

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

日本スポーツ振興センターのスポーツ施設の管理・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。

I 事業の概要等

1 実施の経緯及び事業の概要

独立行政法人日本スポーツ振興センター（以下「NAASH」という。）が実施するスポーツ施設の管理・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 12 月 24 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 NAASH は官民競争入札等監理委員会の議を経て定めた「日本スポーツ振興センターのスポーツ施設の管理・運営業務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	日本スポーツ振興センターのスポーツ施設の管理・運営業務（運営業務、保守管理業務、警備業務、清掃業務、環境衛生管理等業務）
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
受託事業者及び契約金額	○国立霞ヶ丘競技場（以下「霞ヶ丘」という。） 【受託事業者】 シミズオクトグループ国立霞ヶ丘競技場管理・運営業務共同企業体 [代表者] 株式会社シミズオクト [構成員] 株式会社オフィスショウ、株式会社トベ商事 【契約金額】 908,228,338 円（税込）

	<p>○国立代々木競技場（以下「代々木」という。）</p> <p>【受託事業者】 協栄グループ 〔代表者〕 株式会社協栄 〔構成員〕 株式会社トベ商事</p> <p>【契約金額】 543,900,000円（税込）</p> <hr/> <p>○国立スポーツ科学センター・ナショナルトレーニングセンター（以下「JISS・NTC」という。）</p> <p>【受託者】 協栄グループ 〔代表者〕 株式会社協栄 〔構成員〕 エムサービス株式会社、株式会社シミズオクト、株式会社トベ商事、戸田衛生株式会社</p> <p>【契約金額】 1,981,256,941円（税込）</p>
<p>実施に当たり確保されるべきサービスの質</p>	<p>○スポーツ施設の円滑な管理・運営に資するため、業務仕様書（提案に基づき変更された内容を含む。）及び入札時の企画書の内容に従って業務を履行すること。</p> <p>○業務仕様書に示された業務内容を行わなかったことに起因する業務の不備により、施設の重大な支障（停電、断水、空調停止など）が発生しないこと。（定量的な指標：0回）</p> <p>○各年度に2回NAASHが実施するアンケートによる満足度調査において、NAASHが指定する項目に対して、平均80%以上の回答者から「満足」、「やや満足」の回答を得ること。</p> <p>※アンケート対象</p> <p>《霞ヶ丘》 トレーニングセンター、テニス場、体育館及び室内水泳上の利用者</p> <p>《代々木》 室内水泳場の利用者</p> <p>《JISS・NTC》 テニス場、屋内テニスコート、フットサルコート、低酸素合宿室、戸田艇庫・合宿室及びアスリートヴィレッジの利用者</p>

2 受託事業者決定の経緯

○霞ヶ丘

入札参加者は2者あったが、提出された企画書について審査した結果、うち1者は競争参加資格を満たしていなかったため、必須項目を満たしていた残りの1者について、平成21年2月4日に開札したところ、予定価格の範囲内であったため、上記受託事業者が落札事業者となった。

○代々木

入札参加者は3者あったが、提出された企画書について審査した結果、1者は競争参加資格を満たしておらず、残り2者のうち1者については必須項目を満たしていなかった。必須項目を満たした1者について、平成21年2月4日に開札したところ、予定価格の範囲内であったため、上記受託事業者が落札事業者となった。

○JISS・NTC

入札参加者は3者あったが、提出された企画書について審査した結果、1者は競争参加資格を満たしておらず、残り2者のうち1者については必須項目を満たしていなかった。必須項目を満たした1者について、平成21年2月4日に開札したところ、予定価格の範囲内であったため、上記受託事業者が落札事業者となった。

II 評価

1 評価方法について

NAASHから提出された平成21年度及び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) 対象公共サービスの質（スポーツ施設の円滑な管理・運営、施設の重大な支障の有無、アンケートによる満足度調査）

ア 実施結果

平成21年度及び22年度においては、各スポーツ業務仕様書及び入札時の企画書の内容に従った業務の円滑な遂行がなされ、受託事業者の創意工夫も図られている。具体的には、霞ヶ丘では、トレーニングセンターにおいて、人気プログラムの導入など受講者ニーズに合わせて教室プログラムの見直しが行われている。また、代々木では、エネルギー管理士によるエネルギー分析の実施や、無駄のない機器運転及び各種省エネルギー方策の実施、効果検証が行われており、東日本大震災後の節電営業に関する省エネに向けたアドバイスや資料作成など、運用面における節電可能

方策についての積極的な対応が図られている。JISS・NTCでは、利用者の利便向上のため、貸出備品の追加や宅配便取次業務が新たに実施されている。

また、平成21年度及び22年度において、業務仕様書に示された業務内容を行わなかったことに起因する業務の不備による停電、断水、空調停止等の重大な支障は発生しなかった。

アンケートによる満足度調査については、「受付スタッフの対応」、「指導員の対応」、「電話予約時の対応」では満足度が高い結果となっているが、「施設の清掃」では、一部の施設で目標を下回る結果が見受けられた。

アンケートによる満足度調査結果 (％)

		受付スタッフの対応		施設の清掃		指導員の対応		電話予約時の対応			
		21年度	22年度	21年度	22年度	21年度	22年度	21年度	22年度		
霞ヶ丘	トレーニングセンター	97.4	97.8	75.8	89.0	87.8	93.9	/			
	テニス場	96.3	98.0	86.7	86.8					97.3	96.0
	体育館	96.2	99.1	88.8	93.0						
	室内水泳場	94.0	94.3	72.1	81.0						
代々木	室内水泳場	89.6	96.8	81.9	86.1	/					
JISS・NTC	屋外テニスコート	98.9	98.0	94.5	94.4						
	屋内テニスコート	96.0	99.0	97.3	94.1						
	フットサルコート	97.4	99.5	92.7	98.1						
	低酸素宿泊室	99.1	100.0	98.3	97.7						
	戸田艇庫・合宿室	89.5	91.1	85.4	94.4						
	アスリートヴィレッジ	98.4	100.0	98.0	98.1						

イ 評価

各スポーツ施設において、各事業者が業務仕様書及び入札時の企画書の内容に従い、業務を履行しており、利用者の利便向上のため、貸出備品の追加や宅配便取次業務の実施など各事業者による創意工夫も見受けられる。

また、どの施設においても、業務仕様書に示された業務内容を行わなかったことに起因する業務の不備による停電、断水、空調停止等の重大な支障は発生しておらず、目標は達成されている。

さらに、アンケートによる満足度調査では、霞ヶ丘のトレーニングセンター及び室内水泳場における「施設の清掃」の項目で目標を下回ったが、それ以外の満足度調査の結果はすべて確保されるべき質を上回っている。また、目標を下回った部分

については、作業手順及び清掃方法の見直しが行われ、22 年度においてはすべての項目で目標を上回る結果が得られている。

以上から、概ね受託事業者による円滑な管理・運営が行われており、対象公共サービスの質も確保されていると認められる。

(2) 管理・運營業務の実施状況

ア 実施状況

運營業務（霞ヶ丘：窓口・受付・巡回業務や指導業務、代々木：窓口・受付・巡回業務、J I S S・N T C：受付等業務・宿泊施設運營業務）、保守管理業務、警備業務、清掃業務、環境衛生管理等業務について、民間事業者から提出された業務計画書に沿って実施されている。

イ 評価

どの施設においても特段の問題は見られず、適切に管理・運營業務が実施されている。

(3) 実施経費

平成 21 年度から平成 24 年度に係る 3 年間の事業として民間競争入札を実施し、入札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（基礎点 300 点、加算点 300 点））を行い、落札者を決定した。

従来の実施経費との比較は以下のとおりである。

【霞ヶ丘】

単位：千円

区分	従来の実施経費 19 年度 A	民間競争入札実施後による経費		従来の実施経費との差			
		21 年度 B	22 年度 C	B-A	C-A	年間あたり	
業務委託費①	260,976	303,105	305,884	42,129	44,908	43,518	
変更契約による増減分②		ラグビー場西スタンド改修工事に伴う諸室・設備の変更等	1,993	2,042	1,993	2,042	
		陸上競技場写真判定装置等の保守対象機器の変更	—	2,583	—	2,583	
①-②	260,976	301,112	301,259	40,136	40,283	40,209	

【代々木】

単位：千円

区分	従来の実施経費 17年 (※) A	民間競争入札実施後による経費		従来の経費との差		
		21年度 B	22年度 C	B-A	C-A	年間あたり
業務委託費①	167,081	179,517	184,391	12,436	17,311	14,874
変更契約による増減分②	熱源設備改修工事による対象設備の追加等 第一体育館内部改修工事、第一体育館・第二体育館設備更新工事に伴う諸室・設備の変更等 第二体育館内部工事（一部施設の休業を含む。）及び外構改修工事等に伴う設備の変更等	143	391	143	392	
		—	2,650	—	2,650	
		—	△2,002	—	△2,002	
新規業務（レストラン及び売店厨房機器保守点検）による純増③		1,568	1,568	1,568	1,568	
①－（②＋③）	167,081	177,806	181,784	10,725	14,703	12,714

※代々木では、平成18年度及び19年度はアスベスト除去工事に伴い長期間休業したため、平成17年度と比較している。

【JISS・NTC】

単位：千円

区分	従来の実施経費 20年 (※) A	民間競争入札実施後による経費		従来の経費との差		
		21年度 B	22年度 C	B-A	C-A	年間あたり
業務委託費①	410,820	653,594	654,182	242,774	243,362	243,068
変更契約による増減分②	設備の新設による変更※平成22年度は瑕疵担保期間による減 陸上競技場写真判定装置等の保守対象機器の変更	—	△766	—	△766	
		—	288	—	288	
20年度は瑕疵担保期間であるため不要であった設備保守管理業務の増③		31,728	31,728	31,728	31,728	
①－（②＋③）	410,820	621,866	622,932	211,046	212,112	211,579

※JISS・NTCでは、NTCの開業が平成20年1月であることから、平成20年度と比較している。

霞ヶ丘においては年間あたり約4,021万円(15.4%)、代々木においては約1,271万

円(7.6%)、JISS・NTCにおいては約212百万円(51.6%)の増加となっている。

霞ヶ丘と代々木における大きな要因としては、これまでの価格水準が低廉であったことがあげられる。民間競争入札実施前に行った市場調査において見積もりを徴したところ、従前の契約水準と大きな乖離があり、そのため、従前の予定価格積算で、明らかに低廉であった設備管理業務(常駐者)や清掃業務の見直しを行い、そのことが経費増加につながったと考えられる。また、これまでの個別の業務委託時の入札と比較して入札参加者数は低下傾向にあり、競争性の低下も要因として考えられる。

JISS・NTCでは、NTCの開業初年度である平成20年度において、民間事業者による実績作りのための低入札が行われており、そのことが翌年度の経費増加につながった大きな要因として考えられる。

結果として、民間競争入札により経費は増加したが、市場の実勢に応じた価格水準での契約がなされたことによるものと考えられる。

3 評価のまとめ

業務の実施にあたり確保されるべき質の達成状況については、概ね目標が達成されている。アンケートによる満足度調査においては、「施設の清掃」に関する部分で、一部満足度が目標に達していない部分が見受けられたが、当該箇所については作業手順及び清掃方法の見直しが行われており、次年度の結果は目標を達成できている。また、各施設において受託事業者の創意工夫が図られていることや施設の運営に支障をきたすことがなかったことから、全体としては公共サービスの質の維持向上が図られたものと評価できる。

実施経費の増加の大きな理由としては、これまで予定価格の積算に用いていた業務単価のうち明らかに市場の実態に合わないものがあったため、業務単価の見直しを行ったことや、当該施設の業務を実施することが、民間事業者にとっても大きな実績となり他の関連業務の受注等に影響することから、これまで過度の価格競争が行われていたことが考えられる。

業務単価の見直しによって、市場の実勢に応じた価格水準での契約への見直しが行われ、また、業務の包括化によって、これまで個別に業務委託していた時の過度の価格競争が解消されたとも考えられることから、民間競争入札の実施を契機として、適正な競争環境の土台ができたともいえる。また、公共サービスの質の維持向上も図られていることから、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適切と考えられる。

ただし、さらなる経費の増大を招かないためにも、次期民間競争入札の実施にあたっては競争性の確保に十分留意する必要がある。実施要項に本実施状況の内容を十分に情報開示するとともに、企画提案書提出までの期間の延長や参入が想定される業界等へのアピールなど民間事業者が参入しやすくなるような方策を検討する必要がある。

平成23年6月21日
日本スポーツ振興センター

民間競争入札実施事業

日本スポーツ振興センターのスポーツ施設の管理・運営業務の実施状況について
(国立霞ヶ丘競技場 平成21年度及び平成22年度)

1 事業の概要

(1) 委託業務内容

日本スポーツ振興センターのスポーツ施設の管理・運営業務(国立霞ヶ丘競技場)

(2) 業務委託期間

平成21年4月1日から平成24年3月31日まで

(3) 受託事業者

シミズオクトグループ国立霞ヶ丘競技場管理・運営業務共同企業体

[代表者] 株式会社シミズオクト

[構成員] 株式会社オフィスショウ、株式会社トベ商事

2 確保されるべき質の達成状況、管理・運営業務の実施状況

(1) サービスの質の確保状況

① スポーツ施設の円滑な管理・運営

ア 指標

民間事業者は、スポーツ施設の円滑な管理・運営に資するため、業務仕様書及び入札時の企画書の内容に従って業務を履行すること。

イ 実績

平成21年度及び平成22年度において、仕様書及び企画提案内容に従った業務の円滑な遂行がなされ、高水準な施設・設備の円滑な運営に寄与した。

(創意工夫の事例)

i 空調機・給排気ファンのVベルト交換時における省エネベルトによる空調動力の低減

ii 貯水槽清掃時における排水量の抑制による水道使用量の削減

iii トレーニングセンターの教室プログラムの見直し(人気プログラムの導入)

② 施設の重大な支障の有無

ア 指標

業務仕様書に示された業務内容を行わなかったことに起因する業務の不備により、施設の重大な支障(停電、断水、空調停止など)が発生しないこと。(定量的な指標: 0回)

イ 実績

平成21年度及び平成22年度において、業務仕様書に示された業務内容を行わなかったことに起因する業務の不備による停電、断水、空調停止等は発生しなかった。

③ アンケートによる満足度調査

ア 指標

トレーニングセンター、テニスコート、体育館及び室内水泳場の利用者（標本数 各施設100人程度）に対し、各年度に2回（6月、12月）N A A S Hが実施するアンケートによる満足度調査（各施設の受付窓口においてアンケート用紙を配布し、2週間程度の回収期間中に、回収箱に投函してもらう）において、N A A S Hが指定する項目に対して、平均80%以上の回答者から「満足」、「やや満足」の回答を得ること。

イ 実績

平成21年度及び平成22年度におけるアンケートによる満足度調査（調査項目：受付スタッフの対応、施設の清掃、指導員の対応（トレーニングセンター）、電話受付時の対応（テニスコート））の結果は、確保されるべき質を上回った。

トレーニングセンター及び室内水泳場は「施設の清掃」の項目で目標を下回った回があったため、作業手順及び清掃方法の見直しを行った。

※詳細については、別紙参照。

(2) 管理・運營業務の実施状況

民間事業者から提出された業務計画書に沿って実施された。主な管理・運營業務の実施状況は以下のとおり。

① 運營業務

ア 窓口・受付・巡回業務

区分	H21年度(回)	H22年度(回)
水泳場	323	324
体育館	331	305
東・西テニスコート	334	334
スポーツ博物館	323	313
事業課窓口	357	359
トレーニングセンター	326	332

イ 指導業務

区分	H21年度(回)	H22年度(回)
トレーニングセンター	329	313

② 保守管理業務

区分	H 2 1 年度 (回)	H 2 2 年度 (回)
芝生管理業務【陸上】	2 0 5	1 9 2
芝生管理業務【ラグビー】	2 0 3	2 1 6
園地整備業務	2 9	2 4
雑役業務 (人日) *	2 9 8	3 8 9
有料駐車場管理業務	2 3 7	2 9 9
設備運転監視及び日常保守点検業務	3 6 5	3 6 5
設備保守点検業務	7 3	7 4

③ 警備業務

区分	H 2 1 年度 (回)	H 2 2 年度 (回)
通常警備	3 6 5	3 6 5
夜間警備	3 6 5	3 6 5
臨時警備 *	2 4	2 4

④ 清掃業務

区分	H 2 1 年度 (回)	H 2 2 年度 (回)
日常清掃業務	3 3 4	3 3 4
定期清掃業務	4 0	3 9
大会清掃業務【陸上スタンド】*	4 7	3 2
大会清掃業務【ラグビースタンド】*	5 6	5 4
清掃補助業務【1日】 *	8 6	1 4 4

⑤ 環境衛生管理等業務

区分	H 2 1 年度 (回)	H 2 2 年度 (回)
各種環境測定業務	3 1	3 1
受水槽、貯水槽、汚水槽等清掃業務	6	6
害虫防駆除及び消毒作業業務	1 2	1 2
一般廃棄物処理業務 (t) *	1 3 3. 2 1	1 1 4. 8 5
空調用エアフィルタ一定期清掃業務	4	4

※*は単価契約であり、実施回数は延べ回数である（一般廃棄物処理を除く。）。

3 実施経費の状況（平成21年度及び平成22年度）

(1) 対象公共サービスの実施に要した経費

① 実施経費

区分	H21年度	H22年度
総価分	270,204,614円	273,881,682円
単価分	32,900,391円	32,002,788円
合計	303,105,005円	305,884,470円

② 経費の変動要因

ア 変更契約

施設・設備の老朽化対策及び利便性・安全性の向上のための改修工事等の実施により、施設・設備等に変更が生じ、変更契約を行った。

変更要因	金額の増減（単位：円）	
	H21年度	H22年度
ラグビー場西スタンド改修工事に伴う諸室・設備の変更等	1,993,614	2,042,796
陸上競技場写真判定装置等の保守対象機器の変更	-	2,583,840
合計	1,993,614	4,626,636

イ 施設の特性

本施設では、施設の稼働状況や入場者数によって、業務量が大きく変化する業務（雑役業務（使用する器具の整理整頓及び用具の設置撤去作業等）や清掃業務など）が含まれており、単価契約としている。稼働状況等は以下のとおり。

【施設の稼働日数】

区分	H19年度	H21年度	H22年度
陸上競技場	169日	182日	154日
ラグビー場	82日	70日	72日
総入場者数	1,543,472人	1,506,379人	1,263,623人

(2) 従来の実施に要した経費との比較

① 平成19年度との比較による経費の状況

平成19年度 260,976千円

平成21年度 303,105千円－260,976千円＝42,129千円

平成22年度 305,884千円－260,976千円＝44,908千円

② 従前との相違点

予定価格積算のうち労務単価関係について、従前の予定価格積算を見直し、改めて実勢の市場動向に合致した水準にて見直しを行ったことにより、市場水準での契約が

なされたことが推察される。

競争参加者数については、従前の個別契約の競争入札と比較して参加者数が低下傾向にあり、競争性の低下が推察される。

4 総評

サービスの質については、実施要項に定める水準を確保しており、また民間の創意工夫による改善もなされている。一方、経費については、従前より委託費が増加していることは否めない。

今後は、スポーツ振興という政策的目的を達成するための重要な施設であることを踏まえ、より良い品質のサービスを妥当なコストで提供する「ベスト・バリュー」の観点を重視し、性能発注の拡大等、民間事業者のノウハウの活用及び入札参加意欲の向上に繋がる見直しを行うことで、より積極的な政策的目的への寄与の向上及びコストの最適化を図る必要がある。

5 評価委員会への報告内容及び評価委員会での意見

(1) 報告内容等

上記1～4のとおり

(2) 意見等

- 単純にコスト削減とサービス向上を両立させることには限界があることから、今後は、より良い品質のサービスを妥当なコストで提供する「ベスト・バリュー」の観点を持つことが必要。
- コストと自己収入の増加とトータルで考えるなど、積極的な姿勢が必要。
- 民間が提案できる範囲を明確化しつつ、性能発注の拡大により、政策的目的への寄与の向上を図ることが必要。
- 官民のリスク分担を明確化することが必要。
- サービス水準の維持・向上のための人員・人材確保にも留意することが必要。特に施設の老朽化対策は非常に重要で、施設を熟知したN A A S H職員は必要。

別紙 アンケートによる満足度調査

【対象施設】

国立霞ヶ丘競技場（トレーニングセンター、テニスコート、体育館及び室内水泳場）

【確保すべき対象公共サービスの質】

利用者に対し、各年度2回、アンケートによる満足度調査を実施し、平均80%以上の回答者から「満足」「やや満足」の回答を得る。

平成21年度

【第1回調査】

(1)実施時期：平成21年6月12日（金）～25日（木）
 (2)回収率：46.6%（回答数:445枚/配付数:955枚）

【第2回調査】

(1)実施時期：平成21年12月1日（火）～14日（月）
 (2)回収率：67.7%（回答数:542枚/配付数:801枚）

区分	第1回					第2回					年間平均					
	回答数		満足度			回答数		満足度			回答数		満足度			
	満足	やや満足	やや不満足	不満足	満足・やや満足 割合	満足	やや満足	やや不満足	不満足	満足・やや満足 割合	満足	やや満足	やや不満足	不満足	満足・やや満足 割合	
【設問1】受付スタッフの対応はいかがですか？																
トレセン	人数	108人	86人	16人	5人	1人	102人	135人	22人	1人	0人	157人	221人	38人	6人	259人
	率	-	79.6%	14.8%	4.6%	0.9%	94.4%	85.4%	13.9%	0.6%	0.0%	99.4%	83.1%	14.3%	2.3%	97.4%
テニスコート	人数	96人	64人	28人	4人	0人	92人	95人	47人	5人	0人	142人	159人	75人	9人	234人
	率	-	66.7%	29.2%	4.2%	0.0%	95.8%	64.6%	32.0%	3.4%	0.0%	96.6%	65.4%	30.9%	3.7%	96.3%
体育館	人数	126人	98人	26人	2人	0人	124人	100人	26人	7人	1人	126人	198人	52人	9人	250人
	率	-	77.8%	20.6%	1.6%	0.0%	98.4%	74.6%	19.4%	5.2%	0.7%	94.0%	76.2%	20.0%	3.5%	96.2%
室内水泳場	人数	105人	50人	49人	6人	0人	99人	51人	38人	6人	0人	89人	101人	87人	12人	188人
	率	-	47.6%	46.7%	5.7%	0.0%	94.3%	53.7%	40.0%	6.3%	0.0%	93.7%	50.5%	43.5%	6.0%	94.0%
合計	人数	435人	298人	119人	17人	1人	417人	381人	133人	19人	1人	514人	679人	252人	36人	931人
	率	-	68.5%	27.4%	3.9%	0.2%	95.9%	71.3%	24.9%	3.6%	0.2%	96.3%	70.1%	26.0%	3.7%	96.1%
【設問2】施設の清掃は行き届いていますか？																
トレセン	人数	107人	26人	44人	21人	16人	70人	42人	89人	23人	4人	131人	68人	133人	44人	201人
	率	-	24.3%	41.1%	19.6%	15.0%	65.4%	26.6%	56.3%	14.6%	2.5%	82.9%	25.7%	50.2%	16.6%	75.8%
テニスコート	人数	95人	41人	45人	6人	3人	86人	58人	64人	21人	2人	122人	99人	109人	27人	208人
	率	-	43.2%	47.4%	6.3%	3.2%	90.5%	40.0%	44.1%	14.5%	1.4%	84.1%	41.3%	45.4%	11.3%	86.7%
体育館	人数	126人	64人	50人	12人	0人	114人	67人	50人	15人	2人	117人	131人	100人	27人	231人
	率	-	50.8%	39.7%	9.5%	0.0%	90.5%	50.0%	37.3%	11.2%	1.5%	87.3%	50.4%	38.5%	10.4%	88.8%
室内水泳場	人数	111人	22人	48人	29人	12人	70人	30人	47人	15人	1人	77人	52人	95人	44人	147人
	率	-	19.8%	43.2%	26.1%	10.8%	63.1%	32.3%	50.5%	16.1%	1.1%	82.8%	25.5%	46.6%	21.6%	72.1%
合計	人数	439人	153人	187人	68人	31人	340人	197人	250人	74人	9人	447人	350人	437人	142人	787人
	率	-	34.9%	42.6%	15.5%	7.1%	77.4%	37.2%	47.2%	14.0%	1.7%	84.3%	36.1%	45.1%	14.7%	81.2%
【設問3】指導員の対応はいかがですか？（トレーニングセンター利用者のみ）																
指導員	人数	106人	46人	45人	11人	4人	91人	100人	39人	16人	1人	139人	146人	84人	27人	230人
の対応	率	-	43.4%	42.5%	10.4%	3.8%	85.8%	64.1%	25.0%	10.3%	0.6%	89.1%	55.7%	32.1%	10.3%	87.8%
【設問4】電話予約時の電話対応はいかがですか？（東・西テニスコート利用者のみ）																
電話対応	人数	71人	42人	27人	1人	1人	69人	60人	50人	2人	1人	110人	102人	77人	3人	179人
の率	率	-	59.2%	38.0%	1.4%	1.4%	97.2%	53.1%	44.2%	1.8%	0.9%	97.3%	55.4%	41.8%	1.6%	97.3%

※設問によって未回答者がいるため、回答枚数と回答数は一致しない。

平成22年度

【第1回調査】

平成22年6月9日(水)～25日(金)
 (1)実施時期：平成22年6月9日(水)～25日(金)
 (2)回収率：66.1% (回答数:555枚/配付数:840枚)

【第2回調査】

平成22年12月9日(木)～24日(金)
 (1)実施時期：平成22年12月9日(木)～24日(金)
 (2)回収率：70.7% (回答数:505枚/配付数:714枚)

区分	第1回					第2回					年間平均					
	回答数	満足度		満足・やや満足の割合		回答数	満足度		満足・やや満足の割合		回答数	満足度		満足・やや満足の割合		
		満足	やや満足	やや不満	不満		満足	やや満足	やや不満	不満		満足	やや満足	やや不満	不満	
【設問1】受付スタッフの対応はいかがですか？																
トレセン	167人	143人	20人	4人	0人	163人	132人	13人	3人	0人	145人	215人	33人	7人	0人	308人
率	-	85.6%	12.0%	2.4%	0.0%	97.6%	89.2%	8.8%	2.0%	0.0%	98.0%	87.3%	10.5%	2.2%	0.0%	97.8%
テニスコート	161人	123人	35人	3人	0人	158人	103人	29人	2人	1人	132人	226人	64人	5人	1人	290人
率	-	76.4%	21.7%	1.9%	0.0%	98.1%	76.3%	21.5%	1.5%	0.7%	97.8%	76.4%	21.6%	1.7%	0.3%	98.0%
体育館	103人	87人	14人	2人	0人	101人	99人	13人	0人	0人	112人	186人	27人	2人	0人	213人
率	-	84.5%	13.6%	1.9%	0.0%	98.1%	88.4%	11.6%	0.0%	0.0%	100.0%	86.5%	12.6%	0.9%	0.0%	99.1%
室内水泳場	122人	78人	37人	6人	1人	115人	78人	23人	5人	1人	101人	156人	60人	11人	2人	216人
率	-	63.9%	30.3%	4.9%	0.8%	94.3%	72.9%	21.5%	4.7%	0.9%	94.4%	68.1%	26.2%	4.8%	0.9%	94.3%
合計	553人	431人	106人	15人	1人	537人	412人	78人	10人	2人	490人	843人	184人	25人	3人	1027人
率	-	77.9%	19.2%	2.7%	0.2%	97.1%	82.1%	15.5%	2.0%	0.4%	97.6%	79.9%	17.4%	2.4%	0.3%	97.3%
【設問2】施設の清掃は行き届いていますか？																
トレセン	167人	93人	52人	20人	2人	145人	90人	47人	9人	4人	137人	183人	99人	29人	6人	282人
率	-	55.7%	31.1%	12.0%	1.2%	86.8%	60.0%	31.3%	6.0%	2.7%	91.3%	57.7%	31.2%	9.1%	1.9%	89.0%
テニスコート	161人	82人	58人	20人	1人	140人	58人	58人	16人	2人	116人	140人	116人	36人	3人	256人
率	-	50.9%	36.0%	12.4%	0.6%	87.0%	43.3%	43.3%	11.9%	1.5%	86.6%	47.5%	39.3%	12.2%	1.0%	86.8%
体育館	103人	63人	31人	8人	1人	94人	65人	41人	5人	1人	106人	128人	72人	13人	2人	200人
率	-	61.2%	30.1%	7.8%	1.0%	91.3%	58.0%	36.6%	4.5%	0.9%	94.6%	59.5%	33.5%	6.0%	0.9%	93.0%
室内水泳場	124人	51人	54人	13人	6人	105人	48人	34人	18人	7人	82人	99人	88人	31人	13人	187人
率	-	41.1%	43.5%	10.5%	4.8%	84.7%	44.9%	31.8%	16.8%	6.5%	76.6%	42.9%	38.1%	13.4%	5.6%	81.0%
合計	555人	289人	195人	61人	10人	484人	261人	180人	48人	14人	441人	550人	375人	109人	24人	925人
率	-	52.1%	35.1%	11.0%	1.8%	87.2%	51.9%	35.8%	9.5%	2.8%	87.7%	52.0%	35.4%	10.3%	2.3%	87.4%
【設問3】指導員の対応はいかがですか？(トレーニングセンター利用者のみ)																
指導員の対応	166人	118人	34人	12人	2人	152人	105人	38人	2人	3人	143人	223人	72人	14人	5人	295人
率	-	71.1%	20.5%	7.2%	1.2%	91.6%	70.9%	25.7%	1.4%	2.0%	96.6%	71.0%	22.9%	4.5%	1.6%	93.9%
【設問4】電話予約時の電話対応はいかがですか？(東・西テニスコート利用者のみ)																
電話対応(予約時)	121人	85人	33人	2人	1人	118人	66人	32人	5人	1人	98人	151人	65人	7人	2人	216人
率	-	70.2%	27.3%	1.7%	0.8%	97.5%	63.5%	30.8%	4.8%	1.0%	94.2%	67.1%	28.9%	3.1%	0.9%	96.0%

※設問によって未回答者がいるため、回答枚数と回答数は一致しない。

平成23年6月21日
日本スポーツ振興センター

民間競争入札実施事業

日本スポーツ振興センターのスポーツ施設の管理・運営業務の実施状況について
(国立代々木競技場 平成21年度及び平成22年度)

1 事業の概要

(1) 委託業務内容

日本スポーツ振興センターのスポーツ施設の管理・運営業務(国立代々木競技場)

(2) 業務委託期間

平成21年4月1日から平成24年3月31日まで

(3) 受託事業者

協栄グループ

[代表者] 株式会社協栄

[構成員] 株式会社トベ商事

2 確保されるべき質の達成状況、管理・運営業務の実施状況

(1) サービスの質の確保状況

① スポーツ施設の円滑な管理・運営

ア 指標

民間事業者は、スポーツ施設の円滑な管理・運営に資するため、業務仕様書及び入札時の企画書の内容に従って業務を履行すること。

イ 実績

平成21年度及び平成22年度において、仕様書及び企画提案内容に従った業務の円滑な遂行がなされ、高水準な施設・設備の円滑な運営に寄与した。

(創意工夫の事例)

i 照明及び館内温度の適正化

ii 効率的な修繕計画のための基礎資料となる機器台帳整備

iii エネルギー管理士によるエネルギー分析の実施、無駄のない機器運転及び各種省エネルギー方策の実施、効果検証

② 施設の重大な支障の有無

ア 指標

業務仕様書に示された業務内容を行わなかったことに起因する業務の不備により、施設の重大な支障(停電、断水、空調停止など)が発生しないこと。(定量的な指標: 0回)

イ 実績

平成21年度及び平成22年度において、業務仕様書に示された業務内容を行わなかったことに起因する業務の不備による停電、断水、空調停止等は発生しなかった。

③ アンケートによる満足度調査

ア 指標

室内水泳場の利用者（標本数 各施設100人程度）に対し、各年度に2回（6月、12月）NAASHが実施するアンケートによる満足度調査（各施設の受付窓口においてアンケート用紙を配布し、2週間程度の回収期間中に、回収箱に投函してもらう）において、NAASHが指定する項目に対して、平均80%以上の回答者から「満足」、「やや満足」の回答を得ること。

イ 実績

平成21年度及び平成22年度におけるアンケートによる満足度調査（調査項目：受付スタッフの対応、施設の清掃）の結果は、確保されるべき質を上回った。

※詳細については、別紙参照。

(2) 管理・運營業務の実施状況

民間事業者から提出された業務計画書に沿って実施された。主な管理・運營業務の実施状況は以下のとおり。

① 運營業務

ア 窓口・受付・巡回業務

区分	H21年度(回)	H22年度(回)
室内水泳場	328	235
事業課窓口	363	363

② 保守管理業務

区分	H21年度(回)	H22年度(回)
園地整備業務	163	164
雑役業務(人日)*	78	346
有料駐車場管理業務	340	340
設備運転監視及び日常保守点検業務	365	365
設備保守点検業務	88	80

③ 警備業務

区分	H21年度(回)	H22年度(回)
通常警備	365	365
臨時警備(時間)*	348	411

④ 清掃業務

区分	H 2 1 年度 (回)	H 2 2 年度 (回)
日常清掃業務	3 4 3	3 6 5
定期清掃業務	8 8	6 0
大会清掃業務 (第一事後) *	1 4 1	1 5 7
大会清掃業務 (第二事後) *	2 1 9	1 6 2
清掃補助業務 (1日) *	1 0 3	6 6

⑤ 環境衛生管理等業務

区分	H 2 1 年度 (回)	H 2 2 年度 (回)
各種環境測定業務	2 9	2 9
受水槽、貯水槽、汚水槽等清掃業務	5	5
害虫防駆除及び消毒作業業務	1 2	1 2
一般廃棄物処理業務 (t) *	4 8 . 1 5	4 2 . 5 4
空調用エアフィルター定期清掃業務	4	4

※*は単価契約であり、実施回数は延べ回数である（一般廃棄物処理を除く。）。

3 実施経費の状況（平成 2 1 年度及び平成 2 2 年度）

(1) 対象公共サービスの実施に要した経費

① 実施経費

区分	H 2 1 年度	H 2 2 年度
総価分	1 5 5, 2 6 8, 2 5 0 円	1 5 6, 7 3 2, 7 6 7 円
単価分	2 4, 2 4 9, 4 2 3 円	2 7, 6 5 8, 3 8 7 円
合計	1 7 9, 5 1 7, 6 7 3 円	1 8 4, 3 9 1, 1 5 4 円

② 経費の変動要因

ア 変更契約

施設・設備の老朽化対策及び利便性・安全性の向上のための改修工事等の実施により、施設・設備等に変更が生じ、変更契約を行った。

変更要因	金額の増減 (単位: 円)	
	H 2 1 年度	H 2 2 年度
熱源設備改修工事による対象設備の追加等	143,063	391,388
第一体育館内部改修工事、第一体育館・第二体育館設備更新工事に伴う諸室・設備の変更等	-	2,650,559
第二体育館内部工事 (一部施設の休業を含む。) 及び外構改修工事等に伴う設備の変更等	-	△2,002,542
合計	143,063	1,039,405

イ 施設の特徴

本施設では、施設の稼働状況や入場者数によって、業務量が大きく変化する業務（雑役業務（使用する器具の整理整頓及び用具の設置撤去作業等）や清掃業務など）が含まれており、単価契約としている。稼働状況等は以下のとおり。

【施設の稼働日数】

区分	H17年度	H21年度	H22年度
第一体育館	236日	268日	287日
第二体育館	296日	302日	233日
総入場者数	1,402,947人	1,403,744人	1,460,726人

(2) 従来の実施に要した経費との比較

※平成18年度及び平成19年度はアスベスト除去工事に伴い長期間休業したため、平成17年度と比較。

① 平成17年度との比較による経費の状況

平成17年度 167,081千円

平成21年度 179,517千円－167,081千円＝12,436千円

平成22年度 184,391千円－167,081千円＝17,310千円

② 従前との相違点

予定価格積算のうち労務単価関係について、従前の予定価格積算を見直し、改めて実勢の市場動向に合致した水準にて見直しを行ったことにより、市場水準での契約がなされたことが推察される。

競争参加者数については、従前の個別契約の競争入札と比較して参加者数が低下傾向にあり、競争性の低下が推察される。

また、新規業務（レストラン及び売店厨房機器保守点検）による純増（1,568千円）がある。

4 総評

サービスの質については、実施要項に定める水準を確保しており、また民間の創意工夫による改善もなされている。一方、経費については、従前より委託費が増加していることは否めない。

今後は、スポーツ振興という政策的目的を達成するための重要な施設であることを踏まえ、より良い品質のサービスを妥当なコストで提供する「ベスト・バリュー」の観点を重視し、性能発注の拡大等、民間事業者のノウハウの活用及び入札参加意欲の向上に繋がる見直しを行うことで、より積極的な政策的目的への寄与の向上及びコストの最適化を図る必要がある。

5 評価委員会への報告内容及び評価委員会での意見

(1) 報告内容等

上記1～4のとおり

(2) 意見等

- 単純にコスト削減とサービス向上を両立させることには限界があることから、今後は、より良い品質のサービスを妥当なコストで提供する「ベスト・バリュー」の観点を持つことが必要。
- コストと自己収入の増加とトータルで考えるなど、積極的な姿勢が必要。
- 民間が提案できる範囲を明確化しつつ、性能発注の拡大により、政策的目的への寄与の向上を図ることが必要。
- 官民のリスク分担を明確化することが必要。
- サービス水準の維持・向上のための人員・人材確保にも留意することが必要。特に施設の老朽化対策は非常に重要で、施設を熟知したN A A S H職員は必要。

別紙 アンケートによる満足度調査

【対象施設】

国立代々木競技場（室内水泳場）

【確保すべき対象公共サービスの質】

利用者に対し、各年度2回、アンケートによる満足度調査を実施し、平均80%以上の回答者から「満足」「やや満足」の回答を得る。

平成21年度

【第1回調査】

- (1)実施時期：平成21年6月15日（月）～7月1日（木）
 (2)回収率：63.0%（回答数:194枚/配付数:308枚）

【第2回調査】

- (1)実施時期：平成21年12月1日（火）～12月21日（月）
 (2)回収率：52.9%（回答数:236枚/配付数:446枚）

区分	第1回					第2回					年間平均								
	回答数		満足度			回答数		満足度			回答数		満足度						
	満足	やや満足	やや不満足	不満足	満足・やや満足 割合	満足	やや満足	やや不満足	不満足	満足・やや満足 割合	満足	やや満足	やや不満足	不満足	満足・やや満足 割合				
【設問1】受付スタッフの対応はいかがですか？																			
室内水泳場	人数 190人	74人	95人	16人	5人	169人	233人	103人	107人	20人	20人	3人	210人	423人	177人	202人	36人	8人	379人
	率	-	38.9%	50.0%	8.4%	2.6%	88.9%	-	44.2%	8.6%	1.3%	90.1%	-	41.8%	47.8%	8.5%	1.9%	89.6%	
【設問2】施設の清掃は行き届いていますか？																			
室内水泳場	人数 192人	61人	93人	36人	2人	154人	233人	85人	109人	36人	36人	3人	194人	425人	146人	202人	72人	5人	348人
	率	-	31.8%	48.4%	18.8%	1.0%	80.2%	-	36.5%	15.5%	1.3%	83.3%	-	34.4%	47.5%	16.9%	1.2%	81.9%	

※設問によって未回答者がいるため、回答枚数と回答数は一致しない。

平成22年度

【第1回調査】

- (1)実施時期：平成22年5月24日（月）～6月25日（金）
 (2)回収率：39.0%（回答数:156枚/配付数:400枚）

【第2回調査】

- (1)実施時期：平成22年12月3日（月）～平成23年1月14日（金）
 (2)回収率：63.6%（回答数:191枚/配付数:300枚）

区分	第1回					第2回					年間平均								
	回答数		満足度			回答数		満足度			回答数		満足度						
	満足	やや満足	やや不満足	不満足	満足・やや満足 割合	満足	やや満足	やや不満足	不満足	満足・やや満足 割合	満足	やや満足	やや不満足	不満足	満足・やや満足 割合				
【設問1】受付スタッフの対応はいかがですか？																			
室内水泳場	人数 155人	99人	51人	3人	2人	150人	188人	124人	58人	6人	6人	0人	182人	343人	223人	109人	9人	2人	332人
	率	-	63.9%	32.9%	1.9%	1.3%	96.8%	-	66.0%	30.9%	3.2%	0.0%	96.8%	-	65.0%	31.8%	2.6%	0.6%	96.8%
【設問2】施設の清掃は行き届いていますか？																			
室内水泳場	人数 156人	63人	71人	17人	5人	134人	190人	79人	85人	23人	23人	3人	164人	346人	142人	156人	40人	8人	298人
	率	-	40.4%	45.5%	10.9%	3.2%	85.9%	-	41.6%	44.7%	12.1%	1.6%	86.3%	-	41.0%	45.1%	11.6%	2.3%	86.1%

※設問によって未回答者がいるため、回答枚数と回答数は一致しない。

平成23年6月21日
日本スポーツ振興センター

民間競争入札実施事業

日本スポーツ振興センターのスポーツ施設の管理・運営業務の実施状況について
(国立スポーツ科学センター及びナショナルトレーニングセンター
平成21年度及び平成22年度)

1 事業の概要

(1) 委託業務内容

日本スポーツ振興センターのスポーツ施設の管理・運営業務（国立スポーツ科学センター及びナショナルトレーニングセンター）

(2) 業務委託期間

平成21年4月1日から平成24年3月31日まで

(3) 受託事業者

協栄グループ

〔代表者〕 株式会社協栄

〔構成員〕 エームサービス株式会社、株式会社シミズオクト、株式会社トベ商事、
戸田衛生株式会社

2 確保されるべき質の達成状況、管理・運営業務の実施状況

(1) サービスの質の確保状況

① スポーツ施設の円滑な管理・運営

ア 指標

民間事業者は、スポーツ施設の円滑な管理・運営に資するため、業務仕様書及び入札時の企画書の内容に従って業務を履行すること。

イ 実績

平成21年度及び平成22年度において、仕様書及び企画提案内容に従った業務の円滑な遂行がなされ、高水準な施設・設備の円滑な運営に寄与した。

(創意工夫の事例)

- i アスリートの利便向上のために貸出備品を追加
- ii アスリートの利便向上のために宅配便取次ぎ業務を実施
- iii エネルギー管理士による省エネルギー施策推進

② 施設の重大な支障の有無

ア 指標

業務仕様書に示された業務内容を行わなかったことに起因する業務の不備により、施設の重大な支障（停電、断水、空調停止など）が発生しないこと。（定量的

な指標：0回)

イ 実績

平成21年度及び平成22年度において、業務仕様書に示された業務内容を行わなかったことに起因する業務の不備による停電、断水、空調停止等は発生しなかった。

③ アンケートによる満足度調査

ア 指標

テニス場、屋内テニスコート、フットサルコート、低酸素合宿室、戸田艇庫・合宿室及びアスリートヴィレッジの利用者（標本数 各施設100人程度）に対し、各年度に2回（6月、12月）NAASHが実施するアンケートによる満足度調査（各施設の受付窓口においてアンケート用紙を配布し、2週間程度の回収期間中に、回収箱に投函してもらう）において、NAASHが指定する項目に対して、平均80%以上の回答者から「満足」、「やや満足」の回答を得ること。

イ 実績

平成21年度及び平成22年度におけるアンケートによる満足度調査（調査項目：受付スタッフの対応、施設の清掃）の結果は、確保されるべき質を上回った。

※詳細については、別紙参照。

(2) 管理・運營業務の実施状況

民間事業者から提出された業務計画書に沿って実施された。主な管理・運營業務の実施状況は以下のとおり。

① 運營業務

ア 受付等業務

区分	H21年度(回)	H22年度(回)
JISS総合案内・受付	365	365
リハビリ室受付	240	241
ビジターセンター説明・案内	90	120
テニス場受付・管理	334	312
フットサルコート受付・管理	256	227
戸田艇庫・合宿室受付	359	359
NTC総合案内・受付	365	365
屋内テニスコート受付・管理	341	312

イ 宿泊施設運營業務

区分	H21年度(回)	H22年度(回)
NTCフロント窓口・宿直	365	365
JISSフロント窓口・宿直	365	365
戸田艇庫・合宿室窓口・宿直	365	365

② 保守管理業務

区分	H 2 1 年度 (回)	H 2 2 年度 (回)
芝生管理業務【サッカー場】	2 3 1	3 0 5
芝生管理業務【陸上ト場】	2 3	3 9
園地整備業務	3 6 5	3 6 5
雑役業務 (人日) *	7 5	7 8
設備運転監視及び日常保守点検業務	3 6 5	3 6 5
設備保守点検業務	1 1 6	1 1 7

③ 警備業務

区分	H 2 1 年度 (回)	H 2 2 年度 (回)
通常警備	3 6 5	3 6 5
夜間警備	3 6 5	3 6 5

④ 清掃業務

区分	H 2 1 年度 (回)	H 2 2 年度 (回)
日常清掃業務	3 6 4	3 6 4
定期清掃業務	1 2	1 2
大会清掃業務 *	5 3	6 2

⑤ 環境衛生管理等業務

区分	H 2 1 年度 (回)	H 2 2 年度 (回)
各種環境測定業務	4 6	5 9
受水槽、貯水槽、汚水槽等清掃業務	7	7
害虫防駆除及び消毒作業業務	1 2	1 2
一般廃棄物処理業務 (t) *	6 0. 8 1	6 0. 2 1
クリーニング業務 (千円) *	1, 3 7 2	1, 6 2 5
空調用エアフィルター定期清掃業務	4	4

※*は単価契約であり、実施回数は延べ回数である（一般廃棄物処理を除く。）。

3 実施経費の状況（平成 2 1 年度及び平成 2 2 年度）

(1) 対象公共サービスの実施に要した経費

① 実施経費

区分	H 2 1 年度	H 2 2 年度
総価分	6 4 7, 5 4 4, 6 7 8	6 4 7, 6 2 1, 6 5 3
単価分	6, 0 4 9, 9 4 0	6, 5 6 0, 6 2 2
合計	6 5 3, 5 9 4, 6 1 8	6 5 4, 1 8 2, 2 7 5

② 経費の変動要因

ア 変更契約

施設の設置目的である国際競技力向上への機能強化のための改修工事等の実施により、施設・設備等に変更が生じ、変更契約を行った。

変更要因	金額の増減（単位：円）	
	H21年度	H22年度
設備の新設による変更 ※H22年度は瑕疵担保期間による減	-	△766,500
保健所等の指摘による水質等点検箇所の変更等	-	288,750
合計	0	△477,750

イ 施設の特性

本施設では、利用者数によって業務量が変化する業務（清掃、クリーニング業務等）が含まれており、単価契約としている。

(2) 従来の実施に要した経費との比較

※ナショナルトレーニングセンターの通年営業の初年度となる平成20年度と比較。

① 平成20年度との比較による経費の状況

平成20年度 410,820千円

平成21年度 653,594千円－410,820千円＝242,774千円

平成22年度 654,182千円－410,820千円＝243,362千円

② 従前との相違点

平成20年度は、ナショナルトレーニングセンター（NTC）運営の初年度であった（平成20年1月4日運営開始）ことに伴い、通常以上に民間事業者の競争参加意欲が高く、入札動向が低入札の傾向となっていたものである。

また、平成20年度においては運営開始直後の瑕疵担保期間であるため不要であった設備保守管理業務が、平成21年度から発生したことによる純増（31,728千円）がある。

4 総評

サービスの質については、実施要項に定める水準を確保しており、また民間の創意工夫による改善もなされている。一方、経費については、従前より委託費が増加していることは否めない。

今後は、「スポーツ立国戦略」等の政策的目的を達成するための重要な施設であることを踏まえ、より良い品質のサービスを妥当なコストで提供する「ベスト・バリュー」の観点を重視し、性能発注の拡大等、民間事業者のノウハウの活用及び入札参加意欲の向上に繋がる見直しを行うことで、より積極的な政策的目的への寄与の向上及びコストの最適化を図る必要がある。

5 評価委員会への報告内容及び評価委員会での意見

(1) 報告内容等

上記1～4のとおり

(2) 意見等

- 単純にコスト削減とサービス向上を両立させることには限界があることから、今後は、より良い品質のサービスを妥当なコストで提供する「ベスト・バリュー」の観点を持つことが必要。
- コストと自己収入の増加とトータルで考えるなど、積極的な姿勢が必要。
- 民間が提案できる範囲を明確化しつつ、性能発注の拡大により、政策的目的への寄与の向上を図ることが必要。
- 官民のリスク分担を明確化することが必要。
- サービス水準の維持・向上のための人員・人材確保にも留意することが必要。

別紙 アンケートによる満足度調査

【対象施設】

国立スポーツ科学センター（屋外テニスコート、屋内テニスコート、フットサルコート、低酸素宿泊室、戸田艇庫・合宿室）
ナショナル・トレーニングセンター（アスリートヴィレッジ）

【確保すべき対象公共サービスの質】

利用者に対し、各年度2回、アンケートによる満足度調査を実施し、平均80%以上の回答者から「満足」「やや満足」の回答を得る。

平成21年度

【第1回調査】

(1)実施時期：屋外テニスコート：平成21年7月1日（水）～20日（月）

その他の施設：平成21年10月20日（火）～11月10日（火）

(2)回収率：78.2%（回答数：938枚/配付数：1,200枚）

【第2回調査】

(1)実施時期：平成22年3月1日（月）～3月22日（月）

(2)回収率：62.5%（回答数：812枚/配付数：1,300枚）

区分	第1回					第2回					年間平均								
	回答数		満足度			回答数		満足度			回答数		満足度						
	満足	やや満足	やや不満足	不満	満足・やや満足の割合	満足	やや満足	やや不満足	不満	満足・やや満足の割合	満足	やや満足	やや不満足	不満	満足・やや満足の割合				
【設問1】受付スタッフの対応はいかがですか？																			
屋外テニスコート	人数	208人	155人	49人	2人	2人	204人	228人	190人	37人	1人	0人	227人	436人	345人	86人	3人	2人	431人
	率	-	74.5%	23.6%	1.0%	1.0%	98.1%	-	83.3%	16.2%	0.4%	0.0%	99.6%	-	79.1%	19.7%	0.7%	0.5%	98.9%
屋内テニスコート	人数	71人	42人	26人	3人	0人	68人	78人	60人	15人	3人	0人	75人	149人	102人	41人	6人	0人	143人
	率	-	59.2%	36.6%	4.2%	0.0%	95.8%	-	76.9%	19.2%	3.8%	0.0%	96.6%	-	68.5%	27.5%	4.0%	0.0%	96.0%
フットサルコート	人数	85人	53人	29人	3人	0人	82人	106人	78人	26人	2人	0人	104人	191人	131人	55人	5人	0人	186人
	率	-	62.4%	34.1%	3.5%	0.0%	96.5%	-	73.6%	24.5%	1.9%	0.0%	98.1%	-	68.6%	28.8%	2.6%	0.0%	97.4%
低酸素宿泊室	人数	124人	105人	17人	1人	1人	122人	109人	95人	14人	0人	0人	109人	233人	200人	31人	1人	1人	231人
	率	-	84.7%	13.7%	0.8%	0.8%	98.4%	-	87.2%	12.8%	0.0%	0.0%	100.0%	-	85.8%	13.3%	0.4%	0.4%	99.1%
戸田艇庫・合宿室	人数	111人	44人	50人	14人	3人	94人	108人	63人	39人	5人	1人	102人	219人	107人	89人	19人	4人	196人
	率	-	39.6%	45.0%	12.6%	2.7%	84.7%	-	58.3%	36.1%	4.6%	0.9%	94.4%	-	48.9%	40.6%	8.7%	1.8%	89.5%
アスリートヴィレッジ	人数	151人	135人	13人	2人	1人	148人	94人	86人	7人	1人	0人	93人	245人	221人	20人	3人	1人	241人
	率	-	89.4%	8.6%	1.3%	0.7%	98.0%	-	91.5%	7.4%	1.1%	0.0%	98.9%	-	90.2%	8.2%	1.2%	0.4%	98.4%
合計	人数	750人	534人	184人	25人	7人	718人	723人	572人	138人	12人	1人	710人	1473人	1106人	322人	37人	8人	1428人
	率	-	71.2%	24.5%	3.3%	0.9%	95.7%	-	79.1%	19.1%	1.7%	0.1%	98.2%	-	75.1%	21.9%	2.5%	0.5%	96.9%
【設問2】施設の清掃は行き届いていますか？																			
屋外テニスコート	人数	208人	123人	74人	9人	2人	197人	228人	140人	75人	13人	0人	215人	436人	263人	149人	22人	2人	412人
	率	-	59.1%	35.6%	4.3%	1.0%	94.7%	-	61.4%	32.9%	5.7%	0.0%	94.3%	-	60.3%	34.2%	5.0%	0.5%	94.5%
屋内テニスコート	人数	72人	37人	31人	3人	1人	68人	78人	54人	24人	0人	0人	78人	150人	91人	55人	3人	1人	146人
	率	-	51.4%	43.1%	4.2%	1.4%	94.4%	-	69.2%	30.8%	0.0%	0.0%	100.0%	-	60.7%	36.7%	2.0%	0.7%	97.3%
フットサルコート	人数	86人	48人	27人	11人	0人	75人	106人	83人	20人	3人	0人	103人	192人	131人	47人	14人	0人	178人
	率	-	55.8%	31.4%	12.8%	0.0%	87.2%	-	78.3%	18.9%	2.8%	0.0%	97.2%	-	68.2%	24.5%	7.3%	0.0%	92.7%
低酸素宿泊室	人数	124人	107人	17人	0人	0人	124人	109人	90人	15人	4人	0人	105人	233人	197人	32人	4人	0人	229人
	率	-	86.3%	13.7%	0.0%	0.0%	100.0%	-	82.6%	13.8%	3.7%	0.0%	96.3%	-	84.5%	13.7%	1.7%	0.0%	98.3%
戸田艇庫・合宿室	人数	110人	43人	38人	20人	9人	81人	109人	78人	28人	3人	0人	106人	219人	121人	66人	23人	9人	187人
	率	-	39.1%	34.5%	18.2%	8.2%	73.6%	-	71.6%	25.7%	2.8%	0.0%	97.2%	-	55.3%	30.1%	10.5%	4.1%	85.4%
アスリートヴィレッジ	人数	153人	131人	17人	2人	3人	148人	94人	86人	8人	0人	0人	94人	247人	217人	25人	2人	3人	242人
	率	-	85.6%	11.1%	1.3%	2.0%	96.7%	-	91.5%	8.5%	0.0%	100.0%	-	87.9%	10.1%	0.8%	1.2%	98.0%	
合計	人数	753人	489人	204人	45人	15人	693人	724人	531人	170人	23人	0人	701人	1477人	1020人	374人	68人	15人	1394人
	率	-	64.9%	27.1%	6.0%	2.0%	92.0%	-	73.3%	23.5%	3.2%	0.0%	96.8%	-	69.1%	25.3%	4.6%	1.0%	94.4%

※設問によって未回答者がいるため、回答枚数と回答数は一致しない。

平成22年度

【第1回調査】

(1)実施時期：平成22年6月7日（月）～25日（金）
 (2)回収率：48.9%（回答数:611枚/配付数:1,250枚）

【第2回調査】

(1)実施時期：平成22年12月6日（月）～24日（金）
 (2)回収率：32.6%（回答数:619枚/配付数:1,900枚）

区分	第1回				第2回				年間平均									
	回答数		満足度		回答数		満足度		回答数		満足度		満足・やや満足の割合					
	満足	やや不満	やや不満	不満	満足	やや不満	やや不満	不満	満足	やや不満	やや不満	不満	満足	やや不満				
【設問1】受付スタッフの対応はいかがですか？																		
屋外テニスコート	136人	117人	18人	1人	0人	135人	111人	87人	20人	4人	0人	107人	247人	204人	38人	5人	0人	242人
率	-	86.0%	13.2%	0.7%	0.0%	99.3%	-	78.4%	18.0%	3.6%	0.0%	96.6%	-	82.6%	15.4%	2.0%	0.0%	98.0%
屋外テニスコート	31人	28人	3人	0人	0人	31人	70人	57人	12人	1人	0人	69人	101人	85人	15人	1人	0人	100人
率	-	90.3%	9.7%	0.0%	0.0%	100.0%	-	81.4%	17.1%	1.4%	0.0%	98.6%	-	84.2%	14.9%	1.0%	0.0%	99.0%
フットサルコート	86人	64人	22人	0人	0人	86人	122人	106人	15人	1人	0人	121人	208人	170人	37人	1人	0人	207人
率	-	74.4%	25.6%	0.0%	0.0%	100.0%	-	86.9%	12.3%	0.8%	0.0%	99.2%	-	81.7%	17.8%	0.5%	0.0%	99.5%
低酸素宿泊室	123人	103人	20人	0人	0人	123人	97人	92人	5人	0人	0人	97人	220人	195人	25人	0人	0人	220人
率	-	83.7%	16.3%	0.0%	0.0%	100.0%	-	94.8%	5.2%	0.0%	0.0%	100.0%	-	88.6%	11.4%	0.0%	0.0%	100.0%
戸田継庫・合宿室	121人	40人	66人	10人	5人	106人	93人	53人	36人	3人	1人	89人	214人	93人	102人	13人	6人	195人
率	-	33.1%	54.5%	8.3%	4.1%	87.6%	-	57.0%	38.7%	3.2%	1.1%	95.5%	-	43.5%	47.7%	6.1%	2.8%	91.1%
アスリートヴィレッジ	102人	90人	12人	0人	0人	102人	110人	106人	4人	0人	0人	110人	212人	196人	16人	0人	0人	212人
率	-	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	100.0%	-	96.4%	3.6%	0.0%	0.0%	100.0%	-	92.5%	7.5%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	599人	442人	141人	11人	5人	583人	603人	501人	92人	9人	1人	593人	1202人	943人	233人	20人	6人	1176人
率	-	73.8%	23.5%	1.8%	0.8%	97.3%	-	83.1%	15.3%	1.5%	0.2%	98.3%	-	78.5%	19.4%	1.7%	0.5%	97.8%
【設問2】施設の清掃は行き届いていますか？																		
屋外テニスコート	136人	87人	43人	5人	1人	130人	112人	73人	31人	7人	1人	104人	248人	160人	74人	12人	2人	234人
率	-	64.0%	31.6%	3.7%	0.7%	95.6%	-	65.2%	27.7%	6.3%	0.9%	92.9%	-	64.5%	29.8%	4.8%	0.8%	94.4%
屋外テニスコート	31人	19人	6人	5人	1人	25人	71人	64人	7人	0人	0人	71人	102人	83人	13人	5人	1人	96人
率	-	61.3%	19.4%	16.1%	3.2%	80.6%	-	90.1%	9.9%	0.0%	0.0%	100.0%	-	81.4%	12.7%	4.9%	1.0%	94.1%
フットサルコート	86人	61人	24人	1人	0人	85人	128人	103人	22人	3人	0人	125人	214人	164人	46人	4人	0人	210人
率	-	70.9%	27.9%	1.2%	0.0%	98.8%	-	80.5%	17.2%	2.3%	0.0%	97.7%	-	76.6%	21.5%	1.9%	0.0%	98.1%
低酸素宿泊室	123人	106人	12人	5人	0人	118人	98人	91人	7人	0人	0人	98人	221人	197人	19人	5人	0人	216人
率	-	86.2%	9.8%	4.1%	0.0%	95.9%	-	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	100.0%	-	89.1%	8.6%	2.3%	0.0%	97.7%
戸田継庫・合宿室	120人	63人	46人	8人	3人	109人	95人	68人	26人	1人	0人	94人	215人	131人	72人	9人	3人	203人
率	-	52.5%	38.3%	6.7%	2.5%	90.8%	-	71.6%	27.4%	1.1%	0.0%	98.9%	-	60.9%	33.5%	4.2%	1.4%	94.4%
アスリートヴィレッジ	101人	95人	3人	3人	0人	98人	112人	102人	9人	1人	0人	111人	213人	197人	12人	4人	0人	209人
率	-	94.1%	3.0%	3.0%	0.0%	97.0%	-	91.1%	8.0%	0.9%	0.0%	99.1%	-	92.5%	5.6%	1.9%	0.0%	98.1%
合計	597人	431人	134人	27人	5人	565人	616人	501人	102人	12人	1人	603人	1213人	932人	236人	39人	6人	1168人
率	-	72.2%	22.4%	4.5%	0.8%	94.6%	-	81.3%	16.6%	1.9%	0.2%	97.9%	-	76.8%	19.5%	3.2%	0.5%	96.3%

※設問によって未回答者がいるため、回答枚数と回答数は一致しない。