

令和8年度 観光ガイド登録制度構築／運用体制整備事業  
業務委託仕様書(公募型プロポーザル)

本仕様書は、松本観光コンベンション協会(以下「甲」という。)と、\_\_\_\_\_ (以下「乙」という。)との間で締結する業務委託契約書(以下「契約書」という。)第 2 条に基づき、委託業務の内容および実施条件等を定めるものである。

### 1 業務名

令和8年度 観光ガイド登録制度構築／運用体制整備事業業務(委託)

### 2 業務の目的

本業務は、松本市における観光体験の質向上と、地域人材の多様な活躍を推進するため、「観光ガイド登録制度(有償ガイド人材バンク)」を創設し、ガイドの知識・スキル・マナーの標準化と、ガイド希望者が段階的に育成される体系を整え、観光客・事業者・旅行会社等からのガイド依頼に対し、ワンストップで紹介又は手配できる運用体制の構築に向けた基盤整備を行うことを目的とする。

本事業は、概ね 3 カ年程度を想定した段階的な制度構築を前提とするものであり、令和 8 年度はその初年度として、主として以下に取り組むものとする。

- (1) 既存ガイド関係者の実態調査ならびに利害関係の整理
- (2) 先進地視察・事例調査(国内)
- (3) 市場ニーズの分析
- (4) ガイド登録制度と運用フローの設計
- (5) ガイド研修カリキュラムの設計

### 3 業務内容

乙は、甲と十分に協議を行いながら、以下の業務を実施するものとする。

#### (1) 現状整理および基礎調査

##### ア 松本市における現状整理

・有償、無償に関わらず、松本市内で活動するガイド団体、個人ガイド、関連事業者の実態および意向調査を実施すること。観光関係団体、ガイド関係者等へのヒアリングは、概ね5団体／10名以上を想定する。

##### イ 先進事例等の調査

・現地視察又はオンライン等により有償ガイドの登録制度が制度として機能している他自治体、DMO 等における観光ガイド登録制度・人材バンクの事例調査(2件以上)。

##### ウ 市場ニーズの分析

#### (2) 観光ガイド登録制度の設計(運用可能な手順書に近い粒度を想定する)

##### ア 制度の基本設計

##### イ 登録区分・要件整理

- ウ ガイドの役割・責任整理
- (3) 運用体制・業務フロー設計(運用可能な手順書に近い粒度を想定する)
  - ア 事務局運営体制整理
  - イ ガイド依頼対応フロー整理
  - ウ 試行運用・次年度課題整理
- (4) ガイド育成体系・研修設計
  - ア 育成体系の整理
  - イ 研修体系の整理
- (5) 報告および協議
  - ・業務開始時に業務実施計画書を作成し提出すること
  - ・業務の進捗状況について、甲と適宜協議・報告を行うこと
  - ・発注者との協議・打合せは、月1回程度を想定する。
  - ・業務完了時に業務報告書を作成し提出すること

※上記(1)(5)に記載した数量は現時点での想定であり、業務開始後、発注者と受託者の協議により調整するものとする。

#### 4 業務期間

業務委託契約書第 3 条のとおりとする。

#### 5 実施体制

乙は、本業務を円滑に実施するため、必要な実施体制を確保するとともに、業務全体を統括する責任者を定めるものとする。

#### 6 業務の進め方および協議

- (1) 乙は、業務の実施にあたり、甲と適宜協議を行いながら進めるものとする。
- (2) 業務内容または進め方について疑義が生じた場合には、甲乙協議のうえ、対応を決定するものとする。

#### 7 成果物の提出

- (1) 乙は、業務開始時に業務実施計画書を提出すること。また、業務期間終了後に業務報告書(成果物一式)を提出すること。なお、成果物一式には、業務開始時に提出した業務実施計画書を含むものとする。
- (2) 次年度以降、詳細な業務マニュアルの作成や実地運用を予定していることから、本業務における成果物は、次年度以降の試行運用を見据え、実運用を想定した制度・運用設計(手順書に近い粒度)であること。
- (3) 甲は、提出された業務報告書(成果物一式)について内容確認(検収)を行い、内容に不備がない場合は、業務報告書(確定版)の引渡しを受けるものとする。

(4) 業務報告書には、下記①～②の資料等を内包又は添付すること。

【業務報告書(成果物一式)】

① 業務実施計画書(業務開始時に提出)

業務実施計画書には、以下の事項を簡潔に記載すること。

- ・業務全体の実施方針
- ・業務スケジュール(概略)
- ・実施体制および役割分担
- ・発注者との協議・報告の進め方

※なお、詳細は業務の進行に応じて協議のうえ調整するものとする。

② 業務報告書(業務期間終了後に提出)

ア 観光ガイド登録制度の設計書(案)

(ボリューム感の目安 A4 数ページ～十数ページ程度)

松本市における観光ガイド登録制度の創設に向け、制度の基本的な枠組みを整理し、次年度以降の試行運用に移行するための基礎資料として作成するもの。

[構成の目安]

制度の目的・位置づけ/制度の全体像/登録区分・登録要件の考え方/登録・更新・取消の基本ルール/関係主体の役割整理/次年度以降への引き継ぎ事項

イ 運用体制・業務フロー設計書(案)

(ボリューム感の目安 A4 数ページ程度)

観光ガイド登録制度の円滑な運用に向け、ガイド依頼受付からマッチングまでの基本的な業務フローおよび体制を整理し、次年度以降の試行運用に備える目的で作成するもの。

[構成の目安]

運用体制の全体像/基本的な業務フロー/役割分担・担当範囲/情報管理・連絡の考え方/想定される課題と対応の方向性/次年度以降に向けた検討事項

ウ ガイド育成体系・研修設計書(案)

(ボリューム感の目安 A4 数ページ程度)

観光ガイド登録制度の開始に向け、登録ガイドに求められる基礎的な知識・姿勢・スキルを整理し、次年度以降に実施する研修の内容・構成を検討するための設計資料とするもの。

[構成の目安]

研修の目的・位置づけ/想定する受講対象/カリキュラム案/研修実施方法の考え方/評価・フォローアップの考え方/次年度以降に向けた課題・検討事項

エ 添付資料

業務内容(1)現状整理および基礎調査(ア:松本市における現状整理、イ:先進事例

等の調査(2件以上)、ウ:市場ニーズの分析)に関する結果資料

※成果物は、各1部を、PDF 形式および編集可能な電子データで提出すること。

## 8 委託料および支払方法

- (1) 本業務に係る委託料は、契約書に定める金額とし、定額一括支払とする。
- (2) 乙は、業務報告書(確定版)を提出後、委託料を請求すること。
- (3) 甲は、当該請求を受領後、30日以内に支払うものとする。

## 9 その他

- (1) この仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、発注者と受注者が協議のうえ定める。
- (2) 乙は、業務着手時に実施計画(スケジュール、体制、報告書作成方針案)を提示し、甲の承認を得ること。また、原則として月 1 回以上、進捗共有の打合せを行い、発注者から求めがあった場合は中間報告(ドラフト)を提出すること。
- (3) 業務完了後、受注者の責任に帰すべき理由による成果物の不良個所が発見された場合は、速やかに発注者が必要と認める訂正、補足、その他必要な措置を行うものとし、これに要する経費は受注者の負担とする。
- (4) 本業務の遂行にあたり個人情報を取り扱う可能性がある場合は、取扱い範囲、管理方法、役割分担、成果物への記載方法(マスキング等)について整理し、甲と協議のうえ業務計画に反映すること。