

オラレ下関運営業務仕様書

1. 業務名

令和8年度オラレ下関運営業務

2. 目的

オラレ下関において、場内案内、イベント及びファン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することで、ボートレース下関ファンづくりに資すること及び来場者増加を図る。また、投票業務、資金管理業務等、安全で円滑な施設運営を行うこととする。

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) 業務実施日

別途下関市ボートレース企業局（以下「企業局」という。）が指示する日（355日程度を想定）

(2) 業務実施場所

オラレ下関（山口県下関市東大和町1-9-1）

(3) 業務実施体制

業務における基本的な配置人数及び従事時間は下記に示すとおりとする。業務準備や終業後の片付け等に要する時間については受託者において調整するものとする。

※平日、土日祝ともに2交代制を想定

① スタッフ（2名）

平日	7時30分～15時00分	14時00分～21時30分
土日祝	6時30分～14時30分	13時30分～21時30分

② 受付スタッフ（1名）

平日	9時00分～16時00分	14時00分～21時00分
土日祝	8時00分～15時00分	14時00分～21時00分

(4) 営業時間

平日	10時00分から21時00分まで
土日祝	9時00分から21時00分まで

(5) 業務内容

① 共通事項

- ・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. バックヤード

- ・入場者数の把握、報告
- ・出走表の印刷・設置・管理
- ・レース・イベントに関する情報の提供
- ・投票業務
- ・資金管理業務
- ・発売金額、払戻金額等の集計業務
- ・場内放送
- ・施設管理業務
- ・消耗品・備品管理業務
- ・キャッシュレス入会受付業務
- ・投票機器の簡易な清掃・保守点検業務
- ・室内の清掃

イ. 有料席（個人席6席）

- ・入場料の徴収・管理・納金
- ・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
- ・イヤホンの提供

ウ. インフォメーション

- ・レース・イベントに関する情報の提供
- ・J R 交通サービス対応
- ・駐車券処理業務

③ 来場者イベント・ファンサービスの実施

- ・来場者イベント・ファンサービスの実施
定期イベント、有料席サービス等を実施すること。
- ・新たな施策の実施
新規顧客の獲得や売上増加を目的として、新たな施策を実施すること。（実施による効果が見込めるもの。）

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。
- ・オラレ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、清掃に従事している業者がいるため、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、企業局に提出すること。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すること。

6. 備品

業務の実施に係る必要な備品については、受託者が負担するものとする。ただし次に掲げるものについては、企業局で用意する。

- ・投票関係（マークカード、鉛筆、投票機消耗品等）
- ・企業局が利用者サービスとして作成している物品等（パンフレット等）
- ・出走表印刷機
- ・事務什器（椅子、机、ロッカー等）
- ・業務連絡用の電話機
- ・場内の消毒液

7. その他

- ・受託者は、業務遂行上、企業局の判断を要する事項については、遅滞なく担当職員に連絡し、その指示受けること。
- ・緊急な故障等が発生した場合は、企業局の指示のもと適切な処置をすること。
- ・業務に当たって必要な書類作成については受託者が行い、そのための一切の費用は、全て受託者の負担とする。
- ・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。