

令和7年度 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

令和7年度 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、観光客の滞在日数増とリピート率向上を目指し、地元の人との接点を増やす仕組みづくりに取り組んでいる。

本事業では、観光客が地域の魅力に触れられる機会を創出することで、長期滞在・周遊促進につながることを見据え、観光客に対して第一線で地域の魅力を伝え、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が、地域の観光資源やガイド・体験プログラム等に関する十分な情報を発信するコンシェルジュとしての役割を果たせるよう強化を図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8年3月16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。）を配置し、下記（１）～（４）を実施すること。

（１）コーディネーターの主な業務内容

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 観光客の受け入れを担う宿泊施設や観光施設等におけるコンシェルジュ機能の強化を図るため、ガイド団体等と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。
- ④ 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。
- ⑤ 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組

新たなガイドの担い手養成や、既存のガイド業務従事者等がスキルアップするための取組として、下記(1)～(2)を実施すること。

(1) ガイド研修会の実施

① 実施内容

研修会は下記のア～ウ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

ウ ガイド業務への取組姿勢やガイド料の価格設定について

② 回数・開催方法

研修会は、令和7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。

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に関心がある生徒・学生、観光客の受け入れを担う宿泊施設や観光施設等のスタッフ、バスやタクシー会社等の交通関係従事者、観光ガイド団体に所属する方などを想定するが、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。

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

① 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などを対象に、参画意欲の増大を図るため、県内で活動するガイド団体の協力のもと、参加者がガイドを行ってもらうだけでなく、参加者自身が実際にガイド活動を行ってみる「体験会」を実施すること。

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提案し、合計5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

② 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。

③ 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 名程度を想定する。

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。

④ 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 宿泊施設や観光施設等のコンシェルジュ機能強化のための施策の実施

宿泊施設や観光施設の職員を対象に、ガイド利用をはじめとする観光提案を観光客に行う知識や人脈を身につけてもらうための取組として、下記(1)～(6)を実施すること。

(1) 実施内容

対象とする宿泊施設や観光施設を定め、当該施設の職員のスキルアップなどのニーズの確認を行い、アドバイザー派遣、研修会や観光体験会の実施など、効果的な内容を検討・実施すること。

具体的な内容としては、有識者等による講演会実施や観光ガイド体験会への参加、観光施設巡りや観光アクティビティの体験会といった地域の観光コンテンツを経験する機会の創出などを想定する。

(2) 受講者の募集

対象とする相手、実施内容は委託者と協議のうえ、決定すること。

(3) 開催方法

特定の宿泊施設や観光施設を対象としても、同業者などの不特定多数を対象に集めた研修会のようなものを開催しても構わないが、実施回数は3回(3施設)程度を想定する。

(4) 講師の選定

講師が必要な場合、選定にあたっては、委託者と協議のうえ決定すること。

(5) アンケートの実施

実施した施策(研修会等)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。

(6) 報告会の実施

本事業で実施した支援により取り組んだ事例について、他の宿泊施設や観光施設等へ横展開を図るため、事例報告会を開催すること。

① 回数・開催方法

報告会は、出席者が数多く見込める場所で1回以上実施すること。

会場とオンラインの両方で参加できるようにすること。

後日、報告会の様子をアーカイブで視聴できるように対応すること。

② 出席者の募集

会場及びオンラインでの開催を想定する。主な対象者としては、今回のコンシェルジュ機能強化のための施策を行った全ての宿泊施設や観光施設等の職員の他、新たにガイドになることを希望している方や観光に関心がある生徒・学生、観光客の受け入れを担う宿泊施設や観光施設等のスタッフ、バ

スやタクシー会社等の交通関係従事者、観光ガイド団体に所属する方などを想定するが、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。

③ アンケートの実施

報告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。

4 観光に関心がある生徒・学生を擁する学校(高校・専門学校・大学)を対象とした情報発信や伴走支援施策の実施

観光に関心がある生徒・学生を擁する学校(高校・専門学校・大学)を対象とし、新たなガイドの担い手拡大やコンシェルジュ機能強化のための取組として、下記(1)～(5)を実施すること。

(1) 実施内容

対象者が必要としている観光関連情報や、スキルアップなどのニーズの確認を行い、メール配信、アドバイザー派遣、研修会や出前授業の実施など、効果的な内容を検討・実施し、対象者に対する伴走支援を実施すること。

詳細な内容は、委託者と協議のうえ、決定すること。

(2) 受講者の募集

観光に関心がある生徒・学生を擁する学校(高校・専門学校・大学)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行い、必要に応じて申込の集計、とりまとめ等を行うこと。

(3) 開催方法

特定の学校を対象とするか、複数の学校を対象とするかは問わないが、複数の学校を対象に研修会などを開催する場合には、会場とオンラインの両方で参加できるようにするなど、県内全域の対象者の利便性を考慮すること。

(4) 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。

(5) アンケートの実施

実施した施策(研修会等)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、研修会等に係る報告書（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。