

「都心商業地でのおもてなし環境整備事業」質問票の回答

質問内容（文頭の数字は仕様書の該当番号）	回答
4(1)天候等の影響による入港、キャンセルで発生する取消料は委託費に含まれるのか。	入出港スケジュールの変更に伴って発生する費用は委託費に含まれます。
4(1)統一感のあるユニフォームなどがあるが、具体的な基準はあるのか。	公序良俗に反せず、コンシェルジュであることが乗船客にすぐわかるよう工夫してください。
4(1)元町及び三宮等の都心商業地のわかりやすい場所に、コンシェルジュの活動拠点となる、特設総合案内拠点の設置とあるが、場所の指定はあるか。家賃は発生するか。想定される拠点数は何か所か。同一場所に設置しなければならないか。都度変更は可能か。	委託者と協議の上、クルーズ船の乗船客がを見つけやすく、かつ利用しやすい場所を提案してください。設置に際しては、周囲の商業者等の協力を得るようにしてください。設置に伴って発生する費用は委託費に含まれます。拠点数に制限はありませんが、利用者が滞留することで歩行者や周辺交通等に支障を及ぼすことのないよう配慮してください。
4(2)旅客ターミナルでの臨時観光案内所カウンターは屋内、屋外のどちらか。	原則、屋内としていますが、屋外や船内、船上の可能性もあります。
4(2)臨時観光案内所でのカウンター業務（英語対応、3名程度）とあるが、中国語での臨時観光案内所でのカウンター業務対応はないという認識でよいか。	英語対応は必須ですが、その他の言語での対応を制限するものではありません。
4(2)両替所設置場所は施錠など防犯対策可能な施設があるか。施設がない場合、想定や過去の実績はどうか。外貨→円だけの両替で良いか。	神戸ポートターミナルは現在改修工事が行われています。両替金については施錠管理できる仕様での対応が予定されています。中突堤旅客ターミナルについては従前より両替専用カウンターが設置された施錠可能な場所を実施しています。外貨と日本円の相互両替が求められます。
4(2)観光案内に必要な資料等というのは受託者が作成し準備するのか。もしくは既に用意された資料があり、都度必要数を準備するというでよいか。	既存の資料でも受託者が新たに作成した資料でも構いませんが、受託者が当該業務に必要なと思われる資料を都度準備してください。
4(3)外国船内での歓迎セレモニー実費は委託費に含むのか。	仕様書記載の運営業務は委託費に含まれます。歓迎アトラクションを含むセレモニーの内容、謝礼等については協議のうえ委託者が決定します。パフォーマンス団体への謝礼は委託費に含みません。歓迎セレモニーにおける贈呈品は委託者が用意します。

質問内容（文頭の数字は仕様書の該当番号）	回答
4(3)外国船内での歓迎セレモニー等での歓迎アトラクション（パフォーマンス団体手配）は何回想定されるか。想定される会場の広さはどのくらいか。	歓迎セレモニー実施の有無及び会場の仕様は船舶により異なるため、決定及び情報の提供は入港直前になります。歓迎アトラクションにおけるパフォーマンス団体の手配は、歓迎アトラクション全実施回数の 10%程度を想定していますが、船舶側の意向により、直前の要請、またはキャンセルとなることもあります。
4(4)外国人乗船客を対象にした日本文化を体験できるミニイベントは同じ内容のものを繰り返してもよいのか。もしくは毎回異なる内容が必要か。参加者は何名くらいが想定されるのか。	クルーズ客船にはリピート乗船客も多数いるため、重複したイベントを体験することの無いよう配慮をお願いします。参加人数については密を避け、感染症予防対策を施し、適切に対応できる上限人数を想定してください。
4(7)神戸港に入港する船舶の情報や欧米や中国等に関する基本的な知識等を商業関係者へ周知することとあるが、過去に情報提供していた特定の関係者はあるか。何件を想定しているか。	都心商業地に設置する特設総合案内拠点予想地周辺の店舗、商店街及び乗船客の訪問が予想される観光施設等を想定してください。件数については、外国籍入港船舶全件を対象とします。
4(9)おもてなしイベント等補助の外国語対応のスタッフは何名を想定しているか。	おもてなしイベント等実施の有無は船舶により異なり、決定は入港直前になります。またイベント参加人数については、実施前日まで確定しない場合もありますので、流動的な対応ができるスタッフの人数を想定してください。
4(10)客船入出港時の歓送迎演奏手配は何回を想定しているか	歓送迎演奏全実施回数の 10%程度を想定しています。
4(13)委託者が指定する市内観光の専門家が企画・実施し、受託者が調整・手配を行うツアーについて、参加人数は何名を想定しているか。 参加の対象は外国籍の旅客のみか。	1 回あたり 10 名程度を想定。対象は外国籍の乗船客を想定しているが、外国籍船舶のクルーズ再開状況により日本籍船の乗客を対象とする場合もある。
4(14)事業全体の総合調整及び執行管理における商店街、官公署、その他関係機関とは何件を想定しているか。	届け出が必要な官公署等関連機関及び協力を求める店舗、商店街等、全対象者が該当します。御社の連携先を想定ください。件数については、外国籍入港船舶全件を対象とします。
船名、総トン数、想定乗船者数、寄港スケジュールを教えてください。	受託事業者決定後、仕様書 4(15)記載の神戸市客船誘致協議会の事務局会議で、入港予定日時、船舶の情報等を共有します。

質問内容（文頭の数字は仕様書の該当番号）	回答
<p>4(16)海外からのFAMトリップについて、滞在日数、宿泊数、食事時間を指定して欲しい。招聘者は特定されているか、具体的な発着都市はあるか、航空券の指定はあるか、来日後の交通手配とアテンドは必要か、神戸市内での交通手段に特定の想定はあるか。</p>	<p>神戸滞在は1泊2日、宿泊は神戸市内とします。食事は夕食1回、昼食1回の提供とし、うち1回には神戸ビーフの食事を組み込んでください。 渡航費については仕様書に記載の通り、欧米から往復ビジネスクラスを利用し、経路、日程等が変更できるものを想定します。招聘者は未定のため具体的な発着都市はありません。また、国内移動（東京・新神戸間）について、場合によっては交通手配と同時にアテンドを依頼する可能性も予想されますが、今回の見積りにアテンドの費用は不要です。神戸市内での交通手段はハイヤーを想定します。</p>
<p>4(17)国内のFAMトリップについて、滞在日数、宿泊数を指定して欲しい。招聘者は特定されているか、経費は観光体験費、移動費、アテンド費用のみでよいか。</p>	<p>神戸滞在は1日とし、仕様書に記載の通り、観光体験費（実際に体験する観光コンテンツは委託者と協議の上決定）と、市内移動費（大型バス1台貸し切り）、アテンド費用のみを想定してください。日帰りが前提ですが、実際の手配には宿泊と食事の提供を伴う場合もあります。今回の見積りには宿泊と食事は不要です。</p>