

令和6年度客船受入等委託業務（高知市中心市街地）仕様書

1 目的

高知新港に寄港する外国客船の乗船客や乗組員（以下「乗客等」という。）が高知市中心市街地等で安全・快適に観光を楽しめるように、外国語等による観光案内や安全対策を実施するとともに、乗客等と県民との円滑なコミュニケーションが図れるような体制を整える。また、関係団体等の参画を諮り、連携しておもてなしを行うことで高知家旅行の満足度を高め、本県への再訪のきっかけづくりや外国客船の寄港の定着及び新たな誘致につなげる。

2 実施場所

高知市中心市街地、高知新港岸壁及びオプションルツアーバス（以下「ツアーバス」という。）の回送場所等。

3 実施期間

契約締結日から令和7年3月31日（日）まで。

なお、受入業務を行う日時等は高知県国際観光課（以下「委託者」という。）より事前に通知する。

4 実施回数

42回（45隻）。ただし、気象条件、運航上の諸事情、その他の事情により変更する場合があります。

なお、寄港回数が変動した場合は委託者との協議に基づき、実施回数に応じて契約の変更を行うことがある。

※寄港予定は、別紙1を参照すること。ただし、諸事情により内容が変更する場合がありますものとする。

5 業務内容

令和6年度に高知新港に寄港が見込まれる外国客船の寄港時の高知市中心市街地、高知新港岸壁及びツアーバスの回送場所等での受入に係る事前調整、実施及び報告書の作成。

（1）高知市中心部における受入体制の総合調整及び執行管理

① 総合調整

- ・委託者、高知県港湾振興課、高知県歴史文化財課、高知市観光魅力創造課、高知市観光企画課、高知市観光協会、高知県観光コンベンション協会、高知市中心商店街、参画団体、岸壁受託事業者等、その他関係機関と情報共有を行い総合調整すること。
- ・客船受入業務を行う関係各署との会議等に必要に応じて出席すること。

- ・寄港ごとに、事前にオプションツアーに関する情報（旅行会社、ツアーバスの台数、ツアーの行程等）をツアー行程表に取りまとめて委託者へデータで提出すること。

② 寄港当日の体制

- ・統括責任者を中心市街地（原則として、はりまや橋観光バスターミナル内臨時観光案内所）に常時1名配置すること。
- ・統括責任者以外に運営管理スタッフを臨時観光案内所に1名以上配置すること（中国発クルーズを除く）。
- ・人員配置は、別紙2-1-(1)を参考とし、提案すること。
- ・渋滞・駐車場対策を実施する場合は、渋滞・駐車場対策の統括責任者も配置し、臨時観光案内所の統括責任者と連携を行うこと。

③ 業務管理

- ・下記(2)～(8)の当日の業務管理、現場対応、受託者側責任者の駐在を含むこと。なお、委託者側は寄港当日、現地には駐在しないものとした配置とすること。

④ 賠償責任保険への加入

- ・観光案内、駐車場警備等の実施条件に見合った賠償責任保険に加入すること。

(2) 臨時観光案内所の設置及び運営

① 設置場所

- ・原則、はりまや橋観光バスターミナルの待合所内に設置すること。
- ・はりまや橋観光バスターミナルに設置できない場合は、委託者と事前に協議を行い、高知市中心市街地でのシャトルバス降車場所（基本的には、はりまや橋観光バスターミナル）から高知城までの動線上（高知市中心商店街アーケード）に設置すること。
- ・観光案内をするためにテントを設置する場合は、臨時観光案内所であることが視認できるデザインのものを選定すること。その際、雨風を防ぐ横幕を張るとともに、おもりを敷くなどしてテントが風で飛ばされない対策を行うこと（サイズ：2間×3間程度）。また、夜間の設置が想定される場合は照明等による明るさの対策を行うこと。

② 横断幕やのぼり旗等の設置

- ・乗客等が臨時観光案内所であることを視認できるよう、横断幕やのぼり旗等を設置すること。
- ・横断幕2枚及びのぼり旗10枚を委託者より貸与するので、契約終了まで受託者が適切に保管すること。
- ・横断幕は寄港ごとに設置及び撤去を行うこと。のぼり旗は年度最初の寄港時に設置し、撤去は委託者の指示に従うこと。

③ 観光案内業務

- ・高知寄港時にははりまや橋バスターミナルを利用する乗客等が安全・快適に観光を楽しめるよう、臨時観光案内所における観光案内の内容や方法について提案すること。

- ・観光パンフレット等を活用し、乗客等のニーズや嗜好に応じた観光案内を行うこと。
 - ・乗客等から問い合わせの多い、高知新港へのシャトルバスの運行予定時刻、高知市中心市街地及び周辺の店舗、海外発行クレジットカードでの現金の引き出しが可能なATM、免税店及び高知大丸免税カウンター等については、これらを記載した地図を作成するなど、効率的、効果的な案内を行うこと。
 - ・このほか、委託者や高知市観光魅力創造課、高知市観光協会等が別途提供する案内ツール（高知市中心部マップ（多言語）・パンフレット・チラシ等（日本語含む））を活用すること。案内ツールは、受託者が提供元から引き取り、適切に保管すること。ただし、中心市街地に位置する高知城、高知城歴史博物館等のパンフレットは、委託者が指定する各施設にて受け取ること。
- ④ 事前準備等
- ・別紙2-1-(2)を参考に、テーブル・イス・備品等を設置すること。なお、テーブル・イスは待合所内に設置されているものを使用すること。
 - ・高知市中心市街地へのシャトルバス第1便到着時間の1時間前には、乗客等の受入準備を完了させること。
 - ・高知新港へのシャトルバス最終便出発後に待合所内の備品等を元の位置に戻すこと。
- ⑤ Wi-Fi サービスの提供
- ・はりまや橋観光バスターミナル内の臨時観光案内所において、Wi-Fi サービスを提供すること。
 - ・Wi-Fi サービス提供のためのルーター等の手配、Wi-Fi サービス表示及び当日の管理を行うこと。
- ⑥ その他乗客等への案内
- ・委託者が適宜指示する多言語案内や高知新港へのシャトルバスの最終運行予定、注意喚起のPOPを作成（原則としてラミネート加工）し、指定の場所への掲示及び撤去を行うこと。
- ⑦ 観光案内スタッフの手配及び配置
- ・観光案内スタッフに求める資格等
 - ◆ 中国をはじめとするアジアや欧米の外国人観光客への接し方、高知の観光地や高知市中心商店街についての知識、観光地までのアクセスに関する知識などを有し、充実した案内業務が行えるような人材を配置すること。
 - ◆ 高知県地域通訳案内士を優先的に活用すること。
 - ◆ 英語通訳観光案内スタッフは、英語の日常会話能力（英語検定2級程度、日本語能力検定（JLPT）N3レベル程度を目安）以上を有する者を配置すること。
 - ◆ 中国語通訳観光案内スタッフは、中国語の日常会話能力（中国語検定（HSK）3級程度、日本語能力検定（JLPT）N3レベル程度を目安）以上を有する者を配置すること。

- ・観光案内スタッフの人員配置、服务等
 - ◆ 人員配置は、別紙2-1-(1)を参考とすること。ただし、観光案内スタッフの人数や言語の種類、各対応言語の人数内訳は、各客船の乗船客数や国籍にあわせて委託者と協議のうえ変更する場合がある。
 - ◆ 観光案内スタッフは、高知大丸東館地下1階にある免税カウンターにおいて免税手続きをする乗船客の通訳を行う場合がある。このほか、高知新港、その他委託者が指定する場所に配置する場合がある。
 - ◆ 昼食休憩等で欠員とならない体制とすること。
 - ◆ 乗客等向けの通訳観光案内をしていることが認識できるようなユニフォーム(ベスト、法被等)用意し、着用すること。
 - ◆ 原則としてその持ち場を離れず業務に従事すること。
 - ◆ 原則としてシャトルバス第1便到着予定時刻の1時間前に集合し、統括責任者や運営管理スタッフ、歩行者誘導スタッフとともにミーティングを行い、緊急避難場所と津波避難ビル、災害時等の対応について確認し、当日の注意事項等についての説明を受けた後業務にあたること。

⑧ 質疑応答集の作成

- ・観光案内スタッフは、当日業務終了後、対応した乗客等から質問された内容等を記録すること。受託者は、これらを基に寄港ごとに質疑応答集を更新し観光案内スタッフに共有すること。
- ・受託者は、令和6年9月末時点の質疑応答集を同年10月15日(火)までに委託者に提出すること。また、最終版を令和7年3月31日(月)までに提出すること。

⑨ 臨時観光案内所の運営

- ・委託者及び高知市観光魅力創造課、高知市観光協会及びはりまや橋観光バスターミナルの指定管理者と連携し行うこと。

(3) 他団体等が実施するイベント等の歓迎活動との連携

- ・客船寄港にあわせて他団体等が自主・自発的に企画・実施するイベント等の情報収集と連携に努め、高知市中心市街地における歓迎活動の相乗効果を高めること。
- ・小中学校、高等学校、大学等の学校の参画を受け入れ、連携を積極的に行うこと。
- ・他団体等が実施するイベント等と連携する場合において、高知市や高知警察署への許可申請手続を行う場合がある。また、その際の申請費用の支払を行う場合がある。

(4) 歩行者誘導スタッフの配置

- ・シャトルバス降車場所前にある横断歩道付近、又は委託者が指定する場所に歩行者誘導スタッフを配置し、乗客等の安全な横断を確保すること。
- ・歩行者誘導スタッフの人員は、別紙2-1-(1)を参考とすること。

(5) 高知新港岸壁でのツアーバスの受入

- ・高知新港に配車されるツアーバスを円滑に受け入れるため、高知新港岸壁に岸壁責任者及び岸壁スタッフを配置し、ツアーバスの高知新港での受入業務を行うこと。
- ・岸壁責任者及び岸壁スタッフの配置は、別紙2-1-(1)を参考とすること。ただし、ツアーバスの台数に応じて委託者と協議の上、適切な人数を配置すること。
- ・ツアーバスの受入にあたって必要な備品は受託者が用意すること。また、岸壁責任者、岸壁スタッフ間で連絡を取るための無線機を手配すること。
- ・ツアーバスの駐車場所は、使用后、必ず使用前の状態に戻すこと。
- ・業務を開始する前に現場で全体ミーティングを実施し、岸壁スタッフ等を対象に当日の業務を説明すること。
- ・駐車場対策を実施する場合は、寄港当日、高知新港岸壁において、ツアーバスの乗務員及び添乗員に回送場所等の指示を行い、説明事項を記載した案内文書を配布すること。

(6) 業務運営マニュアル等の作成

- ・令和6年度の初寄港までに、
 - ◆ 統括責任者及び全スタッフの人数表、当日の運営タイムスケジュール、委託者を含めた責任者の氏名と緊急連絡先を記載した連絡網、各臨時観光案内所の人員と設営物の配置図、観光案内に係る質疑応答集、緊急時対応マニュアルを記載した業務運営マニュアル
 - ◆ 業務中の災害や事故などを想定した危機管理マニュアルを作成し、委託者に提出すること。
- ・2回目の寄港以降は、寄港ごとに、統括責任者及び全スタッフの人数表、当日の運営タイムスケジュールに加え、前回寄港日から変更があった場合は当該変更点をまとめて事前に提出すること。
- ・業務運営マニュアルは委託者との協議内容に基づいたものにする。
- ・寄港前等協議の内容を業務運営マニュアルに反映すること。

(7) スタッフへの業務説明及び研修の開催

① 内容

- ・観光案内業務に携わる全スタッフを対象に、寄港当日の業務説明とともに、充実した案内業務を行うために必要な研修等を行うこととし、その内容を提案すること。
- ・危機管理マニュアル及び緊急連絡網を周知すること。

② 回数

- ・年間2回以上実施すること。ただし、初めて業務に携わる観光案内スタッフがいる場合は、原則として事前に研修等を実施すること。

③ 会場

- ・委託者の協力を得て、原則無料で使用できる会場で行うこと。

④ 業務説明及び研修会の運営等

- ・当日の運営や開催に伴う資料作成などの諸準備を行うこと。
- ・業務説明及び研修会等で使用する資料と内容について、委託者に事前に報告を行うこと。

(8) 渋滞・駐車場対策

① 対策実施について

- ・多数のツアーバスが中心市街地の駐車場を使用し、委託者において渋滞対策が必要と判断した場合、駐車場警備及び渋滞対策業務を行う。
- ・本仕様書では、MSCベリッシマの寄港2回を含む3回に対して行う設定とする。また、これ以外に、駐車場警備及び渋滞対策業務を実施する可能性がある場合は、中心市街地等でのツアーバスの受入について、事前に委託者と対応を協議すること。
- ・高知城周辺を訪れるツアーバスの受入について、安全に運営できる方法で実施すること。また、実施にあたっては、ツアー会社、バス会社等の関係機関と連携し、十分な駐車場警備、渋滞対策及び安全対策を行うこと。

※実施対象：原則定員4,000人規模以上の客船、もしくはツアーバス約100台

- ・よさこい祭り開催期間中の外国客船受入が発生する場合、中心市街地等でのバス等の受入について、事前に委託者と対応を協議すること。

② 実施場所

- ・ツアーバスが利用する中心市街地の駐車場及びツアーバスの回送場所とする。

中心市街地の駐車場（予定）：高知公園駐車場及び高知県庁本庁舎駐車場

回送場所（予定）：潮江緑地及び高知新港

③ 実施時間

- ・原則入港1時間前からツアーバスの中心市街地駐車場での滞在が終了するまで。ただし、高知県庁本庁舎駐車場で実施する場合は午前7時前から警備員を配置すること。

④ 業務内容

- ・ツアーバスが利用する中心市街地駐車場の安全管理及び入退場管理と乗客用待合所の運営を行い、乗客等を適切に誘導すること。また、周辺の渋滞対策のためのツアーバス回送の連絡を本部と回送場所とで行い、円滑なツアー催行に協力すること。
- ・業務にあたっては、高知県港湾振興課、岸壁受託事業者、高知県観光コンベンション協会、高知県歴史文化財課、高知城管理事務所等、関係各部署と連携すること。

⑤ 設営物、備品の設営及び撤収

- ・駐車場の運営とオプションツアー参加者の安全管理を行う上で必要となる設営物と備品を設置すること。設営物と備品の内容については、別紙2-2-(1)を参考とすること。

- ・日没後の業務になる場合は、仮設テント内に照明を設営すること。また、スタッフに蛍光タスキを着用させる等、スタッフの安全管理に努めること。
- ・周辺の公衆トイレには、管轄部署に承諾を得た上で、多言語で「トイレ」「ゴミ箱」等の表示を行うこと。
- ・乗客用待合所周辺に多言語で「禁煙」、本部テントに多言語で「禁煙」「関係者以外立入禁止」等の表示を行うこと。また、歓迎の意を表現する表示を行うこと。
- ・その他、ツアー客向け多言語案内や注意喚起のPOPを作成し、掲示及び撤去を行うこと。POPはラミネート加工を行うなど風雨に耐える仕様にする。
- ・ツアー客の受入において発生したゴミは回収し処分すること。ゴミ箱は風などで飛ばないように重量感のあるものにする。
- ・回送を行う場合は、駐車場に入るバスを見分けるための回送札を目立つ色で作成し、原則として全てのバスに配布すること。
- ・その他、新たな業務が発生した場合はこの限りではない。
- ・新たに設置物・備品の必要が発生した場合は、その費用について委託者と協議のうえ購入若しくはレンタルすること。

⑥ 人員の配置

- ・実施当日は、統括責任者を駐車場内に常時1名配置すること。
- ・責任者、交通誘導員、運営スタッフ、通訳スタッフを配置すること。人員配置については別紙2-2-(2)を参考とすること。ただし、寄港ごとに委託者と協議の上決定する。
- ・スタッフの休憩時間については法令に則ること。その際、時間帯によって欠員が大幅に生じることのない体制とすること。
- ・通訳スタッフは、外国人から見て通訳スタッフと視認できるよう、ユニフォーム（ベスト等）を用意し、着用すること。

⑦ 当日スタッフへのミーティングと業務説明

- ・当日のスタッフを対象に、全体ミーティングと各担当業務について説明を行うこと。

⑧ 業務運営マニュアルの作成

- ・渋滞・駐車場対策実施ごとに、統括責任者及び全スタッフの人数表、タイムスケジュール、当日の業務と役割分担内容、責任者の氏名と連絡先を記載した連絡網、設営物と備品の数を記載したものを作成し、事前に委託者に提出すること。
- ・業務運営マニュアルは委託者との協議内容に基づいたものにする。
- ・寄港前等協議の内容を業務運営マニュアルに反映すること。

(9) アンケートの設計、実施、集計、分析等

① アンケートの設計及び実施

- ・本県に寄港する乗客に対してアンケートを実施することとし、アンケートの目的を考慮した効果的なアンケート設計、またその運用を提案すること。

【アンケートの目的】

- ◆ 本県に寄港している乗客が本県の何に満足して、何を不満に感じているのかを把握する。
 - ◆ 本県に寄港している乗客が、寄港に際してどういったものをどの程度消費しているのかを把握する。
 - ◆ 本県の客船受入に係るおもてなしや乗客の満足度の向上、さらにはインバウンド受入全体のレベルアップに向けて、本県の施策立案の参考とする。
- ・ アンケート項目の詳細や回収方法、スタッフの配置等については、事前に委託者と対応を協議すること。
 - ・ 寄港に応じて英語・中国語（繁体字）・中国語（簡体字）で実施すること。ただし、乗船客の国籍に応じて委託者と協議のうえ変更する場合がある。
 - ・ 実施回数は20回、回収サンプルは2000を目標数とすること。

② 集計

- ・ アンケート集計結果は、委託者が求める都度提出すること。また、最終版は、令和7年3月31日（月）までに提出すること。その際、1回ごとの集計とともに、アンケート全体の設問項目の累計をエクセルの表にしたものを提出すること。また、設問項目ごとにグラフを作成すること。
- ・ 集計に際しては、クロス分析を行うこと。満足度調査集計は寄港別、乗客・クルー別の累計を作成し提出すること。消費金額集計は、寄港別、発着地別、ファースト・ポート、ラスト・ポート別、乗客・クルー別、年代別等に集計しその累計を提出すること。
- ・ 集計データは委託者に帰属するものとする。

③ 分析報告書の作成

- ・ 分析報告書として、アンケート全結果の累積集計及びクロス集計を令和7年3月31日（月）までに提出すること。
- ・ 分析報告書には、各質問項目ごとに回答数を示した表とグラフをわかりやすく配置すること。
- ・ クロス分析の分析内容については、委託者と受託者が協議のうえ、決定することとする。
- ・ また、中間報告として、簡易速報版を令和6年9月30日（月）までに提出すること。
- ・ 分析報告書はA4縦に製本すること。

(10) 費用の負担

- ・ 業務を遂行するにあたり必要となる経費は、仕様書に含まれていないものも委託者と受託者が協議をした場合を除き契約金額に含まれるものとする。
- ・ あらかじめ業務実施回数の減が明らかになった場合や、天候等の事情により予定していた客船が高知新港への寄港を取りやめることとなった場合は、委託者と受託者による協議のうえ、事前準備に要した費用については契約金額に含むものとする。

(11) 事業の実施に関する報告書等の作成

① 危機管理マニュアルの作成

- ・令和6年度の初寄港までに、客船の受入に係る緊急時（業務中の災害や事故など）を想定した危機管理マニュアルを作成し、委託者に提出すること。

② 寄港ごとの報告書の作成

【市街地観光案内業務】

- ・寄港ごとに、乗客等のニーズや責任者の所感、臨時観光案内所ごとの通訳案内件数と主な案内内容及びスタッフの業務日誌や記録写真等を取りまとめ、令和6年4月から9月分までを同年10月15日（火）までに、令和6年10月から令和7年3月分までを令和7年3月31日（月）までに委託者に提出すること。
- ・報告書には、1寄港あたり写真5枚以上を添付し、スタッフ数や備品等の数量をもれなく記載すること。

【高知新港でのツアーバスの受入業務】

- ・寄港ごとに、オプションツアーの催行実績を取りまとめ、令和6年4月から9月分までを同年10月15日（火）までに、令和6年10月から令和7年3月分までを令和7年3月31日（月）までに委託者に提出すること。催行実績は、ツアー別に旅行会社、バスの台数、行き先等を取りまとめた集計表とすること。

【渋滞・駐車場対策業務】

- ・寄港ごとに、受入バスの台数や乗客安全管理状況の把握と改善点等について記録写真とともに取りまとめ、令和6年4月から9月分までを同年10月15日（火）までに、令和6年10月から令和7年3月分までを令和7年3月31日（月）までに委託者に提出すること。
- ・報告書には、1寄港あたり写真5枚以上を添付し、スタッフ数や備品等の数量をもれなく記載すること。

③ 経費積算報告書の作成

- ・経費積算報告書は、令和7年3月31日（月）までに委託者に提出すること。

④ 業務完了報告書の作成

- ・業務完了報告書は、令和7年3月31日（月）までに委託者に提出すること。
- ・業務完了報告書の内容
 - (ア) 寄港ごとの責任者、管理運営スタッフ、通訳案内スタッフ、警備員等の人員配置人数一覧
 - (イ) 寄港ごとの備品等の数量一覧
 - (ウ) 研修会実施一覧（写真入り）

(12) 成果物

- ① 寄港ごとの報告書（一式）
- ② 経費積算報告書（一式）
- ③ アンケート調査分析報告書（一式）
- ④ 業務完了報告書（一式）
- ⑤ 観光案内業務に係る質疑応答集
- ⑥ その他委託者が指示するもの

※成果物はデータ及び紙ベースで提出すること。

6 留意事項

- (1) 乗客等のうち、高知市中心市街地を訪れる観光客の人数等は未確定である。
- (2) 天候等の事情により、予定していた客船が高知新港への寄港を取りやめとなる場合や入出港時間等の変更、高知市中心市街地を訪れる観光客の人数等により、業務の増減が生じる場合がある。
- (3) 緊急寄港の決定や寄港当日等に入出港時間に変更になる場合があるが、可能な限り対応すること。
- (4) 緊急寄港の決定などによる、急な寄港準備の依頼にも対応できる業務体制を整えること。
- (5) 当業務において手配するもの及び作成物については、委託者と協議のうえ決定すること。
- (6) この仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者が協議をして決定すること。

7 諸事情により業務内容を変更する場合の取扱い

- (1) 5の業務内容において、諸事情により業務内容が変更された場合は、他の業務を調整する等し、契約金額の範囲内の事業量となるように調整すること。
- (2) 契約金額を変更する場合は、(1)の他の業務との調整状況を勘案し、変更金額を決定するものとする。