

公共施設の包括管理業務委託に係る意見聴取会での質問及び意見聴取会後に実施したアンケートに記載された質問・意見等に対する回答について

令和3年8月27日

1 意見聴取会の概要

- 開催日時 令和3年7月12日（14時から）、14日（14時から）、14日（18時から）
- 参加事業者 14事業者
※ 現段階で包括管理業務委託の対象施設と想定しているコミュニティセンター、市営住宅の維持管理・修繕業務を受託している33の市内事業者に参加を案内

2 質問・意見等及び回答

※ NO.11 から 15 については、令和3年1月に実施したサウンディング型市場調査に参加した事業者のうち、他自治体において包括管理業務委託の受託実績ある3事業者に対してアンケート調査を実施し、回答いただいた内容を掲載しています。

No.	質問・意見等	回答
1	市内事業者のメリットをしっかりと確保してほしい。	包括事業者については、公募型プロポーザル方式により選定することを想定しています。その際、市内事業者の活用やメリットの創出に係る提案内容についても十分精査し、包括事業者の選定に取り組みたいと考えます。
2	修繕について、今よりも早い対応が本当にできるのか。	包括管理業務委託（以下、「本業務委託」）における修繕事務の流れを検討する中で、現状において修繕に必要としている時間が少しでも短縮できるよう検討します。
3	包括事業者からの受託金額の確認は、誰が行うのか。	本業務委託を導入した場合、包括事業者と協力会社の契約額については、基本的に包括事業者と協力会社との間で協議され、決定されることとなります。

No.	質問・意見等	回答
4	報告や請求書等の様式は、包括事業者が変わるたびに変更されるのか。統一してほしい。	仮に本業務委託を導入し、その契約期間が終了して包括事業者が変更となった場合、書類様式等は変更される可能性はあります。 ただし、事業者のみなさまの負担を軽減できるような形を検討していきたいと考えます。
5	市内事業者の不利益につながっては困る。	本業務委託の導入が、市内事業者のみなさまの不利益につながることはあってはならないと考えます。 ご意見の内容については今後も留意し、検討を進めます。
6	今受託できている業務が、今後も継続できるようにしてほしい。また、内容や金額についても同等としてほしい。	本業務委託の導入に当たっては、業務仕様書等に市内事業者の活用に関する項目を記載するなどにより、これまでと同様、市内事業者のみなさまの受託機会を確保します。 なお、包括事業者からの受託業務の内容や受託金額につきましては、業務仕様の見直し等により、増減する可能性はあります。
7	包括事業者は糸島市内の事業者を考えているのか。	本業務委託を受託する包括事業者については、市内事業者に限定せず、選定することを想定しています。
8	方向性が定まった時点で、再度説明会を開催してほしい。	本業務委託の取組を進めるに当たっては、市内事業者のみなさまのご理解とご協力が不可欠であり、そのためには、市内事業者のみなさまと情報共有しながら取組を進めることが必要です。 今後、どのような形での情報共有を図っていくかについては、説明会等の開催を含め、検討します。
9	包括事業者との間で何か問題が生じた場合、市に報告すれば良いのか。	本業務委託を包括事業者に委託するのは市となりますので、問題等が生じた場合は、市にご報告いただく形になると考えます。

No.	質問・意見等	回答
10	<p>プロポーザルで事業者からの提案を募集する前に、業務仕様書を見せていただくことは可能か。</p>	<p>事業者からの提案募集時に公表する仕様書については、事前に確認いただくことはできません。</p> <p>しかし、本業務委託をどのような考えで導入し、どのような内容にしていきたいなど、市の考え方についてはお示しするとともに、市内事業者のみなさまと情報共有しながら取組を進めたいと考えます。</p> <p>今後、どのような形での情報共有を図っていくかについては、説明会等の開催を含め、検討します。</p>

(以下、受託実績ある3事業者に対してアンケート調査を実施した項目)

No.	質問・意見等	回答
11	<p>包括事業者が維持管理業務を実施し、協力会社に業務を発注しない場合や市内事業者に発注しない場合などがあるのでは、との懸念がある。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 地元事業者と一緒にあって包括管理業務を推進します。 ● 包括事業者が担う業務は「統括マネジメント業務」であり、巡回点検など包括管理の取組を通じて新たに発生する業務を除き、包括事業者が自ら点検清掃や修繕工事などの業務を実施することはありません。 ● これまで市が市内事業者に発注してきた業務や修繕工事は、これまでどおり市内事業者へ優先的に発注します。ただし、市内事業者の応札者が無い場合、業務に必要な資格が無い場合、また、自治体予定価格を超えた金額で応札があった場合は、市外事業者へ発注する可能性があります。 ● 常駐する統括責任者や設備員（巡回員含む）については、包括事業者からの常駐となりますが、その他の保守点検等については、市内事業者への発注を優先とします（メーカー点検等を除く）。さらに、現在、市外事業者へ発注している保守点検等につ

No.	質問・意見等	回答
		<p>いても、市内事業者にて対応が可能な場合は、市内事業者への切り替えを行います。先行事例では実際に、市内事業者への発注率がアップした実績があります。</p>
12	<p>大手事業者が参入した場合、どのような対応が取られるのか不安である。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 他市実績において、市内事業者との契約額は、基本的にこれまでの発注金額をベースとして引き継いでおります。 ● 包括事業者が「統括マネジメント事業」で市に対してより良い施設管理を提供するためには、地元事業者のみなさまからのご協力をいただき、ともに改善していくことが不可欠です。このため、コストの適正化（過剰に高価 or 安価な契約の見直し）は必要だと考えますが、信用を失うような安易な価格交渉は、包括事業者にも地元事業者のみなさまにもメリットはありません。 ● 契約額について、減額を要請することは基本的にはございません。ただし、相場感を踏まえ、異常に高額な場合はご協力をお願いする場合もございます。
13	<p>包括事業者との日頃の連絡・調整はうまくいくのか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 可能であれば市役所内に統括責任者を配置し、協力会社との日々の連絡や各種業務に対応します。 ● 市の庁舎付近に事務所を構えるため、従来どおり、対面での打ち合わせを基本とした調整や協議を行います。 ● 市内事業者との日々の連絡や調整については、窓口が市から包括事業者に変更になるだけであるため、これまでと大きくやり方が変更になることはありません。 ● 将来的には、市内事業者にもタブレットなどのITツールを活用いただき、効率化を図ることなどについても、検討の余地が

No.	質問・意見等	回答
		<p>あると考えております。しかし、ITツールに慣れていない事業者にとってハードルが高いことも理解しているため、こうしたノウハウを包括事業者が主体となって徐々に市内事業者と共有しつつ、これまでどおり電話などを通じたやり取りを丁寧に行っていきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 日々の連絡・調整は、独自のデジタルツールの活用を検討しています。デジタルツールの活用が困難な場合は、電話やファクスを活用して連携をさせていただきます。
14	<p>包括事業者からの受託金額がどのようになるのかが不安である。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 管理ルールの統一化により、維持管理水準の一層の向上と品質の標準化を行います。その結果、現状と同様の業務内容であれば、受託金額は同等になると考えます。 ● 他市事例では、各業務の契約額は従前の契約額を引き継いでいますが、市の発注部門ごとで、対応頻度や仕様が統一されていなかったため、協議をしながら仕様を統一するなどの業務効率化を図りました。そのため、従前と比べて金額の増減が発生した事例もあります。このように、業務の回数や内容の効率化を図ることによる発注金額の変更はあっても、業務単価を下げるような交渉を包括事業者が求めることはありません。 ● 包括管理業務開始前に、すべての仕様書等を確認させていただきます。その中で、法改正等により仕様増となる場合もあれば、過剰仕様による仕様減となる場合もございます。 ● 現仕様が適正仕様である場合は、相場感を踏まえ、異常に高額な場合を除き、現状の受託金額は確保できるものと考えております。

No.	質問・意見等	回答
15	<p>包括事業者とのやり取りが不安である。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 包括事業者は、市内事業者を中心とした協力会社と連携し、維持管理業務の主軸を担い、統括責任者や施設巡回員を配置するなどにより、施設の維持管理に対しても、また市内事業者に対してもきめ細かに対応します。包括事業者、市内事業者一体となって、業務の継続性を高めつつ、本業務に関係する者すべてのパフォーマンスの最大化を図ります。 ● 市にとっても初めての事業であるため、定期的な協議方法などを調整させていただき、市や市内事業者にとって、安心してやりやすい仕組みづくりを心がけます。 ● 日々の点検の履行確認やスケジュール管理は独自のデジタルツールの活用を考えております（デジタルツールの活用が困難な場合は、電話やファクスを活用いたします）。協議等が必要な場合は、統括責任者等を中心として、ご相談させていただく場合も考えられます。