

# 仕様書

## 第1 件名

「我が家でYOUをおもてなし！ ～日本人のホスピタリティ体験プログラム～」実施委託

## 第2 目的

昨今、日本を訪れる外国人旅行者、特にリピーターは、物見遊山的な観光旅行ではなく、日本ならではの体験型・交流型の要素を取り入れた旅行を希望する傾向にある。さらに、日本の一般家庭を訪問し、そこで季節ごとの体験や、日本人と交流することに対するニーズが高まっている。

ただし、外国人旅行者が日本の一般家庭を訪問することは、受け入れる側にとってもハードルが低いとは言えない。

そこで本事業では、外国人旅行者を、インターナショナルな感覚を持つ住民が多く住む世田谷区内の一般家庭で開催するホームパーティへ招待し、日本ならではのおもてなしの心（ホスピタリティ）に触れてもらうことをプログラム化し、民間レベルでの国際交流を図ると共に、本プログラムを今後のモデル事例とし、外国人旅行者を受入れ可能な家庭の裾野を広げ、区内への旅行者誘致を目的とした仕組みを構築する。

なお、本事業は、公益財団法人世田谷区産業振興公社（以下「企画提案者」という。）と連携して実施する。

## 第3 契約期間

契約確定日の翌日から平成30年9月30日まで

## 第4 履行場所

（公財）東京観光財団（以下「TCVB」という）が指定する場所

## 第5 事業実施スケジュール(予定)

1月～2月	仕組みの構築／イベントの企画検討・調整
3月～	イベント参加者募集
5月～8月	イベントの実施（計4回）
8月～9月	効果の検証・課題整理・報告書作成

## 第6 委託内容

### 1 連携協議会の運営支援

本事業の実施にあたっては、企画提案者及び関係者からなる連携協議会を立ち上げ、イベントの実施等について検討をしていく。

受託者は、連携協議会開催の都度、TCVB 及び企画提案者と協議の上、連携協議会における議題の整理及び資料の作成を行うこと。また、協議会実施後2週間以内に、議事録を提出すること。

## 2 イベントの企画・実施

日本ならではの習慣やおもてなしの心（ホスピタリティ）を体験してもらうイベントとして、世田谷区内の一般家庭でホームパーティを実施すること。

### (1) 開催概要

- ① 対象者 : (ア)外国人旅行者もしくは既に日本に滞在する外国人  
(イ)今後外国人の受入を検討している世田谷区内在住の日本人
- ② 時期等 : 平成30年5月～8月
- ③ 回数 : 計4回程度を想定
- ④ 人数等 : 各回10名（複数件でも可）、計40名程度の集客を想定  
(上記①(イ)日本人は各回2名まで)
- ⑤ 会場 : 世田谷区内の一般家庭または地域共生の家を想定
- ⑥ 参加費 : 無料  
※ただし、一般家庭で実施するため、参加者の身元を確認出来る何らかの手段を検討すること

### (2) イベント内容

- ① イベントは以下(ア)(イ)いずれかの内容を行うこと。

#### (ア)季節ならではのイベント

開催する季節ならではのイベントを実施し、由来や習わしも簡潔に伝えること。

例1) 5月: 端午の節句（五月人形や鯉のぼりを飾り、手巻き寿司や、柏餅、ちまきを食べたり、端午の節句ならではの曲を流したり、菖蒲湯体験等を実施する）

例2) 7月: 七夕（七夕飾りを作り、冷やしそうめんや、ちらし寿司、水羊羹を食べたり、七夕ならではの曲を流す等の体験を実施する）

#### (イ)通年のイベント

日本ならではの食事を提供し、日本文化が伝わるような体験（書道、生け花、茶道、折り紙、和楽器等）を提案、実施すること。

- ② 実施に係る利用認可等については、企画提案者と連携し手続きを進めること。
- ③ 外国人対応のため案内や通訳対策（英語対応が可能なスタッフ等を準備すること）。
- ④ イベントの実施に当たっては、イベント保険に加入する等、不測の事態に備えること。
- ⑤ イベント実施に必要な物品等を購入すること。
- ⑥ 受入側への支払いを行うこと（謝礼、施設利用料等）。
- ⑦ その他イベントをスムーズに開催するために必要な事項を提案の上、実施すること。

## 3 イベント実施スキームの構築

今回のプログラムをモデル事例とし、今後も恒常的にイベントを開催し、区内への観光客誘致を目的とした仕組みを構築するため、以下（1）～（3）を行うこと。

### (1) 事務局の設置

受入側と参加者を上手くマッチングさせるため、事務局を設置し、双方の代理として以下について調整を行うこと。

- ① イベントスケジュール
- ② イベントの企画
- ③ 受入側と参加者への事務連絡等
- ④ その他、必要に応じて打合せの資料の作成等

## (2) 専用ウェブページの制作

次年度以降の継続性を考慮し、企画提案者所有のウェブサイトを活用し、専用ウェブページを制作すること。以下①②について、日本語と外国語（英語は最低限）で掲載すること。なお、将来的には企画提案者自身が管理出来るようなスキームを構築するよう留意すること。

- ① 参加者が、イベントの開催日時・場所や企画内容を確認出来、申込や支払い（オンライン決済が望ましい）まで行えるページ  
※ただし、今回参加費は2（1）⑥のとおり無料とすること
- ② 受入施設（受入家庭や施設の紹介等）や2（2）イベント内容についての記事
- ③ 参加者が撮影したイベントの画像（特定のハッシュタグをつけ SNS 等で発信してもらい、そのハッシュタグのついた画像がページに掲載される仕組みとすること）

## (3) 受入可能施設を増やす活動

外国人旅行者を受入れ可能な施設を増やすため、以下の項目について取り組むこと。

- ① 受入可能な区内の一般家庭の募集（プログラムの周知、媒体での募集、イベントの見学等）
- ② 一般家庭以外で受入可能な施設の発掘

## 4 イベント等の広報PR媒体の制作

本地域及び事業の魅力を継続的に発信するとともに、広くイベント等の周知を行うこと。広報手法及び内容は提案によるものとするが、以下（1）（2）についても網羅し、イベント参加者を確実に確保できるよう、十分な規模で実施を行うこと。

なお、最終的には企画提案者と協議の上、実施する。

### (1) 広報媒体

本プログラムと上記3（2）専用ウェブページについて、以下の媒体で周知を行うこと。

- ① 企画提案者の SNS（Facebook、Twitter、Instagram 等）  
※アップロード可能な原稿・画像等を企画提案者に提出すること。
- ② チラシ（1000 部程度。配布先についても提案・調整すること）
- ③ その他、外国人旅行者や在日外国人が利用するポータルサイト等

### (2) その他

上記3（2）③のとおり、参加者には、プログラムやイベントの様子について積極的に SNS 等で拡散してもらうよう奨励すること。

## 5 イベントの効果及び事業継続性の検証

イベント参加者及び関係者に対しアンケート調査を実施すること。

アンケートの回答内容の結果について、今後の事業展開に役立つようニーズや効果分析を行うこと。

効果分析結果を踏まえ、継続的に開催していくための課題整理を行い、企画提案者及び実行委員会にフィードバックすること。

## 6 「我が家で YOU をおもてなし！ ～日本人のホスピタリティ体験プログラム～」のツールブックの作成

4における検証を通じて整理された課題を解決若しくは軽減するために、受託者は企画提案者の視点で事業運営方法等の整理を行い、次年度以降の継続実施のためのツールブックを作成する。

規 格	大きさ：A4 色：4色カラー刷り 使用材料：(表紙) 再生上質紙 A判 70.5kg (総合評価値 80 以上) (本文) 再生上質紙 A判 44.5kg (総合評価値 80 以上) 仕 立：くるみ表紙、無線とじ その他：奥付あり。原則として、背文字あり、頁番号あり
その他	校 正：2回以上 Rマーク：原則として、再生紙使用マーク（Rマーク）を用いて、古紙パルプ配合率等を表示すること。 包装紙：再生紙を使用すること。 使用する紙・インキ：東京都グリーン購入ガイド 2017 の印刷物における水準 1 を満たすこと。

## 7 報告書類の提出

受託者は、1から5の業務終了後、速やかに当該事業実施について報告すること。全体をまとめた事業実施報告書及び事業実施報告書概要版を提出すること。

### (1) 事業実施報告書

記載内容についてはTCVBと協議のうえ作成すること。なお、以下の項目は必ず記載すること

#### 1 事業概要

概要（件名・事業期間・事業対象地域・企画提案者・受託事業者・事業目的）、  
事業内容（基本的に委託内容の項目と一致）、事業スケジュール、事業運営体制（チャート図等）

#### 2 イベントの企画・実施について

#### 3 イベント等の広報PRについて

#### 4 実施結果

#### 5 事業の成果

- 6 今後の課題
- 7 今後の展開
- 8 参考資料（会議議事録等）

規 格	大きさ：A 4 色：4色カラー刷り 使用材料：（表紙）再生上質紙 A判 86.5kg（総合評価値 80 以上） （本文）再生上質紙 A判 57.5kg（総合評価値 80 以上） 仕 立：くるみ表紙、無線とじ その他：奥付あり。原則として、背文字あり、頁番号あり
その他	前項6「我が家で YOU をおもてなし！ ～日本人のホスピタリティ体験プログラム～」のツールブックの作成の「その他」右欄に同じ

## （2）事業実施報告書概要版

記載内容については、TCVBと協議のうえ作成すること。なお、以下の項目は必ず記載すること。

- 1 現状・課題
- 2 実施内容
- 3 成果
- 4 課題
- 5 今後の展開

規 格	大きさ：A 3 頁 数：1 枚・中折片面・見開き 色：4色カラー刷り 使用材料：再生上質紙 A判 44.5kg（総合評価値 80 以上）
その他	前項6「我が家で YOU をおもてなし！ ～日本人のホスピタリティ体験プログラム～」のツールブックの作成の「その他」右欄に同じ

## 第7 納入物件

- |  |     |
|--|-----|
| 1 事業実施報告書  | 10部 |
| 2 事業実施報告書概要版                                       | 10部 |
| 3 「我が家でYOUをおもてなし！ ～日本人のホスピタリティ体験プログラム～」<br>のツールブック | 10部 |
| 4 1及び2の電子データ（DVD-R等）                               | 2部  |
| 5 3の電子データ（DVD-R等）                                  | 2部  |
| 6 その他、本事業で作成したもの一式の電子データ                           | 2部  |

なお、電子データについては、原則として、「Microsoft Word2013」、「Microsoft Excel2013」

又は「Microsoft Power Point2013」のいずれかによる。それ以外の場合は、TCVBに協議を行うこと。

## 第8 業務実施上の留意点

- 1 受託者は、調査等を実施する調査員に対して、調査を漏れなく完了できるように事前に調査手順等について十分な教育を行うこと。以下について、指導・周知徹底を図り、調査を遺漏なく実施するよう努めるものとする。
  - (1) 本調査の委託者は TCVB であるが、実施主体は受託者であり、調査実施に係る責任は受託者にあること。
  - (2) 本調査の目的、意図、留意点等を十分に説明すること。
  - (3) TCVB の調査であることを理由に協力を強制しないこと。
  - (4) 調査実施の方法に配慮・工夫を行うなど、有効回答率の向上を図ること。
  - (5) 調査から知り得た情報（秘密）を他に漏洩しないこと。調査終了後も同様とする。
- 2 受託者は、本事業の実施に当たっては、関係機関等との調整及び必要な申請等手続きを行うこと。
- 3 本委託事業の履行において事故が発生し、TCVBや第三者に損失を与えた場合、受託者はその責任を負うこと。また、本委託事業の履行において事故等が発生した場合には、その内容及び対応について速やかにTCVBに報告すること。
- 4 受託者は、平成30年1月から平成30年9月までの間、TCVBに対して定例報告を行うこと。受託者は、あらかじめ定例報告の日時について、(TCVB 公財)と協議すること。

なお、この定例報告にかかわらず、受託者と TCVB は双方協議のうえ、随時に打合せ等を行うことができる。
- 5 受託者は、定例報告において、調査研究の進捗状況、今後の予定等を記した書面とともに、直近の定例報告までに調査研究した結果をとりまとめた書面を TCVB に提出し、その内容を説明すること。
- 6 受託者は、業務の円滑な遂行に留意し、遅滞なく進めること。
- 7 受託者は、本事業目的達成のため、本事業実施の時機、手法等に十分な配慮・工夫を行うよう努めること。

## 第9 権利の帰属

- 1 本委託で作成したすべての成果物の著作権(著作権法第27条及び第28条の権利を含む)は、TCVB 又は企画提案者に譲渡すること。受託者は著作人格権の行使をしないものとする。
- 2 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、受託者の責任と費用をもって処理すること。

## 第10 守秘義務の厳守

受託者は、本事業の実施に伴い知り得た業務内容及び結果等について、秘密が漏洩することのないよう十分に注意を払うとともに、以下の事項について遵守すること。

- 1 知り得た秘密を第三者に漏らしてはならないこと。
- 2 万が一、事故が発生した場合は、直ちに TCVB に連絡するとともに、速やかに必要な調査・報告等を行うなど、適切な処理に努めること。
- 3 本契約の履行にあたり、TCVB の保有する個人情報の取り扱いについては、別紙「個人情報に関する特記事項」を遵守すること。
- 4 その他、TCVB の指示により、必要な措置を講ずること。

## 第 11 支払方法

委託業務完了後に行う検査合格後、一括して支払う。

## 第 12 その他

- 1 受託者は、TCVB と密接な連絡を取るとともに、適宜進捗状況を報告し、TCVB の確認を得ること。また、進捗状況に関する TCVB の指示を遵守すること。
- 2 仕様書に定めのない事項及び疑義が生じたときは、受託者は（公財）東京観光財団と十分な協議を経た上で速やかに実施すること。
- 3 受託者は、各関係機関と密接に連絡・調整等を図ること。
- 4 受託者は、業務の円滑な遂行に留意し、遅滞なく進めること。
- 5 受託者は、本事業の目的達成のため、実施の時期・手法等に十分な配慮・工夫を行うよう努めること。

### 6 環境によい自動車利用

本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は利用する場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成 12 年東京都条例第 215 号）の規定に基づき、次の事項を遵守すること。

- （1）ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
  - （2）自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成 4 年法律第 70 号）の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。
- なお、当該自動車の自動車車検証(車検証)、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写の提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。

- 7 その他、本仕様書に記載のない事項及び疑義がある場合は、TCVB と協議の上実施すること。不明な点があれば、下記担当者まで連絡すること。

## 第 13 連絡先及び納品先

（公財）東京観光財団 地域振興部 事業課  
地域資源発掘型実証プログラム事業担当  
東京都新宿区山吹町 3 4 6 番地 6 日新ビル 2 階  
電話（直通）03-5579-2682