

広島平和記念資料館入館システム構築及び保守・運用業務基本仕様書

1 業務名

広島平和記念資料館入館システム構築及び保守・運用業務

2 業務の目的

広島平和記念資料館（以下「資料館」という。）では、G7広島サミットの開催を契機として、これまで以上に資料館への関心が高まっていることから、昨年8月中旬には入館待ちの列が最大120分待ちとなるなど、非常に多くの方が来館しており、時間帯によっては入館待ちの列が発生したり館内が混雑したりする状況が続いている。

このため、本年2月より、混雑対策の一環としてWEBによるチケットの購入・予約システム（以下「WEBチケットシステム」という。）を導入しており、本業務ではこのシステムと連携した入館システムを構築することにより、入館待ちの列の緩和を目指すこととする。

3 履行期間

(1) 入館システム構築業務

契約締結の日から令和7年1月31日まで。

ただし、自動券売機2台の導入は令和6年7月末までを目安に、キャッシュレス決済対応、WEBチケットシステムとの連携、窓口発券機及び認証システムの導入は令和6年11月末までを目安に行うこと。

(2) システム保守・運用業務

各機器及びシステム導入から令和11年3月31日まで。

4 履行場所

広島平和記念資料館（広島市中区中島町1番2号）

5 業務の範囲

本業務において入館システムとは、WEBチケットシステム（WEB上でのチケットの予約、決済、販売、キャンセル、返金及びWEB上での団体予約の管理）と連携した、資料館現地におけるチケット予約、決済、販売、キャンセル、返金（以下「券売機システム」という。）、チケット記載の二次元コードを読み取ることによる入館の管理（以下「認証システム」という。）の構築に関する一切の業務並びに本システムで使用する機器の調達、設置及び調整に係る一切の業務を含むものとする。

6 業務の前提条件

令和6年2月より、アソビュー株式会社のWEBチケットシステムを導入済みであり、国内向け販売はアソビュー株式会社、海外向け販売はKlookが実施している。また、修学旅行等の30人以上の団体予約についても、アソビュー株式会社の団体予約WEBシステム（ウラカタ予約）を導入している。

WEBチケットシステムの導入により、開館時間（5月の場合は8：30～18：00※）においては、事前購入と、当日の現地窓口での購入を併用する。開館時間後の1時間（5月の場合は7：30～8：30）及び閉館時間前の1時間（5月の場合は17：30～18：30、19時まで見学可）はWEBチケットシステムによる完全予約（現地購入不可）としている。

なお、今後、全時間帯でWEBチケットシステムでの予約（ただし、WEBチケットシステムに対応できない来館者のため、一定の枠を自動券売機で当日券として販売する）を導入することも検討している。

※ 資料館の開館時間（令和6年度）

- 3月～7月 7時30分から19時まで
- 8月 7時30分から20時まで（5・6日は21時閉館）
- 9月～11月 7時30分から19時まで
- 12月～2月 7時30分から18時まで

<5月の開館イメージ>

開館時間	7:30～8:30 (延長)	8:30～18:00※ (通常)	18:00～19:00 (延長)
------	-------------------	---------------------	---------------------

※最終入館は17：30。資料館の開館時間は、上記のとおり、月によって異なる。

<チケットの購入・予約の利用イメージ（現行）>

時間	7:30～8:30	8:30～17:30	17:30～19:00
チケット購入方法	WEBのみ	WEB+窓口	WEBのみ
予約	7:30～8:00 可(上限300人) 8:00～8:30 可(上限300人)	不可	17:30～18:00 可(上限300人) 18:00～19:00 可(上限300人)

7 企画提案内容（業務の詳細は8「入館システム構築業務の仕様」のとおり。）

- (1) チケット販売管理システムの開発
 - ・WEBチケットシステムと連携し、チケットの販売情報を集約するシステムの提案
 - ・WEBによる団体予約管理システムと窓口発券機等を活用した運用の提案
- (2) 券売機システムの導入
 - ・(1)で開発したシステムと連携した自動券売機2台及び窓口発券機1台の機種、管理用パソコン1台の機種等及び運用の提案
- (3) 認証システムの導入
 - ・(1)、(2)と連携した二次元コード認証機の機種や運用の提案
- (4) 保守・運用
 - ・自動券売機、認証機本体及びシステムの運用・保守の体制の提案
 - ・システム障害等が発生した際に直ちに復旧できる体制や対策の提案

8 入館システム構築業務の仕様

- (1) チケット販売管理システム
 - ア 共通事項

- ・WEBチケットシステムと連携していること（WEBチケットシステム及び自動券売機の販売数を集計できること。）。
- ・年間250万人（1時間あたり1,500人）程度の入館者に対応できる処理速度と堅牢性を備えていること。また、ユーザビリティに配慮するほか、情報セキュリティには万全を期すこと。
- ・今後必要に応じてシステムの改修対応が可能であること。

イ 機能要件

- ・機能要件については、別紙2「システム機能要件一覧」のとおり。
- ・「システム機能要件一覧」に記載した機能以外にも必要だと考えられる機能について提案すること。

ウ セキュリティ要件

- ・ファイアウォール機能やウイルスチェック機能などを必要に応じてセキュリティ対策を講じ、十分な安全性が確保されていること。
- ・管理画面は、パスワードによるユーザー認証が可能であること。
- ・事故発生時に原因の追跡のためのログを一定期間保存すること。なお、保存する期間については、事前に本市の承認を得るものとする。
- ・十分な強度を持った暗号化通信によるサービス提供が可能であること。
- ・クラウドサービスを利用する場合は、機密性、完全性、可用性を確保するため、入退室管理や室内の監視、情報漏洩対策、データ保護等が適切に行われているデータセンターで構築されること。
- ・データセンターの設置場所は、日本国内に限定し、国外のサーバー等にデータが保管されないようにすること。
- ・脆弱性に対するセキュリティ情報の収集と対策を行うこと。
- ・定期的なバックアップ（最低1日1回）を行うこと。
- ・その他、提案するシステム機能に対し、必要と思われる強度の対策を施すこと。

エ テスト要件

- ・本システムについて、必要と考えられるテストとその手法をテスト計画書としてとりまとめ、本市の承認を得た上で、テストを実施すること。また、テスト結果報告書を本市の承認の上、提出すること。

オ マニュアル作成及び操作研修

- ・各機器及びシステムの操作マニュアルを作成すること。作成に係る費用は受託者の負担とする。また、データでも納品すること。
- ・操作マニュアルを基に、各機器及びシステムの操作研修を資料館職員に対して実施すること（10～20名程度の参加で計2回を想定）。実施時期については、別途本市と協議の上決定すること。研修実施に係る費用は受託者の負担とする。

(2) 券売機システム

以下の共通事項に加え、自動券売機及び窓口発券機等にはそれぞれア～エの仕様を備えること。

- ・自動券売機2台については、令和6年7月末までを目安に、窓口発券機1台についてはWEBチケットシステムとの連携後、令和6年11月末までを目安に納品可能なものを提案すること。
- ・7月末を目安に導入する自動券売機2台について、導入当初は現金決済のみ対応としてよいが、11月末までを目安にキャッシュレス決済に対応すること。
- ・別紙図面のとおりに導入すること。詳細な場所については別途協議の上、決定する。
- ・画面上、入館時間帯を30分ごと又は1時間ごとに区切って、観覧券を販売できるようにすること。
- ・一度の操作で複数名分の観覧券等の購入ができること。
- ・選択された券種に対応した二次元コード、金額、日付、券種等を記載した観覧券が発行できること（観覧券のデザイン、印字レイアウトについては、協議の上決定する。）。

なお、券種は、「大人（65歳未満）200円」、「大人（65歳以上）160円」、「高校生100円」、「中学生以下0円」、「免除対象者（障害者など）0円」、「免除対象者（修学旅行下見）0円」、「免除対象者（その他）0円」、「その他割引対象者（広島おもてなしパス等お持ちの方）160円」、「音声ガイド400円」の9種類を取り扱う。また、今後、券種の変更、増減に対応できること。

- ・券種の中には、（こどもの日は高校生が無料など、）日にちによって金額を変更するものがあることから、日別で容易に設定・変更が可能であること。
- ・WEBチケットシステムとの在庫連携については提案とするが、後記(3)アの販売数集計は必須とする。
- ・自動券売機で当日販売する観覧券の在庫（WEBチケットシステムとの在庫連携を提案する場合においても、ここでいう在庫数は、WEBチケットシステム連携部分とは別の、自動券売機独自で設定できるものとする。）を管理パソコン等で容易に設定・変更できるものとする。
- ・WEBチケットシステムとの在庫連携を提案する場合は、自動で連携するものとし、可能な限り運用者の負担とならないものを提案すること。
- ・1つの券種に対する販売枚数（在庫数）を自動券売機2台で共有できること。
- ・入館時間帯（30分ごと又は1時間ごと）に在庫を設定・変更できること。
- ・自動券売機で購入した観覧券の払い戻しやキャンセルについては、自動券売機で取消しや払い戻しが容易にできること。
- ・インボイス制度に対応した領収証（券種ごとに区分されているもの）が発行できること。
- ・画面はタッチパネル方式とし、日本語と英語が併記されていること。
- ・自動券売機及び窓口発券機での購入人数を集計できること。
- ・本市が資料館の管理運営を委託している公益財団法人 広島平和文化センターが貸出しを行っている音声ガイドについても、同券売機で貸出しチケットを販売することを想定し、機種を選定すること。
- ・観覧券と音声ガイド貸出しチケットは認証する場所が異なることに留意すること。（観覧券は11月末までを目安に導入する認証機での読取り、音声ガイドは音声ガイド貸出窓口での読取りを想定している。）

- ・観覧料、音声ガイド使用料の売上金額及び各チケットの購入数は別で集計できること。
- ・音声ガイドの機器の在庫には上限があるため、在庫管理方法を提案すること。

ア キャッシュレス決済機能について

- ・受託者は、地方自治法（地方税法等の一部を改正する法律（令和3年法律第7号）第6条による改正後の地方自治法をいう。）第231条の2の3第1項に規定する指定納付受託者（以下「受託者」という。）となること。なお、納付方法は、納付義務者等に代わり受託者が立替払いをする「立替払い方式」とする。
- ・自動券売機及び窓口券売機における利用可能な決済サービス・ブランド等について、以下の(ア)、(イ)、(ウ)の決済サービス及び各ブランドは必須とし、その他の決済サービス及びブランドについては提案によるものとする。
 - (ア) クレジットカード
V i s a、M a s t e r c a r d、J C Bのうち2件以上
 - (イ) 電子マネー
交通系ICカード（ICOCA等）
 - (ウ) QRコード
P a y P a y
- ・指定納付受託の方法等については以下のとおりとする。
 - (エ) クレジットカード等により決済した収入は、各月末日を締め日とし、翌月末日（土日祝日の場合はその前日）までに、納付義務者が選択するクレジットカード等の支払方法を問わず、本市が交付する納付書により一括で納付すること（又は、本市が指定する口座に一括で納付すること）。ただし、当該納付方法について他に提案があり、本市がそれを承認した場合は、この限りではない。
 - (オ) 上記(エ)で納付されたクレジットカード等の決済額に決済手数料率を乗じた額（税込）については、納付確認後、受託者の請求により支払うものとし、1円未満の端数が出たときはこれを切り捨てるものとする。ただし、当該支払方法について他に提案があり、本市がそれを承認した場合は、この限りではない。
 - (カ) 上記(エ)、(オ)により難しい場合、決済手数料の支払いを地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第164条の規定による繰替払により、月ごとの収入金額の総額から決済手数料の総額を差し引いた額を受託者が本市へ入金することができるようになることを検討しており、この場合は、契約期間内にキャッシュレス決済を導入するものとする。
 - (キ) 月ごとのキャッシュレス決済による立替金の内訳明細書及び決済手数料の明細を入金予定日の5営業日前までに本市に提出、又は、入金予定日の5営業日前までにW e b上で本市が確認できるようにし、観覧券発行枚数と差異がある場合、内容を精査し、修正すること。
 - (ク) 本市が交付する納付書によらない場合、立替金を振り込む際の振込手数料は、受託者が負担すること。

イ 自動券売機

- ・自動券売機2台のうち、1台は高額紙幣（1万円）対応機とすること。
- ・2024年に発行予定の新紙幣にも対応できること。
- ・新500円硬貨（2021年11月発行）にも対応できること。
- ・あらゆる人が使いやすいよう、ユニバーサルデザインを採用している機種とすること。
- ・接客操作画面は22インチ以上のカラータッチパネルとする。
- ・インターネット環境は、本市が準備する。
- ・投入された硬貨及び紙幣※（※高額紙幣対応機の場合）は、釣銭として還流できること。
- ・500円、100円、50円、10円硬貨に対応できること。

ウ 窓口発券機

- ・窓口発券機では、状況に応じて臨機応変に発券対応できるよう、自動券売機で設定する在庫数を超えたチケットの発券も可能であること。
- ・機器の増台や設置場所の変更が容易であること。
- ・窓口発券機では、30人以上の団体へのチケット販売を想定していることから、1枚の観覧券で複数人が入館できる二次元コードが印字された観覧券を販売できるものとする。

エ 管理パソコン

- ・管理パソコンで、券売機システムの在庫を確認できること。また、WEBチケットシステムとの在庫連携を提案する場合は、同システム上の在庫数も併せて確認できること。
- ・売上情報、購入者数、入館者数のほか、集計可能なデータがあれば提案すること。
- ・団体の入館者数の集計について、例えば1つの二次元コードで複数の人数を読み取る観覧券を発行し、認証システムで読み取ることによって自動で人数が入館者数に反映されるなど、団体の人数を追加で手入力する必要がないシステムや運用を提案すること。
- ・管理パソコンは別添図面（1階総合窓口）の場所への設置を想定する。詳細な場所は協議の上、決定する。
- ・管理パソコンはリアルタイムで券売機の情報を確認できることとし、手入力でも券売機のチケット在庫を変更できるものとする。
- ・管理パソコン以外の運用者の端末からでも、ID及びパスワードを設定した管理画面で売上情報や入館者数を確認できることが望ましい。
- ・堅牢度や安定性の観点から、管理パソコンに代わり、管理サーバーの導入を提案することも可とする。この場合は、機器のサイズや設置場所、金額等の詳細を併せて提案すること。

(3) 認証システム

- ・WEBチケットシステムで販売する二次元コード及び自動券売機、窓口発券機で販売する二次元コードを読み取る認証機を令和6年11月末までを目安に2台設置すること。認証機にはフラッパーやバーは不要であり、二次元コードが有効な場合と無効な場合が、色、音、画面等で判別できるよう制御すること。

- ・二次元コード認証機では、一人ずつ二次元コードを読み取る方法だけではなく、1つの二次元コードで複数名分のチケット情報を認証させる場合も想定した提案とすること。
- ・トラブルなどの場合を除き、可能な限り、職員による対応が必要ないシステムを提案すること。
- ・設置場所については、別紙1の図面のとおり。

(4) 各システムの導入スケジュール(予定)

令和6年5月～ 協議、開発、調整、研修、テスト等

令和6年7月末 自動券売機の導入

令和6年11月末 チケット販売管理システム・窓口発券機・認証システムの導入

9 システム運用・保守業務の仕様

システム運用・保守業務には自動券売機及び窓口発券機、認証機本体の運用・保守を含む。

(1) システム利用時間

- ・原則として本市又は資料館職員の職務中（日付は資料館開館日による。想定職員在館時間7:00～21:00 ※業務内容により変更あり）はシステムを利用できること。やむを得ずシステムを停止させる必要がある場合は、事前に本市の承認を得ること。

(2) サポート窓口

- ・資料館の開館時間中、本市及び資料館からの問合せに電話・メール・必要に応じて現地訪問で対応できること。
- ・券売機の設置日から一週間は本市の求めに応じて人員を現地へ派遣・配置し対応すること。

(3) 障害発生時の復旧等要件

- ・障害発生時の連絡体制及び対応フロー等をあらかじめ定めること。
- ・障害が発生した場合には速やかに本市へ報告し、早期復旧を図ること。
- ・管理するデータが消失しないようバックアップデータを保存し、必要に応じてバックアップデータからの復旧作業を行うこと。

(4) システム保守

- ・OSやWebブラウザのバージョンアップには適宜対応すること。
- ・定期的にシステムのメンテナンスを行うこと。
- ・レイアウトの変更等、本システムの軽微な変更、修正は保守の範囲として対応すること。なお、軽微な変更、修正の範囲については、本市と協議の上、決定する。

10 留意事項

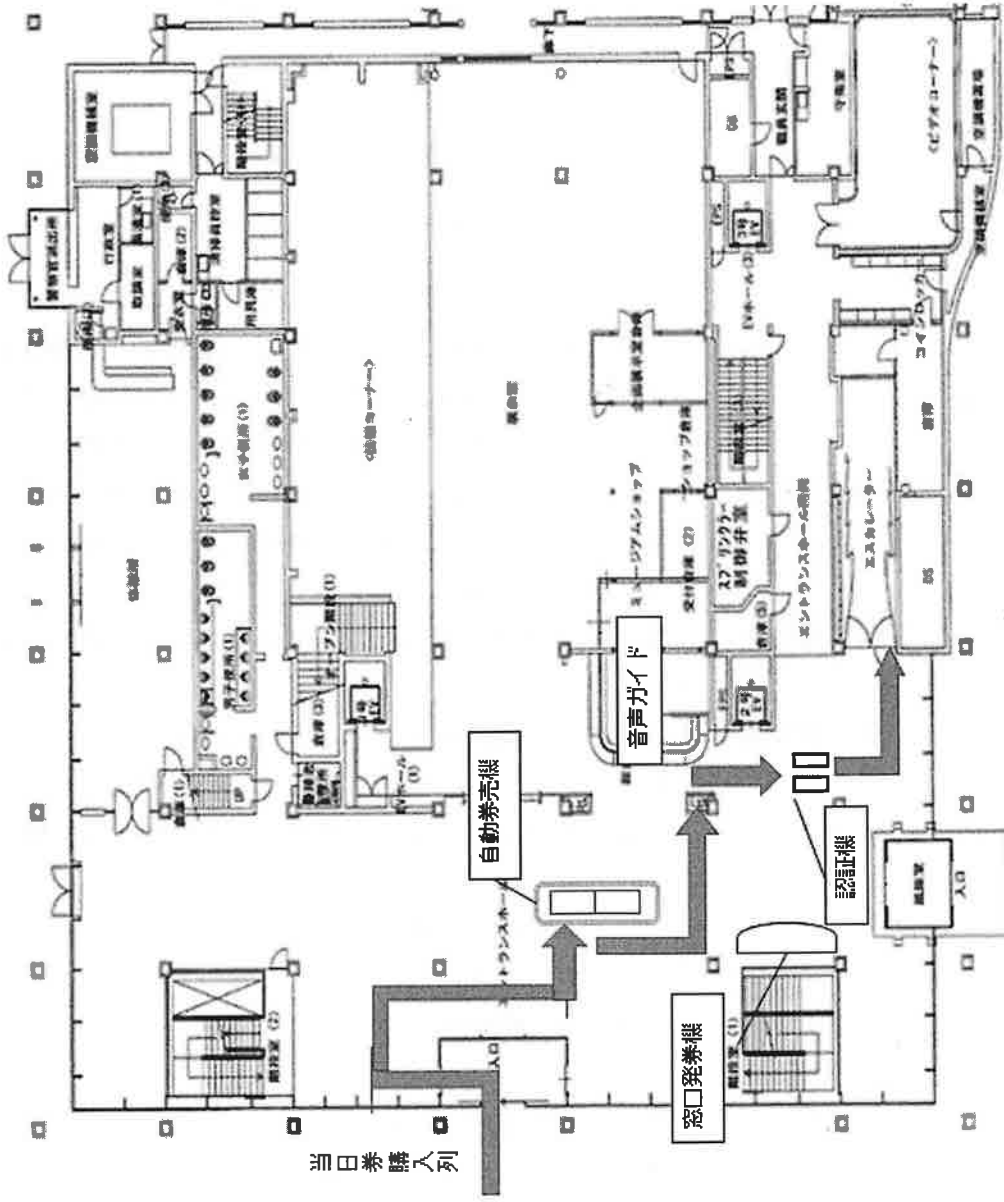
- (1) 受託者は、本業務の実施に伴い、適用を受ける法令、規程、基準、指針等については、これを遵守しなければならない。
- (2) 受託者は、委託業務の全部又は一部を第三者に請け負わせ、もしくは委任してはならない。ただし、あらかじめ本市の承諾を得た場合は、当該委託業務の一部（本業務の5割まで）を第三者に請け負わせ、又は委任することができる。
- (3) 本市は受託者に必要な情報を提供するものとする。

- (4) 受託者は、本業務を通じて知り得た情報の取扱いに十分留意し、他に漏洩等が行われないようにすること。また、知り得た機器構成の内容、本市のシステム概要、データ等については、第三者に公表してはならない。機密保全、情報公開に関わる全ての事項については本市の指示に従うこと。このことは、本契約が終了した後においても同様である。
- (5) 受託者は広島市情報セキュリティポリシーに定める事項を遵守して業務を実施すること。
- (6) 受託者が、業務上個人情報を取り扱うに当たっては、別紙3「個人情報取扱特記事項」の定める事項に従って業務を行うこと。

11 その他

- (1) 本業務の実施における全ての納品成果物の著作権及び所有権は本市に帰属するものとし、本市の承認を得ずして公表、貸与、使用等をしてはならない。
- (2) 本業務に付随した業務として、本市の現状を鑑みた結果、機能要件に記載のない事項であっても追加費用なく導入できる機能について検討すること。
- (3) 本仕様書に明記されていない事項でも、本システム等を適切に運用するために当然備えるべき性能、機能（構造）等については整備するものとする。
- (4) 本仕様書に記載のない事項については、その都度、本市と受託者双方が協議し決定することとする。

東館 1 階



システム機能要件一覧

No.	大項目	小項目	要件
1	共通事項	ログイン画面	システム利用者別に権限を設けること（一般職員用権限、システム管理者権限）。
2		ログイン画面	ID/パスワードによる認証を経なければ、機能が利用できないこと。
3	チケット販売管理情報システム	販売情報	WEBチケットシステムでのチケット販売、券売機システムでのチケット販売に関する売上情報（金額、枚数等）を記録保管・集計できること。
4		販売情報	年次、月次、日次、時間帯別、任意指定の期間指定での売上データについて、購入方法別（WEB／券売機）、券種別、支払区分別の集計、表示、出力ができること。
5		販売情報	チケット（市の公金収入）と音声ガイドの使用料（平和文化センター収益事業収入）を分けて売上情報を記録保管・集計できること。
6		販売情報	以下の集計帳票をファイル出力できること。出力ファイルはCSV、エクセルなど二次加工できる形式とすること。 ・売上帳票（年報、月報、日報、券種別、期間指定） ※売上帳票とはWEBチケットシステム及び自動券売機システムを通じて販売した売上が集計された帳票のことをいう。
7		購入者情報	年次、月次、日次、時間帯別、任意指定の期間指定での購入者数データについて、購入方法別（WEB／券売機）、券種別、支払区分別の集計、表示、出力ができること。
8		購入者情報	購入者の属性情報（外国人等）を集計する機能を提案すること。
9		購入者情報	以下の集計帳票をファイル出力できること。出力ファイルはCSV、エクセルなど二次加工できる形式とすること。 ・購入者数帳票（年報、月報、日報、券種別、期間指定） ※購入者数帳票とはWEBチケットシステム及び自動券売機システムを通じて購入した人数（入館日ベース）が集計された帳票のことをいう。
10		入館者情報	入館者数（着券数）について、時間帯別の集計、表示、出力ができること。
11		入館者情報	以下の集計帳票をファイル出力できること。出力ファイルはCSV、エクセルなど二次加工できる形式とすること。 ・入館者数帳票（年報、月報、日報、券種別、期間指定） ※入館者数帳票とは、認証システムで着券処理した人数が集

No.	大項目	小項目	要件
			計された帳票のことをいう。
12	券売機システム	自動券売機・ 窓口発券機	リアルタイムで観覧券及び音声ガイドの販売状況が確認できること。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報保護の重要性を認識し、この契約による業務（以下「業務」という。）を行うに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他関係する法令等を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、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。

(従事者の監督)

第3 乙は、業務に従事している者に対し、業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督を行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。

(取得の制限)

第4 乙は、業務を行うために個人情報を取得するときは、業務の目的の範囲内で、適法かつ公正な手段により取得しなければならない。

(目的外の利用及び提供の制限)

第5 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、業務に関して知り得た個人情報を業務の目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

(再委託の禁止)

第6 乙は、業務を行うための個人情報を自ら取り扱うものとし、甲の承諾があるときを除き、第三者に取り扱わせてはならない。

(再委託等に当たっての留意事項)

第7 乙は、甲の承諾を得て業務の全部又は一部を第三者に委託（二以上の段階にわたる委託をする場合及び乙の子会社（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。）に委託をする場合を含む。以下「再委託等」という。）する場合には、再委託等の相手方に対し、甲及び乙と同様の安全管理措置を講じなければならないことを周知するとともに、この契約に基づく個人情報の取扱いに関する一切の義務を遵守させるものとする。

(再委託等に係る連帯責任)

第8 乙は、再委託等の相手方の行為について、再委託等の相手方と連帯してその責任を負うものとする。

(再委託等の相手方に対する管理及び監督)

第9 乙は、再委託等をする場合には、再委託等をする業務における個人情報の適正な取扱いを確保するため、再委託等の相手方に対し適切な管理及び監督をするとともに、甲から求められたときは、その管理及び監督の状況を報告しなければならない。

(安全管理措置)

第10 乙は、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

(作業場所以外での業務の禁止等)

第11 乙は、業務の作業場所を甲に報告するものとし、当該作業場所以外で業務を行ってはならない。また、甲が指定する場所又は当該作業場所以外に個人情報が記録された資料等を持ち出してはならない。

い。

(複写及び複製の禁止)

第12 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、業務を行うために甲から提供を受け、又は自ら取得した個人情報記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(資料等の返還等)

第13 乙は、業務を行うために甲から提供を受け、又は自ら取得した個人情報記録された資料等をこの契約の終了後又は解除後、直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、この限りでない。

(取扱状況の報告及び調査)

第14 甲は、必要があると認めるときは、乙又は再委託等の相手方に対して、業務を処理するために取り扱う個人情報の取扱状況を報告させ、又は調査を行うことができる。

(事故発生時における報告等)

第15 乙は、業務に関し個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の個人情報の安全の確保に係る事態及びこの契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがある場合(再委託等の相手方により発生し、又は発生したおそれがある場合を含む。)は、直ちに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。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。これらの場合において、乙は、甲から立入検査の実施を求められたときは、これに応ずるものとする。

(契約解除)

第16 甲は、乙が本特記事項に定める義務を履行しない場合又は法令に違反した場合には、この契約を解除することができる。

(損害賠償)

第17 業務の処理に関し、個人情報の取扱いにより発生した損害(第三者に及ぼした損害を含む。)のために生じた経費は、乙が負担するものとする。

注1 「甲」は委託者を、「乙」は受託者を指す。

2 「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)」P147～等も参照の上、委託業務の実態に則し適宜必要な事項を追加し、また不要な事項は削除する等適切に対応するものとする。