

令和8年度青の煌めきあおもり国スポ・障スポ開・閉会式等来場者管理業務委託仕様書(案)

1 委託業務名

令和8年度青の煌めきあおもり国スポ・障スポ開・閉会式等来場者管理業務委託

2 目的

青の煌めきあおもり国スポ(第80回国民スポーツ大会(以下、「国スポ」という。))総合開会式・総合閉会式及び青の煌めきあおもり障スポ(第25回全国障害者スポーツ大会(以下、「障スポ」という。))開会式・閉会式(以上の4式典を、以下、「開・閉会式」という。)並びに障スポ選手団激励会・競技会については、多数の来場者が見込まれるところである。本委託業務においては、来会調査、一般観覧者の募集・抽選、来場者名簿の管理、Accreditationカード(以下、「ADカード」という。)の作成・発送及びこれらに係る問合せ対応など、一連の来場者管理業務を短期間で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8年12月28日(月)までとする。

4 来場者管理業務内容

(1) 開・閉会式における大会役員及び特別招待者のADカードの作成等

大会役員及び特別招待者に係る来場者管理システムのデータベースへの管理対象者(以下、「対象者」という。)情報入力、重複している対象者の整理等データベースのメンテナンス、各種帳票の出力(各種データ資料作成)、来会調査、配席及び来場方法の決定、駐車場の割振り、ADカード等必要物の作成・封入・封緘・発送、開・閉会式当日のADカード再発行対応及び礼状の作成・発送等に関する業務を実施する。

ア 基本的要求要件

- (ア) 企画提案及び作業は受注者が行うこと。
- (イ) 受注者は当該業務を主体的に実施すること。
- (ウ) 開・閉会式に係る来会調査(以下、「来会調査」という。)を円滑に処理できること。
- (エ) 開・閉会式当日においても、ADカード再発行業務等(ADカード再発行、入場口でのADチェック、集計)を正確かつ円滑に処理できること。
- (オ) 障害発生時には速やかに復旧するとともに、業務の停滞がないよう随時システムの保守を行うこと。
- (カ) 個人情報を取り扱うことから、必要なセキュリティ対策を講じること。

イ 成果品(受注者から対象者宛てに直接発送するものを含む。)

- (ア) 大会役員・特別招待者対象者リスト
- (イ) 重複チェックリスト
- (ウ) 封入・封緘済来会調査
- (エ) 来会調査結果一覧表

- (イ) 配席リスト
- (ロ) 封入・封緘済 AD カード (AD カードケースも封入)
- (ハ) 来会実績集計表
- (ニ) 予備 AD カード
- (ホ) 封入・封緘済礼状
- (ヘ) 上記(ア)～(ケ)の出力データ (印刷用 PDF データを含む。) を収納した CD-ROM 等の記録媒体
- (コ) 上記(ウ)、(カ)及び(ケ)のサンプル

※帳票等については Excel 形式とし、印刷フォーマットについては自由に変更可能なファイル形式とすること。

ウ 送付物の作成・封入・封緘・送付

- (ア) 対象者に送付する各種送付物 (来会調査、AD カード及び礼状等) については、作成・封入・封緘・送付の一連の作業を受注者が実施すること。
 - (イ) 必要となる同封物 (来会調査回答ガイドや来会ガイド等) についても受注者において作成すること。また、送付用封筒の作成・調達は受注者において行うこと。
 - (ウ) 各種送付物及び必要となる同封物の内容や記載事項、デザイン等については、受注者において素案を作成し、青の煌めきあおもり国スポ・障スポ実行委員会事務局 (以下、「事務局」という。) と協議の上決定すること。なお、必要に応じて、事務局において素案を提供する場合もある。
 - (エ) 各種送付物の封入にあたっては、上記(イ)において作成した同封物のほか、必要に応じて、事務局が別途用意する同封物の封入も行うこと。なお、対象者ごとに同封物が異なる場合もあるので、封入・送付誤りを生じさせないようなチェック体制を講じること。
 - (オ) AD カードの送付にあたっては、事務局が別途用意する、AD カードのサイズに対応した透明な吊り下げケース及びネックストラップ (以下、「AD カードケース」という。) を同封すること。
- (2) 一般観覧者の AD カードの作成等 (障スポ御覧競技会のみ)
- 障スポ御覧競技会における一般観覧者は、一般観覧公募申込の対象となる者 (以下、「申込者」という。) 及び一般観覧公募申込の対象外である者 (選手団家族などのこと。以下、「選手団家族等」という。) に大別される。
- 申込者については、一般観覧公募の実施、来場者管理システムのデータベースへの申込者情報の入力、データベースのメンテナンス、各種帳票の出力 (各種データ資料作成)、抽選、申込者のうち当選者に係る AD カードの作成・封入・封緘・送付及び障スポ御覧競技会当日の AD カード再発行対応等に関する業務を実施する。
- 選手団家族等については、来場者管理システムのデータベースへの選手団家族等情報の登録、データベースのメンテナンス、各種帳票の出力 (各種データ資料作成)、AD カードの作成・封入・封緘・送付及び障スポ御覧競技会当日の AD カード再発行対応等に関する業務を実施する。

ア 基本的要求要件

- (ア) 企画提案及び作業は受注者が行うこと。
- (イ) 受注者は当該業務を主体的に実施すること。
- (ウ) 障スポ御覧競技会当日においても、一般観覧者用のADカードを再発行できること。
- (エ) 障害発生時には速やかに復旧するとともに、業務の停滞がないよう随時システムの保守を行うこと。
- (オ) 個人情報を取り扱うことから、必要なセキュリティ対策を講じること。

イ 成果品（受注者から対象者宛てに直接発送するものを含む。）

- (ア) 申込者一覧
- (イ) 当選者及び落選者リスト
- (ウ) 重複チェックリスト
- (エ) 選手団家族等一覧
- (オ) 封入・封緘済ADカード（ADカードケースも封入）
- (カ) 予備ADカード
- (キ) 上記(ア)～(オ)の出力データ（印刷用PDFデータを含む。）を収納したCD-ROM等の記録媒体
- (ク) 上記(オ)のサンプル

※帳票等についてはExcel形式とし、印刷フォーマットについては自由に変更可能なファイル形式とすること。

ウ 一般観覧公募の実施

(ア) Web申込サイトの構築・管理

a 入力項目

事務局と協議の上決定する。

b 一般観覧公募の実施

公募期間は別途事務局より指示する。

申込者がWeb入力した申込内容を来場者管理システムのデータベースに登録すること。紙ベースによる公募受付を行う場合には、当該申込内容のデータ化・登録も行うこと。

c 重複申込者のチェック

同一の申込者による重複申込チェックを行うほか、選手団家族等及び他の来場者区分（大会役員、特別招待者等）にもまたがった重複チェックを行うこと。

d 抽選

申込者数が事務局の別途示す席数を超過した場合には、公平な手段を用いた抽選方法により当選者を決定すること。抽選に当たっては、座席種別（一般席・車いす席・情報支援席）に区分すること。

エ 来場者管理システムのデータベースへの選手団家族等に係る対象者情報の登録

選手団家族等に係る対象者情報を来場者管理システムのデータベースに登録するとともに、対象者の重複チェックを行うこと。重複チェックにあたっては、選手団家族等

間のチェックのほか、一般観覧公募の当選者及び他の来場者区分（大会役員、特別招待者等）にもまたがった重複チェックも行うこと。

オ ADカードの作成・封入・封緘・送付

- (ア) 対象者に送付するADカードについては、作成・封入・封緘・送付の一連の作業を受注者が実施すること。
 - (イ) 必要となる同封物がある場合には、受注者において作成すること。また、送付用封筒の作成・調達は受注者において行うこと。
 - (ウ) ADカード及び同封物の内容や記載事項、デザイン等については、受注者において素案を作成し、事務局と協議の上決定すること。なお、必要に応じて、事務局において素案を提供する場合もある。
 - (エ) ADカードの封入にあたっては、上記(イ)において作成した同封物のほか、必要に応じて、事務局が別途用意する同封物の封入も行うこと。なお、対象者ごとに同封物が異なる場合もあるので、封入・送付誤りを生じさせないようにチェック体制を講じること。
 - (オ) ADカードの送付にあたっては、事務局が別途用意するADカードケースを同封すること。
- (3) その他来場者のADカードの作成等（開・閉会式における大会役員及び特別招待者を除く来場者、障スポ選手団激励会への全来場者並びに障スポ御覧競技会における一般観覧者を除く来場者）

開・閉会式、障スポ選手団激励会及び障スポ御覧競技会（以下、「開・閉会式等」という。）における上記(1)及び(2)を除く来場者について、来場者管理システムのデータベースへの対象者情報の登録、データベースのメンテナンス、各種帳票の出力（各種データ資料作成）及びADカードの作成（一般招待者及び視察員分については、必要となる同封物の作成、封筒の作成・調達及び封入・封緘作業も含む。）等を行うこと。

ア 基本的要求要件

- (ア) 企画提案及び作業は受注者が行うこと。
- (イ) 受注者は当該業務を主体的に実施すること。
- (ウ) 開・閉会式等当日においても、ADカードを再発行できること。
- (エ) 障害発生時には速やかに復旧するとともに、業務の停滞がないよう随時システムの保守を行うこと。
- (オ) 個人情報を取り扱うことから、必要なセキュリティ対策を講じること。

イ 成果品

- (ア) 一般招待者、視察員対象者リスト
- (イ) 配席リスト
- (ウ) ADカード（一般招待者及び視察員分については、封入・封緘済のもの。ADカードケースも同封。）
- (エ) 予備ADカード
- (オ) 上記(ア)～(ウ)の出力データ（印刷用PDFデータを含む。）を収納したCD-ROM等の

記録媒体

(カ) (ウ)のサンプル

ウ ADカードの作成等

(ア) その他来場者のADカードの種類（現時点での想定。今後変動がありえるもの。）
国スポ・障スポ約100種類

(イ) ADカードの内容や記載事項、デザイン等については、受注者において素案を作成し、事務局と協議の上決定すること。なお、必要に応じて、事務局において素案を提供する場合もある。

(4) 障スポ競技会（御覧競技を除く。）来場者のADカードの作成等

障スポ競技会（御覧競技を除く。）に係る来場者のうち、一般観覧者を除く者について、必要な数量のADカードの作成等を行うこと。

ア 基本的要求事項

(ア) 企画提案及び作業は受注者が行うこと。

(イ) 受注者は当該業務を主体的に実施すること。

(ウ) 障スポ競技会（御覧競技を除く。）当日においても、ADカードを再発行できること。

イ 成果品

(ア) ADカード

(イ) 予備ADカード

(ウ) (ア)の出力データ（印刷用PDFデータを含む。）を収納したCD-ROM等の記録媒体

(エ) (ア)のサンプル

ウ ADカードの発行

(ア) その他来場者のADカードの種類
事務局が別途定める。

(イ) ADカードの内容や記載事項、デザイン等については、受注者において素案を作成し、事務局と協議の上決定すること。なお、必要に応じて、事務局において素案を提供する場合もある。

(ウ) 来場者区分ごとに事務局が指示する枚数分のADカードを作成すること。なお、ADカードには氏名等の個人情報に記載しないため、システムによる来場者名簿の管理は行わない。

(5) 開・閉会式等におけるADカード再発行業務等機器の手配及び設置

ア ADカード再発行等の実施場所

開・閉会式：青森県青森市宮田字高瀬22-2（屋外・テント内）

障スポ選手団激励会及び御覧競技会：別途事務局より指示

イ ADカード再発行業務等の運営日程

(ア) 国スポ

総合開会式：令和8年10月10日（土）

総合閉会式：令和8年10月20日（火）

(イ) 障スポ

開会式：令和8年10月23日(金)

閉会式：令和8年10月26日(月)

(ウ) 障スポ選手団激励会及び御覧競技会

別途事務局より指示

※(ア)及び(イ)の開・閉会式については、本番前に同会場において実施する総合リハーサル(計2日間実施予定。日程は事務局が別途指示。)における対応(業務従事者に対するシステム・機器の使用法説明・実務演習等)を含む。

ウ 使用機器(数量は現時点における想定。今後増減する可能性有り。)

受注者は、ADカード再発行業務等の実施のため、別添4のとおり、ノート型パソコン、コードリーダー、プリンタ及びWi-Fiルーター等の必要機器(予備機及びプリンタで使用する消耗品を含む。)並びにソフトウェアを手配し、来場者管理システムサーバと接続すること。なお、機器の保守に係る経費は受注者負担とする。

エ 機器の運搬及び設定

受注者が保有している機器及び受注者が調達する機器等について、運搬のほか、必要となるプログラムのインストール、ハードウェア及びネットワークの設定並びに動作確認を行うこと。

機器の用途は、チーフ用(ADカード再発行のほか、来場者に係る個別の相談対応等に使用)、AD再発行所用(ADカードの再発行業務に使用)、入場口用(入場者のADチェック業務に使用)に大別される。

チーフ用及びAD再発行所用については、ノート型パソコンに接続されたコードリーダーを利用し、ADカードに印刷されたQRコード等を読み取り、来場者の属性等を画面に表示するとともに、来場者管理システムのデータベース更新や来会者情報の検索、ADカードの再発行を行えるよう使用機器の接続・設定を行うこと。

入場口用については、ノート型パソコンに接続したコードリーダーを使用し、ADカードに印刷されたQRコード等を読み取り、来場者の属性等を画面に表示できるよう使用機器の接続・設定を行うこと。

それぞれの会場ごとに、事務局と調整の上、保管場所からの搬出、設置、撤去及び保管場所への搬入を行うこと。

ADカード再発行業務等の実施中に障害が発生した時は、速やかに復旧するとともに、業務の停滞がないよう対処すること。

オ 支援人員の配置

事務局が実施するADカード再発行業務等を支援する人員を適切に配置すること。

(6) 来場者管理システムの改修の成果品

受注者は、事務局の指示等により来場者管理システムの改修を行った場合には、その都度、下記の成果品を速やかに納品すること。

ア 基本設計書 1部

イ 詳細設計書 1部

- ウ プログラム設計書 1部
- エ 操作マニュアル 1部
- オ 出力した各種帳票 1部
- カ 総合試験計画書及び結果報告書 1部
- キ 上記ア～エのデータを収納した各 CD-ROM 等の記録媒体一式

5 問合せ対応業務内容

国スポ・障スポへの来会調査回答方法をはじめとする各種問合せに対応するため、受注者は、問合せ窓口（コールセンター）を設置し、業務のために必要な施設、設備及びシステム等の整備並びに事務局が提供する FAQ（よくある質問。以下、「FAQ」という。）の更新、従事する要員の確保及び研修の実施等の一切の業務を一体として行うこと。

(1) 業務内容

ア 入電対応業務

問合せ窓口に入電した電話による問合せを受け付け、可能な限り回答すること。回答にあたっては、来場者管理システムデータベースの登録情報のほか、FAQ、青の煌めきあおもり国スポ・障スポ実行委員会ホームページ、事務局が発行したチラシ・パンフレット類、広報誌及び各競技会場地市町村ホームページ等の情報に基づき行うこと。なお、問合せへの対応については、受注者において必要な情報を確認の上回答することとし、原則として事務局を介さないこととする。受注者は、問合せへの対応内容について、事務局に報告を行うこととする。

基本的な対応内容は以下のとおり。

- (ア) 開・閉会式の来会調査に関する案内（回答方法、回答期限後の修正連絡、キャンセル連絡等）
- (イ) 発送状況（ADカード等）
- (ウ) 会場アクセス状況（シャトルバスの運行場所・時間、駐車場の場所、交通規制等）
- (エ) 式典内容（開始時間、出演者、テレビ中継等）
- (オ) 国スポ・障スポ各競技の内容・日程（組合せ、出場選手、入場制限や整理券の有無、競技結果等）
- (カ) 障スポ御覧競技一般観覧申込に係る案内等（申込方法、申込者数、抽選方法、当選状況等）
- (キ) その他（本人確認書類、持込禁止物、皇族関連等）

イ エスカレーション対応業務

上記アの対応の際に、問合せ窓口において確認できる情報のみでは回答にあたり不十分であるなど、事務局による対応（エスカレーション）が必要となる場合には、速やかに連絡・調整等の対応を行うこと。

ウ 折り返し対応業務

上記アの業務について、必要に応じて折り返し対応を行うこと。

エ FAQ 関連業務

事務局及び受注者が FAQ を加除修正した場合には、受注者においてその内容を取りまとめること。なお、受注者が加除修正を行う場合には、事務局の確認を得ながら業務を進めること。

オ 運営管理業務

入電件数等に応じた要員配置、対応記録の管理及び統計処理、本業務において必要となる調整及び報告並びに電話対応の品質管理など、問合せ窓口を適正に運営するために必要な業務を行うこと。

カ 業務従事要員への研修等

- (ア) 受注者は本業務の従事要員に対し、問合せ窓口の開設までに、接遇、情報セキュリティ及び国スポ・障スポの概要等に関する研修・訓練を実施すること。
- (イ) すでに対応業務に従事している要員についても、定期的に研修等を実施し、対応品質の維持向上に努めること。

キ 報告業務

(ア) 月次報告

前 1 か月分の着信件数・応答件数・応答率・対応時間（国スポ・障スポ別かつ日別に整理すること。）等の数値、問合せ内容及び苦情内容等を、毎月 10 日までに報告すること。なお、令和 8 年 10 月分については、令和 8 年 11 月 9 日(月)までに報告すること。また、問合せ窓口開設期間終了後、全体の概要を報告書にまとめること。

報告書については、一見して傾向等が読み取れるよう、必要に応じて棒グラフや折れ線グラフ、円グラフ等を併せて表示すること。（様式は別途協議の上決定する。）

(イ) 随時報告

誤案内や問題が発生した場合など、事務局への報告が必要と判断される事項について、速やかに報告すること。

(ウ) 報告の形式

報告物の提出にあたっては、PDF 及び事務局において編集可能なファイル形式によること。特に、表及び文章データについては、以下のソフトウェアにより編集が可能なファイル形式とすること。

なお、各ファイルの内容を示すわかりやすいファイル名を付けることとし、ファイルリストも添付すること。

※表・文章データ：MicrosoftOfficeExcel2024 以降、MicrosoftOfficeWord2024 以降

ク 問合せ窓口設備の管理

問合せ窓口の運営のため受注者が用意した設備については、業務に支障が出ないよう受注者が責任をもって管理すること。

問合せ窓口に係るシステムに障害が発生した場合には、速やかに事務局に報告を行うとともに、障害の解決に向けて必要な作業を行い、事務局に対して 2 週間以内に書面により顛末の報告を行うこと。

なお、障害の性質等により 2 週間以内の報告が行えないと判断される場合には、そ

の理由を書面により提出するとともに、事務局に指示を仰ぐこと。

(2) 情報セキュリティ

本業務の実施にあたっては、以下に掲げる機密保持のための措置を講じること。

ア 誓約書の提出

業務従事要員に対して、守秘義務に関する「誓約書」の提出を義務付けること。

イ 守秘義務研修の受講

業務従事要員に対して、業務開始時を含め、守秘義務研修の受講を義務付けること。

ウ 貸与資料等の持ち出し禁止

事務局から業務上必要な資料の貸与等があった場合には、業務実施場所以外への持ち出しを行わないこと。

エ 資料の保管又は廃棄

業務上使用した資料等については、事務局の指示に従い保管又は廃棄を行うこと。

オ 個人情報保護対応の実施

本業務の実施にあたっては、「JIS Q 15001 個人情報マネジメントシステム」又はこれと同等の規格の要求事項に適合した個人情報保護のための対応を実施すること。

(3) 問合せ窓口の運営場所、運営期間・時間及び電話番号等

ア 運営場所

問合せ窓口の運営場所は、費用対効果を勘案した上で、受注者が設置すること。なお、設置場所は事務局の庁舎外とする。事務局がある青森県青森市から遠隔地に設置する場合においても、事務局と密に連絡を取れる体制を整備すること。

イ 運営期間・時間

問合せ窓口の運営期間及び運営時間は、下記(ア)から(ウ)のとおりとする。

(ア) 令和8年6月1日（開設日）から同年10月9日まで：平日9時から18時

(イ) 令和8年10月10日から同年10月26日まで：毎日9時から18時

(ウ) 令和8年10月27日から同年10月30日まで：平日9時から18時

なお、上記(イ)の期間中、下記の3日間については、運営時間を各式典会場開場時間の1時間前から18時までとする。 ※開場時間は今後変更がありえるもの。

令和8年10月20日(火)：8時00分開場（国スポ総合閉会式）

令和8年10月23日(金)：7時50分開場（障スポ開会式）

令和8年10月26日(月)：7時50分開場（障スポ閉会式）

また、電気設備の法定点検等による運営時間の変更は認めないので留意すること。

ウ 電話番号等

電話番号はフリーダイヤルとし、本業務専用のものを設置すること。

(4) 問合せ窓口の必要規模及び要員要件

ア 想定電話受付件数と必要席数

想定電話受付件数については、以下の〈表1〉を参考に、本業務の運営期間におけ

る電話受付件数を想定すること。

問合せ窓口の運営にあたっては、オペレーター（電話対応する者、以下「OP」という。）、スーパーバイザー（電話対応、オペレーターの管理及び指導等を担う者、以下「SV」という。）等の必要な各要員において、上記の想定電話受付件数に対応できる席数を確保すること。

運営期間における要員配置数は以下の＜表2＞を基本とし、月間応答率85%以上を担保すること。なお、来会調査等の受付開始日から1～2日間及び受付期限日から2～3日間は問合せ件数が増加するため、対応可能な体制を構築すること。

＜表1＞月別電話受付件数（先催県実績を参考としたもの）

	6月	7月	8月	9月	10月	合計
件数	500	400	100	300	500	1,800

※想定対応時間 1件あたり4分

＜表2＞要員配置数

	開設日から 令和8年9月4日まで	令和8年9月7日から 令和8年10月26日まで	令和8年10月27日から 令和8年10月30日まで	令和8年11月2日から 令和8年11月9日まで
SV	1	1	1	1
OP	1	2	1	0

イ 要員体制とバックアップ

問合せ窓口の設置にあたっては、OP及びSV等の必要な要員を確保するなど適切な要員体制を整えるとともに、バックアップ体制も確保すること。

ウ 職務要件及び必要とする能力

(ア) オペレーター（OP）

- a OPは、問合せを受け付け、FAQを主とした情報源に基づいて迅速かつ適切に対応を行い、必要に応じて事務局の各業務担当と連絡・調整の上、折り返しの電話連絡を行うこと。
- b オペレーター業務を行うために必要とされる能力（オペレーター機器類を操作するために必要な業務知識及び技能、基本的な電話対応スキル、対応フローの理解（対応記録の記入方法等））を有すること。

(イ) スーパーバイザー（SV）

- a OPで対応できない案件について、適切に対応すること。
- b OPと同様の知識及び技能に加え、OPへの教育及び研修能力、問合せ窓口の運営管理能力などを有すること。
- c SVとしての業務実績を3年以上有すること。

(ウ) その他必要な体制

- a 事務局との調整及び事務局からの要請に迅速に対応すること。
- b 各要員の業務内容及び役割を適切に定めて問合せ窓口の品質向上に向けた必要な措置を講ずること。
- c オペレーター機器類の保守、管理及び手続き等を行うために必要な専門的知識

及び技能を有すること。

エ 問合せ窓口の施設等の要件

(ア) 執務スペース

- a 部外者の不正な侵入等を防ぐため、物理的に仕切られた業務区画とすること。
- b 騒音等が対応業務の妨げとならないよう、防音に配慮した設備環境であること。
- c 対応要員の机、椅子、パソコン（インターネットに接続できる環境であること）及びプリンタ（事務局からの提供データを紙で出力するため）等を用意すること。
- d 電力の瞬断に備えた設備（無停電電源装置等）を備えていること。

(イ) 通信設備

- a 受注者において、必要な電話回線、電話機、インターネット回線及び通信端末を用意すること。なお、故障等による機器の利用不能への備えとして、予備の機器を用意するなどの対策を講じること。
- b 電話機は多機能電話機とし、再ダイヤル、外線保留及び通話録音・再生等が容易に行えること。
- c 電話機にはヘッドセット等を付加し、対応時に手が塞がらないようにすること。
- d 電話着信は各 OP に均等に分配し、効率的な対応が行えるようにすること。
- e 入電が集中した際のあふれ呼に対しては、混雑を知らせるアナウンスを流し、OP の手が空いた順に着信させる機能を有すること。
- f 受付時間外には、受付時間外である旨を案内するアナウンスを流す機能を有すること。
- g 対応要員が対応後処理や休憩等のために離席している間は、当該対応要員の電話機には着信させない機能を有すること。
- h インターネット環境に接続する端末については、外部からの不正アクセスや攻撃等に対してファイアウォール等のセキュリティ対策を講じるとともに、ホームページ等の画面表示の応答性が高く、閲覧性に優れているものとする。

(ウ) その他

プライバシーマークや ISO/IEC 27001（情報セキュリティ）等、個人情報の適切な保護や情報セキュリティに関する認証等を受けていること。

オ 問合せ窓口の設置及び運営費用に関する要件

- (ア) 問合せ窓口の運営に係る施設、設備、システム等の整備に要する全ての費用は、本委託費に含めることとする。
- (イ) 問合せ窓口運営場所から事務局又は問合せ者等に対して折り返し対応等を行う際の通信費用は、本委託費に含めることとする。
- (ウ) 要員に要する経費は本委託費に含めることとするが、実際の受付件数が想定受付件数を大幅に超え、電話対応の品質管理の維持が困難となる場合には、OP の増員や運営時間の延長等について事務局と別途協議することとする。
- (エ) 必要な消耗品費、通信回線費及び光熱水費等は、本委託費に含めることとする。

6 国スポ・障スポの中止等が決定した場合の対応

- (1) 国スポ・障スポの両大会又はいずれかを中止、一部中止、規模縮小等した場合の業務内容及び委託料の額等の取扱いについては、事務局と受注者が協議の上決定すること。
- (2) 事務局が本業務委託の精算に係る事務を行う際の参考とするため、受注者は、事務局から中止等の決定連絡があるまでの間に実施した業務に係る費用について精算したものを、事務局が指定する日時までに提出すること。

7 留意事項

- (1) 本仕様書に記載のない事項であっても、本委託業務の円滑な実施に寄与すると考えられる内容については、事務局と受注者の双方が提案及び協議を行い、本委託業務内での実施を検討するものとする。
- (2) 受注者は、事務局が所管する各業務内容及び各基本計画等に十分留意し、事務局と常に密接な連携を図ること。
- (3) 本委託業務の実施にあたっては、事務局と受注者とで定期的な打合せを行うほか、事務局が必要と判断した場合において随時に打合せを行うこととし、その都度、受注者において打合せ記録を作成し、事務局に速やかに提出するものとする。
また、成果品等に不備があった場合、受注者は、事務局の指示に従い、速やかに対応するものとする。
- (4) 本仕様書の内容に疑義が生じた場合又は本仕様書に定めのない事項については、受注者は速やかに事務局と協議し、指示を受けること。
- (5) 業務遂行上必要となる事項で本仕様書に明記はないが拡大解釈される事項については、本委託業務の範疇として解釈し、受注者は事務局の指示を受けること。ただし、当該業務内容が新規業務又は追加業務に該当する場合は、事務局と受注者とで別途協議の上進めることとする。
- (6) 輸送、警備、開・閉会式会場の仮設整備等に関して調整が必要な事項については、受注者が、事務局が委託している各業者と直接調整すること。
- (7) 完成品の著作権等に関する権利は、第三者に著作権が帰属するものを除き、全て「青の煌めきあおもり国スポ・障スポ実行委員会」に帰属するものとする。
- (8) 本委託業務により知り得た個人情報については、事務局の許可なく他に公表若しくは使用してはならない。本契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。また、受注者の社内等における情報セキュリティ対策基準等を定めた要領等を提出すること。
- (9) 本委託業務の実施にあたっては、緊急体制をとることも想定されることから、緊急時の体制を整備するとともに、契約締結後、速やかに緊急連絡先体制図を提出すること。
- (10) 受注者から事務局への提出物については、受注者の社内等において検査（承認）を実施したことが分かる書類等を添付すること。
- (11) 本委託業務の実施により他に損害を与えた場合には、全て受注者の責任において処理すること。
- (12) 本仕様書に記載している予定数量等の詳細事項については、今後の状況に応じて変更

となる場合がある。

- (13) 本委託業務の業務分担については、原則として別添3のとおりとするが、記載のない項目については事務局及び受注者において調整することとする。