

# 仕 様 書

## 1. 件名

令和5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5年7月21日から令和6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5年8月または9月～        | 各研修会の案内送付（実施の約1か月前） |
| ・令和5年9月または10月～令和6年1月 | 各研修会の実施             |
| ・令和6年2月～令和6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～ウをテーマに研修会を6回提案し、実施すること。テーマに基づき、最新のトレンドや実践的な手法、これからの観光地経営の在り方等を学び、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Ⅰ「街歩きツアー」及びⅡ「講演会」

(ア) 開催概要

- ・時期 : 令和5年9月または10月上旬
- ・時間 : 集合場所からの移動時間含め、研修会Ⅰ・Ⅱを合わせて半日～1日程度を想定

(イ) 目的

参加者が、特色のある取組を行っている観光協会等主催の街歩きツアーに実際に参加することで、ツアー造成のポイントや地域独自の魅力のツアーへの活かし方、実践的なガイド方法等を学ぶこと。また、講演会を通じて、より具体的なツアーの運営手法やガイドの育成方法、ノウハウ等について学びを深めること。

(ウ) 内容

① 研修会Ⅰ「街歩きツアー」

a 街歩きツアーへの参加

- ・都内または他県の観光案内所等で紹介している街歩きツアーへ参加をすること。可能であればツアーは観光協会等主催のものが好ましい。なお、海外旅行客向けに催行されているツアーに同行する等の形式も妨げない。
- ・街歩きツアーの選定にあたっては、その地域独自の魅力が活かされており、観光協会等のツアー主催者が特色のある取組を行っているものが望ましい。

b 移動車両（ドライバー含む）の手配

- ・「街歩きツアー」開催地が都内区部から在来線等で1時間以上かかる場所の場合は、参加者の利便性を踏まえ、移動手段を手配すること（貸切バス・新幹線等）。
- ・手配条件
  - ▶運送事業者の選定に当たっては、必要な資格を有し、関係法令を遵守し安全面に配慮した者を手配すること。
  - ▶行程上必要な有料道路代、駐車代及び乗務員の食事代、回送費用等の諸経費を本件の委託料に含めること。

c 行程中の昼食の手配

- ・①研修会Ⅰの実施中または①研修会Ⅰと②研修会Ⅱの間に昼食時間を挟む行程を企画する場合は、行程上のアクセスの良さを踏まえて、参加者の食事場所を選定・手配すること。食事場所は、街歩きツアーの内容に関連した施設であれば望ましい（地場の食材を活用した取組をしている等）。
- ・手配条件
  - ▶食事場所について、収容人数、アレルギー対応、貸切の可否等を提示すること。
  - ▶飲食代は本件の委託料に全て含めること。ただし、ドリンク類については、財団と協議の上、上限額を決める等事前に調整しておくこと。
  - ▶実際の食事場所・内容は、財団と協議の上決定すること。

② 研修会Ⅱ「講演会」

a 講演会の実施（1時間程度）

- ・ ツアー実施場所付近の会議室等にて、講演会を実施すること。
- ・ 講師は、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者を1名選定すること。
- ・ 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
  - ▶運営手法や資金面のノウハウについて 等
- ・ Q&Aの時間を設けること。

b 意見交換会の実施（30分～1時間程度）

- ・ 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。

イ 研修会Ⅲ及びⅣ「情報発信(全2回)」

(ア) 開催概要

- ・ 時期 : 令和5年10月～11月  
なお、研修会Ⅲと研修会Ⅳは異なる日の開催を想定している。
- ・ 時間 : 各回2～3時間程度を想定
- ・ 実施方法 : 研修会Ⅲ 原則、ZOOMを用いたオンライン形式  
(ZOOMを用いたオンライン+会場のハイブリッド形式も可)  
研修会Ⅳ ZOOMを用いたオンライン+会場のハイブリッド形式

(イ) 目的

参加者が、情報発信の重要性や効果について理解することで、自地域の魅力をより多くの旅行者に向けて積極的に発信できるようになること。また地域の観光PRにおけるSNSや動画等の具体的な活用方法を学び、自ら効果的に情報発信できるスキルを習得すること。

(ウ) 内容

① 研修会Ⅲ・Ⅳ共通事項

a 講演会の実施

- ・ 「SNSや動画等を活用した情報発信」をテーマに全2回の研修会となるよう、研修会Ⅲを「基礎編」、研修会Ⅳを「実践編」と題し、企画すること。
- ・ 受講者は「基礎編」と「実践編」を両方受講することを前提とした内容とすること。
- ・ Q&Aの時間を設けること。

b 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、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（例：情報発信に関連した書籍等やその他景品の配布、広告利用プランの提供等）。

## ② 研修会Ⅲ「情報発信・基礎編」

### a 講演会の実施

・講演の内容は、下記例を参照し、財団及び講師と協議の上決定すること。その他参加者にとって有意義であると見込まれる内容を提案することも妨げない。

（例）

- ▶観光における情報発信の重要性について、旅行者が求める観光情報とは
- ▶観光PRにおいてSNSや動画が果たす役割と効果
- ▶他地域の好事例紹介 等

・講師は、以下(a)・(b)の条件のいずれか1つ以上を満たす者を、講演の内容に応じて1～2名程度選定すること。詳細については財団と協議の上、決定すること。

(a) 観光業界における情報発信に関する実践的な知識・ノウハウを提供できること。

(b) 観光協会の職員が今後情報発信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。

## ③ 研修会Ⅳ「情報発信・実践編」

### a 講演会の実施

・講演の内容は、下記例を参照し、財団及び講師と協議の上決定すること。その他参加者にとって有意義であると見込まれる内容を提案することも妨げない。

（例）

- ▶参加者が運営するSNSサイト（制作した動画）等から複数を選定し、「基礎編」の講師が具体的なアドバイスを行う
- ▶ワークショップ形式で、講師及び参加者同士が相互にコミュニケーションをとり、課題を発見・解決する
- ▶例としてPRする題材を取り上げ、ターゲット設定及びプロモーション手法・SNS投稿内容（動画内容）・効果検証方法の検討等の一連の流れを実践し、ディスカッションする 等

・講師は、以下(a)・(b)の条件のいずれか1つ以上を満たす者を、講演の内容に応じて1～2名程度選定すること。詳細については財団と協議の上、決定すること。

(a) 観光業界における情報発信に関する実践的な知識・ノウハウを提供できること。

(b) SNSや動画における効果的な情報発信方法に関する実践的な知識・ノウハウを提供できること（例：著名なインフルエンサー、動画制作者等）。

### b 意見交換会等の実施

・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。

## ウ 研修会V「事前勉強会（講演会）」及びVI「観光トレンド視察ツアー」

### （ア） 開催概要

- ・時期 : 令和6年1月
- ・時間 : 研修会V 2時間程度を想定  
研修会VI 集合場所からの移動時間含め、半日～1日程度を想定

### （イ） 目的

参加者が、現在の観光業界におけるトレンドの分野の好事例となっている施設等を訪れ、具体的な取り組みや課題を学ぶことで、今後の観光協会等の運営に活かせるようにする。

また、視察前に事前勉強会（講演会）を設定することで、観光業界におけるトレンド全般及び以下（ウ）②で設定するテーマ、視察先についての理解を深める。

### （ウ） 内容

#### ① 研修会V「事前勉強会（講演会）」

##### a 事前勉強会（講演会）の実施

- ・②研修会VIの実施前に、参加者に向けて事前勉強会（講演会）を実施すること。
- ・実施方法は、録画したものを参加者に事前に視聴してもらうオンデマンド配信方式を想定している。
- ・講師は、観光トレンド全般及び②研修会VIにおいて設定するテーマに関する実践的な知識・ノウハウを提供できる者を1～2名選定すること。可能であれば、設定したテーマについて取り組む中で「地域として具体的に実践したこと」を説明できる観光協会等のスタッフも講師に含まれていることが望ましい。
- ・具体的な講演の内容は、財団及び講師と協議の上決定すること。

#### ② 研修会VI「観光トレンド視察ツアー」

##### a 視察ツアーの実施

- ・現在の観光業界においてトレンドとなっているテーマを設定し、そのテーマに関する具体的な取り組みを行っている都内または他県の施設等を視察するツアーを実施すること。視察する施設等は、行程に応じて複数提案することも妨げない。
- ・テーマは、都内全域（23区・多摩地域・島しょ部）の観光協会等において共通に取り組めるものであることが望ましい。

##### 【テーマの例】

- ・「コンテンツツーリズム（ロケ地（映画・アニメ・小説等の舞台）巡り）」
- ・「サステナブルツーリズム」
- ・「ヘルスツーリズム」

- ・「アドベンチャーツーリズム（自然体験型・文化体験型）」
  - ・テーマの設定に当たっては、トレンドでありつつ先進的すぎず、ある程度一般的にも認知されているものを意識すること。
  - ・①事前勉強会（講演会）における講師等がファシリテーターとして随行するツアーとすること。
  - ・視察先において、施設側の担当者から名刺交換や施設の説明、質疑応答等をする時間を設けて行程を組むこと。
- b 意見交換会の実施
- ・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。
  - ・行程により、ツアー中のバス車内・昼食の食事会場・視察する施設内等での実施も可能とする。
- c 移動車両（ドライバー含む）の手配
- ・参加先が都内区部から在来線等で1時間以上かかる場所の場合は、参加者の利便性を踏まえ、移動手段を手配すること（貸切バス・新幹線等）。
  - ・手配条件
    - ▶運送事業者の選定に当たっては、必要な資格を有し、関係法令を遵守し安全面に配慮した者を手配すること。
    - ▶行程上必要な有料道路代、駐車代及び乗務員の食事代、回送費用等の諸経費を本件の委託料に含めること。
- d 行程中の昼食の手配
- ・昼食時間を挟む行程を企画する場合は、行程上のアクセスの良さを踏まえて、参加者の食事場所を選定・手配すること。食事場所は、観光トレンド視察ツアーの内容に関連した施設であれば望ましい（テーマが「コンテンツツーリズム」であれば、コンテンツのファンの誘客を意識して開発したメニューを提供している等）。
  - ・手配条件
    - ▶食事場所について、収容人数、アレルギー対応、貸切の可否等を提示すること。
    - ▶飲食代は本件の委託料に全て含めること。ただし、ドリンク類については、財団と協議の上、上限額を決める等事前に調整しておくこと。
    - ▶実際の食事場所・内容は、財団と協議の上決定すること。
- エ その他
- (ア) 研修の実施に当たっては、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。
- (イ) 上記ア及びウの催行に関しては、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。
- 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。

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、参加申込者の取りまとめ・連絡及びその他フォロー等を行うこと。

## (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Ⅱについて研修の内容を録画すること。録画した動画は財団の記録用として保管し、外部への配信は行わない。録画内容は講師及び財団と調整をすること。

ウ 研修会Ⅲ及びⅣについて研修の内容を録画すること。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。必要に応じて講師と調整をすること。

エ 研修会Ⅴについて研修の内容を録画すること。録画した動画は配信用として編集し、研修会Ⅵ実施の3週間前にデータ納品すること。映像は、財団にて研修会Ⅵ実施前に参加者に向けてオンデマンド配信を行う。必要に応じて講師と調整をすること。

## (4) アンケートの作成・実施・集計・分析

ア 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。

イ 上記6(1)ア～ウ以外で財団が独自に実施する別研修会(1回)について、実施内容と参加者のアンケートデータを財団から提供する。それらも合わせて編集・集計・分析し、結果をまとめて報告すること。

## 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一式 (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。

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（2023 年度版『2. 印刷物』）」等を確認の上、可能な限り対応すること。

## 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

## 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。（履行開始後、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) 感染症等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。
- (5) 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。
- (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。

#### 1.7. 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：津田、近藤  
〒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