

青森市立すみれ寮

指定管理者募集要項

令和7年8月

青森市こども未来部子育て支援課

目 次

1 施 設 概 要 等	2
2 管 理 の 基 準	2
3 管 理 業 務 の 範 囲	3
4 指 定 期 間	3
5 公 募 ス ケ ジ ュ ー ル 等	3
6 選定等のスケジュール（予定）	4
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 徴 収 金	7
12 協 定	7
13 責 任 区 分	8
14 施設賠償責任保険への加入	8
15 事 業 計 画	8
16 事 業 報 告	8
17 そ の 他	8
18 問 合 せ 先	9
19 配 布 資 料	9

青森市立すみれ寮 指定管理者 募集要項

青森市では、青森市立すみれ寮（以下「すみれ寮」という。）を効果的・効率的に管理運営するため、地方自治法第244条の2第3項の規定に基づき、同施設の指定管理者を募集します。

すみれ寮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「青森市立すみれ寮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）施設の名称

青森市立すみれ寮

（２）所在地

青森市（詳細な番地等は説明会で公表します。）

（３）設置目的

児童福祉法第38条に基づく母子生活支援施設として、配偶者のいない女子又はこれに準ずる事情のある女子とその者の監護すべき児童を入所させて保護するとともに、自立の促進のためにその生活を支援することを目的としています。

（４）面積・構造

敷地面積：3,143.40㎡

建築面積：908.82㎡

（施設本体：862.36㎡ 自転車置き場：39.60㎡ 物置：6.86㎡）

延床面積：1,491.25㎡

（施設本体：1,445.43㎡ 自転車置き場：39.60㎡ 物置：6.22㎡）

構 造：壁式鉄筋コンクリート造 2階建

施設設備：母子室20室（各室にトイレ、浴室等）、集会室、学習室、保育室、相談・面接室、静養室兼医務室、事務室、宿直室等

（５）配置図・立面図・平面図（別紙1）（説明会にて配布します。）

（６）令和6年度及び令和7年度の主な事業活動概要（予定含む）（別紙7）

2 管 理 の 基 準

（１）施設開館日

施設開館日は、通年とします。

（２）職員配置時間

午前7時から午後8時までとします。

（３）法令等の遵守

業務を遂行する上で、以下の法令を遵守してください。

1）地方自治法（昭和22年法律第67号）

2）児童福祉法（昭和22年法律第164号）

3）社会福祉法（昭和26年法律第45号）

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

- 5) 消防法（昭和23年法律第186号）
- 6) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- 7) 配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律（平成13年法律第31号）
- 8) 建築物における衛生的環境の確保に関する法律（昭和45年法律第20号）及び関係法令
- 9) 母子生活支援施設運営指針（平成24年3月29日厚生労働省雇用均等・児童家庭局長通知）
- 10) 青森市児童福祉施設の設備及び運営に関する基準を定める条例（平成24年青森市条例第74号）
- 11) 青森市立すみれ寮管理規則（平成17年青森市規則第88号）
- 12) 青森市子どもの権利条例（平成24年青森市条例第73号）
- 13) 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）
- 14) 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17年青森市規則第23号）
- 15) 青森市指定管理者制度導入基本方針
- 16) 青森市情報公開条例（平成17年青森市条例第26号）
- 17) 青森市暴力団排除条例（平成23年青森市条例第33号）
- 18) 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）
- 19) その他管理運営業務を行うに当たり遵守すべき法令

3 管 理 業 務 の 範 囲

業務の範囲は以下のとおりとし、詳細は別紙「青森市立すみれ寮管理運営業務仕様書」に記載します。

- (1) 入所者の保護及び生活支援に関する業務
- (2) 施設等の維持管理に関する業務
- (3) 安全管理に関する業務
- (4) 管理運営に関する業務
- (5) その他必要な業務

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

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・日曜日、祝日を除く午前8時30分から午後5時まで）

配布場所：こども未来部子育て支援課（青森市役所駅前庁舎2階）

※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7年8月8日（金）午前10時から午前11時まで

開催場所：すみれ寮 1階 集会室

※参加希望者は、令和7年8月1日（金）から令和7年8月7日（木）まで（ただし、午前8時30分から午後5時まで）に、こども未来部子育て支援課（青森市役所駅前庁舎2階）まで申込みしてください。

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。

(3) 募集要項等に関する質問の受付等

受付期間：令和7年8月8日（金）から令和7年8月18日（月）まで

（ただし、土・日曜日、祝日を除く午前8時30分から午後5時まで／8月8日（金）は午前11時から）

受付方法：質問書（様式5号）によりこども未来部子育て支援課（青森市役所駅前庁舎2階）へ提出してください。原則として、電話、口頭での質問は受け付けません。

回答方法：令和7年8月25日（月）までに、説明会出席者及び募集要項配布団体に対し、郵送、FAX又は電子メールにて回答します。また、回答は市ホームページにも掲載します。

注) 受付期間を過ぎた質問事項については、原則として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・日曜日を除く午前8時30分から午後5時まで）

受付方法：こども未来部子育て支援課（青森市役所駅前庁舎2階）に直接持参してください。

注) 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

次の(1)～(10)すべての要件を満たす者とします。

- (1) 指定期間中、すみれ寮を安定して管理運営できる社会福祉法人であること。「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、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）がある団体については、応募資格がないものとします。
- (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（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）、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。

※応募団体は社会福祉法人に限ることから、任意のグループ応募はできません。

8 応 募 書 類

- (1) 指定管理者指定申請書（別記様式（第2条関係））

（「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) 青森市立すみれ寮事業計画書（様式1号）

事業計画書には、次の事項を列記してください。

ア 団体の概要

イ 管理運営業務全般の実施計画（管理運営方針等）

ウ 管理業務の実施計画（職員配置、施設管理等）

エ 運営業務の実施計画（入所者の自立支援対策等）／様式1号別紙を添付

※事業計画書については、審査項目に係る規定やマニュアル（防災マニュアル、個人情報保護規程、雇用に関する規程等）も併せて提出してください。

- (3) 青森市立すみれ寮管理運営収支予算書（様式2号）（指定期間各年度分）

・収入・支出の項目ごとの金額を説明する資料（積算内訳）を提出してください。（様式任意）

- (4) 人件費等内訳書（様式3号）

- (5) 納税証明書等

・市税に未納がないことを証する納税証明書及び令和4年度・令和5年度・令和6年度の法人税、消費税及び地方消費税の納税を証する書類

・応募資格の（1）～（10）に係る「指定管理者の申請に係る応募資格申請書」（様式4号）

・施設を管理するに当たっての必要な資格や免許の写し等の書類

- (6) 定款、寄附行為の写し又は登記事項証明書

- (7) 役員名簿

- (8) 組織・運営・業務概要を記載した書類

- (9) 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。）に準ずる書類

・令和7年度の事業計画書及び収支予算書に準ずる書類

※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。

- (10) 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。

② 提出部数 正本1部と副本6部及びCDRによる電子データ（pdf ファイル）（正本・副本）1枚を提出してください。

③ 副本に当たる応募書類一式については、黒塗り等により応募者名等を非表示とし、法人のマーク、ロゴ、メールアドレスのドメイン名等により応募者を容易に推測されないものとしてください。

④ 応募に要する費用は、応募者の負担とします。

- ⑤管理業務の一部を第三者に委託する場合は、収支予算書の積算根拠として見積書を提出してください。
- ⑥提出された書類は、理由の如何を問わず返却しません。
- ⑦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。
- ⑧応募締切後は、提出された書類の内容の変更又は追加はできません。
- ⑨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。
- ⑩提出された書類は、指定管理者候補者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条の定めにより、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。
- ⑪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。
- ⑫選定結果に関する下記事項について、市のホームページで公開します。
 - ・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。）※3者以上の場合は公表します
 - ・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。）
- ⑬事業計画書について、本市が仕様書に掲げた必須事業のほか、自らが企画する事業（設置目的内）がある場合は、提案書（任意様式）も提出してください。

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2「選定基準」に基づき総合的に判断し、決定します。
- ②「1-d 財務の健全性」の採点に当たっては、提出された決算報告書に基づき採点します。
- ③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剰余金（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「5 効率性について」の採点に当たっては、原則として、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。
- 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。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、その時点で失格とします。
- ⑥選定基準の個別の項目のうち、「1-d 財務の健全性」、「4 応募団体について」及び「5 効率性について」を除いた項目において普通とした点数と、「1-d 財務の健全性」における配点のうち5

0%に当たる点数の合計点を最低基準点（80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、すみれ寮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

42,634千円／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。

※指定管理料基準額の消費税及び地方消費税率は10%で計算していますので、指定期間各年度分の収支予算（様式2号「青森市立すみれ寮管理運営収支予算書」）についても、同様に10%で計算してください。

（3）指定管理料は、当初想定されなかった特別な事情が発生した場合を除き、変更しません。

※光熱水費、燃料費、一時保護に関する経費、入所時健康診断及び修繕費は精算項目とし、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。

- ・光熱水費（1,725,444円／年）
- ・燃料費（6,221円／年）
- ・一時保護に関する経費（538,000円／年）
- ・入所時健康診断に係る経費（124,780円／年）
- ・修繕費（90,000円／年）

※指定管理者は、原則として、修繕費（90,000円／年）の範囲内において、自ら修繕対応することとします。

11 徴 収 金

（1）青森市助産施設及び母子生活支援施設費用徴収規則に定める徴収金（以下、「すみれ寮の徴収金」という。）の徴収事務は、市が行います。

（2）すみれ寮の徴収金は、市の収入になります。

（3）すみれ寮の徴収金の減免の決定は、市長が行います。

12 協 定

（1）協定は、市と指定管理者と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。

13 責 任 区 分

市と指定管理者の責任分担は、別紙3「市と指定管理者の責任分担表」に基づくこととします。

14 施設賠償責任保険への加入

市の施設設置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すること。

【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

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）：14,879万円（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。）

15 事 業 計 画

指定管理者は毎年度開始前、管理運営業務の事業計画書、管理に係る経費の収支状況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市に提出しなければなりません。

16 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、管理に係る経費の収支状況等を取りまとめた事業報告書及び収支決算書を作成し、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。
- (2) 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。
- (3) 市は施設の設置責任者として、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。

17 そ の 他

- (1) 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。

- (2) 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に努めなければなりません。
- (3) 業務の全部を第三者に委託することは禁止します。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。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 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。
- (8) 指定管理者は原則として法人税、法人市・県民税、法人事業税及び消費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。
- (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。

18 問 合 せ 先

担当部局 青森市こども未来部子育て支援課
 住 所 〒030-0801 青森市新町1丁目3番7号
 電話番号 017-734-5334
 F A X 017-722-5678
 eメール kosodate-shien@city.aomori.aomori.jp
 担 当 小豆畑(アズハ)・船橋・台丸谷

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（第2条関係））
- (2) 青森市立すみれ寮事業計画書（様式1号）
- (3) 青森市立すみれ寮管理運営収支予算書（様式2号）
- (4) 人件費等内訳書（様式3号）
- (5) 指定管理者の申請に係る応募資格誓約書（様式4号）
- (6) 応募に関する質問書（様式5号）
- (7) 青森市立すみれ寮指定管理業務仕様書
- (8) 配置図・立面図・平面図（別紙1）（説明会にて配布します。）
- (9) 青森市立すみれ寮選定基準（別紙2）
- (10) 市と指定管理者の責任分担表（別紙3）
- (11) 事業の実施に関する業務の基準表（別紙4）
- (12) 施設等の維持管理に関する業務基準表（別紙5）

- (13) 青森市立すみれ寮備品・貸出用品一覧（別紙6）
- (14) 令和6年度及び令和7年度の主な事業活動概要（予定含む）（別紙7）
- (15) 青森市児童福祉施設の設備及び運営に関する基準を定める条例（平成24年青森市条例第74号）
- (16) 青森市立すみれ寮管理規則（平成17年規則第88号）
- (17) 青森市子どもの権利条例（平成24年青森市条例第73号）
- (18) 青森市情報公開条例（平成17年青森市条例第26号）
- (19) 青森市暴力団排除条例（平成23年青森市条例第33号）
- (20) 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）
- (21) 青森市指定管理者制度導入基本方針
- (22) 青森市環境方針
- (23) 青森市職員接遇マニュアル
- (24) 事業の実施に関する業務例示（参考資料）

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	印
	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 青森市立すみれ寮

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

青森市立すみれ寮 事業計画書

令和 年 月 日作成

施 設 名	青森市立すみれ寮			
申請団体	名 称			
	所 在 地	〒		
	設立年月日			
	電話番号		ファックス番号	
	Eメールアドレス		HPアドレス	
代 表 者	氏 名			
	住 所	〒		
	電話番号		ファックス番号	
現在管理運営する公的施設名		所在地		管理運営期間
				年 月～ 年 月
				年 月～ 年 月
				年 月～ 年 月
				年 月～ 年 月
① 管 理 運 営 全 般 に つ い て	a. 管理運営方針	※施設の設置目的に応じて、管理運営を行う上での基本的な考え方を記載してください。		
	b. 同種の施設管理業務の実績 ※類似施設等管理実績表（任意様式）を添付すること。			
	c. 関係団体等と連携			

② 管 理 に つ い て	a. 地元雇用への配慮	※配置する職員の市内在住者の割合についても記載してください。
	b. 職員の配置計画 (組織図、勤務表、防火管理者の配置等添付)	※適正な管理運営を行うための適切な人員配置を考慮の上、記載してください。
	c. 職員の雇用・労働条件について	※労働環境を向上させるための方策について記載してください。また、昇給・福利厚生・正職員登用等において、特筆すべき事項があれば記載してください。
	d. 職員の研修計画	
	e. 施設管理計画	※警備、清掃、設備機器保守等の維持管理業務の具体的な場所、頻度等を示した実施計画を記載してください。
	f. 防犯、防災、緊急時の対応に関する取組	

	g. 個人情報保護の取扱いに関する取組	
	h. 環境保全、負荷低減への取組	
	i. 福祉に関する取組	
③ 運 営 に つ い て	a. 市民の平等な利用を確保するための方針	
	b. 入所者等の要望等の把握と反映方法	
	c. 運営改善と施設評価	

	d. 入所者の自立支援対策	
--	---------------	--

※可能な限り具体的に記載すること。

※業務の一部を第三者に委託する項目については見積書を添付すること。

※事業計画の項目を踏まえ、任意様式により「提案書」を提出することも可。

青森市立すみれ寮管理運営収支予算書(令和 年度)

申請者名

区 分	項 目	金額(千円)	内訳
【収 入】			
指定管理料	指定管理料		
収入計			

区 分	項 目	金額(千円)	内訳
【支 出】			
人 件 費	報酬・給与 職員手当等 共済費 その他		
	計		
ソフト事業費	旅費 消耗品費 郵便料 委託料 使用料及び賃借料 負担金 その他		
	計		
管理運営費	消耗品費 電話料 クリーニング代 手数料 保守点検等委託費 使用料及び賃借料 原材料費 負担金 入所時健康診断 その他	1 2 5	
	計		
光熱水費等	光熱水費	1, 7 2 5	電気料・上下水道料
	燃料費	6	冬季除雪用ガソリン代
	一時保護に関する経費	5 3 8	一時保護に関する経費
	維持修繕料	9 0	緊急対応分
	計	2, 3 5 9	※精算対象経費
その他経費			
公租公課費			
支出計			

※「内訳」の積算資料等添付すること。
※人件費の内訳について、様式 3 号「人件費等内訳書」を記載の上、提出すること。
※管理運営費の「入所時健康診断」、光熱水費等の「光熱水費」、「燃料費」、「一時保護に関する経費」、
「維持修繕料」については、精算項目とするため、記載された金額を変更しないこと。
※記載された項目以外で、必要な項目があれば、適宜追加すること。

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 西 秀 記 様

所在地

団体名

代表者氏名

印

青森市立すみれ寮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。

記

- (1) 指定期間中、施設を安定して管理運営できる社会福祉法人であること
- (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）、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28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

応募に関する質問書

青森市立すみれ寮の指定管理者の応募に関して下記のとおり質問します。

質問事項		
【内容】具体的に記入してください。		
質問者		
担当者		
連絡先	電話	
	FAX	
	メール	

※質問書は1問につき1枚としてください。

質問受付期間：令和7年8月8日（金）から8月18日（月）まで

(ただし土・日・祝を除く午前8時30分から午後5時まで/8月8日(金)は午前11時から)

青森市立すみれ寮

指定管理業務仕様書

令和7年8月

青森市こども未来部子育て支援課

目 次

1	目	的	・ ・ ・ ・ ・	2
2	基 本 的 な 考 え 方	・ ・ ・ ・ ・	2	
3	施 設 概 要	・ ・ ・ ・ ・	2	
4	開 館 日 等	・ ・ ・ ・ ・	3	
5	指 定 期 間	・ ・ ・ ・ ・	3	
6	法 令 等 の 遵 守	・ ・ ・ ・ ・	3	
7	業 務 の 内 容	・ ・ ・ ・ ・	4	
8	事業計画書及び収支予算書の作成	・ ・ ・ ・ ・	7	
9	事業報告書の作成等	・ ・ ・ ・ ・	7	
10	業務実施に当たっての注意事項	・ ・ ・ ・ ・	7	
11	実 績 評 価	・ ・ ・ ・ ・	8	
12	指 定 の 取 消 し 等	・ ・ ・ ・ ・	8	
13	協 議	・ ・ ・ ・ ・	9	

青森市立すみれ寮指定管理業務仕様書

1 目 的

この仕様書は、青森市立すみれ寮（以下「すみれ寮」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ことを目的とする。

2 基本的な考え方

指定管理者は、すみれ寮を管理運営するに当たり、次に掲げる事項に留意する。

- （１）関係する法令、条例等の規定を遵守し、すみれ寮入所者が平等に利用できること。
- （２）すみれ寮は、事情のある母子の保護、自立の促進のためにその生活を支援することを目的とした施設であることから、その設置理念に基づき適切な管理運営を行うこと。
- （３）地域住民や入所者等の意見、要望を考慮し、適切に運営すること。
- （４）効果的かつ効率的な管理運営を行い、経費の節減及び入所者の自立支援対策に努めること。
- （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）すみれ寮の管理に係る個人情報の保護を徹底すること。

3 施 設 概 要

名 称	青森市立すみれ寮	
所 在 地	青森市（詳細な番地等は説明会で公表します。）	
設置趣旨	児童福祉法第３８条に基づく母子生活支援施設として、配偶者のいない女子又はこれに準ずる事情のある女子とその者の監護すべき児童を入所させて保護するとともに、自立の促進のためにその生活を支援することを目的としている	
敷地面積	3, 143. 40㎡	
施設概要	施設本体	構造：壁式鉄筋コンクリート造 ２階建 延床面積：1, 445. 43㎡ １階：母子室×７（内：身障者対応母子室×１）、事務室、相談・面接室、静養・医務室、集会室、学習室、保育室、宿直室、男女便所、多目的便所、風除室×１、電気室、貸出室、物置等 ２階：母子室×１３ ※母子室 35. 28㎡ （システムキッチン、トイレ、浴室）

施設概要	その他施設	自転車置き場	1箇所	39.60㎡
		物置	1箇所	6.22㎡
		駐車場	1箇所	14台駐車可
		園庭	1箇所	
		照明施設	6基	
		その他（給排水設備、電気設備、工作物、花壇、樹木、ゴミストッカー）		

4 開館日等

（１）施設開館日

施設の開館日は、通年とする。

（２）職員配置時間

午前７時から午後８時までとする。

5 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）

6 法令等の遵守

すみれ寮の管理に当たっては、この仕様書のほか、次に掲げる法令等に基づき管理しなければならない。

- （１）地方自治法（昭和２２年法律第６７号）
- （２）児童福祉法（昭和２２年法律第１６４号）
- （３）社会福祉法（昭和２６年法律第４５号）
- （４）労働基準法（昭和２２年法律第４９号）、労働安全衛生法（昭和４７年法律第５７号）ほか労働法令
- （５）消防法（昭和２３年法律第１８６号）
- （６）個人情報の保護に関する法律（平成１５年法律第５７号）
- （７）配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律（平成１３年法律第３１号）
- （８）建築物における衛生的環境の確保に関する法律（昭和４５年法律第２０号）及び関係法令
- （９）母子生活支援施設運営指針（平成２４年３月２９日厚生労働省雇用均等・児童家庭局長通知）
- （１０）青森市児童福祉施設の設備及び運営に関する基準を定める条例（平成２４年青森市条例第７４号）
- （１１）青森市立すみれ寮管理規則（平成１７年青森市規則第８８号）
- （１２）青森市子どもの権利条例（平成２４年青森市条例第７３号）
- （１３）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）
- （１４）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１７年青森市規則第２３号）
- （１５）青森市指定管理者制度導入基本方針
- （１６）青森市情報公開条例（平成１７年青森市条例第２６号）
- （１７）青森市暴力団排除条例（平成２３年青森市条例第３３号）
- （１８）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）
- （１９）その他管理運営業務を行うに当たり遵守すべき法令

7 業務の内容

指定管理者は、すみれ寮の施設管理者として、管理運営に必要な職員等を配置し、すみれ寮を常に良好な状態で維持管理し、入所者の安全確保及び支援に努め、すみれ寮の目的を達成するため、次に掲げる業務を行うものとする。

(1) 業務の範囲

- ア 入所者の保護及び生活支援に関する業務
- イ 施設等の維持管理に関する業務
- ウ 安全管理に関する業務
- エ 管理運営に関する業務
- オ その他必要な業務

(2) 入所者の保護及び生活支援に関する業務

指定管理者は、児童福祉法第23条第1項本文の規定による保護の実施の必要があると認められる配偶者のない女子又はこれに準ずる事情にある女子及びその者の監護すべき児童の措置決定を受け、これらの者をすみれ寮に入所させて、保護及び生活支援に関する業務を行う。

なお、業務の詳細は、別紙4のとおりとする。

ア 保護に関する業務

指定管理者は、市（福祉事務所）が母子保護の実施の必要があると認めた母子をすみれ寮へ入所させて保護する。一時保護受入れについては、青森県女性相談支援センターの一時保護委託により、すみれ寮へ一時保護する。

また、市（福祉事務所）が認めた入所希望者等に対して施設説明等を行うものとする。

イ 入所者の生活支援に関する業務

指定管理者は、すみれ寮の入所者に対して、就労、家庭生活及び児童の養育に関する相談、助言等生活支援に関する業務を行う。

なお、個々の母子の精神・身体及び日常生活に応じた生活支援に留意し、次のような支援の充実に努めること。

また、必要に応じて、入所者間の親睦及び社会性を養うための行事を実施するなどして、すみれ寮での日常生活が円滑なものとなるよう配慮すること。

(ア) 就労について

- a 就労の動機付けと就労習慣の支援
- b 公共職業安定所の利用に係る助言や必要な場合の同行
- c 職業訓練校や講習会等の情報提供
- d 職場での人間関係等についての助言 等

(イ) 家庭生活及び児童の養育について

- a 家事や家政管理の支援
- b 施設内保育や少年を指導する職員による児童の養育の支援
- c 児童の発達や学習、進学その他養育に関する相談や支援
- d 母の疾病・残業時等の一時的な家事・養育の代替
- e 母子と父との関係に係る相談・助言や法律等専門的助言が必要と認められる場合の適切な機関の紹介
- f その他母子福祉施策に関する情報提供 等

ウ 入所者の自立促進のための生活支援に関する業務

指定管理者は、関係機関と密接に連携して、入所者の自立の促進のために必要な生活支援に関する業務を行う。

なお、入所時には市（福祉事務所）等と協議の上、母子自身の意見・意向も踏まえて、入所者個別の自立支援計画を策定し、以降定期的に再評価を行うこと。

エ 退所者へのアフターケアに関する業務

指定管理者は、退所後も健康で安心して暮らせるよう相談などの業務を行う。

オ 一時保護に関する業務

指定管理者は、青森県女性相談支援センターと市（福祉事務所）と密接に連携をし、一時保護入所者の受入れを行う場合は、衣食住の提供、安全確保、健康管理など日常生活に関する業務及び相談業務などを行う。

カ その他必要な業務

指定管理者は、その他入所者に対して必要な業務を行う。

（３）施設等の維持管理に関する業務

指定管理者は、すみれ寮の施設等の機能と環境を良好に維持し、入所者の生活に支障が生じることの無いよう、施設等の日常点検、保守及び法定の保守管理業務を行う。

なお、業務の詳細は、別紙５に定めるとおりとする。

ア 施設保守管理業務

指定管理者は、すみれ寮を適切に運営するために、日常的に施設の点検を行い、仕上げ材の浮き、ひび割れ、はがれ、かび等が発生しない状態を維持し、かつ美観を維持すること。

また、指定管理者は、入所者が施設を安心して利用できるよう施設の安全性の確保に努めるとともに、建築物等の不具合を発見した際には、速やかに、その改善が図られるよう適切に対処すること。

イ 保守点検業務

指定管理者は、建築設備（給排水設備、空調設備、電気設備、防火設備等）の初期性能の保持のために日常点検（外観点検、機能点検）、法定点検、定期点検等を行い、故障等の発生や短期間のうちに故障が発生すると見込まれる場合は、速やかに、その改善が図られるよう適切に対処すること。

ウ 清掃業務

指定管理者は、すみれ寮の施設等について、良好な衛生環境、美観の維持を心掛け、公共施設として快適な空間を保つために必要な清掃業務を実施すること。

エ 植栽管理業務

指定管理者は、すみれ寮の植栽について、良好な衛生環境、美観の維持に心掛け、公共施設として快適な空間を保つために必要な植栽業務を実施すること。

オ 備品等管理業務

（ア）指定管理者は、市の所有する備品について、青森市財務規則（平成１７年規則第６３号）及び関係例規に基づき適切に管理すること。

（イ）指定管理者は、市の備品について、利用に支障をきたさないよう管理を行うとともに、不具合が生じた場合は、速やかに、その改善が図られるよう適切に対処すること。

（ウ）指定管理者は、備品簿を備え、新たに備品を取得した場合には、市に報告すること。

カ その他業務

指定管理者は、施設の維持管理業務の実施状況を記録した作業日誌を作成するとともに、これを一定

期間保管し、市の求めがあったときには閲覧に供すること。

(4) 安全管理に関する業務

指定管理者は、入所者の安全を確保するために、次の業務を行う。

ア 救急業務

指定管理者は、入所者の急な病気・けが等に対応できるよう簡易な薬品等を準備する。

また、急病人発生時の対応マニュアルを整備し、職員に指導する等の十分な対策を講じること。

イ 災害対策業務

指定管理者は、災害などの発生に対応できるよう、災害時に必要な最低限の資機材等を準備すること。

また、災害発生時の対応マニュアル等を作成し、定期的な訓練を行うとともに、日常的に情報を収集し、事故等の未然防止を図るよう職員に指導し、入所者に周知する等の十分な対策を講じること。

ウ 保安警備業務

指定管理者は、入所者の生命及び身体の安全を確保し、入所者がすみれ寮を安心して利用できる環境を維持するために、施設の秩序及び規律の維持、盗難・破壊・不審者の侵入等の犯罪の防止、火災等の災害の防止に万全を期して、保安警備業務を実施するとともに、防火管理者を設置する。

また、入所者の安全対策、施設の監視体勢等について、対応マニュアル等を作成し、定期的な訓練を行うとともに、日常的に情報を収集し、事故等の未然防止を図るよう職員に指導し、入所者に周知する等の十分な対策を講じること。

エ 鍵の保管等業務

(ア) すみれ寮の管理に必要な鍵の使用及び保管等については、指定管理期間中は指定管理者の業務とする。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。

(イ) 鍵の紛失、破損等があった場合は、直ちに市に報告すること。

(ウ) 鍵の複製はこれを固く禁止する。ただし、市が認めたものを除く。

(エ) 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。

オ 廃棄物処理業務

指定管理者は、事業系一般廃棄物及び産業廃棄物を処理すること。

(5) 管理運営に関する業務

ア 配置人員等

(ア) 指定管理者は、管理運営業務を実施するために必要な業務執行体制を確保するとともに、労働基準法等の労働法令を遵守すること。

(イ) 指定管理者は、青森市児童福祉施設の設備及び運営に関する基準を定める条例により、次の職員定数以上を確保すること。

a 施設長 1名

b 母子支援員 4名

c 少年指導員 2名

(ウ) 指定管理者は、その他、次の職員を配置すること。

a 嘱託医（非常勤職員で可）

b 心理療法担当職員（非常勤職員で可）

c その他必要と認められる職員

(エ) 施設長については、青森市児童福祉施設の設備及び運営に関する基準を定める条例第26条第1項

に規定する資格を有するもの。

(オ) 母子支援員については、青森市児童福祉施設の設備及び運営に関する基準を定める条例第25条第2項に規定する資格を有するもの。

(カ) 少年指導員については、「保育士」の資格を有するもの又は保育教育に従事したことがあるもの。

(キ) 指定管理者は、職員の勤務体制について、入所者の安全確保及び施設の管理運営に支障がないように配慮するとともに、入所者の要望に応えられるものとする。

(ク) 指定管理者は、特に夜間における入所者の安全確保のため、宿直制による夜間警備体制をとること。
あわせて、夜間緊急時の連絡体制の確立、対応マニュアル整備等を行い、夜間においても入所者等の対応が適切に行える体制を確保すること。

イ 研修等

指定管理者は、職員の資質向上を図るための各種研修等に参加し、すみれ寮の管理運営に必要な知識と技能の習得に努めること。

ウ その他

指定管理者は、入所者や住民からの要望、苦情等に対応できる体制を整備すること。

※なお有資格者であることを証明する書類は、協定締結後から業務開始の前日までに、市に提出すること。また、有資格者に変更が生じた際は、速やかに変更後の証明書類を市に提出すること。

(6) その他必要な業務

(2) から (5) までに掲げる業務のほか、条例、施行規則、その他の法令等の規定に従い、すみれ寮の管理業務全般を行うこと。

8 事業計画書及び収支予算書の作成

指定管理者は、指定後の管理業務に当たり、市と協議の上、具体的な事業計画書及び詳細にわたる収支予算書を調製すること。

9 事業報告書の作成等

- (1) 毎年度終了後、速やかに事業報告書を作成し、管理業務の実施状況及び利用状況、管理に係る経費の収支状況等を市が指定する期日までに報告すること。
- (2) 毎月、利用状況、施設の異常の有無、実施した行為及び行催事、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提出すること。
- (3) 本業務の実施状況は、市との協議で定めた日報に記録し、他の法令等に特段の定めが無い限り5年間保存すること。

10 業務実施に当たっての注意事項

- (1) すみれ寮が、公の施設であることを常に念頭において入所者に対して公平な運営を行うこと。
- (2) 指定管理者が、市の条例等とは別に施設の管理運営に係る各種規定、要綱等を作成する場合には、市と協議すること。
- (3) 収受文書や支払い及び労務に関して、市の諸規定に準じ、適切な処理と整理保存に努めること。
- (4) 個人情報の保護に関する法律の遵守に留意し、情報の取扱いには十分に配慮することとし、管理に当たり、個人情報保護体制を整備し、職員等に周知、徹底を図ること。
- (5) 「青森市環境方針」に基づき、環境配慮事項の遵守として、施設及び設備管理に関する各種エネルギー使

用量を記録し、市が指定する期日までに報告すること。

- (6) 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こと。
- (7) 指定管理者は、指定期間が満了するとき、又は指定が取り消されたときは、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引き渡すこと。
- (8) 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、事前に市と協議をすること。
- (9) 現に施設に備え付けられている市の備品については、指定管理者が無償で利用できるが、使用に係る修繕費は、原則として、指定管理者の負担となる。
なお、現在すみれ寮に備え付けられている市の備品は、別紙6「青森市立すみれ寮備品・貸出用品一覧」のとおりであり、台帳管理を行うなど適切に管理すること。
※施設、附属設備及び備品等の修繕費は90千円／年とする。
- (10) 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。
- (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、適切に取り扱うこと。

1 1 実績評価

- (1) 市は指定管理者から提出された管理業務に関する事業報告書及び経理の状況に関する収支決算書等について、確認、検証し、評価を実施する。
- (2) 市は当該施設へ年2回モニタリング調査（施設運営状況の聴取や実地調査）を実施し、その運営内容の把握・実績評価を行う。また、青森市指定管理者選定評価委員会がモニタリング調査を行う際の協力を依頼することがある。
- (3) 上記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・改善の助言等を行う。また、指定管理者において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) 事業報告書等に基づき市が行う確認の際又は年2回市が行うモニタリングの際に、施設の安定した管理運営が図られるよう、指定管理者である団体の財務状況について確認を行う。また、確認に当たっては、損益計算書及び貸借対照表を基に確認することから、指定管理者は、損益計算書及び貸借対照表を提出すること。
- (5) 事業報告書の評価結果及びモニタリングの評価結果については、当該施設及び市ホームページへ掲載し、広く市民へ周知する。
- (6) 指定管理者は3年に1回以上福祉サービス第三者評価（以下「第三者評価」という。）を受審するほか、あらかじめ第三者評価の評価基準に基づき、自己評価を行う。また、その結果を公表する。
- (7) 指定管理者は、福祉サービス第三者評価を受審しない年には、(6)の自己評価を行う。

1 2 指定の取消し等

- (1) 市が指定管理者に対して、報告を求め、実地調査し、又は必要な指示をした場合で、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、その指定を取り消し、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。

(2) 市は指定管理者に対し、上記事項により生じた損害の賠償を命ずることができる。

13 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。

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（35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. 関係団体等との連携	・関係機関との連携体制が構築されているか ・具体性、連携実績があるか	10点	6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（55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 ・児童福祉施設など各業務の経験者はいるか	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	・施設の趣旨を踏まえた人材育成が図られているか ・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	・安全管理対策が適切か	10点	6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（45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. 入所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. 運営改善と施設評価	・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	5点	3点
d. 入所者の自立支援対策	・就労支援は適切で具体性があるか（d-1:5点） ・日常生活支援は適切で具体性があるか（d-2:5点） ・心理的ケアは適切で具体性があるか（d-3:5点） ・養育、保育支援は適切で具体性があるか（d-4:5点） ・自立促進のための生活支援は適切で具体性があるか（d-5:5点） ・退所者への支援は適切で具体性があるか（d-6:5点）	30点	18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	5点	—
5 効率性について（35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	35点	—
計		175点	80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

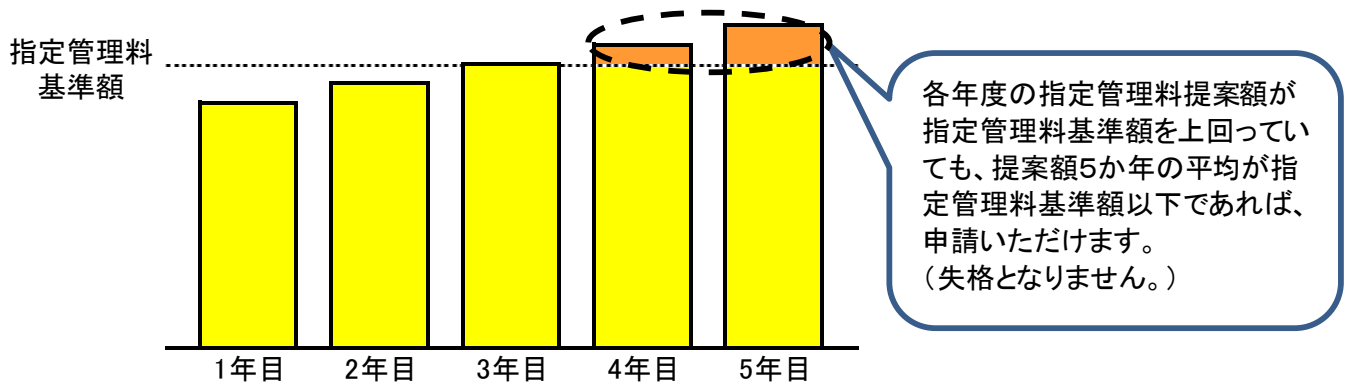
※経費縮減率の最大値は20%とする

<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）}	35	30.625	26.25	21.875	17.5

※1%縮減で、基本点に0.875点加算され、最大35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	15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	33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	27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80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 (右記金額を超える維持修繕力がある場合)	○ 原則 1 件当たり 90 千円以下 (90 千円/年の 範囲内)
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。

事業の実施に関する業務の基準表

業務の内容①	業務の内容②	業務基準	
		事業内容	実施基準
1 保護に関する業務			
入所	母子保護の実施の必要があると認められた者をすみれ寮へ入所させ、保護する。		常時
入所希望者等への施設説明	市（福祉事務所）等からの連絡を受けて、入所希望者等への施設説明等を行う。		随時
一時保護	一時保護の受け入れを行う。		随時
2 入所者の生活支援に関する業務			
就労に関する支援	就労に関する相談、助言、情報提供等の支援を行う。		常時
家庭生活に関する支援	自立に向けての生活設計、基本的生活習慣等の日常家庭生活に関する相談、助言等の支援を行う。		常時
		居室点検	定例として 月 1 回 その他随時
	健康管理や心理的ケアに関する支援を行う。		常時
		健康診断	年 2 回
		心理療法	週 1 回
	児童の養育に関する相談、助言等の支援を行う。		常時
	児童の発達や成長段階に応じた学習支援や相談を行う。		常時
	補完的保育を行う。	乳幼児・学童保育	随時
		病児・病後児保育	随時
		保育園等送迎など （母親が送迎できない場合）	随時
その他	入所者全員を対象に、社会性を養うための行事等を行う。	寮会	月 1 回
		生活・養育講座	随時
		児童会	年 4 回
		季節行事等	随時

		災害や事故、不測の事態に対応するための訓練などを行う。	避難訓練 (自然災害・火災・不審者侵入想定) 総合避難訓練	月 1 回 年 2 回
3 入所者の自立促進のための生活支援に関する業務				
自立支援計画の策定	個々の入所者に対する支援計画を策定し、計画的な自立支援を行う。	定時面談・計画書 策定	年 2 回	
		処遇会議	定例として 月 1 回 その他随時	
		月面談	月 1 回	
		ケース検討会議	年 2 回 その他随時	
関係機関との連携	自立支援を行うにあたり、必要に応じて関係機関と連携、協議等を行う。		随時	
4 退所者へのアフターケアに関する業務				
退所	退所に関する業務を行う。	退所面談	随時	
退所後の支援業務	退所者からの養育・生活に関する相談を行う。		随時	
5 一時保護に関する業務				
一時保護業務	一時保護の受け入れを行う。		随時	
	日常生活に関する生活支援を行う。 また、相談に応じる。		随時	
関係機関との連携	一時保護の受け入れ、保護記録及び報告書類等を作成し、青森県女性相談支援センターとの連携を密に行う。		随時	
6 その他必要な業務				
人材養成業務	社会的養護を担う児童福祉施設長研修会へ参加する。	所長研修	2 年に 1 回	
	職員の資質向上のため、職員を施設外の研修等へ参加させる。	研修会参加	随時	
	職員に対する施設内研修を行う。	施設内研修	随時	

施設等の維持管理に関する業務基準表

業務名	対象設備 対象業務	規格等		数 量	法 定	業務基準	
						管理の内容	実施 基準
保守点検業務	消防設備	自動火災報知設備	受信機 P型1級10回線	10	○	総合点検（機器点検含む） 機器点検	年 2回
			差動式スポット感知器	57			
			定温式スポット感知器	92			
			光電式煙感知器	30			
			確認表示ランプ	20			
			電源装置	1式			
			点検結果報告書	1式			
		消火器	A B C型	13			
			点検結果報告書	1式			
	除雪設備	除雪機	13馬力 80cm幅	1		除雪機の点検調整・グリスアップ・清掃	年 1回
	冷房設備	エアコン	冷房 2.8KW	1		温度調整機の作動 保護装置の作動 等	随時
		エアコン	冷房 5.0KW	1			
		エアコン	冷房 2.2kw	1			
		エアコン	冷房 2.5kw	14			
		エアコン	冷房 3.6kw	7			
		エアコン	冷房 5.6kw	1			
		エアコン	冷房 6.3kw	1			
		エアコン	冷房 8.0kw	2			
	暖房設備	蓄熱暖房器	蓄熱容量 56.0KW	17		温度調整機の作動 保護装置の作動 等	随時
		蓄熱暖房器	蓄熱容量 48.0KW	7			
		蓄熱暖房器	蓄熱容量 42.0KW	1			
		蓄熱暖房器	蓄熱容量 32.0KW	3			
		蓄熱暖房器	蓄熱容量 24.0KW	2			
		蓄熱暖房器	蓄熱容量 16.0KW	2			
		パネルヒーター	蓄熱容量 0.75KW	1			
		パネルヒーター	蓄熱容量 0.50KW	2			
		パネルヒーター	蓄熱容量 0.25KW	1			
	電熱設備	ヒーティングユニット	均熱笠木 4.30m 1.03KW	1		温度調整機の作動 保護装置の作動 等	随時
		ヒーティングユニット	均熱笠木 2.65m 0.64KW	1			
		ヒーティングユニット	均熱笠木 1.85m 0.45KW	1			
		ヒーティングユニット	均熱笠木 7.78m 1.87KW	1			
		ヒーティングユニット	均熱笠木 1.48m 0.36KW	1			

		ヒーティングユニット	強力型 4.91m 1.13KW	1			
		ヒーティングユニット	強力型 6.09m 1.28KW	1			
		ヒーティングユニット	強力型 12.91m 2.97KW	1			
		ヒーティングユニット	強力型 1.96m 0.47KW	1			
	野外照明設備	外灯		6			随時
	防犯設備	防犯侵入検知装置		1 式		不審者等発見時の通報・連絡 不審者等発見時の映像録画	随時
		監視カメラ	野外監視カメラ	8			
		カメラライブユニット		1 式			
	拡声設備	業務放送装置		1 式		管内放送の送信	随時
清掃業務	定期清掃	1 階	事務室			清掃	随時
			相談・面談室				
			静養・医務室				
			集会室				
			学習室				
			保育室				
			湯沸室				
			男子便所				
			女子便所				
			多目的便所				
			幼児用便所				
			宿直室				
			貸出室				
			電気室				
			収納				
			収納				
			物置				
			物置				
			物置				
			風除室・玄関				
			廊下				
			階段 (1F～2F)				
		2 階	廊下				
			階段 (1F～2F)				
	廃棄物処理						随時
植栽管理業務	植栽管理	低木	ドウダンツツジ	142		剪定、消毒、雪囲い設置・撤去	随時
		中木	イタヤカエデ	2		剪定、消毒、雪囲い設置・撤去	随時

【備品一覧】

No	品 名	規 格	数量	備品番号
1	カーテン	カワシマ ホスピアⅡ NB2127 W3, 400×H1, 920	1	39448
2	カーテン	カワシマ ホスピアⅡ NB2127 W3, 600×H1, 940	1	39449
3	カーテン	W3, 800×H1, 300 防災	1	39450
4	カーテン	W4, 000×H2, 600 防災	1	39451
5	会議用テーブル	コクヨKT-S21Z 180×60×70	1	39582
6	会議用テーブル	コクヨKT-S21Z 180×60×70	1	39583
7	会議用テーブル	コクヨKT-S21Z 180×60×70	1	39584
8	会議用テーブル	コクヨKT-S21Z 180×60×70	1	39585
9	OA機器用椅子	PLUS KB-E27SL 654-721	1	39593
10	収納棚	収納棚	1	39594
11	ロッカー	ウチダ ツートン302-3201 1790×317×515	1	39595
12	ロッカー	ウチダ ツートン302-3202 1790×608×515	1	39596
13	ロッカー	プラス 07-455 NO60 W608×D515×H1790	1	39597
14	ロッカー	4連式スチール製	1	39599
15	書庫	プラス製SS-256 W880×D515×H1790	1	39602
16	整理箱	高さ400mm 巾800mm 奥行395mm	1	39603
17	積み重ねシューズボックス	20人用 H44. 5×D19. 5×W82	1	39604
18	ラック	PLUS PC-FZ137KW 90-759	1	39607
19	掲示板	ホーローホワイト フレームアルミ製 60cm×90cm	1	39623
20	コンポ	パナソニック SCPM 300MD	1	39659
21	電子楽器	カシオ LK38	1	39664
22	洗濯機	全自動式、容量4. 5Kg AW-451VP、DDインバーター	1	39671
23	運搬用ワゴン	折たたみ式 D700 W455 H810	1	39673
24	はしご	二連式 コスモSP:Ca CSM-80型	1	39690
25	カーテン	W2400×H2620	1	40108
26	カーテン	W4900×H1860	1	40109
27	カーテン	W2200×H2650	1	40110
28	カーテン	W2200×H2620	1	40111
29	カーテン	W2200×H2420	1	40112
30	カーテン	W3000×H1830	1	40113
31	カーテン	W2800×H1930	1	40114
32	カーテン	W2700×H1900	1	40115
33	カーテン	W2700×H1900	1	40116
34	カーテン	W800×H1930	1	40117
35	カウンター	ECS-MH1870	1	41142
36	カウンター	ECS-MH1870	1	41147
37	洗濯機	全自動4リットル	1	42798
38	乾燥機	3. 3kg	1	42801
39	ビデオカメラ	ビクター DVX7	1	165634
40	スクリーン	ウチダ KS-15	1	165635
41	デスク用補助棚	コクヨ560×300×615	1	165644
42	デスク用補助棚	コクヨ560×300×615	1	165645
43	デスク用補助棚	コクヨ560×300×615	1	165646
44	デスク用補助棚	コクヨ560×300×615	1	165648
45	ラック	絵本スタンド 300×945×850	1	165653

No	品 名	規 格	数量	備品番号
46	ロッカー	ウチダ 900×380×1790	1	165658
47	整理棚	875×400×875	1	165660
48	整理棚	875×400×875	1	165661
49	書庫	プラス 880×515×1790	1	165665
50	整理棚	紙芝居整理棚 395×370×410	1	165666
51	書庫	ウチダ 880×400×1790	1	165669
52	ボール入れワゴン	560×1150×610	1	165694
53	会議用テーブル	コクヨ 600×1800×700	1	165700
54	会議用テーブル	コクヨ 600×1800×700	1	165701
55	会議用テーブル用格納台車	会議用テーブル用格納台車	1	165702
56	ロッカー	ウチダ 1790×317×515	1	165724
57	版画	版画(シルクスクリーン) 30号	1	177946
58	カーペット	カーペット (防災カーペット、防災ラベル付)	1	184371
59	カーテン	カーテン 仕様書のとおり	1	187321
60	電話機	電話機 ファックス付、子機1台	1	233736
61	乾燥機	日立DE-N5S6(W)	1	234746
62	ストーブ	ストーブ(対流型)	1	234982
63	印刷印字機	その他(印刷印字機)	1	234987
64	ラック	ラック	1	234989
65	フロアーマット4枚組	その他(フロアーマット4枚組)	1	234990
66	フロアーマット4枚組	その他(フロアーマット4枚組)	1	234991
67	掃除機	掃除機	1	234992
68	電気魔法瓶	その他(電気魔法瓶)	1	234993
69	キーボックス	その他(キーボックス)	1	234996
70	収納棚	収納棚(鍵つき)	1	234997
71	傘立	傘立(48本用、折りたたみ式)	1	235000
72	ブラインド	ブラインド 別紙仕様書のとおり	1	235001
73	ブラインド	ブラインド 別紙仕様書のとおり	1	235002
74	書庫	書庫(鍵つき)	1	235003
75	パーテーション	パーテーション(キャスター付き)	1	235526
76	パーテーション	パーテーション(キャスター付き)	1	235527
77	書棚	書棚(扉なし)	1	235528
78	カーテン	カーテン(房掛けなど含む)	1	235532
79	ベッド	ベッド 詳細は別紙仕様書のとおり	1	235537
80	ベッドサイドレール	ベッドサイドレール(2本1組) 詳細は別紙仕様書のとおり	1	235538
81	ベッドマットレス	ベッドマットレス 詳細は別紙仕様書のとおり	1	235539
82	テーブル	ミーティングテーブル 別紙仕様書のとおり	1	236031
83	テーブル	ミーティングテーブル 別紙仕様書のとおり	1	236032
84	折りたたみテーブル	折りたたみテーブル(保育用) 別紙仕様書のとおり	1	236033
85	食器棚	食器棚 別紙仕様書のとおり	1	236034
86	薬品棚	薬品棚 別紙仕様書のとおり	1	236035
87	座卓	座卓(保育用) 別紙仕様書のとおり	1	236036
88	除雪機	除雪機	1	236037
89	肘付回転椅子	肘付回転椅子 KB-F27SEL	1	236691
90	肘付回転椅子	肘付回転椅子 KB-F27SEL	1	236692
91	肘付回転椅子	肘付回転椅子 KB-F27SEL	1	236693

No	品 名	規 格	数量	備品番号
92	肘付回転椅子	肘付回転椅子 KB-F27SEL	1	236694
93	肘付回転椅子	肘付回転椅子 KB-F27SEL	1	236695
94	肘付回転椅子	肘付回転椅子 KB-F27SEL	1	236696
95	片袖机	片袖机 5号 稲葉製作所 E-5号-3	1	236701
96	片袖机	片袖机 5号 稲葉製作所 E-5号-3	1	236702
97	片袖机	片袖机 5号 稲葉製作所 E-5号-3	1	236703
98	片袖机	片袖机 5号 稲葉製作所 E-5号-3	1	236704
99	片袖机	片袖机 5号 稲葉製作所 E-5号-3	1	236705
100	片袖机	片袖机 5号 稲葉製作所 E-5号-3	1	236706
101	冷蔵庫	Fujitsu ER-L22B 2ドア	1	237352
102	テレビ	テレビ	1	240207
103	収納棚	アイリスオーヤマ メタルラック MR-1215J 200-939	1	308146
104	デジタルビデオレコーダー	三菱 DVR-DV8000	1	308148
105	チャイルドシート	シーエー産商 マムスキャリーエクセレントⅡ BK	1	308310
106	ホワイトボード	プラス 両面スチールホワイトボード 192-388	1	308311
107	レースカーテン	W2100 H1800	1	308312
108	レースカーテン	W2100 H1800	1	308313
109	レースカーテン	W2100 H1800	1	308314
110	レースカーテン	W2100 H1800	1	308315
111	レースカーテン	W2100 H1800	1	308316
112	レースカーテン	W2100 H2500	1	308317
113	レースカーテン	W2100 H2500	1	308318
114	レースカーテン	W2100 H2500	1	308319
115	レースカーテン	W2100 H2500	1	308320
116	レースカーテン	W1850 H1150	1	308321
117	冷蔵庫	三菱 MR-P15Z 146L	1	308322
118	洗濯機	東芝 AW-6G8(W)	1	320289
119	冷蔵庫	YRZC09H1(W)	1	340377
120	テレビ	液晶テレビ 画面サイズ 32V型	1	343504
121	エアコン	霧ヶ峰 MITSUBISHI ELECTRIC MSZ-BXV6324S	1	358292
122	エアコン	霧ヶ峰 MITSUBISHI ELECTRIC MSZ-BXV2224	1	358293
123	エアコン	霧ヶ峰 MITSUBISHI ELECTRIC MSZ-BXV5624S	1	358294
124	エアコン	霧ヶ峰 MITSUBISHI ELECTRIC MSZ-ZXV8024S	2	358295 358296
125	エアコン	霧ヶ峰 MITSUBISHI ELECTRIC MSZ-BXV3624	7	358297～ 358303
126	エアコン	霧ヶ峰 MITSUBISHI ELECTRIC MSZ-BXV2524	14	358304～ 358317

【貸出用品一覧】

No	品 名	規 格	数量	備品番号
1	洗濯機	日立NW-6PAM 容量6kg	1	234745
2	乾燥機	日立DE-N5S6	1	234746
3	洗濯機	全自動式 容量4.5kg AW-451VP	1	39671
4	布団一式	敷布団	2	
		掛布団	2	
		毛布(140*200cm)	2	
		枕(32*44cm)	2	
		シーツ(150*250cm)	2	
		掛布団カバー	2	
		枕カバー	2	
5	タオル	バスタオル大判	2	
		フェイスタオル	10	
6	鍋(IH対応)	フライパン(26cm)	1	
		片手鍋(16cm)	1	
		両手鍋(22cm)	1	
7	食器	皿 15.5cm	2	
		19.0cm	5	
		20.0cm	4	
		23.0cm	5	
		鉢(9cm～16cm)	18	
		茶碗	6	
		丼	3	
8	ランドセル	赤	2	

令和6年度 青森市立すみれ寮管理業務 主な事業活動概要

主な事業活動概要			
	項目	実施回数	備考
避難訓練	避難訓練 (自然災害)	5回	地震、風水害（夜間想定も含め）想定の避難訓練を利用者及び職員、施設管理職員と実施した。
	避難訓練 (火災)	4回	施設内の発火場所を想定した避難訓練を実施した。
	避難訓練 (不審者進入)	3回	玄関、敷地内への不審者侵入（夜間想定も含む）を想定した避難訓練を実施した。
	総合避難訓練	2回	避難訓練及び消防設備業者指導のもと、消火訓練を実施した。うち、1回は夜間想定として実施。
	消火訓練	1 2回	避難訓練実施後、毎月消火訓練を実施。
職員研修	内部研修	4回	職務知識習得、支援技術向上のため内部研修を実施、うち2回は外部講師による研修とした。 外部講師：あおもり親子はぐくみプラザ、芙蓉会病院臨床心理士
	施設職員研修	0回	全国母子支援施設協議会及び北海道・東北ブロック母子生活支援施設協議会共に県外開催であり、日程が合わず不参加とした。
	その他の研修	8回	青森県立保健大学、青森県男女共同参画センター及び青森県運営適正化委員会等が主催する研修に参加し、職務知識習得、支援技術向上に努めた。
寮内イベント等	寮会	1 2回	毎月寮会を実施、施設からのお知らせと利用者から意見、要望等を聞いた。
	内科・歯科検診	4回	歯科検診2回：母13名、子25名 内科検診2回：母17名、子10名
	児童会	4回	児童会総会及び菜園作り等を実施。
	子どもの日	1回	玄関・集会室前に鯉のぼり等の装飾を実施。
	七夕	1回	七夕装飾と短冊の飾り付けを全世帯対象で実施。
	夏祭り	1回	ヨーヨー釣りや輪投げ等で夏祭りを実施。
	お月見	1回	集会室と一階廊下にススキとお供えを設置し全世帯に団子を配布。
	ハロウィーン	1回	集会室において全世帯対象でハロウィーンを実施。
	クリスマス会	1回	サンタクロースから全世帯にクリスマスプレゼントを配布。
	正月	1回	手作りすみれ神社への初詣を実施。
	節分	1回	節分の由来を掲示し鬼の雪像（灯籠）を製作。
	ひな祭り	1回	ひな人形を飾り記念撮影会場を設置。

○自立支援活動は、随時実施

令和7年度 青森市立すみれ寮管理業務 主な事業活動概要

主な事業活動概要（予定）				
		実施予定回数	実施予定時期	備 考
避難訓練	避難訓練 (火災・自然災害)	7 回	総合避難訓練、不審者侵入訓練月を除く毎月	職員、入所者全員参加で実施予定 内 1 回以上夜間想定（宿直員対応で実施予定）
	避難訓練 (不審者侵入)	3 回	4 月 9 月 1 月	職員、入所者全員参加で実施予定 内 1 回は夜間想定（宿直員対応で実施予定） 更に1回は青森警察署からの派遣対応で実施予定
	消火訓練	12回	毎月	職員、入所者全員参加で実施予定
	総合避難訓練	2 回	5 月 10月	職員、入所者全員参加で実施予定 内 1 回は夜間想定（宿直員対応で実施予定）
	内部研修	4 回	5 月・7 月 12月・3 月	全職員を対象とした内部研修を実施
	施設長研修	1 回	12月	社会的養護を担う児童福祉施設長研修 2 年に 1 回参加 (今年度参加予定年度)
	施設職員研修	1 回	9 月	母子生活支援施設研修会等に参加並びに復命研修を実施
	児童福祉施設職員等研修	4 回	随時	・青森保健大学等が主催する社会福祉研修に参加並びに復命研修を実施 ・救急救命講習に参加
	寮会	12回	毎月	寮の連絡事項、行事、要望の話し合いを実施 ＊感染症が流行した場合は参集形式にはよらない形で実施
	児童会	4 回	4 月・5 月 7 月・10月	すみれ寮を利用している全ての児童を対象とし、小学生が中心となり、職員と共に活動を実施
	子どもの日	1 回	5 月	
	七夕	1 回	7 月	
	夏祭り	1 回	8 月	
	お月見	1 回	9 月	
	ハロウィン	1 回	10月	
	クリスマス	1 回	12月	
	お正月	1 回	1 月	
	節分	1 回	2 月	
	ひな祭り	1 回	3 月	
	定期健康診断	2 回	6・12月	入所母子の内科健診・歯科検診の実施
	入所時健康診断		随時	新規入所母子の健康診断の実施

令和7年度年間行事等計画表

	設備点検	避難訓練	職員研修	寮内イベント等
4月	・自動ドア設備点検	・不審者侵入避難訓練 ・消火訓練	・児童福祉施設職員等 研修(年4回随時)	・寮会 ・児童会
5月	・消防設備点検	・総合避難訓練 ・消火訓練	・内部研修	・寮会 ・児童会 ・子どもの日
6月		・避難訓練 ・消火訓練		・寮会 ・内科健診・歯科検診
7月		・避難訓練 ・消火訓練	・内部研修	・寮会 ・児童会 ・七夕
8月		・避難訓練 ・消火訓練		・寮会 ・夏祭り
9月		・不審者侵入避難訓練 (警察派遣) ・消火訓練	・北海道・東北ブロック 母子生活支援施設協議会	・寮会 ・お月見
10月	・自動ドア設備点検 ・消防設備点検	・総合避難訓練 ・消火訓練 ※夜間想定実施		・寮会 ・児童会 ・ハロウィン
11月		・避難訓練 ・消火訓練		・寮会
12月		・避難訓練 ・消火訓練 ※夜間想定実施	・内部研修 ・児童福祉施設長研修	・寮会 ・内科健診・歯科検診 ・クリスマス
1月		・不審者侵入避難訓練 ・消火訓練 ※夜間想定実施		・寮会 ・お正月
2月		・避難訓練 ・消火訓練 ※夜間想定実施		・寮会 ・節分
3月	・給排水設備点検 ・空調設備点検	・避難訓練 ・消火訓練	・内部研修	・寮会 ・ひな祭り

○自立支援活動は、随時実施

○青森市児童福祉施設の設備及び運営に関する基準を定める条例

平成二十四年十二月二十五日

条例第七十四号

改正 平成二六年六月条例第二一号

平成二六年九月条例第三三号

平成二六年九月条例第四〇号

平成二七年九月条例第四六号

平成二八年九月条例第三〇号

令和元年一二月条例第一九号

令和三年三月条例第一〇号

令和三年六月条例第一九号

令和四年三月条例第九号

令和五年三月条例第五号

令和五年七月条例第一二号

令和六年三月条例第一二号

令和六年六月条例第二三号

令和七年三月条例第一六号

目次

第一章 総則（第一条—第十九条）

第二章 助産施設（第二十条—第二十三条）

第三章 母子生活支援施設（第二十四条—第三十条）

第四章 保育所（第三十一条—第三十九条）

第五章 雑則（第四十条・第四十一条）

附則

第一章 総則

（趣旨）

第一条 この条例は、児童福祉法（昭和二十二年法律第百六十四号。以下「法」という。）

第四十五条第一項の規定に基づき、児童福祉施設の設備及び運営に関する基準（以下「最低基準」という。）を定めるものとする。

（定義）

第二条 この条例において「児童福祉施設」とは、助産施設、母子生活支援施設及び保育所

をいう。

（最低基準の本旨）

第三条 最低基準は、児童福祉施設に入所している者（以下「入所者」という。）が、明るく衛生的な環境において、素養があり、適切な訓練を受けた職員（児童福祉施設の長を含む。以下同じ。）の指導により、心身ともに健やかに、かつ、社会に適応するように育成されることを本旨とする。

（最低基準の向上）

第四条 市長は、最低基準を常に向上させるよう努めるものとする。

2 市長は、前条の本旨の実現に資するため必要があると認めるときは、青森市健康福祉審議会の意見を聴いて、児童福祉施設（市が設置し、運営する児童福祉施設を除く。）の設置者に対し、最低基準を超えて、その設備及び運営を向上させるよう勧告することができる。

（最低基準と児童福祉施設の責務）

第五条 児童福祉施設の設置者は、最低基準を超えて、常に、その設備及び運営を向上させなければならない。

2 最低基準を超えて、設備を有し、又は運営をしている児童福祉施設においては、最低基準を理由として、その設備又は運営を低下させてはならない。

（児童福祉施設の一般原則）

第六条 児童福祉施設の設置者は、青森市子どもの権利条例（平成二十四年青森市条例第七十三号）の基本的な考え方を踏まえつつ、全ての入所者の人権に十分配慮するとともに、一人一人の人格を尊重して、その運営を行わなければならない。

2 児童福祉施設の設置者は、地域社会との交流及び連携を図り、児童の保護者（助産施設にあつては妊産婦）及び地域社会に対し、当該施設の運営の内容を適切に説明するよう努めるとともに、当該運営の内容について、自ら評価を行い、その結果を公表するよう努めなければならない。

3 児童福祉施設の設置者は、当該施設に、採光、換気、照明、保温、清潔保持その他入所者の保健衛生及び当該入所者に対する危害防止に十分な考慮を払った構造設備並びに法に定める当該施設の目的を達成するために必要な設備を設けなければならない。

（平成二六条例四〇・一部改正）

（児童福祉施設の災害対策）

第七条 児童福祉施設の設置者は、消火器等の消火用具、非常口その他非常災害時に必要な

設備を設けるとともに、非常災害に対する具体的計画の策定、次項に規定する訓練その他の訓練の実施等により、災害に対する不断の注意を払うよう努めなければならない。

- 2 児童福祉施設の設置者は、一月に一回以上の避難訓練及び消火訓練を行わなければならない。
- 3 児童福祉施設の長は、非常災害が発生したときは、速やかに市、入所者の家族等その他関係団体に対し、当該非常災害による被害の状況及び入所者の安全を確保するために講じた措置について連絡するとともに、当該被害の状況及びその講じた措置に関し記録しなければならない。この場合において、非常災害について連絡を受けた市及び関係団体は、あらかじめ児童福祉施設との間において協議し定めた内容に則して必要な対策を講ずるものとする。

（安全計画の策定等）

第七条の二 児童福祉施設（助産施設を除く。以下この条及び次条において同じ。）の設置者は、児童の安全の確保を図るため、当該児童福祉施設の設備の安全点検、職員、児童等に対する施設外での活動、取組等を含めた児童福祉施設での生活その他の日常生活における安全に関する指導、職員の研修及び訓練その他児童福祉施設における安全に関する事項についての計画（以下この条において「安全計画」という。）を策定し、当該安全計画に従い必要な措置を講じなければならない。

- 2 児童福祉施設の設置者は、職員に対し、安全計画について周知するとともに、前項の研修及び訓練を定期的実施しなければならない。
- 3 保育所の設置者は、児童の安全の確保に関して保護者との連携が図られるよう、保護者に対し、安全計画に基づく取組の内容等について周知しなければならない。
- 4 児童福祉施設の設置者は、定期的に安全計画の見直しを行い、必要に応じて安全計画の変更を行うものとする。

（令和五条例五・追加）

（自動車を行運転する場合の所在の確認）

第七条の三 児童福祉施設の設置者は、児童の施設外での活動、取組等のための移動その他の児童の移動のために自動車を運行するときは、児童の乗車及び降車の際に、点呼その他の児童の所在を確実に把握することができる方法により、児童の所在を確認しなければならない。

- 2 保育所の設置者は、児童の送迎を目的とした自動車（運転者席及びこれと並列の座席並びにこれらより一つ後方に備えられた前向きの座席以外の座席を有しないものその他利

用の態様を勘案してこれと同程度に児童の見落としのおそれが少ないと認められるものを除く。)を日常的に運行するときは、当該自動車にブザーその他の車内の児童の見落としを防止する装置を備え、これを用いて前項に定める所在の確認(児童の降車の際に限る。)を行わなければならない。

(令和五条例五・追加)

(児童福祉施設の職員)

第八条 児童福祉施設の職員は、常に自己研鑽^{きんくわん}に励み、法に定める当該施設の目的を達成するために必要な知識及び技能の修得、維持及び向上に努めなければならない。

2 入所者の保護に従事する職員は、健全な心身を有し、豊かな人間性と倫理観を備え、児童福祉事業に熱意のある者であって、児童福祉事業に従事する者として必要な知識と技能を修得したものでなければならない。

3 児童福祉施設の設置者及び職員は、青森市暴力団排除条例(平成二十三年青森市条例第三十三号)第二条第二号に規定する暴力団員又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係にある者であってはならない。

4 児童福祉施設の設置者は、当該施設の職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保しなければならない。

(他の社会福祉施設を併せて設置するときの設備及び職員の基準)

第九条 児童福祉施設においては、他の社会福祉施設を併せて設置するときは、必要に応じ当該児童福祉施設の設備及び職員の一部を併せて設置する社会福祉施設の設備及び職員に兼ねさせることができる。

2 前項の規定は、入所者の居室及び各施設に特有の設備並びに入所者の保護に直接従事する職員については、適用しない。ただし、保育所の設備及び職員については、その行う保育に支障がない場合は、この限りでない。

(令和五条例五・一部改正)

(入所者を平等に取り扱う原則)

第十条 児童福祉施設においては、入所者の国籍、信条、社会的身分又は入所に要する費用を負担するか否かによって、差別的取扱いをしてはならない。

(虐待等の禁止)

第十一条 児童福祉施設の職員は、入所中の児童に対し、法第三十三条の十各号に掲げる行為その他当該児童の心身に有害な影響を与える行為をしてはならない。

第十二条 削除

(令和五条例五)

(業務継続計画の策定等)

第十二条の二 児童福祉施設の設置者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する支援の提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下この条において「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

- 2 児童福祉施設の設置者は、職員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的 to 実施するよう努めなければならない。
- 3 児童福祉施設の設置者は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うよう努めるものとする。

(令和五条例五・追加)

(衛生管理等)

第十三条 児童福祉施設の設置者は、入所者の使用する設備、食器等及び飲用に供する水について、衛生的に管理し、その他衛生上必要な措置を講じなければならない。

- 2 児童福祉施設の設置者は、当該施設において感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないよう、職員に対し、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を定期的 to 実施するよう努めなければならない。
- 3 児童福祉施設の設置者は、入所者の疾病のまん延その他の健康被害の拡大を防止するため必要な医薬品その他の医療品を備えるとともに、これらの管理を適正に行わなければならない。
- 4 母子生活支援施設は、入浴等により入所者の清潔を維持することができるよう適切な措置を講じなければならない。

(令和五条例五・一部改正)

(食事)

第十四条 児童福祉施設（助産施設を除く。以下この項において同じ。）の設置者は、入所者に食事を提供するときは、当該施設内で調理する方法（第九条の規定により、当該児童福祉施設の調理室を兼ねている他の社会福祉施設の調理室において調理する方法を含む。）により行わなければならない。

- 2 児童福祉施設の設置者は、入所者に食事を提供するときは、その食事が食品の種類及び調理方法について栄養並びに入所者の身体的状況及び嗜好を考慮したものであり、かつ、

その献立が変化に富み、入所者の健全な発育に必要な栄養量を含有するものとなるよう努めなければならない。

3 前二項の規定による調理は、あらかじめ作成された献立に従って行わなければならない。

4 児童福祉施設の設置者は、入所中の児童の食育の推進に努めなければならない。

(入所者及び職員の健康診断)

第十五条 児童福祉施設の長は、入所者に対し、入所時の健康診断、一年に二回以上の定期の健康診断及び臨時の健康診断を、学校保健安全法（昭和三十三年法律第五十六号）の規定に準じて行わなければならない。

2 児童福祉施設の長は、児童相談所等における児童の入所前の健康診断又は児童が通学する学校における健康診断の結果を把握している場合であって、これらの健康診断の全部又は一部が、前項に規定する健康診断の全部又は一部に相当するものであると認められるときは、同項に規定する健康診断の全部又は一部を行わないことができる。

3 第一項に規定する健康診断をした医師は、その結果に関し必要な事項を母子健康手帳又は入所者の健康を記録する書類に記入するとともに、必要に応じ入所の措置又は助産の実施、母子保護の実施、保育の提供若しくは法第二十四条第五項若しくは第六項の規定による措置を解除し、又は停止する等必要な手続をとることを、児童福祉施設の長に勧告しなければならない。

4 児童福祉施設の設置者は、職員に対し、労働安全衛生法（昭和四十七年法律第五十七号）の規定に基づき健康診断を行わなければならない。この場合において、特に入所者の食事を調理する者（調乳に携わる者を含む。）については、一月に一回以上の検便を実施し、綿密な注意を払わなければならない。

(平成二六条例四〇・一部改正)

(規程)

第十六条 児童福祉施設（保育所を除く。）の設置者は、入所者の援助に関する事項その他施設の管理に係る重要事項について規程を定め、これを当該施設の職員並びに入所者及び児童の保護者に周知しなければならない。これを変更したときも同様とする。

2 保育所の設置者は、次に掲げる施設の運営についての重要事項に関する規程を定め、これを当該施設の職員及び児童の保護者に周知しなければならない。これを変更したときも同様とする。

一 施設の目的及び運営の方針

二 提供する保育の内容

- 三 職員の職種、員数及び職務の内容
- 四 保育の提供を行う日及び時間並びに提供を行わない日
- 五 保護者から受領する費用の種類、支払を求める理由及び額
- 六 乳児、満三歳に満たない幼児及び満三歳以上の幼児の区分ごとの利用定員
- 七 保育所の利用の開始、終了に関する事項及び利用に当たっての留意事項
- 八 緊急時等における対応方法
- 九 非常災害対策
- 十 虐待の防止のための措置に関する事項
- 十一 保育所の運営に関する重要事項

(平成二六条例四〇・一部改正)

(帳簿書類の整備)

第十七条 児童福祉施設の設置者は、職員、財産、収支及び入所者の処遇の状況その他の当該施設の設備及び運営に関する事項を明らかにする帳簿書類を作成し、これを保存しなければならない。

(秘密保持等)

第十八条 児童福祉施設の職員は、正当な理由がなく、その業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。当該職員でなくなった後においても同様とする。

- 2 児童福祉施設の設置者は、職員又は職員であった者が、正当な理由がなく、その業務に関して知り得た秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じなければならない。

(苦情への対応等)

第十九条 児童福祉施設の設置者は、その行った援助に関する入所者又はその保護者等からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講ずるとともに、当該措置の周知を図らなければならない。

- 2 児童福祉施設の設置者は、前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
- 3 児童福祉施設の設置者は、市から第一項の措置又は助産の実施、母子保護の実施、保育の提供若しくは法第二十四条第五項若しくは第六項の規定による措置に係る指導又は助言を受けたときは、当該指導又は助言の内容を勘案して、必要な改善を行うよう努めなければならない。
- 4 児童福祉施設の設置者は、社会福祉法（昭和二十六年法律第四十五号）第八十三条に規定する運営適正化委員会が行う同法第八十五条第一項の規定による調査に協力するよう

努めなければならない。

(平成二六条例四〇・一部改正)

第二章 助産施設

(種類)

第二十条 助産施設は、第一種助産施設（医療法（昭和二十三年法律第二百五号）第一条の五に規定する病院又は診療所である助産施設をいう。以下同じ。）及び第二種助産施設（同法第二条に規定する助産所である助産施設をいう。以下同じ。）とする。

(入所させる妊産婦)

第二十一条 助産施設の設置者は、法第二十二条第一項に規定する妊産婦を入所させて、なお余裕があるときは、その他の妊産婦を入所させることができる。

(第二種助産施設の職員)

第二十二条 第二種助産施設には、医療法に規定する職員のほか、一人以上の専任又は嘱託の助産師を置かなければならない。

2 第二種助産施設の嘱託医は、産婦人科の診療に相当の経験を有する者でなければならない。

(第二種助産施設と異常分べん)

第二十三条 第二種助産施設の長は、当該施設の入所者が、産科手術を必要とする異常分べんをするおそれがあるときは、速やかに第一種助産施設その他適当な病院又は診療所に入所させ、又は入院させる手続をとらなければならない。ただし、応急の処置を要するとき、この限りでない。

第三章 母子生活支援施設

(母子生活支援施設の設備の基準)

第二十四条 母子生活支援施設には、次に掲げる設備を設けなければならない。

一 母子室

二 集会、学習等を行う室

三 相談室

四 前各号に定めるもののほか、防火、避難及び防犯のために必要な設備並びに外壁、窓等を通しての熱の損失の防止その他のエネルギーの使用の合理化を適切に図るために必要な設備

2 前項第一号の母子室は、次に掲げる要件に該当するものでなければならない。

一 調理設備、浴室及び便所を設けたものであること。

- 二 前号に規定する設備を含む当該室の面積が三十平方メートル以上であること。
- 三 入所する一世帯につき、一室以上であること。
- 3 第一項第二号及び第三号に規定する設備は、母子生活支援施設の規模、入所定数等に応じて、当該入所者の利便を確保するために適切なものでなければならない。
- 4 前三項に定めるもののほか、乳幼児を入所させる母子生活支援施設（以下この項において「乳幼児入所施設」という。）は、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に定める設備を設けなければならない。
 - 一 全ての乳幼児入所施設 静養室
 - 二 三十人以上の乳幼児を入所させる乳幼児入所施設 医務室
 - 三 付近の保育所又は児童厚生施設を利用できない等の事情があると認められる乳幼児入所施設 保育所に準ずる設備
- 5 前項第三号の保育所に準ずる設備の基準については、第四章（第三十五条第二項を除く。）の規定を準用する。この場合において、同章中「保育所」とあるのは「保育所に準ずる設備」と読み替えるものとする。
- 6 第四項第三号の保育所に準ずる設備に置く保育士の員数は、乳幼児おおむね三十人につき一人以上とし、一保育所に準ずる設備当たり一人を下らないものとしなければならない。（母子生活支援施設の職員）

第二十五条 母子生活支援施設には、母子支援員（母子生活支援施設において母子の生活支援を行う者をいう。以下同じ。）、嘱託医、少年を指導する職員及び調理員又はこれに代わるべき者を置かなければならない。

- 2 母子支援員は、次の各号のいずれかに該当する者でなければならない。
 - 一 法第十三条第三項第一号の児童福祉施設の職員を養成する学校その他の施設を卒業した者（学校教育法（昭和二十二年法律第二十六号）の規定による専門職大学の前期課程を修了した者を含む。）
 - 二 保育士の資格を有する者
 - 三 社会福祉士の資格を有する者
 - 四 精神保健福祉士の資格を有する者
 - 五 学校教育法第一条に規定する高等学校若しくは中等教育学校を卒業した者、同法第九十条第二項の規定により大学への入学を認められた者若しくは通常の課程による十二年の学校教育を修了した者（通常の課程以外の課程によりこれに相当する学校教育を修了した者を含む。）又は文部科学大臣がこれと同等以上の資格を有すると認定した者で

あって、二年以上児童福祉事業に従事したもの

- 3 母子支援員の数、十世帯以上二十世帯未満の母子を入所させる母子生活支援施設にあっては二人以上、二十世帯以上の母子を入所させる母子生活支援施設にあっては三人以上とする。
- 4 少年を指導する職員の数、二十世帯以上の母子を入所させる母子生活支援施設にあっては二人以上とする。
- 5 母子生活支援施設には、第一項に定めるもののほか、当該施設において心理療法を行う場合（当該心理療法を行う必要があると認められる母子が十人以上である場合に限る。）は心理療法担当職員を、配偶者からの暴力を受けたこと等により個別に特別な支援を行う必要があると認められる母子に当該支援を行う場合は個別対応職員を置かなければならない。
- 6 心理療法担当職員は、学校教育法の規定による大学（短期大学を除く。）若しくは大学院において、心理学を専修する学科、研究科若しくはこれに相当する課程を修めて卒業した者であって、個人及び集団心理療法の技術を有するもの又はこれと同等以上の能力を有すると認められる者でなければならない。

（令和三条例一〇・一部改正）

（母子生活支援施設の長の資格等）

第二十六条 母子生活支援施設の長は、次の各号のいずれかに該当し、かつ、こども家庭庁長官が指定する者が行う母子生活支援施設の運営に関し必要な知識を習得させるための研修を受けた者であって、人格が高潔で識見が高く、母子生活支援施設を適切に運営する能力を有するものでなければならない。

- 一 精神保健又は小児保健に関して学識経験を有する医師
- 二 社会福祉士の資格を有する者
- 三 母子生活支援施設の職員として三年以上勤務した者
- 四 市長が前各号に掲げる者と同等以上の能力を有すると認める者であって、次に掲げる期間の合計が三年以上であるもの、又はこども家庭庁長官が指定する講習会の課程を修了したもの
- イ 児童福祉司となる資格を有する者にあつては、相談援助業務（法第十三条第三項第二号に規定する相談援助業務をいう。以下同じ。）（国、都道府県又は市町村の内部組織における相談援助業務を含む。）に従事した期間
- ロ 社会福祉主事となる資格を有する者にあつては、相談援助業務に従事した期間

ハ 社会福祉施設の職員として勤務した期間(イ又はロに掲げる期間に該当する期間を除く。)

2 母子生活支援施設の長は、二年に一回以上、その資質の向上のためのこども家庭庁長官が指定する者が行う研修を受けるものとする。

(令和四条例九・令和五条例一二・一部改正)

(生活支援)

第二十七条 母子生活支援施設にあつては、母子を共に入所させる当該施設の特性を生かしつつ、親子関係の再構築等及び退所後の生活の安定が図られるよう、個々の母子の家庭生活及び稼働の状況に応じ、就労、家庭生活及び児童の養育に関する相談、助言及び指導並びに関係機関との連絡調整を行う等により、その自立の促進を目的とし、かつ、その私生活を尊重して生活支援を行わなければならない。

(自立支援計画の策定)

第二十八条 母子生活支援施設の長は、前条の目的を達成するため、入所中の個々の母子について、年齢、発達の状況その他の当該母子の事情に応じ意見聴取その他の措置をとることにより、母子それぞれの意見又は意向、母子及びその家庭の状況等を勘案して、その自立を支援するための計画を策定しなければならない。

(令和六条例一二・一部改正)

(業務の質の評価等)

第二十九条 母子生活支援施設の設置者は、第六条第二項に定めるところにより、法第三十八条に規定する業務の質の評価を自ら行うほか、定期的に外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表し、常に業務の質の改善を図らなければならない。

(関係機関との連携)

第三十条 母子生活支援施設の長は、福祉事務所、母子・父子自立支援員、児童の通学する学校、児童相談所、母子・父子福祉団体及び公共職業安定所と密接に連携するとともに、必要に応じ児童家庭支援センター、里親支援センター、女性相談支援センター等関係機関と連絡調整を行い、母子の保護及び生活支援に当たらなければならない。

(平成二六条例三三・令和六条例一二・一部改正)

第四章 保育所

(保育所の設備の基準)

第三十一条 保育所には、調理室及び便所のほか、防火、避難、防犯及び乳幼児の事故防止のために必要な設備並びに外壁、窓等を通しての熱の損失の防止その他のエネルギーの使

用の合理化を適切に図るために必要な設備を設けなければならない。

- 2 前項に定めるもののほか、次の表の上欄に掲げる保育所には、同表の中欄に掲げる設備を設けなければならない。この場合において、当該設備にあっては、それぞれ同表の下欄に掲げる要件に該当するものでなければならない。

保育所	設けなければならない設備	要件
乳児又は満二歳に満たない幼児（この表において「二歳未満児」という。）を入所させる保育所	乳児室又はほふく室 医務室	保育に必要な用具を備え、かつ、面積が二歳未満児一人につき三・三平方メートル以上であること。 嘱託医等が活動するに当たり適切な衛生状態及び面積が確保されたものであること。
満二歳以上の幼児（この表において「二歳以上児」という。）を入所させる保育所	保育室又は遊戯室 屋外遊戯場（保育所の付近にある公園等の屋外遊戯場に代わるべき場所を含む。）	保育に必要な用具を備え、かつ、その面積が二歳以上児一人につき一・九八平方メートル以上であること。 面積が二歳以上児一人につき三・三平方メートル以上であること。

（平成二六条例四〇・一部改正）

（保育室等を二階に設ける建物に係る設備の基準）

第三十二条 乳児室若しくはほふく室又は保育室若しくは遊戯室（以下これらを「保育室等」という。）を二階に設ける建物は、次に掲げる要件に該当するものでなければならない。

- 一 保育室等その他乳幼児が出入し、又は通行する場所に、乳幼児の転落事故を防止するための柵等の設備が設けられていること。
- 二 建築基準法（昭和二十五年法律第二百一号）第二条第九号の二に規定する耐火建築物又は同条第九号の三に規定する準耐火建築物（同号ロに該当するものを除く。）であること。
- 三 常用の屋内階段又は屋外階段が設けられていること。
- 四 次に掲げる避難用の施設又は設備のうちいずれか一以上の施設又は設備が設けられ

ていること。

イ 屋内階段（建築基準法施行令（昭和二十五年政令第三百三十八号）第二百二十三条第一項各号に規定する構造のものであって、建築物の一階から二階までの部分について、屋内と階段室とが、バルコニー又は付室を通じて連絡し、かつ、同条第三項第三号、第四号及び第十号の規定に該当するものに限る。）

ロ 待避上有効なバルコニー

ハ 建築基準法第二条第七号の二に規定する準耐火構造の屋外傾斜路又はこれに準ずる設備

ニ 屋外階段

（平成二八条例三〇・一部改正）

（保育室等を三階以上に設ける建物に係る設備の基準）

第三十三条 保育室等を三階以上に設ける建物は、次に掲げる要件に該当するものでなければならない。

一 保育室等その他乳幼児が出入し、又は通行する場所に、乳幼児の転落事故を防止するための柵等の設備が設けられていること。

二 建築基準法第二条第九号の二に規定する耐火建築物であること。

三 常用の屋内階段（建築基準法施行令第二百二十三条第一項各号又は同条第三項各号に規定する構造のものに限る。）又は屋外階段（保育室等を四階以上に設ける建物にあっては、建築基準法施行令第二百二十三条第二項各号に規定する構造の屋外階段）が設けられていること。

四 次に掲げる避難用の施設又は設備のうちいずれか一以上の施設又は設備が設けられていること。

イ 屋内階段（建築基準法施行令第二百二十三条第一項各号に規定する構造のものであって、建築物の一階から三階まで（保育室等を四階以上に設ける建物にあっては、当該保育室等が設けられている階まで）の部分について、屋内と階段室とが、バルコニー又は付室（保育室等を四階以上に設ける建物にあっては、階段室が同条第三項第二号に規定する構造を有する場合を除き、同号に規定する構造を有するものに限る。）を通じて連絡し、かつ、同条第三項第三号、第四号及び第十号の規定に該当するもの又は同令第二百二十三条第三項各号に規定する構造のものに限る。）

ロ 建築基準法第二条第七号に規定する耐火構造の屋外傾斜路又はこれに準ずる設備（保育室等を四階以上に設ける建物にあっては、当該屋外傾斜路に限る。）

- ハ 屋外階段（保育室等を四階以上に設ける建物にあつては、建築基準法施行令第百二十三条第二項各号に規定する構造のものに限る。）
- 五 前二号に掲げる施設及び設備が避難上有効な位置に設けられ、かつ、保育室等の各部分から同号に掲げる施設及び設備に至る歩行距離が三十メートル以下となるように設けられていること。
- 六 保育所の調理室に次に掲げる設備のうちいずれか一以上の設備が設けられていること。
- イ 調理室の部分が建築基準法第二条第七号に規定する耐火構造の床若しくは壁又は建築基準法施行令第百十二条第一項に規定する特定防火設備で区画されるとともに、換気、暖房又は冷房の設備の風道が、当該床若しくは壁を貫通する部分又はこれに近接する部分に防火上有効にダンパーが設けられていること。
- ロ スプリンクラー設備その他これに類するもので自動式のものが設けられていること。
- ハ 調理用器具の種類に応じて有効な自動消火装置が設けられ、かつ、当該調理室の外部への延焼を防止するために必要な措置が講じられていること。
- 七 保育所の壁及び天井の室内に面する部分の仕上りを不燃材料でしていること。
- 八 非常警報器具又は非常警報設備及び消防機関へ火災を通報する設備が設けられていること。
- 九 保育所のカーテン、敷物、建具等で可燃性のものについて防火処理が施されていること。

（平成二六条例四〇・平成二八条例三〇・令和元条例一九・一部改正）

（保育所の設備の基準の特例）

第三十四条 次に掲げる要件を満たす保育所は、第十四条第一項の規定にかかわらず、当該保育所の満三歳以上の幼児に対する食事の提供について、当該保育所外で調理し、搬入する方法により行うことができる。この場合において、当該保育所は、当該食事の提供について当該方法によることとしてもなお当該保育所において行うことが必要な調理のための加熱、保存等の調理機能を有する設備を備えるものとする。

- 一 幼児に対する食事の提供の責任が当該保育所にあり、その管理者が、衛生面、栄養面等業務上必要な注意を果たし得るような体制及び調理業務の受託者との契約内容が確保されていること。
- 二 当該保育所又は他の施設、市（保健所を含む。）等に属する栄養士又は管理栄養士に

より、献立等について栄養の観点からの指導が受けられる体制にある等、栄養士又は管理栄養士による必要な配慮が行われること。

三 調理業務の受託者を、当該保育所における給食の趣旨を十分に認識し、衛生面、栄養面等調理業務を適切に遂行できる能力を有する者とする。

四 幼児の年齢及び発達の段階並びに健康状態に応じた食事の提供や、アレルギー疾患、アトピー性皮膚炎等への配慮、必要な栄養素量の給与等、幼児の食事の内容、回数及び時機に適切に応じることができること。

五 食を通じた乳幼児の健全育成を図る観点から、乳幼児の発育及び発達の過程に応じて食に関し配慮すべき事項を定めた食育に関する計画に基づき食事を提供するよう努めること。

(令和七条例一六・一部改正)

(保育所の職員)

第三十五条 保育所には、保育士、嘱託医及び調理員を置かなければならない。ただし、調理業務の全部を委託する施設にあっては、調理員を置かないことができる。

2 保育士の員数は、乳児おおむね三人につき一人以上、満一歳以上満三歳に満たない幼児おおむね六人につき一人以上、満三歳以上満四歳に満たない幼児おおむね十五人につき一人以上、満四歳以上の幼児おおむね二十五人につき一人以上とし、一保育所当たり二人を下らないものとしなければならない。

3 前項に規定する保育士の員数の算定については、当該保育所に勤務する保健師、看護師又は准看護師（以下この項においてこれらを「看護師等」という。）を、一人に限り保育士とみなすことができる。ただし、乳児の数が四人未満である保育所については、子育てに関する知識と経験を有する看護師等を配置し、かつ、当該看護師等が保育を行うに当たって当該保育所の保育士による支援を受けることができる体制を確保しなければならない。

(平成二六条例二一・平成二六条例四〇・平成二七条例四六・令和五条例五・令和六条例二三・一部改正)

(保育時間)

第三十六条 保育所における保育時間は、一日につき八時間を原則とし、乳幼児の保護者の労働時間その他家庭の状況等を考慮して、保育所の長がこれを定める。

(保育の内容)

第三十七条 保育所における保育は、養護及び教育を一体的に行うことをその特性とし、そ

の内容については、内閣総理大臣が定める指針に従う。

(令和五条例一二・一部改正)

(保護者との連絡)

第三十八条 保育所の長は、入所している乳幼児の保護者と常に密接な連絡をとり、保育の内容等につき、その保護者の理解及び協力を得るよう努めなければならない。

(業務の質の評価等)

第三十九条 保育所の設置者は、第六条第二項に定めるところにより、法第三十九条に規定する業務の質の評価を自ら行い、常にその改善を図らなければならない。

2 保育所の設置者は、定期的に外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表し、常にその改善を図るよう努めなければならない。

(平成二六条例四〇・全改)

第五章 雑則

(電磁的記録等)

第四十条 児童福祉施設の設置者及び職員は、記録、作成その他これらに類するもののうち、この条例の規定において書面（書面、書類、文書、謄本、抄本、正本、副本、複本その他の文字、図形等人の知覚によって認識することができる情報が記載された紙その他の有体物をいう。以下この条において同じ。）で行うことが規定されている又は想定されるものについては、書面に代えて、当該書面に係る電磁的記録（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る記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。）により行うことができる。

(令和三条例一九・追加)

(委任)

第四十一条 この条例の施行に関し必要な事項は、市長が別に定める。

(平成二六条例四〇・旧第四十一条繰上、令和三条例一九・旧第四十条繰下)

附 則

(施行期日)

1 この条例は、平成二十五年四月一日から施行する。

(見直し)

2 市は、第三条に規定する最低基準の本旨に則し、第四条第一項の規定により最低基準について定期的に検討を加え、その結果に基づいて必要な見直しを行うものとする。

附 則（平成二六年六月条例第二一号）

(施行期日)

この条例は、公布の日から施行する。

附 則（平成二六年九月条例第三三号）

(施行期日)

この条例中第一条及び第二条の規定は平成二十六年十月一日から、第三条の規定は同年十二月一日から施行する。

附 則（平成二六年九月条例第四〇号）

(施行期日)

この条例は、子ども・子育て支援法及び就学前の子どもに関する教育、保育等の総合的な提供の推進に関する法律の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成二十四年法律第六十七号）の施行の日から施行する。ただし、第六条第一項の改正規定は、公布の日から施行する。

附 則（平成二七年九月条例第四六号）

(施行期日)

この条例は、公布の日から施行する。

附 則（平成二八年九月条例第三〇号）

(施行期日)

この条例は、公布の日から施行する。

附 則（令和元年一二月条例第一九号）

(施行期日)

この条例は、公布の日から施行する。

附 則（令和三年三月条例第一〇号）

(施行期日)

この条例は、令和三年四月一日から施行する。

附 則（令和三年六月条例第一九号）

(施行期日)

この条例は、令和三年七月一日から施行する。

附 則（令和四年三月条例第九号）

(施行期日)

1 この条例は、令和四年四月一日から施行する。

(経過措置)

- 2 この条例の施行の際現にこの条例による改正前の青森市児童福祉施設の設備及び運営に関する基準を定める条例第二十六条第一項に規定する母子生活支援施設の長として勤務している者は、この条例による改正後の青森市児童福祉施設の設備及び運営に関する基準を定める条例第二十六条第一項に規定する母子生活支援施設の長として勤務している者とみなす。

附 則（令和五年三月条例第五号）抄

（施行期日）

- 1 この条例は、令和五年四月一日から施行する。ただし、第一条中青森市指定通所支援の事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例第四十八条及び第六十四条の改正規定、第二条の規定、第四条中青森市幼保連携型認定こども園の設備及び運営に関する基準を定める条例第十一条の改正規定、第五条中青森市家庭的保育事業等の設備及び運営に関する基準を定める条例第十三条の改正規定並びに第六条中青森市児童福祉施設の設備及び運営に関する基準を定める条例第十二条の改正規定は、公布の日から施行する。

（安全計画の策定等に係る経過措置）

- 2 この条例の施行の日から令和六年三月三十一日までの間、第一条の規定による改正後の青森市指定通所支援の事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例第四十二条の二（第六十条、第六十四条、第七十八条、第八十五条、第八十六条、第九十条、第九十八条及び第百三条において準用する場合を含む。）、第六条の規定による改正後の青森市児童福祉施設の設備及び運営に関する基準を定める条例第七条の二（保育所に係るものを除く。）及び第七条の規定による改正後の青森市放課後児童健全育成事業の設備及び運営に関する基準を定める条例第七条の二の規定の適用については、これらの規定中「講じなければ」とあるのは「講ずるよう努めなければ」と、「実施しなければ」とあるのは「実施するよう努めなければ」と、「周知しなければ」とあるのは「周知するよう努めなければ」とする。

（自動車を運行する場合の所在の確認に係る経過措置）

- 6 第六条の規定による改正後の青森市児童福祉施設の設備及び運営に関する基準を定める条例第七条の三第二項の規定の適用については、保育所において児童の送迎を目的とした自動車を日常的に運行する場合であって、当該自動車に同項に規定するブザーその他の車内の児童の見落としを防止する装置（以下この項において「ブザー等」という。）を備えること及びこれを用いることにつき困難な事情があるときは、令和六年三月三十一日までの間、当該自動車にブザー等を備えないことができる。この場合において、児童の送迎

を目的とした自動車を日常的に運行する保育所の設置者は、ブザー等の設置に代わる措置を講じて児童の所在の確認を行わなければならない。

附 則（令和五年七月条例第一二号）

（施行期日）

この条例は、公布の日から施行する。

附 則（令和六年三月条例第一二号）

（施行期日）

この条例は、令和六年四月一日から施行する。

附 則（令和六年六月条例第二三号）抄

（施行期日）

- 1 この条例は、公布の日から施行する。

（経過措置）

- 3 保育士及び保育従事者の配置の状況に鑑み、保育の提供に支障を及ぼすおそれがあるときは、当分の間、第三条の規定による改正後の青森市家庭的保育事業等の設備及び運営に関する基準を定める条例第三十一条第二項、第三十四条第二項、第五十条第二項及び第五十三条第二項並びに第四条の規定による改正後の青森市児童福祉施設の設備及び運営に関する基準を定める条例第三十五条第二項の規定は、適用しない。この場合において、第三条の規定による改正前の青森市家庭的保育事業等の設備及び運営に関する基準を定める条例第三十一条第二項、第三十四条第二項、第五十条第二項及び第五十三条第二項並びに第四条の規定による改正前の青森市児童福祉施設の設備及び運営に関する基準を定める条例第三十五条第二項の規定は、この条例の施行の日以後においても、なおその効力を有する。

附 則（令和七年三月条例第一六号）抄

（施行期日）

この条例は、令和七年四月一日から施行する。

○青森市立すみれ寮管理規則

平成十七年四月一日

規則第八十八号

改正 平成一九年三月規則第二六号

平成二二年三月規則第二六号

平成二四年二月規則第四号

平成二八年一月規則第一号

平成三〇年三月規則第一五号

令和元年五月規則第一号

(趣旨)

第一条 この規則は、青森市児童福祉施設の設置及び管理に関する条例（平成十七年青森市条例第百十七号）第七条の規定に基づき、青森市立すみれ寮（以下「すみれ寮」という。）の管理及び運営について必要な事項を定めるものとする。

(平成二二規則二六・一部改正)

(職員)

第二条 すみれ寮に、寮長及びその他必要な職員を置く。

2 寮長は、上司の命を受けてすみれ寮の業務を掌理し、所属職員を指揮監督する。

(申込手続)

第三条 すみれ寮に入所しようとする者は、青森市立すみれ寮入所申込書（様式第一号）に次に掲げる書類を添えて福祉事務所長（以下「所長」という。）に提出しなければならない。

一 誓約書（様式第二号）

二 戸籍の謄本又は全部事項証明書

三 住民票の写し

四 課税証明書

2 所長は、前項の規定により申込書に添えなければならない書類により証明すべき事実を市が保有する公簿により確認することができるときは、当該書類の添付を省略させるものとする。

3 所長は、第一項の申込書の提出があった場合において必要な調査を行い、母子保護の実施の可否を決定したときは、青森市立すみれ寮入所承諾書（様式第三号）又は青森市立すみれ寮入所不承諾通知書（様式第四号）により当該申込者に通知するものとする。

4 所長は、前項の規定により母子保護の実施を決定したときは、前項の承諾書及び第一項各号に掲げる書類の写しを寮長に送付するものとする。

(平成一九規則二六・平成二四規則四・平成三〇規則一五・一部改正)

(変更届)

第四条 入所者は、前条第一項の申込みの内容に変更を生じたときは、速やかに所長に届け出なければならない。

(退所届)

第五条 入所者が退所しようとするときは、退所届(様式第五号)を所長に提出しなければならない。

(世帯主不在の場合の措置)

第六条 所長は、入所世帯主が入院その他の理由によりすみれ寮以外の場所で相当の期間生活することが明らかな場合で必要があると認めるときは、母子保護の実施の解除又は当該世帯主の監護すべき児童を児童相談所に送致する等必要な措置をとることができる。

(母子保護の実施の解除)

第七条 所長は、入所者が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、母子保護の実施を解除することができる。

- 一 母子保護の実施が必要でなくなったとき。
- 二 著しく寮内の規則に違反したとき。
- 三 その他入所の資格を失ったとき。

(解除通知)

第八条 所長は、前三条の規定により母子保護の実施の解除を決定したときは、母子保護実施解除通知書(様式第六号)によりその旨を寮長及び入所者に通知するものとする。

(実費負担)

第九条 入所者は、その使用に係る電気料及び水道料については、実費を負担しなければならない。

(平成二八規則一・一部改正)

(規則等)

第十条 寮内の規則、日課及び行事等は、寮長が定める。

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、合併前の青森市すみれ寮管理規則（昭和六十一年青森市規則第十一号）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（平成一九年三月規則第二六号）

(施行期日)

この規則は、平成十九年四月一日から施行する。

附 則（平成二二年三月規則第二六号）

(施行期日)

この規則は、平成二十二年四月一日から施行する。

附 則（平成二四年二月規則第四号）抄

(施行期日)

- 1 この規則は、平成二十四年二月十一日から施行する。

附 則（平成二八年一月規則第一号）

(施行期日)

- 1 この規則は、公布の日から施行する。

(経過措置)

- 2 この規則の施行の際現に提出されているこの規則による改正前の青森市立すみれ寮管理規則に定める様式（以下「旧様式」という。）による申込書は、この規則による改正後の青森市立すみれ寮管理規則に定める相当様式による申込書とみなす。
- 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。

附 則（平成三〇年三月規則第一五号）

(施行期日)

この規則は、平成三十年四月一日から施行する。

附 則（令和元年五月規則第一号）

(施行期日)

- 1 この規則は、令和元年五月一日から施行する。

(経過措置)

- 2 この規則の施行の際現に存するこの規則による改正前のそれぞれの規則に定める様式による用紙は、当分の間、これを取り繕って使用することができる。

青森市立すみれ寮入所申込書

青森市福祉事務所長 様

年 月 日

住 所
氏 名 (印)

青森市立すみれ寮に入所したいので、青森市立すみれ寮管理規則第3条の規定により申し込みます。
記

本籍地 _____

現住所 _____

氏	名	続柄	生 年 月 日	性 別	学 年	職 業	収 入
入 所 希 望 者	(個人番号:)	本人					
	(個人番号:)						
	(個人番号:)						
	(個人番号:)						
	(個人番号:)						
そ の 他 世 帯 構 成 員							

母子保護の実施を希望する理由

様式第2号(第3条関係)

誓 約 書

青森市立すみれ寮在所中は、寮の諸規則並びに指示はかたく守り、万一違反した時は、一切その責任を負い、いつ母子保護の実施を解除されても異議はありません。

また退所に際して、すみれ寮に関わる負債等がある場合はすべて弁済等を行い、ご迷惑はおかけしません。

年 月 日

入所者 住 所 _____

氏 名 _____ (印)

保証人 続 柄 _____

住 所 _____

氏 名 _____ (印)

電 話 _____

青森市福祉事務所長 様

様式第3号(第3条関係)

青森市立すみれ寮入所承諾書

年 月 日

様

青森市福祉事務所長 印

年 月 日申込みのあった青森市立すみれ寮への入所については、下記
のとおり承諾することに決定したので青森市立すみれ寮管理規則第3条の規定により通
知します。

記

入所する者の氏 名及び生年月日	氏 名	続 柄	性 別	生 年 月 日
入所する施設の 名称及び所在地	青森市立すみれ寮 青森市大字石江字江渡59―2			
母 子 保 護 の 実 施 開 始 の 年 月 日	年 月 日			
費 用 負 担 決 定 欄	階層 本人負担額			円

様式第4号(第3条関係)

青森市立すみれ寮入所不承諾通知書

年 月 日

様

青森市福祉事務所長 印

年 月 日申込みのあった青森市立すみれ寮への入所については、下記により入所を承諾しないことに決定したので青森市立すみれ寮管理規則第3条の規定により通知します。

記

申込者の氏名 及び生年月日	氏	名	続	柄	性	別	生	年	月	日
不承諾の理由										

様式第5号(第5条関係)

年 月 日

青森市福祉事務所長 様

氏名



退 所 届

青森市立すみれ寮を下記の理由により退所したいので、青森市立すみれ寮管理規則第3条の規定により届け出ます。

記

- | | | |
|-----------|-------|-------|
| 1 退所者氏名 | 世帯主氏名 | _____ |
| | 世帯員氏名 | _____ |
| | | _____ |
| | | _____ |
| | | _____ |
| 2 退所年月日 | 年 月 日 | |
| 3 転居(出)先 | | _____ |
| 4 退 所 理 由 | | _____ |
| | | _____ |
| | | _____ |
| | | _____ |
| 5 寮 長 所 見 | | _____ |
| | | _____ |
| | | _____ |
| | | _____ |
| | | _____ |

様式第6号(第8条関係)

母子保護実施解除通知書

年 月 日

青森市立すみれ寮長 様

青森市福祉事務所長 

青森市立すみれ寮における母子保護の実施を 年 月 日付で解除することに決定したので、青森市立すみれ寮管理規則第8条の規定により通知します。
記

退所する者の氏名及び生年月日	氏	名	続 柄	性 別	生 年 月 日
退所する施設の名称及び所在地	青森市立すみれ寮 青森市大字石江字江渡59―2				
母子保護実施解除年月日	年 月 日				
母子保護実施解除の理由					

様式第 1 号（第 3 条関係）

（平成 2 8 規則 1 ・全改）

様式第 2 号（第 3 条関係）

（令和元規則 1 ・一部改正）

様式第 3 号（第 3 条関係）

（令和元規則 1 ・一部改正）

様式第 4 号（第 3 条関係）

（令和元規則 1 ・一部改正）

様式第 5 号（第 5 条関係）

（令和元規則 1 ・一部改正）

様式第 6 号（第 8 条関係）

（令和元規則 1 ・一部改正）

○青森市子どもの権利条例

平成二十四年十二月二十五日

条例第七十三号

目次

前文

第一章 総則（第一条—第四条）

第二章 子どもにとって大切な権利（第五条—第九条）

第三章 子どもにとって大切な権利の保障に関する市の責務と取組（第十条—第十五条）

第四章 子どもにとって大切な権利の侵害からの救済と回復（第十六条—第二十一条）

第五章 雑則（第二十二条）

附則

青森市は豊かな青い森に抱かれたまちです。森では、木々、草花、鳥や虫など数え切れない生きとし生けるものが生まれ、育まれています。これらが互いに深く結びつき、共に支え合う森は、新たないのちのゆりかごであり続けます。

私たちは、この青森市が、生きる力みなぎる子どもが育つ大きなゆりかごであって欲しいと願っています。

そこでは、子どもと大人が育ち合い、学び合う関係が大切にされなければなりません。そのことによって、子どもは、他者を尊重しながら共に支え合い、青森市の文化や伝統を受け継ぎ、未来を切り開いていくことができるのです。

日本は、世界の国々と児童の権利に関する条約を結び、子どもだからこそ認められるべき権利を保障し、自分らしく生きることを大切にすると約束しています。

市は、この条約に基づき「子どもに関係のあることを行うときには、子どもにとって今もっとも良いことは何かを第一に考える」という「子どもの最善の利益」（同条約第三条）を基本理念として、子どもが健やかに育つための環境づくりを進めてきました。

市が設置した青森市こども委員会の子どもたちは、子どもの権利について学ぶ中で、「人はそれぞれ個性をもち、誰もが大切な存在として同じところ、違うところを認め合うことが大事である」、「大人は、子どもの意見に最後まで耳を傾けてほしい」、「ちょっとしたことでも、『あなたには、こういう良いところがある。』と言ってほしい」と宣言しています（平成二十三年三月子ども宣言文）。

私たちは、子どもが他者と共に生き支え合う市民として成長する青い森のまちづくりをめざし、子どもの権利を保障することを表明し、この条例を制定します。

第一章 総則

(目的)

第一条 この条例は、子どもが愛情をもって生まれ、毎日をのびのびと生き、自分らしく豊かに成長し、発達していくことができるよう、子どもにとって大切な権利の保障を図ることを目的とします。

(定義)

第二条 この条例で、次に掲げる用語の意味は、それぞれ次に定めるとおりとします。

- 一 子ども 十八歳未満の人その他これと等しく権利を認めることが適当であると規則に定める人をいいます。
- 二 大人 過去に子どもであった全ての人をいいます。
- 三 保護者 親や親に代わり子どもを養育する人をいいます。
- 四 育ち学ぶ施設 保育所、学校、児童養護施設その他子どもが育ち、学ぶことを目的として通園し、通学し、入所し、利用する施設をいいます。

(基本的な考え方)

第三条 子どもの権利の保障は、次の基本的な考え方に従って進められなければなりません。

- 一 子どもの最善の利益を優先して考えること。
- 二 子ども一人一人が権利の主体として尊重されること。
- 三 子どもの成長と発達に配慮した支援が行われること。

(大人の責務)

第四条 保護者は、子育ての第一の責任者として、子どもの権利を尊重しなければなりません。

- 2 育ち学ぶ施設の関係者は、子どもが自分らしく成長し、発達していくために育ち学ぶ施設が大切な役割を持つことを認識し、子どもの権利を尊重しなければなりません。
- 3 地域住民は、地域が子どもの成長と発達にとって重要な場であることを認識し、子どもの権利を尊重しなければなりません。
- 4 第一項の保護者、第二項の育ち学ぶ施設の関係者、第三項の地域住民のほか、大人は子どもの権利を尊重しなければなりません。

第二章 子どもにとって大切な権利

(子どもにとって大切な権利の保障と互いの権利の尊重)

第五条 子どもには、成長し、発達していくために、この章に定める大切な権利が保障されなければなりません。

2 子どもは、自分の権利が尊重されるのと同じように、他人の権利を尊重しなければなりません。

(安心して生きる権利)

第六条 子どもには、安心して生きるために、次のことが保障されなければなりません。

- 一 命が守られ、平和で安全な環境のもとで暮らすこと。
- 二 愛情をもって育まれること。
- 三 食事、医療、休息が保障され、健康的な生活を送ること。
- 四 いじめ、虐待、体罰その他身体的、精神的暴力と有害な環境から守られること。
- 五 性別、国籍、障害などを理由に、いかなる差別も受けないこと。
- 六 困っているときや不安に思っているときには、相談し、支援を受けることができること。

(自分らしく生きる権利)

第七条 子どもには、自分らしく生きるために、次のことが保障されなければなりません。

- 一 自分の個性や他人との違いを認められ、一人の人間として尊重されること。
- 二 自分自身の夢や希望を持ち、可能性に挑戦すること。
- 三 プライバシーや自らの名誉が守られること。
- 四 自分が思ったことや感じたことを表現すること。
- 五 自分にとって必要な情報や知識を得ること。
- 六 自分にとって大事なことを年齢や成長に応じて、適切な助言や支援を受け、自分で決めること。
- 七 安心して過ごすことができる時間や居場所を持つこと。

(豊かで健やかに育つ権利)

第八条 子どもには、豊かで健やかに育つために、次のことが保障されなければなりません。

- 一 遊ぶこと。
- 二 学ぶこと。
- 三 芸術やスポーツに触れ親しむこと。
- 四 青森の文化、歴史、伝統、自然に触れ親しむこと。
- 五 まちがいや失敗をしたとしても、適切な助言や支援を受けることができること。

(意見を表明し参加する権利)

第九条 子どもには、他人の意見を尊重しつつ、自分の意見を表明し、社会に参加するために、次のことが保障されなければなりません。

- 一 家庭、育ち学ぶ施設、地域などで、自分の意見を表明すること。
- 二 自分にとって重要な決定が行われる場合は、自分の意見を主張できること。
- 三 自分の表明した意見に対し、適切に配慮されること。
- 四 仲間をつくり、集まり、活動すること。

第三章 子どもにとって大切な権利の保障に関する市の責務と取組

(子どもの権利の普及啓発と学習支援)

第十条 市は、子どもの権利の普及を図るため、子どもと大人が共にこの条例と子どもの権利について適切に学び、理解するための機会を提供するものとします。

- 2 市は、毎年十一月二十日を「青森市子どもの権利の日」とし、この日にふさわしい活動を行うものとします。

(子どもの育ちへの支援)

第十一条 市は、子どもの豊かな育ちを支援するため、次のことに取り組むよう努めなければなりません。

- 一 子どもに健全で多様な生活体験や交流の場と機会を提供すること。
- 二 子どもが安心して過ごすことができる居場所づくりを進めるとともに、子どもが相談できる場と意見表明し社会に参加する機会を提供すること。

(保護者への支援)

第十二条 市は、保護者が安心して子育てができるよう支援に努めなければなりません。

- 2 市は、特別に支援が必要な保護者に対しては、それに応じた支援に努めなければなりません。

(子どもの命と安全を守る取組)

第十三条 市は、いじめ、虐待、体罰その他身体的、精神的暴力の防止と早期発見に努めるとともに、それら子どもの権利の侵害からの救済に必要な取組を実施するものとします。

- 2 市は、子どもが薬物、犯罪などの被害を受けないように、必要な取組を実施するものとします。

(子ども会議)

第十四条 市は、市政などについて、子どもが意見を表明し参加する場として、青森市子ども会議（以下「子ども会議」といいます。）を置きます。

- 2 市は、子どもに関わることを検討するときは、子ども会議の意見を尊重するよう努めなければなりません。

(子どもの権利の保障の行動計画と検証)

第十五条 市は、この条例の目的を達成するため、子どもの権利の保障に関する行動計画（以下「行動計画」といいます。）を定めるものとします。

2 行動計画の検証は、青森市健康福祉審議会条例（平成十八年青森市条例第四十三号）に定める児童福祉専門分科会で行うものとします。

3 行動計画の検証を実施するに当たっては、子ども会議の意見を尊重するよう努めなければならない。

第四章 子どもにとって大切な権利の侵害からの救済と回復

（相談と救済）

第十六条 市は、子どもの権利の侵害に関する相談や救済について、関係機関などと相互に協力と連携を図るとともに、子どもの権利の侵害の特性に配慮した対応に努めなければならない。

（子どもの権利擁護委員）

第十七条 市長は、子どもの権利の侵害について、子どもやその関係者から相談や救済の申立てを受け、その救済と権利の回復のために必要な調査、助言、支援などを行い、これらの調査などの結果を踏まえた是正措置や制度改善の勧告や要請を行うなどのため、青森市子どもの権利擁護委員（以下「委員」といいます。）を置きます。

（委員の職務）

第十八条 委員の職務は、次に掲げるとおりとします。

- 一 子どもやその関係者から相談を受け、助言、支援、関係者間の調整を行うこと。
- 二 子どもやその関係者から救済の申立てを受け、事実の調査や関係者間の調整を行うこと。
- 三 子どもやその関係者から救済の申立てがなくても、その救済と権利の回復のために必要があると認めるときは、事実の調査や関係者間の調整を行うこと。
- 四 第二号、第三号の規定による調査などの結果、必要があると認めるときは、是正措置や制度改善について、関係する市の機関に対する勧告や市の機関以外のものに対する要請を行うこと。
- 五 第四号の規定により勧告や要請を行った後に、必要があると認めるときは、その是正措置などの状況に関しこれらの勧告などを受けたものに報告を求め、その内容を救済の申立てを行った人などに伝えること。

2 委員は、第一項第二号、第三号の事実の調査を次の方法により行うことができます。

- 一 関係する市の機関に対し説明を求め、その保有する文書その他の記録の閲覧や提出を

要求し、実地に調査すること。

二 必要な限度において市の機関以外のものに対し、資料の提出、説明その他の必要な協力を求めること。

(委員の人数、任期など)

第十九条 委員は、三人以内とします。

2 委員は、人格が優れ、子どもの権利に関し専門的知識と経験を持つ人のうちから、市長が委嘱します。

3 委員の任期は三年とし、再任を妨げません。

4 委員は、職務上知ることができた秘密を漏らしてはなりません。委員の職を離れた後も同様とします。

5 委員は、第四項に定めるもののほか、その職務を遂行するに当たって、次のことを守らなければなりません。

一 子どもやその関係者の人権について、十分に配慮すること。

二 相談や救済の申立てなどの内容に応じ、関係機関などと協力して、その職務を行うこと。

6 市長は、委員が第四項前段の規定に違反したことが判明したときやその職務の遂行に必要な適格性を欠くと認めるときは、これを解嘱するものとします。

(勧告の尊重と委員への協力)

第二十条 第十八条第一項第四号の規定により勧告を受けた市の機関は、その勧告の内容を十分に尊重しなければなりません。

2 第一項に定めるもののほか、市の機関は、委員の職務に積極的に支援や協力をしなければなりません。

3 市の機関以外のものは、委員の職務に協力をするよう努めなければなりません。

(調査相談専門員)

第二十一条 市長は、子どもの権利の侵害について、子どもやその関係者から相談を受け、委員と連携し、必要な調査、助言、支援を行うため、調査相談専門員を置きます。

第五章 雑則

(委任)

第二十二条 この条例の施行に関し必要な事項は、市長が別に定めます。

附 則

(施行期日)

この条例は、公布の日から施行します。ただし、第四章の規定は、公布の日から起算して六月を超えない範囲内において規則で定める日から施行します。

○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 平成十九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つては、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)

(審査請求があつた場合の手続)

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つたときは、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一百五十四号）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。

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 3 0 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と認められる場合は、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
各都道府県議会議長
各指定都市議会議長

} 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	受託者はできない		条例で定めることを要し、指定管理者 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	受託者はできない		指定管理者はできない
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○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○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) ○○○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。

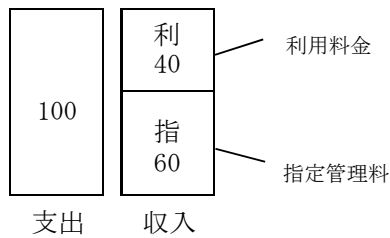
また、指定管理者側が、自主的な経営努力等による増収分であることを、根拠を示しつつ主張する部分については、市と指定管理者が協議の上、市に納付する割合を決定することとする。

(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

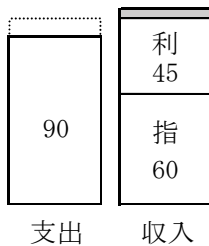


◆事業報告時

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

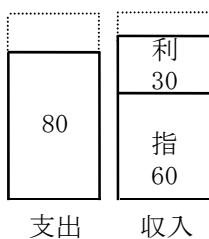


(収入見込>黒字の場合)

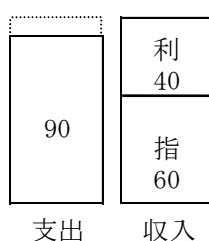
- ・協定締結時の利用料金収入見込額を上回る額は『20』
- ・黒字は『10』
- ・増収分の 1/2 で『5』を納付

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

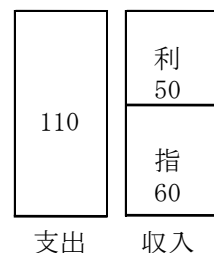
パターン④：【支出を 80、利用料金額を 30 とした場合】黒字だが、利用料金収入額が下回った場合



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) 窓口対応手順
- 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

間違え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

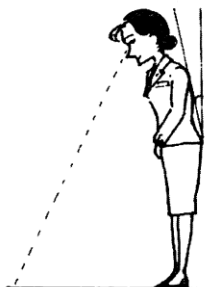
お辞儀をするタイミングが肝心です

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°



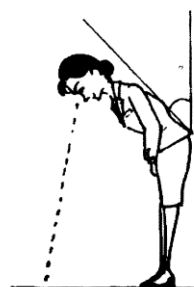
2m先
廊下ですれ
ちがった時
などの軽い
お辞儀

<30°のお辞儀>
30°



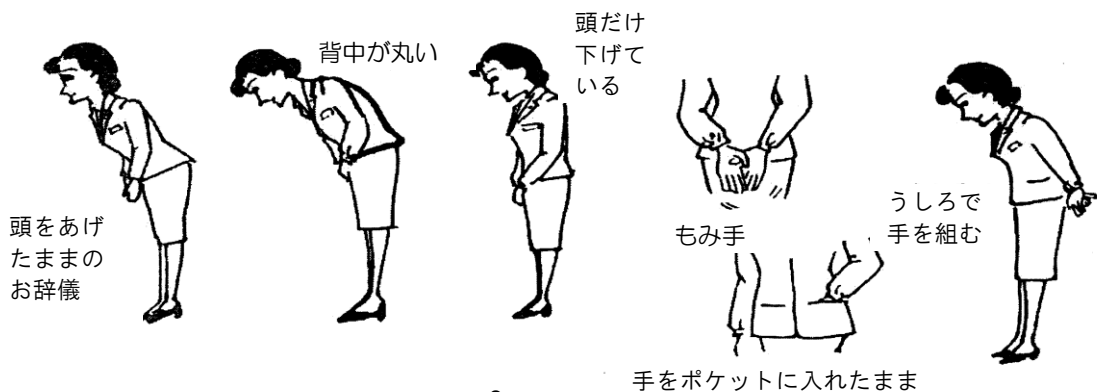
1.5m先
朝・夕の挨拶、
来客との
直接対応

<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。」 「よろしくお願いします。」	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、段階的に上司に引き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。

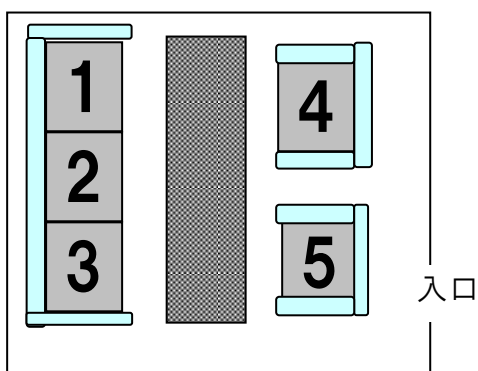
6 席次のマナー

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。

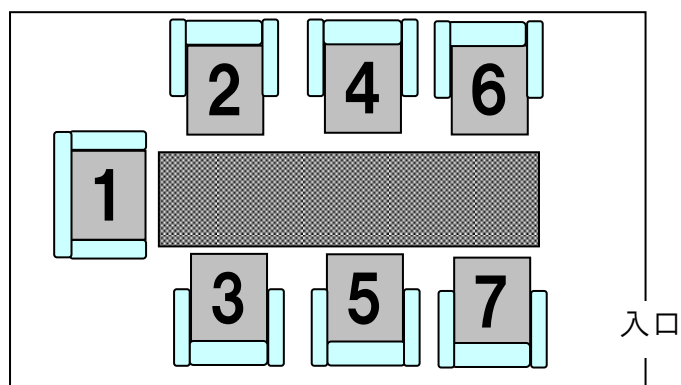
※ 上記が原則ですが、大きな窓があり、美しい景観や眺望が臨める場合や絵画がある場合は、入口側であっても景色や絵画が見える方が上座となることに注意が必要です。



(2) 会議室における席次

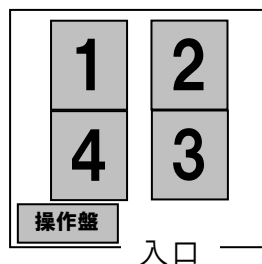
議長の席に近く、部屋の入り口から遠い方が上座となります。

※ (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。

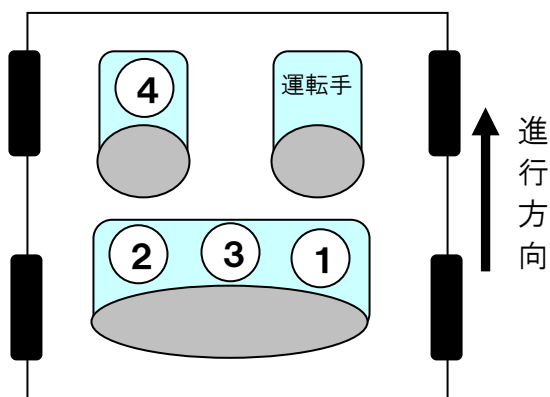


(4) 自動車における席次

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。

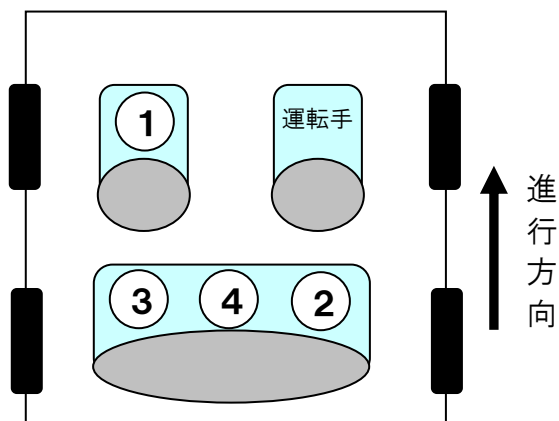
※ タクシーであれば、1の席は入り口から最も遠く乗り降りしづらいため、上司やお客様の意向を確認するようにしましょう。



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:				

事業の実施に関する業務例示

1 保護に関する業務

(1) 入所

- ・母子保護の実施の必要があると認められた者をすみれ寮へ入所させ、保護します。

(2) 入所希望者等への施設説明

- ・市（福祉事務所）等からの連絡を受けて、入所希望者等への施設説明等を行います。

2 入所者の生活支援に関する業務

(1) 就業促進のための支援

- ・自立した生活が送れるようハローワークに同行し、就業相談や職業訓練制度などについて情報提供をします。
- ・就労についてのトラブルに関する相談・助言をします。
- ・就労に不安を持つ母親や就業意欲に欠ける母親については、個々の事情や背景を十分考慮しながら相談・助言をします。

(2) 各種援護制度等の利用に関する支援

- ・生活費に困窮している入所者に対しては、生活保護制度などの利用について福祉事務所に相談するよう情報提供をします。
- ・このほか、事案によっては、生活福祉資金、母子父子寡婦福祉資金、ひとり親家庭医療費助成事業、児童扶養手当、保育所などの利用可能な福祉制度について情報提供をします。

(3) 養育に関しての支援

- ・母親の子どもに対する悩みや不安を受け止め、相談に応じます。
- ・必要に応じて、外部の専門家や児童相談所と連携をとり支援します。

(4) 同居する子どもに関する支援

①児童保育

- ・入所している小学校1年～3年の児童を母親が帰寮するまで保育します。

②一時預かり保育

- ・母親が就業、求職活動をしている場合で、保育所入所が決まっていない子どもを保育します。
- ・子どもが病気の場合（病院を受診し、病状が安定していることが前提）で、母親が仕事を休むことができない時などに保育します。

③子どもからの相談に応じます。

(5) 母親が病気の時の支援

- ・母親が病気のときや通院時などに子どもを保育します。
- ・食材の買出しなどの支援をします。
- ・受診、通院などについての相談・助言、介助、同行などを行います。
- ・精神保健に関する専門家との連携をとります。
- ・受診や服薬が必要な場合、母親にその必要性を説明・助言します。

(6) 入所者の精神的回復のための支援

- ・必要に応じて心理療法を行うほか、相談機関・医療機関と連携を取りカウンセリングなどを勧めます。

(7) 外国人に対しての支援（入所者に外国人がいる場合）

- ・裁判所、病院、市役所、入国管理局、買い物、ハローワークなどへ同行して入所者の手続きなどがスムーズに進むよう支援します。
- ・日本での生活に必要な情報などを提供します。

3 入所者の自立促進のための生活支援に関する業務

(1) 自立支援計画作成

- ・母親、子どもの意見・意向を個別に聴取して、個々の課題を把握します。
- ・作成にあたっては全職員で話し合い、福祉事務所及び母子・父子自立支援員と十分協議します。
- ・定期的に支援の結果を評価し、計画を見直します。

(2) 福祉事務所との連携

- ・配慮を要する課題が生じた場合には福祉事務所などに報告し、必要な場合は対応を協議します。
- ・福祉事務所と連携して母子に関する情報を得るとともに、職員全員でその情報を共有し、対応します。

(3) 住宅の確保のための支援

- ・入所者の住宅の確保のための支援として、公営住宅・アパートなどの情報提供をします。

(4) 離婚する場合の支援

- ・配偶者が離婚に反対したり、子どもの親権を争うなどして、協議離婚に応じない場合は、家庭裁判所に調停を申し立てるため、同行します。
- ・離婚成立後は諸手続きがスムーズに進むよう情報提供をします。
- ・法テラスの活用などの情報提供をします。

(5) 氏変更する場合の支援

- ・離婚後、氏を変更したいという入所者には、諸手続きがスムーズに進むよう裁判所などに同行します。

(6) 多重債務者への支援

- ・多重債務者へは自己破産の申し立ての手続きなどについて、法律相談の紹介や家庭裁判所への同行などをします。

- ・債務返済計画作成のための相談、助言をします。
- ・専門機関の支援を受けている場合は、支援内容の確認をとりながら返済に向けて支援します。

(7) 代行支援

- ・仕事などで支払い手続きができない入所者に対して職員が代行して行います。

(8) 母子の社会的自立を目指しての相談支援

- ・午後8時まで母子の相談に応じられる態勢を整えます。
- ・必要に応じて、専門の相談機関を紹介します。

4 退所者へのアフターケアに関する業務

(1) アフターケア

- ・退所者の相談に応じます。必要な場合は関係機関を紹介します。
- ・本人から申し出があった場合、書類記入、申請手続きの仕方を知らせるなどの支援をします。

5 その他必要な業務

(1) 人材養成業務

- ・職員に施設内外の研修を受講させます。