

神戸市立図書館
業務要求水準（共通）

令和7年6月

神戸市

図書館業務要求水準（共通）

1. 法令等の遵守と個人情報保護の徹底

（1）法令等の遵守

指定管理者は、業務を遂行する上で、この「業務要求水準（共通）」及び「業務要求水準（固有）」のほか、日本国憲法、地方自治法、消費税法、図書館法、労働基準法・最低賃金法等の労働関係法令、個人情報の保護に関する法律、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律、図書館の設置及び運営上の望ましい基準、神戸市立図書館条例及び神戸市立図書館条例施行規則、神戸市行政手続条例、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、神戸市個人情報保護法の施行等に関する条例、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、神戸市情報公開条例、神戸市情報セキュリティポリシー、その他関連法令等を遵守するものとする。

（2）個人情報の保護

指定管理者は、業務上知りえた個人情報については、個人情報の保護に関する法律、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、神戸市個人情報保護法の施行等に関する条例及び神戸市情報セキュリティポリシーに基づき、適切に保護、管理しなければならない。特にマイナンバー制度における特定個人情報の適正な取扱いに留意すること。これらを行うために、職員に対する研修等により、個人情報保護の必要性を徹底すること。また、協定書に添付する「情報セキュリティ遵守特記事項」（別紙A）を遵守するとともに、協定締結時及び毎年度開始時（次年度の事業計画書等の提出時）に「情報セキュリティ対策の実施状況報告書」（様式11）を提出すること。

（3）守秘義務

指定管理者は、管理運営にかかる業務を行うにあたり、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしたり、本業務の目的外に使用したりすることはできない。指定期間終了後も同様とする。

（4）情報公開

指定管理者は、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、神戸市の指示のもと必要な措置を講じなければならないものとする。

（5）協定書、マニュアル等の遵守

ア 協定書

神戸市と指定管理者とは、指定管理の実施について必要な事項について、文書により協定を締結する。

イ 要綱・要領、マニュアル等

神戸市立図書館は、全館を図書館コンピュータシステムで結び、神戸市民に図書館サービスを提供している。図書館サービスの基本的な業務及び予約図書受取コーナーの運営支援業務（該当館のみ）については、要綱・要領、マニュアル等があるので、指定管理者はこれらに基づき実施すること。要綱・要領、マニュアル等に疑義があるときは、中央図書館に確認をすること。

2. 図書館業務の基本的な考え方（施設運営の指針）

神戸市立図書館は、高度情報化、少子高齢化等の社会状況の変化の中で、資料・情報に対する市民の多様な要求に、迅速かつ的確に答えていくことが求められている。そのため、図書館運営にあたっては、市民ニーズを踏まえ、資料や情報の提供を充実させるとともに、地域や学校等と協力・連携して、読書の普及に努めることにより、市民の課題解決を支援し、生涯学習を推進することを目指す。

また、この数年間、神戸市はもとより全国的な傾向として図書館の利用（貸出冊数等）が減少している。こういった中で、市民へ図書館のPRと図書館利用の促進を図るための取組を積極的に行うことにより、これまで図書館を利用していない市民に対しても図書館の利用を働きかける。

（1）地域図書館の役割と機能

地域図書館は、利用者にとって利用しやすい図書館であるとともに、その地域社会の実情、住民の生活状況に合わせて、区内の図書館サービスの拠点として、次の役割と諸機能を担う。

ア 資料（一般資料、児童用資料）の収集と提供

地域図書館は、情報化社会における図書館の役割を認識し、資料の質的・量的水準の確立を図るとともに、バランスのとれた資料収集に努め、市民の多様な要求に応える。また、地域の情報拠点として、地域に関する資料や情報を積極的に収集し、提供すること。

イ 市内図書館システム内及び他自治体図書館等との連携

中央図書館、地域図書館及び自動車図書館が相互に連携し、1つのシステムとして機能する必要があり、地域図書館がこのシステムの窓口機能を果たす。また、利用者にとって必要な資料は他自治体図書館等との相互貸借により提供する。

ウ 読書活動推進のための行政機関や関係部署との連携

読書活動推進に関連して、学校、区役所等の関連部署等と連携する。

エ 読書活動推進のためのボランティアとの連携

読書活動推進に関連して、ボランティアグループ等と連携し、ボランティア活動に資する情報提供を行うこと。

（2）地域図書館サービスの基本的な考え方

地域図書館が自館の人材及び前述の機能を用いて行うサービスの基本的な考え方は以下の通りとする。なお、各館の具体的な事業の提案に際しては、「業務要求水準（固有）」を参照し、その特色を考慮の上検討すること。

ア 貸出サービス

地域図書館の運営は、市民にとって最も利用しやすい貸出による資料提供を基本とする。

当該サービス及びイの予約サービスの実施には、返却遅れに対する定期的、継続的な督促も確実に行われる必要がある。

イ 予約サービス

市民の資料要求に対しては、市内所蔵の有無に関わらず、迅速で確実な提供に努める。

ウ 簡易なレファレンス

所蔵図書の基本とした読書案内を行うとともに、簡易なレファレンスを行う。対応が困難な場合は中央図書館のバックアップを求める。

エ フロアワーク

利用者のニーズを把握し、求める情報に的確につながるためのフロアワークを行う

オ 読書意欲向上のための環境整備

書架の新鮮度を保つ除架、図書へ手を伸ばしやすくするミニ展示など、利用者の読書意欲を高めるため、読書環境を整える

カ 子供サービス

平成13年12月に「子どもの読書活動の推進に関する法律」が施行され、神戸市では、平成16年6月に「神戸市子ども読書活動推進計画」、平成23年3月に「こうべっ子読書活動推進プラン―第2次神戸市子ども読書活動推進計画」、平成26年3月に「新・こうべっ子読書活動推進プラン―第3次子供読書活動推進計画」、令和3年4月に「こうべっ子読書活動推進プログラム」を策定した。このプログラムに基づき、子供たちが生涯にわたって読書を楽しむ習慣がつくように、子供たちの読書環境の整備に努める。

キ 学校等へのサービス

その地域にある学校等の読書指導を支援する。

ク 障害者、高齢者、外国人等へのサービス

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」や「視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律（読書バリアフリー法）」が施行され、不当な取扱いの禁止、障害者への合理的配慮の提供、視覚障害や発達障害、上肢の障害などがある人の読書環境の整備が求められている。関係の法令を遵守し、誰もが使える図書館をめざす。

3. 執行体制

(1) 執行体制の確保

ア 指定管理者が職員を雇用するにあたっては、労働基準法その他の労働関係法令を遵守すること。

イ 指定管理者は、勤務ローテーション、勤務時間、休憩時間、出勤確認、有給休暇、分限、人事記録、服務規程等人事管理システムを構築し、適切な管理を行うこと。また、指定管理者は、職員が館長会をはじめとして、業務に必要な各種会議や研修に出席できるよう、勤務ローテーション等執行体制に配慮すること。

ウ 当該図書館業務を適切かつ円滑に遂行するために必要な職員の確保に最大限努めること。また、職務の責任の範囲を文書で明らかにすること。

エ 開館時間中は、館長、館長補佐、窓口責任者のうち少なくとも1人が館内で勤務していること。

オ 3の(2)の職員の要件を満たした上で、開館時間中は、最低2名の司書が館内で勤務していること。

カ 全ての職員について、採用時に守秘義務、個人情報保護及び誠実に業務に従事する旨を徹底すること。また、守秘義務違反、個人情報漏洩等が発生した場合の対応及び発生させないための対策を文書で規定すること。

キ 緊急時対策、防犯・防災対策についてもマニュアルを作成し、職員に指導し徹底させること。

ク 職員は、ユニフォームを着用することとし、全ての職員に名札を着用させること。

(2) 職員の要件

ア 館長の要件と職責

- (ア) 館長は、常勤とし、組織運営の管理能力と経験を有する者を1名配置すること。司書資格を有していることが望ましい。
- (イ) 館長は、「防火管理者（甲種）」の資格を有していること。
- (ウ) 館長は、館務を掌理し、所属職員を監督して、図書館奉仕の機能の達成に努めること。
(図書館法第13条第2項)
- (エ) 館長は、神戸市立図書館の館長会、及び外部の必要な会議等に出席すること。
- (オ) 館長は、対外的な交渉を担う権限と判断力を持ち、館に対する責任を負うことができるもの。その責任において、神戸市の公共施設である神戸市立図書館を構成する地域図書館であることを念頭に、運営上必要とされる判断を行うこと。

イ 館長補佐の要件と職責

- (ア) 館長補佐は、常勤とし、1名配置すること。司書資格を有し、3年以上図書館勤務を経験していること。
- (イ) 館長補佐は、館長業務を補佐するとともに、館長の不在時には館長の職務、権限を代理すること。

ウ 窓口責任者の要件

- (ア) 窓口責任者は、常勤で正副2名以上を配置すること。
- (イ) 窓口責任者は、司書資格を有し、3年以上図書館勤務を経験していること。
- (ウ) 窓口責任者は、業務の安定的運営及び簡易なレファレンスに対応できる能力を有すること。

エ 一般職員の要件

- (ア) 職員は、原則、司書・司書補の資格を有していることが望ましい。少なくとも全スタッフ（館長・館長補佐・窓口責任者を含む）の60%以上が、司書・司書補の資格を有していること。（返本・書架整理のみに従事する者は母数から除く。）
- (イ) 職員は、図書館勤務経験、司書資格、専門性及び一般常識等を考慮するとともに、接遇能力や対人関係の構築、集団業務遂行の適性等にも配慮した者の配置に努めること。
- (ウ) 指定管理者は、資格取得見込みの者を職員として配置する際は、日本十進分類法や「図書館の自由に関する宣言」、著作権法等、司書として必要な事項について事前研修を行うこと。

オ 子供サービス委員

- (ア) 職員の中から、子供サービスの主たる担当者として子供サービス委員を主担当1名、副担当1名配置すること。全市的な子供の読書活動推進にも携わることとする。
- (イ) 子供サービス委員は、子供サービスに求められる経験とスキル（選書の知識、読み聞かせ、ブックトーク等）を持つ者であること。
- (ウ) 子供サービス委員は、子供サービス委員会や子供サービス関連の研修に参加するとともに、子供サービスの一層の質の向上や安定性を確保するため、長期にわたって安定した業務に従事できるよう特に配慮すること。

(3) 職員の資質向上

- ア 指定管理者は、職員の育成のため、計画的、系統的な研修を実施すること。特に接遇、個人情報保護、図書館業務に関する研修は、年間複数回計画し、実施するとともに、年4回以上の

館内研修等を実施すること。また、研修が形式的にならないよう、研修後のフォローアップ体制を確立すること。

イ 中央図書館が指定管理者を対象にした研修を実施する場合は、研修目的を踏まえ、職員を少なくとも1名は参加させること。

ウ 研修計画は、県立図書館、日本図書館協会等、他の機関・団体等が主催する研修も積極的に取り入れること。

4. 図書館運営業務（管理運営業務）

中央図書館が貸与する「図書館業務マニュアル」等に基づき、確実に業務を行うこと。また、業務の遂行にあたっては、中央図書館や他の地域図書館と緊密に連絡調整を行うこと。読書環境の整備、読書推進や地域連携によって行うイベントについては、指定管理者ならではのノウハウを活かし、その主なものを指定管理期間の事業計画として提案し、その計画に基づき実施すること。

以下に地域図書館共通事項を記す。各館の運営については「業務要求水準（固有）」のとおり。

（1）開館・閉館業務

ア 開館時間までに、図書館サービスを提供できる態勢を整えるとともに、閉館時には、閉館のお知らせをし、全ての利用者の退館を確認し、整理整頓、機器の停止、火気点検等を行い、施錠等を行うこと。

なお、年末年始等の休館時にも、全館的なシステム関連業務や予約業務等の対応が必要な場合は、出務し対応すること。

イ 返却ポスト

返却ポストは、閉館と同時に利用可能な状態にし、開館時間には施錠すること。返却ポストに返却された資料は、開館時間までに（不可能な場合は開館後速やかに）全て返却処理を終えること。

ウ 臨時休館時の対応

台風、大水害及び大規模地震等の自然災害（以下、「自然災害」という）並びに神戸市が拡大防止のため対策を講じる感染症（以下、「感染症」という）の発生により、神戸市立図書館全体で臨時休館又は開館時間の短縮を行う場合がある。

自然災害による臨時休館又は開館時間の短縮の決定は、公共交通機関の運行停止状況等によって市が決定する。指定管理者は、あらかじめ職員の通勤経路や交通手段等を把握する等、来館者を退去させ閉館するために必要な人数を確保すること。また閉館に際しては市民への周知等必要な対策を行うこと。

感染症による臨時休館及び再開の決定は、感染症拡大防止に対する市全体の方針に拠る。臨時休館の場合も、予約図書を受け渡しを行う臨時窓口開設や臨時の蔵書点検等、中央図書館が指示する業務の遂行に必要な一定程度の職員の出務を前提とすること。また再開指示に対しても迅速に対応できるよう、休館中も再開に向けての業務を組み立て、必要な準備をしておくこと。

（2）窓口サービス業務

ア 貸出・返却、利用者登録及びそれに付随する処理、団体貸出等を確実にを行うこと。また、自動化機器について利用案内を行い、利用者に分かりやすい案内の掲示を作成するなど、利用促進と利用率の向上に努めること。

イ 予約・リクエストについては、利用者の要望を正確に受け付けること。定期的にデータをチェックし、長期延滞、資料の所在不明等により利用者に資料を提供できなくなった場合は、所蔵館が代替資料を用意する等の対処を速やかに行うこと。予約サービスについての正確な説明及びPRを行うこと。

ウ 市民の課題解決に資するため、図書館窓口や電話による簡易な問合せ等に対応し、資料・情報の提供を行うこと。対応が困難な調査事項は、中央図書館や最寄りの専門機関への案内等も行うこと。

エ 利用者のニーズを把握し、資料提供や課題解決につなげるためのフロアワークを日常的に行うこと。

オ 相互貸借

神戸市立図書館に所蔵のない資料のリクエストを受付けた場合は、県立図書館はじめ他都市図書館等に借用依頼を行い、速やかに対処すること。また、県立図書館等からの借用依頼に応えること。県立図書館とは、各種打合せ会議への出席、連絡調整等を行うこと。

カ 複写サービス（両替、複写機の保守、用紙の補充等に関するを含む。）

キ 寄贈図書等の收受

中央図書館が定める手続きにより、收受を行うこと。

ク 図書除菌機の導入

既導入館についてはそれを継続すること。未導入館（北図書館のみ）については、指定管理期間中の可能な限り早期に、図書除菌機を設置すること。移転計画がある館については移転後に設置すること。

（3）蔵書管理業務

ア 資料収集計画の策定と資料収集候補の選定及び整理

（ア）利用状況や地域特性に配慮した資料収集計画を策定し、「神戸市立図書館資料取扱要綱」に基づいて収書候補を選定すること。資料選定の決定は中央図書館が行う。簡易なレファレンスを行うための基本参考図書にも留意すること。時期を逸すると収集が困難となる郷土資料の収集には特に留意すること。

（イ）選定図書資料の発注、納品検査、受入、装備、配架

新しく受入れた資料は、一定期間新着図書コーナーに配架し利用に供すること。

（ウ）所蔵雑誌・新聞の納品検査、受入、装備、配架、整理

週刊誌や自館のみが所蔵する雑誌の受入作業は、納品後、特に速やかに行うこと。

（エ）寄贈図書の受入、配架

寄贈図書の受入の決定は中央図書館が行う。

イ 除籍候補資料の選定

利用に耐えないと判断される所蔵資料や、利用度の低い資料については、除籍候補資料として選定すること。その際、以下の点に留意すること。なお、除籍資料の決定・電算処理は、中央図書館が行う。

（ア）利用の多少だけでなく、各分野の基本的図書を見極めた上で候補を選定すること。

（イ）特定の分野や著者等に偏らないよう、バランスを考慮して候補を選定すること。

（ウ）汚破損等で除架する図書のうち、資料的価値があるものについては、修理、買い替えを検討すること。

(エ) 自然科学の分野や時事評論、年ごとに発行される資料等は基本的知識を得られる資料とそうでないものを選別し、書架が古びた印象にならないよう、除籍候補を適切に選定すること。

ウ 図書・雑誌の市民譲渡に関すること

(ア) 寄贈図書のうちから市民譲渡対象候補を選定すること。なお、市民譲渡対象図書の決定は中央図書館が行う。

(イ) 中央図書館の指示に基づき、除籍対象雑誌のうちから市民譲渡の対象雑誌を準備すること。

(ウ) 雑誌の市民譲渡（雑誌リサイクルフェアまたは常設コーナーを設ける）を行うこと。実施に際しては、実施方法や対象資料などに関して、中央図書館からの指示に従うこと。

エ 破損・紛失資料の処理

(ア) 所蔵資料の小規模な破損については補修を行うこと。郷土資料等代替のない資料が大きく破損した場合は中央図書館に報告し、指示を受けること。

(イ) 利用者の責任により紛失、汚損、破損等で利用に供せなくなった資料は、利用者に弁済を求め、速やかに所定の処理を行うこと。

オ 督促

貸出期限の過ぎた資料について定期的に督促を行うこと。特に、予約のある資料については速やかに督促し、代替資料の提供も含め、予約処理の遅延を招かないよう留意すること。

カ 蔵書点検

キ 書架の維持管理

(ア) 利用しやすい書架を維持するため、毎日書架の整理整頓を行うこと。

(イ) 目的の資料を探しやすいように、書架案内図や、見出しの整備等の工夫をすること。

(ウ) 中央図書館が分類体系や配架方針の変更を指示した場合、中央図書館が指定する仕様に基づき、所蔵する資料の装備及び登録データの変更と必要な配置替えを行うこと。

(エ) 寄贈図書を積極的に活用し、古い資料との入替えを行うこと。寄贈図書を年間最低 700 冊程度は受け入れること。

ク ICタグの貼付

自館所蔵の ICタグ未貼付の資料及び新たに受入れた資料に ICタグの貼付・エンコードを行うこと。ICタグやエンコードに必要な機材の調達は中央図書館が行う。

(4) 子供読書活動推進業務

子供の読書活動を支援するため、「こうべっ子読書活動推進プログラム」に基づき、学校園や地域と連携しながら、以下、アからカのサービスを行うこと。

指定管理者が独自に新たなサービスを企画した場合は、事前に中央図書館と協議し、承認を受けること。また、子供サービス委員は子供サービス委員会に出席し、全市的な子供の読書活動の推進に従事すること。

ア 館内での日常サービス

(ア) 基本的な児童書の買い替えと新刊書受入のバランスに配慮し、魅力ある棚づくりを行うこと。

(イ) 調べ学習の援助や本の案内等を日常的に行うこと。

(ウ) 児童コーナーは、子供が本に手を伸ばしやすい雰囲気を保つこと。

イ 図書館行事及び展示

図書館行事の内容はバランスよく実施すること。スタッフの出務にかかる費用を含めて、少ない経費で効果的に実施し、指定管理料の範囲内で実施すること。子供の読書のきっかけとなる資料展示や、おはなし会等の行事を行うこと。こどもの読書週間行事や秋の読書週間行事については、「図書館業務マニュアル」のとおり。

ウ ブックスタート関連事業

(ア) 「すくすく赤ちゃんセミナー」等、各区保健福祉部が実施している子育て支援事業等に参加し、保護者を対象に乳幼児期の子供と本の関わりについてのアドバイスを行うこと。

(イ) 図書館においても、施設条件が許す範囲で、乳幼児とその保護者を対象にしたおはなし会や講座を開催し、育児中の保護者同士が図書館で交流する機会を企画すること。

エ 学校園との連携

(ア) 学校、幼稚園、児童館、保育所(園)等に対し、総合学習・調べ学習等教育活動に役立つ図書館資料の団体貸出等、資料提供の面で支援すること。

(イ) 図書館見学及び「トライやる・ウィーク」等の職場体験学習等を受入れること。

オ YA (ヤングアダルト) サービス

中高生が読書への興味を持てるようなYAコーナーを運営し、YA向けテーマ展示を行うこと。

カ 「おきしお文庫」コーナーの維持管理

「おきしお文庫」コーナー設置館においては、資料の欠本補充や買い直しに留意し、学校支援に役立てること。

※「おきしお文庫」とは、故置塩壽様からいただいた寄付を原資とする「神戸市置塩こども育成基金」を活用した青少年の健全育成に資する事業で、神戸市立の各図書館に、各館ごとにテーマを設定し、学校支援に配慮した児童生徒向けの図書コーナーを、平成24年度に設置した。

(5) 一般を対象とする読書奨励・課題解決支援

市民及び利用者の読書を奨励する企画を実施すること。また、地域住民の潜在的なニーズを汲み取り、資料の展示やコーナーづくり、地域情報の収集等さまざまな方法で、課題解決を支援すること。

また、指定管理者が、一般利用者の読書奨励や課題解決のために独自に新たなサービスを企画した場合は、事前に中央図書館と協議し、承認を受けること。

ア 図書館行事及び展示

図書館行事の内容はバランスよく実施すること。スタッフの出務にかかる費用を含めて、少ない経費で効果的に実施し、指定管理料の範囲内で実施すること。資料展示を随時行い、秋の読書週間行事には中央図書館の方針に沿って、一般向けの読書奨励となる行事を行うこと。

イ 地域との連携

(ア) 社会教育施設や神戸市の関係部局、NPO法人等と連携し、地域住民の読書活動推進に努めること。

(イ) 地域関連資料は、パンフレット等にも留意して収集すること。

(6) 高齢者、障害者、外国人等へのサービス

ア 高齢者、障害者、外国人等の図書館利用に支障がないよう、ユニバーサルデザインの観点から施設面での工夫を行い、人員態勢を整えること。また、求めに応じて具体的な対応方法やサービス内容等を検討、調整・変更し、図書館利用を妨げることがないよう必要で合理的な取組を行うこと。

イ 日本語を第一言語としない利用者に対し、利用案内や翻訳機等を準備するとともに、地域性や利用度、潜在的なニーズ等を考慮しつつ、外国語資料や日本語学習用資料等を収集すること。

ウ 地域性や利用度、潜在的なニーズ等を考慮しつつ、大活字本、ユニバーサル絵本等を収集すること。

(7) 電子図書館に関するサービス

中央図書館の定める方針およびその指示に従い、電子図書館サービスの広報を行うこと。適宜利用案内も行い、利用の促進に努めること。

(8) ボランティア活動支援

ア 図書館でのボランティア活動を希望する方の受入態勢を整えること。

イ フロアボランティアやおはなし会のボランティア等には、活動中の事故に備え、保険に加入し、指定管理者が費用を負担すること。

ウ 中央図書館が開催する「読み聞かせびと養成講座」の受講修了者や、図書館で読書推進ボランティアとして活動中の方等に、中央図書館の指示に基づき、活動場所や研修についての情報提供を行うとともに、図書館資料の紹介等可能な支援を行うこと。

(9) ブックメール（図書物流）業務

ブックメールの運行に支障がないよう、配送資料の荷造り及び処理を行うこと。館外返却ポストの配送先館においては、配送された図書の処理を速やかに行うこと。

(10) 苦情及び要望等の処理

ア 市民の要望や図書館利用者の苦情、意見等には速やかな対応を行うこと。内容について職員に周知し、今後の問い合わせに備えること。「はい、こちら図書館です（館長への手紙）」は毎日点検すること。回答・対応については別途定める手続きに従うこと。

イ カウンターや電話での苦情・要望は、所定の書式で報告すること。

ウ 苦情・意見等を集計し、指定管理者の自己評価に使用するとともに、事業計画や管理運営に反映させるよう努めること。

(11) 市民満足度調査

少なくとも1回、中央図書館の指示により全館一斉に利用者アンケートを実施するとともに、その調査結果を指定管理者の自己評価に使用すること。さらに、事業計画や管理運営に反映させるよう努めること。

(12) その他

ア 広報

図書館案内、新着案内、各種行事の案内等を作成・発行し、市立図書館の活動や行事を積極的に市民にPRすること。神戸市立図書館ホームページ各館の紹介ページについても、情報を更新し鮮度を保ち魅力あるものになるよう適宜見直すこと。あわせてホームページ・SNS等による行事の広報については、中央図書館の指示に従い適切に行い、定期的に中央図書館へ情報提供すること。

また今後進捗する新図書館の整備に関することは、中央図書館と連絡調整しつつPRすること。

と。

イ 館内掲示物管理

「図書館業務マニュアル」の方針に基づき、チラシやポスターの掲示、撤去を行うこと。

ウ 遺失物管理

遺失物は速やかに所定の処理を行い、遺失物管理簿に記載して管理すること。

エ インターンシップ等実習生の受入

高校生、大学生及び神戸市教職員等を、業務に支障がない範囲で受入れること。また、図書館司書講習の実習生の受入に際しては、中央図書館と協議すること。

(13) 教科書展示 ※該当館のみ

神戸市教育委員会が実施する教科書展示会の開催について協力すること。展示会開催後も、必要な教科書を館内に保管し、求めに応じて閲覧利用に供すること。

(14) 特記事項

年間に実施する企画や館運営業務の中から、社会情勢や地域性、館の特性を鑑み、事前に4つ程度の事業を選定し、企画意図、期待する効果を明確にし、毎年の事業計画書において提案すること（様式は別途定める）。実施後に利用者等にヒアリングもしくはアンケートを行い、満足度を数値化すること。費用対効果を含め検証し、結果を報告すること。指定管理期間をとおして継続的に実施し、効果の増進を図ること。想定した効果が得られない場合は、別企画を検討すること。

5. 予約図書受取コーナーの運営・支援（管理運営業務）

神戸市立図書館では身近な図書館サービスの充実のため、貸出予約をした図書の受取や返却ができるサービス拠点として市内の市民図書室等と連携し、予約図書受取コーナーを設置している。主に当該館同区等内にある予約図書受取コーナーについて、「図書館業務マニュアル」「予約図書受取コーナー支援業務」に基づき、人員を派遣し、必要な事務等予約図書受取コーナーの管理運営業務または管理運営業務支援を行うこと。その他、必要に応じて運営にかかる連絡事務を中央図書館と調整のうえ行うこと。

なお、図書館システムに関わる業務や機器更新作業など予約図書受取コーナーでの対応等が必要な場合、中央図書館の指示に基づき、立会い等のため出務すること。

(1) 履行場所

中央図書館が指定する予約図書受取コーナー

(2) 業務にあたる人員の要件

本業務にあたる者は、司書資格を有し、神戸市立図書館業務における「貸出」「返却」「登録」が行えること。また、K-lib ネット及び予約図書受取サービスの仕組みを理解し、当該施設管理者への指導ができること。図書館運営一般に関する当該施設管理者からの相談に対し、適切なアドバイスができること。

(3) 業務日時と人員

原則指定する施設の開室日のうち館ごとの「業務要求水準(固有)」にて指定する日、各1名。

(4) その他

中央図書館が必要と判断した場合は、協議の上、支援日や支援人数について増員にも対応すること。

運営支援の振替を要する日については、中央図書館と協議の上、振替日を決めること。ただし、図書館の年末年始の休館（12月29日～1月3日）と重なる休室については振替日を要しない。

警報発令等により当日閉室が決定した場合は、自館で待機し、振替日を要しない。

予約図書受取コーナーの開室日およびその変更については速やかな把握に努め、確実に中央図書館に伝達すること。

6. 施設維持管理業務

(1) 館内秩序維持

ア 図書館利用者が安心して館内利用できるよう、館内の安全・安心と秩序確保を行うこと。館内巡回は日に4回以上行うこと。

イ 神戸市が定める「神戸市立図書館における防犯カメラ装置の設置及び取扱要綱」に従い、監視カメラの運用を行うこと。

(2) 緊急時対応及び安全管理

ア 防火管理者を配置し、消防法等に則り、消防計画等を作成のうえ、避難・救出等必要な訓練を定期的実施すること。複合施設では他施設と共同で行うこと。

イ 館長及び館長を補佐する者は、神戸市が実施する市民救命士及びAED操作の講習を受講すること。図書館内にAEDを設置すること（費用は指定管理料に含む。）。また館内でのケガ等に対応するための必要な医薬品を配備すること。

ウ 指定管理者は施設の管理運営業務及び業務の実施に関連して、事故・火災等が発生した場合は、被害が最小限となるよう迅速かつ適切な対応をとるとともに、直ちに中央図書館に報告すること。

(3) 自然災害及び感染症への対応

ア 自然災害の発生時に、あらかじめ指定された避難所でなくとも、近隣住民や帰宅困難者が避難してくる場合がある。本来の避難所への移動が生命の危険を伴う場合は一時的に避難者を受け入れること。受け入れが数日以上に及ぶ場合や、避難者が多数残留し、中央図書館が事後的に避難所として機能することを求めた場合、中央図書館の責任と指示のもと、引き続き通常の施設管理以外の業務を行うこともあり得ると留意すること。避難者対応については協定書に別途定める。

イ 感染症の拡大期には中央図書館の要請で施設の臨時休館もある一方で、警戒期又は収束期には施設は臨時窓口設置などの段階を経て再開する。その際、利用者と職員を守るために最低限必要となる手指等の消毒液、マスク、使い捨て手袋等消耗品や非接触型体温計については、指定管理者が日頃から備蓄し、係る費用は負担すること。一方、窓口へのアクリル板の設置など感染予防に最低限必要な環境整備については、修繕費等を充てるなど市が負担することとする。

また臨時休館や再開館等の日程が確定した場合は、中央図書館が指定管理者に文書またはメールで連絡を速やかに行い、相互に記録として残しておくこととする。

ウ 運営職員から感染症の罹患者が出た場合も、その影響が最小限に留まるよう日常的な対策を十分に行うこと。指定管理者の責めに帰される事情により図書館運営に支障を来すことのないよう、自社の責任において必要な人員の措置を行うこと。

(4) 施設・設備管理

ア 清掃等

施設内の衛生環境を良好に保つため、清掃等を適切に行うこと。床面清掃、テーブル拭きは、毎日行うこと。また利用者利用部分については、開館時間までに清掃を完了すること。

イ 施設の保全警備（開館時間外及び休館日を含む。）

- (ア) 施設・設備及び物品等について、善良な管理者の注意をもって保守管理業務を行うこと。
- (イ) 時間外等に施設に異常があれば、必要に応じて現場へ急行し、状況確認を行い、適宜、警察・消防及び中央図書館へ通報を行うこと。
- (ウ) 時間外及び休館日の緊急連絡体制について企画し提案すること。
- (エ) 各図書館の「施設設備管理仕様書」は館ごとの「業務要求水準(固有)」に添付のとおり。

(5) 備品の管理等

備品とは、その性質・形状を変えることなく、おおむね1年を超えて使用に耐えるもので取得価格が50,000円以上(消費税込)のものをいいます。

指定期間中に、本市の負担で購入等を行ったものは本市の所有となり、指定管理者の負担において購入等を行ったものは指定管理者の所有となります。

現在、本市が配置した備品類は、現状有姿にて指定管理者に無償で貸与します。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、指定管理者に調達していただきます。なお、備品のメンテナンスや修理費用等は、原則、指定管理者の責任となります。詳細については協定等で定めます。

本市に帰属する備品については、異動(購入・取得・修繕・廃棄等)があった際は速やかに市に報告してください。また、指定管理期間終了等の際には、確実に次期指定管理者に引き継いでください。

なお、現指定管理者が行っているリース契約については、引継ぎを前提としません。また、指定後に指定管理者が行うリース契約による備品・車両等は次の指定管理者への引継ぎを前提としません。

(6) 修繕等

修繕等については、原則として見積もり合わせの上業者決定するものとし、1件100千円以下の修繕等は、事前に中央図書館総務課に連絡の上、指定管理者において実施する。なお、緊急やむを得ない場合は事後連絡も認めるものとする。1件100千円を超える修繕等については、事前に中央図書館総務課と協議を行うこと。施工後は、速やかに、修繕施工箇所等がわかる写真及び費用の明細を示す書類を提出すること。

修繕費の管理は資金管理専用の決済用預金(預金保険法第51条の2第1項に規定する決済用預金)口座)で行うこととし、指定管理料のうちで予算額を年間500千円(税込)(垂水図書館では1,000千円(税込))と定め、年度終了後に報告された実績に基づき、精算を行う。

(7) 図書館コンピュータシステムの機器管理

コンピュータシステムの運用は、業務毎のマニュアルにより行うこと。

図書館業務に必要なコンピュータ端末、付属機器及び通信回線については、中央図書館が無償で提供する。ただし、システムの運用については以下の事項を遵守すること。

- ア コンピュータシステムの運用に関して、中央図書館との間で連絡、調整が円滑に図られるように予め連絡担当者を定めること。
- イ コンピュータシステムの運用については、法令並びに神戸市の条例、規則を遵守すること。

特に個人情報保護、情報セキュリティの確保については、神戸市個人情報保護法の施行等に関する条例、神戸市情報セキュリティポリシー等の規程類を遵守すること。

ウ 指定管理者は、コンピュータシステムを操作する職員全員の最新の名簿を中央図書館に提出すること。中央図書館のシステム管理者が個々の職員にシステムにログインするために必要なIDと初期パスワードを交付する。指定管理者は、職員に対しログインIDとパスワードの管理について指導を徹底すること。

エ システムに障害が発生した場合は、中央図書館担当者に連絡、調整の上対応を行うこと。

オ 指定管理者固有事務を行うコンピュータ端末については、事前に「ネットワーク接続許可申請書」を提出し、中央図書館が行う接続試験に合格するものについては図書館システムへの接続と業務上必要なメールの送受信を許可する。

カ 故意、又は重大な過失によりコンピュータシステムに損害を与えた場合や、個人情報の取扱いにより第三者から損害賠償を請求された場合は賠償等の対応を速やかに行うこと。

(8) 共用部の管理

複合施設内にある図書館は、共用部について他施設と連携し、運営・管理にあたること。特に緊急時においては連絡を密に取ること。中央図書館とも協議の上、柔軟な対応を行うこと。

7. 付随事務等

(1) 事業計画書、実績報告書等の作成提出（自己評価を含む。）

指定管理者は、年次事業計画及び人材育成年次計画に基づいた事業計画書及び事業報告書のほか、必要な計画書、報告書を作成、提出し、中央図書館の承認を得ること。なお、事業計画の作成にあたっては、PDCAサイクルの考え方にに基づき、計画・実施した事業の評価までを事業計画に含めること。

ア 事業計画書・収支予算書等

指定管理者は、3月末日までに翌年度の基本方針、事業計画、蔵書管理計画、施設管理計画、職員配置計画、職員研修計画、提案事項等の事業計画書及び収支予算書を所定の様式で提出すること。

事業計画書等の提出時には、「情報セキュリティ対策の実施状況報告書」も提出すること。

イ 月次報告書等

毎月、所定の様式で事業報告書を作成し、館長以下の職員名簿及び月次統計とあわせて、翌月10日までに提出すること。

ウ 事業報告書・収支決算書

指定管理者は、指定管理業務を全てまとめて翌年度4月末日までに提出すること。事業報告書は、1年間の総括、利用状況、事業実績、蔵書管理実績、施設管理実績、職員配置実績、職員研修実績、提案事項の進捗状況、神戸市と指定管理者との協定書で定める管理の状況を把握するために必要な事項等とし、収支決算書とあわせて所定の様式で提出すること。

エ 事故報告書

指定管理者は、本施設にかかる管理運営業務に関して、事故等が発生した場合は、本市指定の「事故報告書」により、速やかに本市に報告を行うこととする。

オ その他の報告

市は指定管理者に対し、本施設の管理運営業務に関して、定期または必要に応じ報告を求め

ることができることとする。

カ 自己評価の実施

利用者等より、施設運営に関する意見を聴取すること。施設運営に関して、適宜自己評価を行うこと。

(ア) 指定管理者は、毎年度少なくとも1回、利用者から積極的に運営管理に関する要望・意見を把握し、本施設の管理運営に関する自己評価を実施すること。

(イ) 指定管理者は、自己評価の結果を施設での指定管理業務及び自主事業に反映させるよう努めることとし、反映状況について、本市に報告すること。

(ウ) 利用者の満足度及び苦情については、選定評価委員会が調査を行うことがある。

自己評価については、市民満足度調査結果のほか、日常の苦情・要望等を踏まえて客観的に作成し、上記ウの事業報告書とともに提出すること。

(2) 地域や関係機関との連絡調整

ア 各区の地域協働課や、周辺の公共施設とは必要に応じてコンタクトをとり、良好な関係を築くこと。

イ 円滑な施設管理のため、防災センターや複合施設の管理者と日常的に連絡をとること。

(3) その他

自館あての文書等を収受し、中央図書館と協議の上、館長又は館名による文書等の発行・発送を行うこと。各機関等からの調査・照会等にも、中央図書館と協議の上、回答すること。また、入館者数等中央図書館の求める各種統計・調査資料を作成し提出すること。

8. その他留意事項

(1) 業務の引き継ぎ、中断、または代替事業の実施について

現在の指定管理者において実施している事業については、その効果の有無を考慮した上で、継続または中断の判断を行うことができる。なお、効果を見込める事業を中断する場合には、同様の効果が期待される代替の事業を提案・実施することも可とする。

(2) 指定期間終了に際しての事務引継等

指定管理者として指定された場合、現指定管理者との間で業務を円滑に引継ぐよう努めてください。

同様に、指定期間終了もしくは指定取り消しにより、次期指定管理者に引継ぐ場合は、円滑な引継ぎに協力するとともに、業務引継書を作成し、必要なデータは無償で提供していただきます。ただし、現指定管理者が作成したパンフレットやホームページなど、現指定管理者が著作権を有するものの取り扱いについては、次期指定管理者と現指定管理者とで協議していただきます。

引き継ぎにかかる費用については、現指定管理者と次期指定管理者が協議のうえ負担するものとし、なお、引継ぎにあたっては、市民サービスが低下しないよう、十分注意してください。

(3) 指定管理者が変更となる場合の現職の職員の雇用について

不測の事態等により、指定管理者が変更となる場合に、市民サービスの低下が懸念されるなど特別の配慮が必要と考えられる場合には、引き続き勤務を希望する現職の職員について、次期指定管理者に面接を依頼する等の対応を検討すること。

(4) 管理運営業務に関する指定管理者の危険負担(リスク分担)及び損害賠償保険への加入

事故・火災等における施設の損傷及び被害者に対する責任は、事案ごとの原因により判断す

るが、第一次的責任は、指定管理者にあり、被害が最小限になるよう迅速かつ最善の対応をとるとともに、直ちに神戸市に報告すること。

指定管理者の責めに帰すべき事由により資料、施設・設備及び備品類が損傷した場合、あるいはそれらにより利用者に被害が及んだ場合は、その損害の全部又は一部を賠償するものとする。

このため、指定管理者は、損害を担保するのに必要な保険に加入すること。リスク分担の考え方は、「(別表) リスク分担の考え方 (応募要領再掲)」のとおり。

(5) 再委託等の制限

指定管理者は、本業務の全部又は大部分を一括して第三者に再委託し、又は請負わせることはできない。ただし、あらかじめ神戸市の承認を受けた場合は、使用料等の徴収業務を除く当該業務の一部に限り、第三者に再委託することができる。

ただし、業務の一部を再委託等する場合、受託者等が「神戸市契約事務等からの暴力団等の排除に関する要綱」(平成22年5月市長決定)第7条から第21条までに規定する除外措置を受けている者である場合には、再委託等にかかる事前承諾を行わない。

(別表) リスク分担の考え方 (応募要領再掲)

項 目		リスク分担	
		市	指定管理者
法令等の変更	指定管理者制度や施設の管理運営に影響を及ぼす法令等の変更	協議による	
	上記以外の法令等の変更		○
税制度の変更 (指定管理料にかかる消費税を除く)			○
物価・金利の変動			○
需要の変動	利用料金施設及びインセンティブ (リスク) 設定をした使用料施設		○
	上記以外の施設	○	
事故発生 (情報漏えい等を含む)	指定管理者の責めに帰すべき事由によるもの		○
	施設・設備の設置に関する瑕疵によるもの	○	
	上記以外の理由によるもの	協議による	
施設・設備の損傷	指定管理者の故意・過失によるもの		○
	施設・設備の設計・構造上の原因によるもの	○	
	上記以外の理由によるもの	協議による	
備品の損傷			○
周辺地域・住民・利用者への対応	施設の設置に関する訴訟・苦情・要望・住民反対運動等の対応	○	
	指定管理者が行う業務及び自主事業に起因する訴訟・苦情・要望・住民反対運動等の対応		○
	上記以外のものに関する訴訟・苦情・要望・住民反対運動等の対応	協議による	
第三者への賠償 (国家賠償法に基づく求償権を市が指定管理者に行使する場合を含む)	指定管理者としての業務及び自主事業により損害を与えた場合		○
	施設・設備の設置に関する瑕疵により損害を与えた場合	○	
	上記以外の理由で損害を与えた場合	協議による	
事業の中止、変更、延期	指定管理者の責めに帰すべき事由によるもの		○
	市の責めに帰すべき事由によるもの	○	
上記に定めるもののほか不可抗力 (暴風、豪雨、洪水、地震、落盤、火災、テロ、争乱、暴動その他の市又は指定管理者のいずれの責めにも帰することのできない自然的又は人為的な現象) によるリスク	事故発生時の初期対応		○
	施設・設備・物品の復旧費用 (ただし、市の所有するものに限る)	○	
	施設・設備・物品の復旧費用 (ただし、指定管理者の所有するものに限る)		○
	事業の中止、変更、延期等に伴う費用		○
業務の引き継ぎに関する費用 (引き継ぎを受ける場合及び次期指定管理者に引き継ぐ場合とも)			○

本表に定める事項で疑義がある場合又は本表に定めのない事項については、市と指定管理者が協議の上定めることとします。

(別紙A)

情報セキュリティ遵守特記事項

(趣旨)

第1条 この契約で定める情報セキュリティ遵守特記事項（以下「特記事項」という。）は、次の各号の契約（以下、「委託契約等」という。）の約款の特記条項として、個人情報を取り扱う業務又はネットワーク又は情報システムの開発、保守又はデータ処理その他情報処理に係る業務（ただし、業務遂行のための連絡用ツールとしてクラウドサービス等の外部サービスを利用する場合は除く。以下「情報処理業務」という。）の委託契約等に関する情報の取扱いについて、必要な事項を定めるものである。

- (1) 物品売買契約
- (2) 物品賃貸借契約
- (3) 製造その他請負契約
- (4) 委託契約（企業会計も含む）

(定義)

第2条 この特記事項において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 個人情報
個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条第1項に規定する個人情報をいう。
- (2) 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8項に規定する特定個人情報をいう。
- (3) 第1号及び前号以外の秘密等に係る情報
法令の規定により秘密を守る義務を課されている情報、部外に知られることが適当でない法人その他の団体に関する情報及び部外に漏れた場合に行政の信頼を著しく害するおそれのある情報をいう。
- (4) 重要情報
第1号から前号までに規定する情報及び神戸市（以下「甲」という。）が指定する情報をいう。
- (5) 情報
重要情報及び重要情報以外の情報をいう。

(基本的事項)

第3条 この契約により甲から業務を受託または請負し情報を取り扱う者（以下「乙」という。）は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、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）、神戸市個人情報保護法の施行等に関する条例（令和4年12月条例第17号）、神戸市会の個人情報の保護に関する条例（令和5年2月条例第18号）、神戸市会の個人情報の保護に関する条例施行規則（令和5年3月規則第1号）及び神戸市情報セキュリティポリシーその他関係法令を遵守し、この契約による業務（以下「委託業務

(別紙A)

等」という。)を通じて知り得た情報の保護の重要性を認識し、委託業務等を履行するために必要な情報の取扱いにあたっては、甲の業務に支障が生じることがないように、適正に取り扱わなければならない。

- 2 乙は、委託業務等を通じて知り得た情報を正当な理由なく他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。
- 3 乙は、委託業務等を履行するにあたって、情報の漏えい、滅失、き損及び改ざんの防止その他情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(管理体制の整備等)

- 第4条 乙は、情報の適正な管理を実施する者として業務責任者を選定して管理組織を整備するとともに、前条第3項の措置に係る管理規程又は情報の具体的な取扱い内容を規定しなければならない。
- 2 乙は、前項に定める管理体制を書面により速やかに甲に通知しなければならない。管理体制を変更するときも同様とする。
 - 3 乙は、情報処理業務を行う場所及び情報を保管する施設その他情報を取り扱う場所において、入退室の規制及び防災防犯対策その他必要な情報セキュリティ対策を講じなければならない。

(従事者の監督)

- 第5条 乙は、乙の業務責任者に、乙の従業員その他委託業務等に従事する者（以下「従事者」という。）に対し、委託業務等を通じて知り得た重要情報を正当な理由なく他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう、並びに委託業務等に関する重要情報を安全に管理するよう、必要かつ適切な監督を行わせなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(教育の実施)

- 第6条 乙は、乙の業務責任者及び従事者に対し、委託業務等に関する情報を取り扱う場合に遵守すべき事項、関係法令に基づく罰則の内容及び民事上の責任その他委託業務等の適切な履行のために必要な事項に関する研修等の教育を実施しなければならない。

(作業場所及び従事者の届出)

- 第7条 乙は、委託業務等に関する仕様書において委託業務等の履行に係る作業場所が定められていない場合、当該作業場所を書面により速やかに甲に届け出なければならない。作業場所を変更するときも同様とする。
- 2 乙は、委託業務等を履行するにあたって、作業場所ごとに従事者の所属（特定個人情報を取り扱う場合は従事者の氏名及び役職も必要）その他必要な事項を書面により速やかに甲に届け出なければならない。従事者を変更するときも同様とする。

(収集の制限)

- 第8条 乙は、委託業務等を履行するにあたって情報を収集するときは、委託業務等を履行するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外利用及び第三者への提供の禁止)

(別紙A)

第9条 乙は、委託業務等を履行するにあたって知り得た情報を、甲の書面による事前の承諾を得ることなく委託業務等を履行する目的以外の目的で利用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写及び複製の禁止)

第10条 乙は、委託業務等を履行するにあたって甲から貸与された重要情報が記載又は記録された文書及び資料その他ファイル等を、甲の指示又は承諾を得ることなく複写し、又は複製してはならない。

(重要情報の管理)

第11条 乙は、委託業務等に関する重要情報を安全に管理するため、次の各号に定める事項を遵守しなければならない。

- (1) 重要情報を作業場所以外に持ち出さないこと。やむを得ず持ち出さなければならないときは、甲の承諾を得たうえで行き、持ち出しの状況に関する記録を作成し、確実に保管すること。
- (2) 重要情報が記載された文書が第三者の利用に供されることのないよう施錠管理すること。また、重要情報が格納された電子計算機又は電磁的記録媒体が第三者の利用に供されることのないよう、記憶領域の暗号化又はファイルへのパスワード設定を施したうえで施錠管理すること。
- (3) 重要情報の格納又は処理を行うにあたって、個人のパーソナルコンピュータ等の電子計算機又は電磁的記録媒体を使用しないこと。
- (4) 重要情報を処理する電子計算機について、OS・アプリケーションの最新化やウィルス対策(ウィルス対策ソフトウェアのインストール及び定期的なウィルススキャンの実施等)等の適切なセキュリティ対策を実施すること。

(再委託先等の監督等)

第12条 乙は、委託業務等を遂行するために得た重要情報を自ら取り扱うものとし、第三者に取り扱わせてはならない。ただし、甲の書面による事前の承諾を得た場合は、この限りではない。

- 2 乙は、前項ただし書の規定により重要情報を取り扱う業務を第三者に再委託または下請負(以下「再委託等」という。)する場合、当該再委託等を受ける者(以下「再委託先等」という。)に対し、この契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。
- 3 乙は、再委託先等の当該業務に関する行為及びその結果について、乙と再委託先等との契約(以下「再委託契約等」という。)の内容にかかわらず、甲に対して責任を負うものとする。
- 4 乙は、第2項の再委託等を行う場合、再委託契約等において、再委託先等が委託契約約款及び製造その他請負契約約款並びに特記事項を遵守するために必要な事項その他甲が指示する事項を規定するとともに、再委託先等に対する必要かつ適切な監督、重要情報に関する適正な管理及び情報セキュリティ対策について、具体的に規定しなければならない。
- 5 乙は、第2項の再委託等を行った場合、再委託先等による当該業務の履行を監督するとともに、甲の求めに応じて、履行の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。
- 6 乙は、再委託先等に対し、甲の書面による事前の承諾なくして、重要情報をさらなる委託等(以下「再々委託等」という。)により第三者(以下「再々委託先等」という。)に取り扱わせることを禁止し、その旨を再委託先等と約定しなければならない。
- 7 第1項から前項までの規定は、前項の規定による甲の承諾を得て重要情報を取り扱う業務を再々

(別紙A)

委託等する場合について準用する。

(提供文書等の返還及び廃棄等)

第13条 乙は、委託業務等を履行するにあたって甲から貸与され、又は乙が収集し、複製し、若しくは作成した重要情報が記載又は記録された文書及びファイル等を善良な管理者の注意をもって管理し、この契約が終了し、又は解除された後直ちに甲に返還し、又は引き渡さなければならない。ただし、甲が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

2 前項ただし書の場合において、重要情報が記録されたファイル又はファイルが格納された電磁的記録媒体（以下「ファイル等」という。）の廃棄等を甲が指示した場合、乙は、ファイル等からすべての情報を消去し、復元不可能な状態にする措置を講じなければならない。また、甲は、職員による立ち会い又は証拠書面の提出により当該措置の履行確認を確実に行わなければならない。

3 第1項の場合において、乙が乙の電子計算機を使用して重要情報を処理し、同項ただし書の規定により当該電子計算機（以下「機器」という。）に格納された当該重要情報の消去を甲が指示した場合、乙は、機器からすべての情報を消去し、復元不可能な状態にする措置を講じなければならない。また、甲は、職員による立ち会い又は証拠書面の提出により当該措置の履行確認を確実に行わなければならない。

(報告及び検査)

第14条 甲は、乙に対し、契約開始時に委託業務等に関する情報の管理状況及び情報セキュリティ対策の実施状況についての報告書を提出させなければならない。又、必要があると認めるときは、検査をすることができる。

2 甲は、必要があると認めるときは、乙に対し、委託業務等である情報処理業務を行う場所及び情報を保管する施設その他情報を取り扱う場所で検査をすることができる。

3 乙は、甲から前2項の指示があったときは、速やかにこれに従わなければならない。

(事故発生時等における報告等)

第15条 乙は、甲の提供した情報並びに乙、再委託先等又は再々委託先等が委託業務等の履行のために収集した情報について、火災その他の災害、盗難、紛失、漏えい、改ざん、破壊、コンピュータウイルスによる被害、不正な利用、不正アクセスその他の情報セキュリティ事故が発生したとき、又は発生するおそれがあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。

2 乙は、前項の場合において、次の各号に定める事項を行わなければならない。

(1) 直ちに被害を最小限に抑えるための措置を講じること。

(2) 甲の求めに応じて、当該事故の原因を分析すること。

(3) 甲の求めに応じて、当該事故の再発防止策を策定し、実施すること。

(4) 甲の求めに応じて、当該事故の経緯等の記録を書面で提出すること。

3 乙は、第1項の場合に備え、同項及び前項に定める報告等必要な事項を速やかに行うことができるよう、緊急時連絡体制を整備しなければならない。

(契約の解除及び損害の賠償)

(別紙A)

第 16 条 甲は、次の各号のいずれかに該当するときは、乙に対してこの契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

- (1) 委託業務等を履行するために乙、再委託先等又は再々委託先等が取り扱う重要情報について、乙、再委託先等又は再々委託先等の責に帰すべき理由による漏えい、滅失、き損又は改ざんがあったとき。
- (2) 前号に掲げる場合のほか、特記事項に違反し、委託業務等の目的を達成することができないと認められるとき。