

電子入札についての注意事項

入札書の「入札金額」は「税込み」で入力（応札）してください。

1 予定価格及び応札価格

- (1) 本契約は「長期継続契約」の「総価契約」です。
- (2) 予定価格・応札価格とも契約期間全体の「税込み総価金額」です。
- (3) 応札価格の円未満は切り捨ててください。
- (4) 予定価格を上回る金額の入札は無効となります。

予定価格		
契約期間全体		97,729,560 円
内訳	令和8年度	16,531,980 円
	令和9年度以降	81,197,580 円

2 最低制限価格

最低制限価格の設定の有無は、電子入札サービスの「発注案件情報概要」の「調査制度価格」又は「指名通知書」の「調査制度」をご確認ください。

3 仕様内容等に関する質問

- (1) 仕様書の内容等について質問を行う場合は、電子入札サービスの「質問登録・閲覧」から登録してください。現場職員等に直接質問することはできません。
- (2) 質問の締切日時は「質問登録・閲覧」にて確認してください。質問締切日時後の質問には対応できません。
- (3) 「質問登録・閲覧」からは、他の事業者の質問及びそれに対する回答を参照することができます。

4 入札保証金及び契約保証金

本件については、入札保証金及び契約保証金を免除します。

5 入札書

- (1) 入札書は、「入札書受理書」が発行されて、はじめて受理されたものとみなします。受理書が発行されない場合、入札書を提出しても入札不参扱いとなりますので、ご注意ください。
- (2) 入札を辞退する場合は、辞退理由を入力してください。

6 要綱及び契約約款等

関係法令、要綱、基準、入札心得書及び契約約款等を十分に確認の上、入札してください。各種要綱、基準、契約約款等は、葛飾区ホームページや入札情報サービスの「お知らせ情報」に掲載しています。

要綱、基準、入札心得書（葛飾区ホームページ）

<https://www.city.katsushika.lg.jp/business/1000011/1000067/1005054/1005182.html>

契約約款集（葛飾区ホームページ）

<https://www.city.katsushika.lg.jp/business/1000011/1000067/1005052/1005173.html>

7 代替品協議

- (1) 仕様書で製品を指定しており、かつ代替品協議について記載がある場合は、生産中止等の理由により調達が困難となった時期が**入札期間終了後**である場合に限り、**区と協議を行うことができます**。
- (2) 入札期間中の仕様内容等に関する質問により代替品協議を行うことは原則としてできません。

8 内訳明細書

入札書への内訳明細書の添付は**不要**です。

9 電子契約

- (1) 本件は、電子契約対象案件です。電子契約を希望する場合は、電子入札の**入札書を提出する際に「電子契約サービス利用申出書」を添付**してください。
- (2) 電子契約サービス利用申出書は、葛飾区ホームページからダウンロードしてください。
電子契約の導入について（葛飾区ホームページ）
<https://www.city.katsushika.lg.jp/business/1000011/1000067/1005049/1039263.html>
- (3) 電子契約サービスの操作方法について不明な点がある場合は、下記までお問合せください。
専用電話窓口 03-6831-0756（平日午前10時から午後6時）
- (4) 電子契約の利用促進のため、**紙の契約書**を希望される場合は、契約書に綴じ込む**仕様書**について、入札時に配布した発注図書を基に、**受注者にて印刷**していただくようお願いしています。

【契約担当】

葛飾区総務部契約管財課契約係 水上
電話 03-5654-6878

仕 様 書

1 件 名 シニア活動支援センター総合管理業務委託（長期継続契約）

2 履行場所 葛飾区立石六丁目 38 番 11 号 シニア活動支援センター

3 履行期間 令和 8 年 1 0 月 1 日から令和 11 年 9 月 3 0 日まで

4 建物概要

（1）主用途

地下 1 階	機械室、シニア I T 活動情報サロン
1 階	事務室、展示コーナー、西生活課生活第 7 係事務室
2 階	大広間、倉庫、レクリエーションホール、図書コーナー
3 階	活動室、洋室 2、男女更衣室、葛飾区高齢者クラブ連合会室（和室）
4 階	研修室、講師控室

（2）構造

鉄筋コンクリート造（一部鉄筋鉄骨コンクリート造）
地上 4 階地下 1 階建て

（3）規模

地下 1 階	461.57 m ²
1 階	455.53 m ²
2 階	491.97 m ²
3 階	464.82 m ²
4 階	329.21 m ²
塔 屋	45.28 m ²
自転車置場	154.00 m ² 及び外周

（4）延床面積 2,248.38 m²

（5）敷地面積 830.27 m²

5 施設運営の概要

（1）利用時間 通年 午前 9 時から午後 9 時まで

（2）休 館 日 年末年始（1 2 月 2 8 日から 1 月 4 日まで）

ただし、施設の運営上必要とする日は臨時休館日とする。

6 委託業務内容

（1）電気設備保守業務

（2）空調設備及びポンプ類等運転保守管理業務

- (3) 給排水・衛生設備等の運転及び定期保守業務
- (4) 害虫駆除業務
- (5) 清掃業務
- (6) 建築物環境測定業務
- (7) 受付業務

7 一般仕様

以下葛飾区を甲、受注者を乙とし、各業務において共通する事項は、次のとおりとする。

(1) シニア活動支援センター庁舎の性格と乙の心構え

本庁舎は、葛飾区の高齢者の福祉増進に寄与するための複合施設であり、多数の高齢者である区民の方に幅広く利用される施設である。したがって、庁舎の施設、設備が設立の目的を果たすために十分機能し、良好かつ合理的に運営され、行き届いたサービスが行えるようにすることが必要である。このことを踏まえ、乙は利用者が常に快適に利用できるように庁舎内外の環境整備を行い、業務に従事する者に対して、接客態度、言葉使い等「親切第一」をもって臨むように従事者の教育に努めるものとする。そこで、本庁舎の委託の基本方針として次のとおり定める。

- ① 親切第一
- ② 丁寧な言葉使い
- ③ こまやかな心遣い
- ④ 整備された施設及び設備

(2) 業務計画及び業務分担の指示等

乙は、本契約後、速やかに業務別年間計画表及び作業工程計画書等の必要書類を作成し、甲の承認を受けた後、従事者に業務分担を指示し、受注業務に支障のないよう最善をつくすこと。乙は、甲と連絡を密にし、受注業務の遂行に当たり、必要な許認可届出事務等の法的手続き及び関係官庁その他の公共機関との連携調整に十分留意し、業務に遺漏のないよう万全を期すること。

(3) 従事者及び服務等

- ① 乙は、受注業務に従事するものとして、職務に応じた専門的な知識及び経験を有する心身ともに健康な者をもって充て、業務に支障がないよう配置すること。
- ② 乙は、業務を円滑に遂行できるように責任者、従事者を定めるとともに、その組織体制を定め、甲に報告すること。当該責任者は、従事者の勤務を十分に把握し、各業務の指揮監督に当たること。
- ③ 乙は、従事者の服務規律について、特別な注意を払い、その教育訓練に努めること。
- ④ 乙は、全ての関係法令等を厳守し、改正等があった場合は、甲に助言・指導・報告すること。各業務の遂行上、必要な免許・許可証等は必ず乙において有すること。また、資格を有する業務については、当該技術者を雇用していること。
- ⑤ 乙は、甲から業務の遂行上又は管理上不相当との指摘を受けたときは、直ちに是正しなければならない。

⑥ 乙は、その業務の遂行に当たり、常日頃からの現場の実態を十分に把握・理解し、シニア活動支援センター（以下「センター」という。）内外の環境保全や利用者サービスに努めること。また、センター内外の異常を発見、若しくは予見した場合は、速やかに甲に連絡し、適切な処置を講ずること。

⑦ 乙は、業務従事者にセンターの運営上支障のない限り「エネルギー省力化」を徹底させること。

⑧ 受注期間中、病気その他やむを得ない理由で従事者の交代があった場合は、前項の①～⑦を遵守させること。

（４）報告書等の提出

乙は、各業務に係る日誌・月報・作業報告書等を作成し、現場に保管するとともに、甲に報告又は提出すること。また、異常・支障等があったときは、具体的な改善策を甲に提示すること。法令等により、官公庁・関係部署に届出・報告が必要な場合は、乙が作成・提出すること。また、官公庁による検査・監督等があるときは、乙も立ち会うこと。

（５）備え付け帳簿書類等の作成

乙は、甲の所持していない管理・維持に必要な備え付け帳簿書類等を作成し、現場に保管すること。また、甲に提出すること。

（６）業務上の災害について

本仕様に基づく業務上における労災保険の適用は、乙の負担とする。また、乙の従業員等が業務遂行上に被った損害については、乙がこれを補償するものとする。

（７）損害賠償責任

乙は、業務従事者がその業務の遂行に当たり、甲又は利用者等の第三者に損害を及ぼしたときは、甲又は利用者等の第三者の責めに帰する場合のほか、その賠償の責を負うものとする。

（８）受注業務遂行上必要とするものの負担区分等

従業員の詰め所は、甲が用意すること。業務遂行上の光熱水費は、甲の負担とすること。その他の業務履行に関する負担区分は、次のとおりとし、詳細は各仕様による。

項目	甲	乙
備品類	机・いす・ロッカー	業務履行上直接必要とする用具
消耗品等	修繕・交換用消耗品	トイレットペーパー（再生紙 100%若しくは新聞古紙 100%又は牛乳パック使用）・水石鹼・ワックス・防臭剤・ゴミ袋・洗剤その他業務に直接必要な雑用品 管理維持に必要な冷媒・油、保守点検に必要な工具類、測定機器類

※業務に使用する用品等は、全て品質良好なものを使用すること。

（９）各業務作業時間

原則として午前８時から午後１０時とする（各仕様で別に定めている場合を除く）。

(10) その他

- ① 受注業務が終了した後は、直ちに関係書類帳簿及び甲が貸与した物品を返還すること。
- ② 業務別仕様書に記載されない事項であっても、受注業務に直接関係する場合は、誠実に履行すること。
- ③ 甲が実施する消防訓練には、必ず参加すること。
- ④ 本契約の履行に当たって自動車を利用し、又は利用する場合は、「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）」の規定に基づき、次の事項を遵守すること。
 - ア ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
 - イ 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成 4 年法律第 70 号）の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。
 - ウ 低公害・低燃費な自動車利用に努めること。なお、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、速やかに提示し、又は提出すること
- ⑤ その他特に定めのない事項は、甲乙協議の上決定すること。

(11) 特記仕様

- | | |
|----------------------------|-----------|
| ① 葛飾区が保有する個人情報の取扱いに関する特記仕様 | 別紙 1 のとおり |
| ② 機密情報の取扱いに関する特記仕様 | 別紙 2 のとおり |
| ③ 接遇に関する特記仕様書 | 別紙 3 のとおり |

(12) 検査

各月の業務終了後、高齢者支援課検査担当者の検査を受けること。

(13) 支払方法

検査終了後、乙の書面による請求に基づき毎月支払うものとする。

なお、請求書には、業務の詳細内訳書を添付すること。

- (14) 担 当 者 福祉部 地域包括ケア担当課 シニア活動支援センター
 中妻 電話 03-5698-6201

I 電気設備保守業務委託

1 業務内容

- (1) 避雷針の検査・保守業務
- (2) 非常呼出し警報盤・動力警報盤保守業務
- (3) 照明器具等の取替・保守業務

2 避雷針の検査・保守業務

(1) 機種

- ① 突針（J I S 大型 550mm） 1 本
- ② 壁掛型突針支持管（9000mm） 1 本
- ③ 試験用端子盤 1 箇所

(2) 作業内容

- ① 接地抵抗の測定
- ② 地上各接続部の検査
- ③ 地上における断線、溶解その他の損傷箇所の有無の確認
- ④ 避雷針設備及び付属機器一切を点検・警備・調整・注油、簡易な修理・部品替えをし、常時支障なく使用できるように維持すること。

(3) 点検回数

年 1 回

3 非常呼出し警報盤・動力警報盤保守業務

(1) 機種

- ① 非常呼出し警報盤（トイレ）20 窓
事務所 1 面
- ② 動力警報盤 10 窓
保安室 1 面

(2) 作業内容

- ① 各警報表示窓に、現場盤又は押しボタンにて試験的に警報を出し、非常呼出し警報盤・動力警報盤が作動することを確認すること。
- ② 非常呼出し警報盤・動力警報盤及び付属機器一切について、点検・整備・調整・注油、簡易な修理・部品替えをし、常時支障なく使用できるよう維持すること。

(3) 点検回数

年 1 回

4 照明器具等の取替・保守業務

- (1) センター庁舎（外の街灯を含む）の照明器具が故障したときは、速やかに取り替えること。

取り替えに必要な工具類は、乙の負担とする。ただし、照明器具は、甲が負担する。取り替え後は、点検試験すること。

(2) 照明を適宜点灯すること。また、街灯については、点灯時間の設定・変更を含み、退館時には、全ての照明器具の消灯を行うこと。

(3) 作業期間は、業務性質上、適宜とする。

Ⅱ 空調設備及びポンプ類等運転保守管理業務委託

1 業務内容

- (1) 空調設備運転保守管理業務（給湯設備を含む。）
- (2) ポンプ類運転保守管理業務（衛生設備を含む。）

2 業務担当要員

- (1) 要員は、所定の資格を有する者であること。
- (2) 要員は、各技術担当区分を限定することなく設備全般を管理するよう努めること。

3 作業時間

午前8時から午後9時30分までとする。

4 業務目的

空調設備及び付属機器一切の運転及び定期点検を行い、センター施設の良好な室内環境を維持すること。また、「建築物における衛生環境の確保に関する法律」「労働安全衛生法」「高圧ガス取締法」等の関係法令を遵守すること。

- (1) 良好な空気環境を維持すること。
- (2) 各部屋の温湿度を監視し、測定記録すること。

5 冷房と暖房の切り替え

冷房と暖房の切り替えについては、2日前までに甲が乙に指示するものとする。

6 仕様

一般仕様に定めるほか、次のとおりとする。

- (1) 作業の開始及び終了時には、区担当者に連絡し、その確認を受けること。
- (2) 作業を終了したときは、作業報告書を区担当者に提出すること。
- (3) 空調設備及び付属機器一切を点検・整備・調整・注油、簡易な修理・部品替えをし、常時支障なく運転すること。
- (4) 空調設備については、「フロン類の使用の合理化及び管理の適正化に関する法律」（平成13年法律第64号）に基づき、第一種特定製品の点検及び点検の報告を行うこと。
 - ア 簡易点検（3ヶ月に1回以上、外観確認等の点検を行う。）
 - イ 点検記録作成・報告
 - ウ その他、必要な事項（フロン漏えいが疑われる場合及び確認された場合は、直ちに報告すること。）
- (5) 作業中、乙の故意又は過失により、設備機器又は第三者に損害を与えた時は、速やかに甲に事故報告書を提出し、その確認を受けた後、その損害を賠償するものとする。

(6) 運転・保守点検に必要な部品、消耗品、工具類は、乙の負担とする。

【設備機器一覧】

○給湯設備

ノーリツ GQ-1637WS15 2台 (1階シャワー用)、GQ-C2432WX 1台 (厨房用)

イトミック ERW-12BNN107A0 1台 (1階)、ERW-30BNN115A0 2台 (2階、3階)、
ERW-45BNN115A0 1台 (4階)

○空調設備 日立アプライアンス株式会社

[空冷パッケージエアコン屋外機]

地下1階ドライエリア/RAC-SX22C 1台、RAS-AP50EAJ1 1台

1階/RAC-SX22C 1台

4階屋上/RAS-AP800DS4 2台、RAS-AP335DS4 1台、RAS-AP690DS4 1台、
RAS-AP615DS4 1台

[空冷パッケージエアコン屋内機]

地下1階/RPI-AP90K2 3台、RCB-AP50K1 1台、RAS-SX22C 2台

1階エントランスホール/RCI-AP80K4 2台

1階事務室/RCI-AP80K4 5台

1階相談室A・B/RCID-AP22K2 2台

1階西生活課生活第7係事務室/RCI-AP50K4 2台

2階大広間/RCI-AP90K4 3台

2階大広間舞台/RCID-AP56K2 1台

2階控室/RCID-AP22K2 1台

2階レクリエーションホール/RCI-AP140K4 2台

2階更衣室/RCI-AP36K4 1台 (女性)、RCI-AP56K4 1台 (男性)

2階倉庫/RCI-AP28K4 1台

3階ホール/RCI-AP45K4 2台

3階活動室/RCI-AP90K4 2台

3階洋室2/RPI-AP56K4 2台、RCB-AP50K1 1台 (和室)

3階更衣室/RCI-AP28K4 1台

3階備蓄倉庫/RCI-AP28K4 1台

3階葛飾区高齢者クラブ連合会室/RCB-AP71K1 1台、RCB-AP56K1 1台

4階ホール/RCI-AP45K4 2台

4階研修室/RPI-AP112K2 4台

4階控室/RCI-AP28K4 1台

○換気装置 三菱ロスナイ

地下1階倉庫/LGH-N80RKX 1台 (※)

1階ロビー/LGH-N35CX 1台

1階西生活課生活第7係事務室/LGH-N35RX 1台
 1階事務室/LGH-N100RKX-50 1台(※)
 1階相談室/LGH-N15CX 2台
 2階舞台(大広間系統)/LGH-N65RKX 1台(※)
 2階男子浴場(レクリエーション系統)/LGH-N65RKX 1台(※)
 3階活動室(正面奥)/LGH-N100RKX-50 1台(※)
 3階洋室2(入口)/RGH-N25RX 1台、(和室)/LGH-N15CX 1台
 3階葛飾区高齢者クラブ連合会室(事務室上)/LGH-N35CX 1台、
 (和室)/LGH-65RX 1台
 4階研修室(舞台右非常口付近)/LGH-N100RX 1台
 ※加湿エレメント有 5台

○揚水ポンプ

川本ポンプ(タービンポンプ) T-505XSS-MN3.7 2台

○汚水ポンプ

ボルテックス VUJ-805-3.7 2台

○湧水排水ポンプ

YU4-505-0.75 2台

※修理・部品替えをした場合は、機種変更もあり得る。

7 設備関係管理基準実施表

(1) 給湯設備(ガス給湯器設備)

- | | |
|--------------------|-----|
| ① 機器付近の可燃物の有無 | 運転時 |
| ② 機器外見点検 | 日1回 |
| ③ 異音の有無 | 運転時 |
| ④ 漏水全般について | 日1回 |
| ⑤ 給排気筒の接続状態及び汚れの状態 | 日1回 |

(2) 空調設備

- | | |
|------------|-----------------------|
| ① 温度調節 | 適宜 |
| ② フィルター清掃 | 月1回 ※掃除機で清掃、ひどい汚れは水洗浄 |
| ③ 吹出し口の清掃 | 月1回 |
| ④ 異音、異臭の有無 | 日1回 |

(3) 換気装置

- | | |
|-------------|-----------------------|
| ① エアフィルター清掃 | 年2回 ※掃除機で清掃、ひどい汚れは水洗浄 |
| ② エアフィルター交換 | 3年に1回 ※消耗品も乙が負担すること。 |
| ③ 加湿エレメント洗浄 | 年2回 ※掃除機で清掃、ひどい汚れは水洗浄 |
| ④ 加湿エレメント交換 | 3年に1回 ※消耗品も乙が負担すること。 |

(4) ポンプ類

- | | |
|--------------------------|----|
| ① ポンプの規定電流及び正常運転の点検 | 毎日 |
| ② 圧力計、適正指示の確認 | 毎日 |
| ③ 回転部、摺動部、回転部異音等異常の有無の点検 | 毎日 |
| ④ グランド部よりの漏水量適否の点検 | 毎日 |
| ⑤ チェッキバルブ、主バルブの作動点検 | 毎日 |
| ⑥ ポンプのカップリングゴム、センター調整 | 適宜 |

(5) 洗面台、手洗器、流し台

- | | | |
|-----------------------|-------------|--------------|
| ① 陶器、排水口金物、排水管及びトラップ等 | 接続部緩みの有無の点検 | 適宜 |
| ② 排水の引き具合及び詰まりの有無の点検 | 年1回 | |
| ③ トラップの封水の有無の点検 | 年1回 | |
| ④ 詰まりの除去 | その都度 | ※大規模な修繕は甲の負担 |
| ⑤ 漏水を止めること | その都度 | |

(6) 便器

- | | |
|-------------------------------|------|
| ① 便器のフランジ取付、取付ボルトの緩み、損傷の有無の点検 | 年1回 |
| ② 便器と床・壁との接合部の良否の点検 | 年1回 |
| ③ 排水の引き具合及び詰まりの有無の点検 | 年1回 |
| ④ トラップの封水、詰まり、付着の有無の点検 | 年1回 |
| ⑤ 詰まりの除去 ※大規模な修繕は甲の負担 | その都度 |
| ⑥ 漏水を止めること | その都度 |
| ⑦ 適正な水量が流れるように調整すること | その都度 |

(7) フラッシュバルブ

- | | |
|---------------------------------|-----|
| ① フラッシュバルブを操作して排水状況の点検 | 年2回 |
| ② フラッシュバルブのピストン及びハンドルノブ作動の良否の点検 | 年2回 |
| ③ 逆流防止器空気取入れ口詰まりの有無の点検 | 年2回 |
| ④ 水圧、吐水時間の適否の点検・水量調整 | 年2回 |

Ⅲ 給排水・衛生設備等の運転及び定期保守業務

1 委託内容

- (1) 給排水・衛生設備の運転及び定期保守業務
- (2) 昇降機の管理保守業務

2 業務目的

- (1) 給排水・衛生設備及び付属機器一切の運転及び定期点検を行い、施設の良い環境を維持すること。また、「建築物における衛生環境の確保に関する法律」「水道法」等の関係法令規定を遵守すること。
 - ① 飲料に適した水を常に給水すること。
 - ② 給水系統に異物が混入しないように監視すること。
 - ③ 水圧・水量を調整し、不要な給水を停止して節水を図ること。
 - ④ 雑排水、汚水の漏れ、異臭を監視し適正に処理すること。
 - ⑤ トイレ等の詰まりを直すこと。詰まっている異物を取り除くこと。
 - ⑥ 給湯室の給湯器を調整し、常時給湯すること。
 - ⑦ 自動給水器を調整し、飲用に適した水が出るようにすること。
- (2) 昇降機1台を毎日運転開始時に1往復させ、異常のないことを確認すること。その際、非常連絡用のインターホンが正常に作動するか確認すること。また、昇降機については、常に安全運転できるよう監視を怠らないこと。

3 仕様

給排水・衛生設備及び付属機器一切について、点検・整備・調整・注油、簡易な修理・部品替えをし、常時支障なく運転させること。点検項目、回数、作業内容は、一般仕様に定めるほか、次のとおりとする。

(1) 給水設備点検項目

- ① 年2回点検
 - ア 槽内の状態
壁面の亀裂、水の濁り、錆、沈渣、油類、浮遊物、その他
 - イ マンホール
施錠、破損、防水、錆
 - ウ 防虫網（オーバーフロー・通気管）
 - エ その他
ボールタップ、満減水装置、ポンプ・バルブ類、ポンプ室の清掃、防錆剤の注入方法及び管理

② 年1回点検

ア 受水槽

点検清掃が容易で衛生的な場所か

排水槽等の影響

死水防止構造

適正な容量、連通管の位置、受水口と揚水口の位置

マンホールの位置・大きさ・立ち上げ

上部配管スリーブの密閉・立ち上げ

吐水口空間・排水口空間の確保

槽内及び槽直上部に給水管以外の配管の有無

クロスコネクションの有無

イ 高置水槽等

点検清掃が容易で衛生的な場所か

適正な容量

マンホールの位置・大きさ・立ち上げ

吐水口空間・排水口空間の確保

汚染される恐れのある開口部の有無

クロスコネクションの有無

その他の配管系統でのクロスコネクション・吐水口空間の有無

(2) 残留塩素等検査(毎日)項目

① 遊離残留塩素

② 色

③ 濁り

④ 臭気

⑤ 味

⑥ その他

IV 害虫駆除業務

1 害虫駆除面積

シニア活動支援センター (2,248.38 m²)、受水槽及び高置水槽

2 業務目的

「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」、「労働安全衛生法」、「食品衛生法」、「建築基準法事務所衛生基準規則」等に基づき、センターの環境衛生の状況を確認するとともに、常時安全にして衛生的かつ良好な環境を提供することを目的とする。

3 仕様

- (1) 鼠、蠅、蚊、ゴキブリ、南京虫その他の害虫（以下「害虫」という。）の駆除は、4月・9月の年2回とし、その他の月は点検をすること。
- (2) 害虫駆除の実施は、開館時間外とすること。
- (3) 作業開始に当たっては、区担当者と十分に具体的な打ち合わせを行い、利用者にも表示等によりわかるようにし、その作業の安全に十分配慮すること。
- (4) 薬剤は、不燃性のもので、害虫の種類や生息状況により駆除の効果が発揮できる量及び濃度とし、人体に安全なものを使用すること。
- (5) 害虫駆除の効果を必ず確認すること。その場合、害虫駆除の効果が不十分と認められる時は、再度、害虫駆除を実施すること。
- (6) 本作業に必要な薬剤や消耗品、道具類は、乙の負担とする。

V 清掃業務委託

1 面積等

- (1) 床面積 2,248.38 m²
- (2) 窓ガラス面積 365.90 m²

2 清掃の種類

- (1) 日常清掃
- (2) 定期清掃
- (3) 特別清掃

3 作業員の資格

作業員は、経験を有する乙の従業員であり、清掃業務に支障なく従事できる者であること。

4 従事者数

乙は、清掃業務を円滑に行うことができる十分な従業員数を配置すること。

5 作業要領

ビル管理法等に規定のある事項については、その規定に基づき作業を実施すること。

6 作業内容

- (1) 計画的な作業を行い、清掃効果を十分発揮させるよう心掛けること。
- (2) 各床材の特性に合った最適な清掃資材を使用すること。
なお、使用資材と作業については、長期にわたり良好な機能保持に努めること。
- (3) 庁舎の什器、備品類を適宜清掃し磨き上げること。
- (4) ごみ処理は衛生的な方法で乙が処理を行うこと（違法投棄等は絶対にしないこと）。

7 仕様

一般仕様に定めるもののほか、次のとおりとする。

- (1) 建築物及び備品等の破損・故障等を発見した場合は、速やかに甲に報告すること。
- (2) 清掃実施日及び時間に変更がある場合は、その1週間前までに作業届を提出すること。
- (3) 厚生省告示第194号による掃除用機器具の点検を6箇月以内に1回実施し、その結果を報告書として作成し甲に2部提出し、承認を得ること。

8 各具体的清掃内容

- (1) 日常清掃（共用部分）

① 玄関及びロビー（約 101 m²）

実施日については、アは毎週木・日曜日、イは適宜、ウ・エ・オは隔日とする。

ア 床面は、サニモップ又は真空掃除機を使用し、ごみ等が散乱しないように留意して除去し、常に清潔感を保持するものとする。また、汚れの程度に応じて水拭き又は適性洗剤を用いて汚損部分を除去するものとする。

イ 床が滑る場合は、滑り止め液を塗布し、転倒防止に努めること。

ウ 玄関、出入口のドア及びガラスは、乾拭き又は洗剤拭きを行い、金属部分は光沢を失わないようにすること。

エ ロビー等の屑籠は、巡回して適切な処理を行い、窓枠・壁面・手摺・公衆電話・来客用の椅子・傘立・行事案内板等は、来館者に不快の念を与えぬよう清潔感を保持すること。

オ ごみ箱等の内容物を適宜処理すること。

② 4階から地下1階湯沸室・便所（湯沸室/11 m²・男女トイレ、多目的トイレ/176 m²）

実施日については、毎日とする。

ア 床は、適性洗剤で清掃し、濡れた床は水拭きして乾いたモップ等で水分を拭き取ること。

イ 衛生陶器・鏡・化粧台・湯沸器等は、適切な方法で洗い拭きをし、常に良好な状態を保持すること。

ウ ドア・間仕切りは、水拭き及び乾拭きとし、特に金属部分は清潔にしておくこと。

エ 茶殻・紙屑・汚物の搬出処理は、適時適切に行い、常に良好な状態を保持すること。

オ 衛生消耗品は使用に支障をきたさぬよう点検補給すること。

カ 金属部分は、材質に合った方法で磨き、光沢を保つようにすること。

キ 備品類（ヤカン・ポット・茶碗等）の手入れをすること。

ク トイレは、随時見回り、床の水拭き掃除を行い、汚れの甚だしい時は、適性洗剤で拭き取り、随時、清潔を保つよう念入りに作業を行うこと。

ケ 乙の負担により、トイレトペーパー・水石鹸等は適宜、補充すること。

（2）日常清掃（専用部分）

① 1階事務室（約 175 m²）

実施日は、週に1回、土曜日又は日曜日とする。

ア 安易に移動できるものは移動し、机の下拭きを十分にし、ごみが散乱しないようにサニモップ又は真空掃除機を用いて除去し、水拭き等により汚れを除去すること。

② 1階西生活課生活第7係事務室（62 m²）

実施日は、週に1回、土曜日又は日曜日とする。

ア 床面は、サニモップ又は真空掃除機を使用し、ごみ等が散乱しないように留意して除去し、常に清潔感を保持するものとする。また、汚れの程度に応じて水拭き又は適性洗剤を用いて汚損部分を除去するものとする。

イ 床が滑る場合は、滑り止め液を塗布し、転倒防止に努めること。

ウ 椅子・テーブルを磨き上げること。

エ 換気扇の吸気口及び排気口は、ほこりを取り除くこと。

③ 大広間 (53 畳/87 m²・踏込/12 m²・舞台/26 m²)

実施日は、週に 1 回とする。

ア 安易に移動できるものは移動し、机の下拭きを十分にし、ごみが散乱しないようにサニモップ又は真空掃除機を用いて除去し、水拭き等により汚れを除去すること。

イ 机上のほこりを完全に除去し、水拭き又は乾拭きするか、汚れの甚だしい場合は、適性洗剤を用いて除去すること。

ウ 窓枠・巾木等は、ハタキでほこりを払い、水拭きをすること。壁面は羽バタキでほこりを払うこと。扉、金属等の光沢を保つようにすること。

エ カーペット部分は、真空掃除機で念入りに塵芥を除去した後、毛並みを揃えること。椅子類は、真空掃除機でほこりを除去すること。

オ 扉・間仕切り・飾り戸棚等は、水拭き及び乾拭き清掃を行うこと。

カ 大広間は、壁面及び建具等にハタキ掛けをした後、畳床を真空掃除機により清掃すること。

キ 障子紙の張替えを適宜行うこと。

※開館時間前及び利用者入れ替え前等区担当者の指示により作業すること。

④ レクリエーションホール・図書コーナー (116 m²)

実施日は、毎日とする。

ア カーペットは、電気掃除機で清掃し、シミ類は適性洗剤で汚れを取り除くこと。

イ 椅子・テーブルを磨き上げること。

ウ 書架は、塵払い又は拭き掃除をすること。

⑤ 3階活動室 (約 86 m²)・4階研修室 (約 173 m²)

実施日は、週に 3 回 (月・水・金) 使用していない時間帯とする。

ア 床面は、サニモップ又は真空掃除機を使用し、ごみ等が散乱しないように留意して除去し、常に清潔感を保持するものとする。また、汚れの程度に応じて水拭き又は適性洗剤を用いて汚損部分を除去するものとする。

イ 床が滑る場合は、滑り止め液を塗布し、転倒防止に努めること。

ウ 椅子・テーブルを磨き上げること。

⑥ 地下ドライエリア

実施日は、適宜とする。

ア 掃き掃除すること。

⑦ 各階衛生用品

各給湯室にある台布巾、布巾、タオルは、毎日洗濯し清潔を保つこと。

⑧ 5階から地下1階階段清掃 (踊り場を含む) (約 118 m²)

実施日は、週に 3 回 (月・水・金) とする。

ア 床面は、サニモップ又は真空掃除機を使用し、ごみ等が散乱しないように留意して除去し、常に清潔感を保持するものとする。また、汚れの程度に応じて水拭き又は適正洗剤を用いて汚損部分を除去するものとする。

イ 床が滑る場合は、滑り止め液を塗布し、転倒防止に努めること。

ウ 手すりは、表面の汚れ、ほこりを取り除くこと。

⑨ 4階絨毯清掃（約54㎡）

実施日は、週に3回（月・水・金）使用していない時間帯とする。

ア カーペットは、電気掃除機で清掃し、シミ類は適性洗剤で汚れを取り除くこと。

イ 手すりは、表面の汚れ、ほこりを取り除くこと。

ウ 椅子・テーブルを磨き上げること。

⑩ 3階廊下及びエントランスホール（約80㎡）

実施日は、週に3回（月・水・金）とする。

ア 床面は、サニモップ又は真空掃除機を使用し、ごみ等が散乱しないように留意して除去し、常に清潔感を保持するものとする。また、汚れの程度に応じて水拭き又は適正洗剤を用いて汚損部分を除去するものとする。

イ 床が滑る場合は、滑り止め液を塗布し、転倒防止に努めること。

ウ 手すりは、表面の汚れ、ほこりを取り除くこと。

⑪ 2階エントランス（約8㎡）

実施日は、週に3回（月・水・金）とする。

ア 床面は、サニモップ又は真空掃除機を使用し、ごみ等が散乱しないように留意して除去し、常に清潔感を保持するものとする。また、汚れの程度に応じて水拭き又は適性洗剤を用いて汚損部分を除去するものとする。

イ 床が滑る場合は、滑り止め液を塗布し、転倒防止に努めること。

ウ 手すりは、表面の汚れ、ほこりを取り除くこと。

エ カーペットは、電気掃除機で清掃し、シミ類は適性洗剤で汚れを取り除くこと。

⑫ 自転車置場（154㎡）

実施日は、毎日とする。

ア ごみを拾うこと。

イ 必要に応じて、掃き掃除すること。

（3）定期清掃

移動可能な備品類を移動させて清掃すること。

① ガラス等（建物の内外両面）

実施回数は、年1回とする。

ア 適性洗剤で汚れを取り除くこと。

イ スクイジー等を使用したタオルで拭き上げること。

② 床清掃（シニアIT活動情報サロン/199㎡、地下廊下/38㎡、1階玄関及びロビー/102㎡、3階洋室2/73㎡、3階洋室2和室/26㎡、3階ホール廊下/80㎡、3階更衣室/27㎡、3階活動室/86㎡、4階研修室/173㎡、階段全部/118㎡）

実施回数は、6箇月に1回とする。

ア ビニール床シート・タイル・コルクタイル等材質に合わせた適性洗剤を塗布し、雑巾・電気研磨機等を用いて念入りに汚れを取り除くこと。

イ ワックスを塗布し、仕上げること。

③ 天井・壁面

ア ハタキ等で塵払いをすること。

イ 落書きは消し、ガムテープ等は剥がすこと。

④ 屋上・倉庫・機械室・電気室

ア 塵芥物等の除去清掃を行うこと。

⑤ 排水溝

ア 塵芥物等の除去清掃を行うこと。

イ 油滓の除去清掃を行うこと。

⑥ 空調の吸い込み・噴出口・各室の換気扇

取り外し可能な物は取り外し、適性洗剤で汚れを取り除くこと。口の周りも清掃すること。

⑦ 雨樋の清掃（年1回）

詰まっている落ち葉、泥、ごみ等を取り除くこと。

（４）特別清掃

実施回数は、年1回とする。

① ブラインドは、適性洗剤で汚れを取り除くこと。

② 照明器具・誘導灯・街灯等（カバーのあるものは、取り外すこと。）

ア 塵を除去し、適性洗剤で汚れを取り除くこと。

イ 切れそうな蛍光灯類（甲負担）を取り替えること。

③ 窓枠サッシ

ア 適性洗剤で汚れを取り除くこと。

イ 乾拭きすること。

④ 貯水槽・消火補給水槽等

ア 適性洗剤で汚れを取り除くこと。

イ 消毒作業をすること。

ウ 作業後、機器の運転調整をすること。

エ 作業後、水質検査を実施すること。

⑤ 絨毯清掃

ア 適性洗剤を使用し、真空掃除機で念入りに塵芥を除去した後、毛並みを揃えること。

【参考】

貯水槽	22.5 m ²
貯湯槽	3 m ²
膨張水槽	0.6 m ² （2箇所）
汚水枡	2.3 m ² （7箇所）
トラップ浸透枡	1.3 m ² （7箇所）
消火用補給水槽	0.5 m ²
湧水槽	
排気管	

清掃対象面積

日常清掃	1,285 m ²
定期清掃（窓ガラス）	365.90 m ²
定期清掃（床 年2回）	914 m ²
特別清掃（2階絨毯）	116 m ²
事務室	182 m ²
自転車置場	154 m ²
その他	544.10 m ²

VI 建築物環境測定業務

1 使用目的

センターの庁舎の衛生的な環境を確保することを目的とする。「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」「ビル衛生管理法」等関係法令を遵守すること。

2 仕様

一般仕様に定めるほか、次のとおりとする。

(1) 測定ポイント

10 ポイント

(2) 測定項目

- ① 浮遊粉塵量
- ② 一酸化炭素の含有量
- ③ 炭酸ガスの含有量
- ④ 温度
- ⑤ 相対湿度
- ⑥ 気流

(3) 測定回数

6箇月に1回定期的に測定する（年2回）。

測定日には1日3回実施する。

(4) 測定基準・方法

ビル管理法・建築物環境衛生管理基準等による。

※ 水質検査は、年2回として全項目1回、簡易項目1回とする。給水系統の実施を原則とする。
残留塩素の測定は、毎日実施する（装置は乙負担）。

設備 管 理 業 務	設備要員	1 2 箇月	環 境 衛 生 等 業 務	環境測定	2 回
	エアコンフィルター清掃	月 1 回		貯水槽清掃	1 回
	換気装置エアフィルター清掃	年 2 回		水質検査（上水）	全項目 1 回
	換気装置エアフィルター交換	3 年に 1 回			簡易項目 1 回
	換気装置加湿エレメント清掃	年 2 回		膨張水槽清掃	1 回
	換気装置加湿エレメント交換	3 年に 1 回		汚水枡・トラップ浸透枡清掃	2 回
				湧水槽清掃	2 回
				排水管清掃	1 回
				消火用補給水槽清掃	1 回

VII 受付業務

1 業務概要

センター1階受付にて利用者、電話への対応（用具の貸出、案内業務等）に当たるとともに、センター内の緊急時の対応を含めたセンター内の受付業務及び退館に当たっての戸締りを行う。

2 業務時間

（1）月曜日から金曜日

午後5時から午後9時

（2）土日・祝日

午前8時30分から午後9時

3 休務日

12月28日から翌年1月4日まで

4 業務内容

（1）センター他の利用案内

（2）個人利用者への「利用証」の確認、利用者数の集計及び集計表の作成

（3）個人利用者への「利用証」の発行

（4）団体利用者へのマイク等の用品の貸出

（5）団体利用者の新規登録、利用承認等の受付

（6）雨天時の雨傘の貸出

（7）車椅子の貸出

（8）緊急の対応及び関係機関への通報

（9）閉館後の館内の見回りによる電気の消灯、戸締り等の確認

（10）受付日誌の作成及び報告

（11）施設予約に伴う受付業務等

（12）青戸高架下集い交流館の鍵の貸出

（13）その他、区により対応について協議のあった事項

※（8）と（9）については、他業務従事者と協力して行うこと。

5 （11）施設予約に伴う受付業務等について

（1）施設利用者（団体）登録の受付

新たに施設利用（団体）の登録希望があった場合は、施設利用者登録申請書を受領すること。申請書は、記入項目に不足がないか等を確認するとともに、規約や名簿等登録に必要なものも合わせて受領すること。受領した申請書等は、翌営業日まで保管し、甲に提出すること。（個人情報の取り扱いについては、漏えい等の事故が無いよう十分注意すること。）

（２）施設利用者（団体）登録情報の変更

すでに施設利用者（団体）登録を行っている者から、その登録内容について変更の申請があった場合には、施設利用者登録変更申請書を受領すること。申請書は、記入項目に不足が無いかなどを確認するとともに変更の内容により必要書類の不備等についても確認のうえ、甲に提出すること。

（３）利用者（団体）登録証の交付

施設利用者（団体）の新規・変更登録申請をすでに行っている者が利用者登録証の受領を希望する場合は、新規・変更処理が完了しているかを確認し、完了している場合は、利用者登録証を交付すること。変更登録申請の場合は、旧利用者登録証を回収した上で、新利用者登録証を交付すること。

（４）予約の受付（備品を含む）

すでに施設利用者登録を行っている者から施設利用の申し込みがあった場合は、予約内容を確認し、公共施設予約システムにより、受付（入力）作業を行うこと。施設の予約に伴い、設備・備品の予約希望があった場合は、合わせて受付（入力）作業すること。

なお、施設利用登録を行っていない者から施設利用の申し込みがあった場合は、まず施設利用者登録に関する作業を行った後で、施設予約を受け付けること。

（５）予約の変更（備品を含む）

すでに施設の利用予約を行っている者が、その予約内容の変更の申し込みがあった場合は、変更内容を確認し、公共施設予約システムにより、変更（入力）作業を行うこと。

（６）予約のキャンセル（備品を含む）

すでに施設の利用予約を行っている者から、当該予約のキャンセルの申し込みがあった場合は、キャンセル内容を確認し、公共施設予約システムにより、取消（入力）作業を行うこと。

6 その他

「障害を理由とする差別の解消推進に関する葛飾区職員対応要領」を踏まえ、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、年齢及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の提供をすること。

年間主要委託業務一覧表

項目	作業月	備考
日常清掃（玄関及びロビー）	4月～3月	毎週木・日曜日、適宜・隔日
日常清掃（1階事務室）	4月～3月	週1回、土曜日又は日曜日
日常清掃（1階西生活課生活第7係事務室）	4月～3月	週1回、土曜日又は日曜日
日常清掃（3階活動室・4階研修室）	4月～3月	週3回（月・水・金）
日常清掃（給湯室・便所）	4月～3月	毎日
日常清掃（専用部分）	4月～3月	週1回
日常清掃（階段・踊り場）	4月～3月	週3回
日常清掃（4階絨毯）	4月～3月	週3回
日常清掃（3階廊下・エントランス）	4月～3月	週3回
日常清掃（2階エントランス）	4月～3月	週3回
定期清掃（中頻度利用箇所）	4月～3月	年6回
定期清掃（低頻度利用箇所）	4月～3月	年2回
定期清掃（窓ガラス）	10月	年1回
特別清掃（カーペット）	8月	年1回
特別清掃（照明器具）	8月	年1回
特別清掃（窓枠サッシ）	10月	年1回
特別清掃（ブラインド）	8月	年1回
環境測定	4月～3月	年2回
空調・給排水維持管理	4月～3月	12箇月
避雷針の検査	3月	年1回
警報盤点検	3月	年1回
害虫駆除	4・10月	年2回
貯水槽・高架水槽・消防用水槽清掃	8月	年1回
汚水槽・トラップ浸透枡清掃	6・10月	年2回
湧水槽清掃	6・10月	年2回
排水管清掃	6月	年1回
水質検査（全項目）	8月	年1回
水質検査（簡易項目）	2月	年1回
受付業務	4月～3月	毎日

葛飾区が保有する個人情報の取扱いに関する特記仕様

本特記仕様では、葛飾区が保有する個人情報の取扱いに関する事項を定める。本特記仕様は、契約書と一体のものである。約款及び仕様書と本特記仕様との間に差異がある場合には、本特記仕様が優先する。

1 個人情報の定義

個人情報とは、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号。以下「個人情報保護法」という。）第 2 条第 1 項に定める個人情報をいう。

2 個人情報の原則的な取扱い

- (1) 受注者（以下「乙」という。）は、本契約により受注した業務を遂行するにあたって、葛飾区（以下「甲」という。）が保有する区民等（この場合、本業務とは関係のない者も含む。）の個人情報の漏えいや紛失等により、区民等のプライバシーや権利利益を侵害することがないように努めなければならない。
- (2) 乙は、個人情報保護法、葛飾区情報セキュリティポリシー、情報セキュリティ実施手順その他の関連法令等に従い、個人情報を適切に扱わなければならない。なお、契約締結後、関連法令等が改正されたときは、改正内容に従わなければならない。

3 個人情報の適正な管理

- (1) 乙は、個人情報の適正な取扱いについて、組織として取り扱うため、個人情報の安全管理に関する基本的な方針を定め、受注業務に着手する前に甲に提出しなければならない。
- (2) 乙は、本契約により受注した業務に係る個人情報に関する管理責任者を定め、受注業務に着手する前に甲に提出しなければならない。
- (3) 乙は、受注業務に係る個人情報の管理台帳を設け、作業従事者、個人情報の取扱い及び管理状況を記録しなければならない。なお、乙は、甲の求めがあった場合には、管理台帳を甲に提出しなければならない。
- (4) 乙は、個人情報の盗用、漏えい、改ざん、滅失及び毀損の防止その他適正な管理及び安全の確保のために、次の措置を講じなければならない。

ア 個人情報を他の情報と混在しないよう区別し、施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室で厳重に保管するものとし、甲から個人情報を受領する前に、その保管場所の平面図（施錠箇所を明示したもの）を提出すること。なお、甲が、別途保管方法を指定するときは、甲の指定した保管方法によること。

イ 甲が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出さないこと。

ウ 個人情報を電子データで持ち出す場合には、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。

エ 個人情報を電子データで保管する場合には、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検し、その点検記録を保管すること。なお、甲の求めがあった場合には、点検記録を甲に提出すること。

オ 受注した業務内容にかかる個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）に、私物モバイル端末、私物パソコン、私物外部記憶媒体その他の私物を持ち込ませないこと。

カ 個人情報を取り扱うパソコンに、ID・パスワード設定、不正プログラム対策ソフトウェア導入等のセキュリティ対策を講じること。また、当該業務に関係のないソフトウェアをインストールしないこと。

キ 個人情報を取り扱う機器、電子媒体又は書類等は、施錠できるキャビネット、書庫又は必要に応じて耐火金庫等に保管・施錠すること。

ク 乙は、本契約で使用するソフトウェア及び電子計算機等において、脆弱性対策、不正プログラム対策、サービス不能攻撃対策、標的型攻撃対策、不正アクセス対策及び情報漏えい対策を講じること。

4 作業場所の特定

(1) 乙は、作業場所を定め、受注業務に着手する前に作業場所を明示した平面図等を甲に提出しなければならない。ただし、甲の施設内で受注した業務を行う場合は、この限りではない。

(2) 乙は、作業場所を変更する場合には、事前に書面により甲に申請し、その承認を得なければならない。

(3) 乙は、甲の施設内で受注した業務を行う場合には、作業従事者に対して、乙が発行する身分証明書を常時携帯させ、甲の求めがあった場合には提示させなければならない。

5 秘密保持の義務

(1) 乙は、本契約により知り得た個人情報を他人に知らせ、又は違法不当な目的に利用してはならない。本契約終了後もまた同様とする。

(2) 乙は、作業従事者に対し、秘密保持に関する誓約書を提出させ、前(1)の義務を遵守させなければならない。また、甲の求めがあった場合には、誓約書等の写しを甲に提出し報告しなければならない。

6 第三者への提供の禁止

(1) 乙は、本契約により受注した業務に係る個人情報を第三者に提供し、又は譲渡してはならない。

(2) 乙は、受注した業務に係る個人情報を作業従事者のうち必要最低限の者のみに扱わせるものとする。

7 受注した業務の範囲を超えた情報の利用禁止

(1) 乙は、本契約により受注した業務の範囲及び用途を超えて、受注した業務に係る個人情報及びその調査分析過程で得られた付随的な情報を利用、加工及び再生してはならない。

(2) 乙は、本契約により受注した業務に係る個人情報を甲の許可なく複製又は複製してはならない。

(3) 乙は、作業従事者に対し、前(1)及び(2)の義務を遵守させなければならない。

8 個人情報の廃棄又は返還の義務

(1) 乙は、本契約により受注した業務が完了したとき、本契約が解除されたとき又は甲の求めがあ

ったときは、受注した業務に係る個人情報（複写及び複製したものを含む。）を速やかに廃棄し、又は甲に返還しなければならない。

- (2) 乙は、前(1)において、書類等を廃棄する場合にあつては焼却又は溶解により、機器及び電子媒体等を廃棄する場合にあつては専用のデータ削除ソフトウェアの利用、物理的な破壊その他の個人情報を判読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) 乙は、前(2)の規定による廃棄を行ったときは、速やかに、当該廃棄に係る帳票名又はファイル名、個人情報の項目、媒体名、数量、廃棄方法、処理日、担当者名等を明示した文書を、甲に提出しなければならない。
- (4) 乙は、前(1)の規定による廃棄に際し甲から立会いを求められた場合には、これに応じなければならない。

9 事故発生時における報告の義務

- (1) 乙は、個人情報に関して盗用、漏えい、改ざん、滅失、毀損等の事故が発生したときは、直ちに甲に通知し、当該事故の解決に努めるとともに、事故に含まれる個人情報の項目、内容、数量、事故の発生場所、発生状況等を詳細に記載した書面をもって、遅滞なくその状況を甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。
- (2) 乙は、個人情報の漏えい等の事故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、受注業務に着手する前に甲に提出しなければならない。
- (3) 甲は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合には、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

10 立会い及び監督に関すること

甲は、必要があるときは、甲の指定する職員を立ち合わせ、個人情報の管理・取扱い状況を調査又は監督し、かつ、必要な指示を行うことができるものとし、乙及び再委託先はこれに従わなければならない。

11 個人情報管理の監査

- (1) 甲又は甲が指定した監査人は、本契約により受注した業務に係る個人情報の管理に対して、定期的又は随時に監査を行うことができるものとし、乙及び再委託先はこれに協力し必要な情報を提供しなければならない。なお、監査の対象事項及び方法の詳細については甲と乙の間で別途協議の上定めるものとする。
- (2) 甲は、前(1)以外の事項に対しても、本事業の稼働状況等を調査するため甲が必要とする事項を監査できることとし、乙及び再委託先はこれに協力し必要な情報を提供しなければならない。

12 教育

乙は、作業従事者に対し、本契約により受注した業務の個人情報の保護に関する教育又は研修を実施しなければならない。また、教育又は研修の実施状況について、甲の求めがあった場合には、報告書を提出しなければならない。

1 3 個人情報の授受及び搬送

- (1) 乙は、本契約により受注した業務に係る個人情報の授受及び搬送に関して、安全管理上必要な措置を講じ、紛失、毀損等の事故を防止しなければならない。
- (2) 乙は、甲乙間の個人情報の授受に関して、甲が指定した手段、日時及び場所で行った上で、甲に個人情報の預り証を提出しなければならない。
- (3) 乙は、本契約により受注した業務に係る個人情報を搬送する場合には、専用ケースに施錠した上で、乙の責任において、乙の専用車で搬送するものとし、その費用は乙の負担とする。ただし、緊急時又はその他の事情で乙の専用車が使用できない場合には、乙は、速やかに甲に報告し、搬送方法を甲と協議しなければならない。

1 4 再委託

- (1) 乙は、本契約により受注した業務の全部又は一部を第三者に委託又は委任（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、あらかじめ甲の許諾を得たときは、この限りではない。
- (2) 乙は、再委託に関し甲の許諾を得ようとするときは、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う情報、再委託先における個人情報の安全管理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書面を、受注業務に着手する前に、甲に提出しなければならない。
- (3) 前(2)の場合においては、乙は、再委託先本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、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。
- (4) 乙は、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き及び方法について具体的に規定しなければならない。
- (5) 乙は、再委託先と契約をした場合には、その履行状況を管理・監督するとともに、甲の求めに応じて、管理・監督の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。

1 5 公表措置及び損害賠償義務

- (1) 甲は、乙が本特記仕様に掲げる事項に違反し、又は怠った場合には、その事実を公表することができる。また、甲は乙に契約解除の措置を取ることができる。
- (2) 前(1)の場合においては、甲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。乙が再委託を行ったことにより、甲に損害を与えたときも同様とする。

1 6 罰則

個人情報保護法第 176 条、第 179 条及び第 180 条の規定を適用する。

1 7 協議事項

本特記仕様に規定のない事項又は本特記仕様の解釈について疑義が生じた場合には、甲及び乙は、その都度誠意をもって協議の上、解決するものとする。

機密情報の取扱いに関する特記仕様

本特記仕様では、機密情報の取扱いに関する事項を定める。本特記仕様は、契約書と一体のものである。約款及び仕様書と本特記仕様との間に差異がある場合には、本特記仕様が優先する。

1 機密情報の定義

機密情報とは、葛飾区情報公開条例（平成4年葛飾区条例第30号）第9条に定める非公開情報（葛飾区情報公開条例第9条第2号に規定する情報を除く。）をいう。

2 機密情報の原則的な取扱い

- （1）葛飾区（以下「甲」という。）及び受注者（以下「乙」という。）は、その業務を遂行するにあたって、機密情報の漏えい等により、区民等の権利利益を侵害することのないよう努めなければならない。
- （2）乙は、刑法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律、著作権法、個人情報の保護に関する法律、葛飾区情報セキュリティポリシー、情報セキュリティ実施手順その他の関連法令等に従い、機密情報を適切に扱わなければならない。なお、契約締結後、関連法令等が改正された場合には、改正内容に従わなければならない。

3 知的財産権

甲及び乙は、機密情報の開示が相手方に対して現在又は今後所有又は管理するいかなる特許権、商標権その他の知的財産権の使用権及び実施権を付与するものでないことを書面をもって確認すること。

4 機密情報の適正な管理

乙は、機密情報の盗用、漏えい、改ざん、滅失及び毀損の防止その他適正な管理及び安全の確保のために、次の措置を講じなければならない。

- （1）管理責任者を定め、機密情報を善良なる管理者の注意をもって管理すること。
- （2）機密情報を他の情報と混在しないよう区別し、施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室で厳重に保管するものとし、甲から機密情報を受領する前に、その保管場所の平面図（施錠箇所を明示したもの。）を提出すること。なお、甲が別途保管方法を指定する場合には、甲の指定した保管方法によること。
- （3）機密情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、受注業務に着手する前に作業場所を明示した平面図等を甲に提出しなければならない。ただし、甲の施設内で受注した業務を行う場合及び甲が提出を不要と認める場合は、この限りではない。また、作業場所を変更する場合には、事前に書面により甲に申請し、その承認を得ること。
- （4）甲の施設内で受注した業務を行う場合には、作業従事者に対して、乙が発行する身分証明書を常時携帯させ、甲の求めがあった場合には提示させること。
- （5）甲が指定した場所へ持ち出す場合を除き、機密情報を定められた場所から持ち出さないこと。
- （6）機密情報を電子データで持ち出す場合には、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保

護措置を施すこと。

- (7) 機密情報を電子データで保管する場合には、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検し、その点検記録を保管すること。なお、甲の求めがあった場合には、点検記録を甲に提出すること。
- (8) 作業場所に、私物モバイル端末、私物パソコン、私物外部記憶媒体その他の私物を持ち込んで、機密情報を取り扱う作業を行わせないこと。
- (9) 機密情報を取り扱うパソコンに、ID・パスワード設定、不正プログラム対策ソフトウェア導入等のセキュリティ対策を講じること。また、当該業務に関係のないソフトウェアをインストールしないこと。
- (10) 乙は、本契約で使用するソフトウェア及び電子計算機等において、脆弱性対策、不正プログラム対策、サービス不能攻撃対策、標的型攻撃対策、不正アクセス対策及び情報漏えい対策を講じること。

5 秘密保持の義務

- (1) 乙は、本契約により知り得た機密情報を他人に知らせ、又は違法不当な目的に利用してはならない。本契約終了後もまた同様とする。
- (2) 乙は、作業従事者に対し、秘密保持に関する誓約書等を提出させ、前(1)の義務を遵守させなければならない。また、甲の求めがあった場合には、誓約書の写しを甲に提出し報告しなければならない。

6 第三者への提供の禁止

- (1) 乙は、前項に記載した事項を除き、本契約により知り得た機密情報を第三者に提供し、又は譲渡してはならない。
- (2) 乙は、機密情報を本業務に従事する者のうち必要最低限の者のみに扱わせるものとする。

7 受注した業務の範囲を超えた情報の利用禁止

- (1) 乙は、本契約により受注した業務の範囲及び用途を超えて、受注した業務に係る機密情報及びその調査分析過程で得られた付随的な情報を利用、加工及び再生してはならない。
- (2) 乙は、本契約により受注した業務に係る機密情報を甲の許可なく複製又は複製してはならない。
- (3) 乙は、作業従事者に対し、前(1)及び(2)の義務を遵守させなければならない。

8 機密情報の廃棄又は返還の義務

- (1) 乙は、本契約により受注した業務が完了したとき、本契約が解除されたとき又は甲の求めがあったときは、受注した業務に係る機密情報（複製及び複製したものを含む。）を速やかに廃棄し、又は甲に返還しなければならない。
- (2) 乙は、前(1)において、書類等を廃棄する場合にあつては焼却又は溶解により、機器及び電子媒体等を廃棄する場合にあつては専用のデータ削除ソフトウェアの利用、物理的な破壊その他の機密情報を判読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) 乙は、前(2)の規定による廃棄を行ったときは、速やかに、当該廃棄に係る帳票名又はファイ

ル名、機密情報の項目、媒体名、数量、廃棄方法、処理日、担当者名等を明示した文書を、甲に提出しなければならない。

- (4) 乙は、前(1)の規定による廃棄に際し甲から立会いを求められた場合には、これに応じなければならない。

9 事故発生時における報告の義務

- (1) 乙は、機密情報に関して盗用、漏えい、改ざん、滅失及び毀損等の事故が生じたときは、直ちに甲に通知し、当該事故の解決に努めるとともに、事故に含まれる機密情報の項目、内容、数量、事故の発生場所及び発生状況等を詳細に記載した書面をもって、遅滞なくその状況を甲に報告しなければならない。
- (2) 乙は、機密情報の漏えい等の事故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、受注業務に着手する前に甲に提出しなければならない。
- (3) 甲は、機密情報の漏えい等の事故が発生した場合には、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

10 立会い及び監督に関すること

甲は、必要があるときは、甲の指定する職員を立ち合わせ、自己の所有する機密情報の管理・取扱い状況を調査又は監督し、かつ、必要な指示を行うことができるものとし、乙及び再委託先はこれに従わなければならない。

1.1 機密保持の監査

- (1) 甲又は甲が指定した監査人は、本契約により提供した機密情報の管理に対して、定期的又は随時に監査を行うことができるものとし、乙及び再委託先はこれに協力し必要な情報を提供しなければならない。なお、監査の対象事項及び方法の詳細については甲と乙の間で別途協議の上定めるものとする。
- (2) 甲は、前(1)以外の事項に対しても、本事業の稼働状況等を調査するため甲が必要とする事項を監査できることとし、乙及び再委託先はこれに協力し必要な情報を提供しなければならない。

1.2 教育

乙は、作業従事者に対し、本契約により受注した業務に係る機密情報の取扱い及び情報セキュリティに関する教育又は研修を実施しなければならない。また、教育又は研修の実施状況について、甲の求めがあった場合には、報告書を提出しなければならない。

1.3 機密情報の授受及び搬送

乙は、本契約により受注した業務に係る機密情報の授受及び搬送に関して、安全管理上必要な措置を講じ、紛失、毀損等の事故を防止しなければならない。

1.4 再委託

- (1) 乙は、本契約により受注した業務の全部又は一部を第三者に委託又は委任（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、あらかじめ甲の許諾を得たときは、この限りではない。
- (2) 乙は、再委託に関し甲の許諾を得ようとするときは、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う情報、再委託先における機密情報の安全管理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、受注業務に着手する前に、甲に提出しなければならない。
- (3) 前(2)の場合においては、乙は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、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。
- (4) 乙は、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方法及び方法について具体的に規定しなければならない。
- (5) 乙は、再委託先と契約した場合には、その履行状況を管理・監督するとともに、甲の求めに応じて、管理・監督の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。

1 5 公表措置及び損害賠償義務

- (1) 甲は、乙が本特記仕様に掲げる事項に違反し、又は怠った場合には、その事実を公表することができる。また、甲は乙に契約解除の措置を取ることができる。
- (2) 前(1)の場合において、甲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。乙が再委託を行ったことにより、甲に損害を与えたときも同様とする。

1 6 協議事項

本特記仕様に規定のない事項又は本特記仕様の解釈について疑義が生じた場合には、甲及び乙は、その都度誠意をもって協議の上、解決するものとする。

接遇に関する特記仕様書

＜接遇に関して遵守すべき事項＞

本区では、「区民第一、現場第一」や「おもてなし」を職員の基本姿勢として掲げている。このことを踏まえて、受注者においても、本業務を履行する上で、次のとおり接遇に関する事項を遵守しなければならない。

- 1 受注者は、本業務を履行するにあたり、接客業務に従事する者（以下「従事者」という。）の名簿を区に提出し、業務時間中は従事者に社名及び個人名を明記したネームプレートを着用させなければならない。
- 2 受注者は従事者に対し、本業務に相応しい服装を着用し、身だしなみを整えることにより、利用者に好印象を与えるよう指導するものとする。
- 3 受注者は従事者に対し、本業務に相応しい言葉遣いや態度で窓口等対応を行うことにより、利用者に安心と信頼を与えるよう指導するものとする。
- 4 受注者は、常に区民の立場に立ち、人権意識を持って接遇に当たるとともに、研修等の取組に努めるものとする。
- 5 受注者は、本業務を履行するに当たり、区が掲げる「区民第一、現場第一」や「おもてなし」の意義を理解し、接遇の向上に努めるものとする。また、区から接遇に関する指摘事項があった場合には改善に努めるほか、接遇に関して、区が実施する説明会や報告会等への参加依頼があったときは、積極的に参加しなければならない。
- 6 受注者は、裏面の「接客セルフチェックシート」を参考にして、接遇態度の確認を行い、改善に努めるものとする。

接客セルフチェックシート

以下の項目についてのチェックを行いましょう（○×でつけて下さい）

内 容	自己評価
お客様には即反応し、ハッキリと明るく大きい声で挨拶している	
さっと立ち上がって迎えるなど、素早く動いている	
清潔で、機能的な身だしなみをしている	
お客様に見えるように名札を着用している	
常に笑顔でお迎えし、明るく先手挨拶をしている	
迷っている方を見かけたら「ご案内しましょうか」と声を掛けて いる	
クッション言葉、「かしこまりました」などを使っている	
長くお待たせした場合は「お待たせして申し訳ありません」と切 り出している	
お帰りの際も、元気に明るく挨拶をしている	
職員同士で挨拶や労いの言葉を掛け合っている	
身の回りや執務環境などの整理整頓が行き届いている	
また用件がある時には、この人に対応してもらいたいと言われる 自分である	