業務委託仕様書

1　業務名

令和７年度　清水港日の出ふ頭観光案内所運営業務（以下「本業務」という。）

2　本業務の目的

新型コロナウイルス感染症終息後においては、清水港へのクルーズ船の寄港が急増しており、特に乗客 2,000 人以上の大型外国客船の寄港が増えている。令和 6 年度においては 86 隻予定、令和 7 年度においても、100 隻以上の予約が入っており、多くの観光客が清水港に来訪する予定である。一方、清水港の観光案内においては現在通訳ボランティアが清水港案内の業務の一部として、観光案内を行っているが、客船数及びリピーター客の増加により、お客様ニーズが多種に渡っていることや観光客数の増加に対応が追いついていないことが課題である。そこで令和 7 年より清水港日の出ふ頭にトレーラーハウス型の観光案内所を設置し、静岡市内の旅行知識に長けた専門人材による観光案内所を運営し、顧客満足度の向上及び観光消費額の向上を目指す。

3　委託期間

令和７年４月１日から令和８年３月 31 日とする。

4　本スペースの設置場所及び諸条件

(1)設置場所

①所在地：静岡市清水区日の出 10 番地　清水港日の出ふ頭岸壁前トレーラーハウス
清水港観光案内所（以下「観光案内所」という。

②床面積：約 13 ㎡

③平面図：別紙１のとおり

(2)諸条件

①清水港日の出ふ頭に客船が寄港した際に観光案内所を運営する。
寄港スケジュールについては別紙 2 のとおり。

②委託費の観光案内所運営費については 1 日あたりで積算し、プロポーザル募集日の客船の予約状況を基に総額とするが、最終的な金額は実績に応じ、協議の上、決定する。

③備品に関しては観光案内所に備えられたものを使用することができる。その他、業務実施に必要となる什器備品については受託者が用意するものとし、事業終了後の取扱いについては、受託者にて処分を行う。

5　観光案内所の運営日時

(1)運 営 日：契約締結日から令和８年３月 31 日までに清水港日の出ふ頭に客船が寄港する日

(2)運営時間：原則入港時間から出港時間まで
※ただし８時より前の入港の場合は午前８時オープンとする。

6　業務実施体制

受託者は、以下に掲げる人員を観光案内所スタッフとして定め、委託者に報告すること。

① 観光案内所スタッフ人数

原則入港時間から５時間までは２名体制とし、以後出港までは１名配置とする

スタッフの研修等で人数が増えることは妨げない。

なお、7 時入港の際は８時オープンとする。

（シフト例①）朝９時入港、17 時出港の場合

１名　９時 00 分～17 時 00 分（7 時間 /休憩 12 時～13 時）

１名　9 時 00 分～13 時 00 分（4 時間/休憩なし）

（シフト例②）朝７時入港、午後７時出港の場合

１名　８時 00 分～12 時 00 分（7 時間 /休憩 12 時～13 時）

１名　８時 00 分～13 時 30 分（５時間/休憩なし）

１名　13 時 30 分～19 時 00 分（５時間半/休憩なし）

なお、一年間のスタッフの勤務時間は１日 14 時間×96 回＝1,344 時間とし、実際の勤務実績が乖離する場合は、協議の上、契約金額を見直すものとする。

② 必要な経験・スキル

ア　英語：英語での観光案内及び外国人観光客からの相談が対応できること

イ　年齢：18 歳以上

ウ　静岡市の観光知識を有するものとする、ただし旅行会社等勤務経験がない者を配置する場合は、観光案内に必要な知識を学ぶ研修を受講すれば可とする

エ　国籍：不問

ただし外国人が従事する場合、日本語能力検定 N2 以上のスキルを持つものに限る

③ 業務遂行責任者

事業を管理する業務遂行責任者を１名配置すること。責任者に関しては、観光案内所に配置する必要はないが、連絡体制が確保されていること。

7　手配する備品

観光案内所運営のために、下記の備品を用意すること

(1) 電子機器

① プリンター：主に観光客に案内として渡す場合や、掲示物作成を想定

② Wi-fi：観光案内所運営に必要なネット回線を用意すること。なおセキュリティの観点より、公開とせずパスワードを設定した回線とすること。

③ P　C:業務に必要な PC を２台以上用意すること。

④ 携帯電話:受託者との連絡調整のための観光案内所専用の携帯電話回線を用意すること。

(2) システム

関係者との連絡が取れる Slack を用意すること。ワーキングスペースに関しては無料でも構わない。

8　業務内容

本業務の目的達成に必要となる以下の業務を行う。

(1) クルーズ船観光客への観光案内

クルーズ船観光客への観光案内を実施する。観光客が行きたい場所への交通案内、観光先が決まっていない方に向けた観光地の提案等を行う。

(2)観光案内所の広報物の管理

観光案内所内に配架しているパンフレットやMAPなどの管理を行う。在庫が切れた場合は、静岡市観光政策課及び（公財）するが企画観光局に来訪し、広報物を補充すること。

(3)観光案内所内の清掃

観光案内所運営日ごとに終了前に掃除を行い、観光案内所は清潔に保ち、利用者の満足度を図ること。

(4)観光案内所内モニターディスプレイの運営管理

観光案内所に設置したモニターへのディスプレイ素材を制作すること。（パワーポイント）内容としてはシャトルバス案内や当日の注意事項などのインフォメーションをメインとし、デザインは行わないこととする。

(5)E-SIM等の販売

外国人観光客を対象としたE-SIM等の販売を行うこと。

(6)オリジナルツアーの販売

実証実験として、客船が寄港する月に月1回程度のオリジナルツアーを販売すること。

コンテンツにかかる費用については基本的には参加者が負担するが、状況に応じて協議の上決定する。

なお、売り上げた金額については委託者に報告し、コンテンツにかかる費用以外に関しては委託金額にて相殺する。

委託金額に、大型バス1台、通訳1名、添乗員1名、販売にかかる経費は含むものとする。

(想定するツアー内容：石垣いちご狩り、ファクハク等)

(7) クルーズ船外国人観光客への情報発信を目的としたSNS運用

Facebook 及びインスタグラムにて清水港周辺の観光地の案内や交通アクセス、飲食店等、クルーズ船観光客が必要としている情報を発信すること。なおアカウントは新規で開設するものとする。

発信回数：月10回以上

(8) その他清水港での観光案内に係る業務

業務内容については受託者と協議の上、決定する。

9　留意事項

受託者は、本業務の企画提案及び業務履行に当たって、以下の事項に留意すること。

(1)法令順守

受託者はツアー販売に必要な旅行業の資格を有すること。

(2)抜港になった場合の取り扱い

悪天候において、クルーズ船が寄港できず抜港になった場合の業務や費用に関しては、委託者と協議の上、決定する。

(3)月次報告書の提出

毎月翌15日までに月次報告書を提出すること。月次報告書の内容については協議の上、決定とする。

(4)実施計画及び実績報告等

受託者は、委託者と協議のもと、本業務に係る実施計画、実績報告等を委託者に提出・報告し、本業務について、調整を行うこと。

(5)情報管理及び守秘義務

本業務の実施により得られる個人情報・企業情報等の管理について、受託者は、本業務の結果、知りえた秘密情報等を厳守するとともに、自己の利益に決して利用しないこと。

(6)自主事業の実施

観光案内所として自主企画としてクルーズ船観光客に向けたツアー販売においては行うことができる。その場合、販売する前に委託者に企画内容を事前に相談し、許可を得てから販売すること。また販売後に関しては販売数及び販売金額を必ず月次報告に記載すること。

10　その他

(1)業務の履行

①本業務の実施に当たっては、労働関係諸法その他各種関係法令等を遵守すること。

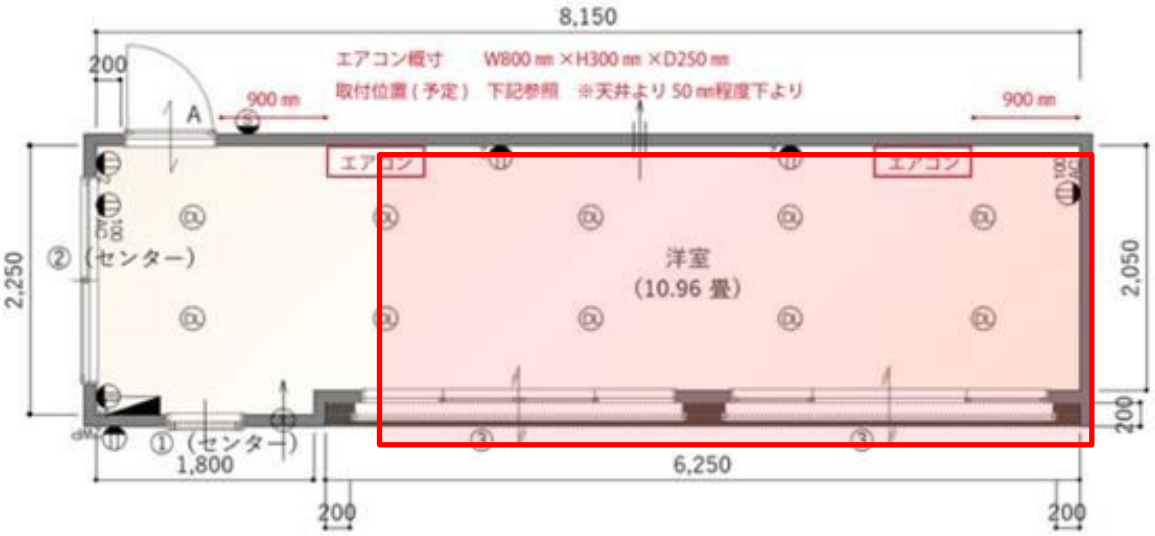
②受託者は、委託者と適宜、連絡調整を行いながら円滑に業務を実施すること。

③受託者は、疑義や事故等が発生した場合は、速やかに委託者に報告・協議して適切な対応をとること。

(2)業務の報告

受託者は、業務完了後、本仕様書９(4)に基づく業務完了報告書を書面及び磁気記録媒体等にて速やかに委託者に報告すること。ただし、その内容にあっては、委託者と協議・調整の上、決定するものとする。

別紙１



①
上げ下げ窓 W640 x H970
②
引違い窓 W1690 x H970
③
シャッター付き引違い窓 W2600 x H2030
A
片開きドア

記号	名称
2口コンセント	2口コンセント
200V AC用コンセント	200V ＡＣ用コンセント
100V AC用コンセント	100V ＡＣ用コンセント
LEDダウンライト	LEDダウンライト
スポットライト	スポットライト
換気扇	換気扇
自然吸気	自然吸気