■仕様書別紙

別紙１－１　設備（電話）及びコールセンターシステムについて

別紙１－２　設備（電話）概要

別紙２　　応答・あふれ・放棄数の定義

別紙３－１　システム要件

別紙３－２　応対履歴システム項目一覧

別紙３－３　FAQ 項目・所管部署・カテゴリ一覧

別紙４　　札幌市コールセンター運用実績

別紙５　　サービスレベル要求事項等

別紙６　　個人情報取扱安全管理基準

別紙７　　業務報告事項

別紙８－１　業務実施準備の作業プロセス及びスケジュール（例）

別紙８－２　業務実施準備における各作業プロセスの概要等（例）

別紙８－３　業務実施準備における前提条件及び留意事項　【施設・設備等の整備】

別紙８－４　業務実施準備における前提条件及び留意事項【実践訓練（並行稼働）】（例）

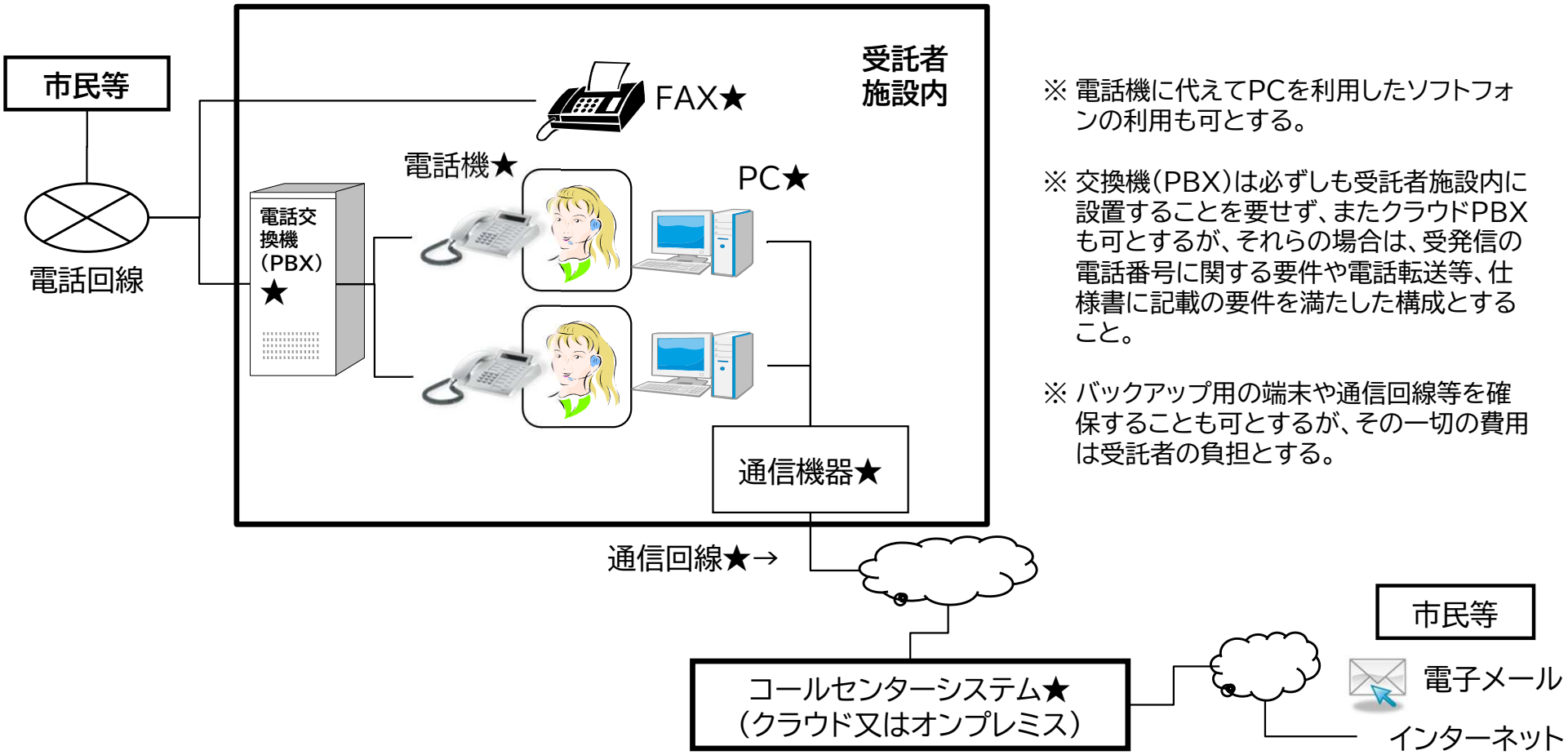
別紙９　　労働社会保険諸法令遵守状況確認用書面記載要領

■仕様書別添

別添　札幌市公式ホームページガイドライン

設備（電話）及びコールセンターシステムについて

別紙1－1



※ 電話機に代えてPCを利用したソフトフォンの利用も可とする。

※ 交換機（PBX）は必ずしも受託者施設内に設置することを要せず、またクラウドPBXも可とするが、それらの場合は、受発信の電話番号に関する要件や電話転送等、仕様書に記載の要件を満たした構成とすること。

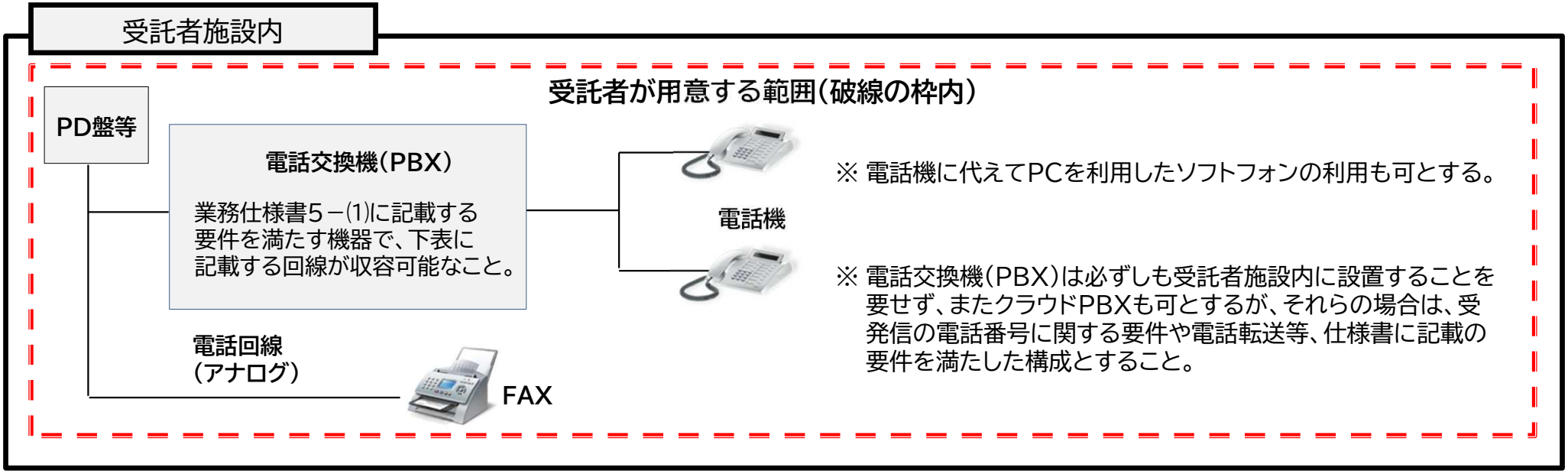
※ バックアップ用の端末や通信回線等を確保することも可とするが、その一切の費用は受託者の負担とする。

電話設備は別紙1－2をあわせて参照のこと。

★印を付した設備、機器、回線等は受託者が用意する主要な設備・機器を示すものである。環境によっては別途必要となる機器が発生する場合があるが、その場合は受託者において必要な設備や機器類の整備を行うこと。

設備（電話）概要

別紙1－2



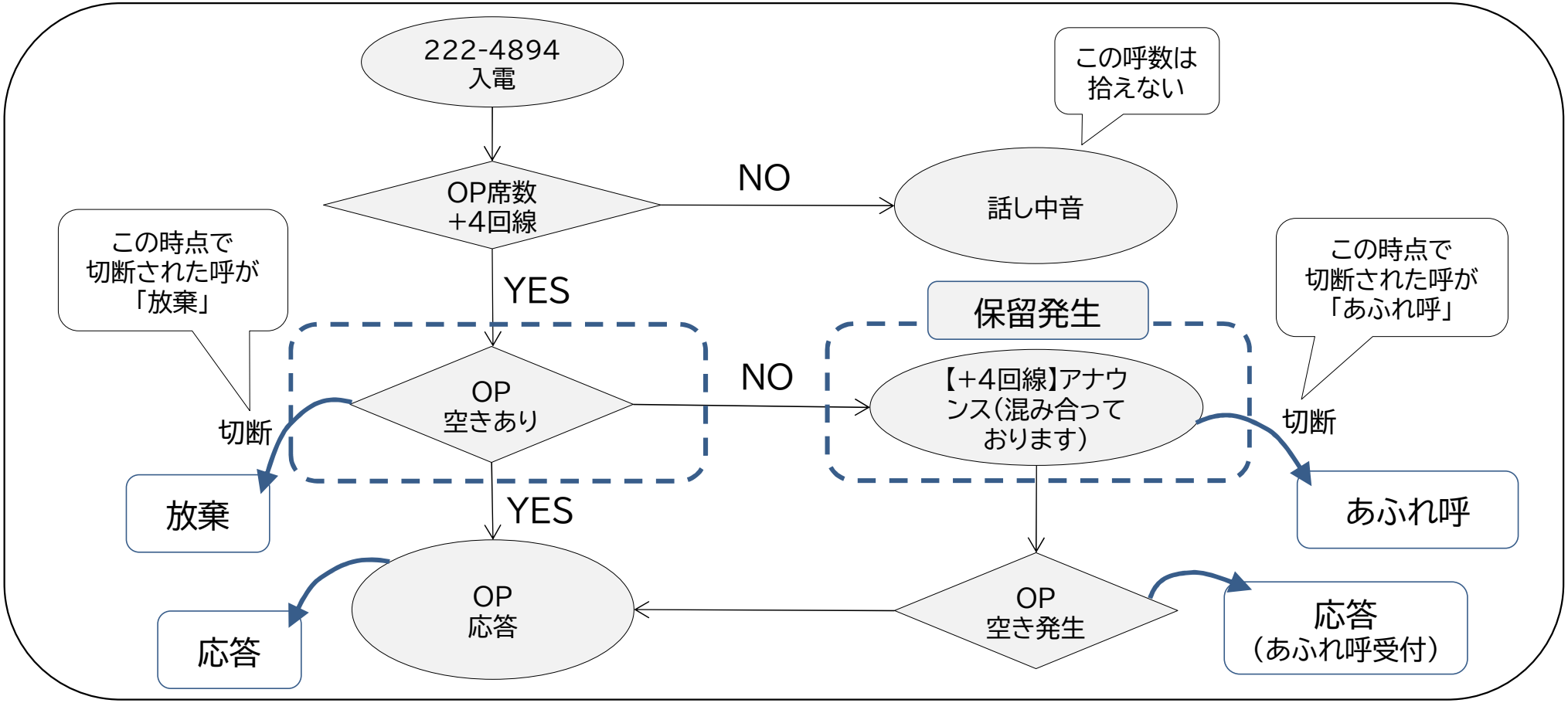
本業務で使用する回線等

回線種別	番号	用途	備考
ひかり電話オフィスA（23ch） （フレッツひかりNEXTファミリー）	011-222-4894	問い合わせ用	同一番号で発着信できること
	契約後に公開	業務連絡	同一番号で発着信できること
	011-AAA-AAAA	故障監視用	
アナログ	011-221-4894	FAX用	同一番号で発着信できること

※ 障害対応用回線（INS64）など、上記以外の回線等を確保することも可とするが、その一切の費用は受託者の負担とする。

応答・あふれ・放棄数の定義

別紙2



着信数	応答できた	応答数 （あふれ呼受付を含む）	着信数に対し応答できた数。報告書上の「応答数」に対応。あふれ呼受付を含む。 【あふれ呼受付】着信後、OPが埋まっておりアナウンス待機中となったが、その後にOPに空きが生じて応答したもの。
	応答できなかった	あふれ呼数	着信はしたが、OPが埋まっており、アナウンスが流れ待機中となった。 そのうち、発信者が通話を切断した数。
		放棄数	着信はしたが、OPの受電やアナウンスの前に発信者が通話を切断した数。 報告書上の「放棄」に相当

■システム要件

別紙3ー1

要件	応対履歴システム	FAQシステム	受付システム
機能要件	**【一元管理】** ●電話応対の情報を全て一元的に記録、管理できること。	**【検索・閲覧】** ●応対者が利用者からの問い合わせにあたり、迅速かつ的確な回答が行えるよう、FAQを円滑かつ容易に検索、閲覧できる機能を備えていること。	**【インターフェース】** ●利用者がインターネットを利用して、直接申し込みができるインターフェースを用意すること。
	【検索・出力】 ●受付日時や受付時間などにより問い合わせ内容等を容易に検索、閲覧、修正、削除できること。 ●検索結果をCSV形式で出力できること。なお、1度に最大20万件程度の出力を想定しているが、システムで1度に出力ができない場合、本市からの求めに応じて5営業日以内にデータを出力し、本市に納品できること。	**【作成・更新・削除及び出力】** ●FAQデータを随時新規作成、更新又は削除できる機能を有すること。 ●年度末に全FAQを全担当部が確認し、必要に応じて更新(年次更新)を行うため、FAQデータ全件をCSV形式で出力(担当部の情報を含む)できること。	**【URL発行・一覧表示】** ●イベントごとに別のURLを発行できること。 ●受付中のイベントについて利用者及び職員が一覧で閲覧できるウェブページを用意すること。なお、ウェブデザインについては、あらかじめ本市の確認を受けること。 **【受付名簿】** ●受付名簿について、イベントごとに管理ができること。 ●郵便番号や電話番号は、名簿抽出時にエクセル機能による先頭の「0」の欠落が生じないこと。
	【記録・管理】 ●別紙3-2応対履歴システム項目一覧の各項目を記録、管理ができること。	**【データ取込・一斉更新】** ●修正後のCSVデータを取り込む機能を有するなど、大量のFAQ更新に耐えられること(参考:既存FAQ総数約2,000個)。	**【非公開フォームの作成】** ●非公開の受付フォームも作成できること。
	【市民の声を聞く課職員の閲覧】 ●応対履歴は市民の声を聞く課の職員がリアルタイムに閲覧できること。なお、閲覧できる項目の範囲はコールセンター内で閲覧可能なもの全てとする。 ●複数のキーワードによるand,or検索や、担当部局での検索、日付範囲指定による検索などが行えること。	**【データ移行】** ●令和6年12月1日8時のサービス開始時までに現在のFAQを移行すること。 なお、全FAQデータは本市からCSV形式にて提供する。 ●移行テスト又は事前移行等を実施し滞りなく本業務が開始できるよう備えること。	**【受付条件・入力制限設定】** ●受付フォームについて、イベントごとの公開日時の管理ができること。 ●受付開始後に受付期間や受付人数、受付内容、注意書きなどの変更ができること。 ●郵便番号は「***-****」、電話番号は「***-****-****」「***-****」「***-***-****」の様に、半角のみ、桁数・ハイフンによる入力制限機能を設け、入力時のエラーメッセージを適宜柔軟に変更できること。
	【市民の声を聞く課職員以外の閲覧】 ●応対履歴は市民の声を聞く課以外の職員がリアルタイム又は前日分までの履歴を閲覧できること。 ●複数のキーワードによるand,or検索や、担当部局での検索、日付範囲指定による検索などが行えること(必須) ●市民の声を聞く課職員以外のID発行にあたっては1つのIDであっても構わないが最低200名までの同時アクセスに耐えられること。 ●閲覧可能な項目は本市が指定する範囲に限定できること。	**【ページ構成・リンク】** ●1FAQあたり1ページの構成とし、1FAQに対し関連FAQのリンクと関連HPのリンクをそれぞれ5つ以上登録できること。 **【項目管理】** ●別紙3-3FAQシステム項目一覧の各項目を管理できること。	**【フォーム公開】** ●受付フォームは公開前に本市が確認し、承認のうえで公開すること。 **【グループ受付】** ●複数人受付(代表者のみの情報登録、申込者全員の情報登録)の機能を有すること。 ●同時受付人数の設定ができること。
	【データ移行】 ●令和6年12月1日8時のサービス開始時までに現在の応対履歴のうち現年度、令和5年度、令和4年度の3年度分のデータを移行すること。 なお、履歴データは本市からCSV形式にて提供する。 ●移行テスト又は事前移行等を実施し滞りなく本業務が開始できるよう備えること。	**【情報連携】** ●札幌市公式ホームページのサイト内検索結果にFAQシステムの検索結果を表示することが望ましい。サイト構築前に打合せを行い、可能な範囲で対応を実施すること。	**【受付フォーム要件】** ●利用者が受付フォームへ入力後、完了前又は後に利用者が入力内容を確認できる画面が表示されること。 ●受付フォームに本市公式ホームページや外部サイト、チラシ等へのリンク機能を有すること。 ●画像やPDFなどのファイルを添付できること。 ●先着・抽選の申込み両方に対応できること。 ●申込みが完了した時点で、受付番号を付番する機能を有すること。 ●入力項目(氏名、住所、電話番号等)を最低10項目以上登録できること。 ●入力項目はそれぞれ任意、必須の選択機能を有すること。 ●セキュリティ面を考慮のうえ、リアルタイムに市民が申込み人数を確認できる機能を有すること。 ●受付フォームの作成、修正及び削除は受託者のあらかじめ権限を付与した者のみが行えること。 ●公開日時を指定できること。 例)コールセンターの始業である8時と同時刻に受付フォームを公開する
			【キャンセル機能】 ●コールセンターにキャンセルの電話があった場合は、受託者が受付し、申込み情報を削除できる機能を有すること。
			【名簿データ出力機能】 ●イベントごとにExcel形式による出力機能を有し、受託者又は本市担当者がコールセンターの運営時間中にいつでも容易に名簿のデータ出力が行える機能を有すること。
			【権限】 ●名簿の閲覧、データ出力及び削除は、受託者のあらかじめ権限を付与した者及び本市コールセンター所管課担当者のみが行えること。

<table>
<tr><th>要件</th><th>応対履歴システム</th><th>FAQシステム</th><th>受付システム</th></tr>
<tr><td rowspan="6">非機能要件</td><td>【入力文字数】
●1履歴5,000文字以上の入力が可能であること。</td><td>【入力文字数】
●1FAQあたり10,000文字以上の入力が可能であること。</td><td>【入力人数】
●1案件あたり10,000名までの入力に耐えられること。</td></tr>
<tr><td>【検索結果表示】
●1,000件を超えた検索結果の表示も数秒以内に閲覧可能であること。</td><td>【ドメイン指定】
●本市が指定するドメインを使用すること。</td><td>【ドメイン指定】
●本市が指定するドメインを使用すること。</td></tr>
<tr><td>【履歴保持期間】
●システムには最低限現年＋過去2年度分の履歴を保持できること。なお、応対履歴件数の増により発生する費用は受託者の負担とする。
●過去2年度以前のデータはシステムに保持又はMicrosoft Excelで読み取れる形式で保存し、本市と共有すること。</td><td>【インターフェース】
●パソコン、スマートフォン等それぞれに最適化されたインターフェースを用意すること。</td><td>【インターフェース】
●パソコン、スマートフォン等それぞれに最適化されたインターフェースを用意すること。</td></tr>
<tr><td>【個人情報の削除】
●個人情報に関する記載など本市が指定する項目は1年以内に削除すること。</td><td>【費用負担】
●アクセス数の増減により発生する費用は受託者の負担とする。
（参考）令和5年度アクセス数：月間約5万件、年間約60万件。</td><td>（参考）令和5年度申込受付名簿作成代行案件数：235件</td></tr>
<tr><td></td><td>【出力】
●業務稼働中にFAQ全件のエクスポートに耐えられること。</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">【システム共通：アクセシビリティ対応】
●ウェブアクセシビリティ（以下「アクセシビリティ」という。）に関するJIS規格JIS X 8341-3:2016の適合レベルAAに準拠するよう構築すること。ただし、利便性を向上させるために必要と認められる場合に限り、事前に委託者に確認し承諾が得られた場合については変更できるものとする。疑義があれば随時協議すること。
●検証作業を実施のうえ、達成基準チェックリストを作成するとともに、アクセシビリティ方針を策定すること。
●検証結果、達成基準チェックリスト及びアクセシビリティ方針はウェブサイト上で公開すること。
【参考】
・総務省「みんなの公共サイト運用ガイドライン」 http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/guideline.html
・ウェブアクセシビリティ基盤委員会 https://waic.jp/
・札幌市公式ホームページガイドライン（別添）</td></tr>
<tr><td colspan="3">【システム共通：暗号化通信】
●URLは全てhttpsとすること。httpは認めない。</td></tr>
<tr><td colspan="3">【システム共通：バックアップ】
●バックアップについて、最低限週次でフルバックアップ、日次で増分のバックアップを行うこと。なお、日次でのフルバックアップを妨げるものではない。</td></tr>
<tr><td colspan="3">【システム共通：画面遷移】
●オンライン操作について、500件を超える検索以外においては数秒以内の画面遷移が行われること。</td></tr>
<tr><td colspan="3">【システム共通：対応ブラウザ】
●ウェブブラウザについて、以下で表示が崩れずに表示され、操作の全てが可能であること。（Google Chrome,Microsoft Edge,Safari等）</td></tr>
<tr><td colspan="3">【システム共通：セキュリティ】
●ID・パスワードに加え、IPアドレスを用いた認証に対応すること。なお、職員は約13,000人在籍（教育職員を除く）しているが、全て北海道セキュリティクラウド経由でのアクセスとなるため、IPアドレスは5つ程度の登録を想定している。</td></tr>
<tr><td colspan="3">【システム共通：サーバ】
●サーバ機は日本国内に設置されていること。
●全サーバ機にサーバ用のセキュリティソフトを導入したうえで、不正アクセス対策やウィルス対策などのセキュリティ対策を適切に行うこと。</td></tr>
<tr><td colspan="3">【システム共通：アクセスログ】
●全アクセスに対し、アクセスログを記録すること。（アクセスページ、アクセス元IPアドレス（X-Forwarded-forを含むこと）、日時分秒）</td></tr>
<tr><td rowspan="2">保守</td><td colspan="3">【システム共通：障害対応】
●システムに関する一切は、受託者の責任で保守・管理及び故障対象を実施し、障害発生時は速やかに復旧を目指し利用者への影響を最小限にとどめること。</td></tr>
<tr><td colspan="3">【システム共通：ライセンス更新】
●各システムを常に最適な状態に保つために、WindowsやOffice、各種ミドルウェアなどソフトウェアの必要なバージョンアップやライセンス更新を適宜行うこと。費用は全て受託者の負担とする。なお、サポート切れのソフトウェアの使用は認めない。</td></tr>
</table>

■応対履歴システム項目一覧

No	項目名	入力必須	入力内容	入力例	選択1	選択2	選択3	選択4	選択5	選択6	選択7	選択8	選択9	選択10	選択11	選択12	選択13	選択14
1	応対履歴: 応対履歴ID		自動反映→変更不可　※履歴登録した際に必ず付与される番号	1858390														
2	応対履歴: 作成年月日		自動反映→変更可　※履歴登録した際の日時	2023/10/2 15:12														
3	応対履歴: 作成者		自動反映→変更可　※履歴登録者	OP12														
4	応対履歴: 更新年月日		自動反映→変更不可　※履歴を更新(修正等)した際の日時	2023/10/2 15:12														
5	応対履歴: 更新者		自動反映→変更不可　※更新をした人の名前(登録名)が反映	OP12														
6	応対履歴: タイトル	○	タイトルを入力	中央区の山鼻小学校の就学時健康診断について知りたい														
7	応対履歴: 作業時間		自動反映→変更不可　単位:分	1														
8	応対履歴: 受付日		自動反映→変更可	2023/10/2														
9	応対履歴: 受付時刻		自動反映→変更可	15:11														
10	応対履歴: 受付者		自動反映→変更可	OP12														
11	応対履歴: 応対状況	○	デフォルト「対応済」	対応済	空白	未対応	確認済	対応済	エスカレーション済									
12	応対履歴: 担当者	○	自動反映→変更可	OP12														
13	応対履歴: 所管課(局/区)		「応対履歴: FAQID(1)」に連動して自動反映→選択項目より選択可 別シート「所管課一覧」参照	教育委員会	空白	「FAQ所管部一覧」参照												
14	応対履歴: 所管課(部)		「応対履歴: FAQID(1)」に連動して自動反映→選択項目より選択可 別シート「所管課一覧」参照	生涯学習部	空白	「FAQ所管部一覧」参照												
15	応対履歴: カテゴリ	○	「応対履歴: FAQID(1)」に連動して自動反映→選択項目より選択可 別シート「カテゴリ一覧」参照	教育・生涯学習	空白	「FAQカテゴリ一覧」参照												
16	応対履歴: サブカテゴリ		「応対履歴: カテゴリ」に連動して自動反映→選択項目より選択可 別シート「カテゴリ一覧」参照	学校	空白	「FAQカテゴリ一覧」参照												
17	応対履歴: 応対区分	○	デフォルト「問合せ」	問合せ※項目内容追加の可能性あり(「お褒め」など)	空白	問合せ	申請・申込	苦情・提言	作業依頼	転送	その他							
18	応対履歴: 回答者区分		デフォルト「OP」	OP	空白	OP	SV	所管課	その他									
19	応対履歴: チャネル	○	デフォルト「電話」	電話	空白	電話	メール	FAX	区代表(中央)	区代表(北)	区代表(東)	区代表(白石)	区代表(厚別)	区代表(豊平)	区代表(清田)	区代表(南)	区代表(西)	区代表(手稲)
20	応対履歴: 性別	○	デフォルト「不明」	女性	空白	男性	女性											
21	応対履歴: 年代	○	デフォルト「不明」	20～39歳	空白	20歳未満	20歳～39歳	40歳～59歳	60歳以上	不明								
22	応対履歴: 満足度		満足度調査実施時にのみ使用		空白	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0		
23	応対履歴: 認知媒体		満足度調査実施時にのみ使用		空白	広報誌	ポスター・チラシ	自治体印刷物	ホームページ	検索サイト	口コミ	テレビ・ラジオ	その他					
24	応対履歴: 予備1																	
25	応対履歴: 予備2																	
26	応対履歴: エスカレーション先所管課(局/区)		エスカレする際に入力 選択項目より選択可　別シート「所管課一覧」参照		空白	「FAQ所管部一覧」参照												
27	応対履歴: エスカレーション先所管課(部)		エスカレする際に入力 選択項目より選択可　別シート「所管課一覧」参照		空白	「FAQ所管部一覧」参照												
28	応対履歴: エスカレーション先担当		エスカレする際に入力															
29	応対履歴: エスカレーション先連絡先		エスカレする際に入力															
30	応対履歴: FAQID(1)		参照FAQ1を入力	55123														
31	応対履歴: FAQID(2)		参照FAQ2を入力															
32	応対履歴: FAQID(3)		参照FAQ3を入力															
33	応対履歴: WEB参照詳細		参照したWEBがあればそのURL入力															
34	応対履歴: その他詳細		FAQ、URL以外に参照した物(資料)があれば入力															
35	応対履歴: メモ		応対内容を入力	≪回答内容≫ 山鼻小学校　11月30日(金) 受付時間　13:45～14:30														
36	折り返し連絡先:氏名		折り返し連絡する場合の相手氏名															
37	折り返し連絡先:電話番号		折り返し連絡する場合の相手電話番号															
38	折り返し連絡先:連絡方法		折り返し連絡する場合の連絡方法		空白	電話自宅	電話会社	FAX自宅	FAX会社	携帯	メール							
39	折り返し連絡先:連絡先		折り返し連絡する場合の相手連絡先															
40	折り返し連絡先:備考		折り返し連絡する場合の備考入力欄															

※データ移行は別途本市から提供するサンプルデータ等を元に移行設計等を行うこと。

別紙3－3

1. FAQ項目一覧（外部公開用ホームページ）

No	項目名	入力必須	入力規則	入力内容	入力例
1	FAQ：作成部署名	○	50字以内	局（区・委員会・事務局）、部、課、係まで入力要	総務局広報部市民の声を聞く課広聴係
2	FAQ: 作成年月日	○	日付形式	FAQを作成した日付を入力FAQを修正した場合は変更必要なし）	2025/8/9
3	FAQ: 更新年月日	○	日付形式	FAQシステムに更新情報として掲載する年月日。新規の場合は有効期間開始年月日と同日になる。（修正の場合で更新情報に掲載したくない場合は、変更不要）	2025/8/31
4	FAQ: カテゴリ	○	リスト選択	別シート「カテゴリ一覧」参照	イベント・観光・スポーツ
5	FAQ: サブカテゴリ	○	リスト選択	別シート「カテゴリ一覧」参照	お祭り・イベント
6	FAQ: 質問（タイトル）	○	255字以内	公開用FAQのタイトルになる部分 「○○について」、「△△してほしい」、「□□に参加したいのですが」等、わかりやすく簡潔な表現で入力要	市民の声フォーラムについて知りたい（広報さっぽろ9月号を見たのですが）
7	FAQ: 回答	○		質問に対する回答を入力する部分	【市民の声フォーラム】・・・・や、・・・・について、○○○○さんの講演やパネルディスカッションを通じて、市民の皆さんと一緒に考えます。
8	FAQ: 公開有効期間開始年月日	○	日付形式	FAQをインターネット上に公開する日。、事業（イベント）が市民に最初に周知される日を記載。例）広報さっぽろ9月号で周知する場合は、8月31日が有効期間開始年月日となる	2025/8/31
9	FAQ: 公開有効期間終了年月日	○	日付形式	FAQをインターネット上から削除する日です。例）事業終了後の問い合わせに対応する為、事業終了後1週間後を目途に設定	2025/8/31
10	FAQ: 関連ホームページタイトル1			関連するホームページがある場合、ホームページタイトルを入力	札幌市コールセンターちょっとおしえてコール
11	FAQ: 関連ホームページURL1			FAQ: 関連ホームページタイトル1のホームページアドレスを入力	https://www.city.sapporo.jp/callcenter/index.html
12	FAQ: 関連ホームページタイトル2			関連するホームページがある場合、ホームページタイトルを入力	札幌市コールセンターで受付しているインターネットでお申し込み可能な事業
13	FAQ: 関連ホームページURL2			FAQ: 関連ホームページタイトル2のホームページアドレスを入力	https://www.callcenter.city.sapporo.jp/sapporo/cc/web/formList.html
14	FAQ: 関連ホームページタイトル3			関連するホームページがある場合、ホームページタイトルを入力	
15	FAQ: 関連ホームページURL3			FAQ: 関連ホームページタイトル3のホームページアドレスを記載	
20	FAQ: 関連FAQ1			必要に応じて、関連するFAQのFAQIDを入力	
21	FAQ: 関連FAQ2			必要に応じて、関連するFAQのFAQIDを入力	
22	FAQ: 関連FAQ3			必要に応じて、関連するFAQのFAQIDを入力	
25	FAQ: 主管局区	○		統括部署の所管局（区）を入力　別シート「所管部署一覧」参照	総務局
26	FAQ: 主管部	○		統括部署の所管部を入力　別シート「所管部署一覧」参照	広報部
27	FAQ: FAQID			更新するFAQIDを入力、未入力の場合FAQは新規登録されます。	******

※データ移行は別途本市から提供するサンプルデータ等を元に移行設計等を行うこと。

2. FAQ所管部署一覧

所管局（区）	所管部1	所管部2	所管部3	所管部4	所管部5	所管部6	所管部7	所管部8	所管部9
会計室	会計室								
危機管理局	危機管理部								
総務局	行政部	改革推進室	秘書部	国際部	広報部	職員部	東京事務所	オンブズマン事務局	
デジタル戦略推進局	スマートシティ推進部	情報システム部							
まちづくり政策局	政策企画部	グリーントランスフォーメーション推進室	ユニバーサル推進室	公民・広域連携推進室	都心まちづくり推進室	都市計画部	総合交通計画部	空港活用推進室	新幹線推進室
財政局	財政部	税政部	各市税事務所	管財部	工事管理室				
市民文化局	地域振興部	市民自治推進室	市民生活部	男女共同参画室	文化部				
スポーツ局	スポーツ部								
保健福祉局	総務部	監査指導室	高齢保健福祉部	障がい保健福祉部	子ども発達支援総合センター	保険医療部	ウェルネス推進部	保健所	衛生研究所
子ども未来局	子ども育成部	子育て支援部	児童相談所	子どもの権利救済事務局					
経済観光局	産業振興部	経済戦略推進部	観光・MICE推進部	農政部	中央卸売市場				
環境局	環境事業部	環境都市推進部	円山動物園						
建設局	総務部	土木部	雪対策室	みどりの推進部					
下水道河川局	経営管理部	事業推進部							
都市局	市街地整備部	建築部	建築指導部						
交通局	事業管理部	高速電車部							
水道局	総務部	給水部							
病院局	経営管理部	各診療科	検査部	薬剤部	リハビリテーション部	看護部	医療品質総合管理部	地域連携センター部	臨床研修センター
消防局	総務部	消防学校	予防部	警防部	各消防署				
中央区	市民部	土木部	保健福祉部						
北区	市民部	土木部	保健福祉部						
東区	市民部	土木部	保健福祉部						
白石区	市民部	土木部	保健福祉部						
厚別区	市民部	土木部	保健福祉部						
豊平区	市民部	土木部	保健福祉部						
清田区	市民部	土木部	保健福祉部						
南区	市民部	土木部	保健福祉部						
西区	市民部	土木部	保健福祉部						
手稲区	市民部	土木部	保健福祉部						
教育委員会	生涯学習部	学校教育部	中央図書館						
選挙管理委員会事務局	選挙管理委員会事務局								
人事委員会事務局	人事委員会事務局								
監査事務局	監査事務局								
農業委員会事務局	農業委員会事務局								
議会事務局	議会事務局								

※データ移行は別途本市から提供するサンプルデータ等を元に移行設計等を行うこと。

3. FAQカテゴリ（分類）一覧

カテゴリ1	サブカテゴリ2						
戸籍・証明	空白	住民票	印鑑登録・証明	転入・転出	戸籍謄抄本	婚姻・離婚	その他
法律相談・生活相談	空白	法律相談	家庭生活	その他			
福祉・保険年金	空白	国民健康保険	国民年金	高齢者	障がい者	子ども	その他
公共施設	空白	区役所	市民利用施設	その他			
イベント・観光・スポーツ	空白	お祭り・イベント	スポーツ	観光	その他		
税金	空白	税の申告	所得証明	固定資産税	その他		
ごみ・リサイクル・清掃	空白	大型ごみ	リサイクル	分別・出し方	その他		
健康・医療・衛生	空白	医療機関・病院	健康づくり	衛生	その他		
教育・生涯学習	空白	保育園・幼稚園	学校	パソコン講習	その他		
除雪	空白	除雪センター	雪対策	その他			
公共交通・交通安全	空白	地下鉄	バス・市電	交通安全	その他		
住宅	空白	市営住宅	建築	その他			
上・下水道	空白	上水道	下水道	その他			
動物（犬・猫・カラス・ハチ・熊等）	空白	犬・猫	カラス・ハチ	熊	その他		
道路・街路灯	空白	道路	街路灯	放置自転車	その他		
自然（山・川）・公園	空白	公園	自然	その他			
防災対策・消防	空白	防災	避難場所	その他			
その他	空白	職員募集	人口統計	選挙	その他		
無							

※データ移行は別途本市から提供するサンプルデータ等を元に移行設計等を行うこと。

別紙4

札幌市コールセンター運用実績

令和5年度入呼件数（曜日別・時間別）・平均対応時間

曜日別入呼件数（あふれ呼・放棄呼含む）

単位（件）

	月	火	水	木	金	土	日	計
4月	2,383	2,000	2,004	1,835	1,685	1,056	853	11,816
5月	2,283	1,872	1,628	1,232	1,127	630	496	9,268
6月	1,710	1,474	1,461	1,745	1,864	757	600	9,611
7月	1,921	1,519	1,575	1,384	1,317	859	693	9,268
8月	1,505	1,642	1,541	1,553	1,173	718	481	8,613
9月	1,417	1,578	1,501	1,337	1,747	922	531	9,033
10月	1,942	2,196	1,646	1,512	1,518	703	735	10,252
11月	1,562	1,216	1,603	1,473	1,042	662	470	8,028
12月	1,498	1,332	1,266	1,107	1,399	758	595	7,955
1月	1,437	1,506	1,383	1,312	1,241	616	479	7,974
2月	1,545	1,551	1,454	1,617	1,325	742	480	8,714
3月	1,630	1,406	1,254	1,461	1,742	842	705	9,040
計	20,833	19,292	18,316	17,568	17,180	9,265	7,118	109,572

時間別入呼件数（あふれ呼・放棄呼含む）

単位（件）

	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時	20時	計
4月	837	1,570	1,420	1,262	912	1,175	1,123	1,161	1,066	516	371	225	178	11,816
5月	638	1,157	1,108	1,018	743	899	868	884	813	431	318	252	139	9,268
6月	669	1,157	1,076	993	719	948	916	923	902	520	382	252	154	9,611
7月	624	1,130	1,078	909	660	893	915	905	831	532	384	221	186	9,268
8月	668	1,148	1,019	912	647	822	834	823	741	393	282	196	128	8,613
9月	682	1,188	1,058	967	728	876	880	896	781	390	246	181	160	9,033
10月	660	1,473	1,324	1,100	815	988	1,061	1,019	868	367	247	186	144	10,252
11月	479	1,033	999	898	683	812	822	755	656	325	238	190	138	8,028
12月	518	1,059	964	883	627	832	809	739	638	328	225	177	156	7,955
1月	575	1,031	935	835	655	747	792	785	673	336	272	176	162	7,974
2月	668	1,104	1,082	915	701	795	825	831	769	408	277	174	165	8,714
3月	641	1,187	1,112	980	727	870	837	849	848	429	250	162	148	9,040
計	7,659	14,237	13,175	11,672	8,617	10,657	10,682	10,570	9,586	4,975	3,492	2,392	1,858	109,572

平均対応時間

単位（分：秒）

	平均通話時間（a）	平均保留時間（b）	平均市民対応時間（a+b）	平均後処理時間（c）	平均総応対時間（a+b+c）
4月	2:58	0:31	3:29	1:54	5:23
5月	3:12	0:37	3:49	2:05	5:54
6月	3:11	0:41	3:52	2:20	6:12
7月	3:06	0:38	3:44	2:14	5:58
8月	3:09	0:37	3:46	2:19	6:05
9月	3:11	0:36	3:47	2:25	6:12
10月	3:15	0:33	3:48	2:18	6:06
11月	3:03	0:36	3:39	2:23	6:02
12月	2:53	0:36	3:29	2:04	5:33
1月	2:50	0:35	3:25	2:03	5:28
2月	2:58	0:35	3:33	1:58	5:31
3月	2:58	0:33	3:31	1:53	5:24

※参考　平均対応時間（現行受託業者の契約当初実績）

単位（分：秒）

	平均通話時間（a）	平均保留時間（b）	平均市民対応時間（a+b）	平均後処理時間（c）	平均総応対時間（a+b+c）
平成23年1月（受託2ヵ月目）	3:29	0:38	4:07	5:04	9:11
平成23年4月（5ヵ月目）	3:30	0:42	4:12	5:11	9:23
平成23年7月（8ヵ月目）	3:10	0:40	4:15	4:36	8:51
平成23年10月（11ヵ月目）	3:28	0:31	3:59	2:19	6:18
平成24年1月（14ヵ月目）	3:02	0:27	3:29	2:45	6:14
平成24年4月（17ヵ月目）	2:49	0:20	3:09	2:04	5:13

※その他令和5年度以前の運用実績は札幌市公式ホームページを参照すること。
http://www.city.sapporo.jp/callcenter/data/operation/operation index.html

別紙5

サービスレベル要求事項等

1　概要

本書は、受託者が受託する業務のうち、札幌市コールセンター業務の円滑な運営及びサービス品質の向上を図ることを目的とし、受託者が提供する業務サービスの測定ならびに評価について記載するものである。

2　サービスレベル指標

受託者は、受託業務の実施にあたって、表１及び表２に示すサービスレベルの目標値を達成するように業務を実施すること。表１に示す内容は、月次報告（別紙７参照）において集計された結果を元に毎月評価することとする。表２に示す内容は、本市が応対履歴記録又は応対音声記録を用いて実施するサンプリング調査にて随時評価することとする。

3　業務改善

受託者は、表１に示す目標値のうち、いずれか一つ以上を２か月連続して達成できなかった場合は、その原因を調査し、改善策について文書により本市へ提示し、本市の承諾を得るとともに、受託者の責任において改善を図ること。

表２に示す内容については確認の都度、受託者の責任において改善するとともに、その結果について、対応の都度本市へ報告すること。

また、改善後においてもその成果が現れているかどうかをモニタリングし、同様の事象が頻発する等、改善効果が見られない場合や本市が要求した場合には根本的な改善策を検討の上、本市へ提示し、本市の承諾を得た後、即時実行すること。

※　自然災害や受託者の責によらない事故の発生等により、やむを得ず業務を中断した期間については、サービスレベルの評価対象としない。

4　見直し

本内容の見直しに関しては、委託者と受託者による協議を実施し、双方が合意した時点で運用に適用することとする。

表１　札幌市コールセンター運営業務における
サービスレベルの評価内容（定量的評価事項）

評価指標	指標の説明 算出方法	目標値
応答率	入電数に対して応答できた割合 応答呼数÷入電数	85%以上
平均通話時間	応対時間のうち、保留時間を除いた時間の平均値 総通話時間÷総応答呼数	5 分以内
平均後処理時間	市民対応終了後に実施する処理のために費やしている時間の平均値 総後処理時間÷総応答呼数	3 分以内
平均保留時間	市民対応中に保留が生じた際の保留時間の平均値 総保留時間÷総保留呼数	60 秒以内
一次回答率	札幌市政に関する問い合わせの内、コールセンター内で回答・取次ぎが完結した割合 ※「取次ぎ」のうち、市民が電話番号を知りたい、又は担当課への転送を希望して取り次いだものは一次回答に含む。 コールセンターが問い合わせに答えられずに電話番号を案内又は転送したものは一次回答に含まない。 １－（本市内部の関係機関に対する内線転送または電話番号を案内した呼数÷総応答呼数）	90%以上
オペレータ定着率	当月中に退職したオペレータ数の、本業務に従事したオペレータ数に対する割合を退職率とし、100 と退職率との差を定着率とする。 特別な事情がある場合はそれを考慮する。 なお、「オペレータ」には、SV、LD も含める。 1－オペレータ退職率 オペレータ退職率＝当月退職者数 ÷（当月末在籍者数＋当月退職者数）	1 か月平均で 80%以上
FAQ システム稼働率	FAQ システムが稼動し市民が FAQ を閲覧できた時間の割合 なお、当市が原因の停止については停止時間に含めない。 １－（サービス停止時間÷該当月の総時間）	1 ヶ月 99%以上

表２　札幌市コールセンター運営業務における
サービスレベルの評価内容（定性的評価事項）

評　価　事　項	目指すべきサービスレベル	確認方法
回答の正確性	市民からの問い合わせ等に関する回答において、回答に必要となる正確な情報が利用できる場合、誤った回答が発生しないこと。	応対履歴又は 通話録音記録
回答の充足性	市民からの問い合わせ等に関する回答において、回答に必要な情報が十分に利用できる場合、回答内容が不足しないこと。	応対履歴又は 通話録音記録
トークスクリプトの順守	市民からの問い合わせ対応等において、あらかじめ決められたトークスクリプトを順守すること。	通話録音記録等
応対記録内容の正確性	・応対記録内容が本市の定める方法に従って記録されていること。 ・応対記録内容に誤字・脱字が無く、平易な文字で記録されていること。	応対履歴記録

別紙6

個人情報取扱安全管理基準

1　個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順の策定

個人情報の適正な取扱いの確保について基本方針を策定していること。

また、以下の内容を記載した個人情報の保護に関する規程及び個人情報の取扱手順等が定められていること。

(1) 組織的安全管理措置

(2) 人的安全管理措置

(3) 物理的安全管理措置

(4) 技術的安全管理措置

※　上記(1)～(4)の具体的内容については、個人情報保護委員会ホームページ（https://www.ppc.go.jp）に掲載されている「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）」の「４－３－１」の「安全管理措置（法第６６条）」を御確認ください。

2　個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者の設置

個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者が定められており、基本方針、規程及び個人情報の取扱手順等に明記されていること。

3　従業者の指定、教育及び監督

(1) 個人情報の秘密保持に関する事項が就業規則等に明記されていること。

(2) 個人情報を取り扱う従業者を指定すること。

(3) 個人情報の取扱い、情報システムの運用・管理・セキュリティ対策及びサイバーセキュリティの研修計画を策定し、従業者に対し毎年１回以上研修等を実施していること。また、個人情報を取り扱う従業者は、必ず１回以上研修等を受講している者としていること。

(4) 総括保護管理者及び保護管理者は、従業者に対して必要かつ適切な監督を行うこと。

4　管理区域の設定及び安全管理措置の実施

(1) 個人情報を取り扱う管理区域を明確にし、当該区域に壁又は間仕切り等を設置すること。

【管理区域の例】

- サーバ等の重要な情報システムを管理する区域
- 個人情報を保管する区域
- その他個人情報を取り扱う事務を実施する区域

(2) (1)で設定した管理区域について入室する権限を有する従業者を定めること。

また、入室に当たっては、用件の確認、入退室の記録、部外者についての識別化及び部外者が入室する場合は、管理者の立会い等の措置を講ずること。さらに、入退室の記録を保管していること。

(3) (1)で設定した管理区域について入室に係る認証機能を設定し、パスワード等の管理に関する定めの整備及びパスワード等の読取防止等を行うために必要な措置を講ずること。

(4) 外部からの不正な侵入に備え、施錠装置、警報措置及び監視装置の設置等の措置を講ずること。

(5) 管理区域では、許可された電子媒体又は機器等以外のものについて使用の制限等の必要な措置を講ずること。

5　セキュリティ強化のための管理策

情報資産の盗難、紛失、持出し、複写・複製、目的外の使用及び第三者への提供を防止するため以下の対策を実施していること。

(1) 個人情報の取扱いに使用する電子計算機等は、他のコンピュータと接続しない単独による設置又は当該業務に必要な機器のみと接続していること。また、インターネット及び当該業務を実施する施設外に接続するイントラネット等の他のネットワークに接続していないこと。ただし、本市の許可を得た場合はこの限りでない。

(2) 個人情報の取扱いにおいてサーバを使用している場合は、当該業務を実施する施設内に設置していること。また、サーバへのアクセス権限を有する従業者を定めること。さらに、部外者のアクセスは必要最小限とし、管理者の立会い等の措置を講ずること。ただし、本市の許可を得た場合はこの限りでない。

(3) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機等は、アクセス権等を設定し、使用できる従業者を限定すること。また、アクセスログやログイン実績等から従業者の利用状況を記録し、保管していること。

(4) 記録機能を有する機器の電子計算機等への接続制限について必要な措置を講ずること。

(5) 本市が貸与する文書、電子媒体及び業務にて作成した電子データを取り扱う従業者を定めること。

(6) 業務にて作成した電子データを保存するときは、暗号化又はパスワードにより秘匿すること。また、保存した電子データにアクセスできる従業者を限定するとともにアクセスログ等から従業者の利用状況を記録し、契約期間終了後、1年以上保管していること。

(7) 本市が貸与する文書及び電子媒体は、施錠できる耐火金庫及び耐火キャビネット等にて保管すること。また、書類の持ち出し記録等を作成していること。

(8) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機は、従業者が正当なアクセス権を有する者であることをユーザID、パスワード、磁気・ICカード又は生体情報等のいずれかにより識別し、認証していること。

(9) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機は、セキュリティ対策ソフトウェア等（ウィルス対策ソフトウェア等）を導入していること。

(10)業務にて作成した電子データを削除した場合は、削除した記録を作成していること。また、削除したことについて証明書等により確認できる措置を講ずること。

(11)個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機等を廃棄する場合は、専用のデータ削除ソフトウェアの利用又は物理的な破壊等により、復元不可能な手段を採用すること。

(12)本市の許可なく第三者に委託しないこと。

6　事件・事故における報告連絡体制

(1) 従業者が取扱規程等に違反している事実又は兆候を把握した場合の管理者への報告連絡体制を整備していること。

(2) 情報の漏えい、滅失又は毀損等事案の発生又は兆候を把握した場合の従業者から管理者等への報告連絡体制を整備していること。

(3) 情報の漏えい、滅失又は毀損等事案が発生した際の本市及び関連団体への報告連絡体制を整備していること。併せて、事実関係の調査、原因の究明及び再発防止策の検討並びに決定等に係る体制及び手順等を整備していること。

7　情報資産の搬送及び持ち運ぶ際の保護体制

本市が貸与する文書、電子媒体及び左記書類等に基づき作成される電子データを持ち運ぶ場合は、施錠した搬送容器を使用すること。また、暗号化、パスワードによる保護、追跡可能な移送手段等により、破損、紛失、盗難等のないよう十分に配慮していること。

8　関係法令の遵守

個人情報の保護に係る関係法令を遵守するために、必要な体制を備えていること。

9　定期監査の実施

個人情報の管理の状況について、定期に、及び必要に応じ、随時に点検、内部監査及び外部監査を実施すること。

１０　個人情報取扱状況報告書の提出

本市の求めに応じ、又は当該業務契約に基づき、各月の期間ごとの役務完了の書面提出時において、本市が指定する様式にて個人情報取扱状況報告書を提出すること。

１１　情報セキュリティマネジメントシステム（以下「ISMS」という。）又はプライバシーマーク等の規格認証

ISMS（国際標準規格 ISO/IEC27001:2013、日本工業規格 JISQ27001:2014)、プライバシーマーク（日本工業規格 JISQ15001:2006）等の規格認証を受けていること。

別紙７

業務報告事項

１ 日次報告

報告内容：前日分の対応件数等について速報として報告する。詳細は表1のとおり。

報告日時：毎朝8時頃

報告方法：電子メール

データの収集方法：電話交換機（PBX）、応対履歴システム

表1　日次報告における報告事項と内容

番号	報告事項	内容	収集方法
（1）	入呼数	1 日の入呼数。1 時間ごとの入呼数。単位：件。 ※PBX に着信した全ての呼数	P
（2）	応答呼数 （うち、あふれ呼受付数）	1 日の応答呼数。1 時間ごとの応答呼数。単位：件。 ※入呼数に対し応答できた呼数 ※「あふれ呼受付」とは、PBX に着信したが OP に空きがなく保留アナウンス中に受電できた件数	P
（3）	あふれ呼数	1 日のあふれ呼数。1 時間ごとのあふれ呼数。単位：件。 ※PBX に着信したが OP に空きがなく保留アナウンスが流れ、その後、発信者が通話を切断した呼数	P
（4）	放棄呼数	1 日の放棄呼数。1 時間ごとの放棄呼数。単位：件。 ※PBX に着信したが応答や保留アナウンスが流れる前に発信者が通話を切断した呼数	P
（5）	チャネル別受付数（電話）	1 日の電話対応件数。単位：件。	応
（6）	チャネル別受付数（FAX）	1 日の FAX 対応件数。単位：件。	応
（7）	チャネル別受付数（電子メール）	1 日の電子メール対応件数。単位：件。	応
（8）	チャネル別受付数（合計）	（5）から（7）を合計した数値。単位：件	応
（9）	当該日の状況や連絡事項等	（1）～（8）に関する補足事項、もしくは特記すべき報告事項がある場合に文章で記載。	－

※収集方法欄の「P」は電話交換機、「応」は応対履歴システムを示す。

2 月次報告

報告内容：1 か月（1 日から月末まで）分の対応状況等について報告する。詳細は表2のとおり。

報告日時：報告対象月の翌月 15 日まで（原則）

報告方法：報告書はパワーポイントで作成し、ファイルを電子メールへ添付

データの収集方法：電話交換機（PBX）、応対履歴システム

表2 月次報告における報告事項と内容

番号	報告事項	内容	収集方法
(1)	月次コール状況①	該当月の電話対応状況について報告。詳細はアからウのとおり。	－
ア	概要	前月及び前年同月との比較、増減の理由や特記すべき事項をコメントしたもの。	－
イ	受電状況	入呼数、応答呼数（うち、あふれ呼受付数）、あふれ呼数、放棄呼数、応答率の日別及び月合計。単位：件	P
ウ	対応オペレータ数	日別及び月合計。単位：人。	－
(2)	月次コール状況②	該当月の曜日別状況について報告。詳細はアからキのとおり。	－
ア	概要	前月との比較や特記すべき事項をコメントしたもの。	－
イ	受電状況	入呼数、応答呼数（うち、あふれ呼受付数）、あふれ呼数、放棄呼数、応答率の曜日別合計及び月合計。単位：件	P
ウ	入呼割合	月全体に対する該当曜日の入呼割合。単位：％	P
エ	平均入呼数	該当曜日における平均入呼数。単位：件	P
オ	平均応答数	該当曜日における平均応答数。単位：件	P
カ	応答率	該当曜日における平均応答率。単位：％	P
キ	対応オペレータ数	曜日別及び月平均オペレータ数。単位：人。	P
(3)	月次コール状況③	該当月の時間別状況について報告。詳細はアからオのとおり。	－
ア	概要	前月との比較や特記すべき事項をコメントしたもの。	－
イ	受電状況	入呼数、応答呼数（うち、あふれ呼受付数）、あふれ呼数、放棄呼数、応答率の時間別合計及び月合計。単位：件	P
ウ	入呼割合	月全体に対する該当時間の入呼割合。単位：％ ※該当時間とは 1 時間ごとの入呼数をいう。例：8 時台（8 時 00 分～8 時 59 分）	P
エ	平均入呼数	該当時間における平均入呼数。単位：件 ※該当時間とは 1 時間ごとの入呼数をいう。例：8 時台（8 時 00 分～8 時 59 分）	P
オ	月次コール数グラフ	イをグラフで示したもの。	P
(4)	月次コール数④	該当月の受電状況、通話時間等について報告。詳細はアからウのとおり。	－
ア	受電状況	設定時間内通話率（％）、平均応答時間（秒）、放棄呼率（％）、平均総対応時間（分秒）、平均市民対応時間（分秒）、平均通話時間（分秒）、平均保留時間（分秒）、平均後処理時間（分秒）、オペレータ稼働率（％）、時間当たり応答数（件） ※設定時間内通話率とは全ての通話のうち通話時間が 3 分以内の割合 ※平均総対応時間とは、（通話時間＋保留時間＋後処理時間）÷応	P

		答数 ※平均市民対応時間とは、(通話時間＋保留時間)÷応答数 ※時間当たり応答数とは 1 時間あたりの応答数	
イ	通話時間割合	通話時間(1 分未満、1 分台～9 分台、10 分以上)の件数の棒グラフと割合の円グラフ	P
ウ	概要	前月との比較や特記すべき事項をコメントしたもの。	－
(5)	当該月までの応答呼数の前年度との比較グラフ	当該月までの応答呼数を前年度と比較した折線グラフ	P
(6)	一次回答率	該当月における一次回答率。(OP 回答、SV 回答、原局回答及び合計)。単位:件。表、グラフで表示し、前月との比較についてコメントする。 ※原局回答とは、本市組織(原局)へ転送または本市組織(原局)の電話番号を案内したものをいう。	応
(7)	チャネル別	該当月におけるチャネル別状況。(電話、電子メール、FAX 及びび合計)。単位:件。表、グラフで表示し、前月との比較についてコメントする。	応
(8)	問い合わせ分類別	該当月における問い合わせ分類別状況。(問い合わせ、申請・申込、苦情・提言、転送、その他、作業依頼及び合計)。単位:件。表、グラフで表示し、前月との比較についてコメントする。	応
(9)	事業カテゴリ別	該当月における事業カテゴリ別状況。単位:件。表、グラフで表示し、前月との比較についてコメントする。 また、前年同月と比較をし、増減の要因をコメントすること。	応
(10)	性別・年代別	該当月における性別(男性、女性、不明)及び年代別(20 歳未満、20 歳～39 歳、40 歳～59 歳、60 歳以上及び不明)状況。単位:件。表、グラフで表示し、前月との比較についてコメントする。	応
(11)	業務主管部署別	該当月における業務主管部署(局・区)状況。単位:件。表、グラフで表示し、前月との比較についてコメントする。	応
(12)	受付案件一覧	該当月における案件別受付数。案件、受付期間、件数、割合等。 前年同月と比較をし、増減の要因をコメントすること。	応
(13)	WEB 受付案件一覧	当該月における WEB での案件別受付数。WEB 受付数、電話受付数、FAX 受付数、メール受付数、WEB 受付率。 前年同月と比較をし、増減の要因をコメントすること。	応
(14)	問い合わせ案件①	広報さっぽろ掲載案件別状況。 前年同月と比較をし、増減の要因をコメントすること。	応
(15)	問い合わせ案件②	該当月における問い合わせ状況のうち件数の多かったもの。 前年同月と比較をし、増減の要因をコメントすること。	応
(16)	アクセス数 (応対履歴)	応対履歴システムにおける日別アクセス数及び該当月の総アクセス数。なお、コールセンターからのアクセス数は除外すること。 前年同月と比較をし、増減の要因をコメントすること。	応
(17)	アクセス数 (FAQ)	FAQ システムにおける日別アクセス数及び当該月の総アクセス数。なお、コールセンターからのアクセス数は除外すること。 前年同月と比較をし、増減の要因をコメントすること。	F
(18)	SV 月次報告	SV による当該月の所感等、自由記載。全体、当該月のトピックス、取組・課題等。	－

※収集方法欄の「P」は電話交換機、「応」は応対履歴システム、「F」は FAQ システムを示す。

3 年次報告

報告内容：1 年間（4 月 1 日から 3 月 31 日まで）分の対応状況等について報告する。詳細は表3のとおり。

報告日時：本市が指定する期日

報告方法：報告書はパワーポイントで作成し、ファイルを電子メールへ添付

データの収集方法：電話交換機（PBX）、応対履歴システム

表3 年次報告における報告事項と内容

番号	報告事項	内容	収集方法
(1)	年次コール状況①	該当年の電話対応状況について報告。詳細はアからウのとおり。	－
ア	概要	年間を通しての対応結果や特記すべき事項をコメントしたもの。	－
イ	受電状況	入呼数（単位：件）、応答呼数（単位：件）、応答率（単位：%）の月合計の推移及び年度合計。	P
ウ	受電状況グラフ	イをグラフで示したもの。	－
(2)	年次コール状況②	月ごとの問合せ分類別件数の推移について報告。詳細はアからウのとおり。	－
ア	概要	年間を通しての対応結果や特記すべき事項をコメントしたもの。	－
イ	受電状況	問合せ分類（問合せ、申請・申込、苦情・提言、転送、作業依頼、その他）の月合計の推移及び年度合計。単位：件	応
ウ	受電状況グラフ	イをグラフで示したもの。	－
(3)	年次コール状況③	一次回答、チャネル別受付数、メール・FAX による申請・申込件数の推移について報告。詳細はアからオのとおり。	－
ア	概要	年間を通しての対応結果や特記すべき事項をコメントしたもの。	－
イ	一次回答件数	一次回答（OP、SV、原局回答）の月合計の推移及び年度合計。単位：件。この他に前年度の結果と比較した増減（単位：%）も記載する。	応
ウ	チャネル別受付数	チャネル別受付数（電話、メール、FAX、区代表）の月合計の推移及び年度合計。単位：件。この他に前年度の結果と比較した増減（単位：%）も記載する。	応
エ	メール・FAX による申請・申込数	メール・FAX による申請・申込の月合計の推移及び年度合計。単位：件。比較のため前年度の件数も記載するほか、年度合計については増減（単位：%）も記載する。	応
オ	グラフ	エをグラフで示したもの。	－
(4)	年次コール数④	主要案件別の入電状況について報告。詳細はアからウのとおり。	－
ア	概要	年間を通しての対応結果や特記すべき事項をコメントしたもの。	－
イ	受電状況	当該年度において問い合わせ等が多かった主要案件に関する月合計の推移及び年度合計。単位：件。この他に前年度の結果と比較した増減（単位：%）も記載する。	応
ウ	グラフ	イをグラフで示したもの。	－
(5)	WEB 受付案件一覧	当該年度における WEB での案件別受付数。WEB 受付数、電話受付数、FAX 受付数、メール受付数、WEB 受付率。 前年度と比較をし、増減の要因をコメントすること。	
(6)	アクセス数（応対履歴）	応対履歴システムにおける月別アクセス数及び当該年度の総アクセス数。なお、コールセンターからのアクセス数は除外すること。 前年度と比較をし、増減の要因をコメントすること。	応
(7)	アクセス数（FAQ）	FAQ システムにおける月別アクセス数及び当該年度の総アクセス数。なお、コールセンターからのアクセス数は除外すること。 前年度と比較をし、増減の要因をコメントすること。	F
(8)	トピックス①	当該年度上半期（4 月～9 月）における対応状況の概要、特徴等についてコメントしたもの。	－
(9)	トピックス②	当該年度下半期（10 月～3 月）における対応状況の概要、特徴等についてコメントしたもの。	－

※収集方法欄の「P」は電話交換機、「応」は応対履歴システム、「F」は FAQ システムを示す。

4 その他報告事項

報告内容：市民満足度調査結果について報告する。詳細は表4のとおり。

報告日時：調査終了後、2 週間以内（原則）

報告方法：報告書はパワーポイントで作成し、ファイルを電子メールへ添付

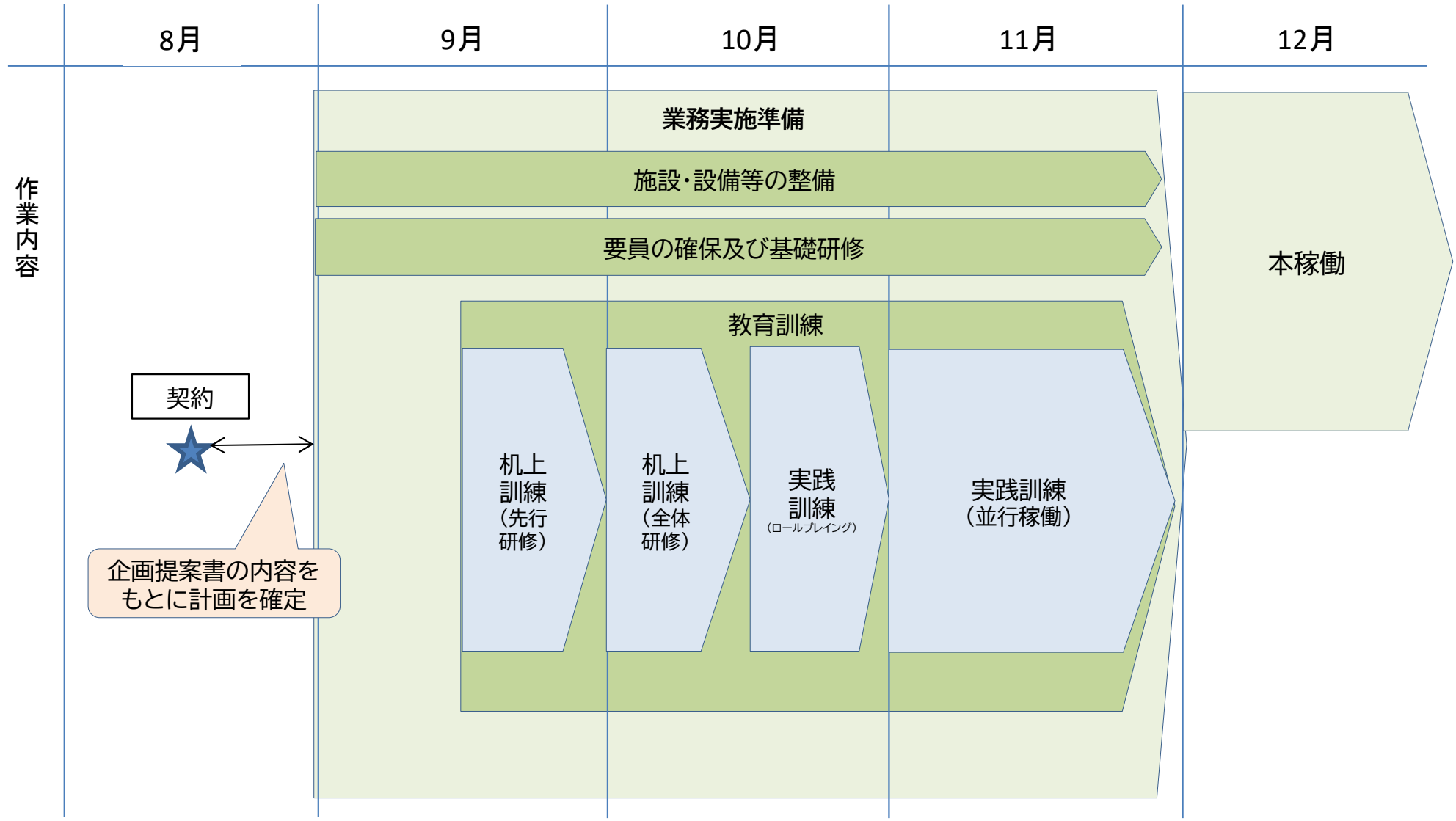
データの収集方法：応対履歴システム

表4　市民満足度調査報告事項と内容

番号	報告事項	内容
(1)	調査結果	市民満足度調査の実施結果について報告。詳細はアからエのとおり。
ア	調査実施期間	調査を実施した期間（日付と実施日数）。
イ	アンケート件数	満足度（点数）の聴取件数。
ウ	満足度	満足度（0 点～10 点）の回答件数と割合（%）。平均点と 8 点以上の割合も算出すること。
エ	概要	前回の結果との比較や特記すべき事項をコメントしたもの。
(2)	日別件数	調査期間中の日別状況について報告。詳細はアからエのとおり。
ア	聴取数	日別の聴取数（件）
イ	割合	期間合計聴取数に対する該当日の聴取数の割合（%）
ウ	平均点	該当日の満足度（点数）の平均値（点）。
エ	概要	期間中の特徴や特記すべき事項をコメントしたもの。
(3)	性別・年代別	性別及び年代別状況について報告。詳細はアからウのとおり。
ア	性別	性別（男性、女性、不明）の聴取数と割合（%）
イ	年代別	年代別（20 歳未満、20 歳～39 歳、40 歳～59 歳、60 歳以上、不明）の聴取数と割合（%）
ウ	概要	前回との比較や特記すべき事項をコメントしたもの。
(4)	利用媒体別	コールセンターを知った媒体の報告。広報誌、ポスター・チラシ・自治体印刷物、HP、検索サイト、口コミ、テレビ・ラジオ、その他。
ア	利用媒体	利用媒体別の聴取数と割合。
イ	概要	前回との比較や特記すべき事項をコメントしたもの。
(5)	利用経験別	札幌市コールセンターの利用経験別状況について報告。詳細はア及びイ。
ア	利用経験	利用経験（有り、無し）別の聴取数と割合（%）
イ	概要	前回との比較や特記すべき事項をコメントしたもの。
(6)	問い合わせ内容	満足度調査実施時の問合せ事項の件数とコメント。
(7)	コメント	満足度（点数）別の利用者からのコメント、感想、意見等。
(8)	課題	調査結果から得られるコールセンター運営等における課題と対策等についてコメント。SV 及び LD が担当。
(9)	その他	その他、受託者において聴取希望事項がある場合は、委託者と協議によって決定する。

業務実施準備の作業プロセス及びスケジュール（例）

別紙８－１



各作業プロセスの概要等は仕様書「表６　教育訓練実施例」を参照のこと。

各作業プロセスの開始時期は本市の定める前提条件及び留意事項並びに受託者の提案に基づき決定する。

別紙８－２

業務実施準備における各作業プロセスの概要等（例）

作業プロセス		プロセスの説明	プロセスの完了基準	マイルストーン
施設・設備等の整備		施設、電話設備、システム関連設備の設置または整備 ※別紙８－３参照	教育訓練及び本稼働が可能なこと	教育訓練：9月末 本稼働：11月末
要員の確保及び基礎研修		業務従事予定人員の確保及び最低限の基礎研修	教育訓練が可能なこと	
教育訓練	机上訓練 （先行研修）	受託者のSV等の先行要員が、資料等により業務を理解	先行要員が机上訓練（全体研修）のレクチャーが可能なレベルに到達すること。	9月末
	机上訓練 （全体研修）	教育訓練参加者全てが先行要員からのレクチャーにより業務を理解	訓練参加者が実践訓練（ロールプレイング）が可能なレベルに到達すること。	10月中旬
	実践訓練 （ロールプレイング）	実際の業務を想定した一連の応対をロールプレイング形式で行う	訓練参加者が実践訓練（並行稼働）が可能なレベルに到達すること。	10月末
	実践訓練 （並行稼働）	現行業者への入電の一部を転送し実際に応対を行う ※別紙８－４参照	本業務においてサービスレベル評価事項（定量的・定性的）を達成できると判断できること。	11月末

業務実施準備における前提条件及び留意事項【施設・設備等の整備】

電話回線の新規開設及び切り替えについて

現行受託業者			受託者(新)		
回線種別	電話番号		回線種別	電話番号（業務実施準備）	電話番号（本稼働後）
ひかり電話オフィスA(23ch)（フレッツひかりNEXTファミリー）	011-222-4894	CC問い合わせ用	ひかり電話オフィスエース（23ch）（フレッツひかりNEXTファミリー）	新規付番	現行と同番号
	契約後開示	CC業務連絡用		新規付番	現行と同番号
	011-AAA-AAAA	故障監視用		新規付番	
アナログ	011-221-4894	CC用FAX	アナログ	新規付番	現行と同番号

業務実施期間中の実践訓練（並行稼働）への対応及び本稼働への円滑な移行のため、業務実施期間中に本稼働に向けた受電環境を構築し、動作確認等を実施する。

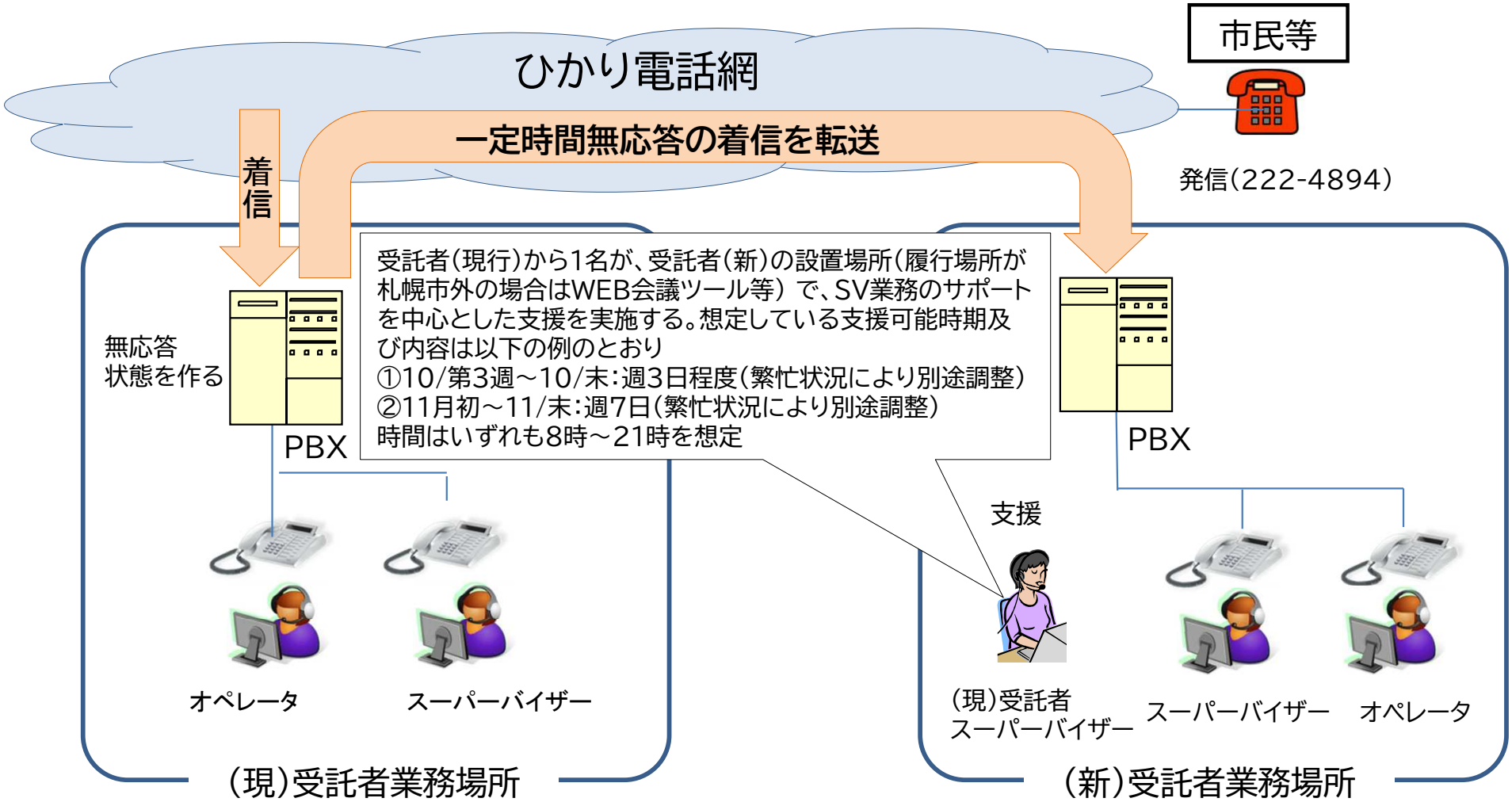
具体的には、受託者（新）の業務場所に上記に記載する回線を新規開設、本稼働に向けた受発信試験等を全て済ませ、本稼働の切り替えタイミング（11/30～12/1）で「着信転送先の変更」または「回線移設による同番移行」により切り替えを実施する。

本稼働の切り替えタイミングでの同番移行を行うため、業務実施期間で新設する回線は本市が回線名義人となる回線を準備する。契約後、受託者の業務場所（設置場所）が確定次第、NTT東日本へ回線開設依頼を行う（依頼後の現地確認の対応に係る調整等は受託者が実施すること）。

業務実施準備における前提条件及び留意事項【実践訓練（並行稼働）】（例）

別紙８－４

（現）受託者から（新）受託者への電話転送について



ひかり電話のカスタマーコントロールにより無応答時転送を設定。
受託業者（現行）側に着信する入呼のうち、一定割合について無応答状態を作り出すことにより無応答転送を発生させ、受託者（新）に着信を転送する。
10月第3週～11月末までの間、上図に記載する範囲で受託業者（現行）要員が支援を行うことが可能である。

別紙９

労働社会保険諸法令遵守状況
確認用書面記載要領

様式１　業務従事者名簿 …… Ｐ２

様式２　業務従事者配置計画書 …… Ｐ４

様式３　業務従事者健康診断受診等状況報告書 …… Ｐ６

様式４　業務従事者支給賃金状況報告書 …… Ｐ７

札幌市財政局管財部契約管理課

作成に当たっての留意事項（共通）

業務従事者名簿（様式１）、業務従事者配置計画書（様式２）、業務従事者健康診断受診等状況報告書（様式３）及び業務従事者支給賃金状況報告書（様式４）の４書面は、適正な履行及び品質の確保を図る観点から、履行検査の一環として、業務対象施設に日常的に従事（常駐）する労働者の労働環境状況を確認することを目的としております。交通局、水道局及び病院局への提出の際は、対象労働者から同意を得たうえで、次の各様式における記載要領に沿って作成してください。

なお、**代替又は臨時その他の事由により一時的に従事する労働者は、報告の対象外**となります。

業務従事者名簿（様式１－１及び１－２）記載要領

業務従事者名簿は、「**一般用**（様式１－１）」と「**庁舎警備用**（様式１－２）」に様式が分かれていますので、それに留意のうえ、業務対象施設において日常的に従事（常駐）する労働者の名簿を、下記の事項に沿って作成してください。

記

１　雇用年月日

氏名の下の（　　）内に、当該労働者の貴社における雇用年月日を記入してください。

なお、労働者派遣法に基づく派遣労働者にあっては、派遣契約年月日を記入するとともに、「備考（資格等）」の欄（様式１－２にあっては余白）に「派遣労働者」と付記してください。

２　年　齢

履行開始日現在の年齢を記入してください。

３　雇用契約上の所定労働時間

労働者毎に、**雇用契約上における所定労働時間**を次のとおり記入してください。

(1) 日：１日当たりの所定労働時間（勤務時間）を記入してください。複数のシフトにより１日の所定労働時間が異なる場合は「〇～〇」と記入してください。

(2) 週：１週間の平均所定労働時間を記入してください。複数のシフトにより１日の労働時間が異なる又は週の労働日数が固定されていない場合は、次の算出例を参考に記入してください。

ア　年間所定労働時間 ÷ 52 週間/年 ＝ 週所定労働時間

イ　月所定労働時間 ÷ 4.3 週/月 ＝ 週所定労働時間

ウ　おおよその週労働日数又は月の労働日数等で計算する場合

（例）おおよそ週３日勤務 × ５時間 ＝ 15 時間/週

（例）おおよそ月 13 日の勤務 × ４時間 ÷ 4.3 週/月 ≒ 12 時間/週

（例）おおよそ週５日勤務の内、（おおよそ週３回 × ４時間勤務 ＝ 12 時間）＋（週２回 × ６時間勤務 ＝ 12 時間）＝ 24 時間/週

(3) 上記(1)又は(2)に記載した**所定労働時間が労働基準法で定める法定労働時間（原則として１日当たり８時間、１週当たり 40 時間）を超える場合**にあっては、その**根拠となる適用制度に「〇」**を付してください。なお、変形労働時間制又は監視・断続的労働の**いずれにも該当しない場合は、超過の理由を「備考（資格等）」の欄（様式１－２にあっては余白）に記載**してください。

４　社会保険の加入状況

労働者毎に、受託者が適用を受けている健康保険及び雇用保険の加入状況について、加入の場合は「○」を、未加入（国民健康保険又は後期高齢者医療保険に加入）の場合「×」を記載してください。

なお、上記３(2)に記載した**１週当たりの所定労働時間について、健康保険にあっては30時間以上、雇用保険にあっては20時間以上であるにもかかわらず加入状況が「×」である場合は、その理由を「備考（資格等）」の欄（様式１－２にあっては余白）に記載**してください。

５　備考（資格等）（一般用（様式１－１）のみ）

業務の履行に当たり、特記すべき労働者が取得している資格等を記入のうえ、その資格を証する書面の写しを添付してください。

６　年度内の法定教育受講状況（庁舎警備用（様式１－２）のみ）

警備業法第21条第２項の規定に基づく警備員の法定教育について、**業務従事者名簿を提出する日が属する年度内の受講状況**を、次のとおり記入してください。

(1) 教育区分：「新任教育」の場合は「新任」に、「現任教育」の場合は「現任」に○を付してください。

(2) 受講年月日、受講時間：法定教育の受講年月日を記入のうえ、その下に受講した法定教育の受講時間を記入してください。

(3) 資格・実務経験等：法定教育の受講時間の免除に係る資格・実務経験等を（　　）内に記載のうえ、資格にあっては、それを証する書面の写しを添付してください。

７　その他

代替又は臨時その他の事由により一時的に従事する労働者についても、本調書にて報告を求められている場合には、３の「所定労働時間」及び４の「社会保険の加入状況」の欄には「－」と記載し、５の「備考（資格等）」の欄にその従事者の業務分担内容を付記してください。

業務従事者配置計画書（様式２）記載要領

業務従事者配置計画書（様式２）は、業務対象施設において日常的に従事（常駐）する労働者として、業務従事者名簿（様式１－１又は１－２）により報告した労働者の配置計画書を、下記の事項に沿って作成してください。

なお、本調書は、**通常の業務日１日当たり**の労働者の配置計画を記載していただきますので、複数の労働者によりローテーションを組んで対応している場合は、業務従事者名簿（様式１－１又は１－２）により報告したすべての労働者について記載する必要はありません。（例：１日当たり３人を配置予定の業務において、当該業務を４人の労働者でローテーションを組み履行していく場合、配置する３人の平均的な配置時間数を記入）

記

１　従事者№

「従事者№」は「１」又は「Ａ」から始まる連続番号を付記してください。

なお、当該№を業務従事者名簿の№と連動する必要はありません。

２　従事者区分

「従事者区分」は、業務毎に労働者の技能や実務経験等によりＡ、Ｂ又はＣの３区分としています。労働者の区分について、次の表を参考にして該当する区分に「○」を付してください。

業務種別	区　分　説　明
①建物の清掃業務	Ａ：１級ビルクリーニング技能士の資格を有する者又は清掃業務について作業の内容判断ができる技術力及び作業の指導等の総合的な技能を有し、実務経験６年以上程度の者 Ｂ：２級ビルクリーニング技能士の資格を有する者、３級ビルクリーニング技能士の資格取得後実務経験２年以上程度の者又は清掃業務について作業の内容判断ができる技術力及び必要な技能を有し、実務経験３年以上６年未満程度の者 Ｃ：清掃業務について、清掃員Ａ又は清掃員Ｂの指示に従って作業を行う能力を有し、実務経験３年未満程度の者
②建物の警備業務（駐車場管理を含む。）	Ａ：施設警備１級の検定資格を有する者又は警備業務について高度な技術力及び判断力並びに作業の指導等の総合的な技能を有し、実務経験６年以上程度の者 Ｂ：施設警備２級の検定資格を有する者又は警備業務について作業の内容判断ができる技術力及び必要な技能を有し、実務経験３年以上６年未満程度の者 Ｃ：警備業務について、Ａ又はＢの指示に従って作業を行う能力を有し、実務経験３年未満程度の者
③建物のボイラー等運転・監視等業務	Ａ：運転・監視及び日常的な点検保守業務について、高度な技術力及び判断力並びに作業の指導等の総合的な技能を有し、実務経験 10 年以上程度の者 Ｂ：運転・監視及び日常的な点検保守業務について、作業の内容判断ができる技術力及び必要な技能を有し、実務経験５年以上 10 年未満程度の者 Ｃ：運転・監視及び日常的な点検保守業務について、Ｂの指示に従って作業を行う技術を有し、実務経験５年未満程度の者

④その他の業務	A：作業の内容判断ができる技術力及び作業の指導等の総合的な技能を有し、実務経験６年以上程度の者 B：作業の内容判断ができる技術力及び必要な技能を有し、実務経験３年以上６年未満程度の者 C：A又はBの指示に従って作業を行う能力を有し、実務経験３年未満程度の者

３　その他

(1) 下記の記載例に従って**従事者の配置を図示し、労働時間及び休憩時間を記載**してください。

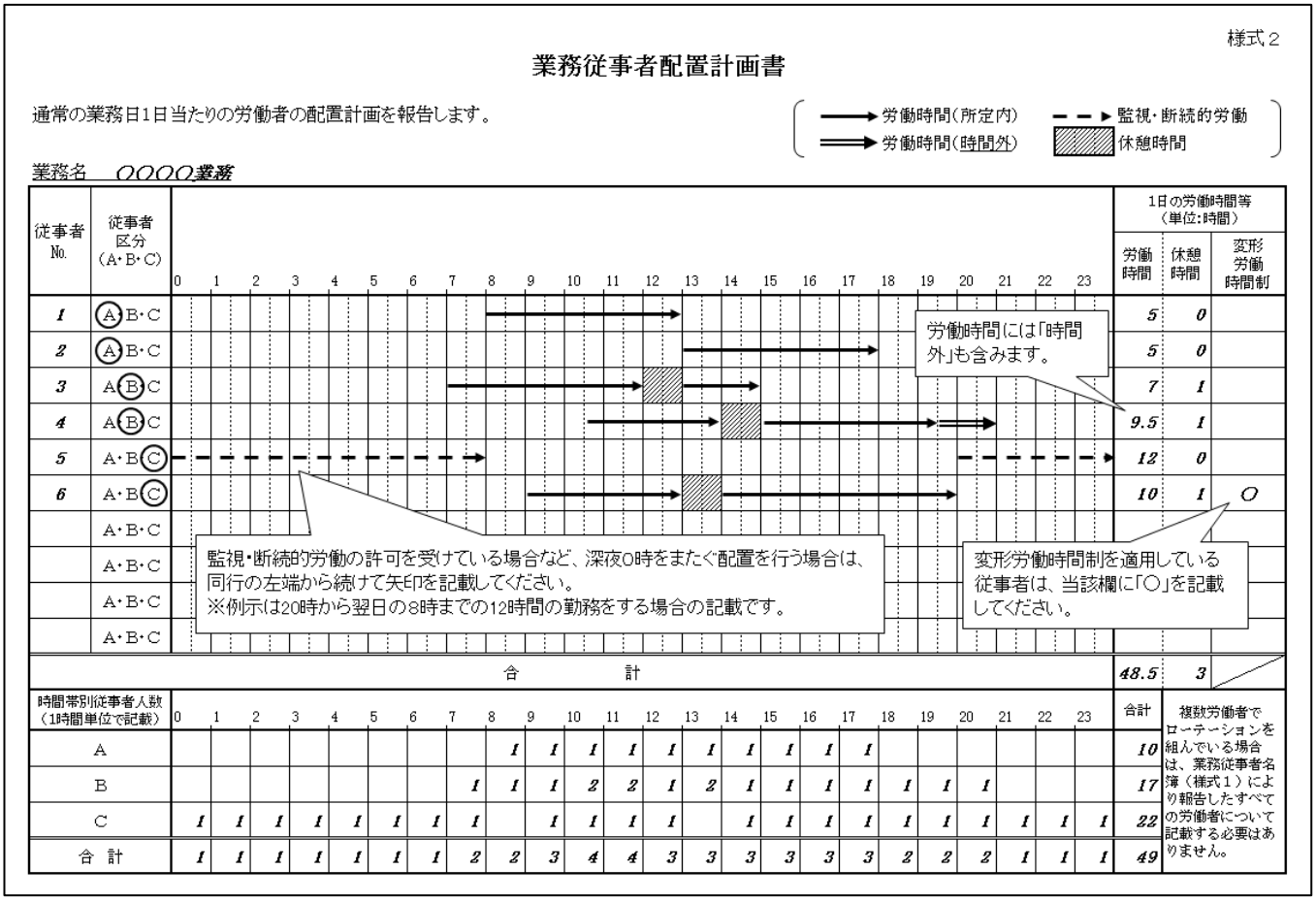
(2) 深夜24時を越え翌日までの勤務の場合には、同行の左端０時から続けて記入してください。

(3) **監視・断続的労働（労働基準監督署から許可を受けているもの）は、賃金を支払うべき労働時間**と見なしますので、１日の労働時間に含めて記載してください。

(4) **変形労働時間制の適用を受けている従事者については、「変形労働時間制」の欄に「○」**を付してください。

(5) 「時間帯別従事者人数」の欄には、１時間単位で従事した延べ人数を記載してください。（勤務開始又は終了時間が「○○時30分」のように、１時間に満たない時間であっても、１時間として延人数に計上してください。）

【記載例】



業務従事者健康診断受診等状況報告書（様式３－１及び３－２）記載要領

業務従事者健康診断受診等状況報告書は、業務対象施設において日常的に従事（常駐）する労働者として、「業務従事者名簿（様式１－１又は１－２）」により報告した労働者の労働安全衛生法に基づく健康診断の受診状況を、下記の事項に沿って作成してください。

なお、当該報告書は、「**一般用**（様式３－１）」と「**庁舎警備用**（様式３－２）」に様式が分かれていますので、留意してください。

記

１　社会保険の加入状況

労働者毎に、受託者が適用を受けている健康保険及び雇用保険の加入状況について、加入の場合は「○」を、未加入（国民健康保険又は後期高齢者医療保険に加入）の場合「×」を記載してください。

２　健康診断受診状況

(1) **調査年度（前年の４月～調査年の３月）における**労働安全衛生法に基づく**定期健康診断の受診状況**について、労働者ごとに「○」を付してください。

(2) 「受診済み」の場合は、**受診年月日**も記載してください。なお、健康診断個人票写しの添付は必要ありません。

(3) 「受診予定」の場合は、**受診予定月**を記載してください。

(4) 「健康診断の受診義務が無い」又は「途中退職」などの理由から、健康診断を受診していない方は、「受診なし」に「○」を付し、その**理由を「備考」欄に記載**してください。

(5) 深夜労働のため、半年に１回の健康診断が義務付けられている方については、「備考」欄にその旨及び２回目の受診日を記載してください。

３　法定教育受講状況（庁舎警備用（様式３－２）のみ）

警備業法第 21 条第２項に基づく**警備員の法定教育（年度に１回の現任教育）**について、労働者毎に、**調査年度（前年の４月～調査年の３月）における受講年月日と当該受講時間**を、それぞれ記入してください。なお、**免除の場合はその理由（資格等）を（　　）内に記載**してください。

業務従事者支給賃金状況報告書（様式４）記載要領

業務従事者支給賃金状況報告書は、業務対象施設において日常的に従事（常駐）する労働者として、業務従事者名簿（様式１－１又は１－２）により報告のあった労働者に対して、特定の月に支給し**た所定内賃金や賞与（時間外（残業）手当や夜間勤務手当等の所定外賃金の実績を除いた賃金等）の実績**を、次の表に沿って作成してください。

項　目　名	説　　明
従　事　者　№	「従事者№」は「１」又は「Ａ」から始まる連続番号を付記してください。 なお、当該№を業務従事者名簿の№と連動する必要はありません
年　齢　区　分	報告時の年齢区分について、該当する区分に「○」を付してください。
従事者区分	「従事者区分」は、業務毎に業務従事者の技能や実務経験等によりＡ、Ｂ又はＣの該当する区分に「○」を付してください。 従事者区分の詳細については、「業務従事者配置計画書（様式２）　記載要領」の２の「従事者区分」に掲げる表を参照してください。
所定労働時間 （実績）	就業規則又は労働契約で定めた正規の勤務時間内の労働時間（休憩時間を控除した実労働時間）で、特定する月に支給した賃金の対象期間における「１日当たり」、「１週間当たり」及び「１月当たり」の所定労働時間の実績を、次のように記載してください。なお、**時間外勤務（残業）の時間は含まずに計算**してください。 １　「日」：１日当たりの平均所定労働時間を記載してください。 複数のシフトにより労働時間が異なる場合は「○～○」と記載ください。 ２　「週」：１週間の平均所定労働時間について以下を参考に記載してください。 (1)　１日の所定労働時間及び週の労働日数が固定されている場合 （例）月～木曜日まで週４日、8：00～12：00 の実働４時間の場合 ⇒　４日×４時間　＝　16 時間/週 (2)　複数のシフトにより１日の労働時間が異なる又は週の労働日数が固定されていない場合 ア　月所定労働時間　÷　4.3 週/月　＝　週所定労働時間 イ　おおよその週労働日数又は月の労働日数等で計算する場合 （例）おおよそ週３日勤務　×５時間　＝　15 時間/週 （例）おおよそ週５日勤務の内、（おおよそ週３回　×　４時間勤務　＝　12 時間）＋（週２回　×　６時間勤務　＝　12 時間）＝　24 時間/週 ３　「月」：特定する月に支給した賃金の対象となった期間（１カ月）の所定労働時間を記入してください。 ４　法定労働時間を超えている場合の手続等 上記１～３に記載した**所定労働時間が労働基準法で定める法定労働時間（原則として１日当たり８時間、１週当たり 40 時間）を超える場合にあっては、その根拠となる適用制度に「○」**を付してください。 なお、**変形労働時間制又は監視・断続的労働のいずれにも該当しない場合は、「その他」に「○」のうえ、理由を（　　）欄又は「備考」欄に記載**してください。

１月の所定労働日数	特定する月に支給した賃金の対象となった期間（１カ月）における出勤日数を記入してください。なお、**年次有給休暇などの賃金の支給対象となる休日については、出勤日数に加えてください。**
基本給形態	労働者における基本給について、月給、日給又は時給のいずれかに「○」を付し、その額を、下段の（　　）内に記入してください。
月支給額内訳	以下の１及び２に従い、特定する月に支給した賃金の内訳を記載してください。 なお、記載する金額は所定労働時間に対する賃金等とし、**所定外労働時間（残業）に対する手当や深夜、休日勤務に伴う割増手当は含まない**でください。 １　給与A① **最低賃金の計算に含める給与**を記入してください。 (1) 基本給（上段） 特定する月に支給した１月当たりの支給額を記入してください。なお、基本給が時間給又は日額の場合には、所定労働時間欄に記入した「１月当たりの所定労働時間」や「月所定労働日数」を勘案のうえ１月当たりの支給額を記入してください。 ア　時間給の場合： 月支給額 ＝ ○○○円/H × １月当たりの所定労働時間（実績） イ　日額の場合： 月支給額 ＝ ○，○○○円/日 × 月所定労働日数（実績） (2) その他（下段） 上記(1)の基本給以外の最低賃金の計算に含めるべき手当（職務手当など）について、特定する月における１月当たりの支給額を記入してください。 ２　給与B② **最低賃金の計算に含めない通勤手当、精皆勤手当及び家族手当等**を記入してください。 (1) 通勤手当（上段） 特定する月に支給した１月当たりの通勤手当を記入してください。 (2) 精皆勤手当・家族手当（下段） 特定する月に支給した１月当たりの精皆勤手当と家族手当の合計額を記入してください。
月支給合計③	労働者毎の特定する月の支給額合計となります。 次の計算に基づく金額を記入してください。 月支給額合計 ＝ 給与A①【基本給（上段）＋ その他（下段）】 ＋ 給与B②【通勤手当（上段）＋ 精皆勤手当・家族手当（下段）】
賞与等	特定する期間に支給した賞与等の臨時給与があれば、その金額を記入してください。
社会保険の加入	労働者毎に、受託者が適用を受けている健康保険及び雇用保険の加入状況について、加入の場合は「○」を、未加入（国民健康保険又は後期高齢者医療保険に加入）の場合「×」を記載してください。

	なお、**１週当たりの所定労働時間について、健康保険にあっては30時間以上、雇用保険にあっては20時間以上であるにもかかわらず加入状況が「×」である場合は、理由を「備考」の欄に記載**してください。 ただし、健康保険は１週当たりの所定労働時間が30時間未満であっても、次の⑴～⑸の要件を満たす場合は加入義務があるため、当該要件を満たすにもかかわらず加入状況が「×」である場合は、理由を「備考」の欄に記載してください。 ⑴　１週当たりの所定労働時間が20時間以上あること ⑵　雇用期間が２カ月を超えて見込まれること ⑶　賃金（最低賃金法で賃金に参入しないものに相当するもの（賞与、割増賃金、通勤手当、精皆勤手当及び家族手当等）を除く。）の月額が8.8万円以上であること ⑷　学生でないこと ⑸　厚生年金保険の被保険者数が常時101人（令和６年10月以降は51人）以上であること、又は厚生年金保険の被保険者数が常時100人（令和６年10月以降は50人）以下であって、労使合意を行っていること

【記載例】

業務従事者支給賃金状況報告書

業務従事者名簿で報告した労働者の○○00年00月に支給した支給賃金状況を次の表のとおり報告します。

商号又は名称　*○○○株式会社*

業務名　*○○○○業務*　　作 成 者　*○○○*　　（連絡先　*000-0000*　　）

業務従事者 No.	年齢	区分	所定労働時間（実績） 日	週	月	※左記の時間が法定労働時間を超えている場合の手続等	1月の所定労働日数	基本給形態（金額）	月支給額内訳（時給・日給は月額合計） 給与A ① 基本給 その他	給与B ② 通勤手当 精皆勤・家族手当	月支給合計③（①+②）	0月～0月末までの賞与等	社会保険加入状況 雇用保険	健康保険	備　考
1	ア 40歳未満 (イ 40歳以上65歳未) ウ 65歳以上	(A) B C	*8*	*40*	*168*	・変形労働時間制 ・監視・断続的労働 ・その他（　　）	*21*	(月給)・日給・時給 （*200,000*）円	*200,000* *10,000*	*12,000* *5,000*	*227,000*	*120,000*	○	○	
2	ア 40歳未満 イ 40歳以上65歳未 ウ 65歳以上	A (B) C	*8*	*40*	*168*	・変形労働時間制 ・監視・断続的労働 ・その他（　　）	*21*	月給・(日給)・時給 （*8,000*）円	*168,000* *5,000*	*10,080*	*183,080*	*30,000*	○	○	
3	ア 40歳未満 イ 40歳以上65歳未 ウ 65歳以上	A B (C)	*10*	*40*	*160*	(変形労働時間制) ・監視・断続的労働 ・その他（　　）	*16*	月給・日給・(時給) （*1,000*）円	*160,000*	*8,000*	*168,000*	*0*	○	○	
4	ア 40歳未満 イ 40歳以上65歳未 ウ 65歳以上	A B (C)	*4*	*20*	*84*	・変形労働時間制 ・監視・断続的労働 ・その他（　　）	*21*	月給・日給・(時給) （*1,000*）円	*84,000* *3,000*	*10,080*	*97,080*	*0*	×	×	*臨時的に20時間超過のため雇用保険未加入*

業務従事者「No.、年齢、区分」：業務従事者名簿に記載した労働者について、報告時点の情報を記載してください。
所定労働時間（実績）：指定された月に支給した賃金の対象期間における**所定労働時間の実績**を記載してください。なお、この時間に**所定時間外勤務（残業）分は含みません。**
また、記載した時間が**法定労働時間を超えている場合は、その根拠となる手続き等を記載**してください。
１月の所定労働日数：指定された月に支給した賃金対象期間の**労働日数（実績）**を記載してください。
基本給形態（金額）：労働者ごとの基本給形態及び（　）内に金額を記載してください。
月支給額内訳「基本給」：指定された月に支給した基本給を記載してください。また、記載の**労働時間等と整合性がとれるよう記載**してください。
例）No.２の場合 … 日給8,000円 × 労働日数21日 ＝ 168,000円　　No.３の場合 … 時給1,000円 × 労働時間160時間 ＝ 160,000円
月支給額内訳「その他」：**基本給以外かつ最低賃金の算定対象となる手当**（特殊勤務手当、営業手当等）の支給額を記載してください。
月支給額内訳「通勤手当」、「精皆勤・家族手当」：指定された月に支給した額を記載してください。なお、これらは**最低賃金の算定対象とならない手当**となります。
月支給合計：指定された月の支給合計額を記載してください。（計算式：月支給額合計＝給与A①【基本給＋その他】＋給与B②【通勤手当＋精皆勤・家族手当】）
例）No.１の場合…給与A①（200,000 ＋ 10,000）＋ 給与B②（12,000 ＋ 5,000）＝ 227,000（円）
賞与等：指定された期間で支給した賞与等の合計額を記載してください。
社会保険加入状況：雇用保険及び健康保険の加入状況について、加入の場合は「○」、未加入の場合は「×」を記載してください。
なお、**１週あたりの所定労働時間（実績）が雇用保険にあっては20時間以上、健康保険にあっては30時間以上であるにもかかわらず社会保険加入状況が「×」である場合は、その理由を「備考」欄に記載**してください。

別添

札幌市公式ホームページガイドライン

平成 16 年 1 月 8 日

総) 広 報 部 長 決 裁

企)情報化推進部長決裁

最近改正　平成 29 年 12 月 1 日

目次

ガイドラインの見方 3
はじめに 4
1.誰にも分かりやすく利用しやすいホームページを目指して 4
2.総則 5
運用システム・ドメイン・対応ブラウザなど 6
3.札幌市公式ホームページ運用システム 6
4.ドメインの取り扱い 6
5.対応ブラウザ 6
6.札幌市公式ホームページ HTML コーディングルール（業者向け） 7
アクセシビリティ 8
7.アクセシビリティとは 8
8.なぜホームページのアクセシビリティが必要か 10
9.どんなことに困っているのか 12
タイトル・見出し 15
10.各ページには内容を具体的に示すタイトルをつける 15
11.ページには必ず見出しを設定する 16
パンくずリスト 19
12.パンくずリストを各ページにつける 19
お問い合わせ先 20
13.ページにはお問い合わせ先を記載する 20
ファイル管理 21
14.ファイル名・フォルダ名に使用できる文字 21
15.適切なページ構成を維持する 22
表 24
16.表組みをレイアウト目的で使用しない 24
17.表にわかりやすいタイトル、概要をつける 26
18.表の読み上げ順を考慮する 27
19.複雑な構成の表はできるだけ作成しない 28
20.表の行や列に見出しを設定する 30
画像 31
21.画像ファイルは gif・jpeg・png 形式のみとし、適切なサイズを用いる 31
22.画像に適切な代替テキストをつける 33
動画 35
23.動画の掲載は著作権や利用者の環境などに配慮する 35
24.動画等にはその内容と同等のテキスト情報を提供する 36
表記 38
25.日付や曜日は省略せずに表記する 38
26.時刻は省略せずに 24 時間制で表記する 40
27.電話番号・所在地は省略せずに表記する 41

28.単位などの表記方法 42
29.単語の途中にスペース（空白）や改行を入れない....43
30.簡単で分かりやすい文章を心がける....44
31.文字のサイズや書体を固定しない 45
32.機種依存文字や半角カタカナを使用しない....46
33.英数字は半角小文字で表記する 47
34.必要不可欠な場合を除いて、画像化された文字を使用しない....48
色 49
35.背景色と文字色は識別しやすい色の組み合わせを使う 49
36.色だけで情報を区別しない 50
リンク 52
37.リンク部分の文字色等は変更しない....52
38.リンクの文言はリンク先の内容がわかるようにする....53
39.別ウィンドウを表示させない 54
PDF など HTML ファイル以外の情報....55
40.PDF ファイルのみによる情報提供はしない 54
41.PDF にはタイトルと作成者を設定する 56
42.Word・Excel ファイル掲載時は、PDF ファイルも用意する 57
43.アクセシビリティに配慮した PDF を作成する 58
44.申請書類は、様式ダウンロード専用ホームページに掲載する....60
その他 61
45.1 ページの長さを適切な長さにする 61
46.横方向へのスクロールが発生しないようにする....62
47.メールフォームからの送信データの暗号化....63
48.フレームの禁止 64
49.Flash、JavaScript を使用しない 65
50.携帯電話用ホームページ作成時の注意点....66
51.キーボード操作だけで、全ての情報・機能が利用できるように作成する....67
52.コンテンツの利用には、原則として時間制限を設けない....68
53.コンテンツを動かしたり、自動更新させたりしない....69
54.ウェブコンテンツの意味の順序とフォーカスの順序を一致させる....70
55.選択されている項目が視覚的に認識できるようにする....71
56.リンクなどが選択されたときに、状況を変化させない....72
57.同じ機能・内容を持つ要素には、一貫した名称を用いる....73
58.入力フォームの入力条件やエラー内容は、テキストで明確に示す....74
（付録 1）札幌市公式ホームページウェブアクセシビリティ方針....76
（付録 2）達成基準（JIS X 8341-3:2016） 78

ガイドラインの見方

JIS

17.表にわかりやすいタイトル、概要をつける

表には分かりやすいタイトル（＜caption＞要素）をつけて、内容を明示しましょう。
また、表の構成などの概要（＜summary＞要素）をつけて、テーブルの読み方を提供しましょう。

表にタイトルを適用した例：

こども(0~14歳)人口割合推移表 ← 表のタイトル

年次(年)	人口(万人)	割合(パーセント)
平成18	1,743	13.6
平成19	1,738	13.5
平成20	1,725	13.5

表の概要の例：
「この表はこどもの人口割合の推移を示す表です。4行3列で構成されていて、左から右方向に読み進め、年次・人口・割合の順で情報を提示しています。」

システム
1. 表作成時、表を右クリックします。
2. 「表の設定」を選択します。
3. 【表の設定】ウィンドウで「表のタイトル」に表題を入力します。
4. 「表の概要」に要約を入力します。

JIS X 8341-3:2016 細分箇条
1.3.1 情報及び関係性の達成基準 (A)

Advance

左上のマーク

システム対応　JIS

＜○○＞要素
HTML のタグのことであり、主に業者向けの内容です。公式ホームページ運用システムを利用する際は読み飛ばして構いません。

「システム」
公式ホームページ運用システムを利用する際、どのように設定を行えばよいかを主に記述しています。

「JIS X 8341-3:2016 細分箇条」
日本工業規格である JIS X8341-3:2016 の細分箇条中に関連するものがあれば紹介しています。
【JIS X 8341-3 について：p8、一覧：p78】

「Advance」
応用的な内容です。こちらについても主に業者向けの内容も含まれることがあります。

各種マーク

システム対応
システムを利用していれば特に考慮する必要のない項目についてあります。

JIS
JIS X 8341-3 に規定されている項目、関連項目に付しています。

はじめに

1.誰にも分かりやすく利用しやすいホームページを目指して

情報処理技術や情報通信技術の飛躍的な発達によって、われわれの社会は急速に「ネット社会（高度情報通信ネットワーク社会)」に向かって進展しています。特にインターネットを媒体とするコミュニケーション手段が普及し、社会基盤として浸透した結果、いまやホームページや電子メールの利用は市民生活に不可欠なものとなっています。

こうした状況の変化に対して、本市は平成 9 年（1997 年）に「札幌市役所公式ホームページ」を開設し、情報提供手段やコミュニケーション手段の拡大を図ってきました。この結果、ホームページは、従来の広報誌やパンフレット等の紙媒体やテレビやラジオなどのマスメディアに並び、有力な広報・広聴手段となっています。さらに情報公開や政策形成、協働をスムーズに進める道具としても活用されており、その重要性は一層高まっております。

一方で、インターネットは、年齢や性別、障がいの有無、あるいは国を超えて様々な人々が利用しており、環境や条件も様々です。この「さまざまな人」や「さまざまな環境」に配慮し、「すべての人」にわかりやすい、いわゆる「ウェブアクセシビリティ」の考え方に基づいたホームページづくりが求められており、その実現のためには、ホームページ作成者が「ウェブアクセシビリティ」について正しく理解し、実践する知識・意思が必要です。

さらに、ホームページは、今後の技術革新にも対応できる情報資産（電子データ）として、二次利用等に耐えられるよう、人間だけではなく、コンピュータ側でも情報を収集・解釈しやすいデータ構造を成していることが求められています。コンピュータ側が情報を収集･解釈しやすいデータ構造であれば、視覚に障がいを持つ方が利用する音声読み上げソフト等の支援技術・機能を用いた情報整理もしやすくなり、ひいては、障がい者等にもより正確に情報を伝えることが可能になると言えます。

以上のような状況・事柄を踏まえ、「誰にでも分かりやすく利用しやすいホームページ」を目指して札幌市公式ホームページに関する基本方針に基づき、札幌市公式ホームページガイドラインを定めます。

2.総則

適用範囲

このガイドラインは、札幌市公式ホームページ取扱要綱第 2 条（平成 16 年 1 月 8 日総務局長、企画調整局長決裁／最近改正平成 24 年 3 月 28 日）に定める公式ホームページ[1]を対象に適用します。ただし、すでに公式ホームページを開設し、直ちにこのガイドラインに適合する改修を施すことが困難な場合は、今後早急に適合するように努力するものとします。

前提とする考え方

ア　「公式ホームページ」を広報誌や印刷物、テレビ・ラジオ放送等と同等の、広報・広聴・コミュニケーション媒体として位置づけ、より積極的に活用します。

イ　「さまざまな人」や「さまざまな環境」で利用されることを前提に、「誰にでも読みやすい」デザインや「誰にでも使いやすい」仕組みにします。

ウ　各ページのデザインや操作性、記事の表記方法などを統一し、公式ホームページ全体の一貫性を維持することによって、利用者から見た使い勝手を向上させます。

エ　インターネットの速報性の利点を最大限に生かし、「迅速」に情報を更新するようにします。

オ　市が「伝えたい情報」と市民が「知りたい情報」の間にかい離が生じないよう、情報の優先度と取捨選択を意識して表記します。

カ　個人情報を保護するために必要なシステム上の措置を講じます。

キ　作成や運用管理にかかる無駄な経費と労力を低減できるようにします。

ク　利用者の意見やアクセス数等の分析をもとに、絶えず改善を図ります。

基準を統一するうえで特に配慮する視点

ア　JIS X 8341-3 を尊重し、誰もが容易に利用できるために、以下に配慮します。

（ア）　利用者のさまざまなインターネット環境（回線速度、ブラウザの種類等）に配慮します。

（イ）　障がいのある方、高齢の方、子ども、IT リテラシー（情報技術を利用する基礎的能力）が十分でない人に配慮します。

イ　ホームページの作成や運用管理にかかる経費と労力を低減できるようにします。

統一する原則

ア　シンプルなレイアウトと色使いにします。

イ　わかりやすく統一されたページ構造にします。

ウ　わかりやすく統一された操作方法にします。

エ　わかりやすく統一された表記にします。

---

[1] ここでいう「公式ホームページ」とは、札幌市において、インターネットを利用して所管事務に係る情報を提供するために開設されるホームページ（City of Sapporo 以外のホームページも含む）、ブログ、ソーシャルネットワーキングサービス等をいう。

運用システム・ドメイン・対応ブラウザなど

3.札幌市公式ホームページ運用システム

本市では、札幌市公式ホームページ運用システム（以下、「システム」といいます。）を導入し、市公式ホームページの開設や運用管理は、原則としてシステムによることとしています。システムを利用してホームページを作成することで、レイアウトや操作感の統一、市に関する情報の集約・一元化が可能となり、利用者はより情報を収集しやすくなります。

4.ドメイン[2]の取り扱い

本市のドメイン名は、「city.sapporo.jp」とします。サブドメイン名とは、ドメイン名の 1 階層下に設置するドメインをいいます（例：welcome.city.sapporo.jp）。

札幌市公式ホームページは、原則として本市ドメイン名（サブドメイン名を含む）を使用するものとします。また、以下の要件を満たす場合、札幌市公式ホームページ以外のホームページでも、本市ドメイン名（サブドメイン名）を使用できます。

- 本市が事務局を担う法人格のない団体（運営会議、市民会議、実行委員会、運営委員会等）の場合

5.対応ブラウザ[3]

市公式ホームページでは、以下のブラウザを対応ブラウザとします。以下のブラウザにおいて、初期設定状態で、想定した画面レイアウト通りに情報（テキスト、画像、リンク）が表示され、問題なく動作することが必要です。なお、記載しているバージョンは平成 29 年 11 月時点のものです。適時、最新のバージョンで確認を行ってください。

- Microsoft Edge
- Internet Explorer11.0 以上
- Firefox52.0 以上
- Safari9.0 以上
- Chrome
- Android OS 7.0
- ios（iphone、ipad）9

2 「city.sapporo.jp」「abc.co.jp」のように、自治体や企業、個人が取得したインターネット上の名前のこと。
3 ホームページ閲覧ソフト。Internet Explorer や Firefox とは閲覧ソフトの製品名。

ただし、以下のブラウザでも最低限、利用者が求める文字情報及び画像情報を適切に表示させるものとしてください。

- Internet Explorer10.0 以下
- その他の PC 向けブラウザ全て
- IBM ホームページリーダーをはじめとする音声ブラウザ
- テキストブラウザ

6.札幌市公式ホームページ HTML コーディングルール（業者向け）

- 文字コード：utf-8（BOM なし）
- XML 宣言：<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
- DOCTYPE 宣言：XHTML1.0Transitional
- html/head/meta/titile/link/script/body 要素については CMS 取り込み用ファイル作成手順書（別冊）を参照してください
- スタイルシートのコーディングルールの参照が必要な場合は広報課までお問い合わせください

アクセシビリティ

7.アクセシビリティとは

アクセシビリティとは、「アクセスのしやすさ」を意味します。年齢や障がいの有無などに関わらず、すべての人がホームページで提供されている情報やサービスに問題なくアクセスでき、平等に利用できるかどうかを表す言葉です。

日本では、アクセシビリティに関する指針として、日本工業規格である JIS X 8341-3（正式名称「高齢者・障害者等配慮設計指針-情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス-第 3 部：ウェブコンテンツ」）が定められています。JIS X 8341-3 は、平成 16 年（2004 年）6 月 20 日にはじめて制定され、平成22年(2010年)8月20日にJIS X 8341-3:2010に、平成28年(2016年)3月22日にJIS X 8341-3:2016として改訂されました。主に高齢の方や障がいのある方のアクセシビリティを確保･向上させるために、ウェブコンテンツ[4]の企画、設計、開発、制作、保守及び運用をするときに配慮すべき事項を規定しています。

JIS X 8341-3:2010 では、新しい技術への対応や W3C[5]よる WCAG2.0（ウェブコンテンツ・アクセシビリティ・ガイドライン 2.0）との調整が図られたことで、国際規格と同等の内容になり、以下のような特徴をもっています。

- 達成等級 A、AA、AAA の 3 段階に分けられ、各組織が目指す基準を選択
- 対応基準がより明確になり、ツールや専門家による客観的な判断が可能
- 対応した結果に応じて、「適合」「準拠」「一部準拠」「配慮し試験」「配慮」を宣言できる
- 特定の実装方法に縛られないため、新しい技術などにも応用可能
- 視覚障がい、認知障がい、運動障がいなど、さまざまな障がいにも配慮が求められる
- 利用環境に配慮した技術実装が求められる

さらに JIS X 8341-3:2016 では、国際規格である ISO/IEC40500：2012（WCAG2.0）と完全一致する形へ改正され、主に文書の構成や用語（日本語訳）が変更となりました。

■　変更となった主な用語

- 達成等級→適合レベル
- 等級 A、等級 AA、等級 AAA→レベル A、レベル AA、レベル AAA
- 実装方法→達成方法

[4] Web 上で提供・配信されているひとまとまりの情報。Web サイト上で公開された文書や音声・動画、または Web サイトそのもの、などを指すことが多い。

[5] World Wide Web Consortium の略。インターネットで使用される各種技術の標準化を推進する為に設立された標準化団体。

本市では、JIS X 8341-3 の考え方に基づき、ウェブアクセシビリティ方針（付録 1 参照。p76）を定め、ホームページのアクセシビリティの確保・向上に努めています。また、誰にでも分かりやすく使いやすいホームページを実現するため、本ガイドラインを定めています。

【参考 URL】

- 札幌市公式ホームページウェブアクセシビリティ方針
  http://www.city.sapporo.jp/koho/hp/accessibility/hoshin.html
- WCAG2.0 解説書（日本語訳）
  http://waic.jp/docs/UNDERSTANDING-WCAG20/Overview.html
- WCAG2.0 実装方法集（日本語訳）
  http://waic.jp/docs/WCAG-TECHS/Overview.html

8.なぜホームページのアクセシビリティが必要か

ホームページは、従来の新聞・雑誌などの紙媒体、テレビ、ラジオといったメディアと比較しても、より多くの可能性を秘めていると言えます。

例えば、新聞や雑誌などの紙媒体の文字サイズを考えてみましょう。紙媒体では、印刷された文字の大きさを読み手が変えることはできません。しかし、ホームページであれば、閲覧時に文字サイズが小さくて読みづらいと感じれば、ブラウザの設定を変更して文字サイズを大きくすることができます。また、パソコンの画面解像度やブラウザのウィンドウサイズも変更することができるなど、利用者が自分の好みに応じて閲覧環境を変更できるのです。

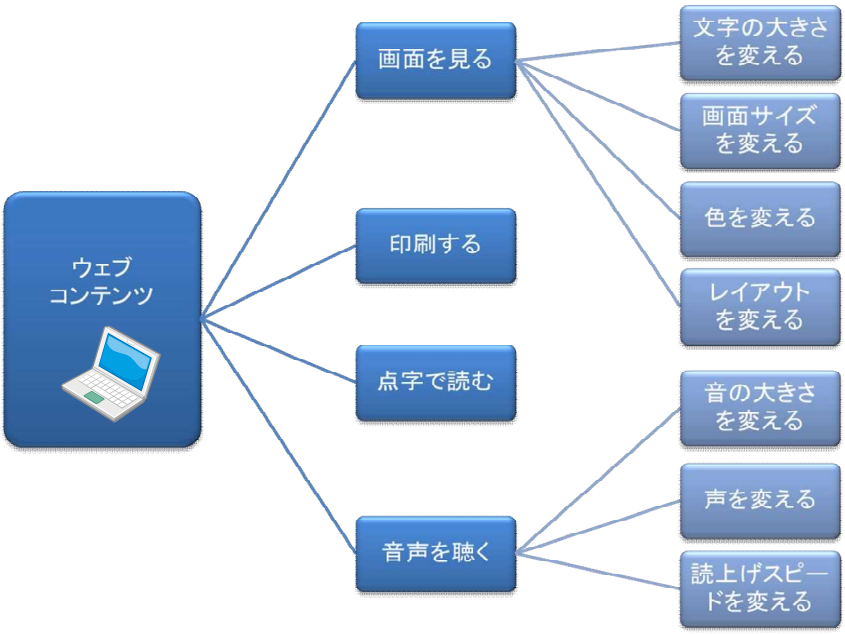
さらに、ホームページには、高齢の方や障がいのある方にとって、より大きなメリットがあります。例えば、上肢に障がいのある方は誰かにページをめくってもらったり、全盲など視覚に障がいのある方は誰かに文字を読んでもらったりしないと、新聞や雑誌に書いてある情報を入手することはできません。また、聴覚に障がいのある方は、テレビやラジオが音声で伝えている情報を得ることができません。

しかし、ホームページではそういった方々であっても、音声読み上げソフト[6]や文字拡大などの支援技術・機能を利用することにより、誰の助けを借りることなく、一人で情報を得ることができるのです。

一方、これらの支援技術・機能は、ページ自体がアクセシビリティに配慮した作りとなっていないとうまく働きません。誰もが平等に利用できるホームページの実現のためには、アクセシビリティに配慮することが、ページ作成者の責任だということができます。

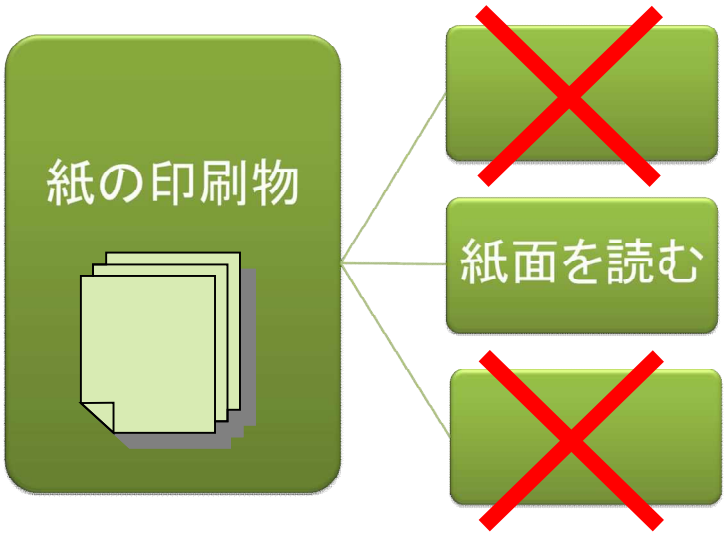
特に行政機関・自治体には公平性が求められます。高齢や障がいを理由に情報を得ることができないということがあってはなりません。アクセシビリティに配慮したホームページを作成し、最大限、情報伝達の公平性を確保するよう心がけましょう。

■　ホームページでできること



6 ページに書かれている内容を合成音声により読み上げるソフトウェアのこと。視覚に障がいのある方はこのようなソフトを使ってインターネットから情報を入手している。

■　新聞・雑誌・本などの印刷物でできること



総務省情報通信政策研究所の「障害のある方々のインターネット等の利用に関する調査研究（平成 24 年 6 月）」によると、障がい者のインターネット利用率は、視覚に障がいのある方で 91.7%、聴覚に障がいのある方では 93.4%にのぼっています。一方、視覚に障がいのある方の半数近くがインターネット利用に際して困ることとして「障がいに配慮したページが少ない」ことを挙げています。

9.どんなことに困っているのか

ひとくちに高齢の方や障がいのある方といっても、ホームページを利用する場面で、どのようなことに困るのかは人それぞれです。また健常者であっても、怪我や病気などで一時的に不自由になることもあります。どのような方が、どのようなことに困っているのかを理解しましょう。

一般的なホームページはテキスト（文字）情報だけではなく、写真やイラストを組み合わせて提供されています。加えて、動画や音声なども使用されます。こうしたさまざまなメディアによる情報提供は一般的な利用者には便利なものですが、障がい者・高齢者にとっては逆に使いにくい、あるいは使えない場合が少なくありません。

近年、障がい者・高齢者のインターネット利用率は増加しており、情報のアクセシビリティの重要性を意識している人も相当数に上ります。情報が読み取れない、操作ができないホームページを提供し続けていると、利用者からの信頼を失うことにもつながってしまいます。

障がい者や高齢者を含め、誰にとっても分かりやすく利用しやすいホームページにするためには、ホームページ作成者がアクセシビリティの重要性を認識し、その確保と向上に努めることが大切です。そのためには、ホームページ作成者に、常に利用者の立場を鑑みるという姿勢が欠かせません。

次表では、障がい者・高齢者のウェブ利用特性と利用環境について紹介しています。アクセシビリティの確保のために、インターネットを利用している障がい者や高齢者の多様性を理解しましょう。

障がいの種類とインターネット利用環境、ホームページ作成注意点：

障がいの種類	利用者の特性	インターネットの利用環境	ホームページ作成注意点
全盲	● 全く目が見えない ● 点字を習得しているのは、視覚障がい者の約 1 割	● 音声読み上げソフトをキーボードで操作 ● 点字を習得している人の場合は、点字出力と音声を併用しているケースもある	● 画像に代替テキストをつける、表の読み上げ順を配慮するなど音声読み上げソフトへの対応が必要
弱視	● 見え方や見えやすい条件には個人差が大きい	● 見え方や見えやすい条件によって、ウェブの利用環境はさまざまである	● 文字は十分な大きさとする ● 見にくい配色は避ける ● 電光掲示板の様にテキストを移動させる（＜marquee＞要素）ことを禁止 ● テキストを点滅させる（＜blink＞要素）のを禁止
	イ） 像がぼやけて見にくい	● 画面の解像度を調整 ● ブラウザの表示拡大機能を利用 ● 画面拡大ソフト（音声読み上げソフト併用の場合もある）を利用	
	ロ） まぶしくて（暗くて）見づらい	● 画面の色を反転して表示 ● モニターの輝度やコントラストを調整	
	ハ） 視野が狭い／視野の中心部が見えにくい	● 画面の解像度や文字、アイコンを調整 ● マウスポインターを拡大したり、軌跡が表示されるよう調整 ● 視距離を調整	
色覚障がい	● 色の違いを区別して認識することが難しい	● モニターのコントラストや輝度を調整 ● ブラウザのユーザ補助機能で独自のスタイルシート[7]を適用する等して、文字色と背景色を変換	● 見やすい配色を心がける ● 「赤い文字は必須事項です」など、色のみで情報を区別しない配慮をすることが必要
聴覚障がい	● 聴覚が利用できない／非常に聞こえづらい ● 手話を使う人の中には、日本語でなく手話を母語とする人たちもいる	● OS[8]などのユーザー補助機能を設定して、警告音を画面点滅等の形で表示 ● ある程度聴覚のある人は、出力音量を調整 ● 音声で提供されている情報を、字幕を通じて理解する	● 音声による情報を提供する場合には、必ずテロップを付けるなど、音声情報に対しての説明を視覚情報として提供する
肢体不自由	● 体の動かせる部位や範囲に個人差が大きい	● 体の動かせる部位や範囲によってさまざまな入力装置を使用している	● クリックできる範囲を広くとる ● カーソル移動を最小限で済みように配慮する ● リンクの選択やプルダウンメ
	イ） 片手しか使えない、手足や体が震える	● OS のユーザー補助やキーボード設定等の工夫により操作する	

7 文書の見栄えに関する情報（字体や文字の大きさ、色、行間の幅、修飾など）をひとまとめにしたデータやファイルなどのこと。
8 オペレーティング システム（Operating System）。キーボード入力や画面出力といった入出力機能やディスクやメモリの管理など、多くのアプリケーションソフトから共通して利用される基本的な機能を提供し、コンピュータシステム全体を管理するソフトウェア。

	ロ) 動く範囲が狭い	● トラックボール[9]等の特殊な入力装置を利用する	ニュー、画面スクロール等、ホームページでの基本的な操作はキーボードで操作できるように配慮する
	ハ) 麻痺している身体部分が多く、動かせる部位が少ない	● オートスキャン入力を利用 ● 発話に困難がなければ音声入力技術を利用することもできる	
知的障がい	● 読む、書く、理解する、予測することが困難	● 複雑なテキストよりも、画像や動画など直感的に理解しやすいものから情報を得ることが多い	● 情報を理解してもらうためのわかりやすい言葉遣いや理解しやすい文章の作成 ● 伝えたい情報をわかりやすく伝える手段として、図版や挿絵、あるいは動画などを効果的に用いる工夫が必要
高齢者	● 加齢に伴い視覚障がい者・聴覚障がい者双方と共通の問題が発生する ● 忘れやすい、疲れやすい ● 複雑な操作の習得、IT 関係の専門用語・新語の理解が困難	● OS、ブラウザ共に、出荷時の初期設定のまま利用する人が多い	● 文字を見やすい大きさにする ● 見やすい配色にする ● わかりやすい日本語で読みやすい工夫をする ● 利用者がブラウザの機能を使ってフォントサイズを変更できるように配慮する

※その他のアクセシビリティ対象者

■　子ども

一般的に子どもは、複雑な文章表現についての理解が難しく、集中力の持続もできない傾向があります。そのため、複雑、単調な構成は避け、画像を効果的に盛り込むなど、子どもを飽きさせない工夫が必要となります。また、年齢によっては、漢字に（　）付きの読み仮名を添えるといった配慮も必要となります。なお、点滅などの動画像は一部の感光性のてんかんなどに影響を与える可能性もあるので、使用については注意が必要です。

■　外国人

日本語をある程度理解できる外国人利用者に対しては、知的障がい、教育障がい、子どもなどの利用者に対する配慮と同様に、言葉遣いや文章はわかりやすいものにする必要があります。また、重要な情報を伝えるページでは、多言語のページを作成するといった配慮も必要となります。

[9] マウスなどと同様にコンピュータの操作に用いる装置の一つ。上面についている球体（ボール）を手で回転させて、読み取らせた回転方向や速さに応じてカーソル（ポインタ）などを操作するもの。

タイトル・見出し

システム拡　JIS

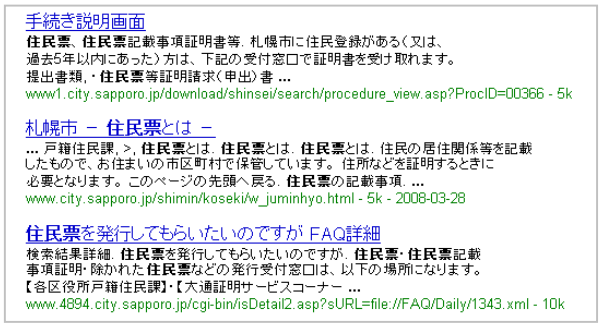
10.各ページには内容を具体的に示すタイトルをつける

ページのタイトルには、利用者がページの内容を識別できる名称をつけましょう。音声読み上げソフトでは最初にページタイトルを読み上げるため、タイトルのつけ方が曖昧だと、何のページなのかがわかりづらく、自分に必要なページなのかそうでないのかも判断できません。

また、お気に入り（ブックマーク）に登録する場合や検索結果の画面でも、ページタイトルが表示されます。一定文字数以上は表示されないことがありますので、表示される部分（先頭から 15 文字程度）に注意して、他ページと重複しないよう各ページ固有のタイトルをつけましょう。

ページタイトルの例：

検索結果の例：



システム

新規ページ作成時、適切なタイトルを必ず入力してください。

JIS X 8341-3:2016 細分箇条

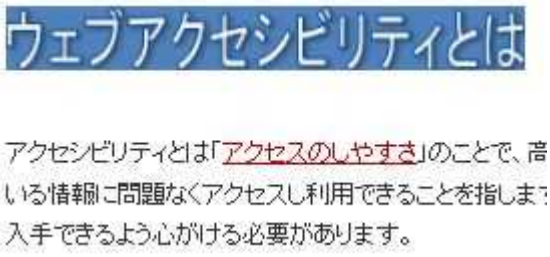
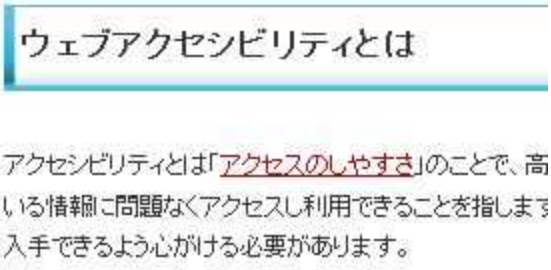
2.4.2 ページタイトルの達成基準 （A）

11.ページには必ず見出しを設定する

ページには必ず見出しを設定しましょう。見出しはページの概要や要点を伝える非常に重要な部分です。見出しを設定することで、文章にメリハリがつき、ページ全体の内容を掴みやすくなります。ページ全体の構成を考慮して、続く本文の内容を適切かつ簡潔に表す見出しをつけるようにしましょう。

また、音声読み上げソフトの利用者は、見出しのみを読み上げ、自分の欲しい情報を探すことがあります。見出し設定をせず、文字を画像にしたり、色やフォントのサイズを変更したりなど、見た目の装飾で「見出し」のように見せてはいけません。

■ 適切な見出し設定の例

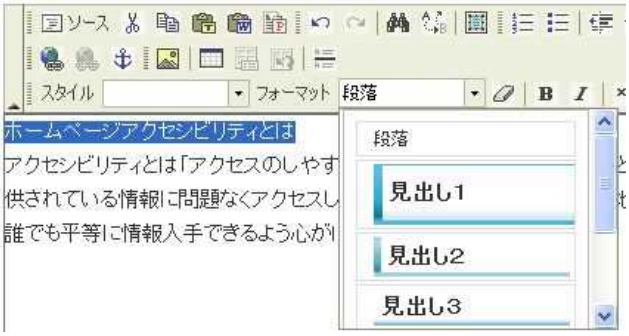
≪不適切な見出しの例 1≫	≪適切な見出しの例 1≫
×画像を見出しのように見せている  	○システムの見出しを使用している 

なお、見出しは、大見出し、中見出し、といった、意味合い上の大小に応じて、1～6 の数字がついています。文章の構造を考慮して、適切な見出しをつけてください。ただし、見出し 1（<h1>要素）は 1 ページ中に一つとしページタイトルと一致させ、本文領域の一番上に置いてください。見出し 2（<h2>要素）以降は文書構造が適切であれば 1 ページ中に複数存在しても構いません。見出しの順は下の例のとおり、見出し 2 のあとに見出し 3、見出し 3 のあとに見出し 4 など、見出しの順を飛ばすことなく設定してください。

≪不適切な見出しの例 2≫		≪適切な見出しの例 2≫	
×見出し 1 のすぐ下に見出し 3 がある		○見出し構造が適切	
○○大会	見出し 1	○○大会	見出し 1
概要	見出し 3	概要	見出し 2
目的	見出し 3	目的	見出し 3
開催日時	見出し 2	開催日時	見出し 2

システム

ページ編集時、「フォーマット」より
適切な見出しを設定してください。



JIS X 8341-3:2016 細分箇条

1.3.1 情報及び関係性の達成基準 （A）
2.4.1 ブロック・スキップの達成基準 （A）
2.4.6 見出し及びラベルの達成基準 （AA）

パンくずリスト

システム対応

12.パンくずリストを各ページにつける

パンくずリストとは、現在閲覧しているページのサイト[10]内での位置と、各階層へのリンクを簡潔に示したものです。なお、システムでは、ページを作成し親となるページを設定すると、親としたページのパンくずリストの情報を引き継ぎ、自動的に作成されます。親となるページを適切に判断し、正しいパンくずリストとなるように注意してください。

利用者は必ずしもトップページから閲覧を開始するとは限りません。パンくずリストをつけることにより、利用者はサイトの構成を把握できるとともに、関連するページや他のページに移動しやすくなります。ページには必ず適切なパンくずリストをつけましょう。

システム

◆ 新規ページ作成時

作成する手前のページ（親ページ）を開いてから作成してください。

◆ ページ編集時

ページ設定→親ページの設定で設定してください。

[10] ネットワーク上でひとまとまりに公開されているデータやファイル群（Web ページ群）のこと。Web サイト内のページはリンクで連結され、互いに行き来できるようになっている。Web サイトの入り口であるトップページ（ホームページ）と、Web サイトを構成する一連の Web ページ、画像ファイルなどから構成される。

お問い合わせ先

システム

13.ページにはお問い合わせ先を記載する

ホームページの利用者が、ページの内容について問い合わせることができるよう、担当部署の所在地、連絡先を記載しましょう。

システム

システムでは、ページ作成部署のお問い合わせ先が自動表示されます。
なお、お問い合わせフォームから寄せられた問い合わせはシステムで確認することができます（運用システムマニュアル p82 参照）。

ファイル管理

14.ファイル名・フォルダ名に使用できる文字

ホームページで使用するファイル名やフォルダ名には半角英数字、ハイフン（-)、アンダーバー（_）のみ使用できます。漢字やひらがな、全角英数字、スペース（全角・半角）をファイル名に使うと、ページを表示できない場合がありますので、使用しないでください。また、ホームページではフォルダ名やファイル名がアドレス（URL）になります。そのため、ファイル名やフォルダ名が長すぎるとアドレスも長くなり、直接入力する場合に入力ミスが発生する恐れがあります。24 文字以内にして、短くわかりやすいファイル名をつけるようにしましょう。なお、ローマ字表記は英文表記ガイドラインに従ってください（原則ヘボン式です)。

※英文表記ガイドライン（総務局国際部所管）

http://www.city.sapporo.jp/kokusai/publications.html

50 音	あ	a	い	i	う	u	え	e	お	o
	か	ka	き	ki	く	ku	け	ke	こ	ko
	さ	sa	し	shi	す	su	せ	se	そ	so
	た	ta	ち	chi	つ	tsu	て	te	と	to
	な	na	に	ni	ぬ	nu	ね	ne	の	no
	は	ha	ひ	hi	ふ	fu	へ	he	ほ	ho
	ま	ma	み	mi	む	mu	め	me	も	mo
	や	ya			ゆ	yu			よ	yo
	ら	ra	り	ri	る	ru	れ	re	ろ	ro
	わ	wa							を	o
濁音 半濁音	が	ga	ぎ	gi	ぐ	gu	げ	ge	ご	go
	ざ	za	じ	ji	ず	zu	ぜ	ze	ぞ	zo
	だ	da	ぢ	ji	づ	zu	で	de	ど	do
	ば	ba	び	bi	ぶ	bu	べ	be	ぼ	bo
	ぱ	pa	ぴ	pi	ぷ	pu	ぺ	pe	ぽ	po
拗音	きゃ	kya	きゅ	kyu	きょ	kyo	ぎゃ	gya	ぎゅ	gyu
	しゃ	sha	しゅ	shu	しょ	sho	じゃ	ja	じゅ	ju
	ちゃ	cha	ちゅ	chu	ちょ	cho	びゃ	bya	びゅ	byu
	にゃ	nya	にゅ	nyu	にょ	nyo	ぴゃ	pya	ぴゅ	pyu
	ひゃ	hya	ひゅ	hyu	ひょ	hyo	ぎょ	gyo	びょ	byo
	みゃ	mya	みゅ	myu	みょ	myo	じょ	jo	ぴょ	pyo
	りゃ	rya	りゅ	ryu	りょ	ryo				

15.適切なページ構成を維持する

適切なページ構成を維持するため、サイトマップ（様式は問いません）を作成し、随時更新しましょう。また、定期的にリンクチェックなどを行い、ページ品質の保持に努めましょう。

■　サイトマップサンプル

サイトマップサンプル

第0階層から第3階層までのページは、原則として広報課で体裁を統一したメニューページを作成

第4階層以下にあるページは各課で作成・更新

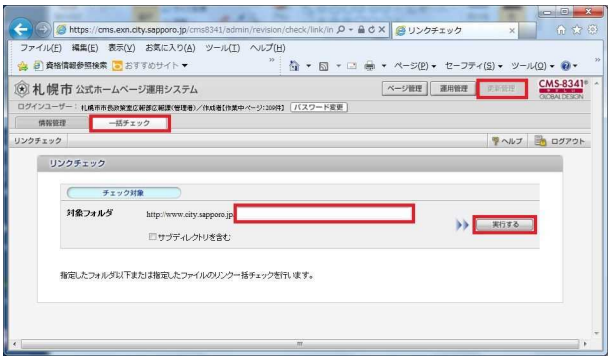
NO	第0階層	第1階層	第2階層	第3階層	第4階層	第5階層	第6階層	第7階層	第8階層	URL
A00000	ホーム									/index.html
A00001		防災・防犯・消防								/bosai/index.html
A00002			緊急時の連絡先							/shobo/renraku/renrakusaki.html
A00003			消防・火災予防							/shobo/index.html
A00008				消防出動情報						/shobo/shirei/info/info.html
A00009				火災予防						/shobo/yobo/top.html
A00006					火災予防について重要なお知らせ					/shobo/yobo/oshirase/top.html
A00010					火災の発生状況					/shobo/yobo/chosa/kasai/hassei-jokyo.html
A00011						火災の原因				/shobo/yobo/chosa/kasai/genin-taisaku.html
A00012							放火による火災の事例			/shobo/yobo/chosa/kasai/jirei_houka.html
A00013							こんろによる火災の事例			/shobo/yobo/chosa/kasai/jirei_konro.html
A00014							たばこによる火災の事例			/shobo/yobo/chosa/kasai/jirei_tabako.html
A00015							ストーブによる火災の事例			/shobo/yobo/chosa/kasai/jirei_stobe.html
A00016							火遊びによる火災の事例			/shobo/yobo/chosa/kasai/jirei_hiasobi.html
A00017							電気による火災の事例			/shobo/yobo/chosa/kasai/jirei_denki.html
A00018							その他の火災の事例			/shobo/yobo/chosa/kasai/jirei_sonota.html
A00019					火災への対策					/shobo/yobo/index.html
A00020						住宅火災への対策				/shobo/yobo/boka/index.html
A00021							住宅用消火器			/shobo/yobo/boka/kiki/jutakuyou_shoukaki.html
A00022							燃えにくいカーテン・じゅうたんなど（防			/shobo/yobo/boka/kiki/jutakuyou_bouen.html

1ページ

システム

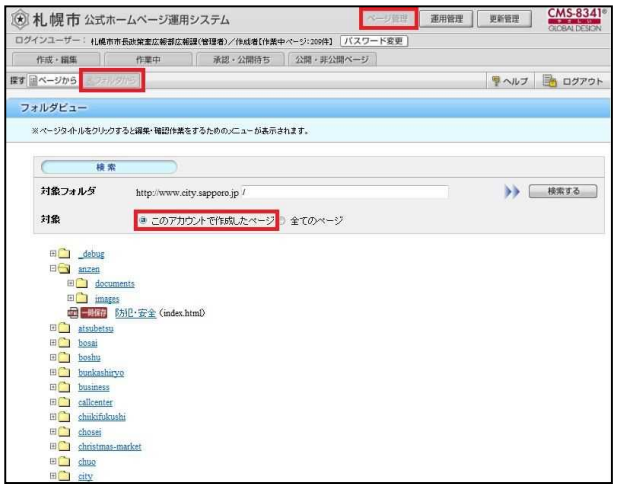
システムでは、所管ページ一覧の確認や、一括リンクチェックなどができます。

◆　一括リンクチェックの方法



1. 「更新管理」画面の 一括チェック をクリックします。
2. 【リンクチェック】画面が表示されます。
3. リンクチェックを実行したいフォルダを入力し、 実行する をクリックします。

◆　所管ページ一覧の確認方法



1. 「ページ管理」画面で「作成・編集」をクリックします。
2. フォルダから をクリックします。
3. 【フォルダビュー】画面が表示されます。
4. 「このアカウントで作成したページ」にチェックが入っていることを確認し、任意のフォルダを選択することでその配下の html ファイル等を確認できます。

※　この他、「公開・非公開ページ」からも所管ページを確認できます。

JIS X 8341-3:2016 細分箇条

2.4.5 複数の到達手段の達成基準　（AA）

表

システム城　JIS

16.表組みをレイアウト目的で使用しない

見た目を整えるために表組み（<table>要素）を使ってレイアウトするのは避けましょう。表の組み方によっては、音声読み上げソフトを利用した場合の読み上げの順序と、情報の方向が一致せず、利用者が内容を把握しづらくなってしまいます。

例：読み上げの順序と情報の方向が一致していない表組み

システム

システム上で、2 段組み、3 段組みのレイアウトを組みたいときは、編集メニューツール「パーツ」の「2 段組」「3 段組」を用いれば、画像とテキストの並置等を、表（<table>要素）を使わずに行うことができます。

1. 編集メニューツール「パーツ」の「2 段組」「3 段組」を選択します。

2. そうすると、編集可能領域に右図のような枠が埋め込まれます。

3. 枠内に、文字や画像をうまく入力してください。

4. 公開すると、枠線は消えますが、正しい順序で読み上げられる一覧を作成することができます。

JIS X 8341-3:2016 細分箇条

1.3.1 情報及び関係性の達成基準 （A）
1.3.2 意味のある順序の達成基準 （A）

17.表にわかりやすいタイトル、概要をつける

表には分かりやすいタイトル（＜caption＞要素）をつけて、内容を明示しましょう。
また、表の構成などの概要（＜summary＞要素）をつけて、テーブルの読み方を提供しましょう。

表にタイトルを適用した例：

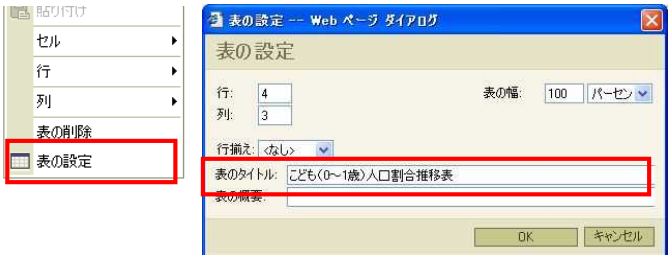
こども(0～14歳)人口割合推移表 ← 表のタイトル

年次(年)	人口(万人)	割合(パーセント)
平成18	1,743	13.6
平成19	1,738	13.5
平成20	1,725	13.5

表の概要の例：
「この表はこどもの人口割合の推移を示す表です。4 行 3 列で構成されていて、左から右方向に読み進め、年次・人口・割合の順で情報を提示しています。」

システム

1. 表作成時、表を右クリックします。
2. 「表の設定」を選択します。
3. 【表の設定】ウィンドウで
   「表のタイトル」に表題を入力します。
4. 「表の概要」に要約を入力します。



JIS X 8341-3:2016 細分箇条

1.3.1 情報及び関係性の達成基準 （A）

18.表の読み上げ順を考慮する

音声読み上げソフトは、最初に表のタイトルを読み上げ、表内を左→右、上→下の順番で読み上げます。表組みをする際は、読み上げたときに内容が理解できるように注意しましょう。

音声読み上げソフトでの表の読み上げ順：

① 0~14歳 ← 表のタイトル

② 年次(年)	③ 人口(万人)	④ 割合(パーセント)
⑤ 平成18	⑥ 1,743	⑦ 13.6
⑧ 平成19	⑨ 1,738	⑩ 13.5
⑪ 平成20	⑫ 1,725	⑬ 13.5

JIS X 8341-3:2016 細分箇条

1.3.1 情報及び関係性の達成基準 （A）
1.3.2 意味のある順序の達成基準 （A）

19.複雑な構成の表はできるだけ作成しない

表を作る際は、できるだけ簡素な表にするよう心がけましょう。セルの結合などを多用した複雑な表は、音声読み上げソフトを利用した際にわかりづらくなってしまいます。

セルを結合した際の読み上げ順：

① 人口割合推移表

② 年次(年)	③ 0~14歳		④ 15~64歳	
	⑤ 人数(万人)	⑥ 割合(パーセント)	⑦ 人数(万人)	⑧ 割合(パーセント)
⑨ 平成18	⑩ 1,743	⑪ 13.6	⑫ 8,375	⑬ 65.5
19	1,738	13.5	8,325	65.2
20	1,725	13.5	8,259	54.7

上記表の修正例（表を分割）：

人口推移表(0~14歳)

年次(年)	人口(万人)	割合(パーセント)
平成18	1,743	13.6
平成19	1,738	13.5
平成20	1,725	13.5

人口推移表(15~64歳)

年次(年)	人口(万人)	割合(パーセント)
平成18	8,375	65.5
平成19	8,325	65.2
平成20	8,259	54.7

JIS X 8341-3:2016 細分箇条

1.3.1 情報及び関係性の達成基準 （A）
1.3.2 意味のある順序の達成基準 （A）

システム

システムを利用して作成しているページについて、表の幅が広い場合や列数が多い場合、スマートフォンなどで閲覧した際に表が縦に伸びたり、横にスクロールが必要になるなど、見づらくまた操作性が悪くなることがあります。表を作る際は、幅や列数に注意し、3 列程度に収めるように注意しましょう。また、表の幅は「パーセント」で設定してください。

設定方法は項目 46 を参照してください。

20.表の行や列に見出しを設定する

行や列の見出しとしたいセルには見出しの設定（<th>要素の指定）をしましょう。表に適切な見出しを設定しておくと、音声読み上げソフトで表の各項目を読み上げる際に、見出しセルもあわせて読み上げるため、よりわかりやすくなります。

表に見出しを適用した例：

0~14歳

年次(年)	人口(万人)	割合(パーセント)
平成18	1,743	13.6
平成19	1,738	13.5
平成20	1,725	13.5

見出し（列の見出し）

上記表を読み上げた例：

キャプション→見出し行→見出し→項目→見出し→項目→・・・　の順で読み上げます。

「0～14 歳」→
「年次（年）」→「人口（万人）」→「割合（パーセント）」→
「年次（年）」→「平成 18」→「人口（万人）」→「1,743」→「割合（パーセント）」→「13.6」→
「年次（年）」→「平成 19」→「人口（万人）」→「1,738」→「割合（パーセント）」→「13.5」→
「年次（年）」→「平成 20」→「人口（万人）」→「1,725」→「割合（パーセント）」→「13.5」

システム

1. 見出しになるセルを選択し、右クリックします。
2. 「セル」→「セル プロパティ」を選択します。
3. 【セル プロパティ】ウィンドウを表示します。
4. ☐ 見出しセルとする をチェックし、「行の見出し」または「列の見出し」を選択します。

※　行の見出しと列の見出しの違い
行の見出しを選択した場合、見出しに対応するセルは行方向（横方向）となります。
列の見出しを選択した場合、見出しに対応するセルは列方向（縦方向）となります。

	平成 27 年 4 月の人口	割合
男性	905,134 人	46.6%
女性	1,037,222 人	53.4%

列の見出し

行の見出し

JIS X 8341-3:2016 細分箇条

1.3.1 情報及び関係性の達成基準　(A)

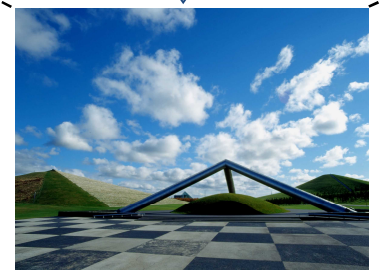
画像

21.画像ファイルは gif・jpeg・png 形式のみとし、適切なサイズを用いる

- gif、jpeg、png 形式のみ使用できます。
- アニメーション GIF の使用は禁止します。
- 画像サイズは、横 700 ピクセル、縦 800 ピクセルまでとします。
- 画像容量は 1MB までとしてください。
- クリッカブルマップ（画像の一部分をリンクとする表現）の使用は禁止します。
- デジタルカメラ等で撮影した画像は、そのまま使用するとファイルサイズが非常に大きいので、適度な大きさに加工してください（次図参照）。

【未加工の画像】大きさ：2,500 ピクセル×2,000 ピクセル、容量：5MB
⇒このままだと大きさ・容量が項目 21 の条件を満たさない

画像編集ソフトで画像を縮小



【加工画像】大きさ：700 ピクセル×500 ピクセル、容量：200KB
⇒大きさ、容量ともに項目 21 を満たすものとなった

Advance

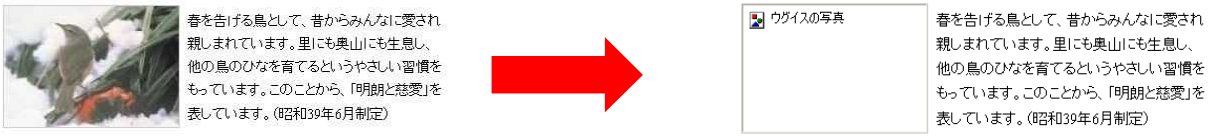
SWS Downloads で、複数の画像ファイルを簡単に一括で綺麗に縮小することができるソフトや画像加工機能を持つ編集ソフトが無料でダウンロードできます。うまく活用しましょう。
http://web.intra.city.sapporo.jp/downloads/fsoft/

22.画像に適切な代替テキストをつける

画像には、必ず代替テキスト（alt 属性）を設定しましょう。代替テキストとは、画像の代わりとなる文言のことで、何らかの理由で画像が表示されない場合に、設定した代替テキストが表示されます。また、音声読み上げソフトでは、画像のかわりに設定された代替テキストを読み上げます。そのため、代替テキストには、画像の内容を具体的に示す、わかりやすい内容を記述してください。

ただし、装飾目的の画像や、テキストリンクと隣り合っている画像に代替テキストを設定すると、音声読み上げソフトでは同じ文言が連続で読み上げられてしまいます。この場合は代替テキストを空（alt=""）に設定し、音声読み上げソフトが読み上げをスキップするようにしましょう。

画像が表示されない場合の代替テキストの表示例：



望ましくない代替テキスト例：

×：花、写真、しょうぶ　など

適切な代替テキストの設定例：

○：写真の内容を具体的に表している

望ましくない代替テキスト例：

×：テキストリンクと画像リンクの代替テキストが同一で、別々にリンク設定をしている。

適切なリンクと代替テキストの設定例：

○：代替テキストを空（alt=""）にし、テキストリンクと画像を同じリンクとして設定している。

システム

画像を挿入する際に代替テキストを設定します。
その後、【画像設定】画面で変更することも可能です。
「代替テキストを設定しない」にチェックを入れると、画像に対する代替テキストを空にすることができます。

JIS X 8341-3:2016 細分箇条

1.1.1 非テキストコンテンツの達成基準 （A）

動画

23.動画の掲載は著作権や利用者の環境などに配慮する

動画ファイルを掲載する場合は、以下の点を順守してください。

ア　著作権上の保護が必要な動画はストリーミング配信[11]とすること。それ以外の動画については広報部が管理する YouTube に掲載し、スマートフォンなどでも閲覧できるようにすること[12]

イ　ストリーミング配信する際の動画ファイルは wmv 形式もしくは wma 形式とすること。YouTube に掲載する動画ファイルの形式は、YouTube でサポートされている形式[13]とすること

ウ　ストリーミング配信する際は Microsoft Windows Media Player バージョン 10 以降で再生可能であること

エ　動画ファイルには、映像タイトル、著作権の表示を設定すること

オ　動画の内容を視覚障がいや聴覚障がいのある利用者にも伝えるために、動画に字幕を表示するか、またはテキストで別途情報提供すること（項目 24 参照）

【札幌市広報部公式 YouTube チャンネル「Sapporo_PRD」】

https://www.youtube.com/user/SapporoPRD

広報部では札幌市公式 YouTube チャンネルを管理しており、その中で、札幌市関連の様々な動画を公開しています。

YouTube で公開した動画は、スマートフォンやタブレットでの閲覧が可能です。また、多くの動画のファイル形式に対応可能です。

YouTube で動画を公開する際には、広報課（011-211-2036）にご連絡ください。また、動画の掲載にあたり、設定が必要な項目を確認させていただきます。

[11]データを受信しながら同時に再生を行う動画配信法。表示されたものから次々と破棄していくことで、パソコンの負荷を減らすことができるだけでなく、見たい部分から表示させることも可能。また、パソコン側にもデータが残らないため、利用者がそのデータを改変して再配布することを防ぐこともできるため、著作権の保護手段としても有効とされる。

[12]システム上で設定する Windows Media Playar を使用して動画を公開しても、多くのスマートフォンやタブレットでは閲覧することができないため、著作権上の問題がなければ、スマートフォンやタブレットでの閲覧に対応できる YouTube を利用すること。

[13]YouTube でサポートされている動画の形式一覧は YouTube のホームページ（https://support.google.com/youtube/troubleshooter/2888402?hl=ja）で確認すること。

24.動画等にはその内容と同等のテキスト情報を提供する

動画や音声による情報提供を行う場合、その内容を視覚障がいや聴覚障がいのある利用者にも伝えるために、動画の内容（会話・発言やキャプション[14]を含む）を字幕で表示するか、動画内容を文字起こし（テキスト化）した代替ページで別途情報提供するかにより対応しましょう。

※　動画ファイル等をこれから新規に作成する場合は、字幕またはテキストページも含めて製作するようにしてください。

※　健常者が動画等から得られる情報と“同等の情報”を字幕またはテキストページで提供するようにしましょう。

◆　動画中の字幕で情報提供を行う場合

ナレーションや動画の内容を伝えるために必要な情報などを、すべて動画中の字幕で視覚的に提供しましょう。動画内容が字幕や音声で視覚的・聴覚的に提供されている場合は、テキスト化した代替ページを別途作成する必要はありません。ただし、コメント的なテロップだけでは動画の代替情報にはなりませんのでご注意ください。

- 動画内容の代替情報を「字幕」で視覚的に提供する場合は、映像・音声で情報提供しようとしているものと“同等の内容”を提供しましょう
- ナレーションなどはすべて「字幕」で視覚的に提供しましょう
- 「発話」以外の音声も、その動画内容を理解する上で必要な情報である場合は、「字幕」にその内容を織り込みましょう

視覚障がい者はナレーションや音声により、また聴覚障がい者は動画中の文字（字幕）により情報を取得することができます。

文字（字幕）を付加した動画の例：

◆　動画とは別に代替テキストページを提供する場合

ナレーションや動画の内容を伝えるために必要な情報などを字幕で提供していない場合は、その情

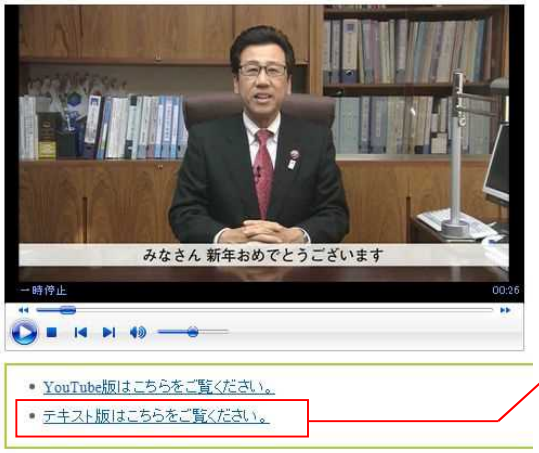
[14] 発話以外の情報として意味のある効果音、音楽、笑い声、話者の特定、位置など、場面状況や登場人物の動作等を表現した動画の代替テキストのこと。

報内容をテキストに起こした代替ページを用意することで対応してください。

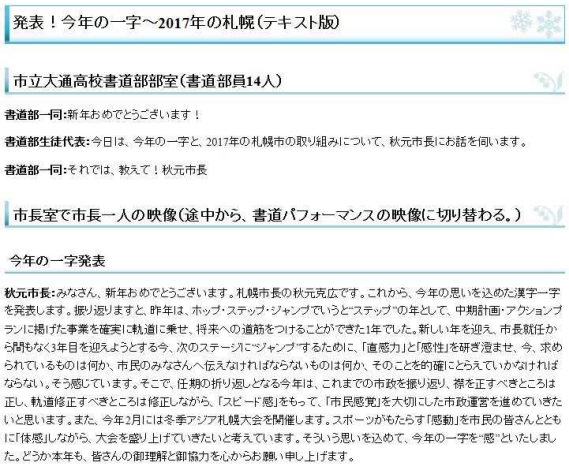
- 動画の代替情報としてテキストページで提供する場合は、映像・音声で情報提供しようとしているものと“同等の内容”を提供しましょう
- テキストページを作成するに当たっては、視覚障がい者（音声で聞く）または聴覚障がい者（目で見る）のどちらにも対応できるように、提供する情報の内容もわかりやすく記述しましょう
- 「発話」以外の音声も、動画内容を理解する上で必要な情報である場合は、テキストページにその内容を織り込みましょう

視覚障がい者はテキストページを音声読み上げソフトで読み上げることにより、また聴覚障がい者はテキストページを読むことにより情報を取得することができます。

動画



代替テキストページ



発表！今年の一字～2017年の札幌(テキスト版)

市立大通高校書道部部室(書道部員14人)

書道部一同:新年おめでとうございます！

書道部生徒代表:今日は、今年の一字と、2017年の札幌市の取り組みについて、秋元市長にお話を伺います。

書道部一同:それでは、教えて！秋元市長

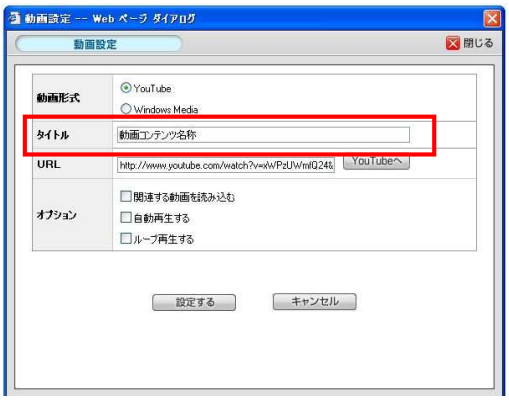
市長室で市長一人の映像(途中から、書道パフォーマンスの映像に切り替わる。)

今年の一字発表

秋元市長:みなさん、新年おめでとうございます。札幌市長の秋元克広です。これから、今年の思いを込めた漢字一字を発表します。振り返りますと、昨年は、ホップ・ステップ・ジャンプでいうと“ステップ”の年として、中期計画・アクションプランに掲げた事業を確実に軌道に乗せ、将来への道筋をつけることができた1年でした。新しい年を迎え、市長就任から間もなく3年目を迎えようとする今、次のステージに“ジャンプ”するために、「直感力」と「感性」を研ぎ澄ませ、今、求められているものは何か、市民のみなさんへ伝えなければならないものは何か、そのことを的確にとらえていかなければならない。そう感じています。そこで、任期の折り返しとなる今年は、これまでの市政を振り返り、様を正すべきところは正し、軌道修正すべきところは修正しながら、「スピード感」をもって、「市民感覚」を大切にした市政運営を進めていきたいと思います。また、今年2月には冬季アジア札幌大会を開催します。スポーツがもたらす「感動」を市民の皆さんとともに「体感」しながら、大会を盛り上げていきたいと考えています。そういう思いを込めて、今年の一字を“感”といたしました。どうか本年も、皆さんの御理解と御協力を心からお願い申し上げます。

システム

システムへ動画を登録する際に動画のタイトルを登録します。
入力した内容は動画タイトルの代替テキストになります。



JIS X 8341-3:2016 細分箇条

1.1.1 非テキストコンテンツの達成基準 （A）
1.2.1 音声だけ及び映像だけ（収録済み）の達成基準 （A）
1.2.2 キャプション（収録済み）の達成基準 （A）
1.2.3 音声解説又はメディアに対する代替コンテンツ（収録済み）の達成基準 （A）
1.2.5 音声解説（収録済み）の達成基準 （AA）

表記

25.日付や曜日は省略せずに表記する

日付や曜日を記載する場合には、以下の点に注意してください。

ア　年号は原則として元号とし、可能な限り西暦を併記してください。

（ア）元号に西暦を併記する場合は「昭和 60 年（1985 年）」などと表記してください。

（イ）歴史的事実を表記する（例：「1603 年江戸幕府が開かれる」）ときは西暦のみの表記でも構いません。

イ　日付は年月日とし、曜日も可能な限り記載してださい。

（ア）表記は「平成 26 年（2014 年）2 月 17 日（月曜日）」などとし、「．（ピリオド）」「、（読点）」「／（スラッシュ）」などを用いたり、曜日を省略して表記したりするのは避けましょう。下記の例のように、音声読み上げソフトの利用者が日付や曜日であることを把握しづらくなってしまいます。

音声読み上げ例：

×：2006/3/3	→	「ニセンロクサンサン」
○：2006 年 3 月 3 日	⇒	「ニセンロクネンサンガツミッカ」
×：（月）（火）（水）	→	「ツキ」「ヒ」「ミズ」
○：（月曜日）（火曜日）（水曜日）	⇒	「ゲツヨウビ」「カヨウビ」「スイヨウビ」

（イ）カレンダーや一覧等で年あるいは年月が明らかにされている場合は、年、月を省略しても構いません。

（ウ）本年、来月など相対的表記をしないでください。

ウ　期間を表す場合は、以下の例によってください。

（ア）期間を表す「から」は「～」と表記してください。

（イ）同じ日の場合、後ろに続く年月日を省略しても構いません。例えば、「平成 26 年（2014 年）2 月 17 日 22 時 00 分～23 時 00 分」のように表記してください。

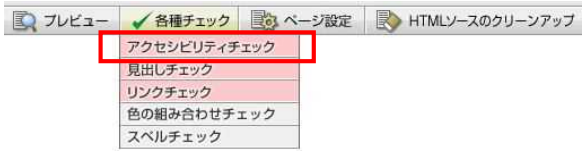
（ウ）同じ月の場合、後ろに続く年月を省略しても構いません。例えば、「平成 26 年（2014 年）2 月 17 日～18 日」のように表記してください。

（エ）同じ年の場合、後ろに続く年を省略しても構いません。例えば、「平成 26 年（2014 年）2 月 17 日～6 月 30 日」のように表記してください。

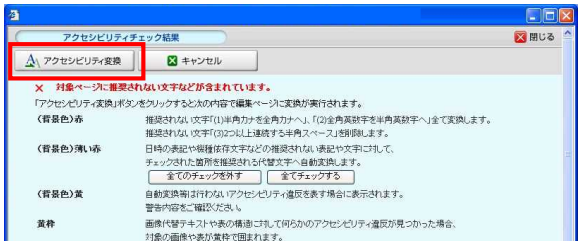
エ　周期を表す場合には、「毎月第２月曜日」「毎週木曜日」のように表記してください。

システム

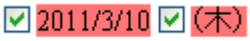
ページ作成後、必ずアクセシビリティチェックを行ってください。



推奨されない表記の箇所を候補として表示します。チェックボックスにチェックされた箇所のみが変換の対象となります。



アクセシビリティ変換 をクリックして変換してください。



→ 2011 年 3 月 10 日（木曜日）

26.時刻は省略せずに 24 時間制で表記する

時刻を表記するときに記号（「：(コロン)」など）を用いるのは避けましょう。下記の例のように、音声読み上げソフトの利用者が、時刻であることを把握しづらくなってしまいます。また、時刻の表記は 24 時間制を用いましょう。

音声読み上げ例：

× ：15:30　　→　　「ジュウゴ　サンジュウ」

○ ：15 時 30 分　　⇒　　「ジュウゴジサンジュップン」

加えて、以下の点に注意してください。

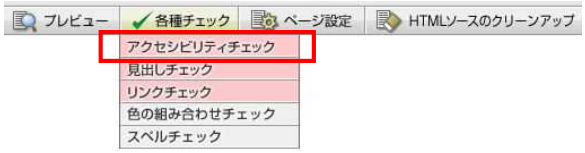
ア　分は 2 桁の半角数字で表記してください（例：「8 時 00 分」）。

イ　「半」とは表記せずに「30 分」と表記してください（例：「14 時 30 分」）。

ウ　深夜零時は原則「0 時 00 分」としますが、期間の終わりなどを示す場合便宜的に「24 時 00 分」と表記しても構いません。同様に、期間の終わりなど示す場合 0 時 59 分までを「24 時＊＊分」と表記しても構いませんが、それ以降は日付を改めて通常の 24 時間表記にしてください。

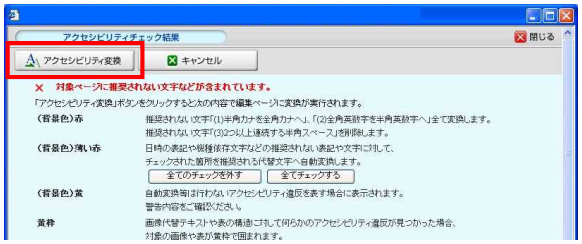
システム

ページ作成後、必ずアクセシビリティチェックを行ってください。



推奨されない表記の箇所を候補として表示します。チェックボックスにチェックされた箇所のみが変換の対象となります。

アクセシビリティ変換 をクリックして変換してください。



11:30 → 11 時 30 分

27.電話番号・所在地は省略せずに表記する

電話番号、FAX 番号記載例：

電話：011-211-2036
FAX：011-218-5161

◆　電話、FAX 番号は市外局番から表記してください。

- 「TEL」「tel」とは書かずに、「電話」と表記してください。
- FAX は「FAX」とすべて半角大文字で表記してください。
- 電話番号と FAX 番号とを併記する場合、電話番号を先に表記してください。
- 電話番号と FAX 番号が同一番号の場合「電話/FAX 011-xxx-xxxx」と表記してください。
- 局番に括弧等は一切付けず、半角ハイフン（-）で、「011-xxx-xxxx」と表記してください。
- 札幌市の市外局番が「011」であることを同一ページ内に明記した場合、あとに続く電話番号は市外局番を省略しても構いません。

住所記載例：

〒060-0001
札幌市中央区北 1 条西 2 丁目 1-7　札幌市役所 11 階　広報課

◆　住所は「札幌市」から書き始め、条丁目まで明記してください。

- 「2 条 5 丁目」を「2-5」などと略さないでください。
- 条丁目以降を表記する必要のある場合は番と号を半角のハイフンで結び、「札幌市西区八軒 9 条 5 丁目 1-31」などと表記してください
- 番地の場合は、「番地」という表記を略し、「札幌市清田区里塚 506」などと表記してください。
- 郵便番号を明記し、冒頭に郵便番号のマークを使用してください（例：「〒xxx-xxxx」）。ただし、イベント会場など明らかに郵便を発送することが想定されない場合は、郵便番号を省略してください。
- 「札幌市内の」あるいは「札幌市〇×区内の」と明記されている場合は、市区を省略しても構いません。ただし、この場合も郵便番号は示してください。
- ビル名を明記してください。また、ビルの階数を記載する場合は、「2F」「B1F」のように書かず、「2 階」「地下 1 階」と記載してください。
- 行き先案内の場合は、最寄りの公共交通機関を記載してください。

28.単位などの表記方法

単位表記例：

- 2cm
- 10 平方メートル（$10m^2$）
- 硫酸（H_2SO_4）

単位の表記について、以下の点に注意してください。

ア　国際単位系（いわゆるメートル法）を使用してください。ただし、面積などは「坪」などを併記しても構いません。

イ　cm、kg などはローマ字表記を原則としますが、カタカナ等で表記しても構いません。

ウ　平方メートル「㎡」などは原則日本語で表記してください。ローマ字を併記しても構いませんが、機種依存文字（項目 32 参照）は使わず、上付き文字を利用してください。

エ　二酸化炭素（CO2）の化学記号などは、日本語表記と併記してください。

システム

以下の方法で「上付き文字」「下付き文字」パーツを挿入することができます。

1. 編集可能領域に入力した文章中で、上付き、下付きにしたい部分を範囲選択してください。
2. 編集メニュー右下の x^2（上付き文字）、x_2（下付き文字）ボタンを押下すると、1 で選択した文字が上付き文字、下付き文字に変更されます。

29.単語の途中にスペース（空白）や改行を入れない

見た目を整える目的などで、単語の途中にスペースや改行を入れるのはやめましょう。音声読み上げソフトで単語として認識できず、的確な読み上げができない恐れがあります。

スペースを入れたときの音声読み上げ例：

×：「住　所」　→　「ジュウ　トコロ」

○：「住所」　⇒　「ジュウショ」

改行を入れたときの音声読み上げ例：

×：火
災　→　「ひわざわいけいほううつわ」
警
報
器

○：火災警報器　⇒　「かさいけいほうき」

JIS X 8341-3:2016 細分箇条

1.3.2 意味のある順序の達成基準 （A）

30.簡単で分かりやすい文章を心がける

中学校 3 年生が理解できることを目標に、「文書ハンドブック」（行政部総務課発行）などを参考にして、分かりやすく平易な言葉づかいを心がけましょう。

行政のみで用いる用語や難しい専門用語、読みの難しい言葉の使用はできるだけ避けましょう。利用者が読めなかったり、音声読み上げソフトで正しく読み上げられなかったりする恐れがあります。人名や地名などの固有名詞を表記する場合や、どうしても専門用語などを使わなければならない場合は、括弧書きで読みを併記したり、注釈をつけるなどの工夫をしてください。

分かりやすい文章にするために：

- **5W1H（いつ・どこで・誰が・なにを・どうして・どのように）を意識する**
  「When（いつ）、Where（どこで）、Who（誰が）、What（なにを）、Why（どうして）、How（どのように）」がはっきりと分かるように記述しましょう。発信者側にとっては明確なことであっても、受け手にとって明確であるとは限りません。
- **1 文を短くする**
  1 つの文章が長いと、読んでいる側が情報を整理しきれず、読みにくいと思われてしまいます。1 文が 30 文字程度となるように工夫しましょう。
- **主語と述語を近づける**
  ×：**女性が**、赤い服をまとい、青いスニーカーを履いて、彼のもとに**駆け寄った**。
  〇：赤い服をまとい、青いスニーカーを履いた**女性が**、彼のもとに**駆け寄った**。

括弧書きの例

文字の後ろに括弧書きで表記します。

簾舞（みすまい）

31.文字のサイズや書体を固定しない

文字のサイズや書体を固定するのはやめましょう。

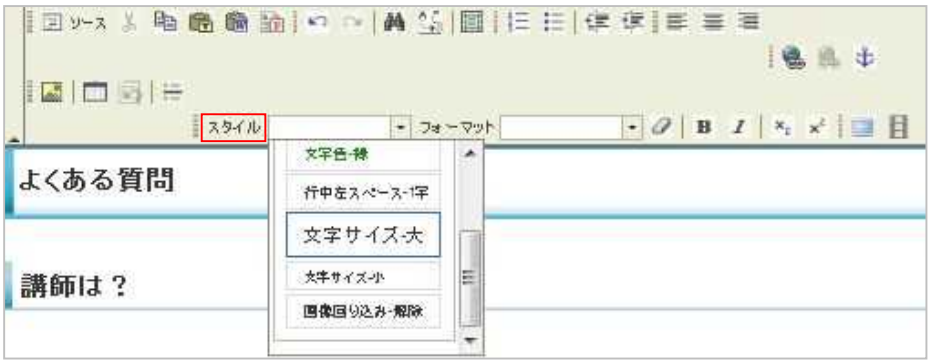
ブラウザには、文字のサイズが小さくて読みづらい場合に利用者が文字のサイズを変更できる機能がありますが、ホームページ作成者が文字サイズを固定するとその機能を利用できません。

また、書体を固定すると、利用者の環境によっては、文字が表示されなくなる恐れがあります。

ホームページ閲覧ソフトやページの文字サイズ変更機能

システム

システムでは、作成者が文字の大きさや書体を固定することはできませんが、システムの機能（スタイル）で相対的に文字の大きさを変化させることができます。ただし、文字を大きくして見出しの代わりに使用するというのは止めましょう。見出しはフォーマットで正しく指定してください。



JIS X 8341-3:2016 細分箇条

1.4.4 テキストのサイズ変更の達成基準 （AA）

32.機種依存文字や半角カタカナを使用しない

㏍、①、㈱などのような特定機種にのみ存在する「機種依存文字[15]」や「半角カタカナ」は使用してはいけません。機種依存文字や半角カタカナを使用すると、利用者のインターネット利用環境の違いなどにより文字化けが起きたり、違う文字として表示されたりしてしまうことがあります。

機種依存文字が文字化けする例

Windows の「①」という記号は Macintosh では「(日) 」という記号で表示されます。このように、機種依存文字を使用すると機種によって文意が変わってしまう場合があります。

＜代表的な機種依存文字一覧＞

№ K.K. ㏍ ㊤ ㊥ ㊦ ㊧ ㊨ ㈱ ㈲ ㈹ ㍻ ㍼ ㍽ ㍾

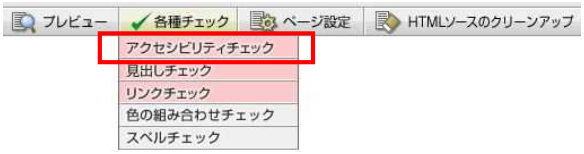
㎜ ㎝ ㎞ ㎎ ㎏ ㎉ ㎜ ㎏ ㎝ ㎞ ㎡ ㎥ ㎏ ㎉ ㎜ ㎏ ㎝ ㎞ ㎡ ㎥ ㎜ ㎏ ㎝ ㎞ ㎡ ㎥

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳

Ⅰ Ⅱ Ⅲ Ⅳ Ⅴ Ⅵ Ⅶ Ⅷ Ⅸ Ⅹ

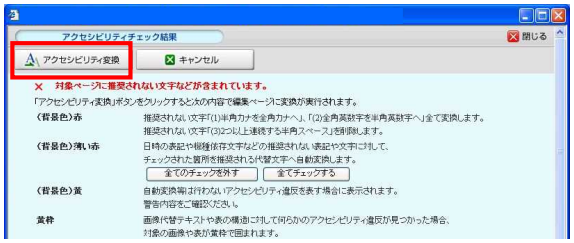
システム

ページ作成後、必ずアクセシビリティチェックを行ってください。



推奨されない表記の箇所を候補として表示します。チェックボックスにチェックされた箇所のみが変換の対象となります。

アクセシビリティ変換 をクリックして変換してください。



[15] JIS X 0208「7 ビット及び 8 ビットの 2 バイト情報交換用符号化漢字集合」で、符号化されていない文字。

33.英数字は半角小文字で表記する

アルファベットや数値は、原則として半角小文字で表記しましょう。アルファベットや数字が全角文字で表記されている場合、音声読み上げソフトでは、1 文字ずつ読み上げる恐れがあります。

ただし、「NPO」「DVD」ように略語等で大文字表記が通例となっている場合や、製品名などの固有名詞はこの限りではありません。

数値の読み上げ例

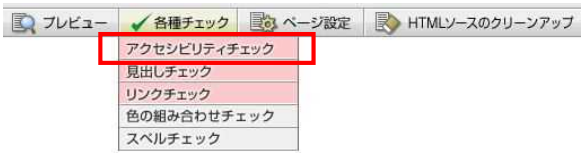
×１２３	→	「イチ ニ サン」
○123	→	「ヒャクニジュウサン」

英単語の読み上げ例

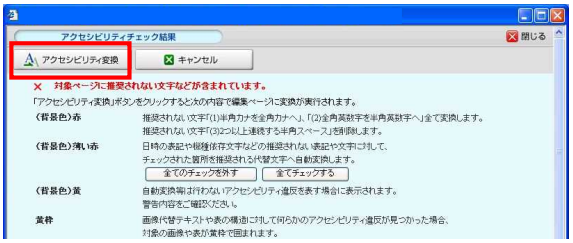
×「ＷＩＮＤＯＷＳ」	→	「ダブリュー アイ エヌ ディー オー ダブリュー エス」
○「windows」	→	「ウィンドウズ」

システム

ページ作成後、必ずアクセシビリティチェックを行ってください。



全角英数字は変換の対象となります。



アクセシビリティ変換 をクリックして変換してください。

ABC → ABC

34.必要不可欠な場合を除いて、画像化された文字を使用しない

必要不可欠な場合を除いて、画像化された文字は用いないようにしましょう。

弱視の方などは、自分が読みやすいように画面の色や文字色を変更して利用していたり、文字を拡大したりして利用している場合があります。テキスト情報であれば、文字の大きさや色を利用者が読みやすい表示に変更できますが、画像化された文字は変更できません。

必要不可欠と認められる画像化された文字の例：

- 徽章、ロゴタイプ、書体のサンプルといったものは、視覚的な表現そのものに意味があり、画像化が不可欠です。また、サイン（署名）も、書き手を特定し、かつ、本人意思を明示するものであり、テキストで同様の文字列が掲載されている場合とは異なる意味を持っているため画像表現が必要です。

JIS X 8341-3:2016 細分箇条

1.4.5 文字画像の達成基準 （AA）

色

システム版 JIS

35.背景色と文字色は識別しやすい色の組み合わせを使う

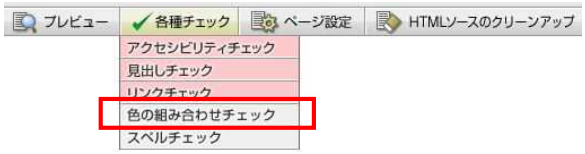
ホームページで文字色や背景色を変更する場合は、識別しやすい色の組み合わせを使用しましょう。色の組み合わせによっては、弱視・高齢の利用者が文字を読みにくい、または全く読めないという問題が起きる恐れがあります。背景色と文字色には、少なくとも 4.5:1 のコントラスト比をもたせ、視認性を高める必要があります。

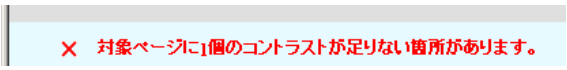
悪い例：十分なコントラストが確保されていないため、文字が読みにくい

良い例：十分なコントラストが確保されているため、文字が読みやすい

システム

システム上コントラストをチェックする、色の組み合わせチェック機能がありますが、テキストについてはページ作成時に不適な組み合わせができないようにしているため、必須ではありません。





なお､作成画像について､背景色と文字色のコントラスト比をチェックできる無料ツールがあります。こうしたツールを用いて、掲載前に必ずコントラスト比が適正か確認しましょう。

■　（参考）カラー・コントラスト・アナライザー

http://weba11y.jp/tools/cca/

JIS X 8341-3:2016 細分箇条

1.4.3 コントラスト（最低限レベル）の達成基準　（AA）

36.色だけで情報を区別しない

色だけで情報を区別するのはやめましょう。以下の例のように、ページをモノクロ印刷したときや、色覚に障がいのある方が見たときに、的確に情報が伝わらない恐れがあります。また、見た目だけのために色を指定することも避けましょう。

◆ 入力フォーム中で「赤字は必須項目」を指示する場合

悪い例

※赤字は必須項目です。

氏名	

良い例

※赤字は必須項目です。

氏名(必須)	

※赤字は必須項目です。

氏名	

モノクロ印刷、または
色覚に障がいのある方の見え方

◆ 休館日カレンダーで「赤字は休館日」を指示する場合

悪い例

4月						
日	月	火	水	木	金	土
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
赤字は休館日です。						

4月						
日	月	火	水	木	金	土
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
赤字は休館日です。						

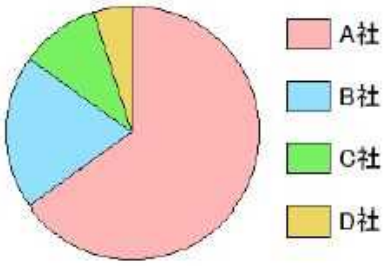
良い例

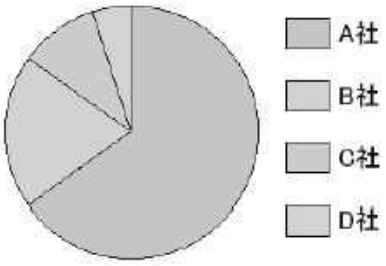
4月						
日	月	火	水	木	金	土
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
○のつく日にちは休館日です。						

モノクロ印刷、または
色覚に障がいのある方の見え方

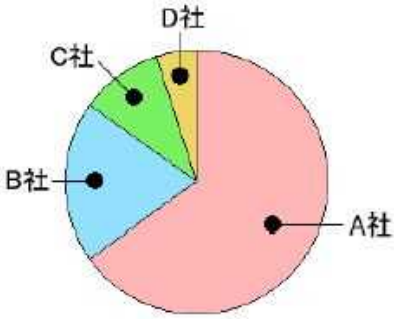
◆ 円グラフの内容を示す場合

悪い例





良い例



モノクロ印刷、または
色覚に障がいのある方の見え方

◆ 文字の強調を色で行う場合（注意書きなど）

悪い例

会場に駐車場はありません(会場へお越しの際は公共交通機関をご利用ください)

モノクロ印刷、または色覚に障害のある方の見え方

会場に駐車場はありません(会場へお越しの際は公共交通機関をご利用ください)

良い例：文字色に加えて太字にして強調する

会場に駐車場はありません(会場へお越しの際は公共交通機関をご利用ください)

JIS X 8341-3:2016 細分箇条

1.3.3 感覚的な特徴の達成基準 （A）
1.4.1 色の使用の達成基準 （A）

リンク

システム拡　JIS

37.リンク部分の文字色等は変更しない

リンク部分の設定は、ブラウザの初期状態（文字色が青で、下線有り。訪問済みの場合は紫・下線有り）のまま変更しないようにしましょう。リンク部分の色を変えてしまうと、どこがリンクなのかがわかりづらくなり、利用者を混乱させてしまいます。

また、リンク部分以外に、青文字で下線を引くのはやめましょう。

JIS X 8341-3:2016 細分箇条

1.4.1 色の使用の達成基準　（A）

38.リンクの文言はリンク先の内容がわかるようにする

リンクに設定する文言は、リンク先の内容を具体的に表すものにしましょう。「こちら」や「詳細」のみ、あるいは URL の文字列にそのままリンクを設定すると、リンク先の内容が想像できません。また、音声読み上げソフトの利用者がリンク部分のみを読み上げる機能を使用したとき、どこへリンクされているのか判断することができません。

× 届出に関するお問合せ先はこちらからご覧ください

○ 届出に関するお問合せ先

⇒「ここ」「こちら」「クリック」など、リンク先の識別ができない部分だけをリンクとせず、リンクの範囲を広げる等、文脈が伝わる内容までを含めてリンクとするようにしましょう。

JIS X 8341-3:2016 細分箇条

2.4.4 リンクの目的（コンテキスト内）の達成基準 （A）

39.別ウィンドウを表示させない

利用者がリンクをクリックした際に、リンク先のページが別ウィンドウを開いてしまうと、視覚に障がいのある方や高齢者、初心者は、新しいウィンドウが開かれたことに気付かなかったり、混乱したりします。また、音声読み上げソフトの利用者や、自由にマウスを動かすことが困難な利用者にとっては、複数のウィンドウを切り替える操作は大きなストレスになります。

特段の事情がない限り、リンク先は同ウィンドウで表示するようにしましょう。

システム

システム上では、アクセシビリティの観点から、リンク設定をしたとき、別ウィンドウで表示することができないように設計されています。

PDF など HTML ファイル以外の情報

JIS

40.PDF ファイルのみによる情報提供はしない

PDF のみによる情報提供は避けましょう。重要な情報や PDF でなくても表現できる情報は、できるだけページの本文に記載するようにしましょう。

PDF は、申込書などの様式や、報告書、計画書などある程度まとまった文書を載せるときに使うもので、ページ作成の手間を省くためのものではありません。PDF を見るためには、閲覧用ソフトを起動させなければならず、利用者にとって煩わしいものです。

また、PDF を添付する際は、何のファイルで、どのくらいのサイズであるかを明記しましょう。ファイルサイズは、5MB までとしてください。

悪い例：PDF ファイルを開かないとイベントの概要がわからない

〇〇イベントを開催します。
詳しくは開催案内チラシ（PDF：100KB）をご覧ください。

良い例：ページの本文にイベントの概要を記載する

〇〇イベントを開催します。

開催日	平成 26 年 4 月 1 日　13 時
場所	札幌市中央区北 1 条西 2 丁目　札幌市役所 1 階
詳細	札幌市役所 1 階正面玄関ロビーにて、〇〇キャンペーングッズを配布いたします。限定 200 個！
PR チラシ	開催案内チラシ（PDF：100KB）をご覧ください

システム

添付ファイルをシステムに登録しリンクすると、自動的にファイルの種類とサイズが挿入されます。

PDF 詳細資料(PDF:35KB)
Word 申込資料(ワード:28KB)
Excel 申請用紙(エクセル:32KB)

JIS X 8341-3:2016 細分箇条

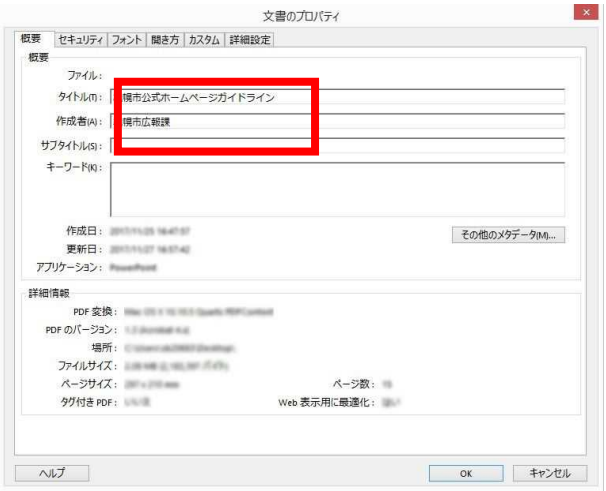
1.1.1 非テキストコンテンツの達成基準　(A)

41.PDF にはタイトルと作成者を設定する

PDF には、ファイルの情報を表す「属性」があります。この属性のうち、「タイトル」と「作成者」を設定しましょう。これらはその PDF を作成した責任の所在を明らかにするために必須のものです。委託業者の名前や職員の個人名、職員コードなどがそのまま入っていることのないように注意してください。

また、設定したタイトルは検索エンジンの検索結果画面でも表示されることがありますので、指定しておく必要があります。

タイトルと作成者の設定例：



【属性の確認方法】

1. Adobe Acrobat Reader DC の場合、属性を調べると左図のような画面が開きます。

【属性の変更について】

2. Adobe Acrobat Reader DC は読み取り専用のソフトですのでこれらの情報を書き換えることはできません。書き込みができる製品（Adobe Acrobat など）で変更する必要があります。変更方法はそれぞれの製品のマニュアル等を参照してください。

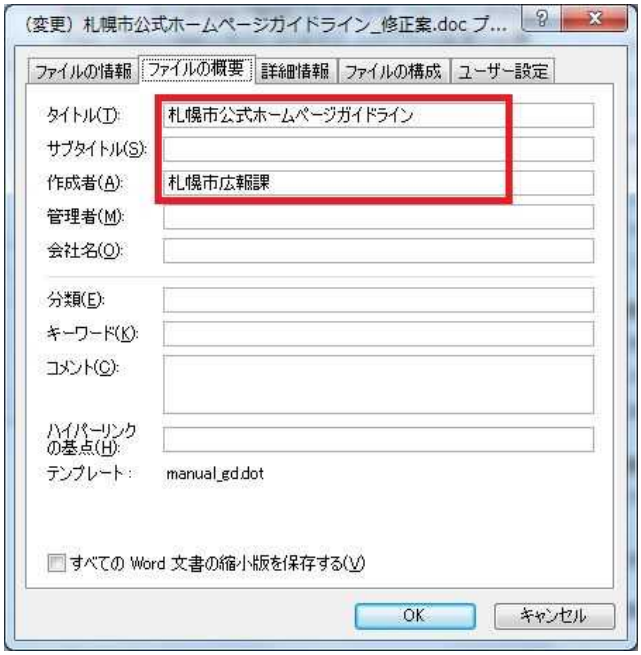
検索結果の表示例：

42.Word・Excel ファイル掲載時は、PDF ファイルも用意する

Microsoft Word、Microsoft Excel は、有料ソフトのため、一部の利用者は閲覧できません。Word、Excel ファイルを掲載する際は、同じ内容の PDF ファイルも併せて掲載してください。

また、適切なタイトル・作成者を設定するなど、PDF と同様の配慮を行ってください。

タイトルと作成者の設定例：



【タイトル・作成者の確認方法】

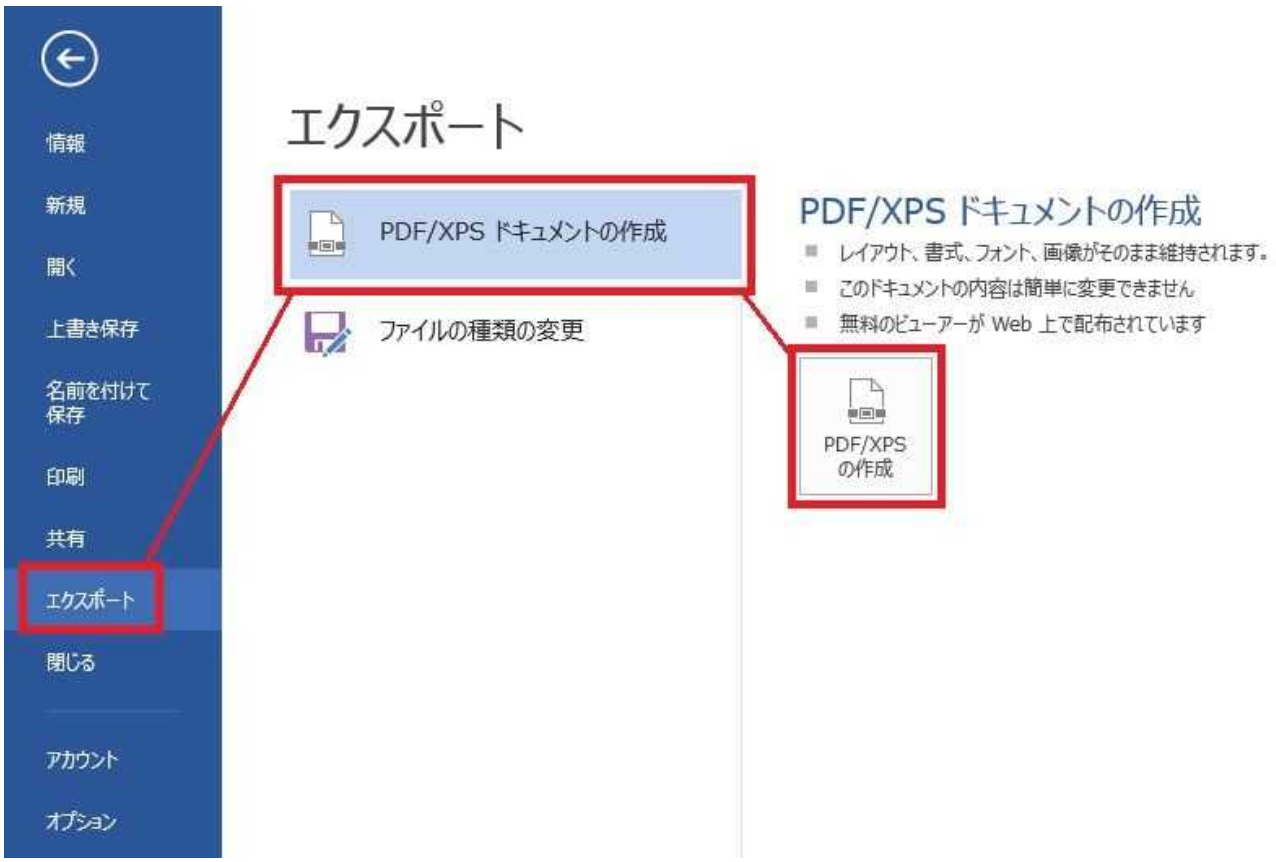
1. Word や Excel ファイルを開き、「ファイル」タブを選択してください
2. 表示画面右上の「プロパティ」から「詳細プロパティ」を選択します
3. 新たに左図のようなウィンドウが出現します。「ファイルの概要」タブを選択し、適切なタイトル・作成者を入力してください

43.アクセシビリティに配慮した PDF を作成する

PDF ファイルの基となる原稿は Word、Excel 等で用意し、テキストデータを保持した PDF ファイルを作成するようにしてください（Word、Excel 上で作成文書を PDF ファイルに変換する方法については下記参照。Adobe Acrobat などで変換しても構いません）。

また、下記手順により PDF ファイルに変換する際には、項目 42 のとおり、事前にタイトルと作成者を設定してください。

Word 文章を PDF ファイルに変換する手順（Excel もほぼ同様）：



印刷物をスキャンして作成した PDF ファイルは、テキストデータを保持していないため、音声読み上げソフトでは読み上げができません。スキャンした文書は OCR[16]処理をかけてテキストデータを音声読み上げソフト等の支援技術で解読可能な状態にしてください。または、PDF ファイルの基となる原稿を Word、Excel 等で用意し、Adobe Acrobat などで変換することにより、テキストデータを保持した PDF ファイルを作成するようにしてください。

[16] 光学式文字読み取り装置。手書き文字や印字された文字を光学的に読み取り、前もって記憶されたパターンとの照合により文字を特定し、文字データを入力する装置のこと。スキャナで読み取った画像から文字を識別して文書に変換する OCR ソフトもある。

上級者向けですが、よりアクセシビリティに配慮した PDF ファイルを作成するためには、以下のことを実践する必要があります。詳しくは、リンク先のページを参照してください。

- 音声読み上げソフト等支援技術が文書構造を正しく理解できるように、見出し、段落、リスト、表などを「タグ付け」する（Acrobat を利用する、Word で文書構造を予め指定して PDF 変換するなどの方法があります）
- PDF 中の画像に適切な代替テキストを設定する
- しおりの付与によって文書のアウトラインを知らせること、ヘッダー/フッターやページ番号を提供することで現在位置を知らせるなど、適切なナビゲーションの提供

■ アクセシブルな PDF の作成

http://help.adobe.com/ja_JP/acrobat/using/WS58a04a822e3e50102bd615109794195ff-7d10.w.html

■ WCAG2.0（ウェブコンテンツアクセシビリティガイドライン 2.0）実装方法集

http://waic.jp/docs/WCAG-TECHS/Overview.html#pdf

現状では、アクセシビリティに配慮した PDF を作成するには、非常に手間がかかるため、限界があります。やむを得ず PDF で情報提供を行う場合には、項目 40 のとおり、PDF のみの情報提供とはせず、ページ本文でも併せて情報提供するようにしましょう。

44.申請書類は、様式ダウンロード専用ホームページに掲載する

本市が実施もしくは、外部に委託している事業にかかわる申請書類（様式）を公開する場合は、掲載ページ以外にも、別途情報システム部が設置している様式ダウンロード専用ホームページに掲載してください。なお、申請書類（様式）を掲載する際は、担当職員がファイルアップロード環境を利用できるようにするために、情報システム部システム調整課に「申請書・届出書ダウンロードサービス利用申請書」を提出する必要があります。

■　申請書・届出書ダウンロードサービス
http://www3.city.sapporo.jp/download/shinsei/

その他

45.1 ページの長さを適切な長さにする

縦に長すぎるページは、必要な情報を探し出すまでに時間がかかります。また、上下のスクロールを多用しなければならないため、利用者に負担をかけることになります。特に弱視の利用者や上肢に障がいのある利用者は、スクロール操作が困難な場合があります。また、スマートフォンやタブレットでは、画面が小さくなることから、パソコン上で表示するよりもページが長くなってしまいます。

1 ページが長くなり過ぎないように注意してページを作成しましょう。

- 利用者がスクロールなしで見ることができる範囲は縦幅 450～500 ピクセル程度です（市公式ホームページトップでいうと、ヘッダーの上辺から早引きインデックスの下辺まですべて見える程度の縦幅）。この縦幅を 1 画面の目安として、長くても 2 から 3 画面分の長さにしましょう。
- 前項の長さにすることが困難な場合は、ページの目次・概要、ページの先頭へ戻るためのリンクなどを設け、ページ内ナビゲーションを充実させましょう。

ページ内ナビゲーションの設定例：

システム

以下の方法で「ページの先頭へ戻る」パーツを挿入することができます。

1. 編集メニューツールの「パーツ」ボタン を選択すると別ウィンドウでパーツ設定画面が開かれます。
2. 「ページの先頭へ戻る」を選択すると、任意の場所にパーツが設置されます。

46.横方向へのスクロールが発生しないようにする

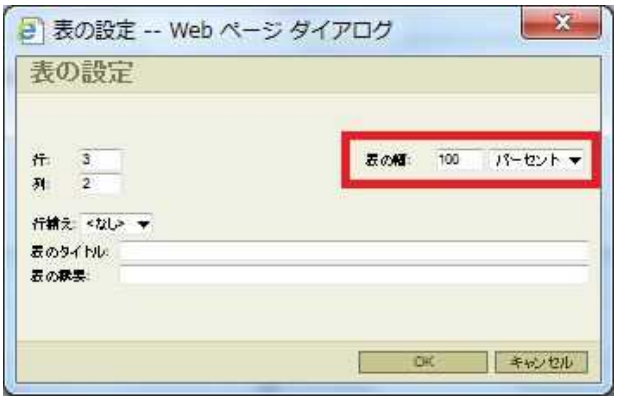
横スクロールは文章を 1 行読むたびにスクロールバーをスライドさせなくてはならず、非常に使い勝手の悪いものです。特に上肢に障がいのある利用者は、スクロール操作が困難になる場合があります。また、弱視の利用者の場合、拡大ツールで画面の一部を拡大していることがあり、拡大ツールのスクロールとブラウザのスクロールが二重になると、操作がより困難になります。

スクロールを縦方向だけにすることで、多くの利用者にとって親切なページにすることができるでしょう。

- ページの横幅はウィンドウやナビゲーション部分も含めて 1,024 ピクセル以内に収まるようにしましょう。そのために、①画像の大きさを規定値（横 700 ピクセル、縦 800 ピクセル）以下にする（項目 21 参照）、②表の幅をピクセル指定ではなくパーセント指定して編集可能領域からはみ出ないようにする、といったことを心がけましょう。

システム

システムに Excel で作成した表を挿入すると、「ピクセル」指定されています。
アクセシビリティやページ横幅のことを考慮し、表幅は「パーセント」指定するようにしましょう。幅の数値を「パーセント」に設定しなおし、数値を 1～100（100 以上の数字は入力しないでください）に指定してください。
※　表のパーセントはページの横幅に対しての比率、セルのパーセントは表全体の横幅に対しての値です。



47.メールフォームからの送信データの暗号化

- SSL 通信[17]による、送信データの暗号化を行う必要があります。
- メールフォームは、システムで提供するもののみを使用してください。
- メール送信先は、組織メールアドレスとしてください。

システム

システムで作成したメールフォームは、自動的に SSL により暗号化されます。

[17] 暗号化通信方法の一つ。SSL は Secure Socket Layer の略。

48.フレーム[18]の禁止

フレームとは1ページを複数のページで構成することによって情報を整理することが目的の機能を指します。例えば、画面を横に二つに分けて、上の領域にメニューを表示し、下に本文を表示するといった使い方です。

フレームページは後述のとおり管理が簡単ではなく、利用者側にとっても使いにくいものです。フレームは使用しないでください。

① **リンクを辿ってもアドレス（URL）が変わらない**

フレームは、複数のページを組み合わせることで成り立っています。そのため、お気に入りに登録しようとしても、思ったところにうまく登録できない、といったことが起こります。

② **音声読み上げソフトとの相性が悪い**

音声読み上げソフトの中にはフレームの枠組みだけを読み上げ、フレームの中にある内容を読み上げないものがあります。このため、フレームページでは視覚障がいのある方に対して充分な情報提供ができないことがあります。

③ **印刷時に全体イメージの再現性が低い**

フレームページを紙に印刷するためには、どのフレームを印刷するのかを指定する必要があります。そのため、フレームページ全体のイメージを再現するような印刷は難しくなります。また、隣のフレームを誤って印刷するなどのミスの原因となります。

④ **キーワード検索ではフレームの中だけがヒットする**

本市キーワード検索システムや外部の検索システム（Yahoo!や Google など）などから直接ジャンプして来た場合、フレームのない状態で表示されますので、メニューが表示されていない状態になったり、逆にメニューだけが表示されてしまうことがあります。

システム

システムではフレームページを作成する機能はありません。

Advance

システム外でホームページを作成する際は、上記に注意してください。

18 フレームには2種類あり、通常のフレーム（FRAME）とインラインフレーム（IFRAME）に分かれるが、どちらも機能は同じとなる。

49.Flash[19]、JavaScript[20]を使用しない

システムを用いて作成するページ内で、Flash、JavaScript を使用することはできません。システム外においても下記の理由により、原則使用しないようにしてください。

■ **Flash**

- Flash は非常に表現力のある画像形式ですが、代替テキストを割り当てられないので、音声読み上げソフトとの相性が良くありません。
- iPhone、iPad 等で動作しない等、近年主流のデバイスとの相性が良くありません。

■ **JavaScript**

- JavaScript を使えば、マウスの動作に合わせて画像を差し替えたり、小さいウィンドウを開いたりといった HTML だけではできない表現力のあるページを作ることができます。しかし、その一方、セキュリティ上の問題があるということで機能しないように設定している利用者もおり、「使わなくて済むなら使わないようにする」のが望ましいと言えます。

システム

システムでは Flash、JavaScript を入れる機能はありません。

Advance

特定の技術やプラグイン※を使用しないように設定している、または利用できない利用者がいますので、必ず代替手段・代替情報も併せて提供してください。

（※　ソフトウェアに機能を拡張するために追加するプログラムのこと）

- JavaScript の場合は、＜noscript＞要素に代替情報を記述する
- プラグインは、＜object＞タグと＜/object＞タグの間に代替情報を記述する
- 特定の技術やプラグインがアクセシブルでない場合、同等の情報を持つテキストページを用意し、通常ページと同じタイミングで更新等行うのが望ましい

[19] Macromedia 社が開発した音声付き動画を表示可能なソフト、あるいはそのデータ形式。専用の再生ソフト（無償）が必要。現在の提供元は Adobe Systems 社。

[20] Netscape Communication 社が開発した言語。ブラウザ上で実行され、簡単な条件処理や数値計算などができる。

50.携帯電話用ホームページ作成時の注意点

携帯電話用ホームページとは、パソコン版ホームページを利用することができない携帯電話端末からも閲覧できる、1 ページ当たりの情報量を小さくしたウェブコンテンツです。スマートフォン専用サイトとも異なりますので、注意してください。

携帯電話用ホームページは、パソコン版に比べ、一度に表示できる画面が小さいなど、いくつかの制約があります。以下の点に留意してください。

- ページファイルの大きさは、1 ページあたり 5Kbyte までとしてください。1 ページの情報量が多い場合は、適切な大きさの複数ページに分割してください。
- 半角カタカナを使用することができます。

システム

システムにおいては、テンプレート「携帯」で携帯電話用ホームページを作成することができます。
一部、パソコン用ホームページを作成すると、携帯用ホームページも自動で作成されるページもあります（施設情報、イベントカレンダー）。

51.キーボード操作だけで、全ての情報・機能が利用できるように作成する

マウスは目と手を一緒に使うため、全盲の視覚障がい者は使用できません。こうした利用者は、通常はマウスで操作するリンクの選択やページ内の移動を、キーボードの特定のキーを操作することによって行っています。また、上肢に障がいがある利用者の中には、マウスを操作できずキーボードでホームページを利用している人もいます。この他、音声入力ソフトや画面上に表示されるソフトウェアキーボードなどを利用する人もおり、キーボード操作だけでホームページを利用する人は少なくありません。

そのため、ホームページは全ての機能をキーボードだけで問題なく利用できるように配慮して作成しなければなりません。

システム

システムにおいては、リンクや入力フォームを設定したとき、キーボードだけでも選択・操作できるようにコンテンツが作成されますので、特段の対応は不要です。

Advance

システム外でホームページを作成する際、以下の点に注意してください。

- リンクを設定する場合は「＜a＞要素＋＜href＞属性」、入力フォームを設ける場合は「＜input type = “text”＞要素＋＜value＞属性」を用いる等、標準的な HTML のリンク要素、フォーム・コントロールを使用する。
- キーボード機能（一般的には Tab キー）によって、コンテンツ内でフォーカスを前進させるとき、例えばフォーカス時に別ウィンドウが発生する等、マウスを使わなければコンテンツの一部分から抜け出せないことがないようにする。
- 詳しくは
  http://waic.jp/docs/UNDERSTANDING-WCAG20/keyboard-operation-keyboard-operable.html
  http://waic.jp/docs/UNDERSTANDING-WCAG20/keyboard-operation-trapping.html
  をご覧ください。

JIS X 8341-3:2016 細分箇条

2.1.1 キーボードの達成基準　（A）
2.1.2 キーボードトラップなしの達成基準　（A）

52.コンテンツの利用には、原則として時間制限を設けない

健常者と比較すると障がいのある利用者は、ウェブコンテンツを読んだり操作したりすることに時間がかかる場合があります。例えば、音声読み上げソフトの利用者や弱視の利用者は、ページ内に書かれた内容を瞬時に一覧することが困難です。そのため、特定の情報を見つけたり、書かれている内容の全体像を把握したりするのに時間を要することが少なくありません。また、肢体不自由の利用者や高齢者は、フォームに入力する、リンクを選択するなどの操作に時間がかかることがあります。

このようにウェブコンテンツを読んだり操作したりするために必要な時間は、利用者によって異なります。そのため、期日が決まっているイベントや施設利用申し込みなど、期限を設定することがやむ得ない場合を除いて､利用者が時間の制約を受けることがないように配慮して作成しなければなりません。

セキュリティを確保するなどの目的により、時間制限を設ける必要のある場合には、利用者自身の操作によって、それを解除、調整、または延長できるようにすることが必要です。

システム

時間制限のあるコンテンツとは、例えば、あるページを表示した際､｢5 秒後に別 URL へ移動します｣と表示されたあと、別のページに自動的に移動するようなもののことを指します。
システムにおいては、上記のようなコンテンツは作成することはできませんので、特段の対応は不要となります。

Advance

システム外でホームページを作成する際は、上記に十分配慮してください。

JIS X 8341-3:2016 細分箇条

2.2.1 タイミング調整可能の達成基準 （A）

53.コンテンツを動かしたり、自動更新させたりしない[21]

画像やテキストが移動したり、バナー広告の画像が点滅したり、表示内容が自動更新されたりすると、弱視や高齢者、また認知や記憶に障がいを持つ利用者は、内容を適切に読み取れない場合があります。また、動きのあるコンテンツによって利用者の集中力が削がれ、ページ内容を把握することが難しくなる恐れがあります。

そのため、コンテンツを動かすことはできるだけ避けましょう。仮に動きのあるコンテンツの設計を行う場合には、利用者が容易に停止できる配慮が必要です。

システム

- システムでは画像や文字の移動はできません。
- システムでは動画などの動きのあるコンテンツを掲載可能としていますが、再生プレイヤーの機能により、一時停止することができます。
- 項目 21 にもあるとおり、アニメーション GIF の使用は禁止です。

Advance

システム外でホームページを作成する際は、上記に十分配慮してください。

JIS X 8341-3:2016 細分箇条

2.2.2 一時停止、停止及び非表示の達成基準　（A）

[21] 「コンテンツを動かす」とは、目に見えるコンテンツが動きの印象を伝えることを指す。例としては、動画、同期したメディアの表示、アニメーション、リアルタイムのゲーム、スクロールする株価表示などがある。「自動更新」は、あらかじめ設定された間隔で更新したり、消えたりするコンテンツのことを指している。一般的な時間の経過に伴って変化するコンテンツは、音声、自動的に更新される天気情報、ニュース、株価更新、自動進行する表示やメッセージなどがある。

54.ウェブコンテンツの意味の順序とフォーカスの順序を一致させる

画面を見てキーボードだけで操作している利用者が、コンテンツ内を一つずつ順を追いながら移動していく場合、フォーカス[22]は HTML が記述された順序、または HTML（tabindex 属性）で指定された順序でリンクや入力フォーム内を移動します。そのため、見た目の並び順とフォーカスの順序が異なる場合などは、キーボード利用者が文書の内容を理解することが難しくなります。文書の内容や構造を無視した表示位置の指定をしないようにしてください。

■　キーボードの Tab キーを使用してリンクに対するフォーカスを移動している様子

システム

- システムでは基本的にページの上から下にかけて、記述順にフォーカスされます。
- 表を作成する場合は、利用者が表のレイアウトから意図する順番と、フォーカスの順番に齟齬が生じないようにしてください（項目 18 参照）。

Advance

システム外でホームページを作成する際は、上記に十分配慮してください。

JIS X 8341-3:2016 細分箇条

7.2.4.3 フォーカス順序の達成基準　（A）

[22] ここでは、マウスポインタ（カーソル）やキーボード操作によってページ内のリンクや入力フォームなどが選択された状態、もしくは入力可能な状態を指す。

55.選択されている項目が視覚的に認識できるようにする

キーボードで操作する利用者が操作しやすくなるように、キーボード操作による選択が当たっている項目に視覚的な変化を起こさせることにより、何が操作対象であるかを視覚的に認識できるようにしましょう。選択されている項目が視覚的に認識できない場合、利用者はどこが操作対象なのかわからなくなります。その結果、思い通りの操作ができない、または、今、何を入力すべきなのかがわからなくなることがあります。

- リンクが選択されたとき、背景色を変更したり、枠線等に視覚的な変化が起こるようにする
- 入力フォームを構成する部品（テキスト入力欄など）が選択されたとき、背景や枠線等に視覚的な変化が起こるようにする

例：選択されている項目が視覚的に認識できる例

◆　検索窓の入力欄にフォーカスが当たると、「｜」が点滅する

◆　フォーカスされたリンクテキストが点線で囲まれる

システム

システムにおいては、以下のように設計されていますので、特段の配慮は不要です。

- キーボードによりリンクテキストが選択されたとき、長方形の点線で囲まれます。
- アンケートページ等でテキスト入力欄を設けたとき、当入力欄がキーボード選択されると、テキスト入力欄中の入力箇所に点滅する垂直なバーを表示します。

Advance

システム外でホームページを作成する際は、上記に十分配慮してください。

JIS X 8341-3:2016 細分箇条

2.4.7 フォーカスの可視化の達成基準　（AA）

56.リンクなどが選択されたときに、状況を変化させない

ページ内のリンクや入力欄などウェブコンテンツの一部分が選択されたとき、前もって利用者に状況の変化が起こることを知らせることなしに、状況変化（例：新しいウィンドウを開く（ポップアップ）、送信ボタンを押していないのにフォーカスのみで入力欄への入力内容が自動で送信される、リンクテキストをフォーカスしただけで新しいページに移動されるなど）をさせてはいけません。混乱の原因となります。特に、視覚障がい、認知障がい、運動障がいのある利用者で、ページ全体を一度に見ることができない利用者は､何が起きたのか理解できず､次にすべき行動も把握できない可能性が高くなります。キーボード操作（Tab キー等）でフォーカスをページの先頭から最後まで順に移動させ、例に挙げたような「状況の変化」が起こることなく、最後までフォーカスを移動させることができるかどうか確認しましょう。

× 好ましくない例

- 文章（テキスト）がフォーカスを受け取ると､その文章についての説明を提供するヘルプのウィンドウが自動的に開く。
- キーボードの利用者がウェブページの中を Tab キーで移動していると、利用者がその文章へ Tab キーで移動するたびに、ダイアログが開き、キーボード操作でそこから抜け出せない。

システム

システムにおいては、リンク部分やアンケート等の入力欄を選択しただけで「状況の変化」を起こすようなコンテンツは作成できませんので、特段の配慮は不要です。

Advance

システム外でホームページを作成する際は、上記に十分配慮してください。

JIS X 8341-3:2016 細分箇条

7.3.2.1 フォーカス時の達成基準 （A）

57.同じ機能・内容を持つ要素[23]には、一貫した名称を用いる

同じ内容や機能をもつリンクやアイコンには、ホームページ全体で一貫した見た目や名称を用いるようにしましょう。内容や機能が同じなのに見た目や名称が異なっていると、利用者は同じ内容や機能であることを認識できなくなる恐れがあります。

- ホームページの入口となるページへのリンクテキストは「ホーム」、「トップページ」などを一貫して用いる。
- 札幌市公式ホームページトップへのリンクは「札幌市役所トップページ」とテキストで表記し、この表記で別アドレスへリンクしないこと。
- 同じ機能をもつリンクには、一貫したリンクテキストを用いる。
- 同じ機能をもつ画像（リンクボタンやアイコン）には、一貫した代替テキストを用いる。

【ホームページの入口となるページへのリンクの例】

【好ましくない例】ページ上部へのリンクが一貫していない

システム

システムでは、共通のナビゲーションや見出し、パーツを用いてページを構成することができ、公式ホームページ全体で一貫したレイアウトを提供できるように設計されていますが、いくつか注意すべき点があります。

- 上の例にも挙がっている「ページの先頭へ戻る」ボタンは、共通のものを用いてください（挿入方法は項目 45 の「システム欄」を参照してください）
- ページ内リンクを設けるときは、それがページ内リンクであることが分かるように明記しましょう（表現方法は項目 45「ページ内ナビゲーションの設定例」を参照してください）

Advance

システム外でホームページを作成する際は、上記に十分配慮してください。

JIS X 8341-3:2016 細分箇条

3.2.4 一貫した識別性の達成基準 （AA）

[23] ここでは、何らかの機能を有するウェブコンテンツの一部品を指す。コンポーネント（component）。

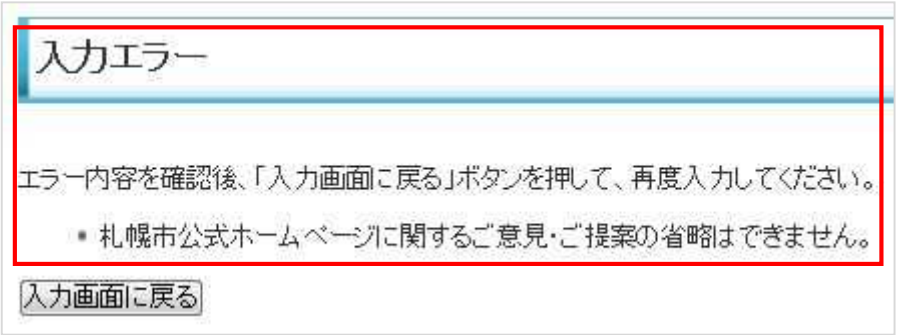
58.入力フォームの入力条件やエラー内容は、テキストで明確に示す

入力フォームに入力された内容にエラーがあった場合には、エラーの箇所や理由、修正方法をテキストで明確に説明しましょう。

利用者は、「エラー」とだけ表示されても、なぜエラーになったのか理解できない場合があります。また、入力欄とエラー表示箇所が離れている、またはエラー箇所が色だけで表現されていると、エラー箇所の特定が難しくなり目的を達成できなくなってしまいます。

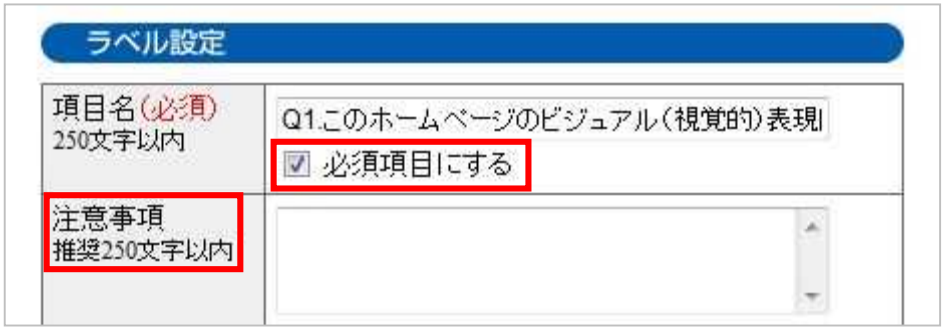
さらに、エラー内容を明確に説明していても、エラーが出てしまうこと自体にあせってしまう利用者もいます。例えば、半角入力をしてほしい入力欄において、そもそも半角入力しかできないように設定しておく等、できる限りエラーとなる条件を設けないように工夫することも大切です。

入力エラー表示の例：



システム

システムを用いて作成するアンケートページや問い合わせページでは、項目ごとに入力必須項目かどうかを設定することができ、必須項目が入力されていない状態で入力内容を送信しようとすると、どの必須項目の入力が漏れているかを明示したエラー表示画面が生成されます。細かな入力制限はできませんが、項目ごとに注意事項を掲載することができますので、うまく活用しましょう。



Advance

システム外でホームページを作成する際は、上記に十分配慮してください。

JIS X 8341-3:2016 細分箇条

3.3.1 エラーの特定の達成基準（A）
3.3.2 ラベル又は説明の達成基準（A）
3.3.3 エラー修正の提案の達成基準（AA）
3.3.4 法的義務・金銭的取引・データ変更・回答送信のエラー回避に関する達成基準（AA）

（付録 1）札幌市公式ホームページウェブアクセシビリティ方針

■　札幌市公式ホームページウェブアクセシビリティ方針：
http://www.city.sapporo.jp/koho/hp/accessibility/hoshin.html

札幌市では、「年齢や障がいの有無を問わず、誰にとっても分かりやすく利用しやすいホームページの実現」を目指し、ホームページのアクセシビリティの維持・向上に努めています。

2016 年 3 月 22 日に改正された JIS X 8341-3:2016「高齢者・障害者等配慮設計指針-情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス-第 3 部：ウェブコンテンツ」に基づき、札幌市は以下のとおりアクセシビリティ方針を定めます。

ウェブアクセシビリティとは

ウェブアクセシビリティとは、高齢者や障害者を含めて、誰もがホームページ等で提供される情報や機能を支障なく利用できることを意味します。（総務省「みんなの公共サイト運用ガイドライン（2016 年版）」より）。

対象範囲

札幌市公式ホームページである http://www.city.sapporo.jp/および https://www.city.sapporo.jp/配下の CMS（コンテンツマネジメントシステム）で作成し、管理するものの他、以下の URL から始まるページ

- http://transitfare.city.sapporo.jp/ryokin/
- http://transitfare.city.sapporo.jp/unkojoho/
- http://www.119.city.sapporo.jp/
- http://www.city.sapporo.jp/ncms/citytax/osameru/
- http://www.city.sapporo.jp/ncms/hokenjo/qq/
- http://www.city.sapporo.jp/ncms/hospital/
- http://www.city.sapporo.jp/ncms/jigyohaiki/web_teisyutu/
- http://www.city.sapporo.jp/ncms/suido/dansui-dakusui/
- http://www2.city.sapporo.jp/opendata/
- http://www3.city.sapporo.jp/somu/hyoka/torikumi/

例外事項

以下については対象範囲外とします。

・　外国語のページ

・　facebook、mixi、はてなブックマーク、Google＋、twitter の SNS ボタン や google マップを含む外部サービスから提供されるコンテンツ

ただし google マップで提供される地図情報については可能な限りテキストでの代替情報を提供

するようにいたします。

- PDF ファイルは可能な限り達成基準に配慮して作成いたしますが、現状ではすべての PDF ファイルへのウェブアクセシビリティへの対応は、情報量および技術的な観点から困難なため、対象範囲に含めません。
- 動画ファイルについては、可能な限りテキストでの代替情報を提供いたしますが、現状ではすべての動画ファイルへのウェブアクセシビリティ対応は困難なため、当該ページは対象範囲に含めません。

目標および達成する期限・適合レベル

期限

2018 年 3 月 31 日

適合レベル

JISX8341-3:2016 の適合レベル AA に準拠

「適合レベル AA に準拠する」という表記は、情報通信アクセス協議会ウェブアクセシビリティ基盤委員会「ウェブコンテンツの JIS X 8341-3:2016 対応度表記ガイドライン」で定められた表記により、適合レベル A に準拠することに加え、適合レベル AA の達成基準を満たすことを意味します。

追加する達成基準

2.3.2　3 回のせん光に関する達成基準（AAA）

（付録 2）達成基準（JIS X 8341-3:2016）

JIS 細分箇条	等級	達成基準	解説
1.1.1	A	非テキストコンテンツの達成基準	画像やボタンなど、文字以外のコンテンツには、それらと同等の目的を果たす代替テキストを提供する。 （例）画像に alt 属性を付与する。
1.2.1	A	音声だけ及び映像だけ（収録済み）の達成基準	音声のみ、または映像のみのコンテンツには、それらと同等の目的を果たす代替テキストを提供する。 （例）音声情報をテキスト化したものを用意する。
1.2.2	A	キャプション（収録済み）の達成基準	動画コンテンツに対して、音声情報と同じ内容の字幕（キャプション）を提供する。
1.2.3	A	音声解説又はメディアに対する代替コンテンツ（収録済み）の達成基準	動画コンテンツに対して、映像情報を伝える代替コンテンツ、もしくは副音声などの音声ガイドを提供する。
1.2.4	AA	キャプション（ライブ）の達成基準	生放送の動画コンテンツに対して、音声情報と同じ内容の字幕（キャプション）を提供する。
1.2.5	AA	音声解説（収録済み）の達成基準	動画コンテンツに対して、映像情報を伝える副音声などの音声ガイドを提供する。
1.3.1	A	情報及び関係性の達成基準	情報は、プログラムが情報の意味を解釈できるように実装する。 （例）リストはテキストの「・」で表現するのではなく、ul／ol 要素などを用いる。
1.3.2	A	意味のある順序の達成基準	コンテンツを意味のある順序で並べ、音声読み上げソフトなどを使用しても、意図通りの順に情報が伝わるようにする。
1.3.3	A	感覚的な特徴の達成基準	音声読み上げソフトでは形や大きさ、方向など感覚的な情報を理解できないため、テキストで情報を伝える。 （例）「三角形のボタンをクリックしてください」→「検索ボタンをクリックしてください」
1.4.1	A	色の使用の達成基準	色を用いて情報を伝えるときは、色だけではなく、テキストでも情報を伝える。 （例）フォームの必須項目を赤色で示すだけではなく、各項目にテキストの「必須」を設置する。
1.4.2	A	音声の制御の達成基準	音楽などの音声が、ページを開いたときに自動で再生しないようにする。また、再生・一時停止などをユーザーがコントロールできるようにする。
1.4.3	AA	コントラスト（最低限レベル）の達成基準	文字（画像文字も含む）と背景色は、少なくとも 4.5:1 のコントラスト比をもたせ、視認性を高める。
1.4.4	AA	テキストのサイズ変更の達成基準	テキストの大きさは固定せず、ブラウザなどの機能で 200%まで拡大し、通常のサイズと同じように情報を理解できるようにする。ただし、ロゴや画像化された文字は除く。
1.4.5	AA	文字画像の達成基準	ロゴなど必要不可欠なものを除いて、文字は可能な限り画像化せずにテキストで提供する。
2.1.1	A	キーボードの達成基準	ページ上のすべての機能をキーボードのみでも操作できるようにする。ただし、ペイント機能など、マウスの軌跡などを利用する機能は除く。
2.1.2	A	キーボードトラップなしの達成基準	キーボードを用いてページ上の機能にアクセスしたとき、キーボードでその機能から抜け出せるようにする。
2.2.1	A	タイミング調整可能の達成基準	コンテンツを利用するのに制限時間を設定する場合は、利用者が設定時間の解除などをできるようにする。
2.2.2	A	一時停止，停止及び非表示の達成基準	スライドショーや動画などの動きのあるコンテンツは、利用者が一時停止・停止・再生などをできるようにする。
2.3.1	A	3 回のせん（閃）光、又はしきい（閾）値以下の達成基準	閃光を放つコンテンツがある場合、閃光する場所を十分に小さくし、1 秒間に 3 回以内にする。
2.3.2	AAA	3 回のせん（閃）光の達成基準	1 秒間に 3 回の閃光を放つコンテンツを設置しない。
2.4.1	A	ブロック・スキップの達成基準	ナビゲーションなどのメニューをスキップすることができる機能を設置する。 （例）ページ先頭に「本文へジャンプ」などのリンクを設置する。セクション毎に見出し要素を設置する
2.4.2	A	ページタイトルの達成基準	ページの目的やサイトとの関連性がわかるようなページタイトルをつける。
2.4.3	A	フォーカス順序の達成基準	リンクやボタンなどは、コンテンツの順番や関連性に従った順でフォーカス移動できるようにする。

JIS 細分箇条	等級	達成基準	解説
2.4.4	A	リンクの目的（コンテキスト内）の達成基準	テキストリンクは、可能な限りそれ単体でリンク先のページを理解できるようにする。
2.4.5	AA	複数の手段の達成基準	各ページに訪れる手段を、いくつか用意する。 （例）本文等からの移動の他に、サイトマップからも移動できるようにするなど。
2.4.6	AA	見出し及びラベルの達成基準	見出しやラベルなどは、目的や内容がわかるようにする。
2.4.7	AA	フォーカスの可視化の達成基準	キーボードを用いてコンテンツにフォーカスを移したとき、視覚的にフォーカスが移動したことがわかるようにする。 （例）画像にフォーカスを移したときに、画像が波線で囲まれるなど。
3.1.1	A	ページの言語の達成基準	言語属性を用いてページの主要な言語が何かをプログラムが理解できるようにする。
3.1.2	AA	一部分の言語の達成基準	主要ではない言語がページ内に現れたときは、その言語が何かをプログラムが理解できるように、言語属性を用いる。
3.2.1	A	フォーカス時の達成基準	すべてのコンテンツは、フォーカスを受け取っただけで状態が変化（実行）しないようにする。 （例）リンクがフォーカスを受けとると同時にダイアログが開かないようにする。
3.2.2	A	入力時の達成基準	フォームにテキストを入力する、ラジオボタンにチェックを入れるなどしただけで、状態が変化（実行）しないようにする。必ず、実行ボタンを用意する。
3.2.3	AA	一貫したナビゲーションの達成基準	複数のページで繰り返し表示されるメニューなどのナビゲーションは、どのページでも同じ順序で表示する。
3.2.4	AA	一貫した識別性の達成基準	ウェブサイトの中で同じ機能をもつものは、すべて同じラベルや代替テキスト、識別名などを設定する。 （例）「検索」ボタンに対して、「検索」という同じ代替テキストを設定する。
3.3.1	A	エラーの特定の達成基準	問い合わせなどの入力フォームで入力エラーがあった場合、エラーの内容が容易に伝わるようテキストで情報を伝える。
3.3.2	A	ラベル又は説明の達成基準	お問い合わせなどの入力フォームで、フォームに適切なラベルを提示し、また必須の有無、入力制限（半角英数のみなど）や入力例を提示し、利用者が入力ミスをしないようにする。
3.3.3	AA	エラー修正の提案の達成基準	お問い合わせなどの入力フォームで、入力ミスがあったときなどに、適切と思われる修正候補を提示する。
3.3.4	AA	エラー回避（法的、金融及びデータ）の達成基準	利用者に所得税申告などの法的な義務が生じたり、金銭のやり取りが発生したりする場合、情報を送信する前に必ず確認や修正が出来るようにするなどして、利用者が間違いをしないようにする。
4.1.1	A	構文解析の達成基準	ウェブページの HTML や CSS などは、仕様に準拠したものにする。
4.1.2	A	名前（name）、役割（role）及び値（value）の達成基準	ウェブページの各機能は、仕様に準拠し、ブラウザなどのプログラムが情報を解釈できるようにする。