

# 地域における観光資源開発・おもてなし推進支援業務 仕様書

## 1 業務名

地域における観光資源開発・おもてなし推進支援業務

## 2 業務の背景・目的

札幌市では、「第2次札幌市観光まちづくりプラン」において、2032年度の総観光消費額を1兆円とする目標を掲げ、観光による経済波及効果を市内全域に広げていく施策に取り組んでいる。このような中、来札幌観光客数はコロナ禍前に並ぶ水準にまで回復し、外国人宿泊者数も増加傾向が続いているが、観光客の訪問エリアが都心部や一部の限定された観光地に集中している状況にある。このままでは、一部の公共交通機関や観光地での過度な混雑が懸念されることから、特定のエリアへの集中を防止し、観光客を市内全域へ分散化していくことが課題となっている。

本業務では、市内の多様な地域資源（自然、歴史、文化財、食文化、伝統芸能、伝統工芸、受け継がれる祭りや信仰など）を発掘し、それらを観光客向けにコンテンツ化して情報発信などに取り組むことで、市内全域での滞在価値を高め、観光客の分散化や経済波及効果の拡大を図るとともに、市民の地域に対する誇りや観光客に対するおもてなし意識の醸成を図る。

## 3 業務期間

契約締結日から令和9年3月19日（金）まで

## 4 業務内容

受託者は以下の(1)から(7)の業務を一体的に実施するものとする。業務内容はそれぞれ記載のものを基本とするが、詳細は企画提案の内容を踏まえて決定する。

### (1) 対象地域の選定

札幌市内10区のうち2区とし、本事業の趣旨に合致し、高い効果が見込まれる2区を委託者と協議のうえ決定すること。

### (2) 地域資源の調査及び分析

文献調査及びヒアリング調査等により、未開発または磨き上げの余地がある観光資源となりそうな地域資源をリストアップする。ヒアリング調査の対象者は、本業務を実施するにあたり、有益な知識や情報を得られる者とする。

なお、地域資源の例は下表のとおりであるが、下表に挙げられている例にとられず、独自の調査や視点に基づき、幅広く地域資源の発掘を行うこと。

区	地域資源の例
中央区	旭山記念公園、路面電車、鴨々川、東本願寺札幌別院
北区	新琴似歌舞伎、篠路歌舞伎、篠路獅子舞、篠路太鼓、藍栽培・藍染、新琴似歌舞伎、新琴似屯田兵中隊本部・郷土資料館
東区	丘珠獅子舞、苗穂周辺の工場群、丘珠縄文遺跡、やまびこ座の人形劇、諏訪神社
白石区	白石神社、白石こころ一ど
厚別区	厚別区民まつり、厚別音頭
豊平区	天神山緑地、つきさっぷ郷土資料館
清田区	平岡公園（梅まつり）
南区	八剣山ワイナリー、藤野ワイナリー、いしやまキャンドルナイト
西区	琴似神社・琴似屯田兵村兵屋跡
手稲区	ていね夏あかり、前田森林公園、手稲山、風雪太鼓（手稲山地区）

### (3) ワークショップの開催

#### ア 概要

(2)でリストアップした地域資源を参考に、地元住民の目線を活かした観光コンテンツ化につながりそうな資源の掘り起こしから活用案の検討を行うためのワークショップを実施すること。なお、ワークショップの冒頭では、参加者の理解を深めるため、本事業の趣旨や地域資源の掘り起こしに関するレクチャーを行うこととし、参加者の活発な意見交換を促すため、適切な議論の誘導、発言のサポートを行う体制を確保すること。

#### イ 参加対象者

観光関連事業者、対象となる区の地域資源を持つと想定される事業者や施設管理者、地域住民などに幅広く呼びかけ参加を促す。複数回ワークショップを開催する場合は、同じ参加者での実施を想定している。

#### ウ 開催時期及び回数

各区ごとに最低1回開催（開催時間目安は2時間程度）する。

#### エ 目標参加者数、募集方法

ワークショップの目標参加者数は30名程度とし、事前申し込み制とする。

参加者募集のためチラシを作成し、関係箇所への配布、SNSやWEB媒体等で周知すること。また、必要となる応募者等への連絡、問い合わせ対応を行うこと。

#### オ 開催手法

地域資源の観光コンテンツ化や地域での観光客に対するおもてなしに関する基礎的な情報を共有し、他の地域の事例紹介等を行ったうえで、グループワーク等を行うこと。また、必要に応じて有識者による助言を得る場を設けること。

### (4) 実証実験の実施

#### ア 概要

(3)で得られたアイデアをもとに、受託者が区外・市外からの来場が見込まれる体験型プログラム、イベント、区内の拠点エリアでのおもてなし活動等の取組を企画し、実証実験を行う。なお、実証実験の実施に際し、受託者は参加者の募集や当日の運営、関係者との調整、人員配置、安全管理、苦情処理等を一括して担うこと。

#### イ 取組内容

本事業で想定する取組内容は下記のとおり。なお、これらを複合的に実施することも妨げない。

(ア) 地域ならではの特別な体験型プログラム

(イ) 滞在を促す地域イベントの企画及び実施

(ウ) 地域ならではの素材を生かした特産品の開発及び販売イベント

(エ) これらに参加する観光客に対するおもてなし活動の実施

## ウ 取組の条件

- (ア) 次年度以降も各地域において継続実施が見込まれるものを対象とする。
- (イ) 地域住民が誇りを感じ、おもてなし意識を高められるものであること。
- (ウ) 特定のエリアへの集中を避け、観光客の分散化に寄与するものであること。

## エ 集客

イベント周知のためのチラシを作成し、SNSやWEB等を活用し、効果的な集客を行うこと。外国人観光客を対象とする場合は、多言語による情報発信を行うこと。

## オ イベント、体験プログラム等の実施

観光客等を集客し、実証イベント、体験プログラム等の取組を行う。実施に際し、写真や動画による記録の保存を行うこととするが、参加者のプライバシーに配慮すること。

## (5) 効果検証

参加者及び関係事業者、地域住民を対象にアンケート調査（WEB活用可）やヒアリングを実施し、集客数や地域住民の観光受入に対する意識変化（誇りやおもてなし意識の醸成度）等を測定し、事業の有効性を客観的に分析すること。

## (6) 報告会の開催

ワークショップ参加者や観光関連事業者、地域住民等を対象に、ワークショップの概要、開発したコンテンツの内容、実証実験の結果等の事業成果を報告する機会を設けること。

## (7) 課題整理

イベントで明らかになった運営上の課題等を整理し、次年度以降も各地域において継続実施するための改善策とともに報告書にまとめること。

## 5 業務報告等

上記4(1)から(7)の内容をまとめた報告書を作成し、3で定める業務期間の最終日（最終日が土・日・祝日の場合はその直前の日）までに、下記について委託者に提供すること。下記(2)から(3)は紙媒体1部の他、電子データを提供すること。

データ形式は、PDF形式及びGoogle（ドキュメント、スプレッドシート、スライド等）形式とする。

報告書の作成に当たっては事前に委託者と協議を行うこと。

- (1) 業務完了届 1部
- (2) 業務報告書 1部
- (3) 参考資料 一式

## 6 共通事項

### (1) 実施体制

業務の管理及び統括を行う責任者1名を必ず配置し、委託者との連絡調整を確実に行うこと。

### (2) 連絡調整

各業務の進行において、受託者は委託者と十分に打合せを行い、必要な事項について委託者から指示を受けること。

### (3) 会場等の確保

業務実施に必要な会場等は受託者が手配し、使用料等の費用を負担すること。

また、原則として業務に必要な物品や機材等は受託者が調達し、これに係る費用を負担すること。

### (4) 資料の作成

参加者等への配布資料が必要な場合は受託者が作成する。

### (5) 謝礼の支払い

上記4(3)のワークショップにおいて有識者等を参加させる場合、有識者等への謝礼の支払いは受託者が行うこと。

### (6) 印刷物の校正

告知媒体（チラシ等）やワークショップで使用する印刷物は、委託者の確認を受け、校正を行う。印刷に係る費用は受託者が負担すること。

## 7 個人情報の管理

業務に際し、個人情報を取り扱う場合においては、別紙「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) 本業務による成果物等の著作権（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。）は、委託者に帰属するものとする。
- (2) 受託者は、成果物等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、本業務による成果物等について、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ないことを保証する。成果物等に使用する写真、イラスト、その他の資料等について、第三者が権利を有する著作物である場合には、著作権その他知的財産権に関して必要な手続き及び使用料等の負担は受託者の責任において行うこと。
- (4) 成果物等の公開に伴い、第三者からの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、このことにより委託者に損害を与えたときはその損害を賠償するものとする。
- (5) 受託者は、本業務の遂行に当たって収集し、知り得た企業、個人の情報等の一切の事項について、本業務の履行期間及び履行後においても、外部に漏えいがないようにするとともに、目的外に使用しないこと。
- (6) 本業務履行にあたり、札幌市の環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷低減に努めること。
- (7) 本業務履行にあたり、「広報に関する色のガイドライン」に基づき、配色やデザイン等に配慮し作成すること。  
(<http://www.city.sapporo.jp/koho/color/>)
- (8) 札幌市情報セキュリティポリシーを遵守すること。
- (9) 本業務の履行に当たり疑義を生じた場合は、委託者及び受託者の協議のうえ決定する。

## 【別紙】

### 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という。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、個人情報を実際に取り扱って事務を実施する区域（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、再委託先が委託者指定様式（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) 取扱区域の管理、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を廃棄する場合には、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を発生させた場合は、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。