

堺観光コンベンション協会 観光ウェブサイトリニューアル業務委託仕様書

1 委託件名

堺観光コンベンション協会 観光ウェブサイトリニューアル業務委託

2 履行期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

※公開予定日は令和 9 年 3 月末を想定

※令和9年4月以降は、CMS・サーバの保守メンテナンス及びサイトの管理運営を行なうこと
(別途契約締結予定)

3 履行場所

公益社団法人堺観光コンベンション協会（以下「発注者」とする）

4 事業の目的

本業務は、「堺観光戦略（2026年策定）」に基づき、堺市の観光振興、観光消費額の拡大及び観光ブランド力の向上を目的として、観光ウェブサイトの全面リニューアルを実施するものである。

近年、観光客の情報収集手段や行動様式は大きく変化しており、国内外の利用者に対して、堺市の多様な観光資源の魅力を分かりやすく発信するとともに、観光周遊及び観光消費の促進につながる情報発信基盤の整備が求められている。

また、現行ウェブサイトにおいては、サーバリソース不足による性能面の課題を抱えており、今後のアクセス増加への対応も見据え、安定したサービス提供を継続するためのインフラ環境の再整備を行うものとする。

さらに、現行サーバOSのサポート終了（EOL：End of Life）への対応を踏まえ、セキュリティ及び運用継続性を確保するとともに、将来的な拡張性及び保守性に配慮したシステム基盤への刷新を行うものとする。

本業務は、単なるウェブサイト制作にとどまらず、観光情報発信の中核を担うプラットフォームとして、利用者ニーズやアクセス動向、観光市場の変化等を踏まえながら、公開後の運用段階においても継続的な改善及び効果検証を実施することを前提とする。

このため、受託者には、サイト構築から公開後の運用支援まで一貫して参画し、アクセス解析、コンテンツ改善、SEO・AIO対策、情報発信強化等について発注者と伴走しながら、観光誘客及び観光消費の拡大につながる持続的なサイト運営を支援することを期待する。

本業務は、将来にわたり堺市の観光情報発信力を向上させるための基盤を構築するとともに、継続的な改善活動を通じて観光振興施策の効果最大化を図ることを目的とする。

5 委託業務の内容

本業務の対象は、堺観光コンベンション協会 観光ウェブサイト（<https://www.sakai-tcb.or.jp/>）とする。

本仕様書において「発注者と協議のうえ決定」と記載している事項については、受注者が基本案を作成・提示し、発注者は原則として内容確認および承認を行うものとする。受注者は、

前述の 4 に記載の内容を踏まえ、発注者と十分に協議しながら、以下の業務を行うこと。

(1) 本業務全体の実施計画及び管理

受注者は、本業務における具体的な体制、スケジュール等を記載した実施計画書を作成すること。

また、本業務の実施にあたっては、必要に応じて発注者との協議を適宜開催し、進捗や課題等について管理・共有すること。協議の開催頻度や方法等の詳細については、発注者と協議のうえ決定するものとする。

(2) 現状分析及びリニューアルサイト全体の企画・設計

①現状分析

現サイト及び、同一ドメイン配下で運用されている関連サイトについて、サイト構成、コンテンツ内容、CMS 及び管理・保守体制等の現状分析を行い、課題の整理を行うこと。分析にあたっては、他都市の観光サイト等の事例を参照すること。移行対象とするページ、機能及びコンテンツの範囲については、現状分析の結果を踏まえ、発注者と協議のうえ取捨選択し、決定するものとする。

②リニューアルサイト全体の企画・設計

現状分析の結果及び以下に挙げるリニューアル方針を踏まえたうえで、リニューアルサイト全体の企画・設計を行うこと。

<リニューアル方針>

- ア) 不正アクセス、データの改ざん、コンピュータウィルスやワームなどの不正プログラムの侵入を防止するため、情報セキュリティ対策が施された信頼性の高いサイトにすること。
- イ) 新たに用意する外部サーバに移行すること。
- ウ) 専門知識がない職員であっても、ページの作成・更新が容易にできるよう、分かりやすくシンプルな運用・管理とすること。
- エ) ウェブアクセシビリティに対応した、利用者にとって使いやすい設計にすること。

(3) システム環境の構築

システム環境の構築にあたっては、以下の事項及び別紙 1 「非機能要件一覧」の内容を満たすこと。

①基本要件

- ・コンテンツマネジメントシステム（CMS）を導入し、公開後のコンテンツの更新、追加等、管理運営が容易で直感的な操作が可能なウェブサイトとすること。また、発注者側（職員）が対応する更新範囲の見直しを含め、運用負荷を軽減する仕組みを提案すること。
- ・システム利用時間は、原則として 24 時間 365 日とする。ただし、保守等の予定された停止に関してはこの限りでない。なお、計画停止時は事前に発注者へ通知すること。
- ・利用者が快適に閲覧できる表示性能を確保すること。
- ・イベント開催時や各種広報等によりアクセスが集中する場合であっても、本サイトが著しく表示遅延または停止することのないよう、アクセス集中を考慮した構成及び性能を確保すること。
- ・ブラウザのみで利用できるものとし、専用ソフトウェアのインストールが不要なシステムとすること。

- ・主要OS及びブラウザの最新版に対応すること。加えてスマートフォン、タブレット等での閲覧や操作に最適化された構成（モバイルファースト等）とすること
- ・サーバ移行に伴い URL が変更となる場合は、適切なリダイレクト設定を行うこと。設定方法および実施主体については、関係事業者と調整のうえ決定すること。
- ・検索エンジンでの可視性向上を目的としたSEO及びAI0に配慮したサイト設計を行うこと。
- ・GA4 等の汎用的なアクセス解析ツールにより、本サイトのアクセス解析が可能であること。
- ・本市情報セキュリティポリシー等の規定を遵守し、必要な対策を講じること。

②サーバ

ア) サーバ要件

- ・当該サイトのデータ量、アクセス分析をした上で、必要となるサーバ環境は提案者が用意し、係る費用を負担すること。
- ・本サーバ環境の構築、運用、監視、保守は受注者の責任において実施すること。
- ・定期的なバックアップ等の安全対策を行うこと。
- ・障害時に復旧可能なバックアップ体制を確保すること。
- ・将来のシステム更新や事業者変更が可能な構成とすること。データのエクスポート・移行が容易に行える設計とすること。
- ・月間稼働率99.9%以上を目標とすること。なお、計画停止（事前に発注者へ通知した保守作業等）は稼働率算定の対象外とする。
- ・パブリッククラウドサービスを利用する場合は、ISMAP、ISO/IEC27001、ISO/IEC27017その他これらと同等の認証・認定の取得状況を考慮すること。なお、認証等未取得していない場合であっても、受注者は当該認証等と同等以上の情報セキュリティ対策及び運用管理体制を客観的な資料により説明できること。

イ) インフラ構成要件

- ・本サイトの構築に必要なハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク機器、各種サービスは、受注者にて準備すること。

ウ) アクセス制御

- ・管理系機能（管理画面、サーバ管理、DB接続等）へのアクセスについては、接続元IPアドレス制限等により、許可されたネットワークからのみ接続可能とすること。
- ・不要なポートは閉塞し、最小権限の原則に基づいたアクセス制御を行うこと。

エ) パッチ管理及び構成管理

- ・セキュリティパッチは、重要度に応じて速やかに適用できる運用体制を整備すること。
- ・システムのアップデート、セキュリティパッチ適用、CMS改修その他本番環境へ影響を及ぼす可能性のある作業を実施する場合は、事前に本番環境に影響を与えない検証環境を用いて十分な検証を行うこと。
- ・受託者は、検証結果を踏まえたうえで本番環境へ適用を行い、サービス停止や機能不具合等のリスク低減に努めること。

オ) Webセキュリティ対策

- ・不正アクセス・ウイルス・SQLインジェクション・XSS・CSRF等の脆弱性対策を講じること。独立行政法人情報処理推進機構（IPA）が公開するガイドライン並びに、堺市情報セキュリティ基本規程及び堺市情報セキュリティ対策基準要綱等を参考に、必要な対策を実施すること。

- ・サイトの改ざんを検知する仕組みを導入し、改ざん検知時には速やかに通知されること。
- ・不正アクセスや障害の検知及び原因調査に必要なアクセスログ及びセキュリティログを取得し、運用上必要な期間保管すること。

カ) バックアップ要件

- ・システムで取り扱うデータについて、定期的にバックアップを取得すること。
- ・バックアップは日次で取得し、必要に応じて世代管理を行うこと。
- ・バックアップデータは、本番環境とは分離された安全な領域に保管すること。
- ・バックアップデータは、改ざん防止のため適切なアクセス制御を行うこと。
- ・障害発生時には、バックアップからの復旧（リストア）が可能であること。
- ・復旧手順を明確化し、必要に応じて復旧試験を実施できること。
- ・バックアップ及びリストア手順について、運用手順書として整備すること。

③システム（CMS）

- ・ウェブに関する専門知識を持たない職員でも情報更新できるよう、更新性の高いページには原則としてCMSを導入すること。CMSは操作が容易で、直感的に理解できるものとする。
- ・発注者側の職員が対応する更新範囲の見直しを含め、運用負荷を軽減する仕組みを提案すること。
- ・運用開始後のバージョンアップ等による機能向上及び将来的なシステムの拡張が柔軟に行えること。
- ・CMS の構成については、運用効率および管理性の向上を目的として整理することを想定し、発注者と協議のうえ決定するものとする。
- ・本システムは、公開後の中長期的な運用を前提とし、保守性、拡張性及び継続的な運用が可能な構成とすること。
- ・システムの構築にあたり必要となる開発ソフトウェア等は受注者にて用意すること。
- ・提案にあたっては、初期構築および運用開始までの期間内で実現可能な構成であることを前提とすること。
- ・一般的かつ継続的な保守が可能な技術を採用すること。
- ・運用ガイドラインの整備を行うこと。

④システムの管理

- ・CMS の運用・管理においては、ID の一括登録および初期設定は受注者が行うこと。ID 数や権限設計については、発注者と協議のうえ整理するものとする。
- ・管理画面には各職員の端末から ID 及びパスワード認証によりログインできること。
- ・ID を複数作成する場合は、ログインする ID の権限に応じた管理画面が表示されること。
- ・同一ページへの同時編集を防止する仕組みを備えること。

⑤ページの作成

- ・発注者によるページの修正・更新を基本としつつ、その範囲や権限の考え方については、サイト全体の管理・運用体制を踏まえ、発注者と協議のうえ整理すること。
- ・HTML や CSS 等の専門知識が無い職員であっても、ページの作成・更新が容易にできるよう、シンプルで分かりやすい管理画面とすること。
- ・SEOの専門知識を持たなくとも、SEOに有効な構造が構築できる仕組みを備えること。

- ・複数の職員がページの作成・更新をしても、サイト全体のトーン&マナーが揃うようなページテンプレートを用意すること。
- ・アップロードできる画像・ファイルの形式（jpeg、png、pdf、docx 等）及び容量を制限できること。容量を超える場合、画像の自動リサイズができること。難しい場合は警告表示を表示させること。
- ・OGP（Open Graph Protocol）に対応し、SNS等で共有された際に適切な画像、タイトル及び説明文を表示できること。
- ・作成中のページについて、掲載画面がイメージできるようプレビュー機能を設けること。また、できる限り画面表示に近い状態でページを印刷できることが望ましい。
- ・ページ公開前に、機械的なアクセシビリティチェック（画像の代替テキスト、機種依存文字、全角英数字の有無等）ができること。

⑥セキュリティ対策

- ・独立行政法人情報処理推進機構（IPA）が公開するガイドライン等を参考に、不正アクセス・ウイルス・SQLインジェクション・XSS・CSRF等の脆弱性対応等の最新のセキュリティ対策を講じること。
- ・独立行政法人情報処理推進機構（IPA）が公表する「安全なウェブサイトの作り方」に掲載されている「ウェブアプリケーションのセキュリティ実装チェックリスト」に基づき、システムの特性に応じた必要な対策を実施すること。当該チェックリストの実施結果を取りまとめ、発注者に提出すること。なお、「未対策」又は「対応不要」とした項目については、その理由及び代替措置等がある場合はその内容を明示すること。
- ・利用者と本サイト間の通信については、HTTPS（SSL/TLS）による暗号化通信を実施すること。なお、暗号化通信に必要なサーバ証明書の調達、設定及び更新は受注者が行うこと。
- ・異常が検知された場合の作業手順（報告ルール等）を定め、速やかに発注者に報告し対策を講じる体制とすること。

(4) リニューアルサイトの構築

リニューアルサイト全体の企画・設計に基づき、リニューアルサイトを構築すること。構築にあたっては、以下の事項を満たすこと。

①基本要件

- ・本サイトは、総務省「みんなの公共サイト運用ガイドライン」を踏まえ、JIS X 8341-3:2016又はこれを改定・承継する最新のウェブアクセシビリティ関連規格に準拠した設計とすること。
 - ・受注者は、本サイトのウェブアクセシビリティ方針を策定し、公開すること。なお、当該方針には、ウェブアクセシビリティに関する最新のJIS規格その他関連基準における適合レベル及び対象範囲を明記するとともに、PC、スマートフォン、タブレット等の利用端末の別なく同一のアクセシビリティ水準を確保する方針および検証結果を示すこと。
 - ・提案にあたっては、目標とする適合レベル及び対応内容を示すこと。
- 【参考 URL】<https://www.cao.go.jp/notice/webaccessibility.html>
- ・表示言語は日本語とし、訪日外国人に対応するページの制作も行う。

②デザイン・導線

- ・原則、サイト全体で統一したデザインとすること。ただし、同一ドメイン配下で運用されている関連サイトについては、各サイトの役割や既存のデザインとの整合性を考慮し、必要な場合は適宜修正を行うこと。
- ・デザインや配色、文字のフォント・大きさなどは、「デジタル庁デザインシステム」を参考にし、誰にとっても見やすいものとする。
- 【参考 URL】 <https://design.digital.go.jp/>
- ・トップページを含む各ページのデザインには、閲覧者が直感的に理解できるとともに、実際に現地に訪れてみたいと感ぜられるような表現・構成とすること。
- ・ユーザーからのアクセスは基本的にスマートフォンからを想定している（モバイルファースト）が、PC、タブレット端末等、今後新しく出現するものも含めて、異なるデバイスからアクセスがあった場合でも、最適な状態で表示・操作ができるように設計すること。
- ・旅行者が「計画・予約・消費」のフェーズで必要な情報へ直感的にたどり着けるよう、迷わないナビゲーション設計や導線を提案すること。
- ・ページのカテゴリ分類や階層構造は、ユーザーが必要な情報に辿り着きやすいよう設定すること。また、目的とするページに、原則 1～3 クリックで辿り着くことを目的とするが、利用者動線やコンテンツ量を踏まえて提案すること。
- ・トップページ等において、「堺市らしさ」を直感的に伝え、視覚的に訴求するデザインやキービジュアルに刷新すること。
- ・情報の取捨選択を行い、サイト全体の見やすさとトーン&マナーの統一を図ること。

③コンテンツ

- ・以下のコンテンツ・ページを必須とする。
 - ー観光スポット
 - ーグルメ情報
 - ー宿泊情報
 - ーモデルコース
 - ーイベント情報
 - ーアクセス情報
 - ーお知らせ
 - ーデジタルパンフレット・マップのダウンロード
 - ーコンベンション・MICE誘致情報
 - ー当協会情報（当協会概要、会員情報、情報公開、事業報告等）
- ※現行サイトページ「協会について」参照
- 【参考URL】 <https://www.sakai-tcb.or.jp/profile/>
- ーメディア・旅行会社向け情報（素材提供、助成制度等）
- ー問い合わせフォーム・資料請求
- ・現行サイトの全コンテンツについて、内容やアクセス状況を調査・分析し、重複情報の統合、不要情報の整理、情報量の適正化を行うこと。
- ・移行するコンテンツのテキスト・写真はSEOを考慮した最新・最適な状態に再編集して掲載すること。
- ・リニューアル後のカテゴリ分類や階層構造に合うよう必要な修正を加えたうえで、移行作業を行うこと。

- ・利便性の向上、閲覧数の増加、誘客、周遊を促進するための仕組みを取り入れ工夫すること。
- ・上記に示す仕様以外で、本事業の目的達成に資するものがあれば、提案・協議のうえ追加すること。

④多言語対応

- ・インバウンド旅行者向けに以下の言語への対応について、構築方法（AIによる翻訳機能導入等）及び運用方法の方向性を示すこと。
 - －英語・韓国語・中国語簡体字・中国語繁体字（必須）
 - －ベトナム語・タイ語・その他（任意提案）
- ・AI翻訳を導入する場合は、品質確認の仕組みを設けること。

⑤SEO・AIO・外部連携及び情報発信強化

- ・オーガニック検索からの自然流入を促進するため、訪日旅行に関連したキーワード検索の際に上位表示されるよう、効果的なSEO対策を施し、その対策について提案を行うこと。
- ・加速度的に増加している生成AIによる情報収集に対応したAIO対策についても実施すること。
- ・本サイト単体での情報発信にとどまらず、SNS、検索エンジン、生成AI、地図サービス、旅行予約サイト、観光関連メディア等、利用者との多様な接点（タッチポイント）を踏まえ、本サイトへの誘導及び来訪・周遊・観光消費につながる情報流通の仕組みについて提案するとともに、その実現に必要なサイト構成、機能及び運用方法を提案すること。特に、訪日外国人旅行者を含む多様な利用者を想定し、インバウンド誘客に有効な情報発信及び外部サイトとの連携手法について具体的に提案すること。

(5) サイトの移行及び公開

- ・現行サイトからリニューアルサイトへの移行期間については、発注者と協議のうえ決定すること。なお、データ移行や設定等、移行に伴う作業は、原則受注者が実施すること。
- ・現行サイトに掲載している画像、写真その他のコンテンツについて、本業務の遂行に必要なものは、発注者が利用権限を有する範囲において受注者が移行・再利用できるものとする。ただし、第三者の著作権その他の権利が関係する素材については、事前に発注者と協議のうえ取り扱うこと。
- ・移行対象ページが漏れなく移行されているかを確認すること。なお、移行対象とするページや移行後の確認方法については、発注者と協議のうえ決定する。
- ・移行に伴い、ページデザインが崩れる等の問題が生じた場合は、受注者側で修正を行うこと。
- ・移行対象ページについて、移行期間中に更新されたページの差分反映については、発注者と協議のうえ決定すること。
- ・現行サイトで獲得したオーガニック検索からの評価等をリニューアルサイトに引き継ぐため、301リダイレクト等を利用し、適切な対策を講じること。
- ・リニューアルサイトの公開前に、デモサイトを構築し、表示や動作を確認すること。また、

発注者も確認できる状態とすること。

6 運用・保守管理

(1) リニューアルサイトの運営

- ・リニューアルサイトの安定稼働のため、(3)②③で用意したハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク機器、CMS 等について、定期保守やバージョンアップ反映（大幅な改修や工数が発生するものは除く）等の必要な対応を行うこと。

(2) 操作支援

- ・ページの作成・承認に関する分かりやすい操作マニュアルを作成すること。画面イメージを表示する、分かりやすい表現で記載する等により、専門的知識を持たない職員であっても、ページの作成や更新、公開に関する一連の流れが理解できるようにすること。
- ・職員を対象に、CMSの操作手順等、サイト運営に必要な研修を実施すること。
- ・職員からの操作方法等に関する問い合わせについて、対応できる体制の確保及び窓口を設置すること。

(3) アクセスデータの取得と分析

- ・リニューアルサイト公開後、各ページのアクセス件数等を取得すること。
- ・オーガニック検索の理解を深めるため、当ウェブサイトへのアクセス分析を行い、レポートを提出すること。また、分析をもとに必要に応じて改善策をレポートすること。数値提出の頻度は4半期毎とし、改善提案は半期毎に実施すること。

(4) 障害対応

- ・障害が発生した場合、発注者と密に連携し、早期にシステムを復旧すること。
- ・同一事象及び類似事象の発生を防止するため、原因究明や再発防止策の検討・実施等を行うこと。

(5) 伴走支援

- ・公開後の運用において、アクセス状況、検索動向、利用者行動、システム負荷等を踏まえ、安定したサービス提供及びサイトの価値向上を図るため、継続的な改善提案を行うとともに、必要に応じてシステム構成の見直し又はリソース増強等の対応方針を発注者へ提案すること。
- ・発注者との定期的な協議の場を設け、改善施策の検討及び実施支援を行うこと。

(6) サービスの中断に関する項目

- ・構築したシステム他社への引継ぎについては、最大限の努力を行うこととする。

7 サイトの公開時期

令和 9 年3月下旬の公開を予定

8 納品物

下記の項目について、各1部納品すること。

項目	提出方法	補足
①本件 Web サイト一式	データ	本要件に準じた Web サイトの公開をもって納品とする。
②実施計画書	データ	体制図、全体スケジュール等を記載
③リニューアルサイト設計書	データ	
④システム・ネットワーク構成図	データ	
⑤緊急時の連絡体制図	データ	
⑥ウェブアプリケーションのセキュリティ実装チェックリスト	データ	チェック結果を記載
⑦ウェブアクセシビリティ方針および検証結果	データ	ページを作成し、公開することをもって納品とする
⑧移行対象ページ一覧	データ	
⑨デザインデータ	データ	
⑩操作マニュアル	データ	

9 納品物の帰属等

- (1) 納品物の著作権その他関係情報の一切の権利は発注者に帰属するものとする。
- (2) 受注者は、納品物に係る著作権人格権を行使しないものとする。また、受注者は、本委託における納品物の制作に関与した者について、著作権を主張させず、著作権人格権についても行使させないことを約するものとする。
- (3) 発注者は納品物の一部について差替え、削除及び追加の必要が生じた場合には、受注者以外の事業者へ委託、または発注者自身でその改変を行うことができるものとする。
- (4) 発注者は、納品物を他の広報物に使用できるものとする。また、発注者が認める場合に、受注者は第三者による映像等の使用を了承するものとし、使用料がかからないこととする。
- (5) 上記 (4) の場合において、受注者以外の著作者の許諾が必要な場合には、受注者がその手続きを行うものとする。
- (6) 受注者は、納品物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の諸権利を侵害するものではないことを保証することとし、納品物について第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の一切の責任は受注者が負うものとする。
- (7) 著作権・肖像権処理等、権利関係に関する紛争が生じた場合は、受注者の責任において対応し、発注者は責任を負わないものとする。

10 その他留意事項

- (1) 委託内容等については、プロポーザル公募時点におけるものであり、契約締結の際、受注者と協議のうえ変更を加えることがある。
- (2) 本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、発注者と協議し、指示を受けること。
- (3) 業務の再委託に際しては発注者と協議を行うこと。

- (4) 別紙「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (5) 受託者は、本業務を通じて知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。

別記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受注者は、この契約による業務（以下「本件業務」という。）を行うに当たり、個人情報を取り扱う際には、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）を遵守し、同法第66条第2項の個人情報取扱事務の受注者として、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 受注者は、本件業務に関して知り得た個人情報を正当な理由なく他に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(罰則の教示等)

第3 受注者は、本件業務に従事している者に対し、在職中だけではなく退職後においても本件業務に関して知り得た個人情報を正当な理由なく他に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと、その他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

2 受注者は、前項の周知の際に、本件業務に従事している者又は従事していた者が、法第176条又は第180条の違反行為をしたときは、法により拘禁刑又は罰金に処されること（法第183条により、日本国外においてこれらの違反行為をした者についても適用されることを含む。）を教示しなければならない。

3 受注者は、本件業務に従事している者又は従事していた者が、法第178条、第179条又は第182条の違反行為をしたときは、法第184条により、受注者に対しても、罰金刑が科されることを十分認識し、本件業務を処理しなければならない。

(収集の制限)

第4 受注者は、本件業務を処理するために個人情報を収集するときは、当該処理に必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(適正管理)

第5 受注者は、本件業務に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失又は毀損の防止その他個人情報の適正な管理のため、次の各号に掲げる措置のほか必要な措置を講じなければならない。

- (1) 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室で厳重に個人情報を保管すること。
- (2) 発注者が指定した場所へ持ち出す場合又は発注者が事前に承諾した場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出さないこと。持ち出しの承諾を得た場合において

も、パスワード、ICカード、生体情報等（以下「パスワード等」という。）を使用して権限を識別する機能（以下「認証機能」という。）を設定する等のアクセス制御のために必要な措置を講ずること。

- (3) 個人情報の漏えい、改ざん、滅失又は毀損その他の事故を防ぎ、真正性、見読性及び保存性の維持に責任を負うこと。特に事故を防ぐため、複数の者による確認やチェックリストの活用等の必要な措置を講ずること。
- (4) 個人情報の漏えい等の防止のため、個人情報の秘匿性等その内容に応じてスマートフォン、USBメモリ等の記録機能を有する機器・媒体の情報システム端末等への接続の制限を行うこと。また、作業場所に、私用電子計算機、私用外部記録媒体その他の私用物を持ち込ませない等の漏えいを防止する措置を講ずること。
- (5) 個人情報を利用する作業を行う電子計算機に、個人情報の漏えいにつながると考えられるアプリケーションをインストールしないこと。また、アプリケーションやソフトウェアに関する公開された脆弱性の解消、把握された不正プログラムの感染防止等に必要な措置（導入したソフトウェアを常に最新の状態に保つことを含む。）を講ずること。
- (6) 本件業務に着手する前に、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上その他本件業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、作業従事者全員に対して実施すること。
- (7) 受注者は、本件業務の個人情報を情報システムで取り扱う場合、個人情報の秘匿性等その内容に応じて、以下のとおり安全を確保しなければならない。

ア （アクセス制御）パスワード等の管理に関する定めを整備（その定期又は随時の見直しを含む。）し、IDやパスワードを設定する等のアクセス制御のために必要な措置を講ずること。

イ （アクセス記録）当該個人情報へのアクセス状況を記録し、その記録（以下「アクセス記録」という。）を一定の期間保存し、及び必要に応じてアクセス記録を分析する等の措置を講ずること。

ウ （アクセス記録）アクセス記録の改ざん、窃取又は不正な消去の防止のために必要な措置を講ずること。

エ （アクセス状況の監視）当該個人情報への不適切なアクセスの監視のため、個人情報を含む又は含むおそれがある一定量以上の情報が情報システムからダウンロードされた場合には、必要に応じて警告表示がなされる機能の設定、当該設定の定期的確認等の措置を講ずること。

オ （管理者権限の設定）情報システムの管理者権限の特権を不正に窃取された際の被害の最小化及び内部からの不正操作等の防止のため、当該特権を必要最小限とする等の措置を講ずること。

カ （外部からの不正アクセスの防止）個人情報を取り扱う情報システムへの外部か

らの不正アクセスを防止するため、ファイアウォールの設定による経路制御等の必要な措置を講ずること。

キ (情報システムにおける個人情報の処理) 個人情報について、一時的に加工等の処理を行うため複製等を行う場合には、その対象を必要最小限に限り、処理終了後は速やかに再利用できない状態まで消去し、不正利用を防止するため必要な対策を講ずること。

ク (暗号化) 情報の不正利用を防止するために必要な暗号化を講ずること。

ケ (端末の限定) 本件業務を処理する端末を限定するために必要な措置を講ずること。

コ (端末の盗難防止等) 端末の盗難又は紛失の防止のため、端末の固定、執務室の施錠等の必要な措置を講ずること。

サ (第三者の閲覧防止) 端末の使用に当たっては、個人情報が第三者に閲覧されることがないように、使用状況に応じて情報システムからログオフを行うことを徹底する等の必要な措置を講ずること。

シ (入力情報の照合等) 情報システムで取り扱う個人情報の重要度に応じて、入力原票と入力内容との照合、処理前後の当該個人情報の内容の確認、既存の個人情報との照合等を行うこと。

ス (バックアップ) 個人情報の重要度に応じて、復元可能なバックアップを作成し、分散保管するために必要な措置を講ずること。

セ (情報システム設計書等の管理) 個人情報に係る情報システムの設計書、構成図等の文書について外部に知られることがないように、その保管、複製、廃棄等について必要な措置を講ずること。

ソ (入退管理) 個人情報を取り扱う基幹的なサーバ等の機器を設置する室その他の区域 (以下「情報システム室等」という。) に立ち入る権限を有する者を定めるとともに、用件の確認、入退の記録、部外者についての識別化、部外者が立ち入る場合の従事者の立会い又は監視設備による監視、外部電磁的記録媒体等の持込み、利用及び持ち出しの制限又は検査等の措置を講ずること。また、個人情報を記録する媒体を保管するための施設 (以下「保管施設」という。) を設けている場合においても、必要があると認めるときは、同様の措置を講ずること。

タ (入退管理) 情報システム室等について、必要があると認めるときは、出入口の特定化による入退の管理の容易化、所在表示の制限等の措置を講ずること。

チ (入退管理) 情報システム室等及び保管施設の入退の管理について、必要があると認めるときは、立入りに係る認証機能を設定し、及びパスワード等の管理に関する定めを整備 (その定期又は随時の見直しを含む。) し、IDやパスワードを設定する等の入退の管理に関する必要な措置を講ずること。

ツ (情報システム室等の管理) 外部からの不正な侵入に備え、情報システム室等及び保管施設に施錠装置、警報装置及び監視設備の設置等の措置を講ずること。

テ（情報システム室等の管理）災害等に備え、情報システム室等及び保管施設に耐震、防火、防煙、防水等の必要な措置を講ずるとともに、サーバ等の機器の予備電源の確保、配線の損傷防止等の措置を講ずること。

（返還、廃棄等）

第6 受注者は、本件業務を処理するために発注者から提供され、又は自らが収集した個人情報について、保有する必要がなくなった、又はこの契約が終了し、若しくは解除されたときは、発注者の指定した方法により、確実かつ速やかに返還若しくは引き渡し又は消去若しくは廃棄しなければならない。

2 受注者は、個人情報の消去又は廃棄に際して発注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。

3 受注者は、本件業務において利用する個人情報を廃棄する場合は、当該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。

4 受注者は、個人情報の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時及び消去又は廃棄の内容を記録し、書面で発注者に報告しなければならない。

（再委託の禁止）

第7 受注者は、本件業務を処理するための個人情報については、自ら取り扱うものとし、第三者（以下「再委託先」という。）にその処理を委託してはならない。

2 前項の規定に関わらず、事前に再委託先の商号又は名称、再委託する業務の内容、再委託する理由、その他発注者が必要とする事項を記載した書面をもって申請し、発注者が事前に承諾した場合に限り、受注者は、本件業務の一部を再委託先に委託することができる。この場合において、受注者は、再委託先に対し、受注者と同様の義務を負わせ、その遵守を監督しなければならない。

3 受注者は、前項の規定により、本件業務の一部を再委託したときは、その契約内容を速やかに書面で発注者に報告しなければならない。

4 受注者は、再委託先の当該業務に関する行為及びその結果について、再委託先との契約の内容にかかわらず、発注者に対して責任を負うものとする。

（目的外の使用等の禁止）

第8 受注者は、発注者の指示又は承諾がある場合を除き、本件業務に関して知り得た個人情報を、本件業務を処理する以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。

（複写及び複製の禁止）

第9 受注者は、発注者の指示又は承諾がある場合を除き、本件業務を処理するために、発注者から提供された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

（定期報告及び緊急時報告）

第10 受注者は、発注者から、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 受注者は、個人情報の取扱いの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。

(監査又は検査)

第1 1 発注者は、本件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、必要に応じて受注者及び再委託先に対して、監査又は検査（実地検査含む。）を行うことができる。

2 発注者は、前項の目的を達するため、受注者に対して必要な情報を求め、又は本件業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(事故発生時における報告)

第1 2 受注者は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあると認めるときは、その旨を速やかに発注者に報告し、その指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

2 受注者は、被害の拡大防止又は復旧等のために必要な措置を速やかに講ずること。ただし、外部からの不正アクセスや不正プログラムの感染が疑われる場合には、当該端末等からの通信を遮断するなど、被害拡大防止のため直ちに行い得る措置については、直ちに行う（従事者に行わせることを含む。）ものとする。

3 受注者は、前々項の規定による報告後も、事故の発生した経緯、被害状況等を継続して調査し報告しなければならない。

4 発注者は、受注者から事故発生に関する報告があった場合、市民に対して適切な説明責任を果たすため、必要な範囲においてその内容を公表することができる。

(損害賠償)

第1 3 受注者は、この個人情報取扱特記事項に違反したことにより、発注者又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

(契約の解除)

第1 4 発注者は、受注者がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、この契約を解除することができる。

(協議)

第1 5 受注者は、本業務の仕様書に定めのない方法で個人情報を取り扱う場合には、予め発注者と協議を行うこと。

(注) 個人情報取扱事務の委託の実態に即して、適宜必要な事項を追加し、契約書本文と重複する事項は省略できるものとする。