令和８年度広島県地域通訳案内士フォローアップ研修等業務委託仕様書

この契約により業務の委託を受けた者（以下「受注者」という。）は、一般社団法人広島県観光連盟（以下「HIT」という。）との業務委託契約書に基づき、本仕様書に記載された業務内容を誠実に遂行するものとする。

１　業務名

令和８年度広島県地域通訳案内士フォローアップ研修等業務

２　業務期間

契約締結日から令和９年３月 19 日まで

３　業務予算上限額

8,300 千円　（取引に係る消費税及び地方消費税の額を含む。）

４　目的

広島に関する深い知識とおもてなし力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。）及び全国通訳案内士の活躍は、広島県のブランド価値を高め、訪日外国人旅行者（以下「インバウンド客」という。）の更なる来訪の増加や評価の高まりに繋がる好循環を生む原動力となり、HIT が目指す「何度も訪れたくなるリピータブルな観光地づくり」の推進に寄与することが期待される。一方で、地域通訳案内士の資格取得後、活躍の機会を得られていない者が約５割いることから、本事業を実施し稼働率を６割に向上することを目指すこととする。通訳案内士の認知度向上や就業機会の確保、通訳案内士の資格取得者の質の向上に努めるとともに県内の観光地で即戦力として活躍できるよう後押しする。

５　内容

（１）　フォローアップ研修

広島県に登録の「地域通訳案内士」及び「全国通訳案内士」の資格取得者（以下、総称して「通訳案内士」という。）を対象に、通訳案内に必要な基礎知識及び能力の維持・向上を図る機会として、最適と思われる講師を提案の上、座学及び実地研修を企画提案し、その参加者の調整及び運営業務を行うこと。

※応募要項、選考基準については、HIT と協議の上で設定し、応募者が予定人数を上回った場合は、原則選考基準等により受講の可否を決定すること。

【座学研修】

以下のテーマをもとに、広島県の通訳案内士に必要と思われるスキルに基づく内容の研

修を提案し、実施すること。

(想定するテーマ)

ア　個人事業主・ガイドとして必要な経理の基礎・応用知識やビジネスマナー

イ　ガイディング力向上のためのコミュニケーション・ホスピタリティ・人権研修

ウ　広島県の地理・歴史・文化、観光資源とストーリー性のあるスクリプト作り

(実施方法)

・研修内容に応じて最適な実施形式（対面形式又はオンライン形式等）及び各研修で想定する定員を提案すること。研修実施後は、実施形式にかかわらず、全ての研修申込者を対象として、その実施内容をアーカイブ映像により配信すること。アーカイブの配信期間は、契約期間内を最長とし、講師及びHITと相談の上、最終決定すること。

・各テーマの所要時間は提案内容に応じて、２～４時間の間で調整をすることとし、最終的な開催日程はHITと相談の上決定すること。本仕様書上の５（１）及び５（２）にて実施予定の研修・イベントにおける参加対象が本座学研修と同様の層と期待できる場合、上記研修・イベントと組み合わせて同日に開催することを可能とする。

・実施時期は令和８年12月から令和９年２月までの間でHITと協議の上で設定すること。

【実地研修】

契約締結日から令和９年３月19日の間にHITと相談の上、受講者が参加しやすい日程を考慮し、次の５タイプの研修を提案すること。なお、研修対象者は英語、中国語、フランス語及びスペイン語の通訳案内士資格取得者とする。①から③まで及び⑤の研修については、受講者の対応言語を踏まえ、研修の効果的な実施に必要な講師を手配すること。

ただし、④の研修については主に県内のベジタリアン等対応店舗に関する知識及びガイドを行う上での留意事項を学ぶ内容とするため、上記４言語の資格取得者を対象とするが、研修は英語のみで実施すること。

①　団体バスツアーにおけるガイディングに必要な能力が学べる研修

・研修の主な目的は、国内旅程管理主任者資格取得用の実務研修修了証を発行することとし、旅行会社や海外からの観光客に対して有償でガイドをする際に求められるレベルの実践的なガイディング力を習得できるような研修内容にすること。

・実施回数を２回（土日祝日と平日に各１回）とし、各回の定員は15～20名を想定すること。

②　ガイド初心者向けの能力向上研修

・研修目的を県内でガイド需要のある平和公園及び宮島において、有償ガイドとして自信を持って案内できるようになることとし、ガイドデビューに向けて参加者が一歩踏み出すための後押しとなるような研修内容にすること。

・平和記念公園及び宮島にて、１日（平日、土日祝日問わない）ずつ実施することと

し、各回の定員は 15～20 名と想定すること。

・一般のインバウンド客に対して自ら声掛けをして同意を得た上で、無料でガイドを行う（１名あたりの目安：１時間×２回）こと、グループワークや模擬ガイディングを取り入れる等、緊張感を持ってガイディングの練習ができるよう、工夫をした内容とし、必要に応じて振り返りを行うための会場を別途設けること。

③ 稼働中の中堅ガイド向けのブラッシュアップ研修

・設定エリア（自由）において、複数名で構成したグループ内で交互に模擬ガイドを実施し、それに対して講師（ネイティブもしくは先輩ガイドや旅行会社等の立場の講師を想定。）が観光客目線による質問や的確なフィードバックを行うことで、現場に求められるガイド能力を磨くことができる研修内容を基本とし、より良い内容があれば提案すること。

・各自の足りない能力・課題が浮き彫りとなり、受講者が客観的な自分のガイドとしての評価を知るとともに、今後の強化ポイントを自覚できるような内容にすること。

・実施回数は１回（平日、土日祝日問わない）とし、参加者は 15～20 名を想定すること。

④ 食の多様性対応研修

・本研修は、通訳案内士を対象に、案内エリアガイド時にゲストの食の多様性（ベジタリアン、ヴィーガン等）の要望に合った店舗知識の拡充を図ることを目的とする。以下の要件を満たして実施すること。

・研修方式及び時間枠：１日完結型の研修とし、前半に座学研修（１時間程度）、後半に実地研修（４時間程度）を連続して実施すること。

・対象者及び定員：参加定員は 15 名上限とし、座学及び実地の双方を受講することを参加要件とすること。

・実地研修の内容： 単なる視察にとどまらず、参加者自身が実際のゲスト案内を想定したロールプレイングを行う実践的なプログラムを構築すること。

⑤ 広域周遊ガイド対応力向上研修

・ガイドが日常的に活動する地域以外の県内観光地について理解を深め、広域周遊に対応できる人材を育成するため、呉もしくは尾道を含むエリアにおけるガイディング研修を実施すること。

・研修は公共交通機関を活用した移動、必要に応じて宿泊を伴う行程を設定すること。

・提案に当たっては、実施回数、各回の定員、研修日数、実施エリア、行程、宿泊の有無及び講師配置を明示すること。また、研修中の交通費、宿泊費及び食費について、委託料、受講・参加料及び参加者の別途負担の区分を明示すること。

・研修では、地域特有の観光資源に関する知識習得、案内技術の向上、接遇・ホスピタリティの強化等を図ること。

（2） マッチングイベント

通訳案内士の認知度向上及び就業機会の創出を目指し、旅行会社等と連携して、通訳ガイドを必要とする事業者と通訳案内士とのマッチングイベントを企画提案し、その参加者の調整及び運営業務を行うこと。

（対象者）

・以下の基準を満たす者を対象者として想定すること。

【ガイド側】各回 30 名程度。（各回への重複参加可。ただし定員を超える場合はいずれか一回のみとする）

通訳案内士のうち、いずれかの参加事業者においてガイド就業が見込める相当の能力を有しており、参加事業者の希望する就業日時に対応できる見込みのある者。

※選定基準や選定方法については提案の上、HIT と相談し最終決定すること。

【事業者側】目標数 10 社以上。（各回への重複参加可。）

旅行会社、ガイド派遣会社及び観光体験事業者等で、地域通訳案内士の活用に興味を示し、就業の機会を積極的に提供できる者。

（内容）

・広島市内の会場にて、２回開催（土日祝と平日に各１回）すること。

・イベント当日有意義な商談ができるよう、参加者情報一覧（ガイド側の得意分野や資格情報・実績、事業者側の求める人材や業務内容等。）を作成し、参加する当事者に事前に共有できる方法を提案すること。

・ガイド側の希望者には、イベントで効果的に利用できる名刺を作成し、100 枚ずつ配布するとともに印刷用の電子データを提供すること。

・マッチングイベントの開催日から契約期間内にかけてのマッチングの状況を、参加した事業者側から可能な限りヒアリングを行い、回答をまとめるとともに、その成果や今後の課題について、HIT に報告すること。

（3） 相談会

広島県地域通訳案内士として活躍する者２名を講師として提案の上、有償ガイドとしての活動に至るまでの具体的な内容を紹介してもらう講義の実施を調整すること。講義では、ガイドスキルやモチベーション向上に係る内容を含めること。講義後には相談会の時間を設け、ガイドデビューに向けた悩み事を聞く等により、参加者の実践に向けた後押しを行うこと。実施回数は１回とし、相談会の提案に当たっては、参加対象者及び定員、講義及び相談会それぞれの所要時間、開催形式、実施場所並びに実施時期を明示すること。

（4） アンケート調査

ア　地域通訳案内士に対するアンケート

（ア）調査目的及び背景

本県におけるインバウンド客への案内機能強化及び受入環境の質の向上を図るため、地域通訳案内士の「現在の稼働状況」及び「活動におけるニーズや課題（困りごと）」を正確に把握する。

各種研修やイベントの申込機会を捉えて効率的な調査を実施し、ガイドの現状に即した今後の育成・支援施策に活かすための基礎データを収集・蓄積することを目的とする。

（イ）調査対象及び実施方法

調査対象：本仕様書５（１）から（３）までに掲げる研修・イベントへの申込者

実施方法：対象研修・イベントの申込時（受付フォーム等）において、簡易的なアンケート調査を付随して実施する。

※具体的な設問内容、設問数、実施方法等については、事前にHITと協議を行い、承認を得た上で決定すること。

（ウ）具体的な調査及び分析項目

受注者は、上記目的を達成するため、主に以下の要素を満たす調査設計を行い、集計及び分析結果をデータとして発注者（HIT）に提出すること。

・ガイド活動における「稼働状況」の把握
・直近の稼働頻度、案内実績（言語、対象国、ツアー形態等）
・今後の稼働意欲及び受入可能状況
・活動推進における「ニーズ」と「課題（困りごと）」の抽出
・実際のガイド活動において直面している課題や懸念点（スキル面、マッチング面、情報収集面等）
・質の高い案内を提供するために必要とする支援や研修内容の要望（生の声の抽出）

イ　外国人観光客に対するアンケート

（ア）調査目的及び背景

インバウンド観光客へのアンケート活動を通じた直接的なコミュニケーションにより、顧客ニーズを正確に把握し、提供する案内サービスの最適化を図ることを目的とする。あわせて、本取り組みを通じて顧客満足度を向上させるとともに、ガイド自身のスキル形成および継続的な成長を促進する。加えて、近年増加傾向にあるインバウンド客の多様なニーズや誘客要因を精緻に把握するため、本県への来訪前における「期待内容及び期待値」と、来訪後における「満足度（実感値）及び評価」を対比・分析し、その意識変化（ギャップ）や要因を定性的に把握する。

これにより、今後のインバウンド誘客戦略や受入環境整備に向けた具体的な「生の声（客観的・具体的な意見）」を収集・蓄積することを目的とする。

（イ）調査対象及び実施場所

調査対象：広島県内を訪問中のインバウンド客

実施場所：平和記念公園周辺等のインバウンド客の高密度滞留エリア

（ウ）具体的な調査及び分析項目

受注者は、上記目的を達成するため、主に以下の要素を満たす調査設計（アンケートまたはヒアリング）を行い、分析・報告すること。アンケート項目についてはHITと協議の上決定すること

・広島を訪問先として選定した主な要因・動機（何に惹かれたか）
・来訪前に抱いていた広島に対するイメージ及び期待の度合い
・実際に広島を観光・滞在した結果における満足度及び具体的な評価点

・期待を上回った要素（ポジティブな驚き）及び期待を下回った要素（課題点）
・来訪前後における意識変化（ギャップ分析）
・来訪前後の評価の差異とその要因分析
・再訪意向、他者への推奨意向及びその具体的な理由（生の声の抽出）

（エ）調査の手段・サンプル数

本委託事業で実施する研修に参加する通訳案内士に対し、研修の一環として外国人観光客へのアンケートを実施させること。ただし、調査実施に当たっては、調査目的、質問方法、個人情報の取扱い及び安全管理について事前に十分な説明を行うこと。

個人情報の取得、利用、保管及び廃棄に当たっては、個人情報保護関係法令を遵守し、適切な安全管理措置を講じること。

調査の実施計画には、調査を組み込む研修、調査に従事する参加者の配置、調査日時及び場所、想定回答数並びに運営担当者の配置を明示すること。研修の既定の実施内容と調査活動の時間配分を示し、回答取得状況の確認方法及び不足が見込まれる場合の対応方法を提案すること。

調査協力を得られた観光客には、回答終了時、HIT から提供する謝礼品を渡すこと。

調査時間は原則 10 時から 17 時とし、施設等の営業時間帯や当該地点の旅行者の行動を考慮して決定すること。また、獲得するサンプルに極端に時間の偏りがないように配慮すること。調査開始前に、回答の単位、グループで訪問している観光客への調査方法、同一人による重複回答の確認方法及び有効回答の判定基準を HIT と協議の上で定めること。判定基準では、設問ごとの欠損値処理と回答全体を有効回答数に算入しない場合を区別し、集計結果にはその処理内容及び件数を明示すること。

調査の実施計画には、調査を組み込む研修、調査に従事する参加者の配置、調査日時及び場所、運営担当者の配置を明示すること。研修の既定の実施内容と調査活動の時間配分を示し、回答取得状況の確認方法及び不足が見込まれる場合の対応方法を提案すること。

全体で 200 人の回答取得を目標とすること。

（オ）調査票及び協力依頼文の作成・印刷

・調査票及び協力依頼文は英語及び中国語（繁体字、簡体字）、フランス語、スペイン語、韓国語、タイ語版を作成し、ネイティブチェックを行うこと。
・調査票及び協力依頼文の各言語版について、調査協力の依頼、回答方法の説明及び質問への対応方法を明示すること。研修参加者の対応言語と調査票の言語が異なる場合の実施方法を提案し、HIT と協議の上で決定すること。
・調査票及び協力依頼文は必要部数を印刷すること。

（カ）腕章、名札等の作成

本調査の実施時に、施設や観光客等に対し、調査員の身分及び調査を実施している旨が明示できるものを作成すること。

（キ）１次データ及びクロス集計表の作成

調査により得た回答をクリーニング及びピボット集計や Tableau への取り込みが可能な Excel 形式で集計し、別途クロス集計表（調査項目ごとに、居住地、各回答の数値等

をまとめたもの）を作成すること。

なお、回答矛盾がある回答、同一グループと思われる回答、HIT の指定する項目が空欄である回答などについては、HIT が確認した上で欠損値扱いとすること。有効回答数が 200 人未満となる場合は、別途協議を行い、必要に応じて追加調査の実施などの処置を行うこと。

6　留意事項

（募集業務）

・参加関係者の募集は、申し込み締め切りまでに十分な余裕を持って募集要項を作成・案内し、定員を確保すること。

・参加者の募集案内から申込受付はメール等により行い、申込者のリストについてはそれぞれエクセル表により管理すること。

・参加者の選考は、参加資格要件を満たしていることを確認することとし、参加可否の決定通知は申込者全員に対し、メールにて送付すること。

・募集人員に届かないことが想定される場合は、予算内で実施できる集客に向けた提案を行い、HIT と相談の上、参加者を募ること。

（運営業務）

・運営全般、準備、会場設営、出欠管理・案内及び誘導等を行うこと。

・資料の調整、会場料の支払等、その他実施にあたり、関係先との調整を行うこと。

・実地研修を観光地等で実施する場合は、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。また、当該研修に参加する受講者及び講師が全員傷害保険に加入するよう手配すること。保険料は委託料に含むものとする。

・本業務で実地研修もしくはイベントを実施するにあたり、天災等で開催が中止となる場合に備え、予備日を１日設定し、必要時に応じてあらかじめ会場を確保し関係する参加者に連絡すること。

（受講・参加料）

・研修参加に係る経費として、本仕様書上の５（１）の研修参加者からは最大 10,000 円／人を徴収することを認める。また、５（２）のイベント参加者からは最大 5,000 円／回を徴収することを認める。５（３）のイベントは参加費用を無料とすること。

※集合場所までの交通費は受講者各自による負担とする。

・研修希望者に対し、受講・参加料の額、納入方法並びに返還について十分に説明し、参加前までに納入させ、領収書を発行すること。

・一旦納入された受講・参加料については、原則返還は行わない。但し、天災・感染症等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 と協議の上で返還を行うものとする。

・徴収した参加料は、委託料とは別に事業運営費に盛り込んで事業を行うことができるものとし、その金額については、明記すること。

7　業務の執行体制確保について

（1）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。

（2）早期に初回の打ち合わせを実施し、その後は、業務の遂行状況を定期的かつ必要に応じて情報共有しながら、本業務を遂行すること。受託者は、実施計画書、募集案内、研修資料、調査票、業務実績報告書その他本業務において作成する資料の具体的な提出時期及び確認期間を、契約締結後に作成する実施スケジュールに定めること。各資料については、作成段階に応じてHITの確認を受けること。HITから修正の指示があった場合は、協議の上、必要な修正を行うこと。

（3）契約締結後速やかに、実施スケジュール等の詳細を明らかにし、HITの承認を得ること。

（4）その他、本契約の範囲内において、この仕様書に記載のない事項については、HITと協議し、決定すること。

8　再委託について

（1）受託者は、業務の一部を第三者に再委託することができる。その場合は、再委託先の業務内容、再委託先の概要及びその体制と責任者を明記の上、事前に書面にて報告しHITの承諾を得なければならない。

（2）HITにより再委託が承諾されたときは、受託者は再委託先に対して本業務に係る一切の業務を順守させ、進捗管理及びHITへの報告を適宜行うものとする。

9　秘密保持

（1）本業務に関し、受託者がHITから受領又は閲覧した資料等は、HITの了解無く公表又は使用してはならない。

（2）受託者は、本業務で知り得たHIT及び事業者等の業務上の秘密を保持しなければならない。

（3）受託者は、HITの指示があった場合又は本業務が終了した場合、HITから受領した資料及びその複製物を速やかに返却又は復元できない方法で廃棄し、その旨をHITに報告すること。ただし、法令又は契約により保管が必要なものを除く。

10　成果品

本業務を踏まえ、業務実績報告書をデータにて提出すること。業務実績報告書には、各研修・イベントへの出席者情報一覧、アンケートの集計・分析結果、得られた成果・課題及び来年度への改善提案を含むこと。また、契約時に提出した見積書を参考に、本研修等の実施に係る収支実績を記載すること。

納品日：令和９年３月19日(金)まで

11　その他

（１）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、すべて受注者の負担とする。

（２）本業務の実施に当たっては、進捗状況を適宜報告し、各関係機関等との連絡調整を十分に図ること。また、業務の遂行状況を鑑み、定期的かつ必要に応じて情報共有しながら、本業務を実施すること。

（３）本契約の範囲内において、本仕様書に記載のない事項については HIT と協議し、決定すること。

（４）作成した資料等のデータの著作権は HIT に帰属する。

（５）感染症対策は基本実施しないこととするが、感染状況に応じて、HIT と相談の上、対策を講じること。