

広島県地域通訳案内士育成業務委託仕様書

1 趣旨

広島に関する深い知識を持った質の高い広島県地域通訳案内士（以下「地域通訳案内士」という。）の活躍は、広島県のブランド価値を高め、外国人観光客の更なる来訪の増加や評価の高まりにつながる好循環を生み出す原動力となり、一般社団法人広島県観光連盟（以下「HIT」という。）が目指す、「リピートする観光地づくり」の推進に寄与することが期待される。

このことから、外国人観光客に満足度の高い旅を楽しんでいただくため、有償でガイドを行うことのできる地域通訳案内士を育成することを目的とし、「広島県地域通訳案内士育成等計画」に基づき、地域通訳案内士を育成するとともに、県内の地域通訳案内士の活躍機会を創出する業務を委託する。

2 業務の名称

広島県地域通訳案内士育成業務

3 業務の内容

（1）地域通訳案内士育成ロードマップ策定支援

HIT では、2025 年に広島へ来訪する外国人観光客数 725 万人（平均訪問箇所数 3 とした延べ人数）を目標とし、プロモーションをはじめ、様々な取り組みを実施しているが、目標を達成するためには、外国人観光客に直接対応する地域通訳案内士の活躍は、重要な役割を担っている。

このことから、新型コロナウイルス感染症の影響による渡航制限が緩和される中、海外旅行への関心や広島への来訪意欲などを含め、今後、外国人観光客が求める広島における観光ニーズを分析し、外国人観光客に満足を提供するために通訳案内士に求められる水準（量・質）の検討を行い、通訳案内士育成ロードマップを提案すること。

（2）研修実施

（1）での検討を基に、令和 4 年度に必要とする研修等を、次のことについて留意し、実施すること。

ア 研修種別

① 地域通訳案内士育成研修

「広島県地域通訳案内士育成等計画」に定める要件を満たす研修を実施すること。

② 地域通訳案内士フォローアップ研修

登録後の通訳案内士に対し、ガイド能力の維持・向上を図るため、実務研修、グループワーク形式、ロールプレイング形式、先進地視察などを取り入れ、実践的なガイ

ディング力が習得できるよう研修を実施すること。

ガイドスキルの一層の向上のため、特に、講師から受講者へのフィードバックは十分に考慮すること。

イ 実施期間

令和4年9月から12月の土日を中心とした日程で開催すること。

ウ 内容・時間・想定される講師等

- ・地域通訳案内士に求められる水準を満たすために必要な研修内容・時間数、ネイティブ講師、全国地域通訳案内士、県内観光事業者等を研修講師とするカリキュラムを編成し、研修講師の選定及び依頼を行うこと。
- ・カリキュラム内容に即した、講義資料を作成・手配し、中国語については、簡体字及び繁体字、両方の講義資料を作成・手配すること
- ・講義資料の調整、講師料の支払等、その他、研修実施にあたり、研修講師との調整を行うこと。

エ 会場手配及び会場準備等

- ・座学研修・試験を会場開催とする場合は、会場は広島市内とすることとし、オンライン方式で実施することも可能とする。
- ・言語別に実施した方がよい研修については、別に会場を手配すること。
- ・実務研修等を観光地等で実施する必要がある場合は、観光地等を管理する者からの了解を得るとともに、研修受講者や観光客の安全に十分配慮すること。
- ・天災等で研修が中止となる場合に備え、予備日を1日設定し、あらかじめ会場を確保し受講者に連絡すること。

オ 受講者の募集及び広報に関すること

① 地域通訳案内士育成研修

県内の市町観光担当課、観光協会、観光事業者、ボランティア団体、大学等に募集活動を行い、研修受講者を確保すること。

1) 受講者数

(1) の検討を基に適正な定員を設定すること。

2) 広報の実施

募集要項及び広報物を作成し、ホームページへの掲載、関係機関への配布、SNSでの発信等により、広く周知すること。

② 地域通訳案内士フォローアップ研修

地域通訳案内士に対し募集活動を行い、受講生を確保すること。

1) 受講者数

(1) の検討を基に適正な定員を設定すること。

2) 広報の実施

募集要項を作成し、地域通訳案内士への配布により、周知すること。

カ 受講者の申込受付に関すること

① 問合せへの対応

受講希望者等からの研修に関する問い合わせがあった場合、電話やメール等により対応すること。

② 研修の申込受付

メール又はFAX等により、研修の申込を受け付けること。また、申込者のリストについて、エクセル表により整理管理すること。

キ 受講料の徴収

- ・テキスト代、実務研修等に係る実費（交通費、施設入場料、保険料等）として、研修受講者1人当たり20,000円以下で設定すること。
- ・受講希望者に対し、受講料の額、納入方法並びに返還について、十分に説明し、受講前までに納入させ、領収書を発行すること。
- ・一旦納入された受講料については、原則返還は行わない。但し、天災・新型コロナウイルス感染拡大防止のためなどのやむを得ない事情により研修実施が不可能となった場合は、HITとの協議のうえで返還を行うものとする。

ク 受講者の選考等・受講決定の通知

① 受講者の書類選考

- ・受講希望者が研修受講者の資格要件を満たしていることを確認すること。
- ・定員を超える応募があった場合に備え、受講者の選考方法を提案すること。
- ・受講者の募集開始前に、HITとの協議により、応募要項、選考基準を設けること。
- ・受講可否の決定については、HITとの協議のうえで決定すること。

② 受講可否の決定通知について

- ・受講希望者に対し、受講可否の決定通知を送付すること。

ケ 育成研修当日の運営に関すること

- ・オンライン研修以外の研修については新型コロナウイルス感染対策を講じること。
- ・オンライン研修について研修時間帯に出席できない受講者に対して他の時間帯で受講できるよう措置を講じること。
- ・研修当日の進行、資料準備、会場設営、出欠管理等を行うこと。
- ・地域通訳案内士育成研修については、全日程への出席を資格取得の要件とする。
- ・オンライン研修については視聴終了後、レポートまたはやテストで出欠・習熟度を確認すること。
- ・オンライン研修について通信トラブル等で受講できない場合は、代替の措置を講じること
- ・天災等で研修の開催が困難な場合は、研修講師との調整、研修受講者への周知を行った上で、予備日で開催すること。

コ 試験の実施に関すること

- ・研修受講者に対し、必要な方式による試験を行うこと。
- ・審査員の選定及び依頼を行うこと。通訳案内士育成研修については、審査員は、全国通訳案内士有資格者等が務め、各言語 1 名以上確保することとし、通訳案内士スキルアップ研修については、適任者とする。
- ・通訳案内士育成研修については、審査員と HIT との調整により、試験問題を作成し、研修の理解度、外国語によるスピーキングスキル、プレゼンテーション能力、ガイド能力等について審査し、研修受講者の可否を判定することとし、通訳案内士フォローアップ研修については、習熟度を判定することとする。
- ・試験問題の作成、可否及び習熟度判定に関する事務、審査料の支払等、その他、試験実施にあたり、審査員との調整を行うこと。
- ・新型コロナウイルス感染対策を講じること。
- ・試験当日の進行、課題の準備、会場設営等を行うこと。

サ 修了証書の交付

地域通訳案内士育成研修については、次の要件を満たしている研修受講者に対して修了証書を交付すること。

- ・研修の全日程に出席していること。
- ・試験に合格していること。
- ・修了証書は、HIT との調整により、作成すること。

シ 国内旅程管理主任者研修に関する事

- ・一般社団法人全国旅行業協会及び一般社団法人日本旅行業協会が開催する国内旅程管理主任者研修を受講者に案内すること。

(3) 地域通訳案内士の活躍機会の創出に関する事

広島県登録の全国通訳案内士及び広島県地域通訳案内士が活躍できるよう、旅行業者等とのマッチングなど、活躍機会の創出に向けた取組を実施すること。

(4) 業務の執行体制の確保について

受託者は、本業務に必要な人員を配置し、責任者及び副責任者を明らかにするとともに、責任者及び事務担当者等の業務所掌範囲についても明らかにすること。

(5) その他

- ・地域通訳案内士育成研修等の内容や運営方法について、受講者募集前、研修中、研修後にそれぞれ必要に応じて、HIT と打合せを行うこと。
- ・広島県地域通訳案内士登録に関する諸連絡を行うこと。
- ・受講者を対象に、地域通訳案内士育成研修・フォローアップ研修等に関するアンケートを行い、内容を整理してデータを HIT へ提出すること。アンケートの内容については、HIT と協議を行った上で、作成すること。
- ・業務終了後の実績報告書を提出する（2 部）。実績報告書には本研修等実施に係る収支の実績を記載する。

4 留意事項

- (1) 受託者は、本業務の運営上取り扱う個人情報、契約書に定める事項及び関係法令その他の社会的規範に基づき適切に管理しなければならない。
なお、本業務の実施に関して知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。
- (2) 本業務により得られた成果は、HIT に帰属するものとする。
- (3) 本業務の実施にあたり、第三者の著作物を利用する場合は、当該著作権の許諾を得ること。
- (4) 受託者は本業務の一部を委託することができるが、その場合は、再委託先ごとの本業務の内容、実施の体系図及び工程表、再委託先の概要及びその体制と責任者を明記したものを事前に書面で協議し、連盟の承諾を得なければならない。
- (5) 契約の締結、本業務の履行に関して必要な費用は、特段の定めがない限り、すべて受託者の負担とする。
- (6) 本業務の実施に当たっては、進捗状況を適宜報告し、HIT 及び各関係機関等との連絡調整を十分に図ること。
- (7) 不足の事態が発生した場合や、事業計画等に重要な変更が生じる場合は、速やかに連盟に報告し、協議を行うこと。
- (8) 本業務の実施にあたって疑義が生じた事項及び本仕様書に定めがない事項については、HIT と受託者が協議して調整を図ること。