

# 仕様書

## 1 委託業務名

令和7年度京都市移住サポートセンター「住むなら京都(みやこ)」運営業務

## 2 本事業におけるターゲット

### (1) 年代

- 京都市の人口動態の特徴として、下記3点の課題を抱えている。

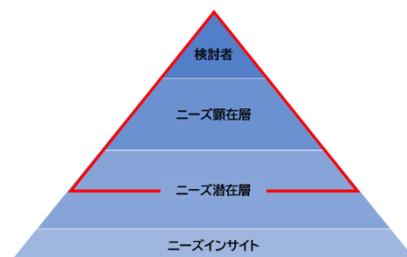
課題1	結婚・子育て期(25~39歳)の近隣都市への大きな転出
課題2	就職期(20~24歳)の首都圏や大阪府への大きな転出
課題3	人口減少が著しい地域の存在

- 本事業では、主に課題1及び2に対応したターゲット設定を行うこととする。
- ただし、移住相談や移住フェア出展時の対応においては、上記年代以外の方も含め、全ての相談者に対応することとする。

### (2) 移住ニーズに係るセグメント

- ターゲットとなる市外在住者を移住ニーズの階層別にセグメント分けしたイメージを右記のとおりとした場合、本事業におけるターゲットは、移住検討者の中下層から移住ニーズ潜在層までを想定している。

なお、各セグメントの定義は以下のとおり。



#### ●検討者

京都市への移住を検討しており、しごとや住居探し等の具体的な行動に移している方。

#### ●ニーズ顕在層

地方移住に興味・関心があり、ネットやセミナー等で積極的に情報収集を行っている方。

#### ●ニーズ潜在層

現時点で地方移住への興味・関心度は低いですが、将来的に顕在層への移行が見込まれる方。

#### ●ニーズインサイト

地方移住への興味・関心が全くなく、持ち家がある等の理由で地方移住できない方。

## 3 定住・移住促進に係る京都市の現状等

### (1) 目標・手段の整理

大目標	・京都市への移住者の増加
目標	・京都市への移住相談件数の増加(移住相談を経由して移住者を獲得) ・検討者及びニーズ顕在層に必要な情報を届ける。 ・ニーズ潜在層に京都市への移住ニーズを喚起させる。
手段	・移住サポートセンターの運営 ・移住ポータルサイト及びSNS等を活用した情報発信(移住相談は移住ポータルサイトを経由して申込) ・「京都市定住・移住応援団」等と連携した公民連携での取組 等

## (2) 手段実行に係る事業構成

### ア 京都市移住サポートセンター「住むなら京都」の運営（本事業）

移住検討者からの移住相談に対応するほか、説明・相談会の開催や、移住フェア等への出展等により、京都市への移住を支援する。

### イ 定住・移住プロモーション事業

市内への定住・移住につながる総合的なプロモーションを実施する。

### ウ 「京都市定住・移住応援団」関連事業

京都市が募集・登録する「京都市定住・移住応援団」との公民連携により、定住・移住促進に資する取組等を推進する。

## (3) 京都市移住サポートセンター「住むなら京都」運營業務における現状

後述の「7 令和6年度京都市移住サポートセンター「住むなら京都」運營業務実施状況（参考情報）」記載のとおり。

## 4 委託業務の内容

### (1) 移住相談対応

電話・メール・オンライン等による移住相談対応を行う。

#### ア 相談受付日及び受付・対応時間

- ・ 令和6年度の相談受付日及び受付・対応時間（詳細は後述の7(1)ア及びイ参照）を基本に、移住相談対応を行うこと。ただし、相談者との調整の結果、相談が受付・対応時間外となることを妨げない。
- ・ 必要に応じて、週当たりの対応日数や休日対応の有無、対応時間について、拡充又は効率化を検討することを妨げない。  
なお、効率化を提案する場合は、別途移住相談の機会を確保するための代替策を提案すること。

#### イ 実施体制

- ・ 人員については、受託者において適切に配置すること。
- ・ 移住希望者のニーズに添った案内ができるよう努めること。

#### ウ 相談手法ごとの個別内容

##### (ア) 電話による相談対応

- ・ 電話による相談対応は、京都市が保有するフリーダイヤル（0120-453-385）により受信し、受託者が用意した電話等へ転送することとする。
- ・ 転送先となる電話等は受託者において用意すること。また、電話相談対応において必要となる電話料金は全て受託者が支払うこと。

##### (イ) メールによる相談対応

- ・ メールによる相談対応は、京都市移住ポータルサイト「住むなら京都」内の「お問合せ・ご要望フォーム」を通じてメールを受信することを基本とする。  
なお、上記以外のメールでの相談対応方法について検討することを妨げない。
- ・ メールを送受信できるパソコン等は受託者において用意すること。また、メール相談対応において必要となる通信料金は全て受託者が支払うこと。

(ウ) オンラインによる相談対応

- ・ オンライン相談に係る端末やシステム環境は受託者において用意すること。
- ・ 相談に必要な通信料金は全て受託者が支払うこと。

(エ) 面談による相談対応

- ・ 面談のための場所は受託者において用意すること。ただし、空き状況に応じて京都市役所の打合せスペースを使用することも可とする。
- ・ 面談に当たっては、相談者のプライバシー保護に配慮すること。

(オ) LINE による相談対応

- ・ LINE による相談対応は、京都市の LINE 公式アカウント「住むなら京都-京都市移住サポートセンター」において、LINE 機能拡張ツール「L ステップ」を用いて対応することとする。
- ・ LINE での相談対応のほか、友だち追加者の増加策や登録者への情報提供などを検討すること。
- ・ LINE での相談対応に必要なパソコン等は受託者において用意すること。また、LINE 相談対応において必要となる通信料金及びLINE 公式アカウント契約料(ライトプラン/月額 5,500 円(税込))・L ステップ契約料(スタンダードプラン/月額 21,780 円(税込))は全て受託者が支払うこと(上記価格は令和 7 年 2 月 27 日時点のものであり、価格変動等があった場合はその内容に応じて受託者が負担するものとする)。

(カ) その他の相談対応

- ・ より効果的かつ効率的な相談対応を実施するために、上記以外の手法での相談対応についても、必要に応じて提案することを妨げない。
- ・ 必要に応じて、過去の移住相談者等に移住に関するお役立ち情報等を発信すること。

エ 移住相談対応の結果報告等

- ・ 移住相談対応の結果は、週 1 回の頻度で、前週の対応結果を電子メール等で報告すること。
- ・ 毎月 5 日までに、前月の相談受付件数及び相談者の属性(性別・年齢・問合せ内容等)等を取りまとめ、データ分析したレポートを作成し、電子メール等で報告すること。また、全体の傾向をまとめ、必要に応じて次月以降の改善に向けた提案を行うこと。
- ・ 10 月中頃を目安に、上半期における相談受付件数及び相談者の属性等を取りまとめ、データ分析したレポートを作成し、電子メール等で報告すること。

オ 移住者の確認・アンケート調査

- ・ 半期に一度、過去の移住相談者等に移住状況を確認し、その結果を報告すること。
- ・ 移住状況の確認に際して、アンケート調査を実施し、結果を踏まえた課題等を分析し、課題解決に向けた提案を行うこと。
- ・ 京都市が実施する「市外からの転入者向けアンケート調査」におけるプレゼントキャンペーンについて、当選者の選定及び商品の発送を行うこと。

(プレゼントキャンペーンの概要)

- ・ アンケート回答者から、抽選で最大 20 名の方に、デジタル図書カード 1,000 円分をプレゼント（商品代（最大 20,000 円）は受託者の負担とする）
- ・ アンケート開始時期：令和 7 年 6 月頃
- ・ 抽選・商品発送スケジュール及び各回の当選者数（想定）：
  - 第 1 回 令和 7 年 8 月抽選、令和 7 年 9 月発送（当選者 5 名）
  - 第 2 回 令和 7 年 10 月抽選、令和 7 年 11 月発送（当選者 5 名）
  - 第 3 回 令和 7 年 12 月抽選、令和 8 年 1 月発送（当選者 5 名）
  - 第 4 回 令和 8 年 2 月抽選、令和 8 年 3 月発送（当選者 5 名）

(2) 移住促進のための説明・相談会（移住セミナー）の開催

- ・ 移住検討者の疑問や不安の解消につなげるとともに、京都市への移住に関心を持つ方の裾野拡大のため、若い世代をターゲットとした説明・相談会（移住セミナー）を開催すること。
- ・ 開催回数や各回のテーマ設定、オンライン・オフラインの別（ハイブリッド開催を含む）については、令和 6 年度の実施状況（詳細は後述の 7(2)参照）を基本に、大目標及び目標（3(1)参照）の達成に向けた必要な手段を分析・検討し、提案すること。
- ・ 提案に当たっては、イベント参加者数等、新たな移住相談件数の増加に寄与するためのKPIを設定すること（新規・過去参加者別での数字、居住地などを含む）。
- ・ 説明・相談会の開催計画（日程、テーマ、開催形態・スケジュール（本市との打合せを含む）等）については、委託契約締結後、本市と協議のうえ、令和 7 年 4 月中に確定すること。開催計画は、本市と協議のうえ作成し、適切に進捗管理を行うこと。
- ・ 説明・相談会の開催に当たっては、受託者においてテーマ設定に沿った適切なゲストスピーカーを招聘するなど、内容の充実に努めること。
- ・ 説明・相談会の集客に当たっては、京都市移住ポータルサイトや京都市が保有する各種SNSで情報発信するほか、受託者において適切な広報ツールを選定して、集客に努めること。集客施策についても、想定リーチ人数等のKPIを設定すること。
- ・ 説明・相談会の開催に必要な資料（当日のシナリオ、配布・投影資料等）は、本市に内容の事前確認を行い、本市からの意見を反映させ、開催 3 開庁日前までに準備すること（ただし、京都市が認めた場合はこの限りではない）。
- ・ 説明・相談会当日の設営・運営等は受託者のみで実施可能な体制を整えること。
- ・ 説明・相談会当日の様子は、必要に応じて録画・編集のうえ、ポータルサイト等での配信を提案すること。配信に当たっては、事前にデータを京都市に共有し、時間的余裕を確保のうえ編集等に係る協議を行い、相談会実施から 4 5 日以内を目安に公開すること。

### (3) 首都圏で活躍される京都市内の大学卒業者を対象とした交流イベントの開催

- ・ 上記(2)の移住セミナーとは別に、市内の大学を卒業し、首都圏で活躍される若い世代の京都市へのUターン促進を目的としたオフラインでの交流イベントを開催すること。
- ・ 交流イベントの開催回数は、最低でも2回実施することとし、実施会場については、本市の承認を得たうえで決定すること。
- ・ 交流イベントのテーマ設定やゲストの招聘、集客に向けた周知・広報やKPIの設定、開催に必要な事務手続きや当日運営については、上記(2)の取扱に準じることとする。なお、交流イベントのポータルサイト等での配信については、必須ではないこととする。ただし、配信を実施する場合は、参加者の個人情報やプライバシー等に配慮した内容とすること。
- ・ 本項に係る業務については、間接経費も含め予算100万円（税込）を上限として実施すること（見積明細内に経費の内訳及び合計額を明記すること）。

### (4) 全国的な移住フェア等への出展

- ・ 以下の全国的な移住相談会等について、計2日以上出展し、来場者への移住相談を実施すること。

#### (想定する移住相談会)

- ・ ふるさと回帰フェア

令和7年度開催予定：

日 程：令和7年9月13日（土）～14日（日）

出展料：1日のみ132,000円（税込）、2日間242,000円（税込）

場 所：東京国際フォーラム ホールE

- ・ JOIN 移住・交流&地域おこしフェア

令和7年度開催予定：未定

- ・ 上記以外の移住フェア等への出展についても、費用対効果を勘案のうえ、必要に応じて提案することを妨げない。
- ・ 京都府が主催する下記のフェア等（出展料無料）についても、必要に応じて出展を検討すること（出展する場合、京都府担当部署と連携し、連動企画について検討する可能性がある）。

#### (想定する京都府主催フェア等)

- ・ 京都府移住・交流フェア2025

令和7年度開催予定：

日 程：令和7年6月8日（日）10:00～16:00

場 所：京都経済センター2階 「京都産業会館ホール北・中」

- ・ フェアでの移住相談は、移住ニーズに係るセグメントにおける「ニーズ顕在層」及び「ニーズ潜在層」への対応が予想されることから、必要に応じて京都市への移住ニーズ喚起に必要な営業ツール等の作成を提案すること。

- ・ 必要に応じて、フェア出展時のブースレイアウトに必要な装飾等（椅子カバー、法被等）の作成を提案すること（背面装飾用のタペストリー及びテーブルクロスは京都市が所有）。
- ・ フェア出展に当たっては、最低でも2人以上の人員体制で相談対応等を実施すること。
- ・ 出展に要する経費（出展料・交通費等）は受託者が支払うこと。

#### (5) 京都への移住促進につながる取組の提案・実施

- ・ 様々な機会を活用して、京都で働き暮らす魅力の更なる発信など、京都への移住促進につながる取組の提案・実施を積極的に行うこと。

#### (6) 京都市との情報交換

- ・ 2週間に1回以上、京都市との会合の場を設け情報交換等を行うこと。（ただし、京都市が不要と判断した場合はこの限りではない。）
- ・ 上記会合について、オンライン・オフラインの別は問わないが、オンラインでの実施を基本とする場合でも、四半期に1回を目安にオフラインでの実施を検討すること。
- ・ 情報交換では、受託者は、移住相談対応の内容、説明・相談会やフェア等での実績等を報告するとともに、結果の分析に基づく課題等の洗い出し、他の自治体や全国の状況等も踏まえ、課題解決や移住実績向上のための企画提案を積極的に行うこと。
- ・ 上記の会合のみならず、事業の実施状況等に応じて、適宜打合せの機会を設け、円滑な事業遂行に向けて密な情報連携に努めること。

#### (7) 業務完了報告書（年間レポート）

- ・ 本委託業務終了後は、速やかに業務完了報告書を提出すること。
- ・ 業務完了報告書には、「4 委託業務の内容」(1)から(5)の業務の実績及び各種分析等を記載し、課題点や今後の施策展開についての提案等を記載すること。

#### (8) その他

- ・ 本業務の目的達成に向けて、本市と受託者との協議により必要と判断されることについて、実施すること。
- ・ 本業務において、チラシ・リーフレット等の制作を行う場合、本市からデータ提出の求めがあった場合、本市が指定する形式（「pdf」、「ai」、「png」等）で、3開庁日以内に提出すること。
- ・ メール等、コミュニケーションツールへの返信は、原則2開庁日以内に行うこと。

### 5 提案書作成に当たっての留意点

- (1) 各業務を別個のものとして捉えるのではなく、業務全体の連動性を意識した提案とすること。

- (2) 事業の実施に当たっては、上記「3 定住・移住促進に係る京都市の現状等」(2)に記載の他の事業の受託事業者とも、必要に応じて連携・調整すること。
- (3) 別に募集する「ポータルサイト・SNS等を活用した定住・移住促進プロモーション業務」にも提案を行う場合、本事業と上記事業との連動を企図した提案を行うことを可とする。

ただし、それぞれのプロポーザルに係る審査は、完全に分離して行うものとし、上記事業を受託できなかった場合であっても、本事業の遂行に支障を来さないよう提案すること。

## 6 その他

- (1) 本業務を開始するに当たっては、本市と事前に十分な調整を行うこと。
- (2) 受託者は、履行期限内に円滑に事務が進められるよう、十分な体制で臨むこと。
- (3) 受託者は、本業務の実施のために著作物を制作した場合は、委託期間終了後、本市に全ての著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む。）を無償で譲渡するものとする。また、当該著作物について、委託期間終了後、著作者人格権の行使はしないものとする。
- (4) 受託者は、移住相談など本業務において知り得た個人情報については、京都市個人情報保護条例等に基づき、適正に管理し取り扱うこと。また、本業務が完了した後においても、同様とする。

なお、本件業務の実施に当たっては、別に定める「個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書」を遵守すること。
- (5) 受託者は、契約期間中及び契約期間後において、本業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。
- (6) 本市から提供した文章及び写真等を無断で第三者に提供すること及び他の目的に利用することを禁止する。
- (7) 受託者は、本業務の遂行に必要な情報を自主的に収集し報告するとともに、本市に有益な提案を積極的に行うこと。
- (8) 受託者は、本市の文書による承認を得なければ、契約に係る義務の履行を第三者に委託し（以下「再委託」という。）、契約に係る権利を第三者に譲渡し、又は契約に係る義務を第三者に継承させてはならない。また、再委託の内容が一括再委託に該当すると判断される場合には、本市は再委託について承認しない。
- (9) 本業務の実施に伴い第三者に与えた損害は、本市の責に帰すべきものを除き、全て受託者の責任において処理することとする。
- (10) 委託期間終了後、本業務の受託者が変更等となった場合、適切に引継ぎを行うこと。
- (11) 受託者は、本仕様書に記載されている事項のほか、本市の条例や規則等を遵守すること。
- (12) 本仕様書に記載のない事項又は仕様書に疑義が生じた場合は、本市と協議し、その決定に従うこと。

## 7 令和6年度京都市移住サポートセンター「住むなら京都」運営業務実施状況（参考情報）

### (1) 移住相談対応

- ア 相談受付日及び受付・対応時間  
平日・土・日・祝日 9:00～20:00（年末年始（12/29～1/3）を除く）
- イ 相談手法 電話、現地対面、オンライン、メール、LINE

### (2) 移住検討者向け説明・相談会の開催（計6回）

	日程	開催方法	テーマ	参加人数（申込数）
第1回	令和6年7月9日（火）	オンライン	子育て・教育	18名（38名）
第2回	8月8日（木）	オンライン	住まい・エリア	41名（132名）
第3回	10月29日（火）	オンライン	エリア（御所・桃山）	26名（65名）
第4回	12月3日（火）	オンライン	エリア（岩倉・山科）	14名（47名）
第5回	令和7年1月15日（水）	オンライン	二拠点生活	54名（142名）
第6回	2月26日（水）	オンライン	エリア（二条・桂）	47名（127名）

### (3) 移住相談会・フェア等への出展（計4回）

- ア つながる京都移住・交流フェア2024  
日程：令和6年6月16日（日） 場所：京都経済センター
- イ ALL KYOTO FES（本イベント・アフターイベント）  
日程：令和6年9月7日（土）・17日（火） 場所：グランフロント大阪
- ウ ふるさと回帰フェア2024  
日程：令和6年9月22日（日） 場所：東京国際フォーラム
- エ JOIN移住・交流&地域おこしフェア2024  
日程：令和6年12月7日（土） 場所：東京ビッグサイト