

仕 様 書

1 件名

平成 30 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安心・快適に観光が楽しめるよう、旅行者の多様なニーズに対応し、きめ細かく観光案内と東京の魅力を紹介する活動であり、都庁・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の旅行者に対して温かいおもてなしが行えるよう、観光ボランティアの活動全体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適切な支援を行う。また、2020 年とその先を見据え、観光ボランティアの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

平成 30 年 4 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日まで

（ただし、本事業は継続事業のため、平成 30 年 4 月 1 日から 5 月中旬頃までを前受託者からの引継ぎ期間とする。）

5 業務委託内容

別紙 1「ボランティアの主な活動内容について」を参照の上、観光ボランティアの活動内容を十分に把握した上で、観光ボランティア活動全般に関する企画補助及び調整を行うとともに、管理運営を以下のとおり実施すること。

(1) 観光ボランティア事務局業務

観光ボランティア事務局を設置し以下のとおり対応すること。

ア 事業全体の企画補助及び進行管理を担当する事務局の設置・運営

- ・事業全体の企画を補助するとともに進行を管理すること。また、運営に係る一切の業務を行うとともに関係機関との連絡調整を行うこと。
- ・円滑に事業を遂行できるように本事業に係る担当者を適切に配置し、責任体制を明確にすること。また、本事業に関わる全担当者（現場のスタッフを含む。）が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。

イ 運営に係る全体計画の策定

本事業を実施するための詳細な業務実施計画書（任意様式）及び年間スケジュールを作成し、事前に財団と協議すること。

ウ 名簿リスト管理、活動シフトの割り振り

観光ボランティア等の名簿リスト管理、活動申請内容の管理、活動シフトの割り振り等を行うこと。

エ 問合せ対応

ボランティア派遣申込事業者や、観光ガイドサービス参加旅行者等からの質問に対して電話及び E-Mail 等で対応すること。

オ トラブル対応

万が一、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、速やかに財団に通知すること。なお、重要な案件については財団と事前に協議すること。また不慮の事件・事故によるトラブルにおいては、財団が契約するボランティア保険の利用を当事者に促し、適宜保険申請手続きを行うこと。

カ 安全管理

本事業を実施するに際して、安全管理を万全に期すこと。

キ プレス対応

メディアによる取材、撮影が入る場合、対応可能な体制を構築すること。

ク 事務局員の観光ボランティア対応に関する研修の受講

観光ボランティアを中心とした活動となるよう、事務局員が観光ボランティアへの対応方法に関する研修を受講すること。受講する研修については、事前に財団と協議すること。

ケ 観光ボランティアの意見・要望の把握及び改善策の企画実施

観光ボランティアの意見・要望を把握する仕組を構築し、財団に協議すること。施策の変更等重要な案件については、観光ボランティアから積極的に意見を収集するとともに、観光ボランティアからの意見・要望を受け付ける専用窓口を配置する等、十分な体制を構築すること。観光ボランティアの意見・要望等を踏まえて改善策を企画し、財団に協議すること。改善策の実施にあたっては十分な配慮を行い観光ボランティアに対しても事前に適切な説明を行うこと。また、年に1回以上、ボランティア全体に対してアンケートを実施し、ボランティアの意見・要望を把握し、施策に反映すること。

コ 観光ボランティア用ポータルサイト（以下「サイト」という。）の管理・運営

①サイト新規構築の監修

平成 30 年 10 月以降に財団が別途新たに開設するサイトについて、同サイトの受託事業者と連携し、その内容を監修すること。また監修に当たってはユーザーとなるボランティアのニーズを把握し、適切に反映させること。

構築完了予定時期：平成 30 年 10 月以降（一部機能は 12 月～3 月に公開予定）

主な機能：ボランティアからの活動申請受付、ボランティアへの資料提出(活動シフト掲出・マニュアル・研修会資料・その他活動に有意義な情報等)、ボランティアへの掲示板、ボランティアの日誌記入フォーム、ボランティアへのメール送信、外国人旅行者からのガイドサービス申込受付、事業者からの派遣ボランティア申込受付 等

②サイトの運用

サイト公開後はコンテンツの更新、掲示板の不適切な投稿の削除などを行うこと。

サ 各控所の管理・運営

①既存（7ヶ所）の控所の管理・運営について

別紙 2「街なか観光案内控所一覧」に記載の控所の管理・運営を行うこと。

- ・上野及び別紙 2 に記載の「新エリア①」については、既存の控所の契約を前受託者から引き継ぎ、引き続き使用すること。なお、賃料の支払いは受託者が行うこととする。

契約の引継ぎ時期：5月（予定）

賃料等：毎月受託者から請求書・支払証明書類等の写しを確認の上、実費を財団が別途受託者に支払う。

- ・その他の既存エリアの控所については引き続き使用すること（賃料不要）

②新規（2ヶ所）の控所の開設・管理・運営

- ・別途財団が指定する新規 2 エリアにおいて控所を新たに開設すること。（詳細は今後決定）
- ・2ヶ所共に適切な控所を調査し、財団と協議の上場所を決定し、不動産契約すること。また以後発生する賃料の支払いも受託者が行うこと。

※規模については、仕様書 5（7）イ、オを参照し、活動対応に十分な控所を準備すること。

シ 各活動を円滑に実施するためのツール等の準備

①活動報告書用 P C の手配・管理

各控所において、活動者数に応じた台数の活動報告書入力用 P C 又はタブレット端末を用意し、管理・運用すること。（9月以降）

②街なか観光案内用タブレット端末（iPad 等）及び携帯電話の手配・管理

- ・以下に記載のタブレット端末（iPad 等）及び携帯電話の契約を財団から引継ぎ、管理を行うこと。契約変更（名義変更等）の手続きについては財団が行う。

契約変更時期：5月末（予定）

- ・契約変更手続き後の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、実費を財団が別途受託者に支払う。
- ・新規で追加手配が必要な際には事前に財団と協議の上、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）を行った上でボランティアに活動当日に渡すこと。
- ・保管および管理においては十分な配慮を行い、破損・故障等をできる限り防ぐこと。

エリア名	携帯電話 台数	タブレット端末 (iPad 等) 台数	備考
新宿西口	8	8	・契約引継ぎ後に追加の台数が必要になった際には受託者が直接契約、手配を行うこと。
新宿南口	8	8	
上野	8	8	
銀座	8	8	
浅草	8	8	
新規エリア①	8	8	
新規エリア②	6	6	
新規エリア③	実施時期、運営方法等が確定次第必要台数を受託者が直接契約・手配を行うこと。		
新規エリア④			

ス 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

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ならびに広域的な観光案内拠点の事業者と、それぞれの事業で得られた旅行者のニーズや観光ボランティアの活動実績、現場スタッフ・観光ボランティアの意見などを適宜情報交換し、相互の事業運営に役立つ連携を行うこと。

(2) 観光ボランティア登録・情報管理・運営関連業務

ア 観光ボランティア登録データベースの作成・管理

- ・前受託者から登録データベースを引き継ぎ、適切に管理し各ボランティア活動の運営に使用すること。観光ボランティアから登録内容の変更や、休止・退会希望があった場合には速やかにデータベースの修正または更新を行うこと。
- ・個人情報の取扱いについては、別紙3「個人情報に関する特記事項」を遵守した上で、漏えい・滅失・き損の防止等に、必要な措置を講じること。

イ 観光ボランティア登録者からの登録照会への対応

ウ 観光ボランティアの追加募集

- ・観光ボランティアの募集について、英語以外の言語で募集をする必要がある場合には、事前に財団と協議の上、実施すること。
- ・おもてなし親善大使を対象として以下のとおり追加募集を行うこと。

募集対象人数： おもてなし親善大使 200名程度

採用予定人数： 20～30名程度

募集時期： 5月

登録時期： 7月

エ オリピック・パラリンピック準備局との調整について

- ・東京都観光ボランティア登録者に対し、ラグビーワールドカップ 2019 の大会ボランティアに関する活動希望調査を行うとともに、活動者の選定を行い、オリンピック・パラリンピック準備局にデータを引継ぐこと。
- ・東京 2020 大会の都市ボランティア募集の前に、観光ボランティアに周知し、参加希望者を取りまとめ、オリンピック・パラリンピック準備局に円滑に登録希望者のデータを引継ぐこと。またその選定結果を5(2)アに記載のデータベースに反映させること。

オ MICE ボランティアとの連携

財団が別途運営委託する MICE ボランティア事務局と連携の上、募集・人選・運営について適宜アドバイスやサポートを行うこと。また MICE ボランティアに登録されたボランティア情報についても5(2)アに記載のデータベースに反映させること。

カ 平成31年度の活動の構築

観光ボランティアの意見を踏まえて、平成31年度の観光ボランティアの活動全体がより良いものとなるように、体制の見直し等を含めた適切な提案を行い、実施に向けた準備を行うこと。

(3) 観光ボランティアの活動管理

- ア 観光ボランティア登録者からの観光ボランティア活動申込の受付集約、一覧表の作成
- イ 観光ボランティアのうち、電子メールアドレスを有する者への活動者募集情報のメール送信(随時)
- ウ 活動終了後における、活動履歴の登録シートへの入力
- エ 各種申請用紙の配布
- オ 観光ボランティアの活動希望調査、集計、報告

年度内に 1 回、観光ボランティアに対して次年度の活動希望調査を行うこと。調査に当たり事前にボランティア各人を対象とした説明を実施すること。なお、希望調査を集計して財団へ報告し、活動決定前に協議すること。また、決定した活動を観光ボランティアの各個人に通知すること。

カ 観光ボランティアに対する活動の問い合わせに対応すること。

キ 未活動者対策について

未活動者または一定期間活動参加が無い観光ボランティアの人数や状況を把握すること。活動参加の妨げになっている要因を分析し、参加を促すための具体的な施策を提案し、実行すること。定期的に活動参加への呼びかけを実施し全体の参加率増につなげること。

ク 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。

(4) 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書類を受付後、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。報告様式については財団と協議すること。

(5) 都庁・展望室ガイドサービス

ア 都庁・展望室ガイドサービスに対応する観光ボランティアのシフト作成及び調整を行い、出欠確認を行うとともに、観光ボランティアの日誌等により報告を行うこと。

都庁案内は月～金の開催。(ただし、祝日を除く。)展望室案内は毎日開催(ただし、都庁第一本庁舎南展望室の休室日を除く。)なお都庁舎内の工事等で活動実施場所・日程等を変更する場合、適宜対応すること。

イ 都庁・展望室ガイドサービスの申込受付

ウ 都庁案内の案内マニュアルの作成、更新及び翻訳

既存マニュアルについて、外国人旅行者及びボランティアの意見・要望等を踏まえ改訂すること。改訂に当たっては対応 3 言語ごとに翻訳を行い、必要に応じて掲載施設などへの許諾手続きも行うこと。またその印刷は受託者が行うこと。

エ 都庁・展望室ガイドサービス担当ボランティアへの活動費支給(実費は財団が支給)

オ 都庁・展望室ガイドサービスのボランティアデスク及び案内サイン等の環境整備

都庁・展望室ガイドサービスのボランティアデスクの環境を整えるとともに、より多くの外国人旅行者の認知度を高めるために、都庁・展望室ガイドサービスの案内ボードの更新をはじめとし、必要な措置を講じること。観光ボランティアや旅行者の意見・要望を踏まえて実施すること。事前

に財団と協議すること。

カ 報告

日誌等を集計の上、外国人利用実績、観光ボランティア活動実績等を踏まえた日報にて報告するとともに、日報を取りまとめて月報にて報告すること。これら報告書の作成に当たって、課題を洗い出し、業務改善提案を行うこと。報告様式についてはボランティアの意見が収集でき、改善案が企画できる様式にすること。

収集したボランティアの意見に対する改善策の企画、実施、実施後の対応状況は定期的にボランティア全体に向けて周知を行うこと。

(6) 観光ガイドサービス

ア 観光ガイドサービスに対応する観光ボランティアの曜日別登録者一覧の作成、変更

イ 観光ガイドサービスへ申込があった際の登録者への活動依頼、調整

ウ 観光ガイドサービス活動者の出欠、出発、帰庁、退庁確認及び観光ボランティア日誌等記録の財団への報告

エ 観光ガイドサービス申込受付システム等による観光ガイドサービスへの参加申込受付

オ 観光ガイドサービス参加申込者への観光ガイドサービス申込受付システム等による観光ガイドサービス実施有無の回答・調整

カ 観光ガイドサービス参加申込者の当日の受付業務

キ 観光ガイドサービス活動中の活動者との連絡調整は財団が用意した携帯電話により行い、緊急時には速やかに財団へ報告を行うこと。また、観光ボランティアへ携帯電話を実施前に貸与し、終了後回収すること。

ク 観光ガイドサービスに関する問合せへの対応

ケ 観光ガイドサービスのマニュアル作成、更新及び翻訳

既存マニュアルについて、外国人旅行者及び観光ボランティアの意見・要望等を踏まえ改訂すること。改訂に当たっては対応7言語ごとに翻訳を行い、必要に応じて掲載施設などへの許諾手続きも行うこと。またその印刷は受託者が行うこと。

コ 観光ガイドサービスのルート上の施設について、常時情報収集を行うこと。

サ 観光ガイドサービス観光ボランティアへの活動費支給（実費は財団が支給）

シ 報告

日誌等を集計の上、外国人利用実績、観光ボランティア活動実績等を踏まえた日報にて報告するとともに、日報を取りまとめて月報にて報告すること。また、観光ガイドサービスの申込状況及び手配状況について、適宜報告すること。これら報告書の作成にあたって、課題を洗い出し、業務改善提案を行うこと。報告様式については観光ボランティアの意見・要望等が収集でき、改善案が企画できる様式に改正すること。

収集した観光ボランティアからの意見・要望等に対する改善策の企画、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。

ス 観光ガイドサービスの定期的な見直しの検討

観光ガイドサービスを利用した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・

要望等を踏まえ、より良い活動となるよう、適宜見直しを検討すること。見直しをした場合には、案内マニュアル等を更新すること。

セ 観光ガイドサービスの受付の設置

東京観光情報センターバスタ新宿において、観光ガイドサービスの受付があることがわかるよう、観光ガイドサービスの申込日には受付場所がわかる目印等を設置すること。

(7) 街なか観光案内

街なか観光案内活動をするに当たり、以下の実施体制で行うとともに、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、観光ボランティアの管理を行うこと。実施エリア及びそのエリア内における実施体制については、以下のとおりとする。

ア 実施エリア

- ① 既存7エリア（新宿西口、新宿南口、上野、浅草、銀座、他2エリア）
- ② 新規2エリア（場所未定）・・・平成30年度より新たに開始

イ 実施体制

観光ボランティアの1チームは2人1組で構成することとし、1日における活動時間帯において、1日1エリアにつき原則8チームが活動している状態にすること。観光ボランティアの1チームの活動時間は、6時間以内とする。各実施エリアの街なか観光案内の実施時間に応じて、観光ボランティアのシフトを組んで対応すること。

実施エリアにおける街なか観光案内の活動実施場所については、適宜状況に合わせて見直し、適切な場所を提案すること。

ウ 実施期間

- ① 新宿西口、新宿南口、上野、浅草、銀座、他2エリア
平成30年4月1日から平成31年3月末まで
 - ② その他新規2エリア
平成30年冬から平成31年3月末まで
- なお、具体的な時期については財団と事前に協議の上決定すること。

エ 1か所当たりの活動日程

週3日程度（金土日を想定。）

オ 1か所当たりに配置するスタッフ

以下のスタッフを配置するとともにスタッフ向けの研修等を行い、街なか観光案内の活動を円滑に実施すること。

- ・街なか観光案内（観光ボランティア）の活動時間において、スタッフを1エリアにつき、常時1名以上配置すること。
- ・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など、観光案内のサポートをすること。
- ・街なか観光案内事業実施の際の課題を把握し、改善策を提案すること。
- ・街なか観光案内活動中の緊急時には速やかに財団へ報告を行うこと。

カ 街なか観光案内観光ボランティアのシフト作成及び調整を行い、出欠確認を行うこと。

キ 報告

日誌等を集計の上、外国人利用実績、観光ボランティア活動実績等を踏まえた日報にて報告するとともに、日報を取りまとめて月報にて報告すること。これら報告書の作成にあたって、課題を洗い出し、業務改善提案を行うこと。報告様式については観光ボランティアの意見・要望等が収集でき、改善案が企画できる様式に改正すること。

収集した観光ボランティアの意見・要望等に対する改善策の企画、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。

ク 街なか観光案内の案内マニュアル等の作成、更新及び翻訳

・既存エリアについては、平成 29 年度に制作したマニュアルを引継ぎ、外国人旅行者及び観光ボランティアの意見・要望等を踏まえて改訂すること。改訂に当たっては対応言語ごとに翻訳を行い、必要に応じて掲載施設などへの許諾手続きも行うこと。

内容に変更があれば、必要に応じて修正すること。

・新規 2 エリアについては既存のマニュアルの項目や掲載内容を参考の上、外国人旅行者及び観光ボランティアの意見・要望等を踏まえて新規で制作し、観光ボランティアへ配布を行うこと。また必要に応じて適宜内容を更新すること。

・新規・既存エリア共に、案内マニュアルの印刷は受託者が行うこと。

ケ 街なか観光案内観光ボランティアへの活動費支給（実費は財団が支給）

コ 街なか観光案内の事業を遂行するに当たり、関係機関(各区、各区観光協会、各区の商店街、関係官公庁等)との調整・報告を行うとともに、必要な申請等の手続きを行うこと。関係機関等に対する調整は、財団と協議の上、財団及び受託者により実施すること。

(8) 観光ボランティアリーダーの活動管理

平成 29 年度に登録された観光ボランティアリーダーの活動の企画及び運営を以下のとおり実施すること。

ア 観光ボランティアリーダーの活動に関する企画運営及び管理

イ 観光ボランティアリーダーとしての活動の際の募集及び調整を行い、出欠確認を行うこと。

ウ 観光ボランティアリーダー活動の際の資料を作成するとともに、活動概要を説明すること。

エ 観光ボランティアリーダーへの活動費の支給（実費は財団が支給）

オ 観光ボランティアリーダーの活動実績の報告

カ 観光ボランティアリーダーの追加募集が必要な場合は、適宜募集・選考すること

キ 定例リーダーミーティングの実施

ク 観光ボランティアリーダー向け研修の実施補助

(9) 観光ボランティア向け研修（実踏及び座学）について

外国人旅行者及び観光ボランティアの意見・要望等を踏まえた内容の実踏研修を企画し実施すること。研修内容については財団と協議すること。

ア 都庁・展望室案内ガイドサービス実地研修の企画及び実施

以下の通り実施すること。

- ・対象者 : 平成 31 年度から、都庁・展望室ガイドサービスに初めて従事するボランティア
- ・実施時期 : 平成 31 年 1 月から 3 月中旬までに実施すること。
- ・実施内容 : 都庁・展望室案内ツアーにおける観光スポット及び都庁展望室から見える眺望等の紹介、外国人旅行者等によく聞かれる内容、旅行者への声掛け方法等の紹介。
- ・マニュアルの配布 : 参加人数分のマニュアルをカラー出力し当日参加者へ配布すること。

イ 観光ガイドサービス実地研修の企画及び実施

以下の通り実施すること。

- ・対象者 : 平成 31 年度から、観光ガイドサービスに初めて従事するボランティア
(既に登録されたコースとは異なるコースを、新たに登録したボランティアも含む)
- ・実施時期 : 平成 31 年 1 月から 3 月中旬までに実施すること。
- ・実施内容 : 観光ガイドサービスのコース上の観光スポット等の説明。外国人旅行者が興味を持つポイント、活動上の留意点等。
- ・マニュアルの配布 : 参加人数分のマニュアルをカラー出力し当日参加者へ配布すること。

ウ 街なか観光案内向け座学研修の企画及び実施

以下の通り実施すること。

- ・対象者 : 平成 31 年度から、街なか観光案内活動に初めて従事するボランティア
- ・実施時期 : 平成 31 年 1 月から 3 月中旬までに実施すること。
- ・実施内容 : 街なか観光案内全般に関する基礎知識等を座学で学ぶ。該当エリアの観光スポット等の説明や声掛けのコツ、活動上の留意点等。
- ・マニュアルの配布 : 参加人数分のマニュアルをカラー出力し当日参加者へ配布すること。

エ 事前準備およびアンケート

- ・研修に付随する、書類の印刷や研修案内等の通知を行うこと。
- ・研修受講者向けアンケートを作成配布し、研修終了後回収し、アンケートの分析をすること。
アンケートの内容については、事前に財団と協議すること。
- ・研修内容の企画にあたっては観光ボランティアとも十分に連携の上実施すること。

オ その他研修等の実施補助

別途財団が契約する研修会運営委託受託者と連携し、当日の受付業務サポート、ボランティアへの事務連絡やそれに対する質疑応答などの当日サポートを行うこと。その他研修については別紙 4 を参照のこと。

(10) 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、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、編集者権限を引継ぎ、各活動の中止時には速やかに情報発信を行うこと。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事業者が行う。

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

ウ 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外国人旅行者の実績等をまとめて提供すること。

エ 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。

(1 1) ユニフォーム等の貸与・管理及び観光ボランティア証等の制作・配布

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）の貸与

別途財団より支給する観光ボランティアにユニフォーム（ブルゾン・ポロシャツ・帽子等）を貸与すること。ボランティア各自に貸与する場合には名簿等を作成し、貸与状況を適切に管理すること。使用済みユニフォームの回収希望がボランティアよりあった場合、財団と協議のうえ適宜対応し、別途ユニフォーム管理事業者へ引き渡すこと。

イ 観光ボランティアのユニフォーム（コート・鞆）の管理

別途財団より支給する観光ボランティアにユニフォーム（コート・鞆）を適切に管理すること。

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」へ毎週発注を行うこと。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出すこと。

鞆：控所ごとに必要な数を整理し保管・管理すること。

ウ 観光ボランティア証の制作および配布

- ・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。制作にあ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。
- ・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。配布の際には名簿等を作成し、配布状況を適切に管理すること。
- ・また休止・退会の申し出を受けた場合、その観光ボランティア証を回収し、休止の場合は保管、退会の場合は個人情報として適切に廃棄処分をすること。

エ 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。制作にあ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。配布の際には名簿等を作成し、配布状況を適切に管理すること。

オ その他観光ボランティア向けに配布する物品について保管・管理すること

(1 2) 実施結果報告

- ア 本事業の実施結果及び来年度への提言について、報告書（製本した成果物カラー3部、電子データ1式）を作成し、財団に提出すること。
- イ 上記報告書には、事業実施状況を写真により記録すること。
- ウ 研修受講者向けアンケートの集約、分析結果については報告書に含むこと。

(1 3) 実施結果の分析と改善提案

各種報告書を基に、四半期ごとに事業実施状況の分析を行い、報告すること。また分析した結果をもとに KPI を設定し目標をもって事業管理を行うこと。

(KPI 設定例)

ボランティアの活動に対する満足度(ボランティアへの調査を実施)

活動率(ユニーク率)／街なか及び都庁の案内件数・人数

観光ガイドサービスの申込件数・実施率／ゲスト及びボランティアの声対応件数

情報発信件数／地域認知度・貢献度／研修参加率・満足度 等

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毎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。控所賃料、ボランティア活動費、通信費など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 著作権等

- (1) 受託者は受託業務に係る成果品の全ての著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 条に定める権利を含む。）を財団に無償で譲渡するものとし、著作者人格権に基づく権利行使を行わないこととする。この規定は、受託者の従業員及び本契約遂行に当たり再委託を行っ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。
- (2) 第三者からの著作権、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持って処理すること。
- (3) その他著作権等で疑義が生じた場合は、別途協議のうえ、決定するものとする。

8 個人情報の保護

受託者は別紙 3 「個人情報に関する特記事項」を遵守するとともに、本契約の履行に際して知り得た秘密はこれを漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。

9 電子情報の処理

本契約の履行に当たっては、別紙 5 「電子情報処理委託に係る標準特記仕様書」を順守すること。

10 その他

- (1) 本契約は、平成 30 年度の財団の収支予算が平成 30 年 3 月 31 日までに財団理事会で承認され

た場合において、平成 30 年 4 月 1 日に確定するものとする。

- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 契約満了又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。
- (6) 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。
- (7) 受託者は業務内容の一部を再委託する場合には、事前に財団と協議しなければならない。
- (8) 受託者が良好な履行を行ったと財団が判断する場合、最長 1 年を単位として、財団は本契約内の一部又は全ての業務について、最大 2 回の更改ができるものとする。

以上