

仕 様 書

1 件名

令和5年度 東京都観光ボランティア活動管理運営業務等委託

2 履行場所

公益財団法人東京観光財団（以下「財団」という。）の指定する場所

3 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。

観光ボランティアが国内外からの旅行者に対して温かいおもてなしを行えるよう、観光ボランティアを管理運営するとともに、観光ボランティアや旅行者のニーズを踏まえた支援を行う。また、観光ボランティア活動の質を高めるため、活動に即した各種研修を行う。

4 契約期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

5 委託内容

（1）全般について

新型コロナウイルス感染症の拡大等により、観光ボランティアの活動全般を令和2年2月から休止していたが、令和4年11月から順次活動を再開した。令和5年度も、新型コロナウイルスの収束状況及び国内外からの旅行者の回復状況等を引き続き注視し、活動を円滑に実施していくことが極めて重要となる。

活動の実施に当たっては、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「東京都観光ボランティアにおける新型コロナウイルス感染症予防ガイドライン」

（以下「ガイドライン」という。）の内容を十分に把握し、また別紙3「東京都観光ボランティア活動要領」も参照の上、観光ボランティアが円滑に活動できるよう必要な調整等の全般を担う観光ボランティア事務局（以下「事務局」という。）を設置し、その活動管理や環境整備等を以下のとおり実施すること。

ア 円滑かつ効率的な事業実施体制の整備

（ア）本事業を効果的かつ効率的に履行するため必要な人員及び体制を整え、業務の実施管理体制を示す体制図を4月1日に提出すること。緊急連絡先、責任体制及びパートナー会社等の協力がある場合はそれらをすべて含むものとする。

また、体制等に変更がある場合には、変更予定日と変更内容を事前に届け出ること。担当が変わる場合には、後任者は、着任日から業務を滞りなく行うのに必要な知識等を備え、前任者からの引継ぎを終えていること。

(イ) 本事業に関わる全担当者（現場のスタッフを含む。）が観光ボランティアに対し適切かつ統一的な対応を行えるように、本事業の方針や趣旨の周知の徹底を図ること。

(ウ) 観光ボランティアを中心とした活動となり、円滑な事務局運営を行うことができるように、教育方針を年度初めに提出の上、全担当者に対し必要な教育を行うこと。また、別途財団が開催する研修について、可能な限り受講すること。

イ KPI の設定

旅行者のニーズやトレンド等を含む観光関連情報及び観光ボランティアのニーズ等を踏まえ、本業務の KPI を年度初めに設定し（4 月 10 日まで）、財団からの承認を得ること。KPI は、事務局業務における取組に寄与度の高いものとする。

ウ 事業実施計画書及び実施スケジュールの策定

事業実施計画書及び実施スケジュールを年度初めに策定し（4 月 10 日まで）、財団の承認を得た上で実施すること。なお、計画の立案に当たっては、観光ボランティアの活動の活性化、質の向上に資するような施策実施を意識し、前項で設定する KPI の達成を念頭においたものとする。

エ 業務の履行に当たっては財団へ進捗状況を綿密に報告するとともに、各工程においては適宜財団へ確認を行い、都度修正指示等に従うこと。

オ 業務の履行に必要な関係機関との連絡調整を行うこと。特に、各活動（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等）で接点のある施設・管理者等には、年度当初に挨拶回り等を行い、連絡体制等を万全に整えること。

カ 業務の履行に当たっては、東京の観光産業全体の振興に資するよう、旅行者及び観光ボランティア双方の満足度を高めるよう意識し、観光ボランティアの活用に当たっては可能な限り公平かつ客観的な視点に基づいて、本委託業務の履行を行うこと。

キ 業務の履行に当たっては、別紙 2 のガイドラインに記載された内容を遵守すること。

(2) 事務局業務

事務局業務の運営規模は、別紙 1 で定めるボランティア種別ごとの活動予定等に応じたものとする。なお、本仕様書における「事務局業務」とは、東京都観光ボランティア業務において、観光ボランティアとの連絡調整や活動場所での現場対応等、観光ボランティアと直接接して行うすべての業務を指すものとする。

ア 安全管理

(ア) 本事業の実施に際して、安全管理を万全に期すこと。

(イ) 観光ボランティアが行う各活動においては、必要に応じて携帯電話を貸与し、緊急時に迅速な連絡がとれる体制を常に維持しておくこと。

(ウ) 観光ボランティアの活動が安全管理上で支障がないように活動をサポートするとともに、観光ボランティアの活動が円滑に行えるよう、事前に活動エリア近隣のイベント情報を収集する等、街なか観光案内や都庁案内・展望室ガイドサービス、観光ガイドサービスのサポートをすること。

(エ) 活動中に緊急事態が生じたときには、速やかに財団に報告を行うこと。

イ 問合せ対応

観光ボランティア等からの質問に対応すること。

ウ ボランティア活動証明書の発行

観光ボランティアからの申請に応じて、ボランティア活動証明書を発行すること。

エ トラブル対応

事故やトラブルが発生した場合は、受託者の責任において処理するとともに、速やかに財団に報告すること。なお、重要な案件については、発生した時点で直ちに財団へ報告の上、対応方針について協議すること。

オ 各活動を円滑に実施するためのツール等の準備

(ア) タブレット端末、携帯電話及びイヤホンガイドの手配・管理

別紙4「観光ボランティア控所一覧」に示す各控所（以下「控所」という。）において、ボランティア活動に必要となるタブレット端末、携帯電話、イヤホンガイドを必要台数手配の上、管理すること。管理台数等は本契約開始後速やかに財団に報告するとともに、管理台数等に増減等が生じた時には速やかに財団に報告すること。

(イ) その他備品の用意

控所において、それぞれ10本程度の傘を用意の上、適切に管理すること。破損及び紛失した場合、受託者の責任において代替のものを用意すること。

(ウ) タブレット端末、携帯電話及びイヤホンガイドの管理体制等

以下に留意し適切に手配・管理を行うこと。

- ①観光ガイドサービスのコース新設等に伴い新規の契約が必要となる場合は、事前に財団と協議の上、必要台数を受託者が直接契約・手配し、運用に必要な設定を行うこと。
- ②利用料等については、毎月受託者からの利用明細・請求書・支払証明書類等の写しを確認の上、財団が別途受託者に支払う。
- ③その他、追加手配が必要な際には受託者が通信事業者と直接契約し、初期設定（必要なデータの登録等）を行った上で観光ボランティアに活動当日に渡すこと。
- ④観光ボランティアへの貸与に当たり、活用マニュアル等を整備しておくこと。
- ⑤保管及び管理においては十分配慮し、破損・故障等をできる限り防ぐこと。破損及び故障については、受託者の責任において対応すること。

カ 物品管理等

(ア) 全施設において、所有権が東京都または財団に帰属している備品（以下「備品」という。）について「備品整理簿」（様式任意）を備え、常に数量、使用場所及び使用状況等を把握すること。

(イ) 備品・借用物品及び購入物品（控所に備えつけられているまたは受託者が借り入れたもの及び受託者が購入した消耗品等（以下「物品」という。）について、受託者の責めに帰すべき理由により、亡失または損傷し、財団に損害を与えたときは、その損害に相当する金額を損害賠償として財団に支払わなければならない。ただし、財団の承認を得た場合に限り、その損害に相当する物品を損害賠償に代えることができる。なお、受託者の損害賠償責任は、受託者の善良な管理者の注意義務を明らかに怠ったと認められる場合に限るものとする。

(ウ) 全施設に関する管理を行うこと。

- ①施設等を常に安全かつ清潔で良好な状態で維持及び保全（軽微な修繕及び整備を含む。）を行うこと。
- ②施設等の使用状況等の報告を行うこと。
- ③業務中及び業務終了後における火災、盗難その他トラブルの発生防止に努めること。

キ プレス対応等

メディア等による取材、撮影が入る場合、財団からの指示に基づき、必要な観光ボランティアの選定、連絡等を行い、協力すること。また、別途財団が指示する観光ボランティアへのインタビュー等の依頼についても、同様に対応すること。

ク 関連書類の受理等の対応

観光ボランティアから申請される書類を受理し、適切に対応すること。

ケ ボランティア保険

観光ボランティアからの活動再開連絡に応じ、別途財団が加入するボランティア保険の加入対象者の変更に関わる対応を行うとともに、財団に報告すること。

コ その他観光ボランティア活動に付随する事項に対応すること。

(3) 観光ボランティアの活動実施にかかる調整

観光ボランティアの活動支援・管理として、以下を行うこと。

ア ボランティア活動にかかる情報管理全般

(ア) 情報管理ツール等

原則として、観光ボランティア情報の管理及び観光ボランティアへの周知については、観光ボランティア専用のポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）を利用すること。利用においては以下の点を留意し利用することとし、観光ボランティアの活動状況に関する情報の更新を随時行い、最新の情報を保持すること。ただし、財団から特段の指示がある場合はこの限りではない。

- ① 財団がポータルサイトの設定を指示した場合は、それに従うこと。
- ② ポータルサイトの利用に当たっては、個人情報の取扱いやセキュリティ面に十分に配慮し、情報事故を防ぐとともに、情報事故防止に向けて万全な対策を講ずること。
- ③ 事務局スタッフのログインパスワードには強固なもの（12 桁以上等）を設定し、適切に管理すること。なお、担当から外れたスタッフはログインできないようにすること。
- ④ 事務局スタッフのアクセス権限は、担当業務に必要な最小限のものを設定し、適切に管理すること。
- ⑤ ポータルサイト上の不具合等に気付いた場合は、速やかに財団へ報告すること。

(イ) 情報取扱体制等

観光ボランティアからの申請等に合わせて、観光ボランティア情報の登録照会（内容の変更及び休止・登録抹消依頼等）に対応し、ポータルサイトで情報管理を行うこと。登録情報の管理に当たり個人情報の取扱いについては、別紙6「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」に則り、漏えい、滅失、き損の防止、その他個人情報保護に必要な措置を講じなければならない。

(ウ) 登録情報の定期報告

上記に関連し、観光ボランティアの登録状況（言語別登録者数含む）について、別途財団が指示するフォーマットにて、毎月末の状況を報告すること。

イ 観光ボランティアの活動実施に関すること（各ボランティア活動共通）

(ア) 活動開始前までにすること

- ・ポータルサイトを通して活動者募集情報を随時配信すること。
- ・観光ボランティアからの活動申請の受付管理を行うこと。
- ・円滑な運営に必要な活動シフトの割り振り及び活動依頼を行うこと。

- ・観光ガイドサービスを希望する外国人旅行者からの申込み・問い合わせについて対応すること。
- ・その他必要となる対応を行うこと。

(イ) 活動中の対応

- ・活動日当日の観光ボランティアの出欠確認を行うこと。
- ・ボランティア活動を行った観光ボランティアに対する活動費の支給を行うこと。
- ・観光ガイドサービスの実施において、催行日当日の受付対応を行うこと。
- ・控所等、ボランティア活動拠点の運営（各活動時間において、事務局スタッフを常時1ポスト以上配置）。
- ・その他必要となる対応を行うこと。

(ウ) 活動後に関すること

- ・観光ボランティアから活動後の報告を受けること。なお、原則として、報告は財団の指定する方法にて行うこと。
- ・ポータルサイトにて、観光ガイドサービス利用者から聴取したアンケート結果を分析し、必要に応じて改善提案を行うこと。
- ・その他必要となる対応を行うこと。

(エ) 荒天等の中止連絡等について

活動中止判断基準に則り、ボランティア活動が中止になる場合、速やかに観光ボランティアに対して連絡を行うこと。

ウ 報告書のとりまとめ・作成

- (ア) 観光ボランティアからの活動報告を日ごとに集計し、財団の指示に基づきとりまとめ、定期的（原則として、1週間に1回）に報告すること。また、それらをとりまとめて月次報告をすること。なお、報告書には活動実数を活動別にまとめるとともに、以下の事項を必ず記載すること。

《各活動共通》

- ・旅行者利用実績
- ・観光ボランティアの活動実績 等

《街なか観光案内》

- ・旅行者からの主な問合せ事項
- ・観光ボランティアのアサイン率（定員枠に対する観光ボランティアの活動率）

《都庁案内・展望室ガイドサービス》

- ・旅行者からの主な問合せ事項

《観光ガイドサービス》

- ・外国人旅行者からの申込状況（国籍別、言語別）
- ・手配状況、実施率等
- ・未実施の理由

- (イ) 観光ボランティアの意見・要望等を収集し、現状の課題を把握した上で随時改善提案を行うこと。

エ 観光ボランティア向けマニュアルの作成、更新及び翻訳

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について、以下を踏まえ、活動別に案内マニュアルを作成・改訂すること。

(ア) 作成・改訂の視点

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利用した外国人旅行者及び観光ボランティアの意見・要望等を踏まえること。なお、作成に当たり、必要に応じて掲載施設等への許諾手続も行うこと。また、街なか観光案内のマニュアルの作成・更新に当たっては、地域の観光協会と連携する等、観光ボランティアが各エリアの魅力を十分に発信できるような内容とすること。

(イ) 対応言語

各活動で対応している言語に即し、都庁案内・展望室ガイドサービスは3言語、観光ガイドサービスは7言語で作成すること。なお翻訳作業は受託費用に含むものとし、原則として英語版は、ネイティブチェック及び財団の承認を得て内容を確定すること。

(ウ) 作成部数等

各活動を行う観光ボランティアの数を勘案し必要数を印刷の上、観光ボランティアに対し配布すること。

(エ) 納品物

作成するすべてのマニュアルに関し、データを財団に納品すること。財団が別途指示する場合は、データに併せて印刷物も納品すること。

オ リーフレット、パンフレット等の更新、印刷

必要に応じて、都庁案内・展望室ガイドサービス及び観光ガイドサービスのリーフレットを改訂（翻訳含む）、印刷すること。

カ 観光ボランティアの活動内容調査、集計、報告

観光ボランティアに対して活動登録区分の希望調査を行うこと。回数や実施時期については財団と協議すること。なお、調査を実施するに当たり、事前に財団と協議を行い、内容を確定の上実施すること。また、回答集計後、全観光ボランティアの活動区分案を報告書にまとめ、財団と協議の上決定し、対象ボランティアに結果を通知すること。

キ ガイドラインの更新

令和4年度に更新したガイドラインについて、必要に応じて改訂を行い、周知・管理を実施すること。なお、改訂に当たっては、必要に応じて専門機関の監修を受けるため、詳細は財団と協議すること。

(4) 観光ボランティアの活動環境改善にかかる提案及び企画等

ア 観光ボランティアの意見・要望の把握

控所や研修会場等で寄せられた観光ボランティアからの意見・要望を集約の上、財団に報告すること。また、月に1回、寄せられた意見要望から主要なものを抜粋し、それら要望の回答文を観光ボランティア全体に向け配信すること。回答文は事前に財団の承認を得ること。

イ 観光ボランティア意見交換会の実施

活動におけるルールや運用方法の変更等の重要な事項について、直接観光ボランティアから意見を収集することを目的に、意見交換会を実施すること。意見交換会の実施に当たり、適切な規模の会場を手配すること。なお、回数については財団と協議すること。原則として事前にテーマと関係のある観光ボランティアに対し意見収集のアンケートを行い、アンケート結果を意見交換会実施前に集約・分析し、当日の意見交換会に反映させること。また、実施後速やかに実施報告を行うこと。

ウ 観光ボランティア満足度調査の実施

観光ボランティア全体に対して満足度調査を実施し、観光ボランティアの意見・要望を把握し、施策に反映すること。回数については財団と協議すること。なお、詳細の調査設計に当たり、昨年度実施した同調査結果の要因分析を行い、事前に財団と協議の上実施内容を決定すること。

エ 改善策の提案、実施

上記ア〜ウ及び観光ボランティアの活動報告書等を踏まえ、各活動における課題を把握の上、その改善策を提案し、財団の承認を得た上で、実施すること。なお、観光ボランティアからの意見の施策の変更等に係る重要な案件については、事前に観光ボランティアに対し十分な説明・配慮を行った上で改善策を実施すること。また、改善策の企画、実施、実施後の対応状況は定期的に観光ボランティア全体に向けて周知を行うこと。

オ 活動場所、ルートの定期的な見直し等

各活動に関し、必要に応じてルート上及び近隣の施設等から情報収集を行い、財団に報告すること。また、施設の閉館・休館、新型コロナウイルスの感染状況に伴う施設側の利用方法の見直し、さらに外国人旅行者からのアンケート及び観光ボランティアからの意見を踏まえ、必要に応じて適宜活動場所やルートの見直し等を実施すること。見直し、改定等を実施した場合は、案内マニュアル等を更新の上、その対応結果を観光ボランティアへ周知すること。

カ 未活動者対策の実施

新型コロナウイルス感染症拡大等の影響で今後の活動について参加の意思がない観光ボランティア等、未活動者の人数や状況を把握すること。未活動者に対しては、未活動の理由等の把握に努め、活動復帰または参加を促すための工夫を契約期間中に継続して行うこと。未活動者のうち、活動復帰の意思がない観光ボランティアについて、事前に財団に報告し承認を得た上で、登録抹消処理を行うこと。なお、未活動者対策の実施については、実施有無・時期含め、別途財団と協議すること。

キ 交流会の実施

開催頻度、開催テーマ、交流会のあり方等を企画提案の上、控所を利用して、観光ボランティアの交流会を原則として月に1回以上開催すること。また、開催結果（参加者及びテーマ等）について、都度報告すること。報告に当たり、累計参加数がかかる様式とすること。なお、未活動者のみを対象とした交流会も随時開催すること。

ク 他団体との情報交換会の企画・実施

都内の他団体（観光協会等）との情報交換会（年2回程度予定）を企画し、実施すること。必要に応じて、国内のボランティア団体（都内を除く）との意見交換を企画し、実施すること。

ケ 令和6年度の活動の構築

観光ボランティアの意見を踏まえて、令和6年度の観光ボランティアの活動管理をより効果的または効率的に行えるよう、体制の見直し等を含めた提案を行い、実施に向けた準備を行うこと。

(5) 他事業者との連携

別途財団が契約する観光ボランティア業務の一部運営を行う外部事業者と連携し、必要な対応を行うこと。

ア 外部事業者が実施する研修等の実施補助

別途財団が契約する観光ボランティア向け研修会の運営事業者と連携し、別紙5「研修事業者との連携及び役割」に規定する業務等に対応すること。

イ 観光ボランティア向けポータルサイトの保守運営事業者との連携

別途財団が契約するポータルサイト運営事業者と連携し、ポータルサイトの改修について、ポータルサイト使用者として必要な助言、協力等を行うこと。

ウ MICEボランティアとの連携

MICEボランティアの募集・人選・運営等、必要に応じて関連事業者と連携すること。

エ 東京観光情報センター及び広域的な観光案内拠点等の管理運営事業者等との連携

都が別途実施している東京観光情報センター、広域的な観光案内拠点等の管理運営事業者及び広域的な観光案内拠点の事業者と連携をしながら事業を進めること。

(6) 観光ボランティアの新規募集・登録等

ア 新規募集

令和5年度に予定している、新規の観光ボランティア募集（300名程度予定）に関し、募集要項・選考に関する提言、スケジュールを財団に提出すること。

募集に当たっては、都内の高校・大学とも連携する等、若い世代の観光ボランティアへの登用を促進すること。連携の内容については財団と協議の上決定すること。

なお、募集はポータルサイトにて実施すること。募集時期については、令和5年秋頃を予定している。

イ 選考

応募者を選考の基準に則り、選考すること。選考に当たり、不足している情報や確認事項がある場合は、随時、応募者に連絡の上、対応すること。なお、応募者多数の場合の選考方法については財団と協議すること。

ウ 登録

前項の観光ボランティアの新規募集に合わせて、選定された観光ボランティアの追加登録を行うこと。なお、登録に当たり、観光ボランティアの個人情報については、本仕様書5(3)ア(イ)で示す情報取扱体制に準じる体制を遵守すること。

(7) 観光ボランティアの派遣

ア 観光ボランティア派遣の申請を受け付けた後、速やかに財団に報告すること。

イ 財団が派遣を決定した案件において、派遣観光ボランティアの募集、派遣観光ボランティアの決定及び派遣先への連絡調整等を行うこと。

ウ 報告

派遣の実績を月報にて報告すること。

ただし、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、実施については財団と協議すること。

(8) 都庁案内・展望室ガイドサービス（都庁案内ガイドサービス及び展望室ガイドサービス）

別紙1で定める内容を踏まえ、観光ボランティアが活動する上で安全管理上支障がないように活動場所や備品等を整備し、円滑な実施体制を整えること。また、活動するボランティアの管理を行うこと。

ただし、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮すること。

(9) 観光ガイドサービス

本仕様書5(3)イに定める観光ボランティアの実施に関することに規定する業務の他、以下の業務に対応すること。

ア ナイトツアー、アクセシブルツアーの実施

令和元年度に試行したナイトツアー、アクセシブルツアーについて、財団と協議の上、ツアーを実施できるよう体制を整備すること。実施にあたり、マニュアルを整備の上、観光ボランティアへ周知すること。また、登録者を新たに募集し、活動する上で必要となる研修を実施すること。研修は、座学研修に加え、本番のツアーを想定した実地研修も実施すること。

なお、ナイトツアーの出発時間について、日の入り時間を考慮の上、設定し、柔軟に対応すること。

イ コースの必要な見直し等

令和4年12月からの活動再開状況、各施設の状況等を踏まえ、必要なコースの見直し等を行うこと。

(10) 街なか観光案内

東京都が定める重点整備エリアにおいて実施する街なか観光案内の活動に当たり、以下のとおり観光ボランティアが活動する上で安全管理上支障がないように活動場所や備品等を整備し、円滑な実施体制を整えること。また活動するボランティアの管理を行うこと。

ア 実施エリア

10 エリア（新宿（西口及び南口）、六本木・赤坂、渋谷、原宿・表参道・青山、銀座、東京駅周辺・日本橋、浅草、上野、秋葉原、臨海副都心）

イ 控所の管理・運営

前述の活動に当たり、以下のとおり控所の準備等を行い、その控所を管理すること。

(ア) 控所の管理・運営について

- ・控所のうち、六本木・赤坂、渋谷、原宿・表参道・青山、上野、秋葉原、の5ヶ所については、財団と不動産会社とが個別に賃貸契約を締結している。そのため、各賃貸契約に基づいた管理・運営を行い、不動産会社からの日々の連絡対応、消防点検の立合い等を求められた際の対応等を行うこと（賃料・光熱費等の支払いは財団が実施するので不要）。
- ・その他の既存エリアにおける控所については、財団の指示に従い、適切に使用すること（賃料不要）。
- ・いずれのエリアも、什器・事務用品等については、引き継いだ備品を使用することとし、必要な物品等は受託者の費用負担において用意すること。

(イ) 地元団体との調整

街なか観光案内の事業を遂行するに当たり、必要に応じて、関係機関(各区、各区観光協会、各区の商店街、関係官公庁等)に対して、調整・報告・申請等の手続きを行うこと。関係機関等に対する調整は、事前に財団と協議すること。

(11) 観光ボランティアリーダーの活動管理

観光ボランティアリーダー（以下「リーダー」という。）の活動に関する企画及び調整を行

- い、実施管理運営を行うこと。
- ア リーダー活動に関する企画提案を行い、リーダーへの活動依頼等の調整を行うこと。
- イ リーダーが活動する際、必要に応じて活動費を支給すること。
- ウ リーダーの活動後は、速やかに活動実績の報告をすること。
- エ リーダー全員を対象としたリーダーミーティングを実施すること。回数については財団と協議すること。
- オ 観光ボランティアのリーダーとして必要となる素養を学ぶための研修を実施すること。なお、研修内容については、事前に財団に承諾を得ること。
- カ リーダーを追加募集する必要がある場合、財団の指示に基づき、リーダー募集を行い、選考すること。

(12) 観光ボランティア向け研修の企画運営

観光ボランティア・旅行者の要望・意見等を踏まえた内容の研修を企画し実施すること（オンライン型での実施を含む）。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。研修の案内は予定講師を明記の上、1か月以上前に行うこととする。研修後はアンケートを実施することとし、研修後3週間以内にアンケート結果を取りまとめたものを財団へ提出すること。なお、研修会場及び研修で使用するマニュアル等の資料については、原則として、受託者の費用負担において準備すること。年間スケジュール及び実施計画について、事前に財団と協議の上決定すること。

ア 都庁案内・展望室ガイドサービス登録者向け研修

都庁舎の案内及び展望室からの眺望、旅行者によく聞かれる内容、声掛け方法等、実際の活動に即した内容で以下のとおりの実地研修を実施すること。

対象：令和5年度都庁案内・展望室ガイドサービス登録者の内、受講を希望する者及び
令和6年度、初めて都庁案内・展望室ガイドサービスに登録される者

イ 観光ガイドサービス登録者向け研修

コース上の観光スポット、外国人旅行者等が興味を持つポイント、活動上の留意点、その他観光ガイドサービス全般に係る基礎知識等、実際の活動に即した内容で以下のとおりの実地研修を実施することとする。

対象：令和5年度観光ガイド登録者の内、受講を希望する者及び
令和6年度、初めて観光ガイドサービスに登録される者

ウ 街なか観光案内登録者向け研修

活動エリアにおける観光スポット、旅行者等が興味を持つポイント、活動上の留意点、その他街なか観光案内全般に係る基礎知識等、実際の活動に即した内容で以下のとおりの実地研修を実施すること。

対象：令和5年度街なか観光案内登録者の内、受講を希望する者

エ 観光ボランティア自身による勉強会

控所を活用し、観光ボランティア自身が各々講師となる勉強会を開催すること。開催に当たり、対象者への案内や控所の管理等、観光ボランティア自身で実施することが困難なものに関しては、適切にフォローすること。また、開催結果（参加者及びテーマ等）について、都度報告すること。報告に当たり、累計参加数がわかる様式とすること。

(13) eラーニングコンテンツを用いた研修の実施等

既存のeラーニングコンテンツを用いて、観光ボランティア登録者に研修を実施すること。その際、各登録区分のボランティアが適切な研修を受講できるよう、効果的に周知すること。また、研修受講者向けアンケートを作成配布し、アンケートの分析をすること。なお、必要に応じてeラーニングコンテンツの見直し・更新を行うこと。

(14) 観光ボランティアへの情報発信

ア 観光ボランティア用 SNS (Facebook) の管理運営

月1回以上観光関連情報や業務連絡等の投稿を行うこと。また、常時投稿内容については確認を行い、観光ボランティアからの質問への対応や、不適切な投稿があった場合の適切な対応を財団と協議の上、適宜行うこと。

イ PR 用 Facebook アカウントへの投稿

財団が各ボランティア活動をPRすることを目的として運用している以下のFacebookアカウントにおいて、別途財団が指定するFacebook運営を行う外部事業者と連携し、荒天等におけるボランティア活動中止情報等を当該事業者が速やかに広報媒体等で発信できるよう、情報提供を行うこと。天候不順等に伴う連絡対応業務は、土日祝日を問わず対応すること。なお、本アカウント上においてPR用の投稿は別途財団が指定した外部事業者が行う。

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

ウ ポータルサイト内掲示板の投稿管理

観光ボランティア向けポータルサイト内の観光ボランティア同士の交流掲示板コンテンツ「ボランティアの広場」に関し、掲示板の不適切な投稿の削除を随時行うこと。また、「ボランティアの広場」をより多くのボランティアが利用するよう対策を講じること。

エ 研修資料等のアップロード

研修で使用した資料及びマニュアルについて、研修後速やかにポータルサイトアップロードすること。

オ 有益な観光情報の提供

月1回以上、観光ボランティアにとって有益な観光情報をメール及び観光ボランティア用 SNS (Facebook) において提供すること。月報の内容を踏まえ、活動ごとに旅行者から問合せの多い内容や旅行者の実績等をまとめて提供すること。

カ 観光ボランティア通信の発行

四半期ごとに1回以上、活動実績等を掲載した観光ボランティア通信を発行し、メール等で観光ボランティアに送付すること。

キ その他情報配信

上記の他、財団が指示する場合、速やかに観光ボランティアへ周知すること。

(15) 観光ボランティアへの貸与物品の製作及び管理

観光ボランティアの活動に必要な物品等について、以下のとおり製作の上、管理すること。

ア 観光ボランティアのユニフォーム (ブルゾン・ポロシャツ・帽子等) 等の管理

観光ボランティアに、別途財団より支給するユニフォーム (ブルゾン・ポロシャツ・帽子等) を貸与すること。観光ボランティア各自に貸与する際、現状の在庫数、貸出数、回収数等の貸与状況を品目ごとに把握できるよう、ポータルサイトに記録すること。

また、一定の活動実績等に応じた追加配布、汚れや色落ち等が激しいユニフォームの交換等を適宜行うこと。

イ 観光ボランティアのユニフォーム（コート・靴）の管理

別途財団より支給するユニフォーム（コート・靴）を観光ボランティアに貸与し、適切に管理すること。

（ア）コート（冬季のみ）：控所ごとに必要な数を整理し、別途財団が指定する「ユニフォーム保管事業者」へ隔週で発注を行うこと。また使用済みのコートについては状態・数を把握した上で「ユニフォーム保管事業者」へクリーニングまたは倉庫保管の依頼をすること。

（イ）靴：控所ごとに必要な数を整理し保管・管理すること。

ウ ユニフォームの回収・保管について

これまでに貸与したユニフォームについて、使用済みユニフォームを観光ボランティアの希望に応じて回収するとともに、財団と協議の上適宜対応し、別途ユニフォーム管理事業者へ引き渡すこと。なお、ユニフォームを貸出した観光ボランティアが退会した場合においても、ユニフォームの貸出実績及び保管数に齟齬が起きないよう品目ごとに適切な点数管理を行うこと。また、観光ボランティアが退会する場合、貸与した物品をすべて回収すること。紛失した等の理由により回収不能な場合、紛失届を提出させる等の対策を講じること。退会を希望する観光ボランティアの事情により紛失届の提出も難しい場合は、その理由を財団へ報告の上、対応案について協議すること。

エ 観光ボランティア証の制作及び配布

（ア）新規登録者に対して観光ボランティア証を制作し、配布すること。制作に当たっては既存の観光ボランティア証のデザイン及びサイズを踏襲すること。

（イ）制作した観光ボランティア証は、適切に整理保管し、初回活動時の観光ボランティアに都度手渡しすること。配布の際、ポータルサイトに記録し、配布状況を適切に管理すること。

（ウ）観光ボランティアの登録を抹消した場合、その観光ボランティア証を回収し、個人情報として適切に廃棄処分をすること。なお、廃棄処分の方法について、事前に財団に報告することとし、廃棄した日及び数量等を随時財団に報告すること。

オ 多言語表示カード及びストラップ付カードケースの配布

新規登録者に対して多言語表示カード及びストラップ付カードケース（別途財団より支給）を配布すること。制作に当たっては既存の多言語表示カードのデザイン及びサイズを踏襲すること。配布の際、ポータルサイトに記録し、配布状況を適切に管理すること。

カ その他観光ボランティア向けに配布する物品について適切に保管・管理すること。

(16) 大学生を対象とした観光ボランティア参加促進プログラムの実施

次世代の観光産業を担う若者の観光への興味関心を高め、観光ボランティアへの参加を促す体験プログラムを提案し、実施すること。なお、実施に当たっては、以下のリンク先も参考にすること（PRIME 観光都市・東京 東京都観光産業振興実行プラン～観光産業の復活と持続的な成長に向けて～の P.42-44）。また、実施内容等の詳細については別途財団と協議の上、決定すること。

https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/plan/tourism/total_2022-23.pdf

ア 目的

参加者の都市（東京）への愛着や誇りを醸成し、東京都観光ボランティア活動など、自ら積極的に東京の観光振興に関わっていく（参画する）機会を提供する。

イ 対象

大学生（10代～20代前半）を対象とする。都内在学等は問わない。

ウ 内容

実施に当たっては、座学研修、ボランティア体験、成果発表等を一体的に行う形式を提案し、実施すること。東京の魅力や観光資源を学習し、参加者の都市（東京）への愛着や誇りの醸成を図るとともに、参加者が座学研修やボランティア体験を通じて得られた成果を発表するなど、参加者が主体的に考え、行動できる内容とすること。なお、既存の観光ボランティアの活動の魅力が参加者に伝わるよう工夫すること。

座学研修については、東京都の施策や観光への興味関心を惹くテーマを設定し、外部講師を招く形での実施も可とする。

エ 実施時期等

第1回目を5月から8月頃までに1日、第2回目を10月から5（6）アで実施する新規ボランティアの募集の終期の少なくとも2週間前までに1日（土・日・祝日や学生の休みの時期等、参加しやすい時期を提案）程度の実施を想定すること。なお、1日の考え方について、半日×2回としても可とする。

オ 実施規模

1日当たり20名程度とすること。

ただし、座学研修やボランティア体験等が適切に実施できるよう、適宜グループに分けて実施するなど、配慮をすること。

また、全日程に参加できることを条件に参加者の募集を行うこと。

カ 参加者募集の周知等

大学への周知活動を行い、広く参加者を募集すること。なお、定員を上回る参加者が集まった場合は、財団と協議の上、選定方法を決定すること。

キ 当日の対応等

座学研修、ボランティア体験等について、事務局を配置して実施すること。司会進行の原稿、活動内容の説明資料等については、事前に財団の承認を得ること。

また、ボランティア体験を行う際に必要な既存ボランティアとの調整等を事前に行った上で、学生が当日スムーズに参加できるよう、準備すること。

参加する学生を被保険者とする保険に一括加入する手続きをとること。

必要に応じて会場の設備撤収と研修運営業務（案内表示、受付、最寄駅から会場等までの誘導業務、後片付け、研修実施の看板、会場装飾等）を行うこと。

なお、外国人に対するボランティア体験等を企画する場合、事務局に英語対応可能なスタッフを複数配置すること。

(17) 新型コロナウイルス感染症等への対応

新型コロナウイルス感染症等の影響により、当初予定していた実施手法による開催が困難となった活動・研修等につき、適宜協議の上、代替となる手法を検討し実施すること。

また、ガイドラインに従い、必要な備品等を適宜購入すること。

(18) 実施報告書等の提出

上記の委託内容についての実施状況を、適宜写真を含めた報告書にまとめ、下記のとおり提出すること。なお、提出前に受託者側で実績の事実確認や、書式・文章の不備等の確認を行った上で提出すること。

ア 提出部数：以下を1つにまとめた上で、印刷したもの3部及びデータ一式を財団に提出すること。

イ 提出期限：別途定める

ウ 実績報告書内容

以下の内容は必ず含めることとし、その他については財団と協議すること。

①月次報告書

②ボランティア日報、控所日報、ガイド週報、意見要望管理表等

③意見要望に対する回答案

④事務局が実施する研修のアンケートの集計・分析結果

⑤意見交換会、リーダーミーティングの議事要旨及び議事録

⑥観光ガイド新規コースに関する実績報告書

⑦大学生を対象とした1日ボランティア体験プログラムの実施報告書

⑧実績報告書（実施結果及び来年度への提言を含む）

(19) 実施結果の分析と改善提案

事業遂行において作成する各種報告書や調査及び四半期ごとに事業実施状況の分析を行い、報告すること。

6 支払方法

支払いについては、契約金額の範囲内において財団が四半期ごとの履行と執行額の確認後、受託者からの請求に基づいて支払う。ボランティア活動費、通信費等の実費支払い費用については、毎月受託者から提出される利用明細・請求書・支払証明書類等の写しを受領し内容を確認の上、支払う。

7 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。

8 秘密の保持

受託者は、第7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7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。

9 著作権等

本契約の履行に当たっては、別紙6「14 著作権等の取扱い」を遵守すること。

10 個人情報の保護

- (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6を遵守すること。
- (2) 本件における「個人情報」（あるいは「機密情報」）とは、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・メールアドレス等を指す。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。
- (3) 本事業の遂行に当たり第7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6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

11 電子情報の処理

本契約の履行に当たっては、別紙6を遵守すること。

12 その他

- (1) 財団が必要と認めるときは、受託者と協議の上、この契約の内容を変更する。
- (2) 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
- (3) 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。
- (4) 契約満了また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。
- (5) 契約の履行について不明な点がある場合には、事前に財団と協議し、これを確定すること。
- (6) 財団は、必要に応じて本契約にかかる情報（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。
- (7) 本契約は、令和5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5年度東京観光財団の収支予算が令和5年3月31日までに東京観光財団評議員会で承認された場合において、令和5年4月1日に確定するものとする。

以上

連絡先：公益財団法人東京観光財団 総務部観光情報課 安田 電話：03-5579-2681
