

平成 27 年 5 月 26 日  
東京税関総務部会計課

民間競争入札実施事業  
東京港湾合同庁舎等の施設管理・運營業務の実施状況について  
(平成 23 年度～平成 26 年度)

I. 事業の概要

1. 委託業務の内容

東京港湾合同庁舎等の施設管理・運營業務

<内訳>

- (1) 運転監視業務（東京港湾合同庁舎のみ）
- (2) エネルギー管理業務（東京港湾合同庁舎のみ）
- (3) 点検等及び保守業務
- (4) 清掃業務
- (5) 警備業務（東京港湾合同庁舎のみ）
- (6) 植栽管理業務

2. 業務委託期間

平成 23 年 4 月 1 日から平成 28 年 3 月 31 日まで

3. 受託事業者

東京港湾合同庁舎等の施設管理・運營業務共同企業体

代表企業 アズビル株式会社※

構成企業 テイケイ株式会社

構成企業 日本空港テクノ株式会社

※旧：株式会社山武（平成 24 年 4 月 1 日付で社名変更）

4. 受託事業者決定の経緯

「東京港湾合同庁舎等の施設管理・運營業務における民間競争入札実施要項」及び「入札説明書」に基づき実施した本件入札参加者は 2 者あり、ともに入札参加資格を満たしていた。当該参加者から提出された企画書について審査を行い、平成 23 年 2 月 22 日に開札を行った結果、いずれも予定価格の範囲内であったため、総合評価点の最も高い上記の者が落札者となった。

## II. 対象公共サービスの実施内容に関する状況及び評価

### 1. 管理・運營業務の質

#### (1) 快適性の確保

施設利用者アンケートの満足度 70%以上を確保すること。

※満足度は、「満足」及び「やや満足」に該当する回答の割合を集計

実施状況	【アンケート結果】				
	回答	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
	満足	15%	26%	28%	29%
	ほぼ満足	31%	23%	31%	34%
	普通	38%	36%	32%	30%
	やや不満	11%	9%	7%	6%
	不満	5%	6%	2%	1%
	アンケート回答数	60 名	63 名	58 名	58 名

本アンケートは、全職員の約 5%にあたる職員に対し実施し、結果は上記のとおりである。

平成 23 年度は、『満足・ほぼ満足』と答えた者は 46%という状況であったが、平成 26 年度は 17%増の 63%まで回復した。本件について、アンケートを分析したところ、平成 23 年度は東日本大震災で大掛かりな節電対策をとった結果、空調、照明に関する不満が多かった。現在でも節電対策は継続しているが、大震災時より空調等を改善させたことで全体的に不満が少なくなった。

アンケートによる満足度（満足及びほぼ満足）は 70%を達成できなかったが、普通と回答した者を含めると、各年度とも 80%以上の結果（平成 25 年度以降は 90%を超えている。）となっており、職員からの不満は全体的に少ない（平成 26 年度は、「やや不満」及び「不満」は 7%）ことから概ね評価できる。

#### (2) 品質の確保

①管理・運營業務の不備に起因する当施設における執務の中断がないこと。

※執務の中断とは、執務が中断することにより目標が達成されない場合をいう。

②管理・運營業務の不備に起因する空調の停止、停電、断水の発生がないこと。

実施状況	適切に管理・運營業務が実施されていると判断する。 〈発生回数〉 平成 23 年度：0 回、平成 24 年度：0 回、平成 25 年度：0 回、平成 26 年度：0 回
------	---

#### (3) 安全性の確保

管理・運營業務の不備に起因する施設利用者の怪我の発生がないこと。

※怪我とは、病院での治療を要する怪我をいう。

実施状況	適切に管理・運營業務が実施されていると判断する。 〈発生回数〉 平成 23 年度：0 回、平成 24 年度：0 回、平成 25 年度：0 回、平成 26 年度：0 回
------	---

## 2. 各業務において確保すべき水準

### A. 共通事項

#### (1) 各業務責任者の設置

業務区分ごとに責任者を設置し、各業務責任者は必要条件を満たした資格を有していること。また、各業務責任者はグループ企業の正社員であること。

実施状況	年度毎に事前に提出される「東京港湾合同庁舎の管理・運營業務計画書」（以下「計画書」という。）により全ての業務区分において、必要条件を満たした資格を有している責任者が配置されていることを確認している。
------	---

### B. 各施設の業務内容

#### ア) 東京港湾合同庁舎

##### (1) 運転監視業務

##### ① 設備管理員担当時間及び配置人員

実施状況	東京港湾合同庁舎管理日報（以下「管理日報」という。）で、定められた人員が配置されていることを確認している。なお、設備管理員に事故があった場合は、代替要員が確保されている。
------	---

##### ② 社員証、服装

実施状況	設備管理員は、常時、社員証を携行し、自社の制服を着用していることを確認している。なお、設備管理員以外が作業を行う場合「東京港湾合同庁舎への立入届」を事前に提出し、作業内容等を通知するとともに、東京税関の用意した腕章を着用している。
------	---

##### ③ 設備管理員の資格等

実施状況	設備管理員は、必要条件を満たした資格を有していることを確認している。また、設備管理員の交代があった場合は、事前に必要書類の提出がされている。
------	--

##### ④ 群管理センターとの連携

実施状況	自社の群管理センターを神奈川県藤沢市に有し、24 時間 365 日監視を行っていることを確認している。また、不具合発生時の対応マニュアルとして、「ポイント支援情報」を作成している。
------	--

##### ⑤ 巡察、監査

実施状況	年 3 回、本店及び営業所の幹部による巡察が実施され、常駐設備員への指導・監督が行われており、結果については、口頭にて報告を受けている。
------	--

##### ⑥ 主要業務

##### イ. 運転監視業務

実施状況	管理日報で、運転、監視、日常点検が適正に行われていることを確認している。
------	--------------------------------------

ロ. 遠方監視

実施状況	<p>遠方監視装置（神奈川県藤沢市所在）は、自社社員により管理されており、故障等発生時には、他の監視装置（豊島区若しくは大阪市所在）によるバックアップ体制が整備され、かつ、必要条件を満たした通信回線で接続するとともに回線の二重化が図られていることを確認している。</p> <p>また、当庁舎に設置されている中央監視装置（管理点は3,300点）以上の機能を有しており（事業者の管理点は約3,900点）、監視等のすべての操作が行えていることも確認している。</p>
------	--

ハ. 設備運転保守運営管理業務

実施状況	<p>管理すべき全ての書類及びデータについては、防災センター内に適正に保管がされており、また、年4回の「保全会議」にて、設備診断、更新に関する提案がされ、長期保全計画の策定に寄与している。</p>
------	--

二. その他の業務

実施状況	<p>所轄官公庁に提出すべき書類については、事業者が書類作成し提出を受けている。また、所轄官公庁等の立入調査がある場合には、東京税関の要請に応じ諸対応の協力がされている。更に、簡易的な修繕や清掃にも早急な対応がされている。</p>
------	---

ホ. 作業・費用の特記事項

実施状況	<p>ボイラー、圧力容器の検査料、エレベーターの検査料、ゴンドラの検査料については、事業者負担により実施されていることを確認している。</p>
------	---

(2) エネルギー管理業務

- ① 東京港湾合同庁舎におけるエネルギーの使用量や使用状況を定期かつ総合的に分析し、省エネルギー化計画を立案、実施し、実施後の効果検証、改善策を検討する。

実施状況	<p>東京港湾合同庁舎におけるエネルギーの使用状況を分析し、省エネルギー化計画の「立案→実施→効果検証→報告」の一連の業務を実施した。</p> <p>省エネルギー化計画は運用改善を中心とした提案がされ、実施方法から実施後の効果までを年4回（現在まで計16回実施）の省エネルギー検討会で報告を受け、庁舎で使用するエネルギーの削減効果を確認した。</p>
------	---

- ② エネルギー使用の合理化に関する法律」及び「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例」で定められる業務について、東京税関の施設管理担当者を補佐する。

実施状況	<p>東京都へ提出する「特定温室効果ガス排出量算定報告書」を作成する場合には、助言を行うなど、施設管理担当者を補佐した。</p>
------	--

(3) 点検等及び保守業務

「設備一覧表」及び「共通仕様書」に基づき点検及び保守業務を行うこと。また、環境衛生管理等についても同様に実施すること。

実施状況	<p>各点検・保守業務については、仕様書のほか、各種法令等に従い、機械設備及び</p>
------	---

	電気設備の点検並びに各種環境測定を適切に実施し、良好な庁舎内環境が維持された。なお、点検等を外部委託している場合は、設備管理員が立会いし、適切に監督を行っている。
--	---

#### (4) 清掃業務

指定された業務内容（日常清掃、定期清掃、ガラス清掃）に基づき、庁舎を常時清潔、かつ、美観を損ねることのないよう清掃を実施すること。

実施状況	<p>毎年度事前に「管理・運營業務計画表」により、清掃作業の年間スケジュール表が提出され、定期清掃・ガラス清掃の作業日は、事前に東京税関と協議し、実施している。</p> <p>日常清掃、定期清掃とも、仕様書に従い確実かつ適切に実施され、良好な庁舎内環境を維持した。また、臨機応変に汚損箇所の清掃を実施している。</p>
------	---

#### (5) 警備業務

##### ① 警備業の認定

実施状況	入札参加時に提出された「東京港湾合同庁舎の施設管理・運營業務企画書」（以下、「企画書」という。）の添付資料により、認定を受けていることを確認した。
------	---

##### ② 警備担当時間及び配置人員（ポスト数）

実施状況	毎日作成されている「勤務シフト表」により、定められた時間に適正に人員が配置されていることを確認している。なお、警備員に事故があった場合は、代替要員が確保されている。
------	--

##### ② 警備配置

実施状況	防災センターを本部とし、標準勤務表に基づき適正に配置していることを「勤務シフト表」で確認している。
------	---

##### ③ 社員証、服装、装具

実施状況	警備員は常時、社員証を携帯し、警備業法第 16 条及び 17 条に基づき届け出ている制服を着用していることを確認している。
------	---

##### ③ 警備員の資格等

実施状況	年度毎に提出される「計画書」により、必要条件を満たした資格を有していることを確認している。また、警備員の交代があった場合は、事前に必要書類の提出がされ、必要条件を満たしていることを確認している。
------	---

##### ⑤ 警備員の権限

実施状況	東京税関の指示に従い、警備担当責任者が指揮運営を実施していることを確認している。
------	--

##### ⑥ 管制本部との連携

実施状況	緊急時の連絡網により連絡体制が構築されていることを確認している。また、事業者の「警備基地局」が東京都江東区東雲に所在し、緊急時に警備員の増員を 30 分以内に行えることを確認している。
------	--

⑦ 巡察、監督

実施状況	夜間・休日等に本社や営業所から抜き打ちで巡察し、実施状況を事後に口頭にて報告されている。
------	--

⑧ 主要業務

イ. 防災センター業務

実施状況	「東京港湾合同庁舎・警備報告書」、「時間超過・駐車記録」により、適正に実施されていることを確認している。
------	--

ロ. 巡回点検業務

実施状況	日々提出される「東京港湾合同庁舎巡回チェックシート」により、適正に実施されていることを確認している。
------	--

ハ. 出入管理業務

実施状況	「東京港湾合同庁舎・警備報告書」により、適正に実施されていることを確認している。
------	--

ニ. 緊急事態対応業務

実施状況	年2回の参集訓練及び年1回の防災訓練を実施している。その他警備教育を年2回実施し、緊急事態に備えた体制が整えられている。
------	--

6. 植栽管理業務

仕様書に従い東京港湾合同庁舎における植栽等を適切な状態に維持する。

実施状況	適正に実施されていることを、実施毎に提出される「作業報告書」により確認している。
------	--

イ) 東京税関芝浦出張所

(1) 点検等及び保守業務

仕様書に従い芝浦出張所の機械設備、電気設備について、点検等及び保守業務を行う。また、環境衛生管理等についても同様に実施すること。

実施状況	各点検・保守業務については、仕様書のほか、各種法令等に従い、機械設備及び電気設備の点検並びに各種環境測定を適切に実施し、良好な庁舎内環境が維持された。なお、点検等を外部委託している場合は、設備管理員が立会いし、適切に監督を行っている。
------	---

(2) 清掃業務

指定された業務内容（日常清掃、定期清掃）に基づき、庁舎を常時清潔、かつ、美観を損ねることのないよう清掃を実施すること。

実施状況	毎年度事前に「管理・運營業務計画表」により、清掃作業の年間スケジュール表が提出され、定期清掃・ガラス清掃の作業日は、事前に東京税関と協議し、実施している。
------	---

	日常清掃、定期清掃とも、仕様書に従い確実にかつ適切に実施され、良好な庁舎内環境を維持した。また、臨機応変に汚損箇所の清掃を実施している。
--	--

(3) 植栽管理業務

仕様書に従い庁舎における植栽等を適切な状態に維持する。

実施状況	適正に実施されていることを、実施毎に提出される「作業報告書」により確認している。
------	--

ウ) コンテナ検査センター（青海、城南島）

(1) 点検等及び保守業務

仕様書に従い庁舎の機械設備、電気設備について、点検等及び保守業務を行う。また、環境衛生管理等についても同様に実施すること。

実施状況	各点検・保守業務については、仕様書のほか、各種法令等に従い、機械設備及び電気設備の点検並びに各種環境測定を適切に実施し、良好な庁舎内環境が維持された。なお、点検等を外部委託している場合は、設備管理員が立会いし、適切に監督を行っている。
------	---

(2) 清掃業務

指定された業務内容（日常清掃、定期清掃）に基づき、庁舎を常時清潔、かつ、美観を損ねることのないよう清掃を実施すること。

実施状況	毎年度事前に「管理・運營業務計画表」により、清掃作業の年間スケジュール表が提出され、定期清掃・ガラス清掃の作業日は、事前に東京税関と協議し、実施している。 日常清掃、定期清掃とも、仕様書に従い確実にかつ適切に実施され、良好な庁舎内環境を維持した。また、臨機応変に汚損箇所の清掃を実施している。
------	---

(3) 植栽管理業務

仕様書に従い庁舎における植栽等を適切な状態に維持する。

実施状況	適正に実施されていることを、実施毎に提出される「作業報告書」により確認している。
------	--

3. 創意工夫の発揮可能性

(1) 管理業務の実施全般に対する提案（質の向上）

<p><b>【運転監視業務】</b></p> <p>遠方監視業務を実施するにあたり、郡管理センターに「ポイント支援システム<sup>(※1)</sup>」を導入し、遠方監視業務の品質向上を図った。</p> <p>※1：庁舎内の設備に動作状況にポイントを設定し、遠方監視にて運転状況が把握できるシステム。</p> <p><b>【エネルギー管理業務】</b></p>
---

通信回線を利用したデータ収集手法を導入し、詳細なデータを基に分析を行い、省エネルギー診断及び運用改善・投資提案がされた。

**【点検等及び保守業務】**

設備点検において可視化診断ツールを導入し、「誰でも簡単に同じ判断が下せる」といったメリットを活かし、「リークディテクター」や「振動計」等の機器を導入し、点検作業の信頼性が向上した。具体的には、目視では判らなかつた漏水の早期発見、原因究明等に活かされた。

**【清掃業務】**

- ① 事業者によるインスペクション（責任者による巡回）を実施し、清掃作業員への指導を行うなどし、品質の向上が図られた。
- ② 定期清掃前に測定器を用いた汚染度チェックを実施し、測定値が高い箇所を重点的に行うことで、庁舎全体の品質の均一化が図られた。なお、弾性床ワックス清掃の際には、実施前後に「光沢計」にて床面を計測し、清掃の度合いを定量的に計測できる工夫をした。

**【警備業務】**

- ① 警備員の施設検定所持率向上を含めた有資格者配置の取り組みが行われ、警備、防災に関連する資格の所有率が向上した。平成 26 年度末現在で、施設検定 55%、応急手当普及員又は上級救命講習修了者 100%、自衛消防技術認定・防災センター要員講習・自衛消防業務講習・防火防災管理者 100%、不当要求防止責任者講習 100%、防火管理技能者 36% となっている。
- ② 震災対策関連の研修・訓練を随時実施するとともに、警備責任者を対象とした研修を年 4 回実施し、資質の向上を図った。
- ③ 女性警備員を開庁日昼間 1 名配置し、女性職員への配慮が必要な箇所の巡回を実施することで、安心感と抑止効果が得られた。

(2) 従来の実施方法に対する改善提案

**【運転監視業務】**

従来の実施方法に定められた複数拠点によるバックアップに加え、東京港湾合同庁舎と事業者が所有する遠方監視センターを接続する通信回線を二重化し、遠方監視業務の安定化を図った。

**【清掃業務】**

- ① 日常清掃では、事業者より自走式カーペットスーパの導入が提案され、業務の効率化が図られた。
- ② 汚染度に合わせたゾーニングを行い、使用する用具を分けることで、汚染の拡散防止を図った。
- ③ 雑巾・モップにマイクロファイバー素材を採用することにより、省洗剤及び節水に努めた。

**【その他】**

- ① 本委託事業実施以前は、職員からの管球、空調、配管詰まり等の問い合わせやクレーム



は、東京税関で受け付けていたが、事業者における受け付けとすることで、不具合等に迅速に対処でき、また、東京税関の負荷軽減に貢献した。

- ② 「グループ運営会議」に併せて、年2回「参集訓練」を実施し、緊急時に備えた訓練を行っており、平成26年度からは、税関会計課も訓練に参加し、官庁側と緊急時の対応について、意思統一が図られた。

### (3) 管理業務に関するコスト低減に関する提案

#### 【エネルギー管理業務】

通信回線を利用したデータ収集手法を導入し、詳細なデータを基に分析を行い、省エネルギー診断及び運用改善・投資提案がされ、コスト削減に繋がった。

#### 【点検等及び保守業務】

- ① エネルギー管理業務と同様、通信回線を利用したデータ収集手法を導入し、詳細な自動制御データを基に分析を行い、遠隔による自動制御の最適化チューニング（※2）が実施したことで、庁舎で使用するエネルギー使用量が削減され、かつ、コスト削減に繋がった。

※2：最大で1分間隔で温度等のデータを検出できるため、集積したデータを細かく分析することができた。

〈具体的なエネルギー削減実績〉

(H23年度)

- ・ゼロエナジーバンド（空調機の自動設定温度の幅）の拡大  
→前年度比 CO2 排出量：△175.4 t 金額：△約 815 万円 /年
- ・空調用冷温水 2 次ポンプ圧力適正化  
→前年度比 CO2 排出量：△22.2 t 金額：△約 58 万円 /年

(H24年度)

- ・熱源機械室給排気ファン運転時間短縮  
→前年度比 CO2 排出量：△16.8 t 金額：△約 44 万円 /年
- ・駐車場給排気ファン運転時間短縮  
→前年度比 CO2 排出量：△40.5 t 金額：△約 106 万円 /年

(H25年度)

- ・冷水 2 次ポンプ推定末端圧制御  
→前年度比 CO2 排出量：△12.6 t 金額：△約 33 万円 /年
- ・貯湯槽運転台数最適化  
→前年度比 CO2 排出量：△4.1 t 金額：△約 14 万円 /年
- ・温水 2 次ポンプ推定末端圧制御  
→前年度比 CO2 排出量：△1.5 t 金額：△約 4 万円 /年

(H26年度)

・蒸気バルブジャケットの導入

→前年度比 CO2 排出量：△33.9 t 金額：△約 117 万円/年

② 事業者からの提案により、CO2 削減の種々の取組みを実施した結果、東京港湾合同庁舎のエネルギー使用量（原油換算）は平成 23 年度以降 1,500L 未満を継続しており、東京都の「指定地球温暖化対策事業所」の指定が取り消され、事務負担の軽減に寄与した。

平成 22 年度：1,765KL（契約前）

平成 23 年度：1,401KL（契約後）

平成 24 年度：1,444KL（ 〃 ）

平成 25 年度：1,387KL（ 〃 ）

平成 26 年度：1,394KL（ 〃 ）※平成 26 年度は見込値

なお、平成 27 年度においても 1,500KL を超えないように、引続きエネルギー管理を徹底する体制が取られている。

(4) 共通仕様書に関する提案

特になし

#### 4. 評価

管理・運營業務の質及び各業務において確保すべき水準においては、确实及び適切に業務が実施されているとともに誠実な対応がされており、また、事業者からの創意工夫が非常に良く発揮されている状況により質の向上、運營業務改善、コスト低減が図られている。

### 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

【委託費】

(単位：円(税抜))

	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
東京港湾合同庁舎					
運転監視業務	105,000,000	40,142,000	40,142,000	40,142,000	40,142,000
点検及び保守業務	13,089,045	69,493,000	69,493,000	69,493,000	69,493,000
清掃業務	14,500,000	13,050,000	13,050,000	13,050,000	13,050,000
警備業務	33,740,000	29,844,000	29,844,000	29,844,000	29,844,000
植栽管理業務	823,810	837,000	837,000	837,000	837,000
小計	167,152,854	153,366,000	153,366,000	153,366,000	153,366,000
東京税関芝浦出張所					
点検及び保守業務	1,146,600	963,000	963,000	963,000	963,000
清掃業務	566,462	510,000	510,000	510,000	510,000
植栽管理業務	100,224	96,000	96,000	96,000	96,000
小計	1,813,286	1,569,000	1,569,000	1,569,000	1,569,000
青海コンテナ検査センター					
点検及び保守業務	2,712,993	2,374,000	2,374,000	2,374,000	2,374,000
清掃業務	3,008,420	2,707,000	2,707,000	2,707,000	2,707,000
植栽管理業務	685,234	741,000	741,000	741,000	741,000
小計	6,406,648	5,822,000	5,822,000	5,822,000	5,822,000
城南島コンテナ検査センター					
点検及び保守業務	729,209	572,000	572,000	554,171	572,000
清掃業務	1,190,664	1,071,000	1,071,000	674,349	1,071,000
植栽管理業務	594,766	600,000	600,000	600,000	600,000
小計	2,514,638	2,243,000	2,243,000	1,828,520	2,243,000
総合計	177,887,426	163,000,000	163,000,000	162,585,520	163,000,000
対平成 22 年度削減額	-	△14,887,426	△14,887,426	△15,301,906	△14,887,426
(削減率)	-	(8.3%)	(8.3%)	(8.6%)	(8.3%)
合計削減額		△59,964,183			
(平均削減率)		(8.4%)			

#### 2. 評価

市場化テスト導入前（平成 22 年度）と比較して、平成 23 年度から平成 26 年度まで平均 8.4%程度の実施経費の削減効果があった。また、施設の管理・運営に係る複数の業務を一括して複数年契約したことにより、従来に比し契約業務を大幅に軽減することができた。

#### IV. 東京税関で設置した評価委員会での評価及び意見について

平成 27 年 4 月 23 日、東京税関にて「評価委員会」を開催し、評価委員に対し調査対象項目である「管理運營業務の質」「各業務において確保すべき水準」「創意工夫の発揮可能性」について、平成 23 年度から平成 26 年度末までの実施状況を報告したところ、全体的に良好であるという評価を得た。

特に、エネルギーに関する提案で、経費削減効果が十分に認められ、エネルギー使用量が 3 年連続して原油換算で年間 1,500KL を下回ったことにより、東京都の「指定地球温暖化対策事業所」の指定が外れたことに対し、高い評価を得た。

#### V. 総合評価

本事業を実施し、複数業務を一括して複数年契約したことにより、契約事務の大幅な削減や経費の削減効果が得られたと認められる。

本委託事業は、平成 23 年 3 月 11 日に発生した東日本大震災の直後の 4 月 1 日からの事業開始となったため、節電対策をはじめとする困難な業務遂行が必要となった。そのような中で、東京港湾合同庁舎等の管理・運營業務の質については、法令違反等もなく品質及び安全性は確保され、施設利用者の満足度も概ね達成する事ができ、かつ、事業者による創意工夫により品質の向上、コスト削減が図られ、対象公共サービスの良好な実施結果が得られたと言える。

更に、東京税関においては、外部有識者から構成される「入札等監視委員会」の委員に意見を求める体制が備えられている。

以上のことから、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いることから、市場化テストを終了し、今後は、東京税関の責任において行うこととしたい。なお、市場化テスト終了後も、これまで官民競争入札等監視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、引き続き法の趣旨に基づき、当関自ら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。

**施設管理・運營業務についてのアンケート**

**【アンケートのお願い】**

本調査は、施設管理・運營業務について、入居されている方々の満足度を調査し、今後の管理・運營業務の質の向上のために参考にさせていただくものです。  
回答いただいた内容等が外部にすることは一切ございませんので、ご理解、ご協力をお願いいたします。  
(回答は満足度について該当するものにチェックを付けてください。)

<p>問1</p>	<p>東京港湾合同庁舎の全体的な印象(使いやすさ、美観等)について、お聞きます。</p> <p> <input type="radio"/> 満足      <input type="radio"/> ほぼ満足      <input type="radio"/> 普通      <input type="radio"/> やや不満      <input type="radio"/> 不満         </p> <p>※具体的な理由がある場合は、ご記入ください。</p> <p>[ ] ]</p>
<p>問2</p>	<p>警備員の対応(外来者の入館処理含む)について <small>※本設間は、「芝浦出張所」「青森コンテナ検査センター」「城南島コンテナ検査センター」においては、回答対象外。</small></p> <p> <input type="radio"/> 満足      <input type="radio"/> ほぼ満足      <input type="radio"/> 普通      <input type="radio"/> やや不満      <input type="radio"/> 不満         </p> <p>※具体的な理由がある場合は、ご記入ください。</p> <p>[ ] ]</p>
<p>問3</p>	<p>毎日行っているゴミ搬出業務について</p> <p> <input type="radio"/> 満足      <input type="radio"/> ほぼ満足      <input type="radio"/> 普通      <input type="radio"/> やや不満      <input type="radio"/> 不満         </p> <p>※具体的な理由がある場合は、ご記入ください。</p> <p>[ ] ]</p>
<p>問4</p>	<p>トイレ清掃について</p> <p> <input type="radio"/> 満足      <input type="radio"/> ほぼ満足      <input type="radio"/> 普通      <input type="radio"/> やや不満      <input type="radio"/> 不満         </p> <p>※具体的な理由がある場合は、ご記入ください。</p> <p>[ ] ]</p>
<p>問5</p>	<p>玄関ホール、廊下、階段、給湯室等の共用部分清掃について</p> <p> <input type="radio"/> 満足      <input type="radio"/> ほぼ満足      <input type="radio"/> 普通      <input type="radio"/> やや不満      <input type="radio"/> 不満         </p> <p>※具体的な理由がある場合は、ご記入ください。</p> <p>[ ] ]</p>

問6	<p>事務室内の定期清掃について</p> <p><input type="radio"/> 満足      <input type="radio"/> ほぼ満足      <input type="radio"/> 普通      <input type="radio"/> やや不満      <input type="radio"/> 不満</p> <p>※具体的な理由がある場合は、ご記入ください。</p> <p>{ }</p>
問7	<p>常駐して実施している運転・監視及び日常点検・保守について (日程、点検作業等により自分の業務に支障があるかとの観点からお答えください。) <small>※本設問は、「芝浦出張所」「青森コンテナ検査センター」「城南島コンテナ検査センター」においては、回答対象外。</small></p> <p><input type="radio"/> 満足      <input type="radio"/> ほぼ満足      <input type="radio"/> 普通      <input type="radio"/> やや不満      <input type="radio"/> 不満</p> <p>※具体的な理由がある場合は、ご記入ください。</p> <p>{ }</p>
問8	<p>定期的に行っている点検について (日程、点検作業等により自分の業務に支障があるかとの観点からお答えください。)</p> <p><input type="radio"/> 満足      <input type="radio"/> ほぼ満足      <input type="radio"/> 普通      <input type="radio"/> やや不満      <input type="radio"/> 不満</p> <p>※具体的な理由がある場合は、ご記入ください。</p> <p>{ }</p>
問9	<p>事務室内の空気環境及び照度について</p> <p><input type="radio"/> 満足      <input type="radio"/> ほぼ満足      <input type="radio"/> 普通      <input type="radio"/> やや不満      <input type="radio"/> 不満</p> <p>※具体的な理由がある場合は、ご記入ください。</p> <p>{ }</p>
問10	<p>その他、東京港湾合同庁舎の施設管理・運営業務について、お気づきの点がございましたら、ご自由にお書きください。(施設管理・運営業務以外のことでも結構です。)</p> <p>{ }</p>

東京港湾合同庁舎ほか アンケート集計結果【4庁舎集計結果】

別添2

※設問2及び設問7は、「芝浦出張所」「青海コンテナ検査センター」「城南島コンテナ検査センター」においては、回答対象外

【平成23年度】

	問1 庁舎の全体的な印象 について		問2 警備員の受付・警備 対応について		問3 毎日のゴミ搬出業務 について		問4 毎日のトイレ清掃に ついて		問5 廊下等共用部分清掃 について		問6 事務室内定期清掃に ついて		問7 運転監視、点検・保 守について		問8 設備の定期点検につ いて		問9 空気環境、照度につ いて		平均
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	
満足	6	10.0%	13	22.4%	16	26.7%	10	16.7%	13	21.7%	7	11.7%	8	13.8%	6	10.0%	1	1.7%	15%
ほぼ満足	23	38.3%	17	29.3%	20	33.3%	22	36.7%	18	30.0%	13	21.7%	20	34.5%	24	40.0%	10	16.7%	31%
普通	18	30.0%	17	29.3%	22	36.7%	16	26.7%	22	36.7%	30	50.0%	28	48.3%	29	48.3%	22	36.7%	38%
やや不満	10	16.7%	7	12.1%	1	1.7%	7	11.7%	6	10.0%	9	15.0%	2	3.4%	1	1.7%	18	30.0%	11%
不満	3	5.0%	4	6.9%	1	1.7%	5	8.3%	1	1.7%	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	9	15.0%	5%
計	60		58		60		60		60		60		58		60		60		

【平成24年度】

	問1 庁舎の全体的な印象 について		問2 警備員の受付・警備 対応について		問3 毎日のゴミ搬出業務 について		問4 毎日のトイレ清掃に ついて		問5 廊下等共用部分清掃 について		問6 事務室内定期清掃に ついて		問7 運転監視、点検・保 守について		問8 設備の定期点検につ いて		問9 空気環境、照度につ いて		平均
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	
満足	12	19.0%	14	23.3%	19	30.2%	21	33.3%	22	34.9%	14	22.2%	18	30.0%	20	31.7%	6	9.5%	26%
ほぼ満足	22	34.9%	10	16.7%	18	28.6%	12	19.0%	17	27.0%	14	22.2%	14	23.3%	14	22.2%	9	14.3%	23%
普通	18	28.6%	26	43.3%	25	39.7%	12	19.0%	18	28.6%	28	44.4%	26	43.3%	28	44.4%	21	33.3%	36%
やや不満	4	6.3%	7	11.7%	1	1.6%	11	17.5%	4	6.3%	4	6.3%	1	1.7%	1	1.6%	14	22.2%	9%
不満	7	11.1%	3	5.0%	0	0.0%	7	11.1%	2	3.2%	3	4.8%	1	1.7%	0	0.0%	13	20.6%	6%
計	63		60		63		63		63		63		60		63		63		

【平成25年度】

	問1 庁舎の全体的な印象 について		問2 警備員の受付・警備 対応について		問3 毎日のゴミ搬出業務 について		問4 毎日のトイレ清掃に ついて		問5 廊下等共用部分清掃 について		問6 事務室内定期清掃に ついて		問7 運転監視、点検・保 守について		問8 設備の定期点検につ いて		問9 空気環境、照度につ いて		平均
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	
満足	13	22.4%	13	25.0%	17	29.3%	16	27.6%	19	32.8%	15	27.3%	19	36.5%	21	36.2%	9	15.5%	28%
ほぼ満足	20	34.5%	15	28.8%	20	34.5%	18	31.0%	19	32.8%	18	32.7%	13	25.0%	17	29.3%	15	25.9%	31%
普通	20	34.5%	20	38.5%	19	32.8%	13	22.4%	17	29.3%	18	32.7%	18	34.6%	19	32.8%	17	29.3%	32%
やや不満	4	6.9%	3	5.8%	1	1.7%	8	13.8%	3	5.2%	3	5.5%	2	3.8%	1	1.7%	13	22.4%	7%
不満	1	1.7%	1	1.9%	1	1.7%	3	5.2%	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%	0	0.0%	4	6.9%	2%
計	58		52		58		58		58		55		52		58		58		

【平成26年度】

	問1 庁舎の全体的な印象 について		問2 警備員の受付・警備 対応について		問3 毎日のゴミ搬出業務 について		問4 毎日のトイレ清掃に ついて		問5 廊下等共用部分清掃 について		問6 事務室内定期清掃に ついて		問7 運転監視、点検・保 守について		問8 設備の定期点検につ いて		問9 空気環境、照度につ いて		平均
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	
満足	15	25.9%	14	26.9%	17	29.3%	15	25.9%	17	29.3%	15	27.3%	20	38.5%	24	41.4%	12	20.7%	29%
ほぼ満足	21	36.2%	19	36.5%	21	36.2%	20	34.5%	22	37.9%	20	36.4%	15	28.8%	19	32.8%	16	27.6%	34%
普通	20	34.5%	17	32.7%	18	31.0%	13	22.4%	17	29.3%	17	30.9%	16	30.8%	15	25.9%	16	27.6%	30%
やや不満	2	3.4%	1	1.9%	1	1.7%	8	13.8%	2	3.4%	2	3.6%	1	1.9%	0	0.0%	13	22.4%	6%
不満	0	0.0%	1	1.9%	1	1.7%	2	3.4%	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.7%	1%
計	58		52		58		58		58		55		52		58		58		