

高付加価値旅行者層のニーズを満たす観光ガイドの調査等業務 仕様書

1 業務の名称

高付加価値旅行者層のニーズを満たす観光ガイドの調査等業務

2 業務の目的

上質で持続可能な観光地づくりを進めるためには、高付加価値旅行者層の多様なニーズに対応できる観光ガイドの存在が重要である。

このため、本業務では、観光ガイドの実態把握とガイドの活用を促進するとともに、人材育成方針の策定に取り組むことで、インバウンドを含む高付加価値旅行者層が安心かつ快適に三重県の旅行を満喫できる環境を整えることを目的とする。

3 委託業務の実施期間

契約の日から令和6年3月22日（金）

4 本業務において対象とするガイド人材

全国通訳案内士の資格を有するスルーガイド（※1）又はエリアガイド（※2）

（※1）旅程の初めから終わりまでコーディネートできるガイド

（※2）特定のエリアを案内し、そのエリアの本質的な魅力を伝えることができるガイド

5 業務の内容

（1）ニーズの把握

- ▶ 国内外の旅行会社・ランドオペレーター等、実際に観光ガイドを手配する側が、観光ガイドに対してどのような案内、能力、スキルを求めているのか調査を行うこと。

（意見聴取先）

- ・ 国内外の旅行会社・ランドオペレーター
- ・ 高付加価値旅行に関する有識者
（合計6者以上）

（意見聴取内容）

- ・ 観光ガイドに求められる能力やスキル
- ・ ガイディングの具体的なレベルや水準
- ・ その他、ガイドを手配する際に重視する点
- ・ 高付加価値旅行者層のニーズを満たすことができた観光ガイドの具体的な名前

（2）全国通訳案内士の活動状況の把握

- ▶ 三重県の登録を受けている全国通訳案内士で、実際に報酬を得て通訳案内を行う意欲のある者がどの程度存在するのか、アンケートにより実態を調査すること。

（調査項目例）

対応言語、案内可能なエリア（県外を含む）、案内実績、案内料金など、必要な調査項目は、他県の事例をふまえて、みえ観光の産業化推進委員会事務局と協議のうえ決定する。

※本業務終了後も上記調査項目の内容を更新できる仕組みを提案すること。

(3) 選定基準の作成

- 上記(2)で調査した全国通訳案内士のうち、高付加価値旅行者層の満足度を高めることができる者を選定するため、スルーガイド、エリアガイドの2区分で、上記(1)をふまえた客観的で具体的な選定基準を作成すること。

(4) 選定基準を満たす観光ガイドの選定

- 選定基準をふまえ、要件を満たしている全国通訳案内士を観光ガイドとして選定すること。
- 選定にあたっては、本人への直接ヒアリングや、観光地域づくり法人(DMO)等への確認を行うこと。
- そのうえで、必要な能力・スキルを見極める方策を提案すること。
- 本人へヒアリングを行う場合は、全国で多様な経験を持つ全国通訳案内士を1名、インタビュアーとして選任すること。
- 本事業の実施期間後も観光ガイドの品質管理を担保するための方策を提案すること。

(5) 紹介サイトの作成

- 国内外の旅行会社・ランドオペレーター、高付加価値旅行者層等が、本県の観光ガイドを検索できるWebサイトを日本語と英語で構築し、三重県観光連盟の公式サイト「観光三重」に掲載すること。
- 掲載する全国通訳案内士は、(4)で選定された者のうち、掲載を希望する者のみとすること。
- 本事業の実施期間後も、みえ観光の産業化推進委員会において、適宜更新可能なサイトとすること。

(6) 「三重県観光ガイド人材育成方針(案)」の策定

- 三重県を訪れる高付加価値旅行者層が求める観光体験を提供できる、質の高い観光ガイドを育成するため、今後、中長期にわたり三重県として取り組むべき施策の方向性や必要な研修内容等を提案し、「三重県観光ガイド人材育成方針(案)」として策定すること。
- 策定にあたり、全国の優良事例、有識者にヒアリングするなどし、報告書にまとめること。(ヒアリング先についてはみえ観光の産業化推進委員会と協議の上決定する。)
- 上記方針(案)の策定にあたっては、本県の観光ガイドの意見を反映すること。

6 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委託者に帰属するものとする。また、その処理については委託者の指示に従うこと。

7 契約不適合責任

本委託業務における契約不適合責任は、契約終了の日から1年間とする。この間に契約不適合が発見された場合は、受託者の責任において補修等を行うものとする。

8 委託業務の実施条件

- (1) 委託業務の実施にあたり、契約締結後すぐ、事業の進め方について事務局と協議を行うこと。また、協議後に工程表を作成し、委員会事務局へ提出することとする。
- (2) 本業務の円滑かつ効率的な進捗を図るため、受注者は委員会事務局と密接な連携を図りつつ、業務の運営や事務処理等の作業を主体的に進めるものとする。また、作業方針・内容等に疑義が生じた場合は、その都度速やかに委員会事務局と協議の上、対処するものとする。
- (3) 委託業務の実施にあたっては、随時、実施内容を委員会事務局と協議しながら進めるものとし、その他この仕様書に明示されていない事項又は業務上疑義が生じた場合は、両者協議により、業務を進めるものとする。上記の協議の結果、提案内容と業務実施内容が異なる場合がある。本業務の進捗及び事業費執行の状況について、委員会事務局の求めがあった場合には、速やかに経過報告書を提出するものとする。
- (4) 業務を円滑に進めるために必要な打合せの機会を設けるとともに、議事録を作成し委員会事務局と共有すること。
- (5) 毎月末に、委員会事務局に対し事業の進捗状況の報告を行うこととする。
- (6) 契約に基づく成果物の所有権は、委員会事務局へ成果物の引き渡しが完了したときに、委員会事務局に移転するものとし、成果物の著作権（著作権法第27条及び第28条に規定する権利を含む）は、成果物の引き渡しをもって委員会事務局に譲渡されるものとする。また、著作権は成果物に係る著作者人格権を、将来にわたって一切行使しないものとする。
- (7) 委託業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ委員会の承諾を得た場合は、この限りではない。
- (8) 委託業務に関して知り得た秘密をみだりに他に漏らし、又は委託業務以外の目的に使用してはならない。なお、委託期間が終了し、又は委託契約が解除された後においても同様とする。
- (9) 委託業務を通じて取得した個人情報については、委員会事務局の保有する個人情報としてみえ観光の産業化推進委員会情報公開規程で準用する個人情報の保護に関する法律の適用を受けるものとする。
- (10) 受託者は、委託業務の履行にあたり、自己の責めに帰すべき理由により委員会事務局に損害を与えたときは、その損害の責めを負うものとする。
- (11) 受託者は、委託業務の履行にあたり、受託者の行為が原因で第三者に損害が生じた場合には、その賠償の責めを負うものとする。
- (12) 委員会事務局が受託者を決定した後、委託契約にあたり、仕様書に定める事項及び仕様書に定められた事項以外に疑義が生じた場合は、遅滞なく委員会事務局と協議を行うものとする。

9 留意事項

- (1) 本事業の成果物の一切は、みえ観光の産業化推進委員会に帰属するものとする。
- (2) 受託者は本件委託の履行に伴い発生する成果物について、委託者及び委託者が指定する第三者に対して著作権人格権を行使しない。
- (3) 受託者は、業務の実施に当たり第三者が権利を有する著作物（映像・写真・音楽等）を使用する場合、著作権、肖像権等に厳重な注意を払い、当該著作物の使用に関して費用の負担を含む一切の手続きを行うものとする。
- (4) 第三者が有する知的財産権の侵害の申立を受けたときには、受託者の責任（解決に要する一切の費用負担を含む。）において解決すること。
- (5) 受託者は、業務の履行にあたって暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等（以下、暴力団等という。）による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとする。
 - ア 断固として不当介入を拒否すること。
 - イ 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をすること。
 - ウ 委託者に報告すること。
 - エ 業務の履行において、暴力団等による不当介入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、委託者と協議を行うこと。
- (6) 受託者が（5）のイ又はウの義務を怠ったときは、三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除要綱第7条の規定により三重県物件関係落札資格停止要綱に基づく落札資格停止等の措置を講じるものとする。
- (7) 契約締結権者は、受注者が「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」第3条又は第4条の規定により、「三重県物件関係落札資格停止要綱」に基づく落札資格停止措置を受けたときは、契約を解除することができるものとする。

10 納品する成果物

- (1) 委託業務着手時に、委託業務の実施内容及びスケジュールを記載した、業務計画書1部（様式任意、A4版・両面印刷）を提出すること。
- (2) 印刷物のデザインに関しては、Adobe Illustrator データ及びPDF データで納品すること。
- (3) 委託業務完了の日から起算して10日を経過した日又は令和6年3月22日（金）のいずれか早い日までに、「業務完了報告書」2部（様式任意、A4版・両面印刷）及び「本業務によるすべての制作物・データ」を提出して完了検査を受けること。なお、本事業により取得した動画や静止画等は、DVD等の電子媒体に収録して添付すること。
- (4) 委託業務の実施により生じた成果物を目録化し、事業実績報告書とともに提出すること。
- (5) 提出先は下記のとおりとする。

みえ観光の産業化推進委員会事務局（三重県観光部観光振興課内）