

令和 8 年 5 月 26 日  
独立行政法人国民生活センター

**民間競争入札実施事業**  
**「独立行政法人国民生活センター相模原事務所の研修宿泊施設等運營業務」**  
**の実施状況報告**

## 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(以下、当センターという。)の実施する相模原事務所研修宿泊関係業務については、「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。

なお、当初は、相模原事務所企画・管理・運營業務であったが、第 258 回官民競争入札等監理委員会で議了の上、建物維持管理業務と研修宿泊施設等運營業務の 2 本に分割されたものである。

#### (2) 事業内容

##### ①施設利用者への対応及び施設貸出業務

相模原事務所(管理・研修棟、宿泊棟)における研修受入・宿泊窓口業務、宿泊室の清掃業務を行う。

##### ②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運營業務を行う。

### 2. 実施期間

令和 6 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで(3 年間) 市場化テスト第 5 期

### 3. 受託事業者

株式会社クリーン工房

### 4. 契約金額(税抜き)

80,190,000 円

## II 評価

### 1. 競争入札の状況及び評価

## (1) 入札の状況

本事業に係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研修宿泊施設等運営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。

- ・令和5年11月9日：入札公告（14者が仕様書取得）
- ・令和5年12月11日：入札説明会（1者が参加）
- ・令和6年1月10日：企画書・入札書の提出期限（1者が応札）
- ・令和6年1月11～17日：評価委員会による評価
- ・令和6年1月23日：入札執行

※入札期間 令和5年11月9日～令和6年1月23日

【48日（土日祝日年末年始を除く）】

※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

仕様書取得者は14者であったものの、入札説明会参加は1者であり、結果1者応札であった。

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、「現行事業者の契約金額と比較しながら検討したが業務の項目数が多いこともあり費用面で難しいという判断に至った」、「積算したが現行の契約金額には及ばなかったため入札しなかった」とのことであった。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

当センター相模原事務所の研修宿泊関係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) 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

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 食堂の運営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	令和6年度：0回 令和7年度：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営業務を通し	—	・施設貸出： アメニティセット、 ビニール傘及び洗濯洗剤の 販売、浴衣の貸出、バスタ

<p>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。</p>		<p>オルの有料交換を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。利用団体の特性を掴みながら献立調整実施。</li> <li>・自販機： ロビー1台、宿泊棟3台、計4台設置。</li> </ul>
<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>&lt;令和6年度&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○年間合計 : 98.7%</li> <li>第1四半期 : 98.6%</li> <li>第2四半期 : 98.8%</li> <li>第3四半期 : 98.6%</li> <li>第4四半期 : 99.0%</li> <li>○回収率 : 93.7% (4,008人/4,279人)</li> </ul> <p>&lt;令和7年度&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○年間合計 : 98.7%</li> <li>第1四半期 : 98.9%</li> <li>第2四半期 : 98.9%</li> <li>第3四半期 : 98.6%</li> <li>第4四半期 : 98.5%</li> <li>○回収率 : 94.8% (4,197人/4,429人)</li> </ul>

	<p>宿泊施設利用者アンケートの満足度 75%以上 (四半期毎)</p>	<p>&lt;令和6年度&gt; ○年間合計 : 95.0% 第1四半期 : 94.5% 第2四半期 : 94.9% 第3四半期 : 94.5% 第4四半期 : 97.7% ○回収率 : 93.7% (4,008人/ 4,279人) &lt;令和7年度&gt; ○年間合計 : 95.7% 第1四半期 : 95.7% 第2四半期 : 96.3% 第3四半期 : 94.8% 第4四半期 : 95.9% ○回収率 : 94.8% (4,197人/ 4,429人)</p>
<p>(エ) 稼働率の向上</p>	<p>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、徴収料金額 稼働率:26.6%以上 徴収料金額 : 26,587,000円以上</p>	<p>&lt;令和6年度&gt; 稼働率:18.8%目標達成率70.7% 徴収料金額 : 18,339,530円 (目標比△8,247,470円) &lt;令和7年度&gt; 稼働率:22.4%目標達成率84.2% 徴収料金額 : 21,788,030円 (目標比△4,798,970円)</p>
	<p>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、徴収料金額 稼働率:41.4%以上 徴収料金額 : 565,000円以上</p>	<p>&lt;令和6年度&gt; 稼働率:13.9%目標達成率33.6% 徴収料金額 : 526,810円 (目標比△38,190円) &lt;令和7年度&gt; 稼働率:23.0%目標達成率55.6% 徴収料金額 : 828,700円 (目標比263,700円)</p>

## ②評価

### (ア) 品質の維持

衣類の汚損、食中毒の発生回数は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販売商品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、95%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、宿泊施設の令和6年度の稼働率が18.8%（目標達成率70.7%）令和7年度では22.4%（目標達成率84.2%）と目標達成に至らなかった。研修施設についても、令和6年度13.9%（目標達成率33.6%）、令和7年度23.0%（目標達成率55.6%）といずれも目標達成に至らなかったが、DM発送やお礼状の郵送など、前年までの顧客に対して利用が途絶えることのないよう営業し、更に新規開拓にも努めた。

両施設とも令和6年度と比較して令和7年度は、稼働率が向上しているため、努力を行ったことは評価できる。

また、徴収料金については、研修施設の令和7年度分が、目標金額の46%増にて目標を達成している。

以上、新型コロナウイルス感染症の影響を受けた令和3年度と比較すると、宿泊施設の徴収料金は、525%増と、積極的な営業努力によるものであり、稼働率は達成できなかったものの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はおおむね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) 研修宿泊施設等運営業務の実施全般に対する質の確保に関する提案

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、従来のアメニティ、ビニール傘、洗濯洗剤の販売に加えて、利用者からの要望もあり、バスタオルの有料交換を始めるなど、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 研修受入・宿泊窓口業務

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。

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。

営業活動においては主に民間事業者の営業活動と合わせて施設案内パンフレットDM（毎月 50 件以上）を送付、利用した団体様へフォローアップを行い、次回の利用につながるよう努めた。また、ポスターの作成やのぼりの作成・設置など新たな営業手法を提案・実施し、稼働率向上につなげた。

### ② 宿泊室の清掃業務

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に、清掃前チェックに努めた。

### ③ 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飲料以外に、カップラーメン、菓子パン、お菓子など、中食の要望に合わせて商品を充実した。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) 研修宿泊施設等運營業務

#### ① 品質の維持

- ・実績値は評価できるが、食中毒の発生は消費者安全を担う機関としての信用毀損に直結することを留意されたい。
- ・評価できる実績であり、引き続き品質の維持に努めて欲しい。
- ・多人数の利用者が見込まれる場合は、床にテープを貼って待機位置や進行方向を誘導するなどの方法も考えて欲しい。

#### ② 基本的な方針

- (ア) 施設貸出について

- ・利用者に配慮された運営となっている。

(イ) 食堂について

- ・物価上昇が厳しい中だが、フリードリンクの提供は満足度の高いサービスであると認識している。
- ・アンケートにより改善や工夫をされており、評価できる。
- ・リーズナブルな価格から、参加者からメニュー内容に不満の声はなかった。

(ウ) 自動販売機について

- ・十分な設置台数で問題ない。
- ・ベンダー側の会社方針であれば仕方がないが、自販機によるアルコール飲料の提供がなくなるのは、残念である。企業等の研修で、時間外の研修等のコミュニケーションを図るためには飲酒も有益であり、周辺にコンビニ等もなく入手が困難となるのを懸念する。

③快適性の確保

- ・利用者の満足度は非常に高いので、引き続き維持できるよう努めて欲しい。
- ・安定して高い満足を得ていることは評価できる。
- ・近年の民間施設の利用料高騰と比較するとコストパフォーマンスが一層際立っていることから、満足度の数値は妥当と思われる。

④稼働率の向上

- ・2年目の稼働率改善が評価できる。徴収金額が報酬レベルに届いた点は大きく評価できる。研修や自治体予算に制約される部分は伸び悩むが、地域資源を発掘して更に稼働率向上を得る余地がある。
- ・1年目に比べ2年目の稼働率が大きく上がっており、営業活動の成果が伺える。
- ・全国の利用可能団体等に今以上に積極的にPRすべきである。地方の団体が地元で研修することが多いと思われる一方、研修旅行というニーズも着実にある。

(2) 民間事業者からの改善提案等による改善実施事項等

- ・利用者の満足度は非常に高いので引き続き、品質、快適性の維持をお願いしたい。

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) 研修宿泊施設等運營業務

①契約金額（単年度）

令和 6 年度	26,730,000 円
令和 7 年度	26,730,000 円
令和 8 年度	26,730,000 円

②契約金額（支払金額）

令和 6 年度	28,167,000 円
令和 7 年度	29,343,700 円
平均	28,755,350 円

③従来経費（平成 20 年度）との比較

	平成 20 年度 実績額 (円)	令和 6・7 年度 実績額平均(円)	増△減額 (円)
1) センターの研修業務等			
(1) 受付案内・宿泊管理業務	4,834,351	7,522,382	2,688,031
(2) ベッドメイク	389,878	2,292,000	1,902,122
(3) 臨時清掃業務			
小計	275,996	0	△275,996
(1 泊当たり支出額)	(a) 5,500,225 (2,264)	(b) 9,814,382 (4,103)	(b) - (a) 4,314,157 (1,839)
2) センターの研修業務等以外の目的			
(1) 宿泊管理・受付案内業務	3,289,907	14,068,968	10,779,061
(2) ベッドメイク	265,322	4,872,000	4,606,678
(3) 臨時清掃業務	187,822	0	△187,822
(4) 人件費等	430,000	0	△430,000
小計	(c) 4,173,051	(d) 18,940,968	(d) - (c) 14,767,917
(1 泊当たり支出額)	(2,524)	(4,217)	(1,693)
合計	(e) 9,673,276 ( a ) + ( c )	(f) 28,755,350 ( b ) + ( d )	(f) - (e) 19,082,074

④従来収入（平成 20 年度）との比較

	平成 20 年度 収入額 (円)	令和 6・7 年度 収入額平均 (円)	対平成 20 年度 増減額 (円) 増加率
(c) センターの研修業務等	7,255,000	9,808,300	2,553,300 35.2%
(d) センターの研修業務等以外の目的	6,579,962	20,741,535	14,161,573 215.2%
合計	13,834,962	30,549,835	16,714,873 120.8%

※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) 1 泊当たり支出額

1) センターの研修業務等

平成 20 年度 5,500,225 円 / 2,429 泊 = 2,264 円 / 泊…A

令和 6、7 年度 9,814,382 円 / 2,392 泊 = 4,103 円 / 泊…B B-A=1,839 円 / 泊

2) センターの研修業務等以外の目的

平成 20 年度 4,173,051 円 / 1,653 泊 = 2,524 円 / 泊…C

令和 6、7 年度 18,940,968 円 / 4,492 泊 = 4,217 円 / 泊…D D-C=1,693 円 / 泊

(3) 収入

本業務には宿泊・研修施設収入があり、平成 20 年度と第 5 期（令和 6・7 年度平均）を比較する。

1) センターの研修業務等

① 宿泊施設収入 平成 20 年度 : 7,255,000 円…A

令和 6、7 年度 : 9,808,300 円…B B-A=2,553,300 円

② 研修施設収入 平成 20 年度 : 0 円…C

令和 6、7 年度 : 0 円…D D-C=0 円

2) センターの研修業務等以外の目的

① 宿泊施設収入 平成 20 年度 : 5,783,095 円…E

令和 6、7 年度 : 20,063,780 円…F F-E=14,280,685 円

② 研修施設収入 平成 20 年度 : 796,867 円…G

令和 6、7 年度 : 677,755 円…H H-G=△119,112 円

(2) 評価

当センターで実施する研修講座は令和 6、7 年度ともに年 25 件月平均 2 講座と少ない中、積極的な営業活動を行ったことにより、センター研修業務外利用の宿泊施設収入金額は、平成 20 年度の約 250% 増と大幅に増えた。

ベッドメイク業務の支出は、宿泊数と比例して増えるため平成 20 年度と比較すると、合計の支出額と 1 泊当たりの支出額は増加となったが、センター研修業務外利用の宿泊施設収入は、新型コロナウイルス感染症の影響を受けた令和 3 年度以降、毎年増加しており、市場化テストを実施したことで、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 令和 6・7 年度の相模原事務所研修宿泊施設等運營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徴収料金額は平成 20 年度と比較して約 250% 増まで向上させた。外部利用関係の宿泊施設収入の増加は委託業者の経営努力等によるところであり、市場化テストにより一定の効果があつ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5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、「書類の作成が提出期限までに間に合わない」、「収益が確保できず管理費が膨らんでしまう」、「仕様書に記載されている全ての内容を請け負うことができない」といった意見が得られたため、次回、この点を考慮し、①入札のための準備期間の見直し、②再度仕様書の見直し等を行い、より多くの事業者が応札できる内容とすることで、競争性が確保される調達とすることが必要である。
  - (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) 平成20年度と比較して施設貸出業務における1泊当たりの支出額等は削減にはならなかったが、新型コロナウイルス感染症終息後落ち込んだ宿泊室、研修室の徴収金額を回復させており、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り、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をすることができる。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