

- ※ 仕様書案は、提案用見積書作成のための参考に提示するものである。提案内容により、必要に応じて加筆修正する。

仕 様 書 (案)

1 件名

おおたウエルカムボランティア事業業務委託

2 事業内容

東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会期間中に国内外からの来訪者を案内する観光ボランティア、ブラジル選手団による事前キャンプを支えるスポーツボランティア、語学力を活かし、観光、スポーツ分野を支える国際交流ボランティアの3分野でのボランティアであるおおたウエルカムボランティア（以下、「ボランティア」という。）事業を行う。

事業実施に伴い発生するボランティアへの研修の運営及び講師派遣、ボランティアに対する連絡対応、ボランティア活動の運営等の業務について、業務委託を実施する。

3 履行期間

契約締結日から平成 32 年 3 月 31 日（火）

4 履行場所

大田区指定場所（スポーツ推進課ほか）

5 業務概要

全体スケジュールについては、別表1「事業スケジュール」のとおり。

6 業務内容

詳細の委託内容については、以下のとおりとする。

(1) 全体運営

ア 受託者は、実施体制において業務全体を管理・統括する者（以下、「業務責任者」という）を1名指定し、区に報告すること。

イ 大田区との打合せには、必ず業務責任者が出席し、必要に応じて実施に携わるスタッフを同席させること。打合せは進捗状況に応じ適宜行うこと。

ウ 事業の企画運営に係る全体スケジュールを策定し、提示すること。また進捗状況を綿密に報告し、区と調整のうえ業務を進行すること。

エ コンサルティング業務に関する打合せを適宜行うこと。

オ ボランティア活動中の怪我、事故等の不測の事態に対応するため、損害保険

等の十分な対応を行うこと。

(2) 連絡事務局の設置

ア データベース管理

区が提供するボランティアのデータベース (Excel) を管理し、ボランティア及び区からの情報を受け、データの更新等を行う。

イ 問合せ対応想定問答集の作成

ボランティアからの想定される質問に回答するため、想定問答集を作成すること。

ウ 各種問合せ対応

区民からの問い合わせを受け付けるための事務局を設置し、電話、メールによる問合せに対応すること。

(ア) 電話問合せ

本問合せ専用の電話回線を設置すること。対応時刻は、平日の午前9時から午後6時とする。

(イ) メールによる問合せ対応

本問合せ専用のメールアドレスを設け、メール受信日から5営業日以内に問合せ者に返信を行うこと。

(ウ) 事務局の問合せ先情報の提供

区民に広く情報提供するため、事務局の貴社名、担当部署、電話番号、メールアドレスを、5月31日(金)までに用意し使用できるようにすること。

(エ) ボランティアへの情報提供

区及び事務局が必要と思われる情報について、メール等を活用しボランティアに提供すること。なお、障がいを持つボランティアなど特別な対応が必要なボランティアについては、区と協議の上、ボランティアの特性に応じた対応を行うこと。

(3) ボランティア業務マニュアルの作成

受託者は区が予定している各分野のボランティア活動内容及び活動場所の特性を十分理解した上で、以下の4種類のマニュアルを作成すること。

ア 全ボランティア共通マニュアル

イ 観光分野用マニュアル

ウ スポーツ分野用マニュアル

エ 国際交流分野用マニュアル

なお、マニュアルは各分野の活動終了後、区と協議の上、追加及び修正を行うこと。

(4) 分野別研修の実施

ア 研修カリキュラムの作成

受託者は、区と調整の上、研修カリキュラムを作成すること

(ア) 研修回数 6回

3分野を分野別に分けてカリキュラムを設定。各分野のボランティアを平日と休日に分け同じカリキュラムで研修を実施する。

(イ) 想定しているカリキュラム

a (3) で作成した共通マニュアルを用いたボランティア活動ルールの説明

b (3) で作成した各分野マニュアルの説明

c ボランティア同士のチームワークを養う内容

(ウ) 1回の研修人数 30名から60名

(エ) 各分野のボランティア人数(平成31年3月現在)

a 観光分野 92名

b スポーツ分野 121名

c 国際交流分野 86名

イ 研修テキストの作成・印刷

研修に必要なテキストを作成し、ボランティア運営に必要となる部数を印刷した上で研修時に配付すること。

ウ 運営

(ア) 研修受講者名簿の作成

研修受講者名簿を作成すること。名簿には、研修日、氏名、その他研修に必要となる情報を記載すること。

(イ) 当日受付・進行・運営

受託者は研修当日に、研修受講者名簿を確認の上、受付を実施する。当日の運営については、講師の他に複数の担当者を配置すること。なお、会場は区指定の会場とする。

エ 講師の配置等

上記(4)イで作成した研修カリキュラムを実施するために必要となる講師を配置すること。

(5) 業務説明会の実施

ア 議題の作成

受託者は、区と調整の上、業務説明会(以下、「説明会」という。)の議題及び説明内容案を作成すること

(ア) 実施要領

活動場所別に分けて議題及び説明内容を設定。午後と夜間に分け同じ内容で説明会を実施する。なお、同じ場所で活動する観光分野と国際交流分野、スポーツ分野と国際交流分野のボランティアについて同時に説明会を実施してよい。

(イ) 想定している議題

- a 活動日の流れ
- b (3) で作成した各分野マニュアルの説明
- c ボランティア同士のチームワークを養う内容

(ウ) 1回的人数 30名から60名

イ 資料の作成・印刷

説明会に必要な資料を作成し、ボランティア運営に必要な部数を印刷した上で説明会時に配付すること。

ウ 運営

(ア) 参加者名簿の作成

参加者名簿を作成すること。名簿には、参加日、氏名、その他説明会に必要な情報を記載すること。

(イ) 当日受付・進行・運営

受託者は説明会当日に、参加者名簿を確認の上、受付を実施する。当日の運営については、講師の他に複数の担当者を配置すること。なお、会場は区指定の会場とする。

エ 説明者の配置等

上記(5)イで作成した議題の説明を実施するために必要となる説明者を配置すること。

(6) ボランティア活動シフト（以下、「シフト」という。）の作成・通知

ア シフトの作成

受託者は区が提供する各ボランティアの活動可能曜日及び時間帯を踏まえ、各活動日・活動時間帯におけるボランティアのシフトを作成する。

イ シフトの通知

活動開始日の6週間前までにボランティアにシフトをメールで通知する。通知文面については、区と調整の上作成すること。

ウ シフトの調整

(2) で設置した事務局は、ボランティアから活動日時の変更要請を受け、体制を整え、区が別途示す必要人数に不足がある場合は他のボランティアに活動要請をするなどの措置をとること。

エ シフトの報告

受託者は、ボランティア活動実施の3週間前までにボランティアとの日程調整を完了したシフトを報告すること。

オ 確定シフトの通知

受託者は確定したシフトについて、変更を行わなかったシフトも含めた全てのシフトについて、ボランティア活動実施の2週間前までにボランティアに通知する。

(7) ボランティア活動の運営

ア 各活動時のボランティア統括責任者

観光PR及び事前キャンプ受入等で発生するボランティア活動及び区から指定するイベント等でのボランティア活動において、ボランティア活動の統括及び区との連絡調整を行う従事者を複数名配置すること

イ クーポン券の管理・支給

区がボランティアへの活動謝礼として支給するクーポン券について、支給に伴い発生する手続きとボランティアへの手交を行う。また、クーポン券の在庫については区と調整の上、厳格に管理する。クーポン券の購入は、区が行う。

ウ ユニフォームの支給・在庫管理

区が提供するユニフォームについて、ボランティアに対する支給を行うこと。また、その在庫を管理し、区からの求めに応じて残数を報告すること。

エ ID等の支給

受託者は、区とデザインについて調整の上、以下のカードを支給する。

(ア) IDカード

(イ) 対応可能言語カード

オ 観光PRボランティア活動に必要な設え・機器類準備

(ア) ブースの設置

以下の備品を設置すること。その仕様については区と協議の上、手配すること。

- a 机もしくはテーブル
- b ボランティア用の椅子
- c 冷風機
- d 区のマスコットキャラクターをあしらったパネル
- e パンフレット等配布資料を設置する棚

(イ) 来訪者向け説明ツールの製作

- a 活動場所付近の地図
説明用に見やすく作成すること
- b 大会会場までのアクセスマップ
大井ホッケー競技場までのアクセスについて検討し、そのデザインについて区と協議の上手配すること。

(ウ) 来訪者向け配布用資料の補充

受託者は、区が提供する以下の資料について各活動場所の在庫を毎日確認し、必要数を補充する。

- a 区が提供する観光案内パンフレット
- b 都内

c 区内交通情報

(エ) タブレットの配備

インターネット接続が可能であるタブレットを各活動場所に1台ずつ配備する。タブレットの借受、通信料、アプリケーション等の使用料など利用に伴い発生する費用については受託者負担とする。

(オ) 携帯電話の貸与

(8) ボランティアリーダーの推薦

受託者は、ボランティアの研修受講態度、業務説明の理解度及び平成31年度の活動などを参考に、ボランティア活動終了日から3週間以内にボランティアリーダーを推薦すること。なお、ボランティアリーダーの必要数については、全シフトに配置ができるよう検討し区と協議の上、決定すること。

(9) アフターフォローミーティングの実施

各分野の活動終了から次の活動までの間に、ボランティアのモチベーション維持・向上を目的としたグループディスカッションを実施・運営する。

ア テーマの作成

受託者は、区と調整の上、アフターフォローミーティング（以下、「ミーティング」）の議題及び進行案を作成すること

(ア) 実施要領

活動場所別に分けて議題及び説明内容を設定。平日と休日に分け同じ内容で説明会を実施する。なお、同じ場所で活動する観光分野と国際交流分野、スポーツ分野と国際交流分野のボランティアについて同時に説明会を実施してよい。

(イ) 想定している議題

- a 各活動での課題抽出
- b ボランティア同士のチームワークを養う内容
- c (8) で決定したボランティアリーダーへの打診及び業務内容説明

(ウ) 1回の参加人数

イ 配布資料の作成・印刷

ミーティングに必要な配布資料を作成し、ボランティア運営に必要となる部数を印刷した上でミーティング時に配付すること。

ウ 運営

(ア) 参加者名簿の作成

参加者名簿を作成すること。名簿には、参加日、氏名、その他研修に必要な情報に記載すること。

(イ) 当日受付・進行・運営

受託者はミーティング当日に、参加者名簿を確認の上、受付を実施する。当日の運営については、講師の他に複数の担当者を配置すること。なお、

会場は区指定の会場とする。

エ 説明者の配置等

上記（５）イで作成した議題の説明を実施するために必要となる説明者を配置すること。

(10) 第二次募集説明会の実施

平成 31 年度に追加で募集するボランティアの説明会を以下のとおり実施する。

ア 参加予約の受付

参加予約及び説明会の問合せを（２）の事務局において受け付けること。

イ 説明要旨作成

説明する内容について、区と調整の上、要旨を作成すること。

ウ 説明者の派遣

エ 説明会の運営

受託者は参加当日に、参加者名簿を確認の上、受付を実施する。当日の運営については、講師の他に複数の担当者を配置すること。なお、会場は区指定の会場とする。

(11) 第二次募集に伴う応募者管理

ア 問合せ対応

応募に関する問い合わせを（２）の事務局において受け付けること。

イ 応募書類の確認

区が応募者より受け付けた「おおたウエルカムボランティア申込書」について、応募書類に不備がないかを確認し、不備があった場合は応募者に連絡し、不備を補正すること。応募書類の不備は、応募期間終了 1 週間以内に補正を終了し、その旨を区に報告すること。

ウ 応募者名簿の作成

区が応募者から受領した応募書類の記載内容を Excel 表に入力し、応募者名簿を作成すること。応募者に関する情報の記載項目は、区が別途指示する。作成した応募者名簿は、応募期間終了 1 週間以内に区に提出すること。

エ 応募要件の確認

受託者は、応募書類の内容から区が別途示す応募要件への適合を確認し、適否について報告すること。不適合の場合は、その理由を付して区に報告すること。不適合の応募者については、ウで作成した応募者名簿に記載し、報告すること。区が応募要件に適合しないと決定した者には、区が提供する通知を発送すること。

オ 面接日程の通知

受託者は、区が応募要件に適合すると認めた者について、面接日程の割り振り案を作成し、区と調整の上、通知すること。面接日程は、面接日の 2 週間前までに応募者宛に郵送で通知すること。

(12) 面接選考運営補助

ア 面接日程の再調整

応募者からの面接日程の変更依頼について、別の日程を調整すること。変更した日程は都度、区に報告すること。

イ 面接の運営

受託者は、別表1に記載のある日程において、区役所本庁舎内の会議室の会場設営、当日の受付、控室から会場への誘導等面接会場の運営を行うこと。なお、運営にあたっては、複数の人員を配置すること。

(13) 合格者管理

受託者は、区が合格とした者について、応募者名簿に合格の旨を登録すること。区から提供された文案をもとに合格通知を印刷し、文書を郵送すること。

ア 日程調整

受託者は区が指定する研修期間内の日程から合格者の研修日を区と調整した上で設定し、研修日時、場所、その他必要事項を記載した通知文を郵送すること。

イ 合格者数 200名（予定）

(14) ボランティア第二次選考合格者に対する分野別研修

ア 研修カリキュラムの作成

受託者は、区と調整の上、合格者向け研修カリキュラムを作成すること

(ア) 研修回数 6回

(イ) 想定しているカリキュラム

a (3) で作成した共通マニュアルを用いたボランティア活動ルールの説明

b (3) で作成した各分野マニュアルの説明

(ウ) 1回の研修人数 30名から50名程度

(エ) 研修時間 3時間

イ 研修テキストの作成・印刷

研修に必要なテキストを作成し、研修時に配布すること。

ウ 運営

(ア) 研修受講者名簿の作成

研修受講者名簿を作成すること。名簿には、研修日、氏名、その他研修に必要となる情報を記載すること。

(イ) 当日受付・進行・運営

受託者は研修当日に、研修受講者名簿を確認の上、受付を実施する。当日の運営については、講師の他に複数の担当者を配置すること。なお、会場は区指定の会場とする。

エ 講師の配置等

上記(14)アで作成した研修カリキュラムを実施するために必要となる講師を配置すること。

オ 研修講師との連絡調整

アの研修とは別に実施する救命講習について、区内消防署に対する受講者の人数報告等連絡調整を行うこと。

(15) 平成32年度運営準備調査

ア 平成31年度に実施したボランティア活動及びラグビーワールドカップ開催時期における各観光活動拠点の外国人来訪者動向を踏まえ、平成32年度の運営に必要な準備物について、区に報告すること

イ 概算見積り作成

受託者は、(15)アを実施するために必要となる経費を概算で見積り、区に報告すること。

(16) 事業実施報告書の作成、提出

ア 報告書の作成、提出

(ア) 中間活動報告書

受託者は、8月上旬までに実施したボランティア活動及び(15)で実施した調査について、報告書を区に提出すること。

a 提出期限 平成31年8月20日(火)

b 提出方法

MicrosoftのWord、Excel、PowerPointのいずれかの電子データを区スポーツ推進課宛に送付すること。A4用紙にカラー出力で印刷し、10部納品すること。

(イ) 最終事業報告書

a 提出期限 平成32年3月12日(木)

b 提出方法

MicrosoftのWord、Excel、PowerPointのいずれかの電子データを区スポーツ推進課宛に送付すること。A4用紙にカラー出力で印刷し、10部納品すること。

6 個人情報取扱いの注意点

(1) 個人情報取扱い

個人情報を取扱う事業については、取扱い責任者を明示したうえで個人情報の管理手法を企画書に記載すること。

(2) 大田区情報公開・個人情報保護審議会決定事項の遵守

ア 参加申込者等の個人情報の管理は、インターネット接続のない端末で管理を行い、定期的にデータのバックアップを行うこと。

- イ 個人情報管理する端末若しくは、フォルダにはID及びパスワードの設定をすること。また、アクセス記録を取り管理すること。
- ウ 区との打合せの際に、個人情報や機密情報の管理状況の報告を行うこと。
- エ 個人情報を含む電子メールには、必ずパスワードを設定すること。
- オ 電子メール送信の端末は、コンピュータウィルス感染に対する予防、検出及び駆除のための最新の処理を定期的に行うこと。
- カ 事業終了後、遅滞なくデータ消去証明を提出すること。

7 支払方法

検査終了後、受託者からの請求に基づき一括で支払うものとする。

税法改正により、消費税等の税率が上げられ、当該契約において引上げ後の消費税率が適用される場合には、改正以降における消費税及び地方消費税相当額は、引上げ後の税率により計算する。

8 その他

- (1) 受託者は、委託者の委託目的及び個々の業務内容の意図を十分に理解した上で作業に当たること。不明の点が生じたときは、速やかに委託者に確認すること。
- (2) 業務を遂行する上で疑義が生じた場合及び仕様書に定めのない事項について、その都度、委託者と協議の上、決定するものとする。
- (3) 業務の実施に伴い、受託者が委託者の有する資料・情報等を必要とするときは、事前に委託者に申し出ること。委託者はその必要性を認めたとき、これらを受託者に提供する。
- (4) 受託者は、業務遂行上知り得た資料・情報を本業務遂行の目的以外の用に供してはならない。個人情報に関するものは、別添1「個人情報及び機密情報の取扱いに関する付帯条項」に従う。
- (5) 受託者は業務の実施にあたり、労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図らなければならない。
- (6) 雇用者等の雇用形態に応じ、雇用者等を被保険者とする保険に加入する。