



# 包括施設管理 サービス

公共施設をまとめて管理し、安心・安全なまち運営をサポートします

## 自治体が抱える課題

### 公共施設の老朽化

公共施設全体の状況を横断的に把握し、長寿命化や統廃合についての検討が必要

### 専門知識をもつ技術系職員の減少

定期的な人事ローテーションが多く、職員が十分な知識を学習できない

### 施設管理の窓口がバラバラ

自治体は施設ごとに担当者が分かれ業務ごとに契約している委託先が異なる

## 鹿島建物の包括施設管理

### 施設情報を一元管理

全施設の日常・定期点検結果と修繕内容を集約  
劣化診断による修繕の優先順位付け、主膳計画策定、緊急対応などに有効活用

### 建物管理のプロフェッショナルによる マネジメント

建物管理に関する知識、経験を持つ有資格者による巡回点検、小破修繕、点検立ち合い  
ゼネコンノウハウを活用した劣化度調査、屋上防水調査、外構調査等

### 窓口の一本化

各業務の委託契約者との契約・調整指示・支払業務、履行確認、問い合わせ窓口業務  
夜間休日とも24時間365日対応のコールセンターにて受付

## 自治体様メリット

民間ノウハウ導入による  
**品質向上**

一括アウトソーシングによる  
**業務効率化**

窓口・契約一本化による  
**データ一元化**

## 利用者様メリット

利用者目線の安全管理による  
**安全性向上**

中長期包括視点マネジメントによる  
**利便性向上**

賑わい創出による  
**エリアの活性化**

## 包括施設管理サービス導入市ご担当者様インタビュー（北上市）



右：北上市財務部 資産経営課 田村課長様  
左：鹿島建物総合管理(株) 東北支社 北上地区管理事務所 青沼

平成25年度に、財政課内に施設管理をマネジメントする資産計画係（田村課長が初代係長）を設置。  
令和3年度に財政課内の資産計画係、管財係、営繕係の3つの係が独立する形で、資産経営課として新たに設置。

### 1 包括管理を導入したきっかけについて教えてください。

職員の定期人事異動による施設管理ノウハウの未定着、事後保全型管理を要因とする突発的修繕の増加、施設の老朽化による改修コストの増大などが、従来から本市の施設管理の課題でした。

また、毎年度膨大な数の各種維持管理契約を、施設所管課が施設毎

2 に締結し、それぞれ支払事務を行っている現状は不効率であるという認識が庁内で高まり、課題解決の方策のひとつとして、「包括施設管理」の導入を検討することとなりました。

### 2 包括管理を導入して、どのような効果がありましたか。

最もわかりやすい効果は、職員の事務負担の軽減です。施設維持管理の窓口が鹿島建物様に一本化されたことと、これまで施設所管課で行っていた膨大な契約事務が相当数軽減されたことなどが、職員アンケート等で大きな効果として挙げられています。

今後期待する効果については、専門性を有する事業者からのノウハウ提供による施設管理品質の向上や、施設管理データの一元化が、本市が目指している予防保全的管理に寄与することなどです。

個別の施設に目を転じると、例えば幼保施設からは「小修繕の対応を早急にしていただし、女性職員だけの現場なので、女性だけではできない部分のサポートが良かった」という意見や、「施設管理について様々なアドバイスをもらえた」等のソフト面での効果の意見をいただいています。

### 3 包括管理を導入して、苦労したことはありますか。

施設管理者がどこまでが包括管理の範囲でどこからが範囲外であるかを理解していないことによるトラブルが何度か発生しています。これについては、定期的に当課で周知を図るなどして、解消に努めたいと考えています。

### 4 自治体では公共施設の持続的な運営に向けて、どのようなニーズが高まっていますか。

様々な施設を、専門知識を有する事業者が横串で評価することによって、将来的な公共施設管理の方向性が可視化されることなどを期待して、包括管理導入を検討する自治体が増えていると思われます。

### 5 今後導入を考えている自治体に対してひとことお願いします。

包括管理業務を、自治体が専門的知見を有する事業者に一括して委託し、一元的に公共施設を管理することは大きなメリットがあると考えており、施設管理のパッケージ化の流れは今後主流になると考えます。