

仕様書

1 件 名

港区観光ボランティアガイド育成支援業務委託

2 履行期間

契約締結日から令和7年3月31日（月）まで

3 履行場所

受注者所在地ほか発注者指定場所（仕様書「5（3）ク及びケ参照」）

4 目 的

港区には、歴史的な由緒ある神社仏閣や名所・旧跡など多くの観光資源があり、国内外から多くの観光客が訪れる。

観光客がまち歩きを通じて港区の多彩な魅力を満喫し、再び港区を訪れたいと思えるよう、質の高いガイドサービスを提供する「港区観光ボランティアガイド」の新規育成及び既存ガイドのスキルアップを図ることで、増加するインバウンド含む国内外からの観光客の受入れ態勢を整えることを目的とし、国内外からの観光客を案内し、港区の魅力を直接伝え、多様なニーズにきめ細かく対応することができる観光ボランティアガイドを育成する。

なお、講座の実施に当たっては、内容に応じてオンラインでの配信やデータによる資料の提出等を取り入れることにより、受講者が観光ボランティアガイドとして活動する上で必要となる、基本的なデジタル対応スキルの習得を支援する。

5 業務内容

(1) 港区観光ボランティアガイド育成講座の実施

対 象	港区での観光ボランティアガイドとしての活動を希望している人
実施目的	観光学や外国人対応に知見のある専門家等による講座やモニターツアーを実施し、まち歩きガイドとして必要なスキルの習得を図ることで、観光ボランティアガイドとして活躍する区民等の担い手を育む。
実施回数	全15回程度（概ね令和6年7月～令和7年2月頃）
実施時間	1回につき、原則2時間程度 ※オンライン形式（ハイブリッドを除く）の場合、原則1時間程度とする。
定 員	40名程度（応募状況により、定員の増減あり）
講座内容 （例）	オリエンテーション（1回） ※参集開催とし、オンライン講座に関する説明も含むこと （実施方法、簡単な操作説明等）

	ガイドスキル習得に向けた講義（6回） ※内容に応じて、オンラインの講義も活用すること
	フィールドワーク（港区観光ボランティアガイド育成講座修了生による講座受講生に向けたガイドの実践講義）（1回） ※原則参集での開催とすること
	モニターツアー実施に向けたグループワーク（4回） ※原則参集での開催とすること
	モニターツアー（講座受講生を課題テーマごとにグループ分けし、それぞれのグループによるまち歩きツアーの実践研修）（1回） ※原則参集での開催とすること
	モニターツアーの振り返りとブラッシュアップ講義（1回） ※原則参集での開催とすること
	今後の観光ボランティア活動に向けた講義及び修了式（1回） ※原則参集での開催とすること

(2) 港区観光ボランティアガイドスキルアップ講座の実施

対 象	港区観光ボランティアガイド育成講座修了生
実施目的	観光ボランティアガイドのより質の高いガイド活動を支援するため、観光施設関係者や観光学の専門家等による講座を実施し、国内外からの観光客の満足度向上に向けたスキルアップを図る。
実施回数	全5回（概ね令和6年9月～令和7年2月頃） うち2回を必須の内容、3回を任意の内容とし、任意の内容については受注者の提案に基づき、発注者と協議の上、決定すること。 なお、具体的な内容については、以下の「講座内容」のとおり。 【参考内訳】参集形式：2回程度、オンライン形式：3回程度 ※参集講座についても、2回以上は実施すること。
実施時間	1回につき、原則2時間程度 ※オンライン形式（ハイブリッドを除く）の場合、原則1時間程度とする。
定 員	40名程度（応募状況により、定員の増減あり）
講座内容	必須の内容（全2回）
	外国人等への対応を学ぶ講座（1回）
	ガイドとして身につけるべきスキル（危機管理等）の講座（1回）
	任意の内容（全3回）※以下は例示
	日本文化やおもてなしを学ぶ講座（1回）
	区内の歴史や文化、寺社仏閣などを学ぶ講座（1回）
	リーダーシップ、チームワークを学ぶ講座（1回）

(3) 講座の企画、運営

ア 受注者は、事業の運営を支援するため、全体をコーディネートし、講座等の企画・

運営を行うこと。

イ 業務全体を管理・統括する者（以下「業務責任者」という。）を1名指定し、発注者に届け出ること。

ウ 受注者は、業務実施前に全体スケジュール及び講座のカリキュラム内容を発注者に提出し、内容を協議の上、確定させること。

エ 発注者との打合せには、必ず業務責任者が出席し、必要に応じて運営に携わるスタッフを同席させること。なお、打合せは進捗状況に応じ、相当回数行う。

オ 聴覚障害者等が受講生にいる場合は、手話通訳士等2名を毎回手配し、受講者が講座を受けられる環境を整えること。なお、手話通訳士等の手配については、発注者の手話通訳者派遣事業を利用することとし、派遣に係る申込手続きについては発注者が実施する。ただし、オンライン講座において、映像への字幕表示にて対応できる場合については、手話通訳者の手配は不要とする。

カ 講座の開催に当たっては、港区観光ボランティアの会及び港区社会福祉協議会、港区手話通訳者の会、港区聴覚障害者協会等関係団体の協力を得て実施すること。

また、関係団体からの質疑・要望等には真摯に対応すること。

キ 業務の実施に当たり、発注者や関係団体との調整は業務責任者が行うこと。

ク 講座を実施する会場は、原則、発注者が指定した区有施設を使用する（使用施設料免除）。ただし、区外での講座の実施等、区有施設以外で講座を実施する場合は、会場の手配は受注者が行い、会場使用料は受注者が負担するものとする。

なお、発注者が指定した会場を使用する場合は、利用上の規約等を遵守すること。

ケ 講座の講師及び講座での見学施設等の選定については、受注者が全講座分の候補案を、契約締結日から2週間以内に発注者に提出すること。その後、発注者が選定した上で講師及び見学施設等を決定する。なお、講座の講師及び見学施設等の手配は、受注者が行うこと。謝礼等必要経費については、契約金額に含むこととする。

コ カリキュラム内で使用する資料・名札及び、育成講座修了者への修了証等を作成すること。資料等の内容は、発注者と協議の上、開催日もしくはオンライン配信日の1週間前までに確定させること。必要経費については契約金額に含むこととする。なお、参集講義の資料については、受注者が資料の印刷を行い、資料を組んだ状態で講座当日の配布を行うこと。印刷はカラー印刷とする。

サ 育成講座（参集）の実施時間は、原則、平日、午後7時から午後9時までとし、カリキュラム内容に合わせて発注者と協議し決定すること。ただし、フィールドワーク、モニターツアー等の実施に当たっては、土・日曜、祝日、平日問わず、原則、午前10時から午後5時までとする。なお、フィールドワークは、指定された日の午前・午後1回ずつ開催するものとする。またスキルアップ講座（参集）の実施時間は、原則、土・日曜または祝日の午前10時から午後5時までの間で、カリキュラム内容に合わせて発注者と協議し決定すること。

シ フィールドワークや講座実施にかかる船の乗船料や寺社仏閣、美術館等の施設入場料、体験学習で用いる資材費など、一切の費用については契約金額に含むことと

する。なお、1人あたりの金額は1,000円程度とする。

(参考) 過去の見学施設及び体験例：増上寺宝物展示室、妙定院、善福寺、商店街フィールドワーク、車いす体験、心肺蘇生法・AED取扱い等

ス フィールドワークで使用するイヤホンガイドや備品については発注者が手配し、受注者が運搬を行うこと。

セ フィールドワークやモニターツアーをはじめ、野外講座の実施に当たっては、随行者をグループ（1グループ6～7人程度）に1人割振る等の人員体制の確保を行うこと。また野外講座を実施する場合は、育成講座・スキルアップ講座の双方において、講座受講生の保険加入及び育成講座に参加する港区観光ボランティアガイド育成講座修了生の保険加入など、参加者の安全の確保に配慮すること。

ソ 講座受講生に、手話ができる方がいる場合には、モニターツアー実施時において、モニター役として手話通訳士等の手話の資格を有する方を同行させること（最低2名、最大5名）。なお、手話通訳士等の手配については、発注者の手話通訳者派遣事業を利用することとし、派遣に係る申込手続きについては発注者が実施する。また、モニター役として足の不自由な方が参加する場合には、港区社会福祉協議会以外の事業者から最低1台車いすを受注者が手配すること。

タ 講座受講生に、外国語を話せる方がいる場合には、モニターツアー実施時において、モニター役としてその方が修得している言語ほか、日本語が話せる外国人を同行させること（最低2名、最大5名）。

チ 講座実施時には、受注者は講座受講対象者に対して通知を行うとともに、講座終了後には参加者へアンケートを取り、集計の上、発注者に報告すること。なお、通知及びアンケートの内容は、発注者と協議の上、確定させること。また、講座実施当日の会場準備・受付・進行管理・記録及び欠席者へのフォロー等の講座運営にかかる対応全般についても、受注者が行うこととする。

ツ 講座の実施に当たり、会場に集まらず実施する方が望ましい場合や、参集せずとも問題なく受講可能な内容については、発注者と協議の上、YouTubeでの動画配信等によるオンライン形式で実施すること。なお、その場合の必要経費については契約金額に含むこととする。

テ その他、講座の詳細については、発注者と協議の上、決定すること。

6 発注者への報告

- (1) 各回講座終了後、2週間以内に事業実施について報告すること。
- (2) 業務完了後、2週間以内に講座等で使用したすべてのテキスト等の資料（オンラインの場合は映像含む）及び事業実施報告書を紙媒体及び電子データ（CD-RもしくはDVD-Rに格納）により、1部提出すること。

7 著作権の帰属

- (1) 受注者は、著作権法（昭和45年法律第48号）第21条（複製権）、第26条の3（貸与

権)、第27条(翻訳権、翻案権等)及び第28条(二次著作物の利用に関する原作者の権利)に規定する権利を発注者に無償で譲渡するものとする。ただし、かかる成果品についての複製、二次的著作物作成、その他の形式で制限なく自ら利用し、他に利用させることのできる使用権を受注者に留保する。

(2) 発注者は、著作権法第20条(同一性保持権)第2項第3号または第4号に該当しない場合においても、その使用のために、成果品を改変し、また、任意の著作者名で任意に公表することができるものとする。

(3) 受注者は、発注者の書面による事前の同意を得なければ、著作権法第18条(公表権)及び第19条(氏名表示権)を行使することができない。

8 支払方法

契約代金は、業務の履行確認後、受注者からの請求に基づき一括で支払うものとする。

9 受注者の責務

(1) 受注者の責務において、区民・業務関係者等に対する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講ずること。

(2) 受注者は、常に善良なる管理者の注意をもって業務を遂行し、業務の進捗状況について確認の上適宜報告すること。

(3) 関係法令等を遵守し、その適用及び運用は受注者の責任において適切に行うこと。

(4) 受注者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約の解除及び期間満了後においても同様とする。

(5) 受注者は個人情報について、別紙「個人情報等取扱いに関する特記事項」を遵守すること。

(6) 受注者は、区が提供する資料に基づき、業務従事者に対する個人情報取扱いに関する研修を実施するとともに、書面による報告を行うこと。

(7) 受注者は、当該業務に従事する者を限定させ、業務に従事する者の氏名、所属、連絡先を記載した名簿及び個人情報保護に関する誓約書を、契約締結後速やかに発注者に提出すること。

(8) 受注者は、本契約の履行に当たり、「港区職員の障害を理由とする差別の解消の推進に関する要綱」の趣旨を踏まえ、適切な対応を図ること。

(9) 受注者は、「港区職員のハラスメントの防止等に関する要綱」を遵守すること。また、ハラスメントが発生した場合は、発注者と連携して適切に対応すること。

(10) 受注者は、本契約の履行に当たり、「港区環境美化の推進及び喫煙による迷惑の防止に

関する条例」(平成9年港区条例第42号)第9条に規定するみなとタバコルールを遵守すること。

- (1) 受注者は、本契約の履行に当たり、基本的人権を尊重し、個人の尊厳を守り、あらゆる差別をなくすために適切な対応を図ること。
- (2) 受注者は、本契約の履行に当たり、地球温暖化防止のため、省エネルギー対策に努めること。
- (3) 受注者は、国や都及び港区の動向に注意しつつ、基本的な感染症対策を講じた上で、本業務の履行に当たること。また参集形式の講義においては、受注者は参加者及び関係者に対し、事前に健康状態を確認すること。

10 「環境により良い自動車利用」について

- (1) 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。
 - ア ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
 - イ 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。
- (2) 電動車を始め、低公害・低燃費な自動車利用に努めること。電動車とは、電気自動車(EV)、プラグインハイブリッド自動車(PHV)、燃料電池自動車(FCV)、ハイブリッド自動車(HV)の総称を指す。
- (3) 適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証(車検証)、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写し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。
- (4) 本契約の履行に当たって観光バスを使用する場合は、「観光バスの環境性能表示に関するガイドライン(平成29年3月16日改正28環改車第790号)」に規定する評価基準Aランク以上の車両を供給すること。

11 その他

- (1) 本事業における消耗品、参考資料の用意及び報告書作成等に係る費用は、すべて受注者の負担とする。
- (2) 災害、感染症の発生等の社会情勢を鑑み、発注者の判断で講座を中止した場合、経費の支払いについては発注者と受注者で協議の上、業務を要さなかった経費を差し引い

て支払うこととする。

- (3) 本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合には、その都度、発注者と協議し決定する。

12 担当

産業・地域振興支援部 産業振興課 観光政策担当 小泉 電話：03-6435-4661

個人情報等取扱いに関する特記事項

令和5年4月1日改正

(基本的事項)

第1条 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年法律第27号)、港区個人情報の保護に関する法律施行条例(令和4年港区条例第53号)及び港区議会の個人情報の保護に関する条例(令和4年港区条例第67号)を遵守し、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密保持等の義務)

第2条 受注者は、この契約により受託した事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

2 受注者は、この契約により受託した事務に従事する者及び従事した者にも、前項の義務を遵守させなければならない。

(目的外利用等の禁止)

第3条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を委託された事務以外の用途に利用してはならない。

2 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を第三者に提供し、又は譲渡してはならない。

(再委託)

第4条 受注者は、この契約により受託した事務の一部を第三者に再委託する必要がある場合は、あらかじめ発注者に通知し、承諾を得なければならない。

2 受注者は、この契約により受託した事務について前項の規定により第三者に再委託する場合は、この契約により求められる安全管理措置と同等の措置を講ずることができる事業者を再委託先とし、この契約と同等の安全管理措置を義務付ける再委託契約を結ばなければならない。また、受注者は再委託先に対して適切な監督を行い、発注者の求めに応じて、その状況を報告しなければならない。

3 前2項の規定は、再委託先が受注者の子会社(会社法(平成17年法律第86号)第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。)である場合も同様とする。

(複写、複製等の禁止)

第5条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を発注者の許可なく複写し、又は複製してはならない。

2 受注者は、この契約により受託した事務の範囲を越えて、個人情報の加工、再生等をしてはならない。

(個人情報の安全管理措置)

第6条 受注者は、個人情報の漏えい、滅失及び毀損の防止その他の個人情報の安全な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(事故発生時等における報告及び対応の義務)

第7条 受注者は、個人情報の漏えいその他の個人情報の保護に関する事故が生じたとき、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、直ちに発注者に通知し、当該事故の解決に努めるとともに、遅滞なくその状況を書面をもって発注者に報告しなければならない。また、受注者は、情報セキュリティにおいて問題が発生した場合は、検査、セキュリティ監査等の実地調査に対応しなければならない。

(返還及び廃棄の義務)

第8条 受注者は、この契約により受託した事務が完了したとき又はこの契約が解除されたときは、受託した事務に係る個人情報を速やかに発注者に返還しなければならない。

2 前項の規定にかかわらず、受注者は、当該個人情報を発注者の指示に基づき廃棄するときは、第三者の利用に供されることのないよう、電磁的記録媒体の物理的な破壊、消去、溶解、裁断その他当該個人情報を判読不可能とするために必要な措置を講じなければならない。

(契約の解除、公表措置及び損害賠償義務)

第9条 発注者は、受注者が個人情報等取扱いに関する特記事項に掲げる義務に違反し、又は義務を怠った場合は、この契約を解除することができる。

2 前項の場合において、発注者は、その事実を公表することができる。

3 第一項の場合において、発注者が損害を受けたときは、受注者はその損害を賠償しなければならない。契約期間満了後も同様とする。

(監査・検査への協力等)

第10条 発注者は、受注者がこの契約により受託した事務の処理に伴う個人情報の取扱いについて、個人情報等取扱いに関する特記事項に基づき、必要な措置を講じていることを確認するため、受注者に報告を求めることができる。

2 発注者は、受注者に通知し、個人情報の管理状況について監査・検査を実施することができる。再委託先についても同様とする。

(第11条から第16条までの条文は、「特定個人情報(※)」の取扱業務を委託する契約のみ)

(特定個人情報管理体制の整備)

第11条 受注者は、委託業務を統括管理する部署に特定個人情報保護管理責任者を置き、委託業務を実行する部署に特定個人情報保護責任者を置か

なければならない。

(特定個人情報を取り扱う従業者の明確化)

第12条 受注者は、特定個人情報を取り扱う従業者及びその役割を指定し、事前に従業者名簿を発注者へ提出しなければならない。

(従業者への教育訓練及び監督)

第13条 受注者は従業者に対して、委託業務を行うために必要な教育及び訓練を実施し、継続的に監督するとともに、秘密保持契約を締結する等の人的安全管理措置を講じなければならない。

(持出しの禁止)

第14条 受注者は、この契約により受託した事務に係る特定個人情報を指定された区域から持出ししてはならない。

(契約内容の遵守状況についての報告)

第15条 受注者は、契約内容の遵守状況、特定個人情報の安全管理体制等を書面で報告しなければならない。

(安全管理措置の改善)

第16条 受注者及び発注者は、第9条に基づく監査・検査の結果及び前条に基づく委託業務の遵守状況等についての報告を踏まえ、委託業務における特定個人情報の安全管理措置の改善要否を協議し、改善が必要と判断した場合は双方協力のうえ対応しなければならない。

※「特定個人情報」とは、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）」第2条第8項に規定する特定個人情報をいう。

(以下の条文は、該当する契約のみ)

(電磁的記録媒体の保管)

第17条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を記録した電磁的記録媒体を施錠して保管しなければならない。

(電磁的記録媒体の搬送)

第18条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を記録した電磁的記録媒体を持ち出す場合は、電磁的記録の暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施し、専用ケース等に入れて施錠した上で、安全対策を施して搬送しなければならない。