

令和8年度一般会計歳出 第2款2項1目 GREEN×EXPO推進事業費
12-18-900000 その他業務委託料

受付番号	種 目 番 号 —	連絡先	GREEN×EXPO 推進課 渡部 電話 045-671-4627
------	--------------	-----	--------------------------------------

設 計 書

- 1 委 託 件 名 横浜グリーンエキスポ来場サポートデスク事業業務委託
- 2 履 行 場 所 横浜市内 18 区の区民まつり会場（計 18 会場）
※詳細については別紙参照
- 3 履 行 期 間 契約締結日から令和9年3月31日まで
- 4 契 約 区 分 ☐確定契約 ☒概算契約
- 5 その他特約事項 特になし
- 6 現 場 説 明

不要

要（ 月 日 時 分 場所 ）
- 7 委 託 概 要 電子チケット予約及び来場予約サポート業務及び広報 PR 業務

8 部 分 払
する（ 回以内）
しない

部 分 払 い の 基 準

業 務 内 容	履 行 予定月	数 量 (概算数量)	単 位	単 価	金 額 (概算金額)

委託代金額

¥

,

.

—

内 訳 業 務 価 格

¥

,

.

—

消費税相当額

¥

,

.

—

内 訳 書

名 称	形状寸法等	数 量	単位	単 価 (円)		金 額 (円)		摘 要
備品調達費		1	式					
運搬費		(18)	回					
現場諸経費		(18)	回					
備品管理費		1	式					
計画書作成		1	式					
マニュアル作成		1	式					
アンケート作成		1	式					
報告書作成		(18)	回					
会場打合せ		(18)	回					
進行管理費		1	式					
人件費		(18)	回					
小 計								
消費税								
合 計								

横浜グリーンエキスポ来場サポートデスク事業業務委託仕様書

1 委託業務名

横浜グリーンエキスポ来場サポートデスク事業業務委託

2 業務目的

横浜グリーンエキスポ（以下「エキスポ」という）は、その準備及び開催運営等を国から指定された公益社団法人である2027年国際園芸博覧会協会（以下「協会」という。）が実施しており、本市は協会と連携し開催に向けた取組を推進している。

エキスポのチケットについては、令和8年3月からチケット販売開始、同年秋より来場日時予約が開始される予定である。そのため、本市においても、開催自治体として市民が円滑にチケット購入や来場日時予約を行うことができる環境を整備する必要がある。

本事業は、特に高齢者などデジタル機器の操作に不慣れな方を含め、幅広い来場者に対して、チケット購入及び来場日時予約の支援、あわせてエキスポに関する情報発信をすることにより、市民の利便性向上及び来場意欲の醸成を図る。

3 業務履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

4 業務実施概要

(1) 実施場所

横浜市内18区の区民まつり会場（別紙参照）

(2) 実施回数

業務履行期間内に計18回実施（候補日は別紙参照）

(3) 実施時間

区民まつり開催時間内

※原則午前10時～午後5時（準備・撤去に要する時間を除く）

各会場の開催時間により、変更する可能性あり。

5 委託業務内容

(1) 実施計画の策定

契約後すみやかに、以下を含む事業計画書を作成し委託者に提出すること。

- ・実施体制
- ・事業実施工程
- ・緊急連絡体制等

・運営・説明マニュアル

(2) 来場サポートデスクの運営

ア 関係者調整

18 区の区民まつり担当者等と、会場の利用方法等（利用スペースの確認、レイアウト調整、人員整理・誘導等）にかかる調整を行うこと。

会場の利用については、区民まつり等の出展要綱等を十分に確認し、区民まつり担当者や施設管理者の指示に従うこと。また、明示されない使用方法や会場に備え付けの物品の借用等については区民まつり等の担当者と十分に協議・調整を行うこと。

イ 物品、人員等の調達

実施にあたり必要な物品・人員等については、全て受託者が手配・調達すること。

以下は想定される物品等の一例である。

- ・長机（横 180cm×奥行 45cm×高さ 70cm 程度）1 脚程度
- ・椅子 4 脚程度
- ・タブレット等の情報機器（2 台以上）
- ・モニター（デジタルサイネージ等）
- ・ポータブル電源
- ・操作方法の手順パネル（パネルの作成含む）
- ・事業を実施していることがわかるサイン等会場内の誘導に必要な表示等
- ・その他必要な什器・広報物
- ・運営に要する人員（現場の運営管理、委託者との連絡調整及び来場者対応）

※電源は受託者が調達する。必要に応じて、延長コード等を準備すること。

※広報に係るチラシについては委託者より提供する。提供数量においては、委託者が決定する。

※屋外会場も想定されることから、熱中症対策など実施時期に応じて必要な物品（飲料、冷却シート等必要数）を用意し、業務に当たること。

※デザインを要する制作物（協会 I P を使用する制作物）については、本市及び協会と協議した上で制作すること。

※机等の什器については、区民まつり運営側で準備する場合もある。

※テーブルクロス、卓上のぼり、のぼり旗（台座や骨組みについては受託者が準備すること）、スタッフベスト等は委託者より提供する

ウ 会場の設営等

本事業を実施するために必要な物品、什器、サイン等の運搬、会場の設営・撤去、来場者の案内・誘導整理、受付を行うこと。

各運営場所の利用可能スペースにおいて、長机や椅子を配置できない場合は、立位での運営を行うなど、状況に応じて柔軟に対応すること。

なお、物品などの搬出入については、区民まつり担当者等の指示に従うこと。

エ 情報機器等の手配及びセキュリティ対策

- (ア) タブレット等の情報機器は、通信回線を含めて受託者において手配すること。
- (イ) タブレット等の情報機器にウイルス対策ソフトのインストール及び定期的なウイルス定義ファイルの更新を行うなどし、情報漏洩させないこと。
- (ウ) タブレット等の情報機器が、システム障害又は通信障害により使用できない場合に備え、あらかじめ代替手段や対応手順を定め、業務への影響を最小限に抑えるための対策を講じること。
- (エ) 本業務完了後、使用した情報機器等については、入力情報の復元ができないような適切な処理を行うこと。
- (オ) その他使用者の不正使用防止策を講じること。

(3) 運営・説明マニュアル作成及びスタッフ研修

- ア 本事業の運営手順、注意事項等について定めた運営マニュアルを作成すること。
 - イ 来場サポート内容がわかるスタッフ用の説明マニュアルを作成すること。
 - ウ 本事業に従事する全てのスタッフにスタッフ用の説明マニュアル及び委託者より提供された FAQ を基に、適切な研修を必ず事前に実施すること。
 - エ 上記ア、イの内容については、使用開始前に委託者と調整のうえ定めること。
また、ア、イ及び FAQ について、運営状況に応じて見直し、改訂を行うこと。改訂を行った際は、スタッフに対して業務研修を改めて実施すること。
 - オ 作成した運営・説明マニュアルに関する権利は、委託者に帰属する。受託者は、本委託業務の実施目的以外には、運営・説明マニュアルは使用しないこと。
 - カ 本委託業務を実施するうえで、第三者に提供する必要が生じた場合には、委託者と受託者の間で協議を行い、委託者が認めた場合のみ、第三者に提供することができる。
- ※協会のチケットページにおける申込手順は委託者より提供する

(4) エクスポ来場サポートデスク実施にかかる広報

- ア 広報にあたっては、エクスポ来場サポートデスクの開設中に、スタッフによる積極的な声掛けやチラシ配布等、効果的な広報 PR 活動を実施することで集客を促進し、事業の認知度向上を図ること。説明や質問については、作成した FQA により、対応すること。
- イ サポートデスク来場者に頒布品を配布すること。頒布品については、発注者より提供する。
- ウ サポートデスク自体においても、アイキャッチができるよう広報媒体（のぼり、パ

ネル等)を用いた工夫を施すこと。

エ その他広報の詳細については、発注者と協議の上、決定するものとする。

(5) 電子チケット予約及び来場予約サポート業務

区民まつり等への来場者に対し、アカウント登録、電子チケット購入、来場日時予約及び変更の支援などを行う。

(6) 問い合わせ対応等

本事業に係る FAQ について、委託者が提供する内容を基に作成すること。

なお、受託者は運営状況に応じて FAQ の内容を適宜見直し、必要に応じて改訂を行うこと。改訂を行った場合は、委託者にその内容について必ず了承を得ること。

(7) アンケート対応

サポートデスク来場者に対し、本事業に係る簡易的なアンケートを実施すること。

(3～5項目想定)

※項目については、委託者が受託者に提供する。

※WEB アンケートも可とする。

アンケート結果については、実績報告書とともに提出すること。

6 業務実施に関する条件

(1) 業務実施体制

ア 委託者への連絡・調整・報告等を行う責任者を置くこと。また、あらかじめ委託者と十分協議を行い、常に密接に連絡をとりその指示に従い、委託者及び事業に従事する者のいずれとも直ちに連絡が取れる体制を確保しておくこと。本業務に従事する者の体調把握を行い、体調不良者が生じた場合は速やかに代替人員を手配すること。

イ 実施に当たり、現場の運営管理を行う者及び来場者対応を行う者を配置するなど、業務を円滑かつ確実に遂行できる人的体制を確保すること。

なお、従事者の休憩、離席その他の理由により業務が中断することのないよう、必要な体制を整えること。

ウ スタッフの配置・役割、連絡体制等を明確にしておくこと。加えて、事故、災害などの緊急事態が発生した場合において、委託者と連携しながら対応すること。また、緊急時の体制を整備すること。

エ スタッフについては、会場内で本業務の従事者であることが判別できるもの（ビブス等）を着用のうえ従事すること。

(2) 電子チケット予約及び来場予約サポート業務時の対応について

事務対応や接客対応において、苦情や常識を逸脱するような要求・業務妨害にあたる

行為など、その発生を未然に防止する対策はもとより、トラブルに至った場合は初期対応は責任者と担当者が連携して対応を行い、受託者が責任をもってその対応に当たること。

(3) 感染症予防対策

感染症の予防・拡大防止対策を行うこと。

(4) 雨天時の対策

小雨等で決行する場合の雨天対策を行うこと。特に精密機器の防水には細心の注意を図ること。

7 提出書類

(1) 実施計画書（運営・説明マニュアル含む）

履行開始前までに、内容について委託者との協議を済ませること。

(2) 実施報告書

会場ごとにまとめ、各会場における実施最終日から 10 日以内に委託者に提出すること。内容は、開催日時、場所、来場予約サポート利用者数、レイアウト図、全体所感（利用者層や会場の様子等の詳細）、改善点等を含めること。開催状況の写真を 2～3 枚添付すること（撮影の際、申請者の顔など個人情報が判別できない状況にすること）。

併せて、アンケート結果についても提出すること。

<主な報告内容>

サポートデスク利用人数、説明チラシ配布枚数、声かけ人数、

頒布品配付数、情報発信回数、アンケート結果

※性別、年齢層別、人数を時間ごとに集約すること

※必要に応じて来場者から聞き取りすること。

8 個人情報保護に関すること

(1) スタッフが来場者本人の携帯端末（スマートフォン等）や会場の情報機器（タブレット等）で操作・入力する際に個人情報が含まれる場合、必ず事前に本人から端末操作や個人情報の取扱い等にかかる同意書（様式任意）を徴したうえで保管すること。また、委託者から請求があった場合は遅滞なく同意書原本を開示すること。

(2) サポートデスク来場者の個人情報が不特定多数の目に触れないよう、プライバシー保護対策を講じること。

(3) 受託者は、本契約に関して知り得た秘密を第三者及び受託者の従業員で本作業委託遂行に関係しない者に一切、開示・漏洩してはならないものとする。この契約終了後も同様とする。

(4) 受託者は、本契約の履行に必要な委託者が秘密と指定して開示した情報を他の用途に使用してはならない。本契約終了後も同様とする。

- (5) 受託者は、本契約の履行により知り得た内容を第三者に提供してはならない。本契約終了後も同様とする。
- (6) 受託者は、本契約に基づく業務を処理するため、委託者から提供された資料等を、委託者の承諾なくして複写又は複製をしてはならない。また、本契約終了後は、速やかに委託者あてに返還し、若しくは廃棄し、又は消去しなければならない。
- (7) 受託者は、本契約に係る情報の保管・管理に万全を期さなければならない。
- (8) 受託者は、契約目的物の納入前に事故が生じたときには、速やかにその状況について書面をもって委託者へ報告し、委託者の指示に従わなければならない。
- (9) 受託者は、委託者から提供された資料等のうち、受託者が契約履行のために作成したそれらの記録媒体については、施錠できる保管庫等に格納する等、適正に管理しなければならない。
- (10) 受託者は、個人情報の管理と情報セキュリティについて、万全の対策措置を講ずること。

9 その他

- (1) 本委託業務の遂行においては、委託契約約款、個人情報取扱特記事項、その他必要事項について、十分に確認を行うとともに、委託者の指示を受けること。個人情報取扱特記事項にある研修の実施及び誓約書については、来場予約サポート業務実施前に研修を実施し、誓約書及び報告書を提出すること。また、作業内容等について、疑義が生じたときは、速やかに委託者と協議のうえ対応すること。
- (2) 委託者が承認したものを除き、受託業務のすべて又は一部を第三者に再委託することは認めない。
- (3) 来場予約サポート終了時には会場を清掃し、生じたごみ等についてはすべて受託者が回収し、持ち帰って適切に処理をすること。
- (4) 本委託業務の運営に要するすべての費用は、業務委託費に含めることとする。
- (5) 区民まつり等が中止・延期になった場合は、その対応について委託者と協議する。
- (6) 本委託業務について、仕様書に記載のない事項については、委託者と協議のうえ、決定すること。

別紙 納入先住所一覧

各区（18区）	日時（予定）	開催場所（予定）
01_鶴見区	10月17日	入船公園
02_神奈川区	10月11日	反町公園
03_西区	11月1日	戸部公園
04_中区	11月8日	象の鼻パーク
05_南区	3月中旬	蒔田公園
06_港南区	11月7日	港南ふれあい公園
07_保土ヶ谷区	10月31日	県立保土ヶ谷公園
08_旭区	10月18日	旭区役所とその周辺
09_磯子区	9月27日	磯子区役所とその周辺
10_金沢区	10月17日	海の公園
11_港北区	11月23日	横浜アリーナ
12_緑区	10月18日	県立四季の森公園
13_青葉区	11月3日	青葉区役所とその周辺
14_都筑区	11月3日	都筑区総合庁舎周辺及びセンター南駅周辺
15_戸塚区	11月3日	東戸塚小学校
16_栄区	11月1日	神奈川県警察学校グラウンド
17_泉区	11月3日	和泉遊水地3池・4池
18_瀬谷区	10月18日	瀬谷区役所、二ツ橋公園、瀬谷土木事務所