

仕様書

1. 件名

令和7年度東京都観光ボランティア PR 業務委託

2. 履行場所

公益財団法人東京観光財団（以下「財団」という）。の指定する場所

3. 契約期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

4. 事業目的

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る。

本委託業務は、その活動を外国人旅行者及び訪都を検討している海外在住者等（以下「外国人旅行者等」という。）に対して積極的にPRしていくことで、観光ボランティアの認知度向上を図る。

5. 全体運営

本PR事業受託者（以下「受託者」という。）は本委託業務を効果的かつ効率的に履行するため、以下の点に留意すること。

- （1）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」に記載の観光ボランティアの活動内容を理解した上で、外国人旅行者等に対し、観光ボランティアの魅力を効果的にPRすること。

参考 URL： <https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/tourism/volunteer/volunteer3>

- （2）本委託業務における実施体制を明確化し、体制管理を徹底すること。英語による情報発信を適切かつ速やかに行うために、英語のネイティブチェック等と円滑で迅速なコミュニケーションが図れる体制を敷くこと。
- （3）本委託業務について、円滑な運営が行えるよう、受託後から年間実施報告書、提出までの業務詳細及びスケジュールを、6（1）～（4）に記載の業務毎に整理した上で、速やかに財団へ提出し（4月10日まで）、その承認を得ること。また履行にあたっては、進捗状況を随時、財団へ確認・報告し、都度修正指示等に従うこと。やむを得ずスケジュールが変更になった際は速やかにスケジュールを修正して提出すること。
- （4）東京都のアイコンとキャッチフレーズの使用にあたっては、商標権・著作権その他関連法規について順守すること。

参考 URL： <https://www.koho.metro.tokyo.lg.jp/2017/06/15.html>

- （5）業務にあたっては、書類の管理や記録等、必要な書類・データ管理を行うこと。

6. 委託内容

(1) 観光ボランティアによる情報発信の運営・管理 (Facebook)

別紙2「東京都観光ボランティア事務局との連携及び役割分担」及び別紙3「情報発信活動の投稿募集から掲載までのスケジュールと投稿のテーマ」を参照の上、観光ボランティアが書いた投稿案（以下「情報発信活動」という。）を以下の東京都観光ボランティアのFacebookアカウントで遅滞なく配信し、管理運用を行うこと。情報発信活動を行う観光ボランティアは、財団が選定する（100人程度）。

<https://www.facebook.com/TOKYOVOLUNTEERGUIDE/>

ア Facebookの運用・管理

管理・運用にあたっては、少なくとも週5回以上フォロワー等の投稿内容等を確認し、コメントや質問等に対応する運営管理体制をとること。

また、ネガティブな投稿等があった場合は、必要な措置を講じること。財団及び東京都観光ボランティア事務局（以下「ボランティア事務局」という。）と連携の上、適切な管理を行うこと。

ただし、ゴールデンウィークや夏季休暇、年末年始等の受託者自身の公休日について、コメントや質問等については自動応答機能等を用いて翌営業日に対応することもできる。

なお、緊急時には土日祝日も対応できる体制を整えた上対応にあたること。

イ 観光ボランティア向けマニュアルの修正・更新、説明会等の実施

(ア) 受託者はボランティア事務局が実施する、情報発信活動を希望する観光ボランティア向けの説明会において、財団が提供する既存のマニュアルの情報発信に関する箇所を適宜修正し、参加者へ情報発信・掲載にあたっての流れや留意点、写真を含む掲載内容の許諾の注意等をまとめた資料を作成し、説明すること。マニュアルは投稿の際に参照するようボランティア事務局を通じて観光ボランティアへ配布する。

(イ) 説明会に参加する観光ボランティアが必須で持参する投稿案を確認し、情報発信に適するように後日添削しフィードバックすること（令和6年度実績：70本程度）。なお、これらの投稿案は、掲載用の投稿案としても活用する。

ウ 投稿案の募集・選定・掲載

投稿案募集から掲載までのスケジュールは以下のとおり。また、掲載テーマは添付の別紙3にスケジュールと併せて記載する。

(ア) 毎月10日までに2か月先の掲載記事用の投稿案をウェブフォームなど用いて観光ボランティアから収集すること。なお、令和7年4月及び5月に掲載予定の投稿案は財団が支給する。

(イ) 提出された投稿案（日本語・英語）を確認し、毎月15件程度の投稿案の選定を行うこと。（参考実績：令和6年度 毎月20件程度の投稿案の中から選定）。選定に

あたっては選定基準を設け、外国人旅行者への訴求力のある記事であることとともに、応募者が公平・平等に掲載されるように配慮・工夫を行うこと。

- (ウ) 掲載コンテンツ（文章、写真、動画等）について、掲載前に事実確認や施設等への許諾取得を行うこと。観光ボランティアから写真の提供がない場合は受託者が写真を準備し許諾作業を行う。許諾申請の基準は、日本政府観光局による『効果的な情報発信を行うための Facebook 運用ガイドライン』を参照するとともに、財団とも協議の上、適切に運用すること。

参考URL：<https://www.jnto.go.jp/eng/download/index.html>

- (エ) 英文の投稿案については、ネイティブチェックを必須とする（機械翻訳の使用は不可）。また、Facebook での発信であることも考慮し、不快感を与えない言葉・文章になるように留意すること。
- (オ) 掲載にあたっては、事実と相違がないことをチェックし、また、本事業の目的を踏まえ、回収した投稿案が観光ボランティアの視点を活かした投稿となるよう必要に応じて適宜校正すること。

エ 投稿頻度

週に3～4本程度の投稿を行うこと。観光ボランティアの投稿が足りない場合は、原則として、受託者が投稿を用意するなどバックアップを行うこと。また、観光ボランティアの投稿とは別に財団から投稿の依頼があった場合は投稿案の作成及び投稿作業を行うこと。財団からの依頼は月1本程度を想定する。

(2) インフルエンサーによるボランティア活動の広報（情報発信）

観光ボランティア事業の認知向上と利用促進を図るため、観光ボランティアが実施する「観光ガイドサービス」（事前申込制）について、インフルエンサーによる広報（情報発信）を行う。その際、財団から提供する過去の観光ガイドサービス利用者状況のデータの分析や市場動向を踏まえ、年間を通じた広報戦略の企画立案を行うこと。

ア インフルエンサーの選定

以下の要件を全て満たすインフルエンサーを3名程度選定すること。

- (ア) 海外から招聘する場合の費用等は本事業費に含めること。なお、海外在住は必須条件ではなく、在日外国人の起用も妨げない。
- (イ) 訪都旅行への関心、意欲を喚起し、具体的な旅行行動を促進するような発信力・影響力を有し、SNS のフォロワー、もしくはメディア媒体等による発信先を有する者。なお、昨年度の実績は以下のとおりで、同等の発信力をもつインフルエンサーを想定している。

①マレーシア：在日（Instagram フォロワー数約40万人等）、投稿3回

②フランス：在日（Instagram フォロワー数約15万人）、投稿3回

③スペイン：在日（Instagram フォロワー数約20万人）、投稿3回

④アメリカ：在日（Youtube フォロワー数約30万人等）、投稿3回・複数媒体利用

- (ウ) 日本人以外のフォロワーが多いこと。

イ インフルエンサーによる情報発信

本仕様書 6 (1) で指定した Facebook アカウント及び選定したインフルエンサー自身の SNS (インスタグラムや YouTube 等) を通じて情報発信を一人あたり 3 回以上発信すること。なお、SNS のトレンドを踏まえた発信方法 (動画・ライブ配信等) を採用し各回で異なる内容を投稿すること。また、情報発信の内容については、観光ボランティアが実施する「観光ガイドサービス (事前申込制)」の魅力を発信するものとし、訪都意欲を喚起させること。

ウ インフルエンサーとの調整

(ア) インフルエンサー決定後、本事業主旨、日程、インフルエンサーに求める役割等を記載した書面等を対象者の言語で作成し、インフルエンサーが理解及び同意を得た上で本事業を実施するよう説明を行うこと。

(イ) 「6 (2) イ インフルエンサーによる情報発信」について、インフルエンサーの事前の説明から実施後のフォローまでを一貫して行うこと。

(ウ) インフルエンサーの特徴 (宗教上の事情等) を考慮し、事業実施にあたり支障がないよう事前に確認すること。また、これに関連し、インフルエンサーから特別な要望があった場合は、財団と協議の上、調整・手配等を行うこと。

(エ) 海外からの招聘による諸手続きが必要な場合 (渡航手続き、ビザ取得、保険加入等) や手配関連の調整及び連絡等を適宜行うこと。また、その費用も本事業費に含めること。国内在住の場合は東京へ招聘するための宿泊や交通 (往復の移動も含む) 等の費用も本事業費に含めること。

エ 取材する観光ガイドサービスのコース選定及び各種手配等

(ア) インフルエンサーが取材するコースを選定し、インフルエンサーと調整の上、取材内容や発信する情報の内容等を企画・各種手配を実施すること。なお、コースの選定にあたっては、2 か月程度前から調整を始めること。

(イ) 取材前にインフルエンサーが選定したコースの中で、特に発信したい内容やスポット等を把握し、財団に事前に伝えること。

(ウ) 取材先の施設等に対して、許諾取得や調整を行うこと。

(エ) 取材に協力する観光ボランティアの手配については、ボランティア事務局と連携の上、日程調整や必要に応じた資料作成等を行うこと (詳細は別紙 2 を参照)。

(オ) 取材当日は、少なくとも受託者から 1 名以上が同行して行程を管理すること。取材開始前に、インフルエンサー及び観光ボランティア向けにブリーフィングを行い、遅滞なく取材を進行すること。なお、これに係る必要な会場手配や資料作成等も行うこと。取材終了後には取材時の様子やインフルエンサーの反応等を記載した報告を財団に行うこと。

(カ) また、取材に係る必要な機器や備品があれば手配を行うこと。また、同行カメラマンが必要な場合は、適合するカメラマンの手配を行い、カメラマンの移動費用等もあらかじめ本事業費に含めること。

(キ)取材中にインフルエンサーの健康と安全が確保されるよう、各インフルエンサー、財団等との連絡体制（緊急連絡先等の作成・配布を含む）を整え、臨機応変に対応すること。

オ 発信管理

(ア)取材後、発信前に財団の確認を行い、必要があれば修正をすること。また、必要に応じて取材先に掲載許可等の許諾取得や調整等を行うこと。

(イ)発信の時期については、外国人旅行者の訪都時期の傾向等や各インフルエンサーのSNSの特性から効果的な時期を検討し、各インフルエンサー間でタイミングの割り振りの調整を行い、事前に財団に報告すること。

(ウ)発信した情報については、定期的に確認し、必要に応じて効果等を財団に報告すること。

(3) オンライン広告掲出

ア ターゲット選定

観光ボランティアの活動内容（街なか観光案内、都庁案内・展望室ガイドサービス、観光ガイドサービス）を踏まえ、それぞれの活動の利用者数の増加及び観光ボランティアの認知度向上につながるようターゲットを設定し、戦略を立てること。なお、戦略には、主に別紙1の「②観光ガイドサービス」の更なる普及のため、訪都前旅行者に向けたPRを含むこと。

イ 実施言語

英語を原則とするが、効果が見込まれると思われる言語があれば追加で実施すること。

ウ 広告媒体及びPR方法

上記イに対して、適切かつ高い広告効果の見込まれる広告媒体及びPR方法を選定すること。その際、次のポイントを考慮すること。なお、発信形態は、テキスト、動画等を想定している。

- ・ 影響力：ページビュー／フォロワー数等
- ・ 広告対象：国／年齢層／購読者層／閲覧者層等
- ・ 広告枠、広告方式：掲載媒体等（選定する媒体によっては、タイアップ等の記事広告を含めることも可能とする。）
- ・ 広告掲出期間：提出日程、日数等
- ・ 主なターゲット、訴求内容

エ 広告デザイン・投稿案の制作

(ア) デザイン

広告媒体毎に閲覧者の特性を踏まえてデザインすること。デザイン制作にあたっては、写真やグラフィックを効果的に用いること。また、観光ボランティアの活動に関する写真等は財団から支給する。

(イ) 投稿案、キャッチコピー等

実施言語の母国語もしくは同等レベルとする者から監修を受け、閲覧者にとって違和感のない表現とすること。取材を実施する際には、必要な費用は全て本事業費に含めること。

(ウ) 校正

校正が必要な項目については、最低1回以上財団の校正を受けること。

(4) 観光ボランティアのインタビュー記事体広告

観光ボランティアの実体験に基づいた自らの成長体験などにフォーカスをあてたインタビュー記事を作成し媒体にて発信する。広く観光ボランティア事業の認知を向上させ利用促進につなげるとともに、ボランティア活動への意欲をかきたて若年層も含め広い年代の観光ボランティアのなり手の確保を目的とする。

ア 観光ボランティアを起用したインタビュー記事を3件程度作成すること。観光ボランティアの選定に関しては、財団及びボランティア事務局と連携すること。

イ 掲載媒体に関して、適切かつ高い効果の見込まれる媒体を3つ選定し、そのうち1つは外国語の媒体を含むこと。また、次のポイントを考慮すること。

- ・ 影響力：ページビュー／フォロワー数等
- ・ 広告対象：国／年齢層／購読者層／閲覧者層等
- ・ 広告枠、広告方式：掲載媒体等（選定する媒体によっては、タイアップ等の記事広告を含めることも可能とする。）
- ・ 広告掲出期間：提出日程、日数等
- ・ 主なターゲット、訴求内容

ウ 広告デザイン・掲載記事案の制作

(ア) デザイン・キャッチコピー

媒体毎に閲覧者の特性を踏まえてデザインや適宜キャッチコピーや見出しなどを効果的に用いて、魅力的な記事を作成すること。また記事制作にあたっては、写真やグラフィックを効果的に用いること。観光ボランティアの活動に関する写真等は財団から支給する。なお、発信形態は、テキスト、動画等を想定している。

(イ) 原稿について

実施言語の母国語もしくは同等レベルとする者から監修を受け、閲覧者にとって違和感のない表現とすること。取材を実施する際には、必要な費用は全て本事業費に含めること。

(ウ) 校正について

校正が必要な項目については、最低1回以上財団の校正を受けること。

(エ) その他

取材を実施する際には、必要な費用は全て本事業費に含めること。なお、作成した記事は、ボランティア事務局が配信する観光ボランティア向けメールマガジン等でも利用することを前提とする。

7. KPI の設定、効果測定及び報告

上記6 (1) から (4) で実施した取組について、以下のとおり実施すること。

(1) 観光ボランティアによる情報発信等の運営・管理 (Facebook)

令和7年3月31日時点の同アカウントのフォロワー数を踏まえ、運営目標と適切な KPI を設定、報告すること。KPI の指標としては、各投稿あたりのインプレッション数、エンゲージメント数、リーチ数、1年間の新規フォロワー獲得数等とする。また、KPI の達成状況等、効果測定を実施し、必要に応じ対策を講じ、その結果を月次 (毎月、翌月 10 日前後目安) 及び年度末に報告すること。

(2) インフルエンサーによるボランティア活動の広報 (情報発信)

適切な KPI を設定の上、報告すること。設定した KPI 項目に対する進捗状況、効果測定、投稿結果報告 (いいね数やリーチ数等) について、投稿内容の日本語訳とともに報告すること。

(毎月、翌月 10 日前後目安)。

また、KPI 達成状況に応じて、インフルエンサーの発信方法 (動画やライブ配信等) や発信メディア、手法、投稿頻度及び内容等を再調整すること。

(3) オンライン広告掲出

運営目標と適切な KPI を設定の上、報告すること。KPI の指標としては広告表示回数、誘導するウェブサイトへのアクセス数 (クリック数)、ページ別訪問数、平均ページ滞在時間、直帰率、離脱率の値 (%) インプレッション数等とする。

また、達成状況等、効果測定の上、必要に応じて対策を講じること。月次 (毎月、翌月 10 日前後目安) 及び年度末に報告すること。

(4) 観光ボランティアのインタビュー記事体広告

ページビュー数等適切な KPI を設定すること。月次 (毎月、翌月 10 日前後を目安) で報告すること。

8. 納品物 (成果物)

(1) 年間実施報告書

7に加え、最終的な年間実施報告書 (データ一式) を提出すること。記載内容は財団と協議の上で決定すること。

(2) 制作物のデザインデータ

PDF データ及び編集可能なデータを提出すること。

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。

10. 秘密の保持

受託者は、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。

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。

11. 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、以下に定めるところによる。

- (1) 受託者は、納入物のうち本委託業務の実施に伴い新たに作成したものについて、著作権法（昭和45年法律第48号）第2章第3節第2款に規定する権利（以下「著作者人格権」という。）を有する場合においてもこれを行使しないものとする。ただし、あらかじめ財団の承諾を得た場合はこの限りでない。
- (2) (1)の規定は、受託者の従業員、9の規定により再委託された場合の再委託先又はそれらの従業員に著作者人格権が帰属する場合にも適用する。
- (3) (1)及び(2)の規定については、財団が必要と判断する限りにおいて、本契約終了後も継続する。
- (4) 受託者は、納入物に係る著作権法第2章第3節第3款に規定する権利（以下「著作権」という。）を、財団に無償で譲渡するものとする。ただし、納入物に使用又は包括されている著作物で受託者が本契約締結以前から有していたか、又は受託者が本委託業務以外の目的で作成した汎用性のある著作物に関する著作権は、受託者に留保され、その使用权、改変権を財団に許諾するものとし、財団は、これを本委託業務の納入物の運用その他の利用のために必要な範囲で使用、改変できるものとする。また、納入物に使用又は包括されている著作物で第三者が著作権を有する著作物の著作権は、当該第三者に留保され、かかる著作物に使用許諾条件が定められている場合は、財団はその条件の適用につき協議に応ずるものとする。
- (5) (4)は、著作権法第27条及び第28条に規定する権利の譲渡も含む。
- (6) 本委託業務の実施に伴い、特許権等の産業財産権を伴う発明等が行われた場合、取扱いは別途協議の上定める。
- (7) 納入物に関し、第三者から著作権、特許権、その他知的財産権の侵害の申立てを受けた場合、財団の帰責事由による場合を除き、受託者の責任と費用を持って処理するものとする。

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

- (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4「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。
*https://www.tcvb.or.jp/jp/20240401_jimutoriyoukou.pdf
**https://www.tcvb.or.jp/jp/20240401_annzenkannrikijunimeji.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5「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。
- (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 本事業を遂行する上で得た、観光ボランティアの氏名・住所・電話番号等の連絡先・生年月日・メールアドレス等。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等）も、同様に個人情報とみなす。
 - イ 当財団職員を含め、本事業の遂行にあたる関係者の氏名/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) 本事業の遂行にあたり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、当該事業者が当事業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」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

14. 支払方法

受託者への支払いは、契約期間終了後、履行内容及び完了届を確認の上、受託者からの請求に基づいて支払いを行う。

15. その他

- (1) 本委託業務の履行に関する情報及び原稿等について、財団から貸与されたものは、契約終了後、速やかに返却すること。
- (2) 原稿（記事面、地図、イラスト、写真、動画等）の校正は、受託者の責任において校了とすること。校了後に誤り、要訂正箇所等が見つかった場合は、受託者の責任において速やかに訂正することとし、訂正等により発生した費用及び損失に対して、財団は一切責任を負わないものとする。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。

- (6) 本委託業務は、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年度東京観光財団の収支予算が令和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