

仕 様 書

1. 委託件名

令和8年度（東京大会）国際イベント等開催支援プログラム実施業務委託

2. 目的

東京で開催される国際イベント等に対し、東京の魅力をPRし参加者の満足度を高め再来訪につなげるとともに、口コミ効果など、参加者を通じた観光プロモーションを進めることを目的とし、イベント会場・空港等へのホスピタリティチーム派遣、東京観光ツアー及び東京の文化体験等を実施する。

3. 契約期間

令和8年4月1日から令和8年8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. 対象イベント概要

対象イベント：	テクノロジー系グローバルイベント
会期：	2026年4月27日（月）・28日（火）・29日（水）
会場：	東京ビッグサイト
イベントの コンセプト：	<ul style="list-style-type: none">最先端テクノロジーの活用提案持続可能な新しい価値の創出・発信世界共通の都市課題の克服スタートアップとの連携や最先端技術の体験
参加者特性：	<ul style="list-style-type: none">アジア、世界を代表するスタートアップ、投資家、大手企業、国・都市の代表、学生起業家等

6. 委託内容

(1) ホスピタリティチームの派遣

財団の指定する国際イベント等に対し、空港とイベント会場それぞれにホスピタリティチームを派遣し、管理を行うこと。

ア 派遣要員の想定人数・派遣時間は、以下のとおり。

							H・・・時間	
	要員派遣	時間(予定)	時間数	実時間	数量	場所	派遣日	備考
1	成田空港	8:00-20:00	12H	11H	2名	2箇所	4/27・4/29	第一・第二ターミナル
2	羽田空港	8:00-20:00	12H	11H	2名	1箇所	4/27・4/29	国際線到着ロビー
3	会場内受付/誘導	8:00-18:00	10H	9H	6名	—	4/27・4/28・4/29	文化体験誘導等の要員含む
4	管理責任者	8:00-18:00	10H	9H	2名	—	4/27・4/28・4/29	全体管理

イ ホスピタリティチーム要員は、英語による東京の観光案内等ができるものとし、類似の業務経験がある者を優先的に配置すること。

ウ 成田空港、羽田空港の到着ロビーに設置のカウンターにて業務を行うホスピタリティチーム要員は参加者に対し、以下①～③の業務を行うこと。

- ① 東京の観光情報及び交通案内等
- ② イベント会場までの交通に関する問い合わせ対応等
- ③ 財団が指定する東京の観光案内に関するパンフレット類等の配付等

エ イベント会場のデスクにて業務を行うホスピタリティチーム要員は参加者に対し、以下①～④の業務を行うこと。

- ① 財団が提供する東京観光ツアー・文化体験プログラム等の申込受付対応、東京観光ツアー・文化体験プログラムの集客状況の報告
- ② 財団が提供する東京観光ツアー発着時の運営補佐
- ③ 財団が提供する文化体験プログラムの会場誘導・会場内の運営補佐
- ④ 周辺施設の観光情報及びホテルからの交通案内等
(なお、④に係る資料等は、受託者が準備すること。)

オ 財団又は主催者が支給するホスピタリティチーム及び受付管理責任者等が着用するユニフォームの管理を行うこと。

カ 受託者は、派遣する要員に対し、業務遂行のために必要な事前研修等を行うこと。

キ 受託者は、財団の指定した期日までに、派遣する要員の氏名を財団に報告すること。

ク 空港カウンターの設置

- ① 空港出迎えのため、成田空港及び羽田空港の国際線到着ロビーの適切な場所に、カウンターを設置すること。
- ② 空港のカウンターにイベント名(英語)を記した看板を掲出すること。
なお、印刷費用は本委託費に含める。

(2) 東京観光ツアー等の運営

財団の指定する国際イベント等に対し、参加者の関心を引き、外国人にとって魅力的な東京観光ツアー（又はテクニカルツアー）等を企画・運営すること（別紙1「東京観光ツアー及び文化体験プログラム催行計画」参照）。なお、本ツアー実施にあたり、募集型企画旅行契約をツアー参加者と別途締結することとする。

ア 以下要件に沿ったツアーを基本とし、運営を行うこと。

コース数：8コース程度

- ① 大型貸切バスに約40名（イベント会場を発着地とする。）。ただし、公共交通機関を使ったツアーを除く。
- ② 公共交通機関を使ったツアーについては、現実的に催行可能な人数を設定し、催行すること。
- ③ イベントのコンセプト及び参加者の特性を踏まえたツアーを企画し、運営を行うこと。
- ④ 都内のインフラや防災に関するツアーを1コース以上含むこと。
- ⑤ なお、コースの内、一部主催者より行先指定があるものについては、そのツアー運行に伴う、基礎内容（バス・通訳ガイド・旅行管理者等）の手配を行い、必要に応じて訪問先との調整を行うこと。なお、通訳ガイドの説明資料等については財団より提供を行う。

イ 旅程管理者（添乗員）のみならず、必ず通訳案内士（英語）が同行すること。

ウ ツアーの実施に当たっては、訪問箇所や移動経路等について、十分な事前現地調査を行い、確実かつ円滑な行程を作成すること。

エ 実施準備において、財団が設定する下見及び打合せ等に、必要な管理責任者及び現場担当要員が参加すること。

オ ツアー催行にあたり、全ての参加者の安全を確保し、運営すること。

- ① ツアー前に参加者リストを作成の上、バスに乗車する際に参加者名を確認すること。
- ② 利用バスにおいては参加者に分かりやすい当該ツアー名の表示をすること。
- ③ ツアー中は常に参加人数を確認し、参加者名及び人数をツアー終了まで管理すること。
- ④ 発着地及び周辺に必要な誘導要員（英語）を配置し、参加者にわかりやすい表示板等を持つこと。
- ⑤ 途中離脱者の管理方法、体調不良者・行方不明者が発生した際の対応を事前に定め、ツアー関係者に周知すること。また、ツアー終了まで適切に対応すること。
- ⑥ ツアー催行の管理責任者、旅程管理者（添乗員）及び誘導要員は、適宜連絡をとり、連携して業務を遂行できる体制を組むこと。

- ⑦ 観光スポット等の入場料、駐車料金については、本委託費に含める。
- ⑧ 博物館等のガイド業務において通訳機器が必要な場合は、参加者人数及び予備分の機器手配を行うこと。
- ⑨ 雨天対策として参加者用の雨具とその管理備品を用意すること。
- ⑩ 受託者は、全てのツアー参加者に対し適切な保険(国内旅行傷害保険)を付保し、本委託費に含める。
- ⑪ 管理責任者はツアー終了後に最終参加者リストを作成し、最終人数の報告とともに財団へ提出すること。

カ ツアー運営時には、財団が作成する満足度調査のオンラインアンケートを参加者に配布し、回収すること。なお、アンケートは財団が支給するものとする。

キ 最少催行人数に達しない等でツアーが催行されない場合、既に費用が発生しているものに関しては、財団より受託者へその費用を支払うものとする。

(3) 文化体験プログラムの提供

財団の指定する国際イベント等に対し、参加者の関心を引き、外国人にとって魅力的な伝統的又は現代的文化体験を実施すること(別紙1「東京観光ツアー及び文化体験プログラム催行計画」参照)。

ア 以下の要件に沿った文化体験プログラムを基本とし、実施を行うこと。

- ① プログラム数：3プログラム程度(茶道含む。)
- ② 会場：主催者が指定する都内会場
※実施会場は、個室ではなくオープンスペースでの実施を想定。
- ③ プログラム実施時間：4時間程度(1日4回程度、各回1時間程度(準備含む。)、実施回数・時間はイベントにより都度相談とする。)
- ④ 体験人数：40名～60名程度(1回の体験者数目安を10名～15名とする。)
- ⑤ イベントのコンセプト及び参加者の特性を踏まえた文化体験プログラムを企画し、運営を行うこと。
- ⑥ 体験後に成果物を手土産として自国に持ち帰れる体験プログラムを含めること。また、成果物として持ち帰る手土産は可能な限り環境に配慮したものとする。
- ⑦ 東京の魅力が伝わるようにプログラムを実施することが望ましい。

イ 実施する文化体験プログラムに関する伝統文化の説明及び体験を行う講師を手配し、都内会場まで派遣すること。講師又は講師に代わる者が必ず英語での説明・体験実施・質疑応答を行えること。講師等の交通費、駐車場代等(飲食は除く)も本委託費に含める。講師人数は体験人数に対し十分な数を配置すること。

ウ 文化体験プログラムの実施に係る用具を手配し、搬送すること。なお用具等の搬入・搬出に係る経費、駐車場費用等も本委託費に含める。

エ プログラムの実施に当たっては、講師と十分な事前準備を行い、デモンス

トレーション・体験を行うために必要となる一切の打合せ費用を含めること。

- オ 文化体験プログラム実施時には、財団が作成する満足度調査のオンラインアンケートを参加者に配布し、回収すること。なお、アンケートは財団が支給するものとする。

(4) 申込受付管理業務

ア 対象イベントの開催期間を通して東京観光ツアー及び文化体験プログラムの受付管理責任者を派遣すること。派遣要員の想定人数・派遣時間は、「(1)ホスピタリティチームの派遣」を参照すること。なお、受付管理責任者はホスピタリティチームの派遣要員の人数に含まないものとする。派遣された責任者は、申込みからツアー催行までの管理及び文化体験プログラム実施に伴う以下の業務を全うする。

- ① デスク全体の運営管理
- ② ツアー及び文化体験プログラムの申込受付業務管理
- ③ ツアー及び文化体験プログラムの申込人数の残数管理
- ④ ツアー及び文化体験プログラムの集客状況の報告（毎日）
- ⑤ その他円滑なツアーの催行及び文化体験プログラム提供に必要なとされる管理業務全般

イ ツアー及び文化体験プログラムの参加者募集に関しては、イベント会場内に設置するデスクでのオンサイト申込みに対応できるようにすること。個人情報管理においては、第12を参照の上、適切な名簿管理を行い、イベント終了後に財団へ提出すること。

ウ デスクでの申込受付は効率的かつ円滑な募集・受付方法とすること。

エ 満席となったツアー及び文化体験プログラムから別のツアー、文化体験プログラムへの案内方法並びに参加申込者のノーショー対策を講じること。

オ ツアー及び文化体験プログラム概要（旅程・集合場所・集合時間）を記載したチラシ（英語）及び案内表示を作成し、会場等で配布・掲示すること。チラシはA4両面カラー1枚とし、使用するについては、用紙及びインキは、「東京都グリーン購入ガイドに定める環境配慮仕様（水準1）」のとおり、印刷物に関する環境配慮仕様【水準1】を満たすものとする。A4両面カラー1枚、再生上質紙 A版 44.5 kgを基本とし、参加意欲を高める魅力的なデザインとすること（写真等、一部必要な情報は財団から提供可）とし、部数については各 100 部用意すること。案内表示は、デジタルサイネージでの掲示とし、受託者はディスプレイ 1 台を会議ごとに用意すること（実施会場で運搬が不可の場合は都度財団に相談すること）。また、英語はネイティブチェック等を行い、不適切な表現がないように努めること。なお、チラシ、案内表紙のデザイン・出力に係る費用も本委託費に含める。

<東京都グリーン購入ガイド に定める環境配慮仕様>

<https://www.kankyo.metro.tokyo.lg.jp/documents/d/kankyo/guider7v2>

カ ツアー及び文化体験プログラム実施に係る経費は財団の負担であるため、各参加者との金銭授受はない。

キ イベント会場における受付デスクは財団側で用意する。

(5) その他運営に係る業務

ア 運営マニュアルを作成し、一週間前には完成版を財団に共有すること。内容はイベント概要、空港及び会場派遣スタッフ計画、東京観光ツアー・文化体験プログラムの申込受付対応、想定される問い合わせ事項（ATM・両替・喫煙所・クロークなど）を含めること。

イ イベント会場内で連絡を円滑に行うため、必要に応じてトランシーバーを用意すること。

ウ ツアー及び文化体験プログラムチラシ・パネル等に Tokyo Tokyo のロゴを利用するため、東京都に対して利用申請手続を行うこと。

エ バス内に Wi-Fi 環境を整え、その費用も本委託費に含める。

(6) 報告書の作成・提出

事業実施後、ア～エを記載した報告書を作成し、財団に提出すること。報告書は、A4 版縦、横書きカラー、MS ワードで作成し、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。

ア 空港ホスピタリティデスク運営

- ① イベント名・会期
- ② 派遣日・時間・派遣場所・派遣人数
- ③ 主な業務内容・配布資料
- ④ 質問・対応結果など
- ⑤ 派遣期間中に撮影したデスクの写真

イ イベント会場ホスピタリティデスク運営

- ① イベント名・会期
- ② 派遣日・時間・派遣場所・派遣人数
- ③ デスク運営責任者及びスタッフの役割分担・運営体制
- ④ デスクの写真

ウ 東京観光ツアー等の運営

- ① イベント名・会期
- ② ツアー運営責任者及びスタッフの役割分担・運営体制
- ③ ツアー行程及び最終参加人数
- ④ ツアー開催状況のわかる写真
- ⑤ ツアー参加者の感想等

エ 文化体験プログラムの実施

- ① イベント名・会期
- ② 文化体験プログラム運営責任者の役割分担・運営体制

- ③ 文化体験プログラム提供事業者
- ④ 文化体験プログラム実施内容・実施日・時間・実施場所・最終参加人数
- ⑤ 文化体験プログラム実施の様子がわかる写真
- ⑥ 文化体験プログラム参加者の感想等

7. 納入場所

財団の指定する場所

8. 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。

9. 秘密の保持

受託者は、8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。

8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。

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」第14に定めるところによる。

<電子情報処理業務に係る標準特記仕様書>

https://www.tcvb.or.jp/jp/denshijoho_tokkishiyosho_20260130.docx

11. 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。

12. 個人情報の保護等

- (1) 「東京観光財団個人情報取扱要領」*を踏まえ、「個人情報に関する特記仕様書」**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8.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。

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

** 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 6.(1)で受託者が財団に提供する派遣要員の氏名・電話番号
- イ 6.(2)で受託者が収集するツアー参加者の情報(氏名、メールアドレス等)
- ウ 他の情報と容易に照会でき、個人を識別可能な情報(IPアドレスやcookieなど)

ど)もア、イ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」***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」****に定められた事項を遵守すること。

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

**** https://www.tcvb.or.jp/jp/denshi_joho_tokkishiyosho_20260130.docx

また、8.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。

1.3. 天災その他不可抗力による契約内容の変更

天災事変その他不測の事由に基づく経済情勢の激変や、疫病の流行等により、本委託の実施途中でも委託内容の見直しを図ることがある。その実情に応じ、財団は受託者と協議の上、本委託契約の契約金額、契約内容を変更することができるものとする。

1.4. 支払方法

受託者への支払は、委託業務完了後、以下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基づいて委託料を一括で支払うものとする。

なお6.のうち、参加者人数の増減や時間数で変動するもの(通訳ガイド、旅程管理者(添乗員)、派遣スタッフ、バス及び施設入場料、発送費、ツアー・文化体験プログラムの本数)に関しては、実際に手配した内容に基づき、実費で精算するものとする。また、保険料については、該当イベント開催前に請求に基づき支払うものとする。

1.5. 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) 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。

- (4) 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。
- (5) 本委託契約は、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コンベンション事業部
電 話：03-5579-2684