仕　様　書

1　件名

令和９年度練馬区立区民協働交流センター窓口業務等委託

2　履行期間

令和９年４月１日から令和10年３月31日まで

3　履行場所

練馬区立区民協働交流センター（所在地　練馬区練馬１－17－１　ココネリ３階）
および区が定める場所

4　施設概要

別紙１「練馬区立区民協働交流センター施設概要」のとおり

5　委託内容

⑴　区民協働交流センターの施設利用および相談に関する業務

ア　窓口および電話での一般的な相談※1への対応

イ　窓口および電話での個別的な相談※2への対応

町会・自治会、ＮＰＯ、ボランティア団体等（以下、「地域活動団体」という。）から、ＮＰＯ法人の設立、運営等に関する相談に応じること。また労働者協働組合についての概要・相談先の情報提供を行うこと。

※１　一般的な相談例

・町会・自治会、ボランティア、ＮＰＯ法人、一般社団法人の概要
・区内の地域活動団体の紹介
・団体の広報活動について
・団体向けの助成金情報について

※２　個別的な相談例

・ＮＰＯ法人の立ち上げに関する相談（概要、手続、提出書類等）
・認定ＮＰＯ、特例認定ＮＰＯ制度の概要（制度の中身、資格等）
・ＮＰＯ法人の運営に関する相談（人員体制、決算報告等）

ウ　施設の利用に関する業務

(ｱ)　多目的室の利用に関する業務

①　多目的室の利用方法の案内
②　物品の貸し出し

(ｲ)　交流コーナーの利用に関する業務

①　交流コーナーの利用方法の案内
②　利用者の受付

(ｳ)　情報コーナーの利用に関する業務

① 情報コーナーの利用方法の案内
② 掲示ポスター、パンフレット等の受付
③ 掲示板、パンフレットスタンドの広報物の管理

(ｴ) 作業コーナーの利用に関する業務
① 作業コーナーの利用方法の案内
② 機器の操作説明
③ 利用者の受付
④ コピーサービス（コピー機が受付カウンター内にあるため、軽易なものは受託者がコピー機を操作する）

(ｵ) メールボックス兼ロッカーの利用に関する業務
① メールボックス兼ロッカーの利用方法の案内
② 利用者の受付

(ｶ) 喫茶コーナーの利用に関する業務
喫茶コーナーの営業時間外の利用方法の案内

エ 履行日時
令和９年４月１日から令和10年３月31日まで
午前９時から午後10時まで
ただし、12月29日から翌年の１月３日までは休館日とする。

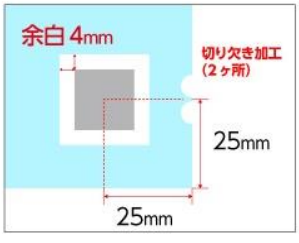
⑵ 地域活動団体に対する情報発信および広報等の支援

ア 広報紙の作成、発行および配布
練馬区内の公益的な活動に関する情報等を掲載した広報紙を月１回（原則、毎月25日発行）作成し、区民および地域活動団体等に配布すること。

(ｱ) 発行部数・印刷
各月2,500部を基本とする。なお、印刷は白黒とする。
発行部数に変更がある場合は、区と受託者で協議のうえ、決定する。

(ｲ) 配布場所
前年度の配布実績に基づき配布場所を確保すること。
配布場所の変更を行う場合は、区と受託者で協議のうえ、決定する。

(ｳ) 音声コード
① 各ページに音声コードを印刷し、規格に対応した半円の切り欠き加工を行うこと。
② 音声コードの近くに、音声コードに関するキャプションを入れること。なお、キャプションの文章・位置は、協議を行いながら決定すること。
③ 印刷する音声コードは、区が作成し、受注者にWordにて提供する。
④ 音声コードの中心位置が、印刷物の端から 25mm となるように配置すること。
⑤ 音声コードの横に、直径 5～6mm の半円の切り欠き加工を施すこと。
⑥ 受注者は実際の印刷に使用する用紙に音声コードを印刷したサンプル品を区に提出し、区の確認を受けた後に、本印刷を開始すること。
⑦ その他の詳細は、図のとおりとする。



音声コードが両面にある

(ｴ)　データの納品

毎月の校了データはPDF形式にて区に納入すること。

納品する校了データは、カラー版と白黒版２つを納品すること。

また、紙面への印刷は白黒版のデータを使用すること。

(ｵ)　留意事項

広報紙の作成にあたっては、区担当者と情報を共有しながら作業を進めること。情報共有の方法については、事前に区担当者と協議すること。なお、著作権は、区に帰属するものとする。

イ　区民協働交流センターホームページの更新

地域活動団体等を対象とする助成金等の情報について調査し、区民協働交流センターホームページ（http://www.nerima-kyodo.com/）に情報を掲載すること。なお、助成金についての情報更新は月１回程度行うこと。

⑶　その他の業務

ア　区民協働交流センターの開館、閉館に係る開錠・施錠業務

イ　区民協働交流センターの登録団体に関する案内

ウ　区民協働交流センターの利用統計資料の作成業務

エ　区民協働交流センターの安全管理上、緊急に対応が求められる業務

オ　区民協働交流センター内における事務の補助（資料の丁合、封入作業等）

カ　区民・産業プラザ（ココネリ）の利用および安全管理に関する他事業者との連絡・調整・協力

キ　区民・産業プラザ（ココネリ３階・４階）の施設の案内

ク　区民協働交流センターのごみ捨て、カウンターや机の簡易な清掃

ケ　練馬つながるフェスタの参加団体申込書の受付

6　業務の執行体制

⑴　受託者は、本業務を円滑に遂行できる人員を配置すること。

⑵　受託業務の円滑な遂行を行うため、地域活動団体など公益的な活動に関する知識を有し、業務全体の統括、遂行に適した者を責任者として配置すること。

⑶　責任者以外の従事者として、委託業務の遂行に適した者を従事させ、必要な研修等を実施すること。研修終了後は、研修内容および成果をまとめた報告書を区に提出すること。

⑷　責任者および従事者は、業務中名札を着用すること。

⑸　従事者の配置計画を作成し、毎月 25 日までに翌月の配置計画を区に提出すること。ただし、令和９年４月については、４月１日までとする。

7　事業計画および事業報告書の作成・報告会の実施

⑴　受託者は、年度当初に大まかな年間事業計画予定表を作成し、区に提出すること。

⑵　毎月の業務終了後、事業の実績についてまとめた事業報告書を区に提出すること。なお、事業報告書の様式については、事前に区担当者と協議すること。

⑶　事業報告書の提出時に、責任者と区担当者との間で報告会を行い、受け付けた

相談の内容と対応方法、協働推進課職員に対応を引き継いだ内容を報告すること。

⑷　報告会の議事録を作成し、後日従事者全員に共有すること。

8　備品・消耗品等

⑴　区は、従事者用として、机、椅子およびロッカーを用意する。数量については受託者と協議のうえ、決定する。また、給湯室兼休憩室を提供する。

⑵　区は、業務遂行に必要な筆記用具、紙類等の消耗品を用意する。

⑶　パソコン等のＯＡ機器が必要な場合は、受託者が用意すること。なお、インターネット回線を利用する場合は、回線使用料、プロバイダー料、工事費などの一切の経費を受託者が負担すること。

9　委託料の支払

履行確認後、受託者の請求に基づき、毎月代金を支払うものとする。

10　遵守事項

⑴　練馬区立区民協働交流センターの設置目的を十分理解し、本業務を遂行すること。

⑵　複合施設の特性を十分理解し、関係事業者との良好な関係を維持し、連携して利用者の安全管理、区民・産業プラザ（ココネリ）全体の円滑な運営に努めること。

⑶　区担当者や関係事業者との連絡調整を十分に図ること。

⑷　災害発生時には、練馬区立区民・産業プラザ事業所における消防計画に基づき、区と連携して利用者の避難・誘導等を行うこと。

⑸　業務の遂行に当たっては、本仕様書のほか、関係法令および本区例規等を遵守すること。

⑹　受託者は、本契約の終了後、次期契約を他事業者が受託した場合には、次期受託者と必要な引継ぎを行わなければならない。この際、区および次期受託者からの資料等の請求は、受託者の不利益になると区が認めた場合を除いて全て応じるものとする。

⑺　業務の遂行に当たり、知り得た個人情報等を第三者に漏らしてはならない。また、委託期間終了後も同様とする。その他の取り扱いについては別紙２「情報の保護および管理に関する特記事項」による。

⑻　業務の遂行に当たっては、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ること。

⑼　業務の遂行において、事故や著しい支障が生じる事態が発生した場合には、必要な措置をとると同時に、直ちに区に連絡をすること。

⑽　従事者は、利用者への接遇、業務実施に必要な知識、技術の向上に努めること。

⑾　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、区と同等の合理的配慮の提供を行うものとすること。

⑿　カスタマーハラスメントに対しては、「練馬区職員のカスタマーハラスメント防止に関する指針（ガイドライン）」に則った対応を行うこと。

⒀　区は受託者が上記の規定に違反し損害が生じた場合には、受託者にその損害額の賠償を求めることができる。

11　その他

本仕様に定めのない事項については、区と受託者で協議のうえ、決定する。

12　担当

練馬区地域文化部協働推進課 区民協働担当係

〒176－0001 練馬区練馬１丁目 17 番１号　ココネリ３階　区民協働交流センター

電　話　　03-6759-9119

ファクス　　03-6757-2026

メールアドレス　KYODOSUISHIN@city.nerima.tokyo.jp

練馬区立区民協働交流センター施設概要

1　基礎情報

⑴　設置目的　地域における公益的な活動の支援および協働の推進

⑵　開 設 日　平成 29 年４月 14 日

⑶　延床面積　298.01 ㎡

⑷　開館日時　通年　午前９時から午後 10 時（休館日 12 月 29 日から１月３日）

2　施設の内容

多目的室１・２	定員各 16 名　団体が会議等の目的で利用する場所（予約必要・有料） 予約管理は練馬区立区民・産業プラザの指定管理者が行う。
交流コーナー	団体が２時間以内の簡単な打合せ、話し合い等の目的で利用する場所（予約不要・無料）
情報コーナー	掲示板、パンフレットスタンドに、団体が作成したポスターやチラシ等を配架し、情報発信の支援を行う場所
作業コーナー	コピー機、軽印刷機、紙折機、拡大印刷機、作業台（大型ホチキス、裁断機、穴あけパンチ）を設置し、団体がポスターやチラシ等を作成する場所
受付・相談窓口	各施設の利用案内、受付、公益的な活動の相談等を行う場所
喫茶･軽食コーナー	飲食物の提供は社会福祉法人が行う。

3　施設利用実績

項　目	内　容	令和７年度	令和６年度	令和５年度
基本情報	施設全体利用者数	24,949 人	22,217 人	20,075 人
受付・相談	案内業務	893 件	908 件	724 件
	相談業務	60 件	62 件	53 件
各種コーナー	交流コーナー	20,012 人	17,300 人	15,585 人
	情報コーナー	1,361 件	1,215 件	1,203 件
	作業コーナー	2,623 件	2,732 件	2,510 件
喫茶・軽食コーナー	利用者数	11,367 人	12,958 人	18,885 人
多目的室	利用件数	1,323 件	1,298 件	1,332 件

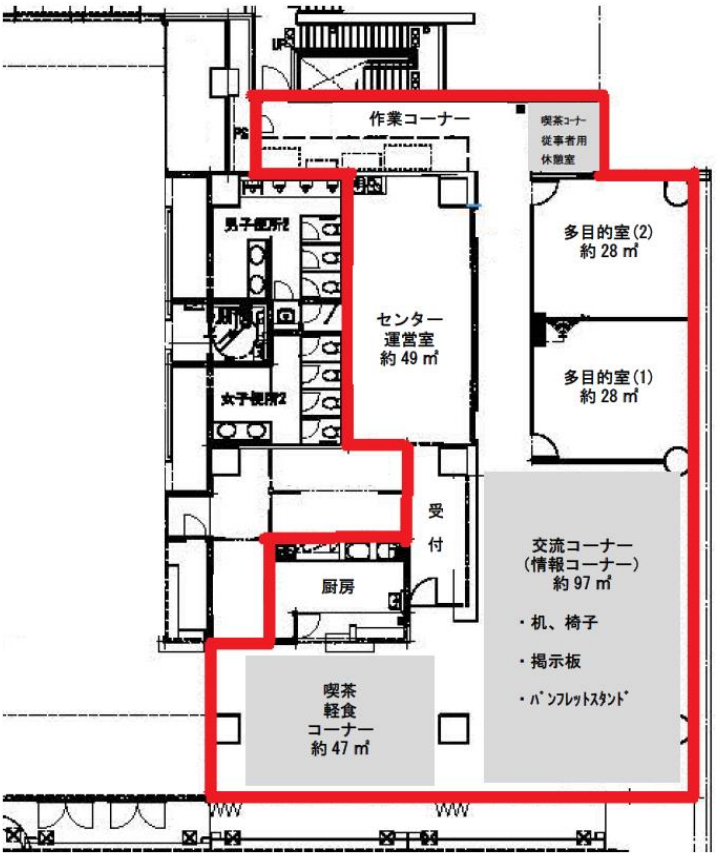
4　事業実績

項　目	内　容	令和７年度	令和６年度	令和５年度
専門相談	会計・税務相談	15 件	９件	９件
団体登録	登録団体数	116 件	101 件	80 件
地域活動保険	利用件数	７件	８件	４件

5　広報紙（地域活動ニュース）配布先

配布先	配布場所	配布箇所	配布数	配布方法
地域活動団体等	区内ＮＰＯ法人	約 230	各　１部	郵送
	区内地域活動団体	約 150	各　１部	郵送
	掲載団体	毎月２	団体希望数	郵送
区立施設等	社会福祉協議会ほか	約 127		区が配布

6　施設図面



令和7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9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。

5　この特記事項において「クラウドサービス」とは、ネットワークを通じて事業者が区に提供するコンピューティングサービスで、つぎのいずれかに該当するものをいう。

⑴　IaaS型

⑵　PaaS型

⑶　SaaS型

（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。

⑴　再々委託等を行うことについて、甲の承認を得ること。
⑵　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。
⑶　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。

⑴　情報の授受は、管理責任者および従事者に限定すること。
⑵　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。
⑶　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。
⑷　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。
⑸　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。
⑹　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。
⑺　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。

⑴　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。
⑵　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。
⑶　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。
⑷　情報を乙の情報システムにおいて取り扱う場合は、以下の措置を講じること。
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。

⑸　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。

⑹　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。

⑺　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。

⑻　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（クラウドサービス）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　乙は、クラウド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。

⑴　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。

⑵　海外への機密情報の流出リスクを考慮し、クラウド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。

⑶ クラウド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。

⑷ 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。

⑸ クラウドサービス提供者が、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。

⑹ クラウド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、クラウド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。

⑺ クラウド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。

⑻ 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、クラウド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 乙は、利用するクラウドサービスについて、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。

⑴ 不正なアクセスを防止するためのアイデンティティ管理（アカウントの発行から利用停止・削除等までの一連の管理・メンテナンス）ができること。

⑵ クラウドサービス上に保存する情報やクラウドサービスの機能に対してアクセス制御（クラウドサービスに保存される情報やクラウド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。

⑶ クラウド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。

⑷ 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、乙はクラウドサービスで取得可能なログの種類、範囲を確認すること。

⑸ 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。

⑹ 暗号化に関し、クラウド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。SaaSの場合は、対象外とする。

⑺ 利用するクラウド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。

⑻ 利用するクラウド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、クラウド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。

⑼ クラウドサービスの利用終了時に、クラウドサービスで取り扱った本契約に関わる全ての情報がクラウド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。これらについてクラウド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、または確実に削除されることが文書で確認できること。

⑽ クラウド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 乙が甲に対しクラウド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、当該クラウド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、乙が他のクラウド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（クラウドサービス）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クラウドサービスで取り扱う場合は、利用するクラウドサービスの約款、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。

（受託業務に必要のない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のない物品等を履行場所へ持ち込んではならない。

（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 前項の規定おいて、乙がクラウド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、乙がクラウド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。

⑴　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。

⑵　当該事故等の原因を分析すること。

⑶　当該事故等の再発防止策を実施すること。

⑷　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クラウド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	クラウド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	クラウド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収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クラウド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クラウド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	クラウドサービスに保存された情報をクラウド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、クラウド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、クラウド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、クラウド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、クラウド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。