

仕 様 書

1 件 名

令和6年度 観光産業の魅力向上応援事業業務委託

2 履行期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

3 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

4 目 的

都内の観光産業においては、旅行需要は回復傾向にある一方で、人材不足により十分なサービスを提供できず、今後の事業運営に支障を来すことへの懸念が高まっている。そこで、観光産業に関心のある学生や求職者等を対象とした観光の仕事のやりがいや魅力を伝えるイベントの開催や職場見学会等を実施して、観光産業への就業意欲を喚起することにより事業者の人材確保を支援し、更なるインバウンド対応力の向上及び消費拡大に伴う産業の基盤を強化していく。

5 実施体制

(1) 実施体制

ア 受託者は、本事業の開始にあたって、本事業における実施体制を明確化し、パートナー会社を含めた体制管理方法及びリスク管理方法を財団に提示すること。

イ 受託者は、観光関連事業者及び観光産業に関心のある学生、求職者等のニーズを的確に捉え、観光産業の魅力発信イベント及び就業体験等の内容に反映させるため、当プロジェクトチーム内に、観光業界や人材関連に関する専門知識を十分に有するスタッフの配置を行うこと。

(2) スケジュール管理

受託者は、本事業の開始にあたって、本事業の履行に係るスケジュール等を明らかにした事業計画書を財団に提示すること。

受託者は、財団との連絡を密にするとともに、資料準備、会場設営及び就業体験等、業務について適宜進捗状況を報告し、財団の確認を都度得ること。

6 委託内容

(1) 全体運営

受託者は本事業の履行に当たり、以下のアからウを踏まえること。

ア 事業目的を踏まえ、以下の①から⑦までを行うこと。

- ① 事業全体の事務局運営
- ② 観光産業の魅力発信イベントの開催

- ③ WEB サイトの制作、動画作成及び配信
- ④ 職場見学、就業体験等の実施
- ⑤ 広告及びPR 活動等の展開
- ⑥ 効果測定・分析の実施
- ⑦ その他

イ 事業実施に当たり、実施体制の整備、実施業務の詳細について、財団に協議・報告を行いながら進めること。また、常時速やかに連絡・調整が可能な体制を確保し、当該事業全体の統括を行うこと。

ウ 必要に応じ参加者のサポート及びアテンド対応等を行うこと。

(2) 観光産業の魅力発信イベントの開催

観光産業の魅力や仕事のやりがいを発信するための観光産業の魅力発信イベント（以下「イベント」という。）を下記のとおり企画・開催することとし、会場参加を増やす取り組みを行うこと。

ア 開催概要

① 実施日

令和6年12月上中旬までの間に、観光産業に関心のある学生、求職者が参加しやすい日程で実施すること。

② 会場

東京23区内（及び多摩地域内）の主要ターミナル駅からアクセスしやすい地域に立地し、対象人数が収容可能であり、滞りなく開催可能であること（形態・導線等）。

なお、ホテル等のバンケットルームやユニークベニュー施設など、観光産業の魅力発信に相応しい会場を選定すること。なお、費用は委託費用に含むものとする。

③ 参加者

観光産業に関心のある学生、求職者を中心とする。

④ 実施形式

リアル開催により実施すること。

⑤ 対象人数

100名程度

⑥ 実施回数

1回

⑦ 全体構成

- ・基調講演及びトークショー
- ・パネルディスカッション
- ・観光産業へ就業するためのスキル等を身につける魅力発信コーナー等の設置など

イ 会場手配

会場の借り上げ、会場設営準備（照明・音響・映像含む）・実施・片付け（原状回復含む。）を実施すること。

ウ 基調講演、トークショー及びパネルディスカッションの企画・手配・調整

- ① 最新の業界動向や今後のトレンド等を見据えた観光産業に係る課題や展望などを考慮し、観光産業の魅力発信に資する1時間程度の基調講演及びトークショーの講師・タレント等を選定し、運営すること。

集客しやすい内容とし、講師及びタレントの選定にあたっては、ネームバリュー及び実践的な知識の提供なども意識すること。

- ② 講師及びタレントと登壇にかかる調整を行うこと。謝金や旅費も本契約に含むものとする。

エ 観光産業へ就業するためのスキル等を身につける魅力発信コーナー等について

- ① 就業するために必要なスキル等を身につける内容とすること。
- ② 観光の仕事のやりがいや魅力発信につながるための見せ方、仕組み等を調整し実施すること。

オ 参加申込受付及び参加者名簿の作成

参加希望者等の問い合わせに対応し、参加者の申し込み受付・集計・情報管理を行うこと。なお、参加者名簿には、参加者の属性、住所、氏名及び連絡先（電話、電子メール）等を記載すること。参加者定員に達しない場合は、再度募集をかけること。

カ 当日対応

- ① 当日の受付対応、テクニカル対応、講演者及び参加者対応を行うこと。
- ② 会場と調整の上で予め準備した必要な機器（パソコン、プロジェクター、スクリーン、プリンター等）を設置し、開催に支障がないようにすること。イベントに必要な備品や機器の運搬や使用に関する経費は、全て本契約に含むものとする。
- ③ イベントに必要な資料は、事前に財団に提出し、内容等について確認を受けた上で作成及び使用すること。当イベントのために作成した資料等にかかる経費は全て本契約に含めるが、市販の書籍等を使用する場合は、受託者の負担において用意し、配布すること。
- ④ 記録写真の撮影をすること。なお、撮影は参加者の個人情報に充分留意し、イベント開催前に予め撮影について参加者に告知したうえで行うこと。

キ WEB アンケートの実施

- ① 参加申し込みに必要な入力事項の洗い出しや、WEBサイトにアップすべき内容を選定し、適切な募集フォーム及び募集方法を設け実施すること。
- ② WEB アンケートの実施
WEB アンケート調査票を提案・作成し、参加者に対して実施すること。アンケートの必須項目として、イベントに対する満足度・意見・改善点等を含めること。
アンケート回収後、全ての集計結果を取りまとめ、個票と併せて財団に提出すること。
- ③ その他
参加者の意見等により、実施成果や今後の取組の方向性、PR手法について検証が行えるよう、アンケート項目を設計すること。

(3) WEB サイトの制作、動画作成及び配信

観光産業の魅力や仕事のやりがいを発信するためのWEBサイトの制作、動画作成及び配信等を行うこと。

ア 機能的かつ魅力的な WEB サイトとするため、デザイン及び構成等の規格・工夫等を行い制作すること。なお、PC のみならず、スマートフォン・タブレットなど、閲覧するデバイスにあわせて自動で最適化されるウェブデザインとしたレスポンスデザインへの対応とすること。

イ WEB サイトの充実に必要なコンテンツ内容等とすること。なお、必要に応じて現地取材を行うこと。なお、下記①から③に留意の上コンテンツ内容を実施すること。

① 新たなコンテンツとして、本事業のターゲットに訴求する WEB 記事等を作成するため、国内メディア等とタイアップするなど効果的な発信方法も含めて実施すること。なお、コンテンツの制作数は3本以上とする。

② 制作したコンテンツは WEB サイトに掲載するとともに、発信力のあるキュレーションサイト等に掲載するなど、PV 数の増加につながるよう工夫すること。

③ 上記①とは別に、6（1）②観光産業の魅力発信イベント及び④職場見学、就業体験のレポート等についても掲載すること。

ウ WEB サイトの保守管理を以下の①～⑥に記載のとおり行うこと。

① 運用要件

・平日の営業日の運用保守を前提とし、安定的に稼働させること。

② 運用範囲

・定期的なプログラム修正（操作性の改善や軽微な修正等）を財団からの追加費用の拠出なしに行うこと。

・システム利用状況の定期報告、システム予防保守（メンテナンス、セキュリティパッチの適用等を含む）及び障害対応等は、受託者が行うこと。

③ システム監視管理

・侵入検知や改ざん検知などの対策も行うこと。

④ 保守管理

・契約期間中をとおしてシステムの安定的運用を図るための定期保守を実施すること。

・ウィルス感染や個人情報の漏えい等を防ぐ強固なセキュリティ環境を構築すること。

⑤ 緊急時対応計画

・緊急時（不具合・障害発生、サイバー攻撃、情報流出等）に必要な行動が記載された緊急時対応計画を策定すること。

⑥ 不具合修正・改修

・ウェブサイトの不具合が生じた場合は、ただちに財団に報告するとともに、すみやかに原因調査・分析を行った上で、プログラムの修正・改修等の恒久対策を講じること。

エ 観光産業の魅力を伝える内容の動画を制作すること。なお、必要に応じて現地での撮影を行うこと。

なお、下記①から⑦に留意の上コンテンツ内容を制作すること。

① 本事業のターゲットに訴求する動画を制作するため、効果的な発信方法も含めて企画すること。なお、動画は3分程度とし制作数は3本以上とする。

② 内容に関しては、事前にシナリオ・絵コンテなどを作成すること。

- ③ 制作言語は日本語とし、音声ガイドや字幕・グラフィックなどを適宜使い、視覚的・聴覚的にも伝わる内容とすること。それらの制作及び手配については受託者が行い、著作権料使用料等についても受託者が負担すること。また、原則として、公開期限がないものを使用すること。
- ④ 撮影や編集に係る一切の経費（宿泊施設等会場借上料、キャストイング費、機材調達費、コーディネート費、撮影許可取得に要する経費、各種データ費等）等は、全て本契約に含む。
- ⑤ 制作チームは、クリエイティブディレクターが、映像制作全般（想定：仮編集段階から映像完成まで）に渡って監修・確認を行うこと。
- ⑥ 制作した動画は、WEB サイトでの公開や、その他デジタルサイネージなどの広報媒体で使用することを想定するとともに、各種の広報媒体で使用できるよう各種公開可能な形でエンコード等必要な調整を行い納品すること。
- ⑦ 制作した動画は、PV 数の増加につながるよう工夫すること

オ 各観光関連団体等の保有する情報を収集して有効活用し、ポータルサイトとしての機能を拡充すること。

カ WEB サイトは、受託者が用意するサーバーにて運営すること。

キ WEB サイトの更新に当たっては、別紙1「東京都公式ホームページ作成に関する統一基準」に準拠すること。

① アクセシビリティの検証の実施

公開するホームページについて、「JISX8341-3:2016」試験実施ガイドラインに基づき、ウェブアクセシビリティの達成等級（A・A A）に準拠しているかを検証し、結果を提出すること。検証対象ページは、以下のとおりとする。検証の結果、問題点が見つかった場合には、財団に内容を報告後、必要に応じて適宜修正を行うこと。なお、検証結果は、所定の様式で提出すること。

<検証対象ページ>

「ホームページを代表するページ」（以下の6ページ）及び「ランダムに選択したページ」（34ページ）の計40ページを対象とする。

- ・トップページ
- ・サブページ（トップページと個別ページの間の階層にあるページ）
- ・サイトポリシー
- ・多言語（多言語のページがない場合は、任意のページを選択）
- ・問合せ
- ・提供している情報が掲載されている末端のページ

ク WEB サイト内で、別紙1「東京都公式ホームページ作成に関する統一基準」に準拠していないものは、準拠させること。

ケ 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（例：クッキー利用について、サイトポリシーへの記載やポップアップ表示対応等）。その他、財団と協議のうえ決定すること。

コ Google API Platform に関する対応を行うこと。

サ SEO 対策などアクセス件数の向上に関する対策を行うこと。

(4) 職場見学、就業体験等の実施

観光産業の魅力や仕事のやりがいを体験発信するため、宿泊施設への職場見学や就業体験等のプログラムを下記のとおり企画・開催することとし、参加を増やす取り組みを行うこと。

ア 実施概要

① 実施日

令和7年2月上旬までの間に、宿泊施設、観光産業に関心のある学生、求職者が参加しやすい日程で実施すること。

② 参加者

観光産業に関心のある学生、求職者を中心とする。

③ プログラム内容

- ・事前研修
- ・2者以上の宿泊施設での職場見学又は就業体験

④ プログラム数

3コース程度

⑤ 対象人数

各コース10名程度

イ 事前研修及び2者以上の宿泊施設での職場見学又は就業体験の企画・手配・調整

① 最新の業界動向や今後のトレンド等を考慮し事前研修を実施すること。

② 2者以上の宿泊施設での職場見学又は就業体験を実施すること。

なお、実施にあたっては、宿泊施設の規模感や業態等を意識すること。

③ 就業するために必要な実践的な知識等を身につける内容とすること。

④ 観光産業の魅力につながるための見せ方、仕組み等を調整し実施すること。

⑤ 宿泊施設等と実施にかかる調整を行うこと。

ウ 参加申込受付及び参加者名簿の作成

参加希望者等の問い合わせに対応し、参加者の申し込み受付・集計・情報管理を行うこと。

なお、参加者名簿には、参加者の属性、住所、氏名及び連絡先（電話、電子メール）等を記載すること。参加者定員に達しない場合は、再度募集をかけること。

エ 参加者対応

① 当日の受付対応、テクニカル対応及び参加者へのアテンド等を行うこと。

② 研修会場及び宿泊施設と調整の上で実施に支障がないようにすること。事前研修、職場見学又は就業体験等に必要な備品や機器の運搬や使用に関する経費は、全て本契約に含むものとする。

③ 事前研修に必要な資料は、事前に財団に提出し、内容等について確認を受けた上で作成及び使用すること。当イベントのために作成した資料等にかかる経費は全て本契約に含めるが、市販の書籍等を使用する場合は、受託者の負担において用意し、配布すること。

④ 職場見学又は就業体験等の内容は、事前に財団に提出し、内容等について確認を受けた上で実施すること。なお、作成した資料等にかかる経費は全て本契約に含める。

- ⑤ 記録写真の撮影をすること。なお、撮影は参加者の個人情報に充分留意し、イベント開催前に予め撮影について参加者に告知したうえで行うこと。

オ WEB アンケートの実施

- ① 参加申し込みに必要な入力事項の洗い出しや、適切な募集フォーム及び募集方法を設け実施すること。
- ② WEB アンケートの実施
WEB アンケート調査票を提案・作成し、参加者に対して実施すること。アンケートの必須項目として、イベントに対する満足度・意見・改善点等を含めること。
アンケート回収後、全ての集計結果を取りまとめ、個票と併せて財団に提出すること。
- ③ その他
参加者の意見等により、実施成果や今後の取組の方向性等について検証が行えるよう、アンケート項目を設計すること。

(5) 広告及びPR活動等の展開

広告及びPR活動を実施する前には、その手法について具体的に記載した資料を作成の上で実施すること。なお、経費については全て本委託に含むものとする。

ア 上記(2)及び(4)の参加を促すための募集チラシ等を作成するとともに、効果的な広告及びPR活動を実施し、集客すること。

イ 上記(3)への流入を促すための効果的な広告及びPR活動を実施すること。

(6) 効果測定・分析の実施

上記(2)から(5)について、実施効果を測定するための項目等を設定し、検証及び分析を実施すること。

(7) その他

ア 東京都及び財団が発信するリリース等について、資料作成や掲載する画像・写真等の提供を、その都度行うこと。

イ 財団の依頼に応じ、バナー制作や相互リンク等、必要な対応を行うこと。

ウ 財団の依頼に応じ、東京都及び財団の関係施策の広報活動(SNSなど)との連携を行うこと。

エ 翌年度以降、受託者が変更になった場合には、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、新規受託業者が遅滞なくWEBサイト・SNSが運営できるようにするほか、業務履行に問題が発生しないようあらかじめ引継書を作成し、新たな受託者に確実に引継ぎを行うこと。これらにかかる経費は、契約金額に含まれるものとする。

オ 制作物等に著作権等の利用期限がある場合は事前に報告すること。

カ 本事業の遂行にあたりクラウドサービスを利用する場合には、ISO/IEC27001のアドオン認証であるクラウドセキュリティ管理ISO/IEC27017認証、または、米国公認会計士協会(AICPA)が定めたSOC2保証報告書を取得しているクラウドサービス事業者を優先して選ぶことが望ましい。

7 納品物

以下（１）から（７）を納品すること。データについては、全ファイルウイルスチェックの上、電子媒体に保存し、財団へ３部納品すること。

（１）実施報告書

事業終了後、速やかに個別に実施概要等を取りまとめること。効果測定及び分析結果、アンケート結果についてもあわせて取りまとめること。

（２）イベント及び職場見学、就業体験等の申込者リスト及び出欠リスト

（３）WEBサイトの設計書、使用マニュアル等

（４）動画データ、記事データ等

（５）事業で使用した資料等

（６）アンケート（回収分）

（７）記録写真

8 支払い方法

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き30日以内に委託料を一括で支払うものとする。

9 第三者委託の禁止

本委託事業は、原則として第三者に委託させてはならない。ただし、事前に文書により、財団と協議し承認を得た事項については、この限りではない。

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 著作権等の取扱い

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、第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 委託事項の遵守・守秘義務

(1) 受託者は、本契約業務の実施にあたり、関係法令、条例及び規則等を十分に遵守すること。

(2) 受託者は、本契約の履行により知り得た業務委託の内容を、第三者に漏らしてはならない。

13 個人情報の保護等

(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。

<東京都個人情報取扱事務要綱>

https://www.johokokai.metro.tokyo.lg.jp/kojinjoho/gaiyo/documents/20230401_jimutoriyoukou.pdf

<保有個人情報の安全管理に関する基準イメージ>

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 本事業を通じて得た参加者の氏名・連絡先・メールアドレスなど
 - ② 講師等の連絡先・メールアドレス・顔写真データなど
 - ③ 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
 - ④ 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。
- (4) 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、別紙2「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。
- 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) 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) 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。
- (4) その他条件が変更となる場合は、都度両者協議の上、変更する。
- (5) 天変地異や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。
- (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年度財団収支予算が令和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 観光産業振興部 観光産業振興課（担当：本間、松岡）
〒162-0801 東京都新宿区山吹町 346 番地 6 日新ビル 2 階
T E L : 03-5579-8873