

令和 2 年 6 月 9 日  
総務省行政管理局公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業  
「(独) 国民生活センターの実施する企業・消費者向けの教育・研修事業」  
の評価について (案)

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）第 7 条第 8 項の規定に基づく標記事業の評価は以下のとおりである。

記

I 事業の概要等

事 項	内 容
実施行政機関等	独立行政法人国民生活センター
事業概要	企業職員研修及び全国消費者フォーラムの運営に係る業務
実施期間	平成 30 年 4 月 2 日から令和 3 年 3 月 31 日まで
受託事業者	株式会社オーエムシー
契約金額（税抜）	7,374 千円（単年度平均）
入札の状況	2 者応札（説明会参加＝3 者／予定価内＝1 者）
事業の目的	センターでは、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差から発生する消費生活問題の解決に寄与するため、企業・消費者向けの研修業務を行っている。
選定の経緯	本事業については、競争性に課題が認められる事業として、平成 19 年公共サービス改革基本方針別表において、新規事業として決定されたもの。

II 評価

1 概要

終了プロセスに移行することが適当である。

2 検討

(1) 評価方法について

(独) 国民生活センターから提出された平成 30 年 4 月から令和 2 年 3 月までの実施状況についての報告（別添）に基づき、サービスの質の確保、実施経費及びその前提としての競争性等の観点から評価を行う。

(2) 対象公共サービスの実施内容に関する評価

事 項	内 容	
確保されるべき質の達成状況	以下のとおり、達成されている。	
	確保されるべき水準	評価
	<p>ア 企業職員研修</p> <p>① 受講者数 年間 160 名</p> <p>② 受講者の満足度① 研修内容が今後の企業活動や業務に役立つかに係る満足度（5段階評価） 平均評価 4.0 以上</p> <p>③ 受講者の満足度② 受講者の募集方法が適切であったかに係る満足度（5段階評価） 平均評価 4.0 以上</p> <p>④ 受講者の満足度③ 受講決定に関する内容及び方法が適切であったかに係る満足度（5段階評価） 平均評価 4.0 以上</p> <p>⑤ 受講者の満足度④ 当日の運営が適切であったかに係る満足度（5段階評価） 平均評価 4.0 以上</p>	<p>① <u>達成されている</u> ・平成 30 年度 188 名 ・令和元年度 160 名</p> <p>② <u>達成されている</u> ・平成 30 年度 4.7 ・令和元年度 4.6</p> <p>③ <u>達成されている</u> ・平成 30 年度 4.2 ・令和元年度 4.4</p> <p>④ <u>達成されている</u> ・平成 30 年度 4.1 ・令和元年度 4.4</p> <p>⑤ <u>達成されている</u> ・平成 30 年度 4.3 ・令和元年度 4.5</p>
	<p>イ 全国消費者フォーラム</p> <p>① 受講者数 年間 600 名</p> <p>② 受講者の満足度① 今回の内容は、今後の暮らしや活動、学習に役立つかに係る満足度（5段階評価） 平均評価 4.0 以上</p> <p>③ 受講者の満足度② 会場へのアクセス及び会場内の設備・快適性は適切であったかに係る満足度（5段階評価）</p>	<p>① <u>達成されている</u> ・平成 30 年度 650 名</p> <p>② <u>達成されている</u> ・平成 30 年度 4.6</p> <p>③ <u>達成されている</u> ・平成 30 年度 4.5</p>

	<p style="text-align: center;"><u>平均評価 4.0 以上</u></p> <p>④ 受講者の満足度③ 受講者の募集方法が適切であったかに係る満足度（5段階評価） <u>平均評価 4.0 以上</u></p> <p>⑤ 受講者の満足度④ 受講決定に関する内容及び方法が適切であったかに係る満足度（5段階評価） <u>平均評価 4.0 以上</u></p> <p>⑥ 受講者の満足度⑤ 当日の運営が適切であったかに係る満足度（5段階評価） <u>平均評価 4.0 以上</u></p>	<p>④ <u>達成されている</u> ・平成 30 年度 4.5</p> <p>⑤ <u>達成されている</u> ・平成 30 年度 4.5</p> <p>⑥ <u>達成されている</u> ・平成 30 年度 4.3</p>
民間事業者からの改善提案	<p>※ アンケート回収率について、①企業職員研修については、努力目標値である 9 割以上を上回り（平成 30 年度：92.0%、令和元年度：92.5%）、②全国消費者フォーラムについては、努力目標値である 7 割以上を上回った（平成 30 年度：74.0%）。</p> <p>※ 全国消費者フォーラム（令和元年度）については、新型コロナウイルス感染拡大の影響により開催が中止されている。</p> <p>① 企業職員研修</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 受講者の申込受付に当たり、Webシステムの表記や告知の方法等の変更について提案を受け、受講希望者が講座の情報を得てから申込までスムーズに行えるようになったことにより、問合せ等が減少し、業務の効率化につながった。</li> </ul> <p>② 全国消費者フォーラム</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 発表者、研修受講者の申込受付に当たり、Webシステムによる申込フォームをよりシンプルなつくりにする提案を受け、Webシステムに慣れていない人でも入力しやすく感じる工夫をしたことにより、業務の効率化につながった。</li> </ul>	

### (3) 実施経費

(税抜き)

従来経費 (※)	7,613 千円 (市場化テスト実施前・平成 20 年度) (A)
実施経費 (※)	6,818 千円 (B)
増減額	795 千円減額 (B - A)

増減率	10.4%減 ((B-A)/A)
-----	------------------

(※) 従来経費及び実施経費については、本事業の委託業務（①企業職員研修の運営に係る業務、②全国消費者フォーラムの運営に係る業務。ただし、従前事業から追加されている業務（研修資料製本等）を除く。）に相当する経費をそれぞれ算出した上で、比較している。

#### (4) 選定の際の課題に対応する改善

課題	本事業については、競争性に課題が認められていたところ、民間事業者からのヒアリングによる課題に対する対応（発注者による大型会場の確保等）等を行ったことにより、二者応札するに至り、改善が認められた。
----	---

#### (5) 評価のまとめ

業務の実施にあたり確保されるべき達成目標として設定された質については、全て目標を達成していると評価できる。

また、民間事業者の改善提案により、研修の受講者募集に web システムを活用する等、民間事業者のノウハウと創意工夫の発揮が業務の質の向上に貢献したものと評価できる。

実施経費についても、従来経費から約 10%の経費が削減されており、一定の効果があつたものと評価でき、公共サービスの質の維持向上と合わせて、経費の削減の双方の実現が達成されたものと評価できる。

なお、本事業の実施期間中に委託民間事業者への業務改善指示等の措置はなく、法令違反行為等もなかった。また、今後は、独立行政法人国民生活センターに設置されている外部有識者で構成される委員会において、事業実施状況のチェックを受けることが予定されている。

#### (6) 今後の方針

本事業については、「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) の基準を満たしていることから、現在実施中の事業をもって市場化テストを終了することが適当であると考えられる。

市場化テスト終了後の事業実施については「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」の対象から外れることとなるものの、これまでの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、入札手続及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、独立行政法人国民生活センターが自ら公共サービスの質の維持向上及びコストの削減を図っていくことを求めたい。

令和2年5月26日  
(独)国民生活センター

民間競争入札実施事業  
(独)国民生活センターの実施する企業・消費者向けの  
教育・研修事業の実施状況について

1. 事業の概要

(1) 経緯

独立行政法人国民生活センターの実施する企業・消費者向けの教育・研修事業については、「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、第1期の官民競争入札、第2期の民間競争入札を経て、第3期も民間競争入札により業務を実施している。具体的な業務の実施状況は次のとおり。

(2) 事業内容

企業職員研修及び全国消費者フォーラムの運営に係る業務

(3) 契約期間

平成30年4月2日から令和3年3月31日まで(3年間)

(4) 受託事業者

株式会社オーエムシー

(5) 実施状況評価期間

平成30年4月2日から令和2年3月31日まで(2年間)

2. 確保されるべき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の実施する企業・消費者向けの教育・研修事業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) 企業職員研修

### ①実施結果

サービスの質に関する指標	要求水準	実施結果
(ア) 受講者数	1年目：160人 2年目：160人	1年目：188人 2年目：160人
(イ) 受講者の満足度① 今回の研修の内容は、今後の企業活動や業務に役立つかどうか。 (評価5) 役立つと思う (評価4) たぶん役立つと思う (評価3) どちらともいえない (評価2) たぶん役立たないと思う (評価1) 全く役立たないと思う	4.0以上	1年目：4.7 2年目：4.6
(ウ) 受講者の満足度② 受講者の募集方法が適切であったか。	4.0以上	1年目：4.2 2年目：4.4
(エ) 受講者の満足度③ 受講決定に関する内容及び方法が適切であったか	4.0以上	1年目：4.1 2年目：4.4
(オ) 受講者の満足度④ 当日の運営が適切であったか	4.0以上	1年目：4.3 2年目：4.5
※ アンケート回収率：1年目：92.0%、2年目：92.5% ※ (イ) は国民生活センターに対する評価 ※ (ウ)～(オ) の評価の指標は次のとおり (評価5) 適切であった                      (評価4) おおむね適切であった (評価3) どちらともいえない            (評価2) あまり適切ではなかった (評価1) 全く適切ではなかった ※ 受講者の満足度の判定方法は、次のとおり (小数点第2位を四捨五入) 評点 = (評価5 × 評価5の判定者数 + 評価4 × 評価4の判定者数 + 評価3 × 評価3の判定者数 + 評価2 × 評価2の判定者数 + 評価1 × 評価1の判定者数) ÷ アンケート回答者数		

### ② 評価

受講者数、受講者の満足度ともに、全ての項目で要求水準を満たしており、アンケート回収率も1年目が92.0%、2年目が92.5%と実施要項に定めた努力目標値である9割以上を上回ったことから、本研修業務は適切に実施されたものと評価できる。

## (2) 全国消費者フォーラム

### ①実施結果

サービスの質に関する指標	要求水準	実施結果
(ア) 受講者数	1年目：600人 2年目：600人	1年目：650人 2年目：－
(イ) 受講者の満足度① 今回の内容は、今後のくらしや活動、学習に役立つかどうか。 (評価5) 役立つと思う (評価4) たぶん役立つと思う (評価3) どちらともいえない (評価2) たぶん役立たないと思う (評価1) 全く役立たないと思う	4.0以上	1年目：4.6 2年目：－
(ウ) 受講者の満足度② 会場へのアクセス及び会場内の設備・快適性は適切であったか。	4.0以上	1年目：4.5 2年目：－
(エ) 受講者の満足度③ 受講者の募集方法が適切であったか。	4.0以上	1年目：4.5 2年目：－
(オ) 受講者の満足度④ 受講決定に関する内容及び方法が適切であったか	4.0以上	1年目：4.5 2年目：－
(カ) 受講者の満足度⑤ 当日の運営が適切であったか	4.0以上	1年目：4.3 2年目：－
<p>※ アンケート回収率：74.0%</p> <p>※ 2年目は新型コロナウイルス感染拡大の影響により開催中止</p> <p>※ (イ) (ウ) は国民生活センターに対する評価</p> <p>※ (ウ) ～ (カ) の評価の指標は次のとおり (評価5) 適切であった (評価4) おおむね適切であった (評価3) どちらともいえない (評価2) あまり適切ではなかった (評価1) 全く適切ではなかった</p> <p>※ 受講者の満足度の判定方法は、次のとおり (小数点第2位を四捨五入)  <math display="block">\text{評点} = \frac{\text{評価5} \times \text{評価5の判定者数} + \text{評価4} \times \text{評価4の判定者数} + \text{評価3} \times \text{評価3の判定者数} + \text{評価2} \times \text{評価2の判定者数} + \text{評価1} \times \text{評価1の判定者数}}{\text{アンケート回答者数}}</math> </p>		

### ② 評価

受講者数、受講者の満足度ともに、全ての項目で要求水準を満たしており、アンケート回収率も74.0%と実施要項に定めた努力目標値である7割以上を

上回ったことから、本研修業務は適切に実施されたものと評価できる。

### 3. 実施経費の比較及び評価

#### (1) 実施経費の比較

企業職員研修及び全国消費者フォーラムについて、市場化テスト実施前の従前事業（平成20年度）の実施経費と本事業（単年度平均）の実施経費を比較するに際し、本事業の委託業務（①企業職員研修の運営に係る業務、②全国消費者フォーラムの運営に係る業務。なお、従前事業から追加されている業務（研修資料製本等）を除く。）に相当する経費をそれぞれ算出した上で、比較することとした。

項目	金額等
従前事業の実施経費（A）※1	7,613千円（平成20年度）
本事業の実施経費（B）※2	6,818千円（単年度平均）
削減額（C）＝（A）－（B）	795千円
削減率（C/A×100）	10.4%

（※1）本事業の委託業務（従前事業から追加されている業務（研修資料製本等）を除く。）に相当する経費で算出（内訳は下記のとおり）

① 企業職員研修

本事業（2,141千円・単年度平均）に相当する従前事業の実施経費は、4,322千円であった。

② 全国消費者フォーラム

本事業（4,677千円・単年度平均）に相当する従前事業の実施経費は、3,291千円であった。

（※2）全国消費者フォーラムの2年目は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により開催日の直前に中止を決定した。このため、実施経費は当初の契約に基づく委託費用を用いた。

#### (2) 評価

実施経費については、従前事業（平成20年度）の実施経費と本事業の実施経費を比較した結果、795千円（10.4%）の節減効果となった。これは、企業職員研修の受講者募集にwebシステムを活用する等、民間事業者からの改善提案等により業務の効率化が図られたことが大きな要因と考えられる。

民間事業者による業務・サービスの改善提案等により、質の維持向上とともに効率的な運営を確保しつつ、全体での経費が削減されたものと評価できる。



#### 4. 競争状況及び評価

##### (1) 本事業の入札状況

本事業にかかる落札者の決定は、入札参加者が提出する企画書を適切に審査・評価するために、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「企業・消費者向けの教育・研修事業における民間競争入札評価委員会」（以下「委員会」という。）を設置し、総合評価落札方式により実施した。

- ・平成 29 年 12 月 20 日：入札公告
- ・平成 30 年 1 月 9 日：入札説明会（3 者が参加）
- ・平成 30 年 2 月 9 日：企画書・入札書の提出期限（2 者が入札）
- ・平成 30 年 2 月 19 日：委員会による評価（2 者が合格判定）  
※委員会の評価基準を満たしていた。
- ・平成 30 年 2 月 21 日：開札  
※予定価格の範囲内で入札した株式会社オーエムシーが落札。

##### (2) 評価

応札者は 2 者であり、競争性を確保することができたと評価できる。

#### 5. 民間事業者からの改善提案による実施事項等

##### (1) 「企業職員研修」に係る実施業務の効率化

企業職員研修の実施に当たり、業務の効率化・サービスの改善等に資する提案を受けている。具体的には次のとおり。

- ① 受講者の申込受付に当たり、Web システムの表記や告知の方法等の変更について提案を受け、受講希望者が講座の情報を得てから申込までスムーズに行えるようになったことにより、問合せ等が減少し、業務の効率化につながった。
- ② 研修の周知に当たって、研修のテーマに沿ったデザインのチラシを作成する提案を受け、効果的な周知活動を実施した。

##### (2) 「全国消費者フォーラム」に係る実施業務の効率化

全国消費者フォーラムの実施に当たり、業務の効率化・サービスの改善等に資する提案を受けている。具体的には次のとおり。

- ① 発表者、研修受講者の申込受付に当たり、Web システムによる申込フォームをよりシンプルなつくりにする提案を受け、Web システムに慣れていない人でも入力しやすく感じる工夫をしたことにより、業務の効率化につながった。また、Web システムの利用が困難な発表・受講希望者

については FAX を通じた申込みを受け、申込機会を確保した。

- ② 研修の周知に当たって、研修のテーマに沿ったデザインのチラシを作成する提案を受け、効果的な周知活動を実施した。

## 6. 外部有識者の評価

本業務の実施状況について、外部有識者を含む評価委員会にて意見聴取を行った。委員からは「本事業で求められる受講者数や受講者満足度の要求水準を全て達成しており、事業が適切に実施されたと評価できる。また、実施経費についても削減効果が見られ、評価できる。今後の事業実施にあたっては、個別事項の分析を行いつつ、更なる質の維持向上及び経費削減に向けて業務を推進されたい」とのコメントを得た。

## 7. 全体的な評価

- (1) 平成 30 年度及び令和元年度の企業・消費者向けの教育・研修事業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、また受講者アンケートに基づくサービスの質の確保の状況は、企業向け研修及び全国消費者フォーラムともに、要求水準を満たした結果となっていることから、設定したサービスの質は確保できているものと評価できる。
- (2) 企業職員研修及び全国消費者フォーラムの実施に当たっての関連業務については、周知の方法や申込業務に用いる Web システムの利便性向上等により、業務の効率化が促進されたものと評価できる。
- (3) 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。

## 8. 今後の事業

### (1) 事業の実施状況

- ① 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。
- ② 従来から、当センターが締結する契約の点検・見直しを行うために外部有識者を含めた委員会を当センター内部に設置しており、契約の競争性確保等のチェック体制が整っている。
- ③ 当業務に関しては、市場化テスト 3 期目の入札においては、応札者が 2 者であり、競争性を確保することができたと評価できる。
- ④ 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。
- ⑤ 市場化テスト実施前の従前事業（平成 20 年度）の実施経費に比べ、本事業の実施経費（委託費）が少額であったことから、経費を節減するこ

とができたものと評価できる。

**(2) 次期事業の実施**

以上のおり、本事業については、総合的に判断すると良好な実施結果を得られていることから、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）に基づき、終了プロセスへ移行した上で、自ら公共サービスの質の維持と経費削減を図っていくこととしたい。

以上