

「令和8年度大阪府観光ボランティア運営業務」仕様書

1 業務名

令和8年度大阪府観光ボランティア運営業務

2 業務目的

万博を契機に育まれたボランティア文化を大阪の財産（レガシー）として継承し、大阪全体におけるおもてなし機運の醸成及び大阪の観光都市としての地位向上を図ることを目的に、大阪を訪れる国内外からの旅行者が安心・快適に観光が楽しめるよう、旅行者の多様なニーズに対応し、きめ細やかな観光案内と大阪府内の魅力を紹介する大阪府観光ボランティア活動に関する管理運営を行う。また、府民等の積極的な参加を促すことで、住民と観光客の共生に向けた機運を醸成し、大阪の観光における持続的なボランティア参加モデルを確立する。

3 履行場所

受託者が用意する場所

4 履行期間

契約締結の日から令和9年3月31日（水曜日）まで

5 委託上限額

56,257,000円（税込）※本業務を実施するすべての経費を含む。

6 業務内容及び企画提案を求める内容

業務内容	<p>(1) 基本計画・実施計画の策定 受託者は、事業全体の円滑な実施に向け、基本計画及び実施計画を策定すること。計画には、業務スケジュール、実施体制、各業務の実施方針等を含めること。</p> <p>(2) 観光ボランティア事務局業務 観光ボランティア事務局を設置し、以下のとおり対応すること。</p> <p>ア 開設期間 ボランティア募集開始時からボランティア活動終了後、数週間程度は継続して開設すること</p> <p>イ 事業全体の企画及び進行管理を担当する事務局の設置・運営 ・事業全体の企画を行うとともに進行を管理すること。また、運営に係る一切の業務を行うとともに関係機関との連絡調整を行うこと。 ・円滑に事業を遂行できるように本事業に係る担当者を適切に配置し、責任体制を明確にすること。また、本事業に関わる全担当者（現場のスタッフを含む。）が適切かつ統一的な対応を行えるように、本事業の方針や趣旨の周知の徹底を図ること。</p> <p>ウ 名簿リスト管理、活動シフトの割り振り ボランティア等の名簿リスト管理、活動シフトの割振等を行うこと。</p> <p>エ トラブル対応 万が一、事故やトラブルが発生した場合は、受託者の責任において処理</p>
-------------	--

するとともに、速やかに大阪府に通知すること
オ 設置費用
事務局の設置にあたり、賃料等が発生する場合は、受託者が負担すること。

(3) ボランティア募集、選定

ア 募集要項の策定、選考実施

発注者と協議の上、募集要項を作成し、選考を実施すること。

募集人数 100名以上とすること

応募条件 外国人観光客とのコミュニケーション可能な語学能力を有することを必須要件とする

イ 募集方法

募集にあたってはオンラインでの応募を原則とし、必要なシステム構築を行うこと。

ウ 事業告知・広報

参加者確保のため、募集に効果的と考えられるターゲットを設定し、広報や募集活動の計画を提案すること。また、チラシ・ポスターなど告知に必要なツール制作を行うこと。

(4) 事前研修の実施

下記内容を網羅した研修を行うこと。研修実施にあたっては、オンライン等を活用し効率的な提案を行うこと。

ア 基本研修

ボランティアとしての基本的な知識習得を目的とした内容とすること。
(例：事業理解、ボランティアとしての心構え、海外の方や配慮が必要な方とのコミュニケーション上の注意点など)

イ 活動内容の研修

活動にあたり必要となるルール理解、対応力向上のための知識の習得を目的とした内容とすること。

(例：活動時におけるルールや、活動場所での注意事項、活動場所において必要と想定されるエリア情報、大阪府内の主要な観光情報など)

(5) 活動準備に関する業務

ア 活動期間、活動日数の設定

- ・活動期間は、令和8年度における秋の行楽シーズン（令和8年9月～令和8年11月）を含め、3か月以上の期間を確保すること。
- ・活動日数は、土日を含む週3日以上とし、計50日以上を確保すること。
- ・1日あたりの活動時間、活動人数、活動シフトを設定すること。

イ 活動場所の設置

- ・本事業の目的と成果指標の達成に資する活動場所を大阪市中央区のミナミエリア（難波・心斎橋・道頓堀・千日前を中心とした地域）内から1箇所選定すること。

ウ 拠点の設置

- ・ボランティア参加者の休憩場所、活動前集合時のブリーフィングや活動終了後の終礼などが行える拠点を設置すること。

	<ul style="list-style-type: none"> ・当日の急なキャンセル、遅刻等の対応が可能な連絡体制を構築すること。 エ 活動場所、拠点設置における関係者との調整 地域関係者等と十分に協議を行い、適切な場所を確保すること。設置にあたり、賃料等が発生する場合は、受託者が負担すること。 オ 各種マニュアルの策定 ・活動の予約、決定から、活動にあたっての注意点等をまとめた、ボランティア参加者、関係者向けの運営マニュアル等の策定を行うこと。 カ ユニフォームの制作・配布 ・ボランティア活動時に着用するユニフォームの制作、配布を行うこと。 ・ユニフォームのデザインは、旅行者にとって視認性の高いものとする。なお、デザインの決定にあたっては、複数案の中から、発注者により決定するものとする。 キ 活動補助ツール等の準備 ボランティア活動の実施にあたり、観光案内用タブレット端末や携帯電話等、活動を円滑に実施するためのツール等を手配し、適切に保管・管理を行うこと。なお、手配にあたって発生する費用は受託者が負担すること。 <p>(6) ボランティア活動の運営 以下の内容のボランティア活動を行うための運営を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ア 運営体制の構築 <ul style="list-style-type: none"> ①現場管理者の設置 不測の事態、災害、トラブル等発生の際、速やかに現場対応が可能な管理者を設置すること。 ②サポートスタッフの設置 ボランティアの積極的な活動をサポートする現場スタッフを設置すること。 イ ボランティア保険 活動内容を考慮し十分なボランティア保険に加入すること。 ウ 交流イベントの実施 参加者のモチベーション向上、対応力向上に資するボランティア交流の企画を事業期間内に3回以上実施すること。 エ 国内外への情報発信 大阪全体におけるおもてなし機運を醸成するため、ボランティア活動の見える化を行い、国内外に向け効果的な情報発信を行うこと。 <p>(7) 効果検証 本事業の効果検証のため、ボランティアや旅行者に対し、定量、定性アンケートを行うこと。効果的な調査手法について提案すること。</p>
<p>企画提案を 求める事項</p>	<p><u>本事業に係る以下について示し、提案すること。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ①観光ボランティア事務局の設置・運営 <ul style="list-style-type: none"> ・統括責任者や現場スタッフを含む安定的な実施体制（役割・専門性）を提案すること。 ・効率的な事務局の運営方法（事業の進行管理、関係者調整、情報共有の仕

	<p>組み、名簿管理、シフト管理等)を提案すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適切なトラブル発生時の対応フローを提案すること。 <p>②基本計画・実施計画の策定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の課題、ボランティアや旅行者のニーズを踏まえ、本事業の目的達成に向けた全体方針・コンセプトを提案すること。 ・効率的かつ実現性の高い業務スケジュールを提案すること。 ・各業務間の連携方法や進行管理手法を提案すること。 <p>③ボランティアの募集、選定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・効果的な募集手法(広報戦略、媒体選定)を提案すること。 ・想定する人材像及び確保方策、幅広い層の参加を促すための工夫を提案すること。 ・効率的な応募から登録までの運用フロー(デジタル活用含む)を提案すること。 <p>④研修の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人対応や観光案内力向上に資する研修内容を提案すること。 ・参加しやすい受講方法を提案すること。 ・研修効果や研修参加率を高める仕組みを提案すること。 <p>⑤活動準備に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実現性の高い活動期間、日数、人員配置の考え方を提案すること。 ・効率性・安全性を考慮した活動場所、拠点の確保を提案すること。 ・旅行者にとって視認性の高いユニフォームの制作等を提案すること。 ・ボランティアの利便性向上に向けた必要な物品(例:案内ツール、暑さ対策等)の確保など、活動環境の快適性・安全性向上に向けた工夫を提案すること。 <p>⑥ボランティア活動の運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現場における安全管理・緊急時対応を提案すること。 ・参加者同士の交流促進、モチベーション維持・向上策につながる工夫を提案すること。 ・ボランティア活動の見える化の工夫を行い、国内外に向けた効果的な情報発信手法(SNS等)を提案すること。 <p>⑦効果検証手法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適切なKPIの設定(例:活動人数、案内件数、満足度等)を提案すること。 ・具体的な効果測定手法(アンケート等)を提案すること。 ・改善サイクル(PDCA)の仕組みを提案すること。
--	---

7. 本事業の実施にあたっての留意点

(1) 受託者の責務

ア 関係諸法令の遵守

本事業の実施にあたっては、関係諸法令を遵守し、公序良俗に反することのないようにすること。

イ 公正かつ中立的な姿勢

本事業の遂行にあたっては、受託者は常に公正かつ中立的な姿勢を保つこと。

ウ 個人情報等の取扱い

受託者はプライバシーの保持に十分配慮するとともに、事業実施上知り得た個人情報を紛失したり、又は事業に必要な範囲を超えて他に漏らしたりすることのないよ

う、万全の注意を払うこと。また、他の機関等に個人情報を提供する際には、個人情報保護に係る法令等に準拠した手続きを行うとともに、当該機関等との間で個人情報の保護に関する取り決めを交わすなど、適切な措置を講じること。

エ 施設・備品の目的外使用の禁止

受託者は、本事業を行うための施設又は備品を本業務以外の目的で使用してはならない。

オ 苦情等の処理

本事業の実施に伴い生じたトラブル等に関しては、受託者が責任をもって対応すること。

カ 損害賠償責任

受託者が、本事業を行うにあたって、故意又は過失により委託者又は第三者に損害を与えたときは、当該損害を賠償する責任を負うこと。

(2) 所有権・著作権の帰属

ア 本委託契約により受託者が作成した成果物等に掲載された内容に関する所有権・著作権については、委託者に帰属する。

イ 受託者は、本事業の実施にあたり第三者が権利を有する著作物（映像・写真・音楽等）を使用する場合、著作権、肖像権等に厳重な注意を払い、当該著作物の使用に関して費用の負担を含む一切の手続きを行うものとする。

ウ 受託者は、本事業に関し、第三者との間で著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合には、当該紛争等の原因が専ら委託者の責に帰す場合を除き、自らの責任と負担において一切の処理を行うものとする。

(3) 再委託の取扱い

ア 委託する本事業の主要な部分について第三者に委託することを禁止する。

イ 主要な部分以外の部分について第三者に委託する場合には、事前に委託者と協議し、了承を得ること。なお、第三者に委託する場合においても、仕様書に定める事項について、受託者と同様に、再委託先においても遵守するものとし、受託者は、再委託先がこれを遵守することに関しての一切の責任を負うものとする。

(4) 業務等の引継ぎ

ア 契約が終了する場合（契約解除により契約が終了した場合を含む。）には、受託者は、新たな受託者に円滑に業務を引き継ぐこと。

イ 本事業の業務全般にわたる引継書を作成し、書面及び電子データにより、委託者へ提出すること。なお、引継書の内容は、委託契約に基づいて実施した業務全般に関する内容について、処理手順・申し合わせ事項等を詳細にかつ具体的に述べているものであること。

8. 本事業完了後、委託者へ提出するもの

(1) 提出物

ア 各種案内、研修時に使用した通知文や研修テキスト等

紙媒体のものは「本品」及び「印刷用データ」、紙媒体以外のもの（映像教材等）は「電子データ」を納品すること。なお、「本品」の納品数や「印刷用データ」の種類等については別途協議する。

イ 記録写真及び映像

委託期間終了日までにUSBメモリー等で2セット納品すること。

ウ 業務報告書2部（正・副）

委託業務完了後、紙媒体で納品するほか、電子データをUSBメモリー等で2セッ

ト納品すること。

エ その他、委託者が指定するもの

(2) 納入期限

令和9年3月31日

(3) 業務完了

納入品の納入及び検査合格をもって業務の完了とする。

(4) 納入場所

大阪府府民文化部都市魅力創造局企画・観光課

(大阪市住之江区南港北1-14-16大阪府咲洲庁舎(さきしまコスモタワー)37階)

9. その他

- ・受託者は、事業の実施に際しては、委託者の指示に従うこと。なお、事業の実施に際して、委託者は受託者と協議のうえ、企画提案内容から調整できるものとする。
- ・委託者は、受託者が事業の各種業務を適切に実施していないと認めるとき、その他、各種業務の適切な実施を確保するために必要があると認めるときは、受託者と協議のうえ、必要な措置を決定する。
- ・本仕様書に定めのない事項又は仕様について疑義が生じた場合は、委託者と受託者が協議し決定する。