

蒲郡市モーターボート競走場本場・プレミアムウイン グ接客サービス業務委託仕様書

1 委託業務名

蒲郡市モーターボート競走場本場・プレミアムウイング接客サービス業務

2 業務エリア

(1) 本場

ア 総合案内

イ 指定席

ムーンライトシート・ロイヤルエリア・レンタルルーム・ペアレンタル・
スプラッシュルーム

ウ 4F 特別観覧席・4F 特別ラウンジ

エ 場内巡回

(2) プレミアムウイング

3 総合案内の運営方針

(1) 設置目的

ボートレース蒲郡の各種情報提供を目的とする。来場者の場内利用を円滑にする。

(2) 管理方針

施設・設備は、その機能と特性を十分に把握した上で、安全・清潔に保ちその機能を正常に保持するとともに必要に応じた点検を行う。

(3) 運営方針

ア 委託者と緊密な連携・協力を図ること。

イ ボートレース蒲郡のレース情報の発信及び提供を通じ、来場客の購買促進に努めること。

ウ 来場客のニーズを常に把握し、運営に反映させるように努めること。

エ 効率的運営を行い、管理経費の縮減に努めること。

オ 総合案内は、ボートレース蒲郡が、蒲郡市の観光施設であることを理解し、蒲郡市内及び周辺観光情報を常に把握し、来場客への情報提供に努めること。

4 総合案内において受託者が行う業務

(1) 総合案内の運営に関する業務

総合案内における来場客に対して、以下サービス提供業務等を行うこと。
また、業務を履行する上で生じた来場客の損害又はクレームに対し、責任を持って適切な処理を行うこと。

ア 案内業務

イ イベント・式典補助業務

ウ レース情報提供業務

エ 投票・払戻情報提供業務

オ ポートレース全般に関するレクチャー業務

カ 意見等受理業務

キ キャッシュレス投票会員受付業務

ク キャッシュレスポイント処理及び対応業務

ケ オリジナル記念舟券発行機の案内および状態確認業務

コ 拾得物・遺失物に関する取次ぎ業務

サ 迷子の取次ぎ業務

シ 場内放送業務

ス イベント受付業務（電話及びEメール）

セ グッズ販売業務

(2) 施設及び設備等の維持管理に関する業務

総合案内の施設及び設備等の機能と環境を良好に維持し、各種情報提供が円滑に行われるように、施設及び設備の日常点検等の管理業務を行うこと。

ア 施設の管理業務

総合案内カウンター・内壁等の状態を監視及び維持すること。

イ 設備の管理業務

設備について日常的な点検を実施し、維持管理を行うこと。

ウ 清掃

総合案内の良好な衛生環境、美観の維持に努め、快適な空間を保つため、必要な清掃業務を実施すること。必要に応じてアルコールによる消毒も行うこと。

エ 備品等の管理

物品管理簿等で適正な管理を行うほか、維持管理を行うこと。破損及び不具合が発生した場合は、ただちに使用を中止し、委託者に報告すること。

オ 防犯・防災

来場客の安全が保たれる環境を確保するように施設・設備の異常の有無の確認等の保安管理を行うこと。

カ その他施設設備の維持管理に必要な業務を行うこと。

(3) その他サービス関連業務

ア ボートレース初心者講座開講時の講師業務

イ 団体客等に対する場内アテンドツアー業務

(4) その他総合案内の管理運営に必要な業務

ア 日報等業務報告書の作成

イ 市及び関係機関等との連絡調整及び報告態に迅速に対応きる緊急連絡体制を構築すること。

ウ 緊急時の責任者の決定、連絡網の作成等、不測の事態に迅速に対応きる緊急連絡体制を構築すること。

5 指定席の運営方針

(1) 設置目的

ボートレース蒲郡の場内において、座席指定することにより快適な環境での舟券購入を促進するもの。

指定席とは、ムーンライトシート・ロイヤルシート・ロイヤルボックス・ペアレンタル・レンタルルーム・スプラッシュルームを指す。

(2) 管理方針

施設・設備は、その機能と特性を十分に把握した上で、安全・清潔に保ち、その機能を正常に保持するとともに必要に応じた点検を行う。

(3) 運営方針

ア 委託者と緊密な連携・協力を図ること。

イ ボートレース蒲郡のレース情報の発信及び提供を通じ、来場客の購買促進に努めること。

ウ 来場客のニーズを常に把握し、運営に反映させるように努めること。

エ 効率的運営を行い、管理経費の縮減に努めること。

6 指定席について受託者が行う業務

(1) 指定席の運営に関する業務

指定席における来場客に対して、次のサービス提供業務等を行うこと。

また、業務を履行する上で生じた来場客の損害又はクレームに対し、責任を持って適切な処理を行うこと。

(2) 施設、設備等の維持管理に関する業務

指定席の施設、設備等の機能と環境を良好に維持し、各種情報提供が円滑に行われるように、施設及び設備の日常点検等の管理業務を行うこと。

ア 施設の管理業務

指定席券発売所・案内カウンター内壁等の状態を監視及び維持すること。

イ 設備の管理業務

設備について日常的な点検を実施し、維持管理を行うこと。

ウ 清掃

指定席の良好な衛生環境、美観の維持に努め、快適な空間を保つため、必要な清掃業務を実施すること。必要に応じてアルコールによる消毒も行うこと。食事を取ることを前提として衛生環境を維持すること。

再販売のための清掃及び消耗品の補充を行うこと。

エ 備品等の管理

物品管理簿等で適正な管理を行うほか、維持管理を行うこと。破損、不具合が発生した場合は、ただちに使用を中止し、委託者に報告すること。

オ 防犯・防災

来場客の安全が保たれる環境を確保するように施設・設備の異常の有無の確認等の保安管理を行うこと。

カ その他施設・設備の維持管理に必要な業務を行うこと。

(3) 指定席券発売所における業務

ア 指定席券発売

(ア) 指定席券発売方法を理解し、来場客に遅滞なく指定席券を発売すること。

(イ) 売上代金の管理をし、1日の業務終了後に委託者へ引き渡すこと。

(ウ) 指定席券の前売発売方法を理解し、来場客及び電話でのキャッシュレス投票会員に遅滞なく前売発売を実施すること。また電話等での問い合わせに対応すること。

(エ) 端末操作マニュアルに沿った対応をすること。

(オ) 指定席券の返却があった場合は再販売の処理を行うこと。

イ 再入場確認

退場する者に対し、再入場処理の説明をすること。

ウ 案内業務

総合案内業務に準ずる業務をすること。

(4) 指定席内及び指定席案内カウンターにおける業務

ア 当該場所において投票方法、場内施設情報等を案内すること。また、案内カウンターにおいてキャッシュレスポイント処理や各種案内を行うこと。キャッシュレス投票関連業務を行うこと。

イ ロイヤルエリアについては在席投票について説明を行うこと。

(5) ムーンライトシート及びロイヤルエリアのケータリングに関する業務

ア ムーンライトシート、ロイヤルエリアにおいて食事注文をした利用者の

席までへの配膳及び適宜片付けを行うこと。

イ ロイヤルエリアについては、在席での注文についても対応すること。

ウ ケータリング委託業者と連携し、現金等の管理を徹底すること。

エ ケータリングシステムを把握し、円滑な対応をすること。

(6) その他指定席の管理運営に必要な業務

ア クラブロイヤル会員について、クラブロイヤルサービス運用方針に沿って対応を行うこと。

イ 日報等業務報告書の作成。

ウ 市及び関係機関等との連絡調整及び報告。

エ 緊急時の責任者の決定、連絡網の作成等、不測の事態に迅速に対応できる緊急連絡体制を構築すること。

7 場内巡回の運営方針

(1) 実施目的

場内すべてのお客様への迅速な情報提供、清潔な環境を維持するため。積極的な声かけを行うことにより接客サービスの向上を目指すもの。また場内のマナーアップを目的とする。

(2) 管理方針

施設・設備は、その機能と特性を十分に把握した上で、安全・清潔に保ち、その機能を正常に保持するとともに必要に応じた点検を行う。

(3) 運営方針

総合案内及び指定席の運営方針に準ずる。また、場内で多くのお客様の目に触れることを理解し、業務を行うこと。

8 場内巡回として受託業者が行う業務

(1) 巡回業務

ア 案内業務

イ 投票・払戻に関する業務

ウ 意見の受理及び対応業務

エ 拾得物・遺失物の取り扱い業務

オ 迷子に関する業務

カ マナーアップキャンペーン

キ ペアレンタル、レンタルルームおよびスプラッシュルームの入場券確認業務

(2) 不正行為等の防止

ア 各種犯罪・不正行為防止の関係警備部門への協力

- イ 急病人・怪我人への初期対応及び関係警備部門への協力
 - ウ ボートレース蒲郡で定めた禁止事項違反者への注意
- (3) 清掃可能な汚れ又はゴミへ迅速に対応する業務

9 プレミアムウイング運営方針

(1) 設置目的

プレミアムウイングにおいて、質の高い接客サービスを行うことにより快適な環境での舟券購入を促進するもの。

(2) 管理方針

施設・設備は、その機能と特性を十分に把握した上で、安全・清潔に保ち、その機能を正常に保持するとともに必要に応じた点検を行う。

(3) 運営方針

- ア 委託者と緊密な連携・協力を図ること。
- イ ボートレース蒲郡のレース情報の発信及び提供を通じ、来場客の購買促進に努めること。
- ウ 来場客のニーズを常に把握し、運営に反映させるように努めること。
- エ 効率的運営を行い、管理経費の縮減に努めること。

10 プレミアムウイング業務内容

(1) プレミアムウイングに関する運營業務

プレミアムウイングにおける来場客に対して、次のサービス提供業務等を行うこと。また、業務を履行する上で生じた来場客の損害又はクレームに対し、責任を持って適切な処理を行うこと。

(2) 施設、設備等の維持管理に関する業務

プレミアムウイングの施設、設備等の機能と環境を良好に維持し、各種情報提供が円滑に行われるように、施設及び設備の日常点検等の管理業務を行うこと。

ア 施設の管理業務

指定席エリア、受付の状態を監視及び維持すること。

イ 設備の管理業務

設備について日常的な点検を実施し、維持管理を行うこと。

ウ 清掃

指定席の良好な衛生環境、美観の維持に努め、快適な空間を保つため、必要な清掃業務を実施すること。必要に応じてアルコールによる消毒も行うこと。食事を取ることを前提として衛生環境を維持すること。指定席再販売のための清掃及び消耗品の補充を行うこと。

エ 備品等の管理

物品管理簿等で適正な管理を行うほか、維持管理を行うこと。破損、不具合が発生した場合は、ただちに使用を中止し、委託者に報告すること。

オ 防犯・防災

来場客の安全が保たれる環境を確保するように施設・設備の異常の有無の確認等の保安管理を行うこと。

カ その他施設・設備の維持管理に必要な業務を行うこと。

(3) 受付における業務

ア 来場客からの問い合わせに対する各種対応業務

イ レース情報提供業務

ウ 投票・払戻情報提供業務

エ ボートレース全般に関するレクチャー業務

オ キャッシュレス投票会員受付業務

カ キャッシュレスポイント処理及び対応業務

キ 拾得物・遺失物に関する取次ぎ業務

ク 場内放送業務

ケ 各種電話対応業務

コ 意見等受理業務

サ その他受付の管理運営に必要な業務

(4) 指定席プレミアムエリアにおける業務

ア 随時プレミアムエリアを巡回し、来場客の食事注文等の有無を確認すること。

イ 在席での注文・配膳・片付けを行うこと。

ウ ケータリング委託業者と連携し、現金等の管理を徹底すること。

エ ケータリングシステムを把握し、円滑な対応をすること。

オ 在席投票についての説明を行うこと。

カ 来場客からの問い合わせに対する各種対応業務。

キ その他プレミアムエリアの管理運営に必要な業務

(5) 場内巡回業務

随時指定席エリアを巡回し、以下の業務を行うこと。

ア 来場客からの問い合わせに対する各種対応業務。

イ 各種犯罪・不正行為防止の関係警備部門への協力。

ウ 急病人・怪我人への初期対応及び関係警備部門への協力。

エ ボートレース蒲郡で定めた禁止事項違反者への注意。

オ 清掃可能な汚れ又はゴミへ迅速に対応する業務。

(6) その他管理運営に必要な業務

ア クラブロイヤル会員について、クラブロイヤルサービス運用方針に沿って対応を行うこと。

イ 日報等業務報告書の作成

ウ 市及び関係機関等との連絡調整及び報告

エ 緊急時の責任者の決定、連絡網の作成等、不測の事態に迅速に対応できる緊急連絡体制を構築すること。

1.1 職員の配置

(1) 運營業務を円滑かつ効率的に実施するために必要な業務執行体制を確保すること。現場責任者を本場、プレミアムウイングに各1名選任すること。

(2) 現場責任者は必要ポスト全ての業務を把握し、スタッフの業務をスタッフ以上の知識と経験で遂行できる人物であること。

(3) 現場責任者を変更する場合は事前に委託者と協議すること。

(4) 現場責任者とは別にスタッフから現場責任者の補佐を行う隊長を選任すること

(5) スタッフの勤務形態は、管理運営に支障が無いよう定めること。

(6) スタッフに対して、管理運営に必要な研修を実施すること。

(7) 新規採用スタッフが着任する際は、基本的な接客マナーの修得ができておりお客様を含め関係業者に挨拶が出来る状態であること

(8) 円滑な管理運営を行うに当たり必要な知識・能力等を有する者を配置すること。

ア 自場開催されるレース等情報を的確に提供できる知識・能力

イ 場外発売されるレース等情報を的確に提供できる知識・能力

ウ 場内施設情報・ファンサービス情報を的確に提供できる知識・能力

エ ポートレース全般についての知識及び説明能力

オ 来場客の期待・価値観を察し対応できる接客及び接遇、クレーム対処能力

カ お客様に好感を抱かせる接客姿勢

(9) 非常事態に備え、警備業法に基づく講習を受講したもの。

(10) ポートレース蒲郡の品位を貶める行為をしないもの。

(11) 職務中知り得た秘密事項を他に漏洩しないもの。

1.2 管理の基準

(1) 本場勤務

ア 勤務日

(ア) 本場単独発売・ナイトレース併売時

(イ) 昼夜併用発売時

(ウ) 場外単独発売日

イ 勤務時間

(ア) 本場単独発売・ナイトレース併売時 13:00～21:15

(イ) 昼夜併用発売時 9:00～21:15

(ウ) 場外単独発売日 (デイレース) 9:00～17:15

(エ) 場外単独発売日 (ナイトレース) 13:00～21:15

ウ 配置ポスト

レンタルルーム・スプラッシュルームの業務はムーンライトシートの業務と兼務すること。

	土日・準優勝戦日・優勝戦日	それ以外の日
総合案内	3ポスト	3ポスト
ムーンライトシート	6ポスト	3ポスト
ロイヤルエリア	3ポスト	3ポスト
現場責任者	1ポスト	1ポスト

※SG等のグレードレース開催中は、別途ポスト数を委託者と協議すること。

(2) プレミアムウイング勤務

ア 勤務日

プレミアムウイング営業日

イ 勤務時間

9:00～21:15

ウ 配置ポスト

(ア) 受付 1ポスト

(イ) 指定席プレミアムエリア 1ポスト

(ウ) 場内巡回 1ポスト

(3) 制服等

総合案内スタッフとしてふさわしい制服とし、委託者と協議の上、決定する。制服等にかかる費用は受託者が負担すること。

(4) 個人情報管理

「個人情報保護に関する法律」や「蒲郡市個人情報保護条例」を遵守し、業務を通じて取得した個人情報を適切に取り扱うこと。

(5) 情報公開

「蒲郡市情報公開条例」の規定を遵守し、業務に関する保有文書の情報の公開を行うために必要な措置を講ずること。

(6) 関係法令等の遵守

総合案内の運営にあたっては関係法令、関係条例等を遵守すること。

- ア 地方自治法
- イ モーターボート競走法
- ウ 蒲郡市個人情報保護条例
- エ 蒲郡市情報公開条例
- オ 労働基準法
- カ その他業務に必要な法令

(7) 施設・設備等の適正管理

業務の実施にあたっては、来場客が快適に施設利用できるよう、適正な管理を行うこと。

(8) 意見交換、連絡調整等

ア サービスの向上や適切な運営を図るため、必要に応じて市と意見交換や情報交換を行うこと。

イ 運営に支障をきたすような事態が発生した場合には直ぐに委託者及び関係部署に連絡・調整すること。

1.3 受託者と委託者の業務役割分担

委託者は、主担当職員 1 名（総合案内・指定席・場内接客サービス等統括。但し他業務との兼任。）及び副担当職員 1 名を配置し、業務を監督する。また、受託者側から情報提供の求めに応じるものとする。受託者は日常の委託業務場所に係る全ての業務について責任を負うものとする。また現場責任者を配置し、日常の些細な疑問点においては適宜、主担当職員及び副担当職員との協議の上に決定するものとする。

1.4 契約の解除等

受託者が次の事項に該当した場合、それが契約締結前にあつては、契約は締結しないこと、契約締結後にあつては契約を解除し、又は期間を定めて業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができる。

(1) 契約締結後における契約解除要件等

ア 受託者が倒産し、若しくは解散したとき又は社会的に非難される事件を起こしたとき。

イ 委託者に提出した書類に虚偽の記載があることが判明したとき。

ウ 受託者の財務状況が著しく悪化し、業務の履行ができないとき又は履行の見込みがないと市が認めたとき。

エ 契約に違反し、その違反によって契約の目的を達することができないと委託者が認めるとき。

オ 委託者が行う必要な指示（改善勧告）に従わないとき又は指示内容に係

る改善が見られないとき。

カ 個人情報の保護、情報の公開等の手続きの取り扱いが不適切であると市が認めるとき。

キ その他業務委託することが不可能となった場合、又は著しく不相当と認められる事情が生じた場合

ク 契約翌年度以降、歳出予算の当該金額について減額又は削除があった場合

(2) 損害賠償

上記(1)又は(2)により契約解除等があった場合、受託者は委託者に生じた損害を賠償しなければならない。

(3) その他

ア 受託者は、業務の継続が困難となった場合又はその恐れが生じた場合は、速やかに委託者に報告すること。

イ 不可効力等、委託者及び受託者双方の責めに帰すことのできない事由により、業務の継続が困難になった場合、事業継続の可否について委託者と協議する。

ウ 受託者は、自己の都合により契約解除を求める場合、その後の業務に支障を及ぼさないよう十分な期間をもって申し出をすること。

1 5 業務の引継ぎ等

(1) 事業引継

施設の運営については、当該業務委託期間以前の当該受託者がいる場合は、十分な引継ぎを行い、業務期間内に業務の支障がないようにすること。業務期間が始まるまでに要する準備経費については、受託者の負担とする。

(2) 原状回復及び事務引継

受託者は、業務期間が満了するとき又は契約が解除されたときは、委託者が承認した場合を除き、速やかに総合案内の施設及び設備を原状回復して、委託者に建物、付帯施設、備品、管理に必要なデータ等を引き渡すとともに、委託者又は新たな受託者と十分な事務引継ぎを行い、円滑に業務が引き継がれるように協力すること。

1 6 物品の使用等

物品の使用及び保管については、善良なる管理者の注意義務をもって行うこと。

1 7 業務実施にあたっての注意事項

- (1) 契約事項の解釈に疑義が生じた場合又は契約書の定めのない事情が生じた場合は、その都度、委託者と協議すること。
- (2) 受託者が業務上作成し又は取得した文書・情報等は、業務期間終了後、委託者に引き渡すこと。
- (3) マナーを向上させる研修を最低年2回、スタッフ全員に実施すること。また、委託者が必要だと判断した場合は指定した時に実施すること。
- (4) 新型コロナウイルス等の感染症が流行し、ボートレース蒲郡場内で感染症予防対策を講じる必要がある場合は、委託者と協議のうえ、適切に業務を実施すること。

1 8 業務委託にあたっての報告事項

(1) 運營業務方針の提出

受託者は、業務期間が始まるまでに、運営方針、業務実績、運営体制、研修計画、緊急時対策、個人情報保護の措置等について記載した運營業務方針を委託者に提出しなければならない。

(2) 事業報告書の提出

受託者が、業務期間終了後、管理運営状況、利用状況等について記載した事業報告書を委託者に提出するほか、運営の状況について、委託者が指定した方法により定期的に報告しなければならない。

(3) 現場責任者・隊長が退職する場合は退職日1ヶ月前又はレース3節間前に報告すること。

(4) スタッフのマナー・士気が低下していると委託者が判断した場合は受託者が速やかに現状と原因を把握し、報告書の提出と対応策の協議を委託者で行うこと。

1 9 業務の再委託の禁止

受託者は、業務のすべてを第三者に委託することはできない。

2 0 事故発生時の処置

(1) 暴行、傷害、盗難等の事案が発生した場合は、警備本部との協力の上、逮捕協力または警察に届け出る等の措置を講じること。

(2) 火災発生に際し、初期消火活動等の措置、消防への通報等、被害を最小限にとどめること。

(3) 前2項以外にも重要事案が発生した場合は、警備部門へ速やかに連絡し、協力の上、解決すること。