

仕 様 書

1. 件名

令和4年度観光人材育成支援事業業務委託

2. 目的

地域の観光振興を担う観光協会等に対して多面的に人材育成研修を実施し、地域における自主的な取組の推進や多様な主体との連携など、地域の観光振興をリード・コーディネートしていくことのできる人材の充実の促進を図る。

3. 契約期間

令和4年6月30日から令和5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. 事業スケジュール

- ・令和4年8月～ 各研修会の案内送付（実施の約1か月前）
- ・令和4年9月～令和5年2月中旬 各研修会の実施
- ・令和5年2月～令和5年3月 報告書の提出

6. 委託内容

以下のとおり、都内観光協会等への研修を実施すること。

（1）研修会の企画・実施

都内観光協会等及び区市町村の観光事業実務担当者向けに、以下ア～カをテーマに研修会を6回実施すること。テーマに基づき、最新のトレンドや新技術、これからの観光の在り方等を学び、研修会終了後も参加者が実務で活かせる内容とすること。研修会の具体的な内容・スケジュール・実施方法・ファシリテーターの調整等については財団と協議の上、決定すること。

＜各回共通事項＞

- ・参加者：都内観光協会等及び区市町村の観光事業実務担当者
- ・参加人数：20名程度
- ・実施日：平日

ア 研修会①②「地域観光マーケティング(全2回)」

（ア）開催概要

- ① 時期 : 令和4年9月中下旬～10月上中旬
- ② 時間 : 各2～3時間程度を想定
- ③ 実施方法 : ZOOMを用いたオンライン形式またはオンライン＋会場のハイブリッド形式

(イ) 内容

① 講演会の実施

- ・「地域観光マーケティング」をテーマに全2回の研修会となるよう、それぞれ「基礎編」「実践編」等と題し、企画すること。
- ・「実践編」では参加者にとって身近な事例を用いること。
- ・受講者は両方受講することを前提とした内容とすること。
- ・講演の内容は観光協会が抱える以下のようなニーズや課題を考慮し企画すること。
 - ▶観光におけるマーケティングの重要性について知識を深めたい。
 - ▶データの活用方法や具体的な活用例を知りたい。
 - ▶ターゲティングや効果的な手法でのプロモーション、効果検証方法を知りたい。
 - ▶必要な体制やツールはどのようにすべきか分からない。外部リソースに頼ってしまい、なかなか組織内でマーケティング領域のスキルを持った人材が育たない。
 - ▶試行錯誤しながらマーケティング施策を行っているが、知識やノウハウが足りず、成果に繋がりにくい。
- ・講師選定に当たっては、以下の点に留意し複数名の講師を選定すること。
 - ▶観光業界におけるマーケティングに関する実践的な知識・ノウハウを提供できること。
 - ▶データを活用した誘客戦略に関する実践的な知識・ノウハウを提供できること。
 - ▶観光協会の職員が今後マーケティングを実施するにあたって参考とできるような具体的な事例紹介等が行えること。
 - ▶各会テーマやポイントに応じて2～3名程度の講師で実施することが望ましいが詳細については財団と協議の上、決定すること。
- ・Q&Aの時間を設けること。

② 意見交換会等の実施

- ・2回目の研修会では30分程度の意見交換会もしくはグループワーク等を実施すること。
- ・意見交換が活発になるよう内容や人数、実施方法に工夫を凝らすこと。

③ 参加者へのインセンティブ

講演会の資料を研修終了後も参加者が実務で活用できる内容として取りまとめ参加者に配布したり、マーケティングに関連した書籍等を配布したりするなど、参加の動機付けになるようなインセンティブを企画提案すること。

イ 研修会③「オンライン施策Ⅰ（公式WEBサイトに関する研修）」

(ア) 開催概要

- ① 時期 : 令和4年11月上中旬
- ② 時間 : 3時間程度を想定
- ③ 実施方法 : ZOOMを用いたオンライン形式
- ④ 研修会③と④は両方受講を基本とする

(イ) 内容

① 講演会Ⅰの実施（50分程度）

- ・講師選定に当たっては、観光協会等の役割を熟知し、観光情報WEBサイト（特に観光協会等の公式WEBサイト）に関する実践的な知識・ノウハウを提供でき、次項の研修会④へ参加できる講師を選定すること。
- ・講演会の資料は研修終了後も参加者が実務で活用できる内容を、講師と調整すること。
- ・講演の内容は、下記を想定しているが、財団と講師と協議の上決定すること。
 - ▶旅行者が観光協会等の公式WEBサイトに求める情報について
 - ▶掲載コンテンツのポイント
 - ▶他地域の好事例紹介

等

② 講演会Ⅱの実施（50分程度）

- ・講師選定に当たっては、WEBサイトの認知度向上や効果測定に関する実践的な知識・ノウハウを提供できる講師を選定すること。
- ・講演会の資料は研修終了後も参加者が実務で活用できる内容を、講師と調整すること。
- ・講演の内容は、下記を想定しているが、財団と講師と協議の上決定すること。
 - ▶認知度を向上するための具体的な方法（SEO対策、広告等）
 - ▶WEBサイトの効果測定の手法

等

③ 意見交換会の実施（30分程度）

- ・参加者同士による意見交換会を実施すること。
- ・意見交換が活発になるよう内容や人数、実施方法に工夫を凝らすこと。

ウ 研修会④「オンライン施策Ⅱ（公式WEBサイトに関する研修～実践編）」

(ア) 開催概要

- ① 時期 : 令和4年12月上中旬
- ② 時間 : 2時間程度を想定
- ③ 実施方法 : ZOOMを用いたオンライン形式またはオンライン+会場のハイブリッド形式
- ④ 研修会③と④は両方受講を基本とする

(イ) 内容

① 勉強会の実施（90分程度）

- ・参加者が運営するWEBサイトから複数サイトを選定し、研修会③の講演者がアドバイスを行うこと。
- ・参加者によるプレゼンテーションの機会を作り、講師と参加者の相互コミュニケーションを重視すること。

② 意見交換会の実施（30分程度）

- ・参加者同士による意見交換会を実施すること。
- ・意見交換が活発になるよう内容や人数、実施方法に工夫を凝らすこと。

エ 研修会⑤「街歩きツアー」

(ア) 開催概要

① 時期 : 令和5年1月中旬

② 時間 : 半日程度を想定

(イ) 内容

① 街歩きツアーへの参加（2～3時間程度）

- ・都内観光案内所で紹介している街歩きツアーへ参加をすること。なお、可能であればツアーは協会主催のものが好ましい。

② 講演会の実施（40分程度）

- ・ツアー実施場所付近の会議室にて、講演会を実施すること。
- ・講師選定に当たっては、街歩きツアーの造成に関する実践的な知識・ノウハウを提供できる講師を選定すること。
- ・講演の内容は、下記を想定しているが、財団と講師と協議の上決定すること。
 - ▶これから求められる街歩きツアー造成の際のポイント
 - ▶付加価値をつけて収益化するための方法について 等
- ・Q&Aの時間を設けること。

③ 意見交換会の実施（30分程度）

- ・参加者同士による意見交換会を実施すること。
- ・意見交換が活発になるよう内容や人数、実施方法に工夫を凝らすこと。

オ 研修会⑥「都内観光案内所見学バスツアー」

(ア) 開催概要

① 時期 : 令和5年2月中旬

② 時間 : 半日程度を想定

(イ) 内容

- ① 都内にある観光案内所を4箇所程度見学するバスツアーを企画・実施すること。
- ② 見学する観光案内所は、提供サービスやコンテンツ等に特徴があり、参加者の参考

となる観光案内所とすること。

- ③ 見学先で観光案内所の方に収益を挙げているサービスや特徴等を案内・説明いただくこと。また、Q&A の時間を設けること。
- ④ 一般利用者の観光案内所の利用を妨げないよう、見学先と調整を図ること。
- ⑤ 全行程において三密を避けるため、時間差での見学やバスを2台用意するなど安全・安心なツアーとすべく工夫を凝らすこと。
- ⑥ ツアー実施に当たっては、円滑な研修運営のために事前に財団と十分な打合せを行い、時間配分や進行についての調整を行うこと。
- ⑦ ツアーの催行に関しては、旅行業法上の規定を遵守すること。また観光庁長官又は都道府県知事による旅行業又は旅行業者代理業の登録を受けた事業者でツアーを催行すること。
- ⑧ 参加者を補償する損害賠償保険等に加入する等、不測の事態に備えること。
- ⑨ その他ツアーをスムーズに開催するために必要な事項を提案の上、実施すること。

(2) 開催案内

研修会実施の約1か月前に開催案内を行うこと。なお、研修会開催の案内・発信は財団にて行うが、研修会案内書面の作成、参加申込者への連絡等を行うこと。

(3) 研修会の記録・録画

ア 会場のレイアウトや研修中の受講者の様子が分かる写真を撮影し、研修の様子を記録すること。

イ 研修会①～⑤について研修の内容を録画すること。なお、意見交換及び街歩きツアー参加の部分は含まない。録画した動画は配信用として編集し、研修会終了後にデータ納品すること。映像は、後日財団にてオンデマンド配信を行う。

(4) アンケートの作成・実施・集計・分析

各研修会終了後、参加者あてにアンケートを作成し、実施すること。内容については、財団と協議の上、決定すること。回収したアンケートは、設問毎に集計・分析し結果をまとめて報告すること。なお、選択肢による回答はその割合をグラフにして表示し、データ入力を行った記述回答は類似内容ごとに並べ、まとめて記載するなど工夫を施すこと。

7. 書類等の提出

受託者は、全ての工程終了後に、全体（「6 委託内容」の内容）をまとめ、以下を作成して提出すること。内容や体裁については、財団と協議の上、決定すること

(1) 報告書 5部

- ・原則として、Microsoft Office（A4版、横書きカラー）で作成すること。

内容や体裁等については、財団と協議の上、決定すること。

- ・本事業の報告内容に加えて財団から提供する別研修会の報告書も併せて印刷すること。

(2) 報告書類の電子データ形式 (CD-R 等) 2 部

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 等に保存すること。

また、オリジナルデータの他、PDF 形式のファイルも作成し提出すること。

8. 納入場所

財団の指定する場所

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してはならない。ただし、あらかじめ書面により申し出て、財団の承諾を得た事項についてはこの限りでない。

10. 秘密の保持

受託者は、第9項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9項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。

11. 制作物に関する権利の帰属

(1) 受託者は、本委託業務の実施に伴う成果物について、著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 2 章第 3 節第 2 款に規定する権利（以下「著作者人格権」という。）を有する場合においてもこれを行使しないものとする。ただし、あらかじめ財団の承諾を得た場合はこの限りでない。

(2) 上記規定は、受託者の従業員、第9項により再委託された場合の再委託先又はそれらの従業員に著作者人格権が帰属する場合にも適用する。

(3) (1) 及び (2) の規定については、財団が必要と判断する限りにおいて、本契約終了後も継続する。

(4) 受託者は、本委託業務の実施に伴う成果物に係る著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む）を、財団に無償で譲渡するものとする。ただし、成果物に使用又は包括されている著作物で受託者が本契約締結以前から有していたか、又は受託者が本委託業務以外の目的で作成した汎用性のある著作物に関する著作権は、受託者に留保され、その使用权、改変権を財団に許諾するものとし、財団は、これを本委託業務の成果物の運用その他の利用のために必要な範囲で使用、改変できるものとする。

(5) 成果物に使用又は包括されている著作物で第三者が著作権を有する著作物の著作権は、当該第三者に留保され、かかる著作物に使用許諾条件が定められている場合は、財団はその条件の適用につき協議に応ずるものとする。

- (6) 成果物に関し、第三者から著作権、特許権、その他知的財産権の侵害の申立てを受けた場合、財団の帰責事由による場合を除き、受託者の責任と費用を持って処理するものとする。

1 2. グリーン購入法について

資料制作に当たっては、「東京都グリーン購入ガイド（2022 年度版『2. 印刷物』）」等を確認の上、可能な限り遵守すること。

1 3. 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。

1 4. 個人情報の保護等

- (1) 「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、別紙「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。
- (2) 本件における「個人情報」として、以下の事項を想定している。
 - ①本事業を遂行するために実施する申込受付やアンケート等通じて得たもので、関係者等の氏名、連絡先、属性、年齢、メールアドレス及びアンケート回答など
 - ②当財団職員を含め、本事業の遂行にあたる関係者の氏名/メールアドレスなど
 - ③他の情報と容易に照会でき、個人を識別可能な情報（IP アドレスなども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。
- (3) 本事業の遂行にあたり上記第9項「第三者委託の禁止」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、別紙「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」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書類

1 5. 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書に基づいて委託料を一括で支払うものとする。

1 6. その他

- (1) 受託者は、本事業の開始に当たって、実施体制、スケジュール及びリスク管理方法を財団に提示し財団の了承を得ること。（契約確定後、1 週間以内に財団に提出すること）

- (2) 受託者は、財団と密接な連絡を取るとともに、業務について適宜進捗状況を報告し財団の確認を得ること。また、業務の円滑な遂行に留意し、進捗状況に関する財団の指示を遵守すること。
- (3) 受託者は、本事業の目的達成のために十分な配慮・工夫を行うよう努めること。また、本仕様書に定めのない事項及び業務遂行上疑義が生じた場合は、その都度、財団と協議の上、必要な措置を講じること。
- (4) 「事業者向け東京都感染拡大防止ガイドライン～「新しい日常」の定着に向けて～」及び「旅行業における新型コロナウイルス対応ガイドライン」に即した感染症予防対策を行うこと。
- (5) 新型コロナウイルス感染症の感染拡大などによる緊急事態宣言等の再度の発出など、新たな事例が生じた場合、事業の実施期間中においても適宜見直しを図ることがある。
- (6) 本委託業務に係る費用は、特に仕様書に明記するものを除き、全て契約金額に含むものとする。
- (7) 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。

17. 連絡先・提出先

公益財団法人東京観光財団 地域振興部 事業課 担当：平田、横山
〒162-0801 東京都新宿区山吹町346番地6 日新ビル2階
電話 03-5579-2682（直通）

以上