

平成 24 年 5 月 24 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
総務省自治大学校施設の管理・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

総務省の自治大学校施設の管理・運營業務（以下、「本業務」という。）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に基づく民間競争入札（以下「民間競争入札」という。）により、平成 21 年 4 月から事業を実施することとしていた。これを受けて総務省は「総務省自治大学校施設の管理・運營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。）の案を作成し、官民競争入札等監理委員会（以下「監理委員会」という。）との間で、繰り返し審議・折衝を重ねたものの、財団法人に委託されていた寄宿舍関連業務の取扱について合意に達することができず、事業実施時期が 1 年先送りとされることとなり、平成 20 年 12 月 16 日には、総務省の態度の変更を求める監理委員会委員長見解を公表するに至った。

その後、総務省が、寄宿舍関連業務を民間競争入札の対象に含めることとしたため、監理委員会の議を経て定めた実施要項に基づき、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	自治大学校施設の管理・運營業務（設備管理、警備業務、清掃業務、植栽管理、廃棄物処理、寝具貸借、複写機リース、複写機保守、ファクシミリ保守、製氷機保守、入寮受付及び退寮説明等、入校経費の徴収・納入業務の各業務）
契約期間	平成 22 年 4 月 1 日から平成 25 年 3 月 31 日までの 3 年間
受託事業者	株式会社山武グループ 代表者 株式会社山武（平成 24 年 4 月 1 日、アズビル株式会社に社名変更）

契約金額	構成員 株式会社ライジングサンセキュリティーサービス 株式会社ビケンテクノ 日産緑化株式会社 松浦商事株式会社 野口株式会社 財団法人自治研修協会 株式会社大塚商会 588,000,000 円（税込）
確保されるべきサービスの質	(1) 包括的な質 ○施設利用者の満足度（施設利用者アンケート） ・管理・運營業務に係る満足度について、施設利用者である研修生を対象に各課程修了時に自治大学校が行うアンケートの各項目における「普通」以上の評価が、平成 22 年 4 月 1 日から平成 23 年 3 月 31 日までの間にあっては、80%以上を占めること。（平成 23 年 4 月 1 日から平成 25 年 3 月 31 日までの間に確保すべき施設利用者アンケートの満足度の水準については、前記期間中のアンケートの実績等を踏まえて、民間事業者の意見を聴取した上で、自治大学校が決定するものとする。） ○停電・空調停止・断水 ・管理・運營業務の不備に起因する停電・空調停止・断水がないこと。 (2) 個別業務の質 ○設備管理 ①点検 ・指定された業務内容を実施し、建築及び設備等の機能及び劣化の状態を調査し、異常又は劣化がある場合は、必要に応じ対応措置を判断し実行すること。 ②保守 ・建築及び設備等の点検を行い、点検等により発見された建築等の不良箇所の修繕や部品交換等により建築物等の性能を常時適切な状態に保つこと。 ③空気環境測定

	・建築物における衛生的環境に関する法律を遵守し、各測定等を行い、測定の結果、管理基準に適合しない場合には、その原因を推定し、自治大学校の施設管理責任者に報告を行うこと。 ④照度設定 ・施設内の照度については、定期的に計測し、施設の利用者（職員、公共サービスの利用者等）に対して、事務等に支障がないようにすること。 ○警備業務 ・施設及び敷地内の秩序及び規則を維持し、盗難、破壊等の犯罪及び火災等の災害の発生を警戒・防止することにより、施設利用者（職員、研修生等）の安全かつ円滑な執務環境の確保や保全を図るとともに、安全を守ることを目指し、誠意をもって行うこと。 ○清掃業務 ・指定された業務内容を実施し、施設内外の汚れを除去し、又は汚れを予防することにより快適な環境を保つこと。 ○植栽管理 ・校内の植物を常に適正な状態に保ち、快適な環境を作ること。 ○廃棄物処理 ・廃棄物の処理を確実にを行うとともに、廃棄物置き場を清潔に保つこと。 ○寝具貸借 ・過不足なく確実に寝具の搬入を行うとともに、リネン室を清潔に保つこと。 ○複写機リース・保守、ファクシミリ保守、製氷機保守 ・研修生が安心して使用できるよう確実に複写機の設置を行うとともに、定期点検の実施により適正に稼働できる状態を常に保つこと。 ○入寮受付及び退寮説明等、入校経費の徴収・納入業務 ・各研修毎に確実に入寮受付及び退寮説明を行う。研修期間中は研修生からの質問、要望等に対応し、常に寄宿舍内を快適な環境に保つこと。地方公共団体からの入校経費の徴収、国への納入は確実に遅滞なく行うこと。
--	---

2 受託事業者決定の経緯

入札説明会には 36 社の参加があったところ、入札参加者は 4 者であり、提出された企画書について 3 者が評価基準を満たしていた。平成 22 年 2 月 26 日に開札したところ、初回の入札では 3 者とも予定価格を超えていたため、直ちに再度の入札を実施した。再度の入札では、2 者が入札し、予定価格の範囲内で入札のあった 1 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。

II 評価

1 評価方法について

自治大学校から提出された平成 22、23 年度（平成 24 年 3 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）包括的な質

ア 施設利用者の満足度（施設利用者アンケート）

（ア）実施状況

研修生を対象に実施したアンケートの調査結果は以下のとおりである。

設 問 区 分	確保すべき満足度 の水準※ ²	調査結果（満足度※ ¹ ）	
		平成 22 年度	平成 23 年度
①空調管理について	各項目における「普通」以上の評価が 80% 以上を占めること	74.2%※ ³	86.9%
②照度について		89.6%	95.0%
③警備について		99.0%	99.7%
④清掃について		94.4%	98.7%
⑤寝具について		89.4%	94.3%
⑥寄宿舍管理室の対応について		96.8%	99.5%
合 計		90.5%	95.7%
アンケート回答者数（回収率）		1,036 人 （100%）	950 人 （100%）

※1 満足度は、施設利用者である研修生を対象に各課程修了時に自治大学校が行うアンケートの各項目において、「満足」、「普通」、「不満足」の選択肢のうち、「普通」以上（「満足」、「普通」）と評価したものの割合により測定。

※2 確保すべき満足度の水準（各項目における「普通」以上の評価の割合）は、平成 22 年度においては 80%以上、平成 23 年度以降においては前年度のアンケートの実績等を踏まえて、事業者の意見を聴取した上で決定することとしてお

り、平成 23 年度は平成 22 年度と同水準の 80%以上とした。

- ※ 3 平成 22 年度の空調管理については、経費節減に資するため、自治大学校の指示により冬期の暖房の使用を制限したことが、調査結果が 80%を下回る 74.2%となった主な要因。なお、平成 23 年度には、利用者の改善要望等を踏まえ、快適な施設利用となるよう暖房を使用し、調査結果が 86.9%に改善されている。

(イ) 評価

研修生を対象に実施したアンケートの調査結果については、平成 22 年度調査の「空調管理について」の項目が 74.2%であり、それ以外の全ての項目では、確保すべき満足度の水準（80%以上）を上回っている。

平成 22 年度調査の空調管理の項目が 74.2%となった主な要因とみられる自治大学校の指示による冬期の暖房使用の制限は、受託事業者の責めに帰すべきものではないことから、このことを考慮に入れば、施設利用者の満足度について、確保されるべき質は概ね達成されていると評価できる。

なお、平成 22 年度から平成 23 年度にかけて全ての項目で満足度が向上しており、サービスの質の的確な改善が図られていると評価できる。

イ 停電・空調停止・断水

管理・運営業務の不備に起因する停電・空調停止・断水（測定指標：発生回数が 0 回であること）は発生しておらず、確保されるべき質は達成されていると評価できる。

(2) 個別業務の質

設備管理、警備業務、清掃業務、植栽管理、廃棄物処理、寝具賃借、複写機リース、複写機保守、ファクシミリ保守、製氷機保守、入寮受付及び退寮説明等、入校経費の徴収・納入業務の各業務について、業務報告書、定例打ち合わせ等から、确实かつ適切に実施されたことが認められ、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

ア 入札時の企画書での改善提案に基づき、施設の管理・運営に係る委託業務全体について、自治大学校との窓口として統括責任者が常駐し、業務全般について包括的な管理が行われている。

イ 入札時の企画書での改善提案に基づき、省エネ対策についてエネルギーデータや各設備の運転データの分析を踏まえた提案がなされ、そのうち、寄宿舍居室内トイレのウォシュレットのオン・オフスイッチの増設等が実施され

ている。

ウ 寄宿舍における研修生の日々のゴミ出しや分別方法について改善提案がなされ、ゴミの分別等について改善が見られている。

エ 施設内の軽微な不具合箇所について迅速な補修が施され、施設内の安全性の維持に寄与している。

3 実施経費についての評価

本業務は、平成 22 年 4 月から平成 25 年 3 月までの 3 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。

従来経費（平成 20 年度実績）と平成 22 年度及び平成 23 年度の実施経費の比較は以下のとおりである。

単位：千円

区 分	従来の経費 20年度	民間競争入札実施後による経費		従来の経費との差	
		22年度	23年度	22年度-20年度	23年度-20年度
①定額により定める部分	189,222	185,809	185,809	△ 3,413	△ 3,413
業務委託費基本額	189,222	185,809	185,809	△ 3,413	△ 3,413
設備監視	124,110				
警備業務	20,661				
清掃業務	12,390				
植栽管理	10,080				
複写機リース	1,210				
ファクシミリ保守	81				
製氷機保守	368				
入寮受付及び退寮説明等	20,322				
入校経費の徴収・納入業務					
②単価契約部分	11,745	10,190	7,673	△ 1,555	△ 4,072
寄宿舍内居室清掃	1,305	2,260	1,894	955	589
廃棄物処理	2,118	1,834	1,378	△ 284	△ 740
寝具賃貸借	5,356	5,500	3,927	144	△ 1,429
複写機保守	2,966	596	474	△ 2,370	△ 2,492
実施経費計(①+②)	200,967	195,999	193,482	△ 4,968	△ 7,485

22・23年度の平均

△ 6,227千円

削減率：△ 3.1%

注 1）平成 23 年度は東日本大震災の影響により、一部の研修を取りやめているため、平成 22 年度と比べると単価契約部分で経費の減少幅が大きくなっている。

注 2）単価契約部分の契約単価は以下のとおりである。単価契約部分の経費については、年度毎に数量が変動するため、単純に比較することはできないが、寄宿舍内居室清掃の単価上昇、複写機保守の単価下落が、それぞれの経費の増または減の主な理由となっている。

①寄宿舍内居室清掃：一般宿泊室：平成 20 年度 1,000 円 → 平成 22、23 年度 1,559 円
講師宿泊室：平成 20 年度 1,400 円 → 平成 22、23 年度 2,681 円
身障者用宿泊室：平成 20 年度 1,400 円 → 平成 22、23 年度 2,645 円

②廃棄物処理：契約単価の変動なし（40 円/kg）

③寝具賃貸借：契約単価の変動なし

	3ヶ月以上～6ヶ月未満・・・・・・・・	10,500円
	1ヶ月以上～3ヶ月未満・・・・・・・・	5,250円
	6泊7日～1ヶ月未満・・・・・・・・	2,500円
	1泊2日～6泊7日・・・・・・・・	2,000円
④複写機保守：基本料金	平成20年度	28,800円（8,000枚まで）
	平成22、23年度	1,000円（500枚まで）
基本超過	平成20年度	2.8円／枚（20,001枚以降は2.5円／枚）
	平成22、23年度	2.0円／枚

実施経費の合計で比較すると、本業務の実施経費（平成22年度及び平成23年度の平均）は194,740千円であり、従来の実施に要した経費200,967千円（平成20年度）に比べ6,227千円（3.1%）の経費が削減されている。

なお、東日本大震災の影響により一部の研修を取りやめているため、平成23年度は、平成22年度と比べ単価契約部分の減少幅が大きくなってことを踏まえ、変動要素のある単価契約部分を除いた業務委託費基本額のみで比較した場合には、当該部分の実施経費（平成22年度及び平成23年度の平均）は185,809千円であり、従来の実施に要した経費189,222千円（平成20年度）に比べ3,413千円（1.8%）の経費が削減されている。

また、従来個別業務ごとに行っていた契約を一括化したことにより、契約事務及び支払事務が大幅に軽減されており、調達事務の効率化が図られている。

4 評価のまとめ

本業務の実施にあたり達成すべき包括的な質として設定された「施設利用者の満足度」及び「停電・空調停止・断水」について、確保されるべき質は概ね達成されていると評価できる。また、受託事業者の改善提案に基づき、施設の管理・運営に係る委託業務全体について、自治大学校との窓口として統括責任者が常駐し、業務全般について包括的な管理が行われるなど、民間事業者の創意工夫が業務に反映されている。

本業務の実施経費については、従来の実施に要した経費に比べ1年あたり6,227千円（3.1%）の経費が削減されている。また、従来個別業務ごとに行っていた契約を一括化したことにより、契約事務及び支払事務が大幅に軽減されており、調達事務の効率化が図られている。

5 今後の事業

本事業は、良好な実施状況であると評価できる。このため、次期事業においては、「新プロセス運用に関する指針」（平成24年4月3日官民競争入札等監理委員会）に基づく新プロセスへ移行した上で、事業を実施することが適当であると考えられる。

ただし、次期事業においては、入札情報の周知徹底など更なる競争性確保に努

め、一層の経費削減を図るとともに、施設利用者の満足度を評価するためのアンケートについて受託事業者の責めに帰すことができない項目を見直すなど、求める質の達成状況が的確に反映される内容となるよう検討する必要がある。

以 上

平成 24 年 4 月 18 日
総務省自治大学校

平成 22・23 年度
民間競争入札実施事業
総務省自治大学校施設の管理・運營業務の実施状況について

I 事業の概要

1. 委託業務内容

自治大学校に設置されている電気設備、空調設備、衛生設備等の機能を最良の状態で保ち、日常の使用に支障がないように総合的に運転・管理の業務を行うもの。

2. 業務委託期間

平成 22 年 4 月 1 日～平成 25 年 3 月 31 日

3. 受託事業者

株式会社山武グループ

代表者 株式会社山武

※平成 24 年 4 月 1 日より、アズビル株式会社に社名変更

構成員 株式会社ライジングセキュリティサービス、株式会社ビケンテクノ、日産緑化株式会社、松浦商事株式会社、野口株式会社、財団法人自治研修協会、株式会社大塚商会

4. 受託事業者決定の経緯

入札説明会では 36 社の参加があったところ、入札参加者は 4 者であった。入札参加者から提出された企画書について審査した結果、3 者が評価基準を満たしていた。

平成 22 年 2 月 26 日に開札した結果、初回の入札では 3 者とも予定価格を超えていたため、直ちに再度の入札を実施したところ、入札のあった 2 者のうち 1 者が予定価格の範囲内であったことから、この 1 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。

II 達成すべき質の達成状況及び評価

各業務	測 定 指 標	評価
快適な施設利用	○施設利用者の満足度 研修生に対するアンケート調査において、 「普通」以上の評価が80%以上を占めること (詳細は別紙参照)	
	平成22年度研修終了時(14課程) 有効回答数 1,036 (回収率 100%) 満 足 : 45.2% 普 通 : 45.3% 不 満 足 : 9.5%	適 (「普通」以上の評価 90.5%)
	平成23年度研修終了時(13課程) 有効回答数 950 (回収率 100%) 満 足 : 56.5% 普 通 : 39.2% 不 満 足 : 4.3%	適 (「普通」以上の評価 95.7%)
	○業務の不備に起因する停電・空調停止・ 断水の発生回数が0回であること	平成22、23年度 適 (発生回数0回)

各業務	測 定 指 標	評価
設備管理	○点検 指定された業務内容を実施し、建築及び設備等の機能及び劣化の状態を調査し、異常又は劣化がある場合は、必要に応じ対応措置を判断し実行すること。 ○保守 建築及び設備等の点検を行い、点検により発見された建築等の不良箇所の修繕や部品交換等により建築物等の性能を常時適切な状態に保つこと。 ○空気環境測定 「建築物における衛生的環境に関する法律(昭和45年法律第20号)」を遵守し、各測定等を行い、測定の結果、管理基準に適合しない場合には、その原因を推定し、自治大学校の施設管理責任者に報告を行うこと。 ○照度設定 施設内の照度については、定期的に計測し、施設の利用者(職員、公共サービスの利用者等)に対して、事務的に支障がないようにすること。	適 (業務報告書、定例打ち合わせ等から、确实かつ適切に実施されたと認められる。)
警備業務	施設及び敷地内の秩序及び規則を維持し、盗難、破壊等の犯罪及び火災等の災害の発生を警戒・防止することにより、施設利用者(職員、研修生等)の安全かつ円滑な執務環境の確保や保全を図るとともに、安全を守ることを目指し、誠意をもって行うこと。	
清掃業務	指定された業務内容を実施し、施設内外の汚れを除去し、又は汚れを予防することにより快適な環境を保つこと。	
植栽管理	校内の植物を常に適正な状態に保ち、快適な環境をつくること。	
廃棄物処理	廃棄物の処理を确实に行うとともに、廃棄物置き場を清潔に保つこと。	
寝具貸借	過不足なく确实に寝具の搬入を行うとともに、リネン室を清潔に保つこと。	
複写機リース・保守、ファクシミリ保守、製氷機保守	研修生が安心して使用できるよう确实に複写機の設置を行うとともに、定期点検の実施により適正に稼働できる状態を保つこと。	
入寮受付及び退寮説明等、入校経費の徴収、納入業務	各研修毎に确实に入寮受付及び退寮説明を行う。研修期間中は研修生からの質問、要望等に対応し、常に寄宿舎内を快適な環境に保つこと。 地方公共団体からの入校経費の徴収、国への納入は确实に遅滞なく行うこと。	

Ⅲ 実施経費の状況及び評価

1. 平成22・23年度と平成20年度（※）の実施経費

単位：千円

区 分	従来の経費 20年度	民間競争入札実施後による経費		従来の経費との差	
		22年度	23年度	22年度-20年度	23年度-20年度
①定額により定める部分	189,222	185,809	185,809	△ 3,413	△ 3,413
業務委託費基本額	189,222	185,809	185,809	△ 3,413	△ 3,413
設備監視	124,110				
警備業務	20,661				
清掃業務	12,390				
植栽管理	10,080				
複写機リース	1,210				
ファクシミリ保守	81				
製氷機保守	368				
入寮受付及び退寮説明等	20,322				
入校経費の徴収・納入業務					
②単価契約部分	11,745	10,190	7,673	△ 1,555	△ 4,072
寄宿舎内居室清掃	1,305	2,260	1,894	955	589
廃棄物処理	2,118	1,834	1,378	△ 284	△ 740
寝具賃貸借	5,356	5,500	3,927	144	△ 1,429
複写機保守	2,966	596	474	△ 2,370	△ 2,492
実施経費計(①+②)	200,967	195,999	193,482	△ 4,968	△ 7,485

22・23年度の平均

△ 6,227千円

削減率：△ 3.1%

注1）平成23年度は東日本大震災の影響により、一部の研修を取りやめているため、平成22年度と比したときに単価契約部分で減少幅が大きくなっている。

注2）単価契約部分については、年度毎に施設利用者数変動するため、単純に比較することはできないが、主な増減理由については以下のとおりである

①寄宿舎内居室清掃については、落札価格が従前の単価よりも高くなってしまったことによる増である

・契約単価 一般宿泊室 : 20年度 1,000円 → 22,23年度 1,559円
講師宿泊室 : 20年度 1,400円 → 22,23年度 2,681円
身障者用宿泊室 : 20年度 1,400円 → 22,23年度 2,645円

②廃棄物処理については、契約単価は変動なし（40円/kg）

③寝具賃貸借については、契約単価は変動なし

・契約単価 3ヶ月以上～6ヶ月未満・・・・・・ 10,500円
1ヶ月以上～3ヶ月未満・・・・・・ 5,250円
6泊7日～1ヶ月未満・・・・・・ 2,500円
1泊2日～6泊7日・・・・・・ 2,000円

④複写機保守については、落札価格が従前の単価よりも低くなったことによる減

・契約単価 基本料金 平成20年度 28,800円（8,000枚まで）
平成22,23年度 1,000円（500枚まで）
基本超過 平成20年度 2.8円/枚（20,001枚以降は2.5円/枚）
平成22,23年度 2.0円/枚

2. 評価

単価契約部分の寄宿舎居室内清掃において、従前の単価よりも高い落札となったが、それ以外の項目では従前と同額または下がっているため、平成20年度と比較して単年度で6,227千円（3.1%）の経費削減効果があったものと評価できる。

また、業務についても、それまで「設備監視」「警備業務」「清掃業務」「植栽管理」等を一般競争入札により契約相手方を決定していたが、これら全てに加えて小規模な随意契約案件を含めて一括入札を行ったことにより、契約事務及び支払事務を大幅に軽減することができた。

IV 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

- ① 民間事業者からの企画提案書に記されているとおり、平成22年度の業務開始以降、施設の管理・運営に係る委託業務全体について、常駐の統括責任者が大学校との窓口となり、業務全般について包括的に管理されているところ。
- ② 民間事業者からの企画提案書に記されているとおり、省エネ対策についてエネルギーデータや各設備の運転データの分析を踏まえた提案が提出され、そのうち、寄宿舍居室内トイレのウォシュレットのオン・オフスイッチ増設等を実施したところ。
- ③ 民間事業者より、寄宿舍における研修生の日々のゴミ出しや分別方法の改善提案があり、自治大学校側としても研修生に協力を求めつつ、注意喚起を行ったことによりゴミの分別等について改善が見られたところ。
- ④ 全般的に施設内の軽微な不具合箇所については、迅速に補修が施され、施設内の安全性の維持に寄与しているところ。

V 全体的な評価

平成22年度から平成24年度の3年間について民間競争入札実施事業を行っている。

自治大学校の施設管理・運營業務については、民間競争入札実施以前も、主な業務について一般競争入札により業者を決定していたこともあり、「定額により定める部分」についての削減効果は僅かであったが、各種業務を一括して委託することにより、契約事務の効率化が図られたとともに、各業務の担当者が一堂に会する会議・報告会が開催される等、各業務間で連携・協力する体制が整ったことは大きなメリットであると考ええる。

また、平成22年度と23年度の業務内容は同一であるが、平成23年度は、22年度より、研修生アンケート評価の向上が見られる。これは、自治大学校からの指示が統括責任者を通じて、各業務担当に的確に反映されているものであり、民間競争入札事業導入前に比べ、管理・運營業務の質が高まっているものと考ええる。

なお、最終的に予定価格の範囲内での入札が1者であったことを踏まえ、競争性の確保に引き続き努めていくことが必要と考える。

次期事業においては、「新プロセス運用に関する指針」に基づく新プロセスへ移行した上で、事業を実施することとしたい。

別紙

アンケート結果一覧表

項 目	評 価			
	年 度	満 足	普 通	不満足
①空調管理について	22年度	31.9%	42.3%	25.8%
	23年度	39.5%	47.4%	13.1%
②照度について	22年度	44.0%	45.6%	10.4%
	23年度	48.4%	46.6%	5.0%
③警備について	22年度	61.8%	37.2%	1.0%
	23年度	70.5%	29.2%	0.3%
④清掃について	22年度	48.1%	46.3%	5.6%
	23年度	67.7%	31.0%	1.3%
⑤寝具について	22年度	38.0%	51.4%	10.6%
	23年度	51.1%	43.2%	5.7%
⑥寄宿舍管理室の対応について	22年度	49.1%	47.7%	3.2%
	23年度	61.5%	38.0%	0.5%
合 計	22年度	45.2%	45.3%	9.5%
	23年度	56.5%	39.2%	4.3%

注1) 平成22年度の「空調管理」については、経費節減に資するため、自治大学校の指示により冬期の暖房の使用を制限したことが「満足」と「普通」の合計が80%を下回った(74.2%)主な要因であり、民間事業者の責に帰すべきものではないものと思料。なお、平成23年度においては、利用者の改善要望等を踏まえ、快適な施設利用となるよう暖房を使用した結果、「満足」と「普通」の合計が86.9%となった。

注2) 平成23年度の満足度の水準については、平成22年度のアンケート実績等を踏まえ、平成22年度と同じくアンケートの各項目における「普通」以上の評価が80%を占めることとした。