

平成 26 年 6 月 3 日
内閣府公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業
永田町合同庁舎の管理・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。

I 事業の概要等

1 実施の経緯及び事業の概要

永田町合同庁舎の管理・運營業務については、公共サービス改革基本方針（平成 23 年 7 月 15 日閣議決定）において、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律に基づく民間競争入札（以下「民間競争入札」という。）を実施することを決定した。これを受けて、内閣府は、官民競争入札等監理委員会（以下「監理委員会」という。）の議を経て定めた「永田町合同庁舎の管理・運營業務における民間競争入札実施要項」（以下「実施要項」という。）に基づき、民間競争入札を実施し、受託事業者を決定した。その概要は以下のとおりである。

事 項	内 容
業務内容	永田町合同庁舎の管理・運營業務（①建築設備、電気設備、機械設備等に係る管理業務、②清掃業務、③執務環境測定業務、④施設警備業務、⑤総括管理業務）
契約期間	平成 24 年 4 月 1 日から平成 27 年 3 月 31 日までの 3 年間
受託事業者	永田町合同庁舎管理・運營業務共同企業体 代表企業 アズビル株式会社
契約金額	91,350 千円（税込）
業務に当たり確保されるべき質	（1）管理・運營業務の質 ①快適性の確保 入居者アンケート調査の各調査項目において、80%以上の入居者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との回答を得ること。 ②品質の維持及び安全性の確保 施設の管理・運營業務の不備に起因する、①施設内における人身事故・物損事故、②停電等による入居部局の業務停止の発生件数を 0 回とする。

	③環境への配慮 エネルギー使用の合理化に関する法律（以下「省エネ法」という。）及び都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（以下「環境確保条例」という。）を遵守し、本業務遂行に当たって温室効果ガス削減に努めること。ただし、利用者の業務に支障のないよう配慮すること。 ※内閣府温室効果ガスの削減目標：平成 13 年度総排出量の 16.1%以上を削減 （２）各業務において確保すべき水準 ①点検及び保守業務 ・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、異常又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。 ・保守：建物等の点検を行い、点検等により発見された建築物等の不良箇所の修繕や部品交換等により建築物等の性能を常時適切な状態に保つこと。 ②清掃 指定された業務内容を実施し、施設内外の汚れを除去し、又は汚れを予防することにより、快適な環境を保つこと。 ③執務環境測定 ・空気環境測定：指定された業務内容を実施し、施設利用者（職員、公共サービスの利用者等）に対して、快適な環境を保つこと。 ・照度測定：指定された業務内容を実施し、施設利用者に対して、事務等に支障がないようにすること。 ④施設警備 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。 ⑤総括管理業務 各業務の総合調整を行い、円滑な管理・運営を可能とするとともに、入居者等からの苦情には誠意をもって対応すること。また、内閣府担当者と緊密な連携を図り、業務を円滑に進めること。
--	---

2 受託事業者決定の経緯

入札参加者は1者であり、提出された企画書について審査した結果、必須項目を満たしていた。その後の開札の結果、入札価格が予定価格の範囲内であったため、総合評価により上記受託事業者が落札者となった。

II 評価

1 評価方法について

内閣府から提出された平成24年度及び25年度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、実施経費等の観点から、事業の評価を行うものとする。

2 対象公共サービスの実施内容に関する評価

（1）対象公共サービスの質

ア 快適性の確保

入居者アンケート調査の実施結果は、別紙1（別添）のとおりである。

アンケートの各調査項目は、24年度調査における事務室内の空気環境及び照度に対する満足度（71.8%）を除き、要求水準である80%を上回っている。24年度調査における事務室内の空気環境及び照度に対する満足度については、省エネを踏まえた照明の間引き対応及び建物老朽化による冷暖房設備の非効率さが要因と考えられ、受託事業者の責めに帰すべき内容でないことから、対象公共サービスの質は確保されているものと評価できる。

なお、25年度調査においては、質の確保についてより一層適切に把握できるよう、適切なアンケート項目に基づき調査が実施されている。

イ 品質の維持及び安全性の確保

施設の管理・運営業務の不備に起因する、①施設内における人身事故・物損事故、②停電等による入居部局の業務停止の発生件数は、いずれも0回であり、確保されるべき質として設定された目標は達成したものと評価できる。

ウ 環境への配慮

省エネ法及び環境確保条例を遵守し、受託事業者の提案として、II2（2）エのとおり節電対策に取り組むなど、温室効果ガスの削減に努めており、達成すべき質は確保されたものと評価できる。

なお、平成24年度（原油換算値：145,494k1）及び25年度（149,850k1）の総排出量は、13年度総排出量（137,843k1）と比べていずれも増加しており、内閣府が掲げる目標（16.1%）を満たしていないが、その要因は、平成13年度以降、省庁再編等を踏まえ新組織等が多数入居し、電力使用量が増加したことによるものであり、受託事業者の責めに帰すべき内容ではないと考えられる。

エ 各業務において確保すべき水準

①点検及び保守業務、②清掃、③執務環境測定、④施設警備、⑤総括管理業務については、業務報告書等の内容から、确实かつ適切に業務が実施されていたと認められ、確保すべき水準は達成したものと評価できる。

(2) 受託事業者による創意工夫の例

受託事業者の提案により、以下のような改善が図られた。

ア 夜間及び休日の入退館方法

夜間及び休日においては電気錠を設置した扉を利用する取扱いとしたことにより、館内におけるセキュリティの向上につながった。

イ 昇降機及び危険箇所等でのサイン表示

昇降機での事故を防止するための啓蒙サインを昇降機扉に表示するとともに、機械室などの危険箇所への誤入室を防止するための危険表記を実施したことにより、安全性の向上が図られた。

ウ 老朽化した電力監視盤等の更新

電力監視盤等の老朽化を踏まえて更新計画及び更新方法を提案し、その改修を実施したことにより、庁舎の根幹を担う設備について機動的に未然対応が図られ、安全性の向上につながった。

エ 節電対策

空調の温度設定の適正化や照明の消し忘れについて注意喚起を実施するとともに、スケジュール管理により不在箇所の照明及び空調の消し忘れを防止することで、節電効果に改善が図られた。

オ 清掃方式

清掃品目の改善を行い、ワックスの剥離及び再塗布などを適宜実施するとともに、室内の清掃時間帯を綿密に計画することで、執務環境の改善が図られた。

カ 各種建具点検

毎日の建物内巡視点検などで明らかとなった各種建具に関する事案について、半年に1回は詳細点検を実施し、修繕可能なものは即時に対応することで、館内の各種建具の状況について未然対応が図られ、安全性の向上につながった。

(3) 実施経費

本事業の実施経費は、3年間で91,350千円であり、1年間当たり30,450千円となる。従来の実施に要した経費（平成17年度から19年度までの実績額の平均）約35,568千円と比べて、約5,118千円（約14.4%）の経費が削減されている。

従来経費： 106,703千円（平成17年度から19年度までの実績額）

実施経費： 91,350千円（平成24年度から26年度までの契約額）

削減額： 15,353千円

3 評価のまとめ

本業務においては、「管理・運営業務の質」が確保されるとともに、「各業務において確保すべき水準」を達成しており、達成すべき公共サービスの質は確保されたものと評価できる。また、受託事業者の提案により、様々な面で業務の質の向上が図られるなど、民間の創意工夫が発揮されており、この点においても評価することができる。

実施経費については、1年間当たり 30,450 千円であり、従来の実施に要した経費（平成 17 年度から 19 年度までの実績額の平均）と比べて、約 5,118 千円（約 14.4%）の経費が削減されている。

4 今後の事業

本事業の市場化テストは今期が 2 期目であり、市場化テスト終了基準の適合状況は以下のとおりである。

- ①実施期間中に受託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内閣府内に設置されている外部有識者で構成された「入札等監視委員会」において、事業実施状況のチェックを受けることとしている。
- ③2 期目の入札は 1 者応札であったが、1 期目には 6 者の応札があり、下記のような競争性を確保するための取組を行うことで、その改善が期待できる。
- ④達成すべき公共サービスの質は確保されていた。
- ⑤経費削減について、従来経費から約 14.4%の削減効果を上げていた。

③の応札状況については、2 期目において 1 者応札となっているが、1 期目には 6 者の応札があったところであり、また、実施要項についても、監理委員会の審議を 2 回経て、応札を過度に制限するような入札参加資格等は設定されておらず、応札に必要な情報も十分に開示されていることから、競争性を阻害するような内容とはなっていない。

このように、直近では一者応札となったものの、従前からの経緯等について考慮の上、総合的に判断すると、本事業は、1 期目事業（平成 21 年度契約分）も含めた事業全体を通しておおむね良好な実施状況であり、競争性の確保に向けても着実に取り組んでいることから、監理委員会の関与がなくても引き続き適切に実施されることが見込まれる。したがって、「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）に基づき、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。

市場化テスト終了後の事業実施については、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」の対象から外れることとなるものの、これまでの監理委員会における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等を踏まえた上で、内閣府が自ら公共サービスの質の維持向上及びコストの削減を図っていくことを求めたい。

なお、確保されるべき公共サービスの質については、民間事業者の責任範囲を踏まえ、より一層適切な目標値の設定を行うよう留意する必要がある。また、内閣府においては、今回の一者入札という結果を踏まえ、競争性確保の観点から、参入が見込まれる民間事業者に対してヒアリングを行うことや、情報開示の更なる充実化、新規事業者が十分な準備期間を確保できるような入札スケジュールの設定など、多くの民間事業者の入札への参加を促す必要がある。

以上

平成 26 年 5 月 29 日
内閣府大臣官房会計課

民間競争入札実施事業
永田町合同庁舎の管理・運營業務の実施状況について
(平成 24 年度及び 25 年度)

I 事業の概要

1. 委託業務内容

永田町合同庁舎の管理・運營業務

2. 業務委託期間

平成 24 年 4 月 1 日から平成 27 年 3 月 31 日まで

3. 受託事業者

永田町合同庁舎管理・運營業務共同企業体

〔構成員〕

アズビル 株式会社 (代表企業)

株式会社 ライジングサンセキュリティサービス

大星ビル管理 株式会社

エス・イー・シーエレベーター 株式会社

株式会社 イゾイ

4. 受託事業者決定の経緯

入札参加者 1 者から提出された企画書について審査した結果、いずれも必須項目を満たしており合格との判断に至った。その後の開札において、入札価格が予定価格の範囲内であったため、総合評価方式に則り上記受託事業者が落札者となった。

なお、第 1 期より入札者が減少（6 者→1 者）した要因としては、第 1 期 3 年間の事業期間に培った経験則による総事業費の圧縮、効率的な業務の遂行が図れるなどといったアドバンテージが、新規・再参入する際の検討事項となったことと推察される。

II 確保されるべき質の達成状況、管理・運營業務の実施状況及び評価
(平成 24 年度及び 25 年度)

1. アンケートによる満足度調査

(1) 測定指標

受託事業者は、内閣府が別に定める実施方法（実施主体：内閣府、調査対象：永田町合同庁舎入居者、調査頻度：年1回）により、別紙1「永田町合同庁舎の施設管理・運營業務についてのアンケート」による入居者アンケート調査により満足度調査を行うとともに、同アンケートの各調査項目において、80パーセント以上の入居者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との回答を得られるものとする。

(2) アンケート結果

アンケート調査については1項目を除き要求水準を満たしている。評価としては、実態に則ったアンケート項目に修正し実施を行ったが、調査結果を鑑みても高い水準で推移しており、H21～H23年度の第1期の経験を踏まえ着実に改善が図れているものの、設備更新を踏まえた更なる執務環境の改善策等の検討が課題となる。

2. 管理・運營業務の実施状況

○施設管理業務

清掃業務、警備業務及び設備点検等施設管理業務について、従来より実施してきた内容または水準を守り、適切に実施されており評価できる。

なお、平成24年度及び平成25年度における共用部分の日常及び定期清掃業務における実施回数、警備業務における巡回回数及び設備運転保守管理業務における設備点検回数は以下のとおり。

① 日常及び定期清掃業務における実施回数

	24年度	25年度
日常清掃業務		
ゴミ搬出業務（一般ゴミ）	毎日	毎日
給湯室清掃及びゴミ搬出業務（生ゴミ等）	毎日	毎日
トイレ清掃及びゴミ搬出業務	毎日	毎日
廊下等清掃	毎日	毎日
定期清掃業務		
廊下、エレベーターホール、ホール 湯沸室、階段、トイレ清掃	月1回	月1回
玄関ホール	月1回	月1回
剥離清掃	年1回	年1回
地下駐車場	月1回	月1回

じゅうたん、タイルカーペット部分	月 1 回	月 1 回
窓ガラス清掃	年 1 回	年 1 回

○ 勤務時間及び配置人数

1) 常駐作業員（平日）

7：00から16：00まで 2名（内、1名は女性）

（内、休憩時間12：00～13：00）

実施事項に定められた水準を維持しており、適切に実施されている。

② 警備業務における巡回回数

	24年度	25年度
巡回回数	6回／日	6回／日

○ 勤務時間及び配置人数

1) 日中警備（平日）

8：00から17：00まで 2名

2) 日中警備（土、日、祝日及び12月29日から1月3日まで）

8：00から17：00まで 1名

3) 夜間警備（毎日）

17：00から翌日8：00まで 1名

平成24年度・25年度において実施した警備の巡回回数については、仕様上に明記されていないが、館内巡回回数については上記の通り業務を遂行している

③ 設備運転保守管理業務における設備点検回数

	24年度	25年度
空気環境測定業務	6回／年	6回／年
照度測定業務	2回／年	2回／年
受変電設備点検業務	1回／年	1回／年
昇降機保守点検業務	1回／月	1回／月
空調機器清掃業務	1回／年	1回／年
消防設備保守点検業務	2回／年	2回／年
トイレ洗浄殺菌装置保守点検業務		
サニタイザー・シートクリーナー・エアフレッシュナー	6回／年	6回／年
サニーコーナー	2回／月	2回／月
受水槽及び高架水槽清掃	1回／年	1回／年
害虫駆除業務	1回／月	1回／月

害虫生息調査(内1回は害虫駆除業務時に併せて実施)	1回／月	1回／月
各種建具点検	2回／年	2回／年
自動扉点検	4回／年	4回／年

○ 勤務時間及び配置人数

1) 統括管理業務（平日）

8：30から17：30まで 1名

（内、休憩時間12：00～13：00）

2) 運転・監視及び日常点検・保守業務（平日）

8：00から17：00まで 1名

（内、休憩時間12：00～13：00）

○実施要項に定められた回数

・ 空気環境測定業務〔計6回〕

空気環境測定業務

年 6回（1回／2ヶ月）

・ 照度測定業務〔計2回〕

照度測定業務

年 2回（1回／6ヶ月）

・ 受変電設備点検業務〔計1回〕

法定点検業務

年 1回（1回／1年）

・ 昇降機設備保守点検業務〔計13回〕

設備保守点検業務

年 12回（1回／月）

セーフティ検査

年 1回（1回／年）

・ 空調機器清掃業務〔計1回〕

空調機洗浄清掃及び点検

給排気ファン清掃及び点検

エアコン・ファンコイル

フィルター交換

1階喫煙室空気清浄機清掃

及び点検

年 1回（1回／年）

・ 消防用設備の保守業務〔計3回〕

外観機能点検

年 2回（2回／年）

総合点検

年 1回（1回／年）

・ トイレ洗浄殺菌装置保守点検〔計30回〕

サニタイザー・シートクリーナー

エアフレッシュナー

年 6回（1回／2ヶ月）

サニーコーナー

年 24回（2回／1ヶ月）

・ 受水槽及び高架水槽清掃

受水槽清掃	年 1 回（1 回／年）
高架水槽清掃	年 1 回（1 回／年）
・ 害虫駆除〔計 1 2 回〕	
害虫駆除	年 1 回（1 回／年）
害虫生息調査	年 1 2 回（1 回／月）
・ 自動扉点検〔計 4 回〕	
	年 4 回(1 回／3 ヶ月)

3. 民間事業者からの主たる改善提案に関する実施状況

（1）夜間及び休日などの来館者に対する入退館方法の改善提案

従来、夜間及び休日についても平常時と同様に正面からの入館としていたが、同期間においては通常時と異なり、外来者と職員の別の判断が難しいため、電気錠扉からの入館と運用することで、館内セキュリティの向上及び情報管理面の質の向上につながった。

（2）昇降機及び各種侵入危険箇所のサイン表示の改善提案

職員等の安全を図る為、昇降機扉へ挟まれ防止などの啓蒙サインを実施、また、機械室などの誤入室により被災の可能性がある箇所についても危険表記を実施しており、安全性の向上が図られた。

（3）老朽化した電力監視盤等の更新の改善提案

竣工して 30 年程度経過していた電力監視盤等について、老朽化を踏まえて更新計画及び更新方法の提案・作成及び改修を実施することで、庁舎全体の根幹を担う設備について未然対応が図られており、機動性及び安全性が確保された。

（4）照明点灯時間及び空調設定温度緩和による啓蒙活動

空調温度設定緩和及び照明設備消し忘れ防止について注意喚起を行い、スケジュール管理にて不在箇所の照明及び空調の消し忘れ防止制御を管理することで、節電効果に改善が図られた。

（5）清掃方式の改善提案

第 1 期にて実施していた清掃方法について、フレキシブルな清掃品目への改善を行うことで、ワックスの剥離及び再塗布などを適宜実施し、室内清掃時間帯を綿密に計画する事で、執務環境の改善が図られた。

（6）各種建具点検の実施

毎日実施している建物内巡視点検などで顕在化した設備以外の建具に関する事案について、半年に1度総括として詳細点検を実施し、修繕可能な軽微事案について報告を行いし即時に実施することで、館内建具状況の未然対応が図られた。

4. 評価

平成24年度のアンケートにおいて「事務室内の空気環境及び照度について」の項目で71%の評価となっているが、これは省エネを踏まえた照明の間引き対応、建物老朽化による冷暖房設備運転の非効率を踏まえた結果であるため、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する。

また、管理・運営業務の実施状況においては、設備の老朽化により解消出来ない箇所を改善する事は難しいが、清掃・警備などの人的改善の可能な業務においては、従来の水準を保ちつつ、館内利用者の不満が残る箇所を改善するよう日々努めており、評価出来る。

業務遂行の評価については、永田町合同庁舎の管理・運営業務の不備による事故や設備障害は0件であった。

環境への配慮については、平成13年度総排出量(原油換算値 137,843k l)の16.1%を削減することを目標としていたが、平成24年度においては排出量 145,494k l、平成25年度においては排出量 149,850k lと目標未達となっている。この要因については、平成13年度以降、省庁再編を踏まえた新組織等が数多く入居してきたことに伴う人員分の電力供給の増加、気候の変動による冷暖房運転期間の延長対応などが起因しており、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する。

各業務の総合調整を行い、円滑な管理・運営を行い、入居部局職員等からのクレームについても誠意をもって対応していた。

必要に応じ内閣府担当者に報告を上げ、内閣府担当者からの指示又は直接のクレームに対応し、大きな問題が生じることは無かった。

前日の業務報告書を提出する際、問題案件及び特記事項等の庁舎に関する状況報告を行うよう徹底されており、喫緊な対応案件などについてもスムーズな処理が行われていた。

III 実施経費の状況及び評価（平成24年度及び25年度）

1. 対象公共サービスの実施に要した経費

契約額 [平成24～26年度] 91,350千円

従来経費 [平成17年度実績額] 39,088千円（間接部門費を除く）

[平成18年度実績額] 39,327千円（間接部門費を除く）

〔平成１９年度実績額〕 ２８，２８８千円（間接部門費を除く）

合計 １０６，７０３千円

２．評価

従来経費（平成１７～１９年度）と比較して、第２期においても３年間で１５，３５３千円の削減が図られており、引き続き効率的な業務運営が実施されている。

なお、第１期と比較して削減幅が微減しているが、これは仕様の変更により２項目の業務（外面窓ガラス清掃、自動ドア保守点検）が増加されたこと及び経年による賃金上昇に因るところであり、全体的な評価を下げる要因とはならないと考える。

Ⅳ 評価のまとめ

永田町合同庁舎の管理・運營業務における実施要項中にあるアンケート調査の回答のうち、８０％以上の入居者から「満足」「ほぼ満足」又は「普通」との回答を得られるものとする事となっているが、アンケート調査の結果、１項目のみ８０％を下回ってはいるが、理由は受託事業者の責に帰すべき内容ではなく、評価を下げる要因とはいえない。

また庁舎内設備等の不具合箇所等が出た場合や入居部局職員から苦情等があった場合、管理員を通して内閣府担当者に連絡を入れるなど、所要の手続きを取っており、その結果、円滑に対処できており、評価できる。

Ⅴ 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、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 当府には、外部有識者で構成された「入札等監視委員会」という、入札及び契約の点検・見直し等を行う委員会が既設されており、本委員会の枠組みの中で実施状況のチェックを受ける体制が整っている。
- ③ 第１期（平成２１年度契約分）の開札には６者の応札があり、競争性は確保されていた。第２期において応札者は１者であったが、これは新規・再参入業者側において、第１期の経験則等を総合的に検討した結果と推察され、事業者側として、ある一定の者に対して有利となるような入札要件を付していないため、広く競争性を確保するための環境は整えられている。
- 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１期事業期間において約２千万円、第２期事業期

間においても1.5千万円の節減効果を上げている。

- (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、当府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、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公共サービスの質の向上、コストの削減等を図る努力をしてまいりたい。

別紙1 アンケートによる満足度調査

1. 入居者満足度調査

〔平成24年度〕

アンケートと指摘	満足		普通	不満足		未回答	満足度
	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足		
問1 永田町合同庁舎の全体的な印象について	15	41	90	24	11	0	80.7%
問2 庁舎管理室の業務について	27	52	91	4	1	6	93.9%
問3 警備、清掃などの各業務間の調整について	53	68	51	6	0	3	95.0%
問4 共用会議室の使用調整について	28	43	91	7	1	11	89.5%
問5 警備業務について	65	72	43	0	1	0	99.4%
問6 警備体制について	52	70	55	3	0	1	97.8%
問7 清掃業務について	68	72	40	1	0	0	99.4%
問8 トイレ清掃について	94	56	29	2	0	0	98.9%
問9 玄関ホール、廊下、階段、給湯室などの共有部分清掃について	70	65	44	1	1	0	98.9%
問10 事務室内定期清掃（週1回）について	40	57	61	19	4	0	87.3%
問11 建築、電気設備、機械設備等の管理業務について	40	55	78	6	0	2	95.6%
問12 定期点検について	42	54	79	1	0	5	96.7%
問13 事務室内の空気環境及び照度について	22	37	71	37	12	2	71.8%

2. 入居者満足度調査

〔平成25年度〕

アンケートと指摘	満足		普通	不満足		未回答	満足度
	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足		
問1 職員からの要望等に対し、従事者が適切に対応している	60	42	48	5	4	1	93.8%
問2 土・日・休日の作業日等の周知が入居部に徹底されている	62	35	58	2	0	3	96.9%
問3 警備員の対応（外来者の入館処理を含む）	83	40	34	2	1	0	98.1%
問4 来庁者への対応は適切にできているか	80	35	42	1	1	1	98.8%
問5 来庁者と訪問先への取次ぎが適切にできているか	80	35	42	1	1	1	98.1%
問6 受付業務が適切にできているか	79	36	41	3	1	0	97.5%
問7 玄関ホール、廊下、階段にゴミ等が落ちていないか	68	42	30	4	1	15	87.5%
問8 給湯室にゴミが落ちていないか	71	42	30	3	0	14	89.4%
問9 トイレが汚れていないか	68	48	20	7	3	14	85.0%
問10 週に1度、勤務時間終了後の決められた時間に事務室の清掃を行っているか	53	43	41	5	3	15	85.6%