

## ガイド養成・観光案内機能強化事業委託業務仕様書

### 第1 委託業務名

ガイド養成・観光案内機能強化事業委託業務

### 第2 目的

県が令和6年度から展開する観光戦略「どっぷり高知旅キャンペーン」では、滞在日数の増とリピート率の向上を目指し、観光客と地元の人との接点を増やす仕組みづくりに取り組むこととしている。

本事業は、地域ならではの魅力を第一線で観光客に伝え、深い学びや体感を促すことができるガイドの新たな担い手を拡大するとともに、宿泊施設や観光施設等の観光客の受け入れを担う施設において、地域の観光資源やガイド、体験プログラムに関する情報を十分に発信するコンシェルジュ機能の強化を図ることで、観光客が地域の魅力に触れられる機会の創出と長期滞在・周遊促進につなげることを目的とする。

### 第3 業務委託期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

### 第4 業務内容

#### 1 ガイドコーディネーターの配置

ガイドに関する一元的な相談窓口となるガイドコーディネーター（以下、「コーディネーター」という。）を配置すること。

#### (1) コーディネーターの主な業務内容

ア ガイド団体やガイド個人からのガイドのスキルアップや活動内容等に関する相談に対して助言を行い、必要に応じてガイドツールの作成支援や、専門的なアドバイザーの紹介等を行うこと。

イ 新たにガイド人材を受け入れたいガイド団体と、新たにガイドとして活動することを希望する方等からの相談に対応し、相互を仲介する役割を担うこと。

ウ 宿泊施設や観光施設等の観光客の受け入れを担う施設におけるコンシェルジュ機能の強化を図るため、3に記載する研修会の企画・運営を行うこと。また、宿泊施設等とガイド団体等の連携が必要な場合（宿泊とガイドプランをセットで販売するプラン造成の検討等）に、相互を仲介する役割を担うこと。

エ 相談対応にあたっては、電話やメール、対面等、相談者の希望に応じた方

法で行うこと。相談対応時間は、原則として平日 9時から 17時までとする。  
オ 相談対応後も適宜フォローアップを行うこと。

(2) 配置時期

契約締結後、受託者は委託者と協議のうえ速やかにコーディネーターを選定し、契約締結後 3 週間以内に相談を受け付けることのできる体制を確保すること。

(3) 定例会の実施

受託事業者及びコーディネーターは、業務の進捗報告や情報共有等のため、1 回 / 1 ヶ月程度、委託者との定例会を行うこと。定例会の際には報告書(様式自由)を作成し、相談対応の実施状況及び今後の予定等を報告すること。日時と場所については、委託者と協議のうえ決定する。

(4) その他

コーディネーターの配置にあたっては、チラシの作成、配布やインターネットの活用等により広く周知を図ること。

2 ガイド人材の裾野の拡大に向けた取り組み

新たなガイドの担い手を拡大するための取り組みとして、下記(1)～(3)を実施すること。

(1) ガイド研修会の実施

ア 実施内容

研修会は下記の(ア)(イ)の項目を参考に効果的な研修内容を提案すること。詳細な内容は、委託者と協議のうえ、決定すること。

(ア) 観光におけるガイドの役割

(イ) 実際にガイドとして活躍している方の体験談ややりがいの紹介

イ 回数・開催方法

研修会は、令和 6 年度上半期中に 1 回以上実施すること。うち、1 回は高知市内での開催とし、会場とオンラインの両方で参加できるようにすること。また、後日、研修内容をアーカイブで視聴できるように対応すること。

ウ 講師の選定

講師の選定にあたっては、委託者と協議のうえ決定すること。

エ 受講者の募集

会場及びオンラインでのべ 100 名以上を想定する。主な受講対象者としては、新たにガイドになることを希望している方や観光分野に興味のある学生等の次世代の観光を担う人材、バスやタクシー会社等の交通関係従事者、宿泊施設や観光施設等の観光客の受け入れを担う施設のスタッフなどを想定するが、その他にも幅広く受講者を募集すること。

受講者の募集については、あらかじめ十分な期間をとって、チラシ、インターネット等により行い、申込の集計、とりまとめ等を行うこと。

#### オ アンケートの実施

研修会の感想や意見要望等について参加者にアンケートを行い、その回答結果を取りまとめ、委託者に提出すること。アンケートの設問内容については、委託者と協議し決定すること。

### (2) ガイド体験会の実施

#### ア 実施内容

新たにガイドとして活動することを希望する方や観光分野に興味のある方のガイド活動への参画意欲の増大を図るため、県内で活動しているガイド団体等が実施するガイドを実際に体験できる機会を設けること。

実施にあたっては、県内のガイド団体やガイド個人が実施する下記の(ア)～(オ)の項目を参考にしたガイド体験会を5種類以上提案し、それぞれ1回以上実施すること。

- (ア) まちあるきガイド
- (イ) 草花ガイド
- (ウ) 星空ガイド
- (エ) トレッキングガイド
- (オ) 歴史・文化ガイド

#### イ 実施ガイド団体等の選定

実施ガイド団体等の選定にあたっては、委託者と協議のうえ決定すること。

#### ウ 参加者の募集

(1) のガイド研修会に参加した方を中心に参加者を募集すること。

1回の体験会につき10名以上を想定する。

参加者の募集については、あらかじめ十分な期間をとって、チラシ、インターネット等により行い、申込の集計、とりまとめ等を行うこと。

#### エ アンケートの実施

体験会の感想や意見要望等について参加者にアンケートを行い、その回答結果を取りまとめ、委託者に提出すること。アンケートの設問内容については、委託者と協議し決定すること。

### (3) お手伝いガイドの実施

#### ア 実施内容

新たにガイドとして活動することを希望する方やお試しでガイド活動してみたい方を対象に、県内で活動するガイド団体の協力のもと、ガイドの

お手伝いをできる機会を1回以上設けること。

イ 協力ガイド団体等の選定

参加者が希望するガイド内容や地域に応じて、県内で活動しているガイド団体等の関係団体へ協力を要請し、実施すること。

ウ 参加者の募集

(1) のガイド研修会及び(2) のガイド体験会に参加した方を中心に参加者を募集すること。

3 宿泊施設や観光施設等のコンシェルジュ機能の強化に向けた研修会の実施

宿泊施設や観光施設等の観光客の受け入れを担う施設におけるコンシェルジュ機能を強化するため、地域の観光資源やガイド団体の活動内容等の観光情報を得られる研修会を開催すること。

(1) 実施内容

研修会は下記のア～エの項目を参考に効果的な研修内容を提案すること。  
詳細な内容は、委託者と協議のうえ、決定すること。

- ア 地域の観光資源やガイドプラン等を案内するツール等の作成
- イ ガイドプランや体験プログラムと連携した宿泊プラン等の作成
- ウ 旅ナカで予約できる体験プログラム等の紹介
- エ 地域で活動するガイド団体やガイド個人の紹介

(2) 回数・開催方法

研修会は県内東部・中部・西部でそれぞれ1回以上実施し、会場とオンラインの両方で参加できるようにすること。また、後日、研修内容をアーカイブで視聴できるように対応すること。

(3) 講師の選定

講師の選定にあたっては、委託者と協議のうえ決定すること。

(4) 受講者の募集

会場及びオンラインでのべ50名以上を想定する。主な受講対象者としては、宿泊施設や観光施設等の観光客の受け入れを担う施設のスタッフ、地域でガイド活動を行っている団体や個人などを想定する。

受講者の募集についてはあらかじめ十分な期間をとって、チラシ、インターネット等により行い、申込の集計、とりまとめ等を行うこと。

(5) アンケートの実施

研修会の感想や意見要望等について参加者にアンケート調査を行い、その回答結果を取りまとめ、委託者に提出すること。アンケートの設問内容については、委託者と協議し決定すること。

## 第5 その他

### 1 運営に関すること

- (1) 受託者は、契約締結後速やかに事業全体の実施計画等を作成し、委託者の確認を受けること。
- (2) 本業務の実施にあたっては、実施内容を事前に協議するなど、委託者との緊密な連携のもと、迅速かつ効果的・効率的な遂行を心がけること。

### 2 支払いに関すること

事業の実施にあたって依頼した各講師及びガイド団体等への謝金及び旅費や、研修会の開催にあたって要した経費の支払いは受託事業者において行うこと。

## 第6 成果品

本業務の成果品は次のとおりとする。

- 1 本業務で作成・使用した資料（事業実施計画、補助資料等） 一式
  - 2 コーディネーターによる相談対応、研修会に係る報告書（写真も含む記録） 一式
  - 3 アンケート調査結果を取りまとめたもの 一式
  - 4 その他委託者の指示するもの 一式
- 成果品は紙媒体1部（片面印刷）、電子データ（CD-R 又は DVD-R）により提出するものとする。

## 第7 守秘義務

本業務を遂行する際に知り得た個人情報については、第三者に漏らしてはならない。