

令和7年度「わた SHIGA 輝く国スポ・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7年度「わた SHIGA 輝く国スポ・障スポ」開・閉会式等来場者管理業務

2 委託業務の目的

「わた SHIGA 輝く国スポ」(第79回国民スポーツ大会。以下「国スポ」という。)および「わた SHIGA 輝く障スポ」(第24回全国障害者スポーツ大会。以下「障スポ」という。)の開・閉会式および大会の滋賀県選手団激励会ならびに一部競技会に関する、大会役員・招待者等多数の来会調査、観覧者の募集・抽選、名簿データの管理、スタッフ管理、ADカード作成など一連の業務を短期間で実施するとともに、開会式・閉会式当日の限られた時間内における大会役員・招待者等の受付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27日(金曜日)までとする。

4 来場者管理業務内容

(1) 大会役員、特別招待者および視察員のADカードの作成等

大会役員、特別招待者および視察員の来場者管理システムのデータベースへの入力、重複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(視察員除く)および来場方法の決定、駐車場の割振り、ADカード等の作成・封入・封緘・発送および開会式・閉会式当日、御覧競技の受付の実施等に関する業務を行う。

ア 基本的要求要件

- (ア)企画提案および作業は受託者が行うこと。
- (イ)受託者は主体的に当該業務を実施すること。
- (ウ)来会調査を円滑に処理できること。
- (エ)開会式・閉会式および御覧競技当日の受付業務(受付、集計)を正確かつ円滑に処理できること。
- (オ)開会式・閉会式および御覧競技当日においても、ADカード等の印刷物が発行できること。
- (カ)障害発生時には、速やかに復旧し、業務の停滞がないようシステムの保守を随時行うこと。
- (キ)個人情報扱うことから、必要なセキュリティ対策を講じること。

イ 開会式・閉会式および御覧競技における受付用機器の手配および設置

(ア)受付場所

開・閉会式:滋賀県彦根市松原町 3028(屋外・テント内)

御覧競技:別途事務局より指示

(イ)受付運営日時(時間は現時点での想定、準備・撤収の時間は含まない)

a 国スポ

総合開会式:令和7年9月28日(日) 10:30~17:00

総合閉会式:令和7年10月8日(火) 12:00~15:00

b 障スポ

開会式:令和7年10月25日(土) 7:30~12:00

閉会式:令和7年10月27日(月) 14:00~17:00

(ウ)使用機器(調達数量は現時点での想定)

受託者は、下記のとおり、受付用としてノート型パソコン、バーコードリーダー、プリンタおよびWi-Fiルーター等の必要機器(予備機分およびプリンタで使用する消耗品を含む)および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託者が負担すること。

- a 両開会式：受付、再発行、データベース照合用ノート型パソコン 26 台、QRコードリーダー 18 台、プリンタ 10 台
- b 両閉会式：受付、再発行用ノート型パソコン 22 台、QRコードリーダー 18 台、プリンタ 10 台
- c 御覧競技：受付、再発行、データベース照合用ノート型パソコン 28 台、QRコードリーダー 21 台、プリンタ 14 台

※ 上記、台数に予備を準備すること。

(エ) 機器の運搬および設定

受託者が保有している機器および受託者が調達する機器等の運搬、必要となるプログラムのインストール、ハードウェアおよびネットワークの設定ならびに動作の確認を行うこと。

受付では、ノート型パソコンに接続したバーコードリーダーを使用し、AD カードに印刷された QR コードを読み取り、来場者の属性および配布物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を更新するほか、氏名や所属等による検索が行えるように設定すること。

AD 再発行所のノート型パソコンでは、来会者情報の検索や AD カードの再発行が可能となるよう、使用機器の接続・設定を行うこと。

式典ごとに、委託者と調整の上、保管場所からの搬出、設置・撤去ならびに保管場所への搬入を行うこと。受付イメージは、業務説明書のとおり。

受付時において、障害が発生したときは、速やかに復旧するとともに、受付業務の停滞が無いよう対処すること。

(オ) 支援人員の配置

委託者が実施する受付業務を支援する人員を、適切に配置すること。

ウ 成果品

(ア) 封入・封緘済来会調査

(イ) 来会調査結果一覧表

(ウ) 封入・封緘済 AD カード(予定)※件数は変更がありえるもの。

a 国スポ(開・閉会式兼用)

- (a) 大会役員 500 枚
- (b) 特別招待者 1,000 枚
- (c) 視察員 350 枚

b 障スポ(開・閉会式兼用)

- (a) 大会役員 300 枚
- (b) 特別招待者 1,000 枚
- (c) 視察員 350 枚

(エ) 受付状況集計表

(オ) 来会者実績集計表

(カ) 予備 AD カード

(キ) (ア)～(カ)の出力データ(印刷用(PDF)データを含む)を収納した CD-ROM 記録媒体

(ク) (ア)、(ウ)のサンプル

(2) 一般観覧者入場券および一般招待者の AD カードの作成等

開会式・閉会式の一般観覧応募者の募集ポスターおよび申込ガイドの作成、一般観覧応募者の来場者管理システムのデータベースへの申込内容の入力および Web 申込データのアップロード、各種帳票の出力(各種データ資料作成)、抽選、当選者の配席および来場方法の決定、駐車場の割振り、当選通知の作成、入場料金の入金情報のデータベースへのアップロードおよび管理(国スポ総合開会式のみ)、AD カードの作成、必要物の一般観覧者への発送を行うとともに、一般招待者の来場者管理システムへのアップロード、各種帳票の出力(各種データ資料作成)、配席、駐車場の割振り、AD カードの作成、必要物の一般招待者への発送を行う。

ア 基本的要求要件

- (ア)企画提案および作業は受託者が行うこと。
- (イ)受託者は主体的に当該業務を実施すること。
- (ウ)開会式・閉会式当日においても、一般観覧者用・一般招待者用の AD カードが発行できること。
- (エ)障害発生時には、速やかに復旧し、業務の停滞が無いようシステムの保守を随時行うこと。
- (オ)個人情報扱うことから、必要なセキュリティ対策を講じること。

イ 成果品

- (ア)申込者一覧
- (イ)当選者および落選者リスト
- (ウ)当選通知書(国スポ総合開会式は当選通知書兼振込通知書)
- (エ)補欠当選通知書
- (オ)繰上当選通知書(国スポ総合開会式は繰上当選通知書兼振込通知書)
- (カ)封入・封緘済一般観覧者 AD カード(予備を含む)
- (キ)封入・封緘済一般招待者 AD カード(予備を含む)
- (ク)(ア)～(キ)の出力データ(印刷用(PDF))を格納した CD-ROM 記録媒体
- (ケ)(ウ)～(キ)のサンプル

ウ 一般観覧者募集ポスター・申込みガイドの作成

- (ア)観覧者募集ポスター3,000 部(各市町、関係機関等)
B2、片面カラー＋対抗インキ、コート紙 110kg、八折リ
- (イ)観覧申込みガイド 100,000 部(各市町村、関係機関等)
仕上がりサイズ A4、8ページ、両面カラー、マットコート紙 90kg、観音折

エ 一般観覧者 AD カードの作成

- (ア)一般観覧者の募集期間
令和7年5月 12 日(月)から令和7年6月 30 日(月)まで
- (イ)業務内容
 - a Web 申込サイトの構築・管理
 - (a)入力項目
「一般観覧者入場券申込ガイド」に基づき、申込者のデータを取得する項目は、業務説明書に掲げる項目とする。
 - (b)入力人数(申込者数予定)※件数は変更がありえるもの。
 - i 国スポ総合開会式:5,700 人、総合閉会式:3,120 人
 - ii 障スポ開会式:1,500 人、閉会式:1,500 人
 - b 専用申込用紙のデータ入力
 - (a)入力項目
「一般観覧者入場券申込ガイド」に基づき、申込者のデータとして入力する。
 - (b)入力人数(申込者数予定)※件数は変更がありえるもの。
 - i 国スポ総合開会式:3,800 人、総合閉会式:2,080 人
 - ii 障スポ開会式:1,500 人、閉会式:1,500 人
 - (c)重複チェック
Web 申込者情報を含め、申込者の中で同一人による重複申込みチェックをすること。(大会役員・特別招待者・視察員・一般招待者とも重複チェックをすること。)

オ 開会式・閉会式座席および来場方法の割当処理

- 式典ごとに応募・抽選結果に応じて、座席種別・来場方法種別ごとに、委託者が別に指示する上限数と応募者の希望を踏まえた割当処理を行うこと。

また、国スポ総合開会式のみ当選者からの辞退および当選者の入場料金の未入金を想定し、委託者が決定する人数の補欠当選者を、抽選により決定すること。

カ 当選通知の作成

(ア) 当選通知の記載事項

a 当選通知の台紙に前もって印刷しておく事項は下記のとおりとすること。なお、デザイン等については、委託者と調整すること。

(a) 国スポ総合開会式

被通知者が国スポ総合開会式の観覧に当選したこと。

委託者が別に指示する所定の期日までに、添付した払込取扱票により入場料金を払い込む必要があること。

委託者が入場料金の払込みを確認してから入場券および必要な資料を添付すること。

振り込まれた入場料金は払い戻しできないこと。

入場券を他人に譲渡することはできないこと。

入場料の合計額

その他委託者が指示する事項

(b) 国スポ総合閉会式、障スポ開会式・閉会式

被通知者が国スポ総合閉会式、障スポ開会式または障スポ閉会式の観覧に当選したこと。

入場券を他人に譲渡することはできないこと。

その他委託者が指示する事項

b 当選通知発行の際に当該当選者のデータベースから情報を引用して記載する事項

当選者の住所・氏名

管理番号

入場券の種類(大人、高校生以下)※国スポ総合開会式のみ

入場料金※国スポ総合開会式のみ

当選者名(最大4人)

その他委託者が指示する事項

(イ) 払込取扱票の記載事項 ※ 国スポ総合開会式のみ

a 振込用紙の台紙に前もって印刷しておく事項

郵便局指定用紙、コンビニ収納バーコード

入場料金払込みの際の振込手数料に関する情報

その他委託者が指示する事項

b 当選通知発行の際に当該当選者のデータベースから情報を引用して記載する事項

入場料金払込金額

当選した式典の種類(国スポ総合開会式、大人、高校生以下)

管理番号

当選者数(最大4枚)

その他委託者が指示する事項

(ウ) 作成・封入・封緘件数(予定)※件数は変更がありえるもの。

a 国スポ総合開会式:当選通知 1,700 件、線上当選通知 350 件

総合閉会式:当選通知 1,700 件

b 障スポ開会式:当選通知 850 件

閉会式:当選通知 850 件

キ 補欠当選通知の作成等(国スポ総合開会式のみ)

(ア) 補欠当選通知の記載事項

a 補欠当選通知の台紙に前もって印刷しておく事項は、下記のとおりとすること。なお、デザイン等については、委託者と調整すること。

被通知者が国スポ総合開会式の観覧に補欠当選したこと。

入場料金の払い込みに関すること。

その他委託者が指示する事項

b 補欠当選通知発行の際にデータベースから情報を引用して記載する事項

補欠当選者の住所・氏名

管理番号

補欠当選者数(最大4人)

その他事務局が指示する事項

(イ)作成・発送件数(予定)※件数は変更がありえるもの。

国スポ総合開会式 350 件

ク 一般観覧者および一般招待者 AD カードの台紙印刷

(ア)一般観覧者入場券等の記載事項

一般観覧者入場券等の台紙に前もって印刷しておく事項は下記のとおりとすること。なお、デザイン等については、委託者と調整すること。

大会名、開催日時、開門時間、入場締切時間

会場名

入場口

注意事項

AD カード発行の際に当該当選者のデータベースから情報を引用して記載する事項

座席番号

その他委託者が指示する事項

(イ)一般観覧者 AD カード等の台紙の色

一般観覧者 AD カード等の台紙の色は、別に委託者が指示する。

(ウ)印刷枚数(予定)※枚数は変更がありえるもの。

a 国スポ総合開会式:一般観覧用 4,000 枚、一般招待用 1,000 枚

総合閉会式:一般観覧用 4,000 枚、一般招待用 1,000 枚

b 障スポ開会式:一般観覧用 2,000 枚、一般招待用 1,700 枚

閉会式:一般観覧用 2,000 枚、一般招待用 1,700 枚

ケ 一般観覧・一般招待 AD カードの発券、封入・封緘作成一般観覧・一般招待 AD カード発券

(ア)一般観覧者入場券等の記載事項

一般観覧・一般招待 AD カードの台紙に一般観覧者当選者および一般招待者ごとに配席の上、AD カードを出力する。

(イ)一般観覧・一般招待 AD カード等の封入・封緘件数(予定)

※ 件数は変更がありえるもの。

a 国スポ総合開会式:入場券 1,700 件、一般招待券 1,000 件

総合閉会式:入場券 1,700 件、一般招待券 1,000 件

b 障スポ開会式:入場券 850 件、一般招待券 1,700 件

閉会式:入場券 850 件、一般招待券 1,700 件

コ その他

チェックリスト等の帳票は Excel とし、印刷フォーマットは自由に変更可能な形式とすること。

(3)その他来場者(スタッフ等)AD カードの作成等

実施本部員、ボランティアおよび業務員等のスタッフ等 AD カードの作成を行うこと。

ア 基本的要求要件

(ア)企画提案および作業は受託者が行うこと。

(イ)受託者は主体的に当該業務を実施すること。

(ウ)個人情報を扱うことから、必要なセキュリティ対策を講じること。

イ スタッフ等 AD カードの内容※種類は変更がありえるもの。

区分種別国スポ・障スポ 94 種類

ウ 予定枚数※枚数は変更がありえるもの。

国スポ 35,500 枚、障スポ 46,000 枚

エ 成果品

(ア)スタッフ等 AD カード(予備用含む)

(イ)(ア)の出力データ(印刷用データ(PDF)含む)を収納したCD-ROM記録媒体

(ウ)(ア)のサンプル

(4)御覧競技一般観覧者の申込受付・抽選作業

御覧競技一般観覧者入場券および AD カードの作成等

御覧競技応募者の来場者管理システムのデータベースへの申込内容の入力および Web 申込データのアップロード、各種帳票の出力(各種データ資料作成)、抽選、AD カードの作成、発送。

※申込受付・抽選作業に関しては一般観覧者に準ずる。但し、当選者の配席および来場方法、駐車場の割振り、当選通知の作成は含まれないものとする。

ア 予定枚数※枚数は変更がありえるもの。

国スポ 1,000 枚、障スポ 1,600 枚

(5)来場者管理システムの改修の成果品

委託者が別に指示する仕様書に従って実施した本業務の下記成果品を受託者は業務完了後、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 総合試験計画書および結果報告書1部

キ ア～エのデータを各々で収納した CD-ROM 記録媒体1式

(6)コールセンター業務

ア 開設期間および運営時間

(ア)令和7年5月7日(水)頃から令和7年8月 29 日(金)まで:平日9時から 18 時

(イ)令和7年9月1日(月)から令和7年 10 月 31 日(金)まで:毎日9時から 18 時

なお、障スポ開会式の令和7年 10 月 25 日(土)については、開場(午前7時30分)の1時間前から 18 時までとする。開場時間は、今後変更となる可能性がある。

イ 開設準備

(ア)発注者の庁舎外に設置すること。

(イ)電話回線および電子メールによる問合せフォーム等を設置すること。

(ウ)開設および運営に必要な使用料、賃借料、通信回線、光熱水費、運営・維持管理に要する経費は受注者が負担すること。

ウ 電話番号および必要規模

フリーダイヤルを使用するとともに、期間ごとにおける要員配置数は表1を基本とするが、(別添3)の企画提案書作成要領に記載されている先催県の稼働実績を参考に必要な回線数(体制)を定め、問合せに対応できる座席を確保すること。

表2 月別要員配置数

期間	開設日から 令和7年8月29日まで	令和7年9月1日から 令和7年10月31日まで	令和7年11月3日から 令和7年11月7日まで
SV	1	1	1
OP	1	5	0

※ SV：スーパーバイザー（電話対応、オペレーターの管理および指導等を担う者）、OP：オペレーター（電話対応する者）

エ 取扱内容

(ア) 問合せ対応業務

お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業務である。回答にあたっては、FAQ や実行委員会ホームページ、実行委員会が発行したチラシ、パンフレット類、広報誌などに基づいて行う。なお、基本的な対応内容としては以下のとおりである。

- a 開・閉会式の観覧申込に関する案内
(申込方法、申込用紙の記入方法、キャンセル連絡、入場料金の振込等)
- b 申込状況確認(申込者数、抽選方法等)
- c 当選状況(当選結果通知、落選理由等)
- d 発送状況(結果通知、入場券等)
- e 会場アクセス内容(シャトルバスの運行場所・時間、臨時駐車場の場所、交通規制等)
- f 式典内容(開始時間、出演者、テレビ中継等)
- g 障スポ御覧競技および国スポ県運営競技にかかる内容・日程・観覧申込にかかる案内等
- h その他(本入確認書類、持込禁止物、皇族関連等)

(イ) エスカレーション対応業務

(ア)の対応の際に、お問合せ窓口の情報だけでは回答に不十分等、実行委員会による対応(エスカレーション)が必要となる場合には、速やかに対応し連絡・調整を行うこと。

(ウ) 折り返し対応業務

(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

実行委員会、受託者がそれぞれに FAQ を加除修正した内容を受託者において取りまとめること。なお、受託者が加除修正する場合は、実行委員会の確認を得ながら業務を進めること。

オ 研修体制

(ア) コールセンターの開設までに、受注者は、接遇、情報セキュリティおよび両大会の概要等に関する研修を従事者に実施し、開設後、円滑に対応すること。

(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。

カ 報告業務

(ア) 月次報告

前1か月の着信件数・応答件数・応答率・対応時間(国スポ・障スポ別、日別に整理すること。)等の数値や問合せ内容、苦情内容等を毎月 10 日までに報告するとともに、コールセンター開設期間の終了後は、全体の概要を報告書にまとめること。報告書は、一見して傾向等が読み取れるよう必要に応じ棒グラフ、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)。

(イ) 随時報告

誤案内や問題が発生した場合など、実行委員会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。

5 両大会の中止等が決定した場合の対応

- (1)両大会または国スポ、障スポのどちらかを中止、一部中止、規模縮小等した場合の業務内容および委託額等の取扱いについては、実行委員会と受託者が協議の上、決定すること。
- (2)実行委員会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、受託者は実行委員会から中止等が決定した旨の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、実行委員会の指定する日時までに提出すること。

6 留意事項

- (1)委託者が所管する各業務内容および各基本計画等に十分留意し、委託者と常に密接な連携を図ること。
- (2)本業務の実施にあたっては、定期的な委託者との打ち合わせを行うものとし、打合せ記録を受託者が作成し、速やかに提出すること。
- (3)本仕様書について疑義が生じたときまたは本仕様書に定めのない事項については、委託者と協議しその指示を受けること。
- (4)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物を除き、すべてわた SHIGA 輝く国スポ・障スポ実行委員会に帰属するものとする。
- (5)この業務により知り得た個人情報については、委託者の許可無く他に公表もしくは使用してはならない。この契約が終了し、または解除された後においても同様とする。

なお、社内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。

- (6)本業務の実施により他に損害を与えた場合は、すべて受託者の責任において処理すること。
- (7)予定数量等の詳細事項については、今後の打ち合わせ状況に応じて変更となる場合がある。