

## 令和 8 年度山形県ガイド人材育成事業関係業務 委託仕様書

**1 事業名**

令和 8 年度山形県ガイド人材育成事業

**2 事業目的**

令和 7 年 10 月、米有力旅行メディア「ナショナルジオグラフィック」において、本県が「Best of the World 2026（2026 年に行くべき世界の旅行先 25 選）」に選出された。これを契機として、本県が世界的な観光地として、国内外の様々な人々を迎え入れるため、受入環境整備の取組みを進める必要がある。本事業は、山形県における観光ガイドの養成制度及び認定制度を設計するとともに、研修を実施することにより、継続的に活躍できるガイド人材の育成及び確保につなげることを目的とする。

**3 事業実施期間**

契約締結日から令和 9 年 2 月 26 日（金）まで

**4 業務委託の内容**

受注者は、本事業の目的を達成するため、次に掲げる業務を実施するものとする。

**(1) 養成・認定制度の設計**

受注者は、山形県における将来的なガイドの養成及び認定のあり方を見据え、発注者と協議の上、養成制度及び認定制度の設計を行うこと。

**【養成制度】**

養成制度については、次の区分を基本として構成するものとし、具体的な研修内容について提案すること。なお、それぞれの研修レベルに応じて、適切な研修品質を担保するため、受講基準を設けることとし、当該基準について提案すること

**ア 基礎研修（初級者向け）**

基本的なホスピタリティ、多言語コミュニケーションの基礎、基本的な安全管理及び留意事項、地域の魅力を分かりやすく伝えるための基礎的な説明力等を学ぶことができるものとする。なお、研修受講者については、外国語対応可能な者に限らず、広く募集するものとする。

**イ 応用研修（中級者（有償ガイド）向け）**

インタープリテーション、ツアー運営及びガイド実務、トラブル対応、旅行者の関心に応じた案内内容の構成力、実地における案内演習及び実践的なガイド技術等を学ぶことができるものとする。なお、応用研修は、インバウンド向け対応が可能なガイドの育成を目的とし、受講者については、外国語対応が可能な者とする。

## ウ 高付加価値対応研修（上級者向け）

高付加価値旅行者のニーズの把握、体験価値の高め方、ストーリー形成力、個別要望に応じた柔軟な対応力、山形県の文化・精神性・地域特性を踏まえた高付加価値な案内手法、JNTO等が示す高付加価値旅行者対応に資する考え方を参考とした高付加価値旅行者の特性理解、プライバシーへの配慮、本物の文化を分かりやすく伝えるインタープリテーション等を学ぶことができるものとする。なお、高付加価値対応研修は、高付加価値旅行者向け対応が可能なガイドの育成を目的とし、受講者については、外国語対応が可能な者とする。

## エ 共通研修（山形観光知識研修）

上記ア～ウの全ての研修区分の受講者を対象として、山形観光知識研修を位置付けること。山形観光知識研修は、基礎研修、応用研修及び高付加価値対応研修の各受講者が同一内容の研修を受講するものとして整理し、山形県の観光資源、歴史、文化、自然、食、暮らし及び精神性等に関する理解を深める内容とすること。

※ 本仕様書における高付加価値旅行者とは、訪日旅行1回当たりの着地消費額が100万円以上のインバウンド旅行者をいう。

### 【認定制度】

認定制度については、認定区分を中級（有償ガイドレベル）及び上級（高付加価値旅行者対応ガイドレベル）の2段階とし、認定者は山形県知事とする。中級認定者については応用研修受講後の中級試験合格者、上級認定者については、高付加価値対応研修受講後の上級試験合格者とする。その上で、各認定区分における到達目標、試験受験資格、試験方法、試験内容、評価項目及び評価方法について整理し、提案すること。

## （2）基礎研修及び山形観光知識研修の実施

- （1）において整理した研修制度に基づき、基礎研修及び山形観光知識研修をそれぞれ1回ずつ企画・実施すること（それぞれの研修が複数のプログラム日程になることは妨げない）。研修の具体的な開催手法、プログラム、スケジュール及び講師等を提案すること。
- 受講者については、30名程度を募集することとし、募集に際しては、チラシ作成配付などにより、ガイド団体、観光協会、DMO、大学等への周知など、効果的な募集を行うこととし、具体的な募集対象や募集方法を提案すること。
- 山形県内で新たなガイドとして活動を希望する者だけでなく、近隣県ですでに観光ガイドとして活躍している者で、今後山形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。
- 研修の実施方法については、座学、ワークショップ、演習、フィールドワーク、eラーニングその他効果的な手法を適切に組み合わせ、実践的な内容となるよう工夫すること。
- 研修の実施に際して、受講者に係る交通費、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、研修の参加料は無料とする。
- 研修の実施に当たっては、次の業務を行うこと。

- ア 会場準備、受付、資料配布、受講者の出欠管理等の一般的な運営業務
- イ 受講者との連絡調整、出欠管理、名簿作成の実施及び各回受講者に関する発注者への都度報告
- ウ 研修終了後のアンケート実施及び分析

### (3) 上級試験の実施

- ・ 5 (1) において整理した研修・認定制度に基づき、高付加価値対応研修受講者を対象とした上級試験を1回企画・実施すること。試験の具体的な開催手法、スケジュール、試験の実施体制及び採点体制（試験監督者、評価者、採点方法、結果確認方法等）等について具体的に提案すること。  
※今年度の高付加価値対応研修については、発注者が別途実施（9月頃を予定）する。研修内容等については、別途共有を行う。
- ・ 試験の企画及び実施に当たっては、試験問題の作成、試験運営、評価及び採点、結果の整理その他必要な一切の業務を行うこと。
- ・ 試験実施に当たっては、受験資格保有者に対し、案内を行うこと。
- ・ 試験結果については、発注者と協議の上、合格者一覧として整理し、認定者一覧として取りまとめること。
- ・ 認定者に対して、認定証及び認定者であることが一目でわかる高級感のある認定バッジ等を交付すること。なお、交付物の詳細については、発注者と協議の上決定すること。

### (4) トップガイドのレベルアップに向けた現地視察

- ・ 海外における先進的なガイドの取組み、ガイド団体を構築している地域を視察し、県内トップガイドのレベルアップに資するため、県内ガイド（3名程度）を対象に先進地（海外）における現地視察を実施すること。
- ・ 現地視察については4泊6日程度とし、先進地におけるガイド体験や意見交換、情報共有の機会を設けることとし、より効果が高まる視察先、行程等を提案すること。また、現地研修終了後に参加ガイドによる報告会を開催するなど研修を実施するだけでなく、具体的な取組につながるような施策を提案すること。現地視察への参加に際しては、旅費、食事、体験料、宿泊料等の実費について、受講者に対し、一定の費用負担を求めるとし、費用負担の方法については発注者と協議の上決定すること。
- ・ 上記視察への県職員2名同行のため、当該者の旅費、現地経費（通訳含む）及び宿泊費を経費に見込むこと（受注者が旅行業を営む者である場合は、受注者が県職員の旅行を手配するものとして経費を見込むこと）。

### (5) 工程管理

受注者は、本業務を円滑に実施するため、全体工程を適切に管理すること。工程管理に当たって、次の事項を行うこと。

- ア 業務計画書及び全体スケジュールの作成
- イ 発注者との月1～2回程度の定期的な打合せの実施
- ウ 発注者からの指示事項への対応
- エ 各業務の進捗状況の管理
- オ 打合せ記録その他関係資料の整理

## 5 成果品の提出

受注者は、本業務の完了後、次に掲げる成果品を発注者に提出すること。

### (1) 業務完了報告書

完了報告書には、次の事項を記載すること。

- ア 業務の実施概要
- イ 養成制度及び認定制度の設計内容
- ウ 基礎研修及び山形観光知識研修の実施内容（募集概要、参加者数、研修内容、使用教材、講師、実施状況、アンケート結果等）
- エ 上級試験の実施内容（受験資格、受験者数、試験方法、評価項目、採点結果、合格者数、認定者一覧等）
- オ 業務実施に当たっての課題及び改善提案

### (2) 研修及び試験の実施資料一式

研修及び試験の実施資料一式として、次に掲げるものを提出すること。

- ア 募集要項、申込書その他募集関係資料
- イ 研修教材、配布資料その他研修実施資料
- ウ 受講者又は受験者管理に関する資料

### (3) 記録データ

記録データとして、次に掲げるものを提出すること。

- ア 写真データ
- イ 打合せ記録
- ウ その他発注者が必要と認める資料

### (4) 提出方法

成果品は、紙媒体1部及び電子データ一式を提出すること。電子データの形式、提出方法その他必要な事項については、発注者と協議の上決定すること。

## 6 その他

- (1) 本業務の内容の決定及び遂行にあたり、受注者は発注者と十分に協議・調整を行うこと。
- (2) 本仕様書に定めのない事項で事業実施にあたり必要とされる業務が発生した場合及び本仕様書に定める内容に疑義が生じた場合は、発注者、受注者で協議の上、対応方法を決定する。
- (3) 社会情勢等の影響により実施が困難な内容が生じた場合、発注者、受注者で協議の上、対応方法を決定すること。
- (4) 本業務の再委託については、その業務内容、再委託先の概要及びその体制と責任者を明記のうえ、事前に書面にて報告し、あらかじめ発注者の承諾を得た場合に限り、当該業務の一部について行うことができる。再委託先は次の各号に掲げる要件をすべて満たすものとする。
  - ・受注者が業務の作業につき総合的に企画、指導及び調整するものであること。
  - ・再委託先者が山形県の入札参加業者適格者名簿における指名停止期間中でないこと。
- (5) 受注者は、本業務（再委託をした場合を含む。）を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。また、本業務に関して知り得た情報の漏えい、滅失、毀損の防止、個人情報への不正アクセス防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後もまた同様とする。
- (6) 受注者（再委託をした場合の受託者を含む）は、本業務を履行する上で個人情報を取り扱う場合は、山形県個人情報保護条例（平成12年10月13日山形県条例第62号）を遵守しなければならない。
- (7) 本事業に係る経理は、他の事業と区分するとともに、証拠書類を整理しておくこと。
- (8) この委託業務の成果品に係る著作権は、発注者に帰属するものとする。また、受注者は、発注者又は発注者が指定する第三者に対し、当該著作権に関する著作者人格権（著作権法第18条から第20条に定められる権利）を行使しないものとする。
- (9) 受注者は、本業務の履行に関し、その責めに帰すべき事由により発注者又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。
- (10) 上記に関わる明示がない事項であっても社会通念上当然と思われるものについては、本業務に含まれるものとする。