

3 安全適正管理の計画

(1) 個人情報保護・コンプライアンス体制

01 個人情報保護の基本方針及び法令遵守

弊社は「個人情報保護に関する法律」に規定される個人情報取扱事業者として、一般財団法人日本情報経済社会推進協会の『プライバシーマーク』を取得しています。法律の規定を包含するJISQ15001:2017 個人情報保護マネジメントシステムに基づき、徹底した安全対策のもと個人情報を取り扱います。

業務遂行にあたっては、個人情報保護関係法令及び『世田谷区個人情報保護条例』を遵守します。また、利用者の守秘義務を最重要事項として、日本図書館協会の綱領である『図書館の自由に関する宣言』『図書館員の倫理綱領』に謳われている内容をスタッフ全員が規範とするとともに、図書館員として自覚、徹底し、利用者から信頼される安全な図書館運営を行います。

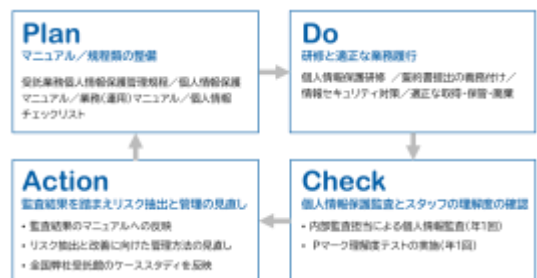
02 個人情報保護の管理体制

個人情報保護マネジメントシステムを整備し、PDCAサイクルで運用をすることにより、事故予防及び継続的に改善していく仕組みを構築しています。これにより、図書館運営上の個人情報保護の適切な取り扱いができる体制を整えています。

平成17年12月のプライバシーマーク取得以降、現在までに8回の更新審査を経ており、安全性を確保した体制を維持しています。平成29年には同協会よりプライバシーマーク制度発展の貢献に対して感謝状を授与されました。

また、万が一の事故に備え、個人情報漏洩賠償責任保険に加入しています。

PDCAサイクルによる継続的な体制強化を実現



安全性を確保した体制維持の証



貢献に対しての感謝状

03 具体的な取り組み

① 遵守事項

□ 就業規則の遵守及び誓約書提出の義務付け

弊社では「ライブラリースタッフ就業規則」にて個人情報保護に関する規則を定めています。第14条では知り得た一切の情報や機密等を在職中および退職後も漏洩しないこと、第44条ではこれに違反したときは懲戒解雇または諭旨退職処分となることを謳っています。

また、入社時に全スタッフに対して業務によって知り得た一切の情報や機密、とりわけ図書館利用者のプライバシーに関する事項は、在職中及び退職後を問わず決して他に漏洩しないことを旨とした誓約書の提出を義務付けています。

3 安全適正管理の計画

(1) 個人情報保護・コンプライアンス体制

② 研修

関係法令を遵守して適切な管理運営を行うため、必修研修(入社時や定期的な研修)の実施だけではなくステップアップに即した研修を実施しています。各職位に応じた個人情報保護への知識や注意点等を学ばせ、事故の予防だけではなく、リスク軽減の改善意識を持たせ、万一の事故発生時に適切な対応がとれるよう指導しています。

□ 必修研修

「受託管理業務個人情報保護管理規程」に基づき、図書館スタッフに対して、入社時に**必修研修を実施**し、個人情報に関する法律の理解、基礎知識と、取り扱いの重要性の意識づけをしています。それ以降は**最低年1回以上の実施をルール**とし、各館での個別研修も実施しています。

③ 内部監査の実施

弊社では全受託館において各館の**個人情報保護内部監査チェックシートを作成**しています。このチェックシートをもとに、**定期的に自己点検を行い**、さらに専任の監査員による**内部監査を全受託館に対し、毎年1回実施**します(監査員には、**個人情報保護士**が在籍しています)。業務上取り扱うすべての個人情報の管理方法について細かく確認し、問題がある場合には指摘を行い、必要に応じて改善策を講じます。結果は報告書にまとめ、館にフィードバックします。また、監査の結果(統計・指摘事項・改善結果)は翌年の研修に反映し、共有されます。

3 安全適正管理の計画

(1) 個人情報保護・コンプライアンス体制

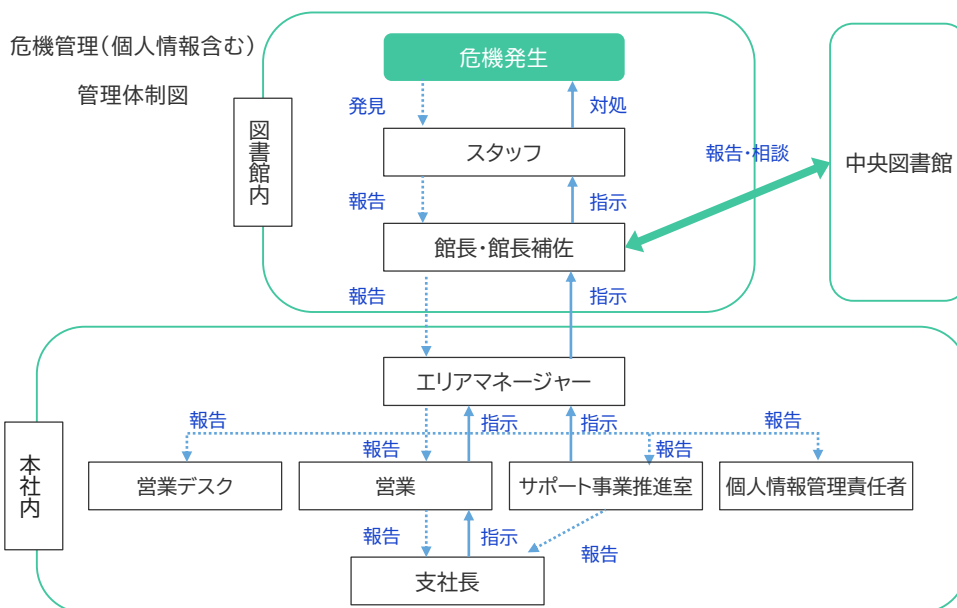
04 ノウハウの集約と有効活用－全国取り組み事例から－

弊社は、数多くの受託業務で培ったノウハウや内部監査での指摘による改善結果や各館での業務改善のアイデアなどをもとに、日々、個人情報保護の管理に関する業務の見直しを行っています。各館の取り組みを全国の受託館で共有することで、全体の管理水準の底上げを行っています。

□ 活用事例

05 個人情報に関する事故発生時の体制について

個人情報に関する事故が万が一発生した際は、次の基本行動フローに従い、速やかに対応いたします。事故発生時等緊急時には、図書館で整備する「事故発生時の連絡フロー」(社内連絡用)と「緊急時連絡先一覧」(社外連絡用)をもとに迅速に報告、連絡できる体制を整えます。その後の報告、連絡は下記危機管理体制図に従い、実施しています。



3 安全適正管理の計画

(1) 個人情報保護・コンプライアンス体制

06 その他コンプライアンス体制について

① コンプライアンス全般に係る考え方

私たちは、コンプライアンスとは、「法令を遵守する」ことのみならず、「法律には明文化されていない社会通念に従って企業活動を行う」と考えます。

全ての業務の法令、定款、社内規定その他の社会倫理に基づいた適正な執行を確保するために、「コンプライアンス管理基本規程」を定め、企業倫理行動委員会を設置して、管理体制及び手続きに関する基本的事項を定めています。

② コンプライアンス社内窓口

コンプライアンスに関わる事案が発生した際、スタッフがすぐに相談できるよう、コンプライアンス窓口を設置しスタッフに周知しています。

③ 監査・指導體制

弊社では前述の個人情報監査のみならず、運営・会計・労務等、法や規則、その他ルールに従った適切な業務の執行を担保するため、監査制度を構築し、年に1回、専任の監査員による監査を行っています。監査後は、監査報告書の作成を義務付けています。改善可能なものは、直ちに実施し、報告書に盛り込みます。また、弊社側だけで改善できない項目については、定例会などの場で自治体とも協議させていただき、改善につなげていきます。

3 安全適正管理の計画

(2) 日常的な秩序維持と危機管理の体制

01 予防対応

図書館は、誰もが公平・平等に利用できる公の施設であり、不特定多数の方が出入りする公共施設です。誰もが安心安全に図書館を利用できるように常に環境を整え準備します。

① 日常的な予防対応

私たちは、利用者とのコミュニケーションを図りながら、犯罪や迷惑行為、トラブルを未然に防ぐ「雰囲気づくり」に努め、以下のような取り組みで館内秩序の維持と安全の確保に努めます。

挨拶の励行

スタッフが利用者一人ひとりの存在を認識し、挨拶を行うことは、犯罪や不審行為に対する高い予防効果を発揮します。そのため、スタッフの率先した挨拶を励行します。

施設巡回の実施

施設構造上、防犯カメラで把握しきれない死角も多く存在します。そのため、定期的な施設内全箇所巡回を実施し、危機の早期発見と予防に努めます。

サイン掲示による注意喚起

利用者に対する注意喚起が必要なケースにおいては、再発抑止のために速やかに注意喚起を図るサインを設置します。また、館内設置のデジタルサイネージでの注意喚起も状況に応じて行います。

警察との連携

管轄の警察署と平時から連携をとり、トラブルの未然防止、安全対策に努めます。不審者出没時には、警察署に図書館への巡回を依頼します。傷害や盗難等の犯罪行為が発生した場合や、怪我人が発生した場合は、速やかに通報します。

公園管理事務所との連携

こどものひろば公園内での事件・事故に関する問い合わせや救助依頼に備え、緊急連絡や一時対応について、普段より所管する公園管理事務所と連携を取って対応できるよう準備いたします。

□ 定期的な館内巡回の実施

館内・館外の巡回にあたっては、単独館である下馬図書館の特性を考慮し、館内外の死角となるポイントを重点的に、巡回を行います。巡回の頻度は1時間～2時間毎に実施を行い、予め作成した巡回チェックリストをもとに、気になること等があればリストに記載し、次に行うスタッフへ伝達いたします。また、責任者への報告は必ず行い、情報共有を図ってまいります。

巡回チェックリスト

□ 防犯カメラの設置と活用

より安全・安心な管理運営のため、防犯カメラの設置をご提案いたします。

⇒詳細は「2 事業提案書④第2章で記載する自主事業の取組み」をご参照ください。

3 安全適正管理の計画

(2) 日常的な秩序維持と危機管理の体制

② 防災訓練

年2回防災訓練・避難訓練を実施します。避難経路の確認、消火器の使用方法等を確認します。

弊社受託館での訓練の様子

消火器訓練

通報訓練、非常機器の確認

車いす避難を想定しての訓練

□ AED・救命救護訓練の実施

年に1回、館内AEDの操作及び救命救急についての訓練研修を実施します。いざ利用者が倒れられた際に、心停止等の利用者の状態を迅速に確認し、適切にAEDを使用できるよう取り組みます。またその後の救急連絡、搬送経路等の確認もシミュレーションしておきます。

③ 災害への備え

□ ハザードマップの備えと確認

地震や土砂災害、洪水等の発生に備え、「[世田谷区防災マップ](#)」「[世田谷区土砂災害ハザードマップ](#)」など世田谷区が発行しているハザードマップを事務室に常備し、スタッフに周知します。避難場所の確認はもちろん、被害の予測とその後の初動対応に役立てます。

□ 防災用品の配備

大規模災害に備え、想定人数分の防災用品を配備します。年に一度必ず使用期限等を確認し、機器類は動作確認を行います。

各館に配備する防災用品内容	
ヘルメット	出勤スタッフ人数分
懐中電灯	各館最低1台
携帯ラジオ	各館最低1台
電池	ラジオ・懐中電灯用 年に一度使用期限確認

□ 安否確認システムの運用

大規模災害発生時の通信混雑に備え、ALSOK(総合警備保障株式会社)が提供する「安否確認システム」を運用し、非常時の連絡手段を確保します。同システムは、責任者がスタッフの安否確認を自動集計で行うことができることから、事後の人的配備を含めた正確な状況判断が可能になります。

3 安全適正管理の計画

(2) 日常的な秩序維持と危機管理の体制

02 安全衛生(新型コロナウイルス等感染症対策)について

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、日本図書館協会が提示するガイドラインを基準とし、感染症対策を徹底します。また感染発生後の早期復旧への備えとして、国等の指導指針に基づき、必要な知識の習得・適切な対応に必要な資材等の確保に努めます。

また施設内で感染など発生した場合は、即座に中央図書館と連携を図りスピード感を持って対応します。業務継続に必要な人員確保と実施体制を確立し、現場対応で培ってきたノウハウを用いて早期復旧を目指し、図書館の役割を継続的に果たすよう努めます。

① 利用者への感染対策

不特定多数の方が入館し、本や座席を共有される図書館の特性を考慮し、適切な感染対策を実施します。(※図書除菌機も自主事業にて導入を予定しています。)



カウンターでの飛沫防止
対策



出入口・カウンター
消毒液の設置



ソーシャルディスタンス
を促すサイン



閲覧席の間引き

② スタッフの感染対策、感染拡大の防止

スタッフの感染対策・感染拡大防止のため、出勤時の検温・体調チェック、勤務中のマスクの着用、昼食時の飛沫防止対策、ソーシャルディスタンスの確保等行動指針を定め徹底しています。感染疑いが発生した場合は、その後の対応をフローで定めるとともに、無理し
て出勤することで感染拡大の事態を招くことがないように、状況に応じて有給による自宅待機措置をとるなど、対策本部と連携した適切な労務管理を実施しています。

新型コロナウイルス 感染疑い発生におけるフロー

□ 感染対策アドバイザー検定(感染対策アドバイザー協会)認定者の配置

感染症のリスクに対して「正しく知り、正しく対策」するための知識を問い、従業員教育を推進することで、感染対策をより強固に機能させることを目的とした検定です。館長・責任者を中心に受験し、図書館内に認定者を配置することで、館内での感染対策の徹底を図ります。



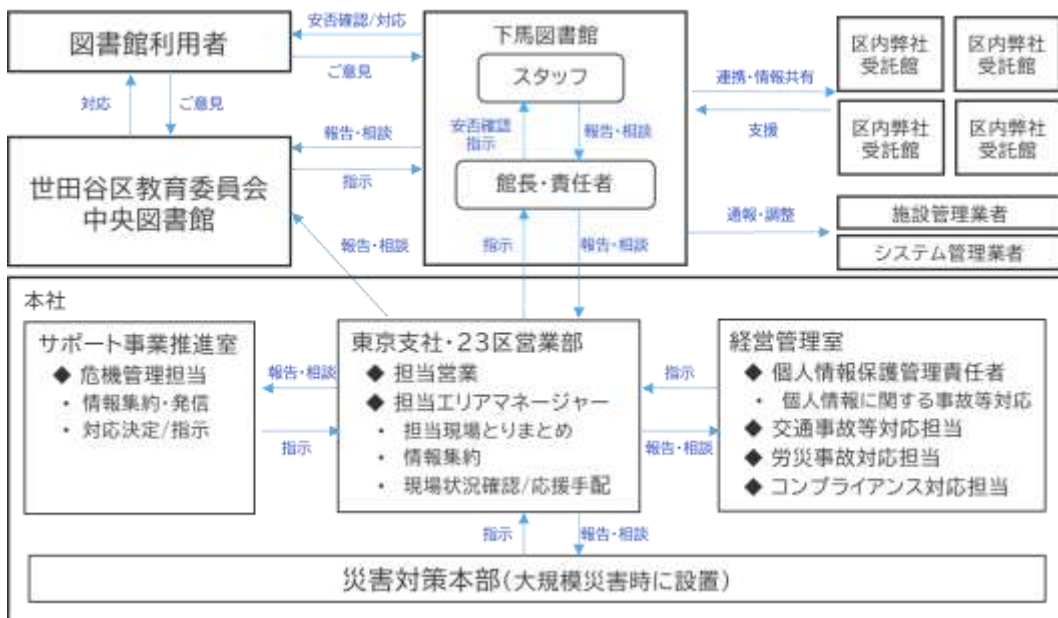
3 安全適正管理の計画

(2) 日常的な秩序維持と危機管理の体制

03 大規模災害時の対応について

① 連絡体制

大規模災害時は、利用者、スタッフの人命を最優先に行動します。利用者の避難誘導、安全確保に全力を尽くし、被害状況の把握に努めます。緊急連絡網に従い、図書館内、自治体、関連業者、本社と情報共有を図ります。



② 本社のサポート

大規模災害時は、本社内に災害対策本部を設置し、弊社の事業継続のため、対策を講じます。また、サポート事業推進室内に図書館運営での危機管理を統括する部署を置いています。社内共有サイトにて各図書館の被災状況と対応策を集約し、発信します。被害の状況に合わせ人員と物資を配置し、速やかな現場復旧を支援します。

③ スタッフの安否確認と現場の早期復旧

支援スタッフによる
水害時の復旧作業の様子

災害発生時の素早い初動による現場の早期復旧を実現するため、前述(2ページ)のALSOKが提供する安否確認システムを導入しています。図書館責任者や本社危機管理担当は、スタッフの安否を確認し、初動体制を組みます。図書館サービスの早期復旧を目指します。

3 安全適正管理の計画

(3) 施設設備の維持管理

01 下馬図書館の特性を理解した維持管理業務の実施

「知と学びと文化の情報拠点」である本施設を長期的に維持するため、また利用者に安心・安全・快適な空間を提供するために、本施設の維持管理業務全般は事業者Bが担当します。私たちは下記、3つのポイントの本施設の特徴と捉え、**本施設ならではの施設特性を十分に理解し、適切な施設設備の維持管理**を行います。

ポイント①	ポイント②	ポイント③
公園・都営住宅に隣接 (立地特性の理解)	幅広い年齢層の利用者 (利用者特性の理解)	建物・設備の老朽化 (建物・設備特性の理解)

① 立地特性の理解(公園・都営住宅隣接) → **清掃・植栽管理に注力した美観維持・向上**

本施設は緑豊かな公園に隣接しているため、季節ごとの自然環境による影響(桜の花びらや落ち葉、枯れ枝の散乱等)や公園の土が施設内に持ち込まれるといった状況が想定されます。そのような特性を捉え、作業実施におけるポイントを清掃業務や植栽管理業務の管理計画に落とし込むことで本施設の美観維持、利用者の安全性を保つべく、**現行清掃会社と協議を進めています。**

□ 日常清掃のポイント

季節	想定される事象	作業実施のポイント
春・秋	桜の花びら・落ち葉の散乱	巡回清掃時の拾い掃き実施、排水溝詰まり確認
夏	台風・ゲリラ豪雨の影響による 枯れ枝の散乱	利用者の安全性確保のため、悪天候予報時の 危険箇所状況確認

□ 植栽管理の現状課題と対応策

現状、剪定対象外となっている高木(右図赤枠箇所)は、今後の繁茂により通行支障が危惧されます。**定期剪定を追加実施し、通行者同士の視認性の向上を図ります。**低木や生垣についても枝葉を整え、仕立て直し、病害虫の発生や蜂の営巣を防ぎます。上記の対応策により施設の**美観・景観向上にも寄与します。**

<追加剪定が必要な樹木>

② 幅広い年齢層の利用者特性の理解 → **施設巡回による安全管理の徹底**

本施設には子どもから高齢者まで幅広い年齢層の利用者がいらっしゃいます。安全にご利用いただくため、日々の施設の変化を適切に捉え、**事故につながる前に対処することが必要**です。各業務スタッフが常に意識し、危険箇所を発見した場合は迅速に是正に取り組みます。

□ 本施設における安全管理のポイント

対象箇所	想定される事象	対応方法
駐輪場	自転車由来館される利用者が多く、 駐輪場の乱れが想定される	清掃スタッフが定期巡回を行い、必要に応じ整理することで自転車転倒防止を図る

3 安全適正管理の計画

(3) 施設設備の維持管理

③ 建物・設備の老朽化への対応 →壊れる前に直す「予防保全」の徹底

本施設は築40年以上経過しており、今後経年劣化による不具合の発生、運営に支障をきたすような故障なども起こりうる状況です。そのような状況を未然に防ぐため、私たちは想定されるリスクを明確にし、**安心・安全・快適性を保ちながら、コストと質の適正化・両立をはかり**、限られた修繕費を有効に活用します。

□ 設備巡回点検の実施・修繕チェックリストのご提出

仕様に定められた保守定期点検を行うにとどまらず、**月に1回、設備全般の巡回点検を実施します**。小さな異変に気付き、迅速に対応することが施設の長寿命化につながります。施設の状況を定期的に把握し、**修繕チェックリストにまとめ、適切なタイミングでご提案します**。

□ 修繕チェックリスト一例(他施設事例)

ポイント① 本施設独自の修繕チェックリストを作成し、修繕箇所が一目でわかるようにします。
ポイント② 緊急度を表し、各設備の修繕優先順位・実施時期を検討しやすいようまとめます。

02 区内事業者ならではの万全な維持管理体制の構築

事業者Bは本施設から車で8分の距離に拠点を構える「**渋谷ビル運営部(渋谷駅徒歩5分)**」を中心に**バックアップ体制を構築します**。世田谷区内に構える本社にはサービス品質のチェック機能を持つ「品質管理課」、人材育成を行う「人材開発センター」等の部門を有しており、組織をあげて本施設の維持管理業務をバックアップします。

3 安全適正管理の計画

(3) 施設設備の維持管理

① 共同事業体間および世田谷区様との密な連携体制構築

維持管理を担当する事業者Bより本施設の物件担当を選任します。(渋谷ビル運営部所属)物件担当は、世田谷区ご担当者様や事業者Aの「施設維持管理担当」との窓口となり、各専門会社の点検日程調整や立会業務、報告書の取り纏め、修繕提案を行います。

<維持管理担当者スキーム>

② 本施設の運営を理解した点検計画の策定

世田谷区様ご提示の業務仕様書に基づき、漏れなく確実に保守点検を実施します。さらに、各種法令を遵守し、施設運営・設備状況に応じ点検実施月を検討したうえで適切な管理計画を策定します。※下表は実施提案内容(案) 状況に応じ変動の可能性があります。

業務区分	ご提案内容
清掃管理	・日常清掃:開館日毎日(342日想定) ・定期清掃:毎月 ・トイレ臭気止め保守(年6回)
消防設備保守	・防火設備定期点検(年1回) ・消防設備点検(年2回)
自動ドア保守	・自動ドア点検(年3回)
空調・換気設備保守	・定期点検(年2回) ・フロン法簡易点検(年4回)定期点検(3年1回) ・フィルター清掃(年2回)
機械警備	・機械警備業務(常時)
環境衛生管理	・害虫駆除(年1回)
植栽管理	・剪定・刈込・除草・施肥(年1回)
誰でもトイレ自動ドア保守	・自動ドア点検(年3回)
自家用電気工作物保守	・月次点検(年6回) ・年次点検(年1回)
エレベーター保守	・遠隔点検(24時間) ・現場点検(年4回)
建築物定期点検	・特定建築物定期調査(期間中1回)
廃棄物処理	・月4回

3 安全適正管理の計画

(3) 施設設備の維持管理

03 24時間365日迅速な駆け付け・スケールメリットを活かした非常時対応

夜間休日等、無人の際は機械警備機器を設置し、有事の際はすぐに施設の状況を確認・対応できる体制とします。警備会社による一次対応を実施し、対処しきれない複雑なトラブルの場合、渋谷ビル運営部を中心に、協力会社と連携し、**24時間365日迅速な駆け付け対応を行います。**

□ スケールメリットを活かした災害時対応

万が一、首都圏直下型地震等の大規模災害に遭った際の対応として、**事業者Bは全国に有する拠点と連携、スケールメリットを発揮し、被害の少ない地方拠点に災害対策本部を設置します。**応援要員の派遣手配をスムーズに行い、応援体制を早急に構築し、復旧作業に努めます。

04 更なる施設環境向上のための取組み(付加価値提案)

利用者にとってより快適な施設空間を創出するため、指定管理期間を通して事業者Bでは下記にあげるような**様々な付加価値向上提案をしていきたいと考えています。**日々変わりゆく施設環境や施設を取り巻く外部環境に合わせてその時々最適なご提案をし続けます。

① 床ワックス剥離洗浄の実施

<1Fエントランス付近>

これまで剥離が実施されず、古いワックスが何層にも重なり黒ずみ蓄積が見受けられます。剥離洗浄を行うことで大幅な状態改善が見込まれ、美観向上に貢献します。

□ 剥離清掃の効果(他施設事例)

② 区内事業者の活用

事業者Bは、**本社を世田谷区内に有しているため、区内事業者とも多く取引があります。**作業品質とコストの両面を維持できる協力会社に外部委託を行うことで、効率的に業務を実施します。**区内業者の育成および区内経済の活性化を図るため優先的に区内業者を活用します。**

(検討中の委託予定先は右表の通り)