

平成 26 年 6 月 18 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
産業技術総合研究所つくばセンターの施設管理等業務の評価(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 事業概要等

1 実施の経緯及び事業の概要

産業技術総合研究所つくばセンター（以下「産業技術総合研究所」という。）の施設管理等業務（以下「本業務」という。）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。これを受けて産業技術総合研究所は、官民競争入札等監理委員会の議を経て定めた「産業技術総合研究所つくばセンターの施設管理等業務における民間競争入札実施要項」に基づき、民間競争入札を実施し、受託事業者を決定した。

事業の概要等は以下のとおりである。

事 項	内 容
業務内容	産業技術総合研究所つくばセンターの施設管理等業務 1) つくばセンター施設管理等業務の総括管理業務 2) つくばセンター設備等維持管理業務 3) つくばセンター警備業務 4) 研究協力センター運営管理業務 5) つくばセンター植栽管理業務 6) つくばセンター建物等清掃業務 7) サイエンス・スクエアつくば維持管理業務 8) 地質標本館運営管理業務 9) つくばセンター自動車運転・維持管理業務
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	〈共同事業体〉 代表者 新生ビルテクノ株式会社 構成員 日本メックス株式会社 テスコ株式会社 アズビル株式会社 （旧：㈱山武：平成24年4月1日より社名変更） 日興美装工業株式会社 不二造園土木株式会社 株式会社クリーン工房 高橋興業株式会社 日本道路興運株式会社
契約金額	8,030,000,000 円（税抜き）
確保すべき公共サービスの質	施設管理等業務の包括的な質 施設管理等業務を通じて包括的に達成すべき質は、施設等の維持管理を適切に行い、研究所の業務遂行の円滑な実施を可能にすること。 (1) 業務継続の確保 (2) 安全の確保 (3) 施設等の不具合等への速やかな対応 (4) 環境への配慮 (5) 快適性の確保

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1者が評価基準を満たしていた。平成24年2月24日に開札したところ、1者が予定価格の範囲内であったことから、この1者について総合評価を行い、上記事業者が落札者となった。

II 評価

1 評価方法について

産業技術総合研究所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、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) 施設管理等業務の包括的な質

ア 業務継続の確保

平常時においては本業務の不備に起因して人身事故及び物損事故並びに停電による業務停止が発生しないこと、緊急時においては本業務の不備に起因した復旧の遅れがないことを評価基準としていた。平成 24 年度においては平常時、緊急時のいずれも 0 回であった。平成 25 年度においては平常時で 0 回、緊急時で 1 回停電による業務停止があったが、復旧作業は問題なく行われた。このため、確保されるべき質は達成されているものと評価できる。

イ 安全の確保

本業務の不備に起因する人身事故、物損事故がないことを評価基準としていた。平成 24 年度、平成 25 年度共に発生しなかったことから、確保されるべき質は達成されているものと評価できる。

ウ 施設等の不具合への速やかな対応

施設等の利用者から、施設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を評価基準としていた。該当時には速やかに実施していたことから、確保されるべき質は達成されているものと評価できる。

エ 環境への配慮

本業務遂行にあたり、温室効果ガスの削減等環境への配慮に努めることを評価基準としていた。省エネ会議を年 3 回開催し、省エネ活動を推進した結果、平成 24 年度に 40.8 t、平成 25 年度に 169.2 t 削減したことから、確保されるべき質は達成されているものと評価できる。

オ 快適性の確保

研究協力センター(さくら館)、研究協力センター(けやき館)、サイエンス・スクエアつくば及び地質標本館の利用者を対象に実施した施設環境に関するアンケートの各設問での満足度が、「研究協力センター(けやき館)」は 85% 以上、それ以外は 90% 以上であることを評価基準としていた。

いずれも、評価基準に比べ 3 ポイント以上高い結果であったことから、確保されるべき質は達成されているものと評価できる。

(2) 各業務において確保すべき水準

つくばセンター施設管理等業務の総括管理業務、つくばセンター設備等維持管理業務、つくばセンター警備業務、研究協力センター運営管理業務、つくばセンター植栽管理業務、つくばセンター建物等清掃業務、サイエンス・スクエアつくば維持管理業務、地質標本館運営管理業務、つくばセンター自動車運転・維持管理業務につき、業務を円滑に進めること、来場者の満足度、宿泊者の満足度、省エネ活動を推進すること等を挙げており、いずれも適切に実施されていたことが認められることから、水準を確保しているものと評価できる。

(3) 民間事業者からの改善提案による改善実施事項

つくばセンター施設管理等業務の総括管理業務、つくばセンター設備等維持管理業務、つくばセンター警備業務、研究協力センター運営管理業務、つくばセンター植栽管理業務、つくばセンター建物等清掃業務、サイエンス・スクエアつくば維持管理業務、地質標本館運営管理業務、つくばセンター自動車運転・維持管理業務のそれぞれにおいて、情報の共有、研修による能力向上、業務改善の早期実施等が実施されていたことが認められることから、受託事業者からの創意工夫を活用できているものと評価できる。

3 実施経費についての評価

本業務の実施経費は平成 24 年度、平成 25 年度合計で 5,678,390 千円（一年当たり 2,839,195 千円）であり、従来の実施に要した経費 2,735,445 千円（平成 22 年度、平成 23 年度の実施経費の平均）に比べ 103,750 千円（3.8%）の経費が増加している。

従来経費：2,735,445 千円（平成 22 年度、平成 23 年度の実績額平均）

実施経費：2,839,195 千円（平成 24 年度、平成 25 年度の実績額平均）

差 額： 103,750 千円（増加率 3.8%）

なお、平成 24 年度以降に、統括管理業務など業務の追加、削除があり、それを考慮すると下記のとおりである。

従来経費：2,735,445 千円（平成 22 年度、平成 23 年度の実績額平均）

実施経費：2,839,195 千円（平成 24 年度、平成 25 年度の実績額平均）

業務変更：155,881 千円

当初想定業務実施経費：2,683,314 千円（平成 24 年度、平成 25 年度の実績額平均）

削減効果額：52,131 千円（削減率▲1.9%）

4 評価のまとめ

本業務の実施にあたり包括的に達成すべき質として設定された「業務継続の確保」「安全の確保」「施設等の不具合等への速やかな対応」「環境への配慮」「快適性の確保」について、いずれも達成指標を満たしていることは評価できる。

一方、実施経費につき、従来の実施に要した経費に比べ、従来業務実施経費が 52,131 千円 (1.9%) 削減に留まっていることは、今後の改善の余地があるものと考えられる。

なお、民間事業者の創意工夫は発揮されているものと考えられる。

Ⅲ 今後の事業

公共サービスの質は確保できたものの、1 者のみしか入札参加しなかったことから、競争性の確保に課題があるものと考えられる。

金額規模、業務の種類の多さが新規事業者の参入を困難にしているものと想定されるため、競争環境の確保に適した契約件数にした上で、次期以降も民間競争入札を実施することが適切であるものと考えられる。

以上

平成26年6月9日
独立行政法人産業技術総合研究所

民間競争入札実施事業
産業技術総合研究所つくばセンターの施設管理等業務の実施状況について

I 事業の概要

1. 委託業務の内容

産業技術総合研究所つくばセンターの施設管理等業務

- 1) つくばセンター施設管理等業務の総括管理業務
- 2) つくばセンター設備等維持管理業務
- 3) つくばセンター警備業務
- 4) 研究協力センター運営管理業務
- 5) つくばセンター植栽管理業務
- 6) つくばセンター建物等清掃業務
- 7) サイエンス・スクエアつくば維持管理業務
- 8) 地質標本館運営管理業務
- 9) つくばセンター自動車運転・維持管理業務

2. 業務委託期間

平成24年4月1日～平成27年3月31日

3. 受託事業者

〈共同事業体〉

代表者 新生ビルテクノ株式会社

構成員 日本メックス株式会社

テスコ株式会社

アズビル株式会社(旧:㈱山武:平成24年4月1日より社名変更)

日興美装工業株式会社

不二造園土木株式会社

株式会社クリーン工房

高橋興業株式会社

日本道路興運株式会社

4. 受託事業者決定の経緯

産業技術総合研究所つくばセンターの施設管理等業務の「民間競争入札実施要項」に基づき総合評価方式による公告を行ったところ、1者から企画書

の提出があり、当研究所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、1 者は仕様書に定めた要件（企画書の必須項目審査）において満たしており、入札を行うこととなった。

平成24年2月24日に開札を行った結果、入札価格については予定価格の範囲内であるため、上記の受託事業者が落札者となった。

Ⅱ 確保されるべき質の達成状況及び評価

1. 施設管理等業務の包括的な質

施設管理等業務を通じて包括的に達成すべき質は、施設等の維持管理を適切に行い、研究所の業務遂行の円滑な実施を可能にすること。

（1）業務継続の確保

① 平常時

本業務の不備に起因して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. 研究所つくばセンターが被災した場合

大地震・火災等の緊急事態が発生し、研究所がその業務の一部又は全部を停止した場合において、研究所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. 研究所つくばセンターが被災していない場合

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機能を停止した場合（研究所つくばセンターが被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研究所の業務遂行に影響を与えないこと。

【実施結果】

平常時 〈発生回数〉 平成24年度：0回

平成25年度：0回

緊急時 〈発生回数〉 平成24年度：1回

平成25年度：0回

（平成24年5月6日竜巻による影響ため、つくば北サイトに停電が発生し、業務停止したが、復旧作業は問題なく行われた。）

平常時において、人身事故及び物損事故並びに業務停止が発生していないこと、緊急時において復旧作業が問題なく行われた。

(2) 安全の確保

本業務の不備に起因して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24年度：0回

平成25年度：0回

本業務の不備に起因した事故は発生しなかった。

(3) 施設等の不具合等への速やかな対応

施設等の利用者から施設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】

該当時には速やかに対応しており、適切に業務が実施されたものと考えられる。

(4) 環境への配慮

本業務遂行にあたって温室効果ガスの削減等環境への配慮に努める。

【実施結果】

定期的に省エネ会議(年3回)を開催し、省エネ活動を推進するとともに、各担当部署との協議の上、温室効果ガスの削減に努めた。

【省エネ活動提案を実施したことによる温室効果ガスの削減量】

項目	平成24年度	平成25年度
提案による削減量	40.8 t / 年	169.2 t / 年

具体的な提案内容

- ・平成24年度 夜間の安全を確保した上での外灯の間引きの実施など
- ・平成25年度 快適な作業環境を維持した上での空調用送排風機の間欠運転の実施など

(5) 快適性の確保

「研究協力センター」、「サイエンス・スクエアつくば」及び「地質標本館」の利用者を対象に「施設環境に関するアンケート」を常時実施し、四半期毎にその集計を行う。

【定量的な指標】

「研究協力センター（さくら館）」、「サイエンス・スクエアつくば」及び「地質標本館」利用者を対象としたアンケートについて、設問それぞれについて満足度が90%を超えること。

「研究協力センター（けやき館）」の利用者を対象としたアンケートについては、設問それぞれについて満足度が85%を超えること。

【実施結果】

満足度調査結果

項目	目標	満足度実績	
	平成24年度 平成25年度	平成24年度	平成25年度
研究協力センター運営管理業務（さくら館）	90%	96% (+6%)	96% (+6%)
研究協力センター運営管理業務（けやき館）	85%	99% (+14%)	98% (+13%)
サイエンス・スクエアつくば維持管理業務	90%	96% (+6%)	94% (+4%)
地質標本館運営管理業務	90%	98% (+8%)	93% (+3%)

全ての項目において、満足度が目標値を超えており、快適性の確保は問題なかった。

2. 各業務において確保すべき水準

各業務において確保すべき水準は、各業務の仕様書において定める内容を確保することとする。

（1）つくばセンター施設管理等業務の総括管理業務

総括管理業務は、「個別業務実施事業者から提出された作業計画、報告等の授受・確認及び報告」、「個別業務実施事業者への指示及び関係者との調整」、「研究所への改善提案及び助言」、「作業計画、報告書等の保存」等を仕様書に記載された業務内容並びに関係法令を遵守して実施し、研究所の業務が円滑に進むように総括を行う。

【実施結果】

業務仕様書に従い、仕様書に記載された「個別業務実施事業者から提出された作業計画、報告等の授受・確認及び報告」、「個別業務実施事業者への

指示及び関係者との調整」、「研究所への改善提案及び助言」及び「作業計画、報告書等の保存」等を業務内容並びに関係法令を遵守して実施し、適切に実施されていたと認められる。

業務や行事との調整を図るため、総括管理業務担当者が関係担当部署との連帯及び各個別業務間の連絡・調整を遅滞なくスピーディーに随時行う等、業務仕様書に従い、管理運営の全般に関して効率的な業務運営がなされており、確実かつ適切に実施されていたと認められる。

(2) つくばセンター設備等維持管理業務

つくばセンター内の施設について、設備等維持管理調整業務、運転監視・巡視業務、点検保守業務、非常時及び緊急時対応業務、小修繕業務、施設利用者の相談等業務、補助業務、中央監視業務等を、仕様書に記載された業務内容並びに関係法令を遵守し、維持管理業務を行い、各設備を良好に運転・管理して維持する。

【実施結果】

業務仕様書に従い、仕様書に記載された業務内容並びに関係法令を遵守し、業務不備、事故及び停電等による影響を0件として維持管理業務を行い、各設備を良好に運転・管理・維持したことにより、確実かつ適切に実施され、総括的な質も達成されたものと認められる。

特に、省エネ活動においては、以下のとおり、平成24年度は40.8 t / 年、平成25年度は169.2 t / 年のCO²削減となった。

また、各担当部署と協議し、建物保全計画作成支援システムのデーター補完、維持管理に関する方策・立案を行い、各設備の運転管理が良好に維持された。

省エネ活動提案を実施したことによる温室効果ガスの削減量

項目	平成24年度	平成25年度
空調機設備の省エネ	9.8 t / 年	114.9 t / 年
その他の省エネ	31.0 t / 年	54.3 t / 年
提案による削減量合計	40.8 t / 年	169.2 t / 年

具体的な提案内容

- ・空調機設備の省エネ 送排風機間欠運転、空調ダンパ調整 など
- ・その他の省エネ（照明器具関係） 外灯間引き など
- ・その他の省エネ（上水等供給設備関係） 上水道等の供給圧力の減圧 など

(3) つくばセンター警備業務

つくばセンター構内について、出入管理業務、監視業務、巡回業務、受付業務、鍵管理・遺失物管理業務等を、仕様書に記載された業務内容並びに関係法令を遵守し警備業務を行い、不測の事態にそなえ安全と秩序を維持する。

【実施結果】

業務仕様書に従い、仕様書に記載された警備員及び受付担当者が確実に配置されて業務が実施されているとともに、防災センターからの指示及びその対応が確実かつ適切に実施されていたと認められる。

併せて、警備業務（要員）と維持管理業務（要員）の緊急時の協力体制の確立、巡回業務時に発見した倒木等の情報を植栽業務（要員）に伝達、また、照明・空調等の消し忘れなどの発見時には、消灯等の対応も行われ、良好な状態を維持した。

(4) 研究協力センター運営管理業務

研究協力センターにおける、調整業務、フロント業務、客室整備業務、清掃業務等を、仕様書に記載された業務内容並びに関係法令を遵守のうえ、運営管理業務を行い、利用者の満足度を高める。

【実施結果】

業務仕様書に従い、仕様書に記載された業務内容並びに関係法令を遵守のうえ、運営管理業務を行い、利用者の満足度を高めた。

なお、「研究協力センター」（さくら館／短期滞在型）及び（けやき館／長期滞在型）の利用者を対象として「施設環境に関するアンケート」を実施した結果、設問それぞれについて満足度が達成された。

また、アンケート結果の意見について、自主的に対応するとともに改善提案を行うなど、良好なサービス維持が認められる。

研究協力センター満足度調査結果

施設名	項目		実績・満足度		
			目標	平成24年度	平成25年度
さくら館	利用実績	宿泊者数 (延人数)	-	28,009人	28,732人
	設問	共用部施設の清掃状況	90%	97% (+7%)	98% (+8%)
		宿泊室の清掃状況		97% (+7%)	97% (+7%)

		トイレ、浴室、等の清掃状況		96% (+6%)	96% (+6%)
		宿泊室の消耗品の整備状況		94% (+4%)	93% (+3%)
		フロントの対応状況		95% (+5%)	98% (+8%)
けやき館	利用実績	宿泊者数 (実人数)	-	81人	90人
	設問	共用部施設の清掃状況	85%	100% (+15%)	100% (+15%)
		宿泊室の清掃状況		100% (+15%)	100% (+15%)
		トイレ、浴室、等の清掃状況		100% (+15%)	97% (+12%)
		宿泊室の消耗品の整備状況		97% (+12%)	95% (+10%)
		フロントの対応状況		100% (+15%)	100% (+15%)

(5) つくばセンター植栽管理業務

つくばセンターの植栽について、年間業務計画作成、通年管理、植栽管理、落葉清掃作業等を、仕様書に記載された業務内容並びに関係法令を遵守のうえ植栽管理を行い、良好な周辺環境及び景観を保持する。

【実施結果】

業務仕様書に従い、仕様書に記載された業務内容に基づき各業務を行い良好な周辺環境状態で維持されており、確実かつ適切に実施されていたと認めらる。

また、警備業務（要員）から伝達を受けた、倒木等への迅速な対応、台風等の強風時の巡回、蜂の巣の対応等を行った。

なお、草刈り作業時の危険個所の見直しを図り、危険個所マップ作成等を行い、安全性を考慮した作業を実施している。

(6) つくばセンター建物等清掃業務

つくばセンターの建物等について、日常清掃、定期清掃、ガラス清掃、絨毯清掃、ゴミ収集等を、仕様書に記載された業務内容並びに関係法令を遵守のうえ、清掃業務を行い、建物並びに周辺の衛生環境を保持する。

【実施結果】

業務仕様書に従い、仕様書に記載された業務内容に基づき施設の快適な環境を維持し、実施されている。

また、風雨等により建物内に入り込んだゴミ、建物周囲のゴミ、トイレの汚れ等、緊急時の対応も迅速に行っている。

床面の汚れが酷い個所について、業務範囲の中で特別清掃(剥離作業)を行うことで、より快適な環境を維持したことが認められる。

(7) サイエンス・スクエアつくば維持管理業務

サイエンス・スクエアにおいて、受付・展示案内業務、清掃及び受付補助業務等を、仕様書に記載された業務内容並びに関係法令を遵守のうえ維持管理業務を行い、研究所の活動の理解促進を図る。

【実施結果】

業務仕様書に従い、仕様書に記載された業務内容に基づき業務内容並びに関係法令を遵守のうえ維持管理業務を行い、研究所の活動の理解促進に協力した。

なお、「施設環境に関するアンケート」結果は設問それぞれについて平成24年度、平成25年度ともに満足度が90%以上あった。

また、アンケート内容を分析し、自ら改善できる内容は迅速に対応し、自らの改善が困難な内容は改善提案を行い、良好なサービスを維持していた。

サイエンス・スクエアつくば 施設環境に関するアンケート結果

項目		平成23年度	平成24年度	平成25年度
利用実績	予約件数	240件	475件 (+235件)	535件 (+295件)
	来場者数	21,133人	42,370人 (+21,237人)	44,488人 (+23,355人)
設問	説明員の対応	目標値	94% (+4%)	96% (+6%)
		90%		
	説明員のガイド説明 (ガイド付見学者のみ)	90%	90% (±0%)	96% (+6%)
	全体の満足度	90%	96% (+6%)	94% (+4%)

（８）地質標本館運営管理業務

地質標本館において、展示施設等保守管理業務、受付管理業務及び販売補助業務、清掃業務等を、仕様書に記載された業務内容並びに関係法令を遵守のうえ運営管理業務を行い、来館者に対し地球科学の成果の普及を促進する。

【実施結果】

業務仕様書に従い、仕様書に記載された業務内容に基づき関係法令を遵守のうえ運営管理業務を行い、来館者に対して地球科学の成果の普及を促進するよう、受託事業者は協力していた。

なお、平成24年度、平成25年度ともに「施設環境に関するアンケート」結果は設問それぞれについて満足度が90%以上あった。

また、アンケート結果の意見について、自主的な対応及び改善を行っており、サービスの質が高かったものと考えられる。

地質標本館満足度調査結果

施設名	項目		平成23年度	平成24年度	平成25年度
地 質 標 本 館	利 用 実 績	団体件数	242件	291件 (+49件)	272件 (+30件)
		来場者数	33,452人	40,910人 (+7,458人)	38,229人 (+4,777人)
	設 問	清掃状況	目標値	98%	93%
			90%	(+8%)	(+3%)
		受付対応状況	90%	99% (+9%)	94% (+4%)
		全体の満足度	90%	98% (+8%)	93% (+3%)

（９）つくばセンター自動車運転・維持管理業務

つくばセンター内と近隣指定箇所を巡回する連絡バスの運行、同センター内を巡回する郵便軽貨物専用所内便の運行及び指定車両の管理等を、仕様書に記載された業務内容並びに関係法令を遵守のうえ実施する。

【実施結果】

業務仕様書に従い、仕様書に記載された業務内容に基づき、交通事故の発生、交通違反による摘発なども無く、安全且つ正確な運行が行われている。

連絡バスの運行については、適切な人員が配置され、安全運転に配慮するとともに、時刻表通りの定時運行の実施が認められる。

また、車両は常に清潔に管理されている。

3. 受託事業者からの改善提案に関する実施状況

(1) つくばセンター施設管理等業務の総括管理業務

【改善提案項目】

- a. 総括業務定例会議を開催することにより各業務の情報共有化を図り、懸念事項の抽出と早期の問題解決に資する。
- b. 各従業員の更なる技術向上、モラル向上等を目指し、各種の教育を行い、また安全衛生活動の徹底を実施する。

【実施結果】

- a. 総括業務定例会議を毎月 1 回開催し、各業務遂行時の懸念事項が見出され、事前協議、的確な情報伝達等の対策を講じた結果として円滑な業務の推進が図られた。
例として、積雪によるサイエンス・スクエアつくば及び地質標本館の臨時休館に際し、防災センターを拠点として来場者の事前誘導を行いトラブルの未然防止を行った。
- b. 総括管理業務担当者及び各業務従事者の技術向上、モラル向上に資する外部講習会等の教育を適宜計画し、該当者に対する受講を実施した。また、安全衛生活動については、定期的な職場巡視を実施し、ヒヤリハットの提出等による各業務間の情報共有化を図り、問題等への未然防止を図った。

以上のとおり、各業務間(事業者間)の情報共有や連絡を徹底したことにより業務の質の向上が図られたと認められる。

① 技術向上に向けた講習会等

- ・防火管理者他安全衛生に係るもの（28名参加）
- ・局所排気装置等の定期自主検査者他維持管理業務に係るもの（12名参加）
- ・機械警備業務管理者他警備業務に係るもの（4名参加）

②安全衛生活動実績

- ・安全巡視の充実化
- ・ヒヤリハットの提出件数 296件

*ヒヤリハットによる改善事例

- ・廊下側に開く扉(電気室・機械室)の開閉について、開け閉めの際の注意喚起ビラを貼りつけて事故防止の取組を実施

(2) つくばセンター設備等維持管理業務

【改善提案項目】

- a. 省エネ活動を意識した業務計画の充実化を図り、常に環境に配慮した管理を行う。
- b. 補助業務の建物保全計画作成支援システムの情報の突合作業を行う中で、省エネに関わる設備機器の共有データを作成し、省エネ活動に資する情報提供を行う。
- c. 修繕費の管理において、効率かつ適正な管理を行う。

【実施結果】

- a. 省エネ活動については、年3回省エネ活動の推進に係る会議を開催し、また外部講習会（三菱電機グループ 環境・省エネセミナー 2013 inつくば）などに参加し、省エネ活動の意識醸成を図った。通常業務においては、操作・運転方法等の創意工夫・改善により、210t/年のCO₂が削減され、また日常の省エネ活動（不要照明消灯・不要電力の削減）を行った。
日常の一般空調機運転についても、外気温度データを綿密に管理し、一般空調機の運転・停止を各担当部署連携し、空調にかかるエネルギー削減に貢献した。
- b. 補助業務の建物保全計画作成支援システムの情報の突合作業において、自主的に各事業所設備機器台帳のデータ精査・更新を行い、省エネ活動に資する適正データの提供を行った。
- c. 修繕費の執行に際して、適正価格の算出のため複数社の見積もりを徴収し、また、月刊建設物価などの資料を参考として修繕費の市場調査を行い、適正な執行を図った。

以上のとおり、機器の効率的な運転によるエネルギー使用量の削減、機器台帳の整備による省エネ活動の推進、修繕費の適正な執行管理により業務の質の向上が図られたと認められる。

(3) つくばセンター警備業務

【改善提案項目】

- a. 警備員等の要員について、要求された水準以上の人員を配置するとともに、教育・研修を行い質の向上を図る。
- b. 警備員に対し、設備等の教育を行い、迅速なサービスを提供する。
- c. 施設内の不審者対応時について、マニュアルを作成して、危険防止対応を行う。
- d. 大災害時の連絡体制の強化に基づく緊急防災無線を設置する。

【実施結果】

- a. 警備員に要求された資格水準以上の配置を実施。
 - ① 警備員指導教育責任者資格証1号の資格保有者(1名)に対し、5名を配置。
 - ② 警備2級以上の資格保有者(つくば中央、西、東の各地区及び北サイトの各守衛所に各1名(計4名))に対し、10名を配置。さらに、警備の質の向上に向け、機械警備事業管理者2名が資格を取得した。
- b. 北サイトの設備等維持管理は、平日・昼間のみの管理業務のため、休日・夜間の対応が遅れがちなところ、24時間常駐する警備員に対して設備等の教育を行い、設備等維持管理要員との連携を図り、迅速な一時対応が行えるように業務を見直した。
- c. 不審者対応については、担当監督員と協議し、不審者対応マニュアルを作成し、マニュアルに基づく訓練を実施した。
- d. 警備業務担当会社において、大規模災害時に備え、緊急防災無線を任意に設置するとともに、共同事業体の応援体制を構築した。また、配置人員の安否確認の訓練を実施し、安全体制の強化を図った。

この取り組みにより警備員の質の向上、さらに設備等維持管理要員と連携して業務を行うことで業務の質の向上が図られたと認められる。

（４）研究協力センター運営管理業務

【改善提案項目】

- a. 研究協力センター運営管理業務（調整業務、フロント業務、客室整備業務、清掃業務）において、定期的な教育・研修を行い、サービスの質の向上を図る。

【実施結果】

- a. 定期的な教育(月1回－内部研修による対応マニュアル等の確認等)及び接客対応については、外部講師を招き研修を行い、サポート体制の強化を実施し、宿泊者の滞在をより快適にサポートする体制を確立したことにより業務の質の向上を図り、さらに各作業員へ定期的な教育・研修を行い、業務の質の向上が図られたと認められる。

（５）つくばセンター植栽管理業務

【改善提案項目】

- a. 各種の提出書類を適宜見直し、わかりやすく且つデータ管理等がしやすいものとし、的確な報告の実施を図る。
- b. 各作業員へ定期的な教育・研修を行い、業務の質の向上を図る。

【実施結果】

- a. 提出書類に現状写真を貼りつけ、敷地内の植栽管理状況を的確に報告し、より良い環境美観への改善に貢献した。また、中央監視センター、防災センター要員と情報を共有し、危険個所マップの作成を行い、安全な作業実施に役立てたことにより業務の質の向上が図られたと認められる。
- b. 作業に必要な技能講習及び安全教育を年2回行い、業務の効率化及び事故の未然防止を図ったことで業務の質の向上が図られたと認められる。

（６）つくばセンター建物等清掃業務

【改善提案項目】

- a. 共同事業体の建築物衛生管理評価資格者が定期的に清掃の品質を高めるために現場に入って指導及び教育を実施することで、業務改善、品質向上、安全衛生等の問題事象の早期解決を図る。

【実施結果】

- a. 現場での指導及び教育を実施する等の自主管理を行うことで、清掃の質の向上が図られ、また、建築物衛生管理評価資格者による研修を実施し、清掃実施者の業務能力及び技術の均一化を図ったことで清掃状態の質の向上が図られたと認められる。

（７）サイエンス・スクエアつくば維持管理業務

【改善提案項目】

- a. 利用者の顧客満足度向上に向けた取り組みとして、案内・受付員の能力向上のため、教育・研修の充実化を図る。

【実施結果】

- a. 定期的な教育(月1回、業務内容確認)の開催及び言葉遣いや語学研修を実施し、外国人の案内をスムーズにサポートした。また、接客対応については外部講師を招き研修（4名参加）を行いサービスの向上が図られたと認められる。

（８）地質標本館運営管理業務

【改善提案項目】

- a. 利用者の顧客満足度向上に向けた取り組みとして、案内・受付員の能力向上のため、教育・研修の充実化を図る。
- b. 展示施設、見学環境等の見直しを随時行い、広報サービスの質の向上を図る。

【実施結果】

- a. 定期的な教育(月 1 回－受付対応教育)を実施し、取得した教育を業務に反映させ、来訪者をスムーズに案内できたことにより、サービスの質の向上が図られたと認められる。
- b. 展示室内の展示方法、効率的な照明の配置を見直すなどの創意工夫により、広報サービスの質の向上が図られたと認められる。

(9) つくばセンター自動車運転・維持管理業務

【改善提案項目】

- a. 連絡バス利用者の顧客満足度向上に向けた取り組みとして、運転員の技能維持を図る。

【実施結果】

- a. 月 1 回の教育(安全運転の確認)の実施、また年に 3 回の同乗教育により運転技能の確認を行い、運転員の技能維持に務め、安全な運行サービスの質の向上が図られたと認められる。

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

経費の推移（単位：千円）

項目	従来経費 （平成22・23 年度の2カ年 平均実績額）	平成24年度	平成25年度
当初想定業務	2,735,445	2,708,152 (▲27,293)	2,658,476 (▲76,969)
総括管理業務	—	20,730	20,730
設備等維持管理業務 緊急修繕の不足額の充当分	—	47,250	52,500
設備等維持管理業務 点検サイクル（5年）によるフ ィルター交換作業等の追加分	—	56,338	26,068
設備等維持管理業務 対象建物追加分	—	—	111,767
設備等維持管理業務 点検対象設備の廃止、点検サ イクルを3年に見直したこと による削減分	—	▲13,655	▲17,156
自動車運転業務 早朝運行便の追加分	—	3,595	3,595
増減要因の合計		114,258	197,504
合計	2,735,445	2,822,410 (+86,965)	2,855,980 (+120,535)

2. 評価

民間競争入札導入前の従来経費（平成22・平成23年度 2ヶ年実績平均額）2,735,445千円／年と、民間競争入札導入後の平成24年度及び平成25年度の実施経費を比較すると、103,750千円／年（86,965千円：平成24年度、120,535千円：平成25年度）の増額になっている。

増額になった要因としては、管理・運營業務契約を行うに当たり、複数の業務を一体運営・一括契約とする上で、新たに各個別業務間の連絡・調整を行う総括管理業務部門を設置したもの20,730千円／年（20,730千円：平成24及び25年度）、不具合対応の緊急修繕費の不足分の充当として増額したもの49,875千円／年（47,250千円：平成24年度、52,500千円：平成25年度）、点検サイクル(5年)によるフィルター交換作業等として追加したもの41,203千円／年（56,338千円：平成24年度、26,068千円：平成25年度）、対象建物を追加したもの55,884千円／年（平成25年度）、早朝便として追加したもの3,595千円／年（3,595千円：平成24及び25年度）を従来経費で行われていた業務に追加したことによるものである。また、点検対象設備の廃止、点検サイクルの見直しにより削減したものが15,406千円／年（13,655千円：平成24年度、17,156千円：平成25年度）が存在する。

従来経費と比較して増額となった合計103,750／千円（86,965千円：平成24年度、120,557千円：平成25年度）に対し、従来経費になかった追加経費の合計155,881千円／年（114,258千円：平成24年度、197,504千円：平成25年度）を差し引けば、52,131千円／年の節減となり、効率的な業務が実施されたと認められる。

以上から、民間競争入札導入後の本事業の実施経費については、民間競争入札導入前の従前事業と比べ、充分ではないが、コスト削減効果、効率的業務実施が得られたと評価できる。

IV. 産業技術総合研究所で設置した外部有識者を含む評価委員会での意見について

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概ね順調に進んでいるところであり、評価できるものとの意見が得られた。すなわち、施設管理等業務は、全般的に研究所の業務遂行を円滑に実施することが可能となる程度に適切に行われており、また、9件の各業務は、仕様書において定める内容を十分に確保していることを確認したとの意見が得られた。

なお、今後も施設管理等業務の質を維持し、更なる効率的な運営を達成するためには、持続的な取組みと検証を行うことが何よりも肝要である。この点に関連して、評価委員会から以下の意見が出された。

2. 意見

- ① 各個別業務との連携・調整などを行う総括管理業務については、当初想定された業務全体に要した経費の総額が従来より低減していることから、その効果があることが確認できた。但し、総括管理業務には費用がかかることから、その費用対効果について定量的な分析は困難としても、何らかの定性的な分析・検討を行うことによって、総括管理業務の意義を検証することが必要である。
- ② 受託事業者に対しては、事業開始前の改善提案にとどまらず、各業務の運営管理の実施結果を踏まえて、各業務がより効率的、効果的に実施されるような具体的改善提案を出すことを求めることが必要である。すなわち、PDCA サイクルの中で各業務の実施後に、運営管理の実施結果を踏まえた提案を出させた上で以後の業務に活かすことが必要である。
- ③ 業務を一括したため大規模な事業となったことを踏まえると、今後、競争性の担保という観点で、一定の領域の業務を別契約とするなど、応札者の拡大を図る検討も必要である。

V. 評価のまとめ

「1. 施設管理等業務の包括的な質」においては、事故等の発生は無く、当研究所の業務継続が確保され、施設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、電気事業法に基づく電気使用制限等による施設設備等の節電対応や、警備員の臨時又は緊急的な事案発生時の対応等、また、植栽管理業務・建物等清掃業務の業務改善における美化の向上、研究協力センター、サイエンス・スクエアつくば、地質標本館、自動車運転業務においてもサービスの質が向上し、柔軟かつ適切な運営がなされることにより、当研究所の業務継続に貢献したと認められる。

「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、総括管理業務を中心に連携し、業務遂行過程で見いだされた諸事案について、随時意見交換や改善・創意工夫等がなされた。

たとえば、大災害時でも使用できる緊急防災無線の設置、特別清掃（剥離作業）などを行うなど、業務の効率化と質の向上が図られたと認められる。

「4. 経費」においては、新たに追加となった業務を除けば平成24年度及び平成25年度の平均で**52,131千円／年**を減額できており、その分を総括管理業務など業務円滑化に寄与する経費に充当できているものの、十分な節減額とは言えない。

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、

サービスの質の確保並びに効率的な運営がなされている点は評価できるが、経費節減に課題を残している。

Ⅵ. 今後の事業方針

質の達成に関しては、8 業務(総括管理業務を除く)の連携を密にして実行したことにより極めて良好だったと考えられる。今後も良好な施設環境維持を目指す。

一方で、異なる種類の業務を一括したことにより対応できる者が限られ、1 者による応札となったことから、次回取り組みとして、業務を分割して契約するなど応札者の拡大を図るための検討を行う。