神戸 2024 世界パラ陸上競技選手権大会

別紙 1

神戸 2024 世界パラ陸上競技選手権大会に係るボランティア運営業務

委託仕様書

神戸 2024 世界パラ陸上競技選手権大会に係るボランティア運営業務
委託仕様書

１．業務の目的

本委託の目的は、神戸 2024 世界パラ陸上競技選手権大会(以下「大会」という)に向けボランティア募集、研修など運営全般を円滑に遂行することである。本委託の遂行にあたっては神戸 2024 世界パラ陸上競技選手権大会組織委員会事務局(以下「組織委員会事務局」という)によって示される基準・条件等を十分に踏まえ、大会理念実現のためにボランティアが活躍する場を提供すること。

２．委託期間

契約締結日から令和６年８月 30 日まで

３．ボランティア概要

(１)募集期間：令和５年 5 月 17 日から 8 月 31 日まで

(２)募集人数・活動時間：延べ約 2,856 名※下表参照

(３)活動期間：令和６年５月 12 日から 5 月 26 日まで(予定)

※参考：大会期間は令和６年５月 17 日から 5 月 25 日まで

午前の競技： 9 時から 12 時、午後の競技：17 時から 20 時(予定)

(４)活動場所：ユニバー記念競技場とその周辺施設等、しあわせの村、公式ホテル等

(５)活動内容：主な活動内容は下表の通り。配置計画を策定するうえで増減の可能性あり。

場所	活動内容	活動時間	ポジション数	延べ人数
競技場とのその周辺	競技用具の荷捌き	7 時から22時	64	128
	VIP対応	7 時から23時	114	114
	選手団の語学補助	8時から正午	204	480
	ケータリング	8時から20時	104	208
	輸送	8 時から20時	44	192
	広報・メディア	8時から20時	62	236
	選手対応	9時から19時	104	234
	アクレディテーション	10時から19時	54	80
	会場案内	8時から20時	36	186
	入場時検査	8時から20時	36	142
	観戦に伴う学生の誘導	8時から正午	108	216
競技場外	語学補助(補助競技場)	正午から15時	24	48
	ケータリング	8時から20時	52	78
	語学補助(ホテル)	8時から20時	32	352
	選手対応	9時から19時	26	78
	アクレディテーション	10時から19時	56	84
			1,120	2,856

※競技場外とは補助競技場(しあわせの村)、公式ホテル(11 箇所)、神戸空港を指す。

※活動時間及びボランティア延べ人数は、現段階の想定であり、今後の運営計画や競技スケジュールの決定によって変動する可能性がある。

４．委託業務の内容

(１)計画

(ア)ボランティア実施計画書の策定

本委託内容に則して実施計画書を策定すること。なお実施計画には下記の計画書の策定を必ず含めること。

ⅰ)配置計画書

各 FA と打ち合わせのうえ、ボランティアの活動内容や専門性(語学・福祉)の要否、配置場所、配置数などを記載した配置計画書を策定すること。

※FA(「業務分野」の意)とは、業務の進捗や予算、入場資格(アクレディテーション)等を管理するために設けられる組織上の基礎的な単位である。

ⅱ)広報計画書

募集告知及び募集期間中における効果的な広報戦略を含む広報計画書を策定すること。

ⅲ)研修計画書

『(３)教育』の実施に際し、マニュアル作成や研修方法等必要項目を含む研修計画書を策定すること。

(イ)参考スケジュール

ボランティア実施計画書の策定に際し、主な業務について下表を参考にすること。

業務項目	スケジュール
ボランティア募集告知(募集 PR 活動)開始	令和５年２月～
研修マニュアル(指定資料)提出(WPA 確認)	令和５年３月
ボランティア募集	令和５年５月 17 日から８月 31 日
ボランティア選定・採用通知完了	令和５年 11 月 30 日
ボランティア研修完了	令和６年４月 30 日
ボランティアセンター設置(競技会場)	令和６年５月 12 日から 26 日

(２)募集・選考

(ア)ボランティア人材の確保

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。

(イ)募集要領の作成

募集にあたって、組織委員会事務局と調整のうえ募集要領の作成すること。

(ウ)募集ページの作成

応募者のエントリー情報を収集するシステムを準備すること。情報セキュリティ法令など遵守できるものに限る。大会公式ホームページへアップロードするための募集ページの構成を組織委員会事務局が委託しているホームページ作成会社と調整のうえ作成すること。

(エ)広報物の作成

広報計画書に基づき、募集に係るサイネージのデザインデータ等の必要な広報物を作成すること。

(オ)広報・PR の実施

広報計画書に基づき、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組織委員会事務局と協議・調整のうえ実施すること。

(カ)選考

募集人数をボランティア応募者数が超過しない場合も含め、「１.業務の目的」の基準を満たすボランティアを選考すること。

(キ)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。

(３)教育

(ア)研修の企画

ボランティアに対する研修は令和５年 12 月から令和６年４月末までの間に実施を完了すること。下記①から⑤のテーマに関する研修を企画する。また、必要な知識を習得する場にとどめず、ボランティア同士の交流の場としての要素も含めた内容とすること。

①共通　…大会概要の把握をはじめ、「パラスポーツに関する知識」や「おもてなし」などボランティアに共通内容として習得してもらう。

※「パラスポーツに関する知識の習得」に関しては国際パラリンピック委員会(IPC)が作成したプログラムを使用すること

②活動別…活動場所での実地研修含めて、個別の活動に応じた内容の理解をしてもらう

③地域　…開催都市である「神戸」を知ってもらう

④D&I　...日常生活における多様性・平等な機会などについて気づきを与える

⑤語学　...挨拶など基本的な英会話能力及び活動時に必要な用語の習得

(イ)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、対象者に配布できるように印刷・製本を行うこと。※各マニュアルの印刷や郵送対応は、受託事業者が行う。

①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にはじめ、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

②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・時間など詳細について記載

③管理マニュアル(ボランティア管理者用)

出欠報告や忘れ物、怪我等の非常時対応について記載

(ウ)研修資料の作成

上記(ア)で企画した内容について、効率的に理解を深めてもらえるような研修資料を作成し、対象者に配布できるように印刷・製本を行うこと。※各研修資料の印刷や郵送対応は、受託事業者が行う。

(エ)研修の実施

効果的且つ効率的な研修を実施するために対面とオンラインを使い分けること。全てのボランティアが上記各テーマ必ず１回以上受講できるようにする。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。また、その施設使用料や調達に係る一切の費用は受託事業者の負担とする。

(オ)その他必要資料の作成

上記(ア)①の「パラスポーツに関する知識の習得」に関しては、大会開催 12 ヶ月前までに詳細と研修スケジュールの合意を必須とするため、日本語版及び英訳版の資料を作成すること。

※１：『５．業務の履行にあたっての留意事項』で示す『開催合意書』により定められた事項

(カ)その他諸調整

研修を実施するうえで、出欠管理や研修のフィードバックを取りまとめること。活動当日までに欠席等で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。

(4)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。対応方法については電子メールのみの受付とする。問い合わせに対する回答は原則、組織委員会事務局から提供する QA に基づき回答するが、内容に応じて組織委員会事務局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を起算して 2 営業日以内に回答すること。直前期(大会開催 3 か月前)に電話対応(1 回線※モバイル端末可)を併せて行う。そのために、受託事業者はスタッフを最低 1 名配置すること。

・ボランティア管理

研修の案内、ボランティアからの要望に沿ったシフト調整など管理を迅速に対応できるように一元的に管理ができるプラットフォームを用意すること。ただし、情報セキュリティ法令など遵守できるものに限る。

②活動開始から終了まで

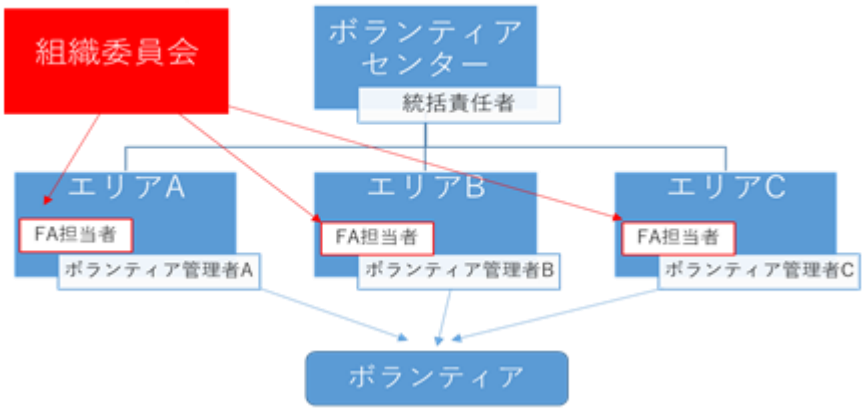
・ボランティア管理者の設置

体制構築にあたり、活動エリアごとにボランティアを取りまとめるボランティア管理者を設置し、受託事業者がこれを手配する。選定したボランティアからボランティア管理者を選出することも可能とする。本ボランティア管理者に対して、研修を企画・実施すること。

・ボランティアセンターの設置

組織委員会事務局が指定した諸室(グリーンアリーナ神戸内を想定)にボランティアセンターを設置し、統括責任者として受託事業者がスタッフを 1 名配置すること(※施設使用料については組織委員会事務局が負担する)。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うえで必要な事務用品は組織委員会事務局が調達するが、電話回線など運用するうえで必要なものについては受託事業者が調達する。

運営体制(イメージ図)



・休憩場所の設置

各活動場所において、ボランティア用の休憩場所を組織委員会事務局と調整のうえ適切な数量設置すること。

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

ボランティア活動証明書(感謝状)を発行し、証書ホルダーにより保護した状態で郵送すること。

・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。

(５)その他

(ア)ボランティアの待遇

全ボランティアに活動時のユニフォームを支給する。また、活動時間などを考慮して、食事が必要であれば組織委員会が負担する。それ以外の必要な支給品は、受託事業者がこれを手配し費用負担すること。

(イ)データ整理

ボランティアが活動期間中に着用するユニフォームに関して、ボランティア募集時に個々のサイズを把握し、組織委員会事務局の指定する期日までにサイズ別集計データを作成する。確定したボランティアのデータベース(氏名・写真等個人情報)をアクレディテーション FA が指定するフォーマットにて電子納品すること。

(ウ)ボランティアユニフォーム・アクレディテーションの配布

収集した情報に基づき組織委員会事務局が調達するボランティアユニフォーム・アクレディテーションを仕分けし、全ボランティアに配布すること。

(エ)ボランティア保険

受託事業者は全ボランティアの保険の加入の手続きを行い、その保険料については受託事業者負担とする。ただし、大会期間中の保険に関しては組織委員会事務局で加入する。

(オ)ボランティア活動グッズ提案・製作

ボランティアが活動する際に、選手・観客・運営スタッフ等と円滑にコミュニケーションを図るためのグッズを提案し製作すること。

(６)報告書の作成

本業務の報告書を令和６年 8 月 30 日までに提出すること。

５　委託料の支払い

契約当年度(令和４年度)については部分払い等請求できないものとする。

６．業務の履行にあたっての留意事項

(１)常に組織委員会事務局担当者との連携を密にして業務にあたるものとする。

(２)本業務は、本仕様書によるほか、関係法令等に準拠して実施すること。

(３)本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らさないこと。また、個人情報の取扱いに留意すること。

(４)本業務の遂行のために組織委員会事務局が提出した資料、データを業務以外の目的に使用しないこと。

(５)業務の進捗状況については、組織委員会事務局担当者の指示により適宜報告するものとする。

(６)委託業務仕様書に疑義が生じた場合は、組織委員会事務局担当者と十分に協議するものとする。

(７)本仕様書に記載の無い事項については、契約書の規定に基づき、組織委員会事務局と受託者が協議して決めるものとする。なお、本大会の開催に際しては、主催団体である国際パラリンピック委員会(IPC)と運営団体である神戸令和６年世界パラ陸上競技選手権大会組織委員会事務局(LOC)の間で締結された『開催合意書』に基づく運営義務に従うことを基本とする。

７．大会中止時の取扱い

IPC の指示により中止が決定した場合は、契約変更を行い、その時点ですでに履行している業務部分にかかった経費を支払うこととする。