

仕様書

1. 件名

令和7年度広域的な観光案内拠点及び東京観光案内窓口の運営支援等に関する業務委託

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. 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. 事業目的

- (1) 国内外からの旅行者の多様なニーズに対して、きめ細かい観光情報を円滑に提供できるよう、広域的な観光案内拠点及び東京観光案内窓口（以下「観光窓口」という。）の運営を支援し、観光窓口を利用する国内外の旅行者に対する満足度向上の一助とする。
- (2) 観光窓口に対して観光等の情報提供を行い、観光窓口の質の向上を図り、都内における観光案内機能の充実を図る。
- (3) 広域的な観光案内拠点を核に、都内全域の観光窓口をネットワーク化し、都内における観光案内体制の強化を図る。
- (4) 観光窓口の募集等に向けた取組を行い、都内全域での観光案内体制の充実を図る。

5. 定義

この仕様書において、次に掲げる用語の定義は、以下のとおりとする。

- (1) 観光窓口
東京都が指定する広域的な観光案内拠点及び東京観光案内窓口（「東京観光案内窓口一覧（別紙1）」参照）、東京観光情報センター（東京都庁・多摩・羽田空港）
- (2) 受託者
本業務委託の委託先
- (3) モニター付きコールセンター通訳サービス（以下「コールセンターサービス」という。）
多言語によるモニター通訳サポートサービス
- (4) 東京観光案内窓口用ポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）
観光窓口専用の情報共有システム及び観光窓口スタッフ用業務管理システム
- (5) 東京観光案内窓口広報用ホームページ（以下「広報用HP」という。）
観光窓口の施設情報を紹介するホームページ「Tokyo Tourist Information」
(URL：<https://tokyotouristinfo.com/>)

(6) 屋内型観光案内デジタルサイネージ（以下「屋内サイネージ」という。）

6. 委託内容

関係機関と連絡調整しながら、下記（1）から（11）に係る業務を行うこと。また、円滑に事業を遂行できるよう、担当者を適切に配置し、責任体制を明確にし、事前に財団と協議の上、本事業を実施するための運営体制図、詳細な業務実施計画書及び年間スケジュールを契約締結後速やかに作成し、提出すること。

（1）観光窓口のサービス支援について

ア 観光案内パンフレットの申請等について

観光窓口がポータルサイトを通じて申請する観光案内パンフレット（東京トラベルガイド等）について以下のとおり対応すること。

（ア）申請受付

ポータルサイトに定期的にログインし、観光窓口からの申請内容を確認した上で、とりまとめを行うこと。また、必要に応じて部数調整を行うこと。原則、申請は毎月10日締めとし、各観光窓口の申請は月1回のみ受け付けることとする。ただし、緊急を要する場合は、必要に応じ個別に対応すること。また、必要に応じて観光窓口に対し、申請サポートを行うこと。

（イ）発送依頼

観光窓口からの申請内容を、別途財団が指定する保管管理事業者に連絡し発送作業を依頼すること。保管管理事業者と密に連携を図り発送遅延や間違い等が発生しないように努めること。なお、発送費用については本委託経費には含めないこととする。

（ウ）配布状況の管理・報告

毎月の申請・発送内容を取りまとめ報告すること。なお、集計に当たってはポータルサイトを活用すること。

イ 観光窓口のロゴマーク入りステッカー等の配布等

観光窓口のロゴマーク入りステッカー（サイズ：A7・A5・B5）を必要に応じて増刷し、当該ステッカーを挟み込めるA5版程度のプラスチックスタンドを用意すること。なお、増刷用のデータは財団が支給する。

ウ 観光窓口からの問い合わせ対応

電話、電子メール等による観光窓口からの本委託業務に関する問い合わせに対応すること。対応時間は平日9時00分～17時45分とする。

エ 観光窓口担当者向け情報提供

観光窓口に対する情報提供として、以下のコンテンツを制作し、ポータルサイトに掲載すること。また、適宜情報の更新を行うこと。

（ア）お知らせ

（イ）報告/申請

- (ウ) 情報共有
- (エ) お役立ち情報
- (オ) ヘルプ/お問い合わせ
- (カ) 各観光窓口の来場者数集計結果等
観光窓口に対して、四半期ごとに1回、来場者数の集計結果等、情報提供を行うこと。
- (キ) 専門家派遣の募集等
観光窓口に対して、原則四半期ごとに1回以上、専門家派遣募集のお知らせを行うこと。
- (ク) その他財団が指示する情報

オ 新規観光窓口の施設情報収集・管理

東京都が令和7年度に新たに指定する観光窓口（30件程度を想定）について、財団が指定するスケジュールに則り、各窓口に対し以下の施設情報等の確認連絡を行うこと。この際、原則としてポータルサイトを利用して情報収集し、初期登録を行うとともに、（4）により広報用HPにも反映すること。また、観光窓口から受けた意見は、都度財団に共有すること。さらに、登録した内容は、財団の求めに応じて、各施設の情報一覧データとしてまとめ、提出すること。

- (ア) 対象施設の名称(日本語・英語・中国語(繁体字・簡体字)・韓国語)
- (イ) 住所
- (ウ) 電話番号、ファックス番号、電子メールアドレス
- (エ) 代表者氏名、担当者氏名
- (オ) 窓口のスタッフ配置人数
- (カ) 対応言語
- (キ) 営業時間、休業日
- (ク) 最寄り駅及び駅からの所要時間
- (ケ) 外国人旅行者が利用できる無料Wi-Fiサービスの有無及びサービス名
- (コ) その他、旅行者に対する各種サービス提供状況
- (サ) 対象施設の外観写真
- (シ) ロゴマークの掲出が確認できる写真
- (ス) Google ビジネスプロフィールのID
- (セ) その他財団が指示する情報

カ 既存観光窓口の施設情報収集・管理

指定済みの観光窓口に対し、上記オに掲げる施設情報について、ポータルサイト上の情報が常に最新になるよう、観光窓口への情報更新の書面送付等による呼びかけを通じてチェックを適宜行うこと。更新を確認した情報は、（4）により広報用HPにも適宜反映すること。さらに、また、更新した内容は毎月1回、また財団の求めに応じて、各施設の情報一覧データとしてまとめ、提出すること。

キ マニュアルの作成

問い合わせ先を明記した観光窓口運営マニュアルを作成し、ポータルサイトに掲載すること。また必要に応じて定期的に内容を更新すること。

ク 観光窓口への訪問等

令和6年度及び7年度に指定した窓口を中心に、年間200件程度の訪問を行い、運営支援等に係る満足度やニーズ等をヒアリングすること。訪問する観光窓口候補の選定を行い事前に財団の承認を受けた上で訪問すること。なお、窓口の都合によりオンラインによるヒアリングも可とする。

ケ 観光窓口の満足度向上に向けた改善及び運営支援サービスの質の向上

運営支援サービスの質の向上を目的として、上記の観光窓口への訪問及び財団が別途実施する満足度調査等の報告を基に観光窓口の満足度向上及び運営支援サービスの改善策を選定し、実施すること。

コ 観光窓口の連携強化

観光窓口同士の連携強化を目的とした取組を選定し、実施すること。

サ 屋内サイネージに係るシールの配送

観光窓口に貸与しているサイネージ本体に貼付するため、オンライン観光案内へ誘導するQRコードを記載したシールを、サイネージを貸与している観光窓口に送付すること。送付先は令和7年度の新規窓口を中心とした40か所程度とする。なお、シールについては財団が別途支給する。

(2) 観光窓口担当者向け研修会等の実施

ア 新規観光窓口に対する制度説明会及び接遇研修の企画・実施

令和7年度に東京都が指定する観光窓口等を対象に、観光窓口のニーズを踏まえて、運営支援内容を含む説明会を行うこと。この際、国内外の旅行者に観光案内をする上で必要となる基本的な接遇スキルを習得するための研修も併せて行うこと。(最大70名程度を想定)

原則、観光窓口がアクセスしやすい場所で開催することとし、オンライン開催またはアーカイブ配信と合わせてハイブリッドとすること。

イ 観光窓口研修会の企画・実施

観光窓口の担当者に対し、運営の事務的事項や観光情報の提供及び運営ノウハウの普及等を行い、観光窓口のサービスの質を確保・向上させることを目的として、年2回程度研修会を実施すること。想定参加人数は50名以上とし、窓口に対して積極的に周知すること。時世や観光窓口からのニーズを踏まえるとともに、参加率向上に向けた課題抽出を行い、対象者及び地域性等に応じたテーマ及び講師を複数案設定し、事前に財団へ選定の上、承認を得ること。

原則、観光窓口の担当者がアクセスしやすい場所で開催するとともに、オンライン開催及

びアーカイブ配信も実施すること。

ウ 観光窓口連絡会の企画・実施

観光窓口の担当者に対し、都の施策の情報提供等を行うとともに、観光窓口の担当者間のネットワーク化を図るため、年2回程度の連絡会を実施すること。実施内容は、観光窓口の事例等を発表する機会を設ける等、実践的な内容とし、参加率向上に向けた課題抽出を行い、テーマや講師選定等に反映すること。また、今後の観光窓口への業務支援の充実化を図るために、観光窓口の担当者から業務支援に関する要望や改善希望等をヒアリングしまとめて報告すること。想定参加人数は50名以上とし、窓口に対して積極的に周知すること。

原則、観光窓口の担当者がアクセスしやすい場所で開催することとし、オンラインでの開催及びアーカイブ配信も実施すること。なお、連絡会は上記イの研修会と併催も可能とする。

エ その他

(ア) 研修会・連絡会・接遇研修等の年間スケジュールを作成の上、ポータルサイト等を活用して観光窓口へ周知・出欠確認をすること。

(イ) 研修会・連絡会・接遇研修等の会場及び実施に伴う必要な備品手配並びに必要なに応じて講師手配等を行うこと。なお、講師を手配する場合は、複数案の講師を選定し、講師との講演内容の調整を行うこと。

(ウ) 各回終了後にアンケート調査を行い、財団へ共有すること。またアンケート結果を反映し、次回提案につなげること。

(エ) 研修会・連絡会・接遇研修等について、参加者からのアンケート結果や、業務支援に関する要望や改善希望の内容をまとめて、窓口運営にかかる業務改善の提案を行うこと。

(3) コールセンターサービスの提供

ア 対象

観光窓口のうち、サービスの利用を希望する観光窓口

(総台数：iPad 306台) ※令和7年2月末時点

イ 言語

11言語（英語・中国語・韓国語・タイ語・ロシア語・ポルトガル語・スペイン語・ベトナム語・フランス語・ネパール語・ヒンディー語）

ウ サービス提供期間

令和7年4月1日～令和8年3月31日

エ サービス提供時間

英語・中国語・韓国語・・・24時間365日（土日祝を含む。）

タイ語・ロシア語・ポルトガル語・スペイン語・ベトナム語・フランス語・

ネパール語・ヒンディー語・・・平日9時から18時まで

オ サービス内容

観光窓口のスタッフに対して、外国人旅行者との接客時におけるコールセンターサービスを提供すること（外国人旅行者からの観光案内等の専門的な問い合わせ等の対応は想定していない。）。

カ 想定件数

最大で月間100件程度の対応を想定すること（1件あたりの対応時間は5分程度を想定すること。）。

キ 業務従事者

（ア）コールセンターにて電話通訳を行う業務従事者に対して、業務開始前に研修を実施すること。

（イ）業務従事者は通訳業務（コールセンター含む。）経験が6か月以上またはそれに準ずる通訳スキルを有することとし、事前に財団の了解を得ること。やむを得ず契約期間中に業務従事者が変更になる場合、事前に財団の了承を得た上で、変更後の業務従事者に同様の研修を実施すること。

（ウ）業務に必要な人員を確保すること。

ク 応答率

災害発生時等やむを得ない場合を除き、応答率は90%以上を確保すること。

ケ 端末の新規購入

新規に110台のiPad端末を購入すること。購入した端末は既存の端末と共に保管・管理、納品すること。新規端末は、下記シに記載の財団が指定するアプリの事前インストール及びウェブサイト設定等を実施の上、導入を希望する窓口へ随時送付すること。

コ 端末の管理、更新及び納品

- ・上記アに示した端末及び新規購入した端末を適切に保管・管理し、窓口からの要望に応じて随時納品すること。
- ・貸与中の端末の管理表を作成し利用状況を把握・管理すること。

サ 端末の廃棄

既存端末の内、令和元年度に購入した端末97台及び故障・破損が発生している端末（修理不可のもの）について財団に報告の上、回収キットを窓口へ送付の上、適切に廃棄処分を行うこと。廃棄後に廃棄を証明する書類を提出すること。

シ コンテンツ管理

観光窓口等が案内時に有用なアプリを複数選定し、追加すること。また、その利用方法について観光窓口等へ適切に案内を行い、操作方法について適宜サポートを行うこと。

ス マニュアル

操作方法や故障時の問合せ先等を明記した運用マニュアルを、導入時に観光窓口へ納品すると共に、ポータルサイトに掲載すること。また、必要に応じて定期的に内容を更新す

ること。

セ 管理運営

コールセンターサービスを正常かつ円滑に運用できるように、システム全体の保守管理を適切に行うこと。

(ア) 本システムの契約期間を通じた管理運営体制のイメージと、通常時の連絡体制を明示すること。

(イ) 障害時対応の体制フロー図と、障害時の連絡体制を明示すること。また、障害対応マニュアルを定め、障害発生時には可及的速やかに問題の解決を図ること。

(ウ) 保守時間については毎日9時00分から17時45分まで（土日祝日を含む。）

とする。保守業務には、観光窓口からの故障等の問合せ対応も含む。故障連絡受付から24時間以内に復旧できるようにすること。（島しょ部を除く。）

(エ) 機器の追加や変更が極力容易なシステム構造とし、今後の設置箇所追加時には、最少の費用で対応できるような拡張性を確保すること。

(4) 広報用HPの管理運営

以下の通り、広報用HPの管理・運営・定期更新をすること。

ア ドメイン及びサーバー等の管理運用

現行の事業者からウェブサイトの運営管理に必要な一切の引継ぎを受け、ドメイン〔tokyotouristinfo.com〕及びサーバーの管理を行うこと。また、本ウェブサイトは受託者が用意するサーバーにて管理運営するものとし、受託者は、ウェブサイト運営が正常に行われるために必要な全てのサーバー保守、データバックアップ、モニタリング等の管理を行うこと。

イ テストサイト（ミラーサイト）の管理

新規制作ページの公開前や情報更新の際に財団が事前確認するためのテストサイト（ミラーサイト）を受託者にて管理すること。なお、テストサイトのアクセスID及びパスワードは毎年度及び財団から指示があった際に速やかに更新すること。

ウ コンテンツ

以下の情報について、定期的に確認の上、依頼があった際には速やかに反映すること。

(ア) 観光窓口の施設情報の新規登録及び変更（変更は10件/月想定）

- ① 施設の名称
- ② 住所及び地図情報
- ③ 対応言語
- ④ 営業時間・休業日
- ⑤ 最寄り駅及び駅からの所要時間
- ⑥ 外国人旅行者が利用できる無料Wi-Fiやサービス情報、言語対応等を、アイコンを活用してわかりやすく表示すること

⑦ 施設の外観写真

⑧ その他財団が指示する情報

以下の情報については、観光窓口からの了承が取れた場合に掲載すること

⑨ 電話番号、ファックス番号、電子メールアドレス

⑩ GoogleビジネスプロフィールのID

(イ) 観光窓口からの「お知らせ」枠の運用について

①観光窓口からの「お知らせ」枠の運用

TOPページ及び各窓口詳細ページにある「お知らせ」枠を活用し、各観光窓口及び財団から広報用HP等掲載用PR文の原稿を定期的に受付け、以下の要件にて、翻訳の上、同サイトへ掲載すること。なお、掲載にあたっては事前に財団の承諾を得ること。

・掲載件数：月5件程度

・掲載内容：70文字以内、画像等添付データあり

・申請受付：1週間に一度

・掲載までの期間：日本語 申請から約1週間程度

その他言語 申請から約2週間程度

②「お知らせ」枠の活用促進

お知らせ枠の利用促進のための取組を選定し、実施すること。

(ウ) トップページについて

必要に応じて、文言・ピクトグラム等の修正をすること。

エ アクセス件数の向上及び直帰率の改善に関すること

アクセス件数の向上のためのSEO対策に加え、直帰率の改善について提案及び実施すること。また、広報用HPのアクセス件数向上等については、財団が指定する広報PR事業者と連携すること。

オ 言語

(ア) 日本語、英語、中国語（繁体字、簡体字）、韓国語に対応すること。

(イ) 翻訳にあたっては東京都の定める「国内外旅行者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、当該言語のネイティブ又は同等の語学力を有する者が、翻訳すること。翻訳した原稿は、当該原稿の翻訳者とは別のネイティブ又は日本語と当該言語のバイリンガル能力を有する者がクロスチェックを行うこと。さらに、サイトに原稿を掲載した後のレイアウトを確認し、文字化け、レイアウト崩れ、不適切な改行位置等の不具合があれば、修正すること。

(ウ) 機械翻訳は不可とする。

(エ) 上記(ア)～(ウ)の内容について問題があると財団が判断した場合は、再翻訳の指示

や、翻訳者又はチェッカーの変更を指示することがある。

カ 運用要件

- ・24 時間 365 日の連続運用を前提とし、安定的に稼動すること。計画停止及び予定外の停止時間は、基準値を設定すること。
- ・対障害性などを十分考慮すること
- ・重要な機器については、停電などの予備電源や落雷時等の過電流保護対策などを十分に考慮すること。

キ 運用範囲

- ・システム（パッケージ等）の定期的なプログラム修正（操作性の改善や軽微な修正等）を財団の追加費用なしに行うこと。
- ・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含む）、障害対応等は委託者が行うこと。

ク 運用管理体制

- ・本システムの契約期間を通じた運用管理体制のイメージを示すこと。通常時及び障害時連絡体制を記載すること。障害発生時は24 時間受付可能な体制とすること。

ケ データ管理

- ・原則、毎日データのバックアップ作業を行い、障害が発生した場合は、少なくとも、前日データバックアップ時点までのデータを回復すること。なお、バックアップ形式運用については、別途財団と協議すること。
- ・バックアップファイルから正しくリストアできることをテスト等により確認すること。
- ・バックアップメディアを適切に管理すること。

コ 構成管理

- ・設備・回線・機器・ソフトウェア等物理的構成についてのシステム構成管理を行うことにより、利用者数の増減、アプリケーションの変更等の仕様環境変化に対応すること。

サ システム監視管理

- ・ネットワーク機器の稼働監視を行うこと。
- ・サーバーの稼働監視及び負荷監視（CPU、ディスク）、プロセス監視やログ監視等を行うこと。
- ・その他侵入検知や改ざん検知等の対策も行うこと。

シ 保守管理

- ・契約期間中を通してシステムの安定的運用を図るための定期保守を毎月実施すること。
- ・セキュリティパッチの適用については、毎月定期保守時に実施すること。ただし、緊急性の高いセキュリティパッチについては、財団と協議の上、迅速に適用を行うこと。

ス 障害管理

- ・非常時における情報システムの継続性を保つために、情報システム運用継続計画（IT-BCP）を策定すること。その他、必要な障害対応マニュアルを定め運用すること。

- ・WEB サーバーのアクセスログ及び管理者アカウントへの認証ログをもとに、不審な通信がないか定期的に確認すること。
- ・バックアップファイルを使用した復旧訓練等、非常時における運用及び保守の体制への移行についての訓練を定期的実施し、財団に報告すること。

セ 閲覧者環境

- ・一般的な閲覧環境で、支障なく閲覧できること。また、今後導入されていく OS やブラウザにも対応すること。

ソ SNS 発信用の記事作成

SNS (X 及び Facebook) において広報用 HP や観光窓口を紹介する記事案 (日本語・英語) を作成し、財団へ提供すること。(四半期に 1 度。掲載内容は X 及び Facebook 同様のものとする)

タ その他

- ・「東京都公式ホームページ作成に係る統一基準 (別紙 2)」及び「個人情報に関する特記仕様 (別紙 3)」を順守すること。

(5) ポータルサイトの管理・運営に関すること

ア ポータルサイトの運営

観光窓口に対する情報提供、各観光窓口同士の情報共有及び報告、申請等を円滑に実現するために、既存のポータルサイトを現行事業者から引継ぎ、管理・運営すること。

ポータルサイトのシステム要件については「東京観光案内窓口用業務管理システム要件 (別紙 4)」を参照すること。また、必要に応じて、現行事業者と連携の上、業務を円滑に遂行すること。

イ アカウントの管理

ポータルサイトを利用する窓口担当者及び財団並びに受託者の担当者分のアカウントの管理、新規窓口のアカウント追加等の手続き・管理を実施すること。

令和 7 年度の利用予定数については、「東京観光案内窓口用業務管理システム要件 (別紙 4)」内「3. 令和 7 年度の利用予定数」のとおり。

ウ ポータルサイト内コンテンツにおける改修

- (ア) 「東京観光案内窓口用業務管理システム要件 (別紙 4)」内「2. (4) 各観光窓口の施設情報」について、観光窓口ごとの以下の情報について、各項目の登録・閲覧ができるよう改修すること。なお、情報の登録・閲覧は管理者のみ行えることとする。

(登録・閲覧情報)

- ・窓口訪問履歴
- ・研修会参加履歴
- ・専門家派遣利用履歴

- ・支援貸与物のステータス（品番・貸与日等）
- ・補助金活用状況
- ・お知らせ枠活用状況
- ・パンフレット申請状況
- ・一時休業、臨時休業の履歴
- ・各種調査参加履歴
- ・来場者数報告履歴
- ・その他窓口の活動に関する事項

(イ) 地域のイベント情報等の GOTOKYO への掲載受付機能構築

観光窓口が有する地域のイベント情報を東京の観光公式サイト GOTOKYO

(<https://www.gotokyo.org/jp/index.html>) 内の「まちナビ」に掲出できるよう、ポータルサイト内で掲載情報の受付を行えるよう改修すること。改修後は観光窓口へ周知し掲載申請を促すこと。なお、英語での掲載を観光窓口が希望する場合は英語翻訳を行うこと（5件程度を想定）。

エ サポートに関すること

必要に応じて既存のマニュアルを更新すること。また、観光窓口からの問合せに対応しサポートすること。

オ ポータルサイトの利便性及び利用率向上等

観光窓口からの新たなニーズ把握や現状の課題分析を行い、システムについて改善点や機能追加等を適宜選定し、必要に応じ実施すること。また、観光窓口のポータルサイト利用率向上のため、以下の取り組みを実施すること。

- ・ポータルサイトの活用方法を示したリーフレット等による周知
- ・交通情報や荷物預かり等の観光のお役立ち情報を四半期に一度掲載
- ・マップや観光情報に関する QR コード集の作成、多言語案内表示に関するリンクの更新及び資料の提示
- ・観光窓口の運営に効果的となる情報の掲載
- ・ポータルサイトの利用率向上を目的とした、窓口へのプロモーション・利便性向上施策

カ その他

(ア) 「東京都公式ホームページ作成に係る統一基準（別紙2）」及び「個人情報に関する特記仕様（別紙3）」を順守すること。

(イ) 上記ア～ウに係る月額使用料及び保守料は本契約にすべて含まれるものとする。

(6) 東京観光情報センター事業及び東京都観光ボランティア事業との連携

東京観光情報センター事業及び東京都観光ボランティア事業の各受託事業者と連携し、観光窓口にとって有用な情報を入手するとともに、観光窓口に対し適宜提供すること。

(7) 東京観光案内窓口の募集に向けた広報

東京観光案内窓口の募集に際して、応募者数（30施設程度を想定）を獲得するための以下の取組を実施すること。

ア 観光窓口対象となる観光関連施設のリストアップ及び募集営業

- ・リストアップ：60件以上
- ・募集営業：30件以上（オンラインも可）

イ 観光関連施設等を対象としたWEB媒体での募集広告掲出

- ・掲出期間：令和7年4月下旬から東京観光案内窓口募集終了まで

(8) 観光窓口の情報発信力強化に向けた専門家派遣

観光窓口によるオンラインでの情報発信をサポートし、インバウンド旅行者等のさらなる来訪者数増加を図るため、希望する観光窓口に専門家を派遣すること。専門家は観光窓口に対し、ウェブサイトやSNS等の活用に係る助言を行うこと。

ア 派遣窓口数及び申請限度

年間20か所程度の観光窓口に対して専門家を派遣すること。なお、観光窓口1か所あたり1年度につき1回までの申請を可能とすること。

イ 派遣回数及び相談時間

観光窓口1か所あたり、最大5回まで専門家派遣を希望することができるが、1回あたりの相談時間は2時間（合計10時間）までとすること。

ウ 専門家の選定及び委嘱業務

ウェブサイトやSNS等のオンラインでの情報発信等について専門分野・保有スキルを有する専門家（有識者）を発掘し、ポータルサイトで掲載するために必要な調整・確認業務を行うこと。

(ア) 候補者選定

以下に示す専門家像及び専門分野を参考に作成した選定基準を基に、令和6年度に就任した専門家（別紙5）も含め、専門家候補者を選定すること。また、必要に応じて新規の候補者について選定すること。

なお、選定に際しては、専門家候補者の経歴や選定理由等を明記した候補者一覧表を財団に提出し、承認を得ること。

【財団が求める専門家像】

社会貢献に高い意欲を有するとともに、以下に掲げるいずれかの事項に該当すること

- ・ウェブサイト制作に関するデジタル技術やSNS運用等に関するオンライン情報発信等についての専門的な知見を有する人物。

- ・アクセス解析やデータ分析に基づく実践的（伴走型）アドバイスとコーチング能力を有する人物。
- ・旅行者のトレンドや求める情報、国内外の観光案内所における先進事例等、観光情報発信に係る豊富な知識を有する人物。

【専門分野】

観光窓口の要望に対して適切なアドバイスが可能となるよう、オンラインでの情報発信等に関する専門分野（ウェブサイト、SNS等）を設定すること。

【選定人数の想定】

観光窓口からの要望に対応できるよう、全体で12名程度の専門家を選定すること。

(イ) 委嘱条件の調整及び委嘱状交付

登録候補となる専門家と委嘱条件の調整のため、下記①～⑤の事務手続きを行い、⑥の委嘱状の交付を行うこと。

- ①専門家候補者へ事業概要や労働条件等（謝金・派遣可能日数等）の説明
- ②専門家候補者から履歴書等受領
- ③専門家候補者の氏名や専門分野などポータルサイトへの掲載内容確認
- ④専門家候補者への依頼文の送付（承諾書提出依頼）
- ⑤専門家候補者から承諾書受領
- ⑥委嘱状の交付

(ウ) 観光窓口への周知及び募集

ポータルサイトを活用して四半期ごとに1回以上、観光窓口に対して専門家派遣の周知及び募集を行うこと。また、観光窓口からの問合せや派遣要望に適宜対応すること。なお、ポータルサイトへ掲載前に、登録後の専門家一覧表を作成の上、財団に提出し、承認を得ること。

(エ) 観光窓口と専門家とのマッチング

観光窓口からの派遣要望に対して要望の整理を行い、最も適任と思われる専門家を選定し、財団の承認を得た上で、マッチングを行うこと。専門家に対して、依頼文の送付及び承諾書の受取を行い、財団に提出すること。なお、観光窓口からの派遣内容等に関する変更については、変更申請書を提出の場合に限り、2回まで認めることとする。

(オ) 実施報告書

全ての派遣完了後、観光窓口及び専門家双方から報告書を受け取り、財団に提出すること。

(カ) 専門家への謝礼及び交通費の支給

各観光窓口への専門家派遣完了及び報告書受取後、専門家への謝礼及び交通費の支給を行うこと。1回あたりの謝礼金額については、下記を参照すること。なお、交通費に関しては別途財団が定める規定による。

謝金について<税込>

謝 金	相談時間
1 回あたり最大 24,400 円 1 時間あたり 12,200 円 (30 分単位で分割可。30 分以下は切り捨て)	1 回あたり 2 時間まで

(9) 観光窓口設置用の観光情報発信ツール（以下「観光情報発信ツール」という。）

財団が別途制作する観光情報発信ツールの導入に向けて以下のとおり対応すること。

ア 機器手配

(3) コールセンターサービスの提供 けにて購入した iPad 端末 10 台について、機器を観光情報発信ツール制作事業者へ発送すること。(テスト導入は令和 8 年 2 月を想定)

イ テスト運用への協力

財団が観光情報発信ツール制作事業者と実施するテスト運用について、実施窓口の選定や情報管理方法の助言など必要に応じて適宜協力を行うこと。(10 窓口程度)

ウ 観光情報発信ツールへの情報掲載

テスト運用開始前及びテスト運用期間中に継続して以下の情報掲載を行うこと。

(ア) 「お知らせ」情報の入力および更新

観光情報発信ツール内の CMS を用いて観光情報発信ツールの「お知らせ」に掲載すること。対応言語は 5 言語（日・英・韓・繁・簡）とする。

(掲載内容)

- ・(4) 広報用 HP の管理運営 (イ) お知らせ枠掲載内容
- ・その他、財団または受託者からのお知らせ (5 件程度)
- ・上記件数に満たない場合はテスト用のダミー原稿を用意し実施すること。

(イ) イベント情報の入力および更新

東京の観光公式サイト GOTOKYO 内の CMS を用いて当該サイトの「まちナビ」にイベント情報を掲載すること。対応言語は 2 言語（日・英）とする。

(掲載内容)

- ・(5) ポータルサイトの管理・運営に関すること (イ) 地域のイベント情報等の GOTOKYO への掲載受付内容 (5 件程度)
- ・上記件数に満たない場合はテスト用のダミー原稿を用意し実施すること。

※「まちナビ」に掲載されたイベント情報は観光情報発信ツール制作事業者が観光情報発信ツールへの掲載作業を行う。

エ 観光窓口への周知及びアンケートの実施

既存の屋内サイネージのサービス終了及び観光情報発信ツールの運用開始について観光窓口への周知を行うこと。また、観光情報発信ツールの運用開始に向けて、iPad の設置希望を

無についてアンケートを行い集計し財団に報告すること。

(10) 業務報告書の作成及び報告会の実施

以下ア～コ項目について月次報告書をA4サイズで作成し、データを提出すること。

月次報告書を基に月例の報告会を実施すること。なお、報告会実施に当たっては議題作成、オンラインによる報告会実施の場合はオンライン会議の設定、議事録の作成を行うこと。

年間報告書はA4サイズで作成し、データ及び出力したものを2部提出すること。また、月次報告実施時の議事録等も提出すること。

ア 各観光窓口の来場者数等報告書

各観光窓口がポータルサイトに入力する来場者数等報告書を取りまとめた上で総括し、報告書を作成すること。また、期日までに入力のない観光窓口に対して督促や入力サポートを行うこと。

イ コールセンター運用報告書

各観光窓口別に、利用言語・利用時間帯・利用内容・利用目的の傾向等を集計・分析すること。原則としてポータルサイトへ報告内容を入力すること。

ウ 広報用HPアクセス数

Google Analyticsを用いて以下の項目毎にそれぞれ毎月のアクセス数等を報告すること。
サイト全体のログ総計、言語別サイト全体、言語別トップページ、地域別の訪問者数、オーガニック検索キーワードトップ10

なお、不正アクセス数等については、別途、報告すること。

エ 観光窓口への支援内容に関する課題抽出と改善策の提案

月報を踏まえて、観光窓口及び運営支援内容の改善策を提案及び実施すること。

オ 観光窓口からの問い合わせ内容

カ 観光窓口への観光案内パンフレットの発送実績

キ 観光窓口へのロゴマークステッカーの配布実績

ク 観光窓口への情報提供の内容実績

ケ 観光窓口担当者向け研修会等の実施報告（該当月のみ）

コ 専門家派遣の利用実績

(11) 引き継ぎに関する事項

本業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了等の事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は財団の指示のもと、本業務終了日までに財団が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じるため、業務引き継ぎに伴うシステム移行等に必要となる構成要素（インフラ、ドメイン、プログラム、データベースに格納されるデータ定義、データ、ページやコンテンツ、クラウド等）を円滑に提供できるようにし、速やかに所有権の移転を実施すること。また、所有者移転に関するサポートを最大限実施する

こと。

なお、引き継ぎに係る費用は当委託料に含まれるものとする。なお、財団から要求があった場合、ソースコードやデータベースを速やかに提供すること。

7. 納品物

ア 観光案内窓口の運営支援について

納品物	納入形態・数量	備考
各種報告書	データ（A4サイズ）一式・紙1部	年間報告書は出力したものを2部印刷し提出
マニュアル	データ一式	
制作物のデザインデータ（ロゴマーク等）	データ一式	PDFデータ及び編集可能なデータ（拡張子eps、ai等）

イ コールセンターサービス

納品物	納入形態・数量	備考
報告書（コンテンツリストを含む。）	データ一式	
運用マニュアル	データ一式・紙適量	新規観光案内窓口には各1部印刷し送付。 財団にはデータで納入。

ウ 広報用HP

納品データが大容量となる場合は、DVD-Rなどの記録媒体の保存の上、提出すること。

納品物	納入形態、部数	備考
各種報告書	データ（A4サイズ）一式・紙1部	年間報告書は出力したものを2部印刷し提出
運用マニュアル	データ一式・紙適量	新規観光案内窓口には各1部印刷し送付。 財団にはデータで納入。
制作物のデザインデータ	データ一式	PDFデータ及び編集可能なデータ（拡張子eps、ai等）

エ ポータルサイト

納品物	納入形態・数量	備考
-----	---------	----

仕様を満たすために付帯するもの	データー式	
運用マニュアル	データー式・紙適量	新規観光案内窓口には各1部印刷し送付。 財団にはデータで納入。

オ 東京観光案内窓口の募集に向けた広報

納品物	納入形態・数量	備考
各種報告書	データー式（A4サイズ）・紙1部	年間報告書は出力したものを2部印刷し提出

カ 観光窓口への専門家派遣

納品物	納入形態・数量	備考
各種報告書	データー式（A4サイズ）・紙1部	年間報告書は出力したものを2部印刷し提出

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、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。

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（別紙6）」第14に定めるところによる。

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（別紙3）」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_annzenkanriki_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、「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書（別紙6）」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 本事業を通じて得たもので特に当財団職員を含め、本事業の遂行の関係者の個人情報（氏名/メールアドレス/住所/電話番号/所属） 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（別紙3）」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

13. 契約更新

本委託業務にかかる契約は、受託者が良好な履行を行ったと財団が判断する場合、受託者との合意のもと1年間を単位として最大2回まで本契約を更新することができる。更新を検討するにあたって財団において評価会を実施するため、別途業務報告書を提出すること。更新後の業務内容・規模については、本委託業務に係る契約期間内に別途提示する。契約更新にあたっては、該当年度における東京都予算が東京都議会において委託契約前に可決・成立するとともに、財団収支予算が財団評議員会で承認された場合において、確定するものとする。

14. 支払方法

支払いについては、契約金額の範囲内において財団が四半期毎に履行内容と執行額を確認後、受託者からの請求に基づいて行う。なお、事前に取り決めた備品や支援ツールにかかる費用の内、利用者数や利用頻度によって金額が異なるサービスを利用する場合には、実際の利用料に応じて精算するものとする。

15. その他

- (1) 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。
- (2) 事故等が発生した場合は、速やかにこれを処理し、ただちに財団に連絡すること。
- (3) 令和7年4月1日時点からの業務履行に支障をきたさないように留意すること。

- (4) 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。
- (5) 契約金額には、上記（4）に関わる費用が含まれるものとする。
- (6) 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。
- (7) 財団が必要であると認めるときは、受託者と協議の上、本契約の内容を変更することができる。
- (8) 本委託契約は、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 総務部ビジターズインフォメーション課 電 話： 03-5579-2675
