

【仕様書別紙】

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あるもの

(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つ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つて、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のあるもの	○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のあるもの	○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報告様式及び提出先

<報告様式>

- ・ 様式ア 通報・検出票
- ・ 様式イ 情報セキュリティインシデント報告書（情報漏えい用）
- ・ 様式ウ 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>

park_houkoku@city.kobe.lg.jp

③留意事項

- ・ 事故が発生した場合、事故発生日の当日中（17時以降に発生した事故の場合、翌日午前中）までに事故速報（第1報）を上記提出先へ提出する。なお、第2報以降がある場合も、随時、提出すること。
- ・ 施設所管課が最終報の提出を指示した場合、事故対応後速やかに最終報を提出すること。

(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報告様式及び提出先

<報告様式>

- ・様式エ 事故報告書兼通知書（自動車事故以外）
- ・様式オ 自動車事故報告書兼通知書

<提出先>

park_houkoku@city.kobe.lg.jp

③留意事項

- ・事故発生時の初動対応は、指定管理者にて行ってください。
- ・人命や施設に重大な影響のある事故の場合、事故速報の前に早急に施設所管課で電話連絡を行ってください。
- ・事故が発生した場合、事故発生日の当日中（17時以降に発生した事故の場合、翌日午前中）までに事故速報（第1報）を上記提出先へ提出する。なお、第2報以降がある場合も、随時、提出すること。
- ・施設所管課が最終報の提出を指示した場合、事故対応後速やかに最終報を提出すること。

(様式ア)

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

☐ 神戸市建設局長 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		

(様式イ)

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	

□ 神戸市建設局長 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		

(様式イ)

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	

□ 神戸市建設局長 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			

(様式ウ)

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

神戸市建設局長 宛

報告者 指定管理者名

責任者氏名

TEL

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	

事故報告書兼通知書

所属	局室区名		報告日		
	課名等			報数	
	所属長			続報有無	
連絡先	内線				
	E-mail				

以下のとおり事故の詳細を報告いたします。

No.	項目		報告内容					
1	件名							
2	経過	発生日時	日付			時間		
3		発覚日時	日付			時間		
4	発生場所（施設名等）							
5	関係者	本市職員名						
6		相手方氏名						
7		相手方区分						
8		「6.その他」の内容						
9		相手方情報(補足)						
10	事故区分（事故等の内容）							
11	事故の分類							
12	事故概要							
13	被害状況							
14	事故後の措置・対応・状況							
15	同様の事故を防ぐためには、事故原因をしっかりと分析し、最適な再発防止策を策定することが重要です。検討にあたっては必ず5 M法により事故原因の分析、再発防止策の策定を行い、以下に記載してください。（必要に応じてSCAMPER法、5 W法も活用して再発防止策を検討してください） ※各手法の詳細は、「2_原因分析の手法」シートをご確認ください。							
16	原因分析							
17	5 M法	人						
18		情報						
19		機械						
20		方法						
21		測定						
22	その他の原因							
23	事故原因の分類		①		②		③	

事故報告書兼通知書

所属	局室区名	
	課名等	
	所属長	
連絡先	内線	
	E-mail	

報告日	
報数	
続報有無	

24	再発防止策		
25	5 M法	人	
26		情報	
27		機械	
28		方法	
29		測定	
30	SCAM PER法	Substitute (置き換える)	
31		Combine (組合わせる)	
32		Adapt (当てはめる)	
33		Modify (修正/変更する)	
34		Put to Other Uses(他の用途にする)	
35		Eliminate (排除/縮小する)	
36		Rearrange (並び替え/逆にする)	
37	5 W法	WHAT(何?)	
38		WHEN(いつ?)	
39		WHERE(どこ?)	
40		WHO (だれ?)	
41		WHY (なぜ?)	
42	その他の再発防止策		

43	リスク評価シートへの追加		
44	「3. 追加不要」の理由		
45	報道・ 報告対応	市長・副市長への報告	
46		報道発表、報道等への掲載	
47		「済」「予定あり」の日時等	
48	警察等への連絡状況		
49	部局の長の所見		
50	事故報告書の共有範囲		
51	「2. 共有不可」の理由		

自動車事故報告書兼通知書

所属	局室区名	
	課名等	
	所属長	
連絡先	内線	
	E-mail	

報告日	
報数	
続報有無	

以下のとおり事故の詳細を報告いたします。

No.	項目			報告内容				
1	件名							
2	事故発生日時			日付		時間		
3	発生場所（住所，道路名，施設名等）							
4	本市（事故関係者）	運転者	所属					
5			氏名					
6			年齢					
7			本市での運転経験（年）					
8			職種名					
9		入庁後の公務運転事故の有無（有責○回）						
10		車両	車番					
11			車種					
12			車名					
13		同乗者	所属					
14	氏名							
15	相手方（事故関係者）	事故の相手方	住所					
16			氏名					
17			年齢					
18			生年月日					
19		車両保有者	住所					
20			氏名					
21			会社名					
22		車両	車番					
23			車種					
24			車名					
25	事故の概要（発生時の業務・事故状況）							
26	事故発生後の措置（示談解決の見通し等）							
27	応急措置病（医）院名							
28	事故届出警察署（派出所）名							
29	損害内容・程度	本市	人					
30			物					
31		相手方	人					
32			物					
33	事故類型							
34		「車両同士」選択時の分類						
35		「車両単独」選択時の分類						
36	事故種別							
37	過失責任							

自動車事故報告書兼通知書

所属	局室区名		報告日		
	課名等			報数	
	所属長				続報有無
連絡先	内線				
	E-mail				

38	同様の事故を防ぐためには、事故原因をしっかりと分析し、最適な再発防止策を策定することが重要です。検討にあたっては必ず5 M法により事故原因の分析、再発防止策の策定を行い、以下に記載してください。（必要に応じてSCAMPER法、5 W法も活用して再発防止策を検討してください） ※各手法の詳細は、「2_原因分析の手法」シートをご確認ください。							
39	原因分析							
40	5 M法	人						
41		情報						
42		機械						
43		方法						
44		測定						
45	その他の原因							
46	事故原因の分類		①		②		③	
47	再発防止策							
48	5 M法	人						
49		情報						
50		機械						
51		方法						
52		測定						
53	SCAMPER法	Substitute (置き換える)						
54		Combine (組合わせる)						
55		Adapt (当てはめる)						
56		Modify (修正/変更する)						
57		Put to Other Uses(他の用途にする)						
58		Eliminate (排除/縮小する)						
59		Rearrange (並び替え/逆にする)						
60	5 W法	WHAT(何?)						
61		WHEN(いつ?)						
62		WHERE(どこ?)						
63		WHO (だれ?)						
64		WHY (なぜ?)						
65	その他の再発防止策							
66	リスク評価シートへの追加							
67	「3. 追加不要」の理由							
68	報道・ 報告対応	市長・副市長への報告						
69		報道発表、報道等への掲載						
70		「済」「予定あり」の日時等						
71	事故関係職員への指導							
72	部局の長の所見							
73	事故報告書の共有範囲							
74	「2. 共有不可」の理由							

※地図、写真、見積書、診断書等、必要な資料を添付してください。