

東海市立養父児童館
業務の実施基準

令和8年（2026年）8月

東海市

市民福祉部 こども課

東海市立養父児童館業務の実施基準

東海市立養父児童館（以下「養父児童館」という。）の指定管理者を選定するにあたり、本施設の業務の実施基準を定めるものです。本書に定める基準は、市が設定した基準となるもので、施設の効用を発揮するために必要であると認めるときは、選定要項に従って作成する「事業計画書」において、本書に定める基準を上回る提案をすることができます。

1 管理の基準

(1) 関係法令等の遵守

条例等関係法令を遵守し、施設の設置目的に沿った管理運営を行ってください。

(2) 個人情報の取扱い

指定管理者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第4章の規律が適用されますが、指定管理業務については同法第66条第2項の規定により行政機関等と同様の安全管理措置義務を負うこととなります。

(3) 守秘義務

指定管理者は、指定管理業務を行うに当たり、業務上知り得た内容を第三者に漏らし、また、自己の利益のために使用することはできません。指定期間終了後も同様とします。

(4) 書類等の管理・保存及び情報公開

指定管理業務を行うに当たり作成し、又は取得した書類等については、市長の指示に基づき、別途取り扱い規程等を定めるなど適正に管理・保存及び情報公開をするものとします。

(5) 環境への配慮

指定管理者は、次のような環境に配慮した指定管理業務の実施に努めてください。

ア 環境に配慮した商品・サービスの購入（グリーン購入法）の推進

イ 廃棄物等の適正処理や資源の有効活用

廃棄（書類等含む。）については、指定管理者の責任で、処分先の基準に従い、適正に行ってください。

ウ 電気等のエネルギー使用量の削減

2 施設全般の管理運営に関する業務

(1) 施設全般のマネジメント業務

ア 児童の遊びを指導する者（児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第38条に該当する者。以下「児童厚生員」という。）を配置してください。

イ 職員数については、1日2名体制とし、適切な管理運営体制を整備し、利用者の安全確保に努めてください。特に、繁忙期及び事業の実施日にあつては、館の運営に支障のないよう必要な増員を図ってください。また、現在、養父児童館に従事している者の継続雇用や、市内居住者の積極的な雇用を行ってください。

ウ その他、児童館の管理運営に必要な事務員を置くことができます。当該職員の業務は、指定管理業務が円滑に行われる場合に限り、兼務することができます。職員の配置及び組織体系図等については、事業計画書（様式7）に記載してください。兼務をする場合は、どの業務と兼務するか、分かるように記載してください。

エ 消防法第8条第1項による防火管理者を定めてください。（児童厚生員が兼ねることができる。）防火管理者は、消防計画書を作成し、火災等の緊急時に備え消防訓練等を実施してください。

(2) 施設の総務・経理業務

施設を適切に管理運営するため、必要な業務の実施を遂行し、その業務に対し必要な手続き等を行ってください。

(3) 研修に関する業務

職員は、自己研鑽に励み児童館の設置目的を達成するために、市内の他の児童館（東海市立名和児童館はじめ12館）と連携を図るとともに、市が主催する児童館全体会議や児童館ブロック会議にも出席してください。また、愛知県児童館連絡協議会に加入し県内児童館との連携を図り、積極的に情報交換や研修等に参加するとともに、市主催の研修会にも参加してください。

(4) 利用者とのトラブルの未然防止と対処方法

養父児童館の利用者からの苦情や不満等について、利用者のサービスの適切な利用及びサービスの質の向上に資するよう苦情解決を行ってください。

なお、苦情の処理については、本市が定める「東海市福祉サービス苦情解決処理取扱要領」（別紙1）に準じて行ってください。

(5) 物品の適正な管理業務

養父児童館の備品及び物品並びに文書を適正に管理してください。

(6) 施設の集客促進業務

住民の平等な利用を確保しつつ、児童に健全な遊びを与え、個別的及び集団的に指導してその健康を増進等するとともに、地域組織活動の育成等を図るための宣伝及び事業の計画を行ってください。

ア ホームページの作成及びリンクの貼り付け

集客促進業務を遂行するため、指定管理者が施設のホームページを作成する場合は、下記に掲げる事項を遵守し、予め市の承認を得て、市のホームページにリンクを張ることができます。

(ア) 指定管理業務以外の事項が記載されていないこと。又は容易に指定管理業務以外の情報が入手できるような状態ではないこと。

(イ) 施設独自で作成されたものであること。

(ウ) 団体等のホームページ内に施設のページを作成する場合は、指定管理業務に係るページが別ウィンドウで開くように設定されていること。

(7) 事業計画・収支計画書及び事業報告書等の提出

ア 事業計画・収支計画書

次年度（指定期間のある場合に限る。）の計画書を毎年度2月末までに、提出してください。

イ 事業報告書

(ア) 事業報告書（年報）

毎年度終了後50日以内に、指定管理業務全般に係る事業報告書を「指定管理者モニタリングマニュアル」に沿って作成し、提出してください。

(イ) 事業報告書（月報）

「指定管理者モニタリングマニュアル」に従って毎月の指定管理業務（指定管理利用状況等）について、翌月10日までに提出してください。

ウ 事故報告書

施設において事故等が発生した場合は、速やかに報告してください。

エ その他の報告

市及び市監査委員は指定管理者に対し、指定管理業務に関して、定期的に又は

必要に応じて報告を求めることがあります。

(8) 連絡調整会議等

指定管理者は、市及び関係機関と毎月1回（又は必要に応じて）連絡調整会議を開催するものとします。出席者、内容等については、別途協議します。

(9) 施設利用者に対するアンケート等の実施

施設利用者の利便性の向上を図るため、施設利用者から施設利用満足度や意見等を聴取し、その結果及び業務改善への反映状況について、市へ報告してください。

アンケート等については、施設利用者の約10%以上から聴取し、年に1度集計してください。

アンケート等結果の報告は指定期間中、毎年6月の月報の事業報告書で行ってください。

その他の意見・苦情等については、月報の事業報告書で報告してください。

(10) 自己評価

指定管理者は、上記(9)のアンケート等の結果及び利用実績等の分析及び「指定管理者モニタリングマニュアル」に従って指定管理業務に関する自己評価を実施し、年報の事業報告書と併せて、市へ報告してください。

(11) その他施設の管理運営に関すること

その他養父児童館の管理運営に関し必要な業務を行ってください。

ア 施設内消耗品の購入、管理及び補充

イ 児童館だより等印刷物の管理

ウ 通信運搬費等の支払い事務

エ その他市長が管理運営上必要と認めた業務

3 施設利用者に関する業務

(1) 受付及び案内業務

施設の利用者に対し、受付及び注意事項等の情報提供を行ってください。

ア 受付案内業務

イ 利用状況の記録保存

(2) 利用者の誘導、整理、安全確保に関する業務

利用者の安全を確保してください。また、不測の事態に際しては、必要に応じて

避難及び誘導等の指示を与え、利用者の安全を確保してください。

なお、地震や津波をはじめとした災害発生時に、的確に対応し利用者の安全を確保するために、地域の防災組織とも連携協力を図ってください。

(3) 備品等設置物品の日常点検及び補修業務

備品等設置物品を常に良好な状態に保つための日常点検及び補修を行ってください。

(4) 傷病者等の救護措置及び状況報告等

施設内における傷病者等の救護については、迅速かつ適正な措置を講じるとともに、速やかに市へ報告してください。

(5) 利用者の集計及び報告

施設利用者の状況を適正に把握するため、利用者の集計を行い、市へ報告してください。

4 各室の利用に関する業務

(1) 各室の利用方法については、「東海市立児童館の設置及び管理に関する条例」及び「東海市立児童館運営規則」に従い、利用者を指導及び監督してください。

(2) 館内備品及び機器の使用に関し、必要に応じて利用者への説明、指導、立会及び操作をしてください。

5 施設設備の管理業務及び保守点検業務等

設備管理及び保守点検業務を適切に行ってください。（業務の内容は、別紙2のとおり。）

(1) 設備の維持管理

ア 日常巡視点検

（電気設備、空調設備、防災・消防設備、その他の設備）

イ 定期点検整備

ウ 簡易な補修及び修理作業

エ 修繕及び部品取替の報告

オ 火災、停電、断水、故障時の関係部署への連絡及び適切な処置

カ 監督官庁の検査及び外注業者の工事、保守作業立会い

(2) 施設及び設備の保守点検

設備機器の保守、点検、整備等の維持管理（簡易な補修、修理及び工事立会いを含む）

ア 防災・消防設備等保守点検

イ 電気設備点検

ウ 自動扉設備保守点検

エ エレベーター設備保守点検

オ 空調機設備保守点検

カ 給排水設備保守点検

キ 屋内遊具保守点検

(3) 警備業務

ア 館内における警備保安

イ 非常時対応

(4) 清掃業務

ア 日常清掃

イ 定期清掃

(5) 草刈り・植栽等の維持管理

ア 日常巡視点検

イ 定期的な整枝・剪定等の作業

6 児童館事業に関する業務

指定管理者は、東海市立児童館の設置及び管理に関する条例第2条の設置目的に向けた指定事業を実施することを基本とし、その概要を次のとおりとします。また、施設の設置目的に沿った、自主事業の実施も期待します。

(1) 指定事業

ア 子育て親子の交流促進等の場の提供

乳幼児が安全に様々な活動をできる場を提供し、情操と体力を養ってください。
また、年齢ごとの集団での親子の遊びをする機会を提供する中で親同士の交流を深め、育児についての情報交換や、仲間づくりを進めることによる子育てへの支援を実施してください。

イ 児童の健全な遊びと居場所の提供

放課後や休日を中心に、児童が運動や工作等をはじめ健全に遊ぶことができる場を提供するとともに、必要に応じて、児童の集団及び個別指導を実施してください。また、中学生・高校生等の自主的な活動に対する支援を行ってください。

なお、本市の放課後児童クラブに登録している小学校1年生～6年生の子どもについては、長期休暇中以外の土曜日は児童館において昼食をとることを可能としてください。

ウ 子育て等に関する相談援助の実施

子育てに関する不安や悩みを抱える保護者が気軽に相談できる場を提供することで、子育て家庭の支援を図ってください。

エ 地域の子育て関連情報の提供

毎月、児童館での行事内容をまとめた館だよりを発行し、利用者等への配布・閲覧を行うとともに、市に報告し、広報やホームページにより行事や施設PRに努めてください。

オ 地域交流事業の実施

季節ごとの行事や、児童館まつりなど、誰もが参加できる行事を実施し、地域間での交流や多世代のふれあいの場を積極的に設けてください。

カ 地域支援の取組みの実施

まちのこクラブや子ども会等の地域組織活動の育成助長等を図ってください。

(2) 自主事業

ア 指定管理者は、事前に市の承認を得て、施設の設置目的を効果的に達成するための事業を企画し、運営することができます。この事業は、指定管理者でない一団体として行う行為となります。

事業の実施にあたっては、指定事業のほか、当該管理運営業務に支障がなく、一般の利用を妨げることはないよう配慮してください。

イ 期待する事業例

児童の健全育成、子育て親子の交流促進に伴う講演・講習会の実施

ウ 事業収入等

事業にかかる費用は、指定管理者の自主採算とします。利用者又は参加者から料金を徴収することができ、事業により得た利益は指定管理者である団体として

の収入となりますが、損失が発生した場合、市は補填を行いません。また、経理は、指定管理者として実施する他の指定事業等と明確に区分してください。

(3) 実施基準

公共施設で実施する事業である旨を十分に理解し、施設の設置目的及び市民の平等利用の原則を考慮してください。

7 新型インフルエンザ等その他の感染症の発生時における対応

市内に新型インフルエンザ等対策特別措置法第2条第1号に規定するインフルエンザ等その他の感染症が発生し、又は発生するおそれがある場合、指定管理者は、市と協力のうえ、施設の利用者、職員その他の関係者の感染防止に努めてください。なお、対応の詳細については、別途協議することとします。

8 インボイス制度への対応

令和5年（2023年）10月1日から、インボイス制度が始まるにあたり、地方公共団体が売手となり、事業者に対し施設貸出等の消費税課税取引を行う場合、地方公共団体が適格請求書（インボイス）を交付しなければ、事業者は当該取引に係る消費税の仕入税額控除を受けることができなくなります。そのため、指定管理者制度導入施設においても、事業者に対し消費税課税取引を行う施設については、インボイス制度に適切に対応する必要があります（指定管理者が消費税免税事業者である場合を除く）。

東海市福祉サービス苦情解決処理取扱要領

第1章 総則

(目的)

第1条 この取扱要領は、社会福祉法第82条の規定に基づき、東海市が設置、運営する社会福祉事業に対する利用者（以下「利用者」という。）からの苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援することを目的とし、苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を勧めることにより、円滑・円満な解決の促進と施設への信頼や適正性の確保を図るものとする。

(定義)

第2条 東海市が設置、運営する社会福祉事業とは、東海市立保育所の設置及び管理に関する条例（昭和44年条例第42号）に規定する保育所において行う保育、東海市立児童館の設置及び管理に関する条例（昭和46年条例第18号）に規定する児童館において実施する事業（以下「児童館事業」という。）、東海市立福祉型児童発達支援センターの設置及び管理に関する条例（昭和46年条例第17号）に規定する東海市立あすなろ学園において行う療育指導及び東海市放課後児童健全育成事業実施要綱に規定する小学校において実施する事業（以下「放課後児童健全育成事業」という。）をいう。

2 施設とは、前項で規定する社会福祉事業を実施する公の施設をいう。

第2章 苦情解決の体制

(苦情解決責任者)

第3条 苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長を苦情解決責任者とする。ただし、児童館事業及び放課後児童健全育成事業については、事業実施担当課長を苦情解決責任者とする。

(苦情受付担当者)

第4条 苦情解決責任者は、利用者が苦情の申出をしやすいように、当該施設職員の中から苦情受付担当者を任命する。

(第三者委員)

第5条 苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を置く。

2 第三者委員の定数は2名とし、市長が任命する。

3 第三者委員の任期は3年とする。ただし、再任することを妨げない。

第3章 苦情解決の手順

(利用者への周知)

第6条 施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者や保護者等に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知する。

(苦情の受付)

第7条 苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

2 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録(様式1)し、その内容について苦情申出人に確認する。

(1) 苦情の内容

(2) 苦情申出人の希望等

(3) 第三者委員への報告の要否

(4) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否

3 前項第3号及び第4号が不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(苦情受付の報告・確認)

第8条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。

2 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

3 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知(様式2)する。

(苦情解決に向けての話し合い)

第9条 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

2 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。

- (1) 第三者委員による苦情内容の確認
- (2) 第三者委員による解決の調整、助言
- (3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

(苦情解決の記録、報告)

第10条 苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実行あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

- (1) 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録する。
- (2) 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- (3) 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告(様式3)する。

(解決結果の公表)

第11条 利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等の実績を掲載し、公表する。

(その他)

第12条 苦情処理に関して、この取扱要領に定めのないことについては、社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針及びその他法令等に定めるところによる。

この取扱要領は、平成１３年４月１日から適用する。

附 則

この取扱要領は、平成１３年１２月１日から適用する。

附 則

この取扱要領は、平成１９年４月１日から適用する。

附 則

この取扱要領は、平成２８年１２月１日から適用する。

附 則

この取扱要領は、平成２９年７月１日から適用する。

東海市福祉サービス苦情解決処理体制

- 1 東海市立保育園、東海市立児童館、東海市立あすなろ学園及び小学校において実施する放課後児童健全育成事業の苦情処理体制は、次のとおりとする。
- 2 苦情解決責任者
 - (1) 保育園は保育園長とする。
 - (2) 児童館はこども課長とする。
 - (3) あすなろ学園は学園長とする。
 - (4) 小学校において実施する放課後児童健全育成事業は社会教育課長とする。
- 3 苦情受付担当者
 - (1) 保育園は主任保育士とする。
 - (2) 児童館は児童厚生員とする。
 - (3) あすなろ学園は児童指導員とする。
 - (4) 放課後児童健全育成事業は放課後児童主任指導員とする。
- 4 第三者委員

第三者委員は東海市民生委員・児童委員連絡協議会委員の中から任命するものと、

 - ・障害者福祉部会から1名（あすなろ学園担当）
 - ・母子児童福祉部会から1名（保育園・児童館・小学校において実施する放課後児童健全育成事業担当）

を各部会から推薦していただき任命する。
- 5 東海市福祉サービス苦情解決処理体制の事務局は市民福祉部こども課とする。

消防設備等保守点検

業務の内容

専門会社による保守点検を半年に 1 回（年 2 回）実施し、作業基準は「消防法（昭和 23 年法律第 186 号）第 17 条の 3 の 3」の規定に従って行うこと。

電気設備点検

業務の内容

照明設備等については、常に消耗品・簡易な部品の準備と小修理及び機器調整を行い、緊急時の技術者派遣費用を含む。

自動扉設備保守点検

業務の内容

年 6 回の保守点検整備を行い、消耗品、簡易な部品、小修理、調整及び緊急時の技術者派遣費用を含む。

エレベーター設備保守点検

業務の内容

専門会社による毎月 1 回の保守点検及び年 1 回の法定定期検査を行い、消耗品、簡易な部品、小修理、調整及び緊急時の技術者派遣費用を含む。

空調機器設備保守点検

業務の内容

保守点検整備を適宜行い、消耗品、簡易な部品、小修理、調整及び緊急時の技術者派遣費用を含む。

また、フロン排出抑制法に基づき、3 カ月に 1 回の管理者による簡易点検、3 年に 1 回（次回 2027 年）の専門知識を有する者による定期点検を実施し、記録を整備すること。

給排水設備保守点検及び清掃

業務の内容

専門会社による毎年1回の保守点検、清掃及び水質検査を行い、緊急時の技術者派遣費用を含む。

屋内遊具保守点検

業務の内容

管理者による簡易点検と専門会社による毎年1回の保守点検整備を行い、専門業者の派遣費用を含む。

機械警備

業務の内容

専門会社による機械警備を行い、建造物侵入や火災等の異常を検知した際に、警備員の駆けつけによる初期対応がとれるようにすること。

草刈業務

業務の内容

敷地内の草刈りを年間2回行い、運搬費用及び専門業者の派遣費用を含む。

樹木剪定

業務の内容

敷地内の樹木の整枝・剪定等の作業を適宜行い、高木等の剪定が発生した際の2年に1回の専門業者の派遣費用を含む。

日常・定期清掃の概要

1 業務の内容

利用等に伴う居室等の清掃については、利用者の責任において現状復旧を原則とし清掃されるよう指導するとともに、利用者による清掃の届かなかつた箇所及び建物内外の日常清掃及び定期清掃（特別清掃・害虫駆除を含む。）として、次の作業基準に従い実施する。

2 日常清掃

- (1) 玄関前、室内、共用スペースは、原則午前9時15分までに行うこと。
- (2) 共用部分のイス・テーブル・カウンター・傘立て等は、埃及び汚れを除去し、材質に応じて水拭き、空拭きを行うこと。
- (3) 壁面、建具、天井、排気口、ガラス等は、除塵・水拭き・空拭き・ベンジンなどの中性洗剤、消しゴム等による部分的な汚れの除去・クモの巣等除去を行うこと。
- (4) 建物外部については、建物内部と同様とし、材質に応じて水拭き、空拭きを行い、軒下のクモの巣等除去、側溝・排水口等の清掃、吸殻・紙屑・落ち葉等の清掃を行うこと。
- (5) 作業基準
別紙作業基準細目表のとおり

3 定期清掃

- (1) ガラス清掃は、両面行うこととし、ガラス面を薬品洗浄後、窓ガラス専用スクイジーで拭き取ること。
- (2) 害虫駆除は、キッチンを中心に全室行う。また、年12回点検を実施し、ゴキブリ・チョウバエ・ダニ等の衛生害虫・鼠防除は必要に応じて薬剤駆除すること。
- (3) 作業基準
別紙作業基準細目表のとおり

日常及び定期清掃作業基準細目表

	日 常 清 掃								定 期 清 掃					
	床の掃き拭き	紙屑処理	イス・テーブル雑巾がけ	備品・什器の除塵	ドア・壁面の掃除	流し台・茶殻等の掃除	排水口の清掃	屑入れの処理	床の洗浄	床の洗浄ワックス仕上げ	床の剥離洗浄	害虫点検・駆除 (害虫・ねずみ等)	ガラス(外部)	ガラス(内部)
事務室・湯沸	1	1	1	随時	1	1	1	随時	1/年	1/年	1/年	12/年	1/年	1/年
地域交流サロン	1	1	1	随時	1			随時	1/年	1/年	1/年	12/年	1/年	1/年
プレイルーム	1	1		随時	1				1/年	1/年	1/年	12/年	1/年	1/年
キッズスペース	1	1	1	随時	1			1	1/年	1/年	1/年	12/年	1/年	1/年
工作コーナー	1	1	1	随時	1			1	1/年	1/年	1/年	12/年	1/年	1/年
健康増進スペース	1	1	1	随時	1			随時	1/年	1/年	1/年	12/年	1/年	1/年
図書コーナー	1	1	1	随時	1			随時	1/年	1/年	1/年	12/年	1/年	1/年
地域交流スペース (集会)	1	1	1	随時	1			随時	1/年	1/年	1/年	12/年	1/年	1/年
地域交流スペース (学習)	1	1	1	随時	1			1	1/年	1/年	1/年	12/年	1/年	1/年
トイレ	1	1		随時	1		1	随時	1/年	1/年	1/年	12/年	1/年	1/年
倉庫	随時	随時		随時	随時			随時	1/年	1/年	1/年	12/年	1/年	1/年

作 業 種 類 別	作業基準内容
フローリング床	床面モップ清掃後、必要に応じて水拭きし、フローリング用ワックス塗布ポリシャーで仕上げ
ビニールタイル床 床ビニールシート	床面掃き清掃後、床面洗浄機にて洗剤洗浄後に水拭きし、乾燥して樹脂ワックス塗布
ガラス	洗剤洗浄、空拭き
サッシ	同上
害虫駆除 (害虫・ネズミ等)	薬剤使用