

宿泊事業者等の人材確保・育成を通じた

観光活性化推進事業

「若手宿泊業従事者等への研修・ミートアップ事業」

「宿泊業経営者層等への啓発活動事業」

「大学生及び大学への訴求事業」

業務委託 仕様書

令和6年4月

公益財団法人 福岡観光コンベンションビューロー

本仕様書は、「宿泊事業者等の人材確保・育成を通じた観光活性化推進事業（若手宿泊業従事者等への研修・ミートアップ事業/宿泊業経営者層等への啓発活動事業/大学生及び大学への訴求事業）」の業務委託業務（以下「本業務」という）の企画提案競技に関し、企画提案に必要な仕様を定めるものである。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、公益財団法人 福岡観光コンベンションビューローと受注者が協議の上、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、甲とは公益財団法人 福岡観光コンベンションビューローをいい、乙とは提案者をいう。

1. 委託事業名

宿泊事業者等の人材確保・育成を通じた観光活性化推進事業（若手宿泊業従事者等への研修・ミートアップ事業/宿泊業経営者層等への啓発活動事業/大学生及び大学への訴求事業）」の業務委託

2. 履行期間

契約締結の日から令和7年3月31日（月）まで

3. 事業目的

新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行後、観光に関わる状況は一変した。特に2023年4月の水際措置撤廃以降、訪日外客数は右肩上がり急回復を遂げ、単月では10月に初めてコロナ前の2019年同月比100%を超えており、年間累計では2019年比78.6%と8割程度まで回復が進んだ。さらにその勢いはとどまることを知らず2024年2月には2019年比7.1%増、かつ単月でコロナ禍以降の最多数であり、2月としても過去最高を大きく更新した。これらの要因が後押しする形で、宿泊・観光事業者の多くにおいて経営的には順調との声を聞くものの、一方であらゆる産業に通じる課題として、宿泊・観光業においても人材不足・働き手不足がますます顕在化しているとの声があがっている。福岡市においても「人材不足」は宿泊・観光事業者も現時点での最大の課題であると聞き及んでおり、「人材不足」が訪日外客のけん引する観光客増による地域への経済波及効果の最大化を妨げるボトルネックになっていると言える。しかしながら、単純にいま目の前にある労働力を地域や産業、あるいは企業間で取りあう施策は、あくまで短期的な課題解決でしかなく、一方で過大な雇用条件（スペック）の勝負を引き起こしかねず、持続可能性という点では大きな課題を持つように思われる。ついては、「将来的に（福岡市の観光産業で）働くかもしれない人」「今現在、（福岡市の観光産業で）働いている人（特に若手）」「今現在、（福岡市の観光産業で）事業を営んでいる人」というセグメントに対して、“福岡市の宿泊・観光業で働くということの意義や意味”について共通して理解してもらい、将来的な「ブランディング」につなげ、選ばれ働き続け成長し続ける産業であり地域であり職場とするためのファーストステップとなる事業の業務について委託するものである。

4. 委託内容

(1) 全体業務関連

- (2) から(5) の業務を適正・適法に遂行するための実行体制や実施計画、個人情報管理の観点を踏まえて提案すること。
- 本業務の遂行にあたっては、定期的なミーティングや内容に応じた随時の相談、報告等、甲と緊密に連携を図りながら進めること。また、福岡市の宿泊人材、観光人材を中長期的な視線で確保・育成するという目的達成に対しぶれることなく事業に取り組むように努めること。
- 甲の賛助会員以外の申請の場合は、審査の際の加点が得られないので注意すること。
- 本仕様書5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。

(2) 若手宿泊業従事者等への研修・ミートアップ事業について

- 福岡市内の宿泊事業に携わる社員等を集め、当該社員の知識・技能・経験を高める研修・ミートアップのプログラムを開発・運営すること。
 - 参加者数は20名以上とし、運営に適した人数を提案すること。
 - 事業の期間は契約時点から年度末までを想定し、計画すること。
 - 当該事業の目的は、参加者が福岡（市）の観光業界で働くことに誇りを持ち、かつ自分の将来的なキャリアビジョンを描けるようになることとする。
 - 参加者募集については、甲及び福岡市より市内宿泊事業者に対する情報提供を行い、乙に実行してもらう予定ではあるが、別途実施可能な取組があれば自由に提案すること
 - 参加者の選抜方法については、募集をかけ各社から1名推薦してもらい決定すること。想定より応募者が多かった場合の対応方法についても記載すること。
 - 参加者について、宿泊業従事者向けのプログラムを想定しているが、その他観光に関わる業種（旅行業・小売業・交通事業・入場施設業等）の従事者の参加を妨げるものではない。ただし、少なくとも宿泊業従事者の参加割合は50%以上とすること。
 - 講義内容については、目的に合う形で具体的に提案すること。下記に内容のイメージを記載するが、参加者のニーズに合った、多くの参加が見込まれる内容を検討し、自由に提案すること。なお提案の際は、できる限り学びを実践に紐づけられるような取り組みや仕掛け・制度構築などの観点を持つこと。
 - <講義時間・回数イメージ>
 - ・約4時間程度のリアル研修4回以上、同じく約3時間程度のオンライン研修6回以上
 - <講義内容のイメージ>
 - 【実務系】
 - 「ホテル業界」「地域の観光」「サービスマネジメント」「ホテル事業の収支構造」等
 - 【思考・マインド系】
 - 「クリティカルシンキング」「キャリアビジョン」「コミュニケーション」等
 - 【付加価値系】
 - 「マーケティング」「新規事業開発・イノベーション」「ソーシャルビジネス」等
- ※実施時期のイメージとしては以下の通り
- 7月～8月：リアル1回、オンライン2回
 - 9月～10月：リアル1回、オンライン2回
 - 11月～12月：リアル1回、オンライン2回
 - 1月～2月：リアル1回（プレゼン+経営層との意見交換）
 - 3月：卒業式（リアル：大学生の参加）
- 講師陣については、観光全般及び福岡の観光について造詣が深い人材を用意することを前提とするが、主目的の解決に添って、乙独自の提案をすること。その際、どの講師がどのような役割を担うのかを提案すること。また単純に講義を受け持つだけでなく、個別の相談についても受け入れるような体制を構築すること。
 - 事務局業務については、講師、参加者、甲がそれぞれ連携をとるための体制を構築すること。スラックやラインワークスなどのコミュニケーションアプリを活用し、相互に連絡・報告や相談ができるようにすること。
 - 会場について、リアル講義に関しては、会場の案を提示すること。見積には会場費も含むこと。
 - 動画撮影：講義の内容は動画撮影し、プロモーション用の素材として編集すること。動画を見る

主な対象は、大学生及び福岡県外で働いている福岡市の宿泊業・観光業に興味がありそうな 20 代～30 代の社会人向けとし、目的は、対象に対して「福岡市（FCVB）の宿泊・観光人材に対する取り組み状況」への訴求とすること。10 月くらいまでの活動を撮影し、12 月までに映像として SNS などで発信できるようにすること。動画は、最低以下の 2 本を甲と相談しながら制作すること。

①SNS 用の 30 秒～1 分 ver.

②事業説明用の 20～30 分 ver.

○当該取り組みにおいて、多くの関係者に理解され、将来的に福岡市民を含めた様々な方に認知されるような、事業や目的を想起させるようなキャッチーで端的な事業名を提案すること。その際、提案したネーミングの権利は、甲に帰属するものとする。

○その他：予算の範囲内で乙が独自提案できる場合は、記載すること。

今後、継続し福岡市の観光の未来を担うコア人材を育成・輩出する仕組みを担うという“志”を持って事業に取り組むこと。

(3) 宿泊業経営者層等への啓発活動事業について

○宿泊業経営者層等に対して、「福岡市の観光業で働くこと」ということをテーマにセミナー＋ワークショップをリアル開催で 1 回以上行うこと。内容については、独自に提案すること。

○参加者は 30 名以上とすること。基本的に、“(2) 若手宿泊業従事者等～”に参加している事業者の経営層に参加いただくよう努めること

○時期や会場についても、事業者の利便性などを考慮して提案すること。

○“(2) 若手宿泊・観光業従事者～”のリアル講義実施時に経営者層との意見交換を実施すること。

○経営者層の集客に向けては、甲及び福岡市より市内宿泊事業者に対する情報提供を行う予定であるが、乙において別途実施可能な取組があれば自由に提案すること。

○上記について要約すると以下の通り

①リアル会場での乙が提案するセミナー＋ワークショップの実施

②若手宿泊業従事者等への研修・ミートアップのリアル研修での経営層との意見交換会の設定

③参加者の目標を①・②あわせて経営者層 30 名以上の参加とし、できる限り若手研修参加者の所属する企業に参加してもらうようにする

○その他：予算の範囲内で乙の独自提案ができる場合は、記載すること

(4) 「大学生及び大学への訴求事業」の実施について

○福岡市内及び近郊の下記 4 大学において、大学のニーズをくみ取りながら学生に対し、“福岡市の宿泊・観光業界”について訴求する取り組みを行うこと。現時点で想定される各大学での取り組みは以下の通りであるが、この他、県外において 1 大学程度追加されることを想定すること。

NO.	大学名	取り組みについて
1	九州産業大学	<ul style="list-style-type: none"> ■「旅行ビジネス演習」…観光事業者を巻き込み全 12 回の講義を実施する ■キャリアセンター主催の学生向けのイベントを実施する ■長期インターンシップの受け入れ態勢について環境整備を行う
2	中村学園大学	<ul style="list-style-type: none"> ■大学内で業界研究セミナーを実施する（5～6 月） ■宿泊・観光事業者対象のインターンシップの実施（7～8 月）
3	福岡女学院	<ul style="list-style-type: none"> ■大学内で業界研究セミナーを実施する（7 月頃） ■宿泊・観光事業者の職場見学会を 3 か所程度実施する（8～9 月）

4	日本経済大学	<ul style="list-style-type: none"> ■ 「ホテル実務」 講義として 3 回程度ホテルへの視察を実施 ■ インターンシップの受け入れ先（特に宿泊業）の整備と仲介
---	--------	--

- 採択後、各大学の担当者への取次に関しては、甲より行う。またその際に、各大学との条件についても甲の担当者を交えて詳細確認を行う。
- 見積には、観光事業者やホテル事業者が大学で講義・研修及び各施設側で受け入れ業務を行う際に、最低限必要だと思われる対価（講演謝金や研修実務費）を含むこと。
- その他「福岡市の観光業で働くこと」に関して、大学生及び大学に対して、甲独自の提案が可能であれば、費用の有無と費用が必要な場合は、その概算金額についても提案書の中に記載すること。

(5) アンケート等による調査及び報告書の作成について

①アンケート等による調査について

- 「若手従業員」「経営者層」「大学生」それぞれに対し事業終了時にアンケート調査を行うこと。内容としては、参加者に対し、参加の満足度や課題、その他感想等についての調査を行うこと。少なくとも「今回の取組に関する満足度」、「次回開催があった場合の参加意向」については調査項目とし、その他の項目については、乙からの提案に基づき、甲と協議の上決定する。なお、回収率は参加者数に対し7割以上を目標とする。

②報告書について

- 各事業の参加者数や聞き取り調査などの詳細について、わかりやすく取りまとめのうえ、期間内に報告すること。
- 必ず課題点と反省点を記載のうえ、今後の宿泊業の人材確保支援や研修プランについての提言等について、考察し記載すること。

(6) その他

- 仕様書に記載の他、宿泊・観光事業者や参加者にとってメリットとなり、実現可能な取り組みについては、自由に提案すること
- 日常の企業活動の中で、取り組まれている地域活性化に類する具体的な活動内容や、今回の事業を取組むにあたってのモチベーションやパッションなどについても、自由にご記載ください。

5. 業務遂行にあたっての基本的な考え方

- (1) 受注者は、業務従事者が、参加する宿泊事業者及び参加求人者に対して懇切丁寧な接客態度で臨み、不快感を与えるような言動をとらないよう留意しなければならない。
- (2) 受注者は、業務の実施に当たっては、関係法令及び規程等を遵守し、誠実に責務を果たすとともに、必要な届出・手続き等を遅滞なく行うものとする。
- (3) 発注者及び受注者は、適正かつ円滑な業務を行うため、必要な協議・調整を行い、密接な連携を図るものとする。
- (4) 発注者は、業務の遂行に当たり、指示する必要があると認めるときは、受注者に対しこれを行うことができる。

6. 業務従事者の管理体制

- (1) 受注者は、全般的な業務監督並びに発注者と業務従事者との連絡調整及び業務従事者の指導・監督を行う業務遂行責任者を選任し、書面をもって発注者に届け出ると共に、発注者

の同意を得なければならない。

なお、その職員が不在の場合でも、緊急の事態に備えて受注者及び業務従事者と常時連携がとれる体制をとらなければならない。

また、契約期間中に業務遂行責任者を変更する場合は、あらためて書面をもって発注者に届け出ると共に、発注者の同意を得なければならない。

(2) 業務従事者の配置及び選考

業務従事者の選考及び配置等にあたっては、受注者が実施する。

ただし、業務従事者については、本委託業務の遂行に必要な知識及び技能を有するものであること。

7. 受注者の責務

(1) 法令等の順守

業務従事者は、関係法令及び保安関係規程類を遵守し、常に善良なる管理者の注意をもって、誠実に責務を果たすこと。

(2) 守秘義務

受注者及び業務従事者は、業務の実施に当たり、業務上知りえた秘密を契約期間中及び契約終了後においても漏えいしてはならない。また、業務従事者においては、退職後も同様とする。

(3) 信用失墜行為の禁止

受注者及び業務従事者は、業務の実施に当たり、福岡市及び福岡観光コンベンションビューローの信用を失墜する行為をしないこと。

(4) 個人情報の適切な取扱

受注者は、個人情報を取り扱う場合には、個人情報の漏えい、滅失及び毀損を防止し、業務上知りえた個人情報の秘密保持に努めなければならない。

8. 費用の負担

本業務委託の履行に必要な物品は、受注者が準備すること。

9. 損害賠償

(1) 受注者の故意または過失により人身、施設等に損害が発生したときは、すべて受注者が賠償の責任を負うものとする。

(2) 受注者は、受注者の責めに帰すべき事由により福岡市及び福岡観光コンベンションビューローに損害を与えた場合はその損害を賠償する責めを負うものとする。

(3) 受注者の使用人が、業務遂行中に被った被害については、福岡市及び福岡観光コンベンションビューローは一切の責めを負わないものとする。ただし、福岡市及び福岡観光コンベンションビューローの責めに帰する場合はこの限りではない。

10. その他

この仕様書に定めのない事項又はこの仕様書の解釈に疑義が生じた事項については、発注者及び受注者が協議の上、決定するものとする。

ただし、この仕様書に定めのない事項であっても、発注者が特に必要と認めた軽易な業務については、発注者の指示に従わなければならない。

以上