

令和7年度
総務委員会 視察報告書

■視察日程

令和8年1月20日（火）～21日（水）

■視察先

令和8年1月20日 午後 大阪府箕面市

令和8年1月21日 午前 兵庫県西宮市

■視察参加者

| | |
|----------|------|
| 【委員会】委員長 | 木村博幸 |
| 副委員長 | 大倉裕一 |
| 委員 | 金子昌平 |
| 委員 | たみみ一 |
| 委員 | 西和明 |
| 委員 | 橋本貴喜 |
| 委員 | 蓑田由貴 |

| | |
|------------|------|
| 【随 行】議会事務局 | 右田理絵 |
|------------|------|

■視察先及び目的

1 大阪府箕面市

『公共施設の包括的管理業務委託について』

近年、急激な物価及び人件費の高騰により、行政施設における管理費用の増加が課題となっている。本市においては、インフラ施設を除く公共施設を約250施設保有しているが、約7割が築30年を経過しており、大規模改修を含めた老朽化対策に加えて、維持管理費の確保が課題となっている。

箕面市においては、平成24年度から、小中学校等も含めた51施設の管理業務を一括入札方式に切り替えており、事務量の削減及び委託料の削減効果を得られている。

箕面市のこれまでの取組の経緯等を参考にするとともに、今後の委員会活動に生かすことを目的とする。

2 兵庫県西宮市

『DXの推進について』

新型コロナウイルスの流行に伴い、各地でDXの推進の動きが加速し市民サービスにおいても、徐々にデジタルを活用した手続きが浸透してきている。

本市においては、令和3年度に「八代市デジタル化推進基本計画」を策定し、将来にわたり持続可能で魅力あるスマートシティやつしろを目指し、オンライン申請システムの導入をはじめ、スマート避難所の導入、デジタル機器等の使い方支援などを行っている。

西宮市では、ICT化やデジタルによる効率化を進めるとともに、業務の在り方そのものの見直しや行政課題の解決も含めたDXの推進を行っている。これまでに、電子申請システムや電子請求サービスの実証、官民連携による地域課題の解決に向けた取組などを行っている。

西宮市のこれまでの取組の経緯等を参考にするとともに、今後の委員会活動に生かすことを目的とする。

大阪府箕面市

1 視察日時 令和8年1月20日（火） 13:45～15:15

2 調査事項 『公共施設の包括的管理業務委託について』

3 調査内容（説明内容）
※別添資料のとおり

4 主な質疑応答

Q 1 包括的管理業務委託の導入にあたり、業者とのトラブルはなかったか。

A 1 導入に際して、小競り合いがあったと聞いている。落札者はビル管理会社を代表者とし、市内業者を構成員としたものとなっており、職員の移籍などの調整をしてもらったことで、大きな混乱は起きなかった。

Q 2 平成29年度及び令和4年度の落札額は増加している中で、消費税の増税のほかに、業務量・業務内容の増加とあるが、具体的内容はこういったものか。

A 2 各施設の所管課へ、管理業務委託内容の見直しに関する調査を行っており、回答を基に次期委託内容の精査を行っている。前回の委託内容からの増加となった業務の一例として、市が施設跡地に設置した市営駐車場の管理業務がある。

Q 3 委託業者への指導はどのようにしているのか。

A 3 営繕課と受託業者の統括責任者とは常に連絡が取れる状態となっており、苦情等があれば、随時情報共有を行っている。

Q 4 これまでの入札では、いずれも同一事業者と契約しているが、同業他者が受託する可能性はあるのか。

A 4 これまでの入札では2社が応札に応じており、その可能性はある。

Q 5 災害発生時の対応について、契約内容に含まれているのか。

A 5 お見込みのとおり。大阪府北部地震が発生した際も、各施設の主要部分の点検を行い、速やかな復旧を進めてもらった。

Q 6 予算の積算方法はどのように行っているのか。

A 6 施設管理の予算については、各施設の所管課に照会し各課で積算している。包括管理業務委託に関する入札及び契約については、営繕課が行っている。契約は長期継続契約となっている。

Q 7 次回の契約に向けて、総合評価における確認項目等の見直しを検討しているのか。

A 7 確認項目については、この委託を受けるうえで最低限必要なものであり、項目を頻繁に変更するのはよくないと考えているので、見直し予定はない。

※別添資料

- ・箕面市公共施設における管理業務の一括委託について

【視察の様子】



兵庫県西宮市

1 視察日時 令和8年1月21日（水） 10:00～11:25

2 調査事項 『DXの推進について』

3 調査内容（説明内容） ※別添資料のとおり

4 主な質疑応答

Q 1 市ホームページが分かりやすいと感じたが、どのような工夫がされているのか。また大切にしている点はどこか。

A 1 自治体の情報発信はわかりにくいといわれているが、その要因として、伝える情報を100%網羅する必要があるという意識がある。誰をターゲットにするかを明確にすることを常に意識している。

Q 2 市民向けサービスの取組の1つにあるLINE受付において、申請・通報受付を行っているが、どのような申請ができるのか。

A 2 粗大ごみ予約の受付や道路の不具合などの通報受付ができる。また、パブリックコメントに対する意見受付や、Q&Aにも対応。

Q 3 様々な情報を載せる中で、市民に知ってもらうために工夫している点は。

A 3 ホームページ以外の媒体（SNSなど）を使って行っているが、言い方や伝え方の工夫も行っている。通知文にQRコードを添付しホームページにつながるようにしている。

Q 4 地域活動DXにおいて、どのように横のつながりを作ったのか。

A 4 本事例は、負担が大きく自治会のなり手がいないという課題があり、関係課や企業、自治会と連携して、地域コミュニティアプリを導入したもの。小さな成功事例を庁内で共有することで、意識を変えていくことが重要と考えている。

Q 5 DX推進に向けて、職員の意識付けはどのようにしているのか。

A 5 職員の意識付けや技術力の担保が課題となっており、課内での研修を行っているが、最先端の情報のキャッチアップとなると限界があるため、外部との連携が必要となっている。東大との連携がその一例となっている。

Q 6 デジタルを専門に学んだ学生等の優先採用した事例はあったのか。

A 6 3年ほどデジタル専門の事務職を採用したことがあったが、専門外で入職した職員とレベルが変わらなかったことから、現在は実施していない。

Q 7 職員のステップアップに必要な点と考えている点は。

A 7 行政はできて当たり前というのが前提となっているため、チャレンジできる空気

を作っていくことが必要と考えている。

Q 8 今後の取組の中で郵便局との連携があるが、どういったものか。

A 8 各地域にある郵便局を地域拠点として生かせないかとの考えから、健康増進及びデジタルデバイド解消の2事業を郵便局と連携して行うもの。

※別添資料

・DXの推進について

【視察の様子】



《《 各委員所見 》》

総務委員会 行政視察所見

委員名【 木 村 博 幸 】

- ◆視 察 日：令和8年1月20日（火）13：55～15：30
- ◆視 察 先：大阪府箕面市
- ◆調査項目：公共施設の包括的管理業務委託について

1 委託の概要及び導入の経緯

箕面市では、警備・清掃・設備管理・樹木剪定などの公共施設管理業務を、長年にわたり各施設ごとに個別発注していた。しかし、この方式では契約・支払事務が煩雑であり、同種業務が複数の事業者に分散することでスケールメリットが十分に発揮されないという課題があった。

こうした背景を踏まえ、市は平成24年度に「公共施設管理業務の一括委託」を導入した。これは、複数施設の同種業務をまとめて発注する方式であり、市立病院等での先行事例において約3億円の削減効果が確認されていたことが導入の契機となった。

平成24年度は「希望業務選択方式」を採用し、多くの事業者が参加できる仕組みとしたが、受注者の分散や評価の複雑化などの課題が生じた。これを踏まえ、平成29年度からは「全業務一括受注方式」へと転換し、業務遂行力を重視した総合評価方式を継続しつつ、より効率的な管理体制を構築している。

2 委託の効果及び成果

（1）経費削減効果

- ・平成24年度：従来比 約3億2千万円（約22%）削減
- ・平成29年度：業務増加等により17.6億円で落札
- ・令和4年度：物価高騰等により22億円で落札

初年度の大幅な削減効果に加え、業務内容の増加や物価上昇を踏まえても、包括委託による効率的な管理体制が維持されている。

（2）事務量の大幅な軽減

- ・契約手続きが5年間不要
- ・支払先が2者に集約
- ・各施設は現場管理に専念できる体制を確保

(3) 業務品質の向上

- ・総合評価方式により、技術力・実績・履行体制を重視した選定が可能
- ・市内事業者やシルバー人材センターの活用を評価項目に組み込み、地域経済への波及効果も確保

3 今後の課題

1. 小規模事業者の参入機会の確保 全業務一括受注方式はスケールメリットが大きい一方で、単独での参加が難しい事業者が増える可能性がある。
2. 業務内容の増加・物価高騰への対応 令和4年度の落札額増加の背景には、最低賃金上昇や物価高騰があり、今後も費用増のリスクが続く。
3. 評価項目のさらなる精緻化 業務遂行力を重視する一方で、地域性や柔軟な対応力をどのように評価に反映するかが課題となる。
4. 長期契約に伴うモニタリングの強化 5年間の長期契約であるため、途中の品質確保や改善提案の実効性を担保する仕組みが必要。

4 箕面市独自の先進的な取組事例

1. 全業務一括受注方式の導入（平成29年度～） 全国的にも先進的な方式であり、受注漏れを防ぎ、統一的な管理方針のもとで効率的な運営を可能にしている。
2. 総合評価方式における「地域貢献」を重視した配点 市内事業者への外注割合やシルバー人材センターの活用を評価項目に組み込み、地域経済と雇用に配慮した制度設計を行っている。
3. 業務遂行力に関する詳細な評価項目の設定 企業の実績・従事者の資格・履行体制・安全対策・改善提案など、計88点を業務遂行力に配点し、質の高い管理を確保。
4. 施設横断的な改善提案の促進 一括管理により、施設全体を俯瞰した改善提案や改修計画への反映が可能となり、長期的な資産管理の高度化につながっている。

【考察】

箕面市の公共施設管理業務の包括委託は、単なるコスト削減にとどまらず、行政事務の効率化、業務品質の向上、地域経済への貢献など、多面的な成果を上げている点が非常に印象的であった。特に、平成29年度からの全業務一括受注方式は、統一的な管理方針のもとで民間ノウハウを最大限活用し、施設管理の高度化を図る先進的な取り組みとして高く評価できる。

一方で、物価高騰や最低賃金上昇など外部環境の変化により、今後の契約額が増加する可能性があること、小規模事業者の参入機会確保が課題となることなど、持続可能な制度運用に向けた検討も必要である。

本市においても、箕面市の事例を参考にしつつ、地域の実情に応じた包括的管理委託のあり方を検討することが重要であると考えます。

総務委員会 行政視察所見

委員名【 木 村 博 幸 】

- ◆視 察 日：令和8年1月21日（水）09：55～11：30
- ◆視 察 先：兵庫県西宮市
- ◆調査項目：DX の推進について

1 DX 推進指針・ビジョンについて

西宮市では、行政のデジタル化を単なる ICT 導入にとどめず、「行政課題の解決」と「新たな価値創造」を目的とした DX として位置付けている。令和3年3月に策定された「西宮市 DX 推進指針」は、計画書ではなく“方向性を示す羅針盤”としての性格を持ち、ビジョンと5原則を通じて市全体の取組姿勢を明確にしている。

ビジョンでは、「環境変化に柔軟に対応できる持続可能な自治体」を掲げ、行政内部の改革と市民サービスの向上を両輪として推進する姿勢が示されている。また、5原則（UX、BPR、Speed、Cooperation、Collaboration）を設定し、利用者目線の徹底、業務プロセスの抜本的見直し、スピード感ある実行、組織横断の協力、官民協働を重視した取組を進めている。

DX は完成形を持たず、継続的な改善が本質であると明確に位置付けている点が特徴的である。

2 アーバンイノベーション西宮について

「Urban Innovation Nishinomiya」は、自治体が抱える課題に対し、スタートアップを含む民間企業と共創しながら解決策を検証する官民連携プロジェクトである。全国的なプラットフォーム「Urban Innovation Japan」を活用し、課題公募からマッチング、実証までを効率的に進めている。

令和4～5年度には3件の課題に対し20社以上の応募があり、すべての案件で企業とのマッチングが成立した。結果として、地域コミュニティアプリの導入や図面審査の電子化など、2件が本格導入に至っている。

職員からは「課題が明確になった」「失敗を許容する風土が生まれた」などの声があり、技術導入だけでなく、チャレンジする組織文化の醸成という副次的効果が大きい点が印象的であった。

3 市民向けサービスの DX 化推進について

(1) 電子申請システム「にしのみやスマート申請」

- ・市民、事業者がオンラインで申請可能
- ・公的個人認証や免許証による本人確認に対応
- ・窓口予約や事前申請機能も搭載

(2) スマート手続きナビ

- ・転入等のライフイベントに応じて必要な手続、持ち物、窓口を案内
- ・来庁前の準備を支援し、窓口滞在時間の短縮に寄与

(3) LINE による申請・通報受付

- ・粗大ごみ収集予約、道路・公園の不具合通報などを LINE で完結
- ・セグメント配信により必要な情報を個別に通知

(4) 保育所業務の ICT 化

- ・保育記録、保護者連絡、写真販売などをクラウドで一元管理
- ・実証を経て公立保育所全園に導入

これらの取組は、市民の利便性向上と職員の業務効率化の双方に寄与している。

4 推進に向けた課題について

DX 推進における課題として、資料では「ハード面の整備は進む一方、ソフト面が追いついていない」点が指摘されている。職員アンケートでは約 70%が「課内の DX が進んでいない」と回答しており、主な障壁として以下が挙げられる。

1. **スキル・知識不足による不安** 「DX は難しい」という心理的ハードルが大きい。
2. **業務の忙しさ・メリットの実感不足** 日常業務に追われ、新しい取組に時間を割けない。
3. **組織風土の課題** 失敗を許容しにくい文化 ・横断的な連携不足

これらを踏まえ、西宮市では令和 7 年度から「DX 推進リーダー育成プログラム」を開始し、改革マインドの醸成と人材育成を強化している。また、庁内改革プロジェクト「チーム・ミライ」を設置し、制度・ルールの見直しや業務省力化を進めるなど、ソフト面の改革に本格的に取り組んでいる。

5 西宮市独自の先進的な取組事例

1. Urban Innovation Nishinomiya

官民共創による実証プロジェクト。

スタートアップ企業と職員が協働し、図面審査の電子化や地域コミュニティアプリの導入を実現。

失敗を許容する風土づくりにも寄与。

2. 不登校予兆検知システム「こころん・サーモ」

児童生徒の心理状態を可視化し、早期支援につなげる独自システム。

国の実証事業に採択され、総務省表彰も受賞。

3. AI 活用の本格展開

東京大学大学院情報学環と連携協定を締結し、生成 AI を活用した地域課題解決を推進。

車載カメラ映像による広告物検知など、先端技術の実証を計画。

4. 郵便局との連携による高齢者支援

健康データの分析やスマホ教室など、地域課題に応じたデジタル活用を展開。

5. ローカル5G を活用したドローン点検実証

5G によるドローンの高精度の操作と大容量データの送信橋梁点検の効率化。

【考察】

西宮市の DX 推進は、単なるデジタル化ではなく、「行政の在り方そのものを変革する」ことを目的としている点が特徴である。電子申請や LINE 通報などの住民サービスの向上、保育所業務や財務会計の電子化、クラウドストレージ導入などの内部改革、さらに AI 活用やデータ分析など先進的な取組まで幅広く展開している。

一方で、DX の本質である「組織文化の変革」や「人材育成」は時間を要する課題であり、西宮市はこれを正面から捉え、リーダー育成や庁内改革プロジェクトを通じてソフト面の強化に取り組んでいる。

総じて、西宮市はハード・ソフト両面の DX をバランスよく進めており、特に官民連携や実証実験を積極的に活用する姿勢は、地方自治体の DX 推進モデルとして本市の参考になる点が多いと感じた。

総務委員会 行政視察所見

議員名【 大 倉 裕 一 】

- ◆視 察 日：令和 8年 1月 20日（火）
- ◆視 察 先：大阪府箕面市
- ◆調査項目：公共施設における管理業務の一括委託について
- ◆所見

大阪府箕面市の公共施設における管理業務の一括委託について視察を行った。

まず、管理業務の一括委託とは、従来、各施設で別々に発注していたものを集約して一括発注ものである。

一括発注する事でスケールメリットによる経費削減と、事務量の軽減が実現していた。

一括発注のきっかけは、市立病院、総合保健福祉センター、子ども急病センターの3施設を集約した一括業務委託で約3億円の委託料削減が実現していた事例からであった。

平成24年度は「希望業務選択方式」を含む総合評価入札、26事業者が、各々希望業務を選択して、価格と価格以外の提案による総合評価の結果、51施設126業務のうち124業務の落札が決定。14億7,000万円から11億5,000万円なり、3億2,000万円の削減効果に加えて、契約業務の事務量軽減が図られていた。2業務がどうしても従来の個別委託契約となっていた。

入札方式の検証結果として

○希望業務選択方式について

メリットとして、①多くの事業者が入札参加できる。

②得意分野を活かした入札ができる。

デメリットでは、①受注者が分散するとスケールメリットが活かせない。

②受注しない業務が出る可能性がある。

○総合評価入札について

メリットとしては、①技術力ある事業者を選定できる。

②市の考えを評価項目として表明できる。

デメリットでは、①小規模事業者には馴染みが薄く、事務負担が大きい。

②特に希望業務選択方式と併用の場合、評価の客観性・統一性の確保が困難

とまとめであった。

平成29年度の契約は、24年度の検証結果を踏まえ、「希望業務選択方式」は採用せず、「全業務一括受注方式」と「総合評価入札」を組み合わせた入札へと移行。

落札額は11億5,000万円から17億6,000万円と6億1,000万円の増額となっている。この要因は消費税の増税（5%→8%）、業務数（140業務）業務内容の増、最低賃金ほか管理経費増などが考えられるとの事。

令和4年度は、入札方式は継続。業務数も140業務と変わらない状況。落札額は17億6,000万円から22億円と4億4,000万円の増額となっていた。その要因は消費税の増税（8%→10%）、物価高騰、業務内容の増、最低賃金ほか管理経費増などをあげられている。

平成29年度、令和4年度それぞれ6億円、4億円と契約金額は大きくなっているが、個別契約であれば、それぞれの契約金額以上の額となり、一括契約の削減効果、及び、事務量の軽減につながっている事は間違いないものと思う。気をつけなければならないのは、ただ、安い金額で契約して管理することだけにとらわれず、そこに働く労働者の最低賃金が補償され、経験による賃金引上げ、契約業者からの外部委託時の契約金額等、行政の果たす役割を見落とさないことも大事であると思う。

また、担当部署がみどりまちづくり部営繕室から八代市に置き換えると、建設部営繕課であり、以外なところが担当になっているところ、主たる契約業務を担当し、予算や執行後の会計、修繕（軽微なものを除く）等は管理担当が行う事など学ぶことがあった。

また、きちんとPDCAの業務サイクルを展開されており、課題に対する対応が的確に行われている事に感心した視察であった。

◆視察日：令和 8年 1月 21日（水）

◆視察先：兵庫県西宮市

◆調査項目：DX（デジタルトランスフォーメーション）の推進について

◆所見

兵庫県西宮市のDX（デジタルトランスフォーメーション）の推進について視察した。

西宮市のDXの背景・目的として、ICTやデジタル化ではなく、行政課題の解決が目的であること。

定義として、単にICT化やデジタル化によって、効率化やコスト削減を目指すだけでなく、業務の在り方そのものの見直しや、組織の変革によって、市民と共に新たな価値を生み出す市役所の改革と定められていた。

西宮市のDX推進指針を策定、コンセプトは

①計画ではなく方向性を示す羅針盤

②ビジョンや5原則といった基本的な取り組み姿勢を庁内外に示すもの
5原則とは、

①DXは利用者目線で進めます

②DXは業務改革前提で進めます

③DXはスモールスタートからの横展開でスピード感を持って進めます

④DXは庁内組織の縦割りを排し垣根を取って進めます

⑤DXは市民や地域等と協働して進めます

以下、具体的な取り組みを掲載する

アーバンイノベーション西宮として

○地域活動DX！魅力とやりがいを未来の担い手に伝えたい

○図面審査をデジタル化！建築確認関連の業務を効率化したい

○建築業務をDX！誰でも膨大なマニュアルや基準を使いこなせるナレッジマネジメントを実現したい

以上のテーマを示し公募を行った。官民共創、スタートアップや先端企業とのマッチング、簡単かつ効果的な実証実験

課題解決はもちろん、課題解決プロセスの実体験やチャレンジする風土の醸成といった副次的な効果がとても大きかったそうである。

市民向けのサービスとしては、

○電子申請システム（尼崎市と共同開発）

○スマート手続きナビ（住民向け手続き案内サービス）

○LINE受付（ごみの不法投棄・遊具や道路の不具合通報など）

○窓口体験調査（窓口改革・北海道北見市参考）

○保育所業務のICT化

○電子請求サービスの実証・導入

○生成AIの実証・導入

○ローコードツール（kintone）の導入

○クラウドストレージの導入

○庁内ICT環境の整備

○不登校に関するデータ分析

非常に幅広く活用されており、初めて聞く内容もあり、勉強が必要と感じる項目もあった。

DXの課題では、ハード面の整備を進めているにもかかわらず、約70%の職員が「課内のDXが進んでいない」と回答していて、その障壁として

①スキルや知識に関する不安感「DXは難しい」という認識、

②余裕のなさ、メリットの感じられなさがあるとの事。

この対策として、①デジタル人材の育成、

②組織・風土改革で改善するとの事。

本議員もデジタル派ではなく、アナログ派であり、西宮市の職員さんの回答がなんとなくわかるようだ。

プロジェクトチームを立ち上げ職員の意識改革に取り組むと共に、市民サービスの更なる充実を目指して市民アンケートを行われる等、避けて通ることができないDXの推進に対し課題を一つひとつ分析して対策をとられる西宮市の姿勢には頭が下がる思いだ。

また、説明の中で西宮市は財政が厳しいと気になる発言が数回あり、気になって尋ねてみると、これまで、大盤振る舞い的な支出で、支出見直しを行って来なかった。その為、国の実証事業などに手を挙げていくとの説明を受けた。

さらに、国の実証事業に詳しいのは何故かと尋ねると、総務省出身の幹部が居るとの説明であった。

初歩的なところだが、DXはデジタル化をすることではなく、デジタルを活用することで行政課題を解決することという事をあらためて認識することとなった。

不得手な分野ではあるが、今回の視察で得た見聞を今後の議員活動で活かしていきたい

総務委員会 行政視察所見

委員名【 金子 昌平 】

- ◆視察日：令和8年1月20日（火）
- ◆視察先：大阪府箕面市
- ◆調査項目：公共施設の包括的管理業務委託について

●委託の概要及び導入の経緯

・委託の概要

箕面市では、従来は施設ごと・部署ごとに発注していた維持管理業務を一括で発注している。対象は庁舎、小中学校、図書館、保育所、幼稚園、消防署など51施設で、警備、清掃、設備管理、樹木管理など140業務を含む。契約期間は5年間で、民間事業者が計画的に改善や投資を行える仕組みとなっている。第1期では、全国初の「希望業務選択方式」を採用し、価格だけでなく、財務状況、実績、地域貢献度なども評価し、共同企業体が多く業務を受注した。第2期以降は、事業者との対話を通じて仕様を決めるデザインビルド型に発展している。

・導入の経緯

導入前は、個別発注により非効率で、施設ごとに管理水準にも差があった。また、契約や支払い事務が各部署に分散し、職員の負担が大きくなっていた。さらに、老朽化が進む中で、施設管理の専門知識を持つ職員も不足していた。

こうした状況を受け、対話型市場調査を実施し、民間事業者へのヒアリングを通じて市場性や導入条件を確認し、効果検証や議会への説明を経て段階的に導入を進めた。

●委託の効果及び成果

・コスト削減効果

第1期の5年間で約3億2,000万円、率にして約22%のコスト削減を実現している。従来約14億7,000万円だった委託費は、包括委託後には約11億5,000万円となった。これは、複数施設・複数業務を一括発注したことによるスケールメリットや、業務の重複削減、民間ノウハウの活用、長期契約による計画的投資の効果によるものである。

- ・業務品質の向上

全施設で一定水準の管理が行われるようになり、専門的なマネジメントも導入された。定期点検や保守が進み、従来の故障後対応から予防保全型へ転換したことで、施設の安全性向上や長寿命化、突発的な修繕費の削減につながっている。

- ・行政事務の効率化

140 業務分の契約事務が 1 件に集約され、事務処理時間が大幅に削減された。職員の負担軽減や時間外勤務の削減につながり、職員が本来業務に集中できる環境が整った。さらに、点検記録や修繕履歴を一元管理することで、今後の施設更新計画にも活用できる体制が整っている。

- 今後の課題

- ①事業者選定方式

総合評価落札方式は複雑で、小規模事業者には参入しづらい面がある。評価基準の透明化や、地域事業者が参加しやすい仕組みづくりが必要である。

- ②地域事業者との関係

元請けと地域事業者の役割分担を明確にし、地域事業者への適正な業務配分や技術力向上支援が求められる。

- ③行政側の技術力維持

包括委託が進むことで、行政職員の施設管理に関する知識や経験が蓄積しにくくなる懸念がある。職員研修や技術職員の確保が必要である。

- ④長期契約の柔軟性

5 年間の長期契約では、社会情勢の変化や新たなニーズへの対応が難しい。契約見直しや業務追加ができる柔軟な仕組みが必要である。

- ⑤成果の見える化

コスト削減は明確だが、サービス向上の効果は見えにくい。利用者満足度調査や施設の安全性向上を定量的に示し、議会や市民へ定期的に説明する必要がある。

- 総合所見

八代市でも、公共施設の老朽化と財政制約は大きな課題である。箕面市の事例を参考にしながら、本市の地域特性に合った「八代市モデル」を構築し、地域事業者や市民、議会との対話を重ねながら段階的に進めることが重要である。

総務委員会 行政視察所見

委員名【 金子 昌平 】

- ◆視察日：令和8年1月21日（水）
- ◆視察先：兵庫県西宮市
- ◆調査項目：DXの推進について

●西宮市DX推進指針・ビジョンの特徴

西宮市は令和2年度末に「西宮市DX推進指針」を策定し、DXを「単なるICT化による効率化ではなく、業務の在り方そのものの見直しや組織の変革によって、市民と共に新たな価値を生み出す市役所改革」と定義している。

その基軸になるのが、「西宮市DX5原則」である。①利用者目線で進める、②業務改革前提で進める、③スモールスタートからの横展開でスピード感を持って進める、④庁内組織の縦割りを排し垣根を取って進める、⑤市民や地域等と協働して進める、という5つの原則は、職員の具体的な行動指針として機能している。また、令和10年度末を目標とした「西宮市DXビジョン」では、【暮らし手続き】【行政内部】【住民参画】【教育環境】の4分野で目指すべき姿を提示している。暮らし手続き分野では「いつでも、どこからでも手続き可能」「書類の再提出不要化」「ワンストップサービス」など、市民目線での利便性向上が明確に示されている。行政内部分野では文書の完全デジタル化や場所にとらわれない勤務体制により、職員がコア業務に専念できる環境整備を目指している。実現可能性を考慮した現実的な目標設定がなされている点が印象的であった。

●アーバンシティイノベーション西宮の取り組み

西宮市は「Urban Innovation JAPAN」の枠組みを活用し、スタートアップ企業等と協働して課題解決を図る「Urban Innovation NISHINOMIYA」を展開している。

令和4年度には、①市民と行政のコミュニケーション基盤構築、②建築確認関連業務の図面審査デジタル化、といったプロジェクトを実施した。これらは「スモールスタート」の原則を実践し、限られた予算で民間の先進技術を迅速に取り入れる優れた手法である。実証実験を通じた効果検証により、本格実装の判断を適切に行える点も評価できる。課題は実証実験後の本格実装に向けた予算確保と継続性の担保である。

●市民向けサービスのDX推進状況

市民向けサービスのDX化は着実に進展している。「にしのみやスマート申請」による24時間365日のオンライン申請、ライフイベントに応じた手続きや必要書類をどこからでも確認できるスマート手続きナビ（住民向け手続き案内サービス）、LINEを活用した粗大ごみの収集予約、公園などの危険個所の通報、保育業務のICT化など、多角的な取り組みを展開している。これにより窓口待ち時間の削減、来庁回数の減少、市民の時間的制約の解消といった効果が現れている。特に評価できるのは、デジタルデバイス対策として対面サービスとのバランスを保ちながら推進している点である。

●推進に向けた課題と対応

最大の課題は、人材確保・育成である。専門的知識を持つ職員の不足と既存職員のICTスキル向上が喫緊の課題となっており、東京大学大学院との協定締結、民間企業との連携により対応している。また、国・県の補助金の積極的活用により、DX推進と財政制約の両立を図っている。組織文化・意識改革も重要な課題である。縦割り組織の打破や業務改革前提の姿勢を実際の運用で徹底するため、トップダウンとボトムアップの組み合わせ、成功事例の横展開による理解促進を重視している。

●総合所見

本市においても、DXは技術導入ではなく組織文化の変革であるという認識が重要である。西宮市の「市民と共に新たな価値を生み出す」という理念は、すべての自治体DXにおける本質である。トップのコミットメントと現場の主体性を両立させ、職員一人ひとりが「自分事」として取り組める環境づくりが成功の鍵となる。今回の視察で得た知見を、当市の行政改革・DX推進に活かし、市民サービスの向上と持続可能な行政経営の実現に寄与していきたい。

総務委員会 行政視察所見

委員名【 たーみー 】

- ◆視察日：令和8年1月20日（火）
- ◆視察先：大阪府箕面市
- ◆調査項目：公共施設の包括的管理業務委託について

視察の背景と目的

限られた予算と技術系職員の不足という制約の中で、いかに施設を適正に維持し市民サービスを継続させるか。その先進的な解として、「子育て・教育世界一」を掲げる大阪府箕面市が取り組む「公共施設の包括的管理業務委託」に注目した。

本視察では、箕面市がいかにして大規模な一括委託に踏み切ることができたのか、その段階的な導入プロセスと、本市への適用可能性を考察することを目的とした。

箕面市の取り組みと成果

包括管理は現在51施設140業務となっているが、そこに至るまでには「成功体験」に基づいたステップが存在

①先行3施設による実証と成果

箕面市では最初から全施設を対象としたわけではなく、まずは「市立病院」「総合福祉センター」「子ども急病センター」の主要3施設において、維持管理業務の一括委託を先行して実施した。 →約3億円もの委託料削減

②すべての管理業務を一括委託

3施設での成功を受け、51施設140業務すべてを対象とする包括的管理業務委託へ電球の交換から空調の点検、清掃、除草、警備に至るまで、これまで各部署の職員が個別に業者と契約・発注していた140の事務が一元化

運用における課題とサービスの質への懸念

箕面市では公募時の評価項目に地元企業の活用を明文化しているが、実際に各施設で作業を遂行する現場スタッフのスキルや職業意識に差が生じている。施設によっては「対応が悪い」といった、利用者からのクレームが絶えない事例もあるとのこと。一括委託によって行政側の事務は軽減されるものの、実際のサービスを担うのは「人」であり、現場一人ひとりのモチベーションをいかに維持させるかが、制度の成否を分け、委託後の「品質管理」にこそ行

政が知恵を絞るべき。

大前提として、単なるコスト削減や効率化の手段としてではなく「サービスを受ける市民の満足度をいかに向上させるか」という市民目線も重要であり、入札基準の第一に置くべき。

本市における課題

八代市は箕面市とは違い、広大な面積で山間部にも施設が点在する

→ 一括委託を行う場合でも、地元業者が適切に組み込まれ、緊急時に迅速に動ける地元を知り尽くした「地元の顔」を活かした設計が不可欠

総括

箕面市の取り組みから学ぶべき点は、先行事例での実績作りと、「現場の質の管理」という課題に向き合う姿勢。「公共施設の包括的管理業務委託」の導入検討にあたって、重要項目は大きく以下の3点である。

①段階的な導入が必要

→ スモールスタートで試験的に導入し、その効果を検証すること。

②品質管理の徹底

→ 委託後の「対応の悪さ」や「技術不足」を防ぐため、受託事業者に対する定期的な教育訓練や、第三者的な視点による業務評価制度を組み込むこと。

③地元業者のモチベーション向上

→ 地元業者が単なる下請けではなく、地域の財産を守るパートナーとして適正な対価と評価を得られる仕組みを構築すること。

本視察で得た知見は、本市総務委員会における議論を深める上で多大な参考となった。

この知見を今後の市政運営の監視と政策立案に活かしていく。

また、「子育て・教育日本一」を裏付ける圧倒的な施策として、0歳児家庭への「おむつ定期便」やヘルパー派遣といった支援に加え、教育面では小中学校の全学年で毎日英語学習を実施するなど、全国屈指の水準を誇っている。また、全小中学生への見守り端末配布や、全通学路・公園への2,000台を超える防犯カメラ設置などの防犯対策も徹底されている。こうした支援が市民の信頼と定住意欲を生み出している点は、八代市が目指すべき子育て施策の指標であると感じた。

総務委員会 行政視察所見

委員名【 たーみー 】

- ◆視察日：令和8年1月21日（水）
- ◆視察先：兵庫県西宮市
- ◆調査項目：DXの推進について

視察の背景と目的

人口約48万人の西宮市は、子育て世代を中心に人口流入が続く都市でICTを駆使した組織改革、DX（デジタルトランスフォーメーション）に精力的に取り組んでいる。

本視察の目的は、西宮市がいかにしてDXの定義を明確にし、職員の意識改革と市民サービスの向上を両立させているかを調査することにある。

DXの定義と組織戦略

バラバラになりがちなDXの定義を、「単なる効率化やコスト削減を目指すだけでなく、業務の在り方そのものの見直しや、組織の変革によって、市民と共に新たな価値を生み出す市役所の変革」と再定義

→ツールの導入を目的化せず、市民生活の質をどう向上させるかという「変革」を重視した姿勢であり、本市の施策立案においても極めて重要な示唆を与えるものである。

DX推進リーダーの育成と専門人材の活用

令和7年度より独自の「DX推進リーダー育成プログラム」を開始する計画である。各課に1名のリーダーを育成・配置することで、全ての部署の底上げを図っている。

一方で、最先端の高度な技術領域については、内部職員だけで対応しようとせず、任期付職員として外部の専門家を雇用している。担当者によれば「専門家に任せる方が圧倒的に効率的」とのことであり、内部の「リーダー」と外部の「高度専門人材」を役割分担させる二段構えの体制は、人材確保に苦慮する本市にとっても大いに参考になる。

市民生活に直結するDXサービスの具現化

保育所における事務のICT化や、行政手続きのオンライン化により、業務の負担減。LINEを活用した粗大ゴミの予約受付や、道路・公園遊具の不具合に関する市民からの通報システム

は、利便性と即時性を重視した DX。（LINE の友だち登録者数は 15 万人）

これらは、子育てや仕事に忙しい現役世代のニーズを的確に捉えた施策である。

また、クラウドストレージの導入により、場所を問わないファイル共有や、災害時におけるデータの保全性が確保。Web 会議専用ブースの設置や、希望者へのデュアルディスプレイ（2 画面）配備は、利用者アンケートで「39%の作業効率アップ」という驚異的な数字を出している。既に 1,400 台が導入されている点は、インフラ整備が市民への迅速な対応に直結することを示している。

課題

- ・DX を進めようとする職員が、周囲の理解が得られずに孤立してしまうリスク

→「DX 推進リーダー制度」によって、孤独な改革者を作らず、組織としてのチーム力を高める取り組みが必要。

- ・スマートフォン等を使いこなせない「デジタル弱者」が置いてきぼりになる懸念

→DX を推進するからこそ、アナログな相談窓口や対面での丁寧なサポートが必要。DX によって生まれた「余力（時間）」を対面支援に充てるべき。

総括

西宮市の視察を通じて得た知見は、本市の総務委員会における議論を深める上で極めて有益であった。「市民がどのように幸せになるか」という視点で、本市独自の DX 推進指針を明確にすることから始め、各課にデジタル化の芽を見つけるリーダーを配置し、ボトムアップでの改善を促すとともに、専門性の高い領域については外部人材の登用を柔軟に検討することも重要。

デュアルディスプレイ導入等で職員の生産性を高め、そこで生まれた時間を、デジタル弱者への丁寧な説明や山間部への戸別訪問など、直接的な市民サービスに充てる循環を作ることできる。

西宮市が目指す「市民と共に新たな価値を生み出す DX」は、八代市がコミュニティの絆と効率的な行政運営を両立させるための大きな指針となる。本視察の成果を、今後の八代市の発展に活かしていく所存である。

総務委員会 行政視察所見

委員名【西 和明】

- ◆視察日：令和8年1月20日（火）
- ◆視察先：大阪府箕面市
- ◆調査項目：公共施設の包括的管理業務委託について

市議会総務委員会の管外行政視察として大阪府箕面市を訪問し、公共施設の包括的管理業務委託について説明を受けた。

箕面市は大阪府・北摂地域に位置し、人口は約14万人。八代市と比べると規模的には近い都市であるが、面積は八代市の7%しかなく、コンパクトな都市であった。

近年、北大阪急行が箕面市まで延線されたことにより、大阪中心部への利便性が向上し、人口も増加傾向にある。

また、子育て支援も充実しており、大阪都市圏のベッドタウンとして、若者世代へのアピールに力を入れている。

箕面市では、51の公共施設を一括して民間に委託することで、従来各施設で別々に発注していたものを一括に集約し、スケールメリットによる経費削減と事務量の軽減が実現している。

加えて、民間ノウハウの活用により、迅速な対応や予防保全の強化につながっている点が印象的であった。

公共施設の老朽化が進み、限られた人員・財源での対応が求められる八代市においても、持続可能な施設管理を進める一つの有効な選択肢として、今回の視察で得た知見を今後の行政に活かしていきたい。

総務委員会 行政視察所見

委員名【西 和明】

- ◆視察日：令和8年1月21日（水）
- ◆視察先：兵庫県西宮市
- ◆調査項目：DXの推進について

市議会総務委員会の管外行政視察として兵庫県西宮市を訪問し、DX（デジタルトランスフォーメーション）推進に関する取り組みについて説明を受けた。

西宮市は、昨年市制100周年を迎えた歴史ある街で、大阪市と神戸市の間に位置し、人口は八代市の約4倍を有する中核都市である。

西宮市では、行政手続のオンライン化やデータ活用の推進により、市民サービスの向上と業務の効率化を同時に取組んでいる点が印象的であった。

また、職員の意識改革や庁内横断的な体制整備を進め、DXを一過性の施策に終わらせない工夫がなされていた。

ただ、課題も多く残されており、職員からは「課内のDXが進んでいない」「DXは難しい」等の声もあり、職員の意識改革、人材育成を急がれていた。

いくつかの取組みの中でも特に個人的に関心を持ったのは、国費事業として郵便局と連携し、高齢者の健康増進に向けた「地域の持続可能性の確保に向けた郵便局の利活用推進事業」である。

身近な郵便局を拠点とした見守りや健康支援は、高齢化が進む八代市においても将来的に必要な施策であると感じた。

今回の視察で得た知見を踏まえ、今後、一般質問等を通じて本市への導入可能性を模索していきたい。

総務委員会 行政視察所見

委員名【 橋本 貴喜 】

- ◆視察日：令和8年1月20日（火）
- ◆視察先：大阪府箕面市
- ◆調査項目：公共施設の包括的管理運営委託について

1. 委託の概要及び導入の経緯

箕面市では、従来は公共施設ごとに警備・清掃・設備管理などの管理業務を個別に委託発注していたが、スケールメリットや事務量削減を目的に、業務を一括して委託発注する方式を導入した。平成24年度には「希望業務選択方式」を含む総合評価入札を実施し、複数の事業者が得意分野ごとに応札できる仕組みとした。その後、平成29年度からは「全業務一括受注方式」に移行し、全ての業務を一括で受注することを条件とした総合評価入札を継続している。これにより、より大きなスケールメリットと業務の効率化を図っている。

2. 委託の効果及び成果

一括委託の導入により、委託料の大幅な削減（平成24年度で約3億2千万円、約22%のコスト削減）が実現した。また、契約・支払手続きの簡素化により、事務量が大幅に軽減され、各施設では現場管理に集中できるようになった。さらに、民間事業者のノウハウを活用することで、施設管理の質の向上や、トラブル対応の迅速化も図られている。

3. 今後の課題

現場従事者の能力や業務品質、経験、意欲などにバラツキがあり、業務品質の均一化が課題となっている。また、施設所管課室ごとの委託業務への意識にも差があり、クレームにつながるケースも見られる。今後は、企業の業務遂行力や履行体制、従事者の実績・能力などを総合評価入札でより重視し、適切なモニタリング体制の強化や、仕様書の平準化、契約期間満了後の引継ぎなど、管理体制の一層の充実が求められる。

箕面市の包括的管理業務委託の事例は、八代市においても公共施設の効率的な維持管理やコスト削減、事務負担の軽減を図る上で大いに参考となる。特に、業務の一括委託によるスケールメリットや、民間ノウハウの活用によるサービス向上は、今後の八代市の施設管理においても導入を検討すべき重要なポイントである。

八代市としては、箕面市の先進事例を参考にしつつ、地域特性や施設規模に応じた段階的な導入や試行的実施を検討し、適切な管理体制の構築を目指す必要がある。

総務委員会 行政視察所見

委員名【 橋本 貴喜 】

- ◆視察日：令和8年1月21日（水）
- ◆視察先：兵庫県西宮市
- ◆調査項目：DXの推進について

1. DX推進指針・ビジョンについて

西宮市は「計画ではなく方向性を示す羅針盤」としてDX推進指針を策定。市長を中心に庁内外の意見を取り入れ、令和3年3月に正式策定。DXの定義は「単なるICT化やデジタル化による効率化・コスト削減だけでなく、業務の在り方や組織の変革によって市民と共に新たな価値を生み出す市役所改革」と明示している。ビジョンは「環境に合わせて柔軟に変化できる持続可能な自治体」を目指し、5原則（スモールスタート、スピード重視、庁内連携、市民・地域との協働、常に改善）を掲げている。DX推進体制は市長を本部長とする行政経営改革本部の内部事務改革・DX推進部会が中心。副市長をトップとし、全庁的な推進体制を構築している。

2. アーバンシティイノベーション西宮について

「Urban Innovation Nishinomiya」は官民連携による実証プロジェクト。職員の知見と民間企業の技術力・発想力で最適な解決策を共創することを目的としている。公募課題に対し20社超の提案、実証実験を経て2案件で本格導入（地域コミュニティアプリ、図面審査の電子化）。事務局（デジタル推進課DX推進チーム）が伴走し、課題解決プロセスの実体験やチャレンジする風土の醸成など副次的効果も大きい。

3. 市民向けサービスのDX化推進について

電子申請システム「にしのみやスマート申請」：市民や事業者からの申請をインターネットで受付。本人確認や窓口予約も可能。

「スマート手続きナビ」：ライフイベントごとに必要な手続き等を案内している。

LINE受付：粗大ごみ予約や通報（ごみステーション、公園、道路など）をLINEで完結。セグメント配信機能も実装。

窓口体験調査や保育所業務のICT化、電子請求サービス、生成AIの導入など、業務効率化と市民サービス向上を両立。

4. 推進に向けた課題について

従来はシステムやインフラ等のハード面が中心だったが、データ利活用や官民連携、庁内コミュニケーションルール見直し、人材育成などソフト面の取組も開始している。

職員アンケートでは約 70%が「課内の DX が進んでいない」と回答。障壁はスキルや知識不足、DX への難しさの認識、余裕の無さ、メリットの感じられなさ等がある。

R7 から DX 推進リーダー育成プログラムや庁内改革プロジェクト(チーム・ミライ)を実施。改革マインドや課題解決プロセスの習得、心理的安全性の確保、コミュニティ醸成を重視している。

市民ニーズは「手続きのオンライン化」「窓口滞在時間短縮」「キャッシュレス決済」など利便性向上。年間 1000 件以上の手続きの 70%以上オンライン化を目標としている。

今回の西宮市視察を通じて、DX 推進の具体的な取組や課題、官民連携によるイノベーションの現場を学ぶことができた。特に、全庁的な推進体制の構築や、民間企業との共創による課題解決、市民サービスの利便性向上を重視した施策は、八代市においても大いに参考となる。

本市としては、DX 推進を加速し、市民サービスの向上と持続可能な行政運営を実現していきたい。

総務委員会 行政視察所見

委員名【 蓑田由貴 】

- ◆視察日：令和8年1月20日（火）
- ◆視察先：大阪府箕面市
- ◆調査項目：公共施設の包括的管理業務委託について

【所見】箕面市では、全庁一括で一つの窓口に施設管理を任せる「包括的管理業務委託」により、5年間で約3億2千万円(22%)のコスト削減という大きな成果を上げています。特に、細かな修理指示ではなく「機能を維持すること」を成果として求める「性能発注」により、業者の創意工夫を引き出す手法は非常に合理的です。本市と比較すると、人口規模は近い(箕面市:約14.0万人、本市:約11.9万人)ものの、面積は本市が箕面市の約14倍(箕面市:約47.9km²、本市:約681.3km²)と圧倒的に広く、施設が各地に点在しています。そのため、本市にとって施設維持管理の効率化は箕面市以上に切実な課題であり、一括管理による移動コスト削減やボリュームディスカウントのメリットは本市の方が大きいと言えますが、遠く離れていることでのデメリットも考慮は必要であると思いました。そして、箕面市の運用では「現場従事者の能力や意欲による質のバラつき」や「市役所内部の担当課による意識のバラつき(業者任せ)」といった課題もありました。その課題も含めて、本市が目指す「40年間で40%のコスト削減」の達成に向け、以下の取り組みの検討が必要であると考えています。

1. **管理基準の統一化(八代ルール)**: 現場担当者の能力差に左右されないよう、全庁で点検項目や品質基準を統一したマニュアルを整備すること。
2. **双方向コミュニケーションの仕組み化**: 「業者任せ」を防ぐため、施設所管課と業者が定期的に情報を共有し、職員の当事者意識を維持する体制を義務付けること。
3. **人材育成と現場力の強化**: 現場の人間力を高めるため、スキルアップ研修を契約条件に盛り込むなど、仕組みと「人の質」を両立させること。

本市では今後、複数の計画を整理・統合し、市民や職員にとってより分かりやすい「第3次総合計画」へとスリム化していく予定です。この統合の過程で、箕面市の「無駄を省くスマートな管理手法」を遠く離れているデメリットを考慮しながら取り入れていく必要はあると思いました。

総務委員会 行政視察所見

委員名【 蓑田由貴 】

- ◆視察日：令和8年1月21日（水）
- ◆視察先：兵庫県西宮市
- ◆調査項目：DXの推進について

【所見】 DXは定義が曖昧ですが、西宮市ではDXを「課題解決の先に、新しい価値（市民の笑顔）を作ること」と定義し、単なるツールの導入ではなく、組織文化の変革に取り組んでいます。特に、利用者目線（UX）の重視や、デジタル化の前に不要な作業を削る「業務の見直し（BPR）」、小さく始めて早く広める「スモールスタート」を徹底している点は、本市にとって非常に参考になりました。本市と比較すると、西宮市（人口約48万人）はコンパクトな文教都市であるのに対し、本市（人口約11.9万人）は西宮市の約7倍の面積を持ち、農林水産業や防災といった多様な地域課題を抱えています。本市のデジタル計画に「ウェルビーイング（心豊かな暮らし）」といった抽象的な理念が掲げられている背景には、広大な地域性や被災復興といった本市特有の複雑な課題を束ねる「生存戦略」が必要だったためと推察されます（※議員独自の分析による）。しかし、市民への分かりやすさという点では、具体的かつ図解を多用した西宮市のアプローチに学ぶべき点が多いと感じました。本市が今後「第3次総合計画」へと計画を一本化していくにあたり、以下の取り組みを検討していきたいと考えています。

1. **理念の具体的「翻訳」**：「ウェルビーイング」等の言葉を、「市役所に行かなくていい、待たなくていい窓口」といった、市民が効果を実感できる具体的な言葉に置き換えて提示すること。
2. **徹底したBPRの断行**：古い手続きをそのままスマホ対応させるのではなく、不要な書類や工程を根本から見直し、どんどん廃止する姿勢を強化すること。
3. **アクションプランの視覚化**：デジタル技術が「防災」「農業」「教育」の現場でどのように生活を楽しむのか、図解を用いて分かりやすく示し、本市の誇れる未来を市民と共有すること。

本市の持つ「街を守る強い理念」を、西宮市のような「市民目線の具体的なやり方」で支えることで、誰もがデジタル化の恩恵を感じられる街づくりを加速していきたいと思えます。---