

三重県観光情報プラットフォーム(仮称)構築に向けた技術支援業務委託詳細仕様書

大 中 小 内 項 項 項 目 目 目	項 番	条件/ 要件区 分
1 本詳細仕様書について		
1.1 本詳細仕様書の位置付け		
<p>本詳細仕様書は三重県観光情報プラットフォーム(仮称)構築に向けた技術支援業務委託(以下、委託業務という)に関する詳細要件等について記載している。本委託業務の概要については、三重県観光情報プラットフォーム(仮称)構築に向けた技術支援業務委託仕様書(以下、委託仕様書)を参照すること。</p>	1	
1.2 要件/想定の区分について		
<p>下記の「3 施策目標達成に向けての調査及び課題整理・分析・提案」、「4 プラットフォーム構築に向けての方向性の整理・詳細調査」、「5 導入支援」、「6 委託体制・作業の進め方」における業務要件については、次の2つに区分して記述する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・要件: 県の求める要件あるいは仕様である。受託者にはこの要件あるいは仕様以上の提案、実現方法を併せて求める。 ・想定: 県の想定している仕様である。要件等が考慮された上で、これとは異なるものを提案してもよい。 	2	
1.3 委託業務範囲について		
<ul style="list-style-type: none"> ・本委託業務は、別途構築予定である「三重県観光情報プラットフォーム(仮称)」をより有効なものとし、構築にあたっての業務の効率化・高度化を図るため、詳細な調査、分析、構築にあたっての技術支援を行っていくものである。 	3	
<ul style="list-style-type: none"> ・「三重県観光情報プラットフォーム(仮称)」(以下、プラットフォームという)については、委託仕様書を参照すること。 	4	
<ul style="list-style-type: none"> ・本委託業務で実施する調査・分析等については、「3 施策目標達成に向けての調査及び課題整理・分析・提案」、「4 プラットフォーム構築に向けての方向性の整理・詳細調査」、「5 導入支援」、「6 委託体制・作業の進め方」に記述する。 	5	
<ul style="list-style-type: none"> ・本委託業務を実施するにあたっての実施体制や作業の進め方については、「6 委託体制・作業の進め方」を参照すること。 	6	
1.4 その他		
<ul style="list-style-type: none"> ・本委託業務で行う各種調査・分析、検討、設計等の作業に用いる手法・プロセスなどについては、特に定めがない限り、受託者が提案し、本県の承認を得た後、その提案に基づき作業を行うこと。 	7	
<ul style="list-style-type: none"> ・本詳細仕様書の「3 施策目標達成に向けての調査及び課題整理・分析・提案」以降に示す作業などの他、本委託業務の履行上、当然必要となる作業を行うこと。 	8	
<ul style="list-style-type: none"> ・本委託業務において県が行う作業が効率的・効果的なものとなるよう、適宜適切な助言、資料提供、提案などの支援を行うこと。 	9	

三重県観光情報プラットフォーム(仮称)構築に向けた技術支援業務委託詳細仕様書

大項目	中項目	小項目	内容	項番	条件/要件区分
2 プラットフォーム構築の概要					
2.1 委託業務を行う背景・課題					
(1)背景					
			・観光情報の収集・発信手段として、多くの旅行者がスマートフォンを利用するようになり、デジタルマーケティングの重要性が増していることから、県観光局では、これまでも積極的にデジタルツールを用いたマーケティングやプロモーションに注力してきている。	10	
			・令和2年3月に策定した「三重県観光振興基本計画」(R2～R5)においても、三重の観光の持続的な発展に向けては、「世界から選ばれる三重の観光のブランディング」が必要であり、その施策の展開として、「デジタルマーケティングの推進」を掲げている。	11	
			・令和2年9月に開催した三重県観光審議会では、新型コロナウイルスの感染が拡大する中、大変厳しい状況におかれている観光産業のコロナ後に向けてご意見をいただいたが、委員からは、多様化するニーズに対応し、地域一丸となった徹底的なコンテンツ磨き、ブランド構築などの必要性と、そのためにしっかりとデータ収集、分析することが不可欠であるとの意見が出された。	12	
(2)課題					
			現状において、以下の課題を認識しているが、本委託業務の中で、さらに詳細な調査、分析を行い整理することとする。	13	
			・県で実施するデジタルを活用した事業について、個々の事業の成果の整理や効果の検証等を行っているものの、他の事業との連携ができていないと、観光局全体の事業としてのPDCAサイクルが構築できていない。	14	
			・県で実施する事業について、全国的にもトップクラスのアクセス数を誇る「観光三重」へひもづけて、データ収集や情報発信を行う仕組みができていないため、情報発信力を十分に活かすことができていない。	15	
			・国内については、着地側でのデータ収集は行っているものの、発地側とのデータ連携や、データを活用した情報発信・プロモーションまでつなげることができておらず、データに基づく効果的な事業実施が十分とは言えない。	16	
			・インバウンドへの対応について、国内における「観光三重」に匹敵するような、海外向けの情報発信やプロモーションの核となる仕組み(ウェブサイト等)が無く、SNSでの情報発信や動画の配信、商談会での成果が、次の展開に向けた効果的な活用につながっていない。	17	

三重県観光情報プラットフォーム(仮称)構築に向けた技術支援業務委託詳細仕様書

大項目	中項目	小項目	内容	項番	条件/要件区分
3 施策目標達成に向けての調査及び課題整理・分析・提案					
3.1 既存業務の整理、業務フロー作成及び課題の体系化					
			現状の課題について調査を実施し、分析・整理することで、より効果的な解決策を導くことを目的とする。	18	
			・県観光局及び三重県観光連盟のデジタル関連の事業及び関連する既存業務について、課題を把握するため、適切な部署、職員、システム担当者及びベンダーに対してのヒアリングなども含めて必要な調査を実施し、客観的に実態を把握すること。	19	要件
			・調査の実施にあたり、ヒアリング対象者の設定を含め、スケジュールを作成し県の詳細を取ったうえで調査を実施すること。	20	要件
			・解決策を適切に検討し評価するため、課題を体系化し、整理すること。	21	要件
			・デジタルを活用していない事業についても、デジタルを活用することで、事業の効果を上げることができるものや、業務改善が図れるものについては整理すること。	22	要件
			・上記の内容については、単に資料等を提出するだけでなく、定期的な打ち合わせの場などを活用し、県及び三重県観光連盟の担当者に直接説明すること。	23	要件
3.2 観光施策の目標達成に向けての手法の整理					
			中項目3.1で整理した内容を踏まえ、県の観光施策の目標達成に向けて、達成するための手法を明確にすることで、目標達成に向け必要なものを整理することを目的とする。	24	
			・既存業務における課題について、その発生原因を分析し、その解決策の提案を行うこと。解決策の提案にあたっては、課題を体系化し、整理すること。	25	要件
			・中項目3.1で整理した内容を踏まえ、課題の解決に向け必要となる内容、進むべき方向性について整理すること。	26	要件
			・各解決策の阻害要因等を整理し、解決策の実現性を明確にすること。	27	要件
			・解決策の提案にあたっては、全体の中での優先順位が分かるように提案すること。	28	要件
			・既存業務における課題の解決に向けて、単に報告するだけでなく、実際の課題解決に向けて、職員の支援を行うとともに、業務フローを策定すること。	29	要件
			・上記の内容については、単に資料等を提出するだけでなく、定期的な打ち合わせの場などを活用し、県及び三重県観光連盟の担当者に直接説明すること。	30	要件
3.3 県内市町・観光地域づくり法人(DMO)・観光事業者等の現状調査・ニーズの把握					
			県内の市町、観光地域づくり法人(DMO)、観光事業者等が実施している観光関連におけるデジタル関連事業について、現状の調査を実施するとともに、各団体のニーズ等を把握することで、プラットフォームへの連携等の検討に活用することを目的とする。	31	
			・県内の市町、観光地域づくり法人(DMO)、観光関連事業者等が実施している観光関連におけるデジタル関連事業について、事業実施の方法、事業内容、成果の集約、活用の方法などを調査し、内容や成果、課題等を整理し報告書を提出すること。	32	要件
			・上記の内容については、単に資料等を提出するだけでなく、定期的な打ち合わせの場などを活用し、県及び三重県観光連盟の担当者に直接説明すること。	33	要件

三重県観光情報プラットフォーム(仮称)構築に向けた技術支援業務委託詳細仕様書

大項目	中項目	小項目	内容	項番	条件/要件区分
3.4 他自治体等の事例、パッケージ商品等の調査業務					
			他自治体や観光関連推進組織における類似システム導入の現状及び既存パッケージソフトウェアについて調査・分析を行い、プラットフォームの構築の検討の参考とするとともに、システム構築による効果・影響の分析、費用対効果の算出に反映することを目的とする。	34	
			・他都道府県等の自治体における観光情報のプラットフォーム(アプリ開発や予約システムの開発等を含む)やデジタルを活用して実施しているCRMシステム(顧客関係管理)の仕組み、情報発信・プロモーションの仕組みの事例を調査し、機能面やコスト面について評価を加え整理すること。	35	要件
			・自治体以外でも、観光地域づくり法人等における観光情報のプラットフォーム(アプリ開発や予約システムの開発等を含む)やデジタルを活用して実施しているCRMシステム(顧客関係管理)の仕組み、情報発信・プロモーションの仕組みの事例を調査し、機能面やコスト面について評価を加え整理すること。	36	要件
			・本県の求めに応じ、観光情報プラットフォームの構築を行った他自治体のうち、システム規模や構築範囲が三重県に類似している等参考になるとと思われる団体については、報告書の提出後においても、継続して事例を調査し、県に報告すること。	37	要件
			・市場における情報プラットフォームのパッケージソフトウェアの動向調査を行い、プラットフォームの調達検討に活用するために整理すること。	38	要件
			・上記の内容については、単に資料等を提出するだけではなく、定期的な打ち合わせの場などを活用し、県及び三重県観光連盟の担当者に直接説明すること。	39	要件
3.5 人材育成					
			プラットフォームの構築を通して、県観光局及び三重県観光連盟職員が、デジタルマーケティングやデジタルを活用した取組のスキルアップ、デジタルに対しての意識を向上させることを目的とする。	40	
			・定期的な打ち合わせの場などを活用し、報告書の提出の際などは、背景にある状況や知識などについて、資料を活用しつつ、丁寧に説明すること。	41	要件
			・県観光局、三重県観光連盟職員だけでなく、市町、観光地域づくり法人(DMO)等も一体となり、デジタルに関するスキルアップや意識の向上、プラットフォーム構築に向けての認識の共有等を図り、観光におけるDXをオール三重で推進していくことを目的としたワークショップ等を企画・実施すること。	42	要件

三重県観光情報プラットフォーム(仮称)構築に向けた技術支援業務委託詳細仕様書

大項目	中項目	小項目	内 容	項 番	条件/ 要件区 分
4 プラットフォーム構築に向けての方向性の整理・詳細調査					
4.1 プラットフォーム構築に向けての方向性の整理					
			中項目3.1～中項目3.4で整理した内容を踏まえ、施策の目標達成に向け、必要なプラットフォームの方向性を整理することを目的とする。	43	
			<ul style="list-style-type: none"> 中項目3.1～中項目3.4の内容を踏まえ、現行の運用上で解決すべきものと新たにシステムを構築し対応すべきものを明らかにし、システムとして構築すべき機能の検討を行うとともに、プラットフォームとして構築する範囲の検討・設定をすること。 	44	要件
			<ul style="list-style-type: none"> 中項目3.1～中項目3.4の内容を踏まえ、プラットフォームの構築に向け、必要となる仕組み(組織的な体制等)を整理すること。 	45	要件
			<ul style="list-style-type: none"> 大項目3の内容をもとに、県の他所属、市町、観光地域づくり法人(DMO)等に対し、プラットフォームとの連携が期待できる内容について、実施方法や具体的な内容、スケジュールなどを整理すること。 	46	要件
			<ul style="list-style-type: none"> 内容の整理にあたっては、原則令和3年度中での構築を前提としつつ、優先順位の設定とともに、全体のスケジュールを作成すること。 	47	要件
			<ul style="list-style-type: none"> プラットフォームを構築した後の活用や運用の仕方についても、整理し提案すること。 	48	要件
			<ul style="list-style-type: none"> 整理した内容の報告にあたっては、実際に活用することを想定した業務フローを策定すること。 	49	要件
			<ul style="list-style-type: none"> 上記の内容については、単に報告書を提出するだけではなく、定期的な報告会の場合などを活用し、県及び三重県観光連盟の担当者に直接説明するとともに、報告会終了後速やかに議事録を作成し提出すること。 	50	要件
4.2 プラットフォームの調達方法の調査・分析					
			プラットフォームの調達方法について、調査・分析を行うことで、最適な調達方法の検討、費用対効果の算出などに使用することを目的とする。	51	
			<ul style="list-style-type: none"> プラットフォームの調達方法について、導入時の中長期的コスト、採用による業務改善効果、想定されるライフサイクル等について調査・分析を行い、それぞれの特徴が明らかとなるように整理すること。 	52	要件
4.3 システム構築範囲の設定及び要件定義の策定					
			プラットフォームで構築するシステムの範囲を明確にすることにより、この後のプラットフォーム構築における作業を、計画的かつ効率的なものとするを目的とする。	53	
			<ul style="list-style-type: none"> 中項目4.1で整理した内容を基に、システムの範囲を特定するとともに、機能要件、非機能要件の要件定義を策定すること。 	54	要件
4.4 プラットフォームに求められるサービスレベルの想定					
			プラットフォームに求められるサービスレベルを想定することにより、プラットフォームの調達方法の参考にすることを目的とする。	55	
			<ul style="list-style-type: none"> 中項目4.1～中項目4.3で整理した内容に基づき、プラットフォームに想定されるサービスレベルを設定すること。なお、サービスレベルの設定は以下の項目を含むものとする。 <ul style="list-style-type: none"> 機能レベル 可用性レベル 拡張性レベル 保守・運用レベル セキュリティレベル 操作性レベル 	56	要件

三重県観光情報プラットフォーム(仮称)構築に向けた技術支援業務委託詳細仕様書

大項目	中項目	小項目	内容	項番	条件/要件区分
4.5 プラットフォームの構築に向けて必要な環境調査					
			プラットフォームの構築に必要な環境面の調査・分析を行うことで、より実効性のある取組とすることを目的とする。	57	
			・ネットワーク環境やハードウェアの設置場所等、プラットフォームの構築に必要と想定されるハード面の調査を行うこと。	58	要件
			・プラットフォームへの稼働にあたり、業務面の阻害要因を調査し、検討すること。	59	要件
			・調査の結果判明したプラットフォーム構築における阻害要因について、解決策を提示すること。	60	要件
4.6 調査結果について					
			・調査後、プラットフォームの調査結果、プラットフォーム構築時における関連システムの影響判定、想定されるプラットフォーム調達方法の調査結果、構築にかかる阻害要因及びその解決策が分かる資料をはじめ、各調査結果をまとめ本県に報告すること。	61	要件
			・各調査結果の提出にあたっては、定期的な報告会の場などを活用し、県及び三重県観光連盟の担当者に説明すること。	62	要件

三重県観光情報プラットフォーム(仮称)構築に向けた技術支援業務委託詳細仕様書

大項目	中項目	小項目	内 容	項 番	条件/ 要件区 分
5 導入支援					
5.1 プラットフォームの構築支援					
			<ul style="list-style-type: none"> プラットフォームの開発・導入が適切なものとなるよう、プラットフォーム構築受託事業者(以下、受託事業者という)と三重県との調整を行い、必要に応じ三重県に対して助言などの支援を行うこと。 	63	要件
			<ul style="list-style-type: none"> 中項目3.2で整理した内容が着実に実施されるよう進捗管理を行うとともに、受託事業者と三重県との調整を行い、必要に応じ三重県に対して助言などの支援を行うこと。 	64	要件
			<ul style="list-style-type: none"> 受託事業者が作成する成果品(議事録・基本設計書・詳細設計書・運用設計書等)、プログラムの開発状況について県とともに検証の上、適切な助言を行うこと。 	65	要件
			<ul style="list-style-type: none"> 三重県が行うプラットフォームの受入テストに参画し、支援すること。 	66	要件
5.2 連携する事業やシステムとの協議支援					
			<p>県で実施している事業、三重県観光連盟の事業、市町の事業、観光地域づくり法人(DMO)の事業など、県及び他組織の事業との連携について、より効果・効率的な事業展開を図っていけるような方法を取ることを目的とする。</p>	67	
			<ul style="list-style-type: none"> 大項目3及び中項目4.1の内容をもとに、別途委託予定のプラットフォーム構築受託事業者とも連携し、県庁内の他所属、市町、観光地域づくり法人(DMO)等の取組とプラットフォームを連携させるための実施方法や具体的な内容、スケジュールなどを整理すること。 	68	要件
			<ul style="list-style-type: none"> 上記内容の報告にあたっては、定期的な報告会の場などを活用し、県及び三重県観光連盟の担当者に説明するとともに、報告会終了後速やかに議事録を作成し提出すること。 	69	要件
			<ul style="list-style-type: none"> 上記内容をもとに、他事業を管理する担当者(県庁内の他所属、市町、観光地域づくり法人(DMO))等に対し、県・三重県観光連盟・プラットフォーム構築受託事業者と一緒に協議を実施すること。また、協議実施にあたっての資料作成やスケジュール管理をプラットフォーム構築受託事業者と連携し、県と協議の上行うとともに、協議実施後は、議事録を作成し、協議結果を踏まえた内容の提案を行うこと。 	70	要件

三重県観光情報プラットフォーム(仮称)構築に向けた技術支援業務委託詳細仕様書

大項目	中項目	小項目	内項目	項番	条件/要件区分
6 委託体制・作業の進め方					
6.1 体制・従事する人					
			<ul style="list-style-type: none"> ・契約締結後、速やかに本委託業務の実施体制図(プロジェクトリーダー及び業務スタッフの実務経歴等を含む)、実施工程表等を明記した委託業務実施計画書を作成し、県の承認を受けること。 	71	要件
			<ul style="list-style-type: none"> ・実施体制の構築にあたっては、観光分野及び情報システム分野において知見を有する人物を配置し、必要に応じ助言を受けることができる体制を構築すること。 	72	想定
			<ul style="list-style-type: none"> ・本委託業務の調達においてプレゼンテーションを行った者のうち最低1名は実際の業務に従事(中項目6.3)に記述するレビューに参加すること。なお、要員の変更については、三重県の承認を得て行うものとする。 	73	要件
6.2 課題への対応方法					
			<ul style="list-style-type: none"> ・本委託業務を実施するにあたっての課題への対応については、中項目6.3に記述するレビューを本県に対し実施すること。 	74	要件
			<ul style="list-style-type: none"> ・各課題においての対策案については、受託者の考え方や裏付けとなる資料を明確に作成すること。 	75	要件
6.3 レビュー方式					
			<ul style="list-style-type: none"> ・工程表に基づいた進捗状況や目標達成状況などの管理・評価を行い易い体制を整えること。 	76	要件
			<ul style="list-style-type: none"> ・工程表に基づいた業務の進捗状況について、県の要求に応じて作業の報告や内容に関する資料を随時提出すること。 	77	要件
			<ul style="list-style-type: none"> ・毎月2回定期的に、県庁内にて本県と打ち合わせを実施すること。(県の同意があれば、オンラインでの打ち合わせの実施も可能とする。)その際の打ち合わせ議事録は速やかに提出すること。なお、様式については、委託業務実施計画書作成時に協議の上決定する。 	78	要件
			<ul style="list-style-type: none"> ・その他、本委託業務を遂行する上で必要と思われるレビュー方式を提案し、本県の承認の上実施すること。 	79	要件

三重県観光情報プラットフォーム(仮称)構築に向けた技術支援業務委託詳細仕様書

大項目	中項目	小項目	内容	項番	条件/要件区分
6.4 成果物及び委託作業スケジュール					
			<ul style="list-style-type: none"> 契約後速やかに、三重県承認の上、プロジェクト計画書、全体のスケジュールを提出すること。なお、スケジュールについては、プラットフォームの構築が8月(予定)以降に円滑に行われるよう内容を検討すること。(全体スケジュールのイメージについては、最後に記載) 	80	要件
			<ul style="list-style-type: none"> 令和3年7月末までに、三重県承認の上、以下に示す成果物を成果物1として納品すること。 プラットフォーム構築に向けての基本方針 ※以下の内容を含むもの <ul style="list-style-type: none"> 課題整理・施策の方向性設定に関する内容 市町・観光地域づくり法人(DMO)・観光事業者等調査に関する内容 パッケージ及び導入事例調査に関する内容 上記内容を踏まえた方向性の整理 システム(要件定義等)に関する内容 	81	要件
			<ul style="list-style-type: none"> 令和4年3月18日(金)までに、三重県承認の上、以下に示す成果物を成果物2として納品すること。 プラットフォーム構築後の活用方針に関する報告書 	82	要件
			<ul style="list-style-type: none"> 成果物の様式は、A4版縦長・横書き・両面・左綴じとすること。 ただし、記述内容によっては、見やすさ等に配慮して、A4版横長又はA3版(綴じの際はA4版の大きさに折り込むこと。)とすることも可とする。 	83	要件
			<ul style="list-style-type: none"> 成果物については、三重県承認のうえ、上記の納品期日毎に紙媒体で正副2部、電子媒体1部(原則、PDF形式及びMicrosoft社 Office形式とし、紙媒体で提出する文書すべてを含めること。納品媒体はCD-Rとする。)を納品すること。 	84	要件

三重県観光情報プラットフォーム(仮称)構築に向けた技術支援業務スケジュール(イメージ)

