

北部地域観光 DMP 構築業務

仕様書

第1章 総 則

(適用範囲)

第1条 本仕様書は、北部広域市町村圏事務組合（以下「甲」という。）が受託者（以下「乙」という。）に発注する「北部地域観光 DMP 構築業務」に適用する。

(業務名)

第2条 業務名は「北部地域観光 DMP 構築業務」とする。

(業務場所)

第3条 本業務の業務場所は、沖縄県北部 12 市町村（名護市・国頭村・大宜味村・東村・今帰仁村・本部町・恩納村・宜野座村・金武町・伊江村・伊平屋村・伊是名村）とする。

(履行期間)

第4条 本業務の履行期間は、契約締結日～令和8年3月31日とする。

(業務の目的)

第5条 沖縄本島北部地域は、豊かな自然環境を活用した観光が盛んであり、コロナ禍前には約 511 万人（推計）が訪れるなど、観光産業は地域経済活性化に欠かせない主要産業となっている。

県内最大の集客を誇る「美ら海水族館」はコロナ禍前には、年間約 350 万人以上が訪れるなど、北部地域の観光の核となっている。「美ら海水族館」を目的に北部地域へ訪れる観光客も多く、他の観光施設への経済波及効果も大きい。また、多様で固有性の高い生態系を有することと絶滅危惧種の生息地として世界的に重要であることが評価され、2021 年に世界自然遺産に国頭三村（国頭村、大宜味村、東村）が登録された。コロナ禍を経て自然・アクティビティに対する需要も高まっていることから観光共生型に特化した観光地として期待されている。

さらには、2025 年度に今帰仁村及び名護市に開業を予定している大型テーマパーク（JUNGLIA）は、北部地域の新たな観光拠点施設として滞在日数の延長や地域内消費の拡大が期待されており、その集客力を活かした産業の活性化が期待される。他にも、インバウンド客など増加が期待される本部港のクルーズ船就航も観光の起爆剤として注目されていることや、北部振興事業を活用した観光関連施設の増加など、北部地域の観光業は好条件が多く、今後も主要産業としての成長が期待される。

北部地域では、科学的根拠をもって観光地経営を主導する観光地域づくり法人（DMO）の

設立が予定されており、大型テーマパーク開業による混雑対策等の地域課題解決や観光による地域経済への効果の最大化等に対する施策立案や施策の評価といった業務を担うことが期待されている。

一方で、観光客の動向や混雑状況、観光施策の効果や観光の経済効果等、観光に関するデータは北部 12 市町村がそれぞれ独自に取得しており、各データの取得有無、精度や頻度も異なることから、市町村ごとに観光施策に対するデータ活用の利用水準が異なる。本事業では、北部地域の観光の司令塔であるやんばる DMO(仮)および北部 12 市町村の観光協会等がデータに基づく観光施策立案・効果検証ができる姿を目指し行政、観光協会、事業者、大学等が計画策定等に活用できるデータポータルを備えた観光プラットフォームを構築する。

(上位関連計画、法令等の遵守)

第 6 条 本業務は、当該仕様書に定めるもののほか、次の各号に掲げる関連計画、関係法令等に即して業務を遂行しなければならない。

- (1) 契約書
- (2) 新・沖縄 21 世紀ビジョン基本計画（令和 4 年 5 月策定）
- (3) 第 6 次沖縄県観光振興基本計画（令和 4 年 7 月策定）
- (4) 沖縄県 DX 化推進計画（令和 7 年 2 月策定）
- (5) 北部地域新振興戦略（令和 4 年 3 月策定）
- (6) その他関連計画及び関係法令等

(書類の提出)

第 7 条 本業務の履行にあたっては、乙は次の各号に掲げる書類を遅滞なく提出しなければならない。

- (1) 着手時：着手届、工程表、業務計画書、業務執行体制表
- (2) 完了時：完了報告書、納品書、業務成果引渡書、成果品

(協議及び協議解決)

第 8 条 本業務が円滑に実施されるよう、業務の進捗状況や業務内容に関する打合せを適宜実施し、十分な連絡調整を図るものとする。また、本業務の実施に際して疑義が生じた場合は、協議簿作成のうえ甲乙協議するものとする。

(業務計画)

第 9 条 乙は、あらかじめ業務に必要な業務計画書を作成し、甲と協議しなければならない。

(成果品の検査)

第 10 条 乙は、本仕様書等に定められた業務を行い、成果品の検査に合格したときに業務は完了するものとするが、業務完了後において誤りを発見したときは、直ちにこれを訂正

するものとし、これに対する経費は乙の負担とする。

(乙の責務)

第 11 条 乙は、当該業務を履行するにあたり、第 5 条の業務目的及び次の各号に掲げる事を遵守するものとする。なお、調査にあたっては最新のデータを活用し、必要に応じて複数年のデータを用いるものとする。

- (1) 乙は、誠実を旨として業務にあたらなければならない。
- (2) 乙は、本業務により知り得た事項について、非公開とすべきものについては、非公開を厳守し、また甲の承諾を得ないで他の目的に利用してはならない。
- (3) 本業務中に、地元住民や権利者等から業務に関して、異議があった場合、速やかに甲と協議しなければならない。
- (4) 乙は、本業務の実施にあたり技術上の管理を行う管理技術者を定め、業務全般にわたり技術的管理を行わなければならない。
- (5) 乙は、業務のために必要な関係官庁の手続きとその他関係者に対して、常に密な連絡を取ると共に十分な協議を行い、円滑な業務の進捗を期さなければならない。
- (6) 乙は契約遂行に必要な関係資料の貸与を申し出ることができる。

第2章 業務内容

(業務内容)

第12条 業務内容は、概ね次のとおりとするが、乙の提案内容に基づき、甲と乙との協議により業務内容を決定する。また、業務の実施に当たり、より効果的な成果を得るために新たな提案は、これを妨げない。

(1) 北部地域における観光地経営のためのデータ利活用方針策定

1) 北部 12 市町村における観光関連データ利活用の目的・ゴールの設定

北部 12 市町村および観光協会や地域民間事業者が、観光関連データを活用して、何を目的に、どのように活用するのかを把握し、ゴールを設定する。

2) 北部地域における観光地域経営に必要なデータの洗い出し

北部 12 市町村、および地域の事業者、学術機関が観光地経営に必要となるデータを洗い出す。データの洗い出しに関しては、現在取得できるものか否かを問わず、目的から逆算をしてデータの洗い出しを実施する。

(2) 北部地域観光 DMP の構築

1) 収集・蓄積するデータ

北部地域観光 DMP の構築にあたり、今後 DMO 登録に関する KPI を計測するためのデータ及び、域内の行政、観光協会、事業者、大学等が計画策定に活用できるデータを収集すること。また、以下のデータの収集と蓄積を検討すること。データ取得においては、幅広い地域民間事業者や観光協会等へのニーズ調査を実施したうえで、取捨選択すること。

なお、提案に当たっては下記以外の当該地域において観光振興に必要な関連データを提案すること

① 必須で収集するデータ

- ・ 訪問者アンケートデータ（国内・海外）
- ・ 北部 12 地域住民向けアンケートデータ
- ・ 宿泊関連データ
- ・ 観光入込データ

② 収集を検討するデータ

- ・ 北部広域が別途構築する Web サイトのアクセスデータ
- ・ 入域観光客統計月報
- ・ 宿泊旅行統計調査
- ・ インバウンド消費動向調査（海外、個票データ含む）
- ・ 旅行・観光消費動向調査（日本）
- ・ 移動データ

③ 観光データマネジメントプラットフォームとの連携を検討するデータ

- ・ おきなわ観光地域カルテ（詳細後述）

- ・その他、各市町村が保有・取得しようとするデータ

2) 北部地域観光 DMP の構築

① 北部地域訪問者向けアンケートデータ分析基盤構築

(ア) 訪問者および北部 12 市町村住民向けアンケートデータの収集

- ・北部 12 市町村を観光する日本人と外国人、北部 12 市町村地域住民を対象とした、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。

(イ) アンケート項目の設計

- ・アンケートは、従来から沖縄県や各市町村が実施している調査との整合性と、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。

(ウ) アンケートフォームの整備

- ・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。
- ・QR コード設置場所については、各市町村の観光協会が要望する場所とすること。また、独自に協力が得られそうなアンケート設置場所があれば提案をすること
- ・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。
- ・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。
- ・調査地点の協力依頼は北部広域が行うが、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。また、QR コードの設置は受託者側で行うこと。
- ・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。
- ・将来的に北部広域又は、DMO の職員等（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。また、新規拠点追加の場合でも、職員が対応できる仕組みであること。
- ・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。
- ・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。
- ・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。
- ・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、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。また、構築したダッシュボードは、北部広域が別途構築する

WEB サイトで一般公開できる仕組みがあり、可能な限り最新データが更新される状況を目指すこと。

・アンケート回答数を上げるための仕組み（ノベルティ等）を検討すること。

（エ） アンケート回収施策

- ・年間 1 万件以上を集めることができ、継続的にアンケートを回収できるような募集方法を提案すること（ノベルティ、広告、ポップ設置場所等）
- ・ノベルティ等は日本語と外国語（英語、韓国語、繁体字、簡体字を想定）で作成すること

② 北部地域住民向けアンケートデータ分析基盤構築

- ・北部地域住民を対象とした観光に対する意向等を把握するためのアンケート分析基盤を構築する。既存事業のアンケート調査項目をベースに経年で調査を実施、調査結果を収集・ダッシュボード化や分析ができる環境を整えること
- ・構築にあたり、「北部地域訪問者向けアンケートデータ分析基盤構築」で検討したアンケート設計や整備内容を踏まえて取り組むこと

③ 宿泊関連データ分析基盤構築

- ・北部地域における宿泊需要や宿泊人員、価格帯、稼働率等を把握することを目的に宿泊関連データの分析基盤を構築すること
- ・域内の宿泊事業者の実績等をもとに、地域別に集計等をして過去の推移や今後の予約状況を把握することを試みる（事業者によっては重要な経営データであるため開示や提供が困難であることも想定される）。
- ・なお、地域内需要のみであると県内の動向がつかめないため、外部販売データ等から県内の需要や価格帯、稼働率等を把握できるようデータを購入しデータ基盤を構築すること

④ 移動データ関連データ分析基盤構築

- ・一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー（以下 OCVB とする。）と協議をし、OCVB が提供している沖縄観光地域カルテと連動を目指す。地域カルテ用の観光 DMP を構築し、北部地域観光データプラットフォーム内でも閲覧・活用が可能な状況を検討すること。

⑤ DMO 登録に関する KPI データ収集・構築

- ・北部広域の職員と協議をし、今後 DMO 登録に関する KPI データ収集をし、取得可能なものは北部地域観光データプラットフォーム内で閲覧・活用が可能な状況とすること

(3) 北部地域観光 DMP のダッシュボード構築 (データの可視化)

- 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
- 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。
- 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
- 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。
- 引用したデータの出典元をすべて示すこと
- 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。
- 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。
- ダッシュボードを公開する WEB サイトは北部広域が別途構築するものと連携をすること
- 構築したダッシュボードは、幅広く地域事業者に利活用いただくことを目的に、北部広域が別途構築するWEBサイトで、誰もが閲覧できるように公開すること。ただし、公開にあたり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、公開するデータ形式、数値の表示方法を検討し、北部広域との協議の上で決定すること

(4) システム要件その他構築における留意事項

- 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
- 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
- アクセス制御などのセキュリティ手法を導入し、情報漏洩のリスクを最小化すること
- 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
- 本業務を行う主要担当者については、観光 DMP 構築・運用実績や分析業務実績が十分にあること。また、北部地域観光 DMP 構築におけるダッシュボード開発などの主な業務は内製化する事。さらに、国内で観光 DMP の利活用に先進的だと思われる地域への支援実績を持ち、地域民間事業者を活用されるダッシュボード開発を行える体制があること

- BI ソフトウェアライセンスの調達について、本業務において次の要件を満たすライセンスを有し、北部広域に対し、その一部(下記ライセンスについて項番①、②が該当)を DMP 環境上において利用できる環境を提供すること
- また、12 市町村の観光協会もその一部(下記ライセンスについて項番③が該当)を DMP 環境上において利用できる環境を提供すること
- 上記以外の関係事業者や住民に対しては、北部広域が別途構築するWEB サイト上で公開されるデータを参照することを前提とする
- なお、必要に応じて、ライセンスの提供に必要な各種調整及び北部広域との打ち合わせ等の付帯作業を実施すること
- 提供開始時にライセンス名称等の変更があった場合は、同等以上のライセンスを提供すること
- ライセンスについては受託者向けの管理者ライセンスと北部広域向けの管理者ライセンス(複数)、12 市町村の観光協会や観光課が閲覧できるラインセンスを準備すること
- クラウドに関しては、より安価な方法を提案すること、なお、構築したシステムは北部広域市町村圏事務組合が所有する「北部広域クラウド」に移管することを検討する。(別添1「北部広域クラウド スペック」) 参照。※北部広域クラウドへの移管に際は何らかの異常が生じた場合、別クラウドへの移管を検討することとする。

(5) 北部地域観光 DMP の保守・運用体制構築

- 北部地域観光 DMP に対する問い合わせ窓口やデータアップロードや利用者の権限付与、データ開示範囲等を決定すること。
- 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。
- 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。
- 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北部広域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。
- 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北部広域からの問い合わせに対応し、原因調査と報告を行うこと。
- 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、北部広域との合意に基づいて実施すること。
- 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。
- 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。

- 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。
- 原則として365日、24時間利用可能であること。
- 上記を踏まえ、次年度以降に係る運用コスト（ランニングコスト）を算出、提案すること

（6）北部地域観光 DMP の普及・活用ワークショップ

- 北部 12 市町村、観光協会、および地域事業者等に向けて北部地域観光 DMP 活用に関するワークショップを企画し、ワークショップを実施する。合わせて活用方法等をまとめた動画も作成し公開すること。また、ワークショップを担当する講師は、ダッシュボード開発を担うメンバーを中心に構成すること。一部再委託をする場合は、甲と相談の上で許可を得て決定する事。
- 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。
- DMP の利活用を促進するため、北部 12 市町村及び北部地域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。
- 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。
- セミナーは令和7年度に1回以上行うこと。
- セミナー開催時は、マニュアルのほか、必要な資料を準備すること。
- そのほか、ワークショップのほかに、地域の事業者の事業に有効だと思われる手法を提案すること

（7）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。

（8）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北部広域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。

- 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、北部広域は一切の費用負担を行わないので、予め留意すること。

（9）その他

① 実施報告書の作成

実施報告書について、図や写真等を用いた形で作成し、第 14 条納入成果品に定める方法により提出するものとする。

② 資料の印刷及び提出

本業務にて必要な打ち合わせ資料について、事前に印刷し郵送又は持参すること。

③ 打合せ

本業務の実施にあたり、密に打合せ等を行うこととし、打合せ等を行ったときは、その都度打合せ簿を提出し、甲の承認を受けるものとする。

(留意事項)

第 13 条 本業務の実施に当たっては、受注者のこれまでの経験に基づく知識や組織力を十分に活用し、全国の情報や事例を広く収集し、実現性の高い具体的な施策を提案する。また、乙は第 12 条に記載した各業務内容を適切かつ円滑に実施するために、甲との協議・調整を始め、関係市町村や関係機関、民間事業者、地元とも十分な協議・調整等を行うものとする。

第 3 章 成果品

(納入成果品)

第 14 条 本業務において提出する成果品は、以下のとおりとする。

- (1) アンケート項目一覧
- (2) DMP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 (50部)
- (6) 各種引用データ、集計データ等の成果物
- (7) 打合せ記録簿、経費明細書
- (8) 上記成果物に係る電子媒体 (PDF及びWord形式)
- (9) その他、甲が必要と判断したもの

(納品方法)

第 15 条 契約期間内に、第 14 条納入成果品に定める成果品を提出すること。

第 4 章 その他

(その他留意事項)

第 16 条 第 1 章から第 3 章に定めるもののほか、以下の各号に定める内容に留意し、円滑に本業務を行うこと。

- (1) 本業務に必要な打ち合わせ資料、協議会・専門部会等の資料について、事前に印刷し郵送又は持参すること。
- (2) 本業務の実施にあたり、密に打合せ等を行うこととし、打合せ等を行ったときは、

その都度打合せ簿を提出し、甲の承認を受けるものとする。

- (3) 本業務の遂行にあたり、乙は業務上知り得た事項を第三者に漏洩しないよう十分注意すること。
- (4) 当委託業務に係る全ての成果物の著作権（著作権法第 27 条、第 28 条に規定する権利を含む）は、甲に帰属するものとする。乙は、当業務の実施のために必要な、乙が従前より有する著作権、あるいは第三者の著作権については、当該著作権の利用に当たり、支障のないよう書面により確認しなければならない。特に書面で報告が無い場合は、乙は問題がないことと認識し、以後何らかの問題が発生した場合は乙の責任により対処すること。
- (5) 本仕様書に記載されていない事項が発生した場合、又は、本仕様書の記載事項に疑義が生じた場合は、乙は甲と協議する。