

平成25年2月7日
財務省関東財務局東京財務事務所

民間競争入札実施事業
湯島地方合同庁舎の管理・運営業務の実施状況について
(平成23年度及び24年度)

I 事業の概要

1. 委託業務内容

湯島地方合同庁舎の管理運営業務（点検等及び保守業務、清掃等業務、警備業務の15業務）

2. 業務委託期間

平成23年4月1日から平成26年3月31日まで

3. 委託事業者

アラコム株式会社【代表企業】（警備業務）
株式会社関東コーワ（点検等及び保守業務）
株式会社東幸（清掃等業務）

4. 受託事業者決定の経緯

入札説明会では37社の参加があったところ、入札参加者は5者であった。入札参加者から提出された企画書について審査した結果、必須とされた項目の基準をすべて満たす提案をした者は5者であった。

平成23年2月23日に開札した結果、予定価格の範囲内で入札した者は4者であり、この4者について総合評価を行い、上記受託事業者が落札者となった。

II 確保されるべき質の達成状況、管理・運営業務の実施状況及び評価

1. 確保されるべき質に対するアンケートによる満足度調査

| 基本方針 | 主要事項 | 測定指標 | 達成状況（アンケートによる評価） |
|--------------------------|---------|---|----------------------------------|
| 各業務を一括管理して行い、快適な施設環境を維持す | 衛生環境の確保 | ・入居職員「施設アンケート」を年1回実施し満足度を調査。 満足度は全項目合計の平 | 適 （「満足」及び「ほぼ満足」と回答した割合…平成23年度 |

| | | | |
|-------------------|---------------|---|--|
| <p>ることを目的とする。</p> | | <p>均 70%以上。 満足度は「満足」及び「ほぼ満足」と回答した割合（1%未満の端数は切捨て）とする。</p> | <p>95.7%、平成 24 年 12 月 末 日 時 点 96.5%)</p> |
| | <p>确实性の確保</p> | <p>・ 管理・運營業務の不備に起因する業務への支障の発生回数（0 回） ・ 管理・運營業務の不備に起因する空調停止、停電、断水、エレベーター停止などの発生回数（0 回）</p> | <p>適 （発生回数 0 回）</p> |
| | <p>安全性の確保</p> | <p>・ 管理・運營業務の不備に起因する施設利用者の怪我の回数（0 回） ※怪我とは、病院で治療を要する程度の怪我をいう。</p> | <p>適 （発生回数 0 回）</p> |

[1] 満足度の測定方法、アンケート対象者数

職員には以下のアンケート項目（4 項目）により実施した。

- ①施設内の床及び階段の清掃は行き届いていたか。
- ②施設内のトイレの清掃は行き届いていたか。
- ③共用施設の消耗品（トイレトーパー、石鹼等の補充すべき消耗品）は補充されていたか。
- ④施設内の警備は施設利用者の安全や円滑な執務環境の確保を図る等適切に実施されていたか（蛍光灯交換作業も含む）。

平成 23 年度は、当庁舎職員（24 年 3 月末時点 272 人 非常勤含む）をアンケートの対象とし、対象職員の 25%以上の職員から回答を得られるようアンケートを依頼したところ、結果として 71 名の回答が得られ、別紙のとおり **95.70%の満足度**となった。

平成 24 年度は、当庁舎職員（24 年 12 月末時点 294 人 非常勤含む）をアンケートの対象とし、対象職員の 50%以上の職員から回答を得られるようアンケートを依頼したところ、結果として 163 名の回答が得られ、別紙のとおり **96.58%の満足度**となった。

なお、以下の3項目については、当施設においてはアンケートに馴染まないため、施設管理担当課の意見により、満足度を測定し、いずれも「満足」となった。

- ①施設の空調・温度管理はどうだったか。
- ②施設の不具合・修繕等（軽微なもの）についての対応はどうだったか。
- ③各作業において、業務に支障をきたさないよう適切な配慮はとられていたか。

[2]満足度の設問ごとの集計結果

別紙のとおり

2. 管理・運營業務の実施状況及び評価

| | 対象業務 | 評価 |
|-----------|--|---|
| 点検等及び保守業務 | <p>○昇降機設備保守管理業務 対象施設に設置されている昇降機設備が日常の使用について支障なく、かつ、設備の機能が円滑に運転できるよう点検、保守を行う。</p> | <p>適 (従来より実施してきた内容または水準を守り、適切に実施されており、評価できる。)</p> |
| | <p>○自動扉設備保守管理業務 対象施設に設置されている自動扉設備が日常の使用について支障なく、かつ、設備の機能が円滑に運転できるよう点検、保守を行う。</p> | |
| | <p>○避雷針設備点検業務 対象施設に設置されている避雷針設備が落雷時の使用について、支障なく、かつ、その機能が充分発揮されるよう点検を行う。</p> | |
| | <p>○自家用電気工作物保安管理業務 対象施設に設置されている自家用電気工作物について保安管理業務を電気事業法に基づき行い、同設備の機能維持を図る。</p> | |
| | <p>○電気時計設備点検業務 対象施設に設置されている電気時計設備が日常の使用について、支障なく、かつ、その機能が円滑に動作するよう点検を行う。</p> | |
| | <p>○消防用関係設備等保守点検業務 対象施設に設置されている消防用設備が災害時の使用について支障なく、かつ、その機能をして、円滑に消火活動等できるよう消防法等関係法令に基づいた点検、保守を行う。</p> | |
| | <p>○エアコン保守点検業務 対象施設に設置されているエアコンが日常の使用について支障なく、設備の機能が円滑に運転できるよう点検、保守を行う。</p> | |
| | <p>○空気清浄機清掃点検業務</p> | |

| | | |
|-------|---|---|
| | <p>対象施設に設置されている空気清浄機が日常の使用について支障なく、設備の機能が円滑に運転できるよう清掃、点検を行う。</p> <p>○ガス給湯器点検業務 対象施設に設置されているガス給湯器が日常の使用について支障なく、設備の機能が円滑に運転できるよう点検を行う。</p> <p>○空調給排水設備等保守点検業務 対象施設に設置されている空調給排水設備等が日常の使用について支障なく、設備の機能が円滑に運転できるよう点検、保守を行う。</p> | |
| 清掃等業務 | <p>○清掃業務 施設内の汚れを除去することで衛生的環境を確保し、快適な執務環境を整備する。</p> <p>○廃棄物処理業務 廃棄物について、関係法令等に従い、適切な方法で収集を行うとともに、適切な場所に運搬を行う。</p> <p>○環境衛生管理業務 「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」によるほか、これに準じた測定、検査、清掃等業務の実施及び建築物環境衛生管理技術者によるその結果の評価を行う。</p> <p>○排水管清掃業務 各階トイレ等の排水管を高圧ジェット洗浄機等により実施する。</p> | <p>適 (従来より実施してきた内容または水準を守り、適切に実施されており、評価できる。)</p> |
| 警備業務 | <p>○警備業務 施設及び敷地内の秩序及び規則を維持し、盗難、破壊等の犯罪及び火災等の災害の発生を警戒・防止することにより、施設利用者の安全かつ円滑な執務環境の確保や保全を図る</p> | <p>適 (従来より実施してきた内容または水準を守り、適切に実施されており、評価できる。)</p> |

3. 評価

平成24年12月末時点の入居職員施設アンケートにおいては、満足度の平均が96%となっており、確保すべき水準（平均70%）を大きく上回っていることから、評価できる。

業務遂行の評価については、湯島地方合同庁舎の管理・運營業務の不備による事故や設備障害は0件であった。

また、管理・運營業務の実施状況においては、従来より実施してきた内容または水準を守り、適切に実施されており、評価できる。設備の老朽化により解消出来ない箇所を改善する事は難しいが、清掃・警備などの人的改善の可能な業務においては、従来水準を保ちつつ、入居部局職員の不満が残る箇所を改善するよう日々努めている。

毎日、前日の業務報告書を東京財務事務所担当者に提出する際、湯島地方合同庁舎の問題点、庁舎の状況等の報告を受けており、緊密な連携を図り業務を円滑に進めることができた。

Ⅲ 実施経費の状況及び評価（従前の経費と民間競争入札実施後の経費の比較）

単位：千円

| 区分 | | 従前の経費 | | | 民間競争入札実施後の経費 | | 従前の経費との差 | | |
|---|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|----------|---------|---------|
| | | 19年度 (A) | 20年度 (B) | 21年度 (C) | 23年度 (D) | 24年度 (E) | (D)-(A) | (D)-(B) | (D)-(C) |
| ①定額により定める部分 | | 30,979 | 39,860 | 27,702 | 29,936 | 29,936 | △1,043 | △9,924 | 2,234 |
| 点 検 等 及 び 保 守 業 務 | 昇降機設備保守管理業務 | 693 | 567 | 567 | | | | | |
| | 自動扉設備保守管理業務 | 58 | 58 | 55 | | | | | |
| | 避雷針設備点検業務 | 21 | 21 | 21 | | | | | |
| | 自家用電気工作物保安管理業務 | 461 | 461 | 461 | | | | | |
| | 電気時計設備点検業務 | 86 | 86 | 86 | | | | | |
| | 消防用関係設備等保守点検業務 | 469 | 356 | 249 | | | | | |
| | エアコン保守点検業務 | 273 | 263 | 263 | | | | | |
| | 空気清浄機清掃点検業務 | 62 | 231 | 159 | | | | | |
| | ガス給湯器点検業務 | 94 | 88 | 88 | | | | | |
| | 空調給排水設備等保守点検業務 | 420 | 357 | 313 | | | | | |
| 清 掃 等 業 務 | 清掃業務 | 7,031 | 8,417 | 5,460 | | | | | |
| | 環境衛生管理業務 | 784 | 868 | 868 | | | | | |
| | 排水管清掃業務 | 263 | 263 | 263 | | | | | |
| 警備業務 | | 20,265 | 27,825 | 18,851 | | | | | |
| ②単価契約部分 | | 693 | 898 | 1,280 | 239 | 213 | △454 | △659 | △1,041 |
| 清掃等 業務 | 廃棄物処理業務 | 693 | 898 | 1,280 | 239 | 213 | △454 | △659 | △1,041 |
| 実施経費計（①+②） | | 31,672 | 40,758 | 28,982 | 30,175 | 30,149 | △1,497 | △10,583 | 1,193 |

注)・平成 24 年度の廃棄物処理業務の経費は平成 24 年 12 月末までとなっているため、平成 24 年度の年間実施経費は現時点で算定不可。

・産業廃棄物業務については、従前は一般廃棄物として処理されていた古紙が売り払いになり経費がかからなくなったこと、廃棄物量が低減したこと及び契約単価が下がったことにより、平成 23 年度から経費が下がっている。

2. 評価

従来経費（平成 19 年から 21 年度）と平成 23 年度を比較すると、平成 21 年度については従来経費が特に低かったことから、年間で 1,193 千円の経費増となったが、平成 19 年度から平成 21 年度の 3 年間の平均である 33,804 千円と比較した場合、年間で 3,629 千円の経費削減が図られ、効率的に業務が実施されたと評価できる。

IV 民間業者からの改善提案による改善実施事項等

①民間業者からの提案では、民間事業者負担による「小規模修繕（プリベンティブ・メンテナンス）を実施する」こととなっており、設備の不具合発生後、速やかに現場に駆けつけ（徒歩 10 分程度）、応急対応を実施する等適切に対応し、施設内の安全性の維持や効果的・効率的な管理に寄与している。

なお、小規模修繕の実績及び仮に個別発注した場合の所要額は、平成 23 年度が 18 件、約 19 万円、平成 24 年度（12 月末日時点）が 12 件、約 15 万円となっている。

②業務・施設に関する情報は警備業務責任者により一元的に集約・発信される体制が構築され、施設の管理・運営に係る委託業務全体が円滑に実施されている。

V 評価のまとめ

「湯島地方合同庁舎の管理・運營業務における民間競争入札実施要項」の包括的に達成すべき質及び確保すべき水準として、入居職員施設アンケートによる満足度調査で平均 70%以上の満足度を得ることとなっているが、アンケート調査の結果、それを大きく上回る満足度（96%）の回答が得られており、評価できる。

また、施設管理・運營業務を一括して委託することにより、施設管理担当者側では契約事務の効率化が図られたとともに、各業務で連携協力する体制が整い、委託業務全体が円滑に実施されるようになった。

以上のことから、官側が各事業を個別に入札等を行い、各業者に業務を行わせるよりも、民間事業者が庁舎の管理・運營業務を一括で行う方が経費の削減が図られること及び入居職員への満足度調査においても特段問題なく運営している状況を踏まえると、次期事業も引き続き民間事業者が本業務を行うことが適当であると考え、民間競争入札

を継続すべきと考える。

なお、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。

施設アンケート【集計】

(アンケート実施時点:平成23年度末現在)

参考:平均

| No | 質問 | 満足 | ほぼ満足 | やや不満 | 不満 | 回答合計 | 「満足」及び「ほぼ満足」の割合(%) | 「満足」及び「ほぼ満足」の割合(%) |
|----|--|---|------|------|----|------|--------------------|--------------------|
| 1 | 施設内の床及び階段の清掃は行き届いていましたか。 (□ 満足 □ ほぼ満足 □ やや不満 □ 不満) | 36 | 33 | 2 | 0 | 71 | 97.1 | 95.70 |
| | 「やや不満」、「不満」と回答した方にお伺いいたします。そのように感じた理由をお聞かせ下さい。(具体例等でも結構です。) | 【やや不満】意見 ①事務室内の職員のゴミ箱を清掃してほしい。 ②階段のワックスかけが不十分なところがあった。 | | | | | | |
| 2 | 施設内のトイレの清掃は行き届いていましたか。 (□ 満足 □ ほぼ満足 □ やや不満 □ 不満) | 32 | 33 | 6 | 0 | 71 | 91.5 | |
| | 「やや不満」、「不満」と回答した方にお伺いいたします。そのように感じた理由をお聞かせ下さい。(具体例等でも結構です。) | 【やや不満】意見 ①時々尿が床に垂れていた(清掃業者の不備ではないが) ②大の方にトイレトイレットペーパーが散乱していることが多い(清掃業者の不備ではないが) ③午後になると小便器廻りは汚れている。 ④朝の時間帯は清掃されると使用できないので不便(同意見他に1つ) | | | | | | |
| 3 | 共用施設の消耗品(トイレトイレットペーパー、石鹸等の補充すべき消耗品)は補充されていましたか。 (□ 満足 □ ほぼ満足 □ やや不満 □ 不満) | 41 | 29 | 1 | 0 | 71 | 98.5 | |
| | 「やや不満」、「不満」と回答した方にお伺いいたします。そのように感じた理由をお聞かせ下さい。(具体例等でも結構です。) | 【やや不満】意見 ①液体石鹸がやや薄いように感じる | | | | | | |
| 4 | 施設内の警備は施設利用者の安全や円滑な執務環境の確保を図る等適切に実施されていきましたか(蛍光灯交換作業も含む)。 (□ 満足 □ ほぼ満足 □ やや不満 □ 不満) | 36 | 32 | 3 | 0 | 71 | 95.7 | |
| | 「やや不満」、「不満」と回答した方にお伺いいたします。そのように感じた理由をお聞かせ下さい。(具体例等でも結構です。) | 【やや不満】意見 ①対応が遅い、指示後の対応も適切でない【カラス(二日目)の時】 ②ノーチェックで入り口を通過できる場合がある ③小便器が空いているのに個室で用を足し、トイレトイレットペーパーを使用している者がいる | | | | | | |

施設アンケート【集計】

(アンケート実施時点:平成24年12月末現在)

参考:平均

| No | 質問 | 満足 | ほぼ満足 | やや不満 | 不満 | 回答合計 | 「満足」及び「ほぼ満足」の割合(%) | 「満足」及び「ほぼ満足」の割合(%) |
|----|---|---|------|------|----|------|--------------------|--------------------|
| 1 | 施設内の床及び階段の清掃は行き届いていましたか。 (□ 満足 □ ほぼ満足 □ やや不満 □ 不満) | 81 | 79 | 3 | 0 | 163 | 98.1 | 96.58 |
| | 「やや不満」、「不満」と回答した方にお伺いいたします。そのように感じた理由をお聞かせ下さい。(具体例等でも結構です。) | <p>【やや不満】意見</p> <p>①業務仕様がどのようになっているか不明だが、階段等に泥や落ち葉があるときがある。 ②執務室内の床の清掃は行き届いていないように感じる。(机やシュレッダーまわりのゴミなど。) ③事務室内の床の清掃の回数を増やしてほしい。</p> | | | | | | |
| 2 | 施設内のトイレの清掃は行き届いていましたか。 (□ 満足 □ ほぼ満足 □ やや不満 □ 不満) | 71 | 82 | 10 | 0 | 163 | 93.8 | |
| | 「やや不満」、「不満」と回答した方にお伺いいたします。そのように感じた理由をお聞かせ下さい。(具体例等でも結構です。) | <p>【やや不満】意見</p> <p>①(清掃頻度が不明であるが、)朝、トイレが汚れていることがあった。 ②不衛生と感じる時が稀にあるため。 ③清掃は良いのですが、朝8時40分位～9時位に行くと清掃中であり、勤務前にトイレに行く際、肩身が狭い。時間帯の検討願いたい。 ④清掃をほとんどのトイレで同じ時間帯で行っていることが多く、使用可能なところを探すことに不便を感じているため。 ⑤業務仕様がどのようになっているか不明だが、清潔感が感じられないときがある。 ⑥朝、通勤時間帯の清掃は実施時間を変更していただきたい。 ⑦清掃自体は行き届いているように思うが、月曜の始業前(一番混む)時間に清掃作業をされており、少し立ち入っただけで、大変不愉快な態度をとられたことがある。作業順序の再考を望む。 ⑧男子トイレで小用が飛び散っている。飛ばす人が多いのも問題。外部からの人も多いので大変でしょうが小まめな清掃をお願いします。 ⑨使用したい時間帯の清掃が多い。 ⑩朝始業の直前の清掃はトイレの用足しに支障がある。時間の見直しが望ましい。</p> <p>【ほぼ満足】意見</p> <p>①始業時間の前後30分に清掃しているので、朝利用出来ず不便です。 ②掃除する際、利用者に対する遠慮がもう少し欲しい。</p> | | | | | | |
| 3 | 共用施設の消耗品(トイレトーパー、石鹼等の補充すべき消耗品)は補充されていましたか。 (□ 満足 □ ほぼ満足 □ やや不満 □ 不満) | 91 | 67 | 3 | 2 | 163 | 96.9 | |
| | 「やや不満」、「不満」と回答した方にお伺いいたします。そのように感じた理由をお聞かせ下さい。(具体例等でも結構です。) | <p>【やや不満】意見</p> <p>①芳香剤の交換が不十分 ②石鹼について:冬場は風邪の流行や、ノロウィルス感染の不安があり手洗いは重要。石鹼の補充は行われているが、石鹼が希釈されており泡立ちが悪い為、結果として多量に使用しているケース有。また、消毒液の補充が不十分と感じる。(同意見他1名)</p> <p>【不満】意見</p> <p>①消毒液や芳香剤などが切れたまま数か月放置されている 清掃時間が業務時間中に行われており、清掃中に使用するとあからさまに嫌な顔をされる ②石鹼液がうすすぎる。</p> | | | | | | |
| 4 | 施設内の警備は施設利用者の安全や円滑な執務環境の確保を図る等適切に実施されていたか(蛍光灯交換作業も含む)。 (□ 満足 □ ほぼ満足 □ やや不満 □ 不満) | 68 | 91 | 4 | 0 | 163 | 97.5 | |
| | 「やや不満」、「不満」と回答した方にお伺いいたします。そのように感じた理由をお聞かせ下さい。(具体例等でも結構です。) | <p>【やや不満】意見</p> <p>①蛍光灯が切れたままになっているところがあった。 ②具体的な場所は忘れましたが、蛍光灯の交換がなされないまま放置されていた箇所があった。 ③身分証明書を覗き込む素振りをする警備員がいるが、ポーズだけならしない方がましです。 ④節電中とは言え、館内不慣れな申請者のため、時間と暗さで玄関周りと階段の電灯は、必要最小限を夕方巡回の際に点灯すべき。門への歩道の屋外照明がやや暗く足下が不安となる、寿命間近の電球は早めに交換して欲しい。敷地内横断歩道の前後には、反射カラーコーンを設置し、車への注意喚起をすべき。</p> | | | | | | |