

令和8年度宿泊業人材定着支援業務 業務仕様書

1 業務の名称

令和8年度宿泊業人材定着支援業務

2 業務委託期間

契約締結日から令和9年3月26日（金）まで

3 業務の目的

札幌市は「第2次札幌市観光まちづくりプラン」に基づき、2032年度までに年間総観光消費額1兆円、延べ宿泊者数1,580万人の達成を目指している。

一方、観光客の受入に欠かせない宿泊業界では、コロナ禍以降、慢性的な人手不足の状況が続いており、今後さらに増加が見込まれる外国人観光客に対応し、「第2次札幌市観光まちづくりプラン」の目標を達成するためには、この人手不足の解消が急務である。これまで本市では、宿泊業界に特化した合同就職説明会の開催など、人材確保の取組を行ってきた。それに加え今後は、現在就業している人材の意識改革やスキルアップを支援し、離職を防ぐ「人材の定着」を同時に図っていく必要がある。

そこで、本事業では、市内の宿泊事業者が抱える人手不足の課題に対し、人材定着の側面から支援を行い、本市が持続可能な観光都市として発展し続けることを目的とする。

4 業務の内容

(1) 宿泊事業者向けセミナーの開催

市内宿泊事業者の経営者や従業員を対象としたセミナーを複数回開催する。

- ・各セミナーにおいて、ターゲットとする階層及び職種等を設定すること。
なお、経営層、採用担当者、一般社員向けのテーマは少なくとも各1回は取り扱うこと。
- ・セミナーのテーマは、宿泊業界の人手不足の解消に向けた採用、定着、教育、業務効率化等に関するものや業務のスキルアップや意識向上につながるもの、市内観光施設・業界に関する知識向上に資するもの等とする。具体的な内容は提案および委託者との協議による。
- ・セミナーの講師は設定したテーマに精通した者を選定することとする。
- ・セミナーの開催方法は、対象や内容に合わせて、オンラインによるものや研修会形式など、効果的な方法を選択すること。
- ・少なくとも1回は実地にて開催し、概ね入社後5年未満程度の従業員を対象として、市内の観光に関する基礎知識の習得や市内の宿泊業界で働く者同士のネットワークづくりに資する回を設けること。具体的な内容は提案および委託者との協議による。
- ・参加者がセミナーの参加に要する費用は無料とするが、懇親会等の参加に要する費用は参加者の負担とする。
- ・セミナーの集客に向けて、効果的な周知や参加者の確保のための取組を行うこと。

(2) 継続支援窓口の設置

(1)のセミナー参加企業のうち、継続支援を希望する企業に個別相談会を実施する。

- ・個別相談の内容は、主に(1)で実施したセミナーに関する内容とし、相談会を通じて、セミナーで得た内容を実際に実行する際の助けとなるような支援を行うこと。
- ・個別相談会の対象企業は4社以上とし、1社につき最低1回1時間程度の相談支援を行う。
- ・個別相談会の開催はオンラインによるものを可とする。

(3) 追跡調査

上記の取組の満足度および(1)~(2)の取組を通じて人材定着の取組につながった成果について追跡調査を実施すること。

(4) 報告書等の作成・提出

事業の実施計画書・工程表および上記(1)~(2)の結果をまとめた報告書を作成し、委託者に提出すること。作成にあたっては、事前に委託者と協議を行うこと。

ア 契約後速やかに提出する書類

- ・工程表

イ 業務完了時に提出する書類

- ・業務完了届 1部

- ・業務報告書の電子データ（PDF形式）

- ・業務報告書の電子データ（Googleドキュメント又はスプレッドシート形式にて閲覧可能なもの）

- ・参考資料（作成した場合） 一式

5 共通事項

(1) 対象

市内宿泊事業者の経営者や従業員を対象とし、参加者に有益で具体的な情報となるよう、宿泊業に特化した内容とすること。

事業実施にあたっては、採用市場の現状や採用活動に関するノウハウのみならず、札幌市の観光業に関する基本情報（観光客入込数、観光客の属性、宿泊日数、繁閑差等）や、宿泊業の業務内容や人手不足の状況等について十分に理解して取り組むこと。

(2) 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すること。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 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こと。

(6) 謝礼の支払い

講師等への謝礼の支払いは受託者が行うこと。

(7) 印刷物の校正

チラシ等の印刷物は、委託者の確認を受け、校正を行う。回数はいずれも3回程度を想定するが、必要な場合にはこれに限らず対応すること。印刷にかかる費用は受託者が負担すること。

(8) 参加事業者等へのアンケートの実施

参加事業者や参加求職者に対し、満足度・採用につながった効果等に関するアンケートを行い、結果の取りまとめや効果検証を行うこと。

6 個人情報管理

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。

7 著作権

(1) 受託者は、委託者に対し成果物（以下「本著作権物」という。）に関連する著作権（著作権法（昭和45年5月6日法律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、成果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。

8 その他

- (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。
- (2) 本業務の履行において不明な点が発生した場合、または本仕様書に定めのない事項については、随時、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) 本業務の履行に伴い受託者が提供を受けたデータ及び打合せ、資料、計画等の内容については、本業務の目的にのみ使用し、第三者に提供してはならない。
- (4) 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。
- (5) 成果物が本仕様書に反することが判明した場合には、受託者は、納品後であってもデータの修正を行うこと。
- (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。

9 問合せ先

担当 札幌市経済観光局観光・MICE推進課 足立・藤原

住所 〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目 札幌市役所本庁舎15階

電話 011-211-2376

FAX 011-218-5129

メール kanko@city.sapporo.jp

【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續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。