

仕様書

1. 件 名

高機能型観光案内標識（デジタルサイネージ）の利用実態等調査業務委託

2. 契約期間

令和 5 年 3 月 1 日から令和 5 年 7 月 31 日まで

3. 履行場所

高機能型観光案内標識（以下「デジタルサイネージ」という。）の設置場所（都内 10 エリア全 39 箇所。所在地は別紙 1「デジタルサイネージ設置箇所一覧」のとおり。）周辺とし、細部は公益財団法人東京観光財団（以下「財団」という。）が指定する場所。

4. 調査目的

- ・ デジタルサイネージの利用実態を把握し、さらなる利便性向上のための基礎資料とする。
- ・ デジタルサイネージの属性別利用者の利用状況を目視にて調査することによって、今後の改良の参考とする。
- ・ 歩行者通行量と利用者数等を調査することによってデジタルサイネージが歩行者の通行の妨げになっていないかを確認する。

5. 委託内容

- ・ デジタルサイネージ周辺の歩行者通行量及び利用者数等調査
- ・ デジタルサイネージ利用者へのアンケート調査
- ・ 上記 2 点に関する集計・分析・報告
- ・ 財団が指定する 10 箇所については、先行して調査・集計・分析を実施し（以下「先行調査」という。）、5 月末までに中間報告すること。残りのデジタルサイネージについては、先行調査対象の 10 箇所を含めて集計・分析し、最終報告すること。

(1) 事前準備

受託者は現地踏査により、調査員・歩行者の安全面、調査時の周辺状況への影響を確認した上で調査員の配置計画、調査工程等の実施計画を作成し、財団に事前に提出すること。計画に変更が生じた場合には、速やかに財団に報告すること。

また、調査の円滑な遂行のため、管轄警察署及び公園管理者等への必要な許可申請を財団と協議の上、受託者の負担により行うこと。

(2) 調査地点

- ・ デジタルサイネージ設置場所（計 39 箇所）を目視で確認できるかつ歩行者通行の妨げにならない箇所とすること。デジタルサイネージ 1 基につき 1 ポイントで調査を実施すること。

(3) 調査にあたっての留意点等

- ・ 観測時間は午前8時から午後8時までの12時間とし、各デジタルサイネージにつき平日・休日の各一日間とする。
- ・ 調査日については、財団と協議し決定するものとする。ただし、気象条件や周辺環境条件（大規模なイベント実施）、大型連休等により交通量に影響を及ぼす恐れのある特異日については観測対象外とする。
- ・ 悪天候等により実施が不相当である場合は、受託者は調査前日までに財団と実施について協議すること。
- ・ 受託者は、観測に際して調査中であることを観測地点に表示すること。
- ・ 調査日は、現場責任者を必ず配置し、調査員が正確な計測を行っているか適宜確認するとともに、事故がないよう監督すること。事故等が発生した場合には直ちに財団に連絡すること。
- ・ 本調査に必要な機材、交通費、夜間照明器具、冷暖房設備、机、椅子、借家料等一切の経費は受託者の負担とする。

ア 歩行者通行量・利用者数調査

調査地点にて、調査員が人手等により調査対象を観測する。

(ア) 調査対象

デジタルサイネージ前の歩道を通る歩行者数及び画面に触った人の人数。

「歩行者」とは歩道上を車両によらない方法で移動し、歩行する人及びベビーカーを押す人を指すこととし、親に手を引かれている子供は歩行者に数える。子供用の三輪車等に乗っているものや路上で遊んでいる子供等は調査の対象としない。尚、車いす利用者は「歩行者」の人数に含み、別にカウントすること。

(イ) 調査内容

以下①～③の人数を計測すること。

- ① 累積歩行者量（時間別・日別・調査地点別・日本人/外国人別）
- ② ①のうち、デジタルサイネージ前に停止した人の人数（時間別・日別・調査地点別・日本人/外国人別）
 - ・ デジタルサイネージの画面を見て足を止めた人を「停止」とすること。
 - ・ デジタルサイネージの画面を見ずに、Wi-Fiを利用する等の目的で、単にデジタルサイネージの前に立ち止まった人数はこれに含まない。
- ③ ②のうち、画面に触った人の人数（時間別・日別・調査地点別・日本人/外国人別）
操作内容画面に関わらず、画面に触った人数を計測すること。

(ウ) 集計・整理

受託者は、観測した項目を時間別・日別・調査地点別・日本人別/外国人別に集計するとともに、全ての結果を総括しまとめること。また、項目別に結果をクロス集計すること。

イ アンケート調査

(ア) 調査対象

デジタルサイネージの画面を触った外国人のうち、1000 以上（5 月末までに中間報告する先行調査 10 箇所については、250 程度）のサンプルを取ること。

なお、1 グループあたり 1 人にアンケートを実施することが望ましい。また、総サンプル 1000 以上を優先しつつ、英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語の言語についてバランスよくサンプルを確保すること。また、デジタルサイネージの各設置場所についてもバランスよくサンプルを確保すること（各調査地点において 25 以上のサンプルを確保することが望ましい）。

（イ）調査方法

デジタルサイネージを利用した人に声をかけ、英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語の依頼書を見せた上で、調査票を渡して各自にその場で記入をしてもらうこと。調査票は紙または電子（iPad 等）のいずれでも可とするが、併用は不可とする。詳細については事前に財団と協議すること。なお、デジタルサイネージ利用者に対してアンケートへの回答を強制しないこと。

（ウ）調査言語

調査票の記入の依頼は原則英語で行うこと。

（エ）依頼書・調査票の準備

- ・ 依頼書を英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語の言語に正しく翻訳をして利用すること。前回調査実施時の翻訳済み依頼書は、契約締結後、受託者に参考資料として提供可能である。
- ・ 調査票を英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語の言語に正しく翻訳をして利用すること。前回調査実施時の翻訳済み調査票は、契約締結後、受託者に参考資料として提供可能である。なお、調査票は契約締結後、財団と調整の上、確定する（設問数は選択式を中心に 15 問程度とする。一部自由回答欄を含む）。
- ・ 翻訳費用及び依頼書・調査票の作成費用は委託費用に含むものとする。

（オ）集計・整理

受託者は、聞き取りした結果を調査票の項目別に集計するとともに、全ての結果を総括しまとめること。また、項目別に結果をクロス集計すること。

（カ）謝礼

調査協力者に対して粗品を用意し、提供すること。粗品については 1 つ 100 円程度を想定すること。

6. 成果物

- （1）受託者は、第 5 ア・イの集計結果をもとに財団と協議の上、現場調査報告書としてまとめ、提出すること。さらにそこから導き出される傾向と課題を分析し、報告すること。
- （2）調査を開始する前に財団に成果物（中間報告、最終報告）のイメージ図を提出し、財団と成果物の表示方法について内容を擦り合わせる。尚、イメージ図は冊子にて 5 部、また CD-R 等の電子記録媒体にて 3 部提出すること。
- （3）成果物（中間報告、最終報告）の取りまとめに際しては、財団に確認を行いながら実施すること。

- (4) 成果物（中間報告、最終報告）はそれぞれ冊子にて5部、またCD-R等の電子記録媒体にて3部納品すること。日本語以外の他言語で取得したアンケート調査結果は日本語に翻訳をしてまとめること。冊子のサイズはA4サイズとし、電子記録媒体については、パワーポイント等のファイル形式及びPDF形式での納品とすること。
- (5) 記入済みの調査票は紙及びデータで報告書と共に財団に全て提出すること。その際、自由記述の外国語での回答は日本語に翻訳の上、提出すること。なお、翻訳費用は委託費用に含むものとする。

7. 権利の帰属

別紙2「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」の「14 著作権等の取扱い」に定めるところによる。

8. 調査員への教育・指導

受託者は、調査員に対し、調査を漏れなく完了できるように事前に調査手順等について十分な教育を行うこと。下記の事項について、指導・周知徹底を図り、調査を遺漏なく実施するよう努めるものとする。

- (1) 本調査の委託者は財団であるが、実施主体は受託者であり、調査実施に係る責任は受託者にあること。
- (2) 本調査の目的、意図、留意点等を十分に説明すること。
- (3) 財団の調査であることを理由に協力を強制しないこと。

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、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. 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) 「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2「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) 本件において取り扱う個人情報について、特に以下の事項に留意すること。

- ① 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

- ② 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第 9 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。
- 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

13. 支払方法

本契約に係る委託料は本件の履行確認後、受託者からの請求に基づき 30 日以内に支払う。

14. 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) 契約の履行に関して疑義が生じた場合は、事前に財団担当者と協議を行なうこと。
- (3) 契約満了もしくは契約解除に伴って発生する新規受託者への業務引継に関しては、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、新規受託者の業務履行に問題が発生しないよう十分な対応を行うこと。
- (4) 契約金額には、(3) に関わる費用が含まれるものとする。
- (5) 財団が必要であると認めるときは、受託者と協議の上、本契約の内容を変更することができる。
- (6) 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。

15. 連絡先

公益財団法人東京観光財団 観光産業振興部観光インフラ整備課
電話 03-5579-8463