

平成 25 年 5 月 28 日
国税庁東京国税局

民間競争入札実施事業

「東京国税局が管理する庁舎における施設管理・運営業務」の実施状況について
平成 23・24 年度

I 事業の概要

1 委託業務内容

東京国税局が管理する大手町合同庁舎 3 号館（東京都）、東京国税局管内（千葉県、東京都、神奈川県及び山梨県）に所在する 83 税務署（以下「税務署」という。）が入居する単独庁舎 76 施設及び合同庁舎 7 施設、国税庁事務管理センター（埼玉県）、鑑定指導室及び光が丘資料センター（東京都）等の 91 施設の管理運営業務（詳細は別紙 1 参照）。

（平成 23 年 12 月の集中電話催告センター室、平成 24 年 2 月の甲府税務署の移転により、現在は 89 施設である。）

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

(1) 区分 A

大成サービス株式会社 共同事業体

代表事業者 大成サービス株式会社

※平成 24 年 4 月 1 日に大成有楽不動産株式会社へ商号変更

構成員 三幸企業株式会社

(2) 区分 B

大成サービス株式会社 共同事業体

代表事業者 大成サービス株式会社

構成員 新東産業株式会社

首都圏ビルサービス株式会社

ファーストビルサービス株式会社

三幸企業株式会社

(3) 区分 C

株式会社オーチャー

(4) 区分 D

大成サービス株式会社 共同事業体

代表事業者 大成サービス株式会社

構成員 甲府ビルサービス株式会社
ファーストビルサービス株式会社

(5) 区分E

大成サービス株式会社 共同事業体
代表事業者 大成サービス株式会社
構成員 ビソー工業株式会社

4 受託事業者決定の経緯

入札参加者（区分A、B、C及びEは6者、区分Dは4者）から提出された企画書について、民間競争入札実施要領及び入札説明書に基づき審査した結果、いずれも評価基準を満たしていた。

また、平成23年2月14日に区分ごとに開札し、予定価格の範囲内の者（区分Aが5者、区分Bが2者、区分Cが4者、区分Dが2者、区分Eが3者）について総合評価を行い、各区分とも総合評価の最も高かった者を落札者とした。

II 達成すべき質の達成状況及び評価

業務内容	主要事項	測定指標	評価
快適な執務環境の維持	快適性の確保	対象施設職員の満足度 職員に対するアンケート調査において、満足度が70%以上であること。 (詳細は別紙2参照)	平成23・24年度 適
		平成23年度終了時 有効回答数 85 (回答率100%) 満足 : 32.0% ほぼ満足 : 50.8% やや不満 : 12.1% 不満 : 5.1%	適 (「ほぼ満足」以上の評価82%)
		平成24年度終了時 有効回答数 84 (回答率100%) 満足 : 38.5% ほぼ満足 : 50.8% やや不満 : 7.3% 不満 : 3.4%	適 (「ほぼ満足」以上の評価89%)
	品質の維持	管理・運営業務の不備に起因する施設の執務中断が0回であること。	平成23・24年度 適 (発生回数0回)
		管理・運営業務の不備に起因する停電、空調停止、断水及び通信不通が0回であること。	平成23・24年度 適 (発生回数0回)
		障害発生時の施設管理担当者への連絡時間がおおむね10分以内であること。	業務報告書、各施設の担当者からの連絡状況等を確認した結果、確実かつ適切に実施されたものと認められる。))
		障害発生時及び緊急対応時の現地への到着時間がおおむね120分以内であること。	
安全性の確保	管理・運営業務の不備に起因するけがの回数が0回であること。	平成23・24年度 適 (発生回数0回)	

各業務において確保すべき水準		①建築設備管理業務（点検等及び保守）、②清掃業務、③庁舎警備業務、④電話交換機保守業務、⑤執務環境測定及び特定建築物の維持管理監督業務、⑥受水槽等清掃、水質検査及びばい煙測定業務、⑦植栽管理業務、について業務報告書の内容等から、确实かつ適切に実施されていたことが認められ、確保されるべき質は達成されている。
----------------	--	---

※ アンケートについては、各施設の管理担当者が施設の職員の意見を取りまとめる方法により実施した。

※ 「ほぼ満足」以上の評価割合については、民間競争入札実施要項の測定指数に基づき、小数点第1位を切り捨てした上で、計上している。

※ 平成23年度のアンケート結果においては、「やや不満」、「不満」が17.2%となっているが、平成24年度のアンケート結果においては、「やや不満」、「不満」が10.7%になっており、6.5ポイントの改善が見られる。これは、平成23年度のアンケート結果に基づき、民間事業者に対して、「やや不満」、「不満」で報告された内容について改善指示を行った結果であると考えられる。

III 実施経費の状況及び評価

1 平成23・24年度と平成22年度の実施経費

(単位：千円)

業務内容	従来の経費 22年度	民間競争入札実施後による経費		従来の経費との差	
		23年度	24年度	23年度－ 22年度	24年度－ 22年度
建築設備	414,382				
清掃	221,544				
警備	133,432				
電話交換機	33,680				
環境衛生	19,670				
受水槽清掃等	2,980				
ばい煙	726				
植栽管理	840				
実施経費計	827,254	794,794	789,944	▲32,460	▲37,310

※各区分の実施経費については、別紙3参照

2 評価

平成22年度の支払額と比較した場合、業務ごとで民間競争入札導入前と導入後における経

費額の増減は見受けられるものの、業務全体においては年平均で 34,885 千円削減（対 22 年度比 4.22%）されており、民間競争入札導入の効果があったものと評価できる。

また、平成 22 年度の民間競争入札導入前においては、「清掃業務」、「警備業務」、「電話交換機保守業務」、「設備点検保守業務」など業務単位で 62 契約を行っていたが、関係する契約を一本化し庁舎単位で包括して契約を行ったことにより 5 契約に削減することができ、契約及び支払に係る事務を大幅に削減することができた。

IV 民間事業者からの提案による改善実施事項等

民間事業者からの企画提案書に記載されているとおり、次の事項について改善等が行われている。

① 事業開始以降、施設の管理運営に係る委託業務全般について代表企業の営業本部担当者が窓口となり、業務全般について包括的に管理されている。

また、各施設の管理担当職員の窓口となるブロックの統括マネージャー等を設置することにより、明確な連絡体制が確立されている。

② 事業開始以降、床、階段及びトイレの清掃について、「品質評価シート」を作成の上、品質評価を実施することにより清掃業務の品質の維持・改善に努めている。

③ 玄関マットを使用することにより砂埃等が施設内又は執務室内に入り込むのを防止しており、施設内等の汚れを最小限に留めている。

④ 事業開始以降、トイレの清掃に当たっては「清掃のチェックポイント」を活用し、清掃業務の品質の維持・改善に努めている。

⑤ 警備員を配置する庁舎においては、「救命講習」を受講した警備員を配置することにより、救護を必要とする事象が発生した場合に、迅速な対応ができるよう体制を整えている。

V 全体的な評価

東京国税局が管理する庁舎における施設管理・運営業務については、民間競争入札実施以前においても、91 施設の施設管理・運営業務に関する設備点検保守業務や清掃業務など業務内容ごとに施設の所在地等でブロック分けした上で一般競争入札を実施し、契約業者を決定していたところであるが、民間競争入札の導入を契機として、各業務を包括し、庁舎単位でブロック分けした上で、民間競争入札を実施した結果、次のとおり効果が認められた。

(1) 契約事務及び支払事務においては、業務単位で契約していた 62 契約が、庁舎単位での 5 契約（庁舎の所在地ごとに 5 区分）に削減されたため、事務の効率化が図られた。

(2) 庁舎管理事務においては、障害発生時等における連絡窓口が、事象に即した契約業務ごとの窓口から民間事業者に一本化されたため、事務の簡素化・効率化が図られた。

(3) 経費面においては、民間競争入札導入前の 22 年度 1 年間に要した経費と平成 23・24 年度に要した経費を比較した場合、年平均で 34,885 千円の経費を削減することができ、大きな経費削減の効果があつた。

なお、当局における民間競争入札においては、以上のとおり実施効果が認められたことから、平成 26 年度から実施する次期事業においては、①従来の実施要領の内容を承継すること、②実施状況報告についての外部有識者等による評価委員会等を備える予定であること、の条件を満たしていることから、「新プロセス運用に関する指針」に基づく新プロセスに移行した上で実施することとしたい。

VI その他

東京国税局が管理する庁舎における施設管理・運營業務を民間競争入札で実施したが、今後、民間競争入札制度において施設管理業務を効果的・効率的に運用するため検討課題を挙げるとすれば、合同庁舎を対象とする場合における予算の配賦手続であると考えられる。

通常、合同庁舎に入居する各官庁の負担額については、業務内容毎に人員割や面積割で負担額を算出した上で、各入居官庁の予算から支払いを行っている。しかし、民間競争入札により国庫債務として複数年で契約を行った場合、契約年度当初に契約終了年度までの予算が決定するため、入居官庁に変動が生じた場合には各入居官庁間で負担割合を協議する必要があり、その調整には膨大な事務量を要する。また、負担割合が増額となった場合には、国庫債務の追加要求が必要であるなど事務が煩雑である。

したがって、合同庁舎を含む施設の施設管理・運營業務においては、本来各官庁が負担すべき予算額についても管理官庁に配賦し予算管理を一本化することにより、更に効果的・効率的に運営できるものとする。

○ 対象施設一覧

区分	対 象 施 設 名
A	<ul style="list-style-type: none"> ・千葉東、千葉南、千葉西、銚子、市川、船橋、館山、木更津、松戸、佐原、成田、東金、柏税務署 ・茂原地方合同庁舎 ・千葉倉庫
B	<ul style="list-style-type: none"> ・神田、日本橋、京橋、芝、麻布、品川、四谷、新宿、小石川、本郷、浅草、本所、向島、江東西、江東東、荏原、目黒、大森、雪谷、蒲田、世田谷、北沢、玉川、中野、杉並、荻窪、豊島、王子、荒川、板橋、練馬東、練馬西、西新井、葛飾、江戸川北、江戸川南税務署 ・大手町合同庁舎 3 号館 ・台東地方合同庁舎 ・渋谷地方合同庁舎 ・足立地方合同庁舎 ・光が丘資料センター ・鑑定指導室 ・集中電話催告センター室
C	<ul style="list-style-type: none"> ・鶴見、保土ヶ谷、横浜南、神奈川、戸塚、緑、川崎南、川崎北、横須賀、平塚、鎌倉、藤沢、小田原、相模原、厚木、大和税務署 ・横浜地方合同庁舎 ・川崎西合同庁舎
D	<ul style="list-style-type: none"> ・八王子、立川、武蔵野、青梅、武蔵府中、町田、日野、東村山、甲府、山梨、鰺沢税務署 ・大月地方合同庁舎 ・東村山倉庫 ・立川研修センター
E	<ul style="list-style-type: none"> ・国税庁事務管理センター

※ 網掛け部分については、集中電話催告センター室が平成 23 年 12 月、甲府税務署が平成 24 年 2 月に移転したため、契約対象施設から除外されている。

○ アンケート結果

項目 \ 評価	年度	満足	ほぼ満足	やや不満	不満
床及び階段の清掃	23	37.6%	50.6%	9.4%	2.4%
	24	40.5%	48.8%	8.3%	2.4%
トイレ清掃	23	35.3%	48.2%	15.3%	1.2%
	24	46.4%	41.7%	9.5%	2.4%
消耗品の補充	23	48.2%	42.4%	8.2%	1.2%
	24	56.0%	38.1%	5.9%	0.0%
空調・温度の管理	23	16.5%	49.4%	24.7%	9.4%
	24	22.6%	57.2%	11.9%	8.3%
緊急修繕の対応	23	29.4%	51.8%	5.9%	12.9%
	24	31.0%	57.1%	7.1%	4.8%
作業等の配慮	23	24.7%	62.4%	9.4%	3.5%
	24	34.5%	61.9%	1.2%	2.4%
合 計	23	32.0%	50.8%	12.1%	5.1%
	24	38.5%	50.8%	7.3%	3.4%

- (注) 1 平成 23 年度の「空調・温度の管理」については、「満足」及び「ほぼ満足」の合計が 65.9%となっており、実施要項で基準としている 70%を下回ったが、内容を確認した結果、東日本大震災による電力不足に伴う空調設定に関する不満が大半であったため、「空調・温度の管理」に関しては満足度 70%以上の基準を満たしているものと判断する。
- 2 評価全体の「満足」及び「ほぼ満足」の割合は、平成 23 年度においては 82.7%であるのに対し、平成 24 年度においては 89.3%と 6.5 ポイントの増加が見られる。これは、各施設の管理担当者等からの指示や要望が総括責任者を通じて各業務担当者に反映されているものであると史料される。

○ 各区分の実施経費

区分	従来 の経費 22年度	民間競争入札実施後による経費		従来 の経費 との差	
		23年度	24年度	23年度－ 22年度	24年度－ 22年度
A	71,092	72,188	72,188	1,096	1,096
B	394,246	389,562	388,182	▲4,684	▲6,064
C	137,844	123,375	122,941	▲14,469	▲14,903
D	55,971	54,269	51,412	▲1,702	▲4,559
E	168,101	155,400	155,221	▲12,701	▲12,880
合計	827,254	794,794	789,944	▲32,460	▲37,310