

仕 様 書

1. 委託件名

令和4年度観光ボランティアを対象とした研修及び国際会議へのボランティア派遣業務委託

2. 目的

国際会議に特化したボランティアの活用は、国際会議主催者にとって英語対応ができる人材調達の困難さを軽減できるだけでなく、開催地のホスピタリティを感じられるとして会議参加者からも好評である。しかし、ボランティアの英語力や国際会議に関する知識、現場での適応力は個人によって差があるのが現状である。そこで、東京で開催される国際会議における、より質の高いボランティアサービスを実現させるため、平成30年度より既存の東京都観光ボランティア（以下「観光ボランティア」という。）（別紙1「観光ボランティアの主な活動内容について」参照）の中から国際会議専任のボランティア（以下「国際会議ボランティア」という。）を選考し、派遣している。（※1）

令和4年度も引き続き、主催者が求めるレベルに対応可能な国際会議ボランティアを育成し、一定の条件を満たした国際会議へ国際会議ボランティアを派遣する。

（※1）令和3年度国際会議ボランティア概要

登録人数：約60名

全体研修内容：ビデオ会議システムを用いた全体研修（全2回）

コロナ禍以降の国際会議の状況のアップデート、本年度活動会議概要、
コロナ禍以降のボランティア活動についてのグループワーク等

派遣実績：2回

3. 契約期間

令和4年6月1日から令和5年3月31日まで

4. 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

5. 委託内容

（1）全体の運営

ア 受託者は、本委託の履行にあたり、スケジュールや体制等を明らかにした事業計画書を契約締結後速やかに作成し、財団の承認を得ること。

イ 受託者は、「2. 目的」で掲げた事業目的を踏まえ、より効果的な研修となるよう時期や内容にあった具体的な実施方法等を企画すること。

ウ 受託者は、本委託の履行にあたり、進捗状況について綿密に財団に報告すること。

（2）国際会議ボランティア新規募集・選考・登録・事務局等業務

ア 国際会議ボランティアの新規募集

前年度からの継続ボランティアに対して活動可否を確認した上で、人数規模に不足がある場合は想定される会議の派遣に十分なボランティアの補充を行うこと。
現時点では30名程度の新規募集を想定すること。

(ア) 募集要項の作成

財団と協議をし、新規で国際会議ボランティアの選定を目的とした募集要項を作成すること。その募集要項は、観光ボランティアの管理を財団より委託している事務局（以下「観光ボランティア事務局」という。）を通じて、すでに登録済みの観光ボランティアに周知される。

(イ) 事務局の開設及び募集管理

国際会議ボランティア事務局を開設し、国際会議ボランティアの募集及び管理をすること。

また、応募期間及び事業実施期間中、国際会議ボランティアに関する問合せ等に遅延なく対応すること。尚、国際会議ボランティア事務局の実施体制を財団に明示し、責任者を任命すること。

(ウ) 国際会議ボランティアの選考（必要人数）

選考は明確な基準を設定した上で、書類と面接により実施することとし、6月～7月までに完了させること（※2）。選考結果通知及び照会等への対応を行うこと。尚、選考にあたり、財団と綿密に協議をし、国際会議ボランティアの採用者を決定すること。

（※2）選考の時期については諸事情により、変更となる可能性がある点留意すること。

(エ) 国際会議ボランティアの登録

個人情報や他の観光ボランティアの活動状況等のデータを持つ観光ボランティア事務局と連携し、選考に通過した国際会議ボランティアの登録を行うこと。

また、観光ボランティア全体の登録・活動状況を管理する「ポータルサイト」へ国際会議ボランティアの活動状況等の情報提供の協力を行うこと。

イ 国際会議ボランティアの管理及び照会への対応

(ア) 受託者には財団より登録名簿を提供する。

(イ) 今年度、新たに登録したボランティアがいる場合はその情報を加え登録名簿を更新すること。

(ウ) 国際会議ボランティアに対する活動の問い合わせに対応すること。

(エ) その他国際会議ボランティア活動に付随する事項に対応すること。

(オ) 登録内容変更及び登録抹消を随時実施すること。個人情報の取扱いについては、漏えい、滅失、き損の防止、その他別紙2「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」を遵守し、必要な措置を講じなければならない。尚、観光ボランティアに関する個人情報等の変更等に関しては、観光ボランティア事務局と連携すること。

(カ) ボランティア保険は、観光ボランティア事務局が加入するため、本委託契約での手続きは不要とする。

(キ) 契約満了又は契約解除に伴う新規受託業者との引継ぎに関しては、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十分な対応を行うこと。

(3) 国際会議ボランティア向け全体研修の企画運営

国際会議に関する理解を深め、国際会議の現場で十分とされる活動の質の確保をめざし、令和4年度新規登録者を対象にオンライン又はリアルによる研修の計画案作成及び研修運営を行う。

ア 新規登録ボランティア向け研修企画案の作成及び研修運営

(ア) 回数：年1回×2日間（5時間以下/日）程度

1回目の国際会議ボランティア派遣の前までに実施すること。必ずしも連続した2日間にする必要はない。概ね国際会議でのボランティア活動1～2か月前に実施すること。

オンラインで実施する場合、長時間の研修は不向きのため、短時間で回数を増やす工夫をすること。

(イ) 研修内容については、以下のような内容を想定している。

○座学講座

- ・ 国際会議開催の意義、国際会議の概要等
- ・ 国際会議当日のボランティアの役割
- ・ 接遇、VIP対応、緊急対応等

○グループワーク

- ・ 国際会議当日の会議参加者への案内
- ・ 会議参加者とのコミュニケーション

(ウ) 財団と協議の上、講師を選定し、手配や謝礼金の支払等を行うこと。

(エ) 研修配信会場については、受託者が用意する。

(オ) 研修資料の作成は受託者が行う。

(カ) 参加する国際会議ボランティアに対して、研修案内等の通知を行い、調整の上、参加者リストを作成すること

(キ) 研修受講者向けのアンケートを作成・配布し、研修終了後に回収・集計して、アンケートの分析をすること。アンケートの内容については、事前に財団と協議すること。

(ク) 全体研修に係る昼食代や交通費及びオンライン研修参加により発生する諸経費（Wi-Fi 費用など）は国際会議ボランティアへ支給しない。

(4) 国際会議ボランティアの派遣

ア 財団が決定する3件程度の国際会議ボランティア派遣案件（原則現地派遣）

（別紙3「国際会議ボランティア派遣案件（予定）」参照）において財団と綿密に協議の上、公平かつ適切に派遣要員計画を作成し、登録している国際会議ボランティアへ募集をし、各々と連絡調整をすること。

イ 国際会議ボランティアの活動時間は会議プログラムに準じるものとし、それに

合わせたシフトを前提とすること。

ウ 会議主催者との調整は財団が行う。各会議で1日10ポスト程度（1ポスト2名体制）の派遣を想定している。

エ 国際会議ごとに事前オリエンテーションの企画運営を実施すること。

（ア）内容は事前に財団と協議をすること。参加者は、その会議に派遣予定の国際会議ボランティア全員を対象としており、以下のような内容を想定している。

- ・派遣する国際会議の概要、特性等
- ・当日の業務の内容確認等

（イ）事前オリエンテーションの資料作成、印刷は受託者が行うこと。

（ウ）事前オリエンテーション会場は、受託者が確保すること。尚、会場に係る経費は受託者が負担するものとする。

（エ）参加する国際会議ボランティアに対して、事前オリエンテーション案内等の通知を行い、連絡調整を行うこと。

オ 国際会議ボランティア統括スタッフを国際会議の現場に1名、控室に1名の最低2名を派遣し、国際会議のプログラム開催中は常駐させ、国際会議ボランティアに対して指示や問合せ対応、活動時間の管理等、監督、及びボランティアの荷物管理を常時徹底すること。国際会議ボランティアに直前の欠員が出ることがないように、バックアップ体制をとること。また、国際会議ボランティアの昼食等休憩時も業務をカバーする体制とすること。

カ 会期中の国際会議ボランティアの控室は財団が主催者と調整し手配する。

キ 財団より提供する観光ボランティア事務局マニュアルも参考に、「国際会議ボランティア運営マニュアル」を作成し、国際会議ボランティア派遣前に財団の承認を得ること。また、必要に応じて備品をそろえること。

ク 国際会議派遣中に起きた事故に対応をすること。ただし、前述（2）イ（カ）の通り、保険は観光ボランティア事務局が負担する。

ケ 食事代（一律1000円又は現物支給）・交通費（一律1000円※活動場所がお台場等になる場合は、1500円）は事前オリエンテーション及び会議当日に参加した国際会議ボランティアに滞りなく支払うこと。原則、この費用は主催者が負担する。受託者は、国際会議主催者からの支払に関する手続きや領収書等の書類作成の補助を行うこと。

コ 国際会議ボランティアに対して、財団と事前協議の上、事前オリエンテーション及びボランティア活動に関する事後アンケートを実施し、集計、分析して今後の改善につなげること。

（5）国際会議ボランティアユニフォームの作成・管理

ア ユニフォームの手配

国際会議ボランティアが国際会議の現場で着用するユニフォームを提案し作成すること。

イ ユニフォームの貸与

国際会議ボランティアにユニフォームを貸与すること。ボランティア各自に貸与

する場合は名簿等を作成し、貸与状況を適切に管理すること。

ウ ユニフォームの管理

各国際会議ボランティアに貸与するユニフォームは、適宜クリーニングするなど清潔を保つこと。また、使用していない期間は、適切に保管すること。

エ 委託完了後は、速やかに財団に返却すること。

6. 納入場所

財団の指定する場所

7. 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。

8. 秘密の保持

受託者は、第7項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7項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。

9. 委託事項・関係法令の遵守

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

10. 個人情報の保護等

(1) 「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、別紙2「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」に定められた事項を遵守すること。

(2) 本件における「個人情報」として、以下の事項を想定している。

① 本件における「個人情報」とは、本事業を遂行する上で得た、氏名・住所・電話番号等の連絡先・生年月日・メールアドレス等を指す。また、他の情報と容易に照会でき、個人を識別可能な情報（ボランティア ID 等）も、同様に個人情報とみなす。

② ボランティア事務局や当財団職員を含めた関係者の個人の氏名・住所・電話番号等の連絡先・メールアドレスなど。

(3) 本事業の遂行にあたり第7項「第三者委託の禁止」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、当該事業者が当事業における個人情報を扱う場合は、別紙2「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」にある事項を遵守させること。また、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書類

1 1. 支払い方法

契約代金の支払いについては、委託業務完了後、下記の書類の提出に基づき、財団担当者の検査終了後、受託者からの支払請求書により委託料を一括で支払うものとする。

- (1) 委託完了届
- (2) 実施報告書

A4 版縦、横書きカラー、MS ワード

※目次、体裁等は財団と協議のうえ決定する。

※アンケート結果及び分析結果を含む。エクセル、パワーポイント等を使用する場合には別紙として添付すること。

※事業実施状況の写真を盛り込むこと。

※最終的な納品形態は、製本版カラー 1 部、電子データ 1 式とする。

1 2. 契約更新について

本委託契約は、本事業の継続が見込まれ、かつ、受託者が良好な履行を行ったと財団が判断する場合、最長 3 年を単位として、最大 2 回まで本契約を更新することができる。なお、更新を検討するにあたり、業務報告に基づいた評価会を実施する。更新時の業務内容・規模については、本委託業務に係る契約期間内に別途提示する。

1 3. その他

- (1) 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。
- (2) 本仕様書に記載のない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) 新型コロナウイルス感染症の感染拡大や、天変地異、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。

連絡先：公益財団法人東京観光財団 コンベンション事業部 田代、新井、須藤 電 話：03-5579-2684
