

仕 様 書
〔神戸市立点字図書館管理運営業務〕

1 施設の概要に関する事項

(1) 名称及び所在地

- ① 名 称 神戸市立点字図書館
- ② 所 在 地 神戸市中央区橋通 3 丁目 4 番 1 号 神戸市立総合福祉センター 2 階

(2) 施設の運営理念等

主として視覚障害者への情報提供を行い、視覚障害者等の福祉の増進を図る。

2 業務の範囲に関する事項（指定管理業務）

身体障害者福祉法第 34 条及び同法施行規則第 18 条の規定に基づき、点字刊行物等、専ら視覚障害者が利用するものを製作し、これらを視覚障害者への利用に供するほか、視覚障害者に関する相談・支援等の業務を行う。

また、視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律の規定により、視覚障害者のほか、発達障害、肢体不自由その他の障害より、書籍について視覚による表現の認識が困難な者が利用しやすい図書の充実や、公共図書館や学校図書館に対し当該図書に関する情報提供を行うなど、関係機関と連携しながら視覚障害者等の読書環境の整備の推進を図る。

詳細は次に掲げるとおりとする。

(1) 管理運営業務

① 蔵書の維持管理、貸出（郵送対応を含む。）

日々の維持管理に加えて、年 1 回、図書整理期間を設けて修繕・除籍などを実施する。

貸出しは、来館、電話、手紙（点字によるものを含む）、FAX、電子メール、サピエ図書館を利用したのオンラインリクエストの方法により受け付ける。発送による貸出は、原則として 1 日 1 回、郵便局の集荷により発送する。

② 点字図書、録音図書及びテキストデイジー図書の製作

全国視覚障害者情報提供施設協会による図書製作基準に準拠した品質で、点字図書、録音図書及びテキストデイジー図書を製作する。なおこれらの図書は、本施設専属のボランティアグループの協力を得て製作する。製作する図書の選定は、点字図書館職員とボランティアの共同で行う。

③ 他の点字図書館との点字図書及び録音図書の相互貸借

全国規模で他の点字図書館との相互貸借に応じる。利用者への貸出しは、自館蔵書貸出しと同じ手続で提供する。

また、他館から他館製作雑誌録音図書を借り受け、ダビングして希望者に貸し出すサービスを行う。

④ サピエ図書館（視覚障害者等情報総合ネットワーク）への蔵書図書のデータ登録

本施設の利用者サービスのみならず、全国の視覚障害者へのサービスに資するよう、蔵書情報や蔵書データをサピエ図書館に登録する。

⑤ 利用者登録

利用者登録の希望がある場合、来館や電話により、氏名等を聞き取り利用者登録の受付をする。

⑥ 点字版及びデージー版の「広報紙K O B E」の作成及び送付

神戸市広報「広報紙K O B E」の掲載事項のうち、視覚障害者に関する記事は漏れなく点訳及び音訳し、登録利用者の希望に応じて送付する。毎月 20 日頃に原稿を神戸市（広報紙発行担当部局）から入手し、翌月初めに発送する。

⑦ デージー版の「神戸市会だより」の作成及び送付

神戸市会広報「神戸市会だより」を音訳し、登録利用者の希望に応じて送付する。基本的な発行時期は、5 月、7 月、12 月、2 月の年 4 回。

⑧ 「図書館だより」の発行

新刊情報のほか、視覚障害者へのタイムリーな情報を掲載し、墨字版・点字版・デージー版を作成、偶数月 15 日に発行する。登録利用者の希望に応じて送付する。

⑨ 読み書き及び対面朗読サービスの実施

個人的なニーズ（手紙や新聞など）に応えるため、ボランティアグループの協力を得て朗読や代筆を実施する。

⑩ プライベートサービスの実施

個人的に必要なものについて点訳し又は音訳し、また「サピエ図書館」からデータをダウンロードし、そのデータを利用者に提供する。また希望に応じて点字印刷したり、CD-R に保存したりして提供する。

⑪ 本施設専属のボランティア（点訳・音訳・テキストデージー製作）の養成等

ボランティアの養成講習を実施する。また、ボランティアグループの技術向上のための研修を実施するとともに、その活動を支援する。

⑫ 中途失明者への点字の指導

事故や病気で中途失明になった方の希望に応じて、点字の読み書き訓練を実施する。

⑬ 視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律への対応

読書バリアフリー関係者連絡会に参画し、専門性を活かし関係機関と連携した取り組みについて検討・実施する。

また、公共図書館や学校図書館に対し、視覚障害者等（視覚障害者のほか、視覚による表現の認識が困難な者）が利用しやすい図書について情報提供するとともに、その職員やスタッフへ研修・講習を実施する。

⑭ I C Tサポート事業

視覚障害者、視覚障害者の関係者の相談に応じ、必要な情報を提供し、また助言し、I C Tを活用して情報へのアクセスを円滑にできるよう支援を行う。詳細は以下のとおりとする。

ア 日常生活用具や I C T機器等に関する情報提供や貸出、購入や使用方法等に関する相談支援

イ 日常生活用具や I C T機器を利活用するための個別指導、訓練

ウ 日常生活用具費支給事業（神戸市が実施）における、「視覚障害者用拡大読書器」の種目申請者で「アプリ及びタブレット」を希望する者に対するタブレット使用講習の実施及び当該講習受講証明書の発行

エ I C Tを活用した日常生活の支援等、在宅福祉サービスに関する情報提供、利用援助、適切な専門機関・相談機関の紹介

オ 市民や地域の関係機関等に対する当業務の周知や、具体的な対応事例の共有等を行う、区役所や障害者相談支援センター向け研修の実施

カ I C Tの活用について、視覚障害者当事者同士で教え・学びあう交流会の実施

⑮ その他視覚障害者に係る相談対応

視覚障害者に係る様々な相談に対応し、必要に応じて関係機関につなぐ。

特に、白杖歩行訓練の相談があった場合、市が指定する専門機関への受入調整を行う。

※⑭⑮については、専用の電話回線を用意すること。

(2) 維持管理業務

① 専用部内の日常的管理・清掃

日常の業務運営や利用者の利用に支障がないよう、専用部内について整理整頓、清掃を実施し、常に気持ちのよい環境を整える。

② 専用部内の専用設備や備品類の保守・修繕

専用部内の専用設備や備品類を適切に保守し、修繕が必要な場合は修繕を行う。

3 管理の基準に関する事項

(1) 開館時間及び休館日

① 開館時間

午前9時から午後5時まで

ただし、指定管理者が管理運営上、特に必要であると認めるときは、市の承認を得た上で変更可能。

② 休館日

- ・土曜日及び日曜日
- ・国民の祝日に関する法律に規定する休日
- ・12月28日から翌年の1月4日までの日
- ・点字刊行物等の整理に要する日（毎年1月下旬から2月上旬にかけて10日程度）
- ・曝書（蔵書台帳と蔵書の照合）に要する日
- ・その他管理運営上特に必要であると認めるとき

ただし、指定管理者が管理運営上特に必要であると認めるときは、市の承認を得た上で変更可能。

(2) 人員配置の基準

① 館長（施設長）、司書、点字指導員、貸出閲覧員又は情報支援員及び校正員又は音声訳指導員を各1名以上配置するほか、業務を適正に行うために必要な人数の職員を配置すること。

② 館長（施設長）は、司書として3年以上勤務した者、社会福祉事業に5年以上従事した者又はこれらと同等以上の能力を有すると認められる者を、常勤で配置すること。

③ ②の「社会福祉事業」とは、社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業とする。

④ ICTサポート事業については、利用者が常に窓口・電話等で相談することができる体制とすること。

(3) 利用許可の基準

① 利用者

- ・視覚障害者
- ・視覚障害者である幼児、児童又は生徒に対する教育を主として行う特別支援学校の教職員
- ・視覚障害者の福祉を増進することを目的とする団体の構成員
- ・その他指定管理者が適当であると認める者

② 利用基準

- ・図書の貸出期間 原則として1回につき14日以内（郵送所要期間を除く）

- ・ 図書の貸出数 原則として1回につき3以内

③ 入館等制限

- ・ 公の秩序又は善良な風俗を害するおそれがある者
- ・ 他人に危害を及ぼし、又は他人の迷惑になるおそれがある者
- ・ 他人に危害を及ぼし、又は他人の迷惑になるおそれがある動物その他の物を携帯する者
- ・ 施設を汚損し、損傷し、又は滅失させるおそれがある者
- ・ その他管理上支障があると認められる者

(4) 使用料等の徴収、減免等に関する事項

なし

(5) 事業の実施に関する事項

- ① 指定管理者は、前掲2の事業を実施すること。その際、事業の全部を第三者へ委託することはできない。また、神戸市の承諾なくして事業の一部を第三者へ委託することはできない。
- ② 指定管理者は、事業内容を変更し、又は追加しようとするときは、あらかじめ神戸市と協議するとともに、神戸市の承認を得なければならない。
- ③ 指定管理者は、神戸市から事業内容を変更し、又は追加するよう要請があったときは、協議に応じるとともに、誠意をもって対応すること。
- ④ 地方自治法第244条に規定する公の施設であることを常に念頭において、特定の団体等に有利又は不利を与えることなく、公正な管理運営を行うこと。
- ⑤ 実施にあたっては、利用者のプライバシーを確保することができ、相談しやすい環境を整えること。また、地域の視覚障害者、家族、保健・福祉・医療の関係機関、福祉サービス事業者、ボランティア活動団体等、様々な地域の社会資源と連携し対応するものとする。
- ⑥ 情報処理業務にあたっては情報セキュリティポリシーを遵守すること。

【神戸市情報セキュリティポリシー】

<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>

⑦ 事業計画及び経過報告

施設の管理運営業務又は経理状況に関する報告を次のとおり行うこと。

- ・ 年度当初に、事業計画書及び収支計画書を提出すること
- ・ 四半期ごとに、管理運営状況及び収支実績について報告書を提出すること
- ・ 少なくとも年度中1回、利用者満足度調査を実施し、報告書を提出すること
- ・ 万一事故が発生した場合には、速やかに報告書を提出すること
- ・ その他、神戸市が必要と認める場合に必要な報告を行うこと

⑧ 実績報告

毎年度終了後30日以内に、施設の管理運営業務に関する次の事項を記載した報告書を提出すること。

- ・ 管理の実施状況及び利用状況
- ・ 管理運営にかかる経費の収支状況
- ・ 自主事業の実施状況及び収支状況
- ・ 情報セキュリティ対策の実施状況
- ・ その他協定書で定める管理運営の状況を把握するために必要な事項

(6) 施設及び設備の維持管理に関する事項

- ① 設備管理は、別に指定される神戸市立総合福祉センターの指定管理者が実施するので、その指示に従うこと。それ以外の日常的な専用部分の管理は、点字図書館の指定管理者が行うこと。

- ② 指定管理者は、神戸市にあらかじめ承認を得たうえで、指定管理料のうち 500,000 円の範囲内で次に掲げる小修繕及び補修を行う。
- ・ 1 件 500,000 円以下の小修繕で、技術者でなくても簡単に指示・確認ができるもの
 - ・ 当該備品又は公有財産等の価値又は効用を増加させない程度の内容であること
 - ・ 工作物そのものの位置や形状を変更しない内容であること
 - ・ 維持管理上必要と認める程度のものであること
- ③ 神戸市は、大規模改修（資本的支出）及び一件あたり概ね 500,000 円を超える建物及び付属設備に関する修繕を行う。
- ④ 管理上の瑕疵及び指定管理者の故意または過失による事項については、指定管理者の負担において回復するものとする。
- ⑤ 自然災害等不可抗力による場合その他前 3 項の区分に疑義が生じた場合には、神戸市と指定管理者が協議して負担を決定する。
- ⑥ 必要な施設賠償責任保険に加入すること。
- (7) 清掃、警備等に関する事項
- 清掃、警備は、別に指定される神戸市立総合福祉センターの指定管理者が実施するので、その指示に従うこと。それ以外の日常的な専用部分の清掃、警備は、点字図書館の指定管理者が行うこと。
- (8) 安全管理に関する事項
- ① 総合福祉センターの防火管理者の指示に従い、専用部内の防火管理に努めるとともに、総合福祉センターで組織される自衛消防組織で割り当てられる役割を果たすこと。
- ② 総合福祉センターの指定管理者が実施する避難訓練に参加すること。
- ③ 緊急時対応（防犯、防災対策等）のマニュアルを作成し、職員を研修するとともに周知徹底すること。
- (9) 情報公開に関する事項
- 管理運営にかかる業務に関して保有する情報の公開について、神戸市情報公開条例の趣旨に則り、本市の指示のもと必要な措置を講じること。
- (10) 要望等の記録及び事故報告に関する事項（詳細は別紙 1）
- 市民からの要望等に対しては要望者の立場に立ち、誠実かつ丁寧な対応に努めるとともに、「神戸市政の透明化の推進及び公正な職務執行の確保に関する条例」第 8 条の「記録の例外」に該当する要望等を除き、重要な要望等については記録し本市に報告・協議するとともに、指定管理者の責任により対応すること。
- (11) その他
- 利用者の利便向上、職員の能力向上等を図ることを目的として、次の団体に加盟し、所要の会費を納付すること。
- ・ 公益社団法人日本図書館協会
 - ・ 社会福祉法人日本盲人社会福祉施設協議会
 - ・ 特定非営利活動法人全国視覚障害者情報提供施設協会
 - ・ 近畿点字研究会
 - ・ 点字楽譜利用連絡会

4 物品の貸与及び管理に関する事項

- (1) 市が貸与する物品
- 現在、本市が配置している備品類は、現状有姿にて指定管理者に無償で貸与する。
- (2) 指定管理者が準備すべき物品
- 配置されている備品類以外で、指定管理者が必要とするものは、指定管理者が調達すること。

(3) 物品所有権の帰属

指定管理者が調達した備品のうち、指定管理料により購入した備品は、本市の所有となる。

(4) 備品の管理

指定管理者が管理する、市の所有に属する備品については、市物品会計規則及び関係例規にもとづいて管理等を行うこと。

指定管理者は、市が定める物品管理簿を備えてその保管にかかる備品を整理し、購入及び廃棄等の異動について市に報告することとする。

市の所有に属する備品について破損、不具合が発生した時にはすみやかに市に報告すること。

消耗品に不具合が発生した時には更新を行なうこと。

5 施設の経理に関する事項

施設の管理運営にかかる収入及び支出を、指定管理者である団体が行う他の事業と明確に区分して経理すること。

6 指定期間満了後の引き継ぎに関する事項

指定期間満了のとき、又は指定期間の途中で指定取消しになった場合には、点字図書館の管理運営業務及び利用者へのサービスに支障を来たすことのないよう、新たに指定を受ける指定管理者との間で円滑な引継ぎを行うこと。その際、必要なデータ等は無償で提供するものとし、引継ぎに要する費用は、当事者間において負担すること。

7 自主事業に関する事項

指定管理者は、点字図書館の設置目的に合致し、かつ本来業務の実施を妨げない範囲において、指定管理者の責任と費用により、自主事業を実施することができる。

自主事業収入は、指定管理者に帰属するものとする。

なお、指定管理者が自主事業を実施する場合には、あらかじめ市と協議し、必要な許可を得ておく必要がある。(指定管理者から事業計画書において提案された自主事業の実施については、協定締結の際に改めて協議する。)

(1) 実施を求める自主事業

現在実施している下記2事業については、引き続き実施すること。

① 視覚障害者向け福祉機器展示会

毎年1回以上実施。内容は適宜決定。

② 福祉体験

市内小学生を対象に点字図書館及び視覚障害者への理解を深めることを目的に、点字図書館業務の説明、点字体験、視覚障害者職員の講話など夏休み期間中に実施。

(2) 自主事業の実施に係る料金徴収

(1)に掲げる事業のほか、別途提案により実施する自主事業で、利用者から料金を徴収する場合は、指定管理者の負担により、キャッシュレス決済対応をすること。

なお、決済手段は下記を満たすこと。

① クレジットカード：VISA、MasterCard、JCBを含む

② 電子マネー：交通系IC決済（ICOCAは必須）を含み3規格以上

③ QRコード：PayPay、d払い、auPAY、楽天Payを含む

要望等の記録及び事故報告に関する仕様書

I 要望等の記録について

1 関係条例

神戸市政の透明化の推進及び公正な職務執行の確保に関する条例（平成 18 年 9 月条例第 13 号）

2 要望等への基本的姿勢

要望者の立場に立ち、誠実かつ丁寧な対応に努めてください。

不当要求行為が行われた場合（不当要求行為が行われるおそれが切迫していると認める場合を含む。）は、市民に信頼される公正で公平な職務の執行及び職員等の安全の確保を図るため、複数の職員等により組織的に毅然とした態度で対応してください。

○不当要求行為とは（条例第 2 条第 6 号に準ずる）

(1) 正当な理由なく次に掲げることを求める行為

- ① 特定のものに対して著しく有利な又は不利な取扱いをすること。
- ② 特定のものに対して義務のないことを行わせ、又はその権利の行使を妨げること。
- ③ 職務上知ることのできた秘密を漏らすこと。
- ④ 執行すべき職務を行わないこと。
- ⑤ ①から④までに掲げるもののほか、法令等に違反すること又は職員等の職務に係る倫理に反することを行うこと。

(2) 職員等の公正な職務の執行を妨げることが明白である要望等をする行為

(3) 暴力又は乱暴な言動その他の社会的相当性を逸脱する手段により要望等をする行為

3 要望等の記録

(1) 記録の対象となる要望等

「指定管理者以外のもの」が、「指定管理者に対して行う」、「当該指定管理者の職務に関する」、「要望、提言、提案、相談、意見、苦情、依頼その他これらに類するもの」を指します。

なお、要望等の内容が以下のいずれかに該当するときは、記録しないことができます。（条例第 8 条に準ずる。）

- ① 公式又は公開の場における要望等であって、議事録その他これに類するものとして別途記録がなされるとき。
- ② 要望等の内容が単なる問い合わせ又は事実関係の確認にすぎないことが明白であるとき。
- ③ 公職者以外のものからの要望等であって、その内容が次のいずれかに該当するとき（当該要望等の内容が自己又は第三者に特別の利益又は不利益を与えることを求めるものであって、公正で公平な市政運営を阻害するおそれがあると認めるときを除く。）。

ア 日常的に行われる営業活動に係るもの

イ 多数の者が利用する公の施設における利用者その他の関係者との間で日常的になされるもの

ウ 相談業務における要望等で職員等が多数の要望者に順次応対するような場合であって、記録することが困難なもの

エ 相談業務における要望等でその場で用件が終了し、職員等が要望者に対して改めて対応し、又は回答する必要がないもの

(2) 要望を受けたときの流れ

<口頭で要望等を受けたとき>

① 要望等の記録

以下ア～クまでの事項について、簡潔に記録してください。記録の際は、不実又は虚偽の記載をしてはいけません。

ア 要望等を受けた日

イ 要望等を受けた方法

ウ 要望等を受けた場所

エ 要望者の氏名又は名称及び住所又は事務所若しくは事業所の所在地並びに法人その他の団体にあっては要望等を行った者の所属する部署の名称、役職名及び氏名

オ 要望等を受けた職員等の所属、補職及び氏名

カ 要望等の件名及び内容

キ 要望者に対し回答した内容

ク 前各号に掲げるもののほか、要望等を記録するため必要な事項

② 市への報告等

要望等を任意の様式に記録したら、市に報告してください。指定管理者が検討している要望への対応方針があれば、市への報告に含めてください。

市と要望等への対応方針について協議した場合であって、協議の結果、指定管理者の権限で対応可能と判断された場合は、指定管理者の責任と負担において対応することとします。

③ 要望者への回答

要望者への回答が改めて必要な場合は、指定管理者が行うこととします。

<書面又はメール等の電磁的記録により要望等を受けたとき>

① 要望等の把握

要望等の意図及び内容を正確に把握するために、要望者にその内容を確認してください。確認の方法に指定はありません。

② 市への報告等、③ 要望者への回答

<口頭で要望等を受けたとき>の場合と同様です。

II 事故報告について

1 概要

(1) 次項に定める事故が起きた場合は、速やかに市にご一報ください。

(2) その上で、速やかに指定の様式で市に報告し、進捗があるごとに指定の報告書にまとめて市に提出してください。

2 報告対象の事故

報告対象の事故は大きく分けて「情報セキュリティインシデント」と「その他の事故」の2つに分類され、各分類に応じた報告対象と報告様式があります。

(1)「情報セキュリティインシデント」

①報告が必要な事案

情報漏えい	情報漏えい もしくはそのおそれ あるもの	○書類の誤交付（窓口等において誤った相手先に交付、別人の書類の混入等） ○郵送・電子メール・FAXの誤送付 ・宛先を誤って送付、郵便局の配達ミス ・別人の書類、ファイルの混入 ・メールアドレスの漏えい（本来 BCC で送付すべきところを誤った場合） ○システムの誤操作（別人の情報を誤ってシステム内で紐づけ、非公開情報を誤って公開等） ○紛失・盗難 ・書類の盗難・紛失（事務室内の紛失等も含む） ・電子記録媒体（USB メモリ等）の盗難・紛失 ※機密情報の有無に関わらず報告が必要 ・パソコンの盗難・紛失 ※機密情報の有無に関わらず報告が必要 ○内部犯行 ・利用権限のない職員による情報システムの不正利用 ・利用権限がある職員による情報システムの目的外利用 ○SNS・掲示板サイトからの漏えい ・SNSや掲示板サイトへの機密情報の記載
システム障害等	サイバー攻撃 もしくはそのおそれ あるもの	○ウイルス等のマルウェア感染 ・端末やサーバ等のマルウェア感染 ○WEBサイトの改ざん ・ウイルス等不正なプログラムの埋め込み ・単純な書き換え ○DoS 攻撃、DDoS 攻撃等 ・大量の接続要求を送りつけてサーバに負荷をかける攻撃 ○外部からの不正アクセス ・外部からのインターネット等を通じたサーバ等への不正アクセス

	システム上の欠陥及び誤動作	○システム障害 ・システムやネットワークの不具合、プログラムや設定等の誤りにより、施設利用者の手続き等に影響が生じた場合。 ・システムやネットワークの不具合、プログラムや設定等の誤りにより、指定管理施設に勤務する職員の手続きや、指定管理業務に関する事務処理に<u>多大な</u>影響が生じた場合。
--	---------------	--

上記のほか、報告の要否について判断に迷う場合は、市に相談してください。

②報告様式

- ・様式１－１ 通報・検出票
- ・様式１－２ 情報セキュリティインシデント報告書（情報漏えい用）
- ・様式１－３ 情報セキュリティインシデント報告書（システム障害用）

※提出先：福祉局障害福祉課（syogai-fukushi-soumu@city.kobe.lg.jp）

(2)「その他の事故」

①報告が必要な事案

①指定管理者（職員・スタッフ）としてふさわしくない行為	地方公務員法第29条第1項各号に準ずる事実があると思われる場合 ○地方公務員法（昭和25年12月法律第261号） （懲戒） 第29条 職員が次の各号のいずれかに該当する場合には、当該職員に対し、懲戒処分として戒告、減給、停職又は免職の処分をすることができる。 （1）この法律若しくは第五十七条に規定する特例を定めた法律又はこれらに基づく条例、地方公共団体の規則若しくは地方公共団体の機関の定める規程に違反した場合 （2）職務上の義務に違反し、又は職務を怠った場合 （3）全体の奉仕者たるにふさわしくない非行のあった場合
②現金、物品その他財産の亡失又はき損 （通常の管理の下において発生した動植物及び物品等の亡失・き損を除く。）	・現金 歳入歳出に属さないもの（つり銭資金、拾得金等）も含む。 ・物品 神戸市物品会計規則第3条(1)～(6)に準ずるもの ○神戸市物品会計規則（昭和39年3月規則第82号） （物品の整理区分） 第3条 物品は、次の各号に掲げる区分により整理しなければならない。ただし、その使用程度、その他特別の理由によりこの区分によりがたい物品については、会計管理者の承認を経て、他の区分に整理することができる。 （1）備品 次に掲げるもの（本市が使用のために有償又は無償で借り入れているものを除く。） ア その性質形状を変えることなく比較的長期間にわたって使用に耐えるもの イ 性質は次号の消耗品に属するものであつても、標本、陳列品として保管すべきもの （2）消耗品 次に掲げるもの（前号イ及び第6号イに掲げるものを除く。） ア 実験用材料品として使用するもの イ アに掲げるもののほか、その性質形状が1回又は短期間の使用によつて効用を失うもの（次号から第5号までに掲げるものを除く。） ウ 贈与を目的とするもの エ 比較的長期間にわたって使用される物品で前号アの備品の程度に至らないもの （3）材料品 工事又は作業の用に供し、建造物、製作品、加工品等の実体を構成するもの （4）郵便切手類 郵便切手、収入証紙、乗車券その他これらに類するもの （5）生産品 労力及び器具機械等を利用して産出したもので売却を目的とするもの （6）借用物品 次に掲げるもの（本市が使用のために有償又は無償で借り入れているものに限る。） ア その性質形状を変えることなく比較的長期間にわたって使用に耐えるもの イ 性質は第2号の消耗品に属するものであつても、標本、陳列品として保管すべきもの ・その他財産 現金及び物品を除く、市及び指定管理者の所有に属する財産 ※指定管理者の所有に属する財産については、施設の管理運営に支障が出る場合
③指定管理者が職務において第三者に損害を与えた事実又は財産若しくは営造物により第三者に損害を与えた事実	以下の場合であり、いずれも人身・物損、故意・過失を問わない。 ・指定管理者が職務において、他人に損害を与えた場合 ・施設や財産の設置又は管理に瑕疵があったために、他人に損害が生じたと思われる場合 ・その他施設の使用関係等において他人に損害が生じた場合

上記のほか、報告の要否について判断に迷う場合は、市に相談してください。

②報告様式

- ・様式2－1 事故等速報
- ・様式2－2 事故報告書兼通知書（自動車事故以外）
- ・様式2－3 自動車事故報告書兼通知書

※提出先：福祉局障害福祉課 (syogaifukushi-soumu@city.kobe.lg.jp)

発見者（指定管理者）→市（施設所管課）

通報・検出受付票

令和 年 月 日

☐ 神戸市〇〇局区長 宛報告者 指定管理者名
責任者

1. 通報者 (☐ 外部 ☐ 内部)	組 織 名	(外部の場合省略可)
	役 職	(外部の場合省略可)
	氏 名	
	メールアドレス	
	連絡先電話番号	
2. 通報日時	令和 年 月 日 () (午前・午後) 時 分頃	
3. 発生場所 (システム)	〔システム障害〕あるいは〔情報漏えい〕が発生した（恐れのある）場所あるいはシステムを記載）	
4. 発生事象の内容	〔システム障害〕あるいは〔情報漏えい〕が発生（恐れのある）事象を判明している範囲で記載）	
5. 備考		

情報セキュリティインシデント報告書（情報漏えい）	
事故速報・事故報告書兼通知書	

☐ 神戸市〇〇局区長 宛

報告者	
指定管理者名 (指定管理施設名)	
責任者氏名	
tel	
E-mail	

1. 件名	※必須項目	
2. 漏えい区分	※最終報必須項目	
	※その他の場合	
3. 流出元	※最終報必須項目	
	1	指定管理者名
	2	再委託先
		名称
		連絡先
		住所
	3	その他 (右に記載)
4. 流出させた者	※最終報必須項目	
	※その他の場合	
5. 経過	※必須項目	
	発生	
	発覚	
	通報	
6. 漏えいの内容	※必須項目	
	どのような情報か	
	個人情報の有無	
	項目	
	漏えい件数(概数)	
	いつ時点の情報か	
	保存形式(暗号化/パスワード/平文の別)	
7. 通報者	※必須項目	
	外部/内部	
	組織名	
	役職	
	氏名	
	E-mail	
	連絡先電話番号	
8. 事案の概要	※必須項目	
	発生日時	
	発生の内容	
	発覚日時	
発覚の内容		

情報セキュリティインシデント報告書（情報漏えい）	
事故速報・事故報告書兼通知書	

☐ 神戸市〇〇局区長 宛

		報告者	
		指定管理者名 (指定管理施設名)	
		責任者氏名	
		tel	
		E-mail	
9. 被害状況	※必須項目		
	2次被害のおそれ		
	詳細内容を追記		
10. 報告・報道対応	※必須項目		
※市が入力	市長・副市長への 報告		
※指定管理者が 入力	報道発表、報道等 への掲載		
	報道について、発表済 み・予定ありの場合は その日時・件名		
11. インシデント 発生の原因	※最終報必須項目		
12. 被害者対応	※最終報必須項目		
13. 緊急措置の実施	※最終報必須項目		
14. 組織対応(再 発防止策)	※最終報必須項目		
15. 警察への連絡状況			
16. 備考			

指定管理者→市（施設所管課）

情報セキュリティインシデント報告書【システム障害】

(第____報) ☐ 続報あり ☐ 最終報

(事故速報・事故報告書兼通知書)

※第2報以降は、追記・訂正箇所を朱書きにしてください。

令和____年____月____日

神戸市〇〇局区長 宛

報告者 指定管理者名 _____

責任者氏名 _____

T E L _____

E-mail _____

1. 障害システム名 ※必須項目	(システム名・再委託業者名)	
2. 障害種別 ※最終報必須項目	(複数回答可) 1. 情報の破壊 (WEBサイトの改ざん等) 2. システム障害 (ハードウェア障害) 3. システム障害 (ソフトウェア障害) 4. システム障害 (ネットワーク障害) 5. ウイルス等のマルウェア感染 6. 不正コードの実行 7. システム等への侵入 8. システム等への攻撃 (DDoS 攻撃) 9. その他 ()	
3. 障害事象の概要 ※必須項目	(【障害】の事象 (何ができない状態になっているか) について判明している範囲で記載) システム稼働状況 ☐ 影響なし ☐ 停止中 ☐ 一部稼働中 ☐ 復旧済 他の事業者等への波及可能性 ☐ 有 ☐ 無	
4. 通報者 (☐ 外部 ☐ 内部) ※必須項目	組 織 名	
	役 職	
	氏 名	
	メールアドレス	
	連絡先電話番号	
5. 情報連絡日時 ※必須項目	令和____年____月____日 () (午前・午後) 時____分	

6. 発生日時 ※必須項目	令和 年 月 日 () (午前・午後) 時 分										
7. 判明日時 ※必須項目	令和 年 月 日 () (午前・午後) 時 分										
8. 経緯 ※必須項目	(【障害】にいたった経緯等判明している範囲で事故発生時から時系列で記載)										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>日時</th><th>事象・対応状況等</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	日時	事象・対応状況等								
	日時	事象・対応状況等									
(補足情報)											
(対応状況)											
☐ 事象継続中 ☐ 事後調査実施中 ☐ 今後の対応策を検討中											
9. 報告・報道対応 ※必須項目	市長・副市長への報告 ☐ 市長まで ☐ 副市長まで ☐ 予定無 ※この欄は市が記入します										
	指定管理者による報道発表、報道等への掲載 ☐ 済 ☐ 予定有 ☐ 予定無 (済・予定有の場合は日時・件名)										
10. 障害の原因 ※最終報必須項目	(【障害】の原因(〇〇の故障、不調、△△ウイルスの感染等)について判明している範囲で記載)										
11. 緊急措置の実施	(緊急措置を実施した場合、その内容を記載)										
12. 警察への 連絡状況											
13. 備考											

事 故 等 速 報 (第 _____ 報)

令和 ____ 年 ____ 月 ____ 日 ____ 時 ____ 分報告

□ 神戸市〇〇局区長 宛

報告者 指定管理者名 _____

責任者 _____

連絡先 _____

1. 施設名			
2. 事故等発生日時	令和 ____ 年 ____ 月 ____ 日 (____)	(午前・午後)	____ 時 ____ 分頃
3. 事故等発生場所	施設内 ・ 施設外 (____ 区 ____ 町)		
4. 関係職員名			
5. 事故等内容	1. 職員・スタッフの服務事故 2. 財産の亡失又はき損等 3. その他事故 (①職員・スタッフによる損害 ②施設等による損害 ③自動車事故) 4. その他 (_____)		
6. 相手方	1. 市民 2. その他 (_____) 3. 不明 4. 相手方なし 氏名 _____ 年齢 (____) 才		
7. 事故の概要			
8. 被害状況	人身(被害程度) 物損(被害物件の種別・損傷の程度等)等、分かる範囲で、記載すること		
9. 事故後の措置・対応・状況	事故後の関係先への連絡・現場対応・現時点での状況等について記載すること		
10. プレス予定 ※現時点の予定(見込み)でかまいませんので、ご記入ください。	☐ 予定あり / ☐ 予定なし		
11. 添付資料	必要に応じて、位置図、被害状況の略図等を添付すること		

※事案発生の実事と現在確認できている事項を、事案発生後、可及的速やかに(事案発生日の翌日までには)、施設所管課に報告すること。

また、本様式はあくまでも速報用であり、別途、事故通知書兼報告書を内容確定次第速やかに提出すること。

事故報告書兼通知書

様式2-2

(表題)			
1 指定管理者名	(指定管理施設名 :)		
2 事故発生日時			
3 事故発生場所 (施設名等)			
4 事故関係者	指定管理者		
	相手方		
5 事故の概要 (発生時の業務・事故状況)			
6 被害の状況 (損害の程度)			
7 事故原因			
8 事故発生後の措置 (示談解決の見通し, 解決方針等)			
9 再発防止策 (施設責任者記入)			
(事故関係職員・スタッフへの指導)			(本年度事故件数) 件
10 統括責任者の所見			

注1) 太線の枠内は、漏れなく記載してください。

注2) 必要に応じて、地図、写真、文書、記者発表資料、新聞記事、直近年度中の同種事故報告等の資料を添付してください。

注3) 事故が複雑・多様にわたるときは、本書は要点記入にとどめ、別紙に詳細を記載し、本書に添付してください。

注4) 自動車事故の場合は、別に定めた報告書を使用してください。

注5) 統括責任者とは、施設責任者の上位の者を指します。

自動車事故報告書兼通知書

1 指定管理者名 (指定管理施設名：)					2 事故発生日時												
3 発生場所（住所、道路名、施設名等）																	
4 本 市 （事 故 関 係	運 転 者	(氏名) (歳) (職務としての運転経験) 年 (役職)					5 相 手 方 （事 故 関 係	(住所・氏名・年令・生年月日)									
	車 両	(車番) (車種) (車名)						(車両保有者の住所・氏名（会社名）)									
	同 乗 者	(役職・氏名)						車 両	(車番) (車種) (車名)								
6 事故の概要（発生時の業務・事故状況）																	
7 事故原因										8 事故発生後の措置（示談解決の見通し等）							
9 応急措置病（医）院名										10 事故届出警察署（派出所）名							
11 損害内容、程度 (本市) 人： (相手方) 人： 物： 物：																	
12 事故類型 〔 該当項目を □で囲む。 〕	人 対 車 両	車 両 同 士					車 両 単 独					種 別		過 失 責 任			
		正 面 衝 突	側 面 衝 突	出 入 頭 衝 突	接 触	追 突	そ の 他	転 倒	路 外 逸 脱	衝 突	そ の 他	人 身 事 故	物 損 事 故	本 市	相 手 方	双 方	不 明
13 再発防止策（施設責任者記入）																	
(事故関係職員・スタッフへの指導)												(本年度事故件数) 件					
14 統括責任者の所見																	

注1) 太線の枠内は、漏れなく記載してください。

注2) 地図、写真、見積書、診断書等、必要に応じて資料を添付してください。

注3) 事故が複雑・多様にわたるときは、本書は要点記入にとどめ、別紙に詳細を記載し、本書に添付してください。

注4) 統括責任者とは、施設責任者の上位の者を指します。