

くまもと出会いサポートセンター Kumarry 運営業務委託 基本仕様書

1 業務名

くまもと出会いサポートセンター Kumarry 運営業務委託

2 事業の目的

全国的に人口減少や少子化が大きな課題となっているところであるが、本市においても同様に人口減少や出生数の減少が続いている。

少子化の主な原因は、未婚化、晩婚化、有配偶出生率の低下等とされているが、令和5年度に実施した「結婚・妊娠・出産・子育てに関するアンケート調査」では、結婚を希望するが、相手に巡り合わないことが障壁と回答した独身者の割合が46.4%と高く、出会いの機会が少ない状況であることがうかがえる。

そこで、これらの現状を踏まえ、結婚を希望する独身の方に多様な出会いの機会を提供することを目的として本市と近隣市町村が共同で開設した、くまもと出会いサポートセンター Kumarry（以下「センター」という。）において、AI マッチングシステムを活用した結婚支援サービスの提供や婚活イベント等を開催することにより、結婚を希望する全ての方の出会いを応援するとともに、社会全体で結婚を応援する気運を高める。

なお、センター利用対象範囲は、熊本連携中枢都市圏（※）の市町村に在住・在勤・在学・移住希望者を予定している。

※「熊本連携中枢都市圏」は、熊本市と近隣23市町村（荒尾市、玉名市、山鹿市、菊池市、宇土市、宇城市、阿蘇市、合志市、美里町、玉東町、南関町、長洲町、和水町、大津町、菊陽町、高森町、西原村、南阿蘇村、御船町、嘉島町、益城町、甲佐町、山都町）によって形成。（令和8年4月時点）

3 履行場所

熊本市内及び近隣市町村

4 履行期間

令和9年（2027年）4月1日から令和12年（2030年）3月31日まで

5 業務内容

(1) センターの設置及び運営

センターの設置に向けて必要な準備を行い、センター設置後は運営業務を履行すること。

なお、センター設置は令和 9 年 3 月を予定している。

① 設置場所等

- ・センターの事務所として、熊本市中心部（熊本駅周辺含む）の公共交通機関でアクセスしやすい場所を用意すること。
- ・受託者の既存の事務所内での設置を可とするが、通りから確認できる位置にセンターの看板を設置しセンターの事務所であることを表示すること。
- ・センター事務所内には、受付コーナー・事務スペース・相談対応スペース・閲覧スペースを設け、必要な什器類の設備整備を行うこと。

※什器を新たに調達する場合はリースとすること

- ・セミナー開催ができる程度（参加者 10 名程度）のスペースを備えること。
- ・事務所の賃料および光熱水費等は委託料に含めるものとする。

② 開所時間

- ・開所日時は委託者と協議のうえ決定するものとするが、原則として、土曜日及び日曜日を含む週 5 日以上、10 時 00 分～20 時 00 分の間で 8 時間以上とする。（ただし、12 月 29 日～1 月 3 日を除く）。

③ 実施体制

- ・開所時間中は原則としてセンター専属スタッフを含む 3 名以上が必ず常駐することとし、「5 業務内容」に支障がない体制とすること。
なお、1 名以上はセンター専属スタッフとすること。
- ・本業務の全体統括を行う総括責任者を 1 名配置し、センターの運営及び業務全般を円滑かつ効率的に行うために必要な調整、委託者との連絡調整等、業務遂行上必要と認められる事項を行うこと。
- ・総括責任者のほか、本業務に携わる職員を 2 名以上配置し、業務遂行に十分なスキルを有する者とする。
- ・総括責任者及び専属スタッフのうち 1 名以上は、婚活関連業務の従事実績がある等、本業務に必要な経験やノウハウを有していること。
- ・実施体制について、事業開始前に一覧にして委託者に提出すること。実施体制に変更があった場合は、随時一覧表を更新し、報告すること。

④ 通信環境等

- ・センターには、専用電話・FAX・メールアドレスを開設し、連絡体制を整えること。
- ・専用電話・FAX・メールアドレスは現在使用しているものを継続して使用すること。
- ・電話番号・FAX 番号については、契約満了後には委託者の指定する者へ名義変更を行うこと。なお、変更手続きに要する費用は委託料に含むものとする。
- ・パソコン（※1）3 台、タブレット端末（※2）18 台を維持管理すること。また、機器の通

信環境を整備すること。なお、パソコン及びタブレット端末はリースとすること。

- ・光熱水費、通信費等は委託料に含めるものとする。

※1) パソコンの OS は Windows11 以上とし、Microsoft office（2024 以上）及びウイルス対策ソフトを導入すること。なお、ウイルス対策ソフト等は常に最新の状態に更新すること。

※2) タブレットは以下の仕様を満たすこと。

台数 : 18 台

機種 : iPad（同等以上） Wi-Fi + Cellular モデル

通信機能 : Wi-Fi 及び 4G 利用可能

容量 : 32GB 以上

ディスプレイ : 10.2 インチ以上

サービス内容 :

以下のMDM（モバイル携帯管理）サービスを付帯すること。

- ・遠隔から対象端末のロックが可能であること。
- ・遠隔から対象端末の初期化（又はデータ消去）が可能であること。
- ・デバイスの位置情報の検知が可能であること。
- ・アプリケーションの利用制限の設定が可能であること。
- ・デバイス管理（パスワードポリシー、Wi-Fi 設定、他機器との接続制限）が可能であること。
- ・必要な初期設定を行った状態で納品すること。

⑤ マニュアル作成、システム研修会・自治体視察への出席

- ・運営に必要なマニュアルを作成し、委託者に提出するとともに、スタッフ全員が遵守するよう徹底すること。マニュアルは、実態に即した内容になるよう、必要に応じて加筆又は修正する等の措置を講じること。
- ・委託者が調達するマッチングシステムの研修会が年 1 回県外で開催されるため、スタッフの中から 1 名以上は研修会に出席すること。なお、研修会へ出席するための旅費等については、委託料に含めるものとする。

(2) AI マッチングシステムによる 1 対 1 のお見合い支援

「マッチング会員利用規約」に基づき、結婚を希望する独身男女を対象に、AI マッチングシステム（以下、「システム」という。）による 1 対 1 のお見合い支援を提供し、会員登録から成婚に至るまできめ細かな支援を行う。

① システム等の管理・運用

- ・会員登録、お相手検索、お見合い等を一元的に管理するシステム及びセンターウェブサイト

（委託者指定のもの）を運用する。

- ・システム等を管理・運用の業務で、改善（改修）した方が良い点等がでてきた場合は、その内容を記録し、スタッフ間で共有するとともに、委託者に報告すること。

※システムの操作方法については、委託者から操作マニュアルを提供する。

② マッチング会員の募集

- ・マッチングを希望する独身男女を対象に、会員募集を行うこと。
- ・募集にあたっては、実効性のある広報等（「(11) 広報業務」参照）を実施するほか、新規会員の獲得や既存会員の更新を促すための取組みを随時検討・提案すること。なお、新たな取組みの実施にあたっては委託者と事前に協議を行うこと。

③ 会員登録の処理

- ・会員登録にかかる必要書類及びプロフィール内容の確認等を行い、必要に応じて会員に対して修正依頼を行うこと。
- ・本人確認、必要書類、登録料支払、操作方法の説明等を行うため、対面またはオンラインにて面談を実施する。なお、オンラインでの面談は Zoom を使用するため、3 ライセンス程度取得すること。

④ 入会登録料の徴収・管理

- ・登録にかかる費用として、会員から入会登録料を徴収（※1）し、受託者において厳格に管理すること。なお、登録料の設定額は、共同実施市町村（※2）に在住している方は 10,000 円／2 年間、それ以外の方は 20,000 円／2 年間とする。
- ・会員登録促進を目的とした入会登録料の減免措置を行う場合は、事前に委託者の承認を得ること。

※1) 入会登録料は全額受託者の収入として取り扱う。なお、当該収入額は委託期間終了後に委託料から差し引くものとする。ただし、毎年 11 月末時点で、入会登録料収入目標額 5,000,000 円を超過した額については、11 月末時点において超過した額を上限に、委託者と協議の上、会員確保や会員サービスの向上に資する当該年度の追加事業に充当することができる。

※2) 令和 8 年度は熊本市、菊池市、宇土市、宇城市、合志市、美里町、大津町、高森町、西原村、南阿蘇村、御船町、嘉島町、益城町、甲佐町、山都町（計 15 市町村）。令和 9 年度は未定。

⑤ お見合い実施

- ・お見合いの申込みに対し相手が合意した場合は、会員の希望に応じて（10）に定めるくまもと出会いサポーター（以下、「サポーター」という。）を選定し、その立会いのもと個別のお見合いを行う。
- ・サポーターが対応できない場合やセンターまたはオンラインでお見合いを実施する場合は、

センターのスタッフが対応する。

⑥ 交際成立後のフォロー

- ・交際中の会員へ定期的に連絡して交際状況を把握し、助言を行う等、成婚に結びつくようにフォローを行う。
- ・フォローは、サポーターまたはセンタースタッフが対応する（基本的に、お見合いに立会った者がフォローを行う）。

⑦ 成婚情報の把握

- ・成婚に至った会員から成婚報告を求めること。
- ・成婚報告された会員のカップルには、(2) ⑫に基づき成婚記念品を贈呈することし、贈呈方法は、基本的にセンターでの受け渡しを想定しているが、難しい場合は郵送で行う。
- ・成婚会員から得られたコメント等は、センターウェブサイトや SNS に掲載すること。その他、広報物への掲載や企業・団体等への情報提供等、積極的な周知に努めること。

⑧ 会員情報の管理

- ・会員情報や交際状況、成婚実績等の管理を行うこと。

⑨ 会員活動状況の把握や分析等・活動促進

- ・会員の活動状況（ログイン状況、申込状況、申し込まれ状況、お見合いや交際成立の状況、交際不成立の理由等）を集計・分析し、必要に応じて活動促進のための通知やアドバイス等を行うこと。

⑩ 問い合わせ対応

- ・会員からの電話又はメールでの問い合わせに対応し、必要に応じて対応内容を記録し、スタッフ間で共有する等、効率的な業務運営に努めること。

⑪ アンケートの実施

- ・本事業の成果の把握及びサービスの向上に資するため、会員等に対してアンケート調査を行うこと。また、アンケート結果を踏まえ、必要に応じて業務運営の改善等につなげること。

(ア) 入会登録時アンケート

入会時面談が終了した方に対して、委託者が作成したアンケート（入会登録をした理由や、入会時面談のスタッフの説明や対応に関すること、入会希望者の婚活の状況等）を実施すること。

(イ) 自動退会者向けアンケート

自動退会をお知らせする際にアンケートを実施し、更新予定のない方には理由等を調査すること。

(ウ) その他（年1回程度）

センタースタッフ及びサポーターの対応や、事業全般において利用者の意見・要望を調査すること。

⑫ 成婚記念品の贈呈

- ・マッチングシステムによる1対1のお見合いサービスによって成婚したカップルのうち、成婚メッセージ寄稿者に成婚記念品を贈呈すること。なお、記念品の内容は委託者と協議するものとし、単価は3,000円程度とする。

(3) 婚活相談の実施

- ・マッチング会員からの婚活や結婚に係る相談を受け、必要なアドバイスや支援を行うこと。なお、適切なアドバイス等を行うための相談体制を構築すること。
- ・センタースタッフによる婚活相談会を月1回以上、外部相談員（婚活コーディネーターや経験豊富なサポーターを想定）による婚活相談会を年3回以上開催すること。なお、センタースタッフ以外の外部相談員が対応する場合の謝金、旅費等は委託料に含めるものとする。
- ・相談は、対面、電話、電子メール、オンライン会議ツール等、相談者の利便性に配慮した方法で実施すること。
- ・対応した相談内容は、記録し、センタースタッフ間で共有を図り、今後の業務改善等に活かすこと。

(4) 婚活セミナーの実施（マッチング会員向け）

マッチング会員を対象に、婚活セミナー（自分磨きやマナー、コミュニケーション講座等）を実施することで、婚活スキルの向上を図る。なお、実施にあたっては、詳細について委託者と協議を行うこと。

○開催回数：5回以上

○募集人数：1回あたり10名程度

○開催場所：センター等

○対 象：マッチング会員 *居住エリア、年齢等の制限設定可

○参 加 料：無料

○広 報：チラシやSNS等を活用して募集の周知を行うこと。

○アンケート：参加者に対しアンケートを実施し、セミナーの感想・意見を聞くこと。

○そ の 他：

- ・サポーターに運営協力を依頼する場合は、交通費等として1人につき1,500円を支給すること。
- ・会場使用料（備品使用料含む）、外部講師の謝金、旅費等は委託料に含めるものとする。
- ・参加者が使用する材料や道具等の経費についても委託料に含めるものとする。

(5) 婚活イベントの実施（マッチング会員向け）

職種や年齢別等の様々な内容の婚活イベントをセンター等で実施し、多様な出会いの機会を創出すること。なお、実施にあたっては、詳細について委託者と協議を行うこと。

○開催回数：6回以上

○募集人数：1回あたり10名程度

○開催場所：センター等

○対象：マッチング会員 *居住エリア、年齢等の制限設定可

○参加料：無料

○広報：チラシやSNS等を活用して募集の周知を行うこと。*印刷不要

○アンケート：参加者に対しアンケートを実施し、イベントの感想・意見を聞くこと。

○その他：

- ・サポーターに運営協力を依頼する場合は、交通費等として1人につき1,500円を支給すること。
- ・会場使用料（備品使用料含む）は委託料に含めるものとする。
- ・参加者の飲食費等の経費についても委託料に含めるものとする。

(6) 婚活イベント・セミナーの実施（イベントユーザー向け）

① イベントユーザーの募集及び登録

婚活イベントやセミナーへの参加を希望する独身男女を対象に、イベントユーザーの募集及び登録を行い、イベント・セミナーへの参加を促進する。

② イベント・セミナーの実施

地域や職種、年齢別等の様々な内容の婚活イベント・セミナーを実施し、多様な出会いの機会を創出すること。なお、実施にあたっては、基本的にはセミナー実施後にイベントを開催することとし、詳細について委託者と協議を行うこと。

○開催回数：11回

○募集人数：1回あたり30名～60名程度

○開催場所：熊本市内又は近隣市町村

○対象：18歳以上の独身の方（イベントユーザーのみ対象）

*居住エリア、年齢等の制限設定可

○参加料：飲食代等については、イベント参加者から参加料として徴収することができるが、参加しやすい値段設定とすること。

○広報：チラシやSNS等を活用して募集の周知を行うこと。なお、チラシは必要部数を印刷すること。

○アンケート：参加者に対しアンケートを実施し、イベントの感想・意見を聞くこと。

○その他：

- ・イベント実施時には、センターの事業を周知し、マッチング会員登録へつなげること。
- ・サポーターに運営協力を依頼する場合は、交通費等として1人につき1,500円を支給すること。
- ・イベントの企画登録や募集、参加者選定、実施報告等に当たっては、センターのイベン

トシステムを利用すること。

- ・会場使用料（備品使用料含む）、外部講師の謝金、旅費等は委託料に含めるものとする。

(7) 大規模婚活イベントの実施（イベントユーザー向け）

センター事業の周知やセンターの会員登録促進、結婚応援の機運醸成のため、大規模婚活イベントを開催すること。なお、実施にあたっては、詳細について委託者と協議を行うこと。

○開催回数：年1回

○募集人数：200名程度（男女同数とする）

＊定員を超える応募があった場合は、抽選で参加者を決定

○開催場所：委託者と協議により決定

○対 象：熊本連携中枢都市圏に在住・在勤・在学・移住希望をする20～39歳の独身男女

○参 加 料：飲食代等については、イベント参加者から参加料として徴収することができるが、参加しやすい値段設定とすること。

○企画内容：多くの方（特に20代）が興味を持ち気軽に参加したくなるプログラムにすること。

○運 営：

- ・会場の設営、受付を行うこと。
- ・イベントが滞りなく行えるよう、方法を工夫すること。
- ・司会進行者や参加者等に対し、十分にサポートができる人員を配置すること。

○広 報：

チラシやSNS等を活用して募集の周知を行うこと。

○アンケート：参加者に対しアンケートを実施し、イベントの感想・意見を聞くこと。

○そ の 他：

- ・イベント実施時には、センターの事業を周知し、マッチング会員登録へつなげること。
- ・サポーターに運営協力を依頼する場合は、交通費等として1人につき1,500円を支給すること。
- ・イベントの企画登録や募集、参加者選定、実施報告等に当たっては、センターのイベントシステムを利用すること。
- ・会場使用料（備品使用料含む）、外部講師の謝金、旅費等は委託料に含めるものとする。
- ・マッチングの際は集計がしやすくなるようシステムを導入すること。

(8) くまもと出会い応援団関連業務

『「くまもと出会い応援団」募集要項』に基づき、独身者の出会いや結婚を応援する企業・団体である「くまもと出会い応援団（以下、「応援団」という。）」の募集及び登録を行うこと。

① 募集

- ・「イベント開催応援団体（婚活イベント等を開催する企業・団体）」「広報協力応援団体（自団体内の構成員の出会いや結婚を応援する企業・団体）」「お見合い場所応援団体（マッチン

グシステムを利用してお見合いが成立した会員同士のお見合いの場を提供する企業・団体)」について、センターウェブサイトにて募集を行うこと。

- ・ 募集用チラシを必要部数作成し、出会いの場所を提供する店舗・企業等や婚活イベントを開催する企業等にダイレクトメールの送付または訪問等を行うこと。
- ・ その他 SNS の活用等を行うこと。

② 登録

- ・ 登録に関する事務手続（登録希望団体からの登録申込書の受付・取りまとめ、内容審査等）を行うこと。なお、委託者と協議のうえ内容審査を行い、登録すること。
- ・ 登録が完了した応援団はセンターウェブサイト上に掲載すること。

③ 婚活イベント等関連業務

- ・ イベント開催応援団体が主催で婚活イベント等を開催する際は、イベントシステムを活用してイベント情報の登録・参加者の募集・抽選・当落通知等を行うため、操作マニュアルの配布等にて操作説明を行うこと。
- ・ イベント開催応援団体がイベント情報を登録した際は、委託者と協議のうえ内容審査を行い、センターウェブサイト上にイベント記事の掲載を行うこと。

(9) 協賛企業関連業務

「協賛企業募集要項」に基づき、センターが実施する結婚支援事業の趣旨に賛同し、その運営を支援するサービス又は協賛品を提供する企業・施設・団体である「協賛企業」の募集及び登録を行うこと。

① 募集

- ・ 「サービス提供（会場・施設の提供やスタッフ派遣、外部向け広報）」「協賛品の提供（結婚生活や交際の応援につながる商品や物品、割引券等）」について、センターウェブサイトにて募集を行うこと。
- ・ 募集用チラシを必要部数作成し、商品の製造や販売を行う企業や子育て支援優良企業等にダイレクトメールの送付または訪問等を行うこと。
- ・ その他 SNS の活用等を行うこと。

② 実施

登録希望団体と協賛内容に関する協議を行い、協賛活動の実施に取り組むこと。なお、具体的な協賛内容については委託者と協議のうえ決定すること。

③ 登録

- ・ 登録に関する事務手続（登録希望団体からの登録申込書の受付・取りまとめ、内容審査等）を行うこと。なお、委託者と協議のうえ内容審査を行い、登録すること。
- ・ 登録が完了した協賛企業のロゴをバナー広告としてセンターウェブサイト上に掲載すること。

と。また、協賛品提供の場合は、協賛品の画像を併せて掲載すること。

(10) くまもと出会いサポーター関連業務

『「くまもと出会いサポーター」運営実施要項』に基づき、1対1のお見合い時の立会い及びその後の交際フォロー、婚活イベントの運営サポート等をボランティアで行うサポーターの募集及び登録を行うこと。

① 募集

- ・サポーターの募集をセンターウェブサイトにて行うこと。
- ・募集用チラシを必要部数作成し、中心市街地の駐車場等にチラシを設置するとともに、生活情報誌に募集広告を掲載すること。
- ・その他 SNS の活用等を行うこと。

② 養成講座の実施

- ・講座の回数は2回とし、日程及び場所は委託者と協議のうえ決定すること。なお、会場は熊本市役所周辺の施設を受託者にて確保すること。
- ・講座内容は、活動するために必要な知識の習得及び受講後に実際に活動してもらえる実践的なものとする。

*会場使用料（備品使用料含む）、外部講師の謝金、旅費等は委託料に含めるものとする。

③ 登録・更新

- ・養成講座受講後に、委託者と協議のうえサポーターとしての登録を行うこと。
- ・登録後には、登録証を作成・交付すること。なお、登録証は名刺サイズ、カラー、ラミネート加工とする。
- ・任期满了を迎えるサポーターに対し、更新手続き（更新手続案内、更新情報の管理、更新するサポーターへの登録証の作成・交付）を行うこと。

④ 婚活イベントの運営サポート・フォロー

- ・イベント開催応援団体が婚活イベント等を開催する際は、主催者の希望に応じて運営サポートを行うサポーターを募集・選定すること（ただし、サポーターが対応可能な場合に限る。）。
- ・開催後はマッチングしたカップルのフォローや交際状況の確認を行うために、サポーターを選定すること。なお、婚活イベントにサポーターを派遣しなかった場合は、センターのスタッフが交際フォローを行うこと。

⑤ フォローアップ研修の実施

- ・登録したサポーターを対象に、個人情報の取扱いや男女間のトラブル対処法等、サポーターとしての活動をする上で必要な知識を習得するためのフォローアップ研修を年1回実施すること。

- ・研修の講師は市が指定した者に再委託すること。なお、会場は熊本市役所周辺の施設を受託者にて確保すること。

* 会場使用料（備品使用料含む）、外部講師の謝金、旅費等は委託料に含めるものとする。

⑥ サポーター交流促進

- ・サポーター同士で交流を図るための茶話会（交流会）を定期的に開催すること。

* 会場使用料（備品使用料含む）、飲食費等は委託料に含めるものとする。

(11) 広報業務

- ・結婚を希望する独身者のセンター利用促進及び会員数増加を図るため、次のとおり各種広報媒体を用いて、広く周知を図ること。
- ・広報活動の内容、手法、デザイン、作成数、配付計画等については、委託者と協議のうえ決定する。
- ・適宜、広報効果の分析やセンターの認知度調査等を行い、より効果的な広報手段について、随時検討・提案すること。
- ・広報のメインターゲットは20代とする。

① パンフレット等の作成、配布

センターの事業を周知するため、次のとおりパンフレット等を作成し、配布すること。

ア センター紹介パンフレット

A4判、両面カラー、3つ折り、マットコート紙90K、3,000部程度

イ センター紹介ポスター

A2判、コート紙135K、100部程度

ウ PRカード

名刺サイズ、両面カラー、マットコート紙180K、10,000部程度

* デザインや配付計画等は委託者と協議のうえ決定する。

② SNS等を活用した周知・広報

- ・センター専用のSNS（Instagram、YouTube）を運用し、効果的な広報を行うこと。
- ・Instagram 広告を行うこと。
- ・YouTube ショート動画（60秒程度）を作成し、広告を行うこと。

⑤ 婚活関連情報の発信

- ・活動ステージごと（会員登録前、お見合い前、お見合い後、お友だち交際中、真剣交際中等）に発生しやすい悩みや不安を取り上げ、それに対するアドバイス形式のメルマガをマッチング会員やメルマガ登録者向けに定期的に配信すること。
- ・イベント情報や婚活のお役立ち情報、センターの活動状況等について、マッチング会員及びメルマガ登録者に向けてメルマガを配信し、専用SNSで情報発信を行うこと。

⑥ Kumarry アンバサダーとの連携

- ・ Kumarry アンバサダーと連携して、専用 SNS やセンターウェブサイト等の広告媒体で情報発信を行うこと。
- ・ 年 1 回以上は、婚活イベントや相談会等の講師としてご活躍いただく機会を設けること。
- * Kumarry アンバサダーへの謝金、旅費等は委託料に含めるものとする。

⑦ 出張登録会・相談会

- ・ 出張登録会と出張相談会を年 1 回以上実施すること。
- ・ 会場は共同実施市町村のいずれかで実施するものとし、開催される市町村にスタッフを派遣すること。
- ・ 出張登録会では、入会本登録に必須となる入会面談を実施するものとする。
- ・ 出張相談会では、入会に関する相談及び婚活等に関する結婚相談を実施するものとする。
- ・ 各会は事前予約制とし、参加費は無料とする。

⑧ 新規入会者向けキャンペーン

- ・ 新規入会者を対象とし、プロカメラマンによるプロフィール写真の無料撮影クーポンを配布するキャンペーンを年 1 回実施する。
- ・ 対象年齢については、委託者と協議のうえ決定すること。
- ・ 撮影は、共同実施市町村に所在する写真館にて実施するものとし、新規入会者が予約を行うこととする。なお、写真館については委託者と協議のうえ決定すること。
- ・ キャンペーンの実施期間は 3 か月間以上とする。
- ・ 撮影日から 3 か月以内にプロフィール写真の登録を行うことを条件とする。
- ・ なお、撮影は 1 カットで、データの提供は行わない。

⑨ Kumarry の概要説明会

- ・ Kumarry への登録を検討されている方向けに説明会を年 2 回以上実施する。
- ・ なお、そのうち 1 回は親世代向けの内容とする。
- ・ 対象者は、委託者と協議のうえ決定すること。
- ・ 参加費は無料とし、参加者が集まる方法を検討の上導入すること。

(12) 結婚支援ネットワーク会議の開催

- ・ 熊本連携中枢都市圏内の結婚支援事業を効率的・効果的に推進するため、センター・市町村・応援団・サポーターで構成する「結婚支援ネットワーク会議」の開催・運営を年 2 回行うこと。
- ・ 会議の内容、開催方法、日程等は委託者と協議のうえ決定することとし、会場の確保、開催にあたっての事前打ち合わせ、当日の企画・運営、会議資料の作成・準備等を行うこと。
- * 応援団及びサポーターの参加者には 1 人につき 1,500 円を交通費等として支給すること。

* 会場使用料（備品使用料含む）、参加者飲料代、外部講師の謝金、旅費等は委託料に含めるものとする。

6 運営・進捗管理等

(1) 進捗管理・業務改善

- ① 運営にあたっては、それぞれの目標を意識して進捗管理を行うこと。目標値との乖離が大きい場合や運営方法に課題等がある場合は、要因分析を行い、改善に取り組むこと。改善方法等について委託者と協議のうえ、実施すること。
- ② 常に事業運営に関する最新情報の収集に努め、適宜、会員等サービスのアップデートを図ること。
- ③ 個人情報の取扱いやコンプライアンス等に関して年1回以上はセンタースタッフに対する研修を実施し、適正な業務遂行に努めること。
- ④ トラブル発生時の対応ルールを整備すること。
- ⑤ センタースタッフの接遇力向上に向けた取組
 - ・受託者は、センターを利用する会員及び来所者に対し、安心感及び信頼感を与える質の高い対応を行うため、センタースタッフの接遇面の質の向上に計画的に取り組むこと。
 - ・接遇、コミュニケーション、相談対応、クレーム対応等を内容とした接遇研修を年1回以上実施すること。
 - ・研修の講師は市が指定した者に再委託し、実際の業務や想定事例に即した内容とすること。
 - ・新規に配置するセンタースタッフに対しては、業務開始前又は業務開始後速やかに、センターの運営方針や接遇に関する基礎的な研修を実施すること。
 - ・研修の実施結果や課題については、センタースタッフ間で共有し、日常業務に反映させるとともに、必要に応じて委託者に報告すること。
 - ・接遇に関する会員アンケートや相談内容等を踏まえ、継続的な改善に努めること。

(2) 報告

① 実施計画

事業開始前に次の書類を委託者に提出すること。

- ・事業計画書
- ・実施体制一覧表
- ・業務運営マニュアル 等

② 活動報告

活動報告として月次報告書（入会申込数、会員登録数、お見合い成立数、お友だち交際成立数、真剣交際成立数、成婚数、会費収入の額、イベント実施報告等を記載したもの）を毎月15

日までに提出すること。なお、報告様式については、委託者が指定する。その他、委託者から実績等の報告の求めがあった場合には、随時対応すること。

③ 実績報告

委託業務が完了したときは、実績報告として業務完了報告書に成果品を添えて、業務完了から 10 日以内に委託者に提出すること。なお、報告様式については、委託者が指定する。

- ・ 業務完了報告書
- ・ アンケート集計・分析・対応結果報告書
- ・ 業務運営マニュアル
- ・ マッチング会員登録料収支決算書 等

7 知的財産権の帰属等

- (1) 本業務により作成する成果物に関し、著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 21 条から第 28 条までに定める権利を含む全ての著作権を委託者に譲渡するものとする。なお、受託者は委託者に対し、一切の著作人格権を行使しないものとし、第三者をして行使させないものとする。また、受託者が本業務の成果品に係る著作権を自ら又は第三者に使用させる場合、委託者と別途協議するものとする。
- (2) 成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれている場合は、委託者が特に使用を指示した場合を除き、受託者は当該著作物の使用に関して費用の負担を含む一切の手続を行うものとする。なお、この時、受託者は当該著作権者の使用許諾条件に付き、委託者の了承を得るものとする。
- (3) 本業務に関し、第三者との間で著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合、当該紛争の原因が委託者の責めに帰す場合を除き、受託者は自らの負担と責任において一切を処理するものとする。
- (4) 本業務で作成したページデザインやイラスト等の成果物については、委託者が自由に使用・改変できることとする。

8 再委託の取扱い

- (1) 受託者は、この契約について、委託業務の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託することはできないものとする。ただし、あらかじめ委託者の承諾を得たときは、この限りでない。
- (2) 本仕様書に定める事項については、受託者と同様に、再委託先においても遵守するものとし、受託者は再委託先がこれを遵守することに関して、一切の責任を負う。

9 関係法令等の遵守・守秘義務

- (1) 受託者は、本委託業務の実施にあたり、本仕様書の定めのほか、関係法令、条例、規則等に従

い、誠実に受託業務を処理すること。

- (2) 受託者は、業務を通じて取得した個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び個人情報の取扱いに関する特記事項を遵守し、個人情報を適正に管理し、取り扱うこと。
- (3) 受託者は、委託業務を行うにあたり、業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために使用してはならない。また、本委託業務の履行以外の目的に使用してはならない。このことについては、委託業務終了後であっても同様とする。
- (4) 受託者は、保存媒体の管理等、秘密保持に万全の措置を講じるものとし、資料の処分等については委託者と協議のうえ行うこと。

10 その他留意事項

- (1) 国または市の予算措置等の状況により業務内容を変更・追加する必要がある場合は、委託者と協議のうえ対応すること。
- (2) 受託者は、本契約が終了し契約更新が見込まれない場合には、契約期間中に引継期間を設け、円滑に業務を引き継ぐこと。なお、引継ぎの際は、本事業の業務全般にわたる引継書を作成し、書面及び電子データにより委託者に提出すること。
- (3) 本業務の実施に関し、受託者が委託者並びに第三者に事故等の損害を与えた場合は、受託者は直ちに損害を被害者に賠償しなければならない。また、委託者が契約を解除した場合、受託者に損害があっても受託者に対しその損害を賠償しない。
- (4) 本業務に関する事故等は、委託者に速やかに報告するとともに受託者の責任により適正に処理すること。
- (5) その他、仕様書の記載事項に疑義が生じたとき、又は仕様書に定めのない事項については、委託者と協議のうえ、決定するものとする。