

平成23年9月27日  
独立行政法人国際交流基金  
日本語国際センター

## 民間競争入札実施事業

国際交流基金日本語国際センターの施設管理・運営業務の実施状況について  
(平成23年4月1日～平成23年7月31日時点)

### I 事業の概略等

#### 1. 委託業務内容

独立行政法人国際交流基金日本語国際センターの施設管理・運営業務  
(統括業務、受付業務、設備管理業務、保安警備業務、車両運行業務、清掃業務、年間定期保守点検業務、植栽管理業務)

#### 2. 業務委託期間 (契約期間)

平成23年4月1日から平成24年3月31日まで (1年間)

#### 3. 受託事業者

物産ファシリティサービス株式会社

### II 運営・管理業務の実施状況及び評価

#### 1. 業務継続の確保

##### (1) 実施状況

管理・運営業務の不備に起因する事故 (空調停止、停電、断水)、施設における事業及び執務の中断の発生件数は0件であった。

##### (2) 評価

適切に実施されたものと評価できる。

#### 2. 安全の確保

##### (1) 実施状況

管理・運営業務の不備に起因する施設内での人身事故又は物損事故の発生件数は0件であった。

##### (2) 評価

適切に実施されたものと評価できる。

#### 3. 快適性の確保

##### (1) アンケートの結果

センターで実施する日本語教師研修の各終了時に、センターが参加者に対して実施するアンケートのうち管理・運営業務に関する全ての質問について、70%以上の回答者から「満足」または「やや満足」の評価を得られるものと

しているが、結果は次のとおりである。

質 問	満 足		不 満 足		満足度 (「満足」・ 「やや満足」 の合計)
	満足	やや 満足	やや 不満足	不満足	
(1) 受付業務 センターの受付（平日昼間はフロント、休日・夜間は管理室）では皆さんの入館手続きや郵便物・電話の取次ぎ、自転車やテープレコーダー等の貸し出し、スポーツクラブチケットの配付、問い合わせ対応などの総合受付業務を行なっています。この受付のスタッフの対応はいかがでしたか。	93.0%	7.0%	0%	0%	100%
(2) 設備管理業務 センターの施設や設備に故障や破損などの不備はありませんでしたか。	90.6%	7.0%	1.2%	1.2%	97.6%
(3) 保安警備業務 センターでは管理室に警備員が常駐し、また定期的に警備員がセンター内を巡回してセンター内の安全を維持していますが、この保安警備業務に不備はありませんでしたか。	97.6%	2.4%	0%	0%	100%
(4) - 1 清掃業務（公共部分） 教室やロビーなど、センター全体の施設の清掃状況はいかがでしたか。	91.7%	8.3%	0%	0%	100%
(4) - 2 清掃業務（宿泊室） 宿泊室の清掃状況はいかがでしたか。	89.3%	10.7%	0%	0%	100%
(5) 植栽管理業務 庭園やセンター内の木の手入れはいかがでしたか。	89.4%	10.6%	0%	0%	100%

(6) 車両運行业務 皆さんのセンター来館時は、成田空港からさいたま新都心までは路線バス(ONライナー)を、さいたま新都心からセンターまではセンターのバスを使用しています。このうちセンターバスは快適でしたか。	94.1%	5.9%	0%	0%	100%
---	-------	------	----	----	------

\*対象者数 90人、回答者数 89人

(2) 評価

研修参加者のアンケート調査の結果は、全ての質問について、達成目標の70%以上を上回り、非常に高い満足度を参加者から得ている。

4. 確保すべき水準の達成状況及び評価

業務	内容	評価
(1) 統括業務	委託された全業務を統括し、全従業員の管理及び指導監督を行うと同時に、委託された全業務の窓口となり、センター職員と密接な連絡を保持しつつ、円滑な業務運営にあたる。	業務報告書等から各業務について適切に業務が実施されており、確保すべき水準に達しているものと評価できる。
(2) 受付業務	外国人研修参加者を含むセンター全来館者に対する受付業務を行う。業務の実施にあたっては、職員と密接な連携を保持しつつ、研修参加者に対するサービスを第一として、円滑に業務を行うものとする。	
(3) 設備管理業務	センターの施設・設備を総合的に管理し、利用者に対して快適な環境を保持・提供するとともに、センターの秩序維持・防犯・防災等のためセンター内外の管理を行うものとする。業務の実施にあたっては、関連法規(建築物における衛生的環境の確保に関する法律(ビル管法)、電気事業法、労働安全衛生法、大気汚染防止法、水道法、消防法、建築基準法、警備業法、遺失物法、刑法、刑事訴訟法等)及びセンター諸規則に基づき、職員と密接な連携を保持し、24時間常駐勤務により、円滑かつ完全にその業務を行うものとする。	
(4) 保安警備業務	センターの施設・設備を総合的に管理し、利用者に対して快適な環境を保持・提供するとともに、センターの秩序維持・防犯・防災等のためセンター内外の警備及び管理を行うものとする。業務の実施	

	にあたっては、関連法規(建築物における衛生的環境の確保に関する法律(ビル管法)、電気事業法、労働安全衛生法、大気汚染防止法、水道法、消防法、建築基準法、警備業法、遺失物法、刑法、刑事訴訟法等)及びセンター諸規則に基づき、職員と密接な連携を保持し、24 時間常駐勤務により、円滑かつ完全にその業務を行うものとする。	
(5) 車輛運行業務	研修参加者の来日・帰国等にかかる送迎を中心とした車両運行業務を行なう。業務の実施にあたってはセンターと密接な連絡を保持しつつ、安全運転を第一として、円滑に業務を行うものとする。	
(6) 清掃業務	センター内外を常に清潔で衛生的な状態にし、その保全と美観を保持するものとする。施設毎に材質及び用途に最も適した清掃方法で実施する。利用者の利便を考慮して、適宜各施設を利用しない時間帯に行う。計画に基づく他、利用者の要請があった場合及び必要な場合にも行う。業務の実施にあたっては、職員と密接な連携を保持し、円滑かつ完全に行うものとする。また、用水・電力の使用については必要最小限にとどめ、特に照明は作業終了次第、直ちに消灯するものとする。なお、清掃箇所、清掃回数、清掃方法については、日常清掃作業基準表(別紙6-2)に基づき実施する。その他、施設の利用状況を考慮して、時間・内容等を調整するものとする。	
(7) 年間定期保守点検業務	センター施設機能の低下を防止するとともに機械、装置の耐用年数を伸ばすこと、また、全体の機能を円滑に運用維持させることを目的とし、各施設の定期的点検及び法的点検を定め実施する。	
(8) 植栽管理業務	樹木の成長サイクルや環境を考慮に入れながら、施設利用者の安全確保及び観賞用庭園としての美観を維持するための整枝剪定、低木刈込、芝生刈込、薬剤・除草剤散布、除草、施肥等を行う	

### Ⅲ 実施経費の状況及び評価

#### 1. 平成23年度と平成20/21/22年度の実施経費

平成23年度 (契約期間：1年間) 68,043千円 (税込)

平成20/21/22年度 (契約期間：3年間) 285,852千円 (税込)

#### 2. 「平成23年度」と「平成22/21/20年度の実施経費×1/3」を比較した経費削減効果

68,043千円-95,284千円 (=平成22/21/20年度の実施経費×1/3)

=-27,241千円 (削減率 △28.6%)

従来経費と比較して単年度で27,241千円 (削減率 △28.6%) の削減効果があった。

### Ⅳ 民間業者からの改善提案による改善実施事項等

#### 1. 改善状況等

清掃作業において、除菌効果の高いウルトラマイクロファイバー製クロスやEPA登録 (米国環境保護局認定) ケミカルを使用した。

(入札時提出された「管理運營業務計画書」の「各業務の従来の実施方法に対する改善提案」に記載されていた改善提案)

#### 2. 評価

新たに除菌効果の高い洗剤用品を使用することにより、施設内での感染リスクの低減が図られた。

### Ⅴ 全体的な評価

各業務において適正な履行がなされている。また、施設利用者である研修参加者から業務に対し高い満足度を得ており、業務の実施にあたり達成すべき質及び確保すべき水準は、確保されていると判断できる。

実施経費については、市場化テスト導入の結果、約3割の削減効果があった。

以上