

平成 27 年 6 月 22 日
内閣府公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業 「千葉地方法務局が管理する庁舎における施設管理・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

1. 実施の経緯及び事業の概要

法務省の所管する千葉法務局が管理する庁舎における施設管理・運營業務については、公共サービス改革基本方針（平成 23 年 7 月 15 日閣議決定）において、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律に基づく民間競争入札（以下「民間競争入札」という。）を実施することを決定した。これを受けて法務省は官民競争入札等監理委員会の議を経て定めた「千葉地方法務局が管理する庁舎における施設管理・運營業務民間競争入札実施要項」（以下「実施要項」という。）に基づき、民間競争入札を実施し、受託事業者を決定した。その概要は以下のとおりである。

（1）業務内容等

事 項	内 容
業務内容	千葉地方法務局が管理する千葉地方法務局管内に所在する 15 箇所の法務局が入居する単独庁舎 13 施設及び合同庁舎 2 施設の管理・運營業務
契約期間	平成 25 年 4 月から平成 28 年 3 月までの 3 年
受託事業者	太平ビルサービス株式会社
契約金額（税抜）	133,200,000 円（契約当初） 平成 25 年度：44,400,000 円 平成 26 年度：44,400,000 円 平成 27 年度：44,400,000 円

（2）実施にあたり確保されるべき質

基本方針	主要事項	測定指標
1. <u>包括的に達成すべき質</u> 各業務を一括管理して行い、快適な執務環境を維持することを目的とする。	快適性の確保	施設アンケートの満足度【70%以上】 ※アンケートは対象施設の職員を対象に年 1 回実施する。 ※満足度は、「満足」及び「ほぼ満足」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。
	品質の維持	(1) 管理・運営業務の不備に起因する執務の中断【0回】 (2) 管理・運営業務の不備に起因する停電、空調停止、断水、通信不通の発生回数【0回】 (3) 障害発生時の施設管理担当者への連絡時間【概ね10分以内】 (4) 障害発生時及び緊急対応時の現地への所要時間【概ね120分以内】
	安全性の確保	管理・運営業務の不備に起因する怪我の回数【0回】
2. 各業務において確保すべき質		仕様書に定められた各業務について、确实かつ適切に実施されているか。 ① 建築設備管理業務（点検、保守） ② 清掃業務 ③ 環境衛生管理業務 ④ 庁舎警備業務 ⑤ 駐車場交通整理業務 ⑥ 植栽管理業務

2. 受託事業者決定の経緯

入札参加者6者から提出された企画書について審査した結果、5者が評価基準を満たしていた。平成25年2月19日に開札を行った結果、5者が予定価格の範囲内であったところ、入札額が最も低い上記の受託事業者が落札者となった。

II 評価

1. 評価方法について

法務省から提出された平成25年4月から平成27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、実績評価を行うものとする。

2. 対象公共サービスの実施内容に関する評価

(1) 対象公共サービスの質の確保について

ア 快適性の確保

本業務において、施設アンケートにおける満足度調査において、「満足」及び「ほぼ満足」と回答した割合を70%以上を目標として設定したところ、施設利用者に対するアンケートの結果は、以下のとおりであり、いずれも目標とする70%以上を上回る高い数値を達成している。

<平成 25 年度>

単位：%

項目		評価			
		満足	ほぼ満足	やや不満	不満
1	床及び階段の清掃について	31.6	61.6	5.3	1.6
2	トイレの清掃について	28.0	58.3	11.3	2.4
3	トイレトペーパー等 消耗品の補充について	37.2	55.5	6.6	0.7
4	警備員の来庁者への 対応について	33.3	63.9	2.4	0.3
5	警備員の異常発生時 の対応について	27.6	70.9	0.6	0.9
6	不具合・修繕等の対応 について	18.7	70.2	8.6	2.4
7	作業員等の施設利用 者への配慮について	31.1	67.1	1.3	0.6
8	作業時に事務支障を 来たさない配慮について	31.1	67.1	1.6	0.2
	平均	29.83	64.33	4.71	1.13
	ほぼ満足以上の評価 (小数点以下切捨)	94			

<平成 26 年度>

単位：%

項目		評価			
		満足	ほぼ満足	やや不満	不満
1	床及び階段の清掃について	29.7	61.6	7.6	1.1
2	トイレの清掃について	26.0	61.6	9.9	2.5
3	トイレトーパー等消耗品の補充について	37.7	56.9	4.7	0.7
4	警備員の来庁者への対応について	33.5	63.0	3.5	0.0
5	警備員の異常発生時の対応について	29.4	69.6	0.7	0.3
6	不具合・修繕等の対応について	17.4	70.1	8.9	3.7
7	作業員等の施設利用者への配慮について	27.6	71.9	0.6	0.0
8	作業時に事務支障を来たさない配慮について	27.9	71.3	0.4	0.4
	平均	28.64	65.75	4.53	1.08
	ほぼ満足以上の評価 (小数点以下切捨)	94			

- (注) 1 アンケートは対象施設の職員を対象に年 1 回実施する。
- 2 満足度は、「満足」及び「ほぼ満足」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 累計の対象者数は、平成 25 年度は 718 名、平成 26 年度は 593 名であり、それぞれ 580 名、557 名から回答が得られた（回収率はそれぞれ、81%、94%）。

イ 品質の維持

管理・運營業務の不備に起因する執務の中断、停電、空調停止、断水、通信不通の発生回数は平成 25、26 年度ともに 0 回であり、問題は認められない。また、障害発生

時の施設管理担当者への連絡時間（概ね 10 分以内）及び障害発生時及び緊急対応時の現地への所要時間（概ね 120 分以内）については、确实かつ適切に実施されたものと認められる。

ウ 安全性の確保

管理・運營業務の不備に起因する怪我の回数は平成 25、26 年度ともに 0 回であり、問題は認められず、適切に実施されたものと評価できる。

エ 各業務において確保すべき質

業務報告書の内容等から、确实かつ適切に実施されていたことが認められ、確保されるべき質は達成されていると評価できる。

(2) 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

民間事業者からの改善提案により、以下の創意工夫が図られた。

① 業務全般の包括的な管理

施設の管理運営に係る委託業務全般について、営業本部担当者を窓口とする業務全般の包括的な管理が可能となり、異なる業務間での連携が可能となり、緊急時の体制が整備された。

② 警備員への研修等の実施

警備員を配置する庁舎においては、警備員が来庁者と対応する機会が多いことから、警備員に対して接遇研修を実施した上、配置するとともに、「救命講習」を受講させて配置することにより、救護を必要とする事象が発生した場合に、迅速な対応ができるよう体制の整備を整えた。

③ 各種設備の修繕状況の把握

建築設備管理業務（点検・保守）実施時は、部品交換及び修理による各種設備の使用不能機関の回避及び予算の効率的な執行に資するため、各種部品等の劣化状況、交換時期及び交換の必要（緊急）度を業務報告書に盛り込むこととした。

3. 実施経費

市場化テスト実施前の平成 22 年度から平成 24 年度までの 3 か年平均経費（従来費用 (A) の 43,286,467 円と比較した場合、業務全体として、年平均で 1,114 千円増加 (2.6%) となっている。

これは、円滑な業務遂行の観点から、法務局担当者との連絡調整や各種業務間の調整取りまとめを行う総括管理責任者及び副総括管理責任者の配置を求めたことや従前市場価格に比べ非常に安価で受注されていたものが、市場化テストを通じて適正な価格に近付いたことが原因として考えられる。なお、上記に係る経費を除いて試算したところ、年平均で 1569 千円程度削減（▲3.6%）となる。

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 25 年度、平成 26 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、警備員への研修等の実施や各種設備の修繕状況の把握等が図られ、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、仕様の変更や、総括管理業務を新規に追加したことにより、従来経費よりも契約金額の増加が見られるものの（1,114 千円増（2.6%））、従来個別の業務毎に発注、調整管理を直営で行っていた手間が合理化され、法務省職員の事務負担が軽減されるとともに、業務間の連携強化により本事業のサービスの質の維持向上に寄与したことに鑑みれば、経費面でも一定の効果があっ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、また法令違反行為等もなかった。
- ② 法務省本省に設置している外部有識者で構成している法務省契約監視会議において、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、5 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。

経費削減において、市場化テスト後の経費が増加したものの、仕様の変更や業務の効率化等を考慮すると、一定の効果があったものと評価できる。

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、法務省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。

以 上

平成27年5月26日
法務省千葉地方法務局

民間競争入札実施事業

「千葉地方法務局が管理する庁舎における施設管理・運營業務」の実施状況について

(平成25年度及び平成26年度)

I 事業の概要

1. 委託業務内容

千葉地方法務局が管理する千葉地方法務局管内に所在する15箇所の法務局が入居する単独庁舎13施設及び合同庁舎2施設の管理・運營業務

2. 業務委託期間

平成25年4月1日から平成28年3月31日まで

3. 受託事業者

太平ビルサービス株式会社

4. 受託事業者決定の経緯

入札参加希望者6者から提出された企画書について、民間競争入札実施要項及び入札説明書に基づき審査した結果、5者が評価基準を満たしていた。

平成25年2月19日に開札を行った結果、5者が応札し、入札額が予定価格の範囲内であった上記の受託事業者を落札者と決定した。

II 達成すべき質の達成状況及び評価

包括的に達成すべき質			
基本方針	主要事項	測定指標	評価
各業務を一括管理して行い、快適な執務環境を維持することを目的とする。	快適性の確保	施設アンケートの満足度が【70%以上】 (詳細は別紙参照)	平成25・26年度 適
		平成25年度実施 有効回答数 580 (回答率 80.8%) 満足 : 29.8% ほぼ満足 : 64.3% やや不満 : 4.7% 不満 : 1.2%	適 (「ほぼ満足」以上の評価94%)
		平成26年度実施 有効回答数 557 (回答率 93.9%) 満足 : 28.6% ほぼ満足 : 65.8% やや不満 : 4.5% 不満 : 1.1%	適 (「ほぼ満足」以上の評価94%)
	品質の維持	管理・運営業務の不備に起因する執務の中断【0回】	平成25・26年度 適 (発生回数0回)
		管理・運営業務の不備に起因する停電、空調停止、断水、通信不通の発生回数【0回】	平成25・26年度 適 (発生回数0回)
		障害発生時の施設管理担当者への連絡時間【概ね10分以内】	業務報告書、各施設管理担当者からの連絡状況等を確認した結果、确实かつ適切に実施されたものと認められる。
		障害発生時及び緊急対応時の現地への所要時間【概ね120分以内】	
安全性の確保	管理・運営業務の不備に起因する怪我の回数【0回】	平成25・26年度 適 (発生回数0回)	
各業務において確保すべき質			
		①建築設備管理業務(点検、保守)、②清掃業務、③環境衛生管理業務、④庁舎警備業務、⑤駐車場交通整理業務、⑥植栽管理業務、について業務報告書の内容等から、确实かつ適切に実施されていたことが認められ、確保されるべき質は達成されている。	

※ 施設アンケートの実施方法

- ・対象施設の職員を対象に年1回実施。
- ・満足度は、「満足」及び「ほぼ満足」と回答した割合(1%未満の端数切り捨て)により測定。

※ 平成25年度のアンケート結果においては、「やや不満」、「不満」の合計が5.9%となっているが、平成26年度のアンケート結果においては、「やや不満」、「不満」が5.6%になっており、0.3ポイントの改善が見られる。

これは、平成25年度のアンケート結果に基づき、民間事業者に対して、「や

や不満」、「不満」で報告された内容について改善指示を行った結果であると考えられる。

Ⅲ 実施経費の状況及び評価

1. 従来の実施経費との比較

(税抜き, 単位: 円)

業務名	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成22-24年度 3か年平均	平成25-27年度 (市場化テスト各年)	(参考) 総括管理業務 計上
建築設備管理業務	23,508,450	20,027,280	20,974,170	21,503,300	19,904,400	19,307,268
庁舎清掃業務	10,698,579	10,324,889	9,504,761	10,176,076	10,822,300	10,497,631
環境衛生管理業務	984,690	983,640	983,640	983,990	930,400	902,488
庁舎警備業務	2,265,480	2,215,080	2,215,080	2,231,880	1,971,600	1,912,452
駐車場警備業務	6,898,017	6,241,544	5,667,216	6,268,926	8,184,000	7,938,480
植栽管理業務	1,901,845	2,350,341	2,114,700	2,122,295	2,587,300	2,509,681
(参考)総括管理業務	—	—	—	—	—	1,332,000
計	46,257,061	42,142,774	41,459,567	43,286,467	44,400,000	44,400,000

※ 従来の実施経費との比較をするため、税抜き金額を記載した。

2. 評価

平成22年度から平成24年度までの3か年平均経費と比較した場合、業務ごとに民間競争入札実施前と実施後における経費額の増減が見受けられるものの、業務全体においては、年平均で1,114千円増加(対平成22~24年度比102.6%)となっている。

これは、受託事業者に対して、円滑な業務遂行の観点から、法務局担当者との連絡調整や各種業務間の調整取りまとめを行う総括管理責任者及び副総括管理責任者の配置(以下「総括管理業務」という。)を義務付けたことから、増加したものとする。

そこで、民間競争入札実施前後の実質的な経費比較をするため、上記の増加要因を除いた経費を試算し、比較することとした。

まず、民間競争入札実施後の各年度の平均額(44,400千円)から総括管理業務の経費(総額1,332千円(※))を各業務から按分して除いて試算したところ、民間競争入札実施後の経費は43,068千円となり、民間競争入札実施前の3か年(平成22年度から平成24年度まで)の平均経費額を

下回っている。

結果として、前記のような新たな業務の追加により、民間競争入札実施前と比べ、経費は増加となっているが、総括管理業務に係る経費を除いた各業務の実施に直接要する経費の総額との比較では、民間競争入札実施前の経費を下回っており、サービスの質が向上したことや、法務局担当者の契約及び支払に係る事務を大幅に軽減できたことを踏まえれば、一定程度民間競争入札導入の効果があつたものと評価することができる。

※ 実質的な経費比較を行うため、総括管理責任者及び副総括管理責任者の業務（総括管理業務）に係る経費を受託事業者を確認したところ、総括管理業務の経費は契約金額の概ね3%であり、また、同業務に係る経費は特定の業務に加算されているものではないとのことであった。

IV 民間事業者からの提案による改善実施事項等

業務調達時や業務実施時における、民間事業者から提案のあつた主な改善等については、次のとおり実施されている。

- 1 事業開始以降、施設の管理運営に係る委託業務全般について営業本部担当者が窓口となり、業務全般について包括的に管理されるようになったため、異なる業務間での連携が可能となり、緊急時の体制が整備された。
- 2 警備員を配置する庁舎においては、警備員が来庁者と対応する機会が多いことから、警備員に対して接遇研修を実施した上、配置するとともに、「救命講習」を受講させて配置することにより、救護を必要とする事象が発生した場合に、迅速な対応ができるよう体制を整えている。
- 3 建築設備管理業務（点検・保守）実施時は、部品交換及び修理による各種設備の使用不能期間の回避及び予算の効率的な執行に資するため、各種部品等の劣化状況、交換時期及び交換の必要（緊急）度を業務報告書に盛り込むこととした。
- 4 庁舎設備の維持管理に関して、既に耐用年数を過ぎて老朽化した設備の更新提案や具体的な状況報告がなされ、概算要求事項として活用された。設備更新の必要性や緊急性についての情報を有効に活用することで、事故等を未然に防ぐ予防管理の体制強化につながった。

V 全体的な評価

- 1 千葉地方法務局が管理する庁舎における施設管理・運營業務については、民間競争入札実施以前においても、15施設の施設管理・運營業務に関する設備点検保守業務や清掃業務など業務内容ごとに一般競争入札を実施し、契約業者

を決定していたところであるが、民間競争入札の導入を契機として、各業務を包括した上で、民間競争入札を実施した結果、次のとおり効果が認められた。

- (1) 契約事務及び支払事務においては、庁舎単位及び業務単位で契約していた38契約が、1契約に削減されたため、事務の簡素化・効率化が大幅に図られた。
- (2) 各種業務の取りまとめを行う総括管理者が配置され、障害発生時等における連絡窓口についても、事象に即した契約業務ごとの窓口から民間事業者に一本化されたため、複数の業務にわたる問題が発生した際も各業務間で横断的に連携・協力し、迅速かつ的確な処理が行われ、また、千葉地方法務局との連携も強化され、円滑な千葉地方法務局の庁舎の管理・運営業務の実施につながったことは大きなメリットであった。

2 平成28年度から実施する次期事業については、従来の実施要項の内容を承継し、実施状況については、今後、法務本省に設置している外部有識者で構成している法務省契約監視会議において、チェックを受ける予定である。

3 以上のとおり、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」に定める市場化テストを終了する基準を満たしており、良好な実施結果が得られていることから、今後の事業に当たっては、市場化テストを終了し、千葉地方法務局の責任において行うこととしたいが、業務の範囲について、庁舎管理庁が当局ではない合同庁舎における法務局専用部分の定期清掃業務、本局以外の単独庁舎で新たに義務付けられたばい煙測定業務、東京局では一括化契約の業務に含んでいる自動ドアの設備点検保守業務等を新たに追加したい。

なお、市場化テスト終了後も、これまで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、入札手続及び情報開示に関する事項を踏まえた上で、引き続き公共サービス改革法の趣旨に基づき、千葉地方法務局自ら公共サービスの質の向上、コストの削減等を図る努力をしてみたい。