資料１３－２

平成 26 年 6 月 10 日
内閣府公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業
「東京国立博物館等の展示場における来館者応対等業務」の事業の評価（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。

Ⅰ　事業の概要等

1　実施の経緯及び事業の概要

独立行政法人国立文化財機構（以下、「機構」という。）の所管する「東京国立博物館及び東京文化財研究所（以下。「東博等」という。）の展示場における来館者応対等業務（以下、「本業務」という。）について、公共サービス改革基本方針（平成 23 年 7 月 15 日改定を閣議決定）において、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）に基づく民間競争入札（以下「民間競争入札」という。）を実施することを決定した。これを受け独立行政法人国立文化財機構は官民競争入札等監理委員会の議を経て、「東京国立博物館等の展示場における来館者応対等業務　民間競争入札実施要項」（以下「実施要項」という。）を定め、実施要項に基づき民間競争入札を実施して受託事業者を決定した。

その概要は以下のとおりである。

事　項	内　　容
業務内容 契約期間 受託事業者 契約金額	東京国立博物館、東京国立博物館（黒田記念館）及び東京文化財研究所の展示場における以下の来館者応対等業務 ①　統括業務 ②　展示場監視及び売札等業務 ③　一般来訪者受付及びインフォメーション・デスク業務 ④　入口受付及び案内業務 平成 24 年 4 月 1 日から平成 27 年 3 月 31 日 株式会社フクシ・エンタープライズ 469,357,497 円（税込み）
確保されるべき公共サービスの質	ア　文化財及び来館者の安全確保 委託した業務の範囲内において、明らかな業務の不備や過失に起因する文化財の遺失・損傷及び来館者の怪我（病院での治療を要するものをいう。）の発生が０回であること。

	イ　来館者の満足度 （ア）　アンケート調査 　東博等が来館者に対して行う満足度等に関するアンケート調査の質問８（スタッフの応対について）について「満足」及び「やや満足」の合計が50%以上であるとともに、「不満足」及び「やや不満足」の合計が５％以下であること。ただし、「不満足」及び「やや不満足」との回答における理由の記述内容からみて委託業務の範囲外の事柄である場合や、東博等が委託業務従事者の責任とは考えないものについては、上記の割合を算出する際に除外するものとする。 （イ）　クレームの件数 　来館者に対して本件業務の従事者が委託を受けた業務の範囲で行った応対についての来館者からのクレーム（館宛の投書、クレーム電話、館内設置の意見箱への投函、東京国立博物館のウエブサイトでの「利用者の意見・感想」への投稿など形式を問わない。）のうち、クレームの内容及びそれについての応対者等関係者からの事情聴取の結果、明らかに業務の不備が認められるものが、年間５件を上回らないこと。

２　受託事業者決定の経緯

入札参加者（２者）あり、入札参加資格を満たしていた。提出された提案書について、実施要項に定める官民競争入札等評価委員会において審査した結果、基礎項目審査において基準を満たしていたため、加点項目について審査し、加点を付した。

入札価格については、平成 24 年２月８日に開札した結果、予定価格の範囲内であったのは１者であり、この者について総合評価を行い、上記受託事業者が落札者となった。

Ⅱ　評価

１　評価方法について

機構から提出された平成 24 年度及び 25 年度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、実施経費等の観点から、事業の評価を行うものとする。

２　対象公共サービスの実施内容に関する評価

（１）確保されるべき公共サービスの質

① 実施結果

ア　文化財及び来館者の安全確保

評価期間において、明らかな業務の不備や過失に起因する文化財の遺失・損傷及び来館者の怪我（病院での治療を要するものをいう。）の発生はなかった。

イ　来館者の満足度

（ア）　アンケート調査

評価期間中に実施した、確保されるべき質として設定した来館者の満足度につ

いてのアンケート結果は以下のとおり。

来館者の満足度等に関するアンケート（詳細は別添のとおり）

区分	要求水準	平成 25 年度	平成 25 年度	平成 24 年度	平成 24 年度
		(1回目) 7/4～7/5	(2回目) 2/27～2/28	(1回目) 7/11～7/13	(2回目) 1/9～1/10
満足度	５０%以上 ※１	６９．０%	７４．５%	６７．８%	７４．６%
不満足度	５%以下 ※２	１．０%	２．０%	２．４%	２．０%
アンケート回収数		200 人	149 人	208 人	248 人

※１　館内スタッフの対応に関する設問で、「満足」「やや満足」と回答した割合

※２　館内スタッフの対応に関する設問で、「不満足」「やや不満足」と回答した割合

アンケート調査の結果について、

なお、アンケート意見欄（設問 10、自由記述）には、好評コメントが多数寄せられているところ。

（イ）　クレームの件数

実施期間中に来館者等から寄せられた意見のうち、明らかにクレームと認められるものはなかった。

② 評価

以上のことから、明らかな業務の不備や過失に起因する文化財の遺失・損傷及び来館者の怪我（病院で治療を要するものをいう。）は一度も発生していないこと、満足度のアンケート結果については、要求水準である満足度 50%以上かつ不満足度５%以下となっていること、クレームと認められるものはなかったことから、確保すべき質は達成されている。

また、業務日報等各種業務報告は適切かつ誠実に実施されており、東博等職員巡回等による日常的なモニタリングにおいても、問題となる事例は見受けられなかった。

（２）民間事業者からの改善提案による改善実施事項

民間事業者からの改善提案により、以下のような改善が図られている。

①　来館者側視点による改善

直接対応していることで感じ取った来館者側視点による改善できることについて迅速かつ的確な報告が日常的になされ、以下のような提案が採用されていた。

・本館リニューアルによる監視の人員配置方法等について提案があり、採用した。

・各館のインフォメーションに筆記用具及び老眼鏡の配置の提案があり、採用した。

・危険個所へのパーテーションの設置による安全確保及び案内表示の設置場所、表示内容等の改善提案があり、採用した。

② 組織的な研修の計画による接遇の向上

派遣スタッフの接遇や救助等の研修を定期的に行うだけでなく、従来スタッフ個々の意識に任せていた展示品に関する研修を組織的に計画し、接遇の向上に努めた。

3 実施経費についての評価

本事業は、平成 24 年４月から平成 27 年３月までの３年の事業として民間競争入札を実施し、入札参加者が提出した企画書及び入札金額について総合評価（除算方式（(基礎点＋加点）/入札価格）を行い、落札者を決定した。

従来経費については、民間競争入札実施前の平成 20 年度分とし、民間競争入札実施後経費と比較を行うこととした。

民間競争入札の実施により民間競争入札を実施しなかった場合に比べ、18,800,096 円(11.2%)節減されている。

従来経費：	167,874,780 円	（平成 21 年度支払額）
実施経費：	149,074,684 円	（平成24年度及び25 年度の実績額の平均額）
減少額 ：	18,800,096 円	（節減率 11.2％）

（いずれも税込み）

4 評価のまとめ

本事業の実施に当たり確保されるべきサービスの質として設定された事項については、達成されていることから良好に事業が実施されていると評価できる。

派遣スタッフの接遇や救助等の研修を定期的に行うだけでなく、従来スタッフ個々の意識に任せていた展示品に関する研修を組織的に計画し、接遇の向上に努めており、民間事業者からの改善提案による改善実施事項もなされていると評価できる。

また、本業務の実施経費については、民間競争入札前の従来の実施に要した経費に比べ 18,800,096 円(11.2%)節減されており、サービスの質を高めるため、一部のスタッフを増員したにもかかわらず、経費節減について図られていると評価できる。

なお、競争性の確保に関しては、30 以上のポストト及び高度なサービスが求められる等特殊性の高い事業であることから、業務を実施することが可能な事業者が限られてしまうものの、今回は２者が入札に参加、１期目は３者が入札に参加していることから、一定の競争性は確保されていると認められる。

５　今後の事業

本事業は、１期目事業（平成22年度契約分）も含めた事業全体を通して実施状況は以下のとおりとなっており、概ね良好である。

① 事業実施期間中に、受託民間事業者が業務改善指示等を受けた、ないし業務に係る法令違反行為等はなかった。

② 機構に外部委員を含めた官民競争入札等評価委員会を設けており、評価を行う体制を整えている。

③ 競争性については、業務の特殊性があり市場化テストの枠内では新たな応札者を増加させる工夫の余地を見出すことは困難であると判断される。

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、すべての質に係る目標を達成している。

⑤ 従来経費からの節減率は、１１．２％であり、経費削減の点で効果を上げている。限られた範囲ではあるが、競争性についても確保されている。ただし、業務の特殊性があり、応札者を増加させることを目的として業務の変更や分割をすることが困難であること、市場化テストの枠内では新たな応札者を増加させるこれ以上の工夫の余地を見出すことは困難であると判断される。

このようなことから、「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）の基準を考慮の上、総合的に判断した結果、今期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、機構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。特に、業務の特殊性はあるものの、競争性の確保は、より有利な調達のために必要であると考えられ、今後も、競争性確保のため、入札後に十分な引継ぎ期間を設定するなど、引き続き配慮することを求めたい。

以上

別添

平成 26 年５月 23 日
独立行政法人　国立文化財機構

民間競争入札実施事業
東京国立博物館等の展示場における来館者応対等業務の実施状況について

１．事業概要

（１）委託業務内容

東京国立博物館及び東京文化財研究所（以下「東博等」という。）における来館者応対等業務

① 統括業務
② 展示場監視及び売札等業務
③ 一般来訪者受付及びインフォメーション・デスク業務
④ 入口受付及び案内業務

（２）業務委託期間

平成 24 年４月１日～平成 27 年３月 31 日

（３）受託事業者

株式会社フクシ・エンタープライズ

（４）受託事業者決定の経緯

東京国立博物館等の展示場における来館者応対等業務入札説明書（平成 23 年 10 月 28 日公告）に基づき、入札参加者（２者）から提出された入札参加表明書について、審査の結果、いずれも入札参加資格を満たしていた。

平成 24 年２月８日に開催した評価委員会において審査した結果、２者とも基礎点を満たしており、総合評価を行った。入札の結果１者は予定価格の範囲外の価格を提示したため、上記の者を落札者として決定した。

２．確保すべき質の達成状況及び評価

（１）文化財及び来館者の安全確保

委託した業務の範囲内において、明らかな業務の不備や過失に起因する文化財の遺失・損傷及び来館者の怪我（病院で治療を要するものをいう）の発生が0回であった。

（２）来館者の満足度

ア　アンケート調査による利用者の満足度

（ア）測定指標

年２回実施する来館者に対して行う満足度等に関するアンケート調査（別紙１）の質問８（スタッフの対応について）について、「満足」及び「やや満足」の合計が50%以上であるとともに、不満足度「不満足」及び「やや不満足」の合計が５%以下であること。ただし、「不満足」及び「やや不満足」との回答における理由の記述内容からみて委託業務の範囲外の事柄である場合や、東博等が委託業務従事者の責任とは考えないものについては、上記の割合を算出する際に除外するものとする。

（イ）アンケート結果

来館者の満足度等に関するアンケート（詳細は別紙２のとおり）

区分	要求水準	平成24年度 （1回目） 7/11、7/13	平成24年度 （2回目） 1/9～1/10	平成25年度 （1回目） 7/4～7/5	平成25年度 （2回目） 2/27～2/28
満足度	50%以上 ※1	６７．８%	７４．６%	６９．０%	７４．５%
不満足度	５%以下 ※2	２．４%	２．０%	１．０%	２．０%
アンケート回収数		208人	248人	200人	149人

※１　館内スタッフの対応に関する設問で、「満足」「やや満足」と回答した割合

※２　館内スタッフの対応に関する設問で、「不満足」「やや不満足」と回答した割合

（ウ）アンケート結果に対する対応状況

アンケート調査の結果において、来館者の高い満足度を得ているため、根本的な改善指示は行っていない。また、アンケート調査の結果において、「不満足」、「やや不満足」と回答があったが、具体的な理由の記載がなかったため改善を図るための指導はできなかった。

なお、アンケート意見欄（設問９、自由記述）には、好評コメントが多数寄せられた。

【コメントの例】

質問にやさしく分かりやすく答えてくれた。丁寧であった。あいさつが好きです。礼儀正しい。分かりやすい案内でよかった。親切に対応してくれた。応答が親切、丁寧であった。トイレに行く際、食べ物を預かっていただけて有り難かった。受け答えが正確、端的。あいさつ、案内が行き届いていた。脚が不自由な身に温かい心配りがあり、感謝。気持ち良い親切な対応。作品の前まで案内してくれた。笑顔、言葉遣いが良い。小さい子を連れていたが、見守っていただけていると感じた。外

国人の方に英語で説明をされていて好感が持てた。

イ　クレームの件数

（ア）測定指標

来館者に対して本件業務の従事者が委託を受けた業務の範囲で行った応対についての来館者からのクレーム（館宛の投書、クレーム電話、館内設置の意見箱への投函、東博等のウェブサイトでの「利用者の意見・感想」への投稿など形式を問わない。）のうち、クレームの内容及びそれについての応対者等関係者からの事情聴取の結果、明らかに業務の不備と認められるものが、年間５件を上回らないこと。

（イ）モニタリング結果

実施期間中に来館者等から寄せられた意見のうち、明らかにクレームと認められるものはなかった。

（３）評価

明らかな業務の不備や過失による文化財の遺失・損傷や来館者の怪我（病院で治療を要するものをいう。）は一度も発生していない。

また、満足度等のアンケート結果は要求水準である満足度 50%以上かつ不満足度５%以下となっていること、実施期間におけるクレームの件数は要求水準である５件以下を下回っていることを確認した。

更に、業務日報等各種業務報告は適切かつ誠実に実施されており、当館職員巡回等による日常的なモニタリングにおいても、問題となる事例は見受けられなかった。

３．実施経費の状況及び評価等

（１）平成 24～26 年度実施経費（契約額）※今期は２期目

東京国立博物館等の来館者応対等業務一式

・実施経費　４６９，３５７，４９７円（複数年契約　税込み）

（２）平成 21 年度実施（市場化テスト実施前実績額）との比較

（ア）平成 21 年度（税込み）

１６７，８７４，７８０円

（イ）平成 24 年度及び 25 年度の平均額と平成 21 年度との比較による経費削減効果

平成 24 年度及び 25 年度の平均支払額と平成 21 年度委託費との比較は次のとおり。展示場所の変更によりポストの移動があったが、代替場所への移動なので、業務内容及びポスト数・人数に変更はない。

※全て税込み金額

１６７，８７４，７８０円（21 年度支払額）－１４９，０７４，６８４円（24 年度及び 25 年度平均支払額）

＝１８，８００，０９６円（削減額）　削減率　１１．２％

平成 24 年度支払額　１３８，５４８，７８１円
平成 25 年度支払額　１５９，６００，５８６円

（３）民間事業者からの改善提案による改善実施事項

直接対応していることで感じ取った来館者側視点による改善できることについて迅速かつ的確な報告が日常的になされていた。

また、これらに関する改善の提案も数多くあり、来館者の利便性や満足度を高めるための改善に寄与した。

具体的な事例

・本館リニューアルによる監視の人員配置方法等について提案があり、採用した。
・各館のインフォメーションに筆記用具及び老眼鏡の配置の提案があり、採用した。
・危険個所へのパーテーションの設置による安全確保及び案内表示の設置場所、表示内容等の改善提案があり、採用した。

また、派遣スタッフの接遇や救助等の研修を定期的に行うだけでなく、従来スタッフ個々の意識に任せていた展示品に関する研修を組織的に計画し、接遇の向上に努めている。

（４）評価

平成 24 年度及び平成 25 年度については、「２．確保すべき質の達成状況の評価」にあるとおり公共サービスの質を達成しており、良質なサービスを維持しつつ平成 21 年度に比べても同様の業務内容及びポスト数・人数で実施した。

それにも関わらず、価格面においては入札における単価を以下のとおり下げることができ、全体として実施経費の削減を行うことができた。

１時間当たりの単価は以下のとおりである。（税込み）

・現場責任者　　　２，０１６円から１，８９０円に変更（１２６円減）
・売札等　　　　　１，７８５円から１，５７５円に変更（２１０円減）
・一般来訪者受付、インフォメーション・デスク、本館等入口案内
　　１，５７５円から１，３６５円（又は１，４０７円）に変更
　　（２１０円又は１６８円の減）

具体的には、平成２１年度の市場化テスト実施前の経費に比べて、
１８，８００，０９６円（１１．２％）削減することができた。

また、民間事業者からの改善提案により来館者の利便性や満足度を高めるための改善に寄与した。

４．今後の事業

（１）東博等の市場化テストは今期が２期目となり、事業全体を通した実施状況は以下のとおりである。

①事業実施期間中に、２．（３）にあるとおり、受託民間事業者が業務改善指示等を受けた、ないし業務に係る法令違反行為等はなかった。

②当機構に外部委員を含めた官民競争入札等評価委員会を設けており、評価を行う体制を整えている。

③１期目は入札説明会に８者が参加したものの、入札応札者数が３者であった。今回２期目は入札説明会に９者参加したものの、入札応札者は２者であった。いずれも民間競争入札（総合評価落札方式）により落札者を決定した。その際、１者は予定価格を超えていたため失格となったが、複数の応札者があった効果で１期目より契約単価を下げることができた、なお、評価委員会で両者の提案を比較した結果、落札者の評価点の方が高かった。

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、２．（３）にあるとおり、すべての質に係る目標を達成している。

⑤従来経費からの節減率は、１１．２％であり、経費削減の点で効果を上げている。

（２）業務の特殊性

【概要】

東京国立博物館は､創立140年を超えた日本で最も古い博物館であるだけでなく、日本を代表する博物館として比類のない規模の施設とコレクションを有しており、外国人の来館者も多い。

東京国立博物館が築いてきた伝統・格式を基として、国民からは非常に高いレベルの事業・サービスが求められ、平成13年度の独立行政法人化後は、国民へのサービス向上のため、展覧会・各種イベントの増加、割引等の拡充、各種会員制度の創設など様々な対応の充実を図ってきており、業務内容が多岐にわたり複雑化している。

このため、東京国立博物館における来館者応対等業務は、その規模のみでなく、警備業務とは異なる文化施設としての非常に質の高いサービスを求められるものであり、他に例を見ない著しく特殊な業務である。

【規模・沿革等】

・東京国立博物館は明治５年（1872年）に創立された日本で最も長い歴史を持つ博

物館であり、戦前は東京帝室博物館として宮内省が所管していた。
・本館、平成館、法隆寺宝物館、表慶館、東洋館及び黒田記念館の６つの展示館を持つ。
・国宝、重要文化財を含め 11 万 4 千点を超える有形文化財を有し、常時３千件余りの有形文化財を展示している。
・総合文化展（平常展）で年間 30 万人以上、特別展を合わせると 150～200 万人の来館者が訪れている。

【求められる業務の水準】
・博物館の中核的な事業である総合文化展の実施に当たっては、展示文化財の安全を確保しつつ、来館者が安全かつ快適に博物館が利用できる環境が求められる。
・来館者への応対、様々なケア、サービスについて、特別展覧会やイベント等な業務内容や複雑な制度を十分に理解した上で、その質の向上を図ることが必要である。
・その遂行のためには、来館者応対業務として、統括業務を始め、展示場監視及び売札等業務、一般来訪者受付（東京文化財研究所を含む）及びインフォメーション・デスク業務、入口受付及び案内業務等が有機的に一体として機能することが必須である。対象の業務は 30 ポスト以上と、博物館としては非常に多いものである。仮に、東京国立博物館の本館（展示面積約 6,500 平米）と同規模の施設を想定した場合、必要な人員配置は一般的には 10 ポスト程度と見込まれる。
・外国人来館者比率は概ね 10～20％と、異例に高い水準であり、予期せぬ質問に多言語で対応を迫られるなどの極めて高いサービス水準が求められる。
・また、総合文化展では頻繁（年間延べ約 300 回）に展示替えが行われ、特別展も多く開催されている。この複雑さを十分に熟知し、業務従事者へ周知徹底し、滞りなく業務を実施するためには、１者で全体の業務を担うことができる規模と質の高い人材を有する事業者が求められる。
・なお、（１）③にあるとおり、これまでの市場化テストの結果、この業務を受託できる事業者は限られているものの、少なくとも３者あることが判明している。

【仕様変更の可能性】
・博物館としては、文化財及び来館者の安全確保かつ良好なサービスの提供のためには、上記の条件を質・量ともに満たすことが必要であり、業務の特殊性から業務を変更したり分割したりするのは困難である。

（３）今後の対応

前述のとおり、限られた範囲ではあるものの民間競争入札の実施による競争性の

確保が行われてきたところであるが、業務の特殊性があり、応札者を増加させることを目的として業務を変更したり分割したりすることができないことから、市場化テストの枠内では、新たな応札者を増加させるこれ以上の工夫の余地がない状況である。

以上のことから、「東京国立博物館等の展示場における来館者応対等業務」については、良好な実施結果が得られており、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」に基づく市場化テスト終了プロセスへ移行した上で、事業を実施することとしたい。

本業務については、業務の特殊性はあるものの、それをもって、特命随意契約に移行することは考えていない。競争性の確保は、より有利な調達のために必要である。今後も、競争性確保のため、入札後に十分な引継ぎ期間を設定するなど、引き続き配慮して参りたい。

（４）市場化テスト終了後も、これまで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、引き続き法の趣旨に基づき、当機構自ら公共サービスの質の向上、コストの削減等を図る努力をしてまいりたい。