

料金改定コールセンター業務 仕様書

1 業務名

料金改定コールセンター業務

2 契約履行期間

契約締結日から令和6年（2024年）12月15日（日）まで

（コールセンター対応：令和6年（2024年）11月1日（金）から同年12月15日（日）まで）

3 業務内容

(1) 概要

本業務は、令和6年12月1日実施の路面電車及びバスの料金改定に関する問い合わせ及び料金改定に付随した市営交通の問い合わせを受けるコールセンター運営管理業務として、電話・FAX・Eメールによる利用者対応、電話転送対応、関係課所との連絡調整、FAQ整備、収集されたデータの整理・管理等業務を適正かつ効率的に遂行するものである。

(2) 業務場所・設備等

① 業務場所

業務実施場所は札幌市内としたうえで、次項②、③、④、⑤及び⑥に掲げる要件を備えた業務区画を用意し、そこで業務を行うこと。

なお、業務実施場所は、緊急時等に迅速な対応が可能となるよう、札幌市交通局庁舎（札幌市厚別区大谷地東2丁目4-1）から地下鉄を利用して30分以内の場所とすること。

② 業務区画関係

- a 業務を実施する上で必要な秘密を保持できる区画であること。
- b 席数及び什器等は、業務拡張等の必要に応じて増減を可能とすること。

③ 通信設備関係

- a 受託者は、本業務で使用する回線を表1の内容で用意すること。

なお、この開設ならびに使用のために必要となる回線契約費用、回線工事費用は受託者が負担し、月額基本諸費用、通信料及び使用料等は委託者が負担す

るものとする。

- b 受託者は、a に記載した回線とは別に、表 1 に示す電話回線の障害対応のため、別途バックアップ用の回線（目安として回線の半分）を用意すること。なお、この開設ならびに使用のために必要となる回線契約費用、回線工事費用、月額基本諸費用、通信料及び使用料等は受託者が負担すること。また、受託者は自らが予定する業務実施場所において、バックアップ用回線の開設及び使用が可能であることを事前に確認しておくこと。

表 1 本業務で使用する回線等

種別	内 容	備 考
電話	①代表番号 1 つ ②内部連絡用番号 1 つ ③FAX 用番号 1 つ	・フリーダイヤル、ナビダイヤルは使用しないこと <以下、①について> ・接続チャネル数は席数分用意するものとし、更に予備チャネルとして席数の 3 割程度を用意すること ・利用者が覚えやすい番号となるよう配慮すること ・札幌市交通局に転送可能な番号であること ・令和 6 年 9 月 6 日までに番号を決定すること

- c 受託者は自らが予定する業務実施場所において、表 1 の回線及びバックアップ用回線を利用するための機器類及び下記(a)～(e)の機能が備わった環境を用意すること。また、それら機器及び環境は、業務拡張等、必要に応じて確保できること。なお、機器の設置・増強等に要する費用は、受託者が負担すること。

(a) 着信呼自動分配機能（ACD [Automatic Call Distributor] 機能）

着信呼を自動的に管理、制御する機能。例えば、オペレーターの対応状況を監視し、その時点で対応可能なオペレーターへ着信呼を自動的に割り振る等の機能。

(b) 自動応答機能

自動応答装置（IVR [Interactive Voice Response]）により、別紙 1 に示す音声案内及び入呼理由に応じた関係個所への振り分け機能。

(c) 別紙 2 に示すデータの収集機能

(d) メッセージ機能

サービス提供時間外、電話回線混雑時、緊急のサービス停止時の電話に対

して、別紙 1 に示す委託者がそれぞれ指定するメッセージを流す機能（メッセージは必要に応じて更新が可能なこと）。

(e) リアルタイムモニタ機能

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。

d 料金改定コールセンターと利用者との通話内容を録音及び保存する装置が備わっていること。なお、録音データの保存容量の目安は 60 日分の録音データを保存できることとする。また、保存フォーマットは Microsoft 社の WindowsOS 上で別途アプリケーションの購入をせずに再生可能なものであること（機器から出力されるファイルのフォーマットを変換することにより対応可能な場合も可とする）。なお、通話録音は必要に応じて全件録音又は個別録音を切り替えることができること。

e 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 分以上の稼働が可能となるものであること。

④ システム関係

a 受託者は業務実施場所において、対応要員が遅滞なくインターネットへ接続するために必要となる通信回線を用意すること。開設ならびに使用のために必要となる回線契約費用、回線工事費用、月額基本諸費用（プロバイダ契約料金を含む）、通信料及び使用料等は受託者が負担すること。

b 受託者は、インターネット接続の目的で利用するクライアント端末機（以下、「端末機」という。）等を、受託者の要員数に合わせて必要数用意すること。

なお、端末機にはディスプレイ、キーボード、マウス等の周辺機器を含み、機器の故障等による利用不能を防ぐため、要員の配置数以上の数量を備えることとする。また、インターネット環境に接続される機器は、外部からの不正アクセスや攻撃などに対して、ウイルス対策及びファイアーウォール等のセキュリティ対策を講じること。

⑤ Eメール関係

a 受託者は、本業務で使用する E メールアドレスを独自のドメインを取得し、たうえで用意すること。なお、E メールアドレスに関しては、委託者との協議のうえ令和 6 年 9 月 6 日までに決定すること。また、この開設ならびに使用の

ために必要となるドメインの取得費用、メールサーバーの準備費用、通信料及び使用料等は受託者が負担すること。

b メールサーバーを独自に用意する場合は、サーバー室の出入りを厳重とするためセキュリティ制限のある環境に配置されていること。また、ウイルス対策及びファイアーウォール等のセキュリティ対策を講じること。

c 受託者は、Eメール対応に利用する端末機等を必要数用意すること。なお、端末機にはディスプレイ、キーボード、マウス等の周辺機器を含み、機器の故障等による利用不能を防ぐ対策を講じることとする。また、外部からの不正アクセスや攻撃などに対して、ウイルス対策及びファイアーウォール等のセキュリティ対策を講じること。

⑥ 什器・消耗品・清掃関係

a 業務の遂行に必要な事務机、椅子、ロッカー、キャビネット等の什器や文房具等の消耗品を受託者の負担において用意すること。

b 什器等の設置及び撤去、業務場所の原状回復に要する費用は受託者が負担すること。什器等の撤去及び業務場所の原状回復は、契約履行期間終了後速やかに行うこと。

c 業務場所等の清掃は、全て受託者の負担において行うこと。

(3) 料金改定コールセンターオペレーション業務について

① 計画策定

受託者は、当業務を実施するための設備、要員配置、研修等に対する計画を予め策定し、委託者と協議の上、運営に当たること。

② 業務期間及び業務時間

a 業務期間（料金改定コールセンター開設期間）

令和6年11月1日～令和6年12月15日 ※研修期間を除く

b 業務時間

祝日を除く月曜日から金曜日は午前9時から午後6時までとする。

土曜日・日曜日・祝日は午前10時から午後5時までとする。

③ 要員体制

a 基本体制

1日の最大入呼想定数を約400件、平均の想定対応時間は9分間としたうえ

で、応答率を 85%以上確保できる体制とすること。

また、FAX・Eメールでの問い合わせについては、受信後 24 時間以内に回答できる体制とすること。

ただし、期間中の平均対応員数を上記要員分確保した上で、繁忙期及び時間帯に応じて下記 b に基づく配置調整をすることを妨げない。

なお、それぞれの基本的な役割については、表 2 を参照すること。

表 2 要員の役割

役職	業務内容
S V	・センター全体の統括・連絡・調整を行うこと ・O P へ適切な指導・研修・教育を行うこと ・利用者対応を行うこと ・委託者との連絡調整を行うこと
O P	・利用者対応を行うこと

b 状況に合わせた人員配置

- (a) 各期間の要員配置は a を基本として行うこととするが、繁忙期に伴う上記基本範囲を超える人員の配置は妨げない。
- (b) 毎月 20 日までに翌月の人員配置計画書を委託者に提出し、承認を得ること。そのうえで、要員の配置及びシフトを決定すること。なお、要員の配置及びシフトについては事前に委託者と協議を行うこと。
- (c) 人員配置計画書に記載された要員の配置について変更が必要となる場合は、事前に委託者と協議を行い、変更に関する承認を得るとともに、変更後の人員配置計画書を提出すること。
- (d) 特段の事情により配置計画書又は変更後の配置計画書と異なった配置実績が発生した場合には、変更後の配置実績報告書及び変更理由を明記した変更理由書を提出すること。

c 責任者

委託者との連絡窓口を明らかにするため、料金改定コールセンターの責任者を定め、事前に委託者の承認を得ること。ただし、責任者が委託者との連絡調整を円滑に遂行できない等、業務に明らかな支障があると委託者が判断した場合は、責任者を交代すること。この際、受託者は速やかに後任者を選定し、委

託者の承認を得ること。

④ 主な業務内容

主な業務内容を以下に示す。

なお、各業務について対応する要員は文末の括弧書きによること。

a 電話等受付対応

(a) 電話での問い合わせ対応

電話による利用者からの問い合わせの受け付けを行い、その内容に応じた適切な検索方法により必要な情報を得て、回答を行うこと。なお、問い合わせ対応の基本的な範囲については、別紙3に示す範囲としたうえで、別途委託者との協議のうえ詳細を決定すること。(SV、OP)

(b) FAX・Eメールでの問い合わせ対応

FAX・Eメールによる利用者からの問い合わせの受け付けを行い、その内容に応じた適切な検索方法により必要な情報を得て、回答を行うこと。なお、問い合わせ対応の範囲については、(a)と同様とする。(SV、OP)

(c) 苦情・提言対応

電話で寄せられる札幌市交通局に対する苦情・提言について、その内容を聞き取り、委託者に対して聞き取り内容を報告すること。(受付：SV、OP、報告：SV)

(d) エスカレーション対応

(a)、(b)、(c)の対応の際に、料金改定コールセンターの情報だけでは回答に不十分な場合等、委託者に対応依頼（エスカレーション）が必要となる場合には、速やかに対応し連絡・調整を行うこと（SV）。

(e) 電話転送対応

利用者からの電話を、必要に応じて札幌市交通案内センターまたは札幌市交通局の適切な担当課に転送すること（SV、OP）。

b 折り返し対応業務

aの業務について、必要に応じて利用者に対して折り返し対応を行うこと（SV、OP）。

c 対応情報記録業務

委託者が指定するアプリケーション又はファイル等に、3－(3)－④の対応

概要を記録すること（SV、OP）。

d 回答に必要な情報検索

問い合わせ等に対して回答に必要な情報等は、次のものを複合的に活用して検索を行うこと（SV、OP）。

- (a) マニュアル類（業務マニュアル、トークスプリクト）
- (b) 札幌市交通局ホームページ（料金検索システム）
- (c) 札幌市がインターネット上に公開する「さっぽろえきバス navi」
(<http://ekibus.city.sapporo.jp/>)
- (d) 市内バス事業者がインターネット上に公開している情報
- (e) その他委託者が必要と認める情報

e FAQ 整備

業務の中でよく尋ねられると判断した事項について、FAQ を作成すること。

また、必要に応じて業務の担当課に赴く等の方法により聞き取り調査、及び連絡・調整等を行うこと（連絡・調整はSVに限定）。

なお、FAQ を作成するための十分な資料が整わない場合は、作成した原案FAQ を委託者が指定する方法により提出し、不足する情報の補完を委託者に対し提案又は依頼すること（SV）。

f 業務マニュアル等整備

上記 3－(3)－④－d－(a) に定めるマニュアル類について、委託者と協議の上受託者が作成するとともに、随時必要な改定を行うこと。

g 従事人員への研修等

従事人員への研修等について、別紙4のとおり実施し、業務を遂行するために必要な知識を確保すること。なお、研修カリキュラムは合計で最低 35 時間（概ね 5 日間程度）以上実施すること。また、受託者側で必要があると判断された場合には適宜研修を実施すること。（SV を主担当とする。）

なお、本業務を行う要員の資質について委託者が不適切と判断した場合は、委託者及び受託者による協議を行い、受託者は速やかに適切な再教育訓練計画書を委託者に提出するとともに実施すること。

さらには、再教育訓練の実施によっても当該要員の資質が改善されないと委託者が判断した場合は、当該要員を本業務に従事させない措置を講じること。

この場合、受託者は直ちに代替要員を配置するとともに、本業務の品質低下防止措置を講じること。

h 業務報告

以下に定めた報告について、委託者の指示した方法で報告を行うこと。なお、報告すべき項目については別紙2で定めたもののほか、委託者が指示したものについても併せて行うこと。

(a) 日次報告

前日の業務状況について、報告を行うこと。

(b) 週次報告

問い合わせ状況（問い合わせ件数、通話時間、エスカレーション率等）、課題及び課題対応の進捗状況等について報告を行うこと。

(c) 月次報告

対応状況の推移等の報告とそのデータ分析を行い、必要に応じて業務改善提案等を行うこと。

(d) 緊急時等報告

事故等の緊急時には、必要に応じて報告を行うこと。

(e) 研修実施報告

3-(3)-④-g に定める従事人員への研修等を実施した場合、報告を行うこと。

(f) その他

委託者から指示があった場合及び料金改定コールセンターで必要であると判断した場合には適宜報告を行うこと。

i 料金改定コールセンターの設備管理

料金改定コールセンターの運営にかかり受託者側で用意した設備については、業務に支障が出ないよう受託者が責任をもって管理を行うこと。

なお、料金改定コールセンターの設備等に障害が発生した場合には、直ちに委託者に報告を行うとともに、障害の解決に向け委託者の指示に従い必要な作業を行い、障害発生後1週間以内に書面により委託者に報告を行うこと。また、障害の性質等により報告期間内に報告ができないと思われる場合には、その理由を書面により提出するとともに委託者の指示を仰ぐこと。

4 業務実施準備及び教育訓練

受託者は、委託者及び委託者の指示する者との協議に基づき、必要な範囲において、次に掲げる準備作業及び教育訓練を行うものとする。

(1) 業務の実施に必要な施設、設備、機器等の整備

受託者は、電話等対応期間開始前までに、上記 3－(2)に掲げる施設、設備、機器等を設置又は整備し、円滑に利用できるための準備を行うこと。

(2) 業務マニュアル及び研修資料の作成

受託者は、業務従事者に対する教育訓練の開始前までに、委託者が提供する資料に基づき、業務マニュアル及び研修資料を作成し、委託者の承認を受けること。

(3) 業務従事者に対する教育訓練

受託者は、業務従事予定人員に対し、各業務内容の習得に必要となる教育訓練を委託者と協議しながら実施すること。また、業務実施準備に必要なかつ可能な範囲で、委託者及び委託者の指示する者との教育訓練に参加するものとする。

5 サービスレベル

(1) サービスレベル

本業務の円滑な運営及びサービス品質の向上を図ることを目的に、受託者が達成すべきサービスレベルを別紙 5 のとおりに定める。受託者は別紙 5 の内容を熟知の上、業務を実施すること。なお、自然災害や受託者の責によらない事故の発生等により、やむを得ず業務を中断した期間については、サービスレベルの評価対象としない。

(2) データ収集

受託者は、サービスレベルの達成状況等を算出するための基礎データの収集が可能な体制を整え、委託者からの指示に従って提出すること。

(3) 業務の改善

別紙 5 に定めるサービスレベルを達成できない場合、受託者は業務の改善に取り組むこと。

6 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備えていること。

(1) 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ること。なお、「守秘義務」の内容については、地方公務員法第 34 条に定められている内容に準ずるものとする。

(2) 守秘義務研修の受講

業務従事人員に対しては、業務開始時に守秘義務研修の受講を義務付けるとともに、受託者側で必要があると判断された場合には適宜研修を実施すること。また、守秘義務に関する習熟度について委託者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。

(3) 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。また、その内容について委託者に報告すること。

(4) 出力の禁止

画面のハードコピー、データ等についてファイル及びその他の手段による出力を禁止すること。

(5) 貸与資料等の持ち出しの禁止

業務上の必要があつて委託者から資料等の貸与があつた場合には、業務実施場所以外への持ち出しを行わないこと。

(6) 資料の保管又は廃棄

業務上使用した資料等については、委託者の指示に従い保管又は廃棄を行うこと。

(7) 入退室管理

上記 3 - (2) の業務区画における入退室管理を行い、委託者からの指示があつた場合には入退室履歴を提出すること。なお、入退室については表 3 のとおり制限が行われていること。

(8) 個人情報保護対応の実施

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」また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。

表 3 料金改定コールセンター業務区画の入退室制限

委託者※	入室を許可
要員	
責任者	
上記以外の者	委託者の許可なく入室できない。

※ 委託者から別途委託した業務に従事するもので委託者が許可した者を含む。

(9) 個人情報の取扱

受託者は、本業務を処理するにあたって個人情報（特定の個人を識別できる情報）を取り扱う際には、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」を守らなければならない。また、契約時に様式 1「個人情報取扱安全管理基準適合申出書」の提出を行うこと。また毎月様式 5「個人情報取扱状況報告書」を提出すること。

7 その他

(1) 地震等の災害発生時の対応

地震等の災害発生時、委託者から指示があった場合は、速やかに指示内容の実行が可能な体制を整えること。

(2) 業務の継続

電力会社の計画停電等により業務実施場所で業務を継続することが不可となり、委託者から指示があった場合は、業務継続可能な他の場所又は設備により業務を実施すること。

(3) 業務に関する協議

本業務に関して問題が生じた場合、また疑義が生じた場合には、委託者と協議しその処理を図ること。また、協議、連絡調整機能等を常時維持し、本業務における管理体制を強化するため支社、支店、又はそれらに準じる組織が札幌市内に設置されていること。

(4) 業務ノウハウ

コールセンター事業者として、過去 3 年度以内に官公庁のコールセンターの業務実績があること。

また、インバウンド、アウトバウンドのそれぞれの業務について提供サービスノ

ノウハウを備えていること。

(5) 環境への配慮

本業務の遂行に当たっては、本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、再生紙の積極的利用、作業成果物の電子化による紙の節約、グリーン購入の推進等、環境に配慮した資源の節約に留意すること。

(6) その他

本業務仕様書に記載の無いものは委託者と協議し、決定するものとする。

8 納品成果物

(1) 提出文書

契約書、本仕様書で指示されたものの他、発生した事象に応じて委託者が指示したものを納品すること。

(2) 提出形式

上記文書を A4 判で製本したものを納品すること。

また、上記文書を CD-ROM (「.docx」、「.xlsx」、「.pptx」、「.pdf」のうち何れかの形式) に保存して一式納品すること。

(3) 提出先

別途、委託者が指示する場所とする。

【別記】

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員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、従業員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員に対して、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。

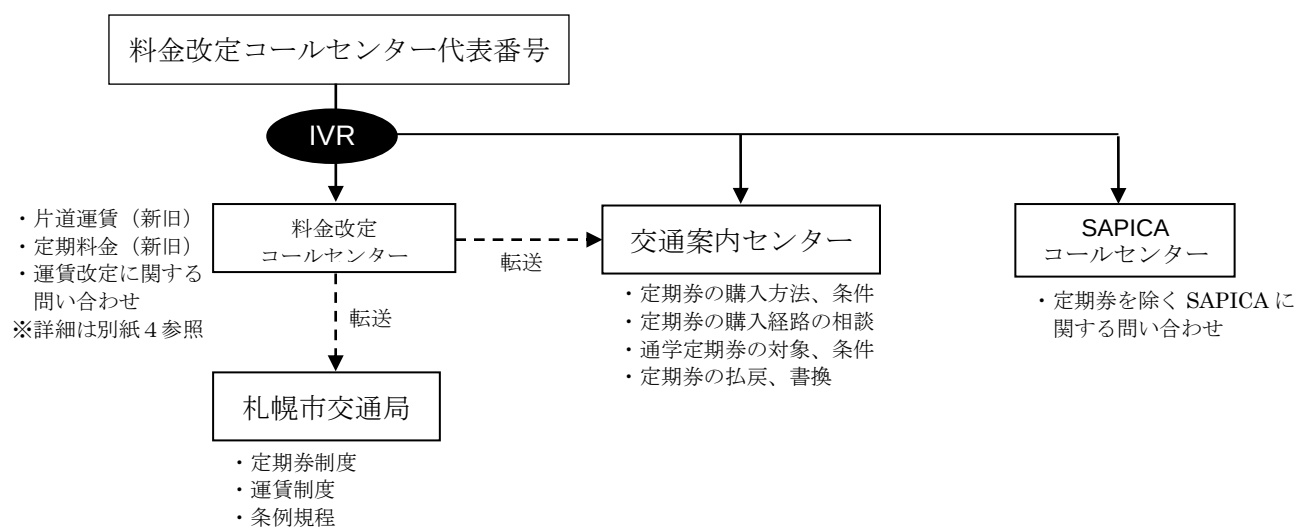
2 受託者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、委託者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(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。

自動応答装置（IVR）について

**1 料金改定コールセンター開設期間前**

11 月 1 日から開設される旨を音声案内すること。

2 料金改定コールセンター営業時間中

入呼理由に応じて転送先へ振り分けること。なお、転送先が営業時間外となる時間帯については、それに応じて音声案内の内容を変更すること。

3 IVR選択

振り分け先に応じたメッセージを流したうえで自動転送すること。なお、転送先が回線混雑により繋がらない場合は、別途メッセージを 3 度繰り返し切電するものとする。

4 料金改定コールセンター営業時間外

営業時間外であること及び営業時間を音声案内すること。

5 料金改定コールセンター閉鎖後（令和 6 年 12 月 31 日 20 時まで）

閉鎖したことを音声案内すること。

※ 応答メッセージについては、委託者と協議のうえ決定すること。また、受託者は料金改定コールセンター開設前に、自動応答装置の動作確認及び転送のテストを行い委託者の承諾を得ること。

報告事項について

1 日次報告

報告内容：前日分の対応件数等について速報として報告する。詳細は表 1 の通り。

報告日時：毎朝 8 時頃

報告方法：電子メール

データの収集方法：電話交換機（PBX）、応対履歴管理システム

表 1 日次報告における報告事項と内容

番号	報告事項	内容	収集方法
(1)	入呼数	1 日の入呼数。単位：件。	P
(2)	応答呼数	1 日の応答呼数。単位：件。	P
(3)	あふれ呼数	1 日のあふれ呼数。単位：件。	P
(4)	放棄呼数	1 日の放棄呼数。単位：件。	P
(5)	チャネル別受付数（電話）	1 日の電話対応件数。単位：件。	応
(6)	チャネル別受付数（FAX）	1 日の FAX 対応件数。単位：件。	応
(7)	チャネル別受付数（合計）	(5) と (6) を合計した数値。単位：件	応
(8)	E メール受付数	1 日の E メール受信数。単位：件	応
(9)	E メール回答数	1 日の E メール回答数。単位：件	応
(10)	当該日の状況や連絡事項等	(1)～(9)に関する補足事項、もしくは特記すべき報告事項がある場合に文章で記載。	応

収集方法欄の「P」は電話交換機、「応」は応対履歴システムを示す。

2 週次報告

報告内容：1週間（日曜日から土曜日までの7日間）分の対応状況等について報告する。詳細は表2の通り。

報告日時：報告対象週の翌週の月曜日（原則）

報告方法：報告書はパワーポイントで作成し、ファイルを電子メールへ添付

データの収集方法：電話交換機（PBX）、応対履歴管理システム

表2 週次報告における報告事項と内容

番号	報告事項	内容	収集方法
(1)	週次コール状況	1週間の電話対応状況について報告。詳細はアからセの通り。	—
ア	概要	前週との比較や特記すべき事項をコメントしたもの。	—
イ	入呼数	日別及び週合計。単位：件	P
ウ	応答呼数	日別及び週合計。単位：件	P
エ	あふれ呼数	日別及び週合計。単位：件	P
オ	放棄呼数	日別及び週合計。単位：件	P
カ	放棄率	日別及び週合計。単位：%。（エ+オ）/イ	—
キ	平均応答時間	該当週における積滞呼の待ち時間を除いた着信から応答までの平均時間。単位：秒	P
ク	オペレータ稼働率	該当週におけるオペレータ（OP）の稼働率。単位：%	—
ケ	前週からの増減	カ、ケの前週からの増減。	—
コ	週次コール数グラフ	イ～オをグラフで示したもの。	—
(2)	一次回答率	該当週における一次回答状況（OP回答、SV回答、局回答及び合計）。単位：件。表、グラフで表示し、前週との比較についてコメントする。	応
(3)	チャネル別コンタクト数	該当週におけるチャネル別状況（電話、FAX、及び合計）。単位：件。表、グラフで表示し、前週との比較についてコメントする。	応
(4)	Eメール対応状況	該当週のEメール対応状況（受信・回答件数）について報告。単位：件。表、グラフで表示し、前週との比較についてコメントする。	応
(5)	問い合わせ分類別件数	該当週における問い合わせ分類別状況（改定料金問い合わせ、経路問い合わせ、制度・購入方法問い合わせ、苦情・提言、内線転送、その他及び合計）。単位：件。表、グラフで表示し、前週との比較についてコメントする。	応
(6)	性別・年代別コンタクト数	該当週における性別（男性、女性、不明）及び年代別（20歳未満、20歳～39歳、40歳～59歳、60歳以上及び不明）状況。単位：件。表、グラフで表示し、前週との比較についてコメントする。	応

収集方法欄の「P」は電話交換機、「応」は応対履歴システムを示す

3 月次報告

報告内容：1ヶ月（1日から月末まで）分の対応状況等について報告する。詳細は表3の通り。

報告日時：報告対象月の翌月10日から15日までの間（原則）

報告方法：報告書はパワーポイントで作成し、ファイルを電子メールへ添付

データの収集方法：電話交換機（PBX）、応対履歴管理システム

表3 月次報告における報告事項と内容

番号	報告事項	内容	収集方法
(1)	月次コール状況①	該当月の電話対応状況について報告。詳細はアからエの通り。	—
ア	概要	前月との比較や特記すべき事項をコメントしたもの。	—
イ	受電状況	入呼数、応答呼数、あふれ呼数、放棄呼数の日別及び月合計。単位：件	P
ウ	対応オペレータ数	日別及び月合計。単位：人。	—
エ	月次コール数グラフ	イをグラフで示したもの。	—
(2)	月次コール状況②	該当月の曜日別状況について報告。詳細はアからクの通り。	—
ア	概要	前月との比較や特記すべき事項をコメントしたもの。	—
イ	受電状況	入呼数、応答呼数、あふれ呼数、放棄呼数の曜日別合計及び月合計。単位：件	P
ウ	入呼割合	月全体に対する該当曜日の入呼割合。単位：％	P
エ	平均入呼数	該当曜日における平均入呼数。単位：件	P
オ	平均応答数	該当曜日における平均応答数。単位：件	P
カ	応答率	該当曜日における平均応答率。単位：％	P
キ	対応オペレータ数	曜日別及び月平均オペレータ数。単位：人。	P
ク	月次コール数グラフ	イ及びエをグラフで示したもの。	P
(3)	月次コール状況③	該当月の時間別状況について報告。詳細はアからオの通り。	—
ア	概要	前月との比較や特記すべき事項をコメントしたもの。	—
イ	受電状況	入呼数、応答呼数、あふれ呼数、放棄呼数の時間別合計及び月合計。単位：件	P
ウ	入呼割合	月全体に対する該当時間の入呼割合。単位：％	P
エ	平均入呼数	該当時間における平均入呼数。単位：件	P
オ	月次コール数グラフ	イをグラフで示したもの。	P
(4)	月次コール数④	該当月の受電状況、通話時間等について報告。詳細はアからウの通り。	—
ア	受電状況	平均応答時間（秒）、放棄呼率（％）、平均総対応時間（分秒）、平均通話時間（分秒）、平均保留時間（分秒）、平均後処理時間（分秒）、オペレータ稼働率（％）、時間当たり応答数（件）	P
イ	通話時間割合	通話時間（1分未満、1分台～9分台、10分以上）の件数と割合	P
ウ	概要	前月との比較や特記すべき事項をコメントしたもの。	—
(5)	Eメール対応状況	該当月におけるEメール対応状況。内容は表2と同じ。	応
(6)	一次回答率	該当月における一次回答率。内容は表2と同じ。	応
(7)	チャネル別	該当月におけるチャネル別状況。内容は表2と同じ。	応
(8)	問い合わせ分類別	該当月における問い合わせ分類別状況。内容は表2と同じ。	応
(9)	性別・年代別	該当月における性別及び年代別状況。内容は表2と同じ。	応

収集方法欄の「P」は電話交換機、「応」は応対履歴システムを示す。

料金改定コールセンター問い合わせ対応範囲

1 片道料金の案内

札幌市営交通で取扱いしている地下鉄、路面電車及び地下鉄との乗継可能なバス路線（特殊区間^{※1}・対キロ区間^{※2}）について把握したうえで、改定前の運賃と改定後の片道運賃を案内すること。

なお、バス乗継の福祉割引運賃については対象外とする。

2 定期料金の案内

札幌市営交通で取扱いしている定期券の経路（地下鉄単独、路面電車単独、バス単独、地下鉄・路面電車乗継、地下鉄・バス乗継、路面電車・バス乗継、地下鉄・路面電車・バス乗継、バス複数乗車）について、発行可能な経路（バス部分の特殊区間・対キロ区間、移譲路線^{※3}・連絡路線^{※4}）かどうか判断したうえで、改定前及び改定後の定期料金を案内すること。

なお、三角定期券、二枚併用特殊定期券、バス経路を含む福祉割引定期料金については対象外とする。

【補足説明】

※1 特殊区間

一定の範囲内で、均一料金で乗車できる区間のこと。札幌市内のバス区間では、市街地の多くが特殊区間に該当する。なお、同一路線内に、後述の対キロ区間と組み合わされた路線も存在する。

※2 対キロ区間

停留所間の距離に応じて料金が異なる区間。札幌市内では定山溪方面、手稲方面、滝野方面等の区間が該当する。同一路線内に、前述の特殊区間と組み合わされた路線も存在する。対キロ区間の定期券については、路線によって割引率が異なる。

※3 移譲路線

かつて旧札幌市営バスで運行していた路線で、民営のバス事業者に移譲した路線。なお、旧札幌市営バス路線以外でも、各バス事業者と協定を結び、移譲路線として取り扱っている路線も存在する。移譲路線については、バス＋地下鉄のほか、バス単独、バス＋路面電車、バス複数乗車（例：バス＋バス、バス＋バス＋地下鉄、バス＋地下鉄＋バス）の経路を、札幌市営交通の定期券発売所にて発売可能。また、移譲路線と後述の連絡路線が組み合わされた路線も存在する。

※4 連絡路線

旧札幌市営バスの路線移譲前から、各バス事業者が運行している独自路線。地下鉄との乗継割引が設定されているが、発売可能な定期券の組み合わせは「バス＋地下鉄」のみとなる。また、連絡路線と前述の移譲路線が組み合わされた路線も存在する。

3 SAPICA 関係

SAPICA に関しての基本的な事項。

(例：使用方法、再発行、オートチャージ、払戻し、各手続の窓口等)

4 料金改定に関する一般的な問い合わせ

料金改定に関する普通料金及び定期券の取り扱いについて、一般的な事項。

(例：改定日について、改定前に購入した定期券の取扱い、事前購入について、料金改定に関する各種広報物の説明等)

＜札幌市交通案内センターへの転送範囲＞

定期券の購入条件及び購入方法、定期券の購入経路の相談及び確認、通学定期券の対象及び条件、定期券の払戻し及び書換え等

研修カリキュラム

研修項目	内容	詳細
業務概要	札幌市交通局の概要、対応範囲の把握	札幌市交通局の役割と本業務での対応範囲を理解する。
交通機関における安全研修	安全を守るための具体的な取り組みの理解	公共交通機関に求められる絶対的な安全を理解する。
札幌市内交通 及び料金改定研修	路線、交通網、乗換パターン	路線、駅、所要時間、本数等の基礎知識を理解する。
	運賃計算方法	運賃計算方法を理解する。
	駅構内説明（券売機、定期券発売所）	駅の基本的な構造を理解する。
	普通乗車券、乗継割引	普通乗車券の購入方法、払い戻し、各種手続き、乗り越し精算に関して理解する。
	定期券制度	定期券購入方法（通勤、通学、小児）や各種手続きに関する必要書類等について理解する。
	各種乗車券	ドニチカキップ、どサンこパス、路面電車1日乗車券といった各種乗車券について学習する。
	I Cカード	I Cカード（S A P I C A）の仕様や種類といった基礎知識を学習する。さらに、再発行、相互利用、オートチャージサービス等の知識を学習する。
	札幌市交通局 HP 札幌市交通事業振興公社 HP さっぽろえきバス navi 料金表一覧	札幌市交通局ホームページ、さっぽろえきバス navi の画面構成、操作方法を把握する。さらに、料金表を活用し料金案内パターンを理解する。
応対研修	運賃 F A Q	受託者作成の F A Q ツールの利用方法を把握する。
	高齢者コミュニケーション研修	高齢者の聴力や傾向について把握。高齢者とのコミュニケーションを円滑にするための応対技法を取得する。
	提案型問題解決研修（クレーム対応含む）	如何にお客様の真意を読み取るか、誠意をもった解決策の案内方法を中心とした提案型の研修を行う。
練習問題	問い合わせフロー／トークスプリクト	本業務での具体的な対応イメージをつかむ研修を行う。
	復習テスト／ケーススタディ	研修の復習、路線図書込みテスト、問い合わせ履歴テスト等を計4回実施する。
ロールプレイング	ロールプレイング	実際の対応を想定した応対トレーニングを行う。

サービスレベル要求事項他

1 概要

本書は、料金改定コールセンター運営管理業務の円滑な運営及びサービス品質の向上を図ることを目的とし、受託者が提供する業務サービスの測定ならびに評価について記載するものである。

2 サービスレベル

受託者は、受託業務の実施にあたって、表 1 に示すサービスレベルを達成するように業務を実施すること。表 1 に示す内容は、委託者が応対履歴記録または応対音声記録を用いて実施するサンプリング調査等で随時評価することとする。

3 サービスレベルの評価期間

評価は、月を前半（1 日から 15 日）分と後半（16 日から末日）に分割し、半月毎に実施する。

4 業務改善

受託者は、表 1 に示す内容について、確認の都度、受託者の責任において改善するとともに、その結果について、対応の都度委託者へ報告すること。また、改善後においてもその成果が現れているかどうかをモニタリングし、同様の事象が頻発する等、改善効果が見られない場合や委託者が要求した場合には根本的な改善策を検討の上、委託者へ提示し、委託者の承諾を得た後、即時実行すること。

5 見直し

本内容の見直しに関しては、委託者と受託者による協議を実施し、双方が合意した時点で運用に適用することとする。

表 1 コールセンターオペレーション業務におけるサービスレベルの評価内容

評価事項	目指すべきサービスレベル	確認方法
回答の正確性	利用者からの問合せ等に関する回答において、回答に必要な正確な情報が利用できる場合、誤った回答が発生しないこと。	応対履歴または通話録音記録
回答の充足性	利用者からの問い合わせ等に関する回答において、回答に必要な情報が十分に利用できる場合、回答内容が不足しないこと。	応対履歴または通話録音記録
入呼の応答率	利用者からの入呼に対して 85%以上の応答率を確保すること。なお、 $\text{応答率} = (\text{応答数} \div \text{入呼数})$ とし、入呼数には、あふれ呼数及び放棄呼数を含めること。	日時・週次・月次報告
メール対応の迅速性	利用者からのメール問い合わせに対して、メール受信から 24 時間以内に回答すること。	メール回答履歴

以上

【様式 1】

個人情報取扱安全管理基準適合申出書

年 月 日

(申請者)

貴市の個人情報取扱安全管理基準について下記のとおり適合していることを申し出ます。

記

●個人情報取扱安全管理基準及び確認事項

※ 本申出書において各種資料のご提出をお願いしております。資料が提出できない場合は、実地の監査、調査等の際などに当該書類の内容を確認いたします。

1 個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順の策定

貴社の策定した個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順等をご記入ください。併せて、当該規程をご提出ください。

.....

.....

.....

.....

.....

2 個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者の設置

個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者を記載した書類をご提出ください。上記 1 により提出した基本方針等に記載がある場合は提出不要です。なお、付箋等で該当箇所をご教示願います。

3 従業員の指定、教育及び監督

- (1) 当該業務に従事する従業員を「従業員名簿」にてご提出ください。
- (2) 従業員の秘密保持に関する事項が明記されている書類をご提出ください。
- (3) 従業員を対象とした研修実施報告書等をご提出ください。

4 管理区域の設定及び安全管理措置の実施

設定した管理区域の詳細についてご記入ください。□欄は管理区域に当該装置を設置している場合、■とチェックしてください。また、個人情報黒塗りにした各管理区域の入退室記録を提出してください。

・管理区域の名称.....

入退室の認証方法.....

入退室記録の保存期間.....

☐ 施錠装置 ☐ 警報装置 ☐ 監視装置 ☐ その他（ ）

持込可能な電子媒体及び機器.....

・管理区域の名称.....

入退室の認証方法.....

入退室記録の保存期間.....

☐ 施錠装置 ☐ 警報装置 ☐ 監視装置 ☐ その他（ ）

持込可能な電子媒体及び機器.....

・管理区域の名称.....

入退室の認証方法.....

入退室記録の保存期間.....

☐ 施錠装置 ☐ 警報装置 ☐ 監視装置 ☐ その他（ ）

持込可能な電子媒体及び機器.....

・管理区域の名称.....

入退室の認証方法.....

入退室記録の保存期間.....

☐ 施錠装置 ☐ 警報装置 ☐ 監視装置 ☐ その他（ ）

持込可能な電子媒体及び機器.....

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、その他の対策を実施している場合は、対策をご記入ください。

☐ 情報資産を持ち運ぶ場合は、施錠した搬送容器を使用している。

☐ 上記以外の盗難及び紛失対策を実施している。

※対策を以下にご記入ください。

.....

8 関係法令の遵守

個人情報の保護に係る関係法令を遵守するための体制及び取組等をご記入ください。

.....

.....

9 定期監査の実施

貴社の内部監査及び外部監査の実施状況についてご記入ください。各監査の実施状況が各項目の内容に合致している場合は、□欄を■とチェックしてください。また、各監査の実施状況が分かる書類をご提出ください。なお、外部監査は情報セキュリティマネジメントシステム等の認証を受ける際の審査を外部監査として取り扱っても問題ございません。その場合は、各種申請の認証通知を監査の実施状況の書類といたします。

☐ 内部監査を実施している。

☐ 外部監査を実施している。

10 情報セキュリティマネジメントシステム（以下「ISMS」という。）、プライバシーマーク等の認証等、貴社が取得しているセキュリティ関連の認証についてご記入ください。

また、認証を受けたことが分かる書類をご提出願います。

取得しているセキュリティ関連の認証（ISMS・プライバシーマーク等）

名称.....

認証年月日..... 最終更新年月日.....

名称.....

認証年月日..... 最終更新年月日.....

名称.....

認証年月日..... 最終更新年月日.....

【様式 5】

個人情報取扱状況報告書

年 月 日

札幌市交通局交通事業管理者
芝井 静男 様

住 所
会社名
代表者名

個人情報取扱安全管理基準及び個人情報の取扱いに関する特記事項に基づき実施している安全管理対策の実施状況について下記のとおり報告いたします。

記

委託業務名	
受託期間	
対象期間	
安全管理対策の実施状況	
1 当該業務において、標記の基準及び特記事項に従い、安全管理対策を適切に実施しています。また、個人情報取扱安全管理基準適合申出書の提出時点からの変更有無等について、以下のとおり報告いたします。 (1) 従業者の指定、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	