(一財)石川県職員互助会福利厚生支援サービス委託業務仕様書

1　委託業務名称
　福利厚生支援サービス委託業務

2　事業目的
　アプリケーションなどを利用して、宿泊、レジャー・エンターテインメント、自己啓発など多様なメニューを利用できる「福利厚生支援サービス」を導入し、石川県職員の福利厚生の向上を図るとともに、職員エンゲージメント（働きがいや組織への愛着）の向上を促進し、組織パフォーマンスの向上に資することを目的とする。

3　委託期間
　令和９年４月１日～令和１２年３月３１日（３年間）

4　「福利厚生支援サービス」の概要は以下のとおりとする。

（１）サービス利用対象者
①　互助会会員（以下「会員」という。）
②　会員の配偶者及び親、子、孫（ほか２親等内親族を含む）

（２）下記①～⑧の区分に係るメニューを含めること。
　別紙に記載の利用実績を踏まえ、会員の利用ニーズに応えられる内容とすること。
①　宿泊・旅行
・宿泊契約施設数(県内・国内・海外、直営・提携)
・提携宿泊予約サイト
・提携旅行会社(石川県内の実店舗、ウェブ)
・最安値保証制度
・予約受付方法
②　レジャー・エンターテインメント
・石川県内で利用可能な映画館の施設数及び主なサービス内容
・石川県内で利用可能な映画館以外のレジャー・エンターテインメント施設の施設数及び主なサービス内容
・首都圏、関西圏及び近隣地域(富山県、福井県)で利用可能な施設数及び主なサービス内容
・その他の関連提携施設数及び主なサービス内容
③　スポーツ・健康支援
・提携フィットネスクラブの施設数、うち石川県内で利用可能な施設数
・主なフィットネスクラブの施設名及びサービス内容
・その他の関連提携施設数及び主なサービス内容

④　育児・介護支援
・育児・介護補助の概要及び主なサービス内容
・提携施設数、うち石川県内で利用可能な施設数
・育児用品・介護用品のメニュー数
⑤　グルメ
・提携飲食店の店舗数、うち石川県内で利用可能な店舗数
・主な店舗名およびサービス内容
・提携飲食店予約サイトの主なサービス内容
⑥　図書・生活用品等購入支援
・提携店舗数、うち石川県内で利用可能な店舗数
・主な店舗名及びサービス内容
・ネットショッピング等の主なサービス内容
⑦　リラクゼーション(日帰り入浴等)・美容(エステ、整体等)
・提携施設数、うち石川県内で利用可能な施設数
・主な施設名及びサービス内容
⑧　自己啓発・生涯学習支援
・提携施設数、うち石川県内で利用可能な施設数
・主な施設名及びサービス内容
・通信教育、オンライン講座等のメニュー数及び主なサービス内容
⑨　その他
・①～⑧に含まれない、多くの利用が見込まれるサービスについて提案すること。

（３）　石川県職員互助会向けのサービス(互助会特別補助(その他自由提案))について
・前項の基本パッケージに加え、石川県職員互助会向けのサービス(以下、「互助会特別補助(その他自由提案)」という。)を提供すること。
・東京ディズニー・コーポレートプログラムに係るサービスを提供すること。（東京ディズニー・コーポレートプログラムは、利用券発券実績分を互助会へ別途請求すること。）
・互助会特別補助(その他自由提案)に係るサービスは互助会と協議のうえ提供すること。

（４）　独自のサービス
・　自社の強みや特色を生かしたサービスや、新規の施策について提案すること。

（５）　会員サイト、アプリ等の利便性
・会員サイト、アプリは見やすく、利用したいサービスが検索しやすく、電話、会員用ウェブサイトによる予約・申込が可能であることとし、その利便性について提案すること。
・電話対応については、少なくとも、平日及び土日祝日の午前 10 時～午後 6 時までは対応すること。(ただし年末年始を除く。)

（６）利用促進・広報

・キャンペーンやポイントシステム等、利用促進につながる取組を具体例を交えて提案すること。

・利用促進及び情報提供のために、会員に対して無料で会報誌等を発行(電子データを含む)すること。紙媒体の会報誌を発行する場合は、同様の内容を会員サイト上で閲覧できるものとする。発行時期や配布方法について提案すること。

・随時発行するチラシやウェブサイト上の特集等、ニーズに合わせた広報の方法について提案すること。

（７）利用率向上

・新規利用者の増加のための施策を提案すること。

・互助会員の多様な構成(年代、職場、勤務形態)を踏まえ、より多くの会員の利用につながる施策を提案すること。

（８）会員情報の登録及び管理

会員データの提供方法は、入会、退会及び情報の変更を行う会員の氏名、職員番号、所属名を含むリスト(Excel 又は CSV 形式のファイル)を作成し委託事業者に提供することを基本とする。

リストの様式、管理者ページの利便性、個人情報の管理体制について提案すること。

（９）フォロー体制

①　会員サポート：電話、会員用ウェブサイト、電子メール等による問合せ対応の体制について提案すること。

なお、電話対応については、少なくとも、年末年始を除く平日及び土日祝日の午前 10 時～午後６時までは対応し、時間内は原則として常時通話可能とすること。

②　利用実績：毎月の利用件数及び名寄せ利用人数の報告を基本とし、報告の方法及び内容、抽出・分析の利便性について提案すること。

（10）会員への案内・説明

・　会員に対し無料で利用案内を発行し、利用可能なサービスの提供に努めること。利用案内は電子データを基本とし、印刷して配布することを想定した構成とすること。

・利用方法の案内及び利用促進等のために、会員向けに説明資料を作成するほか説明会(対面、オンラインのいずれも可)を開催すること。説明会の開催方法や開催時期等については、互助会事務局と協議の上決定すること。

（11）　事業者の体制

・ウェブサイト及び関連するシステムについては、機密情報の取扱いに十分注意し、

災害やサイバー攻撃による停止、情報の紛失及び漏洩等の危機への対策を講じ、安全性を確保すること。また、不具合の発生の際には迅速に復旧対応すること。
・ウェブサイトの視認性、操作性、検索の正確性等の向上に努めること。
・責任者及び専任の担当者等体制を確保し、互助会との窓口を明確にすること。
・会員のサービス利用におけるクレーム・利用料金の未払い等トラブルが生じた場合には、委託業者が誠意をもって対応し、円滑なサービス運用に努めること。
・会員に対するアンケートを実施する等、常にサービスの改善に努めること。
・情報セキュリティに際して「石川県情報調達共通特記仕様書（令和 8 年 10 月版）」と同等以上の対策を講じること。