

平成 29 年 6 月 13 日
(独)国民生活センター

民間競争入札実施事業
(独) 国民生活センター相模原事務所の企画・管理・運營業務の実施状況について
(案)

1. 事業の概要

(1) 経緯

独立行政法人国民生活センターの実施する相模原事務所企画・管理運營業務については、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」(平成 18 年法律第 51 号)に基づき、透明かつ公正な競争の下で民間事業者の創意と工夫を適切に反映させることにより、国民のため、より良質かつ低廉な公共サービスを実現することを目指すものである。

具体的な業務の実施状況は次のとおり。

(2) 事業内容

建物維持管理業務(受付案内業務、清掃業務、警備業務、電気・機械設備等運轉業務、環境衛生管理業務)、研修・宿泊者への対応及び施設貸出業務(研修受入・宿泊窓口業務、宿泊室内の清掃業務)並びに食堂及び自動販売機の運營業務

(3) 契約期間

平成 27 年 4 月 1 日から平成 30 年 3 月 31 日まで(3年間)

(4) 受託事業者

株式会社クリーン工房

(5) 実施状況評価期間

平成 27 年 4 月 1 日から平成 29 年 3 月 31 日まで(2年間)

2. 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

独立行政法人国民生活センター相模原事務所の企画・管理・運營業務における民間競争入札実施要項(以下「実施要項」という。)において定めた、民間事業者が確保すべきサービスの質の達成状況に対する当センターの評価は次のとおり。

(1) 建物維持管理業務

- ① 確保されるべきサービスの質に関する指標、要求水準設定及び実施状況評価期間における実施結果は次のとおり。

サービスの質に関する指標	要求水準	実施結果
(ア) 品質の維持 警備業務及び電気・機械設備等業務の不備に起因する盗難、物損事故、空調の停止、停電、断水の発生回数	定量的な指標： 0回	1年目：0回 2年目：0回
(イ) 安全性の確保 清掃業務及び警備業務の不備に起因する施設利用者の怪我の発生回数 ※怪我とは、病院での治療を要する怪我をいう。	定量的な指標： 0回	1年目：0回 2年目：0回

② 評価

品質の維持及び安全性の確保のいずれも発生回数は0回と要求水準を満たしており、建物維持管理業務は適正に実施されたものと評価できる。

(2) 研修・宿泊者への対応及び施設貸出業務並びに食堂及び自動販売機の運営業務

- ① 確保されるべきサービスの質に関する指標、要求水準設定及び実施状況評価期間における実施結果は次のとおり。

サービスの質に関する指標	要求水準	実施結果
(ア) 品質の維持 食堂の運営業務の不備に起因する衣服の汚損、食中毒の発生回数	定量的な指標： 0回	1年目：0回 2年目：0回
(イ) 基本的な方針 研修・宿泊者への対応及び施設貸出業務並びに食堂及び自動販売機の運営業務を通して、快適な施設利用を可能とするとともに研修・宿泊・食堂施設における公共サービスの円滑な実施を可能とすること。	—	・施設貸出： アメニティセット販売実施。利用者の声を反映しセットのばら売りを実施。 ビニール傘の販売実施。 ・食堂： 食堂利用者のアンケート回答に

		<p>より、メニューの改善や提供内容、配膳の工夫などを実施。利用団体の特性を掴みながら献立調整実施。</p> <p>朝食・昼食・夕食別にメニューの写真を撮影。 (外部利用者への営業として。また、独自でPR 活動等実施。)</p> <p>・自販機： ロビー4台 食堂 1台 宿泊棟 1台 計6台設置 宿泊棟の自動販売機でアルコール販売を行うこととし利用者サービスの向上を行った。</p>
<p>(ウ) 快適性の確保</p> <p>研修・宿泊施設利用者全員に対して行うアンケートにより判定するものとし、民間事業者はアンケート用紙の配布・回収・集計を行う。アンケートの回収率は80%以上とする。</p>	<p>研修施設利用者アンケートの満足度 75%以上 (四半期毎)</p> <p>宿泊施設利用者アンケートの満</p>	<p>1年目 第1四半期：93.3% 第2四半期：95.2% 第3四半期：96.0% 第4四半期：96.0%</p> <p>2年目 第1四半期：96.8% 第2四半期：97.5% 第3四半期：97.1% 第4四半期：96.4%</p> <p>1年目 第1四半期：76.6%</p>

	足度 75%以上 (四半期毎)	第2 四半期：83.6% 第3 四半期：85.4% 第4 四半期：88.9% 2 年目 第1 四半期：90.3% 第2 四半期：88.8% 第3 四半期：89.8% 第4 四半期：90.6%
(エ) 稼働率の向上	センターの研修業務等以外の目的による宿泊施設利用稼働率、徴収金額 1 年目 稼働率:8.9%以上 徴収料金額： 9,330,000 円以上 2 年目以降 稼働率:18%以上 徴収料金額： 18,890,000 円以上	1 年目 稼働率:6.4% 徴収料金額： 3,480,510 円 2 年目 稼働率:9.7% 徴収料金額： 5,518,820 円
	センターの研修業務等以外の目的による研修施設利用稼働率、徴収金額 1 年目 稼働率:4.9%以上 徴収料金額： 540,000 円以上 2 年目以降 稼働率:10%以上 徴収料金額： 1,100,000 円以上	1 年目 稼働率:4.0% 徴収料金額： 16,740 円 2 年目 稼働率:6.5% 徴収料金額： 121,160 円

② 評価

品質の維持に関する発生回数は0回と要求水準を満たしており、食堂の運営業務は適切に実施されたものと評価できる。

研修・宿泊者への対応及び施設貸出業務並びに食堂及び自動販売機の運営業務の基本的方針を踏まえ、アメニティ用品やビニール傘の販売、食事メニューの自動販売機の設置について見直すなど、利用者の声を反映して利便性の向上を図っており、適切に実施されたものと評価できる。

快適性の確保については、研修施設利用者のアンケートの満足度は、要求水準の75%以上をはるかに超えるほぼ95%以上を達成するとともに、宿泊施設利用者アンケートの満足度においても、ほぼ90%程度を達成し、要求水準の75%以上を満たしていることから、高く評価できる。

一方、センター利用外の稼働率については、要求水準を達成することができなかった。これは、当該施設での研修は、従前は年間20コース程度であったが、当センターでは消費者行政に関する研修の充実強化を図ることを重点課題として取り組んでいることから、当該事業年度では70コース程度に増加している。これにより、外部利用に提供できる機会が減少したことが要因であると考えている。また、徴収料金についても要求水準を達成することができなかったが、こちらも稼働率が低調であったことが大きく影響したものと考えられる。

3. 実施経費の状況及び評価

注）金額は、平成20年度（消費税額5%）と比較するため、消費税相当額を含まない額とした。

（1）実施経費

（ア）業務委託基本額

平成27年度 31,052,568円

平成28年度 31,052,568円

（イ）業務委託費実施精算額

平成27年度 8,671,733円

平成28年度 8,726,625円

（2）従前経費との比較

（ア）業務委託基本額

平成20年度の実施経費（市場化テスト実施前）：29,880,000円……①

平成27・28年度の実施経費（平均）：31,052,568円……②

・増減額：②－①＝1,172,568円

（イ）業務委託費実施精算額

平成20年度の実施経費（市場化テスト実施前）：2,223,112円……③

平成27・28年度の実施経費（平均）：8,699,179円……④

・増減額：④－③＝6,476,067円

（ウ）実施状況評価期間の増減額及び増減率（対平成20年度比）

平成27・28年度増減額：(②－①) + (④－③) = 7,648,635円 (23.8%増)

	平成 20 年度 実績値 (円)	平成 27・28 年度 実績値 (円)	備 考
(ア)業務委託費基本額			
(1)管理業務	4,550,844	3,120,000	
(2)清掃業務	5,317,350	5,960,520	
(3)警備業務	10,843,890	10,962,000	
(4)電気・機械設備等業務	8,241,167	9,670,008	
(5)環境衛生管理業務	926,749	1,340,040	
小計	29,880,000	31,052,568	(a)
(イ)業務委託費実施精算額			
(1)ベッドメイク	1,111,500	7,061,373	
(2)電気機械運転時間外業務	442,500	1,276,425	
(3)宿泊管理業務	205,294	353,400	
(4)臨時清掃業務	463,818	7,981	
小計	2,223,112	8,699,179	(b)
(ウ)業務委託費 計	32,103,112	39,751,747	(a + b)

※ (ア) 業務委託費基本額について

- (1) 管理業務は、来訪者の受付案内、電話及びタクシーの取次等業務である。
- (4) 電気・機械設備等運転業務は、業務時間内における機械設備。電気設備。排水処理装置に係る運転及び維持管理・点検・保守業務である。
- (5) 環境衛生業務は、空気環境測定や上水道の残留塩素等の検査など当該業務における測定、検査業務である。

(イ) 業務委託費実施精算額について

- (2) 電気機械運転時間外業務は、時間外における研修施設・宿泊施設の利用に伴う電気設備及び機械設備の運転業務である。
- (3) 宿泊管理業務は、宿泊者に関する用務と接遇、宿泊者外出時の鍵の一時保管等業務である。

(3) 評価

実施経費は、平成 27・28 年度（平均）は平成 20 年度経費より増加している。これは、平成 20 年度では受講料受領等業務及び、食堂、自動販売機運營業務を事業に含めていなかったが、サービスの質の向上を図るため、これらを本事業に含めたことのほか、前述のとおり研修コースを大幅に増やしたことに伴い（従前約 20 コースを約 70 コースに増加）、ベッドメイク等の経費が増加したことによるものであり、非効率な運営によるものではないものと認識しているが、引き続き経費の削減に向け対応していくこととしたい。

4. 競争状況及び評価

(1) 本事業の入札状況

本事業にかかる落札者の決定に当たっては、入札参加者が提出する企画書を適切に審査・評価するため、中立性、公平性及び透明性を確保する観点から、外部有識者を含めた「国民生活センター相模原事務所の企画・管理・運営業務の調達に係る評価委員会」を設置し、総合評価方式により実施した。

- ・平成 26 年 12 月 17 日：入札公告
- ・平成 27 年 1 月 6 日：入札説明会（9 者が参加）
- ・平成 27 年 2 月 6 日：企画書・入札書の提出期限（2 者が応札）
- ・平成 27 年 2 月 13 日：評価委員会による評価（2 者とも合格判定）
- ・平成 27 年 2 月 20 日：開札

※ 2 者とも予定価格の範囲内で入札し、株式会社クリーン工房が落札。

(2) 評価

2 者の応札があり、一定の競争性が確保された。

5. 民間事業者からの改善提案等による改善実施事項等

実施に当たり、業務の効率化・サービスの改善等に資する提案を受けており、具体的には次のとおり。

(1) 企画・管理・運営業務の実施全般に対する質の確保に関する提案

ア 快適性の確保、品質の維持及び安全の確保

本施設を会社組織の一部として社を挙げて対応人員を確保するとともに、サポート体制を整え、担当従業者だけでなく社内の他の担当者が定期、不定期に訪問するなど巡回・指導等により警備・食堂メニューの改善等を実施。

(2) 各業務の実施方法に対する改善提案

ア 受付案内業務

受講者の受付及び受講料の集金作業について、事前に接客研修や受付シミュレーションを行い、受付業務の効率化と品質の維持、向上につなげるとともに受講者の手荷物宅配到着分について、宿泊室まで搬入することをサービスの一環として実施した。

イ 清掃業務

日常清掃の指定された実施範囲に拘らず、清掃等が必要と判断される場所を確認し、仕様以上にゴミや汚濁の除去を行い、施設の美化に努めた。

ウ 警備業務

警備担当者以外の従事者とも連携を密にして情報共有を図り、効率的な業

務運営につなげるとともに、巡回時には警備対象である戸締り確認以外の照明、換気扇の消し忘れなどに注意を払い、経費節減につなげた。

エ 電気・機械設備等業務

設備等に関するアンケート指摘事項に対し、可能なことは速やかに改修等の対応を行うとともに、設備担当者のみならず清掃担当者等とも同設備に係る情報の共有を図ることにより、宿泊室等の不良箇所の早期発見・早期改善に努めた。またそれらを含む設備・機器の軽微な補修等に関しては、極力、外部メーカー等に委託する前に、対応可能な事項は設備担当者が作業することで、経費節減につなげた。

オ 環境衛生管理業務

定期点検による補修箇所については、極力設備担当者で補修対応し、経費節減につなげるとともに前年度の年間管理実績を踏まえて早期保守点検を行うことで、大きな補修等に至る前に不良箇所の発見に努め、経費節減につなげた。

カ 研修・宿泊施設者への対応及び施設貸出業務

混雑時等に速やかに対応できるように他部門スタッフ（警備員・食堂）でも受付対応が行えるように体制を整えた。

キ 食堂及び自動販売機の運營業務

手の空いたスタッフが、食事が済んだ受講生に声掛けをして食器を片付けることにより、混雑緩和とサービスの向上につなげた。

6. 外部有識者の評価

本業務の実施状況について、外部有識者より意見聴取を行ったところ、以下のとおりコメントを得た。

(1) 建物維持管理業務

品質の維持、安全性の確保について

- ・測定指標を達成しており、適切に建物維持管理を行っている。
- ・今後も物損事故や設備の故障が発生しない事を期待する。

(2) 研修・宿泊者への対応及び施設貸出業務並びに食堂及び自動販売機の運營業務

(ア) 品質の維持

- ・食堂の運営において、測定指標を達成しており、適切に行っている。
- ・今後も食中毒等が発生しない事を期待する。

(イ) 基本的な方針

施設貸出について

- ・利用者の声をよく反映して対応している。
- ・受講者及び宿泊者に対して十分なサービスを提供していると判断される。

食堂について

- ・味と質が向上したという利用者の評価を大切にしてもらいたい。

- ・食堂の評価は閉鎖前よりも味、質、ともによくなっている。
自販機について

- ・低廉な価格での提供に努めている。
- ・利用者のニーズを反映しており、評価できる。
- ・利便性の向上につながっていると評価する。

(ウ) 快適性の確保

- ・要望を踏まえて必要な備品を配備するなど改善に取り組み、その結果が満足度に反映されており、高く評価できる。
- ・今後も高満足度が得られるよう対応されたい。

(エ) 稼働率の向上

- ・外部利用への働きかけを、より一層強化する必要がある。
- ・元々の定量指標が高いあるいは一般のホテル業と比べても指標の達成は困難ではないかと思慮する。
- ・測定指標を達成していないものの稼働率は増加していることから、一定の努力は認められ、引続き向上することを期待する。

(3) 民間事業者からの改善提案等による改善実施事項等

- ・全項目とも評価する。今後も効率的な運営ができるよう工夫をこらし、必要に応じた改善等をお願いしたい。
- ・一定の質の確保は図れたと判断する。

7. 全体的な評価

- (1) 平成 27・28 年度の相模原事務所企画・管理運営業務の実施状況については、重大な障害や問題は発生しておらず、また、利用者アンケートに基づくサービスの質の確保の状況においても要求水準を高水準で満たした結果となっていることから、設定したサービスの質は確保できているものと評価できる。
- (2) 外部利用による稼働率、徴収金額については、要求水準を満たしていない結果となった。稼働率については、従来に比して非常に多くの研修業務を開催したため、外部利用いただける機会が確保できず、申し込みがあっても断らざるを得ないケースが生じていたのも事実である。また、徴収金額についても稼働率が低調であったことが大きな要因であったことから、稼働率を上げるために、例えば、研修中であっても空きがある場合には、一定の外部利用を認めるなど、柔軟に対応するなどの工夫について検討し、外部利用率の向上に努めることとしたい。
- (3) 以上のように、実施要項において設定したサービスの質は一定程度確保し、業務の効率化に資するという目的は達成しているものと評価できる。

8. 今後の事業

(1) 本事業の市場化テストは2期目であるが、事業全体を通じた実施状況は次のとおり。

- ① 実施期間中に民間事業者が、業務改善指示等を受けた事案及び業務に関わる法令違反行為等を行った事案はなかった。
- ② 従来から、当センターが締結する契約の点検・見直しを行うために外部有識者を含めた委員会を当センター内部に設置しており、契約の競争性確保等のチェック体制が整っている。
- ③ 当業務に関しては、応札者が2者であったことは、一定の競争性が確保されたものと評価できる。
- ④ 対象公共サービスの確保されるべき質に係る達成目標について、おおむね目標を達成したものと評価できる。
- ⑤ 従来経費からの増減額と増減率は、平成20年度と比較すると、平成27・28年度(平均)は、7,648,635円増(23.8%増)となっており、実施経費を削減することができなかった。これは、平成20年度では受講料受領等業務及び、食堂、自動販売機運營業務は事業に含めていなかったが、サービスの質の向上を図るため、これらを本事業に含めたことのほか、前述のとおり研修コースを大幅に増やしたことに伴い(従前約20コースを約70コースに増加)、ベッドメイク等の経費が増加したことによるものであり、非効率な運営によるものではないものと認識しているが、引き続き経費の削減に向け対応していくこととしたい。

(2) 上述のとおり、本事業については、市場化テストによってサービスの質の確保は実現できているものの、外部利用による稼働率及び当該利用に伴う徴収料金において、要求水準を下回る結果となったことから、利用促進を図るため、施設利用案内(パンフレット)を近隣の教育機関や事業者団体等に配布、送付若しくは訪問して説明を行うなど、より多くの方に外部利用ができることについてご理解いただけるよう、情報発信の機会を増やすことも含め、引き続き、法の趣旨に基づき、サービスの質の確保・コスト削減等を図る努力を行ってまいりたい。

以上