

# 仕様書

## 1 件名

令和6年度東京都観光ボランティアPR業務委託

## 2 履行場所

公益財団法人東京観光財団（以下「財団」という。）の指定する場所

## 3 契約期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

## 4 事業目的

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る。

本委託業務は、その活動を外国人旅行者及び訪都を検討している海外在住者等（以下「外国人旅行者等」という。）に対して積極的にPRしていくことで、観光ボランティアの認知度向上を図ることを目的とする。

## 5 全体運営

受託者は本委託業務を効果的かつ効率的に履行するため、以下の点に留意すること。

- (1) 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」に記載の観光ボランティアの活動内容を理解した上で、外国人旅行者等に対し、観光ボランティアの魅力を効果的にPRすること。

参考URL：<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/tourism/volunteer/volunteer3/index.html>

- (2) 本委託業務における実施体制を明確化し、体制管理を徹底すること。英語による情報発信を適切且つ速やかに行うために、英語のネイティブチェック等と円滑で迅速なコミュニケーションが図れる体制を敷くこと。

- (3) 本委託業務について、円滑な運営が行えるよう、受託後から年間実施報告書※提出までの業務詳細及びスケジュールを、6(1)～(3)に記載の業務ごとに整理し、速やかに財団へ提出し(4月12日まで)、その承認を得ること。また履行に当たっては、進捗状況を随時、財団へ確認・報告し、都度修正指示等に従うこと。やむを得ずスケジュールが変更になった際は速やかにスケジュールを修正して提出すること。

※年間実施報告書については7(1)を参照のこと。

- (4) 東京都のアイコンとキャッチフレーズに当たっては、商標権・著作権その他関連法規について順守すること。

参考URL：[https://www.metro.tokyo.lg.jp/tosei/hodohappyo/press/2017/04/28/07\\_01.html](https://www.metro.tokyo.lg.jp/tosei/hodohappyo/press/2017/04/28/07_01.html)

- (5) 業務に当たっては、書類の管理や記録等、必要な書類・データ管理を行うこと。

## 6 委託内容

### (1) 観光ボランティアによる情報発信の運営・管理 (Facebook)

#### ア 事務局の設置・事業準備

観光ボランティア (約 100 名) と連絡・調整がとれる事務局を設置し、各種問合せ対応等を実施すること。

#### イ 観光ボランティア向けマニュアルの作成・更新、説明会等の実施

情報発信・掲載にあたっての流れや留意点、著作権の注意等をまとめたマニュアルを作成すること。併せて、説明会等の実施により、観光ボランティアへ周知すること。

なお、掲載の流れは、以下に従うこと。

項目	観光ボランティア	受託者
投稿案の作成	実施 (英語) ※要和文	確認・助言、 英語のネイティブチェック
投稿写真・動画の手配等	なし (自身の写真や自身が撮影した写真素材・動画の提供は可)	物件等への許諾申請、 撮影調整等 (動画は必須ではない※)
情報の発信・掲載	—	投稿・コメント管理等

※動画については、観光ボランティアから提供があり、物件等への許諾申請が容易なもの、平易な編集で済むものについては受託者の各種調整等のもと掲載するが、受託者自身で動画掲載の企画を実施かつ物件等への調整を実施すること、また、観光ボランティアから提供のあった動画を大きく編集することまでは想定していない。

ただし、写真については、観光ボランティアから適切なものの提供がない場合は、掲載内容にあった素材を受託者責任のもと手配し、複数枚掲載できるよう調整等を実施すること。

#### ウ Facebook の運用・管理

情報の掲載にあたっては、以下のアカウントを引継ぎ、運用すること。

<https://www.facebook.com/TOKYOVOLUNTEERGUIDE/>

運用にあたっては、少なくとも週 5 回以上フォロワー等の投稿内容等を確認し、コメントや質問等に対応する運営管理体制をとること。また、ネガティブな投稿等があった場合は、必要な措置を講じること。財団及び東京都観光ボランティア事務局と連携の上、適切な管理を行うこと。ただし、ゴールデンウィークや夏季休暇、年末年始等の受託者自身の公休日について、コメントや質問等については自動応答機能等を用いて翌営業日に対応することもできる。

なお、緊急時には土日祝日も対応できる体制を整えた上対応にあたること。

#### エ 掲載情報の募集・選定・掲載

時期にあった投稿ができるよう、複数のテーマを設定した上で観光ボランティアへ

掲載情報を募集するなど、工夫を行うこと。

また、観光ボランティアから送付される情報（英語）を確認し、掲載情報を選定すること。選定にあたっては、応募者が公平・平等に掲載されるよう配慮・工夫を行うこと。また、選定に漏れた投稿案の扱いについて、活用方法を検討・決定すること。

掲載コンテンツ（文章、写真、動画等）について、必要に応じて、掲載前に事実確認や物件等の許諾を得ること。許諾申請の基準は、日本政府観光局による『効果的な情報発信を行うための Facebook 運用ガイドライン』を参照するとともに、財団とも協議の上、適切に運用すること。参考URL：<https://www.jnto.go.jp/eng/download/index.html>

掲載にあたっては、事業目的を踏まえ、単なる施設やエリアの紹介にならないよう注意するとともに、掲載英文については、ネイティブチェックを必ず行うこと（機械翻訳の使用は不可）。また、SNS での発信であることも考慮した、不快感を与えない言葉・文章になるように留意すること。

#### オ 投稿頻度

週に3～4本程度の投稿を行えるよう、観光ボランティアから掲載情報の募集を行い、選定・投稿を実施すること。やむを得ない事情により頻度の調整を検討する場合は、事前に財団と協議の上で決定すること。

#### カ 実施スケジュール

4月：事務局の設置、観光ボランティア向けマニュアルの作成

##### <注意事項>

4月から5月末にかけて、東京都観光ボランティア事務局において、当該情報発信の実施を希望する観光ボランティアを募集し、選定する予定（100名程度）

5月末：観光ボランティア向け説明会に係る開催通知の送付

6月頃：観光ボランティア向け説明会等の開催※（情報発信・掲載にあたっての流れや留意点、著作権の注意等をまとめたマニュアルの周知等）

※「説明会等」については、100名程度の観光ボランティアが参加できる会場を確保した上での実施が望ましいが、難しい場合はオンラインでの開催等を検討すること。また、参加できなかった観光ボランティア向けに、説明会時の様子を録画し、後日アーカイブ動画として配信できるよう調整すること。

7月頃：8月以降の掲載情報（投稿案）の募集、選定

8月～：Facebook への投稿開始（以後、週に3～4本程度の投稿）

#### キ 受託者自身による投稿

観光ボランティアによる情報発信が開始されるまでの間（4月から7月末）、受託者自身による投稿を行うこと（英語）。

具体的な発信内容、タイミング、頻度等については、以下の目安を参考に調整すること。ボランティアの活動風景写真等については別途財団が支給する。

No.	投稿項目	投稿頻度及び内容等
1	観光ガイドサービス	毎月3回程度

2	都庁案内・展望室ガイドサービス	毎月2回程度
3	街なか観光案内	原則毎週金曜日
4	その他	財団からの観光ボランティアに関する情報発信依頼に対応すること。

## (2) インフルエンサーによる観光ガイドサービスの広報（情報発信）

本事業の目的である観光ボランティアの認知度向上を図るため、観光ボランティアが実施する「観光ガイドサービス」（事前申込制）について、インフルエンサーによる広報（情報発信）を行う。

### ア インフルエンサーの選定

以下の要件を全て満たすインフルエンサーを3名程度選定すること。

- ・英語での情報発信が可能な外国人※

※海外から招聘する場合の費用等は本事業費に含めること。なお、海外在住は必須条件ではなく、在日外国人の起用も妨げない。

- ・訪都旅行への関心、意欲を喚起し、具体的な旅行行動を促進するような発信力・影響力を有し、SNS のフォロワー、もしくはメディア媒体等による発信先を有する者。

### イ インフルエンサーによる情報発信

本仕様書 6（1）ウで指定した Facebook アカウント及び選定したインフルエンサー自身の SNS 等を通じて、SNS のトレンドを踏まえた様々な情報発信（動画やライブ配信等含む）を一人あたり3回以上行うこと。なお、発信する方法については訴求力の高い、報道及び旅行系メディアを活用することも可とする。

なお、情報発信の内容については、観光ボランティアが実施する「観光ガイドサービス」（事前申込制）の魅力を発信するものとし、訪都意欲を喚起させること。

### ウ インフルエンサーとの調整

- (ア) インフルエンサー決定後、本事業主旨、日程、インフルエンサーに求める役割等を記載した書面等を対象者の言語で作成し、インフルエンサーが理解及び同意を得た上で本事業を実施するよう説明を行うこと。
- (イ) 「イ インフルエンサーによる情報発信」について、インフルエンサーの事前の説明から実施後のフォローまでを一貫して行うこと。
- (ウ) インフルエンサーの特徴（宗教上の事情等）を考慮し、事業実施にあたり支障がないよう事前に確認すること。
- (エ) その他インフルエンサーとのコミュニケーションに必要な通訳の手配、また、諸手続きが必要な場合（ビザ取得、保険加入等）や手配関連の調整及び連絡等を適宜行うこと。また、その費用も含めること。

### エ 体験・広報する観光ガイドサービスのコース選定及び各種手配等

- (ア) インフルエンサーが体験・広報（情報発信）するコースを選定し、他のインフルエンサーとも調整の上、コースの体験や発信する情報の内容等を企画・各種手配を実施すること。なお、コースの選定にあたっては、1～2か月程度前から調整を始めること。また、発信の時期については、外国人旅行者の訪都時期

の傾向等から効果的な時期を検討し、各インフルエンサー間でタイミングの割り振りの調整を行うこと。

参考URL：<https://www.gotokyo.org/en/guide-services/index.html>

- (イ) ガイドサービス体験前に、インフルエンサーが特にPRしたいコースのスポット等を把握し、財団に事前に伝えること。
- (ウ) 体験に含まれる一切の費用のほか、インフルエンサーを海外や他道府県から招聘した場合にかかる移動手段、食事・宿泊施設、空港出迎え等について手配し、必要な費用は全て本事業費に含めること。また、日程連絡（往復の移動に係る手配、予約含む）、当日の流れ確認、禁煙・喫煙希望、食事のリクエスト等、細部にわたる調整・手配等を行うこと。
- (エ) 同行カメラマンが必要な場合は、適合するカメラマンの手配を行い、カメラマンの移動費用等もあらかじめ委託事業費に含めること。同行中に撮影した素材については、必要に応じて財団へ提供をすること。
- (オ) 実施前には、インフルエンサーを含めた緊急連絡先を作成し、関係者へ事前に配布すること。
- (カ) 実施期間中、対応可能なモバイル Wi-Fi ルーターを手配し、インフルエンサーへ貸与すること。
- (キ) 実施期間中に対応する旅行保険をつけること。
- (ク) ガイドサービス体験時には、少なくとも受託者から1名以上が同行して行程を管理し、都内行程終了直後に視察時の様子やインフルエンサーの反応等を記載した報告を財団に行うこと。
- (ケ) 実施中にインフルエンサーの健康と安全が確保されるよう、各インフルエンサー、財団等との連絡体制を整え、臨機応変に対応すること。

### (3) オンライン広告掲出

#### ア ターゲット選定

観光ボランティアの活動内容（街なか観光案内、都庁案内・展望室ガイドサービス、観光ガイドサービス）を踏まえ、それぞれの活動の利用者数の増加及び観光ボランティアの認知度向上につながるようターゲットを設定し、戦略を立てること。

なお、戦略には、主に別紙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」の「②観光ガイドサービス」の更なる普及のため、訪都前旅行者に向けたPRを含むこと。

#### イ 実施言語

英語を原則とするが、効果が見込まれると思われる言語があれば追加で実施すること。

#### ウ 広告媒体及びPR方法

上記イに対して、適切かつ高い広告効果の見込まれる広告媒体及びPR方法を選定すること。その際、次のポイントを考慮すること。

- ・影響力：ページビュー／フォロワー数等
- ・広告対象：国／年齢層／購読者層／閲覧者層等

- ・ 広告枠、広告方式：掲載媒体等（選定する媒体によっては、タイアップ等の記事広告を含めることも可能とする。）
- ・ 広告掲出期間：提出日程、日数等
- ・ 主なターゲット、訴求内容

#### エ 広告デザイン・原稿の制作

##### （ア）デザイン

広告媒体毎に閲覧者の特性を踏まえてデザインすること。デザイン制作にあたっては、写真やグラフィックを効果的に用いること。

##### （イ）原稿、キャッチコピー等

実施言語の母国語若しくは同等レベルとする者から監修を受け、閲覧者にとって違和感のない表現とすること。

取材を実施する際には、必要な費用は全て本事業費に含めること。

##### （ウ）校正

校正が必要な項目については、最低1回以上財団の校正を受けること。

#### オ 写真撮影

観光ボランティアの活動について、50枚程度、新規撮影すること。なお、写真撮影に係る全ての経費（交通費、コーディネート費、各種データ費等）は、本委託業務の費用内に含めるものとし、以下を踏まえて掲載許可及び手配を行うこと。

- ・ 撮影シーン選定の際は、原則として、6（1）ウに記載の Facebook ページに掲載している写真との重複を避けること。
- ・ 本委託業務の成果物である写真は、主に観光ボランティアを通じて東京の観光をPRするために活用するものであることを踏まえ、撮影にあたってはその目的に留意すること。

参考 URL：<https://action.jnto.go.jp/knowhow/2882>

参考 URL：<https://www.jnto.go.jp/eng/download/index.html>（再掲）

- ・ 撮影されるモデル入りの写真は、モデルの肖像権等必要な許可を得ること。また、人選にあたっては、財団と協議の上、決定すること。
- ・ 諸外国との関係に配慮し、公序良俗に反することのない内容とすること。
- ・ 撮影する写真は本委託業務での使用を主目的とするが、その他財団や財団が認めた第三者の名において行う広報活動等に媒体・事業を問わず、財団の判断により無期限で利用できるものとする。
- ・ 許可を得る際には、写真撮影及び使用許可願いを必ず取得し、履行期間終了時にまとめて財団に提出すること。

#### （4）K P I の設定、効果測定及び報告

上記（1）から（3）で実施した取組について、K P I の設定及び効果測定を行い、結果を報告すること。

##### ア K P I の設定

事業目的に照らし最も効果的な施策となるよう、委託事業者で K P I を設定すること。

##### イ 効果測定等

設定したK P Iの達成状況等、効果測定を行い、必要に応じて、インフルエンサーの発信方法（動画やライブ配信等）や発信メディア、広告掲出手法・投稿頻度及び内容等を再調整すること。

#### ウ 報告

設定したK P I項目に対する進捗状況、効果測定、投稿結果報告（いいね数やリーチ数等）について、投稿内容の日本語訳と共に報告すること（毎月、翌月 10 日前後目安）。

### 7 納品物（成果物）

#### （1）年間実施報告書

6（4）ウに加え、最終的な年間実施報告書（データ一式）を提出すること。記載内容は財団と協議の上で決定すること。

#### （2）制作物のデザインデータ

PDF データ及び編集可能なデータ（拡張子 eps、ai 等）を提出すること。

### 8 支払い

契約期間終了後、履行内容及び完了届を確認の上、受託者からの請求に基づいて支払いを行う。

### 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、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。

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 著作権等

この契約により作成される納入物の著作権等の取扱いは、以下に定めるところによる。

（1）受託者は、納入物のうち本委託業務の実施に伴い新たに作成したものについて、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）（1）の規定は、受託者の従業員、9の規定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、納入物に係る著作権法第 2 章第 3 節第 3 款に規定する権利（以下「著作

権」という。)を、財団に無償で譲渡するものとする。ただし、納入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納入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。また、納入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。

- (5) (4)は、著作権法第27条及び第28条に規定する権利の譲渡も含む。
- (6) 本委託業務の実施に伴い、特許権等の産業財産権を伴う発明等が行われた場合、取扱いは別途協議の上定める。
- (7) 納入物に関し、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。

## 12 委託事項・関係法令の遵守

本委託業務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。

## 13 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2「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\\_annzenkannrikijunimeji.pdf](https://www.johokokai.metro.tokyo.lg.jp/kojinjoho/gaiyo/documents/20230401_annzenkannrikijunimeji.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。

### ①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。

### ②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。

### ③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) 本件における「個人情報」として、特に以下の事項に留意すること。
- ・本事業を遂行する上で得た、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(ボランティアID等)も、同様に個人情報とみなす。
- (4) 本事業の遂行に当たり第9項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2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

#### 14 その他

- (1) 本委託業務の履行に関する情報及び原稿等について、財団から貸与されたものは、契約終了後、速やかに返却すること。
- (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) 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、その都度財団と別途協議の上対処すること。
- (4) 原稿(記事面、地図、イラスト、写真、動画等)の校正は、受託者の責任において校了とすること。校了後に誤り、要訂正箇所等が見つかった場合は、受託者の責任において速やかに訂正することとし、訂正等により発生した費用及び損失に対して、財団は一切責任を負わないものとする。
- (5) 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。
- (6) 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年度東京観光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 岡本  
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