

令和4年度きょうと婚活応援センター運営等業務委託仕様書

1 業務名

令和4年度きょうと婚活応援センター運営等業務

2 契約期間

契約締結日から令和5年3月31日まで

3 趣旨

結婚を希望する独身男女に対して、出会いから交際、結婚までのワンストップ支援を行う「きょうと婚活応援センター」を拠点とした同センターの運営全般や、婚活マスター、婚活支援団体等と連携した婚活支援活動のほか、「地域スポット」の運営等を通じた府内市町村等との連携促進により、府内全域で結婚に前向きに取り組める社会的気運を醸成するとともに、きょうと婚活応援センター会員の交際率及び成婚率の向上を図ることを目的とする。

4 人員配置体制等

(1) 配置場所

きょうと婚活応援センター（以下「センター」という。）

（京都市中京区烏丸通三条下ル饅頭屋町595-3 大同生命京都ビル1階）

(2) 業務対応時間

開所日は、水曜日から日曜日までの午前11時30分から午後7時30分までを原則とし、閉所日は、月曜日、火曜日、祝日及び年末年始（12月29日～1月3日）とする。ただし、地域スポットの開所日（毎月1回程度、日曜日に開所）においては、センターを閉所とする。

なお、地域スポット開所日のほか、緊急時等には、時間外に対応する場合がある。

また、開所時間内に円滑な業務運営ができるよう、開所準備や資料整理等の時間を設けて業務を行うこと。

(3) 人員配置体制

現場責任者1名（常勤）、副現場責任者1名（現場責任者が法定労働時間を超える場合や現場責任者が不在となる場合に代理を務める者）及びスタッフ1名（常勤）を配置するほか、以下の業務を遂行するための必要なスタッフを配置することとし、人員配置体制について、事前に京都府と協議・調整の上、決定すること。

なお、現場責任者及び副現場責任者は、スタッフを兼ねることができる。

また、あらかじめ委託事業統括責任者を明確にし、京都府からの連絡対応が常時可能となる体制をとること。

- ア センター運営の全体統括に関すること
 - ・センタースタッフ全員の指揮命令、監督及びサービス管理
 - ・センター運営事業全般の執行管理
 - ・京都府への執行状況報告及び改善提案
 - ・センタースタッフの会員に対する人権尊重、守秘義務遵守等の徹底
 - ・センター運営マニュアル、婚活マスターマニュアルの随時更新
 - ・センター運営及びセンター会員に係る困難事案への対応
 - ・広報、ホームページ（Facebook、Instagram等の各種SNSを含む。）の企画運営（情報の収集・発信を含む。）
- イ センター個人会員・団体会員に関すること
 - ・センター会員の利用満足度の向上及び会員増に向けた取組方策の企画立案
 - ・会員登録の受付及び申込書類の適正管理
 - ・会員データ活用システム（以下「システム」という。）上での会員情報等の管理及び会員へのシステムに関する操作説明
 - ・センターへの来所、電話、メール等による問合せ、相談対応等
 - ・団体会員等を対象とする交流会の企画立案、広報、開催支援
 - ・一般社団法人日本婚活支援協会と連携した移住婚申込者への支援
- ウ 婚活マスターに関すること
 - ・婚活マスターの募集、育成、活動支援、ネットワーク形成（内閣府が作成する「結婚支援ボランティア等育成モデルプログラム」を活用すること。）
 - ・婚活マスター養成研修の開催に係る市町村との連携・協働
 - ・婚活マスターのイベント開催支援及びオンラインの活用支援
- エ 婚活イベント・セミナーに関すること
 - ・センター主催の婚活イベント・セミナーの企画立案、広報及び開催・進行
 - ・婚活イベント・セミナーの開催に係る市町村や関係機関との各種調整
 - ・地域スポットの運営及び開催に係る市町村との連携・協働
 - ・センター外での婚活イベントの企画支援、広報及び開催支援
- オ 府内市町村・婚活支援団体に関すること
 - ・府内市町村の婚活支援担当者との連絡調整及び連携事業の調整
 - ・婚活支援団体（きょうと婚活支援ネットワーク会議参加団体等）との連絡調整及び連携事業の調整並びに登録結婚支援団体への登録促進
 - ・婚活アドバイザー派遣の調整
 - ・婚活イベントの開催支援及びオンラインの活用支援

5 業務内容

(1) センター及び地域スポットの運営

京都府の婚活支援の拠点であるセンターを運営し、結婚を希望する独身の方々（個人会員）及び自社（団体）の従業員の婚活を応援する団体会員への支援並びに婚活マスター及び婚活支援団体の活動を支援すること。

婚活マスター及び婚活支援団体の活動は、オンラインの活用等により府域からの利用促進につながるよう支援すること。

また、京都府北中部及び南部地域在住で、結婚を希望する独身男女に対する婚活支援拠点として、各市町村との共催により、センターの地域スポットを開所・運営することとし、当日の運営は、主にセンタースタッフの派遣により運営すること。

なお、地域スポットの開所日時等は、京都府と協議・調整の上、決定することとし（年10日間程度。日曜日又は祝日で、正午～午後5時を想定）、内容は、出会いイベントの実施、婚活アドバイス等を行う説明会、会員登録、地域の婚活マスターの活動支援等とする。

（2）婚活セミナー等の開催

ア センター主催で実施する婚活セミナーの開催

開催に当たっては、オンラインを活用するなど、市町村と連携し、府内各地からも参加できるよう工夫するとともに、広報周知などを併せて実施すること。

なお、婚活セミナーの参加定員は20名程度で、会員向け及び非会員向けを合わせて12回程度（1回2時間程度）実施することとし、開催に当たっては、事前に京都府と協議・調整を行うこと。

（ア）個人、団体会員向け

婚活セミナーは、結婚希望者の出会いの機会づくりを目的とした内容（マナーや身だしなみ、男女の考え方の違い等）とし、併せて、セミナー終了後にマッチングイベントの開催や婚活マスターによる相談会（フォローアップ）等を設定するなど、有機的な連携により実施すること。

（イ）非会員向け

幅広い対象者を想定してセンター主催で会員向けに実施している婚活セミナーを非会員向けにも実施することとし、上記（ア）に加え、セミナー終了後には、新規会員登録会を開催するなど、有機的な連携により実施すること。

イ 魅力ある婚活イベント等の開催

センター開所日は、婚活マスターのイベント又はセンター主催の婚活イベントを1回以上開催すること。

また、開催に当たっては、婚活イベントの企画段階から京都府と協議・調整を行うこととし、京都府と役割分担を行いながら、市町村や関係機関との調整、広報周知、開催支援等を行うこと。

（ア）個人、団体会員向け

婚活イベントに単に参加するだけでなく、婚活イベント参加者には、あらかじめスキルアップセミナー（マナーや身だしなみ、男女の考え方の違い等）を受講することとし、併せて婚活マスターによる相談会（フォローアップ）等を含め、有機的な連携により実施すること。

（イ）非会員向け

幅広い対象者を想定してセンターで会員向けに実施している婚活イベント等を

非会員向けにも実施することとし、上記（ア）に加え、イベント終了後には、新規会員登録会を開催するなど、有機的な連携により実施すること。

（3）婚活マスター（婚活支援ボランティア）の育成及び事業の展開

内閣府が作成する「結婚支援ボランティア等育成モデルプログラム」を活用し、婚活マスターの養成やスキルアップ等を目的とした体系的な育成計画、マニュアル及びガイドブックを策定・実践し、相談支援体制の強化を図ること。

※「マニュアル」とは、講師が行う講義の内容をまとめたものをいい、「ガイドブック」とは、「マニュアル」の内容に対応した研修のやり方（方法）や説明の仕方（解釈）、説明する上での注意点等をまとめたものをいう。

なお、育成計画、マニュアル及びガイドブックは、婚活マスターが効果的な婚活支援活動を進めていく上で必要となる知識、能力やその育成方法等を明確化するものとし、策定に当たっては事前に京都府の承認を得ること。

また、内閣府へ提出する取組状況及び実績報告を作成するとともに、育成計画や取組成果を他の自治体等へ共有を図ること。

ア 婚活マスターの募集・養成

新規に登録する婚活マスターを対象とする養成研修を2回程度実施することとし、事前に京都府と協議・調整の上、研修内容の検討、講師・会場選定、広報周知のためチラシの作成、配布等を行うこと。

なお、開催に当たっては、市町村との連携事業とするため、北部地域等での養成研修の開催のほか、きょうと婚活支援ネットワーク会議参画団体や府内各地域のNPO団体等へ説明を行うなど、人材の発掘や積極的な募集を行うこと。

また、現在活動している婚活マスターから適任者を紹介いただくなど、婚活マスターの養成に関与していただく仕組みを構築すること。

（研修内容例）

- ・わが国及び各地域における少子化の現状把握
- ・婚活及び結婚支援サービス業界の現状把握
- ・結婚支援活動についての意識づけ
- ・結婚支援業務に携わるための法的知識等の習得 等

イ 婚活マスターの交流・ネットワーク形成

婚活マスター同士のネットワーク形成やスキルアップのため、交流会を開催し、個人情報保護やセクシャルハラスメント、パワーハラスメントのほか、結婚支援業務に関する実務知識等の研修を年4回程度行うこととし、当該研修にセンタースタッフも参加を義務付けること。

併せて、婚活マスターによるオンラインを活用した婚活支援を推進すること。

（研修内容例）

- ・結婚支援業務に携わるための法的知識等の習得
- ・結婚支援業務に関する実務知識
- ・結婚支援業務に関するトラブル及びその対応 等

ウ 婚活マスターイベントの企画支援・開催

各婚活マスターの特色を活かしたマスターイベントや、複数の婚活マスターが連携したイベントなど、マスターイベントの企画・実施をサポートするとともに、マスターイベントの回数や内容の充実を進め、センター会員の満足度向上を図ること。

エ 婚活マスターの活動支援

婚活マスターの活動補助、活動状況の把握、相談対応等の婚活マスター制度運営務全般（ボランティア保険加入を含む。）を行うこと。

(4) 婚活支援アドバイザー派遣による結婚支援団体等支援等

京都府が策定した「婚活支援アドバイザー派遣事業実施要領」に基づき、婚活支援アドバイザー派遣要請のあった府内の婚活支援団体に対し、婚活支援アドバイザーを派遣し、活動を支援すること。

なお、派遣は1団体1回2時間程度とし、企画段階での助言、イベント当日の支援、参加者向けセミナー開催など、団体の希望に応じて対応すること。

また、婚活支援団体等への支援として、きょうと婚活支援ネットワーク会議参加団体を対象とした会議を年2回程度開催すること。

(5) 個人会員及び団体会員の利用促進

以下の取組を実施するなど、会員の利用促進及び満足度向上を図ること。

また、セミナーや交流会の開催に当たっては、個人会員獲得につなげるための新規会員登録会や婚活マスターによる相談会（フォローアップ）等を設けるなど、有機的な連携により実施すること。

ア オンラインの活用による利用促進

オンラインを活用した大人数でのお見合いイベント、セミナー、お悩み相談などによりセンターを利用できる機会を確保すること。

イ 会員個人に応じたサポートの実施

個人会員の利用を促すため、おおむね半年以上、活動履歴がない者に対し、支援ニーズを把握した上で利用促進を図ること。

ウ 団体会員（企業等）の結婚支援

団体会員のニーズを把握した上で、結婚支援を希望する企業や団体等を対象としたセミナーの開催や、婚活担当者への相談対応及びアドバイスを行うとともに、結婚を希望する社員等を対象にした交流会の開催を通じて、出会いの場を提供すること。

エ 一般社団法人日本婚活支援協会と連携した移住希望者への婚活支援

移住希望者の結婚支援に取り組んでいる一般社団法人日本婚活支援協会と連携し、京都府内への移住希望者に対し、会員登録やお相手（センター会員）の調整、引き合わせ、婚活イベント等を実施するなど、府内市町村と連携し、移住希望者の婚活支援を行うこと。

(6) 個人・団体会員の獲得を目的としたセンターの広報・啓発活動等

ア 個人・団体会員の獲得のため、センターホームページの刷新及び更新管理（随時）を行うこと。

なお、刷新及び更新に当たっては、以下の点も含め、見やすさや使いやすさを考慮し、新規会員獲得につながるよう意識すること。

- ・婚活マスターの活動状況などを随時掲載すること。
- ・成婚した男女からのメッセージを掲載するなど利用者の声を発信すること。
- ・成婚数やカップル数など、婚活センターの実績を掲載すること。
- ・婚活支援団体（きょうと婚活支援ネットワーク会議参加団体等）や市町村の婚活支援の取組を掲載すること。

イ センターの取組を広報する各種印刷物を作成し、周知を図り、個人会員や団体会員の獲得につなげること。

なお、印刷物の仕様は、別紙「印刷関係仕様書」とするが、より広報効果の高い制作物とする場合は、京都府と協議の上、変更することができる。

ウ Facebook、Instagram 等の各種SNS及びメールマガジンを使用してイベント情報を発信し、結婚支援団体の活動支援を行うほか、センターの認知度向上を図り、新規会員の増加を図ること。

エ 地域のフリーマガジン等、広報効果の高い媒体の活用を努めること。

6 運営管理・進捗管理等

業務運営に当たっては、以下の目標数値のほか、その他業務の進捗管理を徹底し、京都府に対して随時報告を行い、評価・指導等を受け、円滑な業務の推進に努めること。

(1) 評価項目・目標数値

- ・新規個人会員数：500人
- ・カップル組数：700組（きょうと婚活支援ネットワーク会議参加団体分を含む）
- ・婚活イベント開催回数：500回
- ・成婚組数：150組（センター会員と非会員との成婚を含む）
- ・新規登録結婚支援団体数：5団体

(2) 集計・報告

上記評価項目の実績を毎月末に集計し、月報で京都府に行うこと。また月1回以上は直接、府担当者と進捗状況を共有する機会を設けること。

(3) 進捗管理・業務改善

月報による報告を京都府へ行う際には、常に(1)の目標数値と比較しながら、進捗管理を行うこと。また、目標数値との乖離が大きい場合、その他、現行業務に課題がある又は起こりうる予想される場合には、その要因を分析するとともに、京都府と協議の上、積極的に改善に取り組むこと。

なお、目標数値が未達成で、かつ受託者の積極的な改善が図られなかったと京都

府が判断した場合には、委託料の10分の1を上限として、委託料を減額することがある。

7 特記事項

(1) 事業実施体制

ア 受託者は、京都府と受託者の間で契約した事業を実施するため、適切な業務遂行に必要な人員を配置すること。また、令和4年4月1日からの業務着手に際し、令和3年度と委託業者が異なる場合は、令和4年3月31日までの間に、業務引き継ぎを完了させ、事業の空白期間が発生しないよう留意すること。

イ 体制は京都府と協議の上、受託者が定めるが、昼食時に手薄な体制にならないなど、センター開設時間帯の人員が不足しないよう工夫するとともに、業務実施状況を管理・監督できる体制をとること。

ウ 受託者は、あらかじめ委託事業統括責任者を報告し、変更がある場合は事前に報告すること。

エ センターが入居する大同生命京都ビルについては、日曜日が閉館となるため、センターを開所する日曜日（地域スポット開所日を除く。）の業務対応時間内において、来所者を職員通用口へ誘導する体制を確保すること。

オ 配置するスタッフは、結婚支援実務経験を有し、かつ、Word、Excel 及びホームページの操作に習熟した者を充てること。

(2) 事業運営

ア 進捗管理を徹底し、京都府に対して随時報告を行い、評価・指導を受け、円滑な業務の推進に努めること。

イ センターの運営に関し、適したマニュアルがない場合又はマニュアルの記載に追加・修正などの必要があると受託者が判断した場合は、随時、京都府と協議の上、作成等すること。また、京都府は、マニュアルを更新する際、受託者に対して必要な作業を指示することができるものとする。

ウ 問題発生時の業務対応ルールを整備すること。

エ センター業務の円滑な運営のため、婚活支援団体等からの積極的な情報収集、マニュアルの充実、顧客満足を高めるための業務改善等の付帯業務を行うこと。

オ 日報及び月報を作成し、その都度京都府へ提出すること。

カ 原則として業務実施時間中は、京都府と受託者の間で定めた接客に相応しい服装とすること。

キ 業務に当たって必要となるパソコン等の機器類及び通信環境は、原則として受託者において用意すること。

(3) 個人情報の保護

業務を通じて取得した個人情報については、京都府個人情報保護条例（平成8年京都府条例第1号）その他関係規程に基づき、適正に管理し、取り扱うこと。

また、センターが、サービス産業生産性協議会が制定した「結婚相手紹介サービス業認証制度に関するガイドライン」に基づく認証事業所として、認証が付与されることを見据え、個人情報保護法等の関係法令を遵守すること。

8 その他

- (1) 京都府事業の受託であることを理解し、法令を遵守し業務を執行すること。
- (2) 本契約の締結後、補正予算の可決により業務内容が追加等した場合は、速やかに京都府と受託者が協議して変更契約を締結すること。
- (3) 本業務は内閣府「地域少子化対策重点推進交付金」を活用した事業であるため、業務に係る書類は事業終了後5年間保存の上、京都府監査委員事務局や会計検査院の監査対象となった場合は協力すること。
- (4) 本業務が完了したときは、京都府の定める方法により報告書を提出すること。
- (5) 契約書及び仕様書に定めのない事項や細部の業務内容等については、京都府が受託者と協議して決定するものとする。

【別紙】

印刷関係仕様書

(1) 地域スポットのお知らせチラシ

- (ア) 体裁 A4版
- (イ) 印刷 フルカラー片面刷り
- (ウ) 紙質 コート紙 米坪：127.9g/m²
- (エ) インキ 大豆油インキを使用
- (オ) 枚数 3,000枚

(2) 婚活マスター募集チラシ

- (ア) 体裁 A4版
- (イ) 印刷 フルカラー両面刷り
- (ウ) 紙質 コート紙 米坪：127.9g/m²
- (エ) インキ 大豆油インキを使用
- (オ) 枚数 5,000枚

(3) きょうと婚活応援センター個人会員入会案内パンフレット

- (ア) 体裁 2つ折り観音リーフレット（縦21cm×横40cm）
- (イ) 印刷 フルカラー両面刷り
- (ウ) 紙質 コート紙 米坪：127.9g/m²
- (エ) インキ 大豆油インキを使用
- (オ) 枚数 10,000枚

(4) きょうと婚活応援センター団体会員入会案内リーフレット

- (ア) 体裁 2つ折り観音リーフレット（縦21cm×横40cm）
- (イ) 印刷 フルカラー両面刷り
- (ウ) 紙質 コート紙 米坪：127.9g/m²
- (エ) インキ 大豆油インキを使用
- (オ) 枚数 5,000枚

(5) 共通事項

校正は京都府が校了とするまで行う（文字校正2回、色校正1回程度）こと。また、PDF及びJPEGファイル(1,000KB程度)も京都府へ納品すること。