

仕様書

1 業務名

令和8年度札幌市オンライン結婚支援センター運営業務

2 履行期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

3 業務目的

札幌市の婚姻件数は、令和2年には1万件を割り、令和6年では8,777組と減少傾向が続いている。また、令和3年6月に実施された「第16回出生動向基本調査」によると、未婚者（18歳～34歳）の「いずれ結婚するつもり」という結婚意思は、男女とも8割以上。独身でいる理由は、男女（25～34歳の未婚者）とも「適当な相手にめぐりあわない」が最も多く4割以上となっている。

札幌市では、これまで結婚を望む若者たちが理想の相手と出会えるよう、出会いのためのイベント等を実施してきたところであるが、上述の現状を踏まえ、令和6年7月に、オンライン上で結婚支援サービスを提供する「さっぽろ結婚支援センター（以下「センター」という。）」を開設。本業務により、誠実に結婚を希望する方々に対し、札幌市結婚支援マッチングシステム（以下「システム」という。）等を活用しながら、実効性のある継続的な出会いの支援を行うとともに、交際率及び成婚率の向上を図ることとした。

なお、センター入会対象者は、さっぽろ連携中枢都市圏構成市町村に在住・在勤・移住を希望する18歳以上の未婚者とする。（さっぽろ連携中枢都市圏は、札幌市と近隣11市町村（小樽市、岩見沢市、江別市、千歳市、恵庭市、北広島市、石狩市、当別町、新篠津村、南幌町及び長沼町）によって形成）

4 業務内容

本業務の実施にあたり、「センターホームページ」の内容及び「センター会員規約（別紙1）」の各規定を熟知しつつ、センターの運用の仕組みを十分に理解した上で、下記業務を遂行すること。

※センターホームページ（<https://www.kekkon-center.city.sapporo.jp/>）

(1) 伴走型相談・支援（結婚相談、マッチング支援を含む。）

ア センター専用のWEBサイトやシステムを用いた結婚支援に関する情報提供、オンライン相談やカウンセリングのほか、当初相談から成婚に至るまで、活動状況に応じた適切な伴走型の相談・支援によって利用者の不安が解消され、お見合いや交際が順調に進められるよう、きめ細やかなサポートを行うこと。

イ センターにおける交際率及び成婚率の向上を図るため、センター全体の活動が活性化されるような取組を実施すること。また、入会登録後、活動実績が乏しい会員に対し、実効性の高いフォロー・サポート体制を検討・構築すること。

ウ 相談対応については、速やかに電話、電子メール、オンライン会議ツールなど相談者の利便性に配慮した複数の方法で実施すること。

(2) システムに係る事務

システムを活用して支援を行うに当たり、システムの仕様・操作方法等を熟知

した上で、以下を行うこと。なお、システムは本市が構築済みのマッチングシステム（※システム分類はWebシステム方式）を用いることとし、その運用・保守業務は本市が業務委託により別途行うこととします。また、その運用・保守業務に対する運用基盤要件については、別紙2のとおり。

ア 会員及び会員登録を行おうとしている者に対し、会員登録の入会から退会までの手続・操作方法等に係る案内・誘導

イ 会員登録に当たってのオンライン面談（本人確認、必要書類・登録料※支払の説明等をオンライン会議ツールで行うこと。）

※登録料は15,000円とし、全額委託者の歳入となる。

ウ 会員登録時における必要書類の確認、プロフィール内容の確認、相談対応、修正依頼・調整等

エ 会員登録に当たっては、上記イ、ウの段階において顔写真付きの公的な身分証明書、所得証明書類、独身証明等によって、記載事項及び独身であることの確認

オ 会員登録に当たっての登録料納付状況と登録内容との突合、登録承認

カ 会員情報（プロフィールを含む。）の登録、変更、承認、解除等の管理

キ 会員のID・パスワード管理

ク 会員情報の抽出、統計資料等の作成

ケ 会員からのシステムの仕様、操作方法等に係る各種問合せに対する回答

コ その他システムに関すること。

(3)出張相談会・登録会

ア 新規会員獲得を図るため、札幌市内で対面式の相談会及び登録会を各4回以上実施すること。日程等については、委託者と協議の上、決定すること。

イ 相談会においては、仕切りの設置、相談時間の調整を行うこと等により、相談者のプライバシーの確保に努めること。また、結婚支援に関する情報提供のほか、婚活の方法に係る助言・指導やセンター入会に係る相談などに幅広く対応すること。さらに、結婚を希望する本人以外の相談にも対応できるようにすること。

ウ 登録会では、上記4(2)イの面談を対面式で行うこと。登録会開催までに必要となる通信機器等は、受託者において調達すること。

エ エントリーの受付について、相談会にあってはセンター専用WEBサイト経由Grafferスマート申請で行い、登録会にあってはシステム内で行うこと。

(4)広報

ア WEBサイト運用

(ア)センター専用WEBサイト（さっぽろ結婚支援センターホームページ）の公開、運用（維持・管理を含む。）を行うこと。センターの結婚支援に係る各種情報の更新は、日常的かつ速やかに行い、常に最新の情報を提供すること。

(イ) ホームページにおいて婚活の有効性等について紹介するなど、ホームページの活用を通して新規会員登録に繋がるよう工夫すること。

イ WEBサイト保守

(ア)保守要件

項目	要件
セキュリティ対策	以下を踏まえ、情報セキュリティ対策一覧を作成し、適切に管理を行うこと。 ・ミドルウェアおよびソフトウェア等について、管理表等を用いて

	適切にライセンス管理を行い、不正使用を防止すること。サポート期限切れのソフトウェアは使用せず、適切に更新すること。 ・WEBサイトで使用するソフトウェア等の最新の脆弱性情報を把握しWEBサイトへの影響を調査・評価すること。 ・ソフトウェアなどのセキュリティパッチが提供された場合は、速やかに内容の確認及びWEBサイトへの影響等の検証を行い、影響がない場合は適用すること。 ・セキュリティホール対策（セキュリティパッチの適用等）を行うこと。 ・第三者による脆弱性診断や脆弱性診断ツール等を用いて定期的に脆弱性診断を行い、その結果を書面にて報告すること。脆弱性が発見された場合は速やかに対策を行うこと。 ・Webアプリケーション診断及びネットワーク診断を少なくとも年1回以上実施すること。 ・OSやソフトウェアのバージョンアップが必要な場合は、別環境で事前に技術検証を行い、動作に不具合がないことを確認してから適用すること。 ・セキュリティインシデント（障害、故障、不正アクセス、改ざん、コンピュータウイルス感染等）が発生した場合は、連絡体制表に基づき速やかに委託者へ報告し、速やかに復旧すること。 ・短時間で被害が拡大するセキュリティインシデントが発生した場合は、緊急時対応を速やかに行うこと。 ・インターネットに公開するサーバを保護するファイアウォールについて、通信ポートおよびIPアドレスの設定を適切に管理し、不正アクセスから保護すること。 ・DoS攻撃やDDoS攻撃への対策を行うこと。 ・情報資産を記録した記憶装置若しくは電磁的記憶媒体を廃棄し、又は他の目的に転用する場合には、元の情報資産が復元できないように専用ソフトウェアによる消去や物理破壊による消去を行い、データ消去証明書を提出すること。 ・情報資産が記録された電磁的記憶媒体は関係者のみが重要な情報資産であることを認識できるよう、適切な措置を講じなければならない。
ソフトウェア等保守	・ソフトウェアの障害・バグ等の不具合発生時やプログラム修正が必要と判断される場合、適切なプログラム修正を行うこと。
バックアップ	・WEBサイトファイル、プログラムファイル、データファイル、アクセス状況等記録ファイル、各固有のバックアップについては、各種ログ及びデータの1日1回全データのバックアップを行い、2世代まで管理すること。 ・バックアップを外部記憶媒体に保存する場合は、施錠可能なラックに保管するなど盗難防止措置を講ずること。 ・バックアップデータからの復旧（リストア）手順の作成及び復旧訓練を計画的に実施すること。
監視保守	・ネットワーク、サーバ、ソフトウェア、リソース等サーバやネットワーク機器の稼働監視、負荷状況の監視、アクセス監視、ログ監視を行うこと。異常やその予兆が認められる場合は、必要な対応を行うこと。 ・不適切なアクセス監視のため、一定量以上の個人情報がダウンロード等された場合には管理者に警告通知を行うなど不正な通信の監視を行うこと。

	・上記作業により、設計又はプログラム等に変更が生じた場合は、設計書、その他資料の該当箇所を修正するなど適切な管理を行うこと。また、資料を修正する場合は、変更履歴を記録すること。プログラムを修正する場合は、セキュリティ要件を遵守すること。 ・上記作業の実施状況について定期的な報告を行うこと。（月に1回程度を想定） ・情報セキュリティ対応について委託者から指示があった場合、受託者にて情報セキュリティ監査を行うこと。 ・クラウドサービスの場合はISMS 認証（ISO27001）、クラウドセキュリティ認証（ISO27017/27018）、SOC（Service Organization Control）報告書などを確認すること。 ・受託者の情報セキュリティ対策の履行が不十分であることが認められた場合、委託者と協議の上で、損害賠償等、必要な措置を講ずること。 ・個人情報を取り扱うパソコン等はのぞき見防止フィルターを設置するなどの措置をすること。 ・WEBサイトを設置する管理区域の管理、WEBサイト運用、情報セキュリティ対策は受託者が行う。

(イ) サービスレベル

項目	要件
運用時間	24時間365日 ※計画停止、定期保守を除く。
計画停止	計画停止予定は30日以上前に通知すること。
稼働率	99%以上/月
目標復旧地（RPO）	直近バックアップ時点（24時間以内）
目標復旧時（RTO）	24時間以内
画面レスポンス	平常時3秒以内、ピーク時6秒以内 ※端末側の通信環境の影響は除く
機密性	個人情報等の非公開情報の漏洩事故：0件
完全性	WEBサイト改ざん：0件
報告	月1回

ウ SNS等を活用した情報発信

(ア) センターの周知・広報のため、SNS等を活用した効果的な情報発信を行うこと。

(イ) センター専用のInstagramについて、最低でも週1回更新を行い、また月次で5回以上の投稿回数を確保すること。

(5) 各種マニュアル等の作成・更新

業務を効率的かつ確実に行うため、業務に必要な各種マニュアル、研修資料等を作成すること。マニュアルの作成に当たっては、委託者と十分協議を行うこと。

また、業務実施方法等の変更の必要がある場合は、委託者と協議の上、実施方法等を見直し、適宜マニュアル等の更新を行うこと。（センター運営マニュアル、ホームページ運用保守マニュアル、障害対応マニュアル等）

5 センターの開所日時

- 月・木・金曜日は、12時00分から20時00分までとすること。
- 土・日曜日は、11時00分から19時00分までとすること。
- 定休日は、火・水曜日・祝日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）とすること。

6 運営体制

本業務の適切な遂行に必要な人員を配置すること。結婚支援コーディネーターについては、3名以上を配置すること。そのうち1名を統括責任者とし、委託者との連絡調整者として配置をすること（兼任可）。

7 運営・進捗管理等

(1)目標

ア 新規会員数 1,750名以上/年

イ 成婚退会数 40組以上/年

(2)進捗管理・業務改善

ア 運営に当たっては、(1)の目標を常に意識の上、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、委託者と協議の上、実施すること。

イ 令和8年9月末日以降、センター開設後に会員登録を行った会員が、順次登録期限を迎えることになるが、同会員らの継続入会登録が促されるような実効性の高い取組を実施し、1人でも多くの会員の継続入会を確保すること。

ウ 運営に伴う各種実績・統計等について、常に最新の値を管理し、運営に当てること。また、毎月末日時点の実績について、翌月3日（役所の閉庁日と重なった場合は翌営業日）までに委託者へ報告し、速やかにホームページの更新を行うこと。

エ トラブル発生時の対応ルールを整備すること。

オ 令和9年1月（予定）をめぐり、センター運営等に係る会員向けアンケートを行う予定である。同アンケートの作成・実施に当たっては、委託者と十分な協議・調整を行うとともに、本業務の履行実績及びセンター運営・システムの使用経験を十分に踏まえつつ、実務に即した効果的な設問ができるよう、必要な準備・対応を行うこと。

(3)報告

運営に関して日報、月報及びイベント等の報告書を作成し、委託者に月次報告を行うこと。報告の内容・様式等は、委託者と協議の上、決定する。

また、委託者が求める報告事項については、適宜対応すること。

(4)実施計画

契約締結後、速やかに本業務の実施体制、連絡体制表、業務責任者、実施方法、スケジュール等をまとめた実施計画書を委託者に提出すること。計画書の内容に変更が生じた場合には、事前に委託者と協議の上、変更計画書を提出すること。

(5)研修

4(5)のマニュアル等により、本業務に必要な研修を実施すること。このほか情報セキュリティ研修等業務遂行に必要な研修を適宜実施する等、確実な業務の履行を図ること。

また、システムに改修・修正等が生じた場合及びセンター運営業者に変更が生じた場合は、システムの保守運用事業者が当該改修等に係るシステム操作研修を実施するので、研修を受けること。

8 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、一切の著作者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を行う。
- (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など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。

9 機密保持・資料等の取扱い

- (1) 本業務の実施の過程で委託者が開示した情報（公知の情報を除く。）及び他の情報、受託者が作成した情報等の本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしはならない。そのために必要な措置を講じること。本業務完了後も同様とする。
- (2) 機密保持及び資料の取扱いについて、適切な措置が講じられていることを確認するため、委託者が遵守状況の報告や実地調査を求めた場合には、それに応じること。
- (3) 受託者は、業務の完了日又は契約解除の日をもって、情報資産を委託者に返還するとともに、その複製複写物を一切保持してはならない。ただし、委託者が必要と認めるときは、その返還日を延期することができる。

10 遵守する法令等

- (1) 受託者は、民法（明治29年法律第89号）、刑法（明治40年法律第4号）、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和22年法律第54号）著作権法（昭和45年法律第48号）、不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成11年法律第128号）等の関係法令を遵守すること。
- (2) 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、個人情報を適正に取り扱うこと。
- (3) 札幌市情報セキュリティポリシーに記載された事項を遵守すること。また、札幌市情報セキュリティポリシー以外でも本業務の遂行に際して遵守すべき文書等が決定された場合には、それらに記載された事項も遵守すること。

11 留意事項

- (1) 業務に当たって必要となる業務場所、パソコン等の端末機器、通信環境等を用意すること。

- (2) 本業務の遂行に当たっては、常に委託者と協議を重ね、委託者の指示を受けること。
- (3) 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。
- (4) 本業務において再委託は原則禁止とするが、業務の一部を合理的な理由及び必要性により再委託する場合には、事前に委託者の承認を受けること。また、受託者は、再委託先の行為について一切の責任を負うものとする。
- (5) 受託者は、履行期間満了の日までに、必要な事項を記載した業務引継書を作成し、次年度の受託者との間で、速やかに業務引継ぎを行うこと。ただし、受託者が履行期間満了後も引き続き業務を受託する場合はその限りではない。
- (6) 札幌市環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷低減に努めること。
- (7) その他、仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた事項については、委託者、受託者協議の上、決定すること。