

令和6年度愛媛県移住相談情報管理・分析システム導入業務委託仕様書

1 適用範囲

本仕様書は、愛媛県（以下、「県」という。）が発注を予定している「令和6年度愛媛県移住相談情報管理・分析システム導入業務」（以下「本業務」という。）の企画提案及び委託する場合において適用される主要事項を示すものであり、業務委託契約書に添付する仕様書は、受託候補者と協議の上、別途作成する。

2 業務名

令和6年度愛媛県移住相談情報管理・分析システム導入業務

3 業務期間

契約締結の日から令和7年3月31日まで

4 業務目的

県では、社会減対策の手段として移住施策を推進しており、これまで、県・市町・関係機関が連携した「オール愛媛」の体制で様々な移住施策を展開してきた結果、令和4年度の移住者数は7,162人と過去最高を更新しているものの、社会減の解消に向けては移住者数の更なる拡大が重要となっている。

このような背景の下、本業務では、県が別途運営する移住相談窓口や移住相談会などで受け付けた個々の移住相談者の属性・行動情報等を一元管理するとともに、相談者に応じた最適な情報発信の分析を行うシステムや手法の導入を通じて、相談から移住に至るまでのフォローアップ等を強化し、移住相談件数及び移住者数の増加を図るものである。

5 実施業務

受託者は、以下の内容に関する構築、定着化支援・保守サポート等の一切の業務を実施すること。

具体的な実施内容については、企画提案のあった内容を基に愛媛県と協議の上、別途委託契約書に定める「業務計画書」として決定するものとする。

また、本業務は、別記1「デジタルプロモーション実施時における留意事項」に基づき実施すること。

(1) 顧客管理システムの導入

移住相談者の情報を一元管理・分析し、個々の移住相談者との最適なコミュニケーションを通じて移住検討度合いを高めていくことを目的に、顧客管理システムを導入する。なお、本業務で導入するシステムは以下の機能を有すること。

① 移住相談者のデータベース

(a) 移住相談者の基本情報、各種移住関連イベントへの参加申込み履歴等の登録・管理ができること。なお、想定する管理項目は、氏名、住所、電話番号、メールアドレス、年齢、移住希望先、移住後の希望職種・住居、相談履歴、そ

の他の自由記述等であるが、県と受託者で協議の上で決定する。

- (b) 移住相談者からの問合せ内容や、移住相談員の対応履歴の登録・管理ができること。
- (c) 登録された情報を表示する際に、項目での検索・絞り込みができること。
- (d) データベースに登録された内容を管理画面から変更できること。
- (e) データベースに登録された内容を一覧で表示させる項目が任意に設定できること。

②フォームの作成機能

- (a) ユーザーが、各種移住関連イベントへの参加申込みや問合せ内容をWEB上で入力可能なフォームについて、HTMLコーディングの知識がない者でも、GUIを利用して任意に作成できる機能を有すること。
- (b) 想定するフォームの利用用途は、各種移住関連イベントへの参加申込、移住相談の問合せ、メルマガ登録などである。なお、フォームはイベント等への申し込みが下記の「えひめ移住ネット」内で完結できるよう、当該申し込みページに埋め込んで設置するために必要な作業等を実施すること。

【参考：システムと連携が必要なWEBサイト】

○えひめ移住ネット <https://e-iju.net/>

- (c) フォームで入力された内容は自動的にデータベースに登録されること。
- (d) キーとなる項目を定め、同一の移住相談者からの複数回のフォーム入力があった場合は、当該相談者の履歴として登録できる機能を有すること。
- (e) フォーム入力を完了した移住相談者に対する入力確認を兼ねたお礼のメールや、管理者に対するフォーム入力のお知らせメールの自動送信機能を有すること。
- (f) フォームの公開期間を指定し、期間限定の入力を可能とする機能を有すること。

③メール配信機能

- (a) すべての登録者に対して一律のメッセージ送信をするだけでなく、登録者の属性やイベント参加などの行動履歴に応じた情報提供を手動又は自動で適切なタイミングに実施できる機能を有すること。
- (b) メールはHTML及びテキストのメールテンプレートを作成できること。
- (c) メール配信の結果がデータベース上の登録者に紐づいて自動で記録されること。また、PDCAサイクルによりメール配信の効果を高めるために、メールの開封状況や本文に記載のURLのクリック状況などの効果測定ができる機能を有すること。
- (d) 配信するメール内で登録者自身がメルマガやメールでの情報提供を解除できる仕組みを提供できること。

④ユーザー管理機能

- (a) 利用者区分に応じて項目単位での情報の表示・非表示を設定できること。
- (b) 利用者区分に応じてシステムの機能ごとのアクセス権限（参照・作成・編集・削除）を設定できること。

⑤システム基盤要件

本業務において導入するシステム基盤については、SaaS/PaaS方式のクラウド

ド基盤を想定しているが、以下の機能要件を満たすクラウド基盤を採用することとする。

(a) データベースのカスタマイズ機能

- ア 特別な開発ツールを利用することなく、サービスを利用するブラウザ上からマウスによる簡単な操作で、データベースの設定ができること。
- イ データベースの項目を管理者が任意に作成・変更ができること。
- ウ フォームの項目ごとに必要項目・規定値等の設定ができること。
- エ データの入力範囲などを設定することができること。
- オ 選択リスト項目などの事前に設定可能値リストを定義するような項目の場合、設定値リスト情報を追加・修正しても、既存データに対して影響を与えないこと。

(b) システム性能要件

- ア 本県職員及び県から移住促進に係る業務を受託している移住相談員等の職員が容易に利用でき、安定稼働及び高い応答性能を有するサービスであること。
- イ 急激なトランザクション量増加の際にも、レスポンス性能や耐障害性を十分に考慮可能なサービスであること。
- ウ サービス提供時間は、計画停止・定期保守を除き 24 時間 365 日とし、稼働率の目安として月間 99%以上であること。また、先述のサービス提供期間を実現するために商業的に合理的な努力と対応を行うこと。
- エ システムの利用者数は 20 人を想定して、それらのユーザーが業務に支障なく操作できるユーザーアカウントを用意すること。アカウント数に応じてライセンス料や費用が変動する場合は、本業務で用意するアカウント権限とアカウント数を提案し、見積書に内訳を記載すること。

(c) データの外部連携

本システムにて保管されたデータはエクスポートが可能なこと。そのため、本システム内のデータはCSV等の汎用的なデータ形式で入出力でき、入出力作業を容易にする機能を本システムにて提供すること。

(d) 業務継続性要件

障害対応のため、業務アプリケーション設定内容、業務関連データのバックアップがとられていること。サービスの稼働が継続できるよう冗長化されたシステムであること。

(e) 情報セキュリティ要件

- ア ユーザーアカウントをシステム管理者が発行でき、担当する業務に応じてユーザーの権限を設定できること。
- イ パスワードの長さ・文字列の制限・利用制限・パスワードのロックなどについて、任意に変更できること。
- ウ 指定端末やIPアドレス等のID・パスワード以外でのセキュリティ性を高めたアクセス制御ができる環境を設定できること。
- エ パスワードは暗号化された形で管理され、システム管理者もパスワード情報を照会できないこと。
- オ ID単位のログインや操作ログを記録し、システム管理者がG I U画面

にて把握できること。

カ 通信回線のセキュリティとして、SSL 128bit 以上の暗号化措置がとられていること。

キ 機密性、可監査性に関して、第三者機関が認定した以下の認証制度全てに準拠したクラウドコンピューティング・サービスを利用すること。

- ・ I S M S 適合性評価制度における I S O / I E C 27001 認証
- ・ サービス提供元がプライバシーマークを取得していること

(2) 過去の移住相談データの統合・格納

本県が保有する約 1 万件の移住相談データをデータクレンジングの上、構築したシステムにインポートすること。なお、可能な範囲で、同一人物と推定される者の名寄せを実施すること。

(3) 伴走支援サポート

導入するシステム基盤について、県の関係職員や移住相談窓口の職員及び移住相談員等（以下、「職員」という。）が支障なく利用し、効果的な活用ができるよう、以下の伴走支援を実施すること。

① カスタマーサポート

- ・ システムの仕様や操作方法に関する職員からの電話やメール等での質問に対して、解決策を迅速に回答すること。
- ・ システムメンテナンスや障害等の発生を把握した場合は、速やかに電話やメール等で職員に伝達すること。

② 伴走支援

- ・ 移住施策の現状や課題を踏まえ、本業務で導入するシステムを最大限活用するための仕組みや手法等を提案・実施すること。なお、具体的な実施内容は、提案内容を踏まえて、県と受託者で協議の上、決定することとし、受託者はその実施に係る運用ルール策定や職員への相談対応等を随時実施するとともに、必要な分析作業は受託者が実施すること。
- ・ 設定方法の確認やトラブルシュートについて、導入したシステムに受託者もログインの上、メールや電話、オンライン会議等を通じた対応を随時実施すること。
- ・ データベース、メール配信、WEBサイトのアクセス状況などのデータ分析に必要な設定は受託者が実施すること。
- ・ 県が別途実施する広告配信のランディングページに埋め込んだフォームについて、広告の効果測定を行うために必要な設定は受託者が実施すること。
- ・ 週 1 回 1 時間程度の定例会をオンライン形式で実施すること。
- ・ その他、職員がシステムを使いこなし、移住相談件数及び移住者の増加につながるような機能や活用方法があれば提案すること。

6 業務計画書及び報告書の提出

(1) 受託者は、契約締結後遅滞なく受託者が提案した企画提案書をもとに、具体的な業務内容について県と協議の上、委託契約書に定める「業務計画書」を作成して県に提出すること。

(2) 委託業務完了後、委託契約書に定める「実績報告書」を作成し、県の検査を受

けること。

- (3) 県は、必要がある場合は、受託者に対して委託業務の処理状況について調査し、又は報告を求めることができる。
- (4) 県は、業務実施過程で本仕様書記載の内容に変更の必要が生じた場合は、受託者に協議を申し出る場合がある。この場合、受託者は、委託料の範囲内において仕様の変更に応じること。

7 再委託等の禁止

受託者は、委託業務の処理を他に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、再委託先ごとの業務内容、再委託先の概要及びその体制と責任者を明記の上、事前に書面にて報告し、県の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

8 成果の帰属及び秘密保持

(1) 成果の帰属

受託者が本業務で制作した制作物の著作権及び使用权は、原則として、県に帰属する。

(2) 秘密保持

- ①本業務に関し、受託者から県に提出された計画書等は、本業務以外の目的で使用しない。
- ②本業務に関し、受託者が県から受領又は閲覧した資料等は、県の了解なく公表又は使用してはならない。
- ③受託者は、本業務で知り得た業務上の秘密を保持しなければならない。

9 著作権等

- ・本業務で制作・納品された成果品を期間の制限なく無償で、インターネット、印刷物、DVD、講演・講習、放送番組等のあらゆる媒体、手段、手法により、公表（公開、配布、放送等）することができるよう、二次利用可能な権利関係に関する調整を行うこと。
- ・成果物の著作権は県に帰属し、受託者が複写、複製、抜粋その他の形式により他の用に供する場合は、県の承諾を受けなければならない。
- ・県は成果物を公表することができる。この本県の公表権について、受託者はいかなる権利も主張できない。
- ・受託者は、県が認めた場合を除き、成果品に係る著作者人格権を行使できないものとする。
- ・委託業務の実施のために使用された県が所有する資料等の著作権は県に帰属する。ただし、受託者が従前より保有する特許権、著作権等の知的財産権を適用したものにおいては、県はその使用及び複製の権利のみを有するものとし、それらの知的財産権は受託者に帰属する。
- ・成果物及び委託業務の実施のために使用された県が所有する資料に、受託者が従前より保有する知的財産権（著作権、ノウハウ、アイデア、技術、情報等を含む。）が含まれていた場合は、受託者に留保されるが、県は成果物を利用す

るために必要な範囲において、これを無償かつ非独占的に利用できるものとする。

- ・ 成果品については、第三者の知的財産権を侵害していないことを保証すること。なお、第三者が有する知的財産権の侵害の申立を受けたときには、受託者の責任（解決に要する一切の費用負担を含む。）において解決すること。

10 個人情報保護

個人情報保護については、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）。以下「個人情報保護法」という。）に準じて取り扱うこととし、受託者は本業務（再委託した場合を含む。）を履行する上で、個人情報を扱う場合は個人情報保護法及び別記2「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

なお、受託業務に従事している者等が、その業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、または不当な目的に利用したとき等は、個人情報保護法の規定に基づき処罰される場合がある。

おって、疑義がある場合は県に協議することとする。

11 その他

- (1) 業務の実施に当たっては県と受託者双方が協議を重ねながら実施するものである。
- (2) 県が別途設置する移住相談窓口「愛媛ふるさと暮らし応援センター」の職員及び移住相談員等と十分連携の上、業務を実施すること。
- (3) 「えひめ移住ネット」に係る管理運営業務や、広告配信業務の受託者と十分連携の上、業務を実施すること。
- (4) データの蓄積や活用に当たり、県が別途公募する「令和6年度愛媛県版データマネジメントプラットフォーム運用サポート業務」の受託事業者及び担当課と十分連携の上、業務を実施すること。
- (5) 上記に関わらず、明示のない事項にあっても、社会通念上当然必要と思われるものについては本業務に含まれるものとする。