

令和 8 年度 管理運営業務仕様書（案）

江南コミュニティ図書館

足立区

目 次

第1章 基本的な考え方	1
第2章 業務総括	2
第3章 環境整備	10
第4章 受付業務	13
I 図書館の受付及び運営	13
第5章 事業の企画及び実施	16
I センター(図書館)としての事業	16
II 図書館事業の実施について	16
III 事業計画の策定と分析・評価	17
第6章 情報発信	20
1 情報提供紙の発行	20
2 電子媒体による情報発信	20
3 あだち広報紙の原稿作成	20
4 外部取材	20
5 その他指定管理者が必要と考える情報発信の実施	20
第7章 緊急時対応	21
1 危機管理マニュアルの策定及び実施	21
2 施設利用者の応急救護	21
3 事故・事件発生時	21
4 災害発生等緊急時	22
5 訓練への参加	22
6 感染症対策	22
7 一斉帰宅抑制における従業員等のための備蓄	22
【資料1】施設の鍵管理マニュアル	23
【資料2】足立区における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領	30
【資料3】施設内見取図	32
【資料4】3分野連携事業ガイドライン	33
【資料5】地域のちから推進部部内施設における不審者等把握時等の対応に関する基準	36
【資料6】事故発生時の対応について	39
【資料7】足立区生涯学習関連施設ソーシャルメディア運用ガイドライン	40
【資料8】再委託申請書	44
【資料9】個人情報取扱者名簿	45
【資料10】個人情報の取扱い及び管理の状況	46
【資料11】研修実績報告書	47
【資料12】外部記憶媒体使用簿	48
【資料13】個人情報外部記憶媒体持込管理簿	49
【資料14】個人情報外部記録媒体運搬管理簿	50

第1章 基本的な考え方

江南コミュニティ図書館は江南センター（足立区小台2-4-18）内にあり、江南センターは江南コミュニティ図書館のほか、江南住区センター、江南区民事務所が併設された複合施設である。

指定管理者は足立区基本構想・基本計画、足立区立図書館条例、同館則、同館則実施要領等に基づき、管理運営を行うこと。

指定管理者は、本仕様書の事項を踏まえた事業提案を行うこと。管理運営業務は、指定管理者の提案を区と指定管理者で協議したうえで、実施する。

1 指定管理者の権限

本仕様書で定める業務及び業務実施に必要な判断は、「第2章9 責任分担」に明示されるもののほか、特別の定めのない

限り、指定管理者の権限で責任を果たす。

2 施設の設置目的

江南コミュニティ図書館は公共施設としての役割を担っており、公平なサービスの提供に努め、区民生活の利便性や安全安心の向上を実現しなければならない。また、区立図書館としての目的は、図書、記録、音声、映像その他必要な資料を収集、整理、保存して、区民の利用に供し、その教養、調査、研究等に資することとする。

3 施設の運営方針

令和2年3月度策定の足立区読書活動推進計画の内容を熟知した上で、その計画の目的を達成できるよう事業の運営を進めること。

4 施設利用者対応

施設利用者等からの意見や要望の対応や館内における事件・事故等は、基本的に指定管理者の責任において対処するものとする。事件・事故等発生時には速やかに所管消防署、所管警察等関係機関に連絡のうえ、区所管担当に連絡、緊急性及び安全確保を考慮し、対処すること。

5 関連施設との連絡調整

指定管理者は、江南センター内に併設されている江南区民事務所、江南住区センターとの連絡調整を適時行うものとする。

第2章 業務総括

1 施設及び規模（「【資料3】施設内見取図」参照）

（１）名 称 足立区江南センター
（江南住区センター・江南コミュニティ図書館・江南区民事務所）

（２）所 在 地 東京都足立区小台二丁目４番１８号

（３）施設規模

構 造 鉄骨造 平屋建て
敷地面積 7,600.34 m²
延床面積 1,815.35 m²

（４）主な施設

階	施設名称		面 積
1 階	江南住区センター		622 m ²
	(内訳)	児童館	165 m ²
		学童保育室	112 m ²
		悠々館	221 m ²
		集会室	124 m ²
		江南コミュニティ図書館	346 m ²
		江南区民事務所	200 m ²

※ 同センターは平成30年3月竣工しており、緊急的対応を除き、長期休館するような大規模工事の予定はない。

2 所管課

足立区 地域のちから推進部 中央図書館
住 所 東京都足立区千住五丁目13番5号
電 話 03-5813-3749
FAX 03-3870-8415

3 管理業務期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日

(1) 休館

図書館における休館日は、「第4章 図書館の受付及び運営」を参照すること。ただし、区が必要と認める場合は、これを変更し、又は臨時に休館日を定めることができる。足立区立図書館条例が改正され、休館日が変更となった場合はその定めによる。なお、併設施設の休館日は図書館のものと異なる。

(2) 開館時間

9時から20時まで

なお、年末年始の開館時間については、足立区立図書館条例に定める時間とする。

4 従業員

(1) 施設における人員体制

指定管理者は、「労働基準法」「足立区公契約条例」等労働関係法令を遵守し、円滑な施設の管理運営に必要な人員を配置する。従業員の病気、事故等により欠勤者のある場合は、業務に支障のないよう補充配置する。

閉館時間及び休館日以外は責任者を配置し、緊急時においても対応できる体制をとる。

なお、施設内に図書館責任者または副館長を1名常駐させること。

(2) 図書館責任者（図書館長）等の配置

指定管理業務を円滑に行うため、運営業務時間内は、次のとおり図書館責任者（図書館長）、副館長、司書資格者を配置すること。

ア 運営業務時間内は、常に図書館責任者（図書館長）又は副館長のいずれか1名を配置すること。

イ 図書館責任者（図書館長）は司書資格者とし、図書館の業務に専念すること。

ウ 運営業務時間内は、常に司書資格者を配置すること。

(3) 本社事務所の人員体制

指定管理者は、本社事務所において、施設での業務を効率的に行うため、以下の業務を行う人員を確保すること。

ア 施設の管理状況確認

イ 施設からの相談受付及び助言

ウ 緊急時対応

エ 区と施設間との調整

(4) 人材育成

指定管理者は、従業員に対し、区施設の運営に必要な知識・技術について教育を行い、適切な人材育成に努める。

(5) 従業員の服装

指定管理者は、各担当業務に適した従業員の制服を区と協議のうえ決定し、管理運営業務委託経費から支出し、購入する。

なお、勤務時間中、従業員には常にネームプレートを着用させること。

(6) 事務引継

ア 指定管理期間の終了又は指定が取り消された場合

(ア) 指定管理者は、指定管理期間の終了又は指定が取消された場合、地域図書館の運営が円滑に実施されるよう、足立区及び足立区教育委員会又は、足立区及び足立区教育委員会が指定する者に対し、本業務の引継ぎ等を行わなければならない。

なお、本業務の引継ぎ等にかかる経費は指定管理者及び、足立区及び足立区教育委員会が指定する者が負担するものとする。

(イ) 足立区及び足立区教育委員会は、必要と認める場合には、指定管理期間の終了に先立ち、指定管理者に対して足立区及び足立区教育委員会又は、足立区及び足立区教育委員会が指定する者による施設設備及び事業の視察を申し出ることができるものとする。

なお、視察する施設設備及び事業は足立区及び足立区教育委員会が指定する。

(ウ) 指定管理者は、足立区及び足立区教育委員会からの前項の申出を受けた場合は、その申出に応じなければならない。

イ 人事異動等により施設に従事する従業員に変更があった場合

指定管理者は、指定管理期間中人事異動等により施設に従事する従業員に変更があった場合には、施設の運営が滞りなく円滑に実施されるよう、業務の引継を行うこと。

5 事業計画と業務評価

(1) 事業計画

指定管理者は年度当初までに年間の計画を作成し、別に提示する「図書館チェックシート」へ記入する。前年度実績で改善すべき項目がある場合は、事業計画ならびにチェックシートに改善策を明記し、PDCAサイクルを機能させること。

(2) 自己評価

指定管理者は、「図書館チェックシート」に基づき、管理運営業務について自己評価を行い、区へ提出すること。

(3) 区職員によるモニタリングの実施

指定管理者が行う管理運営業務について、区職員によるモニタリングを実施する。

区職員によるモニタリングに基づく評価は、外部委員による評価の資料として使用される。

(4) 外部委員による評価

指定管理者が行う管理運営業務について、管理運営業務実施年の翌年に外部委員による評価を実施する。

評価は、区と指定管理者が協議により設定する年度ごとの目標に基づく達成度及び成果について行う。指定管理者は、外部委員による評価結果を踏まえた事業運営を行うこと。

6 提出物一覧

(1) 協定締結時に提出するもの

ア 再委託申請書

指定管理者は、「足立区立江南コミュニティ図書館の指定管理運営に関する基本協定書」第11条に基づき、第三者に管理運営業務の一部を委託する場合には、「【資料8】再委託申請書」を区に提出し承諾を得なければならない。

イ 個人情報取扱者名簿

個人情報の取扱いに係る管理責任者、作業責任者及び作業当事者並びに本件業務に着手するに当たっての役割を定め、本件業務に着手する前に「【資料9】個人情報取扱者名簿」を区へ提出すること。

ウ 緊急時対応計画

個人情報の事故等における対応責任者、受注者、再委託、発注者との連絡手段その他必要事項を記載した緊急時対応計画を定め、受注業務に着手する前に区と協議のうえ提出しなければならない。

(2) 協定締結後速やかに提出するもの

ア 従業員名簿

従業員名簿には、従業員の氏名、役職、保有資格を記載する。

なお、館長のみ緊急連絡先を記載するものとし、毎年度当初に提出すること。

また、従業員の異動（新規採用、退職等）があった場合には、再度名簿を提出すること。

イ 5ヵ年計画

5ヵ年計画については、外部委員による評価の結果等を受けて、毎年度10月下旬を目途に見直しを行い、区と協議のうえ1月末までに内容を確定する。

ウ 年間事業計画

毎年度協定締結後速やかに、年度当初時点の当該年度の年間事業計画書を提出すること。

なお、社会情勢やトレンドの変化等により事業計画を変更する場合は、変更後の年間事業計画書について、9月末日までに区へ提出し協議すること。

また、次年度の年間事業計画書は1月末日までに区へ提出すること。

なお、作成にあたっては別途送付する事業管理表を用いること。

エ 年間研修計画書

別に提示する書式で作成する。なお、次年度の年間研修計画書は、年度協定書締結後、速やかに区に提出すること。

オ 収支計画書

別に提示する収支計画書記入要領に従い、作成すること。

カ 危機管理マニュアル

第9章 緊急時対応1 危機管理マニュアルの策定及び実施に記載のとおり、以下の①から⑨のマニュアルを策定し、提出すること。

- | | |
|----------|----------------|
| ① 地震発生時 | ⑥ 防犯対策等の危機管理対応 |
| ② 火災発生時 | ⑦ 爆破等犯罪予告の対応 |
| ③ 台風への対応 | ⑧ 鍵の管理 |
| ④ 断水時対応 | ⑨ 水害発生時 |
| ⑤ 停電時の対応 | |

7 勤務ローテーション表

指定管理者は、勤務ローテーション表を作成し、図書館事務室内に掲示すること。

8 報告書類一覧

(1) 月次で提出するもの

ア 業務予定ならびに職員配置表について、「第4章 図書館の受付及び運営」で定めにより提出すること。

イ その他の月次提出物については、「足立区立図書館業務の手引き」のとおりとする。

(2) 翌年度4月末までに提出するもの

以下ア～ウの作成にあたっては、別途送付する様式を用いること。

ア 年間収支報告書

別に提示する収支報告書記入要領に従い、作成すること。

イ 年間事業報告書

ウ 財務状況報告書

指定管理者の決算月が3月となっている場合は翌年度6月末までに提出すること。

(3) 随時又は半期ごとに提出するもの

ア 事業管理表（実績報告）

年度当初に作成した年間事業計画書に実績を入力し、上半期（4月から9月）分については10月末までに、下半期（10月から3月）分については、翌年度4月末までに提出する。

イ 上半期収支報告書

別に提示する収支報告書記入要領に従い作成し、10月末までに提出する。

ウ 災害時施設状況報告書

災害が発生した場合、施設の被害状況の調査を行い、その後速やかに提出する。

エ 事件・事故報告書

事件・事故が発生した場合速やかに提出する。

オ 防災・避難訓練参加報告書

防災・避難訓練参加後速やかに提出する。

カ 取材連絡票

施設や実施講座についての取材の申し込みがあった場合、速やかに提出する。

キ 加入している保険の内容を証する書類の写し

揃い次第速やかに提出する。

ク 個人情報の取扱い及び管理の状況

個人情報の取扱い及び管理の状況を記録し、「【資料 1 0】個人情報の取扱い及び管理の状況」を原則 3 カ月に一度区へ提出すること。

ケ 研修実績報告書

個人情報の保護に関する教育又は研修を定期的を実施し、「【資料 1 1】研修実績報告書」を原則 3 カ月に一度区へ提出すること。

コ 外部記憶媒体使用簿

作業責任者は、「【資料 1 2】外部記憶媒体使用簿」に外部記憶媒体の使用について記録し、3 カ月に一度区へ提出すること。

サ 外部記憶媒体持込管理簿

個人情報記録した外部記憶媒体が作業区域に持ち込まれた場合、作業責任者は「【資料 1 3】外部媒体記憶媒体持込管理簿」に持ち込まれた外部記憶媒体の記録内容、持ち込まれた日時その他状況を記録し、3 カ月に一度区へ提出すること。

シ 外部記憶媒体持ち運び管理簿

外部記憶媒体を作業区域外へ持ち出す際には、「【資料 1 4】外部記憶媒体持ち運び管理簿」に持ち出す日時、持ち出し先、ルート、個人情報記録項目などの、事故等の発生時における二次被害防止に必要な事項を記載し、3 カ月に一度区へ提出すること。

ス 個人情報廃棄証明書

個人情報を廃棄した場合、廃棄日時、廃棄方法、廃棄作業の記録及び作業責任者名を記載した証明書を区へ提出すること。

セ 外国の特定（国外業務の取扱い）

個人情報を日本国外で取り扱う場合には、取り扱う国を特定し、書面にて区の許可を得なければならない。

9 責任分担

当施設の管理運営にあたっての責任分担は「足立区立図書館の管理運営に関する基本協定書」にある「施設の管理運営業務における責任分担区分」を基本とする。また、詳細事項についての区の責任区分は以下のとおりとし、以下に記載のない事項については、特別の定めのない限り指定管理者の権限と責任をもって業務を遂行するものとする。

なお、新しい業務や区に重大な影響を及ぼす事項については、別途区と協議のうえ、取り決めるものとする。

業務名	区の責任分担
事業の実施	5ヵ年計画・年間事業計画の策定実施状況についてのモニタリングの実施
	区が主導する事業の企画
情報発信	区広報の原稿確認及び取りまとめ
	区ホームページへの記事掲載
	ソーシャルメディアの区のアカウントへの投稿
	その他の区広報媒体の利用手配
	情報発信に関する庁内調整
	取材を受けるかどうかの最終判断
緊急時対応	災害、事件及び事故発生時における区及び指定管理者の役割分担の整備

10 その他

(1) 業務内容の把握

指定管理者は、業務内容及び業務実施状況を把握し、記録を整備すること。

なお、区から求めがあった場合は提示しなければならない。

ア 業務の実施状況、施設の利用状況

イ 事業の企画・実施状況及び事業実績等

ウ 管理運営業務に係る経費の収支状況

(2) 管理運営業務に当たって必要な関係官庁への届出は、区と協議のうえ遺漏のないよう行うこと。

(3) 履行確認及び検査

指定管理者は、区発注の工事及び区の検査員が行う履行の確認、検査には必ず立ち会うこと。また、検査員の求めに応じて、必要な書類を提示しなければならない。

(4) 個人情報の保護

個人情報の外部持ち出しは、原則禁止とする。やむを得ず持ち出す場合には、記録簿に記入するとともに、送付書、受領書等により確認する。

また、「【資料15】個人情報に係る契約約款別紙」を遵守し、個人情報保護に努めること。

(5) 管理運営業務に係る経費と指定管理者の口座

施設維持管理に関する経費は、区と指定管理者で締結する基本協定書に基づく金額を区が指定管理者に支払い、指定管理者が個々の経費の支払いを行うものとする。

なお、指定管理運営業務に関わる経費については、年度ごとに四半期に分けて区が指定管理者に支払うものとする。

ただし、次に掲げる経費については、区が直接負担するものとする。

- ア 施設及び付帯設備の修繕
- イ 大規模修繕経費（原型の変形を伴う修繕及び模様替え）
- ウ 備品の購入（５万円以上）
- エ 図書館資料の購入
- オ その他協議で定める経費

また、指定管理者は管理運営業務の実施に係る支出及び収入を適切に管理することを目的として、固有の銀行口座を開設し、その適切な運営を図るものとする。

（６）定例会等への出席

区と指定管理者は、管理運営事業の進捗状況確認のために定期的な打合せを持ち、意見交換を行う。

（７）文書の保管

申請書等の保存年限は「足立区立図書館業務の手引き」で定める。保存年限未到達の書類は施設内に適切に保管すること。

（８）その他

区で全庁的に取り組むべき項目については、区に合わせて実施する。

また、本仕様書に明記されていない事項であっても、管理運営業務に関連すると判断される場合は、区と協議のうえ、誠実に履行すること。

第3章 環境整備

指定管理者は、施設管理者と連携し、以下のとおり図書館内ならびに施設全体の環境保全、整備に努めること。

1 設備維持保全

センター全体の管理は住区センターが実施する。指定管理者は、館内ならびに共有スペースにおいて、日常清掃等の軽易な環境保全を行うものとする。

また、設備や備品について異常が発生した際は、速やかに施設管理者又は区に報告、調整を行うこと。

2 施設環境整備

指定管理者は、施設利用者が安全、安心に施設内で過ごせるように、施設環境の整備に努める。

(1) 館内巡回警備

指定管理者は、概ね2時間に1回以上巡回警備し、犯罪、事故等を未然に防ぐよう努めること。巡回の範囲は、江南コミュニティ図書館の他、江南センター共有スペースも含めるものとする。

ア 不審者、不審物への対応

イ 他の利用者の迷惑となる行為をする者への対応

(2) 接客

指定管理者は、利用者が誰でも快適に施設を利用できるよう、施設利用者に対し常に質の高い接客を提供すること。また、電話での問い合わせ等への応対についても同様とする。なお、指定管理者は「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」及び「足立区における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」（【資料2】足立区における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領）に基づき障がいのある人へ「不当な差別的取扱い」をせず、「合理的配慮の提供」をしなければならない。また、足立区LGBTガイドラインを活用し性の多様性に関する理解を深め、サービスの向上に努めること。また、足立区バリアフリー推進計画に基づき、車いすの設置や筆談ボードを備えるとともに、見やすい位置に筆談ボードがあることを表示すること。また、サービスの向上にあたり、翻訳機等を活用すること。

休館・年末年始の休館に関しては、休館の1ヵ月以上前に出入口等に掲示すると同時にホームページ、情報提供紙等を用いて、利用者に周知すること。

なお、電話機は留守番設定を行い、メッセージによる案内を行うこと。

(3) 指定管理者の表示

指定管理者の表示は次のとおりとし、館内表示、従業員のネームプレート、施設の管理運営にかかる文書等統一すること。

「施設名『指定管理者』事業者名」「施設名『指定管理者』事業者名 個人名」

(4) 落とし物、忘れ物対応

指定管理者は、図書館内での落とし物、忘れ物については、一定期間施設内で保管したのち、適切に処理すること。住区センター等の併設施設内での落とし物は、当該施設において対応する。

(5) 省エネルギー、省資源への配慮

指定管理者は、サービスの低下を招かない範囲で節減に努めること。

(6) コピー機等の設置

指定管理者は事務室にスタッフ用のコピー機1台と開架に図書館複写サービスに対応するためのコイン式コピー機を1台（計2台）設置すること。

3 執務環境整備

指定管理者は、従業員が管理運営業務を行うために必要な執務環境を整備する。

(1) 契約

指定管理者は、施設の管理運営に必要な契約について、適切に行うこと。

(2) 鍵の管理

施設の鍵については、取扱いに留意し、以下の内容により運用・保管する。既存、紛失等の場合は、速やかに区に連絡すること。

ア マスターキーの複製は行ってはならない。

イ 常に所定の場所に保管し、館外に持ち出さないこと。

ウ 入退出時には通用ロキーを使用し、マスターキーを用いないこと。

エ 施設管理者から図書館責任者等が鍵を貸与された場合は、貸出簿等（「【資料1】施設の鍵管理マニュアル」参照）を作成し、管理すること。

(3) 備品の管理

指定管理者は、施設据付け備品及び貸出備品の適切な管理を行う。

(4) 消耗品の購入及び在庫管理

指定管理者は、以下の消耗品の購入及び在庫管理を行うこと。

ア 事務用消耗品（文具等）

イ パソコン関係消耗品

ウ その他、施設運営上軽易な物品

(5) 端末の設置

図書館の業務に必要な端末類は区が用意する。端末類を使用する際、指定管理者はウイルス感染、並びに個人情報をはじめとしたデータ及びハードウェアの盗難、流出に対するセキュリティ対策に万全を期すこと。

4 施設の開錠、施錠と機械警備操作

開錠施錠ならびに機械警備操作について、江南センター（建物）入口部分は住区センターが対応し、江南コミュニティ図書館入口部分は指定管理者が対応する。対応にあたって必要となる鍵は指定管理者に貸与することとし、指定管理者は鍵の管理について、「【資料1】施設の鍵管理マニュアル」を基本とし、管理施設にあわせてマニュアルを策

定すること。

5 緊急時対応

指定管理者は、常に施設利用者の人命を預かっているという認識を持ち、事故・事件発生時、災害発生等の緊急時には、指定管理者の責任において適切に対応すること。

(1) 危機管理・施設利用者の応急救護・事故、事件、災害発生時の各種対応

施設管理者である江南住区センターにおいて使用されているマニュアルの内容を熟読した上で、当該マニュアルに準じて対応すること。

利用者の応急救護ならびに事件事故発生時の対応について、原則として発生場所の管理者が対応する。ただし、指定管理者が第一発見者となった場合などは、発生場所に関わらず率先して対応するなどし、臨機応変に行動すること。

6 平常時の施設状況確認

施設の異常を発見した場合は、施設管理者である住区センターならびに中央図書館担当に報告すること。

7 消防法上必要な手続き等について

以下の対応については、住区センターにて対応する。指定管理者は、住区センターが実施する全館防災訓練に積極的に参加すること。

(1) 防火管理者の選任

(2) 消防計画の作成

(3) 全館防災訓練の実施

第4章 受付業務

指定管理者は、江南センター全体の施設内容について把握し、利用者にわかりやすく説明するとともに、必要な場合には、施設案内を行う。

I 図書館の受付及び運営

1 図書館運営業務内容

(1) 読書活動推進事業に関する業務

① 読書活動推進事業の管理に関する業務

(2) 区立小・中学校及び地域との連携に関する業務

① 体験学習等の受入及び実施に関する業務

② 学校図書館ボランティアの支援及び協働に関する業務

③ 区立小・中学校及び地域への支援活動並びに協働に関する業務

(3) 基本業務

ア 文書の管理及び処理に関する業務

イ 広報・公聴に関する業務

ウ 図書館長会等の開催に関する業務

エ 視察・見学の対応に関する業務

オ 統計に関する業務

(4) 運営業務

ア 開館準備に関する業務

イ 閉館に関する業務

ウ 館内整理日（月末）に関する業務

(5) 窓口業務

ア 窓口（カウンター等）に関する業務

※あだちはじめてえほん事業及び、乳幼児養育世帯向け読書啓発事業の絵本の配布を行う。

(6) 資料管理に関する業務

ア ブックポストに関する業務

イ メールカー及び都立便に関する業務

ウ 予約処理（区内・外予約本取寄せ処理、受付・回答に関する業務）

エ 督促

返却期日から7日目を迎えた者を対象に督促を行うこと。

オ 排架・書架整理・書庫出納に関する業務

カ 図書館システム更新によるICタグを活用した図書資料の管理を行うため、IC化されていない図書を受け入れる際に、ICタグのエンコードと貼付作業を行う。

キ 新聞購入に関する業務

購入する新聞が廃刊になった場合は、区と協議のうえ代替購入する新聞を決定するものとする。

ク 蔵書点検（曝書）に関する業務

※ 詳細は、施設保管の「足立区立地域図書館指定管理者業務内容及び事務手順」、「足立区立図書館業務の手引き」、「図書館業務マニュアル」を参照のこと。

2 業務時間

（１）運営業務時間

８時３０分から２０時１５分までは図書館責任者又は副館長のいずれかが勤務している体制であることを条件とし、開館時間の業務に支障が生じないよう従事者の勤務時間を設定する。

（２）その他の運営業務時間

ア 館内施設整備日及び施設点検日（施設は休館）又は特別な事情により休館する場合、ブックポストの対応処理を行う。

イ 特別整理日及び１２月を除く毎月図書館整理日（施設は休館）又は特別な事情により休館する場合、業務内容に応じ、各館任意で勤務時間を設定する。

ウ 年末年始の開館時間について、足立区立図書館条例に定める時間とする。

（３）業務を要する日の内訳

	年間日数
図書館開館日	３３１日
図書館整理日	１１日
施設点検日	１日
施設点検(防災訓練)	１日
館内施設整備日	１０日
特別整理期間	５日
合計	３５９日

※ 合計欄３５９日は、館内消毒で業務を要しない日を含む。

（４）業務を要する日の営業時間

	業務時間
通常図書館開館日	８：３０～２０：１５、開館準備・閉館処理含む
年末年始開館日（１２／２８、１／４）	８：３０～１７：１５、開館準備・閉館処理含む
図書館整理日（図書館は休館で館内業務あり）	任意の時間で１日

	業務時間
施設点検日(防災訓練)(施設休館・訓練実施・ブックポストの対応処理あり)	任意の時間
施設点検日(施設休館・ブックポストの対応処理あり)	任意の時間
館内施設整備日(施設休館・ブックポストの対応処理あり)	任意の時間
特別整理期間(図書館は休館で館内業務あり)	任意の時間で1日

3 関連書類等の支給

- (1) 図書館運営に関わる貸出カードは区が支給する。
- (2) 指定管理者は、前項の規定に基づき区が支給するもの以外で、運営に必要とされる各種申請書等の印刷物の作成と、郵券・はがき及び消耗品類の購入を行う。
- (3) 令和5年度以降の書籍消毒機の導入に際して、書籍消毒機本体の購入は区の負担とする。消耗品については、前項の消耗品類に含む。

4 業務に関する報告等について

- (1) 業務予定の提出
 当該月の業務予定及び職員配置表を前月の25日までに提出すること。ただし、4月分については契約締結後、速やかに提出すること。
 なお、様式については、別に定めることとする。
- (2) 業務日誌の提出
 図書館責任者は、毎日の業務終了後、業務日誌に必要事項を記入し、区に提出するものとする。項目及び様式については別に定めることとする。

第5章 事業の企画及び実施

I センター(図書館)としての事業

1 事業内容及び区が期待する取り組み

(1) 主要事業

主要事業は、選定時の提案書において掲げた施設全体の将来像を実現するために、指定管理期間をかけて実施するものとし、対象者、アプローチ方法等については、区と協議のうえ決定すること。

(2) 3分野連携事業

ア 目的

「足立区文化芸術推進計画」、「足立区読書活動推進計画」及び「足立区運動・スポーツ推進計画」(以下、これらを「文化・読書・スポーツ分野計画」と総称する。)の策定に伴い、従来型の分野別のアプローチだけでなく、分野間の連携により相互利用の促進を図り、個人の行動変容に影響を与えることで、新たな分野の利用者を獲得することを目的とする。

イ 事業内容

文化・読書・スポーツそれぞれの分野の施設利用者にとって、異なる分野への関心・行動につながる内容とすること。プログラムの設計にあたっては、関心・行動の度合いに応じて「関心喚起」、「行動生起」、「習慣化」の3種のプログラムを段階的に実施すること。

ウ 実施の目安

「文化・読書・スポーツ分野計画」での達成すべき指標の目標数値を念頭に、上記3種のプログラムを合わせて年間30回以上実施すること。なお、うち10回以上は「読書→スポーツ(読書分野をきっかけにスポーツ分野の関心・行動につなげる事業)」を実施すること。

また、事業の実施にあたっては、事前に区と協議の上、年間事業計画を策定し、区に提出すること。令和7年度に向けて多種多様な内容での連携により、事業の拡大を目指すこと。

エ 進捗状況の把握・報告

利用者アンケート等の集計により、利用者の行動変容の実態を把握すること。

なお、利用者アンケート等の内容については事前に区と協議の上作成すること。

また、進捗状況の報告、周知啓発、会議の参加については区の求めに応じること。

オ その他 運用・詳細については【資料4】「3分野連携事業ガイドライン」に準ずること。

II 図書館事業の実施について

指定管理者は、地域図書館の位置する地域特性や地域資源等を活かし、地域の特色や課題を踏まえた事業を実施すること。

1 事業内容

- ① 足立区立図書館条例及び足立区立図書館館則に基づく事業
- ② 区が推進する事業

2 区が期待する取り組み

主要事業は、選定時の提案書において掲げた施設全体の将来像を実現するために、指定管理期間をかけて実施するものとし、対象者、アプローチ方法等については、区と協議のうえ決定すること。

(1) 基本事業

ア 足立区立図書館条例及び足立区立図書館館則に基づく事業（A型事業）

足立区立図書館条例及び足立区立図書館館則に基づいた事業を実施する。

イ 区が推進する事業（B型事業）

足立区読書活動推進計画及び足立区図書館サービスデザインアクションプランの内容を踏まえて事業を展開する。読書活動推進事業では子どもだけでなく、保護者など周りの大人に対する働きかけを意識しながら実施する。文化、スポーツなど他分野の事業との連携を意識しながら実施する。

視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律（読書バリアフリー法）に基づき、視覚が障害者等の障がいの種類・程度に配慮した事業を実施する。

(2) 事業実施の留意点

ア 事業企画

事業企画の際には、「第1章 基本的な考え方」の内容を熟慮すること。

イ 職員の配置

講座中の事故等を未然に防ぐこと及び講座参加者の反応、講座内容の把握のために、講座実施中は会場内に職員を配置するように努めること。

ウ 経費について

「1 事業内容」及び「2 区が期待する取り組み（1）基本事業」についての施設使用料は、免除とする。

Ⅲ 事業計画の策定と分析・評価

1 策定する事業計画

指定管理者は5ヵ年計画と年間事業計画を作成し、提出すること。

(1) 5ヵ年計画

指定管理期間5年間の達成目標や各事業の方針等について明示した計画を5ヵ

年計画という。

5ヵ年計画は、指定管理者が策定し、区の意向による変更等区と協議のうえ内容を確定させるものである。

なお、確定した計画は、各年度の事業評価に用いられる。5ヶ年計画の策定にあたっては、準備段階やアプローチ方法（関連講座やプレイベント）についても効果的な内容を設定すること。

(2) 年間事業計画

年度ごとの詳細計画を年間事業計画という。

年間事業計画は、指定管理者が策定後、区の意向による変更等区と協議のうえ内容を確定させるものである。

2 計画の推進と継続的な見直し

区と指定管理者は、年間事業計画の策定、事業分析、評価を踏まえた継続的な事業計画の見直しを行い、常に事業内容の改善を図ること。

(1) 年間事業計画の策定期間

次年度の年間事業計画については、区職員による評価、指定管理2年目以降は外部委員による評価を踏まえた検討を行い、区と協議のうえ1月には確定する。

(2) 事業分析

ア 自己分析

事業について、計画年度に定めた成果指標の達成状況をPDCAサイクルの手法を用いて自己分析し、成果及び課題を明らかにした上で次期に向けた改善点を具体的に策定するための自己分析を実施すること。

イ アンケートの実施

指定管理者は、利用者の満足度を把握するために、事業実施後に利用者アンケートを実施し、集計及び内容の分析を行い、区に報告すること。また、その後の事業改善に利用者の声を反映させること。なお、アンケートを実施する事業は、区と協議のうえ決定する。

ウ 区主管課の事業分析

区は指定管理者が行った、PDCAサイクルの手法を用いて行った自己分析の結果を、客観的に分析・評価し、必要に応じて指導を行い、指定管理者と協議しながら分析結果及び改善策をブラッシュアップする。

(3) 外部委員による評価

地方自治法に基づき、事業実施年の翌年に前年分の事業計画の達成状況について区が委嘱する外部委員がモニタリング（業務評価）を行う。

評価の内容は、区と指定管理者の協議により設定する目標に基づく達成度とその成果とし、外部委員のモニタリング（業務評価）結果により当該指定管理者による管理を継続することが適当でないと認めるときは、区はその指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

指定管理者は、区主管課による評価結果、外部委員による業務評価結果を踏まえた事業運営を行うこと。

また、当該年度で達成しきれなかった事業や成果が不十分であった事業は、翌年度以降の計画に内容の見直し等改善を行ったうえで追加し、複数年にわたって計画された事業については、進捗状況を明らかにするなどして、確実な事業の実施に努めること。

第6章 情報発信

指定管理者は、施設の各種講座、公演、イベント等について紙及び電子媒体による情報発信を行う。

1 情報提供紙の発行

指定管理者は、ユニバーサルデザインに配慮した情報提供紙の作成及び配布を行う。

2 電子媒体による情報発信

ホームページ、ソーシャルメディア（SNS等）で最新情報を発信すること。

ソーシャルメディアとは、LINE、Twitter、Facebook、YouTube、Instagram、ブログ、掲示板などに代表される、インターネット上で利用者が情報を発信することにより形成されるメディアのことをいう。ソーシャルメディアを活用するにあたっては、【資料7】「足立区生涯学習関連施設ソーシャルメディア運用ガイドライン」に基づき、情報発信を行うこと。

3 あだち広報紙の原稿作成

指定管理者は、施設設置の「あだち広報特集記事以外の記事の掲載ガイドライン」及び「あだち広報『表記の統一』」に則った原稿を作成し、区へ提出する。

4 外部取材

指定管理者は、外部からの施設に関する取材依頼を受けた場合、下記のとおり調整を行う。

（1）外部取材申し込みの受付・対応

（2）マスコミ取材連絡票

指定管理者は、取材内容について区指定の「マスコミ取材連絡票」を作成し、区へ提出すること。

5 その他指定管理者が必要と考える情報発信の実施

ホームページ運営、ソーシャルメディア（SNS等）、紙面（ポスター、チラシ等）等でのPR活動のほか、指定管理者が施設利用者の増加に必要と考える媒体でのPR活動を行うこと。

第7章 緊急時対応

指定管理者は、常に施設利用者の人命を預かっているという認識を持ち、事故・事件発生時、災害発生等の緊急時には、施設利用者の安全確保及び避難誘導を実施する。下記を含む緊急時における施設利用者の安全確保のために必要な対応については、指定管理者の責任において（臨機応変な対応を含め）行うこと。

1 危機管理マニュアルの策定及び実施

指定管理者は、危機管理マニュアルを策定する。緊急時には役職を問わず適切な対応が取れる体制を構築し、緊急時確実に実施できるよう、従業員に対し教育及び訓練を行う。

（１） 危機管理マニュアル

- | | |
|----------|----------------|
| ① 地震発生時 | ⑥ 防犯対策等の危機管理対応 |
| ② 火災発生時 | ⑦ 爆破等犯罪予告の対応 |
| ③ 台風への対応 | ⑧ 鍵の管理 |
| ④ 断水時対応 | ⑨ 水害発生時 |
| ⑤ 停電時の対応 | |

水害時の対応については、施設の地域特性を判断した上で、タイムラインに沿った施設の保全と職員を含めた避難行動等について検討し、マニュアルを策定すること。

また、防犯対策等の危機管理対応については、「【資料5】地域のちから推進部部内施設における不審者等把握時等の対応に関する基準」に基づいたマニュアルを策定し、「不審者等発生時のチェックリスト」を活用して関係機関への報告を行うこと。

なお、鍵の管理については、「【資料1】施設の鍵管理マニュアル」を基本とし、管理施設にあわせてマニュアルを策定すること。

2 施設利用者の応急救護

施設利用者の中に負傷者、急病人が出た場合には、第一に応急救護を行うとともに、所管消防署へ連絡し、救護を依頼する。

3 事故・事件発生時

事故・事件発生時には速やかに事故・事件発生の第一報を区に連絡し、併せて事故報告書を提出するものとする。（「【資料6】事故発生時の対応について」参照）。

また、状況・対応等の経過について、第二報以降で随時報告する。

なお、負傷者が発生した場合には、以下の内容を必ず報告すること。

- | | |
|-----------------|------------|
| ① 負傷原因・負傷の程度 | ④ 事故発生時刻 |
| ② 負傷者の住所・氏名・連絡先 | ⑤ 消防への連絡時刻 |
| ③ 同伴者氏名 | ⑥ 引き渡し時刻 |

4 災害発生等緊急時

指定管理者は、次の場合、直ちに施設の被害状況を調査し区に報告する。

- ① 地震が発生した場合
- ② 停電・火災・災害事故が発生した場合
- ③ 大雨・洪水・強風により 2 3 区内に警報が発令された場合

なお、館長は以下の施設の破損状況、被害の程度、故障の状況を確認し、早期に施設を利用できるように対応する。

5 訓練への参加

指定管理者は、消防法に基づき実施されるセンター全体の消防訓練に参加すること。

6 感染症対策

足立区新型コロナウイルス感染症拡大防止ガイドライン等に基づき、利用者及び職員の感染症対策を行うこと。

7 一斉帰宅抑制における従業員等のための備蓄

平成 25 年 4 月から施行の東京都帰宅困難者対策条例において、大規模災害発生時の従業員等の一斉帰宅の抑制が求められている。このため、「事業所における帰宅困難者対策ガイドライン（首都直下地震帰宅困難者等対策協議会）」に基づき、災害発生後 3 日間の従業員施設内待機のための備蓄を行う。

【資料1】施設の鍵管理マニュアル

本資料に基づき、管理施設にあわせてマニュアル作成し、鍵の管理を行うこと。

施設の鍵管理マニュアル【〇〇センター】

1 目的

本マニュアルは、施設における鍵の貸出し及び保管等の管理を徹底し、鍵の不正使用や複製などによる情報漏洩や金品等の盗難などの被害を未然に防止することを目的とする。

2 用語の定義

本マニュアルに掲げる用語の意義は、それぞれ次に定めるところによる。

- (1) 「施設」とは、区が管理している施設（指定管理者制度等導入の施設含む。）をいう。
- (2) 「管理責任者」とは、所管する施設の鍵管理全般を所掌する責任者をいい、課長級の職にあるものとする。
- (3) 「保管責任者」とは、所管する施設の鍵の貸出・保管の責任者をいい、庶務を担当する係長級の職にあるもののほか、指定管理者による管理施設の施設長及び住区センターの管理運営委員会委員長の職にあるものとする。
- (4) 「管理諸室」とは、職員（施設管理業務の受託業者を含む）以外の第三者の出入りを制限する必要がある場所で、当該所管課が鍵を管理している諸室のことをいう。
- (5) 「使用者」とは、所管する施設の鍵を使用する職員（施設管理業務の受託業者を含む）等をいう。
- (6) 「鍵貸出管理簿（様式1）」とは、所管している管理諸室の鍵を、職員又は第三者に貸し出す際の記録簿のことをいう。
- (7) 「グランドマスターキー」とは、所管している当該施設の管理諸室の鍵すべてに共通して施錠・開錠できる鍵のことをいう。
- (8) 「マスターキー」とは、所管している当該施設の管理諸室の鍵のうち、一定のエリアの鍵に対して共通して施錠・開錠できる鍵のことをいう。

3 鍵の管理体制

- (1) 各部の長は、各部が所管する全ての出入口扉の鍵管理に関してそれぞれ必ず1名以上の管理責任者及び保管責任者を置かなければならない。
- (2) 管理責任者は、施設の鍵の管理全般を担い、定期的に貸し出し状況や保管状況を確認するとともに、鍵の不正使用や複製などによる情報漏洩や金品等の盗難などの未然防止に努めなければならない。
- (3) 管理責任者は、施設の全ての出入口扉の鍵の適正な本数を決定し、鍵の実態把握に努めなければならない。

- (4) 保管責任者は、施設の全ての出入口扉の鍵の本数を把握するために、鍵台帳を作成し常置しなければならない。
- (5) 保管責任者は、施設の出入り口及び施設内で共有する執務室、更衣室、倉庫、機械室などの諸室（以下「管理諸室」という。）の鍵の保管管理を行うとともに、随時、貸し出し状況や保管状況を把握しなければならない。
- (6) 指定管理者制度等導入の施設については、鍵の運用及び保管について協定書で取り決めなければならない。

4 鍵の管理方法

- (1) 管理責任者は、複数の使用者が共有して使用する管理諸室等の鍵に関して、特定の保管場所を指定して保管管理するとともに、使用者を特定する記録を保存することを目的とした「鍵貸出管理簿」を作成し常置しなければならない。
 - ① 使用者は、日常の業務において鍵を持ち出す際には、必ず「鍵貸出管理簿」に貸出対象の鍵室名、鍵番号、貸出日、貸出時刻、使用者の所属、氏名、内線電話番号等の必要事項を記載し、保管責任者の確認を受けなければならない。
 - ② 使用者は、鍵を返却する際、保管責任者に申し出た上で、「鍵貸出管理簿」に返却時刻を記載し、鍵保管庫に返却すること。
 - ③ 保管責任者は、返却されたことを確認したうえで、随時「鍵貸出管理簿」の責任者確認欄に押印することにより、返却確認を完了させなければならない。
- (2) 使用者が業務上の目的で、長期間鍵を持ち出す際には、管理責任者に対し、事前に鍵借用申請書（様式2）による申請を行い、管理責任者から貸出期間及び貸出条件等を付した鍵借用申請承認書（様式3）の交付を受けなければならない。
 - ① 使用者は、貸出期間の満了日までに、使用目的完了の如何を問わず、借用した鍵を返却しなければならない。
 - ② 使用者は、鍵の借用にあたって、作業従事者等への周知及び遵守の徹底を含め、鍵借用申請承認書の貸出条件を遵守しなければならない。
- (3) 保管責任者は、使用者以外の者に鍵を貸与する場合は、鍵管理責任者記入票の交付を受け、その際に、本人確認として運転免許証等の身分証明書の提示を求めなければならない。

5 マスターキーの管理

- (1) グランドマスターキーを含むマスターキー（以下「マスターキー」という。）は、管理責任者及び保管責任者が厳重に管理し、マスターキーを使用する場合は、管理責任者又は保管責任者が同行のうえ、開錠・施錠を行わなければならない。
 - ① マスターキーは、使用目的の如何を問わず、施設外への持ち出しや貸し出し並びに複製を行ってはならない。ただし、次号に該当する場合を除く。
 - ② 日常の施設運営に伴う指定管理業務委託、清掃業務委託等の施設管理上の各業務に伴い、受託者が管理責任者の許可を得て行う場合に限り、前号の規定は適用しない。
- (2) 本庁舎等の大規模施設又は複合施設において、本マニュアルの定めに依らないマ

スターキーの取り扱いを行う必要がある場合は、各部において「当該施設のマスターキー取り扱いマニュアル」を定め、管理運用を行わなければならない。

6 鍵の管理記録の保存

(1) 施設及び諸室の鍵を管理している所管課は、「鍵貸出管理簿」を作成し、鍵保管庫の側に常置し、貸し出し記録を保存しなければならない。

① 「鍵貸出管理簿」には、次に掲げる必要事項の記載欄を設け、貸し出し時と返却時には、該当する項目について、鍵の使用者に記載させるとともに、保管管理者による記載内容の確認を行わなければならない。

ア 貸し出し日	カ 使用者名
イ 鍵の貸し出し時刻	キ 使用者の内線電話番号
ウ 使用する鍵の諸室等の名称	ク 鍵の返却時刻
エ 鍵番号又は鍵札番号	ケ 保管責任者確認押印欄
オ 使用者所属	

7 禁止事項

管理責任者及び保管責任者は、鍵の管理取り扱い上の事故の未然防止、並びに防犯対策上の措置として、次に掲げる事項を行わせてはならない。

- (1) 鍵の貸し出し目的以外の使用
- (2) 当該施設外への持ち出し
- (3) 当該鍵の複製
- (4) 第三者への転貸

8 定期点検

管理責任者は、鍵の所在や使用状況、損傷等の有無など、所管する鍵の管理を徹底するため、保管責任者に対し、定期的に鍵の保管管理の状況についての報告を求め、管理状況の確認を行わなければならない。

9 鍵の紛失・破損等

- (1) 使用者は鍵の紛失・破損等が明らかとなった場合には、直ちに管理責任者に報告しなければならない。
- (2) 管理責任者は、上記報告を受けたときは、速やかに被害の拡大の防止等に必要な措置を講じなければならない。

10 本マニュアルの採用に関しては、各施設の管理責任者の決定による。

付 則

本マニュアルは、 年 月 日から施行する。

管理責任者

印

様式 1

鍵台帳

施設名：_____

施設所管課長名：_____

(鍵の管理責任者)

年 月 日現在

	鍵の種類	鍵番号	本数	備考
例	〇〇センター玄関	123456789	3 本	
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
1 0				
1 1				
1 2				
1 3				
1 4				
1 5				
1 6				

様式 2

管理責任者
印
確認日 /

施 設 の 鍵 貸 出 管 理 簿

施設名： _____ 施設所管課名： _____

(鍵の管理責任者)
年 月 日～ 年 月 日

貸出対象の鍵情報		貸 出		返 却		使用者			保管責任者
室名	鍵番号	月日	時刻	月日	時刻	所属	氏名	内線	確認印

様式3

申請日： 年 月 日

宛名：施設所管課長名
(鍵の管理責任者)

住 所
申請者：会社名・代表者名 印
(受託者) 所 属・担当者名 印
電話番号

鍵借用申請書

受託業務実施に伴い必要となる鍵の借用について、下記のとおり申請いたします。

記

- 1 受託業務件名：
- 2 受託業務番号：
- 3 受託業務期間： 年 月 日～ 年 月 日 (日間)
- 4 鍵の借用期間： 年 月 日～ 年 月 日 (日間)
- 5 鍵の借用一覧

No.	鍵借用対象室名	鍵番号	本数

以 上

様式4

承認日： 年 月 日

住 所

申請者：会社名・代表者名
(受託者) 所 属・担当者名

施設所管課長名
(鍵の管理責任者)

鍵借用申請承認書

年 月 日付で申請のあった、受託業務実施に伴い必要となる鍵の借用については、下記の条件を付して承認します。

記

- 1 受託業務件名：
- 2 受託業務番号：
- 3 受託業務期間： 年 月 日～ 年 月 日 (日間)
- 4 鍵の貸出期間： 年 月 日～ 年 月 日 (日間)
- 5 鍵の貸出条件
 - (1) 貸出期間を遵守すること
 - (2) 貸出目的以外に使用しないこと
 - (3) 鍵の管理責任者を定め、適切に管理し、紛失防止に努めること
 - (4) 当該施設外への持ち出しをしないこと
 - (5) 複製をしないこと
 - (6) 第三者への転貸をしないこと
 - (7) 上記(1)から(6)の条件を作業従事者に周知徹底すること
- 6 鍵の貸出一覧
別紙 鍵借用申請書に記載の「鍵の借用一覧」のとおり

以 上

【資料2】足立区における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する

職員対応要領

(趣旨)

第1条 この要領は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年法律第65号。以下「法」という。)第10条第1項の規定に基づき、職員が法第7条に規定する事項に関し、適切に対応するために必要な事項を定めるものとする。

(用語の定義)

第2条 この要綱において使用する用語は、法において使用する用語の例による。

(対象職員)

第3条 この要領の対象となる職員(以下「職員」という。)は、足立区に勤務するすべての常勤若しくは非常勤職員又は派遣社員等区に直接帰属しないが公務に携わる者とする。

(委託先事業者に対する説明)

第4条 所属する部署において、その業務を委託する場合、当該部署に所属する職員は、委託先事業者に対し、法及びこの要領の趣旨を説明し、障がい者に対し、委託先事業者の職員が足立区に勤務する職員と異なる対応を行わないよう注意するものとする。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第5条 職員は、その事務の遂行に当たり、障がい者(法第2条第1項第1号に規定する障害者をいう。以下同じ。)に対し、その障がいを理由として(障がいに関連する事柄を理由とする場合も含む。)、障がい者でない者と比較して区別、排除、制限又は条件を付ける等の異なる取扱い(以下「不当な差別的取扱い」という。)をすることにより、障がい者の権利利益を侵害してはならない。

2 前項の場合において、当該取扱いが障がい者の事実上の平等を促進若しくは達成するために必要な特別なものである場合又は客観的に見て正当な目的のもとに行われたものであり、他に代わる手段がない等の止むを得ない場合においては、当該取扱いは、不当な差別的取扱いに当たらないものとする。

(合理的配慮の提供)

第6条 職員は、その事務の遂行に当たり、障がい者、その家族又はその関係者(以下「障がい者等」という。)から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明(言語、筆談又は手話等のあらゆる手段によるものを含む。)があった場合、その実施に伴う負担が過重でないときは、当該障がい者の権利利益を侵害することにならないよう、当該障がい者の障がいの状況に応じて社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮(以下「合理的配慮」という。)の提供をしなければならない。

2 前項の規定に加え、職員は、障がい者等から社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明がない場合であっても、当該障がい者が社会的障壁の除去が必要だと明白な場合は、障がい者に適切と思われる配慮を提案する等自主的な対応を行うものとする。

3 職員は、合理的配慮の提供に当たり、次に掲げる事項に留意するものとする。

(1) 本来の業務に付随するものに限られること。

(2) 障がい者が障がい者でない者と同等の機会の提供を受けるためのものであること。

(3) 事務又は事業の目的、内容、若しくは機能の本質的な変更には及ばないこと。

(4) 事務又は事業への影響の度合い、実現可能性の程度、財政状況等を考慮したうえで過重な負担ではないこと。

4 職員は、前項に定める事項を考慮した結果、合理的配慮の提供が困難であると判断した場合、障がい者に対し、合理的配慮の提供が困難である旨の説明を行い、理解を得るように努めるものとする。

(管理監督者の責務)

第7条 職員のうち、管理監督者にあたる職責の者は、障がいを理由とする差別の解消を推進するため、障がい者に対し不当な差別的取扱いが行われないよう注意するとともに、障がい者に対し合理的配慮の提供がなされるよう努めなければならない。

(相談体制)

第8条 職員は、障がい者等から障がいを理由とする差別に係る相談に対し、当該相談内容に係る部署（以下「関係部署」という。）と連携を図ったうえで適切に対応するものとする。

2 前項の規定に加え、福祉部障がい福祉課の職員は、関係部署の連携を可能とする体制の構築に努めるものとする。

(職員への研修・啓発)

第9条 区長は、障がいを理由とする差別を解消するため、職員に対し、必要な研修及び啓発を行うものとする。

2 職員は、障がいの特性やその状態に応じた配慮、社会的障壁の除去の必要性等に関する障がい理解に資する講演会や障がい者と接することが可能なイベント等に積極的に参加するよう努めるものとする。

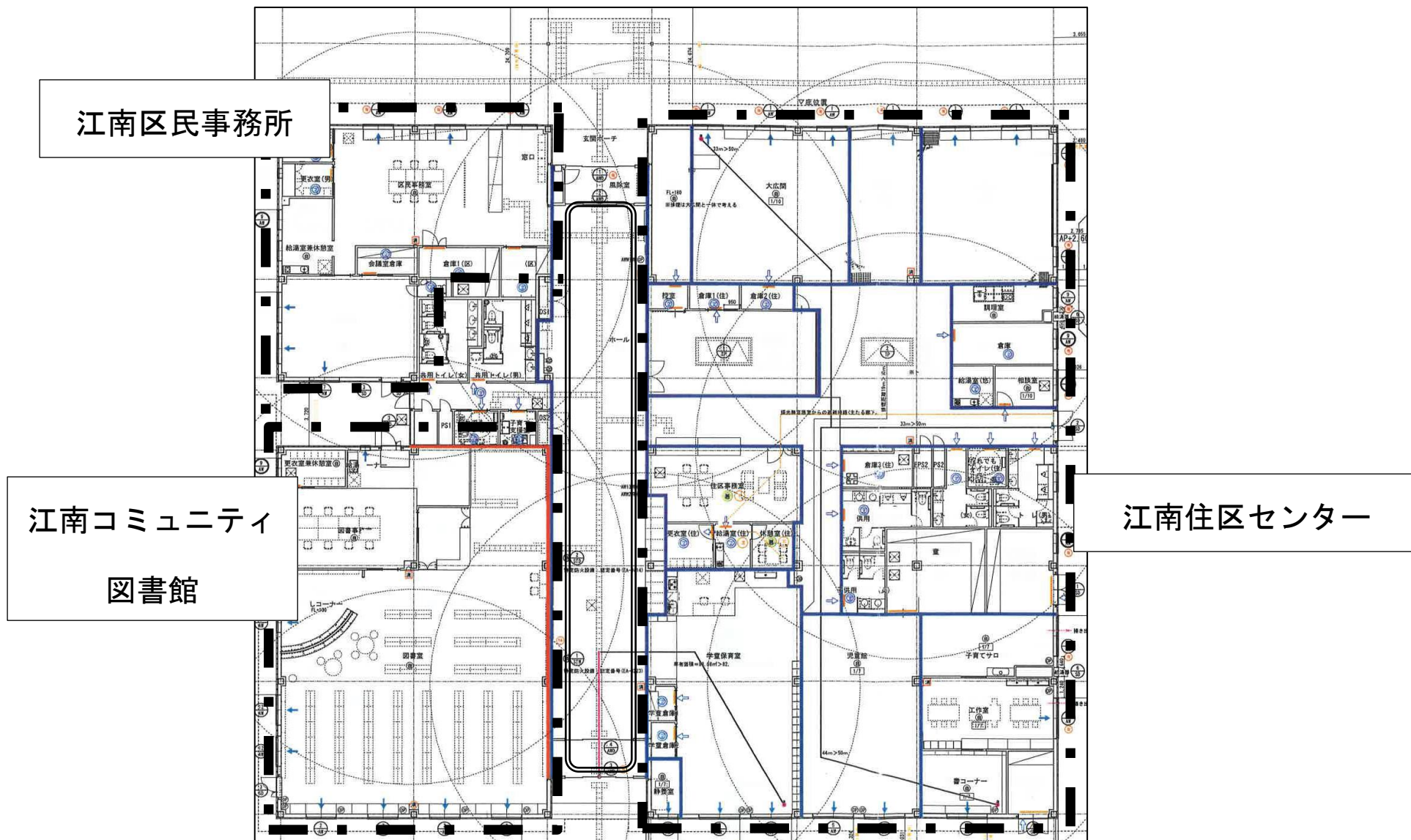
(情報共有)

第10条 職員は、障がい者に対する差別解消に当たり、足立区地域自立支援協議会設置要綱（20足福セ発第748号）に基づき設置された足立区地域自立支援協議会において、相談事例に係る情報を互いに共有し、連携を図るものとする。

付 則（28足福障発第416号 平成28年5月6日 福祉部長決定）

この要領は、決定の日から施行し平成28年4月1日から適用する。

【資料 3】 施設内見取図



【資料４】 ３分野連携事業ガイドライン

１ 本ガイドラインは、足立区が推進する３分野連携事業の運用に関して、必要な事項を定めるものとする。

２ 用語の定義

本ガイドラインに掲げる用語の意義は、以下のとおりとする。

- (１) ペルソナとは、商品やサービスの典型的で象徴的な仮想顧客像のことを指す。
- (２) 「（仮称）３分野連携事業（運動・スポーツ分野）※１」とは、読書や文化芸術に親しむ人が運動・スポーツにも「ちょっと親しんでいただく」ことをねらいとする取り組み。
- (３) 「（仮称）３分野連携事業（文化芸術分野）※１」とは、読書や運動・スポーツに親しむ人が文化芸術にも「ちょっと親しんでいただく」ことをねらいとする取り組み。
- (４) 「（仮称）３分野連携事業（読書分野）※１」とは、文化芸術や運動・スポーツに親しむ人が読書にも「ちょっと親しんでいただく」ことをねらいとする取り組み。
- (５) 「関心喚起プログラム」とは、親しんでほしい分野へ対象者が、関心を持ってもらうためのアプローチ。
- (６) 「行動生起プログラム」とは、親しんでほしい分野へ関心を持った対象者が、取り組んでもらうためのアプローチ。
- (７) 「習慣化プログラム」とは、親しんでほしい分野に取り組みはじめた対象者が、継続的な行動を促すためのアプローチ。

※１ 名称については、決定しだい、足立区から指定管理者へ通知する。

なお、本協定書、及び本ガイドラインに定める、３分野連携事業の基本的な目的、及び事業内容などについては、名称によらず、変更は生じないものとする。

３ 実施期間

令和８年４月１日から令和９年３月３１日

※ 強化期間は令和８年８月１日から１２月２８日の５ヶ月間とする。

４ 事業対象（ペルソナ像）の考え方

強化期間中については、令和２年度に区が設定したペルソナ像（子育て世代）を主な対象としてＰＲを実施する。なお、強化期間中に関わらず、ペルソナ像を独自に設定する場合は、事前に区と協議すること。

５ 指標設定

(１) 成果指標（目標値は別途提示）

- ・ ３分野連携事業への参加により、新たに運動・スポーツをはじめた区民の割合
- ・ ３分野連携事業への参加により、新たに文化芸術活動をはじめた区民の割合
- ・ ３分野連携事業への参加により、新たに読書をはじめた区民の割合

(２) 活動指標（目標値は別途提示）

- ・ 事業実施回数
- ・ 事業参加者数

6 認定回数（実施回数）の考え方

プログラム認定は、各分野の施設利用者にとって、異なる分野への関心・行動につながる内容を重視することとし、以下のとおりとする。

- ・ 関心喚起プログラムを実施した場合は、プログラムとして認定する。
- ・ 関心喚起プログラムと紐づく行動生起プログラム、習慣化プログラムを実施した場合は、それぞれプログラムとして認定する。
- ・ 関心喚起プログラムに紐づかない行動生起プログラム、習慣化プログラムについては、プログラムとしては認定しない。

※参考例

	認定可否	関心喚起プログラム (M1) 体験		行動生起プログラム (M2) 初級		習慣化プログラム (M3) 中級～	認定回数
ア	可	実施					1
イ	可	実施	→	実施			2
ウ	可	実施	→	実施	→	実施	3
エ	否			実施			0
オ	否			実施	→	実施	0
カ	否					実施	0

7 区と事業者の役割分担

(1) 区の役割

- ・ 本事業の企画・実施に係る各種助言
- ・ 本事業に関する協力企業等との連絡調整
- ・ 区が有するメディア媒体を活用した情報発信（全区的なもの）
区ホームページ、ソーシャルメディア、公式チラシ等
- ・ 各種データツールの作成（アンケート等）
- ・ データの分析
- ・ その他、本事業の推進に必要なこと

(2) 事業者の役割

- ・ 3分野連携事業の実施内容検討及び作成
- ・ 本事業実施に係るセンター内の関係者との連携・協力
- ・ 地域区民や関係団体、周辺施設等への周知活動
- ・ 事業者が有するメディア媒体を活用した情報発信（センターの取り組み）
センターホームページ、ソーシャルメディア、独自チラシ等
- ・ 対象者へのプッシュ型情報発信、アンケート協力依頼
- ・ 顧客情報の管理
- ・ 事業の実施・運営及びデータ収集への協力

- ・ その他、本事業の推進に必要なこと

【資料 5】地域のちから推進部部内施設における不審者等把握時等の対応に関する基準

1 目的

地域のちから推進部内各施設において、施設内及びその周辺において不審者等が発生、または施設内外で不審者等による被害（未遂含む）の発生を把握してからの対応手順を定める。

これは地域のちから推進部部内施設共通基準として定めるものである。

2 基本方針

- （１）施設管理者のみで対応しようとせず、区主管課、危機管理部、警察と連携して対応すること。
- （２）被害の拡大・再発防止のためにも、事案確認後、速やかに対応すること。

3 定義

- （１）「不審者による被害」とは以下のようなものをいう。（例示）

- ア 子どもへの声かけ
- イ 窃盗（ロッカー荒らしなど）
- ウ 刃物をちらつかせる（ふりまわす）
- エ 大声（奇声）をだす（わめく）
- オ 職員や利用者へのストーカー行為
- カ 盗撮（無許可の子どもの撮影など）
- キ 施設の損壊
- ク 施設内への侵入
- ケ その他、公序良俗に反する行為

- （２）「不審者」とは以下のような者をいう。

- （１）のア～ケに類するような他人や施設への迷惑行為等を行う者

4 施設管理者の対応手順

別紙 1 の内容のとおりとする。

但し、学童保育室、児童館は別紙 2 のとおりとする。

5 区主管課の対応手順

別紙 3 の内容のとおりとする。

但し、学童保育室、児童館は別紙 4 のとおりとする。

付 則（2 足地調発第 4794 号 令和 2 年 11 月 30 日 地域のちから推進部長決定）
この基準は、令和 2 年 12 月 1 日から施行する。

不審者発生!

別紙1：施設管理者の対応手順

事案が発生したら・・・

職員体制によっては順番に

(1) から (4) を **同時並行** で実施!

チェック



(1) 安全を確保、確認する

最優先

不審者等が発生した、被害にあったなど把握した場合、通報者や利用者の安全確保や確認を行うこと。

不審者等に対しては、複数の職員で対応すること。

また職員自らの安全も確保すること（危険を感じたら逃げること）。

例) 不審者情報があった場合	例) 不審者が侵入した場合
・全職員に情報を伝達し、利用者への注意喚起を行う。 ・利用者の避難方法や経路を事前に確認する。	・一定の距離を保ちながら施設外へ立退きを要求。 ・併設施設職員や近隣に救援を求める。



(2) **110番通報** する

安全確保を行ったうえで、迅速に警察（110番）。

注意：110番通報前に区主管課の判断を仰ぐ必要はない。

※同建物内施設職員より不審者情報を得た際等、既に110番通報がされている場合には、(2) 以外の手順を実施する。

所轄警察署

ではなく **110番!**



(3) 事案発生を同建物内各施設に連絡・情報共有する

不審者等が発生した、被害にあったなど把握した場合、他の同建物内施設に連絡・情報共有し、二次被害を防ぐ。

※複合施設等により施設管理者が別にいる場合でも(1)～(7)の手順を責任もって実施する。



(4) **区主管課へ連絡** する【第一報】

※主管課への連絡内容は、連絡時に**わかっている範囲**での内容でよい。

例)「〇時ごろ男子ロッカーで盗難事案発生。詳細は追って連絡。」

等、連絡はチェックリストの「ア」から「エ」程度の内容でよい。

区主管課連絡先 3880-XXXX

上記を実施後、以下を行う。



(5) 情報を収集する※**チェックリスト**を聴き取り後、**即時FAX**すること。

別紙チェックリスト（様式1）をもとに状況等目撃者・被害者から聴取する。

※すべての項目が埋まらないといけないわけではない。聞き取れる範囲でOK

(6) 状況の変化に応じ、**都度**、区主管課へ**続報**連絡する

例) 容疑者身柄確保など（変化のある都度、区主管課へ連絡を。）

(7) 警察や区関係部署が到着したら、連携して対応する

チェック

不審者等発生時のチェックリスト



1 まずは利用者等の安全確保。



2 事案発生時は、即「110番」する。

通報者氏名



3 区主管課(〇〇〇〇課 〇〇〇係 03-3880-XXXX)へ電話連絡(第一報)。

※主管課への連絡内容は、以下「ア」から「エ」程度の内容でよい。 主管課連絡者氏名

NO	内容	
ア	いつ	月 日() 午前・午後 : (頃)
イ	誰が ☐ 目撃者 ☐ 被害者	氏 名() 連絡先() ※FAX 送信の際は氏名・連絡先はマスキングすること。 年 齢() 性 別() 区 分 ☐ 区民 ☐ 職員 ☐ その他() 怪 我 ☐ なし ☐ あり(部分)
ウ	どこで	目 印(建物等): 住 所: 不審者はどの方向へ行ったか
エ	何が起きた	☐ 声をかけられた ☐ 窃盗 ☐ 刃物をちらつかせる(振り回す) ☐ 大声(奇声)をだす ☐ ストーカー行為 ☐ 施設の損壊 ☐ 施設内侵入 ☐ 写真を撮られた(盗撮)(☐ 近距離 ☐ 離れたところから) ☐ その他()



4 目撃者 or 被害者から聞き取りを行う。 聴取時間 午前・午後 : 聴取担当

※警察の到着までの間、目撃者 or 被害者から下記の内容を聞き取っておく。

※判明後、警戒を行う際の参考とするため、無理をせずわかる範囲で聴取する。

NO	聞き取り内容	
オ	何を どうされた	
カ	誰に (加害者)	性別 ☐ 男 ☐ 女 ☐ その他 ☐ 不明 年齢 ☐ 20 歳代以下 ☐ 20～30 歳代 ☐ 40～50 歳代 ☐ 60 歳代 ☐ 70 歳以上 身長 ☐ 150cm 以下 ☐ 150cm ☐ 160cm ☐ 170cm ☐ 180cm 以上 髪(☐ 長い ☐ 肩くらい ☐ 短い)、髪の色(☐ 黒 ☐ 茶 ☐ 白 ☐ その他) 身につけていたもの(色・模様など特徴) ☐ 眼鏡() ☐ 帽子(☐ 黒 ☐ 白 ☐ 赤 ☐ その他) ☐ かばん(☐ 肩掛け ☐ リュックサック ☐ その他) 服装(色・模様など特徴) 上衣 ☐ 半袖() ☐ 長袖() ☐ 上着() 下衣 ☐ 長ズボン() ☐ 半ズボン() 靴 ☐ 革靴 ☐ スニーカー ☐ 長靴 ☐ その他() 乗り物 ☐ 自転車 ☐ バイク ☐ 車 (形 ・色)
キ	主管課へ 連絡	〇〇〇〇課 〇〇〇係 03-3880-XXXX に当シートを FAX 送信。 送信時間: : 送 信 者:

【資料6】 事故発生時の対応について

区分	内容
(1) 人身事故	施設利用者のケガ、病気が該当。 ・ <u>重大な人身事故は直ちに区へ第1報を連絡。</u> ・ <u>瑕疵による人身事故は傷病の大小にかかわらず、直ちに区へ第1報を連絡。</u>
(2) 設備・ 器物破損・ 故障	第三者による器物破損など、人為的と思われる施設トラブルは事故報告書を作成。 ・ <u>エレベータートラブルは深刻な事故につながる可能性があるので、事故報告書を作成。利用者が閉じ込められる等のトラブルが発生したら、直ちに区へ第1報を連絡</u> ・ 経年劣化による施設の不具合は修繕（緊急工事）で対応するので、事故報告は対象外。
(3) クレーム	クレームを自センターで解決した場合、事故報告書は作成しない。 ・ <u>自館で対応しきれなかった場合（区に直接連絡が入る可能性がある場合等）は区へ第1報を連絡する。</u>
(4) 受付業務	システム端末の操作誤り、レジ等の入力誤りなど、受付に関した誤操作の場合は、事故報告書を作成する。 ※スタッフ間のチェック体制により誤りが判明し、その場で適切な対応（手書きによる還付処理等）を行い、利用者への損害を未然に防いだ場合は提出不要。
(5) その他 (上記(1)～(4)以外)	①利用者トラブル ・ <u>痴漢、不審者など明らかに事件性のあるものは、「不審者等発生時のチェックリスト」に基づき、警察に通報し、直ちに区へ第1報を連絡する。</u> ※利用者間のトラブルで利用者が警察を呼んでしまった など、<u>警察、消防を呼んだ場合には直ちに区へ連絡する。</u> ②その他 指定管理者が区に報告をしておいたほうがよいと感じる案件は直ちに区へ連絡し、後に事故報告書を作成する。 その他、警察、消防を呼んだ場合等深刻なケースを除いては、指定管理者判断で事前に連絡（相談）する。 ※主な事例：落書き、不法投棄、落し物など。

【資料 7】 足立区生涯学習関連施設ソーシャルメディア運用ガイドライン

足立区生涯学習関連施設ソーシャルメディア運用ガイドライン

1 目的

足立区生涯学習関連施設では、指定管理者がソーシャルメディアを適切に利用し、施設の開館・休館情報、講座・イベント情報等の情報発信に効果的かつ安全に活用すること及び情報発信の充実を図ることを目的として、ソーシャルメディアのアカウントを取得し、情報発信を行う必要があります。

足立区生涯学習関連施設が運用するソーシャルメディアを通じた情報発信にあたり、指定管理者は、本ガイドラインを遵守することが求められます。

2 定義

本ガイドラインにおけるソーシャルメディアとは、LINE、Twitter、Facebook、YouTube、Instagram、ブログ、掲示板などに代表される、インターネット上で利用者が情報を発信することにより形成されるメディアのことを言います。

3 対象

本ガイドラインは、足立区生涯学習関連施設の指定管理者が、業務上ソーシャルメディアを利用する行為を対象とします。

4 基本方針

(1) 足立区生涯学習関連施設では、各施設の生涯学習に関する情報を広く区民へ提供するためにソーシャルメディアを活用します。

ア 利用者に必要な情報を、タイムリーに発信します。

イ 利用者の興味や関心を惹く、分かりやすい情報を発信します。

ウ 信頼性が高く、利用者が共有しやすい情報を発信します。

(2) 足立区生涯学習関連施設のソーシャルメディアは、主に当該施設の情報発信を行うものであり、コメントやご質問への返信は原則として行いません。各施設へのご意見・ご質問は、各施設ホームページに掲載している電話番号等お問い合わせ先において受け付けます。

5 ソーシャルメディアアカウントの取得

足立区生涯学習関連施設の指定管理者が業務上利用するソーシャルメディアの種類は、本ガイドライン、指定管理者が策定しているガイドライン及びプライバシーポリシー等に基づき指定管理者が選択し、ソーシャルメディアのアカウントも指定管理者が直接取得します。

6 運用方法

以下のとおり運用します。

- (1) 「ソーシャルメディアは公の場である」という意識を持ち、投稿された情報は様々な背景や考え方を持つ不特定多数のソーシャルメディア利用者の目に触れることを認識し、掲載情報の正確性には万全を期します。
- (2) 各ソーシャルメディアの利用規約や運用ルール・文化等を理解したうえで指定管理者において情報発信を行います。

7 発信する情報

以下に挙げる情報を発信します。

- (1) 当該施設の開館、休館及び閉館に関する情報
- (2) 当該施設のホームページに掲載した情報（重要なお知らせ、トピックス等）
- (3) 当該施設の情報紙の発行及び内容に関する情報
- (4) 当該施設のイベント及び講座に関する情報
- (5) その他、当該施設が利用者への周知が必要であると判断する情報

8 発信しない情報

以下に挙げる情報は発信しません。

- (1) 法律、法令等に違反する内容、又は違反するおそれがあるもの
- (2) 特定の個人又は団体等を誹謗中傷するもの
- (3) 政治又は宗教活動を目的とするもの
- (4) 著作権、商標権、肖像権等、足立区又は第三者の知的所有権を侵害するもの
- (5) 広告、宣伝、勧誘、営業活動、その他営利を目的とするもの
- (6) 人種、思想、信条等の差別又は差別を助長させるもの
- (7) 公の秩序又は善良の風俗に反するもの
- (8) 虚偽や事実と異なる内容及び単なる風評や風評を助長させるもの
- (9) 本人の承諾なく個人情報を特定、開示、漏えいする等プライバシーを害するもの
- (10) 他のユーザー、第三者等になりすますもの
- (11) 有害なプログラム等
- (12) わいせつな表現等を含む不適切なもの
- (13) 「7 発信する情報」に定める内容と関係のないもの
- (14) 上記項目に該当する情報を発信している投稿をリツイート等すること
- (15) 利用するソーシャルメディアにおいて発信を禁じているもの

9 免責事項

指定管理者は、以下の免責事項を足立区生涯学習関連施設のホームページに掲載します。

- (1) ソーシャルメディア利用者が、足立区生涯学習関連施設のソーシャルメディアの発信した情報を用いて行う一切の行為について指定管理者及び足立区は何ら責任を負うものではありません。

- (2) ソーシャルメディア利用者により投稿された足立区生涯学習関連施設のソーシャルメディアに対する、「リプライ」、「リツイート」及び「コメント」等（以下、総称して「コメント等」といいます。）につきましては、指定管理者及び足立区は一切責任を負うものではありません。
- (3) 足立区生涯学習関連施設のソーシャルメディアに関連して、利用者間又は利用者と第三者間でトラブルや紛争が発生した場合であっても、指定管理者及び足立区は一切責任を負いません。
- (4) コメント等の投稿にかかる著作権等は当該投稿を行った利用者本人に帰属しますが、投稿されたことをもって利用者は足立区生涯学習関連施設に対し、投稿コンテンツを全世界において無償で非独占的に使用する権利を許諾したものとし、かつ足立区生涯学習関連施設に対して著作権等を行使しないことに同意したものとします。
- 10 指定管理者の運用するソーシャルメディアに対するソーシャルメディア利用者によるコメント等の投稿の削除等
- 指定管理者は、以下の各項に該当すると判断した場合、指定管理者は予告なくコメント等の投稿を削除及びアカウントのブロック等を行う場合がある旨を足立区生涯学習関連施設のホームページに掲載するとともに、以下の各項に該当するコメント等の投稿について速やかに削除を行います。
- (1) 法律、法令等に違反する内容、又は違反するおそれがあるもの
 - (2) 特定の個人又は団体等を誹謗中傷するもの
 - (3) 政治、宗教活動を目的とするもの
 - (4) 著作権、商標権、肖像権など足立区又は第三者の知的所有権を侵害するもの
 - (5) 広告、宣伝、勧誘、営業活動、その他営利を目的とするもの
 - (6) 人種、思想、信条等の差別又は差別を助長させるもの
 - (7) 公の秩序又は善良の風俗に反するもの
 - (8) 虚偽や事実と異なる内容及び単なる風評や風評を助長させるもの
 - (9) 本人の承諾なく個人情報等を特定、開示、漏えいする等プライバシーを害するもの
 - (10) 他のユーザー、第三者等になりすますもの
 - (11) 有害なプログラム等
 - (12) わいせつな表現などを含む不適切なもの
 - (13) 足立区生涯学習関連施設の発信する内容の一部又は全部を改変するもの
 - (14) 足立区生涯学習関連施設の発信する内容に関係ないもの
 - (15) 利用するソーシャルメディアにおいて発信を禁じているもの

また、上記以外にも正当な権限を有する者から権利を侵害する等の指摘又は意見表明があった場合及び足立区生涯学習関連施設のソーシャルメディアを運用する指定管理者が必要と判断した場合は、コメント等の投稿を削除する場合がある旨を足立区生涯学習関連施設のホームページに掲載するとともに、該当するコメント等の投稿について速やかに削除を行います。

11 著作権について

足立区生涯学習関連施設のソーシャルメディアに掲載された内容（テキストメッセージ、写真、イラストを含みます）について、「私的使用のための複製（著作権法第30条）」や「引用（著作権法第32条）」など著作権法上認められた場合を除き、無断で複製・転用することは認められていません。引用等を行う際は適宜の方法により、必ず出所を明示してもらうよう指定管理者より足立区生涯学習関連施設のホームページに掲載します。

12 ガイドラインの変更

本ガイドラインは必要に応じて、変更するものとします。

13 施行日

本ガイドラインは令和4年4月1日から施行します。

【資料 8】再委託申請書

再委託申請書（新規・変更）

年 月 日

足立区長

(受 注 者) 所 在 地

事業者名

代表者名

印

「(協定件名)」に係る業務の一部を再委託するため、下記のとおり申請します。

なお、再委託事業者には足立区との契約における契約書、仕様書等の規定を遵守させ、再委託事業者の全ての行為及びその結果について、足立区に対し、(受注者)が責任を負います。

記

1	再委託事業者名等	所在地 事業者名 代表者	
2	再委託理由		
3	再委託業務内容		
4	再委託先が 取り扱う情報	個人情報の有無（ 有 ・ 無 ）	
5	再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法	※必要に応じて、別途補足資料を添付すること	
6	その他の再委託先の有無	有 ・ 無	有の場合、名称（会社名を記入）

*再委託の内容が客観的に確認できる資料を添付すること。

(例：受託者と再委託先が締結した委託契約書の一部 等)

【資料9】個人情報取扱者名簿

個人情報取扱者名簿(年 月 日 作成)

＊本名簿は、下記業務委託の遂行にあたり、個人情報の適正な安全管理措置を講ずることを目的に使用し、受注者及び発注者の双方が保管する。

契約名：

発注所属：

受注者名：

管理責任者名：

作業責任者名：

以下、作業従事者名

見本(委託業務内容により変更すること)

項番	担当業務	氏名	取り扱う個人情報の内容	個人情報取扱開始日	個人情報取扱場所	個人情報取扱終了予定日
1	封入担当	〇〇 〇〇	印刷物に記載された住所、氏名	2010/11/10	本社2階△△係内	2011/3/31
2	印刷担当	〇〇 ●●	印刷元データ住所、氏名（USBメモリ使用者）	2010/11/10	本社2階データセンター	2011/3/31

【資料 10】 個人情報の取扱い及び管理の状況
個人情報の取扱い及び管理の状況

契約名： _____	見本 (委託業務内容により変更すること)
受注者名： _____	
管理責任者名： _____	
作業責任者名： _____	
報告日： _____	

以下のとおり報告する。

	項目	実施状況
1	管理責任者、作業責任者、作業従事者に変更はないか	☐ はい ☐ いいえ (状況を記入)
2	個人情報を取り扱う者に不適任者はいないか。	☐ はい ☐ いいえ (状況を記入)
3	作業区域は、第三者が立ち入ることができない場所又は取り扱う個人情報を閲覧できない場所となっているか。	☐ はい ☐ いいえ (状況を記入)
4	作業区域に私物モバイル端末、私物パソコン、私物外部記憶媒体を持ち込ませていないか	☐ はい ☐ いいえ (状況を記入)
5	第三者が個人情報記録媒体を作業区域から持ち出すことができないよう施錠により保管管理しているか	☐ はい ☐ いいえ (状況を記入)
6	作業責任者及び作業従事者が変更となった際には、外部記憶媒体の暗号パスワードを変更しているか。	☐ はい ☐ いいえ (状況を記入)
7	外部記憶媒体は業務終了後金庫等に入れ鍵をかけているか。	☐ はい ☐ いいえ (状況を記入)
8	外部記憶媒体に記録する個人情報は必要最小限としているか	☐ はい ☐ いいえ (状況を記入)
9	外部記憶媒体に記録した個人情報は業務終了後、毎回削除しているか	☐ はい ☐ いいえ (状況を記入)
10	外部記憶媒体を持ち運ぶ際には、盗難・紛失対策を講じているか	☐ はい ☐ いいえ (状況を記入)
11	個人情報を記録する外部記憶媒体を作業区域外に持ち運ぶ際には、「媒体全体を暗号化する機能」を働かせているか。	☐ はい ☐ いいえ (状況を記入)
12	個人データをパソコンのハードディスクに記録するときに読み取りパスワードを設定したか。	☐ はい ☐ いいえ (状況を記入)
13	パソコン OS (Windows) のログオンパスワードを設定したか。	☐ はい ☐ いいえ (状況を記入)
14	パソコン OS (Windows) のログオンパスワードは年 1 回以上変更したか。	☐ はい ☐ いいえ (状況を記入)

【資料 1 1】研修実績報告書

研修実績報告書 （ 年 月 日 作成）

委託名：

受注者名：

管理責任者名：

作業責任者名：

見本（委託業務内容により変更すること）

項番	担当業務	氏名	業務従事開始	研修内容・使用した教材等	研修終了日
1			～		
2			～		
3			～		
4			～		
5			～		
6			～		
7			～		
8			～		
9			～		
10			～		
11			～		
12			～		
13			～		
14			～		
15			～		
16			～		
17			～		
18			～		
19			～		
20			～		

【資料 1 2】 外部記憶媒体使用簿

外部記憶媒体使用簿

委託名：

受注者名：

管理責任者名：

作業責任者名：

見本(委託業務内容により変更すること)

項番	使用日	使用開始時間	外部記憶媒体名称	使用者氏名	作業内容	確認印	返却時間	情報の削除	確認印
1									

【資料 1 3】 個人情報外部記憶媒体持込管理簿

個人情報外部記憶媒体持込管理簿

委託名：

受注者名：

管理責任者名：

作業責任者名：

見本(委託業務内容により変更すること)

項番	持込者氏名	種別	記録内容	持込日	持込理由	返却予定日	返却日	確認印
1	〇〇 〇〇	USBメモリ	住所、氏名、電話番号	2010/11/1	区役所から対象者リストの納品	2011/11/30	2011/12/1	

【資料 1 4】 個人情報外部記録媒体運搬管理簿

個人情報外部記録媒体運搬管理簿

委託名：

受注者名：

管理責任者名：

作業責任者名：

見本(委託業務内容により変更すること)

項番	持出日時	媒体名	持出先	ルート・手段 等	個人情報の 記録項目	持出者氏名	持出完了 予定日時	確認印	持出完了時の 事故等の確認	確認印
1	R 4 4/9 13 : 00	訪問先リスト (紙)	区内訪問先 中央本町1丁目他	自転車	住所、氏名	櫻井	17:00		○	
2	R 4 5/1 14 : 00	相談記録表 (紙)	足立区役所 区政情報課	レターパック (近所の ポスト) 徒歩	住所、氏名、相談記録	櫻井	—		追跡用のシール は裏面に添付	

【資料 1 5】個人情報に係る契約約款別紙

(個人情報保護の遵守)

第 1 条 受注者は、この契約及び指定管理業務により受注した業務(以下「本件業務」という。)を遂行するに当たって、特定個人情報を含む個人情報の漏洩や紛失等により、区民のプライバシーや権利利益を侵害することのないように努め、契約書約款別紙(以下「本別紙」という。)を遵守しなければならない。

(組織体制の整備)

第 2 条 受注者は、個人情報の取扱いに係る管理責任者、作業責任者及び作業従事者並びに本件業務を遂行するに当たっての役割を定め、本件業務に着手する前に書面により発注者に報告しなければならない。

2 発注者に報告した管理責任者、作業責任者及び作業従事者以外の者(以下「第三者」という。)は、本件業務を遂行するに当たって、原則個人情報を取り扱ってはならない。

3 管理責任者は一名とし、本件業務における個人情報の取扱いに係る全ての管理責任を負うものとする。

4 作業責任者は、受注した業務の各作業の管理責任を負うものとする。

5 作業責任者及び作業従事者の人数並びに個人情報の取扱範囲は、必要最小限にしなければならない。

6 管理責任者、作業責任者又は作業従事者のいずれかに変更が生じた場合、受注者は、変更日を記載した書面により速やかに発注者に報告しなければならない。

7 管理責任者、作業責任者及び作業従事者は、本別紙に定める事項を遵守しなければならない。

8 作業責任者は、本別紙に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を指導監督しなければならない。

(規程の策定と見直し)

第 3 条 受注者は、個人情報の漏洩、滅失、毀損の防止その他の個人情報の適正な管理のために、必要な個人情報の取扱いに係る規程を定めなければならない。

2 前項の規程については、定期的に見直しを行わなければならない。

(取扱いの把握)

第 4 条 受注者は、個人情報の取扱い及び管理の状況を記録しなければならない。

2 受注者は、前項の記録を原則 3 か月に一度、発注者に提出しなければならない。ただし、発注者受注者協議のうえ別で定めた場合は、この限りではない。

(漏洩等の事案対応の整備)

第 5 条 受注者は、個人情報の漏洩、紛失、滅失、毀損、改ざん、正確性の未確保、不正・不適正取得、目的外利用・提供及び不正利用(以下「事故等」という。)が発生し、又は事故等のおそれが発生したときは、直ちに、発注者に通知し、当該事故等の解決又は防止に努めるとともに、事故等に含まれる個人情報の項目、内容及び

数量並びに事故等の発生場所及び発生状況を詳細に記載した書面をもって、遅滞なく、その状況を発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。

2 受注者は、事故等が発生した場合において、発注者その他関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧及び再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、事故等における対応責任者、受注者、再委託、発注者との連絡手段その他必要事項を記載した緊急時対応計画を定め、受注業務に着手する前に発注者に協議のうえ提出しなければならない。

3 発注者は、本件業務に係る事故等が発生した場合は、必要に応じて当該事故等に係る情報を公表することができる。

(従事者の教育)

第 6 条 受注者は、管理責任者、作業責任者及び作業従事者に対して、本件業務に係る個人情報の保護に関する教育又は研修を受注業務に着手する前及び定期的に実施しなければならない。

2 受注者は、教育又は研修の完了日を記載した実施状況に係る報告書を原則 3 か月に一度、発注者に提出しなければならない。ただし、発注者受注者協議のうえ別で定めた場合はこの限りではない。

(取扱区域の管理)

第 7 条 受注者は、本件業務に係る個人情報を取り扱う区域(以下「作業区域」という。)を定め、事故等の防止策を講じなければならない。

2 作業区域は、必要最小限の広さとしなければならない。

3 作業区域は、第三者が立ち入ることができない場所とする。

4 第三者がやむを得ず作業区域に立ち入る場合には、管理責任者は、第三者に本件業務に係る個人情報を閲覧することができないよう措置を講じなければならない。

5 受注者は、本件業務に係る個人情報を記録した書類、機器及び外部記憶媒体(以下「個人情報記録媒体」という。)を作業区域から持ち出してはならない。ただし、発注者の指示がある場合はこの限りではない。

6 受注者は、作業区域に管理責任者、作業責任者及び作業従事者の私物モバイル端末、私物パソコン及び私物外部記憶媒体を持ち込ませてはならない。

(機器及び媒体の盗難等防止)

第 8 条 受注者は、第三者が個人情報記録媒体を作業区域から持ち出すことができないよう施錠により保管管理しなければならない。

(作業区域内における外部記憶媒体の使用)

第 9 条 作業区域内で外部記憶媒体を使用する場合は、その取扱いは、次の各号の定めるところによる。

(1) 外部記憶媒体全体を暗号化する機能を持つものを使用し、作業責任者が暗号パスワードを設定・管理すること。

(2) 作業責任者及び作業従事者が変更となった際には、前号の暗号パスワードを遅

滞なく変更すること。

(3) 作業責任者は、外部記憶媒体を作業区域内の鍵のかかる金庫等に保管し、適切に管理すること。

(4) 作業従事者が外部記憶媒体を使用する場合には、作業従事者は、作業責任者に申し出ること。

(5) 作業責任者は、外部記憶媒体の使用について記録した上で、外部記憶媒体を使用する作業従事者に直接貸与すること。

(6) 外部記憶媒体に記録する個人情報は、必要最小限度とすること。

(7) 作業従事者は、業務終了後、外部記憶媒体に記録した個人情報を削除し、作業責任者に返却すること。

(8) 個人情報を記録した外部記憶媒体が作業区域に持ち込まれた場合は、作業責任者は、持ち込まれた外部記憶媒体の記録内容、持ち込まれた日時その他状況を記録すること。

(9) 個人情報を記録した外部記憶媒体は、ストラップの使用により肌身離さず持ち歩くなど、盗難・紛失対策を講じること。

(10) 受注者は、第5号及び第8号の記録について、原則3か月に一度、発注者に提出しなければならない。ただし、発注者受注者協議のうえ別で定めた場合はこの限りではない。

(媒体を作業区域外に持ち運ぶ場合の漏洩防止)

第10条 第7条第5項ただし書の規定により、個人情報記録媒体を作業区域から持ち出す際には、次の措置を講じなければならない。

(1) 受注者が個人情報を電子データで持ち出す場合には、外部記憶媒体全体の暗号化処理を施さなければならない。

(2) 作業責任者は、事故等の発生時における二次被害防止に必要な事項(持出日時、持出先、ルート、個人情報の記録項目を記載した管理簿を作成しなければならない。

(3) 個人情報記録媒体を持ち運ぶ際は、常に事故等の防止策を講じた上で行わなければならない。

(4) 外部記憶媒体を搬送する場合は、専用ケースに施錠したうえで、受注者の専用車で搬送しなければならない。ただし、受注者は、緊急時その他の事情で受注者の専用車が使用できない場合は、次の搬送手段をとることができる。

ア 公共の交通機関

イ 発注者が承諾した搬送業者

(5) 郵送により作業区域から持ち運ぶ場合には、配達記録がわかる方法で郵送し、配達記録を管理簿に記載しなければならない。

(6) 持運びが完了したときには、受注者は、直ちに、事故等が発生していないか確認し、確認した内容を管理簿に記載しなければならない。

(7) 受注者は、第2号、第5号及び前号の管理簿を、原則3か月に一度、発注者に

提出しなければならない。ただし、発注者受注者協議のうえ別で定めた場合は、この限りではない。

(機器及び媒体の返還、削除及び廃棄)

第11条 受注者は、本件業務が完了したとき又はこの契約が解除されたときは、本件業務に係る個人情報を速やかに発注者に返還しなければならない。

2 前項の規定にかかわらず、発注者受注者協議のうえ、受注者は、本件業務に係る個人情報を廃棄することができる。この場合にあつては、第三者の利用に供されることのないよう、判読不可能及び復元不可能とするための措置により行わなければならない。

3 前項の廃棄をする場所及び方法については、発注者と協議のうえ、受注者が書類を廃棄する場合は、焼却、溶解及び裁断によることとし、機器及び外部記憶媒体を廃棄する場合は、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によることとする。

4 受注者は、前2項の規定により個人情報を廃棄した場合には、廃棄の日時、廃棄方法、廃棄作業の記録及び作業責任者名を記載した証明書を発注者に提出しなければならない。

5 受注者は、発注者が廃棄の際に立合いを求めた場合は、これに応じなければならない。

(アクセス制限)

第12条 受注者は、本件業務に係る個人情報を処理するために情報システム(パソコンその他電子計算機を含む。以下同じ。)を使用して個人データ(個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)第16条第3項の「個人データ」をいう。以下同じ。)を取り扱う場合(インターネット等を通じて外部と送受信する場合を含む。以下同じ。)には、個人データにアクセスできる作業従事者を限定しなければならない。

2 前項の個人データにアクセスできる作業従事者数は、本件業務を処理するうえで、必要最小限にしなければならない。

3 受注者は、本件業務に係る個人情報を処理するための電子計算機を限定しなければならない。

(アクセス制限の識別及び認証)

第13条 受注者は、個人データにアクセスできる作業従事者であることを識別した結果に基づき認証しなければならない。

2 作業従事者が異動又は退職した場合には、受注者は、遅滞なく、当該作業従事者が個人データにアクセスできないよう措置を講じなければならない。

(不正アクセスの防止)

第14条 受注者は、個人情報を処理するための情報システムを外部からの不正アクセス又は不正ソフトウェアから保護する仕組みを導入し、適切に運用しなければな

らない。

(システム使用に伴う漏洩等の防止)

第 15 条 受注者は、情報システムの使用に伴う個人情報の事故等を防止するための措置を講じ、適切に運用しなければならない。

(外国の特定)

第 16 条 受注者は、本件業務に係る個人情報を日本国外で取り扱う場合には、取り扱う国を特定し、取り扱う前に書面にて発注者の許可を得なければならない。

(外国の保護制度の把握)

第 17 条 受注者は、前条の規定により個人情報を日本国外で取り扱う許可を発注者から得た場合においても、当該国の個人情報保護制度を把握し、安全管理に必要なかつ適切な措置を講じなければならない。

(再委託の制限又は事前承認)

第 18 条 受注者は、発注者の承認を得た場合に限り、本件業務の処理を再委託(再々委託等の 2 以上の段階にわたり委託することを含む。以下同じ。)することができる。

2 本件業務を他の者へ再委託する場合には、受注者は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱わせる情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を発注者に申請し、書面により承諾を得なければならない。

3 前項の場合において、受注者は、再委託先にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、発注者に対して、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。

4 受注者は、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。

5 受注者は、本件業務を再委託した場合は、再委託先の履行状況を管理・監督するとともに、発注者の求めに応じて、管理及び監督の状況を書面により報告しなければならない。

(秘密保持の義務)

第 19 条 受注者は、本件業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。契約期間終了後もまた同様とする。

2 受注者は、管理責任者、作業責任者及び作業従事者に、前項の義務を遵守させなければならない。

(利用目的以外の利用禁止)

第 20 条 受注者は、本件業務において利用する個人情報を本件業務以外の目的のために利用し、又は提供してはならない。

(複製等の制限)

第 21 条 受注者は、本件業務に係る個人情報を発注者の許可なく複製し、又は複製してはならない。

(加工及び再生の禁止)

第 22 条 受注者は、本件業務の範囲を超えて、個人情報の加工及び再生をしてはならない。

(付随的に発生する情報の使用禁止)

第 23 条 受注者は、本件業務の範囲を超えて、本件業務に係る個人情報の調査分析過程で得られた付随的な情報を使用してはならない。

(定期的な報告及び監査)

第 24 条 受注者は、発注者から個人情報の取扱い、作業責任者及び作業従事者の教育、記録媒体の持出しの記録その他取扱い状況について、書面により報告を求められた場合には、これに応じなければならない。

2 発注者は、原則 1 年に一度、受注者の事務所及び実際に業務を遂行している場所に立ち入り、遵守状況及び書類の物件を検査することができる。ただし、発注者が、立ち入ることが困難であると認める場合には、立入りに変わる手段により物件の検査をすることができる。

(情報システムに関連する委託)

第 25 条 受注者は、本件業務において、情報システムの開発・運用・保守等の情報システムに関連する業務を請け負った場合には、「個人情報に関する情報セキュリティ対策の実施について」、「足立区委託業務管理基準」、「秘密保持条件」による規定を遵守しなければならない。

(疑義の協議)

第 26 条 本別紙の解釈について疑義が生じたとき又は本別紙に定めのない事項については、発注者受注者協議のうえ定める。

(契約の解除及び損害賠償責任)

第 27 条 発注者は、受注者が第 1 条から前条までに掲げる個人情報の保護に関する義務に違反し、又は怠った場合は、本件業務の契約を解除(指定管理業務においては指定の取消しを含む。)することができる。

2 受注者が第 1 条から前条までに掲げる個人情報の保護に関する義務に違反し、又は怠った場合において、発注者が損害を受けたときは、受注者は、その損害を賠償しなければならない。

(管轄裁判所)

第 28 条 本件業務に関する紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

R5. 2 改