

仕 様 書

1. 件名
平成31年度「おもてなし親善大使」育成塾等管理運営業務委託
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. 履行期間
契約締結日の翌日から平成32年3月31日まで
4. 全体運営
 - (1) 目的
東京2020オリンピック・パラリンピック開催に向け、東京の観光スポット、外国人旅行者への接し方などを学ぶ「おもてなし親善大使」育成塾を開催する。
「おもてなし親善大使」の定義は、「おもてなしの心を持って外国人旅行者を都内観光スポットへ案内する中高生のボランティア」である。
また、平成26年度～30年度におもてなし親善大使に任命された大使等に対して、おもてなし親善大使としての活動を企画・運営する。
 - (2) 実施体制
受託者は本委託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. 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、体制管理を徹底すること。
イ. 進捗状況の管理
委託業務や提案事項について、円滑な調整、確認が行えるよう、受託後から報告書提出までの業務スケジュールを提案すること。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。また、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。
5. 委託内容
上記「4全体運営（1）目的」を踏まえ、以下の業務を企画・提案・実施すること。
本事業実施に関する事前準備、企画調整、運営等に係る一切の諸作業は本委託に含む。
 - (1) おもてなし親善大使事務局の設置運営
ア. 事業全体の進行管理、連絡調整全般
事業全体（おもてなし親善大使育成塾及びおもてなし親善大使の活動・研修）の

進行を管理し、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。

イ. 東京都観光ボランティアの手配・連絡調整

育成塾や大使研修・活動において、東京都観光ボランティアを利用する場合、ボランティア事務局への派遣依頼や、ボランティアへの業務説明等、必要な連絡調整を行うこと。ボランティアへ支払う活動費も委託費用に含むものとする。

ウ. 運営に係る全体計画の策定

契約締結日の翌日から1週間以内（土曜日、日曜日及び祝日を除く。）に、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）を作成し、財団の承認を得ること。

エ. 研修等実施状況・出席状況の報告

各回の研修・活動等実施後速やかに、実施状況および出席状況を財団へ報告すること。

オ. アンケート作成・実施・集計報告

育成塾や大使研修・活動実施の際は、参加者アンケートを作成して実施し、都度集計して報告すること。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。

カ. 名簿リスト管理、研修日程の割り振り

応募者、育成塾生、大使の名簿リスト管理、研修等日程の割り振り等を行うこと。

キ. 活動の管理について

育成塾生や大使の、活動・研修の申込や活動履歴等を管理すること。

ク. ヘルプデスクの設置

応募者、育成塾生、大使及びその保護者からの研修等に関する問合せに、電話及びE-Mail等にて対応できるヘルプデスクを設置する。電話についてはフリーダイヤルの事務局専用回線を設置すること。

ケ. 連絡対応

育成塾生やおもてなし親善大使に対し、任命式や活動・研修等に関する案内を行い、参加申込等の受付を行うこと。

コ. 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。

サ. 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。また、不測の事故に備えて保険に加入すること。

- シ. 荒天等による活動中止の判断及び参加者・大使への案内について
おもてなし親善大使事務局は、別途都定める活動中止基準に則り、荒天等によりおもてなし親善大使の育成塾・活動等が中止になる場合は、対象の参加者・大使に対して中止連絡を行うこと。なお、天候不順に伴う連絡対応業務は、土日祝日を問わず対応すること。
- ス. メディア取材対応、許可申請
メディアによる取材、撮影が入る場合、対応可能な体制を事前に構築しておくこと。また、使用・訪問する施設および講師に対し、取材の許可を取ること。なお、育成塾は、取材、撮影許可を事前に了承した者のみが応募できる仕組みにする。メディア数、撮影日等に関しては、財団と別途協議すること。
- セ. 東京都観光ボランティア募集開始の通知
東京都観光ボランティアが新規ボランティアの募集を行う場合には、応募対象となるおもてなし親善大使に対して応募を開始した旨のメールを配信するとともに、応募を促すメールを配信すること。配信日およびメール文案については財団と別途協議すること。
また、募集期間中に活動および研修等を開催する際には、活動および研修時に東京都観光ボランティアへの応募を参加者に周知すること。
- ソ. 個人情報管理
育成塾の応募者、参加者、既に任命されたおもてなし親善大使に関する情報を別紙1「個人情報に関する特記事項」、別紙2「電子情報処理委託に係る標準特記仕様書」を順守の上で管理すること。情報更新を適宜行うこと。なお、平成26～30年任命のおもてなし親善大使の個人情報は、平成30年度受託者から引継ぎ、履行期間に使用した個人情報を次年度受託者に引き継ぐこと。引き継ぐ際はCSV、エクセル等でリスト出力及びデータダウンロードを行い、次年度受託者が情報管理を容易にできるようにすること。個人情報については、安全な方法を確立して引き渡すこと。
- タ. 大使の進学状況調査について
おもてなし親善大使のうち、義務教育終了後から、大学生に該当する年齢の大使(4月1日時点で15歳～22歳)に対して進学・就業状況の調査を目的としたアンケートをメールにて行うこと。

(2) おもてなし親善大使育成塾の企画・管理運営

ア. 対象者

- (ア) 都内在住または都内在学の中学生、高校生、中等教育学校生
- (イ) 英検3級以上またはそれと同等の英語力を持つ生徒
- (ウ) 日本語での意思疎通に問題がない方(日本語能力試験N2程度)

イ. 育成対象外国語

英語

ウ. 育成塾生の募集

- (ア) 本事業への応募意欲を喚起する魅力的なインセンティブを提案すること。
- (イ) 募集用ポスター（B2）を制作印刷し、東京都内の教育委員会、国立・公立・私立中学校高等学校などの計1250箇所程度へ配送する。封入物は①ポスター3部、財団がデータで支給し受託者が印刷した②中学、高校等への依頼文書1部③募集要項1部とする。送付物内容は、教育委員会宛、学校宛で多少変更する可能性がある。送付先リストは財団から支給する。ポスター仕様については（4）イを参照のこと。なお、受託者自身が広報活動としてポスターを利用する場合、任意での増刷・サイズ変更も推奨する。
- (ウ) 募集用ポスターを封入する角0サイズ封筒は、財団が支給する。
- (エ) 応募先は受託者が設置する「おもてなし親善大使育成塾」事務局とし、郵送による応募を受け付けること。
- (オ) 育成人数は、概ね中学生50人程度高校生50人程度とする。応募者多数の場合、抽選により塾生を選定する。なお、繰り上げ当選用に5名程度補欠の生徒を抽選により選定しておくこと。
- (カ) 受講の可否について、応募者全員に郵送で通知を行う。受講者に対して、受講日や時間割などを明記した受講案内状を遅くとも育成塾実施の1週間前までに（土日・祝日を除く）送付すること。なお、受講案内状送付後に受講生が受講日の変更を希望した場合は、可能な限り対応すること。また、受講生が受講取消をした場合、繰り上げ当選を行い、育成人数の確保を行うこと。受講日毎に受講者名簿を作成すること。
- (キ) 応募状況が不調の場合、追加の広報手法について協議を設ける。その場合協力すること。
- (ク) 応募者情報、参加者情報を国立、公立、私立、男女別、学年別、学校別にリスト化すること。
- (ケ) 募集開始後、週ごとの応募状況を財団へ報告を行うこと。

エ. 育成塾の実施

(ア) 育成塾受講人数

育成塾受講人数は1クラス当たり25名～36名程度とする。

(イ) 育成塾内容

育成塾は、夏休みの時期に座学研修及び実地研修を各1日実施することとする。育成塾内容は以下のとおりとする。ただし、内容の変更について財団が了解した場合はこれに限らない。

講師については、中高生の興味を引くような講義内容が期待でき、かつ参加意

欲を喚起するような人選とすること。

【1日目一座学研修】(45分×6単位)

アイスブレイク、都の観光施策、都内観光地、歴史、文化等の知識、外国人対応の心構え、英会話、外国人とのコミュニケーション体験等
(座学研修イメージ)

① 都の観光施策(0.5単位程度)

外国人旅行者を誘致するために実施している東京都の取組や施策について説明する。

② 都内観光地の知識(0.5単位程度)

東京都の事業である観光ボランティアによるガイドサービスに設定されている13ルート(※)内の観光名所を中心に、外国人旅行者に需要(人気)のある都内観光名所を学習する。また、東京都観光ボランティアをはじめとしたボランティア活動について学習する。

(※) 13ルートについては以下ページを参照のこと。

<http://www.gotokyo.org/jp/tourists/guideservice/guideservice/>

③ 都内の歴史、文化等の知識(1単位程度)

東京(江戸)の歴史・文化に対する理解を深めるために、東京(江戸)の歴史・文化を学習する。

④ おもてなし・外国人対応の心構え、英会話、外国人とのコミュニケーション体験等(4単位程度)

外国と日本の文化・価値観の違い。観光案内で活用できる英会話(道案内など)。外国人とのコミュニケーション体験

【2日目一実地研修】(昼食および移動時間を含めて6～7時間程度)

都内人気観光地等の見学等移動にかかる交通手段の手配及びその費用(貸切バス代等)は、委託内容に含む。

なお、実地研修の移動(往復)は、貸切バスを利用する。

(ウ)座学研修会場

① 23区会場での研修を2クラス(中学、高校1クラスずつ)多摩地区会場での研修を2クラス(中学、高校1クラスずつ)23区×2班、多摩地区×2班の人数を想定し、いずれも交通至便な会場で実施すること。なお、同日に同会場内の2つの会議室等を活用し、2クラスの座学を同時に開催することを可能とする。その場合、2クラスの講義スケジュールの順番を前後させても良い。

② 会場は、一定数のメディア取材が可能なスペースを確保すること。

(エ)実施体制

研修については、司会進行役と事務局及び事項ごとにそれぞれ講師を2名以上配置して実施すること。司会進行役の原稿、講師の講義内容については、事前に財団の承認を得る事。会場の設営撤収と研修運営業務（案内表示、受付、誘導、後片付け、看板設置、会場装飾等）を行うこと。

(3) おもてなし親善大使任命式の実施

ア. 任命式

育成塾終了後、任命者に対して任命式への参加案内を送付した上で、任命式を開催すること。（10月頃）任命式には少なくとも65人以上が出席するよう募集をすること。ただし、認定者全員が出席することは妨げない。任命式は、任命カードと任命証及びおもてなし親善大使コンセプトカードを任命者に対して交付する。おもてなし親善大使コンセプトカードは別途財団より支給する。

イ. 懇親会の企画運営

任命式後に、任命された大使同士がクイズ等のアトラクションを通じて交流できる懇親会を企画し運営を行うこと。懇親会においては、参加者用の軽食を用意すること。

ウ. 会場

会場の設営撤収と運営業務（案内表示、受付、誘導、後片付け、看板設置、会場装飾等）を行うこと。任命式・懇親会の会場については、受託者が用意する。ただし、任命式に相応しい設備（プロジェクター等）は受託者が用意すること。

(4) 制作物等

ア. テキスト、補足資料等

育成塾用のテキストとして、平成30年度に財団が作成した「おもてなし親善大使育成塾」のテキストデータを財団と協議した上で更新し制作すること。

上記テキストに研修の内容を網羅できない場合は、別途補足資料を制作、印刷し、研修時に配布すること。（A4版カラー全50ページ程度を想定）

テキスト・補足資料は、写真、イラスト、図表等を用いながら、飽きない工夫をすること。中学生以上がテキスト・補足資料を見た際にわからない漢字、英語等については、ふりがなを振ること。テキストおよび補足資料に掲載の文章については、第三者の著作物を利用して作成する場合は、第三者の許諾を得ておくこと。テキストおよび補足資料は研修生1名につきそれぞれ1部配布すること。研修生に配布するこものとは別に財団に対してテキスト、補足資料をそれぞれ20部納品すること。

昨年度使用されたテキストデータは選定業者決定後に提供する。

イ. ポスター

中高生が興味を持つような集客効果の高い魅力的なデザインの募集用ポスターを4000部程度、B2サイズにて制作すること。

なお、受託者の広報活動としてポスターを利用する場合、任意での増刷・サイズ変更も推奨する。制作にあたり、「おもてなし親善大使」ロゴの画像データは、選定業者決定後に提供する。

ウ. 任命カード、任命証、IDケース付きストラップ等

おもてなし親善大使任命式の際に、任命者に配布する任命カード、任命証及びIDケース付きストラップを制作、配布する。任命カード、任命証及びIDケース付きストラップのデザイン・仕様については、平成30年度に財団が作成したものをベースにすること。制作する際は、事前に財団の承認を得ること。データは、選定業者決定後に提供する。

任命式において、任命カード、任命証及びIDケース付きストラップを修了生に配布することとし、欠席者には、任命式終了後10日以内に送付すること。

(ア)任命カードおよびIDカード付きストラップ

作成数：任命者数（100名を予定）および予備

カードサイズ：クレジットカードサイズ

色：表4色刷り裏1色刷り

記載内容：名前（日・英）、顔写真、注意事項、「おもてなし親善大使」ロゴ
※顔写真は必要があればトリミングまたは背景修正を行うこと。

ストラップ：幅15mm、ストラップ記事ナイロン朱子織、財団指定デザイン及びOMOTENASHI AMBASSADORの文字をストラップに配置すること。

(イ)任命証

作成数：任命者数（100名を予定）および予備

サイズ：A4以上

色：表4色刷り

記載内容：賞状のような体裁

※記載内容詳細については任命カード及び任命証作成の際に財団と協議すること。

(5) おもてなし親善大使活動・研修の企画・管理運営

平成26～30年度におもてなし親善大使に任命された1005名、および平成31年10月頃任命予定の大使100名程度が参加する活動・研修の企画・管理運営を行うこと。活動・研修については「4全体運営（1）目的」を踏まえること。

ア. 対象者

(ア)平成26～30年度におもてなし親善大使として任命された者のうち、201

9年4月1日時点で22歳以下且つ学生の大使（社会人を除く）

(イ)平成31年10月におもてなし親善大使として任命された者

イ. 開催日程

(ア)日曜日、夏休み等大使が活動しやすい日程で年5回以上企画すること。

年間を通して、各活動の間隔が開き過ぎないように、調整を行うこと。

(イ)上記(ア)の他に以下の活動を予定すること。なお、以下の内容は変更となる可能性がある。

・10月 六義園における活動（対象20名程度）

・2月 東京マラソン関連イベントにおける活動（対象30～50名程度）

実施内容の詳細については、事前に財団および関係団体と連携の上、企画すること。

ウ. 活動内容

都内の観光スポットに関する活動、外国人旅行者への観光案内・文化案内体験等、2020年の東京オリンピック・パラリンピック競技大会時に大使が外国人旅行者に観光案内等をするに際して役に立つものとする。

活動：大使が直接外国人旅行者に触れ合い、観光スポットに関する活動など、ボランティアとしての活動を指す。

研修：親善大使として身に着けるべき観光案内の知識や語学、おもてなしの心を学ぶ座学形式の研修を指す。

(活動内容例※)

実際の観光スポットでの観光ガイド体験、英語での日本文化紹介体験等

※あくまで例であり、必須事項ではない。

エ. 実施規模

(5)アで示した対象者の総計（約1000名）を、活動の総定員として設定すること。また、活動の総参加者数が、活動の総定員に対し最低6割以上となるよう、募集に効果的な場所・時期を工夫して実施すること。なお、第3四半期以降の活動については、平成31年（2019年）10月頃に任命予定のおもてなし親善大使100名程度も活動に加わる。

(例)年間8回開催する場合：

100名から150名程度参加可能な活動を年6回、

200名程度参加可能な活動を年2回程度

オ. 実施形式

以下(ア)～(ウ)のいずれの形式も可とする。

(ア)同じ内容の活動を定期的実施

(イ)毎回異なる活動を実施

(ウ)上記(ア)(イ)を組み合わせた形式で実施

カ. 案内の送付

活動内容が決定次第大使に対して活動案内を送付すること。

キ. 実施体制

活動については司会進行役、事務局を配置して実施すること。司会進行役の原稿、活動内容の説明資料については事前に財団の承認を得ること。また、活動の詳細を事前に大使に説明し、当日スムーズに大使が活動できるようにすること。必要に応じて会場の設備撤収と研修運營業務(案内表示、受付、最寄駅から会場まで等の誘導業務、後片付け、研修実施の看板、会場装飾等)を行うこと。

また、外国人に対する活動を企画する場合、事務局に英語対応可能なスタッフを複数配置すること。

ク. 資料の作成

活動に際して事前勉強用の資料、当日活動用の資料が必要な場合は作成し、対象者に配布すること。

ケ. 会場の確保

必要に応じて大使の活動用の会場を確保すること。なお、会場の減免申請が必要な場合は、使用の1か月以上前に都に申請すること。

コ. 財団が企画開催する活動の管理・調整

本活動に代えて、財団が大使を対象とした活動を企画・開催するときはオ・カ・キ・クに関する業務を行うこと。財団とともにおもてなし親善大使が活動することができるよう調整を行うこと。

サ. ツールの準備

腕章等旅行者等が見て、大使が活動していると認識できるような物を用意すること。なお、財団が所有するおもてなし親善大使用腕章100個を利用しても良い。

6. 実施結果報告

- (1) 本事業の実施結果等について、年間報告書(製本した成果物カラー5部、電子データ1式、70ページ程度)を作成し、履行期間終了日までに財団に提出すること。
- (2) 事業実施状況を写真により記録し出力及び電子データ一式を提出すること。
- (3) 5(1)オのアンケート結果の集約、分析についても年間報告書に含むこと。
- (4) ポスター、育成塾テキスト、任命カードストラップ、ロゴ等、本事業の実施における制作物の加工可能なデータを納品すること
- (5) 財団が請求する場合、事務局が管理する育成塾参加者や大使の個人情報を提供すること。

7. 支払い

契約金額の範囲内において、受託者は四半期毎に履行内容と執行確定額を財団に報告する。財団は履行内容及び執行確定額の確認後に、受託者からの請求に基づいて支払いを行う。

8. その他

- (1) 本契約は、平成 31 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、平成 31 年度東京観光財団の収支予算が平成 31 年 3 月 31 日までに東京観光財団理事会で承認された場合において、平成 31 年 4 月 1 日に確定するものとする。
- (2) 本委託業務を実施するに当たり、事前に財団と十分に協議しその承諾を得ること。
- (3) 受託者は事前に財団の承認を得た場合、業務内容の一部を第三者に再委託することができる。
- (4) 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。
- (5) 本研修実施時の万一の事故等を想定し、保険への加入をすること。
- (6) 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。
- (7) 本契約の内容及び履行に際して知り得た秘密（別紙 1 「個人情報に関する特記事項」、別紙 2 「電子情報処理委託に係る標準特記仕様書」を含む。）は、契約期間はもとより、契約終了後も第三者に漏らしてはならない。
- (8) 財団が必要であると認めるときは、受託者と協議の上、本契約の内容を変更することが出来る。
- (9) 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処理すること。
- (10) 改元された場合、以降に係る現行の表記を新年号に読み替えるものとする。
- (11) 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・契約件名および契約金額等）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。

9. 著作権

- (1) 本委託で作成した全ての制作物の著作権（著作権法第 27 条及び 28 条の権利を含む）は、財団に譲渡すること。受託者は著作権者人格権の行使をしないものとする。この規定は、受託者の従業員及び本委託遂行のあ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人格権が帰属する場合にも適用する。
- (2) 本件に使用する映像、写真、その他資料等について、第三者が権利を有するものを使用する場合、第三者との間で発生した著作権、その他知的財産権に関する手続き

や使用権料等の負担と責任は、全て受託者が負うこと。

(3) 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持って処理すること。

(4) 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。

以上