

**令和6年度観光人材育成プログラム実施業務
業務仕様書**

1 業務の名称

令和6年度観光人材育成プログラム実施業務

2 業務委託期間

契約締結日から令和7年3月21日（金）まで

3 業務の目的

札幌の歴史・文化、札幌ならではの観光コンテンツ等をよく知り、魅力的に発信できる質の高い観光ガイド人材の育成を目指す。育成を行った観光ガイドについては、本業務終了後も観光ガイドとして事業を継続することができるよう、必要な支援及び環境の構築を行うことを目指す。

4 令和5年度までの実施結果

観光人材育成プログラム「サッポロコンシェルジュ」と題し、令和4年度・5年度において旅行代理店、宿泊施設、交通事業者などから、のべ90名が参加し、8つのエリア・5つのテーマを対象にワークショップやまち歩きを実施することで、約200の観光コンテンツの発掘、約30のモデルコースを開発した。さらに、ワークショップ実施結果を活用し冊子、ホームページ及びオープンデータを作成した。

（冊子）

<https://www.city.sapporo.jp/keizai/kanko/tourist/buraritetyo.html>

※ストーリー及びキャッチコピーは冊子に記載されていることから参照すること。

（ホームページ）

<https://porocon.jp/>

（オープンデータ）

<https://data.pf-sapporo.jp/>

成果物の冊子について、令和5年度は、観光関連事業者に配布し、主に観光関連事業者が活用して観光客に対しまちあるきの提案をできるような紙媒体を目指した。観光関連事業者が自ら印刷を行い観光客向けに配布することを想定し、印刷しやすい形

状（8エリア×A3サイズ両面1枚、5テーマ×A4サイズ両面1枚）とした（日英2言語）。

また、令和5年度は、令和4年度のワークショップにて造成を行ったモデルコースを活用し、まち歩きガイドの育成についても実施を行い、有償・無償合計9回のツアーの実施を行った。

5 業務の内容

令和5年度の実施結果を踏まえ、令和6年度観光人材育成プログラムとして、下記(1)から(2)の業務を一体的に実施する。

(1) まち歩きガイド育成ワークショップ

ア 概要

札幌市の歴史や文化に加え、札幌ならではの新しく付加価値の高い観光コンテンツをよく知り、札幌の魅力を仕事として観光客に面白く伝えることができる人材（有償の観光ガイドなど）を育成するためのワークショップを実施すること。

イ 参加対象者

札幌市内の観光関連事業者（宿泊施設、飲食店、エリアマネジメント団体、観光施設、出版社、旅行代理店、旅行サービス手配業者など）に幅広く呼び掛け参加を促す。なお、令和6年度は外国語によるまち歩きガイドの実施も想定していることから、そのことを踏まえた呼び掛けを行うこと。

なお、募集にあたっては、目指すガイド像などについて情報提供するための説明会を開催し、旅行会社やホテルなどの要請に応じ、ストーリーをしっかりと話し、観光客に魅力を伝えられ、将来的には有償のガイドができるレベルを目指すものであることを応募者に認識させること。

ウ 参加者の登録

まち歩きガイドにかかる名称を定め、本ワークショップ参加者を登録すること。

なお、30名以上の参加を目標とすること。

エ 開催時期及び回数、時間

事業開始から2月までの間に、各月1～2回の頻度で計6回程度開催し、開催時間は各回2時間程度とする。

オ 開催手法

基礎知識の習得、グループワーク、モデルツアー等を踏まえた反省、他のガイドの事例紹介を行うこと。また、開催に際してガイドなどに関する有識者による助言を得る場を設けること。

カ ファシリテーションの実施

本事業において目指すガイド像を参加者が共有できるようにするとともに、まち歩きガイドに必要な情報提供を適切に行い、参加者の活発な意見交換を促すため、適切な議論の誘導、発言のサポート等を行う体制を確保すること。

(2) ツアーの実施

ア 概要

ガイドのツアー実践の場および有償ガイド定着に向けた課題を整理する場として下記の通りツアーを実施する。

なお、ツアーは、①JR札幌駅、②地下鉄大通駅、③狸小路、④すすきの、⑤大通西（地下鉄西11丁目駅、西18丁目駅周辺）、⑥中島公園、⑦創成イースト、⑧円山の札幌市の主要なエリアを中心に実施すること。

また、受託者は(1)ウにおいて登録を行ったまち歩きガイドをまとめる事務局として、ツアー参加者の募集や参加するガイドの取りまとめ、コースの設定や見学施設との精算事務、ガイドへの支援や謝礼の支払い、販路の開拓をはじめとする各種調整を行うこと。

イ プレモデルツアー

過去の事業において発掘した観光コンテンツやモデルコースのブラッシュアップ、まち歩きガイド育成ワークショップ参加者のガイド実践演習を行うことを目的としたプレモデルツアーを3回程度実施すること。

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。また、外国語によるガイドの実践も行うこととする。

ウ モデルツアー

実際に顧客を募集し、プレモデルツアー参加者が有償にてまち歩きガイドの実践を4回以上行う。顧客の募集に際しては旅行会社やホテル、OTAサイトを通じて行うこと。ツアーの価格設定については、将来的には5,000円程度で販売できることを想定しているが、必要に応じて適正な設定をすること。

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、顧客のプライバシーに配慮すること。

(3) 課題整理

(1)、(2)を踏まえて、まち歩きガイドツアーの継続的な実施、販売に向けた課題等を整理し、報告書にまとめること。

6 業務報告等

業務完了後速やかに、下記について提出すること。

(1) 業務報告書 1部（編集可能な電子データも提出すること）

(2) 業務完了届 1部

(3) 制作物 一式

当該業務で制作した原稿データ等を一式 CD-R 等のメディアに収めて提出すること。

7 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。また、委託者が別途、関連する他業務を実施する場合は、必要な連携等を行うこと。

(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

講師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

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。

8 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。

9 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員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、従業員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員に対して、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) 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つ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。