

令8年度クルーズ客船受入業務委託仕様書

- I. 件名 令和8年度クルーズ客船受入業務委託
II. 履行期間 令和8年5月1日から令和9年2月28日まで
III. 契約期間 令和8年5月1日から令和9年3月5日まで

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 クルーズ船の歓迎セレモニーに関する一切の業務
- ② 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 タクシー、バス等公共交通乗車時に係る誘導、補助及びクルーズ対応関連事業者等と連携した情報発信並びに情報収集
- ④ 観光相談に対する事業者等紹介
- ⑤ クルーズ客における立ち寄り先等簡易動向調査

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 新港地区クルーズ岸壁 ② ユーグレナ石垣港離島ターミナル

施設内容：・観光案内カウンター

・パンフレット設置

4. 回数及び時間（基本要件）

- ① クルーズ船歓迎セレモニー
初寄港セレモニー 20回分を積算
※手配：ミス八重山・通訳、装飾生花等

- ② クルーズ船観光案内所

開所予定日数： 108回予定

開所時間： 1日3時間

但し、観光文化課が必要と認める場合、延長することができるものとする。また、ユーグレナ石垣港離島ターミナル内への配置時期は観光文化課と調整のうえ決定する。

※観光案内所準備・片付けに1時間充てることできる。

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 寄港歓迎セレモニー ミス八重山等1名、通訳1名

② 観光案内所等

(1) クルーズ乗船客を把握し、それに対応出来る言語の人員を配置する事。

・新港地区クルーズ岸壁

乗客数：1000名以下 1～2名（寄港予定数：12回）

乗客数：1001名～ 2～6名（寄港予定数：96回）

・ユーグレナ石垣港離島ターミナル

乗客数：1001名～ 1～2名（寄港予定数：96回）

・川平公園巡視

乗客数：2,000名～ 1～2名（78回）

但し、観光文化課と相談のうえ、実際の乗客数に合わせ、配置員を増減できるものとする。

(2) 案内所業務統括者1名。また、補助者1名を配置することができる。

※ 上記を基準に利用者の利便性を考慮した人員配置をすること。

7. 必要物品

・長机3台、イス3脚

・インフォメーションバナー

・その他消耗品等

但し、観光文化課と相談のうえ、実際の使用数に合わせ、物品数を増減できるものとする。

8. 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。

9. 業務の内容

- ① 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) 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。
- ② 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までに行う事。
 - (6) 観光案内所の設置物等について、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設置する。また、民間企業等のパンフレットを設置する場合は公序良俗に反しないものとする。
 - (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業務従事者を配置し、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) 公共交通乗車への補助（バスやタクシー配車補助、行先や料金の通訳等）
 - (11) その他、クルーズ船乗客の受入・歓迎に係る業務。
- ③ その他
 - (1) クルーズ船寄港時における旅客の訪問地等の調査。
- 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

10. 寄港キャンセル時の取り扱い

- (1) 案内所における通訳・観光案内業務従事者

- ・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
予定していた金額の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
予定していた金額の5割支払い
- (3) 歓迎セレモニー装飾生花
- ・購入前に入港キャンセルが発生した場合
キャンセル料なし
 - ・購入後に入港キャンセルが発生した場合
通常のコストを支払い

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。