

平成29年6月13日
独立行政法人 国立科学博物館

民間競争入札実施事業
国立科学博物館の施設管理・運営業務の実施状況について

1. 事業概要

(1) 委託業務内容

国立科学博物館（以下「科学博物館」という。）の施設管理・運営業務

(2) 業務委託期間

平成25年4月1日～平成30年3月31日

(3) 受託事業者

太平・裕生・フクシ国立科学博物館共同企業体

(株式会社太平エンジニアリング [代表企業]、株式会社裕生、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等

科学博物館の施設管理・運営業務の入札公告に対し、4者が入札に参加し、入札書及び提案書が提出された。

提案書については、科学博物館職員及び博物館運営等に見識のある外部有識者から構成される民間競争入札評価委員会において基礎項目について審査を行い、いずれも要件を満たしていたため基礎点を付した。引き続き同委員会において加点項目について審査を行い、入札参加者それぞれに加点を付した。

平成25年2月14日に入札価格審査（開札）を行い、4者すべてが予定価格の範囲内であることを確認した。引き続き、基礎点及び加点の合計を入札価格で除して得られた総合評価値を算出し、総合評価値が最も高いものが落札者予定者となった。

2. 確保すべき質の達成状況及び評価

(1) 包括的な質

(イ) 要求水準及び評価

本業務の実施に当たり、基本的な方針は、「施設管理・運営業務を通して、幼児から高齢者まで広範な人々にとって快適な施設利用を可能とするとともに、当該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。」とする。

民間事業者への要求事項、評価指標、要求水準及び評価は、以下のとおりである。

項目	要求事項	評価指標	要求水準	評価
①施設の保全	本件施設を継続的、安定的な利用に供すること。	本件施設の一時的閉館や開館不能の状態を招くような重大な業務上の瑕疵の発生	0回	0回
②展示資料及び来館者の安全の確保	展示資料及び来館者を含む人員の安全を確保すること。	業務上の瑕疵による展示資料の損壊、人身事故等の発生	0回	0回

(ロ) モニタリング結果

本業務において確保されるべき質として設定された「施設の保全」及び「展示資料及び来館者の安全の確保」について、民間事業者からの科学博物館への報告及び科学博物館による業務の遂行状況の確認によるモニタリングを行った。また、科学博物館の職員及び民間事業者等が出席する「モニタリング評価委員会」を月に1回程度開催し、上記のモニタリングの結果報告や意見交換等を行った。モニタリングの結果は以下のとおりである。

①施設の保全

期間中、地球館Ⅰ期改修工事を実施した際にも、施設の一時的閉館や開館不能の状態を招く事態は発生しなかった。

②展示資料及び来館者の安全の確保

業務上の瑕疵による展示資料の損壊や人身事故の発生はなかったと認められる。

(2) 個別業務の質

(イ) 要求水準及び評価

民間事業者への要求事項、評価指標、要求水準及び評価は、以下のとおりである。

項目	要求事項	評価指標	要求水準	評価
①防災設備等保守管理業務	展示資料の保存及び快適な鑑賞環境の維持のために適切な展示室内環境を確保すること。	展示室の温度・湿度	・ 温度 24.0℃ ± 1.75℃、湿度 50% ± 5% (注1)	適
②清掃業務	本件施設が清潔な環境に保たれていること。	アンケートによる「清掃状況」の不満足割合(注2)	5%以下	0.3%~3.2%
		アンケートによる「清掃状況」の満足割合(注2)	70%以上	86.3%~91.4%
③総合案内・展示施設案内等業務	総合案内・展示施設案内等業務が適切に行われていること。	アンケートによる「総合案内・展示施設案内等業務」の不満足割合(注2)	5%以下	0.3%~5.0%

		アンケートによる「総合案内・展示施設案内等業務」の満足の割合(注2)	50%以上	72.3%~76.3%
--	--	------------------------------------	-------	-------------

注1 外気条件等(夏期には温度 27.0℃±1.75℃、湿度 60%±5%、冬期には温度 21.0℃±1.75℃、湿度 40%±5%とするなどの変動がある)、その他展示資料の種別、入館者数などの要因で要求水準の温度、湿度を変更しなければならない場合は科学博物館の職員と協議して行う。

注2 アンケートの年間の結果を基に算出する。清掃業務は「館内の諸施設の清潔さは満足できるものでしたか」の質問に対して、総合案内・展示施設案内等業務は「博物館の案内所や音声ガイドカウンター、シアター360のスタッフの対応は満足できるものでしたか」の質問に対して、それぞれ不満足については「たいへん不満」「不満」と回答した割合、満足については「たいへん満足」「満足」と回答した割合。

(ロ) モニタリング結果

本業務において確保されるべき質として設定された「展示資料の保存及び快適な鑑賞環境の維持のために適切な展示室内環境を確保すること」「本件施設が清潔な環境に保たれていること」及び「総合案内・展示施設案内等業務が適切に行われていること」について、民間事業者からの科学博物館への報告及び科学博物館による業務の遂行状況の確認によるモニタリングを行った。また、科学博物館の職員及び民間事業者等が出席する「モニタリング評価委員会」を月に1回程度開催し、上記のモニタリングの結果報告を行うとともに、利用者及び職員からの苦情等の発生についての検討や意見交換を行った。モニタリングの結果は以下のとおりである。

① 展示室の温度・湿度

展示室の温度・湿度については、前表の要求水準を基本としたが、外気条件、展示資料の種別、入館者数などにより、確保すべき温度・湿度の要求水準について随時協議・変更を行った。それに基づき、職員及び民間事業者で協議した箇所を毎日計測し、温度・湿度が確保されているかをモニタリングした結果、要求水準を確保していた。

② アンケート結果

清掃業務及び総合案内・展示施設案内等業務についてのアンケート調査を行った結果は以下のとおりであり、全て要求水準を確保していた。

項目	評価指標	要求水準	25年度	26年度	27年度	28年度	24年度(参考)
清掃業務	不満足の割合	5%以下	0.3%	1.6%	1.5%	3.2%	0.3%
	満足の割合	70%以上	91.4%	87.5%	89.0%	86.3%	88.8%
総合案内・展示施設案内等業務	不満足の割合	5%以下	0.3%	1.4%	3.0%	5.0%	1.2%
	満足の割合	50%以上	73.7%	72.3%	76.3%	74.0%	69.8%
回収数			1,825	1,730	2,009	1,979	2,353

3. 実施経費の状況及び評価

(1) 平成25～29年度実施経費（契約額）

国立科学博物館の施設管理・運営業務

- ・ 落札金額 932,000,000円（税抜）

1年あたり 186,400,000円

- ・ 契約金額（税抜）

（固定部分）

729,663,755円

1年あたり 145,932,751円

（総合案内・展示施設案内等）

管理監督者1ポスト1時間あたり 1,250円

※単価契約

作業従事者1ポスト1時間あたり 1,100円

(2) 実施経費等の状況

(イ) 平成20年度と平成25～28年度の比較

特殊要因を除いた実施経費は、平成20年度（市場化テスト実施前）の171,810千円に比べ、平成25～28年度（平均）では206,967千円となり、35,157千円（20.4%）の経費増となった。

単位：千円

	平成20年度	平成25年度～ 平成28年度の 平均	備 考
支払額 a	177,715	215,132	・ 固定部分のほか、単価契約分を含む。 ・ 消費税相当額を除く。
（内訳）			
関係業務統括業務	—	2,512	
防災設備等保守管理業務	97,016	100,712	
清掃業務	14,664	16,642	
警備業務	29,167	28,565	
総合案内・展示施設案内等業務	36,868	66,701	
特殊要因（企画展示室での来館者誘導等の業務によるもの） b *	5,905	8,165	
特殊要因を除いた額 a-b	171,810	206,967	
20年度との比較	—	35,157	

※ 特殊要因 b：企画展示室での来館者誘導等の業務は、年度ごとに実施日数が異なるとともに、企画展ごとに会場の規模や展示内容等が異なるため、必要な人員数に変動することによるもの。別紙参照。

(ロ) 主な増減要因とその評価

主な増減要因として、次の要因が考えられる。

○仕様の変更によるもの

- ・関係業務統括業務の配置

(統括責任者の配置 影響額 2,512 千円程度)

- ・現場責任者によるサポート体制の充実(現場責任者を各業務ポストとは別に配置)

(配置ポスト数の増 (0名→3名) 影響額 2,284 千円程度)

- ・地球館改修に伴う保守設備等の増による点検業務の増 (影響額 7,664 千円程度)

- ・開館時間延長等による案内業務及び売札業務の増

(金曜日、土曜日の時間外開館の実施 (影響額 13,191 千円程度))

- ・友の会受付業務の開始による案内要員の増(0名→1名)(影響額 3,671 千円程度)

- ・コンパス監視業務の要員の増(0名→2名) (影響額 8,500 千円程度)

○民間事業者による価格の提案によるもの

- ・管理監督者(総合案内・展示施設案内等)の1人1時間当たりの単価が1,250円、業務従事者が1,100円(税別)。

(平成20年度はそれぞれ1,050円、1,000円。影響額4,129千円程度)

これらの増減要因による増額(影響額41,951千円)は本施設において公共サービスの円滑な実施を行う上で、科学博物館及び各業務担当との連絡調整、友の会会員及び入館者へのサービスの質の向上等の理由から、必要不可欠だったものと考えられ、平成20年度との比較において考慮しないものとするれば、平成25～28年度実施経費(平均)の対20年度経費は6,794千円(3.9%減)の減額となる。

(ハ) 応札状況

民間競争入札導入以前

防災施設等保守管理業務(平成20年度～21年度)	1者
清掃業務(平成19年度～21年度)	10者
警備等業務(平成19年度～21年度)	4者
総合案内・展示施設案内等業務(平成20年度～21年度)	2者
民間競争入札(前回)(平成22年～24年度)	3者
(今回)(平成25年～29年度)	4者

(3) 民間事業者からの改善提案に係る改善実施状況

民間事業者から館内照明点灯時間の短縮による電力の削減案について提案があった。清掃や警備等民間事業者内及び科学博物館側等との調整も行い、その結果、展示室の点灯時間を15分間短縮するとともに、特別展のエスカレーターの稼働時間を約1時間短縮することとし、節電による経費の節約が図られた。(電力料の削減 約900,000円/年(約1.36%/年))

このほか、休憩ラウンジのテーブルの配置、トイレ内喫煙への対応、障がい者や高齢者が

使いやすいエレベーター掲示等について改善に向けた提案や問題提起が行われた。また、来館者のマナーに関連して、各業務担当者がどのように声をかければよいかなどの課題提起が行われ、科学博物館側と意見交換を行い、日常業務に反映されているところである。

(4) 総合評価と今後について

実施期間中に受託事業者が業務に係る法令違反行為等を行った実績はなかった。

サービスの質に関しては、防災設備等保守管理、警備、清掃、総合案内・展示施設案内等業務の包括化により、各種業務担当者への情報伝達経路が、統括責任者によって一元化することで、各業務の連携がより図られている。また、モニタリング評価委員会や日常の業務の中で、各業務担当者が意見を交換し、来館者の遺失物の取扱いや臨時昼食場所の案内等の業務改善への取り組みが図られた。

このことにより、館内環境の快適さの確認、混雑時の来館者案内対応、雨天時等の昼食場所の確保、拾得物に関する情報共有等、多様な点においてサービスの改善を図ることができた。

前回の実施で経費が増加した、関係業務統括業務については、一部業務を兼務できるように仕様を変更したことにより経費の減額が図られた。本件施設管理・運營業務については、複数業務を包括化して契約したことにより、競争性の確保、サービスの質の確保など、業務の質の向上を図ることができたと認められる。また、包括化を行ったことにより契約事務及び支払い事務が大幅に軽減された。

なお、科学博物館職員及び外部有識者から構成される民間競争入札評価委員会が設置されており、その仕組みの中で事業実施状況のチェックを受ける予定としている。

上述のとおり、本事業については、総合的に判断すると良好な実施結果を得られていることから、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」に基づき、終了プロセスへ移行した上で、引き続き業務の質を確保できる実施要項により業務を実施することとし、市場化テスト終了後も公共サービスの質、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、科学博物館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。

企画展示室での来館者誘導等の業務について

総合案内・展示施設案内等業務において、企画展開催時、来館者調査実施時等の際には、企画展示室での来館者誘導や質問紙配布等の業務を依頼した。

平成20年度及び、平成25年度から平成28年度に、業務を依頼した企画展等は次の通りである。

年度	項目	金額(円)
20年度	企画展「標本の世界」会場監視等業務	1,022,175
	企画展「東北地方の自然史研究―斎藤報恩会の足跡とコレクション」会場監視等業務	621,600
	企画展「なでこたちの挑戦―日本の女性科学者技術者」会場監視等業務	1,086,750
	企画展「Dr.NOGUCHI世界を勇気づけた科学者・野口英世」会場監視等業務	992,250
	企画展「数学 日本のパイオニアたち」会場監視等業務	982,012
	「アフリカの自然・開発・そこに住む人々」会場監視等業務	135,472
	「琉球の植物」会場監視等業務	227,212
	2008夏休みサイエンススクエアに伴う受付・案内誘導業務	475,728
	2009新春サイエンススクエアに伴う受付・案内誘導業務	77,700
	サイエンスコミュニケーター講座特別講演会に伴う受付・案内誘導業務	4,462
	教員のための博物館の日2008に伴う受付等業務	45,675
	退館者数調査	62,475
	アンケート用紙配布業務	171,549
	計	5,905,060
25年度	企画展「江戸人展からだ語る『大江戸』の文化」会場監視等業務	1,813,153
	企画展「日本のアザミの秘密」会場監視等業務	1,404,116
	企画展「砂漠を生き抜く 一人間・動物・植物の知恵―」会場監視等業務	1,924,358
	ミニ企画展「日本はこうして日本住血吸虫症を克服した」会場監視等業務	268,537
	ミニ企画展「教授を魅了した大地の結晶―北川コレクション」会場監視等業務	450,901
	ミニ企画展「ダーウィンフィンチ展」会場監視等業務	355,247
	ミニ企画展「バーチャル恐竜」案内誘導等業務	99,330
	企画展「科博・干支シリーズ2014午」監視等業務	315,314
	小惑星イトカワの微粒子公開に会場運営等業務	1,362,170
	2013夏休みサイエンススクエアに伴う受付・案内誘導業務	1,172,938
	2014新春サイエンススクエアに伴う受付・案内誘導業務	67,842
	教員のための博物館の日2013に伴う受付等業務	151,492
	アンケート用紙配布業務	269,899
	計	9,655,297
26年度	企画展「石の世界と宮澤賢治」会場監視等業務	1,752,003
	企画展「ヨシモトコレクションの世界」会場監視等業務	2,425,261
	企画展「国産顕微鏡100年」会場監視等業務	785,011
	企画展「科博・干支シリーズ2015ひつじ・未年のお正月」監視等業務	224,532
	2013夏休みサイエンススクエアに伴う受付・案内誘導業務	641,277
	2014新春サイエンススクエアに伴う受付・案内誘導業務	35,532
	教員のための博物館の日2014に伴う受付等業務	120,852
	干支ミュージアムラリー受付等業務	27,918
	小惑星イトカワの微粒子公開に会場運営等業務	113,754
	発見の森滞在人数調査	109,350
	恐竜イベントに伴う案内誘導等業務	74,520
	アンケート用紙配布業務	283,337

	計	6,593,347
27年度	企画展「国産顕微鏡100年展」会場監視等業務	508,599
	企画展「山形から未来を照らすサイエンス」会場監視等業務	158,355
	企画展「過去5万年間の時をはかる」会場監視等業務	608,256
	企画展「科博・干支シリーズ2016さる・申年のお正月」監視等業務	215,622
	企画展「世界のヒョウタン展」会場監視等業務	2,239,677
	企画展「渋沢春海と江戸時代の天文学者たち展」会場監視等業務	1,951,897
	「2015夏休みサイエンススクエア」受付・案内等業務	660,932
	「日本の植物が近代分類学とであったとき」監視等業務	604,098
	「第31回植物画コンクール作品展」会場監視等業務	424,440
	「2015冬休みサイエンススクエア」受付・案内等業務	43,848
	干支ミュージアムラリー受付等業務	15,444
	アンケート用紙配布業務	266,584
	計	7,697,752
28年度	企画展「生きものに学びくらしに行かず展」会場監視等業務	1,525,432
	企画展「没後100年田中芳男日本の博物館を築いた男展」会場監視等業務	370,656
	企画展「日本の自然を世界に開いたシーボルト展」会場監視等業務	2,348,838
	企画展「江戸の宣教師展」会場監視等業務	204,336
	企画展「小笠原国立公園展」会場監視等業務	802,494
	企画展「花粉と花粉症の科学展」会場監視等業務	1,926,666
	企画展「卵からはじまる形づくり展」会場監視等業務	6,237
	企画展「科博・干支シリーズ2017「とり・酉のお正月」監視等業務	208,494
	「第32回植物画コンクール作品展」会場監視等業務	424,440
	2016夏休みサイエンススクエアに伴う受付・案内誘導等業務	826,820
	2016冬休みサイエンススクエアに伴う受付・案内誘導等業務	35,532
	干支ミュージアムラリー受付等業務	32,670
	計	8,712,615
	平成25年度～平成28年度の平均	8,164,752