

平成23年 6月27日
内閣府公共サービス改革推進室

平成 21 年度 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（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。

I 事業概要等

1 実施の経緯及び事業の概要

税務大学校和光校舎における施設管理・運營業務については、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（平成 18 年法律第 51 号）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。これを受けて税務大学校は官民競争入札等監理委員会の議を経て、「税務大学校和光校舎における施設管理・運營業務 民間競争入札実施要項」（以下「実施要項」という。）を定め、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ている。その概要は以下の通りである。

事 項	内 容
業務内容	税務大学校和光校舎における点検及び保守業務、清掃業務、施設警備業務、図書室管理業務の各業務の包括的な管理・運営
契約期間	平成 21 年 4 月 1 日から平成 24 年 3 月 31 日までの 3 年間
受託事業者	税務大学校和光校舎の施設管理・運營業務共同体 構成員：(株)山武、(株)ライジングサン・セキュリティ・サービス、ノベルテック(株)、日産緑化(株)、エス・イー・シー・エレベータ(株)、(株)クリーン工房
契約金額	661,500,000 円（税込）
確保されるべき 質・水準の設定項目	①快適性の確保（施設利用者のアンケート） ②品質の維持（管理・運營業務の不備に起因する和光校舎における研修の中断回数）（管理・運營業務の不備に起因する空調の停止、停電、断水発生回数） 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）

2 受託事業者決定の経緯

入札参加者（2 者）から提出された企画書等について、必須項目審査及び加点項目審査を実施し、基礎点及び加算点を付与した。入札書の提出期限において、入札参加者のうち 1 者から辞退の申出があり、開札の結果、他の 1 者の入札価格が予算決算及

び会計令（昭和22年勅令第165号）第79条の規定に基づき作成された予定価格の範囲内であったため、当該入札参加者を落札者として決定した。

II 評価

1 評価方法について

税務大学校から提出された平成21・22年度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、実績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) 快適性の確保

①実施状況

施設利用者アンケート調査（年4回実施）について、「不満度20%未満」を目標として設定したところ、アンケートの結果は次の通り。なお、不満度とは、項目ごとに「不満」及び「やや不満」に該当する回答の割合をいう。

設 問	評 価			
	年度	満足度	普通	不満度
1 廊下の清掃状況	21年度	78.8%	18.2%	3.0%
	22年度	75.6%	22.5%	1.9%
2 トイレの清掃状況	21年度	83.0%	16.1%	2.0%
	22年度	80.8%	18.2%	1.0%
3 洗面所の清掃状況	21年度	81.7%	16.1%	2.2%
	22年度	80.9%	18.6%	0.4%
4 トイレトペーパー等の 消耗品の補充状況	21年度	88.1%	10.2%	1.7%
	22年度	84.7%	14.8%	0.4%
5 図書室管理の状況	21年度	77.7%	19.4%	2.9%
	22年度	76.6%	22.9%	0.5%
合計	21年度	15.8%	15.8%	2.3%
	22年度	79.7%	19.4%	0.8%

※端数処理のため、合計が一致しない部分がある。

②評価

各年度とも不満足度が3%以下であり、目標を十分に達成していると評価できる。また、平成21年度から平成22年度にかけて不満足度が低下しており、サービスの更なる改善も進んでいると評価できる。

(2) 品質の維持

①実施状況

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）、管理・運

営業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）を目標として設定したところ、研修の中断回数及び空調の停止等の発生回数ともに0回である。

※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。

②評価

管理・運営業務の不備に起因する研修の中断回数、空調の停止・停電・断水の発生回数ともに0回であり、適正な管理が行われていると評価できる。

(3) 安全性の確保

①実施状況

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回数（0回）を目標として設定したところ、発生回数は0回である。

※怪我とは、病院での治療を要する怪我をいう。

②評価

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回数は0回であり、適正な管理が行われていると評価できる。

(4) 業務水準の確保

①実施状況

イ 点検及び保守業務

研修に支障を来さないように、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を業務水準として設定したところ、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る。また、ボイラー等の不具合箇所を発見し、速やかに報告したことにより、早期に修繕が行われている。

ロ 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を業務水準として設定したところ、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る。また、インフルエンザ等の感染症が発生した際に、構内の消毒作業が行われている。

ハ 施設警備業務

24時間365日常駐（10時～19時2名以上、19時～翌10時3名以上）して、「警備計画書」に定める警備業務を行うことを業務水準として設定したところ、決められた時間に確実に巡回を行い、事件・事故発生の際に警戒に務め、報告がされていた。

また、入構者に対し身分の確認を確実にかつ誠実な態度で行われている。

ニ 図書室管理業務

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、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を業務水準として設定したところ、仕様書に基づいて、確実に図書室管理業務が行われている。

②評価

各業務とも確保すべき水準に対し、確実に業務が実施されていると評価できる。

(5) 民間事業者からの改善提案による改善実施事項

①実施状況

イ 冷却水ポンプインバータ化

既存冷却水ポンプにインバータ設備を設置、冷却水出口温度によりインバータの回転数を制御し、省エネルギー化を図っている。

ロ 食堂及び喫茶室床剥離

食堂及び喫茶室の床について、ワックスをかけることでは落ちない汚れについて剥離作業を行うことにより、効率的な清掃が行われている。

②評価

民間事業者からの提案により、省エネルギー化及び清掃作業の効率化がなされていると評価できる。

3 実施経費についての評価

3年間の契約額は、661,500千円であり、単年度換算すると220,500千円となる。従来の実施経費（平成19年度）は、220,713千円であり、1年当たり213千円（約0.1%）の経費削減となる。契約額と従来の実施経費（平成19年度）が、同程度である理由として、税務大学校は、「これまでの個々の業務の入札において、毎年厳しい価格競争が繰り返されていた結果」としている。

項目	金額等
従来経費（A）	220,713千円（平成19年度）
契約額（B）※単年度換算後	220,500千円（契約額／3）
削減額（C）	△213千円
削減率（C／A×100）	△ 0.1%

4 評価のまとめ

(1) 評価の総括

確保すべき質として設定していた項目（①施設利用者アンケート調査における不満度20%未満、②管理・運営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〉、管理・運営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〉、③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〉、点検及び保守業務等の業務水準の確保)は、全て目標水準を達成していると評価できる。

また、民間提案により省エネルギー化及び清掃作業の効率化がなされていることも評価できる。

経費については、3年間の契約額は、661,500千円であり、単年度換算すると220,500千円となる。従来の実施経費(19年度)は、220,713千円であり、1年当たり213千円(約0.1%)の経費削減となる。なお、今回の入札においては、入札参加者2者のうち1者辞退したため、最終的に1者応札になっており、競争性の確保が必要である。

(2) 今後の方針

競争性の確保の観点から、入札を辞退した民間事業者へのヒアリングや積極的な情報開示等により、多くの民間事業者の入札への参加を促す方策を検討する必要がある。

良好なサービスの質が達成されていることから、次期事業においても、引き続き、民間競争入札を実施することが必要と考えられる。

平成 23 年 5 月 19 日
国税庁税務大学校

平成 21 年度 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清掃業務等の維持管理業務並びにこれら業務の包括的管理業務

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

税務大学校和光校舎の施設管理・運營業務共同体 代表事業者 株式会社山武

構成員：(株)山武、(株)ライジングサン・セキュリティ・サービス、
ノベルテック(株)、日産緑化(株)、エス・イー・シー・エレベータ(株)、
(株)クリーン工房

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. 管理運營業務の質として設定した項目

(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 21 年度アンケート（平成 21 年度実施の 4 研修 973 名を対象に調査）

不満足度 2.3%（有効回答率 100%）

(ロ) 平成 22 年度アンケート（平成 22 年度実施の 4 研修 2,263 名を対象に調査）

不満足度 0.8%（有効回答率 95.5%）

(ハ) 平成 21 年度及び平成 22 年度アンケート（上記 2 回の通算）

不満足度 1.3%（有効回答率 96.9%）

※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 快適性の確保に関する評価

アンケート調査の結果は、施設利用者の不満度は、1.3%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。

また、平成21年度のアンケート調査の不満度が2.3%であったのに対して、翌平成22年度の不満度は1%を切っており、かつ、アンケート調査各項目の結果をみてもいずれの項目もすべて不満度が低下しており、サービスの改善が進んでいる良好な結果と評価する。

(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 品質の維持に関する評価

管理・運營業務の不備に起因する研修の中断回数、空調の停止、停電、断水の発生回数ともに0回であり、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 安全性の確保に関する評価

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は0回であり、安全性の良好な確保が行われていると評価する。

2. 確保すべき水準として設定した項目

(1) 確保すべき水準

イ 点検及び保守業務

当校の研修に支障を来さないように、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。

ロ 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る実施すること。

ハ 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、業務を行うため、次の人員を確保すること。
 - 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。
- (ヘ) 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。
- (ト) そろいの制服を着用して勤務すること。

ニ 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。
- (ニ) 業務従事者及び勤務予定表を事前に提出し、当校の承認を得ること。

(2) 実施状況

イ 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。

ボイラー等の不具合箇所を発見し、速やかに報告したことにより、早期に修繕を行うことができた。

ロ 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。

ハ 施設警備業務

決められた時間に確実に巡回を行い、事件・事故発生の警戒に務め、報告がされていた。

入構者に対し身分の確認を確実にかつ誠実な態度で行っていた。

ニ 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、確実及び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 冷却水ポンプインバータ化

ロ 食堂及び喫茶室床剥離

(2) 評価

イ 冷却水ポンプインバータ化

既存冷却水ポンプにインバータ設備を設置、冷却水出口温度によりインバータの回転数を制御し、省エネルギー化を図っている。

ロ 食堂及び喫茶室床剥離

食堂及び喫茶室の床について、ワックスをかけることでは落ちない汚れについて剥離作業を行うことにより、効率的な清掃が行われている。

III 実施経費の状況及び評価

1. 平成 21 年から平成 23 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・運營業務

業務委託経費 661,500 千円（単年度 220,500 千円）

2. 従来の実施に要した経費との比較

経費の節減の状況としては、本業務の民間競争入札実施要項「従来の実施に要した経費」のうち、「施設管理・運營業務に係る経費」及び「退職給付費用」の合計金額と比較したところ、平成19年度比較では、△213千円（0.1%）、過去3年の平均（平成17年から平成19年）と比較した場合には、△4,146千円（1.9%）とほぼ横ばいであるが若干の削減という結果であった。

これは、これまでの個々の業務の入札において、毎年厳しい価格競争が繰り返されていた結果であり、これ以上の経費の節減は望めないものと考えられる。

（参考）入札実施要項「従来の実施に要した経費」

（単位：千円）

	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平均
人件費	8,869	9,321	8,629	8,940
物件費	125	111	118	118
委託費	216,318	214,952	210,202	213,824
退職給付費用	1,281	2,247	1,764	1,764
合計	226,593	226,631	220,713	224,646

IV 総合評価

経費の節減という観点では、ほぼ横ばい（若干の削減）という結果であったが、管理運營業務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は、上記調査の結果、良好なサービスの質が達成されたと認められる。

施設利用者アンケートの不満足

1 廊下の清掃状況

評価	平成21年度	平成22年度	2カ年通算
非常に満足	464	948	1,412
やや満足	303	685	988
普通	177	487	664
やや不満	23	30	53
不満	6	10	16
計	973	2,160	3,133
不満足度	3.0%	1.9%	2.2%

2 トイレの清掃状況

評価	平成21年度	平成22年度	2カ年通算
非常に満足	500	1,085	1,585
やや満足	308	662	970
普通	146	393	539
やや不満	17	18	35
不満	2	4	6
計	973	2,162	3,135
不満足度	2.0%	1.0%	1.3%

3 洗面所の清掃状況

評価	平成21年度	平成22年度	2カ年通算
非常に満足	479	1,047	1,526
やや満足	316	702	1,018
普通	157	403	560
やや不満	20	8	28
不満	1	1	2
計	973	2,161	3,134
不満足度	2.2%	0.4%	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21年度	平成22年度	2カ年通算
非常に満足	629	1,285	1,914
やや満足	228	548	776
普通	99	321	420
やや不満	12	8	20
不満	5	1	6
計	973	2,163	3,136
不満足度	1.7%	0.4%	0.8%

5 図書室管理の状況

評価	平成21年度	平成22年度	2カ年通算
非常に満足	463	1,119	1,582
やや満足	293	536	829
普通	189	494	683
やや不満	26	10	36
不満	2	1	3
計	973	2,160	3,133
不満足度	2.9%	0.5%	1.2%

6 集計

評価	平成21年度	平成22年度	2カ年通算
普通以上	4,751	10,715	15,466
不満	114	91	205
計	4,865	10,806	15,671
不満足度	2.3%	0.8%	1.3%
対象人員	973	2,263	3,236