

# 令和7年度札幌市のゼロカーボンの達成に向けた 情報発信及び相談窓口運営等業務 仕様書

## I 一般事項

### 1 適用範囲

- (1) この仕様書は、「令和7年度札幌市のゼロカーボンの達成に向けた情報発信及び相談窓口運営等業務」（以下「本業務」という。）に適用する。
- (2) この仕様書に定めのない事項については、契約書によるものとする。
- (3) 契約書に記載された事項は、この仕様書に優先するものとする。

### 2 用語の定義

この仕様書において「指示」、「協議」及び「承諾」とは次の定義による。

- (1) 「指示」とは、委託者が受託者に対して指導助言することをいう。
- (2) 「協議」とは、委託者と受託者の間に業務に関して疑義等が生じた場合に、委託者と受託者が話し合い、疑義等を解決することをいう。
- (3) 「承諾」とは、受託者が委託者の承諾を得ることをいう。

### 3 受託者の業務

受託者は、契約の履行に当たって、次の事項に留意の上、本業務を行なわなければならない。

- (1) 関係法規、規則等諸法令を遵守すること。
- (2) 本業務の処理に関し、得た秘密について他に漏らさないこと。
- (3) 定められた期間内に業務を完了するよう、進捗の管理に努めること。
- (4) 業務の実施にあたり、契約書及び委託者の指示等に従い、本業務の意図、目的を十分理解した上で、最高の成果を得るように努力すること。

### 4 疑義の解釈

この仕様書に定める事項について、疑義を生じた場合の当該業務の細目については、委託者と協議を行い、その指示を受けなければならない。

### 5 業務処理責任者

- (1) 受託者は、本業務の処理について業務処理責任者を定め、委託者に通知するものとする。業務処理責任者を変更した場合も同様とする。
- (2) 業務処理責任者は、契約書、仕様書等に基づき、本業務に関する一切の事項を処理するものとする。
- (3) 業務処理責任者は、本業務における技術的な管理を行う上で必要な能力と経験を有する者でなければならない。

### 6 提出書類

- (1) 受託者は、契約後、所定の様式により関係書類を委託者に遅延なく提出しなければならない。
- (2) 承諾及び協議は、原則として書面により行なうものとする。

### 7 打合せ

打合せはその結果を記録し、相互に確認するものとする。

## 8 業務の完了

受託者は、本業務を完了したときは、すみやかに当該委託業務の完了届及びその成果品を委託者に提出しなければならない。

## 9 個人情報の保護

- (1) 受託者は、本業務を処理するに当たって個人情報を取り扱う際には、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」を守らなければならない。
- (2) 上記個人情報の取扱いに当たっては、別紙1「個人情報取扱安全管理基準」に適合していること。また、当該基準の適合について、別紙2「個人情報取扱安全管理基準適合申出書」を提出すること。
- (3) 本業務の期間内において、各月ごとに別紙3「個人情報取扱状況報告書」を提出すること。

## 10 その他

- (1) 本業務に係る著作権、印刷物及び提出された原稿・データに関する権利は札幌市に帰属する。
- (2) 本業務の履行においては、委託者である札幌市が運用する環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷の低減に努めること。
- (3) 本業務の履行において、物品の使用及び印刷を行う際は、札幌市グリーン購入ガイドラインの基準に適合したものを調達・使用すること。
- (4) 原稿の作成にあたっては、「広報に関する色のガイドライン」に基づき、配色やデザイン等に配慮し作成すること。
- (5) この業務に関して生じる問題点は、委託者と受託者双方が協議し、処理すること。

## II 業務内容

### 1 業務名

令和7年度札幌市のゼロカーボンの達成に向けた情報発信及び相談窓口運営等業務

### 2 業務の目的

札幌市気候変動対策行動計画においては、2050年に札幌市内から排出される温室効果ガスを実質ゼロにするゼロカーボンの実現を掲げ、市民・事業者に対して、気候変動の影響や将来予測、世界的な対策の枠組みや本市の施策、一人一人に取り組んでほしい環境配慮行動などの情報を体系的にわかりやすくまとめ、民間事業者との連携なども含め、様々な機会・メディアを活用して発信し、ライフスタイルの変革を促すことを重点取組の一つに位置付けている。

ゼロカーボンを実現するためには、できるだけ多くの市民・事業者が環境配慮行動を実践し、環境だけではなく、経済・社会課題の統合的解決を目指すSDGsの視点を取り入れながら、持続可能な社会の形成に向けて取り組む必要があり、そのためには、持続可能な社会の形成に関する理解と関心を高め、一人一人の自発的な取組を促進していく必要がある。

この業務では、市民及び市内事業者等に対し、気候変動に係る危機意識の醸成、行動変容を促進することで、札幌市の脱炭素に向けた取組の加速を目的とする。

また、本業務における市民向け・事業者向けの各種事業の連携により、継続的にゼロカーボンに係るさまざまな情報を収集・蓄積し、それを発信するための環境整備を行うことで、中長期的な取組とすることを旨とするものである。

### 3 業務内容

上記目的を達成するため、ナッジ（行動経済学）等を活用した効果的な情報発信等を実施する。以下の仕様に基づき本事業に係る業務を行うこととし、詳細については企画提案内容を基に委託者と受託者が協議し、調整の上、決定すること。

下記(1)の各業務及び(2)の業務はそれぞれ独立したものではなく、相互での連動を図ることによるシナジー効果を期待するものである。

また、上記目的に即し、中長期的な視点で将来にわたって継続した取組となることを見据え、年度ごとの発信にならないよう配慮すること。併せて、過年度の当局の情報発信やイベント出展等の内容を把握するとともに、さらに効果的・効率的なものとなるよう検討すること。

なお、下記(1)ア～ウに要する経費は、合計19,933千円（税込）以上とする。なお、本業務の履行完了に当たって充当状況を確認するため、毎月状況見込を報告すること。

#### (1) SDGs・ゼロカーボンの情報発信

##### ア WEB等を活用した市民向け情報発信

主に市民向けに、環境に関する最新情報や気候変動に係る危機意識の醸成、行動変容の促進等に係る効果的な情報発信を実施すること。

情報発信に当たっては、令和6年度の当該業務において立ち上げた特設サイト（<https://zerocarbon.city.sapporo.jp>、以下「LP」という。）を中心として展開するほか、本市公式ホームページ（以下「市HP」という。）の環境保全のページ（<https://www.city.sapporo.jp/kankyo/index.html>）や札幌商工会議所が立ち上げた「札幌ゼロカーボン推進ネットワーク」（以下「ネットワーク」という。）のプラットフォームとしてのホームページ（<https://www.sapporo-cci.or.jp/zerocarbon/>）への掲載、SNSや訴求力のある各種広報媒体等の活用を想定すること。

また、LPを公開するためのサーバを調達し、運用保守を行うとともに、その費用等は本業務内で見込むこと。

(ア) 市HP等に掲載する脱炭素コラム等の作成

脱炭素に係る国等の最新情報や、市民等が活用できる支援制度、市民生活に関連する、企業等の脱炭素に向けた活動や商品・サービス等についてわかりやすく紹介する脱炭素コラム等を10種以上作成すること。特に、積雪寒冷地である札幌市特有の課題である、灯油式の暖房・給湯の使用によるCO2排出量が多いという課題に対応する、電気・ガス式の暖房・給湯への転換を促す「熱源転換」に係る内容を2種類以上含めること。

作成した脱炭素コラム等は、受託者においてLPに掲載すること。また、市HP及びネットワークについては、委託者等においてアップロードするため、原稿のテキストデータのほか、写真や挿絵等の画像データを委託者へ納品すること。画像サイズは横700px×縦800pxまで、容量は5MB未満のPNGファイルとし、併せて、aiファイルも納品すること。

(イ) SNS広告を活用した情報発信

上記(1)ア(ア)で作成した脱炭素コラム等について、Facebook、Instagram、X(旧Twitter)、LINE等のSNS広告を活用し、より多くの市民向けに情報発信を実施すること。媒体の選定理由や想定する展開、広告スケジュール等は明確にすること。発信する内容や回数、範囲等は、委託者と協議の上決定すること。

発信に際しては、SNS利用者が脱炭素コラム等に興味関心を引くようなタイトルや要約した内容を掲載するとともに、投稿内容からのリンクアクセス数を集計し、情報発信による効果を数値で示し分析すること。

なお、発信に活用するSNS媒体のアカウントについては、必要に応じ受託者において取得することとする。

(ウ) 広報媒体を用いた発信

その他、市民向けに訴求力のある広報媒体を1つ以上選定し、各媒体に合わせた原稿を作成し発信を行うこと。媒体の選定にあたっては、受託者は想定される閲覧・購読・視聴数や掲載費用を提示し、委託者と協議すること。掲載に当たり必要な費用については、当該委託費の内で見込むこと。

イ イベント等における情報発信

札幌市の気候変動対策に関する訴求を行うPRイベントを実施するため、多くの市民に対し一層効果的な訴求ができるよう、イベント会場や内容等の出展調整、当日の運営、機材の調達、搬出入等を行うこと。また、PRイベントに来場した市民の興味関心を引き、その後も市民が日常的に活用できるような啓発品を作成し、配布すること。

なお、実施に当たり必要な備品に要する費用や出展料も含め、必要な費用は受託者の負担とする(ただし、「(仮称)環境広場さっぽろ2025」に要するブース及びステージの出展料については、本業務内で見込まなくてよい。)

(ア) PRイベント等の企画・実施

各PRイベント等で想定する訴求人数やカウント方法等を明確にするとともに、その目標達成に向けた具体的な内容を示すこと。

項目	回数	費用負担
(仮称)環境広場さっぽろ2025の環境局ブース及びステージ	—	出展料を除き本業務内で見込むこと

さっぽろオータムフェスト及びさっぽろ雪まつり	—	全て本業務内で見込むこと
その他	5回以上	

a (仮称)環境広場さっぽろ2025の環境局ブース

当局主催で、大和ハウス プレミストドームにおいて、子どもたちの夏休み時期に実施予定の「(仮称)環境広場さっぽろ2025」に出展(2日間)するに当たり、過去の環境局ブースの実績を踏まえつつ、来場者が体験しながら学ぶことができ、常ににぎわいのあるブースとなるよう、以下の内容で検討すること。

また、両日各30分程度のステージで実施する「当局PRステージ」の企画・運営を行うこととし、(仮称)環境広場さっぽろ2025への来場促進に寄与するような集客力のある有識者・著名人を招へいすること。有識者・著名人が出演することは、Ⅱ3(1)ア(イ)や有識者・著名人のSNS等を活用するなどして事前にPRするとともに、イベント当日においても環境局ブース内にて積極的にPRすること。ステージ内容については、環境保全に関するトークセッションやクイズ大会等を実施するなど、子どもたちが楽しく環境について学べるものとし、委託者と協議の上で決定すること。なお、招へいする有識者・著名人は委託者と協議の上決定することとし、謝礼や交通費等については事務所等と交渉の上で、受託者の負担により支払うこと。招へいする有識者・著名人には、環境保全に係る知識を可能な限り事前にインプットするとともに、ステージ登壇時の発言内容に虚偽がないようにすること。

<(仮称)環境広場さっぽろ2025の環境局ブース想定>

- ・環境局ブースは、大きく気候変動・エネルギー、生物、資源、水環境の4つの区分を想定しており、このうち生物、資源、水環境の3ブースは本市の企画によるため本事業に含めず、これに係る費用を計上する必要はない。

<気候変動・エネルギーブース想定>

- ・気候変動・エネルギーのブースについては、札幌市気候変動対策行動計画に掲げる、5つの柱のうち、「省エネ」「再エネ」「移動」「ライフスタイル」の各分野について、体験しながら楽しく学べるブースを企画し、その中に「熱源転換」の要素は必ず含めること。また、必ず本市公用車の次世代自動車(燃料電池自動車または電気自動車)を展示し、ブース内で使用する全ての電力は次世代自動車からの給電によること(外部給電の最大容量は1.5kW×3口。予備電源として別途電源を準備することは差し支えない)。
- ・ブースの大きさは150㎡程度を想定しており、使用備品及び配置人員数は本業務の中で見込むこと。なお、過去実績は下記のとおり(過去の気候変動・エネルギーブース実績の例示であり、これに限るものではない)。

使用備品及び配置人数	環境広場さっぽろ2022	環境広場さっぽろ2024
システムパネル ※高さ2.4m	10枚程度	28枚程度
長机 ※1,800×450×700mm	20台程度	10台程度
白布	18枚程度	0枚
椅子	丸椅子50脚程度	3人掛け10台程度
パンチカーペット	150㎡	150㎡

配置人数	6名程度	8人程度
------	------	------

※環境広場さっぽろ2022については、100㎡で実施したものを150㎡に換算（×1.5）した数量を掲載

<環境局ブース全体でのクイズラリー想定>

- ・環境局ブース全体では、上記の4区分ないしはさらに細分化した4～7区分程度において、各ブースを周遊させるためのクイズラリーを実施する。クイズ数やクイズ内容については、委託者から提供する。
- ・受託者は、委託者から提供された内容を基に、クイズラリー用紙やヒントを指し示すポップなどを作成し、子どもでもわかりやすい・読みやすいデザインとすること。また、クイズラリーの回答用紙は、参加者から回収後に回収し、別の参加者が繰り返し使えるような工夫をすること。
- ・クイズラリーの受付とゴールは、気候変動・エネルギーブースに設けること。ゴールにおいては、受託者が用意する景品を1人1つずつ配布することとし、クイズの正解不正解は問わず配布してよいが、不正解の場合には正解を参加者に理解させるようにすること。配布する景品は、原則、下記(エ)の仕様に倣うこととする。
- ・その他、クイズラリーに必要な備品及び配置人員等についても、受託者の負担により見込むこと。また、クイズラリー参加者数は集計すること。

b さっぽろオータムフェスト及びさっぽろ雪まつり

2025年9月に開催予定のさっぽろオータムフェスト及び2026年2月に開催予定のさっぽろ雪まつりにおいて、気候変動の取組紹介や行動変容を促す取組を含めること。さっぽろ雪まつりにおいては、熱源転換の取組を必ず含めることとし、ブース内で使用する暖房はCO2排出量が少ない機器や燃料を使用すること。

当該企画の実施に当たっては、各実行委員会と調整することとし、さっぽろオータムフェストにおいてはガイドブックへの記事掲載、さっぽろ雪まつりにおいては大通公園会場に8日間のブース出展を必須とするとともに、各イベントと連携した訴求力の高い企画を実施すること。

c PRイベントの開催又は出展

上記a及びbのほか、多くの集客が見込まれる札幌市内の商業施設やイベント、過去業務で連携した家電量販店等を候補に訴求力の高い場所を選定の上、2026年2月までの間に5回以上のイベント開催または出展を行うこと。回数のカウント方法としては、大型商業施設やイベントごとに1カウントとする（例：土日で開催されるイベントに2日間連続で出展する場合は、2日で1回としてカウントする。ただし、A施設で11月と1月に1日ずつPRブースを実施する場合は、1回ずつでのカウントを可とする。）。

PRブース等の大きさは制限しないが、原則3m×3mの9㎡以上を確保できるようにすることとし、PRブース等の大きさや実施内容に応じた人員を配置すること（最低でも2名以上配置し、積極的な呼び込みや展示物のわかりやすい説明などの接客対応ができる者を想定すること。）。

実施する主な内容は、「環境首都・SAPPORO」のPRブースやパネル等の設置・展示による環境保全に係る知識の普及、環境保全行動のきっかけになる体験やワークショップ等により、自身の生活におけるCO<sub>2</sub>排出量を見える化するなど、来場者が手足を動かし、環境について考えるきっかけづくりをするとともに、行動変容につながる内容の実施を想定している。さらに、

各PRイベントの開催又は出展に当たっては、市民一人一人に熱源転換を促す内容を必ず含めることとする。

内容については、さっぽろ気候変動対策ガイドブック（2024年度版）（<https://www.city.sapporo.jp/kankyo/ondanka/guidebook/index.html>）や、「心豊かにいつまでも安心して暮らせるゼロカーボン都市「環境首都・SAPPORO」を目指して～未来のために私たちができること～」（[https://www.city.sapporo.jp/kankyo/ondanka/ecolife\\_suishin/documents/climate\\_action.pdf](https://www.city.sapporo.jp/kankyo/ondanka/ecolife_suishin/documents/climate_action.pdf)）などを参照し、これら本市が所有するコンテンツを最大限活用することを検討すること。また、上記bと同様、各イベントと連携した訴求力の高い企画を実施すること。

なお、（仮称）環境広場さっぽろ2025の開催前に最低1回以上イベント開催又は出展することとし、（仮称）環境広場さっぽろ2025に関するPRを行うこと。PR内容や方法等については、委託者と協議の上で決定すること。

(イ) PRイベントの事前周知

事前周知に当たっては、本市による広報のほか、SNS等で呼びかけるなど効果的なプロモーションを実施すること。なお、SNS媒体については、上記(1)ア(イ)と兼ねることができるものとする。

(ウ) アンケートの実施・集計分析

来場者にアンケートを実施し、アンケート結果の集計分析を行うこと。アンケートの内容は、PRイベントごとに委託者と協議の上で決めることとし、環境保全に係る啓発として上記(ア)の体験やワークショップ等に参加させた上で実施すること。

ただし、（仮称）環境広場さっぽろ2025においては、気候変動・エネルギーブースで当該アンケートを実施することとし、個別及び他のPRイベント等と併せた集計を行うこと。

(エ) 啓発品の作成

札幌市の気候変動対策の取組が市民により効果的に理解される以下の仕様を満たす啓発品を作成し、PRブース等で配布すること。

<啓発品の仕様>

- ・環境に配慮した製品とすること（例：FSC認証紙、バタフライマーク（水なし印刷）、ベジタブルインク、再生プラスチックや廃材の利活用など）
- ・来場者が持ち帰りやすいような大きさや重さのものとする。
- ・誤飲などの危険性がないなど、子どもが使用しても問題のないものとする。
- ・来場者への受け渡しに当たっては、安易にプラスチック包装や過剰包装をしないよう配慮すること。
- ・単価は、500円未満とすること。ただし、啓発品は複数種類の組み合わせも可能とし、体験の内容等に応じ、啓発品ごとに金額の傾斜を掛けることは妨げない。
- ・啓発品のデザインは委託者と相談の上、決定すること。原則として、Think Greenロゴ（下記のロゴ）を入れること。

※Think Greenロゴの例



- ・可能な限り、ロゴに加え気候変動対策に関する訴求のメッセージ等を入れること。
- ・納品数は、上記(ア)で想定する訴求人数以上を用意すること。
- ・納品時期は、上記のPRイベント等の実施に間に合うようにすること。なお、季節やイベントに合わせて啓発品を複数作成する場合には、全ての啓発品が最初のPRイベント等に間に合う必要はない。

(オ) 目標の管理・報告

イベントごとに、体験等の参加者などの目標を定めること。また、イベント終了後、一週間以内実績を報告し、目標数との乖離について分析の上、改善策を提案すること。さらに、改善策については委託者と協議の上、次のイベントにおいて実践できるよう検討すること。

ウ 気候変動に係るコンテンツ掲出

これまで本市において作成した気候変動に係る危機意識醸成・行動変容促進のためのパネル・ポスター（以下「パネル等」という。）や動画等について、デジタル媒体も含め、札幌市内各所に複数掲出すること。

掲出数及び掲出先については、効果的と考えられるコンテンツ及び箇所を委託者と調整の上、決定すること。掲出に当たり必要な費用については、当該委託費の内で見込むこと。

エ ゼロカーボンセミナーの開催

事業者の脱炭素化に向けた具体的な省エネ対策や、光熱費の削減にとどまらない事業活動への影響などを伝達し、具体的な行動変容に結びつけることを目的とした企業向けセミナーを1回開催すること。参加者数は、50名以上を目標とし、札幌商工会議所の省エネをはじめとした脱炭素に関する取組等と連携を図り、最小限の費用で最大限の効果を発揮できる事業とすること。

(ア) プログラムの作成

セミナーの受講対象者を明確に設定した上で、世の中のカーボンニュートラルに向けた動きや、企業に求められる役割などといった基本知識から、具体的なエネルギー管理の基本や省エネの進め方などをレクチャーするための効果的に省エネ等を進められるセミナーのプログラムを作成すること。プログラムには、本市の環境施策や補助金等の紹介を行うものを組み込むこと。

(イ) 講師の招へい

上記(ア)で作成したプログラムを進行するのに適した講師を選定し、委託者と協議の上、決定すること。講師の招へいに係る交通費や謝礼等は、講師と協議の上、受託者より支払うこと。

(ウ) 日時・会場の決定

セミナーの対象となる参加者の利便性を考慮した日時及び会場を選定し、委託者と協議の上、決定すること。会場の借上費や会場設営に係る備品等の一切の費用については、受託者が負担すること。なお、オンライン配信の併用や完全オンラインへの移行について、委託者と協議の上認める場合もあるが、要する一切の費用は、受託者が負担すること。

(エ) 参加者の募集

セミナーの対象となる参加者に対し、効果的に周知ができ、参加者の増につながると期待される媒体を用いた周知を委託者と協議の上、実施すること。これに係る一切の費用は、受託者が負担すること。

なお、配信に特段の費用を要しない、市HP及びネットワークへの掲載、さっ

ばろエコメンバー及びネットワーク参加者へのメール配信については、必ず行うこと。掲載や配信の文面は受託者が作成し、委託者と協議の上、内容を決定し委託者の手配により掲載・配信等を実施することとする。

(オ) 参加者の受付

受託者において申込フォームを設け、参加者の受付を行うこと。申込者の推移については、1週間ごとに委託者へ報告すること。また、問い合わせ等は基本メールにて受け付けることとし、問い合わせ等に対応するためのQ&Aを事前に作成し、委託者の承認を得ること。Q&Aによる対応ができない問い合わせがあった場合には、適時委託者と相談し、トラブル等の無いよう努めること。

(カ) セミナーの運営

当日に必要な機材については、委託者と相談の上決定することとし、当日までに用意すること。また、当日は会場設営及びプログラムの進行を行うこと。さらに、配布資料等は、委託者や講師等と調整の上、事前に準備し、必要数を配布すること。ただし、資料は紙媒体に寄らず、電子での配布も可能とする。

オ 環境報告書展の開催

市内の事業者の事業活動における環境負荷低減や環境配慮の取組状況を広く公開することにより、事業活動に対する市民の理解及び認識を深め、事業者による環境保全行動がより一層推進されることを目的としている「環境報告書展」をネットワークにおいてオンライン開催すること。なお、開催に当たっては、現在公開している「環境報告書オンライン」のページ (<https://www.sapporo-cci.or.jp/zerocarbon/kankyohokokushoten/>) を活用すること。開催時期は委託者と協議することとするが、事業者の報告書完成が見込まれる、2026年2月からの実施を想定する。

(ア) 出展者の募集

上記(1)エ(エ)と同様の方法で実施すること。

(イ) 出展申込者との連絡調整

2026年2月からの実施に向け、出展申込者の受付及び連絡調整を行い、以下の事項について実施すること。出展者の申込は最大で100者程度を想定する。

a 出展申込者の受付は、上記(4)エ(オ)の方法に準じて実施すること。

b 出展申込者からは、現在公開している「環境報告書オンライン」のページの内容を参考に、事業者名称、環境配慮のアピール点、環境報告書が閲覧できる事業者のホームページのリンク、画像ファイル等の情報について提供を受けること。

c 申込内容をもとに出展申込者リストを作成し、申込内容に明らかな誤字、脱字等があった場合に、出展申込者に確認を取った上で、出展申込者リストに修正を加え、随時委託者に提出すること。

(2) 事業者向けゼロカーボンに係るサポート窓口の運営等

事業者が自ら取り組む脱炭素社会の実現に向けた取組について、何かはしなければならないと思うが、何をしたら良いかわからないといったような相談等に対し、具体的な取組内容を提案し、実際の活動に対するアドバイスを行うなど、事業者の取組を総合的にサポートするための窓口の運営を行うこと。また、令和6年度からの連続性を勘案し、なるべく早期より開設できるよう手配・調整すること。

なお、上記(1)の各企画・実施に伴い、訴求した市民・事業者から出た意見や反応については、サポート窓口の相談員と適宜情報を共有し、必要に応じて相談のあった事業者に情報提供することは有益であると考えられる。また、サポート窓口

を通じて把握した事業者のニーズや課題等についても、上記(1)の各企画・実施に当たって考慮することによって、より効果的・効率的な訴求を行うこともできる。

このため、上記(1)の各業務と下記アについては、双方に情報を共有することとし、関係性が希薄とならないよう連携すること。

#### ア 窓口の運営

令和6年度に開設した窓口のフローは下記のとおり。令和7年度は、このフローを踏まえつつ、さらに効果的・効率的なフローの提案や発展を続けること。

##### <窓口の基本フロー>

- ①市内事業者からメールにて相談を受付  
※受付用メールアドレスは取得済
- ②メールを受信してから1営業日以内に受信確認のメールを送信
- ③相談員が相談内容等を把握し、本市とも共有
- ③' メールだけでは相談内容に不明点等ある場合は、相談員が電話や面談（オンライン含む）により相談者に確認し、その内容を本市とも共有
- ④相談内容に対して最適な有識者を選定し、回答内容調整  
※有識者への依頼は、原則無償で実施
- ⑤有識者から回答内容受領後、本市とも共有
- ⑥受託者から相談者にメールで回答  
※回答後、相談者からさらに相談があった場合には、再び①に戻って対応することを想定。ただし、その内容が本市で対応できないもの（本相談窓口の範疇を超えているもの）や企業等につないだ方がよいものについては、①に戻らないよう対応を検討する。

市内事業者からの各種相談に対応するための相談員を1名以上置くこと。相談は、対面・電話・メール等により実施することを想定するが、窓口の設置場所や相談可能日、相談時間などの他の条件については、事業者の利便性等を考慮のうえ、委託者と協議し設定すること。その際に必要となる一切の費用については、受託者の負担によること。相談員に求められる条件は以下のとおり。

##### <相談員に求められる条件>

- ・全国の自治体や企業と接触することができ、情報提供を求めたり、協力を求めたりする体制を構築しているまたは構築できること
- ・全国の自治体や企業のSDGs・ゼロカーボンに関する最新の情報を得ることができ、その情報を他者へわかりやすく伝えることができること
- ・環境に関する専門知識を有するのみならず、経済・社会の他の側面からも取組を評価できること
- ・行政の役割を理解しているかつ、否定的な目線ではなく行政に対して意見ができること
- ・類似の相談業務の実施実績を有すること

なお、相談員を1名とする場合は、相談員の不在時等にも窓口の機能を落とすことなく、十分な対応ができる体制を構築すること。2名以上とする場合は、相談員間での情報やノウハウの共有ができ、継続的にサポートができるようにすること。相談員を置かない提案は認めない。また、受託者の職員が相談員を担うような提案も認めないが、委託者との協議により、上記相談員の要件を全て十分に満たすと考えられる場合には、相談員として認める場合がある。

#### イ 相談窓口のPR

当該サポート窓口の活用事業者を増やすため、効果的と考えられる手段により

広報を行うこと。

ウ 事務の引継

当該業務での相談については、すべて対応を記録することとし、これに係るノウハウ等は、次年度へ引き継げるよう引継書にまとめること。引継書の内容については、月1回程度のペースで委託者と共有することとし、今後の対応に関する指示等を仰ぐこと。

4 提出物

(1) コンテンツ及び記録写真

作成したコンテンツのデータ（png、ai、MP4）及び広告等への掲載を記録した写真データ（JPEG）を提出すること。

(2) 業務実施報告書

業務実施報告書を1部提出すること

5 履行期間

令和7年4月1日（火）から令和8年3月31日（火）までとする。

6 業務担当者

環境局環境都市推進部環境政策課 阿部、青木、溝口

TEL：011-211-2877 FAX：011-218-5108

## 【別紙 1】

### 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、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2】

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.....



## 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.....

【別紙3】

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) 従業員の指定、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	