

(別紙)

一般財団法人神戸観光局

委 託 仕 様 書

(「都心商業地でのおもてなし環境整備事業」)

1 委託業務の期間

契約締結の日から 2022 年 3 月 31 日まで。

2 委託業務の実施場所

- (1) 主に元町及び三宮の都心商業地及びおもてなしイベント開催時等の指定場所(主に観光地、バス車内、バス停周辺)
- (2) 神戸ポートターミナル(神戸市中央区新港町 4-5)
- (3) 中突堤旅客ターミナル(神戸市中央区波止場町 5-6)

3 対象船舶

外国籍および日本籍のクルーズ客船(年間延べ 140 隻入港を想定)のうち委託者が指定する船舶。ただし、入港スケジュールの変更や運航上の諸事情等により、対象船舶数は変動する。
※令和 3 年 2 月現在、外国船は寄港休止中で日本船のみ入港している。本事業における外国船対象の業務については、外国船の寄港再開時より実施する。

4 委託業務の内容

(1) 外国船寄港時の都心商業地、商店街、神戸ポートターミナルおよび中突堤旅客ターミナル(以下、「旅客ターミナル」)への英語又は中国語が話せるコンシェルジュの配置、並びに乗船客・クルーへのアンケートの実施及び統計

- ・現場対応を行う日(年間約 80 日程度を想定)には、乗船客の国籍に応じて、英語又は中国語が話せる人材を入港する客船に応じた必要数配置すること。なお、配置時間は委託者の指示によるものとする。

<外国船寄港時の対応例>

配置時間 停泊なしの場合: 入港~出港 30 分前(早朝・夜間の場合もあり)

停泊ありの場合: 入港~24:00(商店街は 18:00 頃まで)

翌日 08:00~出港 30 分前

配置人数 10~12 名程度(旅客ターミナル 7 名、商店街 4 名等)

※配置時間等は船舶により異なる。

- ・主な国籍は数日前に詳細が判明する場合があります、事前の想定と違っている場合は各所へ連絡して、できる限り対応すること。
- ・天候等の影響で急遽の入港やキャンセルが発生した場合でもできる限り対応すること。
- ・配置されたコンシェルジュは、旅客ターミナルでの下船開始時刻や、シャトルバスの混雑時、都心商業地への来街者数等の状況及び感染症に対する密集の回避を考慮しながら、乗船客を臨機応変にサポートし、スムーズに移動させるよう案内業務を行うこと。
- ・欧米や中国の外国人観光客への接し方、神戸の観光地や都心商業地についての知識、神戸周辺の観光地までのアクセスに関する知識など、充実したコンシェルジュ業務を行うために必要な研修を行うこと。
- ・統一感のあるユニフォームなどを着用することにより、コンシェルジュであることが、乗船客にもすぐにわかるようにすること。
- ・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、特設総合案内拠点を設置すること。
- ・この事業を利用した感想やニーズを把握するため、乗船客・クルーへのアンケートを実施し(目標回収数：乗船客数の10%)、統計・分析を行うこと。また、アンケート回答者には記念品を提供すること。
- ・紙媒体だけでなく、必要に応じ Web 媒体を利用したアンケートも実施すること。

(2) 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の企画・実施（年間約 40 回程度を想定）

- ・人材や場所の確保及び出演者への謝礼等のすべてを含むものとする。道路占用を行う場合は関係官公署等への諸手続きも含む。
- ・特設総合案内拠点と一体的に設置することは差支えない。
- ・商店街の隅々まで乗船客が行き渡るように、イベントの実施位置を工夫すること。

(3) 日本船寄港時の旅客ターミナルにおける案内・誘導等

- ・入出港時の乗船客に対する案内（観光案内および行き先・移動手段等の提案を含む）と誘導、および一般来場者に対する案内、誘導等を行うこと。
- ・各回の人員配置時間は委託者の指示による。（1 回平均 3 時間、年間 30 回程度を想定）

(4) 旅客ターミナル内での物販に関する調整

- ・旅客ターミナル内で物販を行う際の出店者のとりまとめを行うこと。なお、新規事業者の申し出があった場合は、内容を確認し、委託者と協議の上、出店の可否を含めて事業者と連絡を行うこと。

- ・ 出店者が多数の場合は、抽選等により出店者との調整を行い、各団体に連絡を行うこと。
- ・ 出店者に対して、物販のレイアウトの照会、取りまとめ、連絡調整を行うこと。また、船舶の情報を周知すること。
- ・ 感染症に対する密集を避け、実施内容には十分配慮すること。

(5) 元町及び三宮の都心商業者への船舶入港情報の周知及び連携等

- ・ 神戸港に入港する船舶の情報（入港日時、場所、入港船舶の概要等）を商業関係者へ周知すること。
- ・ 欧米や中国等に関する基本的な知識、外国人観光客への接し方や簡単な会話方法、購買動向などに関する情報を周知すること。
- ・ 上記の情報を周知するため、日常的に商業関係者との連絡を図り、連携に努めること。

(6) 各種乗車券等の取扱

- ・ 乗船客に各種乗車券等（例：ポートアイランド線団体数取券、シティー・ループ1日乗車券）を旅客ターミナルで販売すること。運輸事業者と連絡調整の上、乗車券等を管理し、販売枚数を委託者に報告すること。

(7) おもてなしイベント等の補助

- ・ 乗船客や乗組員、船会社関係者等に対して委託者が実施するおもてなしイベントの際に、委託者と協議の上、事業の補助を行うこと。また、外国船においては英語又は中国語（場合によっては乗船客の主な使用言語）のできるスタッフを必要数配置すること。（年5回程度）

(8) 客船入出港時の歓送迎演奏手配

- ・ 入出港時の歓送迎演奏について、委託者からの求めがあった場合は、委託者と協議の上、演奏者の手配を行うこと。（演奏者への謝礼は委託費に含まない）

(9) 新型コロナウイルスへの対策

- ・ (1)～(8)の業務実施にあたって新型コロナウイルスへの対策を講じること。
- ・ また委託者が必要と認めた場合の新型コロナウイルス対策業務について補助を行うこと。

(10) 事業全体の総合調整及び執行管理

- ・ 商店街、官公署、その他関係機関との総合調整を含む。
- ・ (1)～(9)の当日の執行管理、現場対応、受託者側責任者の駐在を含む。

- ・委託者側のスタッフは原則として、当日、現地には駐在しないものとする。

(11) 事業の実施に関する報告書等の作成

- ・クルーズ客船が入港して現場対応を行った際の来街者数、業務を通じて気づいたこと、現場写真、アンケート結果などをまとめた報告書（速報）を四半期（4～6月、7～9月、10～12月、1～3月）ごとに作成し、翌月の20日までに提出すること。
- ・全ての業務終了後、アンケートの分析、委託業務を通じて得た乗船客のニーズや、コンシエージュ従事者の感想を含む、受託業務の結果を取りまとめた最終報告書を作成し、2022年4月20日までに提出すること。
- ・委託者が参画する神戸市客船誘致協議会の事務局会議（毎月）及び協議会連絡会議（1回）、クルーズ客船受入連絡会（1回）に出席し、受入に際しての情報提供を関係者に対して行うこと。

5 留意事項

- ・見積書では、本仕様書に記載している想定実施回数に基づき積算すること。（外国船対応 80 日、外国人対象イベント 40 回、日本船対応 30 回等）
- ・クルーズ客船の入港回数や行事の実施回数については、新型コロナウイルスの状況等により変動が生じることがある。
- ・入港予定の変更や、都心商業地を訪れる観光客の人数等により、業務の増減が生じた場合は、1 回当たりの単価をもとに、入港受入れ回数や人員配置時間の実績に応じて精算する。
- ・本事業は、外国船の対応が中心となっているため、外国船の寄港の減少回数によっては、業務量および委託料に大幅な減少が生じる場合がある。
- ・本仕様書に定めのない業務について、委託者からの求めがあった場合は、双方で協議の上、実施することとする。

以上