

平成 24 年 5 月 29 日  
独立行政法人 国立科学博物館

民間競争入札実施事業  
国立科学博物館の施設管理・運營業務の実施状況について

1. 事業概要

(1) 委託業務内容

国立科学博物館（以下「科学博物館」という。）の施設管理・運營業務

(2) 業務委託期間

平成 22 年 4 月 1 日～平成 25 年 3 月 31 日

(3) 受託事業者

太平・裕生・フクシ国立科学博物館共同企業体

(株式会社太平エンジニアリング [代表企業]、株式会社裕生、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) 包括的な質

(イ) 要求水準

本件業務の実施に当たり、基本的な方針は、「施設管理・運營業務を通して、幼児から高齢者まで広範な人々にとって快適な施設利用を可能とするとともに、当該施設における公共サービスの円滑な実施を可能とすること。」とする。

民間事業者への要求事項、評価指標、及び要求水準は、以下のとおりである。

項目	要求事項	評価指標	要求水準
①施設の保全	本件施設を継続的、安定的な利用に供すること。	本件施設の一時的閉館や開館不能の状態を招くような重大な業務上の瑕疵の発生	0回
②展示資料及び来館者の安全の確保	展示資料及び来館者を含む人員の安全を確保すること。	業務上の瑕疵による展示資料の損壊、人身事故等の発生	0回

(ロ) モニタリング結果

本業務において確保されるべき質として設定された「施設の保全」及び「展示資料及び来館者の安全の確保」について、民間事業者からの科学博物館への報告及び科学博物館に

よる業務の遂行状況の確認によるモニタリングを行った。また、科学博物館の職員及び民間事業者等が出席する「モニタリング評価委員会」を月に1回程度開催し、上記のモニタリングの結果報告や意見交換等を行った。モニタリングの結果は以下の通りである。

施設の保全に関連して、期間中、東日本大震災の影響により、平成23年3月11日地震発生後から3月31日まで臨時閉館を実施した。これは、建物数カ所に軽微なクラックが生じたとともに、展示資料や照明器具の破損が数カ所で発生したため、展示資料及び来館者等の安全確保のため全館的に点検を実施することなどを目的としたものであって、本件民間事業者の責によるものではない。また、この他、施設の一時的閉館や開館不能の状態を招く事態は発生しなかった。

展示資料及び来館者の安全の確保については、業務上の瑕疵による展示資料の損壊や人身事故の発生はなかったと認められる。

(ハ) 評価

各業務ともに確保すべき水準に対し、適切に業務が実施されているとともに誠実な対応がなされている。

なお、民間事業者は、地震発生時には来館者の誘導、施設の点検等、緊急事態に適切に対応し、展示資料及び来館者の安全の確保に努めた。

(2) 個別業務の質

(イ) 要求水準

民間事業者への要求事項、評価指標、及び要求水準は、以下のとおりである。

項目	要求事項	評価指標	要求水準
①防災設備等保守管理業務	展示資料の保存及び快適な鑑賞環境の維持のために適切な展示室内環境を確保すること。	展示室の温度・湿度	・温度 24.0℃ ± 1.75℃、湿度 50% ± 5% (注1)
②清掃業務	本件施設が清潔な環境に保たれていること。	アンケートによる「清掃状況」の不満足割合(注2)	5%以下
		アンケートによる「清掃状況」の満足割合(注2)	70%以上
③総合案内・展示施設案内等業務	総合案内・展示施設案内等業務が適切に行われていること。	アンケートによる「総合案内・展示施設案内等業務」の不満足割合(注2)	5%以下
		アンケートによる「総合案内・展示施設案内等業務」の満足割合(注2)	50%以上

注1 外気条件等(夏期には温度 27.0℃±1.75℃、湿度 60%±5%、冬期には温度 21.0℃±1.75℃、湿度 40%±5%とするなどの変動がある)、その他展示資料の種別、入館者数などの要因で要求水準の温度、湿度を変更しなければならない場合は科学博物館の職員と協議して行う。

注2 アンケートの年間の結果を基に算出する。清掃業務は「館内の諸施設の清潔さは満足できるものでしたか」の質問に対して、総合案内・展示施設案内等業務は「博物館の案内所や音声ガイドカウンター、シアター360のスタッフの対応は満足できるものでしたか」の質問に対して、それぞれ不満足については「たいへん不満」「不満」と回答した割合、満足については「たいへん満足」「満足」と回答した割合。

(ロ) モニタリング結果

本業務において確保されるべき質として設定された「展示資料の保存及び快適な鑑賞環境の維持のために適切な展示室内環境を確保すること」「本件施設が清潔な環境に保たれていること」及び「総合案内・展示施設案内等業務が適切に行われていること」について、民間事業者からの科学博物館への報告及び科学博物館による業務の遂行状況の確認によるモニタリングを行った。また、科学博物館の職員及び民間事業者等が出席する「モニタリング評価委員会」を月に1回程度開催し、上記のモニタリングの結果報告を行うとともに、利用者及び職員からの苦情等の発生についての検討や意見交換を行った。モニタリングの結果は以下の通りである。

① 展示室の温度・湿度

展示室の温度・湿度については、前表の要求水準を基本としたが、外気条件、展示資料の種別、入館者数などや平成23年夏期の電力使用制限等を踏まえ、確保すべき温度・湿度の要求水準について随時協議・変更を行った。それに基づき、職員及び民間事業者で協議した箇所を毎日計測し、温度・湿度が確保されているかをモニタリングした結果、要求水準を確保していた。

② アンケート結果

清掃業務及び総合案内・展示施設案内等業務についてのアンケート調査を行った結果は以下のとおりであり、全て要求水準を確保していた。

項目	評価指標	要求水準	22年度	23年度	(21年度) (参考)
清掃業務	不満足割合	5%以下	2.8%	1.6%	1.9%
	満足割合	70%以上	80.0%	81.6%	85.6%
総合案内・展示施設案内等業務	不満足割合	5%以下	3.8%	2.0%	1.3%
	満足割合	50%以上	69.5%	68.2%	64.7%
回収数			350	316	297

(ハ) 評価

アンケート結果は、いずれも要求水準を確保している。また、アンケートにおいて指摘

のあった階段部分のほこりやシアター360の誘導案内などについては、従事者に周知し改善に努めているなど、来館者からの指摘事項にも適切に対応が行われた。

各業務ともに確保すべき水準に対し、適切に業務が実施されているとともに誠実な対応がなされている。

### 3. 実施経費の状況及び評価

#### (1) 平成22～24年度実施経費（契約額）

国立科学博物館の施設管理・運営業務

・契約金額（税込み）

（固定部分） 465,892,404円

1年あたり 155,297,468円

（総合案内・展示施設案内等） 管理監督者1ポスト1時間あたり 1,260円

※単価契約 作業従事者1ポスト1時間あたり 1,102円

※ 落札金額 592,905,600円（税込み）

1年あたり 197,635,200円

#### (2) 平成20年度と平成22,23年度の比較

##### (イ) 平成20年度と平成22,23年度の比較

特殊要因を除いた実施経費は、従来の実施に要した経費180,696千円（平成20年度）に比べ、平成22年度で10,804千円（6.0%）、平成23年度で10,979千円（6.1%）の経費増となった。

単位：千円

	平成20年度	平成22年度	平成23年度
支払額 a	186,601	196,491	213,384
特殊要因(企画展示室での来館者誘導等の業務によるもの) b※	5,905	6,723	22,469
特殊要因(各年度ごとの特殊事情) c※		-1,732	-760
特殊要因を除いた額 a-b-c	180,696	191,500	191,675
20年度との比較	—	10,804	10,979
主な増減要因		統括責任者の配置 7,090	統括責任者の配置 7,090
		清掃業務拡大 128	清掃業務拡大 128
		ポスト増 2,360	ポスト増 2,475
		単価増 1,226	単価増 1,286

※ 特殊要因 b：企画展示室での来館者誘導等の業務は、年度ごとに実施日数が異なるとともに、企画展

ごとに会場の規模や展示内容等が異なるため、必要な人員数が変動することによるもの。別紙参照。

※ 特殊要因 c：平成 22 年度については、東日本大震災の影響による臨時閉館（平成 23 年 3 月 12 日～31 日）による減額（－1, 732 千円）があった。平成 23 年度については、東日本大震災の影響による金曜夜間開館の中止（平成 23 年 4 月 1 日～平成 24 年 3 月 9 日）による減額（－4, 616 千円）及び平成 23 年度から新たに発生した総合案内所友の会受付カウンター業務の開始による増額（3, 855 千円）の影響がある。

(ロ) 主な増減要因

主な増減要因として、次の要因が考えられる。

○仕様の変更によるもの

- ・関係業務統括業務の新設

（統括責任者の配置。影響額 7, 090 千円程度）

- ・博物館利用者の往来が多い通用口周辺外周部分(当館敷地外)への清掃範囲の拡大(900 m<sup>2</sup>。影響額 1 28 千円程度)
- ・現場責任者によるサポート体制の充実(現場責任者を各業務ポストとは別に配置)(配置ポスト数の増。影響額 2, 400 千円程度)

○民間事業者による価格の提案によるもの

- ・現場責任者の 1 人 1 時間当たりの単価が 1,200 円、業務従事者が 1,050 円(税別)。(平成 21 年度はそれぞれ 1,050 円、1,000 円。影響額 1, 250 千円程度)

(ハ) 本件の応札状況

国立科学博物館の施設管理・運營業務の入札公告に対し、3 者が入札に参加し、入札書及び提案書が提出された。

提案書については、当館職員及び博物館運営等に見識のある外部有識者から構成される民間競争入札評価委員会において基礎項目について審査を行い、いずれも要件を満たしていたため基礎点を付した。引き続き同委員会において加点項目について審査を行い、入札参加者それぞれに加点を付した。

平成 22 年 2 月 15 日に入札価格審査（開札）を行い、3 者のうち 2 者が予定価格の範囲内であることを確認した。引き続き、基礎点及び加点の合計を入札価格で除して得られた総合評価値を算出し、総合評価値が最も高い提案を提出したものを選出したところ、同者の入札価格が「落札者決定基準書 4 落札者の決定（2）」に定めた「落札者となるべき者の入札価格が、10 分の 5 を予定価格に乗じて得た額に満たない場合」に該当したため、同項に定めた事項について調査を行うこととなった。しかし、同者から入札辞退の申出があったため、予定価格の制限の範囲内の価格をもって入札した他の者のうち、総合評価値が最も高いものを落札者として決定した。

(ニ) 応札状況

本件民間競争入札導入以前

防災施設等保守管理業務（平成 20～21 年度） 1 者

清掃業務(平成 19～21 年度) 10 者

警備業務(平成 19～21 年度) 1 者

総合案内・展示施設案内等業務(平成 20～21 年度) 2 者

本件(平成 22～24 年度) 3 者

### (3) 民間事業者からの改善提案による改善実施事項

民間事業者から館内照明点灯時間の短縮による電力の削減案について提案があった。清掃や警備等民間事業者内及び館側等との調整も行い、その結果、展示室の点灯時間を 15 分間短縮するとともに、特別展のエスカレーター稼働時間を約 1 時間短縮することとし、節電による経費の節約が図られた。

このほか、休憩ラウンジのテーブルの配置、トイレ内喫煙への対応、障がい者や高齢者が使いやすいエレベーター掲示等について改善に向けた提案や問題提起が行われた。また、来館者のマナーに関連して、各業務担当者がどのように声かけをすればよいかなどの課題提起が行われ、館側と意見交換を行い、日常業務に反映されているところである。

### (4) 評価

サービスの質に関しては、包括化により、防災設備等保守管理、警備、清掃、総合案内・展示施設案内等業務担当者への情報伝達経路が、統括責任者によって一元化することで、各業務の連携がより図られることとなった。また、モニタリング評価委員会や日常の業務の中で、各業務担当者が意見を交換し、来館者の遺失物の取扱いや臨時昼食場所の案内等の業務改善への取り組みが図られた。

このことにより、館内環境の快適さの確認、混雑時の来館者案内対応、雨天時等の昼食場所の確保、拾得物に関する情報共有等、多様な点においてサービスの改善を図ることができた。

本件に係る経費が増加したことについては、関係業務統括業務の増加が大きな要因となっていることが考えられる。そのため、今後の実施にあたっては、経費の節減とサービスの質の向上の観点を踏まえつつ、例えば個別業務の業務責任者が関係業務統括業務を兼務することを明示的に認めるなど、関係業務統括業務の仕様について再検討を行うことが考えられる。あわせて、総合案内・展示施設案内等業務の仕様においても、現場責任者を業務ポストとは別に配置することとしていることについて再検討を行うことが考えられる。

本件施設管理・運営業務については、複数業務を包括化して契約したことにより、競争性の確保、サービスの質の確保など、業務の質の向上を図ることができたと認められる。また、契約事務及び支払い事務が大幅に軽減された。このため、次期の実施においては、新プロセスへ移行した上で業務を実施することとしたい。

## 企画展示室での来館者誘導等の業務について

総合案内・展示施設案内等業務において、企画展開催時、来館者調査実施時等の際には、企画展示室での来館者誘導や質問紙配布等の業務を依頼した。

平成20年度及び、平成22、23年度に、業務を依頼した企画展等は次の通りである。

年度	区分	内容	金額(千円)
20年度	企画展	「標本の世界」(51日間)	5,067
		「東北地方の自然史研究－斎藤報恩会の足跡とコレクション」(26日間)	
		「琉球の植物」(8日間)	
		「なでしこたちの挑戦－日本の女性科学者技術者」(34日間)	
		「Dr. NOGUCHI 世界を勇気づけた科学者・野口英世」(53日間)	
		「数学 日本のパイオニアたち」(41日間)	
		「アフリカの自然・開発・そこに住む人々」(8日間)	
	イベント	2008夏休みサイエンススクエア(24日間)	604
		2009新春サイエンススクエア(5日間)	
		サイエンスコミュニケーター講座特別講演会(1日間)	
		教員のための博物館の日2008(1日間)	
	その他	退館者数調査(4日間)	234
		アンケート用紙配布(6日間)	
計		5,905	
22年度	企画展	「MONODZUKURI EXHIBITION ものづくり展」(4日間)	5,704
		「日本の生物多様性とその保全－生き物たちのバランスの中に生きる」(66日間)	
		「あしたのごはんのために－田んぼから見える遺伝的多様性－」(101日間)	
		「科博・干支シリーズ2011卯年のお正月」(20日間)	
		「歴史でみる・日本の医師のつくり方」(25日間)	
		展「宝石サンゴ展～深海からのおくりもの～」(内覧会のみ)	
	イベント	2010夏休みサイエンススクエア(24日間)	760
		教員のための博物館の日2010(1日間)	
		皆既月食特別公開(1日間)	
		2011新春サイエンススクエア(6日間)	
	その他	アンケート用紙配布(7日間)	258
計		6,723	
23年度	企画展	「歴史でみる・日本の医師のつくり方」(9日間)	21,306
		「宝石サンゴ展～深海からのおくりもの～」(52日間)※	
		「科博標本動物園－上野動物園の歴代スター大集合－」(53日間)	
		「日本のボタニカルアート－太田洋愛画伯の原画を中心として」(27日間)	
		「化学者展－ニッポンの近代化学の夜明け－」(69日間)	
		「ノーベル賞110周年記念展」(69日間)※	
		「バイオリギング展～動物目線の行動学」(60日間)	
		「科博・干支シリーズ2012辰年のお正月」(26日間)	
	イベント	2011夏休みサイエンススクエア(24日間)	902
		教員のための博物館の日2011(6日間)	
		2012新春サイエンススクエア(8日間)	
	その他	アンケート用紙配布(12日間)	261
	計		22,469

※平成23年度の企画展「宝石サンゴ展～深海からのおくりもの～」及び「ノーベル賞110周年記念展」は、特別展会場(床面積約1100㎡)で行った大規模な展覧会。

※括弧内は、各企画展等の実施日数(内覧会等は含まない)。