

仕 様 書

1. 事業名

せとうち地域周遊ルートに対応するスルーガイド育成・認定事業

2. 履行期間

契約締結の日～令和6年3月8日（金）

3. 事業の目的

一般社団法人せとうち観光推進機構（以下「機構」という。）は、瀬戸内を囲む7県（兵庫県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県（以下「7県」という。))が合同して瀬戸内ブランドを確立し、地域経済活性化や豊かな地域社会実現を目指して、瀬戸内地域の美しい景観や伝統文化、芸術、食の魅力など海外から選好される魅力ある観光地域づくりを促進し、もって旅行者等の来訪及び滞在の促進による地域活性化を図っている。

機構がターゲット※1とする高付加価値旅行者のニーズとして、旅行商品の付加価値や満足度、消費額を向上させる優良なガイドが求められる場合が多い。しかしながら、機構としてもガイド育成事業に取り組んできたものの、瀬戸内を数日間周遊する旅行に対応できる人材の育成および彼らのガイド経験機会の創出はまだまだ足りておらず、さらなる育成、質的向上の必要がある。加えて、事業で育成したガイドが自立して活動ができるようにするために、単に机上や実地でのガイディング研修、登録にとどまらず、活躍機会創出まで意識した研修内容にする必要がある。

本事業では、瀬戸内地域における周遊旅行の満足度および消費額向上に向けた受入環境整備の一環として、せとうち地域周遊ルート※2（以下「モデルルート」という。）を用いての実地研修及びガイドを扱う旅行会社を交えた研修・プレゼンテーションを通じて、瀬戸内地域を周遊する旅行に対応できる人材の育成及び彼らのガイド経験機会の創出を行う。

※1 ターゲット市場は欧米豪（米・英・仏・独・豪）とし、ターゲット属性は *Experienced Traveller* 層（異文化好奇心を持つ旅慣れた知的旅行者）、*Special Interest Traveller*（特定の趣味嗜好で旅行先を選ぶ旅行者）の高付加価値旅行者層である。

※2 欧米豪の高付加価値旅行者層のニーズを踏まえ、せとうちを大きく4つのゾーンに分けてモデルプランを設定し、機構が作成した23ルートのことを指す。（別紙1のうち「基幹ルート」参照 なお、「内容」「宿」「食」「周辺の観光コンテンツ」については、参考情報とすること。）

4. 活動指針

①英語力、業務経験等、海外のお客様に対するガイドとしての基本的ポテンシャルがある人材に対し、モデルルートでのスルーガイドの実践機会を準備する。当事業における「スルーガイド」とは、せとうち地域を数日間周遊する旅行においてガイディング可能な人材のことを指す。なお、スルーガイドが必要な理由は、高付加価値旅行者層が持つ、関係性や信頼性を築き上げた同一人物による高品質なガイディングニーズを満たすためである。

- ②これまで機構や関係各県で育成したガイドや地域通訳案内士等に対し、モデルルートに沿ったガイドのスペシャリストにするべく実地研修を実施する。
- ③ガイドとしての独り立ちに向けて、彼ら自身によるプレゼンテーション機会を持つとともに、旅行会社からみた高付加価値旅行者のガイドニーズを聞き取る機会とすべく、ガイドを扱う旅行会社を入れた研修機会を設定する。
- ④実地研修修了及び受検修了者に対して、各ルートのスルーガイド修了認定を行い、同ルート商品におけるガイドとして登録・データベース化を行う。

5. 業務内容

上記の活動指針を踏まえ、以下の(1)～(4)の業務を遂行すること。後述する活動指標(アウトプット)及び成果指標(アウトカム)に示す数値の達成に向け、機構の承認の上、業務を実施すること。

活動指標(アウトプット)及び成果指標(アウトカム)に関しては、業務ごとにより具体的な目標を分けて企画運営、提案すること。また、機構が実施する他事業と連動を意識して、事業を推進すること。

(1) ガイド研修

地域での滞在、周遊の満足度向上のためにターゲット層から強く求められているスルーガイド機能を強化すべく、瀬戸内での広域周遊に対応できるガイド育成を目的とした研修を、モデルルートを用いて実施する。

① 座学研修

- ア オンライン・オフライン問わず、座学研修を4回以上実施すること。
 - イ モデルルートを意識した研修内容とすること。
 - ウ 瀬戸内エリア内を広域に渡って案内ができる諸知識についての研修内容のみならず、機構の提唱する※3「せとうち」地域についての理解が深まる研修内容にすること。加えて、道中の移動手段等、スルーガイドとして求められる諸知識・技能についての研修内容とすること
 - エ 京都・大阪などのゴールデンルートからの延伸や、福岡などの九州からの流入を意識した内容を盛り込むこと。
 - オ 一方通行な情報提供の形ではなく、双方向型のコミュニケーションを取れる研修内容を意識すること。
 - カ 実際にガイドに依頼する旅行会社の視点を意識した内容とすること。
 - キ 下記(3)に挙げるガイディングポイント動画を活用した研修内容を盛り込むこと
- ※3 「せとうち」地域については、別紙2「せとうち観光成長戦略2023-2025」を参照のこと。

② 実地研修

- ア モデルルートを基にガイド実地研修を4回以上実施すること。
- イ 座学研修を踏まえた内容とすること。
- ウ 別紙1の東(西/南/北)せとうちゾーンのモデルルートの中から各1つ以上を基に実施すること。ただし内容については、機構と協議の上決定することとする。
- エ 各実地研修について、5か所以上の観光資源の立ち寄りを必須とする。

- オ 実地研修で使用したモデルルートを総じると、7 県すべてを訪れているように企画、提案をすること。
- カ 各実地研修には機構職員 1 名＋添乗員 1 名を随行させることとし、費用もそのすべてを含めること。また、ガイド事業に精通する専門家を実地研修に参加させ、適切な助言をすること。受託事業者自体に当該人材がいる場合、社内からの専門家の選出も可とするが、添乗員との重複は認めない。
- キ 実地研修において専門家から受講者にフィードバックの機会を設けること。また、フィードバック内容やその改善状況等を報告すること。
- ク 上記キのフィードバックの様子を記録し、後の知見となるよう動画にまとめること。
- ケ 複数の目的地を移動する場合は、観光資源を効率的に訪問できるよう、公共交通機関や専用車両の利用を基本とすること。なお、クルーズやサイクリング、レンタカードライブ、観光列車等、移動手段が観光コンテンツを兼ねるケースも想定し企画すること。
- コ ガイド受講者に対して実施するヒアリングやアンケート調査などの内容については、より効果的な内容となるよう検討し、事前に機構に相談すること。
- サ 本実地研修の行程上必要となる移動手段や宿泊、コンテンツ等について手配するとともに、本実地研修催行に必要な費用について本事業費に含めること。(想定例：本実地研修内の移動に際しての有料道路料金や施設での駐車料金および食事料金（コンテンツに入る等、特別な場合を除き、夕食除く）、コンテンツの体験費用や施設入場料、本実地研修参加中の万一の事態へ対応する保険等、本実地研修の円滑な実施に必要な経費その他実地研修催行に伴う費用)ただし、ガイド受講者の自宅等から目的地までの交通費は含まない。
- シ 実地研修中の宿泊、食事、体験および移動費等諸経費については、本事業費に含めること。ただし宿泊及び食についてはガイド研修であることを考慮し、華美になりすぎないように留意すること。
- ス 参加するルートについては受講者が参加場所を選択できるものとする。

③ ガイドを扱う旅行会社を入れた研修

- ア 複数の旅行会社等に対して、受講者がプレゼンテーションを行う研修を 1 回以上実施すること。
- イ 旅行会社等からスルーガイドに求める諸知識・技能についての研修内容を含むこと。

④ ガイド研修共通の注意事項

- ア 7 県在住者を主な参加者と想定するが、7 県外からの参加も可能とすること。
- イ 研修の応募・実施に関する問い合わせに対応し、応募多数の場合は一定の選考基準を設定した上で、受講者の選考を行うこと。
- ウ モデルルートの選定や上記選考等の各業務の実施に際しては、事前に機構と協議の上、実施すること。
- エ 各研修の様子について、写真・スクリーンショット等で記録すること。
- オ 座学、実地共に関係者との間で本講座の催行に必要な事前調整を十分に行ったうえで、告知・実施すること。

(2) スルーガイド修了認定

モデルルートの座学研修・実地研修・ガイドを扱う旅行会社を入れた研修を修了した受講者に対して一定の基準を設けた上で修了認定を行い、各モデルルートにおけるスルーガイドとして登録・データベース化を行う。

① **ガイド認定業務**

- ア 修了認定の制度について、企画・提案すること。スルーガイドとして認定された人材が将来的な活動に資する修了認定として活用できるような、明確かつ客観的な認定基準を提案すること。また、単年度に留まらない運用が意識された内容で提案し、どのように管理するかについての提案も内容に含めること。
- イ 下記機構サイトに記載されている内容に準じた形式で修了ガイドリストの作成を行い、掲載すること。[\(https://www.setouchi.travel/en/travel-trade-media/tour-guides/\)](https://www.setouchi.travel/en/travel-trade-media/tour-guides/)
- ウ 修了証を発行すること。

(3) ガイディングポイント動画の作成

モデルルートのガイディングポイントを分かりやすく解説した研修動画を作成する。

① **動画作成**

- ア (1) -②において実地研修を行うモデルルートにかかる動画を作成すること。
- イ 単なるスポット毎の研修動画ではなく、道中の移動手段等、高付加価値旅行者層をガイディングするスルーガイドとして求められる諸知識・技能等についての動画内容とし、モデルルート毎の特色や注意事項が分かるような内容とすること。

(4) 上記(1)～(3)における共通事項

上記(1)～(3)の業務を遂行する上で、以下のことに留意して実行すること。

- ア 機構への連絡及び報告に使用する言語は日本語とする。
- イ 各事業の実施時期等、事業スケジュールを提案書へ具体的に記載すること。
- ウ 各事業の運営管理する者(以下「進行管理者」という。)を指定したうえで、事業者内の役割分担等について企画提案書に記載すること。進行管理者は本業務が円滑に運営されるよう相互調整を行いつつ事業の進捗等について把握し、個別事業の進捗や担当者の認識に齟齬等が出ないように努めること。
- エ 事業の実施結果については事業実施報告書により報告し、報告内容については、事前に機構に確認のうえ、取り纏めること。
- オ 事業の活動指標(アウトプット)及び成果指標(アウトカム)の把握手法について提案書に記載すること。また事業の各指標の成果が分かるよう事業実施報告書に結果を記載すること。
- カ テキストや使用する写真等、掲載情報については請負業者の責任において収集するとともに、必要な掲載許可等を取得すること。また、当該掲載情報については機構オウンドメディアにおいて、機構及び機構が認めた者が使用できるようにすること。

- キ 業務の実施に際しては、実施状況を月1回計画の進捗、課題等について定期的に報告するとともに、機構との連絡調整を十分に行い、円滑な事業実施に努めることとする。
- ク 機構が今年度実施する「高付加価値旅行者層へのせとうち地域周遊ルート販売促進事業」等、機構が今年度実施する事業と連携をすること。

<成果物>

- ・せとうち地域周遊ルートのガイド研修プログラム
- ・ガイド実地研修を終えた同ルートに強いガイド人材の創出
(修了コースに対する認定ガイドとして可視化)
- ・各ルートにおけるガイディングポイントまとめ
(テキスト、動画等(実地研修でのガイディングポイント含む))

<活動指標 (アウトプット) >

育成者数：ガイド育成数のべ50人以上

(2)において認定し、修了ガイドリストに掲載されたのべ人数を指す。

座学研修：座学研修開催4回以上

実地研修：実地研修実施4回以上 (モデルルートの東(西/南/北)ルートから各1つ以上)

<成果指標 (アウトカム) >

修了ガイドが対応可能なモデルルート数：4ルート以上

(1ルートあたり、5か所以上の観光資源の立ち寄りを必須とする。)

※令和6年3月末までの実績が0等、目標を大きく下回った場合は、令和6年度において追跡調査ができるようにすること。

<報告書提出>

① 提出物

業務完了報告書を添えて、以下の資料等について提出すること。

ア 事業実施報告書 (カラー)

イ 調査集計データ、コンテンツデータ、その他の成果物を保存した電子媒体 (CD又はDVD)

② 提出場所

機構の担当者宛に電子メールで提出すること。ただし、業務完了報告書及び事業実施報告書については、紙ベースでも各1部ずつ機構宛てに提出すること。

③ 提出期限

令和6年2月29日 (木)

なお、事業実施報告書については、提出期限の14日前には素案を機構に共有し、内容についての意見を求めること。

④ 報告書の作成にあたっての留意点

分かりやすく作成するとともに、事前に機構職員の承認を受けること。

6. その他

- ① 受託者が委託料から業務に必要な物品を調達した場合、契約期間の満了に伴い残存物品の所有権は機構に帰属するものとする。また、その処理については、機構の指示に従うこと。
- ② 本業務の成果（成果物の報告書のみならず一部のデータ等も含む。）は、期間の制限なく無償でホームページ、印刷物等のあらゆる媒体、手段・方法により、公表（公開、配付等）することを想定し、二次利用可能な権利関係に関する著作権の許諾等の手続きを行うこと。また、本業務における成果品に関する一切の権利及び成果品の所有権、著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条に定められた権利を含む。）は、機構に帰属するものとする。
- ③ 業務の実施に伴い知り得た情報は適切に管理すること。
- ④ 業務の実施に伴い知り得た機構及び関係機関の機密情報を第三者へ漏らさないこと。
- ⑤ 機構は、業務実施過程において本仕様書記載の内容に変更の必要が生じた場合、受託者に仕様変更の協議を申し出る場合がある。この場合、受託者は委託料の範囲内において仕様の変更に応じること。
- ⑥ 受託者は、業務実施過程で疑義が生じた場合は、速やかに機構に報告、協議を行い、その指示を受けること。
- ⑦ 本委託業務は、原則として第三者に委託させてはならない。ただし事前に文書により機構と協議し承認を得た事項については、第三者に委託して行うことができる。なお、海外旅行業務や通訳業務、印刷業務等については、その性格上、専門の業者等に委託することを認めるものとする。ただし、委託内容については、文書により機構に事前に報告し承認を得るものとする。
- ⑧ 受託者が本仕様書に違反して回復の見込みがないとき、又は業務を完了する見込みがないときは、機構は契約を解除して損害賠償を請求する場合がある。
- ⑨ 契約代金の支払いに関しては、機構と協議の上、決定するものとし、計画にあった項目が実施できなかった場合は、提出のあった見積書等から、その費用を差し引いた額で精算するものとする。
- ⑩ 安全の確保に配慮した体制を整えて業務を遂行すること。自然災害や感染症等の発生状況により、当初計画での業務遂行が困難になったときは、速やかに機構へ相談し、指示に従うこと。
- ⑪ 本仕様書に定めのない事項及び業務遂行上疑義が生じた場合は、その都度、機構と別途協議の上、処理すること。
- ⑫ 機構は、必要に応じて本契約に係る情報（受託者名・契約種別・契約件名及び契約金額等）を機構 HP 等に公開する。公開に関して、受託者はこれを了承するものとする。
- ⑬ この事業は、観光庁「広域周遊観光促進のための観光地域支援事業（広域周遊観光促進のための観光地域支援事業 | 観光地域づくり | 政策について | 観光庁 (mlit.go.jp)」に基づく事業であるため、その補助金交付要綱等を事前に確認し、その内容に沿って提案・実施すること。なお、本事業における業務については「訪日外国人旅行者周遊促進事業実施要領」の「訪日外国人旅行者等の受入環境の整備のために必要な事業に関する経費」の「ニ 人材育成」における「体験型プログラム等のガイド育成経費」として実施する。

7. 概算予算額

18,000,000 円（税込）

8. 契約代金の支払い

契約代金の支払いに関しては、業務完了後の精算払いとする。なお支払い時期は、令和6年4月下旬を見込んでいる。

9. 物品の所有権

受託者が委託料から業務に必要な物品を調達した場合、契約期間の満了に伴い残存物品の所有権は機構に帰属するものとする。また、その処理については機構の指示に従うこと。

10. 作成物に関する権利の帰属

本件委託においては、著作権の取扱いに十分注意すること。

- ① 本件委託の履行に伴い発生する成果物に対する著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条の権利を含む。）は、全て機構に帰属する。
- ② 本件委託により得られる著作物の著作者人格権について、受託者は将来にわたり行使しないこと。また、受託者は本作品の制作に関与した者について著作権を主張せず、著作者人格権についても行使させないことを約するものとする。
- ③ 本件に使用する映像、イラスト、写真、その他資料等について、第三者が権利を有するものを使用する場合には、使用の際、あらかじめ機構に通知するとともに、第三者との間で発生した著作権その他知的財産権に関する手続や使用権料等の負担と責任は、全て受託者が負うこと。
- ④ 上記（1）（2）（3）の規定は、「11. 第三者委託の禁止」により第三者に委託した場合においても適用する。受託者は、第三者との間で必要な調整を行い、第三者との間で発生した著作権その他知的財産権に関する手続や使用権料等の負担と責任を負うこと。
- ⑤ その他、著作権等で疑義が生じた場合は、別途協議の上、決定する。

11. その他

- ① 本仕様書に定めのない事項及び業務遂行上疑義が生じた場合は、その都度、機構と別途協議の上、処理すること。
- ② 事業の実施に当たっては、各国の法律・慣習などを確認の上、遂行すること。
- ③ 機構は、必要に応じて本契約に係る情報（受託者名・契約種別・契約件名及び契約金額等）を公開することがあるが、受託者はこれを了承するものとする。
- ④ 本契約終了に伴い、契約期間内に受領したパンフレットやグッズ等の資料や配布物に在庫のある場合は、機構の指示に基づき、指定する宛先に送付すること。送付に係る費用は本受託者が負担すること。