

## 手稲区デマンド交通マネジメント業務 仕様書

札幌市まちづくり政策局総合交通計画部都市交通課

## 1 業務の目的

手稲区においてジェイ・アール北海道バス株式会社が運行する富丘高台線の廃止に伴い、代替交通の導入検討のため、令和4年11月から手稲区デマンド交通実証実験を開始した。

令和7年3月末をもって、当該実証実験の期間が満了となることに伴い、令和6年10月に開催した札幌市公共交通協議会地域公共交通会議手稲区部会において、令和7年4月からの当該デマンド交通の本格運行移行について諮り、合意を得たところ。

本業務は、これまでの実証実験で得た成果を踏まえ、本格運行へ移行することにより、継続して当該地域住民の生活の足の確保を図ることを目的とする。

## 2 履行期間

令和7年4月1日から令和10年3月31日まで

## 3 業務着手届

受託者は、業務の着手にあたって、契約書に定めるもののほか、下記の書類を作成し、札幌市（以下「本市」という。）に提出しなければならない。

- (1) 業務着手届
- (2) 主任技術者等指定通知書
- (3) 技術者等経歴書（技術者と受託者の直接的かつ恒常的な雇用関係を確認できる書類（健康保険証の写し等）を添付すること。）
- (4) 業務日程表

## 4 打合せ等

業務責任者は、札幌市及び別途札幌市が発注する当該デマンド交通の運行業務を担う事業者（以下「運行事業者」という。）と常に密接な連絡をとり、業務を適正かつ円滑に実施するものとする。

## 5 業務の内容

受託者は、下記に記載した業務を行うこととする。

### (1) デマンド交通の運行支援

運行事業者が以下のとおり運行業務を担うため、この支援を行うこと。

#### ア 運行日時

令和7年4月1日から令和10年3月31日までの月曜日から金曜日とし、1日あたり、9時から16時までの7時間運行する。ただし、12月29日から1月3日まで及び国民の

祝日に関する法律に規定する祝日は運休とする（運行予定日数 726 日）。

イ 運行距離数

1 日 95km を想定。

ウ 実施箇所及び乗降場所

別紙地図のとおり。

乗降場所は令和 6 年度手稲区デマンド交通実証実験業務にて使用した場所を継続して設定する。ただし、今後の関係者協議及び地域協議等で追加・変更する可能性がある。

エ 運賃（現金のみ）

運賃収入については、受託者が運行事業者から全額を受け取ることとし、具体的な精算方法は、受託者と運行事業者間で協議により決定すること。

|        |       |                 |
|--------|-------|-----------------|
| 一般運賃   | 350 円 | 中学生以上           |
| 高齢者運賃  | 200 円 | 70 歳以上          |
| 障がい者運賃 | 200 円 | 障がい者手帳保有者       |
| こども運賃  | 200 円 | 6 歳～12 歳未満（小学生） |
| 乳幼児運賃  | 無料    | 6 歳未満（小学校入学前）   |

※運賃については、今後の関係者協議及び地域協議等で変更する可能性がある。

オ 利用者

事前会員登録者

(2) 運行車両の調達、提供・貸与及び管理

受託者が以下の車両を調達し、運行事業者は無償で提供もしくは貸与する。

ア 車両の条件

(ア) ジャンボタクシー型車両 1 台（乗客定員 8 名、乗客はすべて後部座席を利用）

(イ) 道路運送法第 4 条に基づく一般乗合旅客自動車運送事業を行うことができる事業用自動車（緑ナンバー）

(ウ) 新車もしくは中古車

ただし、中古車の場合、自動車検査証上の初度登録年月が 5 年以内（基準日：令和 6 年 1 月）とする。

(エ) 以下の設備を備えること

- ・予約に応じた運行指示を行うための車載端末 1 台以上
- ・乗客の乗降のための自動スライドドア
- ・乗降口手すり
- ・ドライブレコーダー
- ・冬ワイパー（冬ワイパーで納入する場合は夏ワイパー）
- ・冬タイヤ（冬タイヤで納入する場合は夏タイヤ）

※履き替えは運行事業者が行う。

※消耗時の交換用として夏・冬タイヤそれぞれ1セットを受託者が調達すること。

・その他、電動ステップやバックカメラなど、利便性向上・安全に資するもの

イ 燃料費は受託者が負担することとし、具体的な精算方法は、受託者と運行事業者間で協議により決定すること。

ウ 受託者は、運行事業者と協力体制を構築し、安全運行に努めること。

エ 運行事業者の業務は車両の管理、運行の管理及び運賃の管理とする。

オ 車検及び法定点検

車検、法定点検については、運行事業者と調整して定める工場にて実施し、この際の費用負担は、受託者が負うものとする。

なお、事故等による点検・修理及び日常メンテナンスは、運行事業者が実施するものとする。

カ 当該デマンド交通に使用する車両であることが利用者に明確に認識されるよう、車両の外装（ラッピングやマグネット貼付）を施すこと。

### (3) 会員登録及び乗車予約の受付・管理

ア 会員登録受付体制

インターネット及び書面での会員登録に対応可能なシステム及び受付体制を構築し、令和10年3月31日までの間、随時受付すること。なお、会員登録者数は、令和6年度手稲区デマンド交通実証実験業務において、令和6年8月末で931人であり、令和10年3月31日までの増加分も考慮すること。

イ 予約受付体制

インターネット及び電話での利用予約に対応可能な予約システム及び電話受付体制を構築すること。

ウ 予約受付時間

電話での予約は運行日の8時から16時まで受付することとし、インターネットでの予約は原則として毎日24時間受け付けるものとする。

なお、予約可能時間は利用予定日の1週間前から利用予定時間の30分前までとする。

エ 運行事業者への伝達

利用予約情報については、予約受付完了後、速やかに車載端末を通じて運行事業者へ伝達すること。

なお、車載端末は予備端末1台を含め受託者が用意し運行事業者に無償貸与することとし、通信に係る費用も受託者の負担とする。

オ 電話予約受付

- (ア) 1日当たりの電話予約者数を25人程度と想定し、予約の受付時間は常に電話の受付ができる体制を維持すること。
- (イ) 交通事情などにより、送迎時間に大幅な遅延が見込まれる旨の連絡を運転者から受けた場合、すみやかに予約者へ電話連絡をするなど適切な対応を行うこと。
- (ウ) 予約人数が乗車定員に達するなどして、予約が受け付けられない場合は、その理由を丁寧に説明し、別便の利用などを案内すること。

#### (4) マネジメント業務

##### ア 運行に係る進捗管理

契約締結後、本市と随時打合せを行い、事業進捗に係る相談・支援を行うこと。

##### イ 札幌市公共交通協議会地域公共交通会議の資料作成支援

運行実績の集計・分析を行い、上記会議の協議資料の素案を作成すること。なお、上記会議は年2～3回を想定している。

##### ウ パンフレットの作成等

(ア) 運行についてのパンフレットを作成し、1年あたり1,000部印刷すること。パンフレットは乗降場所の地図を含めたものを作成し、1部あたりA3用紙1枚以上の両面カラー印刷とする。なお、印刷時期は本市と別途協議すること。

(イ) 既存のパンフレットに掲載された情報に変更が生じた場合は、配架中のものも含め追記、修正、差替等の対応を行うこと。

##### エ 利用データ分析

本業務により取得したデータを分析・検証し、効率的かつ地域の実情にあった運行の検討を行うこと。

##### オ 利用者向け広報

(ア) 利用促進や利便性向上に向けた取り組みとして、運行にかかる情報や地域のイベント情報等を掲載した広報誌を、A4用紙1枚を原則として両面カラー印刷で作成し、送付すること。送付にあたっては、同じ世帯に利用者が複数人いる場合は世帯ごとの送付とするなど、経費削減に努めること。乗降場所の追加・変更が生じた場合は、必要に応じて変更後の地図をA4もしくはA3用紙1枚片面カラー印刷で作成し同封すること。なお、広報誌の作成・送付は年3回行うことを想定しているが、回数等に大幅な変更が生じた場合の取扱や送付時期については別途本市と協議すること。

(イ) デマンド交通運行に関する情報発信(例：ホームページ、SNS)を行うこと。

##### カ 乗降場所目印設置業務

(ア) 予約システムに設定した乗降場所の目印を作成、設置すること。設置にあたっては、積雪地であっても識別可能な設置場所、方法とすること。

(イ) 乗降場所の追加・変更が生じた場合は、乗降場所の目印を新たに作成、設置すること。なお、乗降場所の追加・変更は1年あたり5か所程度を想定しているが、大幅な変更が生じた場合の取扱については本市と協議すること。

(ウ) 既に設置している乗降場所の目印に破損、劣化等が生じた場合は、速やかに修繕を行うこと。現在設置済みの乗降場所のうち、1年あたり10か所程度について、期間中1回修繕を行うことを想定しているが、変更箇所数、修繕回数等に大幅な変更が生じた場合の取扱については本市と協議すること。

(エ) 設置にあたっては、積雪地であっても識別可能な設置場所、方法とすること。

#### キ 収支改善に向けた取組

収支改善に向け、以下の取組を行うこと。

##### (ア) 協賛事業者の確保

- a 本業務の趣旨に賛同し協賛金を拠出する事業者の獲得に向けて働きかけを行うこと。
- b 協賛が確定した事業者と、協賛メリット提供にかかる調整を行うこと。
- c 協賛事業者と連携したサービスを創出し、利用者へ提供するよう努めること。

##### (イ) その他、収支改善に資する取組

#### ク インターネット予約利用促進の取組

令和10年度当初から予約体制をインターネット予約へ一本化することを目標に、インターネット予約の利用促進の取組を行うこと。

### (5) 予約システムの構築

#### ア システム設計・打合せ

- (ア) 本市と綿密な打ち合わせを行い、使用者に配慮した設計とすること。
- (イ) 本市情報セキュリティポリシーに則った設計とすること。
- (ウ) 個人情報保護できるシステムとすること。
- (エ) 業務の進行管理を遺漏のないよう行うこと。

#### イ 構築業務

デマンド交通に係る本書に示す要求水準に沿ったシステムを構築し、各調整、マスタ設定等を行うこと。

#### ウ 利用方法の説明・指導業務

本市担当者及び運行事業者へ、システム利用方法の説明・指導を行うこと。

#### エ 保守・運用業務

- (ア) 本市の就業時間内（平日8時45分から17時15分まで）は、本市及び運行事業者からの電話および電子メール等による問い合わせの受付を行うこと。ただし、緊急時においてはこの限りではない。

- (イ) システムの障害が発生した場合は、速やかに復旧の措置を講じること。また、障害の原因や対応状況について、復旧までの間、本市に随時報告すること。

## 6 予約システム概要

使用するシステムは、以下の条件を満たすものとする。

- (1) 利用者からの予約に対し、効率的な運行ルートを即時に作成するデマンド型乗合予約システムであり、クラウド型システムにて構築されていること。
- (2) オペレーターによる電話予約とインターネット予約の運用を前提とすること。
- (3) システムに蓄積されたデータにより、利用者層・時間帯の把握、乗合率などのデータが確認でき、更なる利用促進に向けた運行方法の改善検討等に活用できるシステムとすること。
- (4) 本市情報セキュリティポリシーに則った設計とすること。
- (5) 個人情報保護できるシステムとすること。

## 7 システムに関わる要件

### (1) 予約・配車・運行管理にかかわる基本機能

ア 電話またはインターネットにより利用者から乗車予約を受け付け、即時に予約された時間に出発場所または到着場所に車両をリアルタイム配車するシステムとすること。

イ 電話での予約を受け付ける際は、オペレーターによる管理者 WEB への手動登録ができること。

ウ 予約締切時間を任意に指定することができること。

エ 運行範囲の設定が可能であること。

オ 複数台の予約端末から、同時に予約等ができるシステムとすること。

カ 予定乗降場所数を登録、運用できるシステムとすること。

### (2) ユーザーアプリ

ア 予約の確定及び予約状況の確認、そのキャンセル、乗降場所の案内ができること。

イ 乗車人数、乗車希望時間、乗降場所を任意に指定することができること。

### (3) ドライバーアプリ

ア 利用者の属性により、ドライバーが車載端末で乗車する利用者の乗車賃を確認する機能があり、かつシステムで乗車賃を管理できるシステムとすること。

イ 運転者側で運賃の変更操作ができること。

ウ 運転者へテキストによるメッセージが伝達できること。

エ 運行事業者が予約の状況と車両の位置が確認できるシステムとすること。

#### (4) 運行管理機能

ア 管理者 WEB にて運行車両の予約状況を把握できること

イ 管理者 WEB にて利用者情報を登録、修正、削除できること。また、情報をリスト表示できること。

ウ 管理者 WEB にて利用者の予約状況を把握できること。また、予約情報を登録、修正、削除できること。

エ 管理者 WEB にて運行により取得する乗降データを出力できること。

オ 異常発生時に管理者 WEB にて新規の予約受付停止ができること。また、過去の運行記録について確認できること。

カ 利用実績（日別・時間帯別、乗降場所別等）を随時確認できること。

#### 8 実証実験からの円滑な移行について

本業務の実施にあたっては、令和 4～6 年度に実施した手稲区デマンド交通実証実験から切れ目なく運行できるよう、円滑な移行を実現すること。

移行に際し、必要な情報等については、札幌市及び令和 4～6 年度手稲区デマンド交通実証実験業務の受託者である「トヨタカローラ札幌株式会社」と協議の上、提供するものとする。

#### 9 契約金額の変更について

運賃収入及び協賛金収入は、本業務の契約額の算定に含んでいることから、受託者が得ることとし、やむを得ない場合を除き、収入の増減による契約金額の変更は行わない。

なお、燃料費の大幅な変動が生じた場合には、契約金額の変更について協議を行うことができるものとする。

#### 10 個人情報の保護について

(1) 「個人情報の保護に関する法律」及び別紙「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守して業務を行うこと。

(2) 毎月、個人情報取扱状況報告書を作成し、本市に報告すること。

#### 11 情報資産の取り扱いについて

(1) 別紙「札幌市情報セキュリティポリシー」を遵守して業務を行うこと。

(2) 情報セキュリティ対策

ア 受託者は、下記のような情報セキュリティに対する脅威から情報資産を保護するため

の対策を講ずるものとする。

(ア) 故意の不正アクセス又は不正操作による機器又は情報資産の破壊、盗難、改ざん、消去等

(イ) リモート接続及びその端末の使用による情報資産の破壊、盗難、改ざん、消去等

(ウ) 誤操作等によって起きる情報資産の破壊、漏洩、消去等及び搬送中の事故等による情報資産の盗難、漏洩等

(エ) 地震、落雷、火災、水害、停電等の災害又は事故による情報資産の破壊、消失、業務の停止等

イ 情報資産を取り扱う際は、多要素認証を備えること。

ウ 暗号化の機能を備えること。

### (3) 体制の整備

ア 本業務の作業実施体制・連絡体制を提示すること。

イ セキュリティ対策の責任者にはセキュリティ対策を十分に管理できる者を配置すること。

ウ 情報を取り扱うことができる職員を指定すること。

### (4) 情報資産の目的外使用の禁止

受託者及び情報資産の取扱者は情報資産を業務上の利用目的以外で使用してはならない。

### (5) 情報資産の複写及び複製について

受託者が、業務の履行にあたり本市の情報資産を複写及び複製する必要がある場合は、本市の許可を得なければならない。

### (6) 秘密保持

ア 本業務の遂行に当たり知りえたすべての情報は、履行機関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。

イ 秘密保持及びデータの取扱について、従業員その他関係者への徹底を行うこと。

### (7) 運用・保守・点検における情報セキュリティ対策の実施

運用に当たってはデータの消失を防ぐため、定期的にバックアップを行うこと。

### (8) 脆弱性対策の実施

ア システムで使用するソフトウェア等の最新の脆弱性情報を把握しシステムへの影響を調査・評価すること。

イ セキュリティパッチの提供がある場合はシステムへの影響を考慮し、影響がない場合は適用すること。

### (9) セキュリティの検証と妥当性確認

本業務に基づくシステム構築が影響する範囲について、脆弱性検査を実施し、その結果

を書面にて報告すること。

(10) 事故発生時の報告

ア 情報セキュリティインシデントが発生した場合には、すみやかに本市に報告しなければならない。

イ 短時間で被害が拡大する情報セキュリティインシデントについては緊急時対策を受託者が行うこと。

(11) 情報資産の保管及び移動

ア 本市の情報資産を個人所有の記憶媒体に記録・保管してはならない。

イ 原則として本市の情報資産を執務室外に持ち出してはならない。やむを得ず持ち出す場合は業務責任者の許可を得ることとする。また、インターネットメールによる情報資産の送信についても同様とする。

ウ 業務責任者の許可を得て本市の情報資産を執務室外に持ち出す場合には、搬送中の記憶媒体の盗難、破損及び情報流出等の被害を防止するために、必要な措置を講じなければならない。

(12) 製品のサポート期間への対応

システムで使用するソフトウェアについては、システム更改の時期を考慮し、メーカーによるサポート対象の製品、バージョンを用いること。

(13) 情報資産の管理に関する定期的な履行確認について

受託者は、定期的に情報資産のセキュリティ保全の報告を実施することとし、本市が行う情報資産の管理に関する履行確認に対して適切に応じ、確認事項についての説明を行うこと。

(14) 情報セキュリティ監査の実施

本市の要請等に基づき、サービス提供者のセキュリティ対策、運用体制等に関し、監査を行うことができる。

(15) 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

受託者の責に起因する情報セキュリティインシデントが発生するなどの万一の事故があった場合に直ちに報告する義務や、損害に対する賠償等の責任を負うこと。

(16) 責任

受託者及び本市の責任については、別途契約書にて定める。

(17) 本業務を第三者に再委託する場合の条件

ア 本業務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。

イ 再委託先に対しては、本業務契約書の内容を周知徹底し、情報資産の破壊、盗難、改

ざん、消去等を未然に防止するための措置を取ること。

ウ 受託者は、再委託先が行った本業務に関する行為について一切の責任を負うこと。

(18) 受託者は、業務の完了日または契約解除の日をもって、情報資産を本市に返還するとともに、その複製複写物を一切保持してはならない。ただし、本市が必要と認める場合は、その返還日を延期することができる。

(19) サーバの設置国は日本国内とする。

## 12 実績報告

受託者は、毎月の運行日数、利用者及び運賃収入、協賛金収入等について、別途契約書に定める期日までに本市に報告する。

## 13 業務完了届

各年度の業務完了時に提出すべき成果品等とその部数は、下記のとおりとする。

報告書は製本又はファイル綴じとし、表紙及び背表紙にタイトルをつけること。報告書の作成にあたっては、調査収集資料及び解析検討結果を、図表等を用いて具体的かつ明瞭に整理することとし、その様式、内容、作成する図面のサイズ、表現方法等については、あらかじめ担当職員と協議すること。

また、成果品等の提出にあたっては、主任技術者が立ち会うこと。なお、成果品一式の著作権は、全て本市に帰属するものとする。

(1) 業務完了届

(2) 成果品目録

(3) 報告書 A4判 1部

(4) 事業経費収支計算書

(5) 議事録

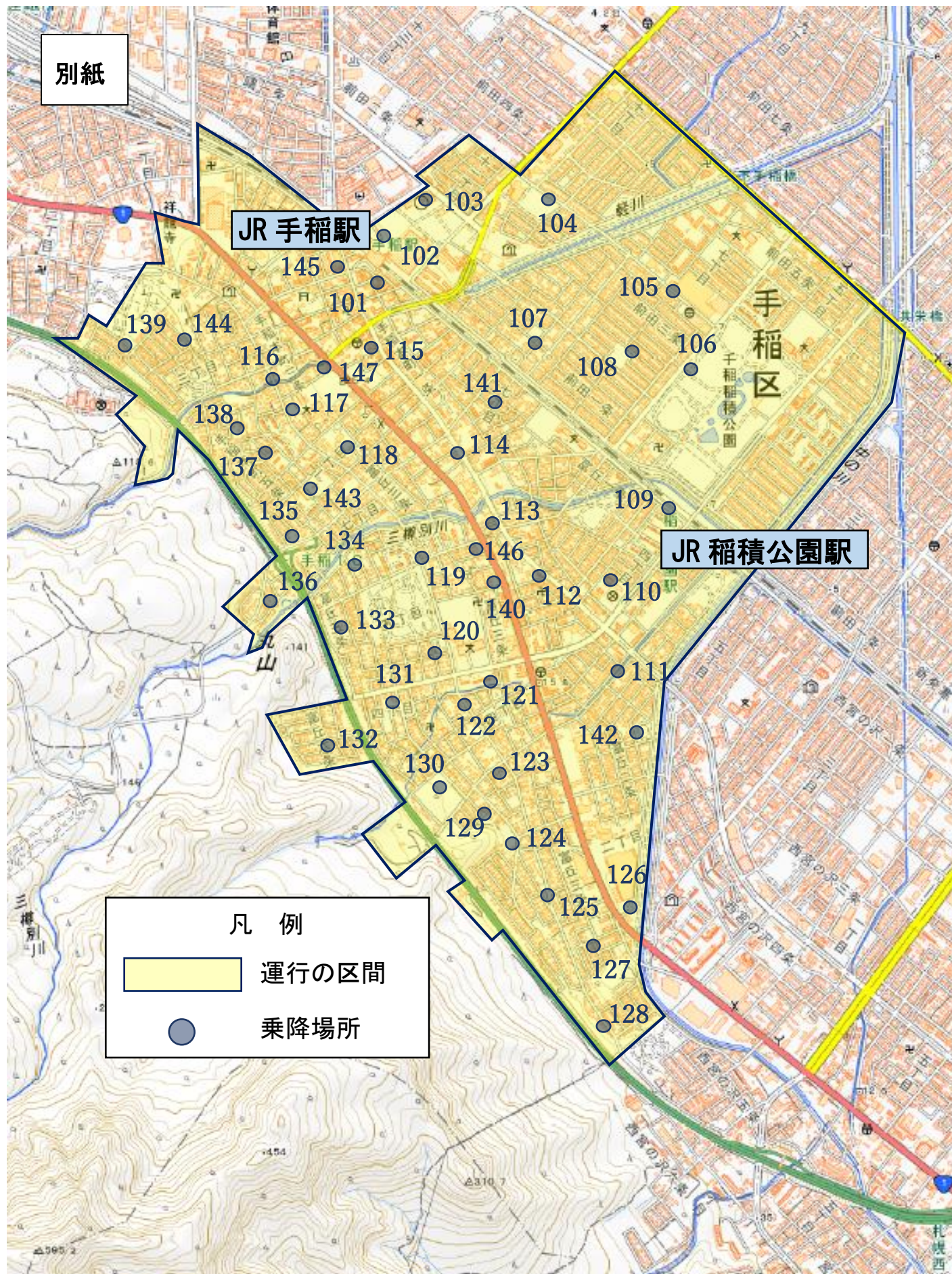
(6) その他本市担当職員から指定されたもの

(7) 電子ファイル 上記(1)～(6)をCD-R又はDVD-Rに格納したもの1部

## 14 協議

本仕様書に記載されていない事項または業務の遂行において疑義が生じた場合は、双方の協議により定めることとする。

別紙



※「地理院地図」をもとに札幌市都市交通課が作成

取扱厳重注意

# 札幌市情報セキュリティポリシー

平成16年6月30日市長決裁

令和5年3月17日改正情報セキュリティ委員会承認

## 目 次

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| 序 札幌市情報セキュリティポリシーの構成.....      | 1 |
| 第1章 情報セキュリティ基本方針 .....         | 2 |
| 1 目的 .....                     | 2 |
| 2 定義 .....                     | 2 |
| (1) 情報セキュリティ .....             | 2 |
| (2) ネットワーク .....               | 2 |
| (3) 情報システム .....               | 2 |
| (4) 情報資産 .....                 | 2 |
| (5) 住民基本台帳ネットワークシステム.....      | 2 |
| (6) マイナンバー利用事務系.....           | 2 |
| (7) 校務系情報.....                 | 2 |
| (8) 教育系情報.....                 | 3 |
| (9) 学校情報システム .....             | 3 |
| 3 対象範囲 .....                   | 3 |
| 4 ポリシーの位置付け .....              | 3 |
| 5 職員の責務 .....                  | 3 |
| 6 情報セキュリティ管理体制 .....           | 3 |
| 7 情報資産の分類 .....                | 3 |
| 8 情報セキュリティに対する脅威 .....         | 3 |
| (1) 意図的（計画的）な人為的脅威.....        | 4 |
| (2) 偶発的な人為的脅威 .....            | 4 |
| (3) 環境的脅威.....                 | 4 |
| 9 情報セキュリティ対策 .....             | 4 |
| (1) 人的セキュリティ対策 .....           | 4 |
| (2) 物理的セキュリティ対策.....           | 4 |
| (3) 技術面及び運用面におけるセキュリティ対策 ..... | 4 |
| (4) 情報システム全体の強靱性の向上 .....      | 4 |
| (5) 危機管理対策 .....               | 5 |
| 10 情報セキュリティ実施手順の策定 .....       | 5 |
| 11 情報セキュリティ監査及び自己点検の実施 .....   | 5 |
| 12 評価及び見直しの実施 .....            | 5 |
| 13 情報セキュリティに関する違反への対応.....     | 5 |
| 14 公開方針 .....                  | 5 |

## 序 札幌市情報セキュリティポリシーの構成

札幌市情報セキュリティポリシー（以下「ポリシー」という。）は、札幌市が所掌する情報資産に関する情報セキュリティ対策について、総合的、体系的かつ具体的に取りまとめたものである。

ポリシーは、札幌市が所掌する情報資産に携わる職員、委託事業者等にも浸透、普及、定着されるものであり、安定的な規範であることが要請される。また一方では、技術の進歩等に伴う情報セキュリティを取り巻く急速な状況の変化へ柔軟に対応することも必要である。

このようなことから、ポリシーは一定の普遍性を備えた部分としての「情報セキュリティ基本方針」と情報資産を取巻く状況の変化に依存する部分「情報セキュリティ対策基準」の2層に分けて構成する。（下表参照）

### 札幌市情報セキュリティポリシーの構成

| 文 書 名                   |              | 内 容                                                      |
|-------------------------|--------------|----------------------------------------------------------|
| 札幌市<br>情報セキュリティ<br>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に関する統一的かつ基本的な方針                                |
|                         | 情報セキュリティ対策基準 | 情報セキュリティ基本方針を実行に移すためのすべてのネットワーク及び情報システムに共通の情報セキュリティ対策の基準 |

## 第1章 情報セキュリティ基本方針

### 1 目的

本市は、ICTを活用した持続可能なまちづくりを推進しているところである。

本市の情報システムが取り扱う情報には、市民の個人情報のみならず行政運営上重要な情報など、外部への漏えい等が発生した場合には極めて重大な結果を招く情報が多数含まれていることから、取り扱う情報を様々な脅威から防御することは、市民の財産、プライバシー等を守るためにも、また、事務の安定的な運営のためにも必要不可欠なものである。

本市は、市民が安心・信頼して行政サービスを利用することができるようにするとともに、継続的かつ安定的な行政事務の執行を確保するために、情報資産の機密性、完全性及び可用性<sup>(注)</sup>を維持するための対策（情報セキュリティ対策）を整備するものである。

(注)：国際標準化機構（ISO）が定めるもの(ISO7498-2：1989)

機密性 (confidentiality)：情報にアクセスすることが認可された者だけがアクセスできることを確実にすること。

完全性 (integrity)：情報及び処理の方法の正確さ及び完全である状態を安全防御すること。

可用性 (availability)：許可された利用者が必要な時に情報にアクセスできることを確実にすること。

### 2 定義

#### (1) 情報セキュリティ

情報資産の機密の保持、正確性及び完全性の維持並びに定められた範囲での利用可能な状態を維持することをいう。

#### (2) ネットワーク

電子計算機等を相互に接続するための通信回線及びその構成機器（ハードウェア及びソフトウェア）をいう。

#### (3) 情報システム

電子計算機、ネットワーク、電磁的記憶媒体等により、情報処理を行う仕組みをいう。

#### (4) 情報資産

情報システムで取り扱うすべての電磁的データをいう。

#### (5) 住民基本台帳ネットワークシステム

電気通信回線を通じた送信又は磁気ディスクの送付の方法並びに磁気ディスクへの記録及びその保存の方法に関する技術的基準（平成14年総務省告示第334号）第1の1に規定する住民基本台帳ネットワークシステムをいう。

#### (6) マイナンバー利用事務系

個人番号利用事務（社会保障、地方税若しくは防災に関する事務）又は戸籍事務等に関わる情報システムをいう。

#### (7) 校務系情報

児童生徒の成績、出欠席、健康診断結果及び指導要録、教員の個人情報等、学校が所有する情報

資産のうち、学校・学級の管理運営、学習指導、生徒指導及び生活指導等に活用することを想定しており、かつ、児童生徒がアクセスすることが想定されていないものをいう。

#### (8) 教育系情報

児童生徒のワークシート及び作品等、学校が所有する情報資産のうち、それら情報を学校における教育活動において活用することを想定しており、かつ当該情報に教員及び児童生徒がアクセスすることが想定されている情報をいう。

#### (9) 学校情報システム

校務系情報又は教育系情報を取り扱う札幌市情報通信ネットワークに接続していない情報システムをいう。

### 3 対象範囲

ポリシーは、本市のすべての執行機関（市長、教育委員会、選挙管理委員会、人事委員会、監査委員、農業委員会、固定資産評価審査委員会、公営企業管理者及び消防長）及び議会事務局を対象とする。ただし、学校情報システム及び当該システムで取り扱う情報資産については、対象から除く。

### 4 ポリシーの位置付け

ポリシーは、本市の情報資産に関する情報セキュリティ対策について、総合的、体系的かつ具体的に取りまとめたものであり、情報セキュリティ管理の最上位の位置付けとする。

### 5 職員の責務

本市の情報資産に接するすべての職員（特別職、会計年度任用職員、非常勤職員及び臨時職員を含む。以下同じ。）は、情報セキュリティの重要性について共通の認識を持つとともに、業務の遂行に当たってポリシーを遵守する義務を負うものとする。

また、情報資産を取り扱う委託事業者等に対しても、契約を通じて、又は別途取り決めを行うことにより、ポリシーを遵守させるための措置を講じなければならない。

### 6 情報セキュリティ管理体制

本市の情報資産について、情報セキュリティ対策を推進し、管理するための組織・体制を確立し、その役割、責任等を定める。

情報セキュリティインシデント対応及び外部との情報共有を役割とした統一的な体制「C S I R T（シーサート）」を構築する。

### 7 情報資産の分類

情報資産をその内容に応じて分類し、その重要性に応じた情報セキュリティ対策を行うものとする。

### 8 情報セキュリティに対する脅威

情報セキュリティに対する脅威とは、情報セキュリティを脅かす好ましからぬ事態及び事故をいう。特に認識すべき脅威は、次のとおりである。

(1) 意図的（計画的）な人為的脅威

故意の不正アクセス、サービス不能攻撃又は不正操作による機器又は情報資産の破壊、盗難、改ざん、消去、無断持ち出し、ソフトウェアのライセンス違反、APT攻撃等。

(2) 偶発的な人為的脅威

誤操作等によって起きる情報資産の破壊、漏えい、消去等及び搬送中の事故等による情報資産の盗難、漏えい、紛失等。

また、開発・設計・設定・メンテナンスの不備によるシステム障害や、委託先管理・マネジメントの欠如による情報資産の盗難、漏えい、紛失等。

(3) 環境的脅威

地震、落雷、火災、水害、停電、パンデミック（業務執行体制の維持が困難となるような大規模な感染症の流行）等の災害又は事故による情報資産の破壊、消失、サービス又は業務の停止等。

9 情報セキュリティ対策

情報セキュリティに対する脅威から本市の情報資産を保護するために次の対策を講ずる。

(1) 人的セキュリティ対策

情報セキュリティに関する権限や責任を定め、十分な教育及び啓発により、すべての職員、委託事業者等にポリシーの内容を周知徹底するなど、守るべき行動基準及び判断基準を定める。

(2) 物理的セキュリティ対策

不正侵入又は盗難から情報資産を保護するために、管理区域の設置等情報資産への物理的なアクセスを制御するための対策を講ずる。

(3) 技術面及び運用面におけるセキュリティ対策

情報資産を外部又は内部からの不正アクセス等から適切に保護するため、情報資産へのアクセス制御、ネットワーク管理等の技術面の対策及び委託等による情報システム開発・運用保守の基準、ポリシー遵守状況の確認等の運用面の対策を講ずる。

(4) 情報システム全体の強靱性の向上

ア 本市における住民基本台帳ネットワークシステム及びマイナンバー利用事務系においては、原則として、他の領域との通信をできないようにした上で、端末からの情報持ち出し不可設定や端末への多要素認証の導入等により、住民情報の流出を防ぐための措置を講ずる。ただし、国等の公的機関が構築したシステム等、十分に安全性が確保された外部接続先については、この限りではなく、インターネット等からマイナンバー利用事務系との双方向でのデータの移送を可能とする。

イ マイナンバー利用事務系の端末・サーバ等と専用回線により接続されるクラウドサービス上の情報システムの領域については、マイナンバー利用事務系として扱い、他の領域とはネットワークを分離する。ただし、国が提供するガバメントクラウドを利用する場合で、特段の理由がある場合（修正プログラムの適用、ソフトウェアのアクティベーションの実施及び管理コンソール接続）については、例外的にインターネット接続を可能とする。

ウ 行政情報系ネットワーク（基幹系情報システムを除く）の情報システムを、専用回線を用いてクラウドサービス上へ配置することを情報システム部長が認める場合は、その領域を行政情報系ネットワークとして扱う。

(5) 危機管理対策

緊急事態が発生した際に迅速な対応を可能とするための危機管理対策を講ずる。

10 情報セキュリティ実施手順の策定

対策基準を遵守して情報セキュリティ対策を実施するために、情報資産に対する脅威及び情報資産の重要性に対応する対策基準の基本的な要件に基づき、各部局の長等が所管する情報資産の情報セキュリティ実施手順（以下「実施手順」という。）を策定する。

11 情報セキュリティ監査及び自己点検の実施

ポリシーが遵守されていることを検証するため、定期的に情報セキュリティ監査及び自己点検を実施する。また、情報セキュリティに関する状況が変化した場合には必要に応じて情報セキュリティ監査及び自己点検を実施する。

12 評価及び見直しの実施

情報セキュリティ監査及び自己点検の結果等により、ポリシーに定める事項及び情報セキュリティ対策の評価を実施するとともに、情報セキュリティを取り巻く状況の変化に対応するため、ポリシーの見直しを実施する。

13 情報セキュリティに関する違反への対応

ポリシー及び実施手順に違反した職員については、その重大性、発生した事案の状況等に応じて懲戒処分の対象となることがある。

14 公開方針

ポリシー及び実施手順は、公表することにより本市の行政運営に重大な支障を及ぼすおそれのある事項を含んでいることから、基本方針を公開とし、対策基準及び実施手順は非公開とする。また、情報セキュリティ監査の概要については、公開とする。

## 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續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り委託者に対する損害が発生させた場合は、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。

# 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。<br>(1) 従業者の指定、教育及び監督（変更なし・変更あり）<br><br>(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）<br><br>(3) セキュリティ強化のための管理策（変更なし・変更あり）<br><br>(4) 事件・事故における報告連絡体制（変更なし・変更あり）<br>○（発生した場合）事件・事故の状況：<br><br>(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）<br>○（実績ある場合）概要：<br><br>(6) 関係法令の遵守（変更なし・変更あり）<br><br>(7) 定期監査の実施（変更なし・変更あり）<br><br>(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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |