

仕様書

1. 件名

令和7年度「持続可能な観光」に関する国際機関公認講習等の運営等業務委託

2. 事業目的

東京が世界の旅行者から選ばれる観光都市であり続けるためには、観光の現場を担う区市町村や観光事業者がサステナブル・ツーリズムの推進に効果的な取組を実践し、都内全体でサステナビリティを高い水準で確保していくことが不可欠である。

そこで、公益財団法人東京観光財団（以下「財団」という。）では、都内の区市町村や観光関連事業者等を対象に、「持続可能な観光」に係る基礎知識やノウハウの提供、国際基準の制定・認定団体である Global Sustainable Tourism Council（以下「GSTC」という。）の基準や考え方の普及啓発を行うことを目的として、サステナブル・ツーリズムに関する基礎講座及びGSTC Sustainable Tourism Training Programを実施する。なお、本年度においては、受講者を幅広く募ることにより、サステナブル・ツーリズムに取り組む観光関連事業者のすそ野を広げることも目的としている。

3. 契約期間

令和7年5月9日から令和8年3月31日まで

4. 履行場所

財団の指定する場所

5. 実施概要

(1) サステナブル・ツーリズムに関する基礎講座

対象者	都内区市町村及び観光関連事業者等	
内容・テーマ等	A.観光業界全体向け講座（自治体・観光協会等含む） （共通） <ul style="list-style-type: none">・サステナブル・ツーリズムの定義・国内外の観光業界の動き・国際基準や認証取得の基礎知識の習得 B. 観光関連事業等に特化した講座 （共通） <ul style="list-style-type: none">・持続可能な観光の概況及び最新トピック・国際認証の仕組み・各業界（旅行業者・宿泊事業者等）に特化した取組や先進事例の紹介・上記業界向けの国際認証の取得に向けた具体的な取組	
回数・所要時間	1回、90分程度	3回以上、90分程度／回
定員	現地30名程度・オンライン70名程度（事前申込制）	
実施形式	ハイブリッド開催 ※後日、アーカイブ配信を予定	
講座実施期間	令和7年6月から令和8年2月のうち、平日日中	
参加費	無料	
備考	事前の資料提出が必要な場合は、受託者より申込者に配布すること	

(2) GSTC Sustainable Tourism Training Program

対象者	都内区市町村及び、観光関連事業者等
内容・テーマ等	GSTC の提供する研修プログラムに基づいて実施 ・講師は、GSTC 公認トレーナー及びコートレーナーを招聘 ・実施内容は、GSTC 公認トレーナーとの協議により決定
回数、所要時間	3 日間（座学 2 日、フィールドワーク 1 日（都内）、終日
定員	最大 25 名（事前申込制）
実施形式	現地開催のみ
講座実施期間	令和 7 年 12 月 15 日（月）～12 月 17 日（水）講師決定済み なお、フィールドワークは 12 月 17 日（水）に実施することとする。
参加費	無料
備考	事前の資料提供が必要な場合は、受託者より申込者に配布を行うこと。 ただし、GSTC から直接参加者へ資料提供がされる場合はこの限りではない。

6. 委託内容

上記 5 の記載内容を基に講座等の企画、運営をすること。

業務の履行に当たっては、以下（1）～（5）の要件を満たすこと。

(1) 全体運営

① 実施体制

本委託業務における実施体制を明確化し（業務遂行にあたり協力先等がある場合はそれらも含む）、受託決定後、速やかに実施体制図を提出すること。

② 進捗状況の管理

受託後から実績報告書提出までの業務スケジュールを財団に提出し承認を得ること。
履行に当たっては財団に対し進捗状況を適宜報告し、その都度、必要に応じて修正を加えること。

(2) 事前準備業務

① 講座の企画

ア 5（1）について、事業の趣旨に沿った講座の実施方針を明示し、各講座で扱うテーマ及び講師の候補を選定すること。また、講義時間内で受講者同士や講師との双方向コミュニケーションに繋がる講座構成とすること。なお、各講座の内容については財団の承認を得た上で最終的に確定すること。

イ 5（1）について、観光関連事業者等に特化した講座（3回以上）は各回個別の観光業界内の業種を対象として実施すること。ただし、旅行業者向け及び宿泊事業者向けの回は必ず1回は実施すること。なお、同じ業種において2回以上の講座を実施しても良い。また、講座開催に際して、その業種において、協力可能な業界団体を選定すること。受託決定後は業界団体の対応窓口として、講座内容の監修や広報協力等の調整をすること。

ウ 5（1）について、各回の冒頭に、共通して、サステナブル・ツーリズムに関する定義や基礎情報、国際認証の最新情報及び取得に向けた情報を盛り込み、そ

の後、対象者別の講座に移ること。なお、各回冒頭の共通する講座内容に関しては、全ての回において同じ内容でも良い。また、同じ業種に対して2回以上講座を実施する場合は、全体を通して同一内容でも可とする。

- エ 5（1）について、講師の手配及び連絡調整は受託者にて行うこと。
- オ 5（2）について、座学2日間の講義内容はGSTCと綿密な調整を行うこと。
なお、研修実施に関するGSTCとの合意書締結、GSTC公認トレーナー及びコートレーナーの決定はGSTCと調整のもと財団が行うこととする。
- カ 5（2）について、東京都内で「持続可能な観光」に関する取組に関連性のあるフィールドワーク開催候補地を選定し、半日程度のフィールドワークの概要を策定すること。なお、半日程度のフィールドワーク実施後は、フィールドワーク開催地に近い会場でGSTC公認トレーナーとのラップアップを行う。
- キ 5（2）について、フィールドワーク先における具体的な取り組み事例を講義するゲストスピーカーを2名程度選定すること。なお、フィールドワーク及びラップアップで発生する全ての経費（会場費、視察費、ゲストスピーカー費等）は本委託料に含めること。
- ク GSTCトレーニング費、GSTC公認トレーナー費、GSTCコートレーナー費、GSTCコーディネーター料、出張費（移動費、滞在費等）等、GSTCに対して支払う費用は本委託料に含め、事業者にて支払を行うこと。（別紙1参照）

② 会場手配

- 5（1）及び5（2）で利用する会場を手配すること。
- ア 都内で利便性の良い会場を選定すること。
- イ 5（1）はハイブリッド開催のため、財団職員数名と受託者（オペレーション要員を含む）の常駐を想定し、十分な広さの会場を手配すること。
- ウ 会場は、サステナビリティに配慮した施設や参加者同士の交流が生まれる要素が含まれるとなおよ。なお、5（1）の講座は毎回同じ会場である必要はない。

③ ハイブリッド開催における配信環境の手配

以下ア～カの要件を備え、本講座の実施に最も適した配信環境（サーバー手配含む。既存のオンラインシステム等の活用や、複数のシステムの組み合わせも可。）を手配、提供すること。

- ア 受講者が特別なアプリケーションのインストールを必要とせず、クラウド上で講義映像を閲覧することが可能なものであること。
- イ マルチデバイスに対応（パソコン、スマートフォン等での視聴）し、使いやすいインターフェイスであること。
- ウ 暗号化通信に対応した回線を使用し、定員70名程度での同時視聴に際して、快適な受講環境（通信遅延、通信途絶、受信不能等がないこと）が保持できるものとすること。なお、講座当日に受講者が定員を超える場合も、同様の環境条件を提供できるように対応すること。
- エ ハイブリッド開催の実施に必要とされる撮影機材、パソコン（配信用、配信管理用、動画共有用等）、スタッフ（オペレーション要員含む）等を用意すること。
また、配信トラブル等起こった場合も想定し、配信環境を整えること。
- オ 著作権の観点から配信画像はコピーができない処理を施すこと。

カ 各講座開始の1週間前までに、上記アからオまでを整備し、財団による状況確認を受けること。

④ 広報・集客

ア 当該講座の情報発信は財団のウェブサイト等を通じて行うが、講座のテーマや対象者に応じた適切な広報計画等を立て、受託者も積極的に集客へ協力すること。

イ 集客状況が芳しくない場合は、集客増につなげるためにメディア等を活用した集客対策を実施すること。

⑤ 受講者募集業務

ア 講座開始1.5か月前を目途として、申込フォームを作成すること。また当該講座に係る財団のプレスリリース発信日には稼働可能とすること。

イ 申込者に対し受講案内を発行すること。また、講座実施1～2日前に出席を促すリマインドメールを発信すること。発信物については、適宜、個人情報の取扱い等、注意事項を記載し、事前に財団の確認を受けること。

ウ 募集開始後は、定期的（毎週1回以上）に、財団へ集客状況を報告すること。

⑥ 受講者対応業務

事務局を設置し、講座に関する受講者からの問い合わせ対応、その他必要な連絡調整を行うこと。また、営業時間、電話番号、メールアドレスを開示すること。

なお、応募者数が定員数を上回る場合は公平性を保つ選出方法を提示し対応すること。

⑦ 運営マニュアルの作成

講座当日の運営マニュアルを作成し、講座実施1週間前までに財団に提出すること。

⑧ オンラインアンケートの作成・実施

5（1）各回のアンケートフォームを作成し、講座当日に実施・回収すること。オンライン上での実施を前提とし、アンケートの設問例及び回収率を上げるための手法を策定すること。なお、アンケート回収は、5（1）については全ての回において参加者の8割以上から回答を得ること。

⑨ 記事制作

5（1）全ての講座について、国内の観光・旅行業界等のメディアで記事を掲載すること。記事はシリーズ連載とし、単一の媒体で公開することで、読者への訴求力を高めること。また、記事の執筆から公開に係る全ての費用は本委託料に含め、事業者にて支払を行うこと。なお、候補となるメディア媒体は財団の承認を得た上で最終的に確定すること。記事執筆に係る仕様については別紙2のとおりとする。

⑩ 配布資料の作成・配布

以下の資料等を作成、準備すること。原則として、各資料はアンケート回答者に対して講座開催後にデータで各参加者へ配信することとし、印刷による資料の配布は行わない。

ア 5（1）の各講座資料及び講師紹介

イ 5（2）の座学で使用するGSTCによる資料

※規格（予定）：A4版、カラー

（3）当日運営業務

① 開催会場の設営等

- ア 借上げ時間には設営、リハーサル、撮影、撤去時間を含むこと。
- イ 財団及び講師と連携し、事前の打ち合わせ、配信リハーサルなどを行い、スムーズな進行、配信を行うこと。なお、各講義の間に休憩時間を設けること。
- ウ リアル参加者全員が同時アクセスできる容量の Wi-Fi 接続環境を整えること。
- エ 効果的なプログラム運営ができるよう必要備品を手配し、会場内に配置すること。
(机、イス、プレゼンテーション用 PC、スクリーン、プロジェクター、マイク、スピーカー等を含む)

② 講座開始前の案内

講座開始前に注意事項等の案内を実施すること。会場アナウンス、メールでの配信、配信画面上への表示等を想定している。

③ 受講者管理

- ア 受講者の出席及びログイン状況を確認し、未登録者や不審者が含まれていないか、常時注意を払い、適宜対応すること。
- イ 受講に際してトラブルが発生した場合の受講者用対応窓口を設置し、人員を配置すること。電話、チャット、メール等での対応を想定している。
- ウ 受講者の受講記録を作成すること（システムログ等の利用も可）。
なお、データ取得に際して、使用する申込フォーム等の仕様により、受講者からの承諾やその他の手続きが必要となる場合には、事前（ログイン時等）に案内できるように設定すること。具体的な対応については財団へ提示し、承諾を得ること。

④ ハイブリッド開催の運営

ア 配信スケジュール

原則ライブ配信とする。

イ 配信

- (ア) 事前に接続テスト等を実施し、動画配信が滞りなく実施できるように準備すること。
- (イ) 配信時には受託者がモデレーター（MC）として講座を進行する。時間管理も受託者が行い、MC へ適宜指示を出すこと。

⑤ 記録

ア 開催会場や講義中の様子が分かる記録用写真を撮影すること。

イ 5（1）につき、全ての講座を録画にて記録すること。（MP4 形式、配信ツール内の録画機能等を活用することも可。）

⑥ その他

関係者用に配信閲覧用 URL 等を取得し、講座開催前日までに財団に共有すること。

（4）事後処理業務

① アンケート集計業務

6（2）⑧のとおり、各講座終了後にオンラインアンケートを設定すること。また、回収した結果は集計し、実施報告書に含めること。

② アーカイブ配信

ア 録画映像の編集

全ての講座の録画映像をアーカイブ配信（閲覧）用に編集し、各講座終了後 2

週間以内にデータを提出すること。

イ 留意事項

原則、テロップ等の効果は不要だが、講義映像に外部資料を用いた場合等、最小限の範囲で必要に応じて出典元等のテロップ表示等の編集作業を指示する場合がある。また、編集後の映像について講師の確認を行う場合がある。

7. 成果物等の提出

受託者は以下の成果物を財団へ納品すること。

(1) 講座で使用した資料

(2) 実施報告書

(講座概要、質疑応答の概要、配信記録写真、アンケート集計結果、所感を含む)

(3) アーカイブ用に編集した素材 (MP4 形式)

(4) 講座受講者名簿 (受講記録等)

(5) 運営マニュアル

※提出物は原則、電子データで納品すること。

※納品場所：

〒163-0915 東京都新宿区西新宿 2 丁目 3-1 新宿モノリス 15 階

公益財団法人東京観光財団 総務部

8. 支払方法

受託者への支払は、別紙 3 「委託完了届」等による財団担当者の検査終了後、受託者からの支払請求書に基づいて委託料を一括で支払うものとする。

9. 著作権

この契約により作成される納入物の著作権等の取扱いは、「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」「14 著作権等の取扱い」に定めるところによる。

＜電子情報処理業務に係る標準特記仕様書＞

https://www.tcvb.or.jp/denshi_tokkishiyosho_20250401.docx

10. 第三者委託の禁止

本委託業務は、原則として第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ書面により申し出、財団の承諾を得た事項についてはこの限りでない。

11. 秘密の保持

受託者は、10により財団が承認した場合を除き、委託業務の内容を第三者に漏らしてはならない。この契約終了後も同様とする。

10により財団が承認した再委託先についても、同様の秘密保持に関する責務を課し、受託者が全責任を負って管理するものとする。

12. 賠償責任

本委託の履行にあたり、第三者に損害を及ぼしたときは、受託者がその損害を賠償しなければならない。ただし、その損害の原因が、不可抗力、その他やむを得ない事由のときは、

財団と受託者が協議の上、その処理方法を決定する。

1 3. 委託事項・関係法令の遵守

本委託契約の履行に当たっては、関係法令、条例及び規則等を十分に遵守すること。

1 4. 個人情報の保護

- (1) 「東京観光財団個人情報取扱要領」を踏まえ、「個人情報に関する特記仕様書」に定められた事項を遵守すること。

本委託業務の遂行にあたり10により財団に承諾を得て一部業務を再委託させる事業者においても、当該事業者が本委託業務における個人情報を扱う場合は、「個人情報に関する特記仕様書」を遵守させること。

<東京観光財団個人情報取扱要領>

https://www.tcvb.or.jp/kojinjoho_yoryo_20250401.pdf

<個人情報に関する特記仕様書>

https://www.tcvb.or.jp/kojinjoho_tokkishiyosho_20250401.docx

本業務委託で取扱う個人情報は以下を想定している。

- ① 受講者および講師情報（氏名/連絡先/メールアドレス/写真など）
② 他の情報と容易に照会でき、個人を識別可能な情報（IPアドレスやcookieなど）も①と同システムに格納されている場合においては、同様に個人情報とみなす。

- (2) 「公益財団法人東京観光財団 サイバーセキュリティ基本方針」及び「公益財団法人東京観光財団 サイバーセキュリティ対策基準」の趣旨を踏まえ、「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」を遵守すること。

<電子情報処理業務に係る標準特記仕様書>

https://www.tcvb.or.jp/denshi_tokkishiyosho_20250401.docx

また、10により財団に承諾を得て一部業務を再委託させる事業者においても同様に遵守させること。再委託させる事業者は以下のいずれかを取得している事業者（あるいは今後取得予定である事業者）であることが望ましい。

- ① 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が運用するISMS適合性評価制度におけるISO/IEC27001と同程度の認証
② 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）の認定するプライバシーマークと同程度の認証

- (3) 電子情報処理業務を行うに当たり、以下の取扱いに留意すること。

- ① 当財団職員を含め、本事業の遂行の関係者情報（氏名/メールアドレスなど）
② 他の情報と容易に照会でき、個人を識別可能な情報（IPアドレスなど）も同システムに格納されている場合においては、同様に個人情報とみなす。

1 5. その他

- (1) 受託者は、業務の詳細について、財団の担当者及び関係者と十分な打ち合わせを行い、業務の目的を達成すること。
(2) 本仕様書で不明な事項及び疑義がある場合は、財団と事前に協議すること。

- (3) 本仕様書に定める委託内容の最終的な履行に当たっては財団と協議のもと進めること。
- (4) その他やむを得ない事情等により仕様内容に変更が必要となる場合は、両者協議の上、変更する。
- (5) 財団は必要に応じて本契約に係る情報（受託者名・契約種別・契約件名及び契約金額等）を公開することがあるが、受託者はこれを了承するものとする。

連絡先：

〒163-0915 東京都新宿区西新宿2丁目3-1 新宿モノリス15階
公益財団法人 東京観光財団 総務部
電話： 03-5579-2680