

仕 様 書

1 件 名

観光関連事業者デジタルシフト応援事業（宿泊税システム改修費補助）に係る事務局運営業務委託

2 履行期間

令和 8 年 4 月 28 日から令和 9 年 10 月 30 日まで

3 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

4 目 的

観光関連事業者デジタルシフト応援事業（以下「本補助事業」という。）は、令和 9 年度中の施行が予定されている東京都宿泊税条例改正に伴い、都内の中小宿泊事業者（以下「補助対象者」という。）による宿泊税の円滑な徴収を図るため、補助対象者の宿泊税徴収システムの改修等に係る費用を支援する。

本事業は、本補助事業の交付等を円滑に実施するため、事務局を設置し、申請受付、審査、問合せ対応等を行うことを目的とする。

5 補助事業概要

（１） 事業名

観光関連事業者デジタルシフト応援事業（宿泊税システム改修費補助）（仮）

（２） 補助対象者

宿泊税特別徴収義務者として登録されている中小事業者（登録申請中の事業者を含む。）

▼「中小」の定義

(1)「中小企業」、「中小企業者」とは、中小企業基本法（昭和 38 年法律第 154 号）第 2 条に定める中小企業者であって、大企業（中小企業者以外の者で事業を営む者をいう。ただし、中小企業投資育成株式会社、投資事業有限責任組合を除く。）が実質的に経営に参画していない者をいう。

(2)「大企業（中小企業者以外の者で事業を営む者をいう。ただし、中小企業投資育成株式会社、投資事業有限責任組合を除く。）が実質的に経営に参画していない者」とは、次の各号に該当していない者であって、経営の自主性、独立性が実質的に損なわれていないと認められる場合をいうものとする。

①発行済み株式総数又は出資総額の 2 分の 1 以上を同一の大企業が所有又は出資している中小企業者

②発行済み株式総数又は出資総額の 3 分の 2 以上を大企業が所有又は出資している中小企業者

③大企業の役員又は社員を兼ねている者が、役員総数の 2 分の 1 以上を占めている中小企業者

④フランチャイズ加盟店など、その他大企業が実質的に経営に参画していると考えられる中小企業者

(3) 補助対象経費

東京都宿泊税条例の改正に係る次の経費

- ・既存システムの改修に係る経費
- ・システム改修等に伴うハード及びソフトウェアの購入に係る経費
- ・システム導入に係る経費

(4) 補助率

補助対象経費の3分の2

(5) 補助限度額

1事業者200万円(1施設50万円)

(6) 支援事業者数

300事業者(800施設程度)(想定)

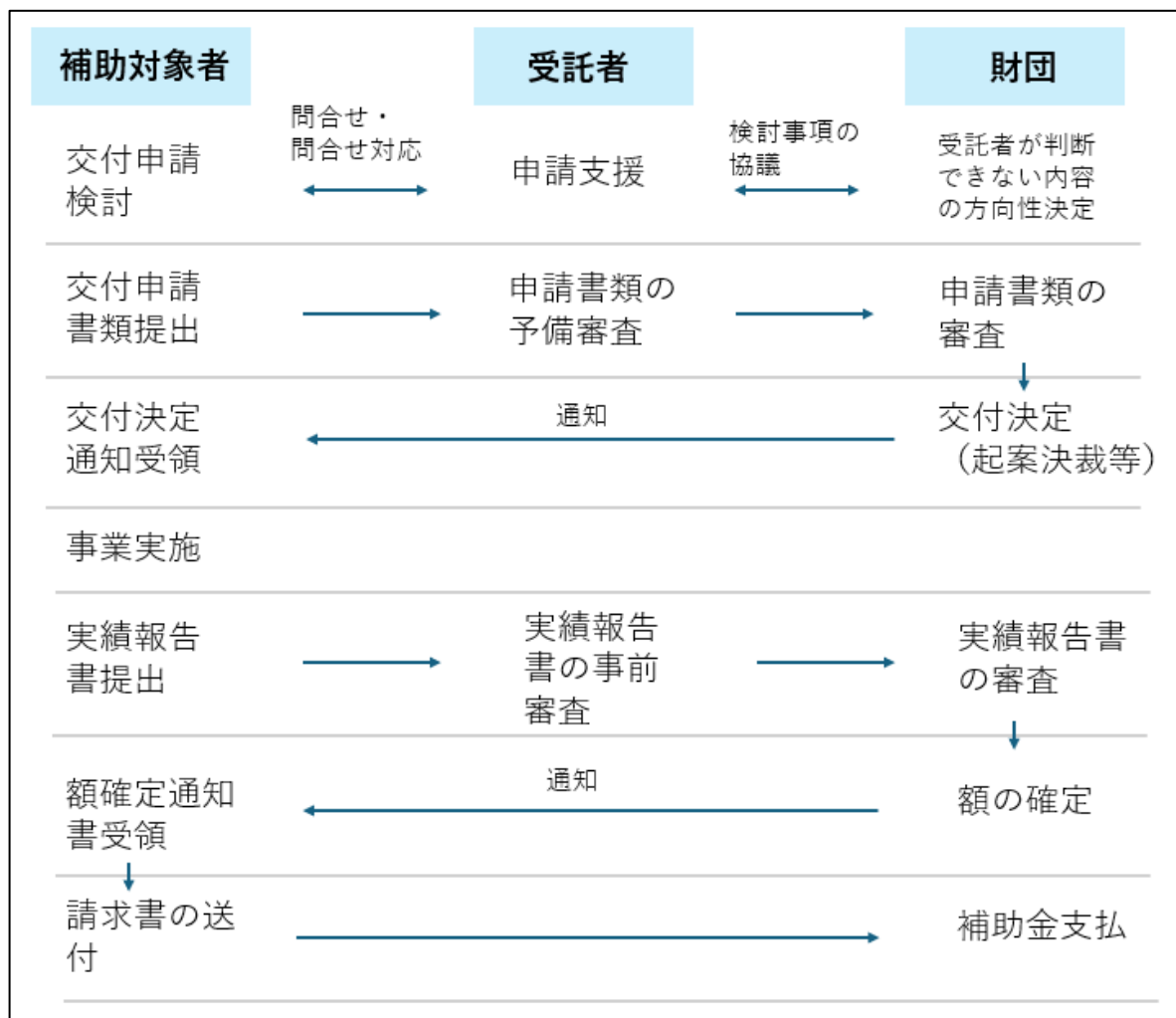
※補助対象者の要件や補助対象経費、事業スケジュール(交付申請受付・実績報告書提出等)等の詳細は財団が別途定める交付要綱及び募集要領等を参照。契約締結後に提供予定。

6 事業スケジュール(想定)

令和8年5月中旬	事務局開設
令和8年5月中旬	申請受付開始(令和9年3月末に申請〆切)
～	審査、交付決定、実績報告受付、額確定等
令和9年10月末	全ての申請の補助金支払等完了

変更の可能性があることに留意し、変更の際はこれに応じること。

7 想定事業フロー



※「事業実施」期間中に事業の変更承認申請や中止申請等があった場合も受託者にて受付し、申請内容を事前に確認の上、申請書類等を財団へ送付すること。

8 委託内容

(1) 総合管理業務

ア 実施体制の構築

契約後、速やかに運営業務全体の総括、財団との調整、補助対象者の対応等を行う事務局を設置し、適切かつ確実に業務が遂行できる体制を構築すること。体制管理方法及びリスク管理方法を財団に提示し、財団の承認を得ること。事務局は東京都内の、財団との業務調整や打合せに迅速に対応が可能な場所に置くこと。

イ 人員の配置

財団との対応窓口として、現場責任者を1名以上配置し、受託業務の進捗管理や関係機関との調整等を行うこと。宿泊税改正に係るシステム改修及び導入に知見のある者を1名以上配置すること。

ウ 定期打合せ

受託者は月に1回以上財団に業務の進捗を報告する打合せを定期的を実施すること。交付申請等の状況及び問合せ件数、内容については、常に報告が可能な状態にすること。

エ 苦情等への対応

本事業に係る苦情やトラブルについては、迅速かつ適正に対応し、必要に応じて財団に報告すること。

オ 補助対象者への連絡等

宛先間違いや個人情報の漏洩等が起こらないよう十分に留意すること。補助対象者への連絡方法等は事前に財団に報告すること。

(2) ウェブページ（ランディングページ）の構築

ア 本補助事業のウェブページ（以下「本ウェブページ」という。）を構築すること。

- ① 本ウェブページは以下のウェブサイトで公開を行う。サーバーについては、受託者が用意し、運営すること。

<https://www.tokyotourism-onestop.jp/>

- ② ドメインは、財団が指定するものを使用すること。

イ 新着情報など定期的にウェブページを更新すること。

ウ 財団が提供する交付要綱、募集要領等の本補助事業の概要を掲載すること。

エ 補助対象者が申請をしやすいページ構成やコンテンツを掲載すること。

オ デザイン及び構成等の規格・工夫等を行い制作すること。なお、PCのみならず、スマートフォン・タブレットなど、閲覧するデバイスにあわせて自動で最適化されるウェブデザインとしたレスポンシブデザインへの対応とすること。

カ 改正個人情報保護法、GDPR（EU 一般データ保護規則）その他関連する地域の個人情報取扱規約及びプラットフォーム利用規約に則り、Cookie 同意ツールを導入（選定、設定、実装を含む。）し、管理（同意ログの保存、バナー表示設定、法改正対応、バージョン更新等を含む。）すること。作業に当たっては、受託者自ら最新の情報収集に努めること。当該ツールのライセンス費用及び運用に係る費用は受託者の負担とし、本委託の費用に含めるものとする。

キ ウェブサイトの保守管理を以下の①～⑥に記載のとおり行うこと。

① 運用要件

- ・運用保守を徹底し、安定的に稼働させること。

② 運用範囲

- ・定期的なプログラム修正（操作性の改善や軽微な修正等）を財団からの追加費用の拠出なしに行うこと。
- ・システム利用状況の定期報告、システム予防保守（メンテナンス、セキュリティパッチの適用等を含む。）及び障害対応等は、受託者が行うこと。

③ システム監視管理

- ・侵入検知や改ざん検知などの対策も行うこと。

④ 保守管理

- ・契約期間中を通してシステムの安定的運用を図るための定期保守を実施すること。
- ・ウィルス感染や個人情報の漏えい等を防ぐ強固なセキュリティ環境を構築すること。

⑤ 緊急時対応計画

- ・緊急時（不具合・障害発生、サイバー攻撃、情報流出等）に必要な行動が記載された緊急時対応計画を策定すること。

⑥ 不具合修正・改修

- ・ウェブサイトの不具合が生じた場合は、直ちに財団に報告するとともに、速やかに原因調査・分析を行った上で、プログラムの修正・改修等の恒久対策を講じること。

ク 本ウェブページの構築に当たっては、別紙1「東京都公式ホームページ作成に関する統一基準」に準拠すること。

ケ 契約満了若しくは契約解除に伴って発生する新規受託業者への業務引継ぎが発生する際は、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に十分な対応（引継ぎ及び資料の提供など）を行うこと。また、汎用性のあるシステムを構築するとともに、権利関係や特殊費用の発生等が生じないような処置を行うこと。また、これらにかかる経費は、契約金額に含まれるものとする。

(3) 交付申請への支援（専用窓口の設置）

本補助事業や申請書の記載方法等に関する補助対象者からの問い合わせ等に対応するため、専用窓口を設置し、運営すること。専用窓口は午前9時～17時（土日、祝日、年末年始を除く）の間開設すること。具体的な休業日は財団と協議の上決定する。

問い合わせ対応に関しては、懇切、丁寧に対応を行い、補助対象者による本補助事業の利用や、その検討が滞ることのないよう専用窓口の電話番号とメールアドレスを整えた上で工夫して対応すること。問合せ内容を記録して受託者間で共有し、正確かつ統一的な対応ができるよう工夫すること。業務量の変動に応じた柔軟で効率的な人員配置とすること。また、問合せ対応記録をまとめ財団へ提出すること。

(4) 交付申請書及び実績報告書の受付及び審査

本補助事業では、300件程度の交付申請及び実績報告が想定されるため、スケジュール内に交付申請書の予備審査及び実績報告書の事前審査を確実に完了できる迅速かつ効率的な処理体制を構築すること。正確かつ統一的な審査ができるよう工夫すること。審査で疑義がある場合は財団に相談の上対応すること。申請受付から審査までの具体的な業務フローを財団に報告し、財団の了承の上で処理を進めること。

ア 申請書類等の受付（交付申請書、実績報告書等）

補助対象者等からの申請書類等の受付方法は、デジタル庁が提供する電子申請システム「jGrants」（以下「Jグランツ」という。）を活用したインターネットによる申請受付又は紙による郵送受付とし、郵送先は受託者宛とすること。Jグランツの申請受付・審査アカウントは契約締結後、財団から受託者へ付与する。

イ 予備審査（交付申請書）及びこれに係る申請者への連絡及び調整

交付申請書類を受け付けた後、速やかかつ効率的に以下の項目についての審査を行うこと。なお、重複申請及び他の補助金との対象経費の二重申請を防ぐよう十分に注意すること。

（ア） 必要書類の有無の確認

（イ） 書類の記載内容の確認（記入漏れ、誤記等）

（ウ） 申請要件の適否（補助対象条件への該当、補助対象経費と補助対象外経費の切り分け、補助上限額等との整合等）

書類の不備や修正すべき項目があり、受理することが適当でない場合には、申請者に連絡し、修正や再提出を行わせること。

ウ 事前審査（実績報告書）及びこれに係る申請者への連絡及び調整

実績報告書を受け付けた後、速やかにかつ効率的に以下の項目についての審査を行うこと。

（ア）必要書類の有無の確認

（イ）書類の記載内容の確認（記入漏れ、誤記等）

（ウ）実績報告要件の適否（申請書類との整合性等）

書類の不備や修正すべき項目があり、受理することが適当でない場合には、申請者に連絡し、修正や再提出を行わせること。

エ 申請書類等の財団への送付

交付申請書の予備審査及び実績報告書の事前審査を経て適切と判断した申請書類等は、審査結果を添付の上、申請書の受理日（審査の不備解消日）から 10 営業日以内に財団へ送付すること。

J グランツでの電子申請の場合は申請書類を印刷して 1 申請ごとにファイリングし、財団が審査しやすいようにまとめること。J グランツ上の資料も財団がダウンロードし管理しやすいようまとめること。紙の申請書類においても、1 申請ごとにファイリングしてまとめること。

ファイリングした申請書類等は個人情報等の保護に十分留意した方法で財団へ送付すること。

申請書類等は受託者側でも写しを準備し、個人情報等の保護に十分に留意して保管すること。

財団から、審査に当たり必要となる情報や書類の追加の求めがあった場合には、申請者に対して連絡及び依頼を行い、提出があった書類等を財団に送付すること。財団は、送付された申請書類等を基に、申請者に対して交付決定、額の確定及び補助金の支払を行い、処理状況を受託者に情報提供することとする。なお、処理状況を提供する資料フォーマットは受託者が準備すること。

オ 申請情報の取りまとめ

申請者から提出された書類等に基づき、申請情報に係る一覧（申請者情報、申請書類提出日、審査ステータス、交付決定金額、補助金支出状況等）を作成して一元的に管理し、財団へ提出すること。交付決定金額や補助金支出状況等は適宜財団から受託者へ報告する。財団から受託者への報告フォーマットは受託者が準備すること。申請情報一覧は財団が求める際は常に提出できるようにすること。

申請情報の取りまとめ方は、誤りが発生しないよう十分に注意し、財団に取りまとめ方を報告して財団の了承の上で進めること。

財団から申請者への交付決定通知や額確定通知等も本取りまとめ情報をもとに行うため、連絡先を含めた申請者情報等の取扱いは特に安全性と確実性に留意して工夫すること。連絡先を含めた申請者情報等の管理は、その他の情報と一元的に管理しない方がよい場合、財団に別の方法を提案し了承を得て対応すること。

（5）事業の効果測定

本事業の達成度等を測定するための KPI を設定し効果分析を実施すること。

（例）架電応答率、予備審査及び事前審査の申請処理精度（財団からの差戻率）等

9 納品物

以下（１）から（３）の電子データを納品すること。

（１） 最終報告書（A4）

申請者や補助対象事業の分析を含めた事業全体について総括を行うこと。

（２） 問合せ記録一覧

（３） 申請情報一覧

10 支払い方法

受託者は、審査業務に係る業務成果をもとに算出した支払請求書を毎月財団に提出し、財団は内容の検査終了後、支払請求を受理した日から30日以内に月ごとの審査業務分の委託料を受託者に支払うものとする。審査業務は、交付申請の予備審査、実績報告の事前審査、変更承認申請審査、中止申請審査でそれぞれ1件として算出すること。

審査業務以外の委託料については、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を受理した日から30日以内に一括で支払うものとする。

11 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、事前に文書により申し出、財団の承認を得た事項についてはこの限りではない。

12 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」*1 第14に定めるところによる。

*1 https://www.tcvb.or.jp/jp/denshijoho_tokkishiyosho_20260305.docx

13 秘密の保持

受託者は、第11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11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。

14 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。

15 個人情報の保護等

（１）「東京観光財団個人情報取扱要領」*2を踏まえ、「個人情報に関する特記仕様書」*3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第11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。

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

*3 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 補助対象者の連絡先・メールアドレスなど

イ 本事業の遂行に当たって入手した財団及び関係者の氏名・連絡先・メールアドレスなど

ウ 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」*4 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」*1 に定められた事項を遵守すること。

*4 https://www.tcvb.or.jp/jp/security_houshin.pdf

また、第 11 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。

16 その他

(1) 仕様書にない条件については、両者協議の上、決定する。

(2) 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。

(3) その他条件が変更となる場合は、都度両者協議の上、変更する。

(4) 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。

(5) 天変地異や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) 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。

(7) 本事業は、「東京都宿泊税条例の一部を改正する条例」が、東京都議会令和 8 年第 1 回定例会において可決・成立した場合において、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 観光産業振興課 電 話：03-5579-8873
--