

## 仕様書

公益財団法人東京観光財団

### 1 件名

平成 31 年度（2019 年度）観光ボランティアを対象とした研修及び国際会議へのボランティア派遣委託業務

### 2 目的

国際会議に特化したボランティアの活用は、国際会議主催者にとって英語対応ができる人材調達の困難さを軽減できるだけでなく、開催地のホスピタリティを感じられるとして会議参加者からも好評である。しかし、ボランティアの英語力や国際会議に関する知識、現場での適応力は個人によって差があるのが現状である。そこで、東京で開催される国際会議における、より質の高いボランティアサービスを実現させるため、H30 年度に既存の東京都観光ボランティア（以下、「観光ボランティア」と呼ぶ。）（別紙 1 参考）の中から国際会議専任のボランティア（以下、国際会議ボランティアと呼ぶ。）を選考し、各会議に派遣をした。（※1）H31 年度も引き続き、セミナー等の研修を実施して、国際会議主催者の求めるレベルに対応可能な国際会議ボランティアを育成する。育成後は、一定の条件を満たした国際会議へ国際会議ボランティアとして派遣する。

（※1）平成 30 年度国際会議ボランティア概要

登録人数：約 70 名

全体研修内容：MICE 概論、国際会議概論、国際会議の準備について、  
会議における想定問答

派遣実績：3 回

### 3 契約期間

契約日の翌日から平成 32 年（2020 年）3 月 31 日まで

### 4 委託概要

#### (1) 全体の運営

- ア 受託者は、本委託の履行に当たり、スケジュールや体制等を明らかにした事業計画書を契約締結後速やかに作成し、委託者の承認を得ること。
- イ 受託者は、2「目的」で掲げた事業目的を踏まえ、より効果的な研修となるよう時期や内容にあった具体的な実施方法等を企画すること。
- ウ 受託者は、本委託の履行にあたり、進捗状況について綿密に委託者に報告すること。

#### (2) 国際会議ボランティア事務局業務

##### ア 事務局の開設

国際会議ボランティア事務局を開設し、国際会議ボランティアの管理をすること。事業実施期間中、国際会議ボランティアに関する問合せ等に遅延なく対応すること。尚、国際会議ボランティア事務局の実施体制を財団に明示し、責任者を任命すること。

##### イ 国際会議ボランティアの管理及び照会への対応

- (ア) 受託者には財団より登録名簿を提供する。
- (イ) 国際会議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。
- (ウ) その他国際会議ボランティア活動に付随する事項に対応すること。
- (エ) 登録内容変更及び登録抹消を随時実施する。個人情報取扱いについては、漏えい、減

失、き損の防止、その他別紙2「個人情報に関する特記事項」を遵守し、必要な措置を講じなければならない。尚、観光ボランティアに関する個人情報等の変更等に関しては、観光ボランティア事務局と連携をすること。

- (オ) ボランティア保険は、観光ボランティア事務局が加入するため、本見積もりには含めない。
- (カ) 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。

### (3) 国際会議ボランティア向け全体研修の企画運営

国際会議に関する理解を深め、国際会議の現場で十分とされる活動の質の確保をめざし、研修計画書の企画および全体研修プログラムの企画及び運営を行う。

#### ア 国際会議ボランティア向け研修の企画運営

(ア) 回数：年2回×2日間程度（各回約35名を想定）

1回目の国際会議ボランティア派遣の前までに実施すること。必ずしも連続した2日間にする必要はない。

(イ) 研修内容については、以下のような内容を想定している。

##### ○座学講座

基礎的な内容を理解した2年目の国際会議ボランティア向け全体研修内容にふさわしい講座を提案すること。

##### ○グループワーク

- ・ 国際会議当日の会議参加者への案内
  - ・ 会議参加者とのコミュニケーション他
- その他、効果的な内容を提案すること

(ウ) 財団と協議の上、講師を選定し、手配や謝礼金の支払等を行うこと。

(エ) 研修会場については、受託者が用意する。

(オ) 研修資料の作成、印刷は受託者が行う。

(カ) 参加する国際会議ボランティアに対して、研修案内等の通知を行い、調整の上、参加者リストを作成すること。

(キ) 研修受講者向けのアンケートを作成・印刷・配布し、研修終了後に回収・集計して、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。

(ク) 全体研修に係る昼食代や交通費は、国際会議ボランティアへ支給しない。

### (4) 国際会議ボランティアの派遣

ア 財団が決定する3件程度の国際会議ボランティア派遣案件（別紙3）において、財団と綿密に協議の上、公平かつ適切に派遣要員計画を作成し、登録されている国際会議ボランティアへ募集をし、各々と連絡調整をすること。

イ 国際会議ボランティアの活動時間は会議プログラムに準じるものとし、それに合わせたシフトを前提とすること。

ウ 会議主催者との調整は財団にて行う。各会議で1日10ポスト程度の派遣を想定している。

エ 国際会議別に事前オリエンテーションの企画運営を実施すること。

(ア) 内容は事前に財団と協議をすること。参加者は、その会議に派遣予定の国際会議ボランティア全員を対象としており、以下のような内容を想定している。

- ・ 派遣する国際会議の概要、特性等

- ・当日の業務の内容確認
- ・会場での動線確認 等

(イ) 研修資料の作成、印刷は受託者が行うこと。

(ウ) 研修会場は、受託者が確保すること。なお、会場に係る経費は受託者が負担するものとする。

(エ) 参加する国際会議ボランティアに対して、研修案内等の通知を行い、連絡調整を行うこと。

オ 国際会議ボランティア統括スタッフを国際会議の現場に 1 名以上派遣し、国際会議ボランティアに対して指示や問合せ対応、活動時間の管理等、監督をすること。国際会議ボランティアに直前の欠員が出ることがないように、バックアップ体制をとること。

カ 会期中の国際会議ボランティアの控室は財団が主催者と調整し、手配する。

キ 財団より提供する観光ボランティア事務局マニュアル抜粋を参考に可能な限り、同様の対応を取ること。必要に応じて備品をそろえること。

ク 国際会議派遣中に起きた事故に対応をすること。但し、前述(2)エの通り、保険は観光ボランティア事務局が負担している。

ケ 食事代(一律 1000 円又は現物支給)・交通費(一律 1000 円※活動場所がお台場等になる場合は、1500 円)は事前オリエンテーション及び会議当日に参加した国際会議ボランティアに滞りなく支払うこと。原則、この費用は主催者が負担する。受託者は、国際会議主催者からの支払に関する手続や領収書等の書類作成の補助を行うこと。

コ 国際会議ボランティアに対して、財団と事前協議の上、事前オリエンテーション及びボランティア活動について事後アンケートを実施し、集計、分析して今後の改善につなげること。

#### (5) 国際会議ボランティアユニフォームの作成

##### ア ユニフォームの手配

国際会議ボランティアが国際会議の現場で着用するユニフォームを提案し作成すること。

##### イ ユニフォームの貸与

国際会議ボランティアにユニフォームを貸与すること。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。

##### ウ ユニフォームの管理

各国際会議ボランティアに貸与するユニフォームは、適宜クリーニングするなど清潔を保つこと。また、使用していない期間は、適切に保管すること。

##### エ 委託完了後は、速やかに財団に返却すること。

#### 5 完了報告と契約代金の支払いについて

契約代金の支払いについては、委託完了後、下記の書類の提出の後に一括で行う。

##### (1) 業務完了届

別紙 4 参照のこと。

##### (2) 実施報告書

A4 版縦、横書きカラー、MS ワード

※目次、体裁等は財団と協議のうえ決定する。

※アンケート結果及び分析結果を含む。エクセル、パワーポイント等を使用する場合には別紙として添付すること。

※事業実施状況の写真を盛り込むこと。

※最終的な納品形態は、製本版カラー 3 部、電子データ 1 式とする。

## 6 作成物・成果物に関する権利の帰属

- (1) 本件委託においては、著作権・肖像権等（以下、「著作権等」という。）の取扱いに十分注意すること。
- (2) 本件委託の履行に伴い発生する成果物に対する著作権等は、全て財団に帰属する。
- (3) 本件委託により得られる著作物の著作人格権について、受託者は将来にわたり行使しないこと。また、受託者は本作品の制作に関与した者について著作権を主張させず、著作人格権についても行使させないことを約するものとする。なお、財団は、成果物を当該事業以外で使用する場合がある。ただし、財団が本件制作物を再編集などの改変を加えて利用する場合、財団は事前に受託者に通告し、承認を得るものとする。
- (4) 本件に使用する映像、イラスト、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には、使用の際、財団に通知するとともに、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や使用権料等の負担と責任は、全て受託者が負うこと。
- (5) その他、著作権等で疑義が生じた場合は、別途協議の上、決定するものとする。

## 7 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当たって、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。

## 8 第三者代行の禁止

本委託業務は、原則として第三者に代行させてはならない。但し、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、第三者に委託して行うことができる。

## 9 個人情報の保護

別紙2「個人情報に関する特記事項」を遵守すること。

## 10 その他

- (1) 仕様書にない条件については、両者協議の上、決定する。
- (2) その他手配条件が変更となることがある。その場合、両者協議の上、変更する。
- (3) 本事業の委託者は公益財団法人東京観光財団であるが、現地における実施に係る責任は受託者にあるものとする。
- (4) 天変地異、政治状況の劇的な変化により、本事業を中止する場合がある。その場合のキャンセルチャージ等の条件を見積書に明記すること。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 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。
- (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。
- (9) 本事業は、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。

以上