

令和 2 年 6 月 3 日
(独)国民生活センター

民間競争入札実施事業
「(独) 国民生活センター相模原事務所の企画・管理・運營業務」の実施状況報告
(案)

I 事業の概要等

1. 事業概要

(1) 経緯

独立行政法人国民生活センターの実施する相模原事務所企画・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、透明かつ公正な競争の下で民間事業者の創意と工夫を適切に反映させることにより、国民のため、より良質かつ低廉な公共サービスを実現することを目的としており、「独立行政法人整理合理化計画」(平成 19 年 12 月 24 日)における独立行政法人の見直しを受けて平成 19 年度基本方針において市場化テストの実施対象として選定されたものである。

(2) 事業内容

①建物維持管理業務

相模原事務所(管理・研修棟、宿泊棟、商品テスト棟)における清掃業務、警備業務、電気・機械設備等運轉業務、環境衛生管理業務

②施設利用者への対応及び施設貸出業務

(ア) 教育研修部主催の研修関係

管理・研修棟、宿泊棟を利用する研修生に対する受付案内・宿泊管理業務、ベッドメイク、電気機械運轉時間外業務、宿泊室内の清掃業務

(イ) 外部利用関係

外部利用促進業務、管理・研修棟、宿泊棟を利用する外部利用者に対する受付案内・宿泊管理業務、ベッドメイク、電気機械運轉時間外業務、宿泊室内の清掃業務

③食堂及び自動販売機の運營業務

食堂の運営並びに自動販売機の管理・運營業務

2. 実施期間

平成 30 年 4 月 1 日から令和 3 年 3 月 31 日まで(3 年間)

3. 受託事業者

4. 契約金額（税抜き）

129,083,256 円

II 評価

1. 競争入札の状況及び評価

(1) 入札の状況

本事業にかかる落札者の決定に当たっては、入札参加者が提出する企画書を適切に審査・評価するため、中立性、公平性及び透明性を確保する観点から、外部有識者を含めた「国民生活センター相模原事務所の企画・管理・運營業務の調達に係る評価委員会」を設置し、総合評価方式により実施した。なお、スケジュールは以下のとおり。

- ・平成 29 年 12 月 25 日：入札公告
- ・平成 30 年 1 月 12 日：入札説明会（6 者が参加）
- ・平成 30 年 2 月 14 日：企画書・入札書の提出期限（1 者が応札）
- ・平成 30 年 2 月 19 日：評価委員会による評価
- ・平成 30 年 2 月 22 日：入札執行

※予定価格の範囲内で入札し、株式会社クリーン工房が落札。

(2) 評価

入札説明会には 6 者の出席があったものの、結果 1 者応札となったもの。

入札に参加しなかった業者から今回入札を見合わせた理由を確認したところ、建物維持管理業務の会社であり、食堂事業部門がないため入札に参加できない、あるいは、研修宿泊施設の募集、受入業務及び食堂事業部門での入札であれば参加できるという意見が得られたため、次回、この点を考慮し、競争性が確保される調達とする必要がある。

2. サービスの質の達成状況及び評価

独立行政法人国民生活センター相模原事務所の企画・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。）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当センターの評価は次のとおり。

(1) 建物維持管理業務

①確保されるべきサービスの質に関する指標、要求水準設定及び実施状況評価期間における実施結果は次のとおり。

サービスの質に関する指標	要求水準	実施結果
(ア) 品質の維持 警備業務及び電気・機械設備等業務の不備に起因する盗	定量的な指標：0 回	1 年目：0 回 2 年目：0 回

難、物損事故、空調の停止、 停電、断水の発生回数		
(イ) 安全性の確保 清掃業務及び警備業務の不備に起因する施設利用者の怪我の発生回数 ※怪我とは、病院での治療を要する怪我をいう。	定量的な指標：0回	1年目：0回 2年目：0回

②評価

(ア) 品質の維持

各項目の発生回数はいずれも0回と要求水準を満たしている。

(イ) 安全性の確保

清掃業務及び警備業務の不備に起因する施設利用者の怪我の発生回数は0回と要求水準を満たしている。

以上、いずれの指標も要求水準を満たしており、建物維持管理業務は適正に実施されたものと評価できる。

(2) 施設利用者への対応及び施設貸出業務並びに食堂及び自動販売機の運營業務

①確保されるべきサービスの質に関する指標、要求水準設定及び実施状況評価期間における実施結果は次のとおり。

サービスの質に関する指標	要求水準	実施結果
(ア) 品質の維持 食堂の運營業務の不備に起因する衣服の汚損、食中毒の発生回数	定量的な指標：0回	1年目：0回 2年目：0回
(イ) 基本的な方針 施設利用者への対応及び施設貸出業務並びに食堂及び自動販売機の運營業務を通して、快適な施設利用を可能とするとともに研修・宿泊・食堂施設における公共サービスの円滑な実施を可能とすること。	—	・施設貸出： アメニティセット販売実施。利用者の声を反映しセットのばら売りを実施。 ビニール傘及び洗濯洗剤の販売実施。 ・食堂： 食堂利用者のアンケート回答により、メニューの改善や提供内容、配膳の工夫などを実施。利用団体の特性

		<p>を掴みながら献立調整実施。</p> <p>朝食・昼食・夕食別にメニューの写真を撮影。(外部利用者への営業として。また、独自で PR 活動等実施。)</p> <p>・自販機： ロビー3台、食堂1台、宿泊棟3台、計7台設置。 コンビニ自動販売機について設置を検討したが、利用見込み数が不足し設置を断念した。</p>
<p>(ウ) 快適性の確保</p> <p>研修・宿泊施設利用者全員に対して行うアンケートにより判定するものとし、民間事業者はアンケート用紙の配布・回収・集計を行う。アンケートの回収率は 80%以上とする。</p>	<p>研修施設利用者アンケートの満足度 75%以上 (四半期毎)</p>	<p>< 1 年目 ></p> <p>○年間合計 : 98.1%</p> <p>第1 四半期 : 98.2%</p> <p>第2 四半期 : 98.3%</p> <p>第3 四半期 : 98.2%</p> <p>第4 四半期 : 97.8%</p> <p>○回収率 : 87.1%</p> <p>< 2 年目 ></p> <p>○年間合計 : 98.4%</p> <p>第1 四半期 : 98.1%</p> <p>第2 四半期 : 98.2%</p> <p>第3 四半期 : 98.7%</p> <p>第4 四半期 : 98.3%</p> <p>○回収率 : 86.7%</p>

	宿泊施設利用者アンケート の満足度 75%以上 (四半期毎)	< 1年目 > ○年間合計 : 93.5% 第1四半期 : 93.0% 第2四半期 : 93.6% 第3四半期 : 94.2% 第4四半期 : 93.3% ○回収率 : 87.1% < 2年目 > ○年間合計 : 95.1% 第1四半期 : 94.1% 第2四半期 : 95.4% 第3四半期 : 95.5% 第4四半期 : 95.6% ○回収率 : 86.7%
(エ) 稼働率の向上	センターの研修業務等以外 の目的による宿泊施設利用 稼働率、徴収金額 稼働率:10.1%以上 徴収料金額 : 6,660,000 円 以上	< 1年目 > 稼働率:23.3% 徴収料金額 : 15,101,280 円 < 2年目 > 稼働率:17.6% 徴収料金額 : 12,359,270 円
	センターの研修業務等以外 の目的による研修施設利用 稼働率、徴収金額 稼働率:7.9%以上 徴収料金額 : 260,000 円以 上	< 1年目 > 稼働率:29.6% 徴収料金額 : 257,330 円 < 2年目 > 稼働率:22.2% 徴収料金額 : 211,220 円

②評価

(ア) 品質の維持

品質の維持に関する発生回数は0回と要求水準を満たしており、食堂の運営業務は適切に実施されたものと評価できる。

(イ) 基本的な方針

施設利用者への対応及び施設貸出業務並びに食堂及び自動販売機の運営業務の基本的方針を踏まえ、アメニティ用品やビニール傘、洗濯洗剤の販売、食事メニューや自動販売機の設置について見直すなど、利用者の声を反映して利便性の向上を図っており、適切に実施されたものと評価できる。

(ウ) 快適性の確保

快適性の確保については、研修施設利用者のアンケートの満足度において要求水準の75%以上をはるかに超えるおよそ98%以上を達成するとともに、宿泊

施設利用者アンケートの満足度においても、およそ 94%以上を達成し、要求水準の 75%以上を満たしていることから、高く評価できる。

(エ) 稼働率の向上

センター利用外の稼働率については、宿泊施設の稼働率において、要求水準の 10.1%以上をはるかに超える 20%以上を達成するとともに、研修施設の稼働率においても、要求水準の 7.9%以上をはるかに超える 25%以上を達成していることから、高く評価できる。

以上、いずれの指標も要求水準を満たしており、施設利用者への対応及び施設貸出業務並びに食堂及び自動販売機の運營業務は適正に実施されたものと評価できる。

【参考情報】

その他、サービスの質に関して、以下のとおり提案、意見等を徴している。

○民間事業者からの改善提案等による改善実施事項等

実施に当たり、業務の効率化・サービスの改善等に資する提案を受けており、具体的には次のとおり。

(1) 企画・管理・運營業務の実施全般に対する質の確保に関する提案

① 快適性の確保、品質の維持及び安全の確保

各部門のスタッフから利用者への積極的な「声かけ運動(あいさつ等)」を行うことにより、施設利用時の不安、不案内を早期解消し、施設内の案内図を提供するとともに、令和元年度には海外の利用団体のため管内表示や掲示に英語表記を追記し、さらに、従来のアメニティ、ビニール傘の販売に加えて、利用者からの要望もあり、平成 30 年度途中から洗濯洗剤の販売を始めるなど、施設の快適性の確保に努めた。また、各部門スタッフが施設利用者のアンケート回答に目を通し、要望を可能な限り反映し施設の品質維持に努め、部門にこだわることなく、施設内における危険個所の早期発見に努め、安全性の確保を行った。

(2) 各業務の実施方法に対する改善提案

① 受付案内業務

チェックアウト時に利用者から受け取るアンケートに記載された各設備の要修理箇所や清掃の対応要望等を「要整備箇所報告書」としてまとめ、各業務担当に交付することで迅速な対応を可能にした。

② 清掃業務

施設の利用状況に合わせた清掃時間帯や曜日の設定により、臨機応変な対応を可能にした。また、トイレ清掃に関して清掃漏れのないように独自のチェックリストを作成し管理した。

③ 警備業務

施設利用者、訪問者への対応を常にロスなく迅速に行うよう努めるとともに、巡回時に警備対象である戸締り確認以外の照明、換気扇の消し忘れなどに注意を払い、経費削減につなげた。

④電気・機械設備等業務

受付案内担当から受け取る「要整備箇所報告書」に基づき迅速な整備対応を実施するとともに、設備・機器の軽微な補修等に関しては、極力、外部メーカー等に委託する前に、対応可能な事項は設備担当者が作業することで、経費節減につなげた。

⑤環境衛生管理業務

受付案内担当から受け取る「要整備箇所報告書」に基づき迅速な整備対応を実施するとともに、定期点検による補修箇所については、極力設備担当で補修対応し、経費節減につなげるとともに前年度の年間管理実績を踏まえて早期保守点検を行うことで、大きな補修等に至る前に不良個所の発見に努め、経費節減につなげた。

⑥施設利用者への対応及び施設貸出業務

研修受付・集金業務についてマニュアルを作成し、担当者全員が同じ対応ができるよう努めた。併せて受付～集金間で連絡事項を密にすることによりスムーズな流れとなるように努めた。また、宿泊室の部屋単位に寝具の交換リストや特別清掃箇所のリストを作成し、どの部屋も同じ状態に保てるようにするとともに、利用者の忘れ物は帰る前に返還できるよう、清掃前チェックに努めた。

さらに、チェックインとチェックアウトが重なる時や利用者の多い時には、各部門からの応援態勢を組み対応した。

⑦食堂及び自動販売機の運營業務

アンケート結果を参考にして、食堂のメニューの変更や質・量の変更を実施するとともに、自動販売機に入れる商品を要望に合わせて対応した。また、利用者の状況を見ながら従業員の配置を柔軟に変更した。

○外部有識者の評価

本業務の実施状況について、外部有識者より意見聴取を行ったところ、以下のとおりコメントを得た。

(1)建物維持管理業務

①品質の維持、安全性の確保

- ・0回であり測定指標を達成していると評価する。
- ・今後も1回もない事を期待します。

(2)施設利用者への対応及び施設貸出業務並びに食堂及び自動販売機の運營業務

①品質の維持

- ・0回であり測定指標を達成していると評価する。
- ・今後も1回もない事を期待します。

②基本的な方針

(ア) 施設貸出について

- ・利用者に対し十分な対応をとっていると見える。
- ・利用者の声を反映して満足度を高めていると思います。

(イ) 食堂について

- ・利用者の評価が上がってきていることを大切にしてもらいたい。
- ・食堂の評価は味、質ともによくなっているとのことで評価できる。

(ウ) 自動販売機について

- ・今後もできることを積極的に検討してください。
- ・価格が安く利用者のニーズにあって便利に使用されていることについて評価できる。

③快適性の確保

- ・アンケート回収率、満足度ともに、基準を大きく超えており、高く評価できます。
- ・高満足度であると思う。

④稼働率の向上

【宿泊施設、研修施設共通】

- ・外部利用についての働きかけは一層必要である。
- ・前年度より稼働率は下がっているが、測定指標は達成できている点は評価できる。

【宿泊施設】

- ・稼働率、徴収料金額ともに基準を大きく超え、高く評価できます。

【研修施設】

- ・徴収料金額の設定も検討が必要なのではないかとも考えます。

(3) 民間事業者からの改善提案等による改善実施事項等

- ・必要な対応が適切に実施されていると評価できる。
- ・利用者の満足度を上げるのに役立つことであり評価でき、より一層推進していただきたい。

3. 従来経費と契約金額（支払金額）との比較及び評価

注) 金額は、平成 20 年度（消費税額 5%）と比較するため、消費税相当額を含まない額とした。

(1) 建物維持管理業務

①契約金額（支払金額）

平成 30 年度 27,049,452 円

令和元年度 27,049,452 円

平均 27,049,452 円

②従来経費（平成 20 年度）との比較

	平成 20 年度 実績額 (円)	平成 30・令和元年 度実績額 (円)	増△減額 (円)

(1) 清掃業務	4,606,176	4,757,412	151,236
(2) 警備業務	9,393,564	11,292,000	1,898,436
(3) 電気・機械設備等業務	7,138,944	9,660,000	2,521,056
(4) 環境衛生管理業務	802,800	1,340,040	537,240
小計	(a) 21,941,484	(b) 27,049,452	(b) - (a) 5,107,968
(5) 保守点検業務(別途外注)	3,473,404	0	
計	25,414,888	27,049,452	1,634,564

※建物維持管理業務について

- (1) 電気・機械設備等運転業務は、業務時間内における機械設備。電気設備。排水処理装置に係る運転及び維持管理・点検・保守業務である。
- (2) 環境衛生業務は、空気環境測定や上水道の残留塩素等の検査など当該業務における測定、検査業務である。
- (3) 表中の(5)保守点検業務(別途外注)は平成20年度では当該業務と別に外注し実施したが、本業務では(3)電気・機械設備等業務及び(4)環境衛生管理業務に含めて実施。

(2) 施設利用者への対応及び施設貸出業務

①契約金額(支払金額)

平成30年度	19,327,028 円
令和元年度	17,533,078 円
平均	18,430,053 円

②従来経費(平成20年度)との比較

	平成20年度 実績額 (円)	平成30・令和元年度 実績額(円)	増△減額 (円)
1) 研修関係			
収入	(a) 7,255,000	(b) 16,492,050	(b) - (a) 9,237,050
(1) 宿泊施設収入	7,255,000	16,492,050	9,237,050
(2) 研修施設収入	0	0	0
支出	(c) 5,775,139	(d) 10,400,116	(d) - (c) 4,624,977
(1) 泊当たり支出額	(2,378)	(2,122)	(△256)
(1) 受付案内・宿泊管理業務	4,834,351	4,775,610	△58,741
(2) ベッドメイク	389,878	4,490,573	4,100,695
(3) 電気機械運転時間外業務	274,914	1,131,108	856,194
(4) 臨時清掃業務	275,996	2,825	△273,171
収支差	1,479,861	6,091,934	4,612,073
2) 外部利用関係			
収入	(e) 6,579,962	(f) 12,930,139	(f) - (e) 6,350,177

(1) 宿泊施設収入	5,783,095	12,713,218	6,930,123
(2) 研修施設収入	796,867	216,921	△579,946
支出	(g) 4,360,137	(h) 8,029,935	(h) - (g) 3,669,798
(1) 泊当たり支出額	(2,638)	(2,120)	(△518)
(1) 宿泊管理・受付案内業務	3,289,907	3,683,789	393,882
(2) ベッドメイク	265,322	3,469,827	3,204,505
(3) 電気機械運転時間外業務	187,086	874,092	687,006
(4) 臨時清掃業務	187,822	2,227	△185,595
(5) 人件費等	430,000	0	△430,000
収支差	2,219,825	4,900,204	2,680,379

※施設利用者への対応及び施設貸出業務について

(1) 受付案内・宿泊管理業務は、宿泊者に関する用務と接遇、宿泊者外出時の鍵の一時保管等業務及び来訪者の受付案内、研修受入・宿泊窓口業務及び電話及びタクシーの取次等業務である。

(2) 電気機械運転時間外業務は、時間外における研修施設・宿泊施設の利用に伴う電気設備及び機械設備の運転業務である。

(3) 1泊当たり支出額

① 研修関係

20' 5,775,139 円 / 2,429 泊 = 2,378 円 / 泊…A

30' 元' 10,400,116 円 / 4,901 泊 = 2,122 円 / 泊…B B-A = △256 円 / 泊

② 外部利用関係

20' 4,360,137 円 / 1,653 泊 = 2,638 円 / 泊…C

30' 元' 8,029,935 円 / 3,788 泊 = 2,120 円 / 泊…D D-C = △518 円 / 泊

(3) 評価

① 建物維持管理業務

平成 20 年度当時本業務とは切り離して別途外注により行っていた、ビル管理法、電気事業法等に基づく保守点検業務について、建物維持管理業者は、関連する保守点検業務と連携して実施が可能であり経費節減が見込まれること、また、これらの外部発注業務を減らすことにより職員の業務量軽減にもつながると考え、市場化テストの実施にあたり建物維持管理業務に含めて調達したが、当該経費を削減するには至らなかった。

② 施設利用者への対応及び施設貸出業務

研修施設の稼働率向上を図るため、センターで実施する研修講座を平成 20 年度の 22 件から平成 30 年度 63 件、令和元年度 58 件にそれぞれ 41 件、36 件増加させたこと、また、土日の有効活用を図るため外部利用者の利用促進を図ったことにより施設利用

者が増加し、当該経費についても増加したものの、平成 20 年度と比較して、1 泊当たりの支出額は削減されており、市場化テストを実施した効果があったものといえる。また、収入、支出ともに増加しているものの、従前と比較して収支差が改善されており、市場化テストを実施したことで、収支の改善に一定の効果を挙げているといえる。

4. 評価のまとめ

(1) 評価の総括

- ①平成 30・令和元年度の相模原事務所企画・管理運営業務の実施状況については、重大な障害や問題は発生しておらず、利用者アンケートに基づくサービスの質の確保の状況においても要求水準を高水準で満たした結果となり、センターの研修業務等以外の目的による宿泊施設利用稼働率及び研修施設利用稼働率も平成 20 年度の 7.7%、6.3% から大幅に向上した。また、従前との経費の比較でも、研修者、外部利用者の増加に伴い、経費の増加があったものの、1 人当たりの支出額は削減されており、利用者の増加に伴う収入の増加及び委託業者の経営努力等により、収支差の改善も図られており、市場化テストにより一定の効果があったものと評価できる。
- ②以上のように、実施要項において設定したサービスの質は一定程度確保し、業務の効率化に資するという目的は達成しているものと評価できる。

(2) 今後の方針

- ① 市場化テスト 3 期目の実施状況は次のとおり。
 - (ア) 実施期間中に民間事業者が、業務改善指示等を受けた事案及び業務に関わる法令違反行為等を行った事案はなかった。
 - (イ) 従来から、本業務の実施状況のチェックのための外部有識者からなる評価委員会を設置している。また、当センターが締結する契約の点検・見直しを行い、契約の競争性確保等を図るための外部有識者を含めた契約監視委員会についても設置しており、チェック体制は整っている。
 - (ウ) 1 者応札の理由として、建物維持管理業務の会社であり、食堂事業部門がないため入札に参加できない、あるいは、研修宿泊施設の募集、受入業務及び食堂事業部門であれば参加できるなどの意見が得られたため、次回、この点を考慮し、①建物維持管理業務と②研修宿泊施設及び食堂事業等とに分けて調達を実施することで、競争性が確保される調達とすることが必要。
 - (エ) 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、目標を達成したものと評価できる。
 - (オ) 市場化テストを実施したことにより、平成 20 年度と比較して建物維持管理業務は経費削減を達成できなかったが、施設利用者への対応及び施設貸出業務における 1 泊当たりの支出額等が削減され、外部利用者が増加したことにより、宿泊室、研修室の稼働率が大幅に増加しており、施設の効果的な活用が図られていると評価できる。
- ② 上述のとおり、本事業については、市場化テストによって民間の知見を活用するこ

とで、サービスの質の確保を実現し、また、研修項目を充実させ、外部利用者への貸出、土日の利用促進などを実施し宿泊施設、研修施設の稼働率向上を図るとともに一部経費削減もされているなど、相模原事務所の施設の効果的、効率的な活用が実現されていると一定の評価ができる。そのうえで市場化テストは「継続」とし、次回の調達においては建物維持管理業務と研修宿泊関係業務を切り離して調達することで、競争性が確保できる調達を実現するとともに引き続き経費節減に努めることとしたい。

以上