

令和8年度しあわせ信州結婚応援事業業務委託 仕様書(案)

1 適用範囲

本仕様書は、長野県知事 阿部 守一(以下「委託者」という。)が委託する「令和8年度しあわせ信州結婚応援事業業務委託」(以下「本業務」という。)に適用する。

2 趣旨・目的

結婚の希望をかなえることのできる環境を整備するため、「長野県婚活支援センター」(以下「センター」という。)を拠点として、市町村や民間団体、企業等と連携した結婚支援に取り組む。

3 関係法令

本業務の実施に関しては、本仕様書によるほか、次の関係法令等を遵守し行う。

- (1) 長野県財務規則及び諸規則
- (2) 契約書
- (3) インターネット異性紹介事業を利用して児童を誘引する行為の規制等に関する法律
- (4) その他関係法令及び通達

4 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

5 センターについて

(1) 設置場所

県内1か所以上の場所を設置すること。(事務所のほか、来所者と個別に相談できるスペースを設けるよう配慮すること。)

(2) 開所日及び開所時間

週5日間以上、1週間当たり 40 時間以上開所すること。

(3) 業務及び運営体制

以下の業務を円滑に遂行するため、必要な職員を配置(下記7(1)①参照)し、運営体制を整備すること。

なお、4月1日から各種問合せ等への対応ができるようにすること。

- ① センター運営に関すること
- ② 出会い・交流イベントに関すること
- ③ 婚活セミナーに関すること
- ④ 結婚支援コンシェルジュ業務に関すること
- ⑤ ながの結婚支援ネットワークに関すること
- ⑥ ながの結婚マッチングシステムの運用・管理・促進に関すること
- ⑦ しあわせ信州婚活サポーターの募集、活動支援等に関すること
- ⑧ しあわせ信州婚活応援団の募集、管理等に関すること
- ⑨ 社内婚活サポーターの募集、管理等に関すること
- ⑩ 企業・団体の結婚支援促進に関すること
- ⑪ 情報発信に関すること
- ⑫ 結婚応援パスポートの運用、管理等に関すること
- ⑬ センターの運営管理、進捗管理等に関すること
- ⑭ 独自提案に関すること

6 業務内容

(1) センター運営に関すること

- ・センターの運営
- ・センター職員全員の指揮命令、監督及び服務管理
- ・センター運営事業全般の執行管理
- ・センター職員に関する個人情報取扱特記事項、情報資産等取扱特記事項遵守の徹底
- ・センター職員のながの結婚マッチングシステム会員に対する人権尊重、守秘義務遵守等の徹底
- ・センター運営マニュアルの整備・管理
- ・センター会員に係る困難事案への対応
- ・その他「(13)センターの運営管理・進捗管理等に関すること」に記載のとおり

(2) 出会い・交流イベントに関すること

① 概要

市町村と連携した広域的な交流を促す出会い・交流イベントの企画立案、参加者募集・管理、広報及び開催・進行、市町村や関係機関との各種調整等、開催に当たって必要な一切の事務

② 詳細

ア 進め方(開催まで)

- ・結婚支援コンシェルジュが中心となって市町村と連携し、開催すること。(令和7年度事業において、必ず連携を要する市町村は別紙1のとおり)
- ・参加者を募集するための効率的かつ効果的な広報活動を行うこと。
- ・過去の開催時の様子をHPに掲載する等、参加者増のための取組を積極的に行うこと。

イ 内容等

- ・参加者の関心を引くもの等参加したくなる内容とすること
- ・グループワークや体験型など参加者同士のコミュニケーションにつながる内容とすること。
- ・参加者同士が自然に交流できるものとすること。
- ・できるだけ多くの者が参加できるよう、セミナーの参加料は適切なものとすること。
- ・イベント参加者に対しては、ながの結婚マッチングシステムへの登録促進を図るとともに、アンケートを実施すること。
- ・出会い・交流イベントの参加者アンケートによる満足度を85%以上とすること。

ウ 進め方(開催後)

- ・各回、県へ実施結果報告を行うこと。
- ・イベントの内容、参加人数、アンケート結果等を記載した報告書の提出
- ・本イベントの開催事例は、県内市町村に横展開を図ること。

エ 開催回数等

- ・出会い・交流イベントを12回(対面10回、仮想空間2回)開催し、イベント参加者数360人(※各回、男女の割合は均等であることが望ましい)以上とすること。

オ 留意事項

- ・対面開催における開催地は地域バランスに配慮すること。
- ・イベントでの交流の活性化や参加者の満足度をあげるため、出会い・交流イベントと婚活セミナーを一体的に開催、事前に行う婚活セミナーの参加を出会い・交流イベントの参加の要件とすることなどを検討・提案すること。
- ・イベント内で参加市町村の紹介やチラシ配布等、本イベントが参加市町村の魅力発信等、参

加市町村の増加につながるような工夫をすること。

(3) 婚活セミナーに関すること

① 概要

結婚を希望し婚活に興味を持ちながらも今一歩踏み出せない者や、イベント等に参加しても参加者同士でうまく交流ができない者向けの婚活セミナーを開催する。

② 詳細

ア 進め方(開催まで)

- ・対面等その他有効と思われる形態で開催すること。
- ・参加者を募集するための効率的かつ効果的な広報活動を行うこと。
- ・過去の開催時の様子をHPに掲載する等、参加者増のための取組を積極的に行うこと。

イ 内容等

- ・参加者が婚活に一步踏み出せるようになる内容や、出会いを活かせるための内容(自分磨き、身だしなみやマナー、コミュニケーション講座、男女の考え方の違い等)とすること。
- ・できるだけ多くの者が参加できるよう、セミナーの参加料は適切なものとすること。
- ・セミナー参加者に対しては、ながの結婚マッチングシステムへの登録促進を図るとともに、アンケートを実施すること。
- ・婚活セミナーの参加者アンケートによる満足度を80%以上とすること。

ウ 進め方(開催後)

- ・各回、県へ実施結果報告を行うこと。
- ・参加者へのアンケート実施・集計・報告
- ・セミナーの内容、参加人数、アンケート結果等を記載した報告書の提出

エ 開催回数等

- ・セミナーを4回開催し、セミナー参加者数50人以上とすること。

オ 留意事項

- ・出会い・交流イベントと婚活セミナーを一体的に開催、婚活セミナーへの参加を出会い・交流イベントの参加の要件とすることなど、出会い・交流イベントと有機的な連携をして開催することを検討・提案すること。

(4) 結婚支援コンシェルジュ業務に関すること

① 概要

市町村や企業・団体との結婚支援に関する連携強化を図り、県内の結婚支援の取組を加速させる。

② 詳細

ア 市町村等への結婚支援促進

- ・訪問等による現状把握・相談受付・各種情報共有(必ずしも対面である必要はないが、市町村等との関係構築・連携強化のために最善な方法をとること)
- ・各市町村の好事例の横展開
- ・市町村等が実施する婚活イベントやセミナーの企画・広報等への助言、開催支援等
- ・「(2) 出会い・交流イベントに関すること」に記載のとおり。
- ・出会い・交流イベントにおける連携の働きかけ
- ・結婚支援ネットワーク未加入町村(10 町村)、ながの結婚マッチングシステム未導入町村(13 町村)への働きかけ(詳細は別紙2のとおり)
- ・結婚支援事業の実施状況に関する調査を実施し、5月末までに県に報告すること

- ・40 市町村以上訪問等を行うこと。
- ・新たな結婚支援の取組を始めた市町村数は、10 市町村以上を目指すこと。
- イ 企業・団体等への結婚支援促進
 - ・訪問等による現状把握・相談受付・各種情報共有
 - ・市町村等が実施する婚活イベントやセミナーへの参加促進
 - ・「(10)企業・団体の結婚支援促進に関すること」に記載のとおり。
- ウ その他、市町村等の結婚支援を技術面・情報面から支援するために必要なこと
 - ・自治体の優良事例等、結婚支援に関する情報収集に努めるとともに、収集した情報を市町村や企業・団体等に展開する。
 - ・県及び市町村が共同で開催する「結婚応援協議会」(概ね年2回開催)に、県から出席を求められた場合には出席すること。
 - ・国において結婚支援コンシェルジュ会議が開催された場合は、参加することとし、得られた情報は県に報告するとともに、必要に応じて市町村や企業・団体等に共有する。
- エ 講師派遣に関する取扱い
 - ・市町村主催及び外部団体等からの依頼による講師派遣については、その都度委託者と協議することとする。
- オ その他
 - ・結婚支援コンシェルジュ業務の効果を検証するため、市町村担当者に対し、本業務に関するアンケートを年1回以上実施すること。
 - ・中間報告時と実績報告時に結婚支援コンシェルジュ業務の活動報告書を提出すること。
 - ・活動報告書の様式については、県と協議の上、決定すること。
 - ・コンシェルジュ業務に対する市町村職員の満足度を 80%以上とすること。

(5) ながの結婚支援ネットワークに関すること

① 概要

ながの結婚支援ネットワーク加入団体等を対象とした交流会等を開催することで、結婚支援の取組を促進させる。

② 詳細

ア ながの結婚支援ネットワーク会議の開催に関すること

- ・センター、市町村等が連携し、社会全体で結婚を希望する独身者をサポートしていくため、結婚支援に係るスキルアップのための研修や先進事例・優良事例の紹介など、ながの結婚支援ネットワーク加入団体等の結婚支援の取組が促進されるような会議の内容を提案すること。
- ・会議の参加者に対して、アンケートを実施すること。
- ・開催方法は、対面・オンラインいずれも可とするが、参加者の満足度が最大限高まる方法を提案すること。なお、対面で開催する場合は、参加者が参加しやすい地域の選定を行うこと。
- ・結婚支援ネットワーク会議を2回開催し、参加者数 40 人以上を目指すこと。
- ・結婚支援ネットワーク会議の参加者アンケートによる満足度を 80%とすること。

イ 相談員等交流会の開催に関すること

- ・団体等相談員等の交流を促進し、関係構築を促すとともに、課題や改善点、優良事例等を共有するため、交流会を開催すること。開催場所・方法は、適切な方法を提案すること。
- ・交流会の参加者に対して、アンケートを実施すること。
- ・婚活サポーター(個人)も参加可能とすることも差し支えないが、参加者の満足度が高まる方法とすること。
- ・相談員等交流会を4回以上開催し、交流会参加者数 80 人以上を目指すこと。

- ウ ながの結婚支援ネットワーク加入団体等からの問合せ対応
・団体等相談員等からの問合せに対して真摯に対応を行うこと。

(6) ながの結婚マッチングシステムの運用・管理・促進に関すること

① 概要

ながの結婚マッチングシステムの運用・管理を行い、センター個人会員やその他登録者、市町村等の相談員からの問合せ・相談等に対応するとともに、ながの結婚マッチングシステムの登録者増及び利用促進を図る。

※ながの結婚マッチングシステムについて

(動作環境等)

・接続用パソコン ウイルス対策ソフトの導入(常に最新の状態に更新すること)

ブラウザについては、インターネットが利用できる環境で、かつ、JavaScript、Cookie が使用できる状態であること。(PC 推奨ブラウザ:Google Chrome)

※センター個人会員について

センターの相談員等が本人・独身確認、面談等を行い、センターの会員として登録した上で、ながの結婚マッチングシステムを利用することとした者。センターの相談員は、センター個人会員からの相談対応や必要に応じて他の相談所との連絡調整を行う必要がある。

注)令和6年度までは、センター個人会員は受け付けていない。

② 詳細

【ながの結婚マッチングシステムの全般対応】

ア ながの結婚マッチングシステムの運用・管理

- ・「ながの結婚マッチングシステム利用規約」に基づき、運用・管理を行うこと。
- ・ながの結婚マッチングシステム上でのセンター個人会員情報等の管理、センター個人会員等へのシステムに関する操作説明等
- ・ながの結婚マッチングシステム導入予定団体からの利用申請があった場合の登録処理
- ・センター個人会員等のAIマッチングに関するサポート
- ・ながの結婚マッチングシステムの保守管理業者との連絡調整(ながの結婚マッチングシステムの保守管理費は当該委託業務の料金に含まない。)

イ 問合せ対応

- ・ながの結婚マッチングシステムに関する問合せに対応すること。
- ・問合せ内容は、必要に応じて記録・共有すること。
- ・想定問合せ者:市町村、企業・団体等(ながの結婚支援ネットワークへの加入の有無に関わらない)、利用者、利用希望者、他都道府県の担当者 等)
- ・想定される問合せ形態:来所、電話、メール等

ウ 登録料の徴収及び管理

- ・登録料及び登録期間は、県が別途定める。
- ・登録料は受託者において厳格に管理すること。
- ・登録料のうち県が別途指定する金額を、県が別途指定する口座に振り込むこと。(ながの結婚マッチングシステムの保守管理費等)

エ ながの結婚マッチングシステムの加入促進に係る広報

- ・ながの結婚マッチングシステムの登録者増を目的とした広報等を実施すること。
- ・成婚した男女からのメッセージを掲載し利用者の声を発信することなどにより、ながの結婚マッチングシステムの加入促進に努めること。

オ ながの結婚支援ネットワーク加入団体等の登録者増のための取組支援

- ・ながの結婚支援ネットワーク加入団体等が行う登録者数を増やすための取組に対して必要な支援を行い、ながの結婚マッチングシステム全体の登録者数の増を図ること。
- ・ながの結婚マッチングシステムの新規登録者数を600人以上とすること。
- ・ながの結婚マッチングシステムのお見合い件数を800人以上(令和8年度末)とすること。

カ 成婚報告

- ・ながの結婚マッチングシステムの登録者(センターへの直接登録でない者も含む)からの成婚報告を集めること。
- ・ながの結婚マッチングシステムの登録者(センター個人会員でない者も含む)が、ながの結婚マッチングシステムを介して成婚した場合、お祝い品(1件につき 5,000 円程度を目安)の贈呈を行うこと。(令和7年度の実績は別紙3のとおり)
 <お祝い品の贈呈対象>ながの結婚マッチングシステムを介して成婚し、お祝い品を希望するカップル
- ・成婚組数 30 人(令和8年度)以上を目指すこと。

【センター個人会員に係る対応】

ク センター個人会員の募集・管理

- ・結婚を希望する男女を対象に募集を行う。
- ・募集に当たっては、実効性のある広報等を行うこと。
- ・独身であることを公的な書類で確認するとともに、面談(対面又はオンライン)により本人確認をした上で、登録手続を行うこと。
- ・センター個人会員の登録受付及び申込書類の適正管理
- ・個人情報を適切に管理すること。
- ・センター個人会員数 300 人(令和8年度末)を目指すこと。

ケ 相談対応

- ・センター個人会員からの相談に対し、親身になって助言等を行うこと。
- ・対応した相談内容は、記録し、職員間で共有するほか、今後の業務改善等に活かすこと。
- ・法的な問題や個人情報も含めたトラブルを未然に防止するため、弁護士等と適切な助言相談体制を構築すること。

(7) しあわせ信州婚活サポーターの募集、活動支援等に関すること

① 概要

「しあわせ信州婚活サポーター募集要項」に基づき、しあわせ信州婚活サポーターの募集、活動支援等を行うことにより、各地域における結婚支援活動の活性化を図る。

② 詳細

ア 募集

- ・しあわせ信州婚活サポーターを募集すること。なお、募集に当たっては、しあわせ信州婚活サポーターの獲得に効果的な手法を検討し、実施すること。
- ・しあわせ信州婚活サポーター登録の申込みを受け付け、受け付けた情報を適切に管理すること。

イ 認定

- ・しあわせ信州婚活サポーターの認定を希望する者に対して、認定講習会を開催すること。
- ・認定講習会の内容は、しあわせ信州婚活サポーターとして活動するに当たって必要な知識、能力等(個人情報の適切な取扱い含む)を習得できる実践的なものとする。
- ・認定講習会参加者に対して、アンケート調査を行うこと。
- ・認定講習会の受講者をしあわせ信州婚活サポーターとして認定すること。

- ・認定された者には、認定証を交付すること。
- ・認定講習会を2回程度開催すること。

ウ 活動支援

- ・しあわせ信州婚活サポーターの活動に有用なツール等の企画、提供等を随時行うこと。
- ・県、市町村等における結婚支援事業、企業等における結婚支援活動等において、しあわせ信州婚活サポーターが活動できる機会を設けるよう働きかける等、しあわせ信州婚活サポーターの活動の促進を図ること。

エ 活動報告のとりまとめ

- ・年2回(4月末、10月末)しあわせ信州婚活サポーターの活動報告を取りまとめること。
- ・4月末:前年度分の活動実績
- ・10月末:当年度4月から9月までの活動実績

オ その他

- ・「しあわせ信州婚活サポーター募集要項」を必要に応じて見直すこと。(県への協議必要)

(8) しあわせ信州婚活応援団の募集、管理等に関する事

① 概要

「しあわせ信州婚活応援団募集要項」に基づき、しあわせ信州婚活応援団の募集、管理等を行う。

② 詳細

ア 募集

- ・しあわせ信州婚活応援団を募集すること。
- ・しあわせ信州婚活応援団の登録の申込みを受け付け、受け付けた情報を適切に管理すること。

イ 認定

- ・しあわせ信州婚活応援団の認定を希望する団体等に対して、面談を実施する。
- ・しあわせ信州婚活応援団として認定可と判断した場合には、認定証を交付すること。

ウ その他

- ・「しあわせ信州婚活応援団募集要項」を、必要に応じて見直すこと。(県への協議必要)

(9) 社内婚活サポーターの募集、管理等に関する事

① 概要

「社内婚活サポーター募集要項」に基づき、社内婚活サポーターの募集、管理等を行う。

② 詳細

ア 募集

- ・社内婚活サポーターを募集すること。なお、募集に当たっては、社内婚活サポーターの獲得に効果的な手法を検討し、実施すること。
- ・社内婚活サポーター登録の申込みを受け付け、受け付けた情報を適切に管理すること。

イ 認定

- ・社内婚活サポーターの認定を希望する者に対して、「社内婚活サポーター募集要項」に基づき書類審査の上、認定すること。
- ・認定された者には、認定証を交付すること。

ウ その他

- ・「社内婚活サポーター募集要項」を必要に応じて見直すこと。(県への協議必要)

(10)企業・団体の結婚支援促進に関すること

① 概要

企業・団体における結婚支援の取組状況を情報収集し、結婚支援の取組を実施してもらえるよう働きかけるとともに、異業種交流イベントを開催することにより、県内企業従業員の交流を促進すること。

② 詳細

ア 企業・団体への働きかけ

- ・企業・団体の結婚支援の取組状況を情報収集すること。
- ・企業・団体への働きかけに当たっては、対面・オンライン形式の併用や計画立てて実施する等、効率的に行うこと。
- ・働きかけの実施結果を記録するとともに、適切な管理を行い、企業・団体の状況に応じた適切なアプローチを継続的・効率的に実施すること。
- ・企業・団体への働きかけについては、企業・団体側の意向を配慮しつつ、効果的・効率的な方法により実施すること。
- ・個人の意思を尊重し、従業員等へのセクハラ又はパワハラにならないような配慮を求めること。
- ・企業・団体への働きかけは400社以上行うこと。

イ 異業種交流イベントの開催

- ・企業・団体の希望に添った異業種交流イベントを開催することにより、従業員の交流を促進すること。
- ・異業種交流イベント開催にあたり、事前に企業・団体にアンケートや聞き取り調査を実施するなど、ニーズの把握や意見の聴取を行い、協働してイベントを企画すること。
- ・センター、企業、参加者の費用負担は、適切に調整・設定すること。
- ・異業種交流イベントは、従業員が参加しやすい内容のものとすること。
- ・異業種交流イベント参加者に対して、ながの結婚マッチングシステムの会員登録促進を図るとともに、アンケートを実施すること。
- ・異業種交流イベントを2回以上開催すること。

(11)情報発信に関すること

① 概要

各HPを活用して婚活者へ有益な情報提供を行うとともに、ながの結婚マッチングシステムの登録者数の増及びセンターの認知度向上のための広報を行うこと。

② 詳細

ア 出会い・交流イベント、婚活セミナー等に関する広報

- ・出会い・交流イベント、婚活セミナー、ながの結婚マッチングシステム等に関する広報については、それぞれ「(2) 出会い・交流イベントに関すること」、「(3) 婚活セミナーに関すること」、「(6) ながの結婚マッチングシステムの運用・管理・促進に関すること」、「(12)結婚応援パスポートの運用、管理等に関すること」に記載のとおりである。
- ・センターの認知度向上のための情報発信を行うこと。
- ・市町村・企業・団体等と連携して、チラシ、ポスター等を活用した効果的な広報を行うこと。
- ・現行の印刷物一覧は、別紙4のとおりである。電子化とする場合やより広報効果の高い制作物とする場合等は、県と協議すること。

イ ながの結婚マッチングシステムのHP

- ・「ながの結婚マッチングシステム」のHPを管理・運営すること。(HPの保守管理費は、ながの

結婚マッチングシステムの保守管理費に含まれる。)

URL <https://www.nagano-aimatch.jp/matching/>

ウ 「チアフルながの」の公的相談所の紹介ページ

- ・「チアフルながの」の公的相談所の紹介ページについて、公的相談所から追加・変更等の依頼があった場合等、必要に応じて修正を行うこと。

URL <https://www.cheerful-nagano.com/marriage/counseling/>

エ 「チアフルながの」のイベント情報ページ

- ・市町村等イベント主催者からの申請に基づき、「チアフルながの」にイベント情報を掲載すること。
- ・婚活イベントの掲載件数を年間 200 件以上とすること。

オ SNSを活用した情報発信

- ・LINE(現行:なし)、Facebook(現行:センターのアカウントあり)、Instagram(現行:なし)、X(現行:「チアフルながの」のアカウントあり)等のSNSを活用した効果的な広報を行うこと。
- 内容は、婚活者にとって有益なものとする。

カ ハピナビコラム配信

- ・定期的にハピナビコラムの配信を行うこと。内容は、主に婚活者が婚活をするに当たって有益なものとする。

URL <https://www.cheerful-nagano.com/marriage/column/>

- ・ハピナビコラムの発信を月1回程度行うこと。

キ イベントレポート配信

- ・当業務で実施した出会い・交流イベント及び婚活セミナーの終了後、その都度レポートを配信すること。

ク メルマガ配信

- ・定期的にメルマガ配信を行うこと。内容は、婚活イベント、セミナー等の最新情報など、登録者にとって有益なものとする。ハピナビコラムで配信した内容を含めることも可能である。

配信先:以下URLでの登録者(約 1,300 人程度)

※しあわせ信州婚活サポーター、しあわせ信州婚活応援団、社内婚活サポーター含む

URL <https://www.cheerful-nagano.com/marriage/newsletter/>

- ・メルマガの配信を月2回程度行うこと。

ケ 「結婚・妊娠・子育ての相談機会提供・支援プログラム(旧結婚新生活支援事業)」の広報

- ・市町村事業である「結婚・妊娠・子育ての相談機会提供・支援プログラム(旧結婚新生活支援事業)」について、Web 広告等を活用し、県、市町村及び企業・団体等と連携して効果的な広報を行うこと。
- ・Web 広告の実施期間を1か月以上とすること。

(12)結婚応援パスポートの運用、管理等に関すること

① 概要

「ながの結婚応援パスポート事業実施要綱」、「ながの結婚応援パスポート協賛店舗等募集要綱」、「ながの結婚応援パスポート利用規約」に基づき、ながの結婚応援パスポートの運用、管理等を行うことにより、地域、企業、行政が一体となって社会全体で結婚するふたりを応援する機運を醸成する。

※結婚応援パスポートとは

新婚夫婦又は結婚等を予定しているカップルが、協賛店舗等においてパスポートカードを提

示することにより、特典を受けることができるもの。

URL <https://www.cheerful-nagano.com/marriage/passport-detail/>

② 詳細

ア ながの結婚応援パスポートの運用

- ・「ながの結婚応援パスポート事業実施要綱」、「ながの結婚応援パスポート協賛店舗等募集要綱」、「ながの結婚応援パスポート利用規約」に基づき、運用すること。

イ 協賛店舗等の管理等

- ・協賛店舗等な適正な管理をすること。
- ・店舗等の協賛申し込みを受け付け、審査し、登録等を行うこと。
- ・協賛店舗等に協賛ステッカー・ポスターを交付すること。（在庫が少なくなった場合は、適宜増刷等すること。）
- ・協賛店舗等の情報を「チアフルながの」等を通じて公開し、協賛店舗等から協賛内容の変更等の依頼があった場合は更新・管理すること。
- ・協賛店舗等の拡大のため、効果的な手法を検討し、実施すること。
- ・協賛店舗数を 800 店舗（令和8年度末）とすること。 ※令和7年12月末：698店舗

ウ 利用者募集等

- ・利用者拡大のため、効果的な手法を検討し、実施すること。（Web 広告・市町村の婚姻届を受理する窓口での配布等）
- ・有効利用者数：900組（令和8年度末）を目指すこと。 ※令和7年12月末：776組（重複含む）

エ 問合せ対応

- ・ながの結婚応援パスポートに関する問合せに対応すること。
- ・問合せ内容は、必要に応じて記録・共有すること。
- ・想定問合せ者：利用者、利用希望者、市町村、協賛店舗等、他都道府県担当者 等
- ・想定される問合せ形態：来所、電話、メール等

オ 県公式 LINE を活用した電子化に伴う対応

- ・協賛店舗周知用チラシの作成
- ・利用者周知用チラシの作成

カ 広報

- ・結婚応援パスポートの認知度、協賛店舗等の拡大、利用者拡大のため、必要に応じて広報を行うこと。なお、「(11)情報発信に関すること」に記載の「結婚新生活支援事業」について行う Web 広告等と一体的に行うことも可能とする。

(13)センターの運営管理、進捗管理等に関すること

① 運営管理体制

- ・受託者は、業務目標を達成するための計画的な事業実施を徹底すること。
- ・適切に進捗管理を行うこと。
- ・進捗管理の結果、業務目標の目標数値との乖離が大きい場合、その他、業務に課題がある又は起こりうると予想される場合には、その要因を分析するとともに、県と協議のうえ、積極的に改善に取り組むこと。
- ・県への報告、連絡、相談体制を構築すること。

② 活動報告

ア 月例報告

受託者は、各項目で報告することとされている事項のほか、活動報告として次に掲げる事項に

ついて、毎月 10 日までに前月分を県に報告すること。その他、県から実績等の報告の求めがあった場合には、随時対応すること。（なお、報告様式については、初回の報告までに県の承認を得ること。）

- ・相談窓口における相談受付件数（センター個人会員、市町村、企業等区分ごとに集計すること）
- ・相談窓口における相談内容及びセンターの対応（県へ報告する必要があるもの）
- ・月末のセンター個人会員数及び当月における登録者数
- ・結婚支援ネットワークの団体加入状況
- ・広報及びPRに関する実施内容
- ・センター主催のイベント・セミナーの開催結果（日程、会場、申込状況、参加者数、内容（資料等）、当日の様子、アンケート集計結果等）
- ・ながの結婚マッチングシステムの成婚組数、対応状況
- ・センターとして開催した会議等（ながの結婚支援ネットワーク会議、相談員等交流会、しあわせ信州婚活サポーター認定講習会等）の開催結果（日程、会場、申込状況、参加者数、内容（資料等）、当日の様子、アンケート集計結果等）
- ・しあわせ信州婚活サポーター、しあわせ信州婚活応援団、社内婚活サポーターの申込受付、登録者数等
- ・企業等への働きかけの状況（訪問等先、訪問等の結果、働きかけの内容等）
- ・結婚応援パスポートの運用、管理等の状況（協賛店舗数、利用者数等）
- ・ながの結婚マッチングシステムの登録料収入の状況
- ・新たに結婚支援の取組を始めた市町村数、市町村名、結婚支援の取組内容
- ・「チアフルながの」に掲載した婚活イベントの参加者数
- ・「9 業務目標」に記載の項目
- ・その他、必要と認められる事項

イ 中間報告

受託者は、10 月 10 日までに前月までの分を県に報告すること。（なお、報告様式については、中間報告までに県の承認を得ること。）

- ・結婚支援コンシェルジュ活動報告書
- ・業務改善計画
- ・その他、必要と認められる事項

③ 実績報告

受託者は、令和9年3月 31 日までに委託業務完了報告書に成果品を添えて提出すること。

ア 成果品

- ・委託業務完了報告書（事業結果説明書、実施体制一覧表、事業収支決算書（収支の詳細な明細も添付すること））
- ・アンケート集計・分析等結果報告書
- ・業務マニュアル
- ・業務改善計画
- ・結婚支援コンシェルジュ活動報告書
- ・経費内訳書
- ・ながの結婚マッチングシステムの登録料収支決算書
- ・その他、必要と認められる事項

イ 納入形態と部数

成果物の納入形態と部数は原則として下表のとおりとする。性質上、納入形態が下表にそぐ

わない成果物については、別途協議のもと決定する。

種別	部数	備考
紙媒体	1	原則としてA4判の用紙を使用しタイトルを記載すること
電子データ	1	Microsoft Officeで編集可能なこと。図面等、Officeによらないものは県と協議のうえ、ファイル種別を決定すること。

ウ 納入場所

長野県長野市大字南長野字幅下 692-2
(長野県県民文化部こども若者局次世代サポート課内)

(14) 独自提案に関すること

本事業を効果的なものとするため、独自の取組を提案し、実施すること。

7 特記事項

(1) 業務実施体制

受託者は、業務を円滑に実施するため、適切な業務遂行に必要な人員を配置すること。なお、県で最低限の配置を想定している実施体制は以下のとおりである。

① 実施体制・業務内容

ア センター長

1名配置すること。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。)との兼務は可とするが、本務に影響を及ぼさない程度とすること。

センター長は、センターの業務を総括し、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、職員の服務管理やサポートなどを行うとともに、業務目標の達成を目指した進捗管理を行う。

イ 結婚支援コンシェルジュ

1名以上配置すること。

結婚支援コンシェルジュは、県内市町村及び企業・団体との連携強化を図るため、連携イベントの開催、訪問等による現状把握・相談受付、各種情報共有、結婚支援事業未実施団体への働きかけ等を行うとともに、技術面・情報面から支援を行う。

ウ コーディネーター

1名以上配置すること。コーディネーターのうち、1名以上はホームページのコンテンツの作成やながの結婚マッチングシステムの管理及び運営等、システムに精通した常勤の職員を配置すること。なお、ながの結婚マッチングシステムの利用方法については、マニュアルを県から提供する。

コーディネーターは、ながの結婚マッチングシステムのセンター個人会員の募集、登録受付、相談対応、申込書類の適正管理等を行うとともに、「しあわせ信州婚活サポーター」、「しあわせ信州婚活応援団」、「社内婚活サポーター」のサポート等を行う。

② その他

ア 実施体制について、一覧にまとめ県へ提出すること。実施体制に変更があった場合は、随時一覧表を更新し報告すること。(*「インターネット異性紹介事業を利用して児童を誘引する行為の規制等に関する法律」*に係る届出にも活用することに留意すること。)

イ 会員数やカップル数、成婚報告数の増加に資するため、研修等の実施や先進事例の情報収集を行う等、職員のスキルアップを図ること。

ウ 会員に対する接遇等の方法、個人情報の取扱い等について定めた職員の業務マニュアルを作成し、県に提出するとともに職員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

については、実態に即した内容になるよう、必要に応じて加筆又は修正する等の措置を講じること。また、職員全員が情報セキュリティに関する研修を受講すること。

(2) 事業規模等

事業規模は、総額 37,604,000 円以内(税込み)とし、内訳として、「6 業務内容」のうち、(2)、(3)及び(11)②クの合計額が 11,090,000 円以内、(4)が 4,087,514 円以内、その他の合計額が 22,426,486 円以内とする。

なお、ながの結婚マッチングシステムの保守管理及び改修並びに「チアフルながの」の保守管理及び改修は当該契約に含まない。

(3) 業務改善

- ① センター利用者へのアンケート調査の実施等により利用者の意見を収集し、事業へ反映すること。
- ② イベント等開催の際には参加者にアンケート調査を行い、定期的に分析し、業務改善を行うことで、効果的な取組につなげること。
- ③ 先進県をはじめとする他の自治体の情報収集を行い、効果的な取組や業務改善に活かすこと。

(4) センター運営事業の引き継ぎに関すること

受託者は、受託者は、翌年度委託を受ける予定者に対し、センターとして取得し管理している情報(電子データや紙媒体等全てのもの)や資料の一覧表を作成し、必要な説明を行い、適切な方法により丁寧に引き継ぎを行うものとする。

(5) その他

本業務はこども家庭庁「地域少子化対策重点推進交付金」を活用した事業である。「地域少子化対策重点推進交付金交付要綱」、「地域少子化対策重点推進交付金実施要領」等の内容を踏まえて、業務を実施すること。

こども家庭庁 HP <https://www.cfa.go.jp/policies/shoushika/koufukin>

また、業務に係る書類は事業終了後5年間保存の上、長野県監査委員事務局や会計検査院の監査対象となった場合は協力すること。

8 業務目標

【(2)出会い・交流イベント】

- ・出会い・交流イベントの開催:12 回以上(対面 10 回、仮想空間2回以上)。
- ・出会い・交流イベントの参加者数:360 人
- ・出会い・交流イベントの参加者アンケートによる満足度:85%以上

【(3)婚活セミナー】

- ・婚活セミナーの開催:4回以上(対面等)。
- ・婚活セミナーの参加者数:50人以上
- ・婚活セミナーの参加者アンケートによる満足度:80%以上

【(4)結婚支援コンシェルジュ】

- ・訪問等市町村数 40 市町村以上
- ・コンシェルジュ業務に対する市町村職員の満足度:80%以上

【(5)ながの結婚支援ネットワーク】

- ・結婚支援ネットワーク会議の開催:2回
- ・結婚支援ネットワーク会議の参加者アンケートによる満足度:80%
- ・相談員等交流会の開催:4回以上

【(6)ながの結婚マッチングシステム】

- ・新規登録者数:600 人以上

- ・お見合い件数:800 件以上(令和 8 年度末)
- 【(7)しあわせ信州婚活サポーター】
 - ・認定講習会の開催:2回程度
- 【(10)企業・団体の結婚支援促進】
 - ・企業・団体への働きかけ:400 社以上
- 【(12)結婚応援パスポート】
 - ・協賛店舗数:800 店舗(令和 8 年度末)
- 【その他】
 - ・県と市町村等の結婚支援事業による婚姻件数(ながの結婚マッチングシステムの利用者の成婚件数、しあわせ信州婚活サポーターの成婚件数、市町村の結婚支援事業による成婚件数の合計)
150 件

9 契約の変更

契約の変更については、委託者と受託者の協議により定めるものとする。

10 疑義について

- (1)仕様書に記載のない事項や業務内容の変更等の疑義が生じた場合は、その都度委託者と受託者が協議して決定する。
- (2)委託料又は履行期間を変更する必要があるときは、書面によりこれを定めるものとする。

11 その他留意事項

- (1)本業務の実施にあたっては、必要な関係法令を遵守すること。
- (2)委託業務で取得した情報については、秘密を保持するとともに、契約目的以外には使用してはならないこと。この項については契約期間の終了後または解除後も同様とする。
- (3)本業務の実施における個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護の重要性を十分認識し、流出や損失等、個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。
- (4)個人情報取扱特記事項、情報資産等取扱特記事項を遵守すること。
- (5)個人情報等を収集するシステム(専用サイト)などは外部からの攻撃に備えること。
- (6)個人情報などは可能な限りサーバー上に保存しない仕組みをとり、攻撃を受けても情報漏えいのリスクを最小限にすること。
- (7)使用する OS やソフトウェアについては、適切にアップデートを行うこと。また、脆弱性が発見された場合は速やかに対応すること。
- (8)システムのリリースに当たっては事前に脆弱性診断などを実施すること。
- (9)システムの障害や攻撃によるアクセス障害が発生した場合は、速やかに機能の復旧を行うこと。
- (10)(5)から(9)について、追加費用が発生しないこと。
- (11)受託者の責めに帰す情報漏えいが発生した場合、それによる損害(第三者に及ぼした損害を含む。)については、受託者が自己の責任において処理すること。
- (12)本業務の実施に際し、第三者が著作権を有するものを使用したことで問題が生じたときは、県に不利益が生じないように受託者の責任において処理すること。
- (13)契約目的以外で、成果物(業務の過程で得られた記録、情報(個人情報含む。)等を含む。)を県の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与または譲渡してはならない。
- (14)専用サイト以外の成果物等に関する著作権は、長野県に帰属するものとし、県が行う他の媒体等での活用を妨げないものとする。
- (15)受託者は、本業務の実施にあたり、本仕様書に記載のない事項または疑義が発生した場合は、

速やかに県と協議を行い、業務を実施すること。

(16)業務に必要な経費は受託者側で負担すること。

(17)その他、本業務の効果的な実施のために必要な事項については、県と協議の上、定めること。

別紙1

出合い・交流イベントにおいて連携が必要な市町村一覧

【令和8年度】 ※予定

松本市	駒ヶ根市	原村	飯島町	
-----	------	----	-----	--

【地域少子化対策重点推進交付金における連携要件等について】

「地域少子化対策重点推進交付金実施要領」(抜粋)

ア 自治体間連携を伴う取組

(イ)協議会等を構成する自治体による「実質的な協働」(費用、役務の分担)が認められるものであること。単に「関係者が協力して取り組む」とだけ規定され、費用、役務の分担が不明確である取組、又は啓発イベントのチラシをウェブサイトに掲載するのみの取組、若しくは窓口に設置するのみの取組などは「実質的な協働」があるとは認められない。

別紙2

県内市町村の結婚支援ネットワークへの加入等の状況

※令和 7 年 12 月現在の状況

【結婚支援ネットワーク未加入市町村】 10 町村

白馬村	山形村	御代田町	軽井沢町	王滝村
平谷村	売木村	根羽村	大鹿村	木島平村

【結婚マッチングシステム未導入市町村】 13 町村

大鹿村	白馬村	池田町	麻績村	御代田町
軽井沢町	北相木村	山形村	王滝村	平谷村
売木村	根羽村	木島平村		

成婚報告者へのお祝い品一覧

【令和7年度】

No.	店舗	品目
1	久世福商店	だしパックとごはんのお供のセット
2	HEIGORO	ケーキオキューブ 8 種詰め合わせ
3	信州ハム	ソーセージ・生ハム詰め合わせ
4	木曽漆喰	夫婦茶碗(朱色・黒色2個セット)
5	すずらんハウス	乳製品4種ギフトセット

※ 1件につき 5,000 円程度

※ 商品見本等は、以下を参照

<https://www.nagano-aimatch.jp/matching/>

＜お祝い品の贈呈対象＞ながの結婚マッチングシステムを介して成婚し、お祝い品を希望するカップル

別紙4

センターの運営における印刷物一覧

【現行】

No.	名称	備考
1	しあわせ信州婚活サポーター及び社内婚活サポーター 認定証	残数:10 枚
2	しあわせ信州婚活サポーター 専用名刺	残数:17 枚
3	社内婚活サポーター募集チラシ	データのみ
4	しあわせ信州婚活サポーター募集チラシ	残数:448 枚(修正必要) データあり
5	しあわせ信州婚活応援団 認定証	残数:87 枚
6	NAGANO ai MATCH 募集チラシ	データのみ
7	NAGANO ai MATCH 利用者マニュアル	データのみ
8	NAGANO ai MATCH キャンペーンチラシ	データ+改変データのみ あり
9	結婚応援パスポート協賛店舗募集チラシ	データのみ
10	結婚応援パスポート利用者向けチラシ	データのみ
11	知事からのお祝いメッセージ	専用用紙:0 枚 データあり
12	結婚応援パスポートの協賛店舗掲示用ポスター	約 1300 枚
13	結婚応援パスポートの協賛店舗掲示用ステッカー	約 1250 枚

※当該印刷物は必ずしも印刷が必要というわけではない。電子化の検討も可能。

個人情報取扱特記事項

(秘密の保持)

第1 受託者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報(個人番号及び特定個人情報を含む。以下同じ。)の内容をみだりに他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(個人情報の取扱い)

第2 受託者は、この契約による業務を処理するため個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。)及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年法律第27号。以下「番号利用法」という。)その他関係法令の規定に従い、個人の権利利益を侵すことのないよう最大限努めなければならない。

(責任体制の整備)

第3 受託者は、この契約による個人情報の安全管理について、内部における責任体制(個人情報の漏えい、滅失及び毀損(以下「漏えい等」という。)の発生等に備えた連絡・対処体制を含む。以下「責任体制」という。)を構築し、及び維持しなければならない。

(責任者及び従事者)

- 第4 受託者は、この契約による個人情報の取扱いの責任者(以下「責任者」という。)及び業務に従事する者(以下「従事者」という。)を定め、責任体制と併せて、あらかじめ委託者に届け出なければならない。これらを変更しようとするときも、同様とする。
- 2 受託者は、責任者に、従事者がこの特記事項に定める事項を適切に実施するよう監督させるとともに、従事者に、責任者の指示に従いこの特記事項を遵守するようにさせなければならない。
- 3 受託者は、責任者及び従事者を変更する場合の手続を定めなければならない。

(作業場所の特定)

- 第5 受託者は、個人情報を取り扱う場所(以下「作業場所」という。)を定め、業務の着手前に、書面により委託者に報告しなければならない。作業場所を変更しようとするときも、同様とする。
- 2 受託者は、個人情報を作業場所から持ち出してはならない。ただし、事前に委託者の承認を受けて委託者が指定した場所へ持ち出す場合は、この限りでない。

(教育及び研修の実施)

第6 受託者は、この契約による業務に係る個人情報の保護について必要な教育及び研修を責任者及び従事者に対して実施しなければならない。

(個人情報の目的外利用等の禁止)

第7 受託者は、この契約による業務を行うために委託者から提供を受け、又は自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約の目的外に利用し、又は委託者の承諾なしに第三者(受託者の子会社(会社法(平成17年法律第86号)第2条第3号に規定する子会社をいう。)を含む。以下同じ。)に提供してはならない。

(再委託の原則禁止)

第8 受託者は、次項の規定による委託者の承諾があった場合を除き、この契約により個人情報を取り扱う業務を自ら処理するものとし、第三者にその取扱いの委託(以下「再委託」という。)をしてはならない。

2 受託者は、個人情報の処理の再委託をしようとする場合には、この契約により委託者が受託者に求めた個人情報の保護に必要な措置と同様の措置を再委託の相手方に求めるものとし、業務の着手前に、次に掲げる事項を記載した書面を委託者に提出して、委託者の承諾を得なければならない。

(1) 再委託の相手方の名称

(2) 再委託が必要な理由

(3) 再委託の期間

(4) 再委託を行う業務の内容

(5) 再委託の相手方において取り扱う個人情報

(6) 再委託の相手方に求める個人情報の保護措置の内容

(7) 再委託の相手方の監督方法

3 前項の委託者の承諾は、書面によるものとする。

4 受託者は、再委託をする場合には、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、受託者と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、委託者に対して、再委託の相手方による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

5 受託者は、再委託契約において、再委託の相手方に対する監督及び個人情報の安全管理の方法について具体的に規定しなければならない。

6 前各項の規定は、再々委託及びそれ以降の契約について準用する。

(個人情報の掲載された資料等の複製及び複写の禁止)

第9 受託者は、委託者が承諾した場合を除き、この契約による業務を行うために委託者から提供された個人情報の掲載された資料等を複製及び複写してはならない。

(個人情報の安全管理措置)

第10 受託者は、この契約による業務を行うために委託者から提供を受け、又は自らが収集し、若しくは作成した個人情報の漏えい等の防止その他の個人情報の適切な管理(再委託による管理を含む。以下同じ。)のために必要な措置を講じなければならない。

(個人情報の掲載された資料等の返還、廃棄又は消去)

第11 受託者は、この契約による業務を行うために、委託者から提供を受け、又は自らが収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料等は、この契約完了後においては、委託者の指示により、速やかに返還、廃棄又は消去しなければならない。

2 受託者は、前項の廃棄又は消去(以下「廃棄等」という。)に当たっては、記録媒体を物理的に破壊する等、当該個人情報の判読、復元等が不可能な方法により確実に処理しなければならない。

3 受託者は、廃棄等に際し、委託者から立合い又は報告書の提出を求められたときは、これに応じなければならない。

(漏えい等発生時の対応)

第12 受託者は、この契約による業務の処理に関して個人情報の漏えい等が発生し、又は

発生したおそれがある事態が生じた場合は、当該漏えい等に係る個人情報の内容、数量、発生場所、発生状況等を速やかに委託者に報告し、その指示に従わなければならない。

- 2 受託者は、前項の事態が生じた場合には、被害を最小限にするための措置を、速やかに講じるとともに、同項の指示により、当該事態が生じた旨を当該漏えい等に係る個人情報の本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態にする等の措置を講じなければならない。
- 3 受託者は、前項に定めるもののほか、委託者と協議の上、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り当該事態に係る事実関係、発生原因及び再発防止策の公表に努めなければならない。

（監査又は調査）

- 第 13 委託者は、この契約により受託者が負う個人情報の取扱いに関する義務の遵守状況について、受託者に対して必要な報告を求め、随時に実地監査又は調査をし、又は受託者に対して指示を与えることができる。なお、受託者は、委託者から個人情報の適切な管理について改善を指示された場合には、その指示に従わなければならない。
- 2 受託者は、再委託を行う場合には、必要に応じて、再委託の相手方が負う個人情報の取扱いに関する義務の遵守状況について、再委託の相手方に対して報告を求め、及び作業場所の実地監査ができるよう必要な調整を行うものとする。
 - 3 前項の規定は、再々委託及びそれ以降の契約について準用する。

（契約の解除）

- 第 14 委託者は、受託者が個人情報保護法、番号利用法その他関係法令及びこの特記事項に定める義務を果たさない場合には、この契約の全部又は一部を解除することができる。
- 2 受託者は、前項の規定に基づく契約の解除により損害を被った場合においても、委託者にその損害の賠償を求めることはできない。

（損害賠償）

- 第 15 受託者は、この特記事項に定める義務に違反し、又は怠ったことにより委託者が損害を被った場合には、委託者にその損害を賠償しなければならない。

情 報 資 産 等 取 扱 特 記 事 項

長野県情報セキュリティポリシーに基づき、情報資産等(情報システム、電子計算機及びネットワークで取り扱うデータ、システムで出力される帳票等)について、次のとおり取り扱うものとする。

(情報資産等の漏えいの禁止)

第1 受託者は、この契約による業務に関して知り得た情報資産等の内容を他に洩らしてはならない。

この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(情報資産等の滅失、改ざん及び損傷の禁止)

第2 受託者は、この契約による業務を行うために委託者から引き渡された情報資産等を、滅失、改ざん及び破損してはならない。

(情報資産等の掲載された資料等の返還又は破棄)

第3 受託者は、この契約による業務を行うため、取り扱う情報資産等が必要でなくなった場合には委託者の指示により、速やかに情報資産等の掲載された資料等を、返還又は破棄しなければならない。

(情報資産等の目的外使用の禁止)

第4 受託者は、この契約による業務を行うため、情報資産等を取り扱う場合には、情報資産等を目的外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(情報資産等の掲載された資料等の複製及び複写の禁止)

第5 受託者は、委託者が承諾した場合を除き、この契約による業務を行うために、委託者から引き渡された情報資産等の掲載された資料等を、複製及び複写してはならない。

(職員等の義務の周知徹底)

第6 受託者は、受託者の職員に対し、長野県個人情報保護条例第9条に規定する職員等の義務及び第 63 条、第 64 条に規定する罰則について、その周知徹底に努めるものとする。

(再委託の禁止)

第7 受託者は、情報資産等を取り扱う業務は自ら行うものとし、他の者にその取り扱いを委託してはならない。ただし、あらかじめ書面により委託者の承諾を受けたときは、この限りではない。

2 受託者は、前項の規定により委託者の承諾を受け再委託を行うときは、再委託先に対して、この情報資産等取扱特記事項に規定する機密保持義務を負わせるものとする。

(作業場所の特定)

第8 受託者は、この契約により個人情報を取り扱う業務について、作業場所を特定しなければならない。ただし、委託者の承諾を得て特定した作業場所以外で作業を行う場合には、個人情報保護のために必要な措置を講じなければならない。

(事故発生時における報告)

第9 受託者は、この業務を行うために取り扱う情報資産等の漏えい、滅失又は損傷等があった場合には、直ちに委託者に報告し、その指示に従わなくてはならない。