

令和 2 年 4 月 21 日

独立行政法人国際協力機構  
緒方貞子平和開発研究所

民間競争入札実施事業  
独立行政法人国際協力機構市ヶ谷ビル施設管理・  
運營業務の実施状況について（案）

1. 事業概要

独立行政法人国際協力機構市ヶ谷ビル施設管理・運營業務については、「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）に基づき、以下の内容により平成 28 年度から民間競争入札により実施している。

（1）業務内容

独立行政法人国際協力機構緒方貞子平和開発研究所において、国際協力研究、図書館、市民参加協力、国際協力人材の研修等の複合的な業務を行う拠点として、以下の業務を行う。

①総括業務 ②総合案内業務 ③会議室管理業務 ④設備管理業務 ⑤設営業務 ⑥警備業務 ⑦清掃業務 ⑧遠隔監視業務 ⑨設備定期点検及び保守業務

（2）契約期間

平成 28 年 4 月 1 日から令和 3 年 3 月 31 日（5 年間）

（3）受託事業者

東京ビジネスサービス株式会社

（4）実施状況評価期間

平成 28 年 4 月 1 日から令和 2 年 3 月 31 日（4 年間）

（5）受託事業者決定の経緯

独立行政法人国際協力機構市ヶ谷ビル施設管理・運營業務に係る民間競争入札実施要項（以下「実施要項」という。）に基づき、入札参加申請者 3 者から提出された競争参加資格技術審査申請書を審査した結果、全 3 者が入札参加に必要な資格・要件を全て満たしていることを確認した。

平成 28 年 1 月 22 日に開札した結果、予定価格の範囲内の入札価格が提示され、価格点も含めて総合評価を行い、東京ビジネスサービス株式会社を落札者とした。

## 2. 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

実施要領において定めた民間事業者が確保すべきサービスの質の達成状況に対する評価は、以下のとおり。

評価事項	測定指標	評価
業務内容	民間競争入札実施要項「1. (2) サービスの質の設定」に示す業務を適切に実施すること。	成果報告書による業務内容を確認したところ、業務を適切に実施しており、サービスの質は確保されている。
アンケート調査	(ア) 対応サービス・施設快適性の確保 センターで実施する研修者に対するアンケート調査（本業務に関して質問 1 から質問 6 の全て） <基準> 有効回答のうち、「大変満足」「満足」の回答が <u>75%以上</u> であること。	平成 28 年度から平成 31 年度の各年度において、「大変満足」「満足」の回答が、各項目 75%以上を達成している。  よって、サービスの質は確保されている（アンケート調査結果は、後記別紙のとおり）。
	(イ) 業務継続の確保 a. 平常時 ① 本業務の不備に起因する空調停止、停電、断水が発生しないこと（0 回）。 ② 本業務の不備に起因する施設における事業及び執務の中断がないこと（0 回）。 b. 緊急時 大地震・火災等の緊急事態が発生し、センターがその業務の一部又は全部停止した場合、センターが機能を復旧する過程で、本業務の不備に起因した復旧の遅れがないこと（0 回）。	平成 28 年度から平成 31 年度の各年度において、 ① 発生していない。 ② 中断していない。  大地震・火災等の緊急事態は発生していない。
	(ウ) 安全の確保 本業務の不備に起因した人身事故又は物損事故の発生がないこと（0 回）。	人身事故又は物損事故は発生していない。

### 3. 実施経費の状況及び評価（※金額はすべて税抜）

実施経費は、従前と比較して約 27.8%（49,194,375 円）の経費削減効果があった。特に、総括業務は51%減、設備管理・設営業務は47%減と大きな削減効果が見られた。

市場化テスト前（平成 25 年度～平成 27 年度平均）実施経費（A）	176,694,375 円
市場化テスト第 1 期（平成 28 年度～平成 31 年度平均）実施経費（B）	127,500,000 円
削減額（C）＝（A－B）	49,194,375円
削減率（C/A）×100	27.8%

### 4. 民間事業者からの提案による業務改善

民間事業者から、以下のような改善提案に基づき、業務改善を実施した。

#### （1）総括業務

総括の事務業務を総合案内／会議室管理スタッフが担うことにより、人件費を削減したとともに、基幹業務の指揮系統をより一元化し、迅速な業務体制を構築した。

#### （2）総合案内業務

業務内容とシフトの見直しによるポスト減によるコスト削減を実現した。他方、総合案内に関するアンケート結果において、「大変満足」「満足」が99%以上であり、コスト減にも関わらず高い品質を維持した。

#### （3）会議室管理業務

専従者を配置することにより、対応力が強化された。

#### （4）設備管理業務

非常用発電機の定期点検実施により、事業継続計画（BCP）の質が向上した。

### 5. 全体的な評価

#### （1）質の確保について

平成 27 年度から平成31 年度における「対応サービス・施設快適性の確保」に関して、利用者に対するアンケート調査結果によれば、質問の全項目において各年度とも有効回答のうち、「大変満足」「満足」の回答が、基準の 75%を超えた。アンケート 6 項目・4 年（4 回）で得られる 24 指標のうち、「大変満足」「満足」の割合が最も低い指標でも 93.1%であり、99.0%を超えた指標が 19 も存在するなど、特筆すべき高い品質が確保されたと言える。

以上の結果から、利用者の満足度につながっている点が評価できる。

#### （2）経費の削減について

本事業への民間競争入札の導入により、市場化テスト前（平成 25 年度から平成 27 年度の平均）176,694,375円（税抜）に対して、平成 28 年度から平成 31 年度の実施経費（平均）は 127,500,000 円（税抜）となり、49,194,375 円（約 27.8%）の削減効果が見られ、コスト削減により、効率的なサービス提供がなされていると評価できる。

以上のとおり、公共サービスの質の維持向上及び経費削減の双方の実現が達成されたものと評価できる。

## 6. 今後の方針

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

- ① 事業実施期間中に、民間事業者が業務改善指示等を受けたり、また業務に係る法令違反行為等はなかった。
- ② 独立行政法人国際協力機構内に設置している外部有識者で構成する『契約監視委員会』において、事業実施状況のチェックを受ける仕組みが確保されている。
- ③ 入札に当たり応札要件を満たした 3 者応札であり、競争性が確保されている。
- ④ 確保されるべき公共サービスの質及び受託事業者から提案のあった項目に対する実施状況について、良好なサービスの確保が達成されたと認められる。
- ⑤ 上記④のとおりサービスの質が確保されつつ、従来経費と比較すると、約 27.8%の削減効果を上げている。

以上のとおり、本事業について総合的に評価すると良好な実施経過を得られ、次期事業においては、「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」(平成 26 年 3 月 19 日官民競争入札等監理委員会決定) II.1 (1) の基準を満たしており、終了プロセスに移行し、独立行政法人国際協力機構緒方貞子平和開発研究所の責任において、本業務を実施することとしたい。

なお、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、入札手続き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、公共サービスの質の維持向上及びコスト削減等を図る努力をしてまいりたい。

以上

【平成 28 年度から平成 31 年度／令和元年度の各年度アンケート調査結果】別紙

1 調査対象者 利用者全員

2 項目集計結果

<平成 28 年度>

	大変満足 (A)	満足 (B)	不満	非常に 不満	回答無	(A) (B) 評価合計
Q1 総合案内について	562	288	4	3	142	99.2% (850)
Q2 会議室受付 窓口について	517	215	6	1	260	99.1% (739)
Q3 設営について	501	190	6	5	297	98.4% (702)
Q4 清掃について	625	252	2	0	120	99.8% (879)
Q5 食堂の食事 について※	192	116	20	3	0	93.1% (331)
Q6 ケータリン グについて※	107	35	5	1	0	95.9% (148)

<平成 29 年度>

	大変満足 (A)	満足 (B)	不満	非常に 不満	回答無	(A) (B) 評価合計
Q1 総合案内について	471	140	0	0	72	100.0% (611)
Q2 会議室受付 窓口について	462	138	0	0	83	99.1% (600)
Q3 設営について	436	134	2	0	111	99.7% (702)
Q4 清掃について	471	133	0	0	79	100.0% (604)
Q5 食堂の食事 について※	211	65	1	0	0	98.7% (277)
Q6 ケータリン グについて※	125	31	0	0	0	100.0% (156)

＜平成 30年度＞

	大変満足 (A)	満足 (B)	不満	非常に 不満	回答無	(A) (B) 評価合計
Q1 総合案内について	584	138	1	0	85	99.9% (723)
Q2 会議室受付 窓口について	577	133	1	0	97	99.9% (711)
Q3 設営について	544	138	1	0	125	99.9% (683)
Q4 清掃について	569	149	0	0	90	100.0% (718)
Q5 食堂の食事 について※	230	99	6	0	0	98.2% (335)
Q6 ケータリング について※	142	64	1	0	0	99.5% (207)

＜平成 31年度／令和元年度＞

	大変満足 (A)	満足 (B)	不満	非常に 不満	回答無	(A) (B) 評価合計
Q1 総合案内について	530	120	0	0	69	100.0% (719)
Q2 会議室受付 窓口について	524	119	0	0	76	100.0% (719)
Q3 設営について	491	120	0	0	108	100.0% (719)
Q4 清掃について	521	127	0	0	71	100.0% (719)
Q5 食堂の食事 について※	182	88	3	0	0	98.9% (273)
Q6 ケータリング について※	109	52	1	0	0	99.4% (162)

※Q5、Q6については、会議室等の施設利用時にケータリングサービス等を利用した者の他、食堂の一般利用者の任意のアンケートの回答結果を含む