

広島港における客船受入業務仕様書

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8年3月31日

3 業務内容

- (1) 令和7年度（令和7年4月～令和8年3月まで）に広島港に寄港す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8年4月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

本業務の成果品の所有権は、受託者が県に当該成果品を引き渡した時点をもって受託者から県へ移転するものとし、作成されたデザイン・写真等（データ（Word、Excel、PowerPoint）により県へ提出）すべての著作物（著作権法第27条及び第28条に規定する権利を含む）は県に譲渡すること。

6 県との連絡・調整事項

- (1) マニュアル等の提出
契約締結後は、各寄港日の1か月前まで又は県の指定する日までに、マニュアルを作成し速やかに提出すること。
- (2) 実施報告の作成
各寄港受入業務完了後は、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) 次年度のマニュアル等の提出（令和8年4月分）
令和8年3月31日の委託期間終了日までに、令和8年4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、マニュアルと寄港概要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、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、県と協議のうえ調達等の対応をし、委託料支払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、県及び各関係機関等との連絡調整を十分に図ること。
- (2) 客船受入業務の実施にあたり、重要な変更が生じる場合には、事前に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、受託者と県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 受入マニュアル及び、受入に係る準備物の作成について

(1) 受入マニュアルの作成、配布等

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 埠頭内レイアウト
- ③ 五日市埠頭1号上屋内・宇品外貿埠頭「広島港クルーズターミナル（以下「クルーズターミナル」という。）」C I Q棟内レイアウト（C I Q対応の寄港日のみ）
- ④ 五日市埠頭2号上屋内・宇品外貿埠頭クルーズターミナル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
- 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・ツアーバス等緊急連絡先一覧表
- 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配布（別紙「マニュアル配布先」）及び寄港予定（変更を含む）に関する連絡

なお、②③⑧のレイアウトに係る関係者との調整は県が行い、受託者は県が調整後に指示した内容をマニュアルへ反映し作成・配布すること。

(2) 案内サイン類の作成

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し、乗客の人数に合わせて必要数掲示物を準備すること。

- ① シャトルバス案内サイン（バス乗降場所案内用）
- ② シャトルバス時刻表サイン（A3サイズ掲示用20枚程度うち3枚はラミネート）
- ③ その他、乗客誘導に必要なサイン類（観光案内、タクシー乗り場、両替、C I Q誘導用、立入禁止サイン等それぞれ5枚程度準備）

(3) 配布用資料の準備

- ① 作成した寄港概要を、クルーズターミナルの一般来場者配布用として印刷すること（A4サイズで30～50枚程度準備）。
- ② 作成した時刻表を乗客・クルーへの配布用に印刷すること（A4用紙4upで印刷し、裁断したものを50～400枚程度（客船の規模により変動））

2 客船受入れに係る事前業務

(1) 外国語ボランティアの募集・決定、決定の通知連絡

英語及び中国語のボランティア通訳者を募集・決定し、集合場所及び時間の指定、交通費（※）の交付に向けた準備、配置指示（シフト作成）を含めた連絡・調整を行うこと。募集方法については、県と協議の上、決定すること（必要人数については別途指示する。）。

※外国語ボランティアの交通費1,500円は「広島港客船誘致・おもてなし委員会（以下「委員会」という）」が負担する。

(2) 交通対策に関する業務

ア シャトルバスの運行計画

委員会が別途提示する経費を参考に、シャトルバス運行事業者を選定すること。また、寄港する客船の乗客・クルーの人数に応じた車種のバス（1台/1寄港）を手配し、運行事業者と調整して運行ダイヤ（時刻表）を作成すること。

イ 船側手配のシャトルバスの運行計画

船側が手配するシャトルバス（以下「船手配シャトルバス」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、対象の運行事業者に対して事前に運行ダイヤを確認・調整し、時刻表等の情報を入手すること。

ウ 宇品外貿埠頭における関係者駐車場に入出庫する車両の台数管理等

寄港日の3日前までに、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、車両台数の名簿管理、車両名簿掲載者への当日の出入口・停車位置の通知（寄港日の前日の正午までに）をすること。（関係者の照会先は、別途指示する。）

(3) オプショナルツアー関連業務

県の指示の下、寄港日ごとにオプショナルツアーの「ツアー情報一覧表」、「ツアーバス場内レイアウト」、オプショナルツアー取扱事業者等の「緊急連絡先一覧表」を作成し、必要に応じて税関、船舶代理店等に確認した上で、1(1)の受入マニュアルとして県に事前に提出すること。

(4) 埠頭、上屋及びクルーズターミナル内の設営

県の指示の下、1(1)②③④のレイアウト図を作成し、それに従い、各埠頭、五日市上屋内(1号・2号)、クルーズターミナル(待合棟・CIQ棟)の設営を行うこと。

(5) CIQ審査場内の配置要員の名簿作成

出入国審査を伴う寄港については、CIQ審査場内に配置する誘導員を受託者において確保し、氏名、生年月日を記載した名簿を作成の上、寄港日の3日前(土日祝日を除く)までに県へ提出すること。

(6) クルーズターミナル待合棟・五日市2号上屋(観光案内ブース等)へのパンフレット設置等

クルーズターミナル待合棟・五日市2号上屋内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寄港前に補充すること。

(7) 出迎え(見送り)アトラクションの決定

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、集合場所及び、時間の調整・連絡、謝礼の交付に向けた準備を行うこと。

(※アトラクション団体等の謝礼・交通費は委員会が負担する。)

(8) 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・体験ブースの五日市上屋内及び、クルーズターミナル内のレイアウトを調整・決定すること。

(9) ステージイベント会場設営(年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。

(10) マニュアルの事前配布

県の指示の下、関係者(関係機関、外国語ボランティア、旅行会社等)に応じたマニュアルを事前に配布すること。

3 客船受入れ当日に係る業務

(1) 当日の運営体制の人員確保

当日の運営・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(クルーズターミナル待合棟・五日市2号上屋内の本部へ配置)

総合案内、県・関係者との連絡・調整、外国語ボランティア管理(交通費支払い・領収書管理含む)、緊急対応、クルーズターミナル(屋上デッキ含む)・五日市上屋の開閉

イ シャトルバス乗り場(埠頭内外の観光案内ブース含む)の設営及び撤去

国旗・県旗・国際信号旗の掲揚・降納(旗は県が準備する。) 2名

ウ オプショナルツアーに係る管理 1名

岸壁内におけるツアーバスの配置確認、ツアー取扱事業者との調整

エ CIQ審査場内配置要員 5名(出入国審査がある客船寄港日に限る。)

乗客のCIQ審査場内及び審査場周辺における誘導

オ 出迎え(見送り)アトラクション対応 1名(アトラクションを実施する場合に限る。)

当日の運営・管理(打合せ、搬入・撤収指示、交通費支払・領収書管理)

カ 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。)

当日参加者の受付・案内を行うこと。

キ 埠頭一般開放時における対応(年1回程度想定、埠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、シャトルバスのバス停での乗降案内、賠償責任保険への加入

(2) 宇品波止場公園の車止めの開閉

ア 客船入港1時間前に、クルーズ関係車両(ツアーバス・シャトルバス・タクシー)が県の指定

する場所へ入れるように、宇品波止場公園の車止めを解除すること。

イ 客船出港時（タラップが船に戻されたタイミング）は速やかに宇品波止場公園の車止めを設置すること。

なお、開閉については、一般車両がクルーズターミナル施設内及び岸壁内へ侵入しないよう、当日車止め周辺に配置の警備員と連携し実施すること。

(3) クルーズターミナル・五日市上屋の開閉

受託者は、客船寄港当日または、前日にクルーズターミナル・五日市上屋の鍵を県の手続きを経て受け取り、事前に県と決定したクルーズターミナル開館時間の最低1時間前から準備を開始し、受入れ体制を整えること。また、出港時間後は速やかに施錠を行い、県にクルーズターミナルの鍵を返却すること。

(4) シャトルバス乗り場（埠頭内外の観光案内ブース含む）の設営及び撤去

ア シャトルバス乗り場の設営については、1（1）のマニュアルで決定したレイアウトにより、客船寄港時間の1時間前を目途に県が指定する場所へシャトルバス案内・時刻表のサイン、ライナーパーテーション、カラーコーン・テント等必要な資材を設営すること。

イ シャトルバス乗り場においては、適宜、時刻表等の補充を行うこと。

ウ 埠頭外のシャトルバス乗り場においては、テント1張り（五日市駅のみ）と机・椅子を必要数設営し、観光案内等に必要なものを準備すること。また、スタッフ1～3名程度を配置し、外国語ボランティアへの指示、混雑対応、シャトルバスの乗降案内、観光案内等を行うこと。

エ 撤去についてはシャトルバス最終便の発着後、速やかに撤去、原状回復をすること。

(5) 国旗・県旗・国際信号旗の掲揚と降納（宇品外貿埠頭の場合）

客船入港時間の1時間前を目途に、県が準備した日本国旗・県旗・国際信号旗を掲揚すること。また、降納は客船の離岸後、クルーズターミナルの施錠をするタイミングで行うこと。

(6) 外国語ボランティアの運営管理

事前に募集・決定した外国語ボランティアの出欠確認を行い、当日の配置先・拘束時間の確認、業務内容を説明の上、委員会で準備した交通費を支払い、領収書の受取・管理を確実にすること。

また、当日、外国語ボランティアの都合により、拘束時間や配置先の変更希望があった場合は、受託者の責任において現場で調整し運営すること。

(7) アトラクションの対応

事前に決定したアトラクション団体等に対し、集合場所への誘導、開始時間の案内、委員会で準備した交通費を支払い、領収書の受取・管理を確実にすること。

(8) 道路等へのスタッフ配置（五日市埠頭の場合）

ア 一般開放なしの場合

五日市埠頭入口第2ゲート（広島はつかいち大橋東詰交差点から埠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数名を配置し、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。

イ 一般開放ありの場合（一般開放を実施する場合、時期は県が別途指定する。）

埠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埠頭内の見学を実施する場合は、別紙の埠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。

4 清掃等業務

(1) トイレ清掃・トイレ用品の補充

客船寄港日ごとに入港前（乗客・クルーの下船前）と出港後（乗客・クルーの大半が帰船後）に行うこと。ただし、クルーズターミナルC I Q棟・五日市1号上屋の利用が無い場合は使用する建物のみとする。トイレ用品の補充に必要な物品については、委員会が別途準備する。

(2) クルーズターミナル・五日市上屋の清掃

客船寄港日ごとに入港前と出港後に、建物内、建物の出入口、柱、壁、床、建物周辺等の清掃を行うこと（埃、昆虫の死骸、クモの巣、鳥のフン、散乱した砂利、落ち葉、床や建物周辺に放置されたごみなどの清掃）。

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

(3) ごみの廃棄

客船受入業務に際し発生したごみは、客船寄港日毎に受託者により適正に廃棄処理すること。

5 客船受入れ後に係る業務

上記3に掲げる業務終了後は、県が別途指示する場合を除き、速やかに原状回復すること。ただし、客船の出港時間が夜間となる場合や、やむを得ない理由により県が承認した場合には、単管バリケード、プラフェンス、移動式通路の翌日撤去を認めるものとする。

6 案内表示関係業務（五日市埠頭のみ）

（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こと。また、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

必要に応じて、県と協議の上、臨港道路廿日市草津線の周辺に、一般車両に注意を促す立看板を設置すること。また、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（五日市埠頭及び宇品外貿埠頭）

（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（詳細は、委員会が別途作成する物販出店要綱を参照のこと）

- ・ 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
- ・ 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
- ・ 出店者の決定

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
- ・ （五日市埠頭のみ）許可番号を記した車両通行許可証（埠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、アピールに用いるPR商材の作成（必要に応じて行うこと）

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て作成すること。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、ラミネート加工するなど、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（五日市埠頭：広島市佐伯消防署予防課、宇品外貿埠頭：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 出店における対応
出店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
 - ・ 必要に応じて、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。
 - ・ 電源から使用機器までの距離がある場合は、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。また、乗客乗員等の動線上の床面に配線を行う場合は、養生を施すこと。なお、その費用は受託者の負担とする。
 - ・ 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。
 - ・ 搬入に立ち会い、レイアウトに沿った出店スペースの設営を行うよう、出店者に指示すること。
- ② 調理及び埠頭一般開放の実施日（年1回程度を想定）における対応
上記①の各項目に加え、次の対応を実施すること。
 - ・ 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。

(3) 物販運営管理

ア 販売時間

事前に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適宜行うこと。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 搬出

出店者の搬出の立会を行うこと。

なお、五日市埠頭においては、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

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) 入港スケジュールについては、別紙「入港予定スケジュール」を参照のこと。ただし、天候の状況等により変更となる場合がある。
- (3) クルーズターミナル及び五日市上屋内設備の維持管理、修繕、交換及びメンテナンス等は、原則として県が行う。ただし、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り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、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、受託者が県から受領又は閲覧した資料等は、県の了解無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、県個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年県条例第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、事前に県に文書を以って協議し、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県の指示に従い、現場で急遽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県と協議の上、業務を行うこと。