仕　様　書

1　件　名

令和８年度観光関連事業者向けデジタルシフト初級セミナー及び社内研修サポートの運営業務委託

2　履行期間

令和８年４月１日から令和９年３月 31 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

デジタル化に未着手、もしくは十分に進んでいない観光関連事業者（宿泊、飲食、小売、旅行業等の事業者を指す。）に対し、デジタル化の裾野を広げるためのセミナーを開催し、観光産業におけるデジタル化に関する知識の普及啓発を図るとともに、デジタルツール等の導入に関心を有する事業者の掘り起こしを図る。あわせて、財団から派遣する「DX ナビゲーター※」と連携して個別相談会を開催し、事業者のデジタル化に関する課題解決に繋げる。

また、宿泊・旅行事業者を対象に、デジタル化・DX に関する個別の課題や要望に応じた社内研修の実施支援を行い、その必要性や効果等に関する認識の向上を図るとともに、各事業者におけるデジタル化・DX に取り組む人材（以下「デジタル人材」という。）の育成を促進する。

※DX ナビゲーターとは、中小企業診断士の資格を有し、かつ IT 等に関する知見を有した者として、財団が派遣する者を指す。

5　実施体制

（１）実施体制

ア　受託者は、本事業の開始にあたって、本事業における実施体制を明確化し、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。

イ　受託者は、観光関連事業者のニーズを的確に捉え、本事業の内容に反映するため、本事業プロジェクトチーム内に、観光業界及びデジタル化に関する専門知識を十分に有する複数のスタッフの配置を行うこと。

（２）スケジュール管理

ア　受託者は、本事業の開始にあたって、本事業の履行に係るスケジュール等を明らかにした事業計画書を財団に提示し、財団の承認を得ること。

イ　受託者は、財団との連絡を密にするとともに、資料準備や会場設営等、業務について適宜進捗状況を報告し、定期的に打ち合わせの場を設けるなど業務の円滑な遂行に留意し進行管理を行うこと。

6　委託内容

（１）観光関連事業者向けデジタルシフト初級セミナー及び個別相談会の開催

観光関連事業者のデジタル化に関する知識の普及啓発を図るとともに、デジタルツール等の導入に関心を有する事業者の掘り起こしを図る観光関連事業者向けデジタルシフト初級セミナー（以下「セミナー」という。）及び個別相談会を下記のとおり企画・開催することとし、会場参加を増やす取り組みを行うこと。

ア　開催概要

①　実施日

令和８年 11 月下旬までの間に、観光関連事業者が参加しやすい日程で実施すること。なお、第１回については、７月上旬を目途に開催すること。

②　会場

都内の主要ターミナル駅からアクセスしやすい地域に立地し、対象人数が収容可能であり、滞りなく開催可能であること（形態・導線等）。各回の会場選定にあたっては、東京 23 区・多摩地域の観光関連事業者が十分受講機会を得られるよう配慮すること。また、個別相談会も予定していることから、同一施設内にセミナー会場と個別相談会会場の２会場用意し、セミナーに相応しい会場を選定すること。なお、費用は委託費用に含むものとする。

③　受講対象者

都内の観光関連事業者（中小企業者又は個人事業主）

※デジタル化に未着手、もしくは十分に進んでいない事業者を想定

④　実施形式

現地開催及びオンラインライブ配信のハイブリッド形式により実施すること。

⑤　対象人数

各回 50 社程度(現地参加 20 社程度及びオンライン参加 30 社程度を想定)

⑥　実施回数

２回

⑦　構成

第一部：セミナー（１時間から１時間 30 分程度、基調講演、デジタル化の事例紹介及び財団職員による事業説明）

第二部：個別相談会（１時間程度）　※現地開催のみ

イ　会場手配

会場の借り上げ、会場設営準備（照明・音響・映像含む）・実施・片付け（原状回復含む）を実施すること。オンラインライブ配信について、適切な配信環境（インターネット回線、配信ソフトウェア、配信スタッフ等）を整えること。オンラインライブ配信は録画し、録画データを財団に提供すること。

なお、財団職員及び受託者で下見を行ったうえで会場を手配すること。

ウ　セミナーの企画・手配・運営・実施

①　テーマ

デジタル化への第一歩を踏み出すきっかけとなり、かつ集客に資するテーマ及び内容とすること。財団で実施するデジタル化支援に関する補助金（以下「補助金」という。）の申請検討につなげること。なお、テーマ設定にあたっては、最新の観光業界動向や観光関連事業者のニーズ、デジタル化への課題等を考慮すること。

② 基調講演者

ネームバリューの高さを意識し、都内観光関連事業者のデジタルシフトを促す講演が可能な者を外部から選定して、登壇に係る手配・調整を行うこと。なお、事前打ち合わせに係る費用も含め、登壇者の謝金や旅費も本契約に含むものとする。

③ デジタル化・DX に関する事例紹介者

観光関連事業者の中からデジタル化・DX を実践している事業者を選定し、登壇に係る手配・調整を行うこと。なお、事前打ち合わせに係る費用も含め、登壇者の謝金や旅費も本契約に含むものとする。

④ リハーサル

オンラインライブ配信環境を整えてリハーサルを行うこと。

⑤ 登壇資料フォーマット作成

基調講演者及び事例紹介者の登壇資料フォーマットを作成すること。

⑥ フォローアップ

セミナー開催後、概ね 1 か月後を目安に、参加事業者に対しフォローアップ調査（デジタルツール導入の有無、補助金申請の検討有無等）を行うこと。補助金申請を検討している事業者に対しては、財団と連携して対応すること。

エ　個別相談会の運営・実施

① 概要

財団と連携し、参加事業者の個別相談に対応する 1 時間程度の個別相談会を運営・実施すること。

② 対象者

セミナー受講者の中から、参加を希望する者（事前予約優先）

③ 規模

５ブース程度、１社あたり 20 分から 30 分程度

④ ブース

以下（ア）から（イ）の 2 種類のブースを設けること。予約に応じてブースの内訳は変更すること。

（ア）財団から派遣する「DX ナビゲーター」による参加事業者の個別事情に応じた相談対応

（イ）財団職員による補助金申請に関する質問対応

⑤ 相談員

DX ナビゲーター及び財団職員

※観光関連事業者が高い関心を持つ相談内容を事前に把握し、相談内容に沿った相談対応者の人員等を確保し、配置すること。

※DX ナビゲーターへの謝金や旅費も本契約に含むものとする。

⑥ 個別相談会の参加者を事前に確保するため、効果的な方法を選定し、実施すること。

⑦ 相談者同士の情報が漏れたりしないよう導線等を検討し実施すること。

⑧ 円滑かつ効果的な対応ができるように、相談・質問内容については、申込時等に事前に把握すること。

（２）社内研修サポートの企画・実施

宿泊・旅行事業者を対象に、デジタル化・DX に関する知識の普及啓発を図るとともに、社内のデジタル人材育成を促進するため、各事業者の個別の課題や要望に応じた社内研修について、企画から実施までを下記のとおり行うこと。

ア　研修内容

受講事業者のデジタル化・DX に関する個別の課題や要望を適切に把握・分析し、各事業者の規模やデジタル活用状況等を踏まえた、デジタル化・DX に関する知識の普及啓発やデジタル人材の育成に資する研修内容とすること。研修形式については、講義、ワークショップ、ディスカッション等を想定し、研修内容に応じて適切な形式を採用すること。

【研修内容案（例）】

〇経営層・幹部層向けに、デジタル化・DX 推進計画の立案

〇現場リーダー向けに、デジタル化・DX 推進リーダーの役割・ビジョンの検討

〇一般社員含めた全社員向けに、現場でのデジタル化・DX 実践

〇各事業者の課題をテーマとした、課題解決型ワークショップ　等

イ　実施期間

受講事業者の募集は、令和８年６月頃に開始し、募集期間は概ね１か月程度とする。なお、参加事業定員に達しない場合は、再度募集をかけること。受講事業者は、本事業の目的に照らし、申込内容の確認を行った上で決定するものとする。受講事業者の決定後、社内研修の企画・実施を順次開始することとし、すべての研修を令和９年２月末までに完了すること。

ウ　受講対象者

都内の宿泊事業者・旅行事業者（中小企業者）

※デジタル化に未着手、もしくは十分に進んでいない事業者

エ　対象社数

５社程度

オ　選考

申込のあった宿泊・旅行事業者の中から申込内容等を踏まえ、受講事業者を選考すること。

カ　研修回数・構成

計６時間の研修をコース別に用意し、受講事業者が参加するコースを選択・受講できるようにすること。コース数は必要に応じ設定すること。1 コースにつき計６時間の研修を実施するが、各コースの開催時間・開催日数は必要に応じて設定すること。（例：2 時間 x 3 日、3 時間 x 2 日、6 時間 x 1 日）

なお、研修内容については、受託者、受講事業者及び研修講師で協議し、それに基づいた研修を実施すること。

キ　実施形式・会場

原則、受講事業者の施設又は受託者が準備する会場にて開催すること。会場の借り上げ、会場設営準備（照明・音響・映像含む）・実施・片付け（原状回復含む。）については受託者が実施すること。なお、状況に応じて、オンライン開催も可とする。その際は、受託者が設備を準備すること。

ク　研修講師

研修講師を、外部から複数名選定し、登壇に係る手配・調整を行うこと。講師は、デジタル人材の育成に関する実績を有し、宿泊業及び旅行業の業種特性を踏まえたデジタル化・DX に関する研修を、意識醸成から実践的な内容まで幅広く提供可能な者とする。また、各事業者の課題や要望に応じた具体的な研修カリキュラムを作成し、当該カリキュラムに基づき研修を実施できる者を選定すること。なお、事前打ち合わせに係る費用も含め、研修講師の謝金や旅費も本契約に含むものとする。

ケ　研修カリキュラム及び研修資料

受講事業者の課題や要望に基づき、講師及び受託者が研修カリキュラム及び研修資料を作成すること。

（3）セミナー及び個別相談会並びに社内研修の共通事項

ア　事務局業務

① 参加申込に必要な入力事項の洗い出しを行い、安全性の高い募集フォームを設け実施すること。なお、「6（5）ウェブページ（ランディングページ）の構築」で構築するウェブページに募集フォームを掲出する。

② 事務局の電話番号及びメールアドレスを設け、参加者のサポートをすること。

③ 登壇者、DX ナビゲーター及び研修講師の対応を行うこと。

④ 登壇者、DX ナビゲーター研修講師、及び参加者の対応実績やヒアリング内容を記録すること。

⑤ セミナー及び社内研修に必要な資料は、事前に財団に提出し、内容等について確認を受けた上で作成及び使用すること。当セミナーや社内研修のために作成した資料等に係る経費は全て本契約に含むものとする。

イ　参加申込受付及び参加者名簿の作成

参加希望者等の問い合わせに対応すること。参加者の申込受付・集計・情報管理を行うこと。なお、参加者名簿には、参加者の属性、住所、氏名（フリガナ）及び連絡先（電話、電子メール）等を記載すること。

ウ　当日対応

① 当日の受付対応、テクニカル対応及び参加者対応を行うこと。

② 登壇者、DX ナビゲーター及び研修講師の対応を行うこと。

③ 会場と調整の上で予め準備した必要な機器（パソコン、プロジェクター、スクリーン、プリンター等）を設置し、開催に支障がないようにすること。セミナー及び社内研修に必要な備品や機器の運搬や使用に関する経費は、全て本契約に含むものとする。

④ 記録写真の撮影をすること。なお、撮影は参加者の個人情報に充分留意し、セミナー及び社内研修の開催前に予め撮影について参加者に告知した上で行うこと。

エ　ウェブアンケートの実施

ウェブアンケート調査票を作成し、参加者に対して実施すること。アンケートの必須項目として、セミナー及び社内研修に対する満足度・意見・改善点等を含めること。

アンケート回収後、全ての集計結果を取りまとめ、個票とあわせて財団に提出すること。

① データ分析

アンケート結果等をもとに、本事業の効果等について、定量的・定性的な分析を行うこと。

② その他

参加者の意見等により、セミナーや個別相談会、社内研修の実施成果や今後の取組の方向性、PR 手法について検証が行えるよう、アンケート項目を設計すること。

（4）広告及び PR 活動等の展開

ア セミナー及び社内研修への参加を促すために、広告及び PR 活動等を実施すること。

イ 各回の広告及び PR 活動を実施する前には、その手法について具体的に記載した資料を提出し、各取組の遂行にあたり、進行管理を行うこと。なお、経費については全て本委託に含むものとする。

ウ 集客にあたっては、事前に候補者をリストアップし、参加打診のための個別アプローチを行うこと。

エ 参加を促すための募集チラシ等を作成するとともに、効果的な広告及び PR 活動を実施して、セミナー及び社内研修を周知し、集客すること。

（5）ウェブページ（ランディングページ）の構築

ア セミナー及び社内研修のウェブページ（以下「本ウェブページ」という。）を構築すること。

① 本ウェブページは以下のウェブサイトで公開を行う。サーバーについては、受託者が用意し、運営すること。

https://www.tokyotourism-onestop.jp/

② ドメインは、財団が指定するものを使用すること。

③ バナーを作成すること。

イ 新着情報など定期的にウェブページを更新すること。

ウ セミナー及び社内研修それぞれの申込フォームを掲載すること。

エ セミナーのアーカイブ配信動画を掲載すること。

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シブ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。作業にあたっては、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、本委託の費用に含めるものとする。

キ 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、安定的に稼動させること。

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

・契約期間中をとお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）に必要になる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

・ウェブサイトに不具合が生じた場合は、ただちに財団に報告するとともに、すみやかに原因調査・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　本ウェブページ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　契約満了も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、契約金額に含まれるものとする。

7　納品物

各回セミナー及び社内研修の終了後、以下（１）から（８）の電子データを納品すること。

（１）実施報告書（A4）

セミナー及び社内研修の各回終了後、１か月以内に個別に実施概要（日時、参加人数、実施内容詳細、質疑応答等）等を取りまとめること。

（２）最終報告書（A4）

セミナー及び社内研修がすべて終了後、事業全体について成果や課題等を含めた総括を行った最終報告書を提出すること。

（３）申込者リスト及び出欠リスト

（４）セミナーや社内研修等で使用した資料等

（５）アンケート用紙（回収分）及びアンケート集約・分析結果

（６）記録写真

（７）講演録（録画）　※セミナーのみ

（８）フォローアップ結果 ※セミナーのみ

8　支払い方法

受託者への支払は、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に基づき30日以内に委託料を一括で支払うものとする。

9　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。

10　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_20260130.docx

11　秘密の保持

受託者は、第 9 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 9 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　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。

13　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 9 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　登壇者・講師の連絡先・メールアドレス・顔写真データなど

イ　本セミナー及び社内研修の申込者の氏名・連絡先・メールアドレスなど

ウ　本事業の遂行にあたって入手した財団及び関係者の氏名・連絡先・メールアドレスなど

エ　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～ウ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 9 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。

14　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あ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。

（7）本契約は、令和８年度東京都予算が東京都議会において委託契約前に可決・成立し、令和８年度財団収支予算が令和８年３月 31 日までに財団評議員会で承認された場合において、令和８年４月１日に確定するものとする。

連絡先：公益財団法人東京観光財団　観光産業振興部 観光産業振興課
電　話：03-5579-8873