

## 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について（案）

#### 1. 事業概要

経済産業省特許庁庁舎の管理・運營業務（以下「本業務」という。）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」（平成 18 年法律第 51 号、以下「法」という。）に基づき、以下の内容により平成 23 年度から民間競争入札を実施しており、平成 29 年度から新プロセス第 2 期目となる。

##### (1) 業務内容

特許庁庁舎、J T ビル及び六本木グランドタワー（以下、「特許庁庁舎等」という。）に係る以下の業務を包括して実施している。

- ① 建築・設備機器管理業務
- ② 清掃業務
- ③ 植栽等管理業務
- ④ 警備業務
- ⑤ 電話交換取扱業務
- ⑥ 総括管理業務

##### (2) 契約期間

新プロセス 2 期目：平成 29 年 4 月 1 日から令和 2 年 3 月 31 日まで（3 年間）

<参考>

市場化テスト 1 期目：平成 23 年 4 月 1 日から平成 26 年 3 月 31 日まで（3 年間）

新プロセス 1 期目：平成 26 年 4 月 1 日から平成 29 年 3 月 31 日まで（3 年間）

##### (3) 受託事業者

経済産業省特許庁庁舎管理・運營業務共同企業体

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) 実施状況評価期間

平成 29 年 4 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日まで（2 年間）

(5) 受託事業者決定の経緯

本業務の民間競争入札実施要項（以下「実施要項」という。）に基づき、入札参加申請者 1 者（経済産業省特許庁庁舎管理・運營業務共同企業体）から提出された企画書を審査した結果、入札参加に必要な資格・要件を全て満たしていることを確認した。

平成 29 年 2 月 28 日に開札した結果、予定価格を上回る価格であったため、再度入札を行ったが、落札に至らなかった。そこで、同一条件で入札参加者に対し、改めて価格の再提示を求めたところ、予定価格の範囲内の入札価格が提示されたので、本業務共同企業体を落札者とした。

2. 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

実施要領において定めた民間事業者が確保すべきサービスの質の達成状況に対する評価は、以下のとおり。

(1) 本業務の包括的な質

評価事項	測定指標	評価
業務継続の 確保	<平常時> 本業務の不備に起因する施設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。	平成 29 年度及び平成 30 年度において、業務停止及び事故等は発生していない。
	<緊急時> a. 特許庁庁舎等が罹災した場合 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部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。	

	<p>b. 特許庁庁舎等が罹災していない場合</p> <p>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(特許庁庁舎等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。</p>	
安全の確保	<p>本業務の不備に起因した特許庁庁舎等内での人身事故又は物損事故の発生が無いこと。</p>	
庁舎設備等の不具合等への速やかな対応	<p>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。</p>	<p>庁舎設備等の不具合等(管球交換、施設故障、空調対応など)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るなど、適切に業務が実施されていた。</p>

(2) 各業務において確保すべき水準

評価事項	測定指標	評価
<p>建築・設備 機器管理 業務</p>	<p>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。</p>	<p>平成29年度及び平成30年度における業務報告書、定例打合せから、業務仕様書に従い、建築・設備機器管理業務が確実かつ適切に実施されていたものと認められる。</p> <p>大規模システムを稼働している特許庁庁舎の節電対策の一環として、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</p>

	<p>建築設備等の点検項目、周期については、「機械設備関係管理基準表」に基づき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、良好な環境を維持すること。</p>	<p>支援を実施していた。</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も実施するなど、目標達成に向けて積極的に取り組んでいた。</p> <p>加えて、電気設備や機械設備の早期復旧を図るべく、電気主任技術者資格等の保有者が作成、監修した写真、イラスト入りの作業手順書を作業員に周知、共有していた。</p> <p>&lt;運転・監視&gt;</p> <p>両年度ともに常時(毎日24時間)実施</p> <p>&lt;日常点検&gt;</p> <p>両年度ともに毎日実施</p> <p>&lt;定期点検整備&gt;</p> <p>両年度ともに定められた時期に実施</p>
<p>清掃業務</p>	<p>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。</p> <p>①業務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巡回清掃を自ら又は他の清掃員に指示し追加清掃を行うこと。</p> <p>②便所については、日常清掃、巡回、巡回清掃の都度トイレ清掃チェック表に記録を行うこと。</p>	<p>平成29年度及び平成30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ものと認められる。</p> <p>利用者や風雨等により汚れた場合には、随時清掃を行うとともに、人事異動による特許庁庁舎等内での移転等が幾度も発生した場合には、その都度、ゴミ回収の頻度等を増やすなど、臨機応変に対応がなされていた。</p> <p>また、清掃機器の導入・更新とともに、作業チェックリスト及び作業マニュアルの作成を行うなど、清掃効率や清掃品</p>

		<p>質の向上にも貢献していた。</p> <p>&lt;日常清掃&gt;</p> <p>両年度ともに清掃場所ごとに定められた周期（毎日、2日、1週間）で原則平日に実施</p> <p>&lt;定期清掃&gt;</p> <p>両年度ともに清掃場所毎に定められた周期（1月、1年）で原則休日に実施</p> <p>&lt;窓ガラス清掃&gt;</p> <p>毎年4回（6月、9月、12月、3月）実施</p>
植栽等管理業務	<p>構内の植栽等を適切な状態に維持すること。</p>	<p>平成29年度及び平成30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、植栽等管理業務が確実に実施されていたものと認められる。</p> <p>樹木の育成状況及び土壌環境を調査するとともに、改善提案を実施するなど、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を提案していた。</p> <p>また、定期的な防虫対策を講じていたものの、植栽中のツツジに異常発生した害虫に薬剤散布を行い駆除するとともに、定期的に生息調査を実施し大量発生を抑制していた。</p> <p>&lt;植栽管理&gt;</p> <p>特許庁庁舎の周り植栽地の剪定、施肥、病虫害防除、除草及び植込内清掃の実施</p> <p>・常緑樹：平成29年度 123本 平成30年度 122本</p>
	<p>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。</p>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・落葉樹：平成 29 年度 20 本 平成 30 年度 20 本</li> <li>・灌 木：平成 29 年度 3,249.2 m<sup>2</sup> 平成 30 年度 3,199.2 m<sup>2</sup><sup>1</sup></li> </ul> <p>&lt;観葉植物賃借&gt;</p> <p>6 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 29 年度 24 回 平成 30 年度 24 回</li> </ul>
警備業務	施設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。	平成 29 年度及び平成 30 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ものと認められる。
	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。	特許庁庁舎内の安全対策として、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ていた。
	仕様書で求める有資格者 <ul style="list-style-type: none"> <li>・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 名以上</li> <li>・自衛消防業務講習修了者 5 名以上</li> <li>・防火管理技能講習修了者 1 名</li> </ul>	<p>また、特許庁庁舎内における設備工事が休日実施される場合には、セキュリティ対応を確実に実施していた。そして、防災訓練等の実施に当たっては、役割分担の確認、整理を行うなど、特許庁担当者と密に連携し、防災訓練等に積極的に参画していた。</p> <p>加えて、警備員の資質向上を図るべく、公安委員会認定資格である施設警備業務検定 2 級保有者を 29 年度 3 名から 30 年度は 5 名へ増やし、リーダーの育成に努めていた。</p> <p>&lt;防災センター要員講習修了者<sup>2</sup>かつ自</p>

<sup>1</sup> 特許庁庁舎の改修工事に伴い、必要となる工事スペースを確保するため、一時的に常緑樹 1 本及び灌木の一部を工事事業者の管理とした。

<sup>2</sup> 東京都火災予防条例（昭和 37 年 3 月 31 日条例第 65 号）第 55 条の 2 の 3 に基づき、防災センター技術

		<p>衛消防技術認定証保有者&gt;</p> <p>平成 29 年度 15 名</p> <p>平成 30 年度 16 名</p> <p>防災センター要員講習修了者 28 名</p> <p>&lt;自衛消防業務講習修了者<sup>3</sup>&gt;</p> <p>平成 29 年度 24 名</p> <p>平成 30 年度 28 名</p> <p>&lt;防火管理技能講習修了者<sup>4</sup>&gt;</p> <p>平成 29 年度 8 名</p> <p>平成 30 年度 8 名</p>
電話交換取扱業務	<p>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。</p>	<p>平成 29 年度及び平成 30 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ものと認められる。</p> <p>電話交換業務における質の向上を図るため、電話オペレーション研修を実施するほか、特許庁ウェブサイトなどから常時情報を入手した上でその理解に努めるなど、内外国からの問い合わせに適</p>
	<p>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。</p>	

講習を受け、かつ、自衛消防技術認定証を有している者のこと。一定規模以上の建物に勤務する防災センターにおいて消防用設備等の監視や操作等に従事する場合に必要となる。

<sup>3</sup> 消防法（昭和 23 年法律第 186 号）第 8 条の 2 の 5 に基づいて、自衛消防組織の設置（自衛消防業務講習の修了者等を統括管理者及び本部隊の各班長として配置）が義務付けられている。

<sup>4</sup> 防火管理者の業務を補助する者で、防火管理に関する高度・専門的な知識、技能を有する者を防火管理技能者として選任し、防火管理業務計画の作成等を行う。

	<p>特許庁の窓口であることを自覚して、特許庁担当者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。</p>	<p>切に対応していた。</p> <p>&lt;代表電話着信件数&gt;</p> <p>平成 29 年度 78,220 件</p> <p>平成 30 年度 71,640 件</p> <p>&lt;業務従事人数/日&gt;</p> <p>平成 29 年度 6 名</p> <p>平成 30 年度 6 名</p> <p>&lt;業務従事時間/日&gt;</p> <p>午前 8 時 30 分から午後 6 時 15 分まで</p>
<p>総括管理業務</p>	<p>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、庁舎の利用者からの庁舎設備等の不具合等の連絡に対し迅速な対応を行うこと。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>平成 29 年度及び平成 30 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かつ適切に実施されていたものと認められる。</p> <p>特許庁庁舎利用者及び来庁者からの不具合等の連絡に対し、迅速かつ的確に対処するとともに、当該原因調査、関係部署との連絡調整を行うなど、当該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。</p> <p>また、特許庁庁舎改修工事に伴う事業者間調整、防災対策及びセキュリティ対策に当たっても、特許庁担当者との連絡調整を実施した。</p>



	<p>特許庁の庁舎管理の取りまとめ役であることを自覚して、庁舎の利用者に不快感を与えないよう庁舎環境の維持改善に努めるとともに、維持改善の作業は迅速及び適切に行うこと。</p>	
--	--	--

### 3. 実施経費の状況及び評価

#### (1) 実施経費（税抜）の状況

新プロセス2期目（平成29年度～平成30年度平均）実施経費は、従前の新プロセス1期目（平成26年度～平成28年度平均）の従来経費と比較し、約6,000万円（約11.8%）の経費が増加している。

なお、算出に当たっては、新プロセス2期目が、特許庁庁舎等の改修工事期間中であり、対象業務の増加及び対象範囲の変更があることから、六本木グランドタワーに係る業務（空調点検業務、建築設備定期点検業務、消防用設備点検保守及び電気設備定期検査業務）を除いた上で比較した。

新プロセス1期目（平成26年度～平成28年度平均）実施経費（A）	509,483,667円
新プロセス2期目（平成29年度～平成30年度平均）実施経費（B）	569,531,000円
増加額（C）＝（B－A）	60,047,333円
増加率（C/A）×100	11.8%

#### (2) 評価

実施経費の増加について分析したところ、以下の要因が上げられる。

- ・ 清掃員や警備員等に係る作業要員の労務単価の上昇<sup>5</sup>
- ・ 特許庁庁舎改修工事の断続的な実施に伴う点検・保守管理業務等の追加
- ・ 改修工事業者との連絡調整に伴う管理費用の負担増

<sup>5</sup> 建築保全業務労務単価（国土交通省大臣官房官庁営繕部計画課保全指導室）によれば、平成30年度の清掃員日額基礎単価は、平成26年度比で約12%増加しており（清掃員A：13,200円→14,800円）、平成30年度の警備員日額基礎単価も、平成26年度比で約9%増加している（警備員B：11,900円→13,000円）。

#### 4. 民間事業者からの提案による業務改善

##### (1) 本業務全般

###### ○ 共同企業体相互間における合同品質評価活動の実施

共同企業体は、複数の異なる事業者から構成されるため、本業務の遂行に当たっては当該事業者間における連携強化及び情報共有を図ることが重要となる。そこで、四半期ごとに、各業務における取組や改善内容を発表した上で横展開を行った。その結果、各業務における継続的な改善がなされ、本業務の質の向上につながった。

##### (2) 建築・設備管理業務

###### ○ 効率的で環境に配慮したエネルギー管理の提案

特許庁庁舎等内における各設備機器の稼働実態を正確に調査し、その結果を基に最適な運転時間及び自動制御方法を割り出した。これにより、平成30年度の電力使用量は、平成22年度比で44.9%の削減効果が見られた（「契約電力及び電力使用量の推移」については、後述6.（2）各業務において確保すべき水準のとおり）

##### (3) 清掃業務

###### ○ 清掃機器の更新及び購入

清掃効率の向上を図るべく、充電式掃除機の更新及びブロワ（送風機）／集塵機（空気中に飛散する粉塵を吸引除去するための装置）を新たに導入した。

###### ○ 業務報告メモの常備

清掃業務に係るトラブルを適時に収集し更なる業務改善に繋げるべく、各清掃用カートに業務報告メモを常備し、トラブル内容や対応策を作業員間で周知、共有を図った。

###### ○ インспекション（清掃管理）の実施

清掃業務の実態を客観的かつ的確に把握するため、清掃業務に係る豊富な知識や技能を有した点検者を定期的に派遣するとともに、警備業務を始めとした他業務の作業要員や特許庁職員も点検者となって、特許庁庁舎等における清掃箇所の点検を実施した。

##### (4) 警備業務

###### ○ 有資格者の配置による業務の質の向上

業務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、要求水準以上の有資

格者が配置されたことにより、警備業務における質の向上に大きく貢献した。

○ Microsoft Visio を活用した消防設備消火器配置図等の作成

Microsoft Visio（設計図等の作図を行うためのソフトウェア）<sup>6</sup>を活用し、消防設備消火器配置図等を作成するなど、警備業務の円滑な遂行を図った。

(5) 電話交換取扱業務

○ 柔軟な勤務体制の確立

勤務時間帯を早番、中番、遅番の3つに分けるとともに、作業内容をそれぞれ明確に定めることにより、電話交換業務の効率を図った。

○ 研修実施による更なる資質の向上

接客やビジネスマナーに関する勉強会を定期的に行い、各部署への取り次ぎを迅速に行うとともに、常時懇切丁寧に対応するなど、電話交換業務の質の向上を図った。

(6) 総括管理業務

○ 特許庁庁舎等改修工事会議への参加

改修工事の実施により、既存設備及び施設は大きな影響を受けることから、関連する会議に出席し、進捗確認とともに本業務に対する影響調査及び対応策の検討を実施するなど、特許庁庁舎等の改修工事に積極的に関与した。

## 5. 競争性改善のための取組

(1) 実施した取組

特許庁では、本業務における競争性改善のため、以下のとおり取組を実施した（詳細については、「資料2-2「自己チェック資料」記載のとおり」）。

① 応札可能性のある民間事業者を対象とした現場説明会の実施（平成28年12月6日開催、4者の参加）

② 現行民間事業者からの十分な引継期間（1か月）を確保

③ 積極的な広報活動（特許庁ホームページの活用）

④ 応札に参加しなかった事業者等を対象としたヒアリングの実施

---

<sup>6</sup> Microsoft Visio は、米国 Microsoft Corporation の米国及びその他の国における登録商標または商標である。

## (2) 新プロセス移行後の状況

### a. 特許庁庁舎の改修工事

特許庁では、庁舎機能の回復を図るべく、平成 28 年度末より、特許庁庁舎の改修工事を実施している。終了時期は、令和 5 年を見込んでおり、現在、特許庁庁舎内は、工事完了フロアと工事未了フロアが混在する状況にあることから、業務対応が煩雑となっている。

### b. 警備業務における人材確保の困難性

このような庁舎環境下において、警備員の十分な確保及び警備品質の維持が特に重要な課題となっている。この点、日々 1,000 名を超える来庁者のほか、改修工事に伴う数百名の工事関係者の出入りを抱える特許庁庁舎においても、本人確認作業の徹底など、経済産業省内におけるセキュリティ強化の要請に応えるべく、来庁者の安全管理に配慮したセキュリティ環境を確保している。

加えて、民間事業者の努力で、高い警備能力を有した警備員の採用、賃上げ等の処遇改善により、警備業務における質の維持、向上を図っているところである。

一方、東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会等の開催に伴い、警備業務に対する社会的な需要が増大するなど、警備員の慢性的な人手不足が続いている<sup>7</sup>。

## 6. 全体的な評価

### (1) 包括的な質の確保について

平成 29 年度から平成 30 年度の実施期間中、平常時及び緊急事の事故は発生しておらず、特許庁庁舎等における業務継続が確保されるなど、施設環境が常時適切な状態で保たれていたものと評価できる。

### (2) 各業務において確保すべき水準

業務仕様書に定められた事項については、業務報告書、定例打合せ等から、確実に実施されており、要求水準以上であったものと評価できる。

特に、契約電力の見直しに当たっては、民間事業者より、的確な改善提案が出され、経費削減に寄与した。また、庁舎内において、不審者や不審物が発見された場合には、冷静沈着に対応するなど、臨時又は緊急的な警備事案が発生した場合においても、柔軟かつ適切に運

---

<sup>7</sup> 職業安定業務統計（厚生労働省職業安定局雇用政策課）によれば、平成 28 年度における警備員の有効求人倍率は 6.53 倍と全職種の 1.10 倍と比較しても、その厳しさが顕著である。

営され、特許庁の業務継続に貢献した。

なお、特許庁庁舎における契約電力及び年間電力使用量は下表のとおりである。新プロセス2期目においても、施設利用者の快適性を十分に担保した上で、照明器具の減光、一斉消灯の実施及び不用照明の消灯を実施するなど、効率的で適正な電力利用が行われた結果、平成30年度の電力使用量は、市場化テスト前（平成22年度）に比較して44.9%と大幅な削減効果が見られた。

【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年度比削減率
従前 (市場化テスト前)	平成22年度	5,000kW	22,559,472kWh	-
	平成23年度	5,000kW	18,356,928kWh	18.6%
市場化テスト1期	平成24年度	4,000kW	18,396,768kWh	18.5%
	平成25年度	3,800kW	17,266,392kWh	23.5%
新プロセス1期	平成26年度	3,500kW	16,499,064kWh	26.9%
	平成27年度	3,500kW	16,959,744kWh	24.8%
	平成28年度	3,500kW	14,930,976kWh	33.8%
新プロセス2期	平成29年度	2,500kW	13,155,168kWh	41.7%
	平成30年度	2,400kW	12,424,776kWh	44.9%
	平成31年度	2,300kW	-	-

また、特許庁庁舎における清掃・警備・設備維持管理に関するアンケート調査結果は、別添のとおり、本業務に対する来庁者及び特許庁職員からの評価は概ね好評である。

他方、清掃業務に関しては、清掃箇所、頻度及び方法について、「やや不満」又は「不満足」と回答したのもも一定程度見られたことから、当該結果を踏まえた業務実施が必要と考えている。

### (3) 民間事業者からの改善提案に関する実施状況

各業務において確保すべき水準は十分に満たされているほか、本業務の遂行上の課題等については、事業者において自主的に意見交換や改善提案が実施され、当該結果を特許庁に適時に報告するなど、業務効率化が図られたものと認められる。

## 7. 今後の方針

本事業の市場化テストは、今期で3期目（新プロセス2期目）であるが、事業全体を通じた実施状況は以下のとおりである。

- ① 事業実施期間中、受託民間事業者が業務改善指示等を受けたり、法令に係る違反行為等はなかった。
- ② 特許庁内に設置している外部有識者を構成員とする「経済産業省特許庁庁舎の管理・運営業務評価委員会」において、令和元年5月20日付で、本業務の実施状況に係る報告、点検を実施済みである。
- ③ 確保されるべき公共サービスの質及び受託事業者から提案のあった項目に対する実施状況について、良好なサービスが達成されたと認められる。
- ④ 市場化テスト導入前と比較すると、6業務を包括して一括契約したことに伴い、契約事務の効率化が図られた一方、「3. 実施経費の状況及び評価」で分析したとおり、作業員に係る労務単価の上昇を受け、実施経費の削減効果は見られなかった。
- ⑤ 民間競争入札の結果、一者応札であり、競争性に課題が残っている。

これらのことから、本業務については、業務の質は引き続き適正に担保されている反面、実施経費の削減及び競争性の確保という点においては課題が残っている。

本業務については、市場化テストという枠組みの中で、新プロセス1期目と同2期目において、いずれも実施経費が増加し、一者応札という結果であったことから、発注者である特許庁としても、調達改善を図るべく、競争性改善に向けた取組を今後も実施する予定である。

しかしながら、特許庁庁舎の改修工事が令和5年まで継続する中であって、現行の民間事業者が有する豊富な知識、技能及び業務経験を踏まえると、新規参入事業者が応札する可能性は低く、応札者も限定されることが想定される。また、実施経費についても、本業務に係る労務単価の上昇傾向は続くものと考えられる。

したがって、当該業務を市場化テストの中で、競争性を確保しつつ、経費削減を実現することは極めて困難な状況である。

以上のことから、本業務については、直近の契約において競争性に課題が認められ、また実施経費の削減効果が実現していないものの、「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）Ⅲ.4に基づき、総合的に判断し、現在実施中の業務をもって市場化テストを終了することとしたい。

なお、市場化テスト終了後においても、これまで官民競争入札等監理委員会における審議を通じて厳密に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、特許庁自ら公共サービスの質の向上及びコスト削減等を図る努力をしてまいりたい。

以上

## 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

## 1. 調査概要

特許庁庁舎の職員を対象にアンケート調査を行った。(平成31年3月実施)

## 2. 清掃業務について

質問1. 玄関ホール、廊下、階段の清掃等について、適切と感じますか？

①適切	②概ね適切	③普通	④やや不適切	⑤不適切	⑥無回答	計
192	112	49	3	3	0	359
満足度（全体のうち①及び②の割合）						84.7%

質問2. トイレットペーパー、石けん液の補充、清掃など適切と感じますか？

①適切	②概ね適切	③普通	④やや不適切	⑤不適切	⑥無回答	計
163	106	58	23	7	2	359
満足度（全体のうち①及び②の割合）						74.9%

質問3. 執務室の清掃は、2日に1回床清掃を実施していますが、清掃後の床の状態はいかがですか？

①適切	②概ね適切	③普通	④やや不適切	⑤不適切	⑥無回答	計
111	109	97	24	5	13	359
満足度（全体のうち①及び②の割合）						61.3%

## 3. 警備業務について

質問1. 職員、来訪者等施設使用者に対する警備員の対応や指示等は、適切であると感じますか？

①適切	②概ね適切	③普通	④やや不適切	⑤不適切	⑥無回答	計
154	125	61	7	2	10	359
満足度（全体のうち①及び②の割合）						77.7%

質問2. 服装の乱れや立ち振る舞いは適切ですか？



①適切	②概ね適切	③普通	④やや不適切	⑤不適切	⑥無回答	計
127	123	85	10	4	10	359
満足度（全体のうち①及び②の割合）						69.6%

#### 4. 施設維持管理業務について

質問 1. 蛍光灯の交換や軽微な修繕等について、迅速に対応していますか？

①適切	②概ね適切	③普通	④やや不適切	⑤不適切	⑥無回答	計
108	112	113	10	8	8	359
満足度（全体のうち①及び②の割合）						61.3%

質問 2. 作業員は業務に適した服装や名札等により身分を明らかにし、作業終了後の報告をするなど不信感・不快感を与えないような適切な配慮をしていますか？

①適切	②概ね適切	③普通	④やや不適切	⑤不適切	⑥無回答	計
149	109	90	5	3	3	359
満足度（全体のうち①及び②の割合）						71.9%

### 来訪者に対する受付・警備員の対応に関するアンケート

#### 1. 調査概要

特許庁庁舎の来訪者を対象にアンケート調査を行った。（平成 31 年 3 月実施）

#### 2. 受付及び警備について

質問 1. 受付担当者の対応は適切でしたか？

①適切	②概ね適切	③普通	④やや不適切	⑤不適切	⑥無回答	計
81	7	2	0	0	0	90
満足度（全体のうち①及び②の割合）						98%

質問 2. 警備員の対応は適切でしたか？

①適切	②概ね適切	③普通	④やや不適切	⑤不適切	⑥無回答	計
83	5	2	0	0	0	90
満足度（全体のうち①及び②の割合）						98%

以上