

場内案内等業務仕様書

1 共通

(1) 業務要領

- 業務を実施するにあたっては、来場者への案内や応対を日本語で行うこととし、日本語での会話が堪能なものとすること。
- 来場者への案内や応対においては、競馬に関する基本的な知識（勝馬投票券を購入するうえでの必要な知識、川崎競馬場の施設の構造やイベントの基本的な流れ）を取得したうえで適切な対応を行うこと。また、言葉遣いや態度に十分に配慮し、不快感を与えないよう努めること。
- 発注者との連絡を密にし、業務の完遂に努めること。
- 現金の授受を行う業務に関しては、正確な現金授受を行うとともに、業務終了時に発注者が指定する場所へ納付すること。
- 警備担当者と情報を共有するため、それぞれの現場責任者が出席する事前ミーティングを実施すること。（業務開始直後、10分程度）

(2) 情報共有体制

- 受注者は、発注者との連絡調整を行う担当者（以下、「連絡担当者」という。）を1名配置し、発注者にその者の氏名及び連絡先を共有すること。（他ポストと兼務可能）
- 受注者は、場内案内を実施する際の現場責任者（統括を行う者のこと）を1名配置し、発注者にその者の氏名及び連絡先を共有すること。
- 連絡担当者は、発注者から提供される開催毎の情報のほか、川崎競馬のニュースリリース及びホームページ等を事前に確認し、現場責任者に共有すること。
- 現場責任者は、連絡担当者からの情報を含め本業務の内容を網羅的に把握することとし、各員に遺漏なく伝達するとともに、不明点が発生した場合は速やかに連絡担当者を通じて発注者と協議を行うこと。

(3) 業務実施後の報告

- 受注者は、発注者から受領した「報告様式」を提出すること。
- なお、提出期限はそれぞれの開催日とするが、開催日が川崎競馬組合の休日にあたる場合、その翌日までに提出を行うこと。

(4) マニュアルの作成

- 受注者は、分野ごと、開催ごと（本場開催、南関東外開催、ウインズ開催）に詳細な業務実施内容を記載したマニュアルを作成し、発注者に共有すること。
- マニュアルは自由様式とするが、本業務に初めて当たる者でもその業務ができるよう、網羅的に記載をすること。
- マニュアルは、納品前に発注者のチェックを受けること。

(5) 勤務時間

- 開門時間の1時間前から最終レース終了後の30分後を基準とする。（実働8時間）

2 本場開催時

(1) 入場門の業務

- 第一入場門及び馬場内入場門にて、来場者への検温の実施及び消毒の呼びかけ、列整理を行うこと。(検温器及び消毒液は発注者より貸与する。)
- 入場門に設置されている自動券売機、コインゲートにおける資金の回収及び管理並びに人数等のカウントを行うこと。
- 入場門に設置されたコインゲートのアラーム及び入場門横の自動券売機に不具合が生じていないかチェックするとともに、来場者から両替をしたい旨の要望があった場合、対応すること。
- 各入場門に設置されている両替機及び第1入場門に設置される予定の自動券売機用の釣銭を準備し、機器の運用管理を行うこと。(両替金セット・回収及びエラー発生時の対応等)
- コインゲートの電源を切り硬貨を回収し、ゲートを開放した旨を発注者が指定する者に報告すること。

(2) 予約システム対応関係業務

- 第1入場門及び馬場内入場門では発注者が貸与するパソコン及びQRコード読み取り機器を活用し、来場者の入場対応を行うこと。
- パソコン及び読み取り機器、紙入場券等一式は組合で貸与するので、各開催日に受け取ること。
- QRコード読み取り及び自動券売機での購入の一連の流れに関しては、発注者が貸与するマニュアルを習得し、配置者及び現場責任者は対応できるようにすること。主な業務は以下のとおり。
 - ・ QRコードの読み取り対応
 - ・ イレギュラーな事態が発生した際の来場者の誘導
 - ・ スマートフォンを持っていない者のパソコンによる予約番号の確認及び紙入場券の発行
 - ・ 紙入場券及び自動券売機でチケットを購入した者の確認及び入場門での誘導
 - ・ 各座席の位置関係といった基本的な説明

(3) ファン案内業務

ア ファン案内業務(競馬コンシェルジュ業務)

- 場内を適宜巡回し、競馬場施設やイベント、投票券の購入方法等に関する来場者からの基本的な質問についての的確に回答すること。
- 15歳未満への入場料の返金業務を行うこと。
- 施設案内を必要としている様子の来場者を見かけた場合、積極的に声がけを行うこと。
- その他、発注者が指示する業務を行うこと。

イ ファン案内所業務(2号スタンド)

- 受注者は、ファン案内所で上記ファン案内業務に加え、競馬場で実施するイベント実施時の対応や成績表、競走関係資料等の交付及びポスターの貼り出しや遺失物、拾得物、苦情等の開催本部への取次並びにペグシルの配布を行うこと。

(4) 特別観覧席等対応業務

ア 特別観覧席

- 川崎競馬場の特別観覧席は、以下の場所に配置されている。

【1号スタンド】

- ・ 1号スタンド3階 貴賓室
- ・ 1号スタンド3階 ケンタッキーラウンジ
- ・ 1号スタンド4階 特別観覧席B・ボックス席

【2号スタンド】

- ・ 2号スタンド3階 特別観覧席S
- ・ 2号スタンド4階 特別観覧席A・ボックス席・プレミアムシングル
- ・ 2号スタンド屋外 スカイボックス

(参考 リザーブシート)

- ・ 1号スタンド2階 屋外座席
- ・ 2号スタンド1階 屋外座席
- ・ 2号スタンド2階 屋内座席

イ 実施事項

- 受注者は、来場者にスマートフォン画面（あるいは紙で発行された利用券）の提示を依頼し、当該特別観覧席の利用者であることを必ず確認すること。
- 特別観覧席利用者には注意事項を伝達すること。
- 特別観覧席利用者の入場・再入場のチェックを行うこと。
- その他、発注者が指示した事項を行うこと。

ウ その他受付業務（出走馬主席 1号スタンド3階）

- ・ 受注者は、1号スタンド3階での出走馬主席の受付を行う。
- ・ 受注者は、当日出走表、開催日程表及び専門紙を開門前までに準備しておくこと。

エ その他受付等業務（1号スタンド5階 委員長室及び来賓室等対応）

- ・ 受注者は、警備センターで鍵を借り、開催委員長室、来賓関係諸室の開錠、施錠を行うこと。
- ・ また、委員長室、来賓室の投票カード、パンフレットの準備を行うこと。

(5) その他特記事項

- ・ 受注者は、各開催の重賞日をはじめに、発注者から指示があった際、表彰式の介添え及び川崎競馬マスコットキャラクター（カツマルくん）のアクターとして対応を行うこと。なお、表彰式に係る業務は20時から20時35分（昼間開催の場合は16時から16時35分）を目安とする。
- ・ 感染症の拡大状況に基づき、必要に応じて場内での椅子の間引きやベンチの移動、

アクリル板の設置、ポスターの掲出など感染拡大防止に必要な業務を実施すること。

3 JRA場外発売時

(1) 入場門対応業務

○ 第一入場門及び馬場内入場門にて、来場者の検温及び消毒の呼びかけ、列整理を行うこと。(検温器及び消毒材は発注者より貸与する)

(2) ファン案内業務(競馬コンシェルジュ業務)

○ 場内を適宜巡回し、競馬場施設やイベント、投票券の購入方法等に関する来場者からの基本的な質問についての的確に回答すること。

○ 施設案内を必要としている様子の来場者を見かけた場合、積極的に声がけを行うこと。

○ その他、発注者が指示する業務を行うこと。

(3) ファン案内所業務(2号スタンド)

○ 受注者は、ファン案内所で上記ファン案内業務に加え、競馬場で実施するイベント実施時の対応や成績表等の交付及びポスターの貼り出しや遺失物、拾得物、苦情等の開催本部への取次並びにペグシルの配布を行うこと。

○ 受注者は、来場者から申し出があった際、当たり馬券のコピーサービスを実施するとともに、業務終了後に売上金を資金部屋に入金すること。

(4) その他

○ 感染症の拡大状況に基づき、必要に応じて場内での椅子の間引きやベンチの移動、アクリル板の設置、ポスターの掲出など感染拡大防止に必要な業務を実施すること。

4 南関東場外発売時

実施事項

○ 第一入場門及び馬場内入場門にて、来場者の検温及び消毒の呼びかけ、列整理を行うこと。(検温器及び消毒材は発注者より貸与する)

○ 感染症の拡大状況に基づき、必要に応じて場内での椅子の間引きやベンチの移動、アクリル板の設置、ポスターの掲出など感染拡大防止に必要な業務を実施すること。

5 ポスト配置・人数

- ・ ポスト配置及び人数は別紙「川崎競馬 場内案内等業務 人員配置図」のとおり。
- ・ イベント等の実施に伴い、人員配置を変更、人員の増加を行う場合がある。その際の人数及び配置については、発注者と協議の上、決定することとする。

6 特記事項

- ・ 地震・火災等非常時においては、来場者の避難誘導等を行うこと。また神奈川県川崎

競馬組合が実施する消防訓練等にも参加すること。

- 契約後、通行証の作成、鍵の管理方法、控室及び業務場所の位置の確認をすること。
- 業務に当たる際の制服は事前に発注者の承認を得たうえで受注者が用意すること。なお、制服に要する費用はすべて受注者の負担とする。
- 制服は、来場者が一瞥してスタッフであることが把握できるデザインとし、統一したユニフォームとすること。また、表彰式に登壇することを踏まえ、格調高いものとする。
- トラブル時における初期対応及び開催本部への連絡を徹底すること。
- 業務履行のために使用する電気・水道の利用については発注者の負担とし、受注者は業務に必要な最低限度の利用に留めること。
- 個人情報保護の観点から、競馬場内及びその周辺の業務範囲内において知り得た情報について、第三者へ漏洩しないこととする。また場内で取得したものすべては、発注者の責に帰属するものとし、特に現金、有価物は速やかに開催本部へ届け出ることとする。
- 受注者は、業務に履行する前に本業務の従事者名簿を提出すること。なお、名簿には発注者が認識できるよう写真を添付すること。
- 受注者は、業務の履行にあたり必要な物品を準備すること。
- 記載している実施事項はあくまで代表的な業務のみであり、実際の業務にあたっては発注者から指示を受けること。その他仕様書等に指示のない事項については、発注者の指示に従い誠実に実施すること。

7 疑義事項

本仕様に定める事項について疑義が生じた場合、また業務の履行にあたり不明な事項等については、発注者と協議の上決定するものとする。