

仕 様 書

1. 委託件名

令和8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、東京観光ツアー等を提供する。

3. 契約期間

令和8年4月15日から令和9年2月26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	会期中のツアー 提供本数(予定)	会場	総参加者数 (予定)
1	A 会議	2026/8/16(日)～ 8/21(金)	40名×半日ツアー 6本分	京王プラザホテル	700名
2	B 会議	2026/9/14(月)～ 9/16(水)	40名×半日ツアー 6本分	グランドニッコー 東京台場	1,000名
3	C 会議	2026/11/11(水)～ 11/13(金)	40名×半日ツアー 6本分	京王プラザホテル八王子	500名

※会期・会場・総参加者数は主催者都合により、変更が生じる可能性がある。

6. 委託内容

(1) ホスピタリティチームの派遣

第5「対象会議」で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 主催者が空港へのホスピタリティチーム派遣を希望する場合は、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①～③の業務を行うこと。

- ① 財団が提供する東京観光ツアー等の申込受付対応、東京観光ツアーの集客状況の報告
- ② 財団が提供する東京観光ツアー発着時の運営補佐
- ③ 周辺施設の観光情報及びホテルからの交通案内等
(なお、③に係る資料等は、受託者が準備すること)

オ 財団が支給するホスピタリティチーム、受付管理責任者等が着用する専用ユニフォームの管理を行うこと。受託者は各会議で必要な枚数を会場へ輸送することとし、その輸送費及び管理費も委託費に含めること。なお、ユニフォームは委託業務終了後、財団に返却すること。

カ 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。

キ 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。

ク 空港カウンターの設置（主催者の希望により設置する場合）

- 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）及び会議ロゴを記した看板を掲出すること。なお、印刷費用は委託費に含める（会議ロゴは財団より支給する。）。

（２）東京観光ツアー等の企画・運営

第５「対象会議」で指定する国際会議に対し、会議参加者の関心を引き、年齢や性別、訪都回数を問わず楽しむことができる、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。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 以下要件に沿ったツアーを基本とし、企画・運営を行うこと。

- ① コース数：８コース以上
- ② 原則、大型貸切バスに４０名（会議会場を発着地とする。）、ただし、多摩地域ツアー、公共交通機関を使ったツアーを除く。
- ③ 催行単価に含むものは次のとおり：バス代／旅程管理者代／ガイド代／有料チケット代（発生する場合）／保険料／その他諸経費（高速代・

駐車場代等）なお、各ツアーにおける有料チケットの発生は任意とする。

	種類	時間帯	備考
1	半日ツアー	9:00-12:30 13:00-16:00	-
2	公共交通機関を使ったツアー		現実的に催行可能な人数を設定すること。
3	SDGs ツアー		SDGs 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
4	多摩地域ツアー	9:00-17:00	多摩地域ツアーは、西多摩地域（武家屋敷（忍者体験）、酒造見学）も含めた行程とし、昼食（ベジタリアンメニュー）の費用も含めること。 ※20名を定員とする。
5	ナイトツアー	18:00-21:00	-
6	モーニングツアー	8:00-10:00	-

- イ 旅程管理者（添乗員）のみならず、必ず通訳案内士（英語）の資格を有するガイドが同行すること。
- ウ ツアーの企画に当たっては、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、財団が設定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分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

を事前に定め、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、委託費に含むものとする。
- 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)を付保すること。
- ⑪ 管理責任者はツアー終了後に最終参加者リストを作成し、最終人数の報告とともに財団へ提出すること。

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のアンケートを参加者に配布し、回収すること。なお、アンケートは財団が支給するものとする。

キ 最少催行人数に達しない等でツアーが催行されない場合、既に費用が発生しているものに関しては、財団より受託者へその費用を支払うものとする。

(3) 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の受付管理責任者を派遣すること。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。なお、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ものとする。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 ツアーの申込受付業務管理
- ③ ツアーの申込人数の残数管理
- ④ ツアーの集客状況の報告(毎日)
- ⑤ その他円滑なツアーの催行に必要とされる管理業務全般

イ ツアーの参加者募集に関しては、会議会場内に設置するデスクで参加申し込みを受け付けるようにすること。個人情報の管理においては、第12「個人情報の保護等」を参照の上、適切な名簿管理を行い、各会議終了後に財団へ提出すること。

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から別のツアーへの案内方法並びに参加申込者の無連絡キャンセルに関する対策を講じること。

オ ツアー概要(旅程・集合場所・集合時間)を記載したチラシ(英語)及び案内表示を作成し、会場等で配布・掲示すること。チラシについては、A4

両面カラー1枚、使用する用紙及びインキは、「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) の「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。また、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）とし、部数については全ての会議において各100部用意すること。案内表示は、デジタルサイネージでの掲示とし、受託者はディスプレイ1台を会議ごとに用意すること（実施会場で運搬が不可の場合は都度財団に相談すること）。また、英語はネイティブチェック等を行い、不適切な表現が無いように努めること。なお、チラシ、案内表紙のデザイン・出力に係る費用も委託費に含めること。

カ ツアー実施に係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。

（４）その他運営に係る業務

ア 運営マニュアルを作成し、一週間前には完成版を財団に共有すること。内容は実施体制及び緊急連絡体制、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。

ウ ツアーチラシ等に東京の魅力を国内外にPRするアイコン（Tokyo Tokyo）を利用するため、必要な利用申請手続きを行うこと。

エ バス内にWi-Fi環境を整え、その費用も委託費に含めること。

（５）報告書の作成・提出

国際会議における事業実施後、ア～ウ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電子データ1式とする。

ア 空港ホスピタリティデスク運営（主催者の希望により設置した場合）

- 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

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.「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。

8.「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. 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.tevb.or.jp/jp/denshijoho_tokkishiyosho_20260305.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あたり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。

* https://www.tevb.or.jp/jp/kojinjoho_yoryo_20250401.pdf

** https://www.tevb.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 6. 委託内容で受託者が収集するツアー参加者の情報（氏名、性別、メー

メールアドレス等)

- 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/denshi_joho_tokkishiyosho_20260305.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. 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。

1 4. 支払い方法

受託者への支払は、委託業務完了後、以下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「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、傷害保険料については、委託業務完了如何にかかわらず、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（5）「報告書の作成・提出」を参照すること。）

1 5. 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) 本仕様書の解釈について疑義が生じた場合は財団と協議して決定する。
- (3) その他やむを得ない事情等により仕様内容に変更が必要となる場合は、両者協議の上、変更する。
- (4) 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。
- (5) 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。

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
--