

仕様書

1 委託業務名

長野市戸籍振り仮名法制化に係る業務委託

2 目的

令和5年6月9日に「行政手続き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等の一部を改正する法律」が公布され、令和7年5月26日に施行されることとなった。これにより戸籍の氏名に「振り仮名」を記載するため、本市において必要となる作業の一部を業務委託し、法改正に円滑に対応することを目的とする。

3 履行期間

契約締結日から令和8年5月31日まで

4 履行場所

発注者（以下「市」という。）が指定する場所及び電話問い合わせ等対応業務のために受託者が設置する場所

5 基本事項（対象者の概数）

（1）本籍人口、本籍数（令和7年3月31日現在）

本籍人口 369,966 人

本籍数 153,385 戸籍

（2）人口、世帯数（令和7年4月1日現在）

人口 355,888 人（日本人のみ）

世帯 165,081 世帯

6 委託業務の内容

（1）仮の振り仮名通知書（以下「通知書」という。）の作成、印刷等

ア 本籍人の戸籍筆頭者の氏及び各個人の名について、仮の振り仮名を記載した通知書を作成すること。

・ 予定数量：約 209,000 通

※同戸籍同住所の対象者4名までを1通の通知書に記載する

イ 規格

（ア）サイズ

日本郵便株式会社が定める「内国郵便約款」に規定される『第二種郵便物』に該当する葉書。適宜、圧着葉書を選択する。

（イ）紙質

a 感圧接着用紙（三つ折りハガキ用紙）

b 再剥離可能な特殊感圧接着剤を表裏全体に塗布したもの。

c はがき本体（中面）が 2 g 以上、かつ完成品が 6 g 以内とする。

(ウ) デザイン

サンプルを市が提供する。（概ね法務省民事局民事第一課が令和 7 年 2 月説明会で示した「振り仮名の通知書イメージ」に準じる。）

(エ) 色数

両面 2 色以上

(オ) 印字

片面モノクロ

ウ その他

(ア) 市が提供する本籍人データ（CSV 形式のファイル）についての情報を印字することとし、文字フォントについては市から提供する予定のものを使用すること。なお、データの加工が必要な場合は受託者にて行うこと。

【本籍人データの項目】（予定）

a 管理情報（市区町村コード、管理番号連番、連番枝番）

b 宛名情報（郵便番号、住所、方書、氏の届出資格者氏名（複数名の場合あり））

c 氏の情報（本籍、氏、氏の仮の振り仮名、届出資格者氏名（複数名の場合あり））

d 名の情報（4 名までをそれぞれ名と名の仮の振り仮名）

上記 a～d を 1 レコードで生成。同一戸籍同一住所の者が 4 名を超えるごとに管理番号連番の連番枝番が 1 加算される。

(イ) 水濡れ又ははがきを重ねても印刷箇所がにじまないようにすること。

(ウ) 通知書の裏面のうち 1 面は、個人情報が見えないよう、背景には地紋を印刷するなどして対策を図ること。ただし、紙質等の工夫によって対策することも可とする。

(エ) 日本郵便株式会社が定める「バーコード付郵便物」としカスタマーバーコードを印字すること。また、1 通あたりの重量等が「バーコード付郵便物」としての制限を超過しないよう留意すること。

(オ) 法務省及び市ホームページの該当ページのアドレス（QR コード）を記載するとともに、マイナポータルからの届出の方法について、分かりやすく記載すること。

(カ) 視覚障がい者向けの音声コードを印刷すること。音声コードについては【別紙 1】「音声コード仕様」のとおりとする。また、各通知対象者の仮の振り仮名を含んだ音声データへのコード変換は受託者が行うこと。

なお、全件を印刷する前に音声コードを印刷したものを市が指定した枚数提出し、市の承認を受けること。

(キ) 視覚障がい者が当該音声コードの位置を把握できるようにするための切り欠きを入れること。

(ク) 受託者は、デザイン案を市に提出し、校正後にデザインを決定するものとする。校正の回数は 3 回までを基本とする。

なお、全件を印刷する前に印刷したものを市が指定した枚数提出し、市の承認を受けること。

(2) 通知書の発送

ア 印刷後から郵便局に持ち込むまでの間は受託者が保管すること。

なお、秘密保持及び個人情報保護を徹底するとともに、外部への漏洩や紛失防止を図り、適切に管理すること。

イ 受託者は、市と発送時期を調整の上、2～3回に分けて発送すること。

なお、発送に係る郵便局との事前調整等は受託者が行うこと。

ウ 普通郵便にて発送し、適用可能な割引サービスが適用されるようにすること。

エ 発送に関する資材は受託者にて用意すること。

オ 発送した通知書及び返戻された通知書の状況の管理並びに問合せ内容を記録・管理するためのシステム（以下「管理システム」という。）を導入し、進捗状況を市、受付窓口及びコールセンターと共有できるようにすること。

(3) 通知書の再送等

発送した通知書が宛先に到達することなく差出人に返還された場合、原則として再発送は行わないが、宛先の誤りの原因が市若しくは受託者にある場合は次のとおり対応すること。

ア 印字した宛先と戸籍情報システムの附票情報等を照合する。

イ アの結果、宛先が正しかった場合は、管理システムに未着の通知に係る旨を記録するとともに、保管する。

ウ アの結果、宛先が誤っている場合は、管理システムに未着の通知に係る旨を記録するとともに、直ちに市に報告の上、正しい送付先に送付する。

エ 発送した通知書について、到着後に紛失若しくは未達のため再送してほしい旨の問合せがあった場合、通知書がなくても届出が可能である旨を説明し、マイナポータル等により届出するよう丁寧に案内することを原則とする。ただし、再送を強く希望する場合は、管理システムに再送した通知書に係る旨を記録の上、再送する。

オ エで再送する際には、市が戸籍の附票等により住所等の異動がないか確認する。

なお、再送先は現在居住している場所に住民登録があることが確認できる場合に限ることとし、相違がある場合は、通知しないこととする。

・想定不着率 発送数量の5%

(4) 電話問い合わせ等対応業務

ア 本籍人等からの電話による問い合わせ等に対応するためのコールセンターを設置すること。なお、シェアード型も可とする。

イ コールセンターの名称は「(仮称)長野市戸籍振り仮名コールセンター」とする。

ウ 受託者は、必要な機器及び電話回線等を用意すること。また、メールでの問い合わせに対応できるよう、専用のメールアドレスを設定すること。

エ 電話番号及びメールアドレスは契約締結後速やかに決定し、市に通知すること。

オ 対応言語は、日本語とする。

カ コールセンターの開設期間及び時間は、次のとおりとする。

開設期間 契約後速やかにかから令和 8 年 5 月 3 1 日まで

開設時間 8 時 3 0 分から 1 7 時 1 5 分まで

ただし、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日及び 1 2 月 2 9 日から翌年 1 月 3 日までを除く。

なお、開設期間については市と協議すること。

キ 受託者は、【別紙 2】「問い合わせ件数の予測」を参考に、オペレーター数、回線数など適切な数を確保して対応すること。なお、受電状況に応じて、必要なオペレーター数、回線数の増設及び減設について市と協議の上、決定すること。

ク 混雑時及び開設時間外の入電に対し、音声ガイダンスが流れる措置を行うこと。

ケ コールセンターの設置場所は、日本国内で安全性・信頼性を備えた環境を受託者が用意すること。

コ コールセンターの開設に必要な物品は、受託者が用意すること。

サ 個人情報を取り扱う必要があるため、テレワークによる個人宅等での業務実施は認めない。

シ コールセンターにおいては、通知書の内容、振り仮名の届出方法その他の一般的な質問・相談に対応すること。また、苦情又は意見については原則として受託者が対応することとする。なお、判断を伴う質問・相談等があったとき又は緊急対応が必要なときは、市職員へ引継ぎを行うこと。

ス 想定される F A Q を市と協議の上作成し、F A Q を参考に業務を行うこと。また、F A Q は必要に応じ適宜見直しを行うこと。

セ 問合せ内容や対応内容について、問合せ対応の記録様式を作成し、管理システムへ記録するとともに、月別に集計したものを翌月の 5 開庁日までに市に報告すること。

ソ コールセンター業務を行う場所、設備、システム等の整備に要する全ての費用は、受託者の負担とする。

（５）事務処理等支援業務

ア 窓口（長野市役所本庁）、マイナポータル及び郵送による氏又は名の振り仮名の届出を受け付けること。また、戸籍の振り仮名法制化に関する一般的な質問・相談に対応すること。

なお、届出人がマイナポータルでの届出を希望する場合は、それを支援すること。その際に必要となるパソコン等の機器及びインターネット回線は受託者が用意すること。

イ 開設期間及び時間は、（４）カと同じ。

ウ 実施場所は、長野市役所第一庁舎２階で市が指定する場所とする。

エ 【別紙３】「届出件数の予測」を参考に来庁者数を想定し、適切な人数を配置して運営すること。

オ 届出の受付時には、届書の記載に錯誤・遺漏などが無いか確認し、不備がある場合は不備を解消するよう届出人に案内すること。

なお、疑義がある場合は、市の職員に引き継ぐこと。

カ 長野市の通知発送対象者については、通知書の持参の有無に関わらず、来庁した届出人が速やかに届出を行うことができるよう、届出日、振り仮名及び署名欄以外の箇所が印字された届書をオフラインで出力できる体制を構築すること。なお、可能であれば、他市区町村が発行した通知書にも対応すること。

(６) 振り仮名届書の入力等業務

ア 長野市に提出された届書（窓口（本庁及び支所）、郵送及びマイナポータルを含む）及び戸籍情報連携システムより他市区町村から通知された届書（以下「届書等」という。）について、市が用意する戸籍情報システムに入力すること。また、届書等の情報を法務省に送信すること。

イ 実施期間及び実施時間は、（４）カと同じ。

ウ 【別紙４】「入力・スキャン件数の予測」を参考に、必要な従事者数を想定し、適切な人数を配置して運営すること。

エ 入力担当者及び確認担当者で入力内容のダブルチェックを行うこと。

オ 届書等の内容を戸籍情報システムに入力後、一時保存した上で当該届書等を市に引き継ぐこと。

カ 受注者は、市が決裁を終えた届書等を受領し、市が用意するスキャナーを使って、届書及び添付書類の画像を戸籍情報システムに登録し、届書等の情報を法務省に送信すること。なお、補記用紙がある場合は、届書の２枚目として画像登録すること。

キ 送信後、届書等は毎月１～１０日、１０～２０日、２０～月末日毎に製本し、表紙を付けて市へ引き継ぐこと。なお、表紙には「氏名の振り仮名届書 令和○年○月○日～○日」の例により記載すること。

(７) 住民基本台帳異動処理業務

ア 長野市に氏又は名の振り仮名の届出のあった市内に住所を有する者の振り仮名を、市の住民基本台帳に登録するため、市が用意する住民記録システムに市が指定する方法により入力すること。

イ 長野市の本籍人について、長野市に振り仮名の届出のあった市内に住所を有する者の振り仮名を、住民記録システムに市が指定する方法により入力すること。

・ 想定処理時間 ５分/件

ウ 他市の本籍人について、他市に振り仮名の届出のあった市内に住所を有する者の振り仮名に係る住民基本台帳法第９条２項の通知（以下「９条２項通知」という。）を出力し、住民記録システムに市が指定する方法により入力すること。

- (ア) 住民記録システムにて受信した９条２項通知を出力する。
- (イ) 出力したものの中から「フリガナ修正」のリストのみを抽出し、分別を行い、その他の通知は市職員に引き継ぐこと。
- (ウ) 分別したリストを基に住民記録システムに入力すること。
- エ イ及びウの入力は、マイナンバーカードの取得の有無により入力方法が異なるので、市と詳細な取り決めを行うこと。
- オ 実施期間及び実施時間は、(４)カと同じ。
- カ 実施場所は市が指定する場所とする。

7 実施体制等

(１) 人員体制

- ア 受託者は、本仕様書に基づき業務量を想定し、適正な実施体制を構築すること。また、本業務を円滑に履行できるよう、業務上必要な知識・経験を兼ね備えた人材を各業務に業務責任者として配置するとともに、業務の管理運営、市との連絡調整その他の業務にあたらせるため、次に掲げる者を適正に配置すること。

職名	要件
統括責任者	・業務全般を統括する責任者として配置すること。 ・履行されるべき業務が適切に履行されているか管理・監督すること。 ・休暇等により業務にあたらない場合には、それに代わる統括責任者を指名すること。 ・自社で直接雇用している者を配置すること。 ・業務の履行に問題が発生した場合には、速やかに市に報告すること。
業務責任者	・各業務（電話問い合わせ等対応業務、事務処理等支援業務、振り仮名届書の入力業務等）ごとに配置すること。 ・それぞれの業務が適切に実施されているか管理・監督すること。 ・休暇等により業務にあたらない場合には、それに代わる業務責任者を指名すること。 ・業務従事者を統括し、問合せ対応については応対品質を適正に保つこと。 ・自社で直接雇用している者を配置すること。 ・業務の履行に問題が発生した場合には、速やかに統括責任者に報告すること。
業務従事者	・業務を円滑かつ適正に履行するために必要な基本的な技能の教育を受けた者を配置すること。 ・それぞれの業務量等を勘案して必要な人数とすること。 ・一般常識を持ち、応対マナーに優れていること。 ・自社で直接雇用している者を配置すること。 ・業務の履行に問題が発生した場合には、速やかに業務責任者に報告すること。

イ 業務責任者は、その職務を遂行する上で支障がない範囲で、業務従事者を兼ねることができるものとする。

ウ 受託者は、本業務の運用を円滑・確実に行えるよう、業務を行う者に対して必要な教育及び研修を行うこと。

(2) 業務体制

ア 受託者は、本業務の運用を円滑に行えるよう、業務マニュアル及びF A Qを整備すること。業務マニュアルの作成にあたっては、内容について市と事前に協議の上、市の承認を得ること。

イ 突発的な事故や自然災害などのやむを得ない事情により、実施体制の構築が困難な場合は、市と受託者の協議により、必要な対応を行うものとする。

ウ あらかじめ市と協議の上決定した頻度により本業務の実施状況・結果をまとめた報告書を市に納品すること。報告書には各種統計データを作成し記載すること。なお、緊急に対応すべき事案が生じたときはこの限りでない。

8 個人情報の保護

(1) 受託者及び全ての従事者は、委託業務の履行により知り得た秘密及び個人情報等を第三者に漏らしてはならない。また、契約期間終了後も同様とする。

(2) 直近5年間に於いて地方自治体等にて同種又は類似業務の受託実績があること。(受託業務を再委託した場合も含む。)

(3) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会のプライバシーマーク又はI S M S (情報セキュリティマネジメントシステム) の認証を取得していること。

(4) 契約の履行にあたり、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)、長野市情報セキュリティポリシー及び【別紙5】「個人情報等取扱特記事項」を遵守するとともに、情報の厳格な管理及び適切な運用のために必要な体制を整備すること。

(5) 受託者は、委託業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取扱いについて情報セキュリティの重要性を認識し、漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等から情報を保護するため、適切な管理を行うこと。

(6) 個人情報の保護について、従事者に対し十分な教育及び研修を行うこと。

(7) 業務上の事故等の防止に努めるほか、発生時には必要な措置を講じるとともに速やかに市に報告すること。

(8) その他、本仕様書に定めのない事項や業務遂行上の疑義等が生じた場合には、その都度、市と協議を行うものとする。

9 再委託について

(1) 受託者は、委託業務の全部を第三者に委託することはできない。

(2) 受託者は、委託業務の一部を再委託する場合には、事前に市の承認を受けなければならない。

(3) 再委託する場合には、受託者は再委託者を含む履行体制図を提出しなければならない。

- (4) 受託者は、委託業務の一部を再委託するときは、再委託した業者に伴う当該第三者（以下「再委託者」という。）の行為について、市に対しすべての責任を負うものとする。
- (5) 受託者は、委託業務の一部を再委託するときは、受託者がこの契約を遵守するために必要な事項について、本契約書の内容を準用して、再委託者と約定しなければならない。
- (6) 再委託者は、受託した業務を第三者に委託することはできない。

9 その他委託条件

- (1) 本契約の履行にあたり、受託者の故意又は過失により市及び第三者に損害を及ぼした場合、受託者の責任においてその賠償をなすものとする。
- (2) 委託業務の履行に伴い発生する成果物の所有権は全て市に帰属するものとする。

10 業務完了報告

- (1) 受託者は、履行期間中、月を単位として翌月 10 日までに本委託業務に係る業務（一部）完了報告書及び請求書を提出すること。
- (2) (1) の規定に関わらず、受託者は通知書の作成、印刷及び発送業務（再発送分を除く）の終了後、当該業務に係る業務一部完了届及び請求書を提出すること。

11 委託料の支払い

- (1) 受託者は、報告書を基に委託料に係る請求書を市に提出すること。
- (2) 市は、受託者からの適法な請求を受けた日から 30 日以内に、委託料を支払うものとする。

【別紙１】 音声コード仕様

1 概要

仮の振り仮名の通知書については、視覚障がい者への配慮として「音声コード」を付記することとする。

2 仕様

(１) コードの種類は、Uni-Voice (ユニボイス) とする。

(２) 加工条件

ア 音声コードの横に半円（直径 6mm）の切り欠き加工を施す。

イ 音声コードの中心位置が印刷物の端から 25mm となるように配置する。

ウ 音声コードの周囲に 4mm 以上の余白を設ける。

(３) 納品関連

ア 仕様書 6 - (１) - ウ - (カ) に記載の原稿校正作業に際して、音声コードのサンプルを提供すること。

イ 印刷前後に受託者において音声コードの読み取りが可能か試験を実施し、結果を市に報告すること。

3 音声コード原稿案

原稿案は次のとおり。なお、具体的な内容については契約後に委託者と受託者の協議により決定することとする。

長野県長野市から、戸籍へ振り仮名を記載することについて、お知らせします。

戸籍法の改正により、戸籍に氏名の振り仮名が記載されることになりました。記載する予定の振り仮名は、氏は、ナガノ、名は、タロウ、ハナコ、ミカです。

この振り仮名が誤っている場合は、令和 8 年 5 月 25 日までに届出をしてください。

氏の振り仮名は、原則として戸籍の筆頭者が単独で届出できます。名の振り仮名は、それぞれの方が届出できます。

この振り仮名が正しい場合は、令和 8 年 5 月 26 日以降にそのまま戸籍に記載されますので、届出は必要ありません。

このお知らせについて詳しいことは、専用コールセンターまでお問合せください。電話番号は 026-XXX-XXXX です。

【別紙2】 問い合わせ件数の予測

1 通知対象者総数及び通知書総発送通数の概数

通知書発送通数（約）： 209, 000 通

想定
不着率： 5%
返還数： 10, 450 通

想定
対応時間： 10 分/件

想定
問い合わせ率： 11%

2 問い合わせ件数の想定

通知書発送通数の11% 22, 990 件

3 月別の問い合わせ件数等の想定

	R7.5	R7.6	R7.7	R7.8	R7.9	R7.10	R7.11	R7.12	R8.1	R8.2	R8.3	R8.4	R8.5	計
構成比	-	-	7%	7%	18%	13%	13%	7%	7%	7%	7%	7%	9%	100.0%
問合せ件数（件）	-	-	1,533	1,533	4,087	3,065	3,065	1,533	1,533	1,533	1,533	1,533	2,044	22,990
日数	-	-	22	20	20	22	18	20	19	18	21	21	18	-
1日あたり件数	-	-	70	77	204	139	170	77	81	85	73	73	114	-

- ・通知書発送後数か月間に問合せが集中し、以降減少していくことが見込まれる
- ・振り仮名の届出受付終了の直前にも問い合わせが増えることを想定

【別紙3】 届出件数の予測

届出対象数

氏の振り仮名の届（戸籍数）	154,271 件	70%	うち、本庁届出率	60%	窓口	15 分/件
名の振り仮名の届（＝本籍人口）	373,263 件	10%			入力	10 分/件
総数	527,534 件	20%				

想定届出割合

想定対応時間

2

届出件数の想定

届出の内容		修正なし	修正あり	想定件数		
氏	9,219	605	9,824		99.6%	6.0%
名	21,948	7,316	29,264		0.4%	98.0%
計	31,167	7,921	39,088		98.0%	6.0%
					2.0%	98.0%

氏：本籍数の99.6%が修正なしと想定、そのうち、0%が届出すると想定

氏：本籍数の0.4%が修正ありと想定、そのうち8.0%が届出すると想定

名：本籍人口の98.0%が修正なしと想定、そのうち、0%が届出すると想定

名：本籍人口の2.0%が修正ありと想定、そのうち8.0%が届出すると想定

3

届出方法別の届出件数の想定

窓口	郵送	マイナポータル	計	
氏	6,877	982	1,965	9,824
名	20,485	2,926	5,853	29,264
計	27,361	3,909	7,818	39,088
				総数比
				7.41%

4

月別の届出率及び届出件数等の想定

R7.5	R7.6	R7.7	R7.8	R7.9	R7.10	R7.11	R7.12	R8.1	R8.2	R8.3	R8.4	R8.5	計
構成比	-	-	7%	7%	17%	13%	13%	10%	7%	7%	7%	7%	100.0%
届出件数（件）	-	-	2,606	2,606	6,515	5,212	5,212	3,909	2,606	2,606	2,606	2,606	39,088
窓口（70%）	-	-	(1,824)	(1,824)	(4,560)	(3,648)	(3,648)	(2,736)	(1,824)	(1,824)	(1,824)	(1,824)	(27,361)
郵送（10%）	-	-	(261)	(261)	(651)	(521)	(521)	(391)	(261)	(261)	(261)	(261)	(3,909)
マイナポータル 20%	-	-	(521)	(521)	(1,303)	(1,042)	(1,042)	(782)	(521)	(521)	(521)	(521)	(7,818)
窓口のうち、本庁窓口率（60%）	-	-	(1,094)	(1,094)	(2,736)	(2,189)	(2,189)	(1,642)	(1,094)	(1,094)	(1,094)	(1,094)	(16,417)

日割り計算

日数	-	-	22	20	20	22	18	20	19	18	21	21	18	-
1日あたり件数	-	-	118	130	326	237	290	195	137	145	124	124	145	-
窓口（70%）	-	-	(83)	(91)	(228)	(166)	(203)	(137)	(96)	(101)	(87)	(87)	(101)	(1,380)
郵送（10%）	-	-	(12)	(13)	(33)	(24)	(29)	(20)	(14)	(14)	(12)	(12)	(14)	(197)
マイナポータル 20%	-	-	(24)	(26)	(65)	(47)	(58)	(39)	(27)	(29)	(25)	(25)	(29)	(394)
窓口のうち、本庁届出率（60%）	-	-	50	55	137	99	122	82	58	61	52	52	61	828

- ・届出件数には当市受理分のほか他自治体が受理し電送された件数も含む
- ・通知書発送後数か月間に届出が集中し、以降減少していくことが見込まれる
- ・振り仮名の届出受付終了の直前にも届出が増えることを鑑

【別紙4】 入力・スキャン件数の予測

1 届出対象数

氏の振り仮名の届（戸籍数）	154, 271 件
名の振り仮名の届（＝本籍人口）	373, 263 件
総数	527, 534 件

2 入力・スキャン件数の想定

届出件数の想定と同じ 39, 088 件 （【別紙3】参照）

3 月別の問い合わせ件数等の想定

	R7.5	R7.6	R7.7	R7.8	R7.9	R7.10	R7.11	R7.12	R8.1	R8.2	R8.3	R8.4	R8.5	計
構成比	-	-	7%	7%	18%	13%	13%	7%	7%	7%	7%	7%	9%	100.0%
問合せ件数（件）	-	-	2,606	2,606	6,949	5,212	5,212	2,606	2,606	2,606	2,606	2,606	3,474	39,088
日数	-	-	22	20	20	22	18	20	19	18	21	21	18	-
1日あたり件数	-	-	118	130	347	237	290	130	137	145	124	124	193	-

- ・届出件数には当市受理分のほか、他自治体が受理し電送された件数も含む
- ・原則即日入力処理を行うこととするが、繁忙日においては最大5開庁日内とする

【別紙 5】

個人情報等取扱特記事項

（個人情報等の保護に係る受注者の責務）

第 1 受注者は、履行に当たって、個人情報等を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、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）及びその他関係法令等を遵守し、個人情報等の漏えい、滅失、き損の防止その他個人情報等の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

（秘密保持）

第 2 受注者は、第 4 第 1 項により再委託を行う場合を除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。なお、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。

（利用目的以外の目的のための利用の禁止）

第 3 受注者は、この契約による業務を行うため、個人情報等を取り扱う場合には、本契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

（再委託の禁止）

第 4 受注者は、個人情報等の適正な安全管理が図られていることを発注者が確認し、発注者が承諾した場合を除き、個人情報等の取扱いを伴う業務は自ら行い、第三者にその取扱いを委託してはならない。

2 前項において、受注者は、再委託先に対しその履行を管理監督するとともに、発注者の求めに応じて、その状況等を発注者に報告しなければならない。再委託を受けた者がさらに再委託を行う場合も同様とする。

（個人情報等の複写及び複製の禁止）

第 5 受注者は、発注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発注者から引き渡された個人情報等を、複写及び複製してはならない。

（個人情報等の安全管理）

第 6 受注者は、発注者から引き渡された個人情報等及び受注者が契約履行のために作成したそれらの記憶媒体については、施錠できる保管庫又は施錠、入退管理の可能な保管室に保管するなど適正に管理しなければならない。

2 受注者は、前項の個人情報等の管理に当たっては、管理責任者を定め、内部における責任体制を確保しなければならない。

3 受注者は、この契約による業務を行うために必要な場合を除き、事務所内から個人情報等を持ち出してはならない。

（事故発生時における報告義務）

第7 受注者は、この契約による業務を行うために取り扱う個人情報等の改ざん、滅失、損傷、漏えい等があった場合には、発注者に、直ちに報告し、その指示に従わなければならない。

（個人情報等が掲載された資料等の返却義務又は廃棄義務）

第8 受注者は、この契約による業務を行うため、取り扱う個人情報等又は個人情報等が記録されている媒体が必要でなくなった場合には、発注者の指示により、速やかに当該個人情報等の返却又は復元若しくは判読が不可能な方法により当該情報の消去又は当該媒体を廃棄しなければならない。

2 受注者は、前項の消去又は廃棄した結果について、発注者に報告しなければならない。

3 第4第1項により再委託先がある場合には、再委託先の個人情報等の消去又は廃棄について受注者の責任において行うとともに、その状況を前項の報告とともに発注者に報告しなければならない。

（報告及び検査）

第9 発注者は、個人情報等を保護するために必要な限度において、委託契約期間中、受注者に対し、個人情報等の管理状況及び委託業務の履行状況について報告を求めることができる。

2 発注者は、個人情報等を保護するために必要な限度において、作業の管理体制及び実施体制や個人情報等の管理の状況について、少なくとも年1回以上、原則として実地検査により確認するものとする。

（疑義についての協議）

第10 この特記事項の各項目で規定する個人情報等の管理方法等について疑義等が生じたとき又はこの特記事項若しくは仕様書に定めのない事項については、両者協議の上定める。