

仕 様 書

1 件 名

令和8年度 観光関連事業者向け DX ナビゲーター事業業務委託

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

観光産業では、業務の効率化や人手不足対応のため、デジタル化が急務であるが、他産業に比べ DX 推進で遅れをとっている。そこで、システム導入・IT コンサルティング業務の実務経験、観光関連産業への知見を有する専門家（以下「DX ナビゲーター」という。）を派遣し、アウトリーチ支援を行うことで、都内観光関連事業者に対し能動的にデジタル化の必要性を周知し、デジタル技術への関心の低い層（潜在的関心層）を掘り起こすとともに、各企業のデジタル化の取組状況に応じた伴走支援及び支援メニュー等につなげることで、事業者のデジタル化促進を後押しする。

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、パートナー会社を含めた体制管理方法及びリスク管理方法を財団に提示すること。

イ 受託者は、観光関連事業者のデジタル化促進等のニーズを的確に捉えるため、当プロジェクトチーム内に、観光業界、経営診断及びデジタル化等に関する専門知識を十分に有するスタッフの配置を行うこと。

(2) スケジュール管理

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すること。

受託者は、財団との連絡を密にするとともに、資料準備、観光関連事業者のニーズ調査、DX ナビゲーターの派遣等の業務について適宜進捗状況を報告し、財団の確認を都度得ること。また、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、進捗状況報告に対する財団の指示を遵守すること。

6 委託内容

(1) 全体運営

受託者は本事業の履行に当たり、以下のアからエを踏まえること。

ア 事業目的を踏まえ、以下の①から⑦までを行うこと。

- ① 事業全体の実施業務
- ② DX ナビゲーターの選定及び認定
- ③ LP（ランディングページ）等の開設及び運営
- ④ 都内観光関連事業者の掘り起こし
- ⑤ DX ナビゲーターの派遣等業務
- ⑥ ニーズ及びヒアリング調査等の実施
- ⑦ その他

イ 委託業務について、受託者は本業務の内容全般を統括し、窓口となる統括業務責任者（電話及び電子メールによる対応が可能であること。）及び DX ナビゲーターを管理監督する責任者を設置し、事業の問い合わせに対応できる体制を整えること。

ウ 事業実施に当たり、実施体制の整備、実施業務の詳細について、財団に協議・報告を行いながら進めること。また、常時すみやかに連絡・調整が可能な体制を確保し、当該事業全体の統括を行うこと。

エ 必要に応じ本事業の申込者のサポート対応等を行うこと。

(2) 事業全体の実施業務

受託者は、DX ナビゲーターの活動を適切に管理し、また、その活動が都内観光関連事業者のデジタル化を促進する効果的な手法となるよう事業を実施すること。

なお、業務フロー及び事業KPI等は、以下のとおりである。

ア 業務フロー

- ① 事業案内リーフレットの制作、ダイレクトメールの発送、その他 PR 活動
- ② 事業者訪問による状況確認、デジタル化診断及び簡易的な業務棚卸・提案書作成などの支援
- ③ 都及び財団のデジタル施策等の活用に繋げる。

イ 対象事業者のターゲット設定及び事業の KPI 等

- ① ダイレクトメールの発送：1,200 社程度
- ② 事業者訪問等による状況確認及び簡易提案書作成：80 社程度

ウ 他支援機関等との連携等

受託者は本委託業務の実施に当たっては、公的機関、経済団体、業界団体等と連携し、効率的・効果的な業務実施に努めること。

(3) DX ナビゲーターの選定及び認定

DX ナビゲーターについては、本事業を実施するためにシステム導入・IT コンサルティング業務の実務経験、観光関連産業への知見を有するなど客観的な実情を基に適切な者を検討し、財団に候補者を選定・提案の上、認定すること。なお、選定にあたり、以下、両方の資格を有することを必須要件とする。

- ・中小企業診断士の資格を取得後 3 年以上
- ・IT コーディネーター又は情報処理技術者等

(4) LP（ランディングページ）等の開設及び運営

本事業の事業概要及び DX ナビゲーターの派遣に係る申込機能を有した LP 等の制作及

び運営等を行うこと。

ア 機能的なページとするため、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 版の制作を軸にし、スマートフォン・タブレット版などについては、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をすること。

イ LP 等の充実に必要なコンテンツ内容等とすること。

① 申込フォームのほか事業の概要等を掲載し、事業 PR 及び DX ナビゲーターの活動への理解促進を図るものとする。

ウ LP 等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

・契約期間中の運用保守を前提とし、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リアルタイム監視検知システム対策も行うこと。

・異常を検知した際は、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。

・ウイ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

・LP 等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。

エ LP 等は、受託者が用意するサーバーにて運営することとし、ドメイン名については財団が指定したものを使用すること。

オ LP の更新に当たっては、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。

① アクセシビリティの検証の実施

公開する LP 等について、「JISX8341-3:2016」試験実施ガイドラインに基づき、ウェブアクセシビリティの達成等級（A・AA）に準拠しているかを検証し、結果を提出すること。検証対象ページは、以下のとおりとする。検証の結果、問題点が見つかった場合には、財団に内容を報告後、必要に応じて適宜修正を行うこと。なお、検証結果は、所定の様式で提出すること。

<検証対象ページ>

「ホームページを代表するページ」（以下の6ページ）及び「ランダムに選択したページ」（34ページ）の計40ページを対象とする。

- ・トップページ
- ・サブページ（トップページと個別ページ間の階層にあるページ）
- ・サイトポリシー
- ・多言語（多言語のページがない場合は、任意のページを選択）
- ・問合せ
- ・提供している情報が掲載されている末端のページ

カ LP内で、別紙1「東京都公式ホームページ作成に関する統一基準」に準拠していないものは、準拠させること。

キ 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。なお、ツールの利用及び他サービスとの連携に際しては、必要に応じて財団と確認の上、当該連携先との調整を含め、適切に対応すること。

（5）都内観光関連事業者の掘り起こし

以下のアからカまでの業務を実施すること。

ア 事業案内リーフレットの制作

本事業の目的・概要等を記載した事業案内リーフレット等（以下「リーフレット」という。）を制作すること。

イ ダイレクトメールの発送

対象となる観光関連事業者1,200社程度に対し、リーフレットを封入したダイレクトメール（以下「DM」という。）を作成し、発送すること。加えて、対象事業者のうち、メールアドレスを把握している事業者に対して、リーフレットのデータを添付したメールを送付すること。また、実施にあたっては、以下の事項に留意すること。

- ・DMの郵送及びメールの送信については、財団のデジタル関係施策の募集時期や募集対象等を踏まえ、郵送及びメール送信のタイミングを分割するなど、なるべく多くの観光関連事業者に情報が到達し、反応率を高められるよう工夫すること。詳細は、財団に確認の上、決定すること。
- ・郵送用の封筒については財団より支給したものを使用すること。郵送料及び手数料は、受託者の負担とする。なお、DM発送は、リーフレットを封筒に封入する方式を基本とするが、封書以外により反応率を高められると考える方法がある場合は、事前に財団に確認の上、実施すること。

ウ 架電等によるフォロー

6（5）イによるDM及びメールを送付した観光関連事業者に対し、以下の事項に留

意の上、架電等による適切なフォローを実施すること。

エ 架電の際に説明する事項

説明事項は「本事業の目的及び概要」を含むものとし、対象者の興味・関心を誘発し、今後の DX ナビゲーターによる支援に繋がるよう戦略的に実施すること。

オ 架電等を行う上での体制整備

受託者は、架電を行うための人員・場所・機器・電話回線などを準備すること。これらに要する経費は、本事業の委託料に含める。

カ PR活動

受託者は、観光関連事業者の掘り起こしに当たり、6（5）アで作成するリーフレットによる DM 発送に加え、本事業の目的を踏まえた上で、効果的な PR 活動を実施すること。

（6）DX ナビゲーターの派遣等業務

以下の事項に留意した上で、次のアからオまでの業務を実施すること。

・対象となる都内観光関連事業者

宿泊業・旅行業・飲食業・小売業・旅客運送業・体験コンテンツ提供事業者など、旅行者に直接サービス提供をする事業者とし、対象とする要件定義等については財団に確認の上、実施すること。

・事業者訪問社数：80 社程度

・支援回数：最大 5 回

ア 事業者訪問等による状況確認

支援対象事業者に対する初回の支援として、以下の事項に留意した上で、企業の経営課題及び支援ニーズの把握等ためのヒアリング調査を対面、オンライン会議システム、又は電話、メール等にて行い、支援方針を決定すること。

イ デジタル診断について

6（6）アにおいて、支援対象事業者の状況及び意向に応じて、企業の経営課題及びデジタル化の取組状況を確認するため簡易的なデジタル診断を実施すること。

ウ 簡易的な業務棚卸等について

6（6）ア及びイの結果を踏まえ、現状の業務把握及びデジタル化の対象箇所の候補洗い出しのため、簡易的な業務棚卸など業務プロセスの可視化を行うこと。

エ 簡易的な提案書の作成について

6（6）アからウまでの結果を踏まえ、東京都及び財団等のデジタル関連施策を活用し、事業者自らデジタルツールの導入を検討できるよう、デジタルツール導入に向けた簡易的な提案書を作成すること。

オ デジタル関係施策の紹介等

6（6）アからエまでの結果を踏まえ、支援対象事業者に最も適したデジタル関連施策を案内すること。

(7) ニーズ及びヒアリング調査等の実施

6 (5) 及び (6) の対象となった観光関連事業者に対し、ニーズ調査及び事業効果などを測るアンケート等を実施すること。なお、アンケートの内容は、本事業効果及び今後のデジタル施策の展開を測るのに適したものとし、財団に確認の上、決定すること。

あわせて、アンケートにおいて協力の意思を表明した事業者のうち、支援の参考事例として適切な企業を10社以上抽出し、ヒアリング調査を行うこと。ヒアリング調査は、当該企業の支援を担当したDXナビゲーターとも連携して行うことが望ましい。なお、ヒアリング調査結果については、参考事例として広く発信する可能性があることに留意しながら実施し、取りまとめること。

(8) その他

ア 支援対象事業者データベース等の作成

受託者は、6 (5) 及び (6) において対象とした観光関連事業者を整理したターゲットリストを作成するとともに、支援対象事業者の現況や案内を行った支援策等を事業者ごとに適切に管理し、この内容をまとめた一覧表を作成すること。

イ 財団の依頼に応じ、バナー制作や相互リンク等、必要な対応を行うこと。

ウ 本事業で作成した制作物は、原則、期限を設けず継続して公開可能なものとする。

また、財団の依頼に応じ、東京都及び財団の関係施策の広報活動（SNS など）でも活用できるようにすること。

エ 翌年度以降、受託者が変更になった場合には、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、新規受託業者が遅滞なくLP等が運営できるようにするほか、業務履行に問題が発生しないようあらかじめ引継書を作成し、新たな受託者に確実に引継ぎを行うこと。これらにかかる経費は、本事業の委託料に含める。

オ LP等の引継ぎに関して

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に十分な注意を行うこと。また、汎用性のあるLPを制作し、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、本事業の委託料に含める。

カ 制作物等に著作権等の利用期限がある場合は事前に報告すること。

キ 本事業の遂行にあたりクラウドサービスを利用する場合には、ISO/IEC27001 のアドオン認証であるクラウドセキュリティ管理 ISO/IEC27017 認証、または、米国公認会計士協会 (AICPA) が定めた SOC2 保証報告書を取得しているクラウドサービス事業者を優先して選ぶこと。

7 実績報告書の作成

受託者は、本委託業務について、今後の事業実施において参考とすることを考慮に入れて、実績報告書及び実績報告書（概要版）を作成し、電子データにて財団に提出すること。作成にあたっては以下に留意すること。

ア 実績報告書及び実績報告書（概要版）は、以下の内容を含めること。

- ① 受託業務概要
- ② 運営体制及び業務スケジュール
- ③ DM 送付及び企業訪問等による状況確認の結果概要
- ④ デジタル診断結果概要
- ⑤ 簡易的な業務棚卸等結果概要
- ⑥ 簡易的な提案書作成結果概要
- ⑦ デジタル関係施策への接続結果概要
- ⑧ アンケート、ヒアリング結果概要
- ⑨ P R ツールの作成、P R 活動
- ⑩ 本事業運営に当たっての課題・改善策

イ 実績報告書（概要版）は、事業成果等を説明するためのプレゼンテーション用資料として、業務実施結果の要点（内容・方法・結果・考察）をまとめ、Microsoft PowerPointの形式で作成すること。

8 納品物

受託者は、以下（1）から（6）を納品すること。なお、データについては、全ファイルウィルスチェックを実施の上、電子媒体に保存し、財団へ3部納品すること。

- （1）実績報告書及び実績報告書（概要版）
- （2）支援対象企業名簿を含むデータベース（ターゲットリスト含む）
- （3）LP等の設計書、使用マニュアル等
- （4）P R ツール
- （5）アンケート及びヒアリング調査資料（回収分）
- （6）記録写真

9 支払方法

受託者への支払は、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き30日以内に委託料を一括で支払うものとする。

10 第三者委託の禁止

本委託事業は、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、財団と協議し承認を得た事項については、この限りではない。

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 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

13 委託事項・関係法令の遵守

受託者は、本契約業務の実施にあたり、関係法令、条例及び規則等を十分に遵守すること。

14 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。

*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 本事業を通じて得た観光関連事業者の連絡先・メールアドレス・担当者名など
- イ DXナビゲーターの連絡先・メールアドレス・顔写真データなど
- ウ 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。

- (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、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。

- 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。

15 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、財団と事前に協議し決定する。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (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) 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（担当：松岡、伊藤）
〒163-0915 東京都新宿区西新宿二丁目 3 番 1 号 新宿モノリス 15 階
T E L : 03-5579-8873