

平成30年5月30日
国土交通省

平成29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（以下、「相談業務」という。）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、相談業務を行う。

(2) 事業の実施期間

平成29年4月1日～平成30年3月31日

(3) 受注事業者

公益財団法人 建設業適正取引推進機構

(4) 受注事業者決定の経緯

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29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) 業務の適正かつ確実な履行

本業務に関し、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、受注事業者は、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、業務報告について、記録を的確に整理するため、相談受付・指導整理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

受注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「大変参考となった」及び「参考となった」とする評価が80%以上であることを求めたところ、「大変参考となった」及び「参考となった」とする評価の合計が98.4%となっており、要求水準である80%を上回る結果となった。

大変参考となった	22.9%
参考となった	75.5%
あまり参考とならなかった	1.5
参考とならなかった	0.0%

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、平成29年度事業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： 52,500千円（税抜）
- 平成28年度事業の実施経費： 42,000千円（税抜）
- 平成29年度事業の実施経費： 41,000千円（税抜）

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

国土交通省及び地方整備局等との意見交換の場において、建設業取引適正化センターで収集した相談事案について、トラブルの主な原因の傾向や相談が増加している地域の情報、実際の助言内容を報告することにより、行政担当者の業務遂行の一助に寄与するとの提案に基づき、事業の実施期間中に、上記内容について報告が行われた。

また、建設業取引適正化推進月間において建設業取引の適正化のための啓発を行うとの提案に基づき、昨年度3つの地方整備局等が主催する講習会において講演を実施した。

5. 評価

(1) サービスの質について

受注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、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、10,500千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。

また、平成28年度事業と平成29年度事業を比較しても、1,000千円減となっているが、これは常勤職員の人件費の減少が主な原因だと考えられる。

(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者入札が続いている状況である。

(4) その他

平成29年度末時点において、発注者による受注事業者への業務改善指示及び受注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、受注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。

しかし、国交省としてはこれまで業務の質を維持した上で可能な限りの改善を実施し

ている。

本業務において相談者に提供されるアドバイスは、紛争の解決に十分寄与するよう、より質の高い的確なものであることが求められており、紛争の内容、相談者の性格や心情、立場、希望する方向性など、特殊性が強いものとなっている。また、相談者の9割が建設業者であり、かつ、建設業者の99%は中小零細企業や個人事業者であることから、相談内容は主張・問題点が論理的に整理されていないことが多く、相談者に耳を傾け分かりやすく丁寧に対応する必要がある。そのためには、相談対応に係るスキルのほか、重層下請け構造等の建設業の特性や取引形態に関する知識、建設業法や民法等関係法令に関する知識が不可欠となるが、中小企業庁や建設業関係業務を行う一般財団法人2社へのヒアリングにより、専門知識を有する人材の確保が容易ではないことを確認された。また、こうした相談対応業務について、一般的には敬遠する傾向があると思われる。

なお、本業務については、国土交通省での入札の際に実施している有識者会議においても意見を頂いているところだが、有識者からは毎年要件等の緩和を行い入札参加のハードルを下げているが、それが相談業務の質の低下に繋がりうるのではないかとのご指摘をいただいているところである。

以上を踏まえると、本業務の特殊性等の要因から、質を維持した上で更なる改善を行うことは困難であるため、終了プロセスに移行することとしたい。

なお、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、入札手続きに関する事項を踏まえた上で、更なる競争性の改善に努め、引き続き公共サービスの向上、コストの削減を図る努力をして参りたい。