

平成 29 年 7 月 6 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  
(新プロセス)「独立行政法人国際交流基金 日本語国際センターの  
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。

記

I 事業の概要等

事 項	内 容
事業概要	日本語国際センターの施設管理・運營業務（統括業務、受付業務、設備管理業務、保安警備業務、車両運行業務、清掃業務、年間定期保守点検業務、植栽管理業務） 市場化テストは平成 23 年度開始事業、平成 24 年度開始事業に続き、3 期目。
実施期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日 （中間計画期間に合わせて、契約は平成 27、28 年度と平成 29 年度の 2 契約）
受託事業者	東京ビジネスサービス株式会社
契約金額（税抜）	2 億 1, 573 万円（単年度当たり：7, 191 万円）
入札の状況	3 者応札（説明会参加者数 10 者／予定価内 3 者）
事業の目的	センターが実施する業務（語学研修等）が適切に遂行され、主に研修生が快適に施設を利用できるようにするため、建物、設備及び外構等の性能を常時適切な状態に維持管理し、適切な運営を行うこと。
選定の経緯	平成 22 年、外務省より本業務を市場化テストの対象としたい旨申し出があり、平成 22 年 10 月第 66 回監理委員会において選定され、平成 23 年 7 月 15 日の基本方針に掲載された。

## II 評価

### 1 概要

終了プロセスに移行することが適当であると考えられる。

### 2 検討

#### (1) 評価方法について

独立行政法人国際交流基金から提出された平成27年4月から平成29年3月まで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、実施経費及びその前提としての競争性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 質の達成状況	以下のとおり、適切に履行されている		
	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教師研修の各終了時に、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質問につい	区分
			「とても満足」「満足」の割合
	受 付 業 務		適 100.00% (H27年度) 99.69% (H28年度)

		て、80%以上の回答者から「とても満足」又は「満足」の評価を得ること。	設備管理業務	適 99.70% (H27年度) 99.69% (H28年度)
			保安警備業務	適 99.09% (H27年度) 100.0% (H28年度)
			車両運行業務	適 100.00% (H27年度) 100.00% (H28年度)
			清掃業務 (全体)	適 100.00% (H27年度) 100.00% (H28年度)
			清掃業務 (宿泊室)	適 98.79% (H27年度) 98.76% (H28年度)
			植栽管理業務	適 99.40% (H27年度) 99.69% (H28年度)
民間事業者からの改善提案	<p>1. 衛生面の改善</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・宿泊棟の宿泊室内トイレの排水不良が発生した際に、規模の大きな排水管洗浄と管内カメラ調査の提案を受け、実施した結果、排水不良の原因が明らかとなり状況が改善した。</li> </ul> <p>2. 防犯面の改善</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・セキュリティゲート設置にともない、防犯カメラの移設の提案を受け、適切な場所に移設できた。</li> </ul> <p>3. 安全面の改善</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・センター駐車場に面した通風孔に、落下防止のためのフェンス設置の提案を受け、実施した。</li> </ul> <p>4. 施設維持面の改善</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・宿泊棟屋上の防水シート補修の提案を受け、実施した。</li> <li>・地下発電機室の天井防水パネルにつき、経年劣化による落下の危険があるとして修繕の提案を受け、実施した。</li> </ul>			

(3) 実施経費 (税抜)

従来経費① 市場化テスト実施前 (H20～22年度)	2億7,942万円 (単年度あたり) <u>9,314万円</u>
従来経費② 市場化テスト1期目 (H23年度)	(単年度) <u>6,480万円</u>
従来経費③ 市場化テスト2期目 (H24～26年度)	2億848万円 (単年度あたり) <u>6,942万円</u>
実施経費④ 市場化テスト3期目 (H27～29年度)	2億1,573万円 (単年度あたり) <u>7,191万円</u>
削減額	④－① (3期目と市場化テスト実施前との比較) 2,123万円 ③－① (2期目と市場化テスト実施前との比較) 2,372万円 ②－① (1期目と市場化テスト実施前との比較) 2,834万円  ④－③ (3期目と2期目 (新プロセス移行前) との比較) ▲249万円 (人件費の増によるものである。)
削減率	(④－①) ÷ ① (3期目と市場化テスト実施前との比較) 22.8% (③－①) ÷ ① (2期目と市場化テスト実施前との比較) 25.5% (②－①) ÷ ① (1期目と市場化テスト実施前との比較) 30.4%  (④－③) ÷ ③ (3期目と2期目 (新プロセス移行前) との比較) ▲3.5% (人件費の増によるものである。)
民間事業者からの改善提案	1. 省エネ面の改善 ・ホール天井の照明に関し、ハロゲン灯からLEDへの切り替えの提案を受け、実施した。

#### (4) 選定の際の課題に対応する改善

課題	自主選定の事業であり、課題は、公共サービス改革（市場化テスト）に取り組み、質の維持向上ないし経費削減の効果を生むことである。 <ul style="list-style-type: none"><li>・市場化テスト前に比べ、説明会参加者数が増加し、毎回予定価格内複数応札となっており、競争性は確保されつつ一部拡大したと評価できる。</li><li>・確保されるべき質は達成され、民間事業者の創意工夫によりサービスの質の向上もみられる。</li><li>・経費についても市場化テスト前との比較で22.8%削減されている、なお、前期（新プロセス以降前）に比しての経費の増加（3.5%）は、人件費の増加によるものであり、その増加率から考えても、全体として経費削減効果があったと評価できる。</li></ul> 以上のとおり、市場化テストの実施により、良好な成果が得られたと評価できる。
----	--

#### (5) 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27年度、平成28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衛生、防犯、安全面において改善が見られた等、民間事業者のノウハウと創意工夫の発揮によって業務の質の向上がなされたものと評価できる。

実施経費についても、(3)のように一定の効果があつたものと評価でき、公共サービスの質の維持向上と合わせて、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。

#### (6) 今後の方針

本事業の市場化テストは今期が3期目（新プロセスに移行して1期目）である。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 同基金が設置している、外部有識者で構成している監事及び外部有識者（公認会計士、弁護士、大学教授等）で構成された「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、3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、(3)のとおり効果を上げていた。

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 29 年 3 月 22 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、入札手続及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、同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。

平成 29 年 6 月 13 日  
独立行政法人国際交流基金

民間競争入札実施事業  
独立行政法人国際交流基金日本語国際センターの施設管理・運営業務  
の実施状況について  
(平成 27 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日時点)

I. 事業の概要

事項	内容
業務内容	独立行政法人国際交流基金日本語国際センターの施設管理・運営業務 (統括業務、受付業務、設備管理業務、保安警備業務、車両運行業務、清掃業務、年間定期保守点検業務、植栽管理業務)
契約期間	①平成 27 年 4 月～平成 29 年 3 月 ②平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月 (中期計画期間にあわせて契約を分割)
受託事業者	東京ビジネスサービス株式会社
入札経緯等	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、3 者が評価基準を満たしていた。平成 27 年 1 月 27 日に入札を実施し、いずれも予定価格の制限の範囲内での入札であったことから、当該 3 者について総合評価を行った結果、総合評価点が最も高かった上記事業者と契約。
契約金額	143,820,000 円 (税抜き、上記契約①) 単年度あたり 71,910,000 円 (税抜き) 71,910,000 円 (税抜き、上記契約②)
特記事項	受託事業者に対する改善指示・法令違反行為等はなし。

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	適 0 回

	ないこと。	
	(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教師研修の各終了時に、センターが研修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、80%以上の回答者から「とても満足」又は「満足」の評価を得ること。	区分 「とても満足」「満足」の割合
		受付業務 適 100.00% (H27 年度) 99.69% (H28 年度)
		設備管理業務 適 99.70% (H27 年度) 99.69% (H28 年度)
		保安警備業務 適 99.09% (H27 年度) 100.0% (H28 年度)
		車両運行業務 適 100.00% (H27 年度) 100.00% (H28 年度)
		清掃業務(全体) 適 100.00% (H27 年度) 100.00% (H28 年度)
		清掃業務(宿泊室) 適 98.79% (H27 年度) 98.76% (H28 年度)
		植栽管理業務 適 99.40% (H27 年度) 99.69% (H28 年度)
民間事業者からの改善提案	1. 衛生面の改善 ・宿泊棟の宿泊室内トイレの排水不良が発生した際に、排水管洗浄と管内カメラ調査の提案を受け、実施した結果、排水不良の原因が明らかとなり状況が改善した。(189 千円)	

	<p>2. 防犯面の改善</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・セキュリティゲート設置にともない、防犯カメラの移設の提案を受け、適切な場所に移設できた。(経費 59 千円)</li> </ul> <p>3. 省エネ面の改善</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホール天井の照明に関し、ハロゲン灯からLEDへの切り替えの提案を受け、実施した。(経費 1,026 千円)</li> </ul> <p>4. 安全面の改善</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・避難はしご等の不具合について改修の提案を受け、取替え等必要な改修を実施した。(経費 314 千円)</li> <li>・センター駐車場に面した通風孔に、落下防止のためのフェンス設置の提案を受け、実施した。(経費 940 千円)</li> </ul> <p>5. 施設維持面の改善</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・宿泊棟屋上の防水シート補修の提案を受け、実施した。(経費 2,991 千円)</li> <li>・地下発電機室の天井防水パネルにつき、経年劣化による落下の危険があるとして修繕の提案を受け、実施した。(経費 1,100 千円)</li> </ul>
--	--

※アンケートの対象研修参加者数、回答者数、回収率

平成 27 年度 333 名、平成 28 年度 324 名。いずれも回収率 100%。

全ての項目において適と判断される水準であった。

### 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) 受付業務	外国人研修参加者を含むセンター全来館者に対する受付業務を行なう。業務の実施にあたっては、職員と密接な連携を保持しつつ、研修参加者に対するサービスを第一として、円滑に業務を行う。

<p>(3) 設備管理業務</p>	<p>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・防災等のためセンター内外の管理を行う。業務の実施に当たっては、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、職員と密接な連携を保持し、24 時間常駐勤務により、円滑かつ完全にその業務を行う。</p>
<p>(4) 保安警備業務</p>	<p>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・防災等のためセンター内外の警備及び管理を行う。業務の実施にあたっては、関連法規及びセンター諸規則に基づき、職員と密接な連携を保持し、警備業法に基づく新任、現任教育を受けた者を 24 時間常駐勤務により、円滑かつ完全にその業務を行う。</p>
<p>(5) 車両運行業務</p>	<p>研修参加者の来日・帰国等にかかる送迎を中心とした車両運行業務を行う。業務の実施に当たっては、安全運転を行うとともに、定期的に車両整備を行い車内の美観を維持する等快適さを提供する。また、送迎等の日程につき、センターと密接な連絡を行い、業務を円滑に行う。</p>
<p>(6) 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、その保全と美観を保持する。施設毎に材質及び用途に最も適した清掃方法で実施する。利用者の利便を考慮して、適宜各施設を利用しない時間帯に行う。計画に基づく他、利用者の要請があった場合及び必要な場合にも行う。業務の実施に当たっては、職員と密接な連携を保持し、円滑かつ完全に行う。また、用水・電力の使用については必要最小限にとどめ、特に照明は作業終了次第、直ちに消灯する。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する。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。</p>

(7) 年間定期保守点検業務	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、年間定期保守点検表に基づき、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、専門的見地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。
(8) 植栽管理業務	植栽の成長サイクルや環境を考慮に入れながら、施設利用者の安全確保及び鑑賞用庭園としての美観を維持するための整枝剪定、低木刈込、芝生刈込、薬剤・除草剤散布、除草、施肥等を行う。

以上について、業務報告書等を通じて、また必要に応じて現場・現地確認も行い、各業務について適切に業務が実施されていることを確認し、確保すべき水準に達していると評価できる。

#### 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 22 年度 93,143 千円(税抜き)

###### 【民間競争入札実施後による経費(実績額)】

平成 24～26 年度 69,492 千円(税抜き)／年

平成 27～29 年度 71,910 千円(税抜き)／年

##### 2. 経費削減効果

###### (1) 平成 27～29 年度と市場化テスト前との比較

93,143 千円 - 71,910 千円 = 21,233 千円 (削減率 ▲22.8%)

民間競争入札実施前の従来経費と比較して 21,233 千円(削減率 ▲22.8%)の削減効果があった。

###### (2) 平成 27～29 年度と新プロセス前(平成 24～26 年度)との比較

71,910 千円 - 69,492 千円 = 2,418 千円 (増額率 3.5%)

新プロセス前の平成 24～26 年度の単年度あたり経費と比較すると、3.5%の増

額であるが、これは人件費増によるものである。

(表 1)平成 27～29 年度と市場化テスト前との比較

従来経費	民間競争入札実施後による経費 (新プロセス)	差額	削減率
平成 22 年度	平成 27～29 年度		
93,143 千円	71,910 千円／年	▲21,233 千円	▲22.8%

(表 2)平成 27～29 年度と新プロセス前(平成 24～26 年度)との比較

新プロセス前の経費	新プロセスにおける経費	差額	増加率
平成 24～26 年度	平成 27～29 年度		
69,492 千円	71,910 千円／年	2,418 千円	3.5%

## V. 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、単年度あたり 21,233 千円(削減率 ▲22.8%)の削減を達成しており成果が出ている。新プロセス前の経費と比べ、単年度あたり 2,418 千円(3.5%)の増加となっているが、これは人件費増によるものである。更に、施設管理・運営業務全体の包括的な管理及び改善提案により、設備の故障の減に努め、異常の予兆を発見したときには、適切な処置・報告を行うことにより、トラブルや不具合にも迅速かつ適切に対応できており、民間事業者に創意工夫が発揮されていると評価できる。

## VI. 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) 当基金には、監事及び外部有識者(公認会計士、弁護士、大学教授等)で構成された「契約監視委員会」という、契約の点検・見直し等を行う委員会が既に設置されており、同委員会に対し、本業務について実施状況の報告を行い、実施状況報告のチェックを受ける体制で運用することを予定している。
- (3) 本事業入札においては6者からの応募があり、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 22.8%であり、経費節減の効果をあげた。  
新プロセス前の経費と比べ、単年度あたり 2,418 千円(3.5%)の増加となっているが、これは人件費増によるものである。
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まいりたい。

別添：施設アンケート集計結果

○平成 27 年度

区分	回答数	満足度				無回答	使用無	
		とても満足	満足	少し不満	とても不満			
受付業務	人数	333 人	317 人	12 人	0 人	0 人	4 人	0 人
	割合 1		96.35%	3.65%	0%	0%		
	割合 2		95.20%	3.60%	0%	0%	1.20%	0%
設備管理業務	人数	333 人	293 人	37 人	1 人	0 人	2 人	0 人
	割合 1		88.52%	11.18%	0.30%	0%		
	割合 2		87.99%	11.11%	0.30%	0%	0.60%	
保安警備業務	人数	333 人	313 人	14 人	2 人	1 人	3 人	0 人
	割合 1		94.85%	4.24%	0.60%	0.30%		
	割合 2		93.99%	4.20%	0.60%	0.30%	0.90%	0%
車両運行業務 (※)	人数	183 人	152 人	16 人	0 人	0 人	6 人	9 人
	割合 1		90.48%	9.52%	0%	0%		
	割合 2		83.06%	8.74%	0%	0%	3.28%	4.92%
清掃業務 (全体)	人数	333 人	307 人	21 人	0 人	0 人	5 人	0 人
	割合 1		93.60%	6.40%	0%	0%		
	割合 2		92.19%	6.31%	0%	0%	1.50%	0%
清掃業務 (宿泊室)	人数	333 人	298 人	28 人	4 人	0 人	3 人	0 人
	割合 1		90.30%	8.49%	1.21%	0%		
	割合 2		89.49%	8.41%	1.20%	0%	0.90%	0%
植栽管理業務	人数	333 人	302 人	26 人	2 人	0 人	3 人	0 人
	割合 1		91.52%	7.88%	0.60%	0%		
	割合 2		90.69%	7.81%	0.60%	0%	0.90%	0%

※割合 1 は「無回答」及び「使用無」を除いて、割合 2 は「無回答」及び「使用無」を含めて計算した。

※「車両運行業務」については、該当する研修のみ実施。

○平成 28 年度

区分		回答 数	満足度				無回答	使用無
			とても満足	満足	少し不満	とても不満		
受付業務	人数	324 人	303 人	17 人	1 人	0 人	3 人	0 人
	割合 1		94.39%	5.30%	0.31%	0%		
	割合 2		93.52%	5.25%	0.31%	0%	0.93%	0%
設備管理業務	人数	324 人	283 人	38 人	1 人	0 人	2 人	0 人
	割合 1		87.89%	11.80%	0.31%	0%		
	割合 2		87.35%	11.73%	0.31%	0%	0.62%	0%
保安警備業務	人数	324 人	301 人	19 人	0 人	0 人	4 人	0 人
	割合 1		94.06%	5.94%	0%	0%		
	割合 2		92.90%	5.86%	0%	0%	1.24%	0%
車両運行業務	人数	210 人	188 人	11 人	0 人	0 人	11 人	0 人
	割合 1		94.47%	5.53%	0%	0%		
	割合 2		89.52%	5.24%	0%	0%	5.24%	0%
清掃業務 (全体)	人数	324 人	304 人	17 人	0 人	0 人	3 人	0 人
	割合 1		94.70%	5.30%	0%	0%		
	割合 2		93.83%	5.25%	0%	0%	0.93%	0%
清掃業務 (宿泊室)	人数	324 人	290 人	26 人	3 人	1 人	4 人	0 人
	割合 1		90.63%	8.13%	0.94%	0.31%		
	割合 2		89.51%	8.03%	0.93%	0.31%	1.24%	0%
植栽管理業務	人数	324 人	276 人	42 人	1 人	0 人	5 人	0 人
	割合 1		86.52%	13.17%	0.31%	0%		
	割合 2		85.19%	12.96%	0.31%	0%	1.54%	0%

※割合 1 は「無回答」及び「使用無」を除いて、割合 2 は「無回答」及び「使用無」を含めて計算した。

※「車両運行業務」については、該当する研修のみ実施。