

## 仕様書

### 1 業務名

令和6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6年4月1日から令和7年3月31日

### 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、減少傾向が続いている。全国標本調査として行われている「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割程度となっている。

札幌市では、これまで結婚を希望する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、これらの現状を踏まえ、本業務で、結婚支援を行うオンライン型の結婚支援センター（以下「センター」という。）を開設し、マッチングシステム（以下「システム」という。）等を活用して、結婚を希望する方に実効性のある継続的な出会いの支援を行い、結婚を希望する方の交際率及び成婚率の向上を図る。

なお、センター利用対象範囲は、さっぽろ連携中枢都市圏市町村在住・在勤・移住希望者を予定している。（「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、長沼町）によって形成。）

### 4 業務内容

#### (1) 結婚相談・マッチング支援・伴走型支援

ア 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他、システムを活用したお相手紹介、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支援でお見合いや交際が順調に進められるようにきめ細やかなサポートを行うこと。

イ 相談対応については、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

別途委託業務で構築するシステムを活用して支援を行うに当たり、以下を行う。システムについては、「札幌市結婚支援マッチングシステム構築・運用保守業務仕様書」を参照すること。

ア 会員登録の入会から退会までの手続き・操作方法等の案内

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) ※登録料は、委託者の歳入となる。

- ウ 会員登録の必要書類の確認、プロフィール内容の確認、修正依頼等
- エ 会員登録に当たっては、上記イ、ウの段階において写真入りの公的身分証明書、所得証明、独身証明等によって記載事項及び独身であることを確認すること。
- 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 その他システムに関すること

### (3) 出張相談会・登録会

- ア さっぽろ連携中枢都市圏（札幌市を含む 12 市町村）内で対面式の相談会及び登録会を 21 回以上実施すること。委託者と協議の上、日程等を決定すること。
- イ 対面相談の際には、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。
- ウ 結婚支援に関する情報提供のほか、婚活方法についての助言やシステム入会に係る相談等に対応すること。また、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。
- エ 本相談会・登録会で上記 4 (2) イの面談を対面で行うことも想定している。登録業務に必要な通信機器等は受託者において調達すること。
- オ オンラインで受付を行うこと。

### (4) 婚活イベント

- ア 婚活イベントを企画し、8 回以上(1 回 2 時間程度)実施すること。委託者と協議の上、日程等を決定すること。
- イ 男女各 8 名程度の規模を想定しており、オンライン形式の実施も可とする。
- ウ 趣味などのテーマを設けたり、年代を分けたりするなど、マッチング率が高まる工夫をすること。
- エ 婚活イベントのマナー・ルール等を学ぶことができるセミナーを事前に組込むなどオンライン形式の場合も気軽に参加でき、効果が高まるイベントとなるよう工夫すること。
- オ 参加費は、参加しやすい価格設定とし、価格に見合う内容とすること。※参加費は委託者の歳入となる。
- カ オンラインで受付を行うこと。システムの会員登録があるものを優先して受け付けること。

### (5) 広報

- ア WEB サイト運用

(ア) 令和 5 年度中の委託業務「札幌市オンライン結婚支援センター運営準備業

務」で作成するセンターWEBサイトの公開、運用を行うこと。センターの結婚支援に係る各情報の更新は、日常かつ速やかに行い、常に最新の情報を提供すること。

(イ) システムを活用した婚活の有効性等について紹介するなど、会員登録に繋がるよう工夫すること。

#### イ WEBサイト保守

(ア) 以下の保守を行うこと

| 項目       | 要件   |
|----------|--|
| セキュリティ対策 | <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・DoS攻撃やDDoS攻撃への対策を行うこと。</li> <li>・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、</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>   |
| ソフトウェア等保守  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>  |
| バックアップ   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> |
| 監視保守   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・不適切なアクセス監視のため、一定量以上の個人情報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。</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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）</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> |  |

・情報処理業務において受託者及び委託者双方の責任は契約時に責任範囲を定めるものとする。

(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  |
| 対応時間        | 9 時から 21 時までの間で 7 時間以上<br>(週 2 日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日を除く)<br>対応時間外でも障害受付が可能な体制を整えること。 |
| 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<br>※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 パンフレット作成

センター周知パンフレットを作成すること。60,000 部、A4 判、両面カラー、3 つ折り、マットコート紙 110kg/135 kg 程度を想定

校正は、委託者が校了と判断するまで行うこと (回数は 3 回程度の見込)。

エ SNS 等を活用した情報発信

センター事業の周知のため SNS 等を活用した効果的な情報発信を行うこと。

(6) 各種マニュアル等の更新

業務を効率的かつ確実にを行うため、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、適宜マニュアルの更新を行うこと。

(センター運営マニュアル、WEB サイト運用保守マニュアル、障害対応マニュアル)

5 開所日・対応時間

土曜日及び日曜日を含む週 5 日以上 (12 月 29 日～1 月 3 日を除く)

11 時 00 分～21 時 00 分の間で 8 時間以上

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 3 名以上の配置を想定している。そのうち 1 名を統括責任者、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 5 組以上/1 年目)、40 組以上/年 (2 年目以降)

### (2) 進捗管理・業務改善

ア 運営に当たっては、(1)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上、実施すること。

イ トラブル発生時の対応ルールを整備すること。

### (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。

## 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。）、他の情報及び受託者が作成した情報など本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。そのために必要な措置を講ずること。業務完了後も同様とする。

(2) 機密保持及び資料の取り扱いについて、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) 業務にあたって必要となる業務場所、パソコン等の端末機器、通信環境等は、別の仕様書となっている「札幌市オンライン結婚支援センター運営準備業務」にて用意すること。
- (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、受託者協議のうえ決定すること。