

ワールドマスターズゲームズ 2021 関西神戸市実行委員会 ボランティア運営業務 委託仕様書

1. 契約の種類・契約方法

委託契約・総価契約

2. 委託業務の名称

ワールドマスターズゲームズ 2021 関西神戸市実行委員会ボランティア運営業務
(以下、「本業務」という。)

3. 目的

本業務の目的は、ワールドマスターズゲームズ 2027 関西(以下、「大会」とする)の開催に向け、ワールドマスターズゲームズ 2021 関西神戸市実行委員会(以下、「神戸市実行委員会」という。)が主催する競技の各会場等で活動するボランティアの募集・研修など、ボランティア業務の運営全般を円滑に遂行することである。

4. 委託期間

契約締結日から 2027 (令和 9) 年 6 月 30 日 (水曜) まで

5. ボランティア概要

(1) 募集期間 (予定)

2026 (令和 8) 年 3 月 1 日 (日曜) から 12 月 31 日 (木曜) まで

※公益財団法人ワールドマスターズゲームズ 2021 関西組織委員会(以下、「組織委員会」という。)から示される方針等に伴い、変更になる可能性がある。また、原則先着順とし、募集人数に達した時点で締め切りとする予定。

(2) 募集人数

延べ約 2,000 名

※神戸市内の開催競技の変更や競技スケジュールの変更等に伴い変動する可能性がある。

(3) 活動場所・活動期間

- 大会期間中に神戸市内で設置される参加者交流の場 (マスターズビレッジ・場所は未定)
 - 神戸市実行委員会が主催する競技の各会場等で、選手受付・練習・競技を実施する日。競技・競技会場・競技等の実施日は以下表のとおり。(△: 受付、○: 練習、●: 競技日)
- ※神戸市内の開催競技の変更や競技スケジュールの変更等に伴い、変更になる可能性がある。
(競技・競技会場・競技等の実施日)

競技	競技会場	2027(令和9)年5月																	
		14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
		金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	
陸上競技 (競歩)	六甲アイランド・ 甲南大学西側コース									○	●								
野球 (硬式野球)	ほっともつとフィールド神戸 G7スタジアム神戸 あじさいスタジアム北神戸 サムティドリームスタジアム 明石トーカロ球場		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
バスケットボール	グリーンアリーナ神戸 神戸市立中央体育館 神戸常盤アリーナ 神戸市立王子スポーツセンター										●	●	●	●	●	●	●		
オリエンテーリング (スプリント)	神戸市内							△	○	●	●								
卓球	グリーンアリーナ神戸 神戸市立中央体育館	○	●	●	●	○	●	●	●										

※参考

- 大会期間は 2027 (令和 9) 年 5 月 14 日 (金曜) から 5 月 30 日 (日曜) まで
- 野球 (硬式野球) については、競技日に雨天等により順延した場合の予備日を含む。

(4) 活動内容

① 一般ボランティア

受付、会場案内、式典イベント補助 等

② 専門ボランティア

- ・ 語学：英語、中国語、韓国語等において、日常会話程度の対応能力を活かした活動
- ・ 手話：手話通訳士、手話技能検定などの専門スキルを活かした活動
- ・ 筆談・要約筆記：筆談・要約筆記等の専門スキルを活かした活動
- ・ 介助：介護福祉士などの福祉関係の専門知識を活かした活動

(5) 活動条件

- ・ 交通費および宿泊費は、各ボランティアの自己負担とする。
- ・ 1日あたりの活動時間は、競技時間や業務区分にもよるが、標準5時間以上8時間以内とする。ただし、6時間以上の勤務の場合必ず45分以上は休憩時間とする。
- ・ ボランティアには、組織委員会が作成するボランティアキット（ユニフォーム等）を提供する。
- ・ 1日5時間以上活動するボランティアについては、受託者が500円以上の弁当を調達して提供する。
- ・ ボランティア保険は、組織委員会が一括して加入する。

6. 委託業務の内容

(1) 募集・選考

① 広報

募集に係る必要な広報物を作成し、効果的な広報・PRを実施すること。ただし、大学・専門学校及びボランティアセンターなど、諸団体への広報は、神戸市実行委員会と協議・調整のうえ実施すること。また、2026（令和8）年6月30日（火曜）時点で、ボランティアの応募数が定員数に満たない可能性がある場合、紹介キャンペーン等の追加施策を実施すること。

② 募集および人材の確保

組織委員会および神戸市実行委員会より提供される募集要項に基づき、ボランティアを募集すること。また、神戸市実行委員会より提供される配置計画書に基づき、ボランティアの必要数とその予備数を確実に確保すること。なお、応募者のエントリー情報を収集するシステムを構築し、一元的に管理を行うこと。

③ 選考

効果的且つ効率的な選考を実施すること。ボランティア候補者に本大会のスケール感等の理解を促すとともに、ボランティアの適性把握とネガティブチェックを行うこと。選考運営に必要なスタッフや会場施設管理者との調整及び選考に必要な備品・消耗品等を調達すること。

④ 配置

選定したボランティアの個性や能力に合わせて配置すること。

(2) 教育

① 研修の企画

組織委員会が提供する共通研修プログラム（基本的なあいさつ等のホスピタリティ、海外参加者の受入対応、障がい者の介助対応、緊急時対応等を想定したプログラム）を踏まえ、業務別研修プログラム（各ボランティアの業務日時、場所、業務内容等を想定したプログラム）、その他必要な研修プログラムを企画して実施すること。業務別研修プログラム等については、研修資料を作成してボランティアへ原則データで配布し、ボランティアから希望があれば印刷・製本を行って配布すること。

② 研修の実施

効果的且つ効率的な研修を実施すること。研修は2026（令和8）年12月から2027（令和9）年4月末までの間に実施すること。実施に向けて必要な研修講師や会場施設管理者との調整及び研修に必要な備品・消耗品等を調達すること。

③ マニュアルの作成

大会本番に向けて、ボランティア・ボランティア管理者別にマニュアルを作成して対象者にデータで配布し、ボランティアから希望があれば印刷・製本を行って配布すること。

- ・ 共通マニュアル(ボランティア本人用)

ボランティアの心得をはじめ、大会概要、遅刻・欠席の連絡方法、食事、ユニフォーム等のボランティアに共通する事項について記載

- ・活動別マニュアル(ボランティア本人用)
活動にあたって、内容や集合場所・時間等の詳細について記載
- ・管理マニュアル(管理者用)
出欠報告や忘れ物、怪我等の非常時対応等について記載

④その他諸調整

研修を実施するうえで、受講管理や研修のフィードバックを取りまとめること。活動当日までに研修を受講できていない者に対して、研修資料の郵送対応などフォローアップ全般を行うこと。

(3)運営

ボランティア運営を円滑に遂行できるように体制を構築すること。

①募集開始から活動開始まで(※土日祝日・年末年始は除く)

・問い合わせ対応

募集や活動などボランティア全般に関する問い合わせ対応をすること。電子メールでのみ受付し、直前期(大会開催4か月前)から電話対応を併せて行うこと。問い合わせに対する回答は原則、神戸市実行委員会から提供するQAに基づき回答するが、内容に応じて神戸市実行委員会担当者と相談のうえ回答すること。回答については、問い合わせがあった日から起算して2営業日以内に回答すること。

・案内等

ボランティアへ選考・研修などの必要な案内を行うとともに、大会まで参加意欲の維持・向上や、活動の質の向上につながる取り組みを行うこと。

・活動前の事前調整

選考時の能力等を踏まえた配置計画に基づくボランティア配置、ボランティアからの要望に沿ったシフト作成・調整などを行うこと。また、各ボランティアの活動時間を踏まえ、弁当の必要数を把握し、活動期間中に活動場所で対象のボランティアへ提供できるよう調達手配を行うこと。

・キット等の管理・支給

組織委員会から提供される活動時のユニフォーム等のキット等を管理し、全ボランティアに支給すること。なお、個々のユニフォームのサイズ・各種キットの必要数を事前に把握し、神戸市実行委員会の指定する期日までにデータを作成して提供すること。

②活動期間中

・活動管理(ボランティアセンターの設置)

神戸市実行委員会が指定した各会場の諸室にボランティアセンターを設置し、各会場で勤務するボランティアの労務管理(出退勤状況の管理(チェックイン受付)・休憩時間管理・活動終了管理)、当日欠席等による配置必要数不足時の活動調整を行うこと。ボランティアセンターには、統括責任者等の運営スタッフを受託事業者が手配して配置すること(※施設使用料については神戸市実行委員会が負担する)。統括責任者は、各エリアの状況を把握し、必要に応じて対応すること。ボランティアセンターを設置するために必要な備品・消耗品等は受託事業者が調達すること。

・円滑な管理運営

大会運営に影響を及ぼすことがないように、トラブルも含めたボランティアの現場状況等を常に正確に把握するなど、現場の管理運営を円滑に推進する体制の構築・取り組みを行うこと。

・休憩場所の設置・管理

神戸市実行委員会が指定した各会場の諸室にボランティアの休息場所を設置すること。また、責任者が常駐し、対象のボランティアへ手配した弁当の提供等を行うなど、ボランティア管理も行うこと。

③活動終了から契約終了日まで(※土日祝日・年末年始は除く)

・感謝状の発行・郵送

組織委員会が作成するフォーマットによりボランティア活動の感謝状を発行し、証書ホルダーにより保護した状態でボランティアへ郵送すること。

・「ANCHORS」への登録案内

ボランティアへ神戸市で開催されるスポーツイベントに協力いただくボランティア「ANCHORS」への登録案内・登録手続きを行い、新たな登録者のリストを神戸市実行委員会へ提供すること。

・問い合わせ対応、情報発信

ボランティアからの問い合わせ対応(メールのみ)を行うこと。その他、必要に応じてボランティアへの情報発信を行うこと。

(4) 報告書の作成

実施内容が分かる資料(その他組織委員会・神戸市実行委員会が指示するもの)を添付の上、本業務の報告書を2027(令和9)年6月30日(水曜)までに提出すること。なお、成果物の著作権は、神戸市実行委員会に帰属するものとする。

7. 情報セキュリティ

業務の遂行にあたっては、神戸市の「神戸市情報セキュリティポリシー」および「情報セキュリティ遵守特記事項」を遵守すること。なお、「神戸市情報セキュリティポリシー」および「情報セキュリティ遵守特記事項」については、以下のホームページを参照すること。

<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>

8. 業務の履行にあたっての留意事項

- (1) 受託者は、本業務の目的を十分理解し、国際競技大会にふさわしい水準において業務を遂行すること。
- (2) 受託者は、本業務を遂行するにあたり、神戸市実行委員会と十分に協議・連絡調整等を行うこと。
- (3) 受託者は、専門的知見や過去の経験等を活かし、神戸市実行委員会に対して多角的なアドバイスを積極的に行うこと。
- (4) 受託者は、本業務を遂行するにあたり、本大会の関係機関・団体、会場の所有者・管理運営者、神戸市実行委員会が別途契約する委託事業者、その他本大会の関係者(以下、「本大会関係者」とする)と連携・協力し、また、神戸市実行委員会と協力して本大会関係者との調整を行うこと。
- (5) 受託者は本業務の一部を第三者に委託する場合は、事前に再委託する業務、再委託先、その理由、管理体制およびその神戸市実行委員会が指示する事項を記載した再委託承諾申請書を提出し、神戸市実行委員会から書面による承認を得ること。また、再委託する場合においても、その最終的な責任は受託者が負うこととする。
- (6) 受託者は本業務に適用されるすべての法令を遵守し、業務の遂行に許認可等が必要となる場合は、自らの負担において取得等すること。なお、許認可等の取得に神戸市実行委員会の協力が必要な場合、神戸市実行委員会は適宜協力するものとする。
- (7) 本仕様書は、本業務の基本事項について定めるものであり、明記されていない事項でも業務遂行上必要な事項は、神戸市実行委員会との協議を踏まえ、誠実に履行すること。また、本仕様書の記載事項等に疑義が生じた場合、受託者は速やかに神戸市実行委員会と協議すること。
- (8) 本業務は、本仕様書によるほか、屋外広告物条例、都市公園法、神戸市都市公園条例、神戸市都市景観条例などの関係法令等に準拠して実施するものとする。
- (9) 業務上、受託者の不注意や不備により生じたすべての費用は、受託者の負担とする。
- (10) 本業務の実施に伴い、第三者に与えた損害は、神戸市実行委員会の責に帰すべきものを除き、全て受託者の責任において処理することとする。また、受託者は、本件業務実施中に生じた諸事故に関して、一切の責任を負い、神戸市実行委員会に発生原因、経過、被害状況等を速やかに報告し、神戸市実行委員会の指示に従うものとする。
※詳細のリスク分担については、別紙「リスク分担表」によるものとする。
- (11) 受託者から提出された提案書類および選定委員会において受託者が説明した内容(質疑応答の内容を含む)(以下、「提案書類等」という。)は、仕様の一部を構成するものとする。また、委託契約約款および本仕様書の規定と提案書類等の内容に矛盾が生じた場合は、委託契約約款および本仕様書の規定を優先することとする。

9. 検査

納品書(履行届)の提出後、10日以内に検査を実施する。

※履行届は契約期間内に提出し、検査を受けること。

10. 支払い方法

一括払い(検査合格後、適法な請求書を受理した日から30日以内に支払う。)

11. お問い合わせ先

ワールドマスタースゲームズ 2021 関西神戸市実行委員会事務局 担当：山口・長町
〒650-8570 神戸市中央区加納町6丁目5番1号
1号館19階 神戸市文化スポーツ局スポーツ交流課内
TEL：078-322-6537 E-mail：wmg2021kobe@city.kobe.lg.jp

リスク分担表

項 目		リスク分担	
		神戸市実行委員会	事業者
法令等の変更	委託契約内容や施設の管理運営に影響を及ぼす法令等の変更	協議による	
	上記以外の法令等の変更		○
税制度の変更（委託料にかかる消費税を除く）			○
物価・金利の変動			○
事故発生（情報漏えい等を含む）	受託事業者の責めに帰すべき事由によるもの		○
	施設・設備の設置に関する瑕疵によるもの	○	
	上記以外の理由によるもの	協議による	
施設・設備の損傷	受託事業者の故意・過失によるもの		○
	施設・設備の設計・構造上の原因によるもの	○	
	上記以外の理由によるもの	協議による	
備品の損傷			○
周辺地域・住民・利用者への対応	施設の設置に関する訴訟・苦情・要望・住民反対運動等の対応	○	
	受託事業者が行う業務に起因する訴訟・苦情・要望・住民反対運動等の対応		○
	上記以外のものに関する訴訟・苦情・要望・住民反対運動等の対応	協議による	
第三者への賠償（国家賠償法に基づく求償権を神戸市実行委員会が受託事業者に行使する場合を含む）	受託事業者としての業務により損害を与えた場合		○
	施設・設備の設置に関する瑕疵により損害を与えた場合	○	
	上記以外の理由で損害を与えた場合	協議による	
事業の中止、変更、延期	受託事業者の責めに帰すべき事由によるもの		○
	神戸市実行委員会の責めに帰すべき事由によるもの	○	
	上記以外の理由によるもの	協議による	
上記に定めるもののほか不可抗力（暴風、豪雨、洪水、地震、落盤、火災、テロ、争乱、暴動その他の市又は指定管理者のいずれの責めにも帰することのできない自然的又は人為的な現象）によるリスク	事故発生時の初期対応		○
	施設・設備・物品の復旧費用（ただし、市の所有するものに限る）	○	
	施設・設備・物品の復旧費用（ただし、受託事業者の所有するものに限る）		○
	事業の中止、変更、延期等に伴う費用	協議による	

※本表に定める事項で疑義がある場合又は本表に定めのない事項については、神戸市実行委員会と受託事業者が協議の上定めることとする。