

平成23年6月24日
独立行政法人国民生活センター

民間競争入札実施事業
相模原事務所企画・管理・運営業務の実施状況について
(平成21年度及び平成22年度)

I 事業の概要

1. 委託業務内容
相模原事務所企画・管理・運営業務
2. 業務委託期間
平成21年4月1日から平成24年3月31日まで
3. 受託事業者
相模原事務所企画・管理・運営業務共同事業体
〔構成員〕
株式会社サンメンテナンス（代表者）
株式会社コアズ

II 確保されるべき質の達成状況、管理・運営業務の実施状況及び評価

1. 建物維持管理業務
 - (1) 測定指標
維持管理業務の不備に起因する空調の停止、停電、断水の発生回数及び管理・運営業務の不備に起因する施設利用者の怪我の発生回数は、年間0回とする。
 - (2) 結果
平成21年度及び平成22年度とも、いずれも発生回数は0回であり、評価できる。
2. 研修・宿泊施設貸出業務
 - (1) 快適性の確保
【測定指標】
研修・宿泊施設利用者に対して行う「アンケート調査」について、80%以上の回答者から「満足」及び「やや満足」の回答が、90%以上（四半期毎）の回答を得ること。
【結果】
平成21年度及び平成22年度におけるアンケート調査による満足度調査結果は、アンケート回収率及び満足度（四半期毎）ともに確保されるべき質を上回っており、評価できる。

(2) 稼働率の向上

① 宿泊施設センター利用外について

【測定指標】

宿泊施設センター利用外について、初年度（平成21年度）は、稼働率を8.6%以上、かつ徴収料金を6,780,000円以上、2年度目以降は、年間稼働率を15.0%以上、かつ年間徴収料金を11,100,000円以上とすること。

【結果】

初年度（平成21年度）における稼働率及び徴収料金（「稼働率等」という。）は、7.2%及び6,389,900円、平成22年度における稼働率等は、7.2%及び5,905,600円（東日本大震災に伴うキャンセルがなかった場合の稼働率等（試算）は、9.8%及び8,084,900円）であり、いずれの目標値（平成17年度から平成19年度の実績平均値）とも達成することは出来なかった。

しかし、両年度の実績値は、平成19年度の「従来の実施における」実績値を上回り、逡増していることから、一定の評価はできる。

○ 宿泊施設の稼働率等

区分	平成19年度	平成21年度	平成22年度
1 センター業務による利用			
(1) 宿泊室利用者累計	2,459室	1,747室	2,846室
(2) 宿泊室貸出可能総室数	4,752室	2,421室	3,817室
(3) 稼働率	51.7%	72.2%	74.6%
2 センター業務外利用			
(1) 宿泊室利用者累計	1,587室	1,710室	(2,207室) 1,618室
(2) 宿泊室貸出可能総室数	21,600室	23,859室	22,463室
(3) 稼働率	7.3%	7.2%	(9.8%) 7.2%
3 合計			
(1) 宿泊室利用者累計	4,046室	3,457室	(5,053室) 4,464室
(2) 宿泊室貸出可能総室数	26,352室	26,280室	26,280室
(3) 稼働率	15.4%	13.2%	(19.2%) 17.0%
収入額	13,506,050円	11,917,350円	(17,290,050円) 15,110,750円
うちセンター業務による利用	7,693,250円	5,527,450円	9,205,150円
うちセンター業務外利用	5,812,800円	6,389,900円	(8,084,900円) 5,905,600円

(注) 平成22年度の括弧内計数は、東日本大震災によるキャンセルがなかった場合の計数である。

②研修施設センター利用外について

【測定指標】

研修施設センター利用外について、初年度（平成21年度）は、稼働率を4.9%以上、かつ徴収料金を980,000円以上、2年度目以降は、年間稼働率を10.0%以上、かつ年間徴収料金を1,500,000円以上とすること。

【結果】

初年度（平成21年度）における稼働率及び徴収料金（「稼働率等」という。）は、3.0%及び675,882円、平成22年度における稼働率等は、3.1%及び534,205円（東日本大震災に伴うキャンセルがなかった場合の稼働率等（試算）は、4.4%及び736,665円）であり、いずれの目標値とも達成することは出来なかった。また、平成19年度の「従来の実施における」実績値も一部を除いて上回ることができなかった。しかし、平成21年度の事業開始年度に比し、平成22年度の利用室数は、平成19年度及び平成21年度の実績値を上回る結果となっており、一定の評価はできる。

（参考）従来の実施における研修施設利用及び徴収料金

区分	平成19年度	平成21年度	平成22年度
利用者室数	280室	216室	(297室) 209室
利用可能室数	6,792室	7,286室	6,670室
稼働率	4.1%	3.0%	(4.4%) 3.1%
徴収料金	839,150円	675,882円	(736,665円) 534,205円

（注）平成22年度の括弧内計数は、東日本大震災によるキャンセルがなかった場合の計数である。

3. 実施経費の状況

（1）業務委託費基本額

【平成21年度】 35,262,516円（税込み）

【平成22年度】 35,262,516円（税込み）

平成19年度の「従来の実施に要した経費（リネンサプライ分除く。）」は、36,120,262円であり、年間857,746円の経費節減が図られ、効率的に業務が実施された。

（2）業務委託費実施精算額

【平成21年度】 3,124,320円

【平成22年度】 4,212,883円

平成19年度の「従来の実施に要した経費（リネンサプライ分含む。）」は、3,462,785円であった。これは、実施精算の実績値の差によるものである。

平成19年度の契約単価で、平成21年度及び平成22年度の実績値に基づき試算すると、

3,074,728円及び4,167,123円となり、実施精算額を約5万円下回るが、上記(1)と合算した額は、いずれも平成19年度の「従来の実施に要した経費」を下回る結果となり、全体で見ると、効率化は図られている。

また、これまで個別業務ごとの契約を、センターが自ら実施していた研修・宿泊施設貸出業務を含め包括化し複数年契約を行ったことにより、センター側の契約事務の軽減が図られている。

(参考) 業務委託費実施精算分の平成19年度単価による試算

区分	平成19年度実績値			平成21年度		平成22年度		(参考)平成21年度以降単価
	単価 (税込み)	実績値	計	実績値	計	実績値	計	
ペットメイク業務	525.00円/室	2,288室	1,201,200	1,813室	951,825	2,376室	1,247,400	997.50円/室
リネンサプライ	290.55円/室	2,288室	664,778	1,813室	526,767	2,376室	690,347	
電気機械運転時間外業務	1,995.00円/H	494.50H	986,527	307.75H	613,961	387.25H	772,564	1,575.00円/H
宿泊管理業務	1,496.25円/H	374.00H	559,597	639.25H	956,478	943.50H	1,411,711	1,260.00円/H
臨時清掃業務	15.75円/㎡	3,218.01㎡	50,683	1,631.53㎡	25,697	2,863.54㎡	45,101	15.75円/㎡
合計(試算値)			3,462,785		3,074,728		4,167,123	

(注) 1. リネンサプライの単価は、平成19年度の年間実績額664,785円を平成19年度のペットメイク数2,288室で除算した数値である。

2. 「(参考)平成21年度以降単価」の欄中、「リネンサプライ」に係る費用は、ペットメイク業務の費用に含まれている。

(参考) 「従来の実施に要した経費」全体の比較

(単位：円)

区分	平成19年度	平成21年度	平成22年度
業務委託費基本額	36,120,262	35,262,516	35,262,516
業務委託費実施精算額	3,462,785	3,124,320	4,212,883
支出合計	39,583,047	38,386,836	39,475,399
平成19年度に対する節減額	—	△1,196,211	△107,648
(参考) 収入合計	14,345,200	12,593,232	15,644,955

(3) 業務委託費収入増分

支払いはなかった。

4. 民間事業者からの提案による実施事項

- ・廊下の清掃頻度を週1回から毎日清掃への変更
- ・清掃業務の結果を評価する自主的な業務点検(年2回実施)の実施
- ・防火管理者資格を所持する警備員の配置による、防火・防災対策の強化
- ・施設利用パンフレットを作成し、関係機関及び地元自治体等へのPR活動の実施
- ・ペットメイク終了後のホテル点検業務経験者による点検の実施

- ・センター担当者との月1回の意見交換会の実施

5. 評価

平成21年度及び平成22年度における「維持管理業務」及び「アンケート調査」における確保されるべき質は目標を上回っており、評価できる。また、宿泊施設及び研修施設の利用における質の確保は目標を下回っており、結果的に取組みが不十分と考えられる。

しかし、宿泊施設の利用については、「従来の実施における実績値」を上回る実績値（平成22年度はキャンセル分を含む。）となっており、その実績も遡増していることから、一定の評価はできる。研修施設利用についても、平成21年度（事業開始初年度）は、平成19年度実績値を下回ったものの、平成22年度は実績値においては上回っており、一定の評価はできることから、引き続きPR活動を行うことによる利用の向上が図られるものと考えられる。また、実施経費については、経費節減が確実に図られており、評価できる。

なお、業務の実施に当たっては、受託事業者と締結した業務委託契約書に基づき、適切な業務遂行を行っており、評価できる。

研修宿泊施設の稼働率向上については、目標を達成することができなかった。これは、事業実施に際しての企画書評価基準において、加点項目の満点合計70点のうち、研修宿泊施設の稼働率向上に係る項目が10点と比重が小さく、応募者が提出した企画書の内容が経費の削減、利用者の満足度向上に係る内容に偏り、稼働率向上に係る効果的な提案がみられなかったことによるものと考えられる。このため、「稼働率の向上」のためには、当該評価基準の内容及び配点を重視する評価基準の作成が必要と考えられる。

別紙 1

1. アンケートによる満足度
(1) 研修施設について

【平成21年度】

区分	回収割合		スタッフ対応				施設の清掃				屋外				施設の付属品・設備				満足度 平均				
	利用者数	回答者数	満足	やや満足	やや不満足	不満足	満足度	満足	やや満足	やや不満足	不満足	満足度	満足	やや満足	やや不満足	不満足	満足度	満足		やや満足	やや不満足	不満足	満足度
第1四半期	805	652	538	82	8	0	98.7%	499	120	20	4	96.3%	427	130	33	8	93.1%	477	143	19	1	96.9%	96.3%
第2四半期	621	588	493	85	3	1	99.3%	484	90	7	2	98.5%	420	106	23	7	94.6%	437	103	19	1	96.4%	97.2%
第3四半期	476	417	326	71	1	0	99.7%	321	88	4	0	99.0%	291	89	4	1	98.7%	295	99	15	2	95.9%	98.3%
第4四半期	992	833	653	153	5	1	99.3%	588	189	29	15	94.6%	542	177	14	2	97.8%	540	210	49	11	92.6%	96.0%
小計	2,894	2,490	2,010	391	17	2	99.2%	1,892	487	60	21	96.7%	1,680	502	74	18	96.0%	1,749	555	102	15	95.2%	96.8%

(注) 1. 満足度 = (満足+やや満足) ÷ (満足+やや満足+やや不満足+不満足)

【平成22年度】

区分	回収割合		スタッフ対応				施設の清掃				屋外				施設の付属品・設備				満足度 平均				
	利用者数	回答者数	満足	やや満足	やや不満足	不満足	満足度	満足	やや満足	やや不満足	不満足	満足度	満足	やや満足	やや不満足	不満足	満足度	満足		やや満足	やや不満足	不満足	満足度
第1四半期	835	737	583	122	18	0	97.5%	554	158	16	3	97.4%	507	167	10	3	98.1%	516	177	30	1	95.7%	97.2%
第2四半期	1,315	1,198	929	174	20	3	98.0%	884	213	32	8	96.5%	774	233	32	8	96.2%	841	235	37	9	95.9%	96.6%
第3四半期	1,154	969	709	145	26	1	96.9%	707	190	25	3	97.0%	635	185	6	1	99.2%	646	222	40	5	95.1%	97.0%
第4四半期	909	802	656	81	2	1	99.6%	614	127	14	9	97.0%	570	117	11	1	98.3%	586	148	21	2	97.0%	97.9%
合計	4,213	3,706	2,877	522	66	5	98.0%	2,759	688	87	23	96.9%	2,486	702	59	13	97.8%	2,589	782	128	17	95.9%	97.1%

(2) 宿泊施設について

【平成21年度】

区分	回収割合		施設の清掃						施設の付属品・設備				満足度 平均
	利用者数	回答者数	満足	やや満足	やや不満足	不満足	満足度	満足	やや満足	やや不満足	不満足	満足度	
第1四半期	301	270	192	68	9	1	96.3%	153	83	23	2	90.4%	93.4%
第2四半期	553	431	316	91	22	2	94.4%	304	89	30	1	92.7%	93.6%
第3四半期	325	273	185	73	13	2	94.5%	123	107	28	4	87.8%	91.2%
第4四半期	421	379	234	124	19	2	94.5%	182	126	35	13	86.5%	90.6%
合計	1,600	1,353	927	356	63	7	94.8%	762	405	116	20	89.6%	92.2%

(注) 1. 満足度 = (満足+やや満足) ÷ (満足+やや満足+やや不満足+不満足)

2. 「施設の付属品・設備」の満足度が他の項目に比べ低いのは、施設の老朽化や個室の冷蔵庫、ウオッシュレット及びびびドライヤーなどの充実度への不満によるものと推測される。

【平成22年度】

区分	回収割合		施設の清掃						施設の付属品・設備				満足度 平均
	利用者数	回答者数	満足	やや満足	やや不満足	不満足	満足度	満足	やや満足	やや不満足	不満足	満足度	
第1四半期	526	501	323	146	20	7	94.6%	301	137	46	9	88.8%	91.7%
第2四半期	765	704	500	154	42	8	92.9%	416	198	56	16	89.5%	91.2%
第3四半期	475	456	314	110	26	6	93.0%	244	148	45	13	87.1%	90.1%
第4四半期	351	316	219	78	16	3	94.0%	188	86	30	2	89.5%	91.8%
合計	2,117	1,977	1,356	488	104	24	93.5%	1,149	569	177	40	88.8%	91.2%

2. 施設の稼働率について

(1) 宿泊施設について

【平成21年度】

外部宿泊収入額 6,389,900 円

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
貸出可能総室数①	2,160	2,232	2,160	2,232	2,232	2,160	2,232	2,160	2,232	2,232	2,016	2,232	26,280
センター業務による利用室数②	2	290	303	115	240	0	300	73	0	153	153	792	2,421
外部貸出可能数③=①-②	2,158	1,942	1,857	2,117	1,992	2,160	1,932	2,087	2,232	2,079	1,863	1,440	23,859
外部貸出数④	90	0	0	305	541	0	121	96	0	0	25	532	1,710
外部利用率④/③	4.2%	0.0%	0.0%	14.4%	27.2%	0.0%	6.3%	4.6%	0.0%	0.0%	1.3%	36.9%	7.2%

(注) 貸出可能数は、72室×1ヶ月の日数

【平成22年度】

外部宿泊収入額 5,905,600 円 (東日本大震災によるキャンセルがなかった場合 8,084,900 円)

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
貸出可能総室数①	2,160	2,232	2,160	2,232	2,232	2,160	2,232	2,160	2,232	2,232	2,016	2,232	26,280
センター業務による利用室数②	0	304	292	450	96	296	299	443	291	253	329	764	3,817
外部貸出可能数③=①-②	2,160	1,928	1,868	1,782	2,136	1,864	1,933	1,717	1,941	1,979	1,687	1,468	22,463
外部貸出数④	236	0	418	115	631	0	112	0	56	0	20	30	1,618
外部利用率④/③	10.9%	0.0%	22.4%	6.5%	29.5%	0.0%	5.8%	0.0%	2.9%	0.0%	1.2%	2.0%	7.2%
区分	(参考) 東日本大震災の影響で、キャンセルとなった宿泊数を考慮した場合の稼働率												(改) 合計
貸出可能総室数①	貸出可能総室数①												(改) 2,232
センター業務による利用室数②	センター業務による利用室数②												(改) 764
外部貸出可能数③=①-②	外部貸出可能数③=①-②												(改) 1,468
外部貸出数④	外部貸出数④												(改) 619
外部利用率④/③	外部利用率④/③												(改) 42.2%

(2) 研修施設について

【平成21年度】

外部利用徴収料金 675,882 円

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
貸出可能総室数①	720	744	720	744	744	720	744	744	744	744	672	744	8,760
センター業務による利用室数②	2	151	209	134	118	32	187	61	7	100	116	333	1,450
外部貸出可能数③=①-②	718	593	511	610	626	688	557	659	737	644	556	411	7,310
外部貸出数④	0	3	0	69	61	3	4	38	0	0	1	37	216
外部利用率④/③	0.0%	0.5%	0.0%	11.3%	9.7%	0.4%	0.7%	5.8%	0.0%	0.0%	0.2%	9.0%	3.0%

(注) 貸出可能総室数は、貸出施設数8室×3区分(午前、午後、夜間)×1ヶ月の日数である。

【平成22年度】

外部利用徴収料金 534,205 円 (東日本大震災によるキャンセルがなかった場合 736,665 円)

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計																		
貸出可能総室数①	720	744	720	744	744	720	744	720	744	744	672	744	8,760																		
センター業務による利用室数②	38	135	196	168	175	291	169	161	165	127	184	265	2,074																		
外部貸出可能数③=①-②	682	609	524	576	569	429	575	559	579	617	488	479	6,686																		
外部貸出数④	3	0	79	12	91	3	11	0	2	5	0	3	209																		
外部利用率④/③	0.4%	0.0%	15.1%	2.1%	16.0%	0.7%	1.9%	0.0%	0.3%	0.8%	0.0%	0.6%	3.1%																		
(参考) 東日本大震災の影響で、キャンセルとなった宿泊数を考慮した場合の稼働率	<table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>(改) 3月</th> <th>(改) 合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>貸出可能総室数①</td> <td>744</td> <td>8,760</td> </tr> <tr> <td>センター業務による利用室数②</td> <td>265</td> <td>2,074</td> </tr> <tr> <td>外部貸出可能数③=①-②</td> <td>479</td> <td>6,686</td> </tr> <tr> <td>外部貸出数④</td> <td>91</td> <td>297</td> </tr> <tr> <td>外部利用率④/③</td> <td>19.0%</td> <td>4.4%</td> </tr> </tbody> </table>													区分	(改) 3月	(改) 合計	貸出可能総室数①	744	8,760	センター業務による利用室数②	265	2,074	外部貸出可能数③=①-②	479	6,686	外部貸出数④	91	297	外部利用率④/③	19.0%	4.4%
区分	(改) 3月	(改) 合計																													
貸出可能総室数①	744	8,760																													
センター業務による利用室数②	265	2,074																													
外部貸出可能数③=①-②	479	6,686																													
外部貸出数④	91	297																													
外部利用率④/③	19.0%	4.4%																													