

仕様書（案）

1. 業務目的

本業務は、移住や二地域居住等に関心のある県外在住者を対象にした相談対応をはじめとする移住支援業務、市町村移住担当職員等向けの研修会の開催、空き家ポータルサイト（空き家バンク）の管理等を実施し和歌山県への移住や二地域居住等を促進することを目的とする。

2. 契約期間

契約締結日から令和9年3月31日までとする。

但し、運営開始日は令和7年4月1日とする。

3. 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、以下の場所を使用すること。

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】

和歌山県和歌山市本町 1-22 Wajima 本町ビル 1 階

（県再就職支援センターはたらこーでわかやまと共同オフィス）

4. 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・祝日定休、年末年始休業）

② 物品等の使用管理

現在、わかやま移住定住支援センターで管理する物品等（別添参照）については無償で貸与する。その他必要な物品等は受託者にて準備すること。

なお、故障等があった場合、原則、県では買い替えないことに留意すること。

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、フロア賃料、看板使用料及び光熱水費については、県が支払うものとする。

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 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) 移住支援業務

下記①及び②に示す目標件数を達成するために、効果的な事業が委託料の範囲内で可能な場合は、積極的に提案を行うこと。

① 移住相談対応業務 [1,200 件以上/年]

対面、電話、メール、オンラインでの相談対応や情報提供を行うこと。

<参考：相談件数実績>

- ・令和4年度 455 件（但し、6月～3月実績）
- ・令和5年度 988 件

<参考：相談件数のカウント方法>

- ・移住等希望者からは主に窓口、メール、電話で相談があり、それらに対応した件数をカウントする。
- ・同じ日に同じ人を複数回対応した場合でも1件とカウントするが、同一の人であっても別の日に対応した場合は、その対応した日の分として1件とカウントする。
- ・対応した件数のため、メルマガやセミナーの案内など一方的な情報発信については相談件数としてカウントしない。
- ・相談者へフォローアップのため連絡を取った場合、移住等希望者からの返信や通話などやり取りできたときのみカウントするが、メール送付のみ、留守電にメッセージを残すのみなどのときはカウントしない。
- ・②個別訪問支援（現地案内）に係る事務的な連絡調整についてはカウントしない。ただし、現地案内の行程を提案するために実施する初回のヒアリングはカウントする。なお、東京・大阪窓口からの引継ぎを受けて対応する場合も、和歌山窓口として初回のヒアリングを行うものはカウントする。また、現地案内の調整連絡の中で現地案内とは異なる事項で移住相談（県内の公営住宅の情報がほしい等）を受け、対応した場合はカウントしてもよい。
- ・市町村やその他関係機関など移住等希望者以外とのやり取りは含まない。

② 個別訪問支援（現地案内） [100 回以上/年]

移住等希望者が具体的に移住等を進められるように、移住等希望者のニーズに合わせた案内計画を立てるとともに、必要に応じて先輩移住者、郵便局長等との面会機会を設けるなど、和歌山暮らしのリアルが伝わるよう地域案内を行

うこと。また、調整及び実際の案内にあたっては市町村と十分に連携しながら進めること。

なお、1つの市町村内で完結する現地案内は調整の段階より原則、市町村担当者に引き継ぐこととするが、対象市町村の対応可否や意向等を十分に確認したうえで対応すること。

※移住等希望者の希望に応じてオンラインを活用した案内実施も可能とする。

<参考：現地案内件数実績>

- ・令和4年度 45件（但し、6月～3月実績）
- ・令和5年度 98件

<参考：現地案内件数のカウント方法>

- ・カウントは1日単位で行うこととし、例えば、1家族を1泊2日の行程で案内し場合は2件としてカウントする。
- ・2家族を同時に同一行程で現地案内を行った場合、1日あたり2件でカウントし、1泊2日で案内した場合は計4件としてカウントする。

③ 対応記録の作成

個人別ファイルを作成・管理し、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、記録は県が別に準備する相談記録システム入力すること。

(3) フェア、出張相談等での相談対応

[23回程度/年（東京2回、大阪16回、和歌山5回）]

県（当課外含む）が出展する移住促進のためのフェア・相談会にて相談対応や運営補助を行うこと。なお、フェアや相談会は土日開催であることに留意すること。

※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り、その場合も同様に対応すること。

(4) 情報収集・発信業務

① 移住者等インタビュー記事の作成（10人以上/年）

本県への移住・定住や二地域居住等促進のために参考となり得る移住者、二地域居住実践者を掘り起こし、インタビュー記事を作成し、移住ポータルサイトわかやまLIFEへ掲載すること。なお、インタビュー候補者は県に提案の上、決定するものとする。

【参考：インタビュー記事掲載場所】

<https://www.wakayamagurashi.jp/category/lifestyle/interviews>

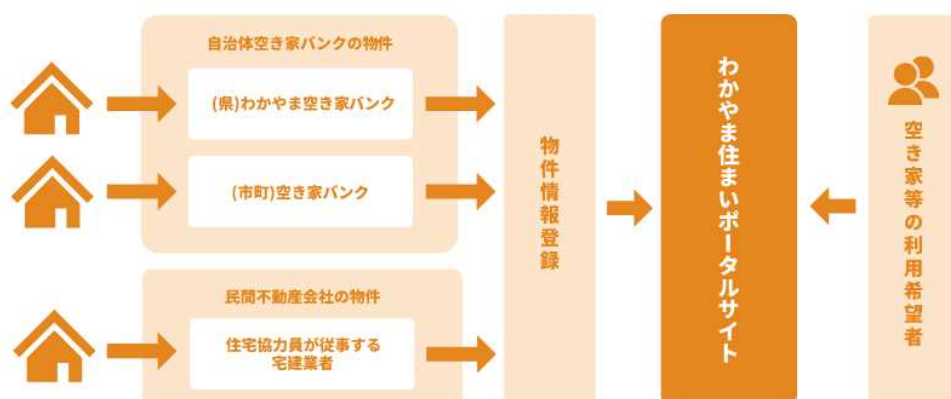
- ② メールマガジンの作成・配信 [月 1 回以上の配信]
- ③ 取材対応 [随時実施]
マスコミ等からの取材対応を随時実施すること。
- ④ 移住施策等の情報収集
他県等の移住施策等について情報収集し、必要に応じて県内市町等への共有ほか、本事業の効果的な実施について改善提案を行うこと。

(5) 「わかやま住まいポータルサイト」の管理運用

- ① わかやま住まいポータルサイト^{※1、2}への情報の登録申請の処理及び登録内容の変更等の情報管理を行うこと。
- ② わかやま住まいポータルサイトの利用者登録（空き家を探している方）の受付、情報の管理を行うこと。
- ③ ①及び②に付随する相談業務に対応すること。

※1 「わかやま住まいポータルサイト」とは、移住・二地域居住希望者等の住まい探し支援、空き家等の利活用を促進するため、和歌山県内の空き家等の物件情報をワンストップで検索できる情報サイト。自治体（県又は市町）が運営する空き家バンクの物件及び住宅協力員（民間不動産会社）が従事する宅地建物取引事業者の物件情報が掲載されている。

<イメージ図>



(参考 URL) <https://www.wakayamagurashi.jp/house/>

※2 「空き家バンク」とは、県・市町村や県・市町村から委託を受けた団体が、住民から空き家等の情報登録を受け、空き家等の利用希望者に空き家等の情報提供を行う制度です。契約には関与しません。

なお、和歌山県には、県と市町村が協力して運営する「(県) わかやま空き家バンク」と、市町村が独自に運営する「(市町) 空き家バンク」があり、これらに登録された物件情報を合わせて掲載しています。

(6) 研修業務

市町村職員等を対象に、移住促進に資する研修を企画し、県と協議の上、年2回以上実施すること。研修講師は必要に応じ県外で先進的に取り組んでいる人材等を活用すること。

なお、上記とは別に県が空き家利活用促進に関する研修会を年に1回(2会場予定)実施する予定にしており、運営補助(会場手配、web配信、資料準備等)を行うこと。

(7) 対応マニュアルの作成及び更新

業務で得た知見をもとに業務マニュアルを作成し、必要に応じ更新すること。

(8) 傾向・課題等分析

- ① 4(2)の業務については、相談内容等を分析し、傾向や課題等について6ヵ月に1回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、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 県が実施する移住者アンケート(アンケート結果を受託者に県より提供)について、6ヵ月に1回傾向等を分析しレポートすること。

※いずれのレポートも後半期の分析レポートは、7(2)の年度末報告書に含めて差し支えない。

(9) その他

県が他に実施する移住や二地域居住等促進のための事業について、委託料の範囲内でサポートを行うこと。

5. 人員の配置等

人員の配置は下記(1)から(3)のとおりであるが、委託料の範囲内で、より効果的な業務実施が可能な場合は、積極的に提案を行うこと。

(1) 責任者の配置

本事業に従事する者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者を配置すること。ただし(2)の相談員と兼務しても差し支えない。

(2) 相談員(移住支援員)の配置

本県への移住定住・二地域居住等促進につなげるため、同種の相談対応業務の経験に加え、和歌山県全域について幅広い知識があり、本県の魅力や暮らし、地域活性に関心があるなど、和歌山県に愛着がある者を配置すること。

なお、1日あたりの相談員の人員は2人程度を想定している。ただし、4(2)②の個別訪問支援(現地案内)業務及び4(3)のフェア、出張相談等での相談対応業務がある場合は除く。

(3) わかやま住まいポータルサイト担当者の配置

空き家バンクへの情報登録や空き家バンクに関する相談等(4(5)の業務)に対応できるものを配置すること。ただし(2)の相談員と兼務しても差し支えない。

(4) 業務従事者名簿及び個人情報取扱フロー図の作成

業務に従事する者の、氏名、住所、担当業務、その他業務に有効と思われる資格等を記載した名簿を作成すること。

また、本業務で集めた個人情報等を、特にデータの調査分析を行うため、和歌山オフィス以外の場所へ持ち出す場合は、事務の流れを明確にするため、フロー図を作成すること。

(5) 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。

6. 自動車の運転を伴う業務について

特に4(2)② 個別訪問支援(現地案内)業務については、受託者が運転する自動車に移住等希望者を同乗させ案内する場合は想定されるため、以下に留意して業務にあたることとする。

(1) 受託者は任意の損害賠償保険に加入するものとする。

(2) 運転者は道路交通法その他関係法令を遵守し、特に酒気を帯びて業務に従事しないこと。

(3) 事故が発生した場合は、速やかに委託者に報告することとし、受託者において事

故処理、示談、和解等について対処すること。また、委託者の求めがあった場合は、ドライブレコーダー等の記録を速やかに提出すること。

(4) 労務管理等安全運行に関する内規を定め、委託者に提出すること。

7. 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。

8. 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。

9. 業務を実施するに当たっての留意事項

(1) 個人情報の取扱いには十分留意し、漏えい、滅失及びき損の防止その他個人情報の保護に努めること。また、業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用してはならない。契約期間が満了し、又は取り消された後においても同様とする。

(2) 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。

(3) 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、受託者が担うこととする。

(4) 法令を遵守し法令の規定に基づいた運営を行うこと。

(5) 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。

(6) 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。

(7) 県が実施する他の移住定住・二地域居住等促進事業、空き家利活用促進事業やそれらの委託事業者、各市町村の移住担当者等と連携を図り、相乗効果を高めること。

(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) 本事業の実施にあたって取得した物品のうち、取得価格が5万円以上の物品については、県に帰属するものとし、本事業終了後に引き渡すこと。
- (10) 本事業完了後5年間は、事業に係る帳簿等を保管し、和歌山県監査委員の検査に協力すること。
- (11) 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、委託料の範囲内で県の指示に従うこと。