令和8年度　清水港日の出ふ頭観光案内所運営業務　質問回答

番号	質問事項	
6(1)	仕様書6(1)「業務実施体制」において、乗客定員数に応じた増員要否の確定時期(入港の何日前か)をご教示ください。	仕様書別紙2の年間寄港一覧表に必要な人数を記載してあります。閲覧を希望する場合は、実施要領の「11　事務局(問合せ先)」にメール(kankou@city.shizuoka.lg.jp)に問い合わせしてください。 ※同日に2隻の寄港が予定されている日は、日の出埠頭に2隻とも着岸する場合と、日の出埠頭と興津第2埠頭に1隻ずつ別れて着岸する場合があります。後者の場合、日の出埠頭に着岸する客船の規模に合わせた対応となります。どちらになるかは概ね1か月前に決定します。 ※天候の影響により、直前になって、入出港時刻の変更や寄港中止が発生することがあります。
6(3)	仕様書6(3)事業を管理する業務遂行責任者が観光案内業務を行った場合、当日のスタッフ人員のひとりとしてカウントすることは可能でしょうか？	業務遂行責任者に関してはスタッフの遅刻、急な欠勤など不測の事態の際に対応が必要となります。 業務を兼ねることは妨げませんが、接客中に責任者による対応が必要となった際のことを考慮し、別の人員を用意することが望ましいです。
7(1)	仕様書7(1)③タブレット端末は、観光案内所内に設置するWi-Fi通信が届かない可能性のある観光案内所外での使用も想定し、データ通信可能な端末を用意すべきでしょうか？	通信環境については、仕様書7(1)②のとおり、「観光案内所運営に必要なネット回線」のご用意をお願いしています。 端末については、データ通信可能な端末のご用意は必須ではありません。
8(1)	仕様書8(1)令和7年度における観光案内所の実績データについて、可能な範囲で以下をご教示ください。	
	・1日あたりの相談受付数、一件あたりの平均相談所要時間	1日あたりの相談受付数については、大型船で相談が集中する場合などがあり正確な数値として把握できておりませんが、客船により大きく異なります。 一件あたりの平均相談所要時間はお客様にもよりますが、5分程度です。
	・主な相談内容(FAQトップ5など)	主要観光地へのアクセス方法、〇〇できる場所の質問(食事、買い物、理美容等)、市内おすすめ場所はどこか、両替や交通系ICカードのチャージ方法という質問が多い状況です。
	・案内した主な観光目的地・方面	久能山東照宮、日本平、三保松原、河岸の市となります。
8(4)	仕様書8(4)および別紙平面図にあるモニターディスプレイについて、データ表示の方法をご教示ください。PCとの常時HDMI接続等が必要なものか、あるいはUSBメモリ等を差し込むことで単体での動画・静止画再生が可能なものか。	HDMI接続またはUSBメモリの差し込みにより、動画や静止画の再生が可能です。
8(5)	仕様書8(5)有償ガイドツアーの実証事業につきまして、	
	・ツアーの募集人数(定員)や、最少催行人員に関する規定(例:10名以上)はありますか。	“ツアー”としていますが、募集型企画旅行の販売ではなく、市内の移動や訪問先での案内及び買い物等をサポートする有償の同行ガイドをイメージしています。 人数に関しては、委託者と受託者で協議し、実施した際の実績も見ながら、設定していきたいと考えています。
	・移動手段として、徒歩以外に公共交通機関(電車・路線バス)やタクシー(貸切含む)、貸切バス等を利用することは可能でしょうか。ただし、その際、一部は旅行商品となる可能性があります。	“ツアー”としていますが、募集型企画旅行の販売ではなく、市内の移動や訪問先での買い物等をサポートする有償の同行ガイドをイメージしています。受託者が乗客から代金を受領し、移動手段を手配することは想定していません。
	・ツアーの移動に清水港から清水駅で運行するシャトルバスを利用することは可能ですか。出発時間を決めて、人数分の座席を確保するなどの対応は可能ですか？	シャトルバスの利用は可能ですが、あらかじめ特定の時刻のシャトルバスの座席を確保することはできません。
	・前年度のツアー実績(方面、集客数、有償か無償か)を開示いただけますか？	R7年度実施した内容のうち、本プロポーザルの参考となるツアーは以下のとおりです。 ・清水駅前銀座商店街まち歩きツアー 5/25　ノルウェージャンスピリット　13名　刃物・着物店など7店舗訪問　参加費無料(シャトルバス利用) ・呉服町商店街まち歩きツアー 11/4　ノルウェージャン・サン　17名　草履店・茶小売店・生活雑貨店など4店舗訪問　参加費1,000円(シャトルバス・静岡鉄道利用)
	・有償ガイドツアーを催行する場合、お客様からいただくツアー代金の支払い決済手段(クレジット)は観光案内所として契約を有していますか？ない場合は現金決済を想定しているのでしょうか？	決済手段について、委託者側であらかじめ契約しているものはありませんので、受託者にてご用意いただくようお願いいたします。

8(5)9	9留意事項及び仕様書8(5)有償ガイドツアー　今回の参加資格要件から旅行業法登録が削除されていますが、有償でツアーを実施する際、万が一事故等が発生した場合の責任の所在と、加入すべき保険の要件（普通傷害保険(レクリエーション保険、イベント保険)、国内旅行保険等が必要か）をご教示ください。	“ツアー”としていますが、募集型企画旅行の販売ではなく、市内の移動や訪問先での買い物等をサポートする有償の同行ガイドをイメージしています。お客様には、あくまで自己責任で市内を観光していただきます。なお、同行ガイドに関わる事故等については受託者の責任においてご対応いただくため、必要な保険への加入をお願いします。
8(5)	有償ガイドツアーの実証事業につきまして、20回程度の実証事業とのことですが、同じコースを数回実施することは可能でしょうか。	本事業はお客様のニーズに合わせたガイドの手配となるため、お客様が同じコースを希望されるようであれば複数回でも可能です。旅行商品の販売ではないためご注意ください。
8(5)	有償ガイドツアーの実証事業につきまして、1回のガイドツアーについて、参加人数の指定はこちらで設定してよいでしょうか？	委託者と受託者で協議の上で設定していただくようお願いいたします。
8(5)	有償ガイドツアーの実証事業につきまして、有償ツアーを販売した場合、観光客から得られたツアー代金等の収入については、受託者側で受け取ると理解してよろしいでしょうか。	有償で実施する場合は、受託者で収入していただき、最終的には委託料の精算をお願いいたします。
8(1)	「常にニーズの見える化」とあるが、何を想定してますか。	観光案内所での相談対応を記録し、乗客が訪れたい観光地や滞在中にやりたいこと（食事、買い物、体験など）などを定量化して、委託者や市内関係者と共有できる資料を作成することを想定しています。記録の方法や資料作成の頻度については、自由提案となります。
8(5)	「20回程度実施すること」と記載がありますが、最低回数の制限や最大回数の制限はありますか。	基本的には20回となります。最大回数に関して定めはありません。
8(5)	「効果検証を行い仕組みの構築に向けた考察を示すこと」とありますが、どのような仕組みの構築をする予定なのか、具体的な現状の想定を教えてください。	クルーズ船観光客の市内周遊や訪問先での消費拡大を促進するため、商店街等への同行ガイドサービスを継続的に提供することを目指します。ガイドに支払う謝金、観光客や店舗等からの収入などの適正な設定、また、それが成立する訪問先の検討・実証などを行い、公的資金に依存しないサービスとしての仕組みづくりを進めたいと考えています。
8(5)	本実証事業に随行するガイドについて、誘致委員会としての指定事業者や組織等はあるのか、教えてください。	委託者が指定する事業者や組織等はありません。
8(6)	有償ガイドツアーの参加者募集は、だれがいつどのようにおこなうことを想定しているのか、教えてください。	受託者が、寄港日当日に観光案内所で参加者を募集することを想定しています。 その他、SNSを含むインターネット上での寄港日以前からの募集については、自由提案となります。
8(6)	「12回程度スタンプラリーを実施すること」と記載がありますが、最低回数の制限や最大回数の制限はありますか。	基本的には12回となります。最大回数に関して定めはありません。