

丸亀競走場外向発売所運営業務委託
仕 様 書

令和 7 年 1 0 月

丸亀市ボートレース事業局

目 次

1. 業務委託共通仕様書	P 1
2. 投票等運用業務仕様書	P 5
3. 場内サービス業務仕様書	P 7
4. 警備業務仕様書	P 9
5. 清掃業務仕様書	P11

業務委託共通仕様書

本仕様書は、丸亀競走場外向発売所（以下、「外向発売所」）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

丸亀競走場外向発売所 「Bポートまるがめ」

丸亀市富士見町三丁目地内

2. 履行期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

（債務負担行為に基づく複数年契約）

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）投票等運用業務
- （2）場内サービス業務
- （3）警備業務
- （4）清掃業務

4. 営業日数等

本業務は次のとおりを予定している。

- （1）営業日数 年間 350 日程度
- （2）営業時間 午前 7 時から午後 9 時まで
※有料指定席の営業時間は午前 9 時

5. 業務体制

本業務が適切かつ円滑に遂行されるよう業務に支障ない人数を配置すること。

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、特に身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、モーターボート競走法、労働基準法、丸亀市関係例規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) 個人情報の取り扱い

個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）など関係諸法令を遵守しなければならない。

(4) 再委託

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

また、受託者は、受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業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。

(5) 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。

(6) 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。

(7) 業務実績

全国ボートレース場若しくはボートレースチケットショップ等の場外発売場における 3 年以上の勝舟投票券の発売等の運営実績を必要とする。ただし、投票機器の保守業務のみは該当しない。

(8) 関係各所との連携及び統括

本場及びボートレースチケットショップ丸亀など関係各所との連携を図り、外向発売所の運営を安定させること。

(9) 業務運用上の改善活動

業務運用に係る改善活動を行い、品質向上や経費削減等に寄与するよう柔軟に対応すること。

7. 費用負担区分

(1) 委託者

- 1) 光熱費、水道費、通信費
- 2) A E D（自動体外式除細動器）に関する導入及び管理費
- 3) お客様救護に関する備品費
- 4) お客様向け消耗品全般

5) 関係者向け消耗品費全般（但し、受託者都合の消耗品費は除く）

6) 施設、設備、備品等の修繕費

7) 関係者用フロア内の机、椅子、保管庫等の什器類

(2) 受託者

1) 従事者における制服の調達費

2) 業務上で必要な消耗品費

3) 業務上で必要な通信開設及びランニングに係る費用（電話、FAX 等）

8. 損害賠償

従事者の故意又は重大な過失により、第三者及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. 業務報告

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。

10. 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) 委託者との会議等への協力

受託者は、委託者が開催する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議事録等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・避難訓練等に対して、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委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委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) 日程変更に伴う業務

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) 各種マニュアルによる対応

丸亀市ボートレース事業局策定の警備実施要綱、ギャンブル依存症相談窓口ガイドライン兼運用マニュアルなど各種マニュアルに沿った対応を行うこと。

(7) その他

本業務に関する仕様書の定め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。

投票等運用業務仕様書

1. 目的

外向発売所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) トータリゼータ保守管理業務

- 1) 集約化トータリゼータシステム機器障害時の一次対応業務
- 2) 投票端末機器保守業務

(2) 投票運用業務

- 1) 勝舟投票券の作成、発売、払戻金および返還金に関する業務
- 2) 総合払戻端末機の払戻金および返還金に関する業務
- 3) 総合払戻端末機の障害の一次対応及び委託者への報告業務
- 4) 総合払戻端末機の紙ジャーナルの交換業務
- 5) 現金投票端末機への資金セット、資金補充、資金回収業務
- 6) 現金投票端末機の点検、障害対応業務
- 7) 映像システム機器障害時一次対応業務
- 8) 場外発売出走表（統一出走表）の作成、印刷及び配布業務
※本場開催競走の出走表は除く。必要な機器及び消耗品の準備を含む。
※本場の統一出走表の作成及び配布を含む。
- 9) お客様の窓口対応業務
- 10) 場内放送業務（各種アナウンス含む）
- 11) 紙幣・硬貨計数整理機等保守業務
- 12) 当日発売場確認業務
- 13) 投票系シーケンス確認業務
- 14) 従事する者の管理および配置業務
- 15) 勝舟投票券、マークカード、ペグシル、その他お客様用消耗品の管理、補充業務
- 16) 関係者用事務用品等に関する消耗品の管理、補充業務
- 17) 払戻済勝舟投票券及び回収済みマークカードの管理、指定場所までの廃棄業務

(3) 資金管理業務

- 1) 開催資金の調達、搬送、両替、管理業務
- 2) 現金端末機への資金セット、業務終了後の資金回収、委託者への納付業務 3)
- 有料指定席発売に係る釣銭の調達、搬送、両替、管理、委託者への納付業務
- 4) 資金管理状況を把握できる書類作成及び委託者への報告業務

(4) 一般管理業務

- 1) 関係機関との連絡調整業務
- 2) 施設の施錠、開錠管理（機械警備業務従事者との連携）
- 3) 代表電話における対応業務

(5) その他保守業務

- 1) 座席指定システム保守業務
- 2) 自動ドア制御システム保守業務

3. 基本業務時間

- (1) 保守管理業務 発売日の営業開始に支障がでない時間から午後 9 時 30 分まで
- (2) 運用業務 発売日の営業開始に支障がでない時間から午後 9 時 30 分まで

4. 委託者の費用負担

投票端末機器、座席指定システム機器、自動ドア制御システム機器、その他付帯機器、映像機器及び音声機器に関する修理費及び消耗品費。

5. 従事要件

受託者は、高品質かつ高付加価値な保守サービスを提供するために、トータリゼータシステムの保守業務に 1 年以上従事したことがある者を選定及び配置すること。

6. 業務に当たっての必要事項

受託者は、業務に従事する者の氏名等を記載した名簿及び配置計画表を作成し、事前に委託者に提出し、承認を受けるものとする。

場内サービス業務仕様書

1. 目的

将来にわたって継続的・安定的にボートレース事業を運営していくために、外向発売所に来場されたお客様の満足度を高める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

- 1) 全般的なお客様対応
- 2) ファンサービス品等の提供業務
- 3) 20 歳未満の者への対応
- 4) 新規顧客の獲得や売上増加、ファンの満足度向上につながるサービスの提供

(2) インフォメーションにおける受付案内業務

(3) 有料指定席券発売業務

(4) キャッシュレスカード（Bカード）に関する運用業務

- 1) 新規入会受付、カード発行、再発行、退会、ポイント交換業務

※本場からの各種お客様からの問合せ対応を含む

(5) 一般席におけるフロアサービス業務

- 1) 混雑時等におけるお客様誘導業務
- 2) 投票に関連するお客様用消耗品、出走表やパンフレット等の管理・補充業務
- 3) キャッシュレス投票端末に係る初期対応、ジャーナル交換、使用済みマークカードの回収業務
- 4) ポスター、発売場変更案内等の掲示および撤収
- 5) お客様が退席した後のイス・机およびフロア等の軽清掃

(6) 有料席におけるコンシェルジュ及びフロアサービス業務

顧客の満足度や売上向上につながる内容及び運用方法等について自由な提案を行うこと。

なお、有料席は2種類の席及び個室を設置しているので、席種に応じたサービスを提供すること。

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。

(2) 基本業務時間

- 1) 一般席フロア
午前 7 時から午後 9 時まで
- 2) 有料席フロア
午前 9 時から午後 9 時まで

4. 従事要件

- (1) 従事者の休暇取得や欠員が発生した際、同等の能力を有する従事者の補充を行うこと。
- (2) 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。
- (3) 受託者は、業務に適した統一された制服に従事者に着用させること。

5. 委託者の費用負担

- (1) イベント等で発生する費用
- (2) インフォメーションおよび指定席受付の内線電話開設に伴う費用

6. 業務に当たっての必要事項

受託者は、業務に従事する者の氏名等を記載した名簿及び配置計画表を作成し、事前に委託者に提出し、承認を受けるものとする。

警備業務仕様書

1. 目的

外向発売所の秩序維持、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、場内の巡視等の警備業務を行い、施設内の安全と平穏を保つことを目的とする。

2. 業務内容

- (1) 巡回または場内各所の常駐による場内の秩序維持
- (2) 警備範囲における不審物の発見及び軽清掃
- (3) 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
- (4) 本場側の警備との連携
- (5) 外周警備との連携
- (6) 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
- (7) 無許可営業等、法令違反者の発見、対応および通報・連絡
- (8) 体調不良者に対する初期対応
- (9) 拾得物取扱いに関する初期対応
- (10) 災害時等におけるお客様への避難誘導
- (11) お客様からの問合せ等に対する初期対応
- (12) 全フロアにおけるお客様の監視・整理・誘導
- (13) 投票所前における発売締切前のお客様への声掛け
- (14) 入場不適合者の発見・対応および状況に応じて通報・連絡
- (15) 投票に関連するお客様用消耗品、出走表やパンフレット等の管理・補充
- (16) 20歳未満の者に対する入場制限に関する措置
- (17) 20歳未満の者に対する舟券の購入、払戻し監視
- (18) 施設の施錠及び解錠管理（機械警備業務従事者との連携）
- (19) 緊急車両の出動に備えた誘導および通路の確保
- (20) 警備業務用機械装置や火災報知設備等の発報時の対応（機械警備従事者との連携）
- (21) 緊急時の初期対応
- (22) 委託者不在時における対応

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。

(2) 基本業務時間

午前 6 時 30 分から午後 9 時 30 分まで

(3) 監視及び巡回等業務

営業日における基本業務時間内で各業務を実施すること

(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必要な体制を整えなければならない。

4. 警備要件

外向発売所で勤務する者を警備員という。

(1) 身元が確実で、身体強健、意志強固、責任感旺盛であること。

(2) 業務の内容に応じた警備業務検定資格取得者又は同資格取得者と同等の指導・教育を受けており、警備業務に関する知識を有する者を常時 1 名以上配置すること。

(3) お客様に威圧感を与えないよう配慮された制服を着用させること。

(4) 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。

5. 委託者の費用負担

(1) 無線機器

(2) 防衛器具（刺股等）

6. 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。

清掃業務仕様書

1. 目的

外向発売所内において、常に衛星的かつ環境美化を維持し続けることで、お客様が快適に過ごせる空間を創出することを目的とする。

2. 業務内容

外向発売所内のお客様の全フロア、トイレ、喫煙室及び関係者フロアにおける日常的な清掃。

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。

(2) 基本業務時間

午前 6 時 30 分から午後 9 時

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) 受託者は、業務に適した統一された制服に従事者に着用させること。

5. 委託者の費用負担

外向発売所内の清掃にかかる備品（清掃用具）