

遺失物管理システム運用及び
アプリケーションを用いた問い合わせ対応業務

仕 様 書

札 幌 市 交 通 局

1 業務名

遺失物管理システム運用及びアプリケーションを用いた問い合わせ対応業務

2 履行期間

契約締結日から令和7年3月31日（月）まで

3 業務内容

(1) 概要

本業務は、地下鉄各駅、地下鉄車内、路面電車車内で発生する遺失物が増加している状況を踏まえ、各駅、乗務係、電車事業所及び忘れ物センターにおける遺失物の返却、検品だけではなく、遺失者からの問い合わせ対応及び警察署へ引き渡す遺失物の整理など、遺失物に係る業務全般を効率的に遂行するために委託するもの。

参考) 令和4年度の遺失物件数：83,045件

令和5年度の遺失物件数：90,138件

(2) 遺失物管理システムの運用

地下鉄各駅、乗務係、電車事業所に届けられた遺失物について、各所にて速やかに物品情報を登録・共有を可能とするシステムを納品したうえで、運用に係るサポート全般を行う。

具体的なシステム仕様については、下記のとおり。

ア 遺失物の登録（画像、分類、詳細、時間、場所、状態、権利主張など）

イ 二次元コードを用いた遺失物管理（登録、情報修正、移送状況、検品状況等）

なお、本システムに対応した二次元コードが印字された荷札を使用することを想定。荷札については委託者が別途調達するが、仕様書は委託者ととも検討すること。

ウ 遺失物の検索（日時、保管場所、特徴等によるフリーワード検索）

エ 各駅間や警察署への移送（検品、帳票出力）

その他、システム要件の詳細については、【別紙1】「機能要求仕様書」を参照すること。

(3) 「LINE（ライン）」を用いた遺失者からの問い合わせ対応

現在、遺失者などからの問い合わせは、委託者において電話、ファクス、メールにて受付を行っているが、これに加え、アプリケーション「LINE（ライン）」にて専用アカウントを設けたうえで、「LINE」を通して受け付けた問い合わせ体制を構築すること。さらにLINEの問い合わせに対応すること。

また、「LINE」を用いた遺失者とのメッセージのやり取りを行ったうえで遺失者の拾得物の所在を調査し、引き渡し場所の案内や、必要に応じて当該拾得物の保管場所（施設）や忘れものセンター等へ連絡・調整のうえ遺失物返却の手配を行う。

なお、「LINE」での問い合わせ受付時間は8時00分から22時00分（年中無休）とする。

具体的な業務内容は、下記のとおり。

ア 遺失者からの問い合わせ対応

(ア) 初回の問い合わせに対する検索

(イ) (ア)で得られた検索結果に対する回答

(ウ) (ア)の情報が乏しい場合に追加で質問すること

(エ) その他遺失物に関する問い合わせへの対応

(オ) 該当と思われる拾得物を発見した際には、一般拾得で同意を得た方に引き取り情報を連絡する。

※拾得者の同意があるときに限り、拾得者及び遺失者の求めに応じ、拾得者及び遺失者の氏名等を告知することができる。(遺失物法第 22 条第 2 項及び第 3 項)

(拾得場所、遺失物の情報、引き取りに関するルール等)

イ 遺失者と遺失物が合致した後に関係する委託者所管施設及び駅係員等への必要情報の連絡

(ア) 遺失者の情報 (氏名、住所、電話番号)

(イ) 拾得物の情報 (拾得物に付番した ID や特徴)

(ウ) その他引渡しに関する委託者が指定する情報

詳細については、【別紙 2】「LINE (ライン)」を利用した遺失物に関する問い合わせ対応範囲」を参照すること。

(4) 適正に運用する上での改善点及び修正点が発見された場合に、必要な作業について委託者と協議・対応することも本業務に含む。

4 導入日

(1) 遺失物管理システム

試験導入は令和 6 年 9 月 1 日、本番環境への導入は令和 6 年 1 月 1 日とする。

試験導入開始前に運用テスト (テストデータの登録及び警察署へ提出する書類出力等) を実施すること。

試験期間は令和 6 年 9 月 1 日から 10 月 31 日までとし、当該期間中は現行の遺失物管理体制と並行して運用する。

なお、本番環境への導入までに想定される主な作業は下表のとおり

No.	作業項目	作業概要・その他
1	システム構築及び導入	<ul style="list-style-type: none">・本システムの設計及び構築・必要なハードウェアの設置及びソフトウェアのインストール・試験導入後から本稼動までの不具合修正対応
2	障害／保守対応	<ul style="list-style-type: none">・試験導入後の障害等発生時における復旧対応・情報セキュリティインシデントが発生した場合は連絡体制表に基づき速やかに委託元へ報告すること。・不正アクセス、サービス不能攻撃、不正プログラムの感染等、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。
3	マニュアル作成	本システムの操作及び運用に関するマニュアルを作成
4	LINE アカウント作成	必要なメッセージ数を充足する LINE アカウントの作成と試験運用
5	業務従事者向け 操作研修	新システムの導入にあたり、忘れものセンター職員、各駅・乗務係に勤務する職員及び遺失物管理業務に携わる職員を対象にシステム構成や操作方法等を説明する研修を実施すること。研修内容の詳細は、【別紙 3】研修カリキュラムを参照すること。 実施時期については、契約締結後から令和 6 年 8 月末日までとする。ただし、諸事情により 9 月 1 日以降の実施が見込まれる場合は、両者協議のうえ対応を決定する。 実施回数は、実地またはオンラインにて目安として 8 回

		開催すること。開催場所は札幌市交通局が所管する市内施設とする。必要となる備品の貸与は、都度協議する。
6	広報活動	システム運用開始時や運用期間中に自社ホームページ等で委託者の広報活動に協力すること。

- (2) 「LINE (ライン)」を用いた遺失者からの問い合わせ対応
試験導入は令和6年9月1日、本番環境への導入は令和6年11月1日とする。
なお、上記(1)No.5に記載のアカウント作成並びに安定した運用を行うための各種準備を上記開始日までに完了させること。

5 システム導入・運用保守に係る注意事項

(1) 一般事項

ア 作業場所

システム導入にかかる作業は、受託者の開発環境を作業場所とする。ただし、運用テストについては札幌市交通局所管施設内とする。

イ 作業時間

札幌市交通局所管施設内で実施する作業については、平日9時00分から17時00分までの時間帯に行うものとする。

ただし、当該時間帯以外の時間帯に札幌市交通局所管施設内で作業する必要性が生じ、これが委託者の事情によるときは、受託者は委託者の指示に従うものとする。

また、受託者の事情によるときは、事前に委託者へ申し出て承認を受けるものとする。

ウ 身分証明書の携行

受託者の作業従事者が札幌市交通局所管施設内で作業を行う場合は、常に身分証明書を携行するものとする。

エ 防災等の協力

受託者及び受託者の作業従事者は、札幌市交通局所管施設内で作業を行う場合はその作業場所における防災、保安等に協力すること。

オ 作業体制の提示

作業にあたっては、委託者に対して作業責任者、作業従事者、連絡先等を提示すること。

カ 進捗報告等

作業期間中、委託者に対し必要に応じて作業進捗状況・作業実績を報告し、計対実績、作業詳細などの確認を得ること。

また、作業の各段階で適宜進捗報告・レビューを行うこと。

キ 疑義の解消等

作業にあたって必要な事項のうち本書、【別紙1】「機能要求仕様書」及び各種関連資料等で明記のない点又は疑義が生じた場合若しくはこれに係る開発上の仕様変更を行う場合については、必ず委託者と協議し承認を得ること。

ク 品質管理

作業全般に渡って、成果品及び作業に対する品質方針・品質目標を必要に応じて定め、品質目標を達成するための手順を確立し、維持すること。この中には、目標の達成にかかる是正・見直しの手順及び方針・目標の見直しの手順を含むこと。

また、作業のミスによる不正状態の発生に係る回復手順を確立し、維持すること。更に、不正状態の発生に係る根本原因を究明し、除去し、再発の防止と類似

ケース発生の予防を行う手順を確立し、維持すること。

全ての手順においては、必要に応じて委託者への報告を行うこと。

ケ 環境に対する配慮

札幌市環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷低減に努めること。

(2) その他

ア ハードウェアの調達等

開発にあたって別途ハードウェアが必要となった場合は、原則として受託者の費用負担によって調達すること。

この場合において、受託者が調達した機器を委託者保有のデバイス等に接続する場合は、事前に申し出、設定内容等について協議し、委託者の承認を得た上で使用すること。また、その設定内容及び利用状況について、委託者の指示に従い報告すること。

イ 物品の搬入等

委託者の施設内において開発に係る物品の搬入、据え付け、設置などを行う場合は、委託者に対して事前に通知すること。また、作業の際は、委託者の指示に従うほか、十分な養生を行うものとし、発生した施設、機器等の破損については受託者の責任においてこれを補償すること。

ウ セキュリティの保全

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。

開発にあたって委託者が保有するデバイス等を使用する場合は、委託者の定めるユーザID、パスワードを用いてセキュリティの保全に努めること。また、セキュリティ保全の状況について、適宜報告すること。

エ 本番データ及び帳票の使用に係る遵守事項

本番データを複製若しくは使用し、又は委託者が管理する帳票を使用する場合は、事前に委託者と協議し、その承認を得ること。

この場合において、使用状況と使用した結果を委託者へ報告し、確認を受けること。

なお、本番データ（複製したものを含む）及び委託者が管理する帳票を本業務以外の目的に使用することは禁止する。

オ 成果品等に係る留意事項

成果品（磁気媒体に記録された書類を含む。以下同じ。）は、一式の作成後速やかに委託者の担当者に提出すること。ただし、委託者がその一部又は全部について納品することを必要としないと認めた場合は、これを納品することを要しない。

カ サーバ

a 政府情報システムのためのセキュリティ評価制度(ISMAP)に登録されたクラウドサービスであること。

b サーバ調達は、ホスティングベンダーが提供するホスティングサービスの利用可。但し、共同利用は行わないこと。また、サーバ設置場所は、ICカード等による入退室管理、停電時の補助電源設備、空調設備、火災・地震・水害等の災害対策、耐震構造を備え、24時間365日監視体制のセキュリティが十分確保された日本国内データセンターとし、入退室記録の管理を行うこと。

c 国内法を適用するため、国内にサーバが設置されていること。

d ウェブサーバ、データベースサーバはOSレベルで独立したものとすること。

- e サーバを物理的に独立させるほか、同一筐体内に複数の仮想サーバを持つ構成も可とする。
- f ハードウェア故障の発生時等に停止することなく運用又はシステムの停止時間を可能な限り少なくするため、サーバ設備やネットワークの冗長化について必要な箇所に対策を行うこと。
- g 個人情報を含む情報資産を取り扱うサーバ等を設置した区域に機器を搬入する場合は、この区域（施設・設備）とは隔離された区画に納品場所・一時保管場所を指定する。又は、受託者が同行することにより監視・監督を行うこと。

8 支払方法

委託料の支払いについては、システム試験導入後の期間で7回の均等払いとし（1円未満の端数が生じた場合は、その初回に支払う）、それぞれ下表に示す期間の業務を対象として支払うこととする。

各支払対象期間終了後、委託者にて業務完了検査を行った後に当該対象期間に係る委託料を支払う。

	支払対象期間		支払対象期間
9月分	9月1日～9月30日	1月分	1月1日～1月31日
10月分	10月1日～10月31日	2月分	2月1日～2月28日
11月分	11月1日～11月30日	3月分	3月1日～3月31日
12月分	12月1日～12月31日		

9 提出書類

受託者は下表に定める提出物を委託者に提出すること。

提出物	媒体	提出時期	提出方法
個人情報取扱安全管理基準適合申請書	PDF データ	契約締結時	電子メール
業務着手届	紙	業務を着手した時	1部（A4版）
業務完了届	紙	各月業務を完了した時	1部（A4版）
個人情報取扱状況報告書	PDF データ	各月業務を完了した時	電子メール

※委託者が必要とするものは、その都度提出すること。

個人情報の取り扱いについて

- (1) 受託者は、本契約による業務を処理するに当たって個人情報（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。契約締結時に【別紙4】「個人情報取扱安全管理基準適合申請書」の提出を行うこと。
また、各月業務完了後速やかに【別紙5】「個人情報取扱状況報告書」を提出し、個人情報の管理体制について報告を行うこと。
- (2) 個人情報に係る管理体制、管理状況について、委託者の求めに応じ、実施検査の対応を行うこと。

11 秘密の保持等

- (1) 受託者又は受託者の従業員は、本契約の履行期間及び履行期間経過後において、本件業務の遂行上知り得た次の各号に掲げる情報（以下「秘密情報」という。）を機密として保持することとし、いかなる第三者に対しても開示若しくは漏洩し、又

は本契約の目的以外に使用してはならない。ただし、委託者から事前の書面による承諾を得たうえで開示する場合及び法令の定めるところにより国又は地方公共団体からの命令により開示を求められた場合はこの限りではない。

ア 秘密である旨が明示された資料、図面、写真、フィルム、その他関係資料等の書面又は電子媒体により委託者が受託者に提供した情報

イ 秘密である旨を告知されたうえで口頭、その他書面又は電子媒体以外の方法により委託者が受託者に提供した情報

ウ 委託者より預託された秘密情報をもとにして処理し、又は加工して得られた結果の内容

エ その他委託者が指定する委託者の業務上及び技術上の秘密事項

(2) 受託者は、秘密情報の第三者への漏洩、又は紛失を防止するため、就業規則、業務規定、その他の規定等を整備するなど適切な措置を講じなければならない。

12 その他

本業務の履行に際し、仕様書に定めのない事柄及び疑義を生じた事項については、両者協議のうえ円滑に対応するものとする。

13 本件に係る問い合わせ先

〒004-8555 札幌市厚別区大谷地東2丁目4-1

札幌市交通局 事業管理部営業課営業係 担当：松園

(電話) 011-896-2724

【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方法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。

遺失物管理システム機能要求仕様書

1 システム構築の範囲

	項目	概要
1	ログイン	<ul style="list-style-type: none"> ・ログイン認証によりシステムにログインできること。多要素認証などセキュリティレベルの高い認証方式とすること。 ・設定できるパスワードは文字数や英数字混在などの制限を課し、一定期間（概ね半年）ごとに変更を要求するもの。 ・一定時間操作がない場合に、ログイン状態を解除し、再度ログインさせる仕組みを設ける。
2	メニュー画面	<ul style="list-style-type: none"> ・遺失物検索、登録、警察輸送など、必要なメニューにアクセスできる
3	遺失物概要入力	<ul style="list-style-type: none"> ・警察署指定の形式に準拠したもの ・画像から自動で遺失物情報を入力可（生成 AI 等の使用を想定）
4	検索・修正・削除	<ul style="list-style-type: none"> ・フリーワード検索 ・AI による候補算出 ・各 ID による登録・変更履歴の記録
5	チェックリスト	<ul style="list-style-type: none"> ・QR コード等での検品 荷札の作成は別途発注予定
6	警察署届出データ作成	<ul style="list-style-type: none"> ・警察署指定の形式に準拠したもの
7	PDF データ出力	<ul style="list-style-type: none"> ・警察署指定の形式に準拠したもの
8	データバックアップ	<ul style="list-style-type: none"> ・1年間のデータバックアップ

2 システム条件

(1) 接続環境

ア パソコンのほか、android 又は iOS 等の OS 搭載のスマートフォン・タブレット等からの操作ができるようレスポンシブウェブデザインとすること。

なお、クライアント端末は、出来るだけ多くの種類に対応し、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。また、仕様変更以外の機能強化や修正、セキュリティ対策等のアップデートを行うこと。

イ 本システムは、PC、タブレット端末、スマートフォンのいずれかを用いても使用可能なものとし、Web 方式（ブラウザアクセス型）とすること。

(2) データ件数

ア 約 9 万件／年程度の遺失物情報が登録可能

イ 最低 1 年分はシステム内へのデータ保持が可能なシステムとすること

ウ 入力作業の簡素化、効率化を重視するシステムであることからデータの蓄積が上記の状態であっても、快適な処理速度で作動するシステムであること

(3) ID、パスワードの運用管理

ア システム使用者ごとに異なる ID を発行できること

イ 以下のパスワードポリシー以上であること

ウ 半角英数字 8 文字以上

エ 大文字と小文字の識別が可能

(4) ログの管理

使用者が登録・変更した履歴が記録されること

「LINE（ライン）」を利用した遺失物に関する問い合わせ対応範囲

1 遺失物の問い合わせ受付

札幌市営地下鉄各駅・地下鉄車内をはじめとした札幌市交通局が所管する施設等及び札幌市電で遺失したと思われる物品に係る問い合わせを LINE にて受け付ける。

2 問い合わせ内容に基づき、遺失物管理システムを用いてマッチングを行う

上記 1 で受け付けた問い合わせ内容をもとに、遺失物管理システムを用いて該当遺失物の有無について調査を行う。初回の返信については、原則として 8 時～22 時受付分は当日中に、22 時以降の受付分は翌日に行うこと。

調査の過程において、遺失物の特徴や遺失したと思われる場所及び日時などを必要に応じて LINE を用いて遺失者へ確認する。

また、拾得状況や遺失物の詳しい特徴等を確認したい場合は、地下鉄各駅、各線乗務係、忘れものセンター等の各施設へ電話連絡を行い確認すること。

該当する遺失物の登録がシステム上に存在した場合は下記 3、存在しなかった場合は下記 4 のとおり対応する。

3 （該当する遺失物が発見された場合）遺失物の引き渡し場所、日時の調整

遺失者との間で遺失物の引き渡し日時の調整を行うほか、遺失物受け渡しの際に必要な持ち物（例：本人確認書類など）を案内すること。

また、必要に応じて受け渡し場所となる忘れものセンターや地下鉄駅、各線乗務係などの各施設と電話により各種調整・情報共有を行うこと。

4 （該当する遺失物が発見されなかった場合）調査結果の報告等

遺失者へ該当と思われる遺失物の届け出がなかった旨を伝える。

その際のやり取りにおいて、LINE 上での対応が困難となった場合は、札幌市交通局忘れものセンターへ架電し、対応方法の指示を仰ぐこと。

5 その他

遺失物に関連のない問い合わせについては、下記窓口を案内すること。

- (1) 地下鉄の料金や切符・定期券などの購入、払戻し等のことに関すること

札幌市交通案内センター

（電話：011-232-2277、平日 8～20 時、土日祝 10～18 時、12/31～1/3 は休業）

- (2) 交通系 IC カード「SAPICA（サピカ）」全般に関すること

SAPICA コールセンター

（電話：011-210-3156、10～18 時、日祝および 12/29～1/3 は休業）

研修カリキュラム

研修項目	内 容	詳 細
システム概要説明	システムの全体構成	システムの全体像と業務フローを説明する。
システム操作	遺失物の新規登録・登録内容の変更方法	遺失物の新規登録画面の操作方法及びすでに登録のある遺失物の登録内容の変更方法を説明する。
	遺失物の検索方法	検索画面にて遺失物を検索する方法を説明する。
	ステータスの変更方法	「受取待ち」や「引取完了」など、ステータス変更方法を説明する。
	遺失物の移管・検品方法	遺失物を特定の駅や警察署に移管・検品する方法を説明する
LINE を用いた問い合わせ対応の概要	LINE を用いた問い合わせ対応の概要	遺失者との問い合わせ例を示したうえで、遺失者とのやり取りの内容について説明する。
システム操作演習	試験環境のシステムを用いた操作演習	試験環境のシステムを使用し、研修受講者がシステム操作を実際に行う。
ロールプレイング	問い合わせ受付から遺失物引き渡しまでの流れをロールプレイング方式で確認	

その他、委託者と協議のうえ研修項目を追加する場合もある。

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

札幌市交通事業管理者 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) 従業員の指定、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	

積算内訳

■遺失物管理システムの利用およびLINEを利用した問い合わせ対応

月単価 (税別・円)	月数 (月)	計 (税別・円)
	7	

※期間:R6.9.1~R7.3.31

■積算金額

単位:円

	金 額
業 務 料	
小 計	
消費税(10%)	
合 計	