# くまもと出会いサポートセンター Kumarry 運営業務委託
# 質問書に対する回答書　No.３

| No. | 質　問　事　項 | 回　答 |
|---|---|---|
| 1 | ５ 業務内容<br>（10）くまもと出会いサポーター関連業務<br>⑨フォローアップ研修の実施<br>・研修の講師は市が指定した者に再委託すること。<br>-----<br>・想定されている講師の属性（専門分野、実績、所属など）をご教示ください。また、現時点で具体的な候補者が決定している場合は、差し支えない範囲でお知らせいただけますでしょうか。<br>・講師は貴市にてご指定されるとのことですが、企画内容や進行に合わせて、受託者側から講師の提案や選定に関する協議を行うことは可能でしょうか。<br>・外部講師への謝金（および交通費等）について、現時点での想定額や基準（上限額など）があればお示しください。 | フォローアップ研修の講師については、最終的に市が指定します。なお、講師や研修内容について提案がある場合は、その内容も踏まえながら、契約締結後に受託事業者と協議することが可能です。<br>また、外部講師への謝金については、基準額等は定めておりません。 |
| 2 | ６ 運営・進捗管理等<br>（1） 進捗管理・業務改善<br>①「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。」との記載がございます。貴市が目指される会員数については、過去に公の場で言及されていらっしゃいますが、今回の3 年間の複数年契約における具体的な「目標値（KPI）」につきましては、そうした貴市のビジョンを踏まえたうえで、各年度の段階的な目標（会員数やイベント参加者数、満足度等）を企画提案書にて当方より設定・提案し、契約後（および毎年度）の協議にて決定する認識でよろしいでしょうか。<br>また、その他に貴市にて想定されている目安や指標がございましたら、参考までにお示しいただけますと幸いです。 | 本業務においては、令和9年度末までにマッチング会員数2,500名、その後もその会員数を維持することを目標としています。<br>企画提案に当たっては目標達成に向けた取組や進捗管理の考え方についてご提案ください。<br>なお、業務開始後の運営に当たっては、必要に応じて委託者と受託者で協議を行うこととします。 |

| | | |
|---|---|---|
| 3 | ６ 運営・進捗管理等<br>（1） 進捗管理・業務改善<br>⑤センタースタッフの接遇力向上に向けた取組<br>・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。<br>・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則した内容とすること。<br>-----<br>講師への謝金（および交通費等）について、現時点での想定額や基準（上限額など）があればお示しください。 | センタースタッフの接遇研修の講師については、最終的に市が指定します。なお、講師や研修内容について提案がある場合は、その内容も踏まえながら、契約締結後に受託事業者と協議することが可能です。<br>また、外部講師への謝金については、基準額等は定めておりません。 |
| 4 | 基本仕様書ではセンターの設置を令和9年3月予定としていますが、履行期間は令和9年4月1日からとなっています。 契約締結後から履行開始前の準備期間に発生する費用（事務所賃料、什器・機器のリース料、看板設置費、スタッフ研修費 等）は委託料の対象となるでしょうか。対象外の場合、3月中のセンター設置は必須でしょうか。 | 履行開始前の準備期間（令和9年1月～3月）に要する費用については、本業務の履行に必要な経費として委託料の対象に含まれます。<br>対象経費は、事務所賃料、什器・機器のリース料、看板設置費等の事務所開設に伴う費用となります。<br>また、令和9年4月1日からセンター運営を開始していただく必要があることから、令和9年3月中にセンターを設置し、運営開始に必要な準備を完了していただく必要があります。 |

| | | |
|---|---|---|
| 5 | 入会登録料について、以下の4点をご教示ください。<br>①参考見積書は、入会登録料収入を差し引く前の総額で作成すればよいでしょうか。<br>②委託料からの差し引きは、年度ごとに行いますか。それとも3年間の合計で行いますか。<br>③入会登録料収入の目標額5,000,000円は、年度ごとの額でしょうか。<br>④過去の年度別の入会登録料収入の実績。 | ①ご認識のとおりです。参考見積書は、入会登録料収入を差し引く前の総額で作成してください。<br>②入会登録料収入相当額については、年度ごとに委託料から差し引きます。<br>③入会登録料収入目標額5,000,000円は年度ごとの目標額です。<br>④過去の登録料収入実績は以下のとおりです。<br>令和6年度：295,000円<br>令和7年度：8,410,000円<br><br>※令和6年度はセンター開設キャンペーンとして、令和7年1月から3月までにマッチング会員仮登録を行った方を対象に、登録料を減額するキャンペーンを実施したため、登録料収入は通常時より少なくなっています。<br>※令和7年度の登録料収入には、上記キャンペーン対象者の会員更新に伴う収入が含まれています。<br><br>＜参考：キャンペーン概要＞<br>・10,000円／2年間 ⇒ 無料／1年間<br>・20,000円／2年間 ⇒ 5,000円／1年間 |
| 6 | 提案上限額142,400千円（税込）は、履行期間3年間の総額 と理解してよろしいでしょうか。また、参考見積書には年度別の内訳の記載が必要でしょうか。 | 提案上限額142,400千円（税込）は、履行期間3年間の総額であり、センター設置に係る準備経費等の初期費用を含みます。なお、年度ごとの提案上限額は以下のとおりです。<br>■提案上限額の内訳<br>・令和9年度　：48,400千円<br>・令和10年度：47,000千円<br>・令和11年度：47,000千円<br><br>参考見積書については、年度ごとの内訳が分かるよう作成してください。また、各年度の見積額は上記の年度別提案上限額の範囲内としてください。 |

| | | |
|---|---|---|
| 7 | 直近年度のお見合い成立数、お友だち交際成立数、真剣交際成 立数、成婚数、新規入会者数、自動退会者数をご教示ください。 | 直近年度の実績は以下のとおりです。<br>■令和6年度（センター開設日：令和7年1月27日～令和7年3月31日）<br>お見合い成立数　　3件<br>お友だち交際成立数　0件<br>真剣交際成立数　　0件<br>成婚数 0組<br>新規入会者数　470人<br>自動退会者数　0人<br><br>■令和7年度（令和7年4月1日～令和8年3月31日）<br>お見合い成立数　　2,530件<br>お友だち交際成立数　886件<br>真剣交際成立数　　168件<br>成婚数 15組<br>新規入会者数　1,094人<br>自動退会者数　358人 |
| 8 | 基本仕様書において、サポーターのフォローアップ研修および接遇研修の講師は「市が指定した者に再委託すること」とされています。指定先および想定される費用（又は積算の考え方）をご教示ください。 | フォローアップ研修の講師については、最終的に市が指定します。なお、講師や研修内容について提案がある場合は、その内容も踏まえながら、契約締結後に受託事業者と協議することが可能です。<br>また、外部講師への謝金については、基準額等は定めておりません。 |

| | | |
|---|---|---|
| 9 | ・電話番号等の引継ぎおよびタブレット端末<br>以下の2点をご教示ください。<br>①現在使用している専用電話・FAX・メールアドレスについて、新受託者への名義変更の時期・手続き、および費用負担の考え方。<br>②タブレット端末18台の設置先（各市町村の閲覧窓口等）と、新受託者による端末の入替・配送・設定の要否。 | ①専用電話番号及びFAX番号については、現受託者から次期受託者へ引き継ぐことを想定しています。名義変更等に必要な手続きは受託者において実施し、その費用は委託料に含むものとします。<br>メールアドレスについても現在使用しているものを継続して使用することを想定していますが、詳細な引継方法については契約締結後に協議します。<br>②タブレット端末18台は共同実施市町村等へ設置しています。受託者は仕様書に定める端末を用意し、必要に応じて端末の設定、配送及び設置を行うものとします。 |
| 10 | ・提案書のページ数およびヒアリングの形式<br>以下の2点をご教示ください。<br>①提案書（様式自由）にページ数の上限はありますか。<br>②ヒアリングは「対面による質疑応答形式」とありますが、審査基準に「プレゼンテーション」の項目があります。提案者からの説明時間やプロジェクター等の使用は可能でしょうか。 | ①提案書のページ数に上限は設けていません。<br>②ヒアリングでは、技術提案書の内容について説明を行っていただきます。その際、プロジェクター等を使用することも可能です。<br>なお、説明に使用する資料は、事前に提出された技術提案書に限ります。詳細については、参加事業者に別途通知します。 |
| 11 | センター事務所は技術提案書提出時の予定事務所と実際の事務所が変わってもいいのでしょうか。 | センター事務所については、技術提案書提出時の場所に設置することとし、原則として、技術提案書提出後の変更は認められません。 |