

令和 3 年 5 月 1 3 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
「横浜第 2 合同庁舎の管理・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
実施行政機関等	財務省関東財務局横浜財務事務所
事業概要	横浜第 2 合同庁舎の管理・運營業務
実施期間	平成 31 年 4 月 1 日～令和 4 年 3 月 31 日
受託事業者	国際ビルサービス株式会社（電気・機械・監視制御設備点検等業務、執務環境測定等業務（以下「設備点検等業務」という。）） 株式会社クリーン工房（清掃業務） 株式会社 K S P（警備業務）
契約金額（税抜）	600,000 千円（単年度当たり：200,000 千円）（設備点検等業務） 96,000 千円（単年度当たり：32,000 千円）（清掃業務） 352,800 千円（単年度当たり：117,600 千円）（警備業務）
入札の状況	3 者応札（説明会参加＝12 者／予定価内＝1 者）（設備点検等業務） 4 者応札（説明会参加＝3 者／予定価内＝4 者）（清掃業務） 1 者応札（説明会参加＝4 者／予定価内＝1 者）（警備業務）
事業の目的	施設利用者が、安全かつ快適に施設を利用できるように、適切に管理・運営を行うことを目的としている。
選定の経緯	第 55 回監理委員会（平成 21 年 12 月 10 日）における内閣府特命担当大臣（行政刷新）配布資料中の「市場化テストの導入により効果が見込まれる分野」の「1. 施設管理」に該当するものとして抽出された。

II 評価

1 概要

市場化テストを継続することが適当である。競争性の確保及び経費削減という点において課題が認められ、総合的に勘案した結果、改善が必要である。

2 検討

(1) 評価方法について

財務省から提出された平成 31 年 4 月から令和 3 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	
	(1) 確実性の確保 管理・運營業務の不備（空調停止・停電・断水・エレベーター停止等）に起因する横浜第2合同庁舎における執務及び営業の中断回数が0回であること。	適 平成31年度 0回 令和2年度 0回 ※R3.1.25火災については、管理・運營業務の不備に起因する営業の中断ではなかった。なお、火災発生後の対応については、避難誘導、応急復旧等を迅速に実施し、執務等の継続性の確保に寄与した。	
	(2) 安全性の確保 管理・運營業務の不備に起因する職員及び利用者の災害又は事故の発生が0回であること。	適 平成31年度 0回 令和2年度 0回	
	(3) 環境への配慮 横浜合同庁舎の温室効果ガス削減目標（平成25年度比10%削減）の達成に努めること。ただし、利用者の業務の支障のないよう配慮すること。	不適 平成31年度 +18.5% 令和2年度 +14.9% ※新規官署の入居に伴う電力使用量の増加や新型コロナ対策（空調の換気量の引き上げ並びに時差出勤対応としてエレベーター及び空調稼働時間の延長等）に起因する省エネ効率の低下等によるものと考えられる。（参考：入居官署人員：H25年度1,990人 → H31年度2,325人（+16.8%）、R2年度2,349人（+18.0%））	
(4) 快適性の確保 施設利用者アンケートの満足度が満足度70%以上を確保すること。	適 (平成31年度/令和2年度) 設備点検等業務 (90%/92%) 清掃業務 (86%/87%) 警備業務 (91%/93%)		

<p>民間事業者からの改善提案</p>	<p>【設備点検等業務】 点検業務において異常・不具合を察知した場合は、即時に応急処置を実施し、関東財務局横浜財務事務所に書面にて報告することになっており、有益な資料等の提出を受けることで、必要に応じてその後の発注業務において効率的に行うことができている。また、中・長期的な修繕計画の年度修正のサポートや、中・長期修繕計画を活用した毎年度の修繕計画（案）の作成を通じて、効率的な修繕工事の実施や設備の良好な維持管理につながっている。</p> <p>【設備点検等業務】 空調用ロールフィルターについて、原則自動運用されているところ、2か月ごとに実施される空気環境測定の結果を有効活用し、ビル管理法で定められた基準を満たすよう管理しつつ、フィルターの巻取りを手動運用に設定することで、フィルターの消費量を節約し、購入費用の削減に寄与している。</p> <p>【警備業務】 受付や女子トイレの巡回等女性ならでは気配りが必要なものについては、女性警備員が対応することで、安心感と防犯効果を高めることができた。また、経験豊富な警備員や若手警備員など多様な人材の活用と管理を行うことで、状況に合わせた柔軟な対応が取れている。</p>
---------------------	--

(3) 実施経費（税抜）

実施経費は、従来経費と比較して22.3%（年平均5,477万円）増加している。下図「検討」のとおり、人件費の上昇（建築保全業務労務単価に基づき算出）を考慮すると「①設備点検等業務」「②清掃業務」は一定の効果があつたものと評価できる。

しかし、「③警備業務」については、大幅に増加しており、経費削減効果があつたと評価することはできない。

警備業務の経費増加率が人件費の伸び率を上回ってしまった点は、事業者ヒアリングにおいて、「人件費が上昇局面下での今後の先行き不透明性が価格に影響を与えた」、「良好な人材確保のための有給休暇取得促進や資格取得者数の十分な確保等、事業のサービスの質を確保した」という一定の合理的理由があつた一方で、1者応札となったことが、増加の要因となった可能性が高いと考えられる。

従来経費	245,557千円
実施経費	300,330千円
増減額	54,773千円増額
増減率	22.3%増

【検討】

(税抜)				
業 務 分 類	H27 年度 市場化テスト以 前の従来経費 単年度 (A)	H31～R 3 年度 市場化テスト 実施経費 3 か年平均 (B)	増減額 (B-A))	増減率 ((B-A) /A)
① 設備点検等業務※2	139,478 千円	152,410 千円	12,932 千円	+9.3%
〈参考〉保全技師・保全技 術員 (各区分平均) ※1	21,328 円	23,345 円	2,017 円	+9.5%
② 清掃業務※2	26,099 千円	30,320 千円	4,221 千円	+16.2%
〈参考〉清掃員 (各区分平 均) ※1	11,792 円	13,794 円	2,002 円	+17.0%
③ 警備業務※2	79,980 千円	117,600 千円	37,620 千円	+47.0%
〈参考〉警備員 (各区分平 均) ※1	13,262 円	15,518 円	2,256 円	+17.0%
合 計 (①+②+③)	245,557 千円	300,330 千円	54,773 千円	+22.3%

- ※ 1. 建築保全業務労務単価 (各技術者区分の日割基礎単価) は、社会保険の事業主負担分を含まないため社会保険料相当額を加算している。なお、平成 28 年 10 月から社会保険の適用範囲 (短時間労働者の加入対象枠) が拡大している
- ※ 2. 各業務の金額は、市場化テスト導入の前後で実施内容や数量等に変更が生じたものを除いているため、契約額とは一致しない。

(4) 選定の際の課題に対応する改善

課題	<p>一部 1 者応札であったため競争性に課題が認められたところ、平成 28 年 4 月からの市場化テスト 1 期目において、複数応札となり競争性は確保されたものの、経費は増額となり、課題が残ったため、市場化テスト 2 期目の平成 31 年度契約から 3 つに分割した。</p> <p>「①設備点検等業務」「②清掃業務」は、複数応札になり人件費の上昇 (建築保全業務労務単価に基づき算出) を考慮すると、経費削減についても一定の効果があったものと評価できるが、「③警備業務」については、1 者応札が継続しており、経費も増加しているため、競争性の確保及び経費削減という点で課題が残った。</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、ほぼ目標を達成していると評価することができる。

民間事業者の改善提案について、異常時の応急措置及び書面による報告、中・長期的な修繕計画、空調用ロールフィルターの節約など、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、事業目的や政策目標の達成に貢献したものと評価できる。

一方、「③警備業務」については、1者応札が継続しており、経費も増加しているため、競争性の確保及び経費削減という点で課題が認められた。

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 「設備点検等業務」「清掃業務」は複数応札になったが、「警備業務」については、1者応札が継続しており、競争性は確保されていない。
- ③ 経費削減については、従来経費と比較すると「設備点検等業務」「清掃業務」は人件費の上昇（建築保全業務労務単価に基づき算出）を考慮すると、一定の効果があつたものと評価できるが、「警備業務」については、人件費の上昇以上に増加している。

（6）今後の方針

以上のとおり、競争性の確保及び経費削減という点において課題が残るため、本事業において良好な実施結果を得られたと評価することは困難である。

そのため、引き続き市場化テストを「継続」して実施することが適当であり、次期事業においては、資格要件の見直し及び開札時期の早期化による準備期間の確保について検討を加えた上で、引き続き民間競争入札を実施することにより、民間事業者の創意工夫を活用した公共サービスの質の維持向上、競争性の確保及び経費の削減を図っていく必要があるものとする。

令和3年4月27日
財務省関東財務局横浜財務事務所

民間競争入札実施事業
横浜第2合同庁舎の管理・運營業務の実施状況について
(平成31(令和元)年度～令和2年度)

I 事業の概要

1. 委託業務内容

横浜第2合同庁舎の管理・運營業務(「①電気・機械・監視制御設備点検等業務、
執務環境測定等業務(以下「設備点検等業務」という。)」 「②清掃業務」 「③警備業務」)

【対象施設】: 横浜第2合同庁舎(神奈川県横浜市中区)

2. 業務委託期間

平成31年4月1日から令和4年3月31日まで
(評価対象期間: 平成31(令和元)年度及び令和2年度)

3. 受託事業者

- (1) 国際ビルサービス株式会社(設備点検等業務)
- (2) 株式会社クリーン工房(清掃業務)
- (3) 株式会社KSP(警備業務)

4. 受託事業者決定の経緯

(1) 設備点検等業務

入札参加者(3者)から提出された企画書について、業務の実施に必要な要件が満たされていることを確認。平成31年2月15日に開札し、予定価格の範囲内で有効な入札を行った上記3.(1)の者を落札者とした。

(2) 清掃業務

入札参加者(4者)から提出された企画書について、業務の実施に必要な要件が満たされていることを確認。平成31年2月13日に開札した結果、予定価格の範囲内で有効な入札を行った上記3.(2)の者を落札者とした。

(3) 警備業務

初度入札において、入札参加者(1者)から提出された企画書について、業務の実施に必要な要件が満たされていることを確認したものの、平成31年2月22日に開札した結果、不落札となり、応札者との見積合わせにおいても不調となったことから、予定価格を見直した上、再度公告し、入札参加者(1者)から提出された企画書について、業務の実施に必要な要件が満たされていることを確認し、平成31年3月20日に開札した結果、予定価格の範囲内で有効な入札を行った上記3.(3)の者を落札者とした。

II 確保されるべき質の達成状況

「横浜第2合同庁舎の管理・運營業務における民間競争入札実施要項」に基づき、当該実施要項 1.2「サービスの質の設定」事項について、令和3年3月31日時点における状況を調査することとなっており、その調査結果は以下のとおりである。

1. 管理・運營業務に関する包括的な質

(1) 確実性の確保

管理・運營業務の不備に起因する横浜第2合同庁舎における執務及び営業の中断回数(0回)

実施状況	定期点検は適切に実施され、実施状況は妥当と判断する。 <発生回数> 平成31(令和元)年度:0回、令和2年度:0回 ※事業者には責がない事故(R3.1.25火災(設備以外起因と推定))については計数に含めていない。なお、上記火災発生後の対応については、避難誘導、応急復旧等を迅速に実施し、執務等の継続性の確保に寄与した。
------	--

(2) 安全性の確保

管理・運營業務の不備に起因する職員及び利用者の災害又は事故の発生(0回)

実施状況	適切に管理・運營業務が実施され、「安全性の確保」がされたと判断する。 <発生回数> 平成31(令和元)年度:0回、令和2年度:0回
------	--

(3) 環境への配慮(設備点検等業務のみ該当)

「エネルギーの使用の合理化に関する法律」、「地球温暖化対策の推進に関する法律」及び「神奈川県地球温暖化対策条例」を遵守し、合同庁舎の職員及び利用者の業務に支障のないよう配慮するとともに当庁舎の温室効果ガス削減目標の達成に努めることとなっている。

削減のため、施設の利用状況や室内及び外気温度等の状況に応じた空気調和機の運転管理の実施、適切な外気導入量の調整、また、空調機フィルター交換による空調設備の適正な稼働の実施、季節による外構照明の点灯時間変更の実施等により省エネに配慮した運用を実施している。

当庁舎の温室効果ガス削減目標(平成25年度比10%削減)に対し、平成31年度3,882t-CO₂(平成25年度比+18.5%)、令和2年度(R2.12月現在)3,032t-CO₂(平成25年度同期比+14.9%)と目標が達成できていない状況であるが、新規官署の入居に伴う電力使用量の増加(参考:入居官署人員:H25年度1,990人→H31年度2,325人(+16.8%)、R2年度2,349人(+18.0%))や新型コロナ対策(空調の換気量の引き上げ並びに時差出勤対応としてエレベーター及び空調稼働時間の延長等)に起因する省エネ効率の低下等によるものと思慮され、一概に受託事業者側の責に帰すべき内容ではなく、評価を下げる要素ではないものと考えられる。

(4) 快適性の確保

横浜第2合同庁舎に勤務する職員を対象に「委託業務に関するアンケート」を年1回(毎年12月)実施し、満足度70%を確保すること。

※満足度は、「満足」及び「ほぼ満足」に該当する割合を集計。

- ① アンケート対象者
入居官署（非常勤職員含む）ごとに職員数の1割以上を対象とする。
平成31（令和元）年度：アンケート対象239名（入居職員2,037名）
令和2年度：アンケート対象241名（入居職員2,087名）
 - ② 満足度集計結果（回答率100%）
 - ア. 設備点検等業務
平成31（令和元）年度：90%、令和2年度：92%
 - イ. 清掃業務
平成31（令和元）年度：86%、令和2年度：87%
 - ウ. 警備業務
平成31（令和元）年度：91%、令和2年度：93%
- ※ アンケート用紙及び項目ごとの集計結果は別紙のとおり。

2. 各業務における確保すべき水準

(1) 設備点検等業務のうち電気・機械・監視制御設備点検等業務

- ① 点検
指定された業務内容を実施し、建築物等の機能及び劣化の状態を調査し、異常または劣化がある場合は、必要に応じ対応措置を判断し実行すること。
- ② 保守
建物等の点検を行い、点検等により故障及び不良箇所を発見した場合は、速やかに施設管理担当者に報告すること。

実施状況	仕様書のほか、各種法令等に従い、建設物や機械設備、電気設備の点検及び保守が作業報告書等で適切に実施されていることを確認しており、良好な庁舎内環境が維持されていると認められる。なお、点検等を外部委託している場合は、従事者が立ち会い、適切に監督を行っていることにより、確保すべき水準を達成している。
------	---

(2) 設備点検等業務のうち執務環境測定等業務

- ① 空気環境測定業務
建築物における衛生的環境の確保に関する法律（昭和45年法律第20号）を遵守し、各測定等を行い、測定の結果、管理基準に適合しない場合には、その原因を推定し、施設管理責任者に報告を行うこと。
- ② 照度測定業務
施設内の照度については、定期的に計測し、施設の利用者（職員、公共サービスの利用者等）に対して、事務等に支障がないようにすること。
- ③ ねずみ・昆虫等の調査及び防除業務
建築物における衛生的環境の確保に関する法律（昭和45年法律第20号）

を遵守し、ねずみ昆虫等の調査及び防除を行い、快適な環境を保つこと。

実施状況	<p>空気環境測定報告書により、室内空気質の状態を把握することができ、空気調和設備等の適正な管理に寄与している。</p> <p>照度測定については、作業環境報告書により執務環境の快適性が確保されていることが確認できる。</p> <p>また、ねずみ昆虫等の調査及び防除については、作業報告書により現在の状況を把握し、防除を要する際は適切な対応を実施していることにより、確保すべき水準を達成している。</p>
------	--

(3) 清掃業務

指定された業務内容を実施し、施設内外の汚れを除去し、又は汚れを防止することにより、快適な環境を保つこと。

実施状況	<p>業務計画書により、清掃作業の年間及び月間スケジュール表が提出され、実際に日常清掃・定期清掃等を実施する際は、事前に協議の上、実施している。</p> <p>日常清掃・定期清掃等は、仕様書に従い确实かつ適切に実施され、良好な庁舎環境を維持しており、また、臨機応変に汚損箇所の清掃を実施していることにより、確保すべき水準を達成している。</p>
------	--

(4) 警備業務

施設及び敷地内の秩序を維持し、かつ規則を遵守し、盗難、破壊等の犯罪及び火災等の災害の発生を警戒・防止することにより、施設利用者（職員、公共サービスの利用者等）の安全かつ円滑な執務環境の確保や保全を図るとともに、安全を守ることを目指し、誠意をもって行うこと。

実施状況	<p>仕様書に基づき、適正な人員配置や確実な巡回等が実施されており、施設及び敷地内の秩序及び規則を維持し、盗難、破壊等の犯罪及び火災等の災害の発生を警戒・防止することにより、施設利用者の安全かつ円滑な執務環境の確保や保全を図られていることにより、確保すべき水準を達成している。</p>
------	--

3. 創意工夫の発揮可能性

(1) 管理・運營業務の実施全般に対する質の確保に関する提案

【設備点検等業務】

点検業務において異常・不具合を察知した場合は、即時に応急処置を実施し（軽微なものについては本復旧工事を実施）、書面にて報告するとともに、必要に応じてその後の発注業務に有益な資料等の提出を受けることで、当局における効率的な発注業務に資することが出来た。

また、中・長期的な修繕計画の年度修正のサポートや、中・長期修繕計画を活用した毎年度の修繕計画（案）の作成を通じて、効率的な修繕工事の実施や設備の良好な維持管理につながった。

(2) 従来の実施方法に対する改善提案

【設備点検等業務】

空調用ロールフィルターについて、原則自動運用されているところ、2 か月ごとに実施される空気環境測定の結果を有効活用し、ビル管理法で定められた基準を満たすよう管理しつつ、フィルターの巻取りを手動運用に設定することで、フィルターの消費量を節約し、購入費用の削減に寄与した。

【警備業務】

受付や女子トイレの巡回等女性ならではの気配りが必要なものについては、女性警備員が対応することで、安心感と防犯効果を高めることができた。また、経験豊富な警備員や若手警備員など多様な人材の活用と管理を行うことで、状況に合わせた柔軟な対応が取れていた。

Ⅲ 実施経費に関する状況及び評価

1. 対象公共サービスの実施に要した経費

(税抜き)

	H27 年度	H31～R3 年度の平均	H27 年度に対する伸び率
① 設備点検等業務	139,478 千円	152,410 千円	12,932 千円 (9.3%)
② 清掃業務	26,099 千円	30,320 千円	4,221 千円 (16.2%)
③ 警備業務	79,980 千円	117,600 千円	37,620 千円 (47.0%)
総合計 (①+②+③)	245,557 千円	300,330 千円	54,773 千円 (22.3%)

※以下の業務については、市場化テスト導入前後で実施内容や数量等に変更が生じているため実績額から除外してある。

・平成 28 年度以降実施された業務

設備点検等業務の電灯設備・雷保護設備保守点検、水質管理（実験排水）、12 条点検業務

・平成 27 年度のみ実施の業務が含まれるもの

設備点検等業務の受変電設備等定期点検、自動制御装置保守点検、入退館管理システム保守業務

・各年度で業務範囲が異なるもの

設備点検等業務のスクリー冷凍機保守点検、ゴンドラ設備部品交換及び保守点検業務、清掃業務のワックス剥離業務

・平成 29 年度以降業務範囲の減となったもの

設備点検等業務の電気集塵機点検業務

・平成 30 年度以降業務範囲の減となったもの

設備点検等業務のパッケージエアコン点検業務

・平成 31 年度以降不実施の業務

清掃業務の専用部清掃、照明器具清掃業務

・平成 31 年（令和元）年度以降除外された業務

- 設備点検等業務の汚水・雑排水槽保守点検業務
- ・令和2年度以降一部不実施となった業務
- 設備点検等業務の航空障害灯点検業務
- ・令和2年度のみ不実施となった業務
- 清掃業務の地下駐車場床面清掃業務

2. 従前の経費と民間競争入札実施後の経費の比較

平成27年度の従前経費（245,557千円）と民間競争入札実施後（平成31（令和元）年度以降）の経費（3ヶ年平均300,330千円）を比較すると54,773千円（22.3%）の増加となった。

上記の経費増について下表の通り要因分析を行った。

	H27年度	H31年度	H27年度に対する伸び率
総合計（①+②+③）	245,557千円	300,330千円	+54,773千円（+22.3%）
（内訳）			
①設備点検等業務	139,478千円	152,410千円	+12,932千円（+9.3%）
保全技師・保全技術員 （各区分平均）※	21,328円	23,345円	+9.5%
②清掃業務	26,099千円	30,320千円	+4,221千円（+16.2%）
清掃員 （各区分平均）※	11,792円	13,794円	+17.0%
③警備業務	79,980千円	117,600千円	+37,620千円（+47.0%）
警備員 （各区分平均）※	13,262円	15,518円	+17.0%

※建築保全業務労務単価（各技術者区分の日割基礎単価）は、社会保険の事業主負担分を含まないため社会保険料相当額を加算している。なお、平成28年10月から社会保険の適用範囲（短時間労働者の加入対象枠）が拡大している。

経費の太宗は人件費であることから、調達業務別に経費の増加率を整理すると、①設備点検等業務で+9.3%、②清掃業務で+16.2%、③警備業務で+47.0%となり、各業務に対応する業種の建築保全業務労務単価の増加率と比較すると、設備点検等業務及び清掃業務においては、試算した建築保全業務労務単価の伸び率の範囲内となった一方で、警備業務においては当該単価の伸び率（+17.0%）を上回っていることから、特に警備業務において人件費の増加率を上回る経費の増加があったといえる。

警備業務において経費の増加率が人件費の伸び率を上回ってしまったことについては、人件費が上昇局面下での今後の先行き不透明性が価格設定に影響を与えたと思料されるほか、事業者において、良好な人材確保のための有給休暇取得促進や資格取得者数の十分な確保等、事業のサービスの質の確保という一定の合理的理由があった一方で、1者応札となったことが、要因の一つとなった可能性はある。

なお、1者応札についてヒアリング結果を踏まえた要因分析結果は以下の通り。

- ・ 警備員の資格要件の一部（警備長の警備員指導教育責任者）が入札説明会参加業者において十分な人員を確保していないものであった。
- ・ 開札日の日程上、事業者の人員確保等に必要な準備期間が十分に取れなかった。

IV 評価のまとめ

本事業において、管理運営業務の質及び各業務において確保すべき水準については、確実及び適正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た。また、受託事業者からの提案については、創意工夫がなされており、サービスの質の向上、運営業務の改善に寄与していた。

また、実施経費については、上記のとおり警備業務においては、人件費の増加率を経費の増加率が上回っており、一定の合理的理由はあるものの、警備業務の調達が1者応札となったことが影響した可能性は否定できない。

V 今後の事業

(1) 事業全体を通じた実施状況は以下のとおりである。

- ・ 実施期間中に受託民間事業者が業務改善指示等を受ける、あるいは業務に係る法令違反等を行った事案はなかった。
- ・ 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。
- ・ 本事業の入札の内、警備業務において1者のみの入札であったため、競争性が確保されたとは言い難い結果であった。
- ・ 警備業務において従前経費に比べ増加しており、要因については、人件費が増加局面にあることやサービスの質確保等の合理的理由はあるものの、1者応札による影響があった可能性は否定できない。

(2) 競争性の確保については、警備員資格要件に警備員指導教育責任者が含まれていたこと、事業者の十分な準備期間が確保できなかったことが1者応札となった要因として挙げられるため、次期事業においては、資格要件の見直し及び開札時期の早期化による準備期間の確保を実施するほか、引き続き、関係団体へ広報を実施し、入札参加者の拡大を試みることで、改善を図っていく。

(3) 上記のとおり全体において一定の成果を得られていると評価できるが、警備業務において、競争性の確保に関し上記(2)のとおり改善の余地があるため、本事業は引き続き市場化テストによる民間競争入札を実施することとしたい。

《平成31（令和元）年度》

回答者 239

アンケート回答者数	満足		不満足		未回答	満足度
	満足	ほぼ満足	やや不満	不満		
設備						
1. 施設管理の全体的印象	40	156	36	7	0	82%
2. 施設管理の不具合・修繕等	55	167	15	1	1	92%
3. 従業者等の対応	81	154	4	0	0	98%
小計						90%
清掃						
4. 清掃（共用部）	55	136	39	9	0	79%
5. 消耗品（トイレトーパー等）の補充	101	129	8	1	0	96%
6. 清掃（事務室）	63	139	24	6	7	84%
小計						86%
警備						
7. 警備員（受付及び入退館管理）	72	146	15	5	1	91%
8. 施設等の管理業務（鍵の受け渡し、巡回駐車場の管理）	71	151	13	2	2	92%
小計						91%
合計	-	-	-	-	-	89%

《令和2年度》

回答者 241

アンケート回答者数	満足		不満足		未回答	満足度
	満足	ほぼ満足	やや不満	不満		
設備						
1. 施設管理の全体的印象	60	155	22	1	3	89%
2. 施設管理の不具合・修繕等	73	153	8	3	4	94%
3. 従業者等の対応	88	139	7	4	3	94%
小計						92%
清掃						
4. 清掃（共用部）	78	116	41	6	0	81%
5. 消耗品（トイレトーパー等）の補充	105	120	15	1	0	94%
6. 清掃（事務室）	73	138	18	3	9	88%
小計						87%
警備						
7. 警備員（受付及び入退館管理）	92	130	13	4	2	92%
8. 施設等の管理業務（鍵の受け渡し、巡回駐車場の管理）	87	138	11	4	1	94%
小計						93%
合計	-	-	-	-	-	90%