

仕 様 書

1 件名

令和5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 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。

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。

ア 別紙1「東京都観光ボランティアの概要」に記載の観光ボランティアの活動内容をよく理解した上で、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>

PRに際しては、東京都がアイコン及びキャッチフレーズを策定し、東京の魅力発信を行っていることも考慮し本委託業務に当たること。

参考 URL : <https://tokyotokyo.jp/ja/about/>

イ 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。

ウ 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、5（2）～（4）に記載の業務ごとに整理し、速やかに財団へ提出し（4月14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6を参照のこと。

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

オ 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。

（2）オンライン広告掲出

ア PR実施対象活動及びターゲット

観光ボランティアの活動内容を踏まえ、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の「1 外国人旅行者向け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

- 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。
- 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。
- 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、5(3)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)JNTO 外国人旅行者を魅了する画像選定のポイント:
<https://action.jnto.go.jp/knowhow/2882>
- 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。

(3) Facebook の運用

以下のアカウントを引継ぎ、以下のとおり運用すること。

アカウント: <https://www.facebook.com/TOKYOVOLUNTEERGUIDE/>

ア アカウントの管理

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(以下「事務局」という。)と連携の上、適切な管理を行うこと。

イ 情報発信

観光ボランティアの活動をPRすることを目的として、以下のとおり情報発信を行うこと。その具体的な発信内容、タイミング、頻度等については、事前に財団と協議の上、企画調整すること。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.	PR項目	投稿頻度及び内容等
1	観光ガイドサービス	毎月3回以上
2	都庁案内・展望室ガイドサービス	毎月2回以上
3	街なか観光案内	原則毎週金曜日（ただし、年末年始等ボランティアが活動していない日を除く）
4	緊急時	緊急時には土日祝日も対応できる体制を整え、財団と協議の上対応にあたること。
5	その他	● Facebook 広告やキャンペーン等、効果的なPR手法を企画し、財団と協議の上実施すること。企画にあたっては見込まれる効果を具体的に示すこと。 ● 天候等による活動休止・中止に関し、事務局と連携し、迅速に関連情報を投稿すること。 ● その他財団が指示する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。

(4) KPIの設定、効果測定及び報告

上記(2)及び(3)で実施した取組について、KPIの設定及び効果測定を行い、結果を報告すること。

ア KPI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KPIを設定すること。

イ 効果測定等

設定したKPIの達成状況等、効果測定を行い、必要に応じて、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KPI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)。

6 納品物(成果物)

(1) 年間実施報告書

5(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。

7 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。

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、8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。

8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。

1 0 著作権等

本委託業務の履行に当たり、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」に定められた事項を遵守すること。

1 1 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。

1 2 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2に定められた事項を遵守すること。

(2)本委託業務において保護すべき「個人情報」とは、本委託業務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 本委託業務遂行のため得られたユーザー名、問い合わせ・取材等を行った先の担当者氏名/連絡先/メールアドレス等

イ 当財団職員を含め、本委託業務遂行に係る関係者の氏名、メールアドレス等

ウ その他、他の情報と容易に照会でき、個人を識別可能な情報

1 3 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。

(3)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。

(4)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。

(5)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。

連絡先：公益財団法人東京観光財団 総務部観光情報課 TEL03-5579-2681
--