

令和2年5月26日
国立研究開発法人産業技術総合研究所

民間競争入札実施事業
産業技術総合研究所つくばセンターの施設管理等業務における
民間競争入札事業の実施状況について

1. 事業の概要

(1) 業務の内容

産業技術総合研究所つくばセンターの施設管理等業務

- ① つくばセンター設備等維持管理業務
- ② つくばセンター植栽管理業務
- ③ つくばセンター警備業務
- ④ つくばセンター建物等清掃業務
- ⑤ 研究協力センター運営管理業務、サイエンス・スクエアつくば運営管理業務及び地質標本館運営管理業務
- ⑥ つくばセンター自動車運転・維持管理業務

(2) 業務期間

平成30年4月1日～令和3年3月31日

(3) 受託事業者

- ① つくばセンター設備等維持管理業務
- ② つくばセンター植栽管理業務
- ③ つくばセンター警備業務
- ④ つくばセンター建物等清掃業務
- ⑤ 研究協力センター運営管理業務、サイエンス・スクエアつくば運営管理業務及び地質標本館運営管理業務

つくばセンターの施設管理等業務共同事業体

代表者 新生ビルテクノ株式会社

構成員 日本メックス株式会社

テスコ株式会社

アズビル株式会社

日興美装工業株式会社

不二造園土木株式会社

株式会社クリーン工房

高橋興業株式会社

- ⑥ つくばセンター自動車運転・維持管理業務

日本道路興運株式会社

(4) 受託事業者決定の経緯

産業技術総合研究所つくばセンターの施設管理等業務の「民間競争入札実施要項」に基づき総合評価方式による公告を行ったところ、各入札参加者から企画書の提出があり、当研究所で設置した外部有識者を含む評価委員会で評価を行った結果、企画書提出業者は仕様書に定めた要件（企画書の必須項目審査）において満たしており、入札を行うこととなった。

平成30年2月9日に開札を行った結果、上記の受託事業者が落札者となった。

①つくばセンター設備等維持管理業務	業者数
入札参加者数	2者
うち企画書の評価基準を満たしていた者	2者
うち予定価格の範囲内で入札した者	1者
②つくばセンター植栽管理業務	
入札参加者数	2者
うち企画書の評価基準を満たしていた者	2者
うち予定価格の範囲内で入札した者	1者
③つくばセンター警備業務	
入札参加者数	2者
うち企画書の評価基準を満たしていた者	2者
うち予定価格の範囲内で入札した者	1者
④つくばセンター建物等清掃業務	
入札参加者数	2者
うち企画書の評価基準を満たしていた者	2者
うち予定価格の範囲内で入札した者	1者
⑤研究協力センター運営管理業務、サイエンス・スクエアつくば運営管理業務及び地質標本館運営管理業務	
入札参加者数	2者
うち企画書の評価基準を満たしていた者	2者
うち予定価格の範囲内で入札した者	1者
⑥つくばセンター自動車運転・維持管理業務	
入札参加者数	4者
うち企画書の評価基準を満たしていた者	4者
うち予定価格の範囲内で入札した者	2者

2. 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

(1) 確保されるべきサービスの質及び達成状況

①つくばセンター設備等維持管理業務

状態	主要事項	指 標	評価
平常時	安全性の確保	本業務の不備に起因する施設利用者の怪我が発生しないこと。	発生回数0回
		本業務の不備に起因して物損事故が発生しないこと。	発生回数1回
	業務継続性(品質)の確保	本業務の不備に起因して業務の中断(停電、断水、エレベーター閉じ込め等)となる事態が発生しないこと。	発生回数1回
	施設等の不具合等への速やかな対応	施設等の利用者から施設等の不具合の連絡があった際に速やかに対応すること。	適宜対応
	環境への配慮	本業務遂行にあたって温室効果ガスの削減を実施すること。	温室効果ガスの削減を実施
緊急時	業務継続性の確保	大地震・火災等の緊急事態が発生し、研究所がその業務の一部又は全部停止した場合において、研究所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ないこと。	発生回数0回
		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(研究所つくばセンターが被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て研究所の業務遂行に影響を与えないこと。	発生回数0回

②つくばセンター植栽管理業務

状態	主要事項	指 標	評価
平常時	安全性の確保	本業務の不備に起因して施設利用者の怪我が発生しないこと。	発生回数0回
		本業務の不備に起因して物損事故が発生しないこと。	発生回数2回
	業務継続性(品質)の確保	本業務の不備に起因する業務の中断が発生しないこと。	発生回数0回
	不具合の対応	施設等の利用者から植物・樹木・倒木・落ち葉により通行等の障害等の連絡があった場合に速やかに対応すること。	適宜対応

	環境への配慮	本業で使用する農薬等については、施設等の利用者、周辺住民から苦情に対し迅速に対応し、農薬取締法、農薬関連法規の法令違反がないこと及びメーカーで定める安全基準、使用方法等を遵守、逸脱がないこと。	発生回数 0 回
緊急時	業務継続性の確保	大地震・火災等の緊急事態により研究所がその業務の一部又は全部停止した場合において、研究所が機能を回復する過程で、本業務の不備に起因した復旧の遅れがないこと。	発生回数 0 回
		大地震・火災等の緊急事態により、広範な地域において機能を停止(研究所が災していない場合に限る。)し、研究所がその業務の一部又は全部を停止した場合において、研究所が機能を回復する過程で、本業務の不備に起因して復旧の遅れがないこと。	発生回数 0 回

③つくばセンター警備業務

状態	主要事項	指 標	評価
平常時	安全性の確保	本業務の不備に起因して施設利用者の怪我が発生しないこと。	発生回数 0 回
		本業務の不備に起因して物損事故が発生しないこと。	発生回数 0 回
	業務継続性(品質)の確保	本業務の不備に起因して業務の中断が発生しないこと。	発生回数 0 回
	不具合の対応	施設等の利用者から施設等の不具合の連絡があった際に速やかに対応すること。	適宜対応
緊急時	業務継続性の確保	大地震・火災等の緊急事態により、研究所がその業務の一部又は全部を停止した場合において、研究所が機能を回復する過程で、本業務の不備に起因した復旧の遅れがないこと。	発生回数 0 回
		大地震・火災等の緊急事態により、広範な地域において機能を停止(研究所が災していない場合に限る。)し、研究所がその業務の一部又は全部を停止した場合において、研究所の機能を回復する過程で、本業務の不備に起因した復旧の遅れがないこと。	発生回数 0 回

④つくばセンター建物等清掃業務

状態	主要事項	指 標	評価
平常時	安全性の確保	本業務の不備に起因して施設利用者の怪我が発生しないこと。	発生回数0回
		本業務の不備に起因して物損事故が発生しないこと。	発生回数0回
	業務継続性(品質)の確保	本業務の不備に起因して業務の中断が発生しないこと。	発生回数0回
	不具合の対応	施設等の利用者から施設等の不具合の連絡があった際に速やかに対応すること。	適宜対応
緊急時	業務継続性の確保	大地震・火災等の緊急事態により、研究所がその業務の一部又は全部を停止した場合において、研究所が機能を回復する過程で、本業務の不備に起因した復旧の遅れがないこと。	発生回数0回
		大地震・火災等の緊急事態により、広範な地域において機能を停止(研究所がり災していない場合に限る。)し、研究所がその業務の一部又は全部を停止した場合において、研究所の機能を回復する過程で、本業務の不備に起因した復旧の遅れがないこと。	発生回数0回

⑤研究協力センター運営管理業務、サイエンス・スクエアつくば運営管理業務及び地質標本館運営管理業務

状態	主要事項	指 標	評価
平常時	安全性の確保	本業務の不備に起因して来訪者及び施設利用者の怪我が発生しないこと。	発生回数0回
		本業務の不備に起因して物損事故が発生しないこと。	発生回数0回
	業務継続性(品質)の確保	本業務の不備に起因する業務の中断が発生しないこと。	発生回数0回
	不具合の対応	施設利用者等から施設等の不具合等の連絡があった際に迅速に対応すること。	適宜対応
緊急時	業務継続性の確保	大地震・火災等の緊急事態により、研究所がその業務の一部又は全部を停止した場合において、研究所が機能を回復する過程で、本業務の不備に起因した復旧の遅れがないこと。	発生回数0回
		大地震・火災等の緊急事態により、広範な地域において機能を停止(研究	発生回数0回

		所がり災していない場合に限る。)し、研究所がその業務の一部又は全部を停止した場合において、研究所が機能を回復する過程で、本業務の不備に起因した復旧の遅れがないこと。	
--	--	------------------------------------------------------------------------------------	--

⑥つくばセンター自動車運転・維持管理業務

状態	主要事項	指 標	評価
平常時	安全性の確保	本業務の不備に起因して人身事故が発生しないこと。	発生回数0回
		本業務の不備に起因して物損事故が発生しないこと。	発生回数1回
	業務継続性(品質)の確保	本業務の不備に起因する業務の中断が発生しないこと。	発生回数0回
	不具合の対応	利用者から車両の不具合の連絡があった際に迅速に対応すること。	適宜対応
緊急時	業務継続性の確保	大地震・火災等の緊急事態により、研究所がその業務の一部又は全部を停止した場合において、研究所が機能を回復する過程で、本業務の不備に起因した復旧の遅れがないこと。	発生回数0回
		大地震・火災等の緊急事態により、広範な地域において機能を停止(研究所がり災していない場合に限る。)し、研究所がその業務の一部又は全部を停止した場合において、研究所が機能を回復する過程で、本業務の不備に起因して復旧の遅れがないこと。	発生回数0回

(2) 確保すべき水準及び達成状況の評価

①つくばセンター設備等維持管理業務

つくばセンター内の施設について、設備等維持管理調整業務、運転監視・巡視業務、点検・保守業務、応急処置、非常時及び緊急時対応業務、小修繕業務、施設利用者の相談等業務、補助業務、中央監視業務等を、仕様書に記載された業務内容並びに関係法令を遵守し、維持管理業務を行い、各設備を良好に運転・管理して維持する。

【実施結果】

業務仕様書に従い、仕様書に記載された業務内容並びに関係法令を遵守し、維持管理業務を行い、各設備を良好に運転・管理・維持したことにより、确实かつ

適切に実施され、総括的な質も達成されたものと認められる。

また、改善提案のあった業務において、平成30年度75.4t-CO₂/年、令和元年度21.9 t-CO₂/年の新規CO₂削減を行った他、自主的に、緊急時の業務遂行能力向上を目的として、スクラバー廃液や研究廃液などの漏えいを想定した環境事故訓練の実施、危険個所の早期発見を目的とした、研究排水管の損傷するリスクが高い箇所（建物からの第一研究廃水マンホール354箇所等）の点検、電気設備改修工事に伴う調査協力、立会等、また、業務連携において、中央監視センターが中心となり、つくばセンター植栽管理業務、つくばセンター警備業務、つくばセンター建物等清掃業務、研究協力センター運営管理業務、サイエンス・スクエアつくば運営管理業務及び地質標本館運営管理業務と連携、情報の共有化、緊急対応などを行い、サービスの質の維持、向上が認められる。

一方、平成30年度に受変電設備の年次点検において、つくばセンターの施設管理等業務共同事業者が点検を依頼している業者（受変電設備製造業者）が派遣した作業員が点検箇所を誤り感電事故が発生、その影響で送電先が停電する波及事故が発生した。その後、再発防止として、つくばセンターの施設管理等業務共同事業者は操作手順書の見直し及び再確認を指示し、現場機器に充電箇所を明確化するための表示を取り付けた。また、毎年実施している受変電設備の作業に関する安全教育をより充実させて実施し、業務の改善が適切に行われたと認められる。なお、令和元年度においては、全体を通して事故等の発生件数は0件であった。

各年度の新規省エネ活動提案による温室効果ガスの削減量

項目	平成30年度	令和元年度
空調機設備の省エネ	69.1 t-CO ₂ /年	0.0 t-CO ₂ /年
その他の省エネ	6.3 t-CO ₂ /年	21.9 t-CO ₂ /年
提案による削減量合計	75.4 t-CO ₂ /年	21.9 t-CO ₂ /年

具体的な提案内容

- ・空調機設備の省エネ 送排風機間欠運転、空調ダンパ調整 など
- ・計装用コンプレッサー停止による省エネ
- ・排水処理施設の攪拌機等の機器の運用見直し

②つくばセンター植栽管理業務

つくばセンター(つくば中央地区、つくば西地区、つくば東地区、つくば北サイト及び苅間サイト)の植栽について、年間業務計画作成、通年管理、植栽管理、落葉清掃作業等を、仕様書に記載された業務内容並びに関係法令を遵守のうえ植栽管理を行い、良好な周辺環境及び景観を保持する。

【実施結果】

業務仕様書に従い、仕様書に記載された業務内容に基づき各業務を行い良好な周辺環境状態で維持されており、確実かつ適切に実施されていたと認められる。

特に、業務連携において、つくばセンター設備等維持管理業務及び警備業務と連携・情報共有を図り倒木等への迅速な対応、台風及び強風時の特別巡回により

敷地内外への倒木、落枝の早期発見を行い、交通障害の未然防止、周辺環境を良好に維持したと認められる。また、放置されていた枯れ枝の撤去、産総研職員等の安全衛生を考慮した早朝作業（4時～7時）及び休日の薬剤散布等サービスの質維持、向上が認められる。

一方、平成30年度に草刈時の飛び石による出入り口ガラス窓破損事故が1件、作業車による側溝破損事故が1件発生した。事故後、安全教育、作業手順の再構築を行い、令和元年度は0件となったことから、業務の改善が適切に行われたと認められる。

③つくばセンター警備業務

つくばセンター構内について、出入管理業務、監視業務、巡回業務、受付業務、鍵管理・遺失物管理業務等を、仕様書に記載された業務内容並びに関係法令を遵守し警備業務を行い、不測の事態にそなえ安全と秩序を維持する。

【実施結果】

業務仕様書に従い、仕様書に記載された警備員及び受付担当者が確実に配置されて業務が実施されているとともに、防災センターからの指示及びその対応が確実かつ適切に実施されていたと認められる。

併せて、警備業務（要員）と維持管理業務（要員）の緊急時の協力体制の確立、巡回業務時に発見した倒木等は波及事故防止のための処置を施し、情報を植栽業務（要員）に伝達を実施。また、つくばセンター設備等維持管理業務との連携を図り、安全環境のサービスを提供した。巡回警備業務においては、照明・空調等の消し忘れなどの確認、正常確認、在室者確認等の実施報告を行い、良好な状態を維持した。

構内への出入り口の危険個所については、定期的に立哨を行い、危険の抑制を図り、サービスの質の向上を図った。

④つくばセンター建物等清掃業務

つくばセンターの建物等について、日常清掃、定期清掃、ガラス清掃、ゴミ収集作業等を、仕様書に記載された業務内容並びに関係法令を遵守のうえ、清掃業務を行い、建物並びに周辺の衛生環境を保持する。

【実施結果】

業務仕様書に従い、仕様書に記載された業務内容に基づき施設の快適な環境を維持し、実施されている。

今回、追加されたサイエンス・スクエアつくば、地質標本館の清掃業務においては、受付業務担当者との協力・連携を図り、よりよい環境を提供した。

また、日常清掃・定期清掃・落ち葉清掃等においては、施設利用者の使用状況を考慮し、時間調整を行いサービスの向上を図った。

緊急時の対応については、つくばセンター設備等維持管理業務、つくばセンター警備業務と情報共有を図り、風雨等により建物内に入り込んだゴミ、建物周囲のゴミ、トイレの汚れ等、特別清掃依頼対応も迅速に行っている。

床面の汚れが酷い個所について、企画提案の剥離作業を行うことで、より快適な環境を維持したことが認められる。

⑤研究協力センター運営管理業務、サイエンス・スクエアつくば運営管理業務及び地質標本館運営管理業務

・研究協力センター運営管理業務

研究協力センターについて、調整業務、フロント業務、客室整備業務、清掃業務等を、仕様書に記載された業務内容並びに関係法令を遵守のうえ、運営管理業務を行う。

【実施結果】

業務仕様書に従い、仕様書に記載された業務内容並びに関係法令を遵守のうえ、運営管理業務を行い、利用者の満足度を高めた。

なお、「研究協力センター」（さくら館／短期滞在型及びけやき館／長期滞在型）の利用者を対象として「施設環境に関するアンケート」を実施した結果、設問それぞれについて平成30年度、令和元年度ともに満足度が90%以上あった。

また、アンケート結果の意見について、自主的に対応するとともに改善提案を行うなど、良好なサービス維持が認められる。

研究協力センター満足度調査結果

施設名	項目		実績・満足度		
			目標	平成30年度	令和元年度
さくら館	利用実績	宿泊者数 (延人数)	-	27,362人	26,341人
	設問	共用部施設の清掃状況	90%	99%	99%
		宿泊室の清掃状況		99%	99%
		トイレ、浴室、等の清掃状況		98%	99%
		宿泊室の消耗品の整備状況		97%	98%
		フロントの対応状況		99%	100%
けやき館	利用実績	宿泊者数 (実人数)	-	55人	66人
	設問	共用部施設の清掃状況	90%	100%	100%
		宿泊室の清掃状況		100%	100%
		トイレ、浴室、等の清掃状況		100%	100%
		宿泊室の消耗品の整備状況		100%	96%
		フロントの対応状況		100%	100%

・サイエンス・スクエアつくば運営管理業務

サイエンス・スクエアについて、受付・展示案内業務、受付補助業務等を、仕様書に記載された業務内容並びに関係法令を遵守のうえ運営管理業務を行う。

【実施結果】

業務仕様書に従い、仕様書に記載された業務内容に基づき関係法令を遵守のうえ運営管理業務を行い、研究所の活動の理解促進に協力した。

なお、「見学環境に関するアンケート」結果は設問それぞれについて平成30年度、令和元年度ともに満足度が90%以上あった。

また、アンケートの意見に対して、自ら改善できる内容は迅速に対応し、自らの改善が困難な内容は改善提案を行い、良好なサービスを維持していた。

サイエンス・スクエアつくば満足度調査結果

項目		目標	平成30年度	令和元年度
利用実績	予約件数	-	428件	382件
	来場者数	-	40,583人	40,929人
設問	説明員の対応	90%	97%	96%
	説明員のガイド説明 (ガイド付見学者のみ)	90%	95%	98%
	全体の満足度	90%	97%	96%

・地質標本館運営管理業務

地質標本館において、受付管理業務及び有料頒布業務等を、仕様書に記載された業務内容並びに関係法令を遵守のうえ運営管理業務を行う。

【実施結果】

業務仕様書に従い、仕様書に記載された業務内容に基づき関係法令を遵守のうえ運営管理業務を行い、来館者に対して地球科学に関する研究成果の普及促進を図るとともに、視察・見学がしやすい環境を提供することを受託事業者は協力していた。

なお、「見学環境に関するアンケート」結果は設問それぞれについて平成30年度、令和元年度ともに満足度が90%以上あった。

また、アンケート結果の意見について、自主的な対応及び改善を行っており、サービスの質が高かったものと考えられる。

地質標本館満足度調査結果

施設名	項目		目標	平成30年度	令和元年度
地質標本館	利用実績	団体件数	-	294件	261件
		来場者数	-	49,919人	50,270人
	設問	清掃状況	90%	99%	99%
		受付対応状況	90%	99%	100%
		全体の満足度	90%	98%	99%

⑥つくばセンター自動車運転・維持管理業務

つくばセンター内(中央地区・東地区・西地区)と近隣指定箇所を巡回する連絡バスの運行、同センター内の各事業所及び施設などを定期巡回する所内便の運行と書類や軽荷物の集荷集配を、仕様書に記載された業務内容並びに関係法令を遵守のうえ実施する。

【実施結果】

業務仕様書に従い、仕様書に記載された業務内容に基づき、一般公道での交通事故の発生、交通違反による摘発なども無く、安全且つ正確な運行が行われている。

一方、平成30年度に、つくば駅の駐車場において、不注意による物損事故を1件発生した。事故後、臨時研修等を行い、令和元年度は0件となったことから、業務の改善が適切に行われたと認められる。

連絡バスの運行については、適切な人員が配置され、安全運転に配慮した定刻運行の実施が認められる。また、車両は常に清潔に管理されている。

3. 実施経費に関する状況及び評価

(1) 実施経費

経費の推移（単位：千円）税抜き

項目	従来経費 (平成23年度 市場化テスト 導入前)	30～2年度 契約金額 3か年平均	削減額	削減率
①つくばセンター設備 等維持管理業務	2,193,863	2,165,667	28,216	1.3%
②つくばセンター植栽 管理業務	59,800	76,967	▲17,167	▲28.7%
③つくばセンター警備 業務	251,982	310,000	▲58,018	▲23%
④つくばセンター建物 等清掃業務	50,443	86,300	▲35,857	▲71.1%
⑤研究協力センター運 営管理業務、サイエン ス・スクエアつくば運 営管理業務及び地質標 本館運営管理業務	94,869	103,550	▲8,681	▲9.2%
⑥つくばセンター自動 車運転・維持管理業務	8,449	10,983	▲2,534	▲30%
合計	2,659,406	2,753,467	▲94,061	▲3.5%

計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計において一致しない場合がある。

(2) 経費削減効果

従来経費（平成23年度：市場化テスト導入前）2,659,406千円と、実施経費（平成30年度から令和2年度の契約金額3か年平均）2,753,467千円とを比較すると、94,060千円の増額（35.4%増）となっている。

増額の要因は、「②つくばセンター植栽管理業務」において、清掃箇所の増加、各年実施する既存林・松林について、落ち枝清掃の業務を追加したことによる。

次に「③つくばセンター警備業務警備業務」において、車両の渋滞緩和、開門時間の延長、構内進入時の交通安全対策の強化といったサービス向上による警備員の人工数の増加によるものである。

また、「④つくばセンター建物等清掃業務」において、新棟建設に伴い清掃箇所（清掃面積）が増加したこと、消耗品を受託事業者の負担に変更したものである。

その他、「⑤研究協力センター運営管理業務、サイエンス・スクエアつくば運営管理業務及び地質標本館運営管理業務」において、繁忙期の配置人員の増加、有料頒布の業務の増加である。

さらに、「⑥つくばセンター自動車運転・維持管理業務」において、早朝運行便を増便（4便増）したことに伴い運転手1名を増員したことによるものである。

そこで、実施経費について、増額の要因である追加業務等を控除した額にて、従来経費と比較した。

追加業務を控除した場合の経費の推移（単位：千円）税抜き

項目	平成23年度 市場化テスト前(A)	30～2年度 契約金額 3か年平均	30～2年度 追加業務分 を控除(B)	削減額 (A-B)	削減率
① つくばセンター 設備等維持管理 業務	2,193,863,	2,165,667	2,165,667	28,196	1.3%
② つくばセンター 植栽管理業務	59,800	76,967	64,582	▲4,782	▲8.0%
③ つくばセンター 警備業務	251,982	310,000	251,982	0	0.0%
④ つくば建物等清 掃業務	50,443	86,300	52,557	▲2,114	▲4.1%
⑤ 研究協力センタ ー、サイエンス・ス クエアつくば及び 地質標本館運営管 理業務	94,869	103,550	94,871	▲2	0.0%

⑥ つくばセンター 自動車運転・維持管 理業務	8,449	10,983	8,449	0	0.0%
合計	2,659,406	2,753,467	2,638,108	21,298	0.8%

その結果、追加業務等を控除した場合の実施経費が2,638,108千円となり、従来経費2,659,406千円と比較すると、21,298千円の減額（0.8%減）となったことから、実質的に削減されていると認められる。

なお、②つくばセンター植栽管理業務及び④つくば建物等清掃業務において、経費が増額（②が4,782千円増額（8.0%増）、④が2,114千円増額（4.1%増））している。増額の要因は、人件費上昇によるものであるが、茨城県における最低賃金の上昇率15%（平成22年度の最低賃金690円と平成29年度の最低賃金796円にて比較）と比べても、低い水準であり、一定の効果があったものと評価できる。

4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

①つくばセンター設備等維持管理業務

【改善提案項目】

- a. 省エネ活動を意識した業務計画の充実化及び設備運用改善を常に環境に配慮した管理を行う。

【実施結果】

- a. 省エネ活動について、年3回の省エネ活動の推進に係る会議の開催、操作・運転方法等の創意工夫、改善によりエネルギー起源のCO₂排出量の削減（平成30年度 69.1t-CO₂/年、令和元年度 21.9 t-CO₂/年のCO₂を削減）を図った他、空調機運転において、外気温度データを綿密に管理したうえで一般空調機の運転、停止制御を行い、空調に係るエネルギーを削減した。
 なお、省エネ活動においての提案事項は平成30年度は39件、令和元年度は40件
- b. 自主的に敷地内の区界の夜間時の騒音測定を定期的を実施し、データーの蓄積を行い 環境の変化の確認を行い、地域環境へ配慮する管理を行った。

②つくばセンター植栽管理業務

【改善提案項目】

- a. 樹木医による記念樹木やシンボル樹の樹勢診断の実施

【実施結果】

- a. 構内にあるニュートンの林檎の木(セイヨウリンゴ)の現地調査を行い、今後の対応方法等の所見が提出された

③つくばセンター警備業務

【改善提案項目】

- a. 警備車両による巡回業務の強化の実施。
- b. 各種教育によるサービスの向上

【実施結果】

- a. 平日昼間、巡回車輛(各地区に配置)で定期巡回を行い、構内規制による交通違反の抑制、道路の落下物の迅速な対応、緊急時の迅速な駆けつけ対応等が行われた。
- b. 警備員、受付員に対して普通救命(AEDの使用方法など)講習を義務付けられ、また、接遇対応教育の外部講師を招き教育を実施した結果、サービスの質が向上した。

④つくばセンター建物等清掃業務

【改善提案項目】

- a. 品質向上に向けた剥離作業の実施。
- b. 美観向上に向けた屋外定期清掃の実施。

【実施結果】

- a. 建物内の床で汚れが酷い個所及びインスペクションの報告書指摘事項から年間計画を立て剥離清掃を行い、美観を上げた。
また、日常業務等においてブラシ清掃から高圧洗浄清掃への変更、落ち葉の掃き掃除からブロワー・バキューム機への変更を行い細かな汚れ落としがなされ作業効率が向上されたと認められる。
- b. 施設内正面入口のモニュメント、地質標本館及びサイエンス・スクエアつくばのキャラクター看板の自主的な定期清掃(一般公開前に一回)を行い、美観の向上を図った。

⑤研究協力センター運営管理業務、サイエンス・スクエアつくば運営管理業務及び地質標本館運営管理業務

・研究協力センター運営管理業務

【改善提案項目】

- a. 研究協力センター運営管理業務(調整業務、フロント業務、客室整備業務、清掃業務)において、不慮の事故等に備え救命講習受講、各業務との連携を図りサービスの質の向上を図る。

【実施結果】

- a. 研究協力センター運営管理業務にかかわる従業員に対して、普通救命(AEDの使用方法など)講習を義務付け、サービスの質の向上が図られたと認められる。また、緊急時の対応を再構築し中央監視センター、警備業務と連携を図り、安全の確保に努めた。

・サイエンス・スクエアつくば運営管理業務

【改善提案項目】

- a. 受付、展示案内業務従事者と他の業務従事者において各業務間の連携・統一

した教育を実施することにより、効率的及び効果的な人員配置で、品質向上に繋げ、一元化した管理を行う。

- b. サービス向上のため、予約受付の見学申込書の作成及び電話対応マニュアルを整備し、高品質で温かみのある接客サービスを提供できるように電話対応の教育・研修を実施する。

【実施結果】

- a. 開館前の朝礼、定期的な教育(半期に1回、業務内容確認)の開催及び言葉遣いや語学の研修を実施することにより、展示物案内業務及び外国人への案内業務の質の向上が図られた。
- b. 電話対応マニュアルを整備し、定期的な研修・教育を実施した。

・地質標本館運営管理業務

【改善提案項目】

- a. 利用者の顧客満足度向上に向けた取り組みとして、案内・受付員の接客対応、スキルアップのため、教育・研修の充実化を図る。また、**有料頒布業務を改善することにより広報サービスの向上を図る。**

【実施結果】

- a. 案内・受付員への定期的な教育、研修、講習会受講等の実施によりスキルアップが図られ来訪者へのサービスの質が向上された。また、有料頒布品の購入データを随時作成し、頒布品の並び替えなど行い広報サービスも向上した

⑥つくばセンター自動車運転・維持管理業務

【改善提案項目】

- a. 事業者においても自動車任意保険への加入を提案。

【実施結果】

- a. 運行車両5台に自動車任意保険に加入を実施を行うことから、万が一事故を起こした際にリース車両の保険でカバーできない範囲を補う事が可能となった。

5. 産業技術総合研究所で設置した外部有識者を含む評価委員会での意見について

(1) 評価

「確保されるべきサービスの質及び達成状況」、「確保すべき水準及び達成状況」、及び「民間事業者からの改善提案に関する実施状況」については認められる。また、経費削減効果についても、実質的に削減されていると認められる。

(2) 意見

- ・つくばセンター警備業務、つくばセンター建物等清掃業務、及び研究協力センター運営管理業務、サイエンス・スクエアつくば運営管理業務及び地質標本館運営管理業務は、平成30年度、令和元年度とも確保されるサービスの質や確保

すべき水準について、目標を達成していると評価できる。

- ・また、つくばセンター設備等維持管理業務、つくばセンター植栽管理業務、及びつくばセンター自動車運転・維持管理業務についても、平成30年度に感電事故やガラス窓破損事故等が発生しているが、速やかに再発防止策を講じたことにより、令和元年度は事故等が発生しなかったことは評価でき、確保されるサービスの質や水準について、目標を達成していると評価できる。
- ・民間事業者の改善提案により、省エネ活動によるCO₂排出量の削減等、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。
- ・実施経費の増額の要因である追加業務等を控除したうえで、従来経費と比較した結果、21,298千円減となったことは、経費削減効果として評価できる。
- ・市場化テストの終了は妥当だと考える。市場化テスト終了後も、更なるサービスの質の維持向上やコスト削減の効果を期待する。

6. 評価のまとめ

「確保されるべきサービスの質及び達成状況」について、③つくばセンター警備業務、④つくばセンター建物等清掃業務、及び⑤研究協力センター運営管理業務、サイエンス・スクエアつくば運営管理業務及び地質標本館運営管理業務は、平成30年度、令和元年度ともに、事故等の発生もなく、当研究所の業務継続が確保され、施設環境が常時適切な状態で保たれていたと認められる。

また、①つくばセンター設備等維持管理業務、②つくばセンター植栽管理業務、及び⑥つくばセンター自動車運転・維持管理業務は、平成30年度に感電事故やガラス窓破損事故等が発生したが、速やかに再発防止策を講じたことにより、令和元年度は事故等が発生せず、業務継続が確保され、施設環境が常時適切な状態で保たれていたと認められる。

以上のことから、「確保されるべきサービスの質及び達成状況」について全事業とも目標は達成したものと認められる。

「確保すべき水準及び達成状況」においては、各業務仕様書で明記された事項が確実に実施され、確保すべき水準は満たしている。研究協力センター、サイエンス・スクエアつくば、地質標本館ではアンケートを実施した結果、平成30年度、令和元年度ともに満足度が90%以上、アンケート結果の意見に対して自主的に対応し、柔軟かつ適切な運営がなされたことにより、サービスの質が向上し、当研究所の業務継続に貢献しており、目標を達成したものと認められる。

「民間事業者からの改善提案に関する実施状況」においては、民間事業者からの改善提案による業務の効率化が図られたと認められる。

以上のことから、本委託事業の業務実施については、水準以上の業務の実施、かつ、サービスの質の確保並びに効率的な運営がなされていると評価できる。

実施経費（平成30年度から令和2年度の契約金額3か年平均）について、増額の要因である追加業務等を控除したうえで、従来経費（平成23年度：市場化テスト導入前）よりも比較した結果、21,298千円減額となっている。このことから、当該業

務における民間競争入札事業の実施経費については、実質的に削減されていると認められる。

7. 今後の事業方針

民間競争入札を実施した結果、次のとおり評価できる。

- (1) 平成 30 年度及び令和元年度に、民間事業者が業務改善等を受けたり、業務に係る法令違反を行った実績はなく、対象公共サービスの確保されるべき質に係る達成目標について、目標を達成している。
- (2) 本業務の一般競争入札では、6 業務とも入札参加者数が 2 者以上であり、競争性が確保されている。
- (3) 産業技術総合研究所では、外部有識者を含む評価委員会を設置済みである。
- (4) 実施経費について、増額の要因である追加業務等を控除したうえで、従来経費と比較した結果、従来経費よりも 21,298 千円減額していることから、実質的に削減されていると認められる。

以上のとおり、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」に定める市場化テストを終了する基準を満たしており、良好な実施結果が得られていることから、今後の事業については、市場化テストを終了し、産業技術総合研究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も、これまで官民競争入札等管理委員会の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を踏まえた上で、引き続き公共サービスの質の維持向上及びコストの削減を図る努力をしてまいりたい。