

平成23年 7月 5日
国土交通省国土交通大学校
柏 研 修 セ ン タ ー

**民間競争入札実施事業「国土交通大学校柏研修センターの施設管理業務」
の実施状況について（平成21年度及び平成22年度）**

I 事業概要

1. 委託業務内容

国土交通大学校柏研修センターの施設管理業務（定期点検・臨時点検及び保守、運転・監視及び日常点検・保守、清掃業務、執務環境測定業務、受付及び管理人業務）について、職員及び研修員が快適に業務及び研修を行えるよう適切に実施

2. 業務委託期間

平成21年7月1日～平成24年3月31日

3. 受託事業者

株式会社関東コーワ・株式会社アイザワ総業 入札参加グループ

代表企業：株式会社関東コーワ、グループ企業：株式会社アイザワ総業

4. 受託事業者決定の経緯

- (1) 当初、本業務は平成21年4月1日から実施すべく入札を行ったところ、7者申込みのうち5者が仕様書に定めた要件を満たすことができずに失格となり、残りの2者で入札を行ったものの、入札不調という結果に終わった。
- (2) この結果を受け、入札説明会参加者、入札申込者及び外部アドバイザーにヒアリングを行い、入札不調の原因と思われた「総括管理者に必要な資格」を8資格から4資格に緩和するとともに、新たに参考資料を添付する等の改善対策を実施した。
- (3) 条件を緩和したうえで、実施期間を7月からとして再度入札を行った結果、企画書の提出があった6者のうち必須項目において基準を満たしていなかった1者を除いた5者での競争の結果、当該受託事業者と契約を締結し、現在に至っている。

II 確保すべき質の達成状況及び評価（平成21年度及び平成22年度）

1. アンケートによる満足度調査

(1) 測定指標

管理業務に係る満足度についての施設利用アンケート調査を施設利用者である研修員を対象として実施【各項目「普通」以上 70%以上】

(2) アンケート結果

アンケートによる満足度調査

平成21年度

研修数 86 コース
 対象者 2,945 人 回答者 2,552 人
 回答率 87 %

アンケート項目	満足	普通	不満	無回答	満足度
①施設環境について、総合的な感想をお聞かせ下さい	1,848	658	27	19	99%
②施設管理・保守(空調・衛生設備など)はいかがでしたか？	1,600	778	160	14	94%
③施設内の清掃は行き届いていましたか？	1,911	594	33	14	99%
④守衛室・管理人の対応はいかがでしたか？	1,652	831	37	32	99%

平成22年度

研修数 80 コース
 対象者 2,853 人 回答者 2,556 人
 回答率 90 %

アンケート項目	満足	普通	不満	無回答	満足度
①施設環境について、総合的な感想をお聞かせ下さい	1,742	774	32	8	99%
②施設管理・保守(空調・衛生設備など)はいかがでしたか？	1,461	885	201	9	92%
③施設内の清掃は行き届いていましたか？	1,829	695	25	7	99%
④守衛室・管理人の対応はいかがでしたか？	1,581	921	28	26	99%

アンケート調査においては、全ての項目について要求水準を満たしている。

なお、アンケート調査の結果は各項目とも利用者から高い満足度の評価を得ているため、根本的な改善指示は行わなかったが、少数の利用者から寄せられた自由記述欄における個別要望等のうち、宿泊棟個室清掃の部分的な汚れ（例：シャワーカーテンが汚れている）の指摘等、対応可能なものについては改善を図るよう指導したところ、受託事業者において定期清掃時の点検及び洗浄を徹底した結果、当該指摘はほとんどされない程度に改善している。

また、アンケート結果において、相対的に評価の低い「②施設管理・保守（空調・衛生設備）」については、センターにおける環境及び省エネ対策の一環として、共用部分の設定温度の調整を受託業者に指示したことに対して、誠実に履行をしたことにより、研修員から共用部分における温度設定に対する不満が反映されたものであり、受託業者の管理運営に対する不満ではないと考えている。

2. 品質の維持

(1) 測定指標

管理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】

※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。

管理業務の不備に起因する空調停止、停電、断水の発生回数【0回】

(2) 実施結果

報告時点において、管理業務の不備に起因する研修の中断及び空調等停止は発生していない。

3. 安全性の確保

(1) 測定指標

管理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】

※怪我とは、病院での治療を要する怪我をいう。

(2) 実施結果

報告時点において、管理業務の不備に起因する施設利用者の怪我は発生していない。

4. 各業務において確保すべき水準及び実施状況

(1) 確保すべき水準

1) 点検等及び保守

①点検等

指定された業務内容を実施し、建築物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

建物等の点検を行い、点検等により発見された建築物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。

2) 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。

3) 執務環境測定業務

①空気環境測定

「建築物における衛生的環境の確保に関する法律（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、センターの施設管理担当者に報告を行うこと。

②照度測定

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、研修員等）に対して、事務等に支障がないようにすること。

4) 受付及び管理人業務

来校者の受付においては、基本的な接客対応を行うこと。

管理人業務においては、設備の運転監視、夜間・休日における鍵の受け渡し、非常時の連絡等を行うこと。

(2) 実施状況

1) 点検等及び保守

仕様書に定められた業務内容に基づき適切に行われている。

また、日頃からの連絡や要望等に対する対応及び報告の他に、月に一度、監督職員及び受託業者が会議を行い、業務の現状、課題に対する要望や問題点を話し合う機会を設けたことにより、情報や現状認識の共通化が図られ、円滑な業務の遂行に役立っている。

2) 清掃業務

仕様書に定められた業務内容に基づき適切に行われている。

特に宿泊室の清掃においては、清掃実施者とは別の者が完了検査を行う等、相互チェック体制にする等の創意工夫が見られた。

また、日頃からの連絡や要望等に対する対応及び報告の他に、月に一度、監督職員及び受託業者が会議を行い、業務の現状、課題に対する要望や問題点を話し合う機会を設けたことにより、情報や現状認識の共通化が図られ、円滑な業務の遂行に役立っている。

3) 執務環境測定業務

仕様書に定められた業務内容に基づき、職員及び研修員等の施設利用者に支障を出さず適切に行われている。

また、日頃からの連絡や要望等に対する対応及び報告の他に、月に一度、監督職員及び受託業者が会議を行い、業務の現状、課題に対する要望や問題点を話し合う機会を設けたことにより、情報や現状認識の共通化が図られ、円滑な業務の遂行に役立っている。

4) 受付及び管理人業務

仕様書に定められた業務内容に基づき適切に行われている。

特に警備システムの警報発報時や急病人の発生時等、緊急時においては、職員である宿直員の指示の下、大事に至ることなく適切な対応を取ることができた。

具体的には、夜間急病人が発生した際の応急処置、救急通報、病院随行、状況報告及び校内の管理等の対応を連携しながら適切に行った。

また、日頃からの連絡や要望等に対する対応及び報告の他に、月に一度、監督職員及び受託業者が会議を行い、業務の現状、課題に対する要望や問題点を話し合う機会を設けたことにより、情報や現状認識の共通化が図られ、円滑な業務の遂行に役立っている。

5. 評価

利用者の満足度を測るアンケート調査の結果は、各項目とも普通以上の評価で70%以上を指標としていたところ、一番低かった施設管理・保守（空調・衛生設備など）で平均93%、その他の3項目においては平均99%と、利用者からは高い評価を得ることができた。

また、品質の維持及び安全性の確保についても、管理業務の不備に起因する研修の中断、空調停止、停電、断水、怪我は発生しておらず、この点も評価できる。

また、各業務において確保すべき水準に対し、点検等及び保守、清掃業務、執務環境測定業務、受付及び管理人業務の何れの業務ともに実施要項及び仕様書に従い適切に実施されているとともに個別指示に対しても的確な対応がなされていた。

III 実施経費の状況及び評価（対平成19年度との比較）

1. 平成21年度～平成23年度実施経費	103,635,000円
内訳) 平成21年7月～平成22年3月	30,715,335円
平成22年度	35,730,114円
平成23年度	37,189,551円
平均) $(30,715,335 + 35,730,114 + 37,189,551) \div 33 \times 12$	37,685,455円
経費合計 ÷ 月数 × 12ヶ月	
※平成21年度が9ヶ月契約となったこと及び仕様書により各年度とも点検・保守項目が異なる場合があるため、各年度の契約額は一致しない。	

2. 平成19年度実施経費との比較

平成19年度実施経費	46,072,495円
差額) $37,685,455 - 46,072,495 =$	$\Delta 8,387,040$ 円
削減率) $1 - (37,685,455 \div 46,072,495) =$	18.2%

IV 民間事業者からの改善提案による改善実施事項

1. 施設管理業務において

- (1) 委託業者が日常の保守点検において認識した校内施設建具等の不具合報告及び修繕提案を速やかに行ったことにより、センターとしても速やかな修繕

等の対応を実施することが出来た。

- (2) 委託業者からの機械設備や建物の劣化状況等の報告、更新計画及び所要額見積等の提案を積極的に行ったことにより、センターとして予算執行状況をふまえながら修繕対応するとともに、予算要求の検討等を実施することが出来た。

V 評価のまとめ

各事業を個別に入札等を行い、各業者に業務を行わせる従来の方法に比べ、施設の管理を総括して行うことで、総括責任者による各業務同士の連携の効率的実施が可能となった。また、契約事務の効率化、支出の平準化及び経費削減に繋がった。

さらに利用者に向けたアンケートの満足度調査においても、定められている水準を満たしている。そのため、市場化テスト導入の目的は達成できていると評価できる。

VI 評価アドバイザーへの報告内容及び評価アドバイザーからの意見

各々業務の実施状況においては、求められている水準を満たしていると認められる。今回市場化テストによって、サービスの質の向上及び維持管理コスト低減効果が認められ、収支状況が改善されているため一定の評価ができる。

利用者のアンケートについて21年度から22年度で満足度は向上しており評価できるが、次回においては、アンケートの選択肢をもっと詳細にする等、一考の余地がある。