

令和 5 年 5 月 30 日  
独立行政法人国民生活センター

**民間競争入札実施事業**  
**「独立行政法人国民生活センター相模原事務所の研修宿泊関係業務」**  
**の実施状況報告**

## I 事業の概要等

### 1. 事業概要

#### (1) 経緯

独立行政法人国民生活センターの実施する相模原事務所研修宿泊関係業務については、「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、透明かつ公正な競争の下で民間事業者の創意と工夫を適切に反映させることにより、国民のため、より良質かつ低廉な公共サービスを実現することを目的としており、「独立行政法人整理合理化計画」（平成 19 年 12 月 24 日）における独立行政法人の見直しを受けて平成 19 年度基本方針において市場化テストの実施対象として選定されたものである。

なお、当初は、相模原事務所企画・管理・運營業務であったが、第 258 回官民競争入札等監理委員会の審議で了承された、建物維持管理業務と研修宿泊関係業務の 2 本に分割されたものである。

#### (2) 事業内容

##### ①施設利用者への対応及び施設貸出業務

相模原事務所（管理・研修棟、宿泊棟）における研修受入・宿泊窓口業務、宿泊室の清掃業務を行う。

##### ②食堂及び自動販売機の運營業務

食堂の運営並びに自動販売機の管理・運營業務を行う。

### 2. 実施期間

令和 3 年 4 月 1 日から令和 6 年 3 月 31 日まで（3 年間）

### 3. 受託事業者

株式会社クリーン工房

### 4. 契約金額（税抜き）

48,945,600 円

## II 評価

### 1. 競争入札の状況及び評価

#### (1) 入札の状況

本事業にかかる落札者の決定に当たっては、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、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「国民生活センター相模原事務所の研修宿泊関係業務の調達に係る評価委員会」を設置し、総合評価方式により実施した。なお、スケジュールは以下のとおり。

- ・令和2年12月14日：入札公告
- ・令和3年1月12日：入札説明会（5者が参加）
- ・令和3年2月3日：企画書・入札書の提出期限（1者が応札）
- ・令和3年2月8日：評価委員会による評価
- ・令和3年2月15日：入札執行

※入札期間 令和2年12月14日～令和3年2月3日

【32日（土日祝日年末年始を除く）】

※予定価格の範囲内で入札し、株式会社クリーン工房が落札

#### (2) 評価

入札説明会には5者の出席があったものの、結果1者応札となったもの。

入札に参加しなかった業者から今回入札を見合わせた理由を確認したところ、書類の作成が提出期限までに間に合わない、収益が確保できず管理費が膨らんでしまう、仕様書に記載されている全ての内容を請け負うことができないとのことであった。次回、この点を考慮し、競争性が確保される調達とする必要がある。

### 2. 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相模原事務所の研修宿泊関係業務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) 施設利用者への対応及び施設貸出業務並びに食堂及び自動販売機の運営業務

①確保されるべきサービスの質に関する指標、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) 品質の維持 食堂の運営業務の不備に起因する衣服の汚損、食中毒の発生回数	定量的な指標：0回	令和3年度：0回 令和4年度：0回
(イ) 基本的な方針 施設利用者への対応及び施	—	・施設貸出： アメニティセット、

<p>設貸出業務並びに食堂及び自動販売機の運營業務を通して、快適な施設利用を可能とするとともに研修・宿泊・食堂施設における公共サービスの円滑な実施を可能とすること。</p>		<p>ビニール傘及び洗濯洗剤の販売、浴衣の貸出、バスタオルの有料交換を実施。</p> <p>・食堂： 食堂利用者のアンケート回答により、メニューの改善や提供内容、配膳の工夫などを実施。利用団体の特性を掴みながら献立調整実施。</p> <p>・自販機： ロビー2台、食堂フリードリンク用1台、宿泊棟3台、計6台設置。</p>
<p>(ウ) 快適性の確保</p> <p>研修・宿泊施設利用者全員に対して行うアンケートにより判定するものとし、民間事業者はアンケート用紙の配布・回収・集計を行う。アンケートの回収率は80%以上とする。</p>	<p>研修施設利用者アンケートの満足度75%以上 (四半期毎)</p>	<p>&lt;令和3年度&gt;</p> <p>○年間合計 : 96.8%</p> <p>第1四半期 : 96.0%</p> <p>第2四半期 : 95.9%</p> <p>第3四半期 : 96.9%</p> <p>第4四半期 : 98.1%</p> <p>○回収率 : 86.9% (1,294人/1,489人)</p> <p>&lt;令和4年度&gt;</p> <p>○年間合計 : 98.3%</p> <p>第1四半期 : 97.9%</p> <p>第2四半期 : 98.7%</p> <p>第3四半期 : 97.9%</p> <p>第4四半期 : 98.9%</p> <p>○回収率 : 91.9% (2,663人/2,899人)</p>

	<p>宿泊施設利用者アンケートの満足度 75%以上 (四半期毎)</p>	<p>&lt;令和3年度&gt; ○年間合計 : 94.6% 第1四半期 : 92.5% 第2四半期 : 93.4% 第3四半期 : 95.2% 第4四半期 : 95.2% ○回収率 : 86.9% (1,294人/1,489人) &lt;令和4年度&gt; ○年間合計 : 95.2% 第1四半期 : 94.7% 第2四半期 : 95.5% 第3四半期 : 94.3% 第4四半期 : 97.1% ○回収率 : 91.9% (2,663人/2,899人)</p>
<p>(エ) 稼働率の向上</p>	<p>センターの研修業務等以外の目的による宿泊施設利用稼働率、徴収金額 稼働率:10.1%以上 徴収料金額 : 6,660,000 円以上</p>	<p>&lt;令和3年度&gt; 稼働率:5.7% (目標達成率 56.4%) 徴収料金額 : 3,484,390 円 (目標比 - 3,175,610 円) &lt;令和4年度&gt; 稼働率:14.1% (目標達成率 139.6%) 徴収料金額 : 11,298,790 円 (目標比+4,638,790 円)</p>
	<p>センターの研修業務等以外の目的による研修施設利用稼働率、徴収金額 稼働率:7.9%以上 徴収料金額 : 158,000 円以上</p>	<p>&lt;令和3年度&gt; 稼働率:9.5% (目標達成率 120.3%) 徴収料金額 : 155,810 円 (目標比 - 2,190 円) &lt;令和4年度&gt; 稼働率:11.6% (目標達成率 146.8%) 徴収料金額 : 157,830 円 (目標比 - 170 円)</p>

## ②評価

### (ア) 品質の維持

品質の維持に関する発生回数は0回と要求水準を満たしており、食堂の運営業務は適切に実施されたものと評価できる。

### (イ) 基本的な方針

施設利用者への対応及び施設貸出業務並びに食堂及び自動販売機の運営業務の基本的方針を踏まえ、アメニティ用品やビニール傘、洗濯洗剤の販売、食事メニューや自動販売機の設置について見直すなど、利用者の声を反映して利便性の向上を図っており、適切に実施されたものと評価できる。

### (ウ) 快適性の確保

快適性の確保については、研修施設利用者のアンケートの満足度において要求水準の75%以上をはるかに超えるおよそ97%以上を達成するとともに、宿泊施設利用者アンケートの満足度においても、およそ94%以上を達成し、要求水準の75%以上を満たしていることから、高く評価できる。

### (エ) 稼働率の向上

センター利用外の稼働率については、新型コロナウイルス感染症による影響を受け、宿泊施設の令和3年度の稼働率が5.7%（目標達成率56.4%）と目標達成に至らなかったが、令和4年度では14.1%（目標達成率139.6%）と目標達成し、研修施設については、令和3年度9.5%（目標達成率120.3%）、令和4年度11.6%（目標達成率146.8%）といずれも目標を達成するとともに、DM発送やお礼状の郵送など、前年までの顧客に対して利用が途絶えることのないよう努めながら新規開拓に努めるなど、努力を行ったことは評価できる。

また、徴収料金については、宿泊施設の令和4年度分のみ稼働率の上昇とともに目標を達成しているが、特に研修施設についてはいずれの年度も目標達成には至っておらず、稼働率が目標達成している点から免除規程が影響したと思われる。

以上、新型コロナウイルス感染症の影響を受けた令和3年度の宿泊施設の稼働率及び徴収料金、免除規程が影響した研修施設の徴収料金は今後の改善を期待するが、施設利用者への対応及び施設貸出業務並びに食堂及び自動販売機の運営業務は適正に実施されたものと評価できる。

## 【参考情報】

その他、サービスの質に関して、以下のとおり提案、意見等を徴している。

### ○民間事業者からの改善提案等による改善実施事項等

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おり、具体的には次のとおり。

## (1) 研修宿泊関係業務の実施全般に対する質の確保に関する提案

### ① 快適性の確保、品質の維持及び安全の確保

各部門のスタッフから利用者への積極的な「声かけ運動(あいさつ等)」を行うことにより、施設利用時の不安、不案内を早期解消し、施設内の案内図を提供するとともに、従来のアメニティ、ビニール傘、洗濯洗剤の販売に加えて、利用者からの要望もあり、バスタオルの有料交換を始めるなど、施設の快適性の確保に努めた。また、各部門スタッフが施設利用者のアンケート回答に目を通し、要望を可能な限り反映し施設の品質維持に努め、部門にこだわることなく、施設内における危険個所の早期発見に努め、安全性の確保を行った。

## (2) 各業務の実施方法に対する改善提案

### ① 研修受入・宿泊窓口業務

研修受付・集金業務についてマニュアルを作成し、担当者全員が同じ対応ができるよう努めた。併せて受付～集金間で連絡事項を密にすることによりスムーズな流れとなるように努めた。

チェックアウト時に利用者から受け取るアンケートに記載された各設備の要修理箇所や清掃の対応要望等を「要整備箇所報告書」としてまとめ、各業務担当に交付することで迅速な対応を可能にした。

営業活動においては主に当社営業活動と合わせて施設案内パンフレットDM(毎月50件以上)を発送、利用して頂いた団体様へはお礼状の送付や電話でもアポイントを取りながら、次回のご利用に繋がるよう努めた。

### ② 宿泊室の清掃業務

宿泊室の部屋単位に寝具の交換リストや特別清掃箇所のリストを作成し、どの部屋も同じ状態に保てるようにするとともに、利用者の忘れ物は帰る前に返還できるように、清掃前チェックに努めた。

新型コロナウイルス感染症が継続していたため、利用停止期間を利用して徹底的な消毒清掃に注意を払い実施した。

### ③ 食堂及び自動販売機の運營業務

アンケート結果を参考にして、食堂のメニューの変更や質・量の変更を実施するとともに、自動販売機に入れる商品を要望に合わせて対応した。また、利用者の状況を見ながら従業員の配置を柔軟に変更した。

## ○外部有識者の評価

本業務の実施状況について、外部有識者より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) 研修宿泊関係業務

#### ① 品質の維持

- ・利用者配慮された品質の維持管理となっている。
- ・指標どおりであり、問題ない。

#### ② 基本的な方針

(ア) 施設貸出について

- ・評価できる実績である。今後もニーズに対応したサービス提供を期待する。
- ・宿泊事業者としての工夫がされている。

(イ) 食堂について

- ・今後についても、食堂のサービスやメニュー等、質の向上を目指すことが、稼働率アップにつながるのではないかと考える。
- ・アンケート結果を踏まえることが重要であり、その姿勢は評価する。

(ウ) 自動販売機について

- ・利用者に配慮された運営業務となっている。
- ・今後もアンケート意見を検討し、可能なものを取り入れ、サービスに繋げてほしい。

③快適性の確保

- ・利用者のニーズに配慮した業務運営となっている。
- ・満足度が維持できるよう努めて欲しい。

④稼働率の向上

- ・コロナという状況でやむを得ない部分もあった。今後、さらなる稼働率向上に向けて努力していただきたい。
- ・満足度の高さから見ても、WEB 上の広報次第では稼働率の更なる向上が見込めると考える。

(2) 民間事業者からの改善提案等による改善実施事項等

- ・「コロナ後」という新たな状況で、稼働率等求められる基準も大きく上がると思われるので、更なる努力をお願いします。
- ・新型コロナウイルス感染症については第5類に移行するが、今後も感染症対策に努めながら、効率的に利用できる施設を目指して欲しい。

3. 従来経費と契約金額（支払金額）との比較及び評価

注）金額は、平成 20 年度（消費税額 5%）と比較するため、消費税相当額を含まない額とした。

(1) 研修宿泊関係業務

①契約金額（単年度）

令和3年度	16,315,200 円
令和4年度	16,315,200 円
令和5年度	16,315,200 円

②契約金額（支払金額）

令和3年度	11,496,300 円
令和4年度	14,136,542 円
平均	12,816,421 円

③従来経費（平成20年度）との比較

	平成20年度 実績額（円）	令和3・4年度 実績額(円)	増△減額（円）
1) 研修関係			
(1) 受付案内・宿泊管理業務	4,834,351	4,396,350	△438,001
(2) ベッドメイク	389,878	1,407,729	1,017,851
(3) 電気機械運転時間外業務	274,914	513,492	238,578
(4) 臨時清掃業務	275,996	3,057	△272,939
小計	(a) 5,775,139	(b) 6,320,628	(b) - (a) 545,489
(1 泊当たり支出額)	(2,378)	(3,544)	(1,166)
2) 外部利用関係			
(1) 宿泊管理・受付案内業務	3,289,907	4,425,450	1,135,543
(2) ベッドメイク	265,322	1,589,871	1,324,549
(3) 電気機械運転時間外業務	187,086	476,132	289,046
(4) 臨時清掃業務	187,822	4,338	△183,484
(5) 人件費等	430,000	0	△430,000
小計	(c) 4,360,137	(d) 6,495,791	(d) - (c) 2,135,654
(1 泊当たり支出額)	(2,638)	(3,206)	(568)
合計	(e) 10,135,276 ( (a) + (c) )	(f) 12,816,419 ( (b) + (d) )	(f) - (e) 2,681,143

※施設利用者への対応及び施設貸出業務について

(1) 受付案内・宿泊管理業務は、宿泊者に関する用務と接遇、宿泊者外出時の鍵の一時保管等業務及び来訪者の受付案内、研修受入・宿泊窓口業務及び電話及びタクシーの取次等業務である。

(2) 電気機械運転時間外業務は、時間外における研修施設・宿泊施設の利用に伴う電気設備及び機械設備の運転業務である。

(3) 1泊当たり支出額

1) 研修関係

平成20年度 5,775,139円 / 2,429泊 = 2,378円 / 泊…A

令和3、4年度 6,320,628円 / 1,783泊 = 3,544円 / 泊…B      B-A = 1,166円 / 泊

2) 外部利用関係

平成20年度 4,360,137円 / 1,653泊 = 2,638円 / 泊…C

令和3、4年度 6,495,791円 / 2,026泊 = 3,206円 / 泊…D      D-C = 568円 / 泊



#### (4) 収入

##### 1) 研修関係

①宿泊施設収入	平成20年度	: 7,255,000円…A	
	令和3、4年度	: 5,958,136円…B	$B-A = \Delta 1,296,864$ 円
②研修施設収入	平成20年度	: 0円…C	
	令和3、4年度	: 0円…D	$D-C = 0$ 円

##### 2) 外部利用関係

①宿泊施設収入	平成20年度	: 5,783,095円…E	
	令和3、4年度	: 6,743,191円…F	$F-E = 960,096$ 円
②研修施設収入	平成20年度	: 796,867円…G	
	令和3、4年度	: 544,758円…H	$H-G = \Delta 252,109$ 円

## (2) 評価

研修施設、宿泊施設の稼働率向上を図るため、センターで実施する研修講座を平成20年度の22件から令和3年度39件、令和4年度31件にそれぞれ17件、9件増加させたが、新型コロナウイルス感染症により、定員削減などの対応を行うとともに、令和3年度には施設の利用停止もあり、当初の予定より施設利用者が大幅に減少した。当該経費についても契約金額より減少となったが、研修講座数を増やしたこと、営業活動を行ったことにより施設利用者が増え、ベッドメイク業務、電気機械運転時間外業務等の支出が増え、平成20年度と比較して、合計の支出額と1泊当たりの支出額は増加となった。

また、外部利用関係の宿泊施設収入は増加しており、市場化テストを実施したことで、一定の効果を挙げているといえる。

## 4. 評価のまとめ

### (1) 評価の総括

- ①令和3・4年度の相模原事務所研修宿泊関係業務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、利用者アンケートに基づくサービスの質の確保の状況においても要求水準を高水準で満たした結果となり、センターの研修業務等以外の目的による宿泊施設利用稼働率及び研修施設利用稼働率も新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも令和4年度実績として、宿泊施設稼働率14.1%、研修施設稼働率11.6%まで向上させた。また、従前との経費の比較では、新型コロナウイルス感染症の影響で施設利用者が延びず、1泊当たりの支出額は削減されなかったが、外部利用関係の宿泊施設収入の増加は委託業者の経営努力等によるところであり、市場化テストにより一定の効果があったものと評価できる。
- ②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。

## (2) 今後の方針

- ① 市場化テスト4期目の実施状況は次のとおり。
  - (ア) 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。
  - (イ) 従来から、本業務の実施状況のチェックのための外部有識者からなる評価委員会を設置している。また、当センターが締結する契約の点検・見直しを行い、契約の競争性確保等を図るための外部有識者を含めた契約監視委員会についても設置しており、チェック体制は整っている。
  - (ウ) 1者応札の理由として、書類の作成が提出期限までに間に合わない、収益が確保できず管理費が膨らんでしまう、仕様書に記載されている全ての内容を請け負うことができないといった意見が得られたため、次回、この点を考慮し、①入札のための準備期間を見直す②再度仕様書を見直す等を行い、より多くの事業者が応札できる内容とすることで、競争性が確保される調達とすることが必要。
  - (エ) 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、目標を達成したものと評価できる。
  - (オ) 新型コロナウイルス感染症の影響を受け、平成20年度と比較して施設貸出業務における1泊当たりの支出額等は削減にはならなかったが、新型コロナウイルス感染症対策を行いながらも業務を行い、令和3年度に落ち込んだ宿泊室、研修室の稼働率を令和4年度には回復させており、施設の効果的な活用が図られていると評価できる。
- 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民間の知見を活用することで、サービスの質の確保を実現し、また、研修項目を充実させ、外部利用者への貸出、土日の利用促進などを実施し宿泊施設、研修施設の稼働率向上を図り、新型コロナウイルス感染症による利用控えもある中、令和3年度の宿泊室稼働率を除き、稼働率の目標を達成するなど、相模原事務所の施設の効果的、効率的な活用が実現されていると一定の評価ができる。そのうえで市場化テストは「継続」とし、次回の調達においては入札時期を早める、業務内容を見直す等の改善をし、競争性が確保できる調達を実現するとともに引き続き経費節減に努めることとしたい。

以上