

令和 8 年 6 月 23 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
「独立行政法人国民生活センター相模原事務所の建物維持管理業務」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（以下「センター」という。）
事業概要	センター相模原事務所（管理・研究棟、宿泊棟、商品テスト棟）における清掃業務、警備業務、電気・機械設備等運転業務、環境衛生管理業務
実施期間	令和 6 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 31 日（第 5 期）
受託事業者	株式会社新東美装
契約金額（税抜）	82,827,540 円（単年度当たり：27,609,180 円）
入札の状況	3 者応札（説明会参加=16 者／予定価内=2 者）
事業の目的	施設利用者に対し、清掃業務、警備業務、電気・機械設備等運転業務、環境衛生管理業務を通して、快適な施設利用を可能とするとともに、相模原事務所全般における公共サービスが円滑に実施されるよう民間事業者の創意工夫を取り入れて効果的に実施することを目的とする。
選定の経緯	「独立行政法人整理合理化計画」（平成 19 年 12 月 24 日閣議決定）における独立行政法人の見直しを受けて、平成 19 年基本方針において選定された。 なお、当初は相模原事務所企画・管理・運営業務であったが、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営業務の 2 本に分割された事業である。

II 評価

1 概要

市場化テストを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

センターから提出された令和6年4月から令和8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、おおむね適切に履行されている。	
	確保されるべき水準	評価
	(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難、物損事故、空調の停止、停電、断水の発生について、定量的な指標0回	おおむね適 令和6年度：3回 （休館日に空調停止2回、人為的操作ミス1回） 令和7年度：0回 ※事故発生後、空調操作のマニュアルを見直し、再度研修を行い、令和7年度再発防止に努めたことは評価できる。
	(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について、定量的な指標0回 ※怪我とは、病院での治療を要する怪我をいう。	適 令和6年度：0回 令和7年度：0回
(ウ) 快適性の確保 研修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。 要求水準は満足度75%以上とする（回収率80%以上）。	適 令和6年度 ○満足度（年間合計）：98.7% ○回収率：93.7%（4,008人/4,279人） 令和7年度 ○満足度（年間合計）：98.7% ○回収率：94.8%（4,197人/4,429人）	
民間事業者からの改善提案	(1) 本業務全般に対する改善提案	

	<p>各部門のスタッフが施設利用者アンケート回答を閲覧し、新たな要望に沿った施設の品質維持と危険管理の早期発見による安全性の確保を実施。</p> <p>(2) 各業務の実施方法に対する改善提案</p> <p>清掃業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃にて清掃しきれない汚れは、別途集中日を設けて清掃を行うなど、自発的な工夫を実施。 <p>警備業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者、訪問者からの問い合わせ対応を常に迅速かつ適切に行うよう努めるとともに、巡回時には警備業務対象外の照明と換気扇の消し忘れに注意を払い経費削減につなげる。 <p>電気・機械設備等業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修宿泊施設等運営業務事業者から受け取る「要整備箇所依頼書」に基づき迅速な整備対応を実施。 ・設備と機器の軽微な補修は、外部メーカー等に委託する前に、設備担当者が対応可能な事項は補修作業することで経費削減につなげる。 <p>環境衛生管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修宿泊施設等運営業務事業者から受け取る「要整備箇所依頼書」に基づき迅速な整備対応を実施。 ・定期点検による補修箇所については、極力設備担当者で補修対応すること、また前年度の年間管理実績を踏まえ早期に保守点検を行うことで、大きな補修等に至らないよう対応し、経費削減につなげる。
--	---

(3) 実施経費（税抜）

第5期の実施経費（令和6・7年度実施額平均）は、従来経費（平成20年度）と比較して10.7%（約270万円）増加している（表-1）。

【表-1】

	平成20年度 実績額（円）	令和6・7年度 実績額平均（円）	対平成20年度 増減額（円） 増減率
(1) 清掃業務	4,606,176	6,211,380	1,605,204 (a) 34.8%
(2) 警備業務	9,393,564	12,000,000	2,606,436 (b) 27.7%

(3) 電気・機械設備等業務	7,138,944	8,719,125	
(4) 環境衛生管理業務	802,800	1,200,000	
(5) 保守点検業務(注)	3,473,404	0	
(3) + (4) + (5)	(c) 11,415,148	(d) 9,919,125	△1,496,023 △13.1%
合計	25,414,888	28,130,505	2,715,617 (e) 10.7%

(注) 平成20年度は、(5) 保守点検業務を別途外注して実施

令和6・7年度は、(3) と (4) の業務に (5) 保守点検業務を含む内容で実施

本業務の経費の増減率と各業務(表-1(1)～(5))に対応する業種の対平成20年度の労務単価増加率を確認する(表-2)。

【表-2】

(単位:円/日)

労務単価 ※(1)～(5)各業務に対応	平成20年度	令和6・7年度 度平均	対平成20年度 増加率
清掃員単価 (全区分平均) (1)	9,833円	17,533円	(f) 78.3%
警備員単価 (全区分平均) (2)	11,600円	17,317円	(g) 49.3%
保全技師・保全技術員単価 (全区分平均) (3) (4) (5)	20,150円	24,608円	22.1%

※清掃員単価、警備員単価及び保全技師・保全技術員単価は、国土交通省「建築保全業務労務単価」平成20年度、令和6年度、令和7年度より算出

本業務において、第5期の実施経費(28,130,505円)は、平成20年度の実施経費(25,414,888円)と比較すると10.7%増加している(表-1(e))。

他方で、本業務の実施経費は人件費が大半を占めるところ、人件費の上昇率(建築保全業務労務単価に基づき算出)を考慮した場合、(1)清掃業務(表-1(a) < 表-2(f))、(2)警備業務(表-1(b) < 表-2(g))とともに、人件費の増加率を下回る実施経費の増加率となっている。また、(3)電気・機械設備等、(4)環境衛生管理、(5)保守点検の各業務の合計は、対平成20年度の実施経費を下回っていることから(表-1(c) > (d))、本業務の実施経費は実質的に経費削減効果があったものと評価できる。

(4) 選定の際の課題に対応する改善

競争性の確保に課題が認められ1者応札の状況が継続していた本事業は、第4期から「建物維持管理業務」と「研修宿泊等施設運營業務」の2本に分割し市場化テストを実施したが、応札者1者となった。

第5期では、①技術者の資格・経験と企画提案書評価基準を見直し、②入札期間を16日増の48日間延長することにより、参加条件の緩和を図り、③実施経費に係る情報開示、④入札参加説明会への参加が見込まれる民間事業者を積極的に開拓したところ、入札説明会に16者が参加し3者が応札するに至ったことは、競争性の改善が認められたと考える。

(5) 評価のまとめ

本業務の実施に当たり、確保されるべき達成目標として設定されたサービスの質について、品質の維持においては、令和6年度に起きたミスを受けて操作マニュアルの見直しや再度研修等の再発防止を実施し、令和7年度にはミス発生0回を達成した。安全性と快適性の質は継続して確保しており、目標をおおむね達成したものと評価できる。

なお、民間事業者の改善提案については、施設利用者アンケートから、新たな要望に沿った施設の品質維持と危険管理の早期発見による安全性の確保を実施したほか、研修宿泊施設等運營業務事業者からの「要整備箇所依頼書」に基づく迅速な整備対応を実施するなど、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、事業目的の達成に貢献したものと評価できる。

また、実施経費については、人件費の高騰を考慮すると、実質的な経費削減効果があったものと認められる。

さらに、競争性については、3者応札となったことから改善が図られたものと評価できる。

本業務の実施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、センター内には、本業務の実施状況をチェックするための外部有識者からなる評価委員会が設置されているほか、監事及び外部有識者で構成される契約監視委員会が設置されており、本事業に係る契約についても監視の対象とされていることから、今後も引き続き外部有識者のチェックを受ける仕組みを備えている。

(6) 今後の方針

本業務については、「市場化テスト終了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、現在実施中の業務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業務実施については「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、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建物維持管理業務」
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建物維持管理業務については、「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・運営業務であったが、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関係業務の2本に分割されたものである。

(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・機械設備等運転業務、環境衛生管理業務を行う。

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期目

3. 受託事業者

株式会社新東美装

4. 契約金額(税抜き)

82,827,540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建物維持管理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
- ・令和5年12月11日：入札説明会（16者が参加）
- ・令和6年1月10日：企画書・入札書の提出期限（3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

※入札公告期間 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、株式会社新東美装が落札

（2）評価

入札説明会には16者の出席があり、応札は3者であった。

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、「第三種電気主任技術者以上の資格を有している者を配置できない」、「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」とのことであった。

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建物維持管理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難、物損事故、空調の停止、停電、断水の発生回数	定量的な指標：0回	令和6年度：3回 令和7年度：0回
(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	令和6年度：0回 令和7年度：0回

<p>(ウ) 快適性の確保</p> <p>研修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、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><令和6年度></p> <p>○年間合計 : 98.7%</p> <p>第1四半期 : 98.6%</p> <p>第2四半期 : 98.8%</p> <p>第3四半期 : 98.6%</p> <p>第4四半期 : 99.0%</p> <p>○回収率 : 93.7% (4,008人/4,279人)</p> <p><令和7年度></p> <p>○年間合計 : 98.7%</p> <p>第1四半期 : 98.9%</p> <p>第2四半期 : 98.9%</p> <p>第3四半期 : 98.6%</p> <p>第4四半期 : 98.5%</p> <p>○回収率 : 94.8% (4,197人/4,429人)</p>
--	---	---

②評価

(ア) 品質の維持

令和6年9月及び令和7年3月の休館日に、設備担当者の非出勤により、空調停止が2回発生。令和6年4月、人為的機械操作ミスにより、停電が1回発生。各項目の発生回数0回という要求水準を満たしていない。

(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。

(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%以上を達成していることから、高く評価できる。

以上、品質の維持の指標において、空調の停止により要求水準を満たしていないが、その他の発生はなく、事故発生後、休館日の設備担当者の勤務表を、研修宿泊施設等運営業務の受託事業者と共有化することにより、非出勤の再発防止に努めた結果、令和7年度は空調の停止は発生しておらず、建物維持管理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) 建物維持管理業務の実施全般に対する質の確保に関する提案

品質の維持及び安全の確保

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清掃業務

日々の日常清掃では作業困難な汚れは、別途、集中日を設けて清掃を行うなど、自発的に清掃業務を行った。

②警備業務

施設利用者、訪問者からの問合せ対応を常に迅速かつ適切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。

③電気・機械設備等業務

施設利用者からのアンケートで指摘された不備について、研修宿泊施設等運営業務の受託事業者から受け取る「要整備箇所依頼書」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。

④環境衛生管理業務

施設利用者からのアンケートで指摘された不備について、研修宿泊施設等運営業務の受託事業者から受け取る「要整備箇所依頼書」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。

○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

- ・ 2年目に改善されている点は評価できる。利用者の多様化に伴いトラブルが発生した場合の信用毀損が大きくなっている点に留意してほしい。1年目の原因は設備員によるヒューマンエラーであるが注意力が散漫であったとの自己診断もできており、更なる改善を期待したい。
- ・ 引き続き品質の維持に努めて欲しい。
- ・ 利用時に施設の問題は発生しなかった。夜間の警備室も機能していた。

②安全性の確保

- ・実績値を達成しており、問題ない。特に大臣視察対応という負荷が大きい警備業務をこなした点は評価できる。
- ・引き続き安全性の確保に努めて欲しい。
- ・危険を感じる場面はなかった。

③快適性の確保

- ・満足度の水準は評価できる。利用者の安全・安心な利用を最優先に信用を毀損することなく取り組んでほしい。
- ・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。
- ・1月の寒い日の利用であったが、使用開始時には、室温が適温に保たれていた。

(2) 民間事業者からの改善提案等による改善実施事項等

- ・利用者が安全で快適に過ごせるようお願いしたい。

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) 建物維持管理業務

①契約金額（単年度）（税抜き）

令和 6 年度	27,609,180 円
令和 7 年度	27,609,180 円
令和 8 年度	27,609,180 円

②契約金額（支払金額）（税抜き）

令和 6 年度	28,090,380 円
令和 7 年度	28,170,630 円
平均	28,130,505 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) 清掃業務	4,606,176	6,211,380	1,605,204
(2) 警備業務	9,393,564	12,000,000	2,606,436
(3) 電気・機械設備等運転業務	7,138,944	8,719,125	1,580,181
(4) 環境衛生管理業務	802,800	1,200,000	397,200
小計	(a) 21,941,484	(b) 28,130,505	(b) - (a) 6,189,021
(5) 保守点検業務(別途外注)	3,473,404		△3,473,404
計	25,414,888	28,130,505	2,715,617

※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、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・機械設備等運転業務及び(4)環境衛生管理業務に含めて実施。

(2) 評価

平成 20 年度当時本業務とは切り離して別途外注にて行っていた、ビル管理法、電気事業法等に基づく保守点検業務を、建物維持管理業者が関連する保守点検業務と連携して実施することにより経費節減が見込まれること、また、これらの業務を外部委託することにより担当職員が他の業務に専念でき業務の効率化につながると考え、市場化テストの実施に当たり建物維持管理業務に含めて調達した結果、担当職員の業務の効率化にはつながった。

一方、経費については、17 年前の平成 20 年度実績額と比較すると、令和 6・7 年度実績額平均は約 10%の増加率と、削減するには至らなかった。しかし、国土交通省の「建築保全業務労務単価実態調査結果」によると、人件費に相当する警備員、設備技術員等の「労務単価」は以下表のとおり、令和 6・7 年度労務単価が、平成 20 年度より約 50%の増加率であり、本業務の契約金額を 100%とすると、人件費約 90%、物件費約 10%と、契約金額の大半を人件費が占める中、実績額が約 10%で抑えられたことは、評価できる。

労務単価 ※(1)～(5)各業務に対応	平成 20 年度	令和 6・7 年 度平均	増加率
清掃員等単価 (全区分平均) (1)	9,833 円	17,533 円	78.3%
警備員等単価 (全区分平均) (2)	11,600 円	17,317 円	49.3%
保全技師・保全技術員単価 (全区分平均) (3) (4) (5)	20,150 円	24,608 円	22.1%
各労務単価増加率の平均			49.9%

※清掃員、警備員単価及び保全技師・保全技術員単価は国土交通省「建築保全業務労務単価」平成 20 年度版、令和 6 年度版、令和 7 年度版を元に算出

4. 評価のまとめ

(1) 評価の総括

令和 6・7 年度の相模原事務所建物維持管理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いない。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) 前期（4期）の市場化テストと比較すると、入札参加者は8者から16者、応札者は1者から3者と、競争性を確保した入札が実施できたことは評価できる。

(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。

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、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、今期（5期）を以って終了することとしたい。

今後は、契約監視委員会によるチェック機能を活用しつつ、引き続き公共サービスの質の維持向上及び経費の削減を図っていくこととしたい。

以上