

# 函館クルーズターミナル 管理業務処理要領

# 目 次

I	目的, 責務および処理方法	
1.	目的	3
2.	指定管理者の責務	3
3.	処理方法	3
II	管理に関する基準	
1.	施設の概要	4
2.	供用期間	4
3.	供用時間	4
4.	使用料	4
III	管理業務の範囲	
1.	函館クルーズターミナルの使用または占用等の許可および規制に関すること	5
2.	函館クルーズターミナルおよび付属施設の維持管理に関すること	5
	ア 空調・照明等の設備の運転操作	
	イ 消耗品の補充, 交換等	
	ウ 消防用設備	
	エ 自家用電気工作物の保守点検	
	オ ガスヒートポンプの保守点検	
	カ 施設内清掃	
	キ ごみ処理	
	ク 巡回警備	
	ケ 駐車場管理	
	コ 除雪業務	
	サ 施設・設備の修繕	
	シ 施設の利用・調整に関すること	
3.	クルーズ客船受入に関すること (その他市長が定める業務)	6
	ア 入出港に係る管理運営業務	
	イ 乗客等及び一般市民等へのサービス提供に関する業務	
	ウ 出入国・SOLAS制限区域の保安・安全管理・緊急時対応に関する業務	
	エ 寄港実績等の記録	
4.	クルーズ客船誘致に関すること (その他市長が定める業務)	8
	ア クルーズ客船誘致に係るポートセールス	
5.	その他 (その他市長が定める業務)	8
	ア 防火管理	
	イ 災害・事故等の緊急時対応	
	ウ 公金事務に関すること	
	エ 各種報告書等に関すること	
	オ 利用者アンケートの実施	
	カ 管理業務の評価	
IV	職員体制	
1	職員体制	10
	ア 管理責任者 (施設長)	

イ 担当者

- 別紙 1 函館クルーズターミナル図面
- 別紙 2 清掃業務内訳書
- 別紙 3 函館港クルーズ客船受入れ業務マニュアル
- 別紙 4 警備報告書

## I 目的、責務および処理方法

---

### 1. 目的

この業務処理要領は、函館クルーズターミナルの管理に関し、管理業務の細目について定めることを目的とする。

### 2. 指定管理者の責務

指定管理者は、法その他の関係法令および条例その他の関係規定ならびに協定書、業務処理要領等の定めるところに従い信義に沿って誠実にこれを履行し、函館クルーズターミナルが円滑に運営されるように管理しなければならない。

### 3. 処理方法

ア 指定管理者は、函館クルーズターミナルの設置目的を効果的に達成するため、要領に従い、善良な管理者の注意をもって、管理業務を処理しなければならない。

イ 指定管理者は、要領に定める方法以外の方法により管理業務を処理することが必要であると認めるとき、または管理業務に付随して処理することが必要であると認める業務があるときは、直ちに市のその旨を報告し、市の指示に従うものとする。

ウ 指定管理者は、要領に定めのない細部の事項を処理するにあたっては、市の指示を受けるものとする

## Ⅱ 管理に関する基準

### 1. 施設の概要

- ① 名称 函館クルーズターミナル
- ② 所在地 函館市若松町12番19号
- ③ 建物構造 鉄骨造平屋
- ④ 敷地面積 5,102.02㎡
- ⑤ 建物延面積 1,234.00㎡
- ⑥ 施設の内容 C I Qホール, 待合所ロビー, 観光案内所, 事務室, 物品庫, トイレ(男子・女子トイレ2か所, 多目的トイレ2か所), 授乳室, 健康相談室, 口頭審理室, 税関二次検査室, 駐車場

※ 施設の詳細は別紙1「函館クルーズターミナル図面」を参照

### 2. 供用期間

原則1月1日から12月31日まで(通年)

### 3. 供用時間

午前0時から午後12時まで(24時間)

※クルーズ船受入に支障を来さない体制としますが, 上記供用期間および時間中, 職員が常駐しなければならないものではありません。

### 4. 使用料

当該施設は, 利用料金制を導入していませんので, 使用料は市の歳入となります。

区 分	料 金
外航船舶以外の船舶	入港時の旅客1人あたり 330円
外航船舶	入港時の旅客1人あたり 600円

※ただし, 入港時において当該船舶に旅客が乗船していない場合であって, 出港時において当該船舶に旅客が乗船している場合は, 出港時の旅客数に上記料金を乗じて得た額とする。

### Ⅲ 管理業務の範囲および具体的内容

管理業務の範囲および具体的内容は、次に掲げるとおりとする。

#### 1. 函館クルーズターミナルの使用または占用等の許可および規制に関すること

項目	頻度	業務内容
使用許可申請の受理および許可	随時	(1) 使用許可申請および許可 ・ 入港前手続の受理をもって、使用許可書を交付すること。  (2) 使用の不許可 ・ 秩序もしくは風紀を乱し、または他人に迷惑を及ぼすおそれがあると認められるとき、建物、附属設備等を損傷し、汚損し、または消滅するおそれがあると認められるとき、その他管理上支障があると認められるときは使用(変更)不許可決定通知書を交付し、使用を許可しないこと。  (3) 許可事項の変更 ・ 許可を受けた事項に変更が生じた場合、利用者から変更許可申請書の提出を受け、許可する場合は変更許可書を交付し、許可しない場合には使用(変更)不許可決定通知書を交付すること。
使用の制限等	随時	・ 使用者が条例またはこれに基づく規則に違反したとき等は、使用の許可を取消し、または使用を停止し、もしくは使用の条件を変更することができる。

#### 2. 函館クルーズターミナルおよび付属施設の維持管理に関すること

##### ア 空調・照明等の設備の運転操作

函館クルーズターミナルの共用部分の空調及び照明等の設備は、利用の快適さを確保しつつ、季節、天候、利用者数、利用時間等を勘案した運転調整等により、環境負荷の低減に努めること。

##### イ 消耗品の補充、交換等

函館クルーズターミナル内の設備等に付属する消耗品等は、適宜補充又は交換を実施すること。

##### ウ 消防用設備

消防法 第17条の3の3(消防用設備等の点検及び報告)に基づき実施すること。

##### エ 自家用電気工作物の保守点検

電気事業法第42条(保安規程)および第43条(電気主任技術者)に基づき実施すること。

##### オ ガスヒートポンプの保守点検

ガスヒートポンプの点検は、3か年に一度実施すること。

(令和9年度および令和12年度予定)

##### カ 施設内清掃

別紙2「清掃業務内訳書」に基づき実施すること。

#### キ ごみ処理

ごみが散乱している場合、ポリ袋を用いて収集し、指定の箇所に据え置くとともに、収集・運搬業者と契約を締結し、指定管理者の責任と負担において処理すること。

#### ク 巡回警備

毎日朝5時および午後9時を目途として巡回警備を実施し、警備報告書等に警備状況の記録を残すこと。なお、緊急の場合は直ちに市へ連絡を行うものとする。

#### ケ 駐車場管理

駐車場設備の維持管理、効率的で安全な運営、利用者および関係者以外の不正な駐車防止等を行うこと。

#### コ 除雪業務

冬期にクルーズ船が入港する場合、利用に支障がないよう適宜除雪等を行い、利用者の安全を確保すること。

#### サ 施設・設備の修繕

- ・不具合の発見または故障等の発生により、利用者等の安全性が確保できない場合は、直ちに立入禁止等の必要な措置を講じること。
- ・不具合等を発見した際は、当該箇所を記録（写真撮影等）し、書面により速やかに市に報告するとともに、機能維持に向けた対策を協議すること。
- ・管理業務に関するリスク分担に基づき、指定管理者において修繕を行った場合は、当該箇所を記録（写真撮影等）し、書面により市に報告すること。
- ・施設の大規模修繕、改造等については、市が予算の範囲内において実施する。

#### シ 施設の利用・調整に関すること

函館クルーズターミナルの管理業務および自主事業等における、施設の利用日を調整すること。

### 3. クルーズ客船受入に関すること（その他市長が定める業務）

函館港へ寄港するクルーズ客船の乗客及び乗組員（以下「乗客等」という。）の安全安心かつ円滑な受入れを行うとともに、函館港及び周辺地域の観光地への乗客等の円滑な誘導等を行うため、別紙3「函館港クルーズ客船受入れ業務マニュアル」を基本として次の業務を実施すること。

なお、クルーズ客船の受入れ業務その他これに付随する業務は、市をはじめとする関係機関と必要な連絡調整、情報共有を行うとともに、総合調整を図り、指定管理者の責任において実施すること。

また、本業務は、函館クルーズターミナルがある若松ふ頭以外の係留施設（以下「その他の岸壁」という。）においてクルーズ客船の寄港がある場合を含むこととし、本業務の実施場所は、指定管理業務エリアにとどまらず、函館クルーズターミナル及びその他の岸壁並びにその周辺（以下「ターミナル施設等」という。）とする。

#### ア 入出港に係る管理運營業務

- (1) 船社、船舶代理店、ランドオペレーター、旅行会社、交通事業者、C I Q機関、観光関係団体、関係する道・市町及び函館市等（以下「関係機関等」という。）と綿密に調整を図り、クルーズ客船寄港に関する情報、乗客等及び車両の動線等についてとりまとめ、実施計画書及び岸壁レイアウト図等を作成するとともに関係機関等へ共有し、クルーズ客船の受入れ準備に万全を期すこと。
- (2) 若松ふ頭にあっては、クルーズ船の寄港に合わせて、屋根付き通路の設置・撤去および仮設テントの設置・撤去を行う。
- (3) 乗客等及び入出港に係る関係者の入退場、物資の搬出入等に応じ、受入業務にあたる人員を配置し、体制を整えること。また、多客時には増員するなど、適切な人員数とすること。

- (4) 船舶代理店、ランドオペレーター等と協議の上、クルーズ客船寄港時の乗客等及び関係者、一般来場者の誘導動線を設定すること。その際、移動式フェンスや屋根付き通路、パーティション等による動線の設置、誘導・警備員の配置、案内看板・デジタルサインの設置等により、円滑な誘導を実施すること。
  - (5) 乗客等の滞留等により安全管理上の問題が生じる可能性のある箇所には、誘導・警備員を配置する等、注意喚起の実施等によって安全管理に最大限の配慮を行うこと。
  - (6) クルーズ客船の寄港に伴う交通需要に対応するため、ターミナル施設等にツアーバス、シャトルバス、タクシー等が駐車できるスペースを確保するとともに、周辺の交通負荷抑制や場内の安全に十分配慮の上、円滑な車両誘導を行うこと。
  - (7) ターミナル施設等からの二次交通の不足を補うため、船社や市等がターミナル施設等を発着するシャトルバスを手配する場合において、必要に応じて、シャトルバスの乗降場所に交通誘導員の配置、乗降待機場所の確保、案内表示等を行うこと。
  - (8) クルーズ客船の見学者等の一般来場者向けの駐車場所確保と誘導・表示等による安全管理を行うこと。
  - (9) クルーズ客船の離岸前・離岸後に出入り口のシャッターおよび扉、窓ならびに各部屋の開錠・施錠を行うこと。
- イ 乗客等及び一般市民等へのサービス提供に関する業務
- (1) クルーズ客船の乗客等へのサービス
    - ・ 各種案内看板の設置、周辺マップの作成、観光関係のリーフレット・パンフレットの配架、シャトルバス・タクシー・レンタカーの手配調整等により圏域内観光周遊に繋がる受入れ環境整備を行うこと。
    - ・ 観光案内、両替サービス、無料公衆無線LANサービス等の待合エリアにおける各種サービスの設置・運営を行うこと。実施に当たっては、乗客等の属性やツアー催行状況等に応じて、内容等を判断すること。
    - ・ 市が開催する歓送迎セレモニー等を実施するにあたり、その企画及び当日の運営・進行を行うこと。なお、市が歓送迎セレモニー等を実施するのは、原則として次のとおりとする。
      - ・ 函館港初入港時
      - ・ その他、市が必要と認めた場合
    - ・ クルーズ客船の寄港時における歓迎イベント及びお見送りイベント実施に係る運営・進行を行うこと。
    - ・ 地元ゆるキャラ等によるお出迎えや地域住民との交流イベントの実施等、函館港への寄港歓迎の意を伝えるおもてなしの工夫を行うこと。
  - (2) 一般市民等へのサービス
    - ・ 寄港に関する問い合わせに対応すること。
    - ・ 寄港関連情報を発信すること（Webホームページ、SNS等）。
    - ・ クルーズ客船見学会やセミナーなど、地域住民がクルーズ客船に親しむことができるイベント等を実施すること。
  - (3) 乗客等のニーズ把握及び業務改善への反映
    - ・ 乗客等の満足度や再訪意欲を高めるためのニーズ等を把握し、「函館港利用促進協議会」などの場を通じて、乗客等のニーズを関係者にフィードバックすること。
    - ・ 把握したニーズ及び関係者の意見等を基に、業務の改善を行うなど、より良いサービス提供に努めること。
- ウ 出入国・SOLAS制限区域の保安・安全管理・緊急時対応に関する業務
- (1) クルーズ客船寄港時には、埠頭保安管理者（函館市港湾空港部長）が指定する箇所における立哨その他必要な措置を講じるとともに、各埠頭保安規程に沿ったSOLAS制限区域(※)の出入管理および保安措置を行うこと。
 

保安措置を実施する際は、警備体制図を事前に作成し、港湾空港部および関係機関へ共有することとともに、埠頭保安管理者の指示に従い業務に当たり、保安措置終了後は速やかに、別紙4「警備報告書」を提出すること。

また、埠頭保安管理者と船社および船舶代理店の保安確認書の締結に係る補助およ

び調整を行うこと。

※ SOLAS制限区域とは、国際航海船舶及び国際港湾施設の保安の確保等に関する法律（以下「国際船舶・港湾保安法」という。）に基づく国際埠頭施設における人および車両等の出入管理、監視等を行う区域のこと。

- (2) 出入国審査等を伴う寄港の場合には、C I Q機関と連携を密にとり、安全かつ円滑な審査等の実施にあたり、必要となる調整を行うこと。
- (3) クルーズ客船の受入れに係る緊急時の連絡先及び対応方針を明確にしておくとともに、緊急時には市と連絡調整を図りながら、必要な対応を行うこと。

#### エ 寄港実績等の記録

クルーズ客船受入れに係る実績（乗客数、国籍、ツアー行き先等）について記録するとともに、市からの求めに応じて報告を行うこと。

### 4. クルーズ客船誘致に関すること（その他市長が定める業務）

#### ア クルーズ客船誘致に係るポートセールス

市と協働して、指定管理業務を行う中で培われ、把握したニーズ及び関係者の意見や民間企業の能力やノウハウを基に、継続的な寄港・寄港数増加に向けたクルーズ船の誘致を行うこと。

### 5. その他（その他市長が定める業務）

#### ア 防火管理

施設の防火管理を担当する施設防火管理者を1名選任すること。

#### イ 災害・事故等の緊急時対応

- (1) 防火管理規則に基づくもののほか、施設内で発生した事故・怪我等への対応マニュアルを作成し、普通救命講習の受講等、職員の研修・訓練を行うこと。
- (2) 自動対外式除細動器（AED）を施設に各1台配置し、日常の保守管理を行うこと。  
なお、AEDの配置等に係る費用は指定管理者の負担とする。
- (3) 災害または事故等が発生した際は、現場の状況により、指定された連絡先（緊急連絡先、警察署・消防署等）に通報するとともに、事態の拡大防止のための措置を講じること。

災害または事故等が発生した際は、書面により速やかに市に報告すること。

#### ウ 公金事務に関すること

函館クルーズターミナルの使用料の徴収・収納に係る業務について、別途委託契約を締結します。なお、当該公金事務に係る経費は、当該施設の管理に係る委託料に含まれます。

- (1) 公金事務の処理は、次に掲げるところにより実施すること。

項目	頻度	業務内容
使用料の徴収および領収書の発行	随時	函館クルーズターミナルを使用しようとする者から使用料を徴収し、領収書を発行すること。
減免申請の受理	随時	減免申請があった場合は、速やかに市に引き継ぎ、市長の決定により取り扱うこと。
使用料の払い込み	随時	収納した使用料は、翌営業日の正午までに、市の指定金融機関または収納代理金融機関に払い込むこと。 払い込み完了後は、収納金日計書を作成し、払込領収書を添付し管理責任者の決裁を受けること。

		使用料の収納状況を明確にするため、現金出納簿を作成し、管理責任者の決裁を受けること。
報告	毎月	使用料の収納状況をまとめ、翌月10日までに市に報告すること（日計表、月計表）
その他	随時	その他必要と認められる業務

(2) インボイス制度の対応に関すること

適格請求書の交付、適格返還請求書の交付、修正した適格請求書の交付、交付した適格請求書の写しを保存 など

エ 各種報告書等に関すること

(1) 事業計画書および収支計画書

毎年度の事業計画書および収支計画書は、事前に市と協議のうえ作成し、前事業年度の3月末までに提出すること。

(2) 業務日報および業務月報

指定管理者は、日々の管理業務の実施状況や施設の利用状況を把握し、業務が適正に履行されているかどうかを確認するとともに、評価することによって、新たな課題などへの迅速な対応に役立てることを目的として、日常的・定期的に行う施設の清掃、機器の点検、安全対策のほか、施設の利用状況、事業の実施状況、苦情・事故等の対応状況などを記録した業務日報を作成するとともに、業務日報の内容をとりまとめた業務月報を翌月5日までに市に提出すること。ただし、当該日が休日、土曜日または日曜日にあたる場合は、当該日後において直近の休日等以外の日に提出すること。

(3) 定期報告（四半期）

3か月ごとの収支をとりまとめ、7月・10月・1月・4月の各月末までに収支報告書として提出すること。ただし、当該日が休日、土曜日または日曜日にあたる場合は、当該日後において直近の休日等以外の日に提出すること。

(4) 事業報告書

指定管理者は、毎年度終了後、事業報告書、収支決算書（収入および支出の明細を含む。）および団体の経営状況を確認できる財務諸表（財産目録、貸借対照表、損益計算書等）を翌事業年度の4月末までに提出すること。

オ 利用者アンケートの実施

(1) 利用者の意見や要望を把握するため、当該施設において提供されるサービスに関する利用者アンケートを実施すること。

(2) 指定管理者は利用者に対するアンケート用紙を作成し、施設内に回収箱を設置するなどして回収すること。

(3) アンケート結果を、管理業務に反映するよう努めるとともに、翌月5日までに市に報告すること。ただし、当該日が休日、土曜日または日曜日にあたる場合は、当該日後において直近の休日等以外の日に提出すること。

※ 紙ベースによるアンケート調査を省略する場合であっても利用者に対する聞き取り調査やインターネット利用等によるアンケート等極力利用者ニーズの把握に努めること。

#### カ 管理業務の評価

指定管理者は毎年度事業完了後、業務処理要領、事業計画書、協定書等に基づき自らの管理業務の自己評価を行い、評価シートを翌事業年度の4月末までに市に提出すること。

## IV 職員体制

---

### 1 職員体制

指定管理者は、管理業務を適切に行うために必要な知識、技能、経験等を有する職員を次のとおり配置し、当施設の管理運営に支障がないよう配慮すること。

#### ア 管理責任者（施設長）

管理業務を統括し、職員を指揮監督する常勤の管理責任者（施設長）1名を専任で配置すること。類似施設等での管理責任者経験の有無は問わないが、施設の管理運営および関係法令について熟知し、管理責任者の職務を適切に遂行できる者であること。

#### イ 担当者

指定管理業務を実施するために必要な業務執行体制を確保するとともに、労働基準法（昭和22年法律第49号）を遵守し、管理運営を効率的に行うための業務形態にあった適正な人数の職員を配置すること。

# 函館クルーズターミナル図面

- 一般平面図
- 施設平面図





## 清掃業務内訳書

函館クルーズターミナルの清掃業務実施にあたっては、以下の事項に基づき履行するものとする。

1 清掃面積・内容・頻度等  
別表のとおり

2 実施方法詳細

### 【日常清掃（床面）】

- ・床は丁寧に掃き、除塵に注意すること。
- ・掃きよせた塵芥は、ポリ袋に入れ、所定の場所に捨てること。
- ・除塵後、各部屋を水拭き清掃すること。
- ・ドアノブ等の人がよく接触する箇所は、消毒液を吹き付けた布巾により拭き取りを行うこと。その際、ゴム手袋を着用すること。

### 【日常清掃（トイレ）】

- ・便器、手洗い、鏡は水、薬剤を併用して汚れを除去すること。
- ・壁、扉、間仕切り等は水拭きし、取手及び周囲は逆性石けん等を用いて殺菌拭きすること。
- ・汚物入れが設置してある箇所は、容器を清掃し、汚物はポリ袋に入れ、所定の場所に捨てること。
- ・軽易な詰まりについてはスポイト等の器具を使用して解消すること。
- ・トイレットペーパー、ハンドソープ、ペーパータオルの補充を行うこと。

### 【日常清掃（ガラス窓）】

- ・ガラス面（両面）を水拭きすること。

### 【日常清掃（その他）】

- ・ゴミ箱の塵芥を屋外の塵芥集積所へ搬出すること。
- ・窓台や腰壁の除塵をすること。

### 【定期清掃（外窓ガラス）】

- ・適正洗剤を用いて洗浄し、汚れを除去すること。

### 【定期清掃（ワックスがけ・自動洗浄機）】

- ・床の素材に応じた洗剤でワックスがけ・洗浄すること。

別表

清掃内容		清掃対象箇所															
		風除室 (朝市側)	風除室 (岸壁側)	CIQ ホール	ロビー	CIQ 事務所	税関 二次 審査室	口頭 審理室	健康 相談室	授乳室	トイレ (CIQホール)	トイレ (ロビー)	トイレ (健康相談室)	多目的 トイレ (CIQホール)	多目的 トイレ (ロビー)		
床面積(m <sup>2</sup> )		24.475	30.553	706.265	186.43	83.848	16.1	14.245	16.29	6.67	34.1	20.9	2.07	6.16	5.29		
床材質		磁器質タイル	磁器質タイル	防滑ガラス繊維入り 塩ビタイル	防滑ガラス繊維入り 塩ビタイル	ビニル床シート (ノーワックス)	ビニル床シート (ノーワックス)	ビニル床シート (ノーワックス)	ビニル床シート (ノーワックス)	防滑ガラス繊維入り 塩ビタイル	磁器質タイル貼り	磁器質タイル貼り	ビニル床シート (ノーワックス)	磁器質タイル貼り	磁器質タイル貼り		
日常 清掃	床面	チリ払い床吸塵	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	
		床面モップ拭き	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港
	トイレ	衛生陶器清掃										1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港
		汚物処理										1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港
	ガラス窓	水拭き清掃(両面)	1回/寄港	1回/寄港													
	その他	ゴミ箱の処理	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港
		窓台腰壁除塵	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港
		塵芥外搬出	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港	1回/寄港
	定期 清掃	外窓ガラス				1回/月	1回/月	1回/月	1回/月	1回/月	1回/月	1回/月	1回/月	1回/月	1回/月	1回/月	1回/月
ワックスがけ						1回/2年	1回/2年	1回/2年	1回/2年								
自動洗浄機		1回/2年	1回/2年	1回/2年	1回/2年						1回/2年	1回/2年	1回/2年	1回/2年	1回/2年	1回/2年	

※原則、本施設を利用してから次の利用日までの間に清掃を実施

## 函館港クルーズ客船受入れ業務マニュアル

## 1. 趣 旨

本マニュアルは、函館港へ寄港するクルーズ客船の乗客及び乗組員（以下「乗客等」という。）の安全安心かつ円滑な受入れを行うとともに、函館港及び周辺地域の観光地への乗客等の円滑な誘導等を行うことを目的とし、必要な事項について定める。

なお、本マニュアルには基本的なケースを記載しているが、業務の性質上、記載のない事態が発生する場合もあるため、臨機応変な対応を求めるが、判断に困る場合は市と協議し対応すること。

## 2. 業務区分

クルーズ客船受入れに係る業務については、以下のとおり区分する。

## ア 受入準備業務

クルーズ船が入港する前日までに、クルーズ船を受入のために必要な情報を収集・整理し、実施計画書等の必要書類を作成し、関係機関への情報共有を行うなど、受入に必要な準備を行う。

## イ 入港時受入業務

およそ入港1時間前から、岸壁もしくは函館クルーズターミナル（以下「ターミナル」という。）内外において、受入のための準備作業や誘導等を行う。

## ウ 出港時受入業務

出港後、岸壁もしくはターミナル内外において、片付け業務を行う。

## エ 前日準備および翌日片付け業務

クルーズ船が若松ふ頭以外の岸壁に寄港する際に、観光資料や看板等の準備を寄港前日に行い、片付けを寄港翌日に行う。

## オ シャトルバス運行管理業務

クルーズ船が港町ふ頭に寄港する際に運行するシャトルバスについて、各乗降所において円滑な運行オペレーションおよび管理業務を行う。

## カ ラストポート・ファーストポート乗客整理業務

函館港での出国（ラストポート）や入国（ファーストポート）を伴う際には、岸壁上やターミナル内で乗客を整理し、滞留を解消するために誘導等を行う。

## キ 観光案内業務

岸壁上もしくはターミナル、シャトルバスの乗降場において、パンフレット等を用いて観光スポットや飲食店等の紹介、市街地までの交通案内等を行う。

### 3. 業務内容

#### ア 受入準備業務

- (1) クルーズ船入港前日までに、受入に必要な情報を収集し、以下の書類を作成の上、市および関係機関に情報共有を行う。
  - A 実施計画書  
クルーズ船名、船の諸元、担当の地元船舶代理店（以下「代理店」とする。）、歓迎行事有無および内容等をまとめた書類
  - B 岸壁（SOLAS内）入場者リスト  
SOLASエリア内に入場する港湾関係者の名簿
  - C ビジターカード管理台帳  
SOLASエリア内に入場する一般関係者の名簿
  - D ツアーバス等一覧表  
クルーズ船のランドオペレーター（旅行会社）から得たツアー情報
  - E 岸壁レイアウト図
- (2) 若松ふ頭岸壁上に乗客等の雨風を凌ぐための仮設テントの設置を行う。（強風時やクルーズ客船の寄港間隔が大幅に開く場合は、都度撤去を行う。）
- (3) 岸壁清掃を必要時に行う。（鳥のフン害等が酷い場合等）
- (4) 「函館港自主ルール」に基づき、クルーズ客船入港の年間スケジュールが決定次第、関係者に対して情報提供するとともに、遅くとも客船入港の3日前までには行き会い調整を行う。
- (5) 港町ふ頭や西ふ頭にクルーズ船が入港する場合にあつて、シャトルバスの運行が必要な場合、必要台数を船社および代理店と調整の上、シャトルバスの予約および運行表等の作成を行い、シャトルバスの円滑な運行に必要な準備を行う。

#### イ 入港時受入業務

- (1) 入港1時間前～入港直前

##### <共通事項>

- ・入港日前日までに作成・共有した「実施計画書」、「岸壁入場者リスト」、「ビジターカード管理台帳」および「ツアーバス等一覧表」を保安警備員（以下「警備員」とする。）に必要部数（船の大きさにより4～5部）を配布し、当日の対応について最終確認する。
- ・「実施計画書」および「ツアーバス等一覧表」は、各1部をインフォメーションデスクにも設置し、観光案内スタッフが閲覧できるようにする。
- ・岸壁レイアウト図どおりに仮設テント等が配置されているかチェックする。当日に修正等の必要がある場合は修正を行う。

- ・岸壁および周辺のゴミや放置されている釣り道具等は廃棄する。
- ・乗客等の動線上に魚・鳥の死骸等を発見した場合は、適切に処理する。
- ・船内での救急患者の有無等を代理店に確認し、必要に応じて市に情報共有する。
- ・各種サインをスタンドに貼付し、所定の位置に設置する。
- ・インフォメーションデスクのパンフレット類を、クルーズ船の特性に合わせて設置する。なお、屋外でインフォメーションを行う場合は、パンフレット用の重り等を使用し、パンフレットが飛ばされないよう設置する。

#### <若松ふ頭>

- ・屋根付き通路とターミナルの岸壁側出入口を蛇腹状ユニットで繋ぎ、乗客等の導線を作成する。
- ・上段の導線作成後に、岸壁側風除室に残っているブルーシートやネット等を、物品庫にて保管する。
- ・屋根付き通路と岸壁上に設置されている仮設テントを三角コーンとバーを使用し、乗客等の導線を作成する。
- ・必要に応じ、仮設テント内に三角コーンとバーを使用し、下船客と乗船客を分ける導線を作成する。
- ・仮設テントの天幕に水が溜まっている場合は、テント外側の人通りに注意しながら、水を落とす。また、天幕や横幕の取り付け紐がほどけている場合は結ぶ。
- ・関係者駐車場（若松南荷さばき地側）の函館山側出入口の金属柵を動かし、関係車両のみ出入りできるよう三角コーンとバーを設置し、「関係者駐車場」サインを掲示する。
- ・ツアーバス駐車場の単管バリケードを動かし、進入禁止チェーンを外し、一般車両が入らないよう、三角コーンとバーを設置する。（以後、ツアーバスの出入りに合わせて三角コーン等を動かすよう、ランドオペレーターに依頼する。）
- ・入港日前夜までに共有されたツアーバスの予定台数が19台以上の場合や、非公式ツアーバスの配車予定がある場合、移動販売車の出店が予定されている場合は、関係者駐車場（若松南荷さばき地側）のバス駐車場側出入口を開錠し、一般車両が入らないよう、三角コーンを設置する。

#### <港町ふ頭>

- ・SOLAS制限区域と一般見学者スペースの境界にフェンスを設置する。
- ・岸壁レイアウト図で設定したとおり、仮設テントや進入禁止用のコーン等を設置する。
- ・シャトルバスの運行がある場合は、市街地側の乗降場（JR函館駅前バスターミナル9番乗り場もしくはターミナルのタクシー乗降場）に時刻表やサインを貼付する。
- ・スクラップ等が落ちている場合は、磁石棒等を用いて清掃を行う。
- ・水たまりがひどい場合には、ドライワイパーを用いて水を海側に流す。

- ・仮設テント用の長机や椅子が濡れている、もしくは汚れている場合はタオル等で拭く。
- ・岸壁物販を実施する場合は、各仮設テントに長机や椅子を平等に配置する。  
また、移動販売車が出店する場合は、そのスペースに三角コーン等を用いて場所を確保する。

## (2) 入港時・接岸作業完了後

### <共通事項>

- ・接岸作業を妨げるような行為（大きな音を出す、作業する場所へ進入する等）は慎み、そのような関係者を発見した場合は注意喚起を行う。
- ・入港時の様子を写真などで記録する。

### <若松ふ頭>

- ・ギャングウェイの位置が決まり次第、ギャングウェイから直近の仮設テントの横幕と単管を外し、そこからギャングウェイまで三角コーンとバーを設置し、導線を作成する。（その際、函館山側で接岸作業が継続している場合、接岸作業従事者の作業車両が通れる幅を残しておく。）
- ・クルーズ客船によってはギャングウェイ付近に、休憩用テントやバリケードを設置することがあるため、その場合は必要に応じて三角コーンとバーの設置位置を変える。
- ・乗員から仮設テント通路内に水等を提供するための台を設置したいなどの相談があった場合は、動線に影響のない限りで応じる。
- ・日本船の場合、入港後に本船またはチャーターラーの指示により予約タクシーを岸壁に整列させることがあるため、その際はタクシー事業者の協力のもと、接岸作業完了後に随時岸壁に配車させる。

### <港町ふ頭>

- ・原則、ツアーバスやタクシーは接岸作業が終了するまでSOLASゲートの外で待機させる。（スクラップ事業者はこの限りでない。）
- ・SOLASゲート外で待機させたバス・タクシーは、接岸作業完了後に警備員に岸壁に入場させるよう指示し、ハイヤー協会など走行ルートが管理出来る事業者がいない場合は、運転手に走行ルートや待機場所を指示する。
- ・一般見学者スペースは、バスやタクシーの岸壁への進入が一段落したら、警備員に指示して開放する。

## (3) 入港中の対応（入港時～入港5時間後）

### <共通事項>

- ・定期的に岸壁上を点検し、問題があれば対応する。
- ・インフォメーションデスクの混雑状況に応じて、観光案内業務を補助する。

- ・特殊な事例（例：乗客が市内で急に倒れてしまった、船内で救急患者が発生した等）の場合は、代理店と情報を共有し、必要に応じて代理店とともに対応にあたる。
- ・岸壁やターミナル内外で乗客等が滞留しないよう、必要なサポートを行う。
- ・報道機関等が岸壁入場を希望する場合は、岸壁入場者管理台帳に氏名・電話番号を記載させ、ビジターカードを手渡す。

#### <若松ふ頭>

- ・ツアーバスが配車される際、ランドオペレーターがいない場合や取り込み中の場合は、ツアーバス駐車場の三角コーンを動かす等、臨機応変に対応する。
- ・一般車両がツアーバス駐車場に入らないよう留意する。万が一、進入があった場合は、運転者に事情を説明の上、退場してもらうよう伝える。（乗客のレンタカーや関係車両と判断される場合は、適切な場所に誘導する。）
- ・ターミナルの朝市側風除室から出てくる乗客を、ツアーバス駐車場や付近の観光スポット方向に誘導する。（人が滞留しないよう積極的に観光案内を行う。）
- ・ターミナルに備え付けの車椅子を利用して観光を希望する乗客がいた場合は、ターミナル外での利用不可の旨を伝え、本船に相談するよう依頼する。
- ・パンフレット等の在庫状況を随時確認し、不足しそうなものについては適宜補充を行う。
- ・タクシー乗降場で外国語のサポートを必要としている場合は、可能な限り対応する。（ターミナル備え付けのポケットーク等の通訳機器を貸与することも可。）
- ・強風時は仮設テント通路の横幕を、すべて撤去する等の対応をする。
- ・潮位等によってギャングウェイの位置が変わったり、2か所だったギャングウェイが1か所になる等、状況に応じて仮設テント通路の横幕の開閉や、三角コーンおよびバーの再設置を行うなど臨機応変な対応を行う。
- ・税関検査等がC I Qエリアで行われている時間帯に、ツアー等から戻る乗客等が帰船のためターミナルに入ろうとした場合、ターミナルの外側を通過して帰船するよう促す。
- ・乗客等がターミナル内に滞留し始めたら、必要に応じて椅子を出す等対応する。

#### <港町ふ頭>

- ・設置した仮設テントが風に耐えられなさそうな場合、早急に撤去などの対応をする。
- ・函館山側のストームビットに綱をとる際、立入禁止エリア内に乗客等が入り込まないように注意喚起をする。
- ・照明塔の点灯・消灯が必要の際は、港湾管理者へ連絡する。

## ウ 出港時受入業務

### (1) 出港1時間前から出港後30分まで

#### <共通事項>

- ・出港1時間前から、寄港に合わせて設営したサインやコーンを片付ける等、撤収作業（およびその準備）を行う。

#### <若松ふ頭>

- ・屋根付き通路の蛇腹状ユニットを撤収する場合は、作業前に、岸壁側風除室に物品庫に保管してあるブルーシートを敷き、ネット等を準備する。
- ・乗客等が全員乗船し、ギャングウェイが閉じたら、代理店など関係者に荷物等ターミナル内に残していないか確認のうえ、ターミナルを施錠。

#### <港町ふ頭>

- ・長机、椅子など、岸壁上に設置した物品を管理小屋に運搬・格納する。

## エ 前日準備および翌日片付け業務

#### <港町ふ頭>

- ・クルーズ客船寄港の前日に、港町ふ頭で必要となる観光資料や看板等の準備・車への積込等を、ターミナルで行う。
- ・クルーズ客船寄港翌日の片付けは、前日に港町ふ頭で使用した観光資料や看板等をターミナルに返却する。

## オ シャトルバス運行管理業務

- ・シャトルバスが配車されたら、運転手に当日の流れ、特記事項などを伝える。
- ・乗客等が下船し始めたら、シャトルバスへ誘導する。
- ・下船者が多い時間帯は、基本は「バスが満車になったら出す」方式で運行し、乗車人数を数えつつ可能な限り多くの方を乗せる。（帰船時も同様）
- ・バスに乗り込むタイミングでマップ等のパンフレットを要求されることもあるため、バス乗降口付近にも配置しておく。
- ・車椅子やベビーカーを使用する乗客等で、自力でバスに乗れる場合は、補助を行い乗ってもらう。（車椅子やベビーカーはバスのトランクを使用）
- ・下船者が落ち着いてきたら、運行スケジュールを時刻表どおりに戻していく等のバスの運行調整を行う

## カ ラストポート・ファーストポート乗客整理業務

- ・配置や対応すべき内容を、代理店に確認し、その指示に従う。
- ・必要に応じて、ターミナル備え付けの無線を利用して、スタッフ間で情報伝達を行う。

## キ 観光案内業務

### <共通事項>

- ・マップ，パンフレット等，観光資料の配布を行う。
- ・岸壁と市街地，観光施設の位置関係および移動方法の案内を行う。
- ・温泉，飲食店，お土産屋など観光情報の提供を行う。
- ・対応は英語および日本語で対応できるようにすること。
- ・個人的な利害関係や嗜好を入れないこと。
- ・レストラン等の予約は，トラブルの元になるため行わないこと。

### <若松ふ頭>

- ・インフォメーションデスクでの観光案内のほか，函館クルーズターミナルの朝市側出入口付近での観光案内も行うこと。

### <港町ふ頭>

- ・岸壁上に設置されたインフォメーションデスク（仮設テント）での案内のほか，シャトルバスやタクシーなどの待機列でもマップ配布などの観光案内を行うこと。
- ・岸壁上なので，マップ，パンフレット等が風に飛ばされないように対策を講じること。

