

## 2025 大阪・関西万博への学校単位での無料招待事務局運営業務 仕様書

### 1 委託業務名

2025 大阪・関西万博への学校単位での無料招待事務局運営業務

### 2 業務の目的

1970 年の大阪万博以来、約半世紀ぶりの関西開催となる大阪・関西万博は、次世代を担う子どもたちにとって絶好の学びの場となる。各パビリオンが提供する「いのち」を考える体験プログラムに参加することや、SDGs 達成に向けた先進的な取組等に触れることで、これからの未来を担う子どもたちの今後の行動変容につなげる。そのため、学校単位で万博会場へ子ども達を無料招待する業務を円滑に行うことを目的とする。

### 3 委託期間

契約締結の日から令和 7 年 12 月 26 日（金）まで。

### 4 委託内容

以下の業務を行うこととし、詳細については企画提案内容等を基に県と受注者が協議し、調整の上、決定する。

#### (1) 業務の概要

大阪・関西万博に、県内の子どもたちを招待するにあたり必要な各種調整業務（業務計画・意向調査・仮予約・ID 紐付け等）を実施する。

対象者は県内の小・中・高校生（特別支援学校等を含む）とする。

#### (2) 事務局の運営

受注者において、契約締結後、以下の①～⑥に基づく事務局を速やかに設置し、事業の実施に必要な人員の配置、設備等を配備の上、業務の運営や県との連絡調整を行うこと。

① 事務局は兵庫県企画部万博推進局万博推進課（兵庫県神戸市中央区下山手通 5-10-1）からの移動時間が 1 時間以内の場所を、受注者が確保すること。

② 事務局の開設期間は、令和 6 年 5 月 31 日から令和 7 年 12 月 19 日までとすること。

③ 事務局の開設日は年末年始及び、土・日・祝日を除き、開設時間は 9 時から 17 時半とすること。

④ 事務局は業務全体の実施計画書を作成するとともに、常時スケジュール

- を把握の上、進捗状況等を管理し、適切に業務を遂行すること。
- ⑤事務局に、業務に全体を総括するための統括責任者を置くこと。
  - ⑥統括責任者は、本業務の確実な遂行が可能な人員を配置し、急なトラブル等にも迅速に対応できるようにすること。
  - ⑦個人情報等の取扱いには、特に留意すること。
  - ⑧その他提案内容を踏まえた業務を実施すること。

### (3) コールセンター業務

当該業務の実施に関する各種問い合わせに電話対応するコールセンターを速やかに設置し、その運営を行うこと。なお、コールセンターについての基本的事項は以下の通りとする。

- ①コールセンターの開設期間は、令和6年5月31日から令和7年12月19日までとすること。
- ②コールセンターの開設日は年末年始及び、土・日・祝日を除き、開設時間は9時から17時半とすること。
- ③コールセンターの運営に必要な電話設備等の一切については受注者が用意し、円滑な業務遂行が可能な回線数を準備すること。
- ④オペレーター業務を行うために必要な能力を有する人材を配置すること。なお、人員体制に変動が生じる場合は、その都度県と協議すること。
- ⑤問い合わせへの対応は、原則、受注者において完結させること。ただし、対応困難な場合や重大な案件が発生した場合は、速やかに県に報告し、その対応について協議し、協議結果に基づき速やかに対応すること。
- ⑥マニュアルを作成の上、問い合わせに対して誠実に対応すること。また、マニュアルは必要に応じて、随時更新すること。
- ⑦頻出する問い合わせ事項についてはFAQとしてとりまとめ、事前に県の承認を得て入力フォーム上に掲載することとし、随時更新すること。
- ⑧個人情報や苦情に関する問い合わせについては、特に慎重に対応すること。
- ⑨問い合わせ件数や問い合わせ内容等について、県に随時報告すること。
- ⑩県が指定する期限までに申請者や件数等を報告すること。
- ⑪その他提案内容を踏まえた業務を実施すること。

### (4) 学校に対する意向調査の設計・実施

本業務の対象となる兵庫県内の学校に対し、来場希望日時（入退場予定時刻）、来場予定人数（生徒・引率教員等の別）、バス手配希望、会場内昼食場所に関する手配、万博会場内で訪問を希望する各パビリオン等、万博会場への来

場に関し必要な事項を確認することを目的とした各学校の意向調査を行うこと。

①調査項目・方法の設計

学校への調査項目及び調査方法は、受注者から県に提案し、協議の上決定すること。調査は、メール、FAX、無料招待業務管理システムのいずれかの方法により実施すること。

② 調査に関する学校への説明

調査内容・回答時期・方法等に関する学校への説明については、受注者は県に対し、説明会に係る個別計画を提出すること。なお、説明会は必要に応じて複数回行うこと（オンラインでの開催も可）。ただし、説明会の会場手配については県が行う。

③学校の意向調査の結果について

受注者は各学校からの意向調査の結果について取りまとめ、県に報告すること。なお、途中経過等の状況について、県からの求めに応じて適時、報告すること。

なお、今後、公益社団法人 2025 年日本国際博覧会協会（以下、「博覧会協会」という）が提供する予約システム（以下、「予約システム」）の詳細が分かり次第、それに応じた対応を行うこと。

(5) 意向調査結果の集約・管理データベースの作成及び管理

受注者は、各学校の意向調査の結果を基に、県と協議の上、万博来場運営管理データベース（以下「データベース」）を作成すること。

データベースで管理するデータは以下のとおりとし、必要に応じて県と協議すること。データベースは、万博への円滑な来場を実施するため、受注者及び県、各学校担当者等が、万博開会前、開会中を通じてそれぞれの業務を遂行するために利用するものである。そのため、データベースは、複数名が各自の端末から同時にアクセスし、閲覧、更新、情報共有等ができるとともに、各学校担当者は自校の情報のみが閲覧できる環境を整備することとし、データベースを新たなシステムにて構築する場合は、仕様について、事前に県と十分に協議すること。

なお、外部サーバにデータベースを保管し、アクセスする場合は、外部サーバのセキュリティ及びバックアップについて、十分に配慮すること、また、本業務終了時には、必要なデータを出力した上で、データ消去を実施すること。データの選定、出力のデータ形式は県と協議の上、決定する。ウェブシステム・メール等で使用するドメインは、県が提供する県サブドメインを使用することが望ましいが、使用する外部サーバ・サービスの仕様が定まった段階で、県

に協議の上、決定すること。セキュリティについては、ウイルス対策ソフトの導入、最新のセキュリティパッチの適用及び最新のウイルス定義ファイルの保持が行われていること、ファイヤーウォールや侵入検知システムの設置、サーバへの不正アクセス防止のセキュリティ対策が施されていることとする。

また、サーバの設置場所について、建物の耐震性、停電時の対策、施設の入退室監視等、適切なセキュリティ対策が施されていることとする。クラウドサービスを利用する場合は、ISMAP クラウドサービスリスト、または、ISO/IEC27017 若しくは ISO/IEC27001 を取得した企業が提供するクラウドサービス、または、それに相当するセキュリティ管理を行っているサービスを選定すること。データベースは、校種別・各年別・市町別等での集計、分析等が可能なものとし、受注者は、県からの依頼に基づき、データベースを基にした各種データ集計、分析、報告などを行うこと。依頼から報告までの期間が1日程度となる場合もあるため、集計作業に精通した人員を確保しておくこと。

受注者は、県からの依頼に基づき、データベースから各市町教育委員会及び学校ごとなどに情報を切り分けて整理すること。

受注者は、令和6年4月1日時点の各学校の在籍者数等をもとに、データベースの在籍者数を設定すること。その他、人数等、データベースに記載された事項について、内容に変更があった場合も、その都度更新すること。

#### <管理データ>

- 公立・私立学校の区分、公立学校における管理自治体名等、校種、課程・種別、学校名、来場構成（学年・生徒・引率教員・その他の別）、構成別来場人数、来場構成別車いす来場者数
- 来場日時（入退場時刻）
- 来場手段（観光バス・シャトルバス・その他各予約の有無等）
- 観光バス乗降場利用時刻
- 観光バス駐車場予約時刻・駐車場所
- 昼食の有無・昼食場所入退場時刻・昼食場所・訪問する各パビリオン
- 各学校の万博 ID 及びチケット ID（企業からの寄付分、公費購入分含む）

#### (6) 学校意向調査に基づく万博 ID とチケット ID の紐づけ

受注者は、学校意向調査に基づく各学校の万博 ID に、県が提供するチケット ID（企業からの寄付分、公費購入分含む）を紐づけたうえで、各学校に配布すること。

また、学校意向調査に基づく必要なチケット数が、企業から寄付されたチケット数を下回った場合の余剰となったチケット数の取り扱いについては県の指示に従い、処理を行うこと。

(7) 学校意向調査に基づく来場日時等についての博覧会協会等に対する調整、予約

受注者は、学校意向調査に基づく入退場日時、バス駐車場、乗降場、昼食場所、会場内各パビリオン、観光・シャトルバスについて、博覧会協会等に対し、予約を行うこと。

受注者が予約する対象は「図表 予約項目・対象」のとおり

図表 予約項目・対象

No	予約項目	対象
1	入退場日時	博覧会協会
2	バス駐車場	博覧会協会
3	バス乗降場	博覧会協会
4	昼食場所	博覧会協会
5	万博会場内の各パビリオン	博覧会協会
6	観光・シャトルバス乗車	各観光・シャトルバス運営会社

なお、それぞれの予約システムの詳細が分かり次第、それに応じた対応を行うこと。仮受付、仮予約等が完了した際には、各学校及び県にその内容を通知すること。

(8) 観光バスの調達・割付け

受注者は、学校意向調査に基づき必要な台数及び種別の観光バス及び運転手の調達を行うこと。なお、添乗員は不要とする。また、観光バスは別途、学校との間で契約するため、本業務に観光バスの運行費用は含まれない。

観光バスは、学校意向調査に基づき必要な台数を確保すること。

なお、学校意向調査において必要とされた台数に満たなかった場合には、観光バスの割り当てがされなかった団体に対して、公共交通機関による来場手段の確保を行うこと。公共交通機関の費用は本業務に含まない。

なお、受注者は、観光バスの調達等は、旅行業法等の法令を遵守した上で対応すること。

(9) 入場者情報の取りまとめ（清算用）

受注者は、設置者、学校種、課程・種別、学校名、学年・学級、入場日別に、入場者実人数を確認し、県に、毎月、入場月の翌月末までに、報告すること。

## 5 業務に必要な知識・体制等

本業務の遂行に当たり、受注者は次の計画等を十分に理解した上で、大阪・関西万博における催事等の状況、チケット販売計画・戦略等について精通していること。

- ① 2025年日本国際博覧会基本計画
- ② 大阪・関西万博 来場者輸送基本方針及びこれに関連する計画

## 6 委託料の上限額

令和6年度に委託料の上限額は、金60,935千円とし、令和7年度は38,986千円とする。委託料には業務実施に係る全ての費用を含むとする。

## 7 受注者の責務

- (1) 苦情等の処理業務実施で生じたトラブルについては、受注者が責任を持って対応すること。対応に当たっては、県と十分連携を行い、トラブルの解決に努めること。
- (2) 法令等の遵守  
受注者は、本委託業務の履行にあたって、条例、規則、関係法令を十分に遵守するほか、契約書に記載の契約事項に従って処理すること。
- (3) 信用失墜行為の禁止  
受注者は、本委託業務の履行にあたり不正な行為をするなど、県の信用を失墜する行為を行わないこと。
- (4) 受注者の誠実義務  
受注者は、本委託業務の履行に当たっては、誠実に業務にあたらないといけない。県から履行状況について、問合せ又は申入れがあった場合は、速やかに、かつ誠実に対応しなければならない。

## 8 再委託の取扱い

- (1) 受注者は、本委託業務の全部又は主要な部分を第三者に委託してはならない。
- (2) 再委託を行う場合、この仕様書に定める事項については、受注者と同様に再委託先においても遵守するものとし、受注者は、再委託先がこれを遵守することに關して一切の責任を負う。

## 9 使用機器及び設備

委託内容を履行するために使用する機器及び設備は全て受注者が用意するも

のとする。

## 10 守秘義務

受注者は本委託業務により得た一切の情報・成果について、本委託業務の目的以外に使用してはならない。

また、受注者は本委託業務の履行にあたって知った、又は知り得た秘密を、本委託業務期間中はもちろん契約終了後においても県及びその他当事者の了解なく他に漏らしてはならない。この場合においては、受注者は、自ら及び業務従事者が秘密を漏らしたことにより発生した損害を賠償しなければならない。

なお、本委託業務の過程で知り得た情報などについては、保存媒体の管理など、秘密保持に万全の措置を講じ、収集した調査等の資料の処分などについては県との協議に従うものとする。

## 11 成果物一覧

本業務に求める成果物は「図表 成果物 一覧」のとおりとする。以下の成果物は紙媒体で3部、電子媒体で1部提出すること。なお、紙で提出することが困難なデータについては、電子媒体のみ納品することで可とする。

図表 成果物 一覧

	No	成果物	提出期限
事業管理	1	業務実施計画書	契約締結後 14 日以内
意向調査設計業務	2	意向調査 調査実施全体計画書	令和 6 年 6 月 7 日
	3	意向調査 詳細設計書	令和 6 年 6 月 7 日
	4	意向調査 学校説明会 実施結果	令和 6 年 7 月 5 日
	5	意向調査 学校向け意 向調査回答マニュアル	令和 6 年 7 月 5 日
意向調査実施業務	6	学校意向調査結果報告	令和 6 年 9 月 20 日
運営事務局・コー ルセンター、観光 バス調達等業務	7	業務実施報告書（シス テムサポートに関する 記録を含む）	毎月の業務完了後 10 日以内（ただし、契 約満了月については 12 月 19 日まで）
入場者情報の取り まとめ（清算用）	8	入場者実績報告	令和 7 年 5 月～11 月 の毎月末

本業務実施に当たり構築・使用したシステム・データベース	9	・構築設計書（構成図等含む）	構築開始前
		・構築完了報告（テスト結果含む）	構築完了時
		・出力したデータ	データ消去前
		・データ消去証明書	データ消去完了時

## 12 留意事項等

- (1) 受注者は、業務の円滑な遂行に留意し、遅滞なく進めること。また、業務の遂行について県に随時報告を行い、その指示に従うこと。
- (2) 受注者は、県が貸与した資料等の複製、複写の可否及び返却等については県の指示に従うこと。
- (3) 受注者は、本事業に係るすべての書類、またその内容について、県の許可なく譲渡、公開をしてはならないこと。
- (4) 本業務の実施において新たに発生する著作権については、著作人格権を除き、県に帰属するものとする。また、著作人格権についても、権利者は将来にわたり行使しないことを担保すること。
- (5) 本業務に使用する画像、映像、イラストその他の著作物について、第三者が権利を有する場合、第三者との間で発生する著作権等に関する手続や使用権料等は、全て受注者が責任を持ち対応すること。
- (6) 委託契約の締結
  - ① 契約に関する事務は県で行う。
  - ② 県は、選定された業務を提案した事業者と提案業務の実施方法等について協議・調整を行う。その際、双方で確認の上、提案内容に修正・変更を加える場合がある。
  - ③ 契約条項は、県において示す。
  - ④ 受注者は、県に対して、委託料の10分の1の契約保証金を納めなければならない。ただし、保険会社との間に県を被保険者とする履行保証契約を締結した場合等において、契約保証金の全部または一部を免除することができる。
- (7) その他、本業務仕様書に定めのない事項については、県と受注者が双方協議のうえ決定する。
- (8) 受注者は、業務の履行にあたって暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等（以下、「暴力団等」という。）による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとする。



- ①断固として不当介入を拒否すること。
- ②警察に通報するとともに捜査上必要な協力をすること。
- ③県に報告すること。
- ④業務の履行において、暴力団等による不当介入を受けたことにより工程、納期等の遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、県と協議を行うこと。

### 13 担当

兵庫県企画部万博推進局万博推進課

電話 078-362-9114