

宿泊事業者等の人材確保・育成を通じた
持続可能な事業支援と地域ブランディング
推進事業

業務委託 仕様書

令和7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・育成を通じた持続可能な事業支援と地域ブランディング推進事業（通称：F アカプロジェクト）」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・育成を通じた持続可能な事業支援と地域ブランディング推進事業（通称：F アカプロジェクト）」の業務委託

2. 履行期間

契約締結の日から令和8年3月31日（火）まで

3. 事業目的

厚生労働省の令和5年雇用動向調査によると、令和5年の1年間の日本における産業別の入職者数は「宿泊業、飲食サービス業」が1,739.0千人と最も多いものの、一方で離職者数も「宿泊業、飲食サービス業」が1,422.7千人と最も多くなっている。いわば、人の出入りが多い産業となっており、人を雇用し雇い続けることが困難なことが、企業として経営面において安定的で持続可能なビジネスを行うためのボトルネックとなっている可能性が高い。

ここ福岡市においても、宿泊業を中心とした観光関連の現場の声を聞くにあたり「採用が難しくなった」「若い社員が長続きしない」「清掃や宴会などの現場スタッフが足りない」などの声を聞くことが多く、同様の課題が実態としてあるということが懸念される。

そこで、福岡市における宿泊業を中心とした観光業の成長を阻害しているであろう、「人材」の課題、特に採用・雇用・育成などの個社単独では解決が難しい課題点にフォーカスし、DMOとして地域の産業全体の成長と持続可能な産業・業界を目指すための手立てを講じたい。また、地域の産業全体で「人材」の課題解決について先進的に取り組むことで、良い意味での地域ブランディングが形成されると考えられる。

甲が令和6年度に取り組んだ事業をベースにしながら、短期的な課題解決が難しいであろう「人材」について、中長期的な目線を取り入れ、かつ短期的にも結果が可視化できる事業の業務を委託するものである。

4. 委託内容

(1) 全体業務関連

- (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) 宿泊・観光業の若手従事者の交流・研修・研鑽の場の設定と実施運営

■各社より選ばれた福岡市内で働く若手従事者（概ね入社5年前後、35歳くらいまで）が、交流・

研修・研鑽する場を設けることで、視野を広げ、ビジネスを学び、お互いから刺激を受け、そのうえで自社や地域産業における己の立ち位置を理解し、自発的に福岡市の宿泊・観光業をけん引する存在となってもらうためのプログラムを想定している。

【実施内容】

- 当該プログラムの名称は「福岡観光みらい創生アカデミー（通称：Fアカ）」とする。
- 参加者は30名を定員とし、宿泊業従事者を中心とするが、観光産業全体や福岡市のビジネスの構造を理解し、仕事や役割を俯瞰できる視野を身に着けるといふ観点からも、宿泊業以外のその他観光関連業種について10名以上15名以下の参加を必須とする。
- プログラムは、参加者が福岡（市）の観光業界で働くことに誇りと仲間との連携に前向きなマインドを合わせ持ち、かつ自分の将来的なキャリアビジョンを描けるような内容とすること。
- 事務局を設置し、講師・参加者・甲が円滑に連携できるようにすること。
- 会場は提案時に提示し、会場費を見積りに含めること。

【プログラムについて】

- 目的に沿った講義テーマを設定し、具体的なプログラム・講師を提案すること。
（例：チームビルド、観光・宿泊業の実務、マインドセット、マーケティング、新規事業開発など）
- 参加者がプログラムにも積極的に参加できるように工夫を取り入れること。
- 参加者同士のコミュニケーションが円滑となるように工夫を取り入れること。
- 労務上において参加者に過度な負荷を与えない内容とすること。
- 入校式・修了式を企画すること。
- プログラムは9月から12月で計8回の実施を想定しているが、期間については最長4か月を超えない範囲であれば、別途提案は可能とする。
- 実施形式はリアル研修・オンライン研修を組み合わせ、効率的で実践的な学びにつながる構成となるように、実施形式・研修時間等を提案すること。（例：リアル講義→オンライン復習等）
- 参加者の募集に当たっては、企業側・参加者ともにプログラムについて認知・理解を得ること。
- プログラムへの参加を継続させモチベーションを高めるための修了要件や成績設定について提案すること。
- 修了式については、参加者の上司や経営層の方も積極的に同席・参加するような内容を提案すること。

(3) 大学での学生とのタッチポイント構築と就業体験プラットフォームへのトライアル実施

■福岡市内及び近郊の下記の連携3大学を含む複数の大学において、(A)市内の宿泊・観光事業者の魅力を伝え雇用環境などについての認知・理解を目的とした取組みを実施し、あわせて(B)市内宿泊・観光事業者と大学生が直接交流をもつ有償の仕事体験を実施するためのプラットフォームを構築し実証する。

※現在の連携大学：九州産業大学、日本経済大学、福岡女学院大学

【実施内容】

- (A)市内の宿泊・観光事業者の魅力を伝え雇用環境などについての認知・理解を目的とした取組み
- 連携大学とは、以下の回数を契約期間中に実施すること
2回実施：九州産業大学、日本経済大学、1回実施：福岡女学院
※できる限り大学側の意向をくみ取った提案とすること
そのほかの大学については、特に縛りはないので、自由に提案すること
- 各大学での取組みにおいて事業者の参加を促し、満足度の向上を図ること
- 事業者が参加する場合は開催毎に参加事業者にアンケートを実施し、その結果を報告すること。
- 各大学と連携のうえ、開催時期、参加事業者数、運営方法等を提案すること。

- 取組みに参加する大学生を集める工夫を大学側と連携し行うこと。また、参加する大学生の感想についての聞き取り調査などを行い、次回に生かせるようにすること。
- (B) 市内宿泊・観光事業者と大学生が直接交流をもつ有償の仕事体験を実施するためのプラットフォーム構築と実証
- 九州産業大学2年生、日本経済大学3年生を対象として、実証的に実施すること。
- 参加事業所を少なくとも宿泊事業者以外も含め4社以上を参画させること。
- 一定の受け入れ条件を整備したうえで、事業者側には単なるその場しのぎの人材不足解消事業ではないことを理解してもらい、学生を受け入れること
- 大学と協力して十分に周知し、広く大学生の参加を募ること。
- 大学生・事業者双方にとってメリットがある有償の仕事体験の実施時期、実施方法等を提案すること。大学生への有償(時給)の支払いは参加事業者の負担で行うものとする。
- 参加事業所、参加学生双方にアンケートを実施し、その結果を報告すること。

(4) 宿泊・観光業経営者層等への啓発活動

- 福岡市や甲が人材への課題や事業成長に関わる施策や事業を行っていることを理解してもらい、地域全体としての取組み強化と地域ブランディングの醸成を図るために(A)経営セミナーを開催する。あわせて(B)経営者インタビュー動画を作成し、経営層が自社のことのみならず地域ブランディングにも積極的にかかわっていることを、可視化することで地域にとっても自社にとっても良いイメージを様々な関係者に与えることを目指す。

【実施内容】

(A) 経営セミナーの開催

- セミナーの開催は1回とし、30名以上を集客すること。
- 多くの経営者が参加するように宿泊・観光事業者経営者の関心が高いテーマとすること。
- 適切な講師を選定・招聘すること。企画提案時は想定する講師を提案すること。
- 開催はできる限り早い時期として、当該事業の他事業との連関も考え時期等を提案すること。
- セミナー後の講師とのリレーションなどについても可能であれば提案すること。

(B) 経営者インタビュー動画の作成

- 市内の宿泊・観光事業者経営者2名に対してインタビュー動画を撮影し、編集すること。
- インタビュー対象者の選定、撮影調整等を行うこと。
- 経営者の魅力を引き出すためにインタビュー内容・手法等を工夫し、提案すること。
- 動画の納品は令和8年1月末までとし、動画は事業専用サイトにアップすること。また、広く多くの人に見てもらえる工夫(SNSなど)を行うこと。

(5) 事業専用サイトの作成及びwebプロモーションの実施

- 本事業の取組み、及び市内宿泊・観光事業者の取組を大学生や求職者に対して発信し、宿泊・観光業界の魅力を発信することを目的として実施する。

【実施内容】

- 事業専用サイトの制作・保守・運営管理の一切を行うこと。
- 事業専用サイトの著作権は、事業終了後、甲に譲渡すること。
- 令和7年7月までに最初のWEBサイトを公開すること。また、最初に作りこんで終了ではなく、契約期間を通じて、常に新しい情報が網羅されているWEBサイトを目指すこと。
- 事業の進捗に応じて、WEBサイトへ適宜新しい情報をタイムリーに記載すること。また随時甲のHPと連携できるようにしておくこと
- 下記(ア)~(エ)は掲載必須の項目とし、効果的な掲載内容を検討し、ページの構成や配置等も踏ま

えて具体的な提案を行うこと。

(ア) 宿泊・観光業の若手従事者の交流・研修・研鑽の場の紹介と進捗について

(イ) 大学での学生とのタッチポイントの告知と結果について

(ウ) 就業体験プラットフォームの紹介と進捗について

(エ) 経営者インタビュー動画について

上記のほか、有用で付加できる内容や機能があれば追加提案すること。

○不正アクセスおよびデータの改ざん等を防止する措置を講じるなどのセキュリティ対策を行うこと。

○大学生や求職者に対して広く情報発信できるように SNS のアカウントを開設して運用を行うこと。

○事業専用サイトを広く周知するために web プロモーションを実施すること。実施期間や広告配信手法について分かりやすく提案すること。

(6) 報告書

○提案した内容に対比する形で記載し、さらに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るうえ、期間内に報告すること。

○各事業において、参加する人・参加する事業者ともに個々にアンケートを実施し、報告書へ反映させること。

○必ず課題点と反省点を記載のうえ、今後の宿泊・観光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。

(7) その他

○APU (立命館アジア太平洋大学) の大学生 (留学生) と甲が行う※福岡グローバル MICE スクール (略称: FGMS) 受講生や、当該事業である「福岡観光みらい創生アカデミー (通称: Fアカ)」受講生との交流の機会を設けること。現時点では、APU の学生 (留学生) 10 名程度と FGMS と F アカメンバー合計 20 名くらいが、福岡市内を対象とし 1 日の範囲内にて福岡市内のポイントに公共交通機関を使って訪問・視察し、その後グループワークを行い、意見発表を実施する想定をしている。想定される工数や経費は見積もっておくこと。

※福岡グローバル MICE スクール (FGMS): 福岡市内近郊の大学生を対象とした MICE 業界での活躍を目指す学生を応援するプログラムのこと。約 10 か月かけて MICE 関連企業の方々の力を借りながら、研修を行う。スタートは 2019 年度。

○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

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。

(3) 上記の(1)(2)については、提案書に具体的な記載をすること。

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