

東京 2020 オリンピック・パラリンピックにおける横浜市・都市ボランティア事務局 運營業務委託 業務説明書

本説明資料に記載した内容には、本プロポーザルのみの設定条件とし、将来の業務（設計）実施の条件となるものではない。

1 委託業務名

東京 2020 オリンピック・パラリンピックにおける横浜市・都市ボランティア事務局運營業務委託

2 趣旨

東京 2020 オリンピック・パラリンピック（以下、「大会」と言う。）において大会成功の担い手となる、横浜市・都市ボランティアを育成するための研修運営及び大会本番期における配置計画を策定する。

業務にあたっては、横浜市における都市ボランティアの育成・運用を念頭に置き、公益財団法人東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会（以下、「組織委員会」という。）及び横浜市の大会に向けたボランティアの取組との整合を図りながら、大会後の横浜市のボランティア活動全体を見据え、業務を行うものとする。

3 履行期間

契約締結日から令和 2 年 3 月 31 日まで

4 業務内容

(1) ボランティア研修運営

ア 計画の策定及び実施

委託者が示す研修カリキュラム案（別紙 1）を基に、2019 年 10 月～3 月までに開催する各研修の計画を策定し、運営を実施すること。研修カリキュラム案は、内容は委託者と受託者で協議の上、決定する。研修運営にあたっては、ボランティア候補者の登録 ID 及びその他の情報を委託者から受託者へ提供する。受託者は提供された候補者情報を基に、参加申込受付や出欠管理等を含んだ研修運営を実施する。

なお、100 人以上の候補者を対象としたメール配信については、委託者がシステムを利用して行うことができるため、受託者は委託者に依頼することもできる。

イ 研修テキストの作成及び印刷・製本

① 共通研修テキスト

委託者が示す章立て案に基づき、作成すること（印刷・製本を含む）。なお、共通研修テキストについては、横浜市として独自に作成するものの他、組織委員会から約 200 ページのテキストがデータ納品予定であり、この印刷・製本も含むものとする。

② その他（任意、リーダー、役割別、配置場所別）研修テキスト

委託者と十分に協議を行い作成すること（印刷・製本を含む）。協議の結果、作成しないテキストもありうるものとする。

ウ 第1回共通研修のゲスト出演者の調整

オリンピック、パラリンピアン、学識有識者等から2～3名のゲスト候補案を委託者に提出し、委託者の承諾を得た上で出演交渉を行うこと。なお、ゲスト候補は性別や競技等に偏りのないようにすること。ゲストへの出演料は、委託者が支払う。

エ ボランティアリーダー候補者の選出

研修を通じて、リーダー適性や本人希望等を確認し、大会本番期に円滑な運営を行うことを目的として、ボランティアリーダー候補者の選出を行う。

(2) ボランティア配置・運営計画の策定

大会本番期運営時における横浜市・都市ボランティアのラストマイル(競技会場周辺の駅から競技会場入口までの、観客が歩行するルート)上及びイベント補助、事務局補助の配置計画及び運営案を策定すること。策定にあたっては、ボランティア候補者からの活動希望日や役割希望等の情報を収集し、配置計画を作成すること。配置計画作成にあたっては、委託者と十分に協議すること。なお、ラストマイルは2019年度中に決定される予定である。

(3) 電話問合せ対応

ア ボランティア候補者等からの問合せ

候補者等からの一般的な問合せや、欠席連絡等に対応すること。事務局として、固定の電話回線を1本用意し、問合せ対応の際は、募集要項、横浜市都市ボランティアに関する情報、大会ボランティアの基礎知識を十分に把握の上、わかりやすく丁寧な説明を心がけること。電話回線は、本業務専用回線とすること。回答に協議が必要な事項については委託者と協議の上、回答すること。

なお、研修日当日は当日連絡先用の携帯電話を用意する等、欠席連絡等の対応が取れる体制を確保すること。

イ 対応記録の作成

問合せ日時、問合せ内容や回答内容等をまとめた問合せ対応記録を電子データ(エクセルファイル)で作成し、提出すること。提出時期及び頻度については委託者と協議の上、決定する。

ウ 期間

契約締結日から令和2年3月31日まで

(4) 実績報告書(ボランティアの活動記録)の作成

研修等の様子を撮影し、撮影した写真を委託者へデータ支給すること。また、撮影した写真を基に活動記録の実績報告書を作成すること。

ア サイズ A4サイズ(両面)

イ ページ数 30ページ程度

ウ 必須項目 各研修やイベントの概要、参加者数、当日写真

エ その他 写真を主とした内容で、必要に応じて様子が分かるように注釈をつけること。

5 全体業務委託概要

(1) ボランティア研修運営(共通研修、任意研修)

(2) 役割別、リーダーシップ、配置場所別ボランティア研修計画策定、研修の実施

- (3) ボランティア配置・運営計画策定、大会本番のボランティアの配置管理・運営
- (4) 委託者が用意するボランティアユニフォームの配付業務の運営
- (5) 電話問合せ対応（ボランティア候補者等の問い合わせ対応）
- (6) 実績報告書の作成、大会本番のボランティア活動記録集の作成

6 業務遂行上の配慮事項

- (1) 業務は、委託者の定める委託契約約款（別紙）によるほか、本仕様書に基づき実施すること。
- (2) 業務遂行にあたって、本仕様書において不明な点、疑義等が生じた場合は委託者と受託者が協議の上対応すること。
- (3) 委託者は必要と認めるとき、受託者に対し業務の処理状況について調査し、又は報告を求めることができる。
- (4) 受託者は、「個人情報取扱特記事項」及び「電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項」を遵守し、個人情報に関する管理規定の整備や定期的な研修の実施など、個人情報の適正管理のため必要な措置を講じること。
- (5) 業務遂行にあたって作成される記録・資料等の成果物の著作権等の権利については、全て委託者に帰属するものとする。
- (6) 委託者は必要と認めるとき、受託者に対し業務の処理状況について調査し、又は報告を求めることができる。
- (7) 受託者が本業務で取り扱った個人情報は、紙情報、データ情報とも、受託者が確実に廃棄の上、その旨の報告書を提出すること。