

(仮称) 南区複合庁舎整備基本計画策定支援業務 業務仕様書

1 業務の名称

(仮称) 南区複合庁舎整備基本計画策定支援業務

2 業務の概要

昭和47年（1972年）に建築された南区役所庁舎は、令和6年（2024年）現在において、築52年が経過し、老朽化が進行している。

令和5年11月に策定した「真駒内駅前地区まちづくり計画」において、第2次札幌市都市計画マスタープランや札幌市市有建築物の配置基本方針などを踏まえ、真駒内駅前地区に南区役所をはじめ、南区民センター、南保健センターなどの行政機能・公共サービス機能を集積・複合化した施設（以下「(仮称) 南区複合庁舎」という。）を整備することとし、集積・複合化する具体的な機能について、検討を進めているところである。

本業務は、令和6～7年度の2か年において、区民意見の把握や事業手法等の検討を行い、(仮称) 南区複合庁舎整備における方向性を整理し、施設整備基本計画の策定に向けた支援を行うものである。

3 業務の内容

(1) 業務の対象となる主要施設等

■複合化対象施設

ア 南区役所	(南区真駒内幸町2丁目)
イ 南区民センター	(南区真駒内幸町2丁目)
ウ 真駒内まちづくりセンター	(南区民センター内)
エ 南保健センター	(南区真駒内幸町1丁目)
オ 教育支援センター	(まこまる内)
カ 教育相談室	(まこまる内)
キ 南区保育・子育て支援センター	(まこまる内)
ク 澄川図書館	(南区澄川4条4丁目)

※（ ）内は現施設の立地場所を示す。

複合化対象施設は検討段階であり、確定事項ではない。

■解体対象施設

まこまる（旧真駒内緑小学校跡利用施設、南区真駒内幸町2丁目）

■その他

駐車場、駐輪場、園庭、民間活用施設、A・B街区連結通路、必要に応じて仮設施設

(2) 業務の対象となる計画地

まこまる敷地（南区真駒内幸町2丁目）：敷地面積13,692.38㎡

※都市計画道路「平岸通」迂回化及び周辺の土地利用状況により、敷地面積や敷地範囲が変更になる場合がある。

(3) 対象業務

複合化対象施設からなる、(仮称) 南区複合庁舎（以下「新施設」という。）の整備に係る基本事項等の整理、PPP/PFI導入可能性調査、新施設のモデルプラン等

の作成等を行い、新施設整備基本計画（案）（以下「基本計画（案）」という。）として取りまとめる。

ア 基本計画（案）の策定に向けた基本事項の整理

（ア）新施設整備（南区役所改築及び他施設の複合化）に至る経緯の整理

市民への説明を意識し、新施設整備に至るこれまでの経緯を、委託者から貸与する資料をもとに整理する。

（イ）現状と課題の整理

委託者から貸与する資料をもとに用途や築年数等を整理し、真駒内駅前地区まちづくり計画における計画地周辺の開発動向や、本市の公共施設マネジメントの取組等の課題を整理する。

（ウ）上位計画や関連計画の整理

本市における上位計画や関連する部門別計画等から新施設の整備に関連する事項を抽出し、相互の関係性や性格などから整理する。

また、SDGsの各目標のうち新施設整備に関連するものについて整理する。

（エ）施設整備のコンセプト整理

（ウ）において整理した各種計画に沿い、かつ、庁舎施設やコミュニティ施設の整備において取り組まれている他都市事例を参考に、新施設整備を行うに当たってふさわしいコンセプトを整理する。

（オ）施設計画の整理

以下の項目を基本として、新施設整備に係る施設計画を整理する。

・ 導入機能

業務の対象となる主要施設の機能に加え、事業手法に係る市場調査結果や他都市事例等を踏まえ、新たに導入すべき機能等を整理する。

・ 必要規模

職員数、来庁者数及び現施設の既存面積を基準に、必要な規模を算出する。現状の来庁者数の把握に当たっては、本業務にて一部施設の来庁者数及び滞留時間の調査（別紙参照）を実施すること。また、本市における行政DX等の動向について、必要に応じて委託者が受託者へ情報提供することから、当該内容を踏まえて施設整備への反映を検討すること。加えて、（イ）で整理した公共施設マネジメントの取組について、必要面積や機能への反映を検討すること。

・ 必要駐車台数の算定

現施設における現状の駐車場利用台数をもとに、必要駐車台数を算定する。現状の駐車場利用台数の把握に当たっては、本業務にて一部施設の駐車場利用調査（別紙参照）を実施すること。

・ 駐車場設置方法等の検討

計画地内への駐車場整備の検討と併せて、新施設分の駐車場をA街区（位置については「真駒内駅前地区まちづくり計画」参照）に設けた場合について、委託者から貸与する「令和4年度（仮称）真駒内駅前地区まちづくり計画策定支援業務」の交通解析結果※をもとに検証する。

※解析結果資料は貸与となるため、必要な場合は委託者に請求すること。また、当該資料の取扱いに際しては守秘するものとし、本業務履行以外の目的には使用しないこと。

- ・動線及び配置計画

敷地への動線（人、車、公共交通機関等、関連街区間連結動線としての空中歩廊）と、敷地の利用計画（施設配置、駐車場、駐輪場、荷捌き場、敷地内動線、外構等）について整理する。

なお、周辺の土地利用状況により、敷地面積や敷地範囲が変更になる場合や駐車場を関連街区に設ける場合がある。これを踏まえ、複数案を提示すること。

- ・諸室整備計画

セキュリティ（情報管理や防犯）やプライバシーの確保、フロア間移動の利便性の確保、窓口利便性や待合の改善等を踏まえて、諸室に必要な仕様や導入機能のゾーニング、フロア構成を整理する。

- ・防災計画及び構造計画

災害時に区役所が区災害対策本部や区民センターが指定避難所（地域）になることなどを踏まえ、本市で想定される地震や水害、風雪等の災害に対して、非常時に必要な機能、収容人数及び職員数、施設の機能維持が可能な災害対応性能、官庁施設の総合耐震・対津波計画基準による耐震安全性の分類等を整理する。

- ・環境計画

本市では、市内から排出される温室効果ガスを2050年までに実質ゼロとする「ゼロカーボンシティ」を目指しており、こうした視点を最大限取り入れていくことが求められている。新施設で実現可能な取組（真駒内地域の地域熱供給の活用、ZEB Ready以上の省エネルギー性能の確保、再生可能エネルギー発電設備の導入、木造化や木質化など）について検討し整理する。整理に当たっては、二酸化炭素排出削減量で表すなど、市民への説明を意識すること。

- ・設備計画

導入機能や必要規模、環境計画等を踏まえて、適切な設備計画及び想定需要電力を整理する。

- ・景観計画及び緑化計画

周辺地域との街並みの連続性や調和に十分配慮した景観計画及び緑化計画を整理する。

- ・ユニバーサルデザイン

バリアフリー法や札幌市福祉のまちづくり条例等を踏まえたバリアフリー整備を含めて、ユニバーサルデザインの視点に立った施設整備計画を整理する。

- ・工事計画

まこまる内に設置されている、南区保育・子育て支援センター（288㎡）及び教育相談室・教育支援センター（728㎡）について、新施設建設中の仮設施設の規模や設置位置について検討し、解体対象施設を先行解体するか一部継続供用しながら新施設の建設を行うかなど、工事計画を比較検証し整理する。

(カ) 維持管理・運営計画の整理

現状の維持管理・運営体制を整理し、新施設整備後における維持管理・運営計画を整理する。

なお、検討に当たっては、一括管理や分割管理等を含めて、複数案を提示すること。

(キ) 現施設における跡活用の整理

現施設の跡活用について、委託者から貸与する資料をもとに整理を行う。

また、澄川地域への図書機能の維持手法について整理する。

イ 区民意見の把握

新施設に係る現状の課題や導入すべき機能等を整理するため、南区民や施設関係者を対象としたアンケート調査と、地域住民組織や施設関係者、公募市民で構成する検討委員会（ワークショップ形式を含む）の開催補助を行う。

検討委員会等で使用する資料は、アで整理した内容をもとに作成するものとし、得られた結果をとりまとめ、基本計画（案）へ反映を行う。

(ア) アンケート調査票の作成及び集計

(イ) ②における検討委員会の開催時期を踏まえて、区民意見の把握が適切に行える時期にアンケート調査（例：住民基本台帳より等間隔無作為抽出により選出した18～79歳の南区民2,500人を対象とするなど）を実施するため、アンケート調査票の作成を行うとともに、調査後における結果の集計・まとめを行う。

なお、アンケート調査の内容等に係る詳細については、委託者と協議し決定する。

(イ) 検討委員会の実施

① テーマの設定

以下の項目を参考とし、詳細については、委託者と協議し決定する。

- ・ 事業概要の共有と基本計画策定の進め方について
- ・ アンケート結果の共有と施設整備のコンセプトについて
- ・ 複合化による、施設の連携や活用方法について
- ・ ゾーニングやフロア構成について
- ・ 区民センターのホールや諸室の機能について

② 開催時期の設定

素案策定までの間において、計4回程度の実施を想定しているが、具体の開催時期・回数については、委託者が業務に係る進捗状況等を勘案のうえ、その都度設定するものとする。

③ 実施時における受託者の役割

開催規模として30人／回程度とし、受託者は資料作成等の事務局及びファシリテーターを担う。

※検討委員は委託者が事前に選定する。

また、検討委員会開催に伴う会場の確保及び費用負担は、委託者が行う。

ウ 事業手法及び事業計画の検討

(ア) 前提条件の整理等

① 前提条件の整理

調査・検討に必要となる事業計画や関係法制度、その他情報、条件等を整理する。

② PPP/PFI事業手法導入範囲の整理

新施設の整備・運営等について、前提条件や新施設の所有形態等を整理のうえ、新施設の整備、運営並びに維持管理等に必要となる業務項目と業務内容を整理し、PPP/PFI事業の対象として民間事業者に委ねる業務範囲等について検討する。

③ 他都市の類似施設における状況調査

事業手法検討のため、他都市の類似施設の整備や運営手法について調査を行い、必要資料の収集や整理、分析等を行うこと。

(イ) スキーム検討

従来手法のほか官民連携による事業手法、類型等から導入可能性のある事業スキームを設定し、以下の各項目について比較検討する。

① 事業方式

② 事業形態

③ 事業期間

④ リスク分担

⑤ 法制度上の課題等

⑥ その他必要な項目

(ウ) 市場調査

(ア)、(イ)の検討結果をもとに、事業概要書を作成するとともに、不動産開発業者や総合建設業者、飲食業者、物販販売業者等の企業を対象（10社程度を想定）に、以下について調査する。事業概要書の作成に当たっては、別途札幌市まちづくり政策局都市計画部で実施している関連街区の市場調査結果より必要な情報を反映する。なお、調査は、「4 業務の期間」で示す大枠検討期間中に実施すること。また、必要に応じて、詳細検討期間中に別途実施すること。

① 民間事業者の参加意向等

比較検討事業スキームごとにおける民間事業者の参加意向や付帯事業提案の可能性、その他の意見聴取等を行う。

② 民間活用の可能性

①の結果を取りまとめ、民間活用の可能性を整理する。

(エ) 評価

① 定性評価

比較検討事業スキームごとに課題や留意事項、メリット、デメリット等を整理し、各事業スキームについて定性的側面から評価する。

② 定量評価

比較検討事業スキームごとにライフサイクルコストを算出し、VFMや事業期間等を基準とした年次別の運営収支・財政収支のシミュレーションを作成し、各事業スキームについて定量的側面から評価する。

③ 総合評価

①、②の結果に基づき、比較検討事業スキームごとに導入可能性を総合的に評価・比較する。

(オ) 今後の検討課題等の整理

(エ) を踏まえて本市が採用する事業スキームについて、今後検討すべき事項を整理する。

① 本業務完了後から運營業務開始までに行う必要がある業務事項の洗い出し

事業者選定や開設準備等に当たって、必要業務事項を整理する。

② 課題等の整理

今後想定される課題を明らかにし、その対応策を整理する。

③ スケジュール（案）の作成

(ア)、(イ) を踏まえて本事業を進めていく際のスケジュール（案）を作成する。また、本業務完了後から運營業務開始までの年度別スケジュールと、本業務完了後から事業者選定を行う場合の月別詳細スケジュールをそれぞれ作成すること。

なお、建設工期の検討に当たっては、建設現場における週休2日の確保を考慮すること。

エ 新施設のモデルプラン等の作成

(ア) 検討資料の作成

基本事項の整理や関係機関等との協議等を行うために、以下のリストを参考に検討資料を作成する。資料は複数案用意し、比較検証と併せて提示すること。

- ・動線及び配置計画案
- ・ゾーニング、フロア構成
- ・簡易的な什器レイアウト図

(イ) 成果図面等

アからウを踏まえ、以下のリストを参考に作成する。

- ・面積表
- ・配置図
- ・各階平面図
- ・立面図
- ・断面図
- ・法規チェック図
- ・外観及び内観パース
- ・諸室諸元表
- ・工事計画図

オ 概算事業費の算出

新施設の建物仕様等について整理するとともに、駐車場及び外構工事費を含めた概算事業費を算出する。

カ 基本計画（案）の作成

アからオにおいて整理した事項を踏まえて、基本計画（案）及び概要版を作成する。また、パブリックコメントの実施に係る集計補助等を行う。

4 業務の期間

契約締結日から令和8年3月13日までとする。

なお、3（3）対象業務で示す各項目の検討スケジュールについて、下表を参考とすること。

年度	2024 (R6)				2025 (R7)				
	4月	7月	10月	1月	4月	7月	10月	1月	
ア基本事項整理	各項目検討・整理及び調査								
イ区民意見把握	検討委員会及びアンケート								
ウ事業手法等検討	大枠検討				評価・調整		詳細検討		
エ新施設のモデルプラン等の作成	大枠検討・資料作成						詳細検討		
オ概算事業費					概算算出		概算精査		
カ基本計画案作成					素案		調整		案

5 成果品

(1) 令和7年7月末時点

基本計画（案）の策定に向け、中間報告として基本計画（素案）の作成し、下記成果品を紙媒体で提出すること。

- ・ 基本計画（素案）・・・・・・・・・・1部
- ・ 上記に係る電子媒体（PDF形式とWordなど編集可能なデータ形式）

(2) 業務完了時点

紙媒体として、下記の成果品を提出すること。

- ・ 基本計画（案）・・・・・・・・・・10部
- ・ 基本計画（案）【概要版】・・・・・・・・・・10部
- ・ 業務報告書（ワークショップ実施報告書を含む）・・・・・・・・・・1部
- ・ 3（3）エで示す図面・・・・・・・・・・一式
- ・ 打合せ記録簿・・・・・・・・・・1部
- ・ その他委託者が必要とするもの・・・・・・・・・・一式
- ・ 上記に係る電子媒体（PDF形式とWordなど編集可能なデータ形式）

※電子媒体の提出方法は、別途委託者と受託者で調整することとする。

6 特記事項

- (1) 受託後速やかに業務計画書（業務工程表を含む）を提出し、委託者の確認を得ること。業務計画書については、業務概要、業務実施体制、業務日程表、打合せ計画、その他必要事項等について記載することとする。
- (2) 受託者は、関係法令を遵守し、誠実に業務の遂行に当たること。また、委託者及び関係団体との連絡を密接に取り十分な連絡・協力を図ること。
- (3) 受託者は、本業務の遂行に当たって収集し、知り得た企業、市民等の情報等の一切の事項について、本業務の履行期間及び履行後において、外部に漏えいがないようにするとともに、目的外に使用しないこと。
- (4) 受託者は、第三者の商標権、著作権その他の諸権利を侵害する者でないことを本市に対して保証すること。

- (5) 成果品や資料等の公開に伴い、第三者から権利侵害の訴えその他の紛争が生じたときは、受託者は自己の費用及び責任においてこれを解決するものとし、委託者に何らかの損害を与えたときはその損害を賠償するものとする。
- (6) 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって個人情報を取り扱う際には、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」を守らなければならない。また、業務期間中において、毎月初めに「個人情報取扱状況報告書」を委託者に提出し、委託者の確認を得ること。
- (7) この仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた事項については、委託者と協議し、その指示に従うこと。

＜来庁者数等調査・解析＞

1 来庁者数調査

来庁者数及び来庁者の滞在時間を把握するため、調査票1（同一の調査票に「交通手段及び駐車場利用調査」の調査項目を合わせて記載）の作成、別表1を参考に調査票の配布及び回収を行い、調査結果の点検・整理、集計及び分析と報告書の作成等を行う。

2 交通手段及び駐車場利用調査

上記1に合わせて、調査票1において交通手段、用務先、駐車場待ち時間・駐車場利用時間等を調査する。また、外業調査として、各駐車場の駐車台数及び入・出庫台数を観測し、1時間ごとの集計を行い、調査結果の整理・集計及び分析等を行う。

3 区民サービス・執務環境調査（職員アンケート）

区役所職員に対してアンケート調査を行い、現庁舎施設の課題を把握するため、調査票2（電子データ利用可）を作成し、調査実施の支援並びに調査結果の点検・整理、集計及び分析等を行う。

4 窓口対応時間調査

調査票3を作成し、窓口対応時間を把握する。調査は区役所職員が実施するものとし、調査票3の作成、調査結果の点検・整理、集計及び分析等を行う。

＜来庁者数等調査・解析 一覧表＞

調査種類	調査手法	作業計画	調査実施	点検整理	集計分析	報告書
1 来庁者数及び滞在時間調査	調査票1	○	○	○	○	○
2 交通手段及び駐車場利用調査	調査票1	○	○	○	○	○
	外業調査					
3 区民サービス・執務環境調査（職員アンケート）	調査票2（電子）	○	職員	○	○	○
4 窓口対応時間調査	調査票3	○	職員	○	○	○

○印：受託者が実施する事項

別表 1

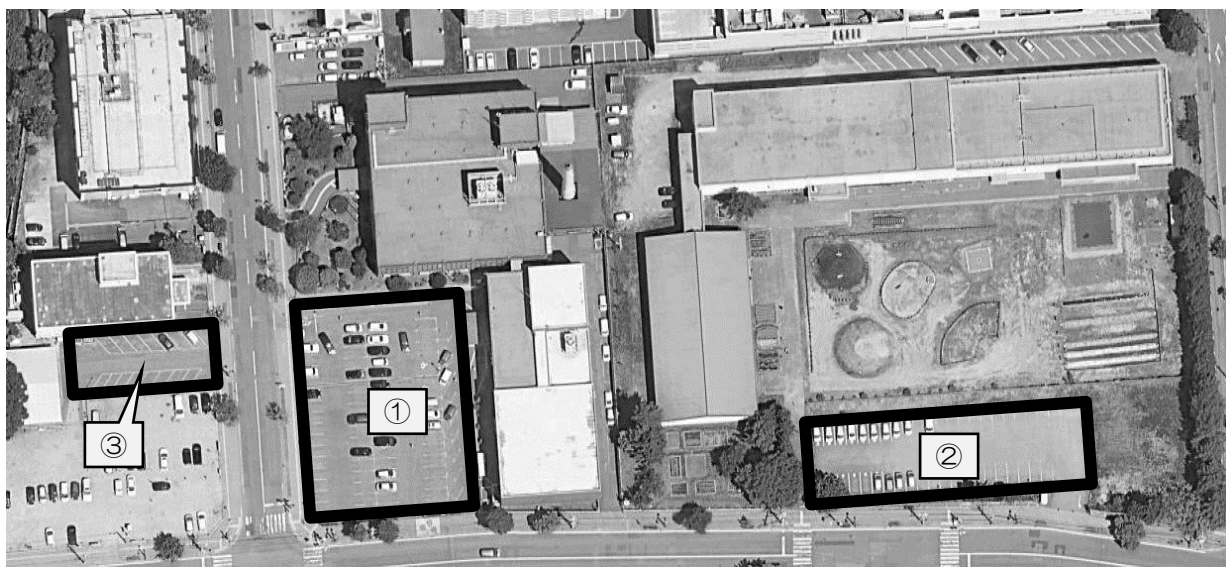
＜調査票の配布・回収＞

項目	内容	備考
調査箇所	南区役所庁舎 : 1～3階 南保健センター : 3階	各階の階段前及びエレベーター付近に調査員を配置すること(各階2箇所)。
調査内容	調査票の配布及び回収	来庁者は1日当たり1,500人程を想定している。
調査時間	区役所業務時間 8:45～17:15 (8.5h)	休憩1hを含む。(適宜交代)
調査回数	1回	委託者(区役所を含む)と調整のうえ、実施日を決定すること。
調査体	調査員:各箇所3人体制	交代要員1人を含む。 委託者と調整のうえ、調査体制を変更可能とする。
監督員巡回	調査当日の開始時・中間・終了時で各1回巡回(計3回)	

＜駐車場利用調査（外業調査含む）＞

項目	内容	備考
調査箇所	現施設前駐車場（3箇所） ①南区民センター前駐車場 ②まこまる敷地内区役所駐車場 ③南保健センター駐車場	①71台収容 ②31台収容 ③15台収容
調査内容	調査箇所にて、駐車台数及び入出庫台数の観測を行い、1時間毎の集計を行う。	観測は10分毎に行うものとし、1時間毎に集計する（観測原票も提出すること）。
調査時間	9：00～21：00（12h）	
調査回数	月曜日から金曜日の間（祝日を除く。）において1回、土曜日、日曜日及び祝日のいずれかから1回の計2回	委託者と協議のうえ、実施日を決定すること。
調査体制（標準）	調査員2人体制	調査体制については、委託者と協議のうえ、変更可能とする。
監督員巡回（標準）	午前・午後・夜間で各2回巡回を実施（計6回）	
調査報告	調査結果の整理、集計及び分析を行い、それらを取りまとめた報告書を提出すること。	

調査位置図



【別記】

個人情報の取扱いに関する特記事項

(個人情報の保護に関する法令等の遵守)

第1条 受託者は、「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。)、個人情報保護委員会が定める「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド(行政機関等向け)」(以下「事務対応ガイド」という。)、 「札幌市情報セキュリティポリシー」等に基づき、この個人情報の取扱いに関する特記事項(以下「特記事項」という。)を遵守しなければならない。

(管理体制の整備)

第2条 受託者は、個人情報(個人情報保護法第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。)の安全管理について、内部における管理体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(管理責任者及び従業者)

第3条 受託者は、個人情報の取扱いに係る保護管理者及び従業者を定め、書面(当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下同じ。)により委託者に報告しなければならない。

2 受託者は、個人情報の取扱いに係る保護管理者及び従業者を変更する場合の手続を定めなければならない。

3 受託者は、保護管理者を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。

4 受託者は、従業者を変更する場合は、事前に書面により委託者に報告しなければならない。

5 保護管理者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう従業者を監督しなければならない。

6 従業者は、保護管理者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(取扱区域の特定)

第4条 受託者は、個人情報を取り扱う場所(以下「取扱区域」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。

2 受託者は、取扱区域を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。

3 受託者は、委託者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出してはならない。

(教育の実施)

第5条 受託者は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項における従業者が遵守すべき事項その他本委託等業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、従業者全員に対して実施しなければならない。

2 受託者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

(守秘義務)

第6条 受託者は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。

2 受託者は、その使用する者がこの契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を他に漏らさないようにしなければならない。

3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

4 受託者は、本委託等業務に関わる保護管理者及び従業者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

(再委託)

第7条 受託者は、やむを得ない理由がある場合を除き、本委託等業務の一部を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。

2 受託者が再委託する場合には、あらかじめ委託者に申請し、委託者から書面により承諾を得なければならない。

3 受託者は、本委託等業務のうち、個人情報を取り扱う業務の再委託を申請する場合には、委託者に対して次の事項を明確に記載した書面を提出しなければならない。

(1) 再委託先の名称

(2) 再委託する理由

(3) 再委託して処理する内容

(4) 再委託先において取り扱う情報

(5) 再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策

(6) 再委託先に対する管理及び監督の方法

4 受託者は、前項の申請に係る書面を委託者に対して提出する場合には、再委託者が委託者指定様式（本契約締結前に受託者が必要事項を記載して委託者に提出した様式をいう。）に必要事項を記載した書類を添付するものとする。

5 委託者が第2項の規定による申請に承諾した場合には、受託者は、再委託先に対して本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、委託者に対して再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

6 委託者が第2項から第4項までの規定により、受託者に対して個人情報を取り扱う業務の再委託を承諾した場合には、受託者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の方法及び方法について具体的に規定しなければならない。

7 前項に規定する場合において、受託者は、再委託先の履行状況を管理・監督するとともに、委託者の求めに応じて、その管理・監督の状況を適宜報告しなければならない。

(複写、複製の禁止)

第8条 受託者は、本委託等業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報が記録された資料等を、委託者の許諾を得ることなく複写し、又は複製してはならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第9条 受託者は、本委託等業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 受託者は、委託者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(個人情報の管理)

第10条 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報を保持している間は、事務対応ガイドに定める各種の安全管理措置を遵守するとともに、次の各号の定めるところにより、当該個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 個人情報を取り扱う事務、個人情報の範囲及び同事務に従事する従業者を明確化し、取扱規程等を策定すること。
- (2) 組織体制の整備、取扱規程等に基づく運用、取扱状況を確認する手段の整備、情報漏えい等事案に対応する体制の整備、取扱状況の把握及び安全管理措置の見直しを行うこと。
- (3) 従業者の監督・教育を行うこと。
- (4) 個人情報を取り扱う区域の管理、機器及び電子媒体等の盗難等の防止、電子媒体等の取扱いにおける漏えい等の防止、個人情報の削除並びに機器及び電子媒体等の廃棄を行うこと。
- (5) アクセス制御、アクセス者の識別と認証、外部からの不正アクセス等の防止及び情報漏えい等の防止を行うこと。

(提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第11条 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報について、本委託等業務以外の目的で利用し、又は第三者へ提供してはならない。

(受渡し)

第12条 受託者は、委託者と受託者との間の個人情報の受渡しを行う場合には、委託者が指定した手段、日時及び場所で行うものとする。この場合において、委託者は、受託者に対して個人情報の預り証の提出を求め、又は委託者が指定する方法による受渡し確認を行うものとする。

(個人情報の返還、消去又は廃棄)

第13条 受託者は、本委託等業務の終了時に、本委託等業務において利用する個人情報について、委託者の指定した方法により、返還、消去又は廃棄しなければならない。

- 2 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により委託者に申請し、その承諾を得なければならない。
- 3 受託者は、個人情報の消去又は廃棄に際し委託者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。
- 4 受託者は、前3項の規定により個人情報を廃棄する場合には、当該個人情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。
- 5 受託者は、個人情報を消去し、又は廃棄した場合には、委託者に対してその日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録した書面で報告しなければならない。

(定期報告及び緊急時報告)

- 第14条 受託者は、委託者から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。
- 2 受託者は、個人情報の取扱状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

(監査及び調査)

- 第15条 委託者は、本委託等業務に係る個人情報の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、受託者及び再委託者に対して、実地の監査又は調査を行うことができる。
- 2 委託者は、前項の目的を達するため、受託者に対して必要な情報を求め、又は本委託等業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(事故時の対応)

- 第16条 受託者は、本委託等業務に関し個人情報の漏えい等の事故（個人情報保護法違反又はそのおそれのある事案を含む。）が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに委託者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、委託者の指示に従わなければならない。
- 2 受託者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、委託者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 3 委託者は、本委託等業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約解除)

- 第17条 委託者は、受託者が特記事項に定める業務を履行しない場合は、特記事項に関連する委託等業務の全部又は一部を解除することができる。
- 2 受託者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、委託者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

- 第18条 受託者の責めに帰すべき事由により、特記事項に定める義務を履行しないことによって委託者に対する損害が発生させた場合は、受託者は、委託者に対して、その損害を賠償しなければならない。