

**「世界の文化創造拠点 ARITA プロジェクト」における
多言語ガイド育成に係る研修事務局運営業務
委託仕様書**

1 委託業務名

「世界の文化創造拠点 ARITA プロジェクト」における多言語ガイド育成に係る研修事務局運営業務

2 目的

佐賀県では、「世界の文化創造拠点 ARITA プロジェクト」において、日本磁器産業の発祥地・有田町を起点に佐賀県の陶磁器文化をストーリーで繋ぐ文化体感ルートを創出し、佐賀県を、欧米を中心とした文化関心層が目指す地とするプロジェクトを進めている。

現在、文化関心層を誘致するにあたって、訪問の目的となる文化体験プログラムの造成を進めているところであるが、地域文化・歴史・産業を十分に説明できる多言語ガイドやコンシェルジュが不足しており、受入体制の整備が課題となっている。

こうした背景を踏まえ、有田町と連携し、地域文化や歴史、産業を深く理解し、多言語でその魅力を伝えられるガイド・コンシェルジュを育成することで、国内外の文化関心層の受入体制を強化する。あわせて、ARITA を文化観光ハブ拠点として周辺地域への周遊を促進し、来訪者の満足度向上と地域価値の向上を図ることを目的とする。

さらに、本事業を通じて独自の多言語ガイド・コンシェルジュ育成モデルを構築し、将来的には県内全域へ展開することで、佐賀県全体の文化観光サービスの質を高めていくことを目指す。

3 契約期間

契約締結日から令和9年3月16日（火曜日）まで

4 事業の KPI について

- (1) 多言語ガイド・コンシェルジュ育成数 計10名
- (2) 「多言語ガイド・コンシェルジュ運用方針（案）」の作成 計1部
- (3) 「高付加価値旅行者向け多言語ガイド」「有田町内まちあるき多言語ガイド」「佐賀県立九州陶磁文化館内コンシェルジュ・ガイド」用案内マニュアルの作成 各1部

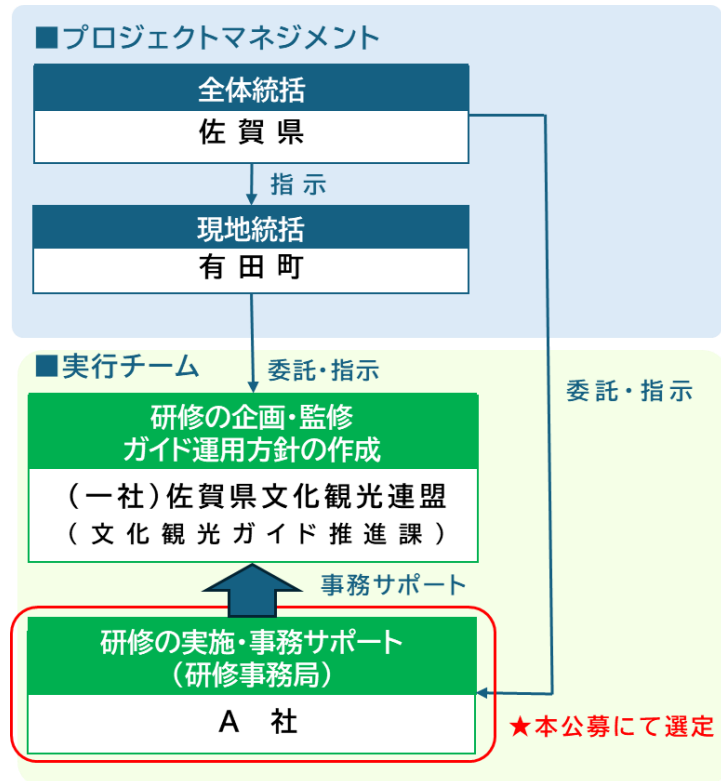
5 事業の役割分担

本事業は、有田町が別途実施する「令和8年度 日本磁器産業発祥の地・ARITA を中心とした多言語ガイド育成に係る企画・監修業務」（受託者：（一社）佐賀県文化観光連盟（以下、連盟という））と、一体的に推進することとし、役割分担としては、以下のとおりである。

- ・佐賀県（全体統括）：多言語ガイド育成研修にかかる事務局運営業務
- ・有田町（現地統括）：多言語ガイド育成研修にかかる企画・監修業務

本事業の受託者は、佐賀県の指示にもとづき、主に、企画・監修業務を担う連盟の事務サポートを行うこととし、上記 KPI の達成を目指すこと。

【実施体制図】



6 業務内容

本事業では、「①高付加価値旅行者向け多言語ガイド」「②FIT（インバウンド個人旅行者）向けの有田町内まちあるき多言語ガイド」「③佐賀県立九州陶磁文化館内コンシェルジュ・ガイド」の育成を行い、令和9年度内に試験的に運用を始めることを目指す。育成人数は3区分合計で10名以上とする。

※「③佐賀県立九州陶磁文化館内コンシェルジュ・ガイド」のうちコンシェルジュについては、令和9年度以降、館内ロビーにコンシェルジュカウンターを設け、有田町をはじめとする周辺地域の観光案内や文化体験プログラムの予約・受付等を行うコンシェルジュを配置する予定である。

また、九州陶磁文化館内のガイドについては、佐賀県及び有田町の陶磁器文化や歴史、産業に関する専門的な知識を有し、来館者の関心やニーズに応じて展示資料や館内の見どころ、その背景にあるストーリーを多言語で分かりやすく案内できる人材として育成する。

本業務では、多言語ガイド・コンシェルジュ育成研修事務局として、以下の研修運営支援及び受講者支援を行うこと。

（1）研修事務局業務

①受講生の募集・選定について

- ・連盟が作成する「多言語ガイド・コンシェルジュ候補者リスト」を基に、受講生の募集及び応募者の取りまとめを行うこと。
- ・主な募集対象者は、次のとおりとする。
 - ・「①高付加価値旅行者向け多言語ガイド」
通訳案内士、要人等対応経験者、高付加価値旅行者向けサービスの提供経験者等
 - ・「②FIT（インバウンド個人旅行者）向けの有田町内まちあるき多言語ガイド」
現在、有田町や周辺地域でガイド活動を行っている者に加え、大学生や留学生、有田町周辺

地域在住で、地域への理解や高いホスピタリティを有する人材を対象とする。

- ・「③佐賀県立九州陶磁文化館内コンシェルジュ・ガイド」

②と同じ

- ・応募数が受講者の定員数を超えた場合は連盟が定める「受講者選定基準」にもとづき、受講者を選定すること。
- ・選定結果については、受講者へ速やかに通知すること。
- ・募集に伴い取得した個人情報については、関係法令等を遵守し、適切に管理すること。

②研修の実施サポートについて

- ・連盟が研修内容の企画・監修、研修スケジュール及びカリキュラムの策定、講師の選定・調整及び研修当日の司会進行を行うため、受託者はこれに基づき、研修実施に必要な事務局業務を行うこと。
- ・具体的には、以下の業務を実施すること。
 - ・研修会場の手配及び管理
 - ・モニターツアーの手配及び運営支援
 - ・研修資料の作成・印刷・配布
 - ・研修当日の受付、説明、運営補助
 - ・講師への謝金及び旅費の支払い手続き
 - ・その他、研修実施に必要な予約、手続き及び経費支払い業務等
- ・研修実施後は、受講者アンケートの作成、回収、集計及び結果の取りまとめを行うこと。
- ・受講生からの問い合わせ対応等、受講に係る連絡・相談対応を行うこと。
- ・その他、連盟が企画・監修する研修の円滑な実施に必要な運営支援を行うこと。

※参考

【多言語ガイド・コンシェルジュ研修の概要】

<実施内容>

①座学研修：2回以上

地域の歴史・文化・産業に関する基礎知識や、ガイド・コンシェルジュとして必要な接客・案内技術を学ぶ研修。なお、研修の一部については、連盟が講師を務める予定である。

②ワークショップ：2回以上

研修の内容を振り返り、参加者同士で課題や改善点、効果的な案内方法等を共有しながら実践力を高める研修。なお、研修の一部については、連盟が講師を務める予定である。

③実地研修（フィールドワーク）：2回以上

実際の観光施設や文化体験コンテンツを訪問し、現場での案内方法やストーリーの伝え方を学ぶ研修。

④ガイド実践：1回以上

受講生がグループごとに、実際の施設や観光コンテンツでガイドを実践し、その成果を踏まえてガイドマニュアル案を作成する研修。

なお、研修の一部については、連盟が講師を務める予定である。

⑤モニターツアー：1回以上

外国人参加者を含むモニターツアーを実施し、実際の来訪者に対する案内を通じて実践力を磨く

研修。

⑥フィードバック研修・改善トレーニング：1回以上

ガイド実践やモニターツアーの結果を踏まえ、講師等からのフィードバックを受けながら課題の改善とスキル向上を図る研修。

なお、研修の一部については、連盟が講師を務める予定である。

※③実地研修（フィールドワーク）、④ガイド実践及び⑤モニターツアーについては、令和8年度に「世界の文化創造拠点 ARITA プロジェクト」の一環として、佐賀県と連携した有田町内の事業者が造成する文化体験プログラムを必ず組み込むこと。また、各文化体験プログラムに対応したガイドマニュアル案を作成すること。

(2)「多言語ガイド・コンシェルジュの運用方針の検討・各案内マニュアルの整備に係るサポート

令和8年度内に連盟が作成する「多言語ガイド・コンシェルジュ運用方針」(案) (予約受付・ガイドの手配・料金体系・キャンセルポリシー・遅延対応・クレーム時の報告フロー・緊急時対応) 及び「①高付加価値旅行者向け多言語ガイド」「②FIT (インバウンド個人旅行者) 向けの有田町内まちあるき多言語ガイド」「③佐賀県立九州陶磁文化館内コンシェルジュ・ガイド」向けの案内マニュアル(日本語)の作成について、内容整理、編集、レイアウト調整その他印刷・配布に適した体裁へのデータ化等の支援を行うこと。

7 完了報告および成果物の提出について

事業完了後、下記の内容について令和9年3月16日(火曜日)までに成果物を提出すること。

(1) 業務完了報告書(紙媒体2部、電子ファイル一式)

・上記6の業務内容について報告すること

(2) 提出期限

令和9年3月16日(火曜日)

8 その他留意事項

- ・本事業は、文化庁補助金「令和8年度 本物の日本文化を体験する観光拠点整備事業(ACEプログラム)」を活用するため、当該事業事務局との面談や指示、精算にかかる証拠書類の提出等、本仕様書に定めがない事項等も含め、適切に対応すること。

※参照：「令和8年度 本物の日本文化を体験する観光拠点整備事業(ACEプログラム)」

<https://www.bunka.go.jp/seisaku/bunkazai/joseishien/94323802.html>

特に、公募要領中 P.4「II 補助事業の対象範囲 2 各費目における単価上限、補助対象外経費等」について確認のうえ適切に対応こと。

- ・委託業務の実施にあつては、佐賀県と十分協議するとともに、責任者を明確にし、業務に係る佐賀県からの照会に対して速やかに回答できる体制で臨むこと。
- ・事業実施に関わる協議を行った場合は、受託者が都度速やかに議事録を作成し、佐賀県へ提出すること。
- ・本仕様書に定めのない事項及び事業実施に当たって疑義が生じた場合は、佐賀県と協議し、その指示に従うこと。

- ・事業に係る一切の費用は、当初の契約金額に含むものとする。
- ・本事業にかかる支払は、全て契約期間内に完了すること。
- ・本事業に係る帳簿及び証拠書類について、委託契約の終了する日が属する年度終了後5年間（令和14年3月31日まで）は、佐賀県からの求めに応じ、いつでも閲覧に供せるよう適切に保存しておくこと。

9 本業務委託の業務遂行体制等

（1）体制及び要員に関する要件

①プロジェクト体制

本業務委託を適切に遂行できるプロジェクト実施及び管理体制を敷くこと。

外部組織、協力会社などが存在する場合、その関係、役割、作業分担、責任範囲、指揮系統を明確にすること。

②組織管理・コミュニケーション管理方法

本業務委託におけるプロジェクト組織の管理方法、組織間・組織内のコミュニケーション管理方法についてあらかじめ佐賀県と合意すること。

（2）打合せ・報告に関する要件

- ・受託者は、本業務委託のスケジュール等に十分配慮し、佐賀県との打合せ・報告等を主体的に行うこと。
- ・佐賀県との突発的な打合せが発生した場合でも、対面またはWeb等による打合せを速やかに実施できる体制を整えること。

10 本業務委託の委託料の支払

原則完了払とするが、受託者が委託事業完了前に必要な経費を受けようとするとき、佐賀県が必要と認める場合には、委託料を概算払により支払う。

11 本業務委託にかかる問い合わせ先および提出先

佐賀県 地域交流部 文化・観光局 観光課 企画担当 伏原・岩根

〒840-8570 佐賀市城内一丁目1番59号

TEL：0952-25-7386 FAX：0952-25-7304 MAIL：kankou@pref.saga.lg.jp