



荒尾市公共施設包括管理委託事業調査
調査報告書

熊本県荒尾市
有限責任監査法人トーマツ
2021年3月8日

目次

1. 本市の概況と検討経緯	2
---------------	---

2. 本調査の概要	6
-----------	---

3. 業務範囲の設定	11
------------	----

4. 事業スキーム案の検討等	28
----------------	----

5. 事業効果の分析	54
------------	----

6. 今後の進め方	60
-----------	----

参考資料	63
------	----

1. 本市の概況と検討経緯

本市は熊本県の西北端に位置する総面積60km²弱、人口5万人強の市です

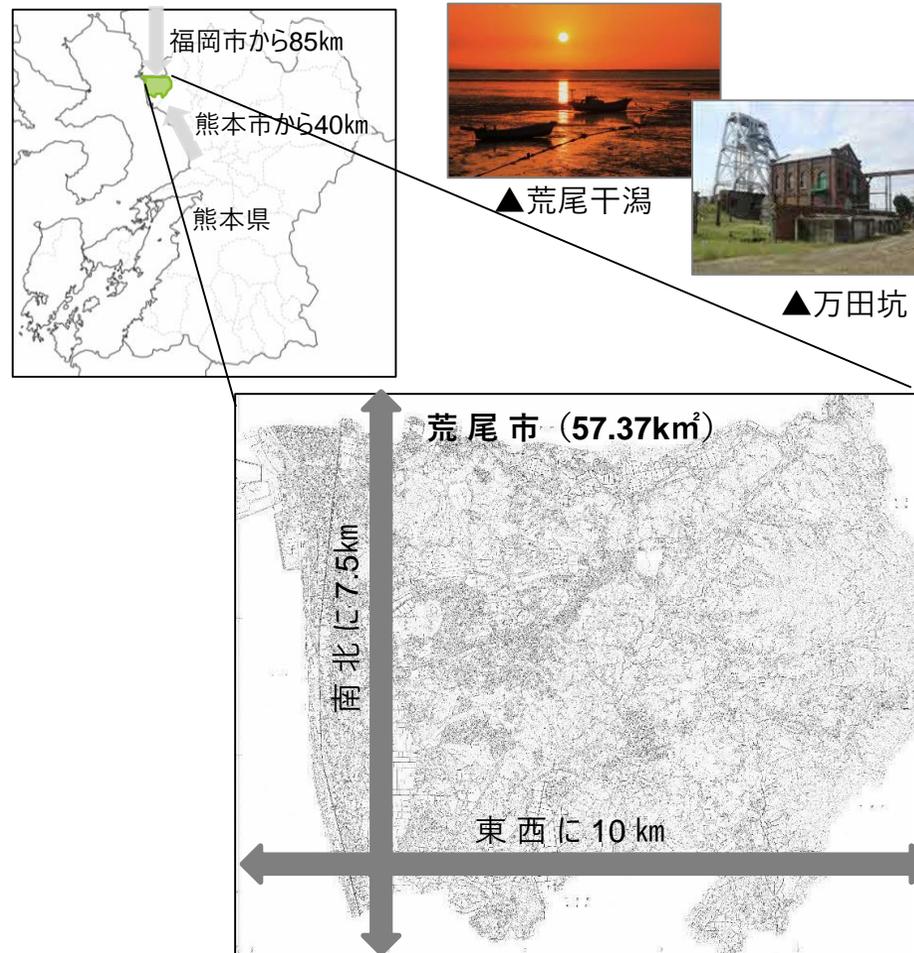
(1) 本市の概況

- 本市は熊本県の西北端にあり、熊本市から約40kmに位置しています
- 本市は、北は福岡県大牟田市に接し、福岡市までは約85km。有明海を隔てて長崎県及び佐賀県と、南、東は熊本県玉名市、玉名郡長洲町及び南関町に接し、熊本県のみならず他県との結びつきも強くなっています
- 市域は東西10km、南北7.5km、総面積57.37km²です
- 本市内は、西に有明海、東に小岱山を有し、その合間を縫うように豊富な緑を持つ丘陵地を配しています
積雪や季節風の影響は少なく、温暖で四季の変化に富んだ自然環境豊かな風土です
また、大きな河川や活断層もないため自然災害も少ない市です
- 地域資源として、西日本有数の遊園地グリーンランドやラムサール条約湿地登録の荒尾干潟、近代化産業遺産として世界遺産登録の旧万田坑があります

● 本市の概況

市町村名	荒尾市 (熊本県)		
面積	57.37km ²	歳出 (R元決算)	229.2億円
住基人口 (R2.12末)	51,641人	標準財政規模	117.4億円
住基世帯数 (R2.12末)	24,194世帯	財政力指数	0.485
高齢化率 (R2.12末)	35.56%	実質公債費比率	9.4%

● 本市の位置等



本市では、包括管理委託を公共施設等総合管理計画にて実施方針の一つに位置付け、その後、荒尾市行政経営計画に具体的な検討事項の一つとして明記しました

(2) 本市における包括管理導入検討の経緯

【荒尾市公共施設等総合管理計画】

【 維持管理・修繕・更新等の実施方針 】

維持管理業務の効率化を図るため、複数施設の管理委託業務や修繕業務の一括発注、長期契約等を推進します。



【荒尾市行政経営計画】

【 公共施設の管理に関する民間活力の導入に向けた検討 】

複数施設に係る管理業務を一括で行う包括委託や新たな指定管理者の導入など、民間委託の導入について検討する。



令和元年度から導入に向けた具体的な検討を始めることとなった。

本市では、包括管理委託導入により、「公共施設の安心・安全の向上」、「統一的な施設管理の実現」、「業務量の大幅な削減」を実現したいと考えています

(3) 包括管理委託導入の目的

維持管理に関する課題

包括管理委託導入の目的

安全性



公共施設の老朽化

- 施設の7割以上が築30年以上
- 全施設の管理・更新には、現状の2倍以上の財源が必要
- 扶助費増大の中、修繕・更新費用への重点配分が困難

公共施設の安心・安全の向上

- 受託事業者にて、専任の管理責任者や技術職を配置
- 巡回点検や簡易修繕の実施、必要修繕箇所のアドバイス、協力会社との調整
 - ▶ 計画的な修繕の実施による長寿命化の実現

ノウハウ



ノウハウ不足により統一的な施設管理が不十分

- 所管課ごとの施設管理
- 所管課には技術職の配置はなし
- 施設情報（コスト・劣化状況等）の全体像が見えない

統一的な施設管理の実現

- 各施設の情報（点検結果、修繕履歴等）の一元化
 - ▶ 今後の施設マネジメントに活用可能
 - ▶ 各施設の劣化状況や重要度から優先度付けを行い、効率的な修繕を実施

マンパワー



職員数の減少

- 業務が増加する一方、職員数は過去15年で10%以上減少
- 人口減や財政状況を考えると、今後も大幅な増加は見込めない

業務量の大幅な削減

- 所管課での施設ごと、業務ごとの、仕様作成、見積、予算、契約、進行管理、不具合対応等の業務が不要となる
 - ▶ 職員は、施設運営や企画立案のコア業務に注力できる

長寿命化・業務効率化の実現

2. 本調査の概要

本調査には、「業務範囲の検討」、「事業効果の分析」、「長期的視点による事業スキームの検討」の3つの目的があります

(1) 本調査の目的

1

市の公共施設の管理運営に関する業務範囲の検討

- 対象となる公共施設の管理運営について、現状及び今後の見通しを整理します。
- 各施設の維持管理業務について、業務内容、業務フロー、委託状況及び業務に係るコスト等の情報の整備を行い、包括管理に含める業務範囲の検討を行います。
特に、公営住宅は、維持管理業務に加え、募集案内、入退去関係、苦情・要望処理といった業務も広く検討します。

2

包括管理委託の事業効果の分析

- 包括管理委託について費用削減効果等の事業効果の分析を行います。
- 施設の劣化状況や利用状況といったデータ管理については、システムの活用も考えられますが、事業者の固定化につながる可能性もあることから検討を行います。

3

長期的視点による事業スキームの検討

- 市の適切なガバナンスを行うための契約形態やモニタリングの手法並びに市の技術力確保のための対策等を検討します。
- 地域の技術力維持・資金の域内循環や事業の透明性確保といった点についても、対応策を検討します。
- 次期以降の委託範囲の段階的拡大の可能性についても検討します。

本業務では、特に業務負荷軽減や着実な維持管理の実行と、将来的なコスト削減を目指し、包括管理の業務範囲や事業スキームなどを具体化していきます

(2) 業務の全体像

業務の手順例

業務の概要

1. 業務範囲の検討

①現状把握（業務の精査）

- 現在の委託業務の整理
- 委託業務候補の設定

②事例調査

- 事例調査準備
- 先進事例ヒアリング調査

③対象施設及び対象業務の検討

2. 事業スキーム案の検討等

①事業スキーム案の確認・見直し

②契約形態及びモニタリング手法等の検討

- 契約形態の検討
- モニタリング手法等の検討

③市内事業者の活用等の検討

- 現状把握
- 市内事業者の活用等の検討

④施設管理に係るデータの統一化の検討

- ユースケースの検討
- 必要なデータフォーマットの設定

⑤民間事業者へのヒアリング

3. 事業効果の分析

目指す維持管理水準に沿った業務範囲を設定します

- 現在の維持管理業務の状況及び、市営住宅管理業務を再整理するとともに、本市の目指す維持管理水準を設定します。
- 他自治体へのヒアリングにより、包括管理における業務委託の状況を把握します（※特に、修繕を委託に入れている事例等に着目します）。
- 上記を踏まえ、対象施設と対象業務を設定します。

事業スキームや仕組みの詳細を設定し、民間事業者の参入可能性を把握します

- 1. で作成した業務一覧と事業スキーム案（5頁）を基に、役割分担・リスク分担、モニタリングなどの手法、市内事業者の活用、報告データのフォーマット等を整理します。
- 整理内容を民間事業者に提示し、参入可能性を把握します。
- 民間事業者の意見を踏まえ、各種設定を再検討します。

特に業務負荷軽減や着実な維持管理の実行に係る効果を把握します

- 現在の委託状況や事業者ヒアリングを踏まえ、コストへの効果を検討するとともに、業務負荷軽減などの財務面以外の効果を把握します。

本業務では、業務範囲や事業スキーム等の案を具体化した上で、先進自治体や民間事業者の意見を聴取し、再度業務範囲や事業スキームを見直すことを想定します

(3) 業務工程

	11月		12月		1月		2月		3月
マイルストーン		★11/20 kick off							3/8 ★
(1) 業務範囲の検討									
①現状把握（業務の精査）									
②事例調査									
③対象施設及び対象業務の検討									
(2) 事業スキーム案の検討等									
①事業スキーム案の確認・見直し									
②契約形態及びモニタリング手法等の検討									
③市内事業者の活用等の検討									
④施設管理に係るデータの統一化の検討									
⑤民間事業者へのヒアリング									
(3) 事業効果の分析									
協議・打合せ									
国土交通省との協議・打合せ									
調査報告書のとりまとめ									

1月中旬頃に、業務範囲や仕組みを具体化します

具体化した案を、自治体及び民間事業者に提示し、修正を行います

現在のスキーム案では、市内のノウハウや人員不足、包括管理事業者の横断的な対応や市内事業者の活用、維持管理業務における市内事業者のスキル等の課題が存在します

(4) 将来像達成の課題と本調査での検討ポイント

課題

本調査での検討ポイント

本市



- 公共施設マネジメント推進室が包括管理事業者と市内部の間に立ち、公共施設マネジメントを一元的に管理する必要があり、**業務負荷の増大**、**ノウハウの不足**、**主担当職員の異動リスク**等が懸念されます
- 50万円を超える修繕の企画・予算取り・実行等は、依然市が役割を担うこととなり、**所管課と公共施設マネジメント推進室との連携・調整**が必要となってきます。

事業者からの報告のユースケースを想定し、市内調整の定型化・データの統一化・効果の見える化を検討

- 公共施設マネジメント推進室の検討作業が円滑に進むよう、ユースケースを具体化したうえで、包括管理事業者からの報告フォーマット作成と市内調整の定型化を検討します。
- 特に業務負荷軽減効果等の算定手法を検討します。

包括管理事業者



- 維持管理業務と市営住宅管理業務**両方に対応できる事業者は限られており、競争原理が働かない懸念があります。
- 本来の包括管理の目的を踏まえ、**PMO業務がコスト高になり過ぎる**ことが懸念されます。
- 修繕業務については、**責任の所在**を明確にする必要があります。

委託業務の流れを詳細化した上で、横断型包括管理委託や将来的な市内事業者参入の可能性を検討

- 市営住宅管理業務は、業務の流れ・業務量等を詳細化し、どの部分が包括管理に含められるかを調査します。
- 包括管理全体の業務を詳細化し、市内事業者がどこまで対応可能かを、市内事業者と協議しつつ検討します。

維持管理事業者



- 市内事業者の活用**や**地域経済の循環**についても考慮する必要があります。
- 包括管理前と維持管理事業者の**顔ぶれに変化がなく**、結果として維持管理の水準やコストに変化が見られないことが懸念されます。

市内事業者のスキル向上や活躍の機会の拡大検討

- 包括管理に、市内事業者が積極的に関わられるよう、戦略的なアプローチを検討します。
- 具体的には、包括管理へのJVの可能性や役割、維持管理のスキル向上策に資する契約形態などを想定します。
- 検討にあたっては、市内事業者との協議も行っていきます。

3. 業務範囲の設定

本市では、学校や体育館など43施設を包括管理委託の対象としていますが、特に、市営住宅を対象としていることに特徴があります

(1) 対象施設

市営住宅を含めていることが本市の検討の特徴です

No	大分類	中分類	施設名	施設数
1	公営住宅	公営住宅	新函団地、北五反田団地、大和団地、八幡台団地、ひばりヶ丘団地、中増永改良住宅、中央区団地、桜山団地	8
2	社会教育系施設	博物館等	宮崎兄弟資料館	1
3	スポーツ系施設	スポーツ施設	深瀬の森体育館、西の峰体育館、万田中央体育館、東大谷体育館	4
4	産業系施設	産業系施設	起業家支援センター、プロログ広場トイレ、平山バイパス観光トイレ、岩本橋観光トイレ、小岱山駐車場トイレ、多目的広場トイレ、南荒尾駅前トイレ	7
5	学校教育系施設	学校	荒尾第一小学校、万田小学校、平井小学校、府本小学校、八幡小学校、有明小学校、緑ヶ丘小学校、中央小学校、清里小学校、桜山小学校、荒尾海陽中学校、荒尾第三中学校、荒尾第四中学校	13
6	子育て支援施設	幼保・こども園	清里保育園	1
7		幼児・児童施設	児童センター、清里小放課後児童クラブ	2
8	保健・福祉施設	保健施設	保健センター	1
9		その他社会福祉施設	人権啓発センター	1
10	行政系施設	庁舎等	本庁舎	1
11		その他行政系施設	斎場	1
12	供給処理施設	供給処理施設	リレーセンター東宮内、松ヶ浦環境センター、一般廃棄物最終処分場	3
合計				43施設

業務当初は、45施設を対象としていましたが、豪雨により利用停止中の万田体育館、更新が予定されている学校給食センターは、対象外としました。

(1) 対象施設

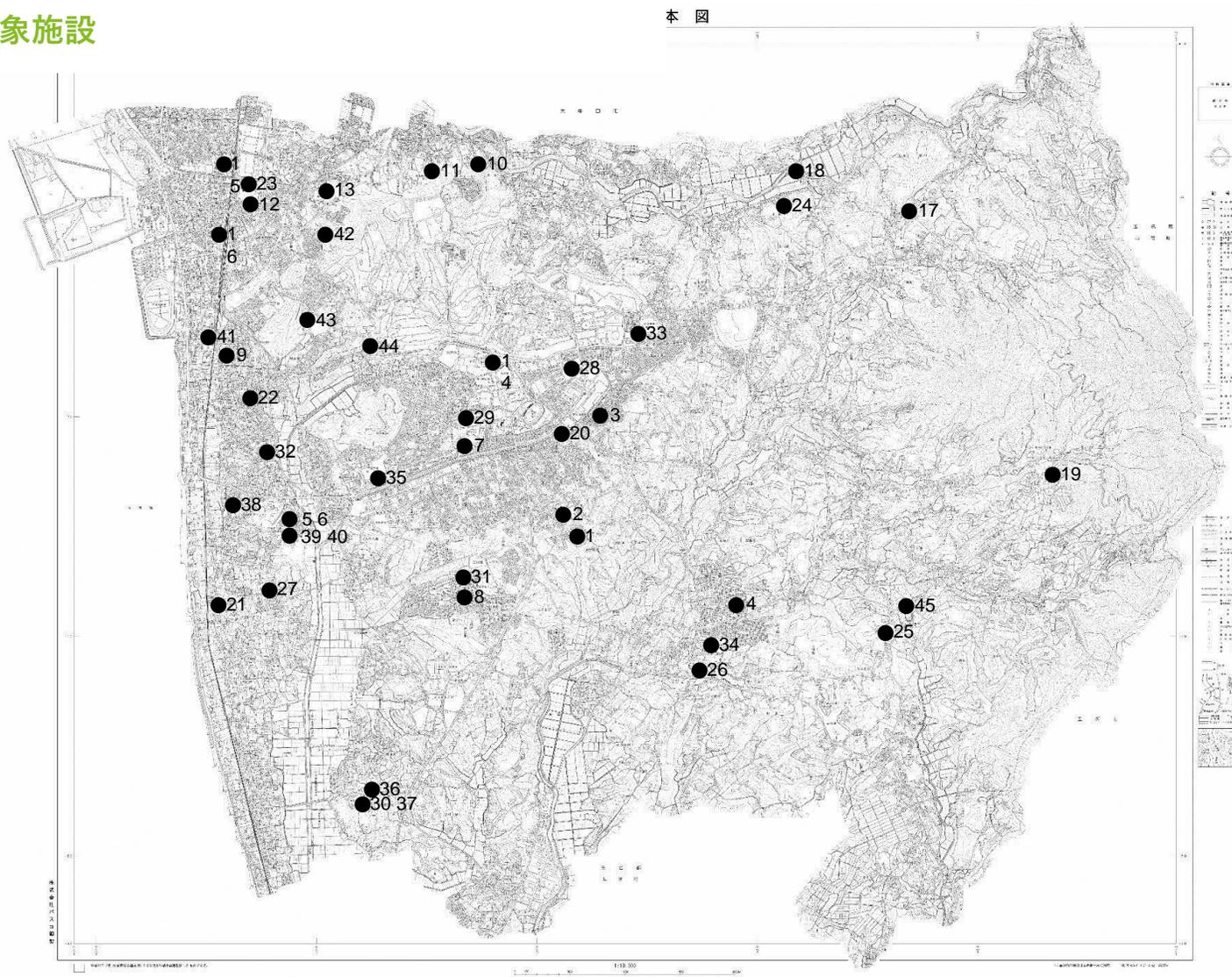
番号	施設名	建築年度	構造	階数	延床面積
1	新岡団地	S41	CB	1	2,815
2	北五反田団地	S58	RC	5	2,151
3	大和団地	S39	CB	1	4,934
4	八幡台団地	S50	RC	4	16,502
5	ひばりヶ丘団地	S48	CB	1	2,413
6	中増永改良住宅	S53	CB	2	1,597
7	中央区団地	H20	RC	5	19,724
8	桜山団地	S55	RC	5	36,852
9	宮崎兄弟の生家施設	H5	W	2	324
10	深瀬の森体育館	S48	RC+S	1	600
11	万田体育館	S43	S	1	852
12	西の峰体育館	S47	RC	1	800
13	万田中央体育館	S50	RC+S	1	681
14	東大谷体育館	S60	S	1	746
15	起業家支援センター	H18	S	1	231
16	プロログ広場	H5	RC	1	50
17	平山バイパス観光トイレ	H6	RC	1	49
18	岩本橋観光トイレ	H5	W	1	37
19	小岱山駐車場トイレ	H24	RC	1	7
20	多目的広場トイレ	H9	RC	1	40
21	南荒尾駅前トイレ	H24	RC	1	11
22	荒尾第一小学校	S60	RC	3	5,009
23	万田小学校	H15	RC	2	6,704

番号	施設名	建築年度	構造	階数	延床面積
24	平井小学校	H3	RC	2	3,885
25	府本小学校	S56	RC	2	2,819
26	八幡小学校	H18	RC	3	5,189
27	有明小学校	S53	RC	2	3,631
28	緑ヶ丘小学校	S59	RC	2	4,182
29	中央小学校	S57	RC	3	5,569
30	清里小学校	S56	RC	2	2,735
31	桜山小学校	S46	RC	3	4,243
32	荒尾海陽中学校	S52	RC	4	9,373
33	荒尾第三中学校	H26	RC	3	8,513
34	荒尾第四中学校	S54	RC	3	8,595
35	学校給食センター	S47	S	2	1,440
36	清里保育園	S50	RC	1	483
37	清里小放課後児童クラブ	H26	S	1	51
38	保健センター	S50	RC	2	1,072
39	児童センター	S62	RC	1	336
40	人権啓発センター	S55	RC	2	504
41	本庁舎	S38	RC	4	8,005
42	斎場	H2	RC	2	691
43	リレーセンター東宮内	H2	RC	2	1,266
44	松ヶ浦環境センター	H8	RC	3	2,560
45	一般廃棄物最終処分場	S59	RC	2	657

調査当初は対象としていたが、調査の中で対象外となった施設

対象施設は、市内全域に立地しています。

(1) 対象施設



本市では、維持管理業務に加え、不具合対応業務や小修繕業務、市営住宅管理業務を範囲としています

(2) 対象業務

対象業務の概要

No	大分類	中分類	業務内容
1	維持管理業務	清掃管理業務	建物内部清掃業務、建物外部清掃業務
		衛生管理業務	空気環境管理、給水管理、排水管理、害虫駆除
		運転保守業務	電気通信設備、空気調和設備、給排水設備、プールろ過機、消防用設備、昇降機設備
		点検整備業務	自動ドア設備、遊具機器
		警備・防災業務	警備業務
2	小修繕業務		1件当たり50万円以内の修繕の実施
3	不具合対応業務		建物・設備の不具合の一次対応
4	市営住宅管理業務	入居管理	入居募集・受付、説明・確認など
		入居中の対応	各種申請手続き、家賃等の対応、苦情対応、設備機器管理など
		退去及び空室管理	退去管理、空室管理
5	その他受託事業者の提案による付加サービス		

小修繕に加え、市営住宅管理業務を対象にしています

※より具体的な対象業務については、巻末を参照ください

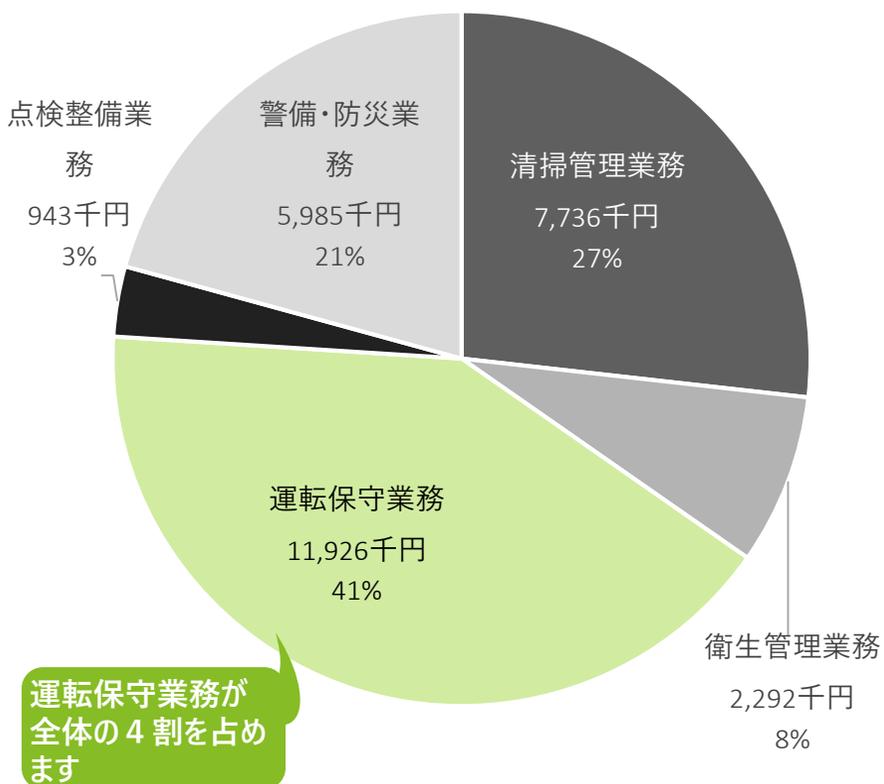
© 2021. For information, contact Deloitte Tohmatsu Group.

維持管理業務の中では、「運転保守業務」が発注額及び発注件数で最も多くなっています

(2) 対象業務

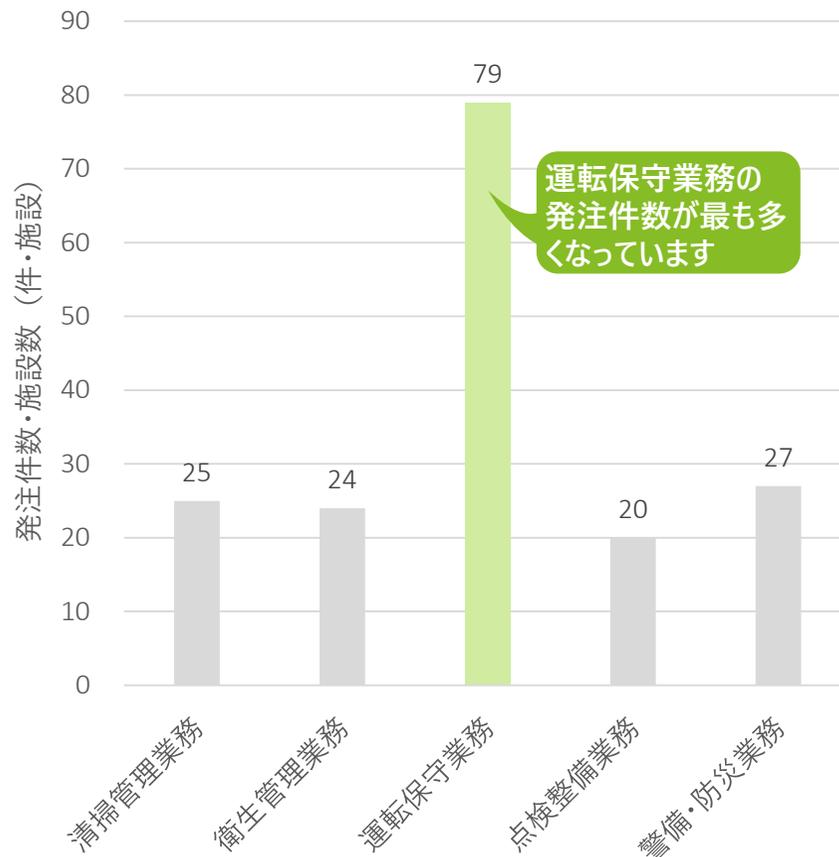
維持管理業務の分析（平成31年度）

● 中分類別の発注額及び構成



※単位は、「千円」

● 中分類ごとの発注件数



※複数施設を一括で委託している場合は、施設ごとに1件としています

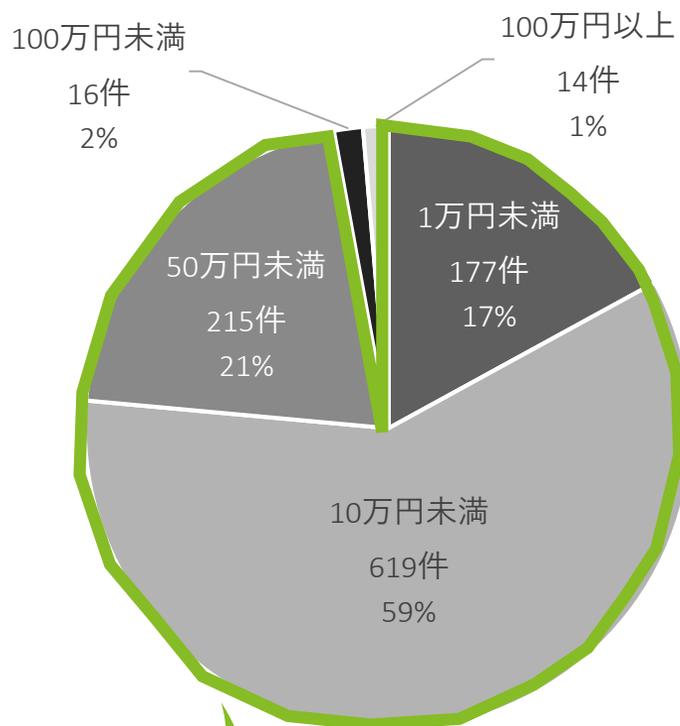
© 2021. For information, contact Deloitte Tohmatu Group.

発注額50万円未満の小修繕業務は、 件数で全体の95%以上、発注総額で53%を占め、約72百万円が発注されています

(2) 対象業務

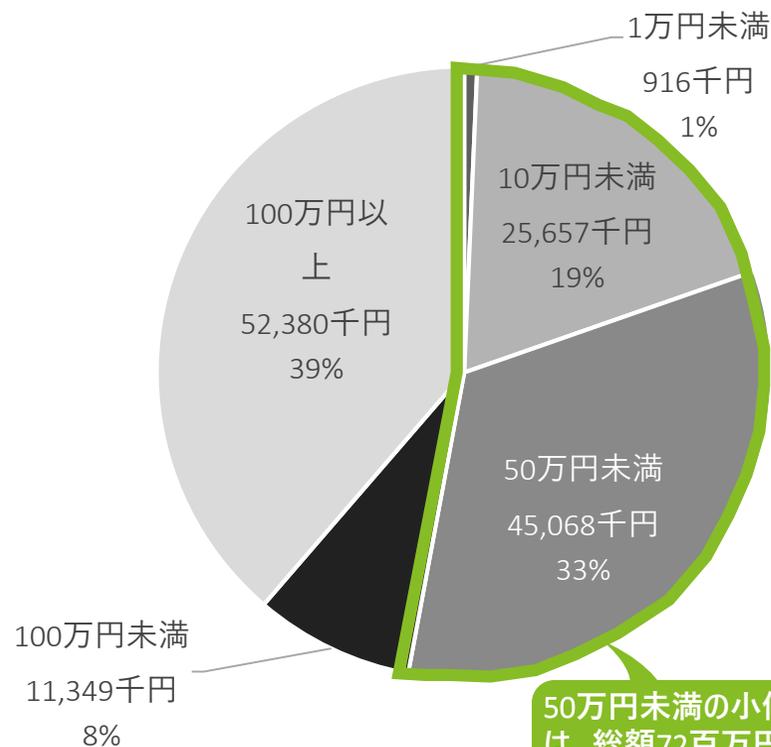
修繕業務の分析 (平成30年度)

● 発注金額別の発注件数構成



修繕業務の95%以上が50万円以下の小修繕

● 発注金額別の発注額構成



50万円未満の小修繕業務は、総額72百万円であり、全体の53%を占めます

市営住宅とその他の公共施設で、維持管理業務が重複しており一括して委託することが可能な業務は5業務存在します

(2) 対象業務

市営住宅との一括発注の可能性

No	大項目	中項目	小項目	細目	概要	市営住宅の業務
1	環境衛生管理業務	清掃管理業務	建物外部清掃	建物外回り	観光トイレや保健センター、斎場等の除草と市営住宅の除草業務は一括して委託が可能だと考えられます	予算300万円で除草を委託しているほか、職員が年2～3回実施 職員は3人がかりで2～3日稼働
2	環境衛生管理業務	環境衛生業務	害虫駆除	ネズミ・昆虫等の防除	本庁舎等の害虫駆除業務と、市営住宅で2年に一回程度実施している害虫駆除業務は一括して委託が可能だと考えられます	2年に1回程度委託して実施
3	設備管理業務	運転保守業務	給排水設備		桜山BCD棟用の貯水槽の検査及び桜山団地、八幡台団地、北五反田団地の給排水施設設の維持管理業務は、他の公共施設の貯水槽の保守管理等と一括して委託が可能だと考えられます	給水装置施設維持管理は、年8回月例点検するとともに、年1回貯水槽を清掃 貯水槽の検査は年1回点検
4	設備管理業務	運転保守業務	消防用設備	防災設備	中央区団地、桜山団地2丁目、八幡台団地、北五反田団地の消防設備の点検は、他の公共施設の消防設備の点検と一括して委託が可能だと考えられます	左記の4団地に対し、年2回委託して実施
5	建物・設備保全業務	点検整備業務	建築設備の点検調査	遊具	市営住宅の遊具は、全遊具現地確認し不備があれば緊急性のあるものと、そうでないものに分けて修繕しているが、学校の遊具の点検と一括して委託が可能だと考えられます	マニュアルを参考に目視点検 2人日で実施しており、毎年5～10件遊具業者に修理を委託

入居業務としては、「随時募集」、毎年6月に行われる「中央区の募集・受付」、入居決定後の「説明・確認」の3つの業務があり、それぞれ年間30～50件程度発生しています

(2) 対象業務

市営住宅管理業務の業務量

● 入居業務

No	業務名	業務の概要・手順	業務量
1	入居申込受付 (随時)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申込希望の問合せに申込の仕組みを説明し書類配布 2. 申込書類受領後不備を確認する 3. 審査が通った場合は、申込リストに登録 4. 空き室が出たら、リストの上位者から順に連絡 5. 必要書類（無資産証明、滞納なし証明）を受領後、住宅の鍵を渡し見学してもらう 6. 入居希望の場合は請書一式を作成し申込者に渡す 7. 請書一式を受領し確認する 8. 申請者が再度来庁し、敷金を納付後入居決定通知書と住宅の鍵を渡す 	50件/年
2	入居申込受付 (中央区団地) 6月の実施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 広報5月号に募集案内を掲載 2. 入居募集説明会の開催(6月) 3. 申込書類提出後不備がないかを確認する 4. 公開抽選会を実施した順位を決定する 5. 抽選結果を即日HPに公表する 6. 空き室が出たら、リストの上位者から順に連絡 7. 必要書類（無資産証明、滞納なし証明）を受領後、住宅の鍵を渡し見学してもらう 8. 入居希望の場合は請書一式を作成し申込者に渡す 9. 請書一式を受領し確認する 	30件/年
3	説明・確認	<ol style="list-style-type: none"> 1. 入居確認のためのチェックリストを用い、入居者に説明し共に確認する 2. 不備がある場合は、現場を確認後事業者へ発注する 	50件/年

入居者に対する業務のうち、申請対応等事務手続きは 15 業務あります

(2) 対象業務

市営住宅管理業務の業務量

● 入居中の対応（各種事務手続き）

No	業務名	業務の概要・手順	業務量
1	住宅変更申請	<ol style="list-style-type: none"> 健康上の理由（下肢障害等）などで現在の住居での生活が難しくなった場合、住民からの相談に応じて別の住宅への転居手続きを行う 通常の入居申込書類一式と診断書を提出してもらう 承認通知書を送付する 	年1～2件
2	連帯保証人変更申請	<ol style="list-style-type: none"> 死亡、市外転出、本人からの申し出等により連帯保証人を変更する必要がある場合、連帯保証人変更申請書及び請書一式を作成、提出してもらう 承認通知書を送付する 	年10件
3	敷金減免（徴収猶予）申請	<ol style="list-style-type: none"> 低収入や傷病・被災などで生活が圧迫され、敷金の納入が難しい場合に申請書の提出により減免及び徴収猶予を行う。 承認通知書を送付する 	皆無
4	社会福祉事業使用申請	<ol style="list-style-type: none"> 社会福祉法人等が市営住宅を使用して社会福祉事業を行う場合、申請書の提出してもらう 使用する社会福祉法人等には使用する住宅と使用期間により使用料を算出する 使用期限、使用条件等を記載した使用承諾通知書を送付する 	皆無
5	駐車場使用料徴収管理	<ol style="list-style-type: none"> 駐車場の新規使用、車両変更、区画変更、廃車等がある場合に駐車場組合員異動等届を管理組合理事長名で提出してもらう 駐車場使用料（毎月）の徴収（①各団地ごとに利用料金を算定 ②納入通知書と納付書を発行 ③各管理組合の会計当てに納付書を郵送） 	1は月10～20件 2は月6件

入居者に対する業務のうち、申請対応等事務手続きは 15 業務あります

(2) 対象業務

市営住宅管理業務の業務量

● 入居中の対応（各種事務手続き）

No	業務名	業務の概要・手順	業務量
6	収入認定	<ol style="list-style-type: none">1. 団地ごとに時期をずらして収入申告を受付け(6～8月)2. 次年度に適用するデータをExcelファイルに入力(10～11月)3. Excelファイルの算定結果と公住マネージャーの家賃表を照合(10～11月)4. 収入認定を通知(1月)5. 収入認定更正の申請受付・承認（2～3月） ※以降の家賃変更申請・承認は随時実施	年1,250件程度
7	家賃減免等申請	<ol style="list-style-type: none">1. 特別の事情により生活が困窮した場合に入居者が申請2. 世帯収入額から減免率を判定3. 家賃減免を通知	皆無
8	同居者異動申請	<ol style="list-style-type: none">1. 同居者に異動が生じた場合または世帯員が加わる場合に入居者が届出・申請2. 承認通知書を送付	年50件
9	入居者継承申請	<ol style="list-style-type: none">1. 名義人が転出し、同居人が引き続き住み続ける場合に申請2. 承認通知書を送付	年10件
10	収入超過者認定	<ol style="list-style-type: none">1. システムから収入規程を超えたものを抽出2. 対象者に通知を送付	年100件

入居者に対する業務のうち、申請対応等事務手続きは15業務あります

(2) 対象業務

市営住宅管理業務の業務量

● 入居中の対応（各種事務手続き）

No	業務名	業務の概要・手順	業務量
11	高額所得者認定	<ol style="list-style-type: none"> システムから収入規程を超えたものを抽出 対象者に内容証明と通知を送付 面接 	年5件
12	調定事務、納付書作成及び口座関係作成	<ol style="list-style-type: none"> 銀行から口座振替結果データが届く 消込を行い、口座振替不能者を抽出 不能通知と納付書を郵送 当月の口座振替データを作成し銀行ごとにFD、CD-ROMにデータを保存して会計課へ提出 口座振替開始依頼が入居者から各金融機関へ出されると金融機関から依頼書の写しが届くため、それを基に口座情報をシステムに入力 	—
13	滞納家賃の徴収	<ol style="list-style-type: none"> 滞納者の収納状況を確認 納付漏れ・定期的な未納付の滞納者に対して電話等により催告 	—
14	住宅用途一部変更申請	<ol style="list-style-type: none"> 限定的な営業の申請 決定通知の送付 	皆無
15	住宅模様替等申請	<ol style="list-style-type: none"> 住宅模様替等申請書の提出 住宅用途一部変更・模様替等完成届 増築や手すり設置などの場合は、現地にて確認する 問題がなければ承認通知書を作成し、名義人に郵送 	年40件

入居者に対する業務のうち、苦情対応は年間最大1,000件（1日2～3件）あり、そのうち600件は修繕が伴う対応となっています

（2）対象業務

市営住宅管理業務の業務量

● 入居中の対応（その他）

No	業務名	業務の概要・手順	業務量
1	苦情対応	<ol style="list-style-type: none"> 1. 住民からの要請に応じて、住民宅を訪問し状況確認 2. 修繕が必要な場合は事業者へ発注 3. 仲裁が必要な場合は、実施する場合もある 	年500～1,000件 内、修繕は600件 ※土日対応もあり
2	消防訓練の実施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 消防訓練の企画（毎年カスタマイズ） 2. 団地関係者との調整 3. 消防訓練の実施 	年1回
3	修繕調査	<ol style="list-style-type: none"> 1. 管理人(協力者)を通じて、修繕箇所確認のチラシを配布 	年1回

退去時は、明渡の説明・確認を行い、 空室になってからは、入居が見込まれる部屋を調査し修繕を行います

(2) 対象業務

市営住宅管理業務の業務量

● 退去業務、空室管理

No	業務名	業務の概要・手順	業務量
1	明渡業務	<ol style="list-style-type: none">1. 明渡届の提出2. 明渡手続きに立ち会い、修繕箇所を確認し、指摘する3. 原状復帰が終わったら、退去予定者から鍵を受け取る4. 敷金の還付（滞納家賃へ充当）等の処理を行う	年70件
2	空室修繕	<ol style="list-style-type: none">1. 空室のうち、入居が見込まれる部屋を調査2. 修繕箇所を見繕い積算3. 事業者へ発注	年20件程度

包括管理委託後も市が担う業務としては、 「方針・計画に係る業務」、「意思決定を伴う業務」、「法定業務」等が考えられます

(3) 各業務工程における委託の範囲

包括管理委託後も市が担う業務

方針・計画	<ul style="list-style-type: none">施設の管理運営に係る方針・施策の企画・決定中長期計画の策定
意思決定	<ul style="list-style-type: none">各種申請に対する審査及び決定・承認・許可等修繕実施の決定維持管理業務等の委託の決定
法定業務	<ul style="list-style-type: none">法令で市が行うこととされている業務（家賃の決定・減免・徴収猶予、滞納家賃の督促、収入状況調査等。）法的措置（明渡訴訟等）
その他	<ul style="list-style-type: none">工事・修繕（50万円以上）の実施事業者へのモニタリングの実施市民への周知・広報

維持管理業務においては、大きく7つの工程がある中で、業者選定以降の5つの工程を包括管理委託の範囲に想定します

(3) 各業務工程における委託の範囲

業者選定以降を包括管理委託の範囲と想定します

維持管理業務における委託の範囲

	予算要望	実施伺い	業者選定	契約締結	支出負担行為	業務進行管理	支払
概要	<ul style="list-style-type: none"> 業者から見積り取得 予算要求資料作成 財政課との調整・決裁・査定 	<ul style="list-style-type: none"> 起案・決裁 	<ul style="list-style-type: none"> 選定手続き 	<ul style="list-style-type: none"> 起案・決裁 	<ul style="list-style-type: none"> 作成・決裁 	<ul style="list-style-type: none"> 打ち合わせ 実施日程調整 立会い 検査等 	<ul style="list-style-type: none"> 請求書受領・命令書作成 決裁・審査（担当課・会計課） 会計処理（会計課）
10万円以下	—	【最終決裁者】 担当課長、財政課、契約検査室	1社見積	【最終決裁者】 担当課長、財政課、契約検査室	【最終決裁者】 担当	—	—
10万円～50万円以下	—	【最終決裁者】 担当課長、財政課、契約検査室	見積合せ	【最終決裁者】 担当課長、財政課、契約検査室	【最終決裁者】 担当	—	—
50万円～200万円以下	—	【最終決裁者】 部長	指名競争入札 (業者選定、指名通知、入札・開札)	【最終決裁者】 担当課長、財政課、契約検査室	【最終決裁者】 担当	—	—
200万円～500万円以下	—	【最終決裁者】 副市長	指名競争入札 (業者選定、指名通知、入札・開札)	【最終決裁者】 部長	【最終決裁者】 担当課長	—	—

小修繕業務においては、大きく8つの工程がある中で、業者選定以降の6つの工程を包括管理委託の範囲に想定します

(3) 各業務工程における委託の範囲

業者選定以降を包括管理委託の範囲と想定します

小修繕業務における委託の範囲

	不具合対応	予算要望	実施伺い	業者選定	契約締結	支出負担行為	業務進行管理	支払
概要	<ul style="list-style-type: none"> 現場確認 業者連絡 見積取得 業者との協議 庁内協議 	<ul style="list-style-type: none"> 予算要求資料作成 課長決裁 財政課の査定 	<ul style="list-style-type: none"> 起案・決裁 	<ul style="list-style-type: none"> 選定手続き 	<ul style="list-style-type: none"> 起案・決裁 	<ul style="list-style-type: none"> 作成・決裁 	<ul style="list-style-type: none"> 打ち合わせ 実施日程調整 立会い 検査等 	<ul style="list-style-type: none"> 請求書受領・命令書作成 決裁・審査（担当課・会計課） 会計処理（会計課）
10万円以下	—	【最終決裁者】 担当課長	【最終決裁者】 担当課長	1社見積	【最終決裁者】 担当課長	【最終決裁者】 担当課長	—	—
10万円～ 30万円以下	—	【最終決裁者】 担当課長	【最終決裁者】 担当課長、財政課、 契約検査室	見積合せ	【最終決裁者】 担当課長	最終決裁者】 担当課長	—	—
30万円～ 50万円以下	—	【最終決裁者】 担当課長	【最終決裁者】 担当課長、財政課、 契約検査室	見積合せ	【最終決裁者】 担当課長、財政課、 契約検査室	【最終決裁者】 担当課長	—	—

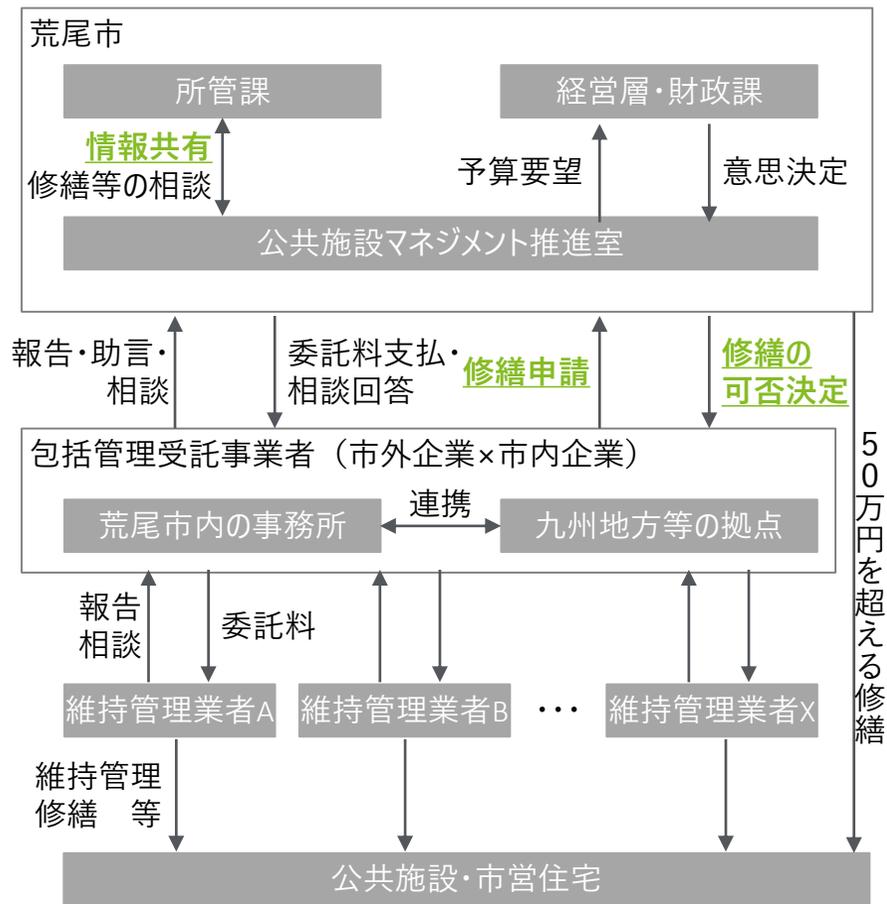
4. 事業スキーム案の検討等

本市では、公共施設マネジメントにおけるヒト・モノ・カネの最適化を目指し、小修繕や市営住宅管理業務も含めた委託、市内部の一元的なマネジメントの対応を目指します

(1) 事業スキーム案の確認・見直し

事業スキーム案

スキーム図



役割分担

	関係者	役割
荒尾市	経営層・財政課	<ul style="list-style-type: none"> 各案件の最終意思決定 予算付け
	所管課	<ul style="list-style-type: none"> 施設状態の把握 施設の企画・運営 50万円を超える修繕 法令等に伴う許認可等
	公共施設マネジメント推進室	<ul style="list-style-type: none"> 包括管理受託事業者の選定・管理 施設状態の把握 所管課への情報提供 修繕の可否の決定 次年度の企画・予算要求 <p>公共施設マネジメント室の一元的対応を基本とします</p>
包括管理受託事業者		<ul style="list-style-type: none"> 維持管理業務のとりまとめ・報告 修繕箇所の一次選定・申請 維持管理等事業者の選定 維持管理事業者への発注作業 緊急時の一次対応 市営住宅管理業務 受託事業者の提案による付加サービス
維持管理業者		<ul style="list-style-type: none"> 維持管理業務 小修繕業務 不具合対応業務 <p>小修繕業務・市営住宅管理業務を委託内容に含めます</p>

維持管理の平常時は、市は、包括管理事業者からの定期的な報告で状況を把握します。 。応急処置が発生した場合も同様です

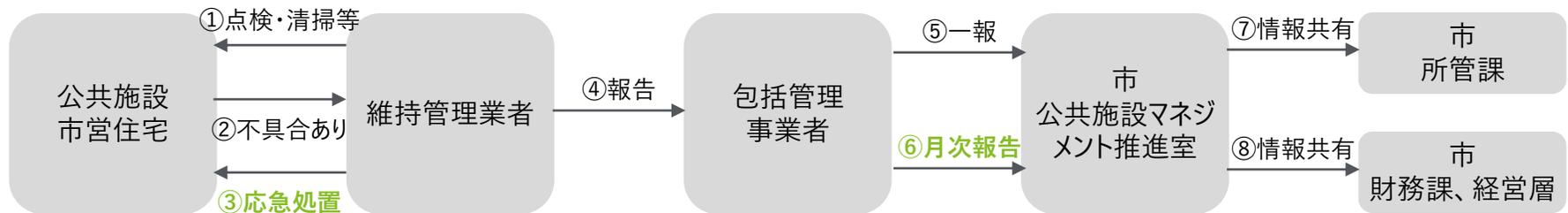
(1) 事業スキーム案の確認・見直し

シーン別の関係者の関係性

● 維持管理（平常時）



● 維持管理（応急処置発生時）

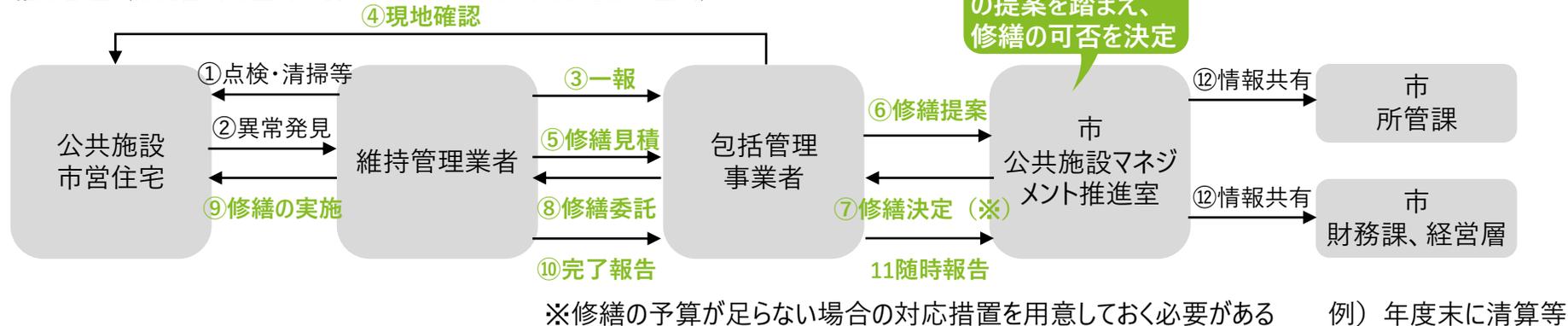


維持管理ですぐに対応が必要な修繕を発見した場合は、市が迅速に意思決定し、可能な限り対応することを想定します。

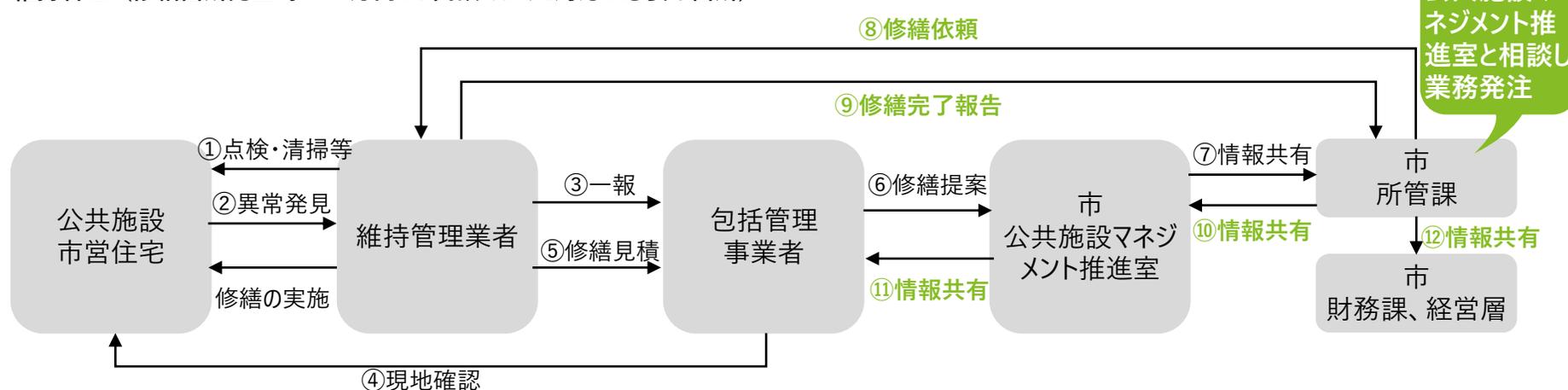
(1) 事業スキーム案の確認・見直し

シーン別の関係者の関係性

- 維持管理（修繕箇所発生時：50万円以下ですぐに対応が必要な箇所）



- 維持管理（修繕箇所発生時：50万円より高額ですぐに対応が必要な箇所）

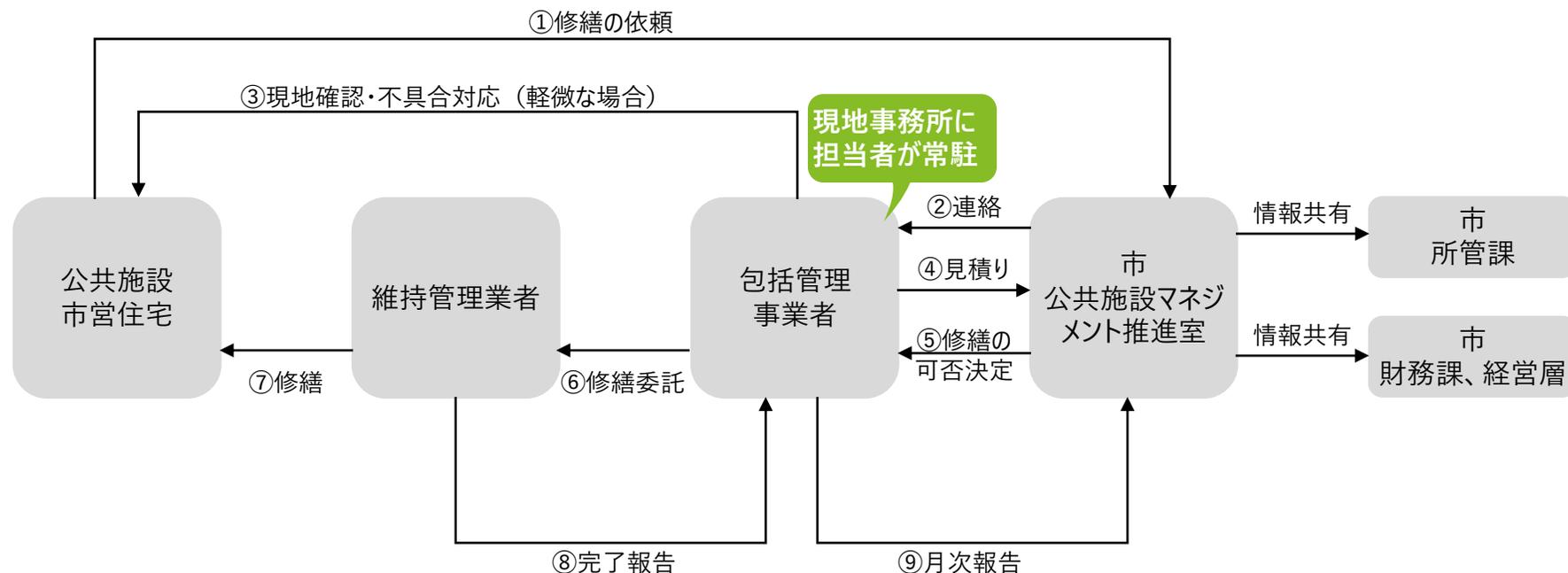


明石市では、施設から直接市に修繕の依頼があり、都度、包括管理事業者が現地確認を行ったうえで修繕の可否を決め、実施しています。

(1) 事業スキーム案の確認・見直し

シーン別の関係者の関係性

● 【参考：明石市の事例】 維持管理（修繕箇所発生時：50万円以下ですぐに対応が必要な箇所）

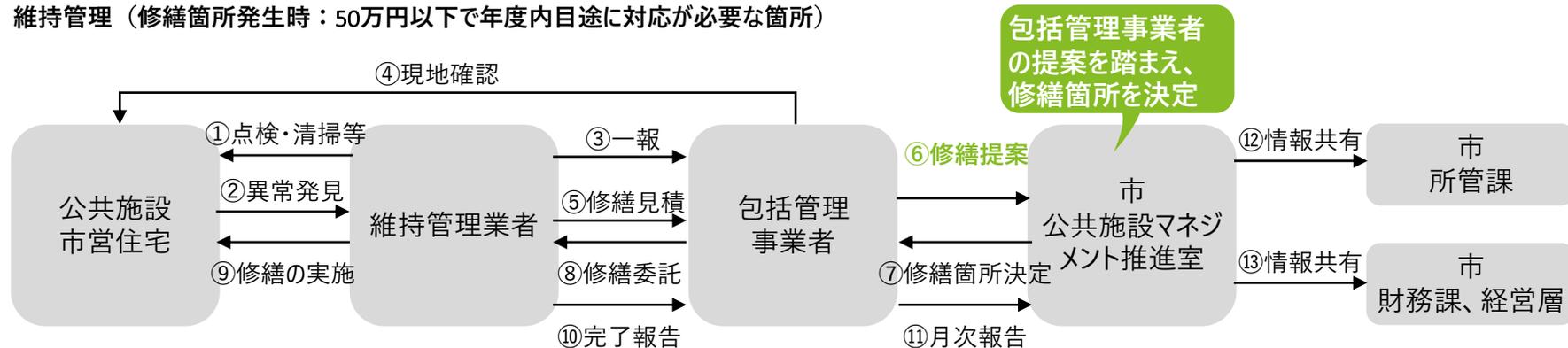


維持管理で今年度目途に対応が必要な修繕を発見した際は、 月次で包括管理事業者から市に提案し、市が優先的に修繕する箇所を決定します。

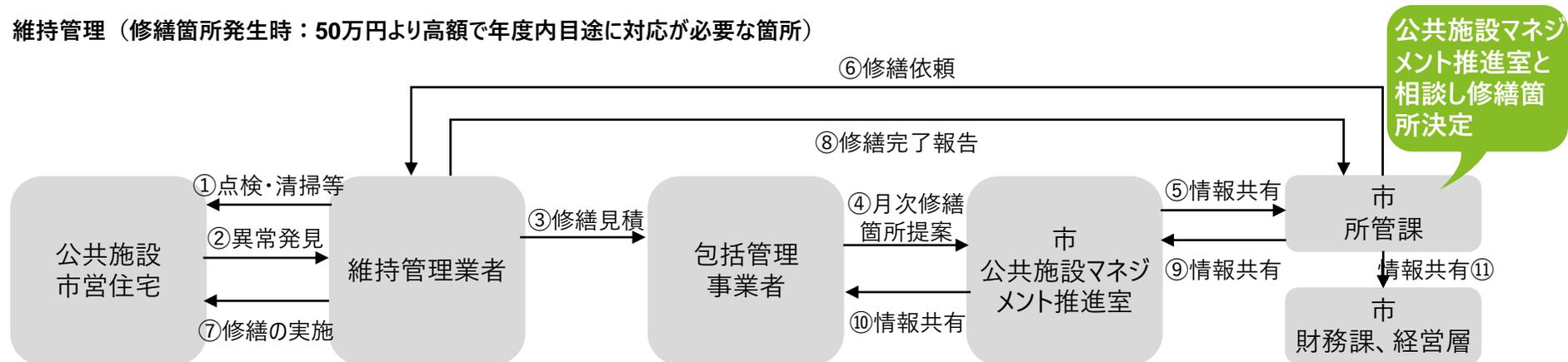
(1) 事業スキーム案の確認・見直し

シーン別の関係者の関係性

- 維持管理（修繕箇所発生時：50万円以下で年度内目途に対応が必要な箇所）



- 維持管理（修繕箇所発生時：50万円より高額で年度内目途に対応が必要な箇所）

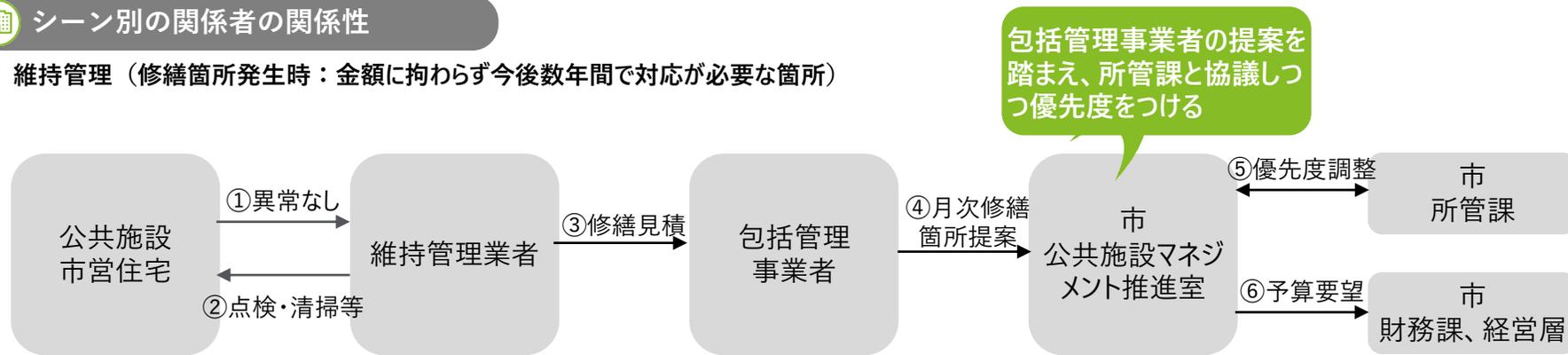


維持管理で今後数年間で対応が必要な修繕は、次年度以降の予算要望に反映します。 緊急時は、包括管理事業者・維持管理業者で現場対応することを想定します

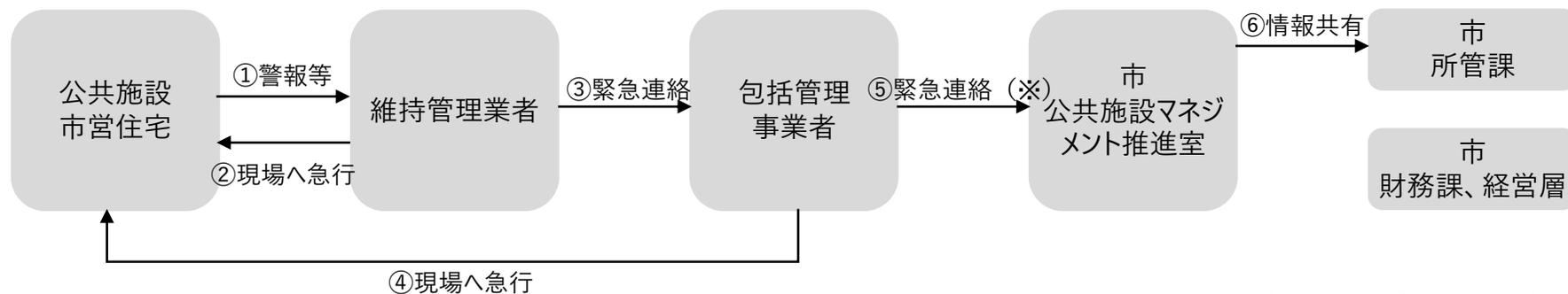
(1) 事業スキーム案の確認・見直し

シーン別の関係者の関係性

- 維持管理（修繕箇所発生時：金額に拘わらず今後数年間で対応が必要な箇所）



- 維持管理（緊急時：警報装置の反応、停電等）

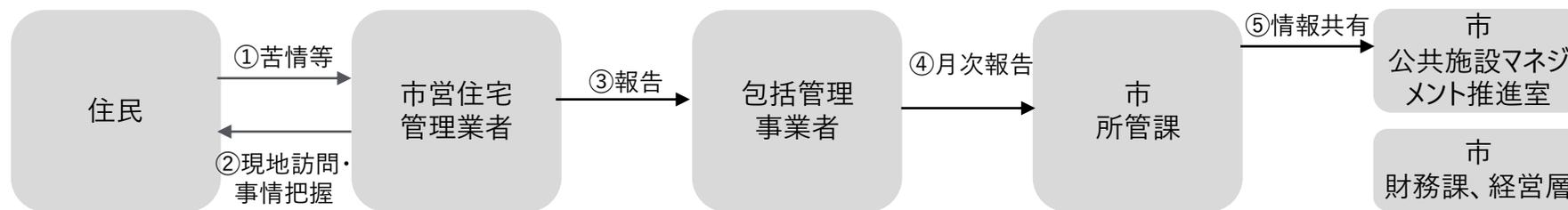


市営住宅管理業務のうち、住民からの苦情等への対応については、基本的には市営住宅管理業者が対応し、対応が困難な場合は、市が対応することを想定します

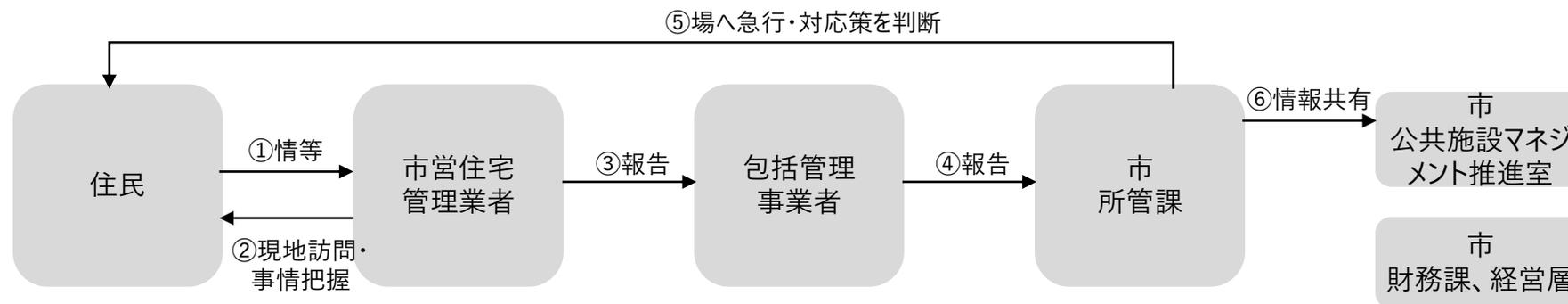
(1) 事業スキーム案の確認・見直し

シーン別の関係者の関係性

● 市営住宅（住民対応：平常時）



● 維持管理（住民対応：民間事業者で対応できない場合）



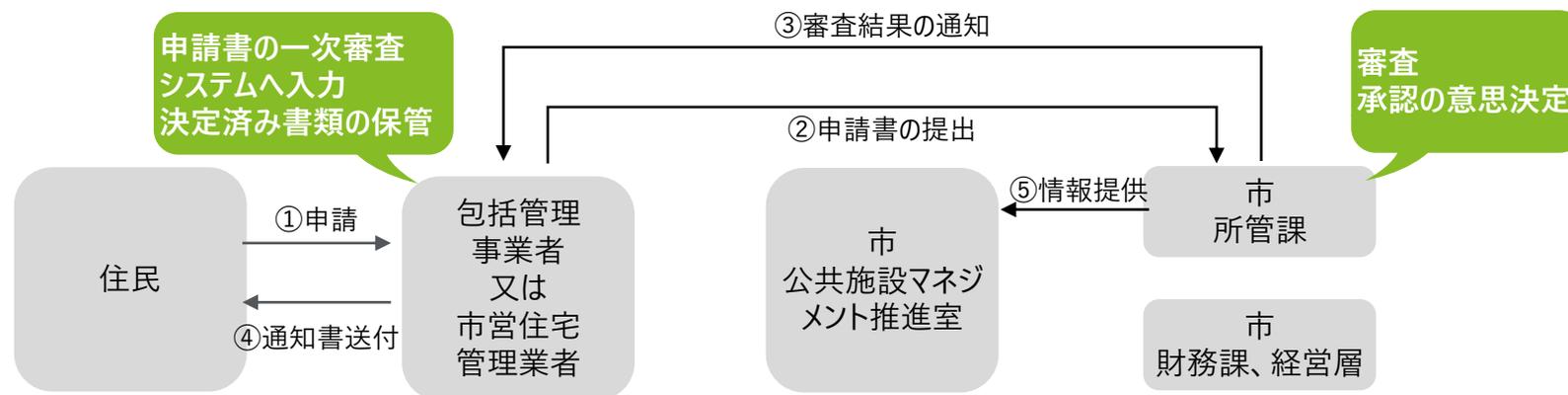
※市は必要に応じて現場確認を行う

市営住宅管理業務のうち、申請対応は、審査と承認の意思決定を市の所管課が行い、その他の業務は市営住宅管理業者が行います

(1) 事業スキーム案の確認・見直し

シーン別の関係者の関係性

● 市営住宅（申請対応）

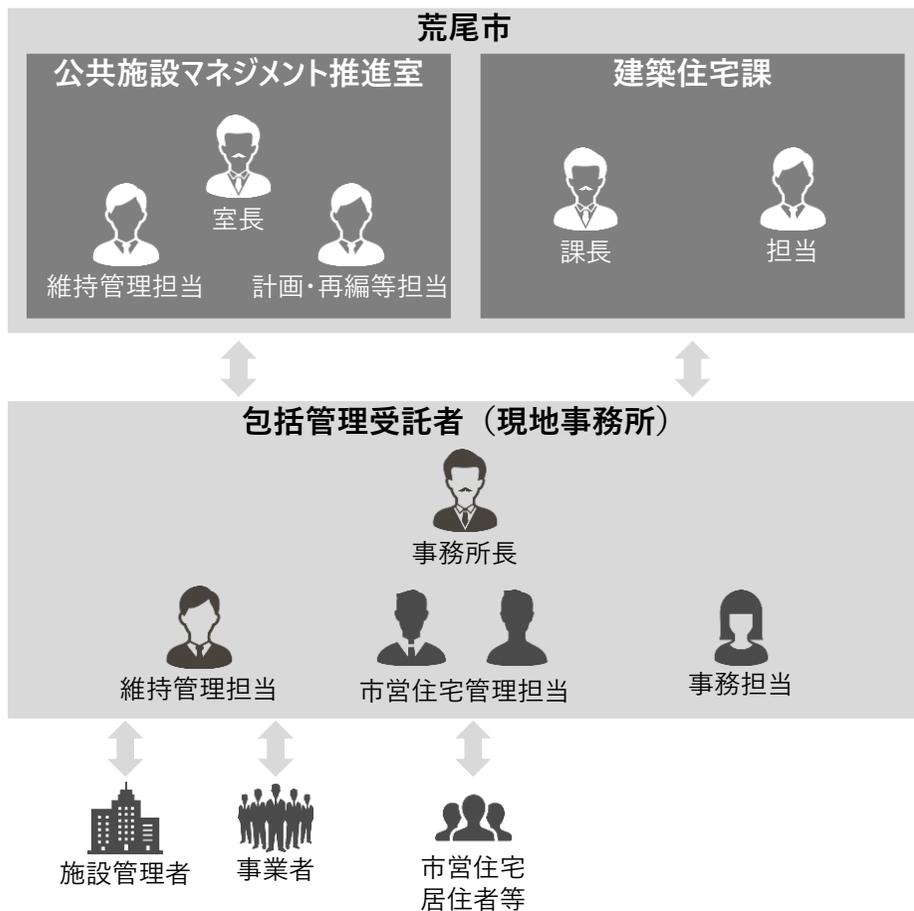


包括管理に関わる人員は、市役所側は、維持管理・修繕に1.5人、市営住宅管理に2人の合計3.5人、受託者の現地事務所は合計5人で対応することが考えられます

(1) 事業スキーム案の確認・見直し

担当部署等の人員構成案

担当部署の人員構成イメージ



各担当者の役割と包括管理に関わる人数

市は3.5人、受託者は5人で担当できると考えられる

主体	部署等	名称	役割	包括管理に係る人数
荒尾市	公共施設マネジメント推進室	室長	<ul style="list-style-type: none"> 各種決裁 公共施設マネジメント全般を統括 	0.5人
		維持管理担当(技)	<ul style="list-style-type: none"> 包括管理全般を担当 (窓口) 所管課との調整 計画・再編担当をバックアップ 	1.0人
		計画・再編等担当	<ul style="list-style-type: none"> 維持管理・修繕業務以外の公共施設マネジメント全般を担当 維持管理担当をバックアップ 	0.0人
	建築住宅課	課長	<ul style="list-style-type: none"> 各種決裁 市営住宅の管理全般を担当 	1.0人
		担当	<ul style="list-style-type: none"> 包括管理受託者との窓口 受託者が対応困難な事項への対応 	1.0人
	包括管理受託者	現地事務所	事務所長(技)	<ul style="list-style-type: none"> 各種決裁 事務所全般の管理
維持管理担当(技)			<ul style="list-style-type: none"> 維持管理・修繕の業務全般 市の維持管理担当との調整 	1.0人
市営住宅管理担当(技)			<ul style="list-style-type: none"> 市営住宅管理業務全般 市の建築住宅課との調整 	2.0人
事務担当			<ul style="list-style-type: none"> 委託契約の事務処理全般 市営住宅の申請手続き全般 	1.0人

※他自治体へのヒアリング及び民間事業者ヒアリングの結果を踏まえ作成

© 2021. For information, contact Deloitte Tohmatsu Group.

リスクは、外部環境・内部環境それぞれについて、契約前から事業終了の各ステップで起こりうるものを洗い出すこととします

(2) 契約形態及びモニタリング手法等の検討

リスク分担

● リスクの洗い出し

		契約前（選定時～契約まで）	業務履行中	事業終了時
外部環境	政治	<ul style="list-style-type: none"> 法令や制度変更により、仕様の内容が増加 許認可等の変更により、人件費が増加 税制に変更による委託料の減少 	<ul style="list-style-type: none"> 法令や制度変更により、仕様の内容が増加 許認可等の変更により、人件費が増加 税制に変更による委託料の減少 	<ul style="list-style-type: none"> —
	経済	<ul style="list-style-type: none"> 物価の変動により、人件費や調達費が増加 金利の変動により、資金調達コストが増加 	<ul style="list-style-type: none"> 物価の変動により、人件費や調達費が増加 金利の変動により、資金調達コストが増加 	<ul style="list-style-type: none"> —
	社会	<ul style="list-style-type: none"> 自然災害等により、対象施設の状況の劣化が進み、維持管理の難度が上昇 市民の意見等により、要求水準が上昇 	<ul style="list-style-type: none"> 自然災害等により、対象施設の状況の劣化が進み、維持管理の難度が上昇 市民の意見等により、要求水準が上昇 	<ul style="list-style-type: none"> 市民の意見等により、引き渡し時の施設状態の水準が上がる
	技術	<ul style="list-style-type: none"> 新技術の導入により機材の調達費や操作者の人件費が上昇 	<ul style="list-style-type: none"> 新技術の導入により機材の調達費や奏者者の人件費が上昇 	<ul style="list-style-type: none"> —
内部環境	荒尾市	<ul style="list-style-type: none"> 募集要項や契約書等の記載漏れや誤記等による調整費用の増加 公共施設マネジメント行政の方針変更による仕様の内容の増加 予期せぬ施設の負の要素発覚による、維持管理の難度上昇 債務不履行による契約締結の不可 	<ul style="list-style-type: none"> 契約書等の記載漏れや誤記等による調整費用の増加 公共施設マネジメント行政の方針変更による仕様の内容の増加 予期せぬ施設の負の要素発覚による、維持管理の難度上昇 債務不履行による委託費の未払い 	<ul style="list-style-type: none"> 公共施設マネジメント行政の方針変更による引き渡し時の施設状態の水準が上がる 債務不履行による委託費の未払い
	受託者	<ul style="list-style-type: none"> 債務不履行や倒産による契約締結の不可 	<ul style="list-style-type: none"> 債務不履行や倒産、指名停止等による事業遂行不可や業者変更による委託費増加 維持管理技術の不足によるコスト増加 施設損傷、修繕の不備、市営住宅管理業務の不備による追加費用の発生 修繕の見積りの不備による追加費用の発生 	<ul style="list-style-type: none"> 委託清算時の諸費用の発生 引き渡し時の施設状態の想定外の悪化

リスクは、市に起因する外的・内的環境の変更は市、受託者に起因するものは受託者が負い、第三者に起因するものは、協議しながら決めていきます

(2) 契約形態及びモニタリング手法等の検討

リスク分担

● リスク分担表（案）：【契約前（選定時～契約まで）】

No	分類	リスクの内容	市	受託者
1	政治	法制度の新設・変更に関するもの（本委託に類型的または特別に影響を及ぼすもの）	○	
2	政治	法制度の新設・変更に関するもの（上記以外）		○
3	政治	許認可に遅延に関するもの（市が申請・取得するもの）	○	
4	政治	許認可に遅延に関するもの（受託者が申請・取得するもの）		○
5	経済	一般的な税制変更（新税含む）に関するもののうち、収益関係税、外形標準課税の変更に関するもの		○
6	経済	一般的な税制変更（新税含む）に関するもののうち、上記以外の変更に関するもの	○	
7	経済	消費税の範囲や税率の変更に関するもの	○	
8	経済	委託に特定の税制の新設・変更に関するもの	○	
9	社会	住民及び利用者の管理・運営に関する反対運動の訴訟・要望活動に関するもの	○	
10	社会	上記以外のもの	△	○

No	分類	リスクの内容	市	受託者
11	社会	災害対策基本法に定める天災等によるもの	○	
12	社会	上記以外の戦争、暴動、テロ、放射能汚染等の被害に関するもの	○	
13	技術	新技術の開発・普及に伴う維持管理方法の変更によるもの	○	
14	荒尾市	募集要項の誤りに関するもの、内容の変更に関するもの等	○	
15	荒尾市	市の責に帰すべき事由により、契約が締結できない場合	○	
16	受託者	受託者の責に帰すべき事由により契約が締結できない場合		○
17	両者	受託者と契約が結べない、または契約手続きに時間がかかる場合	○	○
18	荒尾市	市の政策の変更による、対象施設、対象業務、要求水準の変更	○	
19	荒尾市	施設及び敷地内から有害物質が発見された場合	○	
20	受託者	受託者が行う業務に起因する、有害物質の排出・漏洩、騒音、振動、土壌汚染等		○

※「道路施設等包括管理検討事業調査 報告書（平成28年2月 府中市）」、「リスク分担表案（平成16年12月 国土交通省）」を基に作成

リスクは、市に起因する外的・内的環境の変更は市、受託者に起因するものは受託者が負い、第三者に起因するものは、協議しながら決めていきます

(2) 契約形態及びモニタリング手法等の検討

リスク分担

● リスク分担表（案）：【業務履行中】

No	分類	リスクの内容	市	受託者
1	政治	法制度の新設・変更に関するもの（本委託に類型的または特別に影響を及ぼすもの）	○	
2	政治	法制度の新設・変更に関するもの（上記以外）		○
3	政治	許認可に遅延に関するもの（市が申請・取得するもの）	○	
4	政治	許認可に遅延に関するもの（受託者が申請・取得するもの）		○
5	経済	一般的な税制変更（新税含む）に関するものうち、収益関係税、外形標準課税の変更に関するもの		○
6	経済	一般的な税制変更（新税含む）に関するものうち、上記以外の変更に関するもの	○	
7	経済	消費税の範囲や税率の変更に関するもの	○	
8	経済	委託に特定の税制の新設・変更に関するもの	○	
9	社会	住民及び利用者の管理・運営に関する反対運動の訴訟・要望活動に関するもの	○	
10	社会	上記以外のもの	△	○

No	分類	リスクの内容	市	受託者
11	社会	災害対策基本法に定める天災等によるもの	○	
12	社会	上記以外の戦争、暴動、テロ、放射能汚染等の被害に関するもの	○	
13	技術	新技術の開発・普及に伴う維持管理方法の変更によるもの	○	
14	荒尾市	市の政策の変更による、対象施設、対象業務、要求水準の変更	○	
15	荒尾市	施設及び敷地内から有害物質が発見された場合	○	
16	受託者	受託者が行う業務に起因する、有害物質の排出・漏洩、騒音、振動、土壌汚染等		○
17	受託者	受託者が行う作業に起因する事故、予め予測される施設の劣化など維持管理の不備による事故に関するもの		○
18	荒尾市	上記以外のもの（市が行う業務に起因する事故、既存施設の設置に関わる隠れた瑕疵に起因する事故等）	○	
19	荒尾市	通常避けることが不可能な地盤沈下、地下水断絶等により第三者に損害を与えた場合	○	

※「道路施設等包括管理検討事業調査 報告書（平成28年2月 府中市）」、「リスク分担表案（平成16年12月 国土交通省）」を基に作成

リスクは、市に起因する外的・内的環境の変更は市、受託者に起因するものは受託者が負い、第三者に起因するものは、協議しながら決めていきます

(2) 契約形態及びモニタリング手法等の検討

リスク分担

● リスク分担表（案）：【業務履行中】

No	分類	リスクの内容	市	受託者
20	受託者	受託者の委託放棄、破綻によるもの及び無許可での受託者の変更		○
21	荒尾市	市の債務不履行	○	
22	受託者	要求水準の不適合・サービス低下に関するもの		○
23	受託者	通常利用での劣化による施設の損傷		○
24	荒尾市	施設設置の隠れた瑕疵等、市の責めによる施設の損傷	○	
25	受託者	施設管理の瑕疵等、受託者の責めによる施設の損傷		○
26	荒尾市	特定の第三者の責めによる施設の損傷	○	
27	両者	不特定の第三者の責めによる施設の損傷	○	○
28	荒尾市	市の責めによる委託内容・用途の変更に伴う、維持管理費の増大・減少	○	
29	荒尾市	特定の第三者の責めによる、維持管理費の増大	○	

No	分類	リスクの内容	市	受託者
30	両者	不特定の第三者の責めによる、維持管理費の増大	○	△
31	受託者	上記以外の要因による、維持管理費の増大（物価変動によるものは除く）		○
32	荒尾市	老化による樹木等の枯死	○	
33	荒尾市	植栽等の管理の瑕疵等、市の責めによる樹木等の損傷	○	
34	受託者	植栽等の管理の瑕疵等、受託者の責めによる樹木等の損傷		○
35	荒尾市	特定の第三者の責めによる樹木等の損傷	○	
36	両者	不特定の第三者の責めによる樹木等の損傷	○	△
37	受託者	植栽等の管理の瑕疵等、受託者の責めによる樹木等の損傷		○
38	荒尾市	市の責めによる業務の中断	○	
39	受託者	受託者の責めによる業務の中断		○

※「道路施設等包括管理検討事業調査 報告書（平成28年2月 府中市）」、「リスク分担表案（平成16年12月 国土交通省）」を基に作成

リスクは、市に起因する外的・内的環境の変更は市、受託者に起因するものは受託者が負い、第三者に起因するものは、協議しながら決めていきます

(2) 契約形態及びモニタリング手法等の検討

リスク分担

● リスク分担表（案）：【業務履行中】

No	分類	リスクの内容	市	受託者
40	両者	第三者の責めによる業務の中断	○	△
41	荒尾市	施設の維持管理を委託する時点ですでに生じていた瑕疵から生じる事故	○	
42	荒尾市	市が求める管理水準を原因とする瑕疵から生じる事故	○	
43	受託者	受託者の運營業務自体から生じる事故		○
44	荒尾市	支払いの遅延・不能によるもの	○	
45				
46				
47				
48				
49				

● リスク分担表（案）：【事業終了時】

No	分類	リスクの内容	市	受託者
1	受託者	業務移管手続きに伴う諸費用発生、受託者の清算手続きに伴う評価損益等		○
2	受託者	委託期間終了時における要求性能水準の保持		○
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

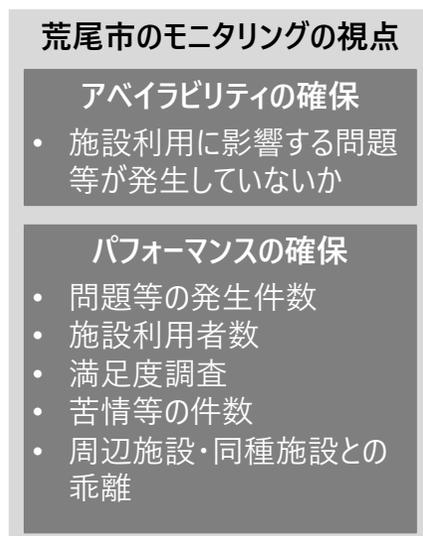
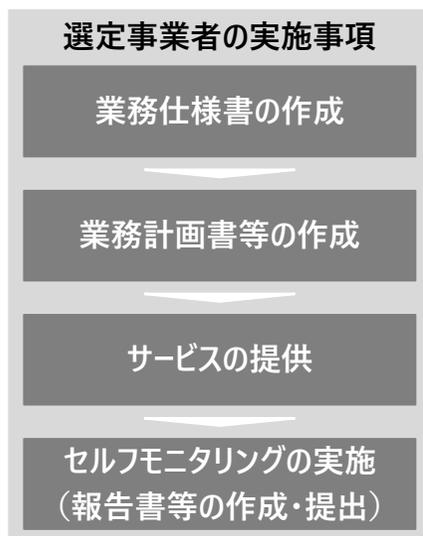
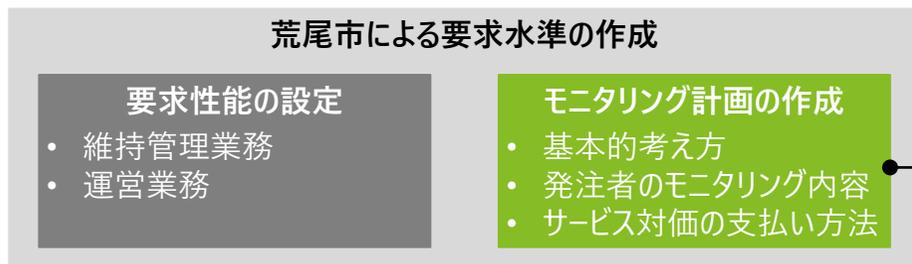
※「道路施設等包括管理検討事業調査 報告書（平成28年2月 府中市）」、「リスク分担表案（平成16年12月 国土交通省）」を基に作成

本検討では、事業者選定前のモニタリング計画案の検討を行うものであり、「基本的考え方」、「荒尾市のモニタリング内容」、「サービス対価の支払い方法」等を検討します

(2) 契約形態及びモニタリング手法等の検討

モニタリング手法等の検討

● 本検討の位置づけ



✓ 全般

- 他の維持管理事業におけるモニタリング計画等を参考に、どのような内容・方法でモニタリングを行うのか、また、要求水準が満たされない場合の対応はどのようにするのか、およその考え方を整理しながらモニタリング計画案を検討します

✓ 基本的考え方

- 選定事業者が行うセルフモニタリング計画の位置づけや発注者が行うモニタリング事項等を明確にします

✓ 発注者のモニタリング内容

- 選定事業者によるセルフモニタリングを活用したモニタリングの実施手順（業務報告書の記載事項や提出時期、事故発生時の連絡方法等）、業務評価・基準、業務の改善要求措置等、モニタリング結果の通知方法等について記載します

✓ サービス対価の支払い方法

- サービス対価の算定方法、執行時期、猶予期間等について記載します

モニタリングは、「限られた予算の最大限活用」、「維持管理の質の向上」、「地域経済の発展への寄与」を実現するために、事業者の報告等に対して行います

(2) 契約形態及びモニタリング手法等の検討

モニタリング手法等の検討

● 基本的考え方

1 限られた予算を最大限活用します

- 包括管理を導入することで、維持管理業務・修繕業務・運営業務等を効率的に実施し、限られた予算でこれまでよりも多くの維持管理・修繕・運営の達成を目指します
- モニタリングでは、上記が満たされているかを確認します

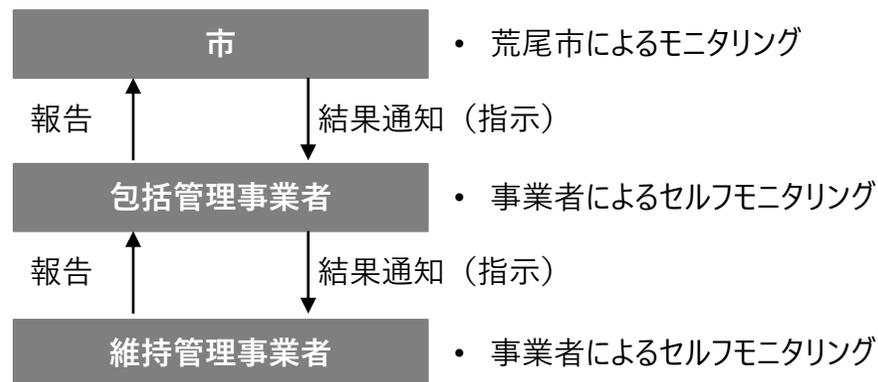
2 維持管理の質の向上を図ります

- 包括管理を導入することで、維持管理業務・修繕業務・運営業務を一元的に実施することで、維持管理等の迅速化、維持管理技術の平準化、向上等を目指します
- モニタリングでは、上記が満たされているかを確認します

3 地域経済の発展に寄与します

- 包括管理を導入することで、市内事業者の育成につながり、さらには新たなビジネスの機会創出になることを目指します
- モニタリングでは、上記が満たされているかを確認します

● モニタリングの構成



✓ 事業者によるセルフモニタリング

- 包括管理事業者は、自らが作成するセルフモニタリング計画に基づき、仕様書に定める各業務の履行状況について、セルフモニタリングを実施する

✓ 荒尾市によるモニタリング

- 荒尾市は、本モニタリング計画（案）に基づき、包括管理事業者に対して、仕様書に定める業務の履行状況、利用者サービス並びに災害及び事故への対応の各過程における要求水準の充足、運営権者のセルフモニタリングの実施状況等について、モニタリングを実施する

荒尾市では、計画時の業務計画書等の確認、日常・定期・随時モニタリングにおける書類の確認及び必要な対応の実施を行います

(2) 契約形態及びモニタリング手法等の検討

モニタリング手法等の検討

● 発注者のモニタリング内容

	計画時	日常モニタリング	定期モニタリング	随時モニタリング
荒尾市	<ul style="list-style-type: none"> 業務計画書の内容を包括管理事業者と協議し、確定する 年度業務計画書、業務報告書及び修繕に関する報告書の様式の内容を包括管理事業者と協議し、確定する 	<ul style="list-style-type: none"> 必要に応じて業務報告書の提出を求め、その内容及び業務水準を確認する 維持管理やサービスの提供の提供に大きな影響を及ぼすと思われる事象の報告を受け、事象の内容を確認し、対応策を検討する 	<ul style="list-style-type: none"> 業務報告書等の内容を確認する 定期的に施設巡回、業務監視、包括管理事業者に対する説明要求、立会い等を行う モニタリング結果を公表する 	<ul style="list-style-type: none"> 必要に応じて、施設巡回、業務監視、包括管理事業者に対する説明要求、立会い等を行い、結果を、定期モニタリングに反映する 是正指導等を行う場合、包括管理事業者からの是正指導に対する対処の完了の通知等を受けて実施する
包括管理事業者	<ul style="list-style-type: none"> 業務計画書を作成し、市へ提出する 業務報告書（日報、月次業務報告書、年度業務報告書）の様式を作成し、市へ提出する 	<ul style="list-style-type: none"> 市の要請があれば随時提出できるように業務報告書（日報）を保管する 維持管理やサービスの提供に大きな影響を及ぼすと思われる事象が生じた場合は、直ちに市に報告する 	<ul style="list-style-type: none"> 業務報告書（日報）及びその他の報告事項をとりまとめ、業務報告書（月次業務報告書、年度業務報告書）を提出する 市のモニタリング結果の公表に協力する 	<ul style="list-style-type: none"> 適宜、説明要求や現場立会いの対応を行う
維持管理事業者	<ul style="list-style-type: none"> 各業務開始前までに業務責任者届、管理体制、業務担当者配置届を作成し、包括管理事業者へ提出する 	<ul style="list-style-type: none"> 毎日の維持管理・保全業務及び運営業務の実施に関する日常モニタリングを行い、その結果に基づき、セルフモニタリング結果報告書を作成する 	<ul style="list-style-type: none"> — 	<ul style="list-style-type: none"> —

サービス対価の減額基準と方法は、荒尾市水道事業包括委託を参考に、建築物の包括管理委託に合った基準を検討していきます

(2) 契約形態及びモニタリング手法等の検討

モニタリング手法等の検討

● 参考：荒尾市水道事業包括委託におけるサービス対価の支払い方法（サービス対価の減額基準及び方法）

	モニタリングにおける仕様未達の発見	是正レベルの認定	是正勧告	是正勧告の対象確認	是正命令	サービス対価の支払の減額	包括管理業務を担う者の変更	契約解除
概要		<ul style="list-style-type: none"> 所管課で審議 是正レベルの認定に至らない場合は口頭での注意 	<ul style="list-style-type: none"> 書面による是正勧告 包括管理事業者は、是正対策と是正期限等を記載した是正計画書を市に提出 	<ul style="list-style-type: none"> 是正対策の措置状況についてモニタリングを実施 	<ul style="list-style-type: none"> 包括管理事業者には是正命令 再度、是正計画書の提出請求、協議、承諾及び受託事業者の是正命令に対する対処を確認 	<ul style="list-style-type: none"> 是正レベルと是正措置を勘案して、支払うサービス対価を減額 	<ul style="list-style-type: none"> 包括管理の実施を担う者の変更を受託事業者に請求 	<ul style="list-style-type: none"> 契約を解除
備考		<ul style="list-style-type: none"> 是正レベル及び減額ポイントの設定が必要 			<ul style="list-style-type: none"> 是正計画書の未提出又は是正未実施の場合 	<ul style="list-style-type: none"> 減額ポイントと減額の設定が必要 	<ul style="list-style-type: none"> 変更請求を行う基準の設定が必要 	<ul style="list-style-type: none"> 契約解除を行う基準の設定が必要

出所「荒尾市水道事業包括委託（第2ステージ） 業務委託契約書（案）」を基に作成

市内事業者への維持管理業務の発注額は、市外事業者の半分以下であり、修繕業務は、半数以上が1件5万円以下の利益の少ない少額業務となっています

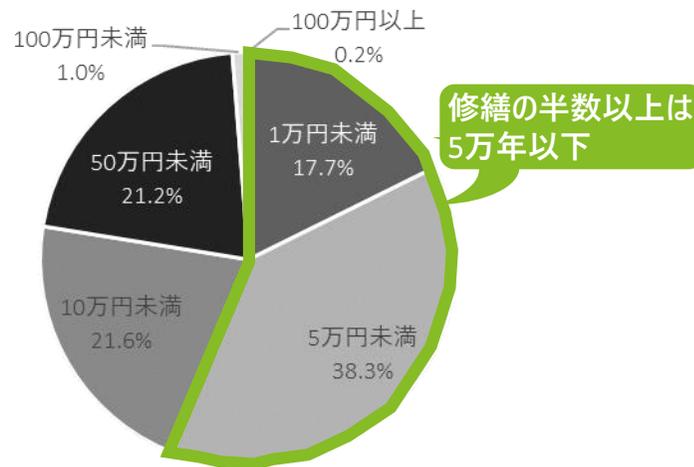
(3) 市内事業者の活用等の検討

現在の市内事業者の状況

● 維持管理業務の発注額実績 (H31年度)



● 市内業者に発注した修繕業務の金額別件数の構成



● 修繕業務の発注額実績 (H30年度)



● 具体的な発注業務 (1万円/施設未満の修繕業務の例)

- 体育館の照明調査
- 3mm透明ガラス交換
- 引戸戸当たり取付直し
- 手洗い場給水栓修理
- 屋外コンセントボックス更新
- ガラス取替え

等

市内事業者の活用のために、「包括管理事業者選定時の工夫」、「少額業務の内製化」、「包括管理事業に対する市及び市内事業者の理解促進」を行っていきます

(3) 市内事業者の活用等の検討

市内事業者の活用方針

課題

- 現状、市内事業者の維持管理業務は、委託の総額としては市外事業者の委託額総額の半分以下にとどまっています。
- 市内事業者で対応できない業務である場合や入札制度によって価格競争力で市外業者に劣る場合も存在しています。

- 現状では、市内事業者に委託する修繕業務は、市外業者に比べて単価が低く、およそ、1件当たり5分の1程度となっています。
- 特に、市内事業者に委託する修繕業務の過半数は1件5万円以下のものであり、1万円を下回る業務も2割近く存在します。

- 包括管理のマネジメント業務や、市営住宅管理業務については、市内事業者に経験がなく、将来的に市内事業者が担えるかどうか不透明な状況です。

活用方針

- 包括管理委託の事業者選定時に、市内事業者の活用について提案してもらうこととします。
- さらに、他自治体の事例を踏まえ、包括管理委託事業者の選定基準の評価項目に、市内事業者の活用に関する項目を設けます。

- 先進自治体の事例を踏まえ、軽微な修繕や応急措置等については、包括事業者が実施する方向性とします。
- これにより、市内事業者は利益の少ない少額業務ではなく、より高額の事業を担えるようになることが期待できます。

- 当面は、市及び市内事業者共に包括管理事業に慣れ、実務を理解することを優先します。
- その後、市内事業者がどのように担う役割を拡大するかを検討していきます。

データを統一化し蓄積することで、「修繕実施の判断」、「次年度以降の予算要望」、「効果測定」、「利用者満足度向上」、「顧客対応向上」等を図ることを想定します

(4) 施設管理に係るデータの統一化の検討

データ活用の考え方と活用場面

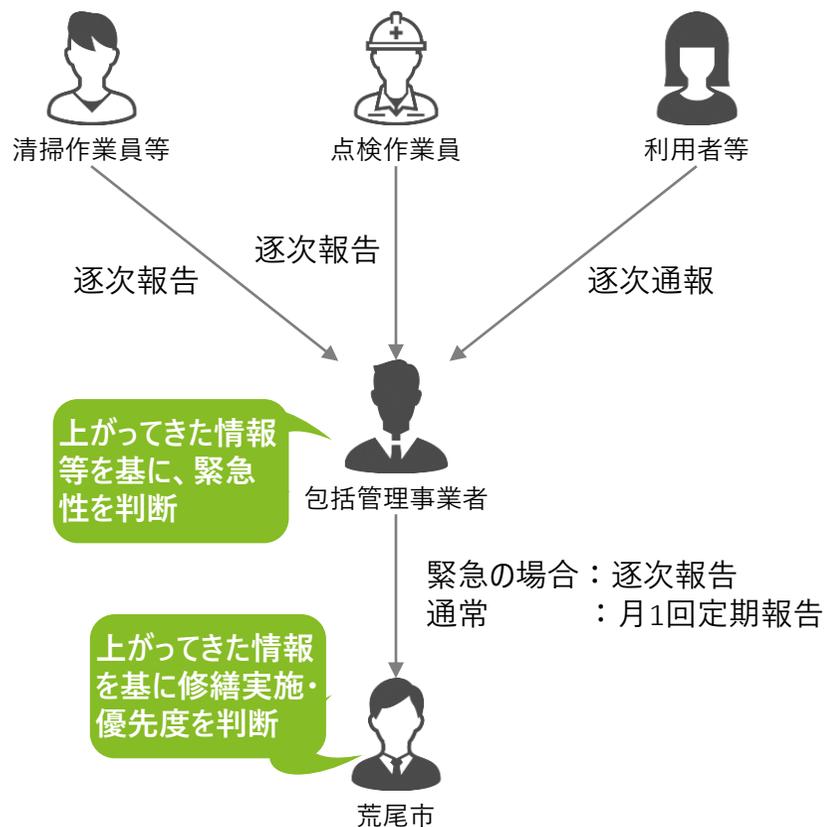
	活用場面	概要	備考
荒尾市の施策への活用	モニタリングでの活用	<ul style="list-style-type: none"> 仕様書に記載したとおりに維持管理業務が実施されているかを確認 法定点検の対象となっている設備の点検の漏れ防止 	<ul style="list-style-type: none"> 法定点検設備（エレベーター、警報設備、消防設備、電気設備など）は指定の報告様式あり
	修繕実施の判断	<ul style="list-style-type: none"> 修繕候補箇所の優先順位の設定 当該年度の修繕実施の有無判断 個別施設計画及び公共施設等総合管理計画への反映 	<ul style="list-style-type: none"> —
	次年度以降の予算要望	<ul style="list-style-type: none"> 次年度以降の予算要望の根拠資料 データを基に中期的に必要な修繕箇所を把握し、計画的な維持管理を実現 	<ul style="list-style-type: none"> —
利用者等への活用	効果の公表・周知	<ul style="list-style-type: none"> 市民や市議会等に対して、維持管理業務の効率化・水準の向上、市内事業者の活用等の効果を公表・周知 	<ul style="list-style-type: none"> —
	利用者満足度向上策の検討	<ul style="list-style-type: none"> 公共施設の利用者の満足度やニーズを把握し、施設の維持管理業務の改善点を把握 	<ul style="list-style-type: none"> —
	顧客対応向上策の検討	<ul style="list-style-type: none"> 市営住宅居住者や公共施設利用者の問合せ履歴等の蓄積により、対応者が事前に問合せた者の人柄等を把握し、対応の質を向上させる 	<ul style="list-style-type: none"> —

修繕実施の判断は、不具合による施設運営への影響度等から包括管理事業者が緊急性を判断したうえで、市が施設の重要性や見積額から実施の可否を判断します

(4) 施設管理に係るデータの統一化の検討

データ活用のユースケース

ユースケース① 修繕実施の判断



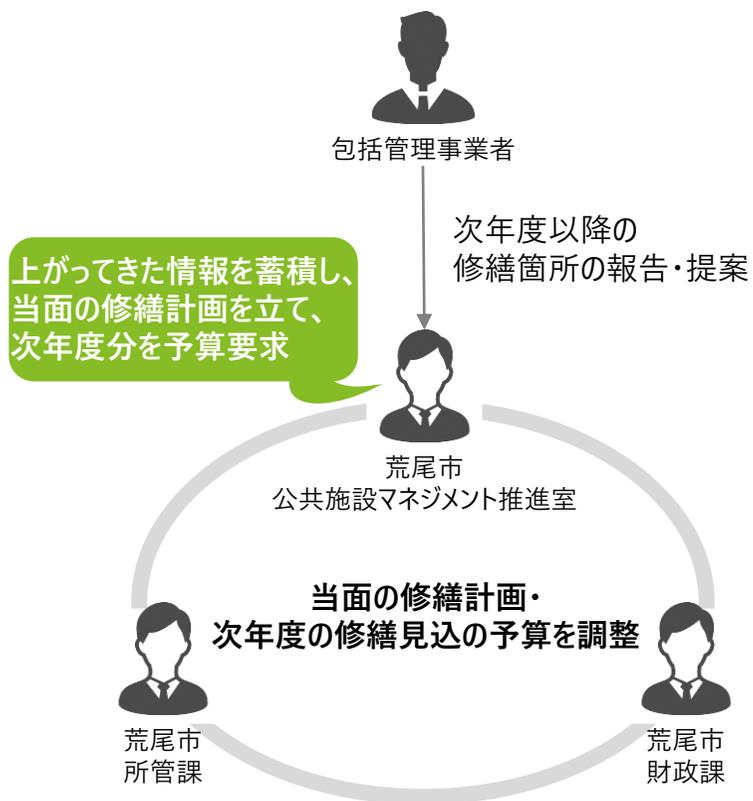
判断事項	判断する者	判断指標
修繕の緊急性	包括管理事業者	<ul style="list-style-type: none"> 設備の故障による施設運営への影響度 修繕箇所の設備の故障への影響度 躯体の劣化への影響（クラック等） 見積額（軽微なものは、対応）
修繕の優先度・実施	荒尾市	<ul style="list-style-type: none"> 緊急性（包括管理事業者からの報告による） 施設自体の重要性（代替施設の存在、サービスの重要性等） 施設利用者数 見積額 計画予算（予定していた修繕かどうか）

次年度の予算要望では、包括管理事業者からの設備・部品の劣化状況の情報、設備等の施設及び運営への影響度、見積額、施設の重要性を勘案します

(4) 施設管理に係るデータの統一化の検討

データ活用のユースケース

● ユースケース② 次年度以降の予算要望



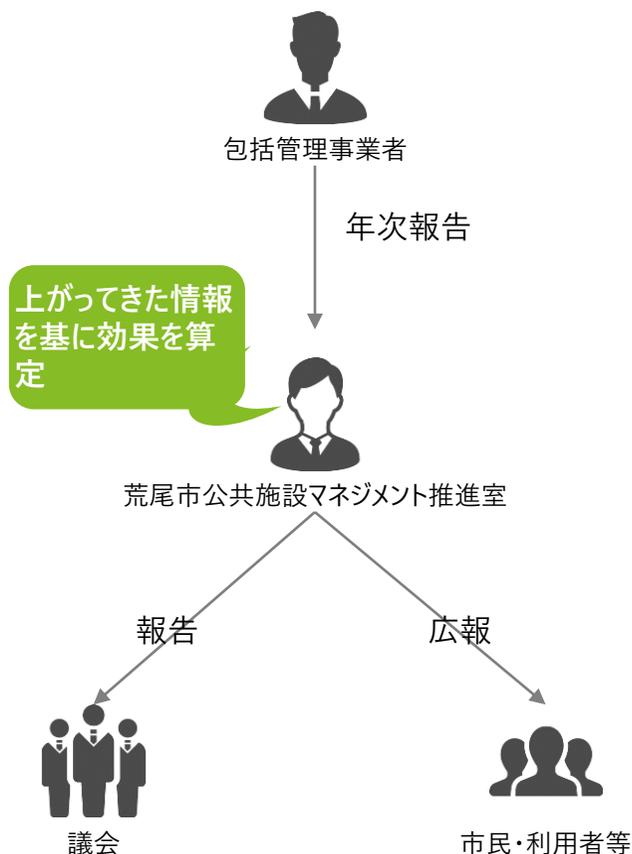
判断事項	判断する者	判断指標
次年度着手の妥当性	公共施設マネジメント推進室 所管課 財政課	<ul style="list-style-type: none"> 設備・部品の摩耗状況（包括管理事業者からの提案） 設備の故障による施設運営への影響度 躯体の劣化への影響（クラック等） 見積額 施設自体の重要性（代替施設の存在、サービスの重要性等） 計画予算（予定していた修繕かどうか）

効果は包括管理事業者からの年次報告を基に、公共施設マネジメント推進室がアウトプット及びアウトカムについて取りまとめ、市民や市議会に報告・広報します

(4) 施設管理に係るデータの統一化の検討

データ活用のユースケース

ユースケース③ 効果の公表・周知



効果分類	効果指標
アウトプット	<ul style="list-style-type: none"> 修繕実施箇所数・修繕した施設数 ※従来よりも効率的かつ一元的に修繕できることで、修繕箇所が増え、これまで修繕できていなかった施設も修繕できるようになった 修繕が必要な箇所の発見箇所数 住民からの要望への対応件数 市内事業者が関わる維持管理業務の種類
アウトカム	<ul style="list-style-type: none"> 利用者満足度 施設の利用者数 財政への効果 (修繕単価の減少、人件費の削減、作業時間の削減等) 修繕の迅速化 (復旧までの時間) 市内事業者の競争力の向上 (資格者数、従業員数等)

利用者満足度向上策の検討及び顧客対応向上策の検討では、利用者や市営住宅居住者の問合せ・苦情等を蓄積することを基本とします

(4) 施設管理に係るデータの統一化の検討

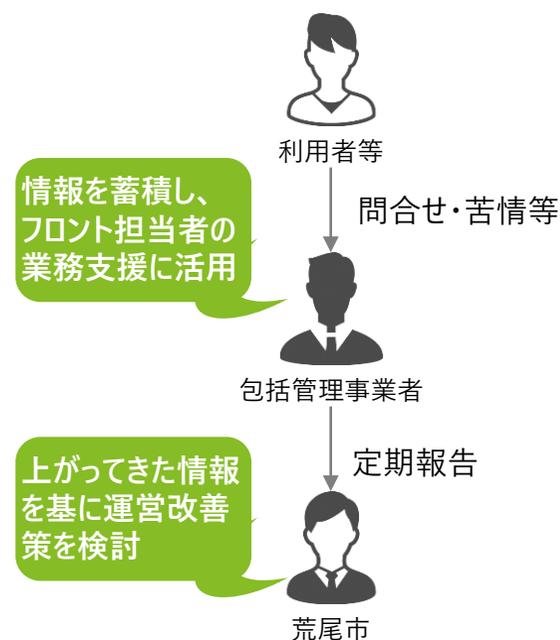
データ活用のユースケース

● ユースケース④ 利用者満足度向上策の検討



分類	情報
苦情	<ul style="list-style-type: none"> 施設ごとの苦情の内容 回答者属性
利用者満足度	<ul style="list-style-type: none"> 指標別満足度（5段階評価） 利用者ニーズ（自由記述）

● ユースケース⑤ 顧客対応向上策の検討



分類	情報
苦情	<ul style="list-style-type: none"> 施設ごとの苦情の内容 回答者属性

5. 事業効果の分析

コスト削減効果は、現在要しているコストから包括管理委託後に必要なコストを引いて算出します

(1) 定量的な効果

コスト削減効果算定の考え方

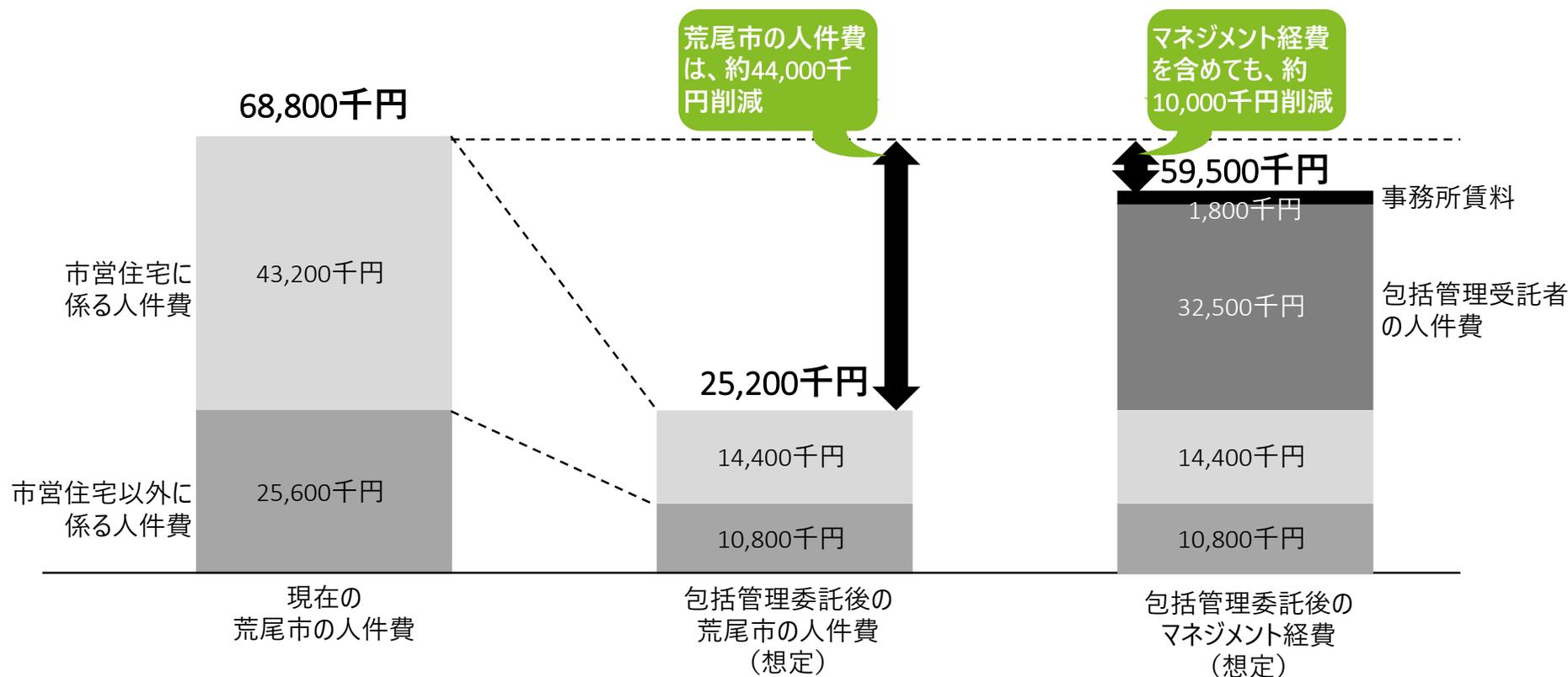
効果	現在要しているコスト	包括管理委託後に必要なコスト
コスト算定の考え方	<ul style="list-style-type: none"> 市営住宅は、専任の部署が存在するため、当該部署の人件費をコストとして計上します 市営住宅以外の公共施設は、各所管課の職員が他業務と兼務しているため、平均的に維持管理・修繕業務に必要な時間を金額換算してコストとして計上します 	<ul style="list-style-type: none"> 維持管理業務は、市営住宅担当部署と公共施設マネジメント推進室に集約されるため、両部署の人件費をコストとして計上します 包括管理委託の受託者が市内の事務所に配置する人員の人件費や管理費用 包括管理委託の受託者の人件費以外の経費
算定に必要なパラメータ	<ul style="list-style-type: none"> 職員の人件費 職員の1人分当たりの人件費 各業務に必要な時間の設定 	<ul style="list-style-type: none"> 包括管理委託後に、必要な職員数（36頁参照） 職員の人件費 包括管理委託の受託者の配置人数（36頁参照） 事務所賃料

※維持管理費や修繕費が包括管理委託により削減された場合は、他の維持管理業務や修繕業務を行うことを想定するため、コスト削減は図られないと想定します

包括管理委託により、荒尾市の人件費は約4,400万円削減できることが想定され、マネジメント経費等を含めても約1,000万円削減できると想定されます

(1) 定量的な効果

コスト削減効果



包括管理委託によって、 現在要している6,900万円の人件費が1,000万円程度削減できると想定されます

(1) 定量的な効果

コスト削減効果の算定（算定根拠）

● 現在要しているコストの算定

項目	算定詳細	コスト
市営住宅 所管課の 人件費	<ul style="list-style-type: none"> 所管課職員：6名 職員人件費：7,200千円/人 	43,200千円
市営住宅 以外の公 共施設の 人件費	<ul style="list-style-type: none"> 業務時間（維持管理）： 133,465分 業務時間（小修繕）： 259,715分 職員の時間単価：65円/分 	25,600千円
合計		68,800千円

● 包括管理委託後に必要なコスト

項目	算定詳細	コスト
市役所 人件費	<ul style="list-style-type: none"> 公共施設マネジメント推進室： 1.5人 市営住宅所管課：2人 職員人件費：7,200千円/人 	25,200千円
包括管理 委託受託 者の人件 費	<ul style="list-style-type: none"> 市営住宅担当：2名 維持管理・修繕担当：1名 管理者：1名 事務員：1名 業務委託費：7,623千円/人 事務員人件費：2,000千円/人 	32,500千円
事務所賃 料	<ul style="list-style-type: none"> 15万円/月×12か月 	1,800千円
合計		59,500千円

※各算定根拠は参考資料参照

包括管理委託の定性的な効果としては、「安全性の向上」、市や市内事業者の「ノウハウの蓄積」、「維持管理・修繕業務や契約事務の削減」が期待できます

(2) 定性的な効果

—— 包括管理委託導入の目的 (5頁より) ——

—— 本調査明らかになった定性的効果 ——

安全性



公共施設の安心・安全の向上

- 受託事業者にて、専任の管理責任者や技術職を配置
- 巡回点検や簡易修繕の実施、必要修繕箇所のアドバイス、協力会社との調整
 - 計画的な修繕の実施による長寿命化の実現

- **修繕や不具合対応の一元化・内製化**により、修繕箇所や不具合箇所の確実かつ迅速な対応が実現できます
- **修繕履歴や不具合箇所のデータ蓄積**により、修繕の優先順位付けや不具合が発生しやすい場所が明確化でき、予防保全や計画的な修繕が可能となるため、施設の運営停止等につながる**部材や設備の故障リスクの低減**が期待できます

ノウハウ



統一的な施設管理の実現

- 各施設の情報（点検結果、修繕履歴等）の一元化
 - 今後の施設マネジメントに活用可能
 - 各施設の劣化状況や重要度から優先度付けを行い、効率的な修繕を実施

- 市の担当職員が、包括管理事業者と日々やりとりすることで、公共施設の維持管理に関する**ノウハウが蓄積**します
- 軽微・安価な修繕等を包括管理事業者が実施することで、市内事業者は**より高度な業務に携わる機会**を得られます
- 包括管理受託者による、他事例を踏まえた**市内事業者へのノウハウの共有が期待**できます

マンパワー



業務量の大幅な削減

- 所管課での施設毎、業務毎の、仕様作成、見積、予算、契約、進行管理、不具合対応等の業務が不要となる
 - 職員は、施設運営や企画立案のコア業務に注力できる

- 施設間での維持管理水準が統一されることで、従来**過剰に行われていた維持管理業務の適正化**が期待できます
- 軽微・安価な修繕等を包括管理事業者が実施することで、市内事業者は、**利益の少ない少額業務ではなく、より高額な業務を担う**ことが期待できます
- 包括管理受託者による**システム導入により、市内事業者の業務効率化**が期待できます

中長期的には、「予防保全の浸透によるライフサイクルコストの低減」、「データ活用による施設マネジメントの実現」、「事業者のスキル向上による維持管理水準向上」が期待できます

(3) 中長期的に期待できる効果

1

予防保全の考え方が浸透することで、施設の計画的な維持管理及び長寿命化が図られ、公共施設のライフサイクルコストが低減されることが期待できます

2

包括管理委託により蓄積された施設データを活用することで、公共施設の計画的な更新や再編につなげていくことが期待できます。

3

市内事業者の維持管理・修繕業務のスキル向上により、公共施設の維持管理水準が向上することが期待できます。

6. 今後の進め方

今後は、事業化に必要な予算を確保し、秋ごろに事業者選定、年内の契約締結を経て、令和4年4月から包括管理委託を導入することを目指します。

(1) ロードマップ

	R3.4	R3.5	R3.6	R3.7	R3.8	R3.9	R3.10	R3.11	R3.12	R4.1	R4.2	R4.3	R4.4
財源の確保	予算要求		予算確保										
事業者選定		公募準備		公募・事業者選定			★ 委託候補決定						
基本契約締結							契約内容の調整		★ 契約締結				
実施準備										[実施準備期間]			
包括管理委託の導入													実施 (R8迄)

今後の荒尾市では、「修繕に関するスキームの確立」、「施設利用者や管理者のメリットの顕在化」、「市内事業者との協力の仕組みづくり」が求められます

(2) 今後の検討課題

1

修繕に関するスキームの確立

- 先進事例を踏まえると、修繕に関するスキームは、修繕箇所の候補が施設から包括管理者を通じて市に伝えられるスキームと施設から市に直接伝えられるスキームの2種類あります。
- 本市にとってどちらが適切かは、受託者と協議の上決めていくことが現実的であると考えられます。

2

施設利用者、施設管理者に対するメリットの顕在化

- 5章のとおり、包括管理委託は公共施設マネジメントの業務プロセスや経費等、市にとって有効な取組だと考えられます。
- 上記に加え、修繕が早くなった等、施設利用者や施設管理者も包括管理委託のメリットを実感できるよう、運用や周知を工夫していく必要があります。

3

市内事業者との協力体制の仕組みづくりと取組の具体化

- 市内事業者の活用方針に示したように、市と市内事業者が包括管理委託の導入を通じて、当該手法を実感したうえで、協力して戦略的に活躍の場を広げられるような仕組みをつくり、具体的取組に落とし込んでいくことが求められます。

参考資料

先進自治体への調査については、兵庫県明石市と広島県廿日市市を対象に業務範囲とスキーム検討に関する運用の工夫等についてヒアリングを実施しました。

(1) 他自治体へのヒアリング

ヒアリング概要

項目	概要
目的	委託業務の範囲や契約形態、市内事業者の取扱い、効果の算定手法等の包括管理に関する詳細を把握する
手法	オンラインを活用したヒアリング
ヒアリング対象	<ul style="list-style-type: none"> 兵庫県明石市（2月9日） 広島県廿日市市（2月16日）
想定資料	<ul style="list-style-type: none"> 想定スキーム 業務範囲 契約形態（役割分担、リスク分担）・モニタリング 市内事業者の活用 データの統一化について
流れ	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依頼文・資料作成（トーマツ） 2. 先方への依頼 ：依頼Tel・依頼文・資料送付（荒尾市） 3. 日程調整：（荒尾市） 4. オンラインヒアリング実施（トーマツ、荒尾市） ：①挨拶 ②荒尾市の取組・目指す姿の説明 ③対象への質問

ヒアリングの質問項目（案）

項目	概要
業務範囲について	<ul style="list-style-type: none"> 特に、清掃業務は施設によって水準が異なると考えられるが、一方で水準を揃えようとすると、揃える基準が高くなってしまふことが懸念されます 貴市の、業務水準の設定の考え方を教えてください 修繕費が予算を超過した場合は、どのような対策を講じていますか
スキームについて	<ul style="list-style-type: none"> 包括管理事業者が直接公共施設の維持管理を行っている業務はありますか？ 市役所内の役割分担（公共施設マネジメント担当課と所管課、財政課・経営層等）はどのようになっていますか？ その他、スキームで工夫した点はありますか？ 小修繕の意思決定をする際の基準（金額以外）はありますか？
リスク分担	<ul style="list-style-type: none"> リスク分担で、より明確にしておくべきことはありますか？
市内事業者活用	<ul style="list-style-type: none"> 市内事業者の市場を縮小させないための工夫はどのようなことをされていますか？
データの統一化	<ul style="list-style-type: none"> 業務内で生じる各種データはどのような使い方をしていますか（ユースケースを教えてください）

対象業務は、場合によっては管理水準を効率化することもあり得ることがわかりました。
スキームについては、内製化の手法があることや利便性も考慮した修繕基準がありました。

(1) 他自治体へのヒアリング

ヒアリング結果

業務範囲

【業務の範囲・維持管理水準】

- 包括管理導入前の水準を基本に設備の点検など法定以外で頻度を減らしても問題のない業務は減らしている
- 清掃については、回数を減らすとハレーションも考えられたため、基本的に従前の仕様を引き継いでいる
- 設備の保守点検については、水準を合わせることでしている

【修繕費の超過対応】

- 実績に基づく予算を確保しており、年度開始からそれを使用していく
年度末に近づくにつれ予算が足りなくなってくると、次年度に持ち越すこともある
- 予算を超えないように調整しながら修繕の可否を判断しているが、突発事項などで必要な修繕が多くなった場合は、補正予算を組む等の対応をしている

スキーム

【庁内のスキームの工夫点】

- 公共施設マネジメントの担当課と財政課が合併しているため、維持管理・修繕に関する情報が正確に予算に反映できる
- 包括管理導入により、所管課と財政課の認識が共有できることとなり、査定等が効果的にできるようになった
- 所管課とは年1回情報共有を図る会議を開催し、その年の維持管理・修繕の状況や所管課のニーズの共有を図っている
- 包括管理担当に技術職員を配置し、各施設所管課の職員を削減した
- 施設からの不具合の連絡は、写真付き書面から電話連絡に変え、受託者ではなく、市の包括管理担当が直接電話で受けることとした、これにより、タイムリーな修繕対応が可能となった
- 受託者の修繕担当者自身が修繕する「内製化」のしくみを構築することで、過度に少額な委託事業が削減され業務効率化が図られた
- 市から受託者の修繕指示及び報告書提出のやり取りを電子データで行うこととした

【修繕の基準】

- 修繕の必要性（安全性に加え、施設の運営や利用者の利便性）、予算枠、施設のバランス等を考慮

対象業務は、場合によっては管理水準を効率化することもあり得ることがわかりました スキームについては、内製化の手法があることや利便性も考慮した修繕基準がありました

(1) 他自治体へのヒアリング

ヒアリング結果

リスク分担・ モニタリング

【リスク分担】

- **所管課との業務分担**を明確にしておく必要がある

【モニタリング】

- 修繕の重要案件（比較的規模が大きく困難な案件、施設側ともめた案件、施工事業者に不安がある案件等）は市の包括担当職員が現場確認を行って
- 毎年度末に対象施設に対して、運用状況アンケートを実施
- **サービス対価の減額基準は特段設けていない**

市内事業者の活用

【選定段階】

- 包括管理事業者の**プロポーザルの評価項目**に、市内事業者の活用に関する項目を設けた

【運用段階】

- 軽微な修繕を事業者が内製化しているため、市内業者にとっても**利益の少ない小修繕が減り**、実質的な市内業者への修繕金額が増えていると考えられる

データの統一化

【ユースケース】

- 比較的状态の悪い施設を絞り込み、市と受託者で巡回点検を行い、その結果を踏まえた**保全計画の策定**を進めている

【データの収集】

- 報告書等はすべてPDF等のデータにし、登録した所管課、施設管理者及び営繕部門は遅延なく、利用できる状況としている
- あまりにデータ管理を多くし過ぎると逆に負荷が大きくなる

市営住宅管理業務以外の業務については、市内事業者も対応可能であり、導入実績を見つつ、市と市内事業者が協力していく仕組みづくりが必要と考えます

(2) 市内事業者へのヒアリング

ヒアリング概要

項目	概要
目的	市内事業者の包括管理委託に対する期待と不安、課題を把握するとともに、今後の方向性について相談する
手法	対面及びオンラインヒアリング
ヒアリング対象	<ul style="list-style-type: none"> 2社
想定資料	<ul style="list-style-type: none"> 包括管理委託への期待と不安 技術的な現状と課題
流れ	<ol style="list-style-type: none"> 依頼文・資料作成（トーマツ） 先方への依頼（荒尾市） ：依頼TEL・依頼文・資料送付 日程調整：（荒尾市） ヒアリング実施（荒尾市、トーマツ） ：①挨拶 ②荒尾市の取組・目指す姿の説明 ③対象への質問

ヒアリング結果

包括管理委託への期待と不安

- 市内事業者としては受注機会の確保より、**市と市内事業者がどう協力して**、荒尾市の維持管理事業を良くしていくかを検討した方が良い。
- 包括管理委託自体は、市も市内事業者もまだ実態がわからない部分があるので、**導入後全体像を把握しつつより入っていければよい。**
- 施設の図面などはデータ化した方が良い。

技術的な現状と課題

- 委託予定の業務については、**市営住宅管理業務以外対応可能**である。
- ただし、ネットワークで働いているため、市外の事業者の協力を得ることはある。

民間事業者へは、維持管理業者3社を対象に行い、業務範囲とスキーム検討に関する運用の工夫等についてヒアリングを実施しました。

(3) 民間事業者へのヒアリング

ヒアリング概要

項目	概要
目的	民間事業者の公募への参加可能性、参加の条件を把握し、目指す事業の姿を修正します
手法	訪問ヒアリング（緊急事態宣言下では、オンライン優先）
ヒアリング対象	<ul style="list-style-type: none"> 3社
想定資料	<ul style="list-style-type: none"> 想定スキーム 業務範囲 契約形態（役割分担、リスク分担）・モニタリング 市内事業者の活用 データの統一化について
流れ	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依頼文・資料作成（トーマツ） 2. 先方への依頼（荒尾市） ：依頼Tel・依頼文・資料送付 3. 日程調整（荒尾市） 4. 訪問（オンライン）ヒアリング実施 ：①挨拶 ②荒尾市の取組・目指す姿の説明 ③対象への質問

ヒアリングの質問項目（案）

項目	概要
全般	<ul style="list-style-type: none"> 公募への参加の可能性
業務範囲について	<ul style="list-style-type: none"> 提示した業務について、（包括管理事業者として）対応できない業務はありますか？ また、どのような条件改善を行えば対応できそうですか？ 巡回点検等付加的に必要な業務提案はありますか？
スキームについて	<ul style="list-style-type: none"> 提示したスキームで、改善が必要な部分はありますか？
リスク分担	<ul style="list-style-type: none"> 提示したリスク分担に追加して明示しておいた方が良い事項はありますか？
市内事業者活用	<ul style="list-style-type: none"> 本市では、市内事業者の市場を縮めないように配慮したいと思っています 貴社が包括管理事業者となった場合、どのような工夫で上記の達成にご協力いただけそうですか？ さらに、市内事業者の維持管理業務の水準向上を図りたいと思っています 上記の達成に貴社はどのようにご協力いただけそうですか？
データの統一化	<ul style="list-style-type: none"> 業務内で生じる各種データはどのような使い方をしていますか（ユースケースを教えてください）

※質問項目は、大手維持管理業者3社への質問

© 2021. For information, contact Deloitte Tohmatsu Group.

民間事業者はいずれも応募可能であり、 市営住宅管理業務についても、協業等を行いつつ対応可能という回答でした

(3) 民間事業者へのヒアリング

ヒアリング結果

全般	<p>【応募の可能性】</p> <ul style="list-style-type: none">• いずれの民間事業者も応募は可能であるとのことだった <p>【応募のための条件】</p> <ul style="list-style-type: none">• 市営住宅管理について、協業先が見つかることが応募条件である民間事業者もいた• 事業の内容から広く公募を行う必要があると思われたため、登録事業者以外であっても参加可能であると良いという要望があった
業務範囲	<p>【業務の範囲・維持管理水準】</p> <ul style="list-style-type: none">• 業務発注のルールについて、行政の発注ルールに必ずしもとられないことを求める民間事業者がいた• 「対象箇所（範囲）」、「交換品の支給可否と選定権・保管場所」、「『50万円以下』の定義(複数の対応箇所の集積等)」をあらかじめ定めておくが良い• 修繕履歴（内容、件数、金額、実施会社、未対応、積み残し状況等）は、整理して開示してほしい <p>【市営住宅管理業務】</p> <ul style="list-style-type: none">• いずれの民間事業者も、市営住宅管理業務を一括して受託することも含め、現在の業務範囲で問題はないとの回答だった
スキーム	<ul style="list-style-type: none">• 各所管課との連携についても詳細を検討しておくべきだと考える• 報告連絡相談体制等について十分協議を重ね、業務実施中であっても、両者に利点のある取り組みについては、随時打合せの上で採用する柔軟な体制が構築できると良い

「自然災害への対応」、「修繕の積み残し」、「不適正な応札額」といったリスクは、発注前に整理しておくことが有効という意見がありました

(3) 民間事業者へのヒアリング

ヒアリング結果

リスク分担・ モニタリング

【リスク分担】

- 地震等突発的な**自然災害の際の対応等**については、契約前にリスク分担を決めておいた方が良い
- 事業開始までに**修繕の積み残し分**を市にて整理し、事業者に共有した方が良い
- 現在の入札制度による発注では、適正価格を大きく下回って応札されている場合もあるため、発注額ではなく**予算額で積算**した方が良い

【モニタリング】

- 日次レベルから年次レベルでのセルフモニタリングを実施している
- 「市内産業の発展」項目については、達成度合いの指標化が難しく、公募要項で明確化できないのではないか
- 市職員や利用者の方からのアンケートという形でモニタリングを行っている
- 清掃業務は、巡回中に確認を行っている

市内事業者の活用

【受注機会の確保・拡大】

- 市内事業者及び準市内事業者へ優先的に声掛けを行い、市内事業者の受注機会を確保
- 市内業者から得意とする作業分野・エリア等の希望提示を受け調整する「希望選択方式」の実施

【業務水準向上の工夫】

- 簡便で迅速な**新技術導入のレクチャー**などを行い、業務水準向上に協力したい
- 他都市実績などの情報共有、ノウハウに係る**勉強会の開催**
- **システムを活用**した業務負荷の低減

データは、修繕履歴や不具合履歴を蓄積し、修繕の優先順位付けや予防保全に活用している事例があります

(3) 民間事業者へのヒアリング

ヒアリング結果

データの統一化

【ユースケース】

- 維持管理業務と修繕業務のデータを蓄積し、過去の修繕履歴を踏まえて、**修繕の優先順位付け**を行う
- 不具合の発生した箇所のデータを蓄積し、**予防保全**に繋げる

【データの収集】

- 独自システムを活用し、スケジュール管理や報告書等の自動作成を行うとともに、修繕履歴を蓄積する
- 施設図面をPDF化し、その上から不具合情報をプロットしていく

平成29年度の実績から、一般職員 1 人当たり年間約720万円、1分当たり65円、特別職員 1 人当たり1,480万円、1分当たり133円のコストが発生しています

(4) 効果測定諸元

職員人件費

● 一般職員

項目	備考	額、人等
職員給与	社会保障費、残業代を含む	2,246,381,236円
賞与等引当金繰入額		169,323,305円
退職手当引当金繰入額		24,724,000円
人件費合計		2,440,428,541円
職員数		339人
1人当たり人件費		7,198,904円/人
勤務時間		111,600 分
1分当たり単価		65円/分

● 特別職（市長、副市長）

項目	備考	額、人等
給料	社会保障費を含む	18,768,000円
諸手当		6,076,000円
共済負担金等		4,696,000円
人件費合計		29,540,000円
職員数		2 人
1人当たり人件費		14,770,000 円/人
勤務時間		111,600 分
1分当たり単価		133円/分

出所：行政コスト計算書（平成29年度財務書類の一般会計等）

© 2021. For information, contact Deloitte Tohmatsu Group.

現在、維持管理業務に要している時間は、 全体で約133,000分（2,224時間）であると想定されます

（4）効果測定諸元

業務時間

● 維持管理業務

項目	備考	1件当たり時間	件数	総所要時間
予算要求	見積取得：15分、予算要求資料作成：15分、 決裁：25分、査定：20分	75分	114件	8,550分
実施伺	作成起案（担当）：30分、決裁（担当課長等）：65分、 決裁（部長）：10分、決裁（副市長）：5分	～50万円：95分 ～200万円：105分 ～500万円：110分	担当課長等：114件 部長：6件 副市長：1件	10,895分
業者選定 （見積合せ）	10万円以上50万円未満の案件：30分	30分	74件	2,220分
業者選定 （入札）	協議・指名業者選定：30分、指名通知：15分、 入札・開札：45分	90分	7件	630分
契約締結	作成起案（担当）：30分、決裁（担当課長等）：65分、 決裁（部長）：10分	～200万円：95分 ～500万円：105分	担当課長等：114件 部長：1件	10,840分
支出負担行為	作成起案（担当）：15分、決裁（担当課長）：25分、 決裁（部長）：10分	～200万円：40分 ～500万円：50分	担当課長：114件 部長：1件	4,570分
業務進行管理	打合せ：30分×2回、日程調整15分、立ち合い：60分、 検査等：45分	180分	114件	20,520分
支払 （月1回）	請求書受領・命令書作成：180分、決裁（担当課長 等）：240分、決裁・審査・会計処理（会計課）：240分	660	114件	75,240分
合計				133,465分

現在、小修繕業務に要している時間は、 全体で約259,000分（4,328時間）であると想定されます

（4）効果測定諸元

業務時間

● 小修繕業務（市営住宅以外）

項目	備考	1件当たり時間	件数	所要時間
不具合対応	現場確認：60分、業者連絡：15分、見積取得15分、協議、30分、庁内協議：60分	180分	399件	71,820分
予算要求	予算要求資料作成：15分、決裁：25分、査定：20分	60分	369件	22,140分
実施伺	作成起案（担当）：30分、決裁（担当課長等）：65分	95分	85件	8,075分
業者選定 （見積合せ）	10万円以上50万円未満の案件：30分	30分	85件	2,550分
契約締結	作成起案（担当）：30分、決裁（担当課長等）：65分	95分	21件	1,995分
支出負担行為	作成起案（担当）：15分、決裁（担当課長）：25分	40分	369件	14,760分
業務進行管理	打合せ：60分×2回×1.5人、日程調整20分、立ち合い：60分、検査等：60分	320分	369件	118,080分
支払	請求書受領・命令書作成：15分、決裁（担当課長等）：20分、決裁・審査・会計処理（会計課）：20分	55分	369件	20,295分
合計				259,715分

包括管理委託受託者の人件費は、 技術職員 4 名及び事務員 1 名を想定すると、約3,250万円と想定されます

(4) 効果測定諸元

包括管理委託受託者の人件費

項目	備考	必要額
直接人件費	保全技師Ⅲ（福岡）相当 年250日勤務	5,250,000円/人
直接物品費		0円
直接業務費	直接人件費 + 直接物品費	5,250,000円/人
業務管理費	直接業務費×20%	1,050,000円/人
業務原価	直接業務費 + 業務管理費	6,300,000円/人
一般管理費	業務原価×10%	630,000円/人
業務価格	業務原価 + 一般管理費	6,930,000円/人
消費税等相当額	業務価格×10%	693,000円/人
保全業務費	業務価格 + 消費税等相当額	7,623,000円/人
小計	4人分	30,492,000円
事務員人件費	1,000円×8h/日×250日	2,000,000円
合計		32,492,000円

※「令和3年度建築保全業務労務単価について（令和2年12月10日）」（国土交通省）及び、「建築保全業務積算要領_平成30年版」（国土交通省）を基に算定

デロイト トーマツ グループは、日本におけるデロイト アジア パシフィック リミテッドおよびデロイト ネットワークのメンバーであるデロイト トーマツ 合同会社ならびにそのグループ法人（有限責任監査法人 トーマツ、デロイト トーマツ コンサルティング 合同会社、デロイト トーマツ ファイナンシャル アドバイザリー 合同会社、デロイト トーマツ 税理士 法人、DT 弁護士 法人およびデロイト トーマツ コーポレート ソリューション 合同会社を含む）の総称です。デロイト トーマツ グループは、日本で最大級のビジネス プロフェッショナル グループのひとつであり、各法人がそれぞれの適用法令に従い、監査・保証業務、リスク アドバイザリー、コンサルティング、ファイナンシャル アドバイザリー、税務、法務等を提供しています。また、国内約30都市以上に1万人を超える専門家を擁し、多国籍企業や主要な日本企業をクライアントとしています。詳細はデロイト トーマツ グループ Web サイト（www.deloitte.com/jp）をご覧ください。

Deloitte（デロイト）とは、デロイト トウシュ トーマツ リミテッド（“DTTL”）、そのグローバル ネットワーク 組織を構成するメンバー ファームおよびそれらの関係法人（総称して“デロイト ネットワーク”）のひとつまたは複数 を指します。DTTL（または“Deloitte Global”）ならびに各メンバー ファームおよび関係法人はそれぞれ法的に独立した別個の組織体であり、第三者に関して相互に義務を課しまたは拘束させることはありません。DTTL および DTTL の各メンバー ファームならびに関係法人は、自らの作為および不作為についてのみ責任を負い、互いに他のファームまたは関係法人の作為および不作為について責任を負うものではありません。DTTL はクライアントへのサービス提供を行いません。詳細は www.deloitte.com/jp/about をご覧ください。

デロイト アジア パシフィック リミテッドはDTTLのメンバーファームであり、保証有限責任会社です。デロイト アジア パシフィック リミテッドのメンバーおよびそれらの関係法人は、それぞれ法的に独立した別個の組織体であり、アジア パシフィック における100を超える都市（オークランド、バンコク、北京、ハノイ、香港、ジャカルタ、クアラルンプール、マニラ、メルボルン、大阪、ソウル、上海、シンガポール、シドニー、台北、東京を含む）にてサービスを提供しています。

Deloitte（デロイト）は、監査・保証業務、コンサルティング、ファイナンシャル アドバイザリー、リスク アドバイザリー、税務およびこれらに関連するプロフェッショナル サービスの分野で世界最大級の規模を有し、150を超える国・地域にわたるメンバーファームや関係法人のグローバル ネットワーク（総称して“デロイト ネットワーク”）を通じ Fortune Global 500® の8割の企業に対してサービスを提供しています。“Making an impact that matters”を自らの使命とするデロイトの約312,000名の専門家については、（www.deloitte.com）をご覧ください。



IS 669126 / ISO 27001