

仕 様 書

1. 委託件名

令和4年度（開催支援事業）国際会議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に、国際会議へのホスピタリティチーム派遣、東京観光ツアーの実施及び参加者向けに東京の伝統的または現代的な文化体験等を提供する。

3. 契約期間

令和5年1月17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. 国際会議概要

会議名：City-Tech. Tokyo

会 期：2023年2月27日（月）、28日（火）

会 場：東京国際フォーラム

6. 委託内容

（1）ホスピタリティチームの派遣

ア 下表の日時、人数でホスピタリティチームを派遣すること。

派遣日	時間	時間数	実時間	人数
2/27(月)-3/1(水)	8:00-18:00	10H	9H	5名

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 ホスピタリティチーム要員は会議参加者に対し、以下①～⑤の業務を行うこと。

- ① 財団が提供するツアー・文化体験プログラム等の申込受付補助
- ② 財団が提供するツアー発着時の運営補佐
- ③ 財団が提供する文化体験プログラムの会場誘導・会場内の運営補佐
- ④ 周辺施設の観光情報及びホテルからの交通案内等
（なお、④は受託者が準備すること）
- ⑤ 東京の観光案内に関するパンフレット類等の配布等

- *パンフレット類は財団が直接会場へ発送し、会場より返却する。
- エ 財団が支給し、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を管理すること。ユニフォームは委託業務終了後、財団に返却すること。
- オ 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。

(2) ツアー等の企画・運営

- ア 海外からの参加者を対象に、下表のコース及び日程でツアーを実施すること。なお下記①～③の要件は全コースに共通とすること。
- ① ツアー定員：20名
- ② 所要時間：3.5時間程度（ツアー発着場所は会議会場とする）
- ③ 輸送方法：大型観光バス

■コース概要

コース	概要
①魚市場(豊洲&築地)	市場散策・買い物
②神田明神・秋葉原	神田明神参拝、秋葉原散策・ショッピング
③チームラボ	チームラボ・台場散策
④スタートアップ	財団が指定するスタートアップ拠点を訪問(車窓観光含む)
⑤水素船	日の出桟橋(予定)発着にて水素船にて東京湾クルーズ
⑥上下水道	財団が指定する都の上下水道施設を視察
⑦調節池	財団が指定する都の調節池を視察
⑧茶道体験	浜離宮内中島の御茶屋にて茶道体験
⑨交通インフラ	公)東京都公園協会東京水辺ラインが所有する水上バス(「さくら」または「あじさい」)で東京湾クルーズ(竹芝、浅草桟橋乗降)
⑩明治神宮・原宿	明治神宮参拝、原宿散策・ショッピング
⑪浅草	浅草散策・ショッピング

■日程

催行日	コース及び本数			
	午前(9:00～12:30)	本数	午後(13:30～17:00)	本数
2/27(月)		0	①魚市場(豊洲&築地)	1
			②神田明神・秋葉原	1
			⑪浅草	1
			④スタートアップ	1
2/28(火)	⑤水素船	1	①魚市場(豊洲&築地)	1
			④スタートアップ	1
			⑤水素船	1

3/1(水)	⑥上下水道	2	⑦調節池	2
	④スタートアップ	1	④スタートアップ	1
	⑧茶道体験	1	⑧茶道体験	1
	⑨交通インフラ	3	⑨交通インフラ	3
	②神田明神・秋葉原②	1	⑪浅草	1
	③チームラボ	1	③チームラボ	1
	⑩明治神宮・原宿	1	⑩明治神宮・原宿	1

イ 各コースには下記の①、②、さらにコース別に定められた下表の手配を計上すること。

① 同乗者：旅程管理者及び下表の英語通訳ガイド、英語同時通訳（Aクラス）

*同時通訳にはパナガイドを使用すること。同時通訳は施設内での専門的説明での通訳を想定。

② 付帯経費：駐車場代 3,000 円（税別）/台、高速代 3,000 円（税別）/台

コース	通訳	入場料	その他経費
①魚市場(豊洲&築地)	通訳ガイド	不要	
②神田明神・秋葉原	通訳ガイド	不要	
③チームラボ	通訳ガイド	3,000 円/名(税別)	
④スタートアップ	通訳ガイド＋同時通訳	不要	
⑤水素船	通訳ガイド＋同時通訳	不要	財団より指定する水素船借上費
⑥上下水道	通訳ガイド＋同時通訳	不要	
⑦調節池	通訳ガイド＋同時通訳	不要	
⑧茶道体験	通訳ガイド	不要	2 コース(40 名)分の入園料＋体験費＋会場費 一式 700,000 円(税別)
⑨交通インフラ	通訳ガイド＋同時通訳	不要	財団より指定する水上バス借上費 6 コース分一式 1,292,728 円(税別)
⑩明治神宮・原宿	通訳ガイド	不要	
⑪浅草	通訳ガイド	不要	

- ウ 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。
- エ ツアーの実施にあたっては、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。
- オ 実施準備において、財団が指示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。
- カ 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 バスに乗車後、参加者に対し当該ツアーが東京都により提供されていることを口頭で案内すること。案内内容については事前に財団と打合せること。
 - ③ 利用バスにおいては参加者にわかりやすい当該ツアー名の表示をすること。
 - ④ 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。
 - ⑤ 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。
 - ⑥ 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協議し、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。
 - ⑦ 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。
 - ⑧ 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。
 - ⑨ ツアー催行の際にはガイドラインに沿った適切な新型コロナウイルス感染症対策をとり、参加者に対して注意喚起を行うこと。感染症防止対策費も本契約に含めること。
 - ⑩ 受託者は、全てのツアー参加者に対し適切な傷害保険を付保し、本委託契約に含めること。
 - ⑪ 管理責任者は各ツアー終了後に最終参加者リストを作成し、最終ツアーが終わるまでに最終人数の報告と共に提出すること。
 - ⑫ ツアー終了後は財団に遅滞なく報告すること。

(3) 文化体験プログラムの提供

ア 海外からの参加者を対象に、ちぎり絵と着付け体験を下表の通り提供すること。

催行日	プログラム	時間及び人数			
		午前	人数	午後	人数
2/27(月)	ちぎり絵		0	13:30～14:30	15
				15:00～16:00	15
2/28(火)	着付け	10:00～11:00	15	13:30～14:30	15
		11:30～12:30	15	15:00～16:00	15

イ 着付け体験については下記を手配すること。

- ① 女性用着物（振袖）15 着、男性用着物 15 着
- ② 上記着物を着つけるために必要な備品
- ③ 足袋は足袋ソックスとし参加者への記念品とする
- ④ 着付け師 15 名
- ⑤ 姿見 5 台
- ⑥ ゴザ（100 m²をカバー）
- ⑦ 女性、男性を仕切るパーティション 4 台
- ⑧ 会場内の記念撮影スポット（4 m²程度）設営とプロップス
- ⑨ 体験の進行役（着物の説明等を含む）
- ⑩ 体験の進行や着付け師の補助をする通訳補助

ウ ちぎり絵体験については下記を手配すること。

- ① 下絵を付けた台紙（60 枚）
- ② 和紙、のり（60 枚分）
- ③ 作品を持ち帰る袋
- ④ 英語での説明ができるちぎり絵講師（講師の説明が日本語の場合は、英語説明を補助する助手またはスタッフ）
- ⑤ 参加者のちぎり絵制作を英語で補助するスタッフ 5 名
- ⑥ 会場内の装飾（イーゼル等で作品を展示しギャラリー風に設営）

エ 着付け体験、ちぎり絵体験はいずれも用具等の搬入・搬出に係る経費、駐車場費用等も本契約に含むこと。会場費については別途手配するため本契約に含めない。

オ プログラムの実施にあたっては、講師と十分な事前準備を行い、デモンストレーション・体験を行うために必要となる一切の打合せ費用を含めること。

カ 文化体験プログラム実施時には適切な新型コロナウイルス感染症対策をとり、参加者に対して注意喚起を行うこと。感染症防止対策費も本契約に含めること。

(4) 申込受付管理業務

- ア 履行開始日より1週間を目安に(1月24日頃)に会議公式サイトからリンクして、ツアー、文化体験の案内を含む申込受付サイトを開設すること。指定期限内の公開を実現するために、新規システムの構築のほか同様の業務で構築した既存システムの再構築も検討すること。また、各種デバイスからアクセスが可能になるよう設計すること。申込受付サイトは財団の校正を受け、財団の承認を得た上で開設すること。
- イ サイトは、受託者が用意するサーバーにて運営・管理し、SSLを設置すること。
- ウ 申込時の入力項目は下記とすること。
 - ・First Name
 - ・Last Name
 - ・所属
 - ・メールアドレス
 - ・ツアーから1件及び文化体験から1件の選択
- エ 主催者側で別途募ったVIPに対するツアー、文化体験プログラムの希望情報(仮申込のデータ)を財団より受託者へ1月18日までに提供する。仮申込の件数は約200件を想定している。申込受付サイト開設にあたり、仮申込のデータをデータベースに入れたうえで在庫管理をすること。
- オ VIP以外の新規申込を受け付け、完了後申込者に完了メールを送信すること。
- カ 事前受付期間中の問い合わせ、変更、キャンセル、登録リマインドに対応すること。
- キ 申込内容に変更、キャンセルがある場合にはメールで受け付け在庫に反映させて、申込者に変更(キャンセル)受付メールを送信すること。ただし、VIPの申込内容の変更、キャンセルについては主催者がとりまとめ、1月24日のサイト開設以降随時財団より受託者へ提供する。当該の変更、キャンセルをデータベースに反映した時点で財団に連絡すること。
- ク 在庫が0になり次第、速やかに申込受付サイトに表示すること。
- ケ 2月3日時点で在庫について財団と協議し、ツアー、文化プログラムの最終手配を行うこと。
- コ 2月24日をめどにVIPを含む申込者全員に申込内容、当日の受付方法を記載したメールを送信すること。メール内にQRコードなどを埋め込み、当日のオペレーションはこのメールをスマホ等で提示させることにより行うこと。(紙でのチケット配布は想定しない。)

(5) 当日運営

- ア 事前受付の段階でツアー、文化プログラムに空きがある前提とし申込受付サイトは会議初日に利用できるようにすること。
- イ デスク周辺に当日申込を受け付けるための PC を 2 台設置し、安定した通信環境を整えること。
- ウ ツアー実施のオペレーションは下記のフローを原則とすること。
 - ① 実施 15 分前までにデスクに参加者集合
 - ② 参加者の電子コード読み取り
 - ③ 専用モバイル端末で参加管理
 - ④ 当該ツアー集合場所へ誘導、最終点呼、乗せこみ
 - ⑤ 出発時間になり次第ツアー催行
- エ 文化体験プログラム実施のオペレーションは下記のフローを原則とすること。
 - ① 実施 15 分前までに会場に参加者集合
 - ② 参加者の電子コード読み取り
 - ③ 専用モバイル端末で参加管理
 - ④ 開始時間になり次第プログラム実施
- オ ツアー及び文化体験プログラムの受付管理責任者を 1 名派遣すること（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）。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 ツアー及び文化体験プログラムの申込受付業務管理
 - ③ ツアー及び文化体験プログラムの申込人数の残数管理
 - ④ ツアー及び文化体験プログラムの集客状況の報告（毎日）
 - ⑤ その他円滑なツアーの催行及び文化体験プログラム提供に必要なとされる管理業務全般
- カ ツアー及び文化体験プログラム概要（旅程・集合場所・集合時間）を記載したチラシ（英語）を作成し、会場等で配布すること（写真等、一部必要な情報は財団から提供可）。チラシは参加意欲を高める魅力的なデザインを施し、テキストはネイティブチェック等を行うこと。チラシの仕様は下記の通り。
 - ① サイズ：A4
 - ② カラー：4 色
 - ③ ページ：両面
 - ④ 用紙：再生上質紙 A 版 44.5 kg を基本
 - ⑤ 部数：200 部
- キ 会場内に 45 インチ程度のディスプレイ 3 台を設置しツアー、文化プログラム内容を表示させること。複数の画像を 15 秒間隔程度でロールさせ魅力的でわかりやすくすること。

- ク チラシ、ディスプレイ表示の内容は財団と協議の上決定するものとする。
- ケ 東京観光ツアー及び文化体験プログラム実施にかか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。
- コ 会議会場における受付デスクは財団側で用意する。
- サ 個人情報の管理については「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)を参照の上、適切な名簿の管理を行うこと。また、精算の際に名簿を提出すること。
- シ 最終的な受付管理責任者及びデスク要員の派遣時間等は財団と協議の上、決定するものとする。

(6) その他運営に係る業務

- ア 運営マニュアルを作成し、会議開催 2 週間前には暫定版を、3 日前には完成版を財団に共有すること。内容は会議概要、会場派遣スタッフ計画（指名含む）、ツアー・文化体験プログラムの申込受付対応、想定されるお問い合わせ事項（ATM・両替・喫煙所・クロックなど）を含めること。
- イ 会議会場の受付デスク周りにおける Wi-Fi 環境を整えておくこと。
- ウ 会議会場内で連絡を円滑に行うため、必要に応じて財団職員 4 名分を含めトランシーバーを用意すること。
- エ 受付デスク周りにプリンター2 台及び受付に必要な備品、文房具を準備すること。

(7) 報告書の作成・提出

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、製本版カラー1 部、電子データ 1 式とする。目次、体裁等は財団と協議のうえ決定する。

- ア 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
- イ 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
- ウ 文化体験プログラムの実施

- ① 会議名・会期
- ② 文化体験プログラム運営責任者の役割分担・運営体制
- ③ 文化体験プログラム提供事業者
- ④ 文化体験プログラム実施内容・実施日・時間・実施場所・最終参加人数
- ⑤ 文化体験プログラム実施の様子がわかる写真

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、第8項「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。

第8項「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. 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。

11. 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、「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) 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。

ア 本事業を遂行する上で得た、参加者の氏名・住所・電話番号等の連絡先・生年月日・メールアドレス等。また、他の情報と容易に照会でき、個人を識別可能な情報も同様に個人情報とみなす。

イ 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。

- (3) 本事業の遂行にあたり第8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、「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。

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書類

（４） EU における GDPR（一般データ保護規則）等に関する対応を行うこと。

1 2. 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 3. 支払い方法

受託者への支払は、委託業務完了後、下記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項「委託内容」のうち、通訳、ガイド、旅程管理者、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、該当会議開催前に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項（７）「報告書の作成・提出」を参照すること。）

1 4. 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） 新型コロナウイルス感染症の感染拡大や、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。

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

田代・横井・曾根

電 話：03-5579-2684