

業務仕様書

- 1 業務名
次期高齢者支援計画策定等に向けた各種調査業務
- 2 履行期間
契約締結日から令和8年3月13日まで
- 3 業務目的及び概要
令和9年度を始期とする新たな「高齢者支援計画」の策定や各高齢者施策、介護保険事業の実施に当たっての基礎資料とすることを目的として、次の調査を実施する。
 - ① 40歳以上の方々の高齢社会に対する意識や高齢者福祉施策全般に関する考え方を把握するための「高齢社会に関する意識調査」（以下、「高齢調査」という。）
 - ② 介護保険サービスの利用状況や家族による介護の状況などを把握するための「要介護（支援）認定者意向調査」（以下、「認定者調査」という。）
 - ③ 札幌市内の介護保険サービス事業者におけるサービス提供の現状、今後の見込み及び法人の運営状況やサービス提供上の課題等を把握するための「介護保険サービス提供事業者調査」（以下、「事業者調査」という。）

(1) 調査の概要

ア 調査対象等

種別	調査対象	調査方法	抽出方法	調査票案
高齢調査	40歳以上の札幌市民6,500人 ※65歳以上：5,000人 ※40歳以上64歳以下：1,500人	郵送法によるアンケート調査	住民基本台帳から無作為抽出 ※抽出は本市の電算システムで実施 ※受託者に対象者の宛名ラベルを現物交付	別添1「高齢社会に関する意識調査」のとおり ※設問（回答項目）： 65歳以上：10問（88項目）程度 40歳以上64歳以下：7問（44項目）程度
認定者調査	要介護（支援）認定を受けた札幌市民5,000人			別添2「要介護（支援）認定者意向調査」のとおり ※設問（回答項目）：8問（61項目）程度
種別	調査対象	調査方法	抽出方法	構成イメージ
事業者調査	札幌市内で指定・届出のある事業所及びその設置法人等約4,800か所	インターネットアンケート調査	別紙1「事業者別内訳一覧」 のとおり	別添3「介護保険サービス提供事業者調査」のとおり ※設問（回答項目）： 別紙1「事業者別内訳一覧」 のとおり

- ※ 1つの設問に対して複数の回答項目を設けている場合がある。
- ※ 今後、各調査で想定している設問数及び回答項目数の微増減または細部の修正の可能性はあるが、原則として、増減等が著しいと委託者及び受託者双方が認める場合を除き、契約金額の変更は行わないものとする。

(2) 調査スケジュール

- ア 調査票発送 令和7年12月1日（予定）
- イ 回答期限 令和7年12月22日（予定）※ 調査期間は3週間程度とする。

4 業務内容の詳細

(1) 調査票、調査依頼文、送付用封筒及び返送用封筒の作成（高齡調査及び認定者調査のみ）

ア 委託者が作成した原稿（Googleドキュメント形式及び Googleスプレッドシート形式の電子データ）をもとに、受託者が設問の語句、表現、選択肢の配列等について検討し、必要に応じて委託者と協議のうえ修正を行い、調査票及び調査依頼文を作成する。フォントやレイアウト等については、高齡者が読みやすいように配慮すること。

イ 送付用封筒及び返送用封筒を作成する。各封筒の印刷内容については、別途委託者と協議するものとする。

ウ 上記ア・イの印刷物の規格・数量等は別紙2「印刷物規格等一覧」のとおり。

(2) 調査票等の発送準備（高齡調査及び認定者調査のみ）

ア 発送は委託者が行うため、受託者においては調査票等を発送するための準備までを行う。具体的な作業としては、送付用封筒に、委託者が交付するあて名ラベルを貼付したうえで、調査依頼文、調査票、調査票別添資料及び返送用封筒の順に封入し、封緘する。

イ 発送準備後の封筒は、郵便番号の上3桁が同一のものを調査種別に50通ずつ束ねたうえで、別途委託者が指定する日時・場所に納める。

ウ 発送及び返送に要する郵便料は委託者から郵便事業者へ直接支払うため、本業務には含めないものとする。

(3) 返送された調査票等の受領、整理、一時保管及び廃棄

ア 調査票の返送先は札幌市介護保険課とするため、概ね週1回以上の頻度で別途委託者が指定する日時・場所にて、高齡調査及び認定者調査にあつては返送された封筒（調査票）を引き渡すものとする。事業者調査にあつては、調査期間終了後に回答されたデータ（受託者への提供はcsvデータ形式の電子データ）を引き渡すものとする。

イ 封筒、調査票及び回答データを整理する。

ウ 封筒、整理した調査票及び回答データを調査完了まで一時保管する。

エ 調査完了後、封筒、調査票及び回答データを確実な方法により廃棄処分する。

オ 調査依頼にあつて返送の投函期限を令和7年12月22日（予定）とするが、期限に遅れた調査票及び回答データも可能な限り（概ね令和8年2月13日時点までに返送されるものまで）収受する。

(4) 回答内容のデータ入力、集計及び各種図表作成

ア 調査票の回答内容をデータ入力し、集計分析を行う。高齡調査については、設問ごとの単純集計は、調査対象の年齢区分に応じて「40歳以上64歳以下」と「65歳以上」で分けて集計すること。

また、高齡調査及び認定者調査の集計にあつては、基本項目とのクロス集計のほか、委託者が別途指示する項目のクロス集計も行うこと。想定するクロス集計項目は別添4「クロス集計項目一覧」のとおり。

イ 設問は選択式を基本とするが、選択肢に「その他」がある場合には具体的な内容の記入欄を設けるほか、記入式の設問として意見自由記載欄等を設ける。

また、「その他」欄及び自由記載欄のほか、欄外等の記載事項、返送用封筒に同封された手紙等についての整理は、記載内容の傾向ごとに原文のままデータ入

力し一覧表を作成する。なお、当該入力データの納品後、委託者による分析にあたり、検索及びソート等の作業を行うため、当該作業の支障にならない形式で作成すること。

ウ 予期せぬ回答等の取扱いについては、委託者と別途協議のうえ決定する。

エ 集計結果をまとめ、表及び各種グラフを作成する。

オ 調査票及び回答データの回収率は、札幌市の同種調査の過去実績から、高齢調査にあつては全年齢区分の60パーセント程度（総送付数6,500件に対し回答数3,900件程度。各年齢区分の内訳としては、「65歳以上」では65パーセント程度、「40歳以上64歳以下」では45パーセント程度）、認定調査にあつては60パーセント（総送付数5,000件に対し回答数3,000件）程度、事業者調査にあつては全20種類の50パーセント（総送付数4,800件に対し回答数2,400件）程度と見込まれる。

なお、あくまでも見込み数であるため増減する可能性があるが、原則として、増減が著しいと委託者及び受託者双方が認める場合を除き、契約金額の変更は行わないものとする。

カ 調査票個別入力データは、電子媒体により委託者に提出する。データの形式等は別紙3「提出成果物一覧」のとおり。

(5) 報告書等の作成

ア 返送された調査票及び回答データの回答内容に基づき集計結果をとりまとめ、報告書及び報告書（概要版）を作成する。これらの内容の詳細については、別途委託者と協議すること。

イ 報告書及び報告書（概要版）は電磁データにて委託者に提出すること（印刷については、本業務とは別に発注を行うため、報告書及び報告書（概要版）は製本を要さない）。データの形式等は別紙3「提出成果物一覧」のとおり。

(6) その他

調査対象者からの問い合わせ先は札幌市介護保険課とし、照会等には委託者が対応する。

5 業務完了届の提出及び契約金額の支払い

受託者は、業務完了後速やかに所定の様式により業務完了届を委託者に提出すること。なお、契約金額は、本業務の完了後検査を行い、検査合格後に一括で支払う。

6 その他特記事項

(1) 費用負担

本仕様書において別に定めがない限り、契約金額には、業務の実施に必要な経費の一切を含むものとする（調査票等の発送及び返送に係る郵便料は除く）。

(2) 守秘義務

受託者は、本業務を通じて知りえた秘密を第三者に漏洩すること及び資料並びにデータの紛失、滅失、毀損、盗難等を防止するために必要な措置を講ずること。

また、本業務の結果データ等の使用・保存・処分等にあたっては、秘密の保持に十分配慮するとともに、委託者の指示に従うこと。受託者は、委託者より廃棄の指示を受けたときは、速やかに個別調査票及び集計結果データの内容を破棄し、その処理経過は書面（当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下同じ。）をもって、委託者へ報告すること。

(3) 個人情報の保護

受託者は、この契約による業務を処理するに当たって個人情報を取り扱う際には、別紙4「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守し、別紙5「個人情報取扱安全管理基準」に適合していることを別紙6「個人情報取扱安全基準適合申出書」により提出すること。また、毎月、別紙7「個人情報取扱状況報告書」を委託者に提出すること。

(4) 身分証明書の携行等

受託者の作業従事者は、本市の施設内及び本業務に関して立ち入りが必要になる本市以外の施設内では、常に身分証明書を携行すること。また、本市施設内においては、本市業務担当者が許可しない限り、作業上必要でない場所へ無断で立ち入らないこと。

(5) 疑義の解消等

業務の実施にあたって必要な事項のうち、本書で明記のない点または疑義が生じた場合、並びにこれに係る変更を行う場合は、必ず委託者と協議し承認を得ること。

(6) 成果物に係る留意事項

本業務成果物については、意味不明、不完全または曖昧な表現の記述をしないように留意し、専門的または特殊な法律・技術用語については用語解説または注釈を付記すること。

また、成果物の納入後、本市において実施する成果物検査の結果、本仕様書記載の内容と著しく異なるまたは不足する場合は、受託者の責任において関連する項目を精査し、当該個所の修正または追加を行うこと。

なお、委託者は、本業務の報告書等の成果物の一部または全部を本市公式ホームページに掲載できるものとするため、受託者はこの点を念頭に置いて成果物を作成すること。

(7) 権利関係

本業務の履行による作成物の所有権は、すべて委託者に帰属するものとする。

なお、成果物が著作権法（昭和45年法律第48号）第2条第1項第1号に規定する著作物（以下「著作物」という。）に該当する場合には、当該著作物に係る受託者の著作権（著作権法第21条から第28条までに規定する権利をいう。）を当該著作物の引渡時に委託者に無償で譲渡するものとする。

また、本業務を履行するに際し、第三者の著作権、特許権、その他の知的財産権を使用する場合は、委託者がその方法を指定した場合を除き、受託者がその使用に関する一切の責任及び費用負担を負うものとする。

(8) 環境への配慮

本業務の履行にあたっては、札幌市の環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷軽減に努めること。

(9) 法令等の遵守

本書に定める事項のほか、札幌市契約規則及び関係法令を遵守すること。

(10) 参考資料

前回実施した同調査の調査票及び報告書等については、本市公式ホームページの以下のページに掲載しているため参照すること。

(<https://www.city.sapporo.jp/kaigo/k500plan/k500index.html>)

8 発注課及び納品場所

札幌市保健福祉局高齢保健福祉部介護保険課 担当 山崎、藤間
〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目 札幌市役所本庁舎3階
電話番号 011-211-2547 ファクス 011-218-5117

1 調査対象件数等

№	種別	調査対象 件数	設問数（各45～55 項目程度を想定）
1	訪問介護事業者	663件程度	6問程度
2	訪問入浴事業者	15件程度	5問程度
3	訪問看護事業者	383件程度	5問程度
4	訪問リハビリテーション事業者	36件程度	5問程度
5	通所介護（地域密着型含む）・ 通所リハビリテーション事業者	541件程度	5問程度
6	短期入所生活介護・短期入所療養介護事業者	150件程度	5問程度
7	居宅介護支援事業者	457件程度	6問程度
8	介護予防支援事業者	27件程度	6問程度
9	定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者	89件程度	5問程度
10	夜間対応型訪問介護事業者	2件程度	5問程度
11	認知症対応型通所介護事業者	55件程度	5問程度
12	小規模多機能型居宅介護事業者	173件程度	6問程度
13	認知症対応型共同生活介護事業者	275件程度	5問程度
14	看護小規模多機能型居宅介護事業者	49件程度	6問程度
15	介護老人福祉施設・地域密着型介護老人福祉施設	94件程度	6問程度
16	介護老人保健施設	47件程度	6問程度
17	介護医療院	11件程度	6問程度
18	養護老人ホーム・軽費老人ホーム・ケアハウス・ 有料老人ホーム（特定施設入居者生活介護事業者）	453件程度	5問程度
19	設置法人・団体	1,263件程度	6問程度
計		4,783件程度	—

※ 各事業者別調査票の構成イメージは、別添「介護保険サービス提供事業者調査」（全19種類）のとおり。

1 高齢調査

	調査票 (65歳以上)	調査票 (40歳～64歳)	調査票別添 地区一覧	調査依頼文	送付用封筒	返送用封筒
仕上り 寸法	A 4判	A 4判	A 4判	A 4判	角形 2 号	角形 2 号
頁数等	両面 29頁程度	両面 17頁程度	両面 22頁程度	片面 1 頁	片面 表のみ印字	片面 表のみ印字
紙質	色上質紙 (再生紙)	色上質紙 (再生紙)	色上質紙 (再生紙)	上質紙 (再生紙)	クラフト紙 (再生紙)	クラフト紙 (再生紙)
製本等	中綴じ ホチキス留め	中綴じ ホチキス留め	中綴じ ホチキス留め	—	—	封緘用 両面テープ付
印刷 方法	軽印刷（ダイレクト印刷） 黒 1 色					
数量	5,025部 (予備25部を含む)	1,525部（予 備25部を含む）	6,550枚（予 備50枚を含む）	6,550枚（予 備50枚を含む）	各6,530枚 (予備各30枚を含む)	

2 認定者調査

	調査票	調査票別添 サービス一覧	調査依頼文	送付用封筒	返送用封筒
仕上り 寸法	A 4判	A 4判	A 4判	角形 2 号	角形 2 号
頁数等	両面 29頁程度	両面 2頁	片面 1 頁	片面 表のみ印字	片面 表のみ印字
紙質	色上質紙 (再生紙)	色上質紙 (再生紙)	上質紙 (再生紙)	クラフト紙 (再生紙)	クラフト紙 (再生紙)
製本等	中綴じ ホチキス留め	—	—	—	封緘用 両面テープ付
印刷 方法	軽印刷（ダイレクト印刷） 黒 1 色				
数量	各5,050部（枚） (予備各50部（枚）を含む)			各5,030部（枚） (予備各30枚を含む)	

※ その他

レイアウト及び紙色その他の詳細については、必ず委託者との協議のうえ決定するものとする。

また、各印刷物については校正をそれぞれ1回以上行うものとし、校正原稿の提出前には各回とも必ず内校を行うこと。また、印刷前には必ず完成見本を提出し、委託者の確認を受けること。

1 調査関係

名称	形式	提出方法	納品期日	備考
調査票データ	データファイル (原則Googleドキュメント形式)	Googleドライブの活用を想定	調査票発送前まで	—
調査票別添データ				高齢調査及び認定者調査のみ
封筒データ				—
調査票個別入力データ（ローデータ）	データファイル (原則Googleスプレッドシート形式)	Googleドライブの活用を想定	令和8年2月27日まで	—
単純集計表				—
クロス集計表				高齢調査及び認定者調査のみ
自由記載欄等一覧表				原文のまま入力し、記載内容の傾向ごとに整理

2 報告書関係

名称	形式	媒体	納品期日	備考
報告書 【印刷用】	データファイル (原則Googleドキュメント形式) (PDF形式) (AI形式またはINDD形式)	Googleドライブの活用を想定	令和8年3月13日まで	図表等については、別途Googleスプレッドシート形式も併せて納品 ホームページ掲載用データについては、ファイルサイズを極力小さくし、委託者が別途指示する頁数に分割したデータも作成
報告書 【ホームページ掲載用】	データファイル (PDF形式)			
報告書（概要版） 【印刷用】	データファイル (原則Googleドキュメント形式) (PDF形式) (AI形式またはINDD形式)			
報告書（概要版） 【ホームページ掲載用】	データファイル (PDF形式)			

個人情報の取扱いに関する特記事項

（個人情報の保護に関する法令等の遵守）

第1条 受託者は、「個人情報の保護に関する法律」（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）、個人情報保護委員会が定める「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等向け）」（以下「事務対応ガイド」という。）、「札幌市情報セキュリティポリシー」等に基づき、この個人情報の取扱いに関する特記事項（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。

（管理体制の整備）

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

（管理責任者及び従業者）

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

- 2 受託者は、個人情報の取扱いに係る保護管理者及び従業者を変更する場合の手続を定めなければならない。
- 3 受託者は、保護管理者を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。
- 4 受託者は、従業者を変更する場合は、事前に書面により委託者に報告しなければならない。
- 5 保護管理者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう従業者を監督しなければならない。
- 6 従業者は、保護管理者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

（取扱区域の特定）

第4条 受託者は、個人情報を取り扱う場所（以下「取扱区域」という。）を定め、業務の着手前に書面により委託者に報告しなければならない。

- 2 受託者は、取扱区域を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 受託者は、委託者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出してはならない。

（教育の実施）

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

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

（守秘義務）

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

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

- 3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。
- 4 受託者は、本委託等業務に関わる保護管理者及び従業者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

(再委託)

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

- 2 受託者が再委託する場合には、あらかじめ委託者に申請し、委託者から書面により承諾を得なければならない。
- 3 受託者は、本委託等業務のうち、個人情報を取り扱う業務の再委託を申請する場合には、委託者に対して次の事項を明確に記載した書面を提出しなければならない。
 - (1) 再委託先の名称
 - (2) 再委託する理由
 - (3) 再委託して処理する内容
 - (4) 再委託先において取り扱う情報
 - (5) 再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策
 - (6) 再委託先に対する管理及び監督の方法
- 4 受託者は、前項の申請に係る書面を委託者に対して提出する場合には、再委託者が委託者指定様式（本契約締結前に受託者が必要事項を記載して委託者に提出した様式をいう。）に必要事項を記載した書類を添付するものとする。
- 5 委託者が第2項の規定による申請に承諾した場合には、受託者は、再委託先に対して本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、委託者に対して再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- 6 委託者が第2項から第4項までの規定により、受託者に対して個人情報を取り扱う業務の再委託を承諾した場合には、受託者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の手段及び方法について具体的に規定しなければならない。
- 7 前項に規定する場合において、受託者は、再委託先の履行状況を管理・監督するとともに、委託者の求めに応じて、その管理・監督の状況を適宜報告しなければならない。

(複写、複製の禁止)

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

(派遣労働者等の利用時の措置)

- 第9条 受託者は、本委託等業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。
- 2 受託者は、委託者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(個人情報の管理)

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

- (1) 個人情報を取り扱う事務、個人情報の範囲及び同事務に従事する従業者を明確化し、取扱規程等を策定すること。

別紙4「個人情報の取扱いに関する特記事項」

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

(提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

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

(受渡し)

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

(個人情報の返還、消去又は廃棄)

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

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

(定期報告及び緊急時報告)

第14条 受託者は、委託者から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の取扱状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

(監査及び調査)

第15条 委託者は、本委託等業務に係る個人情報の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、受託者及び再委託者に対して、実地の監査又は調査を行うことができる。

- 2 委託者は、前項の目的を達するため、受託者に対して必要な情報を求め、又は本委託等業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(事故時の対応)

第16条 受託者は、本委託等業務に関し個人情報の漏えい等の事故（個人情報保護法違反又はそのおそれのある事案を含む。）が発生した場合は、その事故の発生に係る

別紙4「個人情報の取扱いに関する特記事項」

帰責の有無にかかわらず、直ちに委託者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、委託者の指示に従わなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、委託者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 3 委託者は、本委託等業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

（契約解除）

第17条 委託者は、受託者が特記事項に定める業務を履行しない場合は、特記事項に関連する委託等業務の全部又は一部を解除することができる。

- 2 受託者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、委託者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

（損害賠償）

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

（注）委託事務の実態に即して、適宜必要な事項を追加し、又は不要な事項を省略することとする。

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 従業員の指定、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員を指定すること。
 - (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、従業員に対し毎年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員は、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、従業員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員を定めること。
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、定期的に、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6「個人情報取扱安全管理基準適合申出書」
個人情報取扱安全管理基準適合申出書

年 月 日

(申請者)

貴市の個人情報取扱安全管理基準について下記のとおり適合していることを申し出ます。

記

●個人情報取扱安全管理基準及び確認事項

※ 本申出書において各種資料のご提出をお願いしております。資料が提出できない場合は、実地の監査、調査等の際などに当該書類の内容を確認いたします。

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

貴社の策定した個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順等をご記入ください。併せて、当該規程をご提出ください。

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を記載した書類をご提出ください。上記1により提出した基本方針等に記載がある場合は提出不要です。なお、付箋等で該当箇所をご教示願います。

3 従業員の指定、教育及び監督

- (1) 当該業務に従事する従業員を「従業員名簿」にてご提出ください。
- (2) 従業員の秘密保持に関する事項が明記されている書類をご提出ください。
- (3) 従業員を対象とした研修実施報告書等をご提出ください。

4 管理区域の設定及び安全管理措置の実施

設定した管理区域の詳細についてご記入ください。□欄は管理区域に当該装置を設置している場合、■とチェックしてください。また、個人情報を黒塗りにした各管理区域の入退室記録を提出してください。

・管理区域の名称_____

入退室の認証方法_____

入退室記録の保存期間_____

☐ 施錠装置 ☐ 警報装置 ☐ 監視装置 ☐ その他（ ）

持込可能な電子媒体及び機器_____

・管理区域の名称_____

入退室の認証方法_____

入退室記録の保存期間_____

☐ 施錠装置 ☐ 警報装置 ☐ 監視装置 ☐ その他（_____）

持込可能な電子媒体及び機器_____

・管理区域の名称_____

入退室の認証方法_____

入退室記録の保存期間_____

☐ 施錠装置 ☐ 警報装置 ☐ 監視装置 ☐ その他（_____）

持込可能な電子媒体及び機器_____

・管理区域の名称_____

入退室の認証方法_____

入退室記録の保存期間_____

☐ 施錠装置 ☐ 警報装置 ☐ 監視装置 ☐ その他（_____）

持込可能な電子媒体及び機器_____

5 セキュリティ強化のための管理策

セキュリティ強化の詳細についてご記入ください。貴社のセキュリティが各項目の内容に合致している場合は、☐欄を■とチェックしてください。

(1) 個人情報の取扱いに使用する電子計算機のセキュリティについて

- ☐ 他のネットワークと接続していない。
- ☐ 従業者にアクセス権限を設定している。
従業者の利用記録の保存期間（_____）
- ☐ 記録機能を有する機器の接続制御を実施している。
接続制御の方法（_____）
- ☐ 従業者の認証方法（_____）
- ☐ セキュリティ対策ソフトウェア等を導入している。

※個人情報を黒塗りにした従業者の利用記録を提出してください。

(2) 文書、電子媒体の取扱いについて

- ☐ 取り扱うことができる従業者を定めている。
- ☐ 文書、電子媒体の持ち出しを記録している。
当該記録の保存期間（_____）
- ☐ 文書、電子媒体等について施錠できる耐火金庫等に保管している。

※個人情報を黒塗りにした文書、電子媒体の持ち出し記録を提出してください。

(3) 業務にて作成した電子データの取扱いについて

- ☐ 取り扱うことができる従業者を定めている。
- ☐ 電子データを保存する時は、暗号化又はパスワードを設定している。
- ☐ 電子データの利用状況について記録している。
- ☐ 作成した電子データの削除記録を作成している。

※個人情報を黒塗りにした電子データの利用状況の記録及び削除記録を提出してください。

6 事件・事故における報告連絡体制

個人情報取扱安全管理基準の「6 事件・事故における報告連絡体制」(1)から(3)までの内容を満たしていることが分かる書類を提出してください。上記1にて提出した基本方針等に記載がある場合は提出不要です。なお、付箋等で該当箇所をご教示願います。

7 情報資産の搬送及び持ち運ぶ際の保護体制

情報資産を搬送及び持ち運ぶ際の保護体制についてご記入ください。貴社の保護体制が各項目の内容に合致している場合は、☐欄を■とチェックしてください。なお、その他の対策を実施している場合は、対策をご記入ください。

- ☐ 情報資産を持ち運ぶ場合は、施錠した搬送容器を使用している。
- ☐ 上記以外の盗難及び紛失対策を実施している。

※対策を以下にご記入ください。

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の体制及び取組等をご記入ください。

9 定期監査の実施

貴社の内部監査及び外部監査の実施状況についてご記入ください。各監査の実施状況が各項目の内容に合致している場合は、☐欄を■とチェックしてください。また、各監査の実施状況が分かる書類をご提出ください。なお、外部監査は情報セキュリティマネジメントシステム等の認証を受ける際の審査を外部監査として取り扱っても問題ございません。その場合は、各種申請の認証通知を監査の実施状況の書類といたします。

- ☐ 内部監査を実施している。
- ☐ 外部監査を実施している。

- 10 情報セキュリティマネジメントシステム（以下「ISMS」という。）、プライバシーマーク等の認証等、貴社が取得しているセキュリティ関連の認証についてご記入ください。

また、認証を受けたことが分かる書類をご提出願います。

取得しているセキュリティ関連の認証（ISMS・プライバシーマーク等）

名称_____

認証年月日_____ 最終更新年月日_____

名称_____

認証年月日_____ 最終更新年月日_____

名称_____

認証年月日_____ 最終更新年月日_____

個人情報取扱状況報告書

年 月 日

札幌市長

様

住 所
会社名
代表者名

個人情報取扱安全管理基準及び個人情報の取扱いに関する特記事項に基づき実施している安全管理対策の実施状況について下記のとおり報告いたします。

記

委託業務名	
受託期間	
対象期間	
安全管理対策の実施状況	
1 当該業務において、標記の基準及び特記事項に従い、安全管理対策を適切に実施しています。また、個人情報取扱安全管理基準適合申出書の提出時点からの変更有無等について、以下のとおり報告いたします。 (1) 従業者の指定、教育及び監督（変更なし・変更あり） (2) 管理区域の設定及び安全管理措置の実施（変更なし・変更あり） (3) セキュリティ強化のための管理策（変更なし・変更あり） (4) 事件・事故における報告連絡体制（変更なし・変更あり） ○（発生した場合）事件・事故の状況： (5) 情報資産の搬送及び持ち運ぶ際の保護体制（変更なし・変更あり） ○（実績ある場合）概要： (6) 関係法令の遵守（変更なし・変更あり） (7) 定期監査の実施（変更なし・変更あり） (8) その他個人情報取扱安全管理基準適合申出書からの変更（なし・あり）	
2 その他特記事項等	