

デジタルノマド滞在支援コーディネーター 運營業務委託仕様書

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「デジタルノマド滞在支援コーディネーター運営業務委託」（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 委託件名

デジタルノマド滞在支援コーディネーター運営業務委託

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 本業務の目的

海外においては、「デジタルノマド」とよばれるIT技術により場所を選ばず働くことのできる人々が年々増加している。令和6年2月時点でデジタルノマド専用のビザを発給する国が45か国・地域以上も存在する等、既にその受入れに向けた都市間競争が進んでいる。

福岡市においては、全国に先駆けて令和5年度にデジタルノマド誘致の取組みを実施し、長期的な滞在および旺盛な消費に伴う経済効果や、短期的な消費のみに止まらない地域やビジネスの活性化に繋がるポテンシャルを実感したところである。

令和6年3月末に、日本でもデジタルノマド専用の在留資格制度（以下、デジタルノマドビザという）が創設され、世界のデジタルノマドの関心が日本に向けられる中、福岡市においてはこの機を失することなく、誘客の動きを更に加速させ、世界中からデジタルノマドが集まる拠点都市としての立場を確立していくことが重要と考えている。

以上のことから、本業務では、海外デジタルノマドの福岡市来訪に係る利便性や滞在満足度の向上、再来訪・定着に至る関係性構築を目的として、海外デジタルノマドに対する有益な情報の提供やコミュニケーション円滑化、地域コミュニティの紹介、来訪後のビジネス展開支援等のサポートを一貫して行う、デジタルノマド滞在支援コーディネーターの配置・運営を委託するものである。

※本仕様書において、「デジタルノマド」とは、“ITを活用し、旅をしながら働くことにより、旅先で長期間の滞在を行う者”とする。

4 業務内容

事業目的を達成するため、下記業務を委託するものである。

（1）デジタルノマド滞在支援コーディネーターの配置・運用

- ・海外デジタルノマドが本市を訪れるにあたっての、来訪前、滞在中、来訪後の各フェーズにおける相談対応等のサポートを担うコーディネーターを配置し、運用すること。
- ・コーディネーターの役割を担う人材を提案書に記載すること。求める人物像は以下のとおりであり、本要件を満たしていることが分かるように記載を行うこと。なお、全ての要件を満たしていることを必須とするものではない。

- ①海外のデジタルノマドに対する対応を担う人材として、少なくとも英語でのコミュニケーションが取れる人材
- ②デジタルノマドの趣味嗜好や行動特性、求められるニーズ等を理解し、適切なアドバイスを行うことのできる人材
- ③メールやチャット、SNS等、オンライン上のコミュニケーションツールを使いこなせる人材

- ④本市内における外国人コミュニティやスタートアップコミュニティ、ビジネス上のコミュニティ等、来訪するデジタルノマドにとって有益な繋がりとなる地域コミュニティや地域プレイヤー等とのネットワークを有している人材
- ・コーディネーターの人数に特段の条件はないが、コーディネーターとしての役割を適切に果たすことのできる陣容を提案すること。
- ・コーディネーターに対する必要な研修等は甲と協議の上、乙において行うこと。
- ・コーディネーターとして行う業務内容は、以下のとおりである。
- オンライン上でコンタクトのあったデジタルノマドに対し、適切な情報の提供や提案、紹介等の相談対応を行うこと。具体的な相手方からの相談内容としては以下のような内容を想定しているが、これに限らずデジタルノマド来訪に関する相談であれば基本的に対応すること。なお、あくまで相談対応を範疇として行うものであり、ホテルや交通手段等の代理予約を頼む等の依頼に対して対応する必要はない。

【相談例】

- ◆デジタルノマドビザの制度概要やメリットの説明、申請方法の助言等
- ◆本市までのアクセス方法に関する助言
- ◆本市内の交通手段や本市から九州各都市へのアクセス方法に関する助言
- ◆本市や九州の魅力的なスポットに関する情報提供
- ◆市内のコワーキングスペースや長期滞在に適した施設の紹介
- ◆可能な範囲での相手方の要望に応じた飲食店やカフェ等の市内店舗の紹介
- ◆市内のデジタルノマドや外国人コミュニティ等の紹介
- ◆起業や就労、移住等、本市への定着に繋がる専門的な相談について、スタートアップカフェやエンジニアカフェ、アーティストカフェ等の適切な支援施設の紹介・仲介
- 本市に来訪しているデジタルノマドに対するリアルでの相談対応や地域プレイヤーの紹介、スタートアップカフェ等の専門性を有する支援施設への仲介等を行うこと。なお、常設で対応できる場所を用意する必要はないが、相談対応時のミーティングスペース等の確保については本事業の予算の中で行うこと。
- ※各支援施設と乙との顔合わせの機会は、甲または福岡市において設定する。
- 本市に来訪したデジタルノマドを、乙において運営するオンライン上のコミュニティに招待する等によりコミュニティの拡大を図ると共に、コミュニティ内のコミュニケーション活発化を図ること。
- 受身で相談を待つだけでなく、オンラインコミュニティやSNS等での発信・拡散を通じ、積極的にコーディネーターの仕組みの周知や魅力の紹介等を行うこと
- ・オンライン上の相談受付窓口となるWEB上のページ（フォーム等）を用意すること。なお、本ページへは、「FUKUOKA CITY Official Tourist Guide」（<https://gofukuoka.jp>）上より遷移する仕組みを想定している。
- ・本市に関わるデジタルノマドが集まることのできるオンライン上のコミュニティを運営すること。どのようなプラットフォームを用いるかについては提案書に記載すること。

(2) 業務遂行状況の記録及び報告書の作成

- ・相談対応状況については記録を取り、定期的に一覧にまとめて報告を行うこと。
- ・一連の業務の遂行に係る報告書を作成し、提出すること。なお、同報告書には、本業務の実施結果を踏まえた成果や課題、今後の方向性等についても記載すること。

(3) その他の追加提案

本業務全般について、提案要望仕様書に記載する事項以外に、本事業の目的に資する追加提案がある場合は具体的に提示すること。

(4) その他

上記(1)～(3)以外で、本業務実施のために必要な業務は、事業者決定後に甲と乙が協議の上決定する。

5 乙の責務

(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って、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「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。また利用者からの問い合わせ・相談・要望等を受けたときは、真摯に傾聴し、求められていることを正確に把握するとともに、的確な対応を行うようにすること。

②服務態度

問い合わせ対応など利用者と接する業務に携わる従事者は、態度、言葉遣い等について特に注意し、常に丁寧な対応を心がけ、不快感を与えないように努めなければならない。

また、乙は甲の品位を傷つけるような者や一般常識に欠け利用者に不快感を与える者を従事させてはならない。

③新型コロナウイルス感染症の感染防止対策の徹底

乙は、従事者の新型コロナウイルス感染症への感染を防止するため、3密（密集・密閉・密接）状態とならない環境を整備するほか、マスクの配布、入退室時の消毒等、所要の感染防止対策を行うこと。

6 従業員の研修

乙は、業務の円滑かつ適切な遂行の実現を目的として、現場従事者に対し、研修・指導を適宜行い、常に従事者の資質向上に努めなければならない。

- (1) 業務の重要性を理解させること
- (2) 守秘義務及び個人情報等の保護について理解させること
- (3) 従業者が遵守すべき服務規律について理解させること

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、5(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。

「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（OA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、（公財）福岡観光コンベンションビューロー（以下「観光コンベンションビューロー」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、観光コンベンションビューロー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、観光コンベンションビューロー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、観光コンベンションビューロー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、観光コンベンションビューローの書面による承認があるときは、この限りでない。なお、観光コンベンションビューロー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、観光コンベンションビューローの指示に従い、観光コンベンションビューローに返還し、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

観光コンベンションビューローは、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、直ちに観光コンベンションビューローに報告し、観光コンベンションビューローの指示に従わなければならない。

14 事故等発生時の公表

観光コンベンションビューローは、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

観光コンベンションビューローは、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、観光コンベンションビューローはその責めを負わないものとする。