

放置自転車管理システム要件定義書

第 1 放置自転車の状況

- 1 放置自転車等の数（10 から 11 月の晴天の平日、午前 11 時頃に調査、40 駅）
 - ・令和 6 年度 : 710 台
 - ・令和 5 年度 : 810 台
 - ・令和 4 年度 : 794 台
- 2 年間撤去自転車等の数（返還自転車等の数）
 - ・令和 6 年度 : 13, 399 台（9, 610 台）
 - ・令和 5 年度 : 16, 722 台（11, 327 台）
 - ・令和 4 年度 : 16, 598 台（11, 987 台）
- 3 放置自転車撤去対応
 - ・12 月 30 日～1 月 3 日を除く毎日
 - ・9 時～18 時
 - ・4 班体制で区内各駅、撤去依頼のあった住宅街で撤去活動を行う
 - ・雨天時の撤去業務は中止

第 2 システムに関する撤去業務内容

各々の業務については以下に概要を示すほか、個々の実施要領を参照すること。

1 放置自転車等の撤去等業務

（1）実施場所

- ・自転車等放置禁止区域を指定した駅を中心とした区域。区内 39 駅
- ・千歳烏山は京王線を境に千歳烏山北、千歳烏山南に区分けして台帳管理
- ・下北沢は小田急線を境に下北沢北、下北沢南に区分けして台帳管理
- ・三軒茶屋は 246 号線を境に三軒茶屋北、三軒茶屋南に区分けして台帳管理
- ・駒沢大学は 246 号線を境に駒沢大学北、駒沢大学南に区分けして台帳管理
- ・集計表は●北、●南、●合計で集計表作成
- ・その他、放置禁止区域外での撤去は、撤去場所に応じて 5 分類する
（世田谷区域外、北沢区域外、玉川区域外、砧区域外、烏山区域外）

（2）作業内容

- ・現場において撤去対象自転車に対しバーコード付きの札をつけ 30 分程度置く
- ・30 分経過後札付き自転車が残っている場合、バーコードと自転車写真を撮ることで、撤去自転車を放置自転車管理システムの台帳に一次登録する。
- ・撤去自転車は撤去場所に応じて放置自転車保管所に移送する（他の現場を経由する場合は、他の現場経由後に保管所へ移送）
- ・移送した自転車を指定の場所に降し、自転車を保管所に引き渡す（自転車の状況を 1 台ずつメモして保管所担当者へ引継ぎする）

3 保管所管理業務

(1) 実施場所

- ・区内の放置自転車等保管所 6 箇所

(2) 作業内容

- ・引継ぎを受けた自転車等を、タブレットを使用して二次登録する
- ・状況メモ内容、防犯番号読み取りによる番号、新たに撮影した写真等を登録する
- ・返還申請に基づき、特定された自転車のバーコード札を読み込み、申請書内容を管理システムに登録する。
- ・免除自転車はコールセンターで確認して免除処理を行う
- ・処分時期を迎えた自転車を特定して、リスト出力し処分自転車を突合し、廃棄自転車及びリサイクル自転車を確認し、廃棄自転車、リサイクル自転車を管理システムに登録する。
- ・日々、入力されたデータ（返還、免除、搬入、処分、在庫）を基に作業日報等を出力する

(3) 保管所開設（作業）日時

- ・月から金曜日 午前 9 時から午後 7 時まで
- ・土・日・祝日 午前 9 時から午後 6 時まで

(4) 作業日

- ・年末年始（12月30日から1月3日）を除く毎日

4 自転車コールセンター運営業務

(1) 作業場所 北烏山放置自転車等保管所管理棟（世田谷区北烏山四丁目 1 番先）

(2) 業務内容

①撤去された自転車返還等の案内

- ・放置自転車管理システムを閲覧（場所、日付、自転車の特徴、防犯番号など）し自転車を特定して返還手続き、盗難届の案内
- ・受付した内容を問合せ台帳に入力し保存

②自転車の撤去依頼

- ・地図データと呼び出し、ピンを指し、所在、自転車情報、放置状況、台数などを管理システムの問合せ台帳に打ち込みすることで撤去依頼書をシステム内で作成
- ・撤去依頼書を撤去班へ情報伝達する（fax）
- ・処理経過（札付け日、処理日、処理内容（撤去、放置なし、再札））入力
- ・検索は住所、処理期間、防犯番号などで対応し、依頼者からの問合せに対応

③防犯登録の照会

- ・保存登録された放置自転車のうち、防犯番号のある自転車を CSV に落とす
- ・区が警視庁に照会した防犯番号照会内容を管理システムに落とし込み、案内通知を印刷し発送する
- ・警視庁以外案件について、特定の県警分は区で照会するためのデータを編成する
- ・その他照会については照会書をシステムで作成し照会をかける
- ・それぞれ照会結果を管理システムで管理する

- ・売却自転車は防犯登録抹消が必要となり、抹消依頼通知を管理システムで印刷し発送する

④返還通知の作成発送

- ・防犯番号登録で判明した所有者宛に返還案内ハガキを作成し発送する
- ・郵便戻りは戻り状況を登録し、リスト化し区へ住所照会を行い、調べのついた防犯番号は新たな住所を登録し、再度印刷し発送する

(3) 開設時間

- ・月から金曜日 午前9時から午後8時まで
- ・土・日・祝日 午前9時から午後7時まで
- ・問合せ受付件数 7,000～8,000件/年
- ・放置自転車撤去依頼 1,400～1,700件/年

第3 システム要件

放置自転車管理システムは以下の要件を満たすこと。

1 放置自転車の登録関連のシステム

(1) 台帳画面項目

- ・保管場所区分（桜新町、弦巻、梅丘、上用賀、上祖師谷、給田）
- ・整理番号（区指定のもの）
- ・警告時間
- ・撤去日
- ・保管期限（撤去日より2ヶ月間が自動設定されること。また変更もできること。）
- ・撤去場所
- ・撤去区分（撤去、自転車駐車場からの移送等）
- ・撤去時間
- ・放置規制区域区分（規制区域内・規制区域外）
- ・防犯登録番号（警視庁管内、道府県）、防犯登録番号シールの色、車体番号、型式、色、かごの有無（有の場合その箇所）、ギアの有無（有の場合その数）、チェーン錠切断の有無、破損の有無（有の場合その箇所）、機能喪失、所有者情報
- ・防犯登録番号警察照会日、回答日
- ・返還ハガキ通知日
- ・処分公示日
- ・返還ハガキ返戻の有無とその内容（転居、宛名不備、宛名不在、その他）
- ・最終処理区分（返還、破砕処分、売却処分、リサイクル等）、最終処理日、処分金額
- ・免除の有無、引取手数料支払金額
- ・盗難届の有無（有の場合、届出年月日、受理番号が入力可能なこと）
- ・備考
- ・返還日
- ・返還区分
- ・所有者の情報として、住所、氏名、郵便番号（住所により設定可能なこと）、電話番号

- ・引き取り者の情報として、住所、氏名、郵便番号（住所により設定可能なこと）、電話番号、所有者との関係
 - ・撤去場所の地図情報（GPS 等の位置情報を利用し台帳画面にて地図上で撤去場所を表示すること）
 - ・位置情報を CSV で抽出できること（抽出した位置情報に写真や撤去時間等内容を付して GIS で活用する）
- (2) 撤去現場にて、撤去する車両に取り付けるバーコードを事前に作成できること。
また、再作成が可能であること。
 - (3) 携帯端末でもデスクトップと変わらぬ撤去情報や所有者情報が入力できること保管場所での詳細情報入力作業の特性を考慮し、タブレット端末及びスマートフォン端末から台帳上へのデータ入力を行えるようにする。
 - (4) 同システム内において、グループウェアを使用した業務に関する連絡、文章及びデータ等の供覧ができること。
 - (5) 各コードマスタのメンテナンスが行えること（基本的には甲による管理、修正が可能なこと。）自転車保管場所、撤去場所、警察署等の増減があった場合やシステムで出力できる文書の文言等修正についてマスタ管理で対応できること。
 - (6) 過去の撤去履歴から、所有者情報を最新のものに反映させることができること。
 - (7) 各警察署向けに防犯登録番号照会用のリストと USB（警察署指定）用の照会データを作成できること。また、各警察署向け（警視庁管内、道府県警察本部）の依頼文およびラベルの印刷が可能なこと。警察照会日及び所有者情報の取り消しが可能で、なおかつ取り消した防犯登録番号について次の照会の対象とすることができること。
 - (8) 各警察署からの指定の回答用の USB を読み取り、一括して所有者情報を取込み、台帳のデータに反映させ登録できること。撤去日または複数の警察署を指定し、一括して保管期限を延長できること。
 - (9) 撤去場所や保管状況に応じてバーコード及び甲指定の保管場所地図および印影付き返還通知書を出力できること。通知文の内容・印影・地図は職員によりカスタマイズ可能であること。返還通知書を甲指定の窓あき封筒に封入した状態で宛名が分かること。返還通知書の再発行も可能であること。
 - (10) 保管期限を過ぎたものについて一括して破砕処分、売却処分、リサイクル等の処理ができること。また、個別に変更もできること。
 - (11) 処分に関する公示用のリストを印刷できること。
 - (12) 返還の際には、バーコードを利用して速やかに返還処理ができること。その際に甲指定の自転車等返還請求書・受領書、撤去等手数料免除申請書を印刷できること。
 - (13) 各処理を行った後に自動で処理した日付が入力されること。保管、返還、処分、売却等の結果に関する台帳リストを作成できること。
 - (14) 機能喪失車については、保管期限到来前に処分車として処理できること。
 - (15) 警察署向けに処理結果報告書等を印刷できること。
 - (16) 台帳の検索は、整理番号、防犯登録番号、撤去日、撤去場所、保管場所、氏名、住所、道府県警察名、警視庁警察署名、警察照会日、記号、番号、型式、色、返

還の有無等だけでも検索可能なこと。複数条件の組み合わせによる絞込み抽出や曖昧検索も可能であること。

(17) 検索結果を元に所有者情報入力や処分、保管期限の延長などの台帳のデータの修正処理ができること。また、処分公示日が入力されたデータについて保管期限を変更する際には、警告メッセージが表示されること。

(18) 台帳のデータ修正の更新および検索結果件数が多いときは注意メッセージを表示し、続行かキャンセルかを選択できること。検索に要する時間は5秒以内であること。

(19) 検索結果について、画面または帳票で確認ができること。さらにEXCEL等のアプリケーションでも使えるように汎用的なCSV形式やテキストファイルに出力できること。

(20) 以下の統計資料が印刷、またはCSV形式にて出力可能であること。

- ・ 駅別撤去・移送台数（日計、月計、年度累計）
- ・ 保管場所別撤去・移送台数（日計、月計、年度累計）
- ・ 保管場所別返還台数、免除台数（日計、月計、年度累計）
- ・ 保管場所別処分、売却、リサイクル、廃棄台数（日計、月計、年度累計）
- ・ 保管場所別引取手数料収入（日計、月計、年度累計）
- ・ 保管場所別売却代金集計（日計、月計、年度累計）
- ・ 保管場所別保管状況
- ・ 駅別放置自転車撤去回数、撤去台数実績一覧（年度累計）
- ・ 盗難車一覧
- ・ 警察別防犯登録照会集計

(21) システム内で撤去、所有者情報を使用し、次の情報を地図上にグラフで表示可能なこと。

- ・ 所有者住所別情報
- ・ 各駅別情報
- ・ 保管場所別情報

(22) サーバについては、データの夜間バックアップ及び運用時間に合わせた自動シャットダウン及び自動起動をスケジューリングすること。

(23) 状態（撤去自転車車体・撤去場所等）確認のため、台帳に撤去現場での放置自転車等の写真データを5枚以上添付できること。添付した写真データは台帳画面からすみやかに表示・印刷ができること。

(24) 撤去現場での放置自転車等の写真撮影は携帯端末（スマートフォン）で行い、撮影した写真データは当該携帯端末から、移動体通信網を介してサーバへ即時に登録されること。携帯端末からサーバへの写真データのアップロードに移動体通信網を用いず、保管場所でのアップロード作業を要する運用は、作業員の負担を増大させるため、不可能とする。

(25) 全写真データと、整理番号等のデータとの紐付け作業については、撤去現場及び保管場所の作業員の負担を考慮し、システム上の機能で自動処理できるようにする。なお、前述の「システム上の機能で自動処理できるようにする」とは具体的に、

写真撮影後、整理番号等のデータと写真データを紐付けるために、本システム上あるいは運用上での追加操作が不要であることをいう。

2 問合せ情報登録関連のシステム

(1) 台帳画面項目

- ・問合せ用管理番号（区指定のもの）
- ・開始日時
- ・終了日時
- ・対応者（コールセンター職員名）
- ・問合せのカテゴリー1（問合せ、事務処理、その他）
- ・問合せのカテゴリー2（撤去依頼場所、返還料金、自転車処分、返還ハガキ など 26 項目）
- ・問合せのカテゴリー3（FAX 送信あり、FAX 送信なし など 16 項目）
- ・エスカレ先（各土木事務所、警察署、清掃事務所 などの案内先 15 項目）
- ・問合せ者連絡先
- ・性別
- ・問合せ種別（通常問合せ、要望、クレーム、その他）
- ・ステータス（完了、対応中（対応中の部署） など問合せの状況 4 項目）
- ・問合せ内容（定型文 9 項目） 連動 問合せ詳細（定型文 9 項目）
- ・回答内容（定型文 11 項目） 連動 回答内容詳細（定型文 11 項目）
- ・備考1
- ・備考2
- ・備考3
- ・放置自転車管理番号
- ・撤去依頼は問合せ画面から別画面へ遷移とする（画面情報は（2）による）

(2) 電話問合せ：撤去依頼

- ・撤去してほしいの問合せに対し、禁止区域の内外・私道・都道・国道で対応異なる
- ・都道・国道の場合、エスカレで道路管理者を選択し連絡先を案内
- ・50CC 超のバイクの場合、警察へ取締り依頼するよう
- ・撤去現場にて、撤去する車両に取り付けるバーコードを事前に作成できること。また、再作成が可能であること。

(3) 撤去依頼の処理

- ・電話での内容を登録する（自転車の形状、色・メーカー・破損状況・カゴ・電動・ギア など、防犯番号、放置開始日、依頼者の氏名・住所・肩書・電話情報など）
- ・自動登録で整理番号、日付、時間、受付者
- ・地図情報から場所を特定（ピン差し）
- ・入力情報から撤去依頼書を出力（→印刷物は FAX で撤去班へ）
- ・撤去依頼 G 後の撤去行動、経過を同一レコードに登録
- ・撤去後の自転車登録、防犯照会、返還、公告、処分は、1) 放置自転車の登録関連のシステムの（5）～（25）と同じ

2. セキュリティ仕様

- (1) Web アプリケーションにおいて、第三者への漏洩を防ぐため、通信内容が暗号化されていること。
- (2) 固定 IP アドレス、MAC アドレスを利用し、固有の端末からのみアクセスを可能とする機能を有すること。
- (3) 本システムを利用する端末はアンチウィルス機能を備えること。
- (4) Web アプリケーションにおいて、利用者ごとの ID、パスワードによる認証機能を有し、利用者の権限に応じてアクセス制御が可能であること。
- (5) Web アプリケーションでの操作証跡を取得し、必要に応じて参照可能であること。
- (6) 既知の脆弱性についての対策を適切に実施すること。
- (7) 操作端末の盗難、紛失等に備え、端末上に個人情報が残らないよう措置をとること。

第4 システム規模

システムで処理するデータ	件数
撤去時に現場で台帳の一次登録	13,000～17,000 台/年
放置自転車台帳の二次登録	13,000～17,000 台/年
防犯登録情報の反映	9,000～12,000 件/年
撤去自転車の本人確認通知の発送	6,000～9,000 通
撤去自転車の本人通知戻り処理	約 1,000 件
放置自転車台帳検索（問合せ＝コールセンター業務）	7,000～8,000 件/年
問合せ内容の登録	7,000～8,000 件/年
放置自転車の返還情報の登録	10,000～12,000 台/年
処分登録（処分日設定）	5,000～7,000 台/年
売却処理（売却金額設定）	5,000～7,000 台/年
統計データの出力	必要に応じて出力

第5 システムの方式

形態	W e b
ブラウザ	Chrome か Edge（タブレット等は Chrome か android を予定）
開発手法	パッケージ
ネットワーク	閉鎖ネットワークの V P N 回線＋クラウド V P N 回線
サーバ	クラウド式 (VPN 接続必須)

第6 導入機器

端末機	ノート型 P C 11 台、タブレット 8 台、専用携帯電話 5 台
-----	------------------------------------

プリンター	8 台（モノクロ）、うち 1 台はハガキ印刷対応
その他	ルータ 8 台、モバイルルーター（LTE 回線を利用）6 台 バーコードリーダー 7 台

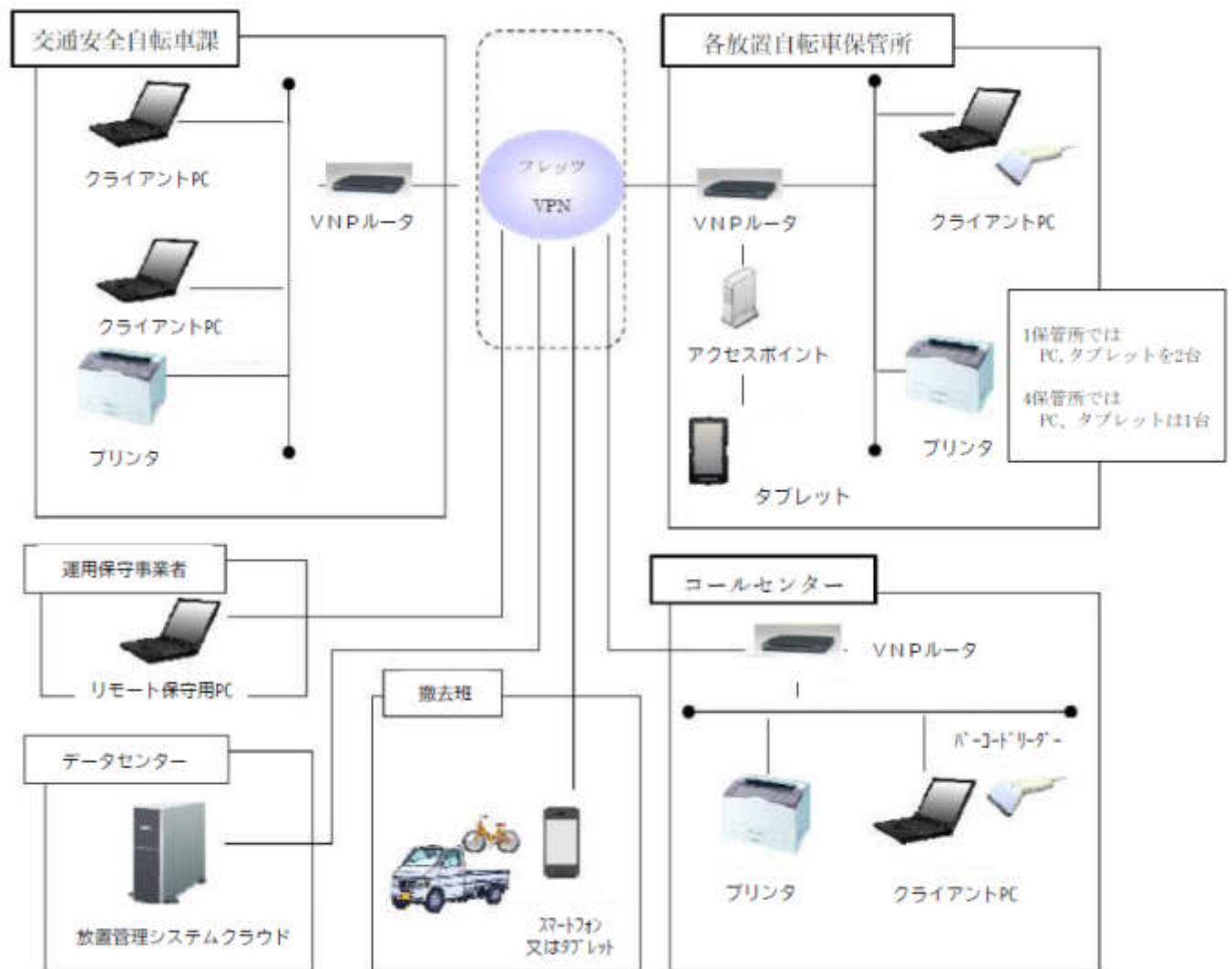
保管所での二次登録に際して、防犯登録番号の読み取りが可能なタブレットとする

第 7 賃貸機器の性能要件

クラウドサーバーの性能	画面レスポンス：平均 5 秒 データ検索時のターンアラウンドタイム：平均 5 秒以内 CPU：2 コア以上 メモリ：8 G 以上 HDD：200 G 以上 OS：Amazon Linux2023 日単位でのバックアップとバックアップからの復旧が可能であること。
クライアント PC	CPU：インテル Core i5 または Ryzen5 以上 メモリ：16 G 以上 HDD：256 G 以上 OS：Windows11Pro バージョン 24H2 モニタ：15.6 インチ以上 ソフト：Office Home2024 以上
VPN ルータ	対応セキュリティ：VPN 有線 LAN ポート数：4 LAN 速度：1000BASE-T（1000Mbps）
タブレット	OS：Android12 以上 メモリ：4 G 以上 ストレージ：64 G 以上 画面：8 インチ以上 カメラ性能：500 万画素以上 Wi-Fi：IEEE802.11b/g/a/n/ac/ax
スマートフォン	耐水/防塵：IPX5/IPX8 CPU：Snapdragon 6Gen1 以上 OS：アンドロイド 13 以上 メモリ：ROM/RAM 128 G/6 G 以上 GPS：GPS 機能搭載 画面サイズ：6 インチ以上 対応通信規格：5G LTE, SIM フリー
プリンタ	タイプ：モノクロレーザー 最大用紙サイズ：A4

	解像度：2400dpi 印刷速度：33枚/分 接続インターフェース：有線LAN, 無線LAN
アクセスポイント	セキュリティ規格：WPA2, WPA 暗号化形式：AES, TKIP 有線LAN速度：10/100/1000Mbps
バーコードリーダー	タイプ：有線、2次元コードも読めること。 接続インターフェース：USB TAPE-A
小型バーコードリーダー（タブレット補助用）	接続方式：Bluetooth 電源：内蔵バッテリー、USB充電方式

第8 ネットワーク概要



区担当

土木部交通安全自転車課交通安全自転車担当

電 話 03-6432-7968

FAX 03-6432-7966

電算処理の外部委託基準 別紙2

電算処理の業務委託契約の特記事項 (兼電算処理の個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項)

(秘密保持義務)

1 受託者は、当該委託契約(業務内容に保守委託を伴う賃貸借契約等を含む。以下同じ。)に係る電算処理業務(以下「委託業務」という。)により知り得た個人情報その他の情報(以下「情報」という。)を、いかなる理由があっても第三者に漏らしてはならず、この旨を委託業務に従事する者(以下「従事者」という。)へ周知徹底しなければならない。また、契約期間満了後も、同様とする。

(書面主義の原則)

2 受託者は、本特記事項により通知、報告、提出等が求められている事項については、特段の定めがない限り、書面により行うものとする。

(管理体制等の通知)

3 受託者は、当該委託契約の締結後直ちに、以下の文書を区に提出しなければならない。提出後に内容の変更があった場合も、同様とする。

(1) 情報セキュリティ及び個人情報保護に関する社内規程又は基準

(2) 以下の内容を含む従事者名簿

① 電算処理の責任者及び電算処理を行う者の氏名、責任、役割及び業務執行場所

② 委託業務において個人情報を取り扱う者の氏名、責任、役割及び個人情報の授受に携わる者の氏名並びに業務執行場所

③ 委託業務に関する緊急時連絡先一覧

(3) 委託業務に係る実施スケジュールを明記した文書

(4) 委託業務において使用する情報システムのネットワーク構成図(特定個人情報ファイル(コンピュータ等で検索することができるよう体系的に構成した情報の集合物であって、個人番号をその内容に含むもの。以下同じ。)を取り扱う場合のみ。第 23 項の事項を証するもの。)

(5) 委託業務において使用する情報システムのセキュリティ仕様書(特定個人情報ファイルを取り扱う場合のみ。第 24 項の事項を証するもの。)

(6) クラウドサービス(有料、無料に関わらず、民間事業者等がインターネット上で提供する情報処理サービスで、約款への同意及び簡易なアカウントの登録等により当該機能が利用可能となるサービスのこと。以下同じ。)利用に係るリスク対策文書(委託業務においてクラウドサービスを利用する場合のみ。第 25 項の事項を証するもの。)

(再委託の禁止)

4 受託者は、委託業務の全部又は一部を、他の者に再委託してはならない。ただし、附属業務でやむを得ず再委託する必要があるときは、受託者は、再受託者(委託先の子会社(会社法(平成 17 年法律第 86 号)第 2 条第 1 項第 3 号に規定する子会社をいう。)である場合も含む。以下同じ。)に当該委託契約及び本特記事項を遵守させ、かつ、再受託者にかかる再委託の内容及び第3項に規定する事項を、区に事前に書面をもって通知し、その承認を得なければならない。

再受託者も、委託業務の全部又は一部を、他の者に更に再委託してはならない。附属業務でやむを得ず更に再委託する必要があるときは、再委託と同様の条件と手続きにより、区の承認を得なければならない。更に再委託が繰り返される場合も同様とする。

(目的外使用等及び複写等の禁止)

5 受託者は、委託業務で取り扱う情報を委託業務の目的以外に使用してはならない。また、第三者に提供してはなら

ない。

6 受託者は、区が委託業務での使用を目的として受託者に提供し、又は貸与する情報及び情報資産(世田谷区電子計算組織の運営に関する規則(平成16年世田谷区規則第47号)第2条第9号に規定する情報資産をいう。以下同じ。)を、委託業務以外の目的に使用してはならない。

7 受託者は、委託業務で取り扱う情報及び情報資産について、業務上必要なバックアップを取得する場合を除き、区の承認を得ずに複製してはならない。委託業務を実施する上でやむを得ず複製するときは、あらかじめ区に通知し、その承認を得なければならない。この場合において、委託業務の終了後、受託者は、直ちに複製した電磁的記録の消去及び印刷物の廃棄を行い、使用できない状態にするとともに、消去又は廃棄した日時、担当者及び処理内容を区に報告しなければならない。

8 受託者は、区の事前の承諾なく、委託業務で取り扱う情報及び情報資産を区の事業所または受託者の事業所から持ち出してはならない。

(物的セキュリティ対策)

9 受託者は、委託業務に使用する情報システムに係る装置の取付けを行う場合は、できる限り、火災、水害、埃、振動、温度、湿度等の影響を受けない場所に設置するものとし、施錠等容易に取り外すことができないよう必要な措置を講じなければならない。

10 受託者は、委託業務に係る区が運用する情報システムのサーバ等を区庁舎外に設置する場合は、区の承認を得なければならない。また、定期的に当該サーバ等への情報セキュリティ対策状況について確認するとともに、区から要請があった場合は、その結果を区に報告しなければならない。

11 受託者は、その従事者に名札等の着用及び身分証明書等の携帯を義務付け、区の情報システム室その他の区の管理区域に立ち入る場合において区から求められたときは、身分証明書等を提示するよう指導しなければならない。

12 受託者は、委託業務で使用するパソコン等の盗難を防止するため、当該パソコン等をセキュリティワイヤーで固定し、又は従事者が業務執行場所を離れる間において施錠可能なロッカー等に収納させるなどの措置を講じなければならない。

(人的セキュリティ対策)

13 受託者は、委託業務において、区に提出した情報セキュリティ及び個人情報保護に関する社内規程又は基準を遵守しなければならない。また、情報セキュリティ対策について不明な点、遵守することが困難な点等がある場合は、速やかに区に報告し、代替策について協議しなければならない。

14 受託者は、情報及び情報資産を適切に保管するものとし、パソコン等により情報及び情報資産を使用する場合は、第三者に使用され、又は閲覧されることがないように、離席時にパスワードロック又はログオフ等を行わなければならない。

15 受託者は、従事者に情報システムの保守又は運用業務に関し、次の事項を遵守させなければならない。

- (1) 自己が利用しているIDは、他人に利用させないこと(IDの共用を指定されている場合は除く。)
- (2) 共用IDを利用する場合は、共用IDの利用者以外の者に利用させないこと。
- (3) パスワードを秘密にし、パスワードの照会等には一切応じないこと(パスワード発行業務を除く。)
- (4) パスワードのメモの不用意な作成等により、パスワード流出の機会を作らないこと。
- (5) パスワードは、十分な長さとし、想像し難い文字列とすること。
- (6) 複数の情報システムを取り扱う場合は、パスワードを情報システム間で共有しないこと。
- (7) パソコン等のパスワードの記憶機能を利用しないこと。
- (8) 社員間でパスワードを共有しないこと(IDの共用を指定されている場合を除く。)

16 受託者は、従事者に対して、情報セキュリティに関する教育及び緊急時対応のための訓練を計画的に実施しなければならない。

(技術的及び運用におけるセキュリティ対策)

17 受託者は、情報システムの保守又は運用業務を遂行するに当たり、情報システムの変更記録、作業日時及び実施者を記録するとともに、各種アクセス記録及び情報セキュリティの確保に必要な記録を全て取得し、一定期間保存しなければならない。

18 受託者は、アクセスログ等を取得するサーバについて、正確な時刻設定を行わなければならない。自動的にサーバ間の時刻同期が可能な場合は、その措置を講じなければならない。

19 受託者は、情報システム等に記録された重要性の高い情報について、定期的にバックアップを取得しなければならない。また、バックアップの取得前にその手法を区に通知し、承認を得なければならない。

20 受託者は、情報システムの開発及び導入に当たり、開発及び導入前に区と協議の上、情報セキュリティに係る検証事項を定め、検証を実施しなければならない。

21 受託者は、委託業務に使用する情報システムがネットワークに接続されている場合は、不正アクセスを防ぐため、常にセキュリティホールの発見に努め、メーカー等からのセキュリティ修正プログラムの提供があり次第、情報システムへの影響を確認し、区と協議の上、修正プログラムを適用しなければならない。また、ウィルスチェックを行い、ウィルスの情報システムへの侵入及び拡散を防止しなければならない。

22 受託者は、情報システムを開発する場合は、システム開発及びテスト環境と、本番運用環境を分離しなければならない。

23 受託者は、委託業務において特定個人情報ファイルを取り扱う場合は、当該特定個人情報ファイルをインターネットから物理的又は論理的に分離された環境にて取り扱わなければならない。

24 受託者は、委託業務に使用する情報システムにおいて特定個人情報ファイルを取り扱う場合は、定期に及び必要に応じ随時に当該情報システムのログ等の分析を行うなど不正アクセス等を検知する仕組みを講じるとともに、当該情報システムの不正な構成変更(許可されていない電子媒体、機器の接続等、ソフトウェアのインストール等)を防止するために必要な措置を講じなければならない。

25 受託者は、委託業務においてクラウドサービスを利用する場合は、当該クラウドサービスの利用に伴い想定される情報セキュリティ上のリスクを回避するために必要な措置を講じなければならない。(例:当該クラウドサービス提供事業者が公表している情報セキュリティ対策内容の確認、受託者が従業員に付与するクラウドサービス用IDの適切な付与管理、クラウドサービス上に記録した情報が第三者に提供される場合についての確認、サービス利用終了時のデータの取扱い条件の確認、等)

(データのセキュリティ対策)

26 受託者は、委託業務に関し、区より情報及び情報資産を受領した場合は、預かり証を区に対して交付しなければならない。また、当該情報及び情報資産を適切に管理するため、情報及び情報資産の受領日時、受領者名、受領した情報及び情報資産の種類等の記録簿を作成するとともに、区から要請があった場合は、速やかに当該記録簿を区に提示しなければならない。

27 受託者は、委託業務に係る重要度の高い情報及び情報資産を運搬する場合は、可能な限り暗号化、パスワード設定等の保護対策を行い、鍵付きのケース等に格納する等、情報及び情報資産の滅失や不正利用を防止するための処置を講じなければならない。また、重要度の高い情報を電子メール等で送受信する場合は、暗号化、パスワード設定等の保護対策を行わなければならない。

28 受託者は、委託業務で取り扱う情報及び情報資産を施錠可能な金庫、ロッカー等に適切に保管する等善良な管理者の注意をもって当たり、情報及び情報資産の取扱いには十分注意し、情報及び情報資産の滅失、毀損及び漏えいの防止に努めなければならない。

29 受託者は、委託業務が終了したときは、区より受領した情報及び情報資産を速やかに区に返却しなければならない。また、返却が不可能な場合は、区の上の了承のもと、バックアップデータを含む電磁的記録の消去及び印刷物の廃棄を行い、使用できない状態にする(電算処理機器を廃棄する場合は復元できない状態にする)とともに、消去又は廃棄した日時、担当者及び処理内容を区に報告しなければならない。

30 受託者は、情報資産の作成業務を終了したときは、直ちに当該情報資産を区があらかじめ指定した職員に引き渡さなければならない。

（電算処理機器の廃棄）

31 受託者は、委託業務で使用しているサーバ、パソコン等の機器（以下これらを「電算処理機器」という。）を廃棄する場合は、事前に当該電算処理機器に保存されている情報及び情報資産を消去、復元できない状態にした上で廃棄しなければならない。

（委託業務の報告）

32 受託者は、区に対し、委託業務の状況を定期的に報告するものとする。ただし、必要があるときは、その都度報告するものとする。

（監査、施設への立入検査の受入れ）

33 受託者は、情報及び情報資産の情報セキュリティ管理状況について、区の求めに応じて報告するものとする。また、区が必要に応じて監査又は検査を実施する場合は受け入れなければならない。なお、再受託者及び更に再委託が繰り返される場合も同様とする。

34 受託者は、区が必要とする場合は、業務執行場所へ区の職員の立入りを認めるものとする。

（緊急時の対応）

35 受託者は、委託業務において、業務上のトラブル、災害、事故、電算処理機器の不良、故障及び破損等が発生した場合は、直ちに区にその状況について報告し、区の指示に従わなければならない。

36 受託者は、委託業務について次に掲げる事象が発生した又は発生したおそれがある場合は、直ちに、区にその状況を具体的に報告しなければならない。

- (1) 情報及び情報資産の滅失
- (2) 情報及び情報資産の毀損
- (3) 情報の漏えい
- (4) 不正アクセス
- (5) 情報セキュリティポリシーの違反
- (6) 前各号に掲げるもののほか、情報セキュリティに悪影響を及ぼす事象

（サービスレベルの保証）

37 受託者は、委託業務のサービスレベルについて、事前に区と合意している場合は、そのサービスレベルを保証するものとする。

（契約解除及び損害賠償）

38 受託者が、法令及び本特記事項に違反した場合、区は、この契約を解除することができる。ただし、債務の不履行がこの契約及び取引上の社会通念に照らして軽微であるときは、この限りでない。また、受託者は、本特記事項に違反し、又は本特記事項を履行しなかったことにより、区に損害が生じた場合には、区に対しこれを賠償するものとする。