

「2025年日本国際博覧会 ボランティア運営業務委託」 質問回答

質問項目	質問内容	回答内容
事務局の設置	会期中は会場内の一部を事務所として活用できると記載があります。 その使用可能施設の広さや、施設利用料の概算をご提示いただくことは可能ですか。	事務局として活用可能な休憩拠点は、ボランティアの更衣室、休憩場、会議スペース、受付などのボランティアセンター機能を含めた想定とし、会場内エントランス広場内のゲート施設（東西各一ヶ所）に約450㎡を確保しています。 当施設の利用料は発生しません。
交流スペースの設置	設置期間は会期前のみでしょうか。また、会期中も設置が必要な場合は、1-(4)と同じ場所に設置することは可能ですか。	仕様書別紙1_1（5）にあるとおり、設置期間を含めて提案ください。 なお、会場内エントランス広場内のゲート施設（東西各一ヶ所）に設ける休憩拠点の活用は可能です。
募集要項等の策定	1日を通して、または各シフトのボランティア稼働人数の想定はどの程度ですか。 また、ボランティアの1シフト稼働時間の想定は何時間ですか。	開催予定時間は仕様書別紙1_7（2）イ②を参照ください。 1シフト当たりの想定については、守秘義務誓約書をご提出頂いた後に配布する「ボランティア運営体制に係る基本構想」に案を示しておりますが、仕様書別紙1_7（2）イ③にあるとおり、できるだけ多くの延べ活動人数となるよう計画し、提案ください。
募集要項等の策定	登録者数は1万人を目安とするとありますが、この登録者とはどういう理解ですか。 面接への応募者数、面接の合格者数、合格後の研修参加者数、制服配布者数、シフト配属者数など、どの段階のことを指していますか。	実際のボランティア活動に従事頂く方です。
面談の準備	書類選考通過者に対する面接は、一定数をまとめて実施するグループ面接の方式を導入することは可能ですか。	方式をご提案ください。
ユニフォームについて	配布後（期間中）のユニフォームのクリーニングに関しては、個人管理に任せることは可能ですか。	可能です。
仕様書 2 事業目的 活動の範囲について	「会場外(P&R)駐車場」では会場外を活動範囲とする「大阪府市ボランティア」と混在する可能性がありますでしょうか。それとも、「会場外(P&R)駐車場」は本件のボランティアのみが活動する形でしょうか。 また「主として万博会場内」での活動とのことですが、例外的に「会場外（駐車場除く）」で活動するケースも想定されていますでしょうか。	会場外駐車場内は本件ボランティアの活動範囲としています。（※会場外駐車場外部は大阪府市ボランティアの活動範囲となる可能性があります。） 会場外駐車場を除く会場外活動は想定しておりませんが、自宅等でのリモートボランティア活動の可能性を示唆しています。

「2025年日本国際博覧会 ボランティア運營業務委託」 質問回答

質問項目	質問内容	回答内容
仕様書 2 事業目的 会場外 (P&R) 駐車場	舞洲、尼崎、堺第 1、堺第 2 の 4 か所を指している認識でよいでしょうか。	ご認識のとおりです。
別紙 1 1 (仮称)大阪・関西万博ボラン ティアセンターの設置・運営	ボランティアセンターの設置場所についての制約はございますか。	特にございません。設置の目的等が達成できるよう提案ください。
別紙1 1(4)事務局の設置	会場内エントランス広場内のゲート施設 (東西各一ヶ所) に設ける休憩地点の広さはどれくらいでしょうか。	休憩拠点は、ボランティアの更衣室、休憩場、会議スペース、受付などのボランティアセンター機能を含めた想定として、東西に約450m ² ずつ確保しています。
別紙 1 1(6)コールセンターの設置	多言語対応は必要でしょうか。	現時点で多言語対応は特段想定しておりませんが、提案内容に応じ、必要となる場合は対応してください。
別紙 1 1(6)コールセンターの設置	コールセンターの番号は06指定でしょうか、フリーダイヤルが必要でしょうか。	効果・効率的な運用が図られるよう提案ください。
別紙1 1(6)コールセンターの設置	電話以外の問い合わせチャネルの想定もありますでしょうか。	多様な方のボランティア参加や問い合わせへの対応が可能となるよう提案ください。
別紙1 1(6)コールセンターの設置	応募者情報管理ツール、その他業務で使用するシステムはどのようなものを想定されていますでしょうか。	本業務の実施にあたり、システム導入が必要な場合は、所要の機能を提案ください。

「2025年日本国際博覧会 ボランティア運営業務委託」 質問回答

質問項目	質問内容	回答内容
別紙1 4(2)募集に関する広報活動等の実施	募集広告について、例えば、「2025年日本国際博覧会（大阪・関西万博）」や「公益社団法人2025年日本国際博覧会協会」と明記してはならない等のレギュレーションはありますでしょうか。	具体的な募集広告を実施する際、その都度ご相談ください。
別紙1 4(2)募集に関する広報活動等の実施	登録者数1万人を目安として行う、ボランティア募集に関する広報活動は、当事業のみでの広告・宣伝活動となりますでしょうか？ 当仕様とは別に、募集広告・宣伝を行う想定はありますでしょうか。	現時点では当事業のみの想定です。 ※大阪府万博推進局と共同とする可能性はあります。
別紙1 4(6)面談の準備	面談者の手配については、全て受託者の人員から行う想定でしょうか？協会や関係者等の受託者以外から面談者が入ることはないという理解でよろしいでしょうか。	効果・効率的に実施できる手法を提案ください。
別紙1 7(1)オ ユニフォームについて ユニフォームについて博覧会協会より提供を行うため、その保管を行うこと。また、参加意欲の維持・向上につながるよう、配布の時期・方法を提案すること。	ユニホーム等の配布方法について、制約等はございませんでしょうか。	特に制約はありませんが、参加意欲の維持・向上につながるよう、配布の時期・方法を提案ください。
別紙1 7(1)カ ボランティア保険への加入	ボランティア保険は受注者の負担となりますでしょうか。	受注者負担でお願いします。
別紙1 7(3)活動期間終了後の業務について イ 感謝状の贈呈 ②参加者に感謝状を贈呈するためのイベントについて、内容、規模、会場等を企画し、実施すること。	イベントについて場所や内容について制約はございますでしょうか。	特に制約はありません。
別紙1 8 アクレディテーションカードの配布	ボランティア向けのポータルサイトの構築・運営（研修・シフト管理等）については、本公募の範囲外として、府市ボランティアのシステムと共用する等、別にご提供いただけるという理解でよろしいでしょうか？ ご提供いただける場合は、関係者ポータルから収集したデジタルコンテンツの配信においても、ボランティア向けのポータルサイトで配信は可能でしょうか。	研修・シフト管理等、本業務の実施にあたり、システム導入が必要な場合は、所要の機能を提案ください。 関係者ポータルから収集したデジタルコンテンツについては、仕様書別紙1_9により取り扱ってください。

「2025年日本国際博覧会 ボランティア運営業務委託」 質問回答

質問項目	質問内容	回答内容
別紙 1 10大阪府市との連携について	府市ボランティアと効果的な連携を図る企画提案をするためには、府市ボランティアがどのような運営を想定されているかを理解した上での立案が望ましいと考えますが、企画提案を行うにあたり現状想定されている府市ボランティアの運営方法について「効果的な連携を行うこと」を目的とした範囲について開示していただくことは可能でしょうか。	守秘義務誓約書をご提出頂いた後に配布する「ボランティア運営体制に係る基本構想」に案を示しております。
1 (仮称) 大阪・関西万博ボランティアセンターの設置・運営	万博開催期間中は、ボランティアセンター（事務局）は、万博会場に設置されますでしょうか。設置される場合、ボランティアセンターの場所、広さ、機能（設備含む）について指定はありますでしょうか。万博会場内にボランティアの休憩場所は確保されていますでしょうか。確保される予定がありましたらその設備についての考え方をご教示願えますでしょうか。	ボランティアセンター（事務局）は、設置の目的等が達成できるよう設置場所を提案ください。 なお、会場内エントランス広場内のゲート施設（東西各一ヶ所）にある休憩拠点には、ボランティアの更衣室、休憩場、会議スペース、受付などのボランティアセンター機能を含めた想定として約450㎡を確保しており、空調・照明・一般コンセント・LAN設備は備えています。 ボランティアの休憩場所は上記拠点のほか、会場内に4か所、各約100㎡の（仮称）Our Loungeという全てのスタッフが利用可能な休憩スペースもあります。
7 ボランティア活動に関すること	「ユニフォームについて博覧会協会より提供を行うため、その保管を行うこと。に対する質問です。ユニフォーム（シャツ、ジャケット、パンツ、キャップ、バッグ）の金額は不要で、その保管だけ計画せよ、という理解でよろしいでしょうか。	保管ならびに配布をお願いします。
8 アクレディテーションカードの配布	「博覧会協会が運用する関係者向け情報提供一元管理ポータルサイト（以下「関係者ポータル」という。）のID付与を受注者に対し行う」、および、「発行申請にあたっては「団体登録」として、CSVデータでの一括登録が可能なシステムを構築予定のため、ボランティア参加者情報をCSV等でリスト化ができるようにするなど、個人情報収集の効率化を図ること。に対する質問です。受注者は必要なID件数を予め協会様に連携し、万博関係者ポータル側で発行されたIDを事前に提供頂き、そのIDを受注者が構築予定の「ボランティア登録システム」に事前登録した上で、ボランティア参加者情報をCSV等で一括登録する必要があるという理解であっておりますでしょうか。	受注者に、協会が構築する関係者ポータルに参加可能となる措置をとります。協会は受注者に、関係者ポータルにアクセスできるボランティア用IDと、リストを登録できる権限を付与します。（関係者入場証（＝AD証）の発行対象となるボランティア全体を一団体とし、IDが付与された受注者はその団体の登録責任者となるイメージですので、ご質問の「ボランティア参加者情報をCSV等で一括登録する必要がある」という理解で結構です。）
11 成果物	システムを導入費を本委託契約の見積りに計上し、構築した場合は成果物の対象となりますでしょうか。	成果物の対象となりません。
1 (仮称) 大阪・関西万博ボランティアセンターの設置・運営	交流スペースは、大阪に設置予定でしょうか？都内など複数設定することも可能でしょうか？	仕様書別紙 1_1（5）にあるとおり、設置場所を含めて提案ください。

「2025年日本国際博覧会 ボランティア運營業務委託」 質問回答

質問項目	質問内容	回答内容
4 募集・選考に関すること	ボランティアの面談は、参加者全員を想定されていますでしょうか？団体応募の場合などは責任者のみでも良いのでしょうか？	団体応募の場合でも個人の把握をお願いします。
7 ボランティア活動に関すること	ボランティア活動配置を計画する上での、万博会場全体のコンテンツや全体の運営計画は、どの時期に確認ができるのでしょうか？	検討等の進捗に応じて、適宜開示致しますが時期は未定です。
2. 事業目的 ※万博会場内とは…	会場外のパーク&ライトの駐車場にも救護室や、ボランティアスタッフの休憩室や、食事を購入出来る店舗等は設置されますでしょうか。 また、万博会場内でボランティアスタッフの休憩室や会議室の用意はありますでしょうか。	会場外駐車場にもスタッフが利用する施設があり、休憩室等も共同で利用可能です。食事用の店舗等は現在検討中です。 会場内には、会場内エントランス広場内のゲート施設（東西各一ヶ所）に休憩拠点として、ボランティアの更衣室、休憩場、会議スペース、受付などのボランティアセンター機能を含めた想定で約450㎡を確保している他、会場内に4か所、各約100㎡の（仮称）Our Loungeという全てのスタッフが利用可能な休憩スペースもあります。
1-（仮称）大阪・関西万博ボランティアセンターの設置・運営 （4）事務局の設置	会期中（準備期間を含む）は、会場内エントランス広場内のゲート施設（東西各一ヶ所）に設ける休憩拠点の一部を、事務室として活用することも可能である。とありますが、活用させていただけるスペースの広さをご教授いただけますか。	会場内エントランス広場内のゲート施設（東西各一ヶ所）にある休憩拠点に、ボランティアの更衣室、休憩場、会議スペース、受付などのボランティアセンター機能を含めた想定として約450㎡を確保しています。
1-（仮称）大阪・関西万博ボランティアセンターの設置・運営 （4）事務局の設置	会場内エントランス広場内のゲート施設（東西各一ヶ所）に設ける休憩拠点の一部の他に、会場内にボランティアの休憩等に使用するスペースをお借りすること、または設置することはできるでしょうか	新たな設置はできません。
5- 研修に関すること （2）研修の準備①	基本研修、リーダー研修、配置別研修について、コンテンツを作成することと記されているうちの配置別研修において、会場内における見学機会を設けることは可能でしょうか。	会場内の見学は、実施時期等を調整のうえ対応可能です。
5- 研修に関すること （2）研修の準備②	ユニバーサル研修のボリューム（何時間、何回程度）の実施を想定していますか	研修内容・回数や時間については現在検討中です。皆様が受講しやすいようe-learningを活用した研修等中心に実施する予定です。 また、リーダー向けの現地で行う実地研修等(2時間程度)も検討しています。

「2025年日本国際博覧会 ボランティア運營業務委託」 質問回答

質問項目	質問内容	回答内容
5- 研修に関すること (2)研修の準備⑦	ユニバーサル研修の講師は、博覧会協会において手配いただきますが、ユニバーサル研修講師の交通費や謝礼金などの費用は発生しますか。事業費に含まれますか。	ユニバーサル研修講師に係る費用については、協会で負担いたします。 なお、ボランティア参加者がe-learningを受講するための環境(パソコン・スマートフォン等)及び実地研修を受講するための交通費につきましては、協会での負担は想定していません。
7- ボランティア活動に関すること (1)E ユニフォームについて	ユニフォームはピブスのような羽織るだけのものでしょうか。又は着替えが必要なものでしょうか。	現在検討中です。
7- ボランティア活動に関すること (1)E ユニフォームについて	ボランティア用の更衣室は会場内に設置予定でしょうか。設置される場合、許容人数はどれぐらいを想定されていますか	会場内エントランス広場内のゲート施設（東西各一ヶ所）にある休憩拠点に男女各150名分を想定したスペースとしています。提案される活動人数等に応じて必要物品等の確保、整備を行っていただきます。
7- ボランティア活動に関すること (1)E ユニフォームについて	ユニフォームは博覧会協会より提供とありますが、返却は不要でしょうか	現在検討中です。
8- アクレディテーションカードの配布	博覧会協会からのAD証払出に費用は必要でしょうか	不要です。
8- アクレディテーションカードの配布	AD証の仕様についてご教示ください。会場ゲートの端末にタッチする等で、入場が可能となるようなものでしょうか。 個人別に入場制限がかかるものでしょうか。（活動外の日に入場できないように）	スタッフ専用ゲートを通過する際に、端末にタッチすることで入場可能とする想定です。活動日以外は入場制限がかかる想定としています。
8- アクレディテーションカードの配布	AD証により会場に入退場した記録は、「関係者ポータル」より、事務局にて確認できるでしょうか	現在検討中です。

「2025年日本国際博覧会 ボランティア運營業務委託」 質問回答

質問項目	質問内容	回答内容
9 博覧会協会からのデジタルコンテンツの収集・配信	受注者において、ボランティア活動に必要な情報を関係者ポータルから収集し、参加者に対し効率的に配信すること。 とありますが、関係者ポータルとは再委託先の担当者まで閲覧可能でしょうか。	受注者との関係性に応じて承諾可能とする想定です。
公募要領 (3) 応募書類の受付	イ提出方法 下記の宛先へ郵送により提出すること とありますが、当日持参による提出は可能でしょうか。	公募要領の提出方法に記載があるよう、郵送のうえ、電子メールで提出ください。 また、電子メール送信後、必ず担当あて電話連絡願います。