

ボートレース鳴門 開催運営業務委託事業  
仕 様 書

令和5年6月  
鳴門市

## 目 次

1. 業務委託に関する共通事項 . . . . .	- 1 -
2. 投票関連機器更新に関する仕様書 . . . . .	- 4 -
3. 投票運用業務仕様書 . . . . .	- 11 -
4. 場内サービス仕様書 . . . . .	- 16 -
5. 警備業務仕様書 . . . . .	- 21 -

## 業務委託共通仕様書

本仕様書は、ボートレース鳴門開催運営業務委託に係る業務の共通事項を示すものであり、業務の実施にあたっては誠意をもって行うものとする。

### 1. 履行場所

- (1) ボートレース鳴門本場（以下、「本場」という。）  
鳴門市撫養町大桑島字凷岩浜 4 8 - 1
- (2) 外向発売所「エディウィン鳴門」（以下、「外向発売所」という。）  
鳴門市撫養町大桑島字凷岩浜 4 8 - 6 7

### 2. 履行期間

契約締結日から令和 1 1 年 3 月 3 1 日まで

### 3. 業務内容

本業務は次に掲げる業務を実施し、業務内容は別紙仕様書のとおりとする。

- (1) 投票関連機器更新業務
- (2) 投票等運用業務
- (3) 場内サービス業務
- (4) 警備業務

### 4. 業務体制

#### (1) 統括責任者および統括副責任者の選任

受託者は、本業務を統括する責任者（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、統括責任者およ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、本場開催時において、各業務従事者とは別に、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) 業務責任者の選任

受託者は、各業務において責任者を 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。

#### (5) 人員配置

本業務が適切かつ円滑に遂行されるよう業務に支障のない人数を配置すること。

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。

## 5. 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、その適用および運用は、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

受託者は、委託業務を再委託することができる。ただし、事前に書面で委託者の承諾を得ない場合は、この限りではない。

また、受託者は委託業務を再委託した場合は、その第三者に対して、受託者が委託者に対して負う義務と同様の義務を課し、その履行に関し一切の責任を負う。

### (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、契約の解除および期間満了後においても同様とする。

## 6. その他

### (1) 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および苦情を受けた場合、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。

### (2) ボートレース事業運営会議等への協力

受託者は、委託者が開催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、会議の出席や会議に必要な書類作成に協力すること。

### (3) 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。

### (4) 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。

- (5) 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。
- (6) 本業務に関する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。

# 投票関連機器更新に関する仕様書

## 1. 目的

ボートレース鳴門本場（以下、「本場」という。）及び外向発売所「エディウィン鳴門」（以下、「外向発売所」という。）における投票関連機器は、本場新スタンド建設時の平成28年度に導入を実施し、7年が経過したところとなっており、本場のレース進行をはじめ、本場及び外向発売所の発売払戻など、開催運營業務の根幹をなすものである。

この度老朽化した投票関連機器の機能向上を図ることで、効果的な運用によるコスト削減、利便性の向上などを目的として、本場及び外向発売所の投票関連機器の更新を実施するものである。また、投票関連機器更新と併せて、投票関連機器に関する保守管理業務、投票運用業務を行うものとする。

## 2. 提案にあたっての留意事項

### (1) 基本方針

- ・効果的な運用によるコスト低減と利便性の向上
- ・基本原則に則ったシステムの構築
- ・運用の合理化・自動化によるランニングコストの圧縮と事故リスクの回避
- ・情報サービスの充実・効率的な提供
- ・在席投票・タブレット端末等の活用による多様な楽しみ方の提案
- ・顧客管理の充実と、それらを活用した特色ある付加価値の提供

### (2) 基本原則

- ・モーターボート競走法に則り、事業が安全かつ公平に運営できること。
- ・システム障害等のトラブル発生時においても安全かつ正確な業務が実行でき、短時間での復旧が可能であること。
- ・お客様の視点に立ち、利便性、操作性、高い満足度を追及したものであること。
- ・拡張性、柔軟性に富んだものであり、運用方法・方針の変更時にも容易に対応可能なものであること。
- ・ボートレース鳴門の本場発売、場間場外発売等の発売形態、発売日程に基づき、長期にわたり適切な運用が可能であること。
- ・本場3場、外向発売所10場の併用発売に対応可能であることを最低条件とする。
- ・機器は最新の機器を設置することとし、原則として既設機器の流用は認めない。  
なお、発注者は選定後において、発注者の意思により受注候補者（以下「ベンダー」という。）からの機器の配置等の変更及び既設機器の運用について協議することができる。
- ・投票関連機器はベンダーの持込とする。

### 3. 機器更新の範囲

#### (1) 投票関連機器

表 1

場所	機器分類	機器名称
本場	投票所用機器 (機器の種類・台数については表2のとおり)	自動発売機、自動発売払戻機、自動発売払戻機(キャッシュレス入出金機能付)、有人窓口機(1台で発売、払戻、減算の機能を有する)、キャッシュレス会員サービスシステム、在席投票システム(タブレット含む)、キャッシュレス投票端末(在席投票、タブレット投票、ポイント交換端末を含む)、キャッシュレス会員登録端末、キャッシュレス簡易入金機
	集計センター内機器	情報表示装置、審判ゲートウェイ、接点ゲートウェイ、端末監視装置(キャッシュレス端末を含む)、出走表データ作成・印刷システム
	情報関連機器	音声サービス装置
	附帯システム	入場口ゲートシステム、有料指定席入場口ゲートシステム 指定席券発券システム、特別有料指定席券発券システム 非常用電源装置、売店・フードコート用キャッシュレス決済システム
外向発売所	投票所用機器 (機器の種類・台数については表2のとおり)	自動発売機、自動発売払戻機、自動発売払戻機(キャッシュレス入出金機能付)、有人窓口機(1台で発売、払戻、減算の機能を有する)、キャッシュレス会員サービスシステム、在席投票システム(タブレット含む)、キャッシュレス投票端末(在席投票、タブレット投票、ポイント交換端末を含む)、キャッシュレス会員登録端末、キャッシュレス簡易入金機、端末監視装置(キャッシュレス端末を含む)
	附帯システム	指定席券発券システム、売店用キャッシュレス決済システム
その他	開催資金管理関連機器	硬貨・紙幣計数機、金庫等、開催資金管理業務に係る機器

表 2 (※台数は現在の配置数を表記)

本 場		外向発売所	
機器の種類	台数	機器の種類	台数
自動発売機	37 台	自動発売機	18 台
自動発売払戻機	21 台	自動発売払戻機	9 台
自動発売払戻機(キャッシュレス入出金機能付)	12 台	自動発売払戻機(キャッシュレス入出金機能付)	7 台
有人窓口機	7 台	有人窓口機	2 台
キャッシュレス会員サービスシステム	1 式	キャッシュレス会員サービスシステム	1 式
在席投票システム	1 式	在席投票システム	1 式

キャッシュレス投票端末	45 台	キャッシュレス投票端末	18 台
在席投票端末（4 階特別指定席）	42 台	在席投票システム（指定席）	20 台
タブレット投票端末	40 台	タブレット投票端末	10 台
ポイント交換端末	1 台	ポイント交換端末	2 台
キャッシュレス会員登録端末	5 台	キャッシュレス会員登録端末	3 台
キャッシュレス簡易入金機	1 台	キャッシュレス簡易入金機	1 台
		端末監視装置	1 台

付記 1) 実情に応じた効果的な機器の配置等を提案する。

付記 2) 集客、舟券の購買促進に効果的なサービス・機器等があれば提案する。

(2) 機器の導入場所

- ・本場 鳴門市撫養町大桑島字湊岩浜 4 8 - 1
- ・外向発売所 鳴門市撫養町大桑島字湊岩浜 4 8 - 6 7

(3) 検収

検収を受けるにあたっては、十分な稼働試験を行い、必要に応じて一般財団法人 BOATRACE 振興会による「オンライン総合テスト」を実施すること。また、業務に関わる従業員の研修・訓練等を十分に行うとともに、関連外部機器やシステムとの接続・連動についても安全な運用が確保されること。

(4) 導入時期

令和 6 年 3 月末までに導入を完了し、令和 6 年度（令和 6 年 4 月）より運用可能とする。

#### 4. 機器の仕様

提案にあたっては、「2. 提案にあたっての留意事項」の基本方針・基本原則ほか、以下の仕様を満たしていること。

(1) 基本事項

- ①取扱い賭式は、単勝式・複勝式・二連勝単式・二連勝複式・三連勝単式・三連勝複式・拡大二連勝複式とすること。
- ②機器の障害が発生した際の対応として、当日の運用に支障を来すことのないよう、予備品等を準備しておくこと。
- ③外部機器との接続に関する調整は、当該外部機器導入業者とベンダー間で行い、必要な費用（進行シーケンスに接続するインターフェース等）はベンダーの負担とする。

(2) 投票所用機器

- ①最新機種とし、以下の要件を満たしていること。
  - ・新紙幣に対応した機器であること。
  - ・お客様の年齢層を考慮した操作性を有すること。
  - ・初心者等が容易に操作できるガイド機能を有すること。
  - ・つり銭・舟券等の取り忘れに対する対策がなされていること。
  - ・読取り不良・各種ジャム等の障害を最小限に抑えた運用が可能であること。

- ・保守の軽減による費用削減が可能であること。
- ・在席投票機器については、レース実況放送を視聴できるものであること。
- ・外向発売所に設置する機器に使用する投票券については、本場と同一券面とし、相互に払戻が可能であること。
- ・通信障害による発売停止を回避するため、投票機器の LAN 接続は二重化とする。
- ・動作履歴の記録方法は紙資源削減に配慮し電子ジャーナルとする。
- ・偽造券、コピー券及び二重払戻を防止するセキュリティ機能を有する舟券に対応すること。

#### ②適正台数および配置について

- ・発売形態（単独発売・併用発売・場外単独発売等）に応じた発売エリアの調整およびそれを考慮した効果的な機器の配置を提案すること。
- ・投票所内業務に従事する従業員の効果的な配置について提案すること。
- ・提案の根拠を明確にすること。

#### ③SG等ビッグレースへの対応について

- ・最大入場者数 5,000 人を想定し、臨時的な投票機の設置について提案すること。

#### ④キャッシュレス投票システムについて

- ・配置及び設置台数については、お客様の利便性を考慮した効果的な機器の配置および運用方法について提案すること。
- ・既加入者の利用促進および新規加入者増に関する施策を提案すること。
- ・特別指定席・来賓席および外向発売所指定席においては、在席（タブレット含む）投票の利用により、満足度の高いサービスが提供できる提案を行うこと。
- ・会員データを活用した運用ができるよう提案を行うこと。
- ・キャッシュレス利用額 200 円ごとに 1 ポイントを即時付与可能なシステムであること。

#### ⑤その他

- ・キャッシュレス会員が保有しているポイントを使用して行う抽選機能を有していること。
- ・投票機器の対応言語は日本語、英語、韓国語、中国語（簡体字・繁体字）とする。

### (3) 集計センター内機器

#### ①情報表示装置

- ・発売中のスケジュールを流し文字等で表示し、監視するもの。
- ・開催情報・運用状況・発売票数・払戻金等の情報を表示できるものとする。また、シーケンスの送受信に対して音声で知らせることができるものであること。

#### ②審判ゲートウェイ

- ・審判操作卓を接続する装置。
- ・審判操作卓からの審判情報（着順・返還等）をオンラインで取得できること。審判操作卓に障害が発生した場合には本装置で代行入力ができる機能を有すること。
- ・通信方式は指定しないが、安全かつ障害発生時に即時復旧及び原因究明が容易にできるものであること。

### ③端末監視装置

- ・投票機器全端末の状態について、リアルタイムで一覧表示できるもの。

### ④接点ゲートウェイ

- ・情報サービス装置と接続し表示盤等を制御する装置。
- ・審判操作卓からの着順情報の受信が可能なもの。
- ・接点信号にて表示盤等と接続可能なもの。

### ⑤出走表データ作成・印刷システム

- ・一般財団法人BOATRACE振興会提供の出走表 CSV データから、ボートレースの出走表を作成・印刷する装置。

## (4) 情報関連機器

### ①音声サービス装置

- ・発売開始・締切・BGM・払戻金・各種ガイダンスを放送設備経由で、ファン向け・業務用に音声案内できる装置（ライン出力、主副の2系統）。
- ・情報サービス装置と連動し、スケジュールを基に自動運用が可能であること。
- ・3場併売に対応した案内が可能であること。
- ・発売場別に音声を変えるなどにより、併売の際にお客様が聞き分けられるようにすること。
- ・締切残時間の放送と実況などが被った場合の出力方法を検討すること。
- ・併売時において放送タイミングが接近した場合に、締切時間に近い場の放送を優先するようすること。

## (5) 附帯システム

### ①入場口ゲートシステム

- ・入場ゲートにより入場料の徴収を行うとともに、入場者数・場内滞留者数等の監視を行うもの。
- ・入場料徴収済みのお客様のみが通過できるものであること。
- ・硬貨投入式のみならず、入場券・キャッシュレス決済（キャッシュレス会員サービスシステムに接続）など、お客様の利便性向上が図られるものを提案すること。
- ・再入場が可能なシステムとし、その方法について提案すること。
- ・不正入場を防止する機能があること。
- ・双方向の通行が可能であること。
- ・電源の入切、ゲートの開閉、緊急時の開放等が遠隔操作できるものであること。
- ・集計センター等で機器の状態が確認できるものであること。
- ・任意の時間における滞留者数が把握できるものであること。
- ・有料・無料区分別の入場者数が把握できること。
- ・入場者数・滞留者数および有料無料区分別の情報を取り出し、加工の上活用できるものであること。

### ②有料指定席入場口ゲートシステム

- ・指定席料徴収済みのお客様のみが通過できるものであること。

- ・再入場が可能なシステムとし、その方法について提案すること。
- ・不正入場を防止する機能があること。
- ・双方向の通行が可能であること。
- ・電源の入切、ゲートの開閉、緊急時の開放等が遠隔操作できるものであること。
- ・集計センター等で機器の状態が確認できるものであること。
- ・任意の時間における滞留者数が把握できるものであること。

### ③指定席券発券システム

- ・有料指定席および特別有料指定席において指定席料または優待券等を徴収し、座席番号を指定した指定席券を発行するもの。
- ・現金のみでなく、入場券・キャッシュレス決済（キャッシュレス会員サービスシステムに接続）など、お客様の利便性向上が図られるものを提案すること。
- ・入退場および再入場の管理を少人数で効率的に行えるものであること。
- ・座席配置図等からお客様自身が席を選択できるものであること。
- ・退出済みの席の再販売を想定すること。
- ・指定席料を2種類以上設定可能であること。
- ・お客様向けおよび集計センターにおいて残席数を表示できること。
- ・予約販売に対応できること。

### ④非常用電源装置

- ・商用電源が停電状態にあるとき、当該装置の蓄電池により各システムへの電源供給を可能とする装置。
- ・蓄電池による各システムへの給電は、商用電源がない状態においても投票システムの安全な停止が行える容量を備えるものであること。

### ⑤売店・フードコート用キャッシュレス決済システム

- ・売店およびフードコートにおいて、キャッシュレス会員サービスシステムに接続した決済端末等にてキャッシュレスカードで決済を行えるものであること。
- ・各店舗の売上をキャッシュレスシステムの帳票に出力可能なものであること。

## 5. 保守管理業務委託

ベンダーは、別紙「投票運用業務仕様書」に基づき、投票関連機器等の保守管理業務を行うこと。（「表1」に示す機器の保守管理含む。）

## 6. 工事に関する要件

以下の要件を満たすものとする。

- ・自動発売（払戻）機、有人機等の設置に伴う付帯工事（腰壁設置、対応窓口設置等）は、投票機器設置にかかるすべての窓口工事とする。
- ・建築・設備工事等と並行して作業する場合には、建設・設備工事業者と工程・作業の打ち合わせを行い、円滑に工事を進めること。

- ・機器設置に関しては、耐震を考慮して行うこと。
- ・機器設置に必要な通信ケーブル敷設および必要なネットワーク機器、収納ラック等の付帯設備に関する工事を含むこと。
- ・工事書類一式を整備すること。

#### 7. 投票運用業務委託

ベンダーは、別紙「投票運用業務仕様書」に基づき、投票運用業務を行うこと。

# 投票運用業務仕様書

## 1. 目的

ボートレース鳴門本場（以下、「本場」という。）及び外向発売所「エディウィン鳴門」（以下、「外向発売所」という。）に設置している投票関連機器等を活用し、トータリゼータ保守管理業務と投票運用業務を遂行することで、安定した開催運営を行うことを目的とする。

## 2. 委託業務

### (1) 本場における業務

#### (ア) 投票関係業務

##### ①集計センター関係業務

- ・ 発売登録業務
- ・ トータリゼータシステム等運用業務
- ・ 集約トータリゼータシステム等運用業務
- ・ 場内放送（各種アナウンス含む）
- ・ 総合払戻業務を含む所定の帳票類作成業務
- ・ 発売レースの進行管理
- ・ 緊急対応

##### ②投票所関係業務

- ・ 勝舟投票券の作成、発売、払戻金および返還金の交付に関する業務（総合払戻業務を含む）
- ・ 投票端末機等への資金準備、補充、回収業務
- ・ 投票端末機等の運用、保守・点検、障害対応
- ・ 投票券の管理・補充、投票所備品・消耗品の管理・補充および蛍光管・電球等の交換等軽微な営繕業務
- ・ 払戻済投票券及び回収済マークカードの管理・廃棄
- ・ お客様対応・窓口対応
- ・ キャッシュレスシステム運用業務（入会、カード発行、再発行、ポイント交換の各手続きを含む）

##### ③資金管理業務

- ・ 開催資金（総合払戻を含む払戻、釣銭、予備資金等投票業務に必要な全ての資金）の準備
- ・ 開催資金（総合払戻を含む）の搬送、配布、管理（保険を含む）および納付業務
- ・ 勝舟投票券の発売、払戻金および返還金の交付並びに発売金の管理および納付業務
- ・ 資金管理状況を把握できる書類作成業務

##### ④投票関係業務に従事する者の管理および配置

##### ⑤本場開催レースに関する出走表データの作成および印刷業者への引渡し

##### ⑥お客様用消耗品管理・補充業務

- (イ) 場内設備等保守管理業務
  - ・ トータリゼータシステム機器等保守業務
  - ・ 紙幣・硬貨計数整理機等保守業務
  - ・ 集約トータリゼータシステム機器障害時一次対応
  - ・ 無停電電源装置保守業務
- (ウ) 一般管理業務
  - ・ 庶務業務
  - ・ 関係機関との連絡調整業務
  - ・ 入場口ゲートに投入された入場料回収業務
  - ・ 発売日程表（ポケットタイプ）の作成（年4回）、印刷（1回当たり15,000部）、配布業務
  - ・ 年間カレンダー（ポケットタイプ）の作成（年1回）、印刷（1回当たり9,000部）、配布業務
  - ・ 各種報告書等作成業務
  - ・ 売上統計および分析業務
  - ・ 施行者事務処理代行または補助業務
  - ・ 鳴門市企業局から使用を許可された備品および施設の保守管理業務
  - ・ 運營業務に必要な消耗品、印刷物等の購入および管理業務
    - ※ 投票券・マークカード・端末用ジャーナル、キャッシュレスカード、キャッシュレス会員規約・案内リーフレット等の調達を含む
  - ・ 運營業務に必要な各種契約、支払事務
  - ・ 投票所窓口における問合せに対する初期対応等、全般的なお客様対応
- (2) 外向発売所における業務
  - (ア) 投票関係業務
    - ① 集計センター関係業務
      - ・ 発売登録業務
      - ・ トータリゼータシステム等運用業務
      - ・ 集約トータリゼータシステム等運用業務
      - ・ 場内放送（各種アナウンス含む）
      - ・ 総合払戻業務を含む所定の帳票類作成業務
      - ・ 発売レースの進行管理
      - ・ 緊急対応
    - ② 投票所関係業務
      - ・ 勝舟投票券の作成、発売、払戻金および返還金の交付に関する業務（総合払戻業務を含む）
      - ・ 投票端末機等への資金準備、補充、回収業務
      - ・ 投票端末機等の運用、保守・点検、障害対応
      - ・ 投票券の管理・補充、投票所備品・消耗品の管理・補充および蛍光管・電球等の交換等軽微な営繕業務
      - ・ 払戻済投票券及び回収済マークカードの管理・廃棄
      - ・ お客様対応・窓口対応
      - ・ キャッシュレスシステム運用業務（入会、カード発行、再発行、ポイント交換の各手続きを含む）

- ③資金管理業務
  - ・開催資金（総合払戻を含む払戻、釣銭、予備資金等投票業務に必要な全ての資金）の準備
  - ・開催資金（総合払戻を含む）の搬送、配布、管理（保険を含む）および納付業務
  - ・勝舟投票券の発売、払戻金および返還金の交付並びに発売金の管理および納付業務
  - ・資金管理状況を把握できる書類作成業務
- ④投票関係業務に従事する者の管理および配置
- ⑤出走表（10場）の作成、印刷および配布業務（必要な機器の準備を含む）
- ⑥お客様用消耗品管理・補充業務
- (イ) 場内設備等保守管理業務
  - ・トータリゼータシステム機器等保守業務
  - ・紙幣・硬貨計数整理機等保守業務
  - ・集約トータリゼータシステム機器障害時一次対応
  - ・無停電電源装置保守業務
  - ・映像システム機器等保守業務及び機器障害時一次対応
- (ウ) 一般管理業務
  - ・庶務業務
  - ・関係機関との連絡調整業務
  - ・各種報告書等作成業務
  - ・売上統計および分析業務
  - ・施行者事務処理代行または補助業務
  - ・鳴門市企業局から使用を許可された備品および施設の保守管理業務
  - ・運營業務に必要な消耗品、印刷物等の購入および管理業務
  - ※投票券・マークカード・端末用ジャーナル、キャッシュレスカード、キャッシュレス会員規約・案内リーフレット等の調達を含む
  - ・運營業務に必要な各種契約、支払事務
  - ・場内における問合せに対する初期対応等、全般的なお客様対応
  - ・施設の施解錠管理（機械警備業務従事者との連携）

### 3. 実施日

#### (1) 本場における実施日

- (ア) 保守管理業務 前検日又は非開催日の午前9時から午後5時まで  
発売日の午前7時から午後3時まで
- (イ) 運用業務 発売日の午前7時から午後3時まで
- (ウ) 開催日 年間180日程度

上記の業務時間は、モーニングレースの時間であり、デイレース、サマータイムレースの実施状況により、変動する。

(2) 外向発売所における実施日

(ア) 保守管理業務 発売日の午前6時から午後5時までまたは午前6時から午後9時まで

(イ) 運用業務 発売日の午前6時から午後5時までまたは午前6時から午後9時まで

(ウ) 開催日 年間360日

ミッドナイトレースの発売状況により、業務時間は変動する。

4. 費用負担区分

前項に定める委託業務に関して、次に掲げる費用については、鳴門市企業局の負担とする。その他一切の費用は、委託料に含まれるものとする。

(1) 光熱費、通信費（電話、FAX等）

(2) 施設、設備、備品等の補修費および修繕費

5. その他

キャッシュレスシステムの利用に関し、個人情報を取り扱う場合においては、別途個人情報取扱特記事項を遵守しなければならないこととする。

## 個人情報取扱特記事項

### (基本的事項)

第1 受託者は、個人情報（個人に関する情報であつて、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この協定による業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

### (秘密の保持)

第2 受託者は、この協定による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。この協定が終了し、又は解除された後においても同様とする。

### (収集の制限)

第3 受託者は、この協定による業務を行うために個人情報を収集するときは、その業務の目的を明確にし、目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

### (適正管理)

第4 受託者は、この協定による業務に関して知り得た個人情報について、漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

### (目的外利用及び提供の禁止)

第5 受託者は、委託者の指示又は承諾があるときを除き、この協定による業務に関して知り得た個人情報を、協定の目的以外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

### (複写又は複製の禁止)

第6 受託者は、委託者の承諾があるときを除き、この協定による業務を行うため委託者から提供を受けた個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

### (再委託の禁止)

第7 受託者は、委託者が承諾したときを除き、この協定による個人情報を取り扱う業務については、自ら行い、第三者に委託してはならない。

### (資料等の返還)

第8 受託者は、この協定による業務を行うため委託者から提供を受け、又は受託者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、この協定の終了後直ちに委託者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、委託者が別に指示したときはその指示に従うものとする。

### (従事者への周知)

第9 受託者は、この協定による業務に従事している者に対して、在職中及び退職後においても当該業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は目的以外に使用してはならないこと等、個人情報の保護に関し必要な事項を周知させなければならない。

### (調査)

第10 委託者は、受託者がこの協定による業務を行うに当たり、取り扱っている個人情報の状況について、随時調査することができる。

### (事故報告)

第11 受託者は、この協定に違反する自体が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。

# 場内サービス業務仕様書

## 1. 目的

将来にわたって継続的・安定的にポートルース事業を運営していくために、ポートルース鳴門本場（以下、「本場」という。）および外向発売所「エディウィン鳴門」（以下、「外向発売所」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るなど、来場された方々に高品質・高付加価値な充実したサービスを提供することを目的とする。

## 2. 業務内容

### (1) 共通事項

- ・ 問合せに対する初期対応等、全般的なお客様対応
- ・ ファンサービス品等の提供業務

### (2) インフォメーションにおける受付案内業務

- ・ キャッシュレスカードに関する業務（受付・景品交換等）
- ・ ダイナミックキャビン2階個室における受付案内およびお客様対応

### (3) 入場口におけるお出迎え業務

- ・ 優待券等の利用者や未成年来場者への対応
- ・ 入場者用逆両替業務
- ・ 出走表やパンフレット等の管理・補充
- ・ 一時退場者への再入場券の発行および再入場者からの再入場券の回収（警備業務従事者との連携）

### (4) フロアサービス業務

- ・ 混雑時等におけるお客様誘導業務
- ・ 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（ダイナミックキャビンも含む）（警備業務従事者との連携）
- ・ キャッシュレス投票端末に係る初期対応（ダイナミックキャビンも含む）
- ・ 有料席利用状況告知看板の管理

### (5) 3階有料指定席における受付案内およ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
- ・ キャッシュレス投票端末に係る初期対応
- ・ 指定席逆両替業務
- ・ 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
- ・ お客様用消耗品（おしぼり等）の調達管理・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
- ・ その他ファンサービス補助業務

### (6) 4階有料指定席、特別室、来賓席（ROKU等も含む）における受付案内、特別室利用料徴取およ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および特別室利用料徴取
- ・ キャッシュレス投票端末に係る初期対応
- ・ 指定席逆両替業務
- ・ 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
- ・ お客様用消耗品（お菓子・おしぼり等）の調達管理・補充業務
- ・ 来賓席（ROKU等も含む）の飲料の調達管理・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
- (7) キッズルーム運営
- ・ 子ども向けイベント・ファンサービス企画の立案および運営  
(月1回以上のイベント企画、お菓子の配布等)
  - ・ ウォーターサーバーの設置・管理業務
- (8) 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
- (9) イベント業務・イベント補助業務
- ・ ボートレースVRスプラッシュバトル運営
  - ・ ガラポン抽選会
  - ・ 選手紹介式のアテンド
  - ・ 優勝者表彰のアテンド
- (10) 外向発売所有料指定席における受付案内およびフロアサービス業務
- ・ キャッシュレスカードに関する業務 (受付・景品交換等)
  - ・ 受付カウンターにおける有料指定席発売
  - ・ キャッシュレス投票端末に係る初期対応
  - ・ 指定席逆両替業務
  - ・ 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
  - ・ 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・机およびフロア等の軽清掃
  - ・ イベント・ファンサービス業務
  - ・ その他ファンサービス補助業務
- (11) お客様用消耗品・備品等の調達管理業務

	調達品等	設置場所
お客様用消耗品・備品等	充電器	インフォメーション
	布おしぼり 温蔵庫	4階有料指定席、 特別室、来賓席 (ROKU等も含む)
	紙おしぼり	3階有料指定席 外向発売所有料指定席
	ウォーターサーバー	キッズルーム
	ケイタリング用お菓子	4階有料指定席、 特別室、来賓席 (ROKU等も含む)
	飲料 (コーヒー・水・お茶・ジュース等)	来賓席 (ROKU等も含む)

お客様用フロアサービス アメニティ用品等	スリッパ、ブランケット、老眼鏡、 座席用クッション、マウスウォッシュ、 ハンドジェル、ハンドソープ、 イヤホン、携帯充電ケーブル等	4階有料指定席
	イヤホン、携帯充電ケーブル等	外向発売所有料指定席

(12) 3階有料指定席、4階有料指定席、外向発売所有料指定席における飲料自動販売機（紙カップ式）の設置および提供・維持管理業務

- ・自販機の取付設置業務
- ・商品補充等の管理業務
- ・機器の保守管理業務
- ・故障等によるお客様からの苦情対応等業務および代替品調達業務
- ・回収ボックスの設置、回収業務
- ・機器の更新、移動、撤去業務
- ・有料指定席利用者への無料での飲料提供業務

(13) その他場内サービス

- ・仕様書外の臨時場内サービス業務

### 3. 業務体制

(1) 人員配置

本業務が適切かつ円滑に遂行されるよう業務に支障のない人数を配置すること。

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。

(2) 基本業務時間

(本場開催日)

モーニングレース開催時：午前7時から午後3時まで

デイレース開催時：午前9時から午後5時まで

(外向発売所発売日)

午前6時から午後5時までまたは午前6時から午後9時まで

(3) イベント業務

業務	業務日	基本業務時間	配置人員
ボートレースVRスプラッシュバトル運営	年間80日程度	午前9時30分から 午後2時30分まで	業務に支障のない人数 (2～3名程度)
ガラポン抽選会	年間12日程度	3～4時間程度	業務に支障のない人数 (2～3名程度)

- ・基本業務時間はレースの開催時間により変更されることがある。

(4) イベント補助業務

業務	業務日	基本業務時間	配置人員
選手紹介式のアテンド	年間10日程度	1時間半程度	業務に支障のない人数 (2名程度)
優勝者表彰のアテンド	年間10日程度	午後2時30分 から40分程度	業務に支障のない人数 (2名程度)

- ・基本業務時間はレースの開催時間により変更されることがある。

#### 4. 従事要件

- (1) 従事者の休暇取得や欠員等が発生した際、同等の能力を有する従事者の補充を行うこと。
- (2) 従事者は、AED（自動体外式除細動器）の取扱講習を業務開始までに終了していること。
- (3) 外国人の来場者に対応できる英語等の会話能力のある従事者がいることが望ましい。
- (4) 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適宜行うこと。
- (5) 受託者は、本場および外向発売所での業務に適した統一された制服を従事者に着用させること。

#### 5. 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。
- ②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。その場合は、会議室は無償で使用可能とする。
- ③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。
- 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逆両替業務の両替金。
- ⑤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）の使用料。
- ⑥キッズルーム運営に関するイベント・ファンサービス費。
- ⑦外向発売所におけるイベント・ファンサービス費。
- ⑧お客様用消耗品・備品等の調達管理費。
- ⑨飲料自動販売機（紙カップ式）の設置および提供・維持管理費
- ⑩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。
- ⑪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。

#### 6. 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。

## 7. 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。

## 警備業務仕様書

### 1. 目的

ボートレース鳴門本場、周辺敷地内（以下、「本場」という。）および外向発売所「エディウィン鳴門」（以下、「外向発売所」という。）の秩序維持、抗議・紛争・事故の未然防止および発生時の対応、来場者の誘導・案内、法令違反者・入場不適合者の発見および対応、場内の巡視、駐車場内における誘導・交通整理等の警備業務を行い、両施設内外の安全と平穏を保つことを目的とする。

### 2. 警備業務責任者および警備業務副責任者

#### (1) 警備業務責任者および警備業務副責任者の選任

受託者は、本業務の責任者（以下、「警備業務責任者」という。）を1名、警備業務責任者が不在時の代行として副責任者（以下、「警備業務副責任者」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、警備業務責任者および警備業務副責任者を変更する場合も同様とする。

#### (2) 警備業務責任者の配置

受託者は、本場開催時において、各業務の従事者とは別に、警備業務責任者を1名本場内に配置すること。

#### (3) 警備業務責任者の責務

警備業務責任者は、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) 警備業務責任者および警備業務副責任者の資格

警備業務責任者および警備業務副責任者は、次のア～エに該当するものとする。

ア. 警備業法第23条第4項に基づく次のいずれかの資格を有する者。

(ア) 施設警備業務に係る2級検定の合格証明書の交付を受けている者。

(イ) 雑踏警備業務に係る2級検定の合格証明書の交付を受けている者。

(ウ) 警備業法第22条第1項に基づく1号警備（施設警備業務・雑踏警備業務・保安警備業務・機械警備業務など）の警備員指導教育責任者資格者証を有する者。

イ. 警備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。

ウ. 施設警備業務の実務経験を1年以上有すること。

エ. 本業務の専任であること。

### 3. 業務内容

#### (1) 共通事項

- ・ 巡回または場内各所の常駐による場内の秩序維持
- ・ 抗議・紛争の未然防止および早期発見と、初期対応ならびに通報・連絡
- ・ 事故発生時における初期対応および関係先への通報・連絡
- ・ 無許可営業等、法令違反者の発見、対応および通報・連絡
- ・ 体調不良者に対する初期対応
- ・ 拾得物取扱いに関する初期対応
- ・ 災害時等におけるお客様への避難誘導
- ・ お客様からの問合せ等に対する初期対応
- ・ 売店・食堂等の資材等搬入時における立会
- ・ 軽清掃
- ・ 委託者が必要に応じて指示する警備業務

- (2) 本場内警備業務 ※警備業務責任者含む
  - ・ お客様の整理誘導（場内サービス業務従事者との連携）
  - ・ 投票所前における発売締切前のお客様への声掛け
  - ・ 入場不適合者の発見・対応および状況に応じて通報・連絡
  - ・ 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
  - ・ 本場スタンド棟内の陸間の開閉
  - ・ イベント警備および準備等の補助
  - ・ 投票業務従事者によるフラッパーゲート入場料金回収時の立会い
  - ・ 一時退場者への再入場券の発行および再入場者からの再入場券の回収（場内サービス業務従事者との連携）
- (3) 本場駐車場警備業務
  - ・ 駐車場出入口および駐車場内における誘導、交通整理および案内
  - ・ 緊急車両の出動に備えた誘導および通路の確保
  - ・ 幟の設置および撤収
  - ・ 看板の設置および撤収
  - ・ 開門前の入場待ち来場者整理
- (4) 外向発売所内警備業務
  - ・ 全フロアにおけるお客様の監視・整理・誘導
  - ・ 投票所前における発売締切前のお客様への声掛け
  - ・ 入場不適合者の発見・対応および状況に応じて通報・連絡
  - ・ 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
  - ・ ポスター、発売場変更案内等の掲示および撤収
  - ・ 開場前の来場者整理
  - ・ イベント警備および準備等の補助
  - ・ 施設の施錠管理（機械警備業務従事者との連携）
- (5) 外向発売所駐車場警備業務
  - ・ 駐車場出入口の施錠
  - ・ 駐車場出入口および駐車場内における誘導、交通整理および案内
  - ・ 緊急車両の出動に備えた誘導および通路の確保
  - ・ 通用口における関係者の入退出管理
  - ・ 幟の設置および撤収
- (6) 門衛業務
  - ・ 管理エリアへの外部からの来場者に対する入退出管理
  - ・ 本場内の電気錠の施錠
  - ・ 本場内の照明および空調設備の電源入切
  - ・ 門衛内設置の監視モニターによる監視〔地域開放型施設（別棟「ダイナミックキャビン」3階の特別観覧施設「ROKU」、芝生広場、本場イベントホール、ウズホール、ウズパーク）を含む〕
  - ・ 拾得物取扱い対応
  - ・ 無線基地局対応
  - ・ 本場開催時の荒天状況の連絡
  - ・ 本場内の夜間・休日の場内巡回警備（機械警備業務従事者との連携）
  - ・ 警備業務用機械装置の作動開始および解除（機械警備業務従事者との連携）
  - ・ 警備業務用機械装置や火災報知設備等の発報時の対応（機械警備業務従事者との連携）
- (7) 門衛監視及び巡回等業務
  - ・ 門衛内設置の監視モニターによる監視及び巡回

- ・ 地域開放型施設（別棟「ダイナミックキャビン」3階の特別観覧施設「ROKU」、芝生広場、本場イベントホール、ウズホール、ウズパーク）の施解錠
  - ・ ウズパークの水やり（期間：4月～11月、回数：月10回程度）
  - ・ 緊急時の初期対応
  - ・ 委託者不在時における対応
- (8) その他警備
- ・ 仕様書外の臨時警備業務

#### 4. 業務体制

##### (1) 人員配置

本業務が適切かつ円滑に遂行されるよう業務に支障のない人数を配置すること。

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。

##### (2) 基本業務時間

(本場開催日)

モーニングレース開催時：午前7時から午後3時まで

デイレース開催時：午前9時から午後5時まで

(外向発売所発売日)

午前6時から午後9時まで

(①午前6時から午後2時まで ②午後1時から午後9時まで)

##### (3) 門衛業務、門衛監視及び巡回等業務

業務	業務日	基本業務時間
門衛業務	全日	24時間
門衛監視及び巡回等業務	全日	本場開催日：7時間程度 本場非開催日：午前7時から午後9時まで

##### (4) 警備体制・人員確保

受託者は、受託者の事情によって警備員の欠落が生じることがないように代替要員の確保等必要な措置を講じるとともに、業務の円滑な遂行のために必要な体制を整えなければならない。

また、災害時や感染症流行等の危機事象発生時においては、警備業務の継続に必要な人員の確保することとする。

#### 5. 警備要件

本場および外向発売所で勤務する者を警備員という。

- (1) 警備員は、身元が確実で、身体強健、意思強固、責任感旺盛であること。
- (2) 警備員は、業務の内容に応じた警備業務検定資格取得者もしくはそれに準ずる知識・技能を有すること。
- (3) 本場内警備業務および外向発売所内警備業務には、警備業法第23条第4項に基づく雑踏警備業務に係る2級検定の合格証明書の交付を受けている者が1名以上常駐すること。
- (4) 本場駐車場警備業務および外向発売所駐車場警備業務には、警備業法第23条第4項に基づく交通誘導警備業務に係る2級検定の合格証明書の交付を受けている者が1名以上常駐すること。
- (5) 門衛業務には、警備業法第23条第4項に基づく施設警備業務に係る2級検定の合格証明書の交付を受けている者が常駐すること。

- (6) 警備員は、A E D（自動体外式除細動器）の取扱講習を業務開始までに終了していること。
- (7) お客様に無用な威圧感を与えることがないよう配慮された制服を警備員に着用させること。
- (8) 勤務日に当該業務を終える警備員は、次の担当警備員に対し、不足や漏れがないよう確実に業務の引継ぎを実施すること。

## 6. 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 駐車場警備員控室は無償で使用可能とする。
- ② 無線機器。
- ③ 警備本部（本場 1 階）および駐車場警備員控室の内線電話およびレース映像が視聴可能な TV モニター。
- ④ 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。その場合は、会議室は無償で使用可能とする。
- ⑤ 作業に要する用具および光熱水費。
- ⑥ 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 懐中電灯、仮眠用寝具類等。
- ⑤ 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。
- ⑥ 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。

## 7. 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。

## 8. 業務に当たっての提出書類

### (1) 警備員名簿

受託者は、本業務の着手にあたり、業務に従事する警備員の写真、氏名、生年月日、警備員教育に係る実施年月日、内容、時間数、実施者の氏名、採用年月日、警備業務経験及び取得資格等を記載した名簿を委託者に提出し、承諾を得なければならない。また、警備員に変更が生じる場合は、事前に別紙名簿を委託者に提出し、承諾を得なければならない。

### (2) 警備員配置計画表

受託者は、警備員の配置計画表を、事前に委託者に提出し、承認を受けるものとする。

### (3) 警備員の指導計画書

受託者は、本業務に係る警備員の指導計画書を作成し、その計画書に基づき警備員を実地に指導し、及びその記録を委託者に提出しなければならない。

### (4) 警備員の教育報告書

受託者は、業務に従事する警備員の新任教育、現任教育を実施した際には、その報告書を委託者に提出しなければならない。

(5) 各種マニュアルの作成

地震・大雨・落雷・火災等想定できる災害発生時の各種警備関係マニュアルを作成し、委託者の承諾を得ること。本マニュアルを常備するとともに災害発生時に適切な行動を取れるよう警備員に周知徹底しなければならない。

(6) 業務報告書

受託者は、業務報告書を毎日作成し、原則、翌朝、委託者に提出し確認を得るものとする。

また、重要な案件については、事案報告書を作成し確認を得るものとする。これらの報告書の作成については、委託者が報告内容等を明確に把握できるよう、受託者は詳細な記載をすること。