

境港クルーズ客船受入れ業務マニュアル

境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、境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、境夢みなとターミナル（以下「ターミナル」という。）の指定管理者が行うべき基本的な業務は次のとおり。

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、境港管理組合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。

なお、本業務は、竹内南1号岸壁以外の係留施設（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。本業務の実施場所は、指定管理業務エリアにとどまらず、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。

また、その他の岸壁で受入れを行う際の業務は、その実施内容及び費用を事前に境港管理組合に協議した上で受入れ準備を進めること。

目次

1	入出港に係る管理運營業務	1
(1)	関係機関等との調整	1
(2)	寄港情報等のとりまとめ（関係機関等への共有）	2
(3)	客船受入れ体制の整備及び乗客等の誘導・警備	2
(4)	駐車スペースの確保及び車両の誘導	3
2	乗客等及び一般来場者等へのサービス提供に関する業務	4
(1)	各種案内表示の設置、周辺マップ等の配架、二次交通の手配調整等	4
(2)	観光案内所の設置	4
(3)	物販等及び通訳サービスの実施	5
(4)	両替サービス、宅配サービス、公衆無線 LAN サービス等の提供	5
(5)	歓迎イベント、お見送りイベント等の実施	6
(6)	地域住民等の客船受入れへの参画促進	6
(7)	乗客等のニーズ把握及び客船受入れ業務への反映	7
3	出入国・SOLAS・安全管理・緊急時対応に関する業務	7
4	寄港実績等の記録	8

1 入出港に係る管理運營業務

(1) 関係機関等との調整

寄港する客船に係る以下情報について、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、関係する県・市町及び境港管理組合等（以下「関係機関等」という。）から情報収集を行うとともに必要な調整を行い、ターミナル施設等における円滑な受入れ準備を行う。

収集・調整する主な情報	収集・調整先
客船名、寄港日時及び運航経路、使用岸壁 等	境港管理組合等
乗客等数及び主な国籍、着岸位置及び着岸の向き（右舷付け、左舷付けの別）、下船口位置、C I Q体制、各種搬出入車両等の有無、船内イベント等実施調整等	船舶代理店等
ツアー（オプションツアー・プライベートツアー等）の行程・バス台数・参加者数等	ランドオペレーター（邦船社を含む。）、旅行会社、バス会社、ツアー先の観光施設等
シャトルバス運行予定等	船舶代理店、ランドオペレーター、境港市、境港管理組合等
タクシー・レンタカー予約状況	タクシー、レンタカー事業者等
初寄港歓迎式典、お見送りイベント等の実施	境港管理組合、一般社団法人中海・宍道湖・大山圏域観光局（以下「圏域観光局」という。）等
（竹内南1号岸壁使用時）国際定期フェリーの運航・貨物利用等の状況、寄港受入れ調整	国際定期フェリー運航に係る船社、船舶代理店、港湾運送事業者等
（その他の岸壁使用時）寄港日当日の貨物利用等の状況、寄港受入れ調整	港湾運送事業者、境港管理組合等

※上記以外であっても客船受入れにあたり必要な情報があれば、適宜その他関係機関から収集し、調整を行う。

【留意事項】

- ・乗客国籍・人数等によって観光案内所での案内資料や通訳、物販等の内容など、必要な対応が異なるため、出来る限り早期に情報を把握し、関係機関等と共有する必要がある。
- ・中・大型の客船は自由行動をする乗客が多い傾向にあり、タクシー、レンタカー、シャトルバス等の需要増が見込まれるため、対応できるよう事前準備が必要となる。
- ・寄港地として経済効果を高めるためにも、正確な事前情報を速やかに把握して関係者で共有し、適正な準備を行っておくことが必要となる。

(2) 寄港情報等のとりまとめ（関係機関等への共有）

収集・調整した寄港情報を基に寄港概要を作成するとともに、ターミナル施設等における当日の配置、動線等を記した図面を作成し、関係機関等へ共有する。

ア 寄港概要（別紙1参照）

客船寄港に係る情報（客船基本情報、寄港日時、入港岸壁、乗客等情報、ツアー情報、当日受入れ（各種サービス含む。）スケジュール、シャトルバス情報、イベント情報、その他）を記載。

（主な共有先）

提供先	提供時期
船舶代理店、境港管理組合、境港市、一般社団法人境港観光協会、圏域観光局	判明次第随時
境港クルーズ客船環境づくり会議構成員・参画団体	全体判明次第速やかに（寄港予定日1週間前日途）
その他タクシー、レンタカー事業者等	必要に応じて適宜

イ 岸壁配置図（別紙2参照）

受入れ当日のターミナル施設等における着岸位置・向き、乗客等の動線、誘導・警備員の配置箇所、C I Qエリア内配置、観光案内所・物販等（キッチンカー等含む。）・両替機・宅配受付・待合スペース（机・椅子）・各種イベント等の配置、ツアーバス・シャトルバス・タクシー・レンタカー等車両の駐停車位置等の情報を記載。

（主な共有先）

提供先	提供時期
船舶代理店、境港管理組合、境港市、一般社団法人境港観光協会、圏域観光局	判明次第随時
ランドオペレーター、旅行代理店、タクシー・レンタカー事業者等	必要に応じて適宜 ※主に駐車位置等情報

【留意事項】

- ・寄港直前の着岸・離岸時刻変更、想定外の入港等がある場合も想定されるため、対応できるよう関係機関等と連絡調整できる体制を整えておくこと。
- ・緊急車両の動線や、必要に応じて船舶給水、廃棄物収集、その他作業等の有無を確認し動線を作成する。

(3) 客船受入れ体制の整備及び乗客等の誘導・警備

客船寄港及び乗客等の乗下船、関係者の入退場及び搬出入、一般来場者等の入場等に係る安全管理及び円滑な誘導のため、次の業務を行う。

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の誘導動線を設定し、寄港ごとに設置・運営する。

※寄港に係る受入れの流れは（別紙3）参照。

ア 客船受入れ体制の整備

寄港受入れのため、ターミナル施設等において、岸壁配置図に沿った適切な受入れ体制の整備を行う。

- a バリケード、屋根付き通路等による立入制限区域、動線の設置
バリケードや屋根付き通路、移動式フェンス、パーティション等により、立入制限区域を設けるとともに乗客等の動線を設置する。
- b 案内看板・デジタルサイン設置等による案内の実施
案内看板・デジタルサインの設置のほか、必要に応じて適宜案内放送等を行う。
- c 待合エリア、C I Qエリア等の設営
乗客等の待合エリアの設営（机・椅子、パーティション、表示等）を行うとともに、出入国の有無等に応じて、関係機関と調整の上、C I Qエリアの設営（同上）を行う。
ターミナル施設の無い岸壁においては、必要に応じて待合エリア、C I Qエリアのテントを設置し、雨風対策として横幕設置やおもり敷設等を行う。夜間の運営を行う場合は照明等による明るさ対策を行う。
- d 岸壁等清掃、目隠し幕の設営
必要に応じて、客船受入れに係る寄港岸壁の清掃、乗客等動線に係る除草等を行うとともに、ターミナル施設の無い岸壁における受入れの際には目隠し幕を設置する。
外港昭和北地区の岸壁において受入れを行う場合、必要に応じて客船受入れに係る国際旅客ターミナル内の清掃を実施する。

イ 乗客等の誘導・警備

寄港当日、ターミナル施設等において、岸壁配置図に沿った適切な誘導・警備を実施する。

誘導・警備にあたっては、乗客等及び地域住民等の円滑な移動及び安全確保に必要な人員を確保し配置する（客船の規模等により異なるが、竹内南1号岸壁における受入れ時の誘導・警備員は1寄港あたり11人程度の配置を想定）。

また、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・警備員の重点配置、注意喚起の実施等、安全管理に最大限の配慮を行う。

一般来場者等と乗客等が混乱しないような動線・エリア設定と、案内及び誘導・警備を行う。

歩行困難な方や体調が優れない方の介助等を行うとともに、乗下船の待合いに必要な机・椅子等の配置を行う。

ツアーへの円滑な誘導のため、必要に応じてツアーグループの集合場所等を確保・周知する。

【留意事項】

- ・寄港受入れに係るスタッフの配置計画、関係機関を含む緊急連絡体制、緊急時の対応マニュアル等を作成するなど、安全かつ円滑な受入れを行うよう努める。
- ・出港後は、ターミナル施設等の通常利用に支障がないよう、必要に応じて速やかに撤去する。

（４）駐車スペースの確保及び車両の誘導

客船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、レンタカ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。

駐車スペースには誘導・警備員を適切に配置し、適宜、乗客等の誘導・警備員と連絡調整を行う。また、駐車スペースの出入口（車道部）・横断歩道には必ず誘導・警備員を配置する。車両誘導にあたっては、一般車両等の通行及び歩行者の安全に十分配慮する。

ターミナル施設等からの二次交通の不足を補うため、船社や境港管理組合等がターミナル施設等を発着するシャトルバス（ツアーバス及び市営路線バス、事業者等が行う誘客のためのバスを除く）を手配する場合において、必要に応じて、関係者と調整・連携しシャトルバス運行先（境港駅等）を含めた乗降場所に誘導・警備員の配置、乗降待機場所の確保、案内表示等を行う（年間3回程度想定）。

クルーズの見学者や出港時お見送り等の一般客向けの駐車場所確保と誘導・表示・安全管理を行う。

【留意事項】

- ・バス会社やランドオペレーターから台数、訪問先、行程情報等を事前に入手し、ツアーバスの円滑な帰発着のための車両待機場所、車種別の誘導方法、誘導・警備員配置場所等について事前調整を行い、円滑な誘導を行う。
- ・車両誘導を行うにあたり、実施体制・連絡体制、誘導手法、案内方法、業務実施にあたり資格等が必要な場合は資格等、業務を適正に実施するために必要な事項をあらかじめ確認・整理し、実施者間で共有しておく。
- ・万一、交通事故等が発生した場合は、速やかに関係機関に報告するとともに、境港管理組合に連絡の上、指定管理者の責任において対応する。

2 乗客等及び一般来場者等へのサービス提供に関する業務

各関係機関・事業者等と調整の上、客船寄港時に係る次の業務を実施する。

（1）各種案内表示の設置、周辺マップ等の配架、二次交通の手配調整等

乗客等を観光案内所や物販等、バス（ツアー、シャトル）・タクシー・レンタカー等により周辺観光地へ円滑に誘導するために必要な各種表示（案内看板・のぼり旗の設置、床面サイン、デジタルサイネージ等）、乗客等への歓迎の意を伝えるための各種表示等を行う。

乗客等が滞在時間内に効率的に境港周辺を周遊できるよう、港周辺の観光スポットや店舗等の情報を記載したマップ（日本語、英語、中国語、韓国語等）を作成するとともに、観光案内所等において活用する。また、乗客等を周辺観光地へ円滑に誘導するため、二次交通（シャトルバス、タクシー、レンタカー等）の運行・手配に係る調整を行う。

【留意事項】

- ・乗客等の年齢・国籍等に関わらず認識しやすいようなデザインや、言語等の表記を使い分けた横断幕やのぼり旗、パンフレット等を使用するなど、より多くの乗客等に分かりやすい案内を行う。
- ・他港（境港の前後の寄港地など）から、観光PR資料等の配架依頼があった際には可能な限り対応し、相互配架等により境港のPRと乗客等の利便性・満足度向上に努める。

（2）観光案内所の設置

待合エリア内において、中海・宍道湖観光協会会議等、観光案内所を運営する関係機関と連絡調整し、乗客等のための観光案内所の設置を行う。

寄港までに案内用の机、椅子、備品等を設置し、多言語対応の境港周辺マップ及び観光パンフレット、シャトルバス・公共交通機関の運行表等による観光案内を行う体制を整える。

旅客上屋の無い岸壁においては、観光案内を行うためのテントを設置し、雨風対策として横幕設置やおもり敷設等を行う。夜間の運営を行う場合は照明等による明るさ対策を行う。

また、クルーズ客船から船内における観光案内手配を求められた場合は、境港管理組合及び関係機関と連絡調整の上、対応する。

【留意事項】

- 乗客の人数や国籍によって、必要となる観光案内スタッフ数や対応言語等が異なるため、乗客の属性等を早期に把握し、観光案内所運営の関係機関に対して共有と調整を図ることが必要となる。

(3) 物販等及び通訳サービスの実施

待合エリア内において、乗客等を対象とした、山陰両県の県産品・文化等の販売・紹介等を行う店舗及びキッチンカー、地域住民等と乗客等の交流するブース（以下「物販ブース等」という。）を設置・運営する。

出店事業者等の募集は、出店条件等を明記した募集要項等により、時間的な余裕を持って事前に広く募集・周知し、公正公平な手段により選定する。

物販ブース等設置にあたっては、適切な案内表示を行うとともに、乗客等の目に留まりやすい配置・動線となるよう配慮する。

当日、乗客等の円滑なサービス利用に繋げるため、乗客等の国籍に応じて必要な通訳ボランティア等による通訳サービスを提供する。その際、ボランティアへの謝礼等を用意する。

旅客上屋の無い岸壁においては、物販ブース等に必要なテント等を設置し、雨風対策として横幕設置やおもり敷設等を行う。夜間の運営を行う場合は照明等による明るさ対策を行う。

【留意事項】

- 客船の規模、乗客数等に応じて、出店数や出店内容を考慮した上で募集・実施する。
- 運営時間については、客船の寄港時間等をもとに設定し、乗客等の満足度向上に努めるとともに、出店事業者等に著しく不利益の生じることがないように、柔軟な設定に努める。
- キャッシュレス決済対応を推奨するなど、乗客等の利便性を高める工夫を行う。
- 出店事業者等から、出店の実施状況及びニーズ等を聞き取り、物販ブース等のさらなる充実と運営の改善に努める。
- 出店者募集に係る広報の工夫や事業者向け説明会実施等により、新規事業者による出店を促す。

(4) 両替サービス、宅配サービス、公衆無線 LAN サービス等の提供

港への停泊時間や乗客の人数及び属性、ツアーの催行状況等を踏まえ、待合エリア内において、以下のサービスを実施する。

旅客上屋の無い岸壁においては、各サービス提供に必要なテント等を設置し、雨風対策として横幕

設置やおもり敷設等を行う。夜間の運営を行う場合は照明等による明るさ対策を行う。

ア 両替サービス

乗客等の国籍に応じて、米ドル、欧州ユーロ、中国元、韓国ウォンなどへの通貨に対応した両替サービス（外貨から日本円への両替）を行う。両替手数料は社会通念上、常識的な範囲とする。

イ 宅配サービス

必要に応じて、物販及び観光施設等で購入したものを宅配できるサービスを提供する。

ウ 公衆無線 LAN サービス

乗客等や一般来場者等が快適にインターネットに接続できる無料の公衆無線 LAN（無料 Wi-Fi）サービスを提供する。

サービス提供のために必要となるルーター等の手配・設置、サービス利用に係る案内表示及び当日の管理を行う。

エ その他

その他、乗客等の利便性や満足度の向上に繋がるサービスの提供に努める。

(5) 歓迎イベント、お見送りイベント等の実施

境港管理組合が行う初寄港歓迎セレモニー及び圏域観光局が行うお見送りイベント、その他イベント等の実施にあたり、主催者と連絡調整の上、会場設営（関係者控室や音響設備を含む）を行う。

寄港時に、音楽や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を独自に実施するなど、境港への寄港歓迎の意を伝えるおもてなしの工夫を行う。

また、客船から船内イベント等実施の依頼があった場合は、必要に応じて境港管理組合等と調整の上、可能な限り要望に応えられるよう対応する。

ターミナル施設の無い岸壁においては、各イベント等実施に必要なテント等を設置するとし、雨風対策として横幕設置やおもり敷設等を行う。夜間の運営を行う場合は照明等による明るさ対策を行う。

【留意事項】

- ・客船寄港にあわせてその他の団体等が自主・自発的に企画・実施するイベント等の情報収集と連携に努め、港における歓迎の相乗効果を高める。
- ・岸壁でイベントを行う際の音響設備は、客船に十分な音量で伝わるような機器を用いる。
- ・地域の幼稚園、保育園、認定こども園、小・中学校、義務教育学校、高等学校、大学等の参画を受け入れ、積極的に連携を行う。

(6) 地域住民等の客船受入れへの参画促進

地域住民等のクルーズ客船寄港受入れへの参画を促進するため、以下の業務を実施する。

ア 寄港に関する情報発信と問い合わせへの対応

- ・客船寄港情報（年間予定・実績、個別寄港予定（客船の特徴、実施イベント等含む）・実績等）について、効率的に地域住民等への情報発信ができるウェブサービス（ホームページ、SNS等）、ターミナル内のデジタルサイネージへの表示やチラシ配架等により、最新の情報を発信する。

- ・客船寄港に関する住民等からの問い合わせに対し、迅速かつ丁寧、誠実な対応を行う。

イ 地域住民向け周知・交流イベント等の実施

- ・ターミナルにおける客船寄港時の一般見学のための展望デッキ開放やターミナル見学会等、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行う。その他の岸壁における客船寄港時についても、ニーズ等に応じてお出迎えやお見送りの際の一般見学を行うよう努める。
- ・客船と十分に調整を図り、地域住民向け船内見学やターミナル内での客船関係者との交流イベント等を実施する。
- ・実施にあたっては、ポスターやチラシ、のぼり等の広報物を作成するなど、広く住民の参画を促すような発信を行う。

【留意事項】

- ・船内への立入りをを行う際は、必要となる税関手続き及び船社等が指定する乗船手続きを適正に行う。イベント等の実施にあたり収集した個人情報については適切に取り扱う。

(7) 乗客等のニーズ把握及び客船受入れ業務への反映

乗客等を対象としたアンケート調査の実施等により、乗客等の境港での行動実態及びニーズ、客船寄港による地域経済波及効果等を分析・把握する。

アンケート結果は、表やグラフなどを用いて分かりやすく集計・分析を行うなど、ニーズ把握の意図に沿った形で分かりやすく集計し、境港クルーズ客船環境づくり会議の場などで発信し、構成員間の情報共有を図る。

【留意事項】

- ・ニーズ把握にあたっては、客船の種類や乗客の属性などできるだけ幅広い層の意見を取り入れるよう、対象客船の選定や調査方法などを工夫して実施する。
- ・設問は、必要に応じて境港管理組合等と協議のうえ、作成する。
(設問項目例) 回答者属性(国籍、年齢、乗客乗員の別)、港の利便性や印象、周辺観光地等での行動、観光消費額、寄港地観光ニーズ 等
- ・調査の協力者には境港らしさの感じられるノベルティを配付するなど、回答数の確保に努める。

3 出入国・SOLAS・安全管理・緊急時対応に関する業務

クルーズ客船寄港時には、埠頭保安管理者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、規程に沿ったSOLAS制限区域の出入管理を行うこと。その際、境港管理組合及びその委託した者(SOLAS制限区域の警備)と十分に連携を図りながら実施する。

出入国審査等を伴う寄港の場合には、CIQ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。

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、緊急時には境港管理組合と連絡調整を図りながら、必要な対応を行うこと。

【留意事項】

- ・その他の岸壁での受入れやイベント等により、SOLAS制限区域への立入りを行う必要がある場合、一時立入許可台帳に必要な情報（氏名、生年月日、連絡先等）をあらかじめ確認の上、台帳作成し、出入管理を行う警備員へ共有しておく。

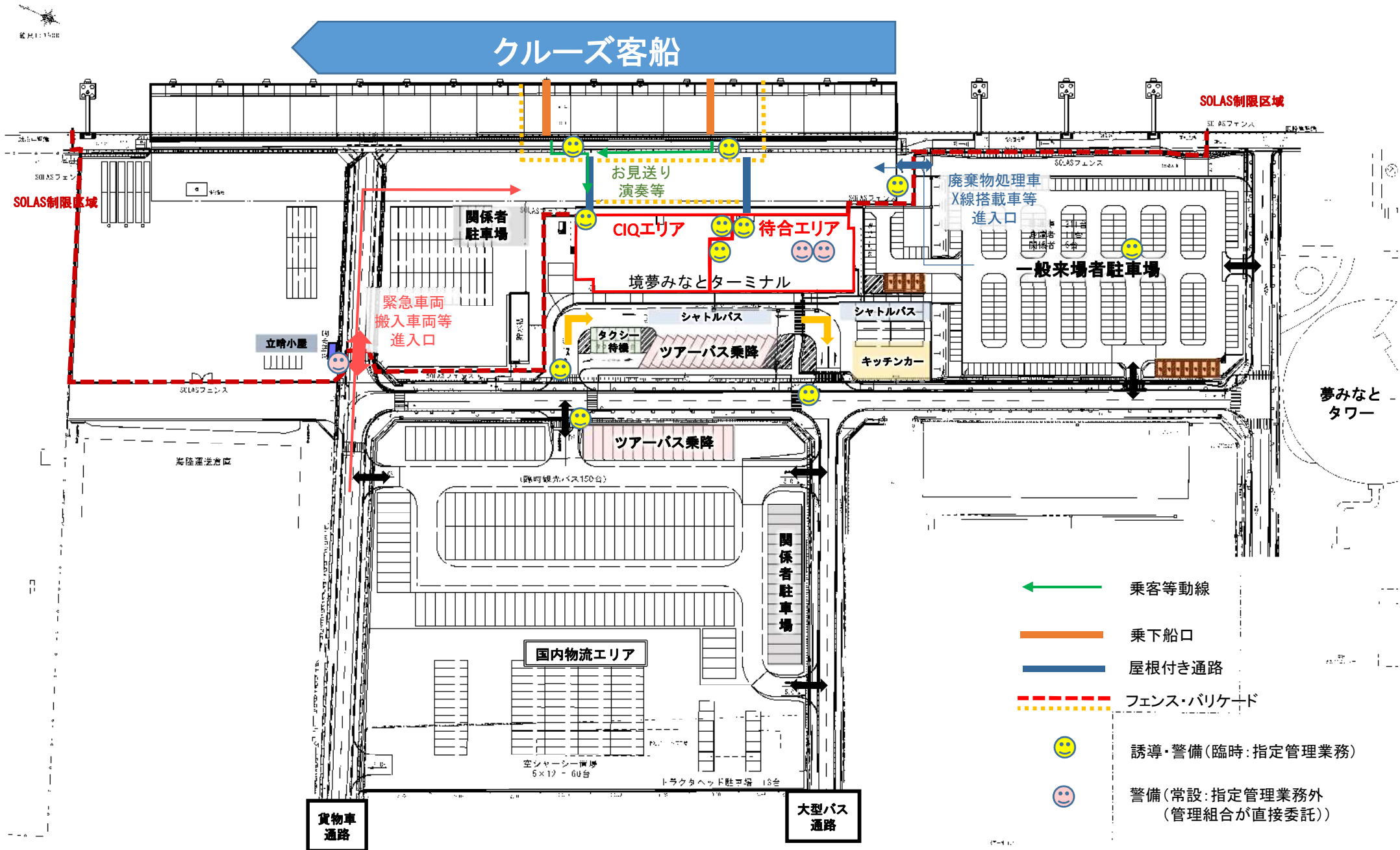
4 寄港実績等の記録

客船受入れの実績に係る次のデータについて記録・収集及び集計を行い、境港管理組合に随時情報共有するとともに、境港クルーズ客船環境づくり会議等の場において、必要に応じて情報を提供する。

- ・客船及び乗客等に係る情報（寄港日時、乗客等数、乗客国籍等）
- ・オプションツアーに係る情報（行程、台数、参加者数等）
- ・タクシー、レンタカー等の利用実績（稼働台数、行き先等）
- ・物販ブース等出店に係る情報（店舗数、売上状況等）
- ・寄港受入れ時の様子が分かる画像、動画
- ・乗客等アンケート結果（実施した場合のみ） 等

船名	●●●●●●●●			総トン数	●●●●●			定員	●●●●●		
寄港日	2024年●月●●日			入港	7:00			出港	17:00		
入港岸壁	竹内南										
運航コース	●●-[洋上]-●●-●●-●●-境港-●●-●●-[洋上]-●●-[洋上]-●●										
乗客情報	乗客数(約)	2,024	人	乗組員(約)	790	人	主な国籍	欧米			
OPツアー	タイムスケジュール							バス台数	乗客数(約)		
	ランドオペレーター:株式会社△△△△ 【(ツアー名).....】(英語)							●●交通			
	8:30発-9:20○○○○-10:30■■■■-11:45△△△△(昼食)-13:30●●●●-15:30着 【(ツアー名).....】(英語)							3台	40人		
	8:30発-10:00□□□□-11:30●●●●(昼食)-13:30○○○○-16:00着 【(ツアー名).....】(日本語)							3台	150人		
	9:00発-10:00■■■■-11:30□□□□-△△△△(車窓)-13:00着 【(ツアー名).....】(英語)							2台	78人		
	10:30発-11:00○○○○-11:30●●●●(昼食)-14:00■■■■-16:00着							5台	180人		
	小計							13台	448人		
	(プライベートツアー)							●●交通			
	【(ツアー名、手配旅行社名).....】(英語)							1台	32人		
	8:30発-9:00▲▲▲▲-13:00○○○○-15:30着 【(ツアー名、手配旅行社名).....】(フランス語)							▲△交通			
8:30発-■■■■-△△△△-●●●●-16:00着 【(ツアー名、手配旅行社名).....】(ドイツ語)							2台	45人			
9:00発-●●●●-▲▲▲▲-16:00着							1台	19人			
小計							4台	96人			
合計							17台	544人			
フリー客:約 1,480人							総計(約)	2,024人			
当日スケジュール	入港時	7:00	入港 入港時、●●●●による演奏、ゆるキャラによる歓迎 歓迎セレモニー 10:00-10:20								
	着岸中	7:00-17:00	一般見学<展望デッキ>6:00-17:00 <待合ホール>7:00-17:00 <<待合ホール>> <物販>○○○/▽▽▽/■■■/◆◆◆/△△△/..... <交流イベント>10:00-13:00 ●●体験、14:00-15:00○○園園児との交流 <観光案内開設>8:00-13:00 <両替機設置>9:00-16:30 <<正面駐車場エリア>> <キッチンカー出店予定>●●●、▲▲▲、□□□、◎◎◎、その他								
		16:00-17:00	SAN-INまんなかクルーズファンスタンプ窓口(2階展望フロア)								
	出港時	16:40-17:00	お見送りイベント ○○○○高等学校●●●●部演奏								
	17:00	出港									
シャトルバス	あり(有料)	台数	5	時間	ターミナル始発7:30 境港駅最終16:00			行き先	境港駅		
メモ	入国審査開始時刻 7:30 (●●レーン使用) シャトルバス料金(片道)大人500円・小人250円 タクシー予約 5台(●●交通) レンタカー予約 3台(△△レンタカー)										

【別紙2(2-1)】 クルーズ客船入港時岸壁配置図(参考例) ※竹内南1号岸壁入港時



【別紙2(2-2)】クルーズ客船入港時岸壁図(参考例)
 境夢みなとターミナル内(1階) ※竹内南1号岸壁入港時

