

ガイド人材育成支援業務委託仕様書

1 委託業務名

ガイド人材育成支援業務委託

2 目的

インバウンドを中心にガイド同伴の旅行ニーズが高まっている中、県内広域を案内できる高付加価値化ガイド人材の育成をはじめ、ガイド人材の知識・スキル向上の機会不足、ニーズに応じた旅行会社等とのマッチングが課題となっている。

そこで、県内ガイド人材の活動実態等を把握した上で、広域ガイド人材の育成、実践機会の創出及びガイド情報の一元化を図るためのプラットフォーム構築等を通じ、持続可能なガイドサービス提供に向けた環境整備を行うことにより、旅行の付加価値・満足度を向上させ、観光消費額の増加を図ることを目的とする。

3 履行期間

契約締結日から令和9年（2027年）2月5日（金）まで

4 業務内容

委託業務の内容は次のとおりとする。

（1）県内ガイド人材の活動実態等の把握・分析

県内ガイド人材の活動実態や市場ニーズの把握・分析を行うこと。実施に当たっては、以下①、②の内容を含むこととし、具体的なデータの収集方法及び分析内容について提案を行うこと。なお、内容等については県と協議のうえ決定し、実施すること。

- ①県内ガイド人材（全国通訳案内士、地域通訳案内士等（いわゆるボランティアガイドは除く。))の活動実態
- ②流通市場の実態（ガイド需要の変化や傾向を含む）

（2）広域ガイド人材の育成方針等の策定

県内広域を案内できる高付加価値ガイドの育成に向け、必要となる知識・スキル等を踏まえた上で、本事業において取り組む人材育成の方針（広域ガイドの要件・定義の設定を含む）を提案すること。また、当該方針に基づいて具体的な育成手法や実施内容等について整理した人材育成計画を提案すること。

なお、上記計画の策定に当たっては、次の3点を含む内容とすること。

- ①育成内容の実施スケジュール
- ②本事業により育成したガイド人材を効果的に訴求できる仕組み（下記（4）のプラットフォーム上での見せ方等を含む。）
- ③熊本県広域ガイドモデルルート（6ルート程度）

(3) 人材育成計画に基づく取組みの実施

広域ガイド人材の育成及びガイドサービスの質の向上等を図るため、上記(2)で策定する人材育成方針及び計画に基づき、研修実施等の具体的な取組み内容を提案すること。

なお、提案に当たっては、座学研修・実地研修の実施は必須とし、次の点を含む内容とすること。

- ①座学研修では、地域学、ガイドスキル、ホスピタリティ、VIP、ビジネス対応等の項目を含み、計10回程度実施すること。
- ②実地研修では、熊本市等の市街地を含め計10回程度実施することに加え、上記(2)③で提案したモデルルートのうち3ルート程度(計3回程度)を組み込むこと。
- ③旅程管理については、座学及び実地それぞれの研修に盛り込むこと。

(4) ガイド人材情報の一元化に向けたプラットフォームの構築・運用

上記(3)で育成した人材を中心に、本県のガイド人材の情報を可視化・一元化し、旅行者又は旅行会社等との円滑なマッチングを可能とするプラットフォームを(公社)熊本県観光連盟(以下「観光連盟」という。)ホームページ内に構築し、運用を開始すること。

なお、構築に当たっては、県及び観光連盟と十分協議を行うとともに、以下①～④の項目・機能を含むものとし、具体的な内容・デザイン案について提案を行うこと。

- ①ガイド自己PR文
- ②対応言語
- ③スキルレベル
- ④ガイド検索機能

※上記情報は、県及び観光連盟で更新可能な仕様とすること。

(5) ガイド人材情報(上記プラットフォーム等を含む)の周知・活用

育成したガイド人材が継続的な実践経験や持続的なビジネス機会を得ることができるよう、本事業で育成した人材を含む本県のガイド人材、上記プラットフォーム及び広域ガイドモデルルートの周知・活用促進に向けたセールス手法(具体的なセールスの機会(商談会等)や相手方を含む)の提案を行うこと。

また、上記セールス時に活用する周知・広報ツールとして、パンフレットを制作(日本語、英語、繁体字、簡体字、韓国語対応)すること。

(6) その他

上記(4)のプラットフォーム構築をはじめ、観光ガイドとの連携・調整等を円滑に行うため、計画的な工程管理を行い、県及び観光連盟と適宜協議を行いながら事業を実施すること。

5 事業の成果目標

下記成果目標を意識して提案を行うとともに、成果の把握を行うこと。

(1) アウトプット (KPI) 成果目標

県内広域ガイド人材の育成人数：5人程度

(2) アウトカム (KGI) 成果目標

- ①プラットフォームを通じたマッチング件数 5件程度
- ②セールスの結果としての送客数 10人
- ③延べ宿泊者数 20泊
- ④売上額 200,000円

6 実績報告書の提出

(1) 業務完了後には、速やかに次の書類等を提出すること。

①業務完了届 (別紙様式8)

②実績報告書 <様式任意>

実施時期、数量 (人件費含む)、内容等について記載。

③成果物

本事業の実施に当たり作成した以下のデータ等を紙媒体及び電子媒体 (CD-R) それぞれで提出すること。

ア) 本事業で収集・分析した関連データ

イ) 人材育成方針、人材育成計画

ウ) プラットフォームの概要資料

エ) セールス用の周知・広報ツール

(2) 提出期限

令和9年 (2027年) 2月5日 (金)

7 著作権等

(1) 本業務において利用する全ての電子データについて、第三者 (受託事業者以外の者) が所有するデータ等を用いる場合には、受託者により著作権処理等、必要な対応を行うこと。

(2) 受託者は、成果物が第三者の著作権を侵害しないことを保証し、第三者から成果物に関し著作権侵害を主張された場合の一切の責任は、受託者が負うものとする。

(3) 本業務に関して、著作権法第21条から28条に規定する権利については、県に帰属するものとする。

8 その他

(1) 受託者は、業務上知り得た個人情報を含む一切の内容を第三者に漏洩してはならない。また、業務終了後も同様とする。

(2) 本仕様書は、最低限の業務の概要を示すもので、事業者の提案の内容を制限するも

のではない。

- (3) 業務内容については、決定した受託者の企画提案を踏まえ、協議のうえ決定する。
- (4) 業務の遂行に当たっては、県と随時打合せを行い、十分に協議を行ったうえで実施することとし、本仕様書の解釈に疑義が生じた事項及び本仕様書に明記していない事項については、協議のうえ決定することとする。