

令和8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等業務委託仕様書

1 業務の名称

令和8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等業務委託

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とともに、本年度より、特に優れた通訳能力及びガイドスキルを有する者を「Maestro（マエストロ）級」として認定する制度（2カ年計画）を構築し、地域ガイドのリーダーとなる人材の更なる活動推進を図る。

3 契約期間

契約の日から令和9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8年9月～令和9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、和歌山県と協議の上決定する。

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 オリエンテーション・コミュニケーション・ホスピタリティ研修

【オリエンテーション】

- ・冒頭で観光振興課より事業の概要などを発表する。
- ・発表後に、ガイド団体呼び込み、新規資格取得者の就業機会促進に向けた団体紹介の機会を設ける。

【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。

・講師は和歌山県世界遺産センター職員又は和歌山県文化遺産課職員等とする。

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、丹生官省符神社、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は、研修受講者用に加え、和歌山県用に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な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用に加え、和歌山県用に各言語5部作成すること。

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）等の広告物を作成し、関係機関への配布を実施するとともに、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9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)の全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

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

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、スペイン語及び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、和歌山県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上決定すること。

(3) スキルアップ研修

① スキルアップ研修（スタンダード：1日間・アドバンス：3日間）

- ・本研修は、受講者の習熟度に応じた効果的な研修とするため、スタンダード及びアドバンスの2区分で実施するものとする。

- ・研修は合計4日間とし、スタンダードは1日間、アドバンスは3日間実施するものとする。
- ・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。

【スタンダード】

- ・知識習得（地域理解やガイドスキルなど座学形式）のみを講義形式で現地又はオンラインで実施するものとする。
- ・総合的なガイドスキルや高野・熊野地域の歴史・文化並びに和歌山県内の観光地に関する知識を有し、県内において通訳ガイドとして活躍している者を講師として招聘するものとする。

【アドバンス】

- ・高野及び熊野において1日の知識習得（地域理解やガイドスキルなど座学形式）に加え、各1日の模擬ガイドツアーを現地で行うものとする。
- ・講師及び参加者からのフィードバックを行うものとする。
- ・アドバンス受講者のうち **Maestro** 級認定を希望する者に対し、模擬ガイドツアーを通じてガイド能力等の評価を実施する。評価にあたっては、和歌山県が作成する評価表を用い、その結果を記録・管理すること。（当該評価の有効期限は1年とする。）
- ・全国各地で豊富な実績と講師経験を有し、受講者に対し実践的な学びを提供できる者（スタンダードよりも熟達した者）を講師として招聘するものとする。
- ・各研修場所においては、外国語によるガイドの実践を意識した内容とし、各言語の外国人モニターを募り、言語別に分かれて案内する内容を含むものとする。
- ・研修場所は、高野山内、熊野古道を想定するものとする。
- ・模擬ガイドツアーの募集定員は、各日につき各20名とする。

【共通】

- ・座学形式の研修は和歌山市内で実施するものとする。
- ・座学形式の研修の定員は各40名とする。
- ・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1研修につき2,000円の受講料を徴収すること。（**Maestro** 級認定希望者については、研修受講料に加え、審査・事務手数料として2,000円（想定）を追加で徴収すること。）
 - ・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。アンケート内容は和歌山県と協議の上決定するものとする。アンケート結果は集計のうえ、各研修実施日からそれぞれ15日以内に和歌山県へ報告すること。

（4） **Maestro** 級認定制度の周知・広報

- 本年度から開始する **Maestro** 級認定制度について、スキルアップ研修の募集時等に併せて周知を行うこと。
- 周知にあたっては、和歌山県が作成する「**Maestro** 級の活動方針（認定後の活動機会等）」を提示すること。

(5) 育成研修事務局運営

各研修、試験、講座および Maestro 級認定制度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、対応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)における講師、4(1)①におけるガイド団体、4(2)における試験員の選定、手配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、合格者および Maestro 級認定希望者・評価結果の管理及びその他調整業務
- ウ 4(1)、(2)、(3)における名簿の作成
- エ 4(1)、(3)①における研修受講料および Maestro 級審査手数料徴収業務（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)、(3)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（講師と協議の上作成すること）及び4(2)における口述試験問題の作成（試験員及び和歌山県と協議の上作成すること）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（Maestro 級評価結果一覧を含む）

(7) 運営にあたっての留意点

- ア 4(1)エ④、4(3)模擬ガイドツアー研修において、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。バスは、和歌山市内発着とし、経路上の主要地域を経由し、参加者を乗降させること。
- イ 4(1)、(2)、(3)に、県職員が立会う場合がある。

(8) 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、和歌山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の上決定することとする。