

平成 29 年 7 月 20 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**  
**「(独) 国民生活センターの実施する企業・消費者向けの教育・研修事業」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	企業職員研修及び全国消費者フォーラムの運営に係る業務
実施期間	平成 27 年 3 月 10 日～平成 30 年 3 月 31 日
受託事業者	富士ゼロックス株式会社
契約金額（税抜）	19,731,400 円（単年度当たり：6,577,133 円）※
入札の状況	1 者応札（説明会参加＝4 者／予定価内＝1 者）
事業の目的	センターでは、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差から発生する消費生活問題の解決に寄与するため、企業・消費者向けの研修業務を行っている。
選定の経緯	「独立行政法人整理合理化計画」（平成 19 年 8 月 10 日）における独立行政法人の見直しを受けて、当事務局「施設・研修等分科会」及び有識者の会議におけるヒアリングを踏まえ、当事業を市場化テストとして導入することとなったことから、平成 19 年基本方針において選定

※企業職員研修に関する単価契約分見込額を含む。

II 評価

1 概要

市場化テストを継続することが適当である。競争性の確保及び企業職員研修において、受講者数に関するサービスの質の指標については、要求水準を下回る結果となったという点において課題が認められ、改善が必要である。

2 検討

(1) 評価方法について

(独) 国民生活センターから提出された平成 27 年 3 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、履行されている	
	確保されるべき水準（一例）	評価
	(ア) 受講者数 1年目：288人 2年目：144人	不適 1年目：78人 2年目：59人
	(イ) 受講者の満足度① 4.0以上	適 1年目：4.7 2年目：4.6
	(ウ) 受講者の満足度② 4.0以上	適 1年目：4.0 2年目：4.1
	(エ) 受講者の満足度③ 4.0以上	適 1年目：4.5 2年目：4.5
	(オ) 受講者の満足度④ 4.0以上	適 1年目：4.6 2年目：4.7
※上記は企業職員研修の結果。全国消費者フォーラムはすべて「適」。 (イ)は国民生活センターに対する評価。		
民間事業者からの改善提案	<ul style="list-style-type: none"> <li>・企業職員研修、全国消費者フォーラムの実施に当たり、研修受講者の申込受付を、従来は申込み後、受講票等の受講確定関係書類を申込者に郵送していたところ、Webシステムを介した研修申込みに変更するという提案を受け、申込みから受講決定に至るプロセスを電子化したことにより、業務の効率化につながった。</li> <li>・研修の周知に当たって従来のダイレクトメール以外にも雑誌掲載等の提案を受け実施した。</li> <li>・研修実施に当たって、受講者がグループに分かれて討議する時間帯にそれぞれのグループにファシリテーターを1名ずつ配置し討議の整理を行う提案を受け実施した結果、受講者の満足度向上につながった。</li> </ul>	

※なお企業職員研修の受講者数について、国民生活センターは要求水準を下回る結果となった理由として、研修周知の方法等の原因があるものと分析している。

また全国消費者フォーラムについては要求水準を満たしているものの測定するためのアンケートの回収率は1年目が66.8%、2年目が59.8%と、実施要項に定めた努力目標値7割以上を満たしておらず、回収率の向上が望ましい。

### (3) 実施経費（税抜）

受託事業者への27年度及び28年度の支出額は、次表の下線部の金額（17,133千円）であるが、市場化テスト実施前は、国民生活センターが直接事業を実施していたため、対応する額の特定ができず、また企業職員研修については予算執行状況により必要な回数を行うこととしているため、比較を行うことは困難である。なお、国民生活センターは、同センターの直接支出額も含めた実施経費について、その削減額は、：△1,865千円（△16%）であり、公共サービスの質の維持向上を図りつつ、経費の削減について一定の成果が得られたとしている。

			市場化 テスト 実施前	第2期市場化テスト			差 (②-①)
			20年度 (①)	27年度	28年度	27年度と 28年度の 平均(②)	
企業職員研修	人件費	常勤職員	1,345	48	48	48	△ 1,297
		非常勤職員	42	42	44	43	1
	物件費		3,148	338	246	292	△ 2,856
	委託費等	委託費定額部分	0	<u>5,072</u>	<u>1,600</u>	3,336	3,336
		旅費その他	1,405	224	74	149	△ 1,256
	計(a)		5,940	5,724	2,012	3,868	△ 2,072
全国消費者フォーラム	人件費	常勤職員	1,759	295	295	295	△ 1,464
		非常勤職員	48	48	51	50	2
	物件費		2,967	532	612	572	△ 2,395
	委託費等	委託費定額部分	545	<u>5,348</u>	<u>5,113</u>	5,231	4,686
		旅費その他	725	53	155	104	△ 621
	計(b)		6,044	6,276	6,226	6,251	207
合計(a + b)			11,984	12,000	8,238	10,119	△ 1,865

※ 委託費等のうち委託費定額部分について、平成27・28年度の下線部分が委託事業者への支払金額（研修1回あたりの単価に、実施回数を乗じた金額）。なお、企業職員研修は平成27年度4回、平成28年度2回、全国消費者フォーラムは平成27・28年度とも1回実施した。

※ 企業職員研修について、平成20年度は企業の役員を対象に年1回・半日のカリキュラムにて都内の外部会場において実施しているのに対し、平成27・28年度は企業の一般職員を対象に年複数回（平成27年度：4回、平成28年度：2回）・1泊2日の研修として国民生活センター相模原事務所研修

施設（神奈川県相模原市）にて実施している。

#### （４）評価のまとめ

実施経費については、測定に必要な情報が把握できず、その削減について評価を行うことは困難である。

民間事業者からの改善提案については、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。

またサービスの質の確保の状況は、企業向け研修及び全国消費者フォーラムともに、ほぼ要求水準を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。ただし、企業職員研修において、受講者数に関するサービスの質の指標については、要求水準を下回る結果となっており、研修周知の方法等について更に改善を要するものと考えられる。また全国消費者フォーラムにおいては、要求水準は満たしているものの、測定するためのアンケートの回収率が実施要項に定めた努力目標値を満たしておらず、回収率の向上が望ましい。

あわせて市場化テストに移行した１期目に引き続き２期目の入札においても応募者が１者であり、更に民間事業者の入札意欲を高めることが必要である。

#### （５）今後の方針

以上のとおり、競争性の確保及びサービスの質の確保に課題が認められ、本事業において良好な実施結果を得られたと評価することは困難である。そのため、次期事業においては、外部有識者を含む評価委員会での意見を踏まえ、両課題について検討を加えた上で、引き続き民間競争入札を実施することにより、民間事業者の創意工夫を活用した公共サービスの質の維持向上及び経費の削減を図っていく必要があるものとする。

— 以上 —

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) 国民生活センターの実施する企業・消費者向けの**  
**教育・研修事業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企業・消費者向けの教育・研修事業については、「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、第 1 期の官民競争入札を経て、第 2 期は、民間競争入札により業務を実施している。具体的な業務の実施状況は次のとおり。

**(2) 事業内容**

企業職員研修及び全国消費者フォーラムの運営に係る業務

**(3) 契約期間**

平成 27 年 3 月 10 日から平成 30 年 3 月 31 日まで (3 年間)

**(4) 受託事業者**

富士ゼロックス株式会社

**(5) 実施状況評価期間**

平成 27 年 3 月 10 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の実施する企業・消費者向けの教育・研修事業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) 企業職員研修**

① 企業職員研修業務を実施するに当たり、確保されるべきサービスの質に

関する指標及び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) 受講者数 1回当たりの予定人員を72名とし、年2回以上実施	1年目：288人 2年目：144人	1年目：78人 2年目：59人
(イ) 受講者の満足度① 今回の研修の内容は、今後の企業活動や業務に役立つかどうか。 (評価5) 役立つと思う (評価4) たぶん役立つと思う (評価3) どちらともいえない (評価2) たぶん役立たないと思う (評価1) 全く役立たないと思う	4.0以上	1年目：4.7 2年目：4.6
(ウ) 受講者の満足度② 受講者の募集方法が適切であったか。	4.0以上	1年目：4.0 2年目：4.1
(エ) 受講者の満足度③ 受講決定に関する内容及び方法が適切であったか	4.0以上	1年目：4.5 2年目：4.5
(オ) 受講者の満足度④ 当日の運営が適切であったか	4.0以上	1年目：4.6 2年目：4.7
※ (イ) は国民生活センターに対する評価 ※ (ウ) ～ (オ) の評価の指標は次のとおり (評価5) 適切であった (評価4) おおむね適切であった (評価3) どちらともいえない (評価2) あまり適切ではなかった (評価1) 全く適切ではなかった ※ 受講者の満足度の判定方法は、次のとおり (小数点第2位を四捨五入) $\text{評点} = (\text{評価5} \times \text{評価5の判定者数} + \text{評価4} \times \text{評価4の判定者数} + \text{評価3} \times \text{評価3の判定者数} + \text{評価2} \times \text{評価2の判定者数} + \text{評価1} \times \text{評価1の判定者数}) \div \text{アンケート回答者数}$		

## ② 評価

受講者数については、要求水準を下回る結果となった。その理由としては、研修周知の方法等の原因があるものと考えられる。その一方で、受講者の満足度については、全ての項目で要求水準を満たしており、本研修業務は適切に実施されたものと評価できる。

## (2) 全国消費者フォーラム

- ① 全国消費者フォーラム業務を実施するに当たり、確保されるべきサービスの質に関する指標及び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) 受講者数 1回当たりの予定人員を600名とし、年1回実施	1年目：600人 2年目：600人	1年目：600人 2年目：644人
(イ) 受講者の満足度① 今回の内容は、今後のくらしや活動、学習に役立つかどうか。 (評価5) 役立つと思う (評価4) たぶん役立つと思う (評価3) どちらともいえない (評価2) たぶん役立たないと思う (評価1) 全く役立たないと思う	4.0以上	1年目：4.5 2年目：4.6
(ウ) 受講者の満足度② 会場へのアクセス及び会場内の設備・快適性は適切であったか。	4.0以上	1年目：4.6 2年目：4.5
(エ) 受講者の満足度③ 受講者の募集方法が適切であったか。	4.0以上	1年目：4.4 2年目：4.4
(オ) 受講者の満足度④ 受講決定に関する内容及び方法が適切であったか	4.0以上	1年目：4.5 2年目：4.5
(カ) 受講者の満足度⑤ 当日の運営が適切であったか	4.0以上	1年目：4.4 2年目：4.5
<p>※ (イ) は国民生活センターに対する評価</p> <p>※ (ウ) ～ (カ) の評価の指標は次のとおり (評価5) 適切であった (評価4) おおむね適切であった (評価3) どちらともいえない (評価2) あまり適切ではなかった (評価1) 全く適切ではなかった</p> <p>※ 受講者の満足度の判定方法は、次のとおり (小数点第2位を四捨五入)  <math display="block">\text{評点} = (\text{評価5} \times \text{評価5の判定者数} + \text{評価4} \times \text{評価4の判定者数} + \text{評価3} \times \text{評価3の判定者数} + \text{評価2} \times \text{評価2の判定者数} + \text{評価1} \times \text{評価1の判定者数}) \div \text{アンケート回答者数}</math> </p>		

## ② 評価

受講者数、受講者の満足度ともに、全ての項目で要求水準を満たしており、本研修業務は適切に実施されたものと評価できる。一方、アンケートの回収率は1年目が66.8%、2年目が59.8%と、実施要項に定めた努力目標値7割以上を満たしておらず、回収率の向上が望ましい。

### 3. 実施経費の状況及び評価

#### (1) 実施経費

本事業の実施に要した経費と従来（市場化テスト実施前の平成20年度）の実施経費の比較は次のとおり（いずれも退職給付費用、間接部門費は除く）。

(単位：千円)

			市場化 テスト 実施前	第2期市場化テスト			差 (②-①)
			20年度 (①)	27年度	28年度	27年度と 28年度の 平均(②)	
企業 職員 研修	人件費	常勤職員	1,345	48	48	48	△ 1,297
		非常勤職員	42	42	44	43	1
	物件費		3,148	338	246	292	△ 2,856
	委託費等	委託費定額部分	0	<u>5,072</u>	<u>1,600</u>	3,336	3,336
		旅費その他	1,405	224	74	149	△ 1,256
	計(a)		5,940	5,724	2,012	3,868	△ 2,072
全国 消費者 フォー ラム	人件費	常勤職員	1,759	295	295	295	△ 1,464
		非常勤職員	48	48	51	50	2
	物件費		2,967	532	612	572	△ 2,395
	委託費等	委託費定額部分	545	<u>5,348</u>	<u>5,113</u>	5,231	4,686
		旅費その他	725	53	155	104	△ 621
	計(b)		6,044	6,276	6,226	6,251	207
合計(a + b)			11,984	12,000	8,238	10,119	△ 1,865

※ 委託費等のうち委託費定額部分について、平成27・28年度の下線部分が委託事業者への支払金額（研修1回あたりの単価に、実施回数に乗じた金額）。なお、企業職員研修は平成



27年度4回、平成28年度2回、全国消費者フォーラムは平成27・28年度とも1回実施した。

- ※ 企業職員研修について、平成20年度は企業の役員を対象に年1回・半日のカリキュラムにて都内の外部会場において実施しているのに対し、平成27・28年度は企業の一般職員を対象に年複数回（平成27年度：4回、平成28年度：2回）・1泊2日の研修として国民生活センター相模原事務所研修施設（神奈川県相模原市）にて実施している。

## （2）評価

実施経費は「企業職員研修」は減額、「全国消費者フォーラム」はほぼ同等となった。実施状況評価期間における節減額は、△1,865千円（△16%）であり、公共サービスの質の維持向上を図りつつ、経費の削減について一定の成果が得られたと考えられる。

## 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・評価するために、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「企業・消費者向けの教育・研修事業における民間競争入札評価委員会」（以下「委員会」という。）を設置し、総合評価落札方式により実施した。

- ・平成26年11月25日：入札公告
- ・平成26年12月10日：入札説明会（4者が参加）
- ・平成27年1月15日：企画書・入札書の提出期限（1者が入札）
- ・平成27年1月29日：評価委員会による評価（1者が合格判定）  
※委員会の評価基準を満たしていた。
- ・平成27年2月4日：開札

※予定価格の範囲内で入札した富士ゼロックス株式会社が落札。

### （2）評価

応札者は1者であり、更に民間事業者の入札意欲を高めることが必要と考えられる。なお、入札説明会に参加したが、企画書・入札書の提出をしなかった民間事業者にヒアリングを行ったところ、「全国消費者フォーラムの会場について、開催都市を東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県とし、100～150人程度が収容できるスクール形式の会場を5室、最大650人程度が収容できるシアター形式の会場を1室選定・確保することとしているが、その確保が困難であると想定されること」等の回答が寄せられている。

## 5. 民間事業者からの改善提案による実施事項等

## (1) 企業職員研修

### (ア) 研修実施業務の効率化

企業職員研修の実施に当たり、業務の効率化・サービスの改善等に資する提案を受けている。具体的には次のとおり。

- ① 研修受講者の申込受付に当たり、従来は受講希望者から FAX を通じた申込みを受け、申込み後受講票等の受講確定関係書類を申込者に郵送していたところ、Web システムを介した研修申込みの提案を受け、申込みから受講決定に至るプロセスを電子化することにより、業務の効率化につながった。
- ② 研修受講者から講師への事前質問に関し、従来は FAX を通じて受講者から送付され、送付された質問を電子ファイルに整理してから講師に送付していたところ、質問の送付を電子化して送付してもらうことで業務の効率化につながった。
- ③ 研修の周知に当たって従来のダイレクトメール以外にも雑誌掲載等の提案を受け実施した。
- ④ 研修実施に当たって、受講者がグループに分かれて討議する時間帯にそれぞれのグループにファシリテーターを 1 名ずつ配置し討議の整理を行う提案を受け実施した結果、受講者の満足度向上につながった。

## (2) 全国消費者フォーラム

### (ア) 研修実施業務の効率化

全国消費者フォーラムの実施に当たり、業務の効率化・サービスの改善等に資する提案を受けている。具体的には次のとおり。

- ① 発表者、研修受講者の申込受付に当たり、従来は発表・受講希望者から FAX を通じた申込みを受け、それを電子化していたところ、Web システムを介した研修申込みの提案を受け、申込みから受付確認に至るプロセスを電子化することにより、業務の効率化につながった。一方、Web システムの利用が困難な発表・受講希望者については、引き続き FAX を通じた申込みを受け、申込機会を確保した。
- ② 研修の周知に当たって従来のダイレクトメール以外にも民間事業者のメールマガジン掲載等の提案を受け実施した。
- ③ 発表資料について、例年発表要旨集（1 団体ワード文書 2 ページ以内）を受講者へ配付していたところ、パワーポイントでの発表が増えてきたことから、当日発表資料を取りまとめて配付することの提案を受け、当日発表資料をレジюме集として配付したことにより、受講者の満足につながった。

## 6. 外部有識者の評価

本業務の実施状況について、外部有識者を含む評価委員会にて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) 企業職員研修

- ・受講者数が予定人員を下回っているため、原因を分析したうえで受講者の確保に努める必要がある。
- ・研修内容、運営等への受講者の満足度は高く、評価できる。一方、募集方法についてやや評価が低い部分があるため、改善の余地があるのではないかと。
- ・実施経費については、研修内容やコース回数等が違うため、比較が難しい。
- ・平成 29 年度の実施に際しては、受講者確保のため研修テーマや実施時期について工夫をしてほしい。
- ・相模原研修施設での宿泊研修ではなく、東京都内での半日研修等とした方が受講者が増えると思われるので、開催場所やカリキュラムの見直しが必要ではないか。一方、相模原研修施設の有効活用が事業計画上の重要な課題となっているので、それとの比較考量も必要である。

### (2) 全国消費者フォーラム

- ・受講者数は予定人員を確保しており、特に問題はない。
- ・内容、会場へのアクセス、運営等への受講者の満足度は高く、評価できる。
- ・実施経費については委託費の内訳について分析をすべき。
- ・平成 29 年度の実施に際しては、幅広い世代の人たちに受講してもらえよう募集方法などを工夫してほしい。

## 7. 全体的な評価

- (1) 平成 27 年度及び平成 28 年度の企業・消費者向けの教育・研修事業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は、企業向け研修及び全国消費者フォーラムともに、ほぼ要求水準を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。ただし、企業職員研修において、受講者数に関するサービスの質の指標については、要求水準を下回る結果となっており、研修周知の方法等について更に改善を要するものと考えられる。
- (2) 企業職員研修及び全国消費者フォーラムの実施に当たっての関連業務については、申込業務の Web 化等により、利用者の利便性及び業務の効率化が促進されたものと評価できる。
- (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、市場化テストに移行した1期目に引き続き2期目の入札においても応札者が1者であり、更に民間事業者の入札意欲を高めることが必要である。
- 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 従来経費からの節減額と節減率は、市場化テスト導入前の平成20年度の実施経費と比較すると、△1,865千円(△16%)となっており、実施経費を節減することができた。

(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を確保しつつ、おおむね良好な実施結果が得られていると評価することができるが、一方、企業職員研修におけるサービスの質の指標のうち、受講者数については要求水準を下回る結果となったこと、また、入札における応札者が1者となるといった課題も残った。当該業務の次期調達に当たっては、①研修周知の方法等について更なる改善を図る、②民間事業者の更なる参入促進を図るため、入札情報等をメールマガジンによる配信や声かけをし、入札に関心のある者に向けて情報発信の機会を増やす等、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