

令和8年度ボートレース下関場内案内及びサービス等業務仕様書

1. 業務名

令和8年度ボートレース下関場内案内及びサービス等業務

2. 目的

ボートレース下関において、場内案内、サービス等を行うことにより、お客様に快適なおもてなしを提供し、安全で円滑な施設運営を行うことで、ボートレース下関ファンづくりに資することを目的とする。

3. 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

4. 業務概要

(1) 勤務日

- ・ボートレース下関の開催日（年間198日予定）
- ※ミッドナイト（年間60日予定）を含む
- ・開催日程については、決定後、速やかに受託者へ通知する（天候等による変更あり）

(2) 営業時間

- ・本場
 - 一般戦 14時00分から21時00分まで
 - S G・G 1 13時00分から21時00分まで
 - ミッドナイト 17時00分から22時45分まで（無観客開催）

(3) 配置場所・業務実施時間

別紙「配置場所・業務実施時間」のとおり

※配置場所・業務実施時間については、必要に応じて変更する場合がある。

(4) 業務内容

① 共通事項

- ・開閉場時のお客様へのあいさつ
- ・お客様への積極的な声かけ
- ・業務日報の作成（入場者数、業務内容等）

- ・来場者からの質問等への対応
- ・遺失物・急病人等の場内関係者への連絡
- ・配置場所周辺の環境美化

②配置場所における業務内容

ア. 中央門

- ・入場料の管理・納金、再入場券の管理
- ・両替機の管理
- ・出走表の設置・管理
- ・モーヴィ来場者対応
- ・キッズルームの管理

イ. 案内所（イベント広場）

- ・レース・イベントに関する情報の提供
- ・イベント等に関する補助

ウ. VRスプラッシュバトル

- ・ボートレース体験型VRアトラクションの運営

稼働予定日数48日（開催日の土日祝のみ）

設置台数2台

（稼働台数は原則2台とする。ただし、機材の不具合等により2台稼働させることが困難な場合は、企業局と協議の上、1台のみの稼働も可とする。）

年齢制限7歳以上

（6歳未満の未就学児はVRゴーグルを使用せずにプレイする「キッズモード」のみ保護者の同伴・同意があれば利用可。また、13歳未満の方は、保護者の同意が必要）

- ・アトラクション対応

来場者にスプラッシュバトルの説明及びVR機器の装着補助

- ・受付・待機列誘導

受付及び待機列の整理

- ・サポート対応

混雑時等においてアトラクション対応及び受付・待機列誘導の補助

- ・障害時の対応

障害にかかるサポートセンターとのやりとり、軽微な作業等の対応

※機器の修繕等に関して費用が発生する場合は下関市が負担することとする。

エ. 指定席

(指定席 633 名、300 円/名、グループ席 3 室、1,500 円/室)

- ・入場料の徴収・管理・納金
- ・出走表の設置・管理
- ・レース・イベントに関する情報の提供
- ・イベント等に関する補助

オ. ロイヤル席

(ロイヤル席 20 名、2,000 円/名、ロイヤル個室 3 室、4,000 円/室)

- ・入場料の徴収・管理・納金
- ・出走表の設置・管理
- ・レース・イベントに関する情報の提供
- ・イベント等に関する補助

カ. 電話対応オペレーター

- ・お客様等からの電話対応

キ. 記者室

- ・ポット、ペットボトルの水替え
- ・備品の補充・管理
紙コップ、スティックコーヒー、スティック緑茶、砂糖、ミルク
- ・ふきんの交換
- ・出走表の設置・管理

※記者室の業務については、レース開催期間中毎日 14 時までに実施すること。ただし、前検日、後検日及びミッドナイト開催期間中は実施しないこととする。

③イベント・サービス

- ・来場者イベント・サービスの実施
- ・ロイヤル席利用者へのイベント・サービスの実施
- ・指定席利用者へのイベント・サービスの実施（利用者の増加を目的とするもの。）

※上記サービス・イベント以外に、費用の範囲内において、独自の提案を盛り込むことも可能とする。

5. 従事者

- ・従事員は、明朗快活にして心身壮健で品行方正なものを従事させること。
- ・受託者は、当該業務に従事する者の写真・住所・氏名・生年月日等を記載した従事者名簿を提出すること。また、変更があった場合にも速やかに変更届を提出すること。
- ・従事者の中からリーダー、サブリーダーを各1名選任し、本場開催日は最低でもどちらかが従事し、全員を総括すること。
- ・ボートレース下関従事員として態度や言動に注意し、来場者に快適な時間の提供ができるよう努めること。
- ・接遇に関する来場者とのトラブルは、原則として受託者の責任で対処すること。
- ・業務において知りえた情報は、業務の目的以外に使用してはならず、他に漏らさないこと。
- ・場内には警備、各投票所、清掃等に従事している業者等がいるため、相互協力の上、サービス向上に努めること。
- ・受託者は、前月末までに翌月分の勤務シフトを作成し、下関市ボートレース企業局（以下「企業局」という。）に提出すること。
また、業務を実施した月ごとに、当該月の実施状況がわかる報告書を翌月に提出すること。
- ・勤務時間は、受託者において調達した制服を着用すること。なお、制服は、機能的で季節・業務に適したものとし、企画書にデザイン案を提示すること。
- ・従事者には通行証を発行するので、所定の出入口から入場する場合は、守衛に当該通行証を提示すること。

6. 備品

次に掲げるものを除き、業務の実施に係る必要な費用の一切を受託者が負担するものとする。

- ・企業局が利用者サービスとして作成している物品等
（出走表、パンフレット等）
- ・事務什器（椅子、机、ロッカー等）
- ・業務連絡用の電話機

7. その他

業務の細部、軽微な変更については、その都度協議を行い、決定するものとする

- ・ボートレース下関場内の人員配置体制の変更により、実施場所及び実施時間等に大きな変更が生じた場合は、協議の上契約内容を変更することがある。