

広島港における客船受入事業実施・物販運営管理業務仕様書

1 目的

本業務は、広島港に寄港するクルーズ客船の乗客・クルーの乗下船時の安全・円滑な動線確保、観光案内、物販管理などの受入体制整備を図るものである。

2 委託期間

契約締結日～令和7年3月31日

3 業務内容

(1) 令和6年度（令和6年4月～令和7年3月まで）に広島港五日市ふ頭へ寄港する客船及び宇品外関ふ頭に寄港する70,000GT級を超える客船の受入に関する業務

別紙「委託業務の内容等」に掲げるすべての業務を実施すること。なお対象船舶となる業務スケジュールについては、別紙入港予定資料参照。

(2) 令和7年4月～5月の間に予定されている寄港の準備に関する業務

委託期間中に生じる当該期間の客船受入に必要な業務は、寄港日ごとに「受入計画書」又は「マニュアル」としてその時点の情報により取りまとめること。

4 第三者への対応等

本事業等に関する問い合わせや意見等に対しては、誠実に対応し、紛争等に発展しないよう、最大限努めること。

5 著作物等

本業務の成果を得るために作成した著作物等については、データ（Word、Excel、PowerPoint）により引き渡すこと。

6 県との連絡・調整事項

(1) 業務計画書の提出

契約締結後は、業務開始の2週間前まで又は広島県の指定する日までに、業務計画書又はマニュアルを速やかに提出すること。

(2) 実施報告の作成

業務完了後は、次の事項を記載した実施報告書を速やかに提出すること。

① 状況写真（会場の設営・撤去等に係る状況写真を含む）

② 業務において作成した資料等一式

③ その他の報告事項（関係機関との調整中に発生した案件について）

(3) 次年度の受入計画書の提出（令和7年4～5月分）

令和7年3月31日の委託期間終了日までに、令和7年4～5月に寄港予定の客船について関係機関と事前調整したうえで、受入計画書又はマニュアルを作成し提出すること。

(4) 客船の寄港が追加又は取消となった場合の取扱い

契約締結後において、仕様書で計画していた客船の寄港に追加又は取消等の変更が生じた場合には、広島県の指示により業務を追加又は中止することとし、業務完了時に業務委託料を精算する。

(5) 業務の目的を達成するため、物品調達や臨時の人員配置などが必要となった場合、広島県と協議のうえ調達等の対応をし、委託料支払い時に要した経費の精算を行う。

7 その他の留意事項

(1) 業務の実施に当たっては、広島県及び各関係機関等との連絡調整を十分に図ること。

(2) 事業計画等に、重要な変更が生じる場合には、事前に広島県と協議を行うこと。

(3) 不測の事態が発生した場合においては、速やかに広島県に報告すること。

(4) その他、本契約の範囲内において、この仕様書に記載のない事項については、関係者において協議し、その指示に従うものとする。

(別紙)

委託業務の内容等

1 上屋・クルーズターミナル内設営等業務

(1) 受入マニュアルの作成、配布等

ア 受入マニュアルの作成、配布等（五日市ふ頭及び宇品外貿ふ頭）

本事業全般における関係者用マニュアルとして、次の書類を作成すること。

- ① 寄港概要ペーパー
- ② ふ頭内レイアウト
- ③ 五日市ふ頭1号上屋・宇品外貿ふ頭C I Q棟内レイアウト（C I Q対応）
- ④ 五日市ふ頭2号上屋・宇品外貿ふ頭待合棟内レイアウト
- ⑤ 全体タイムスケジュール（職員・動員配置計画）
- ⑥ シャトルバス時刻表（公共）
- ⑦ ツアー情報一覧表
- ⑧ 港に入場する旅行社のツアーバス場内レイアウト
- ⑨ 旅行社・ツアーバス緊急連絡先一覧表
- ⑩ その他、マニュアル作成にあたり必要な関係連絡先などの書類
- ⑪ 関係者へのマニュアルの配布及び寄港予定（変更を含む）に関するこの連絡

イ 案内サイン類の作成（五日市ふ頭のみ）

寄港する客船ごとに、乗客国籍に合わせた言語（簡体字、繁体字、英語等）による案内サインを作成すること。

- ① シャトルバス案内（公共）サイン
- ② シャトルバス時刻表（公共）サイン
- ③ その他、乗客誘導に必要なサイン類

(2) 賑わい創出等の為の上屋・クルーズターミナル内の業務手配

ア 語学ボランティア通訳の募集・決定、当日運営

英語及び中国語のボランティア通訳者を募集・決定し、集合・解散・配置指示を含めた連絡・調整及び当日の運営管理を行うこと。（必要人数については別途指示する。）

（※語学ボランティアの交通費は広島県が負担する。）

イ 通訳手配（C I Q対応）

通訳事業者の手配、連絡、調整（必要人数については別途指示する。）

（※C I Q通訳の交通費は広島県が負担する。）

ウ 出迎え（見送り）アトラクションの決定、当日運営

客船の寄港を歓迎する出迎え（見送り）アトラクションを決定し、事前調整、当日の運営・管理を行うこと。（※ボランティア団体等の交通費は広島県が負担する。）

エ 交流・体験ブースのレイアウト調整

広島県及び広島市等の企画に基づき、交流・体験ブースの上屋内レイアウトを調整・決定すること。

オ 船内見学会に係る当日受付（船内見学会を実施する場合に限る。）

船内見学会を実施する際は、当日参加者の受付を行うこと。

カ 観光案内ブースへのパンフレット配置等

観光案内ブース（上屋内・五日市駅前）に設置する各種観光案内パンフレット類（乗客国籍に合わせた言語版）の搬入、設置を行うこと。また、パンフレット類の在庫が少なくなった場合は補充すること。

キ ステージイベント会場設営（五日市ふ頭で1回予定、ステージイベントを実施する場合に限る。）

広島県及び広島市等の企画に基づき、ステージイベントに必要な会場を設営すること。

(3) 交通対策に関する業務（五日市ふ頭及び宇品外貿ふ頭）

ア 公共シャトルバスの運行計画

「広島港客船誘致・おもてなし委員会」が費用負担するシャトルバス（以下「公共シャトルバ

ス」という。)について、寄港する客船の乗客・クルーの人数に応じたバスの台数・便数を検討のうえ必要台数を手配し、時刻表(チラシ)を作成し、上屋及びクルーズターミナル内にて配布、提示、案内すること。

イ 民間シャトルバスの運行計画

民間企業の運行するシャトルバス(以下「民間シャトルバス」という。)については、運行事業者の情報を県が提示するので、対象のバス会社に対して事前に運行ダイヤを確認・調整し、時刻表を入手すること。

ウ 五日市ふ頭における関係者駐車場に入出庫する車両の台数管理

あらかじめ、関係者駐車場を利用する車両を照会し、関係車両名簿を作成するとともに、入場証を発行し、車両台数の名簿管理をすること。(関係者の照会先は、別途指示する。)

(4) オプションツアー関連業務(五日市ふ頭及び宇品外貿ふ頭)

ア 寄港日ごとにオプションツアー取扱いの旅行社及びランドオペレーターの情報を県が提示するので、対象社にツアー行程とツアーバスの台数(可能であれば参加予定人数も含む)等の情報を聞取の上、「ツアー情報一覧表」と「ツアーバス場内レイアウト」を作成すること。

イ 作成した「ツアー情報一覧表」と「ツアーバス場内レイアウト」を必要に応じておもてなし委員会関係団体、税関、船舶代理店等に確認・取りまとめの後、1(1)の受入マニュアルとして広島県に事前に連絡すること。

ウ 港に入場する旅行社、関係機関等へ受入マニュアルを必要に応じ送付すること。

エ オプションツアー取扱いの旅行社等の緊急連絡先を確認し、一覧表を作成して、必要に応じ税関・船舶代理店へ事前に連絡すること。

(5) 当日の運営体制の確保(五日市ふ頭及び宇品外貿ふ頭)

当日、上屋及びクルーズターミナル内の会場設営等の運営・管理を行うため、最低限、次の人員を確保すること。

ア 事務局本部1名(本部補助)

(緊急対応、関係者との連絡・調整、ボランティア交通費支払、総合案内、上屋及びクルーズターミナルの開閉)

イ C I Q・観光案内ブース(ふ頭内外)対応3名(ボランティア指示、入管補助)

ウ 船内見学会受付、アトラクション対応2名(打合せ、搬入・撤収指示、交通費支払)

エ ふ頭内一般開放時における対応(五日市ふ頭で1回予定、ふ頭内一般開放実施時に限る。場内バス・タクシー乗り場付近での乗降案内、五日市駅側のバス停での乗降案内、賠償責任保険への加入)

(6) その他

令和6年度の業務開始にあたっては、前年度までの業務状況や当年度の計画について、前年度の受注業者と調整を図ること。

2 上屋・クルーズターミナル内清掃等業務(五日市ふ頭及び宇品外貿ふ頭)

(1) 五日市ふ頭上屋及び宇品外貿ふ頭クルーズターミナルトイレ清掃

適宜広島県と協議しながら実施する。ただしC I Qなしの場合は使用する建物のみでよい。

(2) 上屋及びクルーズターミナル清掃

建物の出入口、柱、壁、床、建物周辺等の清掃を行う。

ほこり、昆虫の死骸、クモの巣、鳥のフン、床や建物周辺のごみなどがあるので清掃する。

前回のクルーズ客船入港から期間が開いた場合、上記による汚れがひどくなるので留意する。

(3) ごみの廃棄

クルーズ客船の受入に係りごみが発生するので適正に廃棄処理すること。

3 ふ頭内（上屋外）設営等業務（五日市ふ頭のみ）

次の（１）～（５）の作業を寄港日前日までに完了させること。なお、作業にあたっては、ふ頭で荷役をする事業者と調整を行い実施すること。

クルーズ客船の出航後に、ふ頭で荷役をする事業者と調整の上、設置物を撤去し原状に復すること。

（１）単管バリケード

別紙の見取図類を参照して設置する。

（２）プラフェンス

別紙の見取図類を参照して設置する。

（３）移動式通路

ア C I Q検査あり

別紙の見取図類を参照して設置する。

イ C I Q検査なし

別紙の見取図類を参照して設置する。

（４）カラーコーン及びバー

別紙の見取図類を参照して設置する。SOLAS ラインをチェックを受けることなく人が出入りすることのないよう、フェンスや通路の境目等をカラーコーン及びバーでふさぐ。

（５）テント

別紙の見取図類を参照して設置する。

4 五日市駅前設営等業務（五日市ふ頭のみ）

五日市駅南口の歩道上に、別紙の見取図類を参照して観光案内用のテント１基、カラーコーン及びバーを設置する。また必要に応じ周辺に案内表示等を設置する。

クルーズ客船の出航に合わせ、テント、カラーコーン等を撤去し原状に復すること。

5 道路等へのスタッフ配置（五日市ふ頭及び宇品外貿ふ頭）

（１）五日市ふ頭

ア 一般見学なし

① 五日市ふ頭入口第２ゲート（広島はつかいち大橋東詰交差点からふ頭側に伸びる臨港道路の突き当りのゲート）周辺に別紙の見取図類を参照してスタッフ３名程度を配置し、２時間程度おきに臨港道路廿日市草津線以南の道路を巡回する。

② 五日市駅前の歩道上にスタッフ５名程度を配置し、シャトルバスの乗降案内等を行う。

イ 一般見学あり

① ふ頭内は通常時は関係者以外立入禁止であるが、クルーズ客船の寄港時にふ頭内の見学を実施する場合は、別紙のふ頭一般開放スタッフ配置図を基本としてスタッフを配置する。一般見学は年度内に１回程度実施することとし、実施する時期は県が別途指定する。

② 五日市駅前の歩道上にスタッフ５名程度を配置し、バスの乗降案内等を行う。

（２）宇品外貿ふ頭

広島県庁北側の歩道上にスタッフ２名程度を配置し、シャトルバスの乗降案内等を行う。

6 案内表示関係業務（五日市ふ頭のみ）

（１）道路標示柱付属案内板の設置

臨港道路廿日市草津線周辺の道路標示柱に、クルーズ客船関係の表示板が８基あるので、入港日に関する表示を１週間程度前に設置するとともに、他の表示をクルーズ客船入港日に適切に設置する。

クルーズ客船出航に合わせ、設置したものを撤収し原状に復すること。

（２）立看板の設置

臨港道路廿日市草津線の周辺に、県と協議の上、一般車両に注意を促す立看板を設置すること。クルーズ客船出航に合わせ、設置したものを撤収し原状に復すること。

※設置物については、強風等により位置、状態が変わり通行者等に被害や迷惑が生じないように配慮し、問題が生じた場合は当初設置した状態に復し、補強するなど直ちに適切な対応をすること。

7 物販の運営管理業務（五日市ふ頭及び宇品外貿ふ頭）

（1）出店者の募集・決定

ア 出店者の募集

物販・飲食店業者（以下「出店者」という。）の募集に際しては、県と協議の上、ホームページ等によって物販・飲食店業者を募集することができる。

イ 出店者の選定

- ・ 出店申込書に記載の販売品目の確認・調整
- ・ レイアウト案作成～決定
- ・ 上記レイアウトと電源の位置に沿った電源計画の作成
- ・ 県及び関係者との調整
- ・ 出店者決定

ウ 応募者に対する選考結果の通知及び情報提供

応募者に対して選考結果を通知するとともに、出店決定者については、選考結果と併せて、次の資料を送付すること。

- ・ 搬入及び搬出時間のお知らせ
- ・ レイアウトを含む受入マニュアル
- ・ （五日市ふ頭のみ）許可番号を記した車両通行許可証（ふ頭内に駐車する車両毎）

※あらかじめ、許可番号、申請者、車両番号及び緊急連絡先を明記した受付簿を作成の上、車両通行許可証を発行すること。

エ その他

県から寄港予定の変更等（寄港の取消し、寄港時間の変更）が生じた旨の連絡を受けた場合には出店者へ連絡すること。

（2）出店当日までの準備等

ア 広島県産品の紹介、アピール

出店スペースの店頭で顧客に掲示する各出店者の販売品目に係る説明書を必要に応じ作成すること。作成する場合は以下に留意すること。

- ① 多言語対応に配慮すること。
- ② 広島県産品等の販売品の特徴を説明した内容であること。
- ③ A4版で作成された説明書を、カードケースに挿入した上、店頭で掲示することを想定していること。

イ 新規出店者に対する現地説明会（必要に応じて行うこと）

ウ 出店承諾書の発行

寄港日の1か月前までに、酒類（日本酒やワイン、ビールなど）を販売する出店者に対して、「出店承諾書」を発行すること。

※出店者はこの承諾書を添付し各自で、税務署へ酒類販売の許可申請手続きを行う。

エ 出店に伴う官公署への許可申請・届出（調理の有無、年間の合計日数等により手続きが異なるので注意すること）

- ① 消防署（五日市ふ頭：広島市佐伯消防署予防課、宇品外貿ふ頭：広島市南消防署予防課）
「火気使用計画」を添付した「露店等の開設届出書」及び「喫煙等承認申請書」を提出すること。
- ② 保健所（広島市保健所食品指導課）
「営業開始届」を提出すること。

オ 搬入立会等

① 調理及び一般見学の実施日（五日市ふ頭にて年1回程度）における対応について

・ 出店日の前々日までを目安に次の対応を行うこと。

- （飲食及び出店スペース）の清掃

- 場見り

出店日のおおむね2日前に、場内において出店者の位置をあらかじめテープで目印をつけておくこと。

- 配線

電源から使用機器までの距離がある場合は、受託者に貸与のドラムリール等を使用し、電源から使用機器までの配線を適切に行うこと。

乗客乗員、一般見学の動線の床面に配線を行う場合は、養生を施すこと。

その費用は受託者の負担とする。

- 机・配置

飲食スペースに座って飲食できる様、机や椅子を配置すること。

・ 出店日の前日又は当日に次の対応を行うこと。

- 搬入立会

レイアウトに沿った出店スペースの設営を行うよう、出店者に促すこと。

- ウォーターサーバーの準備

食器器具類の洗浄用、手指の洗浄用とするため、ウォーターサーバー8Lタイプとそれに対応のウォーターラックをそれぞれ少なくとも2本ずつ用意すること。

また、ウォーターサーバーの設置に伴い、その下に排水を貯水するため県から貸与のバケツ2個を用意し備え付けること。（但し、調理及び一般見学実施日のみ）

② ①以外の場合の対応について

- ・ 上記①の各項目のうち、「ウォーターサーバーの準備」以外の対応を前日又は当日に実施すること。

（3）物販運営管理

ア 販売時間

県と協議して販売時間を決定し、事前に出店者に周知すること。

イ 適正な人員配置

現場を管理・監督する者など業務の履行に必要な適正な人員を配置すること。

ウ 飲食スペースの環境整備・ゴミの処分

ゴミ対策、環境配慮及び清掃を行うこと。特に利用者に不快感を与えないよう整理整頓に配慮すること。また、会場内で発生したゴミは、受託者が分別・処分すること。

エ 電気代の請求

出店者毎に使用する電気機器の電気量から電気代を算定し出店者に請求すること。

オ 搬出

出店者の搬出の立会を行うこと。

なお、五日市ふ頭においては、クルーズ客船の受入以外の他者の上屋利用がある前日までに、飲食スペースにおける机及び椅子等を撤去・清掃し、他者の利用に支障のないようにすること。

（4）出店後の対応

- ア 1回の寄港ごとに、出店者に対してアンケートを実施し、売り上げ報告等を求め、取りまとめたものを県にメールで送付すること。

8 その他留意事項

- (1) 関係様式については、あらかじめ県がデータで提供する。
- (2) 業務スケジュールについては、別紙入港予定資料参照のこと。ただし天候の状況等により変更となる場合がある。
- (3) 上屋及びクルーズターミナル内設備の維持管理、修繕、交換及びメンテナンス等は、原則として広島県が行う。但し、受託者等の責めに帰すべき事由により、修繕及び交換等が必要となった場合は、その費用については受託者等の負担とする。
- (4) 受託者は不測の事故等に備え必要な各種損害保険契約に加入すること。
- (5) 受託者は、責任者及び副責任者を配置し、所掌事務を明らかにすること。
- (6) 本業務により得られた成果は、原則として広島県に帰属する。
ただし、受託者が従前より有する著作物あるいは第三者の著作物については、受託者あるいは、第三者に帰属するものとする。
- (7) 受託者は、本業務の実施のために必要な受託者が従前より有する著作権あるいは第三者の著作権については、当該著作権の利用に当たり、支障のないよう適切な措置を講じなければならない。また、何らかの著作権に係る問題等が生じた場合、受託者の責任により対処するものとする。
- (8) 受託者は、業務実施過程で疑義が生じた場合は、速やかに広島県に報告し協議を行い、その指示を受けること。
- (9) 受託者は委託業務上発生した障害や事故については、大小にかかわらず広島県に報告し指示を仰ぐとともに、早急に対応を行うものとする。
- (10) 客船の寄港が追加又は取消しとなった場合の取扱いについて、仕様書で計画していた客船の寄港に追加又は取消の変更が生じた場合には、広島県の指示により業務を追加又は中止等することとし、業務完了時に業務委託料を一括して精算する。
- (11) 秘密の保持について次のとおりとする。
 - ア 本業務に関し、受託者から広島県に提出された提案書等は、本業務における契約予定者の選定以外の目的で使用しない。
 - イ 本業務に関し、受託者が広島県から受領又は閲覧した資料等は、広島県の実情なく公表又は使用してはならない。
 - ウ 受託者は、本業務で知り得た広島県及び事業者等の業務上の秘密を保持しなければならない。
- (12) 個人情報の保護について次のとおりとする。
受託者は、本業務（再委託した場合を含む。）を履行する上で、個人情報を扱う場合は、広島県個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年広島県条例第33号）を遵守しなければならない。
- (13) 再委託等の制限について次のとおりとする。
受託者は、監理業務を除く本業務の一部を第三者に委託することができる。その場合は、再委託先ごとに業務の内容、再委託先の概要及びその体制について、事前に県に文書を持って協議し、承認を得なければならない。
- (14) その他
 - ア 特別の事情が生じた場合は、協議の上、委託条件等を変更できるものとする。
 - イ 受託者は、業務実施に当たり、関係法令を順守し、常に適切なる管理を行わなければならない。
 - ウ 業務の実施にあたっては広島県の指示に従い、現場で急きよ発生した作業に必要な対応をするほか、契約書に定めのない事項については適宜広島県と協議しながら業務を行うこと。

- ・五日市ふ頭2号上屋平面図
- ・宇品外貿ふ頭待合棟平面図
- ・五日市ふ頭2号上屋電源系統図
- ・宇品外貿ふ頭待合棟電気系統図
- ・寄港スケジュール
- ・業務スケジュール
- ・「臨時店舗での営業、地域活動等での食品の提供について」（広島市保健所食品指導課）
- ・「ガスコンロを使用する場合の留意事項」（広島市消防局）
- ・レイアウト参考図面