

国際園芸博覧会 会場運営・会場管理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 会場運営・会場管理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 会場運営・会場管理基本計画策定支援業務委託

(4) 履行期限

2024年3月29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

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。神奈川県横浜市における国際園芸博覧会（以下、「本博覧会」という。）は、2027年に旧上瀬谷通信施設において開催することについて国際園芸家協会（AIPH）から正式承認された。そして、博覧会国際事務局（BIE）の認定に向けて、国際博覧会に関する条約上の手続きを進めることが、2021年6月に閣議了解され、11月に「一般社団法人2027年国際園芸博覧会協会」が設立され、2022年12月に「公益社団法人」として認定された。

2027年3月の開催に向け、公益社団法人2027年国際園芸博覧会協会（以下、「協会」という。）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。）」を策定し、公表した。この基本計画に基づき協会にて会場運営・会場管理基本計画（以下、「本計画」という。）を策定する。

本業務では、本博覧会の会期中（192日間）、多様な来場者に対して、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目指すにあたり、来場者に適切に対応するための会場サービス、ユニバーサルサービス、情報提供サービスや、会場内（場外の駐車場・バスターミナルを含む）を適切に管理するための清掃サービスや衛生管理といった、運営管理計画全般のサービス提供体制などのサービスレベルの設定等について定める基本計画の策定を支援することを目的とする。

特に、国際園芸博覧会ならではの、屋外の花や緑を中心に楽しむ会場であることや、花や緑を目的として来場される方の比率が高い傾向がある等の特徴を踏まえた計画を策定することとする。

○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：国際園芸博覧会の招致（横浜市 HP）

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/seisaku/torikumi/shochi/top.html>

○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/sonota/kamiseya/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 関係する他業務との連携を図ること。特に、サステナビリティ戦略、植物計画、会場計画、建築計画、ICT 計画、交通計画、ボランティア計画との連携を密にとること。
- エ 過去に開催された直近の大型イベント等の知見を踏まえ、2027 年の開催にふさわしく、かつ、国際園芸博覧会ならではの特徴を踏まえた、会場運営管理の実施計画に向けた基本計画を策定すること。
- オ 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。
- カ 費用対効果を考慮した計画を作成するにあたり、過去の博覧会等を基準に複数案比較検討すること。
- キ 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い、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。
- ク 2022 年度に検討した会場基本設計の成果を踏まえた運営計画を策定すること。
- ケ 本業務の検討内容が、会場に整備する建築物の諸条件（施設収容人数、施設利用方法等）となるため、各建築物の設計スケジュールに応じて、適宜建築計画に必要な情報の提供及び連携を図ること。
- コ 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）～（15）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、協会が作成する会場運営及び管理の基本方針や計画全般のサービス水準レベル、サステナビリティ戦略における視点や取組み等について協会と十分に協議・調整の上、本計画を策定すること。また、2024年度以降に協賛獲得営業部隊が立ち上がった際に、会場運営管理に係る協賛獲得活動を連携して実施できるよう、サービスレベルを踏まえた予算有無の整理及び協賛メニューの作成をすること。

(1) 来場者サービス計画

博覧会会場におけるサービスの在り方として、来場者に対応するサービスは「人による対応」を基本とし、会場を適切に管理するためのサービスは「ICTによる対応」も考慮した上で、サービススタッフの業務分業とサービスレベルの検討・整理を行う。なお、ICTを活用したサービス（非接触・非対面で提供するサービス等）では、スマートフォンなどのデバイスを持たない方へのサービス提供も検討の上計画を策定する。

(2) ユニバーサルサービス計画

博覧会会場におけるユニバーサルサービスの在り方として、有識者や障がい当事者等の方々へのヒアリングを踏まえ、来場者が安全・快適に過ごすことができるよう必要なサービスや配慮事項の検討を行うとともに、多言語対応やデジタルデバイスへの対応など、多様な来場者に対応するためのユニバーサルサービスを検討の上、計画を策定する。

なお、ヒアリングは協会が中心となって実施するが、ヒアリング時の議事進行や議事録作成、謝金の支払い等を担うこととし、ヒアリングの実施に係る費用及び有識者への謝金等は本委託業務に含むものとする。

(3) 情報提供の配置計画（サイネージ・サイン・ウェブなど）

来場者への情報提供サービスとして、情報提供内容（会場基本情報、施設情報、催事情報、花・緑やコンペティション情報等）とツールの整理や、ロケーションの検討・整理を行う。

(4) 来場者向け場内輸送サービス計画

①導入モビリティの種類・技術・事業スキームの決定支援、事業採算性の検討

※民間協賛の可否も含む

②サービス運営体制・業務内容・役割等の検討

※車いす、ベビーカー等の貸出との連携・棲み分け検討を含む

※スタッフ配置計画、サービス料金收受方法、駐機、燃料補給（充電等）、メンテナンス方法、管制業務運営方法等の検討を含む

③会場実施設計等への要件明確化

(5) 清掃サービス計画

①会場内清掃に関する業務内容（種類・範囲・頻度、組織・要員、資機材等）の整理

※会期前（建物引き渡し後）、会期後（建物解体前）を含む。

②廃棄物処理に関する業務内容（分別・収集・運搬、選別・圧縮、処分・3R、資機材・設備等）の整理

なお、植栽管理業務に関する廃棄物処理は別委託で検討するため、連携して効率的な棲み分けを検討の上、計画を策定すること。

(6) 警備計画

監視カメラや警備機器を活用した効率的な警備方法の導入について検討の上、警備全般の他、適切なレベルでの監視・危機管理など、事件・事故を未然に防ぐ体制の計画を策定する。なお、開場時間中に場内を通行する可能性がある、植物の搬出入や維持管理、物流や救急車等の車両による事故を防ぐ体制についても検討すること。

- ①警備に関する業務・運用体制（組織、資機材、設備）の検討
- ②博覧会会場内での賓客対応業務計画の策定支援

(7) 消防・防災計画

会期中に想定されるさまざまな災害リスクに対し、その予防方策及び対処要領について検討を行い、計画を策定する。

- ①消防・防災に関する業務・運用体制（組織、資機材・備蓄品、設備）の検討

(8) 医療・救急計画

けが人や病人が発生した場合の迅速な対応と、その予防のため、応急処置機能や診療機能を有する施設、救急搬送のための施設拠点及び熱中症対策の検討を行い、計画を策定する。

- ①医療・救急に関する業務・運用体制（組織、資機材、設備）の検討

(9) 会場衛生（食品・環境・感染症）計画

博覧会会場が必要とされる衛生管理全般の検討を行う。このために必要とされる施設や資機材、人員等の検討を行い、計画を策定する。

- ①会場衛生基本方針策定の支援業務
- ②会場衛生に関する業務・運用体制（組織、資機材、設備）の検討

(10) スタッフ（関係者スタッフやボランティア含む）管理計画

博覧会会場内（場外の駐車場・バスターミナルを含む）に勤務する全従事者の種類の整理、会場入退場管理方法の検討、管理棟内施設（従事者用食堂、休憩所、従事者用売店（コンビニなど）、クリーニング）の諸元の検討を行い、計画を策定する。なお、植物維持管理に係るスタッフ計画は別委託で検討するため、当計画の検討対象には含めない。

(11) 会場運営・会場管理体制計画

- ①会期中の運営組織の計画策定
 - ・会場運営、会場管理体制の検討
 - ・連絡体制・連絡網の検討
- ②会期中の運営組織を考慮した、2023年度から2027年度までの組織体制の推移策定
- ③会場運営、会場管理に関する備品の検討・一覧作成
 - ・通信機器、ユニフォーム等
 - ・サービスレベルを踏まえた予算有無の整理及び協賛メニューの作成

(12) 費用の積算

上記(2)～(11)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。

(13) 推進スケジュール

上記(2)～(12)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。

(14) 有識者等へのヒアリング

上記(2)～(13)の検討にあたっては、多岐にわたる分野における様々な知見を必要とするため、業務実施にあたり必要となる有識者・企業等へのヒアリングを行う。ヒアリングを行う有識者・企業等は10者程度とし、実施にあたっては、事前に発注者と相談の上、決定すること。なお、ヒアリングの実施に係る費用及び謝礼等は、本委託業務に含むものとする。

(15) 特別規則(主に9、10、13号)の検討

企画課にてとりまとめを行う特別規則3～14号のうち、会場運営・会場管理に係る条項(主に9、10、13号)について、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。なお、検討スケジュールについては、契約後速やかに担当者と協議すること。

①他博覧会*比較表(提供資料の項目を参照)の完成

企画課にて途中まで作成済の他博覧会比較表(データ渡し)を参照しながら、検討結果を踏まえた本博覧会規則案文を記入して、比較表を完成させる。

(* : 大阪・関西博、アルメレ園芸博、北京園芸博、ドーハ園芸博)

②根拠整理表の作成

根拠とした他博覧会規則*からの変更内容や理由、事例、今後の課題等をフォーマット(提供予定)に沿って整理して作成する。(* : 英文規則も記載する。)

③日本語素案の作成

①で作成した本博覧会規則案文をword形式の日本語素案としてまとめる。

◆特別規則9、10、13号の概要

第9号：公式参加者によるレストラン運営又は販売実施の条件

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9、10、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、新型コロナウイルス感染症の状況等を踏まえてWEB会議(Teams等)も可能とし、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：A4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により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

5 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 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。

6 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。
- (7) 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。
- (8) 成果品については、協会に帰属するものとする。
- (9) 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。