

調査報告書

委員会名	行財政改革調査特別委員会
派遣委員	11名
調査目的	行財政改革調査特別委員会所管事務調査のため
行先及び調査事項	熊本県荒尾市：公共施設包括管理業務について 福岡県久留米市：シティプロモーション等について 福岡県北九州市：市政変革推進室、北九州市契約改革について
日程	令和7年5月12日（月）～5月13日（火）
報告事項	別紙のとおり

◇ 報告事項

○ 公共施設包括管理業務について(熊本県荒尾市)

1 荒尾市の概要

- ・人口：48,806人（令和7年3月末時点）
- ・面積：57.37 k m²
- ・特産品と観光資源：荒尾梨、万田坑（炭坑）、荒尾干潟、グリーンランド等

2 公共施設包括管理業務の概要

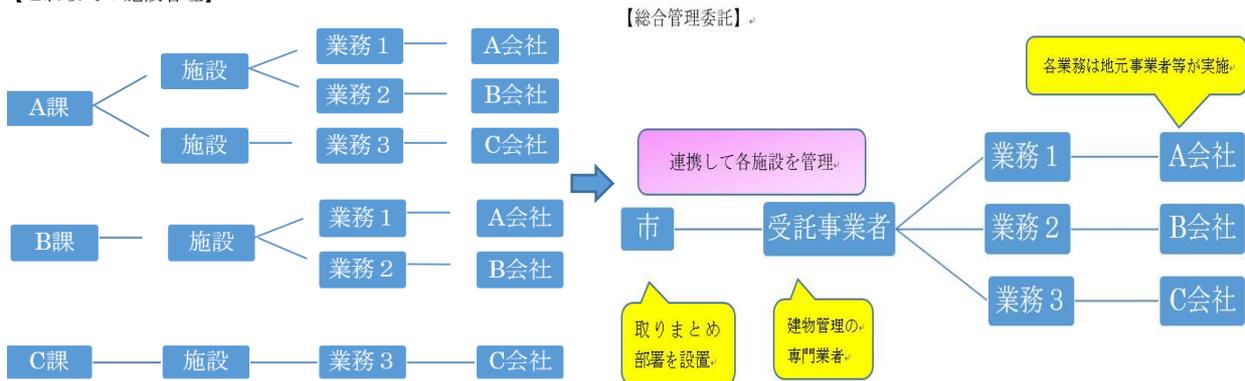
(1)経緯

荒尾市の公共施設の70%が築30年以上経過しており、老朽化による不具合が年間で1,000件以上発生している。維持管理のほとんどを事務系職員が担当しており、技術系職員が不足しているため、業務が煩雑化し、管理水準の統一性も欠けている。

人口減少社会にあっても、公共施設のサービス向上と安全性の担保、技術力の確保を図るため、改善策の導入の検討を開始した。

(2)業務内容

【これまでの施設管理】



これまで各課が個別に委託していた保守点検業務や修繕業務等を集約して民間事業者へ委託するもので、荒尾市では令和元年度から検討を開始し、令和5年4月から導入を行っている。

対象施設は、荒尾市にある93の公共施設のうち、市の直営でコストのかかっている古い公共施設の43施設を対象とした。具体的には市営住宅や地域体育館、小・中学校やごみ処理施設等である。

対象業務は、保守点検等業務や不具合対応業務、市営住宅の空室修繕業務や住宅管理補助業務（入居案内・募集、申請書の受付）、事業者提案に基づく付加業務である。

3 導入の課題と効果

(1)導入の課題

- 業務・リスク分担の整理：施設ごとに業務が異なるため所管課との調整に苦労した。
- 組織・人材・財務部署との連携：今まで連携されていなかったため方針を決めて取り組んだ。
- 業務マニュアルの再構築：特に市営住宅の補助業務で業務マニュアル再構築に時間を要した。
- 施設所管課との共通理解：職員の異動等により、理解度に差がある。

(2)導入の効果

所管課の事務職員が維持管理を担当していたが、導入後は専任の技術職員が常駐して対応することにより、周辺対応の迅速化と統一化が図られている。

修繕は、施設所管課ごとに予算化して行っていたが、予算も集約化されるため優先度の高い施設から修繕を実施していくようになった。

また、契約についても事務手続きの一本化ができ、効率化につながった。不具合に対する要望への初期対応も受託業者が行うことで所管課の初期対応が不要となり、効率化を図ることができた。

市営住宅管理については、夜間・休日も含めて24時間 365日のコールセンターで対応することとなり、住民が時間を気にせず問い合わせ可能となった。従来は、一定の空室をまとめて入札を行い修繕していたが、空室があればすぐに修繕可能となり、修繕が終わり次第、入居可能となった。

また、受託業者からの提案で高齢者世帯の見守り等を実施し、サービス向上につながった。

4 今後の課題

- 施設所管課との連携：所管課の現状把握や受注事業者との情報共有等、連携が図れるよう促す。
- 市職員のスキル育成：施設の維持管理に直接関わる職員が減少するため、スキルが育ちづらい。
- 対象施設と業務の拡大：効果を増大させるため、対象施設等を増加させる必要があるが、受託事業者の体制や執務室の環境整備が必要である。

5 主な質疑

Q 入札制度と比較して、競争性は担保されるのか。

A プロポーザル方式の競争性及び公平性を一層高める観点から、公募型プロポーザルにて事業者選定を行った（専門的な知見と豊富な経験を有する最も優秀と認められる業者選定のため）。

Q 施設の利用者の要望や意見は、どのように反映されるのか。

A 取引業者は管理センターにおいて随時要望等を伺い、運用の改善に取り組んでおり、市営住宅の入居者に関しては、管理センター及び所管課にて対応している。令和7年度はアンケートを実施し、効果検証を行う予定である。

Q 委託による変化について、市民の反応はどうだったか。

A 特に学校や市営住宅においては、対応が早くなったとの声を多くいただいている。

6 委員の意見

- ・業務が煩雑化するなかで、高知市としては職員定数管理で、目標とする数値を継続的に達成するために視察先のような取組を検討する必要がある。高知市でも過去に検討したときの理由を再度分析し、さまざまな観点から導入を前提とした検討が必要と考える。
- ・施設の総合管理業務（スキル）は専門性が高いわりに汎用性がなく、これを民間に委託することは、市職員の市民向けサービス対応箇所（本来業務）への配置転換が可能となることから、基本的に進めるべきである。特に人口減少下においては、そういった姿勢が必要であると感じた。

○シティプロモーション等について（福岡県久留米市）

1 久留米市の概要

- ・人口：299,539人（令和7年4月1日時点）
- ・面積：229.96 km²
- ・特産品と観光資源：久留米ラーメン、久留米やきとり、ゴム産業、久留米城跡等

2 シティプロモーション

(1)概要

ターゲットが持つ“久留米への意識”をターゲットに応じた興味を引く内容、手法・媒体で段階的に“良好なイメージ”として高める。

シティプロモーションでは、久留米市のことを何も知らない、行ったことがない相手には興味を持つきっかけを提供し、久留米市に行ったことのある相手には福岡都市圏や近県のお出かけ情報を提供する。

(2)シティプロモーションの手法

コロナ禍前は福岡都市圏での大規模イベント開催等の対面型リアルイベントに注力していたが、コロナ禍以降はホームページやSNSなどのウェブ媒体を活用した情報発信にシフトした。

具体的には、ふるさと大使として著名人31組（令和7年4月現在）に就任してもらい、テレビやSNSで久留米のグルメを紹介してもらっている。

ほかにも、地元テレビ局に1週間ずつ自治体を集める番組（毎回20分程度）を放送してもらい、CMやイベントでの告知等と連動した取組を行った。

3 移住定住の取組

(1)概要

移住定住促進センターに移住コンシェルジュを配置した。移住定住コンシェルジュは移住希望者の相談内容に応じた情報提供や、相談者への事後フォロー、移住促進イベントの企画や実施等を担当している。

久留米市では人口動向を踏まえ、福岡都市圏在住の子育て世代をターゲット層としている。久留米市のことを何も知らない人に力を注ぐより、認知している人へのPRが効率的・効果的であると考え交通の利便が良く、戸建てを考えている子育て世代へのアプローチが狙いである。

(2)移住支援の取組の内容について

移住関心層、検討層、計画層に分けてそれぞれに合わせた取組を行っている。

移住関心層に対しては、特設サイト等を用いた情報発信や、移住イベントの開催や、電話やオンラインでの移住相談を行う。

検討層に対しては、現地視察としてオーダーメイドツアーを行っている。これは、移住コンシェルジュが移住検討者からニーズを聞き取り、久留米市内を案内する。移住希望者から気になることを事前に聴取し、市内視察コースを作成して公用車を使って案内している。

また、オーダーメイドツアーとは別で市の単独事業として、補助金制度に力を入れている。

くるめ暮らし視察に来た人に対して、視察の宿泊費を最大4万円（1人一泊5,000円上限）の補助として『お試し久留米ステイ応援補助金』を支給している。申請件数は令和5年度は4件であったが

令和6年度は17件と増加傾向にある。

ほかにも平成27年10月から市単独事業の『くるめ暮らし・移住ファミリー支援事業補助金』として、住宅の購入を伴う移住に最大30万円（基本額5万円）を補助している。開始当初の平成27年度は申請件数78件、決算額1,370万円だったが、令和6年度は申請件数216件、決算額4,965万円であった。そのほかにも地方創生移住支援金の制度も活用している。

(3)他自治体と連携した移住支援策

筑後川流域の近隣4市2町で久留米広域連携中枢都市圏を構成し、移住促進ワーキンググループで中枢都市圏域への移住を促す事業を連携して実施している。

令和6年度に開催した事業としては、「移住の日」6市町合同開催オンラインツアーで、圏域の暮らしを体感できるドライブ中継を行い、それぞれのまちの住民に紹介してもらうイベントを開催した。オンラインでの参加者は約15名であった。

※6市町：久留米市、大川市、うきは市、小郡市、大刀洗町、大木町

4 主な質疑

Q 他都市との連携や市民・若者・企業を巻き込む工夫について教えてほしい。

A 近隣の6市町と連携し、主に移住プロモーションを実施している。また、地元大学生と連携し学生が久留米市の魅力を紹介するコラム「みんなでつくる久留米コラム」を作成し、特設サイトで発信しており、学生目線で久留米の魅力を伝えられるようサポートしている。

Q 人口減少への対応策として、移住の受入れ等で力を入れている点はあるのか。

A 久留米市が福岡都市圏の通勤圏内であることから、住宅購入を伴う転居を検討している福岡都市圏在住者に補助金制度等の支援の周知を実施している。東京圏からの移住検討者に対しては、久留米市を知ってもらうための事前調査の支援に力を入れている。

5 委員の意見

- ・くるめ暮らし・移住ファミリー支援事業補助金（市単独事業）は参考になった。高知市も国や県の補助メニューも確認の上、導入に向けた検討を進める価値のある事業例だと感じた。
- ・久留米市におけるプロモーション効果は高いと感じたが、交通、立地などの環境面で高知市と差異が多くあり、導入においての検証が必要であると感じた。



○ 市政変革推進室、北九州市契約改革について(福岡県北九州市)

1 北九州市の概要

- ・人口：901,757人(令和7年4月1日時点)
- ・面積：486.8km²
- ・特産品と観光資源：小倉城、関門海峡ミュージアム、焼きカレー、小倉牛等

2 市政変革推進室について

(1)概要

北九州市は社会経済・財政上の課題を抱えており、将来を見据えた行財政運営のための変革が必要である。新たなビジョンに基づき市民への責任を果たすべく、変化に柔軟に対応できるサービス提供主体を目指す。これまでの優位性や潜在能力を最大限に活かし、行政視点に加え、民間目線を導入することで市政運営そのものの変革を目指す。

(2)令和6年度の市政変革の取組

各局区による改革案磨き上げの場としてX会議を開催し、局区X方針、経営分析、プラチナ市役所プロジェクトに取り組んだ。なお、X会議はYouTubeで生配信している。

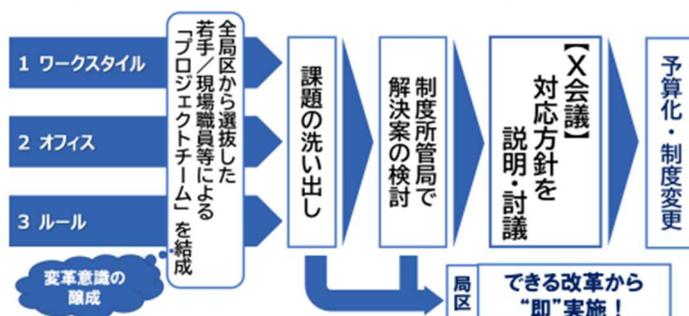
局区X方針では、市長の基本ビジョンを踏まえてどういう変革が必要なのか、各局区で課題の洗い出しを行い、各局長・区長等が経営者目線で自律的な改革の方針を定め、組織内外に発信する仕組みを作った。

経営分析では、一定の事業や制度の固まりごとに現状を可視化し、強みや課題についてデータ等を用いて客観的に把握することで、本質(事業の在り方等)を捉えた見直しや改善策を検討した。

プラチナ市役所プロジェクトでは、全局区から選抜した若手職員や現場の第一線で働く職員を中心にプロジェクトチームを結成し、個々の担当業務に捉われず全市的な視点で、働く上での課題等を洗い出し、関連する部局において課題の解決策を検討、実現していく取組を行った。職員の働き方等を見直すことで、市役所全体の労働生産性やエンゲージメントの向上を図り、これらを通じて、質の高い行政サービスの提供につなげることを狙いとしている。

プラチナ市役所プロジェクトの概要

職員発信の改革アイデアを後押し、変革の風土を醸成



“働きやすさ”と“働きがい”の両方を実現することにより、市役所全体の労働生産性やエンゲージメントの向上を図る

(3)令和6年度市政変革の成果

・ユーザー目線による現場改善

文化関連施設の掲示案内は来館者に寄り添っておらず不十分ではないか、利用者に対するおもてなしを損ねているのではないかと意見を受けて、来館者へ寄り添った看板へ変更した。

【ユーザー目線を踏まえた改善(1/2)】

●文化関連施設には、美観を損ねる掲示や事務用品がある、分かりづらい案内表示があるなど、**ユーザー目線が不足**している部分があるため、既に一部改善に取り組んだ



・公共施設マネジメント

北九州市は施設保有量が多く、施設の老朽化が進行しており、半数の施設が築年数40年を超えている。そこで、利用者目線での施設の検証を行い、公民連携で施設の価値を最大限発揮させる方策（建て替え、他施設との複合化、民間譲渡等）を考案し、新たな価値の創出を行った。

・政策連携団体（外郭団体）

北九州市と団体の関係性の見直しを行い、財政・変革局による管理型の総合調整を行う「外郭団体」から、政策を担う「担当局」と公民連携パートナーとなる「政策連携団体」へ見直した。

・働きやすい職場づくり

政令市として初となる週休3日制が可能なフレックスタイム制を令和7年1月から全面試行した。また、救急隊員出動時のコンビニエンスストア利用に関するルールの明確化や、公務能率向上のため1年を通じた軽装勤務の実施、北九州市本庁舎女性用トイレ増設予算の計上を行った。

(4)指定管理者制度の見直し

これまでの指定管理者制度は十分な競争原理が働いておらず、民間ノウハウが活用されていないという課題があった。そこで、事業者が応募しやすい仕組みづくりとして、指定期間を5年から10年に延長し、施設のポテンシャルを最大化させるため、仕様発注ではなく性能発注を徹底した。

さらに政令市として初めてトライアル事業制度を開始し、指定管理者が新たな自主事業を実証する場合、使用料を全額免除し、暫定的な施設利用を認める取組を行った。

3 契約改革

(1)概要

北九州市では、市政変革の機運の高まりと、契約事務における競争性・透明性の向上が求められていることから契約制度改革に取り組んでいる。行政サービスの質を高めるためには、市が行う契約に新たな事業者が参入しやすい環境を整備し、競争性のある契約の割合を増やすことが重要である。また、競争性を高めるには、長年、特定の相手方と随意契約を締結しているものについて入札や公募に移行できるものはないかなどの視点で点検や検証をする必要がある。

(2)契約改革の実施内容

まずは業務委託に係る随意契約の点検と見直しを行った。公募等の競争性のある契約を約3割に倍増すること等を目標とし、見直しの際には入札や公募に移行できるものはないか、随意契約とする理由が合理的か、時代に合っているのかという視点を取り入れた。

各事業課において、令和4年度の業務委託の総点検を令和5年11月から行い、令和6年1月から3月の間に技術管理局の契約制度課でヒアリング及び検証を行った。

見直しの結果、令和4年度に随意契約を行ったもののうち、今後、競争性のある契約を行うものの割合が3割を超え、目標を達成した。

(3)契約事務のDX推進

令和6年2月に、政令市として初めて受注者主体型で電子契約を導入した。この取組により、受注者から電子契約の申し出があった場合、受注者が選定した民間クラウドサービスを使用し、工事、物品購入、委託契約等全ての契約に対応している。また、電子契約サービス事業者4社との連携協定締結により、幅広い事業者へアプローチしている。

受注者側及び行政側のメリットは、契約業務のコストの削減と業務処理時間の短縮等がある。

4 主な質疑

Q 随意契約の見直しを行う際に、業務が煩雑になることはなかったか。

A 今回の見直しにより各事業課が前例踏襲となっていないか等、契約形態・業務内容を自主点検したことが重要だと考えている。煩雑になるケースも想定しているが、市は常に質の高い公共サービスにつなげる透明性・競争性のある契約手続きを行う必要がある。

Q 電子契約クラウドサービス事業者が行う具体的な支援内容は何か。

A 利用促進セミナーの開催や補助金申請手続き等、システム導入や運用を支援している。

5 委員の意見

- ・市政変革への意識を全ての職員が共有するための仕組み作りの重要性を感じた。
- ・業務委託契約における特命随意契約について、より競争性や透明性を追求する業務プロセスの見直しは必要である。結果的に随意契約となったとしても、その過程において「参加者の有無を確認する公募」を行うことの必要性は認められる。

