

平成29年5月17日  
国土交通省

平成28年度建設業取引適正化センター設置業務の実施状況について

1. 事業概要

(1) 事業の内容

本業務は、建設工事の請負契約に関するトラブル・苦情・相談等について、相談者に対して紛争解決やトラブル防止に向けたアドバイス及び関係法令の所管部局である行政機関の紹介を行う「建設業取引適正化センター」の設置・運営を行うものである。

本業務の実施にあたっては、東京23区内及び大阪市内に相談窓口を設置の上、2名の常勤職員を専任で配置するとともに、弁護士及び建設業の実務に精通した有識者をそれぞれの相談窓口勤務させ、相談に対応させる。

(2) 事業の実施期間

平成28年4月1日～平成29年3月31日

(3) 受託事業者

公益財団法人 建設業適正取引推進機構

(4) 受託事業者決定の経緯

建設業取引適正化センター設置業務に係る民間競争入札実施要項及び入札説明書に基づき、入札参加者1者から提出された競争参加資格確認申請書類及び総合評価申請書（技術提案書）について審査した結果、入札参加資格及び評価基準を満たしていた。

また、開札の結果、入札価格が予定価格の範囲内であったことから、上記の者が落札者となった。

2. 確保されるべき質の達成状況及び評価

平成28年度事業における確保すべき質の達成状況及び評価は次のとおり。

(1) 委託業務の適正かつ確実な履行

本委託業務に関し、公共サービスの質を確保するため、総合評価基準の必須項目に掲げる業務処理体制、管理体制を整え、実施要項及び契約に基づき遂行することとされた業務を適正かつ確実に履行することを求めているところ、受託事業者は、業務実施にあたり、業務分担や相談の受付・回答の流れ等を示した実施要領や業務フローチャート、相談内容を簡潔に理解できるよう相談申込書の様式を

作成の上、職員に周知し、これに基づき適切かつ円滑に業務に当たっている。

また、相談体制に不足が生じることのないよう、実施要項に定める人員以上の職員を充てるなど、手厚い業務処理体制を確保している。

業務報告について、記録を的確に整理するため、相談受付・指導記録簿の様式を定めた上、仕様書に記載された類型に従い、指定の期日までに報告がなされている。

## (2) 回答率

適正化センターに寄せられた相談に対する当日中の回答率について、毎月の平均が80%を上回ることを求めているところ、当日中の回答率は毎月100%となり、要求水準である80%を上回る結果となった。

## (3) 相談対応結果の満足度

受託事業者が実施する相談対応結果に対する調査において、相談対応に対して「良く納得できた」及び「大体納得した」とする評価が80%以上であることを求めたところ、「良く納得できた」及び「大体納得した」とする評価の合計が98.9%となっており、要求水準である80%を上回る結果となった。

|             |       |
|-------------|-------|
| 良く納得できた     | 41.3% |
| 大体納得できた     | 57.6% |
| あまり納得できなかった | 1.0%  |
| 納得できなかった    | 0.1%  |

## 3. 実施経費の状況

市場化テスト移行前の平成27年度事業と、移行後の平成28年度事業とを比較すると以下のとおりとなっている。

○平成27年度事業の実施経費： 56,700千円（税込）

○平成28年度事業の実施経費： 45,360千円（税込）

## 4. 民間事業者からの技術提案を反映した業務の履行状況

特定の業者に対する事案が一時的に増加するなどの傾向をとらえた時には、当該特定の業者名とその相談内容を許可行政庁あてにも一報する提案がなされ、事業の実施期間中、下請代金の争いについて、相談件数が極端に増加した事業者について、許可行政庁あてに通報が行われた。

## 5. 評価

### (1) サービスの質について

受託事業者における実施状況は、実施要領や業務フローチャート等を作成の上、業務運営にあたりとともに、実施要項に定める以上の相談体制を設けることで、適切かつ確

実に業務が行われていると評価できる。

当日中の回答率及び満足度については、設定した目標値以上の結果となった。これは、本業務の位置づけを十分理解した上で、相談者の主張等を十分聴取し論理的に整理を行った上で、適切な回答を行った結果と評価できる。

また、本業務は、行政指導等による問題解決が困難な請負契約をめぐる紛争事案を受けるものであり、行政では覚知できない情報も多い。本業務で受ける相談において特異な傾向を有する事業者について情報提供を受けることは、行政としても重要な情報源であり、有意義なものと評価できる。

## (2) 実施経費について

市場化テスト移行前の平成27年度事業と移行後の平成28年度事業とを比較すると、11,340千円減となっているが、これは平成27年度事業と比較して、平成28年度事業では、弁護士及び建設業の実務に精通した有識者の大阪市内に設置する相談窓口への勤務回数を減らしたことなど、仕様内容を変更したことに起因するものと考えられる。

## (3) 競争性の確保について

建設業法等の専門知識を有する人員を配置することは本業務の水準を維持する上で欠かせない部分であるため、それ以外の部分で要件の緩和等を行い、競争性が確保されるよう取り組みを行ってきたところであるが、現在まで1社入札が続いている状況である。また、同種業務を行っている中小企業庁へのヒアリングを行ったところ、建設業法等の専門知識を有する人員を配置することが困難であるとのことが分かった。

引き続き本業務の水準を維持する上で欠かせない部分以外での要件の緩和等について検討してまいりたい。

## (4) その他

平成28年度末時点において、委託者による受託事業者への業務改善指示及び受託事業者の法令違反の事実はない。

## 6. 次期事業の方針

以上のとおり、受託事業者の取組状況は良好なものであるが、1者応札であったことから競争性の確保面では十分とはいえない結果となった。

したがって、1者応札を回避し、競争性を確保するため、次期事業においては、適正化センターの運営に関する一定の要件の緩和等の改善策を検討しながら、引き続き市場化テストに基づいて民間競争入札による事業を実施することとしたい。