

平成 23 年 10 月 4 日
内閣府公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業
独立行政法人国際交流基金日本語国際センターの施設管理・運營業務の評価(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。

I 事業概要等

1 実施の経緯及び事業の概要

独立行政法人国際交流基金日本語国際センター（以下「センター」という。）の施設管理・運營業務（以下「本業務」という。）については、第 66 回官民競争入札等監理委員会（平成 22 年 10 月 27 日開催）の議を経て、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律に基づく民間競争入札（以下「民間競争入札」という。）を実施することを決定した。これを受けてセンターは、官民競争入札等監理委員会の議を経て定めた「独立行政法人国際交流基金日本語国際センターの施設管理・運營業務民間競争入札実施要項」に基づき、民間競争入札を実施し、受託事業者を決定した。事業の概要等は以下のとおりである。

事 項	内 容
業務内容	センターの施設管理・運營業務（統括業務、受付業務、設備管理業務、保安警備業務、車両運行業務、清掃業務、年間定期保守点検業務、植栽管理業務の各業務（以下「各業務」という。）
契約期間	平成 23 年 4 月 1 日から平成 24 年 3 月 31 日までの 1 年間
受託事業者	物産ファシリティサービス株式会社
契約金額	68,042,520 円（税込）
確保されるべきサービスの質	(1) 本業務の包括的な質 ○業務継続の確保 (平常時) ・本業務の不備に起因する空調停止、停電、断水が発生しな

	<p>いこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>(緊急時)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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を停止した場合において、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。 <p>○安全の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本業務の不備に起因した施設内での人身事故又は物損事故の発生がないこと。 <p>○快適性の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本語教師研修の参加者に対するアンケートのうち本業務に関する部分の全ての設問について、70%以上の回答者から「満足」または「やや満足」の評価を得ること。 <p>(2)各業務において確保すべき水準</p> <p>○統括業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委託された全業務を統括し、全従業員の管理及び指導監督を行うと同時に、委託された全業務の窓口となり、センター職員と密接な連絡を保持しつつ、円滑な業務運営にあたる。 <p>○受付業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人研修参加者を含むセンター全来館者に対する受付業務を行う。業務の実施にあたっては、職員と密接な連携を保持しつつ、研修参加者に対するサービスを第一として、円滑に業務を行う。 <p>○設備管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・センターの施設・設備を総合的に管理し、利用者に対して快適な環境を保持・提供するとともに、センターの秩序維持・防犯・防災等のためセンター内外の管理を行う。業務の実施にあたっては、関連法規（建築物における衛生的環境の確保に関する法律、電気事業法、労働安全衛生法、大気汚染防止法、水道法、消防法、建築基準法、警備業法、遺失物法、刑法、刑事訴訟法等）及びセンター諸規則に基づき、職員と密接な連携を保持し、24時間常駐勤務により、
--	--

	<p>円滑かつ完全にその業務を行う。</p> <p>○保安警備業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・センターの施設・設備を総合的に管理し、利用者に対して快適な環境を保持・提供するとともに、センターの秩序維持・防犯・防災等のためセンター内外の警備及び管理を行う。業務の実施にあたっては、関連法規（建築物における衛生的環境の確保に関する法律、電気事業法、労働安全衛生法、大気汚染防止法、水道法、消防法、建築基準法、警備業法、遺失物法、刑法、刑事訴訟法等）及びセンター諸規則に基づき、職員と密接な連携を保持し、24時間常駐勤務により、円滑かつ完全にその業務を行う。 <p>○車両運行业務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修参加者の来日・帰国等にかかる送迎を中心とした車両運行业務を行う。業務の実施にあたってはセンターと密接な連絡を保持しつつ、安全運転を第一として、円滑に業務を行う。 <p>○清掃業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・センター内外を常に清潔で衛生的な状態にし、その保全と美観を保持する。施設毎に材質及び用途に最も適した清掃方法で実施する。利用者の利便を考慮して、適宜各施設を利用しない時間帯に行う。計画に基づく他、利用者の要請があった場合及び必要な場合にも行う。業務の実施にあたっては、職員と密接な連携を保持し、円滑かつ完全に行う。用水・電力の使用については必要最小限にとどめ、特に照明は作業終了次第、直ちに消灯する。清掃箇所、清掃回数、清掃方法については、日常清掃作業基準表に基づき実施する。その他、施設の利用状況を考慮して、時間・内容等を調整する。 <p>○年間定期保守点検業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・センター施設機能の低下を防止するとともに機械、装置の耐用年数を伸ばすこと、また、全体の機能を円滑に運用維持させることを目的とし、各施設の定期的点検及び法的点検を定め実施する。 <p>○植栽管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・樹木の成長サイクルや環境を考慮に入れながら、施設利用者の安全確保及び観賞用庭園としての美観を維持するため
--	--

	の整枝剪定、低木刈込、芝生刈込、薬剤・除草剤散布、除草、施肥等を行う。
--	-------------------------------------

2 受託事業者決定の経緯

入札参加者は3者であり、提出された企画書について2者が評価基準を満たしていた。平成23年3月7日に開札したところ、2者とも予定価格の範囲内であったことから、この2者について総合評価を行い、上記受託事業者が落札者となった。

3 平成24年度以降の事業について

平成24年度以降の事業については、公共サービス改革基本方針（平成23年7月15日閣議決定）別表において、平成24年4月から平成27年3月までの3年間の契約期間として民間競争入札を実施することとされている。

II 評価

1 評価方法について

センターから提出された平成23年度（平成23年7月31日時点）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、実施経費等の観点から、評価を行うものとする。

2 対象公共サービスの実施内容に関する評価

(1) 本業務の包括的な質

ア 業務継続の確保（平常時）

本業務の不備に起因する空調停止、停電、断水の発生（達成指標：発生回数0回）、施設における事業及び執務の中断（達成指標：中断回数0回）はなく、確保されるべき質は達成されていると評価できる。

イ 安全の確保

本業務の不備に起因した施設内での人身事故又は物損事故の発生（達成指標：発生回数0回）はなく、確保されるべき質は達成されていると評価できる。

ウ 快適性の確保

(ア) 実施状況

日本語教師研修の参加者に対するアンケートのうち本業務に関する部分の調査結果は以下のとおりである。

設問区分	達成指標	調査結果 (「満足」または「やや満足」と回答した者の割合)
(1) 受付業務	全ての設問について	100%
(2) 設備管理業務	70%以上の回答者から	97.6%
(3) 保安警備業務	「満足」または「やや	100%
(4)-1 清掃業務（公共部分）	満足」の評価を得ること	100%
(4)-2 清掃業務（宿泊室）	と	100%
(5) 植栽管理業務		100%
(6) 車両運行業務		100%

※ アンケートは、センターで実施する日本語教師研修の各終了時に、センターが参加者に対して実施。各設問について「満足」、「やや満足」、「やや不満足」、「不満足」の選択肢から回答。

※ アンケートの対象者数は90人、回答者数は89人（回収率98.9%）である。

(イ) 評価

日本語教師研修の参加者に対するアンケートの調査結果については、達成指標（全ての設問について70%以上の回答者から「満足」または「やや満足」の評価を得ること）を大きく上回っており、確保されるべき質は十分に達成されていると評価できる。

(2) 各業務において確保すべき水準

統括業務、受付業務、設備管理業務、保安警備業務、車両運行業務、清掃業務、年間定期保守点検業務及び植栽管理業務の各業務について確保すべき水準に基づき、各業務が適切に実施されており、確保されるべき質は達成されていると評価できる。

(3) 民間事業者からの改善提案による改善実施事項

民間事業者からの改善提案（入札時の企画書での改善提案）に基づき、清掃作業において、除菌効果の高い洗剤用品が使用され、施設内での感染リスクの低減が図られている。

3 実施経費についての評価

本業務は、平成23年4月から平成24年3月までの1年間の事業として民間競争入札を実施し、入札参加者が提出した企画書及び入札金額について、総合評価（除

算方式) を行い、落札者を決定した。

本業務の契約金額は 68,043 千円であり、従来の実施に要した経費 95,284 千円(平成 20~22 年度の実施経費の 1 年当たり換算額) に比べ 27,241 千円 (28.6%) の経費が削減されている。

従来経費 : 95,284 千円 (平成 20~22 年度の実施経費の 1 年当たり換算額)

契約金額 : 68,043 千円

削減額 : 27,241 千円 (削減率△28.6%)

4 評価のまとめ

(1) 評価の総括

本業務の実施にあたり包括的に達成すべき質として設定された「業務継続の確保」、「安全の確保」及び「快適性の確保」について、いずれも達成指標を満たしていること、実施経費について、従来の実施に要した経費に比べ 27,241 千円 (28.6%) の経費が削減されていることは、評価できる。また、清掃作業において、除菌効果の高い洗剤用品を使用し、施設内での感染リスクの低減が図られ、民間事業者の創意工夫が発揮されている。

(2) 今後の方針

民間競争入札 (1 年間) の実施により、サービスの質の確保、実施経費の削減がなされていることから、次期事業についても引き続き民間競争入札 (3 年間) を実施することにより、民間事業者の創意工夫を活用した公共サービスの質の維持向上及び経費の削減が期待される。

なお、次期事業において民間競争入札を実施する際には、公共サービスの質の維持向上の観点から、快適性の確保に関連して実施するアンケートの達成指標を見直すなど、確保されるべきサービスの質の設定を一層適切に行い、また、参入実績のない民間事業者においても、実施状況を踏まえた工夫 (企画書の提案) が可能となるよう、実施要項等に本実施状況の内容を十分に情報開示するなど、競争性の確保に配慮することが必要である。

以上

平成23年9月27日
独立行政法人国際交流基金
日本語国際センター

民間競争入札実施事業

国際交流基金日本語国際センターの施設管理・運営業務の実施状況について
(平成23年4月1日～平成23年7月31日時点)

I 事業の概略等

1. 委託業務内容

独立行政法人国際交流基金日本語国際センターの施設管理・運営業務
(統括業務、受付業務、設備管理業務、保安警備業務、車両運行業務、清掃業務、年間定期保守点検業務、植栽管理業務)

2. 業務委託期間 (契約期間)

平成23年4月1日から平成24年3月31日まで (1年間)

3. 受託事業者

物産ファシリティサービス株式会社

II 運営・管理業務の実施状況及び評価

1. 業務継続の確保

(1) 実施状況

管理・運営業務の不備に起因する事故 (空調停止、停電、断水)、施設における事業及び執務の中断の発生件数は0件であった。

(2) 評価

適切に実施されたものと評価できる。

2. 安全の確保

(1) 実施状況

管理・運営業務の不備に起因する施設内での人身事故又は物損事故の発生件数は0件であった。

(2) 評価

適切に実施されたものと評価できる。

3. 快適性の確保

(1) アンケートの結果

センターで実施する日本語教師研修の各終了時に、センターが参加者に対して実施するアンケートのうち管理・運営業務に関する全ての質問について、70%以上の回答者から「満足」または「やや満足」の評価を得られるものと

しているが、結果は次のとおりである。

質 問	満 足		不 満 足		満足度 （「満足」・ 「やや満足」 の合計）
	満足	やや 満足	やや 不満足	不満足	
<p>（１）受付業務 センターの受付（平日昼間はフロント、休日・夜間は管理室）では皆さんの入館手続きや郵便物・電話の取次ぎ、自転車やテープレコーダー等の貸し出し、スポーツクラブチケットの配付、問い合わせ対応などの総合受付業務を行なっています。この受付のスタッフの対応はいかがでしたか。</p>	93.0%	7.0%	0%	0%	100%
<p>（２）設備管理業務 センターの施設や設備に故障や破損などの不備はありませんでしたか。</p>	90.6%	7.0%	1.2%	1.2%	97.6%
<p>（３）保安警備業務 センターでは管理室に警備員が常駐し、また定期的に警備員がセンター内を巡回してセンター内の安全を維持していますが、この保安警備業務に不備はありませんでしたか。</p>	97.6%	2.4%	0%	0%	100%
<p>（４）－１ 清掃業務（公共部分） 教室やロビーなど、センター全体の施設の清掃状況はいかがでしたか。</p>	91.7%	8.3%	0%	0%	100%
<p>（４）－２ 清掃業務（宿泊室） 宿泊室の清掃状況はいかがでしたか。</p>	89.3%	10.7%	0%	0%	100%
<p>（５）植栽管理業務 庭園やセンター内の木の手入れはいかがでしたか。</p>	89.4%	10.6%	0%	0%	100%

(6) 車両運行业務 皆さんのセンター来館時は、成田空港からさいたま新都心までは路線バス(ONライナー)を、さいたま新都心からセンターまではセンターのバスを使用しています。このうちセンターバスは快適でしたか。	94.1%	5.9%	0%	0%	100%
---	-------	------	----	----	------

*対象者数 90人、回答者数 89人

(2) 評価

研修参加者のアンケート調査の結果は、全ての質問について、達成目標の70%以上を上回り、非常に高い満足度を参加者から得ている。

4. 確保すべき水準の達成状況及び評価

業務	内容	評価
(1) 統括業務	委託された全業務を統括し、全従業員の管理及び指導監督を行うと同時に、委託された全業務の窓口となり、センター職員と密接な連絡を保持しつつ、円滑な業務運営にあたる。	業務報告書等から各業務について適切に業務が実施されており、確保すべき水準に達しているものと評価できる。
(2) 受付業務	外国人研修参加者を含むセンター全来館者に対する受付業務を行う。業務の実施にあたっては、職員と密接な連携を保持しつつ、研修参加者に対するサービスを第一として、円滑に業務を行うものとする。	
(3) 設備管理業務	センターの施設・設備を総合的に管理し、利用者に対して快適な環境を保持・提供するとともに、センターの秩序維持・防犯・防災等のためセンター内外の管理を行うものとする。業務の実施にあたっては、関連法規(建築物における衛生的環境の確保に関する法律(ビル管法)、電気事業法、労働安全衛生法、大気汚染防止法、水道法、消防法、建築基準法、警備業法、遺失物法、刑法、刑事訴訟法等)及びセンター諸規則に基づき、職員と密接な連携を保持し、24時間常駐勤務により、円滑かつ完全にその業務を行うものとする。	
(4) 保安警備業務	センターの施設・設備を総合的に管理し、利用者に対して快適な環境を保持・提供するとともに、センターの秩序維持・防犯・防災等のためセンター内外の警備及び管理を行うものとする。業務の実施	

	<p>にあたっては、関連法規(建築物における衛生的環境の確保に関する法律(ビル管法)、電気事業法、労働安全衛生法、大気汚染防止法、水道法、消防法、建築基準法、警備業法、遺失物法、刑法、刑事訴訟法等)及びセンター諸規則に基づき、職員と密接な連携を保持し、24 時間常駐勤務により、円滑かつ完全にその業務を行うものとする。</p>	
(5) 車輛運行業務	<p>研修参加者の来日・帰国等にかかる送迎を中心とした車両運行業務を行なう。業務の実施にあたってはセンターと密接な連絡を保持しつつ、安全運転を第一として、円滑に業務を行うものとする。</p>	
(6) 清掃業務	<p>センター内外を常に清潔で衛生的な状態にし、その保全と美観を保持するものとする。施設毎に材質及び用途に最も適した清掃方法で実施する。利用者の利便を考慮して、適宜各施設を利用しない時間帯に行う。計画に基づく他、利用者の要請があった場合及び必要な場合にも行う。業務の実施にあたっては、職員と密接な連携を保持し、円滑かつ完全に行うものとする。また、用水・電力の使用については必要最小限にとどめ、特に照明は作業終了次第、直ちに消灯するものとする。なお、清掃箇所、清掃回数、清掃方法については、日常清掃作業基準表(別紙6-2)に基づき実施する。その他、施設の利用状況を考慮して、時間・内容等を調整するものとする。</p>	
(7) 年間定期保守点検業務	<p>センター施設機能の低下を防止するとともに機械、装置の耐用年数を伸ばすこと、また、全体の機能を円滑に運用維持させることを目的とし、各施設の定期的点検及び法的点検を定め実施する。</p>	
(8) 植栽管理業務	<p>樹木の成長サイクルや環境を考慮に入れながら、施設利用者の安全確保及び観賞用庭園としての美観を維持するための整枝剪定、低木刈込、芝生刈込、薬剤・除草剤散布、除草、施肥等を行う</p>	

Ⅲ 実施経費の状況及び評価

1. 平成23年度と平成20/21/22年度の実施経費

平成23年度 (契約期間：1年間) 68,043千円 (税込)

平成20/21/22年度 (契約期間：3年間) 285,852千円 (税込)

2. 「平成23年度」と「平成22/21/20年度の実施経費×1/3」を比較した経費削減効果

68,043千円-95,284千円 (=平成22/21/20年度の実施経費×1/3)

=-27,241千円 (削減率 △28.6%)

従来経費と比較して単年度で27,241千円 (削減率 △28.6%) の削減効果があった。

Ⅳ 民間業者からの改善提案による改善実施事項等

1. 改善状況等

清掃作業において、除菌効果の高いウルトラマイクロファイバー製クロスやEPA登録 (米国環境保護局認定) ケミカルを使用した。

(入札時提出された「管理運營業務計画書」の「各業務の従来の実施方法に対する改善提案」に記載されていた改善提案)

2. 評価

新たに除菌効果の高い洗剤用品を使用することにより、施設内での感染リスクの低減が図られた。

Ⅴ 全体的な評価

各業務において適正な履行がなされている。また、施設利用者である研修参加者から業務に対し高い満足度を得ており、業務の実施にあたり達成すべき質及び確保すべき水準は、確保されていると判断できる。

実施経費については、市場化テスト導入の結果、約3割の削減効果があった。

以上