

平成 28 年 5 月 20 日
総務省行政管理局公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業
「(独) 国際協力機構 横浜国際センター施設管理・運營業務」の評価について
(案)

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成 18 年法律第 51 号）第 7 条第 8 項の規定に基づく標記事業の評価は以下のとおりである。

I 事業の概要等

事 項	内 容
事業概要	(独) 国際協力機構（以下「機構」という。）が管理する横浜国際センターの施設管理・運營業務 総括業務、フロント業務、清掃業務、警備業務、設備管理業務、設備定期点検業務、車両運行業務、植栽管理業務、寝具・リネンの設置及びクリーニング業務、会議室設営業務
実施期間	平成 26 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日
受託事業者	株式会社東急コミュニティー
契約金額（税抜き）	399,011,730 円（単年度当たり：133,003,910 円）
入札の状況	9 者応札（説明会参加＝12 者／予定価内＝8 者）

※なお、平成 26 年度についてはエレベーター保守と空調設備点検は含まれていない。

II 評価

1 評価方法について

機構から提出された平成 26 年 4 月から平成 28 年 3 月までの間の実施状況についての報告（別添）に基づき、サービスの質の確保、実施経費等の観点から評価を行う。

2 対象公共サービスの実施内容に関する評価

事 項	内 容								
確保されるべき質の確保状況	以下のとおり、適切に履行されている。 (ア) 対応サービス・施設快適性の確保 各研修の終了時に研修員に対して実施するアンケートのうち、本業務に関する部分において、有効回答のうち、「大変満足」、「満足」の回答が 75%以上の評価を得ること。								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>確保されるべき水準</th> <th>評価（「大変満足」、「満足」の回答）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>フロントについて</td> <td>26 年度：99.8%、27 年度：99.8%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>26 年度：100%、27 年度：98.9%</td> </tr> <tr> <td>清掃（宿泊室）について</td> <td>26 年度：95.3%、27 年度：95.6%</td> </tr> </tbody> </table>	確保されるべき水準	評価（「大変満足」、「満足」の回答）	フロントについて	26 年度：99.8%、27 年度：99.8%	スタッフの対応	26 年度：100%、27 年度：98.9%	清掃（宿泊室）について	26 年度：95.3%、27 年度：95.6%
確保されるべき水準	評価（「大変満足」、「満足」の回答）								
フロントについて	26 年度：99.8%、27 年度：99.8%								
スタッフの対応	26 年度：100%、27 年度：98.9%								
清掃（宿泊室）について	26 年度：95.3%、27 年度：95.6%								

	清掃（共用部分）について	26年度：98.9%、27年度：97.3%
	寝具、リネン等について	26年度：95.2%、27年度：95.8%
	平均（参考）	26年度：97.9%、27年度：97.5%
	※回答数：平成26年度は752名中273名（36.3%）、平成27年度は707名中366名（51.8%）	
	（イ） 業務継続の確保	
	確保されるべき水準	評価
	a. 平常時 ・本業務の不備に起因する空調停止、停電、断水の発生件数が発生しないこと。 ・本業務の不備に起因する当施設における事業及び執務の中断がないこと。	いずれも0回であった。
	b. 緊急時 大地震・火災等の緊急事態が発生し、発注者がその業務の一部又は全部を停止した場合において、発注者が機能を復旧する過程で、本業務の不備に起因した復旧の遅れがないこと。	0回であった。
	（ウ） 安全の確保	
	確保されるべき水準	評価
	本業務の不備に起因した人身事故又は物損事故の発生がないこと。	0回であった。
民間事業者からの改善提案	<ul style="list-style-type: none"> ・受付サービスについて外部機関による覆面調査を実施し、同調査で指摘された項目（電話対応における言葉遣い、接客態度等）について、内部研修を実施する等の改善に向けた取組を行い、窓口担当の質の向上及び均一化を図った。 ・施設を利用する海外の研修員に日本の「おもてなし文化」を感じてもらうため、①到着の際に4種類の中から1枚の日本手拭と説明用紙を手渡し、②客室の机の上に、折り紙（鶴）にメッセージを添えて配置、③フロントカウンターに、2週間に一度季節に合った鉢植えを置き換える等の取組を実施した。 ・設備の更新等の提案に基づき機構で対応した結果、電気・都市ガス・上水の使用量が従前よりも削減された。 <p>等適切に履行されている。</p>	

3 実施経費（税抜き）

従前経費	154,603 千円（平成 25 年度）
実施経費	134,584 千円（平成 26 年度と平成 27 年度の平均）
削減額	20,019 千円
削減率	12.9%

※なお、現契約の契約金額は 399,012 千円（単年度当たり：133,004 千円）だが、平成 26 年度についてはエレベーター保守と空調設備点検が含まれていないことから、これらに係る経費を加味した。

4 評価のまとめ

業務の実施にあたり確保されるべき達成目標として設定された質については、平成 26 年度、平成 27 年度の 2 か年とも全て目標を達成していると評価できる。

また、民間事業者の改善提案により、外部機関を活用した接遇等のサービス向上の取組、施設を利用する海外の研修員に「おもてなし文化」を感じてもらうための対応、電気・都市ガス・上水の使用量の削減につながる設備更新等の提案等、民間事業者のノウハウと創意工夫の発揮が業務の質の向上に貢献したものと評価できる。

実施経費についても、12.9%の経費削減が図られており、公共サービスの質の維持向上、経費の削減の双方の実現が達成されたものと評価できる。

5 今後の方針

本事業の市場化テストは今期が 1 期目であり、事業全体を通じての実施状況は以下のとおりである。

- ① 実施期間中に受託民間事業者への業務改善指示等の措置はなく、法令違反行為等もなかった。
- ② 機構に設置している外部有識者で構成している契約監視委員会において、事業実施状況のチェックを受ける予定である。
- ③ 入札において、9 者の応札であり、競争性が確保されていた。
- ④ 確保されるべき公共サービスの質において、全ての目標を達成していた。
- ⑤ 経費削減において、従来経費からの削減率 12.9%の効果を上げていた。

以上のことから、本事業については「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」（平成 26 年 3 月 19 日官民競争入札等監理委員会決定）Ⅱ. 1.

（1）の基準を満たしており、今期をもって市場化テストを終了することが適当であると考えられる。

市場化テスト終了後の事業実施については「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」の対象から外れることとなるものの、これまでの官民競争入札等監理委員会における審議を通じて厳しくチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続き及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、機構が自ら公共サービスの質の維持向上及びコストの削減を図っていくことを求めたい。

平成 28 年 5 月 10 日
独立行政法人国際協力機構

民間競争入札実施事業
JICA 横浜センター施設管理・運營業務の実施状況について

I 事業概要等

事業内容	JICA 横浜国際センター施設の管理・運営を目的とした以下の業務。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 総括業務 ・ フロント業務 ・ 清掃業務 ・ 警備業務 ・ 設備管理業務 ・ 設備定期点検業務 ・ 車両運行業務 ・ 植栽管理業務 ・ 寝具、リネンの設置及びクリーニング業務 ・ 会議室設營業務
契約期間	平成 26 年 4 月 1 日から平成 29 年 3 月 31 日まで
受託事業者 (入札参加者数)	株式会社東急コミュニティー (入札参加者：9 者)
契約金額	399,011,730 円 (税抜き)

II 評価

1. 事業の質に関する評価

(1) 業務の包括的な質

(ア) 対応サービス・施設快適性の確保

各研修の終了時に、研修員に対して実施しているアンケート調査において、すべての質問において「大変満足」、「満足」の回答が 75%以上の評価を得ることとして設定している。アンケート結果は、以下の通りであり、いずれも 75%以上を上回る高い数値（平成 26 年度は 98%、平成 27 年度は 97%）を達成している。

<平成 26 年度>

単位：%

項目		評価			
		大変満足	満足	不満	非常に不満
1	フロントについて	86.1	13.7	0.0	0.0
2	スタッフの対応	72.9	27.1	0.0	0.0
3	清掃（宿泊室）について	54.6	40.7	3.7	1.1
4	清掃（共用部分）について	63.7	35.2	1.1	0.0
5	寝具、リネン等について	61.5	33.7	4.4	0.4
	平均	67.8	30.1	1.8	0.3

満足以上の評価 (小数点以下切捨)	98
----------------------	----

<平成 27 年度>

単位：%

項目	評価			
	大変満足	満足	不満	非常に不満
1 フロントについて	84.2	15.6	0.3	0.0
2 スタッフの対応	79.0	19.9	1.1	0.0
3 清掃（宿泊室）について	63.7	31.9	3.8	0.5
4 清掃（共用部分）について	68.0	29.3	2.5	0.3
5 寝具、リネン等について	67.3	28.5	3.9	0.3
平均	72.5	25.0	2.3	0.2
満足以上の評価 (小数点以下切捨)	97			

- (注) 1 アンケートは、研修に参加する研修員に対して終了時に実施する。
 2 満足度は、「大変満足」及び「満足」と回答した割合（1%未満の端数が生じるときは、小数点第1位を切り捨て）とする。
 3 累計のアンケート数は、平成 26 年度は 752 名中 273 名から、平成 27 年度は 707 名中 366 名から回答が得られた。

(イ) 業務継続の維持

a. 平常時

平成 26、27 年度とも、契約に定められた「本業務の不備に起因する空調停止、停電、断水の発生件数が 0 回」、また「本業務の不備に起因する当施設における事業及び執務の中断が 0 回」を満たしている。

b. 緊急時

平成 26、27 年度とも、契約に定められた「大地震・火災等の緊急事態が発生し、発注者がその業務の一部又は全部を停止した場合において、発注者が機能を復旧する過程で、本業務の不備に起因した復旧の遅れがないこと（0 回）」の事例が発生しなかった。

(ウ) 安全の確保

平成 26、27 年度とも、契約に定められた「本業務の不備に起因した人身事故又は物損事故の発生がないこと（0 回）」を満たしている。

上記のとおり、本業務の包括的な質の確保については、すべて達成されており、業務が確実かつ適切に実施されていると評価できる。

(2) 各業務において確保すべき水準

- ① 総括業務、②フロント業務、③清掃業務、④警備業務、⑤設備管理業務、⑥設

備定期保守点検業務、⑦車両運行業務、⑧植栽管理業務、⑨寝具、リネン設置及びクリーニング業務、⑩会議室設營業務については、業務報告書等の内容から、契約書で定められた内容が確実かつ適切に実施されていたことが認められ、確保されるべき水準は達成しているものと評価できる。

(3) 受託事業者による創意工夫の発揮可能性

受託事業者による創意工夫の事例は以下の通り。

- ① 受託事業者は、平成 27 年 8 月に受付サービスに関する外部機関による覆面調査を実施する等、常にサービスの向上に努めている。具体的には、同調査で指摘された項目（電話対応における言葉遣い、接客態度等）について、内部研修を実施する等により改善を行い、すべての窓口担当で高い質の均一化を図っており、研修員の評価も非常に良い。
- ② 研修員に日本の「おもてなし文化」を感じてもらうために、到着の際に 4 種類の中から 1 枚の日本手拭と説明用紙を手渡している。また、客室内にも机の上に、折り紙（鶴）にメッセージを添えて配置しており、研修員から好評を得ている。フロントカウンターでは、2 週間に一度季節に合った鉢植えを置き換えており、創意工夫を感じる。
- ③ 夜勤フロント人員に関し、市場化テスト導入前の夜勤ポスト 2 名から 1 名への削減が提案どおり実行されている。他方、夜間の急病人等、至急対応等によるフロントスタッフの不在時には夜間警備スタッフにて柔軟に対応している。また、夜間警備スタッフも、巡回点検内容を精査し簡素化（点検用紙 A4 サイズ 15 枚から 7 枚に削減等）する事により、市場化テスト導入前の夜勤ポストの 2 名から、泊まりポスト 1 名へ削減が提案どおり実行されている
- ④ 警備業務平日日勤ポストの削減
中央監視室機器更新に合わせ、受託事業者によりセキュリティシステム、インターホン 3 回線、防犯カメラシステム 2 系統、トイレ呼出装置を中央監視室受付に集約する提案がなされ、JICA 横浜にて実施した。勤務員に各種キー（エレベーター、シャッター、駐車場ゲート、パイプシャフト扉）を常時携行させ（市場化テスト以前は、その都度、中央監視室へ鍵を取りに戻っていた）迅速な対応も図られている。また、以前はエレベータ内からの非常呼出（誤報）が頻発していたので、受託事業者により乱用防止カバー取付業務を行い No.1.4.5 号機のかご内サイドパネル各箇所に取り付け、不要な呼出を減少させた。その結果、市場化テスト導入前の平日日勤ポストの 4 名から 3 名へ削減が提案どおり実行されている。
- ⑤ 会議室ごとに標準レイアウト図を作成し、室内の壁に備え付けたことで、誰でも容易に効率よく基本の会場設営ができるようになり、受託事業者側の質の

均等化に役立っている。

- ⑥ 以下の各種イベントの提案・実施を行い、JICA 横浜の入館者増に貢献している。
- ・ 移動式プラネタリウムによる世界各地の夜空を再現（平成 26 年 8 月に 4 日間 760 名集客、平成 27 年 8 月に 3 日間 939 名集客）
 - ・ 近隣施設との連携、JICA 研修員参加による、お正月餅つき・振る舞い餅イベント（平成 28 年 1 月に 2 日間 1,884 名集客）
- ⑦ 毎日（平日）10：30 より朝会を実施し、JICA 横浜、食堂、海外移住資料館、青年海外協力協会等と、施設管理・運営上の課題を共有して改善をしている。同時に、各業務責任者（フロント・警備・清掃・設備・運行・食堂）とも毎日（平日）9：40 より朝のブリーフィングを実施し、クロスモニタリングを行っている。また、株東急コミュニティーの運営総括主任が、上記他受託団体との情報共有を行うことにより、当センターにおける関係団体との連絡・調整がスムーズとなり、業務の効率化がなされるようになった。
- ⑧ 近隣施設との情報共有の場、「みなとみらい 21 イベント連絡会」（月 1 回）、「新港地区賑わいづくり委員会」（月 1 回）、「横浜観光コンベンションビューロー事業推進連絡会」（適時）、「みなとみらい 21 街づくり調整委員会」（適時）にも積極的に参加し、また、積極的に情報を発信しながら入館者増及び地域連携につなげている。
- ⑨ 地下駐車場のさらなる活用を図るべく、受託事業者からは、近隣企業への地下駐車場の利用推進の提案がなされ調整中。同じく受託事業者からの提案により、4 階休憩ラウンジにおいて、国際協力、JICA 横浜事業紹介の広報パネルを設置。
- ⑩ 当センターに特化した企業活動の広告を、平成 28 年 2 月 16 日（火）の日本経済新聞（朝刊全国版/半面）に掲載した。JICA 横浜を広く世間一般に告知し、当機構の広報活動に大きく貢献した。
- (4) 受託事業者からの改善提案による改善実施事項**
受託事業者からの改善提案による実施事項は以下のとおり。
- ① 電気使用量
- ア 受託事業者によりスクリー式冷凍機の冷媒ガス不足を発見、補充提案がなされ、JICA 横浜にて実施した結果、運転効率が高まった。
 - イ 冷水熱交換器の電動バルブ不具合を発見、交換提案がなされ運転効率を高め、搬送ポンプの電力を減少させた。
 - ウ 照明器具更新の提案として、1 階執務室、会議室 2・3、中央監視室等（7 箇所

87 台) の LED 化を実施した。また、LED 型ランプ購入提案では、客室 108 部屋のバスルーム(各 2 箇所)、3 階食堂入口ホール等(6 種 289 灯)を自営で交換して照明用電力を減少させた。

電気使用量比較

年度	使用量 (Kwh)	平成 25 年度比	平成 26 年度比
平成 25 年度	2,052,316		
平成 26 年度	1,966,263	▲4.19%	
平成 27 年度	1,827,854	▲10.94%	▲7.04%

② 都市ガス使用量

- ア 上記①アより、スクリー式冷凍機の運転効率が高まったため、冷温水発生機の使用頻度が減り、都市ガス使用が減少した。
- イ 上記①イより、電動バルブの正常化により、冷温水発生機の使用が減り、都市ガス使用が減少した。

都市ガス使用量比較

年度	使用量 (m ³)	平成 25 年度比	平成 26 年度比
平成 25 年度	54,746		
平成 26 年度	49,658	▲9.29%	
平成 27 年度	48,841	▲10.79%	▲1.65%

③ 上水使用量

受託事業者により雨水利用設備の感雨雪器不具合が発見、更新提案がなされ、JICA 横浜にて実施した結果、雨水貯留効率を高め上水使用を減少させた。

上水使用量比較

年度	使用量 (m ³)	平成 25 年度比	平成 26 年度比
平成 25 年度	15,460		
平成 26 年度	13,349	▲13.65%	
平成 27 年度	11,901	▲23.02%	▲10.85%

④ 中長期修繕計画作成による合理的・効率的な修繕計画の実施

受託事業者から平成 26 年 10 月に建物診断書の提案・提出、平成 26 年 11 月に中長期修繕計画書の提案・提出を受けた。その後は、修繕計画に則り、合理的・効率的に進められている。平成 28 年 2 月に、修正した中長期修繕計画が作成・提出された。内容は、より一層の a 安定した長期的運用、b コストと質のバランス、c 環境と共生を重視した計画がなされている。また、今後 10 年間の修繕・更新費の算定に当たっては、施設の予防保全の観点を強化し、さらに更新周期による工事の集中を避け、可能な限り各年度のコストの平準化を図り、合理的・効率的な修繕計画となっている。

2. 実施経費についての評価

本業務委託契約（以下、「本契約」）（399,011,730 円、税抜）は、H23～25 年度にかけての契約（以下、「前契約」）（415,000,000 円、税抜）と比較すると、15,988 千円の削減（年間約 5,329 千円削減）となっている。ただし、本契約では、従来のフロント業務、清掃業務に加え、前契約には含めていなかった車両運行業務、エレベーター・空調設備・自動ドア等保守管理業務等を加えている。これらを考慮した経費を比較すると、年間約 20,019 千円の削減となる。

経費実績比較（単年度費） （千円、税抜き）

	従来経費	本契約経費実績 （括弧内は増減）	
	H25 年度	H26 年度	H27 年度
建物管理・運営	140,704	129,894	134,559
エレベーター保守※	1,224	1,259	-
空調保守※	3,360	3,456	-
自動ドア保守	399	-	-
機械式駐車場保守	800	-	-
車両運行	5,603	-	-
寝具リース	1,821	-	-
植栽管理	692	-	-
支払額合計	154,603	134,609	134,559
差 額	-	▲19,994 （▲12.9%）	▲20,044 （▲13.0%）
H26,H27 年度平均		▲20,019（▲12.9%）	

※）エレベーター保守、空調保守については、H27 年度分より本契約に含めている。

3. 評価のまとめ

本契約の評価を以下のとおりまとめる。

- ① 本契約の入札時は、9 者が応札し正当な競争性が確保された。
- ② 事業実施期間中、受託事業者は業務改善指示や法令違反もなく、契約書に則り、適切な事業運営を実施している。
- ③ 受託事業者は、確保されるべきサービスの質として設定された要求水準を満たしている。また、受託事業者からの発意により施設管理・運營業務の効率化、研修員をはじめとした顧客サービスの高品質化、さらには当センターの他受託団体との連絡・調整のスムーズ化による、センター事業の一体化に大きく貢献している。
- ④ 従来経費と支払金額とを比較した結果、年間約20百万円（約13%）以上の削減を実現している。

- ⑤ さらには、本事業主体であるJICAは、総務大臣決定に基づき設置されている「契約監視委員会」により、当該事業の今後の調達においても入札実施状況及び事業実施状況を随時監督する機能を備えている。

本契約においては、サービスの質の維持向上及び経費削減の双方の実現が達成されているものと評価する。以上より、当該事業は終了プロセスに移行し、今後もJICAの契約監視委員会を用いて、競争性を確保しつつ同事業を行っていくこととしたい。

以上