

平成 26 年 6 月 18 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。

I 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 23 年 7 月 15 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。）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業務、機械保守業務、警備業務、清掃業務及びその他の管理・運営業務
契約期間	平成 24 年 4 月 1 日～平成 27 年 3 月 31 日までの 3 年間
受託事業者	株式会社 N T T ファシリティーズ・株式会社サービスエース共同企業体
契約金額	179,550,000 円（税込）
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 外務省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「外務省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・運營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） ● 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） ※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。 (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回数（定量的な指標：0回） (4) 環境への配慮 省エネ法及び環境確保条例を遵守し、本業務遂行にあたって温室効果ガスの削減に努めること。但し、施設利用者の業務に支障が無いように配慮すること。 ※外務省（全体）が掲げる温室効果ガスの削減目標：平成 13 年度の総排出量を基準とし、温室効果ガスの平成 22 年度から 24 年度までの総排出量の平均を少なくとも 8.0%削減する。
各業務において確保すべき水準	各業務において確保すべき水準については、仕様書で定める内容を確保することとする。

2 受託事業者決定の経緯

民間競争入札実施要項に基づき、入札参加者（6 者）から提出された企画書について、複数の外部有識者を含む評価委員による審査を実施した結果、1 者は実施要項に定める企画書の要件である資格証明書類の提出において失格となり、5 者による入札を実施することとなった。

入札価格については、平成 24 年 3 月 2 日に開札した結果、5 者のうち辞退した 1 者を除いた 4 者とも予定価格の範囲内であったことから、総合評価を行ったところ、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

外務省研修所から提出された平成 24 年 4 月～平成 26 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24年4月～平成26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	第6回
	H24.6	H24.12	H25.2	H25.6	H25.12	H26.2
インターネット使用環境※	80.5%	80.0%	82.3%	22.2%	56.1%	54.1%
共用設備の適切な整備※※	93.8%	94.0%	92.1%	75.0%	91.8%	100.0%
清掃業務	92.0%	97.2%	93.5%	96.1%	96.0%	98.5%
警備業務	100.0%	97.1%	100.0%	94.1%	99.0%	100.0%
全体の平均満足度	93.1%			86.0%		
アンケート回収率	82.7%			84.3%		
回答者数/受講者数	235人/284人			220人/261人		

※：第4回の満足度が達成すべき水準として定められた80%を大幅に下回っているが、回答内容を精査したところ、研修用の端末ではなく、第4回の回答対象者であった外務省職員が業務にて使用する公用パソコンの設置台数等についてのコメントであったことから、本業務の対象範囲ではなく、事業者の責に帰さないことが確認された。

また、第5回及び第6回については、①本業務とは別途契約されている「通信回線速度」が遅いこと、②合宿等居室へのインターネット環境が未整備であること、③研修員が利用できる共用パソコンの設置要望等に関するものであり、インターネット環境保守業務内容への直接的な満足度評価の対象ではないことから、本件についても事業者の責に帰さないことが判明した。

※※：第4回の研修期間において、研修所における改修工事が実施されていたため、空調設備等の機器稼働が不可能であったことが満足度低下の要因であり、事業者の責に帰さない事由であることが確認された。

(イ) 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はなく、また、管理・運営業務の不備に起因する空調停止、停電、断水の発生もなかったことから、確保されるべき質は達成されていると評価できる。

(ウ) 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。

(エ) 環境への配慮

外務省研修所を含む外務省全体の温室効果ガス総排出量は、平成 13 年度基準値 7,157(t-CO₂)に比し、平成 22～24 年度平均 6,444(t-CO₂)となり約 10%の削減を達成した。

外務省研修所のみの温室効果ガス排出量については、平成 13 年度 463(t-CO₂)に対し、平成 24 年度 504(t-CO₂)、平成 25 年度 383(t-CO₂)となっている。

外務省研修所では、別館施設（平成 16 年 3 月竣工）に外務省関連業務に関するバックアップ設備が設置・稼働されており、平成 13 年度時点と比べ、設備の稼働のため空調の 24 時間運転等が実施されているために、研修所全体の 7 割の電力を別館において使用している。このような状況における温室効果ガス排出量としては、平成 24 年度及び 25 年度ともに評価に値する数値であり、確保されるべき質は達成されていると評価できる。

(オ) 各業務において確保すべき水準

①施設管理業務、②機械保守業務、③警備業務、④清掃業務、⑤その他の管理・運營業務について、業務報告や打合せの内容等から、确实かつ適切に実施されていたことが認められ、確保されるべき質は達成されていると評価できる。

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、全体の平均満足度については、各年度とも達成すべき水準を満たしている。一部達成すべき水準を満たしていない項目もあるが、本業務における事業者の責に帰さない理由であることが確認された。

また、品質の維持及び安全性の確保においても、管理・運營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、個別の各種業務についても適切に実施されていたことから、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ていると評価できる。

(2) 実施経費

実施経費の 1 年換算額は 59,850 千円であり、市場化テスト実施前の実施経費（平成 20 年度の委託経費について、今回事業と同様の業務量に調整した額）である 60,012 千円と比較して、162 千円（0.3%）の経費削減となる。

従来経費： 60,012 千円（平成 20 年度の単年度実績）
実施経費： 59,850 千円（平成 24～26 年度の単年度契約金額）
削減額　： ▲162 千円（▲0.3%）

また、1 期目事業の実施経費である 58,157 千円（今回事業と同様の業務量に調整した額）と比較すると、1 年あたり 1,693 千円（2.9%）の経費増加となる。これは、常駐統括管理責任者の 1 名増員及び新規業務の追加等が要因と考えられる。

（3）民間事業者からの改善提案による改善実施事項

ア 管理・運營業務の実施全般に対する主な提案

（ア）設備機器故障及び不具合時の緊急連絡フロー図の作成・提案

夜間・休日における設備機器故障等発生時の緊急連絡フロー図を作成し、受託事業者全体で機器故障・不具合への対応体制を構築した。

（イ）「災害・事故発生時の緊急通報・対応マニュアル」の作成・提案

緊急事態発生時の的確・適切な行動に資することを目的とし、災害・事故等発生時の外務省研修所職員及び受託事業者の連絡体制、対応マニュアルを作成した。

（ウ）外務省研修所別館施設内の蓄電池交換に関する提案

別館施設内に設置された蓄電池設備について、機器交換推奨時期が到来したこととの報告とともに、各機器の役割詳細説明及び提案がなされ、複雑な電気設備に関する職員の理解と将来の対応措置検討に繋がった。

イ 仕様書に対する改善提案

（ア）空調設備・換気装置・給湯設備の運転実施に関する改善スケジュールの提案

施設管理業務のうち、特に空調設備・換気装置・給湯設備の運転実施について、研修実施状況を基に省エネ・節電対策を検討の上、運転スケジュールの改善提案がなされた。研修所担当官との協力の下、節電プログラムを実施したところ、平成 24 年度及び 25 年度の外務省研修所本館における電気・ガス使用量は、前回事業実施時よりも大幅な減を達成している。（詳細後述）

（イ）積雪時の除雪作業に関する提案

外務省研修所の円滑な業務実施に貢献することを目的として、積雪時における除雪作業についてより具体的かつ的確な作業方法につき検討・提案を行った。

ウ コスト削減についての改善提案

（ア）最大需要電力の監視と低減策の提案

電力料金の基本料金算定に使用される最大需要電力について、電力値の監視及び報告とともに、電力値増の主要因となる空調設備の運転について、詳細にスケ

ジュールを調整することで電力値の低減を実現し、年間約 75 万円のコスト削減が実現された。

(イ) 別館施設に関する省エネルギー化提案の作成

外務省関連業務に関する設備が設置されている別館施設においては、前述のとおりコスト削減に資する節電が困難であるが、受託事業者のノウハウを活かした省エネルギー化の提案を作成・提出がなされた。

(ウ) 光熱費のコスト削減

光熱費（電気料金及びガス料金）については、平成 24 年度及び 25 年度平均で平成 23 年度と比較し、約 350 万円（27.4%）の削減がなされた。これは、施設管理業務における各種提案や円滑な業務実施により、研修所本館における電気使用量及びガス使用量について削減がなされたことによるものであり評価できる。

	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平均削減額	削減率
電気料金	5,673 千円	4,565 千円	3,613 千円	▲1,584 千円	28.0%
		(平均) 4,090 千円			
ガス料金	7,018 千円	5,137 千円	5,104 千円	▲1,898 千円	27.0%
		(平均) 5,120 千円			
合計	12,692 千円	9,702 千円	8,718 千円	▲3,482 千円	27.4%
		(平均) 9,210 千円			

※電気料金については別館分の料金を除外。ガス料金は研修所全体分の料金。

3 評価のまとめ

評価期間中における「品質の維持」、「安全性の確保」及び「環境への配慮」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。「快適性の確保」についても、各年度における水準は達成されており、一部達成すべき水準を満たさなかった項目もあるが、事業者の責に帰さない内容であることが確認されている。

入札においては、4 者の応札があり、競争性が確保されていると評価できる。

経費については、市場化テスト実施前と比べ 162 千円（0.3%）の削減がなされており、業務の追加等があったことを踏まえ、適切な水準を維持していると評価できる。また、経費以外の面でも、追加された業務に係る契約事務・支払事務の削減・合理化がなされた上に、業務遂行にあたっては統括管理責任者を通じた各業務への指示・処理を行うことにより管理・運営業務がより包括的かつ効率的に実施されており、評価できる。

また、民間事業者の創意工夫による適切かつ積極的な改善提案が、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なされ、光熱費等の経費節減につながったことは高く評価できる。

4 今後の事業

本事業の市場化テストは今期が2期目であり、事業全体を通しての実施状況は以下のとおりである。

- ① 実施期間中に受託民間事業者への業務改善指示等の措置はなく、また、法令違反行為等もなかった。
- ② 外務省研修所において、今後、外部の有識者等による実施状況についてのチェックを受ける体制構築が予定されている。
- ③ 入札において4者の応札があり、競争性が確保されていた。
- ④ 確保すべきサービスの質において、すべての目標を達成していた（一部達成すべき水準を満たさなかった項目もあるが、事業者の責に帰さない内容であることが確認されている。）。
- ⑤ 1年あたりの経費については、市場化テスト実施前と比べ162千円（0.3%）の削減がなされていた。

以上のことから、本事業については、監理委員会の関与がなくても引き続き適切に実施されることが見込まれるため、「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」（平成26年3月19日官民競争入札等監理委員会）Ⅱ．1．（1）に基づき、今期をもって市場化テストを終了することが適当であると考えられる。

市場化テスト終了後の事業実施については、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」の対象から外れることとなるものの、これまで官民競争入札等監理委員会における審議を通じて厳しくチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、外務省研修所が自ら公共サービスの質の維持向上及びコストの削減を図っていくことを求めたい。

以 上

平成26年6月9日
外務省研修所

民間競争入札実施事業
「外務省研修所の管理・運営業務」の実施状況について
(平成24年度及び平成25年度)

I 事業の概要

1 委託業務内容

外務省研修所庁舎の管理・運営業務

〔 施設管理業務、機械保守業務、警備業務、清掃業務、
その他管理・運営業務（植栽維持管理業務、荷物輸送業務等） 〕

2 業務委託期間

平成24年4月1日～平成27年3月31日

3 受託事業者

【共同事業体】

代表者 株式会社NTTファシリティーズ

構成員 株式会社サービスエース

4 受託事業者決定の経緯

「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」に基づき総合評価落札方式による入札を行ったところ、入札説明会には19者の参加があり、うち6者より企画書の提出があった。

企画書について複数の外部有識者を含む評価委員による審査を実施した結果、1者は入札実施要項に定める企画書の要件（資格証明書類の提出）において失格となり、5者による入札を実施することとなった。

平成24年3月2日に入札・開札を実施（1者が辞退したため、4者が入札）。4者とも入札価格が予定価格の範囲内であるため、総合評価により点数の高い上記受託事業者が落札者となった。

II 確保すべき質の達成状況、管理・運営業務の実施状況及び評価

1 管理・運営業務の質（管理・運営業務に関する包括的な質）

（1）快適性の確保

測 定 指 標	達成状況
研修所を終了した各研修員に対し実施する「外務省研修所施設に関するアンケート」調査で満足度が80%以上であ	①平成24年度分 満足度：93.1%

ること。 （「満足度」とは、回答で「満足」及び「やや満足」と回答した割合）（詳細は別紙 1 参照）	②平成 25 年度分 満足度：86.0 %
--	--------------------------

- アンケートは、外務省研修所で実施される各種研修のうち、長期間（2 ヶ月以上）にわたって実施される研修の研修員に対し、各年度 3 回実施。
- 満足度の測定対象となるアンケート設問は以下の 4 項目
 - ①インターネット使用環境に対する満足度
 - ②共用設備の適切な整備に対する満足度
 - ③清掃業務に対する満足度
 - ④警備業務に対する満足度
- アンケート回答数は平成 24 年度 235 人（回答率 82.7 %）、25 年度 220 人（回答率 84.3 %）であった。
- 満足度達成状況について、平成 24 年度に比し 25 年度の満足度が低下している点、及びアンケート項目によっては満足度が測定指標を下回っている項目もあるが、双方とも受託事業者の責に帰さない理由による回答であることが明確である。（詳細別紙 1 参照）

（2）品質の維持

測 定 指 標	達成状況
管理・運營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）	①平成 24 年度：0 回 ②平成 25 年度：0 回
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）	①平成 24 年度：0 回 ②平成 25 年度：0 回

（3）安全性の確保

測 定 指 標	達成状況
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）	①平成 24 年度：0 回 ②平成 25 年度：0 回

（4）環境への配慮

- 省エネ法及び環境確保条例を遵守し、本業務遂行にあたって温室効果ガスの削減に努めること。但し、施設利用者の業務に支障がないように配慮すること。
- ※外務省（全体）が掲げる温室効果ガスの削減目標：平成 13 年度の総排出量を基準として、温室効果ガスの平成 22 年度から 24 年度までの総排出量の平均を少なくとも 8.0 % 削減する。

実 施 状 況
① 外務省研修所を含む外務省全体の温室効果ガス総排出量は、平成 13 年度基準値 7,157

(t-CO2)に比し、平成 22 ～ 24 年度平均 6,444 (t-CO2) となり約 10 %の削減を達成した。

- ② 外務省研修所のみの温室効果ガス排出量については、平成 13 年度 463 (t-CO2) に対し、平成 24 年度 504 (t-CO2)、平成 25 年度 383 (t-CO2) となっている。

外務省研修所では、平成 16 年 3 月に別館が竣工したところ、別館施設には外務省関連業務に関するバックアップ設備が設置・稼働されており、右設備の稼働及び設備環境確保のため空調の 24 時間運転等が実施され多くの電力使用量を消費している（平成 25 年度の外務省研修所総電力使用量のうち約 70%が別館分）。別館施設を除く温室効果ガス排出量は平成 24 年度 252 (t-CO2)、平成 25 年度 188 (t-CO2) であり、平成 13 年度排出量から大幅に削減されていることから、右状況下における温室効果ガス排出量としては、平成 24 年度及び 25 年度ともに評価に値する数値である。

(5) 評価

研修員に対するアンケート結果においては両年度とも確保すべき水準（満足度 80 %以上）を上回っており、「快適性の確保」は達成できたものと評価できる。

また、「品質の維持」、「安全性の確保」についても、それぞれ指標をクリアしており評価される。

「環境への配慮」については数値目標の達成のみならず、業務委託期間における温室効果ガス排出量を削減しており、十分に評価できる実施状況となっている。

2 各業務において確保すべき水準

(1) 本業務全般に係る業務

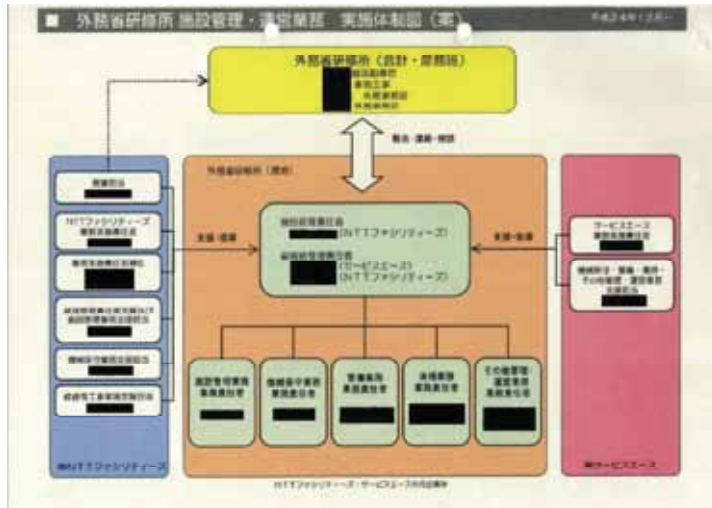
- 複数の企業で構成されるグループの管理について、その代表となる企業を定め、代表企業はグループに参加する他の企業と密接に連絡をとり、本業務を包括的に管理すること。
- 発注者との連携について
民間事業者は、定期的に施設管理担当者と連携を図り、円滑な本業務を実施すること。
- 統括管理責任者
統括管理責任者は各業務の履行状況を常に把握し、施設管理担当者へ報告すること。
施設管理担当者から指示があった場合は、統括管理責任者は速やかに実行すること。

実施状況及び評価

平成 24 年度及び 25 年度において、各種業務報告、定例打合せ等から、実施要項及び業務仕様書に従い、本業務全般に係る業務が確実かつ適切に実施されていたと評価できる。

【特記事項】

- ① 共同事業体における業務の管理については、平成 24 年 7 月より共同事業体会議を毎月実施し、共同事業体内における情報・意識・意思等の共有により共同事業体としてのレベルアップを図っている。
- ② 外務省研修所担当者とは日々の業務報告とともに、毎月 1 回施設管理・運營業務月例会議を実施し、業務実施状況等情報共有・意思疎通を行っている。
- ③ 統括管理責任者について、平成 24 年 11 月末をもって当初の統括管理責任者が一身上の都合により退職したものの、空白期間が生じることなく新任者を配属し、また新任者に対する支援として副統括管理責任者の 1 名増や、共同事業体による業務実施体制図を整備することにより確実な業務実施を図っている。



受託事業者より提出された、
業務実施体制図
(平成 24 年 12 月時点)
(個人名は黒塗りとした)

(2) 施設管理業務

○ 外務省研修所の以下の設備について運転及び保守点検を行う。

・冷暖房空調設備 ・換気装置 ・給排水・給湯設備

また、外務省研修所別館における危険物取扱管理責任者としての業務を行う。

実施状況及び評価

平成 24 年度及び 25 年度において業務報告書、定例打合せ等から、実施要項及び業務仕様書に従い、設備等の運転・点検が適切に行われていたと評価できる。

また、研修所別館施設の非常用発電設備用燃料に係る危険物取扱責任者としての業務も円滑に実施されており、評価できる。

【特記事項】

特に空調設備・換気装置・給湯設備の運転実施に際しては、研修所の研修実施状況を基に省エネ・節電対策を検討の上、運転スケジュールの省エネ・節電プログラムを提案し研修所担当官との協力の下、節電プログラムを実施したところ、平成 24 年度及び 25 年度の外務省研修所本館における電気・ガス使用量は、前回事業実施時に比し大幅な減を達成している（下記グラフ参照）。

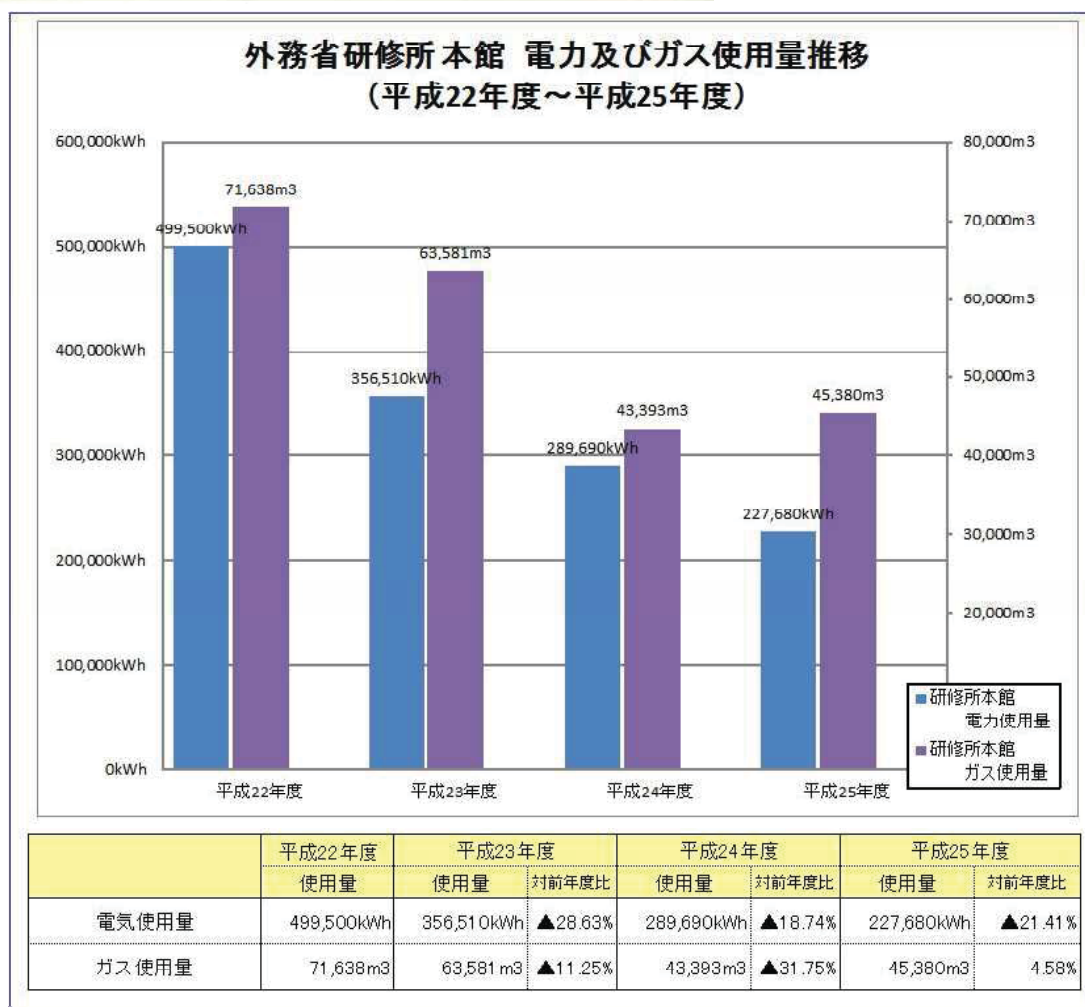
改善提案			
内容	実施状況	評価	備考
研修所別館施設（平成24年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成25年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成26年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成27年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成28年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成29年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成30年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成31年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成32年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成33年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成34年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成35年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成36年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成37年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成38年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成39年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成40年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成41年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成42年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成43年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成44年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成45年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成46年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成47年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成48年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成49年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成50年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成51年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成52年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成53年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成54年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成55年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成56年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成57年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成58年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成59年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成60年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成61年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成62年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成63年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成64年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成65年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成66年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成67年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成68年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成69年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成70年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成71年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成72年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成73年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成74年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成75年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成76年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成77年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成78年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成79年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成80年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成81年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成82年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成83年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成84年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成85年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成86年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成87年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成88年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成89年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成90年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成91年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成92年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成93年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成94年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成95年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成96年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成97年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成98年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成99年度）	実施済み	評価あり	
研修所別館施設（平成100年度）	実施済み	評価あり	



←↑受託事業者より提出のあった、
空調運転スケジュールに関する改善提案



←給湯運転スケジュールに関する改善提案



(3) 機械保守業務

- 機械保守業務は外務省研修所の以下の機械設備について保守点検を行う。
 - ・空調設備 ・空調自動制御装置 ・吸収式冷温水発生機 ・ボイラー設備
 - ・非常用ガスタービン ・無停電電源装置 ・中央監視装置 ・自家用電気工作物
 - ・消防設備 ・電話設備 ・入退室管理装置 ・管理・研修棟エレベーター
 - ・合宿棟エレベーター ・別館エレベーター ・正面玄関自動ドア
 - ・合宿棟／別館自動ドア ・音響設備 ・電気時計

実施状況及び評価
平成 24 年度及び 25 年度において業務報告書、定例打合せ等から、実施要項及び業務仕様書に従い、機械設備の保守点検が確実かつ適切に実施されていたと評価できる。 【特記事項】 ① 外務省研修所機械設備については、平成 24 年度当初より大規模改修工事が実施され、空調設備の大部分や、中央監視装置、電話設備、電気時計等の改修・交換がなされたが、平成 25 年 5 月の竣工後の機器保守点検業務は機器変更の影響もなく確実に実施されており、評価できる。 ② また、自家用電気工作物の保安業務において法令（電気事業法第 43 条）に則り電気主任技術者を選任する必要があるが、平成 25 年 5 月に当初選任の主任技術者が自己都合により急遽解任の申し出があったところ、空白期間を生じさせることなく新任者の選任・所定の届出を行い、業務実施に支障なく遂行させたことは評価できる。

(4) 警備業務

- 警備業務は、外務省研修所の敷地内及び設備装置等の警備、秩序の維持、安全の保持、来訪者の受付業務、合宿棟管理人業務を行う。

実施状況及び評価
平成 24 年度及び 25 年度において業務報告書、定例打合せ等から、実施要項及び業務仕様書に従い、警備業務が確実かつ適切に実施されていたと評価できる。 【特記事項】 ① 研修員に対するアンケート調査計 6 回において全て 90 %以上の満足度が得られており、うち 3 回は 100 %の満足度を得るなど、極めて質の高い警備業務が実施されたものと評価できる。なお、警備員は合宿棟管理人業務も兼任しており、研修所合宿施設に宿泊して研修に参加している研修員に対する管理人業務における適切な対応も右アンケート結果に反映されたものと考えられ、評価に値する。 ② 平成 24 年度から 25 年度にかけて警備員が都合 4 名自己都合により退職し、後任者配置まで警備員配置が 1 名減となる状態が短期間生じることがあったが、現有配置員により業務仕様書で求める勤務時間・配置ポストを確保・実施し、支障なく警備業務が遂行された。 ③ 警備員による警備業務への理解醸成、的確な警備業務実施を目指し、定期的に警備員による「所属現任研修」を自主的に実施している点は特筆される。

写真報告書	
作業日時	平成25年04月16日(金)
作業場所	外務省研修所
作業要	物3系(4名)
作業対象	フランチ
作業内容	図書保存庫
	
研修生 研修生 研修生	
【特記事項】	

「所属現任研修」実施の様子

(5) 清掃業務

- 清掃業務は、建物の内部及び外部について日常清掃及び定期清掃を行う。

実施状況及び評価

平成 24 年度及び 25 年度において業務報告書、定例打合せ等から、実施要項及び業務仕様書に従い、清掃業務が确实かつ適切に実施されていたと評価できる。

【特記事項】

- ① 研修員に対するアンケート調査計 6 回において全て 90 %以上の満足度が得られており、きめ細やかな清掃業務が実施されていることが、研修員にも認識されており評価できる。
- ② 平成 25 年 5 月まで実施された外務省研修所大規模改修工事により、平成 25 年 2 月から 3 月にかけて本館研修棟 1 階事務室エリアが閉鎖となり日常清掃区域が減となったが、工事による粉塵対策等、清掃業務代替作業内容につき提案がなされ、業務仕様書内容を損なわずに必要性・重要性のある代替清掃業務を実施した。

(6) その他の管理・運営業務

- その他の管理・運営業務は、以下の業務を行う。
 - 1) 建物衛生管理
 - 2) 植栽維持管理
 - 3) インターネット LAN 環境保守
 - 4) 荷物輸送（外務本省～研修所間の荷物の宅配業務）
 - 5) 廃棄物収集・運搬
 - 6) 備品配置・維持管理（合宿棟寝具類、トイレ洗浄システム、玄関マット）

実施状況及び評価

平成 24 年度及び 25 年度において業務報告書、定例打合せ等から、実施要項及び業務仕様書に従い、本件業務が确实かつ適切に実施されていたと評価できる。

【特記事項】

- ① 植栽維持管理について、研修所で行われる一部の研修開始時に研修員による集合写真撮

影が実施されるが、右撮影期日にあわせ撮影場所であるグラウンド芝生の草刈り等のスケジュールを組むなど研修実施事情にあわせた適切な管理が行われた。

- ② インターネット LAN 環境保守については研修員によるアンケート満足度が測定指標を下回ることもあったが、右理由は別紙 1 のとおり保守業務の責に帰さない理由であることは明確であり、保守業務そのものは業務仕様書に基づき適切に実施されていると評価できる。
- ③ 荷物輸送（外務本省（東京都千代田区霞が関）～外務省研修所（神奈川県相模原市））において、道路事情・繁忙期等によ集荷時間の遅延が数件発生した。道路事情による集荷遅延は受託事業者の責によるものではないが、本件輸送業務の再委託先業者を通じ、○集荷時間の事前連絡、○万一の遅延における緊急連絡体制についての運用案が提出され改善を実施している。

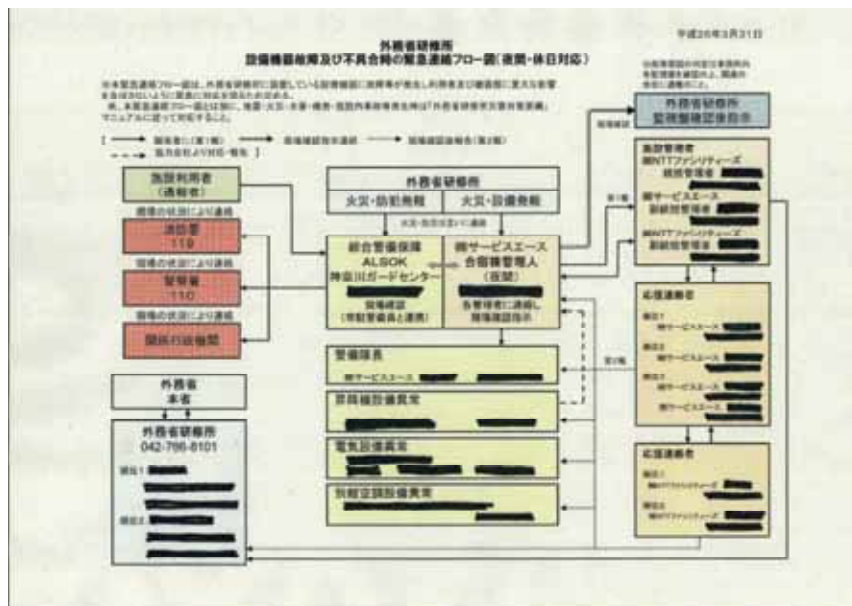
3 創意工夫の発揮可能性

- 本業務を実施するにあたっては、以下の観点から民間事業者の創意工夫を反映し、公共サービスの質の向上（包括的な質の向上、効率化の向上、経費の削減等）に努めるものとする。

（1）管理・運營業務の実施全般に対する主な提案

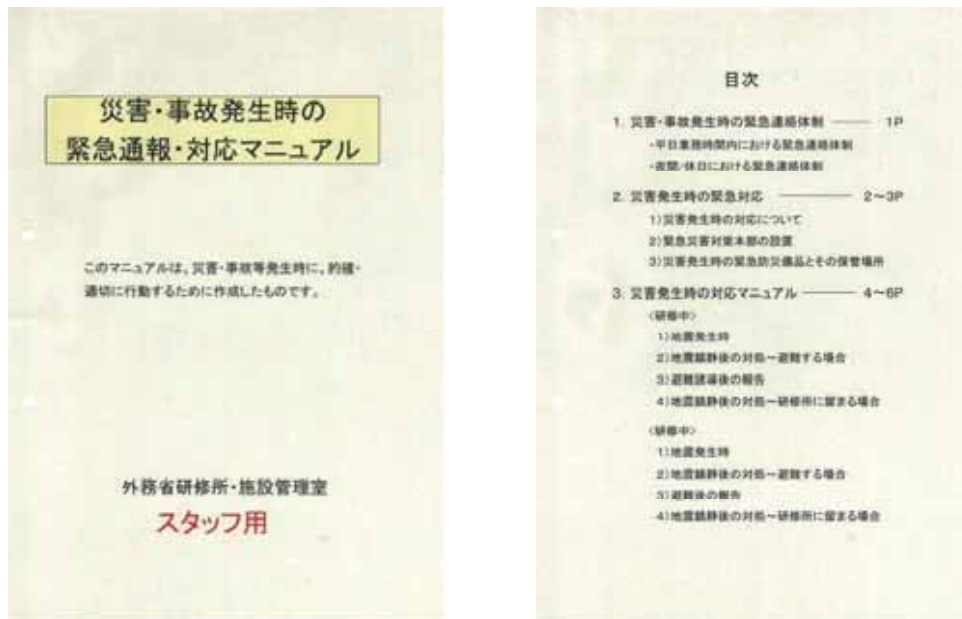
① 設備機器故障及び不具合時の緊急連絡フロー図の作成・提案

夜間・休日における設備機器故障等発生時の緊急対応にかかる連絡体制図を作成。受託事業者全体で機器故障・不具合への対応体制を構築した。



② 「災害・事故発生時の緊急通報・対応マニュアル」の作成・提案

緊急事態発生時の的確・適切な行動に資することを目的とし、災害・事故等発生時の外務省研修所職員及び受託事業者の連絡体制、対応マニュアルを作成。



③ 外務省研修所別館施設内の蓄電池交換に関する提案

外務省研修所別館施設内に設置の蓄電池設備について、機器交換推奨時期到来についての報告とともに、各機器の役割詳細説明・提案がなされ、複雑な電気設備の理解と将来の対応措置検討に繋がった。

(2) 仕様書に対する改善提案

① 空調設備・換気装置・給湯設備の運転実施に関する改善スケジュールの提案

上記 2 (2) のとおり。

② 積雪時の除雪作業に関する提案

外務省研修所の円滑な業務実施に貢献することを目的に、積雪時における除雪作業についてより具体的かつ的確な作業方法につき検討・提案を行った。

(3) コスト削減についての改善提案

① 最大需要電力*の監視と低減策の提案

電力料金の基本料金算定に使用される最大需要電力について、電力値の監視及び報告とともに、電力値増の主要因となる空調設備の運転について上記のとおり詳細に運転スケジュールを調整することにより電力値低減を実施した。

上記実施の結果、最大 206kW であった最大需要電力は平成 26 年 2 月分で 161kW まで低減され、年間約 75 万円のコスト削減が実現された。

*最大需要電力とは電力会社が 30 分単位の平均使用電力(kW)を計測し算出するもの。平成 25 年度における外務省研修所の電力需給契約では、その月と過去 11 ヶ月の最大需要電力の中で最も大きい値が契約電力となり、基本料金の計算に使用されることとなっている。結果、1 度でも高い最大需要電力が計測されると、その後 1 年間の基本料金に適用されることとなる。

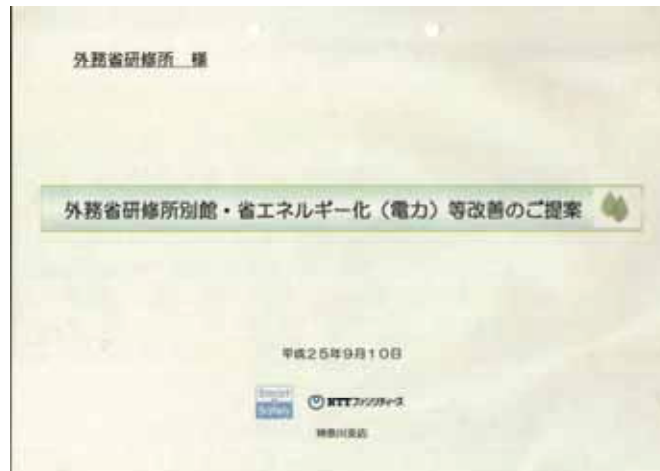
平成 25 年度東京電力(株)の電気需給約款による 1kW あたりの月額単価は 1,638 円であり、

○ 206kW の場合 : 1,638 円/月 × 206kW × 0.85 × 12 ヶ月 = 3,441,765 円 (基本料金年額)

○ 161kW の場合 : 1,638 円/月 × 161kW × 0.85 × 12 ヶ月 = 2,689,923 円であり、約 751,842 円の削減となる (力率は 100%として上記算定にした)。

② 別館施設に関する省エネルギー化提案の作成

外務省関連業務に関する設備が設置されている別館においては、上記のとおりコスト削減に資する節電対策実施が困難であるが、受託事業者のノウハウを用いた省エネルギー化の提案を作成・提出がなされた。



③ 光熱費のコスト削減

施設管理業務における各種提案や円滑なる業務実施により研修所本館電気使用量及びガス使用量について平成 24 年度及び平成 25 年度平均で 23 年度に比し電気使用量で約 27% の削減、ガス使用量で約 30% もの削減がなされた（上記 2（2）の使用量推移より算出）結果、光熱費についても平成 24 年度及び 25 年度平均で 23 年度に比し、約 350 万円の削減が実現した（電気使用料については平成 25 年度東京電力(株)の電気需給約款による電力使用量単価に換算。ガス使用料についても平成 25 年度のガス使用料単価にて換算）。

比較対象としている平成 23 年度は東日本大震災発生後の電力供給不足により大幅な節電対策が実施された年であることを考慮すれば、右削減は特筆すべきものと評価される。

（電気料金については別館分料金を除外したもの。ガス料金は研修所全体分の料金となる）

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成24・25年度の平均	対23年度比 平均削減額
電力料金	5,673,553円	4,565,191円	3,613,970円	4,089,581円	△1,583,972円
ガス料金	7,018,381円	5,136,558円	5,103,734円	5,120,146円	△1,898,235円
削減額合計					△3,482,207円

III 実施経費に関する状況及び評価（平成 24 年度及び 25 年度）

1 前回事業（平成 21 年度～ 23 年度）実施経費との比較

前回事業実施経費との実施経費における比較は別紙 2 のとおり。

前回事業実施経費と比較し年額 1,693 千円の増（経費差額＋廃止事業の実施経費*）となっている。

*（今回事業契約額）－（前回事業実施額及び対象外業務実績）＋（廃止事業の実施額）

59,850 千円 － 58,406 千円 ＋ 249 千円 ＝ 1,693 千円

また、市場化テスト実施前の実施経費（平成 20 年度）60,012 千円（今回事業で廃止となった事業実施額を除く）との比較では、162 千円の経費減となっている。

2 前回事業との業務仕様の変更点

(1) 新規及び追加となった業務

① 施設管理業務

- ・統括管理責任者を「常駐 1 名」から「常駐 1 名以上」に追加
→平成 24 年度・25 年度の常駐統括管理責任者は 2 名となっている。
- ・「合宿棟宿泊室排水トラップの水出し」、「専門業者を要しない軽微な修理」、「落ち葉等の清掃及び除雪作業」、「雨水マスの清掃」、「各種検査等への立ち会い」、「所内チャイム音の鳴動管理」業務が追加された。

② 警備業務

- ・「合宿棟管理人業務」を新規追加し、警備業務に統合

③ その他の管理・運営業務

- ・「別館重油タンクの加圧試験」、「本館給油タンク及び別館重油タンク清掃」、「本館冷却水・給湯水レジオネラ菌検査」、「別館水質検査、受水槽清掃」、「消防設備連結送水管耐圧検査」、「建物屋上及び各排水口の高圧洗浄」、「研修棟・合宿棟配水管洗浄」業務が追加された。

*網掛け部分の業務は過去の実績がなく、実績額が算出不可能な業務。

(2) 他業務と統合された業務

① その他の管理・運営業務

- ・「受付・電話交換業務」を「警備業務」に統合

(3) 廃止となった業務

① その他の管理・運営業務

- ・「空気清浄機（本館喫煙室）」（前回事業時の実績年額：46 千円（消費税込み）），
「観葉植物賃貸（本館）」（前回事業時の実績年額：203 千円（消費税込み））を廃止

3 評価

上記のとおり、前回事業実施時に比し年額 1,693 千円の増額となっているが、①常駐の統括管理責任者を 1 名増としている点、②合宿棟管理人については従来経費での勤務時間が土日祝日を除く平日 8 時間 45 分（昼休み 1 時間を含む）のみであったところ、今回事業より土日祝日を含め 24 時間勤務となった点、③これまでに実績のない業務が新規追加されており、右 3 点については比較対象とする実績額が算出不可能であるものの、1,693 千円の増額理由として十分に説明できうるものと考えられ評価できる。

また、今回より新たに上記 2（1）の業務を追加することにより、これまでそれぞれの業務単位で実施契約を行っていたものが一本化された包括契約に含まれることにより、契約事務及び支払事務の削減に繋がっている。

IV 外務省内の評価委員による評価・意見について

1 報告内容

受託事業者による対象公共サービスの実施状況（上記Ⅱ及びⅢ）

2 意見等

- (1) 管理・運営業務の実施にあたり確保すべき質の達成状況、各業務の実施状況、創意工夫の発揮（業務実施に対する提案、仕様書に対する提案、コスト削減についての提案）等、求められている水準を満たしており、評価できる。
- (2) 特に、25 年度における温室効果ガス削減は評価できる。今後も削減案の策定を実施されたい。

また、事業者とのコミュニケーション、業務状況の確認を引き続き実施し、更なるサービスの向上に努められたい。

V 評価のまとめ

「外務省研修所の管理・運營業務」において包括的に達成すべき水準について、「快適性の確保」、「品質の維持」、「安全性の確保」、「環境への配慮」の全てにおいて水準を達成し、快適な利用環境を提供できる質が確保された管理・運營業務が実施されている。

各業務においても実施要項及び業務仕様書に示す業務の実施のみならず、積極的な業務改善に関する提案や、業務のより適切な遂行に資する自主的な研修なども実施しており、評価できるとともに、諸問題発生時においても速やかな次善策を図る等、効率的な業務が実施された。

コスト面についても積極的な提案・報告を実施した結果、光熱費の削減が実現されており、事業全体の実施経費についても前回事業時から多くの業務を追加・統合したにも係わらず適切な水準を確保していると言える。

また、コスト以外の面でも、前回事業より業務を追加したことによる契約事務・支払事務の削減・合理化がなされた上に、業務遂行にあたっては統括管理責任者を通じた各業務への指示・処理を行うことにより管理・運營業務がより包括的かつ効率的に実施されており、大いに評価される。

民間競争入札実施事業としての「外務省研修所の管理・運營業務」は前回事業（平成 21 年度～ 23 年度）に引き続き 2 回目の事業実施となるが、前回同様、今回も以上のとおり良好な実施状況にあることが認められたことから、本件実施期間終了後の事業実施においては「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」に基づき、市場化テストを終了（法の対象外）し、実施することといたしたい。

平成24～25年度「外務省研修所施設に関するアンケート」集計結果

項目	評価	年度	実施月	アンケート結果(回答率)				
				満足	やや満足	「満足」・「やや満足」 の合計回答率	やや不満足	不満足
インターネット使用環境	24	6月		17.1%	63.4%	80.5%	17.1%	2.4%
		12月		45.0%	35.0%	80.0%	10.0%	10.0%
		2月		51.6%	30.6%	82.3%	14.5%	3.2%
		24年度計		39.9%	41.3%	81.1%	14.0%	4.9%
	25	6月		11.1%	11.1%	22.2% ※1	55.6%	22.2%
		12月		27.3%	28.8%	56.1% ※2	28.8%	15.2%
		2月		24.3%	29.7%	54.1% ※2	8.1%	37.8%
		25年度計		21.6%	23.6%	45.3%	31.8%	23.0%
共用設備の適切な整備	24	6月		54.2%	39.6%	93.8%	4.2%	2.1%
		12月		60.7%	33.3%	94.0%	3.6%	2.4%
		2月		69.7%	22.4%	92.1%	7.9%	0.0%
		24年度計		62.5%	30.8%	93.3%	5.3%	1.4%
	25	6月		29.2%	45.8%	75.0% ※3	20.8%	4.2%
		12月		56.7%	35.1%	91.8%	4.1%	4.1%
		2月		79.1%	20.9%	100.0%	0.0%	0.0%
		25年度計		57.5%	33.0%	90.6%	6.6%	2.8%
清掃業務	24	6月		68.0%	24.0%	92.0%	8.0%	0.0%
		12月		76.4%	20.8%	97.2%	2.8%	0.0%
		2月		80.5%	13.0%	93.5%	5.2%	1.3%
		24年度計		76.0%	18.9%	94.8%	4.7%	0.4%
	25	6月		74.5%	21.6%	96.1%	2.0%	2.0%
		12月		77.0%	19.0%	96.0%	3.0%	1.0%
		2月		86.8%	11.8%	98.5%	1.5%	0.0%
		25年度計		79.5%	17.4%	96.8%	2.3%	0.9%
警備業務	24	6月		70.0%	30.0%	100.0%	0.0%	0.0%
		12月		86.7%	10.5%	97.1%	2.9%	0.0%
		2月		88.3%	11.7%	100.0%	0.0%	0.0%
		24年度計		83.6%	15.1%	98.7%	1.3%	0.0%
	25	6月		78.4%	15.7%	94.1%	3.9%	2.0%
		12月		87.0%	12.0%	99.0%	0.0%	1.0%
		2月		94.1%	5.9%	100.0%	0.0%	0.0%
		25年度計		87.2%	11.0%	98.2%	0.9%	0.9%
合 計	24年度			68.4%	24.8%	93.1%	5.5%	1.3%
	25年度			65.0%	20.9%	86.0%	8.5%	5.5%

※1 本件回答内容を精査したところ、外務省員が業務にて利用している公用パソコンの利用環境についてのコメントが大部を占め、本件業務に関するインターネット環境保守についての回答と混同していることが判明したところ、設問趣旨が正しく理解されていないことが、低評価となった主要因と考えられる。

(平成24年度6月及び25年度6月のアンケートの対象者が外務省職員)

※2 「やや不満足」以下の回答コメントが①別途契約の通信回線速度、②合宿棟居室へのインターネット未整備、③研修員が利用出来る共有パソコンの設置要望に関するものであり、インターネット環境保守業務内容への直接的な満足度評価とは見なされない観点からの評価が多く見受けられた。また、平成26年2月の研修終了後、インターネットLANへの新規接続が不可能となっている事実が判明した。右接続が不可能となった理由はインターネット機器の設定上の問題であり、保守業務実施内容に関する問題ではないことが判明している。

※3 第4回の研修実施期間中は、研修所における改修工事が実施されていたため、空調設備等の機器稼働が不可能であった点が、満足度が低くなっている理由と推測される。

※4 アンケート回収率

年度	実施月	回答率	回答数	受講者数	回答率年度計	回答数年度計	受講者数年度計
24年度	6月	80.6%	50人	62人	82.7%	235人	284人
	12月	74.5%	108人	145人			
	2月	100.0%	77人	77人			
25年度	6月	83.9%	52人	62人	84.3%	220人	261人
	12月	76.3%	100人	131人			
	2月	100.0%	68人	68人			

実施経費に関する状況(前回事業実績額等との比較)

(単位:千円)

業 務 名	市場化テスト 移行前実績額年額 (平成20年度)	前回事業実績額 年額 (平成21～23年度) 各年度同額	前回事業対象外 業務の実績年額	今回事業契約額 年額 (平成24・25年度) 両年度とも同額	備 考
施設管理業務	4,709	4,000		8,500	常駐統括管理責任者が1名 増他, 追加業務あり
空調設備保守	2,898	2,925		2,600	
空調自動制御装置保守	1,890	1,617		1,600	
吸収冷温水発生機保守	2,557	2,072		2,000	
ボイラー設備保守	173	139		130	
非常用ガスタービン設備保守	1,397	1,174		1,100	
無停電電源装置保守	1,470	1,532		1,500	
中央監視装置保守	3,854	3,340		3,300	
自家用電気工作物保守	986	799		750	
消防設備保守	992	944		950	
電話設備保守	1,290	1,228		1,000	
入退室管理装置保守	733	698		700	
管理・研修棟エレベーター保守	983	935		720	
合宿棟エレベーター保守	999	951		780	
別館エレベーター保守	828	788		630	
正面玄関自動ドア保守	121	115		120	
合宿棟・別館自動ドア保守	147	140		140	
音響設備保守	740	704		700	
電気時計設備保守	77	74		80	
警備業務	6,824	5,214		11,878	
合宿棟管理人業務	2,289		2,445		今回事業より警備業務に新規追加
清掃業務	8,799	8,380		6,200	
建築物衛生管理業務	(上記施設管理業務 に含まれる)	472		400	
植栽維持管理業務	6,720	6,400		5,000	
受付・電話交換業務	2,999	2,767			今回事業より警備業務に統合
インターネットLAN環境保守業務	2,345	2,233			
荷物輸送業務	527	557		557	
廃棄物収集・運搬業務	898	698		698	
合宿棟寝具類(掛布団リース)	946	1,056		1,056	
トイレ洗浄システム賃貸	593	594		594	
空気清浄機		44			今回事業より廃止
玄関マット交換	228	217		217	
観葉植物賃貸		193			今回事業より廃止
別館重油タンク加圧検査及び清掃	21年度実績なし		127	900	今回事業より新規追加 (一部事業については実績なし)
研修棟・合宿棟レジオネラ菌検査			21		
消防設備連結送水管耐圧試験			79		
別館受水槽清掃			84		
建物屋上及び各排水口の高圧洗浄			21～23年度に実績なし		
研修棟・合宿棟配水管洗浄			21～23年度に実績なし		
小計	60,012	53,000	2,756	57,000	
消費税	(上記額が税込み額)	2,650	(上記額が税込み額)	2,850	
合 計	60,012	55,650	2,756	59,850	
			58,406		