

平成28年 5月30日
経 済 産 業 省民間競争入札実施事業
経済産業省庁舎の管理・運營業務の実施状況について
(平成26年度及び平成27年度)

I 事業の概要

1. 委託業務の内容

経済産業省庁舎の管理・運營業務

〔 建築・建築設備管理業務、清掃業務、構内植栽管理業務、鉢植木賃貸借、
警備保安業務、電話交換取扱業務、総括管理業務 〕

2. 業務委託期間

平成26年 4月 1日～平成29年 3月31日

3. 受託事業者

〈共同事業体〉

代表者 株式会社シービーエス (総括管理、建築・建築設備管理、
鉢植木賃貸借、電話交換取扱)構成員 株式会社ダイケングループ (清掃)
テイケイ株式会社 (警備保安)
アズビル株式会社 (監視制御設備点検保守)
株式会社富士植木 (構内植栽管理)
株式会社日立システムズ (構内交換設備点検保守)

4. 受託事業者決定の経緯

経済産業省庁舎の管理・運營業務の「民間競争入札実施要項」に基づき、二者から企画書の提出があり、当省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、一者は仕様書に定めた要件（企画書の必須項目審査）を満たしておらず失格となり、一者による入札を行うこととなった。

平成26年 2月14日に開札を行った結果、当該一者の入札価格が予定価格の範囲内の金額であったため、上記の受託事業者が落札者となったもの。

II 対象公共サービスの実施内容に関する状況及び評価

1. 管理・運營業務の包括的な質

(1) 業務継続の確保

① 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。

② 緊急時

a. 経済産業省庁舎が災した場合

大地震、火災等の緊急事態が発生し、経済産業省がその業務の一部又は全部を停止した場合において、経済産業省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。

b. 経済産業省庁舎が災していない場合

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電力供給等の機能が停止した場合（経済産業省が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ないこと。

実施結果	平常時	〈発生回数〉平成26年度：0回、平成27年度：0回。
	緊急時	平成26年度及び平成27年度ともに、該当事象無し。

(2) 安全の確保

本業務の不備に起因した経済産業省庁舎内での人身事故又は物損事故の発生がないこと。

実施結果	〈発生回数〉平成26年度：0回、平成27年度：0回。
------	----------------------------

(3) 庁舎設備等の不具合等への速やかな対応

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。

実施結果	業務仕様書に従い、庁舎の利用者からの不具合等の連絡に速やかに対応するとともに、対応結果をデータベース化してクレーム報告書としてまとめ、業務種別毎に適切な業務を実施している。
------	--

2. 各業務において確保すべき水準

(1) 建築・建築設備管理業務

- 建築、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、保守及び運転監視等を行う。また、関係法令に基づき義務づけられている必要な資料を作成する。
- 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、良好な庁舎内環境を維持する。さらに省エネルギー管理員を補助し、計画的、合理的で無駄のない運転を行う。
- 日常点検にあたっては、公共施設として親しみやすく、便利かつ安全であることを基本的な視点として実施する。

実施結果	<p>業務仕様書に従い、設備等の運転・監視、施設の保全等を適切に行い、関係法令に基づく資料（消防設備点検報告書、ボイラー及び圧力容器点検報告など）を作成、報告し、良好な庁舎内環境の維持に努めている。</p> <p>特に、エネルギー管理士より、別館202電算室を対象とした電力使用量削減と室温の安定を条件に空調機のインバーター周波数設定最適化が提案され、その実施により、別館202電算室の電力使用量を約70%（約240KWh/日）削減することができた。</p> <p>また、平成26年5月の伊豆大島近海地震（千代田区震度5弱）や平成27年9月の東京湾地震（同震度4）等において、庁舎設備の緊急点検を速やかに実施した。</p> <p>さらに、当省防災訓練への参加、防火管理業務計画の見直し・作成の助言等、当庁舎の維持管理にも積極的に貢献した。</p> <p>これらにより、適切に実施していることが認められる。</p> <p><運転・監視> 平成26、27年度ともに常時（毎日24時間）実施 <日常点検保守> 平成26、27年度ともに毎日実施 <定期点検保守等> 平成26、27年度ともに定められた時期に実施 <執務環境測定> 平成26、27年度ともに定められた時期に実施</p>
------	--

(2) 清掃業務

- 清掃を実施し、施設の快適な環境を維持する。
- 実施責任者は、毎日清掃区域の巡回確認を行い、清掃状況に不備がある場合は再度清掃を行う等の対処をする。また、総括管理業務実施者から清掃状況の不備の指摘等があった場合は再度清掃を行う等の対処をする。

実施結果	<p>業務仕様書に従い、日常の汚れ、荒天時構内外の汚れ、また利用者によってトイレ等の汚れが発生した場合、巡回時に清掃を行っている等、施設の快適な環境が維持されており、確実かつ適切に実施されていたと認められる。また、当省では本委託事業期間中に、庁舎内での移転・引越等が幾度も発生しており、その都度、ゴミ回収場所・数量の変更があった場合も臨機応変に対応がなされたことにより、庁舎の快適な環境を保つことができた。これらにより、適切に実施していることが認められる。</p>
------	--

	<p><毎日清掃（注）> 平成26年度：毎日、平成27年度：毎日。 <床面定期清掃> 平成26年度：月1回、平成27年度：月1回。 <窓ガラス清掃> 平成26年度：年2回、平成27年度：年2回。</p> <p>（注）：毎日清掃の毎日とは、行政機関の休日を除く平日。</p>
--	--

（3）構内植栽管理業務

- 植栽地の目的、機能を十分に把握し、植栽地の自然及び人為的な環境等の生育条件を十分に熟知のうえ管理する。
- 台風、強風、大雨等の悪天候により落下した枝等の処理を適切に行う。

実施結果	<p>業務仕様書に従い、実施責任者（1級造園施工管理技士）の指示の元、高木の剪定、花卉の植替え、芝刈り・除草、落葉清掃や灌水等を適切に行っている。</p> <p>また、台風の来襲時（平成26年7月、8月等）は、臨時に植栽の状況確認を行い、良好な環境の保持に努めていた。</p> <p>これらにより、適切に実施していることが認められる。</p> <p><落葉樹> 平成26年度末：134本、平成27年度末：133本 <常緑樹> 平成26年度末：66本、平成27年度：65本 <花 卉> サンクンガーデンについて4種類の花卉をもって植え替え 平成26年度：4回植替、平成27年度：4回植替</p>
------	---

（4）鉢植木賃貸借

- 庁舎内に適切な状態の鉢植木を賃貸する。
- 鉢植木に不具合が生じた場合は、総括管理業務実施者の指示に従い、直ちに交換する等対応する。

実施結果	<p>業務仕様書に従い、鉢植木を毎月取り替えて良好な状態で維持されており、確実かつ適切に実施されていることが認められる。</p> <p><鉢植木> 幹部室等に設置し毎月に取り替え 平成26年度：年間延べ552鉢、平成27年度：年間延べ552鉢</p>
------	--

（5）警備保安業務

- 庁舎及び敷地内の秩序の維持及び安全保持等のため、庁舎及び敷地内の警備・巡回、門の開閉、入構する自動車の交通整理、並びに防災管理を行う。また、職員及び来訪者の入退館管理、来庁者の受付・案内業務、会議室等の鍵の貸出し等を行う。
- 防災センター及び警備室の勤務者から所定の位置に配置されている警備員及び受付担当者に対して必要な指示等を行う。
- 東京都火災予防条例に規定する防災センター要員を常時2名以上、自衛消防活動中核要員を常時17名以上、防災管理技能者を1名以上勤務させる。

実施結果	<p>業務仕様書に従い、警備員が配置され業務が実施されているとともに、防災センター及び別館警備室からの指示及びその指示への対応が的確に実施されていたと認められる。平成23年以降、庁舎敷地周辺において抗議行動等が多く頻度で行われているが、防災センターからの指示に従い、警備員を的確に配置し、適切な警備を行ってきている。加えて、日々の防災用品の点検、月次による防火・防災業務の実施状況報告等が行われている。自衛消防活動中核要員は、総合庁舎消防計画に沿って配置されている。また、庁舎の工事等における臨時警備の実施、災害時における庁舎設備の操作手順書の作成及び警備員への周知、当省が実施する防災等の訓練への助言及び参加等によって、庁舎のセキュリティ及び防火・防災体制の維持、向上が図られている。</p> <p>これらにより、適切に実施されていると認められる。</p> <p><自衛消防中核要員> 平成26年度末：46名、平成27年度末：42名 <防災センター要員> 平成26年度末：66名、平成27年度末：65名 <防火管理技能者> 平成26年度末：9名、平成27年度末：11名</p>
------	---

(6) 電話交換取扱業務

- 経済産業省の代表電話に掛かってくる経済産業省所管行政の問い合わせについて、発信者に担当部局課室等の案内及び取り次ぎを行う。
- 実施者は、経済産業省の窓口であることを自覚し、職員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・丁寧を旨とするとともに、品位の保持に努め、敏速及び適切に案内する。

実施結果	<p>業務仕様書に従い、適切に発信者に対して案内及び取り次ぎがなされており、確実かつ適切に実施していると認められる。</p> <p>また、発信者の問い合わせ内容から、迅速かつ適切に案内及び取り次ぎを行うため、よくある「問い合わせ用語」をデータベース化して登録する等の付加的業務も行っており、電話交換業務の継続実施に有益かつ効率的な業務運営を実施していると認められる。</p> <p><代表電話着信件数> 平成26年度：140,036件 平成27年度：127,943件 [平成25年度：153,462件（参考）] <業務従事人数／日> 平成26年度：7名、平成27年度：7名 <業務従事時間／日> 午前8時30分から午後6時15分まで</p>
------	---

(7) 総括管理業務

- 経済産業省大臣官房情報システム厚生課厚生企画室と連携を図り、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。
- 本業務を実施する中で課題や改善点を発見した場合は随時に報告を行い、必要に応じて協議を行う。また、経済産業省が庁舎の維持管理及び運営に関する計画

を策定する場合において、経済産業省が提示する計画案に対し専門的見地から助言等を行う。

実施結果	<p>業務仕様書に従い、庁舎の利用者からの不具合等の連絡があった際は、担当の個別業務実施事業者に改善を指示し、速やかに対応している。</p> <p>また、「設備点検における不安全箇所の改善要望」や「タイルカーペット剥がれ・汚れ調査票」など、庁舎の課題や改善点を随時報告している。</p> <p>また、経済産業省庁舎の維持管理及び運営に関する各個別実施事業の年間業務計画（建築・建築設備管理業務、免震部材等点検保守等）を作成し、厚生企画室と調整し業務を進め、業務遂行に必要な改善提案を合わせて行った。</p> <p>さらに、当省主催の「防災業務活動状況月例報告会」に出席し、施設の運営・管理等に関する活動報告を行っている。</p> <p>これらにより、適切に実施していることが認められる。</p>
------	---

3. 民間事業者からの改善提案に関する実施状況

(1) 管理・運營業務全体（総括管理業務を含む）

①省エネ部会の設置＝運営委員会の充実

共同事業体6社での「運営委員会」を継続し、この下に「省エネ部会」を新設し、総括業務の枠組みの中で、全体を巻き込む形で省エネの意識向上をはじめ、当庁舎における省エネの実効を高める。

実施結果	<p>シービーエスとアズビルによる省エネ部会を組織し、その内容を運営委員会にて共同事業体6社にフィードバックすると共に具体的行動を指示し、省エネの意識向上を図っている。</p> <p>その一環として、共同事業体の職員を対象とした省エネアンケートを実施し、平成27年5月の省エネ部会で報告を行った。</p> <p>これらにより、適切に実施していることが認められる。</p> <p><運営委員会> 毎月：1回 <省エネ部会> 半年：1回</p>
------	--

②ホスピタリティ向上部会の設置＝運営委員会の充実

上記同様、運営委員会の下に「ホスピタリティ向上部会」を設置し、貴庁舎内で働く職員や外部からの訪問者にとっての快適空間作りのため、設備はもとより共同事業体6社の従業員ホスピタリティ向上をより強力に推進する機能を新設する。

実施結果	<p>代表企業であるシービーエスによる、ホスピタリティ向上部会を組織し、個別業務の担当者を対象とした挨拶訓練・電話対応等のビジネスマナー教育を半年ごとに実施し、事業従事者のホスピタリティ意識の向上を図っている。</p> <p>これらにより、適切に実施していることが認められる。</p> <p><ホスピタリティ向上部会> 半年：1回（6月、12月）</p>
------	---

③ 共同事業体間相互教育の展開

一体的で統一的な管理・運営体制を更に進める観点で、共同事業体6社における相互教育を実施し、各社における業務についても理解度を深め、連携を強化する。特に、防災教育については充実・強化する。また、「みなし公務員」に関する教育についてはブラッシュアップ教育を実施する。

実施結果	<p>共同事業体6社の持ち回りによる共同事業体間相互教育を実施し、個別業務の従事者がどのような業務を実施しているか互いに理解を深め、業務間の連携強化を図っている。</p> <p>また、業務開始時や新たに作業員等が配置された時に実施する「みなし公務員研修」を始め、当省との合同防災訓練（平成26年12月、平成27年11月）や共同事業体合同防災訓練（平成26年11月、平成27年9月）では、訓練に先駆け防災に関する研修を実施し、防災の意識を高めている。これらにより、適切に実施していることが認められる。</p> <p><共同事業体間相互教育> 年：2回（9月・3月） <防災教育> 年：2回 合同防災訓練実施月に実施 <みなし公務員教育> 業務開始時・新規作業員等の配置時に実施</p>
------	---

④ 顧客満足度向上につながる目標設定と相互モニタリング手法の見直し

顧客満足度を定量的に把握し、これを「数値目標」化して共同事業体全体として共有する。相互モニタリング項目に目標達成プロセスも項目として追加。

さらに、合同での業務状況巡回も実施し、貴省における快適職場作り・顧客満足度向上に向けて共同事業体全体で取り組む。

実施結果	<p>当省における各業務担当職員を対象とした顧客満足度調査を平成27年7月～8月に実施し、その結果を平成27年度相互モニタリングシートに反映し、業務を確実に実施すべくチェックし、庁舎の管理運営の質の向上に努めている。</p> <p>また、業務状況巡回（共同事業体6社間による業務の相互点検）を実施し、業務の質の向上に努めている。これらにより、適切に実施していることが認められる。</p> <p><顧客満足度チェックシート作成> 平成27年8月に完了 <モニタリング実施> 年：1回</p>
------	--

(2) 建築・建築設備管理業務

① 建築・建築設備機器定期点検・保守、運転・監視及び日常点検・保守

【エネルギー管理における質の向上】

エネルギー管理における質の向上を今後も追求する。シービーエスとアズビルのコラボレーションを強化（上記「省エネ部会」新設含む）しつつ、両社の持つ管理手法を活用し、日常の業務に活かす。

実施結果	<p>シービーエスとアズビルが保有する設備の運転管理システム（前者：ERVIS、後者：省エネルギー提案システム）を活用し、エネルギー使用の「見える化（グラフ化）」を行うと共に、シービーエスのエネルギー管理士とアズビル担当者による意見交換を毎月実施し、省エネに関する提案（エネルギーのベストミックス提案やエネルギー消費原単位による1%削減提案など）がなされ、日常の運転管理に活用している。</p> <p>また、これらの情報は、省エネ部会及び運営委員会にて共同事業体6社に共有している。</p> <p>これらにより、適切に実施していることが認められる。</p> <p><省エネに関する意見交換> 毎月 <省エネ部会> 半年：1回（6月・12月） <運営委員会> 毎月：1回</p>
------	--

②建築・建築設備機器定期点検・保守、運転・監視及び日常点検・保守

【モバイル機器の活用による業務の正確性・確実性の向上】

タブレット端末の活用により、日常の保守業務、トラブルシュート等への対応力を更に高める。将来的には点検の効率化にも寄与するように整備する。

実施結果	<p>タブレット端末への設備図面や取扱説明書等のインストールが完了し、今後機器点検表を加え、日常点検保守を効率的に行う環境の整備を進めている。</p> <p>これらにより、適切に実施していることが認められる。</p> <p><インストール完了> 平成27年12月 <本格運用開始> 平成28年7月予定</p>
------	---

③建築・建築設備機器定期点検・保守、運転・監視及び日常点検・保守

【設備機器改修計画の提案】

設備機器の改修計画の作成、更新の理由や、更新を行わない場合のリスクなどを明示し、当省における判断材料となる資料としての価値を高める。

実施結果	<p>設備機器の稼働年数、故障履歴等を把握し、更新を行わない場合のリスク等を明示した「冷凍機更新の中長期計画」が平成26年7月に提出され、本提案に基づき冷凍機の部品交換等を当省において平成27年度に実施した。</p> <p>また、不具合が生じた機器等については、本来の機器性能を維持する「吸収冷凍機冷却水系伝熱管薬品洗浄提案書」や「自動ドア部品交換提案書」等が提出された。なお、当省において、前者は平成27年度に修繕し、後者は更新の検討を行っている。</p> <p>これらにより、適切に実施していることが認められる。</p>
------	--

④建築・建築設備機器定期点検・保守、運転・監視及び日常点検・保守

【クレーム対応力の強化】

過去のクレームを整理分類することにより、その傾向を分析し、事前の保守等プロアクティブな対応をはかるとともに、処理にあたっては、追加費用をできるだけ

抑制した処理を目指す。

実施結果	<p>庁舎の利用者からのクレームは、クレーム集計シートで現状を把握し、また、クレーム分析（月間クレーム推移）を行い、例えば詰まりやすい大便器について試験通水を実施し、原因の究明と対策（利用者喚起等）を行うなど、施設の運用改善に努めている。</p> <p>また、詰まり易い小便器の薬品洗浄を定期的実施し、高圧洗浄の経費を軽減させるなど、追加費用を抑制する取組みを行っている。</p> <p>これらにより、適切に実施していることが認められる。</p>
------	---

⑤監視制御設備定期点検

【環境に配慮した監視制御設備メンテナンスの付加価値提案】

効率的で環境に配慮した監視制御設備メンテナンス手法の導入を図る。

実施結果	<p>監視制御設備メンテナンスにタブレット端末を日常的に使用し、またアズビル本社において情報管理・運転改善の検討等を行っており、効率的なメンテナンス手法の導入が図られている。</p> <p>また、トラブル発生時にはアズビル本社で概要を把握することで、現場での迅速かつ適確な対応ができる体制を確保しており、作業員の移動に伴う車両の使用回数の削減も図っている。</p> <p>これらにより、適切に実施していることが認められる。</p>
------	---

⑥監視制御設備定期点検

【空調エネルギー推計の提案】

監視制御設備データを活用した各階の空調エネルギーの推計を行い、エネルギー分析による可視化、低減を図る。

実施結果	<p>監視制御データを活用した空調エネルギーの推計や収集したデータから空調機の運転状況、運用状態を可視化（グラフ化）し、毎月、制御動作点検報告書を以て報告し、エネルギーの現状把握が適切に行われている。</p> <p>また、空気の取り入れ量の制御や環気温度制御ソフトの導入提案等がなされ、室内環境改善に努めている。</p> <p>これらにより、適切に実施していることが認められる。</p>
------	---

⑦構内交換設備等点検保守業務

【業務スキル向上】

構内交換設備等点検保守業務を遂行する実施責任者ならびに、一般技術者を対象とした教育を実施する。これにより、スキルアップとサービス品質の向上を図る。

実施結果	<p>実施責任者及び一般技術者を対象とした年間教育計画を作成し、日立システムズの通信部門の研修を複数回受講させ、技術者のスキルアップの向上を図っている。</p> <p>これらにより、適切に実施していることが認められる。</p>
------	---

(3) 清掃業務

① 日常・定期清掃業務

- ・インスペクションの実施により、日常清掃時の汚染状況を確認し、作業手法及び使用資機材の見直し及び機械化を図り品質を向上する。

実施結果	事務室内バキューム清掃成果の向上として、旧式の掃除機（10台）から新しい掃除機への入れ替えや、平成27年秋に自動床洗浄機を導入している。 また、隅の汚れが蓄積している箇所等、汚れている箇所についても、サンダー等を使用して除去しており、庁舎の快適な環境を保つことができていると認められる。
------	--

- ・床管理手法の検討を行い、使用資機材の見直しを行い品質の向上に努める。

実施結果	床定期清掃（床洗浄・ワックス塗布）において、長年の堆積した古いワックス除去を目的として、SPPパット（研磨剤入り）を使用して、ワックス研磨を実施している。また、仕様外である、ワックス剥離洗浄作業をトイレ・給湯室を中心に実施しており、庁舎の快適な環境作りに貢献していると認められる。
------	--

- ・清掃業務単体という意識ではなく、他業務との相互協力を図る。

実施結果	日常清掃及び定期清掃作業中に、不具合箇所及び不審物等があった場合、各業務担当へ連絡を実施している。また、清掃業務にも、総括管理業務から連絡を受け、トイレ溢水処理等を実施しており、相互協力は図られていると認められる。
------	---

- ・省エネルギー・環境負荷低減に向けた管理を行う。

実施結果	控室等、使用していない箇所の消灯を各従事者に指導徹底している。また清掃資機材においても強アルカリ洗剤及び酸性洗剤の使用を極力少なくし、環境負荷低減を図っている。 他業務の担当不具合箇所にも注視した清掃を実施しており、庁舎の良好な設備維持管理に貢献している。
------	---

- ・高齢化社会を鑑み、知識・経験等の能力がある高年齢者を積極的に採用し、安定した人材の確保に努める。

実施結果	雇用の確保を基本とし、高齢者の採用については、積極的に実施している。また、面接時、技量等のテストを実施し、配属前に本社において、再度教育訓練を実施しており、安定した人材の確保に努めている。
------	--

(4) 構内植栽管理業務

① 灌水作業

夏期の灌水作業の相互協力体制を充実・強化する。

実施結果	簡易式自動灌水装置・簡易式散水タイマーを導入し、共同事業体と協力しつつ、夏期の灌水作業を適切な時期・時間（早朝、夕刻など）に実施している。なお、灌水不良による植物の枯損は発生していない。 これらにより、適切に実施していることが認められる。
------	--

② 構内植栽管理業務（樹木点検）

ケヤキ・サクラの危険木の枝折れ・倒木を未然に防ぐ。

実施結果	台風発生時は、ケヤキ・サクラその他樹木の事前巡回点検を行い、枯損した枝を取り除き事故防止に努めている。また、樹木医による樹木点検を平成28年度に実施すべく準備を進めている。 これらにより、適切に実施していることが認められる。
------	---

③ 構内植栽管理業務（庭の管理運営）

サンクンガーデンの有効活用による顧客満足度を向上させる。

実施結果	サンクンガーデンの花弁の植え替えは、年4回の指定月の中でも適切な時期（上旬・下旬など）に実施し、施設利用者が四季折々の花卉が楽しめるよう行っている。 これらにより、適切に実施していることが認められる。
------	---

(5) 鉢植木賃貸借

① 顧客満足度の向上

別館のエレベーターホールと受付に観葉植物の新規設置を行い、安らぎ感を演出し顧客満足度を向上させる。

実施結果	代表企業であるシービーエスの改善提案により、厚生企画室と協議のうえ、平成27年9月より海外からの要人その他訪問者がくつろげる空間づくりの一環として、仕様内設置量に1鉢追加して設置している。
------	--

② サービス品質の向上

シービーエス・総括管理業務等が、日常メンテナンス（水やり）及び状態の確認をすることにより、優良な状態を維持するとともに、異常の早期発見、早期対応を行うことでサービス品質の向上を図る。

実施結果	メンテナンス作業が実施できない場合を想定し、代表企業であるシービーエスから改善提案があったが、仕様内業務の範囲で給水メンテナンスが実施できていることから、良好な状態を維持できていると認められる。
------	---

(6) 警備保安業務

- ①警備保安業務【業務の概要及び警備員等の業務内容等(警備員の資格に関する項目)】
 警備責任者・副責任者・防火管理技能者・本館防災センター及び別館警備室勤務要員・自衛消防隊中核要員・警備員における要求水準以上の有資格者配置による質の向上と実質的なコストの低減を図る。

実施結果	業務仕様書に定める水準以上に応急手当普及員等の救命及び消防に関する有資格者を配置していることから、質の向上及び実質的なコストの低減が図られていると認められる。
------	---

- ②警備保安業務【ポストごとの業務内容等】

- ・ポストごとの業務内容に記載されていない「駆け付け要員」の確保による質の向上と実質的なコストの低減を図る。

実施結果	待機要員等を駆けつけ要員に充てることによって、緊急に警備員の配置が必要となった場合、現行の警備体制の中で適切に対応することができるとしていることから、質の向上及び実質的なコストの低減が図られていると認められる。
------	---

- ・相互連携による巡回業務における質の向上と実質的なコストの低減を図る。

実施結果	庁舎内の巡回時に庁舎設備の不具合、庁舎内の損傷等を発見した場合は、総括管理業務実施者に報告するとともに、必要な措置を講じており、共同事業体における相互連携が図られていることから、質の向上及び実質的なコストの低減が図られていると認められる。
------	---

- ③警備保安業務【その他】

- ・待機室照明の調整によるCO₂排出削減を行う。

実施結果	待機室を小まめに消灯することにより、CO ₂ の排出削減に取り組んでいる。
------	--

- ・警備責任者によるAED・護身用具等の取扱い講習会を実施する。

実施結果	平成28年度に実施することとされている。
------	----------------------

(7) 電話交換取扱業務

- ・電話交換業務の教育を行う専門の企業による交換手を対照とした教育を充実する。
- ・交換手のスキルアップによる、より高い品質のサービスを提供する。

実施結果	<p>電話交換室業務従事者に対して、電話交換取扱業務外部講習を実施していたと認められる。</p> <p><講習実施内容></p> <ol style="list-style-type: none">1. 平成26年12月5日：基本マナーの習得及び確認講習 7名受講2. 平成28年2月12日：音声表現の言い回し、応対品質向上及びクレーム対応講習 7名受講 <p>外部講師により業務従事者全員に対して、業務の基本から応用までの講習を実施し、スキルアップを図り、業務品質向上を実施していたと認められる。</p>
------	--

4. 評価

「1. 管理・運營業務の包括的な質」においては、事故等の発生は無く、当省の業務継続が確保され、庁舎環境が常時適切な状態で保たれていたと認められる。

「2. 各業務において確保すべき水準」においては、業務仕様書で明記された事項が確実に実施され、要求水準以上であった。さらに、契約電力の見直しについても的確な提案が出され経費削減に寄与し、警備員の臨時又は緊急的な事案発生時の対応等においても、柔軟かつ適切な運営がなされ、当省の業務継続に貢献したと認められる。

なお、当庁舎施設の契約電力及び年間電力使用量は次表のとおりであり、第Ⅰ期事業において、大幅な節電効果が得られたところであるが、第Ⅱ期事業においても引き続き施設利用者の快適性を損なわない形で効率的な電力利用が行われた結果、直近の平成27年度の電力使用量は、平成22年度比で▲30%と大幅な削減となっている。

(参考) 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(使用電力量)
従前	平成22年度	3,800kW	11,858,552kWh	
Ⅰ期事業	平成23年度	3,800kW	8,910,592kWh	▲25%
	平成24年度	3,200kW	8,614,440kWh	▲27%
	平成25年度	3,000kW	7,849,048kWh	▲34%
Ⅱ期事業	平成26年度	2,800kW	8,146,840kWh	▲31%
	平成27年度	2,600kW	8,268,160kWh	▲30%

また、平成28年2月にアンケート調査を実施し、5段階評価で集計を行ったところでは、基準以上の満足度は次の結果であり、概ね良好の評価を得ている。

[(良い) 5 ← 4 ← 3 (基準) → 2 → 1 (悪い) として実施。]

◇来訪者に対する受付・警備員の対応に関するアンケートの結果は、別紙1のとおり
受付：99.4%、警備：99.0%が満足。

◇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の結果は、別紙2のとおり
清掃：88.76%、警備：94.55%、施設維持管理：93.57%が満足。

特に、委託事業者による、業務間の連携・調整や一体運営の観点からの意見・提案等を通じて、効率的な業務実施が図られたと評価できる。

「3. 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、各業務のサービスの質の向上が図られており、さらに、本管理・運営に際しては、業務遂行過程で見いだされた諸事案について、随時に意見交換や改善等がなされ、業務効率化が図られたと認められる。

以上から、本委託事業の業務実施については、水準以上の業務実施、かつ、質の向上並びに効率的な運営がなされており評価できる。

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（単純実施額で比較した場合）

(1) 従来経費

平成20年度実績額	834,259千円	税抜
平成21年度実績額	907,587千円	税抜
平成22年度実績額	761,676千円	税抜
3ヶ年実績合計額	2,503,522千円	税抜 【 2,628,698千円税込】
3ヶ年実績平均額	834,507千円／年	【 876,232千円税込】

※各年度によって、施設・設備等の改修状況により業務内容の数量等の増減や、入札落札率の変動があるため、直近3ヶ年平均の額を持って比較するものとする。

(2) 実施経費

○第Ⅰ期事業（23～25FY）

平成23年度実績額	816,398千円	税抜
平成24年度実績額	826,431千円	税抜
平成25年度実績額	821,002千円	税抜
3ヶ年実績合計額	2,463,831千円	税抜 【 2,587,023千円税込】
3ヶ年実績平均額	821,277千円／年	【 862,341千円税込】

第Ⅰ期事業経費－従来経費 3年間削減額 ▲ 41,676千円減 税込
3年間削減率 ▲ 1.6%減

○第Ⅱ期事業（26～28FY）

当初契約額（H26.4.1時点）（平成26～28年度3ヶ年合計額）2,672,076千円税抜
現在契約額（H28.3.31時点）（平成26～28年度3ヶ年合計額）2,675,789千円税抜

※当初契約額（H26.4.1）時から、施設・設備等の改修状況等による業務内容の数量等の変動のため、随時に変更契約を行っており、H28.3.31現在の契約金額は2,675,789千円となっている。

（内 訳）

平成26年度実績額	889,685千円	税抜
平成27年度実績額	890,136千円	税抜
平成28年度見込額	895,967千円	税抜
3ヶ年実績合計額	2,675,788千円	税抜 【 2,889,851千円税込】
3ヶ年実績平均額	891,929千円／年	【 963,283千円税込】

第Ⅱ期事業経費－従来経費 3年間増加額 172,266千円 増税抜 *消費税改正のため税抜価格で比較
3年間増加率 6.9%増

(参考1)

※前期事業と今期事業の経費比較

(単位：円) 消費税抜き

	第Ⅰ期事業実績額	第Ⅱ期事業実績額	増減差	年間	増減率
(1) 建築・建築設備管理業務費	1,069,931,169	1,105,122,200	35,191,031	11,730,343	103.29%
(2) 清掃業務費	339,542,800	381,423,000	41,880,200	13,960,066	112.33%
(3) 構内植栽管理業務費	34,470,000	46,616,000	12,146,000	4,048,666	135.24%
(4) 鉢植木賃貸借費	4,590,000	5,184,000	594,000	198,000	112.94%
(5) 警備保安業務費	915,600,000	1,007,154,000	91,554,000	30,518,000	110.00%
(6) 電話交換取扱業務費	61,089,504	89,280,000	28,190,496	9,396,832	146.15%
(7) 総括管理業務費	38,610,000	41,010,000	2,400,000	800,000	106.22%
計	2,463,833,473	2,675,789,200	211,955,727	70,651,909	108.60%

【経費増加の主な想定理由】

(1) 建築・建築設備管理業務

- ・別館の監視制御設備老朽化に伴い更新したことによる定期点検費用増。
- ・老朽化冷水器撤去トイレ内にうがい器を設置したことによる点検保守費用増。
- ・改正フロン回収法施工により厨房内設置の冷凍冷蔵機器の簡易点検追加による費用増。

(2) 清掃業務費

- ・清掃員労務単価の上昇による費用増。

(参考)

平成23年労務単価→ 清掃員A：12,700円/日 清掃員B 9,900円/日 清掃員C 8,300円/日

平成26年労務単価→ 清掃員A：13,200円/日 清掃員B 10,800円/日 清掃員C 9,600円/日

(3) 構内植栽管理業務費

- ・経産省敷地内工事終了に伴う業務対象範囲追加による費用増。
- ・別館屋上の漏水対策及び屋上緑化工事完了に伴う植栽管理再開のため費用増。”

(4) 鉢植木賃貸借費

- ・鉢植木レンタル料の上昇による。

(5) 警備保安業務費

- ・警備箇所等の増加による費用増。

(参考)

第Ⅰ期事業 3年間総時間454,220h ÷ 1人あたり労働時間(8h × 733日) 5,864h = 78人

第Ⅱ期事業 3年間総時間504,251h ÷ 1人あたり労働時間(8h × 731日) 5,848h = 87人

(6) 電話交換取扱業務費

- ・電話交換手労務単価の上昇による。

(参考)

第Ⅰ期事業時 平均年齢44～48 平均給与月額270,220円

第Ⅱ期事業時 平均年齢52～56 平均給与月額386,559円

*「民間給与の実態 職種別民間給与実態調査(人事院給与局編集)」における電話交換手(職種)の年齢階層中位で比較。

(7) 総括管理業務費

- ・組織改編のため、課室名等変更時の表示プレート作成及び貼り替え作業の追加にかかる仕様変更による費用増

2. 対象公共サービスの実施に要した経費（考察実施額で比較した場合）

（考察）従来経費を平成22年度実績額（7億6千万円余）は、平成19年度実績額（9億2千万円余）、平成20年度実績額（8億3千万円余）、平成21年度実績額（9億円余）と大きく乖離があるため除外し、また、従来経費には総括管理業務がないため民間競争入札導入後の実施経費から総括管理業務費は除外した。

*乖離理由は、一般競争入札における結果であると推察される。

（1）従来経費 （金額は消費税抜き）

平成19年度実績額	926,661千円
平成20年度実績額	834,259千円
平成21年度実績額	907,587千円
3ヶ年実績合計額	2,668,507千円
3ヶ年実績平均額	889,502千円／年

※各年度によって、施設・設備等の改修状況により業務内容の数量等の増減や、入札落札率の変動があるため、（平成22年度を除外した）直近3ヶ年平均の額を持って比較するものとする。

（2）実施経費

○第Ⅰ期事業（23～25FY）

平成23年度実績額	803,528千円
平成24年度実績額	813,561千円
平成25年度実績額	808,132千円
3ヶ年実績合計額	2,425,221千円
3ヶ年実績平均額	808,407千円／年
第Ⅰ期事業経費－従来経費	3年間削減額 ▲ 243,286千円
	3年間削減率 ▲ 9.1%減

○第Ⅱ期事業（26～28FY）

平成26年度実績額	876,815千円
平成27年度実績額	876,066千円
平成28年度見込額	881,897千円
3ヶ年実績合計額	2,634,778千円
3ヶ年実績平均額	878,259千円／年
第Ⅱ期事業経費－従来経費	3年間削減額 ▲ 33,729千円
	3年間削減率 ▲ 1.2%減

(参考2)

(単位：円) 消費税抜き

		建築・建築 設備管理業 務費	清掃業務 費	構内植栽 管理業務 費	鉢植木 賃貸借 費	警備保安 業務費	電話交換 取扱業務 費	総括管理業 務費	合計
従 来 経 費	19FY	348,045,383	146,996,049	9,000,000	1,044,000	405,274,320	16,302,000	—	926,661,752
	20FY	340,252,195	138,000,000	9,460,000	847,500	330,400,000	15,300,000	—	834,259,695
	21FY	373,040,908	143,196,300	7,000,000	960,480	368,000,000	15,390,000	—	907,587,688
	* 22FY	* 279,600,000	* 102,317,149	* 3,300,000	* 599,040	* 356,960,000	* 18,900,000	—	* 761,676,189
第 I 期	23FY	355,078,973	113,800,000	9,870,000	1,560,000	305,200,000	18,020,000	* (12,870,000)	803,528,973
	24FY	359,686,900	113,310,000	12,300,000	1,530,000	305,200,000	21,534,752	* (12,870,000)	813,561,652
	25FY	355,165,296	112,432,800	12,300,000	1,500,000	305,200,000	21,534,752	* (12,870,000)	808,132,848
第 II 期	26FY	366,988,199	127,141,000	15,480,000	1,728,000	335,718,000	29,760,000	* (12,870,000)	876,815,199
	27FY	366,203,900	127,141,000	15,516,000	1,728,000	335,718,000	29,760,000	* (14,070,000)	876,066,900
	28FY	371,930,101	127,141,000	15,620,000	1,728,000	335,718,000	29,760,000	* (14,070,000)	881,897,101

項 目	金額等
従来経費 (A) 19～21FY 平均	889,503,045
契約額 (B) 第II期事業平均	878,259,733
削減額 (C)	11,243,312
削減率 (C/A×100)	1.26%

* 22FYは21～19FYの経費と極端に乖離しているため除外する。

* 従来経費は総括管理業務がないため民間競争入札導入後実施経費の対象から除外する。

3. 評価

第Ⅰ期事業において民間競争入札導入前（以下「導入前」という。）の従来経費と、民間競争入札導入後（以下「導入後」という。）の実施経費で約4,200万円（3年間）の経費節減効果があり、新たに総括管理業務部門を設置していることで、民間事業者の創意工夫が十分に発揮され節減額以上に、効率的な業務が実施されたと認められたところである。

以上から、導入後の本事業の実施経費については、導入前事業と比べ、コスト削減効果、効率的業務実施が得られたと評価されたところである。

第Ⅱ期事業については、導入前の従来経費と比べ約1億7,200万円（3年間）の経費増の見込みとなっている。これは、当庁舎設備等の老朽化による改修工事等が断続的に行われたことによる保守管理費用等の増加及び警備強化等による警備人員の増加が起因したものと推察され、比較対象とすることは適当ではない。

また、第Ⅰ期事業と第Ⅱ期事業を比較し経費増の変動要因を調べたところ、労務単価の上昇及び警備の増強等の見直しによるものと見て取れた。

そのため、視点を変えて市場価格相場を勘案して作成される予定価格積算（直接人件費、直接物品費、業務管理費、一般管理費等で構成される）について比較すると、導入後は民間事業者の創意と工夫が反映されることが期待される一体業務（建築・設備機器等保全業務、消防用設備等点検保守、通信設備等点検保守、構内植木その他手入れ、毎日清掃（定期床面、窓ガラス清掃）、鉢植木賃貸借、電話交換取扱業務、警備保安業務）を選定し入札したことにより、全体の事業規模が大きくなることによる相対的な一般管理費の割合低減が図られること及び前回入札の落札率を勘案し、一般管理費5%程度の低減は可能と判断して、これを15%とした。その結果、導入前予定価格積算方法の想定一般管理費約4億8,900万円（総事業費約24億4,400万円）に対し3億6,700万円となり3年間で約1億2,200万円相当の経費節減ができていると評価できる。

*平成25年度版 建築保全業務積算要領<抜粋>

2. 4一般管理費等の算定

一般管理費等率は、20%~25%までの範囲において、保全業務を受注しようとする法人の形態、目的、規模、その他必要な事項を考慮して定める。

*平成20年版 建築保全業務積算基準<抜粋>

2.2.4一般管理費等

(a)一般管理費等は、受注者が企業を維持運営していくために必要な直接業務費及び業務管理費以外の費用で、一般管理費（営業費を含む）及び営業利益とする。

（役員報酬・従業員給与手当・退職金・法定福利費・福利厚生費・修繕維持費・事務用品費・通信交通費・光熱水費・調査研究費・広告宣伝費・交際費・寄付金・地代家賃・減価償却費・租税公課・保険料・雑費）

また、従来経費及び実績額を考察比較した場合は、第Ⅱ期事業においても3年間で33,729千円の削減が図られており、引き続きコスト削減効果、効率的な業務運営が実施されたと認められる。

また、施設の管理・運営に係る複数の契約を一括して行うことにより、市場化テスト導入前と比較し、契約事務を大幅に軽減することができた。

IV 経済産業省で設置した外部有識者を含む評価委員会での評価・意見について

1. 評価

本委託事業の実施状況については、本書面の記述どおりであり、評価ができるものとして了解が得られた。

2. 意見

「実施経費については、従来経費と単純比較（総額）した場合に物価上昇分もあることから増額になっているのは自然なことと考える。考察実施額で比較した場合は、第Ⅱ期事業においても削減効果があり、比較手法としても妥当なものと評価できると考える。

一者応札については、競争性の確保も大事ではあるが、事業の質と実施経費のベストバランスが重要であるため、総合評価入札においてバランスがくずれないように配慮する必要がある。」との意見があった。

V 評価のまとめ

本委託事業の業務実施については、包括的な質（業務継続の確保、安全の確保、庁舎設備等の不具合等への速やかな対応）、各業務の質ともに確保すべき水準に達しており、適切に業務が実施されている。

本委託事業の経費については、従前と比較し、3年間で約1億2,200万円相当のコスト削減効果があったと認められ、業務一体契約のメリットが活かされ効率的な業務が実施されたと評価できる。

さらに、当省の業務運営上で随時発生する諸事案について、節電対応や警備員の臨時対応等が挙げられるように、柔軟、かつ、適切・速やかな対応がなされたことは、当省の業務運営に貢献をしたと認められ、評価できる。

VI 今後の事業

(1) 本事業の市場化テストは今期が2期目であるが、「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）の市場化テスト終了基準に当てはめると、事業全体を通した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が業務改善指示等を受けた事実、業務に係る法令違反行為等を行った実績はない。

② 当省には、外部有識者を含む評価委員会が既設されており、実施状況のチェックを受ける体制が整っている。

③ 第Ⅰ期事業（平成23年度～平成25年度契約分）の開札は、二者（企画書提出三者うち一者は法定資格者等が適切に配置されていることが確認できなかったことのため失格）と少数であったが競争性は確保されていた。第Ⅱ期事業においては、企画書の提出は2者からあったものの各業務で必要とする法定資格者等が適切に配置されていることが確認できなかったこと等のため一者が失格となり、結果応札者は一者であった。

そのため、次期事業においては当省における一者応札改善ルール（入札ルールの厳格化、入札前自己チェックプロセスの導入、開札後・契約前省内確認プロセスの強化、事後第三者チェックプロセスの強化が講じられている）により、特に第Ⅰ期及び第Ⅱ期共に法定資

格者が適切に設置されているかを確認できなかった理由で失格者があったことに鑑み、入札参加者に求める参加条件（参加者に求める資格・能力、実施体制等）を必要以上に特定者のみに参加を限定する内容となっていないか等見直しを行い、さらに競争参加者を増やすため複数の事業者に呼びかけるとともに、余裕のある企画書提出期限及び業務引継期間とするよう見直しを行うこととしている。このように当省は一者応札に対する改善ルールが構築されているため競争性の確保に対する体制は整っている。

- ④ 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。
 - ⑤ 従来経費からの節減額は、第Ⅰ期事業期間において約2億4,300万円、第Ⅱ期事業期間においても、約3,400万円のコスト削減効果があったと認められる。
- (2) 上述のとおり、本事業については、市場化テストを終了する基準を満たしており、良好な実施結果を得られていることから、今後の事業に当たっては、市場化テストを終了し、当省の責任において行うこととしたい。
- (3) 市場化テスト終了後においても、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」の基本理念に基づき、公共施設利用者の視点に立って不断の見直しを行い、透明かつ公正な競争の下で民間事業者の創意と工夫が適切に反映された良質な庁舎運営管理業務を継続してまいりたい。