

企画提案書①（基本姿勢）

1 港区観光ボランティアガイドの育成を行うにあたり、港区の魅力や地域特性、観光事業を取り巻く現状や課題をどのように捉えているか示してください。またその特徴を踏まえ、港区観光ボランティアガイドが担う役割と、ガイド活動を長期にわたり意欲的に継続していくために必要と考えること、その実現のためにガイドの人材育成においてめざす方向性を提案してください。

●魅力や地域特性

・港区ホームページ「港区観光」には以下のとおり記載されており、令和元年度から同事業を継続的に受託運営したこと通じて同じ認識を有しています。

「港区は、空港からのアクセスも良く、新幹線・品川駅、東京港もあるなど交通の要衝であり、東京・日本の玄関口として、国内外から日々たくさんの方をお迎えしています。人気の飲食店や商業施設が集まる最先端の情報発信地である一方で、歴史を感じられる貴重な文化財や史跡、四季折々の美しい表情をもつ緑や水辺など、多彩な魅力溢れるまちです。」

・この魅力・地域特性に惹かれて観光ボランティアガイド活動を行う数多くの方々が継続的に活動を行っておられることが地域特性として挙げられます。

●観光事業を取り巻く現状や課題

以下の通り認識しており、観光ボランティアガイドの育成に継続的に取り組むことが現状を踏まえた課題解決につながる取り組みであると考えています。

- ・我が国はコロナ禍を経た観光客の回復期にあり、感染症対策を行った観光サービス提供による安心感の醸成が課題となっています。
- ・海外からの旅行者はコロナ禍前と同一水準に戻りつつあり更なる増加が予想されています。日本語・英語を始めとした多言語・多文化な観光サービスの提供が課題であると考えます。
- ・地域を訪れる観光客は有するその地域ならではの魅力への関心はこれまでも増して高まりつつあり、多様な魅力の掘り起こしと発信が課題であると考えます。

●港区観光ボランティアガイドが担う役割

観光ボランティアガイドが港区の観光振興において担う役割は以下のとおり認識しています。

- ・多様で奥深い魅力を、初めて訪れた人にも分かりやすく紹介する

港区が有する多彩な魅力は、多様で奥深いために発信される情報量も多く、初めて訪れた人にとって実感しにくいこともあり、その魅力を分かりやすく紹介する役割が求められています。

- ・適切な対人コミュニケーションにより安心感を提供する

港区を訪れる方には、海外からの方々は言語文化慣習が異なり、また言語肢体に障害を有する方やお年を召された方などさまざまな不自由さを抱えた方もおられます。このような方々を含めたすべての方に適切なコミュニケーションを通じた安心感を提供する必要があります。

- ・草の根レベルでの港区の魅力発信に貢献する

地域の魅力発信は自治体が主体となって行うだけでなく、区民や港区に縁のある方一人ひとりの立場で行うことで広がりを増すことができます。この一人ひとりの想いにもとづく活動を束ねる役割を港区観光ボランティアには担っていると認識しています。

※A4サイズ・2枚以内としてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

※2枚目以降も様式は加工せず、上部の説明欄も残したまま使用してください。

企画提案書①（基本姿勢）

1 港区観光ボランティアガイドの育成を行うにあたり、港区の魅力や地域特性、観光事業を取り巻く現状や課題をどのように捉えているか示してください。またその特徴を踏まえ、港区観光ボランティアガイドが担う役割と、ガイド活動を長期にわたり意欲的に継続していくために必要と考えること、その実現のためにガイドの人材育成においてめざす方向性を提案してください。

●ガイド活動を長期にわたり意欲的に継続していくために必要なこと

・知識・実践スキルを身に着ける

ボランティアガイドの基礎知識やおもてなし、港区の歴史やバリアフリー対応などの知識・実践スキルを習得する必要があります。

・ガイド間で交流して実践スキルを確認・向上させる

ガイド間での交流を通じて身に着けた知識や実践スキルを活用して定着させ、社会とのつながりや、ボランティアを自分の居場所と認識して活動を継続していく基礎を作ります。

・身に着けた知識を振り返る・アップデートする

講座や自らの学習で身に着けた知識を振り返り、社会の変化に応じた新しい情報をインプット・アップデートすることで、意欲を継続するきっかけが必要です。現在活動しているガイドの方々も、この振り返りを楽しみにしている人が多いと認識しています。

●ガイドの人材育成において目指す方向性

(1) 育成講座

・基本的な知識・実践スキルを習得する

ボランティアガイドとしての活動に関心があり、具体的な実践をしたい方々に対して、基本的な知識・実践スキルを習得する座学・ワークショップ型の講座を実施し、活動に必要な内容を理解する機会を提供します。

・受講する仲間や先輩であるボランティアガイドの会の方々と交流する

社会とのつながりや、ボランティアを自分の居場所と認識できるよう、同じ受講する仲間や先輩であるボランティアガイドの会の方々と交流することを通じて、活動に必要なボランティア同士の間関係を構築する機会を提供します。

(2) スキルアップ講座

・新しいテーマの知見を蓄積し実践スキルをアップデートする

育成講座を受講して観光ボランティアガイドとして活動を行っている方々に対して、観光に関する新しいテーマの知見を蓄積する講座や、救命講習・コミュニケーションに関する実践スキル講座を実施し、知識をアップデートし自らの実践スキルを振り返る機会を提供します。

・ガイド同士・地域関係者と交流する

活動を共に行う仲間と、普段のガイド活動とは異なる場で一堂に会するとともに、講座の講師となる地域の関係者と交流することで、ガイド仲間との関係性を維持し、地域とのネットワークづくりにつなげる機会を提議します。

※A4サイズ・2枚以内としてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

※2枚目以降も様式は加工せず、上部の説明欄も残したまま使用してください。

企画提案書②（全体構成）

2 講座の企画・運営支援について、以下の提案をしてください。なお、デジタル対応（オンライン講座の受講・レポート提出等）可能なガイドの育成支援の視点も含め、内容に応じて講座の開催形式（参集・オンライン・ハイブリッド等）についても併せてご提案ください。

（1）港区観光ボランティアガイド育成講座のプログラム（修了式含む）の具体的な内容について

（2）港区観光ボランティアガイドスキルアップ講座のプログラムの具体的な内容について

（1）育成講座プログラムの具体的な内容（修了式含む）案

- ・前半では座学で基礎知識を身につけることを目的とします。毎回の座学終了時にグループでディスカッションしながらアンケートを仕上げていきます。毎回ディスカッションのメンバーを変え、出来るだけ多くの受講生同士で交流できるようにします。
- ・後半では実践スキルを身につけることを目的とします。グループのメンバーと深いコミュニケーションを取りながら、最終的にモニターツアーを実行します。

回数	主な内容	具体的内容・テーマ
第1回	オリエンテーション	実施方法や講座開催の目的、オンライン講座に関する説明、港区観光ボランティアガイドの紹介、1分自己紹介、アイスブレイク等
第2回	ガイドスキル習得に向けた講義①	ボランティアガイド業務とは（ボランティアガイドの機能と役割、ボランティアガイドの基礎） 講師案：コンテンツストラテジー研究所 近滋男
第3回	ガイドスキル習得に向けた講義②	おもてなしを学ぶ（インフォメーションではなくコミュニケーションでのガイド、リーダーシップについて） 講師案：コンテンツストラテジー研究所 近滋男
第4回	ガイドスキル習得に向けた講義③	チームワーク（チームビルディングのワークショップ） 講師案：コンテンツストラテジー研究所 近滋男
第5回	ガイドスキル習得に向けた講義④	バリアフリーでの観光案内を学ぶ（車いすの押し方、視覚障害者の誘導、コミュニケーションの取り方） 講師案：グループ会社 ユニバーサル・ツーリズム推進担当 勝野裕子
第6回	ガイドスキル習得に向けた講義⑤	港区の歴史を学ぶ（港区にゆかりのある歴史上の人物や史跡、出来事など） 講師案：港区郷土歴史館（館内案内ツアーへの参加）
第7回	ガイドスキル習得に向けた講義⑥	港区観光ボランティアガイドの紹介、設立目的、趣旨、質疑応答 講師案：港区観光ボランティアの会
第8回	フィールドワーク	まち歩きツアーを体験（先輩ガイドのツアーへ同行） 講師案：港区観光ボランティアの会
第9回	モニターツアー実施に向けたグループワーク①	自己紹介、ツアーテーマの決定、ルートや訪問箇所の決定、マップへコースを記載
第10回	モニターツアー実施に向けたグループワーク②	訪問箇所と時間（移動・滞在）の決定、訪問箇所の担当者、役割の決定、ルートの決定
第11回	モニターツアー実施に向けたグループワーク③	原稿の確認・修正・練習、役割の確認、デモンストレーション、ルートの確認（一方通行、階段、坂、信号等）
第12回	モニターツアー実施に向けたグループワーク④	最後の確認、時間配分、訪問場所の確定、トイレの場所確認、グループでの進捗発表
第13回	モニターツアー	モニターツアーの実施
第14回	モニターツアーの振り返りとブラッシュアップ	個人の振り返り、グループでの振り返り、全体共有
第15回	修了式	修了証書授与、ボランティアの会の紹介、ボランティアの会への質疑応答、登録方法の案内

※A4サイズ・4枚以内としてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

※2枚目以降も様式は加工せず、上部の説明欄も残したまま使用してください。

企画提案書②（全体構成）

2 講座の企画・運営支援について、以下の提案をしてください。なお、デジタル対応（オンライン講座の受講・レポート提出等）可能なガイドの育成支援の視点も含め、内容に応じて講座の開催形式（参集・オンライン・ハイブリッド等）についても併せてご提案ください。

（1）港区観光ボランティアガイド育成講座のプログラム（修了式含む）の具体的な内容について

（2）港区観光ボランティアガイドスキルアップ講座のプログラムの具体的な内容について

●講座の開催形式について：育成講座は参集型を基本とします

・コミュニケーションスキルのあるボランティアガイドへ育成するために、参集型を基本として講座を実施します。他者の意見を聞く機会や普段所属しているコミュニティとは違った場所で自身の存在を感じられる場所になるようにします。

工夫1：座学では、4～6名程度のグループに振り分け、各回出来るだけ違うメンバーになるようチーム編成を行い、受講生同士が盛んに交流できるよう配慮します。

工夫2：120分の座学のうち100分程度を講義、残り20分程度をチームディスカッションの時間とします。チームで1枚のアンケートを出し、今日学んだこと、質問したいことなどディスカッションした上で記載します。

・デジタル対応について：デジタル能力が人によりばらつきがある為、デジタルが苦手な受講生のスキルに合わせ、必要最小限の事務連絡を電子メールで案内いたします。問い合わせがあれば適宜受講生に適した対応を行います。

●講師案説明

第2～4回講師案：コンテンツストラテジー研究所 近滋男

大学卒業後大手旅行会社へ入社。教育研修コンサル部門及びグループ会社で地域活性に関するコンサル、人材育成に携わる。マーケティング・コミュニケーション・モチベーションを専門分野に講師歴20年の実績。地域活性化コンサルティングを数多く手掛ける。

第5回講師案：グループ会社 ユニバーサル・ツーリズム推進担当 勝野裕子

長年ツアーコンダクターとして従事する中で高齢者や障がいがある人など多様な顧客に應對し、接し方や対応の仕方、コミュニケーションなどの実務経験を積む。2015年よりユニバーサル・ツーリズム推進担当として、官公庁、自治体、民間企業等の関連事業に携わる。

第6回講師案：港区郷土歴史館（館内案内ツアーへの参加）

港区立郷土歴史館は、自然・歴史・文化をとおして港区を知り、探求し、交流する拠点となる施設。ボランティアガイドとしてまずは区の施設において満遍なく歴史を学ぶことを目的に常設展を閲覧する。見ごたえのある館内ツアーへの参加を通し港区の観光資源を知る機会とする。

第7～8回講師案：港区観光ボランティアの会

「港区観光ボランティアガイド育成講座」を修了し、まち歩きツアーを行うなど、区の多彩な観光資源を多くの人々に伝える港区公認のガイド。会の設立目的や主旨に加え、具体的な活動内容や案内の様子について教えていただく。

※A4サイズ・4枚以内としてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

※2枚目以降も様式は加工せず、上部の説明欄も残したまま使用してください。

企画提案書②（全体構成）

2 講座の企画・運営支援について、以下の提案をしてください。なお、デジタル対応（オンライン講座の受講・レポート提出等）可能なガイドの育成支援の視点も含め、内容に応じて講座の開催形式（参集・オンライン・ハイブリッド等）についても併せてご提案ください。

（1）港区観光ボランティアガイド育成講座のプログラム（修了式含む）の具体的な内容について

（2）港区観光ボランティアガイドスキルアップ講座のプログラムの具体的な内容について

（2）スキルアップ講座プログラムの具体的な内容 案

・既に活動しているボランティアガイドの知識・知見をアップデートすることを目的とします。また、ボランティアガイド活動以外でのガイド同士のコミュニケーションの場、交流のきっかけ醸成、地域とのネットワークづくり、地域への理解浸透を視野にプログラムを構成します。

回数	主な内容	具体的内容・テーマ
第1回	チームワークを学ぶ講座	チームワークビルディングのワークショップ、ホスピタリティ、モチベーション維持 講師案：グループ会社 ワーク・モチベーション研究所
第2回	ガイドとして身につけるべきスキル（危機管理等）の講座	応急救護研修（普通救命講習3時間コース） 講師案：東京消防庁
第3回	区内の地理を学ぶ講座（実践編）	港区の地理・地形について、凹凸を楽しむスリバチ地形 講師案：東京スリバチ学会 会長 皆川典久
第4回	外国人等への対応を学ぶ講座	外国人とのコミュニケーション、外国人へのおもてなし、外国人旅行者の現状とこれから 講師案：グループ会社 グローバルマーケティング室
第5回	芝の老舗とその歴史	芝地区で創業100年を超える老舗の会より、芝の歴史とともに老舗のご主人からお話を聞く 講師案：芝百年会 中澤乳業株式会社

●講座の開催形式について：スキルアップ講座は、参集型を基本とします。

理由：第1回はチームビルディングであり、実際に受講生同士でコミュニケーションしながら講座を進める必要がある為、参集型とします。第2回講座は応急救護研修を実践する為、参集型とします。第3回は参集型で実施し実際にまち歩きを行うことで、専門家からの知見を得ながら町の地形を直に感じる講座とします。第4回講座、第5回講座はオンラインで実施することもできますが、講師話を直接聞くこと、質疑応答の際にすぐに講師から回答を得られる臨場感から参集型とすることが望ましいです。

※A4サイズ・4枚以内としてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

※2枚目以降も様式は加工せず、上部の説明欄も残したまま使用してください。

企画提案書②（全体構成）

2 講座の企画・運営支援について、以下の提案をしてください。なお、デジタル対応（オンライン講座の受講・レポート提出等）可能なガイドの育成支援の視点も含め、内容に応じて講座の開催形式（参集・オンライン・ハイブリッド等）についても併せてご提案ください。

（1）港区観光ボランティアガイド育成講座のプログラム（修了式含む）の具体的な内容について

（2）港区観光ボランティアガイドスキルアップ講座のプログラムの具体的な内容について

●講師案説明

第1回講師案：グループ会社 デザインワーク・モチベーション研究所

リーダーシップ、ホスピタリティ、モチベーションなどをテーマにした講演活動を行うコンサルタント集団。チームビルディングを通して集団の課題に基づいた人材／組織育成を行う。

第2回講師案：東京消防庁

普通救命講習として心肺蘇生やAED、異物除去、止血法などを学ぶコース。通常3時間の講習時間で、修了後は救命技能認定証（有効期限3年間）が発行される。

第3回講師案：東京スリバチ学会 会長 皆川典久

地形マニアとして、タモリ倶楽部やプラタモリなどに出演。都内の谷地形に着目したフィールドワークと記録を続ける。2014年グッドデザイン賞を受賞。令和4年度、5年度港区観光ボランティアガイドスキルアップ講座講師。

第4回講師案：グループ会社 グローバルマーケティング室

国や地域を越えて、世界中、複数の国における市場を対象として行うマーケティング戦略や活動を行う。外国人旅行者の動向や今後の動きを予測しながら市場に適した外国人対応を研究する。

第5回講師案：芝百年会会員 中澤乳業株式会社

- ・芝百年会：芝地区の老舗の会。2016年に創設され和洋問わず現在29の老舗が所属する。公開講座としてまち歩きや座学を通し芝のまちと共に歩んできた老舗を紹介している。
- ・中澤乳牛株式会社：わが国乳業界の草創期に現在の新橋駅付近で牧場を営み牛乳の生産を開始した。その後一貫して“生クリーム”の製造技術の開発を続け、現在では業界トップのブランドとして、北海道から九州まで多くのユーザーに利用されるとともに高品質の製品として高い評価を受けている。

※A4サイズ・4枚以内としてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

※2枚目以降も様式は加工せず、上部の説明欄も残したまま使用してください。

企画提案書③（創意・工夫）

3 企画提案書②（様式8）の講座プログラム内容を踏まえ、以下の提案をしてください。

- (1) 受講生の参加意欲向上のための創意・工夫について
- (2) 観光客の多様なニーズに適応するガイドを育成するための創意・工夫について
- (3) 港区観光ボランティアガイドとの調整、意見を取り入れる創意・工夫について
- (4) 本件業務にあたり、貴社（者）の独自性が発揮される内容やポイントについて

(1) 受講生の参加意欲向上のための創意・工夫について

- ・丁寧なコミュニケーションによる安心感の提供
メールが中心となる受講生とのコミュニケーションは、常に丁寧な表現を心がけることで安心感を持っていただけるように努めます。
 - ・レポート提出を基準とした出席管理による参加意欲の維持
出席管理は期日までのレポート提出の有無を基準に確認し記録します。受講生の方がレポート提出を忘れてしまうことの無いよう、講座各回で提出期日や提出方法、レポート提出をもって出席となることをお伝えし、提出できないことで参加意欲が下がることの無いよう努めます。
 - ・修了証の授与による結果・成果の明示
講座終了後に一定数の出席をした受講生には修了証を一人ずつ授与します。受講者には開始段階で修了時に授与されることを案内します。修了を目に見える形で認識できるものを発行することで目標を達成する達成感を味わうとともに、達成感を味わえるようイメージすることを参加意欲の維持向上につなげていただきます。
 - ・受講生間のコミュニケーション機会の提供による参加意識の底上げ
同じ目標に向かって取り組む受講生同士がコミュニケーションを取ることで参加意識を高めただけのような機会を積極的に提供します。育成講座では知識習得の段階からワークショップ、後半の実践スキル習得段階ではグループワークを導入します。スキルアップ講座はフィールドワークやワークショップ形式で実施します。
- (2) 観光客の多様なニーズに適応するガイドを育成するための創意・工夫について
- ・時節に応じた情報の提供による知識・実践スキルのアップデート
多様なニーズにガイドひとり一人が適応して安心感のあるガイドを実践するためには、時節に応じた情報を入手し、自らの知識・実践スキルをアップデートし続けることが重要です。
 - ・新しいテーマから港区の多様な魅力の掘り起こし
知識面でのアップデートとして、スキルアップ講座ではこれまでも「地形」「老舗」「都市計画」「お寺」などのテーマで掘り起こしてきました。現時点で今後考えられるテーマは「スイーツ」「美術館」「飲食店」「自然」などが挙げられます。
 - ・社会の変化に応じた実践スキル習得機会の提供
実践スキルとしては、これまでも「海外の方とのコミュニケーション」「感染症対策」「SDGs」などの情報を提供してきました。随時情報収集に努めつつ、港区の方々からのご意見・要望もいただきながら設定してまいります。

※A4サイズ・2枚以内としてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

※2枚目以降も様式は加工せず、上部の説明欄も残したまま使用してください。

企画提案書③（創意・工夫）

3 企画提案書②（様式8）の講座プログラム内容を踏まえ、以下の提案をしてください。

- (1) 受講生の参加意欲向上のための創意・工夫について
- (2) 観光客の多様なニーズに適應するガイドを育成するための創意・工夫について
- (3) 港区観光ボランティアガイドとの調整、意見を取り入れる創意・工夫について
- (4) 本件業務にあたり、貴社（者）の独自性が発揮される内容やポイントについて

(3) 港区観光ボランティアガイドとの調整、意見を取り入れる創意・工夫について

- ・ボランティアガイドの会の中心メンバーの方々との意見交換・打合せ
講座開始に当たって、ボランティアガイドの会の方々との意見交換の機会を設定します。今年度の活動状況や講座実施方針について相互に確認し、課題認識を伺いながら講座内容の調整に活用します。
- ・育成講座における先輩ガイドとしての知見提供機会の提供
育成講座ではボランティアガイドの会の方々から、会での取り組みや活動内容について紹介する回を企画しています。育成講座終了後の観光ボランティアとしての活動を受講生にイメージいただくとともに、受講者・先輩ガイド間でのコミュニケーションを通じてボランティアガイドの会への勧誘機会として活用いただきます。
- ・スキルアップ講座におけるフィードバック収集
スキルアップ講座ではレポート提出時に講座内容の感想やガイド活用への活用、受講したいテーマなどについて、受講者であるガイドの方々からフィードバックをいただきながら企画運営を進めます。

(4) 本件業務にあたり、貴社（者）の独自性が発揮される内容やポイントについて

- ・全国各地で観光振興に携わる旅行会社としての知見
受託者である当社は、旅行会社として全国各地で観光振興・地方創生に関わる取組みに関わっています。社会の変化に合わせた観光のトレンド・コンテンツについての情報を収集しており、必要に応じてその情報を反映して本講座の充実につなげます。
- ・過去に港区観光ボランティアガイド育成支援業務を受託した経験からのアドバイス
運営体制には、今年度まで継続的に本事業を受託してきたグループ会社が企画サポートとして関わっています。港区、港区観光ボランティアの会の方々との関係性や、過去の経験に基づく区側・ボランティアガイドの方々の認識をもとに、引き続き安心して講座が運営されるよう、企画面でのアイデアだし・運営ノウハウの提供を行います。

※A4サイズ・2枚以内としてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

※2枚目以降も様式は加工せず、上部の説明欄も残したまま使用してください。