

令和6年度高野・熊野地域通訳案内士育成及びスキルアップ研修業務委託仕様書

1 業務の名称

令和6年度高野・熊野地域通訳案内士育成及びスキルアップ研修業務委託

2 目的

通訳案内士法第54条第1項の規定により定めた高野・熊野地域通訳案内士育成等計画に基づき、高野・熊野地域に関する歴史や文化についての深い知識を有し、外国人観光客が安心かつ快適で充実した旅行ができるよう英語、中国語、フランス語、スペイン語で通訳案内ができる人材を育成する。また、通訳案内士の質の向上、レベルアップを図るため、スキルアップ研修を実施する。

3 契約期間

契約の日から令和7年3月31日まで

4 委託業務内容

高野・熊野地域通訳案内士育成等計画を踏まえ、次の研修等を実施すること。

(1) 育成研修

ア 実施期間

令和6年9月～令和7年2月の土日祝日を中心とする日程で開催する。

具体的な日程については、和歌山県との協議のうえ決定する。

イ 募集定員

英語、中国語、フランス語、スペイン語あわせて60名とする。

ウ 研修受講料

テキスト代、実務研修にかかる実費相当として、研修受講者一人あたり5,000円の研修受講料を徴収すること。

エ 研修内容等

① コミュニケーション・ホスピタリティ研修

- ・研修(2時間)を、2回(和歌山市内1回・田辺市内1回)実施する。外国人旅行者の特徴、習慣、マナーに関する知識やおもてなし精神に係る内容とする。

- ・講師は、インバウンド受入実績の多い観光業関係者とする。

② 世界遺産地区の地理・歴史研修

- ・研修(10時間(5時間×2日))を、2回(和歌山市内1回・田辺市内1回)実施する。世界遺産の概要、登録遺産の詳細、世界遺産の保存と管理、和歌山県世界遺産条例等に係る内容とする。

- ・講師は、県世界遺産センター職員あるいは県文化遺産課職員とする。

③ 旅程管理研修

- ・研修（10 時間（5 時間×2 日））を、2 回（和歌山市内 1 回・田辺市内 1 回）実施する。1 日は、国内用旅程管理研修のうち、法令に関する項目以外の内容で、旅行者の移動の円滑化に関する知識、運送機関及び宿泊施設に関する知識、安全対策及び事故発生時の対応に関する事務処理能力等に関する内容とし、残りの 1 日は、ガイドとしての心得（ガイドの責任、役割など）に関する内容とする。
- ・講師は、1 日は、観光庁長官の登録を受けた機関からの派遣者、残り 1 日は、経験豊富な全国通訳案内士とする。

④ 現場実習研修

- ・研修（40 時間（5 時間×8 日（高野Ⅰ、高野Ⅱ、高野Ⅲ、熊野古道Ⅰ、熊野古道Ⅱ、熊野古道Ⅲ、熊野古道Ⅳ、熊野古道Ⅴ）））を実施する。総合的なガイドスキルや高野・熊野地域の歴史・文化に関する深い知識に加え、高野エリア、熊野エリアそれぞれの携帯電話不感地域の把握や緊急避難先の確認等災害時や異常気象時における対応に係る内容とする。
- ・講師は、高野Ⅰ～Ⅲは高野を中心に活動している通訳ガイド、熊野Ⅰ～Ⅴは熊野を中心に活動している通訳ガイドとする。

※〔研修場所例〕

高野Ⅰ（高野山内）

高野Ⅱ（高野Ⅰ以外の高野山内）

高野Ⅲ（慈尊院、丹生官省府神社、丹生都比売神社）

熊野古道Ⅰ（滝尻王子～高原熊野神社）

熊野古道Ⅱ（牛馬童子口～近露王子～継桜王子～野中の清水）

熊野古道Ⅲ（発心門王子～水呑王子～伏拝王子～熊野本宮大社）

熊野古道Ⅳ（神倉神社～熊野速玉大社～阿須賀神社～高野坂）

熊野古道Ⅴ（補陀洛山寺、大門坂～熊野那智大社、青岸渡寺～那智の滝）

- ・実務研修に係る実費相当として、研修受講者一人あたり 1 現場実習研修につき 2,000 円の研修受講料を徴収すること。

オ 研修テキストの作成

研修に用いる資料を 1 冊にまとめた研修テキストを 70 部（研修受講者用 60 部＋県 10 部）作成すること。また、別冊として日本の文化、歴史や高野・熊野地域を紹介する際に必要な外国語表現や語彙、ガイドとしてよく使う表現等、受講生が自習できるように語学学習の資料を英語、中国語、フランス語、スペイン語別にそれぞれ研修受講者数分（＋県各言語 5 部）を作成する。

カ アンケートの実施・集計

各研修の受講者に対し、研修の満足度等に関するアンケートを実施すること。アンケートの内容については和歌山県と協議し決定すること。アンケート結果を集計し、各研修の最終実施日から 15 日以内に和歌山県に報告すること。

キ 高野・熊野地域通訳案内士育成研修の受講者募集

和歌山県及びその周辺地域に対し、地域情報誌等2誌以上の媒体を用いて、広告を行うものとする。また、チラシ（A4 1,000部）・ポスター（B2 40部）など広告物を作成し、関係機関への配布を実施すると共に、インターネット情報発信ツール（ブログ、SNS等）を用いて、広く周知する。

（2）筆記試験及び口述試験

ア 実施日・実施会場

令和7年3月（予定）に和歌山市内の会場で実施する。

イ 対象者

語学の要件を満たし、かつ、（1）のすべての研修及び普通救命講習に関する研修の受講を修了している者を対象とする。

ウ 試験内容

① 筆記試験（午前）

高野・熊野地域の歴史や文化、各現地をガイドするにあたって必要な知識について20問（高野：10問、熊野：10問）程度の記述式の筆記試験を日本語で実施する。

② 口述試験（午後）

1人あたり10分程度の面接形式で研修の理解度、外国語のスピーキングスキルやプレゼンテーション能力についての試験を英語、フランス語、スペイン語、中国語の4言語において実施する。

エ 試験監督員及び試験員の設置

筆記試験における監督員を1名設置する。

口述試験における英語の試験員は4名とし、現役の全国通訳士等や英会話講師等、語学力と地元の観光に精通した者とする。フランス語、スペイン語、中国語の試験員は各2名ずつとし、各言語において1名は現役の全国通訳案内士、1名は現役の外国語講師等で、語学力と地元の観光に精通した者とする。試験員は、試験問題の作成及び合否判定に関する事務を行う。合否判定の方法決定にあたっては、当課の監修を経るものとする。

オ 試験問題の作成

試験問題は研修内容を踏まえ和歌山県と協議のうえ決定すること。

（3）スキルアップ研修及びレベルチェック

① 模擬ガイドツアー研修（3日間）

- ・研修を15時間（5時間×3日（スキルアップ研修Ⅰ、スキルアップ研修Ⅱ、スキルアップ研修Ⅲ））実施する。
- ・各言語（英語、フランス語、スペイン語、中国語）の高野・熊野地域通訳案内士及び県内在住全国通訳案内士を対象とする。
- ・研修は、高野山、熊野古道で2日、それ以外の県内観光地等で1日実施するも

のとする。それぞれの研修場所において、外国語によるガイドの実践を意識した内容とし、各言語（英語、フランス語、スペイン語、中国語）の外国人モニターを募り、言語別に分かれ案内する内容を含むものとする。各言語での実施を主とする。

- ・講師は、総合的なガイドスキルや高野・熊野地域の歴史・文化や和歌山県内の観光地に関する知識に加え、和歌山県内において通訳ガイドとして活躍されている者とする。

※〔研修場所例〕

高野山内、熊野古道、本宮温泉郷、白浜町、串本町等

- ・募集定員は実施日程の各日につき各 20 名とする。
- ・実務研修に係る実費相当として、研修受講者一人あたり 1 研修につき 5,000 円の研修受講料を徴収すること。
- ・各研修の受講者に対し、研修の満足度等に関するアンケートを実施すること。アンケートの内容については和歌山県と協議し決定すること。アンケート結果を集計し、各研修（スキルアップ研修ⅠからⅢ）実施日からそれぞれ 15 日以内に和歌山県に報告すること。

②TOEIC スピーキングテストによるレベルチェック

- ・11 月～1 月頃に実施日を和歌山県と調整のうえ、高野・熊野地域通訳案内士（英語）を対象とし、受験者の募集をかける。受験結果を和歌山県に提供することを条件とし、定員は 30 名とする。申込情報を取りまとめ、期限内に和歌山県へ報告すること。定員を超過する申込みがあった場合は、抽選により受験資格者を決定すること。

（４）就業機会促進講座

資格取得後を見据えた就業機会促進に関する講座（3 時間）を 2 回（和歌山市内 1 回・田辺市 1 回）実施する。主な内容は県内通訳ガイド団体から育成研修受講者向けに、当ガイド団体の魅力を伝えるプレゼンを実施するとともに、県内ガイド団体への加入を促す内容とする。

なお、本講義は高野・熊野地域通訳案内士及び県内在住全国通訳案内士も参加対象者とし、ガイド団体・育成研修受講者・資格取得者が通訳案内業務に関する情報交換を行うことができるものとする。

（５）育成研修事務局運営

各研修、試験、講座に関するお問い合わせ、申込受付対応、参加者との連絡調整ができるよう、育成研修事務局を設置し、平日最低 7 時間以上、応対可能な職員を専属させるものとする。

(6) 業務の詳細内容

- ア 4 (1)、(3) 及び (4) における講師、4 (2) における試験員の選定、出演交渉及びその他調整業務
- イ 各研修の受講者、研修修了者、口述試験の受験者、合格者の管理及びその他調整業務
- ウ 4 (1)、(2)、(3)、(4) における名簿の作成
- エ 4 (1)、(3) ①における研修受講料徴収業務（納入、返還方法等について参加者に十分説明したうえで、研修受講及び受験前までに納入させ、領収書を発行すること。）
- オ 4 (1)、(4) における会場手配及び会場準備等、4 (2) における会場手配（筆記試験会場 1 部屋、口述試験会場 5 部屋、受験生待機室 1 部屋）及び会場準備等
- カ 4 (1) における資料作成（講師と協議のうえ作成するものとする）及び4 (2) における口述試験問題の作成（試験員及び県と協議のうえ作成するものとする）業務
- キ 受講者等へのアンケート調査の実施及び集計
- ク 開催日当日の運営業務
- ケ 業務終了後の事業実施報告

(7) 運営にあたっての留意点

- ア 4 (1) エ④、4 (3) において、研修受講者全員を収容できるバスを用意し、受講者の送迎等の対応を行うものとする。
- イ 4 (1)、(2)、(3)、(4) に、県職員が立会う場合がある。

(8) 企画提案書に盛り込む内容

- ア 4 (1)、(2)、(3)、(4) のスケジュール
- イ 4 (1) ①～③、(4) 及び、(2) の試験会場
- ウ 4 (1) に係る予定講師の氏名・資格または経歴及び研修内容（現場実習については各行程案も含む）
- エ 4 (1) エ④、4 (3) に係る受講者の送迎案及び雨天時、緊急時の対応案
- オ 4 (1) キに係る 2 社以上の媒体案及び企画広告記事案
- カ 4 (2) ②に係る試験員の氏名、資格または経歴、想定口述試験問題
- キ 4 (3) ①に係る予定講師の氏名・資格または経歴及び研修内容（各行程案も含む）

(9) 委託業務実施にあたっての留意点

- ア 各事業の遂行については、県と調整を図りつつ、進捗状況を適宜報告すること。
- イ 本業務により製作された成果物の著作権は和歌山県に帰属すること。
- ウ 本業務により知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。

- エ 不測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、速やかに和歌山県に報告し、協議を行うこと。
- オ 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項目については、和歌山県と受託者が協議すること。