

仕 様 書

1 件名

観光まちづくりサポート事業運営業務委託

2 目的

東京都内の観光協会等が抱える運営上の様々な課題の解決に向け、企業等の職務経験を通じて得た専門技術や能力を有する人材のボランティア（以下「プロボノ人材」という。）を活用した支援を行うことで、団体の活動基盤を強化し、観光を通じた地域の活性化や魅力の向上につなげる。

※観光協会等とは、地域の観光産業振興の推進を主たる活動目的とする団体で、かつ区市町村又は東京都との連携の下に設立された観光協会をいう。

3 契約期間

令和8年4月3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。）が指定する場所

5 委託内容

本事業の実施・運営に当たっては、以下の（１）から（７）までによること。

（１）事業全体の企画・調整・管理業務

上記２の目的を踏まえ、本事業全体の企画、関係者との調整及び管理を行う。

事業実施スケジュールは以下に記載のとおりとする。

5月上旬～中旬 観光協会等向け事業説明会

5月上旬～中旬 支援団体の募集、課題提出

6月中旬 課題の掘り下げ、支援団体決定（５団体程度※）

※支援団体数が想定に満たない場合は、再度募集を行うこととする。

支援団体決定～１月末支援の実施（プロジェクトの活動期間は最長６か月とする。）

10月中旬～下旬 中間報告会の実施

12月中旬 情報交換会の実施（観光協会等の情報交換を目的とする。）

2月下旬～３月上旬 事業報告会の実施

（２）観光協会等に対する事業の周知及び支援団体の調整

ア 支援団体の募集

本事業に関する募集案内を作成し、観光協会等（約６０団体）への周知及び応募受付を行う。

募集に当たっては、事前に観光協会等に対してプロボノ人材の活動や地域の団体での具体的な活用事例の説明等、本事業の主旨に即した応募を促進するためのオンライン又はハ

イブリッドでの説明会を1～2回開催すること。なお、報告会の会場は財団会議室を使用することも可とする。

イ 支援団体の決定

参加を希望する観光協会等に事前にヒアリングを実施した上で、支援の可否を判断し、財団と協議の上、支援団体を5団体程度決定し、通知すること。

なお、決定に当たっては過去に実施した支援団体も対象とする。

ウ 支援内容の事前調整

決定した支援団体へのヒアリング等により、プロボノ人材の活用の効果が高いプロジェクト内容となるよう課題を整理し、解決策の検討を行うこと。その際、支援団体につき1名以上、コーディネーターを配置する等、事務局として支援団体の課題の整理に必要な助言等を行うこと。

(3) 支援（プロジェクト）の実施

ア プロボノ人材による課題解決

受託者に登録されているプロボノ人材から、プロジェクトの統括や進行管理を行えるスキルや経験を持つ人材及びその他成果物の作成に必要な具体的なスキルを持つ人材で、かつ3～6ヶ月程度の期間を十分に活動できるプロボノ人材を複数選定し、支援団体ごとにプロジェクトチームを編成すること。

本事業におけるプロボノ人材の人数は、各支援団体が自らの事業計画及び課題解決の必要性に応じて決定するものとする。受託者は、支援団体の判断を尊重し、必要に応じて人数選定に関する助言を行うことができるが、最終的な決定権は支援団体に帰属する。

なお、プロボノ人材が集まるよう、効果的な工夫を行うこと。

プロジェクトチームは、事前説明会やオリエンテーション、支援団体とのヒアリング等を通じて十分な調整を図り、ニーズや課題に即した具体的な成果物について検討を行い、支援団体と成果物について合意を得ること。

イ プロジェクトの進行管理

受託者は、各プロジェクトチームが適切に活動を行えるよう、上記5（2）ウで記載したコーディネーターを継続的に活用する等、事務局として進行管理を行い、チームの活動に支障が生じた場合は、迅速かつ適切に対応すること。

※感染症等の感染拡大状況や社会情勢に応じて、オンラインでのプロジェクト活動も可とする。

ウ プロボノ人材への支払い

プロボノ人材の活動については無報酬とするが、交通費・宿泊費等については別紙1「プロボノ人材への交通費・宿泊費等の支払いについて」のとおりとし、その実費を受託者において本委託費用の中で負担すること。

プロボノ活動中の事故による死亡、ケガでの入院・通院、賠償事故の保険に加入することとし、その実費を受託者において本委託費用の中で負担すること。

エ 完了

各プロジェクト活動は、上記５（３）アで合意した成果物を支援団体に納品して完了とする。

※成果物の例

組織の活動方針や活動内容を整理した組織の運営マニュアル

SNS を活用した広報コンテンツそのものや運用についての説明書

（４）プロジェクト中間報告会の実施

プロジェクト参加の支援団体及びプロボノ人材の活動やプロジェクト進行状況報告と情報共有を目的として、上記５（１）で示した時期にオンラインでの中間報告会を１回実施すること。

（５）情報交換会の実施

プロジェクト参加の支援団体同士で、本事業を活用する中で生じている課題や他支援団体の進行状況を共有することで各支援団体が抱える課題を解決し、プロジェクトの目標に向けて再調整する場となることを目的として、上記５（１）で示した時期にオンラインで、プロジェクト参加の支援団体を対象とした情報交換会を１回開催すること。

（６）プロジェクト事業報告会の実施

都内の観光協会等に対し、本事業活用による課題解決の理解促進を図るため、令和８年度に実施する本事業について成果を取りまとめ、令和９年２月下旬から同年３月上旬までに、観光協会関係者及びプロボノ人材を対象とした報告会を区部においてオンライン＋会場のハイブリッド形式で、１回開催すること。

報告会の様子を録画し、都内の観光協会等を対象に後日アーカイブ配信を行うこと。また、録画に当たっての許可等の取得も併せて行うこと。

※必要に応じて飲料等の手配を行うこと。

（７）アセスメントの実施

本プロジェクト活動終了後、支援団体及びプロボノ人材に対しアンケート調査を実施し、次のことについて令和９年３月３１日までに財団へ報告すること。

ア 回収したアンケート結果

生データを提出すること。

イ 全アンケートの集計結果データ

データ形式は Microsoft Excel 又は Microsoft PowerPoint のファイルとする。

ウ アンケート結果を踏まえた事業の振り返り及び今後のプロボノ人材活用による観光協会の活性化に向けた提案

６ 納品物

（１）実施報告書 ３部

原則として、Microsoft Office（A4版、縦若しくは横書きカラー）で作成すること。

(2) 事業実施に使用した各種資料 一式

(3) 報告書類の電子データ一式

データについては、全ファイルウィルスチェックの上、PDF 形式のファイルを作成し提出すること。

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、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。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、「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

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当たり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。

*「東京観光財団個人情報取扱要領」

https://www.tcvb.or.jp/jp/kojinjoho_yoryo_20250401.pdf

**「個人情報に関する特記仕様書」

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 財団職員の氏名、電話番号、メールアドレス

イ 観光協会関係者の氏名、電話番号、メールアドレス

ウ プロボノ人材の氏名、電話番号、メールアドレス、住所、職歴

エ その他事業を遂行する上で知り得た関係者の氏名、電話番号、メールアドレスなど

オ 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）もアイウエ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/denshi_joho_tokkishiyosho_20260130.docx

また、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）もアイウエ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。

1.3 支払い方法

受託者への支払は、委託完了届等による財団担当者の検査終了後、受託者からの支払請求に基づいて委託料を一括で支払うものとする。

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) 本委託契約の履行に当たっては、財団と協議のもと進めること。

1.5 連絡先

公益財団法人東京観光財団 地域振興部事業課
(直通) 03-5579-2682