

平成 26 年 6 月 10 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
独立行政法人国際交流基金関西国際センター施設管理・運営業務の評価(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 事業概要等

1 実施の経緯及び事業の概要

独立行政法人国際交流基金関西国際センター（以下「センター」という。）の施設管理・運営業務（以下「本業務」という。）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。これを受けて独立行政法人国際交流基金（以下、「基金」という。）は、官民競争入札等監理委員会の議を経て定めた「独立行政法人国際交流基金関西国際センターの施設管理・運営業務民間競争入札実施要項」に基づき、民間競争入札を実施し、受託事業者を決定した。

事業の概要等は以下のとおりである。

事 項	内 容
業務内容	センターの施設管理・運営業務（統括業務、宿泊サービス及び受付業務、設備管理業務、保安警備業務、清掃業務、年間定期保守点検業務並びに外構・植栽管理業務の各業務（以下「各業務」という。））
契約期間	平成 24 年 4 月 1 日から平成 27 年 3 月 31 日までの 3 年間
受託事業者	三井物産ファシリティーズ株式会社
契約金額	227,121,000 円（税抜き）
確保されるべき対象公共サービスの質	<p>包括的な質</p> <p>○業務継続の確保（平常時）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本業務の不備に起因する空調停止、停電、断水が発生しないこと。（0 回） ・本業務の不備に起因する施設における事業及び執務の中断がないこと。（0 回） <p>（緊急時）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大地震・火災等の緊急事態が発生し、センターがその業務の一部又は全部を停止した場合において、センター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。

	<p>○安全の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本業務の不備に起因した施設内での人身事故又は物損事故の発生がないこと。(0回) <p>○快適性の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・センターで実施する日本語学習者研修の各終了時に、センターが参加者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の全ての設問について、70%以上の回答者から「満足」又は「やや満足」の評価を得ること。
--	---

2 受託事業者決定の経緯

入札参加者は5者であり、提出された企画書について4者が評価基準を満たしていた。平成24年2月13日に開札したところ、4者とも予定価格の範囲内であったことから、この4者について総合評価を行い、上記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

基金から提出された平成24年度及び平成25年度（平成26年3月31日時点）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) 包括的な質

ア 業務継続の確保（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（達成指標：発生回数0回）、施設における事業及び執務の中断（達成指標：中断回数0回）はなく、確保されるべき質は達成されていると評価できる。

なお、大地震・火災等の緊急事態は発生していない。

イ 安全の確保

本業務の不備に起因した施設内での人身事故又は物損事故の発生（達成指標：発生回数0回）はなく、確保されるべき質は達成されていると評価できる。

ウ 快適性の確保

(ア) 実施状況

センターで実施する日本語学習者研修の各終了時に、センターが参加者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の調査結果は以下のとおりである。

区分	「満足」「やや満足」の割合
宿泊サービス及び受付業務	98.95% (H24年度)、97.08% (H25年度)
設備管理業務	92.88% (H24年度)、95.94% (H25年度)
保安警備業務	93.40% (H24年度)、97.08% (H25年度)

清掃業務(公共部分)	95.83% (H24 年度)、86.85% (H25 年度)
清掃業務(宿泊室)	94.09% (H24 年度)、85.39% (H25 年度)
外構・植栽管理業務	89.23% (H24 年度)、86.69% (H25 年度)

※アンケートの対象者数、回答者数、回収率

平成 24 年度 576 名、544 名、94.4%

平成 25 年度 616 名、608 名、98.7%

(イ) 評価

センターで実施する日本語学習者研修の参加者に対するアンケートの調査結果については、達成指標（全ての設問について 70%以上の回答者から「満足」または「やや満足」の評価を得ること）を大きく上回っており、確保されるべき質は十分に達成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

統括業務、宿泊サービス及び受付業務、設備管理業務、保安警備業務、清掃業務、年間定期保守点検業務並びに外構・植栽管理業務の各業務について確保すべき水準に基づき、業務報告書の内容等から、確実かつ適切に実施されていたことが認められ、確保されるべき質は達成されていると評価できる。

(3) 民間事業者からの改善提案による改善実施事項

業務を行う中での民間事業者からの改善提案により、以下のような改善が図られている。

- ・消耗品単価の見直し
基金による消耗品調達について代替品の検討や取引先との交渉による従来契約の見直し提案の結果、ポリ袋や石けん等消耗品の調達単価は従前より 1%前後下がり、消耗品費の抑制に貢献した。
- ・掲示物の整理による施設内の利便性と美観の向上
センター施設内案内等に掲示内容ごとに色をつけることによりわかりやすくなり、利用者の利便性が向上した。同時にラミネート加工を施すことにより、掲示物の耐久性と美観が向上した。
- ・貸出し用自転車への対応
貸出し用自転車にひったくり防止ネットと反射シートをつけることにより、研修生の安全の確保に寄与した。
- ・研修生に対するゴミ分別指導
ゴミの分別方法を教える説明会を来日直後の研修生を対象に事業者主催で実施した。実施前と実施後を比較すると、分別状況に改善がみられた。
- ・節電に対する工夫
使用状況や採光度に基づく分析により、ホールやロビー等共用スペースで使用する電球数を減らす提案を受けた。業務に支障のない範囲で電球を間引くことにより、不要な電力の削減に寄与した。

3 実施経費についての評価

本業務は、平成 24 年 4 月から平成 27 年 3 月までの 3 年間の事業として民間競争

入札を実施し、入札参加者が提出した企画書及び入札金額について、総合評価（除算方式）を行い、落札者を決定した。

本業務の契約金額は227,121千円（一年当たり75,707千円）であり、従来の実施に要した経費103,629千円（平成23年度の実施経費）に比べ27,922千円（26.9%）の経費が削減されている。

従来経費：103,629千円（平成23年度の実績額）

実施経費：75,707千円（平成24年度及び平成25年度の実績額）

削減額：27,922千円（削減率▲26.9%）

4 評価のまとめ

(1) 評価の総括

本業務の実施にあたり包括的に達成すべき質として設定された「業務継続の確保」、「安全の確保」及び「快適性の確保」について、いずれも達成指標を満たしていること、実施経費について、従来の実施に要した経費に比べ27,922千円（26.9%）の経費が削減されていることは、評価できる。また、基金による消耗品調達について代替品の検討や取引先との交渉による従来契約の見直し提案によるポリ袋や石けん等消耗品の調達単価抑制、施設内案内等の掲示の工夫や貸出し用自転車にひったくり防止ネットと反射シートをつけることによる研修生の安全の確保、外国人研修生に対するゴミ分別指導の実施、節電に対する工夫等の改善が図られ、民間事業者の創意工夫が発揮されている。

III 今後の事業

1. 本事業の市場化テストは今期が1期目であり、は、事業全体を通し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が業務改善指示等を受け、ないし業務に係る法令違反行為等はなかった。

(2) 基金に設置されている契約監視委員会へ大型契約案件として実施状況を個別に報告し、チェックを受けるほか、外部有識者（大学教授）を含む評価委員会のチェックを受けることとしている。

(3) 入札において4者の応札があり、競争性は確保されていた。

(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26.9%の効果を上げていた。

2. 以上のことから「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)の基準を満たしていることから、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。

3. 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等を踏まえた上で、基金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 26 年6月3日
独立行政法人国際交流基金

民間競争入札実施事業
関西国際センター施設管理・運営業務 実施状況について
(平成 24・25 年度)

I. 事業の概要

1. 委託業務の内容

独立行政法人国際交流基金関西国際センターにおける施設管理・運営業務
(統括業務、宿泊サービス及び受付業務、設備管理業務、保安警備業務、清掃
業務、年間定期保守点検業務、外構・植栽管理業務等)

2. 業務委託期間

平成 24 年4月1日～平成 27 年3月 31 日

3. 受託事業者

三井物産ファシリティーズ株式会社

4. 受託事業者決定の経緯

入札参加者5者から提出された企画書について審査した結果、4者が評価基準
を満たしていた。平成 24 年2月 13 日に入札を行ったところ、いずれも予定価格
の制限の範囲内で入札のあったことから、当該4者について総合評価を行い、
最も高い得点であった上記事業者と契約した。

II. 達成すべき質の達成状況及び評価

業務	測定指標	評価	
業務継続の確保	(平常時)本業務の不備に起因する空調停止、 停電、断水が発生しないこと。	適 (0回)	
	(平常時)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。	適 (0回)	
	(緊急時)大地震・火災等の緊急事態が発生し、 センターがその業務の一部又は全部を停止した 場合において、センター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。	適 緊急時の対応はなし (0回)	
安全の確保	本業務の不備に起因したセンター施設内での人 身事故又は物損事故の発生がないこと。	適 (0回)	
快適性の確保	センターで実施する日本語学習者研修の各終了 時に、センターが各参加者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の全ての質 問について、70%以上の回答者から「満足」又は 「やや満足」の評価を得ること。	区分	「満足」「やや満足」 の割合
		宿泊サービス 及び受付業務	適 98.95% (H24年度) 97.08% (H25年度)
		設備管理業務	適 92.88% (H24年度) 95.94% (H25年度)
		保安警備業務	適 93.40% (H24年度) 97.08% (H25年度)
		清掃業務 (公共部分)	適 95.83% (H24年度) 86.85% (H25年度)
		清掃業務 (宿泊室)	適 94.09% (H24年度) 85.39% (H25年度)
		外構・植栽管 理業務	適 89.23% (H24年度) 86.69% (H25年度)

※アンケートの対象者数、回答者数、回収率

平成 24 年度 576 名、544 名、94.4%

平成 25 年度 616 名、608 名、98.7%

全ての項目において適と判断される水準であった。また、アンケートの回収率は2年とも94%以上と高かった。

Ⅲ. 確保すべき水準の達成状況及び評価

業務	内容
(1) 統括業務	委託された全業務を統括し、全従業員の管理及び指導監督を行うと同時に、委託された全業務の窓口となり、センター職員と密接な連絡を保持しつつ、円滑な業務運営に当たる。
(2) 宿泊サービス及び受付業務	主にセンターが招へいし、センター施設に宿泊しながら研修を受ける日本語学習者(以下、「研修生」という。)を対象とするフロント業務及び客室整備業務を行う。また、一般来館者等に対するセンター受付業務も併せて行う。業務の実施に当たっては、センター職員と密接な連携を保持しつつ、研修生に対するサービスを第一として、円滑な業務を行うものとする。
(3) 設備管理業務	センターの施設・設備を総合的に管理し、利用者に対して快適な環境を保持・提供するとともに、センターの秩序維持・防犯・防災等に当たる。設備管理業務担当者は、中央監視装置の操作及び巡回点検により、センター内の設備の運転操作・監視と保守点検を行い、設備の故障の減に努めるとともに、異常あるいは異常の予兆を発見したときには、適切な処置・報告を行う。関連法規及びセンター諸規則に基づき、センター職員と密接な連携を保持し、また夜間においても受付及び保安・警備要員と連携の上、円滑かつ完全にその業務を行う。
(4) 保安警備業務	中央管理室での監視及びセンター内外の巡回により、センターの警備・施設管理・秩序維持・防災・防犯に当たるほか、通用口における受付業務を行う。保安・警備業務の実施に当たり、関連法規(建築物における衛生的環境の確保に関する法律(ビル管法)、電気事業法、労働安全衛生法、大気汚染防止法、水道法、消防法、建築基準法、警備業法、遺失物法、刑法、刑事訴訟法等)及びセンター諸規則に基づき、センター職員と密接な連携を保持し、また夜間においても受付及び設備要員と連携の上、円滑かつ完全にその業務を行う。

<p>(5) 清掃業務</p>	<p>センター内外を常に清潔で衛生的な状態にし、その美観を保全するため、各施設の材質・用途に最も適した方法で清掃を行うものとする。清掃計画の立案に当たっては、各施設の利用時間に十分留意し、当該計画に基づくほか、利用者の要請があった場合及び必要な場合にも行うものとする。業務の実施に当たっては、センター職員と密接な連携を保持し、円滑に行うものとする。また、用水・電力の使用については必要最小限にとどめ、特に照明及び空調機は作業終了次第、直ちに消灯するものとする。なお、清掃箇所、清掃回数、清掃方法については、日常清掃作業基準表に基づき実施し、その他施設の利用状況を考慮して、時間・内容等を調整するものとする。</p>
<p>(6) 年間定期保守点検業務</p>	<p>センター施設全体機能を円滑に運用及び維持させるために、年間定期保守点検業に基づき定期点検、法定点検の年間計画を定め、点検を実施する。業務の実施に際しては、専門的権利から点検又は測定等により劣化及び不具合の状況を把握し、延命対策などの適切な保守の措置を講ずることにより、所定の機能を維持し、事故・故障などの未然の防止に資するよう業務を行うこととする。</p>
<p>(7) 植栽管理業務</p>	<p>センター敷地内及び外周部の清掃を行い、快適な環境を維持し、植栽の育成環境及び美観の適正な維持管理に努めるものとする。植栽管理業務は、植栽年間管理工程表及び植栽管理仕様明細書に基づき作業を行い、植栽の育成環境及び美観の適正な維持管理に努めるものとする。</p>

業務報告書等から各業務について適切に業務が実施されているとの報告があり、確保すべき水準に達しているものと評価できる。

IV. 実施経費の状況及び評価

1. 従来経費と民間競争入札実施後の実施経費

【従来経費】

平成 23 年度 103,629 千円(税抜き)

【民間競争入札実施後による経費】

平成 24 年度 75,707 千円(税抜き)

平成 25 年度 75,707 千円(税抜き)

2. 経費削減効果

103,629 千円 - 75,707 千円 = 27,922 千円 (削減率 ▲26.9%)

従来経費と比較して 27,922 千円(削減率 ▲26.9%)の削減効果があった。

従来経費	民間競争入札実施後による経費		従来経費との差	削減率
	平成 24 年度	平成 25 年度		
平成 23 年度 103,629 千円	平成 24 年度 75,707 千円	平成 25 年度 75,707 千円	▲27,922 千円	26.9%

V. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項

1. 消耗品単価の見直し

当基金による消耗品調達について代替品の検討や取引先との交渉による従来契約の見直し提案があった。結果、消耗品の調達単価は従前より1%前後下がり、消耗品費の抑制に貢献した。削減例として下記品目が挙げられる。

・ポリ袋(20ℓ入り)	9.45 円/枚	→	5.75 円/枚
・ポリ袋(45ℓ入り)	10.33 円/枚	→	8 円/枚
・ポリ袋(70ℓ入り)	22.5 円/枚	→	15.5 円/枚
・宿泊室用石けん	30 円/個	→	28 円/個
・宿泊室用シャンプー	50 円/個	→	45 円/個
・宿泊室用コンディショナー	50 円/個	→	45 円/個

2. 掲示物の整理による施設内の利便性と美観の向上

施設内案内等に掲示内容ごとに色をつけることによりわかりやすくなり、利用者の利便性が向上した。同時にラミネート加工を施すことにより、掲示物の耐久性と美観が向上した。

3. 貸出し用自転車への対応

貸出し用自転車にひたくり防止ネットと反射シートをつけることにより、研修生の安全の確保に寄与した。

4. 研修生に対するゴミ分別指導

民間事業者の提案により、ゴミの分別方法を教える説明会を来日直後の研修生を対象に民間事業者主催で実施した。実施前と実施後と比較すると、分別状況に改善がみられた。

5. 節電に対する工夫

使用状況や採光度に基づく分析により、ホールやロビー等共用スペースで使用する電球数を減らす提案を受けた。業務に支障のない範囲で電球を間引くことにより、不要な電力の削減に寄与した。

VI. 評価のまとめ

上記、Ⅱ. Ⅲ. のとおり、本業務の実施に当たり達成すべき包括的な質として設定された「業務継続の確保」「安全の確保」及び「快適性の確保」について、また各業務において確保されるべき水準については概ね達成されていると評価できる。

実施経費については、民間競争入札実施前の従来経費に比べ、1年あたり27,922千円(▲26.9%)の削減を達成しており成果を挙げている。更に、施設管理・運營業務全体の包括的な管理によりトラブルや不具合にも迅速かつ適切に対応できしており、消耗品の単価見直しを提案・実施したことにより更なる経費削減を達成するなど、民間事業者の創意工夫が発揮されていると評価できる。

V. 今後の事業

1. 本事業の市場化テストの実施状況は以下の通りである。

- (1) 実施期間中に受託民間事業者が業務改善指示等を受けた、ないし業務にかかる法令違反行為等の実績はなかった。
- (2) 本事業実施に当たり、契約監視委員会へ大型契約案件として実施状況を個別に報告しチェックを受けるほか、外部有識者(大学教授)を含む当センター内の評価委員会のチェックを受ける体制を整えている。
- (3) 本事業入札においては5者からの応札があり、競争性は確保されていた。
- (4) 対象公共サービスの確保されるべき質や水準について、目標を達成していた。
- (5) 従前経費からの節減率は26.9%であり、経費節減の効果をあげた。

2. 上述のとおり、本事業については市場化テストを終了する基準を満たしており、良好な実施結果を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当基金の責任において行うこととしたい。

3. 市場化テスト終了後も、これまで官民競争入札等管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等を踏まえた上で、引き続き法の趣旨に基づき、当基金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まいりたい。

別添：施設アンケート集計結果

●平成 24 年度

【施設サービスについて】

(1) 宿泊サービス及び受付業務

満足 ←			→ 不満足	未回答	不参加	回答数
1	2	3	4			
543	27	0	0	6	0	576
94.27%	4.69%	0.00%	0.00%	1.04%	0.00%	100.00%

(2) 設備管理業務

満足 ←			→ 不満足	未回答	不参加	回答数
1	2	3	4			
468	67	11	2	27	1	576
81.25%	11.63%	1.91%	0.35%	4.69%	0.17%	100.00%

(3) 保安警備業務

満足 ←			→ 不満足	未回答	不参加	回答数
1	2	3	4			
502	36	1	0	5	32	576
87.15%	6.25%	0.17%	0.00%	0.87%	5.56%	100.00%

(4)-1 清掃業務(公共部分)

満足 ←			→ 不満足	未回答	不参加	回答数
1	2	3	4			
517	35	1	0	23	0	576
89.76%	6.08%	0.17%	0.00%	3.99%	0.00%	100.00%

(4)-2 清掃業務(宿泊室)

満足 ←			→ 不満足	未回答	不参加	回答数
1	2	3	4			
473	69	8	1	24	1	576
82.12%	11.98%	1.39%	0.17%	4.17%	0.17%	100.00%

(5) 外構・植栽管理業務

満足 ←			→ 不満足	未回答	不参加	回答数
1	2	3	4			
465	49	3	0	27	32	576
80.73%	8.51%	0.52%	0.00%	4.69%	5.56%	100.00%

●総計

満足 ←			→ 不満足	未回答	不参加	回答数
1	2	3	4			
2968	283	24	3	112	66	3456
85.88%	8.19%	0.69%	0.09%	3.24%	1.91%	100.00%

●平成 25 年度

【施設サービスについて】

(1) 宿泊サービス及び受付業務

満足 ←			→ 不満足	未回答	不参加	回答数
1	2	3	4			
578	20	1	0	9	8	616
93.83%	3.25%	0.16%	0.00%	1.46%	1.30%	100.00%

(2) 設備管理業務

満足 ←			→ 不満足	未回答	不参加	回答数
1	2	3	4			
510	81	6	1	10	8	616
82.79%	13.15%	0.97%	0.16%	1.62%	1.30%	100.00%

(3) 保安警備業務

満足 ←			→ 不満足	未回答	不参加	回答数
1	2	3	4			
559	39	2	0	8	8	616
90.75%	6.33%	0.32%	0.00%	1.30%	1.30%	100.00%

(4)-1 清掃業務(公共部分)

満足 ←			→ 不満足	未回答	不参加	回答数
1	2	3	4			
504	31	3	0	70	8	616
81.82%	5.03%	0.49%	0.00%	11.36%	1.30%	100.00%

(4)-2 清掃業務(宿泊室)

満足 ←			→ 不満足	未回答	不参加	回答数
1	2	3	4			
460	66	10	2	70	8	616
74.68%	10.71%	1.62%	0.32%	11.36%	1.30%	100.00%

(5) 外構・植栽管理業務

満足 ←			→ 不満足	未回答	不参加	回答数
1	2	3	4			
476	58	2	0	72	8	616
77.27%	9.42%	0.32%	0.00%	11.69%	1.30%	100.00%

●総計

満足 ←			→ 不満足	未回答	不参加	回答数
1	2	3	4			
3087	295	24	3	239	48	3696
83.52%	7.98%	0.65%	0.08%	6.47%	1.30%	100.00%