

仕様書

1 業務名

令和8年度市民意識調査業務

2 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

3 調査概要

本調査の概要は下表1のとおり。

表1 令和8年度市民意識調査の概要

調査期間(予定)	第1回：令和8年6月19日(金)～7月5日(日) 調査票発送予定日：6月17日(水) はがき発送予定日：6月25日(木) 第2回：令和8年8月21日(金)～9月6日(日) 調査票発送予定日：8月19日(水) はがき発送予定日：8月27日(木) 第3回：令和8年10月2日(金)～10月18日(日) 調査票発送予定日：9月30日(水) はがき発送予定日：10月8日(木) 第4回：令和8年11月27日(金)～12月13日(日) 調査票発送予定日：11月25日(水) はがき発送予定日：12月3日(木)
調査対象者及び標本数	札幌市内の満18歳以上の男女5,000人
抽出方法	住民基本台帳から等間隔無作為抽出
調査方法	調査票を郵送し、返信用封筒で回収 ※第3回、第4回はWEB上の回答フォームを併用
設問数	全4回で300問以内 ※上記には、フェイスシート項目及び表組設問を含む。なお、表組は縦軸1項目につき1問とする。
調査テーマ	各回概ね4～6テーマ（フェイスシートを除く）
回答数(見込)	各回約2400～2500件（48%～50%） ※過去3年度の平均回答率：48.48%
その他	・調査票発送から概ね1週間後に、回答者へのお礼と未回答者への回答依頼を兼ねたはがき（以下、「はがき」という。）を全対象者に送付する。 ・調査対象者は無作為抽出し、回答は無記名で行われる。

4 調査の流れ

全4回実施する各調査の流れと実施主体は下表2のとおりとする。なお、受託者が行う各業務の詳細については次項5のとおり。

表2 調査の流れ及び実施主体

作業順	業務	実施主体
1	発送物一式（調査票、送付用封筒、返信用封筒、FAQ、市政広告チラシ、はがき、宛名ラベル）の作成	委託者
2	発送物一式の回収	受託者
3	発送準備①（はがきを除く発送物を対象者ごとに送付用封筒に封詰め・封緘、宛名ラベルを貼付け）	受託者
4	WEBフォーム作成・公開及び回答用コード作成 ※第3回・第4回調査のみ	受託者
5	調査票（送付用封筒）5,000通を納品	受託者
6	調査票（送付用封筒）の発送	委託者
7	発送準備②（はがきに宛名ラベルを貼付け、委託者から指示された対象者分の抜取作業）	受託者
8	はがきの納品	受託者
9	はがきの発送	委託者
10	郵送回答の受領	委託者
11	郵送回答（未開封の返信用封筒）の回収	受託者
12	WEB回答の回収 ※第3回・第4回調査のみ	受託者
13	集計作業 ※第3回・第4回のみ回答用コードに基づき郵送・WEB回答の重複管理	受託者
14	各種集計表及び報告書の作成・納品（各帳票ごとの妥当性確認及び帳票間のデータの整合性確認を含む）	受託者
15	調査結果の公表	委託者
16	年間報告書の作成・納品（全4回終了後）	受託者

5 業務内容

(1) 発送物一式の回収

各種発送物については委託者が手配するため、委託者が別途指定する日時（概ね調査開始日の11開庁日前）に、委託者から下表3及び4に示す発送物一式を回収すること。

なお、札幌市役所本庁舎駐車場において、積込み作業時の優先駐車を行う場合は、事前に委託者の指定する様式にて「入庁届」を提出すること。

表3 調査票発送用物品

種類	規格	数量
宛名ラベル1	A4判・12面/枚	5,000人分（450枚程度）
送付用封筒	角型2号・アドヘア加工	5,000枚
返信用封筒	長形3号・のりテープ付き	5,000枚
市民意識調査票	A4判冊子・12～16ページ	5,000部
調査FAQ	A4判	5,000部
市政広告チラシ ※実施回によってはなし	A4判又はA3判2つ折	5,000部

表4 はがき発送用物品

種類	規格	数量
宛名ラベル2	A4判・12面/枚	5,000人分（450枚程度）
はがき	縦148mm×横105mm	5,000枚
割符（白）	縦110mm×横55mm	1冊（100枚）

(2) 発送準備

調査票等を封入した送付用封筒は調査開始日の概ね2開庁日前、はがきは調査開始日の概ね1週間後に、委託者から発送（郵便局による集荷）するため、以下のとおり発送準備を行い、委託者に納品すること。

ア 調査票等の封入及び宛名ラベルの貼付

受託者は、上表3の「送付用封筒」の適切な位置に宛名シールを貼付し、封筒内に、「返信用封筒」「市民意識調査票」「調査FAQ」「市政広告チラシ」の順で一部ずつ重ねて封入・封緘すること。

同様に、上表4の「はがき」についても、宛名シールを貼付すること。

なお、宛名シールには、調査対象者の個人情報が含まれるため、受領後は紛失することのないよう、別紙の「個人情報取扱安全管理基準」に基づき適切に管理し、その他の受領物を含め、万一、汚損、破損、紛失などが発生した場合は、ただちに委託者に報告を行い、委託者の指示に従うこと。

イ 送付用封筒及びはがきの仕分け（区分）

送付用封筒やはがきに貼付する「宛名ラベル」は、「行政区→性別→国籍→氏名」の印字順となっているため、納品に際しては、下表5に示す郵便区番号別に仕分けすること。

また、受託者は、仕分けした送付用封筒やはがきの合計数が、各回5,000通となることを確認すること。相違があった場合は、ただちに委託者に報告を行い、委託者の指示に従うこと。

表5 郵便区番号別分類一覧（全13区分）

郵便区番号	集配郵便局	対象区
060	札幌中央郵便局	中央区、北区、東区
064	山鼻郵便局	中央区
001	札幌北郵便局	北区
002	篠路郵便局	北区
065	札幌東郵便局	東区
007	丘珠郵便局	東区
003	札幌白石郵便局	白石区
004	厚別郵便局	厚別区
062	豊平郵便局	豊平区
005	札幌南郵便局	南区
061-22		
061-23	(定山溪郵便局)	南区
063	札幌西郵便局	西区
006	手稲郵便局	手稲区

ウ 送付用封筒及びはがきの梱包及びコンテナへの格納

(ア) 送付用封筒

郵便区番号別に仕分けを行った後、50通ずつ輪ゴムで束ねること。50通未満の端数は通数を記載した付箋等を貼付した上、輪ゴム等でまとめること。

仕分け後は、受託者が用意したプラスチック製コンテナに、「郵便区番号別」に詰め、コンテナ内の外側（短側面）に郵便区番号及び通数を記載した紙等を貼付すること。

なお、郵便区によって、数量が多い場合は、コンテナの破損を予防する観点からも複数個口とすることを可とする。この場合は、通数とは別に、1/2個口など複数個口であることがわかるよう記載すること。

(イ) はがき

郵便区番号別に仕分けを行った後、輪ゴム等で十字に結束すること。また、割符(白)に郵便区番号及び通数を記入し添付すること。なお、はがきについては、容量が小さいため、同一コンテナへの格納を可とする。

エ はがきの抜取作業

はがきは上表1のとおり、調査票発送から概ね1週間後に発送するが、宛先不明等で調査票（送付用封筒）が返戻となった場合や、対象者からはがきの送付不要と連絡があった場合などは、その対象者分について、はがきを送付しない。

よって、委託者から、はがき送付を行わない対象者リストが提供された場合には、これを抜取り、送付分と区別しておくこと。

(3) 送付用封筒及びはがきの納品

上記(2)ウのコンテナは、原則として、各発送日の前日までに、下表6の納品場所へ納品することとし、納品日時は事前に委託者と調整すること。

なお、コンテナ数の多い送付用封筒の納品に関して、札幌市役所本庁舎駐車場において、荷下ろし作業時の優先駐車を行う場合は、事前に委託者の指定する様式にて「入庁届」を提出すること。

また、納品に使用した受託者のコンテナは、郵便局によって集荷され、郵便局から委託者へ返却された後に、委託者から受託者へ返却するものとする。

表6 発送物の回収場所及びコンテナの納品場所

所在地・部署	札幌市北1条西2丁目札幌市役所1階北側 総務局広報部市民の声を聞く課（事務室内）
駐車場	札幌市役所本庁舎西側隣接 ※事前の入庁届提出により優先駐車可

(4) WEB回答対応（第3回・第4回のみ）

第3回、第4回調査では、WEB回答を併用するため、受託者はWEB（外部ホームページ）上に当該調査の回答フォームを作成し、対象者がWEBからも回答ができるよう、下表7の機能等を整えること。

また、各回の調査票が確定した段階で、委託者から調査票データを提供するため、WEBフォーム上の説明文、設問文、選択肢等は、当該データに基づき、正確に作成すること。ただし、紙媒体での回答を前提とした表現（例：「○をつけてください」）等はWEB回答を前提とした表現（例：「選択してください」）に修正すること。

表7 WEB回答フォームの機能等

機能	説明
対応デバイス	回答フォームはパソコンの他、スマートフォンやタブレットからも回答可能であること。かつ、いずれにおいても設問文や選択肢等が容易に視認できること。
アクセス認証	各回5,000人の調査対象者固有の回答用コード等を入力することで、回答画面に進むことができる機能を有すること。
入力支援	回答途中で一時保存できる機能、重複回答を防止する機能、未回答設問がある場合にエラー表示を行う機能を有すること。
論理チェック	排他的選択肢を同時に選択不能とする機能、分岐型設問について回答不要な設問を回答不能又はスキップできる機能を有すること。
設問形式	マトリクス型設問にも対応できるものとする。
設問数	各回とも、フェイスシート（回答者属性）を含め、75問程度の設問に対応できること。ただし、マトリクス型設問については1項目（1行）につき1問としてカウントする。

画像・図表	画像や図表の挿入について対応可能であること。
対応ブラウザ	ブラウザはGoogle Chrome、Microsoft Edge、Mozilla Firefox、Safariなど、一般的なWEBブラウザの最新バージョンで対応できるようにすること。
ドメイン	回答フォームのドメインは委託者が取得する札幌市ドメインのサブドメインを使用することが望ましいが、サブドメインの使用ができない場合は、URLは他者から容易に推測できないもので、調査終了後、ドメインが悪用されない対策を講じることができるものとする。
動作検証及び確認	WEBフォーム作成後は、テスト環境のURLを委託者に提供し、委託者によるフォームの内容確認を受けること。確認後は、本番環境のURL及び二次元バーコードを委託者に提供すること。
重複管理	郵送とWEBによる同一人物からの重複回答については、固有の回答用コードにより判別を行うこと。重複が判明した場合は、原則としてWEB回答を優先(※)し、適切なデータ処理を行うこと。なお、取扱いについて疑義が生じた場合は委託者と協議の上決定するものとする。 ※媒体が異なるため、時系列による判断が困難であり、WEB回答は受託者の入力作業を経ないことから確実性が高いため。
回答用コード	回答用コード等は、英数字等をランダムに組み合わせる等他者から推測されにくいものとし、回答用コード等は重複回答の有無を判別するためだけに用い、回答者が特定されないようにすること。
セキュリティ	SSL/TLS暗号化通信に対応し、安全な通信環境を確保すること。
アクセシビリティ	回答フォームは以下のガイドライン等を参照し、アクセシビリティや配色等に配慮した設計とすること。 ・総務省ホームページ「みんなの公共サイト運用ガイドライン（2024版）」 https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/guideline.html ・札幌市公式ホームページ「広報に関する色のガイドライン改訂版」 https://www.city.sapporo.jp/koho/color/ ・札幌市公式ホームページ「ホームページの基本方針・ガイドライン」 https://www.city.sapporo.jp/koho/hp/guideline/index.html

(5) 回答の回収・集計

ア 回収

調査期間中及び調査期間後、委託者が受領した回答済の調査票（以下、「回答票」という。）は、返信用封筒に入った状態（未開封）で、市民の声を聞く課において受託者へ随時引き渡す（概ね2開庁日に1回程度）ため、これを回収すること。

なお、集計対象とするのは、原則として調査終了日の翌日から起算して3開庁日までの到着分とする。

イ 受付

委託者から受領した返信用封筒は、随時開封し、取り出したものに任意の識別番号（ID）を付番して、回答が重複登録されないよう識別すること。ただし、WEB回答を併用する第3回・第4回については、WEB回答用コードをもとに識別すること。

なお、返信用封筒それ自体については、委託者への返却を要しないため、内容物が残っていないことを確認のうえ廃棄すること。

ただし、返信用封筒に回答票以外の封入物があった場合、返信用封筒等に個人を識別する情報（住所・氏名等）の記載があった場合、本調査に直接関係性が認めれない記載（本市に対する苦情・要望など）がある場合は、開封した返信用封筒及び同封物（回答票を含む）と合わせて保管するとともに、ただちに委託者に報告を行い指示に従うこと。

ウ 集計

各回答票の各設問に関して、下表8に示す入力・集計作業を行うこと。なお、回答用コード等により重複回答であることが判明した場合や、疑義のある回答等の取扱いについては、委託者と協議のうえ決定する。

なお、フェイスシート項目については、基本項目を性別、年代、居住区、職業、家族構成としているが、追加項目を設定することがある。

表8 作成する集計表等一覧

集計表等	説明
単純集計表	すべての設問及びフェイスシート（回答者属性）の選択肢ごとに「サンプル数」と「比率」を入力したもの。
属性クロス集計表	すべての設問の選択肢ごとに、すべてのフェイスシート項目とクロス集計して、「サンプル数」と「比率」を入力したもの。
任意クロス集計表	委託者が別途指定する2つの設問間の選択肢をクロス集計して、「サンプル数」と「比率」を入力したもの。 ※最大12項目程度、調査開始日までに指定 ※設問Aを縦軸、設問Bを横軸とするイメージ
自由記載一覧	各設問の「その他」又は自由記載のみで構成された設問について、自由記載の内容を1設問1シートとして入力したもの。
報告書	主に属性クロス集計データに基づき、各設問ごとに、円グラフ・棒グラフ・クロス集計表等のイメージとともに簡易な傾向分析を記載したもの。 ※1設問1ページで構成し、巻末に調査票イメージを添付
ローデータ	集計作業の元となる基礎入力データ
特記事項	・フェイスシート項目の年齢は、「18～19歳」と「20～29歳」をまとめて「29歳以下」、「70～74歳」と「75歳以上」をまとめて「70歳以上」として集計表や報告書を作成すること。ただし、上記のローデータについては、年代のまとめ作業は不要。 ・単純集計及びクロス集計は、集計ソフト等を用いて入力元データから自動集計すること。

(6) 成果物の納品

作成した成果物については、下表9に従って納品すること。

表9 納品形式及び提出時期

種類		納品形式	提出期限
集計表	単純集計表	Googleスプレッドシート形式	調査終了日から10開庁日
	クロス集計表		調査終了日から16開庁日
報告書（各回分）	初稿	Googleドキュメント及びPDF形式	調査終了日から19開庁日
	決定稿		調査終了日から30開庁日
報告書用グラフ・表		Googleスプレッドシート形式	調査終了日から30開庁日
ローデータ			
自由記載一覧（その他欄等）			
回答票		紙	各回の完了届提出まで
報告書（統合版）	初稿	Googleドキュメント及びPDF形式	令和9年3月5日(金)
	決定稿		令和9年3月31日(水)

ア 集計表（単純集計表、クロス集計表）

- ・入力ミスを防止するため、できるだけ集計ソフトなどを活用して、自動集計可能な箇所は自動集計にて作成すること。
- ・関数を使用する場合は、参照セル、絶対参照などに誤りがないか確認すること。
- ・単一回答設問については、各選択肢の回答者数の合計がサンプル総数と一致すること、各選択肢の比率の合計が100%（小数点第2位四捨五入のため近似値は可）となることを確認すること。
- ・分岐型設問の場合は、分岐後設問のサンプル総数が、分岐元設問の当該選択肢の回答者数と一致するか確認すること。
- ・設問文や選択肢等の文言が調査票と一致しているか確認すること。
- ・設問毎にシート分けし、1設問1シートの構成とすること。
- ・委託者が別途提供する前年度書式を参考として作成すること。
- ・委託者のチェックにより、修正指示が合った場合はこれに応じること。
- ・初回（第1回）は、集計前に集計表イメージ（見本）を作成し、集計開始前までに委託者の確認を得ること。

イ 報告書（各回分）

- ・報告書には、「調査実施の概要（目的、項目、設計、回収結果、回答者の属性、集計・分析上の注意事項）」及び各設問の「調査結果の詳細（見出し、設問文、グラフ・表、傾向分析）」を記載し、巻末には、資料として、「調査票」イメージを掲載すること。
- ・報告書の体裁、書式、グラフ・表の挿入イメージ、傾向分析等の内容等は、委託者が別途提供する前年度書式を参考として作成すること。
- ・グラフや表の数値等がクロス集計表等と整合しているか確認すること。
- ・設問文や選択肢の内容が調査票と一致しているか確認すること。
- ・各設問の調査結果の詳細部分は、1設問1ページで構成すること。

- ・作成後は、誤字脱字、不適当な表現、誤った分析、段ずれなどの体裁崩れがないかなど、報告書全体に目を通しチェックすること。
- ・報告書は公表資料となるため、委託者から了承を得られるまで必要な校正を行うこと。
- ・初回（第1回）は、報告書作成前に報告書イメージ（見本）を作成し、集計開始前までに委託者の確認を受けること。

ウ 報告書用グラフ・表

- ・グラフや表のイメージは、委託者が別途提供する資料を参照すること。
- ・単一回答設問（SA）の場合は、全体の割合を円グラフ、性別及び年代別の割合を横棒グラフ（帯グラフ・100%積み上げ形式）により図示すること。
- ・複数回答設問（MA）の場合は、全体の割合を縦棒グラフ（柱状図）で図示し、性別及び年代別の割合を表形式で表示のうえ、性別及び年代別の各選択肢の割合が、全体の当該選択肢の割合と比較して10%以上の差異がある場合には、該当部分を網掛け処理すること。

エ ローデータ（入力元データ）

- ・検索やソート等を行えるよう「フラグ形式」で作成すること。
- ・単一回答設問（SA）については「コード形式」での作成も可とする。

オ 自由記載一覧

- ・識別番号（ID）、性別、年代、記載内容を一覧表にする。
- ・検索やソート等を行えるよう、性別及び年代は「コード形式」で作成し、シート上でコードが指す選択肢が判別できるようにすること。
- ・回答内容に明らかな誤字脱字や不明瞭な表現等があっても修正せず、原文のままとすること。

カ 回答票（紙）

- ・集計済みの回答票は段ボール箱等に箱詰めして納品すること。
- ・返信用封筒は、内容物が残っていないか確認のうえ、受託者において廃棄すること。ただし、万一氏名や住所等の個人情報記載がある場合は廃棄せず、委託者に報告のうえ、対象者の回答票とともに納品すること。

キ 報告書（統合版）

- ・全4回の各成果物の納品が完了した後は、各回の報告書に必要な加工（※）を行ったうえで統合版データを作成すること。
- ・巻末の参考資料（年度・局別調査項目）は、委託者から第4回目の調査終了日までにデータを提供するため、これを統合してデータを作成すること。
- ・作成イメージについては、「令和6年度市民意識調査報告書」冊子を参考とすること。
- ・委託者から了承を得られるまで必要な校正を行うこと。

※必要な加工：表紙・裏表紙の作成、目次の作成、ページ番号（フッター部分）の変更、統合による段ずれ・行ずれ・1設問1ページに収まらないなどの体裁修正等

ク その他

- ・本業務の成果物は、Google ドキュメント形式またはGoogle スプレッドシート形式による納品を推奨する。やむを得ずMicrosoft WordまたはExcel形式で納品する場合、委託者はGoogle Workspace上での閲覧・編集により検収を行うことから、Google形式に互換性のない特殊な関数、マクロ、フォント等を使用してはならない。使用せざるを得ない箇所については、納品時に「値（数値）」等への置き換えを行い、Google Workspace上での表示及び計算結果に齟齬が生じないよう措置を講ずること。

5 契約金額の支払等

(1) 履行検査

受託者は、各回業務完了後に速やかに委託者が指定する書面により業務履行報告を行い、委託者の検査を受けること。

(2) 支払い

契約は総価で行うこととし、各回、均等払いとする。ただし、端数が生じた場合は、初回（第1回調査後）に支払う。ただし、最終4回目の支払いにあたっては、報告書（統合版）の決定稿納品後に行う。ただし、受託者が本業務完了後、一括での支払いを希望する場合は、一括払いとすることができる。

(3) その他

上表1に示す調査条件を大きく逸脱し、著しく業務負担が増加すると委託者及び受託者双方が認める場合を除き、契約金額の変更は行わない。

発送物一式の印刷及び郵送費用は別途委託者が負担するため、本契約金額には含めない。

6 権利関係

(1) 本業務における制作物の取扱い

ア 本業務の履行における作成物の所有権は、すべて本市に帰属するものとする。

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

(2) 知的財産権の使用について

ア 本業務を履行するに際し、第三者の著作権、特許権、その他の知的財産権を使用する場合は、受託者がその使用に関する一切の責任、費用負担を負うものとする。ただし、本市がその方法を指定した場合は、この限りではない。

イ 当該業務に関する著作権等の知的所有権は、すべて本市に帰属するものとする。

7 その他

(1) 本書に定めのない事項等

本仕様書に定めのない事項や、業務を実施するうえで疑義が生じた事項については、委託者と受託者双方協議のうえで決定するものとする。

(2) 個人情報の取扱いについて

本業務は、宛名ラベルの管理等で個人情報を取り扱うことから、受託者は、本業務を履行するに際し、別記「個人情報取扱安全管理基準」に適合していることを、別紙様式「個人情報取扱安全管理基準適合申出書」に必要な挙証資料を添えて申し出ること。

【別記】

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。