

# 仕 様 書

## 1 件名

令和6年度 東京都観光ボランティア研修業務等委託

## 2 履行場所

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

## 3 履行期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

## 4 目的

東京都観光ボランティア（以下「観光ボランティア」という。）は、東京を訪れる国内外からの旅行者が快適に観光を楽しめるよう、旅行者の多様なニーズに対応したきめ細かい観光案内等により東京の魅力を紹介する活動であり、都庁案内・展望室ガイドサービス、観光ガイドサービス、街なか観光案内等がある。

本委託業務では、観光ボランティアを育成し、活動の質を高めることを目的とし、テーマ別研修や障害者や高齢者対応等の各種研修を行う。

## 5 支払方法

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、委託料を年2回（令和6年9月末及び令和7年3月末）で支払うものとする。

## 6 委託内容

別紙1「観光ボランティアの主な活動内容と実施体制について」及び別紙2「観光ボランティア事務局との連携及び役割分担」を参照の上、観光ボランティア活動に活用できる研修を実施すること。実施に当たっては、これまでの参加率等を勘案して想定参加人数を設定し、効率的な運営が可能となるようにすること。

なお、研修方法については状況に応じて柔軟に検討し対応していくこと。

### （1）年間スケジュール及び実施計画並びに実施体制の提出

ア 契約締結後、年間スケジュール及び実施計画並びに実施体制（現場責任者、緊急時の対応等）について令和6年4月11日までに財団に提出すること。

なお、実施計画は、研修日、会場、研修内容、予定講師名を記載すること。

イ 各研修を実施する4週間以上前に、以下の文書を財団に提出し、承認を得ること。

- ・研修の概要及び予定講師名を明記した観光ボランティアへの研修案内告知文
- ・当日の実施体制（会場、人員配置図、現場責任者）
- ・研修内容の詳細（配布資料、予定講師名）

なお、観光ボランティアが研修に関する問合せをすることができるよう、研修案内告知文に問合せ先（事業者名、担当者名又は担当部署名、Mail アドレス、電話番号）や対応可能日時を記載すること。

ウ アンケートの回答結果及び受講者数等を考慮し、必要に応じて、年間スケジュール及び実施計画並びに実施体制を適宜修正すること。

### （2）テーマ別研修

別紙3「テーマ別研修実績（令和元年度～5年度）」及び別紙4「テーマ別研修詳細」を参照の上、実施スケジュールを作成し研修を実施すること。なお、開催方法については、全て現地開催とし、現地に参加できないボランティア向けにオンラインでの同時配信を実施するハイブリッド型での開催とすること。また、当日の研修の様子を録画し、適切な編集を行った上、東京都観光ボランティアポータルサイト上で観光ボランティア向けに公開できるよう準備すること。

### (3) 障害者及び高齢者等対応研修

別紙5「障害者及び高齢者等対応研修詳細」を参照の上、実施スケジュールを作成し、研修を実施すること。原則として現地開催とするが、オンラインによる開催となる可能性が発生した場合、開催方法については、別途財団と協議し、承諾を得ること。

現地開催で実施する場合、研修は車いすの使用や高齢者疑似体験、の実施など、実技形式で行い、実施に当たり、事故が発生しないよう十分注意するとともに、事故発生時に対応できる人員体制を敷くこと。オンラインで実施する場合においても、実技形式に代わるコンテンツ等を検討することで、受講者が現地開催での実施時と同等の知識等を得られるよう工夫すること。

なお、障害者対応研修では、令和7年デフリンピックの東京開催に向けて、タブレット端末等を用いた観光案内の手法等、聴覚障害者対応研修の実施を必ず含めること。

(注) ボランティアの各活動においては、タブレット端末を普段使用している。街なか観光案内の活動がない月曜日から木曜日であれば、普段使用しているタブレット端末を研修時に使用することが可能。その場合、事前に財団と協議すること。

### (4) 新規採用ボランティア向け研修

別紙6「新規採用ボランティア向け研修詳細」を参照の上、実施スケジュールを作成し、研修を実施すること。原則として現地開催とするが、オンラインによる開催となる可能性が発生した場合、開催方法については、別途財団と協議し、承諾を得ること。

### (5) 研修未参加者の要因分析

上記の(2)～(4)の研修について、研修の対象者でありながら参加しなかったボランティアに対し、参加しなかった理由及び要因を、アンケート等により調査し分析すること。

### (6) 実施報告書の提出

各研修を実施後またはアンケート回収の1か月以内及び全研修実施後の2か月以内に、以下の事項を記載した報告書及び当日使用した資料、回収したアンケートのデータを財団に提出すること。

なお、当日使用した資料について、財団が、東京都観光ボランティアポータルサイト(全ボランティアが資料の閲覧及びダウンロード可能。ただし、無断複製やSNS等へアップロードすることは禁止している。)に掲載することについて、受託者はこれを了承するものとする。また、当日使用した資料は、電子データで納品することとする。

ア 受講者数等(申込者数、キャンセル数等)

イ 当日の研修内容(当日の状況を収めた写真も可能な限り使用すること。)

ウ アンケート回収数及び分析結果(アンケート回収率含む。)

エ 総括(次回以降、改善する点があれば記載。研修未参加者の要因分析も含めて記載すること。)

## 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 著作権等

(1) 受託者は受託業務に係る成果品の全ての著作権(著作権法(昭和45年法律第48号)第27条及び第28

条に定める権利を含む。)を財団に無償で譲渡するものとし、著作者人格権に基づく権利行使を行わないこととする。この規定は、受託者の従業員及び本契約遂行に当たり再委託を行っ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。

- (2) 本件に使用する映像、写真、その他資料等について、第三者が権利を有するものを使用する場合、第三者との間で発生した著作権、その他知的財産権に関する手続きや使用権料等の負担と責任は、全て受託者が負うこと。
- (3) 第三者からの著作権、特許権、その他知的財産権の侵害の申立てを受けた場合、受託者の責任と費用を持って処理すること。
- (4) その他著作権等で疑義が生じた場合は、別途協議のうえ、決定するものとする。

## 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

- (1) 「東京都個人情報取扱事務要綱」\*及び「保有個人情報の安全管理に関する基準イメージ」\*\*を踏まえ、別紙7「個人情報に関する特記仕様」に定められた事項を遵守すること。  
\* [https://www.johokokai.metro.tokyo.lg.jp/kojinjoho/gaiyo/documents/20230401\\_jimutoriyoukou.pdf](https://www.johokokai.metro.tokyo.lg.jp/kojinjoho/gaiyo/documents/20230401_jimutoriyoukou.pdf)  
\*\*[https://www.johokokai.metro.tokyo.lg.jp/kojinjoho/gaiyo/documents/20230401\\_annzenkanmriki\\_junimeji.pdf](https://www.johokokai.metro.tokyo.lg.jp/kojinjoho/gaiyo/documents/20230401_annzenkanmriki_junimeji.pdf)
- (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」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、サイバーセキュリティの確保に取り組むこと。また、委託業務に係る情報の保管及び管理に万全を期するため、委託業務の実施に当たって以下の事項を遵守しなければならない。
  - ア アクセスを許可する情報に係る事項  
受託者は、アクセスを許可する情報の種類と範囲、アクセス方法について、業務着手前に財団から承認を得ること。
  - イ システム要件に係る事項  
受託者は本委託業務に係るシステム及びネットワークの保守に必要な不正プログラム対策、不正アクセス対策等を行うものとし、使用するソフトウェア(OS、ミドルウェア、データベース、ウィルス対策ソフト等)は、委託期間において、常に最新のセキュリティパッチを適用すること。
  - ウ 受託者は、財団又は東京都が実施するセキュリティ診断(リスク評価、脆弱性診断、改ざん検知等)に協力すること。ただし、診断の結果の対応については、別途財団と受託者で協議し決定する。
- (3) 本事業において特に保護すべき「個人情報」とは、本事業を遂行するために財団が収集・保管する情報のうち以下の事項をいう。
  - ア 観光ボランティアの個人の氏名・住所・電話番号等の連絡先・生年月日・メールアドレスなど。また他の情報と容易に照会でき、個人を識別可能な情報(ボランティアID/IPアドレスなど)も、同様に個人情報とみなす。
  - イ ボランティア事務局や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。
- (4) 本事業の遂行に当たり第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、別紙7「個人情報に関する特記仕様」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

### 13 その他

- (1) 財団が必要あると認めるときは、受託者と協議の上、この契約の内容を変更すること。
- (2) 本仕様書に定める委託内容の最終的な履行にあたっては財団と協議のもと進めること。
- (3) 事故等が発生した場合は速やかにこれを処理し、直ちに財団に連絡・報告すること。
- (4) 業務時及び業務終了後の緊急時の連絡体制を確保し、財団へ報告すること。
- (5) 契約満了又は契約解除に伴う新規受託業者との引継ぎに関しては、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、新規受託業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。
- (6) 取材の要請があった場合は、協力すること。
- (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。
- (8) 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。
- (9) 本契約は、令和6年度東京都予算が東京都議会において委託契約前に可決・成立し、令和6年度の財団の収支予算が、令和6年3月31日までに財団評議員会で承認された場合において、令和6年4月1日に確定するものとする。

<連絡先>

公益財団法人 東京観光財団

総務部 観光情報課

東京都新宿区山吹町346番地6 日新ビル6階

電話：03-5579-2681

以上