

仕様書

1 件名

令和6年度東京観光情報センター広報PR及びイベント実施業務委託

2 目的

東京観光情報センター（以下「センター」という。）は都内5か所に東京都が設置する観光案内所であり、国内外からの旅行者に対し多様なニーズに対応し、きめ細かい観光情報を提供するとともに都内全域の魅力をミニイベントや展示など様々な切り口で最大限に伝え、旅行者の満足度の向上に寄与している。また、センターではチャットや通話等を用いて、利用者が自宅や旅行先など好きな場所からリアルタイムで観光案内を受けられるオンライン観光案内サービスも提供している。

本事業では、国内外からの旅行者に対して様々な広報媒体を活用し、センター全施設及びオンライン観光案内サービスを積極的にPRし認知度向上を図ることで、センターへの来訪・再来訪やオンライン観光案内の旅マエ・旅ナカでのさらなる利用促進につなげていくことを目的とする。

また、東京観光情報センター 多摩（以下「センター多摩」という。）では独自のイベント等の広報企画を実施することにより、同センターへの来訪・再来訪を促すとともに多摩地域の魅力発信及び誘客促進を図る。

3 契約期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

4 履行場所

- (1) 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
- (2) 東京観光情報センター
 - ア 東京都庁 新宿区西新宿二丁目8番1号 東京都庁第一本庁舎1階
 - イ 羽田空港 大田区羽田空港二丁目6番5号 羽田空港第3ターミナル2階
 - ウ 京成上野 台東区上野公園一丁目60番 京成上野駅構内
 - エ バスタ新宿 渋谷区千駄ヶ谷五丁目24番55号 バスタ新宿3階
 - オ 多摩 立川市柴崎町三丁目1番1号 エキュート立川3階

5 全体運営及び実施体制

受託者は本委託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) 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、体制管理を徹底すること。
- (2) 実施計画を策定し、委託業務や企画事項ごとに狙いや集客目標の設定、効果の高い企画を実施するとともに効果検証を行うこと。
- (3) 円滑な調整、確認が行えるよう受託後から報告書提出までの業務スケジュールを作成すること。また、履行に当たっては進捗状況を随時財団へ確認・報告すること。なお、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) 業務に当たっては、書類の管理や記録など必要な書類・データ管理を行うこと。

- (5) センターの管理運営業務を受託する業者（以下「管理運営業務受託者」という。）等と積極的に協力し、効果的にセンターの認知向上、さらなる誘客のために効果的に業務を実施すること。
- (6) 具体的な効果測定方法を選定しアウトプットイメージを作成すること。委託事業ごとに効果の高い方法にて効果測定を行い、その結果を報告すること。
- (7) 関係者間で月1回程度の定例報告会を実施し、事業の進捗状況や課題等を報告すること。

6 委託内容

(1) 東京観光情報センター 多摩に関する広報業務

多摩地域の自治体及び観光協会並びにそれに準ずる観光関連団体等と連携し、多摩地域の歴史や文化、食、自然等の魅力発信及び観光スポット等への誘客促進を目的として、下記アからカの内容を踏まえた企画を実施すること。

ア 事業全体に関すること

- (ア) 事業全体の進行や進捗を管理する事務局を設置し、運営に係る一切の業務を行うとともに関係機関との連絡調整を行うこと。円滑に事業を遂行できるように本事業に係る担当者を適切に配置し、責任体制を明確にすること。また、景品表示法を順守し、企画の規模に応じて十分な人員を配置すること。
- (イ) 各企画において、センター多摩の認知度向上及び送客に向けた仕掛けづくりを行うこと。
- (ウ) 各企画において制作するチラシ等の広報物は、財団からの校正を受けること。校正回数は各3回とする。
- (エ) 本事業実施に係る事前準備、企画調整、調査、広報PRに必要な調整、イベント実施に必要な備品等、ワークショップの講師費用等、委託事業に係るすべての諸作業は本委託に含み、これらに係る経費は全て本事業の委託料に含む。

イ 企画の募集・選考

- (ア) 下記ウ及びエの各企画について、募集要項及び選考基準を作成すること。
- (イ) 多摩地域の全自治体及び観光協会並びにそれに準ずる観光推進団体に対し、電子メールにて募集案内を送信すること。応募先は受託者が設置する事務局とすること。なお、宛先情報は財団から提供する。
- (ウ) 応募状況は定期的に財団へ報告し、不調の場合は再募集を行う、または対象者へヒアリングを行うなど実施に向けた調整を行うこと。
- (エ) 応募者の選考にあたっては、以下の基準に照らし合わせて採用候補を選定し、財団の承認を得たうえで決定すること。また、結果は応募者全員に通知すること。
 - ①ウの企画：1回あたりの展示において最低3市町村を紹介すること。
 - ②エの企画：1回あたりのワークショップイベントにおいて1市町村の紹介を基本とするが、類似テーマ等により統合させることでより効果的な魅力発信が実現できる場合には、2市町村以上を紹介することも可とする。

ウ 展示スペースにおける展示企画・実施

- (ア) センター多摩にある柱巻きやPR 什器等の展示スペースにて展示を実施すること。展示スペースの詳細は別紙1「東京観光情報センター多摩 展示スペース及びイベント実施スペース」を参照すること。
- (イ) 多摩地域の魅力を効果的に発信するとともに、多摩地域の観光スポット等への誘客を目指した内容とすること。

- (ウ) 多摩地域の特色を踏まえた年間テーマを設定すること。別紙 1 を参照し、各展示スペースにおいて財団が指定する箇所に年間共通の展示を行うこと。
- (エ) 年間テーマに沿った観光スポットやイベント等に係る紹介文、PR 画像、関連グッズ等の素材（以下「展示素材」という。）を上記イのとおり募集し、展示素材を活用して展示を実施すること。受託者は展示素材の内容に応じて、印刷・パネル作成、その他必要とする加工等を行うこと。ただし、募集開始から実施までに要する期間を踏まえ、初回の展示は募集対象に含めず、受託者において展示素材を収集すること。また、上記イで募集した展示素材が少ない場合は受託者が年間テーマに沿った展示素材を直接観光施設等から情報収集し、展示に必要なパネルや制作物の作成を行うこと。
- (オ) 商業施設にあるセンターという特性を踏まえ、周辺店舗と比較して遜色ない魅力的な展示物の設置や装飾等を行うこと。
- (カ) 以下のスケジュール例を参考に、四半期に 1 回以上、展示内容を更新すること。

【令和 6 年 6 月～8 月】

受託者が収集した展示素材を活用した展示（展示中の展示物に係る撤去作業を含む）

【令和 6 年 9 月～11 月】

応募者から提供を受けた展示素材を活用した展示

【令和 6 年 12 月～令和 7 年 2 月】

応募者から提供を受けた展示素材を活用した展示

【令和 7 年 3 月】

応募者から提供を受けた展示素材を活用した展示

- (キ) 施工作业においてはセンター多摩及び入居施設の指示に従うこと。

エ ワークショップイベントの企画・実施

- (ア) 多摩地域の魅力発信及び観光促進に繋がり、幅広い年代の参加者が楽しめる体験型ワークショップ企画を上記イのとおり募集し、応募者と調整の上、実施すること。応募者の紹介によるものであれば、民間施設の企画を選定することも可とする。
- (イ) 別紙 1 に記載のエキュート立川 3 階「タマリバ」にて、令和 6 年 8 月から 9 月までの土日のうち財団が指定する日及び令和 6 年 10 月から 11 月まで土日のうち財団が指定する日の合計 2 日間に異なる企画内容にて実施すること。会場費は財団の負担とする。会場の利用状況等により実施対象期間が変更となる場合には柔軟に対応すること。
- (ウ) 参加人数は 30 名程度（10 名程度×1 日 3 回）とする。1 回あたりのワークショップは 60 分以内とし、時間内に完結可能な内容とすること。
- (エ) 参加費は無料とする。お土産やクーポン類の配布はしないこと。
- (オ) 言語は日本語で、都内・近隣の在住者及び訪問者を対象とすること。
- (カ) 配布物や提出物等の作成、SNS 等での事前告知を行い、想定参加人数を満たすための集客活動を実施すること。
- (キ) ウェブシステム等を利用して申込フォームを用意し、申込者の事前集約、情報管理をすること。
- (ク) 運営マニュアルを作成し、イベント当日の運営及び司会進行を務めること。
- (ケ) アンケートを作成し、より多くの参加者から回答を収集できるよう工夫すること。またイベント終了後に収集・分析すること。
- (コ) 上記（ア）から（ケ）によるイベント開催に加えて、オンライン動画の配信及び 100 名分のオンライン参加用キットを配布し、一定期間自宅等から参加できる企画とすること。なお、オンラインキットの配布場所をセンター多摩にする等、オンライン上のみで完結せずイベントを通してセンター多摩を訪問する仕掛けをつくること。

(サ) オンライン動画の撮影は「タマリバ」でのイベント実施前に、受託者が別途手配する場所にて行うこと。撮影時に関係者以外の映り込みを避け、編集時に違和感のない範囲で編集を施す等の配慮をすること。また、オンライン参加者がワークショップの内容を理解しやすいよう動画に適宜テロップや資料画像を差し込むこと。

オ オンラインツアーの企画・実施

(ア) 多摩地域の魅力を発信するとともに地域と参加者を結びつけ、自宅等にいながら多摩地域の旅行気分を楽しめる内容とし、多摩地域への訪問意欲の醸成に繋がるようなオンラインツアーを企画し、実施すること。

(イ) 企画に当たっては、多摩地域にある複数の観光スポット等を巡り、アクセスしにくい場所や通常公開されていないスポットの紹介等、オンラインツアーならではの特別感の醸成を重視すること。また、オンラインツアー内で訪問する観光スポット等（以下「訪問スポット」という。）が属する自治体や観光協会、センター多摩と連携し、意見を取り入れた企画にすること。

(ウ) 「コンシェルジュと行くオンラインツアー」等のテーマを設定し、コンシェルジュ役がオンラインツアー全体の司会進行を務めること。コンシェルジュ役は以下の条件を満たす人材を受託者が手配すること。

- ・ イベント司会経験者、ツアーガイド等のガイド経験者、俳優等のメディア出演経験者、インフルエンサー等、大衆に向けて話すことに慣れていて、スムーズ且つ適切な司会進行ができること。

- ・ 訪問スポットの魅力ポイントを理解し、関係者や地域の人々との掛け合いにより多摩地域の魅力発信に繋げられること。

(エ) 言語は日本語で年間2回実施すること。

(オ) 1回あたりの参加人数は30名程度とし、1回あたり60分から90分程度の内容とすること。

(カ) 参加費は無料を基本とする。お土産やクーポン類の配布はしないこと。

(キ) 参加者は多摩地域に興味関心のある国内外の旅行者等を対象とすることが望ましいが、対象は限定しない。

(ク) ウェブ会議システムやマイク、カメラ等の映像機器やオンラインツアー実施に必要な機材や通信環境を準備すること。

(ケ) チラシ・ポスター等の作成や SNS 等での事前告知を行い、想定参加人数を満たすための集客活動を実施すること。

(コ) ウェブシステム等を利用して申込フォームを用意し、申込者の事前集約、情報管理をすること。

(サ) イベント当日は生配信を基本とするが、天候や通信環境等の理由から生配信が難しい場所については、オンラインツアーの一部に事前収録等による動画を使用することも可とする。

(シ) アンケートを作成し、より多くの参加者から回答を収集できるよう工夫すること。またイベント終了後に収集・分析すること。

(ス) 上記（ア）から（シ）によるオンラインツアー1企画につき1本以上のオンライン動画を配信すること。動画の掲載先は多摩の来訪に繋がる適切な媒体を選定し、目標視聴回数を KPI として設定すること。

(セ) オンライン動画の配信に当たっては、撮影時に関係者以外の映り込みを避け、編集時に違和感のない範囲で編集を施す等の配慮をすること。ツアー実施前に事前撮影することも可とする。

(ソ) SNS 等を活用した動画の拡散、動画の周知を目的としたチラシ又はポスターの作成等、オンライン動画の視聴回数の増加に繋がり、且つ、多摩地域の来訪に繋がる仕組みを企画し、財団の承認を得た上で実施すること。

カ SNS キャンペーンの企画・実施

(ア) 多摩地域への誘客を目的として国内からの旅行者等を対象に、SNS を活用したキャンペーンを企画し、実施すること。キャンペーン規模は最低参加人数 100 名程度を想定し、最低参加人数を満たすために十分な実施期間を設けること。

(イ) キャンペーン参加特典（多摩の魅力を想起させるもの。単価 1,000 円程度×10 個）を用意し、センター多摩で配布する等、センター多摩の来訪に繋がる仕組みを必ず取り入れること。また、別途財団が提供するノベルティグッズ 100 個を参加賞として効果的に活用すること。

(ウ) Instagram、Facebook、X（旧 Twitter）の 3 媒体で参加できる内容として、キャンペーン独自のハッシュタグを作る等、各媒体のキャンペーン規約を遵守すること。

(エ) キャンペーン告知を目的としたチラシ及びポスターを以下の内容で制作すること。

①チラシ：A4 サイズ 300 部

②ポスター：A1 サイズ 3 部

(オ) 言語は日本語とすること。

(カ) SNS 等を利用してオンライン広告を配信すること。配信元となるアカウントは受託者が準備すること。また、オンライン広告の遷移先となり、応募規約等のキャンペーン詳細を記載したウェブページを作成すること。

(キ) 広告配信計画を提出し、想定表示回数等の具体的な数字を提示すること。

(ク) キャンペーン期間中、参加状況を定期的に報告すること。不調の場合には、より効果的な広告配信になるよう配信設定を調整すること。

(ケ) アンケートを作成し、より多くの参加者から回答を収集できるよう工夫すること。またキャンペーン終了後に収集・分析すること。

(コ) キャンペーン終了後、以下の内容をまとめたデータを財団へ提出すること。

①広告配信結果

②参加者による SNS 投稿内容（投稿日・「いいね」等の反応数を含む）

(2) センター全施設及びオンライン観光案内に関する国内外の旅行者に対する広報業務

センター5 支所及びオンライン観光案内の認知度向上並びに利用促進を図るため、別紙 2 「東京観光情報センターPR 動画」にあるショート動画 4 種を利用したオンライン広告配信を、以下ア～オを踏まえて年間を通じて効果的かつ適切な時期に実施すること。

ア 広告・広報媒体

センター5 支所及びオンライン観光案内の利便性や魅力等を発信するとともに、センターへの来訪者及びオンライン観光案内の利用者の増加に繋げるために、利用者の特性に応じて訴求力の高い広告媒体を選定すること。

イ 対象及び実施言語

対象は都内及び近隣を訪問予定又は訪問中の国内外からの旅行者とする。言語は日本語・英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語を原則とし、訪日旅行者の動向を踏まえて確実にセンターへの来訪が期待できる適切なターゲットを設定すること。外国語については、東京都の定める「国内外旅行のためのわかりやすい案内サイン標準化指針」

(<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/tourism/signs/>)

を参照の上、表記の統一を図るとともに、対象国の利用者に向けた適切な表現となるよう、該当言語を母国語とする者又は同等レベルとする者から監修を受けること。

ウ 媒体の選定

訴求力の高い広告媒体を対象毎に次のポイントで整理し、具体的な内容にて選定すること。

- (ア) 影響力：ページビュー数／フォロワー数等／エリア／メディア特性／視認性
- (イ) 広告対象：国／年齢層／閲覧者層等
- (ウ) 広告枠・方式：広告掲出面積／ページネーション等
- (エ) 広告掲出期間：掲出日程（年間スケジュール含む）／日数／時間
- (オ) 訴求内容

エ 原稿の制作

各動画の訴求ポイントを理解し、動画内容に適した原稿を作成すること。

7 納品物（成果物）・納品先

成果物として提出するものは、以下の通りとする。

- (1) 年間実施報告書（6で実施する本委託内容の全てを統括するもの）
出力2部及びデータ一式
- (2) 各企画における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（拡張子 eps、ai 等）
- (3) 各企画におけるアンケート集計結果
PDFデータ
- (4) 6（1）カ(コ)で作成したデータ
PDFデータ

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させてはならない。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、第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。

第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、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、第8の規定により再委託された場合の再委託先又はこ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、その使用権、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。

1.1 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。

1.2 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、「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.johokokai.metro.tokyo.lg.jp/kojinjoho/gaiyo/documents/20230401_jimutoriyoukou.pdf
- **
https://www.johokokai.metro.tokyo.lg.jp/kojinjoho/gaiyo/documents/20230401_annzenkannrikijunimeji.pdf
- ***
https://www.tcvb.or.jp/jp/kojinjoho_tokkishiyu_0122.doc
- (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、サイバーセキュリティの確保に取り組むこと。
- また、委託業務に係る情報の保管及び管理に万全を期するため、委託業務の実施に当たって以下の事項を遵守しなければならない。
- ア アクセスを許可する情報に係る事項
- 受託者は、アクセスを許可する情報の種類と範囲、アクセス方法について、業務着手前に財団から承認を得ること。
- イ システム要件に係る事項
- 受託者は本委託業務に係るシステム及びネットワークの保守に必要な不正プログラム対策、不正アクセス対策等を行うものとし、使用するソフトウェア（OS、ミドルウェア、データベース、ウィルス対策ソフト等）は、委託期間において、常に最新のセキュリティパッチを適用すること。
- ウ 受託者は、財団又は東京都が実施するセキュリティ診断（リスク評価、脆弱性診断、改

ざん検知等)に協力すること。ただし、診断の結果の対応については、別途財団と受託者で協議し決定する。

- (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 本事業において実施するイベント参加者の氏名/連絡先/メールアドレス など
 - 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
 - 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。
- (4) 本事業の遂行にあたり第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

1.3 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。

なお、6 (1) エ「ワークショップイベントの企画・実施」に係る備品購入費等の諸費用については、精算時に実際に使用した数等に応じて精算するものとする。

1.4 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・契約件名および契約金額等) 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あたっては財団と協議のもと進めること。
- (4) 本契約は、令和6年度東京都予算が東京都議会において委託契約締結前に可決・成立し、令和6年度の財団収支予算が令和6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6年4月1日に確定するものとする。

1.5 問い合わせ先

公益財団法人東京観光財団 総務部ビジターズインフォメーション課
電話 03-5579-2675