

令和6年度茨城県オンラインコミュニティ構築運営業務仕様書

1. 委託業務名

令和6年度茨城県オンラインコミュニティ構築運営業務

2. 業務の目的

県外在住の移住検討者や地域と関わりたい方が、本県の暮らしや地域の人々の魅力に触れるとともに、茨城県内の方々と交流し、継続的につながる場としてオンラインコミュニティを構築・運営していくことにより、本県の関係人口の創出・拡大を図る。

3. 実施期間

契約の日から令和7年3月31日まで（令和6年4月1日からの契約を想定）

4. 業務の内容

地域が気になる県外の人や、これまで県や市町村の施策に関わった人、地域プレーヤー、先輩移住者、県・市町村等が参加し、本県に関する話題（本県の魅力（特に移住先や関係人口としての関わり先としての魅力）や、イベントの紹介や感想、その他情報交換などを想定。）について、参加者による自発的かつ双方向的なコミュニケーションが取れるコミュニティをオンライン上に構築する。

併せて、コミュニティにおいて円滑にコミュニケーションが行われる支援として、オンラインコミュニティのサービス開始時の盛り上げ（コミュニティへの話題提供等）や、新規参加者の獲得と参加者の満足度向上のためのイベント及び広報を行うとともに、活発なコミュニケーションが行われる気運を醸成し複数年維持していくためのコミュニティマネージャーの育成も行う。

（1）オンラインコミュニティ構築・運営

① オンラインコミュニティの構築（システム（プラットフォーム）の構築）

- ・ 少なくとも3,000人程度が参加（登録）可能であるもの。
- ・ コミュニティ参加者同士が双方向でコミュニケーション（話題の投稿や投稿に対するコメント、スタンプ等でのリアクションなど）を取ることができるものであること。
- ・ コミュニティ内において、話題のテーマごとに部屋を分けることが可能であることなど、コミュニティ参加者が自身の興味に合う話題にアクセスしやすいものであること。
- ・ コミュニティ参加者がスマートフォンからもアクセスしやすい（スマートフォン用のアプリの用意やスマートフォンのブラウザに最適化しているなど）ものであること。
- ・ 利用者の識別ができ、年代や居住地等の属性を捕捉できる仕組みとすること。
- ・ 利用者へのアンケートが実施可能な仕組みとすること。
- ・ コミュニティ内で生じた不適切な書き込みを削除又は非表示とする機能があること。
- ・ 365日24時間利用できるものであること。
- ※ メンテナンスやトラブル対応に係る一時的な（数時間から1日程度の）システム休止は差し支えないが、県へ報告の上実施すること。
- ・ アクセスの負荷・セキュリティを考慮して信頼度の高いサーバを使用すること。

- ・ ファイアーウォールを使用すること。
 - ・ 通信されるデータ暗号化等によるデータ傍受や改竄を抑止する機能を確保すること。
 - ・ 既存ツール（プラットフォーム）の利用、又は独自のシステム構築のいずれも可とする（なお、経費について見積書上、初期経費とランニングコストが分かるように記載すること。）。
- ② オンラインコミュニティの保守・維持管理
- ・ オンラインコミュニティの機能の保守・維持管理を行うこと。
 - ・ 安定稼働、個人情報及び機密情報の保護が図られるようシステム面で必要な措置を講じること。また、これらに問題が発生した場合迅速に対応すること。
 - ・ 障害が発生しても速やかに復旧できるように対策を行うこと。
 - ・ 業務の全体を管理可能な者を業務責任者として設置すること。
 - ・ 業務の確実な実施に必要な要員を配置すること。
 - ・ 課題等発生時の対応体制を明確にすること。
- ③ コミュニティ内の秩序維持・盛り上げ
- ・ オンラインコミュニティを円滑に運用していくための規約等の整理を行うこと。（県と協議の上制定。）
 - ・ コミュニティ内で不適切な書き込みややり取りが行われていないかを監視する体制を取り、炎上対策を講じること。
 - ・ コミュニティ活性化のための話題提供や雰囲気づくりを行うこと。（月1回程度の話題提供と、投稿されたコメント等への随時のリアクションなど）
 - ・ 利用者や投稿内容の収集、県への報告及び運用改善のための助言を行うこと。（報告項目は「新規登録数」「登録者の属性」「投稿やリアクションの傾向」「盛り上がっている話題の要因分析」等を想定。）
- ④ コミュニティマネージャーの育成
- ・ 研修等を行い、県が指定する人材を「コミュニティマネージャー」として育成すること。
なお、コミュニティマネージャーが実施する内容は次のとおりとする。
 - コミュニティの活性化のための話題提供や雰囲気づくり（月2回程度の話題提供と、投稿されたコメント等への随時のリアクションなど）
 - 炎上対策として危険要因の発見排除・県への報告
 - SNS 発信（後述）
 - ・ 本オンラインコミュニティのサービス開始初期からコミュニティマネージャーが育成されるまでの期間は「管理担当者」を配置し、コミュニティマネージャーと同等の内容を実施すること。
 - ・ 管理担当者から業務を徐々にコミュニティマネージャーに移し、次年度以降、育成したコミュニティマネージャーによる円滑なコミュニティ運営がなされる体制を構築すること。なお、コミュニティマネージャーの候補者は数名確保することを想定している。

- ・ 必要に応じてコミュニティマネージャーへの報償を支払うこと（金額はコミュニティマネージャーの活動内容に応じて県と協議の上決定。）

(2) オンラインコミュニティ周知・参加促進イベントの実施

① イベントの実施

- ・ オンラインコミュニティへの参加の動機付け及び利用者の満足度を高めるためのイベントをオンラインで2回、リアルで1回以上企画・実施・運営すること。
- ・ イベントの主なターゲットは地域に興味がある20～40代向けとすること。

② 広告の実施

- ・ オンラインコミュニティ自体の認知を拡大し、加入促進するためSNS 広告又はWEB 広告を実施すること。なお、広告の実施は4（2）①で実施するイベントと絡めたものとしても差し支えない。

(3) オンラインコミュニティへの新規参加者獲得及び活性化のための SNS 発信支援及び管理業務等

- SNS による次の2つの情報発信の支援及び管理を行うとともに、下記投稿者に対する報償の支払いを行う。
- 支援については、SNS 投稿の内容の向上やオンライン等での研修を1回以上実施すること。また、投稿の改善を図るためのミーティングを隔月・年間5回程度開催すること。
- なお、下記①の投稿については、コミュニティマネージャー育成期間中は、管理担当者が投稿を行うこと。

①地域が気になる人向け情報発信

投稿者	コミュニティマネージャー ※ 育成期間中は管理担当者が投稿
使用 SNS	Instagram「HELLO IBARAKI」アカウント (https://www.instagram.com/hello_ibaraki/)
投稿内容	オンラインコミュニティ内で盛り上がっている話題や、県内のローカルプレイヤーが実施するイベント等に関係した投稿 ※ ローカルプレイヤーのイベントに係る投稿については、県が作成したリストに基づきプレイヤーからイベントを募集し、共同で投稿を行うなども可
投稿頻度	月5回以上

②移住検討者向け情報発信

投稿者	県が指定する先輩移住者（8人程度） ※ 発信者する先輩移住者の選定については、実績等を踏まえ県と協議
使用 SNS	Facebook「茨城と暮らす」ページ (https://www.facebook.com/livingwithibaraki/)
投稿内容	地域のリアルな生活情報の発信

投稿頻度	月 8 回程度 (1 人当たり月 1 回投稿を想定)
その他	指定する先輩移住者は併せてオンラインコミュニティに定期かつ積極的に参加し、投稿又はリアクションを行うこと

5. 目標・KPI等

- 4 (1) ①、②について、令和 6 年 7 月頃までにオンラインコミュニティのサービス開始を目標とする。
- 4 (1) ③について、年間累計 150 件以上の投稿やコメント、リアクション数を達成すること。
- 4 (1) ④について、年度内にコミュニティマネージャーを 1 人以上育成すること。
- 4 (2) について、イベント参加者数 70 人以上を達成すること。
- 年度内にコミュニティ参加者数 500 人以上となることを目標とする。

6. 著作権の取扱

- (1) 本委託業務の実施による文章、画像、音声その他一切の著作権については、委託者が保有するものとし、受託者が複写、複製その他の方法により他の利用に供する場合は、あらかじめ委託者の承諾を得なければならない。
- (2) 受託者は、成果品にかかる著作権者人格権を有する場合においても、これを行使しないものとする。

7. 個人情報の取扱

- (1) 受託者は、保有個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止その他の保有個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。
- (2) 受託者は、その業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。

8. その他

- (1) 業務の実施にあたっては、委託者と綿密な連絡を取り、その指示に従うこと。
- (2) 不具合等の対応は、本契約期間内は無償対応とすること。
- (3) 次年度の受託事業者への引継ぎが必要となった場合は、引継ぎに伴う作業等に協力すること。