

京都市認定通訳ガイド育成基礎研修 仕様書

1 委託業務名

京都市認定通訳ガイド育成基礎研修事業

2 業務目的

京都市内において外国人観光客に対し有償で観光ガイドを行うインバウンド人材を育成し、京都の深く正しい情報を発信し、ひいては京都の国際的なブランド力の強化に資することを目的とする。

3 京都市認定通訳ガイドの概要

(1) 募集人数 約 50 名

(2) 対象言語 英語・中国語・フランス語

※応募段階で受講者の語学能力を確認し、研修は日本語で実施

(3) スケジュール	平成 28 年 10 月頃	受講生の募集開始
	平成 28 年 12 月頃	受講生の選考（書類・面接）
(予定)	平成 29 年 1 月～3 月	基礎研修
	〃 4 月以降	専門研修（専門研修は本委託業務の対象外）
	夏頃	研修修了

4 業務期間

契約締結日から平成 29 年 3 月 31 日まで

5 業務概要（具体的に提案いただきたい内容）

5-1 受講者の語学力の判定面接を実施する実施企画案をご提案ください。

- ・受講を希望する者が、通訳ガイドとしての資質や語学力を有しているかを判定する。
- ・公益財団法人京都文化交流コンベンションビューロー（以下、当財団という）と協議のうえ、面接官として 3 名（うち 1 名は、英語、中国語、フランス語を母国語とする者）を派遣すること。
- ・面接官は、口述試験問題の作成及び適正評価に関する事務を行う。その際、当財団及び当財団の推薦する者も面接官に加わるので、連携して事務を遂行すること。

5-2 京都市認定通訳ガイド育成の為に基礎研修の実施企画案をご提案ください。

- ・研修はすべて、日本語で実施する。
- ・下記 (1) ～ (6) の研修について、1 コマ 90 分とし、計 24 コマを基本とする。ただし、受講者の利便性等を考慮し、各コマ 2 回実施（例：土曜クラス・日曜クラス）することとするため、延べ 48 コマを基本とする。

(1) オリエンテーション

京都市及び当財団からの当該事業についての説明などを行う。また、受託者からは出席管理の方法や教室使用時の注意事項などの事務連絡を行う。

(2) コミュニケーション研修

外国人観光客の満足度を高めるコミュニケーションやクレーム対応など実践的な対応力を養うための基礎知識の研修を行う。

(3) ホスピタリティ研修

顧客満足から感動へつながるサービスとおもてなしの精神についての研修を行う。また、印象を良くするための表情や立ち振る舞いなど実践的なトレーニングを行う。

(4) 異文化コミュニケーション研修

国民性の違いによる時間感覚や表現性の違いなどについて学び、お客様に合わせた最適な準備を考え、柔軟で適切な対応力を養う。

(5) ガイドスキル研修

ガイド（添乗）に必要な実務知識（立ち位置・歩き方・訪問先の予約、確認など）や、事前の準備、当日の対応、緊急時対応などを体系化した基礎知識の研修を行う。また、必要に応じて、実践的なロールプレイングやプロのガイド体験など実践的なトレーニングを行う。

(6) 一般的な京都の知識研修

外国人観光客に人気の代表的な名所や施設について、外国人がより興味をもつポイントを中心に、日本人向けのガイド内容と比較しながら、基礎的な知識を学習する。また、実際に活躍する通訳案内士から、学習のポイントやコツを学習する。

(7) 旅程管理研修

法令等の知識や具体的な事例もまじえガイド活動を行う際に必要な基礎知識を学習する。旅行者の安全対策および事故発生時の対応等に関する事務的手続きについての研修を行う。また、実際の旅程管理主任者の資格取得のために必要な具体的な手順も学習する。

(8) 実地研修

外国人の方を実際のお客様役として手配し、より本番に近い形での総合的な実地研修を行う。

5-3 その他企画提案に盛り込んでいただきたい業務内容

(1) 5-1, 5-2における面接官候補, 講師候補の選定, その他調整業務

(2) 5-1, 5-2における会場手配, 会場準備等

※会場は全て京都市内とする。

- (3) 研修当日の企画運営業務
- (4) 必要に応じて、受講者への業務連絡
- (5) 実地研修時の保険（国内旅行傷害保険等）の付与
- (6) 業務終了後の事業実績報告

6 業務実施体制

本事業を行なうため、業務を円滑に遂行できる事業推進体制を整備すること。

7 実績報告等

- (1) 受託者は、業務が終了したときは、事業実施に係る取組の経過や成果等を実績報告書等として2部作成し、事業完了後、平成29年3月31日（木）までに提出すること。
- (2) 委託者は、実績報告を受けた場合は、その書類の内容を審査し、必要があるときは報告を求め、又は受託者の事業場へ立ち入り、帳簿書類その他の物件を検査させ、若しくは関係者に質問させるなど必要な調査を行うことができる。

8 その他

(1) 個人情報等の保護

受託者は、この委託業務によって知り得た個人情報及び通常秘密とされる企業情報をこの事業の目的外に使用してはならない。これは委託期間終了後も同様とする。

(2) 損害賠償

委託業務の実施に伴い第三者に与えた損害は、当財団の責に帰すべきものを除き、全て受託者の責任において処理すること。なお、損害賠償は委託契約書委託料の対価の総額を上限とする。

(3) 著作権の取扱

円滑な事業の実施、成果の普及を図るため、この委託業務により生じた著作権については、原則として当財団に帰属させるものとする。

(4) 協議事項

この仕様書に定めのない事項又は業務の遂行に当たり疑義が生じた場合は、当財団と受託者の協議によりその解決を図るものとし、当該協議が整わないときは、当財団の指示するところによるものとする。

(5) 留意事項

受託者が、上記各条件に違反した場合は、契約書の規定に基づき当財団が委託業務の一部又は全部を解除し、委託料を交付しない又は交付している委託料の一部若しくは全部を返還させる場合がある。当財団は、契約を解除した場合は契約書の規定に基づき損害賠償を求める場合がある。

(以上)