

平成 23 年 6 月 21 日
法務省法務総合研究所

平成 21 年度及び平成 22 年度法務省浦安総合センターの施設管理・運営業務委託業務における民間競争入札に係る包括的民間委託の実施状況について

1 事業の概要

法務省浦安総合センターは、法務省における調査・研究及び職員研修を実施する機関である法務総合研究所の調査・研究及び職員研修施設である。

同センターの良好な執務環境を確保し、調査・研究及び職員研修が適切かつ確実に実施されるよう、警備、清掃、設備管理、植栽管理、昇降機設備保守、自動扉設備保守及び総合管理業務の全てを管理・運營業務とし、包括的に民間事業者へ委託するため、民間競争入札による市場化テストを実施した。

(1) 委託業務の実施期間

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

(2) 受託事業者

株式会社山武

2 確保すべき公共サービスの質

(1) 法務省浦安総合センターに 20 日以上宿泊した研修員及び同所に勤務する法務省職員（以下「職員」という。）に対して、実施する利用者アンケート調査において

ア 研修員に対して、研修終了時に実施するアンケートについては、調査項目の各項目（スタッフの日常の対応、警備員の対応、寮室・共用施設の清掃及び寮生活）の全てにおいて、80%以上の利用者から、「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を得ること。

イ 職員に対して、毎年 3 月末に実施するアンケートについては、調査項目の各項目（スタッフの日常の対応、警備員の対応、清掃作業及び共用施設の整備）の全てにおいて、80%以上の利用者から、「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を得ること。

(2) 迅速・的確な事務の遂行

入退寮者の管理，教室等の使用状況等の把握を正確に行い，研修への支障を発生させないこと。

(3) 安定したサービスの確保

施設の維持管理の不備を原因とした停電や空調の停止，断水等を発生させないこと。

(4) 環境への配慮

業務において使用する物品等については，エコマークの認定を受けている製品又はこれと同等のものを調達し，使用するよう留意すること。

3 実施状況の調査項目

(1) 利用者の満足度に関するアンケート集計結果

(2) 実施経費（実際に本委託契約に要した経費及び経費削減状況）

(3) 入退寮者の把握誤り，漏れにより研修への支障を発生した件数

(4) 施設の維持管理の不備を起因とした停電や空調の停止，断水等を発生させた件数及びその理由

(5) 外来者の対応の件数，信用失墜行為の件数及びその理由

(6) 緊急時の処理内容，事案発生から法務省への連絡までに要した時間

4 実績

(1) 利用者の満足度に関するアンケート集計結果

ア 平成21年度（平成21年4月～平成22年3月）の研修員アンケートの結果は，別紙1のとおり

イ 平成22年度（平成22年4月～23年3月）の研修員アンケートの結果は，別紙2のとおり

ウ 平成21年度職員に対するアンケートの結果は，別紙3のとおり

エ 平成22年度職員に対するアンケートの結果は，別紙4のとおり

(2) 実施経費

従来の実施経費と本業務開始以降の経費は以下のとおり（いずれも単年度当たり）

平成19年度	161, 165千円
平成21年度	150, 150千円
平成22年度	150, 150千円

(3) 入退所者の把握誤り，漏れにより研修への支障を発生させた件数

該当事項なし。

- (4) 施設の維持管理の不備を起因とした停電や空調の停止，断水等を発生させた件数及びその理由。

該当事項なし。

- (5) 外来者の対応件数及び信用失墜行為の件数及びその理由

ア 外来者の対応件数

平成 21 年度 1, 577 件

平成 22 年度 (12 月末まで) 1, 058 件

イ 信用失墜行為の件数及びその理由

該当事項なし。

- (6) 緊急時の処理内容，事実発生から法務省への連絡まで要した時間

該当事項なし。

(参考 1) 受託事業者による創意と工夫の例

- ・ 従前から総合管理を除いた各業務については，外部委託を実施していたが，受託事業者間の情報共有が不足していた。そこで総合管理を含めた包括的な管理・運營業務のメリットを活かし，週 1 回事務センター，設備管理，警備及び清掃部署の合同の定例会を実施するなどして，情報の共有化を図ることにより，指揮命令系統が明確かつ簡潔になったため，不具合事項について，速やかに問題点を共有し，必要に応じて当所と協議することで早期の改善対策を講じることが可能となった。
- ・ 対象者から回収したアンケートに基づく業務の是正に関する打合せを実施し，速やかに業務の改善に努めている。
- ・ 社内講習（安全情報・CSR・情報SEC教育等）の水平展開を必要に応じ実施している。

(参考 2) 民間競争入札実施要項第 2・2(3)アに基づく提案

委託業務の適正かつ確実な実施を確保するため，民間競争入札実施要項第 2・2(3)アに基づき，管理・運營業務の実施全般に対して，質の向上及び経費節減の観点から，各種提案を行った。

(参考事例)

- ・ 予防保全の観点からの各種施設・設備補修に関する提案
- ・ 契約電力見直し提案

- ・遠隔監視センター接続による遠隔監視サポートに関する提案

改善状況

各部門（総合管理、清掃、警備及び設備）と当所の相互の連携により、上記のとおり補修対象箇所を把握し、対策を速やかに講じたため予防保全対策を実施することができた。

また、その他施設・設備の不具合箇所についても、受託事業者の報告に基づき必要性を精査した上で、補修作業を実施するなどした。

本業務実施後、受託事業者の社内で民間業者の知見をいかした省エネ診断を行い、それに基づく省エネ活動に努めた結果、当所において、平成23年度からの契約電力の見直し等、光熱水料の節減が見込まれることとなった。

また、遠隔監視サポートを導入したことにより、現地の常駐員のほかに、24時間・365日の監視体制が構築され、空調・電気・衛生・防災等の一元管理が可能となった。

5 事業の評価

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市場化テストでは、公共サービスの質の向上及び実施経費の節減を図ることが求められている。したがって、対象公共サービスの成果については、これらの二つの観点から本事業の評価を行う。

(1) サービスの質の維持向上について

本事業では、確保すべき公共サービスの質として、前記2のとおり、アンケートによる一定の評価を得ること、迅速・的確な事務の遂行及び安定したサービスの確保を求めることとしているので、それぞれについて検討する。

ア 利用者アンケート調査の結果について

利用者の満足度を目的とした、アンケート調査結果によれば、平成21年度及び平成22年度に研修生及び職員について実施した全てのアンケート調査において、確保すべき公共サービスの質として定めた上記2(1)ア及びイに定める80%の基準を達成していた(別紙1～4参照)。

なお、「総合的な満足度」の平均値は、平成21年度及び平成22年度とも96.2パーセントで、全ての項目において90%以上の結果で

あり、それぞれ基準の80%を大きく上回っている。

これは、平成20年6月に実施した研修生192名に対するアンケート調査の平均値93.8%と比べても上回っており、本事業の導入により、利用者の満足度が上がったと評価することができる。

イ 迅速・的確な事務の遂行

受託事業者が入退寮者の管理、教室等の使用状況等の把握を正確に行なうとともに、問題点等については当所担当職員との連絡を密に行った結果として、法務省が研修を支障なく遂行することができ、迅速・的確に事務を遂行したと評価できる。

ウ 安定したサービスの確保

受託事業者が施設の維持・管理を適正に行った結果として、施設の維持管理の不備を起因とした停電や空調の停止、断水等の発生は発生しなかったため、安定したサービスの確保が図られたと評価できる。

よって、利用者アンケートの調査結果、迅速・的確な事務の遂行及び安定したサービスの確保の全ての項目について期待される公共サービスの質が確保された上、特に研修教育施設として、利用者満足度が従前に比べて上がったことを考慮すると、全体として質の向上が図られたと評価できる。

エ 環境への配慮

「国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律」に基づき、再生ポリエステルを使用した制服を着用するなど、環境に配慮していることが認められる。

(2) 実施経費について

実施経費に関しては、平成21年度の委託開始時からの1年間の実施経費は、約1億5,000万円であるところ、従前の実施経費は、直近の平成19年度の実績で約1億6,100万円であり、約1,100万円の経費の削減効果があった。

これは、対象公共サービスの導入により、管理部門の経費が節減できたこと、各個別に業務委託を行っていた警備、清掃、設備管理、植栽管理、昇降機保守及び自動扉保守の各業務を包括的に委託した効果と言える。

このことから、市場化テストにより、大幅な経費の削減が図られたものと評価することができる。

(3) その他

受託事業者において、本業務を円滑に遂行することを目的として、情報の共有化を図るため週1回事務センター、設備管理、警備及び清掃部署合同の定例会を実施し情報の共有化を図るほか、アンケート回収後の是正打合せ、社内講習等を実施してサービスの向上に努めるなど、より良質な公共サービスの提供を図るため、民間事業者の観点から、様々な創意工夫の取組も見られた。

(4) まとめ

上記のとおり、公共サービスの質の維持向上については、確保すべき公共サービスの質として定めた事項全てにおいて、質の維持及び向上が図られるとともに、経費の節減についても大きな効果が見られた。

質の向上の観点からは、特に利用者アンケート調査による「寮生活の満足度」の点で従前の状況に比して質の向上が図られており（注）、対象施設が研修教育施設ということに鑑み、特に大きな効果が見られたと評価できる。

経費の節減についても、管理部門の人件費の削減等大幅な効果が見られたと評価できる。

受託事業者から、自主的に民間事業者ならではの知見をいかした各種提案が積極的になされたことにより、不具合の発生を未然に防止する計画策定や実行に取り組むことができるなど、非常に有益であった（前述の「4実績（参考2）記載のとおり）。対象施設である法務省浦安総合センターは建築後約15年が経過していることから、施設管理の観点からの対象公共サービスの質を更に向上させていく必要があり、今後は、民間事業者ならではの知見をいかした各種提案を積極的に行わせることが必要になる。

なお、創意・工夫により改善された点としては、総合管理を含めた包括的な管理・運営業務を実施したことにより、従前と異なり、情報の共有化が徹底され、また、指揮命令系統が明確かつ簡潔になったことから、不具合事項が生じた場合も速やかに問題に対応することが可能となった。

加えて、経費の削減という観点からも、ある程度の長期間の委託を行うことにより、熟練によるサービスの向上のみならず、経費の削減も見込まれる。

よって、今後も、本業務の契約期間の見直し及び更なる業務の効率化等

を含めた検討を行った後、引き続き、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」に基づく市場化テストを実施することにより、本業務に係る公共サービスの質の維持向上及び経費の節減を図ることとしたい。

(注)「寮生活の満足度」

	スタッフの対応	警備員の対応	寮室・共用施設の清掃	共用施設の整備	寮生活全般	平均
従来の実施状況	-	95.0%	97.0%	94.0%	89.0%	93.8%
平成21年度	99.6%	98.7%	95.5%	95.8%	91.6%	96.2%
平成22年度	99.0%	99.6%	95.8%	96.2%	90.6%	96.2%

平成21年度 研修員アンケート

回答者数 : 969名

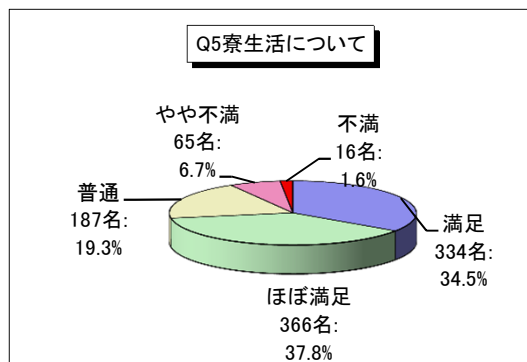
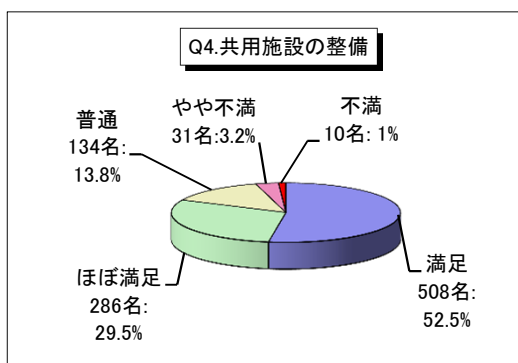
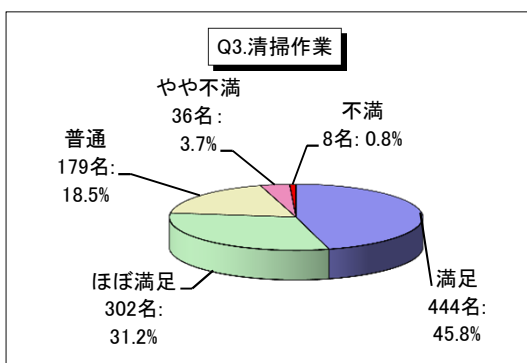
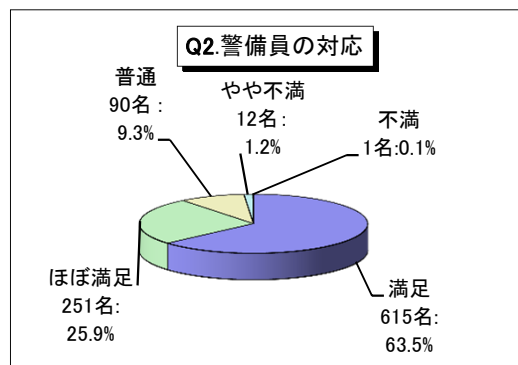
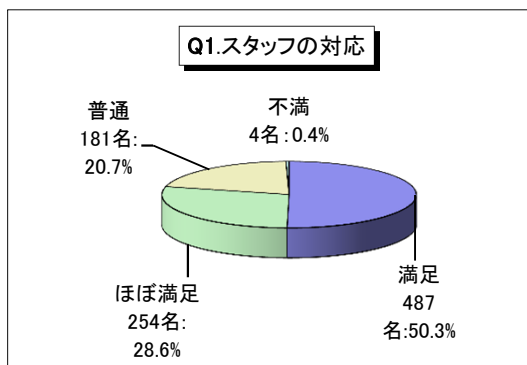
期間:平成21年 4月～平成22年3月

【集計結果】

	満足	ほぼ満足	普通	不満	大いに不満
Q1	487	277	201	4	0

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
Q2	615	251	90	12	1
Q3	444	302	179	36	8
Q4	508	286	134	31	10
Q5	334	366	187	65	16

無回答: 1名



(無回答: 0.1%)

平成22年度 研修員アンケート

回答者数 : 1503名

期間:平成22年 4月～平成23年 3月

【集計結果】

	満足	ほぼ満足	普通	不満	大いに不満
Q1	817	412	259	7	1

無回答: 7名

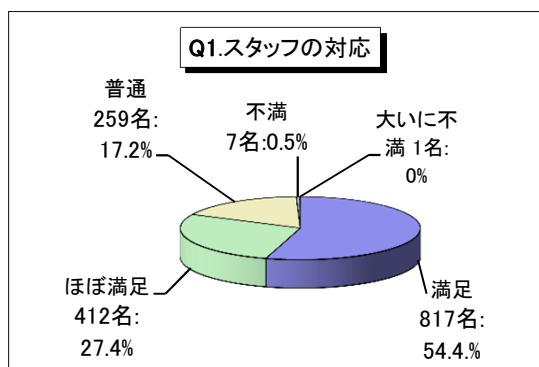
	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
Q2	1012	352	132	2	3
Q3	729	459	251	52	9
Q4	846	412	188	47	7
Q5	556	532	274	93	35

無回答: 2名

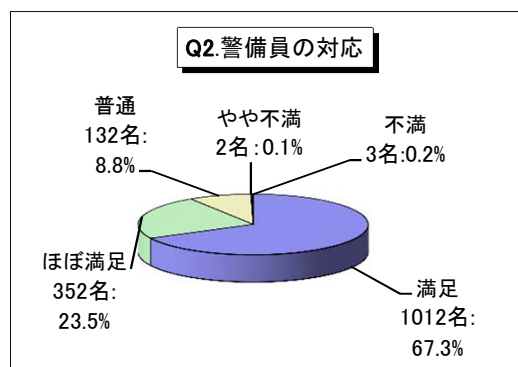
無回答: 3名

無回答: 3名

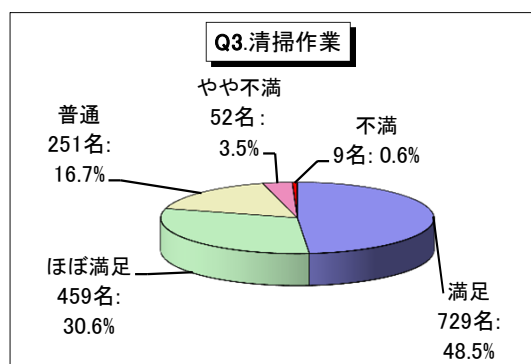
無回答: 13名



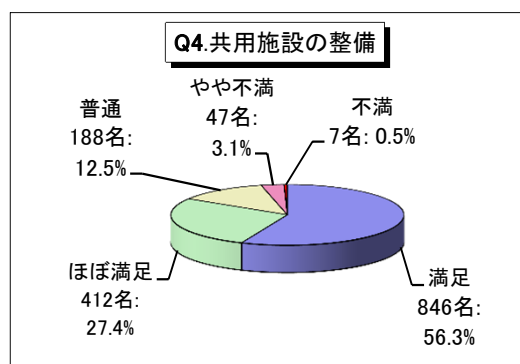
無回答: 0.5%



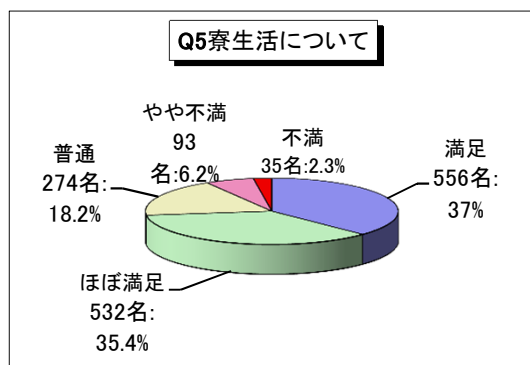
無回答: 0.1%



無回答: 0.1%



無回答: 0.2%



無回答: 0.9%

平成21年度 職員アンケート

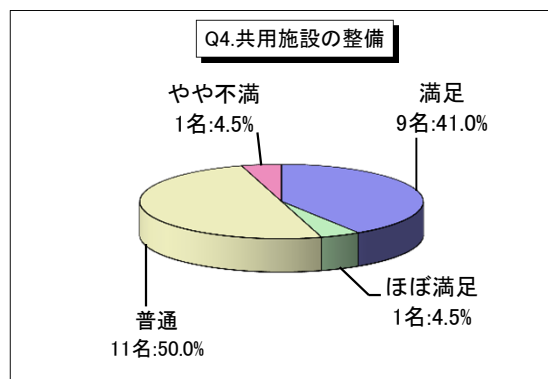
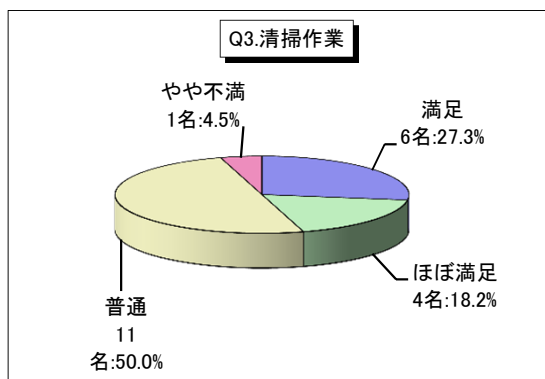
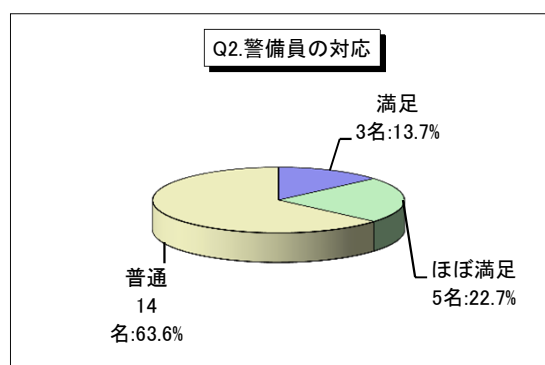
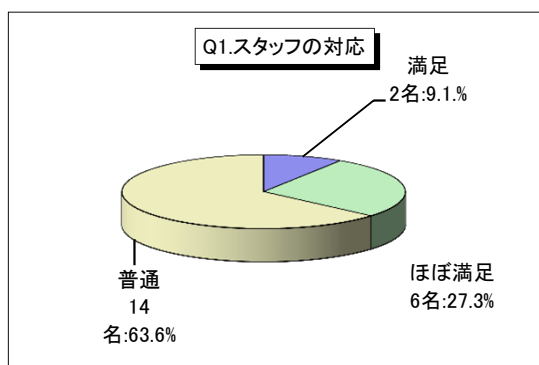
回答者数 : 22名

期間:平成21年 4月～平成22年3月

【集計結果】

	満足	ほぼ満足	普通	不満	大いに不満
Q1	2	6	14	0	0

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
Q2	3	5	14	0	0
Q3	6	4	11	1	0
Q4	9	1	11	1	0



平成22年度 職員アンケート

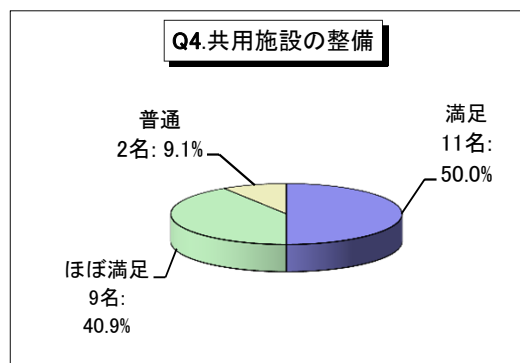
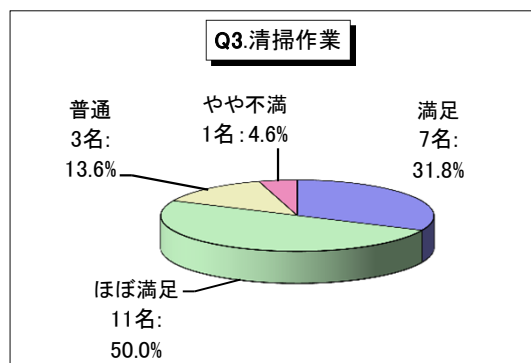
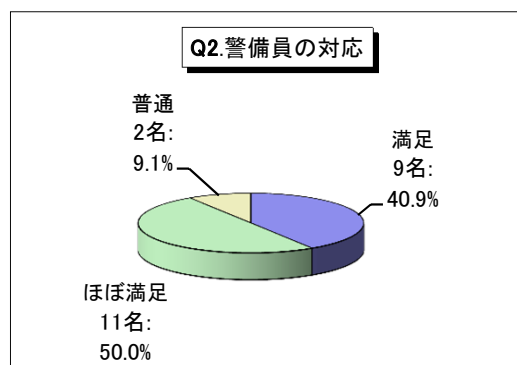
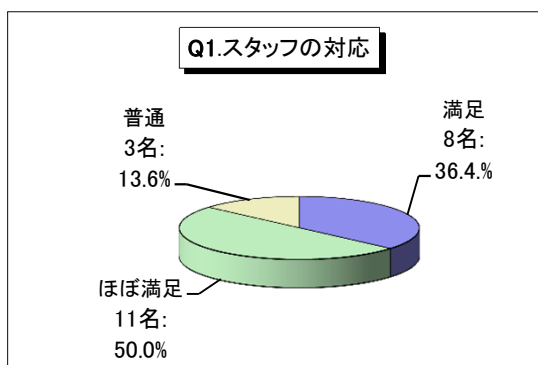
回答者数 : 22名

期間:平成22年 4月～平成23年 3月

【集計結果】

	満足	ほぼ満足	普通	不満	大いに不満
Q1	8	11	3	0	0

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
Q2	9	11	2	0	0
Q3	7	11	3	1	0
Q4	11	9	2	0	0



[やや不満 コメント記入]

・時々、ゴミの回収がなされていない