

業務仕様書

1 業務名

令和7年度観光客向け手荷物預かり・当日配送業務

2 業務の目的

本業務は、札幌市内中心部において受付窓口を設置し、手荷物の一時預かりや当日配送サービスを提供することで、手ぶら観光を推進し、観光客の利便性を向上することを目的とする。

3 業務期間

契約締結日から令和8年3月19日（木）まで

4 業務内容

(1) 北海道さっぽろ観光案内所での受付窓口運営

ア 設置場所

北海道さっぽろ観光案内所

札幌市北区北6条西4丁目 JR札幌駅西コンコース内

イ 運営期間

令和8年1月20日（火）から令和8年2月28日（土）まで（40日間）

ウ 提供サービス

手荷物預かり及び当日配送サービス（下記(3)・(4)参照）

エ 施設使用料

手荷物の預かり又は当日配送（当窓口から各施設への配送に限る）の実施件数に応じた歩合制とする。金額はいずれかのサービスの手荷物1個につき100円とし、下記オで指定する施設管理者に対し、受託者が支払うこと。

オ 施設管理者

北海道さっぽろ観光案内所運営協議会

(2) 地下鉄大通駅構内での受付窓口運営

ア 設置場所

大通駅会議室B

札幌市中央区大通西4丁目 地下鉄大通駅構内

イ 運営期間

令和8年2月3日（火）から令和8年2月12日（木）まで（10日間）

ウ 提供サービス

手荷物預かりサービス（下記(3)参照）

エ 施設使用料

170,808円（税込）

下記オで指定する施設管理者に対し、受託者が支払うこと

オ 施設管理者
札幌市交通事業管理者

(3) 手荷物預かりサービスの実施内容

- ア 観光客の手荷物を一時的に保管し、引き取りに来た利用者へ返却すること。
- イ 手荷物の預かり料金として、利用者から料金を徴収し、本業務実施に係る経費に充当すること。金額は手荷物1個につき1,000円/日（税込）とする。

(4) 手荷物当日配送サービスの実施内容

- ア 観光客の手荷物を、利用者の求めに応じた施設へ当日中に配送すること。配送対象の施設は下記イで定めるとおり。
- イ 配送対象とする施設は、札幌市内中心部の宿泊施設（約150施設程度）、定山溪温泉の宿泊施設（約20施設、豊平峡温泉と小金湯温泉エリアも含む）、新千歳空港とする。
- ウ 手荷物の配送料金として、利用者から料金を徴収し、本業務実施に係る経費に充当すること。金額の上限は以下のとおりとする。ただし、一般的なスーツケースのサイズを上回る手荷物（3辺の合計が概ね160cm以上のもの）については、別途協議の上、上限額を超える料金設定も可能とする。
 - (ア) 札幌市内中心部の宿泊施設への配送料金の上限額
手荷物1個につき1,000円/日（税込）
 - (イ) 定山溪温泉の宿泊施設への配送料金の上限額
手荷物1個につき1,650円/日（税込）
 - (ウ) 新千歳空港への配送料金の上限額
手荷物1個につき2,500円/日（税込）
- エ 本サービスは原則事前予約制とし、予約受付は前日23時まで可能とすること。なお、配送先に応じて当日の荷物の預け入れ締め切り時刻を設けることは妨げない。
- オ 本サービスを利用するために、スマートフォンのみで簡潔に予約から決済まで完了できる事前予約システムを用意すること。
- カ 事前予約システムは、iOSやAndroid等、スマートフォン用の一般的なOSで利用可能なものとし、日本語のほか、少なくとも英語、中国語（簡体字・繁体字）に対応させること。
- キ 配送先の各施設との手荷物に関する調整は受託者が実施し、各施設側の業務負担が極力発生しないよう配慮すること。また、各施設側と調整の上、利用者が迷わずに手荷物を引き取ることができる体制を構築すること。
- ク 道内各地の宿泊施設等から当窓口宛てに、観光客の手荷物が配送された場合は、これを受け取り、保管の上、引き取りに来た持ち主へ返却すること。

(5) 受付窓口の運営内容（共通事項）

- ア 本仕様書における手荷物とは、スーツケース、キャリーケース、ボストンバッグ、リュックサック、紙袋、上着（コート類）、スキー、スノーボードなど、一般的に手荷物とみなされるものを対象とする。ただし、貴重品や精密機器、危険物、動植物など、合理的な範囲で制限を設けることは可能とする。
- イ 受付窓口の運営期間は上記(1)・(2)で定めるとおり。運営期間の前後1日を設営・撤去日とし、設営及び原状回復を行うこと。
- ウ 各窓口の運営時間は、各日9時00分から19時30分までとする。各サービスの利用者に対しては、利用申込みの際に、時間外の荷物の受取が不可能な旨を十分に説明すること。
- エ 手荷物の預かり期間が複数日となる場合や、万が一利用者が時間内に受け取りに来なかった場合は、各窓口内で手荷物を保管せず、同日20時までに受託者が手荷物を引き取り、責任を持って管理すること。
- オ サービス提供に必要な備品等については受託者が用意すること。
- カ サービス利用者からの預かり料金・配送料金の徴収は、クレジットカードでの決済を可能とすること。それ以外の決済手段についても、利用者の利便性を考慮し、可能な限り対応可能とすること。
- キ 手荷物の紛失や破損、盗難、取り違い、誤配送等（以下、「事故」という。）を防止するための対策を講じること。
- ク 手荷物の事故による利用者とのトラブルが発生した場合は、受託者が責任をもって事態解決を図るものとし、適宜委託者に報告すること。
- ケ 手荷物の事故により生じうる損害を賠償するため、受託者の責任と費用負担において、適切な賠償責任保険に加入すること。
- コ サービス内容を周知するための広告物を作成し、市内の宿泊施設等で配架すること。

(6) 報告書の作成・提出

手荷物預かり・当日配送サービスの利用実績等をまとめた報告書を作成し、業務完了時に委託者に提出すること。報告書には、利用者の意見・感想等を盛り込むこと。

なお、報告書等の作成にあたっては、事前に委託者と協議を行うこと。

5 成果物

本業務の成果物として、上記3で定める業務期間の最終日までに、上記4(6)のとおり報告書を提出すること。

報告書は、電子データ（PDF、Word、Excel等）及び紙媒体（A4判製本：1部）で提出すること。

6 著作権

- (1) 受託者は、委託者に対し、本件契約に基づく成果物（以下「本著作物」という。）に関連する著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に規定する権利を含む。）を、譲渡するものとする。
- (2) 受託者は、本著作物に関する著作者人格権を、委託者又は委託者が指定する第三者に対して行使しないものとする。
- (3) 受託者は、委託者に対し、受託者が本著作物を創作したこと又は適正な著作権の譲渡を受けていること及び第三者の著作権、著作者人格権及びその他特許権、商標権を含むいかなる知的財産権を侵害するものではないことを保証する。
- (4) 本著作物の利用について、第三者から権利侵害の訴えその他の紛争が生じたときは、受託者は自己の費用及び責任においてこれを解決するものとし、かつ委託者に何らかの損害を与えたときは、その損害を賠償するものとする。

7 個人情報

業務に際し、個人情報を取り扱う場合においては、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」に基づき、適切な措置を講じること。

8 留意事項

- (1) 業務の履行にあたっては、法令、条例等を遵守し適正な取り扱いを確保すること。また、委託者と常に連絡を取って十分な打ち合わせをし、その指示によって行うこと。必要に応じ、業務執行ごとにその案を提出し、指示を受けた後に業務を進めること。
- (2) 本仕様書に定めのない事項、または本仕様書の解釈に疑義が生じた事項については、委託者と受託者との間で十分な協議を行い、決定するものとする。
- (3) 本業務の遂行にあたり、事故やトラブル等が生じた場合は、速やかに委託者へ報告の上、受託者の責任において関係者へ誠実に対応すること。
- (4) 本業務の履行に伴い受託者が提供した資料や、打合せ・計画等の内容については、本業務の目的にのみ使用し、委託者の許可なく第三者に提供してはならない。
- (5) 本業務に付帯する作業については、本仕様書に明記されていない事項であっても履行すること。
- (6) 成果物が本仕様書に反することが判明した場合、受託者は、納品後であってもデータの修正を行うこと。

個人情報の取扱いに関する特記事項

(個人情報の保護に関する法令等の遵守)

第1条 受託者は、「個人情報の保護に関する法律」(平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。)、個人情報保護委員会が定める「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド(行政機関等向け)」(以下「事務対応ガイド」という。)、**「札幌市情報セキュリティポリシー」**等に基づき、この個人情報の取扱いに関する特記事項(以下「特記事項」という。)を遵守しなければならない。

(管理体制の整備)

第2条 受託者は、個人情報(個人情報保護法第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。)の安全管理について、内部における管理体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(管理責任者及び従業者)

第3条 受託者は、個人情報の取扱いに係る保護管理者及び従業者を定め、書面(当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下同じ。)により委託者に報告しなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の取扱いに係る保護管理者及び従業者を変更する場合の手続を定めなければならない。
- 3 受託者は、保護管理者を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。
- 4 受託者は、従業者を変更する場合は、事前に書面により委託者に報告しなければならない。
- 5 保護管理者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう従業者を監督しなければならない。
- 6 従業者は、保護管理者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(取扱区域の特定)

第4条 受託者は、個人情報を取り扱う場所(以下「取扱区域」という。)を定め、業務の着手前に書面により委託者に報告しなければならない。

- 2 受託者は、取扱区域を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 受託者は、委託者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出してはならない。

(教育の実施)

第5条 受託者は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項における従業者が遵守すべき事項その他本委託等業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、従業者全員に対して実施しなければならない。

- 2 受託者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

(守秘義務)

第6条 受託者は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。

- 2 受託者は、その使用する者がこの契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を他に漏らさないようにしなければならない。
- 3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。
- 4 受託者は、本委託等業務に関わる保護管理者及び従業者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

(再委託)

第7条 受託者は、やむを得ない理由がある場合を除き、本委託等業務の一部を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。

- 2 受託者が再委託する場合には、あらかじめ委託者に申請し、委託者から書面により承諾を得なければならない。
- 3 受託者は、本委託等業務のうち、個人情報を取り扱う業務の再委託を申請する場合には、委託者に対して次の事項を明確に記載した書面を提出しなければならない。
 - (1) 再委託先の名称
 - (2) 再委託する理由
 - (3) 再委託して処理する内容
 - (4) 再委託先において取り扱う情報
 - (5) 再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策
 - (6) 再委託先に対する管理及び監督の方法
- 4 受託者は、前項の申請に係る書面を委託者に対して提出する場合には、再委託者が委託者指定様式（本契約締結前に受託者が必要事項を記載して委託者に提出した様式をいう。）に必要事項を記載した書類を添付するものとする。
- 5 委託者が第2項の規定による申請に承諾した場合には、受託者は、再委託先に対して本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、委託者に対して再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- 6 委託者が第2項から第4項までの規定により、受託者に対して個人情報を取り扱う業務の再委託を承諾した場合には、受託者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の手續及び方法について具体的に規定しなければならない。
- 7 前項に規定する場合において、受託者は、再委託先の履行状況を管理・監督するとともに、委託者の求めに応じて、その管理・監督の状況を適宜報告しなければならない。

(複写、複製の禁止)

第8条 受託者は、本委託等業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報が記録された資料等を、委託者の許諾を得ることなく複写し、又は複製してはならない。

（派遣労働者等の利用時の措置）

第9条 受託者は、本委託等業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 受託者は、委託者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

（個人情報の管理）

第10条 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報を保持している間は、事務対応ガイドに定める各種の安全管理措置を遵守するとともに、次の各号の定めるところにより、当該個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 個人情報を取り扱う事務、個人情報の範囲及び同事務に従事する従業者を明確化し、取扱規程等を策定すること。
- (2) 組織体制の整備、取扱規程等に基づく運用、取扱状況を確認する手段の整備、情報漏えい等事案に対応する体制の整備、取扱状況の把握及び安全管理措置の見直しを行うこと。
- (3) 従業者の監督・教育を行うこと。
- (4) 個人情報を取り扱う区域の管理、機器及び電子媒体等の盗難等の防止、電子媒体等の取扱いにおける漏えい等の防止、個人情報の削除並びに機器及び電子媒体等の廃棄を行うこと。
- (5) アクセス制御、アクセス者の識別と認証、外部からの不正アクセス等の防止及び情報漏えい等の防止を行うこと。

（提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止）

第11条 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報について、本委託等業務以外の目的で利用し、又は第三者へ提供してはならない。

（受渡し）

第12条 受託者は、委託者と受託者との間の個人情報の受渡しを行う場合には、委託者が指定した手段、日時及び場所で行うものとする。この場合において、委託者は、受託者に対して個人情報の預り証の提出を求め、又は委託者が指定する方法による受渡し確認を行うものとする。

（個人情報の返還、消去又は廃棄）

第13条 受託者は、本委託等業務の終了時に、本委託等業務において利用する個人情報について、委託者の指定した方法により、返還、消去又は廃棄しなければならない。

- 2 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により委託者に申請し、その承諾を得なければならない。
- 3 受託者は、個人情報の消去又は廃棄に際し委託者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。

- 4 受託者は、前3項の規定により個人情報廃棄する場合には、当該個人情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。
- 5 受託者は、個人情報を消去し、又は廃棄した場合には、委託者に対してその日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録した書面で報告しなければならない。

（定期報告及び緊急時報告）

- 第14条 受託者は、委託者から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。
- 2 受託者は、個人情報の取扱状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

（監査及び調査）

- 第15条 委託者は、本委託等業務に係る個人情報の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、受託者及び再委託者に対して、実地の監査又は調査を行うことができる。
- 2 委託者は、前項の目的を達するため、受託者に対して必要な情報を求め、又は本委託等業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

（事故時の対応）

- 第16条 受託者は、本委託等業務に関し個人情報の漏えい等の事故（個人情報保護法違反又はそのおそれのある事案を含む。）が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに委託者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、委託者の指示に従わなければならない。
- 2 受託者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、委託者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
 - 3 委託者は、本委託等業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

（契約解除）

- 第17条 委託者は、受託者が特記事項に定める業務を履行しない場合は、特記事項に関連する委託等業務の全部又は一部を解除することができる。
- 2 受託者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、委託者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

（損害賠償）

- 第18条 受託者の責めに帰すべき事由により、特記事項に定める義務を履行しないことによって委託者に対する損害が発生させた場合は、受託者は、委託者に対して、その損害を賠償しなければならない。