

「ワールドマスターズゲームズ 2021 関西」の宿泊に係る委託業務 仕様書

1 件名

「ワールドマスターズゲームズ 2021 関西」の宿泊に係る委託業務（以下「本業務」という。）

2 業務期間

契約締結日から 2021 年 7 月 30 日（金）まで

3 業務の目的

本業務は、2021 年にアジアで初開催のワールドマスターズゲームズ 2021 関西大会（以下「大会」という。）において、各競技の選手、監督及び同伴者等で大会エントリーを行った者（以下「参加資格者」という。）及び同伴者等（以下「その他参加者」という。）が競技・滞在等に支障をきたすことのないよう過不足のない宿泊環境を構築すること、並びに、大会役員、大会スタッフ、及びボランティアのうち一部等（以下「大会関係者」という。）の宿泊施設の手配を行うことにより、安心して大会に参加できる宿泊環境の整備を目的とする。

4 通則

- (1) 受託事業者は、本業務を実施するにあたり、公益財団法人ワールドマスターズゲームズ 2021 関西組織委員会（以下「組織委員会」という。）と十分に協議・調整を行うとともに、組織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) 本仕様書は、本業務の基本事項について定めるものであり、本仕様書に明記されていない事項でも業務遂行上必要な事項は、組織委員会と協議し、必要な手続きを行った上で、誠実に履行すること。
- (3) 本仕様書の記載事項に疑義が生じた場合には、組織委員会と協議すること。
- (4) 受託事業者は、本業務の趣旨を理解し、業務を進めることとする。
- (5) 組織委員会に対し、過去の経験等を生かした多角的なアドバイスを積極的に行うこと。

5 業務内容

受託事業者は、大会が初の日本開催、初の複数都市による広域開催となることを鑑み、生涯スポーツ先進地である関西の特徴をいかし、宿泊を希望する参加資格者、その他参加者及び大会関係者へ、過不足なく快適な宿泊施設を提供する。

宿泊施設の提供にあたっては、組織委員会、各競技開催地の実行委員会及び競技団体等の方針・意見等を踏まえ、宿泊人数の想定、必要客室数の提供・確保、及び客室数の不足が懸念されるエリアの対策等の方針を定めた宿泊計画を策定し、当計画に沿って、次に掲げる業務を行う。

大会の競技種目等については、別添大会概要及び補足資料のとおりとする。当該数値を参考に、提案等を行うこと。

(1) 宿泊センター（仮称）の設置・運営

- ① 宿泊シミュレーション（参加者の宿泊施設不足エリア抽出と対応案検討含む）
- ② シミュレーションを踏まえ、宿泊施設確保に向けた施設等との調整
（ホテル及び旅館を中心に、宿泊施設不足エリアや府県市実行委員会の意向等を踏まえながら、多様な施設・団体等との調整を含む）
- ③ 参加資格者及びその他参加者への宿泊施設の提供
- ④ 大会関係者の宿泊施設手配（予約申込、変更等の業務含む）
- ⑤ 宿泊施設の予約動向等を踏まえ、参加資格者の宿泊施設の追加提供や誘導等のオペレーション

(2) 宿泊予約・情報提供システム（仮称）（以下「宿泊システム」という）構築及び運用

- (3) 問い合わせ対応（業務マニュアル作成、相談対応 Q&A 作成業務含む）
- (4) 宿泊システムの利用実績等の統計業務
- (5) その他

宿泊に係る委託業務の委託内容及び提案内容については、次に掲げる項目を予定。提案にあたっては委託内容を踏まえ、それぞれの項目ごとに各年度の具体的な実施方法及び着眼点を示すこと。

また、委託業務を実施するにあたって、下記（１）から（５）の区別の業務体制（常勤・非常勤別、専従・専任・兼任別）についても提案すること。なお、専従・専任・兼任の区分については、当該業務の従事時間が「専従」については「８割以上」、「専任」については「５割以上」とする。

項目の末尾で、（ ）内に年度を記載するものにあつては、実施（開始）予定年度を表す。

（１）宿泊センター（仮称）の設置・運営

① 宿泊シミュレーション

ア. 競技種目別の参加資格者及びその他参加者並びに大会関係者の宿泊見込数精査（2018年度）

イ. 各競技開催地の実行委員会等との協議補助

ウ. 宿泊シミュレーションを行い、宿泊施設不足地域が生じる場合には、対応案検討

※宿泊施設提供の基本的な考え方

- ・ 各競技会場まで公共交通機関を利用して概ね60分以内の施設の提供
- ・ 競技日数や競技日程の重複等を考慮しての提供
- ・ ホテル及び旅館の客室稼働率を踏まえ、シミュレーションを実施
- ・ シングル利用ベースで想定

上記考え方を踏まえ、実行委員会及び競技団体等から競技特性等による宿泊施設提供に関する方針・意見等がある場合は、これらを鑑みながらシミュレーションを行う

エ. 開会式及び閉会式前後の宿泊施設の提供のあり方検討

開会式（京都市岡崎エリアを想定）及び閉会式前後（フィナーレイベント及び閉会式を大阪市 JR 大阪駅周辺及び大阪城公園内を想定）には、一般参加者を含む多数の参加者が予想されるため、通常の観光需要を踏まえつつ、参加資格者、その他参加者及び大会関係者に提供する宿泊施設に影響が出ないような対応が必要であると予想される

② 参加資格者及びその他参加者の宿泊施設提供のあり方検討及び宿泊施設確保に向けた施設等との調整
上記①ア～エによる宿泊施設提供の基本的な考え方を踏まえつつ、実行委員会の意向等も踏まえながら、宿泊施設等との調整を行う

宿泊施設不足地域が生じる場合等には、多様な施設の提供について検討予定

③ 宿泊関連の関係団体等との調整のあり方検討、実施

④ 国内外の個人、団体及び旅行会社等からの宿泊申込への対応

2019年11月に予定する競技実施要項及び大会要項の発表後の問い合わせに対応するため、メール等による一元的な問い合わせ窓口（大会ヘルプデスク）を設置予定

また、2020年2月に予定する大会エントリー受付開始に合わせ、宿泊情報をポータルサイトで公表予定

上記予定を踏まえ、大会ヘルプデスク設置前においては組織委員会への宿泊に関する相談、大会ヘルプデスク設置後においては、組織委員会又は当該デスクへの宿泊に関する相談への対応

なお、対応（相談者への回答）にあたっては、相談のあった組織委員会又は大会ヘルプデスクを通じて行うことを原則とする

⑤ 大会関係者（ボランティアについては発生ベースで対応）の宿泊申込、変更等の対応（2018年度）

IMGA 役員等については、組織委員会の意向等を踏まえ、宿泊施設を事前に確保

各競技の役員や審判団等については競技会場周辺に宿泊を行うことを原則とし、実行委員会及び競技団体等からの方針・意見等を集約し、宿泊施設を事前に確保（2018年度）

宿泊施設確保後、組織委員会、実行委員会、競技団体等からの宿泊施設の追加・変更等に関する要請に対応

⑥ 宿泊施設の稼働状況を踏まえ、参加資格者へ適切な宿泊施設を提供するためのオペレーション

（2019年度）

※オペレーション：必要に応じて客室数の確保と誘導、地域性・相場観を踏まえた宿泊料金の適正確保等

⑦ 宿泊システムを利用した参加資格者等の予約（キャンセル等含む）及び宿泊時に発生する問題等への対応

⑧ 組織委員会及び実行委員会へ、大会関係者（ボランティアにあつては一部）の宿泊料金の請求及び宿泊施設への支払い

（２）宿泊システムの構築及び運用

① 宿泊センター機能の一部であるポータルサイトの構築〔宿泊施設登録、試験運用、本格稼働〕（2019年度）

② 宿泊施設情報の公表（2019年度）

宿泊システムの構築にあつては、PC、スマートフォン、タブレットからシステムへアクセスすることを想定しており、国内、国外から同時に複数者がアクセスすることを前提とする。このため、仕様については、日本語と英語対応を必須とする。

地域別・競技種目別に宿泊施設が比較できるようにする等、参加資格者及びその他参加者の利便性が図られるようなシステム構成とすること。

システムセキュリティ対策に留意すること。

(3) 問い合わせ対応

大会ヘルプデスク及び案内所における、宿泊に関する相談対応 Q&A の作成

対応言語は日本語・英語とする

(4) 宿泊実績等の統計業務

① 宿泊システムの利用実績等の統計業務

② 大会レポートに必要な内容の集計等

(5) その他

① 苦情及び事故等の対応

② その他、大会の宿泊に資する提案がある場合は、提案上限価格の範囲内で、意図、目的を明確にして提案すること

6 業務実施にあたっての補足事項

5 業務内容 を踏まえつつ、次に掲げる項目にも留意すること。

(1) 宿泊シミュレーション

・ 実行委員会等との協議については、競技特性や開催市町の意向を十分くみ取れるよう調整を行うこと

・ 開会式及び閉会式開催地区においては、参加資格者、その他参加者及び大会関係者以外の宿泊需要も想定したあり方を検討すること

(2) 宿泊センターの設置・運営

・ 海外の参加資格者等からの問い合わせ（外国語対応）、手配依頼への対応

・ 宿泊施設提供において、キャンセル発生に関する対応

・ 宿泊不足地域等における多様な宿泊施設の提供

・ ユニバーサル対応に配慮すること

(3) 問い合わせ対応

・ 国内外の個人、団体及び旅行会社等から組織委員会、大会ヘルプデスク又は案内所への問い合わせ対応

7 臨機の措置

(1) 受託事業者は、災害及び事故の発生が予測される場合など、特に必要と認めるときは、組織委員会の指示を受け、臨機の措置をとること。

(2) 不測の事態が発生した場合等、やむを得ない事情があるときは、受託事業者の責任において、受託事業者の判断により臨機の措置をとるとともに、直ちに組織委員会に報告すること。また、その措置の内容について組織委員会からの指示があった場合は、速やかにその指示に応じること。

なお、これに伴い費用が発生した場合は、別途協議する。

8 従事者の教育等

受託事業者は、上記で記された業務内容について、事前に従事者に対して十分周知した上で実施すること。また、大会開催期間及びその前後の期間、参加資格者、その他参加者及び大会関係者へ快適な宿泊環境の提供するため、宿泊施設等へ、大会趣旨と宿泊時にはおもてなしの心で対応するよう周知等を行うこと。

9 概算見積書の作成について

(1) 募集要項に記載するほか、本業務に係る見積書作成にあたっては、5 業務内容 に基づき、年度毎に業務に必要な費用とその積算根拠を提示すること。

(見積内訳)

① 宿泊センター運営費

② 宿泊システム（ポータルサイト）構築費

③ 宿泊システム運用費

④ 問い合わせ、相談対応費（人件費除く）

⑤ 大会報告書作成費

(2) 本業務の提案に係る事業費の想定限度額は、金 160,000 千円（消費税及び地方消費税を含む。）このうち、2018 年度の想定限度額は、金 68,286 千円（消費税及び地方消費税を含む。）とする。

(3) 募集要項の提案上限価格以内であれば、各仕様書に掲げる件名間での見積額の調整はできるものとする。

10 特記事項

(1) 再委託

受託者は本業務の一部を第三者に委託する場合は、事前に再委託する業務、再委託先、その理由、管理体制及びその他組織委員会が指示する事項を記載した再委託届出書を提出し、組織委員会から書面による承認を得ること。また、再委託をする場合においても、その最終的な責任は受託者が負うこととする。

(2) 機密保持

本業務の実施過程で知り得た機密情報、組織委員会・実行委員会・競技団体等が開示した情報、その他機密情報について知り得た情報及び組織委員会が作成した情報を、本業務の目的以外に使用、第三者に開示もしくは漏えいしてはならないものとする。また、そのための必要な措置を講じること。

(3) 個人情報等に係る資格保有

情報セキュリティマネジメント適合性評価制度（ISO270011（ISMS））又はプライバシーマーク制度の認証を取得していること。

11 その他

(1) 本業務にかかる協議は日本語で行い、資料等も日本語で記載すること。

(2) 本業務における契約方法（支払い方法及び各年度の業務報告提出方法等含む）については、受託者が正式に決定次第、組織委員会と協議し決定するものとする。

(3) 業務の実施に必要な資料は、契約締結後、別途受託事業者に提供する。

(4) 提案内容を踏まえ、募集要項 10.「契約手続きについて」の段階において、業務の追加・修正等が発生する場合がある。これに伴い費用が発生した場合は、別途協議する。

(5) 業務の遂行中に既存の建物、施設、設備等に損傷を与えた場合は直ちに組織委員会に報告するとともに、受託事業者の責任及び費用負担において速やかに修復すること。