

## 「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	回答
<p>4（1）仕様書記載の寄港想定と配置時間例に沿って見積りを作成することでよいか？</p> <p>多言語対応のための追加スタッフの配置、深夜や休日の対応などで発生した追加費用、入港スケジュールの変更や中止に伴うキャンセル料などは、別途追加すると明記した上で見積書を提出して受託した場合、精算時に別途追加とした料金を加算して請求することはできるか？</p>	<p>仕様書に記載の寄港想定と配置時間例は、令和5年度の寄港スケジュールに基づいています。内容に沿って見積書を作成してください。</p> <p>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ので見積書に記載してください。精算時に追加請求することは認めません。</p>
<p>4（1）令和5年度の寄港スケジュールを教えてください。</p>	<p>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。</p>
<p>4（1）旅客ターミナル以外に特設総合案内拠点の設置は必須か？場所の指定はあるか？</p>	<p>仕様書4（1）に記載のとおり、元町及び三宮等の都心商業地に、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してください。場所の詳細は、委託者と協議のうえ乗船客が見つけやすく利用しやすい場所を提案し、周囲の事業者の協力を得るようにしてください。</p>
<p>4（1）アンケートはWEB上での実施のみでよいか？アンケートの回収件数、回答者へ提供する記念品の想定個数はどのくらい必要か？</p>	<p>アンケートはニーズに応じた方法を用いて実施してください。アンケート結果については、統計・分析を行った上で、仕様書4（15）記載の報告書にとりまとめて委託者に提出してください。</p> <p>乗船客数の10%を目標回収数とし、回答者への記念品も不足が無いよう準備してください。</p>
<p>4（2）臨時観光案内所の開設場所は旅客ターミナルと寄港船内の両方か？</p> <p>観光案内所の大きさに指定はあるか？英語以外の言語で対応できるようにする必要はあるか？</p> <p>両替所の手配とあるが、旅客ターミナル内で両替できるようにしておくことが必要か？近隣の両替場所（銀行など）を案内することでよいか？</p>	<p>臨時観光案内所は、原則旅客ターミナルでの設置としていますが、船舶からの要請により船内にも設置することがあります。仕様書4（2）に記載の通り3名程度が適切に業務を行える広さを想定してください。</p> <p>また対応言語は基本的に英語ですが、乗船客の主な使用言語によってはその他の言語での対応についてご相談することは考えられます。</p> <p>両替所は、旅客ターミナル内に開設し、その場で外貨両替ができるようにしてください。近隣の両替所を紹介するものではありません。</p>

質問内容	回答
<p>4（4）ミニイベントの内容と実施1回あたりの予算の想定はあるか？            旅客ターミナル以外でミニイベントを実施する場所は、三宮と元町の商店街でよいか？</p>	<p>委託契約金額と想定回数から見積りをしてください。旅客ターミナル以外の実施場所に指定はありませんが、移動を伴う場合に発生する交通費なども委託費に含むものとします。</p> <p>商店街で実施する場合は、商店街の隅々まで乗船客が行きわたるように実施する場所を工夫し、周囲の商業者から協力を得られるようにしてください。特設総合案内拠点と一体的に配置することにも差し支えはありません。</p> <p>イベントの例として、書道など日本文化を体験できるもの。</p>
<p>4（5）日本船入出港時の乗船客への案内について、対応時に案内者が施設の予約や代金の精算をすることはあるか？</p>	<p>乗船客の誘導や目的地への移動手段を提案いただく場面はありますが、受託者が予約の代行や、代金の精算など金銭の授受を行うことはありません。</p>
<p>4（6）物販を行う場所の指定はあるか？店舗数の想定は何件か？            飲食店の出店は可能か？可能な場合、保健所への申請は受託者で行うのか？            免税手続きが発生する場合、受託者での対応が必要か？            乗船客の動線上ではない場所への出店の場合は、店舗の場所まで誘導するための対応（呼び込みなど）が必要か？</p>	<p>旅客ターミナル内の、委託者が指定する場所と店舗数で調整してください。これまで飲食ブースを出店したことはありませんが、今後必要があれば、委託者と協議の上実施することもあります。なお、保健所等関係機関との調整や必要な手続きは受託者で行ってください。</p> <p>免税の手続きは、受託者と出店者で協議を行い、対応してください。</p> <p>基本的に、乗船客の動線付近に物販スペースを配置する想定ですが、物販エリアに乗船客が赴かない場合は、誘導するような配慮をお願いします。</p>
<p>4（7）都心商業者への船舶入港情報の周知にSNSを活用することは可能か。受託者が利用できる既存の情報サイト、地図などの印刷物、想定される会話が外国語で書かれ、指し示すことで買い物ができるようなコミュニケーションツールは準備されているか？            周知に関する事例や、規制の有無があれば教えてほしい。</p>	<p>ニーズに沿った方法で周知を行ってください。SNSの活用は可能ですが、商業者が確実に情報を受け取ることのできる体制を確立してください。また、日常的に連絡を図り、意見交換を行う等、連携に努めてください。</p> <p>委託者から受託者へ提供できる情報サイトはありません。</p> <p>外国人接遇に要するコミュニケーションツールなどは受託者が準備してください。これまでの事例として、国籍別の基礎知識や接し方、お店で活用できる会話例の作成と配布がありました。</p> <p>誹謗中傷を疑われる文言や、公序良俗に反すると思われる内容物の使用は禁じます。</p>
<p>4（9）委託者が実施するおもてなしイベントの規模と、実施時に必要なスタッフの要員数はどのくらいか。</p>	<p>イベントの規模は様々なため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。なおイベントの参加人数などは入港直前まで確定しない場合もあります。</p>

質問内容	回答
<p>4（10）入出港時の歓迎演奏について、手配する団体の移動交通費が高額になったり、宿泊費が発生した場合、謝礼とは別に支給されると考えてよいか。受託費に含まれるのか。</p> <p>対象団体のリストがあれば教えてほしい。</p>	<p>演奏者への謝礼以外に発生した手配費用については委託費に含みます。想定される費用の見積りをしてください。</p> <p>委託者が直接依頼する団体の手配については、業務対象外とします。要件を満たす団体を提案してください。</p>
<p>4（11）新型コロナウイルス対策業務の補助とはどういったケースを想定しているのか。</p>	<p>（例）当初の予定より乗船客の人数が増え、動線が延びる、立ち入るエリアが広がるなど、対応する範囲、時間などが増し、追加要員が必要となった、など。</p>
<p>4（13）委託者が指定する神戸ならではの特別な体験とあるが、どのようなものを指しているか？見積算出に影響するものはあるか？</p>	<p>通常の観光にはない灘五郷の酒蔵めぐりやテーマ性を持ったツアーなど。</p> <p>1回あたり10名程度の参加を想定します。仕様書に記載の項目について算出の上、見積書に記入のこと。</p>
<p>4（16）海外からのFAMトリップの宿泊想定は何泊か？食事は夕食想定でよいか？朝食の想定はあるか？</p> <p>また、観光体験費などは精算時の算出額変動は許容されるか？</p> <p>渡航費が他港と折半にならない場合もあるか？その場合見積りとの差額は受託者負担になるか？</p>	<p>神戸滞在は1泊2日、食事は夕食1回、昼食1回の提供とし、うち1回には神戸ビープの食事を組み込んでください。朝食は想定していませんが、招聘者が希望した場合、宿泊した施設などでの提供を依頼する場合があります。</p> <p>FAMトリップにかかる業務費は仕様書4（16）記載の条件を想定し算出してください。観光体験費など行程や時期により変動が予想される項目については、差額も想定して見積りを作成してください。</p> <p>渡航費については委託者単独で招聘する可能性もあるため、実費を想定してください。見積りについては仕様書に記載のとおり折半を想定し、2分の1負担として算出すること。</p>
<p>4（17）国内のFAMトリップの宿泊想定は何泊か？</p> <p>国内のランドオペレーター等とは在京の団体を想定しているか？</p> <p>また、観光体験費などは精算時の算出額変動は許容されるか？</p>	<p>神戸滞在は1日です。日帰りを前提とします。招聘者は未定です。</p> <p>観光体験費については前項参照のこと。</p>