

青森市青森駅前自転車等駐車場
指定管理者募集要項

令和 7 年 8 月

青森市市民部生活安心課

目 次

1	施設概要等	1
2	管理の基準	2
3	管理業務の範囲	2
4	指定期間	2
5	公募スケジュール等	3
6	選定等のスケジュール（予定）	3
7	応募資格	4
8	応募書類	5
9	選定方法等	6
10	指定管理料	7
11	協定	8
12	責任区分	8
13	損害賠償責任への対応 （施設賠償責任保険への加入）	8
14	事業計画	9
15	事業報告	9
16	その他	9
17	問合せ先	10
18	配布資料	10
	各種様式	12

青森市青森駅前自転車等駐車場指定管理者募集要項

青森市では、青森市青森駅前自転車等駐車場（以下「自転車等駐車場」という。）を効果的かつ効率的に管理運営するため、地方自治法第244条の2第3項及び青森市自転車等の放置の防止に関する条例第20条の規定に基づき、同施設の指定管理者を募集します。

施設の指定管理者が行う業務の内容及び履行方法について定める本募集要項及び青森市青森駅前自転車等駐車場管理運営業務仕様書（以下「仕様書」という。）に則り、指定管理者指定申請書に事業計画書など必要な書類を添えて提出してください。

1 施設概要等

(1) 名 称

青森市青森駅前自転車等駐車場

(2) 所在地

青森市柳川一丁目112番46

(3) 設置目的

自転車等駐車場は、青森市自転車等の放置の防止に関する条例（平成17年青森市条例第146号）に定める施設として、自転車等の利用者の利便に供するとともに、自転車等の放置の防止に資するために設置しています。

(4) 敷地面積

1,465.4㎡

(5) 施設内容

収容台数 自転車 870台（青森駅東口北側540台・あすなろ橋東側下330台）
原動機付自転車 30台（青森駅東口北側）

管理棟 1棟

(6) 構 造

青空駐車場・アスファルト舗装・自転車ラック付

(7) 令和6年度利用状況及び撤去保管状況

ア 利用状況

年間利用台数 100,016台（午前9時と午後7時の平均）

一日当たりの利用台数 401台（年間平均）

イ 撤去保管状況

撤去台数 98台（放置禁止区域内の放置自転車及び駐車場内4週間以上放置自転車の台数）

うち一時保管台数 16台（撤去日から翌日までに返還した台数）

うち有料返還台数 11台（撤去日から起算して3日以上経過後に返還した台数）

うち盗難車数 11台

うち保管台数 60台（令和7年4月1日現在の保管台数）

2 管理の基準

(1) 供用期間等

ア 供用期間：4月1日から12月28日まで

イ 供用時間：午前0時から午後12時まで（24時間）

ウ 管理事務所開所時間：午前7時から午後7時まで

ただし8月2日から8月7日までは午前7時から午後10時まで

※供用期間及び時間は青森市自転車等の放置の防止に関する条例及び同条例施行規則に規定されています。

(2) 関係法令等の遵守

指定管理者は、管理運営業務の遂行に当たっては、以下の法令等を遵守してください。

ア 地方自治法（昭和22年法律第67号）

イ 労働基準法（昭和22年法律第49号）及び労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）ほか労働法令

ウ 青森市自転車等の放置の防止に関する条例（平成17年青森市条例第146号）及び同条例施行規則（平成17年青森市規則第105号）

エ 青森市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例（平成17年青森市条例第30号）及び同条例施行規則（平成17年青森市規則第23号）

オ 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）

カ 青森市情報公開条例（平成17年青森市条例第26号）

キ 青森市暴力団排除条例（平成23年青森市条例第33号）

ク 青森市中小企業振興基本条例（平成24年青森市条例第63号）

ケ 青森市指定管理者制度導入基本方針

コ その他管理業務を行うに当たり遵守すべき法令等

3 管理業務の範囲

指定管理者の業務の範囲は、以下のとおりとします。

なお、詳細については、別紙仕様書のとおりとします。

(1) 自転車等駐車場の使用に関すること。

(2) 自転車等駐車場の維持管理に関すること。

(3) 撤去自転車等の保管・返還業務に関すること。

(4) 放置自転車対策業務に関すること。

(5) その他市長が必要と認める業務。

4 指定期間

令和8年4月1日から令和13年3月31日まで（5年間）

5 公募スケジュール等

(1) 募集要項等の配布

①期 間：令和7年8月1日（金）から令和7年9月1日（月）まで
（ただし、土・日・祝日を除く午前8時30分から午後5時まで）

②配布場所：青森市役所 駅前庁舎4階 市民部 生活安心課

※市ホームページからもダウンロードできます。

注意）ダウンロードで入手した団体等で「（2）説明会」に出席できない団体については、市から補足説明すべき事項等が生じた場合、その内容をお知らせする必要がありますので、必ず「17 問合せ先」へご連絡ください。

(2) 説明会

①日 時：令和7年8月12日（火）午前10時から午前11時まで

②開催場所：自転車等駐車場

③申込方法：参加希望者は令和7年8月1日（金）から令和7年8月8日（金）（ただし、土・日を除く午前8時30分から午後5時まで）までに、「説明会参加申込書（様式6号）」により生活安心課まで申込みしてください。

（持参、郵送、ファックス又は電子メール）

※郵送の場合、受付期間内に到着するよう期間に余裕を持って郵送してください。

(3) 募集要項等に関する質問の受付等

①受付期間：令和7年8月12日（火）から令和7年8月18日（月）まで
（ただし、土・日を除く、午前8時30分から午後5時まで）

②受付方法：「指定管理者応募に関する質問書（様式7号）」により生活安心課まで提出してください。電話、口頭での質問は受け付けません。

（持参、郵送、ファックス又は電子メール）

※郵送の場合、受付期間内に到着するよう期間に余裕を持って郵送してください。

③回答方法：令和7年8月25日（月）までに、説明会出席団体及び募集要項配布団体に対し、郵送、ファックス又は電子メールにて回答します。

※受付期間を過ぎた質問事項については、原則、回答することができません。

(4) 申請書等の受付

①受付期間：令和7年8月26日（火）から令和7年9月1日（月）まで
（ただし、土・日を除く午前8時30分から午後5時まで）

②提出方法：生活安心課（青森市役所駅前庁舎4階）へ直接持参してください。

※郵送、ファックス、電子メールでの応募はできません。

※応募内容等については、ヒアリングさせていただく場合があります。

6 選定等のスケジュール（予定）

(1) 指定管理者候補者選定に係る審査 令和7年10月中旬から順次開催します。

(2) 選定結果の通知 令和7年10月下旬を目途に審査結果を郵送で通知します。

(3) 指定議案の提案 令和7年12月議会に提案します。

(4) 指定の通知 令和7年12月議会での議決後、文書にて通知します。

(5) 協定の締結 指定管理業務開始前までに締結します。

7 応募資格

法人その他の団体で、次の（１）～（１０）のすべての要件を満たす者とします。

- （１）指定期間中、施設を安定して管理運営できる団体であること。（法人格の有無は問わない）
直近の３事業年度のうち、一度でも債務超過（貸借対照表のうち「純資産の部」の合計額がマイナスとなっている状態）がないこと。（指定期間中、施設を安定して管理運営できる団体を選定する観点から、一度でも債務超過がある団体については、応募資格がないものとしています。）
- （２）青森市内に事務所等の活動拠点を有すること。
- （３）本市の市税、法人税、消費税及び地方消費税が未納でないこと。
- （４）施設を管理するに当たって必要な資格や免許等を有していること。
- （５）地方自治法施行令（昭和２２年政令第１６号）第１６７条の４（一般競争入札の参加者の資格）の規定に該当しないこと。
- （６）本市から指名停止措置を受けていないこと。
- （７）地方自治法第２４４条の２第１１項の規定による指定の取消しを受けたことがないこと。（本市の取消しに限定しない）
- （８）地方自治法第９２条の２（議員の兼業禁止）、第１４２条（長の兼業禁止）、第１８０条の５第６項（委員の兼業禁止）又は第２５２条の２第３項第１２号（外部監査委員の兼業禁止）の規定中、「請負」を「請負（指定管理者に係る業務を含む。）」とみなした場合に、その規定に抵触しないこと。
- （９）会社更生法（平成１４年法律第１５４号）、民事再生法（平成１１年法律第２２５号）等の規定に基づき更生又は再生手続きをしていないものであること。
- （１０）暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成３年法律第７７号）第２条第１項第２号に規定する暴力団をいう。）又はその構成員（暴力団の構成団体の構成員を含む。）若しくは暴力団の構成員でなくなった日から５年を経過しない者の統制の下にない団体であること。

【複数の団体で施設の管理運営を行う場合】

- ・共同企業体（※）で応募すること。
- ・当該共同企業体の構成員のいずれかは市内に本店を有する者であること。

※共同企業体とは、公の施設の管理及び運営に関する業務を共同で行うことを目的として、法人又は団体による任意の組み合わせで構成された団体をいいます。

（構成員の責任の明確化）

共同企業体は法人格を持たず、その権利義務は、原則として全構成団体に帰属しており、対外的な法律行為についても原則的には全構成団体の名で行うものとします。共同企業体には代表者を設け、共同企業体を代表して対外的な折衝にあたるほか、施設の管理運営に係る主導的な役割を担う等、重要な権限と義務を担保させることとします。

（構成員の変更等に伴う対応）

構成員の脱退や除名といった変更については、止むを得ない理由を除き、原則禁止とします。指定期間中、止むを得ない理由により構成員の脱退や除名が生じた場合は、残存する構成員と市が指定管理の継続に関する協議を行うものとします。

協議の結果、残存する構成員で指定管理を継続することが可能とした場合は、市の承認のもとに指定管理を継続することができるものとします。

8 応募書類

次の書類を期限までに提出してください。

番号	提出書類
①	指定管理者指定申請書 (青森市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例施行規則別記様式(第2条関係))
②	青森市青森駅前自転車等駐車場指定管理業務事業計画書(様式2号) ◆自主事業を実施する場合は、自主事業計画書(任意様式)も併せて提出してください。自主事業において損失が発生した場合は指定管理者の負担となりますが、収益が発生した場合、公共施設を活用して得る収益という観点から、その使途については、本管理運営業務を充実させるために活用するよう努めるものとします。
③	選定基準(別紙1)の審査項目に係る規程やマニュアル (防災マニュアル、個人情報保護規程、雇用に関する規程等)
④	青森市青森駅前自転車等駐車場指定管理業務収支予算書(様式3号) ◆指定期間各年度分を記載してください。 ◆項目ごとの金額を説明する資料(任意様式)を提出してください。
⑤	青森市青森駅前自転車等駐車場指定管理業務人件費等内訳書(様式4号)
⑥	応募資格を証する書類 ◆法人の場合は、市税の完納証明書及び令和4年度・令和5年度・令和6年度(直近3か年)の法人税、消費税及び地方消費税の納税を証する書類 ◆法人以外の団体においては、団体の代表者の住民票の写し及び完納証明書 ◆応募資格に係る「指定管理者の申請に係る応募資格誓約書」(様式5号)
⑦	定款又は寄附行為の写し又は登記事項証明書(法人以外の団体は会則等)
⑧	役員名簿
⑨	組織・運営・業務概要を記載した書類
⑩	当該団体の経営状況を説明する書類 ◆令和4年度から令和6年度まで(直近3事業年度分)の事業報告書及び決算報告書一式(損益計算書、貸借対照表のほか各種明細書等を含む。) ◆令和7年度の事業計画書及び収支予算書 ※上記書類を作成していない団体にあつては、当該書類に準ずる書類を提出してください。 ※当該団体の経営状況を確認するに当たり、追加で書類の提出を求める場合があります。
⑪	類似施設等管理実績表(任意様式) ◆類似施設等の管理運営実績がある場合に提出してください。

【複数の団体で施設の管理運営を行う場合】

応募書類(1)の団体名は、「共同企業体名」を記入し、代表者氏名、所在地及び連絡先は、共同企業体の代表者のものを記入してください。併せて、共同企業体構成員表(様式1号)及び構成団体ごとの役割分担(任意様式)を提出してください。

応募書類(6)～(10)については、構成するすべての団体分を提出してください。

※ 応募に関する留意事項

- (1) 1 団体 1 申請として、重複申請は禁止します。
(単独で応募した法人等は、同一の指定管理者の募集に対して共同企業体の構成員となることはできません。また、同一の指定管理者の募集に対し、複数の共同企業体において同時に構成員となることもできません。)
- (2) 共同企業体の構成員のうちに応募資格を満たさない者がある場合は、応募することはできません。
- (3) 中小企業等協同組合法（昭和 24 年法律第 181 号）に基づき設立された事業協同組合または特別の法律によって設立された組合が参加する場合においては、その組合員が他の共同企業体に参加し、または単独で参加することはできません。
- (4) 提出部数等は紙媒体で正本 1 部、副本 5 部＋データ（正本・副本）とします。
※データの提出方法は C D－R に保存して提出してください。
- (5) 副本に当たる応募書類一式は、黒塗り等により応募者名が特定又は推測できないような内容にしてください。
- (6) 管理業務の一部を第三者に委託する場合は、見積書等の積算根拠となる資料を提出してください。
- (7) 応募に要する費用は応募者の負担とします。
- (8) 提出された書類は、理由の如何を問わず返却しません。
- (9) 上記の書類がなく、新たに作成することができない特別の事情がある場合は、書類がない旨及びその理由を記載した申立書（任意様式）を提出してください。
- (10) 応募締切後は、提出された書類の内容の変更又は追加には応じません。
- (11) 提出された書類に虚偽の記載があった場合には失格とします。
- (12) 提出された書類は、指定管理者の選定以外の目的には使用しません。ただし、青森市情報公開条例第 7 条の規定により、不開示情報（個人情報や法人等の利益を害する恐れがある情報）を除き、開示の対象となります。
- (13) 応募受付後に辞退する場合は、辞退届（任意様式）を提出してください。
- (14) 選定結果に関する下記の事項について、市のホームページ等で公開します。
 - ・施設名
 - ・選定された団体名
 - ・指定の期間
 - ・選定理由
 - ・選定基準及び配点
 - ・応募者名（ただし、2 者の場合は非公表とします。）
 - ・採点結果（ただし、匿名での公表とします。）
 - ・会議概要（ただし、ノウハウに関する部分については非公表とします。）

9 選定方法等

(1) 選定方法

指定管理者は、応募資格を有する応募団体の中から、市が設置する「指定管理者選定評価委員会」において、提出された応募書類並びに委員会でのプレゼンテーション及びヒアリング等に基づいた審査により候補者を選定し、議会の議決を経て、指定期間開始日より指定管理者となることが正式に決定します。

(2) 選定基準

- ①指定管理者候補者の選定は、事業計画書等の内容を、別紙1「選定基準」に基づき総合的に判断し、決定します。
- ②個別項目採点基準「1-d 財務の健全性」については、申請者から提出される決算報告書に基づき採点します。
- ③指定期間中における指定管理団体の経営状況悪化等を理由とした辞退を未然に防ぎ、安定的に管理運営を行うことができる候補者を選定する観点から、直近の事業年度において利益余剰金（当期利益の積み上げ）がマイナスの場合は、審査の結果失格とする場合があります。
- ④個別項目採点基準「5 効率性について」の採点に当たっては、原則、指定期間全体に係る提案額の平均をもって採点します。
- ⑤指定管理料基準額は上限額となることから、各年度の提案額の平均が指定管理料基準額内に収まるように提案額を設定してください。提案額が指定管理料基準額を上回る場合は失格となります。
- ⑥最低基準点の設定について、業務の質を一定以上に維持する観点から、
 - ・ 選定基準項目のうち「4 応募団体について」と「5 効率性について」を除き、
 - ・ 選定基準項目のうち「1-d. 財務の健全性」の配点の50%に当たる点数と、それ以外の選定基準項目をすべて「普通」とした点数の合計71点を最低基準点とし、応募者の合計得点がこれに満たない場合は失格となります。

【参考】内訳

1 管理運営全般について

1-a ～ c	「普通」とした点数	12点
1-d 財務の健全性	配点の50%に当たる点数	5点
2 管理について	すべての選定基準項目を「普通」とした点数	30点
3 運営について	すべての選定基準項目を「普通」とした点数	24点
4 応募団体について	除外	0点
5 効率性について	除外	0点
		合計71点

10 指定管理料

- (1) 市は毎年度の予算の範囲内において、自転車等駐車場の管理に必要な経費を指定管理料として指定管理者に支払うこととし、その具体的な金額は、申請時に提案された収支予算書に基づき、指定管理者と市が協議の上、会計年度ごとに覚書で定めます。

(2) 指定管理料基準額

17,256千円／年平均（消費税及び地方消費税を含みます。）

※指定管理料基準額については令和7年度当初予算額を基礎に、選定における基準との比較を行うために算出した額であり、今後、市で定める予算額及び指定管理者指定議決後に締結する協定での指定管理料の額とは異なります。なお、指定管理料の金額、支払い時期及び方法は別途覚書で定めます。

- (3) 指定管理料は、原則変更しませんが、当初想定されなかった特別な事情が発生した場合は、その都度協議を行い決定します。
- (4) 市が支払う指定管理料に含まれるもの

- ①人件費
- ②消耗品費（被服費、事務用品費など）
- ③保険料（撤去自転車運搬用の軽トラックを貸与します。保険料はその車両の任意保険料となります。）
- ④燃料費（軽トラック用ガソリン代、管理棟暖房用灯油代）
- ⑤消費税

※燃料費については精算項目とし、収支予算書においては以下の金額で積算してください。精算項目である経費について予算を超えて支出する場合は、事前に市への協議のうえ、認められた場合において支出が可能となります。また、原則として他の経費への流用はできません。

51,976円／年

（５）指定管理料には含まれないもの（市が支払いますので、上記（４）には含まれません。）

- ①電気料
- ②上水道料金
- ③電話料
- ④その他（放置自転車対策業務に係る印刷製本費・業務用品費、車両車検費用等）

1 1 協定

（１）協定は、市と指定管理者の協議により定めることとし、文書により締結します。

（２）協定で定める事項は、次のとおりとします。

- ①事業計画に関する事項
- ②事業報告及び業務報告に関する事項
- ③施設の管理経費に関する事項
- ④指定の取消し及び管理業務の停止に関する事項
- ⑤個人情報の保護に関する事項
- ⑥市と指定管理者の責任分担に関する事項
- ⑦緊急時の対応に関する事項
- ⑧その他必要事項

（３）指定管理料の金額、支払い時期及び方法など単年度ごとに取り決めるべき事項については、（１）の協定のほか覚書を締結することとします。

1 2 責任区分

市と指定管理者の責任分担は、別紙２「市と指定管理者の責任分担表」のとおりです。

1 3 損害賠償責任への対応（施設賠償責任保険への加入）

市の施設所有者としての瑕疵により発生した損害については、市が損害賠償責任を負いますが、指定管理者の施設管理責任に起因した損害については、指定管理者が市又は第三者に対してその損害賠償責任を負うことになるため、原則として、指定管理者の負担により施設賠償責任保険に加入し、当該損害賠償責任に対応しなければなりません。

【本市が加入する保険の概要】

①全国市長会市民総合賠償補償保険

対人：1名につき5千万円、1事故につき5億円

対物：1事故につき1千万円

※自主事業等の指定管理者独自の事業に係る賠償責任は対象外となります。

②建物総合損害共済

対象 火災、自然災害、事故等による損害

共済責任額（支払限度額）：1,156万円（参考：令和7年度の額）

免責：故意若しくは重大な過失又は法令違反によって生じた損害

（損害の種類によって5万円までの損害は補償対象外となります。）

14 事業計画

指定管理者は毎年度開始前、管理運営業務の実施計画や利用目標を取りまとめた事業計画書及び管理に係る経費の収支予算等を取りまとめた収支予算書を作成し、市が指定する期日までに提出しなければなりません。

15 事業報告

- （1）指定管理者は毎年度終了後、管理運営業務の実施状況及び利用状況を取りまとめた事業報告書及び管理に係る経費の収支状況を取りまとめた収支決算書を作成し、市が指定する期日までに提出しなければなりません。
- （2）「共同企業体構成員表」を提出した場合は、共同企業体を構成する団体の収支配分状況がわかる資料を提出しなければなりません。
- （3）市は事業報告書等に基づき、指定管理者による運営状況を施設へ掲示するとともに、市ホームページに掲載するなどして、市民に周知します。
- （4）指定管理者は毎月、施設利用台数、放置自転車撤去台数等を月次報告書として、市が指定する期日までに提出しなければなりません。
- （5）市は施設の責任者として、定期的に指定管理者からの運営状況の聴取及び実地調査を実施するとともに、その結果を市ホームページに掲載します。

16 その他

- （1）管理運営に必要なため、市の備品（別紙3 青森市青森駅前自転車等駐車場備品一覧表）については無償で使用できます。
原則として、指定管理業務に必要な備品については市の予算で購入し、その所有権は市に帰属させることとします。その他、指定管理者が自主事業等に要する備品を購入する際は、事前に市との協議が必要です。指定管理者が購入した備品については、その所有権は指定管理者の帰属となります。
- （2）管理業務の全部を第三者に委託することは禁止します。管理業務の一部を第三者に委託する場合には、あらかじめ書面を市に提出し、承認を得なければなりません。
- （3）個人情報の保護に関する法律の規定を遵守し、情報の取扱いには十分に注意しなければなりません。

ん。

- (4) 青森市情報公開条例の規定に基づき、管理を行う公の施設に係る情報の開示及び提供に努めなければなりません。
- (5) 市は、指定管理者が協定の締結までに経営状況の急激な悪化等により、事業の履行が確実にないと認める場合には、指定を取り消し、協定を締結しないことができます。
- (6) この要項及び協定に違反したときは、指定期間内であっても業務の全部又は一部の指定を取り消すことがあります。
- (7) 指定管理者は原則として法人税、法人市・県民税及び法人事業税等の課税対象となり、それを負担しなければなりません。
※詳しくは、税務署、青森県中央県税事務所、青森市税務部市民税課等の関係機関に問い合わせの上、応募書類を作成してください。
- (8) 物品等の調達においては、市内の障害者支援施設等から優先して調達するよう努めるものとします。
- (9) 指定管理者は、「青森市環境方針」に基づく環境配慮事項の遵守に努めるものとします。
- (10) 指定管理者は、施設職員に対し、「青森市職員接遇マニュアル」の周知徹底を図るものとします。
- (11) 指定管理者は、業務に係る関係法令等の遵守に努めるものとします。
- (12) 指定管理者は、各種感染症対策、熱中症対策、防災対策を行う等、利用者の生命に危害が及ばないように、必要な措置を講じなければなりません。

17 問合せ先

担当部局：青森市市民部生活安心課

住 所：〒030-0801 青森市新町一丁目3番7号

電 話：017-734-5258（直通）

F A X：017-734-5256

E-mail：seikatsu-anshin@city.aomori.aomori.jp

担 当：成田、千葉

18 配布資料

- (1) 指定管理者指定申請書（青森市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例施行規則別記様式(第2条関係)）
- (2) 共同企業体構成員表（様式1号）
- (3) 青森市青森駅前自転車等駐車場指定管理業務事業計画書（様式2号）
- (4) 青森市青森駅前自転車等駐車場指定管理業務収支予算書（様式3号）
- (5) 青森市青森駅前自転車等駐車場人件費等内訳書（様式4号）
- (6) 指定管理者の申請に係る応募資格誓約書（様式5号）
- (7) 説明会参加申込書（様式6号）
- (8) 指定管理者応募に関する質問書（様式7号）
- (9) 選定基準（別紙1）
- (10) 市と指定管理者の責任分担表（別紙2）
- (11) 青森市青森駅前自転車等駐車場備品一覧表（別紙3）

- (12) 青森市青森駅前自転車等駐車場管理運営業務仕様書
- (13) 青森市自転車等の放置の防止に関する条例（平成 17 年青森市条例第 146 号）
- (14) 青森市指定管理者制度導入基本方針
- (15) 青森市情報公開条例（平成 17 年青森市条例第 26 号）
- (16) 青森市暴力団排除条例（平 23 年青森市条例第 33 号）
- (17) 青森市中小企業振興基本条例（平成 24 年青森市条例第 63 号）
- (18) 青森市環境方針
- (19) 青森市職員接遇マニュアル

別記様式（第2条関係）

指 定 管 理 者 指 定 申 請 書

年 月 日

青 森 市 長 様

所在地

申請者 団体名

代表者氏名

連絡先（電話）

下記の公の施設に関し、指定管理者の指定を受けたいので、申請します。

記

施設の名称

青森市青森駅前自転車等駐車場

添付書類

- (1) 指定管理者の指定を受けようとする公の施設の事業計画書
- (2) 定款、寄附行為、規約又はこれらに類する書類
- (3) その他市長が特に必要と定める書類

共同企業体構成員表

1 共同企業体名

2 構成員等

(代表となる団体)	所 在 地 団 体 名 代表者氏名	⑩
(構成員)	所 在 地 団 体 名 代表者氏名	⑩
(構成員)	所 在 地 団 体 名 代表者氏名	⑩
(構成員)	所 在 地 団 体 名 代表者氏名	⑩
(構成員)	所 在 地 団 体 名 代表者氏名	⑩

※ 共同企業体による申請を行う場合のみ提出してください。

事業計画書

年 月 日作成

施設名	青森市青森駅前自転車等駐車場		
申請団体	名 称		
	所 在 地		
	設立年月日		
	電話番号		FAX 番号
	e-mailアドレス		
	HPアドレス		
代 表 者	住 所		
	氏 名		
	電話番号		FAX 番号
現在管理運営する類似施設名	所 在 地	管理運営期間	
		年 月～ 年 月	
		年 月～ 年 月	
		年 月～ 年 月	

以下の記入については、記入欄の調整又は任意様式により提出しても構いません。
 選考基準をもとに可能な限り具体的に記載してください。
 また、必要に応じて参考となる資料を添付してください。

1 管理運営全般について

1－a 管理運営方針

1－b 同種の施設管理業務の実績

1－c 地域や関係団体との連携

2 管理について

2－a 地元雇用への配慮

2－b 職員等の配置計画

2－c 職員の雇用・労働条件について

2－d 職員等の研修計画

2－e 施設管理計画

2－f 防犯、防災、緊急時の対応に関する取組

2－g 個人情報保護の取扱いに関する取組

2－h 環境保全、負荷低減への取組

2－i 福祉に関する取組

3 運営について

3－a 市民の平等な利用を確保するための方針

3－b 利用者等の要望等の把握と反映方法

3－c サービス向上の対策

3－d 放置自転車対策及び自転車等駐車場の利用促進

4 自由提案

管理・運営等に関して、その他、提案がある場合は自由に記載してください。（任意様式で提出いただいても構いません）

青森市青森駅前自転車等駐車場指定管理業務収支予算書

業務名	青森市青森駅前自転車等駐車場管理運営業務
-----	----------------------

団体名	
-----	--

(単位:千円)

項 目		令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度	合 計	備 考
収 入 項 目	指定管理料							
	その他							
収入合計(A)								

項 目		令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度	合 計	備 考
支 出 項 目	人件費							
	賃金							
	社会保険料							
	事業費							
	事務費							
	消費税額(10%)							
支出合計(B)								

収支差額(A-B)								
-----------	--	--	--	--	--	--	--	--

単年度収支予算書（令和 年度）

業務名 青森市青森駅前自転車等駐車場管理運営業務

団体名

（単位：千円）

項 目		金 額	内 訳(細目)
収 入 項 目	指定管理料		
	その他		
収入合計(A)			

項 目		金 額	内 訳(細目)
支 出 項 目	人件費		
	賃金		
	社会保険料		
	事業費		
	事務費		
	消費税額(10%)		
支出合計(B)			

収支差額(A-B)

※列挙項目以外に項目がある場合は、適宜追加して記入してください。

※積算内訳について、更に別紙(様式は自由。ただし、A4縦、横書き)を添付することも可能です。

青森市青森駅前自転車等駐車場人件費等内訳書

No.	職・業務	雇用形態	人数	勤務時間（週）	休日（週） 休憩（日）	賃金単価	各種手当	社会保険等	労働安全衛生・ 福利厚生等	就業規則 の有無	人件費総額
例 1	館長（管理責任者）	正社員	1 人	40 時間	2 日 1 時間	月額 20万円	通勤手当、賞与	健康保険、厚生 年金、労働保険	健康診断 作業環境の整備	有	360 万円
例 2	グループリーダー	正社員	1 人	40 時間	2 日 1 時間	月額 18万円	時間外手当 通勤手当	健康保険、厚生 年金、労働保険	健康診断 安全講習	有	280 万円
例 3	経理・庶務	パート	4 人	35 時間	2 日 45 分	時給 1,000円	通勤手当	健康保険、厚生 年金、労働保険	健康診断 作業環境の整備	有	1,100万円
例 4	受付窓口	アルバイト	4 人	30 時間	2 日 15 分	日額 6,000円	通勤手当	健康保険、厚生 年金、労働保険	健康診断 作業環境の整備	有	870 万円

※「人件費総額」の合計額は、収支予算書の人件費と同額となります。

指定管理者の申請に係る応募資格誓約書

年 月 日

青 森 市 長 様

所 在 地	
団 体 名	
代 表 者	印
(構成員) 所 在 地	
団 体 名	
代表者氏名	印
(構成員) 所 在 地	
団 体 名	
代表者氏名	印

青森市青森駅前自転車等駐車場の指定管理者の申請に当たり、下記の応募資格をすべて満たしていることを誓約します。

- (1) 指定期間中、施設を安定して管理運営できる団体であること（法人格の有無は問わない）
直近の 3 事業年度のうち、一度でも債務超過がないこと
複数の者で施設の管理運営を行う場合は共同企業体とし、当該共同企業体の構成員のいずれかは市内に本店を有する者であること
- (2) 青森市内に事務所等の活動拠点を有すること
- (3) 本市の市税、法人税、消費税及び地方消費税が未納でないこと
- (4) 施設を管理するに当たって必要な資格や免許等を有していること
- (5) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4（一般競争入札の参加者の資格）の規定に該当しないこと
- (6) 青森市から指名停止措置を受けていないこと
- (7) 地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 244 条の 2 第 11 項の規定による指定の取消しを受けたことがないこと（本市の取消しに限定しない）
- (8) 地方自治法第 92 条の 2（議員の兼業禁止）及び第 142 条（長の兼業禁止）又は第 180 条の 5 第 6 項（委員の兼業禁止）の規定中、「請負」を「請負（指定管理者に係る業務を含む）」とみなした場合に、その規定に抵触しないこと
- (9) 会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）、民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）等の規定に基づき更正又は再生手続きをしていないものであること
- (10) 暴力団（暴力団による不当な行為の防止等に関する法律（平成 3 年法律第 77 号）第 2 条第 2 号に規定する暴力団をいう。）又はその構成員（暴力団の構成団体の構成員を含む。）若しくは暴力団の構成員でなくなった日から 5 年を経過しない者の統制の下にない団体であること

※企業共同体の場合は、構成員全ての団体名等を記載のうえ、提出すること。

説明会参加申込書

年 月 日

青 森 市 長 様

申請者 所 在 地
団 体 名
代表者氏名
担 当 者

青森市青森駅前自転車等駐車場の指定管理者の募集に係る説明会の参加を申し込みます。

団 体 名	
代 表 者 氏 名	
共 同 企 業 体 名	
共 同 企 業 体 代 表 者 氏 名	
団 体 の 形 態	株式会社・有限会社・公益法人・NPO・その他（ ）
所 在 地	
電 話 番 号	
F A X 番 号	
E メールアドレス	
説明会出席者職氏名	

指定管理者応募に関する質問書

年 月 日

青 森 市 長 様

申請者 所 在 地
 団 体 名
 代表者氏名
 担 当 者

指定管理者の応募に関して下記のとおり質問します。

施 設 名	青森市青森駅前自転車等駐車場
要項等のページ	
質 問 事 項	
【質 問 内 容】※具体的に記入してください。	
電 話 番 号	
F A X 番 号	
Eメールアドレス	

※ 応募に関する質問書は一問につき一枚としてください。

選定基準

項目	選定基準	配点	最低基準点
1 管理運営全般について（30点）			
a. 管理運営方針	・管理運営方針が施設の設置目的に合致しているか ・市の求めに柔軟に対応できるか	10点	6点
b. 同種の施設管理業務の実績	・同種の施設管理業務の実績があるか	5点	3点
c. 地域や関係団体との連携	・交流、協力に対し積極的か ・具体性があるか	5点	3点
d. 財務の健全性	・団体の財務状況は良好か	10点	5点
2 管理について（50点）			
a. 地元雇用への配慮	・市内在住者の雇用について配慮があるか	5点	3点
b. 職員等の配置計画	・職員の適正配置がなされているか ・自転車等駐車場施設管理の経験者はいるか	5点	3点
c. 職員の雇用・労働条件について	・職員の雇用・労働条件の向上に努めているか	5点	3点
d. 職員等の研修計画	・職員の育成に方向性があるか ・職員研修の内容及び回数は適切か	5点	3点
e. 施設管理計画	・管理保守点検業務が適切に行われているか	10点	6点
f. 防犯、防災、緊急時の対応に関する取組	・的確な対応であるか ・事故防止に向けて取り組んでいるか	5点	3点
g. 個人情報保護の取扱いに関する取組	・職員への個人情報保護の周知方法が適切か ・具体的な保護策を講じ、内容が適切か	5点	3点
h. 環境保全、負荷低減への取組	・職員への環境保全の周知方法が適切か ・具体的な取組案があり、内容が適切か	5点	3点
i. 福祉に関する取組	・障がい者等への対応は適切か ・障がい者の雇用に取り組んでいるか	5点	3点
3 運営について（40点）			
a. 市民の平等な利用を確保するための方針	・平等な利用確保の方針は明確か	5点	3点
b. 利用者等の要望等の把握と反映方法	・要望を運営に反映する工夫がされているか ・現実的な手法であるか	5点	3点
c. サービス向上の対策	・利用者に対するサービス向上が見込まれるか ・苦情処理の体制は明確か ・定期的な自己評価を行うか	10点	6点
d. 放置自転車対策及び自転車等駐車場の利用促進	・具体的な対応策であり、実現可能か。	20点	12点
4 応募団体について（5点）			
a. 本店の所在地	・市内に本店を有する者であるか (共同企業体の場合は構成員に市内に本店を有する者が含まれているか)	5点	—
5 効率性について（30点）			
収支計画	・提案内容に対する経費の額が妥当であるか ・経費の縮減等に係る方策について工夫されているか	30点	—
計		155点	71点

○個別項目採点基準（「1-d 財務の健全性」、「4 応募団体について」、「5 効率性について」を除く）

配点						
10点	大変よい	よい	普通 (標準的)	やや不十分	不十分	全く不十分
	10	8	6	4	2	0
5点	大変よい	よい	普通 (標準的)	やや不十分	不十分	全く不十分
	5	4	3	2	1	0

■「財務の健全性」の採点基準

①当期利益（5点満点）（標準例）

区分	3年ともマイナス	2年間マイナス (1年間プラス)	1年間マイナス (2年間プラス)	3年ともプラス
点数	0	1	3	5

②利益剰余金（5点満点）（標準例）

区分	3年ともマイナス	2年間マイナス (1年間プラス)	1年間マイナス (2年間プラス)	3年ともプラス
点数	0	1	3	5

※ 指定期間中における指定管理団体の経営状況悪化等を理由とした辞退を未然に防ぎ、安定的に管理運営を行うことができる候補者を選定する観点から、直近の3事業年度に一度でも債務超過（貸借対照表において純資産の部の合計額がマイナス）の状態がある団体については応募資格がないものとします。

当期利益・利益剰余金のマイナス額が著しく大きい場合は、表の標準例によらず低い点をつける場合があります。

また、直近の事業年度において利益剰余金がマイナスの場合は、審査の結果失格とする場合があります。

■「5 効率性について」の採点基準

効率性についての点数＝{①基本点＋経費縮減の配点（②経費縮減率×③1%あたりの配点）}
×④管理運営全体（効率性の項目を除いた全項目）の獲得点の割合

※得点に小数点以下の端数が生じた場合は小数点第3位を四捨五入する

①基本点＝配点／2

②経費縮減率＝（1－指定管理料提案額／指定管理料基準額）×100

③1%あたりの配点＝（①基本点：配点／2）／20

④管理運営全体の獲得点の割合＝管理運営全体の獲得点／（管理運営全体の配点／2）

※指定管理料提案額は、原則指定期間全体に係る提案額の平均をもって採点する

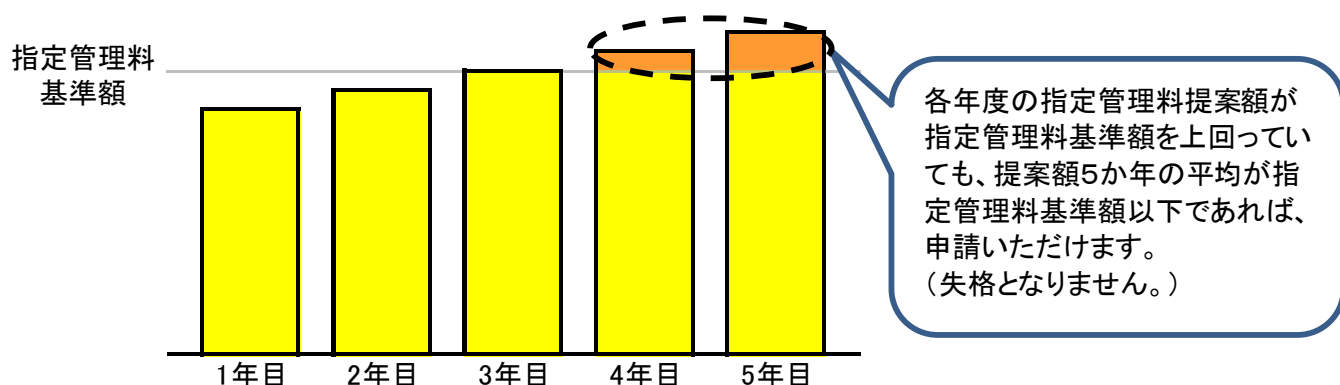
※経費縮減率の最大値は20%とする

<参考>基本点＋経費縮減の配点について {①＋（②×③）}

経費縮減率（%）	20	15	10	5	0
基本点+経費縮減の配点 {①＋（②×③）}	30	26.25	22.5	18.75	15

※1%縮減で、基本点に0.75点加算され、最大30点となります。

※指定管理料基準額は上限額となることから、各年度の提案額の平均が指定管理料基準額内に収まるように提案額を設定してください。各年度の提案額の平均が指定管理料基準額を上回る場合は失格となります。



■最低基準点について

最低基準点の設定について、業務の質を一定以上に維持する観点から、

- ・選定基準項目のうち「4 応募団体について」と「5 効率性について」を除き、
- ・選定基準項目のうち「1-d. 財務の健全性」の配点の50%に当たる点数と、
- ・それ以外の選定基準項目をすべて「普通」とした点数

の合計71点を最低基準点とし、応募者の合計得点がこれに満たない場合は失格となります。

【参考】内訳

1 管理運営全般について

1-a ~ c 「普通」とした点数 12点

1-d 財務の健全性 配点の50%に当たる点数 5点

2 管理について すべての選定基準項目を「普通」とした点数 30点

3 運営について すべての選定基準項目を「普通」とした点数 24点

4 応募団体について 除外 0点

5 効率性について 除外 0点

合計71点

市と指定管理者の責任分担表

項 目		市	指定管理者
賃金水準・ 物価変動	賃金水準・物価の変動に伴う経費の増加 (ただし、急激な変動があった場合は協議)		○
法令の変更	施設の管理・運営に影響を及ぼす関係法令等の変更に関するもの	協 議	
事業の中止・ 変更・延期	市の政策変更により、管理運営業務の継続に支障が生じた場合、又は管理運営業務の変更を余儀なくされた場合の経費の増加	○	
	緊急に、大規模修繕等が必要となり、施設の開館が不可能となった場合における指定管理料の取扱い	協 議	
	指定管理者の事業放棄・経営破たんによるもの		○
第三者への 賠償	施設・設備の設計・構造上の瑕疵など、市の責めに帰すべき事由により第三者に与えた損害	○	
	指定管理者としての義務を怠るなど、指定管理者の責めに帰すべき事由により第三者に与えた損害		○
	管理運営業務の一部を委託された者の責めに帰すべき事由により第三者に与えた損害		○
不可抗力	不可抗力(暴風、豪雨、洪水、地震、火災、騒乱、感染症など市又は指定管理者のいずれの責めにも帰すことができない自然的又は人為的な現象)に伴う費用負担、事業の変更・中止	協 議	
施設・設備・ 備品の損傷	指定管理者としての義務を怠ったことによる損傷		○
	上記以外の経年劣化、第三者の行為で相手方が特定できない市の施設、設備、備品の損傷	協 議	
終了手続	指定期間終了時の施設の水準の保持		○
	事業の終了時における手続に関する諸費用		○
準備行為	管理業務の遂行に必要な人員の確保及び訓練、研修等の実施その他の準備行為		○

※上記に規定する事項以外は、市と指定管理者の協議の上で対応する。

青森市青森駅前自転車等駐車場備品一覧表

NO	品 名	個 数
1	片袖机 (SD-S107S30F1)	1
2	長机	1
3	椅子	1
4	キャビネット (60×90)	2
5	電話機 (FAX兼用)	1

青森市青森駅前自転車等駐車場
指定管理業務仕様書

令和 7 年 8 月

青森市市民部生活安心課

目 次

1	目的	1
2	自転車等駐車場の管理に関する基本的な考え方	1
3	自転車等駐車場の概要	1
4	自転車等駐車場の供用期間等について	1
5	自転車等駐車場の使用料について	2
6	指定期間	2
7	法令等の遵守	2
8	職員の配置	2
9	業務の内容	3
10	事業計画書等に関する事項	6
11	事業報告書等に関する事項	6
12	業務を実施するに当たっての留意事項	6
13	実績評価	7
14	指定終了、指定取消し等	8
15	協議	8
別紙	青森市青森駅前自転車等駐車場業務時間表	9
様式 1 号	青森市青森駅前自転車等駐車場管理人選定届	10
様式 2 号	放置自転車等防止対策業務員選定届	11
様式 3 号	青森市青森駅前自転車等駐車場管理人変更届	12
様式 4 号	放置自転車等防止対策業務員変更届	13

1 目 的

この仕様書は、青森市青森駅前自転車等駐車場（以下「自転車等駐車場」という。）の指定管理者が行う管理の基準及び業務の範囲等について定めるものとする。

2 自転車等駐車場の管理に関する基本的な考え方

指定管理者は、自転車等駐車場を管理するに当たり、次に掲げる事項を留意すること。

- (1) 関係する法令、条例等の規定を遵守し、自転車等駐車場利用者が平等に利用できること。
- (2) 自転車等駐車場が、自転車等の利用者の利便に供するとともに、自転車等の放置の防止に資するための施設であるとの設置目的に基づき、適正に管理すること。
- (3) 地域住民や利用者等の意見、要望を考慮し、適切に運営すること。
- (4) 効率的な管理・運営を行い、経費の削減に努めること。
- (5) 「青森市環境方針」に則り、環境の向上及び環境負荷の低減に努めること。
- (6) 自転車等駐車場の管理に係る個人情報の保護を徹底すること。

3 自転車等駐車場の概要

- (1) 名 称
青森市青森駅前自転車等駐車場
- (2) 場 所
青森市柳川一丁目 1 1 2 番 4 6
- (3) 敷地面積
1, 4 6 5. 4 m²
- (4) 施設内容
収容台数 自転車 8 7 0 台（青森駅東口北側 5 4 0 台・あすなろ橋東側下 3 3 0 台）
原動機付自転車 3 0 台（青森駅東口北側）
管理棟 1 棟
- (5) 構 造 青空駐車場・アスファルト舗装・自転車ラック付

4 自転車等駐車場の供用期間等について

- (1) 供用期間 4 月 1 日から 1 2 月 2 8 日まで
- (2) 供用時間 午前 0 時から午後 1 2 時まで（2 4 時間）
※ 管理事務所の開所時間は午前 7 時から午後 7 時までだが、8 月 2 日から 8 月 7 日までは午前 7 時から午後 1 0 時までとなる。
※ 供用期間及び時間は、青森市自転車の放置の防止に関する条例及び同条例施行規則に規定されている。

5 自転車等駐車場の使用料について

無料とする。

6 指定期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 13 年 3 月 31 日まで（5 年間）

7 法令等の遵守

指定管理者は、管理運営業務の遂行に当たり、次に掲げる法令等を遵守すること。

- (1) 地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）
- (2) 労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）及び労働安全衛生法（昭和 47 年法律第 57 号）
のほか労働法令
- (3) 青森市自転車等の放置の防止に関する条例（平成 17 年青森市条例第 146 号）及び同
条例施行規則（平成 17 年青森市規則第 105 号）
- (4) 青森市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例（平成 17 年青森市条例
第 30 号）及び同条例施行規則（平成 17 年青森市規則第 23 号）
- (5) 個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
- (6) 青森市情報公開条例（平成 17 年青森市条例第 26 号）
- (7) 青森市暴力団排除条例（平成 23 年青森市条例第 33 号）
- (8) 青森市中小企業振興基本条例（平成 24 年青森市条例第 63 号）
- (9) 青森市指定管理者制度導入基本方針
- (10) その他管理業務を行うに当たり遵守すべき法令等

8 職員の配置

指定管理者は、自転車等駐車場の管理運営に係る業務を適正かつ円滑に実施するため、次のとおり適切な人員を継続的に配置すること。

- (1) 供用期間における自転車等駐車場の使用及び管理運営に関する業務に必要な人員として、午前 7 時から午後 7 時までの間、管理事務所へ管理人を 1 名以上配置すること。
このほか、8 月 2 日から 8 月 7 日までの午後 7 時から午後 10 時までの間、管理事務所へ管理人を 2 名以上配置すること。
 - (2) 供用期間における放置自転車等防止対策に関わる業務に必要な人員として、放置自転車等巡回指導員を 2 名以上、放置自転車等撤去作業員（うち 1 名は運転手兼務とする）を 2 名以上配置すること。
- ※ 管理人、放置自転車等巡回指導員、放置自転車等撤去作業員の業務時間については、別紙「青森市青森駅前自転車等駐車場勤務時間表」を参考にする。

9 業務の内容

指定管理者が行う業務の内容は次のとおりとする。

(1) 基本的事項

ア 指定管理者は、自転車等駐車場の管理及び撤去自転車の保管・返還業務を行う管理人、並びに放置自転車等防止対策に係る業務を行う放置自転車等巡回指導員及び放置自転車等撤去作業員（以下「業務員等」という。）を選定し、速やかにその氏名等を青森市青森駅前自転車等駐車場管理人選定届（様式1号）及び放置自転車等防止対策業務員選定届（様式2号）により市へ通知すること。また、管理人及び業務員等に変更があった場合は、速やかにその氏名等を青森市青森駅前自転車等駐車場管理人変更届（様式3号）及び放置自転車等防止対策業務員変更届（様式4号）により市へ通知すること。

イ 指定管理者は、管理人及び業務員等に対し身分証明書を携帯させ、かつ着衣等により指定管理者の管理人及び業務員等であることを明らかにすること。

ウ 管理人及び業務員等は、常に身分証明書を携帯するとともに、容姿及び服装を端正にし、言葉づかい、態度等に十分配慮し、その信用を失することのないように努めること。

エ 指定管理者は、緊急時、防犯、防災対策についてのマニュアルを作成し、定期的な訓練を行うこと。また、日常的に情報を収集し、事故等の未然防止を図るよう管理人及び業務員等に指導すること。

オ 指定管理者は、管理人及び業務員等に対し、随時研修を行い、利用者への対応の向上、不正行為の防止等に努めること。

カ 指定管理者は施設の管理に当たり、個人情報保護体制を整備し、管理人及び業務員等に周知、徹底を図ること。

(2) 自転車等駐車場の使用に関すること。

ア 自転車等の駐車誘導を親切に行い、紛争の防止と利用率を高めるよう努めること。

イ 1日2回（午前9時、午後7時）利用者数（駐車台数）の確認・把握をし、報告書を作成すること。

ウ 随時（混雑時には頻繁に）、自転車等駐車場内を巡回し、次の業務を行うものとする。

①場内の整理整頓

②盗難防止等の防犯対策

③放置自転車等に、放置確認日時等を記載した警告札を取り付け、その利用者に対して撤去する旨の警告を適切に行い、警告から4週間を超える期間継続して自転車等が置かれている場合は撤去・保管すること。撤去・保管・返還の方法については、5頁の「(5) 放置自転車対策業務に関すること。イ④⑤」と同様とする。

エ 勤務中は容儀を正し、利用者には親切丁寧に対応すること。

(3) 自転車等駐車場の維持管理に関すること。

ア 自転車等駐車場、管理棟及びその周辺を清掃し、常に美観の保持に努め、降雪期間にあつては除排雪をし、自転車等の駐車に支障を及ぼさないようにすること。

イ 施設の不具合、損壊等が発生した場合は、応急の安全対策を行うとともに、速やかに市へ連絡すること。

ウ 管理事務所開所時間終了時には、場内点検・管理棟の施錠確認を確実にすること。

エ 施設（駐車場、管理棟）から排出されるごみ処理を行うこと。

オ 管理に必要な鍵の保管について

① 自転車等駐車場の管理に必要な鍵の使用及び保管については、指定管理期間中は指定管理者の業務とする。また、鍵の管理については、帳簿等により適正に管理し、鍵所持者の責任を明らかにし、紛失することがないようにすること。

② 鍵の紛失、破損等があった場合、直ちに市へ報告すること。

③ 鍵の複製はこれを固く禁止する。ただし市が認めた場合を除く。

④ 鍵の引継ぎは、指定管理期間の開始及び終了時に書面にて行うものとする。

(4) 撤去自転車等の保管・返還業務に関すること。

ア 保管及び返還する自転車等は、保管台帳に記入し、保管台帳の管理に関しては細心の注意を払うこと。

イ 撤去した自転車等の保管期間については、保管開始日を含めて2日間は自転車等駐車場において保管し、3日目以降は保管庫（青森市大字矢田字下野尻1）において保管すること。

ウ 自転車の返還については、次の業務を行うものとする。

① 返還は、自転車等駐車場において行うものとする。ただし、自転車等駐車場の供用期間外においては市が指定する場所において行うものとする。

② 返還は、青森市自転車等（売却代金）返還請求・受領書により適切に行うこと。

③ 返還に際しては、青森市自転車等（売却代金）返還請求・受領書、運転免許証・学生証など身元を確認できるもの、又は、自転車等の鍵・保証書など所有者の確認ができるものを確認すること。また、撤去日から3日目以降の自転車等を返還する際には、事前に市で発行する納入通知書兼領収書により市内金融機関に撤去保管料（自転車2,040円、原動付自転車3,060円）を納入することになっているため、市内金融機関の領収印が押印された納入通知書兼領収書を確認すること。

エ 自転車等の撤去、保管作業時は、自転車等に損傷等を与えないよう、また、盗難等による損害が生じないよう、細心の注意を払うこと。

(5) 放置自転車対策業務に関すること。

ア 業務員等のうち、放置自転車等巡回指導員は、青森市自転車等の放置の防止に関する条例に基づき指定した自転車等放置禁止区域（以下「放置禁止区域」という。）を巡回し、次の業務を行うものとする。

- ① 午前2回、午後2回以上巡回し、自転車等を放置しようとしている利用者又は現に放置している利用者に対して、自転車等駐車場の利用や他の場所への移動の要請を適切に行うこと（放置自転車等が歩行者の通行の妨げとなっており、都市景観上好ましくなく、又災害発生時に支障をきたす等の原因となっていることの説明・指導を含む）。
- ② 放置自転車等に、放置確認日時等を記載した警告札を取り付け、その利用者に対して撤去する旨の警告を適切に行うこと。
- ③ 警告札の取り付けは、午前巡回は「赤」、午後巡回は「青」の2色の札を取付けること。

イ 業務員等のうち、放置自転車等撤去作業員及び運転手は、放置禁止区域を巡回し、次の業務を行うものとする。

- ① 放置禁止区域の巡回は必ず1日2回（午前1回、午後1回）行うこと。
- ② 警告札が取付けられている自転車等で、3時間以上経過したものを撤去し、自転車等駐車場へ搬送すること。
- ③ 放置自転車等を撤去した際は、その場所へ撤去した旨を記載した看板等を掲示し、所有者に対し通知すること。
- ④ 撤去した日を含めて3日以上経過した撤去自転車等を、保管庫（青森市大字矢田字下野尻1）へ搬送し、返還する際に見つけやすいよう、台帳番号順に整理整頓して並べること。
- ⑤ 返還する自転車等を指定された日に自転車等駐車場へ搬送すること。

ウ 指定管理者は、業務員等に、巡回の際、路面に貼り付けられている自転車等放置禁止区域の標識の状態（損傷・劣化）を確認させ、次の業務を行うものとする。

- ① 市が指定する期間における標識の状態を確認すること。
- ② 市が指定する箇所の標識をはがし、清掃等により路面状態を整えること。
- ③ 市が準備する新たな標識と道具等を用いて標識を貼り付けること。
- ④ 市に対し作業完了報告し、市の検査を受けること。

エ 業務員等は、業務を行うに当たっては、周囲の交通状況に配慮し、事故防止に努めること。

オ 業務員等は、それぞれ従事する時間のうち、担当業務以外の時間は、自転車等駐車場の使用、維持管理に関する業務に従事し、管理人を補佐すること。

カ 指定管理者は、業務の実施に関し、自動車運転日誌を備え適正な当該業務の運営を行うこと。

10 事業計画書等に関する事項

指定管理者は、指定後の管理に当たり、市と協議の上、具体的な事業計画書及び収支予算書を調製するものとする。

また、令和8年度以降、次年度に予定する事業計画書及び収支予算書を作成し、毎年度3月末までに提出するものとする。

11 事業報告書等に関する事項

- (1) 指定管理者は、毎年度終了後30日以内に次に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し、市に報告しなければならない。ただし、年度の途中において指定を取り消されたときは、その取り消された日から30日以内に当該年度の当該日までの間の事業報告書を提出しなければならない。

ア 自転車等駐車場管理業務、放置自転車等防止対策業務の実施状況及び利用状況

イ 管理に係る経費の収支状況

ウ その他管理の実態を把握するため、市が必要と認める事項

- (2) 指定管理者は、毎月、利用状況、業務日報及び収入実績に基づく事業報告書を作成し、市が指定する期日までに報告すること。

ア 利用状況については、日別、月別及び年度合計を記載した文書を作成すること。

イ 施設修繕等施設管理に係る業務を実施した場合は、業務完了書の作成を行うこと。

- (3) 指定管理者は、業務報告書を5年間保管し、市からの求めがあった場合は提出すること。

- (4) 市は、管理の適正を期するため、指定管理者に対し、その管理の業務及び経理の状況に関して、定期に又は必要に応じて臨時に報告を求め、実地に調査し、または必要な指示を行う。

12 業務を実施するに当たっての留意事項

業務を実施するに当たっては、次の各項目に留意して円滑に実施すること。

- (1) 指定管理者は、指定期間の始期から円滑に管理業務等を実施できるよう、市又は前指定管理者と業務の引継ぎを行うこと。
- (2) 公の施設であることを念頭におき、公平な運営を行うこととし、特定の団体等に有利あるいは不利になる運営をしないこと。
- (3) 指定管理者が施設の運営管理に係る各種規定・要綱等を作成する場合は、市と協議すること。
- (4) 市及び国、その他公共団体並びに公共的団体の事業への協力を積極的に行うこと。
- (5) 指定管理者は、施設管理の業務に関して知り得た秘密を漏らし、又は自己の利益のために使用してはならない。

- (6) 指定管理者は、施設の利用者等に係る個人情報保護のために必要な措置を講じなければならない。
- (7) 指定管理者は、施設の管理の業務に関して保有する情報の公開について必要な措置を講じなければならない。
- (8) 自動販売機の設置については、原則、行政財産の貸付け（一般競争入札による）により、市が設置する。なお、利用者等の利便性向上のため自動販売機等を設置する場合、市の許可（行政財産の目的外使用許可）を事前に得ること。自動販売機等の利用収入に係る販売手数料等は、指定管理者の収入とし、その使途については、管理運営業務を充実させるために活用するよう努めること。
- (9) 指定管理者は、「青森市環境方針」に基づく、環境配慮事項の遵守のため、施設及び設備管理に関する各種エネルギー使用量の記録をし、報告すること。
- (10) 管理運営に必要なため、市の備品については無償で利用できる。

指定管理者は、指定期間中において、所有権が市に帰属する備品については、台帳管理を行うなど適切に管理すること。

また、原則として指定管理業務に必要な備品については市の予算で購入し、その所有権は市に帰属させることとする。その他、指定管理者が自主事業等に要する備品を購入する際は、事前に市との協議が必要となる。指定管理者が購入した備品については、その所有権は指定管理者の帰属となる。
- (11) 指定管理者は、指定管理業務を実施するに当たって作成し、又は取得した文書等については、情報漏洩等とならないよう適切に取り扱うこと。
- (12) 指定管理者は、指定管理業務の実施に当たり、指定管理者が行う他の事業と区分して経理を明確にすること。

13 実績評価

- (1) 市は指定管理者から提出された事業報告書や収支決算書等について、確認、検証し評価を実施する。また、収支決算書について、指定管理者が指定申請時に「共同企業体構成員表」を提出している場合は、構成する団体の収支配分状況も併せて確認、検証し、評価を実施する。
- (2) 市は管理運営業務について、年2回のモニタリング調査を実施し、その管理運営内容の把握・実績評価を行う。その際に、施設の安定した管理運営が図られるよう、指定管理者の財務状況についても確認を行う。また、確認に当たっては、損益計算書及び貸借対照表の提出を求めるものとする。
- (3) 青森市指定管理者選定評価委員会においても、必要に応じてモニタリング調査を行うため、指定管理者は協力すること。また、モニタリング調査の結果改善すべき内容が認められた場合においては、市は指定管理者に対して是正・改善の助言等を行い、指定管理者は是正・改善の助言等を受けた場合は速やかに改善措置を講じ市へ報告す

ること。

- (4) 事業報告書の評価結果及びモニタリング調査の結果については、当該施設及び市ホームページに掲載し、広く市民へ情報を公開する。

14 指定取消、指定終了等

- (1) 市が指定管理者に対し、報告を求め、実地に調査し、又は必要な指示をした場合、これらに従わないときや管理を継続することが適当でないと認めるときは、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

また、このことにより生じた損害の賠償を求めることができる。

- (2) 指定管理者は、指定期間が満了するとき、または指定が取り消されたときは、市または新たな指定管理者との円滑な業務の引継ぎに協力するとともに、管理に必要なデータ等を市が指定する期日までに引き渡すこと。

- (3) 業務の継続が困難となった場合の措置

ア 指定管理者の責めに帰すべき事由により、業務の遂行が困難になった場合は、市は指定の取消し又はある一定期間を設けて業務の全部若しくは一部停止をすることができる。この場合においては、市に生じた損害は指定管理者が賠償するものとする。

なお、次期指定管理者が円滑かつ支障なく業務を遂行できるよう引継ぎを行うものとする。

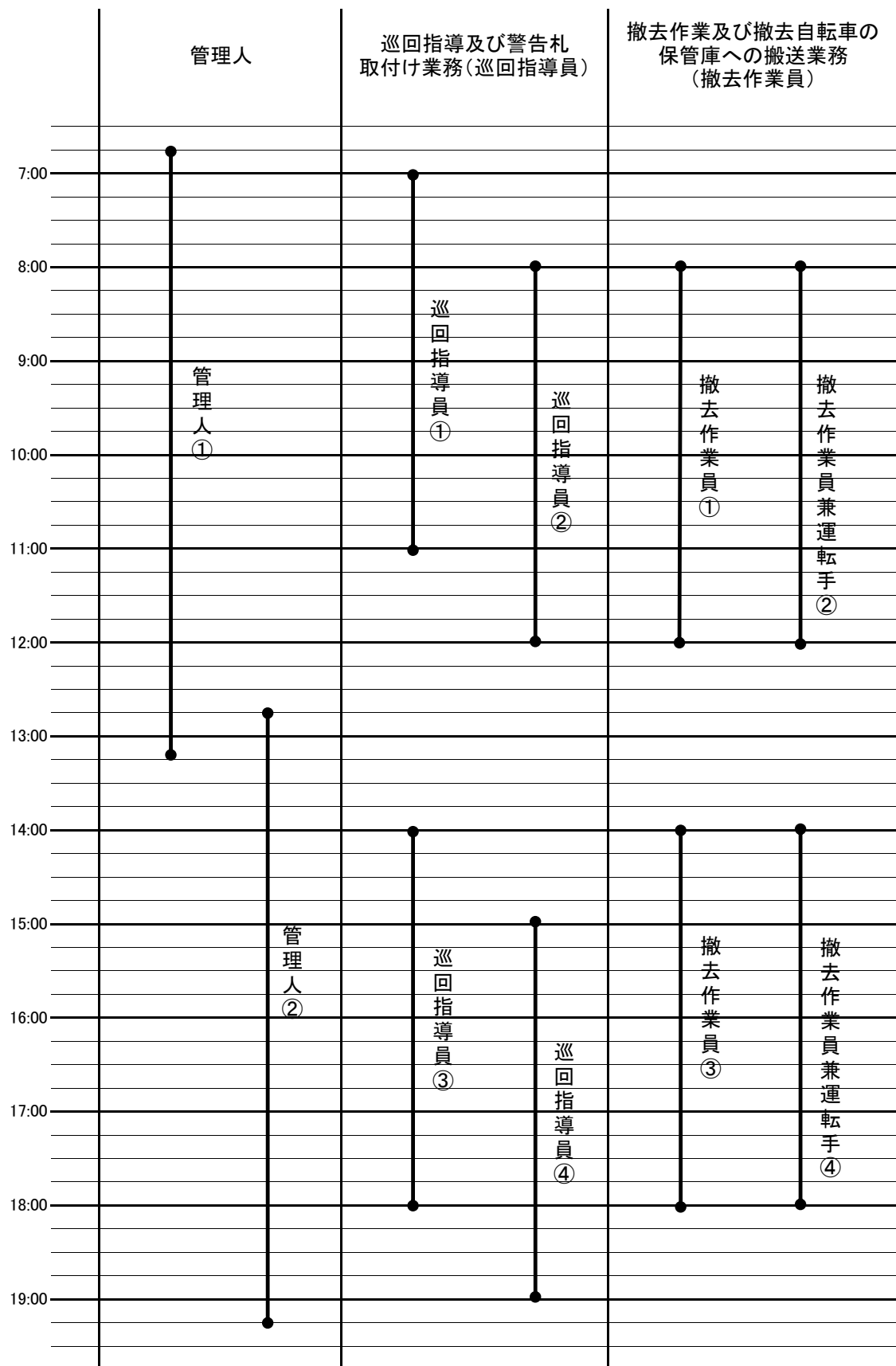
イ 不可抗力等による市及び指定管理者双方の責めに帰することができない事由により、業務の継続が困難になった場合は事業の継続について協議するものとする。

なお、次期指定管理者が円滑かつ支障なく業務を遂行できるよう引継ぎを行うものとする。

15 協議

指定管理者は、この仕様書に規定するもののほか、指定管理者の業務の内容及び処理について疑義が生じた場合は、市と協議し決定するものとする。

青森市青森駅前自転車等駐車場業務時間表



自転車等駐車場 管理事務所 開館時間 7:00～19:00

様式 1 号

青森市青森駅前自転車等駐車場管理人選定届

年 月 日

青 森 市 長 様

住 所
受託者名
代表者名

青森市青森駅前自転車等駐車場管理運営業務仕様書 8－（１）の規定に基づき、次のとおり通知します。

年 月 日付け（管理人選定）

区 分	氏 名	生年月日	電話番号	住所	備考
管理人					
管理人					

様式 2 号

放置自転車等防止対策業務員選定届

年 月 日

青 森 市 長 様

住 所

受託者名

代表者名

青森市青森駅前自転車等駐車場管理運営業務仕様書 8－（2）の規定に基づき、次のとおり通知します。

年 月 日付け（業務員選定）

業務名	氏名	生年月日	電話番号	住所	備考
巡回指導員					
撤去作業員					

様式 3 号

青森市青森駅前自転車等駐車場管理人変更届

年 月 日

青 森 市 長 様

住 所
受託者名
代表者名

青森市青森駅前自転車等駐車場管理運営業務仕様書 8－（１）の規定に基づき、次のとおり通知します。

年 月 日付け（管理人選定取消）

区 分	氏 名	生年月日	電話番号	住所	備考
管理人					

様式 4 号

放置自転車等防止対策業務員変更届

年 月 日

青 森 市 長 様

住 所
受託者名
代表者名

青森市青森駅前自転車等駐車場管理運営業務仕様書 8－（2）の規定に基づき、次のとおり通知します。

年 月 日付け（業務員選定取消）

業務名	氏名	生年月日	電話番号	住所	備考
巡回指導員					
撤去作業員					

○青森市自転車等の放置の防止に関する条例

平成十七年四月一日

条例第百四十六号

改正 平成一七年九月条例第二七九号

平成三一年三月条例第二号

(目的)

第一条 この条例は、自転車等の放置を防止することにより、公共の場所の通行機能を確保するとともに、街の景観を維持し、もって市民の安全で快適な生活環境の保持に資することを目的とする。

(定義)

第二条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- 一 自転車等 道路交通法（昭和三十五年法律第百五号）第二条第一項第十号に規定する原動機付自転車及び同項第十一号の二に規定する自転車をいう。
- 二 公共の場所 道路、歩道、遊歩道、公園、駅前広場その他の公共の用に供する場所をいう。
- 三 自転車等駐車場 一定の区画を限って設置される自転車等の駐車のための施設をいう。
- 四 放置 公共の場所（自転車等駐車場を除く。）において、自転車等の利用者が自転車等を離れて、直ちに当該自転車等を移動することができない状態をいう。

(市長の責務)

第三条 市長は、この条例の目的を達成するため、自転車等の放置の防止に関し必要な施策の実施に努めなければならない。

(自転車等の利用者等の責務)

第四条 自転車等の利用者及び所有者は、自転車等の放置をしないように努めるとともに、この条例の目的を達成するため市長が実施する施策に協力しなければならない。

(鉄道事業者の責務)

第五条 鉄道事業者は、旅客の利便に供するため、自ら自転車等駐車場の設置に努めるとともに、市長が自転車等駐車場を設置しようとするときは、その用地を提供する等この条例の目的を達成するため市長が実施する施策に協力しなければならない。

(施設の設置者の責務)

第六条 官公署、学校、図書館その他の公益的施設の設置者及び百貨店、スーパーマーケット、銀行、遊技場その他の自転車等の大量の駐車需用を生じさせる施設の設置者は、当該施設の利用者のために必要な自転車等駐車場を当該施設若しくはその敷地内又はその周辺に設置するように努めるとともに、この条例の目的を達成するため市長が実施する施策に協力しなければならない。

（自転車等の小売業者の責務）

第七条 自転車等の小売を業とする者は、自転車の防犯登録の勧奨に努めるとともに、この条例の目的を達成するため市長が実施する施策に協力しなければならない。

（放置禁止区域の指定）

第八条 市長は、この条例の目的を達成するため必要があると認めるときは、自転車等の放置により良好な生活環境が著しく阻害されていると認められる区域を自転車等放置禁止区域（以下「放置禁止区域」という。）として指定することができる。

2 市長は、前項の規定により放置禁止区域を指定しようとするときは、当該地域住民の意見を聴くとともに、警察署その他関係機関と協議するものとする。

3 市長は、放置禁止区域を指定したときは、規則で定めるところにより告示するものとする。

4 前二項の規定は、放置禁止区域の指定を解除し、又は変更する場合について準用する。

（自転車等の放置の禁止）

第九条 自転車等の利用者は、放置禁止区域内に自転車等を放置してはならない。

（自転車等の放置に関する措置）

第十条 市長は、放置禁止区域内に自転車等が放置されているときは、当該自転車等の利用者に対し、当該自転車等を自転車等駐車場その他適切な場所に移動するよう指導することができる。

2 市長は、放置禁止区域内に規則で定める時間を超えて自転車等が放置されているときは、当該自転車等を撤去し、保管することができる。

3 前項の規定は、市が設置する自転車等駐車場において、四週間を超える期間継続して自転車等が置かれていると認めるときについて準用する。

4 市長は、前二項の規定により自転車等を撤去したときは、規則で定めるところにより告示するものとする。

（保管した自転車等の売却及び処分）

第十一条 市長は、前条第四項の規定による告示の日から起算して三月以上経過してもなお

当該自転車等を返還することができない場合においてその保管に不相当な費用を要するときは、当該自転車等を売却し、その売却して得た代金（以下「売却代金」という。）を保管することができる。この場合において、市長は、当該自転車等につき、買受人がないとき又は形状その他の要素を勘案して売却することができないと認めたときは、当該自転車等につき廃棄等の処分をすることができる。

（保管した自転車等の返還）

第十二条 市長は、第十条第四項の規定による告示の日から起算して六月以内に同条の規定により保管した自転車等の所有者が判明したときは、当該保管した自転車等（当該保管した自転車等を売却した場合にあっては、売却代金）を当該所有者に返還するものとする。

（費用の徴収）

第十三条 市長は、第十条及び第十一条の規定による自転車等の撤去、保管、売却その他の措置に要した費用として、次の各号に掲げる自転車等の区分に応じ、当該各号に定める額を当該自転車等の返還を受けようとする所有者から徴収する。ただし、第十条第二項の規定により当該自転車等を撤去した日の翌日までに自転車等の返還を受けた者については、この限りでない。

一 原動機付自転車 一台につき三千六十円

二 自転車 一台につき二千四十円

2 前項に規定する費用については、市長が特別な理由があると認めたときは、これを徴収しないものとする。

（平成三一条例二・一部改正）

（自転車等駐車場の設置）

第十四条 自転車等の利用者の利便に供するとともに、自転車等の放置の防止に資するため、市営自転車等駐車場を設置する。

2 市営自転車等駐車場の名称及び位置は、次のとおりとする。

名称	位置
青森市青森駅前自転車等駐車場	青森市柳川一丁目一一二番四六

（市営自転車等駐車場の供用期間等）

第十五条 市営自転車等駐車場の供用期間及び供用時間は、利用者の利便性及び市営自転車等駐車場の運営の効率性を考慮して、規則で定める。

（平成一七条例二七九・追加）

（市営自転車等駐車場の使用の範囲）

第十六条 市営自転車等駐車場の使用対象は、自転車等とする。

(平成一七条例二七九・旧第十五条繰下)

(市営自転車等駐車場の使用の禁止)

第十七条 市長は、市営自転車等駐車場を使用する者が次の各号のいずれかに該当する場合は、その使用を拒むことができる。

- 一 他人に迷惑を及ぼし、又はそのおそれがあるとき。
- 二 市営自転車等駐車場の施設又は設備を汚損し、若しくは損傷し、又はそのおそれがあるとき。
- 三 その他市営自転車等駐車場の管理運営上支障があると認めるとき。

(平成一七条例二七九・旧第十六条繰下)

(使用料)

第十八条 市営自転車等駐車場の使用料は、無料とする。

(平成一七条例二七九・旧第十七条繰下)

(損害賠償等)

第十九条 市営自転車等駐車場の使用者は、自己の責めに帰すべき理由により市営自転車等駐車場の施設又は設備を汚損し、又は損傷したときは、市長の指示するところにより原状に復し、又はその損害を賠償しなければならない。

2 市営自転車等駐車場内における事故、盗難等による損害については、市はその責めを負わない。

(平成一七条例二七九・旧第十八条繰下)

(指定管理者による管理)

第二十条 市営自転車等駐車場の管理は、青森市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例（平成十七年青森市条例第三十号）に基づき市長が指定するもの（以下「指定管理者」という。）に、これを行わせる。

(平成一七条例二七九・追加)

(指定管理者が行う管理の業務)

第二十一条 指定管理者は、次に掲げる管理の業務を行うものとする。

- 一 市営自転車等駐車場の使用に関すること。
- 二 市営自転車等駐車場の維持管理に関すること。
- 三 その他市長が必要と認める業務

(平成一七条例二七九・追加)

(委任)

第二十二條 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

(平成一七条例二七九・旧第二十条繰下)

附 則

(施行期日)

- 1 この条例は、平成十七年四月一日から施行する。

(経過措置)

- 2 この条例の施行の日の前日までに、合併前の青森市自転車等の放置の防止に関する条例（平成十二年青森市条例第四十一号）の規定によりなされた処分、手続その他の行為は、この条例の相当規定によりなされたものとみなす。

附 則（平成一七年九月条例第二七九号）

(施行期日)

この条例は、平成十八年四月一日から施行する。

附 則（平成三一年三月条例第二号）抄

(施行期日)

第一条 この条例は、平成三十一年十月一日から施行する。

(経過措置)

第五条 第十一条の規定による改正後の青森市自転車等の放置の防止に関する条例第十三条第一項の規定は、施行日以後に返還を受けた自転車等について適用し、施行日前に返還を受けた自転車等については、なお従前の例による。

○青森市自転車等の放置の防止に関する条例施行規則

平成十七年四月一日

規則第百五号

改正 平成一八年三月規則第六三号

令和六年十一月規則第二四号

(趣旨)

第一条 この規則は、青森市自転車等の放置の防止に関する条例（平成十七年青森市条例第百四十六号。以下「条例」という。）の施行について必要な事項を定めるものとする。

(標識及び区域図の設置)

第二条 市長は、条例第八条第一項又は第四項の規定により放置禁止区域を指定し、又は変更したときは、当該指定又は変更により新たに放置禁止区域とされた区域内に、放置禁止区域であることを表示する標識（様式第一号）及びその区域を示す図を設置するものとする。

(放置禁止区域の指定の告示)

第三条 条例第八条第三項の規定による告示は、次に掲げる事項について行うものとする。

- 一 放置禁止区域の区域
- 二 放置禁止区域の指定の効力の発生年月日

(身分証明書)

第四条 条例第十条の規定による自転車等の放置に対する措置に従事する者は、その身分を示す証明書（様式第二号）を携帯し、関係人の請求があったときは、これを提示しなければならない。

(撤去する自転車等の放置の時間)

第五条 条例第十条第二項の規則で定める時間は、三時間とする。

(自転車等保管台帳)

第六条 市長は、青森市自転車等保管台帳（様式第三号）を作成し、条例第十条第二項又は第三項の規定により撤去し、保管した自転車等について、必要な事項を記載するものとする。

(撤去した自転車等の告示)

第七条 条例第十条第四項の規定による告示は、次に掲げる事項について行うものとする。

- 一 撤去した自転車等の登録番号
- 二 自転車等を撤去した年月日

三 撤去した自転車等が放置されていた場所

四 撤去した自転車等の保管及び返還を行う場所並びに返還期間

(保管した自転車等の返還)

第八条 市長は、条例第十二条の規定により自転車等を返還しようとするときは、青森市自転車等（売却代金）返還通知書（様式第四号）により、当該自転車等の所有者に対し通知するものとする。

2 条例第十二条の規定により自転車等の返還を受けようとする者は、青森市自転車等（売却代金）返還請求・受領書（様式第五号）を市長に提出するとともに、次の各号のいずれかのものを提示しなければならない。

一 運転免許証、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（平成二十五年法律第二十七号）第二条第七項に規定する個人番号カード、学生証その他の自転車等の返還を受けようとする者の身元を確認できるもの

二 自転車等の鍵又は保証書その他返還を受けようとする自転車等の所有者であることが確認できるもの

(令和六規則二四・一部改正)

(費用の徴収)

第九条 条例第十三条に規定する自転車等の撤去等に要した費用（以下「費用」という。）の徴収は、市長が発行する納入通知書により行うものとする。

(費用の徴収の免除)

第十条 条例第十三条第二項の規定により費用の徴収を免除する場合は、次に掲げるいずれかの場合とする。

一 費用の徴収の対象となる自転車等が、警察署に盗難の届出がされているものである場合

二 その他市長が特別な理由があると認める場合

2 前項の免除を受けようとする者は、自転車等撤去保管料免除申請書（様式第六号）により市長の承認を得なければならない。

(市営自転車等駐車場の供用期間等)

第十一条 市営自転車等駐車場の供用期間及び供用時間は、次のとおりとする。

一 供用期間 四月一日から十二月二十八日まで

二 供用時間 午前零時から午後十二時まで

2 市長は、必要があると認めるときは、前項の供用期間若しくは供用時間（以下「供用期

間等」という。)を変更し、又は臨時に市営自転車等駐車場の全部若しくは一部の供用を休止することがある。

- 3 市長は、前項の規定により供用期間等を変更し、又は臨時に供用を休止したときは、当該変更後の供用期間等又は休止の範囲及び期間について、公衆の見やすい場所に掲示するほか、必要な周知に努めるものとする。

(その他)

第十二条 この規則に定めるもののほか必要な事項は、別に定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この規則は、平成十七年四月一日から施行する。

(経過措置)

- 2 この規則の施行の日の前日までに、合併前の青森市自転車等の放置の防止に関する条例施行規則（平成十二年青森市規則第五十号）の規定によりなされた手続その他の行為は、この規則の相当規定によりなされたものとみなす。

附 則（平成一八年三月規則第六三号）抄

(施行期日)

- 1 この規則は、平成十八年四月一日から施行する。

(青森市自転車等の放置の防止に関する条例施行規則の一部改正に伴う経過措置)

- 1 3 この規則の施行の際現に存する前項の規定による改正前の様式による用紙は、当分の間、これを取り繕い使用することができる。

附 則（令和六年十一月規則第二四号）

(施行期日)

- 1 この規則は、令和六年十二月二日から施行する。

(経過措置)

- 2 この規則の施行の際現に提出され、通知され、又は交付されている第五条の規定による改正前の青森市重度心身障害者医療費助成条例施行規則、第六条の規定による改正前の青森市自転車等の放置の防止に関する条例施行規則、第七条の規定による改正前の青森市国民健康保険条例施行規則、第八条の規定による改正前の青森市介護保険条例施行規則、第十条の規定による改正前の青森市未熟児養育医療の給付等に関する規則及び第十一条の規定による改正前の青森市療育給付費用の徴収等に関する規則に定める様式（以下「旧様式」という。）による書類は、それぞれ第五条の規定による改正後の青森市重度心身障害

者医療費助成条例施行規則、第六条の規定による改正後の青森市自転車等の放置の防止に関する条例施行規則、第七条の規定による改正後の青森市国民健康保険条例施行規則、第八条の規定による改正後の青森市介護保険条例施行規則、第十条の規定による改正後の青森市未熟児養育医療の給付等に関する規則及び第十一条の規定による改正後の青森市療育給付費用の徴収等に関する規則に定める様式による書類とみなす。

- 3 この規則の施行の際現に存する旧様式による用紙は、当分の間、これを取り繕い使用することができる。

様式第1号(第2条関係)



様式第2号(第4条関係)

(表)

身 分 証 明 書		第 号
所 属		写 真
職 名		
氏 名		
年 月 日生		
上記の者は、青森市自転車等の放置の防止に関する条例の規定により自転車等の放置に対する措置を行う者であることを証明する。		
年 月 日	青森市長	印

(裏)

青森市自転車等の放置の防止に関する条例の関係条文は、次のとおりです。

(自転車等の放置に関する措置)

第10条 市長は、放置禁止区域内に自転車等が放置されているときは、当該自転車等の利用者に対し、当該自転車等を自転車等駐車場その他適切な場所に移動するよう指導することができる。

2 市長は、放置禁止区域内に規則で定める時間を超えて自転車等が放置されているときは、当該自転車等を撤去し、保管することができる。

3 前項の規定は、本市が設置する自転車等駐車場において、四週間を超える期間継続して自転車等が置かれていると認めるときについて準用する。

4 市長は、前二項の規定により自転車等を撤去したときは、規則で定めるところにより告示するものとする。

(注)

1 この証明書は、自転車等の放置に対する措置以外に使用してはならない。

2 自転車等の放置に対する措置を行う者は、常にこの証明書を所持しなければならない。

3 この証明書は、他人に貸与又は譲渡してはならない。

4 この証明書を紛失又は損傷したときは、速やかに届け出て再交付を受けなければならない。

5 自転車等の放置に対する措置を行う者の身分を退いたときは、速やかにこの証明書を返還しなければならない。

様式第3号(第6条関係)

青森市自転車等保管台帳

台 帳 番 号								
撤 去 日 時		年 月 日 時 分						
撤 去 場 所								
防 犯 登 録 番 号 等								
車 体 番 号								
所 有 者		住 所						
		氏 名		電 話				
自 転 車 等 の 特 徴	車体への 記名等の 状 況	住 所						
		氏 名		電 話				
	製 造 業 者 名		種 別		自転車・原付			
	色		荷 台		有 ・ 無		ミ ラ ー 有 ・ 無	
	か ご		有 ・ 無		鍵		有 ・ 無	
	ス タ ン ド		有 ・ 無		そ の 他			

返 還	返 還 日		年 月 日					
	受 取 人	住 所						
		氏 名		電 話				
	確 認 手 段		運転免許証・個人番号カード・学生証・その他()					
			鍵・保証書・その他()					
保管・一時保管の区分		保管・一時保管	撤 去 保 管 料		円			

様式第4号(第8条関係)

青森市自転車等(売却代金)返還通知書

年 月 日

様

青森市長

青森市自転車等の放置の防止に関する条例の規定に基づき撤去・保管している、あなたの所有と思われる自転車(原動機付自転車)を返還しますので、次により受領してください。

なお、返還期間内に受領しないときは、同条例の規定に基づき処分します。

記

- 1 返還期間 年 月 日 ～ 年 月 日
午前 時 ～ 午後 時
- 2 返還場所 青森市青森駅前自転車等駐車場
青森市柳川一丁目112番46
- 3 持参するもの
- (1) この通知書
- (2) 青森市自転車等(売却代金)返還請求・受領書
- (3) 青森市指定(収納代理)金融機関の領収印を押印した納入通知書兼領収証書
- (4) 次のいずれかのもの
- イ 運転免許証、個人番号カード、学生証その他の自転車等の返還を受けようとする者の身元を確認できるもの
- ロ 自転車等の鍵又は保証書その他返還を受けようとする自転車等の所有者であることが確認できるもの
- 4 その他の注意
- (1) 受領の際には、同封の納入通知書により事前に撤去保管料を青森市指定(収納代理)金融機関に納入してください。
- (2) 自転車等は保管庫(矢田)に保管しており、返還するためには、あらかじめ自転車等駐車場へ移送する必要があります。返還希望日を事前に青森市青森駅前自転車等駐車場管理事務所(電話 — —)まで連絡してください。また、返還希望日に受領できない場合も同様に連絡してください。
- (3) 現物での返還は 年 月 日までとなっております。それ以降は、青森市自転車等の放置の防止に関する条例の規定に基づき売却処分されることがあります。この場合は、売却代金の返還となり、現物での返還はできなくなりますのでご注意ください。

台 帳 番 号	
---------	--

担当： 部 課
電話：
内線：

様式第5号(第8条関係)
青森市自転車等(売却代金)返還請求・受領書

青森市長 様		年 月 日	
住所 氏名 電話 ()		印	
下記の自転車等(売却代金)の返還を請求します。			
台 帳 番 号		種 別	自転車・原付
自 転 車 等 の 特 徴	防犯登録番号等		
	車 体 番 号		
	製 造 業 者 名		
	色		
売 却 代 金	額	円	
	受 領 方 法	売却代金の受領は、市役所の窓口での受領となります。	
青森市長 様		年 月 日	
住所 氏名 電話 ()		印	
上記の自転車等を受領しました。			

この欄には 記入しない ください。	台 帳 番 号			
	確 認 手 段	運転免許証・個人番号カード・学生証・ その他()		
		鍵・保証書・その他()		
	保管・一時保管の区分	保管・一時保管	撤 去 保 管 料	円

様式第6号(第10条関係)

自転車等撤去保管料免除申請書

年 月 日

青森市長 様

住 所
申請者

氏 名 ㊟

電 話 ()

下記のとおり自転車等撤去保管料の免除を受けたいので申請します。

免除申請額		円	台 帳 番 号	
所 有 者	住 所	〒 電話 ()		
	フリガナ 氏 名			
免 除 を 受 け る 理 由	理 由 :			

この欄には 記入しないで ください。	決 定	☐ 免除する ☐ 免除しない (理由)	決 裁						

様式第 1 号 (第 2 条関係)

様式第 2 号 (第 4 条関係)

様式第 3 号 (第 6 条関係)

(令和 6 規則 2 4 ・ 一部改正)

様式第 4 号 (第 8 条関係)

(令和 6 規則 2 4 ・ 一部改正)

様式第 5 号 (第 8 条関係)

(令和 6 規則 2 4 ・ 一部改正)

様式第 6 号 (第 1 0 条関係)

(平成 1 8 規則 6 3 ・ 一部改正)

平成17年	7月	策定
平成18年	5月	改定
平成19年	3月	改定
平成20年	7月	改定
平成21年	10月	改定
平成22年	4月	改定
平成23年	4月	改定
平成24年	4月	改定
平成25年	7月	改定
平成29年	4月	改定
平成30年	7月	改定

青森市指定管理者制度導入基本方針

平成30年7月 改定

青 森 市

目 次

1	はじめに	3
2	指定管理者制度導入への対応	4
(1)	制度導入に当たっての基本的考え方	4
(2)	基本スケジュール	4
(3)	条例の整備	5
(4)	業務の範囲	5
(5)	指定の期間	5
(6)	利用料金制	5
3	指定管理者の募集	6
(1)	公募の実施	6
(2)	募集方法、募集期間	6
(3)	募集の単位	6
(4)	共同企業体の取扱い	6
(5)	募集要項等の作成	7
4	候補者の選定	11
(1)	指定管理者選定評価委員会の設置	11
(2)	選定基準	11
(3)	選定基準の配点	12
5	予定管理経費等	12
6	選定結果の通知及び情報の公開	12
7	指定の議決	13
8	協定の締結	13
9	利用者等に対する損害賠償責任と施設賠償責任保険への加入	13
10	事業の検証及びモニタリング調査の実施	14
11	指定の取消し等	15
12	業務の引継ぎ	15
	資料編	17
資料1	「地方自治法（抜粋）」	19
資料2	「総務省自治行政局長通知」	20
資料3	「管理委託制度、業務委託、指定管理者制度の対比表」	24
資料4	「青森市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例」	25
資料5	「青森市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例施行規則」	28
資料6	「募集要項に明記する事項及び内容」	30
資料7	「市と指定管理者の責任分担表（標準例）」	40
資料8	「利用料金に関する事項について」	41

青森市指定管理者制度導入基本方針 改定履歴

平成１７年７月 「指定管理者制度導入基本方針」策定

①平成１８年５月改定

- 基本スケジュールの変更（指定議案の提出を３月議会から１２月議会へなど）

②平成１９年３月改定

- 年２回のモニタリング実施の追加
- 指定の取り消しに関する事項の追加
- 業務の引継ぎに関する事項の追加

③平成２０年７月改定

- 業務の範囲（行政財産の目的外使用及び使用料の減免に関する事項）の追加
- 利用料金制の適切な運用について追加
- 公募スケジュールの変更（説明会の開催時期、質問の受付期間等の明記等）

④平成２１年１０月改定

- 選定委員会への外部委員の登用
- 選定結果の公表方法の見直し

⑤平成２２年 ４月改定

- 三セク施設の原則公募（H24 審議より）
- 指定管理者による情報公開の努力義務を追記

⑥平成２３年 ４月改定

- 応募書類が情報公開の対象となることを明記

⑦平成２４年 ４月改定

- 選定委員会の所掌事務に「業務実施状況の検証・評価に関する事項」を追加
- 指定管理者の第三者に対する損害賠償責任の履行を確保するための損害賠償責任保険への加入を原則義務化
- 収支計画の採点方法の見直し

⑧平成２５年 ７月改定

- 応募書類に「人件費等内訳書」を追記
- 選定基準に雇用・労働条件に関する評価項目を追加
- 収支計画（効率性）に関する選定基準の配点割合を変更

⑨平成２９年 ４月改定

- 共同企業体の構成員の脱退等の取扱い規定の新設
- 選定基準（審査項目）に財務状況を追加
- モニタリング時等における団体の財務状況の定期的な確認の追加
- 選定評価委員会によるモニタリング調査の一部見直し

⑩平成３０年 ７月改定

- 選定基準（審査項目）の追加
- 共同企業体で申請する場合の条件の追加
- 利用料金制導入施設における前受金取扱いの明確化
- 事業計画書等の提出の明確化

1 はじめに

多様化する住民ニーズに、より効果的・効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上を図るとともに、**効率的な管理運営**を図ることを目的として、地方自治法の一部改正（平成 15 年 9 月 2 日施行）により新たに指定管理者制度が導入され、これにより、これまで地方公共団体の出資法人や公共的団体等にしか認められていなかった公の施設の委託による管理運営については、民間事業者等の参入が可能となったところである。

この基本方針は、指定管理者制度を導入するに当たっての市としての判断基準や導入の手続き等について取りまとめたものであり、平成 17 年 7 月の策定以降、本市はこれまで所要の改定を行いながら、指定管理者制度の円滑な導入及び適切かつ効果的な運用を図ってきたところである。

なお、指定管理者制度については、他自治体においても、その運用について適宜見直し等を行いながら取り組んでいるところであり、本市においてもより適切かつ効果的な制度運用を図るために、今後も、国からの制度運用に関する通知及び他自治体の動向等にも留意しつつ、必要に応じて本方針の見直しを図るものとする。

2 指定管理者制度導入への対応

(1) 制度導入に当たっての基本的考え方

原則「民間にできることは民間に委ねる」という基本方針のもと、全ての公の施設について、外部化の検討対象として管理のあり方についての検証を行い、市民サービスの向上や効率的な管理運営が図れると見込まれる施設については、積極的に制度の導入を図るものとする。

(2) 基本スケジュール

① 指定管理者制度導入の適否（4月下旬～）

- ・指定管理者選定評価委員会による審査

② 施設設置条例の制定・改正（6月議会）

- ・指定管理者による管理の実施
- ・管理の基準（使用制限の要件等）
- ・業務の範囲（施設の維持管理、事業内容、使用許可等）
- ・（必要により）利用料金制に関する事項

③ 募集要項の作成（～7月）

- ・指定管理者選定評価委員会による募集要項の審査

④ 指定管理者の募集（8月～）

- ・募集についての告示
- ・ホームページや広報紙等の活用
- ・募集要項の提示(施設概要、応募資格、応募書類、選定基準等)

⑤ 応募受付（～9月）

- ・提出書類の確認

⑥ 候補者の選定（10月）

- ・指定管理者選定評価委員会による選定基準に基づく審査
- ・応募者に対して選定結果を通知

⑦ 指定議案・債務負担行為の議決（12月議会）

- ・公の施設の名称、指定管理者となる団体の名称、指定の期間
- ・本市が指定期間内に支払う管理費用に係る債務負担行為の議決

⑧ 指定の通知・告示・協定締結（12月議会後）

- ・指定管理者として指定する旨の通知
- ・指定管理者の指定について告示
- ・指定管理者と管理の細目等について協定締結

⑨ 予算議決（3月議会）

- ・指定管理料の歳出予算

⑩ 管理業務の開始（4月～）

⑪ 事業報告・業務の調査等

- ・事業報告書のチェック、必要な指示等
- ・モニタリング調査の実施、必要な指示等
- ・指定管理者選定評価委員会による指定管理者が行う業務実施状況の検証・評価

(3) 条例の整備

本市の公の施設全般に共通する、指定管理者の指定手続等の一般通則を定める「指定手続等に関する条例」（平成 17 年 4 月 1 日施行）と、個々の公の施設の設置に関する事項や指定管理者が行う管理基準及び業務範囲等を定めた「設置条例」の 2 種類の条例を制定し、運用する。

(4) 業務の範囲

指定管理者には、多様化する住民ニーズにより効果的・効率的に対応できるよう、原則、施設の管理業務及び当該施設で実施すべき事業に関する業務を包括的に委ねるものとする。

なお、指定管理者は、施設の管理業務を一括して第三者へ委託し、又は請け負わせてはならないことに留意する。

条例制定に当たっては、施設の設置目的から当該施設で実施すべき事業を十分に検討・精査したうえで、指定管理者の業務の範囲として条例に規定するものとする。

使用料の強制徴収、不服申し立てに対する決定、行政財産の目的外使用許可等、法令により地方公共団体の長のみが行うことができる権限及び使用料の減免の承認については、指定管理者に行わせることはできない。

(5) 指定の期間

市民サービスの継続性と安定性を確保しながら、指定管理者が計画的な管理運営を行うことができるよう指定の期間は 5 年間を基本とし、施設の設置目的や性格等を考慮のうえ、施設毎に定めるものとする。

(6) 利用料金制

利用料金制（一部利用料金制含む）は、公の施設の管理運営に当たって指定管理者の自主的な努力を発揮しやすくし、また、市及び指定管理者の会計事務の効率化が期待できることから、施設の性格や実態等を考慮しながら制度導入について十分に検討したうえで、積極的に活用を図るものとする。

なお、利用料金制を導入する場合には、施設ごとの設置条例において関係規定を定めることとする。

利用料金制は、指定管理者が支出した管理費と、指定管理者が利用料金として収受した利用料金の差額を指定管理者に支払うような「不足払い方式」ではないことに留意し、毎年度、単なる損失補填は行わないものとする。

3 指定管理者の募集

(1) 公募の実施

今回の制度導入の趣旨は、公の施設の管理について、民間事業者の専門的な手法や経営ノウハウを活用することで市民サービスの向上と効率的な管理運営を狙いとするものであることから、当然にして指定管理者の募集については、原則として、競争原理の働く公募によることとする。

ただし、公募の手続をとる暇がないとき、当該施設の適正な運営を確保するため必要と認められるとき、その他市長が特に必要と認めるときは、例外として公募によらずに指定管理者候補者（以下「候補者」という。）の選定を行うことができるものとする。

具体的には、次のような場合等が想定される。

- ① 公募に対し応募が無かった場合や選定の結果、候補者として相応しい団体が無かった場合又は指定管理者である団体が継続して管理運営できない事由が発生するなど、緊急性があり公募を行う暇がない場合
- ② 地元住民団体が管理運営を行うことにより、コミュニティ意識の醸成や地域住民による主体的な活動の促進といった効果が期待できる場合

(2) 募集方法、募集期間

広報紙やホームページ、募集施設での掲示、関係団体への情報提供など幅広い広報手段を活用しながら、指定管理者の指定を希望する団体が十分に検討できるよう原則1か月以上の募集期間を設定し、施設の詳細な情報等を提供するとともに、必要に応じて説明会や現地説明会等を開催する。なお、指定管理者の募集に当たっては、関係者に広く周知させるため、告示する。

(3) 募集の単位

原則、個々の施設毎に募集を行うこととするが、施設間のネットワークや運用面での効率化の観点から、複数の施設を同一の指定管理者にまとめて管理させることが適当と判断できる場合は、複数の施設を一括して募集を行うことができるものとする。

また、施設運営の効率性や応募可能な団体を増やすといった観点から、複数の者で構成される共同企業体が申請することも可能とする。

ただし、その場合、当該共同企業体の構成員のいずれかは市内に本店を有する者であることとする。

(4) 共同企業体の取扱い

① 共同企業体の定義

共同企業体とは、公の施設の管理及び運営に関する業務を共同で行うことを目的として、法人又は団体による任意の組み合わせで構成された団体をいう。

② 構成員の責任の明確化

- ・共同企業体は法人格を持たず、その権利義務は、原則として全構成団体に帰属しており、対外的な法律行為についても原則的には全構成団体の名で行うものとする。
- ・共同企業体には代表者を設け、共同企業体を代表して対外的な折衝にあたるほか、施設の管理運営に係る主導的な役割を担う等、重要な権限と義務を担保させることとする。

③ 構成員の変更等に伴う対応

- ・構成員の脱退や除名といった変更については、止むを得ない理由を除き、原則禁止とする。
- ・指定期間中、止むを得ない理由により構成員の脱退や除名が生じた場合は、残存する構成員と市が指定管理の継続に関する協議を行うものとする。
- ・協議の結果、残存する構成員で指定管理を継続することが可能とした場合は、市の承認のもとに指定管理を継続することができるものとする。

(5) 募集要項等の作成

概ね次の事項を記載した募集要項を作成する。また、必要により指定管理者が行う具体的な業務内容を整理した仕様書等を別に作成する。

なお、公募を行わない施設にあっても、上記募集要項等に準じた書類を作成する。

① 施設概要

施設の名称、所在地、設置目的、面積・構造などの施設の概要を明記する。

② 管理の基準

開館時間や休館日等を明記する。なお、これらを応募者の提案に委ねる場合については、その旨も明記する。また、法令等の遵守事項などを明記する。

③ 管理業務の範囲

基本的には施設設置条例に規定した内容を記載するものであるが、その具体的な内容を明記する。なお、その内容については別に仕様書を作成することができる。また、施設の設置目的を効果的に達成するため、指定管理者に施設を活用した自主事業の提案を提出してもらう場合は、その旨も明記する。

指定管理者に使用料の徴収に関する業務を行わせる場合には、その旨を明記するとともに、その手続きに当たっては別途委託契約を締結する旨も明記する。

④ 指定期間

指定管理者が、市民サービスの継続性と安定性を確保しながら、計画的に施設の管理運営を行うことができるよう、指定の期間は5年間を基本とするが、施設の性質や設置目的等を考慮のうえ、施設ごとに定める。

⑤ 公募スケジュール等

募集要項等の配布、説明会の開催、募集要項等に関する質問の受付期間や申請期間等を明記する。また、必要に応じて応募書類についてヒアリングを実施する旨を明記する。

⑥ 選定等のスケジュール

指定管理者選定評価委員会の開催時期、指定議案の提案時期、指定の通知及び協定の締結時期等を明記する。

⑦ 応募資格

応募者の資格は、次を基本とし、各施設の性格や機能等を考慮して個々に定めることとする。なお、施設の性格や特性等による資格要件を盛り込む際は、いたずらに応募者が制限されないよう、合理的な理由に基づき慎重に行うものとする。

- i 指定期間中、施設を安定して管理運営できる団体であること（法人格の有無は問わない。）
- ii 青森市内に事務所等の活動拠点を有すること
- iii 本市の市税、法人税、消費税及び地方消費税を完納していること
- iv 施設の管理に当たって必要な資格や免許等を有していること
- v 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4（一般競争入札の参加者の資格）の規定に該当しないこと
- vi 本市から指名停止措置を受けていないこと
- vii 地方自治法第 244 条の 2 第 1 項の規定による指定の取消しを受けたことがないこと（本市の取消に限定しない）
- viii 地方自治法第 92 条の 2（議員の兼業禁止）及び第 142 条（長の兼業禁止）又は第 180 条の 5 第 6 項（委員の兼業禁止）の規定中、「請負」を「請負（指定管理者に係る業務を含む）」とみなした場合に、その規定に抵触しないこと
- ix 会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）、民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）等の規定に基づき更生又は再生手続をしていないものであること
- x 暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成 3 年法律第 77 号）第 2 条第 1 項第 2 号に規定する暴力団をいう。）又はその構成員（暴力団の構成団体の構成員を含む。）若しくは暴力団の構成員でなくなった日から 5 年を経過しない者の統制の下にない団体であること

⑧ 応募書類

応募書類の種類や記載事項等について明記する。また、応募に関する留意事項として、提出部数、選定結果についての公開事項、応募書類が情報公開の対象となること、応募書類を原則として返却しない旨を明記する。

⑨ 選定方法、選定基準

提出された応募書類に基づき、応募資格を有する応募団体の中から、市が設置する「指定管理者選定評価委員会」による審査を踏まえ候補者を選定する旨を明記する。

また、候補者を選定する際の選定基準について明記する。

⑩ 管理経費に関する事項

管理に要する経費（指定管理料）については、収支予算書において応募団体から提案を求めることとなるが、応募団体による事業計画書、収支予算書等作成の目安・基準とするため、指定管理者が行う業務の範囲や利用料金の設定等を考慮した上で、あらかじめ管理に必要と考えられる経費総額を積算し、指定管理料基準額として明記することを原則とする。

また、指定管理料基準額については、管理業務開始年度の前年度当初予算額を基礎に、新規の施設については類似施設を参考にしながら、候補者の選定における応募団体提案額との比較を行うために算出した額であり、今後、市が定める予算額及び指定管理者指定議決後に締結する協定での指定管理料の金額とは異なる場合があること、及び指定管理料の金額、支払い時期及び方法は協定書により別途定める旨を明記する。

精算する費目がある場合は、その費目を明記するとともに、応募団体に市の積算額で提案する旨を明記する。

※指定管理料基準額の設定に当たっては、予め財政課と協議を行うこととする。

⑪ 利用料金制に関する事項

指定管理者が管理を行うために必要な経費を賄う方法については、次の3つの方法が考えられる。

- ・ 全て利用料金で賄う（利用料金制）
- ・ 全て設置者である市からの指定管理料で賄う
- ・ 利用料金及び市からの指定管理料で賄う（一部利用料金制）

このうち、利用料金制（一部利用料金制含む）は、公の施設の管理運営に当たって指定管理者の自主的な努力を発揮しやすくし、また、市及び指定管理者の会計事務の効率化が期待できることから、施設の性格や利用実態等を考慮しながら制度導入について十分に検討したうえで、積極的に活用を図るものとし、導入する場合においては、その旨を明記する。

また、事業報告において、協定締結時の収支計画を著しく上回る利益が生じた場合は、指定管理者との協議により、増収分の一定割合を市に納付させることができる旨を明記する（協定書及び仕様書にも明記すること）。なお、個別施設の事情や指定管理者の自主的な経営努力などを総合的に判断し、過大に利益を吸い上げることのないようにする。

※この運用に当たっては、予め財政課と協議を行うこととする。（「著しく上回る利益が生じた場合」、「増収分の一定割合」の考え方については資料8を参照）

⑫ 協定に関する事項

事業計画に関する内容のほか、事業報告及び業務報告、利用料金、施設の管理経費、指定の取消し及び管理業務の停止に関する事項、個人情報の保護、責任区分、緊急時の対応など、市と指定管理者の協議によりその詳細について協定を締結する旨を明記する。

⑬ 市と指定管理者との責任区分に関する事項

- ・指定管理者制度は、従来の管理委託契約と異なり、「指定」という行政処分によって公の施設の管理運営を市に代わって指定管理者に行わせるものであることから、これまで主に市が担ってきたリスクを適切に指定管理者にも分担させることが求められる。このことから、リスクに対する市と指定管理者の責任分担を明記する。
- ・指定管理者が協定内容に違反し又は故意若しくは過失によって、市に損害を与えたときは、市は指定管理者に対して損害賠償を求める旨を明記する。
- ・指定管理者が業務の実施において、指定管理者に帰すべき理由によって第三者に損害を与えた場合、指定管理者はその損害を賠償する旨を明記する。
- ・市は、指定管理者の責めに帰すべき理由により発生した損害について、市が第三者に対して損害を賠償した場合、市は指定管理者に対して求償する旨を明記する。

⑭ 事業計画等に関する事項

指定管理者は毎年度開始前に、当該施設の管理運営業務に関し事業計画書及び収支予算書を作成し、市に提出しなければならない旨を明記する。

⑮ 事業報告等に関する事項

指定管理者は毎年度終了後に、当該施設の管理運営業務に関し事業報告書及び収支決算書を作成し、市に提出しなければならない旨を明記する。

⑯ その他

- ・備品についての帰属関係を明記する。
- ・業務全部の第三者委託の禁止、個人情報の保護、情報公開の努力義務、指定の取消し等に関する事項について明記する。
- ・指定管理者が協定の締結までに経営状況の急激な悪化等により事業の履行が確実でない認められる場合は、指定を取消し、協定を締結しないことができる旨を明記する。
- ・公租公課については、指定管理者は原則として法人税、法人市・県民税及び法人事業税等の課税対象となり、それを負担しなければならない旨を明記する（詳しくは、税務署、青森県東青地域県民局県税部、青森市市民税課等の関係機関に問い合わせのうえ応募書類を作成する旨も明記する。）。
- ・物品等の調達においては、市内の障害者就労施設等から優先して調達するよう努めるものとする旨を明記する。
- ・青森市環境方針に基づく環境配慮事項の遵守に努めるものとする旨を明記する。
- ・指定管理者は、緊急時、防犯、防災対策についてのマニュアルを作成し、定期的な訓練を行うとともに、日常的に情報を収集し、未然の防止を図るよう職員等に指導する旨を仕様書に必ず明記する。
- ・青森市職員接遇マニュアルの周知徹底を図る旨を明記する。
- ・業務に係る関係法令等の遵守を明記する。

4 候補者の選定

(1) 指定管理者選定評価委員会の設置

候補者の選定等を行うため、市長が委嘱する外部有識者数名と市長が任命する理事又は次長を委員とし、市長が指名する委員を委員長とする「青森市指定管理者選定評価委員会」（以下「選定評価委員会」という。）を設置するものとし、市長は、選定評価委員会の意見を最大限尊重して候補者を決定する。

- ① 選定評価委員会は、以下の事務を所掌する。
 - ・ 指定管理者制度導入の適否に関する審査
 - ・ 指定管理者制度導入予定施設所管課が作成する募集要項に関する審査
 - ・ 募集要項に記載された指定管理者選定基準に基づく審査
 - ・ 指定管理者業務実施状況の検証・評価
- ② 申請者の資格審査等については、施設の所管課が確認のうえ、選定評価委員会の審議に付するものとする。
- ③ 選定評価委員会の会議については、具体的な団体のノウハウや信用情報に関する内容が公開されてしまう恐れがあることから、非公開とする。
- ④ 公募によらず候補者を選定する場合や、応募団体が一団体であった場合においても、選定評価委員会に諮ることとする。

(2) 選定基準

候補者の選定は、価格競争としての一般競争入札は馴染まず、事業計画書等に記載された事業計画の実施に要する費用、その実施による効果、事業計画に沿った管理を行う物的能力、人的能力等を総合的に判断して行う、プロポーザル方式によるものとする。

具体的には、次に示す項目を参考に各施設の設置目的や性格、機能等に応じた審査項目を設定するものとする。（※印は各施設に共通する項目の例示）

- ① 管理運営全般について
 - ・ 管理運営方針が施設の設置目的に合致しているか（※）
 - ・ 同種の施設管理業務の実績があるか
 - ・ 地域や関係団体との連携が図られるか
 - ・ 団体の財務状況は良好か（※）
- ② 管理について
 - ・ 市内在住者の雇用について配慮があるか（※）
 - ・ 職員の適正配置がなされているか（※）
 - ・ 職員の雇用・労働条件の向上に努めているか（※）
 - ・ 職員研修の内容及び回数は適切か（※）
 - ・ 管理保守点検業務が適切に行われるか（※）
 - ・ 防犯、防災、緊急時の対応に関する取組は適切か（※）
 - ・ 個人情報保護の取扱いに関する取組は適切か（※）
 - ・ 環境保全、負荷低減の取組が十分に行われるか（※）
 - ・ 障害者雇用など福祉対策の取組が行われるか（※）

③ 運営について

- ・市民の平等利用が確保されるか（※）
- ・利用者ニーズを把握し反映させる仕組みが適切か（※）
- ・利用者に対するサービスの向上が見込まれるか（※）
- ・事業提案の内容が実現可能で効果的か

④ 効率性について

- ・提案内容に対する経費の額が妥当であるか（※）
- ・経費の縮減等に係る方策について工夫されているか（※）

⑤ 応募団体について

- ・市内に本店を有する者であるか

(3) 選定基準の配点

- ① 選定に当たっては、評価項目の点数化による客観的な評価を行うこととし、点数の合計が最も高い申請者を候補者として選定することを原則とする。
- ② 各評価項目への得点配分については、市民サービスの提供を主体とする施設であるか、管理業務を主体とする施設であるかなど、当該施設の性格や業務の内容等を考慮しながら行うものとする。
- ③ 効率性に関する選定基準の配点については、全ての施設について統一することとし、全体の配点の20%程度とする。

5 予定管理経費等

- (1) 指定管理者に対し施設の管理運営業務に係る経費を支払う場合にあつて、候補者を募集する際には、予め施設の予算規模を想定し、指定管理料基準額を設定することとする。
- (2) 指定期間が複数年度にまたがることから、指定管理者を指定するまでに債務負担行為を設定する。なお、当該経費は、毎年度の予算で市と指定管理者の協議のうえ決定するものとする。

6 選定結果の通知及び情報の公開

市は、選定結果について、申請のあった団体全てに通知するものとする。また、透明性の確保の観点から、以下の事項について、市のホームページ等で公開する。

- ・施設名
- ・選定された団体名
- ・指定の期間
- ・選定理由
- ・選定基準及び配点
- ・応募者名（ただし、2者の場合は非公表とする。）

- ・採点結果（ただし、匿名での公表とする。）
- ・会議概要（ただし、ノウハウに関する部分については非公表とする。）

7 指定の議決

指定管理者の指定は、次の事項について議会の議決を経て行う。

- ・指定管理者に管理を行わせようとする公の施設の名称
- ・指定管理者となる団体の名称
- ・指定の期間

8 協定の締結

（１）指定管理者に支払う経費の額等、細目的事項については、市と指定管理者との協議により定めることとし、別途文書により協定を締結する。

（２）協定で定める事項は、次のとおりとする。

- ・事業計画に関する事項
- ・事業報告及び業務報告に関する事項
- ・施設の管理経費に関する事項
- ・指定の取消し及び管理業務の停止に関する事項
- ・公の施設の管理運営に関し知り得た個人情報の保護に関する事項
- ・その他必要事項（責任分担、緊急時の対応 等）

（３）指定期間全体に係る事項については包括協定、単年度毎に取り決めるべき事項については、覚書を締結することとする。

9 利用者等に対する損害賠償責任と施設賠償責任保険への加入

施設の管理運営が行われている際に、故意又は過失、施設の瑕疵等が原因となり、利用者等に対して損害賠償を行う必要が生じる可能性がある。

この場合の責任分担の原則としては、資料７「市と指定管理者との責任分担表（標準例）」のとおり帰責事由を有する者がその損害を賠償する責任を負うこととなるが、以下の理由により、指定管理者は、保険会社により提供されている「施設賠償責任保険」に加入し、当該保険からの支払いによって損害賠償責任に対応することを原則とする。

なお、当該保険への加入については、指定管理者を記名被保険者、利用者等を保険金請求権者として、指定管理者が加入手続きを行う。

(1) 指定管理者によって管理される公の施設においては、どのような場合であっても、国家賠償法第1条（公務員による不法行為による損害賠償）、同法第2条（公の造営物の瑕疵による損害の賠償）並びに民法第715条（使用者責任）等に基づき、被害者は市に対して損害賠償を請求することができると考えられ、これらの規定に基づき、市が損害を賠償した場合で、指定管理者に帰責性がある場合には、市が指定管理者に対して求償できる。

(2) 市が加入している「全国市長会市民総合賠償補償保険」については、平成23年度制度改正により、全ての指定管理者を当該保険の被保険者としてみなすことができるようになったものの、指定管理者の賠償すべき額が当該保険の支払限度額を超える場合は、指定管理者の自己負担となり、また、支払限度額の範囲内であっても、事案により、指定管理者に自己負担が生じる場合もあること。

さらには、指定管理者の自主事業による活動は対象外となる場合もあるため、指定管理者が独自で保険に加入し、指定管理者による損害賠償の履行を確保する必要がある。

10 事業の検証及びモニタリング調査の実施

(1) 指定管理者は、毎年度終了後、管理運営業務に関する事業報告書を提出する。

(2) 施設所管課は、事業報告書等に基づき、指定管理者による運営状況について確認・検証し、不適切な状況に対しては必要に応じて改善指導を行い、その内容については、施設への掲示や市ホームページへの掲載により公表することとする。

また、施設の安定した管理運営が図られるよう、指定管理者の団体の財務状況について、確認するものとする。

(3) 施設所管課は、施設の設置者としての責任を果たす立場から、指定管理者と協議のうえ、市民ニーズの把握や利用者の要望等を施設の管理運営に反映させるために、年2回、モニタリング調査（施設の管理運営状況の聴取や実地調査）を行うことにより、当該施設の適切な管理運営が行われるよう努めることとし、不適切な状況に対しては必要に応じて改善指導を行い、その内容については、施設への掲示や市ホームページへの掲載により公表することとする。

また、施設の安定した管理運営が図られるよう、指定管理者の団体の財務状況について、確認するものとする。

(4) 選定評価委員会は、指定管理者による施設の管理運営状況及び施設所管課によるモニタリング調査等について、客観的な視点から検証・評価を行うため、施設所管課が実施した事業報告書等評価及びモニタリング評価の内容等について定期的に確認及び検証・評価を行い、改善すべき内容が認められた場合においては、是正・改善の助言等を行う。

指定管理者又は施設所管課は、選定評価委員会からは是正・改善の助言等を受けた場合は、速やかに改善措置を講じ、報告するものとする。

選定評価委員会は、指定管理者又は施設所管課による是正・改善の状況について、確認を行う。

選定評価委員会による検証・評価結果については、施設への掲示や市ホームページへの掲載により公表することとする。

選定評価委員会による検証等については、次のような視点で行うものとする。

- ・市が実施するモニタリングが適正であるかどうか
- ・是正・改善の指示等は適正に行われているか
- ・利用者アンケートや苦情に対する指定管理者や市の対応は適切であるか
- ・指定管理業務の会計処理は適切であるか、収支状況は健全であるか、業務実施状況は適正であるか、安全性を欠く点はないか

1 1 指定の取消し等

(1) 市が指定管理者に対して、管理運営業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示をした場合、指定管理者がこの指示に従わないときや管理を継続することが適当でないと認めるときは、その指定を取消し、又は期間を定めて管理業務の全部又は一部の停止を命ずることができるものとする。

(2) 市は指定管理者に対して、このことにより生じた損害の賠償を命ずることができるものとする。

1 2 業務の引継ぎ

(1) 指定管理者は、指定期間の始期から円滑に管理業務を実施できるよう、市又は前指定管理者と業務の引継ぎを行うものとする。

(2) 指定管理者は、指定期間が満了するとき、又は指定が取消されたときは、市又は新たな指定管理者との円滑な業務の引継ぎに協力するとともに、管理に必要なデータ等を市が指定する期日までに市又は新たな指定管理者に引渡すこととする。

(3) 利用料金制導入施設の指定管理者で指定期間満了日後の利用に係る利用料金を事前に收受する場合は、その利用料金に相当する金額を、新たな指定管理者又は市に引き継ぐこととする。

資 料 編

資料1 「地方自治法（抜粋）」

資料2 「総務省自治行政局長通知」

資料3 「管理委託制度、業務委託、指定管理者制度の対比表」

資料4 「青森市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例」

資料5 「青森市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例施行規則」

資料6 「募集要項に明記する事項及び内容」

資料7 「市と指定管理者の責任分担表（標準例）」

資料8 「利用料金に関する事項について」

資料 1 「地方自治法（抜粋）」

（公の施設）

第二百四十四条 普通地方公共団体は、住民の福祉を増進する目的をもつてその利用に供するための施設（これを公の施設という。）を設けるものとする。

- 2 普通地方公共団体（次条第三項に規定する指定管理者を含む。次項において同じ。）は、正当な理由がない限り、住民が公の施設を利用することを拒んではならない。
- 3 普通地方公共団体は、住民が公の施設を利用することについて、不当な差別的取扱いをしてはならない。

（公の施設の設置、管理及び廃止）

第二百四十四条の二 普通地方公共団体は、法律又はこれに基づく政令に特別の定めがあるものを除くほか、公の施設の設置及びその管理に関する事項は、条例でこれを定めなければならない。

- 2 普通地方公共団体は、条例で定める重要な公の施設のうち条例で定める特に重要なものについて、これを廃止し、又は条例で定める長期かつ独占的な利用をさせようとするときは、議会において出席議員の三分の二以上の者の同意を得なければならない。
- 3 普通地方公共団体は、公の施設の設置の目的を効果的に達成するため必要があると認めるときは、条例の定めるところにより、法人その他の団体であつて当該普通地方公共団体が指定するもの（以下本条及び第二百四十四条の四において「指定管理者」という。）に、当該公の施設の管理を行わせることができる。
- 4 前項の条例には、指定管理者の指定の手續、指定管理者が行う管理の基準及び業務の範囲その他必要な事項を定めるものとする。
- 5 指定管理者の指定は、期間を定めて行うものとする。
- 6 普通地方公共団体は、指定管理者の指定をしようとするときは、あらかじめ、当該普通地方公共団体の議会の議決を経なければならない。
- 7 指定管理者は、毎年度終了後、その管理する公の施設の管理の業務に関し事業報告書を作成し、当該公の施設を設置する普通地方公共団体に提出しなければならない。
- 8 普通地方公共団体は、適当と認めるときは、指定管理者にその管理する公の施設の利用に係る料金（次項において「利用料金」という。）を当該指定管理者の収入として収受させることができる。
- 9 前項の場合における利用料金は、公益上必要があると認める場合を除くほか、条例の定めるところにより、指定管理者が定めるものとする。この場合において、指定管理者は、あらかじめ当該利用料金について当該普通地方公共団体の承認を受けなければならない。
- 10 普通地方公共団体の長又は委員会は、指定管理者の管理する公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対して、当該管理の業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示をすることができる。
- 11 普通地方公共団体は、指定管理者が前項の指示に従わないときその他当該指定管理者による管理を継続することが適当でないと認めるときは、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

資料 2 「総務省自治行政局長通知」

平成 15 年 7 月 17 日付けの総務省自治行政局長通知によれば、公の施設の指定管理者制度の概要は、次のとおりである。

総 行 行 第 8 7 号

平成 15 年 7 月 17

日

各都道府県知事殿

総務省自治行政局長

地方自治法の一部を改正する法律の公布について（通知）

地方自治法の一部を改正する法律（平成 15 年法律第 81 号。以下「改正法」という。）は、平成 15 年 6 月 6 日に成立し、同月 13 日に公布されました。

今回の地方自治法の一部改正は、地方公共団体の内部組織に関する規定を見直すとともに、公の施設の管理について指定管理者制度を導入し、その適正かつ効率的な運営を図ることを目的としたものです。

指定管理者制度の導入に伴い、この法律の施行の際現に改正前の地方自治法（以下「旧法」という。）第 244 条の 2 第 3 項の規定に基づき管理の委託を行っている公の施設については、この法律の施行後 3 年以内に当該公の施設の管理に関する条例を改正する必要がある、その際、公の施設の管理状況全般について点検し、指定管理者制度を積極的に活用されるようお願いします。

また、指定管理者制度と地方独立行政法人制度との関係等については、「地方独立行政法人法及び地方独立行政法人法の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律の公布について（通知）」（平成 15 年 7 月 17 日付け総行行第 86 号、総行公第 39 号、総財公第 61 号、総財務第 71 号、15 文科高第 275 号総務省自治行政局長・総務省自治財政局長・文部科学省高等教育局長通知）を参照してください。

貴職におかれましては、下記事項に留意の上、地方公共団体の内部組織に関する規定及び公の施設の指定管理者制度の適正な運用に十分配慮されるとともに、貴都道府県内の市町村に対してもこの旨周知願います。

なお、施行に当たって留意すべき事項については、政令、省令等と併せ後日お示しします。

記

第 1 地方公共団体の内部組織に関する事項（略）

第 2 公の施設の管理に関する事項

今般の改正は、多様化する住民ニーズにより効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上を図るとともに、経費の節減等を図ることを目的とするものであり、下記の点に留意の上、公の施設の適正な管理に努められたいこと。

1 指定管理者に関する事項

- (1) 今般の改正により導入される指定管理者制度は、地方公共団体が指定する法人その他の団体に公の施設の管理を行わせようとする制度であり、その対象は民間事業者等が幅広く含まれるものであること。(第244条の2第3項関係)
- (2) 地方公共団体の長は、条例の定めるところにより、指定管理者に使用許可を行わせることができるものであるが、使用料の強制徴収(第231条の3)、不服申立てに対する決定(第244条の4)、行政財産の目的外使用許可(第238条の4第4項)等法令により地方公共団体の長のみが行うことができる権限については、これらを指定管理者に行わせることはできないものであること。(第244条の2第3項関係)
- (3) 指定に当たって議決すべき事項は、指定管理者に管理を行わせようとする公の施設の名称、指定管理者となる団体の名称、指定の期間等であること。(第244条の2第6項関係)

2 条例で規定すべき事項

- (1) 指定管理者の指定の手続、指定管理者が行う管理の基準及び業務の範囲その他必要な事項は条例で定めることとされており、その具体的な内容は以下のとおりであること。(第244条の2第4項関係)

① 「指定の手続」としては、申請の方法や選定基準等を定めるものであること。

なお、指定の申請に当たっては、複数の申請者に事業計画書を提出させることとし、選定する際の基準としては例えば次のような事項を定めておく方法が望ましいものであること。

ア 住民の平等利用が確保されること。

イ 事業計画書の内容が、施設の効用を最大限に発揮するとともに管理経費の縮減が図られるものであること。

ウ 事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していること。

② 「管理の基準」としては、住民が当該公の施設を利用するに当たっての基本的な条件(休館日、開館時間、使用制限の要件等)のほか、管理を通じて取得した個人に関する情報の取扱いなど当該公の施設の適正な管理の観点から必要不可欠である業務運営の基本的事項を定めるものであること。

③ 「業務の範囲」としては、指定管理者が行う管理の業務について、その具体的範囲を規定するものであり、使用の許可まで含めるかどうかを含め、施設の維持管理等の範囲を各施設の目的や態様等に応じて設定するものであること。

- (2) 旧法第244条の2第4項及び第5項と同様、指定管理者制度においても、利用料金を当該指定管理者の収入として収受させることができるとし、当該利用料金は、公益上必要があると認める場合を除くほか、条例の定めるところにより、指定管理者が定めるものとしていること。(第244条の2第8項及び第9項関係)

- (3) 指定管理者に支出する委託費の額等、細目的事項については、地方公共団体と指定管理者の間の協議により定めることとし、別途両者の間で協定等を締結することが適当であること。

3 適正な管理の確保等に関する事項

- (1) 「事業報告書」においては、管理業務の実施状況や利用状況、料金収入の実績や管理経費等の収支状況等、指定管理者による管理の実態を把握するために必要な事項が記載されるものであること。(第244条の2第7項関係)

(2) 清掃、警備といった個々の具体的業務を指定管理者から第三者へ委託することは差し支えないが、法律の規定に基づいて指定管理者を指定することとした今回の制度の趣旨にかんがみれば、管理に係る業務を一括してさらに第三者へ委託することはできないものであること。

(3) 指定管理者が管理を通じて取得した個人情報については、その取扱いについて十分留意し、「管理の基準」として必要な事項を定めるほか、個人情報保護条例において個人情報の保護に関して必要な事項を指定管理者との間で締結する協定に盛り込むことを規定する等、必要な措置を講ずべきものであること。また、指定管理者の選定の際に情報管理体制のチェックを行うこと等により、個人情報が適切に保護されるよう配慮されたいこと。

その際、「地方公共団体における個人情報保護対策について」（平成15年6月16日付け総行情第91号総務省政策統括官通知）の内容を十分に踏まえて対応されたいこと。

4 その他

道路法、河川法、学校教育法等個別の法律において公の施設の管理主体が限定される場合には、指定管理者制度を採ることができないものであること。

第3 施行期日等

- 1 この法律は、公布の日から起算して3月を超えない範囲内において政令で定める日から施行するものとする。（改正法附則第1条関係）
- 2 指定管理者制度の導入に伴い、この法律の施行の際現に旧法第244条の2第3項の規定に基づき管理の委託を行っている公の施設については、この法律の施行後3年以内に当該公の施設の管理に関する条例を改正し、改正後の地方自治法第244条の2の規定による指定等を行う必要があるものであること。（改正法附則第2条関係）

※ 個別法において公の施設の管理主体が限定される場合には、指定管理者制度を採ることができないとされているが、国における規制改革などによってこれらの制限が緩和されつつあるので、その動向に注意しておく必要がある。

平成22年12月28日付けの総務省自治行政局長通知による、公の施設の指定管理者制度の運用に係る留意点は、次のとおりである。

総 行 経 第 3 8 号
平成22年12月28日

各都道府県知事
各指定都市市長
各都道府県議会議員
各指定都市議会議員

} 殿

総務省自治行政局長

指定管理者制度の運用について

指定管理者制度は、住民の福祉を増進する目的をもってその利用に供するための施設である公の施設について、民間事業者等が有するノウハウを活用することにより、住民サービスの質の向上を図っていくことで、施設の設置の目的を効果的に達成するため、平成15年9月に設けられたところです。

本制度は、その導入以降、公の施設の管理において、多様化する住民ニーズへの効果的、効率的な対応に寄与してきたところですが、地方公共団体において様々な取組がなされる中で、留意すべき点も明らかになってきたことから、これまでの通知に加え、下記の点に留意の上、改めて制度の適切な運用に努められるよう、地方自治法第252条の17の5に基づき助言します。

なお、貴都道府県内の市区町村に対しても、本通知について周知方よろしく願いいたします。

記

- 1 指定管理者制度については、公の施設の設置の目的を効果的に達成するため必要があると認めるときに活用できる制度であり、個々の施設に対し、指定管理者制度を導入するかしないかを含め、幅広く地方公共団体の自主性に委ねる制度となっていること。
- 2 指定管理者制度は、公共サービスの水準の確保という要請を果たす最も適切なサービスの提供者を、議会の議決を経て指定するものであり、単なる価格競争による入札とは異なるものであること。
- 3 指定管理者による管理が適切に行われているかどうかを定期的に見直す機会を設けるため、指定管理者の指定は、期間を定めて行うものとするものとされている。この期間については、法令上具体の定めはないものであり、公の施設の適切かつ安定的な運営の要請も勘案し、各地方公共団体において、施設の設置目的や実情等を踏まえて指定期間を定めること。
- 4 指定管理者の指定の申請にあたっては、住民サービスを効果的、効率的に提供するため、サービスの提供者を民間事業者等から幅広く求めることに意義があり、複数の申請者に事業計画書を提出させることが望ましい。一方で、利用者や住民からの評価等を踏まえ同一事業者を再び指定している例もあり、各地方公共団体において施設の態様等に応じて適切に選定を行うこと。
- 5 指定管理者制度を活用した場合でも、住民の安全確保に十分に配慮するとともに、指定管理者との協定等には、施設の種別に応じた必要な体制に関する事項、リスク分担に関する事項、損害賠償責任保険等の加入に関する事項等の具体的事項をあらかじめ盛り込むことが望ましいこと。
- 6 指定管理者が労働法令を遵守することは当然であり、指定管理者の選定にあっても、指定管理者において労働法令の遵守や雇用・労働条件への適切な配慮がなされるよう、留意すること。
- 7 指定管理者の選定の際に情報管理体制のチェックを行うこと等により、個人情報適切に保護されるよう配慮すること。
- 8 指定期間が複数年度にわたり、かつ、地方公共団体から指定管理者に対して委託料を支出することが確実に見込まれる場合には、債務負担行為を設定すること。

資料3 「管理委託制度、業務委託、指定管理者制度の対比表」

	管理委託制度（従来）	業務委託	指定管理者制度
受託主体	公共団体、公共的団体、政令で定める出資法人に限定	限定なし ※議員、長についての禁止規定あり（地方自治法92条の2、142条）	法人その他の団体 ※法人格は必ずしも必要ではないが、個人は不可
法的性格	「公法上の契約関係」 条例を根拠として締結される契約に基づく具体的な管理の事務または業務執行の委託	「私法上の契約関係」 契約に基づく個別の事務または業務執行の委託	「管理代行」 指定（行政処分的一种）により公の施設の管理権限の指定を受けたものに委任するもの
公の施設の管理権限	設置者たる地方公共団体が有する	設置者たる地方公共団体が有する	指定管理者が有する ※「管理の基準」、「業務の範囲」は条例で定める
①施設の使用許可	受託者にはできない		指定管理者が行うことができる
②基本的な利用条件の設定	受託者にはできない		条例で定めることを要し、指定管理者にはできない
③不服申立に対する決定、行政財産の目的外使用の許可	受託者にはできない		指定管理者にはできない
公の施設の設置者としての責任	地方公共団体		
利用者に損害を与えた場合	地方公共団体にも責任が生じる		
利用料金制度	採ることができる	採ることはできない	採ることができる

資料４「青森市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例」

平成十七年四月一日

条例第三十号

改正 平成二四年六月条例第五七号

(趣旨)

第一条 この条例は、地方自治法（昭和二十二年法律第六十七号）第二百四十四条の二第三項の規定により、本市が設置する公の施設の管理を行わせる者（以下「指定管理者」という。）の指定の手続等について必要な事項を定めるものとする。

(指定管理者の指定を受けようとする団体の公募)

第二条 市長は、指定管理者に公の施設の管理を行わせようとするときは、当該公の施設（以下「当該施設」という。）に係る指定管理者の指定を受けようとする団体を公募しなければならない。ただし、公募の手続をとる暇がないとき、当該施設の適正な運営を確保するため必要と認められるときその他市長が特に必要と認めるときは、この限りでない。

２ 次条及び第十条の規定は、前項ただし書の場合について準用する。

(指定管理者の指定の申請)

第三条 法人その他の団体であって、前条第一項の規定による公募に応じて指定管理者の指定を受けようとするものは、事業計画書その他規則で定める書類を添えて、市長に申請しなければならない。

(指定管理者選定評価委員会)

第四条 指定管理者による公の施設の管理に関する事項について調査審議するため、青森市指定管理者選定評価委員会（以下「委員会」という。）を置く。

(委員会の所掌事務)

第五条 委員会は、次に掲げる事項について所掌する。

- 一 指定管理者に管理を行わせる公の施設を選定すること。
- 二 指定管理者の指定の申請に至るまでの手続その他当該手続に必要な事項を審議すること。
- 三 指定管理者の指定の申請に係る事業計画書等の内容を審査し、指定管理者の候補者を選定すること。
- 四 指定管理者による公の施設の管理に関し評価すること。
- 五 その他指定管理者による公の施設の管理に関し市長が必要と認める事項を調査審議すること。

(委員会の組織等)

第六条 委員会は、次に掲げる者のうちから市長が委嘱し、又は任命する委員をもって組織する。

- 一 学識経験者
- 二 財務等について識見を有する者
- 三 その他市長が必要と認める者

2 前項第一号及び第二号に掲げる者のうちから委嘱される委員（以下「第一号委員及び第二号委員」という。）の員数は、それぞれ五人以内とする。

（委員の任期等）

第七条 委員の任期は、次の各号に掲げる委員の区分に応じ、当該各号に定める期間とし、再任を妨げない。ただし、委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

- 一 第一号委員及び第二号委員 委嘱の日から当該日の属する年度の翌々年度の三月三十一日まで
- 二 前条第一項第三号に掲げる者のうちから委嘱され、又は任命される委員 委嘱又は任命の日から当該日の属する年度の三月三十一日まで

2 委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

3 市長は、委員が前項前段の規定に違反したことが判明したとき、又は職務の遂行に必要な適格性を欠くと認めるときは、これを解嘱し、又は解任するものとする。

（委員長及び副委員長）

第八条 委員会に委員長及び副委員長を置き、委員長にあつては市長の指名によってこれを定め、副委員長にあつては委員長の指名によってこれを定める。

- 2 委員長は、会務を総理し、委員会を代表する。
- 3 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるとき、又は委員長が欠けたときは、その職務を代理する。

（委員会の会議）

第九条 委員会の会議は、委員長が招集し、委員長が会議の議長となる。

- 2 委員会の会議は、委員の半数以上が出席しなければ開くことができない。
- 3 委員会の議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。
- 4 委員長は、必要があると認めるときは、委員以外の者を会議に出席させ、説明又は意見を求めることができる。

（指定管理者の指定）

第十条 市長は、委員会が指定管理者の候補者を選定したときは、第三条の規定による申請に係る事業計画書等に記載された事業計画の実施に要する費用、その実施による効果、第三条の規定による申請に係る事業計画に沿った管理を行う物的能力、人的能力等を総合的に判断して指定管理者の候補者を決定し、議会の議決を経て指定管理者を指定しなければならない。

（協定の締結）

第十一条 指定管理者の指定を受けた団体は、規則で定めるところにより、市長と公の施

設の管理に関する協定を締結するものとする。

（事業報告書の作成及び提出）

第十二条 指定管理者は、毎年度終了後（年度の途中において指定を取り消されたときは、その日後）次の事項を記載した事業報告書を作成し、市長に提出しなければならない。

一 管理業務の実施状況及び利用状況

二 管理に係る経費の収支状況

三 前二号に掲げるもののほか、市長が特に必要と認める事項

（原状回復）

第十三条 指定管理者は、指定期間が満了したとき、又は指定を取り消され、若しくは期間を定めて管理の業務の全部若しくは一部の停止を命ぜられたときは、速やかにその管理しなくなった施設又は設備を原状に復さなければならない。ただし、市長の承認を得たときは、この限りでない。

（損害賠償）

第十四条 指定管理者は、故意又は過失により当該施設若しくは物品を損傷し、汚損し、又は紛失したときは、その損害を賠償しなければならない。ただし、市長が特にやむを得ないと認めるときは、この限りでない。

（秘密保持義務）

第十五条 指定管理者又はその管理する公の施設の業務に従事している者（従事していた者を含む。）は、青森市個人情報保護条例（平成十七年青森市条例第二十七号）第六条第二項及び第七条の規定を遵守し、個人情報が適切に保護されるよう配慮しなければならない。

（教育委員会所管の施設への適用）

第十六条 教育委員会が所管する公の施設に係るこの条例の適用については、第二条、第三条、第五条、第十条から第十四条まで及び次条の規定中「市長」とあるのは、「教育委員会」とする。

（委任）

第十七条 この条例に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が委員会に諮って定め、その他この条例の施行に関し必要な事項は、市長が定める。

附 則

（施行期日）

この条例は、平成十七年四月一日から施行する。

附 則（平成二四年六月条例第五七号）

（施行期日）

この条例は、公布の日から施行する。

資料５「青森市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例施行規則」

平成十七年四月一日

規則第二十三号

改正 平成二四年七月規則第三三号

（趣旨）

第一条 この規則は、青森市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例（平成十七年条例第三十号。以下「条例」という。）の施行について必要な事項を定めるものとする。

（申請の手続）

第二条 条例第三条に規定する指定管理者の指定を受けようとするものは、指定管理者指定申請書（別記様式。以下「申請書」という。）を市長に提出しなければならない。

２ 条例第三条に規定する規則で定める書類は、次に掲げる書類とする。

- 一 定款、寄附行為、規約又はこれらに類する書類
- 二 前号に掲げるもののほか、市長が特に必要と認める書類

（協定の締結）

第三条 条例第十一条の規定による協定で定める事項は、次のとおりとする。

- 一 事業計画に関する事項
- 二 事業報告及び業務報告に関する事項
- 三 施設の管理経費に関する事項
- 四 指定の取消し及び管理業務の停止に関する事項
- 五 公の施設の管理に関し知り得た個人情報の保護に関する事項
- 六 その他市長が必要と認める事項

（委任）

第四条 この規則に定めるもののほか必要な事項は、別に定める。

附 則

（施行期日）

この規則は、平成十七年四月一日から施行する。

附 則（平成二四年七月規則第三三号）

（施行期日）

この規則は、公布の日から施行する。

指定管理者指定申請書

年 月 日

青森市長 様

所在地
申請者 団体名
代表者氏名
連絡先（電話）

下記の公の施設に関し、指定管理者の指定を受けたいので、申請します。

記

施設の名称

添付書類

- （１） 指定管理者の指定を受けようとする公の施設の事業計画書
- （２） 定款、寄附行為、規約又はこれらに類する書類
- （３） その他市長が特に必要と定める書類

資料6「募集要項に明記する事項及び内容」

募集要項等に明記する事項の例は次のとおりとする。なお、施設によって保険加入の義務付けなどがある場合は、適宜追加すること。

1 施設概要等

- (1) 施設の名称
- (2) 所在地
- (3) 設置目的
- (4) 建物面積、建物構造、敷地面積等（1F ○○室、2F ○○室、その他）
- (5) 令和○年度及び○年度の事業活動

2 管理の基準

- (1) 開設期間
- (2) 開館時間
- (3) 休館日
- (4) 法令等の遵守
遵守すべき法令等（地方自治法、関係条例及び規則等）を列挙

3 管理業務の範囲

- (1) 施設の運営に関する業務
- (2) 施設及び設備等の維持管理に関する業務
- (3) 施設及び設備の使用許可等に関する業務
- (4) 使用料の収納に関する業務
- (5) その他の業務

◆指定管理者に「使用料の収納に関する業務」を行わせる場合には、注意事項として、「市と指定管理者は別に使用料収納事務委託契約を締結し、○○施設の使用料の収納及び市に納入する業務を行う。」旨を明記する。

◆個々の業務内容の詳細については、業務仕様書として別途作成する。

4 指定期間

令和○年○月○日から令和○年○月○日まで（○年間）

5 公募スケジュール等

- (1) 募集要項等の配布

期 間 令和○年○月○日（○）から令和○年○月○日（○）まで
（ただし、土・日曜日、祝日を除く、○時から○時まで）

配布場所 ○○○○ ※市ホームページからもダウンロードできます。

- (2) 説明会の開催

日 時 令和○年○月○日（○） ○時から○時まで

開催場所 ○○○○ ※参加希望者は令和○年○月○日（○）から令和○年○月○日（○）
までに○○○課（施設）まで申し込みしてください。

◆現地説明会も実施する場合は、その開催日時、場所等も明記する。

(3) 募集要項等に関する質問の受付等

受付期間 令和〇年〇月〇日 (〇) から令和〇年〇月〇日 (〇) まで
(ただし、土・日曜日、祝日を除く、〇時から〇時まで)

受付方法 質問書(様式〇号)により提出してください。

回答方法 令和〇年〇月〇日 (〇) までに説明会出席者及び募集要項配布団体に対し、郵送又は FAX 又は電子メールにて回答します。
なお、申請書等を市ホームページからダウンロードした団体で、説明会に出席できない団体は、事前に連絡してください。
※受付期間を過ぎた質問事項については、原則、お答えすることができませんので留意してください。

(4) 申請書等の受付

受付期間 令和〇年〇月〇日 (〇) から令和〇年〇月〇日 (〇) まで
(ただし、土・日曜日、祝日を除く、〇時から〇時まで)

提出方法 〇〇〇課に直接持参してください。

※応募内容等については、ヒアリングさせていただく場合があります。

6 選定等のスケジュール(予定)

- | | |
|------------------|--------------------------|
| (1) 選定評価委員会の開催予定 | 令和〇年〇月頃 |
| (2) 選定結果の通知 | 令和〇年〇月を目途に審査結果を郵送で通知します。 |
| (3) 指定議案の提案 | 令和〇年〇月議会に提案します。 |
| (4) 指定の通知 | 令和〇年〇月議会終了後、文書にて通知します。 |
| (5) 協定の締結 | 令和〇年4月1日以前には締結します。 |

7 応募資格

法人その他の団体で、次の全ての要件を満たす者とします。

- ① 指定期間中、施設を安定して管理運営できる団体であること(法人格の有無は問わない。)
なお、複数の者で施設の管理運営を行う場合は、共同企業体で応募すること
ただし、その場合、当該共同企業体の構成員のいずれかは市内に本店を有する者であること
- ② 青森市内に事務所等の活動拠点を有すること
- ③ 本市の市税、法人税、消費税及び地方消費税を完納していること
- ④ 施設を管理するに当たって必要な資格や免許等を有していること
- ⑤ 地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第167条の4(一般競争入札の参加者の資格)の規定に該当しないこと
- ⑥ 本市から指名停止措置を受けていないこと
- ⑦ 地方自治法第244条の2第11項の規定による指定の取消しを受けたことがないこと(本市の取消しに限定しない)
- ⑧ 地方自治法第92条の2(議員の兼業禁止)及び第142条(長の兼業禁止)又は第180条の5第6項(委員の兼業禁止)の規定中、「請負」を「請負(指定管理者に係る業務を含む)」とみなした場合に、その規定に抵触しないこと
- ⑨ 会社更生法(平成14年法律第154号)、民事再生法(平成11年法律第225号)等の規定に基づき更生又は再生手続をしていないものであること
- ⑩ 暴力団(暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号)第2条第1項第2号に規定する暴力団をいう。)又はその構成員(暴力団の構成団体の構成員

を含む。)若しくは暴力団の構成員でなくなった日から5年を経過しない者の統制の下にない団体であること

8 応募書類

(1) 指定管理者指定申請書(様式〇号)

◆共同企業体の場合の記載に当たっては、団体名は、「共同企業体名」を記入し、代表者氏名は共同企業体の代表者を記入すること。

(2) 共同企業体構成員表(共同企業体の応募の場合)

◆共同企業体の場合は、上記の申請書のほか、「共同企業体構成員表」(下記参考)を添付すること。

◆共同企業体として申請する場合には、代表団体を選定すること。

(例:共同企業体の場合)

様式第〇号

共同企業体構成員表

1 共同企業体名

2 構成員等

(代表となる団体)所在地

団体名

代表者氏名

印

(構成員)所在地

団体名

代表者氏名

印

(構成員)所在地

団体名

代表者氏名

印

(構成員)所在地

団体名

代表者氏名

印

(3) 事業計画書、事業の実施計画書

◆必須事業以外の自主事業がある場合、自主事業計画書も併せて作成すること。

(4) 〇〇〇管理運営収支予算書

◆項目ごとの金額を説明する資料を任意の様式で作成すること。

(5) 人件費等内訳書

様式〇号

人件費等内訳書

No.	職・業務	雇用形態	人数	勤務時間 (週)	休日(週) 休憩(日)	賃金単価	各種手当	社会保険等	労働安全衛生・ 福利厚生等	就業規則 の有無	人件費総額
例 1	館長(管理責任者)	正社員	1 人	40 時間	2 日 1 時間	月額 2 0 万円	通勤手当、賞与	健康保険、厚生年金、労働保険	健康診断 作業環境の整備	有	360 万円
例 2	グループリーダー	正社員	1 人	40 時間	2 日 1 時間	月額 1 8 万円	時間外手当 通勤手当	健康保険、厚生年金、労働保険	健康診断 安全講習	有	280 万円
例 3	経理・庶務	パート	4 人	35 時間	2 日 45 分	時給 8 0 0 円	通勤手当	健康保険、厚生年金、労働保険	健康診断 作業環境の整備	有	880 万円
例 4	受付窓口	アルバイト	4 人	30 時間	2 日 15 分	日額 5, 0 0 0 円	通勤手当	健康保険、厚生年金、労働保険	健康診断 作業環境の整備	有	720 万円

※「人件費総額」の合計額は、収支予算書の人件費と同額となります。

(6) 応募資格を証する書類

- ・ 法人の場合は、市税の完納証明書及び令和（平成）○年度から令和○年度（直近3ヵ年）の法人税並びに消費税及び地方消費税の納税を証する書類
- ・ 法人以外の団体においては、団体の代表者の住民票の写し及び完納証明書
- ・ 指定管理者の申請に係る応募資格誓約書（様式○号）

◆共同企業体の場合は、構成員全ての団体名等を記載のうえ、提出すること。

（例：共同企業体の場合）

様式○号

指定管理者の申請に係る応募資格誓約書

令和 年 月 日

青森市長 ○○ ○○ 様

所在地

団体名

代表者

印

（構成員）所在地

団体名

代表者氏名

印

（構成員）所在地

団体名

代表者氏名

印

青森市○○施設の指定管理者の申請にあたり、下記の応募資格を全て満たしていることを誓約します。

記

- (1) 指定期間中、施設を安定して管理運営できる団体であること（法人格の有無は問わない）
複数の者で施設の管理運営を行う場合は共同企業体とし、当該共同企業体の構成員のいずれかは市内に本店を有する者であること
- (2) 青森市内に事務所等の活動拠点を有すること
- (3) 本市の市税、法人税、消費税及び地方消費税を完納していること
- (4) 施設を管理するに当たって必要な資格や免許等を有していること
- (5) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4（一般競争入札の参加者の資格）の規定に該当しないこと
- (6) 青森市から指名停止措置を受けていないこと
- (7) 地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第11項の規定による指定の取消しを受けたことがないこと（本市の取消しに限定しない）
- (8) 地方自治法（昭和22年法律第67号）第92条の2（議員の兼業禁止）及び第142条（長の兼業禁止）又は第180条の5第6項（委員の兼業禁止）の規定中、「請負」を「請負（指定管理者に係る業務を含む）」とみなした場合に、その規定に抵触しないこと
- (9) 会社更生法（平成14年法律第154号）、民事再生法（平成11年法律第225号）等の規定に基づき更生又は再生手続をしていないものであること
- (10) 暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第1項第2号に規定する暴力団をいう。）又はその構成員（暴力団の構成団体の構成員を含む。）若しくは暴力団の構成員でなくなった日から5年を経過しない者の統

制の下にない団体であること

※企業共同体の場合は、構成員全ての団体名等を記載のうえ、提出すること。

(7) 定款又は寄附行為の写し又は登記事項証明書（法人以外の団体は会則等）

(8) 役員名簿

(9) 組織・運営・業務概要を記載した書類

(10) 当該団体の経営状況を説明する書類

・令和（平成）〇年度から令和〇年度まで（直近3事業年度分）の事業報告書及び決算報告書一式

（損益計算書、貸借対照表のほか各種明細書等を含む。）

・令和〇年度の事業計画書及び収支予算書

※共同企業体の場合は、構成するすべての団体について、経営状況を説明する書類を提出してください。

※社会福祉法人その他団体にあつては、当該書類に準ずる書類を提出してください。

※当該団体の経営状況を確認するに当たり、追加で書類の提出を求める場合があります。

(11) 類似施設等の管理運営実績がある場合には、類似施設等管理実績表（任意様式）

※ 応募に関する留意事項

① 1団体1申請として重複申請は禁止します。

（単独で応募した法人等は、同一の指定管理者の募集に対して共同企業体の構成員となることはできません。また、同一の指定管理者の募集に対し、複数の共同企業体において同時に構成員となることもできません。）

② 共同企業体の構成員のうちに応募資格を満たさない者がある場合は、応募することはできません。

③ 中小企業等協同組合法（昭和24年法律第181号）に基づき設立された事業協同組合又は特別の法律によって設立された組合が参加する場合においては、その組合員が他の共同企業体に参加し、又は単独で参加することはできません。

④ 提出部数 正本1部と副本〇部提出。

⑤ 副本に当たる事業計画書、事業の実施計画書及び収支予算書は、団体名が特定又は推測できないような内容にしてください。

⑥ 管理業務の一部を第三者に委託する場合は、見積書等の積算根拠となる資料を提出してください。

⑦ 応募に要する費用は応募者の負担とします。

⑧ 提出された書類は返却しません。

⑨ 上記の書類がなく、新たに作成することができない特別の事情がある場合は、書類がない旨及びその理由を記載した申立書（任意様式）を提出してください。

⑩ 応募締切後は、提出された書類の内容の変更又は追加には応じません。

⑪ 提出された書類に虚偽の記載があった場合には失格とします。

⑫ 提出された書類は、指定管理者の選定以外の目的には使用しません。ただし、青森市情報公開条例第7条の規定により、不開示情報（個人情報や法人等の利益を害する恐れがあ

る情報)を除き、開示の対象となります。

- ⑬ 応募受付後に辞退する場合は、辞退届(任意様式)を提出してください。
- ⑭ 選定結果に関する下記の事項について、市のホームページ等で公開します。
 - ・施設名
 - ・選定された団体名
 - ・指定の期間
 - ・選定理由
 - ・選定基準及び配点
 - ・応募者名(ただし、2者以上の場合は非公表とします。)
 - ・採点結果(ただし、匿名での公表とします。)
 - ・会議概要(ただし、ノウハウに関する部分については非公表とします。)

9 選定方法等

(1) 選定方法

指定管理者は、提出された応募書類に基づき、応募資格を有する応募団体の中から市が設置する「指定管理者選定評価委員会」による候補者の選定審査を踏まえ、市長が候補者を決定し、議会の議決を経て正式に決定します。

(2) 選定基準

指定管理者候補者の選定は、事業計画書等の内容を、別紙○「選定基準」に基づき総合的に判断し、決定します。なお、効率性の採点に当たっては、原則、指定管理期間全体に係る提案額の平均をもって採点します。

10 指定管理料

- (1) 市は毎年度の予算の範囲内において、○○○の管理に必要な経費を指定管理料として指定管理者に支払うこととし、その具体的な金額は、申請時に提案された収支予算書に基づき、指定管理者と市が協議の上、会計年度ごとに覚書で定めます。

(2) 指定管理料基準額

○○○／年平均(消費税及び地方消費税を含む)

※指定管理料基準額については令和○年度当初予算額を基礎に、選定における基準との比較を行うために算出した額であり、今後、市で定める予算額及び指定管理者指定議決後に締結する協定での指定管理料の額とは異なります。なお、指定管理料の金額、支払い時期及び方法は別途覚書で定めます。

※(精算する費目がある場合)○○費は精算対象経費であることから、○○○円／年で計算してください。

- (3) 指定管理料は、原則変更しませんが、当初想定されなかった特別な事情が発生した場合は、その都度協議を行い決定します。

◆精算する場合は、(3)については、精算する旨を記載する。

11 利用料金制に関する事項

利用料金制(一部利用料金制含む)を採用する場合は、利用料金の見込額を明記する。

1 2 協定

(1) 協定は、市と指定管理者の協議により定めることとし、文書により締結します。

(2) 協定で定める事項は、次のとおりとします。

- ア 事業計画に関する事項
- イ 事業報告及び業務報告に関する事項
- ウ 施設の管理経費に関する事項
- エ 指定の取り消し及び管理業務の停止に関する事項
- オ 個人情報の保護に関する事項
- カ 市と指定管理者の責任分担に関する事項
- キ 緊急時の対応に関する事項
- ク その他必要事項

(3) 指定管理料の金額、支払い時期及び方法など単年度ごとに取り決めるべき事項については、(1)の協定のほか覚書を締結することとします。

1 3 責任区分

市と指定管理者の責任分担は、資料7「市と指定管理者の責任分担表（標準例）」を参考にして、施設毎の特殊性を考慮し設定してください。

1 4 施設賠償責任保険への加入

市に施設設置者として瑕疵があった場合は、市が損害賠償責任を負いますが、その損害が指定管理者の施設の管理責任に起因したものについては、指定管理者が市又は第三者に対してその損害を負うことになります。

また、指定管理者に起因した損害について、市が第三者に損害賠償した場合、市は指定管理者に対して求償することとなるため、指定管理者の負担により施設賠償責任保険に加入しなければなりません。

なお、〇〇保険については、市が加入します。

1 5 事業計画

(1) 指定管理者は毎年度開始前、管理運営業務の実施計画や利用目標を取りまとめた事業計画書及び管理に係る経費の収支予算等を取りまとめた収支予算書を作成し、市が指定する期日までに提出しなければなりません。

1 6 事業報告

(1) 指定管理者は毎年度終了後、管理運営業務の実施状況や利用状況を取りまとめた事業報告書及び管理に係る経費の収支状況等を取りまとめた収支決算書を作成し、市が指定する期日までに提出しなければなりません。

(2) 市は事業報告書に基づき、指定管理者による運営状況を施設へ掲示するとともに、市ホームページに掲載するなどして、市民に周知します。

(3) 指定管理者は毎月、利用状況、施設の異常の有無、実施した行為及び事業等の概要、金銭の出納管理状況等を月次報告書として、市が指定する期日までに市に提出しなければなりません。

- (4) 市は施設の責任者として、定期的に指定管理者からの運営状況の聴取及び実地調査を実施するとともに、その結果をホームページに掲載します。

17 その他

- (1) 管理運営に必要なため、市の備品については無償で使用できます。また、指定管理者が購入した備品については、その所有権は指定管理者の帰属となります。
- (2) 管理業務の全部を第三者に委託することは禁止します。管理業務の一部を第三者に委託する場合には、あらかじめ書面を市に提出し、承認を得なければなりません。
- (3) 青森市個人情報保護条例の規定を遵守し、情報の取り扱いには十分に注意しなければなりません。
- (4) 青森市情報公開条例の規定に基づき、管理を行う公の施設に係る情報の開示及び提供に努めなければなりません。
- (5) 市は、指定管理者が協定の締結までに経営状況の急激な悪化等により、事業の履行が確実でないと認める場合には、指定を取消し、協定を締結しないことができます。
- (6) この要項及び協定に違反したときは、指定期間内であっても業務の全部又は一部の指定を取り消すことがあります。
- (7) 指定管理者は原則として法人税、法人市・県民税及び法人事業税等の課税対象となり、それを負担しなければなりません。
※詳しくは、税務署、青森県東青地域県民局県税部、青森市市民税課等の関係機関に問い合わせのうえ応募書類を作成してください。
- (8) 物品等の調達においては、市内の障害者支援施設等から優先して調達するよう努めるものとします。
- (9) 指定管理者は、「青森市環境方針」に基づく環境配慮事項の遵守に努めるものとします。
- (10) 指定管理者は、施設職員に対し、「青森市職員接遇マニュアル」の周知徹底を図るものとします。
- (11) 指定管理者は、業務に係る関係法令等の遵守に努めるものとします。

18 問合せ先

担当部局、住所、電話番号、FAX、eメール、担当

19 配布資料

- (1) 指定管理者指定申請書（青森市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例施行規則別記様式）
- (2) 共同企業体構成員表（様式〇号）

- (3) ○○○事業計画書 (様式○号)
- (4) ○○○事業の実施計画書
 - ※必須事業実施計画書 (様式○号)、自主事業実施計画書 (様式○号)
- (5) ○○○収支予算書 (様式○号)
- (6) 人件費等内訳書 (様式○号)
- (7) 指定管理者の申請に係る応募資格誓約書 (様式○号)
- (8) 応募に関する質問書 (様式○号)
- (9) ○○管理運営業務仕様書
 - ※仕様書には、維持管理の仕様・貸付備品一覧なども添付すること
- (10) 選定基準 (別紙○)
- (11) 市と指定管理者の責任分担表 (別紙○)
- (12) ○○施設の維持管理の仕様 (別紙附表○)
- (13) ○○条例 (平成○年青森市・・・)
- (14) ○○条例施行規則 (平成○年青森市・・・)
- (15) 青森市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例 (平成○年・・・)
- (16) 青森市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例施行規則 (平成○年・・・)
- (17) 青森市個人情報保護条例 (平成○年・・・)
- (18) 青森市個人情報保護条例施行規則 (平成○年・・・)
- (19) 青森市情報公開条例 (平成○年・・・)
- (20) 青森市暴力団排除条例 (平成○年・・・)
- (21) 青森市環境方針
- (22) 青森市職員接遇マニュアル

資料７「市と指定管理者の責任分担表（標準例）」

項 目		市	指定管理者
物価変動	物価の変動に伴う経費の増加（ただし、急激な変動があった場合は協議）		○
法令の変更	施設の管理・運営に影響を及ぼす関係法令等の変更に関するもの	協 議	
事業の中止・ 変更・延期	市の政策変更により、管理業務の継続に支障が生じた場合、又は管理業務の変更を余儀なくされた場合の経費の増加	○	
	緊急に、大規模修繕等が必要となり、施設の開館が不可能となった場合における指定管理料及び利用料の取扱い	協 議	
	指定管理者の事業放棄・経営破たんによるもの		○
第三者への賠償	施設・設備の設計・構造上の瑕疵など、市の責めに帰すべき事由により第三者に与えた損害	○	
	指定管理者としての義務を怠るなど、指定管理者の責めに帰すべき事由により第三者に与えた損害		○
	管理運営業務の一部を委託された者の責めに帰すべき事由により第三者に与えた損害		○
不可抗力	不可抗力（暴風、豪雨、洪水、地震、火災、騒乱など市又は指定管理者のいずれの責めにも帰することができない自然的又は人為的な現象）に伴う費用負担、事業の変更・中止	協 議	
施設・設備・ 備品の損傷	指定管理者としての義務を怠ったことによる損傷		○
	上記以外の経年劣化、第三者の行為で相手方が特定できない市の施設、設備、備品の損傷	○	○ ただし、年額○千円以内（1件当たり○千円未満）
需要変動	利用者数が見込みを下回ることによる収益の減少		○
終了手続	指定期間終了時の施設の水準の保持		○
	事業の終了時における手続に関する諸費用		○
準備行為	管理運営業務の遂行に必要な人員の確保及び訓練、研修等の実施その他の準備行為		○

※上記に規定する事項以外は、市と指定管理者の協議の上で対応する。

※需要変動については、利用料を徴収する場合に記載するものとする。

資料 8 「利用料金に関する事項について」

- 指定管理者制度導入基本方針において、募集要項に記載する事項として、利用料金に関するものがあり、その中で、「事業報告において、協定締結時の収支計画を著しく上回る利益が生じた場合、指定管理者との協議により、増収分の一定割合を市に納付させることができる旨を明記する」こととしている。
- 「著しく上回る利益」、「増収分の一定割合」の考え方について示すこととする。

1 「著しく上回る利益が生じた場合」とは

事業報告において、収支差が黒字であり、かつ、協定締結時の利用料金収入見込額を上回る収入がある場合とする。

2 「増収分の一定割合」とは

事業報告において、黒字となった収支差額と協定締結時の利用料金収入見込額を上回る額を比較し、少ない方を増収分とすることとし、増収分の2分の1の額を市に納付するものとする。なお、増収分の2分の1の額に1円未満の端数が生じた場合は、1円未満の端数を切捨てた額を市に納付する額とする。

ただし、収支差額の積算における支出額については、その内容を精査したうえで、適正であると認められる部分を対象とする。

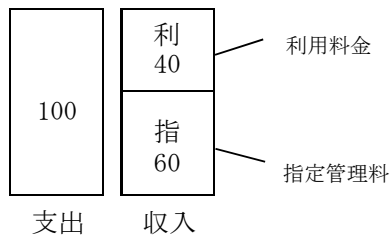
また、指定管理者側が、自主的な経営努力等による増収分であることを、根拠を示しつつ主張する部分については、市と指定管理者が協議の上、市に納付する割合を決定することとする。

(参考：著しく上回る利益が生じた場合の事例)

◆協定締結時

協定締結時の指定管理料見込額にかかる収支予定において、

【支出を 100、収入のうち指定管理料を 60、利用料金額を 40 とした場合】の積算

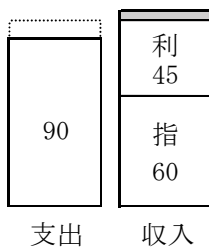


◆事業報告時

①「著しく上回る利益が生じた場合」に当てはまる場合の例

(協定締結時の収支予定と比べ...)

パターン①：【支出を 90、利用料金額を 45 とした場合】黒字で、支出が下回ったが、利用料金収入見込額を上回った場合



(収入見込<黒字の場合)

- ・協定締結時の利用料金収入見込額を上回る額は『5』
- ・黒字は『15』
- ・増収分の 1/2 で『2.5』を納付

パターン②：【支出を 100、利用料金額を 50 とした場合】黒字で、支出は同額だが、利用料金収入見込額を上回った場合



(収入見込=黒字の場合)

- ・協定締結時の利用料金収入見込額を上回る額は『10』
- ・黒字は『10』
- ・増収分の 1/2 で『5』を納付

パターン③：【支出を 110、利用料金額を 60 とした場合】黒字で、支出も利用料金収入見込額も上回った場合

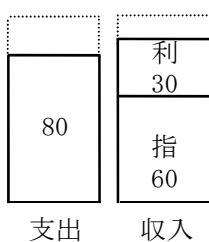


(収入見込>黒字の場合)

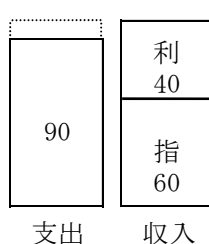
- ・協定締結時の利用料金収入見込額を上回る額は『20』
- ・黒字は『10』
- ・増収分の 1/2 で『5』を納付

②「著しく上回る利益が生じた場合」に当てはまらない場合の例

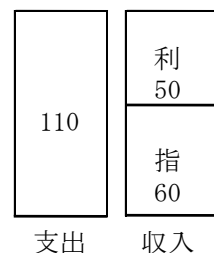
パターン④：【支出を 80、利用料金額を 30 とした場合】黒字だが、利用料金収入額が下回った場合



パターン⑤：【支出を 90、利用料金額を 40 とした場合】黒字だが、利用料金収入見込額を上回らなかった場合



パターン⑥：【支出を 110、利用料金額を 50 とした場合】利用料金収入見込額を上回った



○青森市情報公開条例

平成十七年四月一日

条例第二十六号

改正 平成一九年九月条例第四一号

平成二一年三月条例第五号

平成二一年一二月条例第三六号

平成二五年三月条例第一七号

平成二七年三月条例第一五号

平成二八年三月条例第七号

令和五年三月条例第一号

(目的)

第一条 この条例は、行政文書の開示を請求する市民の権利を明らかにするとともに、情報公開の総合的な推進に関し必要な事項を定めることにより、市民の市政参加を一層促進し、もって公正な市政の確保と市政に対する市民の信頼の増進に寄与することを目的とする。

(定義)

第二条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

一 実施機関 市長、教育委員会、選挙管理委員会、監査委員、農業委員会、固定資産評価審査委員会、公営企業管理者及び議会並びに市が設立した地方独立行政法人（地方独立行政法人法（平成十五年法律第百十八号）第二条第一項に規定する地方独立行政法人をいう。以下同じ。）をいう。

二 行政文書 実施機関の職員（市が設立した地方独立行政法人にあっては、役員を含む。以下同じ。）が職務上作成し、又は取得した文書、図画、写真、フィルム及び電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られた記録をいう。以下同じ。）であって、当該実施機関の職員が組織的に用いるものとして、当該実施機関が保有しているものをいう。ただし、次に掲げるものを除く。

イ 官報、公報、白書、新聞、雑誌、書籍その他不特定多数の者に販売することを目的として発行されるもの

ロ 図書館等において、歴史的若しくは文化的な資料又は学術研究用の資料として特別の管理がされているもの

（平成二一条例五・一部改正）

(解釈及び運用)

第三条 実施機関は、この条例の解釈及び運用に当たっては、行政文書の開示を請求する市民の権利を十分に尊重するものとする。この場合において、実施機関は、個人に関する情報がみだりに公にされることのないよう最大限の配慮をしなければならない。

(適正使用)

第四条 この条例の定めるところにより行政文書の開示を受けたものは、これによって得た情報をこの条例の目的に即して適正に使用しなければならない。

(行政文書の開示請求)

第五条 何人も、この条例の定めるところにより、実施機関に対し、当該実施機関の保有する行政文書の開示を請求することができる。

(開示請求の手続)

第六条 前条の規定による開示の請求（以下「開示請求」という。）は、次に掲げる事項を記載した書面（以下「開示請求書」という。）を実施機関に提出して行わなければならない。

一 開示請求をする者の氏名又は名称及び住所並びに法人その他の団体にあつては代表者の氏名

二 行政文書の名称その他の開示請求に係る行政文書を特定するために必要な事項

三 前二号に掲げるもののほか、実施機関が定める事項

2 実施機関は、開示請求書に形式上の不備があると認めるときは、開示請求をした者（以下「開示請求者」という。）に対し、相当の期間を定めて、その補正を求めることができる。この場合において、実施機関は、開示請求者に対し、補正の参考となる情報を提供するように努めなければならない。

(行政文書の開示義務)

第七条 実施機関は、開示請求があつたときは、開示請求に係る行政文書に次の各号に掲げる情報（以下「不開示情報」という。）のいずれかが記録されている場合を除き、開示請求者に対し、当該行政文書を開示しなければならない。

一 法令若しくは他の条例（以下「法令等」という。）の規定により、又は実施機関が法律上従う義務を有する国の機関の指示により公にすることができない情報

二 個人に関する情報（事業を営む個人の当該事業に関する情報を除く。）であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等（文書、図画若しくは電磁的記録に記載され、若しくは記録され、又は音声、動作その他の方法を用いて表された一切の事項

をいう。次条第二項において同じ。)により特定の個人を識別することができるもの(他の情報と照合することにより、特定の個人を識別することができることとなるものを含む。)又は特定の個人を識別することはできないが、公にすることにより、なお個人の権利利益を害するおそれがあるもの。ただし、次に掲げる情報を除く。

イ 法令等の規定により又は慣行として公にされ、又は公にすることが予定されている情報

ロ 人の生命、健康、生活又は財産を保護するため、公にすることが必要であると認められる情報

ハ 当該個人が公務員等(国家公務員法(昭和二十二年法律第百二十号)第二条第一項に規定する国家公務員(独立行政法人通則法(平成十一年法律第百三号)第二条第四項に規定する行政執行法人の役員及び職員を除く。)、独立行政法人等(独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律(平成十三年法律第百四十号)第二条第一項に規定する独立行政法人等をいう。以下同じ。))の役員及び職員並びに地方公務員法(昭和二十五年法律第百六十一号)第二条に規定する地方公務員並びに地方独立行政法人の役員及び職員をいう。)である場合において、当該情報がその職務の遂行に係る情報であるときは、当該情報のうち、当該公務員等の職、氏名及び当該職務遂行の内容に係る部分

三 法人その他の団体(市、国、独立行政法人等、他の地方公共団体及び地方独立行政法人を除く。以下「法人等」という。)に関する情報又は事業を営む個人の当該事業に関する情報であって、次に掲げるもの。ただし、人の生命、健康、生活又は財産を保護するため、公にすることが必要であると認められる情報を除く。

イ 公にすることにより、当該法人等又は当該個人の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあるもの

ロ 実施機関の要請を受けて、公にしないとの条件で任意に提供されたものであって、法人等又は個人における通例として公にしないこととされているものその他の当該条件を付することが当該情報の性質、当時の状況等に照らして合理的であると認められるもの

四 公にすることにより、犯罪の予防又は捜査その他の公共の安全と秩序の維持に支障を及ぼすおそれがあると実施機関が認めることにつき相当の理由がある情報

五 市の機関、国の機関、独立行政法人等、他の地方公共団体の機関及び地方独立行政法人の内部又は相互間における審議、検討又は協議に関する情報であって、公にすること

により、率直な意見の交換若しくは意思決定の中立性が不当に損なわれるおそれ、不当に市民の間に混乱を生じさせるおそれ又は特定の者に不当に利益を与え若しくは不利益を及ぼすおそれがあるもの

六 市の機関、国の機関、独立行政法人等、他の地方公共団体の機関又は地方独立行政法人が行う事務又は事業に関する情報であつて、公にすることにより、次に掲げるおそれその他当該事務又は事業の性質上、当該事務又は事業の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるもの

イ 監査、検査、取締り、試験又は租税の賦課若しくは徴収に係る事務に関し、正確な事実の把握を困難にするおそれ又は違法若しくは不当な行為を容易にし、若しくはその発見を困難にするおそれ

ロ 契約、交渉又は争訟に係る事務に関し、市、国、独立行政法人等、他の地方公共団体又は地方独立行政法人の財産上の利益又は当事者としての地位を不当に害するおそれ

ハ 調査研究に係る事務に関し、その公正かつ能率的な遂行を不当に阻害するおそれ

ニ 人事管理に係る事務に関し、公正かつ円滑な人事の確保に支障を及ぼすおそれ

ホ 独立行政法人等、市若しくは他の地方公共団体が経営する企業又は地方独立行政法人に係る事業に関し、その企業経営上の正当な利益を害するおそれ

(平成一九条例四一・平成二一条例五・平成二五条例一七・平成二七条例一五・令和五条例一・一部改正)

(部分開示)

第八条 実施機関は、開示請求に係る行政文書の一部に不開示情報が記録されている場合において、不開示情報が記録されている部分を容易に区分して除くことができるときは、開示請求者に対し、当該部分を除いた部分につき開示しなければならない。ただし、当該部分を除いた部分に有意の情報が記録されていないと認められるときは、この限りでない。

2 開示請求に係る行政文書に前条第二号の情報(特定の個人を識別することができるものに限る。)が記録されている場合において、当該情報のうち、氏名、生年月日その他の特定の個人を識別することができることとなる記述等の部分を除くことにより、公にしても、個人の権利利益が害されるおそれがないと認められるときは、当該部分を除いた部分は、同号の情報に含まれないものとみなして、前項の規定を適用する。

(公益上の理由による裁量的開示)

第九条 実施機関は、開示請求に係る行政文書に不開示情報(第七条第一号に該当する情報

を除く。)が記録されている場合であっても、公益上特に必要があると認めるときは、開示請求者に対し、当該行政文書を開示することができる。

(行政文書の存否に関する情報)

第十条 開示請求に対し、当該開示請求に係る行政文書が存在しているか否かを答えるだけで、不開示情報を開示することとなるときは、実施機関は、当該行政文書の存否を明らかにしないで、当該開示請求を拒否することができる。

(開示請求に対する決定等)

第十一条 実施機関は、開示請求に係る行政文書の全部又は一部を開示するときは、その旨の決定をし、開示請求者に対し、その旨並びに開示を実施する日時及び場所を書面により通知しなければならない。ただし、開示請求があった際、直ちに、開示請求に係る行政文書の全部を開示する旨の決定をし、かつ、当該決定に基づき開示する場合にあっては、口頭で告知すれば足りる。

2 実施機関は、開示請求に係る行政文書の全部を開示しないとき(前条の規定により開示請求を拒否するとき及び開示請求に係る行政文書を保有していないときを含む。)は、開示をしない旨の決定をし、開示請求者に対し、その旨を書面により通知しなければならない。

3 実施機関は、行政文書の全部又は一部を開示しない旨の決定をしたときは、その理由並びに当該行政文書の全部又は一部を開示することができる期日が明らかであるときは、当該期日及び開示することができる範囲を前二項の書面に記載しなければならない。

(開示決定等の期限)

第十二条 前条第一項又は第二項の規定による決定(以下「開示決定等」という。)は、開示請求があった日から十五日以内にしなければならない。ただし、第六条第二項の規定により補正を求めた場合にあっては、当該補正に要した日数は、当該期間に算入しない。

2 前項の規定にかかわらず、実施機関は、事務処理上の困難その他正当な理由があるときは、同項に規定する期間を三十日以内に限り延長することができる。この場合において、実施機関は、開示請求者に対し、遅滞なく、延長後の期間及び延長の理由を書面により通知しなければならない。

3 開示請求に係る行政文書が著しく大量であるため、開示請求があった日から四十五日以内にそのすべてについて開示決定等を行うことにより事務の遂行に著しい支障が生ずるおそれがある場合には、前二項の規定にかかわらず、実施機関は、開示請求に係る行政文書のうちの相当の部分につき当該期間内に開示決定等をし、残りの行政文書については相

当の期間内に開示決定等をすれば足りる。この場合において、実施機関は、第一項に規定する期間内に、開示請求者に対し、次に掲げる事項を書面により通知しなければならない。

一 この項の規定を適用する旨及びその理由

二 残りの行政文書について開示決定等をする期限

(第三者に対する意見書提出の機会の付与等)

第十三条 開示請求に係る行政文書に市、国、独立行政法人等、他の地方公共団体、地方独立行政法人及び開示請求者以外の者(以下この条及び第十七条において「第三者」という。)に関する情報が記録されているときは、実施機関は、開示決定等をするに当たって、当該情報に係る第三者に対し、開示請求に係る行政文書の表示その他実施機関が定める事項を通知して、意見書を提出する機会を与えることができる。

2 実施機関は、次の各号のいずれかに該当するときは、第十一条第一項の開示決定(以下「開示決定」という。)に先立ち、当該第三者に対し、開示請求に係る行政文書の表示その他実施機関が定める事項を書面により通知して、意見書を提出する機会を与えなければならない。ただし、当該第三者の所在が判明しない場合は、この限りでない。

一 第三者に関する情報が記録されている行政文書を開示しようとする場合であつて、当該情報が第七条第二号ロ又は同条第三号ただし書に規定する情報に該当すると認められるとき。

二 第三者に関する情報が記録されている行政文書を第九条の規定により開示しようとするとき。

3 実施機関は、前二項の規定により意見書の提出の機会を与えられた第三者が当該行政文書の開示に反対の意思を表示した意見書を提出した場合において、開示決定をするときは、開示決定の日と開示を実施する日との間に少なくとも二週間を置かなければならない。この場合において、実施機関は、開示決定後直ちに、当該意見書(第十七条において「反対意見書」という。)を提出した第三者に対し、開示決定をした旨及びその理由並びに開示を実施する日を書面により通知しなければならない。

(開示の実施)

第十四条 行政文書の開示は、文書、図画又は写真については閲覧又は写しの交付により、フィルムについては視聴又は写しの交付により、電磁的記録についてはその種別、情報化の進展状況等を勘案して実施機関が定める方法により行う。ただし、開示請求に係る行政文書を直接閲覧又は視聴に供することにより当該行政文書が汚損され、又は破損されるおそれがあるとき、開示請求に係る行政文書の一部を開示するときその他正当な理由がある

ときは、当該行政文書に代えて、当該行政文書を複写した物を閲覧若しくは視聴に供し、又はその写しを交付することにより、これを行うことができる。

2 行政文書の開示は、文書、図画、写真又はフィルムについてこれらの写し又はこれらを複写した物の写しを送付する場合を除き、実施機関が開示決定の通知の際に指定する日時及び場所において行う。

3 開示決定に基づき行政文書の開示を受けた者は、最初が開示を受けた日から三十日以内に限り、実施機関に対し、更に開示を受ける旨を申し出ることができる。

(他の制度との調整)

第十五条 実施機関は、法令等の規定により、何人にも開示請求に係る行政文書が前条第一項本文に規定する方法と同一の方法で開示することとされている場合(開示の期間が定められている場合にあっては、当該期間内に限る。)には、同項本文の規定にかかわらず、当該行政文書については、当該同一の方法による開示を行わない。ただし、当該法令等の規定に一定の場合には開示をしない旨の定めがあるときは、この限りでない。

2 法令等の規定による開示の方法が縦覧であるときは、当該縦覧を前条第一項本文の閲覧とみなして、前項の規定を適用する。

(費用負担)

第十六条 この条例の規定による行政文書の開示に係る手数料は、無料とする。

2 開示請求をして文書、図画、写真若しくはフィルム又はこれらを複写した物の写しの交付を受ける者は、当該写しの作成及び送付に要する費用の額として実施機関が定める額を負担しなければならない。

3 開示請求をして電磁的記録の開示を受ける者は、開示の方法ごとに当該開示の実施に要する費用の額として実施機関が定める額を負担しなければならない。

(審査請求)

第十六条の二 市が設立した地方独立行政法人がした開示決定等又は当該地方独立行政法人に対する開示請求に係る不作為について不服がある者は、当該地方独立行政法人に対し、審査請求をすることができる。

2 開示決定等又は開示請求に係る不作為に係る審査請求については、行政不服審査法(平成二十六年法律第六十八号)第九条第一項本文の規定は、適用しない。

(平成二一条例五・追加、平成二八条例七・一部改正)

(審査請求があった場合の手続)

第十七条 開示決定等又は開示請求に係る不作為について審査請求があったときは、当該審

査請求に対する裁決をすべき実施機関は、次の各号のいずれかに該当する場合を除き、青森市情報公開・個人情報保護審査会に諮問しなければならない。

- 一 審査請求が不適法であり、却下する場合
 - 二 裁決で、審査請求の全部を認容し、当該審査請求に係る行政文書の全部を開示することとする場合(当該行政文書の開示について反対意見書が提出されている場合を除く。)
- 2 前項の規定による諮問は、行政不服審査法第九条第三項において読み替えて適用する同法第二十九条第二項の弁明書の写しを添えてしなければならない。
- 3 第一項の規定により諮問をした実施機関(以下「諮問実施機関」という。)は、次に掲げる者に対し、諮問をした旨を通知しなければならない。
- 一 審査請求人及び参加人(行政不服審査法第十三条第四項に規定する参加人をいう。以下同じ。)
 - 二 開示請求者(開示請求者が審査請求人又は参加人である場合を除く。)
 - 三 当該審査請求に係る行政文書の開示について反対意見書を提出した第三者(当該第三者が審査請求人又は参加人である場合を除く。)
- 4 第十三条第三項の規定は、次の各号のいずれかに該当する裁決をする場合について準用する。
- 一 開示決定に対する第三者からの審査請求を却下し、又は棄却する裁決
 - 二 審査請求に係る開示決定等(審査請求に係る行政文書の全部を開示する旨の決定を除く。)を変更し、当該審査請求に係る行政文書を開示する旨の裁決(第三者である参加人が当該行政文書の開示に反対の意思を表示している場合に限る。)

(平成二一条例五・平成二八条例七・一部改正)

(開示請求をしようとする者に対する情報の提供等)

第十八条 実施機関は、開示請求をしようとする者が容易かつ的確に開示請求をすることができるよう、当該実施機関が保有する行政文書の特定に資する情報の提供その他開示請求をしようとする者の利便を考慮した適切な措置を講ずるものとする。

(行政文書の管理)

第十九条 実施機関は、この条例の適正かつ円滑な運用に資するため、行政文書を適正に管理するものとする。

- 2 実施機関は、行政文書の管理に関する定めを設け、行政文書の分類、作成、保存及び廃棄に関する基準その他の行政文書の管理に関し必要な事項について定め、一般の閲覧に供しなければならない。

(開示状況の公表)

第二十条 市長は、毎年度、この条例による行政文書の開示の状況を公表しなければならない。

(情報公開の総合的推進)

第二十一条 市は、この条例による行政文書の開示のほか、市民が市政に関する情報を迅速かつ容易に得られるよう、広報活動、市が出資する法人等の事業、委託事業及び補助金等の交付に係る事業の実施状況に関する資料の収集及び整備その他の行政資料の提供等の情報提供施策の充実を図ることにより、情報公開の総合的推進に努めるものとする。

(市が出資する法人の情報公開)

第二十二条 市が出資する法人のうち市長が定める法人は、この条例の趣旨にのっとり、その保有する情報の開示及び提供を行うため必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(指定管理者の情報公開)

第二十三条 指定管理者（地方自治法（昭和二十二年法律第六十七号）第二百四十四条の二第三項に規定する指定管理者をいう。）は、この条例の趣旨にのっとり、その保有する情報のうち当該指定管理者が管理を行う公の施設に係るものの開示及び提供を行うため必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(平成二一条例三六・追加)

(委任)

第二十四条 この条例の施行に関し必要な事項は、実施機関が定める。

(平成二一条例三六・旧第二十三条繰下)

附 則

(施行期日)

- 1 この条例は、平成十七年四月一日から施行する。

(経過措置)

- 2 この条例の施行の日の前日までに、合併前の青森市情報公開条例（平成十六年青森市条例第二号）又は浪岡町情報公開条例（平成十二年浪岡町条例第四号）の規定によりなされた処分、手続その他の行為は、それぞれこの条例の相当規定によりなされたものとみなす。

(市が設立した地方独立行政法人に関する経過措置)

- 3 市が設立した地方独立行政法人の成立の日前において、この条例の規定により、実施機関が行った行政処分その他の行為又は実施機関に対して行った申請その他の行為のうち、

当該地方独立行政法人が行う業務に係るものは、当該地方独立行政法人が行った行政処分その他の行為又は当該地方独立行政法人に対して行った申請その他の行為とみなす。

(平成二一条例五・追加)

附 則 (平成一九年九月条例第四一号) 抄

(施行期日)

1 この条例は、次の各号に掲げる区分に応じ、それぞれ当該各号に定める日から施行する。

一 略

二 前号に掲げる規定以外の規定及び次項の規定 平成十九年十月一日

附 則 (平成二一年三月条例第五号)

(施行期日)

この条例は、平成二十一年四月一日から施行する。

附 則 (平成二一年一二月条例第三六号)

(施行期日)

この条例は、平成二十二年四月一日から施行する。

附 則 (平成二五年三月条例第一七号)

(施行期日)

この条例は、平成二十五年四月一日から施行する。

附 則 (平成二七年三月条例第一五号)

(施行期日)

この条例は、平成二十七年四月一日から施行する。

附 則 (平成二八年三月条例第七号)

(施行期日)

この条例は、平成二十八年四月一日から施行する。

附 則 (令和五年三月条例第一号) 抄

(施行期日)

第一条 この条例は、令和五年四月一日から施行する。

○青森市暴力団排除条例

平成二十三年十二月二十二日

条例第三十三号

(目的)

第一条 この条例は、暴力団が市民生活及び経済活動に介入し、暴力及びこれを背景とした資金獲得活動によって市民及び地域社会に多大な脅威を与えている状況に鑑み、暴力団排除に関し、基本理念を定め、市、市民及び事業者の責務を明らかにするとともに、暴力団排除のための措置等について必要な事項を定めることにより、暴力団排除の推進を図り、もって市民生活の安全と平穏の確保及び本市経済の健全な発展に寄与することを目的とする。

(定義)

第二条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- 一 暴力団 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成三年法律第七十七号。以下「法」という。)第二条第二号に規定する暴力団をいう。
- 二 暴力団員 法第二条第六号に規定する暴力団員をいう。
- 三 暴力団排除 市民生活又は事業活動に与える暴力団の影響を排除することをいう。

(基本理念)

第三条 暴力団排除は、市民生活の安全と平穏を確保し、及び本市経済が健全に発展する上での課題であることを深く認識して、関係行政機関及び関係団体とともに、市、市民及び事業者が連携して行われなければならない。

(市の責務)

第四条 市は、前条に定める暴力団排除についての基本理念（以下「基本理念」という。）にのっとり、青森県との連携を図りながら、あらゆる施策を通じ、暴力団排除に努めなければならない。

(市民の責務)

第五条 市民は、基本理念にのっとり、暴力団排除のための活動に自主的に取り組む等暴力団排除に積極的な役割を果たすよう努めるとともに、その生活に与える暴力団の影響に関する情報を市に提供すること等により、市が実施する暴力団排除の取組に協力するよう努めなければならない。

2 前項に定めるもののほか、青少年の家族及び地域住民は、基本理念にのっとり、青少年

に対し、暴力団に加入せず、及び暴力団員と交際しないようにするために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(事業者の責務)

第六条 事業者は、基本理念にのっとり、その事業活動を行うに当たり、暴力団員による不当な要求に応じない等暴力団排除のために必要な措置を講ずるよう努めるとともに、その事業活動に与える暴力団の影響に関する情報を市に提供すること等により、市が実施する暴力団排除の取組に協力するよう努めなければならない。

(市の事務及び事業からの暴力団の排除)

第七条 市は、その事務又は事業の執行に伴って暴力団に利益を与えることとならないようにするために必要な措置を講ずるものとする。

- 2 市は、市が締結する売買、貸借、請負その他の契約において、当該契約の相手方（相手方が法人の場合にあっては、その役員を含む。）又はその使用人について暴力団若しくは暴力団員であること、又は暴力団若しくは暴力団員と社会的に非難されるべき関係にあることが判明したとき、その他当該契約の履行によって暴力団の活動を助長し、又は暴力団の運営に資することとなることが判明したときは当該契約を解除することができる旨を定めるものとする。

(相談の処理)

第八条 市は、市民又は事業者からの暴力団排除に関する相談に応じ、その相談に係る事項を解決するために必要な措置を講ずるものとする。

(安全の確保)

第九条 市は、暴力団排除のための活動に取り組んだこと等により暴力団員等から危害を加えられるおそれがあると認められる者の安全を確保するため、警察署長に対し警察官による保護を要請する等必要な措置を講ずるものとする。

- 2 市は、祭礼、興行その他の公共の場所における行事への暴力団員の関与、青森刑務所からの出所者に対する暴力団員による出迎えその他暴力団員がその所属する暴力団の威力を示して行う行為により、市民等に迷惑がかかり、又は危害が及ぶおそれがあると認めるときは、警察署長に対し、市民等の安全及び平穏な生活を確保するための必要な措置を講ずるよう要請するものとする。

(啓発)

第十条 市は、市民及び事業者の暴力団排除に関する関心と理解を深めるための啓発に必要な措置を講ずるものとする。

(市民及び事業者への支援)

第十一条 市は、市民及び事業者の暴力団排除に関する取組に対し、必要な助言及び協力その他の支援措置を講ずるものとする。

(行事からの暴力団の排除)

第十二条 祭礼、興行その他の公共の場所における行事を主催する者は、当該行事の開催及び運営に係る約款、規約その他の定めにおいて、次に掲げる事項を定めるよう努めなければならない。

- 一 当該行事の開催及び運営に関し、暴力団員を利用しないこと、又は関与させないこと。
- 二 暴力団員であることを知りながら、その者を当該行事に参加させないこと。
- 三 暴力団員であることを知りながら、その者の露店、屋台その他これらに類する店を出店させないこと。

(委任)

第十三条 この条例の施行に関し必要な事項は、市長が定める。

附 則

(施行期日)

この条例は、公布の日から施行する。

○青森市中小企業振興基本条例

平成二十四年六月二十七日

条例第六十三号

改正 平成二八年六月条例第二九号

本市内に立地する企業は、中小企業が多数を占めており、それぞれの業種及び職種において市内経済を根幹から支え、地域のまちづくりや雇用、災害時の助け合いなど、地域社会に貢献するとともに、本市の発展に大きく寄与してきた。地域経済の活性化が企業の利益や所得の増加を生み出すことにより、本市の租税収入の増加をもたらし、市民への多様な施策が実施できるという好循環を生み出してきた。

しかし、近年の国境を越えたグローバル経済の進展とそれに伴う競争の激化、社会構造を変える急速な少子高齢化の進行など、経済を取り巻く環境は極めて厳しい状態に置かれ、中小企業の活力の低下が懸念される。

このような状況の下、自主自立の青森市を作り育て、本市経済の持続可能な発展のためには、中小企業の意欲的で創造的な活動を支援することが不可欠である。この基本的な考え方を推進するための基本方針等を明らかにし、本市経済の中核をなす中小企業が生き生きと躍動する青森市を築くため、この条例を制定する。

(目的)

第一条 この条例は、本市経済における中小企業の役割の重要性に鑑み、中小企業の振興について基本理念を定め、及び市の責務等を明らかにするとともに、中小企業の振興に関する施策の基本となる事項を定めることにより、中小企業の振興に関する施策の総合的な推進を図り、もって本市経済の健全な発展並びに本市における雇用の場の創出及び市民生活の安定向上に寄与することを目的とする。

(中小企業者の範囲)

第二条 この条例において「中小企業者」とは、中小企業基本法（昭和三十八年法律第百五十四号）第二条第一項各号に掲げる者であって、本市に事務所又は事業所を有するものをいう。

(基本理念)

第三条 中小企業の振興は、中小企業者の自主的な努力と創意工夫を尊重して推進されなければならない。

2 中小企業の振興は、豊富な人材、多様な技術、豊かな自然その他の市内各地域が有する資源の持続的な活用を図ることにより推進することに努めるものとする。

(市の責務)

第四条 市は、この条例の基本理念にのっとり、中小企業の振興に関する施策を総合的に実施しなければならない。

2 市は、中小企業の振興に関する施策を実施するに当たっては、国、関係地方公共団体、中小企業者、中小企業に関する団体及び市民と協力し、効果的に実施するよう努めるものとする。

3 市は、工事の発注、物品及び役務の調達等に当たっては、予算の適切な執行並びに透明かつ公正な競争及び契約の適正な履行の確保に留意しつつ、中小企業者で本市に本店又は主たる事務所を有するもの（以下「市内中小企業者」という。）の受注の機会の増大に努めるものとする。

(平成二八条例二九・一部改正)

(中小企業者の努力)

第五条 中小企業者は、経営の革新（中小企業基本法第二条第二項に規定する経営の革新をいう。以下同じ。）、経営基盤の強化及び経済的社会的環境の変化への即応のために、自主的に取り組むよう努めなければならない。

2 中小企業者は、市が実施する中小企業の振興に関する施策に協力するよう努めるものとする。

3 中小企業者は、地域社会を構成する一員としての社会的責任を自覚し、地域社会との調和を図り、緊急災害への対応をはじめとして暮らしやすい地域社会の実現に貢献するよう努めるものとする。

(市民の理解及び協力)

第六条 市民は、中小企業の振興が市民生活の安定向上において果たす役割の重要性を理解し、中小企業の健全な発展に協力するよう努めるものとする。

(施策の基本方針)

第七条 市は、中小企業の振興に関する施策の実施に当たっては、この条例の基本理念にのっとり、次に掲げる事項を基本として行わなければならない。

- 一 中小企業者の経営の革新及び経営基盤の強化を促進するための施策を推進すること。
- 二 市が行う工事の発注、物品及び役務の調達等に当たっては、透明かつ公正な競争及び契約の適正な履行の確保に留意しつつ、発注、調達等の対象を適切に分離し、又は分割すること等により、市内中小企業者の受注機会の増大に努めること。

三 地方自治法（昭和二十二年法律第六十七号）第二百四十四条の二第三項に規定する指

定管理者の選定に当たっては、予算の適正な執行並びに透明かつ公正な選定手続及び当該公の施設の効果的な管理の確保に留意しつつ、市内中小企業者の参入機会の増大に努めること。

四 中小企業者の経営の革新等のための自主的な取組、市の施策への協力、地域社会への貢献の状況等を適切に評価し、積極的な活用を努めること。

五 中小企業の振興に関する市民の理解を深め、協力を促進するための施策を推進すること。

六 前各号に掲げる事項を基本とする施策を推進するために必要な財政上の措置を講ずること。

(平成二八条例二九・一部改正)

(議会への報告)

第八条 市長は、毎年度、中小企業の振興に関する施策の実施状況を議会に報告しなければならない。

(委任)

第九条 この条例の施行に関し必要な事項は、別に定める。

附 則

(施行期日)

1 この条例は、公布の日から施行する。

(経過措置)

2 第八条の規定は、平成二十四年度分の中小企業の振興に関する施策の実施状況に係る議会への報告から適用する。

附 則 (平成二八年六月条例第二九号)

(施行期日)

この条例は、公布の日から施行する。

青森市環境方針

【基本理念】

青森市は、八甲田連峰、県民の森梵珠山、陸奥湾といった広大な自然に恵まれたまちです。私たちは、古来より、この豊かな自然から多くの恩恵を受け、恵まれた環境のもとで、発展してきました。

しかしながら、私たちが物質的に豊かになる一方で、様々な形で環境への負荷を与えるようになり、いつのまにか、人類の生存基盤である地球環境そのものを脅かすようになってきています。

私たちのふるさとである青森市の恵み豊かな自然環境とともに、かけがえのない美しい地球を将来世代に引き継いでいくことは、私たちに課せられた重要な責務です。

このため、青森市役所は、人と自然が共生し、環境への負荷の少ない持続可能な都市「海と山に恵まれた自然豊かな『緑と水と青空の青森市』」の実現に向け、環境マネジメントシステムにより、市自らが率先して、継続的に環境の保全と改善に取り組みます。

【基本方針】

1 地球温暖化対策の推進

新エネルギーや省エネルギー設備の積極的な導入などにより、温室効果ガス排出量の削減に取り組みます。

2 3R（リデュース、リユース、リサイクル）・省資源の推進

循環型社会の形成に向け、廃棄物の発生抑制、資源の再使用や再資源化等に積極的に取り組みます。

3 環境法令等の遵守及び環境汚染の予防

環境に関する法令や条例等を遵守するとともに、環境汚染の予防に努めます。

4 継続的な改善の実施

環境目的・目標を定め、定期的な見直しを行うことにより、環境マネジメントシステムの継続的な改善を図ります。

5 職員への教育・研修の実施

職員一人ひとりが環境方針を認識し、この方針に沿った活動を継続的に実施できるよう、教育・研修を行います。

6 環境方針及び活動結果の公表

環境方針は内外に公表するとともに、環境マネジメントシステムに基づく活動結果を広く公表します。

平成21年 7月31日

青 森 市 長

青森市職員 待遇マニュアル

【R4.5.9 改訂】

青森市総務部人事課

はじめに

人口減少時代において多様化・高度化する市民ニーズに的確に対応していくために、市民との連携・協働により各種事業を推進している私たちにとって、市民は「大切なお客様」であると同時に「協働のパートナー」です。

言うまでもなく、「協働のパートナー」であるためには信頼関係が不可欠ですが、担当する仕事を公平・正確・迅速に行うだけでは信頼関係は築けません。

職員一人ひとりが市民の気持ちになって対応し、職員誰もが行政サービスの提供者であることを意識して行動することができれば、市民との信頼関係も確立できるはずです。

接遇の基本は、「相手の身になって考えるやさしさと思いやりを持ち、その気持ちを相手に伝える」ことです。

しかし、残念なことに、依然として職員の対応についての苦情が寄せられており、その中には、態度や言葉づかいに関するものが多く見受けられます。

たとえ一人の行動、発言であってもそれは「青森市役所」の代表としての対応となることを忘れてはいけません。

この「青森市職員接遇マニュアル」は、私たち職員が身につけておくべき接遇の基本をテーマ毎にまとめたものです。

常に身近において実践することにより、市民の皆様から信頼される職員、親しまれる市役所を目指していきましょう。

目 次

I 基本マナー編

- 1 接遇の基本・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P1～4
 - (1) 言葉づかい
 - (2) 敬語の使い方
 - (3) お辞儀の仕方
 - (4) 服装と身だしなみ
- 2 窓口対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P5・6
 - (1) 窓口対応における心構え
 - (2) 窓口応対手順
- 3 電話対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P7～9
 - (1) 電話対応における心構え
 - (2) 電話の受け方
 - (3) 電話の掛け方
- 4 クレーム対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P10・11
 - (1) クレーム対応における心構え
 - (2) クレーム対応手順

II ビジネスマナー編

- 5 来客案内・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P12
 - (1) 他課や会議室までの案内
 - (2) 会議室への案内
 - (3) エレベーターでの案内
- 6 席次のマナー・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P13・14
 - (1) 応接室における席次
 - (2) 会議室における席次
 - (3) エレベーターにおける席次
 - (4) 自動車における席次
- 7 その他のマナー・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P15・16
 - (1) 訪問
 - (2) 名刺交換
- <参考資料>・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P17～20
 - (1) 自己診断チェック
 - (2) 一般用語と接客用語
 - (3) 職場用語の言い換え例
 - (4) 伝言メモ様式例

1 接遇の基本

接遇の基本は、「相手の気持ちを理解すること」であり、社会人として当然心得ていなければならないものです。これができないと、いくら業務の知識があっても、市民の皆様からの信頼は得られません。

お客様が窓口に来ているのに、自分の仕事を中断されたくないからといって、見て見ぬふりをしたりせずに、自分がそのようにされたらどう感じるのか考えながら、常にお客様の立場に立った接遇を心掛けましょう。

(1) 言葉づかい

私達は、言葉で人と話し、人間関係を円滑にし、お互いに意思が通じ合うことができます。

無駄なおしゃべりや粗雑な言葉はもちろんのことですが、役所言葉、専門用語、仲間言葉、あいまいな言葉などは使わず、丁寧でわかりやすい言葉を使うように心掛けましょう。

例えば、「そちらに記載例が出ています。」を「そちらに書き方の見本があります。」と言い換えた方が、分かりやすくなります。

(巻末掲載の「(3)職場用語の言い換え例」を参考にしてください。)

ポイント

接遇の基本用語を使いこなしましょう

お客様や場所に応じた言葉を使っているつもりでも、とっさに使い慣れた言葉が出てしまうことがあります。

普段から丁寧な言葉づかいを心掛けましょう。

以下の言葉は、特によく使いますので、反射的に口から出るようにしましょう。

(巻末掲載の「(2)一般用語と接客用語」を参考にしてください。)

「どのような、ご用件ですか」

「かしこまりました」

「少々、お待ちくださいませ」

「(大変)お待たせいたしました」

「恐れ入ります」

「申し訳ございません」

「お疲れ様でした」

(2) 敬語の使い方

社会人として敬語を正しく使うことは大切であり、敬語を正しく使えると、「きちんとしている人だ」と相手にいい印象を与えることができます。

逆に、敬語を言い間違えることは、相手に失礼であり不快感を与えてしまいます。

敬語には、尊敬語、謙譲語、丁寧語の三つの種類があり、それぞれ、次のような特徴がありますので、TP0（時、場所柄、場合）に合わせて間違えずに使うようにしましょう。

① 尊敬語

お客様の動作や物事に対して敬意を表します

<例>

- ◆「どちらからいらっしゃいましたか？」
- ◆「書き方の見本を御覧になりましたか？」

② 謙譲語

自分の行為や物事に対してへりくだることにより間接的にお客様に敬意を表します

<例>

- ◆「こちらからすぐに参ります。」
- ◆「私がいたしましょうか？」
- ◆「はい、では確かに申し伝えます。」

③ 丁寧語

お客様が聞きやすいように、言葉づかいを丁寧にして敬意を表します

<例>

- ◆慣用的にそえる
「お茶」「お金」
- ◆お客様の持ちもの、動作、状態にそえる
「お車」「お荷物」「御住所」「御職業」「お出掛け」「お帰り」「御在宅」

ポイント

間違いやすい敬語に気をつけましょう

敬語は、意識して無理に使おうとすればするほど不自然に聞こえるものですので、一つ一つの言葉の意味を考え、確実に身につけて、自然に使えるようになりますように。

- | | |
|-------------------------------|----------------|
| 「さきほどお客様の <u>申された</u> ことですが、」 | ⇒ ㊚ おっしゃった |
| 「どちらから <u>参られましたか</u> ？」 | ⇒ ㊚ いらっしゃいましたか |
| 「食事は何を <u>いただかれますか</u> ？」 | ⇒ ㊚ 召し上がりますか |
| 「そちらで <u>結構</u> ですか？」 | ⇒ ㊚ よろしいでしょうか |
| 「案内状を <u>拝見</u> されましたか？」 | ⇒ ㊚ 御覧になりましたか |

(3) お辞儀の仕方

お辞儀は、言葉以上にこちらの意思をお客様に伝えます。特に職場でのお辞儀は、市役所の第一印象に影響を与えますから、いい加減にはできません。

単に頭を下げるのではなく、心を込めて、丁寧にお辞儀をすることが重要です。

ポイント

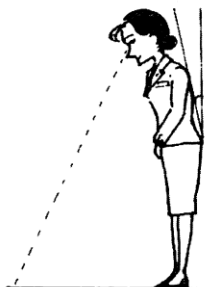
お辞儀をするタイミングが肝心です

お辞儀をする際は、先に挨拶を述べてから行う（先語後礼）ことが大切であり、挨拶が完全に終わってから、お辞儀をすることにより、一連の動作がスムーズに見えます。

- ・最初にお客様と目を合わせる
- ・背筋を伸ばし、正しい姿勢で立つ
- ・頭を倒すのではなく、胸をお客様に近づける感じで倒す
- ・お辞儀の速度はゆっくり（ある角度で止め、そこで一呼吸静止する感じで）
- ・起き上がる時のスピードはお客様に合わせる
- ・最後もお客様と目を合わせる

3種類のお辞儀

<15°のお辞儀>
15°



2m先
廊下ですれ
ちがった時
などの軽い
お辞儀

<30°のお辞儀>
30°



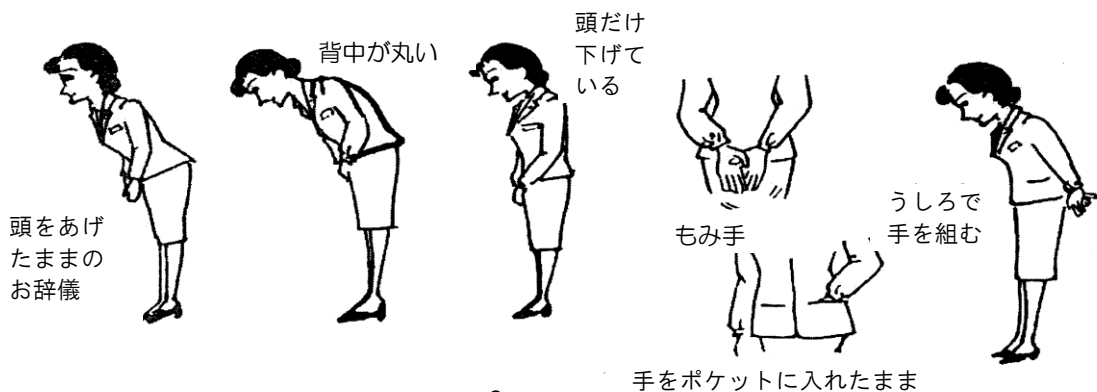
1.5m先
朝・夕の挨拶、
来客との
直接対応

<45°のお辞儀>
45°



1m以内
お詫び
出迎え
見送り

良くないお辞儀の例



(4) 服装と身だしなみ

市役所には、老若男女を問わずあらゆる年代の方が訪れます。職員の服装については、制服が決められている場合を除いて基本的には自由ですが、周囲の職員と調和のとれた清潔感のある身だしなみを心掛けなければなりません。

特に窓口での対応では、話す内容や話し方も大事ですが、表情や態度・身だしなみなどの視覚情報が最も重要です。第一印象は、最初の3～7秒の間に決まるといわれており、一度作られてしまうと、その印象にとらわれ、払拭することは難しいものです。

たとえ同じ行動を取ったとしても、最初に「良い感じを受けた人」と「悪い感じを受けた人」ではその受け取り方が大きく異なります。

きちんとした服装、笑顔、感じの良い挨拶で出迎えることで「良い印象」を持っていただくことができ、その後の対応をスムーズに進めることができます。

身だしなみのポイント

① 市民等に不快感を与えないように心掛けましょう

- ・髪や爪などは清潔感を意識し、整えましょう。
- ・服は汚れやしわのない清潔感のあるものを心掛け、色・柄・素材など派手なものは避けましょう。

② 服装については、TPO（時、場所、場合に即した対応）によって使い分けましょう

- ・周囲が違和感を覚えないように、時季を各自で考慮しながら服装を判断しましょう。
- ・式典への出席等、社会通念上必要と判断される場においてはジャケットやネクタイを着用するなど、必要に応じて対応しましょう。

③ 名札・職員証は常に着用しましょう

- ・職員の名前等が、対応したお客様に伝わるように、名札は常に着用しましょう。

2 窓口対応

(1) 窓口対応における心構え

「どの窓口へ行ったらいいのだろう」という不安感を抱いて来たお客様に、「来てよかった」「この職員に應對してもらってよかった」と満足してお帰りいただくためには、窓口での対応が非常に重要です。

お客様に「どのようなご用件でしょうか。」「お待たせいたしました。」などこちらから声を掛けることで、お迎えする気持ちを伝えます。

対応の手順を知り、その段階にふさわしい対応をしましょう。

(2) 窓口対応手順

① 笑顔で感じ良く出迎え、挨拶をする

お客様に気付いているのに知らないふりなどせず、体全体をお客様に向け、優しい笑顔で迎えます。

お客様の目を見て、明るくはっきりした声でさわやかに「おはようございます。」「どのような御用件でしょうか。」「お待たせいたしました。」と挨拶をします。

② 用件を聴く

まずは、適度なあいづちやうなずきを行いながら、聴き役に徹しましょう。

不明瞭な点は質問し、お客様の意向を素早く正確に把握するとともに、確認のために、「〇〇税の口座振替のお申込みでよろしいでしょうか。」など、内容を復唱するとよいでしょう。

お客様の声を単なる音声として聞くのではなく、積極的に耳を傾けることにより、お客様は、誠実に自分の話を聴いてくれていると満足感を得ることができるものです。

③ 対応できるか判断する

お客様の用件を把握したら、次に、それは自分（自分の課）で処理できるかどうか、自分で処理できないなら誰（どの課）に任せるべきかを、正確に素早く判断します。

この判断を誤ると、「たらい回しにされた」という批判を受けることになります。

担当がどの部署（課）かを素早く判断するためには、日頃から自分の仕事だけではなく、関連する事項や組織全般について幅広い知識を身につけておかねばなりません。

④ 処理する

用件を処理するときは、以下のことに気を付けましょう。

- ◆迅速かつ正確に
- ◆中立かつ公平に
- ◆感じよく、丁寧に

⑤ 見送る

用件を済ませたお客様が窓口を 3 歩離れるまで、見送るという気持ちが大切です。

見送る際は、軽く会釈をしながら、「お疲れ様でした。」と声を掛けましょう。

ポイント

クッション言葉を使いましょう

クッション言葉は、「お願い・依頼」「反論・反対意見」「拒否」など、直接伝えると冷たく、そっけなくなるような場合に有効です。

クッション言葉を活用して会話に柔らかい印象を与え、お客様に不快感を感じさせないようにしましょう。

「恐れ入りますが」

「恐縮ですが」

「お手数ですが」

「失礼ですが」

「よろしければ」

「申し訳ございませんが」

「誠に申し上げにくいのですが」

「あいにくですが」

3 電話応対

(1) 電話応対における心構え

市役所には、問い合わせや要望など様々な電話がかかります。

電話を受けたあなたが、本市を代表して応対しているということを忘れずに、必ず自分の名前を名乗ってから電話にでましょう。

常にお客様が目の前にいるという気持ちで姿勢を正し、明るいトーンで話すことで、お客様に誠意が伝わります。

通話時間が長くなると、料金がかさみますので、お客様にコストがかかっていることを忘れずに迅速な対応を心掛けましょう。

また、電話での待ち時間は、実際の時間よりも長く感じるため、返答までに時間がかかるようなら、折り返し連絡するなどの対応をとり、やむを得ず、お待たせする場合は、目安となる時間をお知らせしましょう。

(2) 電話の受け方

内容	対応例	お客様	留意事項
①事前準備			メモ用紙を準備しておく。
②受話器をとり名乗る	(2 コール以内にでる) 「おはようございます。 (午前 10 時位まで) 青森市■■■課、●●●でございます。」	「××の■■■と申します。」	自分の名前を名乗る 《3 コール以上の場合》 「お待たせいたしました。」を付ける。
③お客様の名前を確認	「××の■■■様ですね。いつもお世話になっております。」 《お客様が名乗らない場合》 「恐れ入りますが、どちら様ですか。」	「こちらこそお世話になっております。恐れ入りますが、△△主幹はいらっしゃいますか。」	名前を復唱する 《聞きとりづらい場合》 「お電話が少し遠いようですが。」と言う。 クッション言葉を付ける。
④名指し人を確認	「△△でございますね。かしこまりました。」 《担当部署が違う場合》 担当部署が違う旨説明し、お詫びした上で責任をもって担当課に取次ぐ。		名前を復唱する ※さんや役職などの呼称はつけない(上司や親族からの場合は除く)。

I 基本マナー編

⑤在席の場合	《同姓者がいる場合》 「△△は2人おりますが、男性と女性どちらでしょうか。」 「△△に代わりますので、少々お待ちください。」 目安となる時間 ※少々…取り次ぐまでの間 少し…10 秒 しばらく…1 分 後ほど…30 分 後日…2 日以内	「男性の方です。」	「太っている人ですか。」など身体的特徴を言わない。 取り次ぐ際は、聞いた内容を正確に伝える。 ＜取り次がれたら＞ 「お電話代わりました。■■課、△△でございます。いつもお世話になっております。」と言ってでる。
⑥不在の場合	「申し訳ございませんが、あいにく△△は外出しております、午後には戻る予定になっております。」 「戻り次第こちらから連絡させましょうか。」	「そうですか。」 「お願いします。」	外出していると答えるだけでなく、積極的に戻る時間をお知らせする。 こちらから掛けなおすのが基本。
⑦電話を掛けなおす場合	「午後には戻る予定ですので、戻り次第こちらからお電話を差し上げるよう申し伝えます。」 「それでは、恐れ入りますが、御連絡先を教えてくださいませんか。」 「繰り返します。 017-734-1111、××の■■様ですね。かしこまりました。」	「お願いします。」 「こちらの電話番号は、017-734-1111 で、私、××の■■と申します。」 「よろしく申し上げます。」	単に伝えるではなく、申し伝えるが丁寧。 連絡先は念のため聞いておく。 必ず復唱する。
⑧用件を代わって聞く場合	「午後には戻る予定ですが、よろしければ、代わりにご用件をお伺いいたします。」	「お願いします。」	お客様が急いでいる場合や代わりに対応できる場合。
⑨締めくくりの言葉	「私は△△と申します。では、失礼いたします。」		誰が伝言を受けたのか明らかにするために、必ず氏名を改めて名乗る。

※メモをとる場合は、巻末掲載の「[参考] 伝言メモ様式例」を参考にしてください。

(3) 電話の掛け方

内容	対応例	留意事項
①事前準備		予め要件を整理しメモしておく。 必要な書類は手元に用意しておく。
②電話をかける	《個人宅へ掛ける場合》 「〇〇様のお宅でございますか。」 《携帯電話へ掛ける場合》 「〇〇様の携帯電話でございますか。」 《官公署・企業へ掛ける場合》 「〇〇市▲▲課（〇〇株式会社◇◇課）です。」と 先方が名乗るのが通例ですが、そうでない場合は、 「〇〇市（〇〇株式会社）様でございますか。」と 聞く	相手を確認する。
③自分を名乗る	「私、青森市（役所）■●課の△△と申します。おはようございます。（午前10時位まで）」	TP0 に応じて、「いつもお世話になっております。」などと言い換える。 庁内の他課へ電話する場合も、「■●課の△△と申します」と必ず名前を名乗る。
④相手がいるか確認	「恐れ入りますが、◆◆様はいらっしゃいますか。」	
⑤在席の場合	※在席の場合は取り次いでもらう	取り次がれたら「今、お時間大丈夫でしょうか。」と相手の都合を確認する。
⑥不在の場合	「恐れ入りますが、何時ごろお戻りですか。」 《戻る時間がわかっている場合》 「かしこまりました。それでは改めて、こちらからお電話いたします。」 《折り返し連絡をもらう場合》 「申し訳ございませんが、お戻りになりましたら、お電話いただけませんかでしょうか。」 《伝言を依頼する場合》 「恐れ入りますが、お伝えいただけますか。」	戻る予定時間を確認する。 基本的にはかけなおす。 自分の所属・氏名・連絡先を確実に伝える。
⑦締めくくりの言葉	「私、青森市の■●課の△△と申しますが、失礼ですが、お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか。」 「どうぞよろしくお願いいたします。失礼いたします。」	自分の名前を名乗ったうえで、伝言を依頼した相手の名前を聞く。 電話をかけた側が切るのが基本ですが、市民にかける場合などは、先方が切ったのを確認してから受話器を置く。

4 クレーム対応

(1) クレーム対応における心構え

「クレーム＝貴重な指摘・意見」ですので、私たち職員が気付いていない問題点や市民ニーズにしっかりと耳を傾け、業務改善のきっかけにしましょう。

お客様の中には、悪意のあるクレームを言ったり、不当な要求をしてくる方がいるのも事実ですが、原則として全てのクレームに対して、誠意があるものとして対応する必要があります。

その上で、お客様の言い分を注意深く聴き、常識の範囲で対応できるのかどうかを慎重かつ迅速に判断し、悪意のあるクレームや不当な要求であると判断した場合は、複数名での対応などの危機管理対応に切り替える必要があります。

(2) クレーム対応手順

① お客様に冷静になってもらう

お客様に冷静になってもらうために、不快な思いをさせたことに対しては、「御不快な思いをさせて申し訳ございませんでした。」などと、謝罪しましょう。

また、お客様がひどく興奮している場合は、人や場所などの状況を変えることで冷静になっていただける場合もあります。

② お客様の話をじっくり聴く

お客様の目を見ながら話をじっくり聴きましょう。

その際には、うなずく、あいづちを打つ、復唱する、メモをとるなど、「聴いている」態度をお客様に示すことも重要です。

興奮しているお客様も「自分が言っていることを理解してくれている」と安心し、徐々に冷静になっていただけるはずです。

つい、こちらの言い分を説明して「早く済ませたい」と考えがちですが、お客様の言いたいことを話していただくことが重要です。

③ 事実関係を確認する

こちらとお客様側の認識や常識の違いがクレームとなることが多いので、5W1Hの要領で適宜質問をしながら、事実関係をはっきりさせます。

「いつ(when)、どこ(where)の課に、どのような用件で(what)行った時、
どの担当者から(who)、どんな対応を受け(why)、どのような不快な思いをしたのか(how)」

④ 対応する

不手際があった場合は誠意をもって謝ったうえで、対応できることであれば、迅速に対応し、影響が大きくなる苦情については、速やかに上司に報告しましょう。

仮に対応できないことであっても、「誠に申し上げにくいのですが。」「お気持ちはわかりますが。」などのクッション言葉を活用しながら、解決策や代替案を示したりすることにより、納得してもらえる場合があります。

「おまえじゃ話にならない、上司を出せ。」と言われることがありますが、担当者の説明では納得できず、より責任のある人から説明を聞きたいと思うのは当たり前のことです。

そんな時は、「私が担当です。責任をもって対応いたします。」「必要な時には上司を呼んで参りますので、その前にもう少し説明させていただきませんか。」などと、その業務に最も精通しているという自信を持ち、誠意を持って対応しましょう。

それでも納得してもらえない場合は、上司に内容を説明したうえで、段階的に上司に引継いでいきましょう。

ポイント

相手の心情を理解していることを伝えましょう

クレームを言っている相手に対しては、「自分の立場や気持ちを理解してくれている」と感じてもらうことが重要です。

決して事務的にならずに、相手の心情を理解していることを伝えるために、以下のような共感の言葉を使いましょう。

「おっしゃるとおりです。」

「御指摘のとおりです。」

「御事情お察しいたします。」

「お客様の御意見は真摯に受け止めます。」

「お気持ちはわかります。」

5 来客案内

お客様の用件が済んだら、「お疲れ様でした。」と言声を掛けるとともに、車で来庁されたかどうか確認し、駐車券への押印・無料時間の延長手続きなど、必要に応じて適切な応対をしましょう。

廊下でどこの課に行けばいいのか迷っているお客様には、こちらから積極的に声を掛け、案内するように心掛けましょう。

(1) 他課や会議室までの案内

- ① 案内する場所を伝える。
- ② お客様には廊下の中央を歩いてもらい、自分はおお客様の斜め前に立ち案内する。
- ③ お客様に対して完全に背中を向けないように歩く。
- ④ お客様の歩調に合わせてながら 2～3 歩先を歩く。
- ⑤ 曲がる時は、歩く速度を落とすかいったん止まり曲がる方向を示す。

(2) 会議室への案内

- ① 案内場所に着いたら、ノックをし、空室であることを確認する。
- ② 内開きのドアなら、自分が先に入り、「どうぞお入りください。」と声を掛ける。
- ③ 外開きのドアなら、「どうぞお入りください。」と声を掛け、先に案内する。
- ④ 指定席の場合は席まで案内し、指定席でない場合はその旨を伝える。（応接室への案内の場合は上座をお勧めする）
- ⑤ ドアを閉めるときは、ドアに体を向けてゆっくりと閉める。

(3) エレベーターでの案内

- ① お客様と一緒にエレベーターに乗る際は、先入れ先出しが基本。
- ② 乗る時には外側のボタンを押し、「どうぞ。」と声を掛け、先にお客様に乗ってもらい、自分が乗る時は、「失礼します。」と言い、操作盤の前で待機する。（大人数を案内するときは、「失礼します。」と言って先に乗る）
- ③ 降りる時は「開」のボタンを押し、お客様に先に降りてもらい「右（左）手にお進みください。」と声を掛ける。

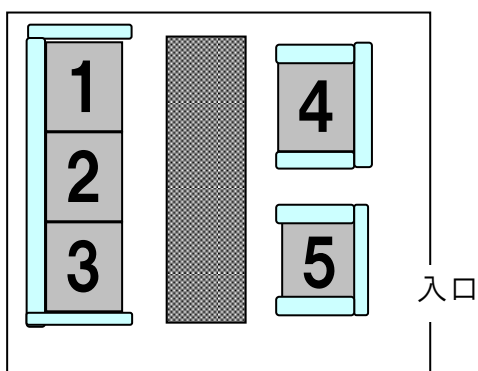
6 席次のマナー

会議や乗り物を利用する際の席次マナーは、ビジネスマナーの基本であり、社会人としての常識が試されますので、しっかり覚え、社会人として恥ずかしくないようにしましょう。

(1) 応接室における席次

部屋の入口から遠いところが上座となります。

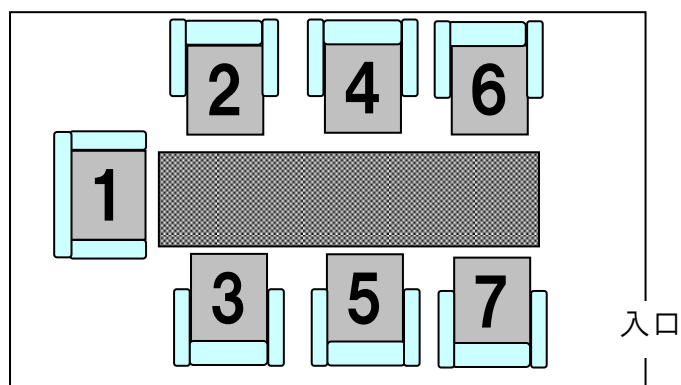
※ 上記が原則ですが、大きな窓があり、美しい景観や眺望が臨める場合や絵画がある場合は、入口側であっても景色や絵画が見える方が上座となることに注意が必要です。



(2) 会議室における席次

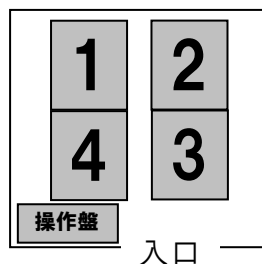
議長の席に近く、部屋の入り口から遠い方が上座となります。

※ (1)と同様の例外あり



(3) エレベーターにおける席次

操作盤の前が下座で、その奥が上座となります。

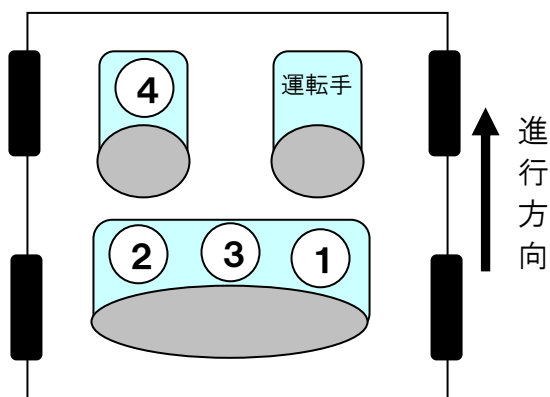


(4) 自動車における席次

① 運転手がいる場合（公用車など）

運転席の後ろが上座で、後部座席に3名で座る時は、真中が最も下座となります。

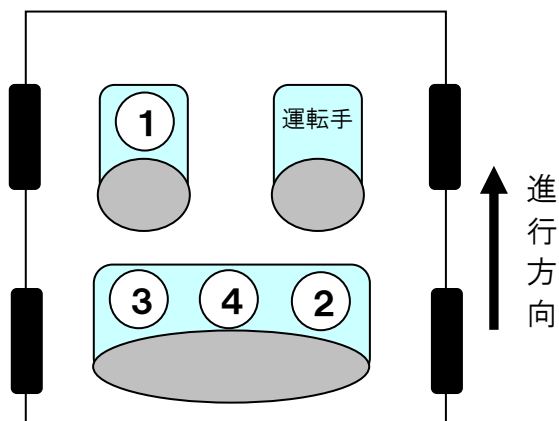
※ タクシーであれば、1の席は入り口から最も遠く乗り降りしづらいため、上司やお客様の意向を確認するようにしましょう。



② 上司やお客様が運転する場合

トータル4～5名で乗車するなら助手席が上座

※ 3名で乗車するような場合には、後部は1名でゆったり座れることになるため、上司やお客様の意向を確認する。



7 その他のマナー

(1) 訪問

訪問前に電話で要件・日時を打ち合わせておくのは当然ですが、日時を決定する際は、先方の都合を優先させるのが礼儀です。

また、約束した日から1週間以上経つ場合は、前日に確認の連絡をしておいたほうがよいでしょう。

訪問時は、常に自分が青森市役所の代表として対応しているという意識を持ち、謙虚な姿勢で臨みましょう。

コートの着脱については、一般的には建物の外であるのが基本ですが、脱いだコートを通された部屋に置く場合は、椅子に掛けるか、外からのほこりを入れないため裏返しにしてたたみ、ソファの端の方に置きましょう。

帰りは、相手が見えなくなってから着るのが基本ですが、冬などに「寒いのでこちらでお召してください。」と言われた場合には、お礼をして着てもいいでしょう。

訪問の流れ

- ① 当日は、約束の5分前には受付に到着するように出発する。
- ② 到着したら、受付で組織・氏名を名乗り、約束の時間を伝え、取次ぎを依頼する。
- ③ 応接室に通されたら、特に指示がない場合は下座に座って待ち、お茶は出されても勧められるまでは手をつけない。
- ④ 相手が応接室に入ってきたら、すぐ立ち上がって挨拶をし、椅子を勧められてから着席する。
- ⑤ 用件が終わり帰る場合には、近くまで歩み寄り、「大変お世話になりました。失礼いたします。」などと声を掛ける。

訪問時のタブー

- ① 約束時間への遅刻をすること
- ② 待っている間、落ち着きなく動き回ったり、軽薄な話をする事
- ③ 相手に進められる前にお茶を飲むこと
- ④ 相手が応接室に来た時、座ったまま挨拶をすること

(2) 名刺交換

名刺交換では、会社名、所属、肩書き、氏名、連絡先等を先方に伝えるだけでなく、社会人としての常識を持っているかが試されます。

また、名刺はその人自身を表すものですので、くれぐれも大切に扱きましょう。

名刺交換は自分を知ってもらうプレゼンテーションの場でもあります。

初対面の際に行った名刺交換の印象が、後々まで残ることもありますので、相手に好印象を与えるために、スマートに笑顔で対応できるようにしましょう。

名刺交換の流れ

- ① 上着を着用し、身だしなみを整える。
- ② 座っていたら立ち上がる。テーブル越しでの交換はせず、相手の前まで行く。
- ③ 名刺を名刺入れから取り出し、自分の名前をお客様側に向けて、渡す準備をする。
※普段から名刺を切らさないように補充しておくのが原則ですが、仮に切らしていた場合は、その旨を伝え、後日改めて郵送する旨伝える。
- ④ 名刺の端を右手で持ち、左手を添え、「青森市役所〇〇課△△と申します。よろしくお願いいたします。」と自己紹介してからお辞儀をし、名刺を渡す。
※名刺を渡すのが遅くなってしまった場合は、「申し遅れました。」と一言付け加える。
- ⑤ 名刺入れを左手に持ち、名刺を右手に持っておき、右手に持った名刺を渡ししながら、左手で名刺を同時に受け取り、「◆◆様ですね。頂戴致します。」と言う。
- ⑥ 名刺を受け取ったら、すぐしまわずに胸より高い位置に持ち、会社名や名前の読み方などを確認する。
- ⑦ 会議や打ち合わせでは、いただいた名刺はしまわず、名刺入れをクッション代わりにして机の上に置く。2枚以上名刺をいただいた場合は、座っている順に机の上に並べる。
- ⑧ 一般的には、終わった時にしまう。ただし、上司がしまった場合は合わせる。

名刺交換時のタブー

- ① 名刺を受け取る時、お客様の会社のロゴの上に指を置く。
- ② ポケットやお財布に直接名刺を入れ、そこから取り出す。
- ③ よれよれになったり、折れたり汚れたりしている名刺を渡す。
- ④ お客様から出された名刺を片手で受け取る。
- ⑤ 受け取った名刺を手でもて遊んだり、裏にお客様がいる前でメモをする。
- ⑥ 受け取った名刺を机の上に忘れて帰る。

< 参考資料 >

(1) 自己診断チェック

わかっているようでわかっていないのが自分のことです。あなた自身の日頃の対応を冷静な目で見つめて自己診断してみてください。定期的なチェックをお勧めします。

自己診断チェックシート

チェック項目	
あいさつ	来庁された方に「おはようございます」「お待ちいたしました」とあいさつをしていますか
	用件を済ませたお客様に「お疲れ様でした」などとあいさつをしていますか
話し方	分かりやすい言葉で親切に話ができますか
	正しい敬語を使っていますか
表情	笑顔で正しい姿勢で対応できていますか
態度	感情的にならずいつも冷静に対応できていますか
案内	来庁された方が、担当課がわからず困っていたら、積極的に声を掛け担当課へ案内していますか
身だしなみ	清潔感のあるきちんとした服装ができていますか
	見やすい位置に職員証を表示していますか
クレーム対応	不手際があった場合は素直に謝罪していますか
	クレームを言ってきたお客様の話を十分に聴いていますか
電話対応	2コール以内に出て、所属と姓を名乗っていますか
	返答に時間を要する場合、折り返し連絡をするなど臨機応変に対応できていますか
	担当課が異なる電話がかかってきた場合、たらい回しにならないように責任を持って担当課まで引継いでいますか

(2) 一般用語と接客用語

一般用語	接客用語
です	でございます
します	いたします
あります	ございます
いません	おりません
わかりました	かしこまりました
わかりません	わかりかねます
急ぎですか	お急ぎでいらっしゃいますか
届けます	お届けいたします
知りません	存じません
もらいます	いただきます
聞きます	承ります
誰ですか	どなたさまでですか
やめてください	御遠慮願えますか
これですか	こちらでございますか
どうですか	いかがでございますか
行きます	参ります・お伺いいたします
何歳くらいの人ですか	お幾つ位の方でいらっしゃいますか
住所を書いてください	恐れ入りますが、御住所を記入してください
後で電話します	後ほど、お電話を差し上げるようにいたします
何のご用ですか	どのようなご用件でしょうか
お客様がいますので	ただいま来客中でございますので
いつ帰るかわかりません	いつ頃戻りますか、ちょっと予定が分かりかねます
聞いています	伺っております
来てます	いらっしゃっています・お見えです
ちょっと聞きたいんですけど	少々お伺いしたいのですが
どうでしょうか	いかがでしょうか
他の人でもいいですか	代替りの者でもよろしいでしょうか

(3) 職場用語の言い換え例

職場用語	言い換える言葉
申請者	申請する方
被扶養者	扶養されている方
被保護者	保護を受けている方
押印	はん（印鑑）をおす
遵守	まもる
徴収猶予	納入を一時のばす
職権消除	役所の権限で取り消す
措置	決定し処理する
還付金	お返しするお金
受理します	受けつけます
規定の様式	定められた様式
期日厳守	必ず期日までに
交付する （支給する）	渡す
通知する	お知らせする
転記	書き写す

(4) 伝言メモ様式例

伝言メモ

様へ

月	日()	AM・PM	時	分
(氏名)				様から
☐ 電話がありました。				
☐ 電話をいただきたい。				
連絡先 TEL () -				
☐ もう一度電話をします。				
日 時頃				
☐ 来庁されました。				
☐ また来庁します。				
☐ 戻り次第電話をいただきたい。				
☐ 用件は以下のとおりです。				

受付者:				