

平成 26 年 5 月 23 日
独立行政法人 国立文化財機構

民間競争入札実施事業

東京国立博物館等の展示場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

- ① 統括業務
- ② 展示場監視及び売札等業務
- ③ 一般来訪者受付及びインフォメーション・デスク業務
- ④ 入口受付及び案内業務

(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

株式会社フクシ・エンタープライズ

(4) 受託事業者決定の経緯

東京国立博物館等の展示場における来館者対応等業務入札説明書（平成 23 年 10 月 28 日公告）に基づき、入札参加者（2 者）から提出された入札参加表明書について、審査の結果、いずれも入札参加資格を満たしていた。

平成 24 年 2 月 8 日に開催した評価委員会において審査した結果、2 者とも基礎点を満たしており、総合評価を行った。入札の結果 1 者は予定価格の範囲外の価格を提示したため、上記の者を落札者として決定した。

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24年度 (1回目) 7/11、7/13	平成24年度 (2回目) 1/9～1/10	平成25年度 (1回目) 7/4～7/5	平成25年度 (2回目) 2/27～2/28
満足度	50%以上 ※1	67.8%	74.6%	69.0%	74.5%
不満足度	5%以下 ※2	2.4%	2.0%	1.0%	2.0%
アンケート回収数		208人	248人	200人	149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、来館者の高い満足度を得ているため、根本的な改善指示は行っていない。また、アンケート調査の結果において、「不満足」「やや不満足」と回答があったが、具体的な理由の記載がなかったため改善を図るための指導はできなかった。

なお、アンケート意見欄（設問9、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】

質問にやさしく分かりやすく答えてくれた。丁寧であった。あいさつが好きです。礼儀正しい。分かりやすい案内でよかった。親切に対応してくれた。応答が親切、丁寧であった。トイレに行く際、食べ物を預かっていただけ有り難かった。受け答えが正確、端的。あいさつ、案内が行き届いていた。脚が不自由な身に温かい心配りがあり、感謝。気持ち良い親切な対応。作品の前まで案内してくれた。笑顔、言葉遣いが良い。小さい子を連れていたが、見守っていただけていると感じた。外

国人の方に英語で説明をされていて好感が持てた。

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対応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意見のうち、明らかにクレームと認められるものはなかった。

(3) 評価

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、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。

更に、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24～26年度実施経費(契約額) ※今期は2期目

東京国立博物館等の来館者対応等業務一式

・実施経費 469,357,497円(複数年契約 税込み)

(2) 平成21年度実施(市場化テスト実施前実績額)との比較

(ア) 平成21年度(税込み)

167,874,780円

(イ) 平成24年度及び25年度の平均額と平成21年度との比較による経費削減効果

平成24年度及び25年度の平均支払額と平成21年度委託費との比較は次のとおり。展示場所の変更によりポストの移動があったが、代替場所への移動なので、業務内容及びポスト数・人数に変更はない。

※全て税込み金額

167,874,780円(21年度支払額) - 149,074,684円(24年度及び25年度平均支払額)

= 18,800,096円(削減額) 削減率 11.2%

〔平成24年度支払額 138,548,781円〕
〔平成25年度支払額 159,600,586円〕

(3) 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できることについて迅速かつ確か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。

具体的な事例

- ・本館リニューアルによる監視の人員配置方法等について提案があり、採用した。
- ・各館のインフォメーションに筆記用具及び老眼鏡の配置の提案があり、採用した。
- ・危険個所へのパーテーションの設置による安全確保及び案内表示の設置場所、表示内容等の改善提案があり、採用した。

また、派遣スタッフの接遇や救助等の研修を定期的に行うだけでなく、従来スタッフ個々の意識に任せていた展示品に関する研修を組織的に計画し、接遇の向上に努めている。

(4) 評価

平成24年度及び平成25年度については、「2. 確保すべき質の達成状況の評価」にあるとおり公共サービスの質を達成しており、良質なサービスを維持しつつ平成21年度に比べても同様の業務内容及びポスト数・人数で実施した。

それにも関わらず、価格面においては入札における単価を以下のとおり下げることができ、全体として実施経費の削減を行うことができた。

1時間当たりの単価は以下のとおりである。(税込み)

- ・現場責任者 2,016円から1,890円に変更(126円減)
- ・売札等 1,785円から1,575円に変更(210円減)
- ・一般来訪者受付、インフォメーション・デスク、本館等入口案内
1,575円から1,365円(又は1,407円)に変更
(210円又は168円の減)

具体的には、平成21年度の市場化テスト実施前の経費に比べて、18,800,096円(11.2%)削減することができた。

また、民間事業者からの改善提案によ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。

4. 今後の事業

- (1) 東博等の市場化テストは今期が2期目となり、事業全体を通した実施状況は以下のとおりである。
- ①事業実施期間中に、2.(3)にあるとおり、受託民間事業者が業務改善指示等を受けた、ないし業務に係る法令違反行為等はなかった。
 - ②当機構に外部委員を含めた官民競争入札等評価委員会を設けており、評価を行う体制を整えている。
 - ③1期目は入札説明会に8者が参加したものの、入札応札者数が3者であった。今回2期目は入札説明会に9者参加したものの、入札応札者は2者であった。いずれも民間競争入札（総合評価落札方式）により落札者を決定した。その際、1者は予定価格を超えていたため失格となったが、複数の応札者があった効果で1期目より契約単価を下げる事ができた、なお、評価委員会で両者の提案を比較した結果、落札者の評価点の方が高かった。
 - ④対象公共サービスの確保されるべき質に係る達成目標について、2.(3)にあるとおり、すべての質に係る目標を達成している。
 - ⑤従来経費からの節減率は、11.2%であり、経費削減の点で効果を上げている。

(2) 業務の特殊性

【概要】

東京国立博物館は、創立140年を超えた日本で最も古い博物館であるだけでなく、日本を代表する博物館として比類のない規模の施設とコレクションを有しており、外国人の来館者も多い。

東京国立博物館が築いてきた伝統・格式を基として、国民からは非常に高いレベルの事業・サービスが求められ、平成13年度の独立行政法人化後は、国民へのサービス向上のため、展覧会・各種イベントの増加、割引等の拡充、各種会員制度の創設など様々な対応の充実を図ってきており、業務内容が多岐にわたり複雑化している。

このため、東京国立博物館における来館者対応等業務は、その規模のみでなく、警備業務とは異なる文化施設としての非常に質の高いサービスを求められるものであり、他に例を見ない著しく特殊な業務である。

【規模・沿革等】

- ・東京国立博物館は明治5年（1872年）に創立された日本で最も長い歴史を持つ博

博物館であり、戦前は東京帝室博物館として宮内省が所管していた。

- ・本館、平成館、法隆寺宝物館、表慶館、東洋館及び黒田記念館の6つの展示館を持つ。
- ・国宝、重要文化財を含め11万4千点を超える有形文化財を有し、常時3千件余りの有形文化財を展示している。
- ・総合文化展（平常展）で年間30万人以上、特別展を合わせると150～200万人の来館者が訪れている。

【求められる業務の水準】

- ・博物館の中核的な事業である総合文化展の実施に当たっては、展示文化財の安全を確保しつつ、来館者が安全かつ快適に博物館が利用できる環境が求められる。
- ・来館者への対応、様々なケア、サービスについて、特別展覧会やイベント等な業務内容や複雑な制度を十分に理解した上で、その質の向上を図ることが必要である。
- ・その遂行のためには、来館者対応業務として、統括業務を始め、展示場監視及び売札等業務、一般来訪者受付（東京文化財研究所を含む）及びインフォメーション・デスク業務、入口受付及び案内業務等が有機的に一体として機能することが必須である。対象の業務は30ポスト以上と、博物館としては非常に多いものである。仮に、東京国立博物館の本館（展示面積約6,500平米）と同規模の施設を想定した場合、必要な人員配置は一般的には10ポスト程度と見込まれる。
- ・外国人来館者比率は概ね10～20%と、異例に高い水準であり、予期せぬ質問に多言語で対応を迫られるなどの極めて高いサービス水準が求められる。
- ・また、総合文化展では頻繁（年間延べ約300回）に展示替えが行われ、特別展も多く開催されている。この複雑さを十分に熟知し、業務従事者へ周知徹底し、滞りなく業務を実施するためには、1者で全体の業務を担うことができる規模と質の高い人材を有する事業者が求められる。
- ・なお、(1)③にあるとおり、これまでの市場化テストの結果、この業務を受託できる事業者は限られているものの、少なくとも3者あることが判明している。

【仕様変更の可能性】

- ・博物館としては、文化財及び来館者の安全確保かつ良好なサービスの提供のためには、上記の条件を質・量ともに満たすことが必要であり、業務の特殊性から業務を変更したり分割したりするのは困難である。

(3) 今後の対応

前述のとおり、限られた範囲ではあるものの民間競争入札の実施による競争性の

確保が行われてきたところであるが、業務の特殊性があり、応札者を増加させることを目的として業務を変更したり分割したりすることができないことから、市場化テストの枠内では、新たな応札者を増加させるこれ以上の工夫の余地がない状況である。

以上のことから、「東京国立博物館等の展示場における来館者対応等業務」については、良好な実施結果が得られており、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」に基づく市場化テスト終了プロセスへ移行した上で、事業を実施することとしたい。

本業務については、業務の特殊性はあるものの、それをもって、特命随意契約に移行することは考えていない。競争性の確保は、より有利な調達のために必要である。今後も、競争性確保のため、入札後に十分な引継ぎ期間を設定するなど、引き続き配慮して参りたい。

(4) 市場化テスト終了後も、これまで官民競争入札等監理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、当機構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。