

令和6年度 福岡市おもてなしサポーター
管理運営業務委託 仕様書

令和6年7月

公益財団法人 福岡観光コンベンションビューロー

1. 委託事業名

令和6年度 福岡市おもてなしサポーター管理運営業務委託

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

公益財団法人福岡コンベンションビューロー(以下「当財団」という。)では、まち歩きを通して福岡の街の魅力である歴史文化資源を発信する福岡市観光案内ボランティアを運営しているが、派遣・イベント・当日客の対応等、今後ますます増加する国内外からの観光客の多様なニーズに対応することが求められている。

観光ボランティアに関する体制強化を図ることで、誰でも、そしていつでも文化財等の観光資源の魅力に触れる「まち歩き」が可能となる体制や仕組みを構築するため、現行のボランティア制度を拡充し、「福岡市おもてなしサポーター」(以下「サポーター」という。)を新設する。

サポーターとは、観光ボランティアのすそ野を広げ、歴史・伝統文化にとどまらず、食やサブカルチャーなどのさまざまな福岡の魅力をあらゆる観光客等に紹介するボランティアである。

継続的なボランティア組織の増員を図るだけでなく、安心安全を第一に、国籍や年齢、障がいの有無に関わらず、誰もが一緒に観光を楽しめる環境を整えるためにサポーターの公募や研修、運営管理及びそれに付随する業務を委託するものである。

4. 事業費(予算)

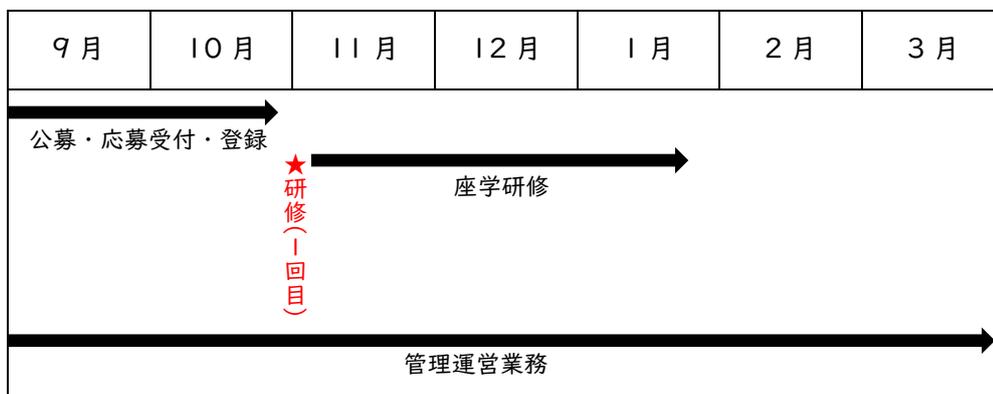
8,000,000円(うち消費税727,272円含む)

なお、サポーターのまち歩き活動実費相当額分として800,000円(税込)を含む。

5. 委託内容

(1) 全体関連業務について

- 本仕様書(2)から(7)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、個人情報保護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、報告等当財団と連携を図りながら進めること。
- 下記スケジュールは現時点で当財団が想定したものであり、具体的なスケジュールは提案内容を加味して、当財団と受注者の協議の上、決定することとする。



(2) サポーターの公募について

- サポーターは年齢、性別、国籍及び障がいの有無等に関わらず幅広く対象とする。
また、その目標人員を100名とし、目標を達成するための募集に係るプロモーション方法を具体的に提案すること。
- 募集においては、個人だけではなく、グループやファミリーでの応募も可能とすること。
- サポーターの魅力や具体的な業務の内容(安全確保などのまち歩きサポート業務、ガイド通訳補助、まち歩きでの車いす介助補助、撮影補助等)が応募者に伝わるような、創意工夫を施すこと。
- 簡単なステップで応募できるように具体的な応募方法を用意し、提案書の中に記載すること。
- 公募については締切りを契約締結後の2ヵ月以内に設定すること。(10月想定)
- 応募者が目標人員(100名)に満たない場合は追加募集を行うこと。
- 問い合わせについて、対応時間や対応方法について提案書の中に記載すること。

(3) サポーターの登録について

- 受注者は、応募により適当と認められた者をサポーターとして登録すること。
ただし、登録基準については、当財団と協議の上、決定する。
- 登録プロセス及び登録方法についての具体案を提案書の中に記載すること。
- 登録したサポーターには、受注者から登録証又は登録カードを交付すること。
- 登録したサポーターの活動中の不慮の事故に備えて、社会福祉法人全国社会福祉協議会が行う「ボランティア活動保険」に加入すること。この場合、経費は委託料に含まれる。
- 保険の加入手続きは、登録後最初の活動日(研修は除く)の前日までに行うこと。

(4) 研修の開催について

- 業務において必要となる知識やスキルを習得するために、おもてなしやまち歩きに関する座学研修を3回以上開催すること。
- 座学研修について、開催時期、回数、テーマ、内容、定員、形式、予定講師、研修資料のイメージ及び実施方法、タイムスケジュール、研修の運営スタッフ体制を提案すること。
- 参加できなかったサポーターが後日研修を受けられるように、時間や場所に縛られない研修の受講方法を具体的に提案すること。(例：動画視聴による研修等)

(5) サポーターの管理運営について

- サポーターの活動に伴うまち歩きへの派遣等については、当財団との協議の上決定すること。
- 座学研修後、安全確保などを学ぶサポート業務の実習のため、福岡市の既存観光ボランティア団体である「福岡市観光案内ボランティア」が行うまち歩きにサポーターを派遣させること。
- 受注者はまち歩きに要する交通費等の活動実費相当額につき、その活動時間、或いはその内容に応じて次の通りサポーターに支払うことを原則とする。
ただし、サポーターへの交通費等の活動実費相当額の支払い方法については、当財団と協議の上、決定する。
- ① サポーターの活動は、自由意志に基づく無報酬による奉仕活動である。
ただし、受注者は、サポーターに対し、交通費等の活動実費相当額として1人1活動当たり2,000円を支払う。
なお、ここでいう「1活動」とは、原則「1日1回2時間」を超えないものとする。

- ② 登録説明会及び座学研修については、活動実費相当額の支払い対象外とする。
- ③ 当財団が認める場合には、2時間を超えて活動させることができる。
ただし、その場合は、事前にサポーターと協議の上、承諾を得るものとする。
なお、2時間を超えての活動の場合、受注者は1時間当たり1,000円を追加で支払うものとする。

(6) 制作物について

次項②と③については、想定する使用用途に適した魅力的で興味を喚起し、かつわかりやすいデザインを具体的に提案すること。

また、本事業の実施における以下の制作物については、加工可能なデータを当財団に納品すること。

- ① 研修テキスト・資料等
研修用のテキストや資料として、写真・イラスト・図表等を用いながら、飽きない工夫をすること。なお、題材となる資料は当財団が提供するものとする。
- ② 登録証、登録カード等
サポーター登録者に配布する登録証又は登録カードを提案、制作、配布すること。
・作成数：登録目標数(100名)及び予備
- ③ ユニフォーム ※例えば、ビブス等が考えられる。
活動にあたって必要であるユニフォームのデザインを提案、制作及びサポーターに貸与すること。
・作成数：登録目標数(100名)及び予備
- ④ ユニバーサルマップ
ユニバーサルツーリズムを推進するにあたり、当財団が指定するエリアの車いす利用者向けまち歩きマップを制作すること。
ただし、企画立案、現地調査、資料の提供、データ作成等については、当財団及び福岡市、各関係団体と連携を図るものとする。

・対象エリア：福岡城・舞鶴公園エリア
・種類：(表)イラストマップ (裏)見どころ情報
・色数：フルカラー
・納入方法：電子データ(A4及びA3で印刷可能なデータサイズ)
※イラストレーター、PDFデータ一式を納品すること。
PDFデータは、WEB閲覧・ダウンロード用に最適化(サイズ、データ容量)されたものを合わせて納品すること。

(7) 業務報告書について

業務全体の遂行状況や実績等に関する報告書を作成すること。

(8) その他

上記以外で、本事業の目的に資する実現可能な取り組みについてやサポーターの参加意欲の維持・向上につながる提案がある場合は具体的に提示すること。

また、本仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者で協議の上、決定する。

6. 業務遂行にあたっての基本的な考え方

- (1) 受注者は、サポーターがまち歩きやイベント参加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、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。

7. 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、その業務遂行責任者が不在の場合でも、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、あらかじめ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。

8. 受注者の責務

- (1) 法令等の順守
受注者は、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
受注者は、業務の実施に当たり、福岡市及び当財団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。

9. 費用の負担

本業務委託の履行に必要な物品や運用に係ることについては、受注者が準備すること。

10. 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当財団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) 受注者が、業務遂行中に被った被害については、福岡市及び当財団は一切の責めを負わないものとする。ただし、福岡市及び当財団の責めに帰する場合はこの限りではない。

11. 提出書類及び提出期限

受注者は、次に掲げる書類を遅滞なく提出すること。

- (1) 事故報告書（事故発生時のみ）【様式なし】 提出期限：発生後すみやかに

12. 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