

**令和5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5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6年3月22日（金）まで

3 業務の目的

観光人材（宿泊事業者など観光関連事業者に勤務する従業員）が、ワークショップを通じて、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発掘、開発することで観光案内などのスキルアップを図るとともに、その成果及び観光産業を取り巻く様々な課題を広く観光関連事業者間で共有し、観光客の多様なニーズへの対応と満足度の向上に加え、観光関連事業者の収益力の強化を目指すことを目的とする。

また、上記ワークショップによる成果を活用した民間事業者による新たなサービス・旅行商品等の造成や、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確保につなげることを目指す。

一連のプログラムを継続実施することで、新たな観光体験を見つけ出すプラットフォームとしての機能も目指すものとする。

4 令和4年度の実施結果

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、旅行代理店、宿泊施設、交通事業者などから計45名が参加し、7つのエリア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、20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4年度は、観光関連事業者に配布し、主に観光関連事業者（ホテルコンシェルジュなど）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（7エリア×A3サイズ両面1枚）とした（日英2言語）。

そのほか、紙媒体への掲載が不可となった観光コンテンツや記載しきれない詳細をまとめた冊子を作成し、ワークショップ参加者にデータ配布した。

5 業務の内容

令和4年度の実施結果を踏まえ、令和5年度版「サッポロコンシェルジュ」事業として、下記(1)から(5)の業務を一体的に実施する。

（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) 基調講演の開催

ア 概要

観光人材を対象として、有益な知識や情報を得るうえで適切なゲストを招いた基調講演を実施する。

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。

基調講演参加者は(2)のワークショップにも参加することを前提としており、基調講演はスタートアップセミナーの位置づけと考えている。

ウ 開催時期及び回数、時間

令和5年8月頃に1回開催（開催時間目安は1時間程度）する。

エ ゲスト（1登壇者）

事業目的に沿ったゲストを招き講演を行うこと。

オ 目標参加者数、募集方法

スタートアップセミナー及び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、関係個所に配布すること。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。

(2) ワークショップの開催

ア 概要

各参加者による情報共有及び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発掘、開発することなどをテーマとしたワークショップを実施すること。

令和 4 年度は①JR 札幌駅、②地下鉄大通駅、③狸小路、④ススキノ、⑤大通西（地下鉄西 11 丁目駅周辺まで）、⑥中島公園、⑦創成川イーストのエリア別に分かれ実施した。令和 5 年度は①～⑦のエリアに 1 つ以上のエリアを加える。①～⑦及び追加したエリアを合わせたエリア以上に拡大はしないが、参加者が担当するエリアやグループの分け方はワークショップ実施時に参加者同士で話し合い再設定する。

イ 参加対象者

基調講演参加者が引き続きワークショップにも参加するものとする。

ウ 開催時期及び回数、時間

令和 5 年 8 月から 11 月の間に 5 回程度開催し、開催時間は各回 2 時間程度とする。ただし、第 1 回目のワークショップは基調講演と同日に行うこと。

エ 開催手法

第 1 回から第 5 回までのワークショップは同じ参加者での実施を想定している。また、初回ワークショップは参加者全員が一堂に会し実施するが、2 回目以降のワークショップはグループごとに分かれ、それぞれ異なる日程でのワークショップとする。

参加対象者は観光関連事業者の従業員を想定しているが、仕事の都合上ワークショップに毎回参加できないことが想定されるため、オンラインを活用するなど、負担にならず参加できる方法を検討すること。

オ ファシリテーションの実施

参加者の活発な意見交換を促すため、受託者において適切な議論の誘導、発言のサポート等を行う体制を確保すること。その際、取り扱うテーマごと、以下の内容について参加者から多様な意見が引き出されるよう配慮すること。

【令和5年度に新たに追加するエリア】

- a 参加者が考えるテーマに関連する観光コンテンツ（新たな観光コンテンツの発掘につながる、エリアごとに特長がでることが望ましい）。
- b エリアごとに2つ以上のモデルコース
- c エリアごとのストーリーやキャッチコピー(エリアごとの特長をさらに際立たせるため)

【令和4年度に実施したエリア（5(2)アに記載する①～⑦のエリア）】

- d 観光客が特別感を味わえるような付加価値の高い観光コンテンツをエリアごとに1つ以上開発(例:閉館後に館長が特別に解説する美術館見学ツアー)
- e エリアをまたいだ札幌市の新たな観光の魅力の開発

また、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、札幌の魅力を観光客に面白く伝えることができる人材(観光ガイドなど)を育成するため、必要な知識を習得できる場にもすること。

さらに、今後の旅行商品造成につながるような内容とすること。

カ 写真撮影

観光コンテンツの発掘、開発にあたって参加者による写真撮影を行い、5(4)アのデータや5(4)イの紙媒体及びweb媒体の作成の際に活用することを想定している。質の高いデータ、紙媒体及びweb媒体とするため、プロの写真家により撮影を行うこと。

(3) 報告会

ワークショップ参加者が一堂に会し、成果報告する機会を設けること。

(4) ワークショップ成果の活用

ア データの構築

ワークショップにより発掘した観光コンテンツは、札幌市オープンデータ推進方針及び札幌市オープンデータ推進ガイドラインを参考に機械判読に適したデータ形式であり、かつ二次利用が可能なルールで公開されることを前提とした、CSV

及び RDF 形式でのデータで整理し、作成すること。作成したデータや撮影した写真は札幌市 ICT 活用プラットフォーム DATA-SMART CITY SAPPORO にアップすることを想定している。

※札幌市オープンデータ推進方針

https://www.city.sapporo.jp/kikaku/ictplan/opendata/documents/sapporo_opendata_policy_20171110.pdf

※札幌市オープンデータ推進ガイドライン

https://www.city.sapporo.jp/kikaku/ictplan/opendata/documents/sapporo_opendata_guideline.pdf

※札幌市 ICT 活用プラットフォーム DATA-SMART CITY SAPPORO

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

【留意点】

本データは、継続した更新を前提としている。このため、ワークショップにより発掘した観光コンテンツを網羅しつつ、更新が過度な負担とならないようにする必要がある。一方、本データを利用して、新たなサービスやビジネスを創出する民間事業者のニーズに対応することも重要であることから、バランスがとれた情報量とすること。

データ及び写真は、「札幌市 ICT 活用プラットフォーム DATA-SMART CITY SAPPORO」内に期限を区切らず、二次利用が可能なルールでオープンデータ化する。それを前提として関係各所と調整し権利関係の整理を行うこと。

データは国や他地方公共団体等との将来的な連携を見据え、既存の分類やタグ付け等を参考とし、共通性を確保するよう努めること。

イ 観光コンテンツを紹介する紙媒体及び web 媒体の作成

「4 令和 4 年度の実施結果」を踏まえ、下記とおり実施すること。

a 概要

宿泊事業者等が来札観光客等に向けその魅力を発信する際に活用できる紙媒体及び web 媒体（それぞれ日本語版・英語版）を作成する。

b ワークショップとの関連、調整

ワークショップでの参加者意見等を取りまとめ、作成する。

c 業務の範囲、構成等

必要な企画、調査及び情報収集、観光コンテンツの魅力が効果的に伝わる文章の執筆（ストーリーのライティング含む）、必要な写真撮影及びイラスト制作を含む一切を行うこと。単にワークショップ参加者の意見をまとめるのではなく、質の高い媒体の作成を目指すこと。

d 規格

効果的なものとする。なお、制作した紙媒体は観光関連事業者が観光客に案内などをするために使用すること及び観光客向けに配布が必要な場合には観光関連事業者が自ら印刷をすることを想定している。

また、下記の形式で、DVD-R 等の電子媒体に保存したパンフレットの電子データを納入すること。

- ・ 入稿データ（Adobe Illustrator 形式。アウトライン化された印刷用データとアウトライン化されていない再編集用のデータ）
- ・ ホームページ掲載用に適するファイルサイズの PDF データ

e 発送業務

札幌市指定の配布先に紙媒体（電子データ含む）を発送すること。配送先は1,500 事業者程度を想定している。

f その他

紙媒体及び web 媒体を観光客に周知するため、ワークショップ参加者に対し、希望に基づき、web 媒体へと誘導する QR コードや紙媒体及び web 媒体の紹介などを内容としたポスター、卓上 POP などを作成し配布すること。

ウ モデルツアーの実施

発掘した観光コンテンツやモデルコースについて、旅行商品としての販売可能性の有無を確認することを目的として、ワークショップで設定した各エリアのモデルコースに関するモデルツアーを実施する。モデルツアーを実施する際には、札幌に精通した観光ガイドを活用し行うものとする。

(5) 追跡調査

5(4)アで制作したデータは民間事業者が活用して新たなサービスやビジネスの創出（アプリの制作や付加価値の高い観光商品造成、旅行商品造成など）をすること、5(4)イで制作した媒体は宿泊施設のコンシェルジュなどによる観光案内での利用を期待している。

期待どおりデータ及び媒体が利用されているか、どのようなニーズがあるかなど、10 以上の事業者に対しヒアリングを行い追跡調査すること。

また、令和4 年度を含めた本事業の成果を民間事業者が活用して実施された新たなサービス等の実績についても調査すること。

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。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) 令和4年度受託事業者との調整

令和4年度事業との継続性を要するため、令和4年度受託事業者と業務引継等必要な調整を行うこと。

(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。

(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。

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。[\(http://www.city.sapporo.jp/koho/color/\)](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) 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方法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) 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り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。