

質 問 回 答 書

契約番号 2621235118

件 名 横浜グリーンエキスポ来場サポートデスク事業業務委託

質 問	回 答
今回の業務では用意するタブレットやお客様自身の携帯端末等でチケット購入及び来場日時予約を実施するという認識でお間違えないでしょうか？	基本的には、来場者ご本人が自身の携帯端末を使用して、チケット購入や来場日時予約及びシャトルバス予約等を行うことを想定しています。受託者は、来場者が各種手続きを円滑に実施できるよう、用意するタブレットや手順パネル等を使用しながら、操作方法の案内や補助等の来場サポートを行ってください。なお、実際の来場サポート方法や具体的な手順等については、チケット販売及びシャトルバス予約システムの仕様を踏まえ、契約締結後に調整します。
区民祭りの会場は既に市側で申込済みでしょうか？	区民まつり会場における来場サポートデスクの実施場所の確保については、委託者が各区に依頼し、各区において調整を進めています。ただし、各区民まつりにおける具体的な実施場所や運営方法等の詳細については、契約締結後に、受託者が各区民まつり担当者等と調整を行ってください。 なお、会場使用に係る詳細な条件や設営・運営に関する事項についても、各区民まつり担当者等との協議・調整が必要となります。
区民祭りの会場費は受託者側の支払いでしょうか？	受託者による会場使用料の負担は想定していません。
区民祭りの会場事前説明会への参加は全て受託者側で行いますでしょうか？	受託者において、区民まつり担当者等との会場利用方法に関する調整を実施してください。なお、事前説明会への参加の可否については、各区民まつりの運営方法や会場条件によって異なるため、各会場との調整によります。事前説明会への参加が必要となった場合は、受託者において対応してください。
モニター（デジタルサイネージ）の利用想定は何を想定されていますでしょうか？放映する内容は市側から提供いただけますでしょうか？	モニターについては、横浜グリーンエキスポに関する情報発信や来場サポートデスクの広報PRに活用することを想定しています。横浜グリーンエキスポ広報PR動画、来場サポートデスクに関する素材は委託者からご提供しますが、作成及びサイズ調整等は受託者で実施してください。

モニター（デジタルサイネージ）のサイズは何インチ程度を想定されておりますでしょうか？	サイズ指定はありませんが、会場条件や視認性、横浜グリーンエキスポに関する情報発信及び来場サポートデスクの広報 PR を行うものであることを考慮し、事業目的を達成できるものを準備ください。
会場内の電源を利用する想定の中でポータブル電源の用意は必須でしょうか？	電源は受託者において用意してください。各会場の状況に応じて必要な電源を確保できない場合は、ポータブル電源を用意するなど、業務の実施に支障が生じないよう対応してください。
操作方法の手順パネル（パネルの作成含む）のサイズはどのくらいを想定されておりますでしょうか？またイーゼル等に入れて掲示物のようなイメージで展開するのか、机の上に置いて卓上で説明する想定かご教示ください。	サイズ指定はありませんが、操作方法を来場者に分かりやすく案内できる仕様としてください。各会場で状況が異なるため、掲示用や卓上用等、各会場の利用可能スペースや運営条件を踏まえ、状況に応じて対応できるパネルを用意してください。
事業を実施していることがわかるサイン等会場内の誘導に必要な表示等はブース周りに設置することを想定されておりますでしょうか？それとも会場内の他の場所にも掲示を想定されておりますでしょうか？また、サインは何カ所に設置する想定でしょうか？	来場サポートデスクの認知向上及び来場者の誘導に必要な範囲で、サインや誘導表示を設置してください。設置場所や数量は各会場の利用可能スペースや運営条件を踏まえ、区民まつり担当者等と調整のうえ決定してください。
その他必要な什器・広報物はどうのようなものを想定されておりますでしょうか？	その他必要な什器・広報物については、来場サポートデスクの円滑な運営及び広報 PR 活動に必要なものを受託者にて判断し、調達してください。なお、必要となる什器・広報物は、会場条件や運営方法等によって異なることが想定されるため、来場者への案内や誘導、広報 PR を効果的に実施できるよう適切に準備してください。
市側より提供されるテーブルクロス・卓上のぼり・のぼり旗の各々の可能提供数をご教示ください	委託者から提供する広報資材の数量については、現時点では、テーブルクロス 1 枚、卓上のぼり 2 基、のぼり旗 2 枚（旗のみ）を予定しています。 提供内容の詳細については、契約締結後に協議・調整のうえ決定します。
サポートデスク自体に展開するアイキャッチ用のパネルは市側より提供されますでしょうか？ 作成する場合はサイズはどの程度を想定しておりますでしょうか？また、パネルのデータは市側より提供されますでしょうか？それとも受託者側で作成でしょうか？	アイキャッチとなるパネルについては、会場の条件や視認性を考慮し、本業務の目的達成に資するものを想定しています。パネルの作成にあたっては、デザインの元となる素材を委託者から提供します。受託者において、会場条件や使用するパネルのサイズ等に応じたデザイン案を作成し、委託者の確認を受けた上で、パネルの制作を行ってください。なお、パネルのサイズは、会場条件や設置場所等を踏まえ、十分な視認性を確保できるサイズを受託者において提案してください。

WEB アンケートで実施する場合、運用する WEB のドメインは横浜市のサブドメインは不要でしょうか？	原則、横浜市のサブドメインの使用を想定しております。なお、横浜市以外のドメインを使用する場合は、各種必要な手続きがありますので、実施方法については委託者と協議のうえ決定します。
アンケート結果の分析は必要でしょうか？（傾向分析等）それとも数値の集計データの納品のみでしょうか？	アンケート結果については、各区民まつりの実績報告書と併せて提出ください。なお、実績報告書には、アンケート結果及び実施結果を踏まえ、各会場での来場サポートデスクの運営における成果や工夫した点、課題及び改善策等を記載ください。記載内容については、以後実施する他区の区民まつりにおける来場サポートデスク運営への活用を目的とし、必要に応じて傾向や課題等の整理、改善を行うことを想定しています。なお、詳細については、契約締結後に協議のうえ決定します。
スタッフが本業務の従事者であることが判別出来るもの（ビブス等）は5 委託業務内容の（2）のイにある委託者用意のスタッフベスト等のことでしょうか？それとも別に用意する必要がありますでしょうか。	ご認識のとおりです。委託者から提供するスタッフベスト等の活用を想定しています。ただし、会場内で本業務従事者であることが判別できるよう対応してください。
横浜市としての本業務に適用する感染症予防・拡大防止対策の基準、ガイドライン、チェックリスト等がございましたら、ご教示いただけますでしょうか？ （スタッフ全員のマスク着用・手指消毒用のアルコール設置・非接触型体温計の用意・飛沫防止用のアクリルスタンドの設置等）	現時点で本業務専用の基準やチェックリストは定めていませんが、業務の実施にあたっては、実施時点の社会状況等を踏まえ、必要に応じて適切な対応を行ってください。
チケット購入数、予約数、サポートデスク利用人数、説明チラシ配布枚数、声かけ人数、頒布品配付数、情報発信回数等のノルマや目標数はありますか？	チケット購入数、予約数、サポートデスク利用人数、説明チラシ配布枚数、声かけ人数、頒布品配付数、情報発信回数等については、各会場で状況が異なるため、数値としてのノルマや目標値は設定していません。ただし、本委託業務の目的を達成できるよう、効果的な周知・案内等を実施ください。なお、実施結果については実績報告書で報告してください。