

仕 様 書

1. 件名

令和7年度観光ボランティアを対象とした国際会議のボランティア育成及び派遣業務委託

2. 目的

国際会議に特化したボランティアの活用は、国際会議主催者にとって英語対応ができる人材調達の困難さを軽減できるだけでなく、開催地のホスピタリティを感じられるとして会議参加者からも好評である。しかし、ボランティアの英語力や国際会議に関する知識、現場での適応力は個人によって差があるのが現状である。そこで、東京で開催される国際会議における、より質の高いボランティアサービスを実現させるため、平成30年度より既存の東京都観光ボランティア（以下「観光ボランティア」という。）（別紙1「観光ボランティアの主な活動内容について」参照）の中から国際会議専任のボランティア（以下「国際会議ボランティア」という。）を選考し、派遣している。

令和7年度も引き続き、主催者が求めるレベルに対応可能な国際会議ボランティアを育成し、一定の条件を満たした国際会議へ国際会議ボランティアを派遣する。

3. 契約期間

令和7年4月1日から令和8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

(1) 全体運営

- ① 受託者は、本委託の履行にあたり、スケジュールや体制等を明らかにした事業計画書を契約締結後速やかに作成し、財団へ提出すること。
- ② 本事業に関わる全担当者（現場のスタッフを含む。）が国際会議ボランティアに対し適切かつ統一的な対応を行えるように、本事業の方針や趣旨の周知の徹底を図ること。
- ③ 受託者は、本委託の履行にあたり、進捗状況について綿密に財団に報告すること。
- ④ 業務の履行に当たっては、参加者及び国際会議ボランティア双方の満足度を高めるよう意識すること。
- ⑤ 国際会議ボランティアの活用に当たっては、可能な限り公平かつ客観的な視点に基づいて、本委託業務の履行を行うこと。

(2) 新規国際会議ボランティアの募集・選考・登録業務

国際会議ボランティアの派遣に向け、10名程度の新規募集を行うこと。

① 募集要項の作成

- ・新規国際会議ボランティアの選定を目的とした募集要項を作成すること。その募集要項は、観光ボランティアの管理を財団より委託している事務局（以下「観光ボランティア事務局」という。）を通じて、すでに登録済みの観光ボランティアに周知される。
- ・以下要件については、募集要項に含めること。
 - 海外参加者とのコミュニケーションが可能な英語力を有すること。（英語検定準1級程度、TOEIC750点程度、海外滞在経験2年程度等）
 - 国際会議について学ぶ意欲を持ち、会議参加者に対してホスピタリティ精神を持って活動に参加できること。
 - 派遣対象会議の会期中に、原則、継続した5時間以上の案内業務等を行うことができること。
 - 基本研修及び該当する国際会議の直前研修に参加可能であること。

② 事務局の開設及び募集管理

- ・国際会議ボランティア事務局を開設し、国際会議ボランティアの募集及び管理をすること。また、応募期間及び事業実施期間中、国際会議ボランティアに関する問合せ等に遅延なく対応すること。尚、国際会議ボランティア事務局の実施体制を財団に明示し、責任者を任命すること。

③ 国際会議ボランティアの選考

- ・国際会議ボランティアの選考に伴う、選考基準を設定すること。
- ・選考に係る審査員及び会場については、受託者にて手配を行い、費用（謝金、会場費等）が発生する場合には委託料に含めること。
- ・国際会議ボランティアの選考会を実施し、その結果を受験者に通知すること。なお選考は、書類と面接（対面）の二段階にて実施することとし、7月頃までに完了させることが望ましい。

④ 国際会議ボランティアの登録

- ・個人情報や他の観光ボランティアの活動状況等のデータを持つ観光ボランティア事務局と連携し、選考に通過した国際会議ボランティアの登録を行うこと。また、観光ボランティア全体の登録・活動状況を管理する「ポータルサイト」へ国際会議ボランティアの活動状況等の情報提供の協力をすること。

(3) 新規国際会議ボランティア向け基礎研修の実施

新規登録した国際会議ボランティアが国際会議に関する理解を深め、国際会議の現場で十分とされる活動の質が確保できるよう、令和7年度新規登録者を対象とした国際

会議に関する知識やマナー等に関する基礎研修を行うこと。

① 研修案内の通知

- ・参加する国際会議ボランティアに対して、研修案内等の通知を行い、調整の上、参加者リストを作成すること

② 資料の作成

- ・受託者は研修に必要な資料を作成し、事前に財団へ共有すること。

③ 新規国際会議ボランティア向け基礎研修の実施

- ・基礎研修は、実施テーマを変えて計 3 回程度実施し、座学講座とグループワークを含むこと。外部講師を手配する場合には必要に応じて、謝礼金の支払等を行い、委託料に含めること。
- ・基礎研修は、新規国際会議ボランティアの募集・登録終了後、直近で派遣可能な国際会議の事前研修までに実施すること。
- ・実施方法は、オンライン・リアルは問わない。なお、実施に伴い会場の手配が必要な場合には、受託者にて手配の上、その費用も委託料に含めること。
- ・基礎研修参加に係る昼食代や交通費及びオンライン研修参加により発生する諸経費（Wi-Fi 費用など）について、国際会議ボランティアへの支給は行わない。

④ アンケートの作成・配布

- ・研修受講者向けのアンケートを作成・配布し、研修終了後に回収・集計して、アンケートの分析をすること。

(4) 事務局業務

本仕様書における「事務局業務」とは、国際会議へのボランティア派遣業務において、国際会議ボランティアとの連絡調整や活動場所での現場対応等、国際会議ボランティアと直接接して行うすべての業務を指すものとする。

① 安全管理

- ・本事業の実施に際して、安全管理を万全に期すこと。
- ・国際会議ボランティアが行う各活動においては、必要に応じて携帯電話を貸与する等して、緊急時に迅速な連絡がとれる体制を常に維持しておくこと。
- ・国際会議ボランティアの活動が安全管理上で支障がないように活動をサポートすること。
- ・事故やトラブルといった緊急事態が発生した場合は、受託者の責任において処理するとともに、速やかに財団に報告すること。
- ・ボランティア保険は、観光ボランティア事務局が加入するため、本委託契約での手続きは不要とする。

② 国際会議ボランティアの登録名簿の管理及び照会

- ・財団より提供された登録名簿を適切に管理すること。
- ・登録内容変更及び登録抹消を随時実施すること。登録情報の管理に当たり個人情報の取扱いについては、第10に則り、漏えい、滅失、き損の防止、その他個人情報保護に必要な措置を講じなければならない。尚、国際会議ボランティアに関する個人情報等の変更等に関しては、観光ボランティア事務局と連携すること。

③ 連絡調整及び問合せ対応

- ・財団が派遣を決定した案件において、派遣する国際会議ボランティアへの連絡調整等を行うこと。なお、活動中止判断基準に則り、ボランティア活動が中止になる場合は、速やかに国際会議ボランティアに対して連絡を行うこと。
- ・国際会議ボランティアからの質問に都度対応すること。

(5) **国際会議ボランティア向けの研修企画運営**

受託者は国際会議ごとに、その会議に派遣予定の国際会議ボランティア全員を対象とした事前研修（以下「研修」という。）を実施すること。

⑤ 資料の作成

- ・受託者は研修に必要な資料を作成し、事前に財団へ共有すること。なお、資料には以下要素を含むこと。
 - 派遣する国際会議の概要、特性等
 - 当日の業務の内容確認等
- ・資料作成が必要な場合は、印刷は受託者が行うこと。

⑥ 研修の企画・運営

- ・国際会議ボランティアの研修の企画・運営を行うこと。
- ・研修の実施にあたっては、参加率を考慮し、必要に応じて異なる日時で複数回の研修を行うこと。なお、その際の内容は同一のものとする。
- ・実施方法は、オンライン・リアルは問わない。なお、実施に伴い会場の手配が必要な場合には、受託者にて手配の上、その費用も委託料に含めること。
- ・参加する国際会議ボランティアに対して、研修の案内通知を行い、連絡調整を行うこと。

(6) **国際会議ボランティアの派遣**

別紙2「国際会議ボランティア派遣案件（予定）」参照に基づき、以下業務を行うこと。なお、会期中の国際会議ボランティアの控室は財団が主催者と調整し手配する。

① 国際会議ボランティアの募集及び派遣要員計画の作成

- ・円滑な運営に必要な派遣要員計画を作成し、登録している国際会議ボランティアに対し募集を行い、各々と連絡調整をすること。なお、国際会議ボランティアの活動

- 時間は、会議プログラムに準じるものとし、それに合わせたシフトを前提とする。
- ・会議主催者との調整は財団が行う。各会議で1日10ポスト程度（1ポスト2名体制）の派遣を想定している。

② マニュアルの作成

- ・受託者は、円滑なボランティア派遣となるよう、「国際会議ボランティア運営マニュアル」を作成し、派遣前に財団に共有すること。なお、マニュアルを印刷して配布する場合、使用する用紙及びインキは、「東京都グリーン購入ガイド に定める環境配慮仕様（水準1）」のとおり、印刷物に関する環境配慮仕様【水準1】を満たすものとする。

<東京都グリーン購入ガイド>

https://www.kankyo.metro.tokyo.lg.jp/policy_others/tokyo_green/tokyo_green

③ 統括スタッフの派遣

- ・国際会議ボランティア統括スタッフを国際会議の現場に1名、控室に1名の最低2名を派遣すること。国際会議のプログラム開催中は常駐させ、国際会議ボランティアに対して指示や問合せ対応、活動時間の管理等・監督及び国際会議ボランティアの荷物管理を常時徹底すること。国際会議ボランティアに直前の欠員が出ることがないように、バックアップ体制をとること。また、国際会議ボランティアの昼食等休憩時も業務をカバーする体制とすること。

④ 当日の管理・サポート

- ・活動日当日の国際会議ボランティアの出欠確認を行うこと。
- ・国際会議派遣中に起きた緊急事態に対応をすること。

⑤ 精算作業

- ・国際会議ボランティアの食事代（一律1000円又は現物支給）及び交通費（一律1000円※活動場所がお台場等になる場合は、1500円）は、原則主催者負担とする。受託者は事前オリエンテーション及び会議当日に参加した国際会議ボランティアに滞りなく支払いを行うと共に、主催者からの支払に伴う手続きや必要に応じて領収書等の書類作成の補助を行うこと。なお、主催者との精算調整にあたっては財団にも都度情報共有を行うこと。

⑥ アンケートの実施

- ・国際会議ボランティアに対して、事前オリエンテーション及びボランティア活動に関する事後アンケートを実施し、集計、分析して今後の改善につなげる。

(7) 国際会議ボランティアユニフォームの作成・管理

① ユニフォームの手配

- ・国際会議ボランティアが国際会議の現場で着用するユニフォームを財団が指定するデザインにて、新たに手配が必要な場合には作成の上手配すること。仕様は別紙3「国際会議ボランティアユニフォームの仕様について」のとおりとし、作成数は10着と想定する。精算時には実際の作成数に応じて精算するものとする。

② ユニフォームの貸与

- ・国際会議ボランティアにユニフォームを貸与すること。国際会議ボランティア各自に貸与する場合は名簿等を作成し、貸与状況を適切に管理すること。

③ ユニフォームの管理・返却

- ・各国際会議ボランティアに貸与するユニフォームは、適宜クリーニングするなど清潔を保つこと。また、使用していない期間は、適切に保管すること。委託完了後は、速やかに財団に返却すること。

(8) 報告書の作成

国際会議における事業実施後、①～⑧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。

① 全体の運営管理

- ・管理運営体制
- ・実施スケジュール

② 新規国際会議ボランティアの募集・選考・登録業務

- ・募集要項、選考基準
- ・選考会実施の様子

③ 新規国際会議ボランティア向け基礎研修の実施

- ・研修実施内容
- ・作成した資料
- ・研修実施の様子
- ・参加人数・アンケート結果等

④ 事務局業務

- ・安全管理
- ・国際会議ボランティアの登録名簿の管理及び照会
- ・連絡調整及び問合せ対応の内容

⑤ 国際会議ボランティア向けの研修企画運営

- ・研修実施内容

- ・作成した資料
- ・研修実施の様子
- ・参加人数・感想等
- ⑥ 国際会議ボランティアの派遣
 - ・当日の運営マニュアル
 - ・活動人数・時間・内容
 - ・精算業務
 - ・活動風景の写真
 - ・アンケート結果
- ⑦ 国際会議ボランティアユニフォームの作成・管理
 - ・管理状況
- ⑧ 次年度に向けた提案等

6. 納入場所

財団の指定する場所

7. 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。

8. 秘密の保持

受託者は、第7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7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。

9. 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。

10. 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」に定められた事項を遵守すること。

<東京都個人情報取扱事務要綱>

https://www.tcvb.or.jp/jp/20240401_jimutoriyoukou.pdf

<保有個人情報の安全管理に関する基準イメージ>

https://www.tcvb.or.jp/jp/20240401_annzenkannriki_junimeji.pdf

<個人情報に関する特記仕様>

https://www.tcvb.or.jp/jp/kojinjoho_tokkishiyo_0122.doc

- (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」を遵守すること。

<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

- (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。

- ① 本件における「個人情報」とは、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・メールアドレス等を指す。また、他の情報と容易に照会でき、個人を識別可能な情報（ボランティア ID 等）も、同様に個人情報とみなす。
- ② ボランティア事務局や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。

- (4) 本事業の遂行にあたり第7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」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。

- 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

1.1. 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、当該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。

1.2. 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。

1.3. 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) 契約満了又は契約解除に伴う新規受託業者との引継ぎに関しては、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。
 - (4) 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。
 - (5) 天変地異、政治状況の劇的な変化等により、本事業を中止する場合がある。その場合は契約書第17条に則り履行完了部分に対して代金を支払うものとし、手配事項のうちキャンセルポリシーが定められているものについては別途そのポリシーに従い代金を支払う。
 - (6) 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 コンベンション事業部 電話：03-5579-2684
--