

## 仕 様 書

### 1 契約件名

令和6年度「国内・インバウンド向けアンケート調査」業務委託

### 2 調査の目的

- (1) 福岡市（以下、本市）や福岡観光コンベンションビューロー（以下、当財団）で発表する統計数値の算出に必要な指標を調査・分析するため
- (2) 本市への来訪目的や年代、性別等の基礎的な内容に加え、来訪者のニーズや本市の観光課題を把握することで、効率的かつ効果的な誘客、満足度の向上等につなげ、観光消費額増大に資する取り組みや施策検討に繋げるため

### 3 調査の構成

- (1) 国内向けアンケート調査
- (2) インバウンド向けアンケート調査

### 4 各調査の内容

#### 【国内向けアンケート】

#### (1) 交通結節点アンケート調査

##### ① 趣旨

福岡市への交通機関ごとの観光入込客数を算出するため、市内の主要な交通結節点における「総降客に占める観光客の割合」（以下「観光客率」という。）及び観光客の実態の把握・分析のため、観光客の属性、利用交通機関、消費額、観光行動等を調査するもの。

##### ② 調査地点（7地点）

- ・ JR博多駅（新幹線改札）
- ・ JR博多駅（在来線改札）
- ・ 西鉄福岡駅
- ・ 天神バスセンター
- ・ 博多港（国内航路・国際航路）
- ・ 福岡空港（国内線・国際線）
- ・ 市内大規模駐車場

##### ③ 調査事項

性別、年代、居住地、利用交通機関、目的、同行者内訳、観光及び宿泊日数、市内の訪問先及び回数、観光消費額、立ち寄る他観光地 等

##### ④ 実査日数

平日1日及び休日1日を最低3月分（計6日）

※ 実査月は両者協議の上決定することとする。

##### ⑤ 調査サンプル数

（年間目標サンプル数）16,800 サンプル<400 サンプル/地点×7地点×3回×（平日+休日）>

（各回目標サンプル数）5,600 サンプル<400 サンプル/地点×7地点×1回×（平日+休日）>

（目安）1地点1回あたり400サンプル以上

※調査地点によって上記目安サンプル数を下回ることは可とするが、

年間目標サンプル数は必ず回収することとする。

#### (2) 観光スポットアンケート調査

##### ① 趣旨

福岡市の観光客の実態の把握・分析のため、観光客の属性、利用交通機関、消費額、観光行動等を調査するもの。

##### ② 調査地点（10地点）

- ・ 博多旧市街エリア
- ・ 福岡城エリア

- ・百道エリア
- ・海の中道エリア
- ・志賀島エリア
- ・北崎エリア
- ・市動植物園エリア
- ・キャナルシティエリア
- ・博多リバレインエリア
- ・ららぽーと福岡エリア

③ 調査事項

性別、年代、居住地、利用交通機関、目的、同行者内訳、観光及び宿泊日数、市内の訪問先及び回数、観光消費額、立ち寄る他観光地 等

④ 実査日数

休日1日を2月分（計2日）

※ 実査月は両者協議の上決定することとする。

⑤ 調査サンプル数

（年間目標サンプル数）6,000 サンプル<300 サンプル/地点×10 地点×2 回>

（各回目標サンプル数）3,000 サンプル<300 サンプル/地点×10 地点×1 回>

（目安）1 地点1 回あたり 300 サンプル以上

※調査地点によって上記目安サンプル数を下回することは可とするが、年間目標サンプル数は必ず回収することとする。

【インバウンド向けアンケート】

(1) 交通結節点アンケート調査

① 趣旨

福岡市への交通機関ごとの観光入込客数を算出するため、市内の主要な交通結節点における「総降客に占める観光客の割合」（以下「観光客率」という。）及び観光客の実態の把握・分析のため、観光客の属性、利用交通機関、消費額、観光行動等を調査するもの。

② 調査地点（5 地点）

- ・JR博多駅（新幹線改札）
- ・JR博多駅（在来線改札）
- ・博多港（国際航路）
- ・福岡空港（国内線）
- ・福岡空港（国際線）

③ 調査事項

性別、年代、居住地、利用交通機関、目的、同行者内訳、観光及び宿泊日数、市内の訪問先及び回数、観光消費額、立ち寄る他観光地 等

④ 実査日数

平日1日及び休日1日を3月分（計6日）

※ 実査月は両者協議の上決定することとする。

⑤ 調査サンプル数

（年間目標サンプル数）9,000 サンプル<300 サンプル/地点×5 地点×3 回×（平日+休日）>

（各回目標サンプル数）3,000 サンプル<300 サンプル/地点×5 地点×1 回×（平日+休日）>

（目安）1 地点1 回あたり 300 サンプル以上

※調査地点によって上記目安サンプル数を下回することは可とするが、年間目標サンプル数は必ず回収することとする。

5 業務内容

(1) 事業企画・設計

- ・計画策定

※平均的な観光客率が算出できるよう、時期と時間帯等の調査方法について、具体的な提案を

行うこと。

・調査員の確保

※インバウンド向けアンケートの調査員は、アンケートのための英語での説明・対話など本業務を遂行するために必要なスキルを有すること。

※調査員の配置計画や実績、その他言語対応スキル等について提案を行うこと。

(英語以外の韓国語や中国語などの言語についても対応できると望ましい。)

・調査地点の確保 (必要な施設管理者の承諾手配を含む。)

※効果的な調査地点を具体的に提案すること

※詳細は事業者決定後、当財団と協議の上、決定する。

・アンケート謝礼の用意

※サンプル数を確保するために想定している具体的な謝礼の内容について提案を行うこと。

・その他、アンケート調査に必要な物品の用意 (Wi-Fi ルーター、腕章等)

(2) システム企画・設計

・アンケートの集計システムの構築 (最低限単純集計・クロス集計が行えること)

※具体的なシステムの内容については提案によるものとし、調査期間中のアンケート集計状況を可視化し進捗の確認ができること、また、同等の過去データ等と比較をする場合に比較分析の出来るシステムとなるような提案を行うこと

・システム開発体制の確保

(3) アンケート内容企画・設計・実施

・調査計画書及び調査票の作成

※アンケートの内容については、調査の目的を踏まえ、効果的と思われる事項、内容について提案を行うこと。

※本調査によって取得できるデータと活用方法について具体的な提案を行うこと。

なお、詳細は事業者決定後、当財団と協議の上、決定する。

(特に定めるもの以外は、観光庁実施の「共通基準による都道府県の観光入込観光客統計」の調査要領に準拠する。)

・上記調査の実施

調査方法は、QR コードや調査用タブレットを使用して、アンケートを回収するものとする。

※タブレットは当財団より期間中 6 台貸与可能

・インバウンド向けアンケートの言語翻訳

(英語、ハングル、繁体字、簡体字の 4 言語を用意するものとする)

・調査員及び調査データの管理

※調査サンプル数については記載のとおりだが、各地点での回収目標数や、有効なサンプル数を確保するための工夫について、提案を行うこと。

※契約期間内におけるアンケート内容等の変更にも柔軟に対応できる体制を用意すること

(4) 調査結果の整理・分析・報告

・データの集計、確認

※外れ値等をスクリーニングするための具体的な提案を行うこと

・データ解析や分析要員の確保

・基礎指標 (主要交通結節点ごとの観光客率、一人当たり観光消費額等) の算出

・入込観光客数の推計について当財団へのサポート内容の提案を行うこと

・クロス集計による観光客の実態分析、過去の調査・他都市事例を踏まえた比較分析等

・調査結果を基にした来訪者数分析や属性分析等

※アンケート結果については、結果の羅列のみではなく、集計結果の概要 (サマリ) を記載すること。

また、想定されるサマリのイメージについて提案すること。

・報告書の作成

※調査・分析の中間報告及び最終報告を行うこと。なお、具体的な時期や回数について提案を行う

こと。

※詳細については、事業や決定後にビューローと協議を行うものとする。

#### (5) 追加提案

- ・本事業の目的を踏まえ、独自の調査手法など、追加提案がある場合は具体的に明記すること。

#### 6 業務実施体制

- ・契約締結後、当財団と業務を遂行する上でのスケジュールを合わせる会議を速やかに行い、実施スケジュール等の詳細を記載した業務活動計画を提出すること。当法人から承認を得た上で、業務を実施する。
- ・以降は業務の各段階において定期的に、対面・オンライン会議等を行い、当法人と連携し本業務を実施すること。

#### 7 成果品

各成果物の納品形態については、下記の括弧内にて指示する。

データ納品の場合は、Microsoft 社の Word、Excel、PowerPoint のいずれかで納品すること。

##### (1) 回答の電子データ(Excel)

※データをクリーニングし無効回答を除外の上、整理したもの

##### (2) 本調査にかかる統計分析資料 [データ納品]

##### (3) 福岡市観光客動態調査報告書 [紙納品/カラー製本3部] [データ納品]

##### (4) 次年度に向けた提案報告書 [紙納品/カラー製本3部] [データ納品]

#### 8 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

###### (ア) 基本事項

受託者は、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

###### (イ) 従事者への周知

(ウ) 受託者は、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。

#### 9 再委託について

- ① 受託者は、本委託業務の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ書面により当法人の承諾を得たときにはこの限りではない。
- ② この仕様書に定める事項については、受託者と同様に、再委託先においても遵守するものとし、受託者は、再委託先がこれを遵守することに関して、一切の責任を負う。
- ③ 本委託業務等の再委託先である協力会社は、福岡市の競争入札参加資格者である場合、指名停止期間中及び排除措置中であってはならない。

#### 10 著作権等の権利の取り扱い

- ① 制作された物（以下「制作物」）に係る複製権、上演権、上映権、公衆送信権、送信可能化権、展示権、頒布権、譲渡権、貸与権および翻案権は、当法人に帰属するものとする。
- ② 当法人は制作物の一部について差し替え、削除および追加の必要が生じた場合には、受託者ま

たは受託者以外の事業者へ委託し、その改変を行うことができるものとする。

- ③当法人は制作物（提供いただいた画像等を含む）を他の広報物に使用できるものとする。
- ④制作にあたって利用する人物等の著作権や肖像権等の権利関係に関することは、受託者において処理するものとする。

#### 1.1 その他

- ①契約の締結及び業務の履行に関して必要な費用は、特段の定めのない限りすべて受託者の負担とする。
- ②本業務の目的達成のために当法人が認める場合にあつては、委託上限額の範囲内において、当法人との協議のうえ、採択された企画提案書をベースに本業務仕様書の一部変更・修正を行うことができるものとする。
- ③新型コロナウイルス感染症の拡大状況や社会情勢等を踏まえて、当法人と協議のうえ対策を講じること。
- ④本仕様書に定めのない事項または疑義が生じた場合は、その都度、当法人と協議のうえ決定する。