

札幌健康アプリに係る事務局運営業務

---

## 調達仕様書

---

2025年（令和7年）4月  
札幌市

## 目次

1. 調達案件の概要	3
2. 業務内容の詳細	4
3. 関係機関との連携、連絡調整	22
4. 作業の実施に当たっての遵守事項	23
5. 成果物について	25
6. 入札参加資格	29
7. 再委託	29
8. その他特記事項	31
9. 附属文書	32

## 1. 調達案件の概要

### (1) 調達件名

札幌健康アプリに係る事務局運営業務

### (2) 調達の背景及び目的

札幌市（以下「本市」という。）は、人口減少・少子高齢化など人口構造が変化するなか、「第2次札幌市まちづくり戦略ビジョン」において、まちづくりの重要概念の一つに「ウェルネス」を掲げ、市民の健康寿命の延伸に向けた取組を進めることとしている。

この取組のひとつとして、「札幌健康アプリ（以下「アプリ」という。）」の導入により、市民、とりわけ高齢者を対象に「歩く」「人と会う」「健康管理」などの健康につながる行動を「見える化」するとともに、健康行動に対するインセンティブとして電子マネー等に交換可能なポイントを付与することで「市民が楽しみながら自然に健康になれる仕組み」の構築を目指しており、令和8年4月から本格運用を開始する予定である。

札幌健康アプリ事業（以下「本事業」という。）は、40歳以上の市民を対象としているが、本事業の円滑な実施にあたっては、対象となる多くの市民に対する確実な周知はもとより、関係企業・団体との各種調整、市民からの問い合わせ対応、アプリやスマートフォン操作の支援などの業務が想定されるところである。

「札幌健康アプリに係る事務局運営業務（以下「本業務」という。）」は、民間事業者の持つノウハウや専門性を活かし、これらの複雑かつ多様な業務を集中的かつ一元的に実施することで、効率的な業務運営を実現し、もって市民サービスの向上を図ることを目的として調達を行うもの。

### (3) 主な業務範囲

#### ア. 事務局開設に向けた準備

(ア) プロジェクト計画書の策定

(イ) 履行場所等の整備

(ウ) 実施体制の構築

#### イ. 事務局運営業務

(ア) 利用者番号通知等の発送

(イ) 事務局システム、アプリに係るデータ入力作業

(ウ) 問い合わせ対応及び操作サポート

#### ウ. 事業広報等

(ア) 事業ホームページの制作及び運用・保守

(イ) 事業PRイベント等の企画・実行

(ウ) 企業協賛の募集

(4) **履行期間**

契約締結日から令和 10 年 3 月 31 日まで

(5) **履行日・履行時間**

履行日は、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日及び 12 月 29 日から翌年 1 月 3 日を除く日とする。

履行時間は、午前 8 時 45 分から午後 17 時 30 分までを原則とし、業務履行上の必要があり変更する場合、事前に本市と協議するものとする。また、業務繁忙等により、履行上必要な場合には、履行時間を本市と協議のうえ延長することができる。

なお、問い合わせ対応（2 - (2) - ウ参照）に係る履行日・履行時間は、別途定める。

(6) **事務局設置に向けたスケジュール（案）**

本調達におけるスケジュール（案）は別紙 1 のとおり。

契約締結日は令和 7 年 5 月下旬を予定している。受託者は契約締結後、速やかに事務局の開設に向けた準備を開始し、同年 8 月 1 日までに 2 - (2) で定める事務局運営業務を開始すること。

(7) **事業参加者数（見込）**

令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 年度
100 ~ 200 人	約 95,000 人	約 140,000 人

## 2. 業務内容の詳細

(1) **事務局開設に向けた準備**

**ア. プロジェクト計画書の策定**

本業務の実施に先立ち、作業内容及び想定業務量、実施体制、スケジュール（WBS を含む）、履行場所（レイアウト図を含む）、成果物等を定めたプロジェクト計画書を作成すること。

併せて、本業務に係る進捗管理、コミュニケーション管理、品質管理、リスク管理、課題管理、構成管理、変更管理、情報セキュリティ管理等の管理要領を定めたプロジェクト管理要領を作成すること。

プロジェクト計画書及びプロジェクト管理要領は、契約後 1 週間以内に本市へ提出し、承認を得ること。

**イ. 履行場所等の整備**

**(ア) 履行場所**

本業務の履行場所は受託者の負担において確保すること。なお、場所の確保に当たっては、以下 a ~ e に掲げる条件を満たすこと。

a 事務局は札幌市内に設置すること。

- b 本業務は、順次ユーザ数の拡大を想定していることから、必要に応じて席数、什器等を増設することができるよう十分なスペースを確保すること。
- c 履行場所が複数の場所に分かれる場合、業務の円滑な履行が妨げられることがないよう留意するとともに、拠点間で緊密かつ適切に情報連携できる体制を確保すること。
- d 履行場所は、事務局職員、本市職員その他関係する職員だけが立ち入ることができる区画とし、入退出管理を徹底すること。
- e I C カード等を利用した入退室管理システムを設置し、電子錠により施錠を行うこと。

#### (イ) 設備

受託者は、令和7年8月1日から事務局を稼働するために必要な設備、備品等を用意すること。

また、設備、備品等の設置・利用・撤去等に要する一切の費用は受託者の負担とし、各設備の確保に当たっては、以下 a ~ e で掲げる条件を満たすこと。

##### a 電話設備・通信回線

2 - (2) - ウ - (ア)で示す問い合わせ対応及び本市や関連事業者との連絡用として、電話機・電話回線を必要数用意すること。なお、ナビダイヤルについては、発信者の通話料金負担の観点から、使用を認めない。

月額基本諸費用、通信料、使用料、開設等に係る回線工事費用等は受託者の負担とする。

受付電話番号への着信について各席が着信可能な代表組みがされること。

サービス提供時間外、最大処理コール数を超える入電があった場合、それぞれ指定するメッセージを流す機能を具備すること。

入呼状況やオペレーターの対応状況等をリアルタイムで確認するための機能を具備すること。

通話内容については全て録音できるようにし、電話応答前に録音する旨を通知すること。録音データの保存容量の目安は60日分とする（定期的に媒体へ保存することより期間を満たすことができる場合も含む。）。

電子メール等での問い合わせ対応や事務作業に必要な通信は、汎用インターネット回線を用すること。

汎用インターネット回線を利用するための通信回線、プロバイダー等を用意すること。

事務局端末はインターネットV P N（IPSec方式）での通信を行うため、固定IPアドレスを使用できるようにすること。なお、V P N接続ソフトは「WireGuard」を予定している。

事務局端末及び業務用端末で使用するインターネット回線は、他業務と共用を可とする。ただし、通信品質の確保及びセキュリティに十分配慮すること。

インターネットアクセス時やメール送受信時のウイルス・ワームの侵入・流出を阻止するため、HTTP プロキシサーバやメールサーバにウイルス対策（ゲートウェイソフトウェアの導入）を実施すること。

通信設備関連機器には必要に応じて無停電電源装置等の停電対策を講ずること。 なお、無停電電源装置等については、電話交換機等の重要な機器が安全に終了できることを目的とし、30分以上通常稼働できるものとする。

通信ケーブルや LAN ケーブルは床下またはプロテクタにより保護すること。

b 事務局端末（PC）

本市は、アプリの設定やユーザ情報等を管理するためのシステム（以下「事務局システム」という。）を利用するための PC（以下「事務局端末」という。）3台を受託者に貸与する。

事務局端末で使用する通信回線及びインターネットに接続するためのルータは、受託者が用意すること。

受託者は、事務局端末を事務局等に設置する際に立ち会いを行うこと。

事務局端末で使用するネットワーク機器類（スイッチ、 LAN ケーブル等）は、本市が別途委託する「健康アプリ及び事務局システムに係る運用保守・業務」の受託事業者（以下「運用保守事業者」という。）が用意し、事務局端末とあわせて保守を行う。ただし、受託者の不適切な操作や取扱い等により生じた障害等については、保守の対象外とし、損失が発生した場合は受託者がこれを補填することがある。

事務局端末に障害が発生した場合や不具合が疑われる場合は、速やかに本市が指定する運用保守事業者に連絡し、必要な対応を行うとともに、その旨を本市にも報告すること。

事務局端末及びディスプレイは、転倒しやすい場所には置かず、事務机等の安定した場所に設置すること。

c 業務管理用端末（PC）

受託者は上記「b 事務局端末」の他、必要に応じて、本業務を実施するための PC（以下「業務管理端末」という。）を必要台数設置すること。なお、一部の業務管理用端末が故障した場合でも、業務の履行に影響を及ぼすことの無いような機器構成すること。

業務管理端末は、利用する職員を限定し、不正アクセスを防止するため、知識情報、所持情報、生体情報を利用する認証手段のうち二つ以上を併用する多要素認証を備えること。

業務管理端末の通信データ及び保存データの暗号化対策を行うこと。

業務管理端末をインターネットに接続する場合は、原則、有線 LAN での接続を行うこと。

ウイルス検知・駆除等を行うウイルス対策ソフトウェアを導入すること。

定期的に最新のウイルスパターンファイルを取得すること。

- 事務局職員等によるアプリケーション導入や各種設定変更の制限が可能なこと。
- 外部からの不正アクセスに対する必要な措置をとること。
- 端末の盗難・紛失等のデータ保管領域暗号化とMDMによる遠隔消去が可能なこと。
- ノートPC及びモバイル端末を利用し、端末内に個人情報等の重要な情報を保持させる場合。
- 業務管理端末及びディスプレイは、転倒しやすい場所には置かず、事務机等の安定した場所に設置すること。
- 業務管理端末には、Microsoft 365を導入し、PowerPoint、Excel、Wordを利用可能な環境とすること。

d 電子メール

市民及びイベントを開催する団体・企業（以下「イベント開催者」という。）等からの問い合わせや本市、関連事業者からの連絡に電子メールで対応できるようにすること。

市民やイベント開催者等からの問い合わせ用メールアドレスと、本市や関連事業者からの連絡用メールアドレスは別に用意すること。

メールサーバを構築する場合は、他業務と共に用することを不可とする。

e プリンター

事務局業務の履行にあたり、必要に応じてプリンターの設置を可能とする。

事務局端末及び業務管理端末とプリンターとの接続は、受託者が実施すること。

プリンターの設置及び印刷作業に係る費用は受託者の負担とする。

## ウ. 実施体制の構築

### (ア) 従事者の確保、配置

- a 受託者は、本業務の確実かつ効率的な履行のために必要な従事者を確保すること。なお、本業務に携わる従事者、関係者等、全ての者を含む体制図をプロジェクト計画書に明示するとともに、従事者の交代、増員及び減員を行った場合には、体制図を更新し、速やかに本市に報告すること。
- b 本業務の全体を統括する責任者として、統括責任者（本業務全体を統括、作業の方向性を決定し、現場業務の実施及び遂行に全責任を持つ役割を担う。）を配置すること。
- c 本業務の実務の責任者として、実施責任者（プロジェクトの実施主体として進捗・課題管理等を行い、本市への報告窓口となる役割を担う。）を配置すること。実施責任者は、本業務専任とし、本業務の実施期間中において他の業務との掛け持ちをしないこと。
- d 業務別のチームや運用体制整備、教育・研修、問い合わせ対応、品質管理等、部門別のチームを必要に応じて整備し、各チームにチームリーダー（実施責任者の作業方針に基づき、各実務

の実施手順等を決定し、従事者への作業指示、作業状況確認・取りまとめ等を行う役割を担う。)を配置すること。なお、実施責任者はチームリーダーを兼任しないこと。

- e 運営体制の構築に当たっては、本業務を履行するための適切な能力を有した人員を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行うこと。なお、本事業の本格開始時期（令和8年2月から6月頃）は、問い合わせ件数の増加が予想されるため、本業務の履行に支障をきたすことのないよう、特に配慮すること。
- f 本業務の従事者に突発的に欠員が生じた場合、速やかに交代要員を配置するなど、本業務の円滑な履行に努めること。なお、交代要員については、本業務を履行するための適切な能力を有した人員とすること。
- g 雇用に当たっては、関係法令を遵守し、必要な規程の作成や届出等を行うとともに、雇用環境の維持向上に努めること。

#### (イ) 教育

- a 受託者は、本業務を効率的に運営するために必要な研修・教育等を実施すること。なお、従事者の知識・能力の習熟度は受託者が管理し、本業務を履行するうえで必要な一定の業務スキルを持った人員を育成すること。
- b 本業務の従事に当たっては、運用保守事業者が開催するシステム操作等の研修を受講すること。なお、研修の日程は契約締結後、本市と協議の上、決定する。
- c ユーザ等からの問い合わせに対し、均一な対応ができるよう、2-(1)-(ウ)-(ウ)で整備するトーケスクリプトやFAQ等を用いて要員の教育を行うこと。

#### (ウ) 作業マニュアル及びトーケスクリプト、FAQ等の整備

- a 受託者は、本業務の履行に際し、事務局運営に係る作業マニュアルを作成すること。作成したマニュアルの内容は事前に本市の承認を得ること。また、作業内容に変更が生じた場合は、適宜マニュアルを更新し、その都度本市に報告し、承認を得ること。
- b 受託者は、作業マニュアル等をもとに想定される問い合わせ内容等を踏まえたトーケスクリプト及びFAQを作成すること。作成したトーケスクリプト及びFAQの内容は、事前に本市の承認を得ること。また、業務の中でよく尋ねられる事項や本市から依頼があった事項等については、隨時FAQ等を更新し、その都度本市に報告し、承認を得ること。なお、FAQのなかでも多く寄せられる問い合わせについては、2-(3)-(ア)で制作するホームページにも掲載し、隨時更新すること。
- c 作成した作業マニュアル、トーケスクリプト及びFAQは少なくとも年1回、全体の見直しを行い、情報を最新化するとともに、その内容について、事前に本市の承認を得ること。

### (2) 事務局運営業務

#### ア. 利用者番号通知等の発送

アプリで貯めたポイントを電子マネーに交換するために必要となる利用者番号及びパスワードの情報を埋め込んだログイン用QRコードを対象者（65歳以上で敬老パスの交付を受けていない方）に通知する。

受託者は、ログイン用QRコードが印字された通知文書（以下「利用者番号通知」という。）及び広報物（事業概要チラシ・操作ガイド）等を作成し、対象者に発送すること。

また、対象者からの問い合わせ等により、利用者番号通知の再発行を依頼された場合、通知を再発行し、発送すること。

#### （ア）対象者数（予定）及び発送時期

	発送時期（予定）	対象者数（予定）	対象者
モニター向け	令和7年7月下旬	100～200人	・モニター参加者
初回一括	令和8年2月	約17万人	・65～69歳の方 ・70歳以上で敬老パスの交付を受けていない方
随時（月次）	令和8年3月以降	約2,500人/月	・新規65歳到達予定者 ・65歳以上の市外転入者

対象者数はあくまでも予定であり、現時点で確定しているものではない。また、通知の再発行に関しては上記の対象者数に含まないものとする。

発送に向けたスケジュールは、契約締結後に本市と協議の上、調整すること。

#### （イ）発送物の作成

##### a 利用者番号通知

利用者番号通知の作成にあたっては、事務局システムから出力される帳票データ（CSV又はPDF形式で出力が可能）を使用すること。

利用者番号通知に印字される利用者番号、パスワード及びQRコードは対象者毎に異なるため、留意すること。

利用者番号通知の規格は、以下を想定する。

サイズ	A4（片面1枚）
刷色	白黒

印刷にあたっては、本市と協議のうえ、適切な品質を確保することとし、受託者は出力後の通知について、以下の確認を必ず行うものとする。また、初回の印刷を行う前に、本市にサンプルを1部提出し、承認を得ること。

- ・段ずれ、位置ずれ、にじみ、印字不良等が起きていないか
- ・出力できていない文字等がないか

- ・データ数と打ち出し用紙数が合っているか
- ・用紙の破損や汚損がないか
- ・カスタマーバーコードの読み取りができるか（バーコード付郵便物に該当する場合）

b 事業概要チラシ

事業の概要を新規事業対象者に周知することを目的としたチラシを作成する。チラシは以下の条件に基づいて作成すること。

高齢者にとって視認性が高く、わかりやすい内容となるよう配慮し、デザインや文字の読みやすさ、表現等を工夫すること。

用紙のサイズや形式は指定しないが、配布対象者の特性や配布手段等を踏まえ、適切な仕様で作成すること。

提案時、チラシのデザインイメージを提案書に掲載し、工夫点等を説明すること。

契約締結後は、チラシの詳細について作成段階から本市と協議し、校正は、本市が校了と判断するまで行うこと（回数は5回程度を見込む）。

モニター運用期間後、必要に応じて内容の修正等を行うこと。

c スタートアップガイド

アプリの初期設定、主な機能の操作等を記載したスタートアップガイドを印刷する。スタートアップガイドは、以下の条件に基づいて作成すること。

スタートアップガイドの原稿データは本市から提供する（提供予定日：令和7年6月上旬頃）。受託者は、本市から提供されたスタートアップガイドの印刷及び仕上げ処理を行うこと。

スタートアップガイドの規格は、以下を想定する。

サイズ	A3（両面印刷、3枚程度）
仕上げ処理	中綴じステープラ
刷色	カラー

印刷にあたっては、本市と協議のうえ、適切な品質を確保することとし、受託者は出力後の操作ガイドについて、以下の確認を必ず行うものとする。また、初回の印刷を行う前に、本市に1部サンプルを提出し、承認を得ること。

- ・段ずれ、位置ずれ、にじみ、印字不良等が起きていないか
- ・出力できていない文字等がないか
- ・用紙の破損や汚損がないか

(ウ) 封入封緘・発送

a 2 - (2) アー(イ)で作成した印刷物を封入・封緘し発送すること（発送前に一部抜き取りを要する対象者が発生する場合があるため、本市と調整すること）。

- b 送付用封筒は受託者が用意すること。封筒に関しては以下の条件に基づくものとする。
  - 封筒のサイズは指定しないが、全ての印刷物を適切に封入できるよう適切な規格とすること。
  - 封筒には本事業の印刷物であることが一目でわかるよう、事業名及び事務局の問い合わせ先等を記載すること。
  - 記載内容やデザインについては、本市と事前に協議し、承認を得ること。
- c 封入・封緘ミスによる誤発送等が発生しないよう、十分な対策を講じること。また、送付する文書に受託者側でユニークなナンバーを付与する等、作業ログが取得できる状態とすること。
- d 郵便料金は本市負担とする。なお、一括送付時等、差出通数が多く、郵便料金の割引（区内特別郵便物・バーコード付郵便物等）対象となることが見込まれる場合、本市と調整の上、必要な処理を行い発送すること。

## イ. 事務局システム、アプリに係るデータ入力作業

### （ア）ユーザの管理

- a 事務局システムから、ユーザの退会処理を行うこと。
- b 事務局システムから、ユーザの設定変更（登録情報の修正、ID再発行等）を行うこと。

### （イ）ポイントの管理・付与

- a アプリのエラーや緊急メンテナンス等の不測の事態により、ポイント付与漏れ等の事象が生じた場合、状況確認を行い、市と協議の上、ポイントを付与（後付け）すること。
- b 市が指定する特定のユーザ（例：本市が実施する事業の登録者、特定の年齢に達した方等）等に対し、一括（CSV）または個別でポイントを付与すること。

### （ウ）抽選の企画・実施

- a アプリで貯めたポイントを利用してユーザが参加できる抽選を企画すること。抽選の内容については、事前に本市の承認を得ること。なお、抽選機能を利用できるユーザは、40歳から64歳の方、又は65歳以上で敬老パスを利用している方に限られるため、留意すること。  
敬老パスの利用有無は、事務局システムから確認することができる。
- b 抽選の実施回数及び当選者数は以下のとおりとする。

時期（予定）	回数	当選者数（予定）
令和7年7月～8月 【モニター期間】	左記期間中1回	10名程度
令和8年4月以降 【本格運用後】	3か月に1回以上	300名程度

- c 景品は、2 - (3) - ウの協賛企業から提供を受けた協賛品とすること。なお、協賛品の進呈にあたり郵送を伴う場合、これに要する郵送料は、協賛企業が負担すること。
- d c のほか、デジタルギフト等、郵送を伴わない方法で進呈できるものに限り、景品として選定することができる。この場合の景品は1人あたり1,000円程度のものを選定することとし、調達及び当選者への進呈に要する費用は受託者の負担とする。
- e 本市の承認を受けた抽選について、所定の情報（景品、期間、ポイント数、抽選の説明等）を事務局システムに登録し、アプリに配信すること。
- f 事務局システムからCSVで出力される応募データを基に抽選を行い、抽選に参加した全てのユーザに対し、抽選結果をアプリに通知すること。当選したユーザの通知には、別途作成する本人確認用ホームページのリンクを備えること。
- g 本人確認用ホームページに入力された情報を本市に報告し、本市の許可を得たユーザから、順次、景品の郵送等を行うこと。

#### (工) アンケートの実施

- a 受託者は、アプリの使用感や満足度等の定点調査及び分析を目的としたアンケートを実施すること。アンケートは、事務局システムからアプリに配信することを原則とし、ユーザ向けアンケートとイベント開催者向けアンケートをそれぞれ年2回、合計4回以上実施するものとするが、回数については、必要に応じて増減を可能とすること。なお、アンケートの内容及び時期は、受託者が提案し、本市と協議の上で決定すること。
- b a のほか、本市から依頼があったアンケートについて、事務局システムや事業ホームページ等を活用して配信を行うこと。
- c アンケート結果は、実施期間終了後、2週間以内に単純分析・クロス分析の上、本市にデータを提出すること。

#### (オ) お知らせの配信

- a ユーザに対し、アプリの利用を促すお知らせを定期的に配信すること。お知らせの頻度や内容等は受託者が検討し、事前に市の承認を得ること。なお、事務局システムからお知らせの開封率等を確認・分析し、頻度や内容の見直しを行うこと。
- b 本市等から依頼されたお知らせを事務局システムに登録し、アプリに配信すること。

#### (カ) イベント開催者及びイベントの募集・登録

- a イベント開催者の募集・登録
  - イベント開催者として新たに登録を希望する団体・企業等向けに、ホームページ等に申込フォームを用意し、登録の受付を行うこと。
  - 受け付けた申請は、本市が提示する審査基準に沿って審査を行うこと。登録可否に疑義が生じた場合は、当該団体・企業等へヒアリング等を行った上で、本市の判断を仰ぐこと。

申請内容が審査基準を満たしている場合、事務局システムに当該団体・企業等の情報を登録し、イベント開催者がアプリにログインするために必要なID（以下「イベント開催者ID」という。）及びパスワードを発行すること。

審査結果はメール等で通知することとし、イベント開催者として登録した団体・企業等にはアプリのダウンロード用URL、上記で発行したイベント開催者ID及びパスワード等を併せて送付すること。

受託者は、登録されたイベント開催者の情報を適切に管理し、登録内容の変更（登録の削除を含む）等が生じた場合、遅滞なく必要な処置を講ずること。

受託者は、各種団体や民間企業等に対して広く本事業を周知し、イベント開催者の登録数拡大を図ること。

b イベント開催者向け説明会の実施

登録を検討する団体・企業等向けに本事業の説明会を企画し、本市の承認を得ること。

当日の運営は受託者が行うこと。

説明会の企画・運営に当たっては、サポートを希望する市民の参加しやすさに配慮するとともに、参加者を事前に募集する場合、参加者の募集、受付は受託者が行うこと。

説明会の開催時期、回数、会場は以下を基準とし、受託者が提案すること。なお、会場の確保は受託者の負担とする。開催時期等に応じて参加人数に変更があることを考慮の上、会場の規模を柔軟に調整すること。

開催時期	回数	備考
令和7年9月から 令和8年3月	月2回以上	・中央区で2か月に1回以上 ・中央区以外の区については左の期間で各区1回以上
令和8年4月以降	月1回以上	・中央区で月1回以上

この他、必要に応じて本市が指定する企業・団体向けに出張説明会を実施することとし、役割分担等について本市と協議すること。この場合の会場は本市又は企業・団体が用意する。

上記のほか、令和7年9月からオンラインでの説明会も月1回以上開催すること。

開催時間は受託者が提案すること。

イベント開催者向け説明会の開催にあたっては、その主旨や目的に鑑み、事前に広報活動等を実施するなど、実効性ある取組となるよう検討すること。

c イベントの登録受付・審査

受託者は、イベント開催者から登録がなされたイベント情報について、本市が提示する審査基準に沿ってその内容を審査し、承認もしくは却下すること。

イベント情報の登録は、イベント開催者が、アプリ又はホームページの申請フォームから行うものとする。

アプリから登録されたイベントは、事務局システム上で内容を確認する。当該イベントを承認する場合、補足情報（地図情報等）を入力の上、事務局システムに登録し、アプリ及びホームページに掲載すること。

ホームページの申請フォームから登録されたイベントは、CSVファイル等で内容を確認する。当該イベントを承認する場合、イベント開催者が登録したイベントの情報に補足情報（地図情報等）を加えて事務局システムに登録し、アプリ及びホームページに掲載すること。

審査の結果は、アプリもしくは電子メールの方法により、イベント開催者へ通知すること。

その他、本市から依頼があったイベント等について、事務局システム上からイベント情報（イベント名、場所、イベント内容、開始日時、終了日時、地図情報等）を登録し、アプリ及びホームページに掲載すること。

受託者は、登録されたイベントの情報を適切に管理し、登録内容の変更（登録の削除を含む）等が生じた場合、遅滞なく必要な処置を講ずること。

#### （キ）その他アプリに係る事務

##### a ウォーキングコースの登録・更新

受託者は、本市が指定するウォーキングコース（以下「コース」という。）等を事務局システムに登録し、アプリで配信すること。コースの追加や修正等があった場合は、速やかに内容を更新すること。

コースの登録に当たっては、配信前に現地視察を行い、登録したコースがアプリに正しく表示されるか、問題なくチェックインができるか等を確認すること。

QRコード読み取りの方法によるチェックインを行う場合は、QRコードの設置についてコース管理者等の関係機関と調整を行ったうえで、周囲の安全に十分に配慮したうえで設置を行うこと。

ウォーキングコースは、原則、本市が指定するが、受託者による積極的な提案も可とする。なお、登録に当たっては事前に本市の承認を得ること。

##### b 寄付先の登録・更新

アプリで貯めたポイントは本市が指定する寄付先に寄付することができる。受託者は市が登録を依頼する寄付先の情報を事務局システムに登録すること。

寄付先の追加や修正等があった場合は、速やかに内容を更新すること。

##### c データの出力・分析等

事務局システムが保持する情報をCSVファイルで出力の上、加工・分析等を行い、本制度の利用状況、活動状況等がわかる統計資料を作成すること。なお、統計資料は月次で作成し、本市へ提出すること。出力するデータ、統計資料の内容等は本市と協議の上、決定する。

本市の求めに応じてデータファイルの加工処理等を行うこと。

d 不正の防止等

アプリ利用上の不正行為（不正な方法による歩数の取得、位置情報の変更又は偽造、開催実態のない虚偽イベントの登録等）を防止する措置（チェック方法、利用者周知など）をあらかじめ講じるとともに、不正が認められた場合には速やかに必要な措置を講じること。

## ウ. 問い合わせ対応及び操作サポート

### （ア）問い合わせ対応

受託者は、本事業全般、アプリの操作等に関する相談・問い合わせ（苦情を含む）等について対応すること。

a 対応の方法

本事業に係る市民及び団体・企業等からの相談・問い合わせは、以下～の方法で受付を行うこと。なお、本事業の主たる参加者は高齢者であることから、その特性等を十分に考慮の上、適切なサポート体制を構築すること。

#### 電話

受託者が用意する電話回線を使用すること（2-(1)-イ-(イ)-a参照）。

なお、応答率（応答数÷入電数、ただし繋がらないコールは除く）は90%以上を確保するよう努めること。

最大処理コール数を超える入電があった場合等には、電話が待機状態（いわゆる「着信待ち」）となるようにした上で、混雑メッセージ等で対応すること。

また、待機状態が解消された場合には、直ちにオペレーターに接続できる状態とすること。

#### メール

受託者が用意するメールアドレスを使用すること（2-(1)-イ-(イ)-d参照。）

なお、問い合わせ等に対する回答は速やかに行うこと。

#### アプリ上の問い合わせフォーム

アプリからの問い合わせは事務局システムに集約されるため、回答は事務局システムを通して行うこと。

なお、問い合わせ等に対する回答は速やかに行うこと。

#### 対面によるサポート窓口

市内に1か所以上、対面で相談・問い合わせができる窓口を設置すること。設置数や場所、手法等については事業者による提案事項とする。

なお、対面窓口には仕切りの設置等を行い、相談者のプライバシー確保に努めること。

b 対応日・対応時間

対応日は、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び12月29日から翌年1月3日を除く日とする。対応時間は、午前9時から午後17時までとする。

c 開設時期

電話、メール、アプリ上の問い合わせフォーム：令和7年8月1日（予定）

対面によるサポート窓口：令和8年2月下旬（予定）

d 留意事項等

市民からの問い合わせ、要望、苦情等は、その内容に応じ、速やかに適切な対応を行うこと。受託者単独で対応が可能なものについては、対応を行った上で、本市に報告すること。

受託者単独では対応が困難なもの、本市の判断を要するものについては、速やかに本市にエスカレーションし、その指示に従うこと。

e 対応履歴の管理

対応履歴（日時、担当者、問い合わせの要旨、対応内容、対応時間、問い合わせ元等）を適切に記録すること。

対応履歴は、受託者が用意する問い合わせシステムやExcel等により管理すること。なお、履行に当たって受託者が用意するシステム等を利用する場合、業務開始前に本市の承認を受けること。利用するシステム等に変更があった場合も、同様とすること。

アプリ上のお問い合わせフォームで対応する問い合わせについては、事務局システムにデータが蓄積されるため、及びの対象外とすること。

f その他

問い合わせの傾向や対応履歴を分析し、業務の改善に取り組むこと。

（イ）登録サポートイベントの企画・運営

a アプリの登録・普及啓発を目的とし、登録サポートイベントを企画し、本市の承認を得ること。

b 当日の運営は受託者が行うこと。また、必要に応じてイベントの内容に適した講師を選定・手配すること。

c 登録サポートイベントの企画・運営に当たっては、サポートを希望する市民の参加しやすさに配慮するとともに、参加者を事前に募集する場合、参加者の募集、受付は受託者が行うこと。

d 開催時期、場所、回数は以下を基準とし、受託者が提案すること。

開催時期	回数	備考
令和8年3月～4月	月10回以上	・市内10区で月1回以上
令和8年5月～9月	週1回以上	・中央区で月1回以上 ・中央区以外の区については左の期間で各区2回以上
令和8年10月以降	月2回以上	・中央区で月1回以上 ・中央区以外の区については、各区少なくとも2か月に1回

この他、必要に応じて本市が指定する団体向けに出張説明会を実施することとし、役割分担等について本市と協議すること。この場合の会場は本市又は企業・団体が用意する。

- e 会場の確保は受託者の負担とする。開催時期等に応じて参加人数に変更があることを考慮の上、会場の規模を柔軟に調整すること。なお、対面での実施を原則とする。
- f 1回あたりの開催時間は事業者が提案すること。なお、参加者に充分なサポートを提供できる時間となるよう配慮すること。

### (3) 事業広報等

#### ア. 事業ホームページの制作及び運用・保守

当該事業の専用ホームページ（スマートフォン用サイトを含む。）を制作し、その運営・保守、更新等を行うこと。

提案時、ホームページのTOPページデザインを提案書に掲載し、工夫点等を説明すること。

##### （ア）掲載内容

ホームページに掲載する内容は、下記のものを想定している。なお、  
、  
及び  
はアプリから遷移し、参照できる構成とすること。なお、制作に当たっては、事前にホームページのイメージ、サイトマップ、システム構成図、仕様等がわかる資料を本市に提示の上、内容を協議すること。

項目	制作時期（予定）	開設時期（予定）
事業概要の説明・周知	令和7年6月～7月	令和7年8月1日まで
アプリの機能説明、操作について	令和7年12月～令和8年1月	令和8年2月1日まで
ポイントの貯め方	令和7年6月～7月	令和7年8月1日まで
ポイントの利用方法について	令和7年6月～7月	令和7年8月1日まで
協賛企業の紹介・PR	令和7年8月～9月	令和7年9月頃

登録サポートイベント等に関する案内	令和7年12月～令和8年1月	令和8年2月1日まで
イベント開催者申込フォーム、イベントの登録フォーム	令和7年8月～9月	令和7年9月頃
ポイントを獲得できるイベント等の一覧	令和7年12月～令和8年1月	令和8年2月1日まで
FAQ	令和7年6月～7月	令和7年8月1日まで
本市が指定する有識者が監修した健康コラム等	令和7年12月～令和8年1月	令和8年2月1日まで
ご意見フォーム	令和7年12月～令和8年1月	令和8年2月1日まで
～ の他、市との協議による	随時	随時

スケジュールはあくまでも予定であり、現時点で確定しているものではない。詳細は契約締結後に本市と協議の上、調整すること。

#### (イ) セキュリティ要件

ホームページの作成に当たっては、掲載する内容に応じて、必要なセキュリティ対策を実施すること。

なお、本市の情報セキュリティ要件は、札幌市情報セキュリティポリシー（情報セキュリティ基本方針、情報セキュリティ対策基準）等に沿って対策を実施することを基本方針とする。これらの基準類等が改定された場合は、改定版のものに準拠すること。

#### (ウ) 制作に当たっての留意事項

ホームページの制作に当たっては、「札幌市公式ホームページガイドライン」の考え方方に適合するウェブサイト設計の実施に努めること。ただし、利便性等を向上させるために必要と認められる場合は、委託者と協議の上、デザイン、機能、その他の仕様を変更することができるものとする。

高齢者にとって視認性が高く、わかりやすい内容となるよう配慮し、デザインや文字の読みやすさ、表現等を工夫すること。また、各ページのデザインには統一性を持たせること。

ホームページ開設の目的に沿った構成とすること。

デザインや配色は、本市が策定した「広報に関する色のガイドライン」を参照し、誰にとっても見やすくわかりやすい画面構成になるよう設計すること。

PC のほか、スマートフォンやタブレットに対応可能なレスポンシブデザインとすること。なお、スマートフォン・タブレット用のデザインで表示させる基準サイズ等は委託者と協議の上、決定すること。

受託者が変更となった場合も本ホームページの管理・更新が可能となるよう、運用・保守マニュアル、障害対応マニュアル等を整備し、本市へ提出すること。

ホームページ等で使用した独自のイラスト等についての所有権・著作権は本市に帰属するものとする。

「札幌市公式ホームページガイドライン」を順守するとともに、ウェブアクセシビリティに関する JIS 規格である JIS X 8341-3:2016 の適合レベル AA に準拠すること。

city.sapporo.jp のサブドメインを使用すること。サブドメインを使用できない場合、取得したドメインは、なりすまし等、悪意のある第三者利用を防ぐため、ホームページ閉鎖後も一定期間（1年以上を目安とする）、第三者が利用できない措置を取ること。

ホームページは不具合なく円滑に稼働するよう、公開前に動作検証を行い、検証結果を委託者に提出し、確認を受けること。なお、検証に使用するサーバ等は受託者が用意することとする。

ホームページのサーバ等の設置については設置場所やファイアウォールの設置、保存データの暗号化、ICカードによる認証、ファイルのバックアップ、サーバ設備やネットワークの冗長化及び取得情報の取扱い等、本市の情報セキュリティポリシーに基づき適正に取り扱うこと。

ホームページの制作にあたっては、ウェブサイトの安全を維持するための対策を実施すること。また、ホームページの管理に当たっては、個人情報の保護等のため、不正アクセスやプログラムの脆弱性を利用されることのないようセキュリティ対策及び日常の管理を徹底すること。

ホームページの運用にあたっては、保守体制図を作成し、緊急時の連絡先を明らかにすること。

受託者がホームページのアクセス解析（アクセス件数等を分析）できる環境とすること。また、定期的にアクセス状況を解析・評価し、その結果をもとにホームページの内容や構成の改善を図ること。

## （工）サービスレベル

ホームページの作成及び運用・保守に当たっては、本業務の受託者においてサービスレベル目標（Service Level Objective：以下「SL0」という。）を本市と協議し、承認を得ること。また、本市が承認した SL0 の測定指標に基づき、運用期間中にサービスレベルを計測できるよう、監視環境及び運用・保守手順等を整備すること。本市と受託者は、合意された SL0 の内容をもって運用業務を実施する。

## イ. 事業 PR イベント等の企画・実行

受託者は、本市と連携しながら、本事業及び健康アプリの普及啓発を目的とした効果的な事業 PR を行うこと。

### （ア）事業の PR 手法や企画の内容、回数等は受託者の提案によるものとするが、ポスターやチラシ、広報動画（アプリの操作に係る動画は除く）の作成などはもちろん、PR イベントの開催、事

業ホームページ、テレビ等の各種メディアを効果的に活用する等、市民や団体、企業等の参加促進につながる周知方法を提案すること。なお、詳細は本市と協議の上決定すること。

(イ) 事業 PR にかかる費用は受託者が負担すること。

## ウ. 企業協賛の募集

(ア) 受託者は、本事業の趣旨等を説明したうえで企業協賛を開拓すること。開拓に当たっては、関係事業者等へ公平に情報提供を行い、調整すること。

(イ) 協賛の内容は、金品・イベント等を想定する。受託者は、企業等から協賛の申し出があった場合、都度本市と調整すること。

(ウ) 次のいずれかに該当するものは、協賛企業の対象としない。

風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律第2条第5項に定める営業、公序良俗に反する営業を行うもの

政治活動・宗教活動を主たる目的とするもの

反社会的勢力（札幌市暴力団の排除の推進に関する条例（平成25年条例第6号）第2条第1号及び第2号に規定する暴力団及び暴力団員もしくは同条例第7条に規定する暴力団関係事業者をいう。）が営むもの

その他本市が不適切と認めるもの

(エ) 受託者は、2-アで構築するホームページに協賛企業を紹介するページを設け、適宜更新を行うこと。なお、ホームページ掲載にあたって、企業から紹介料及び広告収入等を得てはならない。

(オ) 企業協賛の募集及びホームページの掲載にあたっては、札幌市広告掲載要綱（平成18年9月7日市政推進室長決裁）及び札幌市広告掲載基準（平成18年9月7日市政推進室長決裁）に準拠すること。詳細は契約締結後、本市と協議すること。

## (4) 新受託者への引継ぎ等

本業務の終了等に伴い、受託者が他の事業者に変更となる場合は、受託者は次期受託者が継続して本業務を円滑に履行するために必要となる引継ぎを適切に実施すること。その際、本市と十分に協議するほか、特に以下の点について留意すること。

なお、引継ぎにおいて発生する費用は受託者の負担とする（ただし、次期受託者が当然に負担すべきものを除く）。

### ア. 引継書の作成及びマニュアルやデータ等資料の引き渡し

業務実施上の留意点等を記した業務引継書を作成し、契約期間中に作成したマニュアルや業務履行に当たり必要となるデータ等、資料一切を遺漏なく次期受託者へ引き継ぐこと。

### イ. 郵便物の転送等対応

事務局の履行場所が変更となった場合、郵便局へ転送届を出すなどして次期受託者へ郵便物が届く体制を取ること。転送先については本市が別途指定する。

#### **ウ. 電話番号の変更への対応**

事務局の業務において使用する電話番号が変更となった場合、本業務の終了後においても1か月程度を目安に自動応答等により新たな電話番号をアナウンスできるようにすること。新たな電話番号等については本市が別途指定する。

### 3. 関係機関との連携、連絡調整

#### (1) 本業務の実施体制

本業務において想定する実施体制は以下のとおり。

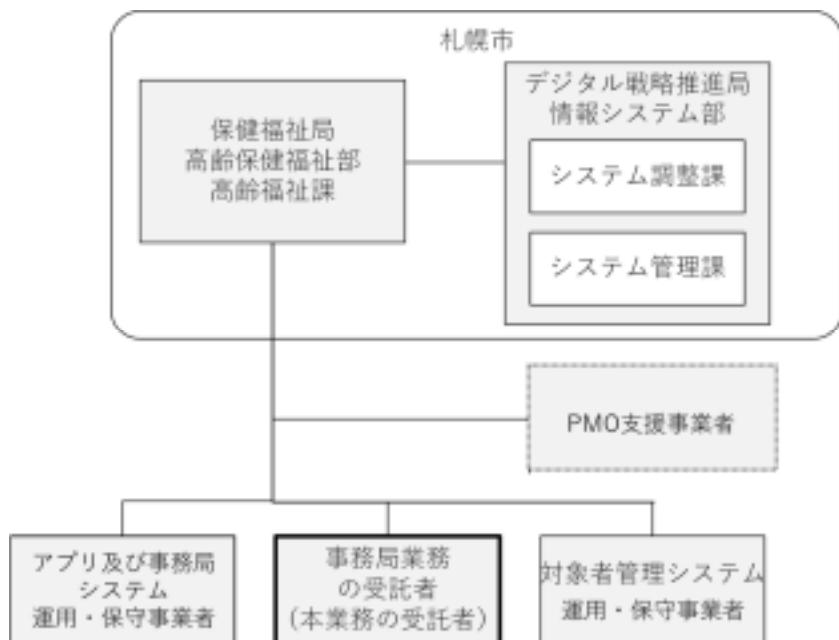


図 3-1 本市を含む作業実施体制

本業務の遂行に当たり、受託者は本市、関係事業者等と連携を図り、相互に最新の情報を共有すること。また、本事業の利用促進及び効果分析等に当たっては、大学等の研究機関と連携することが見込まれることから、必要に応じて同様に緊密な連携を図ること。

業務横断的に本業務の進捗管理、品質管理等を行うため、本市又は関連事業者が主催する会議体等において、作業の進捗状況や課題等を報告すること。報告の頻度等は、本市と協議の上、決定すること。

本市及び関係事業者等からの求めに応じて、資料の提示やヒアリング対応、指摘事項への対応等について協力すること。

本書に記載のない事項、業務上の問題点等については委託者と協議し、その指示に従うこと。

#### (2) 業務報告

受託者は本市へ本業務の報告を以下のとおり行うこと。

##### ア. 報告内容

(ア) 問い合わせ対応件数、対応内容、イベント開催実績（本業務受託者、イベント開催者等、開催者は問わない）等の報告を行うこと。報告は月次とし、前月分の記録を当月 5 営業日以内に報告すること。また、2 - (2) ウー(ア) f で定める業務改善についても報告すること。

- (イ) 個人情報の取扱いとして本市が月次報告を求めた場合には対応すること。
- (ウ) ユーザ数（総数・前月比増減）、イベント開催者数（一覧・総数・前月比増減）アプリの利用状況（年齢・性別・地域・活動等）、ポイント利用実績（交換・抽選・寄付）、ポイント獲得実績、協賛企業の一覧及び内容、お知らせの配信履歴及び開封率等について統計を作成すること。
- (エ) 上記の他、本市が求める報告事項については適宜対応すること。

## イ. 報告頻度

- (ア) 月次とすること。
- (イ) 各年度末に当該年度の報告をすること。なお、報告内容は上記アに定めるもののほか、当該年度の履行状況を分析し、次年度に向けた業務の改善事項等を示すこと。
- (ウ) 苦情対応等、本市含め早期の対応を要する内容の報告は、隨時とすること。

## ウ. 報告方法

- (ア) word、Excel、PowerPoint 等の本市が判読可能な形式で報告資料を作成すること。
- (イ) 報告資料は電子メールで本市に提示すること。
- (ウ) 苦情対応等、本市含め早期の対応を要する内容の報告は、(ア)及び(イ)のほか、電話、対面会議、Web会議等を用いて報告すること。

## 4. 作業の実施に当たっての遵守事項

### (1) 秘密保持、資料の取扱い

#### ア. 秘密保持

本業務の履行にあたり知り得た全ての情報は、履行期間及び履行後において、本業務の目的以外に使用または第三者に漏らしてはならない。データの取扱についても、同様とする。  
また、秘密保持及びデータの取扱について、従事者その他関係者への周知徹底を行うこと。

#### イ. 資料の取り扱い

受託者は、本業務を実施するに当たり、本市から入手した資料等については管理台帳等により適切に管理し、本市が指示する方式で管理、返却、廃棄、削除すること。

#### ウ. その他

機密保持及び資料の取扱いについて、適切な措置が講じられていることを確認するため、本市が遵守状況の報告や実地調査を求めた場合には応じること。

### (2) 遵守する法令等

#### ア. 法令等の遵守

(ア) 本業務の遂行に当たっては、民法（昭和 29 年法律第 89 号）、刑法（明治 40 年法律第 45 号）、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和 22 年法律 54 号）、著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）、不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成 11 年法律 28 号）、番号法（平成 25 年法律第 27 号）、その他関係法令を遵守し履行すること。

(イ) 本業務に関わる本市の条例、規則、規程及び要綱等に準拠すること。

#### イ. その他文書、標準への準拠

本業務の遂行に当たっては、以下の文書に記載された事項を遵守すること。また、以下の文書以外でも本業務の遂行に際して遵守すべき文書等が決定された場合には、それらに記載された事項も遵守すること。

(ア) 別紙 3 「個人情報取扱安全管理基準」に適合していること。また、本業務の遂行に当たっては、別紙 4 「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。

(イ) 札幌市情報セキュリティポリシー（情報セキュリティ基本方針、情報セキュリティ対策基準）及び別紙 5 「セキュリティ保全に係る事項」を遵守すること。

(ウ) 次の文書について、本業務の遂行に当たって関係する部分を参照し、対応については必要に応じて本市と協議を行うこと。なお、遵守すべき文書が変更された場合も遵守すること。

(エ) 「デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン」（平成 26 年 12 月 3 日各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定、平成 31 年 2 月 25 日改定）

(オ) 「政府情報システムの整備及び管理に関する標準ガイドライン実務手引書」（平成 27 年 3 月 19 日内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室、総務省行政管理局事務連絡）

#### (3) 情報セキュリティ

本業務の実施にあたっては、以下に挙げる機密保持のための要件を遵守すること。

##### ア. 誓約書の提出

業務従事人員に対して、守秘義務に関する『誓約書』の提出を義務付けていること。

##### イ. 守秘義務研修の受講

業務従事人員に対しては、業務開始時を含め、定期的な守秘義務研修の受講を義務付けること。また、守秘義務に関する習熟度について本市が要求するレベルに届かない場合は、業務を行わせないこと。

##### ウ. 罰則の周知

守秘義務違反における罰則が明確化され、周知されていること。

##### エ. 貸与資料等の持ち出しの禁止

業務上の必要があり、本市から資料等の貸与があった場合には、履行場所以外への持ち出しを行わないこと。

## オ. 情報漏洩などの事故に繋がる物品の持込禁止

業務区画内に USB メモリや携帯電話、スマートフォン、タブレット、PC 等、セキュリティ事故が起こる可能性を高める物品の持込は禁止する。なお、かばん類の持ち込みは、中身の見えるビニールバッグなどのみ可能とする。

## カ. 資料の保管又は廃棄

業務上使用した資料等については、本市の指示に従い保管又は廃棄を行うこと。

## キ. 入退室管理

業務区画における入退室管理を行い、本市からの指示があった場合には入退室履歴を提出すること。

## ク. 個人情報保護対応の実施

- (ア) 業務の実施においては「JIS Q 15001 個人情報マネジメントシステム」又はこれと同等の規格の要求事項に適合した個人情報保護のための対応を実施すること。
- (イ) 業務上知り得た個人情報は、応対処理完了後、その情報を確實に廃棄すること。
- (ウ) 本業務は申込受付等、個人情報を取り扱う場合があるため、在宅テレワークでの運用は認めないものとする。
- (エ) 受託者の責に起因した情報漏洩等により、第三者から損害賠償を請求されたことによる係争費用及び判決により発生した弁償額は、受託者が負うものとする。

## 5. 成果物について

### (1) 成果物の範囲、納品期日等

#### ア. 成果物

本業務における成果物を以下に示す。また、本市との協議により必要と判断された成果物が生じた際には、別途提出すること。

なお、受託者が提案する手法やソフトウェアの利用により、成果物の作成が不要なものがある場合は、事前に本市と協議の上、成果物の納入を対象外とすることについて本市の承認を得ること。

表 5-1 成果物一覧

No.	成果物名	納品期日
1	プロジェクト計画書	契約締結日から 1 週間以内

No.	成果物名	納品期日
2	各種会議資料	隨時 原則として会議の前日までに電子ファイルをメールで納品し、会議時は紙資料で参加者分配布すること
3	議事録	会議開催から 2 営業日以内 電子ファイルをメールで納品すること
4	各種作業マニュアル トークスクリプト、FAQ	令和 7 年 7 月末日
5	3 - で定める業務実績報告関係資料（月次、年次）	月次：業務履行月の翌月上旬
6	アンケート結果（単純集計・クロス集計）	アンケート実施後 2 週間以内
7	事業概要チラシに係るデザインデータ ( 2 - (2) アー(イ) b )	事業概要チラシ作成後速やかに提出
8	ホームページ運用保守マニュアル、障害対応マニュアル	ホームページ制作後速やかに提出
9	ホームページ設計書 ( サイト構成、機能、設計等、内容詳細をとりまとめたもの ) 各内容については、委託者と協議の上決定すること。	ホームページ制作後速やかに提出
10	ホームページデータ ( H T M L 、 C S S 、画像データ等一式 )	ホームページ制作後速やかに提出
11	提案による広報コンテンツ ( 2 - (3) イ (ア) に係る製作物 )	作成後速やかに
12	サーバ等環境説明書 ( ネットワークやセキュリティ、運用管理等についてとりまとめたもの ( セキュリティ対策一覧を含む。 ) 各内容については、委託者と協議の上決定すること。	ホームページ制作後速やかに提出

## イ. 納品方法

(ア) 成果物は、全て日本語で作成すること。ただし、日本国内においても、英字で表記されが一般的な文言については、英字で記載しても構わないものとする。

(イ) 用字・用語・記述符号の表記については、「公用文作成の考え方（令和 4 年 1 月 11 日内閣文第 1 号）」を参考にすること。

(ウ) 情報処理に関する用語の表記については、日本産業規格（JIS）の規定を参考にすること。

- (工) 成果物は原則として電磁的記録媒体により作成し、電磁的記録媒体を2部納品すること。ただし、紙媒体による納品を別途指定している場合は、そちらの要件に従うこと。
- (オ) 紙媒体における納品を行う場合、用紙のサイズは、原則として日本産業規格A列4番とするが、必要に応じて日本産業規格A列3番を使用すること。また、成果物修正時に差し替えが可能なように2穴のバインダー方式とすること。
- (カ) 電磁的記録媒体による納品について、Microsoft 365で読み込み可能なファイル形式で作成し、CD-R又はDVD-Rの媒体に格納して納品すること。ただし、本市が他の形式による提出を求める場合は、協議の上、これに応じること。
- (キ) 納品後、本市において改変が可能となるよう、図表等の元データも併せて納品すること（受託者または、第三者に権利が帰属する場合を除く）。
- (ク) 成果物の作成に当たって、特別なツール（Microsoft Office Visio等）を使用する場合は、本市の承認を得ること。
- (ケ) 成果物が外部に不正に使用されたり、納品過程において改ざんされたりすることのないよう、安全な納品方法を提案し、成果物の情報セキュリティの確保に留意すること。
- (コ) 電磁的記録媒体により納品する場合は、不正プログラム対策ソフトウェアによる確認を行うなどして、成果物に不正プログラムが混入することのないよう、適切に対処すること。

## ウ. 納品場所

原則として、成果物は次の場所において引渡しを行うこと。ただし、納入機器等、本市が納品場所を別途指示する場合はこの限りではない。

〒060-8611

札幌市中央区北1条西2丁目 札幌市役所本庁舎3階北側 保健福祉局 高齢保健福祉部 高齢福祉課

## (2) 成果物の取扱い

### ア. 知的財産権の帰属

- (ア) 本業務における成果物の原著作権及び二次的著作物の著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第21条から第28条に定める全ての権利を含む。）は、受託者が本調達の実施の従前から権利を保有していた等の明確な理由によりあらかじめ提案書にて権利譲渡不可能と示されたもの以外は、全て本市に帰属するものとする。
- (イ) 本市は、成果物について、第三者に権利が帰属する場合を除き、自由に複製し、改変等し、及びそれらの利用を第三者に許諾することができるとともに、任意に開示できるものとする。
- (ウ) 納品される成果物に第三者が権利を有する著作物（以下「既存著作物等」という。）が含まれる場合には、本市が特に使用を提示した場合を除き、受託者は当該既存著作物等の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に関わる一切の手続きを行うこと。この場合、受託者は、当該既

存著作物等について事前に本市の承認を得ることとし、本市は、既存著作物等について当該許諾条件の範囲で使用するものとする。

(工) 受託者は本市に対し、一切の著作者人格権を行使しないものとし、また、第三者をして行使させないものとする。

(オ) 本業務に係り第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争が生じた場合には、当該紛争の原因が本市の責めに帰す場合を除き、受託者の責任、負担において一切を処理すること。この場合、本市は係る紛争の事実を知ったときは、受託者に通知し、必要な範囲で訴訟上の防衛を受託者に委ねる等の協力措置を講ずる。

(カ) 受託者は使用する画像、デザイン、表現等に関して他者の著作権を侵害する行為に十分配慮し、これを行わないこと。

## イ. 契約不適合責任

(ア) 本業務における成果物等について、種類、品質又は数量が契約書、本調達仕様書等、その他合意された要件（以下「契約書等」という。）の内容に適合しないもの（以下「不適合」という。）である場合、その不適合が本市の責に帰すべき事由による場合を除き、受託者は、自己の費用で、本市の選択に従い、その修補、代替物の引渡し又は不足分の引渡しによる履行の追完（以下、手段を問わず総称して「履行の追完」という。）をすること。なお、受託者はいかなる場合であっても、本市の選択と異なる方法で履行の追完をする場合は、本市の事前の承諾を受けること。

(イ) 受託者は、その具体的な履行の追完の実施方法、完了時期、実施により発生する諸制限事項について、本市と協議し、承諾を得てから履行の追完を実施するものとし、完了時には、その結果について本市の承諾を受けること。

(ウ) 受託者が本市から相当の期間を定めた履行の追完の催告を受けたにもかかわらず、その期限内に履行の追完を実施しない場合、本市は、その不適合の程度に応じて代金の減額を請求することができる。ただし、次に掲げる場合、受託者に対して履行の追完の催告なく、直ちに代金の減額を請求することができる。

- ・ 履行の追完が不能であるとき。
- ・ 受託者が履行の追完を拒絶する意思を明確に表示したとき。
- ・ 本業務の性質又は契約書等の内容により、特定の日時又は一定の期間内に履行をしなければ契約をした目的を達することができない場合において、受託者が履行の追完をしないでその時期を経過したとき。
- ・ 上記に掲げる場合のほか、履行の追完の催告をしても履行の追完を実施する見込みがないことが明らかであるとき。

(工) 受託者は、成果物等について検収を行った日を起算日として1年間、成果物の不適合（ただし、数量の不適合を除く）を理由とした責任を負うものとする。

## (3) 役務の検査

受託者は、成果物等について、納品期日までに本市に内容の説明を実施して検査を受けること。検査の結果、成果物等に不備又は誤り等が見つかった場合には、受託者は直ちに必要な修正等を行い、変更点について本市に説明を行った上で、指定した日時までに再度納品すること。

## 6. 入札参加資格

### (1) 公的な資格や認証等の取得

プライバシーマーク付与認定、ISO/IEC27001認証（国際標準規格）、JIS Q 27001認証（日本産業規格）のうち、いずれかを取得していること。その他、入札説明書の競争参加資格に記載の条件を満たすこと。

### (2) 複数事業者による共同提案

本調達では、複数の事業者による共同提案は認めない。

### (3) その他

「健康アプリに係るPMO支援業務」の受託者でないこと。

## 7. 再委託

### (1) 再委託を認める場合の条件

(ア) 受託者は、本業務の一部を第三者に再委託する場合は本市の承認を受けること。ただし、本業務を一括して又は本業務における統括的な計画及び管理部分を第三者に再委託することは認めない。

(イ) 受託者における管理責任者及び実施責任者を再委託先事業者の社員や契約社員とすることはできない。

(ウ) 受託者は、再委託先の行為について一切の責任を負うものとする。

(エ) 受託者が再委託する事業者は、本市が別途委託する「健康アプリに係るPMO支援業務」の事業者及び関連会社でないこと。

(オ) 再委託先における情報セキュリティの確保については受託者の責任とする。また、個人情報等を取り扱う業務を再委託する場合は、別紙3「個人情報取扱安全管理基準」に適合し、別紙4「個人情報等の取扱いに関する特記事項」を遵守するよう求めること。

### (2) 承認手続

(ア) 本業務の実施の一部を合理的な理由及び必要性により再委託する場合には、あらかじめ再委託の相手方の商号又は名称及び住所並びに再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性及び契約金額等について記載した再委託承認申請書およびセキュリティ対策が確認できる資料を本市に提出し、あらかじめ承認を受けること。また、個人情報等を取り扱う業務を再委託する場合については、併せて再委託先の個人情報取扱安全管理基準適合申出書を提出すること。

- (イ) 前項による再委託の相手方の変更等を行う必要が生じた場合も、前項と同様に再委託に関する書面を本市に提出し、承認を受けること。
- (ウ) 再委託の相手方が更に委託を行うなど複数の段階で再委託が行われる場合（以下「再々委託」という。）には、当該再々委託の相手方の商号又は名称及び住所並びに再々委託を行う業務の範囲を書面で報告すること。

### (3) **再委託先の契約違反等**

再委託先において、本書に定める事項に関する義務違反又は義務を怠った場合には、受託者が一切の責任を負うとともに、本市は、当該再委託先への再委託の中止を請求することができる。

## 8. その他特記事項

### (1) 前提条件及び制約条件

受託後に調達仕様書の内容の一部について変更を行おうとする場合、その変更の内容、理由等を明記した書面をもって本市に申し入れを行うこと。双方の協議において、その変更内容が軽微（委託料、納期に影響を及ぼさない）かつ許容できると判断された場合は、変更の内容、理由等を明記した書面に双方が記名捺印することによって変更を確定する。

### (2) 環境への配慮

- ・ 調達に係る納品物については、「国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律（グリーン購入法）」に基づいた品を可能な限り導入すること。
- ・ 導入する機器については、性能や機能の低下を招かない範囲で、消費電力節減、発熱対策、騒音対策等の環境配慮を行うこと。
- ・ 本業務の遂行にあたっては、「札幌市環境マネジメントシステム」に準じ、作業全般に渡って節電、磁気媒体等の活用による紙の節約、再生紙の積極的利用などにより、環境負荷軽減につとめること。

## 9. 附屬文書

### (1) 別紙

以下の別紙資料を参照すること。

- 別紙 1 事業スケジュール
- 別紙 2 事務局運営業務の作業内容及び利用端末
- 別紙 3 個人情報取扱安全管理基準
- 別紙 4 個人情報の取扱いに関する特記事項
- 別紙 5 セキュリティ保全に係る事項

### (2) 参考資料

- 参考資料 1 事業概要
- 参考資料 2 アプリマニュアル
- 参考資料 3 イベント開催者マニュアル
- 参考資料 4 事務局システムマニュアル

以上



## 事務局運営業務の作業内容及び利用端末

別紙 2

本業務の作業で利用を想定する端末を以下に示す。

【凡例】 : 利用

作業項目	主な作業内容	利用端末	
		事務局端末 (本市用意)	業務管理端末 等
2 - (1) 事務局開設に向けた準備			
ウ 実施体制の構築	(ウ) 作業マニュアル及びトーケンクリプト、FAQ等の整備		
2 - (2) 事務局運用業務の作業内容			
ア 利用者番号通知等の発送	(イ) - a 利用者番号通知の作成	(帳票データ 出力が対象)	
	(イ) - b 事業概要チラシの作成		
	(イ) - c スタートアップガイドの作成		
	(ウ) 利用者番号通知等の封入封緘・ 発送(送付管理表等による)		
イ 事務局システム、アプリに係る データ入力作業	(ア) ユーザの管理		
	(イ) ポイントの管理・付与		
	(ウ) 抽選の企画・実施		
	(エ) アンケートの実施	(配信)	(集計・分 析)
イ	(オ) お知らせの配信		

作業項目	主な作業内容	利用端末	
		事務局端末 (本市用意)	業務管理端末 等
事務局システム、アプリに係る データ入力作業	(力) - a イベント開催者の募集・登録	(登録)	(募集・審 査)
	(力) - b イベント開催者向け説明会の実 施		(オンライン 開催)
	(力) - c イベントの登録受付・審査		
	(キ) - a ウォーキングコースの登録・更 新		
	(キ) - b 寄付先の登録・更新		
	(キ) - c データの出力・分析等	(出力)	(分析)
ウ 問い合わせ対応及び操作サポー ト	(ア) 問い合わせ対応(アプリから)		
	(ア) 問い合わせ対応(アプリ以外か ら)		
	(イ) 登録サポートイベントの企画・ 運営		
2 - (3) 事業広報等			
ア 事業ホームページの制作および 運用・保守			
イ 事業PRイベント等の企画・実 行			
ウ 企業協賛の募集		(抽選の登 録)	

作業項目	主な作業内容	利用端末	
		事務局端末 (本市用意)	業務管理端末 等
2 - (4) 新受託者への引継ぎ等			
ア 引継ぎ書の作成及びマニュアル やデータ等資料の引き渡し			
イ 郵便物の転送等対応			
ウ 電話番号の変更への対応			
3 - (2) 業務報告		(データ出 力)	(資料作成・ 提出)

## 【別紙3】

### 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)の具体的な内容については、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み取り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ター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、隨時に点検、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4】

### 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續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続及び方法について具体的に規定しなければならない。

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

（複写、複製の禁止）

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

（派遣労働者等の利用時の措置）

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

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

(個人情報の管理)

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

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

(提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

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

(受渡し)

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

#### (個人情報の返還、消去又は廃棄)

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

2 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により委託者に申請し、その承諾を得なければならない。

3 受託者は、個人情報の消去又は廃棄に際し委託者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。

4 受託者は、前3項の規定により個人情報を廃棄する場合には、当該個人情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。

5 受託者は、個人情報を消去し、又は廃棄した場合には、委託者に対してその日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録した書面で報告しなければならない。

#### (定期報告及び緊急時報告)

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

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

#### (監査及び調査)

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

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

#### (事故時の対応)

第16条 受託者は、本委託等業務に関し個人情報の漏えい等の事故（個人情報保護法違反又はそのおそれのある事案を含む。）が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに委託者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、

件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、委託者の指示に従わなければならない。

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

#### （契約解除）

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

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

#### （損害賠償）

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

【様式】

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 従業者の指定、教育及び監督

- (1) 当該業務に従事する従業者を「従業者名簿」にてご提出ください。
- (2) 従業者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) 従業者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、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ったします。

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.....

【様式】

## 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

受託業務名	
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

## セキュリティ保全に係る事項

受託業務の履行にあたっては、本市の情報資産の漏洩、紛失、滅失、毀損、盜難等を防止するため、本市の指示に基づき、セキュリティ保全のための対策を下記のとおり実施するようお願いいたします。

## 記

## セキュリティ保全のための対策

## 1 情報セキュリティを確保するための体制の整備

本受託業務の従事者については、事前に本市へ届出を行い、届出ている従事者以外の者に情報資産を取扱う作業を実施させない。なお、従事者の届出を行う場合は、本受託業務の業務責任者および情報セキュリティ対策の責任者を明確にすること。

## 2 取り扱う情報資産の秘密保持等

本業務の遂行にあたり知りえたすべての情報は、履行期間及び履行後において第三者に漏らしてはならない。データの取扱についても同様とする。また、以下の事項を遵守すること。

本市の許可なく、所定の保管場所から持ち出すことの禁止

本受託業務の目的以外で利用することの禁止

本市の情報資産が記録されたデータ又はドキュメントを許可なく複写及び複製することの禁止

## 3 運用・保守・点検における情報セキュリティ対策の実施

本市が用意した環境で作業を実施する際には、以下の事項を遵守すること。

端末・周辺機器の利用

ア 本業務の作業場所に個人所有の端末や周辺機器などの持込禁止

イ 端末・周辺機器の本業務の目的以外利用の禁止

ウ 端末への情報資産保存の禁止

エ 端末へのソフトウェアのインストール・アンインストールの禁止

オ プリンタ設定変更の禁止

カ 業務終了時又は利用終了時におけるログオフ又は端末機のシャットダウンの励行

キ 離席時における端末機等ロックの励行

ク 端末の室内・室外への移設禁止

ケ 端末への周辺機器の接続禁止

禁止事項についてやむを得ず実施が必要な場合は、本市の許可を得て行うこと。

作業環境・作業場所の利用

- ア 本市によって定められた入退室・在庁の手続きを遵守し、入退室管理を行うこと。
- イ 本市の管理下にある作業場所では常に社員証を周囲から容易に識別できる位置に着用すること。
- ウ 貸与されたICカードは破損、紛失、盗難にあわないよう管理する。
- エ 貸与されたICカードを他の者に貸与し、又は他の者と共用してはならない。
- オ 貸与されたICカードの記録情報の解析等を試みる行為を行ってはならない。
- カ 貸与されたICカードのパスワードが他の者に認知されることのないよう厳重に管理する。

### (3) システム上の環境の利用

- ア 本市から展開される環境関連のドキュメントを確認し、制約事項を遵守する。
- イ 本市から貸与された作業用ユーザーIDのパスワードが他の者に認知されることのないよう厳重に管理する。

## 4 外部委託する業務以外の情報資産の保全

本業務で使用する情報資産以外へのアクセスは行わないこと。

## 5 情報セキュリティインシデントが発生した場合の対処

情報セキュリティインシデントが発生した場合には速やかに本市へ報告すること。また、本市が行う調査や対応に協力すること。

## 6 情報セキュリティ対策の履行状況の報告

前項までの各項目の履行状況について「セキュリティ保全状況報告書」により定期的に本市へと報告すること。

## 7 情報セキュリティ監査の実施

情報セキュリティ対応について本市から指示があった場合には、受託者にて監査を実施し、本市へと報告すること。また、個人情報など重要性の高い情報資産を取り扱う場合には、少なくとも年1回は本市が直接監査もしくは実地調査を行うため、受託者は積極的に協力すること。

## 8 情報セキュリティ対策の履行が不十分であると思われる場合の対処

受託者の情報セキュリティ対策の履行が不十分であることが認められた場合、本市と協議した上で、本業務の一時中断や損害賠償等、必要な措置を講ずること。

## 9 委託業務終了時の情報資産の返還、廃棄等

本業務に使用するために本市から貸与されたドキュメントやシステム成果物などの情報資産については、従事者以外が閲覧できないように厳重に管理し、業務責任者は定期的に管理状況を確認して本市に報告すること。また、貸与された情報資産は本業務終了時に返却または廃棄すること。廃棄する場合には廃棄したことを証明するドキュメントを本市に提出すること。

10 委託元及び委託先の責任の明記

本業務の作業を受託者の保有する環境で実施する際には、受託者の責任においてセキュリティ対策を行ったうえで作業を実施すること。

11 再委託に関する事項

本業務において再委託は原則禁止であるが、業務の一部を合理的な理由及び必要性により再委託する場合には、セキュリティ対策が確認できる資料を提出し、本市の承認を受けること。

また、受託者は、再委託先の行為について一切の責任を負うものとする。

## 事業の目的

健康寿命延伸に向けた取組のひとつとして(仮称)健康アプリを導入し、「歩く」「人と会う」「健康管理」といった日常的な健康行動の見える化やインセンティブとしてのポイント付与などを通して、市民の健康を支えることを目指します。

## 事業の概要

### 事業対象者

40歳以上の札幌市民が対象 特に65歳以上の高齢者の健康増進に注力  
(後述のとおりポイントの利用方法にも違いあり)

### 事業内容

日々の活動や事業効果を「見える化」できるスマートフォンアプリで事業に参加

健康増進のエビデンスがある「歩く」「人と会う」「健康管理」につながる活動を行い、活動のインセンティブとしてアプリ上でポイントを付与

貯めたポイントは電子マネーに交換して、公共交通機関や買い物に利用できるほか、抽選への参加も可能( )

( )年齢等によるポイント利用方法の違い

40歳～64歳

65歳以上で敬老パスの交付を受けている方

抽選のみ可能(電子マネー交換は不可)

65歳以上で敬老パスの交付を受けていない方

電子マネーへの交換が可能

## 活動の例

### 歩く

日々の歩数をアプリで見える化

ランキング機能やウォーカーライーなど、楽しみながら自然に「歩く」ことに取り組む

### 人と会う

行政のみならず民間企業や身近な地域など、多様な主体によるイベントや地域活動に参加  
イベントはアプリでも検索可能

社会とのつながりで心も体も健康に

### 健康管理

体重や血圧などの健康状態や健診(検診)履歴をアプリに記録  
体調変化の気づきにつなげ、フレイル予防・介護予防

