

令和元年度クルーズ客船受入委託業務仕様書

- I. 件名 令和元年度クルーズ客船受入業務
- II. 令和元年5月1日（水）から令和2年3月31日（火）まで

1. 業務の目的

本業務はクルーズ船の入港を盛り上げ継続した寄港に繋げるとともに、クルーズ船で石垣島に寄港する国内外の観光客に対し利便性の向上を図り、安心して八重山諸島・石垣島を楽しめるよう、観光情報の案内・発信を提供する事を目的とする。

2. 委託業務概要

- ① クルーズ船寄港時の情報収集に関する業務
- ② 初寄港となるクルーズ船等の歓迎セレモニーに関する一切の業務
- ③ クルーズ船で石垣島に寄港する国内外の観光客への観光情報提供等観光案内所の運営に関する一切の業務

3. 案内所に関する施設名称等

名称：クルーズ客船観光案内所

設置場所：① 石垣市港湾課施設内F岸壁構内指定場所

② 新港地区バース

③ 離島ターミナル構内指定場所（沖どまり船対応時）

施設内容：・観光案内カウンター（テント及びプレハブ内）

※2間×4間1張りもしくはその範囲内に設置できるテントを手配及び設置すること。

・パンフレット設置（プレハブ内）

※プレハブについては観光文化課手配のプレハブを使用すること。

（下記、費用を委託料に含めることとする）

- ① プレハブ設置料（40,000円（税別）【1回】×3回＝120,000円）
- ② プレハブ撤去料（40,000円（税別）【1回】×3回＝120,000円）
- ③ プレハブリース料（15,000（税別）×11ヶ月＝165,000（税別））
- ④ クーラー付きプレハブリース料（27,000（税別）×11ヶ月＝297,000（税別））

※①、②については台風等プレハブの設置が困難な状況に、必要に応じて撤去・再配置することを想定する。台風襲来等の回数によって精算時の回数は変動するものとする。

4. 回数及び時間（基本要件） ※1月31日現在の入港予定による

① クルーズ船歓迎セレモニー

初寄港8回

※毎回手配：ミス八重山・歓迎演舞等実施団体・通訳、花束（船長ほか3束）

② クルーズ船観光案内所

開所日数：143日（3時間）、17日（5時間）

開所時間：（1）F岸壁入港時：3時間

（2）新港地区バース入港時：3時間

（3）離島ターミナル入港時：5時間

※観光案内所準備・片付けの時間はこれに含まない。

また天候による時間の変更がある場合はそれに対応する。

※キャンセル等のスケジュール変更は石垣市港湾課寄港日程表を参照するものとする。

5. 悪天候・災害発生時の対応

上記4.に関わらず、悪天候・災害発生等の緊急の必要が生じた場合には、観光文化課の指示又は承認により実施を延長又は短縮、中止する事がある。

6. 人員配置基準

① 初寄港歓迎セレモニー ミス八重山1名、歓迎演舞実施団体1団体、通訳1名

② 観光案内所

（1）クルーズ乗船客を把握し、それに対応出来る言語（英語・中国語など）の人員を配置する事。

・ F岸壁

乗客数：～1000名 1名（寄港予定：0回）

乗客数：1000名～ 2名（寄港予定：0回）

・ 新港バース

乗客数：～500名 1名（寄港予定：3回）

乗客数：500名～1000名 2名（寄港予定：6回）

乗客数：1000名～ 3名（寄港予定：137回）

・ 沖泊まり離島ターミナル使用時

乗客数：～3500名 3名（寄港予定：6回）

乗客数：3500名～ 4名（寄港予定：11回）

(2) 案内所業務統括者1名。

※ 適正人員を配置する事。また繁忙期及び繁忙時間帯には増員するなど、利用者の利便性を考慮した配置とすること。

7. 業務の執行体制

① 信用失墜行為の禁止

業務従事者は、信用を失墜するような行為を行わない者である事。

② 業務の適正処理

案内所業務従事者においては、身だしなみ、言葉使い、マナー等について細心の注意を払う事。

8. 業務の内容

① クルーズ船寄港時の情報収集に関する業務

(1) クルーズ船寄港に関する情報を石垣市観光文化課代表メールに随時送付し、情報共有を行うこと。

② 歓迎セレモニーに関する業務

(1) 船会社、ミス八重山、出演団体等との調整に関する事。

(2) 花束その他、セレモニー実施時に必要な物品等の準備に関する事。

(3) セレモニーの進行管理その他実施に関する事。

(4) その他、クルーズ船寄港時の歓迎について企画提案する事。

③ クルーズ船寄港時の観光案内所に関する業務

(1) クルーズ船寄港時における観光案内所の運営及び現場統括。

(2) 観光案内所開設時に、船舶代理店等から寄港に関する情報を得て総括し、石垣市観光文化課へ情報を共有する事。

(3) 観光案内所の設置にあたっては、利用者にわかりやすく表示し、利用者の案内誘導や利用者の安全確保に努める事。

(4) 案内板・指示板を設置する際には、岸壁内の建物を損なうことなく、クルーズ船の観光客数にあわせて安全面に十分考慮し、臨機応変に対応する事。

(5) 観光案内所の案内板・指示板等の設置は入港予定時刻30分前までに行う事。

(6) 観光案内所に設置されたプレハブその他設置物について、適切に管理する事。

(7) 観光案内所の運営について、利用者が利用しやすいよう工夫する事。

(8) 観光案内に必要なガイドマップやパンフレット等の設置

・ガイドマップやパンフレット、その他の観光情報等を事前に石垣市観光文化課から受取り設置する。

※石垣市観光交流協会設置パンフレットは協会もしくは会員が補充する。

- (9) 通訳兼多言語観光案内者の配置や指示及び関係事業者との連携に関する業務
- ・クルーズ船の規模や状況に応じて通訳兼多言語観光案内者を配置し、観光案内等の手順について指示をする。
 - ・石垣市観光文化課、関係事業者と連携を図り、利用者の意見（苦情等）に対処する。
- (10) その他、クルーズ船乗客の受入・歓迎に係る業務。

④ クルーズ船入港キャンセル時におけるキャンセル料等の対応について

- (1) 案内所における通訳・観光案内業務従事者
- ・当日用務予定時間2時間前までに入港キャンセルが発生した場合
キャンセル料なし
 - ・上記以降に入港キャンセルが発生した場合
予定していた謝礼の5割支払い
- (2) 歓迎セレモニーにおける通訳者
- ・入港2日前の17時までにキャンセルが発生した場合
キャンセル料なし
 - ・上記以降にキャンセルが発生した場合
予定していた謝礼の5割支払い
- (3) 歓迎セレモニー花束
- ・納品2時間前までに入港キャンセルが発生した場合
キャンセル料なし
 - ・上記以降入港キャンセルが発生した場合
返品・発注額の5割支払い
- (4) 案内所テント設置料
- ・入港2時間前までに入港キャンセルが発生した場合
キャンセル料なし
 - ・上記以降に入港キャンセルが発生し、テントが設置されていた場合
通常の設置・撤去費を支払い

9. 報告書の作成

8. で示した業務についてまとめた紙媒体での報告書を月締めで作成し、翌月5日までに提出すること。

- ・②に関しては、セレモニーの実施の様子、出席者等に関する事。
- ・③に関しては、開所日数、案内所対応者及び業務日報等に関する事。
- ・また、月毎に決算額についてまとめ報告する事。

10. 委託上限額

8,945千円（消費税及び地方消費税を含む）

11. その他

- (1) 港湾施設内利用について施設管理者である石垣市港湾課から指示がある場合、その指示に従う。
- (2) この仕様書に記載されていない事項については協議を行う。