

平成 21 年 9 月 25 日  
入札監理小委員会

## 入札監理小委員会における審議の結果報告

### 東京国立博物館の来館者対応等業務

独立行政法人国立文化財機構の「東京国立博物館の来館者対応等業務」については、平成 22 年 4 月から平成 24 年 3 月までの 2 年間の契約により民間競争入札を実施する旨、公共サービス改革基本方針(別表)に定められている。

これに基づき、機構から提出された実施要項(案)を入札監理小委員会において審議したので、その結果を以下のとおり報告する。

#### 1. 質の設定について(資料 P.6)

##### 【論点】

来館者に対して行なうアンケート調査について「不満足」の合計が 5%以下であることを要求水準としているが、過去に同様のアンケート調査を実施した実績がないのであれば、まず試験的なアンケートを実施し、その結果を踏まえて要求水準を設定する必要があるのではないか。

また、不満足度だけではなく、満足度についても要求水準を設定することで、民間事業者により良いサービスを提供するための動機付けを与えることになるのではないか。

##### 【対応】

試験的なアンケートを 5 段階評価で実施し、「満足(48.2%)」及び「やや満足(17.5%)」の合計が 65.7%であったため、満足度の要求水準を「満足」及び「やや満足」の合計 50%以上とし、満足度についても要求水準を設定することとした。また、「やや不満足(2.0%)」及び「不満足(0.7%)」の合計が 2.7%であるため、不満足度の要求水準を「やや不満足」及び「不満足」の合計 5%以下とすることとした。

## **2. 員数の増員に対する提案について(資料 P.110～111)**

### **【論点】**

来館者対応業務に従事する員数が予め決められているが、この員数の増減について民間事業者には提案の余地を残すべきではないか。

### **【対応】**

員数の増減について、資料 110、111 ページに記載されている員数は最低限の人員を記載しているため、減員の提案は認められないが増員など仕様を上回る提案については認めることとし、資料 52 ページ及び 111 ページの表欄外にその旨の記載をすることとした。

## **3. 本業務の質の向上について(別添資料 4 様式集及び記載要領 P.105)**

### **【論点】**

本業務のあり方自体を定型的に捉えているのではないか。

### **【対応】**

別添資料 4「様式集及び記載要領」18 ページの記載指示事項欄に、「仕様や東博等が要求している水準を上回る提案・新しいサービスの提案があればそれについても記載するよう明記することで、民間事業者から業務改善提案や新しいサービスの提供について提案を受ける仕組みとすることで、サービスのあり方が硬直的・定型的にならないように工夫を行うこととした。

以上