

高付加価値型インバウンド観光地づくりに向けたスルーガイド育成事業 業務委託仕様書

1 委託業務名

高付加価値型インバウンド観光地づくりに向けたスルーガイド育成事業

2 委託期間

契約締結の日から令和9年3月31日まで

3 事業概要・目的

兵庫県がターゲットとする高付加価値旅行者のニーズに応えるため、旅行商品の付加価値や旅行者の満足度を向上させる優良なガイド人材が求められている。そこで、兵庫テロワール旅やひょうごフィールドパビリオンなど、県内の特色ある観光地や体験型コンテンツを周遊するルートを用いた研修を実施し、本県の魅力に精通した「スルーガイド」を育成する。また、育成したガイドが自立して活動ができるようにするためには、単に机上や実地でのガイディング研修、登録にとどまらず、活動機会の創出まで見据えた取組が必要である。

については、ひょうご観光本部（以下、「観光本部」という。）では、県内周遊旅行の満足度及び消費額向上に向けた受入環境整備の一環として、実地研修及びガイドを扱う旅行会社等を交えた研修・プレゼンテーションを通じて、兵庫県内を周遊する旅行に対応できる人材の育成と育成後の実務経験につながる機会の創出を一体的に行う。

4 活動指針

- (1) 本事業における「スルーガイド」とは、兵庫県内を周遊する旅行において、行程全体に同行し案内するガイド人材を指す。
- (2) 業務経験等を有し、海外旅行者に対応可能な基本的ポテンシャルを備えた人材に対し、研修ルートにおけるスルーガイドとしての実践機会を提供する。
- (3) 過去にガイドや全国通訳案内士等の経験がある者を対象に、研修ルートに基づいた実地研修を実施し、より兵庫県の観光コンテンツに精通したガイディングスキルの習得を促す。
- (4) ガイドとしての自立に向け、受講者が旅行会社等にプレゼンテーションを行う機会を設けるとともに、旅行会社等の視点から高付加価値旅行者に求められるガイド像やニーズを把握できるように、旅行会社等も参加する形で研修を実施する。
- (5) 研修修了者に対しては、各研修ルートに対応したスルーガイドとしての修了認定を行い、当該ガイドとして登録・データベース化する。

5 本業務の目標（KPI）

本業務の実施にあたっては、以下の数値を目標値（KPI）として設定し、成果の最大化を図るものとする。

- (1) スルーガイド終了認定者数：5ルートで延べ40人（1ルートにつき8人程度）
- (2) 旅行会社等の研修参加：3社
- (3) 受講者満足度：80%

6 業務内容

(1) ガイド研修

兵庫県内での滞在、周遊の満足度向上のために、ターゲット層から求められているスルーガイド機能を強化すべく、兵庫県の特色ある観光地や体験型コンテンツ等の周遊に対応でき

るガイド育成を目的とした研修を実施する。

ア 募集・選考

- (ア) 一定水準の層に絞って研修を実施することから、応募者の中から知識・技能が担保されているか等を基準に選考を実施すること。
- (イ) 具体的には、全国通訳案内士の資格を保有する、ツアーガイド経験がある、外国語でのコミュニケーション能力を有する等、スルーガイド育成にあたり実務経験の磨き上げが期待できる人材を総合的に判断すること。
- (ウ) 受講者数は、8名から25名程度となるよう選考すること。
- (エ) 受講者は本事業において実施するガイド研修のすべてに参加することを条件とし、「ウ 実地研修」については最低2ルート以上に参加することとする。

イ 実地研修前講座

- (ア) 実地研修の効果を最大化させるため、実地前研修講座を実施する。実施方法は、オンライン開催又はオンライン開催と対面開催を併用するハイブリッド開催（以下、「ハイブリッド開催」という。）とする。
なお、後日アーカイブ配信により動画視聴ができるようにすること。
- (イ) 兵庫県を広域に渡って案内ができる諸知識についての内容のみならず、道中の移動手段等、スルーガイドとして求められる知識、技能に加え、実際にガイドに依頼する旅行会社の視点等を盛り込んだ内容とすること。
- (ウ) 兵庫テロワール旅やひょうごフィールドパビリオンについて、県の観光政策の意図等を盛り込んだ内容とすること
- (エ) 京都・大阪などのゴールデンルートからの延伸や流入を意識した内容を盛り込むこと。
- (オ) 講座の受講を確認するために、研修受講レポートを提出させるとともに、アンケートを実施すること。

ウ 実地研修

- (ア) 複数人の外国人（本県がターゲットとする高付加価値旅行者に精通した人材）（以下、「モニター」という。）を観光客に見立てた実地研修（日帰りを想定）を実施すること。
- (イ) 研修ルートを5つ設定すること。
なお、研修ルートの設定にあたっては、兵庫五国すべてが網羅される構成とし、京都・大阪などのゴールデンルートからの延伸や流入を前提とした、観光客の実態に即したルートとすること。
- (ウ) 研修ルートには、兵庫テロワール旅やひょうごフィールドパビリオンの体験型コンテンツを、文化・自然・歴史・体験型等の多角的な視点から選定して盛り込み、それぞれがテーマ性を持ち、実践的かつ効果的な学習が期待できる内容とすること。
- (エ) 研修ルートごとに5名から15名程度の受講者数となるよう調整し実施すること。
- (オ) モニターの人数は、各研修ルートにおける受講者の1/3程度であること。また、研修ルートごとにガイディングの専門家1名以上を講師として配置すること。
なお、講師については、受託者に適任者が在籍している場合、社内からの専門家の選出も可とする。
- (カ) 実地研修において、講師及びモニターから受講者に対してフィードバックの機会を設けること。また、フィードバック内容やその改善状況等については、適宜、観光本部に対し報告すること。
- (キ) 受講者が地域住民やローカルガイドから直接説明を受ける機会やガイド同士が交流でき

る機会を設けるなど、ガイドिंगのアウトプットのみならず、インプットを含んだ研修内容とすること。

(ク) 実地研修終了後に受講者及びモニターに対しアンケートを実施すること。

(ケ) 実地研修の行程上、必要となる移動手段やコンテンツ等について手配するとともに、研修実施に必要な費用については、すべて事業費に含めること。(実地研修内の移動に際しての有料道路料金や施設での駐車料金、コンテンツの体験費用や施設入場料、万一の事態へ対応する保険等、実地研修の円滑な実施に必要な経費を想定)ただし、受講者の自宅等から集合地点及び解散地点から自宅等までの交通費は受講者の負担とする。

(コ) 最終的な研修ルートをはじめ、研修内容、講師については、観光本部との協議により決定すること。

エ 高付加価値旅行者を取り扱う旅行会社等へのプレゼンテーション

(ア) 複数の旅行会社等に対して、受講者がプレゼンテーションを行う機会を設定すること。

なお、プレゼンテーションの実施にあたっては、受講者と旅行会社等が双方向のコミュニケーションを図れるよう配慮すること。

(イ) 旅行会社等がスルーガイドに求める知識・技能について説明する場を設けること。

(ロ) 現地開催とし、プログラム等の詳細を提案すること。また、現地参加できない受講者、旅行会社等が、オンライン参加できるようにすること。

(2) スルーガイド修了認定

上記研修のすべてを修了した受講者を、実地研修で受講した研修ルートにおけるスルーガイドとして認定し、登録・データベース化を行うこと。

ア 研修内容の説明や登録ガイドの情報は、観光本部のホームページ「兵庫観光navi」において掲載するため、掲載用の素材を作成すること。

イ 修了証を発行すること。

7 実績報告書の提出

(1) 受託者は、本委託業務の終了後5日以内に、実施業務内容やアンケート結果等を取りまとめた「実績報告書」(様式任意)を提出すること。実績報告書には、各業務において実施した

8 事業実施上の留意点

(1) 業務の実施に伴い、適用を受ける法令、規定、基準、指針等については、これを遵守し、遺漏のないようにすること。

(2) 業務担当者は、兵庫県の観光に係る基礎的な知識を有する者を配置すること。

(3) 随時、観光本部にスケジュール等を共有し、進行管理を徹底すること。

(4) 問題発生時は、観光本部に対してすみやかに情報共有を行うとともに、その指示に従い、に必要な対応を行うこと。

(5) 業務完了後に、受託者の責任に帰すべき理由による成果品の不良箇所があった場合は、受託者はすみやかに必要な訂正、補足等の措置を行うものとし、これに係る経費は受託者の負担とする。

9 著作権等の権利関係

受託者は、観光本部が提供する画像・テキスト等を除き、使用する画像等が他者の所有権や著作権を侵害しないことを保証し、制作に関して著作権の許諾など必要な手続を行うこと。また、撮影・使用する動画、写真等の被写体が人物の場合、肖像権の侵害がないように留意する

こと。

本事業の成果物に係る権利は、受託者が従前権利を有していたものを除き、原則観光本部に帰属する。また、加工及び二次利用する場合は、事前に観光本部と協議することとする。

なお、これらの権利について、第三者と紛争等が生じた場合は、受託者がその責任において対処すること。ただし、観光本部から支給される資料や写真等についてはこの限りではない。

10 委託契約の締結

- (1) 契約に係る事務は観光本部が行う。
- (2) 観光本部は、受託者と業務実施方法等について協議・調整を行う。この際、双方で確認のうえで仕様書の内容に修正・変更を加えて契約を締結する場合がある。
- (3) 契約条項は、観光本部において示す。
- (4) 契約の相手方となる事業者等は、契約金額が200万円を超える場合は、観光本部に対して、委託料の10分の1の契約保証金を納めなければならない。ただし、保険会社との間に観光本部を被保険者とする履行保証保険契約を締結した場合、及び過去2年間に法人、国（公社・公団を含む。）、地方公共団体その他理事長が指定する公共的団体とその契約と種類及び規模をほぼ同じくする契約を数回以上わたって締結し、これらをすべて誠実に履行し、かつ、その契約を履行しないこととなるおそれがないと認められる場合において、契約保証金の全部又は一部を免除することができる。

11 その他

(1) 機密の保持

受託者は本業務を通じて知り得た情報を契約以外の目的に利用し、第三者に提供してはならない。また、本業務に関して知り得た情報の漏洩、滅失、毀損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後もまた同様とする。

(2) 個人情報の保護

受託者は、本業務を履行する上で個人情報を取り扱う場合、兵庫県個人情報保護条例を遵守しなければならない。

(3) 再委託の禁止

本業務の全部又は主体的部分（総合的な企画及び判断並びに業務遂行管理部分）を一括して第三者に委任し、又は請け負わせること（以下「再委託」という。）はできない。また、本業務の一部を再委託してはならないが、あらかじめ再委託の相手方の住所、氏名及び再委託を行う業務の範囲等を記載した再委託の必要性がわかる書面を委託者に提出し、委託者の書面による承認を得た場合は、観光本部が承認した範囲の業務を第三者（以下「承認を得た第三者」という。）に再委託することができる。

なお、再委託をする場合は、再委託した業務に伴う承認を得た第三者の行為について、受注者は観光本部に対しすべての責任を負うものとする。

12 問合せ先

公益社団法人ひょうご観光本部 経営企画課 担当: 蓑島
(〒650-8567 神戸市中央区下山手通5丁目10-1 兵庫県庁1号館7階)
TEL : 078-361-7661 MAIL : minoshima@hyogo-tourism.jp