

仕 様 書

1 委託件名

令和8・9年度多摩・島しょ地域観光課題解決事業に関する業務委託（神津島村）

2 目的

多摩・島しょ地域観光課題解決事業の支援対象地域における観光産業の現状や現在抱える課題等を分析・把握し、課題解決に向けた今後の方向性について地域内での議論を深め、新たな取組を検討・実施し、取組状況を他地域に向けて周知することにより、多摩地域又は島しょ地域の観光産業の持続的な発展を進めていく。

3 契約期間

令和8年4月1日から令和10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。）が指定する場所

5 定義

多摩地域とは、次に掲げる地域を指す。

東京都内の区部及び島しょ地域を除く地域

島しょ地域とは、次に掲げる地域を指す。

大島町、利島村、新島村、神津島村、三宅村、御蔵島村、八丈町、青ヶ島村、小笠原村

なお以下に掲げる支援対象地域とは、本事業における支援対象として財団が決定した地域（本業務委託での支援対象は神津島村）を指すものとする。

6 業務委託内容

以下に示す内容を財団及び支援対象地域と協議の上で、実施すること。なお、委託内容の実施に当たっては以下の点に留意すること。

- ・支援対象地域に対しては、外部の目線から観光客に選ばれる観光地であり続けるための消費者ニーズに基づいて助言すること。
- ・支援対象地域が行う事業について、統一感のある事業設計から実施までの全体像を、プロの知見に基づき専門的・具体的に助言すること。
- ・SDGs への取組については、表面的な活動に留まることなく本質的な取組となるように助言すること。

(1) 支援対象地域における観光産業の担い手確保の手法に関する調査

- ① 観光協会や宿泊施設・ガイドをはじめとした観光産業の担い手を確保するための代表的な手法（地域おこし協力隊・プロボノ・学生インターン・転職エージェント・マッチングサービスなど）を抽出するとともに、各手法について長所・短所及び費用対効果、神津島との親和性などをまとめること。

- ② 観光協会・宿泊施設・ガイドをはじめとした神津島における観光産業の代表的な現場ごとに、求められている人材の要件を整理すること。
- ③ ①で整理した担い手確保のための手法を活用し、②で整理した、求められている人材を誘致した際の移住後のサポート体制（住居や宿泊場所及び財源の確保など）について検討を行うこと。

(2) 支援対象地域における宿泊施設の実態及びニーズ調査

- ① 神津島の宿泊施設が現在抱える課題を把握するとともに、今後の改修ニーズや事業承継の見通し、将来的な観光協会などによる管理の可能性などについて整理すること。
- ② ①の整理に当たっては、既往の調査結果を活用することも可とするが、最終的な調査手法については、神津島観光協会と協議の上で決定することとする。

(3) フロント一元化及び宿泊施設の一体管理に関する国内他地域の事例調査

- ① 国内他地域における以下の事例について、文献・インターネットによる調査により10件程度の情報収集を行うこと。
 - ア 宿泊施設のチェックインなどを担うフロント業務を観光協会などが一元的に担っている事例（フロント一元化の事例）
 - イ 後継者の見通しが立たない宿泊施設を観光協会などが引き継いで管理している事例（宿泊施設一体管理の事例）
- ② ①で収集した事例のうち、4件程度についてオンライン会議によるヒアリング調査、1～2件程度について当該地域の関係者へのヒアリングを含む現地視察を実施すること。なお現地視察先や視察時期については、財団や市町村、観光協会等と事前に協議の上、決定するものとする。ただし現地視察が困難となる場合は、別途オンライン等を活用した視察とすることを可とする。また現地視察の実施においては、神津島観光協会事務局員（2名程度）及び観光協会会員等を含めることとし、事務局員（2名程度）の旅費は本業務の委託費に含めることとする。

(4) 新たな取組の検討・決定

- ① 支援対象地域の観光産業が抱える課題に対して取り組むための組織を設置すること。組織の構成員は、東京都、財団、市町村、観光協会、その他観光関連事業者等とし、設置に当たっては、関係者への調整を行うこと。調整とは、組織の設置目的等を説明し、組織への参加を促すことをいう。
- ② ①で設置した組織において、以下の内容に係る検討会を現地において4～5回程度開催すること（財団がやむを得ない事情と判断する場合はオンラインによる開催も可とする。）。なお、検討会の会場確保や準備・運営、運営にあたり必要な経費は、全て受託者が負担すること。また、検討会で使用する資料については、事前に財団の了解を得ること。
 - ア 6（1）～（3）の分析結果等について情報提供する。
 - イ 6（3）の他地域の取組事例や視察結果等を参考に、必要に応じて支援対象地域の観光事業者等にヒアリングを行い、課題解決のための新たな取組案を検討会にて複数提示する。

- ウ 検討会で提示された新たな取組案を参考に、継続的に実施することができる新たな取組について意見交換を行い、取組内容を決定する。なお、取組内容とは、支援対象地域の観光事業者等（市町村、観光協会等を含む。）が課題を解決していくための具体的な実施案をいう。
 - エ 取組内容については、本事業の趣旨を踏まえ、他の多摩地域又は島しょ地域における同様な課題を解決するためのものとなるよう、他の多摩地域又は島しょ地域への波及性を十分に考慮して決定すること。
- ③ 必要に応じて検討会に専門家を派遣し、課題を踏まえた的確な助言や講義を行うこと。なお、派遣する専門家については、財団と事前に協議の上決定するものとする。
- ④ （５）新たな取組の実施支援にて実施予定の具体的な取組内容を念頭に、「取組計画」の策定をすること。

（５）新たな取組の実施支援

（４）の検討会を通じて検討した観光産業が抱える課題に対する新たな取組の具体的内容及び取組方法を決定し、実施のための支援をすること。

ただし、観光関連事業者をはじめ、島内関係者との調整を進める中で、観光産業の持続的な発展を図るにあたり、より効果的な取組が考えられる場合には、財団と協議の上、取組内容を変更することとする。

① 新たな取組の説明

（４）で検討した新たな取組案を観光関連事業者に提案し、同意を得ること。なお、提案に当たっては、以下のアからウに留意すること。

ア 新たな取組の実施主体は観光関連事業者であることから、観光関連事業者から取組についての意見を聴取し、納得されるよう十分に丁寧な説明を行うこと。

イ 提案の方法は、（４）で開催した検討会の活用を原則とし、村や観光協会と調整の上決定すること。

ウ 新たな取組の実施前までに同意を得ること。

② 取組の実施内容等の提案及び決定

①で決定した新たな取組について、実施内容（実施時期、実施方法等）を提案し、村や観光協会等と調整の上、実施内容の詳細を決定すること。また、取組結果の検証方法（アンケートの実施など）についても検討し、実施内容とあわせて財団の承認を得ること。取組の実施内容は、以下のアからウを踏まえること。

ア （４）で開催した検討会で集めた意見やアンケート結果を踏まえ、観光関連事業者に対して、意見やアンケート結果をもとにヒアリングを行った上で検討すること。さらに、観光関連事業者以外の漁業関係者、農業関係者、交通事業者等に対しても、必要に応じてヒアリングを実施し、取組内容に反映すること。

イ 民間事業者が取組の実施主体となり、地域において持続可能な取組として根付くものを目指すこと。そのためにも、観光関連事業者の同意が得られる内容とし、定期的に観光関連事業者に対し、事業進捗などの情報共有を図ること。情報共有の方法は問わないが、（４）で開催した検討会を活用することが

できるものとする。

- ウ 財団が別に定める、島内の観光産業の課題解決に向けた取組を支援する「多摩・島しょ地域観光課題解決支援補助金」を活用し得る内容を積極的に検討すること。なお、取組事項は1つに限定せず、課題解決に向けて複数の有効な取組が平行して実施できるよう、調整を進めること。

③ 実施の事前準備

取組の円滑な実施に向けて、関係者間の調整を積極的に実施するとともに、必要に応じて島内住民や観光客への周知を図ること。

特に観光客に直接影響する取組については、時期を考慮した上で、十分な周知期間を確保すること。

④ 実施期間中の対応

実施期間中は、定期的の実施状況を確認するとともに、関係者へのヒアリング等により、取組実施における課題を把握し、できる限り関係者間で調整の上、解決を図ること。

関係者とは観光関連事業者の他、取組内容に応じて漁業関係者、農業関係者、交通事業者等を含み、必要に応じて村や観光協会に調整の協力を求めること。

⑤ 取組結果のとりまとめ

取組結果のとりまとめを行うとともに、実施期間中に把握した課題等を整理し、取組の継続実施に向けた改善方法等を村や観光協会等に対して報告・提案すること。

⑥ その他

(4) で取りまとめた新たな取組のうち、取り組むことのできなかった事項については、有効な実施時期や実施方法、問題点等を整理し、村や観光協会等に対し、情報提供を行うこと。

(6) 他の島しょ地域への周知及び意見交換

- ① (5) の実施結果について、他の島しょ地域の観光関係者（自治体、観光協会等）に対し、周知すること。また、他の島しょ地域における課題や神津島の取組の自島での有効性について、情報共有及び意見交換を行うこと。
- ② ①については、原則として他の島しょ地域の観光関係者を一堂に会して実施することを想定しているが、オンラインでの開催も可とする。実施方法をはじめ、実施時期、実施場所、実施内容等は、財団と協議の上決定すること。
- ③ 実施に当たっての日程調整、連絡等を行うこととし、実施にあたり必要な経費は本業務の委託費に含めることとする。なお、実施場所にかかわらず、他の島しょ地域の観光関係者の実施場所までの交通費についても本業務の委託費に含めることとする。

(7) その他

- ① 専門性の高い内容については、造詣のある専門家に助言を求めること。必要に応じて、神津島を訪問してもらうこととし、その際の費用は本業務の委託費に含めることとする。
- ② ①のほか、関係者との連絡調整、資料の作成及び準備、アンケートの集約及び分

析、記録関係業務は本委託に含み、必要な経費は本業務の委託費に含めることとする。

7 成果物の納品

(1) 受託者は6の各業務完了後、速やかに当該事業実施について報告書を作成して提出すること。なお6(1)～(4)の報告書は令和8年度中、6(5)～(6)の報告書は令和9年度中の納品を想定している。

(2) 記載内容については財団と協議の上作成すること。なお、以下①～⑨の項目は必ず記載することとし、特に以下⑥及び⑧については、他の多摩地域又は島しょ地域でも活用されることを視野に置き、事例集とする等、体裁を工夫すること。

① 事業概要

概要(件名・事業期間・事業対象地域・受託事業者・事業目的等)、事業内容(基本的に委託業務内容の項目と一致)、事業スケジュール等

② 支援対象地域の観光関連事業者を対象とする調査(既存の調査を含む。)

③ 支援対象地域を訪れる観光客を対象とする調査(既存の調査を含む。)

④ 支援対象地域における観光産業の課題解決に向けたこれまでの取組

⑤ 6の(2)～(4)を踏まえた支援対象地域における観光産業の現状分析・課題の整理

⑥ 国内他地域の取組事例や現地視察結果

⑦ 組織(検討会)における検討の内容

⑧ 決定した新たな取組内容

⑨ 新たな取組内容を踏まえて策定した「取組計画」

(3) 報告書については以下のとおりとする。なお、電子データのフォーマットや媒体形式は、財団と相談の上、決定すること。

① 業務委託報告書【印刷物5部(A4版)】

- ・(2)で指定した内容を盛り込むこと。
- ・委託事業者と財団間において、校正を2回以上行うこと。

② 業務委託報告書の電子データ【2部】

③ その他、本事業で作成したものの一式の電子データ

なお、電子データについては、原則として「Microsoft Word」、「Microsoft Excel」又「Microsoft Power Point」のいずれかによる。原稿及びイラストデータについてはPDFデータ及び編集可能なデータ形式(拡張子eps、ai等)とすること。データについては、全ファイルウィルスチェックの上、CD-R、DVD-R等に保存すること。

また、上記には本事業受託にて得た全ての写真・映像等を含むものとする。ただし、肖像権・著作権、その他の権利を侵害するものは除く。

8 納入場所

財団が指定する場所

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させてはならない。ただし、事前に文書により財団と協議し、承認を得た事項については、第三者に委託して行うことができる。

10 作成物に関する権利の帰属

- (1) 本件委託においては、著作権の取扱いに十分注意すること。
- (2) 本件委託の履行に伴い発生する成果物に対する著作権は、全て財団に帰属する。
- (3) 本件委託により得られる著作物の著作権者人格権について、受託者は将来にわたり行使しないこと。また、受託者は本作品の制作に関与した者について著作権を主張させず、著作権者人格権についても行使させないことを約するものとする。
- (4) 本件に使用する映像、イラスト、写真、その他資料等について、第三者が権利を有するものを使用する場合には、使用の際、あらかじめ財団に通知するとともに、第三者との間で発生した著作権その他知的財産権に関する手続や使用権料等の負担と責任は、全て受託者が負うこと。
- (5) 上記(1)から(4)の規定は、9により第三者に委託した場合においても適用する。受託者は、第三者との間で必要な調整を行い、第三者との間で発生した著作権その他知的財産権に関する手続や使用権料等の負担と責任を負うこと。
- (6) その他、著作権等で疑義が生じた場合は別途協議の上、決定するものとする。

11 委託事項の遵守・守秘義務

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

- (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_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。

- ① 本事業を通じて得た検討会参加者等の氏名/連絡先/メールアドレス等
 - ② 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①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/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。

- ① 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

- ② 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。
 - ① 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
 - ② 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①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。

13 支払い方法

受託者への支払は、成果品納入後、委託完了届による財団担当者の検査終了後、受託者からの適法な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。

ただし年度ごとに支払いが必要な場合は、受託決定後速やかに財団と協議の上決定するものとし、決定後は支払回数及び支払時期について変更できないものとする。また、受託者は該当時点での適切な成果物・委託完了届等を報告・提出し、財団は履行完了を確認できた部分について支払うものとする。

14 環境により良い自動車利用

本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は利用する場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成 12 年東京都条例第 215 号）の規定に基づき、次の事項を遵守すること。

- 1 ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
- 2 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成 4 年法律第 7 0 号）の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。

なお、適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写の提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。

15 その他

- (1) 受託者は、業務の詳細について、財団の担当者及び関係者と十分な打ち合わせを行い、業務の目的を達成すること。
- (2) 事故等が発生した場合は、速やかにこれを処理し、直ちに財団に連絡すること。
- (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) この契約に係る費用は、特に仕様書に記載のあるものを除き、全て契約金額に含むものとする。

16 連絡先・提出先

公益財団法人 東京観光財団 地域振興部

〒163-0915 東京都新宿区西新宿 2-3-1 新宿モノリス 15 階

電 話 03-5579-2682（直通）

FAX 03-5579-8785