

ラグビーワールドカップ2019大阪・花園ボランティア  
管理運営等業務委託仕様書

**1. 業務名称**

ラグビーワールドカップ2019大阪・花園ボランティア管理運営等業務

**2. 目的**

公益財団法人ラグビーワールドカップ2019<sup>TM</sup>組織委員会（以下「組織委員会」という。）が採用を決定した大会公式ボランティアのうち、開催都市（大阪府・東大阪市）が管理・運営するボランティア（以下、「開催都市ボランティア」という。）のマニュアル作成及び研修の運営補助、開催都市大会運営本部（以下「大会運営本部」という。）の設置等の管理・運営業務を委託するものである。

**3. 契約期間**

契約締結日から令和元年11月29日(金)まで

**4. 用語の定義**

この仕様書における用語の意味は、それぞれ以下のとおりとする。

- (1) ラストマイル：近鉄奈良線東花園駅及び近鉄けいはんな線吉田駅から試合会場・ファンゾーンまでの観客（「大会関係者を除く」以下、同様）の動線
- (2) ボランティアセンター：花園ラグビー場周辺やラストマイル上で活動するボランティアの運営・管理業務を統括する。
- (3) 大会案内ブース：主要駅、空港で会場案内等を行うブース。
- (4) 開催都市大会運営本部：東大阪市花園ラグビー場（東大阪市松原南1丁目1-1、以下「花園ラグビー場」という。）で開催されるラグビーワールドカップ2019の試合当日（以下「試合開催日」という。）、ラストマイル上での警備など開催都市が担当する業務を統括し、指揮する組織

**5. 通則**

- (1) 受託者（以下「乙」という。）は、本業務を実施するに当たり、ラグビーワールドカップ2019大阪・花園開催推進委員会（以下「甲」という。）に業務実施計画書（業務スケジュール、体制計画等）を提出し、詳細に協議を行い、作業を進めること。また、本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合には、その都度甲と協議すること。
- (2) 乙は、本業務の趣旨、目的を十分に理解のうえ、業務実施に当たっては、甲が別途発注する、『ラグビーワールドカップ2019 花園ラグビー場自主警備等実施運営業務』、『ラグビーワールドカップ2019 花園ラグビー場交通輸送実施運営業務』、『ラグビーワールドカップ2019 日本大会及び大阪・花園開催プロモーション等事業に係る企画提案業務』の受注者と十分に連携すること。
- (3) 乙は、以下の大会概要を考慮し、業務を進めること。

## ① 大会概要

### (ア) 花園ラグビー場での試合開催日

| 日程            | キックオフ時刻 | 対戦カード         |
|---------------|---------|---------------|
| 令和元年9月22日(日)  | 14:15   | イタリア vs ナミビア  |
| 令和元年9月28日(土)  | 13:45   | アルゼンチン vs トンガ |
| 令和元年10月3日(木)  | 14:15   | ジョージア vs フィジー |
| 令和元年10月13日(日) | 14:45   | アメリカ vs トンガ   |

(イ) 試合時間はキックオフから2時間程度

(ウ) ゲートオープンはキックオフ2時間前、ゲートクローズは試合終了後1時間30分後

(エ) 1試合当たり来場者見込み数：約25,000人

(オ) 来場者の構成見込み：国内からの来場者8割・国外からの来場者2割

(カ) 来場者使用言語圏：英語圏、イタリア語圏、スペイン語圏、東・東南アジア言語圏 など

(キ) 大会期間中に試合会場とは別にパブリックビューイングによる試合観戦やラグビーアクティビティの提供、大阪全体及び東大阪市の都市魅力を発信する「ファンゾーン」の開催あり。なお、開催時間は各日13時から22時を予定している。

・ファンゾーン開催日（野球場）：9月20・21・22日

・ファンゾーン開催日（てんしば）：9月21・22・28日、10月3・5・13日

※野球場：花園中央公園 野球場、てんしば：天王寺公園エントランスエリア

## 6. 本委託におけるボランティアの概要

本委託における開催都市ボランティアとは、大阪・東大阪市の大会公式ボランティアとして採用された方（約900人）のうち、大阪府・東大阪市の「街なか&ファンゾーンガイド」として活動するボランティアをいう。

(1) 開催都市ボランティアの人数：約500人

(2) 活動場所及び活動期間：

① 花園ラグビー場周辺及びラストマイル上

6日間 <ファンゾーン開催日（野球場）及び試合開催日>

② ファンゾーン及びその周辺

のべ9日間 <ファンゾーン開催日（野球場・てんしば）>

③ 大会案内ブース設置場所

a) 8日間 <試合開催日の前日及び当日>

b) 6日間 <ファンゾーン開催日（てんしば）>

(3) 活動内容：開催都市の街なかや空港、駅、ファンゾーン、スタジアム周辺などにおいて、観戦客の方々を案内（場内案内、アクセス案内、近隣案内、観光案内等）し、楽しませる重要な役割を担う。

(4) その他：ラグビーワールドカップ2019<sup>TM</sup>日本大会公式ボランティアプログラム募集要項による。

## 7. 委託業務の項目

- (1) ボランティアマニュアルの作成
- (2) ボランティア研修の運営補助
- (3) ボランティア管理・運営補助（配置表の作成含む）
- (4) ボランティアセンター、大会案内ブースの設営及び撤去
- (5) 大会運営本部の設営及び撤去
- (6) 業務報告書の作成

## 8. 委託業務の内容

業務の具体的な内容は、以下に示すとおりとする。

### (1) ボランティアマニュアルの作成

① 甲の指示に従って、以下の内容を含む研修資料兼活動マニュアルを作成すること。

- (ア) ラグビーワールドカップ 2019<sup>TM</sup>日本大会概要
- (イ) ファンゾーン概要（場所、運営日時、アクセス情報等）
- (ウ) 運営体制
- (エ) ボランティア活動に関すること
  - ・活動内容、当日の流れ、使用する備品、休憩、食事、ゴミの扱い、その他連絡事項（服装・手荷物・持ち物等）及び注意事項等
- (オ) 花園ラグビー場へのアクセス情報（地図、交通規制情報を含む）、施設情報、座席情報等に関すること
- (カ) 大阪府及び東大阪市の観光・交通情報
- (キ) 緊急時対応等危機管理体制
- (ク) 活動場所ごとの周辺マップ（トイレ、喫煙所（禁止区域含む）、救護所（AED含む）、コインロッカー、ATMは必ず含めるとともに、車椅子の方を案内するルートなどを記載するなど、アクセシビリティにも配慮すること）
- (ケ) 来場者に対するホスピタリティの観点から必要と判断されること
- (コ) FAQ
- (サ) その他、甲が必要と判断したこと

② マニュアル作成にあたっては、以下の事項に留意して、ボランティア活動に必要十分なものにすること。

- (ア) ボランティアに配布されるマニュアルには、組織委員会が作成及び配布するマニュアル（以下、「組織委員会マニュアル」という。）と開催都市が作成するマニュアル（以下、「開催都市マニュアル」という。）があること。
- (イ) 本業務においては、組織委員会のフォーマットに従った開催都市マニュアルの作成（両面フルカラー、上質紙 菊版 紙厚 62.5kg での印刷製本、穴あけ加工（2つ穴）含む）、マニュアル簡易版（B6 サイズ程度、中綴じ）の作成（印刷製本含む）及びボランティアへの配付を担うこと。
- (ウ) マニュアルの作成にあたっては、甲から情報提供を受けるだけでなく、乙が主体的にマニュアルに掲載する情報を収集し、各研修の 10 日前までに、その内容について甲の了解を

得ること。

- (エ) ボランティアへの開催都市マニュアルの配付後、修正事項が発生した場合は、修正箇所を明記したうえで原稿を修正し、必要に応じてボランティアへ配付すること。

## (2) ボランティア研修の運営補助

以下の研修について運営補助をすること。(研修運営主体は、ラグビーワールドカップ2019組織委員会及び開催都市。)

### ① 座学研修

組織委員会が実施する座学研修に合わせて、組織委員会マニュアル、開催都市マニュアル等に基づき実施する研修。

#### [研修の概要]

名称：ロールトレーニング

目的：各ボランティアが与えられたロール(役割)の具体的な活動内容について理解する。

日時：令和元年7月12日(金)～7月15日(月)(受講者は4日間のうち選択して受講)

場所：大阪府咲洲庁舎(さきしまコスモタワー)(大阪市住之江区南港北1-14-16)

受講者：大阪府・東大阪市で活動するすべての大会ボランティア(約900名)

研修内容：共通パート(大会公式ボランティア「TEAM NO-SIDE」に求められるマインドセット)、活動別個別パート(具体的な活動内容のレクチャー)

※共通パートの後、部屋を分けて活動別個別パートを実施する予定。

本業務における研修実施範囲：活動別個別パート「街なか&ファンゾーンガイド」

(開催都市ボランティア(約500名)対象)

※4日×1回、各回4時間程度、各回125名程度受講を想定。

#### [委託業務内容]

- (ア) 研修当日の受付、資料配布などの業務として1日につき3名派遣し、組織委員会と開催都市の運営業務を補助すること。
- (イ) 研修時において、必要となる機材(プロジェクター3台、スクリーン3台)を用意すること。
- (ウ) 参加人数や実施内容等記載した座学研修実施記録を作成すること。

### ② 実地研修

大会前に、ボランティアの活動場所において実施する実地研修。

#### [研修の概要]

名称：ベニュートレーニング

目的：大会直前に各ボランティアが実際に活動する場所などを確認し、本番に備える。

日時：令和元年8月30日(金)、31日(土)の2日間(受講者は2日間のうち選択して受講)

場所：花園ラグビー場(予定)

受講者：開催都市ボランティア(約500名)

研修内容：花園ラグビー場及びその周辺を確認するとともに、その他の配置箇所を写真データ等により確認しながら、マニュアルに基づき業務内容、注意点などを研修

※2日間で5回、各回2時間程度(ユニフォーム配布を含む)、各回100名程度受講を想

定。

〔委託業務内容〕

- (ア) 乙は、研修に使用する活動場所についての映像データを作成すること。
- (イ) 研修時において、必要となる機材（プロジェクター1台、スクリーン1台）を用意すること。
- (ウ) 実地研修受講者との事前の連絡調整は組織委員会及び甲が行うが、研修当日の受付等は乙が行うこと。
- (エ) 乙は、組織委員会と開催都市において、実地研修の機会を活用してボランティアにボランティアユニホーム等を配布するにあたって、受付やユニホームなどの受け渡し、待機列整列などの業務を補助することとし、上記(エ)に記載する受付等の業務と合わせて1日につき5名派遣し、運営業務と配布業務を補助すること。
- (オ) 本実地研修と合わせて実施することが必要となる内容がある場合は、活動日に対象のボランティアの集合時間を早めて実施するなど、甲と協議の上、必要な研修を実施すること。
- (カ) 参加人数や実施内容等記載した実地研修実施記録を作成すること。

(3) ボランティア管理・運営補助（配置表の作成含む）

- ① 甲が提供するボランティア名簿等の資料及び甲が指示する基準に従って、活動日ごとの配置場所、休憩時間を含めたシフトが明確なボランティア配置表を作成すること。なお、1日のボランティア活動時間は、最長で8時間（休憩時間を除く）とするので留意すること。
- ② 配置場所の決定及びシフト編成にあたっては、ボランティアがやりがいを持って活動できるように配慮すること。なお、同一人物が複数日活動することを予定しているので留意すること。
- ③ ボランティア配置表を作成するにあたり、ボランティアに配慮する事項があること等により甲から修正の指示があった場合は、ボランティア配置表を修正すること。
- ④ 大会開催までに欠員等が出た場合には随時ボランティア配置表を修正すること。
- ⑤ ボランティアセンター開設日（下記(4)①参照。）については、センターを利用するボランティアの受付、出欠確認（2名）を行うとともに、各大会案内ブース及びファンゾーンへのパトロール（3名程度）を実施し、出欠管理を行うこと。
- ⑥ ボランティアセンター開設日以外のボランティア活動日（9月27日、10月2・5・12日）においても、開催都市ボランティアの出欠管理を行うため、各大会案内ブース及びファンゾーンへのパトロール（3名程度）を実施し、出欠確認を行うこと。
- ⑦ ボランティアの活動期間、交通事情や体調不良などの不測の事態にボランティアから連絡が受けられるよう、ボランティア管理・運営補助スタッフ用の通信手段を手配するとともに、ボランティア配置表に修正があったときは、甲や関係するボランティアに連絡、調整を行うこと。
- ⑧ また、活動日ごとに日報を作成し、甲へ報告を行うこと。

(4) ボランティアセンター、大会案内ブースの設営及び撤去

- ① ボランティアセンター及び大会案内ブースを設営すること。設営にあたっては、以下の備品を設置すること。

(ア) ボランティアセンター

- ・設置場所：東大阪市民美術センター（大阪府東大阪市吉田）
- ・設置日：9月17日
- ・撤去日：10月14日
- ・開設日：9月20・21・22・28日、10月3・13日

| 内容      | 規格等                               | 数量  |
|---------|-----------------------------------|-----|
| 長机      | W1800×D900×H700                   | 15個 |
| パイプ椅子   |                                   | 45脚 |
| ゴミ箱     |                                   | 5個  |
| パーテーション | 男女・各着替えスペース用                      | 1式  |
| 看板      | 壁掛け看板（W2700×H700）、<br>A型看板（B1サイズ） | 各1個 |
| 事務用品    |                                   | 1式  |

(イ) 大会案内ブース

- a) 設置場所：関西国際空港（大阪府泉佐野市泉州空港北）2か所、伊丹空港（大阪府豊中市蛍池西町）1か所、新大阪エリア（大阪市淀川区西中島付近）1か所、大阪エリア（大阪市北区梅田付近）1か所

設置日：9月19日

撤去日：10月14日

開設日：9月21・22・27・28日、10月2・3・12・13日

- b) 設置場所：天王寺エリア（大阪市阿倍野区阿倍野筋付近）1か所

設置日：9月19日

撤去日：10月14日

開設日：9月21・22・28日、10月3・5・13日

| 内容          | 規格等             | 数量     |
|-------------|-----------------|--------|
| 長机          | W1800×D900×H700 | 1個×6箇所 |
| 椅子          |                 | 3脚×6箇所 |
| バックパネル      | W2000×H2400     | 1式×6か所 |
| のぼり（台、ポール）  |                 | 2個×6か所 |
| テレビ、テレビスタンド | 32型             | 1台×6カ所 |
| DVDプレーヤー    |                 | 1台×6カ所 |
| 看板          | A型看板（B1サイズ）     | 1個×6か所 |
| タブレット       |                 | 1個×6か所 |

② 設定が必要な備品等の留意事項

タブレットについては、甲の指示に従いメール送受信（メールアドレスの設定等）、インターネット閲覧などができるよう設定するとともに、セキュリティなどの環境を整えること。

③ サインの作成等

ブースまでの案内及びボランティアの手持ちサインについて、必要と見込まれる動線上に配置するため、甲と協議の上、作成すること。

(5) 大会運営本部の設営及び撤去

- ・ 設置場所：東大阪市民美術センター（大阪府東大阪市吉田）
- ・ 設置日：9月17日
- ・ 撤去日：10月14日

① 備品の手配

大会運営本部を設営すること。設営にあたっては、以下の備品を設置すること。

| 内容          | 規格等             | 数量  |
|-------------|-----------------|-----|
| 長机          | W1800×D900×H700 | 10個 |
| パイプ椅子       |                 | 30脚 |
| ゴミ箱         |                 | 5個  |
| スマートフォン     |                 | 10台 |
| デジタル無線機     |                 | 10台 |
| 固定電話機       |                 | 1台  |
| テレビ、テレビスタンド | 40型             | 1台  |
| 複合機         | FAX、プリンター       | 1台  |
| ノートパソコン     |                 | 6台  |
| ホワイトボード     |                 | 5台  |
| 事務用品        |                 | 1式  |

② 設置及び撤去が必要な備品等と留意事項

備品の設置にあたっては、必要に応じてケーブル等の接続を行い、使用できる状態にすること。また、パソコン及び、スマートフォンについては、インターネット閲覧、メール送付、複合機での印刷など、使用できる環境、セキュリティ環境を整えること。なお、メールアドレス及びスマートフォンの電話番号については、令和元年8月末までに提出すること。

③ サインの作成等

サインについては施設入り口付近のほか必要と見込まれる動線上に、甲と協議の上、設置又は貼り付けること。

(6) 業務報告書の作成

① 甲の指示に従って、以下の内容を含む業務報告書を作成し、令和元年11月29日(金)までに提出すること。

- (ア) 業務実施計画書(5(1))
- (イ) ボランティアマニュアル(8(1)) (最終版)
- (ウ) 研修実施記録(8(2))
- (エ) ボランティア配置表(8(3))
- (オ) 記録用写真
- (カ) 本業務全体の総括

② 提出物

業務報告書 A4判カラー印刷製本 10部

原稿・原図等の電子データ一式（CD-R等の媒体に格納すること。）

## 9. テストマッチの実施について

本契約の内容には含まないが、次に示すイベントについて、組織委員会の指示、もしくは甲の判断により、追加業務として、テストマッチのボランティア管理運営等業務を別途発注することがある。具体的な内容は、準備状況も踏まえて、別途協議し決定する。

### (1) ワールドラグビーパシフィック・ネーションズカップ 2019（日本代表 vs トンガ代表）

日時：令和元年8月3日(土) 19:10 キックオフ

場所：花園ラグビー場

## 10. 適用

### (1) 範囲

本仕様書は、本業務の基本的事項について定めるものであり、本仕様書に明記されていない事項でも業務遂行上必要な事項は、甲と協議のうえ、誠実に履行すること。

### (2) 疑義

本仕様書の記載事項に疑義が生じた場合は、甲と協議すること。また、本仕様書に記載のない事項であっても、本業務に必要と認められる事由が生じた場合は、甲と十分に協議し業務を遂行すること。

## 11. 法令、条例等の遵守

本業務の履行に係る法令、条例等は遵守すること。

## 12. 再委託等

乙は、本業務の全部を再委託することはできない。また本業務の一部を再委託する場合は、甲の承認を得ること。

## 13. 留意事項

- (1) 乙は、業務の実施に際して、常に甲と連携を図り、甲の指示に基づき十分協議すること。
- (2) 業務日ごとの業務終了時刻は、様々な事情により変更する場合があるので、甲の指示によるものとする。
- (3) 令和元年10月に予定されている消費税の増税（8%→10%）が行われた場合、消費税の増税に係る契約金額の見直しについては、同年10月以降に行われる業務についてのみ別途協議のうえ決定し、契約金額の変更を行うものとする。
- (4) 前号のとおり、消費税の増税が行われた際の委託料の支払いについては、令和元年9月末日までの業務にかかった費用に消費税8%を賦課し部分払いし、残額については消費税10%を賦課し業務完了後支払うものとする。
- (5) 乙は、本業務を実施するにあたって、第三者に損害を与えた場合は、その損害を賠償すること。また、万が一の損害賠償に備え、賠償責任保険に加入し甲の承認を受けること。
- (6) 乙は、その責に帰すべき事由により甲に損害を与えた場合は、その損害を賠償すること。