

「2025 年日本国際博覧会 会場運営・会場管理基本計画策定支援業務」
仕様書

1. 事業の名称

2025 年日本国際博覧会 会場運営・会場管理基本計画策定支援業務

2. 事業目的

2025 年日本国際博覧会（以下、「大阪・関西万博」という。）の開催に向け、公益社団法人 2025 年日本国際博覧会協会（以下、「協会」という。）では、大阪・関西万博の会場整備や運営等の検討を進めており、2020 年 12 月 25 日に「2025 年日本国際博覧会基本計画（以下、「基本計画」という。）」を策定し、公表した。この基本計画に基づき協会にて会場運営・会場管理基本計画（以下、「本計画」という。）を策定する。

本業務では、大阪・関西万博の会期中（184 日間）、多様な来場者に対して、利便性や快適性、安心安全を追求し、有意義で満足度の高い来場者サービスを目指すにあたり、ユニバーサルサービス、情報提供サービス、サービス提供体制などのサービスレベルの設定や先進的な取組みの導入等について定める本計画の策定を支援することを目的とする。

3. 契約期間

契約締結日から 2022 年 3 月 31 日

4. 委託上限金額

37,000 千円（税込）

※本業務を実施する全ての経費を含む。

5. 業務内容

本委託業務で実施する業務は次の(1)～(16)とする。

なお、業務の実施にあたっては、登録申請書及び基本計画、その他協会から提示する資料などを考慮することに加え、SDGs の達成に向けた視点、取組みについても協会と十分に協議し、調整すること。

(1) 会場運営・会場管理の基本方針の提案

大阪・関西万博の開催意義、テーマ、コンセプトを考慮し、会場運営・会場管理の基本方針を提案する。

(2) 会場サービススタッフ計画

博覧会会場におけるサービススタッフの在り方として、サービススタッフの業務分

掌とサービスレベルの整理・検討を行う。また、2025 年を見据え、「人が活躍できるサービス」と「ICT が活用できるサービス」の整理、検討を行い、ICT を活用したサービス（AI やアバターの活用、非接触・非対面で提供するサービス）、スマートフォンなどのデバイスを持たない方へのサービスの提供の検討を行う。

(3) ユニバーサルサービス計画

博覧会会場におけるユニバーサルサービスの在り方として、2025 年を見据え、基本的な方針の検討を行うとともに、多言語対応やセンサー誘導など ICT を活用したユニバーサルサービスの検討を行う。

(4) 情報提供サービス計画（サイネージ・サイン・ウェブなど）

来場者向けへの情報提供サービスとして、情報提供内容とツールの整理やロケーション別情報提供内容の整理・検討を行う。

(5) 賓客・接遇計画

協会の受け入れる VIP プロトコルの整理（各パビリオン間や各パビリオンとラウンジ間の VIP 管理など）を行い博覧会会場内での賓客・接遇業務の検討を行う。

(6) 来場者向け場内輸送サービス計画

①導入モビリティの種類・技術・事業スキームの決定支援、事業採算性の検討

②サービス運営体制・業務内容・役割等の検討

※車椅子、ベビーカー、シニアカー等の貸出との連携・棲み分け検討を含む

※スタッフ配置計画、サービス料金収受方法、駐機、燃料補給（充電等）、メンテナンス方法、管制業務運営方法等の検討を含む

③会場設備実施設計等への要件明確化

(7) 清掃サービス計画

①会場内清掃に関する業務方針（種類・範囲・頻度、組織・要員、資機材等）の検討

※会期前（建物引渡し後）、会期後（建物解体前）を含む。

②廃棄物処理に関する業務方針（分別・収集・運搬、選別・圧縮、処分・リサイクル、資機材・設備等）の検討

(8) 警備計画

警備全般の他、適切なレベルでの監視・危機管理など、事件・事故を未然に防ぐ体制の検討を行う。

①警備に関する業務・運用体制（組織、資機材、設備）の検討

(9) 消防・防災計画

万博の開催中に想定される様々な災害リスクに対し、その予防方策及び対処要領についての検討を行う。

- ①消防・防災に関する業務・運用体制（組織、資機材・備蓄品、設備）の検討

(10) 医療・救急計画

けが人や病人が発生した場合の迅速な対応と、その予防のため、応急処置機能や診療機能を有する施設、救急搬送のための施設拠点及び熱中症対策の検討を行う。

- ①医療・救急に関する業務・運用体制（組織、資機材、設備）の検討

(11) 会場衛生（食品・環境・感染症）計画

博覧会会場で必要とされる衛生管理全般の検討を行う。このために必要とされる施設や資機材、人員等の検討を行う。

- ①会場衛生基本方針策定の支援業務

- ②会場衛生に関する業務・運用体制（組織、資機材、設備）の検討

(12) ボランティア計画

ボランティアの種類及び活動内容（オンライン（リモート）での参加方法の検討も含む）の検討を行うとともに、ボランティアセンター（仮称）を協会外部で設置する場合の組織体制の検討、ボランティア受入計画の検討を行う。

(13) スタッフ管理計画

博覧会会場内に勤務する全従事者の種類の整理、会場入退場管理方法の検討、管理棟内施設（従事者用食堂、休憩所、従事者用売店（コンビニなど））の検討を行う。

(14) 会場運営・会場管理体制計画

- ①会期中の運営組織の検討

・会場運営、会場管理体制の検討

・連絡体制・連絡網の検討

- ②会場運営、会場管理に関する備品の検討

・通信機器、ユニフォーム等

(15) 費用の積算

上記（2）～（14）に関する必要な費用について、大阪・関西万博開催までの年度毎の概算費用を過去の業務履行実績の経験を踏まえて算出する。

※2021年11月に中間報告を行うこと。

(16) 推進スケジュール

上記(2)～(15)を踏まえ、大阪・関西万博開催までの年度毎の業務を洗い出し、推進スケジュールの検討を行う。

※2021年11月に中間報告を行うこと。

6. プロジェクト管理

(1) 実施体制

本業務の実施にあたっては、提案時に作成する業務計画書等（業務計画書、工程表、業務体制表等）を再度協会へ提出し、その承認を受けるものとする。この計画等を変更しようとする場合も同様とする。なお、業務体制に係る各技術者、プロジェクト責任者は本業務に精通した経験者であること。

(2) 進捗管理

工程表に基づく業務の進捗管理を行うとともに、進捗状況の報告を行うための定例会議を開催すること。（内容、形式は協会と協議の上で決定する。）

また、計画から遅れ又は問題が生じた場合は、遅滞なく原因を調査し所要の改善策を講じること。

(3) 議事録

定例会議等の議事録については、受託者において作成し、協会の承認を得た上で提出すること。

7. 成果物

(1) 成果物

本業務をとりまとめた報告書（内容、形式は協会と協議の上で決定する。）

(2) 成果物の取り扱い

①業務実施に伴う成果物及び成果物に使用するため作成したすべてのもの（原稿、写真、データ等）の著作権（著作権法第21条から第28条に定める権利を含む）は、協会に帰属するとともに、本業務終了後においても協会が自由に無償で使用できるものとする。

②受託者は著作者人格権を行使しないものとする。

③成果物に使用されるすべてのものは、必ず著作権等を保有する者の了承を得て使用すること。

④成果物が第三者の著作権等を侵害したことにより当該第三者から成果物の使用の差し止め又は損害賠償を求められた場合、受託者は協会に生じた損害を賠償しなければならない。

(3) 提出期限

2022年3月31日(木)までに協会担当者へ提出すること。

8. 企画提案書

(1) 提案事項

企画提案書には以下の項目について記載し、提案すること。

①会場運営・会場管理の基本方針

②業務内容(2)～(14)の各種計画の策定に向けた提案

③業務内容(15)、(16)の作成方針及びスケジュール、中間報告内容に関する提案

④プロジェクト管理体制

・業務計画、工程、業務体制(本業務の各技術者、プロジェクト責任者の実績等も含む)など

(2) 作成

①企画提案書(A4用紙、様式自由:原本1部、副本10部)

できるだけ分かり易く、簡潔に表現すること。

②全体概要(A4又はA3用紙1ページ、様式自由:原本1部、副本10部)

※業務全体の概要について、文章、図面、イラスト、写真等で簡潔に表現すること。