

愛・地球博記念公園園内ボランティア運営業務委託仕様書

1 適用

本仕様書は、愛・地球博記念公園園内ボランティア運営業務委託に適用する。

2 目的

愛・地球博記念公園は、本年 11 月にジブリパークの開園を迎え、初めて本公園を利用するよう観光客が大幅に増加する見込みである。利用者数の増加を一過性にしないためには、利用者が「また来たい」と思えるような高い利用者満足度を維持していくことが重要となる。

これまで以上に増加が見込まれる外国人観光客や障害者、高齢者、子供連れといった利用者に対し、通訳や介助など園内の案内サービスを充実させるため、県民ボランティアを募り、長期的に園内で活動してもらう園内ボランティア事業を行うことを目的とする。

3 委託内容

委託事業者は、外国人及び要介助者等に対するサポートを行うボランティアへ、教育・育成と実践を行う。また、併せて、サポート以外の時間について、公園内の巡回等その他管理運営に関する教育・育成と実践を行う。

○ ボランティアの活動内容

- ・募集するボランティアの種類は、以下を最低限とすること。

| 種類 | ①語学サポート | ②共生サポート |
|------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 対象 | 外国人観光客向け | 障害者や高齢者、乳幼児連れの方向け |
| 目的 | ホスピタリティ溢れる温かいおもてなしで、国際交流を促進するとともに、国際的な評価向上を目指す。 | 誰もが来場しやすい環境を整え、ストレスなく観覧できる公園を目指す。 |
| 活動内容 | ・案内所～園内各所での施設案内・誘導の通訳（英・中などに対応） | ・障害者等への移動介助 ・手話、筆談による施設案内 |
| | ・園内での施設利用やサービス、利用制限などに関する情報提供（授乳室・トイレ） ・緊急時（火災、地震等）における情報提供、避難誘導 | |

- ・上記活動内容を行わない待機時間の活動についても検討する。
（例：花壇管理、園内清掃、イベント補助 等）

○ ボランティアの活動場所

- ・ボランティアは、「北口案内所」と「西口休憩所・案内所」の 2ヶ所に常駐とする。
- ・ボランティアによる「園内巡回」を実施し、園内各所で困っている人へ声掛け等の対応をする。

※各ボランティアの配置数は、利用状況に合わせて随時見直して柔軟に対応すること。

- ・ボランティアの活動時間は、開園時間（午前 8 時）～閉園時間（午後 7 時頃）を目安とする。

(1) ボランティア運営計画の策定

- ・園内ボランティアが新たに活動するに当たり、短期（当年度）及び中期（3年間）の運営計画（概要）を策定すること。
- ・当年度のボランティアを募集するに当たり、当年度の活動に係る詳細計画（募集方法、広報、研修、活動内容の検討）を策定すること。
- ・ボランティア募集に関し、近隣大学や関係機関との調整を行い、募集要項を作成すること。
- ・ボランティアが活動を行うために必要な研修プログラム及び活動マニュアルを作成すること。
- ・ボランティア活動を通して気付きを得るため、日報及び月報により育成管理を行う。

(2) ボランティアの募集・研修

① ボランティアの募集

- ・事前登録制として、活動を担える人数（90人程度で月1回以上の活動※）の確保に努めること。
※平日は（「北口案内所」2人、「西口休憩所・案内所」1人、「園内巡回」1人）×2枠（AM・PM）、土日祝祭日は（「北口案内所」3人、「西口休憩所・案内所」3人、「園内巡回」2人）×2枠（AM・PM）を想定して算出。
- ・募集チラシを作成し、語学又は共生サポートの経験者や興味がある方をメインに広く募集する。
- ・社会福祉協議会や国際交流協会など、語学やボランティアの関連団体へ働きかけを行うこと。
- ・近隣に大学が多いことから、大学との連携や学生ボランティアの募集を積極的に行うこと。

② ボランティアへの研修

- ・活動開始前に、全応募者に対し初回研修（愛・地球博記念公園及びジブリパークに関する内容並びに接遇については、必須研修項目とする）を行うこと。
- ・必要に応じて、中期研修、スキルアップ研修、翌年度以降登録者向け研修等を行うこと。
- ・2・3年目にはボランティアが自ら運営を担えるようなリーダーを育成する研修を行うこと。

③ ボランティアの待遇

- ・1回ごとに活動費（交通費相当額）を支給する。
（活動費は名古屋市内からの交通費として、1500円程度を想定している。）
- ・ボランティア保険へ加入すること。
- ・ユニフォーム、認識証、トランシーバー等の備品は貸与する。

(3) ボランティア事務局の運営

- ・ボランティアの運営に当たっては、委託事業者が事務局を立ち上げ、募集から管理まで事務局で一括して実施すること。
- ・応募したボランティア希望者の登録・管理を行い、シフト作成や連絡調整を行う。
- ・ユニフォーム等の作成や、活動に必要な備品の管理及びボランティアへの貸与を行う。
- ・登録したボランティアの保険加入や活動費支給を行い、当事業に係る問合せ等に対応

する。

- ・事務局運営のノウハウを蓄積し、適宜改善を行い、契約期間満了時には、ボランティアが自ら管理や運営を担えるような、運営マニュアル等の作成を行うこと。
- ・2・3年目については、1年目の成果を鑑みて見直すこと。

(4) その他

- ・公園内に事務局が必要な場合は、公園施設の一部を確保するので申し出ること（必要な備品（パソコン、プリンター、トランシーバー、プロジェクター等）については県で購入し貸与する）。
- ・ボランティアの活動に際しては、指定管理者との調整を行うこと。
- ・必要に応じて既存園内ボランティアや公園マネジメント会議との連携を図る。
- ・ジブリパーク内は、株式会社ジブリパークが案内業務を行うことから、ジブリパークを除いた愛・地球博記念公園内での活動を原則とする。
- ・**新型コロナウイルス感染症の完全な終息が見通せないことから、新型コロナウイルス感染症の防疫を考慮した事務局運営（人員体制、衛生管理体制、感染の疑いのある者への対応等）、活動方法等の提案を行うこと。**
- ・HP や SNS を活用し、ボランティア活動に関する情報発信を行い、ボランティアが取り組みやすく、身近であることをわかりやすく伝え、ボランティア気運醸成を図ること。その際、実際の活動を取り上げることで、活動者の達成感やさらなる意欲向上につなげること。
- ・業務終了時に、効果測定を行い、分析の上、県に報告すること。

4 業務の実施期間

契約締結の日から令和5年3月31日（金）まで

※本業務委託は単年度契約となるが、履行状況を踏まえ、最大令和7年3月まで契約更新を行う予定とする。なお、各年度の本事業に係る予算が成立しなかった場合は、この限りではない。

5 成果物の提出

(1) 実績報告書

- ・日本産業規格 A4 版で2部作成すること。
- ・報告書のデータを格納した電子媒体を1部提出すること。
- ・納品されたデータは今後の事業展開において県が自由に利活用できるものとする。

(2) その他

- ・受託者は、翌年度の契約更新の参考とするため、(1)の提出に先立ち、1月末までに当該年度の実績報告書（見込み）及び翌年度の事業計画（案）を提出すること。
- ・その他、別途県が定める書類を提出するものとする。

6 委託料の支払

原則として精算払いとする。

ただし、事務の遂行に必要な場合は、資金計画に基づき、実情を勘案して契約金額の一

部を概算払いにより支払うことができる。

7 留意事項

- (1) 本業務は、受託事業者で有している知識に基づき行うものとし、本業務で知り得た情報については、管理・保管を十分行うとともに、外部への漏えいに十分注意すること。特に、個人情報等を取り扱う場合は、法規を遵守し、当該業務を通じて知り得た個人情報等を当該業務の目的外に使用すること並びにその個人情報を県の許可なく第三者へ知らしめることは、厳しく禁ずる。
- (2) 業務全般において、他者の著作権・商標権を侵害することのないよう十分配慮すること。また、本業務において創作されたマニュアルやガイドなどの著作権は、愛知県に帰属する。
- (3) 業務委託の実施にあたっては、事前に愛知県と十分協議を行うこと。また、委託期間中についても、進捗状況及び今後の進め方等を、愛知県に逐次報告するほか、必要に応じて打合せを実施すること。
- (4) 委託期間中は、業務の経過全般を常に把握している専任の担当者（愛知県との連絡調整担当者）を置くこと。
- (5) 新型コロナウイルス感染症等の疫病や自然災害への対策について、状況に応じて仕様書の企画内容を変更し、県と協議の上で対策を講じる等、柔軟に対応すること。
- (6) 業務全般において、各活動内容、運営スタッフなどの新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策について、県と十分協議を行い実施すること。
- (7) 業務委託を遂行する上で必要となる一切の経費は、受託事業者が負担すること。