

平成 23 年 6 月 27 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  
外務省研修所の管理・運営業務の評価（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。

事業の概要等

1 実施の経緯及び事業の概要

外務省研修所が実施する「外務省研修所の管理・運営業務」については、公共サービス改革基本方針（平成 19 年 10 月 26 日改定を閣議決定）において、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。これを受けて外務省研修所は官民競争入札等監理委員会の議を経て定めた「外務省研修所の管理・運営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。）に基づき、民間競争入札を実施し、受託事業者を決定した。その概要は以下のとおりである。

事 項	内 容
業務内容	外務省研修所の管理・運営に係る施設管理、機械保守、警備、清掃、その他の管理・運営業務
契約期間	平成 21 年 4 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日までの 3 年間
受託事業者	株式会社 山武（共同企業体） （株式会社山武〔代表企業〕、株式会社ライジングサンセキュリティサービス、株式会社ビケンテクノ、大野産業株式会社）
契約金額	159,000,000 円（税抜）
実施にあたり確保されるべきサービスの質	（1）快適性の確保 外務研修所施設が研修を終了した各研修員に対し満足度調査を行う目的で実施する「外務研修所施設に関するアンケート」調査において、次の水準を上回ることとする。 ・快適性に係る設問すべてにおいて、「満足」と「やや満足」の合計回答率が 80% 以上  （2）品質の維持 ・管理・運営業務の不備に起因する外務省研修所施設における研修の中断回数（定量的な指標：0 回）

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理・運營業務の不備に起因する空調停止，停電，断水の発生回数（定量的な指標：0回）</li> </ul> <p>(3) 安全性の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理・運營業務の不備に起因する施設利用者の怪我の回数（定量的な指標：0回）</li> </ul>
--	---

## 2 受託事業者決定の経緯

入札参加者は5者であり、その5者は入札参加資格を満たしていた。平成21年3月17日に開札を実施し、総合評価（除算方式）により、上記受託事業者が落札者となった。

### 評価

#### 1 評価方法について

外務省研修所から提出された平成21年4月～平成23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、実施経費等の観点から、事業の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) 対象公共サービスの質の確保

###### ア 実施結果

###### (ア) 快適性の確保

評価期間(平成21年4月～平成23年3月)における研修終了時に施設利用者(研修員)に対して行う各業務に対するアンケート調査の結果は次のとおり。(満足度：アンケートの回答で「満足」及び「やや満足」の肯定的回答が80%以上であること)。

#### アンケート結果

アンケート項目(業務)	第1回	第2回	第3回	第4回	第5回
インターネット使用環境	81.7%	94.0%	80.0%	80.3%	81.2%
共用設備の適切な整備	84.9%	97.0%	82.9%	83.3%	89.9%
清掃業務	88.9%	97.0%	97.1%	97.0%	97.1%
警備業務	97.6%	100.0%	85.7%	100.0%	100.0%
全体の平均満足度	88.3%	97.0%	86.4%	90.2%	92.1%
アンケート回収率	93.3%	91.7%	95.9%	93.0%	97.2%
総受講者数	135人	72人	73人	142人	71人

：満足度が比較的低いのは別途契約の通信回線速度等の不満によるものと推測される。

：満足度が比較的低いのは施設の老朽化や官側規則への不満によるものと推測される。

また、各業務の実施状況は次の通り。

## 各業務の実施状況

業務	実施状況
インターネット使用環境	業務仕様書に基づく各業務が確実に履行されており、常時快適な利用環境を維持することが出来た。
共用設備の適切な整備	業務仕様書に基づく設備の保守点検が確実に行われており、実施報告がされていた。
清掃業務	業務仕様書に基づく清掃業務が確実に実施されていた。 特に、トイレトーパー、液体石鹸等の消耗品の補充が確実に実施されていた。また、施設内に汚れが生じた際には速やかに適切な清掃を行う等、施設利用者の立場になって誠実に実施されていた。
警備業務	所定の時間に確実に巡回点検を行い、災害等の発生の警戒に努め、報告がされていた。 利用者の入構・退出時等で誠実な態度で接していた。また、施設の不具合が生じた際には、速やかな報告がされていた。

### (イ) 品質の維持及び安全性の確保

確保すべき対象公共サービスの質	平成21年度	平成22年度
管理・運営業務の不備に起因する外務省研修所施設における研修の中断回数（定量的な指標：0回）	研修実施中に管理・運営業務の不備に起因する研修の中断の発生は一度もない。	研修実施中に管理・運営業務の不備に起因する研修の中断の発生は一度もない。
管理・運営業務の不備に起因する空調停止、停電、断水の発生回数（定量的な指標：0回）	管理・運営業務の不備に起因する空調停止、停電、断水の発生は一度もない。	管理・運営業務の不備に起因する空調停止、停電、断水の発生は一度もない。
管理・運営業務の不備に起因する施設利用者の怪我の回数（定量的な指標：0回）	管理・運営業務の不備に起因する施設利用者の怪我の発生は一度もない。	管理・運営業務の不備に起因する施設利用者の怪我の発生は一度もない。

### イ 評価

快適性の確保に関する利用者の満足度に関するアンケートでは、これまでにすべての回において80%以上の満足度を得ており、個別の各種業務についても適切に実施されていた。また、品質の維持及び安全性の確保においても、監理・運営業務の不備に起因する、研修の中断、空調停止、停電、断水、施設利用者の怪我は一度も発生しておらず、確保されるべき対象公共サービスの質はいずれも達成された。

### (2) 実施経費

1年分の実施経費（落札額のうち平成21年度及び平成22年度分として支払った金額の1/2）は、従来の実施経費58,237,491円（平成20年度の委託経費：業務内容及び

業務量等は平成 21 年度及び平成 22 年度と同じ)の約 95.5%に相当する 55,650,000 円であり、1 年あたり 2,587,491 円の経費節減(4.5%)となる。

(3) 民間事業者からの改善提案による改善実施事項

ア 清掃業務において、仕様書に含まれていないが実態として定期的な清掃が必要となっている箇所(建物外周、食堂フロア等)について清掃を実施し、より快適な環境を維持した。

イ 設備管理業務において、運転方法の改善や修理等についての適切な提言を実施したことによりガス料金等の経費節減を図ることができた。

(例:ガス料金)

平成 20 年度実績:9,342,578 円

平成 21 年度実績:6,977,582 円(前年度比 2,364,996 円)

平成 22 年度実績:6,603,932 円(前年度比 373,650 円)

ウ 設備管理業務において、予防保全の観点からよりきめ細かな機械設備の運転・維持管理を実施し、機器の異常停止や重大な故障を未然に防いだ。

3 評価のまとめ

(1) 評価期間中における快適性の確保、品質の維持及び安全性のいずれの確保すべきサービスの質も達成されており適切に事業が実施されていると評価できる。

入札においては、5 者の応札があり、十分な競争が確保されたことから経費の節減につながったと考えられる。

また、民間事業者の創意工夫による適切な改善提案が、快適な環境の維持や機器の異常停止等の未然防止に貢献しているとともに、特に、機器の運転方法の改善や修理等についての適切な提言がガス料金等の経費節減につながったことは高く評価できる。

(2) 民間競争入札の実施に伴い従来個別に契約していた案件が 1 本に包括されたことで、民間事業者による施設のタイムリーかつきめ細かな状況把握及び調整が可能となり、種々の改善提案により効果的な管理・運営業務が行われていることから、次期事業においても民間競争入札を実施することが適切であり、その際、民間事業者の創意工夫がより適切に評価できるよう、評価項目を検討する必要がある。

(別添)

平成23年5月24日  
外務省研修所

平成21～22年度 民間競争入札実施事業  
外務省研修所の管理・運營業務の実施状況について

1. 平成21～22年度の事業概要

(1) 委託業務内容

外務省研修所における管理・運營業務

(2) 業務委託期間

平成21年4月1日～平成24年3月31日

(3) 受託事業者

株式会社 山武 (共同企業体)

(株式会社山武 [代表企業], 株式会社ライジングサンセキュリティサービス, 株式会社ビケンテクノ, 大野産業株式会社)

2. 確保すべき質の達成状況及び評価

(1) 利用者の満足度

(イ) 測定指標

研修終了時に施設利用者(研修員)に対して行うアンケート調査で、満足度80%以上であること(満足度とは、アンケートの回答で「満足」及び「やや満足」を肯定的回答とするもの)。

(ロ) アンケート結果

満足度(「満足」・「やや満足」)	第1回	第2回	第3回	第4回	第5回
インターネット使用環境に対する満足度 1	81.7%	94.0%	80.0%	80.3%	81.2%
共用設備の適切な整備に対する満足度 2	84.9%	97.0%	82.9%	83.3%	89.9%
清掃業務に対する満足度	88.9%	97.0%	97.1%	97.0%	97.1%
警備業務に対する満足度	97.6%	100.0%	85.7%	100.0%	100.0%
全体の平均満足度	88.3%	97.0%	86.4%	90.2%	92.1%
アンケート回収率	93.3%	91.7%	95.9%	93.0%	97.2%
総受講者数	135人	72人	73人	142人	71人

(注) 1: 別途契約の通信回線速度及び利用可能なPC台数等に対する不満のため、満足度が比較的低くなっているものと推測される。

2: 研修所施設の老朽化及び、冷暖房投入時期等に対する不満のため、満足度が比較的低くなっているものと推測される。

(ハ) アンケート結果に対する対応状況

アンケート調査の結果は、各項目とも利用者から高い満足度の評価を得ているため、根本的な改善指示は行わなかった。

その他の要望事項としては、「喫煙場所の増設」等、管理・運営業務の範疇外の要望であった。

#### (2) 品質の維持

(イ) 測定指標 管理・運営業務の不備に起因する研修の中断、空調停止、停電、断水の発生が全くないこと。

(ロ) 実施結果 報告時点においては、研修実施中に管理・運営業務の不備に起因する研修の中断、空調停止、停電、断水の発生は一度もない。

#### (3) 施設・設備の保全

(イ) 測定指標 当該施設・設備において、管理・運営業務の不備に起因する施設利用者の怪我の発生が全くないこと。

(ロ) 実施結果 報告時点において、当該施設・設備について、管理・運営業務の不備に起因する施設利用者の怪我の発生は一度もない。

#### (4) 各業務の実施状況

##### (イ) インターネット使用環境

業務仕様書に基づく各業務が確実に履行されており、常時快適な利用環境を維持することが出来た。

##### (ロ) 共用設備の適切な維持

業務仕様書に基づく設備の保守点検が確実に行われており、実施報告がされていた。

##### (ハ) 清掃業務

業務仕様書に基づく清掃業務が確実に実施されていた。

トイレットペーパー、液体石鹸等の消耗品の補充が確実に実施されていた。

施設内に汚れが生じた際には速やかに適切な清掃を行う等、施設利用者の立場になって誠実に実施されていた。

##### (ニ) 警備業務

所定の時間に確実に巡回点検を行い、災害等の発生の警戒に努め、報告がされていた。

利用者の入構・退出時等で誠実な態度で接していた。また、施設の不具合が生じた際には、速やかな報告がされていた。

#### (5) 評価

利用者の満足度を計るアンケートの調査の結果は、各項目いずれも80%以上の満足度を満たしており、利用者からは高い評価を得ている。

また、各業務において確保すべき水準に対し、各管理・運営業務、警備業務、清掃業務とも適切に実施されていると共に、誠実な対応がなされていた。

### 3. 実施経費の状況及び評価

#### (1) 平成21～22年度実施経費（契約額）

外務省研修所の管理・運営業務一式

・実施経費 55,650,000円(21・22両年度とも)

(2) 平成20年度実施経費(実績額)との比較

(イ) 平成20年度

・設備管理業務	18,774,000円
・機械保守業務	8,070,755円
・警備業務	6,823,888円
・清掃業務	8,799,000円
・その他の管理・運營業務	15,769,848円
合計	58,237,491円

(ロ) 平成20年度と平成21～22年度との比較による経費削減効果

(21・22両年度とも)

58,237,491円 - 55,650,000円 = 年間2,587,491円  
削減率 年間 4.5%

(ハ) 平成20年度と平成21～22年度における業務仕様の違い

業務内容及び業務量等に特段の仕様変更はなし。

(ニ) 競争入札応札者数

平成20年度

- ・設備管理業務(一部の機械保守業務も含め包括入札): 4社
- ・上記以外の機械保守業務: 随意契約
- ・警備業務: 6社
- ・清掃業務: 5社
- ・その他の管理・運營業務: 随意契約

平成21～22年度

- ・5社

(3) 民間事業者からの改善提案による改善実施事項

清掃業務にあたり、既存の仕様書に含まれていないものの、実態として定期的な清掃が必要となっている箇所(建物外周、食堂フロア等)の清掃を適切に実施の上、快適な環境を維持した。

また、設備管理業務にあたっては、新たに予防保全という観点を導入し、従来よりも更にきめ細かな機械設備の運転・維持管理を行い、運転方法の改善や修理等について適切な提言を行うことにより経費節減を図るとともに、機器の異常停止や重大な故障を未然に防ぎ、快適な研修環境を維持した。

上記成果の具体例としては、光熱水費用の大幅な削減が挙げられる。

(例: ガス料金)

・21・22年度の平均: 6,790,757円(対20年度比 2,551,821円)

平成20年度実績: 9,342,578円
平成21年度実績: 6,977,582円(前年度比 2,364,996円)
平成22年度実績: 6,603,932円(前年度比 373,650円)

#### (4) 評価

民間競争入札を実施した平成21年度は、平成20年度の業務仕様と同じであったが、実施経費（契約額）が約5%近く削減されたことに加え、本民間競争入札の実施に伴い従来個別に契約していた案件が1本に包括されたことで、民間事業者による施設のタイムリー且つきめ細かな状況把握及び調整が可能となり、且つ民間事業者による種々の改善提案によって、より効果的な管理・運營業務が行われている。

なお、次期事業における民間競争入札実施の際は、民間事業者の創意工夫をより適切に評価できるよう、改めて評価項目を検討する必要がある。