

山口県観光DMP構築・運用等業務委託仕様書

1 業務名

山口県観光DMP構築・運用等業務

2 契約期間

契約締結の日から令和7年3月31日（月）まで

※令和7年度4月以降の契約については、受託者に別途通知する。

3 概要

（一社）山口県観光連盟（以下、「連盟」という。）は、地域連携DMOとして、「おいでませ山口へ DMO推進戦略」に基づき、データ分析に基づいたマーケティング、プロモーション、受入環境整備などの取り組みにより、山口県域の観光地域づくりを進めている。

しかしながら、来訪者に関するデータを収集・分析する取組は地域によってばらつきがあり、データの活用も十分ではない状況である。県内のDMOや観光協会、市町、観光関連事業者等が取組を検討する際に、活用しやすいデータ分析環境の構築・運用に向け、来訪者を属性別・地域別・時系列等、多角的に分析ができる、共通で利用可能なプラットフォームとなる「山口県観光DMP（以下、「DMP」という。）」を令和7年度までに構築する。

また、県内のDMOや観光協会、市町、観光関連事業者等が本業務で構築するDMPから得られるデータを分析し、取り組みに活かすことができるよう、活用支援を行う。

4 スケジュール

県内各DMOや観光協会、市町に向けた先行公開（令和7年12月上旬まで）及び完全公開（令和8年3月中旬まで）の二段階で実施するため、間に合うように工程表を作成し、構築・運用すること。

5 業務の内容

（1）DMPの構築

①プラットフォームの開発・環境整備

- （ア）迅速にシステム開発・改修が可能な簡便性を備えた仕組みであること。
- （イ）高レベルのセキュリティ対策、データセンターの堅牢性を備えていること。
- （ウ）一度開発したシステムは、ソフトウェア等のバージョンアップに影響されないよう可能な限り永続的に利用できることを考慮した設計とすること。
- （エ）将来的に格納データや機能を拡大する可能性があるため、拡張性を担保すること。
- （オ）事業目的が継続的かつ効果的に達成できる内容とすること。
- （カ）システム利用期間内に発生する業務データは削除することなく、全件のデー

タ保管が可能なこと。

(キ) DMPの名称の提案を行うこと。

②データの収納

以下のデータをデータベースへ収納すること。

ア 新たに本事業で取得するアンケートデータ

- ・ 5 (1) ③で収集するアンケートデータ

イ 山口県又は連盟が保有するデータ

- ・ 観光客満足度調査

2018年度から2024年度までの6年分のExcel形式のローデータ

2018年度から2023年度までのデータは令和6年度中に受け渡し

2024年度のデータは令和7年度の上半期中に受け渡し

※観光客満足度調査の調査項目や調査地点、サンプル数は別添資料を参照

③アンケートデータの収集

山口県を観光する日本人を対象とした、主としてQRコードを活用するオンラインでのアンケート収集の仕組みを整備し、継続的なデータ収集を可能とすること。

ア アンケート項目の設計

(ア) 日本人向けアンケートは、従来から山口県が対面調査で実施している「観光客満足度調査」との整合性と、オンライン調査になることを考慮した設問を検討すること。

(イ) 将来的に実施の可能性がある外国人向けアンケートについて、項目の検討を行い、提示すること。

イ アンケートフォームの整備

(ア) QRコードを通じてアクセスできるアンケートフォームを構築し、利用者が回答しやすい仕組みを整えること。

(イ) 既存システム・サービスなどを利用する際は、システム・サービス名称をわかるように明記すること。

(ウ) アンケートの調査地点ごとにユニークなQRコードを迅速に発行できる仕組みであること。

(エ) アンケートの調査地点は観光地のほか、観光案内所、宿泊施設を想定している。

(オ) 調査地点の協力依頼は連盟が行うが、依頼に必要なシステムの機能や活用方法等を説明する資料の作成やオンラインでの説明に協力すること。

(カ) 調査地点やアンケート項目、デザインについては適宜変更・追加ができるようにし、複数年度にわたり継続的に運用できるよう考慮すること。

(キ) 将来的に連盟職員（以下、「職員」という。）が簡単にアンケートフォームを作成・編集できる仕組みを有すること。

(ク) 回答内容については、データを職員がCSVファイルやエクセル形式でダウンロードできる機能を有すること。

(ケ) できる限り同一人物の複数回答を区別できるよう、回答内容を管理できる

データベースを構成すること。

- (コ) アンケート回答内容に個人情報が含まれる場合は、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。
- (サ) アンケートで得られたデータが基本的に自動でデータクレンジング・整形され、5(1)④で構築するダッシュボードに自動で最新データに更新される仕組みを検討すること。
- (シ) 将来的な外国人調査の追加に対応可能な仕組みづくりとすること。

④DMPダッシュボードの構築（データの可視化）

- (ア) 収集・格納したデータを基にBIツール等を活用し、可視化を行い、視認性の高い形で各種ダッシュボードを作成すること。また、データソースごとにダッシュボードを構築すること。
- (イ) 5(1)③で新たに収集するアンケートデータについては、自動的または半自動的にダッシュボード上のデータが更新される仕組みを構築し、職員の作業負担を軽減するとともに、最新の情報を常に参照できる仕組みを構築すること。
- (ウ) 収集したデータを、閲覧及び分析業務に効果的な内容でダッシュボード化すること。またダッシュボードのレイアウトは、観光客の属性別・地域別・時系列等、多角的に分析可能で、分析の企図に応じて利用者が任意に変更できるようにすること。
- (エ) データの蓄積に応じて更新、新規でグラフ項目を追加できるようにすること。
- (オ) 引用したデータの出典元をすべて示すこと。
- (カ) データの特性や利用方法に応じて特筆すべき事項があれば注釈を加えること。
- (キ) 利用者が分析結果をPDFやパワーポイント等で出力できる機能を有すること。
- (ク) ダッシュボードを公開するWEBサイトは連盟が用意する。
- (ケ) 公開範囲やセキュリティの考慮が必要な場合は、適切なアクセス制御を検討し、連盟との協議の上で決定すること。

⑤BIツールのライセンス調達

- (ア) Tableauを想定しているが、その他推奨されるBIツールがあれば提案すること。
- (イ) ライセンスの個数は2つを想定しているが、それ以上の個数が推奨される場合は提案すること。

⑥その他構築における留意事項

- (ア) アンケートデータの収集からダッシュボードでの可視化、WEB公開までの一連の流れを検証し、安定稼働を保証するための動作確認・テストを実施すること。
- (イ) データの送信、保存、公開に当たっては暗号化技術（HTTPS、SSL等）を用い、

個人情報や機微情報を適切に保護すること。

- (ウ) ユーザー権限や認証方式を設計する際は、公開範囲とセキュリティ要件を踏まえ、アクセスコントロールを適正に設定すること。
- (エ) システムの運用フローや管理手順、トラブルシュート方法などをまとめた運用マニュアルを作成し、納品すること。
- (オ) 本業務を行う主要担当者については、DMP構築・運用実績や分析業務実績が十分にあること。

(2) DMPの運用・保守

- ①サーバー、OS、その他ミドルウェア等、利用するインフラについて、脆弱性対応を適切に行うこと。
- ②障害発生時等におけるデータ復旧を可能とするため、バックアップが行える機能を有すること。
- ③システム稼働後は年間を通して、軽微な修正やシステム障害等に係る連盟からの問い合わせに対する対応窓口を設け、連絡が取れる状態を構築すること。対応時間に含めること。
- ④システム稼働後に生じる軽微な修正や追加要望に対応できる体制を構築すること。また、システム障害発生時の連盟からの問い合わせに対応し、原因調査と報告を行うこと。
- ⑤システムの軽微な修正や追加要望、システム障害への対応に費用が発生する場合は、必要な見積を行い、連盟との合意に基づいて実施すること。
- ⑥職員が、アンケート項目の修正、ダッシュボードの軽微な変更、データ公開設定等を円滑に行えるよう研修を実施すること。
- ⑦新任職員への引き継ぎを想定した手順書を作成し、継続的な運用体制を維持できるようにすること。
- ⑧可用性、機密性、完全性を担保の上、将来性を考慮したシステム稼働環境とし、システム全体として、少なくとも導入後5年間運用可能な構成とすること。
- ⑨原則として365日、24時間利用可能であること。

(3) 活用支援プログラム

- ①利用者に向けた基本的な機能や操作方法を解説するマニュアルを作成すること。
- ②DMPの利活用を促進するため、県内のDMOや観光協会、市町、観光関連事業者等を対象としたセミナーを企画・実施すること。
- ③セミナーは、ダッシュボードの使い方や分析手法についてレクチャーを行い、実際に操作しながら理解を深められるよう、ワークショップ形式で開催すること。これにより、各団体が自らデータを活用したマーケティングや施策立案を行えるよう支援すること。
- ④セミナーは令和7年度に1回以上行うこと。
- ⑤セミナー開催時は、5(3)①のマニュアルのほか、必要な資料を準備すること。

(4) 職員の必要作業

事業の実施及び公開完了後の運用時に、職員で行う必要（予定含む）がある作業について、作業の内容と頻度、作業時間等について明記すること。

(5) 成果物

以下の成果物を納品すること。

- ①アンケート項目一覧
- ②DMPダッシュボード
- ③職員向けの手順書
- ④利用者向けのマニュアル
- ⑤活用支援サポートの資料及び実施報告書
- ⑥その他観光連盟が必要と判断したもの

(6) 引継ぎ等

本契約が完了または解除等により業務が終了する場合、終了日までに本業務を観光連盟が継続できるよう必要な措置を講じること。具体的な引継ぎの内容は次のとおりとする。

- ①受託者はDMPに格納されている全てのデータ・ダッシュボード等は無償で提供すること。
- ②本契約の完了または解除等になった場合は、DMPの管理・運営を新たに受託した事業者が円滑に実施できるよう支援を行うこと。なお、移行にあたって受託者に業務負担が発生した場合、連盟は一切の費用負担を行わないので、予め留意すること。
- ③データやダッシュボード等、本業務で構築したDMPのすべてについて、無償で提供すること。

6 その他

(1) 成果物の権利

- ・委託により作成された成果物に関する全ての権利は、原則として連盟に帰属するものとする。

(2) 再委託等

- ①受託者は本業務のすべてを第三者に再委託し、又は、請け負わせてはならない。
- ②受託者は本業務の一部を第三者に再委託することができるが、その場合、再委託先の概要と責任者を明記し、再委託する業務の内容、実施体制等を事前に書面で提出し、委託者の承認を得ること。

(3) 秘密の保持

- ・受託者は本業務（再委託をした場合を含む。）を通じて知り得た情報（秘密）を、目的外の利用、第三者への開示、漏えいをしないこと。また、契約終了後も同様とする。

(4) 関係法令の遵守

- ・受託者は本業務（再委託をした場合を含む。）を履行する上で、著作権、肖像権や個人情報を取り扱う場合は、関係法令等を遵守すること。

(5) その他

- ①この業務に関わる必要経費はすべて受託者の負担とし、本契約額の範囲内で実施するものとする。
- ②この仕様書に定めのない事項については、連盟と協議の上、決定する。