

令和元年 7 月 24 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
 「税務大学校和光校舎における施設管理・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
実施行政機関等	財務省国税庁
事業概要	税務大学校和光校舎（同一敷地内の関東信越研修所を含む。）における施設管理・運營業務
実施期間	平成 27 年 4 月 1 日から令和 2 年 3 月 31 日まで
受託事業者	日東カスタディアル・サービス株式会社
契約金額（税抜）	799,999,800 円（単年度当たり：159,999,960 円）
入札の状況	2 者応札（説明会参加＝12 者／予定価内＝2 者）
事業の目的	税務大学校和光校舎の施設管理・運營業務（包括的管理業務、点検及び保守業務、清掃業務、施設警備業務、図書室管理業務）を行うものであり、快適な施設利用を可能とするとともに、施設における研修の円滑な実施を可能とすること。
選定の経緯	○ 平成 23 年度の公共サービス改革基本方針に記載され、市場化テスト対象事業として選定された。 ○ 平成 26 年 6 月 18 日第 136 回官民競争入札等監理委員会にて、本事業は概ね良好な実施状況であると評価されたため新プロセスへ移行した。

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。

2 検討

(1) 評価方法について

税務大学校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	1 管理・運營業務の質	
	確保されるべき水準	評価
	(1) 快適性の確保 施設利用者アンケート調査を年 4回実施し、「不満」又は「やや不 満」と回答した割合が 20%未満で あること。	平成 27 年度から平成 30 年度まで のアンケート調査の結果、いずれの年 度においても、「不満」又は「やや不 満」と回答した割合は、2%未満であ った。
	(2) 品質の維持 ア 管理・運營業務の不備に起因す る研修の中断回数：0 回 ※ 研修の中断とは、研修（講義 等）が中断することにより、研 修目的が達成されない場合を いう。 イ 管理・運營業務の不備に起因す る空調の停止、停電、断水の発生 回数：0 回	ア 管理・運營業務の不備に起因する 研修の中断はない。 イ 管理・運營業務の不備に起因する 研修の中断空調の停止、停電、断水 は発生していない。
	(3) 安全性の確保 管理・運營業務の不備に起因する 施設利用者の怪我の発生回数：0 回	管理・運營業務の不備に起因する施 設利用者の怪我は発生していない。
	2 各業務において確保すべき水準	
	確保されるべき水準	評価
	(1) 包括的管理業務等 各業務を包括的に管理・運営し、 必要な報告等を行うこと。	<u>適切に実施された。</u> ・ 仕様書に基づいて、当校の事務及 び研修に支障を来さないよう、本業 務について総合的に把握し、調整が 行われていた。 ・ 各業務の報告等を取りまとめ、監 督職員に対し確実に報告を行うこ とで、常時適切な施設管理・運営が なされていた。

	<p>(2)点検及び保守業務</p> <p>当校の研修に支障を来たさないように、また、より快適な施設利用が可能となるように、建物、設備及び外構等の機能及び性能を常時適切に維持管理すること。</p>	<p><u>適切に実施された。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 仕様書に基づいて、確実に建物、設備及び外構等の機能及び性能の点検や維持管理が行われており、実施報告がされていた。
	<p>(3)清掃業務</p> <p>ほこり、シミ、汚れがない状態を維持し、見た目に心地よく、衛生的な状態を保つこと。清掃は、できる限り、研修及び事務の妨げにならないよう実施し、日常清掃及び定期清掃を組み合わせて実施すること。</p>	<p><u>適切に実施された。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 仕様書に基づいて、確実に清掃業務が行われ、実施報告がされていた。 インフルエンザ等の感染症が発生した際に、構内の消毒作業を行うなど、感染の拡大防止に努めた。
	<p>(4)施設警備業務</p> <p>「警備計画書」に定める業務を行い、24時間365日常駐して警備を行うこと。</p>	<p><u>適切に実施された。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 決められた時間に確実に巡回を行い、事件・事故発生の警戒に務め、実施報告がされていた。 夜間の研修生の対応についても適切に行い、確実に報告がされていた。
	<p>(5)図書室管理業務</p> <p>当校の研修生及び職員に対し、図書室の快適な利用環境を提供するとともに適切な図書室の管理を行うこと。</p>	<p><u>適切に実施された。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 仕様書に基づいて、確実に図書室管理業務が行われており、実施報告がされていた。
<p>民間事業者からの改善提案</p>	<p>1 点検・清掃</p> <p>受託事業者からの提案により、常駐設備員が、研修棟内壁点検（月1回）、学寮棟雨どい点検・清掃（年4回）を実施することにより、設備環境の維持に貢献した。</p> <p>2 設備の維持管理</p> <p>受託事業者からの提案により、グラウンド以外の目砂の一部をテニスコートの補充用砂として転用することにより、新たな調達費用を掛けずに、テニスコートの環境維持が図られた。</p>	

(3) 実施経費（税抜）

実施経費については、本事業の単年度当たりの実施経費と従来経費（平成20年度・市場化テスト実施前）を比較すると、23.2%の削減（44,948千円削減）を達成している。

従来経費	193,536千円
実施経費	148,588千円（単年度当たり） ※ 本事業は、従前事業と比較して、関東信越研修所の委託業務が追加されているため、本事業の委託経費から当該業務に係る委託経費（11,412千円（単年度当たり））を除いた金額で比較する。 $160,000 \text{ 千円} \quad - \quad 11,412 \text{ 千円} \quad = \quad \underline{148,588 \text{ 千円}}$ （本事業・単年度） （関東信越研修所分）
増減額	44,948千円削減
増減率	23.2%減

(4) 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、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、新たなコストを発生させることなく、施設環境の維持等が図られており、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。

実施経費についても、従前費用から削減されており、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。

(5) 今後の方針

本事業の市場化テストは今期が3期目であり、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 財務省には、外部の有識者で構成された「入札等監視委員会」が設置されており、今後は、こちらで実施状況についてチェックを受ける予定である。
- ③ 入札において、複数者の応札があり、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 経費削減について、従来経費から削減することができた。

以上のことから、「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)の基準を満たしているため、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「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、財務省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7月9日
国税庁税務大学校

民間競争入札実施事業
税務大学校和光校舎における施設管理・運營業務の実施状況について

I 事業の概要

1 委託業務の内容

税務大学校和光校舎における施設管理・運營業務
(同一敷地内の関東信越研修所を含む。)

2 業務委託期間

平成27年4月1日から令和2年3月31日までの5年間

3 受託事業者

日東カストディアル・サービス株式会社

4 受託事業者決定の経緯

入札参加者は2者であり、いずれも入札参加資格を満たしていた。平成27年2月19日に開札を行ったところ、2者とも予定価格の範囲内であったため、総合評価点の高い上記受託事業者が落札者となった。

II 確保すべき対象公共サービスの質の確保の状況及び評価

1 管理・運營業務の質の達成状況及び評価

(1) 快適性の確保

イ 測定指標

施設利用者アンケート調査の不満足度(定量的な指標:20%未満)

施設利用者アンケート調査を年4回実施し、不満足度を測定する。

※不満足度とは、項目ごとに「不満」及び「やや不満」に該当する回答の割合

ロ 施設利用者アンケート調査の結果

(イ) 平成27年度アンケート(平成27年度実施の5研修2,172名を対象に調査)
不満足度 1.4%(有効回答率98.7%)

(ロ) 平成28年度アンケート(平成28年度実施の5研修2,120名を対象に調査)
不満足度 1.2%(有効回答率99.3%)

(ハ) 平成29年度アンケート(平成29年度実施の5研修2,493名を対象に調査)
不満足度 1.5%(有効回答率98.8%)

(ニ) 平成30年度アンケート(平成30年度実施の5研修2,571名を対象に調査)

不満度 1.5% (有効回答率 98.6%)

※入札実施要項による各項目のアンケート調査の結果は別紙のとおり

ハ 評価

アンケート調査の結果、施設利用者の不満度は、いずれの年度においても2%未満と低く、確保されるべき本業務の質は、達成されている状況と評価する。

(2) 品質の維持

イ 測定指標

(イ) 管理・運營業務の不備に起因する当施設における研修の中断回数 (定量的な指標: 0回)

※ 研修の中断とは、研修(講義等)が中断することにより、研修目的が達成されない場合をいう。

(ロ) 管理・運營業務の不備に起因する空調の停止、停電、断水の発生回数 (定量的な指標: 0回)

ロ 中断回数

(イ) 管理・運營業務の不備に起因する当施設における研修の中断回数 0回

(ロ) 管理・運營業務の不備に起因する空調の停止、停電、断水の発生回数 0回

ハ 評価

管理・運營業務の不備に起因する研修を中断しておらず、また、空調の停止、停電、断水も発生しておらず、品質の良好な維持が行われていると評価する。

(3) 安全性の確保

イ 測定指標

管理・運營業務の不備に起因する施設利用者の怪我の発生回数 (定量的な指標: 0回)

※ 怪我とは、病院での治療を要する怪我をいう。

ロ 管理・運營業務の不備に起因する施設利用者の怪我の発生回数 0回

ハ 評価

管理・運營業務の不備に起因する施設利用者の怪我は発生しておらず、安全性の良好な確保が行われていると評価する。

2 各業務において確保すべき水準の達成状況及び評価

(1) 確保すべき水準

イ 包括的管理業務

各業務を包括的に管理・運営し、必要な報告等を行うこと。

ロ 点検及び保守業務

当校の研修に支障を来たさないように、また、より快適な施設利用が可能となるように、建物、設備及び外構等の機能及び性能を常時適切に維持管理すること。

ハ 清掃業務

ほこり、シミ、汚れがない状態を維持し、見た目に心地よく、衛生的な状態を保つこと。清掃は、できる限り、研修及び事務の妨げにならないよう実施し、日常清掃及び定期清掃を組み合わせ実施すること。

ニ 施設警備業務

- (イ) 24 時間 365 日常駐して警備を行うこと。
- (ロ) 「警備計画書」に定める業務を行うこと。また、当該業務を行うため、次の人員を確保すること。

A 開庁日

- (A) 10 時 00 分から 19 時 00 分 2 名以上
- (B) 19 時 00 分から 23 時 00 分 4 名以上
- (C) 23 時 00 分から翌 10 時 00 分 3 名以上

B 閉庁日

- (A) 10 時 00 分から 19 時 00 分 2 名以上
- (B) 19 時 00 分から翌 10 時 00 分 3 名以上

- (ハ) 火災警報装置及び防犯設備について、基本的な操作ができること。
- (ニ) 警備責任者は、責任感おう盛、かつ、警備員検定規則に規定する施設警備 2 級以上の検定資格を有する者を選任すること。
- (ホ) 警備員は、警備員検定規則に規定する施設警備 2 級以上の検定資格を有する者、若しくは警備業務について、作業内容の判断ができる技術力及び必要な技能を有し、実務経験 3 年程度以上の者であること。
- (ハ) 当施設は、平成 6 年消防庁告示第 9 号に該当することから、防災センターとしての役割を果たすため、平成 6 年消防庁告示第 10 号に規定する防災センター要員講習を受けた者であること。

ホ 図書室管理業務

- (イ) 当校の研修生及び職員に対し、図書室の快適な利用環境を提供するとともに適切な図書室の管理を行うこと。
- (ロ) 図書館法（昭和 25 年法律第 118 号）に規定する司書又は司書補を派遣し、業務に当たらせること。

なお、昼食時間等においてもカウンター業務が行えるよう必要な人員を確保すること。

- (ハ) 蔵書点検、配架棚のレイアウト変更等を行う場合は、監督職員と協議の上、図書室を閉鎖しないよう又は閉鎖期間が短くなるよう必要な人員を確保すること。

(2) 実施状況

イ 包括的管理業務

仕様書に基づいて、当校の事務及び研修に支障を来さないよう、本業務について総

合的に把握し、調整が行われていた。

また、各業務の報告等を取りまとめ、監督職員に対し確実に報告を行うことで、常時適切な施設管理・運営がなされていた。

ロ 点検及び保守業務

仕様書に基づいて、確実に建物、設備及び外構等の機能及び性能の点検や維持管理が行われており、実施報告がされていた。

ハ 清掃業務

仕様書に基づいて、確実に清掃業務が行われ、実施報告がされていた。

インフルエンザ等の感染症が発生した際に、構内の消毒作業を行うなど、感染の拡大防止に努めた。

ニ 施設警備業務

決められた時間に確実に巡回を行い、事件・事故発生の際の警戒に務め、実施報告がされていた。また、夜間の研修生の対応についても適切に行い、確実に報告がされていた。

入構者に対しては、身分確認を確実に誠実な態度で行っていた。

ホ 図書室管理業務

仕様書に基づいて、確実に図書室管理業務が行われており、実施報告がされていた。

(3) 評価

各業務とも確保すべき水準に対し、確実に適切に業務が実施されているとともに誠実な対応がなされている。

3 民間事業者から提案のあった項目に対する履行状況

(1) 提案項目

イ 研修棟内壁点検

ロ 学寮棟雨どい点検及び清掃

ハ 自動販売機周辺のシミ抜き作業

ニ テニスコートの砂補充

(2) 評価

イ 研修棟内壁点検

既に生じている研修棟内壁のひび割れ状況を月1回確認し、報告する。

常駐設備員が実施するため、新たなコストを発生させずに施設の劣化状況の把握に役立っている。

ロ 学寮棟雨どい点検及び清掃

年4回雨どいの詰まり具合を確認し、状況に応じて清掃を行う。

常駐設備員が実施するため、新たなコストを発生させずに雨どい詰まりの未然予防

を行うことで快適な居住環境の維持に貢献している。

ハ 自動販売機周辺のシミ抜き作業

自動販売機周辺床面の定期的なシミ抜きを実施する。シミは非常に目立つため、回数を増やすことで質の維持向上が図られている。

ニ テニスコートの砂補充

グラウンド以外の目砂の一部をテニスコートの補充用砂として転用する。

テニスコートの利用や風により砂の不足が発生するが、新たな調達費用を掛けずに、テニスコートの環境維持が図られている。

Ⅲ 実施経費の状況及び評価

1 平成 27 年から平成 31 年度実施業務委託経費金額

税務大学校和光校舎における施設管理・運営業務

業務委託経費（税抜） 799,999,800 円（単年度当たり 159,999,960 円）

2 経費の比較（税抜）

平成 27 年度から平成 31 年度までにおける施設管理・運営業務の経費（単年度当たり）の状況としては、市場化テスト実施前（平成 20 年度）の 193,536 千円から 44,948 千円が削減（削減率：23.2%）され、148,588 千円※という結果であった。

※ 本事業は、従前事業（平成 20 年度）と比較して、関東信越研修所の委託業務が追加されているため、本事業の委託経費から当該業務に係る委託経費（11,412 千円）を除いた金額（148,588 千円）で比較する。

Ⅳ 総合評価

- ① 事業実施期間中に、受託民間事業者が業務改善指示を受けること及び業務に係る法令違反行為等を行った実績はなかった。
- ② 当省には、外部の有識者（弁護士、大学教授、公認会計士等）で構成された「入札等監視委員会」が設置されており、今後は、こちらで実施状況についてチェックを受ける予定である。
- ③ 2 者応札となっており、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として設定した項目及び民間事業者から提案のあった項目に対する履行状況について、良好なサービスの質が達成されたと認められる。
- ⑤ 経費節減という点において、従来経費より削減が図られている。

以上のことから、税務大学校和光校舎における施設管理・運営業務については、「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」に定める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、今後の事業は国税庁及び税務大学校の責任において実施することとしたい。

なお、市場化テスト終了後においても、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」の基本理念に基づき、当該施設利用者の視点に立って不断の見直しを行いながら、透明かつ公正な競争の下で民間事業者の創意と工夫が存分に反映された、良質な庁舎管理運営を継続してまいりたい。

○ 施設利用者アンケートの不満度

別紙

集計結果

評価	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	計
普通以上	9,224	12,233	14,238	14,607	50,302
不満	130	152	220	228	730
計	9,354	12,385	14,458	14,835	51,032
不満度	1.4%	1.2%	1.5%	1.5%	1.4%
対象人員	2,172	2,120	2,493	2,571	9,356
回答者	2,143	2,105	2,464	2,536	9,248
有効回答率	98.7%	99.3%	98.8%	98.6%	98.8%

(内訳)

1 廊下の清掃状況

評価	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	計
非常に満足	677	934	1,178	1,329	4,118
やや満足	500	633	645	663	2,441
普通	394	518	608	513	2,033
やや不満	15	16	24	21	76
不満	3	4	8	9	24
計	1,589	2,105	2,463	2,535	8,692
不満度	1.1%	1.0%	1.3%	1.2%	1.2%

2 トイレの清掃状況

評価	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	計
非常に満足	685	945	1,185	1,311	4,126
やや満足	496	642	645	678	2,461
普通	389	496	581	503	1,969
やや不満	16	18	38	27	99
不満	3	4	14	15	36
計	1,589	2,105	2,463	2,534	8,691
不満度	1.2%	1.0%	2.1%	1.7%	1.6%

3 洗面所の清掃状況

評価	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	計
非常に満足	684	931	1,188	1,302	4,105
やや満足	498	651	653	684	2,486
普通	391	506	600	509	2,006
やや不満	12	12	17	28	69
不満	3	4	5	10	22
計	1,588	2,104	2,463	2,533	8,688
不満度	0.9%	0.8%	0.9%	1.5%	1.0%

4 トイレトペーパー等の消耗品の補充状況

評価	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	計
非常に満足	784	1,084	1,426	1,497	4,791
やや満足	462	580	538	577	2,157
普通	330	425	480	425	1,660
やや不満	9	10	9	24	52
不満	3	5	8	9	25
計	1,588	2,104	2,461	2,532	8,685
不満度	0.8%	0.7%	0.7%	1.3%	0.9%

5 図書室管理の状況

評価	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	計
非常に満足	716	964	1,298	1,409	4,387
やや満足	441	559	482	546	2,028
普通	418	565	659	559	2,201
やや不満	8	9	10	3	30
不満	2	3	4	8	17
計	1,585	2,100	2,453	2,525	8,663
不満度	0.6%	0.6%	0.6%	0.4%	0.5%

6 学寮棟共有部分の清掃状況

評価	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	計
非常に満足	526	699	887	962	3,074
やや満足	434	564	544	528	2,070
普通	399	537	641	612	2,189
やや不満	40	49	61	47	197
不満	16	18	22	27	83
計	1,415	1,867	2,155	2,176	7,613
不満度	4.0%	3.6%	3.9%	3.4%	3.7%