

国際園芸博覧会 来場者サービス基本計画策定支援業務委託
業務説明資料

1 総則

(1) 適用範囲

本業務説明資料は「国際園芸博覧会 来場者サービス基本計画策定支援業務委託」（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、本業務説明資料のほか、2027年国際園芸博覧会協会（以下、「協会」という。）の委託契約約款及び契約規程を遵守すること。

(3) 件名

国際園芸博覧会 来場者サービス基本計画策定支援業務委託

(4) 履行期限

2025年7月31日

(5) 履行場所

公益社団法人2027年国際園芸博覧会協会事務所

2 業務の概要

(1) 業務の背景・目的

国際園芸博覧会は、国際的な園芸文化の普及や花と緑のあふれる暮らし、地域・経済の創造や社会的な課題解決等への貢献を目的に開催されるものである。

2027年3月の開催に向け、協会では、本博覧会の会場整備や運営等の検討を進めており、2023年1月に「2027年国際園芸博覧会基本計画（以下、「基本計画」という。）」を公表し、会場運営や会場管理に関する検討を行った。

国際園芸博覧会の来場者サービスにおいては、国際園芸博覧会の会期中（192日間）、来場者に対して、利便性や快適性、安心安全を追求し、満足度の高い来場者サービスを提供することを目指す。本業務では、来場者サービスに特化した項目の具体化、深度化を図り、来場者サービス基本計画の策定を支援することを目的とする。

○参考：公益社団法人2027年国際園芸博覧会協会公式ウェブサイト

<https://expo2027yokohama.or.jp/>

○参考：国際園芸博覧会（横浜市 HP）

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/seisaku/torikumi/engeihaku/>

○参考：旧上瀬谷通信施設土地利用基本計画（横浜市 HP）

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/machizukuri-kankyo/toshiseibi/jokyo/kukakuseiri/kamiseya/plandesign/kihonkeikaku.html>

○参考：国際園芸博覧会検討会（農林水産省・国土交通省共管）

https://www.maff.go.jp/j/seisan/kaki/flower/f_yokohama/yokohamahaku.html

(2) 留意事項

- ア 本業務の実施にあたっては、「GREEN×EXPO 創生組織（ラボ）」構成員の意見を聞きながら進めること。なお、構成員への謝金は本委託業務から除くものとする。
- イ 受託者は事前に委託者と綿密な調整を行い、検討の方向性に齟齬がないことを確認すること。
- ウ 警備計画、清掃計画、サステナビリティ戦略・実施計画、持続可能性に配慮した調達コード、会場計画、建築計画、交通計画、及び物流計画、ボランティア計画等、関係する他業務との連携を図ること。
- エ 全ての業務内容は、協会が提示する予算を基準に検討し、課題を整理した上で具体的な提案を行うこと。
- オ 費用対効果を考慮した計画を作成するにあたり、過去の博覧会や集客施設等を基準に複数案比較検討すること。
- カ 受託業務の遂行上、発注者の意思決定が必要となるサービス水準などの与件・諸元の設定支援を行うこと。設定が必要な与件・諸元は、数字の根拠や目的、算定内訳等を示し、発注者等が採否の判断ができるように、メリット・デメリット、収入・コスト等を整理し、検討した資料を作成する。また、過去の博覧会や類似イベント・施設から、与件・諸元と関係するデータ等を収集し、比較表を作成すること。
- キ 本業務遂行に必要な完了済みの各種委託業務の成果品は、本委託契約締結後に貸与する。

3 業務内容

本委託業務で実施する業務は次の（１）～（１０）を検討し整理することとする。

業務の実施にあたっては、本博覧会ではGREEN×EXPOを掲げていることを踏まえた上で、上記留意事項及び協会から提示する資料を考慮し、協会と十分に協議・調整の上、計画を策定すること。なお、新たな業務についても必要に応じて検討・整理を行う。

(1) 来場者サービス計画

ア 来場者サービスの業務内容

次の来場者サービスの業務内容について、詳細検討を行う。

- 入退場ゲート案内、案内所、貸出、迷子、遺失拾得、ベビーサービス、キッズスペース、来場者誘導・巡回サービス、ペット待機場所等

イ 来場者サービス施設配置計画

来場者サービス施設の場所、仕様、利用方法等の検討・整理を行う。

(2) ユニバーサルサービス計画

ア 来場者向けユニバーサルサービスの業務内容

次のユニバーサルサービス関連施設に関する業務内容について、詳細検討を行う。

- ケアセンター、休憩所、カームダウン及びクールダウン施設、祈祷室、補助犬用トイレ
- 検討にあたっては、次の項目の整理・検討を行う。

- ① 対象とするユニバーサルサービス
※当事者への基本的な対応ルールなど
- ② サポートツール
- ③ 情報提供手段・内容
- ④ 誘導方法や移動方法、緊急時対応

また、新たな施設の必要性についても検討を行う。

イ ユニバーサルサービス関連施設配置

ユニバーサルサービス関連施設の配置、仕様、利用方法等の検討・整理

ウ ユニバーサルサービス業務についての来場者・来場者サービススタッフへの理解促進方法の検討・整理

(3) (1)～(2)の運営体制計画

ア 会期中の運営組織の計画

- ① 運営体制の計画（日別の来場想定に合わせて運営体制の検討も含む。）
- ② 連絡体制・連絡網の計画

イ 運営に関する通信機器、備品計画

- ① 通信機器の種別、調達、運営計画
- ② 備品の仕様、数量、調達の計画

ウ スタッフ運営計画

- ① スタッフの雇用形態、応募資格・範囲等についての検討・整理
- ② スタッフの具体的業務内容及び配置、ポスト数の検討・整理
※スタッフのほか、ディレクター等の管理者も含む。
- ③ ボランティアの活用を検討するとともに、具体的業務内容及び配置及びポスト数の検討・整理
- ④ スタッフ研修（e-ラーニング等 Web 活用と実地研修など）の検討・整理
- ⑤ 来場者用入場ゲート施設を含む来場者サービス施設の運用方法の検討・整理

(4) AI・ICTの利活用

上記(1)～(3)については、AI・ICTの利活用について実現可能性を検討し提示すること。

(5) 費用の積算

上記(1)～(4)に関する必要な費用について、本博覧会開催までの年度毎の概算費用を算出する。

(6) 推進スケジュール

上記(1)～(5)を踏まえ、本博覧会開催までの年度毎の業務を洗い出し、次年度以降の具体的な推進スケジュールを作成する。

(7) 有識者等へのヒアリング等

上記(1)～(6)の検討にあたっては、必要に応じて有識者・企業等へのヒアリングや有識者会議を行う。実施にあたっては、事前に発注者と相談の上、決定する。

会議を実施する場合には、原則として、会議の企画・進行・説明、会場予約、出席者との調整等の事務局業務等は協会が行い、受託者は、委員会資料及び議事要旨の作成支援、協会が実施する以外の業務(会場の準備、資料の印刷・配布、録音・写真撮影、委員等への旅費・報酬等の支払い等)を行う。

なお、委員等への報酬等の支払いに当たっては、協会の謝金等支払基準に準じる。

(8) 来場者サービス実施に向けた仕様検討支援

上記(1)～(7)を踏まえた来場者サービス実施に向けた仕様検討の支援を行う。

(9) 博覧会会場内に勤務する関係者スタッフ(協会職員を除く)管理の諸元整理

博覧会会場内に勤務する関係者スタッフ種別、入退場管理方法、施設(関係者スタッフ用食堂、休憩所、売店、クリーニング等)、水道光熱費の徴収業務、スタッフユニホームについて、今後の詳細検討に向けた各種諸元整理を行う。

(10) 特別規則及び付随する参加ガイドラインの作成支援

本委託業務で検討する来場者サービスに係る特別規則10号及び13号、並びに付随する参加ガイドラインについて、記載内容を検討し策定支援を行う。策定支援にあたっては、博覧会国際事務局(BIE)が提示する策定ガイドラインや、他博覧会の特別規則及び参加ガイドラインを参考として、計画内容を十分に踏まえた条件整理及び記載内容等の検討を行う。検討の際には、策定済の一般規則、特別規則等他の規則との整合性にも注意を払う。なお、策定支援スケジュールについては、適時委託者と協議すること。

ア 特別規則

課題事項の検討・整理

BIE、AIPH、関係機関との調整やリーガルチェックの過程等で必要となった課題について、委託者とともに検討及び整理を行う。

イ 参加ガイドライン

①参加ガイドラインで提供する情報の検討・整理

他博覧会の参加ガイドラインを参考に、特別規則上で情報提供が必須となっている項目のほか、参加者に必要な情報を委託者とともに検討・整理を行う。検討・整理の段階で必要に応じて委託者の指示により説明資料を作成する。

② 参加ガイドライン案(日本語素案)の作成

①での検討結果を踏まえ、本博覧会の参加ガイドライン案文を作成する。最終的には、word形式の日本語素案としてまとめる。委託者の指示により、必要に応じて参考とした過去博覧会参加ガイドラインからの変更内容や理由、事例、今後の課題等を整理して作成する。

③課題事項の検討・整理

BIE、AIPH、関係機関との調整やリーガルチェックの過程等で必要となった課題について、委託者ととも検討及び整理を行う。

◆特別規則 10 号、13 号の概要

第 10 号：一般サービスに関する規則

第 13 号：入場に関する規則

※主に 10 号、13 号を検討の対象とするが、必要に応じて上記以外の号についても、内容確認等が発生した場合には担当者と協議の上対応する。

4 プロジェクト管理

(1) 実施体制

業務の実施に関しては、プロポーザルの内容に関わらず、委託者と協議の上、委託業務実施計画（業務計画書、工程表、業務体制表等）を契約締結後 14 日以内（休日等を含む）に作成し、委託者へ提出すること。

(2) 進捗管理

工程表に基づく業務の進捗管理を行うこと。また、計画から遅れ又は問題が生じた場合は、遅滞なく原因を調査し、所要の改善策を講じること。

(3) 打合せ及び議事録

定例の打合せは週 1 回程度とするが、その他必要に応じて、関係部署や、「GREEN×EXPO 創生組織（ラボ）」構成員、有識者等との各検討における個別打合せを実施する。また、打合せの形態については両者合意の下、WEB会議（Teams等）とすることも可能とする。なお、打合せ後は議事録を作成・提出すること。

(4) 報告書とりまとめ

本委託における検討結果を報告書にとりまとめる。報告書のまとめ方については、発注者の指示に従うこととする。

5 成果品

(1) 報告書：A 4 判・ドッジファイル製本 5 部

(2) 報告書及び調査で作成した資料の電子データ（CD-R または DVD-R 格納）

（Microsoft Office、CAD 等で編集可能なデータも併せて格納すること。）

(3) その他、調査・検討過程の資料で委託者が必要と認めるもの

6 参考資料等

(1) 上位構想、既往計画等

- ア 旧上瀬谷通信施設における国際園芸博覧会基本構想案（2018年3月）
- イ 2027年国際園芸博覧会日本国横浜市申請書（2019年7月）
- ウ 国際園芸博覧会検討会報告書（2020年2月）
- エ 旧上瀬谷通信施設土地利用基本計画（2020年3月）
- オ 横浜国際園芸博覧会具体化検討会報告書（2021年5月）
- カ （仮称）旧上瀬谷通信施設公園基本計画（原案）（2021年6月）
- キ 2027年国際園芸博覧会基本計画（2023年1月）

(2) 関係規則等

- ア AIPH規則（AIPH Regulations for Category A1 World Horticultural Exhibitions）
- イ 2027年国際園芸博覧会一般規則
- ウ 過去に開催した並びに近年開催予定の国際園芸博覧会、国際博覧会関係規則
 - ・General Regulations of the International Horticultural Expo 「Expo 2022 Floriade Almere, The Netherlands」、Special Regulations
 - ・大阪・関西万博 一般規則、特別規則
 - ・その他 国際園芸博覧会、国際博覧会 関係規則等なお、規則関係の更新に注意すること。

7 その他

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 受託者は、本業務の実施にあたり、本協会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。
- (4) 受託者が本協会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。
- (5) 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ち合わせを行い、その指示又は承認を受けること。
- (6) 受託者は、「持続可能性に関する特記事項」に基づき、「持続可能性に配慮した調達コード」を遵

守ることとする。

https://expo2027yokohama.or.jp/news/news_20240118/

- (7) 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12条に基づく研修を実施し、個人情報保護に関する誓約書及び研修実施報告書を提出することとする。
- (8) 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。
- (9) 成果品については、協会に帰属するものとする。
- (10) 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とする。