

ワールドマスタースゲームズ2021関西兵庫県実行委員会
令和8年度ボランティア運営業務委託仕様書

1 業務名

ワールドマスタースゲームズ2021関西兵庫県実行委員会令和8年度ボランティアセンター運営業務（以下、本業務と言う。）

2 委託期間

契約締結の日から令和9年3月31日（水）までとする。

3 目的

本業務の目的は、ワールドマスタースゲームズ2027関西(以下、「大会」とする)の開催に向け、ワールドマスタースゲームズ2021関西兵庫県実行委員会（以下、「兵庫県実行委員会」という。）が主催する競技の各会場及びマスタースビレッジ、臨時大会受付会場等（以下「競技会場等」という。）でのボランティア活動全般を円滑に遂行するため、ボランティアセンターを設置・運営することである。

4 通則

- (1) 受託者は、業務の実施にあたっては実行委員会と十分に協議・調整を行うとともに、実行委員会が必要と認め、指示した事項については、その指示に従うこと。
- (2) 本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合には、実行委員会と協議の上、その指示に従うこと。
- (3) 受託者は、本業務の趣旨を理解し、業務を進めること。

5 ボランティア概要

(1) 募集期間（予定）

2026（令和8）年8月中旬から12月31日（木）まで

※公益財団法人ワールドマスタースゲームズ2021関西組織委員会（以下、「組織委員会」という。）から示される方針等に伴い、変更になる可能性がある。また、原則先着順とし、募集人数に達した時点で締め切りとする予定。

(2) 募集人数

延べ約4,000名

(3) 活動場所・活動期間

- ・大会期間中に神戸市内で設置される参加者交流の場（マスタースビレッジ：神戸市中央区）

- ・兵庫県実行委員会が主催する競技の各会場等で、選手受付・練習・競技を実施する日。競技・競技会場・競技等の実施日は以下表のとおり。（△：受付、○：練習・イベント・予備日、●：競技日）

競技	種目	競技会場	2027年5月																
			14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
			金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日
オリエンテーリング	スプリント	香美町							△	△	●	●							
	フォレスト	東鉢伏高原																	
		八牙高原																	
		八牙北高原											△	●	●	○イ	●		
		兔和野高原 峰山高原																	
水泳	競泳	大和工業アリーナ姫路											△	●	●	●	●	●	
テコンドー		県立武道館								△	●	●							
水泳	水球	尼崎スポーツの森													△	●	●	●	
テニス	ブルバグ・バグ・ドーム			○練	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	○予			
	青野運動公苑 アオニスクラブ																		
ビーチバレー		慶野松原ビーチバレーコート	練習日：5/8 競技日：5/9～14																
クレ射撃		岡山県クレ射撃場				△	●	●	△	●	●	●							

(4)活動内容

①一般ボランティア

受付、会場案内、式典イベント補助等

②専門ボランティア

- ・語学：英語において、日常会話程度の対応能力を活かした活動
- ・手話：手話通訳士、手話技能検定などの専門スキルを活かした活動
- ・筆談・要約筆記：筆談・要約筆記等の専門スキルを活かした活動
- ・介助：介護福祉士などの福祉関係の専門知識を活かした活動

(5)活動条件

- ・交通費および宿泊費は、各ボランティアの自己負担とする。
- ・1日あたりの活動時間は、競技時間や業務区分にもよるが、標準5時間以上8時間以内とする。ただし、6時間以上の勤務の場合必ず45分以上は休憩時間とする。
- ・ボランティアには、組織委員会が作成するボランティアキット（ユニフォーム等）を提供する。
- ・1日5時間以上活動するボランティアについては、受託者が500円程度のプリペイドカード（同等品可）を調達して提供する。
- ・ボランティア保険は、組織委員会が一括して加入する。

6 令和8年度委託業務の内容

(1)募集・選考

①広報

募集に係る必要な広報物を作成し、効果的な広報・PRを実施すること。ただし、大学・専門学校及び企業など、諸団体への広報は、兵庫県実行委員会と協議・調整のうえ実施すること。また、令和8年11月30日（月）時点で、ボランティアの応募数が定員数に満たない可能性がある場合、紹介キャンペーン等の追加施策を実施すること。

②募集および人材の確保

組織委員会および兵庫県実行委員会より提供される募集要項に基づき、ボランティアを募集すること。また、兵庫県実行委員会より提供される配置計画書に基づき、各開催市町実行委員会と調整し、ボランティアの必要数とその予備数を確実に確保すること。なお、応募者のエントリー情報を収集するシステムを構築し、一元的に管理を行うこと。

③選考

効果的且つ効率的な選考を実施すること。ボランティア候補者に本大会のスケール感等の理解を促すとともに、ボランティアの適性把握とネガティブチェックを行うこと。選考運営に必要なスタッフや会場施設管理者（開催市町実行委員会）との調整及び選考に必要な備品・消耗品等を調達すること。

(2)教育

①研修の企画

組織委員会が提供する共通研修プログラム（基本的なあいさつ等のホスピタリティ、海外参加者の受入対応、障がい者の介助対応、緊急時対応等を想定したプログラム）を踏まえ、業務別研修プログラム（各ボランティアの業務日時、場所、業務内容等を想定したプログラム）、その他必要な研修プログラムを企画して実施すること。業務別研修プログラム等については、研修資料を作成してボランティアへ原則データで配布し、ボランティアから希望があれば印刷・製本を行って配布すること。

②研修の実施

効果的且つ効率的な研修を実施すること。研修は令和9年3月から実施すること。実施に向けて必要な研修講師や会場施設管理者（開催市町実行委員会）との調整及び研修に必要な備品・消耗品等を調達すること。（研修は令和9年度でも実施を予定）

③マニュアルの作成

大会本番に向けて、ボランティア・ボランティア管理者別にマニュアルを作成して対象者にデータで配布し、ボランティアから希望があれば印刷・製本を行って配布すること。

・共通マニュアル(ボランティア本人用)

ボランティアの心得をはじめ、大会概要、遅刻・欠席の連絡方法、食事、ユニフォーム等のボランティアに共通する事項について記載

・活動別マニュアル(ボランティア本人用)

活動にあたって、内容や集合場所・時間等の詳細について記載

・管理マニュアル(管理者用)

出欠報告や忘れ物、怪我・安全対策等の非常時対応等について記載

④その他諸調整

研修を実施するうえで、受講管理や研修のフィードバックを取りまとめること。活動当日までに研修を受講できていない者に対して、研修資料の郵送対応などフォローアップ全般を行うこと。

(3)運営

ボランティア運営を円滑に遂行できるように体制を構築すること。

・問い合わせ対応

募集や活動などボランティア全般に関する問い合わせ対応をすること。電子メールのみの受付を可とするが、直前期(大会開催4か月前)から電話対応を併せて行うこと。問い合わせに対する回答は原則、兵庫県実行委員会から提供するQAに基づき回答するが、内容に応じて兵庫県実行委員会担当者と相談のうえ回答すること。回答については、問い合わせがあった日の翌日から起算して2営業日以内に回答すること。

・案内等

ボランティアへ選考・研修などの必要な案内を行うとともに、大会まで参加意欲の維持・向上や、活動の質の向上につながる取り組みを行うこと。

・活動前の事前調整

選考時の能力等を踏まえた配置計画に基づくボランティア配置、ボランティアからの要望に沿ったシフト作成・調整などを行うこと。

・キット等の管理・支給

組織委員会から提供される活動時のユニフォーム等のキット等を管理し、全ボランティアに支給すること。なお、個々のユニフォームのサイズ・各種キットの必要数を事前に把握し、兵庫県実行委員会の指定する期日までにデータを作成して提供すること。

7 令和9年度委託業務の内容(予定)

(1)配置

選定したボランティアの個性や能力に合わせて配置すること。

(2)研修の実施

令和8年度で未実施の研修を実施すること。

(3)運営

ボランティア運営を円滑に遂行できるように体制を構築すること。

・問い合わせ対応

募集や活動などボランティア全般に関する問い合わせ対応をすること。

・案内等

ボランティアへ選考・研修などの必要な案内を行うとともに、大会まで参加意欲の維持・向上や、活動の質の向上につながる取り組みを行うこと。

・活動前の事前調整

選考時の能力等を踏まえた配置計画に基づくボランティア配置、ボランティアからの要望に沿ったシフト作成・調整などを行うこと。

(4)活動管理（ボランティアセンターの設置）

兵庫県実行委員会が指定した各会場の諸室にボランティアセンターを設置し、各会場で勤務するボランティアの労務管理（出退勤状況の管理（チェックイン受付）・休憩時間管理・活動終了管理）、当日欠席等による配置必要数不足時の活動調整を行うこと。ボランティアセンターには、統括責任者等の運営スタッフを受託事業者が手配して配置すること（※施設使用料については兵庫県実行委員会が負担する）。統括責任者は、各エリアの状況を把握し、必要に応じて対応すること。ボランティアセンターを設置するために必要な備品・消耗品等は受託事業者が調達すること。

・円滑な管理運営

大会運営に影響を及ぼすことがないように、トラブルも含めたボランティアの現場状況等を常に正確に把握するなど、現場の管理運営を円滑に推進する体制の構築・取り組みを行うこと。

・休憩場所の設置・管理

兵庫県実行委員会が指定した各会場の諸室にボランティアの休息場所を設置すること。また、責任者が常駐しボランティア管理も行うこと。

(5)感謝状の発行・郵送

組織委員会が作成するフォーマットによりボランティア活動の感謝状を発行し、証書ホルダーにより保護した状態でボランティアへ郵送すること。

※本企画提案については、大会終了までの提案をもとに選定するため、令和9年度の企画内容についても提案を求める。

※令和9年度については、2千万円程度の規模で企画提案すること。ただし、令和9年度のワールドマスターズゲームズ2021関西兵庫県実行委員会の予算確定前のため、参考金額として取り扱うこと。

※令和9年度の契約については、再度相手方を選定し契約を行う予定。

8 業務計画書

(1) 受託者は、契約締結後速やかに業務計画書を作成し、委託者へ提出するものとする。

(2) 業務計画書は、ボランティアの確保・養成に係る具体的な方策や工程計画を検討の上、次の事項を記載したものとする。

なお、業務計画書には、仕様書および企画提案書に記載した内容にとどまらず、受注者が実施する具体的な作業方法などを記載することとする。

① 業務概要

② 実施方針

③ 業務実施体制

④ スケジュール

⑤ 連絡体制

⑥ 個人情報管理体制

⑦ その他

(3) 業務計画書の重要な変更がある場合には、理由を明らかにした上でその都度変更後

の業務計画書を提出すること。

9 成果品

本業務を実施するにあたり作成された成果品とその電子データは随時納入すること。また、業務期間完了時に次のものを提出すること。なお、成果物の著作権は、兵庫県実行委員会に帰属するものとする。

①業務完了報告書

②業務実績報告書

- ・紙面（100部、A4カラー判、30ページ程度）および電子データ（Microsoft Office WordまたはPower Point形式）で提出。

- ・登録者件数や実施した活動の内容（写真付き）等を整理したもの。

③本業務において収集した登録者情報

- ・電子データ（Microsoft Office Excel形式）で提出。

- ※パスワードをかけた状態で提出すること。

- ・名前や連絡先、属性のほか活動実績等の情報が記載されているもの。

10 成果品の納入場所

ワールドマスターズゲームズ2021関西兵庫県実行委員会事務局内

〒650-8567

神戸市中央区下山手通5丁目10番1号

11 委託費用

(1) 委託費用の支払いは、実績確認後行うこととする。

(2) すべての証拠書類は、本業務終了後、5年間保存すること。

12 留意事項

(1) 本業務は、本仕様書によるほか、関係法令等に準拠して実施すること。

(2) 本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らさないこと。

(3) 本業務の遂行のために実行委員会が提出した資料、データ等を業務以外の目的に使用しないこと。

(4) 本業務の実施における個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護の重要性を十分認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置を講じるとともに、契約書に定める個人情報取扱特記事項に基づき十分な注意をもって取り扱うこと。

(5) 本業務に従事する者に対して個人情報保護の指導を行うこと。

(6) 成果品（本業務の過程で得られた記録等を含む。）を発注者の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与または譲渡しないこと。

※この項については、契約期間の終了または解除後も同様とする。

13 その他

(1) 委託業務の履行に際し、他の者が著作権を有するものを使用し、問題が生じたとき

は、委託者に不利益が生じないように受託者の責任においてこれを処理することとする。

- (2) 成果品に関する著作権は、実行委員会に帰属するものとする。また、成果品に関する著作権者人格権は行使しないものとする。
- (3) 受託者が本業務を再委託する場合、事前に再委託範囲および再委託先を委託者に提示し、承諾を得なければならない。また、責任者の再委託は認めない。なお、再委託の範囲は、受託者が責任を果たせる範囲とし、再委託先に問題が生じた場合は受託者の責任において解決することとする。
- (4) その他、委託業務内容の効果的な実施のために必要な事項については、委託者と受託者が協議の上定める。