

わかやま移住定住支援センター運営事業

仕 様 書 (案)

1. 業務名

わかやま移住定住支援センター運営事業

2. 業務目的

本業務は、移住に関心のある県外在住者を対象にした移住支援、市町村職員及び移住者受け入れ団体等向けの研修会の開催、空き家の利活用相談等を実施し、和歌山県への移住を促進することを目的とする。

3. 契約期間

令和4年4月1日から令和7年3月31日までとする。

但し、わかやま移住定住支援センターの運営開始は令和4年6月1日とする。

4. 契約方式

委託料の一部を成果に応じて支払う成果連動型民間委託契約方式によるものとする。

別紙1「成果報酬対象業務に対する成果目標数値及び委託料の額」参照

5. 業務を実施する事務所の設置等について

本事業を受託する事業者（受託者）は、わかやま移住定住支援センター（以下「支援センター」という。）を運営するにあたり、以下の場所（以下、「和歌山オフィス」という。）を使用すること。

なお、他に事務所を追加で設置する場合は事前に県に届け出ること。

【和歌山オフィス所在地（現わかやま定住サポートセンター）】

和歌山県和歌山市本町 1-22 Wajima 本町ビル 1 階 132.97 m²

（ジョブカフェわかやまと共同オフィスのため、面積は約半分）

6. 業務内容

（1）和歌山オフィスの管理業務

① 窓口開設時間

10時00分から17時30分（火曜定休、祝日、年末年始休業）

② 物品等の使用管理

現在、わかやま定住サポートセンターで管理する物品等については無償で貸与する。また、県が令和4年度に雇用する3名（詳細は後述の7参照）が利用するパソコンについては無償で貸与する。なお、貸与を受けた物品は、良好な状態に保つよう管理するものとする。

このほか、本事業の実施にあたり、取得価額が5万円以上の物品を購入の際には事前に県と協議すること。

③ オフィス運営管理費用等

オフィスの運営管理に必要な経費のうち以下については、県が支払うものとする。

（ア）県が令和4年度に雇用する3名分の人件費（詳細は後述の7参照）

（イ）フロア賃料、看板使用料及び光熱水費

④ 原状回復

委託期間終了時に施設及び設備の原状回復をしなければならない。また、原状回復の内容については、県と別途協議すること。

⑤ 看板等の作成

- ・本センター開設に伴い、看板等の名称が変更になるため、表示名を変更すること。

※看板等については別紙2参照

- ・表記のデザイン等は県と協議の上、決定すること。

- ・令和4年5月31日までに準備すること。

⑥ その他

施設の使用に際しては、県と協議の上で適正な維持管理に努めること。

（2）移住相談業務

県外からの移住・二地域居住希望者（以下、「移住等希望者」とする。）からの相談対応をすること。

① 移住相談対応業務 [2,000 件以上／年、成果報酬対象業務（別紙1参照）]

対面、電話、郵送、メール、オンラインでの相談対応や情報提供を行うこと。

② 相談記録の作成

相談票及び相談者の個人別ファイルを作成・管理し、（3）①を含め、各種支援の状況等を随時記入すること。また、可能な限り移住までの追跡調査を行うこと。

なお、データ管理は、県が令和4年9月頃にデータベースシステム（以下

「新システム」という。)の提供を予定しており、それまでの間は県と協議の上作成したエクセル様式に保存すること。

③ 移住フェア、出張相談等での相談対応

[16回程度／年(東京2回、大阪2回、和歌山12回)]

県が出展する移住フェアや県(当課外含む)が主催・参加するセミナー等での移住相談対応、運営補助。

※上記はあくまで予定であり、県が必要と判断した場合、イベント等が追加される可能性もある。その場合も同様に対応すること。

(3) 移住支援業務

① 個別訪問支援(現地案内)[200回以上／年、成果報酬対象業務]

移住等希望者の希望に合わせて計画を立て、和歌山県での生活を伝えるために移住希望地や先輩移住者を案内すること。また、コロナ禍で実際に来県することができない移住等希望者向けにオンラインを活用すること。なお、オンラインでの案内を除き、原則、複数自治体を案内(単独自治体の場合は市町村が対応)すること。

(4) 研修・交流促進業務

下記の研修を、年間を通じて計画的に実施すること。研修講師は必要に応じ県外で先進的に移住施策及び空き家の利活用に取り組んでいる人材等を活用すること。なお、実施にあたっては県と協議の上進めること。

① 県及び市町村職員向け研修[2回以上／年]

移住支援・空き家の利活用相談の質及び能力向上を目的とした研修

② 移住者受入体制強化研修[2回以上／年]

先輩移住者等を対象に「地域の世話役」としての人材育成、サポート体制の充実、移住者コミュニティ形成の促進等を目的とした研修

(5) 情報収集・発信業務

和歌山暮らしに必要な移住関連情報の収集を行うこと。

① わかやまナビゲーターズの募集・情報更新[新規は年30人程度]

移住等相談者が希望した場合、マッチングの上、現地案内等の際に紹介できるような移住者、移住者を支援する人・団体(移住者に限らない)を掘り起こし、情報収集する。また、県が運営するホームページで公開できるように調整等を行うこと。なお、既存のリストも活用できるよう随時情報の更新に努めること。

② メールマガジンの作成・配信 [月 1 回以上の配信]

③ 情報発信業務 [年 100 回以上の配信]

当センターへの相談を増加させる発信を企画、実施すること。また、「わかやま L I F E」SNS (Facebook、Instagram、Twitter 等) アカウントを活用し、効果的に和歌山への移住につながるような旬の情報や地域情報等を発信し、各 SNS のフォロワー数を増加させる発信を企画、実施すること。

④ 取材対応 [随時実施]

マスコミ等への情報発信や取材対応を随時実施し、和歌山県への移住の認知度の向上を図ること。

(6) 空き家等に関する相談及び物件情報の管理業務

空き家等の相談対応や課題に応じた専門家とのマッチングを行うとともに、市町村との連携により県内の空き家バンクの登録数の拡大など、空き家の利活用を促進して移住者の住まい探しを支援すること。

① 空き家等に関する相談対応及び詳細情報のヒアリングとシステム登録 [2,000 件以上/年、相談及びヒアリングは成果報酬対象業務 (別紙 1 参照)]

- ・ 空き家等の相談対応 (『※ 1 : 「実家」と「空き家」の相談登録 (ハガキにて相談登録)』及び『※ 2 : タクセル (ウェブ上での相談登録)』を含む。)とともに、当該相談に関する詳細情報のヒアリング、現地確認等を行うこと。
- ・ 相談情報を新システムに登録すること。なお、新システムの運用開始までの間は県が指定するエクセルの様式に保存すること。
- ・ 相談登録情報のうち、専門団体 (和歌山県空家等対策推進協議会) への引継ぎが可能なものは、「タクセル」への情報登録を行い、専門団体とのマッチングを行うこと。また、対応状況についてフォローアップを行うこと。

※ 1 : 「実家」と「空き家」の相談登録とは、空き家等の利活用促進に向け令和 3 年 12 月より県が配布を開始したリーフレット。

<https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/022200/d00209571.html>

※ 2 : タクセルとは、和歌山県空家等対策推進協議会が運営する空き家の相談に対応するためのウェブサイト <https://takuseru.com/>

② 空き家バンクの管理運用

[2,000 件以上/年、物件所有者からの相談は成果報酬対象業務 (別紙 1 参照)]

- ・ 県空き家バンクへの新規物件の登録増加に向けて、物件所有者からの申請受

付、市町村、地域の不動産事業者（県宅建協会と協力体制構築済）への連絡調整や登録手続きの支援を行うこと。

- ・ 県空き家バンクの利用者登録の受付、情報の管理を行うこと。
- ・ 県が令和４年度に別事業で新たに構築する予定の「住まいポータルサイト」で市町村が独自に運営する空き家バンク、地域の不動産事業者からの申請に基づく空き家情報、事業者情報の登録、登録内容の変更等の情報管理を行うこと。また、全国空き家バンクへの物件情報の登録などの情報管理も行うこと。

③ 住まいオーダーサービスの運用管理 [随時実施]

- ・ 県が令和４年度に別事業で新たに構築する「住まいオーダーサービス」の運用管理を行うこと。

※別紙３ 業務フロー参照

(7) 対応マニュアル及び研修カリキュラムの作成及び更新

[作成は令和４年１２月末まで]

- ① ６（１）及び（２）の業務で得た知見をもとに県、市町村等の移住相談業務等に役立つ移住相談支援マニュアルを作成し、必要に応じ更新すること。
- ② ６（６）の業務で得た知見をもとに県、市町村等の空き家相談対応担当者向けの対応マニュアルや研修カリキュラムを作成し、必要に応じ更新すること。

(8) 関係機関等との連携

業務を実施するにあたっては、必要に応じ県内市町村、ハローワーク等関係機関と連携し行うこと。

(9) 傾向・課題等分析

- ① ６（２）移住相談業務、（３）移住支援業務、（６）空き家等に関する相談及び物件情報の管理業務については、相談内容等を分析し、傾向や課題等について３ヵ月に１回（令和４年度の初回は６月から９月までの４ヵ月分とする）レポートを提出すること。また、その課題の改善策について検討を行うこと。

なお、移住相談業務については、和歌山オフィスだけでなく、県が別に業務委託する支援センター東京窓口及び大阪窓口の相談も含め分析を行うこと。

- ② 情報発信業務については、SNS等のデータ分析を行い、課題を可視化し、結果について３ヵ月に１回（令和４年度の初回は６月から９月までの４ヵ月分

とする) レポートを提出すること。また、その結果に基づき、記事内容や SNS 配信方法について改善を行い、 SNS のフォロワー数、リーチ等の増加を目指すこと。

(10) その他

県が移住推進のために実施する事業のサポートを行うこと。

7. 職員等の配置

(1) オフィスの職員配置

以下の条件の下で、業務内容に応じ、和歌山県の魅力や暮らしに興味があり、和歌山県に愛着があるものを適切に人員配置すること。

① 統括責任者

受託者として業務遂行上の統括責任者 1 名を置くこと。なお、常勤であることは要しないが、事業全体を把握し、委託事業を実施できること。

② センター長

相談業務等の経験を 3 年以上有するもので、移住支援員を指導監督できる知識と経験を有し、業務の実施を統括できるものをセンター長として週 5 日勤務させること。

③ 移住支援員

統括責任者及びセンター長の下、各種業務を行うもの。

ただし、和歌山オフィスには、移住支援員として 3 名を令和 4 年度のみ県が雇用し、下記の勤務条件により配置する。なお、令和 5 年度以降、受託者がこの者たちを雇用する義務は発生しない。また、必要に応じ別に移住支援員を配置することができる。

勤 務 日：水曜日から月曜までの週 4 日のシフト制勤務

就業時間：A 勤務 9 時 30 分から 17 時 30 分まで

B 勤務 10 時 00 分から 18 時 00 分まで

休 日：火曜日、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日までの日を休日とすること。

そのほか、年次有給休暇、夏季休暇、特別休暇等は県の規定に基づく。

給 与 等：給与、社会保険料、通勤手当等の人件費及びイベント等参加に係る旅費は県が負担することとする。

そ の 他：この 3 名が行う業務は「6. 業務内容」のうち以下の業務となる

(2) 移住相談業務

(3) 移住支援業務

(6) 空き家に関する相談及び物件情報の管理業務

但し、車を運転する業務は除く。

また、事前に県と協議した上で、就業時間（休日含め）の変更は可能とするが、超過勤務は原則できないものとする。

疑義が生じた場合は、その都度、県と協議することとする。

④ 空き家等に関する相談対応体制の構築

空き家等に関する相談業務が円滑に行われるよう統括責任者、センター長又は移住支援員のうち1名は宅地建物取引士の資格を有するもので、2年以上の実務経験があるものを配置する、あるいは、これらの資格、経験を有する者と連携できる体制を構築すること。

(2) 業務従事者名簿の作成

業務に従事する者の、氏名、住所、担当業務、業務に必要な資格等を記載した名簿を作成すること。

(3) 業務従事者の研修

職員の資質向上及び業務の運営等に関する必要な知識や技術の習得を図るため研修を実施すること。なお、実施結果については県に報告すること。

8. 報告書の提出

(1) 業務実施状況を各月、翌月10日までに提出すること。ただし、3月分の報告書については、毎年3月31日に提出すること。

(2) 各年度終了後、実績報告書を速やかに提出すること。

9. 業務の引継

委託期間終了若しくは契約解除等により次期受託者に業務を引き継ぐ際は、円滑な引き継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を遅滞なく提供すること。

10. 業務を実施するに当たっての留意事項

(1) 火災予防等、利用者及び業務従事者の安全に配慮すること。

(2) 管理上の瑕疵により、施設、物品、利用者等に損害を与えた場合、その損害賠償については、事業者が担うこととする。

(3) 法令を遵守し法令の規定に基づいた運営を行うこと。

(4) 事業の進捗、今後の方向性を確認するため、定期的に県と協議を実施すること。

- また県から業務に関する指示、問い合わせがあった場合、速やかに対応すること。
- (5) この仕様書に規定するもののほか、業務の内容及び処理について定めのない事項又は疑義が生じた場合については、県と協議し決定すること。
 - (6) 本事業により収集した個人情報（データ含む）は、委託期間終了後に実績報告書とともに県に提出すること。また、業務により収集した受託事業者所有の個人情報やデータ等は、別添の「記憶装置のデータ消去及び破壊仕様書」に準じ、委託期間終了後、全て削除、消滅、破棄等をし、再利用等できない状態にした上で、団体の代表者名で削除証明書を提出すること（故障等による機器の交換時も含む）。
 - (7) 県が実施する他の移住推進事業及び委託事業者、各市町村の移住担当者等と連携を図り、相乗効果を上げること。
 - (8) この委託により発生する報告書、各種マニュアル等成果物の著作権は、すべて県に帰属する。
 - (9) 本事業は、国費を用いて執行する予定であり、事業完了後5年間は、事業に係る帳簿等を保管し、和歌山県監査委員や会計検査院の検査に協力すること。
 - (10) 本事業は、公費が財源であることから、事業趣旨をよく理解した上で、事業開始後であっても、予算の範囲内で県の指示に従うこと。