

横浜グリーンエキスポにおける賓客受入等業務委託 業務説明資料

1 総則

(1) 適用範囲

本資料は「横浜グリーンエキスポにおける賓客受入等業務委託」（以下、「本業務」という）に適用する。

(2) 準則

本業務の実施にあたっては、本資料のほか、横浜市の委託契約約款及び契約規則を遵守すること。

(3) 件名

横浜グリーンエキスポにおける賓客受入等業務委託

(4) 履行期間

契約締結日から令和10年3月31日（火）まで

(5) 履行場所

委託者が指定する場所（主に横浜市内）

2 業務の背景・目的

令和9年3月19日（金）から9月26日（日）に、A1クラスの国際園芸博覧会「横浜グリーンエキスポ」が開催される。過去に日本で開催された万博の例も鑑みると、皇室関係者に加え、国内賓客としては総理大臣、閣僚及び国会議員など、海外賓客としては国家元首及び王室など、国内外から多数の賓客が来浜することが想定されており、横浜市も開催自治体として、公益社団法人2027年国際園芸博覧会協会（以下、「協会」という）をはじめとする関係機関と連携し、会場内外において適切に接遇を行う必要がある。

本委託業務は、国内外から来訪される賓客に、適切な接遇を行うための体制の整備及び運営を行うことを目的とする。

3 業務内容

本委託業務で実施する業務は次の(1)～(13)とする。

業務の実施にあたっては、委託者と協議し、各専門分野の知見を十分に反映しながら進めること。また、本委託業務を効率的に進めるために必要な業務について、任意で提案し、追加することができる。

(1) 接遇実施計画の策定

開幕に向け、協会及び委託者が定めた基本計画を基に、より詳細な計画を策定し、委託者の承認を得ること。

(2) 受入業務に関するマニュアル等の作成

賓客受入に関する問合せから実際の受入れの流れや手続き等について記載したマニュアルを作成し、委託者の承認を得ること。

※(1)及び(2)の実施に当たっては、協会と調整するとともに、必要に応じて、2005年日本国際博覧会及び2025年日本国際博覧会の記録を参照すること。

(3) 通訳の確保及び手配

委託者における海外賓客対応を実施するための通訳を、委託者からの依頼に応じて手配するため、下記のとおり想定される場面及び回数を漏れなく対応する運営手法を提案すること。なお、必要時間数には、当日の業務説明時間は含むが、履行場所までの移動時間及び業務終了後の移動時間は含まない。また、必要時間数は目安であり、案件によっては稼働時間が増減する場合がある。

担当業務		必要時間数	想定実施数
会場内	・ナショナルデー・スペシャルデーに関する対応 ・横浜市出展施設での受入対応 ・その他の会場内視察、表敬等への対応	2時間	450回
会場外	・会期前の来日に伴う対応 ・市庁舎等における表敬訪問 ・各種イベントへの対応等	1時間	50回

・会場内通訳における勤務時間は、開場時間（9:30～21:30(予定)）の間とし、配置に関しては、受託者において調整・管理すること。

・通訳の手配は、原則通訳日の3日前を目安に受託者への依頼を想定するが、提案を基に協議の上決定する。また、やむを得ず緊急の通訳依頼（依頼日翌日等）となった場合にも対応すること。なお、緊急依頼の場合でも、委託者は特別料金等を別途支払わないものとする。

・主に横浜グリーンエクスポ会期中の依頼を想定するが、各国の代表者による会期前の来日等に基づき、会期前に実施される場合もある。

・横浜グリーンエクスポの開催期間は一定程度固定の者で対応できる体制とすること。

・通訳は日英を基本とするが、仏語または西語を使用する国のナショナルデー（以下「ND」という）及びスペシャルデー（以下「SD」という。）が開催される場合は、日仏または日西を依頼することがある。

・通訳は、国際政策、国際経済、国際技術協力等の専門分野の知識、外交儀礼に関する知識、公的マナーを十分に備え、元首・大使・首相等ハイレベルな政策決定者の通訳実績（面会、国際会議、講演等）を5年以上有するSクラスの者とする。また、英語については概ね年間50回以上、その他の言語については、概ね年間10回程度の通訳実績を有するSクラスの者とする。加えて、委託者が提示する通訳参考資料をあらかじめ十分に理解すると共に、専門用語を含めて話者の発言を正確でわかりやすく忠

実に通訳できる者とする。ただし、ND/SD以外の対応に関しては、Aクラスでも可能とする。

- ・ 事前準備費、交通費、機材費等、通訳に関する諸経費は全て通訳料に含むこと。
- ・ 委託者の都合による通訳業務取りやめにかかる費用は、通訳日の2日前（土日祝を含む）以降に取消の連絡をした場合のみ支払う。なお、キャンセル料率は以下のとおりとする。

①通訳日の1～2日前：50%

②通訳日当日：100%

(4) 運転手付き車両確保及び手配

ア 運転手付き車両確保

- ・ 会期中、会場外アテンド等において職員が使用する車両の確保を行うこと。
- ・ 車両は、運転手を除いて4名以上乗車可能な車両とすること。
- ・ 使用回数は150回程度、1回における稼働時間は半日程度を想定する。

イ 車両手配

- ・ 原則使用日の2日前までに委託者が使用を希望した場合、配車を行うこと。
- ・ 委託者の都合による業務取りやめにかかる費用は、使用予定日の2日前（土日祝を含む）以降に取消の連絡をした場合のみ支払う。なお、キャンセル料率は以下のとおりとする。

①使用予定日の1～2日前：50%

②使用予定日当日：100%

ウ 車両運行にかかる費用

当該車両の運行に必要なガソリン代、高速道路代その他一切の費用は、車両代に含むこととする。

(5) 日報・月報の作成

ア フォーマット案作成

会期中に使用する日報・月報のフォーマット案を作成し、委託者の承認を得ること。

イ 日報・月報の作成

会期中、日報・月報を遅滞なく作成すること。なお、入力したものは適宜委託者が確認できるよう工夫すること。

(6) 参加国基本情報シートの作成

ア フォーマット案の作成

市長等特別職等（以下「特別職等」という。）がND及びSDに出席する際に必要な、当該国・国際機関（以下「当該国等」という。）の基本情報等を記載した資料（以下「シート」という。）の様式を作成し、発注者の承認を得ること。なお、シートには、当該国等と横浜市の関わりについて記載する欄を設けること。

イ シートの作成

- ・当該国等と横浜市の関わりについては、発注者から提供を受けた資料を基に、特別職等の当該国等要人との面会実績や主催行事への出席実績等を調査し記載すること。
- ・シートについては、ND及びSD実施日に対し、原則、案件の2週間前までに完成させ、委託者へ共有すること。なお、ND、SDの日程については、判明したもののから随時委託者から受託者に対し情報提供する（全ての日程が確定するのは2026年10月頃を想定）。

(7) 物品の調達及び設置

賓客受入業務に必要となる物品について、下記を例として、種類や数量等を検討し、委託者と協議の上、契約金額の範囲内で調達し、会場内執務スペースに設置すること。

(a) 接遇に関する物品

表敬に伴う卓上国旗、貸出用ワイヤレス無線機（周囲のにぎわいの中でも、説明者の解説を同時に複数の賓客等に伝達するため、受信用を最大60台、説明者用1台、通訳用1台）

(b) 執務に関する物品

印刷用PC1台、カラープリンター1台、シュレッダー1台、シュレッダー用ゴミ袋、ゴミ箱、ゴミ箱用袋、無線機10台、無線機消毒用品、コピー用紙

(c) その他の物品

上記を除き、新たに必要となった物品

- ・印刷用PCについては、委託者が所有する端末からメールで送付されたデータの印刷を想定する。
- ・PCについては、執務スペース使用開始時にすぐに執務できるよう、受託者がセットアップ等の作業をしておくこと。
- ・執務スペース稼働開始時期については、委託者と協議して決定することとし、同時期に合わせて遅滞なく必要な物品を調達すること。
- ・いずれの物品も会期中は受託者にて保守や管理等を行い、会期後は受託者が回収すること。

(8) サポート要員の配置

通訳の手配及びシフト作成、通訳者との連絡、定型的な資料作成、車両手配、会場に配置された通訳の統括や、賓客または要人が会場内他施設視察を希望した場合の相手方施設との調整、接遇記録（写真撮影含む）等、現場にて委託者をサポートする人員を常時2名配置すること。

(9) 案件管理システムの導入及び運用管理

各案件をわかりやすく可視化し、関係者間で最新の情報を元に業務連携が可能なシステムを提案すること。なお、システムを運用するにあたっては、別紙「接遇案件管理システム構築に関する詳細仕様について」記載事項を遵守すること。

(10) 記念品の調達

来場された賓客等に向けて、横浜らしさ、横浜市出展らしさを表現した記念品及び記念品を提供するためのバッグを準備すること。なお、会期中は様々な賓客等が来場されることが考えられるため、複数種類用意すること。また、合計数量は5,000個程度を想定するが、委託者と協議の上決定すること。

(11) 賓客等接遇記録集作成

会期前から会期中における接遇に関する情報を取りまとめた記録集を作成すること。実施にあたっては、委託期間終了までのスケジュールを作成し、それに基づいて行うものとする。また、業務の結果について取りまとめることとし、写真や図表等を用いてわかりやすく作成すること。なお、作成において使用する写真等は受託者において準備すること。

(12) 業務打合せ

業務の実施にあたり、委託者と受託者で打合せ等を行うこと。打合せの頻度は委託者と協議の上決定するものとする。また、打合せ等の都度、受託者において議事録を作成すること。

(13) その他

仕様書の定めによらず、本委託業務の遂行に伴い、必要な業務が発生した場合は、双方協議の上、決定するものとする。

4 成果品

(1) 報告書：A4判

(2) 報告書及び打合せで作成した資料の電子データ（CD-R又はDVD-R格納）

（Microsoft Office等により編集可能なデータも併せて格納すること）

(3) その他企画検討過程の資料で、委託者が必要と認めるもの

5 その他

・業務の実施に際しては、プロポーザルの内容に関わらず、委託者と協議の上、業務実施計画を策定し、業務を実施する組織体制と併せて提出すること。

・受託者が本業務を実施するにあたり生じた諸事故や第三者に与えた損害等については、受託者が一切の責任を負うとともに、委託者に発生原因及び経過等を速やかに報告し、委託者の指示に従うものとする。

・受託者は、常に委託者と密接に連携を図り、委託者の意図について熟知のうえ作業に着手し、効率的な業務の実施に努めなければならない。

・受託者は、本業務の実施にあたり、本市等が発注する他の業務等と関連する内容については、他の業務の受託者等と連携して行うこと。

・受託者が横浜市の所有する書籍や報告書類等を借り受け、これを紛失又は破損した場合、受託者の責任においてこれを修繕、若しくは補償すること。

・業務説明資料に定められていない事項や業務内容に疑義を生じた場合、並びに、業務

上重要な事項の選定については、あらかじめ委託者と打合せを行い、その指示又は承認を受けること。

- ・受託者が、本業務に関して個人情報を取り扱う事務を行う場合には、「個人情報取扱特記事項」を遵守し、業務着手にあたっては、「個人情報取扱特記事項」第10条に基づく研修を実施し、個人情報保護に関する研修実施報告書・誓約書を提出すること。また、個人情報取扱特記事項第8条第2項に基づき、本業務実施期間中少なくとも1年に1回、委託者により情報の管理の状況及び委託業務の履行状況に係る実地検査を行うため、受託者は必要な協力を行うこと。

- ・受託者は、この契約に基づき電子計算機処理等の事務を行う場合には、「電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項」を遵守することとする。

- ・成果品については、横浜市に帰属するものとする。

- ・本業務を通じて知り得た情報について、受託者は守秘義務を負うこととし、委託者の許可なく使用することのないように、適切に管理すること。

- ・本資料、関連資料及び関連規程等に定めのない事項並びに重要な事項を選定する場合や、業務内容に疑義を生じた場合は、速やかに発注者と事前協議のうえ、その指示又は承認を受けるものとする。