

令和元年 5 月 27 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  
「独立行政法人国際協力機構筑波国際センター施設管理・  
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。以下「法」という。）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。

I 事業の概要等

| 事 項      | 内 容  |
|----------|--|
| 事業概要     | 独立行政法人国際協力機構筑波国際センターにおいて、研修及び実習・実験の実施、開発途上国の人材育成を目的とした研究並びに一般国民の国際協力に関する事業の拠点として、以下の業務を行っている。<br>①総括業務 ②フロント業務 ③清掃業務 ④警備業務 ⑤設備運用・管理業務 ⑥設備定期点検保守業務 ⑦会議室設営業務 ⑧食堂運營業務 ⑨車両運行業務 ⑩家具、リネンサプライ及びクリーニング業務 ⑪植栽管理業務 ⑫自転車管理業務 ⑬新聞購読業務 ⑭図書館運營業務 |
| 実施期間     | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日（5 年間）   |
| 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） | 880,000,000 円（単年度当たり：178,718,713 円）  |
| 入札の状況    | 2 者応札（説明会参加＝14 者／予定価内＝2 者）   |
| 事業の目的    | 国際協力事業の拠点として、以下の管理及び運営を行っている。<br>1. 途上国に対する研修事業（農業分野が全体の約 65%）<br>2. 茨城県、栃木県における研修員受入れ、地域連携、NGO 連携、ボランティア派遣、民間連携促進に係る業務<br>3. 自治体の教育委員会と連携した国際理解教育の推進<br>4. ODA を活用した中小企業海外展開支援  |
| 選定の経緯    | 市場化テスト前は競争性に課題があったことから、公共サービス改革基本方針（平成 25 年 6 月 14 日閣議決定）において選定されたもの。  |

## 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。

### 2 検討

#### (1) 評価方法について

独立行政法人国際協力機構から提出された平成 27 年 4 月から平成 31 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。   |  |
|  | 測定指標   | 評価   |
|  | ●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。  | 適<br>サービスの質は確保されている。   |
|  | (ア)対応サービス・施設快適性の確保<br>センターで実施する研修者に対するアンケート調査（本業務に関する質問（1から6））<br><基準><br>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、各項目「大変満足」「満足」の回答が、 <u>75%以上</u> である。<br><br>よって、サービスの質は確保されている。 |
| (イ)業務継続の確保<br>a. 平常時<br>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）。<br>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）。<br>b. 緊急時<br>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 29 年度の各年度において、<br>①発生していない。<br><br>②中断していない。<br><br>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<br>本業務の不備に起因した人身事故又は物<br>損事故の発生がないこと（0回）。                             | 人身又は物損事故は発生し<br>ていない。 |
| 民間事業者<br>からの改善<br>提案 | (1) 業務従事者の能力向上に係る研修等を実施<br>(2) 経費節減に係る取組（セキュリティーシステム導入、植栽管理業務<br>における作業回数の見直し） |                       |

### (3) 実施経費（税抜）

実施経費は、従前経費と比較して 36,059,902 円の減少が認められ、約 17%の削減効果があったと評価できる。

|                                      |               |
|--------------------------------------|---------------|
| 市場化テスト前（平成 24 年度～平成 26 年度の平均）実施経費    | 214,841,276 円 |
| 市場化テスト 1 期（平成 27 年度～平成 30 年度の平均）実施経費 | 178,781,374 円 |
| 削減額                                  | 36,059,902 円  |
| 削減率                                  | 16.8%         |

### (4) 選定の際の課題に対応する改善

|                |   |
|----------------|---|
| 競争性<br>の<br>課題 | 以下の改善策を講じた結果、複数応札となり改善が認められた。<br>① 契約期間を <u>3年から5年</u> へ延長<br>② 入札公告期間を 3週間から約 1 か月間に延長<br>③ 共同企業体の結成について要件を緩和（代表者以外の共同企業体構成員の等級<br>に「C」「D」を追加） |
|----------------|---|

### (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 年度から平成 30 年度の 4 か年において、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、業務従事者の能力向上に係る研修の実施、植栽管理業務等で経費節減効果が見られるなど、民間事業者の創意工夫の発揮により、業務の質の向上及び経費削減に貢献したものと評価できる。

実施経費についても、市場化テスト前(平成 24 年度から平成 26 年度の平均)に比べて、36,059,902 円（約 17%）削減できたことから、一定の効果があったものと評価でき、公共サービスの質の維持向上及び経費削減双方の実現が達成されたものと評価できる。

なお、本事業の実施期間中に委託事業者への業務改善指示等の措置はなく、法令違反行為等もなかった。また、今後は、独立行政法人国際協力機構に設置される外部有識者で構成される「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ことが予定されている。

#### (6) 今後の方針

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、現在実施中の事業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、法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、情報開示に関する事項等を踏まえた上で、独立行政法人国際協力機構筑波国際センターが、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。

以上

別添

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

民間競争入札実施事業  
独立行政法人国際協力機構筑波国際センター  
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筑波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筑波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清掃業務 ④警備業務 ⑤設備運用・管理業務  
⑥設備定期点検保守業務 ⑦会議室設営業務 ⑧食堂運營業務 ⑨車両運行業務  
⑩寝具、リネンサプライ及びクリーニング業務 ⑪植栽管理業務 ⑫自転車管理業務  
⑬新聞購読業務 ⑭図書館運營業務

（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筑波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 2 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 27 年 1 月 7 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<br>センターで実施する研修者に対するアンケート調査<br>本業務に関して質問 1 から質問 6 の全てにおいて<br><基準><br>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 <u>75%以上</u> を達成している。<br>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<br>a. 平常時<br>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）。<br>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）。<br>b. 緊急時<br>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、<br>①発生していない。<br>②中断していない。<br><br>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<br>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 17%（36,059,902 円）の経費削減効果があった。特に、清掃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）    | 214,841,276 円 |
| 市場化テスト第 1 期（平成 27 年～平成 30 年度平均）実施経費（B） | 178,781,374 円 |
| 削減額（C）＝（A－B）                           | 36,059,902 円  |
| 削減率（C/A）×100                           | 16.8%         |

### 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) 業務従事者の能力向上にかかる取組み

- ① 警備業務及びフロント業務にかかる研修を実施して、受託事業者の蓄積されたノウハウや知見を生かして、リスク要因の早期発見に努めている。
- ② 食堂業務では、ムスリム接遇主任講習に参加して、ハラル対応と利用者の満足度を高めることに貢献した（アンケート調査でも、満足度が向上している）。

#### (2) 経費節減にかかる取組み

- ① 監視カメラ、電子錠などのセキュリティーシステムを、出入り口や廊下等に設置したことで、巡回数等の削減に繋がり、夜勤スタッフの配置も柔軟に対応できた。
- ② フロント業務の合理化及びシフト編成の見直し等により、経費を削減した。
- ③ 除草回数、刈込回数を半減し、殺虫剤散布を必要に応じて対応することで、人件費を削減した。
- ④ 樹木の剪定に関して、対象樹木の状況に応じて変更したことで、作業回数の削減に繋がった。

### 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」の回答は、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）214,841,276 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178,781,374円(税抜)となり、36,059,902円(約17%)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2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17%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筑波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



(別紙)

## 【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】

## 1 調査対象者 研修員

## 2 項目集計結果

| アンケート集計結果（筑波国際センター施設管理） |      |     |    |    |       |     |            |
|-------------------------|------|-----|----|----|-------|-----|------------|
| 2015年度（平成27年度）          |      |     |    |    |       |     |            |
| 母数                      | 1317 |     |    |    |       |     |            |
| 回答数                     | 444  |     |    |    |       |     |            |
| 回答率(%)                  | 33.7 |     |    |    |       |     |            |
| 有効回答の内訳(%)              |      |     |    |    |       |     |            |
|                         | 大変満足 | 満足  | 標準 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 | 大変満足、満足の割合 |
| 設問1（フロント）               | 285  | 137 | 17 | 2  | 2     | 1   | 95.0       |
| 設問2（スタッフ対応）             | 283  | 139 | 17 | 2  | 0     | 3   | 95.0       |
| 設問3（客室）                 | 251  | 147 | 37 | 6  | 0     | 3   | 89.6       |
| 設問4（寝具・リネン等）            | 217  | 154 | 51 | 13 | 2     | 7   | 83.6       |
| 設問5（共用部分）               | 287  | 132 | 22 | 0  | 0     | 3   | 94.4       |
| 設問6（食堂）                 | 196  | 169 | 69 | 8  | 2     | 0   | 82.2       |
| 2016年度（平成28年度）          |      |     |    |    |       |     |            |
| 母数                      | 900  |     |    |    |       |     |            |
| 回答数                     | 529  |     |    |    |       |     |            |
| 回答率(%)                  | 58.8 |     |    |    |       |     |            |
| 有効回答の内訳(%)              |      |     |    |    |       |     |            |
|                         | 大変満足 | 満足  | 標準 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 | 大変満足、満足の割合 |
| 設問1（フロント）               | 372  | 134 | 16 | 1  | 3     | 3   | 95.7       |
| 設問2（スタッフ対応）             | 376  | 136 | 13 | 1  | 1     | 2   | 96.8       |
| 設問3（客室）                 | 331  | 155 | 37 | 3  | 1     | 2   | 91.9       |
| 設問4（寝具・リネン等）            | 281  | 186 | 47 | 7  | 0     | 8   | 88.3       |
| 設問5（共用部分）               | 373  | 147 | 6  | 2  | 1     | 0   | 98.3       |
| 設問6（食堂）                 | 267  | 189 | 66 | 2  | 3     | 2   | 86.2       |
| 2017年度（平成29年度）          |      |     |    |    |       |     |            |
| 母数                      | 980  |     |    |    |       |     |            |
| 回答数                     | 592  |     |    |    |       |     |            |
| 回答率(%)                  | 60.4 |     |    |    |       |     |            |
| 有効回答の内訳(%)              |      |     |    |    |       |     |            |
|                         | 大変満足 | 満足  | 標準 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 | 大変満足、満足の割合 |
| 設問1（フロント）               | 406  | 166 | 9  | 3  | 3     | 5   | 96.6       |
| 設問2（スタッフ対応）             | 424  | 153 | 7  | 2  | 3     | 3   | 97.5       |
| 設問3（客室）                 | 367  | 185 | 32 | 5  | 2     | 1   | 93.2       |
| 設問4（寝具・リネン等）            | 337  | 193 | 51 | 4  | 2     | 5   | 89.5       |
| 設問5（共用部分）               | 447  | 128 | 13 | 1  | 2     | 1   | 97.1       |
| 設問6（食堂）                 | 297  | 223 | 56 | 14 | 2     | 0   | 87.8       |
| 2018年度（平成30年度）          |      |     |    |    |       |     |            |
| 母数                      | 743  |     |    |    |       |     |            |
| 回答数                     | 445  |     |    |    |       |     |            |
| 回答率(%)                  | 59.9 |     |    |    |       |     |            |
| 有効回答の内訳(%)              |      |     |    |    |       |     |            |
|                         | 大変満足 | 満足  | 標準 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 | 大変満足、満足の割合 |
| 設問1（フロント）               | 323  | 110 | 10 | 0  | 1     | 1   | 97.3       |
| 設問2（スタッフ対応）             | 326  | 110 | 7  | 0  | 1     | 1   | 98.0       |
| 設問3（客室）                 | 290  | 135 | 15 | 2  | 1     | 2   | 95.5       |
| 設問4（寝具・リネン等）            | 268  | 148 | 18 | 5  | 2     | 4   | 93.5       |
| 設問5（共用部分）               | 343  | 90  | 10 | 0  | 1     | 1   | 97.3       |
| 設問6（食堂）                 | 226  | 170 | 44 | 3  | 2     | 0   | 89.0       |