

令和8年度函館市インバウンドガイド育成事業実施業務 仕様書

1 業務名称

令和8年度函館市インバウンドガイド育成事業実施業務

2 目的

本市において、令和6年度の観光入込客数が過去最高を記録するなか、外国人宿泊客数についても過去最高となるなど、インバウンド需要が大きく拡大している。さらに、令和7年度においてはクルーズ船の寄港回数も過去最高を記録し、令和8年度も同水準となるなど、今後も一層のインバウンド需要の拡大が想定される。

一方で、本市の観光資源を外国語で案内できるインバウンドガイド人材は十分とは言えず、繁忙期においては市外からガイド人材が派遣されている状況にあることは、本市における観光関連収入の域外流出につながる可能性があり、地域内での経済循環の観点からも課題となっている。

また、観光客の多様なニーズに対応した質の高いガイディング体制を整備することは、満足度の向上および再訪意向の醸成を図るうえで極めて重要である。

本事業は、こうした状況を踏まえ、本市において有償で活動可能なインバウンドガイドを段階的に育成・確保し、受入体制の構築を図るとともに、外国人観光客の満足度向上および観光消費額の拡大に資することを目的とする。

3 契約期間

契約締結の日から令和9年（2027年）2月26日（金）まで

4 業務内容（基本事項）

(1) 研修カリキュラムの作成

本研修は、語学力そのものの向上を主目的とした英語講座ではなく、基礎的な語学力を有する者を対象に、ガイドとして必要な実践的なコミュニケーション能力および案内技術の習得を目的とするものである。なお、ガイディングの場面を想定した表現やフレーズの習得については、この限りではない。

ア 段階別研修体系の構築（3段階）

(ア) 函館市の観光特性およびインバウンド需要を踏まえ、初級・中級・上級の3段階からなる体系的な研修制度を設計すること。

(イ) 今年度は初級および中級研修を実施し、上級については、受講基準、到達基準、カリキュラム構成案、評価方法および試験内容の設計までを行うこと。

(ウ) 対象言語は英語とすること。

イ 各段階の到達基準等の策定

各段階において受講者が到達すべきガイディング能力の水準を整理すること。なお、本市が想定する到達基準は以下のとおりとし、これを踏まえて具体的な基準を策定すること。

(ア) 初級

- a 決められた観光スポットにおいて、英語で基礎的な説明ができる水準とすること。
- b 原稿等を活用しながら、基本的な質疑応答ができること。
- c ガイドとしての基本的な接遇および安全管理を理解していること。

(イ) 中級

- a 決められたモデルコースにおいて、双方向のコミュニケーションを取りながら英語で案内できること。
- b 想定外の質問や軽微なトラブルに対し、臨機応変に対応できること。
- c 観光客の関心に応じて説明内容を調整できること。

(ウ) 上級

- a 観光客の属性・ニーズに応じた半日または1日単位のコース提案が可能であること。
- b ガイド当日においても英語で柔軟に対応できること。
- c 旅行者の満足度向上を意識し、ニーズに応じた提案ができるとともに、地域の魅力をストーリーとしてわかりやすく伝える力を有すること。

ウ 受講基準および評価制度の設計

- (ア) 各段階の受講基準（語学力の目安等）を明確にすること。
- (イ) 到達基準を具体的かつ客観的に評価可能な形で明文化すること。
- (ウ) 修了判定基準を定めること。
- (エ) 修了試験の内容（筆記・実技・面接等）を策定すること。
- (オ) 評価基準および採点方法を明確にすること。

(2) 研修の実施（初級および中級）

ア 募集および選定

(ア) 募集

- a 初級および中級の定員は各30名程度とすること。なお、中級の募集にあたっては、合格者を「函館市ローカルガイド人材バンク」へ登録することを条件とすること。
- b チラシ等広報物の制作
- c 応募受付体制の整備
- d 市と連携した広報の実施

(イ) 選定

- a 応募者が定員を超えた場合は、書類審査や面接等により受講者を選定すること。
- b 面接または語学確認試験の実施

- c 選定基準の明確化
- d 選定結果の取りまとめおよび報告
- イ 研修の実施
 - (ア) 研修日程および実施計画の作成
 - (イ) 講師および会場の手配。なお、講師については、函館市内において実際にガイド活動に従事している者のほか、歴史や文化等に関する専門的知見を有する者など、多様な分野の人材を含めるよう努めること。
 - (ウ) 座学および実地研修の実施
 - a 各段階ごとに少なくとも座学研修は2回以上、実地研修は1回以上実施すること。
 - b 座学研修について、必要に応じて一部オンラインでの実施も可とする。
 - (エ) 出欠管理
 - (オ) 安全管理体制の整備
- ウ 修了試験の実施
 - (ア) 修了試験の実施
 - (イ) 採点および合否判定
 - (ウ) 合否通知
 - (エ) 追試の実施（1回まで）
- (3) 研修アンケートの実施
 - ア アンケートの作成
 - イ 回収および集計
 - ウ 課題分析
- (4) 研修合格者証の制作
 - ア 合格者証のデザイン作成
 - イ 印刷および発行（初級，中級各30部）
 - ウ 電子データの納品
- (5) 実績報告書の作成
 - 実施内容（カリキュラム，研修内容，受講者数，修了者数，アンケート結果および課題分析等）を取りまとめた実績報告書を作成し，契約期間終了までに提出すること。

5 その他

- (1) 提案価格等
 - ア 本業務の提案上限額は4,500,000円とする。（消費税および地方消費税の額を含む）
 - イ 委託料の支払い
 - 委託業務の実施を確認し，支払うものとする。なお，支払時期や支払方法は契約で定める。
- (2) 業務の実施にあたっての留意事項

- ア 業務内容の詳細については、企画提案の内容を基本として、市と受託者が協議して決定することとし、受託者は業務開始にあたり実施計画書を作成し、市の承認を得ること。
- イ 業務の実施に当たっては、市と十分協議・連絡を取り、その指示および監督を受け従わなければならない。事業の進捗状況は随時報告すること。
- ウ 本業務の遂行に関しては、関係法令を遵守すること。
- エ 業務を履行する上で個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）を遵守しなければならない。
- オ 受託者は、本業務の全部または一部を第三者に再委託してはならない。ただし、やむを得ない理由により再委託を行う必要がある場合は、あらかじめ市の承認を得た上で、必要な手続きを行うこと。
- カ 本業務を遂行する上で知り得た情報・秘密については、市の承認を得ることなく、第三者に漏らし、または委託業務以外の目的に使用してはならない。委託期間が終了し、または委託契約が解除された後においても同様とする。
- キ 業務の実施に当たり、仕様書に記載のない事項については、市と協議の上、別途決定するものとする。
- ク 本業務の実施に際し、成果品の内容、表現方法、掲載方法等について調整が必要となった場合は、市の指示に基づき適切に対応すること。