

平成25年5月28日
経済産業省特許庁

民間競争入札実施事業
経済産業省特許庁庁舎の管理・運營業務 実施状況について

I 事業の概要

1. 委託業務内容

経済産業省特許庁庁舎の管理・運營業務

〔 建築・設備機器管理業務、清掃業務、植栽等管理業務、
警備業務、電話交換取扱業務、総括管理業務 〕

2. 業務委託期間

平成23年4月1日～平成26年3月31日

3. 受託事業者

【共同企業体】

代表者 日本不動産管理株式会社

構成員 テイケイ株式会社

アズビル株式会社（旧：(株)山武。平成24年4月1日より社名変更。）

4. 受託事業者決定の経緯

「経済産業省特許庁庁舎の管理・運營業務の民間競争入札実施要項」に基づき総合評価方式による入札を行ったところ、3者から企画書の提出があり、特許庁で設置した外部有識者を含む評価委員会で評価を行った結果、1者は仕様書に定めた要件（企画書の必須項目審査）において失格となり、2者による入札を行うこととなった。

平成23年2月28日に開札を行った結果、2者とも入札価格については予定価格の範囲内であるため、総合評価により点数の高い上記の受託事業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. 経済産業省特許庁庁舎の管理・運營業務の包括的な質

(1) 業務継続の確保

① 平常時

本業務の不備に起因する経済産業省特許庁庁舎（以下、「特許庁庁舎」という。）内における人身事故及び物損事故並びに停電等による業務停止が発生しないこと。

② 緊急時

a. 特許庁庁舎が罹災した場合

大地震・火災等の緊急事態が発生し、特許庁がその業務の一部又は全てを停止した場合において、特許庁が機能を復旧する過程で、本業務の不備に起因した復旧の遅れが無いこと。

b. 特許庁庁舎が罹災していない場合

大地震・原子力発電所における事故等の緊急事態が発生し、広範な地域において機能を停止した場合（特許庁が罹災していない場合に限る。）において、本業務の不備に起因した通信機器等の不具合が無いこと。

実施結果	平常時	<発生回数>平成23年度：0回、平成24年度：0回。
	緊急時	平成23年度及び平成24年度ともに、該当事象無し。

(2) 安全の確保

本業務の不備に起因した特許庁庁舎内での人身事故又は物損事故の発生が無いこと。

実施結果	<発生回数>平成23年度：0回、平成24年度：0回。
------	----------------------------

(3) 特許庁庁舎設備等の不具合等への速やかな対応

特許庁庁舎の利用者から庁舎設備等の不具合等の連絡があった際に速やかに対応すること。

実施結果	誠実かつ速やかに対応しており、適切に業務が実施されていた。
------	-------------------------------

2. 各業務において確保すべき水準

(1) 建築・設備機器管理業務

- 建築・設備機器（電気設備、機械設備等）の性能及び状態を常時適切な状態に保全するため、適切な点検、保守及び運転監視等を行うこと。また、関係法令に基づき義務付けられている必要な資料を作成すること。
- 建築設備等の点検項目、周期については、計画的に点検及び保守を行い安全、低公害、高効率運転を実施し、省エネルギーを図りつつ、良好な特許庁庁舎内環境を維持すること。

実施結果	<p>平成23年度及び平成24年度において業務報告書、定例打合せ等から、業務仕様書に従い、設備等の運転・監視や特許庁庁舎等の保全を常時適切に行って、良好な特許庁庁舎内環境が維持されており、確実かつ適切に実施されていたと認められる。</p> <p>特に、大規模システムを稼働している特許庁庁舎の震災後の節電対策として、各電力設備の使用電力及び運転状況を調査し、調査結果を基に節電シミュレーションを作成して具体的な節電対策の検討の支援を行い、また、節電対策の実施に際しても各設備機器の運転時間や制御の設定変更等の具体的な節電プログラムを提案し、職員の協力を得ながら当該節電プログラムを実施した結果、平成23年度の特許庁庁舎の節電目標（震災前の契約電力量5,000kwの21%削減）に対して35.7%（1,784kw）の節電、平成24年度の特許庁庁舎の節電目標（震災前の使用最大電力4,656kwの15%削減）に対しては33.5%（1,561kw）の節電と、目標を大きく超える節電を達成することに貢献したと評価される。</p> <p>その他、東京都環境確保条例に基づく温室効果ガス排出削減義務率8%を既に達成しており、その報告に関する書類の作成について貢献したと認められ、分析、各種エネルギーの使用分析及び改善提案を実施したことも評価される。</p> <p><運転・監視>平成23、24年度ともに常時（毎日24時間）実施。 <日常点検>平成23、24年度ともに毎日実施。 <定期点検整備>平成23、24年度ともに定められた時期に実施。</p>
------	--

(2) 清掃業務

- 清掃を実施し、特許庁庁舎の快適な環境と衛生を維持すること。
- 現場責任者及びエリア責任者は、担当エリアが常に良好な環境衛生を維持するために適宜巡回し、巡回の結果必要に応じて清掃を自ら又は他の清掃員に指示し行うこと。

実施結果	<p>平成23年度及び平成24年度において業務報告書、定例打合せ等から、業務仕様書に従い、清掃業務が確実に実施されていたと認められる。</p> <p>特に、利用者や風雨等により汚れた場合等については随時に清掃が行っており、快適な特許庁庁舎環境が維持されていることが評価される。</p> <p>その他、環境衛生に関しては、水回りなどの汚染度を新たな測定手法（ATP拭き取り検査）で調査し適切な方法により清掃を実施するなど、情報収集・対応準備、連絡体制の構築等を行い、その良好な維持に貢献したと評価される。</p> <p><日常清掃>平成23, 24年度ともに清掃場所毎に定められた周期（毎日、2日、1週間）で原則平日に実施。</p> <p><定期清掃>平成23, 24年度ともに清掃場所毎に定められた周期（1ヵ月、1年）で原則休日に実施。</p> <p><窓ガラス清掃>毎年4回実施。</p>
------	---

(3) 植栽等管理業務

- 構内の植栽等を適切な状態に維持すること。
- 設置場所の環境等を考慮し、当該設置場所に見合う観葉植物を選定し設置する。また、当該観葉植物が常に良好な状態になるようメンテナンスを行うこと。

実施結果	<p>平成23年度及び平成24年度において業務報告書、定例打合せ等から、業務仕様書に従い、植栽等管理業務が確実に実施されていたと認められる。</p> <p>特に、樹木の育成状況、土壌環境について調査し、改善提案を行い、適切な育成環境の維持や灌木の植え替えによる環境改善の提案を行い、確実に実施されていたと評価される。</p> <p>また、定期的な防虫対策を講じていたが、平成24年度に植栽しているツツジに異常発生した害虫について、発生源や防虫剤の情報収集を行い、害虫駆除管理計画を作成し防虫対策を実施することで、適切な植栽の維持が図られたと評価される。</p> <p><植栽管理>特許庁庁舎周り植栽地の剪定、施肥、病虫害防除、除草、植込内清掃の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・常緑樹：平成23年度末123本、平成24年度末123本。 ・落葉樹：平成23年度末 20本、平成24年度末 20本。 ・灌木：平成23年度末3,249.2㎡、平成24年度末3,249.2㎡。 <p><観葉植物賃借>31鉢の観葉植物に対する水補給等メンテナンス及び鉢周り清掃を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施回数：平成23年度：延べ372回
------	--

(4) 警備業務

- 特許庁庁舎への来庁者及び入居者の安全確保並びに来庁者の入退管理、案内等及び受付業務を行うこと。
- 特許庁巡視職員と一体となり警備保安業務を誠実に遂行すること。
- 仕様書で求める有資格者
 - ・ 防災センター要員講習修了者、かつ自衛消防技術認定証保有者 15名
 - ・ 防火管理技能講習修了者 1名
 - ・ 自衛消防業務講習修了者 5名

実施結果	<p>平成23年度及び平成24年度において業務報告書、定例打合せ等から、業務仕様書に従い、警備業務が確実に実施されていたと認められる。</p> <p>特に、特許庁庁舎内の安全対策に関して、受託事業者だけではなく巡視職員及び他の事業者とも連携を深め、連絡体制の構築に貢献したと評価できる。</p> <p>また、特許庁庁舎内での設備工事における休日対応などのセキュリティ対応を確実に実施するとともに、防災訓練等においても特許庁の対応・対策について積極的に参画するとともに、特許庁全体の体制の構築に貢献したことも評価される。</p> <p><防災センター要員講習修了者、かつ自衛消防技術認定証保有者> 平成23年度末：36名、平成24年度末：35名</p> <p><防火管理技能講習修了者> 平成23年度末：4名、平成24年度末：8名</p> <p><自衛消防業務講習修了者> 平成23年度末：19名、平成24年度末：34名</p>
------	---

(5) 電話交換取扱業務

- 特許庁の代表電話等に掛かってくる電話について、迅速かつ適切に担当部署に取り次ぐこと。
- 特許庁の業務全般に係る外部等からの電話連絡に対して、的確に担当部署等への電話取次ぎや電話照会に対する案内業務等を円滑に運行すること。
- 特許庁の窓口であることを自覚して、職員及び外部の電話利用者に対しては、言語・態度に注意し、不快感を与えないよう親切・丁寧な対応を行い、品位の保持に努め、迅速かつ適切に行うこと。

実施結果	<p>平成23年度及び平成24年度において業務報告書、定例打合せ等から、業務仕様書に従い、電話交換取扱業務が確実に実施されていたと認められる。</p> <p>特に、特許庁の多様な業務について、電話オペレーション研修を実施し知見を深め、内外国からの専門的な問い合わせに対して、適切な電話交換業務の質の向上を図っている。さらに、平成24年度に電話交換受付台（中継台）の更新が行われたが、業務仕様書に従って適切に発信者に対しての案内及び担当部署への取り次ぎがなされて、円滑に運行したと評価される。</p> <p><代表電話着信件数>平成23年度：102,932、平成24年度：96,913 <業務従事人数/日>平成23年度：6名、平成24年度：6名 <業務従事時間/日>午前8時30分から午後6時15分まで</p>
------	--

(6) 総括管理業務

- 特許庁総務部会計課厚生管理室と連携を図り、各個別業務間の連絡・調整を行うとともに、特許庁庁舎の利用者からの設備等に関する不具合等に対し迅速な対応を行うこと。
- 特許庁が特許庁庁舎の維持管理・運營業務に関する計画を策定する場合には、特許庁から提示される計画案に対して、専門的見地から助言を行うとともに、特許庁が本計画の策定に関し検討委員会等を開催する場合には、その会議に参加して議論を行うこと。
- 本業務を実施する中で課題や改善点を発見した場合には、随時、特許庁担当者に報告するとともに、所要の調整を行うこと。
- 特許庁庁舎の管理・運營業務に従事する全ての者に法令を遵守させ、忠実に業務を遂行させ、常に技術の向上指導を行い、それぞれの業務内容について十分把握するとともに、それぞれの業務の実態を常に把握し、業務の質が低下しているときは改善の指示を行うこと。
- 特許庁庁舎の管理の取りまとめ役であることを自覚して、特許庁庁舎の利用者に不快感を与えないよう環境の維持改善に努めるとともに、維持改善の作業は敏速及び適切に行うこと。

実施結果	<p>平成23年度及び平成24年度において業務報告書、定例打合せ等から、業務仕様書に従い、総括管理業務が確実に実施されていたと認められる。</p> <p>特に、特許庁庁舎利用者等からの不具合等に対し、迅速的確に対処するとともに、その原因調査、関係部署との連絡調整を行い、利用者への適切な説明や安全対策についても的確に実施したと評価される。</p> <p>また、工事に必要な業者間調整、防災対策、セキュリティ対策につ</p>
------	---

	<p>いても特許庁と各担当者間の調整役として貢献し、さらに、受託業務全体の品質向上に努め、特許庁庁舎環境の維持改善に貢献したことも評価される。</p>
--	---

3. 民間事業者からの主たる改善提案に関する実施状況

(1) 管理・運營業務全般に関する主な改善提案

○ 事業相互間「合同品質評価活動」(年4回)の実施

事業相互間において、当初提案では年4回実施予定だった合同品質評価活動を年6回以上実施することにより、事業相互間においてより連携強化・情報共有することが可能となり、多くの視点による指摘や提案がなされ、その結果、年間を通じた業務実施にあたり、各業務の継続的な改善がなされ質の向上につながった。

<合同品質評価活動> 平成23年度：6回、平成24年度：12回

(2) 建築・設備管理業務に関する主な改善提案

○ 効果的な省エネルギーの提案(監視装置データを活用したエネルギー消費量の低減)

平成23年3月の東日本大震災以降の特許庁庁舎の節電対策において、詳細な現状調査、節電の効果予測等を速やかに対応したことにより特許庁の節電目標を大幅に上回る30%以上の節電の実現に貢献した。

○ 特許庁庁舎内の軽微な不具合箇所についての迅速な補修実施

一般的に特許庁庁舎内の軽微な不具合箇所については、迅速に補修が施され、特許庁庁舎内の安全性の維持に貢献した。

(3) 清掃業務に関する主な改善提案

○ 剥離剤を用いた全面的リセット清掃の実施

平成23年度においては、特許庁庁舎内のPタイル部分及びロビー大理石部について、黄変した古いワックスを除去するリセット清掃を実施した。

ロビー大理石部については、業務実施中の提案により光沢復元研磨作業が実施され25%だった光沢値が80%まで上昇し、全体的に美観の維持、品質の向上が見られた。

平成24年度においては、仕様書で定められた毎日及び定期清掃において、安全かつ確実に実施したのはもちろんのこと、大理石の光沢値測定報告等を行い光沢復元研磨作業後の美観の維持に貢献した。

Ⅲ 実施経費に関する状況及び評価（平成23年度及び24年度）

1. 対象公共サービスの実施に要した費用

契約額	【平成23～25年度】	1, 417, 000千円	（当初契約）
	【契約変更後 H23.5.1】	1, 438, 215千円	（※）
	【平成23～25年度】	1, 438, 215千円	

（※平成23年度に災害発生時における来訪者及び特許庁職員の被災リスクの軽減を図るため、特許庁警備保安等業務において特許庁の防災機能を拡充（より専門性の高い有資格者を専任の防災担当者として1名配置）する契約変更を実施。）

従来経費	【平成22年度実績】	473, 168千円
	【平成21年度実績】	482, 060千円
	【平成20年度実績】	499, 772千円
	【3年間実績合計】	1, 455, 000千円

2. 評価

民間競争入札導入前の従来経費（平成20～22年度）と比較して、3年間で16, 785千円の経費削減が図られた。

また、本管理・運營業務の契約を行うにあたっては、複数の業務を一体運営・一括契約とする上で、新たに各個別業務間の連絡・調整を行う総括管理業務部門を設置しており、この部門の経費は従来業務には入っていないものである。

よって、上記の削減額以上に、効率的な業務が実施されたと評価される。

Ⅳ 評価のまとめ

本委託事業は、平成23年4月1日より開始されたものであり、東日本大震災の直後に開始されたものである。それに伴い、特許庁庁舎の管理・運營業務については、これまでにない状況下での業務の遂行が必要となったにもかかわらず、特許庁庁舎の管理・運營業務の包括的な質を確保し、また、各業務において確保すべき水準以上に業務を実施している。

特に、建築・設備機器管理業務においては、大規模システムを稼働している特許庁庁舎の震災後の節電対策として、各電力設備の使用電力及び運転状況を調査実施し、それを基に節電シミュレーションを作成して具体的な節電対策の検討の支援を行い、また、節電対策の実施に際しても各設備機器の運転時間や制御の設定変更等の具体的な節電プログラムを提案し、職員の協力を得ながら当該節電プログラムを実施した結果、平成23年度の特許庁庁舎の節電目標（震災前の契約電力量5,000kwの21%削減）に対して35.7%（1,784kw）の節電、平成24年度特許庁庁舎の節電目標（震災前の使用最大電力4,656kwの15%削減）に対しては33.5%（1,561kw）の節電と、目標を大きく超える節電を達成することに貢献した。清掃業務においても、新

たな測定手法（A T P 拭き取り検査）で汚染度を調査し適切な方法により清掃を実施した。植栽等管理業務においては、定期的な防虫対策を講じていたが異常発生した害虫の発生源や防虫剤の情報収集を行い、防虫対策を実施した。電話交換取扱業務においても、特許庁の多様な業務について研修を実施し知見を深め、適切な電話交換業務の質の向上を図っているなど、これまで以上に多様かつ委託先の協力無しでは達成できなかったものが多く、特許庁庁舎の管理・運營業務において、多大な貢献があったものと評価される。

また、来訪者及び職員に対して特許庁庁舎の管理・運營業務について、アンケート調査を平成25年3月に実施し、段階評価で集計を行ったところでは、基準以上の満足度は次の結果であり、概ね良好の評価を得ている。

〔(良い) 5 ← 4 ← 3 (基準) → 2 → 1 (悪い) として実施〕

◇来訪者に対する受付・警備員の対応に関するアンケート

受付：99.1%、警備：99.3%が満足

◇職員に対する清掃・警備・特許庁庁舎維持管理に関するアンケート

清掃：90.9%、警備：97.2%、特許庁庁舎維持管理：95.8%が満足

本委託事業の実施経費については、民間競争入札導入前の従前の委託事業の実施経費と比較し、総括管理業務が新たに追加されたにもかかわらず、3年間で約1,678万円の経費削減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される。

本委託事業を実施したことによる効果は実施経費の削減だけではなく、特許庁庁舎の管理・運營業務について複数の業務を包括化して契約したことにより、契約事務の効率化が図られた。特に総括管理責任者を通じて、各業務担当者に的確に反映することにより、複数の業務にわたる問題が発生した際も各業務間で連携・協力し、迅速かつ的確な処理が行われ、また、特許庁との連携も強化され、円滑な特許庁庁舎の管理・運營業務の実施につながったことは大きなメリットであった。

以上のことから、特許庁庁舎の管理・運營業務については、本委託事業の評価を踏まえ、次期事業においては、「新プロセス運用に関する指針」に基づく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。