

平成 26 年 6 月 3 日
国土交通省国土交通大学校

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 24 年度及び平成 25 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、職員及び研修生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 24 年 4 月 1 日～平成 27 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

平成 24 年度において、入札説明会に 14 者（最終的な説明書配布者数は 18 者）の参加があった。その後、3 者から入札書及び企画提案書類の提出があり、当該 3 者ともに入札参加資格を満たし、予定価格の範囲内であったため、総合評価の結果、受託事業者を決定した。

II 確保すべき質の達成状況及び評価（平成 24 年度及び平成 25 年度）

1. 快適性の確保（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生を対象として実施

【アンケート回収率 80%以上】

【各項目「満足」「どちらかという満足」「どちらともいえない」の合計が 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 24 年度

研修数 125 コース

対象者 3,360 人 回答者 2,923 人

回答率 87%

アンケート項目	満足	どちらかという満足	どちらともいえない	どちらかという不満	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ください	1,793	840	198	49	14	29	97%
② 施設管理・保守（空調・衛生設備など）はいかがでしたか？	1,397	827	290	277	100	32	86%
③ 施設内の清掃は行き届いていましたか？	2,040	712	123	17	7	24	98%
④ 守衛室・管理人の対応はいかがでしたか？	1,680	834	333	22	9	45	97%

平成 25 年度

研修数 113 コース

対象者 3,225 人 回答者 2,892 人

回答率 90%

アンケート項目	満足	どちらかという満足	どちらともいえない	どちらかという不満	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ください	1,464	1,078	256	50	16	28	97%
② 施設管理・保守（空調・衛生設備など）はいかがでしたか？	1,260	945	333	245	88	21	88%
③ 施設内の清掃は行き届いていましたか？	1,802	883	153	22	9	23	98%
④ 守衛室・管理人の対応はいかがでしたか？	1,601	872	348	24	10	37	98%

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っていない。少数の利用者から寄せられた宿泊室内の細かな部分（例：カーペットや壁のしみ汚れ、寝具類の汚れ）に対しての個別要望については、受託業者と情報の共有化を図り、対応策を実施した。

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、研修生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るが、当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依頼したことによるものであり、受託業者の管理運営によ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

報告時点までにおいて、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

報告時点までにおいて、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、研修生等）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。

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、現状認識が共有され、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、職員及び研修生等の施設利用者に支障を来たすことなく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、現状認識が共有され、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夜間急病人の発生時等の緊急時においては、職員である宿直員の指示の下、応急処置、救急通報、病院随行、状況報告を連携しながら行い、大事に至ることはなかった。

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、現状認識が共有され、円滑な業務の遂行に役立っている。

5. 評価

快適性の確保として利用者の満足度を測るアンケート調査の結果は、回収率も 80%を上回っており、各項目で「どちらともいえない」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 87%、その他の 3 項目においては平均 98%と、利用者から高い評価を得られた。

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全ての業務で実施要項及び仕様書に従い適切に実施され、個別指示に対して的確な対応がなされていた。

III 実施経費の状況及び評価（平成 20 年度との比較）

1. 平成 24 年度及び平成 25 年度実施経費

平成 24 年度及び平成 25 年度実施経費（税抜き）	60,771,760 円
内訳）平成 24 年度	31,166,820 円
平成 25 年度	29,604,940 円
2 か年平均	30,385,880 円

※年度により点検・保守項目が異なる場合があるため、各年度の実績額は一致しない。

2. 平成 20 年度実施経費との比較

平成 20 年度実施経費（税抜き）	40,066,803 円
差額）30,385,880 - 40,066,803 =	▲9,680,923 円

削減率) 24.1%

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機械設備や建物の劣化状況等及び不具合箇所について認識した際、その報告だけでなく、その原因解明及び修繕提案まで行ったことにより、当センターとしても速やかな修繕等を実施できた。
- (2) 更に、委託業者はこの認識した不具合箇所について、その改善に時間や費用を要しない場合、その場で軽微な対応策を講じるなどし、その後の予防策の提案とともに報告を行うことで、当センターとしても、より適切な対応を行うことができた。
- (3) 委託業者が日常の保守点検において認識した機械設備や建物の劣化状況等及び不具合箇所の報告とともに中長期的な更新計画及び所要額見積積算等の提案を積極的に行ったことにより、予算要求の検討等を実施しやすくなった。

V 評価のまとめ

確保すべきサービスの質として設定した、快適性の確保、品質の維持及び安全性の確保の主要事項について、また定められている水準についても満たしており、すべて達成できている。実施経費についても、(968万円、24.1%)の削減ができている。また、民間事業者からの改善提案による改善も行われている。

更に、各事業で個別に入札等を行い、各受託者が業務を行うようにする従来の方法に比べ、総括して施設の管理を行うことで、総括責任者による各業務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。

そのため、市場化テスト導入の目的は達成できているものと評価できる。

VI 国土交通大学校市場化テスト評価アドバイザーへの報告結果

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。

サービスの品質を保った上での、コストの削減、無事故での事業実施など、市場化テストによる成果が上がったものと評価できる。

VII 今後の事業

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

- (1) 実施期間中に、受託民間事業者が業務改善指示等を受け、業務に係る法令違反行為等の実績はなかった。
- (2) 当センターにおいては、引き続き、外部有識者で構成される国土交通大学校市場化テスト評価アドバイザー等による実施状況報告のチェックを受ける体制を、確保する予定としている。
- (3) 1期目(平成21~23年度分)の入札においては、一度入札不調という経緯もあったが、最終的には5者が申し込み、2期目(平成24年度~26年度分)の入札においては、3者が申し込んだことから、競争性は確保されていた。
- (4) 対象公共サービスの確保されるべき質に係る達成目標について、目標を達

成していた。

(5) 従来経費からの節減率は、1期目事業 10.4%、今期事業 24.1%であり、経費節減の効果があった。

2. 上述のとおり、本事業については、市場化テストを終了する基準を満たしており、良好な実施結果を得られていることから、今後の事業に当たっては、市場化テストを終了し、当大学校の責任において行うこととしたい。
3. 市場化テスト終了後も、これまで官民競争入札等監理委員会における審議を通じて厳しくチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、引き続き法の趣旨に基づき、当大学校自ら公共サービスの質の向上、コストの削減等を図る努力をしてまいりたい。