

委 託 業 務 仕 様 書

1 業務名

「やまぐち結婚応援センター運営事業委託業務」

2 目的

少子化の主な原因である未婚化・晩婚化の進行及び婚姻数の減少を踏まえ、山口県が設置・運営するやまぐち結婚応援センター「出逢いませ山口」(以下「センターという。」)の運営及び山口県が導入している結婚支援システム(以下「システム」という。)を通じて、結婚を希望する独身男女を支援するため、1対1の引き合わせ等を行うことにより、出会いの機会を提供するとともに、県が実施するその他の結婚支援事業と連携し、本県の結婚支援の推進を図る。

3 業務委託内容

受託者は、(1)センターの運営業務(萩市、長門市、美祢市が設置・運営するGO-ENセンターとの連携を含む)、(2)1対1のお見合い業務、(3)出張相談会・セミナー等の開催を実施するものとし、詳細については以下の内容とする。

ただし、システムの更改に伴い、業務内容の変更がある場合は、双方協議の上対応方針を定めることとする。

(1) センターの運営業務

ア 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

イ 具体的な業務内容

本事業を実施するため、センターの窓口を県内4箇所に設置し、運営を行う。

(ア) 設置場所

- ①中部センター(電話設備・インターネット環境あり)
山口市神田町1-80 パルトピアやまぐち3階
(対応ブース:2、お見合いルーム:2)
- ②岩国サポートセンター(電話設備・インターネット環境なし)
岩国市三笠町1-1-1 岩国総合庁舎2階
(対応ブース:2、お見合いルーム:2)
- ③下関サポートセンター(電話設備・インターネット環境なし)
下関市豊前田町3-3-1 海峡メッセ下関3階
(対応ブース:3、お見合いルーム:2)
- ④萩サポートセンター(電話設備・インターネット環境なし)
萩市江向531-1 萩健康福祉センター2階
(お見合いルーム:1)

※設置場所の変更は認めない。

※業務遂行のために必要となる上記施設及び机、パソコン、タブレット等の備品

類、結婚支援システム等ソフトウェアについては、山口県が提供する。
※消耗品、電話設備のリース料（月額 16,808 円）、電話・インターネット・郵便切手等の通信費、各サポートセンター派遣時の PocketWi-Fi レンタル料、職員旅費、職員研修費等の事務所運営に係る経費は受託者が負担すること。

（イ）実施日

①中部センター

開 所 日：毎週木曜日から月曜日まで

開所時間：平 日 12 時 00 分から 19 時 00 分まで

土日祝 10 時 00 分から 17 時 00 分まで

②岩国サポートセンター

開 所 日：毎月第 1、3、5 の月曜日、土曜日

毎月第 2、4 の金曜日、日曜日

開所時間：平 日 12 時 00 分から 17 時 00 分まで

土日祝 11 時 00 分から 16 時 00 分まで

③下関サポートセンター

開 所 日：毎月第 1、3、5 の金曜日、日曜日

毎月第 2、4 の月曜日、土曜日

開所時間：平 日 12 時 00 分から 17 時 00 分まで

土日祝 11 時 00 分から 16 時 00 分まで

④萩サポートセンター

開 所 日：毎月第 3 の金曜日

開所時間：10 時 00 分から 17 時 00 分まで

（ウ）休日

実施日以外の日及び年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日まで）とする。

（エ）休憩時間

労働関係法に適合するよう、来所予約状況、連続勤務時間及びスタッフの勤務状況に応じ、適宜休憩をとること。

（オ）実施体制

- ・ マッチング会員の希望に応じた効率的・機動的な人員配置・運営を行うこと。
- ・ 業務運営に必要なスタッフ数を確保し、スタッフ不足によるお見合いルーム等の閉鎖が発生しないようにすること。
- ・ 岩国、下関及び萩サポートセンターにおいては、スタッフを常駐させず、予約がある場合のみ、スタッフ派遣対応とすること。
- ・ スタッフ派遣に係る費用については、（キ）を参照すること。
- ・ センター内には、次のスタッフを配置すること。
 - a センター長
1 人配置すること。
 - b 結婚支援コーディネーター（以下、「コーディネーター」という。）
上記実施体制となるよう配置すること。

(カ) 実施業務

a センター長

センター長は、センターにおける業務を総括し、運営及び業務全般を円滑かつ効果的に行うため、関係機関等との連絡調整及びスタッフのサポート等を行う。また、勤務は原則として常勤とし、コーディネーター業務との兼務は可とする。

b コーディネーター

コーディネーターは、マッチング会員等の募集・登録、活動フォロー及び、結婚支援に関する総合的な情報発信等を行う。ホームページのコンテンツの作成や「結婚支援システムの管理・運営」等システム操作ができる常勤のスタッフを配置すること。

(キ) スタッフ派遣

上記（ア）設置場所にある岩国、下関及び萩サポートセンターについては、来所予約が入っている場合のみ中部センターよりスタッフを派遣し、現地での対応をすることとし、派遣に係る交通費や駐車料金、レンタカー代等については、受託者が負担すること。

なお、それらに係る費用について、見積額のうち、使用していない（実績がない）費用については、実績に基づき精算することとする。

派遣に係る1回あたりの旅費の上限額は、一般職の職員等の旅費に関する条例に基づき、以下のとおりとする。

行 先	旅 費	高速料金	駐車場
岩国サポートセンター	5,820 円	(平日) 4,140 円	—
		(休日) 2,900 円	—
下関サポートセンター	4,350 円	(平日) 3,580 円	実際に支払った額
		(休日) 2,500 円	
萩サポートセンター	2,370 円	—	—

(ク) GO-EN センターとの連携

○会員募集及び登録

萩市、長門市、美祢市が設置・運営する GO-EN センターと連携し、センターの利用者に対し、GO-EN センターの紹介等、会員募集を行うこと。

また、GO-EN センターにおいても、センターの紹介等を行うこととなっており、各市から要請があった場合は、可能な限り現地へ行き、センターへの会員登録業務を行うこと。

(ケ) センタースタッフの研修等参加

相談支援のスキルや人権意識向上のため、センタースタッフに対し、研修等を受講させること。

(コ) その他

マッチング会員等に対する接遇やマッチングの方法、個人情報の取扱い等について定めた業務マニュアルを作成し、スタッフ全員が遵守するよう徹底すること。

なお、業務マニュアルについては、実態に即した内容になるよう、必要に応じて加筆・修正するなどの措置を講じ、業務完了後山口県へ提出すること。

(2) 1対1のお見合い業務

結婚を希望する独身男女を対象にマッチング会員の募集を行い、マッチング会員同士の1対1のお見合い業務を実施する。実施にあたっては、山口県が別途契約するシステムを使用するものとし、マッチング会員登録やお見合い実施、交際成立、成婚件数等の増加に努めること。

このうち、お見合い実施件数は業務における重要な指標であるため、特に件数増加に努めること。

お見合いの実施にあたっては、必要に応じてスタッフが同席するなど、有意義なお見合いとなるよう、きめ細かな対応をすること。

ア マッチング会員の募集及び登録

- ・ 1対1のお見合いを希望する独身男女を募集し、システムに登録すること。また、センターを広く周知し、マッチング会員の確保に努めること。
- ・ 会員登録に必要な申請書類等を確認し、適正であれば本会員として登録を行い、お見合い、交際、成婚に向けた必要な支援を実施すること。

イ 相談業務

マッチング会員からの婚活に関連する相談の申込みに対し、対面、オンライン及び電話で対応することとし、マッチング会員の活動促進につながるよう、親身に対応すること。

ウ 活動フォロー

活動に消極的なマッチング会員や交際中のマッチング会員への定期的な連絡等により、活動状況を把握し、助言を行う等、成婚に結び付くようにフォローを行うこと。

エ 情報発信

センター利用者に向け、ホームページやSNSなどを活用し、定期的にセンターの現状や婚活に役立つ情報等を発信することにより、マッチング会員等の活動活性化、退会の抑制を図ること。

発信方法や使用するシステムが変更となった場合は、円滑に引き継いでいけるよう、山口県と協力し、あらかじめ準備を進めること。

なお、既存のFacebook及びInstagramのアカウントについては、必ず週1回程度の配信を行うこととし、配信月の前月の20日までに1か月分の配信案を提出すること。

オ マッチング会員の更新対象者へのアプローチ

マッチング会員の更新対象者に対して、会員期限日の20日前を目途に、更新希望の有無や更新をしない理由等を聞き取り、少しでも多くの会員が更新するように促すこと。

カ マッチング会員へのアンケートの実施

本事業の成果の把握及びサービスの向上に資するため、マッチング会員に対して年1回程度アンケート調査を実施し、必要な対策を講じること。

なお、実施については、システム内のアンケート機能、またはその他のツールを活用して実施すること。

キ イベント会員等の募集

イベント情報の配信を希望するイベント会員及びメルマガ会員を募集し、「やまぐち結婚応援団」等が開催するイベントへの参加を促すこと。

イベント会員の登録申込方法等の問合せがあった際には、「イベント会員操作マニュアル」に基づき、会員登録の方法やイベント申込方法等の案内をすること。

(3) 出張相談会・セミナーの開催等

年5回程度、出張相談会・セミナー等を開催し、新規会員の入会促進や結婚に対する気運醸成、現会員の活動活性化等を図ること。

なお、実施に係る時期や場所等については県と協議の上、決定すること。

4 センターの現状（令和7年12月末時点）

- (1) マッチング会員数 1,099人
- (2) マッチング会員同士の成婚件数 265組
- (3) 年間お見合い実施件数 約700組
- (4) お友だち期間中件数 26組
- (5) 交際中件数 55組
- (6) イベント会員数 4,210人
- (7) メルマガ会員数 3,621人

5 業務計画及び報告等

(1) 業務計画

受託者は、業務開始までの間に実施体制やスケジュール、実施内容等を記載した業務計画書を山口県に提出すること。

(2) 連絡調整会議

受託者は、業務の進捗状況の報告、疑義確認、各種連絡、その他業務を遂行するため、定期的に山口県こども政策課と「連絡調整会議」を開催すること。

(3) 月次定例報告

受託者は、毎月月次定例報告書を定められた期日までに提出すること。

【月次定例報告】

マッチング会員登録件数、お見合い実施件数、交際件数、成婚件数、人員配置等

(4) 実績報告

受託者は、委託業務が完了したときは、実績報告書に成果品を添えて定められた期日までに提出すること。

【成果品】

マッチング会員登録件数、お見合い実施件数、交際件数、成婚件数、人員配置、業務マニュアル等

6 成果目標

- (1) やまぐち結婚応援センター「出逢いませ山口」会員数 1, 300人以上
- (2) お見合い実施件数 1, 300件/年以上
- (3) 会員アンケート調査におけるセンター利用満足度 80%以上

7 その他

- (1) 本業務の実施にあたっては、山口県と十分に協議の上実施するものとする。
- (2) 山口県との打合せ等を行った場合は、議事録を作成の上、山口県に提出すること。
- (3) 本業務の実施により知り得た個人情報について、漏えい等の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じるとともに、本業務の目的以外に使用し、又は第三者に提供してはならない。
- (4) 本業務の実施において不測の事態が生じた場合は、山口県に責任がある場合を除き、受託者の責任においてこれを解決すること。
- (5) 委託業務に係る成果物に関する権利は、山口県に帰属するものとする。
- (6) 本仕様書に定める事項のほか、本業務の実施に当たり必要な事項については、協議の上別に定めること。
- (7) 委託契約の満了等に伴い、受託者が変更になる場合は、県や次期受託者にセンターの運営に必要な情報及び物品等について、速やかに引き継ぐこと。
- (8) センター運営に必要なセンターのウェブサイト及びシステムは、県が指定する。