

令和7年度観光と市民生活調和促進のための
マナー啓発及びスマート観光推進事業
業務委託仕様書
(企画提案時)

令和7年10月

福岡市

目次

1	委託件名	2
2	履行期間	2
3	本業務の目的	2
4	委託内容	2
5	本業務の内容	2～5
6	受託者の責務	6
7	総括責任者及び各業務責任者の選任等	6
8	その他.....	6～7

本仕様書は「令和7年度観光と市民生活調和促進のためのマナー啓発及びスマート観光推進事業業務委託」（以下「本業務」という）の企画提案競技に関し、必要な仕様を定めるものである。

また、企画提案競技の最優秀提案者との委託契約を締結する際には、福岡市との協議のうえ、契約用の仕様書を定めることとする。

なお、本仕様書において、甲とは福岡市をいい、乙とは提案者をいう。

1. 委託件名

令和7年度観光と市民生活調和促進のためのマナー啓発及びスマート観光推進事業業務委託

2. 履行期間

契約締結の日から令和8年3月31日（火）

3. 本業務の目的

福岡市内を訪れるインバウンド向けのマナー理解促進のための啓発と、手荷物配送やクレカタッチ等の観光客向けサービス情報の一元化及び利用促進に取り組むことで、インバウンドのマナー改善（ごみのポイ捨てや路上禁煙地区での喫煙・歩きたばこなど）及び手荷物等によるまちなか混雑緩和とスマート観光の推進により、観光と市民生活の調和を目指すもの。

4. 委託内容

令和7年度観光と市民生活調和促進のためのマナー啓発及びスマート観光推進事業に関する企画・構成、実施、その他発生する権利処理等の一切の業務

5. 本業務の内容

「3 本業務の目的」を達成するために、マナー理解の促進及びスマート観光の推進を一体的に行うこと。

本仕様書6.以降に示す項目について留意しながら業務を遂行することとし、業務を遂行するための実施計画（スケジュールを含む）や実行体制、個人情報、企業情報の管理及びセキュリティの観点を踏まえて取り組むこと。

以下に示す（1）～（5）の事項について提案すること。

（1）全体業務関連

本事業実施にあたっての推進体制と実施計画について提案すること。福岡市におけるインバウンド受入対策に対する現状分析に関する具体的な手法を提案すること。

（2）インバウンド向けマナー理解促進

旅ナカにおけるマナーに関する理解促進の機会を創出し、マナー改善のための効果的な取り組みを行うこと。

① マナー啓発動画の放映

甲が造成済みのマナー啓発動画（別紙Ⅰ）の効果的な放映方法（場所、数量、期間、放映動画の種類、放映動画の言語）を具体的に提案すること。甲が造成済みのマナー啓発動画放映の際に動画形式の変更等が必要な場合は動画形式等を編集し放映すること。

② マナー啓発物の造成及び情報発信（掲示・配布）

新たに造成するマナー啓発掲示物や配布物について提案すること。マナー啓発物のデザインの1つ目は、観光地等での掲出を想定したダイレクトなメッセージ性のもの（トイレの正しい使い方、写真撮影のマナー、ごみのポイ捨て禁止、公共の場所等では大きな声で話さない、路上禁煙地区・歩きたばこの禁止、参拝マナーの各6テーマのデザイン）と、2つ目は空港等での掲出を想定した観光客へのマナー啓発とおもてなしの面を併せ持つメッセージ性のものの2種類（計7デザイン）を提案すること。啓発物や配布物の対応言語は英語、韓国語、中国語（簡体字）、日本語の4言語とし、それらの言語表記を1つのデザインに併記すること。啓発物や配布物の効果的な交通結節点等での情報発信方法（場所、数量、期間、発信物の種類、発信物の言語）について提案すること。造成する啓発物の素材・加工・サイズは発信場所に応じて適切なものとし、予備分は各デザインの10部とすること。

(3) スマート観光の推進

手荷物配送サービス等の観光客向けサービスの利用促進によるまちなか混雑を防止するとともに、クレカタッチ等のサービス情報発信によるスマート観光の推進のための効果的な取り組みを行うこと。

① 観光客向けサービス情報の一元化及びサービス情報の一覧WEBページの作成及び保守

観光客向けサービスを提供する事業者の一元的な管理手法を具体的に提案すること。管理対象とする事業者・事業者サービスを具体的に明示すること。具体的なサービス情報の一元管理WEBページを提案すること。サービス情報の一元管理WEBページの掲載先は福岡市観光情報サイト「よかなび」(<https://yokanavi.com/>)及び福岡市のインバウンド向け観光グローバルサイト「FUKUOKA CITY Official Tourist Guide」(<https://gofukuoka.jp/>)とし、対応言語は英語、韓国語、中国語（簡体字、繁体字）の4言語とすること。情報の一元化にあたり、既に福岡市域で提供されている情報は網羅すること。掲載する事業者は福岡空港、博多駅、天神駅エリアに事業所があり、公式WEBページ等にて連絡先、営業時間等利用方法の確認が可能な事業者とすること。掲載事業者の選定にあたり、掲載する情報の正確性を担保するための確認作業を行うこと。掲載する事業者の確認方法について最適な確認方法を提案すること。掲載事業者については営業実態や評判などを確認の上、信頼できると判断できる事業者を選定すること。運用開始後も事業期間中に事業者から掲載依頼があれば、WEBページ制作時同様に調査、確認の上掲載すること。WEBページの保守について稼働時間は原則24時間365日とし、正常な状態で使用できるように点検及び監視を行うこと。メンテナンスや障害発生時の対応等でサイト、

システムの停止を伴う場合も、稼働率を可能な限り高く維持できるよう計画を立てて実施すること。なお、障害発生時は関係各所へのエスカレーション対応を実施すること。WEB ページの校正が必要となった場合、市と協議の上適宜校正対応をすること。運用開始後、事業者の追加と削除を含めた情報編集が容易にできるようメンテナンス性を考慮した WEB ページとすること。将来の項目追加等の対応が可能な WEB ページとなるよう提案すること。WEB ページの制作にあたり、各種 OS (WindowsOS、MacOS) 及び各種ブラウザ (Microsoft Edge、Google chrome、Firefox、Safari) の最新版に対応し、PC、タブレット、スマートフォン等で閲覧した場合に WEB ページのレイアウトやデザインの崩れ等がないこと。WEB ページのアクセス数及び WEB ページを経由して観光客向けサービスを利用した実績数を分析できるようにすること。情報を一括でダウンロードできるなど、データ活用が容易なシステムとすること。システム運用マニュアルを作成し、容易に更新管理などが行え、市の職員がコンテンツの追加、変更、削除が行えるシステムとすること。作成したシステム運用マニュアルは書面で 2 部 (A 4) 作成し、かつ電子データ (Word、Excel、PDF) を、福岡市クルーズ課へ納品すること。WEB ページ素材等は画像形式: Jpeg 及びイラストレーター素材にて納品すること。その他、WEB ページの適正運用に努めること。

②観光客向けサービスの利用促進のための広報物造成及び情報発信

新たに造成する観光客向けサービス利用促進広報物について提案すること。造成する広報物の対応言語は英語、韓国語、中国語 (簡体字)、日本語の 4 言語とし、それらの言語表記を 1 つのデザインに併記すること。広報物の効果的な交通結節点等での情報発信方法 (場所、数量、期間、発信物の種類、発信物の言語) について提案すること。造成する広報物の素材・加工・サイズは発信場所に依じて適切なものとし、予備分は各デザイン 10 部とすること。

(4) 実施事業に関する調査・情報収集、分析及び効果検証

①インバウンド向けヒアリング調査及び情報収集

本事業の効果検証のため、インバウンド向けにマナー啓発や観光客向けサービス等の広報に関するヒアリング調査を実施すること。インバウンドの国籍、性別、年代等の基本属性に加え、インバウンド視点でマナー啓発物や観光客向けサービスに関する広報物等についてどれほど目にしたか、どのような広報物が効果的か、旅ナカでマナーに関して困ったことはないか、マナーで困った際にどのように調べて対応したかなどを調査することとし、ヒアリング調査実施場所も含め、その方法を具体的に提案すること。ヒアリング調査の実施時期については第一期 (2 月 15 日から 2 月 28 日まで) と第二期 (3 月 1 日から 3 月 14 日まで) に分けて、各期間最低 2 日実施すること。

②観光客向けサービス提供事業者へのヒアリング調査及び効果検証

観光客向けサービスの情報集約 WEB ページに掲載した事業者に当該事業実施前、実施

後の効果に関するデータ及び意見等を収集すること。同事業の効果検証に最適なヒアリング調査事項を具体的に提案すること。

③観光客による混雑エリアにおけるヒアリング調査

市内の実態把握のため、実際に観光客による混雑が発生しているエリアの周辺住民（生活圏内含む）や観光事業者等に対してのヒアリング調査を実施すること。混雑が発生しているエリア及び周辺住民（生活圏内含む）や観光事業者等に対するヒアリング事項について具体的に提案すること。ヒアリング調査の実施時期については第一期（2月15日から2月28日まで）と第二期（3月1日から3月14日まで）に分けて、各期間最低2日実施すること。

④ヒアリング結果や（1）～（3）の各業務内容等において本業務を様々な視点から効果を分析・検証し、今後の事業のあり方を含めた具体的な改善提案を行うこと。

なお、意見聴取等で集約した言語が日本語でない場合は、日本語に翻訳して集約すること。

（5）その他追加提案

本業務全般について、本仕様書に記載する事項以外に、本事業の目的達成に効果的と考えられる追加提案等がある場合は具体的に提示すること。

また、甲から社会貢献優良企業認定を受けている場合は、その旨提案書に記載すること。

（6）報告書の作成

①報告書には各業務を実施したことが証明できる書類及び写真等を添付するほか本業務にかかった費用の内訳を報告すること。

②上記5.（4）の分析及び効果検証の結果や、今後のインバウンド受入対応に向けた具体的な検討課題・改善等について記載すること。

③報告書は書面で2部（A4）作成し、かつ電子データ（Word、Excel、PDF）を、福岡市クルーズ課へ納品すること。

④報告書の作成後、甲に対して内容の説明を行うこと。

（7）その他

- ・上記5.（1）～（6）の実施にあたっては、一部に予算が偏ることがないようにすること。
- ・電子メールでのやりとりについては、BCC送信を徹底すること。また、メール送信前の複数名での事前チェックなど誤送信を防止する対策をとること。
- ・生成AIでの画像および動画作成は不可とする。
- ・本業務実施のために必要な業務は、事業者決定後に協議の上決定する。
- ・各業務にかかる一切の経費は、全て委託費に含むものとする。

6. 受託者の責務

(1) 関係法令上の責務

本業務の遂行にあたっては、関係法令を遵守すること。

(2) 守秘義務

①基本事項

乙は、業務上知りえた機密事項等を第三者に漏らしてはならない。また、個人情報（個人に関する情報であつて、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいう。以下同じ。）等の保護の重要性を認識し、この契約による業務を実施するにあたっては、個人や法人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報等を適正に取り扱わなければならない。

※詳細は別紙2「個人情報・情報資産取扱特記事項」を参照

②従事者への周知

乙は、この契約による業務に従事するものに対して、在職中及び退職後において、この業務に関して知り得た機密事項や個人情報等を外部に漏らしてはならないこと、契約の目的以外の目的に使用してはならないこと、その他個人情報等の保護に関する必要な事項を周知するものとする。このことは、契約の解除及び期間満了後においても同様とする。

(3) 従事者の服務規律

①サービス

従事者は、公共の業務に従事することを自覚し、利用者に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。特に、利用者が満足を得られる対応とするため、必要な事項について十分に理解しておくこと。

7. 総括責任者及び各業務責任者の選任等

(1) 総括責任者及び各業務責任者の選任

乙は、業務を円滑に執行するため、すべての業務を統括して指揮監督する総括的な責任者（以下「総括責任者」という。）及び履行場所ごとの責任者（以下「各業務責任者」という。）を選任し、甲に届け出ること。各業務責任者は業務を適切・円滑に遂行するために必要な人員数を配置すること。

(2) 責任者の責務

総括責任者及び各業務責任者は、その業務の遂行上、常に甲との連絡を密に行うとともに、各業務間の連携を図り、従事者の業務に関する指揮監督を行うこと。

また、6.(3)に定める服務規律につき問題のある従事者があった場合は、速やかに適切な指導を行うこと。

8. その他

(1) 事業実施にあたっては、本仕様書によるほか、乙の提案内容に従い、契約後詳細な打合せにより、甲の指示等に従いながら進めること。

(2) 報告

乙は甲の求めに応じ、適宜、業務の履行状況等の報告を行うこと。

(3) 再委託

乙が、受託業務の一部を再委託する場合には、事前に再委託先、再委託の範囲、期間等を書面で甲に提出し、承認を得ること。

なお、乙は、再委託先に対して、再委託業務において取り扱う個人情報等が甲の委託に係るものであること、乙及び受託業務の従事者と同様の責務規定及び罰則が設けられていることを周知させること。

(4) その他

仕様書の内容に疑義が生じた場合には、甲乙協議のうえ定めることとする。仕様書に記載のない事項についても同様とする。

本業務の実施に伴う成果物の著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む）は、甲に帰属する。

乙は、納品する成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の諸権利を侵害するものではないことを保証することとし、成果物について第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の一切の責任は、乙が負うものとする。

【参考】造成済みのマナー啓発動画

Ⅰ. 令和5年度造成マナー啓発動画

インバウンド向けにマナー啓発に関する動画を5種類（トイレの正しい使い方、写真撮影のマナー、ごみのポイ捨て禁止、公共の場所等では大きな声で話さない、路上禁煙地区・歩きたばこの禁止）4言語（英語、韓国語、中国語（簡体字、繁体字））で造成。

<https://www.youtube.com/watch?v=GSR-j4oKhg8>（英語）

<https://www.youtube.com/watch?v=38mIRUIahMO>（韓国語）

<https://www.youtube.com/watch?v=idRbIz3rVuY>（簡体字）

<https://www.youtube.com/watch?v=XhokzZy-FAM>（繁体字）



「個人情報・情報資産取扱特記事項」

1 基本的事項

受託者は、この契約に基づき委託された業務（以下「委託業務」という。）を実施するに当たっては、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なうことのないよう、個人情報及び情報資産を適正に取り扱わなければならない。特に個人情報については、その保護の重要性を認識し、適正に取り扱わなければならない。

2 定義

(1) 個人情報

個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）をいう。

(2) 情報資産

次に掲げるものをいう。

- ・ネットワーク、情報システム及びこれらに関する設備、電磁的記録媒体
- ・ネットワーク及び情報システムで取り扱う情報（O Aソフトウェアで取扱われるファイルを含む）並びにそれらを印刷した文書
- ・ネットワーク及び情報システムに関連する文書

(3) 機密性

情報の利用を認められた者だけがその情報を利用することができることをいう。

(4) 完全性

情報が破壊、改ざん又は消去されていないことをいう。

(5) 可用性

情報の利用を認められた者が、必要な場合に中断されることなく、情報を利用することができることをいう。

3 秘密保持

受託者は、委託業務に係る個人情報並びに情報資産及び情報資産に関する情報を他人に知らせてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

4 従業者の監督等

受託者は、その従業者に委託業務に係る個人情報及び情報資産を取り扱わせるに当たっては、当該個人情報及び情報資産の安全管理が図られるよう、次に掲げる事項を周知し、その他必要かつ適切な監督を行わなければならない。

- ・委託業務に係る個人情報及び情報資産について、その適正な取扱い及び機密性、完全性、可

用性の維持に必要な事項を遵守すること。

・ 個人情報 を 正当な理由なく利用したり、他人に提供したり、盗用した場合、福岡市個人情報保護

護条例に規定する罰則が適用される場合があること。

・ 上記の各事項は、委託業務に従事中のみならず、従事しなくなった後も同様であること。

5 作業場所の制限

受託者は、定められた履行場所以外で委託業務に係る個人情報及び情報資産を取り扱ってはならない。ただし、福岡市役所（以下「当市」という。）の書面による承認があるときは、この限りではない。

6 収集に関する制限

受託者は、委託業務の実施に当たって個人情報を収集するときは、この契約の目的を達成するため必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

7 使用及び提供に関する制限

受託者は、委託業務以外の目的のために委託業務に係る個人情報及び情報資産を利用し、又は第三者へ提供してはならない。ただし、当市の書面による承認があるときは、この限りではない。

8 安全確保の措置

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産の適切な管理のために、当市が求める個人情報保護及び情報セキュリティの体制を備えるとともに、その他必要な措置を講じなければならない。

9 複写、複製又は加工の制限

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産が記録された文書、電磁的記録等を複写、複製又は加工してはならない。ただし、当市の書面による指示又は承認があるときは、この限りではない。

10 再委託の制限

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産については、自ら取り扱うものとし、第三者に当該個人情報及び情報資産の取扱いを委託してはならない。ただし、当市の書面による承認があるときは、この限りでない。なお、当市の承認により第三者に委託する場合は、当該第三者に対して、契約書及び特記事項に規定する個人情報及び情報資産の取扱いの義務を遵守させるものとする。

11 委託業務終了時の返還、廃棄等

受託者は、この契約が終了し、又は解除されたときは、委託業務に係る個人情報及び情報資産を、当市の指示に従い、実行委員会に返還し、若しくは引き渡し、又はその廃棄、消去等を行わなければならない。なお、廃棄又は消去等をしたときは、廃棄又は消去等を行った旨の証明書を提出しなければならない。

12 報告及び監査・検査の実施

当市は、受託者における委託業務に係る個人情報及び情報資産の取扱いの状況について、契約内容の遵守を確認するため、定期的に書面による報告を求め、必要に応じて監査又は検査をすることができる。

13 事故等発生時の報告

受託者は、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なう、又は損なうおそれのある事故並びに欠陥及び誤動作を発見したときは、直ちに当市に報告し、当市の指示に従わなければならない。

14 事故等発生時の公表

当市は、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なう事故等が発生した場合、市民に対して適切な説明責任を果たすために必要な当該事故等の情報の公開を行うことができる。

15 契約の解除

当市は、受託者がこの特記事項の内容に違反したときは、この契約を解除することができる。この場合において、受託者に損害を生じることがあっても、当市はその責めを負わないものとする。