

**練馬区立図書館窓口等業務委託  
仕様書**

**練馬区教育委員会**  
**教育振興部 光が丘図書館**

## 目 次

1	件 名	1
2	委託期間	1
3	履行場所	1
4	業務日および業務時間	1
5	図書館資料受取窓口について	3
6	業務内容	3
7	業務執行体制	3
8	研修・教育訓練	4
9	業務計画・業務報告等	4
10	受託者および業務従事者の責務	5
11	費用負担	7
12	損害賠償	7
13	契約解除	7
14	委託業務の引継ぎ	7
15	支払方法	7
16	その他	7
17	担当	7

<別表>	別表1	図書館窓口等業務内容一覧（図書館）
	別表2	図書館窓口等業務内容一覧（受取窓口）
	別表3	練馬区立図書館窓口等業務委託に係る提出書類一覧

<別紙>	別紙1	情報の保護および管理に関する特記事項
	別紙2	練馬区における障害を理由とする差別の解消の推進 に関する対応要領
	別紙3	練馬区防犯カメラ設置指針
	別紙4	練馬区立図書館防犯カメラ運用規程
	別紙5	練馬区環境方針

## 1 件名

練馬区立図書館窓口等業務委託

## 2 委託期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

## 3 履行場所

	名 称	所 在 地
1	光が丘図書館	練馬区光が丘四丁目1番5号
2	練馬図書館	練馬区豊玉北六丁目8番1号
3	高野台受取窓口	練馬区高野台二丁目25番1号（練馬区立生涯学習センター分館内）
4	豊玉受取窓口	練馬区豊玉上二丁目22番15号（練馬区立豊玉リサイクルセンター内）
5	石神井公園駅受取窓口	練馬区石神井町七丁目1番2号
6	大泉学園駅受取窓口	練馬区東大泉一丁目28番1号（リズモ大泉学園4階）
7	北町受取窓口	練馬区北町二丁目26番1号（北町地区区民館内）
8	上石神井受取窓口	練馬区上石神井一丁目6番16号（上石神井南地域集会所内）

## 4 業務日および業務時間

## (1) 業務日

	名 称	業 務 日
図書館	光が丘図書館 練馬図書館	<p>ア 開館日 4(2)に記載の図書館における「休館日」を除く日を指す。</p> <p>イ 館内整理日・報告業務日および1月4日 4(2)に示す図書館における休館日のうち、毎月第四月曜日を館内整理日といい、その他の月曜日を報告業務日という。その他、期間を定めて特別館内整理日を設けている。</p> <p>ウ 12月29日から1月3日（以下、「年末年始休館日」という。）までの間で、各図書館長がブックポストに返却された図書館資料の処理を指定した日</p> <p>エ その他練馬区教育委員会（以下「教育委員会」という。）が指定または認めた日</p>

受取窓口	高野台受取窓口	<p>ア 開館日 4(2)に記載の受取窓口における「休館日」を除く日を指す。</p> <p>イ 年末年始休館日で、当該受取窓口を担当する図書館の長が、ブックポストに返却された図書館資料の処理を指定した日</p> <p>ウ 石神井公園駅受取窓口については、毎月第二月曜日を除く月曜日（その日が開館日に当たるときは、その直後の開館日でない日）に、ブックポストに返却された図書館資料の処理を行う。</p>
	豊玉受取窓口	
	石神井公園駅受取窓口	
	大泉学園駅受取窓口	
	北町受取窓口	
	上石神井受取窓口	

## (2) 休館日

休館日は以下のとおり。ただし、(1) 業務日のとおり、休館日であっても業務日に当たる日がある。また、下表1の休館日に祝休日が当たるときは開館し、直後の祝休日でない日が休館日となる。

	図書館	受取窓口	
	光が丘、練馬	高野台、石神井公園駅、大泉学園駅、北町、上石神井	豊玉
1	毎月第二月曜日を除く月曜日	毎月第二月曜日を除く月曜日	毎週水曜日
2	12月29日から1月4日まで	12月29日から1月4日まで	
3	特別館内整理日		

## (3) 業務時間

ア 図書館

		光が丘図書館	練馬図書館
開館日	火曜日から金曜日および第二月曜日（平日） 【開館時間】 午前9時から午後8時	午前8時30分から閉館後の委託業務完了時まで	午後3時45分から閉館後の委託業務完了時まで ※別表1「11 図書館資料等交換便業務」については、午後2時以降から開始すること。
	土・日・祝休日 【開館時間】 午前9時から午後7時		
休館日	館内整理日 特別館内整理日 報告業務日 1月4日	午前7時50分から所要の委託業務完了時まで ※午前7時50分までに職員通用口の開錠を行うこと	午前8時30分から所要の委託業務完了時まで ※特別館内整理日は休務日

※休館日の業務終了時刻など明確な記載がないものについては、教育委員会と受託者との協議のう

え決定する。

イ 図書館資料受取窓口

		高野台受取窓口 豊玉受取窓口 北町受取窓口 上石神井受取窓口	石神井公園駅 受取窓口	大泉学園駅 受取窓口
開館日	○火曜日から金曜日および第二月曜日(※) 【開館時間】午前9時から午後8時 ○土・日・祝休日 【開館時間】午前9時から午後7時	午前8時30分 から閉館後の 委託業務完了 時まで	午前7時30分 から閉館後の 委託業務完了 時まで	午前8時から 閉館後の委託 業務完了時ま で

※豊玉受取窓口のみ月曜日から火曜日および木曜日から金曜日

**5 図書館資料受取窓口について**

図書館資料受取窓口は、資料の所蔵はなく、予約した資料の受取と返却、利用登録ができる施設である。

受取窓口で貸し出す資料は、図書館間のメール便により、石神井図書館に配送され、同館において、各受取窓口別に仕分けおよび箱詰を行い、各受取窓口行きのメール便で配送する。

**6 業務内容**

- (1) 図書館については、別表1「図書館窓口等業務内容一覧(図書館)」のとおりとする。
- (2) 受取窓口については、別表2「図書館窓口等業務内容一覧(受取窓口)」のとおりとする。

**7 業務執行体制**

**(1) 業務従事者の配置**

受託者は、委託業務が円滑に履行できる必要な人員を常時配置すること。特に土曜日、日曜日、祝日、休館日の翌日等の繁忙日および小・中学校の休業期間中などの繁忙期間には、サービスに支障が生じることがない体制を執る等、適切な措置を講ずること。

**(2) 業務従事者の選任**

受託者は、委託業務を的確かつ迅速に履行できる知識を有し、親切、丁寧な接遇ができる者を配置すること。また、司書もしくは司書補資格所持者の配置に努めること。

**(3) 業務責任者および業務副責任者の配置**

**ア 業務責任者の配置と業務**

受託者は、委託業務を円滑に履行するため、業務従事者のうちから専任の業務責任者を各受託施設に配置し、つぎの業務を行わせること。なお、業務責任者の氏名等は、所定の様式により事前に区に届け出ること。その内容について変更があったときもまた同様とする。ただし、受取窓口については、この限りでない。

- (ア) 業務計画書の作成・提出
- (イ) 施設長との連絡調整、業務日誌・業務報告書の作成・提出
- (ウ) 業務状況に応じた業務従事者の配置の決定および業務従事者配置表の作成・提出

- (エ) 業務従事者に対する指揮・監督
- (オ) 業務従事者に対する指導・教育
- (カ) 教育委員会が連絡調整のために指定する会議等への出席
- (キ) 区職員勤務時間外の業務の報告・申し送り等
- (ク) 各館における業務内容にかかわらず、担当する館・受取窓口の運営に係る事案の総合的な一次対応
- (ケ) その他業務責任者として必要な職務

#### イ 業務副責任者の配置

受託者は、業務責任者が不在の場合に、その職務を代理する業務副責任者を選任し、所定の様式により事前に区に届け出ること。その内容について変更があったときもまた同様とする。

#### ウ 業務責任者および業務副責任者の選任

受託者は、業務責任者および業務副責任者について、司書もしくは司書補資格所持者または5年以上の公立等図書館業務経験を有し、かつ、その職に相応しい者を充てること。

#### エ 業務責任者および業務副責任者の従事

受託者は、すべての業務日・業務時間において、業務責任者もしくは業務副責任者を各受託施設において業務に従事させること。ただし、受取窓口については、この限りでない。

### (4) 総括管理者の配置

受託者は、受託業務を円滑に履行するため、各館業務責任者および区との連絡調整の任にあたる総括管理者を置き、所定の様式により事前に区に届け出ること。その内容について変更があったときもまた同様とする。

## 8 研修・教育訓練

### (1) 受託者による研修

受託者は、必要に応じて、練馬区立図書館の理念と役割、業務従事者の責務および実務に関する研修を、受託者の経費をもって実施すること。また、新たに配置する業務従事者がいる場合は、業務に従事する前に研修を実施すること。

### (2) 教育委員会の研修実施要求

ア 教育委員会は、業務の履行状況その他により必要があると認めるときは、受託者に対して研修の実施を求めることができる。

イ 受託者は、教育委員会から前項アの求めがあった場合は、誠意をもって対処すること。

## 9 業務計画・業務報告等

### (1) 業務従事者名簿の提出

受託者は、施設および業務システムの保安管理ならびに端末操作者 ID (パスワード含む。) の指定等のため、業務にあたる従事者を、所定の様式により教育委員会に届け出ること。その内容について変更があったときもまた同様とする。

### (2) 業務計画書等

受託者は、教育委員会と協議のうえ、委託業務に必要な業務計画書(年間・月間)および業務従事者配置表(月間)を提出すること。年間業務計画にあつては4月5日までに、月間業務計画および業務従事者配置表にあつては前月25日(ただし、4月分については4月5日)までに提

出すること。

### (3) 業務日誌および月次報告書

受託者は、所定の様式により業務日誌を作成し、翌業務日に施設長に提出し、確認を受けること。また、所定の様式により各月の業務報告書を作成し、翌月 10 日（10 日が土・日・祝休日にあたる場合は、直前の土・日・祝休日でない日）までに教育委員会に提出すること。ただし、受取窓口における業務については、別表 2「10 業務の報告」による。

### (4) 館内整理日業務報告書

受託者は、毎月の館内整理日の業務終了後、所定の様式により業務報告を行い、施設長の確認を受けること。

### (5) 会議等への出席

受託者は、教育委員会が連絡調整のために指定する会議等に出席すること。

### (6) 業務に関する調査および報告

受託者は、教育委員会が委託業務の実施に関する調査および報告を求めた場合には、直ちに対応し、結果等を報告し、必要な対応を図ること。なお、事務処理方法等について改善を要する場合には、双方協議のうえ決定する。

### (7) 履行確認

教育委員会は上記（1）から（6）により履行確認を行う。

## 10 受託者および業務従事者の責務

### (1) 関係法令等の遵守

ア 受託者および業務従事者は、図書館法、条例、規則その他図書館関係法令等の規定を遵守すること。

イ 受託者および業務従事者は、労働基準法、その他労働関係法令を遵守すること。

### (2) 基本理念の理解

ア 業務従事者は、区立図書館が、区民の暮らしに役立ち、地域社会の文化や生涯学習を支えていく知の基盤となる情報拠点を目指すことを理解し、委託業務に従事すること。

イ 業務従事者は、区立図書館が、常に利用者の立場で利用者のために運営していることを認識し、利用者が満足して区立図書館を利用することができるよう留意し、委託業務に従事すること。

### (3) 信用失墜行為の禁止

受託者および業務従事者は、区の信用を失墜する行為をしてはならない。

### (4) 個人情報の保護および情報公開

ア 受託者は、個人情報の保護に関する法律および練馬区個人情報の保護に関する法律施行条例に準拠した規程を設けること。

イ 受託者および業務従事者は、委託業務の履行にあたっては、別紙 1「情報の保護および管理に関する特記事項」を遵守すること。

ウ 受託者は、練馬区情報公開条例および練馬区情報公開条例施行規則に準拠した規程を設け、公正で開かれた図書館運営を図り情報公開を推進するために必要な措置を講ずること。

### (5) 資料持ち出しの禁止

受託者および業務従事者は、教育委員会が提供する資料等の関係資料を、教育委員会の許可を

得ることなく履行場所以外に持ち出したりは複写・複製してはならない。

#### (6) 業務従事者の人事管理・監督

受託者は、就業規則および服務規程を教育委員会に提出するとともに、業務従事者の人事管理・監督に努めなければならない。また、就業規則等に変更があった場合も、すみやかに提出すること。

#### (7) 業務の適正処理

ア 業務従事者は、委託業務を履行するに当たり、練馬区立図書館に関する要綱、要領および業務マニュアル等に従って業務に従事すること。

イ 業務従事者は、身だしなみ、言葉づかい、適正な態度に気を配り、利用者に対して親切・丁寧に対応し、不信・不快感を与えないこと。

ウ 業務従事者は、練馬区立図書館の業務従事者として相応しい統一的な服装を着用すること。なお、費用は、受託者の負担とする。

エ 業務従事者は、名札（社名・館名・氏名・写真入りで適当なサイズのもの）を着用すること。なお、費用は、受託者の負担とする。

オ 業務従事者は、別紙2「練馬区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（平成28年3月10日27練福障第2089号）」を踏まえ、練馬区と同等の合理的配慮の提供を行うものとする。

#### (8) 防犯カメラの運用

受託者は、館に設置されている防犯カメラの運用について、別紙3「練馬区防犯カメラ設置指針（平成16年12月8日練危防発第1149号）」および別紙4「練馬区立図書館防犯カメラ運用規程（平成23年11月7日23練教光図第1522号）」を遵守し、適正な管理を行うこと。

#### (9) 環境保全への配慮

受託者および業務従事者は、別紙5「練馬区環境方針」の趣旨を踏まえ、環境関連法令を遵守するとともに環境負荷の低減に努め、区が実施する環境マネジメントシステム（ねりまエコプラン）および資源のリサイクルに協力しなければならない。

#### (10) 事故、事件、災害等緊急事態の対応

ア 業務従事者は、事故、事件、災害等の緊急事態が発生した場合は、教育委員会と連絡をとり、区職員と共同して利用者の避難・誘導その他状況に応じた適切な対応をとること。

イ 区職員勤務時間外に発生した場合は、受託者において適切な対応をとるとともに、あらかじめ教育委員会が指定した職員に、直ちに連絡すること。

ウ 業務従事者は、受託した各施設が組織する自衛消防等組織の一員として、消防等計画に定める役割を担うこと。

エ 感染症などへの対応

新たな感染症の発生や社会状況の変化があった場合は区の方針に従い対応すること。

#### (11) 施設管理・環境維持への協力

複合施設内に設置されている施設については、併設施設と緊密な連絡調整を行い、施設管理や施設の環境維持等について、誠実に協力すること。

## 11 費用負担

- (1) 委託業務の履行に必要な什器備品等は、区が使用を許可したもの以外は、原則として受託者の負担とする。
- (2) 委託業務の履行に必要な光熱水費および通信費は、区の負担とする。なお、受託者は常にその節減に努めなければならない。

## 12 損害賠償

- (1) 受託者および業務従事者の故意または過失により、利用者、区または第三者に損害を与えた場合は、受託者は、その損害を賠償する責を負うものとする。
- (2) 委託業務の履行に際し、受託者が損害を受けた場合は、区の責に帰すべき場合を除き、区は損害賠償の責任を負わないものとする。

## 13 契約解除

区は、受託者が、業務の改善が必要な場合に、正当な理由なくこれを行わないときは、契約を解除することができる。その他契約の解除は、契約書約款によるものとする。

## 14 委託業務の引継ぎ

受託者は委託期間が満了したときまたは「13 契約解除」に定める契約の解除等が行われたときは、区および区が指定する者に対し、委託業務の引継ぎ等を行わなければならない。ただし、区の承認を得たときはこの限りでない。引継ぎにあたっては、利用者に不利益を与えることのないよう、円滑かつ委託業務に支障がないように行うこと。

## 15 支払方法

毎月1日から月末までの月払いとし、検査合格後、適法な支払い請求を受けた日から30日以内に支払うものとする。

## 16 その他

- (1) 本業務において受託者が教育委員会等へ提出する書類は別表3のとおりとする。
- (2) 受託者は、本仕様書に定めのない業務上必要な事項については、教育委員会と協議のうえ誠意をもって実施しなければならない。
- (3) その他疑義のある事項については、教育委員会と受託者との協議のうえ決定する。

## 17 担当

練馬区教育委員会事務局 教育振興部 光が丘図書館 運営調整係 羽鳥 電話 03-5984-1682

## 図書館窓口等業務内容一覧（図書館）

該当業務・・・○（具体的な業務内容について疑義が発生した場合、教育委員会と協議の上、決定する）

項 目	光が丘	練馬	備 考
<b>1 開館業務</b> 【開館業務とは、開館準備時および開館中に必要に応じて随時行う業務を示している。 ただし、練馬は開館準備業務がないため、○の項目は開館中の随時業務として行う】			
(1) 職員通用口の開錠および機械警備の解除	○	○※	清掃員、職員不在時に限る ※練馬では年末年始の休館日のブックポスト処理 対応時のみ行う
(2) 空調機器の電源投入	○		
(3) 照明機器等の電源投入	○		
(4) 利用者用コピー機の電源投入および用紙・トナーの補給	○	○	
(5) 催事・行事案内板等の記入または掲出	○		
(6) 入口自動ドア・シャッターの開錠	○		
(7) 業務用端末機、利用者用検索装置（OPAC）、利用者用インターネット端末装置の起動	○		
(8) 新聞（当日分）の装備・配架および前日以前分の配架・保存・廃棄	○		
(9) ブックポストに返却された図書館資料の回収および返却処理	○	○	
(10) 最新版雑誌の在庫確認および配架	○		
(11) 館内の点検および整理整頓	○	○	
(12) 雨天時の対応	○	○	
(13) カウンター等に配置する帳票類補充	○	○	
(14) 前開館日等に提出された利用申請書について、業務システムへの入力内容の確認	○		
(15) 図書館資料の配架および書架の整理整頓	○	○	
(16) 郵便物の区職員への引継ぎ	○	○	
(17) 貸出手続確認装置・自動貸出機等の起動および動作確認	○		
(18) 利用者用オンラインデータベースの起動、課金プリンターの電源投入および用紙・トナーの補給	○	○	
(19) 区との連絡調整（業務引継ぎ・報告等）	○	○	業務責任者または副責任者が行う

項 目	光が丘	練馬	備 考
<b>2 閉館業務</b>			
(1) 利用者の退館誘導・退館確認および館内見回り	○	○	
(2) 翌開館日に使用するデートスリップの準備	○	○	
(3) 雑誌スポンサー誌に提出された広告物の確認・補修ならびに掲出する広告物の変更があった場合には当該広告物の差し替え作業	○		
(4) 業務用端末機、利用者用検索装置(OPAC)、利用者用インターネット端末装置等の電源遮断を含む終了処理	○	○	
(5) 利用者用オンラインデータベース・課金プリンターの電源遮断を含む終了処理	○	○	
(6) 拾得物・遺失物の点検	○	○	
(7) 閉館または休館看板の配置	○	○	
(8) 空調機器の電源遮断	○	○	
(9) 照明機器等の電源遮断	○	○	
(10) 留守番電話の設定・確認		○	
(11) 入口自動ドア・シャッターの施錠	○	○	
(12) 機械警備の設定および職員通用口施錠	○	○※	※練馬では職員通用口の施錠のみ。ただし、年末年始の休館日のブックポスト処理対応時のみ機械警備の設定も行う
(13) 貸出手続確認装置・自動貸出機等の電源遮断	○	○	
(14) 利用者用コピー機の電源遮断	○	○	
<b>3 利用者登録・変更・更新業務</b>			
(1) 新規登録	○	○	利用登録申込書の追記と確認、利用カードの発行、業務システムへの入力、利用者へ利用方法の説明
(2) 登録内容変更申出の受付・変更処理	○	○	
(3) 利用カードの再発行	○	○	
(4) 利用登録更新の受付・更新処理	○	○	
(5) 利用登録が失効したものの再登録	○	○	
(6) 登録抹消の受付	○	○	業務システムへの入力、申請書と利用カードの区職員への引渡し
(7) 電子申請の利用登録	○		電子申請の内容確認、添付書類(本人確認書類)の確認と削除、登録データの処理、登録完了のメール送信
(8) 電子申請の登録変更・更新処理	○	○	電子申請の内容確認、添付書類(本人確認書類)の確認と削除、登録データの処理、変更・更新完了のメール送信

項 目	光が丘	練馬	備 考
<b>4 貸出し業務</b>			
(1) 業務システムによる貸出し処理	○	○※	個人貸出し、団体貸出し、相互貸借がある ①資料の状態・付属物、貸出可能点数、貸出期間の確認 ②CDはディスクキーパーを除去し、中身を確認 ③DVDはケースと同タイトルのものをバックヤードから取り出し、中身を確認 ④磁気消去、デットスリップの挟み込み ※③は、練馬では該当なし
(2) 利用カード不携帯時の仮利用カードの発行	○	○	
(3) 貸出し期間延長の処理	○	○	
(4) 図書館資料の出納	○	○	図書館資料とは、開架書庫、閉架書庫、予約棚等に保管される資料である
(5) CD試聴の案内および機器の清掃	○	○	
(6) 他の自治体から借り受けた図書館資料（相互貸借資料）の利用者への貸出し	○	○	返却場所の制限について説明のうえ、貸出し
(7) 返却遅延資料の確認および遅延資料がある場合の告知	○	○	
(8) 資料の取り置き処理	○	○	他館所蔵資料について取り置き希望があった場合は、業務システムに入力のうえ、所蔵館に連絡 他館から取り置きの連絡があった場合は、当該資料を確保のうえ、貸出準備
<b>5 館内閲覧業務</b>			
(1) 他の図書館から借り受けた図書館資料のうち、館内閲覧を指定された資料の案内	○	○	
(2) カウンターに保管している図書館資料の閲覧案内	○	○	
(3) オンラインデータベースまたは、図書館向けデジタル化資料送信サービスの閲覧案内	○	○※	※練馬ではオンラインデータベースのみ
(4) 視聴覚室、会議室を閲覧席として開放する際の設営・撤収	○	○※	※視聴覚室は光が丘のみ設置

項 目	光が丘	練馬	備 考
<b>6 返却業務</b>			
(1) ブックポストに返却された図書館資料の回収	○	○	
(2) 業務システムによる返却処理	○	○	①資料の状態・付属物の確認 ②視聴覚資料の中身の確認 ③予約帳票および業務メッセージの有無の確認処理 ④相互貸借資料は、当該館の貸出しであることの確認 ⑤修理が必要な資料の業務システム入力および修理 ⑥返却資料への帯磁処理
(3) 図書館資料の所蔵館への回送準備・処理	○	○	予約帳票を当該図書館資料に挟んで、回送準備箱詰め作業を含む
<b>7 読書案内・読書相談業務</b>			
(1) 利用者の相談内容に応じた図書館資料の紹介、書架案内等	○	○	
(2) 読書相談件数の業務システムへの入力および相談等内容の記録・報告	○	○	
(3) 大学図書館等紹介状申込みの受付および交付	○	○	
(4) 類縁機関の紹介	○	○	
(5) 国立国会図書館および大学図書館所蔵資料複写申込みの受付および複写資料受渡し	○	○	
<b>8 カウンター業務【他の項目に係るものを除いた業務】</b>			
(1) 図書館資料寄贈申出の受付	○	○	
(2) 閲覧席・参考調査席の利用案内・受付	○	○	
(3) 利用者インターネット端末および利用者用オンラインデータベースの利用受付・案内・清掃等の対応	○	○	
(4) OPAC・利用者コピー機・自動貸出機の利用案内	○※	○	※光が丘ではOPACの消毒を含む（土日祝のみ）
(5) 図書館事業の受付および案内	○	○	
(6) 貸出手続確認装置作動時の対応	○	○	貸出し処理の漏れがないか等、利用者に確認
(7) 機器不具合時の、区職員への報告、引き継ぎ	○	○	
(8) 購入希望調査カードの受付	○	○	
(9) 利用者インターネット端末の利用実績および天候の業務システムへの入力	○	○	
(10) 対面朗読室、録音室、視聴覚室、会議室の利用者誘導	○	○※	※録音室および視聴覚室は光が丘のみ設置

項 目	光が丘	練馬	備 考
<b>9 予約関係業務</b>			
(1) 予約受付および予約者の登録内容・資料の確認	○	○	業務システムへの必要事項の入力
(2) 予約者への連絡	○	○	
(3) 予約の取消処理	○	○	業務システムへの入力 次の予約者に係る処理もしくは配架・当該資料所蔵館への回送
(4) 予約内容の変更処理の業務システムへの入力	○	○	貸出し館の変更については、変更後の館に必要事項を連絡
(5) 予約された図書館資料の取り置き期間が経過した際の処理	○	○	リストを打ち出し、返却処理 配架・当該資料所蔵館への回送
(6) 取り置き期間延長の処理	○	○	要件を確認のうえ、業務システムで処理
(7) 予約繰下期間の登録・変更・削除	○	○	要件を確認のうえ、業務システムで処理
(8) 区立図書館が所蔵しない図書館資料に係る予約対応（リクエストフォームからの予約を含む）	○	○	書誌データがある場合は、通常の予約に準じて処理 書誌データがない場合は、仮の書誌データを業務システムに入力のうえ、通常の予約に準じて処理
(9) 予約された図書館資料の、予約リストによる書架の検索・割当処理	○	○	業務システムによる返却処理を伴う
(10) 長期未提供資料の処理	○		長期未提供資料の抽出と督促
<b>10 相互貸借関係業務</b>			
(1) 資料を所蔵する自治体等の調査	○		
(2) 借用の依頼	○		
(3) 借り受けた資料の貸出し準備	○		汚損・破損の有無の確認、仮のバーコードラベルを付与、業務システムへの入力
(4) 他の自治体に貸出し、返却する資料の準備	○		他館の分も都立便で回送する準備
(5) 都立便による文書等の区職員への引渡し	○		
<b>11 図書館資料等交換便業務</b>			
(1) 図書館資料の回送準備および受取準備	○	○	所定の箱に、随時梱包
(2) 受け取った図書館資料の受入れ処理	○	○※	業務システムへの入力 返却時の受入れ処理は、返却業務に準ずる 予約時の受入れ処理は、予約関係業務に準ずる 貸出資料への予約帳票の挟み込み 帳票の資料番号と受入れ資料が一致しているか確認する ※練馬では実施内容が一部異なる
(3) 送付された文書等の区職員への引渡し	○	○	
<b>12 催告関係業務</b>			
	○	○	利用者への連絡
<b>13 賠償関係業務</b>			
(1) 汚損・破損、紛失の申し出の受付、登録	○	○	ビデオまたはDVDの賠償が発生した場合は、区職員に報告

項 目	光が丘	練馬	備 考
(2) 紛失届の受付	○	○	
(3) 賠償に係る代替物の連絡	○	○	
(4) 賠償免除申請の受付	○	○	受け付けた場合は、区職員に報告
(5) 賠償物の処理	○	○	必要事項の業務システムへの入力、区職員への報告、賠償者への受領書渡し
<b>14 配架・書架整理業務</b>			
(1) 図書館資料の随時配架	○	○	
(2) 書架の整理整頓・清掃	○	○	
(3) 新着図書の処理	○		新着本コーナーへの配架、新着本リストの作成
(4) テーマ展示処理	○		テーマ展示等に使用する資料のデータ管理および配架
<b>15 資料管理業務</b>			
(1) 配送された図書および納品された図書の確認	○		図書の配送があった場合の配送伝票と配送物の確認 資料が納品された場合の納品伝票と納品物の確認 齟齬があった場合の区職員への報告
(2) 装備後の図書館資料と書誌データの一致確認	○		誤りがあった場合は、区職員へ報告 装備に不具合があった場合は、適宜修理
(3) 雑誌の装備・受入れ	○		装備、業務システムへの必要事項の入力、配架・除架 保存期間経過資料の仮除籍処理
(4) 新聞の装備・受入れ	○	○	装備・配架・保存・書架移動・廃棄 未着・誤配の点検
(5) その他定期刊行物等の装備・配架・保存・廃棄	○		
(6) 図書館資料の修理	○	○	
(7) 図書館資料の書架の変更	○		業務システム上の処理含む
(8) 所蔵館を変更する図書館資料の処理	○		装備および業務システム上の処理
(9) 図書館資料交換便による関係資料の配送	○		
(10) 図書館資料の仮除籍処理	○	○※	※練馬では雑誌のみ仮除籍を行う
(11) 除籍された図書館資料のリサイクル・廃棄処理	○	○	
(12) 事業用予約資料の処理	○		区職員への資料の引継ぎ、事業終了後の返却処理

項 目	光が丘	練馬	備 考
<b>16 障害者サービス関係業務</b>			
(1) 障害者サービス資料についての処理	○		受取・複製・装備・仮書誌作成等
(2) 障害者サービス資料に係る各種機材の運用および管理	○		操作全般、不具合時の調査点検等
(3) ボランティアへの音訳資材・消耗品等の送付	○		
(4) 資料定期利用者の管理	○		
(5) 個別対応表の更新	○		入力、印刷、保管
(6) 利用登録	○	○	通常の登録に準ずるが、登録要件に留意
(7) 貸出し業務	○	○	通常の貸出しに準ずる
(8) 返却業務	○	○	利用者から配送された資料を開封のうえ、返却処理
(9) 予約関係業務	○	○	一般図書の登録に準ずるが、利用者の登録区分、予約可能点数の違いに留意
(10) 督促関係業務	○		利用者への連絡
(11) 対面朗読に係る業務	○		各対面朗読室の日程管理、利用の受付・日程調整および決定連絡、ボランティアへの活動依頼・日程調整・決定連絡、緊急時の対応（利用者・ボランティア・対面朗読室を有する館への連絡）等
(12) 相談業務および軽易な図書館資料の代読	○		

項 目	光が丘	練馬	備 考
<b>17 児童事業関係業務</b>			
(1) 地域文庫助成本の発送準備および発送作業	○		
(2) 推薦図書の貸出しに関する作業および展示に関する作業	○		
(3) 本の探検ラリー図書、貸出し返却（搬出・搬入）対応	○		
(4) 団体貸出し業務に係る搬出・搬入対応	○	○	
(5) ブックスタート関連配布物の印刷、丁合、各施設への配送および在庫管理	○		
(6) カーペットコーナーのカレンダー、タペストリーの張り替え、更新	○		
(7) 児童フロア季節の飾りつけ	○		
(8) 児童書発注分の受入	○		
(9) 学校支援用資料の整備	○		学校支援用書架の整理および資料の修理
(10) 各種児童事業配布物の印刷および各図書館等への配送準備	○		
(11) 児童除籍本配布会等の会場準備および撤収作業	○		
(12) ブックスタート事業の補助	○	○	区職員勤務時間外に図書引換券を持参した者がいる場合は、該当事業用の図書を配布
<b>18 業務システム管理補助業務</b>			
(1) 業務システム障害発生時の区職員等への連絡	○	○	
(2) 図書および雑誌に係る書誌データ・典拠ファイルの業務システムへの取り込み	○		
(3) 図書館情報ボックスに係る処理状況の確認、記録	○		
(4) 業務システムで使用する消耗品の図書館資料等交換便による他館への配送	○		
(5) 図書館情報システムの更新に伴う研修の受講	○	○	※研修の受講日については、教育委員会と受託者との協議のうえ決定する
<b>19 電話対応業務</b>	○	○	原則として、すべての電話に対応（館内整理日・報告業務日を含む） 区職員への取り次ぎ、区職員勤務時間外対応事案の区職員への報告含む
<b>20 要望・苦情・トラブル対応業務</b>	○	○	区職員への引継ぎ、報告含む

項 目	光が丘	練馬	備 考
<b>21 館内整理日業務</b>			
(1) 職員通用口の開錠および機械警備の解除	○		
(2) 書架整理整頓・点検・清掃	○	○	
(3) 図書館資料の修理	○	○	
(4) 貸出期間が経過した図書館資料に係る督促	○	○	
(5) 弁償期限が経過した図書館資料および返却取消をした図書館資料に係る督促	○	○	
(6) 図書館資料等交換便処理	○	○	処理は、図書館資料等交換便業務に準ずる
(7) 交換便・郵送等による各種送付物の処理	○	○	
(8) ブックポストに返却された図書館資料の回収および返却処理	○	○	
(9) 不明となっている図書館資料の搜索	○	○	
(10) 職員通用口の閉錠および機械警備の設定	○	○※	職員不在時に限る ※練馬では職員通用口の閉錠のみ
<b>22 特別館内整理日業務</b>			
(1) 館内整理日に行う業務	○		
(2) 蔵書点検業務	○		業務システムによる全所蔵資料の確認作業等
(3) 新聞の装備、予約された図書館資料の準備、書架の整理整頓	○		
<b>23 報告業務日業務</b>			
(1) 職員通用口の開錠および機械警備の解除	○		清掃員、職員不在時に限る
(2) ブックポストに返却された図書館資料の回収および返却処理	○	○	
(3) 図書館資料等交換便処理	○	○	

項 目	光が丘	練馬	備 考
(4) 交換便・郵送等による各種送付物の処理	○	○	処理は、図書館資料等交換便業務に準ずる
(5) 職員通用口の閉錠および機械警備の設定	○	○※	職員不在時に限る ※練馬では職員通用口の閉錠のみ
<b>24 休館日のブックポスト処理</b>			
年末年始の休館日で、図書館長がブックポスト整理のため指定した日に、資料回収・返却等の処理をする	○	○	実施有無や回数については、各図書館ごとに日次のポスト利用状況を鑑み、区と協議のうえ決定する また、業務従事者の来館・退館に係る業務には鍵の管理を含むものとし、必要な作業は開館業務および閉館業務に準ずる
<b>25 受取窓口運営補助業務</b>			
受取窓口との連絡・調整	○	○	
<b>26 その他施設運営業務</b>			
(1) 施設管理および不具合の一時対応	○	○	
(2) 館内・館外の巡回、安全点検および放送	○	○	
(3) 駐車券の管理・発行	○		
(4) 対面朗読室の管理	○	○	
(5) 録音室の管理	○		
(6) 視聴覚室の管理	○		
(7) 会議室の管理	○	○	
(8) 視聴覚室・会議室の貸出しに係る利用実績の業務システムへの入力	○	○	
(9) 閲覧物・掲示物および配布物の管理	○	○	閲覧物等の修理、内容の把握など
(10) 交換便・郵送等による各種送付物の処理	○	○※	※練馬では交換便・郵便等による各種送付物の区職員への引継ぎを行う
(11) 事務室への来客対応	○	○	
(12) 拾得物・遺失物の管理	○	○	
(13) 定例的に使用する配布物などの印刷等処理	○	○	
(14) 帳票類の廃棄処理	○	○	随時廃棄の帳票類に限る
(15) 各種実習等の対応	○		中高生の職業体験等の作業の指導
(16) 各種行事申込の対応	○	○	
(17) 災害・緊急時の対応	○	○	

## 別表2

## 図書館窓口等業務内容一覧(受取窓口)

該当業務・・・○ (具体的な業務内容について疑義が発生した場合、教育委員会と協議の上、決定する)

項 目	高野台	豊玉 北町 石神井公園駅 上石神井	大泉 学園駅	備 考
<b>1 開始業務</b>				
(1) 当該窓口の開錠および機械警備システムの解除	○※	○	○	※機械警備システムの解除はない
(2) 空調機器および照明機器の電源投入	○	○	○	
(3) 端末機器およびOPACの起動	○※	○	○	※OPACの設置はない
(4) ブックポストに返却された図書館資料の回収	○	○	○	
(5) カウンター等に配置する帳票類補充	○	○	○	
(6) 前開館日に提出された利用申請書について、業務システムへの入力内容の確認	○	○	○	
<b>2 終了業務</b>				
(1) 翌業務日に使用するデートスリップの準備	○	○	○	
(2) 端末機およびOPACの電源遮断を含む終了処理	○※	○	○	※OPACの設置はない
(3) 空調機器および照明機器の電源遮断	○	○	○	
(4) 当該窓口の施錠および機械警備システムの開始	○※	○	○	※機械警備システムの開始はない
(5) 地区区民館の行事、清掃実施日、その他地区区民館職員不在時における施設の施錠		○※		※北町受取窓口のみ
(6) 地域集会所の管理員不在時における施設の施錠		○※		※上石神井受取窓口のみ
(7) 豊玉リサイクルセンター職員不在時における施設の施錠		○※		※豊玉受取窓口のみ
<b>3 利用者登録・変更・更新業務</b>				
図書館の「利用者登録・変更・更新業務」に準じる。ただし、障害者サービス事業の登録については、実施しない	○	○	○	※電子申請の利用登録は行わない
<b>4 貸出し業務</b>				
図書館の貸出し業務に準じる。ただし、相互貸借資料については、当該窓口で貸出し・返却に供しない。また、団体貸出しについても実施しない	○	○	○	
<b>5 返却業務</b>				
図書館の返却業務に準じる。ただし、返却された図書館資料は、石神井図書館に回送すること	○	○	○	

項 目	高野台	豊玉北町 石神井公園駅 上石神井	大泉 学園駅	備 考
<b>6 予約関係業務</b>				
図書館の予約関係業務に準じる。ただし、電話での予約対応、区立図書館が所蔵しない図書館資料に係る予約対応、予約された図書館資料の準備および障害者サービス資料に係る予約業務については実施しない	○	○	○	
<b>7 図書館資料交換便業務</b>				
(1) 図書館資料の回送準備および受取準備	○	○	○	所定の箱に、随時梱包
(2) 受け取った図書館資料の受入れ処理	○	○	○	業務システムへの入力 貸出し資料への予約 帳票の挟み込み
<b>8 賠償関係業務</b>				
図書館の賠償関係業務に準じる	○	○	○	
<b>9 弁償関係業務</b>				
返却期限が経過した資料の督促、弁償期限が経過した資料の督促	○	○	○	2～3か月、6か月督促、1～5年督促を除く
<b>10 業務の報告</b>				
別に定める図書館資料受取窓口業務日誌を作成のうえ光が丘図書館へ送付し、履行业務の報告を行う	○	○	○	
<b>11 休館日のブックポスト処理</b>				
年末年始の休館日で、図書館長がブックポスト整理のため指定した日に、資料回収・返却等の処理をする	○	○	○	実施有無や回数については、各窓口ごとに日次のポスト利用状況を鑑み、区と協議のうえ決定する
毎月第二月曜日を除く月曜日（その日が開館日に当たるときは、その直後の開館日でない日）に、資料回収・返却等の処理を行う		○※		※石神井公園駅受取窓口のみ
<b>12 展示コーナーの運営業務 【展示コーナーは大泉学園駅受取窓口のみに設置】</b>				
(1) テーマ展示コーナーに関する業務			○	企画書の提出、展示資料の選定・収集およびシステムへの入力。展示用掲示物の作成、展示資料の受窓への送付・維持管理および撤去
(2) リサイクルコーナーに関する業務			○	リサイクル資料（一部）の配架・返送

項 目	高野台	豊玉 北町 石神井公園駅 上石神井	大泉 学園駅	備 考
(3) 練馬区立図書館のPRコーナーに関する業務			○	各館から送付される チラシやポスターの 展示・撤去、展示用 掲示物作成
<b>13 その他施設運營業務</b>				
(1) 施設管理および不具合の一時対応	○	○	○	
(2) 閲覧物・掲示物および配布物の管理	○	○	○	光が丘図書館から送 付される全館に係る お知らせ等
(3) 災害・緊急時の対応	○	○	○	

## 別表3

## 練馬区立図書館窓口等業務委託に係る提出書類一覧

	作成・提出書類	提出先	様式	備考
1	業務責任者選任届	区長	有	
2	業務責任者変更届	区長	有	変更時
3	業務副責任者選任届	区長	有	
4	業務副責任者変更届	区長	有	変更時
5	総括管理者届出書	区長	有	
6	総括管理者変更届出書	区長	有	変更時
7	業務従事者名簿	教育委員会	有	年度当初および変更時
8	業務従事者異動報告書	教育委員会	有	変更時
9	業務計画書(年間)	教育委員会	有	4月5日までに提出
10	業務計画書(月間)	教育委員会	有	前月25日までに提出
11	業務従事者配置表	教育委員会	任意	※4月分は4月5日まで
12	業務日誌および業務日誌別紙	各施設長	有	
13	受取窓口業務日誌	施設長	有	
14	月次報告書	教育委員会	有	翌月10日までに提出
15	館内整理日業務報告書	各施設長	有	
16	業務システム障害対応報告書	教育委員会	有	
17	業務委託の履行に係る事務用パソコンの使用について	教育委員会	有	パソコン使用時
18	受託情報の管理責任者選任届	区長	有	
19	練馬区セキュリティ教育実施結果報告書	教育委員会	有	
20	受託情報の返却・廃棄証明書	教育委員会	有	
21	情報セキュリティ対策規程	教育委員会	任意	
22	個人情報保護規程	教育委員会	任意	
23	情報公開規程	教育委員会	任意	
24	就業規則	教育委員会	任意	
25	服務規程	教育委員会	任意	
26	提出書類送付状	教育委員会	有	書類送付時

令和5年12月版

## 【委託契約等用】

## 情報の保護および管理に関する特記事項

## (目的)

第1条 この特記事項は、本契約の受託者(以下「乙」という。)が委託者(以下「甲」という。)から受託した業務を履行するに当たり、本契約で取り扱う情報の機密性を確保するために、受託契約と併せて乙が遵守すべき事項を定める。

## (定義)

第2条 この特記事項において「情報」とは、甲または乙が管理する情報システム、当該情報システムから出力された印刷物および情報システムから出力されたか否かを問わず重要情報を含む文書等で取り扱われる甲の情報をいう。

2 この特記事項において「重要情報」とは、前項に規定する情報のうち、個人情報およびその情報が脅威にさらされることにより区政運営または本契約に重大な影響を及ぼす情報をいう。

3 前項に規定する重要情報のうち、特定個人情報(行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成 25 年法律第 27 号)第2条第8項に規定する特定個人情報をいう。以下同じ。)を本契約で取り扱う場合は、別に定める「特定個人情報の保護および管理に関する特記事項」を併せて適用する。

4 この特記事項において「外部サービス」とは、情報システムのうち、クラウドサービス等、外部の者が一般向けに情報システムの一部または全部の機能を提供するものをいう。ただし、当該機能において本契約に係る情報が取り扱われる場合に限る。

## (基本的事項)

第3条 乙は、本契約の履行に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう情報を適切に取り扱わなければならない。

## (注意義務)

第4条 乙は、情報の取扱いに当たっては、善良なる管理者の注意をもって、情報の機密性の確保に必要な措置を講じなければならない。

## (情報セキュリティの確保)

第5条 乙は、本契約の履行に当たり重要情報を取り扱う場合は、甲の定める手順等を遵守するとともに、この特記事項と同等またはそれ以上のセキュリティ水準を保障する対策等を定めた規程を設ける等、情報セキュリティの確保を図るための必要な措置を講じなければならない。

## (管理体制等)

第6条 乙は、本契約の履行に当たり個人情報を取り扱う場合は、受託業務に従事する者(以下「従事者」という。)から個人情報の管理に責任を持つ者(以下「管理責任者」という。)を選任し、指定する書面により甲に提出しなければならない。これによりがたい場合は、乙は甲の許可を得た上で、従事者以外から管理責任者を選任できる。

第7条 乙は、本契約の履行に当たり個人情報を取り扱う場合は、従事者の氏名、所属および受託業務への従事期間(開始日および終了予定日)を記録し、甲に書面で提出しなければならない。

第8条 乙は第6条および前条の規定により提出した書面の内容に変更があったときは、変更内容について、速やかに甲に書面で提出しなければならない。

第9条 乙は、管理責任者および従事者に対し、この特記事項の内容を周知徹底すること。なお、本契約の履行に当たり個人情報を取り扱う場合は、特記事項の内容を遵守するために必要となる教育を行うとともに、実施結果について指定する書面により甲に提出しなければならない。

第10条 乙は、甲がこの特記事項の遵守に必要となる教育を実施するときは、これを受けなければならない。

(知り得た情報の保持の義務)

第11条 乙は、本契約の履行に当たり、知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。本契約が終了し、または解除された後においても同様とする。

(収集の制限)

第12条 乙は、本契約の履行のために個人情報を収集するときは、当該契約の履行を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により、行わなければならない。

(目的外使用の禁止)

第13条 乙は、情報を他の用途に使用してはならない。

(第三者への提供の禁止)

第14条 乙は、情報を第三者に提供してはならない。ただし、甲が必要と認めた場合には、重要情報を除く情報について、第三者に提供することができる。

(再委託の制限)

第15条 乙は、受託業務について、第三者に再委託してはならない。ただし、甲が認めた場合は、この限りでない。

2 乙は、前項ただし書の規定により、甲へ申請する再委託の業務内容に個人情報の取扱いが含まれる場合は、再委託先となる予定の者において、この特記事項に規定する安全管理措置が講じられることを再委託契約の締結前にあらかじめ確認し、指定する書面により甲に提出しなければならない。

3 再委託先がさらに第三者に再委託する場合(それ以降の委託も含む。以下「再々委託等」という。)で、かつ、当該再々委託等の業務内容に個人情報の取扱いが含まれる場合は、再々委託等を行う者は、以下の事項を遵守しなければならない。

(1) 再々委託等を行うことについて、甲の承認を得ること。

(2) 再々委託等の契約の締結前に当該契約の受託者となる予定の者において、この特記事項に規定する安全管理措置が講じられることをあらかじめ確認し、指定する書面により甲に提出すること。

(3) 前2号の承認申請を行ったことについて、再々委託等の元となる契約(再々委託の場合にお

ける再委託など)の委託者に通知すること。

第16条 前条の規定により再委託を行う場合は、乙は、この特記事項と同等以上の規定を当該再委託契約に定めなければならない。

2 乙は、再委託先に、本契約における一切の義務を遵守させるとともに、その履行状況を監督しなければならない。

3 前2項の規定は、個人情報を取り扱う再々委託等を行う場合についても準用する。

(情報の授受)

第17条 乙は、情報の授受に当たり、つぎに掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) 情報の授受は、管理責任者および従事者に限定すること。
- (2) 情報を格納した記録媒体(情報システム機器のハードディスクを含む。以下同じ。)を郵送等により送付するときは、ファイルにパスワードを設定する等によりデータを暗号化すること。
- (3) 重要情報を格納した記録媒体を郵送するときは、特定記録郵便等の追跡可能な移送手段を用いること。
- (4) 情報の格納の有無にかかわらず、受託業務で利用する記録媒体を郵送するときは、送付の記録を管理簿により管理すること。
- (5) 情報をFAXにより送信するときは、必要最小限の範囲に留め、送信宛先の誤りに十分注意すること。
- (6) 重要情報をインターネットメールにより送信するときは、添付ファイルとし、ファイルにパスワードを設定する等によりデータを暗号化すること。
- (7) 重要情報を含む印刷物、文書を郵送するときは、特定記録郵便による送付または親展表示による送付をすること。

(情報の管理)

第18条 乙は、情報の管理に当たり、つぎに掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) 重要情報を甲が指定する履行場所から持ち出さないこと。ただし、甲が必要と認めた場合は、この限りではない。
- (2) 情報の格納の有無にかかわらず、受託業務で利用する記録媒体を持ち出すときは、格納情報、持ち出し日時、持ち出した者、承認者、用途、持ち出し先、返却日時、返却確認者等について、管理簿により記録・管理すること。
- (3) 前号の場合において、前条第2号の規定と同様の措置を講じること。
- (4) 情報を乙の情報システムにおいて取り扱う場合は、下記の措置をとること。
  - ア 従事者が正当なアクセス権を有する者であることを認識するため、IDとパスワード等による認証を実施すること。
  - イ インターネットに接続された環境において重要情報を取り扱う場合は、標的型攻撃等の不正アクセスによる重要情報の漏えい等が生じないよう適切な措置を講じること。
  - ウ イの場合において、重要情報は、容易に解読することができないようにパスワードを設定する等によりデータを暗号化すること。

エ 情報システム機器にウィルス対策ソフトウェアの導入および最新のウィルスパターンファイルの更新を行うこと。

オ 情報システム機器を構成するOS、ソフトウェア、ミドルウェア等に定期的に修正プログラムを適用すること。

カ 情報の保管または処理に当たり、従事者の私物等、許可されていない情報システム機器および記録媒体を用いないこと。また、これらを業務で利用する甲および乙の情報システム機器に接続しないこと。

キ 記録媒体を甲および乙の情報システム機器に接続する場合は、ウィルスチェックを行うこと。

ク 情報をWinny、Share等のファイル交換ソフトがインストールされた情報システム機器で処理しないこと。また、許可されていないソフトウェアを甲および乙の情報システム機器にインストールしないこと。

(5) 重要情報を本契約の履行以外の目的のため、複写または複製してはならない。ただし、甲が必要と認めた場合は、この限りでない。

(6) 重要情報を含む印刷物、文書および情報の格納の有無にかかわらず、受託業務で利用する記録媒体は、管理責任者および従事者以外の者が利用できないよう、施錠管理すること。

(7) 重要情報を含む印刷物、文書および情報の格納の有無にかかわらず、受託業務で利用する記録媒体を廃棄する場合は、データを復元できないよう物理的に破壊し、または漏えいを来さない方法でデータ消去を行うこと。受託業務で利用する記録媒体を廃棄する場合は、その記録を管理簿により管理すること。

(8) 情報を記録媒体に格納し保管するときは、管理責任者および従事者以外の者が情報にアクセスできないよう、アクセス管理を行うこと。

(重要情報を取り扱う外部サービスの利用)

第19条 乙は、本契約の履行に当たり、重要情報を外部サービスで取り扱う場合は、つぎに掲げる事項を遵守しなければならない。ただし、電気通信サービス、郵便、運送サービスおよび金融機関が提供する外部サービスならびに甲または国等の公的機関より利用を求められる外部サービスを除く。

2 外部サービス提供者について、つぎに掲げる事項を満たす事業者を選定しなければならない。

(1) 日本の法令の範囲内で運用できるサービスであること。また、日本国内の裁判所を合意管轄裁判所に指定できること。

(2) 海外への機密情報の流出リスクを考慮し、外部サービスを提供するリージョン(国・地域)を国内に指定できること。利用者のデータが、海外に保存されないこと。

(3) 外部サービスの終了または変更時における事前の通知等の取り決めや、情報資産の移行方法を契約に規定できること。特に事前の通知については、事前通知の方法・期限についての条項を盛り込んだ契約が締結可能なこと。

(4) 情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処方法(改善、追完、損害賠償等)について、契約またはサービスレベル契約(SLA)に定められること。

- (5) 外部サービス提供者が、情報資産へ目的外のアクセスや利用を行わないように、契約に定められること。
  - (6) 外部サービス提供者における情報セキュリティ対策の実施内容および管理体制について、公開資料や監査報告書(または内部監査報告書・事業者の報告資料)、各種の認定・認証制度の適用状況から、外部サービス提供者の信頼性が十分であることを総合的・客観的に評価し、判断可能なこと。
  - (7) 外部サービス提供者もしくはその従業員、再委託先またはその他の者によって、乙の意図しない変更が加えられないための管理体制について、公開資料や監査報告書(または内部監査報告書・事業者の報告資料)の内容を確認できること。
  - (8) 情報セキュリティインシデント(情報セキュリティ事故およびその兆候)への対処方法について、外部サービス提供者との責任分担や連絡方法を取り決め、契約またはサービスレベル契約(SLA)に定められること。
- 3 利用する外部サービスについて、つぎに掲げる事項を満たすものを選定しなければならない。
- (1) 外部サービス上に保存する情報や外部サービスの機能に対してアクセス制御(外部サービスに保存される情報や外部サービスの機能ごとにアクセスする権限のない者がアクセスできないように制限すること)ができること。
  - (2) 外部サービス内および通信経路全般において暗号化処理が行われていること。この際、利用される暗号化方式は、「電子政府推奨暗号リスト」に記載された方式であること。
  - (3) 必要となる各種ログの取得機能を実装していること。また、乙は外部サービスで取得可能なログの種類、範囲を確認すること。
  - (4) 取得するログの時刻、タイムゾーンが統一されること。また、乙は時刻同期方法について確認すること。
  - (5) 暗号化に関し、外部サービス提供者が提供する鍵管理機能を利用する場合、鍵の生成から廃棄に至るまでのライフサイクルにおける仕組みに関する内容等が確認できること。また、乙は、その内容にリスク(鍵が窃取される可能性や鍵生成アルゴリズムが危険にさらされる可能性等)がないことを確認すること。
  - (6) 利用する外部サービスのネットワーク基盤内において乙が利用するネットワークが、他の利用者のネットワークや通信と分離され、論理的に独立していること。SaaSの場合は、他の利用者が本契約で取り扱うデータにアクセスできないよう確実な制御を行っていること。
  - (7) 利用する外部サービスの仮想マシンのネットワークが他の利用者のネットワークと分離されていることを、外部サービス提供者の開示している情報等で確認できること。SaaSの場合は、他の利用者が本契約で取り扱うデータにアクセスできないよう確実な制御を行っていること。
  - (8) 外部サービスの利用終了時に、外部サービスで取り扱った本契約に関わる全ての情報が外部サービス基盤上から漏えいを来さない方法で確実に削除されること。なお、削除する対象はバックアップ等により複製されたものも含むこと。これらについて外部サービスの利用終了時に、乙に情報の廃棄の実施報告書を提出できること。

(9) 外部サービス利用者の各アカウント以外に特殊なアカウント(ストレージアカウントなど)がある場合は、関連情報(資格情報等)を含めて廃棄可能であること。

4 乙が甲に対し外部サービスを提供する場合は、第2項および第3項の規定のほか、当該外部サービスのセキュリティ要件等について、甲の定める仕様を遵守すること。

5 前項の規定において、乙が他の外部サービスを用いて甲にサービスを提供する場合は、乙が利用するサービスにおいても甲の仕様およびこの特記事項の内容を遵守できるサービスを選定しなければならない。

(重要情報を取り扱わない外部サービスの利用)

第20条 乙は、本契約の履行に当たり、重要情報以外の情報を外部サービスで取り扱う場合は、利用する外部サービスの約款、その他の提供条件等から、別表に定める利用に係るリスクが許容できることを確認した上で利用しなければならない。

(受託業務に必要な物品等の持ち込みの禁止)

第21条 乙は、甲の許可なく受託業務に必要な物品等を履行場所へ持ち込んで서는ならない。

(情報の返還および処分)

第22条 乙は、本契約が終了し、または解除されたときは、情報を甲の定めるところにより返還し、または漏えいを来さない方法で確実に処分しなければならない。

2 乙は、情報の返還または処分を完了したときは、甲にこれを証明する書類を提出しなければならない。

3 前項は、契約期間中において、乙が情報の廃棄を外部へ委託する場合も同様とする。ただし、外部へ委託することについて、あらかじめ甲の承認を得なければならない。

(報告および立入検査)

第23条 甲は、必要と認めるときは、乙の情報の取扱いの状況について、実地に調査し、または乙に対して説明もしくは報告を求め、改善の指示を与えることができる。

2 前項の規定において、乙が外部サービス提供者である場合で、セキュリティ上の理由から甲による実地調査が困難な区域等があるときは、甲の求めるところにより、第三者の監査人が発行する証明書や監査報告書を提出すること。

3 甲は、第15条および第16条の規定により、再委託または再々委託等が行われる場合は、その受託者における遵守状況について、乙に対して報告または説明を求め、改善の指示を与えることができる。

(情報セキュリティに関する監査への協力)

第24条 乙は、本契約の履行に関連する業務について、「練馬区情報セキュリティに関する要綱」に基づく監査が実施されるときは、その実施に協力しなければならない。

2 前項の規定において、乙が外部サービス提供者である場合で、セキュリティ上の理由から甲による監査の実施が困難な区域等があるときは、甲が実施する監査に代えて、甲の求めるところにより、第三者の監査人が発行する証明書や監査報告書を提出すること。

(事故等発生時の対応および公表)

第25条 乙は、情報の漏えい、破壊、改ざん、消去等の事故もしくはそのおそれが生じた場合またはこの特記事項や、その他の関係法令等への違反もしくはその兆候を把握した場合（以下「事故等」という。）は、つぎに掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) 直ちに被害を最小限に抑えるための措置または被害を生じさせないための措置を講じるとともに、甲に報告すること。
- (2) 当該事故等の原因を分析すること。
- (3) 当該事故等の再発防止策を実施すること。
- (4) 当該事故等の記録を文書で提出すること。

2 乙は、第15条および第16条の規定により、再委託または再々委託等が行われる場合は、その受託者において前項各号に規定する事項が遵守されるよう監督しなければならない。この場合において、再委託先または再々委託等の受託者からの事故等の報告先は甲および乙とすること。

3 乙は、事故等が起きた場合を想定し、対応手順について定期的に確認または訓練を行わなければならない。

第26条 甲は、必要があると認めるときは、当該事故等の内容（乙の名称を含む。）について、公表することができる。

（損害賠償）

第27条 乙は、乙、再委託先または再々委託等の受託者がこの特記事項に定める義務に違反し、甲に損害を与えたときは、損害賠償の責任を負う。

（契約解除）

第28条 甲は、乙が前各条に違反した場合は、契約を解除することができる。

（疑義の決定）

第29条 この特記事項の解釈について疑義を生じたとき、またはこの特記事項に定めのない事項については、甲乙協議の上、定めるものとする。

#### 別表（第20条関係）

①	情報の管理や処理を外部サービス提供者に委ねるため、その情報の適正な取扱いの確認が容易ではなくなる。
②	外部サービス提供者の運用詳細等が公開されない場合は、利用者が情報セキュリティ対策を行うことが困難となる。
③	外部サービスで取り扱われる情報が国外で分散して保存・処理されている場合、裁判管轄の問題や国外の法制度が適用され、現地の政府等による検閲や接收を受ける等のリスクが存在する。
④	不特定多数の利用者の情報やプログラムを一つの外部サービス基盤で共用することとなるため、情報漏えいのリスクが存在する。
⑤	サーバ等機器の整備環境が外部サービス提供者の都合で急変する場合、サプライチェーンリスクへの対策の確認が容易ではない。

⑥	外部サービスに保存された情報を外部サービス提供者が自由に利用することや、利用者から収集した種々の情報を分析し、利用者の関心事項を把握し得る立場にあることを約款や利用規約等に明示していない場合がある。
⑦	情報が改ざんされた場合でも、外部サービス提供者が一切の責任を負わない場合がある。
⑧	突然サービス停止に陥ることがある。その際に預けた情報の取扱いは保証されず、損害賠償も行われなない場合がある。また、サービスの復旧についても保証されない場合が多い。
⑨	保存された情報が誤って消去または破壊されてしまった場合に、サービス提供者が情報の復元に応じない可能性がある。また、復元に応じる場合でも時間を要することがある。
⑩	約款や利用規約の内容が、外部サービス提供者側の都合で事前通知等なく一方的に変更されることがある。
⑪	情報の取扱いが保証されず、一旦記録された情報の確実な消去は困難である。
⑫	利用上の不都合、不利益等が発生しても、サービス提供者が個別の対応には応じない場合が多く、対応を承諾された場合でも、解決まで時間を要することがある。

## 練馬区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

平成 28 年 3 月 10 日

27 練福障第 2089 号

## (目的)

第 1 条 この要領（以下「対応要領」という。）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、法第 7 条に規定する事項に関し、練馬区の機関の職員（特別職非常勤職員、会計年度任用職員および臨時職員を含む。以下「職員」という。）が、適切に対応するために必要な事項を定めるものとする。

## (不当な差別的取扱いの禁止)

第 2 条 職員は、法第 7 条第 1 項の規定のとおり、その事務または事業を行うに当たり、障害（身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害をいう。以下同じ。）を理由として、障害者（障害がある者であって障害および社会的障壁により継続的に日常生活または社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう。以下同じ。）でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

## (合理的配慮の提供)

第 3 条 職員は、法第 7 条第 2 項の規定のとおり、その事務または事業を行うに当たり、障害者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があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢および障害の状態に応じて、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。これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

## (障害者サポート推進責任者の責務)

第 4 条 職員のうち、課長相当職以上の職にある者（以下「障害者サポート推進責任者」という。）は、前 2 条に掲げる事項に関し、障害を理由とする差別の解消を推

進するため、つぎの各号に掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) 日常の執務を通じた指導等により、障害を理由とする差別の解消に関し、その監督する職員の注意を喚起し、障害を理由とする差別の解消に関する認識を深めさせること。
- (2) 障害者等から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。
- (3) 合理的配慮の必要性が確認された場合、監督する職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

2 障害者サポート推進責任者は、障害を理由とする差別に関する問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。

(懲戒処分等)

第5条 職員が、障害者に対し不当な差別的取扱いをし、または、過重な負担がないにもかかわらず合理的配慮の不提供をした場合、その態様等によっては、職務上の義務に違反し、または職務を怠った場合等に該当し、懲戒処分等に付されることがある。

(相談体制の整備)

第6条 職員による障害を理由とする差別に関する障害者およびその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するため、福祉部障害者施策推進課、総合福祉事務所および保健相談所に相談窓口を置く。

2 相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールに加え、障害者が他人とのコミュニケーションを図る際に必要となる多様な手段を可能な範囲で用意して対応するものとする。

3 第1項の相談窓口寄せられた相談等は、福祉部障害者施策推進課に集約し、相談者のプライバシーに配慮しつつ関係者間で情報共有を図り、以後の相談等において活用することとする。

4 第1項の相談窓口は、必要に応じ、充実を図るよう努めるものとする。

(研修および啓発)

第7条 障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、必要な研修および啓発を行うものとする。

2 新たに職員となった者に対しては、障害を理由とする差別の解消に関する基本的

な事項について理解させるために、研修を実施する。

- 3 職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、障害者へ適切に対応するために必要なマニュアルの活用等により、意識の啓発を図る。

付 則

この対応要領は、平成28年4月1日から施行する。

付 則（令和2年3月6日1練福障第2210号）

この対応要領は、令和2年4月1日から施行する。

## 別紙

練馬区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領に係る留意事項

この別紙において「望ましい」としている内容は、それを実施していない場合であっても、法に反すると判断されることはないが、障害者基本法（昭和45年法律第84号）の基本的な理念および法の目的を踏まえ、できるだけ取り組むことが望まれることを意味する。

### 1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するまたは提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障害者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止している。

ただし、障害者の事実上の平等を促進し、または達成するために必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いではない。したがって、障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、法に規定された障害者に対する合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる取扱いや、合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障害者に障害の状況等を確認することは、不当な差別的取扱いには当たらない。

このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、問題となる事務または事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障害者でない者より不利に扱うことである点に留意する。

### 2 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障害者に対して、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合である。練馬区においては、正当な理由に相当するか否かについて、具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈などして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、障害者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）および練馬区の

事務または事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。

職員は、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。

### 3 不当な差別的取扱いの具体例

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は以下のとおりである。なお、2で示したとおり、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断されることとなる。また、以下に記載されている具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること、さらに、それらはあくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する。

(不当な差別的取扱いの具体例)

- 障害を理由に窓口対応を拒否する。
- 障害を理由に対応の順序を後回しにする。
- 障害を理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- 障害を理由に説明会、講演会等への出席を拒む。
- 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、来庁の際に付添い者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付添い者の同行を拒んだりする。

### 4 合理的配慮の基本的な考え方

(1) 障害者の権利に関する条約（以下「権利条約」という。）第2条において、「合理的配慮」は、「障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義されている。

法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等に対し、その事務または事業を行うに当たり、個々の場面において、障害者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があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について、合理的配慮を行うことを求めている。合理的配慮は、障害者が受ける制限は、障害のみに起因するものではなく、社会におけ

る様々な障壁と相対することによって生ずるものとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものであり、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害者が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないものである。

合理的配慮は、練馬区の事務または事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること、障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること、事務または事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する。

- (2) 合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、当該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段および方法について、「5 過重な負担の基本的な考え方」に掲げる要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるものである。さらに、合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものである。合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するものとする。

なお、合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供とは別に、後述する環境の整備を考慮に入れることにより、中・長期的なコストの削減・効率化につながる点は重要である。

- (3) 意思の表明に当たっては、具体的場面において、社会的障壁の除去に関する配慮を必要としている状況にあることを言語（手話を含む。）のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられる。

また、障害者からの意思表明のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人の意思表明が困難な場合には、障害者の家族、支援者、介助者、法定代理人等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明も含む。

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、支援者、介助者、法定代理人等を

伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合には、法の趣旨に鑑みれば、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組に努めることが望ましい。

(4) 合理的配慮は、障害者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備を基礎として、個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。したがって、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなる。また、障害の状態等が変化することもあるため、特に、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要である。

(5) 練馬区がその事務または事業の一環として実施する業務を事業者に委託等する場合は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生ずることにより障害者が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、対応要領を踏まえた合理的配慮の提供について盛り込むよう努めることが望ましい。

## 5 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、具体的な検討をせずに過重な負担を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。

○ 事務または事業への影響の程度（事務または事業の目的、内容、機能を損なうか否か。）

○ 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）

○ 費用・負担の程度

## 6 合理的配慮の具体例

4で示したとおり、合理的配慮は、具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであるが、具体例としては、つぎのようなものがある。

なお、記載した具体例については、5で示した過重な負担が存在しないことを前提としていること、また、これらはいくまでも例示であり、記載されている具体例

だけに限られるものではないことに留意する。

(合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例)

- 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどする。
- 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡す。パンフレット等の位置を分かりやすく伝える。
- 目的の場所までの案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりする。
- 障害の特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にする。
- 疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申出があった際、別室の確保が困難であったことから、当該障害者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子等を移動させて臨時の休憩スペースを設ける。
- 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障害者に対し、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供したりする。
- 災害や事故が発生した際、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい聴覚障害者に対し、必要な情報を分かりやすく紙に書いて掲示するなど、適切な誘導を図る。

(合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例)

- 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字等のコミュニケーション手段を用いる。
- 会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意して使用する。
- 視覚障害のある委員に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに対応できるように電子データ（テキスト形式）で提供する。
- 意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- 駐車場などで通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。
- 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、分かりやすい記述で伝達したりする。本人の依頼がある場合には、代読や代筆といった配慮を行う。

- 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的に説明する。
- 障害者から申出があった際に、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応する。また、なじみのない外来語は避ける、漢数字は用いない、時刻は24時間表記ではなく午前・午後で表記するなどの配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。
- 会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な障害のある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。
- 会議の進行に当たっては、職員等が委員の障害の特性に合ったサポートを行う等、可能な範囲での配慮を行う。

(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

- 順番を待つことが苦手な障害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続順を入れ替える。
- 立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- スクリーン、手話通訳者、板書等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保する。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 敷地内の駐車場等において、障害者の来庁が多数見込まれる場合、通常、障害者専用とされていない区画を障害者専用の区画に変更する。
- 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、発作等がある場合、当該障害者に説明の上、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
- 非公表または未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。

## 練馬区防犯カメラ設置指針

### 1 指針の目的

本指針は、練馬区民の安全と安心を推進する条例（以下「安全安心条例」という。）第8条第4項に基づき、区内に設置される防犯カメラについて、犯罪の抑止および防止を図ることに加え、当該カメラの撮影対象となる者のプライバシーの保護を図るため、その設置および管理・運用について努めるべき事項を定める。

### 2 指針の遵守等

安全安心条例に規定する防犯カメラの設置主体の別は、つぎのとおりとする。

- (1) 区が設置したものまたは区が関与し設置したものは、指針を遵守する。
- (2) 設置に際して区が関与していないものは、指針の趣旨を踏まえ対応する。

### 3 防犯カメラ設置の基本的考え方

防犯カメラは、犯罪の抑止および防止の観点から必要と考えられる場所、台数、撮影範囲等を検討し設置する。

### 4 指針の対象となる防犯カメラ

区内に設置される防犯カメラのうち、つぎの要件を全て満たすものを対象とする。

- (1) 犯罪の抑止および防止を目的として設置されるもの
- (2) 不特定または多数の者が自由に通行または出入りできる空間を対象として設置されるもの
- (3) モニター機能または録画機能のあるもの

### 5 防犯カメラの管理・運用体制

防犯カメラの設置に当たっては、つぎの者を置き、適切に管理・運用する。

- (1) 設置者 防犯カメラ、モニターおよび録画装置等の機器（以下「機器」という。）を設置する団体または個人
- (2) 管理責任者 防犯カメラおよび機器を管理する者
- (3) 取扱者 防犯カメラおよび機器の操作等を行う者

### 6 防犯カメラの設置

#### (1) 設置の手続

設置者は、防犯カメラの設置に当たり、つぎに掲げる手続をとる。

- ① 設置者が管理する場所以外に防犯カメラを設置する場合は、当該場所の管理者に防犯カメラの設置について了解を得る。
- ② 防犯カメラの撮影対象となる空間に居住する者など、防犯カメラの設置に当たり利害があると考えられる者に対し、当該防犯カメラの設置について周知する。

#### (2) 設置の表示

設置者は、防犯カメラの設置について周知するため、撮影対象となる空間から見えやすい場所に、つぎの表示を行う。

- ① 防犯カメラ設置の旨
- ② 設置者または問合せ先

## 7 防犯カメラの管理・運用

### (1) 基本事項

設置者は、防犯カメラの管理・運用に当たり、つぎに掲げる事項について、運用の規程を定めることとする。

- ① 目的
- ② 管理・運用体制
- ③ 設置場所、台数および設置の表示
- ④ 防犯カメラおよび機器の管理・運用
- ⑤ 防犯カメラにより撮影・記録した画像データ（以下「画像データ」という。）の取扱い
- ⑥ 画像データの開示（閲覧・提供）および記録等
- ⑦ 防犯カメラの管理状況等に係る定期的な確認および是正
- ⑧ 防犯カメラの設置および管理・運用にかかる苦情の処理

### (2) 画像データ等の取扱い

- ① 設置者・管理責任者・取扱者は、画像データおよび知りえた情報について、漏えい・滅失・毀損を防止するためのセキュリティ措置を講じるとともに、当該情報について複写・加工を防止する。
- ② 画像データは、保管期間を取得後おおむね1週間とし、長期間保管する必要がある場合は、その理由と保管期間を明らかにする。
- ③ 保管期間を経過した画像データについては、データを復元することができないよう、画像データの上書き処理等により消去または記録媒体の破碎等を行った上で廃棄する。

### (3) 画像データの開示(閲覧・提供)の特例

画像データは、目的外に利用し、または外部に開示してはならない。ただし、つぎに掲げる場合は、外部に開示することができる。

開示した場合は、開示に係る手続を記録し、速やかに管理責任者に報告する。

- ① 画像データから識別される本人の同意がある場合
- ② 法令等の定めに基づく請求があった場合
- ③ 人の生命、身体、健康または財産に対する危険を避けるため、緊急かつやむを得ないと認める場合
- ④ 法令等の規定を踏まえ、管理責任者が認める場合

## 8 区の取組

区は、区内の防犯カメラの設置および管理等について、つぎに掲げる取組を行う。

- (1) 当該指針の内容について、広く区民に周知する。
- (2) 区に設置の相談のあった防犯カメラについて、当該防犯カメラがこの指針の内容に沿うものとするよう、必要な助言を行う。
- (3) この指針の内容に沿った防犯カメラを設置者が設置する場合に、別に定めるところにより、当該防犯カメラ設置等にかかる経費の一部について助成を行う。

練馬区立図書館防犯カメラ運用規程

平成23年11月 7 日

23練教光図第1522号

(目的)

第1条 この規程は、練馬区立図書館に設置される防犯カメラについて、犯罪の抑止および防止を図ることに加え、当該防犯カメラの撮影対象となる者のプライバシーの保護を図るため、遵守すべき事項について定め、防犯カメラの適切な設置および管理・運用を行うことを目的とする。

(管理・運用体制)

第2条 防犯カメラ、モニターおよび録画装置等の機器（以下「機器」という。）の設置者は、練馬区教育委員会とする。

- 2 設置者は、防犯カメラおよび機器の適切な管理を行うため、管理責任者を置く。
- 3 管理責任者は、教育振興部光が丘図書館長（練馬区立図書館条例（平成5年3月練馬区条例第42号）第8条に規定する指定管理者（以下「指定管理者」という。）においては、施設管理者）とする。
- 4 管理責任者は、防犯カメラおよび機器の操作等を行わせるため、取扱者を置く。
- 5 取扱者は、つぎのとおりとする。

- (1) 光が丘図書館職員
- (2) 練馬図書館職員
- (3) 指定管理者における事業者職員
- (4) 窓口等業務委託事業者職員
- (5) 施設管理業務委託事業者職員

(設置場所および設置台数)

第3条 防犯カメラおよび機器の設置場所は、別表1のとおりとする。

- 2 防犯カメラの設置台数は、別表2のとおりとする。

(設置の表示)

第4条 防犯カメラを設置した箇所には、見やすい位置に、防犯カメラを設置している旨および設置者または問合せ先等を記したプレート等を設置する。

(防犯カメラおよび機器の管理・運用)

第5条 防犯カメラおよび機器については、備品台帳を調製し、定期的にメンテナンス・更新等を行う。

- 2 防犯カメラおよび機器については、落下防止等の安全措置を講じる。
- 3 防犯カメラや画像データ再生用パソコン等にはパスワードを設定するなど、防犯カメラにより撮影・記録した画像データ（以下「画像データ」という。）の漏えい・滅失・毀損を防止するための必要なセキュリティ措置を講じる。
- 4 機器の設置場所については、許可した者以外の立入りを禁止するなど、画像データの漏えい・滅失・毀損を防止するための必要な措置を講じる。

(画像データ等の取扱い)

第6条 画像データおよび知りえた情報について、漏えい・滅失・毀損を防止するためのセキュリティ措置を講じる。

- 2 画像データは、次条第1項の規定により提供する場合を除き、複写および加工してはならない。
- 3 画像データは、みだりに再生してはならず、再生する場合は必要最小限度の範囲とする。
- 4 画像データの保管期間は、取得後おおむね1週間とし、当該期間経過後は上書き保存等により自動的に消去されるものとする。
- 5 画像データが保管された記録媒体を廃棄する場合は、読み取りが物理的に行えないよう破碎等の処理を行うものとする。

(画像データの開示(閲覧・提供)および記録等)

第7条 画像データは、目的外に利用し、または外部に開示してはならない。ただし、つぎに掲げる場合は、外部に開示することができる。

- (1) 画像データから識別される本人の同意がある場合
  - (2) 捜査機関、裁判所、弁護士会等から、法令等の定めに基づく請求があった場合。ただし、閲覧・提供を問わず、開示前に照会書の提出を受けること。
  - (3) 捜査機関から、緊急の対応として、照会書の提出がなく、請求があった場合。ただし、照会書の提出を受けずに開示した場合は、開示後、速やかに照会書の提出を受けること。
  - (4) 法令等の規定を踏まえ、管理責任者が認める場合
- 2 画像データについて開示の請求があった場合は、開示日・目的・申請者・開示の可否・決定の過程・開示した画像の範囲等を書面により記録し、管理責任者へ速やかに報告する。

管理責任者が施設管理者の場合は、施設管理者は光が丘図書館長へ速やかに報告する。

- 3 前項の規定により記録した書面等は、作成後3年間保存する。

(防犯カメラの管理状況等に係る定期的な確認および是正)

第8条 管理責任者および取扱者は、防犯カメラおよび機器の管理・運用状況や画像データの開示(閲覧・提供)手続および記録等について、本規程に則った運用がなされているかを定期的に確認し、必要に応じて是正する。

管理責任者が施設管理者の場合は、光が丘図書館長は施設管理者に対し、上記事項について定期的に確認し、必要に応じて是正指導を行う。

(苦情処理)

第9条 管理責任者は、防犯カメラの設置および管理・運用に当たり、区民等から苦情が寄せられた場合には、遅滞なく適切に処理する。

(その他)

第10条 本規程に定めのない事項で、施設の特性上、個別に定めを要する場合は、別に実施要領を作成し、管理・運用する。

付 則

(適用期日)

1 この規程は、平成23年11月8日から適用する。

(各施設に係る運用規程の廃止)

2 練馬区立光が丘図書館防犯カメラ運用規程(平成21年3月23日20練教光図第1748号)、練馬区立練馬図書館防犯カメラ運用規程(平成20年4月1日20練教光図第728号)、練馬区立石神井図書館防犯カメラ運用規程(平成22年3月2日21練教光図第2267号)、練馬区立大泉図書館防犯カメラ運用規程(平成21年3月1日20練教光図第1749号)、練馬区立関町図書館防犯カメラ運用規程(平成20年3月27日19練教光図第1682号)、練馬区立貫井図書館防犯カメラ運用規程(平成19年4月1日19練教光図第1758号)、練馬区立小竹図書館防犯カメラ運用規程(平成20年11月16日20練教光図第1140号)、練馬区立南大泉図書館防犯カメラ運用規程(平成19年3月23日18練教光図第1755号)および練馬区立春日町図書館防犯カメラ運用規程(平成17年7月27日17練教光図第760号)は、廃止する。

付 則

(適用期日)

1 この規程は、平成24年4月1日から適用する。

(練馬区立南田中図書館防犯カメラ運用規程の廃止)

2 練馬区立南田中図書館防犯カメラ運用規程(平成21年3月24日20練教光図1920号)は、廃止する。

付 則

この規程は、平成25年4月1日から適用する。

付 則

この規程は、平成25年4月23日から適用する。

付 則

この規程は、平成26年4月1日から適用する。ただし、練馬区立図書館石神井公園駅受取窓口に係る部分は、平成26年4月10日から適用する。

付 則

この規程は、平成27年5月7日から適用する。

付 則

この規程は、平成28年4月1日から適用する。

付 則

この規程は、平成29年4月1日から適用する。

付 則

この規程は、令和元年12月1日から適用する。

付 則

この規程は、令和3年4月1日から適用する。

付 則(令和5年4月1日5練教光図第404号)

この規程は、令和5年1月30日から施行し、同年4月1日から適用する。

別表 1 (第 3 条関係)

名称	所在地	設置場所
練馬区立光が丘図書館	東京都練馬区光が丘四丁目 1 番 5 号	光が丘図書館長が定める場所
練馬区立練馬図書館	東京都練馬区豊玉北六丁目 8 番 1 号	
練馬区立石神井図書館	東京都練馬区石神井台一丁目16番31号	
練馬区立平和台図書館	東京都練馬区平和台一丁目36番17号	
練馬区立大泉図書館	東京都練馬区大泉学園町二丁目21番17号	
練馬区立関町図書館	東京都練馬区関町南三丁目11番 2 号	
練馬区立貫井図書館	東京都練馬区貫井一丁目36番16号	
練馬区立稲荷山図書館	東京都練馬区大泉町一丁目 3 番18号	
練馬区立小竹図書館	東京都練馬区小竹町二丁目43番 1 号	
練馬区立南大泉図書館	東京都練馬区南大泉一丁目44番 7 号	
練馬区立南大泉図書館分室	東京都練馬区南大泉三丁目17番20号	
練馬区立春日町図書館	東京都練馬区春日町五丁目31番 2 -201号	光が丘図書館長が定める場所およびエリム春日町防災センター
練馬区立南田中図書館	東京都練馬区南田中五丁目15番22号	光が丘図書館長が定める場所
練馬区立図書館 石神井公園駅受取窓口	東京都練馬区石神井町七丁目 1 番 2 号	
練馬区立図書館 大泉学園駅受取窓口	東京都練馬区東大泉一丁目28番 1 号	
練馬区立図書館 豊玉受取窓口	東京都練馬区豊玉北二丁目22番15号 豊玉リサイクルセンター内	

別表 2 (第 3 条関係)

名称	設置台数
練馬区立光が丘図書館	15台
練馬区立練馬図書館	5台
練馬区立石神井図書館	12台
練馬区立平和台図書館	13台
練馬区立大泉図書館	13台
練馬区立関町図書館	13台
練馬区立貫井図書館	9台
練馬区立稲荷山図書館	5台

練馬区立小竹図書館	7台
練馬区立南大泉図書館	8台
練馬区立南大泉図書館 分室	5台
練馬区立春日町図書館	8台
練馬区立南田中図書館	9台
練馬区立図書館 石神井公園駅受取窓口	1台
練馬区立図書館 大泉学園駅受取窓口	3台
練馬区立図書館 豊玉受取窓口	1台
合 計	127台

## 練馬区環境方針

## (基本理念)

練馬区は、みどり豊かな環境にやさしいまちをつくるために、みどりと水辺を保全し、自然や生き物と共生できる環境の創出を目指します。また、大量生産、大量消費、大量廃棄型の社会経済システムと生活様式を見直し、ごみの発生抑制やリサイクルの推進を通じて循環型社会を形成し、足元から地球環境の保全に貢献します。

このかけがえのない練馬区の環境を次の世代へと引き継いでいくためには、区民、事業者、区が連携して、環境を大切にす文化を育むとともに、環境を保全するための仕組みをつくること、何よりも大切です。

そのために、区は、以下の基本方針に則り、環境基本条例や環境基本計画に基づく施策を率先して推進します。

## (基本方針)

- 1 率先して環境への負荷を減らします。
  - (1) 区政の効率化に努め、事務事業に伴う環境への負荷を低減します。
  - (2) 環境法令を遵守し、環境汚染の未然防止に努めます。
  - (3) 区は、環境目的および目標を設定し、組織の全員が環境マネジメントシステムを推進するとともに、常に見直しを行い、継続的な改善に努めます。
  
- 2 みどりと共生できる生活都市を推進します。
  - (1) みどりと水に恵まれた、美しいまちをつくります。
  - (2) 環境汚染から区民の健康と生活環境を守ります。
  - (3) 地球環境保全のための足元からの行動を広げます。
  
- 3 区民・事業者・区が連携した環境保全活動を推進します。
  - (1) 環境にやさしいところを育み、環境にやさしい仕組みをつくります。
  - (2) それぞれの役割や連携のあり方、取り組むべきことを明らかにし、環境保全を推進します。
  - (3) 区の環境方針および環境マネジメントシステムによる成果は区職員全員に周知徹底するとともに区民・事業者を始め広く一般に公表します。