

平成 22 年 3 月 31 日
内閣府公共サービス改革推進室

平成 21 年度 民間競争入札実施事業
森林技術総合研修所庁舎の管理・運營業務の実績評価について（案）

I 事業の概要等

1 実施の経緯及び事業の概要

林野庁の所管する森林技術総合研修所庁舎の管理・運營業務については、公共サービス改革基本方針（平成 19 年 10 月 26 日改定を閣議決定）において、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成 18 年法律第 51 号）に基づく民間競争入札（以下「民間競争入札」という。）を実施することを決定した。これを受けて林野庁は官民競争入札等監理委員会の議を経て、「森林技術総合研修所庁舎の管理・運營業務における民間競争入札実施要項」（以下「実施要項」という。）を定め、実施要項に基づき、民間競争入札を実施して受託事業者を決定し、平成 21 年度に本事業を実施している。その概要は以下の通りである。

事 項	内 容
業務内容	森林技術総合研修所庁舎の警備業務、清掃業務及び設備管理業務
契約期間	平成 21 年 4 月 1 日から平成 22 年 3 月 31 日までの 1 年間 *平成 21 年度に国有林野事業特別会計の見直しが予定されており例外的に単年度での実施となった。
受託事業者	森林技術総合研修所庁舎管理・運営グループ 代表者 八王子建物管理株式会社 構成員 株式会社ダイコー
契約金額	12,115,614 円（税込）
実施要項に規定する評価の時期	平成 21 年 8 月末
業務にあたり確保されるべき質	（1） 管理運營業務の質 ○利用者の満足度 ・研修所が研修終了時に行う施設利用者（研修生）へのアンケート調査（満足、やや満足を肯定的回答とするもの）の満足度 8

	<p>5%以上（年3回実施：目標回収率90%以上）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○品質の維持 <ul style="list-style-type: none"> ・研修実施中に管理・運營業務の不備に起因する冷暖房、給湯施設の停止が全くないこと ○施設・設備の保全 <ul style="list-style-type: none"> ・当該施設・設備について管理・運營業務の不備に起因する破損、損傷が全くないこと <p>（2）各業務において確保すべき水準</p> <ul style="list-style-type: none"> ○警備業務 <ul style="list-style-type: none"> ・施設及び敷地内の秩序及び規則を維持し、盗難、破壊等の犯罪及び火災等の災害の発生を警戒・防止することにより、施設利用者（研修生等）の安全かつ円滑な研修生活の確保や保全を図るとともに、安全を守ることを目指し、速やかに行うこと。 ○清掃業務 <ul style="list-style-type: none"> ・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等、快適な環境を保つこと。 ○設備管理業務 <ul style="list-style-type: none"> ・指定された業務内容を実施し、機械設備の点検や運行を行い、異常等ある場合は、応急措置を行い、監督職員に報告する。
--	--

2 受託事業者決定の経緯

入札参加者は8者であり、いずれも入札参加資格を満たしていた。平成21年3月10日に開札したところ、7者が予定価格の範囲内であったことから、この7者について総合評価を行い、上記受託事業者が落札者となった。

3 平成22年度以降の事業について

本業務については、公共サービス改革基本方針別表（平成21年7月10日閣議決定）において、「平成22年度以降の事業の実施について、平成21年度中に実施する民間競争入札の実施予定時期、契約期間に関する計画を、監理委員会と連携しつつ、同年10月末までを目途に策定する。」と記載されている。

これを踏まえ、平成21年10月20日に開催した第27回施設・研修等分科会において、措置に関する計画案を審議したが、その際、林野庁から本研修所において実施時期・

実施期間未定の耐震化工事が予定されており、安定的な施設運営が見込めない旨回答があった。そのため、措置に関する計画案を「耐震工事の終了後に複数年契約により民間競争入札を実施」する旨改め、平成 21 年 11 月 4 日の監理委員会にて了承された。次回、予定されている公共サービス改革基本方針改定にその旨措置する予定。

II 評価

1 評価方法について

平成 22 年 1 月 13 日に林野庁から提出された平成 21 年度民間競争入札実施事業の実施状況報告（別添）に基づき、サービスの質の確保、実施経費等の観点から、実績評価を行うものとする。

2 対象公共サービスを継続させる必要性に関する評価

本研修所は、森林・林業に関する我が国唯一の国の研修機関で、森林・林業行政に係わる林野庁職員、都道府県等職員、海外研修生を対象に、森林・林業についての様々な知識と最新の技術の習得を目的として総合的な研修を実施している。国土の約 7 割を森林が占める我が国にとって、次代の林業行政を担う職員を養成する本研修は不可欠なものであり、その研修を担う本研修所の役割は大きい。そのため、本研修所の管理・運営業務については、引き続き実施することが必要と考えられる。

3 対象公共サービスの実施内容に関する評価

(1) 対象公共サービスの質

ア 利用者満足度

(ア) 実施状況

本業務において確保されるべき質として設定した利用者（研修生）の満足度についてのアンケート結果は以下のとおりである。

各項目とも利用者から高い満足度を得ているため、根本的な改善指示は行っていない。なお、利用者からの個別要望のうち、スリッパを除菌してもらいたい等の対応可能なものについては、改善を図るよう研修所から指導した。

【利用者の満足度】

項目	要求水準	21 年度（7～8 月）	21 年度（11 月末）	20 年度
全体	85%以上	96.1%	97.4%	88%
警備業務	85%以上	92.7%	94.7%	95%

清掃業務	85%以上	97.8%	97.9%	98%
設備管理業務	85%以上	96.9%	98.4%	91%

*アンケートは、「満足」「やや満足」「やや不満足」「不満足」の4択となっており、そのうち、「満足」「やや満足」を肯定的回答として集計。

*平成20年度のデータは、平成20年8月29日に研修生44人を対象に満足度調査を実施、43人から回収した結果を集計。

(イ) 評価

21年度の利用者アンケート結果は、全て要求水準である85%を上回っている。20年度のアンケート結果は、平成20年8月29日の研修終了時に試行的に実施したものである。平成21年度のアンケートについては、7～8月に実施された6研修180名、及び11月に実施された4研修98名に対し実施されたが、各業務、全体ともに要求水準を上回っており、達成すべき質は確保されたものと評価できる。また、7～8月に実施された第1回アンケート結果よりも11月に実施された第2回アンケート結果の方がいずれの業務においても満足度が高くなっており、実施要項で定めた調査時点である8月末を過ぎても、サービスの改善は進んでいるものと判断できる。

イ その他

(ア) 実施状況

本業務において、管理・運營業務の質、各業務において確保すべき水準として、以下の内容を規定しているが、いずれの業務においても、適切に誠実に実施されていることが林野庁から報告されている。具体的な実施状況について、林野庁から以下のとおり報告があった。

- ・警備業務については、定められた巡回点検を確実にを行い、利用者に対して外出時の対応やクリーニング・宅配便の取り次ぎ等で適切な態度で接していた。また、ドアの故障等施設に不具合が生じた際に、速やかに研修所への報告がされていた。
- ・清掃業務については、仕様書に基づき業務が確実に実施されていた。また、トイレトーパーやお風呂用品等消耗品等の補充も確実に実施され、宿泊室の布団の入れ替えを気温に合わせて適切な時期に行う等、利用者の立場になって誠実に対応されていた。
- ・設備管理業務については、確実に機械設備の点検、運行が行われていた。また、揚水ポンプの異常を発見し、速やかに研修所へ報告したことにより、早期に修理をすることができた。

【管理・運營業務の質】

事 項	要求水準	21年度
品質の維持	研修実施中に管理・運営業務の不備に起因する冷暖房、給湯施設の停止が全くないこと	良好
施設・設備の保全	当該施設・設備について管理・運営業務の不備に起因する破損、損傷が全くないこと	良好

【各業務において確保すべき水準】

事 項	要求水準	21年度
警備業務	施設及び敷地内の秩序及び規則を維持し、盗難、破壊等の犯罪及び火災等の災害の発生を警戒・防止することにより、施設利用者（研修生等）の安全かつ円滑な研修生活の確保や保全を図るとともに、安全を守ることを目指し、速やかに行うこと。	良好
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等、快適な環境を保つこと。	良好
設備管理業務	指定された業務内容を実施し、機械設備の点検や運行を行い、異常等ある場合は、応急措置を行い、監督職員に報告する。	良好

(イ) 評価

各業務ともに確保すべき水準に対し、确实及び適切に業務が実施されているとともに誠実な対応がなされている。

(2) 実施経費

ア 従来の実施経費との比較

本事業は、民間競争入札により12,115,614円(税込)で契約された。これは、従来の実施に要した経費(19年度)の約73%に相当し、林野庁側は、約450万円の経費削減となっている。

従来費用 : 16,651,000円(平成19年度実績値)
 契約額 : 12,115,614円(平成21年度分)
 削減額 : 4,535,386円

4 まとめ

(1) 評価の総括

利用者の満足度を測定するための利用者へのアンケート調査、及び各業務の実施状況において、設定された確保すべき水準は全て上回っている。また、受託事業者からの改善提案により、これまで行われておらず実施要項にも記載のなかった床の剥離清掃等が新たに実施され、受託事業者の創意工夫が発揮されている。

民間競争入札の対象となった各業務については、以前は個別に民間委託が実施されており、各業務の応札者は2者（平成19年度実施事業）であった。各業務を包括化し、民間競争入札を実施するに際し、官報公示により周知したところ8者の応札があり、競争性が高まった。業務内容及び業務量等に特段の仕様変更がないにも関わらず、実施経費が3割ほど削減されたのは、官報公示により入札情報が多くの民間事業者にも周知され、応札者の増加を想定した民間事業者が企画提案を洗練するとともに入札金額を切り詰めた結果であるものと考えられる。

(2) 今後の方針

今回、民間競争入札の対象となった業務は、平成21年度単年度での実施であるが、本研修所の耐震改修工事終了後、民間事業者の参入意欲をさらに高めるため複数年度の契約期間として実施していく必要がある。

以上

平成22年1月13日
農林水産省 林野庁
森林技術総合研修所

平成21年度 民間競争入札実施事業
森林技術総合研修所庁舎の管理・運營業務の実施状況について

I 平成21年度の事業の概要

1. 委託業務内容
森林技術総合研修所庁舎における警備業務、清掃業務及び設備管理業務
2. 業務委託期間
平成21年4月1日～平成22年3月31日
3. 受託事業者
八王子建物管理株式会社（構成員：株式会社ダイコー）

II 確保すべき質の達成状況及び評価

1. 利用者の満足度

- (1) 測定指標 研修終了時に施設利用者（研修生）に対して行うアンケート調査で、満足度85%以上であること。（年3回実施：目標回収率90%以上）
※満足度とは、アンケートの回答で「満足」及び「やや満足」を肯定的回答とするもの。

(2) アンケート結果

1) 第1回アンケート結果（7月～8月に実施された6研修 180名に対し調査）

警備業務に対する満足度	92.7%
清掃業務に対する満足度	97.8%
施設整備業務に対する満足度	96.9%
全体の平均満足度	96.1%
※アンケート回収率	99.4%

2) 第2回アンケート結果（11月に実施された4研修 98名に対し調査）

警備業務に対する満足度	94.7%
清掃業務に対する満足度	97.9%
施設整備業務に対する満足度	98.4%
全体の平均満足度	97.4%
※アンケート回収率	96.9%

(3) アンケート結果に対する対応状況

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わなかったが、少数の利用者から寄せられた個別要望等（例：スリッパを除菌してもらいたい）のうち、対応可能なものについては改善を図るよう指導した。

その他の個別要望としては、「門限時間の延長」等、警備・清掃・設備管理業務の範疇外の要望であった。

2. 品質の維持

(1) 測定指標 研修実施中に管理・運営業務の不備に起因する冷暖房及び給湯施設の停止が全くないこと。

(2) 実施結果 報告時点において、研修実施中に管理・運営業務の不備に起因する冷暖房及び給湯施設の停止は一度もない。

3. 施設・設備の保全

(1) 測定指標 当該施設・設備について、管理・運営業務の不備に起因する破損、損傷が全くないこと。

(2) 実施結果 報告時点において、当該施設・設備について、管理・運営業務の不備に起因する破損、損傷が一度もない。

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) 警備業務

施設及び敷地内の秩序及び規則を維持し、盗難、破壊等の犯罪及び火災等の災害の発生を警戒・防止することにより、研修生等施設利用者の円滑な研修生活の確保や保全を図るとともに、安全を守ることを目指し、速やかに対応すること。

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等、快適な環境を保つこと。

3) 設備管理業務

指定された業務内容を実施し、機械設備の点検や運行を行い、異常等ある場合は応急措置を行い、監督職員に速やかに報告すること。

(2) 実施状況（12月末現在）

1) 警備業務（4回／日）

決められた時間に確実に巡回点検を行い、災害等の発生の警戒に努め、報告がされていた。

利用者に対して外出時の対応やクリーニング・宅配便の取り次ぎ等で誠実な態度で接していた。

ドアの故障等施設に不具合が生じた際に、速やかに報告がされていた。

2) 清掃業務（日常清掃181回、ワックスがけ3回）

業務仕様書に基づいて、確実に清掃業務が実施されていた。

トイレットペーパーやお風呂用品等の消耗品の補充が確実に実施されていた。

宿泊室の布団の入れ替えを気温に合わせて適切な時期に行う等、利用者の立場になっ

て誠実に対応されていた。

3) 設備管理業務 (点検 202回)

業務仕様書に基づいて、確実に機械設備の点検や運行が行われており、実施報告がされていた。

揚水ポンプの異常を発見し、速やかに報告したことにより、早期に修理をすることができた。

5. 評価

利用者の満足度を計るアンケート調査の結果は、各項目いずれも90%以上の満足度であり、利用者からは高い評価を得ている。

また、各業務において確保すべき水準に対し、警備業務、清掃業務、設備管理業務いずれの業務とも適切に実施されていると共に誠実な対応がされていた。

Ⅲ 実施経費の状況及び評価

1. 平成21年度実施経費 (契約額)

森林技術総合研修所庁舎の管理・運営業務 (警備業務、清掃業務、設備管理業務)
・実施経費 12,115,614円 (消費税含む)

2. 平成19年度実施経費 (契約額) との比較

(1) 平成19年度

・警備業務	6,350,400円
・清掃業務	6,779,640円
・設備管理業務	3,520,650円
合計	16,650,690円

*従来の実施についても警備、清掃、設備管理といった定型的な業務ごとの委託であり、これをまとめた本事業における実際に要した経費については、事業終了前のため国の支払額が確定していないことから、契約額を用いた。

(2) 平成19年度と平成21年度との比較による経費削減効果

16,650,690円 - 12,115,614円 = 4,535,076円
削減率 △27.2%

(3) 平成19年度と平成21年度における業務仕様の違い
業務内容及び業務量等に特段の仕様変更なし。

(4) 競争入札応札者数

平成19年度	・警備業務	2社
	・清掃業務	2社
	・設備管理業務	2社

平成21年度 庁舎の管理・運営業務 8社

3. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項

清掃業務における特別清掃 (ビニールタイル床の掃除及び磨き) について、洗剤では取れにくい汚れを除去するため、各階を年4回に分け、床の剥離清掃を実施。

(これまでは、剥離清掃は実施せず。)

4. 評価

民間競争入札を実施した平成21年度は、平成19年度の業務仕様と同じであったが、実施経費（契約額）が3割近く削減されたことに加え、民間事業者からの改善提案により、特別清掃において、床に固着している汚れを薬剤等で剥離洗浄してからワックスがけをするようにしたことで、より効果的な清掃業務が行われている。

IV 評価委員会への報告内容及び評価委員会での意見

(1) 報告内容： 民間事業者による対象公共サービスの実施状況等

(2) 意見等： 指定された業務の実施回数及び各業務において求められている水準を満たしていることが認められる。また、利用者からも高い評価を得ている。