

「2025 年日本国際博覧会 来場者サービス基本計画策定業務」  
仕様書

1. 事業の名称

2025 年日本国際博覧会 来場者サービス基本計画策定業務

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、2021 年度、協会にて会場運営・会場管理基本計画を策定した。

当該計画は、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、各種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基本的な事項を定めた。

本業務では、会場運営・会場管理基本計画を基に来場者サービスに特化した項目のさらなる具体化、深度化を図ることを目的とする。

3. 契約期間

契約締結日から 2023 年 7 月 31 日

4. 委託上限金額

24,135 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)～(8)とし、各項目に記載のない検討事項についても事業目的を考慮し協会と協議のうえ実施するものとする。

なお、業務の実施にあたっては、会場運営・会場管理基本計画のほか、協会から提示する資料などを考慮することに加え、SDG s 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) 会場運営の基本方針

大阪・関西万博の開催意義、テーマ、コンセプトを考慮し、会場運営の基本方針に関する深度化及び新たな検討項目に関する提案を行う。

(2) 会場サービススタッフ計画

ア 会場サービス施設計画

① 会場サービス施設の業務計画

昨年度検討を進めた以下サービス施設対応についての業務内容の詳細化および、新たな対応業務の必要性の検討を行う。

・来場者ゲート対応、案内所対応、貸出対応、迷子対応、遺失拾得対応、ベビーサービス対応、巡回サービス対応、ペットサービス対応

② 会場サービス施設配置・備品計画

会場サービス施設の場所、仕様、および利用方法の検討や備品の仕様等の計画を行う。

イ 会場サービススタッフ運営計画

① スタッフの雇用の形態、応募資格・範囲等についての整理・検討

② 運営スタッフの具体的業務内容及び配置、ポスト数の検討

各運営スタッフのほか、業種ごとのディレクター等の管理者も含む。

③ スタッフ研修の考え方の整理（e-ラーニング等 Web 活用と実地研修など）

④ 東西ゲート施設の運用検討

(3) ユニバーサルサービス計画支援及びユニバーサルガイドラインの作成

ア ユニバーサルサービス全般の整理

会場内のユニバーサルサービス業務の実施計画へ向けた整理及び来場者・関係者へ向けたユニバーサルサービス理解促進方法の検討を行う。

イ 来場者向けユニバーサルサービス整理

① ユニバーサルサービスの対応方法の整理

各対象者への基本的な対応ルールの設定など

② サポートツールの検討

③ 情報提供手段・内容の整理

④ 誘導方法や移動方法の整理及び緊急時対応の整理・検討

ウ ユニバーサル関連施設の運用の検討

① ユニバーサル関連施設の業務計画

昨年度検討を進めたユニバーサル関連施設対応についての業務内容の詳細化および、新たな対応業務の必要性の検討を行う。

・ケアセンター、休憩所、カームダウン及びクールダウン施設

② ユニバーサル関連施設配置計画

ユニバーサル関連施設の場所、仕様、および利用方法や備品の仕様等の計画を行う。

## エ ユニバーサルサービスガイドライン制作支援

協会で作成するユニバーサルサービスガイドライン素案や有識者及び当事者で構成される「ユニバーサルサービス検討会」で得られた意見等を参考に作成された内容を基に、ユニバーサルサービスガイドライン完成版（「展示」、「催事・演出」、「飲食・物販」にかかるサービスに関するもの）の編集業務を行う。

（完成版を2023年3月末まで）

## （4） 情報提供サービス計画

### ア 情報提供サービス全般

- ① 情報管理センターの概要整理（業務内容、人員ポストなど）  
※協会全体の情報発信計画と要調整の上、運営体制など検討
- ② 提供する情報の整理
- ③ 情報提供を実施する場所の定義
- ④ 情報提供ツールおよび提供項目一覧
- ⑤ 情報端末貸出施設の運用検討

### イ 情報提供サービスツール

- ① 会場マップ  
マップに掲載する情報の整理とレイアウト、必要部数などの検討
- ② 場内放送の活用方法について検討

## （5） スタッフ・関係者管理計画

### ア スタッフ・関係者入退場管理

- ① 入場証の種類、発行対象、発行方法などの運用に関する検討
  - ② 入場認証方法の検討
  - ③ 各諸室、施設へのアクセス権限の検討
  - ④ 関係者ゲートの仕様、必要な設備などの検討
- ※①～③について、システム化は協会内製で進めるため、運用ポリシーのみの検討。

### イ スタッフ・関係者通勤

- ① 公共交通機関以外での通勤ルールの設定

### ウ 利用可能施設

- ① スタッフ・関係者向けサービス施設の利用規定検討
- ② 来場者向けサービス施設のスタッフ・関係者による利用に関する規定検討
- ③ 休憩所の機能、レイアウト、利用規定等の検討

## (6) 会場運営体制計画

### ① 会期中の運営組織の計画

- ・会場運営体制の計画（日別の来場想定に合わせて運営体制の検討も含む。）
- ・連絡体制・連絡網の計画

### ② 会場運営に関する通信機器、備品の計画

- ・通信機器の種別、調達、運営計画
- ・備品の仕様、数量、調達の計画

## (7) 予算の再検討

現在の予算状況を参考に、大阪・関西万博開幕までに必要な費用を再検討し、積算の根拠となる資料は成果物として提出する。

## (8) 推進スケジュール

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。

## 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

2023 年 7 月 31 日（月）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会場運営の基本方針
- ②業務内容（2）～（6）の各種計画の策定に向けた提案
- ③業務内容（7）、（8）の作成方針及びスケジュールに関する提案
- 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。

## 9. その他

### (1) 持続可能性の確保

- ア 受託者は、法令の遵守、環境・人権・労働・公正な事業慣行や地域経済への配慮など幅広い持続可能性の確保に向けた取組みを推進するとともに、広く社会に持続可能性を重視する姿勢が定着するよう働きかけるものとする。

イ 受託者は、本契約の履行に際し、委託者が別途定める「持続可能性に配慮した調達コード」（以下「調達コード」という。）の内容の理解に努め、これを遵守しなければならない。

([https://www.expo2025.or.jp/wp/wp-content/uploads/220630\\_procurement\\_code.pdf](https://www.expo2025.or.jp/wp/wp-content/uploads/220630_procurement_code.pdf) )

ウ 受託者は、委託者が受託者におけるサプライチェーンに対する調査・働きかけを含む調達コードの遵守に向けた取組状況について報告を求めるときは、開示・説明に努めるものとする。

エ 受託者は、委託者が受託者による調達コードの遵守状況について委託者による確認・モニタリング又は委託者の指定する第三者による調査の受入れを求めるときは、これに協力するものとする。ただし、受託者が協力を支障のあることについて正当な理由を有するとき、この限りではない。

オ 委託者が受託者による調達コードの不遵守を理由に改善措置を求めるときは、受託者は、改善に取り組み、その結果を委託者に報告しなければならない。