

2027年国際園芸博覧会 ボランティア募集等業務委託（その3）
業務説明資料

1 総則

(1) 適用範囲

本仕様書は「2027年国際園芸博覧会 ボランティア募集等業務委託（その3）」（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、仕様書のほか、公益社団法人2027年国際園芸博覧会協会（以下「当協会」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

2027年国際園芸博覧会 ボランティア募集等業務委託（その3）

(4) 履行期限

2027年3月31日（水）

※本業務を含むボランティア運營業務（P15以降の「別紙：全体業務に関する説明資料」を参照のこと）は、2025年から2027年まで継続する予定である。本業務の連続性を踏まえ、本業務の履行状況等を総合的に勘案し、業務の連続性等が必要と認められる場合には、予算の範囲内で同一事業者との単独随意契約を行う場合がある。

(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 他

2 業務概要

(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、花と緑のあふれる暮らしの構築、地域・経済の創造、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。神奈川県横浜市における国際園芸博覧会は、2027年3月に開催することを国際園芸家協会（AIPH）から2020年3月に正式承認された。また、2022年11月に博覧会国際事務局（BIE）から国際条約に基づく国際博覧会として認定された。

2027年国際園芸博覧会（以下「本博覧会」という。）は、「幸せを創る明日の風景」というテーマのもと、自然・人・社会が共に持続するための最適解を発信し、持続可能な地域・経済の創造や社会的な課題解決に貢献する新たな博覧会を目指している。

本博覧会のボランティアは、多様な方々にご参加いただける機会であり、活動を通じて来場者及びボランティア同士の交流や自然とのふれあいによる感動を共感する等貴重な経験が得られる。

また、ボランティア活動の経験が、環境と共に生きる社会を目指して自ら主体的に行動する市民として求められる行動変容につながり、社会全体に継承されていくことが

期待される。

本業務委託は、ボランティアの研修及び活動にかかる管理運営、次年度以降の業務に必要な計画・準備等にかかる業務について、円滑に遂行することを目的とする。

(2) ボランティア運営事業

ボランティア運営事業全体は、ボランティアの募集から活動終了までにかかるもので（詳細は別紙参照）、本業務は後述の「4 業務内容」に記載の事項を実施するものである。本業務実施にあたっては、ボランティア運営事業全体を踏まえた上で行うこと。

なお、本事業の総事業費は、現時点の想定として 2025 年度分を含めて約 12 億円（税込）を限度額として見込んでいる。

(3) 総事業費

上限を 3 億 4,300 万円（税込み）とする。

(4) 留意事項

ア 本業務の実施にあたっては、「GREEN×EXPO ラボ（創生組織）」の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業務から除くものとする。

イ アとは別に、必要に応じて当協会と協議の上、花き園芸・造園業界団体及び有識者から意見を聞きながら進めること。なお、ヒアリングの実施にかかる費用及び手続き一式は、本業務に含むものとする。

ウ 国をはじめとする関係機関、当協会が指定する助言者、有識者、当協会内各課等との綿密な連携が必要となるため、効率的に連携を進められるよう、適時適切に情報共有や議論を行うことができる体制を構築すること。

エ 2026 年度に当協会が実施する他の委託業務（出展事務局運営補助、展示、会場設計、輸送アクセス、発注者支援、植物監理、公式参加者情報伝達支援、会場運営、企画業務、持続可能性等）の受託者等と連携し、相互に調整を図りながら検討及び取組を行うこと。

オ ア～エの連携にあたって各種会議等が実施されるため、必要に応じて参加するとともに、資料作成、調整等を行い、適切に業務を進めること。

カ 受託者は、本業務実施前及び実施期間中に当協会と随時綿密な調整を随時行い、検討の方向性に齟齬が生じないよう事前に確認するとともに、「4 業務内容」に定める業務の遂行にあたっては、具体的な計画を事前に提案し、当協会及び関係者との協議結果を踏まえ、当協会の承認を得ること。

キ 本業務及び本業務に関連して調整が必要となる本博覧会の他業務を含め、ボランティア運営事業全体を踏まえながら、確認や調整、承認が必要な事項に関しては、適切な時期に必要な提案を行うこと。なお、提案にあたっては複数の候補案や代替案を提示するなど、当協会及び関係者間における円滑な協議、検討が行われるよう配慮すること。

ク 研修等に係る各種規定及び条件設定、並びにその文言・表現の検討、制作物・印

刷物、研修及び活動管理プログラム等について、当協会及び関係者による検討及び修正に必要な期間を十分に確保した上で、当協会の承認を得られるよう、工程管理を適切に行うこと。また、受託者からの提案等に対し、当協会及び関係者から示される修正意見や文言調整等については、受託者がその取りまとめを行い、当協会及び関係者間の調整を図りながら、円滑に業務を進めること。

ケ 前各号に掲げる検討、協議及び承認の必要な事項に関しては、高い専門性が求められることから、必要な人材を適切に配置し、検討資料の作成、説明及び協議を行える体制を整えること。

コ 本業務に関する、当協会と受託者間の業務分担及びリスク分担に関して整理した一覧表を作成し、当協会の承認を得ること。

サ 担当技術者毎に週5日程度、当協会事務所にて打ち合わせを行うことを基本とする。ただし、業務の進捗状況等に応じて、ウェブ会議による出席を認めるなど、勤務場所によらない業務の実施を可とする。

シ 受託者が変更になる場合には、業務を遅滞なく引き継ぎ、ボランティア対応や各種準備に支障が生じないよう適切に対応すること。

3 関係資料等

○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：GREEN×EXPO 2027（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/expo2027.html>

4 業務内容

「2027年国際園芸博覧会 ボランティア実施計画」（以下「実施計画」という。）に基づき、以下の（1）～（9）の業務を行うこと。実施計画の配布方法は提案書作成要領を参照のこと。

業務の実施にあたっては、当協会が示す上位計画、関連する他の事業及び関係規則等を踏まえ、当協会及び関係者と十分に協議し、その協議結果を踏まえた上で、当協会の承認を得て推進するものとする。

（1）事務局の設置・運営に関すること

本業務を効率的に遂行するため、ボランティアセンター、ボランティア問い合わせセ

ンター及び本業務の遂行に必要な範囲においてその他必要な事務局組織を設置・運営すること。

ボランティアセンター及びボランティア問い合わせセンターが担う具体的な業務内容については、(2)以下で示すとおりである。

ア ボランティアセンターの設置・運営

(ア) ボランティアセンターの設置

ボランティアセンターは、準備段階から会期終了までボランティア活動の管理全般を担うものである。

設置前に、ボランティアセンターの基本機能、業務範疇、業務期間・時間、設置場所等詳細な運営計画及び運営体制図を事前に提出し、当協会の承認を得ること。また、受託期間中に運営計画及び運営体制図に変更が生じる場合には、事前に提出し、当協会の承認を得ること。

(イ) 要員、責任者、担当者の配置及び変更

受託者はボランティアセンターに必要な要員及び契約書に定める業務責任者を配置するとともに、必要に応じて業務ごとに責任者や担当者を適切に配置し、本業務の履行に支障をきたすことのないよう万全の体制を整えること。

責任者及び担当者は、やむを得ない場合を除いて変更しないこととし、やむを得ず変更する場合は、事前に候補者がその業務分掌にふさわしいか判断できる資料を提出し、当協会の承認を得ること。後任者は、業務を滞りなく行うためにそれまでの議事録や業務記録の把握及び業務遂行に必要な知識・能力を備え、着任日には、前任者からの引継ぎを全て終えていること。

(ウ) ボランティアセンターの維持管理

ボランティアセンターの維持、設備・備品等にかかる経費（賃料、通信費、光熱水費含む。）は全て受託者の負担とする。また、ボランティアセンターの移転等の場合、当該経費についても受託者の負担とする。

イ ボランティア問い合わせセンターの設置・運営

(ア) ボランティア問い合わせセンターの設置・運営

ボランティア問い合わせセンターは、ボランティア研修・準備期間及び会期中にわたり、ボランティアと当協会間の情報の受発信全般を担うものである。

設置前に、ボランティア問い合わせセンターの基本機能、業務範疇、業務期間・時間、設置場所等詳細な運営計画及び運営体制図を事前に提出し当協会の承認を得ること。また、受託期間中に運営計画及び運営体制図に変更が生じる場合には、事前に提出し、当協会の承認を得ること。

なお、ボランティア問い合わせセンターの業務はボランティアセンターとの緊密な連携が不可欠であり、特に会期中はボランティアからの問合せ対応や緊急連絡において即応性が求められる。このため、会期直前から会期中にか

けては、会場内のボランティアセンターとの連携を取る体制を整えること。

(イ) 要員、責任者、担当者及び設備機器の配置及び変更

受託者はボランティア問い合わせセンターに、必要な要員及び契約書に定める業務責任者を配置すること。また、必要に応じて業務ごとに責任者や担当者を適切に配置し、併せて必要な回線等の設備・機器を準備し、本業務の履行に支障をきたすことのないよう努めること。

責任者及び担当者は、やむを得ない場合を除いて変更しないこととし、やむを得ず変更する場合は、事前に候補者が、その業務分掌にふさわしいか判断できる資料を提出し、当協会の承認を得ること。後任者は、業務を滞りなく行うためにそれまでの議事録や業務記録の把握及び業務遂行に必要な知識・能力を備え、着任日には、前任者からの引継ぎを全て終えていること。

(ウ) ボランティア問い合わせセンターの維持管理

ボランティア問い合わせセンターの維持、設備・備品等にかかる経費（賃料、通信費、光熱水費含む。）は全て受託者の負担とする。また、ボランティア問い合わせセンターの移転等の場合、当該経費についても受託者の負担とする。

(エ) 問合せ状況等の報告

問合せの概要や件数について、原則として土曜、日曜、祝日、年末年始を除く毎日、記録をまとめ、月次で当協会に報告を行うこと。ただし、事故等の緊急案件については当協会に速やかに報告を行うこと。

(2) 業務準拠書類及び各種システムの活用・運用

本業務は実施期間が長期にわたり、関係者が多いことに加え、途中から参加する者も多く見込まれることなどから、業務を円滑かつ効果的・効率的に推進する必要がある。このため、業務全般の情報が速やかにアップデートされ、適切に閲覧できるよう、必要な書類を整備すること。併せて、既存システムを活用し、ボランティアとの情報受発信及び活動管理を行うこと。

ア 実施計画の精緻化及びマニュアル化

受託者は実施計画に基づきながら、当協会及び関係者への提案及び協議を行い、その結果及び当協会の指示を踏まえて、実施内容の具体化・精緻化を図ること。併せて、その内容を遅滞なく「実施詳細計画図書」として文書化し、当協会の承認を得ること。また、当該実施詳細計画図書については、クラウド上に保管公開するなどにより、当協会及び関係者が必要に応じて常時閲覧できるようにすること。

イ 運営管理に必要なシステム、ウェブサイト等の運用

受託者はボランティアの研修、活動管理等に必要なかつ最適なシステムやウェブサイト等の構築や運用を行う場合には、ボランティアがスムーズに情報の受発信、研修受講、スケジュール調整等を行うことができるよう配慮すること。

なお、システムやウェブサイトの構築を行う場合には、事前にその基本的仕様、

運用方法、ボランティアの閲覧画面及び操作性等について当協会及び関係者に提案し、当協会及び関係者との協議結果を踏まえ、当協会の承認を得ること。また、事前に試験的運用を行い、運用開始時等においてトラブルや不具合が発生しないようにすること。

ウ ボランティア情報の管理・運用

選考、通知及び登録を終えたボランティアに関する情報について、適切に管理及び運用すること。

(3) 研修に関すること

ボランティア活動に必要な研修を事前に行うこと。業務の実施にあたっては、実施計画に基づき、より詳細な実施内容、業務手順、工程等を策定し、ボランティア研修業務実施計画書として提出すること。同実施計画書の作成にあたっては、当協会及び関係者との協議結果を踏まえ、当協会の承認を得ること。

同実施計画書に基づき、以下の業務を実施すること。

ア 研修の企画

研修は、研修目的や内容に応じて効果的かつ効率的なものとし、ボランティアの負担を軽減できるよう、オンライン研修、実地研修等適切な研修方法を組み合わせ実施すること。

また、具体的な研修内容及び実施手法については、ボランティアの実際の参加者の知見や経験等を踏まえ、初心者が不安を覚えず活動に臨めるよう配慮するとともに、経験者が既知の内容のみで不満を覚えることのないよう、適切なものを提案し、当協会及び関係者との協議結果を踏まえ、当協会の承認を得ること。

【想定される研修内容】

植物管理ボランティアリーダー研修 (オンライン/リアルを想定)	<ul style="list-style-type: none"> ・リーダーの心構え ・植物管理ボランティアの活動におけるリーダーの役割について
花・緑ガイド研修 (オンライン/リアルを想定)	<ul style="list-style-type: none"> ・花・緑ガイドの活動内容について ・花・緑ガイドに必要な基本情報について
共通研修 (e-ラーニングを想定) ※○に関しては、当協会を用意する教材の使用を想定。	<ul style="list-style-type: none"> ○ 国際園芸博覧会について ○ サステナビリティ (SDGs) について ○ 環境 (GX、カーボンニュートラル、ネイチャーポジティブ) について ○ アクセシビリティについて ○ 危機管理 (AED/熱中症等) について ・ ボランティア導入研修
役割別研修 (e-ラーニングを想定)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 植物ボランティアの活動に準じた研修 (例) 植物の花がら摘み/除草時の注意点、活動時の道具について ・ 運営ボランティアの活動に準じた研修 (例) 来場者へのご案内方法について/配慮者への対応方法(手話/外国語) について
会場研修 (会場でのリアルを想定) ※AD 証・ユニフォーム等の貸与品を配布予定	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会場内視察 (ボランティア控えスペース/活動場所の確認) ・ ボランティア活動に係る管理事項 (活動シフトの入力・変更・確定方法/活動当日の流れ/ユニフォーム/ボランティア活動保険/活動費/ボランティア活動証明書) ・ 危機管理研修 (AED の使用方法の実地)

※会場研修は、会場内で実施する場合及び会場内で実施できなかった場合の2つの提案を行うこと。

イ オンライン研修システムの準備と研修実施

ウ 花・緑ガイドボランティア及び植物管理ボランティアリーダーの実地研修の準備と実施

エ 会場等での研修の準備と実施

オ 研修受講状況の確認及び未履修者への受講勧奨

(4) ボランティア活動の準備に関すること

会場内及び会場外におけるボランティア活動が開幕と同時に円滑に開始できるよう、必要なシステムの導入、準拠図書等の準備などを遅滞なく進めること。

なお、業務内容が多岐に及び、関係者との調整にも時間を要することから、余裕を持った業務への着手が望まれる。一方で、業務期間が長期に及ぶためその間の社会状況・経済状況の変化に伴い、事業環境や諸条件の変化等によって事業内容や業務仕様の変更が発生する可能性も高い。このため、準備業務の着手については適切な開始時期を設定し、開始にあたっては事前に当協会及び関係者と協議の上、その協議結果を踏まえ、

当協会の承認を得ること。

ア 運営マニュアル（スタッフ向け）の作成

運営スタッフの業務に必要な情報をとりまとめ、網羅的に記載すると同時に、緊急時等に速やかに参照できる仕様のマニュアルを作成すること。

マニュアルは受託者の業務開始とともに早期に目次を作成し、記載可能な内容を速やかに掲載すること。以降、検討状況及び業務の進捗に応じて随時加筆修正を行い、業務期間を通じて継続的に更新するものとする。なお、2026年12月末を目途に、それまでの内容を一定程度とりまとめるものとし、その後も必要に応じて更新を継続すること。

イ 活動マニュアル（ボランティア向け）の作成

ボランティアが会場内及び会場外の活動に必要な情報をとりまとめ、網羅的に記載すると同時に、緊急時等に速やかに参照できる仕様のマニュアルを作成すること。

マニュアルは受託者の業務開始とともに早期に目次を作成し、記載可能な内容を速やかに掲載すること。以降、検討状況及び業務の進捗に応じて随時加筆修正を行い、業務期間を通じて継続的に更新するものとする。なお、2026年12月末を目途に、それまでの内容を一定程度取りまとめるものとし、その後も必要に応じて更新を継続すること。

ウ 必要な場所の確保と物品の調達

（ア）休憩拠点等の準備

- i) 会場外で活動するボランティアの休憩拠点の確保に向けた調整
- ii) 会場外で活動するボランティアの休憩拠点の準備
- iii) 会場外における案内ブース等の設置の準備
 - ① 各活動エリア又は拠点ごとに休憩拠点の確保に向けた調整を行い、準備を進めること。また、必要に応じて工事を行うこと。
 - ② 休憩拠点や案内ブースについては、ボランティアの利便性や安全性等を考慮して選定を行い、当協会及び関係者との協議結果を踏まえ、当協会の承認を得ること。
 - ③ 休憩拠点の確保や案内ブースの制作等にかかる費用は受託者にて負担すること。

（イ）ユニフォームについて

ボランティアのユニフォームは当協会で作成し、貸与する。受託者はユニフォーム制作に必要なサイズ別の数量等の情報をユニフォーム制作に間に合うよう当協会に通知すること。ユニフォームについて当協会より提供を行うため、受け渡し後、その管理を行うこと。また、参加意欲の維持・向上につながるよう、配布の時期・方法を提案すること。さらに、活動終了後、必要に応じて

て回収を行うため、その方法をボランティアに周知すること。

(ウ) ボランティア活動保険について

活動内容に照らして、適切なボランティア保険を提案の上、加入手続きを行うこと。保険料については、本業務委託料に含めることとする。

なお、当協会が加入する保険内容の詳細については、発注後に当協会から提示する。

(エ) その他必要な準備について

具体的な項目、内容等を当協会及び関係者に提案し、当協会及び関係者との協議結果を踏まえ、当協会の承認を得ること。

(5) ボランティア活動とその管理に関すること

ア ボランティア活動について

花・緑ガイドボランティア、植物管理ボランティア及び植物管理ボランティアリーダー、運営ボランティアの具体的な活動内容、活動場所（運営ボランティアにおいては会場内及び会場外）、活動時間、休憩取得、注意事項など必要な事項について、実施計画に基づき、当協会及び関係者との協議結果を踏まえた変更点等を適切に反映した詳細計画書を取りまとめ、当協会の承認を得ること。

イ ボランティア活動の管理業務

上記の詳細計画書に基づき、当協会及び関係者との協議結果を踏まえた会場内及び会場外におけるボランティア活動の管理業務を計画し、当協会の承認を得て実施すること。

(ア) シフトの決定、調整

シフトについては、ボランティアの意向も可能な限り反映しながら、会場内及び会場外において各日適切な人数が活動できるように調整を図ること。

(イ) 活動内容の調整

活動の多くが屋外であること、また会期中は酷暑日を含む過酷な暑熱環境が想定されることを踏まえ、活動内容、活動場所、活動時間については、あらかじめ当協会の承認を得た方針及び判断基準に基づき、当日の状況に応じて適切な変更を行うこと。その際、ボランティアに過度な負荷が生じないように十分配慮すること。

(ウ) 活動費の支給について

ボランティアに対して、活動回数1回あたり1,000円を支給し、支給実績を適切に管理できる手法を事前に当協会及び関係者に提案すること。支給実績については毎月当協会に報告すること。また、ボランティアへの具体的な支給方法は当協会及び関係者との協議により決定する。

なお、活動費等については、本業務委託料に含めることとする。

(エ) AD 証の発行・配布に関すること

当協会が別途定める AD 証について、AD 証登録に必要な個人情報項目（氏名、住所、パスポート番号や免許証番号等の本人確認書類情報など）をボランティア全員から取得し、AD 証の発行及び配布を行うこと。データの登録に必要な個人情報項目やデータフォーマット等、手続きの詳細については、別途当協会と協議の上で定めること（AD 証の発行開始は 2026 年秋以降を予定）。

なお、取り扱う個人情報については、当協会及び関係者が定める個人情報保護方針に基づき、あらかじめ本人の同意を得ること。

（オ） ボランティア活動時の対応

ボランティア活動当日においては、受託者は会場内及び会場外の各活動場所に現場担当者を配置し、活動が円滑かつ安全に実施されるよう、必要な案内、調整及び相談対応等の現場対応、管理及び運営を行うこと。

（カ） 緊急時の対応

熱中症、怪我などの活動におけるトラブル対応や強風、雷、暑熱、台風などの天候リスクに関して、事前に対応策を取りまとめ、運営マニュアルに反映するとともに、事態発生時には適切に対処し、当協会に速やかに報告すること。

（キ） ハラスメント相談窓口の設置

ハラスメントに関する相談への対応を行うための窓口（相談窓口）をあらかじめ設置し、その連絡先及び対応方法についてボランティアに周知すること。

（6） ボランティアの参加意欲の維持・向上

ア 普段からのコミュニケーション

ボランティアとの間で、必要最低限の連絡にとどまらず、日常的なコミュニケーションを十分に取り、参加意欲の低下や参加辞退等が生じないように努めること。なお、参加者との対話内容については日誌に記録保管し、当協会の求めに応じて提出すること。

イ 改善要望への対応

活動内容や運営管理に関する不満や改善要望については、逐次当協会及び関係者に情報提供を行うとともに、対応策又は改善策を提案し、可能な限り対応すること。

ウ ボランティア間のコミュニケーション

ボランティア間のコミュニケーションが円滑に行われるよう、交流の場や機会の提供に関する具体策を当協会及び関係者に提案し、当協会及び関係者との協議結果を踏まえ、当協会の承認を得て実施すること。

エ ボランティアへの情報提供

ボランティアに対し、本博覧会に関する各種情報を適宜提供するなど、参加意欲の維持・向上、活動の質の向上及び広報活動への協力等につながる取組を当協会及び関係者に提案し、当協会及び関係者との協議結果を踏まえ、当協会の承認を得て

実施すること。

オ 参加意欲向上イベントの実施

キックオフイベント、交流会等の開催など、参加意欲の維持・向上や活動の質の向上につながる取組について当協会及び関係者に提案し、当協会及び関係者との協議結果を踏まえ、当協会の承認を得て実施すること。

(7) 会期後の業務に関すること

ア 感謝イベントの検討・準備

会期後にボランティア活動を振り返るとともに、参加したボランティアへの感謝の念を伝える感謝イベントについて、具体的な実施計画を当協会及び関係者に提案し、当協会及び関係者との協議結果を踏まえ、当協会の承認を得て準備すること。

イ レガシー形成に資する活動の検討・準備

本事業での取組が本博覧会後も継続・発展するよう、レガシー形成に資する活動について当協会及び関係者に提案し、十分な協議・調整を行った上で、当協会の承認を得て実施すること。

ウ 報告書の提出

事務局の設置や会期前の募集・研修等の準備風景から会期中のプログラムの様子を報告書にまとめ、当協会の承認を得ること。なお、記録する内容については、事前に企画・計画した上で「活動報告書」を作成し、「印刷用データ」を納品すること（データの形式等は当協会の指示に従うこと）。

(8) 業務管理に関すること

ア 業務計画等の提出

(ア) 毎月、「業務計画書」を作成し、当協会へ提出の上、承認を得ること。

(イ) 当該月の業務終了後、「業務報告書」（任意様式）に必要事項を記入し、当協会へ提出し、当協会の承認を得ること。

(ウ) 「業務計画書」及び「業務報告書」の提出期限については当協会と別途協議の上決定すること。

イ 会議等の開催

当協会及び受託者をはじめとする管理運営業務に関わる関係者の円滑かつ効率的なコミュニケーションを可能とするため、次のとおり会議等を開催すること。

(ア) 業務ごとの打ち合わせのほか、進捗・課題等に関して報告する会議を定期的
に開催すること。

(イ) 会議等の開催にあたっては、会議の内容、参加者及び開催頻度等を明確にすること。なお、会議の開催頻度等は、各業務の進捗状況を踏まえて、当協会及び関係者と協議の上、必要に応じて変更すること。

(ウ) 会議議事録を作成すること。特に、当協会及び関係者等会議出席者から指示

や質問のあった事項については議事録に明記するとともに、次回以降の会議等においてその後の対応状況や対策、提案を含めて報告し、当該事項についての対応が完了するまで当協会及び関係者に対し、継続して報告すること。

(9) セキュリティ管理に関すること

ボランティアの募集登録、研修実施、活動シフト等の情報管理を行うにあたり、システムを導入する場合は、別途当協会が定める最新版の「園芸博覧会システム仕様書」及び関係者等が指定する情報セキュリティポリシー等を遵守しなければならない。その上で、本業務の特性に応じたセキュリティ対策について十分に考慮すること。ただし、適用が困難な項目がある場合は、合理的な理由及び代替策を事前に提示し、当協会及び関係者との協議結果を踏まえ、当協会の承認を得ること。また、本業務の実施にあたり、「園芸博覧会システム仕様書」等の要件を維持するために必要な手段についても併せて示すこと。

「園芸博覧会システム仕様書」等と本章の内容に不整合が生じた場合又は「園芸博覧会システム仕様書」等の改定により本章の内容と不整合が生じた場合には、当該セキュリティ要件の見直しについて当協会及び関係者と協議すること。

また、情報セキュリティ水準を維持するため、新たに発生した脅威等にも適切に対応すること。

5 成果物

(1) 成果物

履行本業務説明資料に基づき作成する成果物の内容及び形式については、当協会と協議の上で決定するものとする。

ア 業務報告書

履行期限内に本業務全体を取りまとめた報告書を作成し、当協会に提出すること。なお、報告書の内容及び形式は、週次、月次等の業務計画及び報告書の合本だけでなく、受託業務全般について、受託期間中の応募状況や事業環境等を踏まえて行った協議・検討の内容及び、当協会等からの指示により業務内容に変更が生じた場合には、その経緯及び変更点等を含め、全体を確認できる網羅的かつ体系的なものとする。具体的には当協会の指示に従うこと。

イ 各種資料（各種案内、研修テキスト、募集運営マニュアル、研修運営マニュアル、会場外におけるボランティア活動計画等）

※紙媒体のものは「実際に制作した印刷物」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。

ウ 必要かつ適切な人数のボランティアが確保されたことを示す資料

エ 対象者全員が必要な研修の受講を完了したことを示す資料

オ 記録動画及び静止画

委託期間終了後までに記録媒体で2セット納品すること。

カ 上記アからオまでに掲げるもののほか、前年度及び本業務の遂行に伴い作成又は取得した資料、データ、記録物等であって、当協会が成果物として必要かつ適切であると指定した一切のもの

(2) 成果物の取扱い

ア 業務実施に伴い作成された成果物及び当該成果物を構成するために本業務の過程で作成された原稿、写真、データ等（以下、「成果物等」という。）に関する著作権（著作権法第21条から第28条までに定める権利を含む）は、全て当協会に帰属するものとする。当協会は、本業務終了後においても、成果物等は無償かつ自由に利用、複製、改変、公表等することができるものとする。

イ 受託者は、成果物等に関して、当協会又は当協会が指定する第三者に対し、著作者人格権を行使しないものとする。

ウ 成果物等に第三者が管理を有する著作物、写真、画像、データ等を使用する場合には、受託者の責任において、当協会が成果物等を本条に定める範囲で利用することができるよう、必要な権利処理を行うものとする。

エ 成果物等が第三者の著作権その他の権利を侵害したことにより、当協会が当該第三者から使用の差し止め、は損害賠償等の請求を受けた場合には、当該侵害が受託者の責に帰すべき事由による限り、受託者はその一切の責任を負い、は当協会に生じた損害を賠償するものとする。

6 その他

- (1) 本業務は、本博覧会の検討状況等を踏まえながら、効果的に行うものとする。また、各業務間での連携・連動を図り、総合的かつ効果的に業務を進めること。
- (2) 業務の実施にあたっては、プロポーザルの内容に関わらず、当協会と協議の上、業務実施計画を策定し、業務を実施する組織体制と併せて提出すること。
- (3) 受託者は、常に当協会と密接に連携を図り、関係者との協議内容を踏まえた当協会の意図について十分に理解した上で業務に着手し、当協会の指示に基づき、効率的な業務の実施に努めなければならない。
- (4) 受託者は、委託期間中、業務内容全般を把握している現場責任者1名以上と業務従事者1名以上を置き、当協会及び関係者と連絡調整を行うこと。なお、業務打合せには、原則として当該2名が出席すること。
- (5) 受託者は、本業務の実施にあたり、他の業務等と関連する内容については、当該業務の受託者等と連携・協力して行うこと。
- (6) 受託者は、本業務の実施に伴い、受託者の責に帰すべき事由により発生した事故又は第三者に与えた損害等について、その責任を負うものとする。また、事故等が発生した場合には、当協会に対し、発生原因及び経過等を速やかに報告し、当協会の指示

に従うものとする。

- (7) 受託者が当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又は補償すること。
- (8) 本業務説明資料に定めのない事項又は業務内容に疑義が生じた場合、並びに業務上重要な事項を選定する必要がある場合、あらかじめ当協会及び関係者と協議を行い、関係者の意見を踏まえた当協会の指示又は承認を得ること。
- (9) 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」を遵守するものとする。

[02_sus_code_20260430_1.pdf](#)

- (10) 受託者が、本業務に関連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当協会に提出すること。また、関係者が指定する個人情報の安全管理に関する措置を実施すること。
- (11) 受託者は、本業務に関連して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。また、関係者が指定する情報セキュリティに関する措置を実施すること。
- (12) 当協会における政策の転換等やむを得ない事由その他の事情により、予定していた業務の全部又は一部について発注を行わない場合又は本契約期間終了後の業務実施体制が変更となる場合がある。その際には、事業の継続性確保の観点から、契約期間終了時における業務内容の整理及び必要な引継ぎについて、当協会の指示に従い、適切に対応するものとする。

別紙：全体業務に関する説明資料

2027年国際園芸博覧会 ボランティア運営業務委託 業務説明資料

1 総則

(1) 適用範囲

本業務説明資料は「2027年国際園芸博覧会 ボランティア運営業務委託」（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、公益社団法人2027年国際園芸博覧会協会（以下「当協会」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

2027年国際園芸博覧会 ボランティア運営業務委託

(4) 履行期限

2027年12月31日（金）

(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及び博覧会会場 他

2 業務概要

(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、花と緑のあふれる暮らしの構築、地域・経済の創造、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。神奈川県横浜市における国際園芸博覧会は、2027年3月に開催することを国際園芸家協会（AIPH）から2020年3月に正式承認された。また、2022年11月に博覧会国際事務局（BIE）から国際条約に基づく国際博覧会として認定された。

2027年国際園芸博覧会（以下「本博覧会」という。）は、「幸せを創る明日の風景」というテーマのもと、自然・人・社会が共に持続するための最適解を発信し、持続可能な地域・経済の創造や社会的な課題解決に貢献する新たな博覧会を目指している。

本博覧会のボランティアは、多様な方々にご参加いただける機会であり、活動を通じ来場者及びボランティア同士の交流や自然とのふれあいによる感動を共感する等貴重な経験が得られる。

また、ボランティア活動の経験が、環共と共に生きる社会を目指して自ら主体的に行動する市民として求められる行動変容につながり、社会全体に継承されていくことが期待される。

本業務委託は、ボランティアの募集、抽選、研修及び活動等にかかる管理運営業務に

ついて、円滑に遂行することを目的とする。

(2) 総事業費

2025年度の業務の予算を含めて上限を約12億円（税込み）とする。

(3) 留意事項

ア 本業務の実施にあたっては、「GREEN×EXPO ラボ（創生組織）」の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業務から除くものとする。

イ アとは別に、必要に応じて当協会と協議の上、花き園芸・造園業界団体及び有識者から意見を聞きながら進めること。なお、ヒアリングの実施にかかる費用及び手続き一式は、本業務に含むものとする。

ウ 国をはじめとする関係機関、当協会が指定する助言者、有識者、当協会内各課等との綿密な連携が必要となるため、効率的に連携を進められるよう、適時適切に情報共有や議論を行うことができる体制を構築すること。

エ 2026年度以降に当協会が実施する他の委託業務（出展事務局運営補助、展示、会場設計、輸送アクセス、発注者支援、植物監理、公式参加者情報伝達支援、会場運営、企画業務、持続可能性等）の受託者等と連携し、相互に調整を図りながら検討及び取組を行うこと。

オ ア～エの連携にあたって各種会議等が実施されるため、必要に応じて参加するとともに、資料作成、調整等を行い、適切に業務を進めること。

カ 受託者は、本業務実施前及び実施中に当協会と随時綿密な調整を行い、検討の方向性に齟齬が生じないよう事前に確認するとともに、「4業務内容」に定める業務の遂行にあたっては、具体的な計画を事前に提案し、当協会及び関係者との協議結果を踏まえ、当協会の承認を得ること。

キ 本業務及び本業務に関連して調整が必要となる本博覧会の他業務を含め、ボランティア運営事業全体を踏まえながら、確認や調整、承認が必要な事項に関しては、適切な時期に必要な提案を行うこと。なお、提案にあたっては複数の候補案や代替案を提示するなど、当協会及び関係者間における円滑な協議、検討が行われるよう配慮すること。

ク 本業務の実施にあたっては、募集や抽選、研修等に係る規定や条件設定、並びにその文言・表現の検討、具体的な広報等の制作物・印刷物、募集応募サイトやその管理プログラム等について、当協会及び関係者による検討及び修正に必要な期間を十分確保した上で、当協会の承認を得られるよう、余裕を持った日程で業務を遂行できるよう、工程管理を適切に行うこと。また、受託者からの提案等に対し、当協会及び関係者から示される修正意見や文言調整等については、受託者がある取りまとめを行い、当協会及び関係者間の調整を図りながら、円滑に業務を進めること。

ケ 前各号に掲げる検討、協議及び承認の必要な事項に関しては、高い専門性が求め

られることから、必要な人材を適切に配置し、検討資料の作成、説明及び協議を行える体制を整えること。

- コ 本業務に関する、当協会と受託者間の業務分担及びリスク分担に関して整理した一覧表を作成し、当協会の承認を得ること。
- サ 担当技術者毎に週5日程度、当協会事務所にて打ち合わせを行うことを基本とする。ただし、業務の進捗状況等に応じて、ウェブ会議による出席を認めるなど、勤務場所によらない業務の実施を可とする。
- シ 受託者が変更になる場合には、業務を遅滞なく引継ぎ、ボランティアの対応や各種準備に支障が生じないよう適切に対応すること。

3 関係資料等

- 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
- 参考：ボランティア事業推進全体スケジュール（最終ページ参照）

4 業務内容

「2027年国際園芸博覧会 ボランティア実施計画」（以下「実施計画」という。）に基づき、以下の（1）～（10）の業務を行うこと。実施計画の配布方法は提案書作成要領を参照のこと。

（1）事務局の設置・運営に関すること

受託者は本業務を効果的・効率的に遂行するために、ボランティアセンター、ボランティア問い合わせセンター及び本業務の遂行に必要な範囲においてその他必要な事務局組織を設置・運営すること。

ボランティアセンター及びボランティア問い合わせセンターが担う具体的な業務内容については、（2）以下で示すとおりである。

ア ボランティアセンターの設置・運営

（ア）ボランティアセンターの設置・運営

ボランティアセンターは、ボランティアの募集や準備段階から会期終了ま

でボランティア活動の管理全般を担うものである。

設置前に、ボランティアセンターの基本機能、業務範疇、業務期間・時間、設置場所等詳細な運営計画及び運営体制図を事前に提出し、当協会の承認を得ること。また、受託期間中に運営計画及び運営体制図に変更が生じる場合には、事前に提出し、当協会の承認を得ること。

(イ) 要員、責任者、担当者の配置及び変更

受託者はボランティアセンターに、必要な要員及び契約書に定める業務責任者を配置するとともに、必要に応じて業務ごとに責任者や担当者を適切に配置し、本業務の履行に支障をきたすことのないよう万全の体制を整えること。

責任者及び担当者は、やむを得ない場合を除いて変更しないこととし、やむを得ず変更する場合は、事前に候補者が、その業務分掌にふさわしいか判断できる資料を提出し、当協会の承認を得ること。後任者は、業務を滞りなく行うためにそれまでの議事録や業務記録の把握及び業務遂行に必要な知識・能力を備え、着任日には、前任者からの引継ぎを全て終えていること。

(ウ) ボランティアセンターの維持管理

ボランティアセンターの維持、設備・備品等にかかる経費（賃料、通信費、光熱水費含む。）は全て受託者の負担とする。また、ボランティアセンターの移転等の場合、当該経費についても受託者の負担とする。

イ ボランティア問合せセンターの設置・運営

(ア) ボランティア問い合わせセンターの設置・運営

ボランティア問い合わせセンターは、ボランティア募集期から研修・準備期間及び会期中にわたり、ボランティア希望者、ボランティア参加者と当協会間の情報の受発信全般を担うものである。

設置前に、ボランティア問い合わせセンターの基本機能、業務範疇、業務期間・時間、設置場所等詳細な運営計画及び運営体制図を事前に提出し当協会の承認を得ること。また受託期間中に運営計画及び運営体制図に変更が生じる場合には、事前に提出し、当協会の承認を得ること。

なお、ボランティア問い合わせセンターの業務はボランティアセンターとの緊密な連携が不可欠であり、特に会期中はボランティアからの問合せ対応や緊急連絡等において即応性が求められる。このため、会期直前から会期中にかけては、会場内のボランティアセンターとの連携を取る体制を整えること。

(イ) 要員、責任者、担当者及び設備機器の配置及び変更

受託者はボランティア問い合わせセンターに、必要な要員及び契約書に定める業務責任者を配置すること。また、必要に応じて業務ごとに責任者や担当者を適切に配置し、併せて必要な回線等の設備・機器を準備し、本業務の履行に

支障をきたすことのないよう努めること。

責任者及び担当者は、やむを得ない場合を除いて変更しないこととし、やむを得ず変更する場合は、事前に候補者が、その業務分掌にふさわしいか判断できる資料を提出し、当協会の承認を得ること。後任者は、業務を滞りなく行うためにそれまでの議事録や業務記録の把握及び業務遂行に必要な知識・能力を備え、着任日には、前任者からの引継ぎを全て終えていること。

(ウ) ボランティア問い合わせセンターの維持管理

ボランティア問い合わせセンターの維持、設備・備品等にかかる経費（賃料、通信費、光熱水費含む。）は全て受託者の負担とする。また、ボランティア問い合わせセンターの移転等の場合、当該経費についても受託者の負担とする。

(エ) 問合せ状況等の報告

問合せの概要や件数について、原則として土曜、日曜、祝日、年末年始を除く毎日記録をまとめ、月次で当協会に報告を行うこと。ただし、事故等の緊急案件については当協会に速やかに報告を行うこと

(2) 業務準拠書類及び各種システムの活用・運用

本業務は実施期間が長期間にわたり、関係者が多いことに加え、途中から参加する者も多く見込まれることなどから、業務を円滑かつ効果的・効率的に推進する必要がある。このため、業務全般の情報が速やかにアップデートされ、適切に閲覧できるよう、必要な書類を整備すること。併せて、既存システムを活用し、ボランティアとの情報受発信及び活動管理を行うこと。

ア 実施計画の精緻化及びマニュアル化

受託者は実施計画に基づき、当協会及び関係者への提案、及び協議を行い、その結果及び当協会の指示を踏まえて、実施内容の具体化・精緻化を図ること。併せて、その内容を遅滞なく「実施詳細計画図書」として文書化し、当協会の承認を得ること。またクラウド上に保管公開するなどにより、当協会及び関係者が必要に応じて常時閲覧できるようにすること。

イ 運営管理に必要なシステム、ウェブサイト等の運用

受託者は、ボランティアの募集、研修、活動管理等に必要なかつ最適なシステムやウェブサイト等の構築や運用を行う場合には、ボランティアがスムーズに情報の受発信、研修受講、スケジュール調整等を行うことができるよう配慮すること。

なお、システムやウェブサイトの構築を行う場合には、事前にその基本仕様、運用方法、ボランティアの閲覧画面及び操作性等について当協会及び関係者に提案し、当協会及び関係者との協議結果を踏まえ、当協会の承認を得ること。また、事前に試験的運用を行い、運用開始時等においてトラブルや不具合が発生しないようにすること。

ウ ボランティア情報の管理・運用

選考、通知及び登録を終えたボランティアに関する情報について、適切に管理及び運営すること。

(3) 募集、抽選、通知に関すること

ボランティア参加者の募集、抽選及び応募者への結果通知業務を行うこと。業務にあたっては、実施計画書に基づきより詳細な実施内容、業務手順、工程等を策定し、事前に当協会及び関係者と協議を行い、関係者の意見を踏まえた当協会の承認を得ること。同実施計画に基づき下記の業務を遂行すること。

ア 募集要項等の策定

イ 募集応募サイトの作成・運用

ウ 募集に関する説明動画の作成・発信

エ 募集に関する広報活動等の実施

応募者を十分に確保できるよう、効果的な広報活動を実施すること。幅広い年齢層の参加者を募るとともに、特に学生をはじめとする若い世代の参加を促すため、促す手法やイベントを企画・検討し、提案し事前に当協会及び関係者と協議を行い、関係者の意見を踏まえた当協会の承認を得た上で実施すること

オ 募集等に関する説明相談会（以下「説明相談会」という。）の実施

カ 応募に関すること

キ 要件確認及び抽選の実施・結果通知

(4) 研修に関すること

ボランティアの活動に必要な研修を事前に行うこと。業務の実施にあたっては、実施計画に基づき、より詳細な実施内容、業務手順、工程等を策定し、ボランティア研修業務実施マニュアルとして提出すること。同実施計画書の作成にあたっては、当協会及び関係者との協議結果を踏まえ、当協会の承認を得ること。

同実施計画書に基づき、以下の業務を実施すること。

ア 研修の企画

研修は研修目的や内容に応じて効果的かつ効率的なものとし、ボランティアの負担を軽減できるよう、オンライン研修、実地研修等適切な研修方法を組み合わせ実施すること。

また、具体的な研修内容及び実施手法については、ボランティアの実際の参加者の知見や経験等を踏まえ、初心者が不安を覚えず活動に臨めるよう配慮するとともに、経験者が既知の内容のみで不満を覚えることのないよう、適切なものを提案し、当協会及び関係者との協議結果を踏まえ、当協会の承認を得ること。

【想定される研修内容】

植物管理ボランティアリーダー研修 (オンライン/リアルを想定)	<ul style="list-style-type: none"> ・ リーダーの心構え ・ 植物管理ボランティアの活動におけるリーダーの役割について
花・緑ガイド研修 (オンライン/リアルを想定)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 花・緑ガイドの活動内容について ・ 花・緑ガイドに必要な基本情報について
共通研修 (e-ラーニングを想定) ※○に関しては、当協会にて用意する教材の使用を想定。	<ul style="list-style-type: none"> ○ 国際園芸博覧会について ○ サステナビリティ (SDGs) について ○ 環境 (GX、カーボンニュートラル、ネイチャーポジティブ) について ○ アクセシビリティについて ○ 危機管理 (AED/熱中症等) について ・ ボランティア導入研修
役割別研修 (e-ラーニングを想定)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 植物ボランティアの活動に準じた研修 (例) 植物の花がら摘み/除草時の注意点、活動時の道具について ・ 運営ボランティアの活動に準じた研修 (例) 来場者へのご案内方法について/配慮者への対応方法(手話/外国語) について
会場研修 (会場でのリアルを想定) ※AD 証・ユニフォーム等の貸与品を配布予定	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会場内視察 (ボランティア控えスペース/活動場所の確認) ・ ボランティア活動に係る管理事項 (活動シフトの入力・変更・確定方法/活動当日の流れ/ユニフォーム/ボランティア活動保険/活動費/ボランティア活動証明書) ・ 危機管理研修 (AED の使用方法の実地)

イ オンライン研修システムの準備と研修実施

ウ 実地研修の準備と実施

エ 会場等での研修の準備と実施

オ 研修受講状況の確認及び未受講者への受講勧奨

(5) ボランティア活動の準備に関すること。

会場内及び会場外におけるボランティア活動が開幕と同時に円滑に開始できるよう、必要なシステムの導入、準拠図書等の準備などを遅滞なく進めること。

なお、業務内容が多岐に及び、関係者との調整にも時間を要することから、余裕を持った業務への着手が望まれる。一方で、業務期間が長期に及ぶため、その間の社会状況・経済状況の変化に伴い、事業環境や諸条件の変化等によって事業内容や業務仕様の変更が発生する可能性も高い。このため、準備業務の着手については適切な開始時期を設定し、開始にあたっては事前に当協会及び関係者と協議の上、その協議結果を踏まえ、当協会の承認を得ること。

ア 運営マニュアル (スタッフ向け) の作成

運営スタッフの業務に必要な情報を取りまとめ網羅的に記載すると同時に、緊急時等に速やかに参照できる仕様のマニュアルを作成すること。

マニュアルは受託者の業務開始とともに早期に目次を作成し、記載可能な内容を速やかに掲載すること。以降、検討状況及び業務の進捗に応じて随時加筆修正を行い、2026年12月末を目途に、それまでの内容を一定程度取りまとめるものとし、その後も必要に応じて更新を継続すること。

イ 活動マニュアル（ボランティア向け）の作成

ボランティアが会場内及び会場外の活動に必要な情報を取りまとめ、網羅的に記載すると同時に、緊急時等に速やかに参照できる仕様のマニュアルを作成すること。

マニュアルは受託者の業務開始とともに早期に目次を作成し、記載可能な内容を速やかに掲載すること。以降、検討状況及び業務の進捗尾に応じて随時加筆修正を行い、2026年12月末を目途に、それまでの内容を一定程度取りまとめるものとし、その後も必要に応じて更新を継続すること。

ウ 必要な場所の確保と物品の調達

（ア）休憩拠点の準備

- i) 会場外で活動するボランティアの休憩拠点の確保に向けた調整
- ii) 会場外で活動するボランティアにおける休憩拠点の準備
- iii) 会場外における案内ブース等の設置の準備
 - ① 各活動エリア又は拠点ごとに休憩拠点の確保に向けた調整を行い、準備を進めること。また、必要に応じて工事を行うこと。
 - ② 休憩拠点や案内ブースについては、ボランティアの利便性や安全性等を考慮して選定を行い、当協会及び関係者との協議結果を踏まえ、当協会の承認を得ること。
 - ③ 休憩拠点の確保や案内ブースの制作等にかかる費用は受託にて負担すること。

（イ）ユニフォームについて

ボランティアのユニフォームは当協会で作成し、貸与する。受託者はユニフォームの制作に必要なサイズ別の数量等の情報をユニフォーム制作に間に合うよう当協会に通知すること。ユニフォームについて当協会より受け渡し後、その管理を行うこと。また、参加意欲の維持・向上につながるよう、配布の時期・方法を提案実施すること。また活動終了後、必要に応じて回収を行うため、その方法をボランティアに周知すること。

（ウ）ボランティア活動保険について

活動内容に照らして、適切なボランティア保険を提案の上、加入手続きを行うこと。保険料については、本業務委託料に含めることとする。

なお、当協会が加入する保険内容の詳細については、発注後に当協会から提示する。

(エ) その他必要な準備について

具体的な項目、内容等を当協会及び関係者に提案し、当協会及び関係者との協議結果を踏まえ、当協会の承認を得ること。

(6) ボランティア活動とその管理に関すること

ア ボランティア活動について

花・緑ガイドボランティア、植物管理ボランティア及び植物管理ボランティアリーダー、運営ボランティアの具体的な活動内容、活動場所（運営ボランティアにおいては会場内及び会場外）、活動時間、休憩取得、注意事項など必要な事項について、実施計画に基づき、当協会及び関係者との協議結果を踏まえた変更点等を適切に反映した詳細計画書を取りまとめ、当協会の承認を得ること。

イ ボランティア活動の管理業務

上記の詳細計画書に基づき、当協会及び関係者との協議結果を踏まえた会場内及び会場外におけるボランティア活動の管理業務を計画し、当協会の承認を得て実施すること。

(ア) シフトの決定、調整

シフトについては、ボランティアの意向も可能な限り反映しながら、会場内及び会場外において各日適切な人数が活動できるように調整を図ること。

(イ) 活動内容の調整

活動の多くが屋外であること、また会期中は酷暑日を含む過酷な暑熱環境が想定されることを踏まえ、活動内容、活動場所、活動時間については、あらかじめ当協会の承認を得た方針及び判断基準に基づき、当日の状況に応じて適切な変更を行うこと。その際、ボランティアに過度な負荷が生じないように十分配慮すること

(ウ) 活動費の支給

ボランティアに対して、活動回数1回あたり1,000円を支給し、支給実績を適切に管理できる手法を事前に当協会及び関係者に提案すること。支給実績については毎月当協会に報告すること。また、ボランティアへの具体的な支給方法は当協会及び関係者との協議により決定する。

なお、活動費については、本業務委託料に含めることとする。

(エ) AD 証の発行・配布

当協会が別途定めるAD証について、AD証登録に必要な個人情報項目（氏名、住所、パスポート番号や免許証番号等の本人確認書類情報など）をボランティア全員から取得し、AD証の発行及び配布を行うこと。データの登録に必要な個人情報項目やデータフォーマット等、手続きの詳細については、別途当

協会及び関係者と協議の上で定めること。(AD証の発行開始は2026年秋以降を予定)。

なお、取り扱う個人情報については、当協会及び関係者が定める個人情報保護方針に基づき、あらかじめ本人の同意を得ること。

(オ) ボランティア活動時の対応

ボランティア活動当日においては、受託者は会場内及び会場外の各活動場所に現場担当者を配置し、活動が円滑かつ安全に実施されるよう、必要な案内、調整及び相談対応等の現場対応を行うこと。

(カ) 緊急時の対応

熱中症、怪我などの、活動におけるトラブル対応や強風、雷、暑熱、台風等の天候リスクに関して、事前に対応策を取りまとめ、運営マニュアルに反映するとともに、事態発生時には適切に対処し、当協会に速やかに報告すること。

(キ) ハラスメント相談窓口の設置

ハラスメントに関する相談への対応を行うための窓口(相談窓口)をあらかじめ定め設置し、その連絡先及び対応方法についてボランティアに周知すること。

(7) ボランティアの参加意欲の維持・向上

ア 普段からのコミュニケーション

ボランティアとの間で、必要最低限の連絡にとどまらず、日常的なコミュニケーションを十分に取り、参加意欲の低下や参加辞退等が生じないように努めること。なお、参加者との対話内容については日誌に記録し、当協会の求めに応じて提出すること。

イ 改善要望への対応

活動内容や運営管理に関する不満や改善要望については、逐次当協会及び関係者に情報提供を行うとともに、対応策又は改善策を提案し、可能な限り対応すること。

ウ ボランティア間のコミュニケーション

ボランティア間のコミュニケーションが円滑に行われるよう、交流の場や機会の提供に関する具体策を当協会及び関係者に提案し、当協会及び関係者との協議結果を踏まえ、当協会の承認を得て実施すること。

エ ボランティアへの情報提供

ボランティアに対し、本博覧会に関する各種情報を適宜提供するなど、参加意欲の維持・向上や活動の質の向上、広報活動への協力などにつながる取組を当協会及び関係者に提案し、当協会及び関係者との協議結果を踏まえ、当協会の承認を得て実施すること。

オ 参加意欲向上イベントの実施

キックオフイベント、交流会等の開催など、参加意欲の維持・向上や活動の質の向上につながる取組について当協会及び関係者に提案し、当協会及び関係者との協議結果を踏まえ、当協会の承認を得て実施すること。

(8) 会期後の業務に関すること

ア 撤収

会期終了後速やかに設備備品等を撤去し、原状復帰すること

イ 感謝イベントの実施

会期後ボランティア活動を振り返るとともに、ボランティアへの感謝の念を伝える感謝イベントについて、具体的な実施計画を検討し、当協会及び関係者に提案し、当協会及び関係者との協議結果を踏まえ、当協会の承認を得て実施すること。

ウ レガシーに関する活動

本事業での活動が本博覧会後も継続・発展するよう、レガシー形成に資する活動について当協会及び関係者に提案し、十分な協議・調整を行った上で、当協会の承認を得て実施すること。

エ 報告書の提出

事務局の設置や会期前の募集・研修等の準備風景から会期中のプログラムの様子を報告書にまとめ、当協会の承認を得ること。なお、記録する内容については、事前に企画・計画した上で「活動報告書」を作成し、「印刷用データ」を納品すること。(データの形式等は当協会の指示に従うこと)。

(9) 業務管理に関すること

ア 業務計画等の提出

(ア) 毎月、「業務計画書」を作成し、当協会へ提出の上、承認を得ること。

(イ) 当該月の業務終了後、「業務報告書」(任意様式)に必要事項を記入し、当協会へ提出し、当協会の承認を得ること。

(ウ) 「業務計画書」及び「業務報告書」の提出期限については当協会と別途協議の上決定すること。

イ 会議等の開催

当協会及び受託者をはじめとする管理運營業務に関わる関係者の円滑かつ効率的なコミュニケーションを可能とするため、次のとおり会議等を開催すること。

(ア) 業務ごとの各種作業に関する打ち合わせのほか、進捗・課題等に関して報告する会議を定期的に開催すること。

(イ) 会議等の開催にあたっては、会議内容、参加者及び開催頻度等を明確にすること。なお、会議の開催頻度等は、各業務の進捗状況を踏まえて、当協会及び関係者と協議の上、必要に応じて変更すること。

(ウ) 会議議事録を作成すること。特に、当協会及び関係者等会議出席者から指示や質問のあった事項については議事録に明記するとともに、次回以降の会議

等においてその後の対応状況や対策、提案を含めて報告し、当該事項についての対応が完了するまで当協会及び関係者に対し、継続して報告すること。

(10) セキュリティ管理に関すること

ボランティアの募集及び登録並びに研修実施、活動シフト等の情報管理を行うにあたり、システムを導入する場合は、別途当協会が定める最新版の「園芸博覧会システム仕様書」及び関係者等が指定する情報セキュリティポリシー等を遵守しなければならない。その上で、本業務の特性に応じたセキュリティ対策について十分に考慮すること。ただし、適用が困難な項目がある場合は、合理的な理由及び代替策を事前に提示し、当協会及び関係者との協議結果を踏まえ、当協会の承認を得ること。また、本業務の実施にあたり、「園芸博覧会システム仕様書」等の要件を維持するために必要な手段についても併せて示すこと。

「園芸博覧会システム仕様書」等と本章の内容に不整合が生じた場合又は「園芸博覧会システム仕様書」等の改定により本章の内容と不整合が生じた場合には、当該セキュリティ要件の見直しについて当協会及び関係者と協議すること。

また、情報セキュリティ水準を維持するため、新たに発生した脅威等にも適切に対応すること。

5 成果物

(1) 成果物

履行期間内に、下記に示す成果物について、DVD等に格納した電子データを3部納品すること。

(Microsoft Office等により編集可能なデータも併せて格納すること)

また、「8(エ)報告書の提出」に記載の報告書は、5部製本し納品すること。

ア 業務報告書

本業務全体を取りまとめた報告書を作成し、当協会に提出すること。なお、報告書の内容及び形式は、週次、月次等の業務計画及び報告書の合本だけでなく、受託業務全般について、受託期間中の応募状況や事業環境等を踏まえて行った協議・検討の内容や、当協会等からの指示により業務内容に変更が生じた場合には、その経緯及び変更点等を含め、全体を確認できる網羅的かつ体系的なものとすること。具体的には当協会の指示に従うこと(内容及び形式は当協会と協議の上で決定する)。

イ 各種資料(報告書、各種案内、研修テキスト、募集運営マニュアル、研修運営マニュアル、会場外におけるボランティア活動計画等)

※紙媒体のものは「実際に制作した印刷物」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、「実際に制作した印刷物」の納品数や「印刷用データ」の種類等については、当協会と協議の上、決定する。

- ウ 必要かつ適切な人数のボランティアが確保されたことを示す資料
- エ 対象者全員が必要な研修の受講を完了したことを示す資料
- オ 記録動画及び静止画（記録媒体で2セット）
- カ 上記アからオまでに掲げるもののほか、前年度及び本業務の遂行に伴い作成又は取得した資料、データ、記録物等であって、当協会が成果物として必要かつ適切であると指定した一切のもの。

(2) 成果物の取扱い

- ア 業務実施に伴い作成された成果物及び当該成果物を構成するために本業務の過程で作成された原稿、写真、データ等（以下、「成果物等」という。）に関する著作権（著作権法第21条から第28条までに定める権利を含む）は、全て当協会に帰属するものとする。当協会は、本業務終了後においても、成果物等を無償かつ自由に利用、複製、改変、公表等することができるものとする。
- イ 受託者は、成果物等に関して、当協会又は当協会が指定する第三者に対し、著作者人格権を行使しないものとする。
- ウ 成果物等に第三者が権利を有する著作物、写真、画像、データ等を使用する場合には、受託者の責任において、当協会が成果物等を本条に定める範囲で利用することができるよう、必要な権利処理を行うものとする。
- エ 成果物等が第三者の著作権その他の権利を侵害したことにより、当協会が当該第三者から使用の差し止め、損害賠償等の請求を受けた場合には、当該侵害が受託者の責に帰すべき事由による限り、受託者はその一切の責任を負い、当協会に生じた損害を賠償するものとする。

6 その他

- (1) 各業務は、本博覧会の検討状況の内容等を踏まえながら、効果的に行う。また、各業務間での連携・連動を図り効果的に業務を進める。
- (2) 業務の実施に関しては、プロポーザルの内容に関わらず、当協会と協議の上、業務実施計画を策定し、業務を実施する組織体制と併せて提出すること。
- (3) 受託者は、常に当協会と密接に連携を図り、関係者との協議内容を踏まえた当協会の意図について十分に理解した上で業務に着手し、当協会の指示に基づき、効率的な業務の実施に努めなければならない。
- (4) 受託者は、委託期間中、業務内容全般を把握している現場責任者1名以上と業務従事者1名以上を置き、当協会及び関係者と連絡調整を行うこと。なお、業務打合せには、原則としてこの2名は出席すること。
- (5) 受託者は、本業務の実施にあたり、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。
- (6) 受託者が本業務の実施に伴い、受託者の責に帰すべき事由により発生した諸事故又は

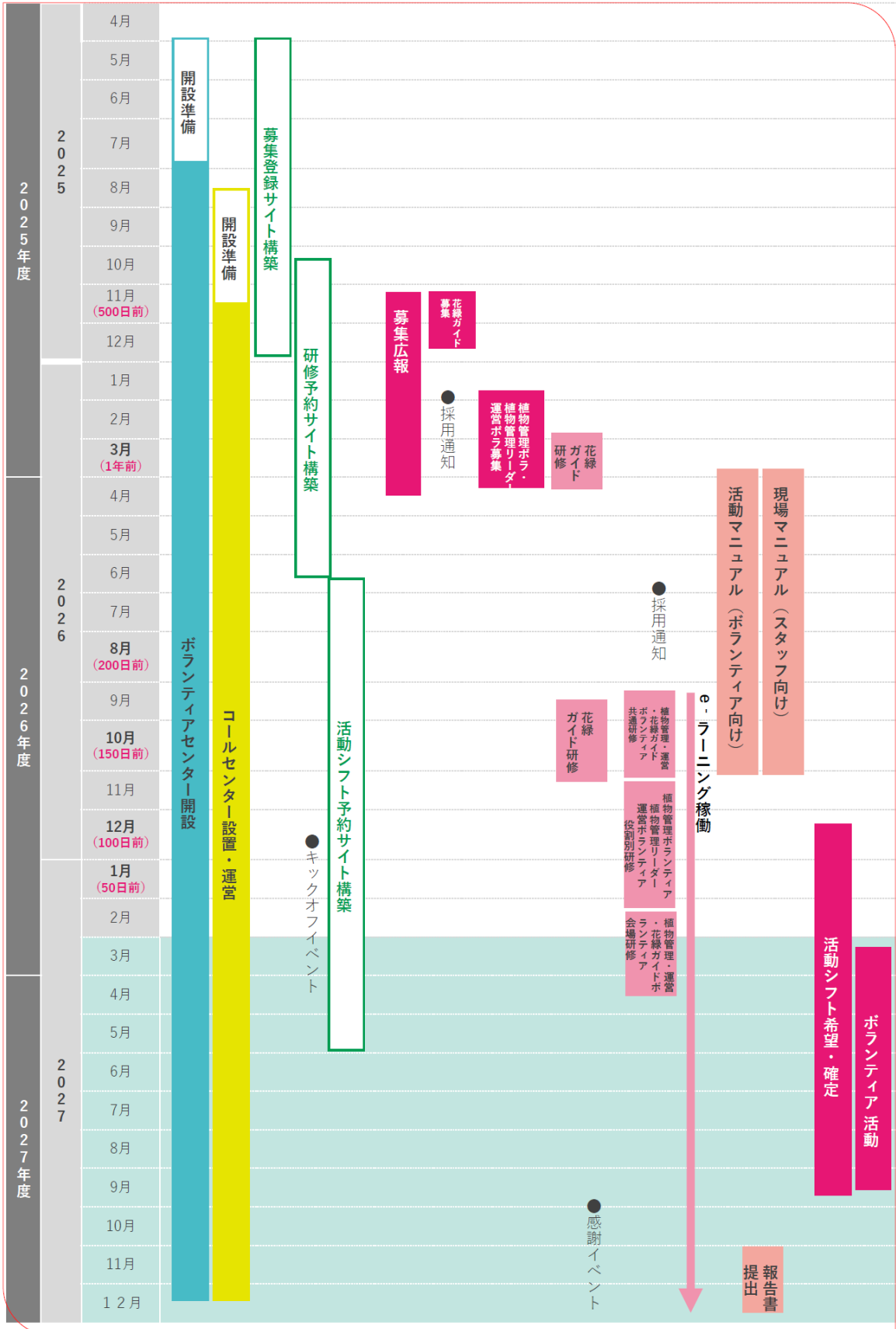
第三者に与えた損害等について、その責任を負うものとする。また、事故等が発生した場合には、当協会に対し、発生原因及び経過等を速やかに報告し、当協会の指示に従うものとする。

- (7) 受託者が当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。
- (8) 本業務説明資料に定めのない事項又は業務内容に疑義を生じた場合、並びに業務上重要な事項を選定する必要がある場合、当協会及び関係者との協議結果を踏まえ、当協会の承認を得ること。
- (9) 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」を遵守することとする。

[02_sus_code_20260430_1.pdf](#)

- (10) 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当協会に提出すること。また、関係者が指定する個人情報の安全管理に関する措置を実施すること。
- (11) 受託者は、本業務に関連して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。また、関係者が指定する情報セキュリティに関する措置を実施すること。
- (12) 当協会における政策の転換等やむを得ない事由その他の事情により、予定していた業務の全部又は一部について発注を行わない場合又は本契約期間終了後の業務実態体制が変更となる場合がある。その際には、事業の継続性確保の観点から、契約期間終了時における業務内容の整理及び必要な引継ぎについて、当協会の指示に従い、適切に対応するものとする。
- (13) 成果品についての著作権などの全ての権利は、当協会に帰属するものとし、当協会と当協会が指定する第三者に著作者人格権を行使しないこと。

【ボランティア事業推進全体スケジュール】



国際園芸博覧会システム仕様書

~~~~~

### 1 システム非機能要件

本業務においてシステムを導入する場合の非機能要件は以下のとおりとするが、いずれの項も業務目的を達成するためのより効果的な方法があれば提案すること。

#### 1.1 システムサービス稼働時間

- ・本システムの計画停止を行う場合は、利用者の影響の少ない時間帯に行うこと。また、1週間以上前までに委託者に保守計画の時期、内容を通知、説明すること。
- ・緊急停止が必要となった場合、速やかに委託者に報告するとともに、実施にあたっては事前に委託者と調整を行うこと。

#### 1.2 性能要件

- ・業務スケジュール及びシステム利用人数等から、同時アクセス数を想定し、十分な応答性を確保すること。また、システム全体の障害を防止するための対策を具体的に検討し提案すること。
- ・運用開始後の状況により、サーバやネットワーク帯域を増強可能なインフラ構成を推奨する。
- ・性能テストの実施を行い委託者に報告すること。テストの条件、実施項目については、事前に委託者の合意を得ること。

#### 1.3 端末要件

- ・サービスにウェブシステムを利用の場合 PC、スマートフォン、タブレットからのアクセスに対応すること。
- ・ブラウザ(Google Chrome、Safari、Microsoft Edge)については、本サービス利用期間における最新バージョン及び1つ前のバージョンに対応すること。

#### 1.4 使用性要件

- ・JIS X 8341-3 2016 等、アクセシビリティ対策に配慮すること。

#### 1.5 開発と検証

- ・サービスを行う環境(本番環境)のほかに、委託者と協議の上必要に応じて開発環境、検証環境を準備すること。
- ・受託者は委託者の受け入れテストにあたって、テスト範囲、手順、関連システム及びサービス、制約等を明確にし、スケジュールを調整すること。また、テストに必要なアカウントの準備、データの準備、シナリオの準備などのサポートを行うこと。

- ・サービスが要件を満たしていることを証明できる証拠を提出すること。
- ・受け入れテストで発見された不具合及び改善結果を記録し、不具合の改善状況を適宜委託者に報告すること。

#### 1.6 運用保守サービス

- ・本サービスの運用保守計画案について提示し、委託者の承認を得ること。
- ・サービス開始後の運用フェーズにおいて、アクセス状況をモニタリングし、必要と想定される IT インフラリソースを柔軟に変動させアクセスピークへ対応すること。
- ・受託者において、サービス提供時間中監視すること。ただし、監視対象及び内容については委託者と協議し決定すること。
- ・障害につながる事象及び障害を検知した場合、速やかに委託者に連絡のうえ、必要な対策を講じること。
- ・障害発生時には、可能な限り、障害内容について利用者が認知できるようにすること。
- ・障害発生前後の利用状況を確認するとともに、業務影響度の分析・原因究明・再発防止策等を含めた障害報告書を作成し、委託者に提出すること。
- ・本サービスの稼働状況、利用状況等のログを収集保管し、運用改善に活用すること。
- ・セキュリティインシデント発生時は速やかに委託者に報告をすること
- ・個人情報及び特定個人情報の漏えい等、法令に基づく事故報告義務に該当するインシデントの場合は、各法令が定める制限時間以内に個人情報保護委員会等の関係機関に報告できるよう、委託者に報告すること。
- ・セキュリティインシデント発生時のフォレンジック調査に必要十分なログを取得すること。
- ・ログ時刻の正確性、サーバー貫性を担保すること。
- ・委託者が求める場合は、ログを提供すること。
- ・システムで取り扱うデータについては常時バックアップを行うこと。障害時には、バックアップデータを用いて復旧できること。
- ・定期的にマニュアル及びFAQの改訂を実施すること。
- ・ウェブサイトやメールアドレスを作成する際、委託者からドメインの指定がある場合は指示に従うこと。

#### 1.7 トレーニング

- ・本業務に係るスタッフに対して、トレーニングを行うこと。
- ・トレーニングに必要な講師、資料、マニュアル、自由に操作可能なトレーニング環境について、用意すること。

## 2 セキュリティ要件

本業務においてシステムを導入する場合のセキュリティ要件は以下のとおりとするが、いずれの項も業務目的を達成するためのより効果的な方法があれば提案すること。

## 2.1 通信回線対策

- ・不正の防止及び不正発生時の影響範囲を限定するため、インターネットに接続する外部ネットワークと内部ネットワークの分離等の対策を講じること。なお、会場の LAN 環境等のネットワークを利用する場合は、当該ネットワークのセキュリティ対策と整合を保つため、委託者と協議の上、設計及び構築すること。
- ・不正アクセス及び許可されていない通信プロトコルを遮断する機能を備えること。
- ・なりすましによる不正アクセスを防止するために、サーバの正当性を確認できる機能を備えること。
- ・許可されていない端末、サーバ装置、通信回線装置等の接続を防止する機能を備えること。
- ・サービスの継続性を確保するため、情報システムの負荷がしきい値を超えた場合に、通信遮断や処理量の抑制等によってサービス停止の脅威を軽減する機能を備えることが望ましい。

## 2.2 不正プログラム対策

- ・不正プログラム(ウイルス、ワーム、ボット等)による脅威に備えるため、具体的に想定される不正プログラムの感染経路の全てにおいて感染を防止する機能を備えること。
- ・不正プログラム対策ソフトウェアは、常に最新の状態に保つこと。
- ・新たな不正プログラムに対応するために機能の更新が可能であること。
- ・当該機能の動作状況及び更新状況を一元管理する機能を備えること。

## 2.3 脆弱性対策

- ・システムを構成するソフトウェア及びハードウェアの脆弱性を悪用した不正を防止するため、開発時及び構築時に脆弱性の有無を確認の上、運用上対処が必要な脆弱性は修正し提供すること。
- ・運用開始前に、アプリケーション脆弱性、プラットフォーム脆弱性などに対する第三者によるセキュリティ診断を実施し、委託者に報告すること。
- ・運用開始後、新たに発見される脆弱性を悪用した不正を防止するため、システムを構成するソフトウェア及びハードウェアの更新を効率的に実施すること。
- ・システム全体のソフトウェアバージョンの管理を行い、機能の更新漏れを防止すること。
- ・脆弱性対応としてのパッチは、タイムリーに適用すること。

## 2.4 不正監視

- ・不正アクセスや不正侵入を検知及び通知する機能を備えること。

- ・ネットワーク外部からのみではなく、内部からの不正アクセスに対しても検知、通知する機能を備えること。
- ・標的型攻撃に対して、教育、自動再生無効化、外部との不正な通信の遮断、内部サーバへの多要素認証、データの暗号化及び特権 ID によるアクセス制御等を行うことにより、適切な攻撃対策を講じること。
- ・不正行為の検知、発生原因の特定に用いるために、情報システムの利用記録、例外的事象の発生に関するログを取得できること。
- ・取得するログ及び保管期間の設定について、委託者と協議の上決定すること。
- ・ログの不正な改ざんや削除を防止するため、ログに対するアクセス制御機能及び消去や改ざんの事実を検出する機能を備えること。
- ・ログのアーカイブデータの保護(消失及び破壊や改ざんの脅威の軽減)のための措置を講じること。
- ・不正アクセス等のログについて、サービスへの影響有無に関わらず定期的に委託者へ報告すること。

## 2.5 アクセス制限

- ・正当な利用者のみアクセスを許可し、無許可の利用者のアクセスを禁止できるようにすること。
- ・本システムのアクセス権をアカウント種別に応じて制御する機能を備えるとともに、アクセス権の割り当てを適切に設計すること。
- ・特権を有する管理者による不正を防止するため、管理者権限を制御する機能を備えること。

## 2.6 データ保護

- ・通信回線や保存された重要な情報を暗号化する機能を備えること。暗号化の際に使用する暗号アルゴリズムについては、「電子政府推奨暗号リスト」を参考にすること。
- ・保存された情報へのアクセスを制限できる機能を備えること。

## 2.7 物理対策

- ・物理的な手段による情報窃取行為を防止・検知するための機能を備えること。
- ・本システムうち重要情報を扱う装置については、外部からの侵入対策が講じられた場所に設置すること。
- ・外部ネットワークにサーバ等の機器を設置する場合、委託者の承認を得ること。
- ・サービス提供終了後には、機器内部の記憶装置から、全ての情報を消去の上、復元不可能な状態にする措置を講じること。

## 2.8 障害対策

- ・システム構築時のシステムの概略、システム構成図、ハードウェア及びソフトウェア一覧を本業務開始に合わせ提示すること。
- ・運用開始後の最新の構成情報及び稼働状況の管理を行う方法又は機能を備えること。

## 2.9 サプライチェーンリスク対策

- ・適切な情報セキュリティ管理が、安全性の担保されたシステムを用いて一貫した品質保証体制の下でなされていること。また、当該品質保証体制を証明する書類を本業務開始に合わせ提示できること。
- ・本業務の遂行における情報セキュリティ対策の履行状況を確認するために、委託者が情報セキュリティ監査の実施を必要と判断した場合は、受託者は情報セキュリティ監査を受け入れること。
- ・役務内容を一部再委託する場合は、再委託されることにより生ずる脅威に対して、情報セキュリティを確保すること。
- ・再委託先を含めた、緊急時の連絡体制を業務開始時及び体制変更時に提示すること。
- ・調達する機器等に不正プログラム等が組み込まれることへの対策を行うこと。

## 2.10 利用者保護

- ・本システムの利用者の情報セキュリティ水準を低下させないように配慮した上で、アプリケーションプログラムやウェブコンテンツ等を提供すること。
- ・本システムにアクセスする利用者のアクセス履歴、入力情報等を当該利用者が意図しない形で第三者に送信されないようにすること。

## 3 サービスレベル合意 (SLA)

協会が本システムのサービス稼働及び運用について想定している項目、要件は次表のとおりである。

表 SLA 項目

| 項目      | 内容                                 | 要件        |
|---------|------------------------------------|-----------|
| サービス稼働率 | 3.1 に定める事項を除くサービス稼働時間の割合           | 99% / 年以上 |
| つながりやすさ | ウェブアクセス集中による繋がりにくい事象(※1)が解消するまでの時間 | 1 時間以内    |

※1 繋がりにくい事象とは、アクセス数に対応しきれず複数の利用者のブラウザにエラーメッセージが返る状況をいう。

### 3.1 サービス稼働率についての除外事項

次の場合は、サービス稼働率の目標から除外する。

- ・ 定期保守等、業務上必要となる計画停止
- ・ 大規模災害発生時等、受託者の責任で制御できない事由
- ・ 委託者の義務不履行等、委託者の責任に帰する事由
- ・ 悪意のある第三者の行為等、受託者の責任に帰すべからざる理由
- ・ その他、委託者と受託者の協議により定めたもの

### 4 その他

・ 受託者は、協会が定める情報セキュリティ規程や情報セキュリティガイドライン等の規程類に従い、同規程類が更新や新規策定される場合も遵守すること。

・ 受託者が、本業務に関して個人情報を取り扱う事務やシステムの構築・運営等を行う場合には、「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。また、GDPR（EU一般データ保護規則）、CCPA/CRPA（米国カリフォルニア州消費者プライバシー法/プライバシー権法）、中国個人情報保護法等の各国の個人情報保護規制の対象となる情報を取り扱う場合には、各対策を講じることとする。なお、これらの対策の詳細は協議の上で決定する。

【参考】個人情報保護委員会「諸外国・地域の法制度」

<https://www.ppc.go.jp/enforcement/infoprovision/laws/>

・ 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。