

令和元年 6 月 11 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
 「洗濯場・一般廃棄物管理施設の運転等に係る業務」の評価について

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	国立研究開発法人日本原子力研究開発機構（以下、「機構」という）核燃料サイクル工学研究所の放射線管理区域で使用した作業用衣類の洗濯作業及び同研究所から発生する一般廃棄物・産業廃棄物の保管管理及び処理に関する業務
実施期間	平成 29 年 4 月 1 日～令和 2 年 3 月 31 日
受託事業者	株式会社アセンド
契約金額（税抜）	55,494,000 円（単年度当たり：18,498,000 円）
入札の状況	2 者応札（説明会参加＝4 者／予定価内＝1 者）
事業の目的	諸法令に定められた基準及び機構の諸規程に基づき、作業用衣類の洗濯並びに廃棄物の保管管理及び処理を行う。
選定の経緯	「公共サービス改革基本方針」（平成 25 年 6 月 14 日閣議決定）別表において民間競争入札の対象として選定されたものである。

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

機構から提出された平成 29 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	
	確保されるべき水準	評価
	業務の内容 ①洗濯場に関する業務 ②一般廃棄物管理施設の管理 (産業廃棄物等のリサイクル業務を含む)に関する業務 ③施設共通業務 それぞれを適切に実施すること。	業務日報及び業務月報による業務内容を確認したところ、本業務がいずれも適切に実施されており、サービスの質は確保されている。
	保安規則及び放射線管理基準等の逸脱件数 ①本業務に起因した保安規則及び放射線管理基準等の逸脱件数は0件であること。 ②受注者の責により洗濯業務が長期にわたり滞る事態の発生件数は0件であること。	①保安規則及び放射線管理基準等の逸脱件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。 ②受注者の責により洗濯業務が長期にわたり滞る事態の発生件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。
	産業廃棄物管理票の管理上の逸脱件数 本業務に起因した産業廃棄物管理票の管理上の逸脱件数は0件であること。	廃棄物処理法に基づく産業廃棄物管理票の管理上の逸脱件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。
	作業依頼元からの重大なクレームの件数 本業務の遂行に起因して、作業依頼元の業務に支障を与えるような重大なクレームの件数は0件であること。	作業依頼元の業務に支障を与えるような重大なクレームの件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。
利用者の利用満足度調査 機構は、本業務の利用者(機構担当者を含む)に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施(年1回)する。落札者においては、その結果の基	利用者満足度調査のスコアは以下の示すとおり全ての項目で基準スコア以上であり、サービスの質は設定どおり確保されている。 項目ごとのスコアは以下の通り。	

	<p>準スコア 75 点を維持又は向上に努めること。</p> <p>イ 施設・設備の運転管理に関する技術的レベル</p> <p>ロ 作業用衣類の洗濯処理に関する品質</p> <p>ハ 一般廃棄物・産業廃棄物等の処理手順及び記録作成等の正確性について</p> <p>ニ 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）</p> <p>利用者には、各項目とも、「満足」（配点 100 点）、「ほぼ満足」（同 80 点）、「普通」（同 60 点）、「やや不満」（同 40 点）、「不満」（同 0 点）で回答を求め、年度末に 4 つの回答の平均スコア（100 点満点）を算出する。</p>		平成 29 年度	平成 30 年度
		全項目の平均スコア	96 点	95 点
		施設・設備の運転管理に関する技術的レベル	100 点	100 点
		作業用衣類の洗濯処理に関する品質	95 点	100 点
		一般廃棄物・産業廃棄物等の処理手順及び記録作成等の正確性について	94 点	92 点
		担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さなど）	97 点	97 点
民間事業者からの改善提案	<p>民間事業者は、下記のような改善項目を提案・実施することにより、安全確保のための作業リスク低減及び業務の効率化に努めている。</p> <p>(1) 作業用衣類の洗濯業務に関する改善</p> <p>①洗濯場 1 階の天井は低い構造となっており、天井部には蒸気配管や電源ボックス等が設置されていることから頭部を接触する可能性があるため、作業員のヘルメット着用の徹底並びに緩衝材と表示の設置により、頭部負傷のリスクを低減した。また、改善後あらためて洗濯業務に関するリスク評価を行うとともに、洗濯作業手順書に反映した。</p> <p>②洗濯場の給気処理装置について、経年劣化対策として設備の内面を腐食防止塗装したことにより、塩害等による腐食の防止並びに設備の予防保全に貢献することができた。</p> <p>(2) 一般・産業廃棄物のリサイクル業務に関する改善</p> <p>①一般器材管理庫の出入口と道路との間に僅かな段差があり、フォークリフト走行の際に若干の不安が生じていたが、専用のスロープを考案して該当</p>			

	<p>箇所に設置したことにより、フォークリフトの走行が円滑に行えるようになり、重量物運搬時の災害を未然に防いでいる。</p> <p>②可燃性一般廃棄物（可燃ごみ）を回収する際、発生元に透明ポリ袋への収納を徹底することにより、可燃ごみ以外の廃棄物が混在していないことの確認及び分別作業が可能となった。</p>
--	---

(3) 実施経費（税抜）

平成 29 年 4 月 1 日から平成 32 年 3 月 31 日まで(36 ヶ月)の実施経費は 55,494,000 円（単年度当たり：18,498,000 円）となっている。

市場化テスト導入前(平成 25 年 4 月 1 日から平成 26 年 3 月 31 日までの 1 年契約)と今期（市場化テスト導入第二期）を比較し、年間で 358,800 円（約 1.9%）の節減効果があった。

従来経費（A）	18,856,800 円（単年度）※
実施経費（B）	18,498,000 円（単年度平均）
削減額（A－B）	358,800 円（単年度平均）
削減率（(A－B)／A）	約 1.9%

※実施経費は労務費に対応するため、契約金額を人員で案分した金額での比較

(参考) 平成 26 年 4 月 1 日から平成 29 年 3 月 31 日までの市場化テスト導入第 1 期目の実施経費は、55,548,000 円（単年度当たり：18,516,000 円）だった。

市場化テスト導入第一期と第二期を比較し、年間で 18,000 円（約 0.1%）の節減効果があった。

第一期経費（A）	18,516,800 円（単年度平均）
第二期経費（B）	18,498,000 円（単年度平均）
削減額（A－B）	18,000 円（単年度平均）
削減率（(A－B)／A）	約 0.1%

(4) 選定の際の課題に対応する改善

課題	<p>市場化テスト導入前は、特定の事業者による 2 者応札など、競争性に課題が認められたところ、仕様書の内容の見直し、業務に必要な資格条件の緩和を実施した。また、情報開示においても、これまで問い合わせに応じて行っていたものを、入札説明会等により閲覧可能にするなど積極的に行った。その結果、新たな事業者が見積りに参加したほか、新たな事業者が応札し、改善が認められたと考えられる。</p>
----	--

(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、評価対象期間において、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、洗濯業務及び廃棄物処理業務のいずれの業務においても、安全確保のための作業リスク低減及び業務の効率化が図られ、業務の質の向上に貢献したものと評価できる。よって公共サービスの質の維持向上が図られたものと評価できる。

実施経費について、削減率が約 1.9%であり、効果があったものと考えられる。

なお、本事業の実施期間中に委託民間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。今後、監事及び外部有識者で構成される契約監視委員会により機構の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

本事業の市場化テストは今期が 2 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 実施期間中に請負事業者が業務改善指示等を受ける、あるいは業務に係る法令違反行為等はなかった。
- ② 請負事業者については、創意工夫が充分発揮され、機構運用担当者の業務効率向上に繋がると同時に、アンケート結果からユーザの評価も高いと判断できる。
- ③ 実施状況については、監事及び外部有識者（公認会計士、弁護士等）で構成され、契約の点検・見直し等を行う「契約監視委員会」が設置されており、その枠組みの中で実施状況報告のチェックを受ける体制が整っている。
- ④ 市場化テスト導入前及び市場化テスト第 1 期は同じ事業者による 2 者応札であった。しかし、今回の入札では、新たな事業者が見積もりに参加したほか、異なる事業者からの応札による 2 者応札が実現され、競争性の改善が図られた。
- ⑤ 本事業の確保されるべき質について、全て目標値を達成していた。
- ⑥ 実施経費は、人件費高騰などの外部要因がある中で、年間で 358,800 円（▲1.9%）の経費節減効果があった。

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 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、今期をもって市場化テストを終了することが適切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、機構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。

令和元年5月22日
国立研究開発法人日本原子力研究開発機構

民間競争入札実施事業

洗濯場・一般廃棄物管理施設の運転等に係る業務請負の実施状況について

1. 事業の概要

国立研究開発法人日本原子力研究開発機構（以下「機構」という。）の洗濯場・一般廃棄物管理施設の運転等に係る業務請負については、「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26年度から公共サービス改革基本方針に従って競争入札を実施しており、現在、実施している事業は2期目である。

(1) 業務内容

本件業務は、核燃料サイクル工学研究所（以下「研究所」という。）の放射線管理区域（以下「管理区域」という。）で使用した作業用衣類の洗濯作業、研究所から発生する一般廃棄物・産業廃棄物の保管管理及び処理に関する業務等を行うものである。

(2) 契約期間

平成29年4月1日～令和2年3月31日（3か年）

(3) 請負者

株式会社アSEND

(4) 実施状況評価期間

平成29年4月1日～平成31年3月31日（2か年）

(5) 契約金額

55,494,000円（税抜）

(6) 契約相手方決定の経緯

本事業にかかる落札者の決定は、最低価格落札方式により実施することとしており、実施要項及び入札説明書に基づき入札参加者（2者）から、平成29年1月20日までに提出された技術提案書について、事業に係る技術審査会において審査を行った結果、要求事項を2者とも全て満たしていた。同年2月15日に開札し、最低価格落札方式により予定価格の範囲内で最低価格を提示した株式会社アSENDを落札者として決定した。

2. 確保されるべきサービスの質の達成状況

確保されるべき対象公共サービスの質として設定された「業務の内容」、「保安規則及び放射線管理基準等の逸脱件数」、「産業廃棄物管理票の管理上の逸脱件数」、「作業依頼元からの重大なクレームの件数」及び「利用者の利用満足度調査」の実施状況は以下のとおりである。いずれの指標等についてもサービスの質は設定どおり確保されている。

評価事項	測定指標	評価
業務の内容	本業務の内容に示す運用業務 ①洗濯場に関する業務 ②一般廃棄物管理施設の管理（産業廃棄物等のリサイクル業務を含む）に関する業務 ③施設共通業務を適切に実施すること。	業務日報及び業務月報による業務内容を確認したところ、本業務が適切に実施されており、サービスの質は確保されている。
保安規則及び放射線管理基準等の逸脱件数	イ 本業務に起因した保安規則及び放射線管理基準等の逸脱件数は0件であること。 ロ 受注者の責により洗濯業務が長期にわたり滞る事態の発生件数は0件であること。	イ 保安規則及び放射線管理基準等の逸脱件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。 ロ 受注者の責により洗濯業務が長期にわたり滞る事態の発生件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。
産業廃棄物管理票の管理上の逸脱件数	本業務に起因した産業廃棄物管理票の管理上の逸脱件数は0件であること。	廃棄物処理法に基づく産業廃棄物管理票の管理上の逸脱件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。

作業依頼元からの重大なクレームの件数	本業務の遂行に起因して、作業依頼元の業務に支障を与えるような重大なクレームの件数は0件であること。	作業依頼元の業務に支障を与えるような重大なクレームの件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。
利用者の利用満足度調査	本業務の利用者に対する満足度のアンケート調査の結果において、基準スコア（75点）を維持又は向上に努めること。	<p>利用者満足度調査のスコアは以下の示すとおり全ての項目で基準スコア以上であり、サービスの質は設定どおり確保されている。（詳細については表1及び表2参照）</p> <p><アンケート調査結果></p> <p>（平成29年度）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全平均スコア：96点 <p>（平成30年度）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全平均スコア：95点

***利用者満足度調査結果**

実施時期：平成30年3月、平成31年3月

対象期間：平成29年4月1日～平成30年2月28日
平成30年4月1日～平成31年2月28日

対象者：核燃料サイクル工学研究所で勤務する機構従業員のうち、下記の担当者。

問1～ 本契約に伴う施設・設備を管理する部署（環境保全課）の担当者

問2～ 被評価者（環境保全課）へ作業用衣類の洗濯処理を依頼する担当者

問3～ 被評価者（環境保全課）へ一般廃棄物等の処理を依頼する担当者

問4～ 上記問1～問3の担当者

実施方法：上記対象者に業務連絡でアンケート用紙を配布、業務連絡回答またはメール回答にて回収。

表 1. 平成 29 年度 アンケート調査結果

	設問項目	選択肢毎の回答数					対象者数	回答者数	回収率 (%)	平均スコア (点)
		満足	やや満足	普通	やや不満	不満				
問 1	施設・設備の運転管理に関する技術的レベルについての満足度	1	0	0	0	0	1	1	100	100
問 2	作業用衣類の洗濯処理に関する品質についての満足度	6	2	0	0	0	9	8	89	95
問 3	一般廃棄物・産業廃棄物等の処理手順及び記録作成等の正確性についての満足度	40	5	4	1	0	52	50	96	94
問 4	担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）についての満足度	53	4	2	0	0	62	59	95	97
全平均スコア (点)									96	

※. 配点： 満足：100点、やや満足：80点、普通：60点、やや不満：40点、不満：0点

表 2. 平成 30 年度 アンケート調査結果

	設問項目	選択肢毎の回答数					対象者数	回答者数	回収率 (%)	平均スコア (点)
		満足	やや満足	普通	やや不満	不満				
問 1	施設・設備の運転管理に関する技術的レベルについての満足度	1	0	0	0	0	1	1	100	100
問 2	作業用衣類の洗濯処理に関する品質についての満足度	8	0	0	0	0	9	8	89	100
問 3	一般廃棄物・産業廃棄物等の処理手順及び記録作成等の正確性についての満足度	30	8	5	0	0	46	43	93	92
問 4	担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）についての満足度	44	7	1	0	0	56	52	93	97
全平均スコア (点)									95	

※. 配点： 満足：100点、やや満足：80点、普通：60点、やや不満：40点、不満：0点

3. 実施経費の状況及び評価（金額は全て税抜）

（1）実施経費

- ・今回（平成29年4月1日から平成32年3月31日までの3年契約）
実施経費：55,494,000円
年3人相当：55,494,000円÷3人＝18,498,000円・・・①

（2）経費節減効果

- ・前回（平成26年4月1日から平成29年3月31日までの3年契約）
実施経費：55,548,000円
年3人相当：55,548,000円÷3人＝18,516,000円・・・②
- ・導入前（平成25年4月1日から平成26年3月31日までの単年度契約）
実施経費：31,428,000円
年3人相当：31,428,000円÷5人×3人＝18,856,800円・・・③

節減額：③－①＝年358,800円 節減率：1.9%

②－①＝年18,000円 節減率：0.1%

実施経費は人件費のみであるため、契約金額を人員で案分した金額での比較である。

（3）評価

導入前と比較し、年358,800円（▲1.9%）の経費節減効果があった。また、1期目と比較しても年18,000円（▲0.1%）の節減効果があった。

4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

民間事業者は、下記のような改善項目を提案・実施することにより、安全確保のための作業リスク低減及び業務の効率化に努めている。

（1）作業用衣類の洗濯業務に関する改善

- ①洗濯場1階の天井は低い構造となっており、天井部には蒸気配管や電源ボックス等がされていることから頭部を接触する可能性があるため、作業員のヘルメット着用の徹底並びに緩衝材と表示の設置により、頭部負傷のリスクを低減した。また、改善後あらためて洗濯業務に関するリスク評価を行うとともに、洗濯作業手順書に反映した。
- ②洗濯場の給気処理装置について、経年劣化対策として設備の内面を腐食防止塗装したことにより、塩害等による腐食の防止並びに設備の予防保全に貢献

することができた。

(2) 一般・産業廃棄物のリサイクル業務に関する改善

- ①一般器材管理庫の出入口と道路との間に僅かな段差があり、フォークリフト走行の際に若干の不安が生じていたが、専用のスロープを考案して該当箇所に設置したことにより、フォークリフトの走行が円滑に行えるようになり、重量物運搬時の災害を未然に防いでいる。
- ②可燃性一般廃棄物（可燃ごみ）を回収する際、発生元に透明ポリ袋への収納を徹底することにより、可燃ごみ以外の廃棄物が混在していないことの確認及び分別作業が可能となった。

5. 全体的な評価

(1)平成29年4月1日から平成31年3月31日までの洗濯場の運転管理及び、一般廃棄物管理施設の管理（産業廃棄物等のリサイクル業務含む）に係る業務については、放射線保安規則及び放射線管理基準等からの逸脱や廃棄物処理法に基づく産業廃棄物管理票の管理上の逸脱等の重大な事故やトラブルは発生していないことから、設定したサービスの質は確保できたものと評価できる。

(2)平成29年4月1日から実施している本業務について、利用満足度調査を平成29年度と平成30年度の各年度末に、洗濯作業利用担当者及び一般・産業廃棄物搬出担当者を対象にアンケートを実施したところ、全ての項目において基準スコアとしている75点を上回る結果となった。

さらに、平成30年度の本アンケート調査の自由記述欄には、対応が迅速かつ丁寧で非常に感謝している旨の声が数多く記載されていた。また、質問4(担当者の対応(言葉使い、親切さ、丁寧さ等の対応))の満足度でも殆どの担当者(平成29年度が57/59名、平成30年度が51/52名)が「満足」又は「やや満足」と回答しており、利用者から高い評価を得ている。

(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確保されており、洗濯場の運転管理及び、一般廃棄物管理施設の管理（産業廃棄物等のリサイクル業務含む）に係る業務を受注者の裁量と責任において実施し、業務を完了するという目的は、達成しているものと評価できる。

6. 今後の事業

(1)本事業の市場化テストは2期目であり、事業全体を通した実施状況は以下のとおりである。

- ①実施期間中に民間事業者が業務改善指示等を受ける、あるいは業務に係る法令違反行為等を行った事案はなかった。

- ②機構には、監事及び外部有識者（公認会計士、弁護士等）で構成され、契約の点検・見直し等を行う「契約監視委員会」が設置されており、その枠組みの中で実施状況報告のチェックを受ける体制が整っている。
 - ③本事業入札においては、新たに応札した事業者を含め、2者からの応札があり、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に係る達成目標について、目標を達成していた。
 - ⑤市場化テスト導入前と比較し、人件費高騰などの外部要因がある中で、年間で358,800円（▲1.9%）の経費節減効果があった。
- (2) 上述のとおり、全体において良好な実施結果を得られていることから、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）に基づき、市場化テストを終了し、当機構の責任において実施したい。
- (3) なお、市場化テスト終了後においても、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密に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、評価委員会等第三者チェック機能を維持し、引き続き法の趣旨に基づき公共サービスの質の向上、コストの削減等を図る努力をしてまいりたい。