

令和8年度 「福岡市おもてなしサポーター」運営支援業務
仕様書

令和8年7月

(公財) 福岡観光コンベンションビューロー
観光事業課

1. 事業名

令和8年度「福岡市おもてなしサポーター」運営支援業務

2. 事業目的

博多旧市街には、日本を代表する神社仏閣や歴史的遺構が数多く存在し、福岡の歴史や文化を象徴する貴重な観光資源となっている。一方で、外国人観光客の増加に伴い、神社仏閣においては参拝マナーへの対応や人手不足など、受入れ環境に関する課題も生じている。また、外国人観光客の受入れを進める一方で、日本人参拝者や地域住民との調和を図りながら、持続可能な観光を推進していくことも求められている。

本事業は、「福岡市おもてなしサポーター」（以下「おもてなしサポーター」または「サポーター」という）を活用し、外国人クルーズ客に対して、神社仏閣での英語による案内や参拝マナーの周知、写真撮影補助などを実証的に行うことで、歴史文化資源への理解促進や満足度の向上などを図り、次年度以降の本格実施につなげることを目的とする。

また、上記実証実施に向け、サポーターの研修を実施し、スキル向上を図るとともに、効果検証を行い、通年での実施に向けた課題整理や企画検討を行うもの。

さらに、本年10月から11月に開催予定の「ふくおか歴史文化遺産ウィーク」期間中に、福岡城において、サポーターを活用した来場者誘導や安全管理、文化財保護に関するマナー啓発等を実施し、円滑な来場者対応を行うことで、来場者の満足度向上及び福岡城への理解と親しみの醸成を図ることを目的とする。

※「福岡市おもてなしサポーター」とは、観光ボランティアのすそ野を広げ、国内外から訪れる観光客に対して、おもてなしの心をもって案内やサポートを行うボランティアである。

おもてなしサポーターは、歴史や文化にとどまらず、食や伝統文化、サブカルチャーなど様々な福岡の魅力を観光客に紹介するとともに、まち歩きやイベントでの案内、誘導、撮影補助、車いす利用者へのサポートなど、多様な活動を行っている。

また、登録者には語学力を有する人材も多く、外国人観光客への簡単な案内やコミュニケーションが可能な人材が含まれており、観光客が安心して観光を楽しめるよう支援することを主な役割としている。

令和8年3月31日現在、200名を超えるおもてなしサポーターが活動している。

3. 履行期間

契約締結日から令和9年2月26日まで

4. 業務内容

- (1) 博多旧市街クルーズ船客受入事業
- (2) ふくおか歴史文化遺産ウィーク運営支援事業
- (3) 福岡市おもてなしサポーター研修事業

4-1. 博多旧市街クルーズ船客受入事業

(1) 目的

クルーズ船客に対するおもてなし及び博多旧市街への誘客促進を図る。

(2) 実施場所（予定）

- ・ 櫛田神社
- ・ 東長寺
- ・ 承天寺
- ・ その他、博多旧市街内の発注者が指定する場所

(3) 実施規模

- ・ 実施時期：令和8年11月頃
- ・ 実施回数：2回程度（1日最大6時間）
- ・ 実施箇所：3か所程度
- ・ サポーターの配置人数：1か所あたり10名程度（午前5名、午後5名）
- ・ 想定配置人数：延べ人数 最大60名程度（2回×3か所×10名）

(4) 提案事項

①実施計画作成

- ・ 実施スケジュール作成
- ・ 人員配置計画作成
- ・ 実施体制構築
- ・ 安全管理体制構築
- ・ 緊急時対応体制構築

②受入・回遊促進

クルーズ船客の利便性及び博多旧市街での案内場所への誘客促進を図るため、移動手段を含めた受入方法及び回遊促進策を提案すること。

提案にあたっては以下を考慮すること。

- ・ 利便性
- ・ 安全性
- ・ 回遊性
- ・ 混雑対策
- ・ 雨天時対応
- ・ 外国人観光客への分かりやすさ

③運営支援

- ・ サポーター配置調整
- ・ 当日運営
- ・ 緊急時対応
- ・ アンケート実施
- ・ クレーム・トラブル対応

4-2. ふくおか歴史文化遺産ウィーク運営支援事業

(1) 目的

来場者サービス向上及び歴史文化資源の魅力発信を図る。

(2) 実施場所（予定）

- ・ 福岡城エリア
（潮見櫓、（伝）潮見櫓、多門櫓、母里太兵衛長屋門、下ノ橋御門等）
- ・ その他発注者が指定する場所

(3) 実施規模

- ・ 実施期間：令和8年10月～11月（ふくおか歴史文化遺産ウィーク期間の内18日程度）
- ・ 配置箇所：4～5か所程度（1か所 午前：1名、午後：1名）
- ・ 想定配置人数：延べ人数 最大146人程度

(4) 提案事項

①実施計画作成

- ・ 実施スケジュール作成
- ・ 人員配置計画作成
- ・ 実施体制構築
- ・ 安全管理体制構築
- ・ 緊急時対応体制構築

②サポーター運営

- ・ 活動募集
- ・ 申込受付
- ・ シフト作成
- ・ 配置調整
- ・ 出欠管理
- ・ 当日運営
- ・ 緊急時対応
- ・ アンケート実施
- ・ クレーム・トラブル対応

4-3. サポーター研修事業

(1) 目的

外国人観光客受入に必要な知識及び実践力の向上を図る。

(2) 実施場所

受託者提案による会場又は発注者が指定する場所（会場費無料の場所を想定）

(3) 実施規模

- ・ 実施回数：2回程度（平日1回、土日祝1回 内容については同内容にて実施）
※開始時期については9月頃を予定
- ・ 対象者：サポーター

（４）提案事項

①研修企画・実施

外国人観光客対応力向上を目的とした実践型研修を企画・実施すること。

提案にあたっては以下を考慮すること。

- 活動経験の浅いサポーターでも参加しやすい内容
- 実践・体験型を重視した内容
- 外国人対応力向上につながる内容
- 神社仏閣等での活動に配慮した内容
- サポーター同士の交流促進
- 継続参加意欲向上

講師、研修手法、実施内容については受託者提案によるものとする。

4 -4. 共通業務

（１）サポーター活動支援

- 活動募集
- 参加申込受付
- 出欠管理
- 活動実績管理
- 問い合わせ対応
- 活動記録管理

（２）報酬支払い業務

受託者は、サポーターへの報酬支払い業務を実施すること。

対象事業

①博多旧市街クルーズ船客受入事業

②ふくおか歴史文化遺産ウィーク運営支援事業

内容

- 支払対象者確認。
- 支払金額集計
- 振込データ作成
- 銀行振込手続き
- 支払実績管理
- 発注者への報告

※サポーターの活動費については、発注者が指定する１活動（２～４時間程度）につき２,０００円。

支払方法

銀行振込によるものとする。

振込手数料その他支払いに要する経費は委託料に含むものとする。

（３）提案事項

①広報・制作物

事業効果向上に必要な広報物、案内ツール（実施場所に関する紹介などの補助ツール）、運営支援資料等を企画・制作すること。

制作物の種類、仕様、言語、部数については事業目的を踏まえ提案すること。

5. 効果検証・報告

事業終了後、以下を含む効果検証を行うこと。

- ・ 意識調査・意見整理（サポーター、寺社、参加者）
- ・ 課題整理
- ・ 改善提案
- ・ 受託事業者からの今後の事業展開提案

6. 実施にあたっての留意事項

- ・ 神社仏閣等の静穏性に配慮すること。
- ・ 施設運営者の意向を尊重すること。
- ・ 一般参拝者の妨げとならないこと。
- ・ 安全管理に十分配慮すること。
- ・ 外国人観光客への適切な案内を行うこと。
- ・ サポーターが継続参加しやすい運営を行うこと。
- ・ 本事業は実証事業であることを踏まえ、将来的な展開を見据えた提案を行うこと。

10. 成果品

①業務報告書

（活動実績、アンケート結果、効果検証、写真記録等を含む）

②制作物データ一式

③研修資料

④報酬支払実績一覧

11. 委託上限額

本業務の委託上限額は

7,000,000 円 消費税及び地方消費税（2026 年 7 月現在の税率 10%）を含む とする。

提案者は上限額の範囲内で、最も効果的な事業実施方法を提案すること。

また、見積書については以下の項目ごとに積算内訳を示すこと。

- ・ 博多旧市街クルーズ船客受入事業
- ・ ふくおか歴史文化遺産ウォーク運営支援事業
- ・ おもてなしサポーター研修事業
- ・ 制作物関係費
- ・ 報酬支払い事務費
- ・ 管理運営費
- ・ その他経費