

## 仕 様 書

### 1. 件名

令和8年度「観光関連事業者の災害対応力強化事業」に係る業務委託

### 2. 目的

観光業は地震や風水害、感染症、国際情勢など外的要因の影響を受けやすく、災害発生時には需要が途絶し事業継続が困難になる。そのため、観光関連事業者にとって BCP（事業継続計画）策定は必須だが、事業者の自発的取組では策定が難しい状況にある。

伴走支援を行うことで宿泊施設の BCP 策定を確実に進めるとともに、その取組みを対外的に発信する。また、外国人旅行者のより一層の安心・安全の確保を進めていくため、観光関連事業者（宿泊・飲食・小売・事業者、観光施設等を言う。以下同じ。）を対象に、発災時における対応力向上を目的としたセミナーを開催する。

### 3. 契約期間

令和8年4月1日から令和9年3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. 委託内容は大きく以下の3つに分かれる。

委託内容	概要
① 宿泊事業者のBCP策定の伴走支援	BCP策定を希望する宿泊事業者を対象として、事業継続計画（BCP）策定に向けた伴走支援を実施する。
② ①の取組み・成果の情報発信	①により実施したBCP策定の成功事例のドキュメンタリー動画を含む動画を4本制作した上で、宿泊事業者に訴求力のある複数媒体での周知を通して普及・啓発を図る。
③ セミナーの実施	観光関連事業者に対する災害時対応力向上セミナーを、年に3回企画・運営する。

### 6. 運営体制の整備

受託者は契約締結後速やかに、以下に定める運営体制を整え、適切に運営すること。

#### ① 実施計画書の作成

本委託業務の実施に当たっては、当該年度における業務全体の「実施計画書」を作成し、財団の了承を得ること。また、遅くとも当該年度開始から1週間（5営業日）以内に財団へ提出すること。

#### ② 事業統括責任者の設置

業務責任者として業務従事者を統括する事業統括責任者を設置すること。

- (ア) 事業統括責任者の要件  
観光関連産業又は防災関係をターゲットとする業務の企画立案の実務経験等を有していること。
- (イ) 事業統括責任者の業務・責務  
事業統括責任者は、本事業に係る全体計画を定め、進行管理及び関係機関との連絡調整など、本事業全体を適切に総括すること。
- (ウ) 事業統括責任者は、業務従事者を統括し、指揮監督を行うこと。
- (エ) 事業統括責任者は、財団との連絡調整を行い、定例のミーティングを行うこと。  
また、財団からの申し入れ事項があった場合には、速やかに誠意をもって対応すること。
- (オ) 事業統括責任者は、その他財団の協議に定める事項について業務を行うこと。
- (カ) 事業統括責任者は、本事業を統括する者として、公平中立な立場で業務に当たり、公共事業の受託者であるとの自覚を持ち、品位ある行動を行うこと。

## 7. 委託内容

### ① 宿泊事業者のBCP策定の伴走支援

以下の（ア）から（カ）までの内容を踏まえ、宿泊施設のBCP策定を伴走支援すること。なお、受託者の役割において発生する費用は、全て本委託費内で対応すること。

#### （ア） 対象施設

対象施設：財団が指定した、東京都内に所在する規模、特色の異なるホテル・旅館等5施設。

#### （イ） 指定アドバイザーの活用

財団が指定する専門家（指定アドバイザー）を活用し、各施設への現地調査、ヒアリング、リスク評価、改善提案、机上演習支援、文書レビュー等の助言を行う。  
また、財団が開催するBCP策定支援の研修会（対面）について、以下の業務を行うこと。

A 研修会への立ち合い

B 議事録の作成

#### （ウ） スケジュール

- ・支援開始：令和8年5月以降
- ・支援終了：令和9年3月31日

#### （エ） 指定アドバイザー派遣条件

- ・派遣回数：1施設あたり6回
- ・拘束時間：1回あたり2～3時間
- ・5施設合計拘束時間：18時間 × 5施設 = 90時間

#### （オ） 体制・役割分担

委託元（財団）：BCP策定支援を受ける宿泊施設の募集・決定

アドバイザーの指定、全体進行管理、成果物検収

受託者

：伴走支援実施（宿泊施設・指定アドバイザー・財団とのスケジュール調整全般、管理表（Excel）を作成・使用した進捗管理・財団への報告、指定アドバイザーの派遣時（全30回）の同席、

議事の実行、進行等)

指定アドバイザー：現地調査・ヒアリング・評価・訓練支援等の助言

(カ) 成果物

- ・議事録
- ・BCP 策定伴走支援内容がわかる報告書（6回/5施設、計30回分）
- ・その他アドバイザーからのコメントまとめ

② 宿泊事業者によるBCP策定の取組み・成果の発信

以下の（ア）から（ウ）の内容を踏まえ、本事業の取組み・成果の発信を行う。なお、動画製作・周知に係る費用は、全て本委託費内で対応すること。

(ア) 成果物

- A 委託内容①におけるドキュメンタリー動画 1本（15分程度/本）  
内容は1施設3分程度×5施設とし、チャプターを付けること。
- B BCP策定の普及・啓発につながる動画 3本（10分～15分程度/本）  
（例）以下の例を参考に、別観点において作成し、それぞれ内容を提案すること。
- ・BCPの必要性がわかる動画（観光情勢～BCP策定のメリット）
  - ・BCP策定プロセス（策定手順、ポイント、組織体制）
  - ・実際の訓練の動画（策定したBCPに基づいた訓練動画）
  - ・成功事例の紹介動画（すでに策定されている施設、海外事例のものでも可）
  - ・その他BCPの普及啓発につながる動画

なお、A・Bともに、15秒から30秒程度のSNS投稿用のショート動画も作成すること。

(イ) 周知

宿泊事業者に訴求力のある有料広告を含む複数媒体を選定し、最終的な財団の承認を経て当該媒体に2件以上掲出すること。

(ウ) 成果物の品質

- ・監修者として、財団が指定する専門家（指定アドバイザー）をおくこと
- ・構成：各施設の良い点を正確に抽出し、理解しやすい流れで構成する
- ・字幕（テロップ）：日本語・誤字なし、専門用語統一（BCP/BIA/RT0/RPO等）
- ・映像品質：音声明瞭、画質基準（1080p）を満たす
- ・権利処理：肖像権、著作権、ロケ許可の取得

③ セミナーの実施

以下の（ア）から（エ）までの内容を踏まえ、セミナーを企画・実施すること。なお、企画・実施に係る費用は、全て本委託費内で対応すること。

(ア) セミナー概要

A 実施回数及び時間

全3回、各回2時間程度

B 開催日時

令和8年5月14日（木）から令和9年2月26日（金）までの間の平日午後第1回目のセミナーについては、遅くとも令和8年7月末までに開催すること。

C 実施方法

全3回実施のうち、2回はオンライン、1回は対面型での実施を原則とする。どの時期にどの方法で実施するかは、財団と協議の上決定すること。

オンラインで実施する場合、使用ツールについては、セキュリティ対策を講じており安全性が確保できるものを使用するものとする。

D 開催場所

対面型の場合、以下「(ウ) 開催準備業務 A 会場の借り上げ」に記載のある条件を満たす場所。

E 参加対象者

都内観光関連事業者

F 定員

オンラインで実施の場合は、配信専用のスタジオによる配信とする。

定員 100 名程度とする。

対面型の場合は、定員 50 名程度とする。

※対面型においてはセミナーの実施内容を考慮し、定員を低減することで円滑な運営が見込める場合、適切な定員を設定すること。

G セミナーの内容

以下の内容を参考に、参加者にとって有益かつ実践的な内容となるようなセミナーを企画・実施すること（講演者の選定・手配も含む。）。

(1) 企画に当たっては、「東京の特性をふまえた、自然災害（地震・風水害・台風等）発災の対応」をテーマに、目指すべきゴールを示した上で、そこに到達するために必要となる内容で5つ以上提案すること。企画には、全てまたは一部に次の要素を含めること。

- ・「観光関連事業におけるフェーズフリー」
- ・「災害時におけるバリアフリー」

なお、最終的なセミナーのテーマは財団の承認を経て決定する。

(2) 災害発生時の外国人旅行者対応に関する、具体的な対応策や事業者による取組事例の紹介を行うこと。

(3) 本事業においてBCPを策定した宿泊事業者の講演を行うこと

(4) 対面型においては、対面ならではの工夫（避難誘導訓練の現地視察、グループワークやワークショップ、個別相談会等）を行うこと。

(イ) 広報・集客

セミナー参加者の集客のため、各種広報を実施すること。なお、広報・集客に係る費用は、全て本委託費内で対応すること。

A 参加者募集用チラシの作成

財団並びに講演者、事例紹介事業者及びファシリテータ（以下「講演者等」という。）と調整の上、セミナーの概要（プログラム、講演者等、申込方法、申込フォーム等）を記載した参加者募集用チラシを作成し、データを納品すること。チラシ作成時は 随時、財団に原稿等の確認を行うこと。

なお、仕様については以下のとおりとする。

(1)規 格 : A4判、片面、フルカラー

(2)納入期限：各回セミナー開催の1か月以上前とし、具体的な日程は財団と協議すること。

B ターゲティング広告の掲出

それぞれのセミナーの参加者募集時期に合わせて、ターゲティング広告を掲出すること。

(1)広告対象

「(ア)セミナー概要 E 参加対象者」に記載のとおり

(2)掲載媒体・広告手法

(1)の広告対象に対して適切かつ高い広告効果が見込まれる SNS・検索サイト・アプリ等の広告媒体・広告手法を選定し、最終的な財団の承認を経て当該媒体にターゲティング広告を2件以上掲出すること。

なお、財団公式 SNS アカウントによる広告のための素材を提供すること。

(3)広告掲出時期・期間

セミナーの募集開始から3～4週間程度の期間に広告を掲出することを想定すること。なお、実際の広告掲出期間の決定に当たっては、各セミナーの募集期間を勘案し、財団と協議の上、決定すること。

C 受託者は、上記の広報のほか、受託者の有するネットワークやコミュニティ等を活用し、チラシの配布やメルマガの配信、口コミによる拡散など、参加者の集客に対して定員に達するよう最大限営業努力すること。受託者は営業先リストを財団に提出すること。リストは宿泊事業者50施設以上、その他観光関連事業者50施設以上とすることとし、営業結果についても財団に報告すること。

(ウ)開催準備業務

セミナーが円滑に進むよう開催に向けた各種準備等を実施すること。

A 会場の借上げ

セミナーの会場及び講演者等の控室を受託者で借り上げて用意すること。会場は、以下の条件を満たすものとする。

(1)借上時間：12時から18時の間を目安に、準備・片付け等を含む必要な時間。

(2)会場定員：・オンライン：講演者等が同時に2名程度出演可能であること。

対面型：ステージに対して、100名程度の着席が可能であること。

・グループワーク、ワークショップを実施する際のテーブル配置に余裕のある広さであること。

・飲物の持ち込みが可能であること。

・講演者等控室 / 講演者等、財団職員及びスタッフが当日に事前打合せを行うことができる広さの部屋又はスペースを確保すること。

(3)地域：東京都23区内の撮影スタジオ・貸会議室・ホール等で、最寄駅から会場まで徒歩5分程度であり、交通アクセスが良好であること。

(4)その他：セミナーの会場(部屋)は貸切で使用できること。

B 参加者名簿の作成

(1)申込の受付は受託者が行い、受け付けた申込情報を基に、参加者名簿を作成すること。

- (2) 申込受付方法は、原則「ウェブ申込フォーム」とするが、必要に応じて「電話」での受付も可能とすること。
- (3) 参加者名簿には、参加者の属性、氏名及び連絡先（電話、電子メール）等、全ての項目を入力し、電子データで財団に提出すること。

C 当日配布資料の作成・送付・封入

(1) オンライン実施の場合

以下の資料を当日オンライン上でダウンロードできるように調整すること。

- ・講演者等の配布資料
- ・外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル（改訂版）（都から提供）
- ・アンケート

(2) 対面型で実施の場合

以下の資料等を作成・準備し、会場まで運搬すること。

- ・プログラム

内容（予定）：当日スケジュール、講演者等紹介

原稿作成に当たっては、記載内容等を財団に協議の上、適宜修正して作成すること。

- ・「外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル（改訂版）」（別途東京都から提供）
- ・講演者等配布資料
- ・アンケート  
アンケートの記載内容等については、財団に協議の上、適宜修正して作成すること。
- ・財団が提供するその他資料（事業紹介パンフレット等）

(エ) その他

A アンケートの集計及び分析

回収したアンケートは設問ごとに集計・分析し、結果をまとめて報告すること。集計方法は、設問ごとの単純集計のほか、属性等によるクロス集計を含むものとし、グラフ等を用いてわかりやすい内容とすること。適宜財団と協議の上進めること。

B 受講証明

セミナー終了後、5営業日以内に、希望したセミナー参加者に対し、受講証明のメールを送付すること。

C 合理的配慮

セミナー開催に当たっては、参加者から意思の表明があった場合において、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年6月26日法律第65号）の合理的配慮の趣旨に適う対応を行うこと。

8. 納品物

① 事業実施報告書【印刷物3部（A4版）】

受託者と財団との間において、校正を2回以上行うこと。

② ①の電子データ

③ その他、本事業で作成及び収集した電子データ一式

なお、電子データについては、原則として、「MicrosoftWord」、「MicrosoftExcel」又は「MicrosoftPowerPoint」のいずれかによる。写真、図表等はWindows10標準ソフトで編集可能な形式によるものとし、事前に財団の確認を得ること。また、オリジナルデータのほか、PDF形式のファイルも作成し提出すること。スキャニングによるPDF化は認めない。

## 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。

### 10.1. 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。

\* [https://www.tcvb.or.jp/jp/denshijoho\\_tokkishiyosho\\_20260130.docx](https://www.tcvb.or.jp/jp/denshijoho_tokkishiyosho_20260130.docx)

### 10.2. 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。

### 10.3. 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_yoryo_20250401.pdf)

\*\*\* [https://www.tcvb.or.jp/jp/kojinjoho\\_tokkishiyosho\\_20260130.docx](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) 7.により受託者が収集する財団担当者、宿泊施設、セミナー参加者の情報(氏名、性別、メールアドレス)

(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/security_houshin.pdf)

\* [https://www.tcvb.or.jp/jp/denshijoho\\_tokkishiyosho\\_20260130.docx](https://www.tcvb.or.jp/jp/denshijoho_tokkishiyosho_20260130.docx)

また、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 4. 支払方法

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。

#### 1 5. その他

- ① 財団は必要に応じて本委託契約に係る情報（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 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 観光産業振興部 インフラ整備課 電 話：03-5579-8463
--