

仕様書

1 件名

令和7年度 東京都観光ボランティア研修業務等委託

2 履行場所

公益財団法人東京観光財団（以下「財団」という。）が指定する場所

3 履行期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

4 目的

東京都観光ボランティア（以下「観光ボランティア」という。）は、東京を訪れる国内外からの旅行者が快適に観光を楽しめるよう、旅行者の多様なニーズに対応したきめ細かい観光案内等により東京の魅力を紹介する活動であり、都庁案内・展望室ガイドサービス、観光ガイドサービス、街なか観光案内等がある。

本委託業務では、観光ボランティアを育成し、活動の質を高めることを目的とし、テーマ別研修や障害者や高齢者対応等の各種研修を行う。

5 委託内容

別紙1「観光ボランティアの主な活動内容と実施体制について」及び別紙2「観光ボランティア事務局との連携及び役割分担」を参照の上、観光ボランティア活動に活用できる研修を実施すること。実施に当たっては、これまでの参加率等を勘案して想定参加人数を設定し、効率的な運営が可能となるようにすること。なお、研修方法については状況に応じて柔軟に検討し、対応していくこと。

(1) 年間スケジュール及び実施計画並びに実施体制の提出

- ア 契約締結後、年間スケジュール及び実施計画並びに実施体制（現場責任者、緊急時の対応等）について令和7年4月10日までに財団に提出すること。なお、実施計画は、研修日、会場、研修内容、予定講師名を記載すること。
- イ 各研修を実施する4週間以上前に、以下の文書を財団に提出し、承認を得ること。
 - ・ 研修の概要及び予定講師名を明記した観光ボランティアへの研修案内告知文
 - ・ 当日の実施体制（会場、人員配置図、現場責任者）

- ・ 研修内容の詳細（配布資料、予定講師名）

なお、観光ボランティアが研修に関する問合せをすることができるよう、研修案内告知文に問合せ先（事業者名、担当者名又は担当部署名、Mail アドレス、電話番号）や対応可能日時を記載すること。

- ウ アンケートの回答結果及び受講者数等を考慮し、必要に応じて、年間スケジュール及び実施計画並びに実施体制を適宜修正すること。

(2) テーマ別研修

別紙3「テーマ別研修実績（令和元年度～6年度）」及び別紙4「テーマ別研修詳細」を参照の上、実施スケジュールを作成し研修を実施すること。なお、開催方法については、全て現地開催とし、現地に参加できない観光ボランティア向けにオンラインでの同時配信を実施するハイブリッド型での開催とすること。

また、当日の研修の様子を録画し、適切な編集を行った上、東京都観光ボランティアポータルサイト上で観光ボランティア向けに公開できるよう準備すること。

(3) 障害者及び高齢者等対応研修

別紙5「障害者及び高齢者等対応研修詳細」を参照の上、実施スケジュールを作成し、研修を実施すること。原則として現地開催とする。

また、オンラインによる開催となる可能性が発生した場合、開催方法については、別途財団と協議し、承諾を得ること。

(4) 障害者対応レベルアップ研修

別紙6「障害者対応レベルアップ研修詳細」を参照の上、実施スケジュールを作成し、研修を実施すること。原則として現地開催とする。また、オンラインによる開催となる可能性が発生した場合、開催方法については、別途財団と協議し、承諾を得ること。

また、当日の研修の様子を録画し、適切な編集を行った上、東京都観光ボランティアポータルサイト上で観光ボランティア向けに公開できるよう準備すること。

(5) 新規採用ボランティア向け研修

別紙7「新規採用ボランティア向け研修詳細」を参照の上、実施スケジュールを作成し、研修を実施すること。原則として現地開催とするが、オンラインによる開催となる可能性が発生した場合、開催方法については、別途財団と協議し、承諾を得ること。

また、当日の研修の様子を録画し、適切な編集を行った上、東京都観光ボランティアポータルサイト上で観光ボランティア向けに公開できるよう準備すること。

(6) 研修未参加者の要因分析

上記の(2)～(5)の研修について、研修の対象者でありながら参加しなかった観光ボランティアに対し、参加しなかった理由及び要因を、アンケート等により調査し分析すること。

(7) 実施報告書の提出

各研修を実施後又はアンケート回収の1か月以内及び全研修実施後の2か月以内に、以下の事項を記載した報告書及び当日使用した資料、回収したアンケートのデータを財団に提出すること。

なお、当日使用した資料について、財団が、東京都観光ボランティアポータルサイト（全観光ボランティアが資料の閲覧及びダウンロード可能。ただし、無断複製やSNS等へアップロードすることは禁止している。）に掲載することについて、受託者はこれを了承するものとする。また、当日使用した資料は、電子データで納品することとする。

ア 受講者数等（申込者数、キャンセル数等）

イ 当日の研修内容（当日の状況を取めた写真も可能な限り使用すること。）

ウ アンケート回収数及び分析結果（アンケート回収率含む。）

エ 総括（次回以降、改善する点があれば記載。研修未参加者の要因分析も含めて記載すること。）

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8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8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 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」(※) 第14に定めるところによる。

※ https://www.tcvb.or.jp/jp/denshi_tokkishiyousyo.docx

10 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。

11 個人情報の保護等

(1) 「東京都個人情報取扱事務要綱」及び「保有個人情報の安全管理に関する基準イメージ」を踏まえ、別紙8「個人情報に関する特記仕様」に定められた事項を遵守すること。

<東京都個人情報取扱事務要綱>

https://www.tcvb.or.jp/jp/20240401_jimutoriyoukou.pdf

<保有個人情報の安全管理に関する基準イメージ>

https://www.tcvb.or.jp/jp/20240401_annzenkannriki_junimeji.pdf

(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、別紙9「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。

(3) 本件において取り扱う個人情報について、特に以下の事項に留意すること。

ア 観光ボランティアの個人の氏名・住所・電話番号等の連絡先・生年月日・メールアドレスなど。また他の情報と容易に照会でき、個人を識別可能な情報（観光ボランティア ID/IP アドレスなど）も、同様に個人情報とみなす。

イ 観光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。

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。

(4) 本事業の遂行に当たり第8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8「個人情報に関する特記仕様」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。

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

12 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いて、委託料を年2回（令和7年9月末及び令和8年3月末）で支払うものとする。

13 その他

(1) 財団が必要があると認めるときは、受託者と協議の上、この契約の内容を変更すること。

- (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) 事故等が発生した場合は速やかにこれを処理し、直ちに財団に連絡・報告すること。
- (4) 業務時及び業務終了後の緊急時の連絡体制を確保し、財団へ報告すること。
- (5) 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。
- (6) 取材の要請があった場合は、協力すること。
- (7) 本仕様書の解釈について疑義（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。
- (8) 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。
- (9) 本契約は、令和7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7年度の財団収支予算が令和7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7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 総務部 観光情報課
東京都新宿区西新宿二丁目3番1号 新宿モノリス 15階
電話：03-5579-2681