令和８年度
市街化調整区域における
違法建築物の現況調査業務
仕様書

令和８年（2026年）９月
都市局市街地整備部開発指導課

１　業務名
令和８年度　市街化調整区域における違法建築物の現況調査業務

２　業務の目的
本業務は、都市計画法の適正な運用および違法建築物の是正指導を円滑に進めるため、市街化調整区域における違法建築物の現況を的確に把握することを目的とする。

３　履行期間
契約締結日から令和９年２月28日まで

４　業務概要
本業務は、市街化調整区域における都市計画法に違反する違法建築物の違反行為者（対象者）に対し、現況調査書類の発送を行い、回答を受領し、回答内容をデータ化し納品する。また、調査に関する問い合わせの一次対応、未回答者への連絡を行う。
(1)　予定対象者数　約1,200件
(2)　問い合わせ件数（見込み）　約300件
(3)　未回答者対応件数（見込み）　約500件
※(2)、(3)の件数は、見込みのため変動があることが見込まれるものであり、実務において差異が発生したとして契約金額の増減は行わない。

５　業務履行場所
本業務は、受託者が用意する作業場所及び作業環境において行うものとする。

６　業務内容
(1)　文書発送・回答受領
ア　文書の編集・印刷
委託者から提出された送付先データ等を元に、通知文書及び調査票（通知文書等）を作成する。文書は受託者においてA4判用紙を用意し両面印刷する。作成した通知文書等は、委託者に承認を得ること。
回答締め切りについては、発送日から２週間とする。
イ　通知文書等の発送
送付先データにある宛名に対し、通知文書等及び返信用封筒を１部ずつ封入し、発送を行う。送付用封筒、返信用封筒は委託者が用意する（封筒提供には契約から１か月程度の時間を要することが見込まれる）。
発送は簡易書留によるものとし、発送費用は受託者が負担する。
返信用封筒の返信先は受託者とする。
ウ　発送時期
契約後、委託者と受託者で協議のうえ決定する。
エ　回答受領
返信用封筒により返送された調査票を受領し、回答内容の整理を行う。
なお、対象者からの回答については、原則調査票によるものとするが、電話など口頭回答を聴取したものも認める。

(2)　不達・返戻対応
上記(1)の発送物が宛先不明等により、受託者に返戻された場合は、通知文書未到達者として記録化し、当該対象者への調査は終了とする。

(3)　問い合わせ対応
ア　問い合わせ対応

対象者から通知文書等に関して電話での問い合わせを受け付ける。問い合わせに対しては、委託者から提供されるFAQの範囲内で回答を行う。

原則、問い合わせについては受託者対応で終結させること。ただし、疑義が生じるなど回答が困難な場合は、原則折り返しの対応とし、統括責任者又は現場管理者により委託者へ連絡のうえ、委託者の指示を仰ぐこと。

問い合わせ内容が、通知文書等に関するものではなく、法令や制度に関するものや、個別の違反内容に関するものなど、受託者による対応が困難で引継ぎが必要な場合は、札幌市開発指導課による対応とする。

イ　回答内容の聴取

回答率向上のため、電話問い合わせを受けた際に、調査票の回答事項について聴き取りを行う。聴取により回答事項を網羅した場合は、対象者には調査票の返送は不要である旨を伝え、回答事項を記録化する。

電話回答を強く拒む場合は、調査票による回答を促す。

ウ　問い合わせ事項の記録化

問い合わせを受けた内容については、対象者、問い合わせ内容等を記録化する。

エ　開設期間

上記(1)により発送した文書の到達日から、調査票の全件受領までを想定しているが、詳細な日程は委託者と受託者が協議をし決定するものとする。土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日及び年末年始を除くものとする。

オ　開設時間（問い合わせ対応時間）

午前９時00分から午後５時00分まで

カ　対応体制

受託者において期間中の対応件数等を予測したうえで、「７　運用体制」にあるとおり最低でも現場管理者１名、実務従事者１名を配置すること。サービスレベルが維持される場合は、委託者と協議のうえで現場管理者と実務従事者の兼務を認める。

期間中の対応状況に応じて、問い合わせに過不足なく対応できるよう柔軟に配置数を変動できるようにすること。詳細は、契約後に委託者と受託者が協議をし決定する。

キ　電話等設備

電話連絡に必要な電話機等について、体制に合わせて必要数用意すること。通話に係る費用は受託者負担とする。

(4)　未回答への対応

ア　対象者への電話連絡

回答期日までに回答がない対象者（上記(2)で調査終了とした対象者を除く）について、送付先データにある連絡先に架電し、通知文書等の到達確認を行う。

対象者に架電しても応答が無い場合は、日時を変え３回まで架電を行う。３回の架電でも応答がない場合や、対象者の電話番号が使用されていないなど不通の場合は、その旨を記録化し、当該対象者への調査は終了とする。

イ　回答事項の聴き取り

通知文書等を受領した対象者であることが確認できた際は、上記(3)イと同様に回答事項の聴き取りを行い、記録化する。

電話による口頭回答を強く拒む場合は、その旨を記録したうえで、調査票による回答を促す。

ウ　電話等設備

電話連絡に必要な電話機等について、体制に合わせて必要数用意すること。通話に係る費用は受託者負担とする。

エ　対応要領

電話連絡については、別途委託者から示す要領により実施する。

(5)　データ集約

次のものをデータとして整理する。

ア　調査票や電話連絡時の口頭回答で得られた回答事項

イ　通知文書が到達しなかった対象者

ウ　通知文書が到達するも、回答が得られなかった対象者

エ　問い合わせを受けた内容

7　運用体制（目安）

役割	内容	人数
統括責任者	委託業務全体の責任者。	１名
現場管理者	文書発送、問い合わせ対応など、実務従事者が行う個々の業務について管理、指導を行う者。	１名
実務従事者	個別業務の実務を行う者。	必要人数

突発的な従事者の欠員が生じても、業務遂行に支障を来すことなく事務を進められるような体制を整えること。

8　個人情報の取扱いに関する事項

(1)　個人情報の取扱いに関して、別紙「個人情報取扱安全管理基準」に適合していること。

(2)　本業務の遂行にあたり、契約書別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」を順守すること。

(3)　受託期間中は、各月ごとに「個人情報取扱状況報告書」を提出すること。

9　成果物

契約書、本仕様書に規定するもののほか、以下に指定するものを納品すること。また、提出形式は、電子データ（原則、Googleドキュメント又はスプレッドシート）によるものを基本とするが、本市が別途形式を指示した場合は、指示された形式で納品すること。

(1)　業務完了報告書

(2)　６-(5)で集約したデータ

(3)　受領した調査票（紙による納品）

(4)　個人情報取扱状況報告書

10　その他

(1)　業務に関する協議

本業務に関して問題が生じた場合、疑義が生じた場合、また、本業務仕様書に記載のないものについては、本市と協議し決定すること。

(2)　著作権

本業務で受託者が作成したものの所有権は、すべて札幌市のものとする。また、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。

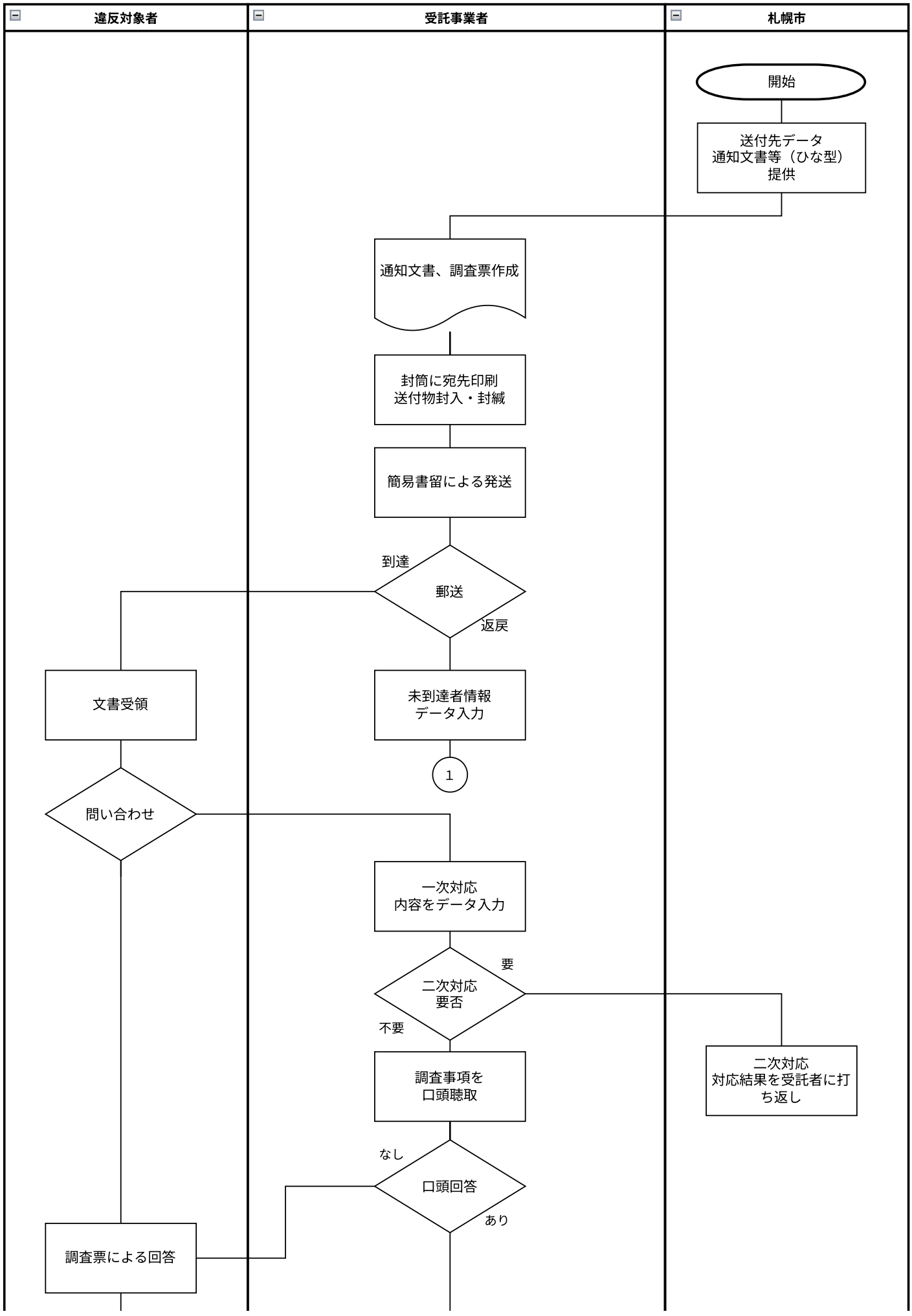
(3)　環境への配慮

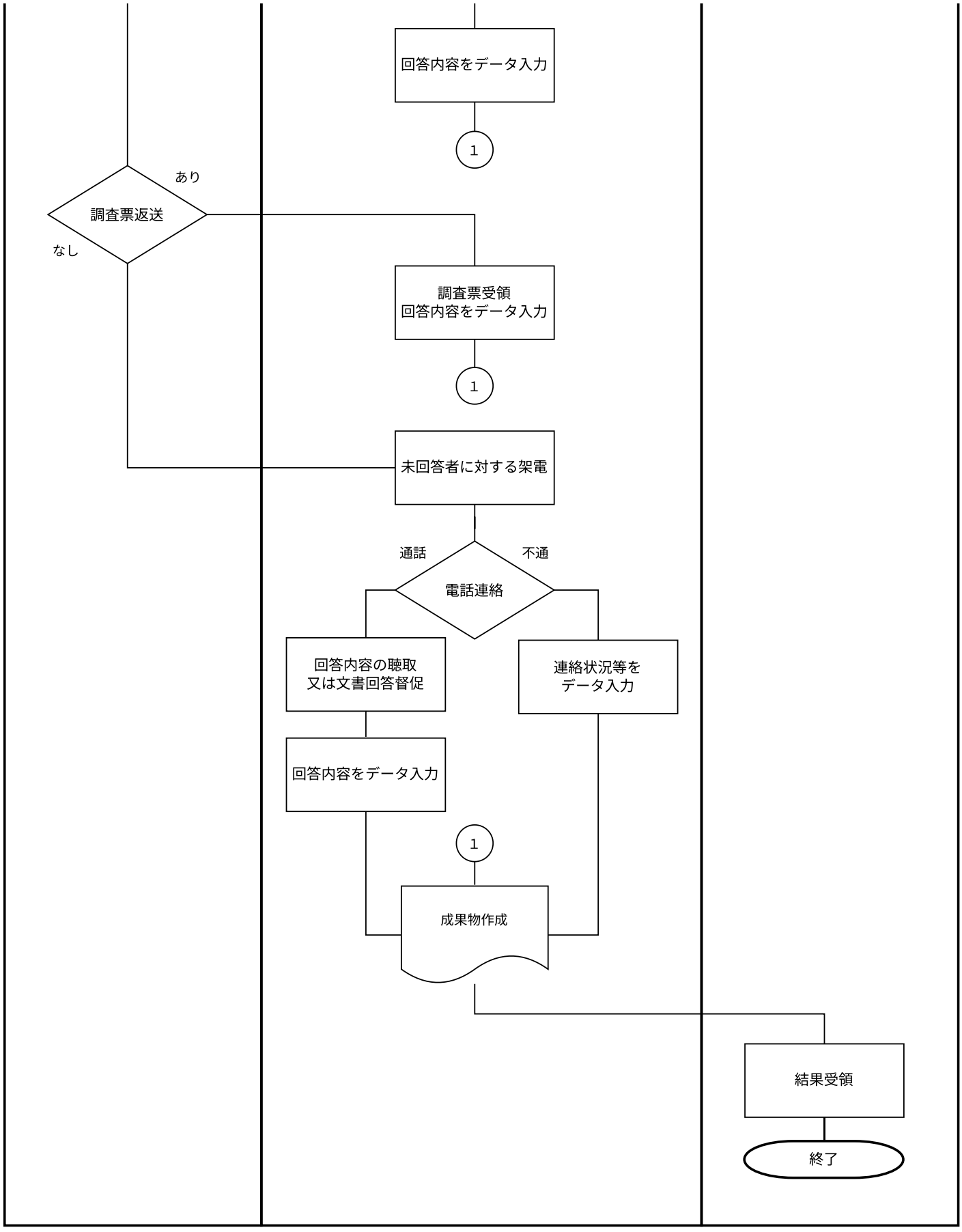
本業務の遂行に当たっては、本市環境マネジメントシステムに順じ、作業全般にわたって節電、再生紙の積極的利用、作業成果物の電子化による紙の節約、グリーン購入の推進等、環境に配慮した資源の節約に留意すること。

11　業務に関する報告及び納入成果物の提出先

札幌市都市局市街地整備部開発指導課
所在地：札幌市中央区北１条西２丁目
連絡先：011-211-2512
メールアドレス：ml_takuchikanri@city.sapporo.jp

業務フローチャート


違反対象者
受託事業者
札幌市
開始
送付先データ
通知文書等（ひな型）
提供
通知文書、調査票作成
封筒に宛先印刷
送付物封入・封緘
簡易書留による発送
到達
郵送
返戻
文書受領
未到達者情報
データ入力
1
問い合わせ
一次対応
内容をデータ入力
要
二次対応
要否
不要
二次対応
対応結果を受託者に打
ち返し
調査事項を
口頭聴取
なし
口頭回答
あり
調査票による回答


回答内容をデータ入力
1
あり
調査票返送
なし
調査票受領
回答内容をデータ入力
1
未回答者に対する架電
通話
不通
電話連絡
回答内容の聴取
又は文書回答督促
連絡状況等を
データ入力
回答内容をデータ入力
1
成果物作成
結果受領
終了

【別紙１】

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
・　その他個人情報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（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、個人情報を実際に取り扱って事務を実施する区域（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、再委託先が委託者指定様式（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) 取扱区域の管理、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。