

# 令和8年度 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)企画提案仕様書

本仕様書は、「令和8年度 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(以下「本業務」という。)に係る企画提案競技を実施するに当たり、企画提案に必要な事項を定めるものである。

なお、企画提案競技の最優秀提案者との委託契約締結に当たっては、公益財団法人福岡観光コンベンションビューロー(以下「甲」という。)と受注者が協議の上、別途契約用仕様書を定めるものとする。

また、本仕様書において「提案者」とは、本企画提案競技に参加する者をいう。

## 1. 委託事業名

「令和8年度 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)」業務委託

## 2. 履行期間

契約締結の日から令和9年3月31日(水)まで

## 3. 事業目的

福岡市における宿泊業を中心とした観光関連産業は、地域経済を支える重要な基幹産業である一方、人材の確保、定着及び育成に関して、依然として多くの課題を抱えている。特に、若年層における業界理解の不足、入社初期段階での離職、経営層と現場層との人材育成に対する認識の差異等は、個々の事業者のみで解決することが難しく、地域全体として継続的に取り組む必要がある。

本事業では、令和7年度までの取組も踏まえ、就業前の大学との接点形成、入社初期(入社1年目から3年目程度)、中堅層(入社5年目から10年目程度)及び経営層といった各段階・立場に応じた人材確保・定着・育成に関する施策を相互に連動させ、福岡市の宿泊・観光産業が中長期的に成長し続けるための基盤を形成することを目的とする。

なお、本事業は、第3期 観光・MICE 推進プログラムの方向性の一つである、「従業員の賃金上昇に向けた稼ぐ力の向上支援」に位置づけられている。また令和7年度に実施した同種事業の成果及び課題を踏まえた事業として、次の考え方を引き続き基本として行う。

(1) 宿泊業を中心とした観光関連産業を「地域全体で支える産業」として捉える視点

(2) 人材確保・育成を個社単位ではなく、地域単位で支援するというDMOとしての役割

## 4. 委託内容

### (1) 全体業務

提案者は、(2)から(8)までの各業務を適正かつ確実に遂行するため、実施体制、実施スケジュール、関係者との連携方法、個人情報管理の方法等を含めて提案すること。

また、本業務の遂行に当たっては、甲と定期的に協議・打合せを行うとともに、必要に応じて随時報告・相談を行うなど、緊密に連携を図りながら進めること。あわせて、福岡市の宿泊・観光産業を支える人材の確保・育成を中長期的な観点から推進するという本事業の目的に沿い、一貫性をもって業務を遂行すること。

なお、業務の遂行に当たっては、本仕様書第5項以下に示す事項に留意すること。

## (2) 宿泊事業者向けの調査事業

福岡市内の宿泊事業者における人材確保、定着及び育成に関する実態、課題認識並びに今後必要とされる支援内容を把握し、本事業全体の各取組の精度向上及び実効性の確保につなげることを目的として、ホテル、旅館等の宿泊事業者を対象とした調査を実施すること。

本調査は、若手従事者向けプログラム、大学との連携、経営者向けセミナー、情報発信等の各業務が、現場の実情及び事業者ニーズと整合した内容となるよう、基礎的なエビデンスを収集・整理するものであり、単なる現状把握にとどまらず、今後の施策設計及び地域としての人材確保・育成戦略の検討に資するものとする。

### 【実施内容】

- ① 調査対象は、福岡市内に所在するホテル、旅館、簡易宿所その他宿泊機能を有する施設の運営事業者とし、施設種別、規模、所在地、運営形態等の違いを踏まえ、可能な限り実態を反映できる設計とすること。
- ② 調査項目は、採用状況、人材不足の状況、離職・定着に関する課題、離職率及び定着率、人材育成の実施状況、若手従事者や中堅層に対する課題認識、大学をはじめとした教育機関との連携ニーズ、経営層における人材投資や賃金水準に対する考え方、甲及び福岡市に期待する支援内容や支援実施時期等を基本とし、その他本事業の目的に照らして有効な設問を提案すること。
- ③ 設問数については、必要な分析が可能となる分量とし、選択式を基本に、必要に応じて自由記述を組み合わせるなど、回答しやすさと分析可能性の両立を図ること。
- ④ 有効回答数については、一定の傾向分析及び施設属性ごとの比較検討が可能となる水準を確保するよう努め、目標回収数、その設定根拠及び回収に向けた具体的手法を提案すること。
- ⑤ 調査手法は、Web フォーム等を活用したアンケートを基本としつつ、必要に応じてヒアリング等を組み合わせるなど、定量・定性の両面から課題を把握できるよう工夫すること。
- ⑥ 調査票の作成に当たっては、甲と十分に協議の上、内容を確定すること。
- ⑦ 調査結果については、単純集計に加え、施設種別や規模等に応じたクロス集計、主な課題の整理及び今後の施策への示唆等を含めて分析し、報告書に分かりやすく反映すること。
- ⑧ 調査結果を踏まえ、本仕様書に掲げる(3)～(6)の各事業との接続を意識し、若手従事者向けプログラム、教育機関との連携、経営層への啓発、情報発信等の改善又は強化に向けた初回の具体的提案を、令和8年7月末までに行うこと。
- ⑨ 調査の実施に当たっては、回答事業者の負担軽減、回答情報の適切な管理及び個別事業者が特定されない形での整理に十分留意すること。
- ⑩ 最終報告書においては、調査結果と(3)から(6)までの事業での成果及び課題を踏まえ、甲及び福岡市が市内宿泊事業者の人材確保・育成のために取り組むべきプログラム構築について提案を行うこと。

## (3) 宿泊・観光従事者の育成・定着・横断的ネットワーク形成事業

福岡市内の宿泊・観光業界においては、慢性的な人材不足に加え、採用後の定着や早期離職の防止、将来的な中核人材の育成が重要な課題となっている。特に、現場を支える若手従事者については、入社後の段階に応じて求められる知識、意識及び役割が異なることから、それぞれの成長段階に応じた学びの機会を設け、業界で働く意義や地域との関わりへの理解を深めるとともに、事業者の枠を超えた横のつながりを生み出していくことが求められる。

このため、本事業では、これまで主に入社5年目前後の従事者を対象として実施してきた人材育成プログラム「F アカ」に加え、新たに入社1年目から3年目程度の若手従事者を対象とした研修プログラムも「プ

レFアカ」として実施する。これにより、業界への理解促進、モチベーション向上、定着支援、離職率の低下及び将来の中核人材の育成につなげることを目指す。

### ① 入社1年目から3年目程度の従事者向けプログラム(プレFアカ)の実施

福岡市の宿泊・観光業界においては、インバウンド需要の回復・拡大や観光の高度化が進む一方で、若手人材の定着及び育成が中長期的な課題となっている。特に、入社後間もない若手従事者については、業界全体や地域観光における自らの仕事の意義を十分に理解しきれないまま業務に従事している場合や、社内に同世代の従事者が少ないことで横のつながりが形成されにくい場合があるほか、将来像を描きにくいことによる早期離職リスクも指摘されている。

このため、福岡市内の宿泊・観光事業者で働く若手従事者を対象に、交流及び研修の機会を設け、業界や福岡市の観光・宿泊産業への理解促進と人的ネットワーク形成を通じて、定着及び成長を後押しするプログラムを実施すること。

### 【実施内容】

- 1)参加者は1回当たり50名程度を定員とし、福岡市内の宿泊・観光業で勤務する入社1年目から3年目程度、かつ30歳未満の若手従事者を対象とすること。
- 2)プログラムは、参加者が福岡市又は勤務地のある地域及び宿泊・観光産業への理解を深めるとともに、人的ネットワーク形成を通じて「地域同期」としての意識を醸成し、福岡市で働くことの意義を感じ、将来的なキャリア意識を形成できる内容とすること。
- 3)会場は提案時に提示し、会場費は見積額に含めること。
- 4)実施日は、複数の参加想定企業に聞き取りの上、参加者数が見込める適切な日程を提案すること。

### 【プログラム内容】

- 1)研修内容は、以下の例示を参考にした上で、提案により具体化すること。
  - ア 福岡市における観光の現状、特徴及び今後の方向性に関する講義
  - イ 宿泊・観光業が地域経済及び地域社会に果たす役割の理解
  - ウ グループワークや対話型セッションを通じた他社交流
  - エ 自身の仕事や将来を考える振り返り・内省の機会の設定
- 2)参加者がプログラムに積極的に参加できるよう工夫を講じること。
- 3)参加者同士のコミュニケーションが円滑となるよう工夫を講じること。
- 4)労務上、参加者に過度な負荷を与えない内容とすること。
- 5)研修時間は、1回当たり4時間程度とすること。
- 6)実施回数は、同一対象者に対し年間2回とする。内容としては、2回の講義が一体的な構成となり、さらに各回の間の期間も効果的に活用する提案を行うこと。
- 7)各回の参加者募集方法についても提案すること。
- 8)研修当日の進行管理、ファシリテーション及び参加者対応を行うこと。
- 9)参加者の交流促進を目的として、プログラム終了後に懇親の機会を設けること。
- 10)甲との事前打合せを行い、研修内容及び進行について調整すること。
- 11)アンケート等により、研修参加前後における参加者及び参加者の上司又は経営層の意識変化の把握を行うこと。
- 12)過去のFアカ修了生が当該プログラムにおいて何らかの役割を担う仕組みを提案すること。
- 13)今後の改善や事業展開に活かす手法について提案すること。

## ② 入社5年目以降の中堅層向けプログラム(Fアカ)の実施

福岡市の宿泊・観光業界においては、インバウンド需要の回復・拡大や観光の高度化が進む一方で、若手・中堅人材の定着及び育成が中長期的な課題となっている。特に、入社5年目前後の従事者は、実務能力の向上に伴い業務負荷が集中しやすい一方で、賃金水準や将来的なキャリアパスへの不安等から、離職・転職を検討する傾向が高まることが指摘されている。

このため、福岡市内の宿泊・観光関連事業者で働く中堅層を対象に、交流、研修及び研鑽の機会を設け、持続可能なビジネスの構造を学ぶとともに、自社及び地域産業における自らの役割を再認識し、自発的に福岡市の宿泊・観光業をけん引する人材として成長することを促すプログラムを実施すること。

### 【実施内容】

- 1) 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。
- 2) 参加者は30名程度を定員とし、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構造を理解し、仕事や役割を俯瞰できる視野を身に付ける観点から、宿泊業以外の観光関連業種からも3割から4割程度の参加を見込んだ構成とすること。
- 3) 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を持ち、仲間との連携に前向きに取り組む意識を醸成するとともに、自ら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。
- 4) 事務局を設置し、講師、参加者及び甲が円滑に連携できる体制を整えること。
- 5) 会場及び日程は提案時に提示し、会場費は見積額に含めること。
- 6) 過去2回のFアカ修了生が、実施期間中を通じてメンターとして関与できるよう調整すること。
- 7) 実施前及び実施後に、参加者の上司等への聞き取りを行い、上司側から見た参加者の行動変容等について把握・整理すること。あわせて、参加者本人に対してもアンケートを実施し、意識変化の可視化を図ること。

### 【プログラムについて】

- 1) 目的に沿った講義テーマを設定し、具体的なプログラム内容及び講師を提案すること。  
(例: チームビルド、福岡市観光の現状、観光・宿泊業の実務及びビジネスモデル、キャリアビジョン、マーケティング、アカウンティング、新規事業開発等)
- 2) 参加者がプログラムに積極的に参加できるよう工夫を講じること。
- 3) 参加者同士のコミュニケーションが円滑となるよう工夫を講じること。
- 4) 労務上、参加者に過度な負荷を与えない内容とすること。
- 5) 入校式及び修了式を企画すること。
- 6) プログラムは、6月又は7月開始、計8回程度の実施を想定するが、実施期間については最長4か月を超えない範囲で別途提案を可能とする。
- 7) 実施形式は、対面研修及びオンライン研修を適切に組み合わせ、効率的かつ実践的な学びにつながる構成となるよう、実施形式及び研修時間等を提案すること。
- 8) 参加者の募集に当たっては、企業側及び参加者双方に対し、プログラムの趣旨及び内容について十分な認知・理解が得られるよう工夫すること。
- 9) プログラムへの参加継続及びモチベーション向上につながる修了要件や評価の考え方について提案すること。
- 10) 毎回のプログラム終了後、参加者が各自で振り返りができる仕組みを整え、加えて直属の上司とも情報共有ができる仕組みも提案すること。なお、振り返りの設問や記入フォームについては、各プログラムの内容に合わせて調整すること。
- 11) 修了式については、参加者の上司や経営層も積極的に参加したくなる内容を提案すること。

12)参加者の交流促進を目的として、適切なタイミングで懇親の機会を設けること。なお、その実施方法及び参加者負担の有無については、提案によるものとする。

13)今後の事業展開に活かす手法について提案すること。

#### (4)福岡市内及び近郊の大学との連携による将来人材創出と関係性継続の仕組み構築

福岡市内の宿泊・観光業界においては、若年層人材の確保及び早期離職の抑制が重要な課題となっている。本項目では、市内及び近郊の大学と連携し、学生が在学中から業界の魅力や仕事の意義を理解できる機会を提供するとともに、企業との接点を継続的に構築することを目的とする。

① 連携大学3校(九州産業大学、日本経済大学、福岡女学院大学)については、各校1回以上、契約期間中に宿泊・観光関連事業者との学内合同説明会を実施すること。

② 福岡市内及び周辺地域の上記3大学以外の大学と宿泊・観光事業者との新たなタッチポイント構築について提案すること。

③ 講義への登壇、ゼミ単位での業界研究、インターンシップ導線設計、若手社員との交流企画等、関係性を「点」ではなく「線」として形成する独自提案を行うこと。

④ 昨年度実施した「福岡観光みらい創生アカデミー」×「福岡グローバル MICE スクール」×「立命館アジア太平洋大学(APU)」による実地型ディスカッションプログラムを参考に、APUの留学生と福岡市内の観光・宿泊事業者又は従事者間で、交流が深化する取組を提案すること。その際、今後の関係性の継続を見据え、国際性及び多様性を活かした内容とすること。

⑤ 学生、大学及び宿泊・観光事業者又は従事者のそれぞれにメリットのある取組となるよう、具体的に提案すること。

⑥ 今後の改善に活かす手法についても提案すること。

#### (5)宿泊・観光業経営者層等への啓発活動

##### ① 経営者向けセミナーの実施

福岡県内の宿泊業従事者の賃金水準や働き続けたい意識に関する各種調査結果等を踏まえると、宿泊産業の持続的な発展のためには、人材確保、定着及びキャリア形成支援に加え、賃金上昇や働きやすい職場づくりに向けた経営層の意識醸成が重要である。

このため、宿泊・観光業の経営者層等を対象とし、人材育成・定着を経営課題として捉え直し、持続可能な経営の推進につなげるためのセミナーを実施すること。

1)経営層の参加を前提とした仕組み及び設計を盛り込むこと。

(参加条件、訴求方法、他事業との連動等)

2)人材育成及び定着を経営課題として再認識できる内容とすること。

3)単なる聴講型にとどまらず、行動変容や継続的取組につながる提案があれば盛り込むこと。

4)参加者は最低30名を目標とすること。

#### (6)事業専用サイトの作成及び情報発信

福岡市内の宿泊・観光業界においては、採用難や若手人材の早期離職、業界認知度の不足が構造的な課題となっている。本項目では、大学生及び業界に関心を有する層への効果的な情報発信に加え、現在市内で従事する人材に対しても、本市及びFCVBの取組や業界の社会的意義を可視化することにより、働きがいや地域で働く誇りの醸成につなげることを目的とする。

また、若手従事者の声、育成事例、経営者のビジョン等を発信し、採用広報にとどまらない業界ブランド向上と、内外双方に向けた意識醸成を図ることができる具体的提案を求めるものである。

- ① 本事業専用 Web サイトの制作、保守及び運営管理を行うこと。
- ② 事業の進捗に応じた情報更新及び甲ホームページとの連携を行うこと。
- ③ 若年層(大学生、求職者等)を訴求対象とした分かりやすい情報発信を行うこと。
- ④ SNS を活用した継続的な情報発信及び Web プロモーションを実施すること。
- ⑤ 不正アクセス防止等のセキュリティ対策を実施すること。
- ⑥ 令和8年度の事業内容(プレ F アカ、大学との連携事業、経営者向けセミナー等)を反映し、前年度からの継続性と今年度の発展内容が分かる構成とすること。
- ⑦ F アカプロジェクト全体の取組に対する一般的な認知度向上及びターゲット層の興味・関心の喚起につながるよう、Web サイト関連の企画を充実させるとともに、アクセス数、滞在時間その他の指標向上に向けた方策を提案すること。
- ⑧ 少なくとも 2 本以上の企画動画を作成し、各動画の訴求対象層、活用チャネル、発信方法及び拡散方法並びに動画内容を具体的に提案すること。
- ⑨ 事業開始時点の基準数値を明確化した上で、事業終了時点における KPI を提案すること。
- ⑩ Web サイトの最終成果物に係る権利関係については、甲に帰属することを前提として提案すること。

## (7) 報告書の作成

- ① 提案内容に対応する形で、各業務の実施内容、参加者数、実施結果、聞き取り調査結果その他の詳細を整理し、分かりやすく取りまとめた報告書を履行期間内に提出すること。
- ② 各事業において、参加者及び参加事業者に対し、それぞれアンケート等を実施し、結果を報告書へ反映すること。
- ③ 各事業ごとに課題及び改善の方向性を整理するとともに、今後の宿泊・観光業における人材確保支援や研修施策等に関する提言を行うこと。

## (8) その他

本仕様書に記載するもののほか、宿泊・観光事業者又は参加者にとって有益であり、かつ実現可能な取組については、自由に提案すること。

## 5. 個人情報の取扱いに関する留意事項

受注者は、本業務に関連して個人情報を取り扱う場合には、個人情報の保護に関する法律その他関係法令を遵守し、次の事項を徹底すること。

- (1) 個人情報の漏えい、滅失及び毀損の防止
- (2) 業務上知り得た個人情報の第三者提供の禁止
- (3) 業務終了後における適切な廃棄又は返却

## 6. 業務遂行に当たっての基本的な考え方

- (1) 受注者は、業務従事者が、参加事業者及び参加者に対して丁寧かつ適切に対応し、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甲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、書面により甲に届け出るとともに、甲の承認を得なければならない。なお、当該責任者が不在の場合であっても、緊急時に備え、受注者及び業務従事者と常時連絡が取れる体制を確保しなければならない。また、契約期間中に業務遂行責任者を変更する場合は、改めて書面により甲に届け出るとともに、甲の承認を得なければならない。

(2)業務従事者の選任及び配置は、受注者が行うものとする。ただし、業務従事者は、本委託業務の遂行に必要な知識及び技能を有する者でなければならない。

(3)上記(1)及び(2)については、提案書に具体的に記載すること。

## 8. 受注者の責務

### (1)法令等の遵守

受注者及び業務従事者は、関係法令及び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、業務上知り得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。なお、業務従事者が退職した後についても同様とする。

### (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、甲及び福岡市の信用を失墜させる行為を行ってはならない。

### (4)個人情報の適切な取扱い

受注者は、個人情報を取り扱う場合には、その漏えい、滅失及び毀損を防止するとともに、業務上知り得た個人情報の秘密保持を徹底しなければならない。

## 9. 費用の負担

本業務の履行に必要な物品、資料その他一切の必要経費は、特に定めのあるものを除き、受注者の負担により準備すること。

## 10. 損害賠償

(1)受注者の故意又は過失により、人身、施設その他に損害が生じたときは、受注者がその責任を負うものとする。

(2)受注者は、その責めに帰すべき事由により、甲又は福岡市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損害については、甲及び福岡市はその責めを負わないものとする。ただし、甲又は福岡市の責めに帰すべき事由がある場合は、この限りでない。

## 11. 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、甲及び受注者が

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、甲が業務遂行上特に必要と認める軽易な事項については、受注者は甲の指示に従うものとする。

以上