

平成 31 年 4 月 23 日  
独立行政法人国際協力機構  
東京国際センター

民間競争入札実施事業  
独立行政法人国際協力機構東京国際センター  
施設管理・運營業務の実施状況について（案）

1. 事業概要

独立行政法人国際協力機構東京国際センター施設管理・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、以下の内容により平成 27 年度から民間競争入札により実施している。

（1）業務内容

独立行政法人国際協力機構東京国際センターにおいて、外国人研修員の研修・宿泊及び一般国民の国際協力に関する事業の拠点として、以下の業務を行う。

- ①総括業務 ②フロント業務 ③食堂運營業務 ④清掃業務 ⑤警備業務  
⑥設備管理業務 ⑦設備定期点検業務 ⑧植栽管理業務 ⑨リネンサプライ及びクリーニング業務 ⑩セミナールーム等設營業務

（2）契約期間

平成 27 年 4 月 1 日から平成 32 年 3 月 31 日（5 年間）

（3）受託事業者

東京ビジネスサービス株式会社

（4）実施状況評価期間

平成 27 年 4 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日（4 年間）

（5）受託事業者決定の経緯

独立行政法人国際協力機構東京国際センター施設管理・運營業務に係る民間競争入札実施要項（以下「実施要項」という。）に基づき、入札参加申請者 4 者から提出された競争参加資格技術審査申請書を審査した結果、入札参加に必要な資格・要件を全て満たしていることを確認した。

平成 26 年 12 月 25 日に開札した結果、予定価格の範囲内の入札価格が提示され、価格点も含めて総合評価を行い、東京ビジネスサービス株式会社を落札者とした。

## 2. 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

実施要領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評価は、以下のとおり。

評価事項	測定指標	評価
業務内容	民間競争入札実施要項「1. (2) サービスの質の設定」に示す業務を適切に実施すること。	成果報告書による業務内容を確認したところ、業務を適切に実施しており、サービスの質は確保されている。
アンケート調査	(ア)対応サービス・施設快適性の確保 センターで実施する研修者に対するアンケート調査(本業務に関して質問1から質問6の全て) <基準> 有効回答のうち、「大変満足」「満足」の回答が <u>75%以上</u> であること。	平成 27 年度から平成 30 年度の各年度において、「大変満足」「満足」の回答が、各項目 75%以上を達成している。  よって、サービスの質は確保されている(アンケート調査結果は、後記別紙のとおり)。
	(イ)業務継続の確保 a. 平常時 ①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)。 ②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)。 b. 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停止した場合、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(0回)。	平成 27 年度から平成 30 年度の各年度において、 ① 発生していない。 ② 中断していない。  大地震・火災等の緊急事態は発生していない。
	(ウ)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(0回)。	人身事故又は物損事故は発生していない。

### 3. 実施経費の状況及び評価（※金額はすべて税抜）

実施経費は、従前と比較して約10%（26,883,744円）の経費削減効果があった。特に、総括業務及びフロント業務、警備業務において大きな削減効果が見られた。

市場化テスト前（平成24年度～平成26年度平均）実施経費（A）	273,243,671円
市場化テスト第1期（平成27年度～平成30年度平均）実施経費（B）	246,359,927円
削減額（C）＝（A－B）	26,883,744円
削減率（C/A）×100	9.8%

### 4. 民間事業者からの提案による業務改善

民間事業者から、以下のような改善提案に基づき、業務改善を実施した。

#### （1）総括業務

- ①市場化テスト前には、総括事務と食堂業務のうち、請求書、報告書作成等に係る事務を別々の担当者で行っていたが、市場化テスト後に、食堂業務の担当者が一元的に行うことで、効率化、能率化が進み、総括事務に係る余剰人員を削減できた。
- ②人員削減による事務の過誤等を防ぎ、意思疎通をはかるため、受託業者内で週2回定例ミーティングを行い、品質確保を維持することができた。

#### （2）フロント業務

平日や週末、研修時期の混雑状況等に応じて、フロントスタッフのシフトを柔軟に組むことで、余剰スタッフの配置を回避して人件費削減に繋がった。

#### （3）警備業務

- ①従来導入していた「座哨方式」（特定の場所に座った状態で警備にあたること）に代わり、「動哨方式」（歩きつつ警備にあたること）を導入したことで、余剰スタッフの削減を実現した。
- ②夜間担当のフロントスタッフが、宿泊棟の巡回を行う警備業務も兼務する等のマルチタスク導入により、夜間における余剰人員の削減を実現できた。

### 5. 全体的な評価

#### （1）質の確保について

平成27年度から平成30年度における「対応サービス・施設快適性の確保」に関して、研修後の研修員に対するアンケート調査結果によれば、質問の全項目において各年度とも有効回答のうち、「大変満足」「満足」の回答が、基準の75%を大幅に上回る良好な評価が得られた。

以上の結果から、研修員の満足度につながっている点が評価できる。

#### （2）経費の削減について

本事業への民間競争入札の導入により、市場化テスト前（平成 24 年度から平成 26 年度の平均）273,243,671 円（税抜）に対して、平成 27 年度から平成 30 年度の実施経費（平均）は 246,359,927 円（税抜）となり、26,883,744 円（約 10%）の削減効果が見られ、コスト削減により、効率的なサービス提供がなされていると評価できる。

以上のとおり、公共サービスの質の維持向上及び経費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導入は今期が 1 期目であるが、事業全体を通じた実施状況は以下のとおりである。

- ① 事業実施期間中に、民間事業者が業務改善指示等を受けたり、また業務に係る法令違反行為等はなかった。
- ② 独立行政法人国際協力機構内に設置している外部有識者で構成する『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仕組みが確保されている。
- ③ 入札に当たり 4 者応札であり、競争性が確保されている。
- ④ 確保されるべき公共サービスの質及び受託事業者から提案のあった項目に対する実施状況について、良好なサービスが達成されたと認められる。
- ⑤ 従来経費と比較すると、約 10%の削減効果を上げている。

以上のとおり、本事業については、総合的に判断すると良好な実施経過を得られている次期事業においては、「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 26 年 3 月 19 日官民競争入札等監理委員会決定）Ⅱ.1（1）の基準を満たしており、終了プロセスへ移行した上で、独立行政法人国際協力機構東京国際センターの責任において、本業務を実施することとしたい。

なお、市場化テスト終了後も、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、入札手続き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、公共サービスの質の維持向上及びコスト削減等を図る努力をしまいたい。

以上

【平成 27 年度から平成 30 年度の各年度アンケート調査結果】

別紙

1 調査対象者 JICA での研修員（全員）

2 項目集計結果

<平成 27 年度：7,542 名、回答数：2,756 名 回答率：37%>

	大変満足 (A)	満足 (B)	不満	非常に 不満	回答無	(A) (B) 評価合計
Q1 フロントについて	2,021	710	20	2	3	99.1% (2,731)
Q2 スタッフの対応	2,011	719	22	1	3	99.1% (2,730)
Q3 清掃（客室）	1,739	902	94	15	6	95.8% (2,641)
Q4 清掃（共用部 分）	1,945	776	27	0	8	98.7% (2,721)
Q5 寝具、リネン等	1,661	958	104	31	2	95.0% (2,619)
Q6 食堂について	1,141	1,333	249	27	6	89.8% (2,474)

<平成 28 年度：9,487 名、回答数：4,422 名 回答率：47%>

	大変満足 (A)	満足 (B)	不満	非常に 不満	回答無	(A) (B) 評価合計
Q1 フロントについて	3,464	911	45	2	0	99.0% (4,375)
Q2 スタッフの対応	3,410	990	18	4	0	99.5% (4,400)
Q3 清掃（客室）	2,939	1,337	129	17	0	96.7% (4,276)
Q4 清掃（共用部 分）	3,259	1,123	39	1	0	99.1% (4,382)
Q5 寝具、リネン等	2,828	1,419	154	21	0	96.1% (4,247)
Q6 食堂について	2,231	1,880	285	26	0	93.0% (4111)

<平成 29 年度 : 9,258 名、回答数 : 4,277 名 回答率 : 46%>

	大変満足 (A)	満足 (B)	不満	非常に 不満	回答無	(A) (B) 評価合計
Q1 フロントについて	3,423	839	13	2	0	99.6% (4262)
Q2 スタッフの対応	3,282	975	18	2	0	99.5% (4257)
Q3 清掃 (客室)	2,748	1,382	132	15	0	96.6% (4130)
Q4 清掃 (共用部 分)	3,079	1,129	66	3	0	98.4% (4208)
Q5 寝具、リネン等	2,679	1,400	173	25	0	95.4% (4079)
Q6 食堂について	2,049	1,935	273	20	0	93.1% (3984)

<平成 30 年度 : 8,485 名、回答数 : 4,152 名 回答率 : 49%>

	大変満足 (A)	満足 (B)	不満	非常に 不満	回答無	(A) (B) 評価合計
Q1 フロントについて	3,281	859	11	1	0	99.7% (4,140)
Q2 スタッフの対応	3,321	813	16	2	0	99.6% (4,134)
Q3 清掃 (客室)	2,841	1,203	97	11	0	97.4% (4,044)
Q4 清掃 (共用部 分)	3,133	992	26	1	0	99.3% (4,125)
Q5 寝具、リネン等	2,758	1,239	131	23	1	96.3% (3,997)
Q6 食堂について	2,311	1,599	218	24	0	94.2% (3,910)