

結婚サポートセンター委託業務処理要領（案）

1 業務の目的

道内に在住する結婚希望者や結婚支援等を行う市町村及びその他関係団体等に対する様々な支援等を行うため、結婚サポートセンターの運営業務等を委託するもの。

2 委託業務の内容

(1) 結婚サポートセンターのオンライン運営

ア 設置の方法

(ア) センターは、原則としてホームページ上に（ウェブサイトとして）設置するものとし、従来利用していた「結婚サポートセンター 北海道コンカツ情報コンシェル」のドメイン（<http://hokkaido-kic.com/>）を継続して利用すること。

(イ) (ア) により難しい場合は、利用予定のツールを明示の上、企画提案すること。この場合も、特殊なツールとならないよう配慮するほか、従来のドメインを利用してセンターの情報にアクセスする利用者を自動的に遷移できるよう、設置方法を工夫すること。

イ 受付の方法・日時

(ア) 各種受付はオンライン上で行うこと。また、簡易な受付（個別相談会の予約及びセミナー等への参加登録など）については、可能な限り自動応答とすること。

(イ) その他、個別対応が必要な相談については、あらかじめ定める開所日時に基づき、相談者等へ直接（メール及び電話等により）回答すること。なお、センターは、週 5 日以上（原則として、祝日及び年末年始（12 月 29 日から翌年 1 月 3 日まで）を除く。）、1 日当たり 5 時間以上開所すること。

(ウ) 開所日時は、利用者の利便性に配慮し、曜日・時間帯を固定するなど、分かりやすい設定とすること（特定の曜日のみ時間帯を変更するなど、利用者の利便性に配慮した変更は可能）。

(エ) 結婚を希望する一般道民からの問合せのほか、道内市町村及び民間企業など、結婚支援の取組を行う各種団体からの問合せにも対応すること。なお、対応が困難な問合せについては、適宜委託者へ相談するほか、一般の問合せとは区分して受付フォーム等を作成し、問合せ内容を整理の上、適宜委託者へ報告すること。

ウ 運営体制

(ア) 事業全体を統括する責任者（以下「統括責任者」という。）を配置すること。

(イ) 問合せ対応等を含む職員を常時 1 名以上配置すること（統括責任者との兼務も可能）。

(ウ) 北海道との各種調整等に対応する職員を配置すること（統括責任者との兼務も可能）。

(エ) 北海道個人情報保護条例（平成 6 年北海道条例第 2 号）に基づき、個人情報の取扱いに十分留意するほか、個人情報の管理体制等を説明すること（契約締結時、別記「個人情報取扱特記事項」を特約として締結するほか、センターにおける個人情報の管理に係る規定の整備等を指示するので、契約内容に基づき対応すること）。

(オ) その他、こども家庭庁が定める結婚支援センターの運営指針を踏まえ、センターを運営すること。

エ 名称

「結婚サポートセンター 北海道コンカツ情報コンシェル」とすること。

(2) 結婚希望者向けオンライン個別相談会の開催

ア 受付方法

ウェブサイト上で随時、相談予約を受け付けるとともに、相談員との日時の調整がオンライン上で完結できるよう、ウェブサイトを構築すること。

イ 相談員

様々な分野の複数の専門家を相談員とするなど、結婚希望者の多様なニーズに対応すること。

ウ 対象

道内在住の結婚を希望する独身の男女。原則として、本人からの相談を優先するが、家族やその他関係者等からの相談依頼があった場合は、予約状況を勘案の上、対応の可否を決定すること。

エ 実施人数

一か月当たり 10 名以上を定員とすること。

オ 実施方法

相談者と相談員がオンライン上で面談すること。なお、利用するオンライン会議ツールを企画提案書に明示するほか、相談予約システムとの連携に留意の上、利用するツールを確定すること。

カ 実績報告

参加者へアンケートを実施するほか、毎月の開催実績を別に定める期日までに、電子媒体で北海道へ提出すること。

キ その他

相談日時や回数を固定するのではなく、利用者が希望するタイミングで相談できるよう、実施方法を工夫すること。

(3) 北海道結婚応援フォーラムの開催

ア 開催回数・方法

年に1回以上、オンラインで開催すること。

イ 開催規模

100名以上を定員とし、希望に応じて参加者を増加できるよう、利用するオンライン会議システムの定員に配慮すること。

ウ 参加対象者

道内在住の結婚を希望する独身の男女、市町村職員及びその他結婚支援に関心を有する民間企業や関係団体など

エ 実施概要

(ア) 外部講師による講演、市町村及び民間企業等の結婚支援に係る先進事例の発表、婚活体験談の共有やその他パネルディスカッションなどを実施すること。

(イ) 道内全体の結婚の機運醸成につながるよう、講演内容に配慮すること。なお、参加対象者の範囲が広いことから、いずれの聴衆の関心にも応えられるよう、実施方法を工夫すること（フォーラムを分割して実施する等も可能）。

(ウ) 講師については、昨今の婚活事情や若者の状況に精通した学識経験者、市町村や関係団体等の結婚支援の取組に精通した専門家、婚活支援業務を実際実施する民間企業の代表者（信頼のおける業界団体等に所属する業者を中心に選定することとし、特定の宗教法人や公序良俗に反する団体と強い関わりのある団体等は不可）などを選定すること。

オ 実績報告

参加者へアンケートを行い、別に定める期日までに、電子媒体で北海道へ提出すること。

(4) オンライン婚活イベントの開催

ア 開催方法・回数

年に複数回、オンラインで開催すること。

イ 開催規模

合計120名以上を定員すること。

ウ 参加対象者

定員の内、半数（60名）を今後も北海道への定住を希望する道内在住者、残り半数（60名）を北海道への移住に関心のある道外在住者とし、道内在住者と道外在住者のマッチングイベントとすること。なお、募集状況によっては、道外在住者同士の募集も可とする。また、参加者や道内市町村の希望があれば、一部道内在住者同士のイベントを開催すること。

エ 実施概要

(ア) 道内在住者の参加者募集について、道内市町村と協力の上、道内参加者へ向けた各種広報等の実施方法を提案すること。また、個別相談会及びフォーラムの参加者等へも、積極的に参加登録等についてPRすること。

(イ) 道外在住者の参加者募集については、受託者を中心として実施し、募集の方法及び広報等について、具体的な提案を行うこと。

(ウ) 道内在住者及び道外在住者のいずれも、センターのウェブサイト上で参加登録が完結できるよう、ウェブサイトの構成に配慮すること。

(エ) 参加者のスキルアップやオンライン婚活イベントのマナー等を学ぶことができる事前セミナーを開催すること。本セミナーはイベント開始前に開催するなど、参加者全員が参加できる方法とすること。

(オ) 参加費用は無料、飲食を伴うイベントは不可とする。その他、イベント参加に係るルール、当日の流れ及びオンラインの操作方法等を記載した参加者マニュアルを作成し、事前に参加者へ配付すること。

- (カ) 1 回当たりの参加者数は、最大 40 名（例：道内在住者 20 名×道外在住者 20 名）とし、人数が多い場合は、事前にグループを設定するなど、開催方法を工夫すること。また、グループ形式での開催や 1 対 1 対の個別形式での開催など、参加者のニーズに応じて、開催方法を工夫すること。
- (キ) イベント当日は司会を手配するほか、必要に応じて、プロフィールカードを作成し、レクリエーションなどのプログラムを組み込むなど、開催方法を工夫すること。

オ 実績報告

参加者へアンケートを行い、別に定める期日までに、電子媒体で北海道へ提出すること。なお、参加者には、アンケート回答が必須であることを事前に説明すること。

カ その他

- (ア) 道外参加者に対し、必要に応じて、道内在住者が住む市町村の P R 動画等を提供できるよう、開催方法を委託者と調整すること（開催案内のメール本文への URL の記載など）。
- (イ) 参加者多数の場合は、適宜受託者にて参加者を確定することとするが、センターの利用者等（個別相談会やフォーラム等の参加者）を優先的に参加させること。
- (ウ) 個別相談会及びフォーラム等など、その他のセンター事業と連携の上、各参加者が様々な取組に参加できるよう、実施方法について工夫すること（例：オンライン婚活イベントの事前練習の実施や過去の参加者からのヒアリングに基づく個別相談会でのアドバイスなど）。
- (エ) その他、カップル成立後の状況について事後フォローアップを行い、成婚状況を確認すること。

(5) 広報事業の実施

ウェブサイトによる情報提供のほか、センターの事業内容の紹介、個別相談会、フォーラム及び婚活イベントの開催に係る道内認知度の向上のため、民間の広報媒体を活用し、積極的な広報を実施すること。

(6) ウェブサイトの仕様等

- ア ウェブサイトは、日本国内に設置されている外部サーバーを使用することとし、日本の国内法の適用に支障が生じないものを選定すること。また、年度の切り替え等に伴い、他の事業者と契約の相手方が変更された場合でも、当該ウェブサイトを経由して引き継げる体制を整えること。
- イ ページの作成及び管理に当たっては、次の事項に留意すること。

《作成関係》

- (ア) 日本の国内法の適用に支障が生じる外部サービスは利用しないこと。なお、やむを得ず利用が必要となる場合は、具体的な外部サービス名及びその理由を説明すること。
- (イ) ウェブサイト全体の情報の流通経路を説明するとともに、当該経路における情報セキュリティ対策を説明すること。
- (ウ) ウェブサイト内で取扱う個人情報や市町村及び企業の非公開情報等について、その管理体制等を説明すること。なお、必要に応じて、情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格の認証や政府情報システムのためのセキュリティ評価制度の登録状況等も併せて説明すること。
- (エ) ウェブサイトはできる限りシンプルに作成し、ユーザビリティに配慮の上、利用者にとって使いやすいデザインや機能となるよう作成すること（既存サイトの UI の改善を図ること）。
- (オ) スマートフォン及びパソコンからのアクセスを前提に、マルチデバイス・ブラウザに対応すること。
- (カ) 画像バナー等を掲載する欄を設け、他サイトへのリンク等を掲載できるよう、委託者とサイトデザインを事前に調整すること（例：道 H P へのリンクや道が管理する他サイトへのリンクの掲載など）。
- (キ) 道内市町村や企業等の要望に応じて、結婚支援に関連するイベント情報を掲載できるページを作成し、道内全体の結婚支援事業に係る情報発信機能を強化すること。

《管理関係》

- (ク) 作成したページは、最新の情報が掲載されるよう、常に更新すること。また、不要になったページや情報は、速やかに削除すること。
- (ケ) 使用する権利がない画像等のファイルを使用しないこと。
- (コ) 第三者の名誉を毀損せず、プライバシーを侵害しないこと。
- (サ) 公序良俗及び法令等に違反しないこと。
- (シ) メールマガジン等の登録者名簿は電子ファイルで作成することとし、適切に管理すること。
- (ス) 北海道から依頼があった場合は、当該指示に従いホームページの内容の修正及び情報の追加等を

行うこと。

- ウ サイトに対するアクセス、ウイルス、不正プログラム感染等、インターネットを経由する攻撃、不正等に対し、必要な対策を講じ、サイトの公開前にサイトのアーキテクチャ及びセキュリティ対策の実施内容について、道に報告すること。なお、セキュリティ対策が十分に施されていないと道が判断した場合には、追加のセキュリティ対策を求めることがあるので、協議の上、必要な対応を行うこと
- エ その他、ウェブサイトの管理及び構築に当たっては、契約締結時、別添「重要事項説明書」に基づき対応を依頼することとなるので、北海道情報セキュリティ基本方針、北海道情報セキュリティ対策基準（特に第 163 条及び第 164 条参照）及びその他関係法令の規定を順守の上、適宜必要な対応について、北海道と協議の上、決定すること。

(7) その他

- ア センターの継続的な利用を促すための取組（メールマガジン等の会員登録）を検討すること。
- イ 行政が運営するセンターであることを踏まえ、結婚が個人の自由な選択によるものであることを理解し、特定の価値観を押し付けることのないよう、事業運営に当たって留意すること。
- ウ ウェブサイトの構築等に伴い、年度当初から事業を開始できない場合は、企画提案書に具体的なスケジュール等を明記すること。

3 提出書類

(1) 契約締結後

受託者は、契約締結後、契約書第 4 条に基づき、速やかに業務処理計画書（別記第 1 号様式）を委託者に提出するとともに、第 6 条に基づき、業務処理責任者（管理技術者）等選定通知書（別記第 2 号様式）により委託者に通知すること。

(2) 実績報告

受託者は、業務完了後、契約書第 11 条に基づき、速やかに実績報告書（別記第 3 号様式）及び収支精算書（別記第 4 号様式）を委託者に提出すること。

(3) 留意事項

- ア 委託期間中の現地調査等、業務の処理状況等に関する報告及び収支精算書の提出の際には、経費の支払に係る銀行等の振込受取書の写し、振込受付書の写し、インターネットバンキングの画面の写し及び領収書の写し等の支払証拠書類並びに請求書の写し及び契約書の写し等の支払の原因となった書類等を提出すること。
- イ 委託業務に関する帳簿及び書類を備え、当該委託業務に要した経費とそれ以外の経費を区別することができるようこれを整理すること。
- ウ 道の業務に要したことが確認できない経費がある場合は、当該経費を除いた上で委託料の額が確定すること。

4 その他

この要領に定めがない事項については、必要に応じ委託者と受託者が協議して決定するものとする。