

平成 23 年 6 月 6 日
 独立行政法人 国立文化財機構
 東京国立博物館・東京文化財研究所

民間競争入札実施事業
 東京国立博物館等における来館者対応等業務の実施状況について

1. 事業概要

- (1) 委託業務内容
 東京国立博物館及び東京文化財研究所（以下「東博等」という。）における来館者対応等業務
- (2) 業務委託期間
 平成 22 年 4 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日
- (3) 受託事業者
 株式会社フクシ・エンタープライズ

2. 確保すべき質の達成状況及び評価

- (1) 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回であった。
- (2) 来館者の満足度
 ア アンケート調査による利用者の満足度
 (ア) 測定指標
 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（別紙 1）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%以上であるとともに、不満足度「不満足」及び「やや不満足」の合計が 5%以下であること。ただし、「不満足」及び「やや不満足」との回答における理由の記述内容からみて委託業務の範囲外の事柄である場合や、東博等が委託業務従事者の責任とは考えないものについては、上記の割合を算出する際に除外するものとする。
- (イ) アンケート結果

来館者の満足度等に関するアンケート（詳細は別紙 2 のとおり）

区分	要求水準	平成 22 年度	平成 22 年度	平成 21 年度
		(1回目)6/30～7/2	(2回目)1/13～1/14	(入札前) 7/8～7/9
満足度	50%以上 ^{*1}	64.7%	64.1%	65.7%
不満足度	5%以下 ^{*2}	2.7%	1.5%	2.7%
アンケート回収数		227 人	128 人	297 人

※1 館内スタッフの対応に関する設問で、「満足」「やや満足」と回答した割合

※2 館内スタッフの対応に関する設問で、「不満足」「やや不満足」と回答した割合

(ウ) アンケート結果に対する対応状況

アンケート調査の結果において、「やや不満足」と回答しその具体的な理由として「スタッフが私語を交わしている」旨の記載があったが、応対関係者に事情聴取を行った上で、対応可能なものについて改善を図るよう事業者に指示し改善策（スタッフへの私語を慎む旨の指導）が実施されたことにより、以後同様の意見及び苦情は発生していない。

なお、アンケート意見欄（設問 10、自由記述）には、好評コメントが多数寄せられた。

【コメントの例】

いつ来ても親切。みんなやさしい。どこの場所においても親切な対応をしている。さりげなく丁寧で良い。言葉遣いがていねいで対応がよかった。素早い対応。とてもわかりやすく説明してくれた。礼儀正しすぎるくらい。案内で使う言葉が正しく使われていた。必ず挨拶をしてくれるのは感心。案内者が自然に近づいて来た。通るときに会釈してくれる。立ち止まって見渡して居るとき向こうから声を掛けてくれました。見たいものまで案内してくれた。笑顔だった。外国の方の質問にも丁寧に答えていたように感じた。コインロッカーの利用で小銭がなかったが対応してもらった。

イ クレームの件数

(ア) 測定指標

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応対についての来館者からのクレーム（館宛の投書、クレーム電話、館内設置の意見箱への投函、東博等のウェブサイトでの「利用者の意見・感想」への投稿など形式を問わない。）のうち、クレームの内容及びそれについての応対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。

(イ) モニタリング結果

実施期間中に来館者等から寄せられたクレームのうち、明らかに業務に不備があったと認められるものは2件であった。

なお、対策をとった以後は、苦情は発生していない。

【クレーム①】

内容

ラウンジで休憩中に監視員の必要以上の視線が気になり嫌な思いをした。また、観覧中も連れの子供が何かするのではないかと近距離で監視をされているような不快感を受けた旨、女性から電子メールによる投書が届いた。

対策

対応者に聴取を行ったところ、「お客様が何かを隠すような気配があったため

目視した。その後、お客様が監視員をずっと見ていたため、監視員も気になりしばらく様子を伺った。」「その後、お客様が展示室へ入られた際、監視員が通常の巡回監視をしていると、すぐそばを付いて来るような感じを覚えた。」「お子様が何かをするのではないかという意識は特になかった。」とのことであった。

本件については、対応方法の不備が認められるため、来館者応対等業務担当責任者に対して、①来館者等の行動を必要以上に意識して不快感を抱かせることのないようにすること。②監視中は状況に応じた対応を心がけ、不快な印象を与えないこと。③さりげない監視と、より親しみやすいサービスを徹底すること、等の指導を行った。

【クレーム②】

内容

展示室で連れの子供が大声を出してしまった際に監視員から威圧的な注意を受け、気分の悪い思いをさせられた旨、女性から電子メールによる投書が届いた。

対策

注意方法や対応時の表情・口調に工夫がなかったことが一因と推察されるため、来館者応対等業務担当責任者に対して、①来館者等に威圧感を抱かせることのないよう、直ちに接客態度や注意方法等をスタッフに指導し徹底すること。②今後も、状況に応じた対応、対象に合わせた対応などについて、研修を含め、スタッフの管理、教育を徹底すること、等の指導を行った。

なお、クレームではなく感謝の手紙も複数寄せられている。

【感謝の手紙の一例】

『・・・を見学させていただきましたが、その折ロッカーの鍵を紛失してしまい、案内の〇〇様と開錠をして下さった□□様に一方ならぬ御世話を下さり本当に有難うございました。田舎から上京していた妹夫婦も心が温かくなり 旅の疲れもふっ飛んだと感謝して帰郷しました。幸い鍵は見つかり返却しましたが、本当にありがとうございました。御二名様には呉々もよろしく御伝え下さいませ』
(女性、一部省略)

(3) 評価

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、実施期間におけるクレームの件数は要求水準である5件以下を下回っていることを確認した。

なお、明らかな業務の不備や過失による文化財の遺失・損傷や来館者の怪我（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。

また、業務日報等各種業務報告は適切かつ誠実に実施されており、当館職員巡回等による日常的なモニタリングにおいても、問題となる事例は見受けられなかった。

3. 実施経費の状況及び評価等

(1) 平成22～23年度実施経費（契約額）

東京国立博物館等の来館者応対等業務一式

・実施経費 334,583,213円(複数年契約)

(2) 平成21年度実施（実績額）との比較

(ア) 平成21年度

167,438,030円

(イ) 平成21年度と平成22年度との比較による経費削減効果

平成22年度の支払額と21年度委託費との比較はつぎのとおり。

167,438,030円(22年度支払額) - 167,291,607円(21年度委託費) = 146,423円(削減額)

削減率 0.1%

(ウ) 平成21年度と平成22～23年度における業務仕様の違い

東洋館は改修工事のため業務対象外となった。ただし、東洋館展示物を表慶館に移設展示するため、業務量およびポスト数・人数に変更はない。

(エ) 競争入札応札者数

平成21年度 3社

平成22～23年度 3社

(3) 展示等における収入額および入場者数の推移

平成20年度から平成22年度の運営費交付金（決算ベース）と展示等収入額（補助金や寄附金等を除く）とその割合および入場者数は以下のとおりである。

平成20年度	運営費交付金	1,998,296,000円
	展示等収入額	903,840,311円
	割合	45.2%
	入場者数	2,190,980人

平成21年度	運営費交付金	2,048,655,000円
	展示等収入額	959,494,238円
	割合	46.8%
	入場者数	2,436,626人

平成22年度	運営費交付金	1,747,375,000円
	展示等収入額	504,506,677円
	割合	28.8%
	入場者数	1,100,721人

※平成22年度の各金額は決算予定額

(4) 民間事業者からの改善提案による改善実施事項

直接対応していることで感じ取った来館者側視点による改善の余地、例えば、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、あるいは、案内標識の配置や文言などの不明瞭な部分など、迅速かつ的確な報告が日常的になされていた。

また、これらに関する改善の提案も数多くあり、来館者の利便性や満足度を高めるための改善に寄与した。

具体的な改善例

- ・学校等団体が来館する際、人数規模や年齢層を踏まえた誘導方法や案内および監視の人員配置方法等について提案があり、採用した。
- ・券売機新規導入の際、外国語表記の必要性や、つり銭口位置の注意点等について提案があり、仕様策定の際の参考とした。
- ・来館者側から度々ある質問について、説明看板作成の提案があり、採用した。
- ・本館リニューアルによる看板サイン更新の際、表記等の改善提案があり、採用した。

(5) 評価

平成22年度は、サービスの質維持のため平成21年度と同等の業務量・人数で実施した。入札においては3者の参加があったが、そのうち2者が入札資格不備（入札参加事業者当確認書未提出）と予定価格制限により失格となったため、価格面での競争が働きにくい状況であったことなどから、実施経費の削減は僅かなものとなった。

一方、来館者へのサービス水準維持・向上については、民間事業者による細やかな状況把握や種々改善提案などにより業務が適切に行われ、サービス向上に貢献した。

(6) 施設管理・運營業務との包括化に関する検討

「施設管理・運營業務」は展示室、収蔵庫などの温湿度管理を通じて多くの重要な文化財を後世に伝えるという博物館の根幹業務を担っている。また、「来館者対応等業務」は、展示品の特性を十分理解しつつお客様サービスを実施し、緊急時にはお客様の安全を確保するという極めて重要な業務を担っており、加えて皇族や国賓等の対応（展示品の説明、接遇は職員が実施）も頻繁にあることから最高水準の専門性が求められている。両業務は内容・目的が異なっており、それぞれの高度な専門性が求められる。

当館として、来館者サービスを維持し更に向上していくためには、現行どおり業者と密接に連携しつつ一体となって業務を実施していく必要があると考えており、収益を確保し拡大するためには当該業務については、業者と直接契約する必要があると経営上判断している。

以上のことから、「施設管理・運営業務」及び「来館者応対等業務」の包括化と民間競争入札の更なる実施については今後も更に検討する予定であるが、現時点においては両業務の包括化は見送りとしたい。