

## 令和7年度 ひょうご出会いサポートセンター運営業務仕様書

### 1 本事業の目的は、次のとおりとする。

少子化の要因である「未婚化・晩婚化」に対して、社会全体で結婚を支援するため、兵庫県（以下「県」という。）が現在運用中のマッチングシステム（以下「システム」という。）を活用し、男女の出会いの場づくりを行うとともに、成婚へ向けた後押しを行う。

また、結婚支援業務に関する専門的な知見を持つ『結婚支援コンシェルジュ』を配置し、市町の結婚支援事業への助言、支援等により県内全体の取組の質向上を目指す。

### 2 業務の委託期間は以下のとおりとする。

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

### 3 「ひょうご出会いサポートセンター」（以下「センター」という。）を設置し、以下の業務を行う。

年間成婚組数 200 組を目標とし（第3期 兵庫県地域創生戦略の目標値に連動して、変更する場合がある。）、会員数やお見合い組数の増加に向け積極的に働きかけを行うこと。

#### (1) センターの運営

##### ア 事業統括責任者の配置

業務を統括する責任者として統括責任者を配置し、業務における管理・監督を行い、会員満足度の向上と維持に努めること。

##### イ 相談員の配置

業務に従事する者として相談員を配置し、会員の成婚を支援すること。

[人員等にかかる特記事項]

- ・ 予算の範囲内において事業が円滑かつ効率的に実施できる人員配置とすること。
- ・ 事業の人員体制に欠員が生じる場合は、事前に県男女青少年課に報告すること。
- ・ 委託業務に従事する人員の勤務条件(勤務日数・勤務時間・賃金等)は、あらかじめ県男女青少年課と協議した上で決定すること。
- ・ 出会い・結婚支援業務に就いたことのない従事者、システムを活用した結婚支援に習熟していない従事者を配置する場合は、研修等を行い、委託期間は円滑かつ確実に業務を実施すること。

ウ センターの閉所日は、火曜日、水曜日、祝日、年末年始(12月29日～1月3日)とする。開所中の問い合わせ等受付時間は、平日は12:30～19:30、土曜日及び日曜日は10:00～17:00とする。

##### エ 事務所の設置

センター事務所については、予算の範囲内において事業が円滑かつ効率的に実施できるよう、受託者で設置すること。

#### (2) 会員の募集・登録及びデータの適正な管理

##### ア 会員の種類

- ・ はばタン会員（個別お見合い&イベント会員）
  - ・ あいサポ会員（イベント会員）、あいサポ団体会員、あいサポ応援団（イベント実施団体）
- ※会員要件等は別途定める。

##### イ 会員の募集・登録

- ・ 新規会員募集に当たっては、十分な広報を実施し会員数増加につなげること。
- ・ 新規会員登録の手続きを行うこと。手続きに当たっては、『ひょうご出会いサポートセンター「結婚支援システム」利用規約』、『ひょうご出会いサポートセンター「あいサポ団体会員」規約』及び『ひょうご出会いサポートセンター「あいサポ応援団」規約』に基づき、必要書類の確認、オンライン面談による本人確認等を行うこと。

- ・はばタン会員の入会手続きに当たっては、一人当たり5千円の登録手数料（登録手数料の変更については、県が受託者と協議して決定する。）を徴収して当該業務に係る経費に充当すること。
- ・会員登録に当たっては、会員になろうとする者の氏名、年齢、職業、年収、未婚であること等について、会員間で問題が生じないよう、十分に確認すること。
- ・登録期間が満了する会員へは、期間満了前に複数回電子メールによる案内等を行い、再登録を促すこと。

#### ウ データの適正な管理

- ・業務を通じて取得した個人情報等については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他関係規定に基づき、適正に管理し、取り扱うこと。

#### (3) 個別お見合い機会の提供及び伴走型支援

- ・会員プロフィール等の内容確認、修正依頼・助言等の業務を行うこと。
- ・システムを活用し、はばタン会員に対して個別お見合いの機会の提供、会員の状況に応じた助言等の支援を行い、会員を成婚へ導くこと。

#### (4) 出会いイベントの開催

ア 民間事業者によるイベントが少ない多自然地域（主に北播磨、西播磨、但馬、丹波、淡路地域）や、開催を希望する市町等において、出会いイベントを実施すること。マッチング成立者には継続交際のための助言を行うとともに、交際が継続しているか、定期的に確認すること。

より高い効果や集客性が見込まれる場合は、下記(5)の結婚力アップセミナー等と組み合わせての実施も可能とする。

##### ① 対象

多自然地域に居住・勤務する独身男女  
 イベントのテーマに沿った共通の趣味等を持つ独身男女  
 その他、様々な切り口から選ばれた独身男女

##### ② 実施回数 8回程度

##### ③ 参加人数 20～30人程度/回(※)

##### ④ 内容 参加者同士の交流イベント（自己紹介タイム、複数の異性との交流等）

(※)ただし、イベントのうち1回は、参加人数100人程度を想定した大規模イベントを都市部において実施すること。

イ 上記のイベントに加えて、オンラインでアバターを操作し参加するメタバース出会いイベントを実施すること。マッチング成立者には継続交際のための助言を行うとともに、交際が継続しているか、定期的に確認すること。

##### ① 対象

結婚を希望する独身男女  
 その他、様々な切り口から選ばれた独身男女

##### ② 実施回数 2回程度(※)

##### ③ 参加人数 10～20人程度/回

##### ④ 内容 メタバース空間での参加者同士の交流イベント

(※)ただし、参加希望人数の不足その他やむを得ない事情によりメタバース出会いイベントの開催が中止となる場合は、代替として、対面でのイベント開催の実施も可能とする。

#### (5) 結婚力アップセミナーの開催

県内各地で、恋愛力・結婚力を向上させるためのセミナーを開催すること。

より高い効果や集客性が見込まれる場合は、上記(4)の出会いイベント等と組み合わせての実施も可能とする。

##### ア 対象

イベントのテーマに沿った独身男女

その他、様々な切り口から選ばれた独身男女

イ 実施回数 10 回程度(※)

ウ 参加人数 20～30 人程度/回(※)

(※)ただし、広域的なメディアを用いるなど一度に多くの参加者を対象に実施したり、内容を充実させる工夫を行う場合等はこの限りでない。

エ 内 容 恋愛力・結婚力を向上させるための講師による結婚力アップセミナー(話し方、身だしなみ、交際マナー等)

(6) あいサポ応援団の開催する出会いイベント等への開催支援

あいサポ応援団が開催する出会いイベント等について別途定める「あいサポ応援団イベント実施要領」に基づき、適切に実施されるよう企画運営を支援するとともに、ホームページやシステム等を用い、開催や周知について支援すること。あいサポ応援団が開催したイベントについては、その実施状況及び成婚状況等を把握し、県男女青少年課に報告すること。

(7) 情報提供

会員に対して、出会いイベント等の情報を提供する。

(8) 出張結婚相談会、登録相談会の開催

県内各地で出張結婚相談会・登録相談会を開催する。

ア 対 象

オンラインより対面での相談を望む会員

オンラインによる会員登録に抵抗のある方や対面での本人確認を望む方

出会いサポートセンターに興味はあるが会員登録や活動に不安・悩みがある方 等

イ 実施回数 24 回程度

ただし、広域的なメディアを用い、一度に多くの参加者を対象に実施したり、内容を充実させる工夫を行う場合はこの限りでない。

ウ 内 容

【出張結婚相談会】

会員の不安・悩みの解消や、成婚へ向けたアドバイス等を対面で行う。

【出張登録相談会】

相談員によるセンターの説明、入会希望者の本人確認(面談)や必要書類の確認を行う。

(9) 広報活動

各種イベントや広報媒体を活用し、センター事業について広く一般県民への周知を図るとともに、会員登録の啓発を図る。また、LINE 等ソーシャルメディアを用いて、広報・情報発信を強化し、会員数の増加を図る。

チラシ・ポスター・リーフレット等の広報物を作成し、県内各所に掲示するなど広く周知を図ること。広報物の作成に際しては、その内容、デザイン、作成数、配布計画等について県男女青少年課と協議し決定すること。

若い世代へのターゲティング機能を活用した Google 広告や Yahoo! 広告等の Web 広告・SNS 広告を実施し、ひょうご出会いサポートセンターホームページへのアクセス数等、その効果測定結果を県男女青少年課に報告すること。掲載内容、掲載期間等については、県男女青少年課と協議し決定すること。

県内駅構内のデジタルサイネージを利用した広報を実施すること。掲載内容、掲載場所、掲載期間等については、県男女青少年課と協議し決定すること。

(10) ホームページの運用及び保守管理

ひょうご出会いサポートセンターのホームページ(<https://habatan-hyogo.jp/>)の運用及び保守管理を行うこと。

ホームページ記載内容・コラム等については随時更新を行い、訴求性の高いものにする。

セキュリティ対策のため、県が定める「兵庫県情報セキュリティ対策指針」及びその実施手順を遵守すること。

県が実施する内部情報セキュリティ監査に協力するとともに、監査の結果において、一定以上の脆弱性を有するとして検出された問題に対し、必要な対応を行うこと。

(11) 情報収集

出会い・結婚支援にかかる事業の情報収集・分析、会員へのアンケート等を行い、本業務に活かすとともに、随時、県男女青少年課に提供すること。

(12) 成婚数の把握

随時、成婚数の把握に努めるとともに、会員から成婚の報告があった場合には、成婚者に対し記念品を贈呈する。あわせて、すみやかに県男女青少年課に報告すること。

(13) 問い合わせ・相談対応

会員等からの問い合わせ・相談については誠実に対応するとともに、会員等が相談しやすい体制を構築すること。

事業実施に当たって会員等と発生したトラブルについては、逐次県男女青少年課に報告するとともに、受託者で責任を持って対処すること。トラブル等に際し、弁護士費用、訴訟費用等が必要な場合は、受託者が負担すること。

(14) 運営状況・運営方針の報告

センターの運用状況及び実績を毎月ごとにとりまとめ、翌月 15 日までに県男女青少年課へ報告すること。(報告様式は県と受託者が協議の上別途定める)

センターの運用状況や今後の運営方針等などの報告・打ち合わせのため、月一回程度、県との会議を実施すること。(オンライン可)

定期的な報告・打ち合わせ以外にも、県が必要と認める場合は適宜対応すること。

(15) 上記のほか出会い支援事業に関する業務を実施すること。

なお、本事業との連携を希望する県内市町において、(4) 出会いイベント、(5) 結婚力アップセミナー、(8) 出張結婚相談会、登録相談会のいずれかを開催すること。開催に当たっては、当該市町と調整を行い、市町にも何らかの役務(会場費の支出、当日スタッフ等)を担わせること。

連携の方法等については、年度当初に県及び当該連携希望市町と打ち合わせを行い、認識に齟齬がないよう調整すること。

【連携を希望する市町(予定) : 洲本市、相生市、加古川市、西脇市、三木市、三田市、高砂市、加西市、丹波篠山市、丹波市、南あわじ市、朝来市、加東市、たつの市、多可町、播磨町、神河町、上郡町】

4 『結婚支援コンシェルジュ』を配置し、以下の業務を行う。

(1) 受託者は、下記業務に専任で従事する結婚支援コンシェルジュ(以下「コンシェルジュ」という。)を配置する。

ア 主たる配置予定場所

兵庫県県民生活部男女青少年課

兵庫県神戸市中央区下山手通 5-10-1 2号館 2階

イ 従事日・従事時間

① 従事日

週 4 日(祝日・年末年始を除く(県開庁日に準ずる))。

ただし、必要に応じて土曜日、日曜日を加えた週 4 日間とすること。

② 従事時間

午前 8 時 45 分から午後 5 時 30 分までのうち週 29 時間(始業時間、終業時間、昼休み時間は受託者の就業規則に準ずる)

ウ コンシェルジュの要件

結婚支援事業の知見・経験を有する者

(2) 県内市町、企業、地域団体等との連携・相談対応

県内市町、企業、地域団体等（以下「市町等」という。）の結婚支援を技術的・情報面から下記の取組により支援する。対応に当たっては、県と連携を密にして実施すること。

#### ア 取組内容

##### (ア) 市町等への訪問および現状把握

市町等への訪問や情報交換を行うとともに県の出会い支援事業を周知し、利用者の増加をめざす。市町等の取組や実績をとりまとめ、必要に応じ県へ報告すること。

目標把握・訪問件数 市町：41 市町に各1回、企業・団体：10 件程度

##### (イ) 県・市町結婚支援担当者交流会の開催

県及び県内市町が取り組む出会い・結婚支援事業に関して、近隣市町間での協力や連携がとりやすいよう、当該事業の各市町担当者を対象とした交流会を開催し、圏域単位での情報ネットワーク構築の支援をすること。 実施回数：2回程度

##### (ウ) 市町等との協働によるイベント、相談会、セミナーの実施内容や広報への助言・立会等

##### (エ) 結婚支援業務未実施市町への働きかけ

##### (オ) 関係先（市町等、県・市町結婚サポートセンター）との情報共有

市町等の結婚支援に関連する部署、県及び市町の出会い支援センター等、関係機関と定期的に連絡を取り情報共有を行うことにより連携を図ること。

##### (カ) 国が実施するコンシェルジュ会議へ出席し、全国のコンシェルジュと知見を共有、県・市町へフィードバックすること。

##### (キ) その他、県・センター運営事業者間の連絡調整及び県内市町の結婚支援を技術面・情報面から支援するために必要と認められる業務

(3) 日々の業務については、別添活動実績報告書にて県男女青少年課へ報告を行うこと。

#### 5 結婚支援ボランティア等を対象とした以下の業務を行う。

県内で活動する結婚支援ボランティア、県内市町婚活支援担当者、結婚支援に取り組む地域団体等を対象に、支援対象である若い世代への効果的かつ時代に沿った婚活支援のノウハウや、個人情報保護・ハラスメントに関する知識の浸透等を目的とした研修会を県内各地で開催し、結婚支援ボランティアの資質向上と、より効果的な結婚支援の実現を図ること。実施時期、実施場所、研修内容等については、県男女青少年課と協議し決定すること。

実施回数：3回程度

#### 6 本業務に伴う収入がある場合の取り扱いについて、以下のとおりとする。

登録手数料等の本業務に伴う収入がある場合は、全額を徴収した年度の収入として取り扱い、仕様書に記載の業務に充当すること。

県は、本業務に要する経費から本業務に伴う収入を差し引いた額を委託金として支払うこととする。

#### 7 再委託等について、以下のとおりとする。

本業務の全部又は主体的部分（総合的な企画及び判断並びに業務遂行管理部分）を一括して第三者に委任し、又は請け負わせること（以下「再委託」という。）はできない。

また、本業務の一部を再委託してはならないが、あらかじめ再委託の相手方の住所、氏名及び再委託を行う業務の範囲等を記載した再委託の必要性がわかる書面を県に提出し、県の書面による承認を得た場合は、県が承認した範囲の業務を第三者（以下「承認を得た第三者」という。）に再委託することができる。

なお、再委託をする場合は、再委託した業務に伴う承認を得た第三者の行為について、受注者は県に対し全ての責任を負うものとする。

## 8 その他留意事項

- (1) 国または県の予算措置等の状況により業務内容を変更する必要がある場合は、県と協議の上対応すること。
- (2) 本仕様書は、業務内容について示すものであるが、仕様書に記載のない事項であっても、業務の性質上当然実施しなければならないもの及び業務の遂行に必要な事項はすべて実施するものとし、これを従事者に周知徹底の上、業務遂行に当たること。
- (3) 業務が終了する場合（契約解除により契約が終了した場合を含む。以下同じ。）及び受託事業者が交代する場合、受託事業者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県に提出すること。引継書の内容は、本仕様書に掲げる事項について、処理手順等を特に詳細かつ具体的に述べているものであること。
- (4) 本業務の実施に当たり使用する情報システム（コンピュータ、通信機器、通信回線及び記録媒体で構成され、業務に関する情報処理を行う仕組みをいう。）を設置、運用及び管理を行う事務室（以下「情報システム室」という。）を設け、情報システム室への不正な侵入や盗難を防止するため施錠の徹底等必要な措置を講ずること。
- (5) 情報システム室への入退室はあらかじめ許可した者のみとし、ビデオカメラによる監視装置、カード、指紋認証等による入退室管理または入退室管理簿の記載を行うこと。
- (6) システム及びこれと連動したウェブサイト（以下「システム等」という。）への不正アクセス・不正操作を防止するため、本業務の実施に当たりシステム等にアクセスするコンピュータなどの機器に固定 IP アドレスを設定し、ネットワーク経路制御を講ずること。
- (7) 上記(4)～(6)のほか、県が定める「兵庫県情報セキュリティ対策指針」及びその実施手順を遵守すること。