

ボートレース鳴門場内サービス業務委託仕様書

1. 委託業務の範囲

委託業務は次のとおりとする。
場内サービス業務（以下、「業務」という。）

2. 業務の内容

業務の内容は「場内サービス業務委託特記仕様書」（以下、「特記仕様書」という。）に記載する。

3. 履行場所

特記仕様書に記載

4. 履行期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

5. 統括責任者および統括副責任者

(1) 統括責任者および統括副責任者の選任

受託者は、本業務を総括する責任者（以下、「統括責任者」という。）を1名、統括責任者が不在時の代行として副責任者（以下、「統括副責任者」という。）を1名以上選任し、委託者に届けなければならない。また、統括責任者及び統括副責任者を変更する場合も同様とする。

(2) 統括責任者の配置

受託者は、ボートレース鳴門本場（以下、「本場」という。）開催時において、各業務の従事者とは別に、統括責任者を1名本場内に配置すること。

(3) 統括責任者の責務

統括責任者は、受託業務の遂行に際して、委託者と常に連絡を密にし、必要な報告を随時行うとともに、各業務従事者を指揮監督するものとする。

(4) 統括責任者および統括副責任者の資格

- ① 場内サービス業務について高度な技術力及び判断力ならびに業務等の指導の総合的な技能を有していること。
- ② 商業施設等でのサービス業務の実務経験を3年以上有すること。
- ③ 本業務の専任であること。

(5) 業務責任者の選任

受託者は、業務の責任者を1名選任し、統括責任者の指揮監督の下、円滑な業務遂行を可能とする体制を構築すること。各業務責任者は、統括副責任者を兼務しても差し支えない。

6. 委託業務に伴う留意事項

(1) 一般事項

本業務の従事者は、お客様に対するおもてなしの心で対応するものとし、職務の重要性を自覚し、特に見だしなみや言葉遣い等は親切・丁寧に行い、お客様の信頼を失うことのないよう細心の注意を払わなければならない。

(2) 関係法令の遵守

受託者は、業務を遂行するにあたって、労働基準法、その他関係諸法令を遵守するとともに、その適用及び運用は、受託者の責任において適切に行わなければならない。

- (3) 再委託の禁止
受託者は、委託業務の全部又は一部の処理を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ、委託者の書面による承諾を得た場合はこの限りではない。
- (4) 緊急連絡等への対応
受託者は、委託者のほか官公署・お客様等から緊急連絡等を受けた場合は、緊急連絡網を活用するなどの方策により、遺漏なく迅速かつ的確に対応するものとする。
- (5) 守秘義務
受託者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。また、契約の解除及び期間満了後においても同様とする。

7. 費用負担区分

管理備品等の費用負担区分は次のとおりとする。その他管理上特別に必要となるものについては、委託者と受託者が別途協議して決定するものとする。

(1) 委託者の負担

- ① 場内サービス控室(本場1階インフォメーション奥の部屋)は無償で使用可能とする。
- ② インフォメーション(本場1階)および指定席受付(本場3階および4階)の内線電話等通信設備は無償で使用可能とする。
- ③ ミーティング等業務に関わる用務目的で会議室を使用したい場合は、事前に委託者の承諾を得ること。会議室は無償で使用可能とする。
- ④ その他、委託者が用意したもの。

(2) 受託者の負担

- ① 事務所内の机、椅子、保管庫等の什器類。
- ② 制服、雨具、靴、名札等。
- ③ 事務用品。
- ④ 電話回線・インターネット回線等の引き込みについては可能とするが、事前に委託者ならびに通信事業者等と協議すること。
- ⑤ その他、業務上必要とするもので委託者が使用を許可したもの。

8. 損害賠償

従事者の故意又は重大な過失により、委託者、第三者および工作物その他備品に損害を与えた場合は、受託者の責任においてその損害を賠償すること。

9. その他

(1) 人員配置

本業務が適切かつ円滑に遂行されるよう人員配置をすること。また、委託者が業務の履行検査に基づき業務の改善を要求した場合は、受託者は、人員配置を含め業務の見直しを行うものとする。なお、特記仕様書に記載された配置人員数について、運営状況に応じて変更することがある。

(2) 要望及び苦情等への対応

受託者は、お客様から本業務に関する要望又は苦情を受けた場合、迅速かつ適切に改善・再発防止等の措置を講ずるとともに、委託者に報告する。なお、必要に応じて対応について委託者と協議する。

(3) ボートレース事業運営会議等への出席

受託者は、委託者が指示するボートレース事業運営会議等への出席依頼があった場合は、協力すること。

- (4) 各種訓練への協力
本場で実施される総合警備訓練・消火訓練・避難訓練に対して、計画段階から支援し、実施についても補助すること。訓練への協力にかかる費用については委託者が負担するものとする。
- (5) 業務の引継ぎ
受託業務の解除又は終了に伴い次期業務受託者が決定されたときは、受託者の責任により次期業務受託者が円滑かつ支障なく業務が遂行できるよう、委託者が必要と認める期間において良心的に受託業務の引継ぎを漏れなく行うとともに必要な資料等をすべて提供するものとする。
- (6) 荒天等により開催日程の変更が発生した場合には、変更に伴い必要となった業務について、人員を確保し業務を滞りなく遂行することとする。なお、費用に関しては、委託者と受託者がその都度協議のうえ決定することとする。
- (7) この仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者がその都度協議の上、決定することとする。

場内サービス業務委託特記仕様書

1. 目的

将来にわたって継続的・安定的にボートレース事業を運営していくために、高品質・高付加価値な接客サービスを提供し、従来のボートレースに対する汚い・怖いといったイメージからの脱却、ボートレース鳴門本場（以下、「本場」という。）内の活性化、若年層やファミリー層の取り込みを図り、来場された方々に充実したサービスを提供することを目的とする。

2. 履行場所

本場 鳴門市撫養町大桑島字凵岩浜 4 8 - 1

3. 業務体制

配置人員および業務時間は次のとおりとする。

(1) 常時配置業務

業務種別	業務日	基本業務時間	配置人員
統括責任者	本場開催日	午前 7 時から 午後 3 時	常時 1 名
インフォメーション			常時 2 名
入場口			常時 1 名
フロアサービス			下記
3 階有料指定席受付			常時 2 名
4 階有料指定席・来賓席・特別室受付およびフロアサービス			下記
キッズルーム			常時 1 名
湯茶無料サーバー管理等			常時 1 名
その他場内サービス			委託者の要請に応じること。

- ・フロアサービスの配置人員は、平日 1 名、土・日・祝日は 2 名、繁忙期は 2 ～ 3 名とする。
- ・4 階有料指定席受付およびフロアサービス（来賓席含む）の配置人員は常時 3 名以上とし、正午前後の時間帯は増員して業務の円滑化を図るものとする。
- ・4 階特別室は予約制運営の為、利用日に 1 名配置とする。
- ・繁忙期とは、ゴールデンウィーク・お盆・正月・グレードレース開催期間等の委託者が指定する日をいう。
- ・基本業務時間は、変更されることがある。
※令和 5 年度モーニングレース開催予定

【備考】

- ・デイレース開催時の基本場内サービス業務時間は午前 9 時から午後 5 時とする。

【補足】

- ・令和 5 年 1 月現在、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、キッズルーム閉鎖中。

(2) 臨時配置業務

業務種別	業務日	基本業務時間	配置人員
ファンサービス品等の配布	年間60日程度	午前8時00分より3時間程度	2名
選手紹介式のアテンド	年間4日程度	午前9時より1時間半程度	2名
優勝者表彰のアテンド	年間37日程度	午後2時30分より40分程度	2名
その他場内サービス	委託者の要請に応じること。		

- ・基本業務時間は、変更されることがある。
※令和5年度モーニングレース開催予定

【備考】

ダイレース開催時の臨時配置業務時間は、委託者の指示とする。

4. 業務内容

(1) インフォメーションにおける受付案内業務

- ・ 問合せに対する初期対応等、全般的なお客様対応
- ・ キャッシュレスカードに関する業務（受付・景品交換等）
- ・ ファンサービス品等の提供業務

(2) 入場口におけるお出迎え業務

- ・ 問合せに対する初期対応等、全般的なお客様対応
- ・ 優待券等の利用者や未成年来場者への対応
- ・ 入場不適格者の発見および連絡（警備業務従事者との連携）
- ・ ファンサービス品等の提供業務
- ・ 入場者用逆両替業務 ※100円未満硬貨 → 100円硬貨
- ・ 出走表やパンフレット等の管理・補充

(3) フロアサービス

- ・ 問合せに対する初期対応等、全般的なお客様対応
- ・ 混雑時等におけるお客様誘導業務（警備業務従事者との連携）
- ・ 投票に関連するお客様用消耗品および出走表やパンフレット等の管理・補充
- ・ 有料席利用状況告知看板の管理

(4) 3階有料指定席における受付案内業務

- ・ ファンサービス品等の提供業務
- ・ 受付カウンターにおける有料指定席発売
- ・ 問合せに対する初期対応等、全般的なお客様対応
- ・ キャッシュレス投票端末に係る簡易な保守管理業務
- ・ お客様用消耗品（おしぼり等）の管理・補充業務
- ・ お客様が退席した後のイス・机（アクリル板含む）およびフロア等の軽清掃
- ・ その他ファンサービス補助業務

(5) 4階有料指定席、来賓席における受付案内、特別室利用料徴取及びフロアサービス業務

- ・ 受付カウンターにおける有料指定席発売及び特別室利用料徴取
- ・ 問合せに対する初期対応等、全般的なお客様対応
- ・ キャッシュレス投票端末に係る簡易な保守管理業務
- ・ ファンサービス品等の提供業務
- ・ お客様用消耗品（お菓子・おしぼり等）の管理・補充業務
- ・ お客様が退席した後のイス・机およびフロア等の軽清掃
- ・ 飲食物の注文に対する給仕・配膳等業務

- ・ その他ファンサービス補助業務
- (6) キッズルーム運営
 - ・ 子ども向けファンサービス企画（お菓子の配布等）の立案および運営
 - ・ ボートレース鳴門マスコットキャラクター着ぐるみを活用した子ども向けイベントの企画立案および運営
 - ・ 子ども向けDM会員の募集および管理運営
- (7) 湯茶無料サーバー管理等
 - ・ 湯茶無料サーバーへの紙コップ、茶葉の補充及び在庫管理
 - ・ スタンド棟1階及び3階に設置してある湯茶無料サーバーの簡易清掃
- (8) その他場内サービス
 - ・ 仕様書外の臨時場内サービス業務

5. 従事要件

- (1) 従事者の休暇取得や欠員等が発生した際、同等の能力を要する従事者の補充を行うこと。
- (2) 従事者は、以下の条件に沿った者とする。なお、業務態度によっては、発注者より従事者の変更を求める場合がある。
 - ・ 健康で、明るく、真面目であること
 - ・ 物事に機敏に対応できること
 - ・ 業務改善意欲に富むこと
- (3) 従事者は、AED（自動体外式除細動器）の取扱講習を終了していること。
- (4) 外国人の来場者に応対できる英会話能力のある従事者がいることが望ましい。
- (5) 受託者は、従事者に対して、高品質かつ高付加価値な接客サービスを提供するために必要とされる適切な研修を行うこと。
- (6) 明るく清潔感のある統一された制服を従事者に着用させること。
- (7) モーターボート競走事業施行者（市）および投票業務を受託している事業者と「有料指定席券売業務に関する三者協定書」を交わすこと。

6. 業務に当たっての提出書類

- (1) 業務マニュアルの作成

受託者は、各業務内容をまとめたマニュアルを作成し、委託者に提出し、承諾を得ること。また、業務内容の改善やサービスの向上を図り、適宜業務マニュアルの内容を改訂すること。
- (2) 受託者は、従事者の勤務シフト表を事前に委託者に提出し、承認を受けるものとする。
- (3) 受託者は、業務月報を毎月作成し、翌月、委託者に提出し確認を得るものとする。また、重要な案件が発生した場合には、適宜報告書を作成し、委託者の確認を得るものとする。

7. その他

- (1) キッズルーム・湯茶無料サーバー管理等に係る洗剤・除菌剤等、衛生管理上必要な用具・備品は、委託者の負担とする。
- (2) 4.業務内容(2)入場者用逆両替業務の両替金は、受託者が用意するものとする。