

平成 27 年 6 月 2 日  
国土交通省 国土地理院

民間競争入札実施事業  
「地図と測量の科学館」の管理運営業務の実施状況について  
(平成 25 年度及び平成 26 年度)

1. 業務の概要

(1) 委託業務内容

国土地理院「地図と測量の科学館」(地球ひろばを含む)における見学者への説明業務、受付業務、展示物等施設の監視業務 (※庁舎管理業務は除く)

(2) 業務委託期間

平成 25 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日 (3 年間)

(3) 受託事業者

新生ビルテクノ株式会社

(4) 契約金額

19,980,000 円 (税抜)

(5) 実施にあたり確保されるべきサービスの質

1) 来館者の安全・秩序維持の確保

本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展示物の損傷・遺失及び来館者の怪我(病院での治療を要するものをいう。)の発生が 0 回であること。

2) 来館者の満足度

・アンケートによる調査

来館者に対して行う満足度等に関するアンケート調査の質問(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 60%以上であるとともに「不満」及び「やや不満」の合計が 5%以下であること。ただし、「不満」及び「やや不満」との回答における理由の記述内容からみて委託業者の範囲外の事柄である場合や、国土地理院が落札事業者の責任とは考えてい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。なお、アンケートの回収は、年間 500 枚以上とすること。

・クレームの対応

本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（科学館宛の投稿、クレーム電話、国土地理院のウェブサイトでの「ご意見・ご質問」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（団体予約の調整不備によるクレーム等）が認められるものが、年間5件を上回らないこと。

## 2. 受託事業者決定の経緯

入札参加者（2者）から提出された企画提案書について、担当課において審査した結果、いずれも評価基準を満たすと判断し、支出負担行為担当官（国土地理院長）に通知して了承され、2者による入札を実施することとなった。

平成25年2月18日に開札した結果、2者とも入札価格が予定価格の範囲内であったため、最も入札価格の低い上記事業者が落札者となった。

## 3. 確保すべきサービスの質の達成状況

### (1) 来館者の安全・秩序維持の確保

#### 1) 明らかな業務の不備や過失に起因する展示物の損傷・遺失の発生回数

平成25年度 0回

平成26年度 0回

#### 2) 明らかな業務の不備や過失に起因する来館者の怪我（病院での治療を要するもの）の発生回数

平成25年度 0回

平成26年度 0回

### (2) 来館者の満足度

#### 1) アンケートによる調査

区分	要求水準	平成25年度	平成26年度
満足度 ※1	60%以上	83%	81%
不満足度 ※2	5%以下	1%	1%
アンケート回収数	500枚以上	2,015枚	3,705枚

※1 スタッフの対応に関する設問で、「満足」または「やや満足」と回答した割合

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

#### 2) クレームの対応（年間5件以内）

・明らかな業務の不備（団体予約の調整不備等）によるクレームの件数

平成25年度 0件

平成26年度 0件

### (3) 各業務において確保すべき水準

見学者への説明業務、受付業務、展示物等施設の監視については、業務日報、各年度

の業務報告書等により、以下のとおり、いずれも確実かつ適切に実施されたことが認められる。

#### 1) 見学者への説明業務

- ・見学者への説明業務においては、館内説明を希望する複数の団体見学者に対して、団体ごとの説明時間等を調整しながらわかりやすく説明するとともに、展示物、測量及び地図に関する質問等に対しても適切に対応している。
- ・団体見学者からビデオ上映等の希望があった際は、時間調整を適切に行い、混乱することなくオリエンテーションルームにおいて、業務紹介ビデオを上映している。
- ・開館時、閉館時及び企画の案内等、見学者への周知が必要な際には、館内放送による総合案内を適切に実施している。
- ・これらの状況を踏まえ、いずれも確保されるべき質は達成されていると評価できる。

#### 2) 受付業務

- ・受付業務においては、見学者に対して受付簿への記載とアンケートの依頼を丁寧に行い、希望者にはパンフレットを配付するとともに、パンフレットの在庫が無くなる前に補充するなど適切な在庫管理が行われている。
- ・メールや電話での団体見学の予約受付では、他団体と時間帯が重複した際は、相手方が納得する調整を行い適切に予約受付が行われている。
- ・これらの状況を踏まえ、いずれも確保されるべき質は達成されていると評価できる。

#### 3) 展示物等施設の監視

- ・展示物等施設の監視においては、科学館の展示施設及び展示物の動作確認・点検等を漏れなく適切に行われているとともに、開館前・閉館後における照明等の点検や館内巡回しての展示施設や展示機器等の異常の点検も適切に行われている。
- ・スタンプ用紙やアンケート用紙等の消耗品の点検・補充や地形図、ポスターの差し替え等適切に行われていることが認められ、確保されるべき質は達成されていると評価できる。

### 4. 実施経費の状況及び評価

- (1) 平成25～27年度実施経費（契約額） 19,980,000円（税抜）
- ・従来経費 7,250,000円（税抜）（平成24年度分）
  - ・実施経費 6,660,000円（税抜）（平成25～27年度の各年分）
- (2) 従来経費と実施経費との比較による経費削減効果

7,250,000円 - 6,660,000円 = 590,000円

(削減率は年間約8%)

平成25年度から市場化テストによる民間競争入札を実施したことにより平成24年度と比較して経費が約8%削減した。

## 5. 受託事業者の創意工夫

### (1) 業務の質(確実性、安全性の配慮)の確保に関する提案

提案書において、配置人員の業務に求められている質の確保と同様のレベルの人員をバックアップ要員として確保し、確実な業務の質を提供するとともに、来場者数の多い繁忙期は3名体制で対応するとの提案があり、事業を実施する課程で、予約状況を勘案しながら来場者数の多い日には3名体制で受付や説明、施設等の監視を行う等確実性及び安全性の配慮が確保された。

### (2) 仕様書・その他質の確保に対する具体的な提案事項

事業を実施する過程で、展示物等の英語表記の提案や臨時休館のお知らせの掲示、各種パンフレット等の配置及び作成の提案があり、外国人にわかりやすい英語での表記、来場者にわかりやすいお知らせの掲示・パンフレットの配置にする等来場者に対するサービスの質の確保につながった。

また、1日3回、常設展示室の室温を計り、室温を調整して、来場者が快適に見学できるような配慮がなされた。

## 6. 評価のまとめ

本委託事業の経費については、従前と比較し、年間59万円のコスト削減(削減率8%)効果があったと認められ、効率的な業務が実施されたと評価できる。

また、アンケート調査では約82%の方が「満足」又は「やや満足」と回答しており、要求水準の60%を大きく上回っていることからサービスの質は適切に確保されていると評価できる。

さらに、委託事業者による創意工夫により、来場者の多い日には3名体制で受付や説明、施設等の監視を行うとともに英語での表記や適切な室温管理等来場者のサービスの向上が図られたと評価できる。

以上から、本委託事業については、業務実施内容及び実施経費ともに十分な実績結果が挙げられており、効率的、経済的、かつ、サービスの質の向上が図られたと認められるため、本委託事業の成果が得られたと評価する。

## 7. 今後の事業

民間競争入札実施事業としての事業実施は1期目であるが、良好な実施状況にあると認められる。

- ① 事業実施期間中に、民間事業者が業務改善指示を受けること及び業務に係る法令違反行為等を行った実績はなかった。
- ② 国土地理院では、今後、外部有識者等で構成される評価委員会等を設ける予定である。
- ③ 入札において2者の応札があり、競争性は確保されていた。
- ④ 達成すべき質として設定した項目及び民間事業者から提案のあった項目に対する履行状況について、良好なサービスの質が達成されたと認められる。
- ⑤ 経費節減という点において、従来経費（平成24年度）より59万円（▲約8%）削減が図られている。
- ⑥ 次期事業の実施要項について、従来の実施要項の内容を承継する見込みである。以上のことから、次期事業においては、「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」（平成26年3月19日官民競争入札等監理委員会決定）Ⅲ. 1の基準に基づき新プロセスへ移行した上で、事業を実施することとしたい。

#### 8. 包括化の検討状況

「国土地理院施設管理業務」と「地図と測量の科学館」の管理運営業務との包括化については、それぞれの事業評価を踏まえた上で、平成30年度から包括することを検討している。