

業務仕様書

1 業務名

令和8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

昨今では、観光需要が拡大する中において観光客が持ち込む大型手荷物に起因する様々な課題（公共交通機関の混雑・スペース圧迫、観光施設等での受入制約、観光地での回遊性・滞在時間の低下、歩行空間の混雑・安全性の低下）を解決する取組として、手荷物預かりや当日配送サービスを始めとする「手ぶら観光」の推進が全国的に求められている状況である。

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、来札観光客及び市民の満足度向上を目指すことを目的とする。

3 業務期間

契約締結日から令和9年3月31日（水）まで

4 業務内容

(1) 北海道さっぽろ観光案内所における受付窓口運営

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12月21日（月）から令和9年2月28日（日）まで（12月31日および1月1日を除く）※計68日間

ウ 運営時間

8時30分から20時00分まで（最終受付19時30分）

エ 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）

オ 施設使用料

手荷物の預かり又は当日配送サービス（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個につき税抜き100円とし、下記オの施設管理者に対し、受託者が支払うこと。

カ 施設管理者

北海道さっぽろ観光案内所運営協議会

キ 昨年度実績（参考）

- ・ 設置場所：北海道さっぽろ観光案内所（今年度と同様）
- ・ 運営期間：令和8年1月20日（火）～令和8年2月28日（土）※計40日間

- ・ 運営時間：9時00分から19時30分まで
- ・ 手荷物預かり実績：2,542個
- ・ 当日配送サービス実績：13個

※昨年度の実績であり、今年度の実績を保証するものでないことを留意すること。

(2) 札幌駅前通地下広場における受付窓口運営

ア 設置場所

札幌駅前通地下広場 北大通交差点広場〔西〕

イ 運営期間

令和9年2月3日（水）から令和9年2月12日（金）まで ※計10日間

ウ 運営時間

8時30分から20時00分まで（最終受付19時30分）

エ 提供サービス

手荷物預かりサービス（下記(3)参照）

オ 施設使用料

327,000円（税込）

下記オの施設管理者に対し、受託者が支払うこと。

カ 施設管理者

札幌駅前通まちづくり株式会社

キ 留意事項

札幌駅前通地下広場の利用に際しては、チ・カ・ホが通行できる時間帯は無人とすることができないため、早朝・夜間警備が必要となる。運営時間終了後、ベルトパーテーション等で会場を囲い、チ・カ・ホが施錠される24：30過ぎまで会場に1名の常駐を行うこと。夜は巡回警備員から退出を促されたら、最寄りの階段から退出をすること。朝は5：45に各出入口が一斉に開場するため、チ・カ・ホに入り、会場に常駐すること。

上記に加え、施設管理者が定める利用規約や利用案内を遵守した上で業務を実施すること。

ク 昨年度実績（参考）

- ・ 設置場所：大通駅B会議室（地下鉄大通駅構内）
- ・ 運営期間：令和8年2月3日（火）～令和8年2月12日（木）※計10日間
- ・ 運営時間：9時00分から19時30分まで
- ・ 手荷物預かり実績：314個

※昨年度の実績であり、今年度の実績を保証するものでないことを留意すること。

(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）以上とし、委託者と協議の上決定する。

(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（100施設程度）、定山溪温泉の宿泊施設（20施設程度、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、運営終了時間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。
- サ 歩行者から各サービスの内容を視認しやすいよう、のぼりを作成し、(1)の窓口 に2個程度、(2)の窓口 に5個程度設置すること。

(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、報告書等の作成に当たっては、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)のとおりに報告書を提出すること。

報告書は、電子データ（PDF、Googleドキュメント・スプレッドシート等）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) 業務の履行に当たっては、法令、条例等を遵守し適正な取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合せをし、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又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) 本業務の遂行に当たり、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。