

## 「東京国立博物館等の展示場における来館者対応等業務」事業の評価（案）の概要

1. 業務内容及び契約期間

東京国立博物館及び東京文化財研究所における来館者対応業務

（①統括業務、②展示場監視及び売札等業務、③一般来訪者受付及びインフォメーション・デスク業務、④入口受付及び案内業務）

契約期間：平成 24 年 4 月 1 日～平成 27 年 3 月 31 日までの 3 年間

2. 実施状況に関する評価

確保されるべき公共サービスの質として設定された以下の項目すべてが達成。

## ア 文化財及び来館者の安全確保

- ・評価期間において、明らかな業務の不備や過失に起因する文化財の遺失・損傷及び来館者の怪我が発生しないこと

## イ 来館者の満足度

- ・年 2 回実施する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 8（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 50%以上、「不満足」及び「やや不満足」の合計が 5%以下

## ウ クレームの件数

- ・明らかに業務の不備と認められるものが、年間 5 件を上回らないこと

3. 実施経費に関する評価

実施経費（契約金額（469,357 千円）の平成 24 年度及び平成 25 年度平均額は、149,075 千円であり、民間競争入札前の従来の実施に要した経費 167,875 千円（平成 21 年度支払額））に比べ 18,800 千円（11.2%）の経費が削減。

4. 今後の事業

本事業は、実施状況が概ね良好であり、「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）の基準を考慮の上、総合的に判断した結果、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。

特に、業務の特殊性はあるものの、競争性の確保は、より有利な調達のために必要であると考えられ、今後も、競争性確保のため、入札後に十分な引継ぎ期間を設定するなど、引き続き配慮することを求めたい。

以上