

クルーズ客船対応業務委託仕様書（案）

1 目的

この仕様書は、クルーズ客船対応業務を委託するにあたり、長崎港クルーズ客船受入委員会(以下「受入委員会」という)と受注者の間において、業務を円滑かつ効率的に行うために必要な事項を定める。

2 契約期間

令和7年4月1日 ～ 令和8年3月31日

3 人員配置及び委託業務の内容

クルーズ客船の受入・接遇を行うために必要な業務を行うため、最大で4名を配置する。内訳は別紙「クルーズ客船対応業務委託イメージ」のとおり統括責任者1名、観光インフォメーション責任者1名及び担当者2名とする。

観光インフォメーション責任者1名及び担当者2名については、乗船の規模等により受入委員会が配置人数を決定する（常時3名配置ではない）

《統括責任者》

委託業務全体を統括し、発注者との連絡調整及び従事者の指揮監督を行うとともに、次に掲げる業務を行う。

また、必要に応じて長崎港松が枝国際ターミナル及び松が枝岸壁並びに出島岸壁において、クルーズ客船入港時の観光インフォメーション対応等を行う。

(1) 経理関係事務

- ・ 支払業務(現金の取扱いを含む)
- ・ 事務用金券等(切手、交通系ＩＣカード、収入印紙等)の準備及び管理
- ・ 物品購入に係る手続き及び物品の管理
- ・ 外貨両替準備金の準備及び精算(決裁、支出、集計及び出入金)
- ・ 受取外貨の銀行での再両替
- ・ 販売用金券の準備及び管理(注文、在庫管理、売上集計、報告及び支払)

(2) 総会、予算及び決算等事務

- ・ 総会の実施及び資料作成
- ・ 予算及び決算に関する資料作成

(3) 広報、隻数管理関係事務

- ・ 案内業務に必要な資料等の準備及び管理
- ・ 外国語パンフレットの作成
- ・ 案内業務に使用する資料及びチラシの作成
- ・ 月間及び週間予定表の作成及び周知
- ・ 入港予定及び実績表の作成及び管理
- ・ 関係者(港湾関係者、船舶代理店等)との連絡・調整
- ・ 集計業務(乗客国籍別実績表及びランドツアー実績等)

(4) イベント助成金申請

- ・ 申請、実績報告、請求及び当日の対応

- (5) 歓迎行事関係
 - ・ 歓迎行事の企画、調整及び実施
 - ・ 出演者との連絡及び調整
- (6) 観光インフォメーション準備
 - ・ 観光インフォメーション責任者及び担当者の配置に係る調整・依頼（受注者との連絡調整含む）
 - ・ クルーズ客船入港毎の配置職員の対応業務及びスケジュールの作成
 - ・ 岸壁入場に係る港湾管理者への申請手続
 - ・ ボランティア通訳ガイドの募集、調整及び連絡
 - ・ 外貨両替に係るレート設定
 - ・ 新型コロナウイルス感染症対策
- (7) 観光インフォメーション対応
 - ・ クルーズ客船入港時の観光インフォメーション窓口対応（パンフレット配布、路面電車一日乗車券販売、外貨両替等）
- (8) セールス及び出張
 - ・ 船社等の訪問
 - ・ クルーズ関係会議への出席
 - ・ 船社、旅行代理店、港関係等視察対応
 - ・ 船社、代理店等からの問合せ対応
- (9) クルーズ客船関連イベント
 - ・ クルーズ客船関連イベントの企画、調整及び実施

《観光インフォメーション責任者、担当者》

長崎港松が枝国際ターミナル及び松が枝岸壁並びに出島岸壁等における乗客及び乗員への観光案内や各種販売サービス業務を行う。また、必要に応じて、窓口以外での案内業務、準備作業及び歓迎行事等に従事する。

なお、観光インフォメーション責任者は、観光案内の開所、閉所等管理を行うとともに、観光インフォメーションの全体を統括する。

- (1) 観光インフォメーション窓口開所等準備（入港前日および前営業日含む）
机、椅子、看板、パンフレット等観光インフォメーション窓口に必要な物の設置・準備及び現金、金券等の確認・準備。国旗及び歓迎横断幕の掲揚
- (2) 乗客、乗員対応
観光案内（ボランティア観光ガイドの対応含む）、販売業務（路面電車一日乗車券）及び外貨両替
- (3) 観光インフォメーション窓口閉所後処理
観光インフォメーション窓口の物品等撤去。現金、金券等の集計処理
- (4) 歓迎行事の対応
歓迎行事出演者の出迎え等の対応及び実施に係る準備を含む対応。国旗及び歓迎横断幕の撤収を含む後処理
- (5) 観光案内用ツールの確認作業
外国語パンフレット及びチラシ等のツールの内容確認、修正作業
- (6) 新型コロナウイルス感染症対策
観光インフォメーション窓口の運営及び歓迎行事の対応にあたり、開所前

開所後含めて受入委員会が指示する新型コロナウイルス感染症対策を万全に行う

4 業務場所

受入委員会事務局、長崎港松が枝国際ターミナル及び松が枝岸壁並びに出島岸壁

5 業務時間

次のとおりとする。クルーズ客船の出入港時間により、早朝及び深夜の勤務が生じる場合も対応すること。

なお、出退勤時間が公共交通機関の運行がない早朝及び深夜の場合は、受注者において従事者の交通手段を確保すること。

受注者は、毎月の業務実績を翌月までに受入委員会に報告すること。

《統括責任者》

(1) 勤務時間 週 33 時間 45 分 月～金 8：45～16：30（休憩 1 時間）

(2) 休 日 毎週日曜日・土曜日

国民の祝日に関する法律に規定する休日・年末年始

ただし、クルーズ客船入港の際は休日・時間外出勤あり

《観光インフォメーション責任者、担当者》

客船が入港する前日（あるいは前営業日）及び当日の 3～5 時間程度。入港日については、時間に変更された場合も含めて規定の人数を配置できる体制を確保すること。

6 年間業務予定数量

概ね次の表のとおりとする。

なお、②及び③については契約期間中にクルーズ客船の入港がなかった場合においても、業務日数の範囲内でクルーズ客船に係る業務を行うこととする。

業種	一日あたり 業務時間	業務日数
①統括責任者	6 時間 45 分	243 日
②観光インフォメーション責任者	3～5 時間 程度	130 日
③観光インフォメーション担当者		130 日
④観光インフォメーション担当者		50 日

※年間業務日数が予定を上回る場合、契約金額等の見直しを含め、契約変更の手続きについて協議することとする。

7 従事者の資格、能力等

次の資格・能力を有する者。従事者については可能な限り固定化するなどして、業務の円滑な実施に努めること。

《統括責任者》

短期大学卒業又は同程度の学力があり、英会話が堪能（目安として英検 2 級

以上程度)、かつ PC (ワード、エクセル等) を使い文書作成、表計算ができる者

《観光インフォメーション責任者》

短期大学卒業又は同程度の学力がある英会話が堪能な者 (目安として英検準 1 級以上程度)

《観光インフォメーション担当者》

外国語 (英語を基本とする。中国語ができれば尚可) で円滑なコミュニケーションを取ることができる者

8 従事者の確保

- (1) 受注者は、業務を適正かつ円滑に遂行するため、必要な人員を確保しなければならない。
- (2) 受注者は、従事者の雇用について地元雇用に配慮すること。

9 従事者の事前通知

受注者は、従事者の氏名・生年月日・電話番号を記載した名簿を事前に受入委員会に提出すること。なお、従事者の変更があった場合も同様とする。

10 従事者が遵守すべき事項

受注者は、従事者を指導監督し、次に掲げる事項を遵守させなければならない。なお、従事者の重大な過失及び故意による行為により発生した苦情や損害は、受注者の責任において対応する。

- (1) 業務の遂行にあたっては、態度及び言葉づかいに十分注意する。
- (2) 業務従事中は業務に専念し、他の営業行為等を行ってはならない。

11 従事者の変更

受入委員会は、従事者の能力や勤務態度及び業務実績等が求められる水準を満たしていないと判断した時に、受注者に従事者の変更を申し出ることができる。

受注者は、受入委員会からの申し出に対し、誠意をもって対応する。

12 業務日誌の提出

従事者は、従事内容及び翌日への業務引き継ぎ事項等を業務日誌に記録すること。受注者は、業務実施状況等を業務日誌に記録し、1 か月分をまとめて、その翌月に受入委員会に提出する。また、受入委員会は業務実施状況等確認のため、必要に応じて随時報告を求めることができる。

13 携帯品

従事者は、業務従事に際し、港の立入制限区域内に入ることがあるため、顔写真付き身分証明書 (運転免許証、パスポート等) を必ず持参する。

14 従事者の服装

華美でない清潔感のある動きやすい服装を基本とするが、場合によりスーツ又はこれに準じた服装を着用する。

15 現金、金券等の取扱い

受注者は、観光インフォメーションにおいて取り扱う現金、金券等を厳重に管理しなければならない。集計後の現金、金券等の不足や、紛失等の事故が発生した場合は、全て受注者の責任とする。

16 情報の取扱い

受注者及び従事者は、業務上知り得た情報を他に漏らしてはならない。業務委託が終了した場合も同様とする。

また、個人情報等の保護に関し、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 受注者は、委託業務の遂行に伴い知り得た情報を秘密にし、譲渡、貸与、複写、閲覧、口頭等のいかなる手段においても、一切第三者に漏えいすることがないよう必要な措置を取らなければならない。また、知り得た情報を自己の利益のために用いてはならない。この契約が終了し、又は解除された後も同様とする。
- (2) 受注者は、個人情報の保管をするときは、その滅失、漏えい及びその他の事故を未然に防止するために必要な措置を講じなければならない。
- (3) 受注者は、業務の遂行に伴い発注者から引き渡された個人情報を、業務完了後、遅滞なく返還しなければならない。
- (4) 受注者は、個人情報保護に関する研修に従事者に対して行わなければならない。
- (5) 個人情報の記録された帳票や記憶媒体等は、発注者が承諾した場合を除き、事務執務室外へ持ち出してはならない。
- (6) 個人情報に関し、漏えい等の事故があったときは、受注者は、遅滞なく発注者へ届け出なければならない。

17 事故等の報告及び緊急時の措置

受注者は、船社等の事業者やクルーズ客船乗客等との間に事故等があった場合は、速やかにその対処に当たるとともに、その顛末を文書で受入委員会に報告しなければならない。なお、緊急の場合においては、まず口頭で受入委員会に報告する。

また、受入委員会は、緊急事態への対応が必要であると判断した場合、受注者に対して所要の措置を取ることを求めることができる。この場合、受注者は速やかにこれに応じること。

18 業務の引継ぎ

受注者は、契約を終了又は解除するときは、次の受託事業者に対し、業務開始までに受託業務及び関係書類を速やかに引き継がなければならない。

次の受託事業者が決まっていない場合は、受入委員会に引き継がなければならない。

19 その他

本仕様書に記載のない事項については、受入委員会と協議のうえ、決定する。

クルーズ客船対応業務委託イメージ

