

民間競争入札実施事業  
経済産業省特許庁庁舎の管理・運營業務の実施状況報告

I 事業の概要

1. 委託業務内容

経済産業省特許庁庁舎の管理・運營業務

〔 建築・設備機器管理業務、清掃業務、植栽等管理業務、  
警備業務、電話交換取扱業務、総括管理業務 〕

2. 業務委託期間

平成26年4月1日～平成29年3月31日

3. 受託事業者

【共同企業体】

代表者 日本不動産管理株式会社

構成員 テイケイ株式会社

アズビル株式会社

4. 受託事業者決定の経緯

「経済産業省特許庁庁舎の管理・運營業務の民間競争入札実施要項」に基づき総合評価方式による入札公告の官報公示を平成25年12月4日に行い、調達仕様書を15者に交付し、同年12月18日の入札説明会には11者の参加があった。

平成26年1月27日に入札を締め切ったところ、1者から企画書の提出があり、同年2月24日に特許庁で設置した外部有識者を含む評価委員会で評価を行い要件を満たしているため、同年2月28日に1者による開札を行った結果、予定価格の範囲内の金額で上記受託事業者が落札者となった。

## II 対象公共サービスの実施内容に関する状況及び評価

### 1. 経済産業省特許庁庁舎の管理・運營業務の包括的な質

#### (1) 業務継続の確保

##### ① 平常時

本業務の不備に起因する経済産業省特許庁庁舎（以下、「特許庁庁舎」という。）内における人身事故及び物損事故並びに停電等による業務停止が発生しないこと。

##### ② 緊急時

##### a. 特許庁庁舎が罹災した場合

大地震・火災等の緊急事態が発生し、特許庁がその業務の一部又は全てを停止した場合において、特許庁が機能を復旧する過程で、本業務の不備に起因した復旧の遅れが無いこと。

##### b. 特許庁庁舎が罹災していない場合

大地震・原子力発電所における事故等の緊急事態が発生し、広範な地域において機能を停止した場合（特許庁が罹災していない場合に限る。）において、本業務の不備に起因した通信機器等の不具合が無いこと。

実施結果	平常時	<発生回数>平成26年度：0回、平成27年度：0回。
	緊急時	平成26年度及び平成27年度ともに、該当事象無し。

#### (2) 安全の確保

本業務の不備に起因した特許庁庁舎内での人身事故又は物損事故の発生が無いこと。

実施結果	<発生回数>平成26年度：0回、平成27年度：0回。
------	----------------------------

#### (3) 特許庁庁舎設備等の不具合等への速やかな対応

特許庁庁舎の利用者から庁舎設備等の不具合等の連絡があった際に速やかに対応すること。

実施結果	庁舎の利用者からの不具合等の連絡に速やかに対応するとともに、対応結果を報告書としてまとめ、適切に業務が実施されていた。
------	---

## 2. 各業務において確保すべき水準

### (1) 建築・設備機器管理業務

- 建築・設備機器（電気設備、機械設備等）の性能及び状態を常時適切な状態に保全するため、適切な点検、保守及び運転監視等を行うこと。また、関係法令に基づき義務付けられている必要な資料を作成すること。
- 建築設備等の点検項目、周期については、計画的に点検及び保守を行い安全、低公害、高効率運転を実施し、省エネルギーを図りつつ、良好な特許庁庁舎内環境を維持すること。

実施結果	<p>平成26年度及び平成27年度において業務報告書、定例打合せ等から、業務仕様書に従い、設備等の運転・監視や特許庁庁舎等の保全を常時適切に行って、良好な特許庁庁舎内環境が維持されており、確実かつ適切に実施されていたと認められる。</p> <p>特に、大規模システムを稼働している特許庁庁舎の節電対策として、各電力設備の使用電力及び運転状況の調査、調査結果を基にした節電シミュレーションの作成など、具体的な節電対策の検討支援を実施。</p> <p>また、東京都環境確保条例に基づく温室効果ガス排出削減義務では、第1計画の8%削減に続き、第2計画においても各種エネルギーの使用分析及び改善提案を実施し目標達成に向け貢献していることも評価される。</p> <p>&lt;運転・監視&gt;平成26、27年度ともに常時（毎日24時間）実施。 &lt;日常点検&gt;平成26、27年度ともに毎日実施。 &lt;定期点検整備&gt;平成26、27年度ともに定められた時期に実施。</p>
------	---

### (2) 清掃業務

- 清掃を実施し、特許庁庁舎の快適な環境と衛生を維持すること。
- 現場責任者及びエリア責任者は、担当エリアが常に良好な環境衛生を維持するために適宜巡回し、巡回の結果必要に応じて清掃を自ら又は他の清掃員に指示し行うこと。

実施結果	<p>平成26年度及び平成27年度において業務報告書、定例打合せ等から、業務仕様書に従い、清掃業務が確実かつ適切に実施されていたと認められる。</p> <p>特に、利用者や風雨等により汚れた場合は、随時清掃を行い、また、人事異動による庁舎内での移転、引っ越し等が幾度も発生した場合は、その都度、ゴミ回収の頻度などを臨機応変に対応がなされるなど、快適な特許庁庁舎環境が維持されていることが評価される。</p> <p>また、清掃機器の導入、更新を行い清掃効率や清掃品質の向上に貢献</p>
------	--

	<p>したと評価される。</p> <p>&lt;日常清掃&gt;平成26, 27年度ともに清掃場所毎に定められた周期（毎日、2日、1週間）で原則平日に実施。</p> <p>&lt;定期清掃&gt;平成26, 27年度ともに清掃場所毎に定められた周期（1ヵ月、1年）で原則休日に実施。</p> <p>&lt;窓ガラス清掃&gt;毎年4回実施。</p>
--	--

### (3) 植栽等管理業務

- 構内の植栽等を適切な状態に維持すること。
- 設置場所の環境等を考慮し、当該設置場所に見合う観葉植物を選定し設置する。また、当該観葉植物が常に良好な状態になるようメンテナンスを行うこと。

実施結果	<p>平成26年度及び平成27年度において業務報告書、定例打合せ等から、業務仕様書に従い、植栽等管理業務が确实かつ適切に実施されていたと認められる。</p> <p>特に、樹木の育成状況、土壌環境について調査し、改善提案を行い、適切な育成環境の維持や灌木の植え替えによる環境改善の提案を行い、确实に実施されていたと評価される。</p> <p>また、定期的な防虫対策を講じていたが、平成27年度に植栽しているツツジに異常発生した害虫について薬剤散布を行い駆除をするとともに、定期的に生息調査を実施し大量発生を抑制するなど適切な植栽の維持が図られたと評価される。</p> <p>&lt;植栽管理&gt;特許庁庁舎周り植栽地の剪定、施肥、病虫害防除、除草、植込内清掃の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・常緑樹：平成26年度末123本、平成27年度末123本。</li> <li>・落葉樹：平成26年度末 20本、平成27年度末 20本。</li> <li>・灌木：平成26年度末3,249.2㎡、平成27年度末3,249.2㎡。</li> </ul> <p>&lt;観葉植物賃借&gt;31鉢の観葉植物に対する水補給、メンテナンス及び鉢周り清掃等を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実施回数：平成26年度：744回</li> <li>平成27年度：744回</li> </ul>
------	--

### (4) 警備業務

- 特許庁庁舎への来庁者及び入居者の安全確保並びに来庁者の入退管理、案内等及び受付業務を行うこと。
- 特許庁巡視職員と一体となり警備保安業務を誠実に遂行すること。
- 仕様書で求める有資格者
  - ・防災センター要員講習修了者、かつ自衛消防技術認定証保有者 15名

- ・ 防火管理技能講習修了者 1名
- ・ 自衛消防業務講習修了者 5名

実施結果	<p>平成26年度及び平成27年度において業務報告書、定例打合せ等から、業務仕様書に従い、警備業務が確実かつ適切に実施されていたと認められる。</p> <p>特に、特許庁庁舎内の安全対策に関して、受託事業者だけではなく巡視職員及び他の事業者とも連携を深め、連絡体制の構築に貢献したと評価できる。</p> <p>また、特許庁庁舎内での設備工事における休日対応などのセキュリティ対応を確実に実施するとともに、防災訓練等においても特許庁の対応・対策について積極的に参画するとともに、特許庁全体の体制の構築に貢献したことも評価される。</p> <p>&lt;防災センター要員講習修了者、かつ自衛消防技術認定証保有者&gt; 平成26年度末：26名、平成27年度末：20名</p> <p>&lt;防火管理技能講習修了者&gt; 平成26年度末：10名、平成27年度末：7名</p> <p>&lt;自衛消防業務講習修了者&gt; 平成26年度末：37名、平成27年度末：28名</p>
------	--

(5) 電話交換取扱業務

- 特許庁の代表電話等に掛かってくる電話について、迅速かつ適切に担当部署に取り次ぐこと。
- 特許庁の業務全般に係る外部等からの電話連絡に対して、的確に担当部署等への電話取次ぎや電話照会に対する案内業務等を円滑に運行すること。
- 特許庁の窓口であることを自覚して、職員及び外部の電話利用者に対しては、言語・態度に注意し、不快感を与えないよう親切・丁寧な対応を行い、品位の保持に努め、迅速かつ適切に行うこと。

実施結果	<p>平成26年度及び平成27年度において業務報告書、定例打合せ等から、業務仕様書に従い、電話交換取扱業務が確実に実施されていたと認められる。</p> <p>特に、特許庁の多様な業務について、電話オペレーション研修を実施し知見を深め、内外国からの専門的な問い合わせに対して、適切な電話交換業務の質の向上を図っている。</p> <p>&lt;代表電話着信件数&gt;平成26年度：77,229、平成27年度：79,378          &lt;業務従事人数/日&gt;平成26年度：6名、平成27年度：6名          &lt;業務従事時間/日&gt;午前8時30分から午後6時15分まで</p>
------	--

(6) 総括管理業務

- 特許庁総務部会計課厚生管理室と連携を図り、各個別業務間の連絡・調整を行うとともに、特許庁庁舎の利用者からの設備等に関する不具合等に対し迅速な対応を行うこと。
- 特許庁が特許庁庁舎の維持管理・運營業務に関する計画を策定する場合には、特許庁から提示される計画案に対して、専門的見地から助言を行うとともに、特許庁が本計画の策定に関し検討委員会等を開催する場合には、その会議に参加して議論を行うこと。
- 本業務を実施する中で課題や改善点を発見した場合には、随時、特許庁担当者に報告するとともに、所要の調整を行うこと。
- 特許庁庁舎の管理・運營業務に従事する全ての者に法令を遵守させ、忠実に業務を遂行させ、常に技術の向上指導を行い、それぞれの業務内容について十分把握するとともに、それぞれの業務の実態を常に把握し、業務の質が低下しているときは改善の指示を行うこと。
- 特許庁庁舎の管理の取りまとめ役であることを自覚して、特許庁庁舎の利用者に不快感を与えないよう環境の維持改善に努めるとともに、維持改善の作業は敏速及び適切に行うこと。

実施結果	<p>平成26年度及び平成27年度において業務報告書、定例打合せ等から、業務仕様書に従い、総括管理業務が確実に実施されていたと認められる。</p> <p>特に、特許庁庁舎利用者等からの不具合等に対し、迅速的確に対処するとともに、その原因調査、関係部署との連絡調整を行い、利用者への適切な説明や安全対策についても的確に実施したと評価される。</p> <p>また、工事に必要な業者間調整、防災対策、セキュリティ対策についても特許庁と各担当者間の調整役として貢献し、さらに、受託業務全体の品質向上に努め、特許庁庁舎環境の維持改善に貢献したことも評価される。</p>
------	---

### 3. 民間事業者から改善提案に関する実施状況

#### (1) 管理・運營業務全般に関する主な改善提案

##### ○ 企業体相互間での合同品質評価活動実施

共同企業体及び関連企業と合同品質評価活動を実施することにより、連携強化・情報共有することが可能となり、多くの視点による指摘や提案がなされ、その結果、年間を通じた業務実施にあたり、各業務の継続的な改善がなされ質の向上につながった。

<合同品質評価活動> 平成26年度：4回、平成27年度：4回

#### (2) 建築・設備管理業務に関する主な改善提案

##### ○ 効率的で環境に配慮したエネルギー管理の提案

各設備機器の運転時間や制御の設定変更等を提案し、平成27年度の電力使用量は、平成22年度比で▲24.8%と大幅な削減に貢献した。

#### (3) 清掃業務に関する主な改善提案

##### ○ 清掃機器の更新及び購入

充電式掃除機の更新及びブロワ／集塵機を新たに導入することで清掃効率、清掃品質の向上に貢献した。

#### (4) 警備業務に関する主な改善提案

##### ○ 有資格者の配置による業務の質の向上

仕様書で求める有資格者（防災センター要員講習修了者かつ自衛消防技術認定証保有者、防火管理技能講習修了者及び自衛消防業務講習修了者）に対して、要求水準以上の有資格者を配置することで質の向上に貢献した。

#### (5) 電話交換取扱業務に関する主な改善提案

##### ○ 研修における更なる資質の向上

定期的に勉強会を開催するなど、電話交換業務の質の向上に貢献した。

### Ⅲ 実施経費に関する状況及び評価

#### 1. 対象公共サービスの実施に要した費用（税抜き）

従来経費	【平成20年度実績額】	475,973千円
	【平成21年度実績額】	459,104千円
	【平成22年度実績額】	450,636千円
	【3カ年実績合計額】	1,385,713千円
第Ⅰ期事業	【平成23年度実績額】	419,612千円
	【平成24年度実績額】	420,714千円
	【平成25年度実績額】	429,354千円
	【3カ年実績合計額】	1,269,680千円
第Ⅱ期事業	【平成26年度実績額】	514,250千円
	【平成27年度実績額】	508,469千円
	【平成28年度見込額】	505,732千円
	【3カ年合計額】	1,528,451千円

#### 2. 評価

従来経費と第Ⅱ期事業（総括管理業務を除く）を比較すると、3年間で115,738千円の増加となる。これは特許庁庁舎設備等の老朽化による改修工事等が断続的に行われたことによる点検・保守管理業務等の増加及び警備強化等による警備の質・人員の増加が起因したもの及び労務単価の上昇と推察されるが、包括的な質（業務継続の確保、安全の確保、庁舎設備等の不具合等への速やかな対応）の向上に寄与し、特許庁庁舎利用者が快適な施設利用を可能とするとともに、特許庁における公共サービスの円滑な実施を可能としたことが評価できる。

### Ⅳ 外部有識者を含む評価委員会での意見

来訪者や職員に対するアンケートは今後も引き続き継続して実施し業務改善に役立てることが重要であり、清掃業務においてはより一層の改善や指導が必要である。アンケート集計数の向上とともに今後の課題とする。

建築・設備管理業務における節電対策は良好である。特に、東京都環境確保条例に基づく温室効果ガス排出削減義務では目標達成に向けた努力はおおいに評価できる。



## V 評価のまとめ

「1. 経済産業省特許庁庁舎の管理・運營業務の包括的な質」においては、事故等の発生は無く、特許庁の業務継続が確保され、庁舎環境が常時適切な状態で保たれていたと認められる。

「2. 各業務において確保すべき水準」においては、業務仕様書で明記された事項が確実に実施され、要求水準以上であった。さらに、契約電力の見直しについても的確な提案が出され経費削減に寄与し、警備員の臨時又は緊急的な事案発生時の対応等においても、柔軟かつ適切な運営がなされ、特許庁の業務継続に貢献したと認められる。

なお、特許庁庁舎施設の契約電力及び年間電力使用量は次表のとおりであり、第Ⅰ期事業において、大幅な節電効果が得られたところであるが、第Ⅱ期事業においても引き続き施設利用者の快適性を損なわない形で効率的な電力利用が行われた結果、直近の平成27年度の電力使用量は、平成22年度比で▲24.8%と大幅な削減となっている。

(参考) 契約電力及び電力使用量の推移

	年度	契約電力	使用電力量	平成22年度 比(使用電力量)
従前	平成22年度	5,000kW	22,559,472kWh	
Ⅰ期事業	平成23年度	5,000kW	18,356,928kWh	▲18.6%
	平成24年度	4,000kW	18,396,768kWh	▲18.4%
	平成25年度	3,800kW	17,266,392kWh	▲23.4%
Ⅱ期事業	平成26年度	3,500kW	16,499,064kWh	▲26.8%
	平成27年度	3,500kW	16,959,744kWh	▲24.8%

また、平成28年3月に来訪者及び職員からアンケート調査を実施し、5段階評価で集計を行ったところでは、基準以上の満足度は次の結果であり、概ね良好の評価を得ている。

[ (良い) 5 ← 4 ← 3 (基準) → 2 → 1 (悪い) として実施。 ]

◇来訪者に対する受付・警備員の対応に関するアンケート (回答733名)

受付：98.9%、警備：99.2%が満足。

◇職員に対する清掃・警備・施設維持管理に関するアンケート (回答135名)

清掃：90.2%、警備：97.0%、施設維持管理：97.2%が満足。

特に、委託事業者による業務間の連携・調整や一体運営の観点からの意見・提案等を通じて、効率的な業務実施が図られたと評価できる。

「3. 民間事業者からの改善提案に関する実施状況」においては、各業務のサービスの質の向上が図られており、さらに、本管理・運営に際しては、業務遂行過程で見いだされた諸事案について、随時に意見交換や改善等がなされ、業務効率化が図られたと認められる。

以上から、本委託事業の業務実施については、水準以上の業務実施、かつ、質の向上並びに効率的な運営がなされており評価できる。

本委託事業を実施したことによる効果は、特許庁庁舎の管理・運營業務について複数の業務を包括化して契約したことにより、契約事務の効率化が図られた。特に総括管理責任者を通じて各業務担当者に的確に反映することにより、複数の業務にわたる問題が発生した際も各業務間で連携・協力し、迅速かつ的確な処理が行われ、また、特許庁との連携も強化され、円滑な特許庁庁舎の管理・運營業務の実施につながったことは大きなメリットであった。

以上のことから、特許庁庁舎の管理・運營業務については、本委託事業の評価を踏まえ、次期事業においても引き続き「新プロセス運用に関する指針」に基づく新プロセスで、事業を実施することとしたい。