

仕 様 書

1 件 名

インバウンド対応力強化支援補助金（車両に設置する表示機器の導入）に係る事務局運營業務委託

2 履行期間

令和 8 年 7 月 2 1 日から令和 9 年 6 月 30 日まで

3 履行場所

公益財団法人東京観光財団（以下「財団」という。）の指定する場所

4 目 的

インバウンド対応力強化支援補助金（車両に設置する表示機器の導入）（以下「本補助事業」という。）は、訪都外国人旅行者が円滑に観光タクシー等を利用することができるように、観光タクシー事業者及び観光バス事業者による表示機器の多言語化に係る費用を支援するものであり、本補助事業の交付等を円滑に実施するため、事務局を設置し、審査業務全般及び問合せ対応等を行うことを目的とする。

5 補助事業概要

（1） 事業名

インバウンド対応力強化支援補助金（車両に設置する表示機器の導入）

（2） 補助対象者

観光タクシー事業者及び観光バス事業者

▼定義（観光タクシー事業者）

（1）道路運送法（昭和 2 6 年法律第 1 8 3 号）第 3 条第 1 号ハに規定する一般乗用旅客自動車運送事業者であって、東京都内で、特定地域及び準特定地域における一般乗用旅客自動車運送事業の適正化及び活性化に関する特別措置法（平成 2 1 年法律第 6 4 号）第 2 条第 1 項又は同法施行規程第 2 条第 3 号に該当する事業を実施している観光タクシー事業者であって、事業の停止処分等を受けていないこと。

（2）（1）に該当する事業者が使用し、都内に使用の本拠の位置があり、申請日時時点で国土交通省関東運輸局に一般車両として登録されている次のいずれかの車両を有していること。

ア 標準仕様ユニバーサルデザインタクシー車両

イ 東京観光タクシー認定ドライバーが主として乗車する車両

ウ 東京都地域通訳案内士が主として乗車する車両

エ 全国通訳案内士が主として乗車する車両

オ ホスピタリティタクシー乗務員が主として乗車する車両

▼定義（観光バス事業者）

- （１）東京都内において、観光周遊及び空港アクセス等の事業を営んでいること。
- （２）道路運送法（昭和２６年法律第１８３号）第３条第１号イに規定する一般乗合旅客自動車運送事業（道路運送法施行規則（昭和２６年運輸省令第７５号）第３条の３に定める路線定期運行を行う者に限る。）又は同法第３条第１号イに規定する一般貸切旅客自動車運送事業を営む民間の観光バス事業者であって、事業の停止処分等を受けていないこと。
- （３）以下の要件を全て満たす車両を用いて事業を営んでいること。
- ア 観光周遊及び空港アクセス等の事業用自動車であること。
- イ 乗車定員１１人以上であること。
- ウ 道路運送車両法（昭和２６年法律第１８５号）に定める道路運送車両の検査等及び自動車の登録を受けて、自動車検査証の交付を受けた車両であること。
- エ 排ガスPM排出基準値 0.18 g/KWh 以下であること。
- オ 補助対象観光バス事業者が現に使用していること。ただし、発注しているバス車両を含む。（リース車両については、使用者は申請可能だが、貸与者は申請できないものとする。）

（３） 補助対象経費

５補助事業概要（２）に記載の車両に設置する表示機器の導入に係る以下の経費

- ・機器の購入費用
- ・機器購入に伴う設置費用

（４） 補助率

補助対象経費の２分の１

（５） 補助限度額

１事業者あたり最大３００万円／１事業者（営業所）あたり最大３０台

（６） 想定交付申請、実績報告、補助金支払い件数

交付申請：１５件（１,５００台想定）

実績報告：５０件（１,５００台想定）

補助金支払い：５０件（１,５００台想定）

※観光タクシー事業者の場合、業界団体を経由しての交付申請を可とする。

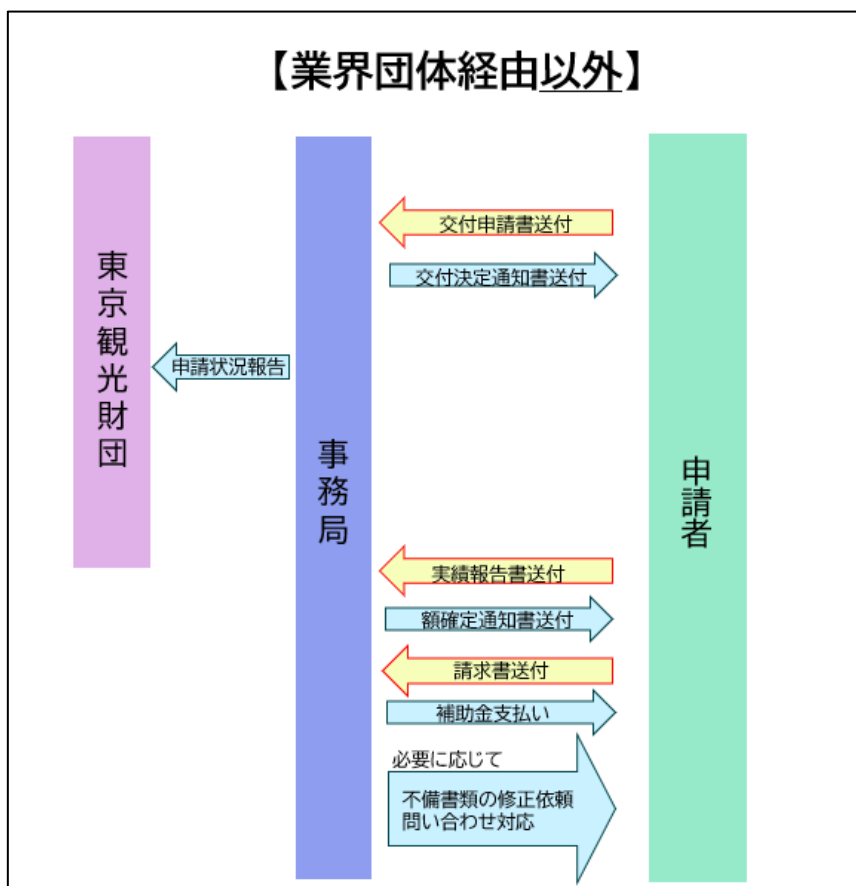
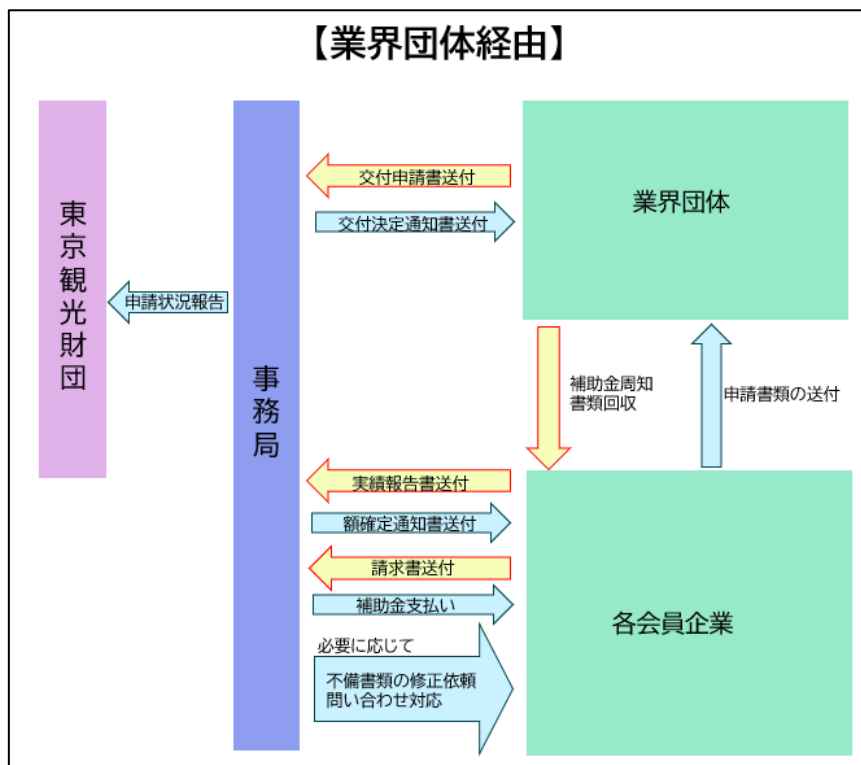
※補助対象者の要件や補助対象経費、事業スケジュール等の詳細は財団が別途定める交付要綱等を参照すること。交付要綱等は契約締結後に受託者に提供する。

６ 事業スケジュール（想定）

令和８年７月下旬	事務局開設準備
令和８年８月中旬	事務局開設及び募集開始
令和９年３月末	申請締切及び実績報告書類提出締切 書類受領後、随時審査を実施
令和９年６月末	全ての申請の補助金支払等完了

変更の可能性があることに留意し、変更の際はこれに応じること。

7 想定事業フロー



8 委託内容

(1) 総合管理業務

ア 実施体制の構築

契約後、速やかに運営業務全体の総括、財団との調整、補助対象者の対応等を行う事務局を設置し、適切かつ確実に業務が遂行できる体制を構築すること。体制管理方法及びリスク管理方法を財団に提示し、財団の承認を得ること。

財団の承認を得て、一部委託内容を再委託する場合、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、または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を取得している再委託先とすること。

イ 人員の配置

財団との対応窓口として、現場責任者を 1 名以上配置し、受託業務の進捗管理や関係機関との調整等を行うこと。

ウ 定期打合せ

受託者は月に 1 回以上財団に業務の進捗を報告する打合を定期的実施すること。申請及び審査等の状況及び問合せ件数、内容については、常に報告が可能な状態にすること。

エ 苦情等への対応

本事業に係る苦情やトラブルについては、迅速かつ適正に対応し、必要に応じて財団に報告すること。

オ 申請者への連絡等

宛先間違いや個人情報の漏洩等が起こらないよう十分に留意すること。申請者への連絡方法等は事前に財団に報告すること。

(2) ウェブサイト（ランディングページ）の構築

ア 本補助事業のウェブサイト（以下「本ウェブサイト」という。）を構築すること。

① サーバーについては、受託者が用意し、運営すること。

② ドメインは、財団が指定するものを使用すること。

イ 新着情報など定期的に本ウェブサイトを更新すること。

ウ 財団が提供する交付要綱等の本補助事業の概要を掲載すること。

エ 補助対象者が申請をしやすいページ構成やコンテンツを掲載すること。

オ デザイン及び構成等の規格・工夫等を行い制作すること。なお、PC のみならず、スマートフォン・タブレットなど、閲覧するデバイスにあわせて自動で最適化されるウェブデザインとしたレスポンスデザインへの対応とすること。

カ 改正個人情報保護法、GDPR（EU 一般データ保護規則）その他関連する地域の個人情報取扱規約及びプラットフォーム利用規約に則り、Cookie 同意ツールを導入（選定、設定、実装を含む。）し、管理（同意ログの保存、バナー表示設定、法改正対応、バージョン更新等を含む。）すること。作業に当たっては、受託者自ら最新の情報収集に努めること。当該ツールのライセンス費用及び運用に係る費用は受託者の負担とし、本委託費用に含めるものとする。

キ 本ウェブサイトの保守管理を以下の①～⑥に記載のとおり行うこと。

① 運用要件

- ・運用保守を徹底し、安定的に稼働させること。

② 運用範囲

- ・定期的なプログラム修正（操作性の改善や軽微な修正等）を財団からの追加費用の拠出なしに行うこと。
- ・システム利用状況の定期報告、システム予防保守（メンテナンス、セキュリティパッチの適用等を含む。）及び障害対応等は、受託者が行うこと。

③ システム監視管理

- ・侵入検知や改ざん検知などの対策も行うこと。

④ 保守管理

- ・契約期間中を通してシステムの安定的運用を図るための定期保守を実施すること。
- ・ウィルス感染や個人情報の漏えい等を防ぐ強固なセキュリティ環境を構築すること。

⑤ 緊急時対応計画

- ・緊急時（不具合・障害発生、サイバー攻撃、情報流出等）に必要な行動が記載された緊急時対応計画を策定すること。

⑥ 不具合修正・改修

- ・本ウェブサイトの不具合が生じた場合は、直ちに財団に報告するとともに、速やかに原因調査・分析を行った上で、プログラムの修正・改修等の恒久対策を講じること。

ク 本ウェブサイトの構築に当たっては、別紙1「東京都公式ホームページ作成に関する統一基準」に準拠すること。

ケ 契約満了若しくは契約解除に伴って発生する新規受託業者への業務引継ぎが発生する際は、契約期間中の業務履行に支障をきたさないことに留意するとともに、新規受託業者の業務履行に問題が発生しないように十分な対応（引継ぎ及び資料の提供など）を行うこと。また、汎用性のあるシステムを構築するとともに、権利関係や特殊費用の発生等が生じないような処置を行うこと。また、これらにかかる経費は、本委託費用に含まれるものとする。

(3) 交付申請から補助金支給までの手引き作成

申請者及び申請を検討している者が手続き等を理解できるよう手引きを作成すること。

(4) 説明動画の作成

申請者及び申請を検討している者が手続き等を理解できるよう1本5分程度の説明動画を作成すること。作成する動画の種類は以下のとおりとすること。

① 交付申請

② 交付決定から実績報告及び補助金支払い

(5) 事業者向け案内チラシの作成

本補助事業の案内チラシを作成すること。

(6) 専用窓口（来所対応含む。）の設置

申請者からの問い合わせや申請等に対応するため、専用窓口を東京都内に設置し運営すること。専用窓口は午前10時～16時（土日、祝日、年末年始を除く）の間開設すること。上記期間中、週1日程度窓口への訪問を受け付ける日を設けること。具体的な休業日は財団と協議の上決定する。

問い合わせ対応等に関しては、懇切、丁寧に対応を行い、本補助事業の利用や、その検討

が滞ることのないよう専用窓口の電話番号、ファックス番号、メールアドレスを整えた上で工夫して対応すること。問合せ対応は以下の点を遵守すること。

- ・問合せ内容を記録して受託者間で共有すること。
- ・問合せ対応用の FAQ を作成し正確かつ統一的な対応ができるよう工夫すること。
- ・業務量の変動に応じた柔軟で効率的な人員配置とすること。
- ・問合せ対応記録をまとめ財団へ提出すること。

(7) 審査業務全般

審査業務全般について、以下の点を遵守すること。

- ・定められた事業期間内に以下①から⑥の一連の審査業務を確実に完了させること。

- ① 交付申請の受付及び審査
- ② 交付決定通知書の送付
- ③ 実績報告の受付及び審査
- ④ 補助金額確定通知書の送付
- ⑤ 請求書の受理
- ⑥ 補助金の支払

- ・審査を確実に完了できる迅速かつ効率的な処理体制を構築すること。
- ・正確かつ統一的な審査ができるよう工夫すること。
- ・書類の誤送付や個人情報の漏洩等を防ぐための工夫をすること。
- ・審査で疑義がある場合は財団に相談の上対応すること。
- ・申請受付から補助金支払いまでの具体的な業務フローを財団に報告し、財団の了承の上で処理を進めること。

申請受付方法	
①紙での郵送受付	② 紙での窓口受付

※申請書類は (A) 業界団体経由 (B) 業界団体経由以外の二つの経路で受け付けること。

※通知書類は財団が指定・共有する書類を利用すること。

※電子システムを使った申請受付は行わない。

ア 交付申請から実績報告審査

書類を受け付けた後、速やかかつ効率的に以下の項目についての審査を行うこと。

- (ア) 必要書類の有無の確認
- (イ) 書類の記載内容の確認 (記入漏れ、誤記等)
- (ウ) 申請要件の適否 (補助対象条件への該当、補助対象経費と補助対象外経費の切り分け、補助上限額等との整合等)

書類の不備や修正すべき項目があり、受理することが適当でない場合には、業界団体又は申請者に伝達し、修正や再提出を行わせること。

イ 補助金の支払い

申請者から請求書を受領次第、速やかに補助金を支払うこと。また、申請者へ補助金支払うための専用口座を開設すること。

ウ 完了検査の実施

8 件程度の申請については、補助金支払い前に実地で完了検査を行うこと。表示機器設置後の現物確認と、車検証や支払証憑等の確認を行うこと。

エ 申請書類等の管理

個人情報及び機密情報が含まれる申請書類等を厳重に管理すること。管理方法を財団に報告の上事業を進めること。

オ 申請書類等の財団への送付

審査業務全般終了後、申請書類等一式を財団へ送付すること。1 申請ごとにファイリングし、財団が管理しやすいようにまとめること。ファイリングした申請書類等は個人情報等の保護に十分留意した方法で財団へ送付すること。

カ 申請情報の取りまとめ

申請者から提出された書類等に基づき、申請情報に係る一覧（申請者情報、申請書類提出日、審査ステータス、交付決定金額、補助金支出状況等）をアプリケーションソフトを活用して一元的に管理し、財団へ共有すること。申請情報の取りまとめ方は、誤りが発生しないよう十分に注意し、財団に取りまとめ方を報告して財団の了承の上で進めること。

（８）事業の効果測定

本事業の達成度等を測定するための KPI を設定し効果分析を実施すること。

（例）架電応答率等

9 納品物

以下（１）から（３）の電子データを、（４）は紙で納品すること。

（１） 最終報告書（A4）

申請者や補助対象事業の分析を含めた事業全体について総括を行うこと。

（２） 問合せ記録一覧

（３） 申請情報一覧

（４） 交付申請書類、実績報告書類、請求書等補助金執行に係る資料一式

10 支払い方法

事務局の委託料については、委託完了後の財団担当者による検査終了後、受託者からの支払請求書を受理した日から30日以内に一括で支払うものとする。

補助金交付額分については、受託者は補助金交付額を毎月とりまとめ財団へ請求すること。あわせて、補助金交付先、各交付金額等の詳細情報も提供することとし、必要に応じて、補助金交付に関する証憑等を財団へ提出すること。財団は請求内容の精査後に、受託者へ補助金交付額分を支払うものとする。

11 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させてはならない。ただし、事前に文書により申し出、財団の承認を得た事項についてはこの限りではない。

12 著作権等の取扱い

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」*1 第 14 に定めるところによる。

*1 https://www.tcvb.or.jp/jp/denshijoho_tokkishiyosho_20260305.docx

13 秘密の保持

受託者は、第 11 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。

第 11 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。

14 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。

15 個人情報の保護等

- (1) 「東京観光財団個人情報取扱要領」*2 を踏まえ、「個人情報に関する特記仕様書」*3 に定められた事項を遵守すること。

また、本委託業務の遂行にあたり第 11 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。

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

*3 https://www.tcvb.or.jp/jp/kojinjoho_tokkishiyosho_20260130.docx

本業務委託で取扱う個人情報は以下を想定している。

ア 補助対象者の連絡先・メールアドレスなど。

イ 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）もア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」*4 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」*1 に定められた事項を遵守すること。

*4 https://www.tcvb.or.jp/jp/security_houshin.pdf

また、第 11 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。

ア 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

イ 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。

ア 当財団職員を含め、本委託業務の遂行にあたる関係者の氏名/メールアドレス など

イ 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）もアと

同システムに格納されている場合においては、同様に留意すること。

16 その他

- (1) 仕様書にない条件については、両者協議の上、決定する。
- (2) 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。
- (3) その他条件が変更となる場合は、都度両者協議の上、変更する。
- (4) 本仕様書の解釈について疑義が生じた場合は財団と協議して決定する。
- (5) 天変地異や政治状況の劇的な変化等により、本事業を中止する場合がある。その場合は契約書第 17 条に則り履行完了部分に対して代金を支払うものとし、手配事項のうちキャンセルポリシーが定められているものについては、別途そのポリシーに従い代金を支払う。
- (6) 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：公益財団法人東京観光財団 観光産業振興部 観光インフラ整備課 電 話：03-5579-8463
--