

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
税務大学校和光校舎における施設管理・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

税務大学校和光校舎における施設管理・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、税務大学校は、官民競争入札等監理委員会の議を経て定めた「税務大学校和光校舎における施設管理・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て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	税務大学校和光校舎における施設管理・運営業務（包括的管理業務、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）
契約期間	平成 24 年 4 月 1 日から平成 27 年 3 月 31 日までの 3 年間
受託事業者	日東カスタディアル・サービス株式会社
契約金額	470,157,016 円（税込）
本業務の実施に当たり確保されるべき質	（管理・運営業務の質） ①快適性の確保 ・施設利用者アンケートの不満足について 20%未満 ※アンケートは、当施設の職員及び研修生を対象に実施し、5 段階評価（非常に満足、やや満足、普通、やや不満足、不満足）で回答 ※不満足は、項目ごとに「不満足」及び「やや不満足」に該当する回答の割合を集計 ②品質の維持 ・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

	断発生回数（0回） ・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） 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（0回） （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は、従来の実施方法として開示する情報に定める内容を確保すること
--	--

2 受託事業者決定の経緯

入札参加者は2者であり、提出された企画書等について審査した結果、いずれも入札参加資格を満たしていた。平成24年2月23日に開札を行ったところ、いずれも予定価格の範囲内であったため、総合評価を行い、最も総合評価点の高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

国税庁から提出された平成24及び25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、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

ア 快適性の確保

(ア) 実施状況

施設利用者（当施設の職員及び研修生）を対象に実施した「施設アンケート」の調査結果は、以下のとおりである。

不満度	アンケート項目						計
	廊下の清掃	トイレの清掃	洗面所の清掃	消耗品の補充	図書室管理	学寮棟共有部分の清掃	
24年度	2.6%	2.0%	1.0%	1.4%	0.3%	3.1%	1.7%
25年度	1.6%	1.1%	1.0%	0.6%	0.3%	3.7%	1.3%

(イ) 評価

「施設アンケート」における不満度は、平成24年度が1.7%、25年度が1.3%であり、ともに要求水準である20%を大きく下回っていることから、確保されるべき質は十分に達成されていると評価できる。また、いずれのアンケート項目についても要求水準を上回っており、良好な実施状況といえる。

イ 品質の維持

管理・運營業務の不備に起因する、①当施設における研修の中断回数及び②空調の停止、停電、断水の発生回数はいずれも0回であり、確保されるべき質として設定された目標は達成したものと評価できる。

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回数は0回であり、確保されるべき質として設定された目標は達成したものと評価できる。

エ 各業務において確保すべき水準

①包括的管理業務、②点検及び保守業務、③清掃業務、④施設警備業務、⑤図書室管理業務について、業務報告書等の内容から、确实かつ適切に業務が実施されていたと認められ、確保すべき水準は達成したものと評価できる。

(2) 受託事業者による創意工夫の例

ア 電力デマンド制御プログラム導入

電力使用量が設定量を超過した場合に、自動的に既定の場所の空調等を停止するプログラムを導入することにより、省エネルギー化が図られた。

イ 照明の人感センサー化

研修生及び職員の通行頻度の低い場所に設置されている照明に人感センサーを導入することにより、省エネルギー化が図られた。

ウ 研修生の人数に応じた清掃場所の変更

研修生数が多い時期に、ホコリの溜りやすい各教室前の廊下の清掃を重点的に行う等、清掃場所を柔軟に変更することにより、業務の効率化が図られた。

3 実施経費

本事業の実施経費は、3年間で470,157千円であり、1年間当たり156,719千円となる。ところ、平成19年度の実施に要した経費(221,259千円)と比べて、64,540千円(約29.2%)の経費が削減されている。

※ 本事業の実施経費には、平成25年11月から和光校舎敷地内に移転した関東信越研修所の警備業務も含んでいることから、上記の削減額以上に効率的な業務が実施されたものと評価できる。

4 評価のまとめ

本事業において確保されるべき公共サービスの質については、「管理・運營業務の質」及び「各業務において確保すべき水準」のいずれも目標を達成しており、公共サービスの質が確保されているものと評価できる。また、受託事業者の提案により、様々な面で

業務の質の向上が図られるなど、民間の創意工夫が発揮されており、この点においても評価することができる。

実施経費については、1年間当たり156,719千円であり、従来の実施に要した経費（平成19年度）と比べて、64,540千円（約29.2%）の経費が削減されている。

さらに、複数の入札参加があり、競争性の確保に向けた取組が着実に行われるとともに、業務が一括して委託されており、契約事務の効率化も図られている。

5 今後の事業

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

- ① 事業実施期間中に、受託民間事業者が業務改善指示を受けること及び業務に係る法令違反行為等を行った実績はなかった。
- ② 財務省には、外部の有識者（弁護士、大学教授、公認会計士等）で構成された「入札等監視委員会」が設置されており、実施状況についてチェックを受ける仕組みを備えている。
- ③ 前期は2者応札であり、今期についても2者応札となっている。
- ④ 対象公共サービスの確保されるべき質に係る目標について達成している。
- ⑤ 実施経費については、1年間当たり156,719千円であり、従来の実施に要した経費（平成19年度）と比べて、64,540千円（約29.2%）の経費が削減されている。
- ⑥ 次期事業の実施要項について、従来の実施要項の内容を承継する見込みである。

上述のとおり民間競争の入札の導入により、業務の質の確保及び実施経費の削減がなされていることから、良好な実施状況となっている。また、今後も税務大学校と民間事業者の連携のもと、適切に事業が実施されることが期待されることから次期においては、「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（平成26年3月19日官民競争入札等監理委員会決定）」Ⅲ．1．の基準に基づき新プロセスに移行した上で、事業を実施することが適当である。

なお、次期事業においては、更なる経費の削減、入札事務の効率化や民間事業者の参入促進を目指して、税務大学校和光校舎敷地内に移転した関東信越研修所の施設管理・運營業務を委託内容に含めるとともに、業務委託期間を3年間から5年間に延長すること等により、改善を図ることとしたい。

以上

平成 26 年 6 月 9 日
国税庁税務大学校

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(案)

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施設管理・運營業務

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

日東カストディアル・サービス株式会社

4 受託事業者決定の経緯

入札参加者は 2 者であり、いずれも入札参加資格を満たしていた。平成 24 年 2 月 23 日に開札を行ったところ、2 者とも予定価格の範囲内であったため、総合評価点の高い上記受託事業者が落札者となった。

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（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

ロ 施設利用者アンケート調査の結果

(イ) 平成 24 年度アンケート（平成 24 年度実施の 5 研修 2,342 名を対象に調査）

不満足 1.7%（有効回答率 100%）

(ロ) 平成 25 年度アンケート（平成 25 年度実施の 5 研修 1,840 名を対象に調査）

不満足 1.3%（有効回答率 96.7%）

(ハ) 平成 24 年度及び平成 25 年度アンケート（上記 2 回の通算）

不満足 1.5%（有効回答率 98.5%）

※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、1.5%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 24 年度のアンケート調査の不満度が 1.7%であったのに対して、翌平成 25 年度の不満度は 1.3%になっており、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 包括的管理業務

各業務を包括的に管理・運営し、必要な報告等を行うこと。

ロ 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。

ハ 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て実施すること。

ニ 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 23 時 00 分 4 名以上
 - C 23 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。

ホ 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。

(2) 実施状況

イ 包括的管理業務

仕様書に基づいて、当校の事務及び研修に支障を来さないよう、各業務について総

合的に把握し、調整が行われていた。

また、各業務の報告等を取りまとめ、監督職員に対し確実に報告を行うことで、常時適切な施設管理・運営がなされていた。

ロ 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。

冷温水器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。

ハ 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。

ニ 施設警備業務

決められた時間に確実に巡回を行い、事件・事故発生の際の警戒に務め、実施報告がされていた。また、夜間の研修生の対応についても適切に行い、確実に報告がされていた。

入構者に対しては、身分確認を確実に誠実な態度で行っていた。

ホ 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、確実に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 電力デマンド制御プログラム導入
- ロ 照明の人感センサー化
- ハ 研修生の人数に応じた清掃場所の変更

(2) 評価

イ 電力デマンド制御プログラム導入

電力需給対策のため、電力使用量が設定量を超過した場合に、自動的に既定の場所の空調等を停止するプログラムを導入し、省エネルギー化を図っている。

ロ 照明の人感センサー化

研修生及び職員の通行頻度の低い場所に設置されている照明に人感センサーを導入し、省エネルギー化を図っている。

ハ 研修生の人数に応じた清掃場所の変更

研修生数が多い時期に、ホコリの溜りやすい各教室前の廊下の清掃を重点的に行う等、実施場所を柔軟に変更等することで業務の効率化を図っている。

Ⅲ 実施経費の状況及び評価

1 平成 24 年から平成 26 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 470,157 千円（3 箇年平均 156,719 千円）

2 経費の比較（税込）

平成 24～26 年度における施設管理・運營業務の経費（3 箇年平均）の状況としては、従来業務である平成 19 年度の 221,259 千円から 64,540 千円が削減され、156,719 千円（29.2%の削減）という結果であった。

上記経費は、平成 25 年 11 月から和光校舎敷地内に移転してきた関東信越研修所の警備業務を加えたものであること、また、消費税の増税額を含んだものであることから、上記の削減額以上に、効率的な業務が実施されたと評価できる。

Ⅳ 総合評価

- ① 事業実施期間中に、受託民間事業者が業務改善指示を受けること及び業務に係る法令違反行為等を行った実績はなかった。
- ② 財務省には、外部の有識者（弁護士、大学教授、公認会計士等）で構成された「入札等監視委員会」が設置されており、実施状況についてチェックを受ける仕組みを備えている。
- ③ 前期は 2 者応札であり、今期についても 2 者応札となっている。
- ④ 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、良好なサービスの質が達成されたと認められる。
- ⑤ 経費節減という点において、従来経費より大幅な削減が図られている。
- ⑥ 次期事業の実施要項について、従来の実施要項の内容を承継する見込みである。

以上のことから、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、本事業の評価を踏まえ、次期事業においては、「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。

また、次期事業から税務大学校和光校舎敷地内に移転した関東信越研修所の施設管理・運營業務を含めるとともに、更なる経費の削減及び安定的な運営を期待し、業務委託期間を平成 27 年 4 月 1 日から平成 32 年 3 月 31 日までの 5 箇年として実施することとしたい。

○ 施設利用者アンケートの不満足度

1 廊下の清掃状況

評価	平成24年度	平成25年度	計
非常に満足	1,047	748	1,795
やや満足	686	479	1,165
普通	541	522	1,063
やや不満	46	24	70
不満	14	5	19
計	2,334	1,778	4,112
不満度	2.6%	1.6%	2.2%

2 トイレの清掃状況

評価	平成24年度	平成25年度	計
非常に満足	1,086	789	1,875
やや満足	760	471	1,231
普通	441	498	939
やや不満	31	18	49
不満	15	2	17
計	2,333	1,778	4,111
不満度	2.0%	1.1%	1.6%

3 洗面所の清掃状況

評価	平成24年度	平成25年度	計
非常に満足	1,073	771	1,844
やや満足	730	460	1,190
普通	507	530	1,037
やや不満	18	16	34
不満	6	2	8
計	2,334	1,779	4,113
不満度	1.0%	1.0%	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24年度	平成25年度	計
非常に満足	1,404	958	2,362
やや満足	545	383	928
普通	352	428	780
やや不満	26	8	34
不満	7	2	9
計	2,334	1,779	4,113
不満度	1.4%	0.6%	1.0%

5 図書室管理の状況

評価	平成24年度	平成25年度	計
非常に満足	1,176	461	1,637
やや満足	631	154	785
普通	517	1,160	1,677
やや不満	4	4	8
不満	4	1	5
計	2,332	1,780	4,112
不満度	0.3%	0.3%	0.3%

6 学寮棟共有部分の清掃状況

評価	平成24年度	平成25年度	計
非常に満足	678	557	1,235
やや満足	592	345	937
普通	450	496	946
やや不満	37	38	75
不満	18	15	33
計	1,775	1,451	3,226
不満度	3.1%	3.7%	3.3%

7 集計

評価	平成24年度	平成25年度	計
普通以上	13,216	10,210	23,426
不満	226	135	361
計	13,442	10,345	23,787
不満度	1.7%	1.3%	1.5%
対象人員	2,342	1,840	4,182
回答者	2342	1779	4,121
有効回答率	100.0%	96.7%	98.5%