

東京国立博物館の展示場における来館者対応等業務の評価（案）の概要

1. 業務内容及び契約期間

東京国立博物館展示場における展示場監視、売札、受付、案内業等の業務。
契約期間：平成 22 年 4 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日までの 2 年間

2. 実施状況に関する評価

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（病院で治療を要するものをいう）は一度も発生していないこと、満足度等のアンケート結果は要求水準である満足度 50%以上かつ不満足度 5%以下となっていること、クレームは 2 件発生したが要求水準である 5 件以下を下回っておりいずれも対策をとり以後同種のクレームは発生していないことから、設定された確保すべき水準（下記のア～ウ）は達成できたものと評価できる。

ア 文化財及び来館者の安全確保

委託した業務の範囲内において、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（病院で治療を要するものをいう）の発生が 0 回であること。

イ アンケート調査

東博等が来館者に対して行う満足度等に関するアンケート調査（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%以上であるとともに、「不満足」及び「やや不満足」の合計が 5%以下であること。

ウ クレームの件数

来館者に対して本件業務の従事者が委託を受けた業務の範囲で行った対応についての来館者からのクレームのうち、クレームの内容及びそれについての対応者等関係者からの事情聴取の結果、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。

また、受託事業者から、来館者の多い時や天候条件の悪い場合などの待ち列等の動線、案内標識の配置や文言などの不明瞭な部分など、来館者目線での細かい業務上の気付き事項について迅速かつ的確な報告及び改善提案が日常的になされ、来館者サービスの向上に貢献していることは評価できる。

3. 実施経費に関する評価

入札においては 3 者の参加があり、そのうち 2 者が入札参加資格不備（入札参加事業者等確認書未提出）又は予定価格の制限により失格となっており、実質的に価格面の競争が行われなかったことなどから、年当たりの実施経費（167,291,607 円）は従来経費（167,438,030 円）とほぼ同等（146,423 円（0.1%）の減）であった。

4 . 今後の事業について

価格面での競争を確保するため、次期事業においては、入札説明会での入札参加資格の周知・徹底などの改善を図り、民間競争入札を実施する必要がある。