別紙1

豊島区役所本庁舎総合管理業務委託
（長期継続契約）
参考仕様書

委託者：豊島区（以下「甲」という。）
受託者：受託者（以下「乙」という。）

豊島区

目次

業務共通仕様書 3
1　件名 3
2　目的 3
3　受託要件 3
4　履行期間 4
5　履行場所 4
6　施設概要 4
7　管理業務の範囲 4
8　用語の定義 4
9　業務実施時間 4
10　業務従事者の選定等 5
11　有資格者の選任・配置 5
12　要望・苦情等への対応 6
13　乙の責務 6
14　再委託 7
15　防災関係への協力 7
16　他事業者との連携 7
17　費用負担区分 7
18　貸与品の取扱い 8
19　監督員 8
20　支払方法 8
21　その他 9
統括管理業務仕様書 10
1　業務概要 10
2　管理体制 10
3　業務内容 10
4　留意事項 12
警備業務仕様書 13
1　業務概要 13
2　管理体制 13
3　業務内容 17
4　留意事項 22
清掃業務仕様書 24
1　業務概要 24
2　管理体制 24
3　業務内容 24
4　留意事項 27
総合案内業務仕様書 28
1　業務概要 28
2　管理体制 28
3　業務内容 28
4　留意事項 29
宿日直業務仕様書 30
1　業務概要 30

２　管理体制.....30
３　業務内容.....30
４　留意事項.....31
個人情報特記事項 33

参考仕様書

この仕様書は、受託候補者と豊島区との契約に係る仕様書の原案となる「参考仕様書」です。
そのため、企画提案書作成の参考として活用してください。また、本業務の趣旨及び目的を十分に理解した上で、幅広い視点での効果的かつ効率的な企画提案を期待しております。
契約の締結に当たっては、受託候補者の企画提案書を踏まえ、豊島区と受託候補者が協議の上、仕様書の内容を一部変更することができます。また、契約締結後、業務の実施状況等を踏まえ、年度ごとの業務内容については、豊島区と受託事業者との間で協議を行い、一部増減する可能性もありますので、あらかじめご承知おきください。

業務共通仕様書

本契約は、長期継続契約とする。
また、本契約は、豊島区公契約条例（令和7年豊島区条例第40号。以下「条例」という。）の特定公契約に該当するため、豊島区ホームページで公開している「豊島区公契約条例の手引き（令和8年4月1日）」を必ずご確認の上、ご対応ください。
なお、本仕様書は、統括管理、警備、清掃、総合案内、宿日直の各業務に共通する事項を定めるものであり、各業務仕様書と差異がある場合は、個別仕様書を優先するものとする。

1　件名

豊島区役所本庁舎総合管理業務委託（長期継続契約）

2　目的

本業務は、豊島区役所本庁舎及びその附帯施設（以下「本庁舎」という。）の総合管理を合理的かつ適切な方法により実施し、庁舎環境を常に最適な状態に保つとともに、安全性、快適性、機能性及び衛生的環境を長期にわたり維持することを目的とする。従前個別に発注していた警備、清掃、総合案内、宿日直の各業務を一体的に統括し、相互連携により来庁者サービス及び施設管理水準の向上を図る。

3　受託要件

乙は、次に掲げるすべての受託要件を満たしていること。

（1）　警備業法（昭和47年法律第117号）の認定
警備業務の履行に関し、警備業法第4条に基づく東京都公安委員会からの認定を受け、当該認定の有効期間内のものであること。また、業務開始前までに有効期間内の当該認定を証する書類を甲に提出し、契約期間中に当該認定の更新が必要となる場合は、更新日の1か月前までに更新状況を甲に報告すること。

（2）　建築物における衛生的環境の確保に関する法律（昭和45年法律第20号）の登録
清掃業務の履行に関し、建築物における衛生的環境の確保に関する法律（以下「建築物衛生法」という。）第12条の2第1項第1号に基づく東京都知事の登録を受け、当該登録の有効期間内のものであること。また、業務開始前までに有効期間内の当該登録を証する書類を甲に提出し、契約期間中に当該登録の更新が必要となる場合は、更新日の1か月前までに更新状況を甲に報告すること。

4　履行期間

令和9年4月1日から令和12年3月31日までとする。
契約締結後から履行開始日までの間は、引継ぎ、計画作成、関係者協議、教育訓練その他本業務開始に必要な準備を行うこと。

5　履行場所

豊島区南池袋2丁目45番1号　本庁舎

6　施設概要

No.	項　目	内　容
1	建物名	としまエコミューゼタウン
2	所在地	豊島区南池袋2－45－1
3	建物階数	地上49階地下3階（豊島区本庁舎・住宅・店舗の複合建物）
4	総合管理対象	本庁舎（1階、2階、3階～10階、地下1階～地下3階）及び本庁舎専用使用部分（共用部分）、2階賃貸部分
5	延床面積	26，750．19㎡ （本庁舎専有部分：26，622．61㎡） （2階賃貸部分：127．58㎡）

※詳細は別添平面図による。

7　管理業務の範囲

本総合管理業務の範囲は次のとおりとし、詳細は各業務仕様書の定めによる。

（1）　統括管理業務
（2）　警備業務
（3）　清掃業務
（4）　総合案内業務
（5）　宿日直業務

8　用語の定義

（1）　「業務責任者」とは、各個別業務を統括及び管理する者をいう。
（2）　「統括管理責任者」とは、以下の役割を持つ者をいう。
　　ア　各業務責任者の統括、業務全体の統括及び管理
　　イ　各業務の配置人員・体制等の適正化、各業務間の調整、情報共有（甲との協議を含む。）
　　ウ　業務計画等の作成及び甲への報告

9　業務実施時間

原則として各業務仕様書に従い、業務実施時間を含めた作業計画を作成し、事前に協議して甲の承認を得ること。ただし、甲が必要と認めた場合又は本庁舎運営上支障がある場合は、甲の指定する時間に実施すること。また、作業の完了しなかった部分については、甲乙協議の上、他の業務に支障のない日時に作業を実施すること。その他、サービス向上に有効である場合は、甲乙協議の上、配置人員および業務実施を変更できるものとする。

10　業務従事者の選定等

乙は、本総合管理業務の各業務において次のとおり選定等を行う。ただし、詳細については、個別業務仕様書の定めによるものとする。

（1）　業務従事者の選定・変更

乙は、業務従事者を選定し、統括管理責任者を通じて、甲に対して、書面で報告すること。

（2）　業務従事者名簿等の届出

業務従事者名簿、資格証の写し、必要に応じ雇用証明書等を提出し、変更があった場合は速やかに届け出ること。

（3）　業務従事者適格

ア　業務従事者は、健康で服務に誠実かつ責任感があり、身元が確実な者で、当該業務に必要な知識及び技能を有する者とする。

イ　甲は、業務従事者の業務水準、勤務態度等に問題があると認めるときは、乙に対し、業務従事者の交替その他必要な是正措置を求めることができる。その場合、乙は速やかに対応し、甲に結果を報告すること。

（4）　服務

ア　業務従事者は、業務中は私語を慎み、簡潔・親切・正確を常として来庁者等に不快の念を与えないよう努めること。

イ　業務内容に応じた制服・靴・名札等を着用し、これに要する費用は乙の負担とする。

ウ　業務の遂行に当たっては、安全及び衛生管理に十分注意し、事故等の防止に努めること。万一、事故が発生したときは、乙の責任において処理し、甲にその経緯を報告すること。

エ　故意又は過失により、施設及び備品等を破損した場合は、乙の責任において原状復旧すること。

（5）　教育訓練等

ア　乙は、各業務従事者に対し、関係法令や業務マニュアル等に従って、従事する個別業務ついての必要な専門教育及び研修を行うこと。また、業務従事者ごとの習熟度合いを記録し、個人の能力に合わせた育成（OJT教育）を行うこと。なお、研修等に当たっては、業務における制服・名札等の着用、身だしなみ、私語・私用電話の禁止、接遇の向上、来庁者とのトラブル防止等の徹底を指導すること。

イ　上記アに加えて、本業務の趣旨、自覚と責任、接遇、個人情報保護、情報セキュリティ安全衛生、災害対応等に関する教育及び緊急事態等に備えた訓練を実施すること。

ウ　新たな業務従事者を配置する場合は、必要な現場研修等を実施し、人員配置の適正化や円滑な引継ぎに配慮すること。

11　有資格者の選任・配置

乙は、各仕様書に定める資格者を選任し、配置すること。

No.	業務	必要な資格等	備考
1	統括管理責任者	施設の総合管理業務における統括管理責任者としての実務経験※が通算3年以上	※統括管理責任者に準ずる立場としての実務経験があると甲が認めた場合は可
2	警備業務責任者	①警備員検定合格（施設警備業務2級以上）※1 ②防災センター要員講習修了※2 ③自衛消防技術認定※3 ④施設警備業務経験5年以上	・各資格根拠法令 ※1：警備業法第 23 条 ※2：東京都火災予防条例第 55 条の２の３ ※3：東京都火災予防条例第 62 条の４第１項

3	副警備業務責任者	①警備員検定合格（施設警備業務2級以上） ②防災センター要員講習修了 ③自衛消防技術認定 ④施設警備業務経験3年以上	
4	警備員指導教育責任者	警備員指導教育責任者資格※	・資格根拠法令 ※ 警備業法第 22 条
5	警備員	乙が警備業法に基づいて行う警備員の基本教育、業務別教育等を受けた者※	・資格根拠法令 ※ 警備業法第 21 条第 2 項及び警備業法施行規則第 38 条
6		警備員検定合格（施設警備業務2級以上）	1名以上配置
7		防災センター要員講習修了	常時1名以上配置
8		自衛消防技術認定	6名以上配置。そのうち、常時1名以上配置。
9	清掃業務責任者	清掃作業監督者※	・資格根拠法令 ※ 建築物における衛生的環境の確保に関する法律施行規則（昭和 46 年厚生省令第 2 号）第 25 条第 2 号
10	清掃員	清掃作業従事者研修修了※	・資格根拠法令 ※ 建築物における衛生的環境の確保に関する法律施行規則第 25 条第３号

12 要望・苦情等への対応

乙は、区民等から各業務に関する要望又は苦情を受けた場合、迅速かつ適切に改善、再発防止等の措置を講ずるとともに、甲に報告する。なお、対応については必要に応じて協議すること。

13 乙の責務

（1） 法令の遵守

ア 本業務の遂行に当たっては、関係諸法令を遵守し、常に善良なる管理者の注意をもって誠実に遂行することで、本施設の安全と良好な環境保持に努めること。

イ 各法令の改定により、本仕様書と差異や記載のない業務等が生じた場合は、甲乙協議するものとする。

（2） 守秘義務

乙の業務従事者は、その業務を通じて知り得た秘密を漏らしてはならない。また、その業務を退いた後も同様とする。

（3） 危険防止の措置

業務の実施に当たっては、常に整理整頓を行い、危険な場所には必要な安全措置を講じ、事故等の防止に努めるものとする。

（4） 信用失墜行為の禁止

乙は、甲の信用を失墜する行為をしてはならない。

（5） 契約更新時の業務引継ぎ

ア 契約期間の満了又は契約の解除等で、他者へ業務を引き継ぐ必要が生じた場合には、次期受託者が円滑かつ支障なく業務を遂行できるよう、甲が指示する期間において、良心的に受託業務の引継ぎを遺漏なく行うこと。

イ　次期受託者には必要な資料等を提供するとともに、引継に関しては引継書を作成すること。

（6）　賠償責任
乙及びその業務従事者の故意又は重大な過失により、甲及び第三者に損害を与えた場合は、乙の責任においてその損害を賠償すること。

14　再委託

（1）　乙は、本業務を履行するにあたって、業務の全部又は主要な部分を再委託することはできない。
（2）　乙は、本業務を再委託するときは、事前に、甲が指定する承諾申請書により、甲の承諾を得ること。

15　防災関係への協力

（1）　乙は、各業務の履行に当たって、本庁舎に係る消防計画等を遵守すること。
（2）　乙は、豊島区の区域内において災害対策基本法（昭和36年法律第223号）第2条第1号に規定する災害が発生し、又は、まさに発生しようとするときは、甲の地域防災計画及び事業継続計画に基づく災害の発生防御、災害の拡大防止及び災害復旧の活動に協力すること。

16　他事業者との連携

乙は、本庁舎における本業務以外の業務受託者、としまエコミューゼタウンの防災センター（以下「防災センター」という。）等が円滑に業務遂行できるよう、必要に応じて情報共有及び協力を行うこと。

17　費用負担区分

（1）　本業務に係る費用負担区分は、次表のとおりとする。なお、個別業務仕様書（統括管理業務、警備業務、清掃業務、総合案内業務及び宿日直業務の各仕様書）に別段の定めがある場合は、当該個別業務については、個別業務仕様書の定めを優先して適用する。

ア　業務全般

No.	項目	甲の負担	乙の負担
1	業務に必要な電気、水道料金	○	
2	制服、靴、名札等一式		○
3	事務用品（書類作成、複写機、FAX等を含む。）		○
4	インターネット検索用パソコン及び通信経費		○
5	甲が貸与する電話機（携帯電話含む。）及び通信経費	○	
6	乙が用意する電話機（携帯電話含む。）及び通信経費		○

イ　警備業務

No.	項目	甲の負担	乙の負担
1	カラーコーン、コーンバー、ベルトパーテーション	○	
2	上記1以外の警備業務に必要な用具等		○
3	甲が貸与する無線機	○	
4	乙が用意する無線機		○

ウ　清掃業務

No.	項目	甲の負担	乙の負担

1	業務に必要な電気、水道	○	
2	トイレットペーパー	○	
3	トイレ用芳香剤等	○	
4	ごみ分別容器等備品	○	
5	業務従事者等の休憩室及び倉庫	○	
6	高所作業車等	○	
7	ごみ用計量器具	○	
8	その他甲が用意したもの	○	
9	清掃用薬剤・資機材等		○
10	トイレ用水石鹸（環境配慮のリサイクル石鹸）		○
11	ごみ収集用袋 ※グリーン購入法における「プラスチック製ごみ袋」の判断基準を満たしたバイオマス25%以上含有のごみ袋を使用すること。		○
12	業務目的の机、椅子、保管庫等の什器類		○
13	制服（業務に適したもの）、靴、名札等		○
14	業務連絡用携帯電話器及び通話料金		○
15	事務用品（書類作成用のパソコン及び情報通信費含む）		○
16	その他、業務上必要とするもので甲が使用を許可したもの		○

（2） 上記(1)及び個別業務仕様書に定めのない費用又は費用負担について疑義が生じた場合は、甲乙協議の上、定めることとする。

18 貸与品の取扱い

（1） 乙は、甲が貸与した施設、備品、図書、資料、データ等(以下「貸与品」という。)について、適正に管理し、情報漏えい、紛失、滅失、損傷等の防止措置を講じること。
（2） 乙は、貸与品について、甲の許可なく複写、複製、目的外使用、持出し又は廃棄を行わないこと。
（3） 乙は、本業務が完了したとき又は契約解除されたときは、甲の指示に従い、速やかに貸与品の返還、破棄等を行うこと。
（4） 乙は、貸与品のうち、特に鍵・セキュリティカードの取扱いについては、個別仕様書に規定のとおり、細心の注意を払うものとし、紛失等が判明した時は即刻甲に報告すること。

19 監督員

（1） 監督員は、別添の履行確認チェックシートにより、履行状況を確認するとともに必要な監督を行うものとする。
（2） 監督員は、監督の結果に基づき、注意、改善点を指摘し、改善計画、改善報告を乙に求めることができる。
（3） 乙は、監督員の求めるところに応じて、改善計画を提出し、指摘事項を改善して、改善報告書を提出すること。

20 支払方法

（1） 毎月払いとする。
（2） 検査合格後、適法な請求書の受領日より起算して30日以内に支払う。

21　その他

（1）　自動車の使用

本契約の履行に当たって自動車を使用する場合は、自動車の種類はディーゼル自動車以外の自動車（天然ガス車、LPG車、ガソリン車等）又は、「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例』（平成12年東京都条例第215号）に適合するディーゼル自動車を使用すること。また、ディーゼル自動車を使用する場合は、適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示又は提出すること。なお、業務履行、書類提出、打合せ等で本庁舎等区施設に来庁する場合の駐車場に掛かる費用については乙の負担とする。

（2）　障害者差別の解消

本契約の履行に当たっては、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）及び東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例（平成30年条例第86号）を遵守し、また、豊島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5月31日施行）の目的等を顧慮し、障害者に対し、障害を理由とした不当な差別的取扱いをしないこと。また、障害者から社会的障壁の除去を求められた際に、その実施に伴う負担が過重でないときは、合理的な配慮をすること。

（3）　性別に起因する差別の解消

本契約の履行に当たっては、「東京都オリンピック憲章にうたわれる人権尊重の理念の実現を目指す条例」、「豊島区男女共同参画推進条例」及び「多様な性自認・性的指向に関する対応指針」を踏まえ、性自認及び性的指向に起因する差別的な取扱いを行わないこと。

（4）　健康管理

乙は、常に業務従事者の健康管理に留意の上、健康状況を把握し、業務に支障がないようにすること。

（5）　業務計画書

契約締結後、業務計画書を作成し業務着手前に甲に提出すること。

（6）　守秘義務

当該業務に従事している者は、その業務を通じて知り得た内容について守秘義務を負う。この業務を退いた後も同様とする。

（7）　個人情報の取扱い

乙は、契約の履行に際して知り得た個人情報は、別記1「個人情報特記事項」により保護するものとする。また、契約期間満了後も同様とする。なお、半期ごとに1回、甲が指定する様式により、乙は個人情報の取扱いの遵守状況について報告すること。

（8）　疑義の決定

本仕様について疑義の生じたとき、又は本仕様書に定めのない事項については、その都度、甲乙協議の上決定する。また、本仕様書は、業務の大要を示したものであるので、仕様書に定めのない場合でも本業務を履行する上で当然行うべき事項については、業務計画書等の作成時に盛り込み、業務を実施すること。なお、本仕様書に記載されていない事項で軽微な業務については、甲乙協議により、契約金額の範囲内で実施するものとする。

統括管理業務仕様書

1　業務概要

本業務は、多岐にわたる本庁舎管理業務を一体感をもって効率的かつ効果的に実施することを目的として、乙が各業務を統括し、総合的な管理を行うものである。

2　管理体制

（1）　統括管理体制

統括管理責任者は、本業務の一元管理と情報共有を図る統括管理体制を構築すること。乙は、統括管理責任者を窓口とし、甲と連絡・協議・調整等を行うこと。

（2）　統括管理責任者の配置

ア　乙は、各業務の統括管理を行うため、統括管理責任者を1人配置すること。

イ　統括管理責任者は、施設の総合管理業務において、統括管理責任者（又はこれに準ずる立場）としての実務経験が通算3年以上の者とすること。

ウ　統括管理責任者は、警備業務、清掃業務、総合案内業務、宿日直業務等の総合的な知識とマネジメント能力、コミュニケーション能力及び防災・事故時の緊急対応能力を有する者とすること。

エ　統括管理責任者は、原則として、平日の8時30分から17時30分まで配置（常駐）し、常に甲と連絡がとれる体制を整えること。

オ　統括管理責任者は、原則として契約期間中は変更できない。ただし、死亡や傷病、退職等の真にやむを得ない事情により変更を行う場合には、同等以上の能力を有する者を選任し、甲の承認を得なければならない。

（3）　統括管理責任者不在時の対応

乙は、統括管理責任者の不在時は、警備業務責任者又は宿日直業務責任者を副統括管理責任者として任務を代行させること。

3　業務内容

統括管理責任者は、各業務責任者と密接に連携し、配置人員・体制等の適正化、各業務間の調整、情報共有を図るとともに、次の業務を行う。

（1）　統括管理業務

維持管理業務計画書の作成、全体スケジュール管理、業務間調整、各業務の監督・管理・指導・指示、各業務マニュアルの取りまとめ等

（2）　業務委託全般における甲との連絡調整業務

各業務責任者等と甲の連絡会議を主催することとし、開催頻度は月1回以上とする。また、開催資料や議事録等を作成の上、その会議内容を検討した上で業務に反映すること。

（3）　業務全般における各業務責任者との連絡調整業務

警備、清掃、総合案内、宿日直それぞれの業務を総合的に把握するとともにこれを統括し、業務従事者に対し甲の連絡事項を周知徹底する体制を構築する。

（4）　計画立案及び各種マニュアル等の提出業務

次表の提出物を作成又は取りまとめ・確認の上、甲に提出する。ただし、提出方法は、電子データでの提出を原則とする。

No.	名称	記載内容	提出時期
1	受託要件を証する書類の写し	・警備業法第4条に基づく認定 ・建築物衛生法第 12 条の 2 第1項第1号に基づく登録。ただし、有効期間内のものに限る。	業務開始前、変更時
2	業務計画書	業務全体の管理体制、作業実施計画、業務実施の考え方、非常時の対応、緊急連絡表、個人情報管理体制、その他必要事項（防災センターとの連携体制等）	
3	業務従事者名簿等	・各個別業務の業務従事者名簿 ※警備は、警備業法第４５条及び警備業法施行規則第 66 条第 1 項に基づく名簿 ・履歴書の写し	
4	業務従事者資格を証する書類の写し	本仕様書に規定する要件資格を証する合格証明書、修了証及び認定証等の写し	
5	統括管理責任者、各業務責任者及び副業務責任者等の選任通知書等	・統括管理責任者、各個別業務の業務責任者、副業務責任者及び警備員指導教育責任者の選任通知（選任年月日、氏名、選任資格に関する事項等） ・選任資格を証する書類の写し ・履歴書の写し	
6	業務マニュアル	各業務の業務内容、業務手順・方法、作業上の注意事項、その他必要事項等（資機材、貸与品や薬剤の使用管理等）	
7	安全管理マニュアル	安全衛生に対する考え方、想定される事故、事故を起こした際の対応等	
8	接遇マニュアル	施設利用者に対する接遇対応の基本及び実践方法等（クレーム・カスハラ対応含む）	
9	災害時対応マニュアル	緊急時の組織・連絡体制、予想される災害、災害発生時の対応及び対応フロー図、避難経路図等	
10	年間予定表	維持管理業務計画書に基づく各業務の年間作業実施計画	業務開始前、年度末（翌年度分）、変更時
11	月間予定表	年間予定表に基づく各業務の月間実施作業の内容と日時 ※警備業務は巡回計画表も作成	前月 20 日までに翌月分、変更時
12	その他予定表	その他の予定表 ※清掃業務は、高所（窓等）清掃予定表（ゴンドラ点検日程と調整した作業内容、安全管理、作業日時。）及び別途作業届を提出。	作業予定の 10 日前まで
13	業務従事者月間勤務表（シフト表）	業務従事者の勤務予定	前月 20 日までに翌月分

（5） 報告業務

次表の提出物を作成し、甲に提出する。ただし、提出方法は、電子データでの提出を原則とする。

No.	名称	記載内容	提出時期
1	業務日報	業務別の実施状況及び結果。作業状況を示す写真又は図面等を添付。ただし、事故発生など緊急の場合は、早急に口頭又は緊急連絡網により連絡し、後日、書面にて報告。 ※　警備業務は、甲指定の自主検査・巡回チェック表も併せて提出。 ※　清掃業務は、日常清掃は週毎、定期清掃・特別清掃は実施後速やかに報告。	翌営業日午前9時まで（清掃業務を除く。）
2	業務報告書（月報）	業務全体の月単位の実施状況、計画進捗、課題・提案事項等 ※総合案内業務は件数等も報告。 ※警備業務の警備員指導教育責任者の巡回指導月は指導報告書も併せて提出。	毎月、翌月 20日まで
3	業務報告書（年報）	業務全体の年間の実施状況、進捗、課題・提案事項等 ※総合案内業務は件数等も報告。	年度末、翌月 10日まで
4	各種報告書	改善、不良・不具合、事故、クレームその他特記事項（軽微なものは業務日報）	発生後速やかに
5	調査報告書	甲が委託業務に関する調査・報告を求めた事項	その都度

※各様式は、甲と事前協議した上で決定すること。

（6） 業務従事者の総合的な管理、指導及び諸問題の解決
（7） 定期的な各業務の履行状況を自主モニタリング
（8） 本庁舎に適合した合理的な管理方法、省力化、品質向上、来庁者サービス向上等に関する検討・提案
（9） 本庁舎に必要な訓練の実施・支援
（10） 関係法令の情報収集及び法改正への対応
（11） 官公庁等に対する届出書類の作成補助・提出
（12） 本庁舎を会場として甲が開催するイベント等への対応
（13） 貸与物品当の管理業務

4　留意事項

（1） 統括管理責任者は、次の書類等を作成し保管すること。また、甲の請求があった場合は、その書類等の電子データを提供すること。
　ア　組織図及び管理体制
　イ　緊急連絡先一覧
　ウ　外注業者連絡先一覧
　エ　甲との会議資料・議事録等
　オ　各業務の自主モニタリング結果資料

（2） 乙は、関係諸官庁の立入検査に協力し、必要資料等を提示すること。
（3） 統括管理責任者は、甲、防災センター、各業務責任者間の連絡調整を的確に行い、情報の一元管理を図ること。
（4） 各業務の重複事項は統括管理責任者が整理し、共通ルールとして運用すること。
（5） 常に業務品質向上、来庁者満足度、最適化及び安全性の向上を念頭に置き、必要な改善を図り取り組むこと。

警備業務仕様書

1　業務概要

本業務は、本庁舎の安全と平穏の確保、秩序維持を目的とし、本庁舎内において、事故、盗難、火災等の防止、騒乱行為、不測の事態（災害等）への対応、来庁者、職員等の入退室の監視、誘導及び案内等を常駐により行うものである。

2　管理体制

（1）　警備業務責任者等の配置

乙は、次のとおり警備業務責任者等を配置すること。

ア　警備業務責任者等

（ア）　警備業務責任者

警備業務業務従事者（以下「警備員」という。）の中から、警備業務を統括するため、次の資格を有し、かつ施設警備業務の業務経験5年以上の者を、警備業務責任者として選任すること。

a.　警備員検定合格（施設警備業務2級以上）

b.　防災センター要員講習修了

c.　自衛消防技術認定

（イ）　副警備業務責任者

警備員の中から、警備業務責任者の代理を務める者として、次の資格を有し、かつ施設警備業務の業務経験3年以上の者を、副警備業務責任者として1名以上選任すること。

a.　警備員検定合格（施設警備業務2級以上）

b.　防災センター要員講習修了

c.　自衛消防技術認定

イ　警備員指導教育責任者

乙の業務従事者の中から、警備業法第22条に規定する警備員指導教育責任者を選任すること。また、警備員指導教育責任者は、以下の事項を行うものとする。

（ア）　月2回以上、警備員の勤務態度、健康状態などを直接確認し、警備業務に支障のないよう努めること。

（イ）　巡回指導等を実施した状況を、年4回（7、10、1、3月）指導報告書を提出すること。

（2）　警備員の資格等

次の要件を全て満たすように警備員を配置すること。なお、事前の研修期間を設けるとともに業務が円滑に履行されるよう配慮すること。

ア　制限事項

全ての警備員は、警備業法第14条に抵触しない者であること。

イ　警備技能

（ア）　全ての警備員は、乙が警備業法第21条第2項及び警備業法施行規則第38条に基づいて実施する警備員の基本教育、業務別教育等を受けた者であること。

（イ）　警備員のうち2名以上は、警備業法第23条に基づく警備員検定（施設警備業務2級以上）に合格した者を配置すること。

（ウ）　全ての警備員は、心身ともに健康であり、責任感を持って業務に精励する者であること。

（エ）　全ての警備員は、施設警備経験者又は不特定多数の来庁者への対応心得がある者であること。

ウ　防災センター技能

（ア） 警備員のうち2名以上は、東京都火災予防条例第55条の2の3に規定する防災センター要員講習修了証の交付を受け、同条第2項に規定する防災センター実務講習を本業務に従事する日の前5年以内に受講していること。

（イ） 上記(ア)の資格を修得した警備員1名以上を常時配置すること。

エ 自衛消防技能

（ア） 警備員のうち6名以上、東京都火災予防条例第62条の4第1項に規定する自衛消防技術認定証を有していること。ただし、契約締結時については、有資格者が3名以上あり、かつ契約締結後6か月以内に6名以上とすることを確約できる場合は、例外的に本要件を満たしているものとみなす。

（イ） 上記(ア)の資格を修得した警備員1名以上を常時配置すること。

（3） 警備時間等

ア 警備時間

常駐警備員による警備時間は、6:00より23:30までの17時間30分とする。ただし、甲乙協議の上、これを変更することができる。

イ 「としまエコミューゼタウン」防災センター等との連携

（ア） 本庁舎は、複合施設であるため、エレベータやエスカレータ、トイレ緊急呼出等の緊急、異常通報は、建物全体の「としまエコミューゼタウン」防災センター（以下「防災センター」という。）に通報され、その後に豊島区役所警備室に連絡がくるなどの本庁舎の特性を把握し、防災センターとの連絡・報告等を行い密接に連携すること。

（イ） 原則として本庁舎の警備等であるが、火災等緊急の場合は、消防署、防災センターへ迅速に連絡するとともに、協力すること。

（ウ） 23:30以降の火災等の対応は防災センターが行うため、23:30に防災センターへ業務を引継ぎ、翌朝6:00に防災センターより業務を引継ぐこと。この際に使用する引継関係書類は、甲、防災センター（以下「甲等」という。）及び乙の三者で協議の上、決定する。

（4） 配置人員

次に示す配置ポストの業務に支障をきたさない人員を配置すること。また、混雑等の状況に応じて適宜追加配置を行うこと。

ア 平日開庁日

【月曜～金曜（祝日、年末・年始（12 月 29 日から 1 月 3 日）】

No.	配置場所	配置時間	配置ポスト	主な業務
1	1 階 警備室	6:00～ 23:30	1 ポスト	出入管理業務、監視業務、受付・案内業務
2	3 階 ロビー	8:00～ 19:30	1 ポスト	監視業務、受付・案内業務、扉等開閉業務
3	1 階 エントランス	7:30～ 17:15	1ポスト（急病人等の緊急対応が必要なときは、その対応を優先し、その間、当配置の解除を可とする。）	監視業務、受付・案内業務

4	1階 エレベータホール	7:00～ 7:30	1ポスト	○エレベータ清掃のためのエレベータの稼働・停止を防災センターに連絡 ○監視業務、受付・案内業務
5	1階 エレベータホール	17:15～ 19:30	3ポスト （エレベータホール内1ポスト、エレベータホール東西入口各1ポスト）	監視業務、受付・案内業務
6	2 階 エスカレータ	7:30～ 8:00	1ポスト	監視業務、受付・案内業務
7	10 階 「豊島の森」	8:30～ 17:30 （2月～10月） 8:30～ 16:30 （11月～1 月）	1ポスト （悪天候で閉園の場合、両者協議の上、前記 No.3 又は本仕様書 3（5）イの巡回業務を行う。）1ポスト	監視業務、受付・案内業務、扉等開閉業務
8	本庁舎専有部分・専用使用部分・ 共用部の巡回	6:30～ 23:30	1 ポスト（17:15 までは 2 ポスト）	巡回警備業務、監視業務、扉等開閉業務

イ　土曜窓口開庁日

【年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日）、システム保守等の臨時閉庁日を除く。】

No.	配置場所	配置時間	配置ポスト	主な業務
1	1 階 警備室	6:00～ 23:30	1 ポスト	出入管理業務、監視業務、受付・案内業務
2	3 階 ロビー	8:00～ 18:00	1 ポスト	監視業務、受付・案内業務、扉等開閉業務
3	1 階 エントランス	7:30～ 17:00	1ポスト（急病人等の緊急対応が必要なときは、その対応を優先し、その間、当配置の解除を可とする。）	監視業務、受付・案内業務
4	1階 エレベータホール	7:30～ 8:00	1ポスト	○エレベータ清掃時はエレベータの稼働・停止を防災センターに連絡 ○監視業務、受付・案内業務
5	1階 エレベータホール	17:15～ 18:00	3ポスト （エレベータホール内1ポスト、	監視業務、受付・案内業務

			エレベータホール東西入口各1ポスト)	
6	2 階 エスカレータ	8:00～ 8:30	1ポスト	監視業務、受付・案内業務
7	10 階 「豊島の森」	8:30～ 17:30 (2月～10月) 8:30～ 16:30 (11月～1 月)	1ポスト (悪天候で閉園の場合、両者協議の上、前記 No.3 又は本仕様書 3(5)イの巡回業務を行う。)1ポスト	監視業務、受付・案内業務、扉等開閉業務
8	本庁舎専有部分・専用使用部分・共用部の巡回	6:30～ 23:30	1 ポスト	巡回警備業務、監視業務、扉等開閉業務

ウ　日曜日

【年末年始(12 月 29 日から 1 月 3 日)、システム保守等の臨時閉庁日を除く。】

No.	配置場所	配置時間	配置ポスト	主な業務
1	1 階 警備室	6:00～ 23:30	1 ポスト	出入管理業務、監視業務、受付・案内業務
2	1 階 エントランス	7:30～ 17:00	1ポスト(急病人等の緊急対応が必要なときは、その対応を優先し、その間、当配置の解除を可とする。)	監視業務、受付・案内業務
3	10 階 「豊島の森」	8:30～ 17:30 (2月～10月) 8:30～ 16:30 (11月～1 月)	1ポスト (悪天候で閉園の場合、両者協議の上、前記 No.3 又は本仕様書 3(5)イの巡回業務を行う。)1ポスト	監視業務、受付・案内業務、扉等開閉業務
4	本庁舎専有部分・専用使用部分・共用部の巡回	6:30～ 23:30	1 ポスト	巡回警備業務、監視業務、扉等開閉業務

エ　閉庁日

【祝日(土日を除く)・年末年始(12月29日から1月3日)及びシステム保守等の臨時閉庁日】

No.	配置場所	配置時間	配置ポスト	主な業務
1	1 階 警備室	6:00～ 23:30	1 ポスト	出入管理業務、監視業務 受付・案内業務
2	本庁舎専有部分・専用使用部分・ 共用部の巡回	6:30～ 23:30	1 ポスト	巡回警備業務、監視業務

（5） 警備員の再配置等

乙は、上記(1)、(2)の要件を満たす警備員であっても、次の事項に該当するときは、速やかに警備員の調整を行って代替警備員を再配置し、警備業務に支障をきたさないよう配慮すること。また、必要に応じてその旨を甲に通知すること。

ア 勤務怠慢、素行不良等の事由により警備員として不適当と甲が認めたとき

イ 警備員に病気その他の事由により警備業務に支障をきたす(又はその恐れ)があるとき

（6） 警備員の服装等

ア 乙の配置する警備員は、この業務に最も適した服装(制服)を着用し、警備員であることを明確にすること。また、社名・氏名・顔写真入りの名札を着用し、常に容姿を正しく、規律を遵守し警備の万全を期さなければならない。

イ 常時連絡が取れるよう、乙は、警備業務従事者に携帯電話若しくは無線機を装備させること。

ウ 被服のデザインについては、事前に甲乙協議の上、決定する。なお、履行開始までに、警備業法第16条の届出が受理されていない場合は、甲の承認の上、届出済の被服を使用することができる。

3 業務内容

乙は、警備業法を遵守し、次の業務を行う。なお、業務執行に当たっては、最も効果的な警備・防犯・防災を主目的として、甲等と連絡調整を適宜行い、本庁舎の秩序維持及び安全保持に努めること。

（1） 警備業務責任者の業務(責務)

ア 警備業務の総括

イ 警備室の管理

ウ カード式電子鍵(以下「入退室カード」という。)の管理

エ 貸与鍵・備品等の管理

オ タニタ食堂(2階)の鍵の管理

カ 業務報告書等の管理

（2） 監視業務

ア 庁内監視業務

（ア） 不審者・不審物・カスタマーハラスメント事案の発見及び処置

（イ） 盗難等犯罪行為の発見及び予防

（ウ） 火災の発見、消火、通報及び予防

（エ） 急病人、迷子等の発見及び処置

（オ） 設備等損壊箇所の発見及び予防

（カ） その他緊急時、異常時の発見及び処置

イ 庁舎１階警備室における監視業務

（ア） 自動火災報知設備受信盤の監視

a. 庁舎１階の警備室内に設置してある自動火災報知設備受信盤の監視を行う。火災発災の報を受けた場合には、甲に連絡し、直ちに火災の有無を確認する。火災発生時には、防災センターとの役割分担に基づき、現状判断の上、初期消火並びに消防署への通報等適切な処理を迅速に行うこと。

b. 防災センターとの役割分担については、甲等及び乙が協議の上、決定する。

（イ） ITVシステム(監視カメラシステム)モニター等の監視・操作及び対応

3階から10階までの各階3箇所以上に設置してある防犯カメラの監視を行い、危険防止に努めること。また、必要に応じて甲等に連絡・報告すること。

（ウ） 防災センターからの通報対処業務

a. エレベータ・エスカレータの設備による発報、エレベータ、多機能トイレ等の緊急通報等について防災センターより通報があるときは、直ちに甲に報告するとともに、庁舎専有部内の状況を確認し、救護等に適正な処置を行うこと。

b. 電気設備、給排水設備等の異常通報が防災センターからあった場合は、甲に報告するとともに、設備管理員及び防災センターと協力して、庁舎専有部内の状況を確認し適正な処置を行うこと。

（3） 出入管理業務

ア 甲の指定する位置において、警備・誘導を行う。

イ 不審者・カスタマーハラスメント事案に対する対応及び処置

ウ 庁舎における禁止行為・不正行為の取り締まり

エ その他、庁舎の管理上必要な事項については、甲と協議の上、適正な処理を行う。

（4） 受付・案内業務

ア 来庁者に対する情報の提供・案内・誘導（駐輪場、駐車場への誘導も含む）なお、開庁時間中（土曜日を除く。）については、統括管理責任者及び各業務責任者と連携して行うこと。連携に関する事項は、甲乙協議の上、決定する。

イ 障害のある来庁者の介助及び貸出用車いすの管理・貸出

ウ 本庁舎内の案内表示、掲示板の掲示・管理

エ としまセンタースクエアの貸出受付及び温度管理等

オ タニタ食堂の鍵の引渡し・引受等の管理

カ 駐車場、駐輪場の割引処理

キ その他、上記以外の事項については、甲と協議の上、決定する。

（5） 巡回警備業務

ア 特記確認事項

巡回警備に当たっては、特に次の事項を確認し、速やかに対応すること。

（ア） 設備異常の有無

a. 施設設備及び備品（案内サイン含）の異常の有無

b. 本庁舎専有部駐車場、駐輪場の異常の有無

c. 上下水道設備の異常の有無

（イ） 防火・防災関係設備の異常の有無等

a. 電気設備、階段・廊下等の照明の異常の有無

b. 階段の蛍光灯が切れている場合は、適宜交換する。ただし、交換する蛍光灯は甲が提供する。

※階段は、東側は9F～B2F、西側は9F～1F（区占用部）

c. 消火器、消火栓、防火扉、防火シャッターの閉鎖障害の状況、その他消防設備、避難設備の異常の有無

d. 避難経路（東西階段）の防火扉の閉鎖障害の状況、その他消防設備、避難設備の異常の有無

（ウ） 侵入者・不審者・カスタマーハラスメント事案の発見及び処置、侵入可能箇所の点検

（エ） 降雨時、降雪時の雨漏り、雨水の浸透等の有無

（オ） 閉庁時における2階エスカレータのシャッター施錠及び4階、6階、8階、10階の屋外出入口の施錠、各室の窓・扉施錠の確認及び2階事務室の扉、窓の施錠の確認

（カ） 豊島の森（10階）、グリーンテラス（4階、6階、8階）を巡回する際に、月曜日及び日曜日は、委託管理員が休務日のため、落葉やゴミ等の大きな目立つものは収集し、所定の廃棄物集積場に、可燃、不燃等に分別して集積すること。なお、分別及び集積場所等の詳細については、甲乙及び清掃業務責任者と協議の上、決定する。

（キ） 巡回結果について、「自主検査・巡回チェック表」を作成し、業務日報と合わせて報告すること。

（ク） 掲示板に貼っている掲示物の検印を確認し、期限を過ぎているものは撤去すること。また、剥がれているものなどは、張り直しすること。

（ケ） その他、警備目的上の必要な事項

イ 巡回回数

庁舎内の巡回の回数は、原則として次表のとおりとする。ただし、警備員が近火、暴風雨警戒発令時、その他必要があると認めた場合は、巡回回数を増やすなど警戒を厳重にしなければならない。

No.	区分	回数
1	開庁日(6:30～23:30)	14回以上
2	閉庁日(6:30～23:30)	9回以上

ウ　巡回計画
巡回の順序及び時間帯については、事前に巡回計画表を提出し、甲の承認を受けること。

（6）　緊急事態発生時初動対応業務(火災・地震・事故等)

ア　火災等緊急事態が発生した場合、乙は直ちに適切な処理により被害の拡大防止に努め、甲等及び設備保守担当者に速やかに連絡するとともに、警察・消防等関係機関に通報すること。

イ　急病人等が発生した場合は、適切な応急処置、救急車の手配を行い、甲等に報告すること。

ウ　施設の毀損、窓ガラスの破損、室内の物品散乱等により、明らかに盗難被害と認められる現場を発見した場合は、一切手を触れずに現場保存をし、現場の警戒・監視を続けるとともに、甲等に連絡した上で、警察に通報すること。

エ　危険物等不審物を発見した場合は、甲等に連絡・報告すること。また、明らかに危険物の場合は、付近の来庁者を誘導し、現場に近づけないよう、現場の警戒・監視をし、警察に通報を行い、甲等に報告すること。

（7）　扉等開閉業務

扉等の開錠・施錠及びエスカレータ、エレベータの始動・停止時間(以下「開閉等の時間」という。)は、原則、次表のとおりとする。甲の業務及びイベント等で開閉等の時間を変更する場合及び次表以外のその他項目については、甲乙協議の上、決定する。

ア　平日開庁日
【月曜～金曜　(祝日、年末・年始(12 月 29 日から 1 月 3 日)を除く】

No.	項目	開錠・始動	施錠・停止	備考
1	エスカレータ (2階←→3階)	7:30	・上り-17:15 停止 ・下り-18:00以降、退庁者の様子を見て停止	停止後、3階に上がれないように簡易柵等を設置。 ※業務・イベント等で始動・停止時間を変更する場合は、両者協議の上その時間を決定。
2	シャッター (リング) (2階エスカレータ前)	7:30	18:00閉鎖 エスカレータと合わせて対応	※業務・イベント等で始動・停止時間を変更する場合は、両者協議の上その時間を決定。
3	エスカレータ (3階←→4階)	7:30	・上り-17:15停止 ・下り-18:00以降、退庁者の様子を見て停止	
4	エレベータ	7:00 に始動を防災センターに依頼	18:00～19:30	停止の際は、搭乗者がいないことを確認。 ※業務・イベント等で始動・停止時間を変更する場合は、両者協議の上その時間を決定。
5	豊島の森(10階)	9:30	17:00 (2月～10月) 16:00	来庁者が外にいないことを十分に確認。

			（11月～1月）	※開園時間を延長する場合は、両者協議の上、施錠時間を決定。
6	グリーンテラス出入口 （4、6、8階）	9:00	17:00 （2月～10月） 16:00 （11月～1月）	来庁者が外にいないことを十分に確認。 ※開園時間を延長する場合は、両者協議の上、施錠時間を決定。

イ　土曜窓口開庁日

【年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日）を除く】

No.	項目	開錠・始動	施錠・停止	備考
1	エスカレータ （2階←→3階）	8:00	・上り-17:00停止 ・下り-17:00以降、退庁者の様子を見て停止	停止後、3階に上がれないように簡易柵等を設置。 ※業務・イベント等で始動・停止時間を変更する場合は、両者協議の上その時間を決定。
2	シャッター （リング） （2階エスカレータ前）	8:00	17:30閉鎖 来庁者の様子を見て対応	※業務・イベント等で始動・停止時間を変更する場合は、両者協議の上その時間を決定。
3	エスカレータ （3階←→4階） ※第 2 第 4 土のみ	8:00	・上り-17:00停止 ・下り-17:00以降、退庁者の様子を見て停止	
4	エレベータ	7:30 に始動を防災センターに依頼。	17:00以降、退庁者の様子を見て順次停止を防災センターへ依頼。	停止の際は、搭乗者がいないことを確認。 ※業務・イベント等で始動・停止時間を変更する場合は、両者協議の上その時間を決定。
5	豊島の森（10階）	9:00	17:00 （2月～10月） 16:00 （11月～1月）	来庁者が外にいないことを十分に確認。 ※開園時間を延長する場合は、両者協議の上、施錠時間を決定。
6	グリーンテラス出入口 （4、6、8階）	9:00	17:00 （2月～10月） 16:00 （11月～1月）	来庁者が外にいないことを十分に確認。 ※開園時間を延長する場合は、両者協議の上、施錠時間を決定。

ウ　日曜日

【年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日）を除く】

No.	項目	開錠・始動	施錠・停止	備考
1	エレベータ	7:30 に始動を防災センターに依頼。	17:00以降、退庁者の様子を見て順次停止を防災センターへ依頼。	停止の際は、搭乗者がいないことを確認。 ※業務・イベント等で始動・停止時間を変更する場合は、

				両者協議の上その時間を決定。
2	豊島の森(10階)	9:00	17:00(2月~10月) 16:00(11月~1月)	来庁者が外にいないことを十分に確認。 ※開園時間を延長する場合は、両者協議の上、施錠時間を決定。

エ　閉庁日

【祝日(土日を除く)・年末年始(12月29日から1月3日)及びシステム保守等の臨時閉庁日】

No.	項目	開錠・始動	施錠・停止	備考
1	エスカレータ (2階←→3階)	―	―	
2	シャッター (リング)(2階エスカレータ前)	―	―	シャッター施錠のまま
3	エスカレータ (3階←→4階)	―	―	
4	エレベータ	―	―	
5	豊島の森(10階)	―	―	
6	グリーンテラス出入口 (4、6、8階)	―	―	

オ　センタースクエアのスライディングウォールの開閉

センタースクエアの使用者、甲及び乙の三者で協議の上、スライディングウォールの開閉時間を決定する。

(8)　その他の警備業務

ア　庁舎の秩序業務

乙は、庁舎の施設・設備の保全を図り、安全と秩序を維持し、次の事項について適切に対応すること。必要に応じて甲に連絡し、適切な処置をすること。

(ア)　許可なくして、物品の販売・宣伝その他これに類する行為をする者がいるときは、これを制止又は排除しなければならない。

(イ)　許可なくして、宣伝ビラを配布も若しくは散布し、又は指定場所以外の場所に張り紙・看板その他これに類するものを掲示しようとする者がいるときは、これを制止しなければならない。

(ウ)　来庁者の安全確保のため、迷惑な行為又は危険な行為をする者がいるときは、これを制止しなければならない。

(エ)　豊島区庁舎管理規則に規定する禁止事項を行う者(カスタマーハラスメント行為を行う者を含む)がいるときは、これを制止しなければならない。

イ　夜間等閉庁時の出入監視及び外来者への対応

乙は、以下の事項に対して、適切な対応をすること。必要に応じて、甲に連絡し適切な処置をすること。

(ア)　乙は、外来者に対して親切丁寧に対応すること。

(イ)　外来者の来庁時は、訪問先の承認の有無を事前の申出や当日の電話等で確認し、承認ない場合は制止すること。

（ウ） 承認がある場合は、訪問先職員に来庁者を関係者用エレベータへの案内を依頼する。
（エ） 職員（区議会議員も含む）が入退室カードを忘れた場合は、貸出簿に、氏名、所属、貸出カード番号、貸出時間を記入させ、貸出用入退室カードを貸与、退出時には、貸出用入退室カードを回収し、退出時間を記入させる。

ウ 遺失物の取扱い

（ア） 乙は、庁舎内において遺失物を発見した場合、又は拾得の届出があった場合には、速やかに甲に連絡すること。連絡後、「拾得物受付書（兼返還書）」を作成し、甲に引き渡すこと。全体共用部分及び非住宅共用部分内で遺失物を発見した場合、又は拾得の届出があった場合には、防災センターに連絡すること。
（イ） 夜間等閉庁時に遺失物を発見した場合、又は拾得の届出があった場合には、「拾得物受付書（兼返還書）」を作成し、開庁日に甲に引き渡すこと。
（ウ） 夜間等閉庁時に遺失物を発見した場合、又は拾得の届出があった場合には、「拾得物受付書（兼返還書）」を作成し、開庁日に甲に引き渡すこと。
（エ） 夜間等閉庁時に遺失物の問い合わせがあった場合は、「拾得物受付書（兼返還書）」にて確認を行い対応することとし、問い合わせの物件があった場合には、本人確認をし、「拾得物受付書（兼返還書）」に住所、氏名、連絡先を記入し、引き渡すものとする。
（オ） 問い合せの物件がなかった場合は、本人の希望により、「遺失物連絡書」に遺失物の詳細、住所、氏名、連絡先を記入してもらい、開庁日に甲に引き継ぐこと。
（カ） 「拾得物受付書（兼返還書）」及び「遺失物連絡書」は甲が用意する。

エ 国旗・区旗等の掲揚

（ア） 環状5の1号線に面したポールに環状5の1号線を背にし、エントランスに向かって中央に国旗を左側に区旗を掲揚するものとする。
（イ） 国旗・区旗は、7:30に掲揚し、18:00に降納すること。
（ウ） 雨天、強風等の荒天時は降納し、天候が回復した場合には再度掲揚すること。
（エ） 終戦記念日（8月15日）は、半旗とし、強風時等は掲揚しないこと。
（オ） 定期的に国旗・区旗の状況を把握し、汚損、破損等により使用できない場合は、交換すること。
（カ） 在庫管理を行い、不足が生じないように甲へ報告し、補充をしてもらうこと。
（キ） その他区旗等の掲揚等について上記（ア）～（カ）以外の場合については、甲乙協議の上、決定する。

オ 貸出用の入退室カード及び会議室・倉庫等施設の鍵の貸出及び管理

入退室カードを貸し出す場合は、上記イ（エ）に従い、返却されていないことが分かった場合は、直ちに来庁者名簿の連絡先に問い合わせをし、返却を促すこと。鍵を貸し出す場合は、事前に必ず所属、氏名、用件を聞いてから「鍵貸し出し簿」に所属、氏名、連絡先、借りる鍵の名称を記入し、貸し出すものとする。

カ 清掃・保守点検時の立会

夜間等閉庁時に行われる清掃や消防設備等の庁舎設備保守点検実施時において、清掃・点検対象部署の鍵の貸し出しや、作業の立会、終了後の確認を行う。作業終了時間が、上記2（3）ア警備時間の終了時間を超える場合においては、甲乙協議の上、決定する。

4 留意事項

（1） 鍵及び入退室カードの取扱い

ア 甲から貸与した鍵及び入退室カード（貸出用を含む）については、充分注意して取扱うこと。
イ 鍵は本庁舎外への持ち出し及び第三者への貸与は固く禁じる。
ウ 入退室カードは第三者への貸与は固く禁じる。
エ 警備員用入退室カードについては、各警備員用入退室カードがどの警備員等を管理し、警備員用入退室カード番号管理名簿を作成し、セキュリティ事故を防ぐこと。

オ　警備員に変更が生じた場合で、不必要になった警備員用入退室カードを速やかに甲に返却すること。
カ　警備員に変更が生じた場合は、変更後の入退室カード番号管理名簿を速やかに提出すること。
キ　入退室カードを紛失、破損又は、不具合が生じた場合は、入退室カード番号、日時、理由等を速やかに甲に報告すること。紛失の場合は、詳細な状況を文書で提出すること。

（2）　警備室、消耗品等の取扱い
ア　甲は、受付・警備室として、その指定する部屋を提供し、ロッカー、机、椅子類等を警備員に使用させる。
イ　受付・警備室は、甲が業務上必要と認める以外の者（部外者）の入室を禁止する。部外者が入室しようとした場合は、警備員は制止又は排除しなければならない。
ウ　警備業務請負に必要な消耗品類については、原則として乙の負担とする。ただし、案内図等、甲の所有物に帰属する消耗品類については甲の負担とする。

（3）　その他
ア　来庁者に対しては、常に親切・丁寧な対応をすること。
イ　本庁舎の行政組織、各種の事業等に精通するよう努めること。
ウ　法令・条例・規則に従い、誠実・公正かつ能率的に職務の遂行をしなければならない。
エ　勤務時間中、許可なく業務の場所を離れてはならない。
オ　業務の遂行に当たって、関係法令及び職務上の義務に違反し、又は職務遂行上の公正さを損なうおそれのある行為等を求める要求に応じてはならない。

清掃業務仕様書

1　業務概要

本業務は、本庁舎の来庁者及び職員等にとって快適な環境を維持するとともに、各部材等の更新時期を延伸させること等を目的として、本庁舎内外の衛生的環境の確保、長期にわたる美観の維持及び劣化の抑制を図るための清掃を行うものである。

2　管理体制

（1）　清掃業務責任者等の配置

乙は、次のとおり清掃業務責任者等を配置すること。

ア　清掃業務責任者

乙の業務従事者の中から、清掃業務を総括するため、建築物における衛生的環境の確保に関する法律施行規則（昭和46年厚生省令第2号）第25条第2号の要件を満たす者（清掃作業監督者）を、清掃業務責任者として選任すること。

イ　副清掃業務責任者

清掃業務従事者（以下「清掃員」という。）の中から、清掃業務責任者の代理を務めるため、副清掃業務責任者として、1名以上選任すること。

（2）　清掃員の資格

清掃作業従事者研修終了者（建築物における衛生的環境の確保に関する法律施行規則第25条第3号の要件を満たす者）を、清掃員として配置すること。

（3）　配置人員

本業務が適切かつ円滑に遂行される人員を配置すること。また、年度末、年度初め、年末年始など、ごみの排出が多くなる時期の人員配置については特に注意すること。なお、甲が業務の履行検査を行った結果、業務における必要な改善を要求したときは、乙は人員配置を含め業務の必要な見直しを行うものとする。

（4）　配置・作業日時

ア　日常清掃業務

作業日は、原則、次に掲げるとおりとし、作業時間は、作業日の午前6時00分から午後5時15分までの時間帯で、本庁舎の運営に支障ないよう実施すること。ただし、甲が特別に必要と認めた場合はこの限りではない。

（ア）　月曜日から金曜日（平日）

※祝日及び年末年始（12月29日～1月3日）は除く。

（イ）　土曜日

※年末年始（12月29日～1月3日）は除く。

イ　定期清掃業務

作業日は、原則、土曜日・日曜日・祝日のいずれかとし、時間は別途甲乙協議の上決定する。なお、定期清掃には、ガラス、照明器具、吹出口・吸込口、ブラインド等の個別清掃を含む。

3　業務内容

乙は、次の業務を行う。

（1）　清掃業務責任者の責務

ア　清掃業務の統括

イ　清掃員の教育、指導及び監督

ウ　業務報告書等の管理

エ　甲への連絡調整、報告及び協議

オ　他の業務との調整

（2）　日常清掃及び定期清掃業務

日常清掃及び定期清掃業務の作業箇所及び作業要領等は次のとおりとする。

ア　日常清掃・定期清掃の作業箇所及び作業要領等

（ア）　日常清掃及び定期清掃仕様書（別紙1）

（イ）　日常清掃及び定期清掃の作業箇所及び作業要領は、日常清掃及び定期清掃仕様書（別紙1）のとおりとする。ただし、別紙1に記載のある「床材」が「ビニルシート」の箇所でその汚損が激しい場合は、「剥離作業」を適宜行うこと。なお、剥離作業後は、ワックス3回以上塗布し、廃液は適切に処理すること。

（ウ）　清掃作業基準表（別紙2）

（エ）　範囲・頻度は、清掃作業基準表（別紙2）に基づき実施する。

イ　作業開始時間　※ウを除く。

日常清掃の以下の項目は、窓口開始時間（午前8時30分）までに行うこと。

（ア）　各階の男女、多目的トイレ

（イ）　各階のごみ回収

（ウ）　各階の給湯室、ミーティングルーム

（エ）　エレベータ籠内

（オ）　エスカレータ

（カ）　1階総合案内

（キ）　センタースクエア（廊下、風除室、控室等）

ウ　区長応接室の清掃　※アと一部重複。

（ア）　作業日及び時間

（イ）　月曜日から金曜日（祝日及び年末年始（12月29日～1月3日）は除く）の午前8時20分までに終了すること。ただし、甲が特別に必要と認めた場合はこの限りではない。

（ウ）　作業内容

No.	清掃箇所	清掃内容
1	出入口ガラス扉	清拭
2	テーブル（大型4台、小型2台）	清拭（中性洗剤・水）
3	イス（21脚）	清拭（中性洗剤・水）
4	カーペット	掃除機によるバキューム

エ　警備員の立会

上記アの日常清掃・定期清掃の項目で、区長室、議員控室の清掃作業の時間帯及び警備員の立会については、別途甲乙協議の上決定する。

オ　ガラス、照明器具、吹出口・吸込口、ブラインド等の清掃

ガラス、照明器具、吹出口・吸込口、ブラインド等の清掃については、個別清掃仕様書（別紙3）のとおりとする。

カ　その他

（ア）　トイレットペーパーの在庫管理

トイレットペーパー（甲負担）の在庫管理を行うこと。

（イ）　リース寝具の管理

宿直室、災害警戒待機室及びベビーベッドで使用するリース寝具の管理(ベービーベッドシーツの取替、使用済寝具・未使用寝具のまとめ、在庫管理等)を行うこと。

(3) 開庁時間内の臨時清掃業務

ア 臨時清掃の体制整備

開庁時間内に臨時発生する清掃依頼事項には、連絡を受けたら速やかに対応できる体制を整備すること。

イ 臨時清掃依頼事項の例

臨時清掃依頼事項については、次のとおり例示する。ただし、これは例示であるため、事案発生時に甲乙協議の上、実施する。

(ア) 貸出車いすの消毒(貸出使用後には必ず実施)

(イ) 来庁者用の椅子の汚物清掃

(ウ) 廊下、エレベータ、執務室内等の汚物清掃

(エ) トイレ、洗面等のつまり、水溢れ等の清掃

(4) ごみの収集及び計量並びにごみ置場の整頓業務

ごみ等の処理については、次のとおり実施するものとする。

ア ごみ等の分別

ごみ等は、ごみ箱又はリサイクルボックス等から収集して集積場所へ運び込み、次表のとおり分別すること。

No.	品 目	内 容	ごみ箱等
1	可燃ごみ	再利用できない紙類、落葉など	燃えるごみ箱
2	生ごみ	生ごみ	給湯室等の生ごみ専用箱
3	不燃ごみ	金属、ガラス、陶磁器など	燃えないごみ箱
4	プラスチックごみ	プラスチック、ビニール等	プラスチック用ごみ箱
5	上質紙	ミスコピー等の上質紙	リサイクルボックス(上質紙)
6	新聞	新聞	リサイクルボックス(新聞)
7	雑誌	雑誌	リサイクルボックス(雑誌)
8	ダンボール	ダンボール	リサイクルボックス脇
9	ミックスペーパー	封筒、付箋、はがき、包装紙等	リサイクルボックス脇
10	瓶	ガラス瓶	ビン用ごみ箱
11	缶	アルミ缶・スチール缶	カン用ごみ箱
12	ペットボトル	ペットボトル	ペットボトル用ごみ箱

イ ごみ等の計量等

(ア) 分別したごみ等は、その重量を計量して、計量済であることがわかる様に集積しておくこと。

(イ) 計量した重量は記録しておくこと。なお、記録様式及び廃棄物処理業者との連絡方法は別途、甲乙及び廃棄物処理業者の三者で協議上、決定する。

(ウ) ごみ置場は常に清潔に保持に留意し、必要に応じ消毒すること。

(エ) タバコの吸殻は完全に火を消した上、上記アの表の No.1 と同様に処理すること。

（5） その他業務
上記(2)～(4)の内容について、現況と相違している場合は、甲と協議の上、契約金額の範囲内において現況を優先して実施すること。

4 留意事項

（1） 清掃エリアの材質、汚れの性質及びその付着状態に応じて、適正な洗剤・用具等を選択し、環境衛生・美観・建材の保全を考慮すること。
（2） 事務室内の床清掃では、机の下も行うこと。
（3） 作業中の安全確保に万全を期すこと。特に、窓清掃、床ワックス掛けには作業エリアへの立入制限等を行うこと。なお、エレベータを使用する際は、可能な限り来庁者を優先することとし、接触等のトラブルに十分注意すること。
（4） 作業中の火災の予防に万全を期すこと。
（5） 作業中は、備品・事務用品等の破損・汚損等に注意すること。
（6） 本業務に使用する機械、器具等は、あらかじめ甲の承諾を受けたものでなければならない。また、本業務に使用する材料等は、すべて品質良好なものを使用すること。
（7） 本業務の実施に伴い甲より預かった鍵・セキュリティカードの取扱いについては、細心の注意を払うとともに、万一紛失の際には甲に至急報告し、必要な手続きを行うこと。その際、費用が発生する場合は、乙の負担とする。
（8） 作業後は、甲の執務に支障のないよう現状に復しておくこと。
（9） その他
ア 汚損の著しいときは、仕様書の清掃回数によらず、すみやかに清掃を行うこと。
イ 甲の検査により不十分と指摘された箇所については、すみやかに再清掃を行うこと。
ウ 組織改正等により仕様書と異なる場合も、随時的確に行うこと。
エ 作業中に遺失物を発見したときは、速やかに甲に報告し遺失物を提出すること。
オ 乙は、本業務実施のため、甲が指定する以下の場所を無償で使用することができる。
（ア） 地下2階の清掃員控室
（イ） 便所内用具入れ(清掃用具、備品保管用)
（ウ） リサイクル資源・ごみ集積所(集積所用資機材保管用)
（エ） 清掃用具倉庫(バキューム機器・トイレットペーパー等保管用)
（オ） その他箇所の使用については別途甲乙協議

総合案内業務仕様書

1　業務概要

本業務は、来庁者の本庁舎利用満足度の向上を目的として、本庁舎に来庁した区民等の用件・問い合わせ等に対して適切な所管窓口等の案内等を行うものである。

2　管理体制

（1）　案内業務責任者等の配置

乙は、次のとおり案内業務責任者等を配置すること。

ア　案内業務責任者

案内業務従事者（以下「案内員」という。）の中から、案内業務を総括し、甲との協議・連絡等を行う者を案内業務責任者として選任すること。

イ　副案内業務責任者

案内員の中から、案内業務責任者の代理を務めるため、副案内業務責任者として、1名以上選任すること。

（2）　配置人員等

ア　配置人員

繁閑等に応じ、適正な人員を配置し、その旨を甲に通知すること。また、混雑等の状況に応じて適宜追加配置を行うこと。

イ　配置場所

配置場所は、本庁舎1階総合案内ブース内とする。なお、総合案内ブース外で業務を行うことがサービス向上に有効である場合は、甲乙協議の上、総合案内ブース外で業務を行う。

（3）　業務日及び業務時間

ア　業務日

月曜日から金曜日（ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く。）

イ　業務時間

午前8時30分から午後5時15分まで。ただし、甲乙協議により変更できるものとする。

（4）　案内員の接遇等

乙は、案内員に対し、業務に適した統一の制服等（夏服・冬服）を定め、「豊島区役所案内」の名札を着用させること。また、身だしなみは、甲の「としま身だしなみハンドブック」を踏まえること。

3　業務内容

（1）　案内業務等

次の案内業務等を行う。

ア　本庁舎内の所管窓口等の案内
イ　本庁舎以外の区の施設、関係する官公庁等の案内
ウ　本庁舎に併設されている施設及び本庁舎周辺の案内
エ　総合案内端末を使用した区広報、ホームページ掲載記事、イベント情報の提供
オ　拾得物の警備員又は防災センターへの引き渡し
カ　駐車・駐輪場利用者への利用方法説明、割引案内及び割引認証刻印機の操作
キ　所定の庁舎内放送
ク　案内した来庁者数の記録
ケ　甲指定パンフレット、申込書等の配付・説明
コ　外国語（英語・中国語）での案内
サ　タクシー呼出し案内

シ　目の不自由な来庁者等の用務先窓口までの案内
ス　車椅子利用者への案内及び必要な補助
セ　事故・災害、来庁者の急病、不審者発見時の報告及び迅速対応
ソ　総合案内設備・備品の良好な状態の維持・点検・管理
タ　その他甲が必要と認めた事項（甲乙協議の上、契約金額の範囲内で行う。）

（2）　業務報告
毎日の業務終了後、その旨を甲に報告すること。

4　留意事項

（1）　入出力機器及び貸与備品

ア　乙の業務遂行上必要な甲が貸与する入出力機器等は次表のとおりとする。

No.	品名	形式	数量	備考
1	ノートパソコン	CJ7776	1	使用時以外の保管場所 5階　総務課事務室
2	駐車券割引処理機		4	自転車用1 自動車2 バイク用1
3	携帯電話	GRATINA	2	

イ　乙の業務遂行上必要な入出力機器を乙の負担で使用する場合は、甲乙協議の上、甲は、甲の情報セキュリティ上の要件を満たす場合に使用を許可する。

ウ　上記アの機器のうち、パソコン等の情報機器類については、日々の業務終了後に盗難防止等の措置を講じること。

宿日直業務仕様書

1　業務概要

本業務は、夜間及び休日における来庁者及び電話等への対応、各種届出書類等の受領、緊急事態発生時の関係部署等への連絡その他必要な対応を行うものである。

2　管理体制

（1）　宿日直業務責任者等の配置

乙は、次のとおり宿日直業務責任者等を配置すること。

ア　宿日直業務責任者等

宿日直業務従事者（以下「宿日直員」という。）の中から、宿日直業務を総括し、甲との協議・連絡等を行う者を宿日直業務責任者として選任すること。

イ　副宿日直業務責任者

宿日直員の中から、宿日直業務責任者の代理を務めるため、副宿日直業務責任者として、1名以上選任すること。

（2）　配置人員

次の要件を満たす宿日直員を配置すること。なお、事前の研修期間を設けるとともに業務が円滑に履行されるよう配慮すること。

ア　配置人員

夜間及び休日における来庁者及び電話等への対応、各種届出書類等の受領、緊急事態発生時の関係部署等への連絡に対応可能な、適正な人員を配置し、その旨を甲に通知すること。

イ　配置場所

配置場所は、本庁舎1階休日・夜間受付内とする。

（3）　業務日及び業務時間

ア　平日夜間

午後5時10分から翌日午前8時30分まで

ただし、甲乙協議の上、これを変更することができる。

イ　土曜日、日曜日及び祝日等

午前8時30分から翌日午前8時30分まで

ただし、甲乙協議の上、これを変更することができる。

（4）　宿日直員の接遇等

乙の配置する宿日直員は、この業務に最も適した服装（制服）を着用し、宿日直員であることを明確にする。ただし、警備員を兼務する場合は警備員の服装を優先する。また、社名・氏名・顔写真入りの名札を着用し、常に容姿を正しく、規律を遵守し宿日直の万全を期さなければならない。

3　業務内容

（1）　宿日直業務等

乙は次の業務を実施する。

ア　戸籍関係届書の受領に関すること

イ　文書及び物品の収受

ウ　電話応対

エ　来庁者への対応

オ　緊急処理を要する事項に対する臨機応変な処置及び関係各部署への連絡
カ　鍵の保管及び受け渡し、授受の確認
キ　気象・災害情報の受理・連絡
ク　地震災害・大規模事故等発生時の緊急対応
ケ　その他、区が別途定める「宿日直業務マニュアル」による事務処理

（2）　業務報告等

乙は業務を円滑に実施するため、毎日の業務終了後、次に掲げる連絡、報告を行わなければならない。

ア　日々の業務の開始にあたって、甲の担当者に業務開始の報告をし、当日の業務に関する連絡事項、調整事項、指示事項等について説明を受けること。
イ　業務の引継ぎにあたって、遺漏のないよう連絡を密にすること。
ウ　記録及び報告は、紙媒体又は電子データの宿日直日誌を用いて行うものとする。具体的な記録方法、記録項目、提出方法及び提出時期については、甲の指示に従うものとする。乙は、日々の業務終了後、宿日直日誌を甲の担当者に提出し、業務の実施状況を報告しなければならない。
エ　戸籍関連業務に係る記録及び報告は、宿日直用戸籍届出受附帳等を用いて行うものとする。具体的な記録方法、記録項目、受取方法、引渡方法及び引渡時期については、甲の指示に従うものとする。乙は、当該宿日直用戸籍届出受附帳等を総合窓口課担当職員から受け取り、業務終了後又は甲が指定する時期に、総合窓口課担当職員へ引き渡すものとする。
オ　乙は、毎月 20 日までに翌月の業務従事者名簿を甲の担当者へ提出すること。

（3）　帳簿等

宿日直業務においては、次の帳簿等を取り扱う。業務中は善良な管理者の注意をもって適切に管理するものとする。

ア　宿日直日誌
イ　宿日直用戸籍届出受附帳等
ウ　宿日直文書受付簿
エ　宿日直引継事項ファイル
オ　宿日直業務マニュアル
カ　宿日直戸籍業務マニュアル
キ　生活福祉課・西部生活福祉課・くらし居住支援課マニュアル（宿日直用）
ク　豊島区部課長公用携帯一覧
ケ　緊急連絡先一覧（所管別）
コ　千早スポーツフィールド鍵受渡し簿
サ　その他、特に取り扱いを指示されたもの

（4）　保管

宿日直業務においては、次のものを厳重に保管すること。

ア　帳簿等
イ　戸籍の届書
ウ　郵便物（電報を含む）
エ　本庁舎および構内で拾得物があったとき
オ　現金
カ　各種鍵
キ　その他、特に保管を指示されたもの

4　留意事項

（1）　入出力機器及び貸与備品

ア　乙の業務遂行上必要な甲が貸与する入出力機器等は次表のとおりとする。

No.	品名	数量	備考
1	ノートパソコン	1	使用時以外の保管場所 休日・夜間受付内机の引き出し
2	閉庁時当番携帯	1	使用時以外の保管場所 休日・夜間受付内机の引き出し
3	テレビ	1	
4	コピー機	1	

イ　乙の業務遂行上必要な入出力機器を乙の負担で使用する場合は、甲乙協議の上、甲は、甲の情報セキュリティ上の要件を満たす場合に使用を許可する。

（2）　上記(1)アの機器のうち、パソコン等の情報機器類については、日々の業務終了後に盗難防止等の措置を講じること。

（3）　休日・夜間受付内、消耗品等の取扱い

ア　甲は、休日・夜間受付として、その指定する部屋を提供し、ロッカー、机、椅子類等を宿日直員に使用させる。

イ　休日・夜間受付は、甲が業務上必要と認める以外の者（部外者）の入室を禁止する。部外者が入室しようとした場合は、宿日直員は制止又は排除しなければならない。

ウ　宿日直業務請負に必要な消耗品類については、原則として乙の負担とする。ただし、区内地図等、甲の所有物に帰属する消耗品類については甲の負担とする。

エ　夜間の仮眠用寝具は甲より貸与する。

（4）　その他

ア　来庁者に対しては、常に親切・丁寧な対応をすること。

イ　本庁舎の行政組織、各種の事業等に精通するよう努めること。

ウ　法令・条例・規則に従い、誠実・公正かつ能率的に職務の遂行をしなければならない。

エ　勤務時間中、許可なく業務の場所を離れてはならない。

オ　業務の遂行に当たって、関係法令及び職務上の義務に違反し、又は職務遂行上の公正さを損なうおそれのある行為等を求める要求に応じてはならない。

別記1

個人情報特記事項

（基本的責務）

第1条　豊島区役所本庁舎総合管理業務委託（長期継続契約）契約（以下「本契約」といい、次条以下においては、本個人情報特記事項を含む。）に基づく豊島区役所本庁舎総合管理業務委託（長期継続契約）の受託事業者（以下「乙」という。）は、個人情報の保護に関する豊島区（以下「甲」という。）の施策に協力するとともに、個人情報の保護の重要性を認識し、受託業務の処理に当たって個人情報を取り扱うときは、個人の権利利益を害することのないよう最大限配慮し、関係法令及び本個人情報特記事項を遵守しなければならない。なお、本契約と本個人情報特記事項に矛盾抵触がある場合には、第2条各号に掲げる個人情報（以下「取り扱う個人情報」という。）に関する限り、本個人情報特記事項が優先するものとする。

（取り扱う個人情報の範囲等）

第2条　乙は、受託業務の処理に当たっては、次に掲げる個人情報に限り取り扱うことができるものとし、当該個人情報以外の個人情報の収集、保有、使用その他の取扱いをしてはならない。

（1）　受託業務の処理のために甲から提供される次の個人情報

ア　氏名

イ　住所

ウ　電話番号

エ　その他受託業務の処理のために必要となる個人情報で、収集に当たって事前に甲と乙で協議し、甲の書面（データを含む。以下同じ。）による承認を得たもの

（2）　受託業務の処理のために収集する次の個人情報

ア　氏名

イ　住所

ウ　電話番号

エ　戸籍関係届書に含まれる個人情報

オ　その他受託業務の処理のために必要となる個人情報で、収集に当たって事前に甲と乙で協議し、甲の書面（データを含む。以下同じ。）による承認を得たもの

（個人情報に関する秘密保持）

第3条　受託業務に従事している者又は従事していた者は、受託業務に関して知り得た個人情報を第三者（乙の子会社又は関係会社を含む。以下同じ。）に提供又は漏えいしてはならず、乙はかかる者がこれを遵守することを確保しなければならない。ただし、区民等の福祉の向上のために特に必要であると認められる場合において、事前に通知を行い、甲から書面による承認を受けたときは、この限りでない。なお、緊急の場合は、書面による承認を省略できるが、かかる場合においても提供後速やかに甲に通知しなければならない。

2　乙は、前項ただし書の承認を受けようとするときは、あらかじめ、提供先の名称、提供先の利用目的、利用方法、利用期間等を甲に通知しなければならない。なお、通知の方法は書面による。

3　本条の定めは、本受託業務終了後も同様とする。

（目的外利用の禁止）
第4条　乙は取り扱う個人情報を本受託業務の目的以外の目的で利用してはならない。

（再委託の制限）
第5条　　乙は、本受託業務の処理を第三者（以下「再委託先」という。）に再委託してはならない。ただし、受託業務の処理上必要であると認められる場合において、事前に甲から書面による承認を受けたときは、受託業務の一部（主たる業務を除く）を再委託できるものとする。
2　受託業務において、個人情報を取り扱う再委託に係る第1項ただし書の承認を受けようとするときは、乙は、（1）再委託先における責任者及び業務従事者の管理体制及び実施体制、個人情報の管理の状況についての検査に関する事項等の必要な事項について書面による確認、（2）委託内容に応じた情報セキュリティ対策が確保されていることの書面による確認、（3）再委託先の選定の参考情報として、情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格の認証取得状況、情報セキュリティ監査の実施状況等の書面による確認、（4）個人情報のアクセスを認めるために必要なセキュリティ要件を充足していることの書面による確認を行い、個人情報の適切な管理を行う能力を有しない者を選定することがないよう再委託先を選定しなければならず、また、再委託先との契約締結においては、本契約における個人情報の取扱いに関する乙の義務と同程度の義務を再委託先に課さなければならない。
3　乙は、前項の場合には、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、再委託において取り扱う情報等を明記した再委託に関する協議（承諾申請）書に、再委託先との契約書案及び前項の各書面を添付して甲に提出し、書面により承認を得た上で、再委託先と当該契約書案に従った契約を締結し、締結済みの契約書を再度甲に提出しなければならない。
4　前項の場合、乙は、本契約に基づく乙の一切の義務（監査等に関する事項を含む。）を再委託先が遵守する旨を再委託先との契約書において明記するとともに、甲に対して、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。
5　乙は、再委託先に対して本委託業務を委託した場合は、その履行状況を本個人情報特記事項に準じて監督するとともに、監督の状況を少なくとも本契約期間中に1回（契約期間が1年を超える場合は年度ごとに1回以上）、実地検査後速やかに報告し、また甲の求めに応じて、速やかに報告しなければならない。
6　乙は、再委託先が乙の子会社又は関係会社である場合も、再委託先に対し、本条で規定する乙が再委託に求めるべき事項を同様に求めなければならない。

（複写又は複製の制限）
第6条　乙は、取り扱う個人情報を複写又は複製してはならない。

（安全管理措置）
第7条　乙は、甲から取扱いを委託された個人情報の漏えい、滅失又は毀損（以下「漏えい等」という。）の防止のために、組織的、人的、物理的及び技術的な安全管理のために必要かつ適切な措置（以下「安全管理措置」という。）を講じなければならない。具体的な安全管理措置の内容については、甲乙協議の上で別途書面にて定める。
2　乙は、安全管理措置を徹底するため、受託業務に係る個人情報を取り扱う責任者及び業務従事者を定め、そのものの氏名及び管理体制等をあらかじめ書面により報告しなければならない。変更するときも同様とする。
3　乙は、安全管理措置として、受託業務に係る個人情報を日本国内で取り扱うものとする。

（業務従事者の管理）
第8条　乙は、個人情報を取り扱う業務従事者の範囲を限定したうえで、当該業務従事者が本個人情報特記事項を遵守するよう、必要かつ適切な監督を行わなければならない。

2　乙は、受託業務に従事している者に対して、個人情報保護及び情報セキュリティに関する研修又は教育を実施しなければならない。

（セキュリティ対策の整備義務等）
第9条　乙は、受託業務の処理に当たっては、甲から提示された情報セキュリティ要件を遵守し、セキュリティ対策を整備しなければならない。
2　乙は、取り扱う個人情報の安全確保を図るための管理体制を整備しなければならない。特に、受託業務を電子計算機により処理する場合は、不正アクセスやコンピュータウイルス等による個人情報の盗用、破壊、漏えい、改ざん等に対する防御対策を講じなければならない。また、受託業務の処理にあたりクラウドサービスを利用する場合は、クラウドサービスに対する各種の認定・認証制度（ISMAP、ISO/IEC27001・27017・27018、JIS Q27001,LGWAN-ASP 等）の適用状況から、クラウドサービスの信頼性が十分であることを総合的・客観的に評価し選定すること。

（持ち出しの制限）
第10条　乙は、取り扱う個人情報を事業所内から持ち出してはならない。

（個人情報の取扱状況の報告）
第11条　乙は、契約履行中において、個人情報の取扱いの遵守状況について甲に報告しなければならない。

（監督に応じる義務）
第12条　甲は、委託業務の処理に関し、監督員による監督その他の監督を行うことができるものとし、乙はこれに応じなければならない。

（監査等に応じる義務）
第13条　甲は、前2条の他、乙が委託業務を処理する施設等について立入検査及び調査その他の監査等を実施することができるものとし、乙はこれに応じなければならない。
2　甲は、前項の監査等の一環として、委託する業務に係る保有個人情報の秘匿性等その内容やその量等に応じて、乙の作業の管理体制及び実施体制や個人情報の管理の状況について少なくとも年度ごとに1回以上、書面検査等により確認するものとし、乙は正当な理由なくこれを拒めない。

（個人情報の漏えい等の事案の発生時における対応）
第14条　乙は、本委託業務に関し漏えい等をすることがないよう必要な措置を講ずるものとし、委託業務に係る個人情報の漏えい等に関し責任を負うものとする。
2　乙は、漏えい等事案が発生した場合又はそのおそれのある場合には、その事案の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに甲に対して、当該事案に関わる個人情報の内容、件数、事案の発生場所、発生状況等を報告し、甲の指示に従わなければならない。
3　乙は、個人情報の漏えい等の事案が発生した場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
4　甲は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事案が発生した場合は、必要に応じて当該事案に関する情報を公表する。

（委託終了時における個人情報の消去及び媒体の返却）
第15条　乙は、受託業務が終了したとき又は甲から要求されたときは、取り扱う個人情報が記録された資料（データを含む。）等を、速やかに、甲に返却しなければならない。

（契約解除）
第16条　第2条から前条までの規定に違反する行為があったときは、甲は本契約を解除することができる。なお、甲による解除は、甲から乙に対する損害賠償請求権の行使を妨げない。
2　乙は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、甲に対して、その損害の賠償を請求することはできない。

（損害賠償）
第17条　第2条から第15条までの規定に違反する行為によって、甲又は第三者が損害を受けたときは、乙はその損害を賠償しなければならない。

（存続条項）
第18条　本受託業務の終了後も、第3条（個人情報に関する秘密保持）、第4条（目的外利用の禁止）、第5条（再委託の制限）第4項、第6条（複写又は複製の制限）から第10条（持ち出しの制限）まで、第12条（監督に応じる義務）から第15条（委託終了時における個人情報の消去及び媒体の返却）まで、及び第17条（損害賠償）から第20条（準拠法）までの規定は、有効に存続する。

（管轄裁判所）
第19条　本契約に関する甲乙間の紛争については、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。

（準拠法）
第20条　本契約は、日本法に従って解釈され、本契約に関する紛争は日本法に従って処理されるものとする。