

令和 8 年度
道路情報管理室運営業務

札幌市

仕様書

1 業務名

道路情報管理室運営業務

2 業務を行う場所

- | | |
|-------------------|----------------------|
| (1) 道路情報管理室 | 札幌市北区北 7 条西 3 丁目 |
| (2) エルムトンネル | 札幌市北区北18条西 7 丁目ほか |
| (3) 創成トンネル | 札幌市中央区北 3 条西 1 丁目ほか |
| (4) 盤溪北ノ沢トンネル | 札幌市中央区盤溪・南区北ノ沢ほか |
| (5) J R 白石駅自由通路 | 札幌市白石区平和通 3 丁目北ほか |
| (6) 栄町駅交通広場 | 札幌市東区北42条東17丁目 |
| (7) 柏山跨線人道橋 | 札幌市白石区平和通16丁目北ほか |
| (8) 富丘通歩道橋エレベーター棟 | 札幌市手稲区前田 1 条 5 丁目 |
| (9) J R 苗穂駅自由通路 | 札幌市中央区北 3 条東11丁目ほか |
| (10) J R 厚別駅自由通路 | 札幌市厚別区厚別西 1 条 2 丁目ほか |

3 履行期間

令和 8 年（2026年） 4 月 1 日（水）から令和 9 年（2027年） 3 月31日（水）まで

4 業務の範囲

- (1) 市内各所に設置された I T V カメラ等による道路及び交通状況の監視並びに異常事態発生時の対応及び関係各所への連絡
- (2) 各区に設置された流雪溝等の情報機器から発信される信号の監視及び異常事態発生時の対応及び関係各所への連絡
- (3) 市民または関係機関からの要請、通報及び問合せの対応並びに関係各所要請、通報、問合せ及び連絡
- (4) 上記 2-(2)から(5)に掲げる施設の巡回業務（毎日）
- (5) 下記 5-(1)ーア及びイに掲げる施設における緊急時の対応業務
- (6) 動物死体の一時移動業務（クマを除く）
- (7) その他、道路情報管理室の運営に必要な業務

5 業務内容

(1) 監視・連絡業務

道路情報管理室内の映像モニターに表示される映像や受信制御装置に送られてくる信号を絶え間なく監視し、道路上の異常や異常信号の有無を確認すること。

上記の映像や信号に異常があった場合は、速やかに該当区土木センター職員やその他関係機関に連絡すること。

また、夜間（午後5時15分～翌日午前8時45分）、土曜、日曜及び祝日等の土木センター閉庁時間（以下「閉庁時間」という。）は、各区土木センターが作成した時間外連絡体制表等により当番職員に連絡すること。

以下の施設を対象とした映像モニターによる映像の確認と受信制御装置による信号の確認は、45分に1回の割合で行うこと。

ア 映像モニターの確認

- (ア) 創成トンネル
- (イ) 盤溪北ノ沢トンネル
- (ウ) エルムトンネル
- (エ) J R 苗穂駅自由通路
- (オ) J R 白石駅自由通路
- (カ) J R 厚別駅自由通路
- (キ) 栄町駅交通広場
- (ク) 柏山跨線人道橋
- (ケ) 富丘通歩道橋エレベーター棟

イ 受信制御装置の信号の確認

以下の施設にはセンサーが設置しており、異常事態発生時には信号と警報で道路情報管理室に伝達される仕組みとなっている。

施設名とともに示した区名は、施設を所管する区を示している。

- | | |
|---------------------------|-----|
| (ア) 四ツ峰トンネルほか9箇所 | 南 区 |
| (イ) 小別沢トンネル | 西 区 |
| (ウ) 新琴似流雪溝、新琴似北流雪溝、安春川流雪溝 | 北 区 |

(エ) 創成東流雪溝	東 区
(オ) 北郷流雪溝	白石区
(カ) 藻岩下流雪溝	南 区
(キ) 発寒流雪溝、琴似流雪溝	西 区
(ク) 東 8 丁目、苗穂アンダーパス	中央区
(ケ) 百合が原、篠路、新川アンダーパス	北 区
(コ) 菊水アンダーパス	白石区
(サ) もみじ台通、上野幌アンダーパス	厚別区
(シ) 大谷地跨道橋	厚別区
(ス) 平岡跨道橋	清田区
(セ) 三里川ポンプ場	清田区
(ソ) あいの里共同溝	北 区

※ 上記ア及びイの施設の他に、年度途中に新たな施設が追加された場合は、それらの施設を含めて監視及び連絡業務を行うものとする。

(2) 市民及び関係機関からの要請、通報及び問合せ等の対応と連絡

閉庁時間に各区土木センターに電話があった場合は、道路情報管理室にかけ直すよう自動音声案内が流れる。

当該案内により道路情報管理室に電話がかかってきた場合及び電子メールにより通報があった場合は、これを受付し、該当区土木センター当番職員やその他関係機関に連絡するとともに、その処理内容を連絡票（様式 3）に記載のうえ、該当区土木センターにその都度ファックスにより報告すること。

また、電話対応は、親切かつ丁寧に行うことは勿論、誤解を招くことのないよう言葉遣いには充分留意すること。

対応すべきものとして、概ね次のものが挙げられる。

ア 道路の管理、維持に関するもの（国道、高速道路を除く）

(ア) 交通事故や自然災害による道路附属物や設置物の破損に関する通報、これに伴う飛散物等の除去に関する要請

(イ) 道路（車道、歩道）の陥没や舗装路面の不備、その他冠水等に関する通報

- (ウ) 道路の陥没や舗装路面の不備による怪我、車両損傷に関する問合せ
- (エ) 落下物、動物の死体等の路上障害物の除去の要請
- (オ) 街路樹の害虫駆除の要請
- (カ) 雨水桝の詰まりや破損、貴重品等の落し物に関する通報、問合せ
- (キ) 緊急掘削工事の連絡
- (ク) 路面凍結防止剤の散布の要請、除雪に関する問合せ
- (ケ) 道路、河川工事の騒音等の苦情
- (コ) その他

イ 公園に関するもの

- (ア) 公園内のゴミの片付け、施設の清掃の要請
- (イ) 水飲み場やトイレ等の水回り施設の破損に関する通報
- (ウ) 野球場、テニスコート等の施設や遊具の破損に関する通報
- (エ) 公園内の火災や放火に関する通報
- (オ) 遊具等に起因する怪我の問合せ
- (カ) 樹木の枝折れ、倒木に関する通報
- (キ) 蜂の巣撤去、カラス排除、樹木の害虫駆除の要請
- (ク) 照明器具の不備や破損に関する通報
- (ケ) その他

ウ 街路灯に関するもの

- (ア) 不点灯等に関する通報、維持管理に関する要請等
- (イ) 交通事故や自然災害による傾き、倒壊に関する通報
- (ウ) その他

エ 街路樹に関するもの

- (ア) 交通事故や自然災害による枝折れ、傾き、倒壊に関する通報
- (イ) 蜂の巣撤去、カラス排除、樹木の害虫駆除の要請
- (ウ) 車道や歩道への枝伸びによる通行障害の解消のため樹木の剪定の要請
- (エ) その他

オ その他

(7) 北海道電力やN T Tなどからの問合せ

(イ) ガス漏れに関する通報、問合せ

(ウ) 上水道の故障、水漏れ、詰まり、工事等に関する通報、問合せ

(エ) 下水道の詰まり、工事等に関する問合せ

(オ) 民有地の蜂やカラスの取扱い、動物の保護に関する問合せ

(カ) その他

(3) 道路緊急ダイヤル（＃9910）等の対応と連絡

夜間や休日の道路利用者からの緊急通報先として、「道路緊急ダイヤル＃9910〔平成17年10月開設〕」に道路情報管理室の電話番号を登録している。また、同ダイヤルのLINEアプリによる通報システム及び本市が運用する同様のシステムにも、道路情報管理室の電子メールアドレスを登録している。

これらの電話または電子メールを受信したときは、内容を確認し、速やかに該当区の土木センター当番職員やその他関係機関に連絡すること。

なお、受託者は電子メールを受信することができる専用のメールアドレスを準備すること。

(4) 巡回業務

上記４－(4)に掲げる業務は、次のとおり行う。

ア エルムトンネル・創成トンネル・盤溪北ノ沢トンネル

毎日、午後７時から翌日午前１時の間に１回、低速走行で路面、壁面、天井等の異常の有無を点検すること。また、可能な限り毎日同一時刻に巡回し、エルムトンネル及び創成トンネルは往復すること。

巡回中に異常を発見した場合は、速やかに道路情報管理室に連絡するとともに必要に応じて安全対策を施し、利用者の通行の安全を確保すること。

イ J R白石駅自由通路

毎日、午前１時と午前５時の２回、当該施設の通路、多目的トイレを巡回し、エレベーター、エスカレーターの作動と多目的トイレの施解錠の確認を行うこと。

巡回中に異常を発見した場合は、速やかに道路情報管理室に連絡するとともに必要に応じて安全対策を施し、利用者の通行の安全を確保すること。

(5) 緊急対応業務

上記４－(５)に掲げる業務は、次のとおり行う。

道路情報管理室において、映像モニターの映像や受信制御装置の信号により施設内の異常を確認した場合は、速やかに該当区土木センターの職員やその他関係機関に連絡・通報するなど必要な措置を取ることに。

また、必要に応じて、巡回業務に従事している人員が出動可能な場合、当該人員を現地に急行させ、その状況を報告させるとともに安全対策を講じるよう指示すること。

(6) 動物死体の一時移動業務

市民及び関係機関から動物死体（クマを除く）の処理要請があり、交通の妨げとなり、直ちに移動・撤去が必要な場合は、現場に向かい、走行の妨げとならない場所へ移動を行う。業務の時間帯は以下の通りとする。

ア 月曜日から木曜日は、17時30分から翌日の８時まで。

金曜日は、17時30分から翌日の９時まで。

土曜日は、16時から翌日の９時まで。

日曜日は、16時から翌日の８時まで。祝日は、その曜日で取り扱う。

イ 年末年始時間等については別途通知する。

6 警備計画書の提出

本業務の実施にあたっては、警備計画書を業務開始までに提出すること。

なお、内容に変更が生じた場合は速やかに届け出ること。

7 業務従事者

本業務に従事する者を以下の(１)から(３)のとおり配置させること。

なお、本業務に従事する者のうち１名を総括責任者とし、業務全体の監督、指導等にあたらせること。

(1) 監視・連絡業務、市民等からの電話等対応業務

本業務に従事する者２名のうち１名以上は、防災センター要員講習修了者又は自衛消防業務講習修了者で、２年以上の実務経験を有する者を従事させること。

ア 勤務時間：午前0時から午後12時まで（24時間勤務）

イ 配置人員：常時2名以上人員を配置すること。

(2) 巡回業務、緊急対応業務、動物死体（クマを除く）の一時移動業務

本業務に従事する者2名のうち1名は、交通誘導警備業務検定2級以上の合格者及び普通救命講習修了者で、2年以上の実務経験を有する者を従事させること。

ア 配置人員：2名で業務に従事すること。

(3) 災害発生時等の繁忙時の対応

災害等における繁忙時においては、円滑な業務を行うため本業務に従事する者を1名追加すること。

(4) 業務従事者名簿の提出

ア 本業務の実施にあたっては、業務従事者名簿に資格を証明する書類の写しを添えて業務開始までに提出すること。また、業務従事者に変更があった場合も同様とする。

イ 上記(1)及び(2)の業務に従事する者の配置名簿は、従事する月の前月末までに提出すること。

8 業務着手届の提出

本業務着手後、1週間以内に業務着手届（様式6）を提出すること。

9 業務報告書の提出

(1) 提出期限

下記(2)から(4)の業務について、午前9時から翌日午前9時の期間ごとに、札幌市建設局道路管理課（以下「道路管理課」という。）に翌日午前10時までにファックスにより報告すること。

ただし、4月1日は午前0時から翌日午前9時の期間とする。また、3月31日は午前9時から午後12時までの期間とし、午後12時にファックスにより報告を完了すること。

(2) 監視・連絡業務、巡回業務

モニター監視業務日誌（様式1）、巡回業務日誌（様式2）に業務内容を記載して

報告すること。

(3) 市民等からの電話等対応業務

市民等からの電話及び電子メール対応をした場合は、連絡票（様式3）に処理内容を記載して報告すること。

なお、上記5-(2)に記載のとおり、該当区土木センターにはその都度にファックスにより別途報告すること。様式3原本は、道路情報管理室で保管すること。

(4) 緊急対応業務、動物死体の一時移動業務

上記5-(1)ーア及びイに掲げる施設における緊急時の対応業務のうち、緊急出動を行った場合、または、動物死体の一時移動業務を行った場合は、緊急対応業務報告書（様式4）に業務内容を記載して報告すること。

10 業務完了届の提出

1ヵ月の業務が終了した場合は、翌月10日までに様式1、様式2及び様式4の原本を添え、業務完了届（様式7）を道路管理課に提出し、検査を受けて合格しなければならない。なお、当該提出期限日が閉庁日にあたる場合は、その直後の開庁日までに提出し、3月は31日に提出すること。

11 施設等の無償使用、その他の費用負担

(1) 施設等の無償使用について

本業務の履行に当たり、必要な施設等は無償で使用させるものとする。

(2) その他の費用負担について

本業務の履行に必要な施設、機械等の設備（当仕様書の一部の設備を除く）、備品、水及び電気を除き、本業務に要する物品及び費用等は、受託者の負担とする。

なお、上記受託者負担の物品のうち、5-(3)に掲げる業務において、電子メールの受信に要するパソコンについては、下記仕様と同程度のものとする。また、インターネット環境については、通信無制限の環境を整えること（モバイルルーターを想定）。

ア PC仕様

- ・ノートブック型PC

- ・機種：Microsoft Windows11が動作するPC/AT互換機
- ・CPU：64ビット（x64）プロセッサ
- ・動作周波数：ベース動作 ターボ・ブースト利用時 4.2GHz以上
- ・キャッシュメモリ 3次：6MB以上
- ・メインメモリ（標準/最大）：16GB以上
- ・SSD 512GB以上

イ ソフトウェア仕様

- ・総合ソフト：Microsoft Office 2021 Standard以上
- ・Adobe Reader:バージョンは最新版とする。
- ・ウイルスチェックソフト：バージョンは最新版とする。

12 その他

(1) 個人情報の取扱いに関する遵守事項

受託者は、業務を処理するに当たって個人情報等を取り扱う際には、別記1「個人情報の取扱いに関する特記事項」及び別記2「個人情報取扱管理基準」を遵守すること。

(2) 道路情報管理室への入退室の管理

市民等から寄せられた通報（情報）や映像モニターに表示される映像等により特定の個人を識別できる場合があるため、本業務に従事する者以外の入退室の際は、道路管理課から事前に送付する「庁舎入庁願届」を確認するとともに、道路情報管理室入退受付簿（様式5）に必要事項を記載させ、その行動には特段の注意を払うこと。なお、様式5は道路情報管理室で保管すること。

(3) 動物死体の一時移動業務作業上の注意点

ア 作業をする際は、エキノコックス症等の感染を予防するため、使い捨てゴム製手袋を着用するなど細心の注意を払うこと。

イ 通行人等に危険を及ぼさないよう、また交通の妨げとならないよう特に注意すること。

(4) 業務上の事故の防止

本業務の履行にあたっては、本業務に従事する者の交通事故及び労働災害事故の

防止に努め、業務上発生した事故に対する一切の責任は受託者が負うこと。

(5) 業務の引継ぎ

令和9年4月1日からの当該運営業務の稼働を円滑にするため、以下の方法により引継ぎを行うこと。

ア 道路管理課立会いによる1日程度の業務研修

イ 1週間程度の見学による引継ぎ

(6) 光熱水等資源の節約

水、電気の使用にあたっては、極力節約に努めること。

(7) 道路情報管理室内の衛生

「健康増進法」第25条の規定及び本市が定める「職場における受動喫煙対策指針」に基づき、道路情報管理室内で勤務する職員の健康維持のため室内を禁煙とすること。

なお、札幌駅北口広場は、本市の条例により喫煙制限区域に指定されているため当該区域内での禁煙を徹底すること。

(8) 法令の遵守

警備業法その他関係法令を遵守すること。

(9) 協議事項

本仕様書に定めのない事項については、道路管理課と協議のうえ実施すること。

(10) その他

受託者は、道路管理課から業務従事者の賃金支給状況、社会保険加入状況その他労働契約状況が確認できる書類の提出を求められた場合は、これに応じなければならない。

(11) 作成資料等

ア	モニター監視業務日誌	様式1
イ	巡回業務日誌	様式2
ウ	連絡票	様式3
エ	緊急対応業務報告書	様式4
オ	道路情報管理室入退受付簿	様式5
カ	業務着手届	様式6

キ	業務完了届	様式 7
ク	個人情報取扱状況報告書	様式 8
ケ	業務従事者名簿	資格等記載、様式は任意
コ	道路情報管理室配置名簿	毎月の従事者の配置表、様式は任意
サ	巡回業務配置名簿	毎月の従事者の配置表、様式は任意
シ	警備計画書	様式は任意
ス	本業務の履行に係る教育及び研修の実施計画	様式は任意

【別紙3】

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、個人情報を実際に取り扱って事務を実施する区域（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、再委託先が委託者指定様式（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記録された資料等を、委託者の許諾を得ることなく複写し、又は複製してはならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

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

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

(個人情報の管理)

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

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

(提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

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

(受渡し)

第12条 受託者は、委託者と受託者との間の個人情報の受渡しを行う場合には、委託者が指定した手段、日時及び場所で行うものとする。この場合において、委託者は、

受託者に対して個人情報の預り証の提出を求め、又は委託者が指定する方法による受渡し確認を行うものとする。

（個人情報の返還、消去又は廃棄）

- 第13条 受託者は、本委託等業務の終了時に、本委託等業務において利用する個人情報について、委託者の指定した方法により、返還、消去又は廃棄しなければならない。
- 2 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により委託者に申請し、その承諾を得なければならない。
- 3 受託者は、個人情報の消去又は廃棄に際し委託者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。
- 4 受託者は、前3項の規定により個人情報を廃棄する場合には、当該個人情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。
- 5 受託者は、個人情報を消去し、又は廃棄した場合には、委託者に対してその日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録した書面で報告しなければならない。

（定期報告及び緊急時報告）

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

（監査及び調査）

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

（事故時の対応）

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

- 3 委託者は、本委託等業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約解除)

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

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

(損害賠償)

第18条 受託者の責めに帰すべき事由により、特記事項に定める義務を履行しないことによって委託者に対する損害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。

【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) データや紙文書等による個人情報を管理する区域（以下「管理区域」という。）を明確にし、当該管理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
 - ・ 紙文書等の個人情報を保管する区域 等
 - (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、日本工業規格 JISQ27001）、プライバシーマーク（日本工業規格 JISQ15001）等の規格認証を受けていること。

（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。