

令和8年度観光ガイド養成プログラム実施及び 観光ガイド活躍機会創出業務委託 仕様書

1. 業務名

令和8年度観光ガイド養成プログラム実施及び観光ガイド活躍機会創出業務委託

2. 事業目的

高付加価値インバウンド旅行者の誘客のためには、三重県の地域の歴史・文化や自然、暮らしや伝統をふまえた質の高い案内ができる観光ガイドの確保が必要であり、継続的な人材育成を図っていく必要がある。また、観光ガイドの人材確保のためには、ガイドの活躍できる場を創出するとともに観光ガイドと活用側のマッチングを図っていくことが重要である。

本業務は、令和6年度より実施している、実践的な英語による観光ガイド人材育成のための講座「観光ガイド養成プログラム」をブラッシュアップのうえ実施するとともに、プログラム受講者が、観光ガイドとして活躍する場を創出するためのWebサイト等を活用したガイド人材の情報発信を行うことで、県内における観光ガイドの担い手となる人材育成を図ることを目的とする。

3. 履行期間

契約の日から令和9年3月23日（火）まで

4. 業務内容

三重県内の観光コンテンツを案内できる観光ガイドを育成するため、昨年度実施した観光ガイド養成プログラムをブラッシュアップし、実施すること。また、プログラム修了認定者については、実際にガイドとして活躍するにあたって必要な情報を得たり研修・交流会等に参加できる「MIE Navigators」制度に登録するとともに、「MIE Navigators」Webサイトへ掲載すること。なお、本育成事業では英語ガイドを対象とする。

(注) MIE Navigators

三重県内で活躍する観光ガイド人材の紹介・情報発信を目的として、令和7年度に（公社）三重県観光連盟が新設した登録制度。対象は「5年以上の観光ガイド活動実績がある者」「三重県が実施する『観光ガイド養成プログラム』において修了認定をうけた者」である。

(1) 養成プログラムのブラッシュアップ

(ア) 令和7年度に実施した「観光ガイド養成プログラム」カリキュラム

回数	実施内容	講師
1回目	座学・ワークショップ研修 (一般的なスキル&ガイディング手法) ※アーカイブ動画視聴+課題提出での参加可	(株)マイソリューションズ 山村 真砂子 氏 (株)羅針盤 平沢 真実子 氏

2回目	動画研修 (三重県の基本情報(伊勢志摩/東紀州/伊賀地域)、 旅程管理・危機管理) ※動画視聴後、オンライン試験を受験し、合格者のみ フィールドワーク研修を受講できる	伊賀:伊賀流忍者博物館 幸田 知春 氏 伊賀上野観光協会 安田 聡志 氏 伊勢志摩:全国通訳案内士 村口 優子氏 東紀州:熊野古道伊勢路語り部友の会 山脇 弘二 氏 旅程管理:危機管理:(株)J&J ヒューマンソリューションズ 鶴田 博 氏
3回目	フィールドワーク1回目(知識習得) ※アーカイブ動画視聴+課題提出での参加可能	伊賀:全国通訳案内士 伊藤 えりか 氏 伊勢志摩:全国通訳案内士 村口 優子 氏 東紀州:Kodo Walkers Tim Detmer 氏
4回目	フィールドワーク2回目(ガイド実践)	伊賀:全国通訳案内士 伊藤 えりか 氏 伊勢志摩:全国通訳案内士 村口 優子 氏 東紀州:Kodo Walkers Tim Detmer 氏

(イ) ブラッシュアップの方向性

- ・ 基本的なガイドスキル・ガイディング手法、県内の観光情報、旅程管理・危機管理については必須としつつ、講座内容、回数、形式(座学、ワークショップ、フィールドワーク等)、時間等に関して効果的なプログラムとなるよう全体を設計すること。設計にあたっては以下を参考にすること。

【参考】

- (別添資料) カリキュラムおよび実施日時
- 令和7年度プログラムにかかるアンケート結果(以下改善点抜粋、全体は「(別添資料)アンケート結果」のとおり)
 - ・ 座学・ワークショップにおいて、最後に質問の時間を設けてほしい。
 - ・ ガイディング体験において、雨天だったこともありガイドの声が聞き取り辛かった。
 - ・ ガイディング実践において、自身のガイドに対して講師や他メンバーからフィードバックをいただけると良いと感じた。

- ・ 講師の選定・調整については、効果や適任性を重視し人選・調整を行うこと。
- ・ 1回目の「座学・ワークショップ研修(一般的なスキル&ガイディング手法)」については、受講者間の交流を重視しワークショップ形式を採用すること。また、「MIE Navigators」説明のための時間を設けること。説明時間は20分程度とし、説明者は当該制度の事務局である(公社)三重県観光連盟の職員とする。
- ・ 2回目の座学研修については、簡素化のためeラーニングを活用すること。
- ・ 3回目の全国トップガイドによるガイディング体験については、トップレベルのガイドの技法・話術を全ての受講者が体験できるよう、受講人数等工夫すること。
- ・ 4回目の受講者が実際にガイドの実践を行うガイド実践編については、受講者個別のガイド実践時間がしっかり確保されるよう工夫すること。

<提案ポイント>

- ・ 効果的な養成プログラムになるよう、講座内容や講師について、できるだけ具体的に提案すること。

(2) 養成プログラムの実施・運営

(ア) 受講者募集

以下の受講者に求める要件をふまえ、30名程度を募集すること。

【受講者に求める要件】

- 以下に示す英語力を備えるものであること。なお、全国通訳案内士、地域通訳案内士の有資格者である必要はない。
 - ①TOEIC785点以上・実用英語技能検定準1級以上、あるいはそれに準ずるレベル
 - ②日本語以外の言語を母語とする方の場合、日本語能力試験N2級以上あるいはそれに準ずるレベル
- 三重県の観光ガイドとして活動する意欲があること。
- 「MIE Navigators」の登録について理解があること。

- ・募集に際しては、チラシ作成、Web告知などにより、大学、専門学校、観光協会等への周知など、効果的な募集を行うこと。
- ・三重県内で新たな観光ガイドとして活動を希望する者だけでなく、近隣県で既に観光ガイドとして活躍している者で、今後、三重県内での観光ガイドとしても活動を希望する者に対しても、積極的に募集を行うこと。
- ・養成プログラムへの参加に際しては、交通費、食事、入館料、宿泊料等の実費を要する場合は、受講者に対し費用負担を求めること。なお、養成プログラムの参加料は無料とする。

<提案ポイント>

- ・効果的な受講者の募集方法、周知先等について、できるだけ具体的に提案すること。

(イ) 講座の実施

- ・講座については令和7年度のスケジュールを参考に県と協議のうえスケジュールを設定すること。
- ・会場準備、受付、資料配布、受講者の出欠管理等の一般的な講座運営を行うこと。
- ・講座については、全回への参加必須を原則とするが、一部の回にやむを得ず参加できない等の受講者に対する救済措置を設けること。救済措置の内容や実施の可否については、県と協議すること。
- ・受講者との連絡調整、出欠管理、名簿作成を行い、各回の受講者についてその都度、県へ報告すること。
- ・講座の実施に際しては、適宜アンケートを実施し、受講者の声を運営に反映させること。

(ウ) 修了認定

- ・受講者のうち、講座全回への出席者（参加できなかった場合の救済措置を受けた者を含む）を修了者とし、修了証を交付すること。
- ・修了者のうち、一定の評価を受けた者（10名以上）を修了認定者とし、修了認定証を交付すること。
- ・修了認定者の評価については、講座で行うフィールドワーク研修の「ガイド実践編」における個別受講者のガイド実践を講師が評価する形で行う。
- ・令和6年度～令和7年度の修了者で修了認定を希望する者は、令和8年度のフィールドワーク研修「ガイド実践編」に参加し、修了認定のための評価を受けることができるものとする。

る。

(エ) 個別プロフィールの作成

- ・上記の修了認定者を紹介するための個別プロフィールを作成し、県内DMO・観光団体等へ配布するとともに、(公社)三重県観光連盟が管理する観光ガイド紹介Webサイト(「MIE Navigators(注)」紹介サイト)に掲載すること。なお、掲載にあたっては、修了認定者の掲載用個別写真を用意するほか、Webサイトの保守および更新作業等について、(公社)三重県観光連盟と協議のうえ実施すること。
- ・個別プロフィール作成にあたっては、修了認定者にオンライン等で面談を行い、下記の項目についてヒアリングを行うこと。なお、個別プロフィールの項目については、(公社)三重県観光連盟と協議をおこない決定すること。
[対応言語、得意分野、得意エリア、自己PR、ガイド希望分野、メールアドレス 等]
- ・掲載用個別写真については、観光ガイド紹介Webサイト(「MIE Navigators」紹介サイト)に掲載されている写真を参考に、既存の写真ではなく新たに撮影すること。
- ・Webサイトへの掲載内容(個別プロフィール、掲載用個別写真等)については、県および(公社)三重県観光連盟と協議をおこない決定すること。

(3) 観光ガイドとしての活躍機会創出のための「MIE Navigators」メンバーのタリフ作成及び事業者への周知

- ・本事業において登録を行った「MIE Navigators」メンバーをリスト化したタリフを作成すること。作成にあたっては、各ガイドの特徴(個人旅行客向けと団体旅行客向け、スポットガイドとスルーガイド、得意エリアなどの整理)について、カテゴリーごとにわかりやすく整理し、かつガイドの写真や説明を記載することで、旅行会社等が活用しやすいような内容とすること。
- ・また、タリフの作成にあたって「MIE Navigators」の事務局である(公社)三重県観光連盟と内容等について協議のうえ実施すること。また、完成したタリフを(公社)三重県観光連盟が管理、活用出来るよう(公社)三重県観光連盟にデータを共有すること。
- ・完成したタリフを、訪日外国人旅行者に対応できる観光ガイドを求める事業者(旅行会社、体験事業者、宿泊施設等)(最低5社)及び県内の地域DMO((公社)伊勢志摩観光コンベンション、(一社)伊賀上野観光協会、(一社)東紀州地域振興公社を含む3団体以上)に案内すること。タリフは1社(1団体)につき複数部配布し、内容を口頭で説明すること。
- ・タリフ配布先事業者(団体)に、タリフの内容に関する是非や事業者が求めるガイドの特徴など、今後のガイド活用に繋がる内容についてヒアリングを行い取りまとめること。

<提案ポイント>

- ・観光ガイドを求める事業者においてわかりやすく、商談の場などで活用できるようなタリフの内容について、できるだけ具体的に提案すること。
- ・訪日外国人旅行者に対応できる観光ガイドを求める事業者(最低5社)について、できるだけ具体的に提案すること。

5. 完了報告

業務完了後、遅延なく下記の書類を添えて完了報告を行い、検査を受けること。

- (1) 完了報告書 1部（完了報告書には以下の内容を含むこと）
 - ・ 4. (2) (イ) 養成プログラムのカリキュラム、講座レジュメ（講座テキスト、投影資料等）、受講者名簿、アーカイブ用動画
 - ・ 4. (2) (ウ) 修了者および修了認定者のリスト
 - ・ 4. (2) (エ) 個別プロフィール、掲載用個別写真データ
 - ・ 4. (3) 「M I E N a v i g a t o r s」メンバータリフ、タリフ配布先一覧及びヒアリング結果分析
- (2) 成果物又は状況写真 1式（実施状況など実績をまとめたもの）
- (3) その他必要と思われる資料 1式

6. その他

- (1) 委託業務の実施にあたっては、実施内容を県と協議しながら進めるものとする。
- (2) 委託期間内において、必要に応じて県との業務打ち合わせを実施し、業務の進捗状況及び今後の実施予定等を確認するものとする。
- (3) 受託者は、業務の履行にあたって「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」に規定する暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等（以下暴力団等という。）による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとします。
 - ア 断固として不当介入を拒否すること。
 - イ 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をする。
 - ウ 県に報告すること。
 - エ 業務の履行において、暴力団等による不当介入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、県と協議を行うこと。
- (4) 受託者が（3）のイ又はウの義務を怠ったときは、三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱第7条の規定により三重県物件関係落札資格停止要綱に基づく落札資格停止等の措置を講じます。
- (5) 委託業務を通じて取得した個人情報については、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」を守らなければならない。
- (6) 受託者は、業務を実施するにあたり、障がいや理由とする差別の解消の推進に関する法律を遵守するとともに、同法第7条第2項（合理的配慮の提供義務）に準じ、適切に対応するものとする。
- (7) 本業務で得られた写真や画像等の利用に際しては、県の承諾を得て行うものとする。