

# 外国クルーズ客船寄港時における 観光案内等業務マニュアル

---

函館市  
北海道国際交流センター  
函館善意通訳会

# 1 基本内容

## (1) 業務体制・報告

- ・ 案内業務当日は、業務責任者を必ず1名配置のうえ、業務報告書を作成し、市に提出すること。
- ・ 対応場所(船内、岸壁等)、人数については、市の指示に従うこと。

## (2) 業務内容

- ・ マップ、パンフレット等、観光資料の配布
- ・ 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
- ・ 温泉、飲食店、お土産屋など観光情報の提供
- ・ シャトルバスの円滑なオペレーション(運行時のみ)

### 【注意事項】

- ※ 対応は日本語および英語で対応できるようにすること
- ※ 内容に自信がないとき、1人では対応しきれないと判断した時は、周囲や市職員に助けを求めること
- ※ 個人的な利害関係や嗜好を入れないこと。

# 2 個別内容

## (1) 配布資料

基本資料: はこだてガイドマップ(日本語・英語)、浪漫函館

その他: 各種パンフレット

オリジナルマップ、Wi-Fiマップ、日帰り入浴マップ、観光路線ご利用ガイド(函バス)※日本語、  
函館山山頂への行き方※英語

## (2) 岸壁からのアクセス方法

※「函館マップ」をデスクに貼り出すなど、お客様にご自身で判断いただけるような工夫をすること。

### 【タクシー】

- ・ JR函館駅、五稜郭公園ともに約6km、約1,900円

### 【シャトルバス】※運行時

- ・ 行き先(基本、JR函館駅前)、タイムスケジュール、最終便を案内
- 主な観光施設
  - ・ 函館山:ロープウェイか登山バスの利用(詳細は別頁参照)
  - ・ 五稜郭公園:駅から市電利用 ※市電の1日券は、車内で購入できる。(600円)
  - ・ ベイエリア・元町:駅、五稜郭から市電の利用
  - ・ 湯の川温泉:同上
  - ・ トラピスチヌ:駅前バスターミナルから有料シャトルバス運行(五稜郭タワー・トラピスチヌシャトルバス)

注)シャトルバスを運行しない時の対応(シャトルバスの有無は、基本船内でアナウンスされているはず)

- ・ 基本的にタクシーを勧めること。
- ・ どうしてもバスを利用したい方(日本人に限る)のみ、津軽海峡フェリーターミナルからバスが出ていることを伝える。ただし、距離が遠いこと(1.5km程度)、便数が少ないこと、途中トラックの往来が多くて危ないことを十分注意喚起すること。

※ 外国の方には、フェリーターミナルでの英語対応まで責任が持てないので、伝えないこと。

## (3) お勧めの飲食店等について

- 函館市公式観光情報「はこぶら」に掲載されている店舗を中心に案内すること。
- ただし、特にお客様から細かいリクエストがあり、それに合致する店が他にある場合などは、臨機応変に案内すること。

※特に、海鮮丼、寿司(回転寿司)、ラーメンに関する問い合わせが多い。

| 質問事項   | 回答内容   |
|--|--|
| <p>函館山に上りたい</p> <p>※バスはすべて駅前<br/>④のりばより<br/>(別紙参照)</p> | <p>①市電とロープウェイを利用<br/>十字街電停下車、徒歩5～10分程度、ただし、勾配がきついことを伝えること</p> <p>②循環バス(元町・ベイエリア周遊号)とロープウェイを利用<br/>駅からロープウェイ前、元町、ベイエリア等を巡る循環バスが運行<br/>(20分間隔、ロープウェイ山麓駅まで15分で到着)</p> <p>③山頂までの直行バス(函館山登山バス)を利用 ※夕方～夜に限る<br/>駅から十字街、登山口、山頂を巡る循環バスが運行<br/>(20分間隔、24分で山頂到着、駅前④のりば)</p> <p>④ロープウェイ山麓駅までのシャトルバス(函館山ロープウェイ接続シャトルバス)<br/>を利用 ※夜に限る<br/>(30分間隔、15分で到着)</p> |
| <p>五稜郭に行きたい</p>  | <p>①市電を利用<br/>湯の川方面行きに乗車し、五稜郭公園前電停を下車、徒歩10～15分程度</p> <p>②バスを利用<br/>函館バスで運行するシャトルバスあり(五稜郭タワー・トラピスチヌシャトルバス)</p>  |
| <p>ベイエリアに行きたい</p>                                      | <p>①市電を利用<br/>どつくor谷地頭行きに乗車し、十字街電停で下車、徒歩5分</p> <p>②循環バス(元町・ベイエリア周遊号)を利用</p>  |
| <p>朝市に行きたい</p>   | <p>駅裏にあり 新川町の自由市場もおすすめ</p>   |
| <p>お土産を買いたい</p>  | <p>金森赤レンガ倉庫、五稜郭タワー、朝市など。<br/>函館駅の中や、ロワジュールホテルの横にもお土産屋あり</p>  |

| 質問事項                 | 回答内容   |
|----------------------|--|
| 温泉に入りたい<br><br>※別紙参照 | ①湯の川温泉<br>函館駅前から市電(湯の川行き)に乗り、湯の川温泉で下車<br><br>②谷地頭温泉<br>函館駅前から市電(谷地頭行き)に乗り、谷地頭(終点)で下車<br>そこから徒歩10分程度  |
| アメリカドルを日本円<br>に両替したい | 〈JR函館駅付近〉<br>①銀行<br>北洋銀行(函館中央支店、五稜郭公園支店)、みずほ銀行、北陸銀行(函館支店)、<br>北海道銀行(函館駅前支店)<br>※午後3時まで<br><br>②函館中央郵便局<br>※午後4時まで  |
| 海外のカードでお金を<br>引き出したい | セブン銀行のATMは海外のキャッシュカード、クレジットカードに対応  |
| 薬を買いたい               | ツルハ、サツドラなどのドラッグストアで購入可能<br>〈駅前付近〉<br>ツルハドラッグ 函館松風店 (市電 松風町 降りてすぐ)<br>営業時間 9:00~22:00<br><br>〈五稜郭付近〉<br>ココカラファイン 本町店 (市電 五稜郭公園前 降りてすぐ)<br>営業時間 9:00~20:00 |

| 質問事項             | 回答内容   |
|------------------|--|
| 体調が悪い            | 岸壁で対応している限りにおいては、こちらから病院に行くような案内は絶対にしないこと。基本的に船側で対応してもらうこととなるが、まずは市職員に報告すること。  |
| シャトルバスの運行時間等について | 船側と調整して運行時間帯を決定している。了承してもらうしかない。<br>また、待ち時間についても、バスの台数が限られている中で、極力効率的な運行に努めているので、これも理解してもらうしかない。<br>ただし、状況の説明や、積極的な声かけにより、お客様の不満解消に心がけていただきたい。 |
| 一日乗車券について        | ・共通1日乗車券で、市電および函館バスの路線は全て利用可能<br>※市電1日乗車券では、バスは乗れない。<br>※カンパス(函バス1日乗車券)では、市電は乗れない。   |
| 忘れ物について          | シャトルバス内での忘れ物の申し出があった場合、バスの運転手さんに無線を通じて有無を確認、見つかった場合、船(入り口にいるクルー)に引き継ぐ。<br>お客様からは、部屋番号と名前を聞き取っておき、船に引き継ぐ際にクルーに伝える。                              |

平成27年8月25日(火)「ダイヤモンド・プリンセス」連絡票

| 市からの連絡事項 |  |
|----------|--|
| シャトルバス   | 運行者：JTBSGMT<br>運行ルート：岸壁～駅前<br>運行時間：9時～20時半(駅前発)<br>運行スケジュール：状況次第(基本10～15分間隔) |
| 主な国籍     | 約半数が日本人、残りが欧米人を多く含む多国籍   |
| 追加資料     | 朝市パンフレット(日本語・英語)   |
| その他特記事項  |  |
| 対応者      | 対応者からの連絡(質問および回答、市への要望、今後に役立つ情報など)   |
| 対応者      |  |
| 対応者      |  |
| 対応者      |  |
| 対応者      |  |