

入札監理小委員会における審議結果報告 国立研究開発法人理化学研究所の和光地区宿舎管理業務

国立研究開発法人理化学研究所の和光地区宿舎管理業務について、当該民間競争入札実施要項（案）を入札監理小委員会において審議したので、その結果を以下のとおり報告する。

1. 事業の概要

(1) 事業の概要

○事業概要

国立研究開発法人理化学研究所和光地区の研究室に所属する外国籍研究者及び帯同家族対象の和光地区宿舎「国際交流会館及び仁科ロッジ」の建物・設備等の維持管理業務

- ・総括業務 : 宿舎管理・清掃業務の統括を行う。
- ・宿舎管理業務 : 対象施設の特徴、設備及び機器備品等を理解し、施設利用者に対して総合的なサービス提供と安心して使用できる環境の維持・保全に努める。
- ・宿舎清掃業務 : 保全と美観の維持に努力し、清潔で衛生的な清掃を行う。居室清掃については宿舎管理業務スタッフと連携し、オンライン宿泊管理システムの入退去リストに基づいて行う。

○事業期間

令和 7 年 4 月 1 日～令和 11 年 3 月 31 日（4 年）市場化テスト第 1 期

○事業の目的

外国籍研究者が安心して研究に集中し、また、日本の生活環境に慣れるよう、宿舎利用者に総合的なサービスを提供し、建物・設備及び外構等を常時適切な状態に維持管理する。

(2) 選定の経緯

1 者応札の継続により競争性に課題があるとして、「公共サービス改革基本方針」（令和 6 年 6 月 25 日閣議決定）別表において民間競争入札の対象として選定されたもの。

2. 市場化テストの実施に際して行った取組について

○入札不参加者のヒアリングの結果に対して

【意見1】 契約期間が短いので安定して従業員を雇用できない。

【対応1】 契約期間を2年から4年に変更した。

【資料1-2 12、33/127頁】

【意見2】 宿舎管理業務従事者について、全員を英語対応が可能なスタッフとすることは難しい。

【対応2】 英語対応が可能なスタッフの配置について、要件を見直した。

(従前 宿舎管理業務責任者 TOEIC 650 点以上、宿舎管理スタッフ全員 TOEIC 600 点以上

⇒ TOEIC600 点以上のスタッフが常時1名 (※)

(※) 入札監理小委員会における審議結果を踏まえ、緊急時に英語での電話等に
対応できる体制となっていれば可 (多言語対応のコールセンター等による対
応でも可) とすることとした。(後記3.【論点1】及び【対応1】を参照)

【資料1-2 7、21、34、58、111/127頁】

〈事業内容の明確化、情報開示等〉

○長期宿泊及び短期宿泊の期間を明記した。 【資料1-2 4~5/127頁】

○業務従事者の配置人数の考え方を提示した。

【資料1-2 7、34、113/127頁】

○サービスの満足度の評価のためにアンケートを実施することとした。

【資料1-2 9、35~36、42/127頁】

○入居割合の推移を開示した。 【資料1-2 77、79~96/127頁】

○入居状況に加え、退去件数も開示した。 【資料1-2 78/127頁】

〈入札、契約関係等〉

○実施期間が複数年度に及ぶことから、物価や人件費上昇を反映させる必要
が生じた場合には、契約金額を見直す場合があるとした。

【資料1-2 10/127頁】

○業務引継期間約2ヶ月間を確保しつつ、入札公告を約1ヶ月早く設定した
(入札公告10月)。 【資料1-2 8、13、34~35/127頁】

○入札参加グループによる入札参加を可能とした。

【資料1-2 13/127頁】

○入札説明会及び現場説明会を開催することとした。(説明会以降に現地確認
を希望する者には個別に対応) 【資料1-2 13~14/127頁】

○新規参入が見込まれる民間事業者の掘り起こしや積極的な声掛けを実施す
ることとした。

3. 実施要項（案）の審議結果について

【論点 1】外国籍宿泊利用者の対応について、英語に関する資格要件は不要であり、多言語翻訳機の活用等も含め、英語で対応できる体制を整備することを求めることで十分ではないか。

【対応 1】英語に関する資格要件を削除の上、緊急時に英語で対応できればよく、コールセンター等での代替も可とすることとした。

【資料 1－2 7、21、34、58、111／127 頁】

【論点 2】宿舎管理業務のうち、フロント受付等業務の実施日等（特に、ハウジングデスクの稼働時間）が分かりにくいいため、具体的に記載できないか。

【対応 2】ハウジングデスクの稼働時間について記載ぶりを修正するとともに、休日の定義を記載した。

【資料 1－2 7、34、52～53、113／127 頁】

【論点 3】受注者に緊急事態対応を求める時間帯等が分かりにくいいため、具体的に記載できないか。また、24 時間 365 日の対応を求める場合には、受注者の負担軽減のため、コールセンターの設置等で代替することはできないか。

【対応 3】緊急事態対応を行う宿舎管理の各業務について、稼働時間に係る記載ぶりを修正した。なお、宿舎管理業務については、夜間や休日においてもチェックインの対応等が含まれ、スタッフが常駐する必要があるため、コールセンターの設置等で代替することはできない。

【資料 1－2 7、34、52～53、113／127 頁】

【論点 4】月によって入居件数にばらつきが見受けられるところ、受注者が、入居件数に応じて配置するスタッフの数を柔軟に調整できるのであれば、その旨を明記することはできないか。

【対応 4】「入居割合により業務量の変動するため、入居割合に応じ、業務従事者のシフトを調整することができる」旨を追記した。

【資料 1－2 7、34／127 頁】

【論点 5】受注者の費用負担について、受注者が入居者の負担する費用（入居者負担金）を一時的に代行する際の金額規模、代行してから戻し入れまでの期間、入居者負担金を回収できなかった場合の責任の所在について情報開示することは可能か。

【対応5】直近1年間の月毎の支払状況（受注者が代行した金額）を開示するとともに、代行してから戻し入れまでの期間、入居者負担金を回収できない場合の対応を記載した。

【資料1-2 10~11、53、58~59/127頁】

【論点6】総合評価基準の「加点付与基準」について、宿舎施設の管理に係る実績を「外国人宿舎施設」に限る必要性は乏しいのではないか。

【対応6】外国人宿舎施設に限らず、宿舎施設全般の管理実績を評価することとした。
【資料1-2 18/127頁】

【論点7】宿泊料等の徴収業務について、現金での取扱いを前提とした記載となっているが、入居者にとっての利便性や受注者のリスクを考慮し、キャッシュレスでの取扱いを原則とすべきではないか。

【対応7】現在、宿泊料等は現金のみでの取扱いとなっているところ、次期の契約において、事業者からクレジットカード等を利用できる仕組みが提案された場合は対応を検討する。

【資料1-2 21、53~54/127頁】

【論点8】「満足度の高いサービスの提供」の指標となる入居者へのアンケートについて、設問が抽象的なものとなっている。

【対応8】アンケートについて、設問を見直した。（滞在全般の満足度に係る設問を削除、居室の清掃状況に係る設問を追加）

【資料1-2 42/127頁】

【論点9】入居者サービスとして求められる業務の水準を明らかにするため、これまでに入居者から寄せられてきた問合せ内容を情報開示することは可能か。

【対応9】入居者から寄せられてきた問合せの事例を記載した。

【資料1-2 60/127頁】

5. パブリックコメントの対応について

令和6年7月30日から令和6年8月13日までパブリックコメントを実施した結果、1者から5件の意見が寄せられ、契約締結日調整可能の追記（資料1-2 13/127頁）の他、技術的修正を行った。

—以上—