

愛知・名古屋2026おもてなしインフォメーションカウンター 運営業務仕様書

1 件名

愛知・名古屋2026おもてなしインフォメーションカウンター運営業務

2 委託の目的、概要

本委託は、令和8年9月19日から10月24日までの期間に開催される競技大会において、競技会場等への来場者への経路案内や観光案内等のため、観客利用想定駅等にて、インフォメーションカウンター（以下カウンターという。）の運営を行うことを目的とする。

3 契約期間

契約締結日から令和8年11月30日(月)まで

4 履行場所

委託者の指定する場所(愛知県内7か所)

5 業務実施日

予選を含む大会競技開催日(競技開催日程 別紙2参照)
全34日間(現時点での予定)

6 大会概要

大会基本情報

大会名	第20回アジア競技大会(2026/愛知・名古屋)	第5回アジアパラ競技大会(2026/愛知・名古屋)
開催期間	2026年9月19日(土)から2026年10月4日(日)までの16日間	2026年10月18日(日)から2026年10月24日(土)までの7日間
主催者	アジア・オリンピック評議会(OCA)	アジアパラリンピック委員会(APC)
運営主体	組織委員会	組織委員会
実施競技	42競技	18競技
参加国・地域	OCA加盟の45の国と地域	APC加盟の45の国と地域

7 用語の定義

利用想定駅等

中部国際空港、JR名古屋駅、一宮駅、東岡崎駅、豊田市駅、豊橋駅、
地下鉄新瑞橋駅又は金山総合駅 7カ所

8 カウンター設置概要

(1) 機能

大会期間中に、愛知県内の観客利用想定駅等において、競技情報や関連イベント情報の提供及び競技場への経路や周辺の観光案内等を行う。

(2) 設置場所及び設置日

ア 設置場所 利用想定駅等 7か所
(概ね2 m×5 m程度を想定(バックヤードを含む。))

イ 設置日 アジア大会
令和8年9月10日(木)から10月4日(日)まで 25日間
アジアパラ大会
令和8年10月16日(金)から10月24日(土)まで 9日間

(3) 運営時間 午前9時から午後8時までをコアタイムとする。

(4) 人員体制

各カウンターにディレクター(案内スタッフ兼務)1名、案内スタッフ1名を置く。(2交代制)

なお、常時1名は英語による観光案内及び競技情報等の案内が可能な者を配置する。

ア ディレクター

案内業務と併せて、スタッフの管理、委託者および関係者との連絡調整等の統括業務を行う。

イ 案内スタッフ

ディレクターの指示のもと、案内スタッフとして必要な業務を行う。

9 業務内容

(1) 業務の実施に向けた事前準備

ア 本委託業務統括責任者・委託業務統括担当者の設定

本委託業務の実施にあたり、契約締結後速やかに、履行期間を通じて全体業務の内容把握と進捗管理を行う委託業務統括責任者・委託業務統括担当者を設定し、委託者の承認を受けること。また、委託業務統括責任者・委託業務統括担当者は、委託者との打合せに必ず出席すること。

イ 現地調査の実施

カウンターの設置場所、規模や周辺状況を把握するため、委託者の指示のもと現地確認を行うこと。

ウ 業務実施計画書の作成

本委託業務の実施にあたり、本委託事業の実施計画書を作成し、委託者の承認を受けること。

実施計画書には次の項目が含まれること。

(ア) 受託者運営体制

- (イ) 工程管理表
- (ウ) 業務実施内容
- (2) 運営及び研修マニュアルの作成

委託者から提供される資料を基に、運営体制、実施要領、業務内容、資機材の搬出入及び設営スケジュール、当日スケジュール、事案別対応マニュアル、緊急時対応等、カウンター運営に必要な事項を記載したマニュアル(フルカラー版)を作成すること。

特に、問い合わせ対応用FAQについては、設置箇所の近接競技会場の競技概要だけでなく大会全般の問い合わせに対応でき、かつ各設置個所周辺の観光情報についても掲載されたものを作成すること。

なお、作成には、印刷・製本及び委託者が指定した場所への配送も含むこととする。(詳細は本仕様書11を参照)

ア 大会概要

愛知・名古屋2026開催概要、マッチスケジュール、運営体制図等

イ 競技会場における開催概要

マッチスケジュール、チケット情報、会場周辺図、来場者動線図、交通規制情報、会場内持ち込み禁止物情報、ライブサイト概要等

ウ カウンター運営体制

運営体制図、人員体制、連絡系統等

エ 当日運営

業務マニュアル、カウンターレイアウト図、拾得物や迷子対応等の事案別対応マニュアル

オ 当日のタイムスケジュール

カ 危機管理マニュアル

危機発生時の対応体制(感染症対応含む)、連絡体制、事案別対応マニュアル等

キ 添付資料

連絡ツール使用説明、関係機関連絡先一覧、資機材リスト、問い合わせ対応用FAQ

(3) 定例打合せ及び議事録の作成

ア 業務の進捗等を確認するため、必要の都度(月1回以上)、委託者との定例打合せを行うこと。この打合せには、本委託業務統括責任者、委託業務統括担当者は必ず出席すること。

イ 打合せ終了後は速やかに、議事録を取りまとめて書面報告すること。

(4) 資機材の調達及び運搬

別紙1を基本とし、委託者と協議のうえ、カウンター運営に必要な資機材を調達すること。

ア 各カウンターの外観は、愛知・名古屋2026の問合せ窓口であることが明

示され、また、大会の機運を盛り上げるための装飾等を施したものを用意すること。内容については、委託者と協議のうえ、仕様を決定すること。

イ 委託者の指示に基づき、資機材や委託者から提供されるパンフレット等の物品を、指定の日時に納品先へ運搬すること。

ウ 履行期間中の資機材については、委託者の了解を得た場所で保管を行うこと

エ 本委託業務にて作成した資機材については、業務終了後、委託者の指示に基づき、適切に廃棄すること。

(5) スタッフ研修の実施

事前に円滑な案内業務の実施に必要な研修を実施すること。

(6) 競技開催中の業務

ア カウンターの設置、撤去

当日の業務開始までに、カウンターを設置すること。カウンターにはデザイン装飾、来訪者を楽しませる仕掛けを施すこと。運営終了後は速やかに撤去し、原状復帰を行うこと。

なお、カウンターの設置、撤去及び運搬方法、作業時間帯は、利用想定駅等管理者の指示に従うものとする。

イ カウンターの運営及び案内スタッフの管理業務

カウンターの運営及び案内スタッフとして必要な人員（本仕様書8（4）参照）を配置し、競技会場や関連会場等への経路案内、観光案内等を行うこと。

なお、英語以外の言語による案内、おもてなしが可能な工夫を行うこと。

(7) 記録写真の撮影

ア 業務実施報告書の作成のため、適宜、記録写真の撮影を行うこと。日時、場所、被写体等、撮影の意図が明確に示されるものを撮影すること。

イ 記録写真は電子データにより納品するものとし、フォルダやファイル名を整理し、検索しやすい形式で納品すること。

(8) 業務実施報告書等の作成

ア 試合当日の業務終了後に、試合開催日ごとの業務日報を作成し、委託者から内容確認を受けること。

イ 全運営日程終了後、速やかに以下の内容を含む業務実施報告書を作成し、委託者からの内容の承認を受けること。

(ア) 契約から業務終了までの工程管理表

(イ) 人員体制(当日従事者数)

(ウ) 当日のタイムスケジュール

(エ) 記録写真

(オ) 試合開催日ごとの問い合わせ対応記録、配布物集計

10 業務実施にあたっての留意事項

(1) 業務の遂行にあたっては、委託者及び関係者との事前協議及び当日の連携を

十分に行い、委託者が実施する業務に支障をきたすことのないようにすること。

- (2) 本委託業務において調達、作成した物品が破損した、またはその恐れがある場合には、受託者が速やかに対応し、必要に応じて新規に作成または代替機等を用意すること。
- (3) 委託者の負担であることの特別の記載がない限り、本業務に係る一切の費用は受託者の負担とする。
- (4) 本委託の従事者の休憩、交代及び食事の調達については、受託者内で調整すること。また、食事等、業務時間中に発生したごみについても受託者で責任をもって処分すること。
- (5) 本委託の従事者の待機・休憩場所については、受託者が確保し、当該場所の使用にあたり必要な経費については、委託者へ請求しないこととする。
- (6) カウンターディレクター及び案内スタッフが現場を管理・運営するものであることを明示するため、ユニフォームを着用し、当日業務の際は必ず着用させること。
- (7) カウンターで使用するタブレット端末については、カウンター利用客の手の届かない場所に設置し、盗難防止対策を行うこと。また、インターネット検索時に有害サイトへの不正アクセスを防止するための運用やソフトウェアの導入等の対策を事前に講じておくこと。
- (8) 業務実施場所での人流の阻害とならないよう十分に注意して運営を行うこと。
- (9) 業務実施時には、警備員、駅員、駅観光案内所スタッフ等と密に連携をとること。
- (10) 緊急時については、委託者に状況を報告した上でその指示に従い、迅速に対応を行うこと。
- (11) カウンター設置場所の施設管理者から、設置物の移動や撤去等の指示があった場合には、委託者へ状況を報告した上で、速やかに対応すること。

11 提出物(成果物)

- (1) 提出物については、A4版カラー印刷及びメールでのデータ送信によるものとする。ただし、カウンター運営マニュアル及び業務実施報告書(完成版)は、CD-R又はDVD-Rについても提出すること。また、その他データ容量が大きく、メールでの提出が難しいものについてもCD-R又はDVD-Rで提出すること。なお、データによる提出は、原則すべてWord、Excel、PowerPointのいずれかの形式とし、写真については、Jpeg又はpng形式で提出することとする。納期及び数量については、次の表のとおりとする。

提出書類	納期限	数量※
業務実施計画書	契約締結後 2 週間以内	A4 版カラー印刷：2 部 データ：メールでの提出のみ ※10 ページ程度
カウンター運営 マニュアル	第 1 稿：令和 8 年 6 月下旬 第 2 稿：令和 8 年 7 月上旬 最終稿：令和 8 年 7 月中旬	A4 版カラー印刷：最終稿のみ 6 部 データ：メール及び CD-R 又は DVD-R ※CD-R 又は DVD-R は 2 枚 ※ 1～2 稿はデータのみ ※40 ページ程度
業務日報	各カウンターごとに業務終了後、 提出	紙又はメールで提出
記録写真	令和 8 年 11 月上旬	データ：メールでの提出のみ
業務実施報告書	令和 8 年 11 月 30 日(月)	1 部 A4 版カラー印刷：6 部 データ：メール及び CD-R 又は DVD-R ※CD-R 又は DVD-R は 2 枚 ※40 ページ程度
都度提出		データ：メールでの提出のみ

(2) 納品場所

愛知県名古屋市中区三の丸 3 丁目 1 番 2 号 東大手庁舎 2 階
アジア・アジアパラ競技大会推進局 運営支援課

12 支払いについて

本件委託料は、履行報告書の提出後、委託者が、業務が完了したことを確認し、受託者からの請求書受理後、30日以内に支払いを行う。

13 試合の中止及び順延時の対応等について

- (1) 大規模災害の発生や気象警報が発令された場面等で、試合が中止または順延となる場合は、直ちに委託者から連絡を行うものとする。
- (2) カウンターの運営が中止となった場合、事前準備等で発生した経費の支払いについては、委託者と協議して決定すること。なお、今後、大会運営の内容に変更が生じる可能性があるため、事前準備を行う際は委託者と協議すること。
- (3) 試合が順延となった場合の順延日におけるカウンター運営の実施可否は、委託者と協議して決定すること。

14 その他

- (1) 本業務を遂行するにあたって、知り得た情報を漏洩してはならない。委託期間が終了し、または委託契約が解除された場合においても同様とする。

- (2) 業務遂行にあたって、第三者の著作権その他の権利を侵害しないこと。第三者が権利を有する著作物(以下、「既存著作物」という)が本委託の成果物等に含まれる場合には、受託者は、当該既存著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に係る一切の手続きを行うこと。(図面作成時の地図利用等)
- (3) 本業務を実施するにあたり、大会期間までに必要な許認可等の調査を速やかに行い、その内容を委託者に提供するとともに、受託者で代行できる業務については、実施すること。ただし、申請等の主体が委託者である必要がある場合は、その手続きの支援を行うこと。
- (4) 業務上の成果物に係る著作権は、委託者に帰属することとし、受託者に著作権が留保される場合であっても、委託者が業務遂行に必要な限りにおいて、成果物を利用できるよう努めること。
- (5) 業務実施にあたっては、環境保全に配慮すること。
- (6) 当該業務は、愛知県財務規則によるほか、本仕様書に基づき遂行すること。
- (7) 当該業務において、本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合には、委託者と協議し、方針を決定すること。
- (8) 受託者が本業務の処理について委託者または第三者に損害を与えたときは、受託者が責任を持って賠償を行うこと。

15 担当部署

アジア・アジアパラ競技大会推進局運営支援課
電話：052-954-7535

16 添付資料

別紙2 競技日程表

※ 現時点の予定であり、今後変更の可能性がある。

別紙1 資機材リスト (参考仕様)

通信機器			
No.	名 称	数量	備 考
1	IP 無線など	14 台	各カウンター 2 台想定
カウンター資機材			
2	テーブル	2～3 台	W1,800×D450
3	パイプ椅子	3 脚～	
4	スポットライト	2 個～	期間中電池含む
5	配架用ラック	1 台～	カタログスタンド A4 判 1 列 5 段
6	屋外用スポットクーラー	1 台～	冷房能力 50Hz/1.7kW 程度
7	自家発電機	1 台～	屋外冷風機用、ガソリン含む
8	ベルトパーテーション	必要数	
9	アクリルパーテーション	必要数	W1,800×H1,000、取り出し口付
10	タブレット端末	必要数	インターネット接続可能なもの。充電器付属 ※予備充電器を用意するなど、業務時間中は使用できる状態とすること。
11	インターネット接続機器	1 式	モバイルルーター(SIM カード付)等 必要通信容量
12	多言語翻訳機	1 台	SIM カード等インターネット接続可能なもの。 ※予備バッテリーを用意するなど、業務時間中は使用できる状態とすること。
13	自立式バックパネル	1 枚	W2,300×D300×H2,300、デザイン作成含む。 (アジア・アジアパラ大会デザインで 2 パターン作成)
14	テーブルクロス	1 枚～	デザイン作成含む(同上)
15	展示用パネル (A1)	2 枚～	デザイン作成含む(同上)
16	装飾用マスコット	2 個～	大会公式マスコット 2 種
17	折りたたみ式イーゼル	2 台～	
18	延長コード	1 式	
19	消耗品一式	1 式	筆記用具、養生テープ、ウェットティッシュ、ゴミ袋等
20	拡声器	1 個	
21	ブルーシート	1 枚～	D3,600×W5,400、中薄手(#2,000 程度)

※ バックパネル、テーブルクロス等のカウンター装飾デザインは、契約締結後、委託者と協議のうえ内容を決定する。

※ 上記リストは、標準的な仕様を示したものであり提案者の創意工夫による変更を妨げるものではない。