

(別紙)

弘前市営住宅等管理業務基準書

弘前市営住宅及びその共同施設並びに弘前市駅前住宅及びその付帯施設（以下「市営住宅等」という。また便宜的に「市営住宅等」を「本施設」とも呼称する）の指定管理者が行う業務の内容及びその範囲等は、この基準書によるものとします。

1 趣旨

本基準書は、本施設の指定管理者が行う業務の内容及び履行方法について定めることを目的とします。

2 本施設の管理に関する基本的な考え方

本施設の管理にあたっては、次に掲げる項目に沿って行うこととします。

- (1) 関係法令、条例及び規則を遵守し、施設の設置目的に沿った適正な管理運営を行うこと。
- (2) 本施設の設置目的、管理運営の基本方針に基づき、管理を行うこと。
 - ① 市営住宅の設置目的
健康で文化的な生活を営むに足る住宅を、住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で賃貸し、又は転貸することにより、市民生活の安定と社会福祉の増進に寄与するため設置した。
 - ② 駅前住宅の設置目的
駅前再開発事業に伴い移転対象者の入居を目的に建設された住宅であり、事業終了後に事業協力者及び一般の方も入居可能としたものであるため、市営住宅とは異なる位置付けとなっている。
- (3) 利用者の平等な利用を確保し、差別的取扱いをしないこと。
- (4) 利用者が安全・安心・快適に施設等を利用できるよう、施設の環境保全、保安警備に努め、良好な施設の維持管理を行うことを基本とすること。
- (5) 利用者の意見・要望を適切に施設管理に反映するとともに、常に効果的・効率的な管理に努め、創意工夫を発揮することにより、サービスの向上、利用者の増加及び経費の節減を図ること。
- (6) 指定管理者の業務を通じて取得した個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法令等の趣旨に基づき適正に行うこと。
- (7) 効率的な管理運営を図り、経費内で最大の効果を発揮するよう努めること。
- (8) 公の施設であることを常に念頭において、公平な管理を行うこととし、特定の団体等に有利に、あるいは不利になる管理をしないこと。

3 施設の概要及び利用実績等（令和7年4月1日現在）

- (1) 市営住宅

No.	団地の名称	位置	管理戸数	入居戸数	入居率	共同施設
1	山王団地	弘前市大字山王町8番地1外	88	57	64.8	駐車場（無料）、児童遊園、緑地、通路、集会所
2	野田団地	〃 野田一丁目11番地1外	80	59	73.8	駐車場（無料）、児童遊園、緑地、通路、集会所
3	茂森団地	〃 西茂森二丁目13番地1	20	9	45.0	駐車場、児童遊園、緑地、通路
4	〃	〃 茂森新町一丁目8番地24	28	20	71.4	駐車場、児童遊園、緑地、通路、集会所
5	田町団地	〃 田町四丁目3番地4外	80	66	82.5	駐車場、緑地、通路、集会所
6	浜の町団地	〃 浜の町東一丁目4番地3	22	19	86.4	駐車場（無料）、児童遊園、緑地、通路
7	〃	〃 浜の町東二丁目2番地7	72	49	68.1	駐車場、児童遊園、緑地、通路、集会所
8	〃	〃 浜の町東四丁目3番地13	60	43	71.7	駐車場、児童遊園、緑地、通路、集会所
9	中野団地	〃 中野二丁目5番地4外	104	67	64.4	駐車場、児童遊園、緑地、通路、集会所
10	城南団地	〃 城南一丁目12番地3	66	54	81.8	駐車場、緑地、通路
11	豊原団地	〃 豊原二丁目8番地1	20	11	55.0	駐車場（無料）、児童遊園、緑地、通路
12	石川団地	〃 石川字村元12番地1外	20	10	50.0	駐車場、児童遊園、緑地、通路
13	緑ヶ丘団地	〃 緑ヶ丘二丁目4番地1	154	126	81.9	駐車場、児童遊園、緑地、通路
14	〃	〃 緑ヶ丘三丁目8番地1	36	30	83.3	駐車場、児童遊園、緑地、通路、集会所、高齢者生活相談所
15	松原団地	〃 松原東二丁目4番地11外	61	43	70.5	駐車場（無料）、緑地、通路
16	桔梗野団地	〃 桔梗野三丁目10番地1	216	133	61.6	駐車場、児童遊園、緑地、通路、集会所
17	樹木団地	〃 樹木一丁目18番地6	14	11	78.6	駐車場（無料）、児童遊園、緑地、通路
18	富士見橋団地	〃 栄町一丁目1番地7	28	13	46.4	駐車場、緑地、通路
19	城西団地	〃 城西二丁目14番地1	114	97	85.1	駐車場、児童遊園、緑地、通路、高齢者生活相談所

20	〃	〃 城西五丁目15番地外	48	47	97.9	駐車場、児童遊園、緑地、通路、集会所、高齢者生活相談所
21	桜ヶ丘団地	〃 桜ヶ丘五丁目5番地1外	185	165	89.2	駐車場、児童遊園、緑地、通路、集会所、高齢者生活相談所
22	青葉団地	〃 南大町二丁目5番地1	120	119	99.2	駐車場、緑地、通路、集会所、高齢者生活相談所
23	宮園団地	〃 宮園四丁目4番地1	64	44	68.8	駐車場（無料）、児童遊園、緑地、通路、集会所
24	宮園第二団地	〃 青山一丁目9番地1	80	64	80.0	駐車場、児童遊園、緑地、通路、集会所
25	南城西団地	〃 南城西一丁目8番地	51	45	88.2	駐車場、児童遊園、緑地、通路
26	若葉一丁目団地	〃 若葉一丁目5番地18	25	25	100.0	駐車場、児童遊園、緑地、通路、集会所
27	大町住宅	〃 大町三丁目5番地6	30	30	100.0	駐車場
28	賀田団地	〃 賀田二丁目7番地1外	60	59	98.3	駐車場（無料）、緑地、通路
29	安田団地	〃 湯口字二ノ安田81番地外	52	33	63.5	駐車場（無料）、児童遊園、緑地、通路、集会所
	計		1,998	1,548	77.5	

※1 施設規模及び構造、延床面積等の概要については、資料1の市営住宅等管理一覧表のとおり。

※2 集会所、高齢者生活相談所の管理は維持修繕とする。

施設規模及び構造、延床面積等の概要については、資料2の集会所・生活相談所一覧表のとおり。

※3 集会所の管理には、西交流センター、宮園第三団地集会所、桜ヶ丘団地中央集会所を含む。

※4 児童遊園の管理には、北園幼児遊園を含む。

※5 管理対象施設としては、物置を含む。

※6 駐車場の除排雪業務は、No.3～5、7～10、12～14、16、18～22、24～29の団地とする。

(2) 駅前住宅

団地の名称	位置	管理戸数	入居戸数	入居率	付帯施設
弘前市駅前住宅	弘前市大字大町一丁目13番地11	96	83	86.5	給水施設、排水施設、電気施設、ガス施設、

					共同ごみ処理施設、通路、廊下、階段、エレベーター、エレベーターホール
--	--	--	--	--	------------------------------------

※1 管理対象施設としては、広場、緑地、駐車場（維持修繕のみ。）を含む。

※2 施設規模及び構造、延床面積等の概要については資料1の市営住宅等管理一覧表のとおり。

4 管理の基準

(1) 業務時間

午前8時30分から午後5時までとする。

ただし、業務時間以外についても、入居者からの緊急修繕等の要望等に対応できる実施体制（非常駐）をとること。

(2) 休業日

① 土曜日及び日曜日

② 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日

③ 年末年始（1月1日から1月3日まで及び12月29日から12月31日まで）

ただし、休業日についても、入居者からの緊急修繕等の要望等に対応できる実施体制（非常駐）をとること。

(3) 業務の実施場所

各種申請等の受理等の業務は、受付窓口（弘前市役所前川新館4階建築住宅課内）で実施すること。

その他の業務については、指定管理者の事務所でも可とする。

5 職員の配置等について

(1) 職員の配置基準

公の施設の管理者として自覚を持ち、業務の遂行及び利用者への対応を行うとともに、施設の設置目的を理解し、それにふさわしい態度で業務にあたることのできる職員を配置するものとします。

常時配置する職員は、下記のとおりとしますが、市が指定管理者に対して求める業務及びサービスの質に対する考え方を、最低水準として示しているものです。申請者は、この最低水準以上の提案を行うものとし、積極的に創意工夫を発揮した提案を行ってください。

なお、業務内容又は法令等により資格を要する業務については、有資格者を選任し、配置するものとします。

① 施設全体を統括できる能力を有する市営住宅サービスセンター長を1人配置してください。（連絡が取れる体制であれば、常駐の必要はない。）なお、市営住宅サービスセンター長の不在時においては、代理者を定め代行させる体制を構築してください。

② 業務時間中は、特別の場合を除き、受付等を行うため、各種申請等受付窓口業務

実施場所へ窓口職員を常に3名勤務させてください。

- ③ 業務時間中は、特別の場合を除き、市営住宅等の修繕等に対応するため、修繕職員（利用者等から修繕依頼があった場合に、状況を把握し市へ報告するほか、簡易的な修繕も行える者）を2名勤務させてください。

- ④ 指定管理業務を行う上で、次の有資格者を必ず選任してください。

甲種防火管理者

- (2) 市で想定する職員の配置方法

市では(1)に基づき、職員の配置方法を以下のとおり想定しております。

- ・ 市営住宅サービスセンター長 1 名
- ・ 市営住宅サービスセンター副センター長 1 名
- ・ 窓口職員 3 名
- ・ 修繕職員 2 名

- (3) 勤務体制

労働関係法令を遵守し、本施設の管理に支障がない勤務体制としてください。

- (4) 研修

職員に対して、施設の管理に必要な研修を実施してください。

6 指定管理者の業務の範囲（業務内容）

- (1) 基本業務

維持修繕及び保守点検・保守管理に関すること。

別紙1「弘前市営住宅等維持修繕及び保守点検・保守管理業務仕様書」のとおりとする。

なお、業務量の目安については、募集要項別添資料3の市営住宅等管理業務処理実績件数（駐車場管理は除く）を参考にすること。

- (2) 付随業務

市営住宅等の住宅使用料、駐車場使用料（以下「使用料等」という。）及び敷金並びに滞納使用料等の徴収事務（地方自治法施行令第158条第1項の規定に基づく公金受領受託者としての事務）に関する業務委託契約を別途締結する。

ただし、委託料は無償とする。徴収事務の取扱いについては、別に定める「市営住宅等使用料徴収事務取扱要領」によるものとする。（使用料に係る経理事務は、これを正確に記載し、整理保管すること。）

- (3) 自主事業

指定管理者は、自己の責任のもと、事前に市の承認を得た上で、本施設を有効活用して、施設の魅力向上等につながる自主事業を企画し、実施することができます。

- ① 自主事業とは、指定管理者自らが企画立案または他者と共催により実施する事業を指します。

- ② 自主事業の実施により収入を得た場合は、その収入は指定管理者に帰属します。

なお、実施に要する経費は指定管理料には含まれません。

- ③ 自主事業実施の可否は、施設の設置目的や利用者の利用を過度に阻害しないか等に照らして判断するので、適当でないと判断する事業の場合は、実施を承認しない

いことがあります。

- ④ 自主事業が、本来業務（指定管理業務）に支障を与えていると判断される場合は、自主事業の改善、中止等を命じる場合があります。
 - ⑤ 自主事業に関する保険については、市が加入する保険の補償とはならないため、指定管理者が自らの負担により適切に加入してください。
 - ⑥ 利用者の利用を阻害しないよう配慮してください。
 - ⑦ 自主事業の内容によっては、市が定める行政財産の目的外使用許可及び使用料の支払いが必要となることがあります（例：飲食、物品販売など）。
 - ⑧ 事業計画で提案する自主事業の実施が認められない場合は、申請そのものを辞退する可能性がある法人等は、必ずその旨を事業計画書に明示してください。
- (4) 備品等の管理に関する業務
- ① 備品の管理に関すること
 - ア 指定管理者は、市の所有に属する物品又は資産（以下「備品」という。）については、「弘前市物品会計規則」及び関係例規の管理の原則及び分類に基づき、適正に管理を行うものとします。また、指定管理者は、同規則に定められた備品保管簿等を備えて、その保管に係る備品を整理し、購入及び廃棄等の異動について定期的に市に報告してください。
 - イ 備品の修繕については、1件あたり100万円以下（消費税等を含む）とし、20万円以上（消費税等を含む）の場合は事前に市と協議を行ってください。
 - ウ 指定管理料により備品を購入する場合は、あらかじめ市と協議を行ったうえで購入するものとします。
 - エ ウで購入した備品は、市の所有に属するものとし、帰属手続は、指定管理者が市に対して寄附採納手続を行うものとします。
 - オ 指定管理者は、業務において使用する市の所有に属する備品については、「弘前市物品会計規則」に基づく現在高の調査を行い、同規則に定めるところにより、市に報告してください。
 - カ 備え付けの備品は、別途提示します。
 - ② 消耗品の購入及び管理に関すること
 - ア 施設の運営に支障をきたさないよう、必要な消耗品を適宜、指定管理者が購入し、管理を行ってください。
 - イ 指定管理者が指定期間内に指定管理業務に係る経理区分で購入した消耗品は、指定期間の終了又は指定の取消しの際は、次期指定管理者に引き継ぐものとします。
- (5) その他管理上必要があると認める業務がある場合は、市と指定管理者で協議により定めます。

7 利用者ニーズの把握

指定管理者は、利用者のサービスの向上を図るために、年度毎にアンケート調査その他の方法により利用者の意見・要望を把握し、施設の管理運営に反映してください。また、その調査結果及び業務改善の状況については、市に報告してください。

8 緊急時対策及び防犯・防災対策

- (1) 緊急時対策及び防犯・防災対策について、マニュアルを作成し、職員に指導・訓練を行い、迅速な対応がとれる体制を整えてください。
- (2) 緊急事態が発生したときは、指定管理者は速やかに必要な措置を講じるとともに、市を含む関係者に対して緊急事態発生旨を通報してください。
- (3) 事故等が発生した場合、指定管理者は市と協力して事故等の原因調査に当たるものとします。
- (4) 災害時、市が指定避難所を開設する際は、鍵の受け渡し等の必要な協力を行ってください。

9 年度事業計画及び業務報告

- (1) 年度事業計画
 - ① 次年度の年度事業計画書及び収支予算書について、市と調整を図りながら作成し、毎年度8月末までに提出すること。なお、令和8年度における年度事業計画書及び収支予算書については、指定管理者に指定された後、速やかに提出してください。
 - ② 年度事業計画書及び収支予算書は、本施設の指定管理者の募集時における提案内容等に基づき作成するものとし、提案に沿った施設の管理運営がなされるよう配慮してください。
- (2) 業務報告
 - ① 指定管理者は、管理業務の利用状況・実施状況等を記載した業務日誌を作成し、市が指定する期間保管し、求めがあったときは、提出してください。
 - ② 業務日誌に基づいて業務報告書を作成し、毎月終了後10日以内に市に報告してください。
 - ア) 管理業務実績報告書
入居者及び退去者の件数などに関する報告、保守点検や法定検査に関する報告、要望、苦情、相談等に関する報告
 - イ) 維持修繕業務実績報告書
経常修繕及び空き家修繕等の実施に関する報告
 - ③ 毎年度終了後60日以内に、業務に係る実施状況、収支状況などをまとめた事業報告書を作成し、市に提出してください。
 - ④ 指定管理者は毎年度終了後、施設の特性等を踏まえ市が示す評価項目に基づき、管理業務に関する自己評価を行い、事業報告書提出時に提出してください。
 - ⑤ その他の報告事項
指定管理者は、以下の場合、市にその内容を速やかに報告又は書類を提出してください。
 - ア) 施設、設備等に大規模修繕が必要な破損等を発見した場合
 - イ) 災害や事故等が発生した場合
 - ウ) その他、市から書類の提出を求められた場合

1 0 モニタリングの方法

- (1) 市は、良好な管理状況を確保するため、指定期間中に指定管理業務の実施状況を把握するため、モニタリングを実施するものとします。
- (2) モニタリングの実施方法は「指定管理者制度導入施設のモニタリングに関するガイドライン」に基づき実施するものとします。

1 1 業務開始の準備及び引継ぎ

- (1) 指定管理者は、管理業務開始日に先立ち、管理業務の実施に必要な資格者及び人材を確保し、必要な研修等の準備業務を行ってください。なお、準備業務に係る経費は指定管理者の負担となります。
- (2) 指定管理者が現在の指定管理者から変更になった場合は、次期指定管理者等に対して行う業務の引継ぎについては、円滑に本施設の管理業務を遂行できるよう、指定期間終了前に文書及び実務担当者による現場説明を十分行うものとします。なお、この場合の資料作成、説明等必要な費用は指定管理者の負担とします。
- (3) (1)(2)の場合において、指定管理者が必要な場合には、本施設の視察を行うことが可能です。ただし、現在の指定管理者において合理的な理由がある場合は除きます。
- (4) 上記のほかに必要な準備業務が生じた場合は、市から指定管理者に提示します。

1 2 文書等の管理

指定管理者は、弘前市公文書管理規程に準じ、本施設の管理業務により作成又は取得した文書その他帳簿書類等を保管管理し、指定管理期間が終了したとき又は指定の取り消し若しくは停止命令を受けたときに保存期間が終了していない帳簿書類等を、市又は次の指定管理者に引き継いでください。

1 3 施設賠償責任保険について

市では、利用者に対する損害賠償の観点から、「全国市長会市民総合賠償補償保険」に加入しています。補償内容は以下のとおりです。指定管理者においては、必要に応じて賠償責任保険に加入してください。

＜全国市長会市民総合賠償保険の主な補償内容＞

	補償内容		保険金額
賠償責任保険	身体賠償	1名につき	1億円
		1事故につき	10億円
	財物賠償	1事故につき	2,000万円

1 4 業務を実施するに当たっての留意事項

- (1) 施設管理に係る規定・要綱等
 - ① 施設の管理に係る各種規程・要綱等がない場合は、市の諸規定に準じて、あるいはその精神に基づき業務を実施してください。

- ② 指定管理者が施設の管理に係る各種規程・要綱等を作成する場合は、市とあらかじめ協議を行ってください。

(2) 指定管理料の支払い

- ① 指定管理料は、指定管理者の提案額を基準に、会計年度（４月１日から翌年３月３１日まで）ごとに市と指定管理者が協議を行い、予算編成過程を通じて定めるものとします。
- ② 指定期間中、年度ごとの予算については、財政の状況等により金額が変更となる場合があります。
- ③ 指定管理料の額、支払時期、方法等は、毎年度、年度協定にて定めるものとします。

(3) 環境への配慮

指定管理者は、環境に配慮した業務の実施に努めるものとします。

(4) 守秘義務

- ① 指定管理者は、当該施設の管理の業務上知り得た秘密の漏えい防止のために必要な措置を講じてください。
- ② 指定管理者の役員及び職員は、当該施設の管理の業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益若しくは不当な目的のために利用しないでください。その職を退いた後も同様であるものとします。

(5) 個人情報保護

- ① 指定管理者は、個人情報の適正管理に関して個人情報の保護に関する法令等の趣旨にのっとり、管理業務の遂行に伴って個人情報を取り扱う場合には、情報漏えいの防止、第三者への情報提供及び目的外利用の禁止等、適正管理のための内部規定やチェック体制を構築するなど必要な措置を講じてください。
- ② 個人情報に関して滅失、き損、漏えい等の不適切な取扱いがあったときは、遅滞なく市に報告してください。

(6) 情報公開

指定管理者は、弘前市情報公開条例の趣旨にのっとり、管理を行う公の施設に関する情報の開示及び情報の提供のために必要な措置を講じてください。

(7) 行政手続きの明確化

- ① 指定管理者は、弘前市行政手続条例（平成１８年弘前市条例第２２号）の規定に準じ、使用許可等に係る審査基準及び標準処理期間について明確にしてください。
- ② 審査基準及び標準処理期間を定めたものを保管し、利用者の問い合わせに対応できる状態にしてください。

(8) 法令等の遵守

本施設の管理に当たっては、募集要項及び本基準書のほか、次に掲げる法令等に基づき実施するものとします。なお、法令等について指定期間中に改正があった場合は、改正された内容を仕様とします。

- ① 地方自治法、地方自治法施行令
- ② 公営住宅法、公営住宅法施行令、公営住宅法施行規則
- ③ 弘前市営住宅条例、弘前市営住宅条例施行規則
- ④ 弘前市駅前住宅条例、弘前市駅前住宅条例施行規則

- ⑤ 弘前市指定管理者の指定の手續等に関する条例
- ⑥ 弘前市指定管理者の指定の手續等に関する条例施行規則
- ⑦ 弘前市情報公開条例
- ⑧ 弘前市行政手續条例
- ⑨ 弘前市個人情報保護に関する法律施行条例
- ⑩ 労働基準法、労働安全衛生法
- ⑪ 消防法、水道法
- ⑫ 弘前市物品会計規則
- ⑬ その他関係法令等
- ⑭ 市が定める事務取扱要領

1 5 協議

この基準書に規定するものの他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並びに本基準書に定めのない事項については、別途指定管理者と市が協議し、決定するものとします。