業務委託仕様書

1　業務名

令和８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

清水港に寄港するクルーズ船は、令和７年度に 102 隻（見込）、令和８年度もそれを上回る予約が入っており、多くの観光客が清水港に来訪する予定である。

クルーズ船観光客は船会社等による寄港地ツアーに参加できるが、近年はツアーに参加せず個人で行動する乗客の割合が高まっている。そうした個人で行動する乗客は、訪れたい観光地へのアクセスや訪れるべき観光地などの情報を求めており、清水港客船誘致委員会では令和７年３月から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、観光案内を行っている。

本業務は、当該観光案内所に静岡市内の観光情報に精通し、かつ英語でのコミュニケーションに長けた人材を配置し、乗客のニーズにあった観光案内を行うことなどを通じて、乗客の満足度向上、市内周遊の促進、観光消費額の向上を目指すものである。

3　委託期間

令和８年４月１日から令和９年３月 31 日とする。

4　観光案内所の設置場所及び諸条件

（１）設置場所等

①所在地：静岡市清水区日の出町 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観光案内所の運営費はプロポーザル募集開始日時点の寄港予定に基づき積算するが、最終的な寄港実績を踏まえ、協議の上、決定する。

②受託者は観光案内所内の備品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、事業終了後は受託者が自ら処分すること。

5　観光案内所の運営日時

（１）運 営 日：令和８年４月１日から令和９年３月 31 日のうち、清水港日の出ふ頭に客船が寄港する日（寄港スケジュールは別紙２を参照）

（２）運営時間：８時から 18 時までのうち、客船が寄港している時間

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

①原則として、運営開始から５時間までは２名、それ以後は１名を配置すること。ただし、乗客定員が 2,700 人以上の客船では、運営開始から５時間までは３名を配置すること。乗客定員 4,000 人を超える場合は運営開始から５時間までは４名、それ以後は２名を配置すること。なお、スタッフの研修等を行う場合などに人数が増えることは妨げない。

②開設準備のため、運営開始の 15 分前には少なくとも 1 名は業務開始とすること。

（シフト例①）朝９時入港、17 時出港の場合
- スタッフＡ　９時 00 分～17 時 15 分（7 時間 15 分/休憩 12 時～13 時）
- スタッフＢ　８時 45 分～13 時 00 分（4 時間/休憩なし）

（シフト例②）朝７時入港、19 時出港の場合
- スタッフＡ　７時 45 分～12 時 00 分（7 時間 15 分/休憩 12 時～13 時）
- スタッフＢ　８時 00 分～13 時 30 分（５時間半/休憩なし）
- スタッフＣ　13 時 30 分～18 時 00 分（４時間半/休憩なし）

（２）必要な経験・スキル等

①英語：英語での観光案内及び外国人観光客からの相談対応が円滑にできること。

②年齢：18 歳以上

③知識：静岡市の観光案内を行うために十分な知識や経験を有するものとする。ただし、これまでに観光案内等の業務に従事した経験の無いものであっても、研修等を受講させ、必要な知識を習得したものは従事可とする。

④国籍：不問。ただし、①～③に加え、従事するものが外国人の場合は日本語能力検定 N2 以上のものに限る。

（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

②Ｗｉ－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から公開とせずパスワードを設定した回線とすること。

③ＰＣ等：業務に必要なＰＣ・タブレットを併せて２台以上用意すること。

④携帯電話：委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

関係者間で連絡が取れる Slack を用意すること。ワーキングスペースは無料でも構わない。

8　業務内容

（1）クルーズ船観光客への観光案内

クルーズ船観光客に対して、観光地へのアクセス等の情報提供や人気・お勧めの観光地の提案等を行う。また、クルーズ船観光客のニーズや最新情報を踏まえた観光案内ができるよう、常にニーズの見える化や情報収集に努めること。

（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マップなどの管理を行う。在庫が切れた場合は静岡市観光政策課又は（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つこと。

（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。内容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する。

（5）有償ガイドツアーの実証事業

クルーズ船観光客向けに行う市内の観光地ごとの有償ガイドツアー（例：商店街でガイドとお土産等のショッピングを楽しむツアー）の実証事業を 20 回程度実施すること。有償ガイドツアーが目指すのは、ガイドに支払う謝金が観光客や店舗等からの収入で賄われ、取組が自立・自走し、継続していく仕組みを構築することであるが、本業務においては、受託者がガイドに支払う謝金等の一部を負担することを妨げない。また、観光客や店舗等から収入を得る場合は、あらかじめ委託者と協議の上、決定すること。

実証事業を行った際は、参加者及び訪問した施設・店舗へのヒアリング等をもとに、効果検証を行い仕組みの構築に向けた考察を示すこと。

（6）スタンプラリーの実施

クルーズ船観光客の周遊促進を目的に 12 回程度スタンプラリーを実施すること。

委託者は、スタンプラリーに必要な台紙、スタンプ、景品を用意し、受託者はスタンプの設置個所の事業者との連絡調整等をそれぞれ行う。

受託者は、事前にスタンプの設置個所等を委託者と協議の上で決定し、実施後は設置個所の施設にクルーズ船観光客の来訪や消費の状況をヒアリングし、とりまとめ委託者に報告すること。

（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。なおアカウントは既存のものを活用する。

（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）寄港中止の場合の取り扱い

クルーズ船の寄港が中止になった場合の業務や費用は、委託者と受託者で協議の上、決定する。

（２）月次報告書の提出

受託者は、月次報告書を作成し、翌月15日までに提出すること。報告書の内容は委託者と協議とすること。

（３）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。

（４）情報管理及び守秘義務

受託者は、本業務の結果、知りえた個人情報・企業情報等の守秘義務を遵守するとともに、自己の利益のために利用しないこと。

（５）自主事業の実施

受託者が自主事業（この仕様書の業務内容に無い取組）を実施する場合は、委託者へ事前に相談し、許可を得てから実施すること。

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。

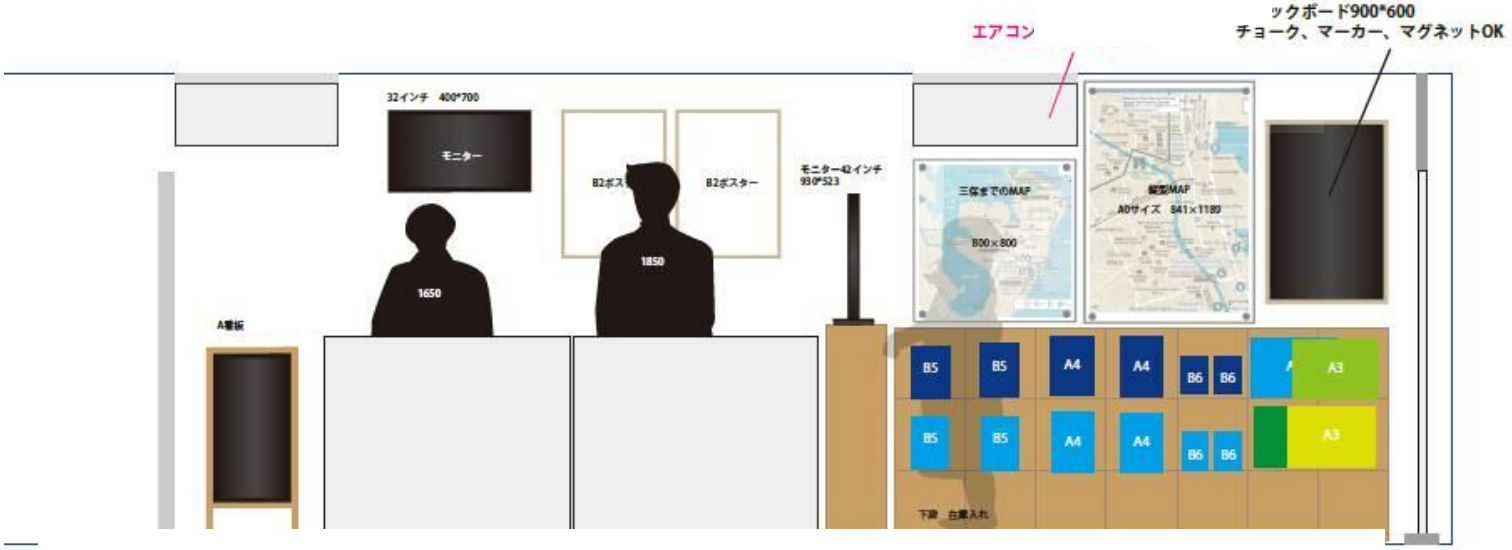
③受託者は、疑義や事故等が発生した場合は、速やかに委託者に報告・協議し、適切な措置を講じること。

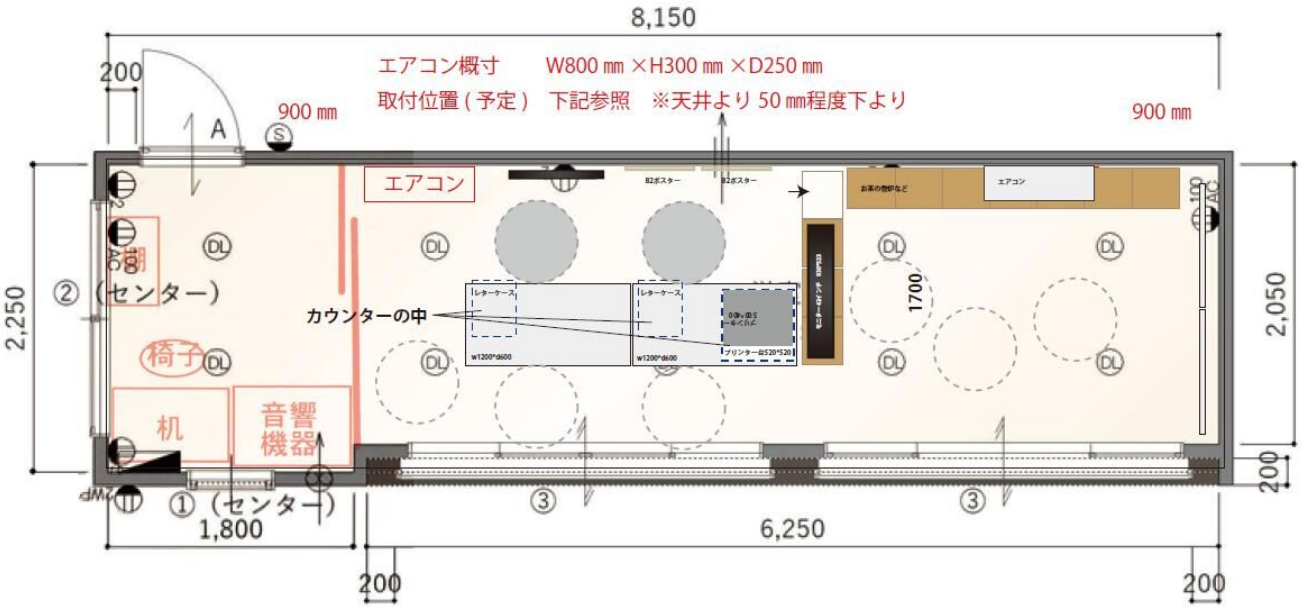
④業務上必要な情報のやり取りは、原則データで行うが、委託者が必要な場合は紙の提供を求めることがある。また、データでのやり取りの際は個々のデータファイルにはパスワードを設定せず、ZIP ファイルにパスワードをつけるか大容量ファイル送信サービスにてパスワードをつけた形で提供すること。

（２）業務の報告

受託者は、業務完了後、本仕様書９（３）に基づく業務完了報告書を書面及びデータ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


エアコン
ックボード900*600
チョーク、マーカー、マグネットOK
32インチ 400*700
モニター
B2ポスター
B2ポスター
モニター42インチ
930*523
三保までのMAP
800×800
静岡MAP
A0サイズ 841×1189
1650
1850
A看板
B5
B5
A4
A4
B6
B6
A3
B5
B5
A4
A4
B6
B6
A3
下段 白黒入れ


8,150
200
900 mm
900 mm
エアコン概寸 W800 mm ×H300 mm ×D250 mm
取付位置（予定） 下記参照 ※天井より 50 mm程度下より
A
S
エアコン
B2ポスター
B2ポスター
エアコン
DL
DL
DL
DL
DL
DL
DL
DL
棚
A3
②（センター）
カウンターの中
レターケース
レターケース
1700
2,250
2,050
椅子
机
音響
機器
①（センター）
③
③
200
1,800
6,250
200
200