

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
「地図と測量の科学館」の管理運営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	国土地理院が管理する「地図と測量の科学館」（地球ひろばを含む）における見学者への説明業務、受付業務、展示物等施設の監視・秩序維持業務（※庁舎管理業務は除く）
実施期間	平成 28 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
受託事業者	新生ビルテクノ株式会社
契約金額（税抜）	14,000 千円（単年度当たり：7,000 千円）
入札の状況	1 者応札（入札説明書受取＝2 者／予定価内＝1 者）※
事業の目的	来館者の安全・秩序維持の確保を行うとともに、見学者からの展示物、測量及び地図に関する質問に対する説明や、団体見学者等に対する館内案内・説明を適切に行うこと。
選定の経緯	国土地理院より平成 23 年度に公益法人が落札している事業として自主的選定の候補とされ、平成 24 年 7 月公共サービス基本方針において選定された。

※なお、応札者が 1 者となった要因として、国土地理院が応札に参加しなかった事業者に聞き取りを行ったところ、仕様書で定める業務内容及び資格要件を具備していたが、他の業務との兼ね合いにより事業所内における人員配置の調整がつかず、結果として、入札に参加することを断念したことによるものであるとのこと。

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

国土地理院から提出された平成 28 年 4 月から平成 29 年 3 月までの間の実施

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確保状況	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	評価
	<p>1. 来館者の安全・秩序維持の確保</p> <p>本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展示物の損傷・遺失及び来館者の怪我（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。</p>	0回で達成している。
	<p>2. 来館者の満足度</p> <p>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（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60%以上であるとともに「不満」及び「やや不満」の合計が5%以下であること</p>	「満足」、「やや満足」の合計が60%以上、「不満」、「やや不満」の合計が5%以下となっている。
	<p>3. クレームの対応</p> <p>本業務の従事者が委託を受けた業務の範囲で行った対応についての来館者からのクレーム（科学館宛の投稿、クレーム電話、国土地理院のウェブサイトでの「ご意見・ご質問」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（団体予約の調整不備によるクレーム等）が認められるものが、年間5件を上回らないこと。</p>	0件で達成している。
<p>4. 見学者への説明義務、受付業務、館内の監視・秩序維持</p>	オリエンテーションルームにおける映像等の上映、展示物等の説明、館内の案内・説明、館内放送	

		<p>による総合案内を適切に遂行している。</p> <p>見学者の受付(受付簿への記載及びアンケートの依頼、パンフレットの配布及び在庫管理)、団体見学の予約受付を適切に遂行している。</p> <p>展示施設及び展示物の動作確認・点検等、館内の巡回、消耗品の交換、地図閲覧コーナーの地形図の差替、ポスター等の定期的張替及びパンフレットの補充・交換、休館カレンダーの作成及び掲示、遺失物の一時保管を適切に遂行している。</p>
民間事業者からの改善提案	<p>○来館者の安全・秩序維持の確保、見学者からの質問に対する説明、団体見学者への館内案内を適切に実施するため、PDCAサイクルの徹底による品質の向上、業務の効率化を図る提案があった。</p> <p>具体的には、見学者が多い日には受付や説明、館内の監視を3名体制で行う、荒天時等における案内ルートを柔軟に対応する、見学者の安全確保のため、案内板設置を提案し、監督員の了承のうえ、設置する等により、品質の向上に努めた。</p>	

(3) 実施経費 (税抜)

従前経費	7,250,000 円 (平成 24 年度)
実施経費	7,000,000 円 (平成 28 年度～平成 29 年度の平均)
削減額	250,000 円
削減率	3.4%

(4) 選定の際の課題に対応する改善

課題	<p>公益法人が落札している事業として自主的選定されたが、市場化テスト第1期目において複数の応募があり、別の受託事業者となったことから、改善が認められた。</p>
----	---

(5) 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 28 年度において全て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、見学者が多い日は3名体制による業務実施、案内板設置を提案し、監督員の了承の上、設置するなど、民間事業者のノウ

ハウと創意工夫の発揮がなされ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、3.4%の経費削減が図られており、公共サービスの質の維持向上、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。

(6) 今後の方針

本事業の市場化テストは、前回の事業評価の際に新プロセスに移行していたが、その際の審議結果において、同じく新プロセスに移行している「国土地理院施設管理業務（庁舎管理業務、警備業務、清掃業務）」との包括化について検討することとされた。

国土地理院において包括化について検討をしたが、以下の理由で今後の事業においても別の事業として手続きをすすめることとしたものである。

- ・本事業の見学者への説明業務、受付業務、展示物等施設の監視業務においては、見学者への接客対応を主とする業務であり施設管理を主とする事業との類似性がなく、年間の契約金額が800万円未満と少額であり、包括化による経費の大きな削減が見込まれないこと。
- ・包括化することにより新たなJVを組まなければ応札に参加できなくなり、応札するための負荷が大きくなること。

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 国土地理院に設置している、外部有識者で構成している国土地理院入札監視委員会（評価委員会）において、事業実施状況のチェックを受けている。
- ③ 応札状況については、第2期目において1者応札となっているが、市場化テスト実施前は2者応札、市場化テスト第1期目も2者応札であった。国土地理院においては、今後応札の可能性がある事業者への声かけを行うこととしており、新プロセスへの移行時に市場化テスト終了の基準を満たしていることが確認されていることを考慮すれば、総合的に判断すると競争性が確保されているものと評価できる。
- ④ 確保されるべき公共サービスの質において、全ての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3.4%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、入札手続き及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、

国土地理院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、国土地理院においては、市場化テスト事業2期目が1者応札という結果を踏まえ、競争性確保の観点から、参入が見込まれる事業者に対する入札公告後における積極的な声かけの実施、人員確保のための十分な時間を確保できるよう入札スケジュールの前倒し等、多くの事業者の入札への参加を促すとともに、実施経費については、適正な雇用環境の維持の必要性を踏まえたうえで検討すべきである。

以上

平成 29 年 5 月 16 日
 国土地理院総務部広報広聴室

【民間競争入札実施事業】

国土地理院「地図と測量の科学館」の管理運営業務の実施状況について

1. 本業務の概要

(1) 委託業務内容

国土地理院「地図と測量の科学館」（展示館・屋外展示施設「地球ひろば」）における見学者への説明業務、受付業務、展示物等施設の監視・秩序維持

(2) 業務委託期間

平成 28 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日

(3) 受託事業者

新生ビルテクノ株式会社

2. 本業務の質の達成状況（平成 29 年 3 月末時点）

(1) 来館者の安全・秩序維持の確保

本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展示物の損傷・遺失及び来館者の怪我（病院での治療を要するものをいう。）の発生が 0 回である。

(2) 来館者の満足度

① アンケートによる調査

ア スタッフの対応

「満足」及び「やや満足」の合計が 60%以上であるとともに、「不満」及び「やや不満」の合計が 5%以下である（ただし、「不満」及び「やや不満」との回答における理由の記述内容からみて委託業者の範囲外の事柄である場合や、国土地理院が落札事業者の責任とは考えてい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）に対して、「満足」及び「やや満足」の合計は 60%以上、「不満」及び「やや不満」の合計は 5%以下である。

イ アンケートの回収数

年間 500 枚以上であることに対して、年間 500 枚以上である。

	平成 24 年度	平成 25-27 年度 <small>(公サ法による民間競争入札)</small>	平成 28-29 年度 <small>(公サ法による民間競争入札)</small>
スタッフの対応 「満足」及び 「やや満足」	97.4% (H24)※	82.6% (H25) 81.3% (H26) 84.4% (H27)	88.6% (H28) — % (H29)

「不満」及び 「やや不満」	2.5% (H24)※	1.1% (H25) 0.6% (H26) 0.6% (H27)	0.4% (H28) — % (H29)
アンケートの回収数	2,053件 (H24)	2,015件 (H25) 3,705件 (H26) 1,895件 (H27)	2,090件 (H28) — 件 (H29)

(小数点2以下切り捨て)

※平成24年度においては市場化テスト前の実施であるため、アンケート内容が、「満足」・「どちらかといえば満足」・「どちらかといえば不満足」・「不満足」となっている。

② クレームの対応

本業務の従事者が委託を受けた業務の範囲で行った対応についての来館者からのクレーム（科学館宛の投稿、クレーム電話、国土地理院のウェブサイトでの「ご意見・ご質問」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対応者等関係者からの事情聴取の結果、明らかに業務の不備（団体予約の調整不備によるクレーム等）が認められるものが、年間5件を上回らないことに対し、クレームの件数は0件である。

	平成24年度	平成25-27年度	平成28-29年度
年間クレーム件数	0件 (H24)	0件 (H25) 0件 (H26) 0件 (H27)	0件 (H28) — 件 (H29)

3. 各業務の実施状況

(1) 見学者への説明業務

見学者への説明業務においては、オリエンテーションルームにおける映像等の上映、展示物等の説明、館内の案内・説明、館内放送による総合案内を適切に遂行している。

(2) 受付業務

見学者の受付（受付簿への記載及びアンケートの依頼、パンフレットの配付及び在庫管理）、団体見学の予約受付を適切に遂行している。

(3) 館内の監視・秩序維持

展示施設及び展示物の動作確認・点検等、館内の巡回、消耗品の交換、地図閲覧コーナーの地形図の差替、ポスター等の定期的張替及びパンフレットの補充・交換、休館カレンダーの作成及び掲示、遺失物の一時保管を適切に遂行している。

4. 競争入札応札者数

- ・平成24年度（市場化テスト実施前） 2者（うち予定価格内提示2者）
- ・平成25年度～平成27年度 2者（うち予定価格内提示2者）
- ・平成28年度～平成29年度 1者（うち予定価格内提示1者）

5. 実施経費の状況及び評価

（単位：千円 税抜）

	平成 24 年度	平成 25-27 年度	平成 28-29 年度
「地図と測量の科学館」管理運営業務	7,250	6,660 (▲590)	7,000 (▲250)

※表内上段は、単年度における金額、下段（）書きは、平成24年度との比較を示す。

本事業の実施経費については、単年度当たり7,000千円であり、従来の実施経費（7,250千円：市場化テスト実施直前の平成24年度）と比べて、250千円（0.3%）の経費が削減されている。

6. 受託事業者の創意工夫

来館者の安全・秩序維持の確保、見学者からの質問に対する説明、団体見学者への館内案内を適切に実施するため、PDCAサイクルの徹底による品質の向上、業務の効率化を図る提案があり、見学者が多い日は3名体制による受付や説明、館内の監視を行うとともに、荒天時等における案内ルートの柔軟な対応や、見学者の安全確保のため監督員に対し、案内板設置の提案及び設置を行うなど、品質の向上に努めた。

また、窓口業務として、日々、身だしなみの配慮や丁寧な言葉遣いで来館者に対応するなど当館のイメージアップに寄与し、良好な業務が実施された。

7. 評価のまとめ

本委託事業の市場化テストは、今期が2期目であり、事業全般を通じての実施状況は、以下のとおりである。

- ① 実施期間中に民間事業者が業務改善指示等を受けたり、業務に係る法令違反行為等を行ったりした実績はなかった。
- ② 当院には、公共工事の入札及び契約の適正化の促進に関する法律（平成12年11月27日法律第127号）の趣旨並びに随意契約の適正化の一層の推進について（平成19年11月2日公共調達適正化に関する関係省庁連絡会議）及び随意契約見直し計画（平成18年6月国土交通省）における第三者機関の活用に係る定めを踏まえた外部有識（or 学識経験）者で構成された「国土地理院入札監視委員会」を設置されており、その枠組みの中で実施状況報告等のチェックを受ける体

制が整っている。

- ③ 1期目は、入札説明書受け取りが2者あり、うち応札者が2者であったが、2期目は、入札説明書受け取りが2者あったにもかかわらず、応札は1者にとどまった。

応札者が1者となった要因として、応札に参加しなかった事業者に聞き取りを行ったところ、仕様書で定める業務内容及び資格要件を具備していたが、他の業務との兼ね合いにより事業所内における人員配置の調整が着かず、結果として、入札に参加することを断念したことによるものであるとの報告を受けている。

- ④ 公共サービスの確保されるべき質について、全て目標を達成していた。
- ⑤ 従来経費からの節減は、市場化テスト実施直前の平成24年度と比較し、1期目は、3年間で1,770千円、2期目は、2年間で500千円（いずれも税抜き価格）であった。本事業については、予算規模がさほど大きな案件でないにもかかわらず、5年間で総額2,270千円のコスト削減は、一定の効果があったものと考えられる。

8. 今後の事業

本事業については、受託事業者による本業務の実施状況や創意工夫を通じての来館者の安全・秩序維持の確保及び満足度において確保されるべき質の目標が達成され、また大幅な経費削減等、良好な実施結果を得られていることから、効率的な業務実施が図られたと評価できる。

今期の入札は、応札を希望する事業者が複数あったにもかかわらず、結果として1者にとどまったが、応札の可能性のある事業者への声かけなどを行うことにより、競争性の確保に努めることとしており、今後の事業については、市場化テストを終了し、当院の責任において行うこととしたい。

市場化テスト終了後においても、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、当院自ら公共サービスの質の向上、コスト削減等を図る努力をして参りたい。

9. 包括化の検討状況

平成26年6月17日に開催された「第324回入札監理小委員会」での審議の際に、「国土地理院施設管理・運營業務」と「地図と測量の科学館の管理運營業務（説明、受付、展示物の監視業務）」との包括については、「それぞれの事業評価を踏まえた上で、平成30年度から包括することを検討している。」と発言しているところである。

今般、両業務を包括することの検討を行ったが、「地図と測量の科学館管理運營業務」については、来館者の個人並びに団体見学者の受付業務及び展示物の説明等、来館者への

接客に係るサービスが主な業務であり、「国土地理院施設管理業務」における警備や機械類のメンテナンス等、求める技術者の専門性に類似性がない。年間の契約金額が 800 万円未満と少額であり、包括しても当院として、経費の大きな削減が見込まれないこと。また、包括することにより業務内容が拡大し、新たな JV(ジョイントベンチャー)を組まなければ応札に参加できなくなることとなり、結果として応札するための負荷が大きくなることなどを総合的に検討した結果、平成 30 年度からの包括は行わないこととしたい。

以上