

# とくしま移住コンシェルジュ業務仕様書

## 1 事業名

とくしま移住コンシェルジュ業務

## 2 目的

徳島県への移住を希望する方の相談窓口として県が設置する「とくしま移住交流促進センター」に専任の移住コンシェルジュを配置し、住居や仕事の情報提供を主とした個別相談に対応するとともに、県内各地の移住に関する各種情報の収集及びウェブサイトや、ソーシャルネットワーキングサービス（以下、「SNS」とする。）等を活用した情報発信を行うこと等により、移住及び交流の推進を図る。

## 3 業務内容

徳島県への移住を希望する方の案内人として次の業務を行うこと。

### (1) 相談窓口業務

- ア 来訪及び電話、電子メール等による移住希望者への相談対応
- イ 住居や生活支援情報等を提供している県内市町村窓口及び県の関係機関等の紹介
- ウ とくしまジョブステーション等と連携した就職及び UIJ ターン情報提供
- エ 移住希望者への連絡及び情報提供等のフォローアップ
- オ 「とくしま移住交流促進センター」のPR
- カ 移住候補地の下見を希望する方と該当市町村等との連絡調整
- キ 本県への移住者又は移住未達者、転出者等の分析による業務改善の提案（事業終了時に実績として「提案書」を提出すること。）

### ク 実施場所・業務時間及び業務日

- ・徳島駅クレメントプラザ5階とくしまジョブステーション内（徳島県徳島市寺島本町西1丁目61番地）
- ・午前10時から午後6時  
（火曜日及び木曜日は午後6時30分、土曜日は午後5時）までとし、その間は移住コンシェルジュが常駐して相談対応に当たること。
- ・月曜日から金曜日まで及び第1、第3土曜日とし、祝日、12月29日から1月3日までの日及びクレメントプラザ閉館日は休業日とする。  
※ただし、業務日外においても、緊急事態が生じた場合には、対応可能な体制を整備しておくこと。

## (2) 情報発信業務

### ア ウェブサイトや SNS を活用した情報発信

- ・「徳島県移住・交流ウェブサイト 住んでみんなで徳島で！」への記事投稿
- ・フェイスブック、ツイッター等による情報発信及び広告掲載（必ず1週間に1回以上配信し、年間100回以上配信すること。）
- ・セミナー集客のため、必要に応じ、SNS 等によるオンライン広告や集客サイト等を活用した情報発信（広告費は委託費に含む。）

### イ メールマガジンによる情報発信

- ・とくしま移住メルマガによる情報発信

### ウ ちらし、パンフレット等による情報発信（移住交流イベントの開催通知

- ・ちらし、市町村別移住支援制度をまとめたパンフレットの作成及びそれらを含む移住関連情報資料の発送。実施に掛かる費用は委託費に含む。）

### エ 「とくしま移住サポート企業一覧表」の更新及び印刷

### オ 県の求めによる、移住イベント配付資料の袋詰め等作業

### カ 「とくしま移住ハンドブック」等、移住希望者向けパンフレット、チラシ、ポスター等の更新、印刷及び増刷

## (3) 情報収集業務

### ア 県内市町村の移住担当窓口や移住支援団体との連絡調整及び情報交換

### イ 本県先輩移住者や地域おこし協力隊等の活動の情報収集及び現地取材（「住んでみんなで徳島で！」ホームページ移住者インタビューに半期に1名以上新規掲載すること。）

### ウ 週2回程度をめぐりに現場取材に行くなどして、移住促進に効果的と思われる事案がある場合には、随時情報収集活動を行うこと。

### エ 国や他県等の移住関連の取組について情報収集し、県内市町村等に共有をすると共に、必要に応じて本業務の効果的な執行に創意工夫を図ること。

### オ 「徳島で住み隊」会員データの適正管理並びに会員証発行及び発送

## (4) 移住交流イベント等参画業務

県が県内外で実施及び参加する移住交流イベント等の企画協力、運営参加及び実施場所での相談対応並びに関連情報発信（なお、イベントの開催については、オンライン開催やブレンディッド開催など、実施手法に沿った企画協力及び運営参加を行うこと。）

※出張参加について、県外は東京6回延べ9日間程度、大阪3回延べ3日間程度を想定

※県内は市町村との打合せや、「転入状況アンケート」回収支援等含め、延べ年間30日程度を想定

#### (5) 移住交流イベントの企画・運営業務

ア 東京ふるさと回帰支援センター内で開催する「とくしま回帰セミナー（仮）」年2回分（延べ2日間以上）について、移住交流イベントの企画及び主体的運営を行うこと。

※なお、主体的運営とは、イベント開催に向けた講師、ゲスト及び参加スタッフの選定や連絡調整並びに必要な応じた謝金及び費用弁償の支払、チラシ、SNS等を活用した周知、広報など、開催までの諸準備や当日の対応等を全て含む。

イ 移住交流イベントの開催にあたっては、既存の方法にとらわれず、積極的にオンライン広告や集客サイト等を活用するなど、集客に努めることとし、特に主体的運営を行う上記2回分については、移住交流イベント開催時に各回で10人以上の参加者を集めることとする。

#### (6) 子育て世帯向け移住支援金等対応・事務補助業務

ア 「みんなでリスタート！#徳島移住促進事業」における子育て世帯向けの移住支援金（以下「支援金」という。）に係る電話、電子メール等による問合せ対応

イ 支援金の申請書受付や申請者名簿の管理、申請者情報の県への定期報告

ウ 支援金受給者向けアンケートの作成、郵送、回収及び集計

#### (7) その他庶務・支払業務

とくしま移住交流促進センターの運営に係る件について、庶務支払業務を行うこと。その経費及び支払先については下表を想定しており、委託料の範囲で業務を実施すること。また、想定される概算費用（897千円（税込））を見積に含めること。

経費	支払先（請求元）
とくしま移住交流促進センター賃料 （光熱水費を含む）	J R 徳島駅ビル開発株式会社
PC リース料	株式会社金剛
プロバイダ料	N T T コミュニケーションズ株式会社
電話代（フリーダイヤル分）	N T T コミュニケーションズ株式会社
電話代（通常電話分）	西日本電信電話株式会社 徳島支店

## 4 委託期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

## 5 職員の配置

移住希望者の相談対応や移住に関する情報収集，発信等を行う移住コンシェルジュを2名以上配置すること。なお，移住コンシェルジュは以下の条件を全て満たす者とする。

- (1) 徳島県出身者。徳島県に住んだことがある者又は徳島県に愛着のある者
- (2) 地方での暮らしや移住に関心のある者
- (3) 移住希望者の相談に親身になって対応できる者
- (4) パソコン操作(ワード，エクセルなどの入力作業，県ホームページ作成システム (CMS) によるウェブサイトの更新作業)ができる者
- (5) 自動車の運転ができる者 (AT 限定可)

## 6 物品の使用等

- (1) 県の所有する物品については，受託者に無償で貸与する。
- (2) 貸与を受けた物品を常に良好な状態に保つように管理し，適宜補充すること。
- (3) 委託費により物品を購入した場合は，その所有権は県に属する。
- (4) 県が貸与する物品は，別途提示する。
- (5) 消耗品については，委託費に含むものとする。
- (6) 移住希望者への資料送付に係る費用については，委託費に含むものとする。

## 7 施設の使用等

- (1) 施設の使用に際しては適切な維持管理に努めること。
- (2) 委託業務に支障のない範囲で，予算内で使用する PC リース契約の変更を行うことは妨げない。

## 8 報告書の提出

- (1) 相談状況 (日報及び月報) を報告すること。なお，移住コンシェルジュが参加したイベントについては，翌月の月報にて参加者，対応人数等の報告を行うこと。
- (2) 「とくしま移住交流促進センター」の活動状況を毎月報告すること。
- (3) 「みんなでリスタート！徳島移住促進事業 (子育て世帯向け)」移住支援金実績報告書を毎月報告すること
- (4) 適宜状況等を分析し，成果及び今後改善すべき課題の整理を行い，課題については県と協議すること。
- (5) 委託業務完了報告書を令和6年3月31日までに提出すること。

## 9 留意事項

- (1) 相談等により取得した個人情報を取り扱う場合には、個人情報保護の重要性を認識し、「個人情報の保護に関する法律」を始めとする個人情報保護に関する法令、ガイドライン等及び別記1「個人情報取扱特記事項」を遵守の上、適正に管理し、取り扱うこと。
- (2) 業務を履行するに当たって、パーソナルコンピュータ等の情報ネットワーク機器により情報を取り扱う場合には、別記2「情報セキュリティに関する特記事項」を遵守し、情報の取り扱いに責任を持つこと。
- (3) 本仕様書に明記のない事項及び業務遂行上疑義が生じた場合は、速やかに県と協議すること。
- (4) 「とくしま移住コンシェルジュ業務」受託選定委員会にて提出した企画提案書「様式第7号（収支計画）」のうち、「(2) 支出」の「区分子算額」に2割以上の変動が見込まれる場合には、事前に県の承諾を得ること。

## 個人情報取扱特記事項

### (基本的事項)

第1条 乙は、個人情報（個人に関する情報であつて、特定の個人を識別することができるもの。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

### (秘密の保持)

第2条 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

### (収集の制限)

第3条 乙は、この契約による事務を行うために個人情報を収集しようとするときは、その事務の目的を明確にし、当該目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ適正な手段により収集しなければならない。

### (適正管理)

第4条 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報について、漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

### (目的外利用及び提供の禁止)

第5条 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を、契約の目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。ただし、甲が指示又は承諾したときは、この限りでない。

### (複写又は複製の禁止)

第6条 乙は、この契約による事務を行うため甲から提供を受けた個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。ただし、甲が指示又は承諾したときは、この限りでない。

### (再委託の禁止)

第7条 乙は、この契約による個人情報を取り扱う事務については、第三者に委託してはならない。ただし、甲が承諾したときは、この限りでない。

### (資料等の返還)

第8条 乙は、この契約による事務を行うため甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、この契約の終了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときはその指示に従うものとする。

### (従事者への周知)

第9条 乙は、この契約による事務に従事している者に対し、在職中及び退職後においても当該事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと等、個人情報の保護に関し必要な事項を周知させなければならない。

### (調査)

第10条 甲は、乙がこの契約による事務を行うに当たり、取り扱っている個人情報の状況について、随時調査することができる。

### (事故報告)

第11条 乙は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

注 「甲」は委託者である徳島県を、「乙」は受託者を指す。

## 情報セキュリティに関する特記事項

### (基本的事項)

第1 乙は、情報セキュリティ対策の重要性を認識し、この契約による業務の実施に当たっては、徳島県情報セキュリティポリシーを遵守し、情報セキュリティ対策を適正に実施しなければならない。

### (管理体制)

第2 乙は、情報セキュリティポリシーを遵守するために必要な体制を整備し、情報資産の管理に関する責任者及び担当者を明確にしておかなければならない。

### (作業場所の特定)

第3 乙は、情報資産の紛失等を防止するため、この契約による業務を処理するに当たっては、その作業の場所を特定しておかなければならない。

### (情報資産の種類と範囲、アクセス方法)

第4 乙は、この契約によりアクセスを許可された情報の種類と範囲、アクセス方法を遵守しなければならない。

### (業務従事者への周知及び教育)

第5 乙は、この契約による業務に従事している者に対し、情報セキュリティ対策のために必要な事項を周知するとともに、継続的に教育しなければならない。

### (目的外利用及び提供の禁止)

第6 乙は、この契約による業務を処理するために甲から提供された情報を、当該業務の目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。ただし、甲の指示がある場合は、この限りでない。

### (情報の適正な管理)

第7 乙は、この契約による業務を処理するために知り得た情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

### (再委託の禁止)

第8 乙は、委託業務の全部又は一部の処理を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ、甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

### (情報資産の返却及び廃棄)

第9 乙は、この契約による業務を行うため甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した情報が記録された記録媒体は、この契約の終了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

### (報告)

第10 甲は、この契約による業務を処理するために取り扱っている情報資産に対する情報セキュリティ対策の状況について、定期的に報告を求められることができる。  
2 乙は、情報資産に対する侵害が発生した場合又は侵害のおそれがある場合には、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

### (監査及び検査)

第11 甲は、乙がこの契約による業務を処理するために取り扱っている情報資産に対する情報セキュリティ対策の状況について、随時監査又は検査を実施することができる。

### (情報セキュリティインシデントの公表)

第12 甲は、この契約による業務に関し、情報セキュリティインシデントが発生した場合は、必要に応じ、当該情報セキュリティインシデントを公表することとする。

### (契約解除及び損害賠償)

第13 甲は、乙がこの特記事項の内容に反していると認めるときは、契約の解除又は損害賠償の請求をすることができる。

注 「甲」は委託者である徳島県を、「乙」は受託者を指す。