

平成 29 年 6 月 21 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
 「財務省税関研修所及び関税中央分析所の管理・運營業務」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
事業概要	財務省税関研修所及び関税中央分析所の管理・運營業務
実施期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
受託事業者	アズビル株式会社
契約金額（税抜）	249,700,000 円（税抜）（単年度当たり：83,233,333 円）
入札の状況	1 者応札（説明会参加=5 者／予定価内=1 者）※ 1
事業の目的	<p>①点検等保守業務</p> <p>税関研修所及び関税中央分析所において、設備の点検、運転監視、保守等業務を適切に実施し、各機器を常に最高の状態に保ち、日常の使用に支障のないように維持、管理業務を行うこと。</p> <p>②植栽及び緑地等管理業務</p> <p>税関研修所及び関税中央分析所敷地内の植栽及び緑地について、点検及び維持管理業務を適正に実施し、その環境維持に努めること。</p> <p>③清掃等業務</p> <p>税関研修所及び関税中央分析所の建物において、日常、定期的に清掃を適切に実施し、衛生環境の維持に努めること。</p>
選定の経緯	第 19 回官民競争入札等監理委員会（H19 年 3 月 23 日）にて審議・了承された「施設・研修等分科会の当面の進め方」に基づき、分科会にて財務省からヒアリングを行った結果を踏まえ、公共サービス改革基本方針（H19.10.26 閣議決定）に掲載

※ 1 「財務省税関研修所及び関税中央分析所の管理・運營業務における民間競争入札実施要項」及び入札説明書に基づき実施した本件入札に係る参加者は 5 者あり、1 者がグループ会社による参加を検討していたが、調整できなかつたため、1 者が施設管理従事者の要員が確保できなかつたためそ

れぞれ入札辞退、2者については入札直前に入札指名停止となり、残り1者となった。最終的に1者から提出された企画書について審査を行い、平成27年3月1日に開札を行い落札に至った。

II 評価

1 概要

終了プロセスに移行することが適当であると考えられる。

2 検討

(1) 評価方法について

財務省から提出された平成27年4月から平成29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、適切に履行されている	
	確保されるべき水準(一例)	評価
	衛生環境の確保 施設利用者(研修生及び職員)に対して行う「施設アンケート」調査における全項目について普通以上の回答が80%以上であること。 <アンケート実施回数及び調査対象者数> ①税関研修所 27年度 32回 742名(研修生696名、職員46名) 28年度 30回 711名(研修生668名、職員43名) ②関税中央分析所 27年度 2回 52名 28年度 2回 58名	全体評価 適 ①税関研修所 (27年度 適) (28年度 ほぼ適) ※1 ②関税中央分析所 (27年度 適) (28年度 適)

	<p>品質の維持</p> <p>管理・運營業務の不備に起因する当該施設における研修及び分析業務の中断回数（0回）。</p> <p>管理・運營業務の不備に起因する空調停止、停電、断水の発生回数（0回）。</p>	<p>適 (発生回数0回)</p> <p>適 (発生回数0回)</p>
	<p>安全性の確保</p> <p>管理・運營業務の不備に起因する施設利用者の怪我の回数（0回）。</p>	<p>適 (発生回数0回)</p>
	<p>点検等及び保守業務</p> <p>対象施設に設置されている機械、設備、施設等が日常の使用について支障なく、かつ、その機能が円滑に運転できるよう点検、保守を行うこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建築設備運転・監視及び日常点検・保守業務 ・機械設備保守業務 ・昇降機保守業務 ・電気設備保守点検業務 ・消防用設備等保守点検 ・建具保守点検業務 ・廃水处理装置ほか保守業務 <p>執務環境測定業務対象施設における執務環境が適正、かつ、快適であるか測定を行うこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・執務環境測定業務 	<p>仕様書に基づき、確実に建物、設備及び外構等の機能及び性能の点検や維持管理が行われ、不具合箇所が確認された場合は、緊急を要するものは早期に修繕等がなされた。また、修繕等の優先順位を付した不具合箇所を一覧にした資料及び光熱水料の使用状況を分析した資料が提供され、効率的な修繕計画の策定や省エネ・節電対策等の維持管理業務の向上が図られた。</p> <p>これらにより、業務の中断等、施設内での業務に支障が生じることはなかった。</p>
	<p>植栽及び緑地等管理業務</p> <p>指定された業務内容を実施し、敷地内の植栽及び緑地を管理し、施設全体の美化に努めること。</p>	<p>仕様書に基づき、確実に樹木剪定や除草等植栽及び緑地等の管理業務が行われ、施設の良い環境保持がなされた。</p>
	<p>清掃等業務</p> <p>指定された業務内容を実施し、施設内の汚れを除去し、又は汚れを予防</p>	<p>仕様書に基づき、確実に清掃業務が行われ、施設の良い環境保持がなされた。</p>

	すること。	
民間事業者からの改善提案	<p>①施設巡回の実施</p> <p>民間事業者の提案により、民間事業者が施設巡回を定期的に行い、施設運営に支障となる事案がないか、施設利用者に危害が及ぶ事象はないか等の巡回を行うことで、安全な施設運営に努めた。施設巡回を実施した結果、害虫や通路上の障害物等の除去等、施設利用者の安全性の確保に貢献できた。</p> <p>②業務履行報告会開催の実施</p> <p>民間事業者が実施する業務履行報告会について、民間業者からの提案型業務履行報告会が実施された。業務履行報告会では、設備不具合及び修繕計画や社内パトロール及び審査の経過・改善等についての提案が実施されたことで、施設の予防保全や効率的に対応ができ事務軽減につながった。</p> <p>③インスペクション実施</p> <p>日常清掃及び定期清掃において民間事業者の評価資格者が定期的にインスペクションを実施し、清掃作業員への指導・教育及び作業方法の見直し等を行ったことで、業務品質の向上につながった。施設利用者に対するアンケートでも普通以上の回答が90%を超えていることから、施設利用者の充実した満足度が示されており、業務品質は向上しているものと認められる。</p>	

※1 28年度評価が「ほぼ適」となっているのは、アンケート9項目のうち1項目について普通以上の回答が80%以上を達成できなかったことによる。80%以上を達成できなかった設問2-2「空調・温度は各室の設定値どおり適切に管理されていましたか。」の内容について、回答者に対して空調等が適切に稼働している状況での管理状況を問う内容であったが、回答者は管理業務の時間外の管理状況等についても言及しているものとの認識があり、出題の主旨が回答者に対して十分に伝わっていない状況でのアンケート結果となった。今後の課題として、アンケート項目について回答者に出題の主旨が伝わるよう、アンケート内容の見直しを検討することが必要。

(3) 実施経費（税抜）

従前経費	83,608,157円
実施経費	82,842,359円（27年度、28年度の平均）
削減額	765,798円（27年度、28年度の平均）
削減率	0.9%（27年度、28年度の平均）
民間事業者からの改善提案	<p>民間事業者による施設の電力使用状況を把握して研修施設と厚生・居住施設の電力ピークが重ならないよう調整するなど電力の平準化に努めた。その結果、施設利用者の快適性を損なわず質が確保され、21年度と比較して27年度は18.4%、28年度は12.0%程度、契約電力を引き下げたこと</p>

で、経費の削減につながった。

【検討】

※詳細な検討は以下に記載。

単位：円（税抜）			
	21年度(※1)	27年度	28年度
点検等及び保守業務	59,829,500	65,715,860	65,715,860
植栽及び緑地等管理業務(※2)	9,679,999	4,571,477	4,571,444
庁舎等清掃業務(※3)	14,098,658	12,443,519	12,666,559
合 計	83,608,157	82,730,856	82,953,863
対21年度削減額 (削減率)		877,301 (1.0%)	654,294 (0.8%)

※1 平成22年度～平成26年度については5年間の期日で市場化テストを実施しており、市場化テスト前と市場化テスト後の経費を比較するため、平成21年度の実績を経費の比較対象としている。

※2 平成21年度と比較して経費が削減されているのは、平成21年度と平成27年度、28年度では植栽業者が異なっており、落札業者による経営努力や毎年剪定が必要ではない樹木を複数年に一度剪定する等計画的に剪定作業を実施した結果によるものである。

※3 平成27年度、28年度における「庁舎等清掃業務」の実施経費の差は、研修を実施しなかった時期の清掃範囲の縮小による実施回数の変動等（予定回数の範囲内）によるものである。

経費全体では、市場化テスト導入前（平成21年度）と比較して、第1期の市場化テスト（H22'～H26'）では年間約400万円（4.7%）程度の削減効果があったが、27年度は1.0%程度、28年度は0.8%程度の実質経費の削減効果となっている。

点検等及び保守業務については、21年度に比べ点検項目の増加や人件費等の単価の上昇（約5%）の影響で経費が増加しているが、増加の要因は21年度と比べ建設需要が高まり、建築保守に係る保守員の単価が上昇したことによるもので、これらの外的要因を考慮すると経費の削減効果は十分に得られている。

また、施設の管理・運営に係る複数の業務を一括して複数年契約したことにより、従来に比し契約事務や監督業務等を大幅に軽減することができたものと評価できる。

(4) 評価のまとめ

業務の実施にあたり確保されるべき達成目標として設定された質については、平成27年度、平成28年度の2か年とも目標を達成していると評価できる。

また、民間事業者の改善提案により、業務履行報告会の実施、設備巡回とともに施設巡回も実施等、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に貢献したものと評価できる。

実施経費についても、一定の効果があつたものと評価でき、公共サービスの質の維持向上と合わせて、経費の削減の双方の実現が達成されたものと評価できる。

(5) 今後の方針

本事業の市場化テストは今期が2期目である。事業全体を通じての実施状況は以下のとおりである。

- ① 実施期間中に受託民間事業者への業務改善指示等の措置はなく、また法令違反行為等もなかった。
- ② 財務省においては、既に入札等監視委員会が設置されており、本業務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、外部有識者等のチェックを受ける仕組みを備えている。
- ③ 入札において、市場化テスト1期目については3者、2期目についても入札直前の業者による入札停止がなければ3者と複数業者による入札であったこと、また本件においては予定価格と落札価格に乖離があつたことなどから、競争性は確保されていた。
- ④ 確保されるべき公共サービスの質において、目標を達成していた。
- ⑤ 経費削減において、従来経費からの削減率約1%の効果を上げていた。

以上のことから、本事業については「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」（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)の基準を満たしており、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、財務省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。

なお本事業については、事業1期目は複数応札であり、事業2期目についても、1者応札であったものの、入札直前に2者が指名停止になり、かつ両者の入札意思が財務省によって事後に確認されていること等、諸条件を総合的に勘案し、市場化テスト終了が

適当との結論に至ったものである。よって、財務省においては、入札説明会に参加したが要員確保の理由から入札に至らなかった事業者がいる事実等を考慮し、市場化テストで得られた事項およびその他を総合的に検討し、今後もより多くの民間事業者の入札への参加を促すとともに、今回入札直前に2者が指名停止となり、その結果1者応札となったことを踏まえ、説明会等の場で法令遵守の一層の徹底を図る必要がある。

平成29年5月16日
財務省税関研修所
財務省関税中央分析所

平成27年度 民間競争入札実施事業
財務省税関研修所及び関税中央分析所の管理・運營業務の実施状況について

I 事業の概要

1. 委託業務の内容

財務省税関研修所及び関税中央分析所の管理・運營業務

2. 業務委託期間

平成27年4月1日～平成30年3月31日

3. 受託事業者等

- (1) 受託事業者 アズビル株式会社
- (2) 落札金額 249,700,000円（税抜）
- (3) 落札者の決定経緯及び理由

「財務省税関研修所及び関税中央分析所の管理・運營業務における民間競争入札実施要項」及び入札説明書に基づき実施した本件入札に係る参加者は5者あり、1者がグループ会社による参加を検討していたが、調整できなかったため、1者が施設管理従事者の要員が確保できなかったためそれぞれ入札辞退、2者については入札直前に入札指名停止となり、残り1者となった。最終的に1者から提出された企画書について審査を行い、平成27年3月1日に開札を行い落札に至った。なお、第1期の市場化テスト(H22'～H26')においては3者により入札が行われており、本件においては予定価格と落札価格に乖離があったことなどから、競争性は十分確保されていたと思慮している。

II. 対象公共サービスの内容

1. 点検等保守業務

税関研修所及び関税中央分析所において、設備の点検、運転監視、保守等業務を適切に実施し、各機器を常に最高の状態に保ち、日常の使用に支障のないように維持、管理業務を行うこと。

2. 植栽及び緑地等管理業務

税関研修所及び関税中央分析所敷地内の植栽及び緑地について、点検及び維持管理業務を適正に実施し、その環境維持に努めること。

3. 清掃等業務

税関研修所及び関税中央分析所の建物において、日常、定期的に清掃を適切に実施し、衛生環境の維持に努めること。

Ⅲ. 達成すべき対象公共サービスの質の確保の状況及び評価

1. 包括的に達成すべき質について

(1) 衛生環境の確保

測定目標	評価
施設利用者（研修生及び職員）に対して行う「施設アンケート」調査（別添 1 参照）における全項目について普通以上の回答が 80%以上であること。	全体評価 適
＜アンケート実施回数及び調査対象者数＞	
① 税関研修所 27 年度 32 回 742 名(研修生 696 名、職員 46 名) 28 年度 30 回 711 名(研修生 668 名、職員 43 名)	①税関研修所 (27 年度 適) (28 年度 ほぼ適) ※1
② 関税中央分析所 27 年度 2 回 52 名 28 年度 2 回 58 名	②関税中央分析所 (27 年度 適) (28 年度 適)

※1 28 年度評価が「ほぼ適」となっているのは、アンケート 9 項目のうち 1 項目について普通以上の回答が 80%以上を達成できなかったことによる。80%以上を達成できなかった設問 2-2「空調・温度は各室の設定値どおり適切に管理されていましたか。」の内容について、回答者に対して空調等が適切に稼働している状況での管理状況を問う内容であったが、回答者は管理業務の時間外の管理状況等についても言及しているものとの認識があり、出題の主旨が回答者に対して十分に伝わっていない状況でのアンケート結果となった。

○ 施設利用者（研修生及び職員）に対するアンケート結果（別添 2 参照）において、税関研修所では 27 年度は全項目、28 年度は 9 項目中 8 項目で確保すべき水準（普通以上の回答が 80%以上）を上回っており、関税中央分析所では両年度とも全項目確保すべき水準を上回っている。また、税関研修所では両年度とも 9 項目中 8 項目で普通以上の回答が 90%を超えており、関税中央分析所に至っては両年度とも全項目で普通以上の回答が 90%を超えていることから、施設利用者の充実した満足度を汲み取れるアンケート結果となっている。

今後の課題として、アンケート項目について回答者に出題の主旨が伝わるよう、アンケート内容の見直しを検討することとしたい。

(2) 品質の維持

測定目標	評価
管理・運營業務の不備に起因する当施設における研修及び分析業務の中断回数（0回）。	適 (発生回数0回)
管理・運營業務の不備に起因する空調停止、停電、断水の発生回数（0回）。	適 (発生回数0回)

- 施設の運用が始まってから、関税中央分析所施設については竣工後 16 年、税関研修所施設に至っては竣工後 29 年の歳月が経過して設備等が老朽化しているにもかかわらず、民間事業者による施設に対する細やかな目配りや予防保全等の対策が実施されていることから、施設運営が中断するような事例は発生しなかった。

以上のことから、品質の維持が図られたものと評価できる。

(3) 安全性の確保

測定目標	評価
管理・運營業務の不備に起因する施設利用者の怪我の回数（0回）。	適 (発生回数0回)

2. 確保すべき水準として設定した項目

(1) 確保すべき水準

イ 点検等及び保守業務

a. 建築設備運転・監視及び日常点検・保守業務

対象施設に設置されている建築設備の機能を常に最高の状態に保ち、日常の使用に支障のないよう管理、運転に関する全ての業務を行うこと。

b. 機械設備保守業務

対象施設に設置されている冷暖房設備及び給排水設備等が日常の使用について支障なく、かつ、設備の機能が円滑に運転できるよう点検、保守を行うこと。

c. 昇降機保守業務

対象施設に設置されている昇降機が日常の使用について支障なく、かつ、設備の機能が円滑に運転できるよう点検、保守を行うこと。

d. 電気設備保守点検業務

対象施設に設置されている電気設備が日常の使用について支障なく、かつ、その機能が円滑に運転できるよう点検、保守を行うこと。

e. 消防用設備等保守点検

対象施設に設置されている消防用設備が災害時の使用について支障なく、かつ、その機能をして、円滑に消火活動等できるよう消防法等関係法令に基づいた点検、保守を行うこと。

f. 建具保守点検業務

対象施設に設置されている自動扉、自動シャッターが日常の使用及び火災時の使用について、支障なく、かつ、設備の機能が円滑に運転できるよう点検、保守を行うこと。

g. 執務環境測定業務

対象施設における執務環境が適正、かつ、快適であるか測定を行うこと。

h. 廃水処理装置ほか保守業務

対象施設に設置されている廃水処理装置等が日常の使用について支障なく、機能が円滑に運転できるよう点検、保守を行うこと。

ロ 植栽及び緑地等管理業務

指定された業務内容を実施し、敷地内の植栽及び緑地を管理し、施設全体の美化に努めること。

ハ 清掃等業務

指定された業務内容を実施し、施設内の汚れを除去し、又は汚れを予防すること。

(2) 実施状況

イ 点検及び保守業務

仕様書に基づき、確実に建物、設備及び外構等の機能及び性能の点検や維持管理が行われ、不具合箇所が確認された場合は、緊急を要するものは早期に修繕等がなされた。また、修繕等の優先順位を付した不具合箇所を一覧にした資料及び光熱水料の使用状況を分析した資料が提供され、効率的な修繕計画の策定や省エネ・節電対策等の維持管理業務の向上が図られた。

これらにより、業務の中断等、施設内での業務に支障が生じることはなかった。

ロ 植栽及び緑地等管理業務

仕様書に基づき、確実に樹木剪定や除草等植栽及び緑地等の管理業務が行われ、施設の良い環境保持がなされた。

ハ 庁舎等清掃業務

仕様書に基づき、確実に清掃業務が行われ、施設の良い環境保持がなされた。

(3) 評価

各業務とも確保すべき水準に対し、確実に及び適切に業務が実施されているとともに誠実な対応

がなされているものと評価できる。

IV. 対象公共サービスの実施に要した経費の状況及び評価

1. 経費の比較（税抜）

（単位：円）

	21年度(※1)	27年度	28年度
点検等及び保守業務	59,829,500	65,715,860	65,715,860
<ul style="list-style-type: none"> ・ 建物設備運転・監視及び日常点検・保守 ・ 機械設備保守点検 ・ 昇降機保守 ・ 電気設備保守 ・ 消防用設備等保守点検 ・ 建具保守点検 ・ 執務環境測定 ・ 廃水処理装置ほか保守 			
植栽及び緑地等管理業務(※2)	9,679,999	4,571,477	4,571,444
庁舎等清掃業務(※3)	14,098,658	12,443,519	12,666,559
合 計	83,608,157	82,730,856	82,953,863
対21年度削減額(削減率)		△877,301 (△1.0%)	△654,294 (△0.8%)

※1 平成22年度～平成26年度については5年間の期日で市場化テストを実施しており、市場化テスト前と市場化テスト後の経費を比較するため、平成21年度の実績を経費の比較対象としている。

※2 平成21年度と比較して経費が削減されているのは、平成21年度と平成27年度、28年度では植栽業者が異なり、落札業者による経営努力や毎年剪定が必要ではない樹木を複数年に一度剪定する等計画的に剪定作業を実施した結果によるものである。

※3 平成27年度、28年度における「庁舎等清掃業務」の実施経費の差は、研修を実施しなかった時期の清掃範囲の縮小による実施回数の変動等（予定回数の範囲内）によるものである。

2. 評価

経費全体では、市場化テスト導入前（平成21年度）と比較して、第1期の市場化テスト(H22'～H26')では年間約400万円(4.7%)程度の削減効果があったが、27年度は1.0%程度、28年度は0.8%程度の実質経費の削減効果となっている。

点検等及び保守業務については、21年度に比べ点検項目の増加や人件費等の単価の上昇（約5%）の影響で経費が増加しているが、増加の要因は21年度と比べ建設需要が高まり、建築保守に係る保守員の単価が上昇したことによるもので、これらの外的要因を考慮すると経費の削減効果は十分に

得られている。

また、施設の管理・運営に係る複数の業務を一括して複数年契約したことにより、従来に比し契約事務や監督業務等を大幅に軽減することができたものと評価できる。

V. 民間事業者による創意工夫及び改善提案に関する実施状況について

1. 民間事業者による創意工夫に関する実施状況について

民間事業者による施設の電力使用状況を把握して研修施設と厚生・居住施設の電力ピークが重ならないよう調整するなど電力の平準化に努めた。その結果、施設利用者の快適性を損なわず質が確保され、21年度と比較して27年度は18.4%、28年度は12.0%程度、契約電力を引き下げたことで、経費の削減につながった。

また、21年度と比較して27年度は4.0%、28年度は6.2%程度の電気使用量の削減したことで温室効果ガスの排出の抑制にも貢献しており、経費削減以外の効果も認められた。

上記以外にも民間事業者による施設に対する細やかな目配りや予防保全等の対策が実施され、施設運営が中断するような事例は発生していない。

(参考) 契約電力の比較

(単位：kw)

	21年度	27年度	28年度
税関研修所本館	301	226	257
対21年度削減値 (削減率)		△75 (△24.9%)	△44 (△14.6%)
税関研修所別館	75	64	65
対21年度削減値 (削減率)		△11 (△14.6%)	△10 (△13.3%)
関税中央分析所	203	182	187
対21年度削減値 (削減率)		△21 (△10.3%)	△16 (△7.8%)
合計	579	472	509
対21年度削減値 (削減率)		△107 (△18.4%)	△70 (△12.0%)

(参考) 電気使用量の比較

(単位：kwh)

	21年度	27年度	28年度
税関研修所本館	651,339	623,381	619,616

対 21 年度削減値 (削減率)		△27,958 (△4.3%)	△31,723 (△4.9%)
税関研修所別館	167,144	142,166	147,761
対 21 年度削減値 (削減率)		△24,978 (△14.9%)	△19,383 (△11.6%)
関税中央分析所	642,143	636,217	603,313
対 21 年度削減値 (削減率)		△5,926 (△0.9%)	△38,830 (△6.0%)
合計	1,460,626	1,401,764	1,370,690
対 21 年度削減値 (削減率)		△58,862 (△4.0%)	△89,936 (△6.2%)

2. 民間事業者による改善提案に関する実施状況について (別添3 参照)

①施設巡回の実施

民間事業者の提案により、民間事業者が施設巡回を定期的に行い、施設運営に支障となる事案がないか、施設利用者に危害が及ぶ事象はないか等の巡回を行うことで、安全な施設運営に努めた。施設巡回を実施した結果、害虫や通路上の障害物等の除去等、施設利用者の安全性の確保に貢献できた。

②業務履行報告会開催の実施

民間事業者が実施する業務履行報告会について、民間業者からの提案型業務履行報告会が実施された。業務履行報告会では、設備不具合及び修繕計画や社内パトロール及び審査の経過・改善等についての提案が実施されたことで、施設の予防保全や効率的に対応ができ事務軽減につながった。

③インスペクション実施

日常清掃及び定期清掃において民間事業者の評価資格者が定期的にインスペクションを実施し、清掃作業員への指導・教育及び作業方法の見直し等を行ったことで、業務品質の向上につながった。施設利用者に対するアンケートでも普通以上の回答が 90%を超えていることから、施設利用者の充実した満足度が示されており、業務品質は向上しているものと認められる。

3. 評価

施設の経年劣化(税関研修所は竣工後 29 年、関税中央分析所は 16 年が経過)により施設の運営経費の増大が予測される状況で、民間事業者による創意工夫及び改善提案が実施されたことにより、

施設設備に対する予防保全が図られ事故・故障等がなく施設運営も中断することなく運営ができたこと及び業務品質の向上及びコスト削減が図られたことは、評価できる。

VI. 総合評価と今後の事業について

1. 総合評価について

本事業の市場化テスト2期目を実施するに当たり、市場化テスト1期目から引続き複数業務を一括して複数年契約したことにより、契約事務及び監督業務等の大幅な軽減や経費の削減効果とともに、競争入札による透明性の確保が図られたと認められる。また、管理運営業務の質として設定した項目に対する履行状況も調査等の結果から、良好なサービスの質が達成されたと認められる。

2. 今後の事業について

本事業については上述のとおり、良好な実施結果が得られており、「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日官民競争入札等管理委員会決定）II.1.

(1) の市場化テスト終了基準に照らし合わせると、以下のとおりである。

- ① 事業実施期間中に受託民間業者が業務改善指示等を受けたことや、業務に係る法令違反行為等はなかった。
- ② 財務省においては、既に入札等監視委員会が設置されており、本業務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、外部有識者等のチェックを受ける仕組みを備えている。
- ③ 市場化テスト1期目については3者、2期目についても入札直前の業者による入札停止がなければ3者と複数業者による入札であったことから、競争性は確保されている。
- 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をクリアしている。
- ⑤ 従来経費と比較して、経費削減の点で効果をあげている。

以上のことから終了基準を満たしており、今期をもって市場化テストを終了し、財務省税関研修所及び関税中央分析所の責任において行うこととしたい。

なお、市場化テスト終了後においても、これまで入札等監視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、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きたい。

施設アンケート

研修生 職員 _____
(研修名: _____)

庁舎内の施設環境等についての感想をお聞かせ下さい。

1. 施設内の清掃について

- 1-1 施設内の床及び階段の清掃は行き届いていましたか。
 満足 ほぼ満足 普通 やや不満 不満
- 1-2 施設内のトイレの清掃は行き届いていましたか。
 満足 ほぼ満足 普通 やや不満 不満
- 1-3. 浴室及び脱衣所の清掃は行き届いていましたか。
(税関研修所(本館)寄宿舍宿泊者のみ対象)
 満足 ほぼ満足 普通 やや不満 不満

上記の1-1から1-3までの清掃について、良かった点・悪かった点をお聞かせ下さい。(具体例等でも結構です。)

[]

2. 施設の管理について

- 2-1 共用施設の消耗品(蛍光灯、トイレットペーパー、石鹸等の補充すべき消耗品)は補充されてきましたか。
 満足 ほぼ満足 普通 やや不満 不満
- 2-2 空調・温度は各室の設定値どおり適切に管理されてきましたか。
 満足 ほぼ満足 普通 やや不満 不満
- 2-3 施設内の樹木(植栽の管理、雑草等)の管理状況はどうでしたか。
 満足 ほぼ満足 普通 やや不満 不満
- 2-4 害虫駆除について、薬剤の散布方法など作業状況等についてどうでしたか。
 満足 ほぼ満足 普通 やや不満 不満
- 2-5 施設の不具合・修繕等(軽微なもの)についての対応はどうでしたか。
 満足 ほぼ満足 普通 やや不満 不満
- 2-6 各作業において、研修、その他事務に支障をきたさないよう適切な配慮はとられていましたか。
 満足 ほぼ満足 普通 やや不満 不満

上記の2-1から2-6までの施設の管理状況について、良かった点・悪かった点をお聞かせ下さい。
(具体例等でも結構です。)

()

アンケートは以上になります。御協力ありがとうございました。

実施要項案2.2.1 管理・運營業務の質研修生「施設アンケート」(別添1)の点数【研修終了時及び半期毎(職員)実施 それぞれの各設間について普通以上の回答が80%以上】について

① 研修生、税関研修所職員及び関税中央分析所職員の各設間において普通以上の回答が80%以上を達成すること。(研修生は研修毎、職員については半期毎での結果より算出)

② 研修生のアンケート実施は、各研修修了時に行い、各年度末の全研修修了時に集計結果を出す。

③ 職員(税関研修所及び関税中央分析所)のアンケートは、半期ごとに行い、各年度末に集計結果を出す。

※各アンケート実施結果は民間業者に提示する。

平成27年度施設アンケート結果

アンケート実施別評価

アンケート実施区分	評価者	項目別回答者数及び普通以上の回答者等																										
		設問1-1			設問1-2			設問1-3			設問2-1			設問2-2			設問2-3			設問2-4			設問2-5			設問2-6		
		回答者数	普通以上	達成率	回答者数	普通以上	達成率	回答者数	普通以上	達成率	回答者数	普通以上	達成率	回答者数	普通以上	達成率	回答者数	普通以上	達成率	回答者数	普通以上	達成率	回答者数	普通以上	達成率	回答者数	普通以上	達成率
1 関税技術協力研修(基礎コース)【第1期】	研修生	12	12	100%	12	12	100%	12	12	100%	12	12	100%	12	12	100%	12	12	100%	11	11	100%	12	12	100%	12	12	100%
2 関税技術協力研修(基礎コース)【第2期】	研修生	12	12	100%	12	12	100%	12	12	100%	12	11	92%	12	7	58%	12	12	100%	-	-	-	12	12	100%	12	12	100%
3 関税技術協力研修(応用コース)	研修生	8	8	100%	8	8	100%	8	8	100%	8	8	100%	8	8	100%	8	8	100%	8	8	100%	7	7	100%	8	8	100%
4 関税技術協力研修(実践コース・共通)	研修生	13	12	92%	13	12	92%	13	13	100%	13	13	100%	13	12	92%	13	13	100%	3	3	100%	13	13	100%	13	13	100%
5 関税技術協力研修(実践コース・リスク管理分野)	研修生	5	5	100%	5	5	100%	4	4	100%	5	5	100%	5	5	100%	5	4	80%	-	-	-	5	5	100%	5	5	100%
6 関税技術協力研修(実践コース・品目分類)	研修生	4	4	100%	4	4	100%	-	-	-	4	4	100%	4	3	75%	4	3	75%	-	-	-	4	4	100%	4	4	100%
7 関税技術協力研修(実践コース・評価事後調査)	研修生	5	5	100%	5	5	100%	-	-	-	5	5	100%	5	4	80%	5	5	100%	-	-	-	5	5	100%	5	5	100%
8 高等科研修	研修生	60	60	100%	60	58	97%	4	4	100%	60	58	97%	60	38	63%	60	44	73%	60	58	97%	60	56	93%	60	60	100%
9 マネジメントリーダー研修	研修生	50	49	98%	50	49	98%	50	49	98%	50	50	100%	50	48	96%	50	46	92%	46	46	100%	50	49	98%	49	49	100%
10 女性職員キャリアデザイン研修	研修生	17	17	100%	17	17	100%	-	-	-	17	16	94%	17	11	65%	17	16	94%	-	-	-	17	17	100%	17	16	94%
11 教官養成研修	研修生	24	24	100%	24	24	100%	24	24	100%	24	24	100%	24	18	75%	24	22	92%	24	24	100%	24	21	88%	24	24	100%
12 中等科研修	研修生	121	118	98%	121	121	100%	89	87	98%	121	120	99%	121	106	88%	121	108	89%	-	-	-	121	115	95%	121	116	96%
13 高等専科研修	研修生	53	52	98%	53	53	100%	51	51	100%	53	52	98%	53	35	66%	53	53	100%	-	-	-	53	53	100%	53	51	96%
14 専門事務論研修(AEOコース)	研修生	13	13	100%	13	13	100%	-	-	-	13	13	100%	13	13	100%	13	13	100%	-	-	-	12	12	100%	10	10	100%
15 専門事務論研修(関税評価コース)	研修生	17	17	100%	17	17	100%	-	-	-	17	17	100%	17	15	88%	17	16	94%	-	-	-	17	17	100%	17	17	100%
16 専門事務応用研修(関税評価コース)	研修生	8	8	100%	8	8	100%	8	8	100%	8	8	100%	8	6	75%	8	8	100%	-	-	-	8	8	100%	8	8	100%
17 専門事務論研修(原産地規則コース)	研修生	22	22	100%	22	22	100%	21	21	100%	22	22	100%	22	17	77%	22	21	95%	-	-	-	20	20	100%	22	22	100%
18 専門事務応用研修(原産地規則コース)	研修生	14	14	100%	14	14	100%	14	14	100%	14	14	100%	14	12	86%	14	14	100%	-	-	-	14	14	100%	14	13	93%
19 専門事務応用研修(事後調査コース)	研修生	19	18	95%	19	19	100%	-	-	-	19	19	100%	19	9	47%	19	18	95%	-	-	-	19	19	100%	19	19	100%
20 専門事務論研修(知的財産コース)	研修生	17	17	100%	17	17	100%	-	-	-	17	17	100%	17	16	94%	17	17	100%	-	-	-	16	16	100%	17	17	100%
21 専門事務応用研修(知的財産コース)	研修生	12	12	100%	12	12	100%	10	10	100%	12	12	100%	12	10	83%	12	12	100%	-	-	-	12	12	100%	12	12	100%
22 専門事務論研修(品目分類コース)	研修生	19	19	100%	19	19	100%	-	-	-	19	19	100%	19	19	100%	19	17	89%	-	-	-	19	19	100%	19	19	100%
23 専門事務応用研修(品目分類コース)	研修生	9	9	100%	9	9	100%	8	8	100%	9	9	100%	9	7	78%	9	9	100%	-	-	-	9	9	100%	9	9	100%
24 専門事務研修(情報分析実務コース)	研修生	14	14	100%	14	14	100%	-	-	-	14	14	100%	14	10	71%	14	12	86%	-	-	-	14	14	100%	13	13	100%
25 専門事務研修(情報分析応用コース)	研修生	15	12	80%	15	15	100%	15	15	100%	15	15	100%	15	11	73%	15	15	100%	-	-	-	15	15	100%	15	15	100%
26 専門事務研修(爆発物等コース)	研修生	50	50	100%	50	50	100%	-	-	-	50	50	100%	50	35	70%	50	50	100%	-	-	-	49	49	100%	50	50	100%
27 専門事務研修(犯罪調査コース)	研修生	17	16	94%	17	16	94%	16	16	100%	17	16	94%	18	15	83%	18	17	94%	-	-	-	18	18	100%	18	17	94%
28 輸出管理品目研修	研修生	23	22	96%	23	22	96%	-	-	-	23	23	100%	23	23	100%	23	22	96%	-	-	-	22	22	100%	23	23	100%
29 教育官養成研修	研修生	15	15	100%	15	15	100%	15	15	100%	15	15	100%	15	13	87%	15	15	100%	-	-	-	14	14	100%	15	15	100%
30 専門事務研修(取締技法コース)	研修生	28	27	96%	28	28	100%	28	28	100%	28	28	100%	28	23	82%	28	27	96%	-	-	-	27	27	100%	28	28	100%
小計		696	683	98%	696	690	99%	402	399	99%	696	689	99%	697	561	80%	697	649	93%	152	150	99%	688	674	98%	692	682	99%
31 職員(上半期)	職員(税研)	23	23	100%	23	23	100%	-	-	-	23	23	100%	23	22	96%	23	23	100%	23	23	100%	23	23	100%	23	23	100%
32 職員(下半期)	職員(税研)	23	23	100%	23	23	100%	-	-	-	23	23	100%	23	21	91%	23	23	100%	23	23	100%	23	23	100%	23	23	100%
小計		46	46	100%	46	46	100%	-	-	-	46	46	100%	46	43	93%	46	46	100%	46	46	100%	46	46	100%	46	46	100%
33 職員(上半期)	職員(中分)	25	24	96%	25	25	100%	-	-	-	25	25	100%	25	24	96%	25	23	92%	25	25	100%	25	24	96%	25	25	100%
34 職員(下半期)	職員(中分)	27	27	100%	27	25	93%	-	-	-	27	26	96%	27	25	93%	27	26	96%	27	27	100%	27	27	100%	27	27	100%
小計		52	51	98%	52	50	96%	-	-	-	52	51	98%	52	49	94%	52	49	94%	52	51	98%	52	51	98%	52	52	100%

評価者別年間評価

	評価者	アンケート実施回数	設問別達成率及び判定								
			設問1-1	設問1-2	設問1-3	設問2-1	設問2-2	設問2-3	設問2-4	設問2-5	設問2-6
1	研修生達成率	30	98%	99%	99%	99%	80%	93%	99%	98%	99%
	判定		○	○	○	○	○	○	○	○	○
2	職員(税関研修所)達成率	2	100%	100%	-	100%	93%	100%	100%	100%	100%
	判定		○	○	-	○	○	○	○	○	○
3	職員(関税中央分析所)達成率	2	98%	96%	-	98%	94%	94%	100%	98%	100%
	判定		○	○	-	○	○	○	○	○	○

施設別年間評価(HP公表予定ベース)

	評価者	アンケート実施回数	回答率								
			設問1-1	設問1-2	設問1-3	設問2-1	設問2-2	設問2-3	設問2-4	設問2-5	設問2-6
1	税関研修所達成率	32	98%	99%	99%	99%	81%	94%	99%	98%	99%
	判定		○	○	○	○	○	○	○	○	○
2	関税中央分析所達成率	2	98%	96%	-	98%	94%	94%	100%	98%	100%
	判定		○	○	-	○	○	○	○	○	○

平成28年度施設アンケート結果

アンケート実施別評価

アンケート実施区分	評価者	項目別回答者数及び普通以上の回答者等																										
		設問1-1			設問1-2			設問1-3			設問2-1			設問2-2			設問2-3			設問2-4			設問2-5			設問2-6		
		回答者数	普通以上	達成率	回答者数	普通以上	達成率	回答者数	普通以上	達成率	回答者数	普通以上	達成率	回答者数	普通以上	達成率	回答者数	普通以上	達成率	回答者数	普通以上	達成率	回答者数	普通以上	達成率	回答者数	普通以上	達成率
1 関税技術協力研修(基礎コース)【第1期】	研修生	6	6	100%	6	6	100%	6	6	100%	6	6	100%	6	6	100%	6	6	100%	5	5	100%	6	5	83%	6	6	100%
2 関税技術協力研修(実践コース・知財)	研修生	5	5	100%	5	5	100%	-	-	-	5	5	100%	5	2	40%	5	5	100%	-	-	-	5	5	100%	5	5	100%
3 関税技術協力研修(応用コース)	研修生	7	7	100%	7	7	100%	-	-	-	7	7	100%	7	7	100%	7	7	100%	7	7	100%	7	7	100%	7	7	100%
4 関税技術協力研修(実践コース・共通)	研修生	14	14	100%	14	14	100%	3	3	100%	14	14	100%	14	13	93%	15	14	93%	-	-	-	15	14	93%	15	15	100%
5 関税技術協力研修(実践コース・原産地)	研修生	3	3	100%	3	3	100%	-	-	-	3	3	100%	3	3	100%	3	3	100%	-	-	-	3	3	100%	3	3	100%
6 関税技術協力研修(実践コース・評価事後調査)	研修生	3	3	100%	3	3	100%	-	-	-	3	3	100%	3	3	100%	3	3	100%	-	-	-	2	2	100%	2	2	100%
7 高等科研修	研修生	59	59	100%	59	58	98%	-	-	-	59	59	100%	59	37	63%	59	57	97%	59	56	95%	59	57	97%	59	59	100%
8 マネジメントリーダー研修	研修生	50	50	100%	50	50	100%	49	49	100%	50	50	100%	50	49	98%	50	47	94%	43	43	100%	49	46	94%	48	48	100%
9 女性職員キャリアデザイン研修	研修生	22	22	100%	22	22	100%	-	-	-	22	22	100%	22	20	91%	22	22	100%	-	-	-	20	19	95%	22	20	91%
10 教官養成研修	研修生	29	29	100%	29	29	100%	28	28	100%	29	29	100%	29	26	90%	29	28	97%	26	26	100%	28	28	100%	29	29	100%
11 中等科研修	研修生	135	119	88%	135	131	97%	101	98	97%	135	133	99%	135	59	44%	135	123	91%	-	-	-	135	131	97%	135	132	98%
12 高等専科研修	研修生	56	55	98%	56	55	98%	55	52	95%	56	55	98%	56	45	80%	56	55	98%	-	-	-	56	55	98%	56	56	100%
13 専門事務研修(AEOコース)	研修生	17	17	100%	17	17	100%	1	1	100%	17	17	100%	17	17	100%	17	17	100%	-	-	-	17	17	100%	17	17	100%
14 専門事務理論研修(関税評価コース)	研修生	19	19	100%	19	19	100%	14	14	100%	19	19	100%	19	12	63%	19	19	100%	-	-	-	19	19	100%	17	17	100%
15 専門事務応用研修(関税評価コース)	研修生	9	9	100%	9	9	100%	9	9	100%	9	9	100%	9	8	89%	9	9	100%	-	-	-	9	9	100%	9	9	100%
16 専門事務理論研修(原産地規則コース)	研修生	23	23	100%	23	23	100%	19	19	100%	23	23	100%	23	19	83%	23	23	100%	-	-	-	22	22	100%	22	22	100%
17 専門事務応用研修(原産地規則コース)	研修生	11	11	100%	11	11	100%	-	-	-	11	11	100%	11	11	100%	11	11	100%	-	-	-	10	10	100%	11	11	100%
18 専門事務研修(事後調査コース)	研修生	18	17	94%	18	18	100%	-	-	-	18	18	100%	18	18	100%	18	18	100%	-	-	-	18	18	100%	18	18	100%
19 専門事務理論研修(知的財産コース)	研修生	14	14	100%	14	14	100%	-	-	-	14	14	100%	14	14	100%	14	14	100%	14	13	93%	14	14	100%	14	14	100%
20 専門事務応用研修(知的財産コース)	研修生	7	7	100%	7	7	100%	-	-	-	7	7	100%	7	4	57%	7	7	100%	-	-	-	7	6	86%	7	7	100%
21 専門事務理論研修(品目分類コース)	研修生	17	17	100%	17	17	100%	6	6	100%	16	16	100%	16	13	81%	17	17	100%	-	-	-	16	16	100%	16	16	100%
22 専門事務応用研修(品目分類コース)	研修生	8	8	100%	8	8	100%	-	-	-	8	7	88%	8	2	25%	8	8	100%	-	-	-	8	7	88%	8	8	100%
23 専門事務理論研修(情報分析コース)	研修生	20	20	100%	20	20	100%	19	19	100%	20	20	100%	20	19	95%	20	20	100%	-	-	-	20	20	100%	20	20	100%
24 専門事務応用研修(情報分析コース)	研修生	11	11	100%	11	11	100%	11	11	100%	11	11	100%	11	10	91%	11	10	91%	-	-	-	11	11	100%	11	11	100%
25 専門事務研修(テロ対策コース)	研修生	47	47	100%	47	46	98%	47	46	98%	47	47	100%	47	30	64%	47	44	94%	-	-	-	47	46	98%	47	45	96%
26 専門事務研修(犯罪調査コース)	研修生	17	16	94%	17	17	100%	17	17	100%	17	17	100%	17	8	47%	17	17	100%	-	-	-	17	17	100%	17	17	100%
27 教官養成研修	研修生	15	15	100%	15	15	100%	15	15	100%	15	15	100%	15	11	73%	15	15	100%	-	-	-	14	14	100%	15	15	100%
28 専門事務研修(取締技法コース)	研修生	26	26	100%	26	26	100%	26	26	100%	26	26	100%	26	14	54%	26	26	100%	-	-	-	26	26	100%	25	25	100%
小計		668	649	97%	668	661	99%	426	419	98%	667	663	99%	667	480	72%	669	645	96%	154	150	97%	660	644	98%	661	654	99%
29 職員(上半期)	職員(税研)	22	22	100%	22	22	100%	-	-	-	22	22	100%	22	21	95%	22	22	100%	22	22	100%	22	22	100%	22	22	100%
30 職員(下半期)	職員(税研)	21	21	100%	21	21	100%	-	-	-	21	21	100%	21	18	86%	21	21	100%	21	21	100%	21	21	100%	21	21	100%
小計		43	43	100%	43	43	100%	-	-	-	43	43	100%	43	39	91%	43	43	100%	43	43	100%	43	43	100%	43	43	100%
31 職員(上半期)	職員(中分)	29	29	100%	29	29	100%	-	-	-	29	27	93%	29	28	97%	29	29	100%	29	28	97%	29	29	100%	29	29	100%
32 職員(下半期)	職員(中分)	29	28	97%	29	29	100%	-	-	-	29	29	100%	29	27	93%	29	29	100%	29	28	97%	29	29	100%	29	29	100%
小計		58	57	98%	58	58	100%	-	-	-	58	56	97%	58	55	95%	58	58	100%	58	56	97%	58	58	100%	58	58	100%

評価者別年間評価

	評価者	アンケート実施回数	設問別達成率及び判定								
			設問1-1	設問1-2	設問1-3	設問2-1	設問2-2	設問2-3	設問2-4	設問2-5	設問2-6
1	研修生達成率	28	97%	99%	98%	99%	72%	96%	97%	98%	99%
	判定		○	○	○	○	×	○	○	○	○
2	職員(税関研修所)達成率	2	100%	100%	-	100%	91%	100%	100%	100%	100%
	判定		○	○	-	○	○	○	○	○	○
3	職員(関税中央分析所)達成率	2	98%	100%	-	97%	95%	100%	97%	100%	100%
	判定		○	○	-	○	○	○	○	○	○

施設別年間評価(HP公表予定ベース)

	評価者	アンケート実施回数	回答率								
			設問1-1	設問1-2	設問1-3	設問2-1	設問2-2	設問2-3	設問2-4	設問2-5	設問2-6
1	税関研修所達成率	30	97%	99%	98%	99%	73%	97%	98%	98%	99%
	判定		○	○	○	○	×	○	○	○	○
2	関税中央分析所達成率	2	98%	100%	-	97%	95%	100%	97%	100%	100%
	判定		○	○	-	○	○	○	○	○	○

7. 各業務の従来の実施方法に対する改善提案

(1) 改善提案を行う業務及び項目

(1) 建築設備運転・監視及び日常点検・保守業務
施設巡回業務

(2) 改善提案の趣旨

(施設利用者の安全・利便性向上)

機械設備を確認して廻る設備巡回の他に、施設巡回を定期的に行い、施設利用者に危害が及ぶ事象はないか、施設運営に支障となる事象がないか等のパトロールを行う事でより安全な施設運営に努めます。

(3) 改善提案の内容

実施者: 設備常駐員

実施周期: 2回/月

実施内容: 雑草駆除や折れた枝の除去・蜂の巣搜索・ルーフドレン清掃

正門レールの汚泥除去・建物外観確認(落下物等はないか)

清掃業務や植栽管理業務中に施設利用者へ危害が及ぶ状況はないか

除雪作業の協力等



落葉樹が多いため季節によって枯葉等を除去する必要があります。



昨今、蜂の巣の問題があり、危害が及ぶ前に逸早く発見する必要があります。

(4) 最低水準の確保に対する説明

施設巡回は設備常駐員が本館に集合し、設備監視人員体制に余裕の出る平日14時以降で実施する事から主業務に支障はありません。又、複数人での対応が必要となる緊急事態が発生した場合でも、携帯電話で即座に呼び戻すことが可能です。

7. 各業務の従来の実施方法に対する改善提案

(1) 改善提案を行う業務及び項目

包括管理業務

(2) 改善提案の趣旨

(お客様との情報共有)

業務履行するうえで現地のお客様とのコミュニケーションは必要不可欠です。

そこで定期的に業務履行報告会(仮称)を行い、お客様との情報共有を密にまいります。

(3) 改善提案の内容

業務履行報告会の実施内容

実施者:アズビル(株)東関東支店・(株)ビケンテクノ ビル管理部 1 課

対象者:財務省税関研修所様・財務省関税中央分析所様

実施回数:2回/年(上期・下期で各1回)

実施内容:年度業務計画書詳細説明(上期)

エネルギー使用量報告と考察

業務履行状況報告

設備不具合及び修繕計画報告

グループ運営委員会での取り組み事項報告

社内パトロール及び審査の結果及び改善報告

現場でのトラブル事項展開

業務履行に関するお客様との質疑応答



(4) 最低水準の確保に対する説明

本提案は報告業務を更に充実させるものです。

7. 各業務の従来の実施方法に対する改善提案

(1) 改善提案を行う業務及び項目

業務名: 清掃等業務

項目名: 日常清掃・定期清掃

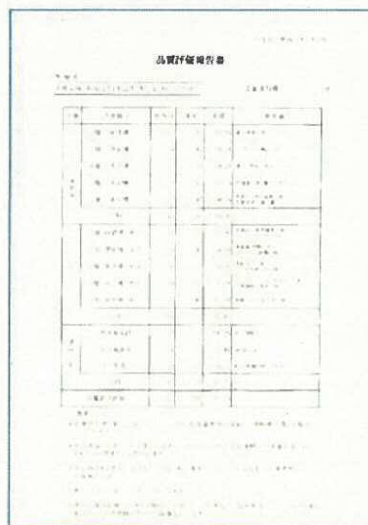
(2) 改善提案の趣旨

◆インスペクションの実施による業務品質改善活動◆

業務品質を継続的に改善するために、ビケンテクノの評価資格者が定期的にインスペクションを実施し、作業実施状況を評価します。その評価結果を分析することで、**清掃作業員への指導・教育、作業方法等の見直し**など、品質向上に向けた取り組みを実施します。

(3) 改善提案の内容

ビケンテクノの評価資格者が貴研修所内を巡回し、清掃作業実施状況をチェックリストに基づいてチェック、評価します。併せて、貴研修所施設管理担当者様の要望を聴取する機会も得ることができます。その評価や要望を分析し、清掃作業員への指導・教育を実施し、実施方法や周期等の見直しの検討も実施します。これらを継続的に実施することで、効率的な作業計画を確立し**品質の向上を実現**することができます。



(4) 最低水準の確保に対する説明

仕様書に定められた清掃業務を確実に実施した上で、その内容についての評価を行うものであり、さらにその評価に基づいて業務改善につなげてゆくことから、確保すべき水準は満たしているとともに、**業務品質の向上**につながります。