

仕 様 書

1. 委託件名

令和5年度国際会議（東京大会）開催支援プログラム実施業務委託

2. 目的

東京で開催される大規模国際会議に対し、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、国際会議・空港等へのホスピタリティチーム派遣、東京観光ツアーの実施及び参加者向けに東京の伝統的または現代的な文化体験等を提供する。

3. 契約期間

令和5年6月7日から令和6年1月12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. 対象会議

#	会議	会期	会場	総参加者数
1	A 会議	2023/08/7(月)～2023/08/11(木)	東京大学	1,500 名
2	B 会議	2023/11/05(日)～2023/11/10(金)	京王プラザホテル	700 名

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会議に対し、空港と会議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、別紙1「ホスピタリティチーム派遣計画」による。

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会議参加者に対し、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 会議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 会議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会議参加者に対し、以下①～⑤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（毎日）

- 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は受託者が準備すること)
- ⑤ 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布等
受託者は財団から提供される以下の各アイテムを預かり、財団の指定の数を会議会場へ輸送すること。輸送費及び管理費も委託費に含めること。又、受託者は、最終配布数を集計し、財団に報告すること。会議終了後、余ったパンフレットや備品は、速やかに財団に返却すること。

1	Tokyo Travel Guide (英語)	1,000 冊
2	Tokyo Muslim Travelers Guide	150 冊
3	カタログラック	1 個
4	TOKYOTOKYO バナー	2 本
5	B1 イーゼル (ポスター掲示用)	3 本

- オ 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。
- カ 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。
- キ 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国際会議名(英語)を記した看板を掲出すること。看板のデザイン等は財団と協議の上決定するものとし、印刷費用は受託者の負担とする。
- ク 上記に係る詳細は、最終的に財団と協議の上、決定することとする。

(2) 東京観光ツアー等の企画・運営

財団の指定する国際会議に対し、会議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2「東京観光ツアー催行計画」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 以下の要件に沿ったツアーを実施すること。実施にあたってはツアーの内容について、十分に財団と協議すること。
 - ① コース数：6コース
 - ② 内訳：半日ツアー：3コース(内、多摩地域のツアーを1件含むこと)
ナイトツアー：1コース
SDGs ツアー：2コース

- ③ 1 ツアー定員：大型貸切バスに40名（会議会場を発着地とする）
- ④ 所要時間：3.5時間程度を想定すること（多摩ツアーの場合は最大で7時間程度）。
- ⑤ SDGs ツアーは17のゴール(目標)のいずれかに当てはまり、かつ東京ならではの内容とすること。複数該当することが望ましい。
（例）水質改善による東京湾再生体験ツアー、江戸の歴史に学ぶ循環型社会体験ツアー

- イ 旅程管理者のみならず、必ず通訳ガイド（英語）が同行すること。
- ウ ツアーの企画にあたっては、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、財団が指示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わかりやすい当該ツアー名の表示をすること。
 - ③ ツアー中は常に乗降人数を確認し、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協議し、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、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、本委託契約に含むものとする。
 - 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、本委託契約に含めること。
 - ⑪ 管理責任者は各ツアー終了後に最終参加者リストを作成し、最終ツアーが終わるまでに最終人数の報告と共に提出すること。
 - ⑫ ツアー終了後は財団に遅滞なく報告すること。
- 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（アンケートは財団が支給/配布方法は財団と協議の上決定すること）。
- キ 上記に係る詳細は、最終的に財団と協議の上、決定することとする。

(3) 文化体験プログラムの提供

財団の指定する国際会議に対し、会議参加者の関心を引き、外国人にとって魅力的な伝統的または現代的文化体験を企画・運営すること（別紙3「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東京の伝統的または現代的な文化体験等を実施すること。実施にあたっては、プログラムの内容について、十分に財団と協議すること。

- ① プログラム数：3プログラム程度
- ② 会場：主催者が指定する都内会場及びホテル等
- 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 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用具は可能な限り環境に配慮したものとする。
- ⑥ 各プログラムは60名参加想定で80万円を超えない程度とし、質の高いプログラムを提案すること。

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。なお、講師または講師に代わる者は必ず英語での説明・体験実施・質疑応答を行える者であること。講師等の交通費、駐車場代等（飲食は除く）も本契約に含むものとする。講師人数は体験人数に対し十分であるよう、詳細を財団と協議すること。

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、駐車場費用等も本契約に含むこと。

エ プログラムの実施にあたっては、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委託費に含めること。

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（アンケートは財団が支給/配布方法は財団と協議の上決定すること）。上記に係る詳細は、最終的に財団と協議の上、決定することとする。

(4) 申込受付管理業務

ア 対象会議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1名派遣すること（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）。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、会議会場内に設置するデスクにてオンサイト申込みで対応できるようにすること。個人情報の管理については「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」

(https://www.tcvb.or.jp/jp/denshi_tokkishiyousyo.docx)を参照の上、適切な名簿の管理を行うこと。また、精算の際に名簿を提出すること。

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なら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）を作成し、会場等で配布すること。また案内用パネルを3枚（B1 サイズ）作成すること。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。チラシについては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）。チラシ作成部数は概ね海外参加者数の7割程度とする。記載内容については財団と協議の上、決定すること。チラシ、案内用パネルのデザイン・出力に係る費用も委託費に含めること。

カ ツアー及び文化体験プログラム実施にかか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 会議会場における受付デスクは財団側で用意する。

ク 最終的な受付管理責任者及びデスク要員の派遣時間等は財団と協議の上、決定するものとする。

(5) その他運営に係る業務

ア 運営マニュアルを作成し、会議開催一ヶ月前には暫定版を、一週間前には完成版を財団と共有すること。内容は会議概要、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 会議会場の受付デスク周りにおけるWi-Fi環境を整えておくこと。

ウ 会議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。

エ ツアー及び文化体験プログラムチラシ・パネル等にTokyo Tokyoのロゴを利用する場合には、東京都に対して受託者より利用申請手続きを行うこと。

オ 上記に係る詳細は、最終的に財団と協議の上、決定することとする。

(6) 報告書の作成・提出

国際会議における事業実施後、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。目次、体裁等は財団と協議のうえ決定する。

ア 空港ホスピタリティデスク運営

- ① 会議名・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 会議会場ホスピタリティデスク運営

- ① 会議名・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 会議名・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

ただし、参加者への質問項目等は別途財団と協議の上、決定する。

エ 文化体験プログラムの実施

- ① 会議名・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

ただし、参加者への質問項目等は別途財団と協議の上、決定する。

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、第8項「第三者委託の禁止」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「第三者委託の禁止」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. 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。

11. 個人情報の保護等

(1) 「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。

(2) 本件における「個人情報」として、以下の事項を想定している。

ア 本事業を遂行する上で得た、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も同様に個人情報とみなす。

イ 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。

(3) 本事業の遂行にあたり第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、「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」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

(4) EU における GDPR（一般データ保護規則）等に関する対応を行うこと。

12. 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。

13. 支払い方法

受託者への支払は、委託業務完了後、下記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。ただし、第6項「委託内容」のうち、ガイド、添乗員、派遣スタッフ、バス及び施設入場料、発送費など、参加者人数の増減や時間数で変動するものに関しては、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、該当会議開催前に請求に基づき支払うものとする。

- (1) 委託完了届
- (2) 実施報告書（第6項（6）「報告書の作成・提出」を参照すること。）

14. 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) 感染症等の拡大や、天変地異、政治状況の劇的な変化等により、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。

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
--