

平成 23 年 6 月 7 日
独立行政法人家畜改良センター

民間競争入札実施事業
中央畜産研修施設管理・運営事業の実施状況について
(平成 21 年度及び 22 年度)

I 事業の概要

1. 委託業務内容

中央畜産研修施設の管理・運營業務

(1) 研修施設の管理業務

清掃、浴室業務、研修施設全体の保守・点検

(2) 研修施設の運營業務

宿泊業務、教室利用調整、食堂運営、料金徴収、利用者へのサービス提供等

2. 業務委託期間 契約期間

平成 21 年 4 月 1 日から平成 24 年 3 月 31 日 (3 年間)

3. 受託事業者

株式会社ニッコトラスト東日本

(入札参加業者は 1 者であり、入札参加資格を満たしていた。入札企画書の審査を実施し、平成 21 年 2 月 26 日開札を行った結果、予定価格の範囲内であったため、上記業者が落札者となった。)

4. 契約金額

平成 21 年度 9,480,000 円

平成 22 年度 9,480,000 円

II 確保されるべき質の達成状況

1. 確保されるべき質の基準

管理・運營業務の実施にあたり確保されるべき質は、利用期間終了の都度行われるアンケート調査の項目 I から III について、「a 良い」及び「b やや良い」の回答を下表以上の割合で利用者から得ることとする。

評価項目	I. 全体として清掃・整頓は行き届いていましたか	II. 全体として食堂・食事に満足されましたか	III. 全体としてスタッフの対応に満足されましたか
基準回答割合 (%)	75	65	75

2. アンケート調査の結果

満足度調査の集計結果

すべての項目について基準をクリアーした

評価項目		I. 全体として清掃・整頓は行き届いていましたか (基準75%)	II. 全体として食堂・食事に満足されましたか (基準65%)	III. 全体としてスタッフの対応に満足されましたか (基準75%)
21年度 (%)		98	79	91
(内訳)	a 良い	86	58	78
	b やや良い	12	21	13
	c 普通	2	18	9
	d やや悪い	0	2	0
	e 悪い	0	1	0
22年度 (%)		96	80	90
(内訳)	a 良い	90	58	64
	b やや良い	6	22	26
	c 普通	4	18	9
	d やや悪い	0	2	1
	e 悪い	0	0	0

3. その他、研修生（利用者）からあった主な意見と対応方策

(1) 清掃・整頓に関して

(意見)

- ・教室に消しゴムのカスを入れるゴミ箱が欲しい
- ・自販機の空きペットボトルがあふれていた

- ・トイレ専用のスリッパが必要
- ・全体にとっても清掃が行き届いており、気持ちがいい

(対応)

- ・ゴミ箱の増設、点検の徹底を実施
- ・トイレ専用スリッパの設置を実施

(2) 食堂・食事に関して

(意見)

- ・味が濃い又は薄い
- ・全体にカロリーが高い
- ・福島（白河）ならではの食材、料理も食べてみたい
- ・食物アレルギーへの対応をしていただいた
- ・コーヒーのサービスが良かった

(対応)

- ・事前に年齢構成等を把握・考慮し、食事メニューの工夫やカロリー表示等にも心がける
- ・食材については、できるだけ地場産のものを使用し、産地表示等を検討

(3) スタッフの対応に関して

(意見)

- ・大変親切に対応していただいた
- ・洗濯機の故障等の対応が遅い

(対応)

- ・日頃の点検を徹底し、素早く対応できるよう心がける

(4) その他（設備等の充実）

(意見)

- ・トイレについては全て洋式にして欲しい
- ・宿泊棟に給湯器があると良い
- ・宿泊室にエアコンが必要
- ・各部屋へのテレビの設置
- ・無線LANのつながりが悪い

(対応)

- ・給湯器及び無線LANについては、各階に設置又は新しいものに更新した
- ・その他の要望等については、予算確保を図りながら、随時設置・更新等を実施する計画

4. 評価

以下のことから、満足度調査の基準を大きく上回っており、達成すべき水準は確保されていると評価できる。

(1) 研修施設内の清掃・整頓関係

総じて満足度は高く、上位ランク(a+b)の割合は95%を超えており、高い評価を得ている。

(2) 食事関係

平均で、上位ランクの割合は80%程度となっており、基準値を大きく上回っている。

(3) スタッフの対応関係

「明るく丁寧な対応であった」との意見が多く、90%強の高い評価を得ている。

III 実施経費の状況

1. 実施経費（契約額）

平成21年度 9,480千円

平成22年度 9,480千円

2. 必要経費（19年度実績）

10,871千円

3. 評価

民間競争入札を実施した実施経費（契約額）が、実施前の必要経費から比較し13%削減できた。

IV 民間事業者からの提案による改善実施事項

1. 清掃業務

(1) 床洗浄ワックス掛け

ワックスを何層も塗り光沢を出す方法から、歩行頻度のある箇所にワックスを塗り、歩行しない箇所（廊下の隅等）にはワックスを塗らない。このことにより、均等なワックスの厚みとなり、美観の維持とコスト削減が図られる。

(2) カーペット洗浄

従来は、①前処理剤塗布 ②ポリシャー洗浄 ③リンス機によるリンス剤塗布、汚水の回収の3行程が必要であった。

これをカーペットクリーニング機を利用することにより、作業時間、作業員の削減によるコストダウンが図られる。また、使用する水量も減り、カーペットの縮などのリスクも軽減できる。

2. 食事の提供

食材の仕入れ業者には、定期的に細菌検査書、品質検査等の書類の提出を衛生面に考慮した食材を購入する。

また、利用者の嗜好（年代食習慣、食文化）も十分考慮する。

3. 評価

清掃業務については、清掃・整頓に対する利用者の評価も高く、環境への配慮、美観の維持及びコスト低減も図られた。

食事の提供については、嗜好の問題もあり難しい面もあるが、基準以上の満足度の評価も得られており、評価できる。

V 総合評価

業務日誌及び業務月報に基づき、契約の適正な履行がなされているか調査・確認を実施しているが、監督上の措置を講じることもなく運営・管理上の問題はない。

また、確保すべきサービスの質についても基準以上の満足度が得られており、コスト低減もできていることから、市場化テスト導入の目的はほぼ達成できていると評価できる。

VI 評価委員会への報告内容及び意見

1. 報告内容

- (1) 研修施設の運営状況
- (2) 満足度調査の集計結果

2. 意見等

(1) 市場化テストの評価

- ・契約期間半ばでの実績ではあるが、特に問題なく運営されており、利用者からも高評価が得られていること等から、「より良質かつ低廉な公共サービスを実現する」との目的は達成されている。
- ・管理運営状況、満足度調査等について、細かくチェックされていることは評価できる。
- ・利用者の生活環境の改善に向けて積極的に取り組まれている。

(2) 研修施設運営に関する参考意見

- ・インフルエンザやノロウイルス対策等集団感染症には最も神経を使うところであり、引き続き十分な対応が必要。
- ・講師がプレゼンテーションに使用するパソコンに、データファイルを入力する際はウィルスチェックが必要であるが、対応されている。
- ・宿泊室へのテレビの設置については、研修の場であることをふまえ、慎重に対応する必要。