

平成25年 5月14日
経済産業省

民間競争入札実施事業
経済産業省庁舎の管理・運營業務の実施状況について

I 事業の概要

1. 委託業務の内容

経済産業省庁舎の管理・運營業務

〔 建築・建築設備管理業務、清掃業務、構内植栽管理業務、鉢植木賃貸借、
警備保安業務、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

〈共同事業体〉

代表者 株式会社シービーエス

構成員 株式会社ダイケングループ

テイケイ株式会社

アズビル株式会社（旧：榊山武。平成24年4月1日より社名変更。）

株式会社富士植木

4. 受託事業者決定の経緯

経済産業省庁舎の管理・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（3者とも入札参加グループによる参加。）から企画書の提出があり、当省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15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. 管理・運営業務の包括的な質

(1) 業務継続の確保

① 平常時

本業務の不備に起因する施設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. 経済産業省庁舎が災した場合

大地震・火災等の緊急事態が発生し、経済産業省がその業務の一部又は全部を停止した場合において、経済産業省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ないこと。

b. 経済産業省庁舎が災していない場合

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（経済産業省が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ないこと。

| | | |
|------|-----|----------------------------|
| 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経済産業省庁舎内での人身事故又は物損事故の発生がないこと。

| | |
|------|----------------------------|
| 実施結果 | 〈発生回数〉平成23年度：0回、平成24年度：0回。 |
|------|----------------------------|

(3) 庁舎設備等の不具合等への速やかな対応

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・建築設備管理業務

- 建築、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。また、関係法令に基づき義務づけられている必要な資料を作成する。
- 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、良好な庁舎内環境を維持する。さらに省エネルギー管理員を補助し、計画的、合理的で無駄のない運転を行う。
- 日常点検にあたっては、公共施設として親しみやすく、便利かつ安全であることを基本的な視点として実施する。

| | |
|------|--|
| 実施結果 | <p>業務仕様書に従い、設備等の運転・監視や施設等の保全等を常時適切に行って、良好な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、震災後の節電対応として、各設備機器の運転時間・制御等についてまとめた「節電プログラム」の作成、天井照明器具蛍光管の間引き（庁舎全体数の約5%：1000本以上）と併せた天井照明器具減光制御装置の設定変更（55%→45%）の実施、各階フロア設置の電気温水器の運転停止措置、夏期冷房運転の早朝対応による電力使用量の平準化を目的とした冷凍機の空調設備機器の効率的な運用を事前トレーニングを含めて実施等、臨機に作業員の増員も図り対応したことにより、当省庁舎の節電目標（震災前の契約電力3,800kwの20%削減）を達成（月最大の電力デマンドの比較で2010, 8月3,624kw→2011, 7月2,560kw、約30%削減）し、庁舎で使用する電力量の削減に貢献した。</p> <p>加えて、当省防災訓練への参加、エネルギー管理標準の作成、災害対応マニュアルの見直し・作成の実施等当庁舎の維持管理にも積極的に貢献した。</p> <p>〈運転・監視〉平成23、24年度ともに常時（毎日24時間）実施。 〈日常点検保守〉平成23、24年度ともに毎日実施。 〈定期点検保守等〉平成23、24年度ともに定められた時期に実施。 〈執務環境測定〉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、施設の快適な環境を維持する。
- 実施責任者は、毎日(注)清掃区域の巡回確認を行い、清掃状況に不備がある場合は再度清掃を行う等の対応をする。また、総括管理業務実施者から清掃状況の不備の指摘等があった場合は再度清掃を行う等の対応をする。

| | |
|------|--|
| 実施結果 | <p>雨による床の汚れ、風による落ち葉等の庁舎内への舞い込み、利用者によってトイレ等が汚れた場合等、随時に清掃を行っていて、業務仕様書に従って施設の快適な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>なお、当庁舎では本委託事業期間中に、庁舎内での移転・引越等が幾度も発生しており、その都度、当該場所の床清掃やゴミ処理などの臨時的な対応がなされたことにより、庁舎の快適な環境を保つことができた。</p> <p>〈毎日(注)清掃〉平成23年度：毎日、平成24年度：毎日。 〈床面定期清掃〉平成23年度：月1回、平成24年度：月1回。 〈窓ガラス清掃〉平成23年度：年2回、平成24年度：年2回。</p> <p>(注)：毎日清掃の毎日とは、行政機関の休日を除く平日になります。</p> |
|------|--|

(3) 構内植栽管理業務

- 植栽地の目的、機能を十分に把握し、植栽地の自然及び人為的な環境等の生育条件を十分に熟知のうえ管理する。
- 台風、強風、大雨等の悪天候により落下した枝等の処理を適切に行う。

| | |
|------|--|
| 実施結果 | <p>業務仕様書に従い、高木の剪定、花卉の植替え、芝刈り・除草、落葉清掃や灌水等を適切に行って、敷地内の環境が良好な状態で維持されており、確実かつ適切に実施されていたと認められる。</p> <p>なお、以下の事案においても、事業者自らの適切な判断により実施されており、より良好な環境維持・保安が図られたと認められる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施責任者として技士の立場から、管理運営上の課題に対し、その都度、植物の特性等を十分把握し適切な提案を行い、刈り込み・除草・灌水等を実施した。 ・東京を直撃した台風(23, 24年度各1回)の折には臨時において植栽の状況確認を行い、良好な環境に努めた。 ・夏場に害虫を発見した折りにも、臨時で点検を行い、良好な環境に努めた。 <p>〈落葉樹〉 平成23年度末：134本、平成24年度末：129本。 〈常緑樹〉 平成23年度末：68本、平成24年度末：68本。 〈花 卉〉 カンカゲソウについて4種類の花卉をもって植え替え 平成23年度：4回植替、平成24年度：4回植替。</p> |
|------|--|

(4) 鉢植木賃貸借

- 庁舎内に適切な状態の鉢植木を賃貸する。
- 鉢植木に不具合が生じた場合は、総括管理業務実施者の指示に従い、直ちに交換する等対応する。

| | |
|------|--|
| 実施結果 | <p>業務仕様書に従い、鉢植木を毎月に取り替えて良好な状態で維持されており、確実かつ適切に実施されていたと認められる。</p> <p>〈鉢植木〉 幹部室等に設置し毎月に取り替え 平成23年度：年間延べ624鉢、平成24年度：年間延べ612鉢。</p> |
|------|--|

(5) 警備保安業務

- 庁舎等の秩序の維持及び安全保持等のため、庁舎及び敷地内の警備・巡回、門の開閉や入構する自動車の交通整理、並びに防災管理を行う。また、職員及び来訪者の入退館管理、来庁者の受付・案内業務、会議室等の鍵の貸出し等を行う。
- 防災センター及び警備室の勤務者から所定の位置に配置されている警備員及び受付担当者に対して必要な指示等を行う。
- 東京都火災予防条例に規定する防災センター要員を常時2名以上、自衛消防活動中核要員を常時17名以上、防災管理技能者を1名以上勤務させる。

| | |
|------|--|
| 実施結果 | <p>業務仕様書に従い、警備員及び受付担当者が確実に配置され業務が実施されているとともに、防災センター及び警備室からの指示及びその対応が的確に行われている等、確実かつ適切に実施されていたと認められる。</p> <p>また、会議の開催、工事の実施等に要請される臨時の警備への対応、災害時における庁舎設備の操作手順書の作成及び警備員への周知、当省が実施する防災等の訓練への助言及び参加等により、庁舎セキュリティ及び防火・防災体制について維持、向上が図られていたと認められる。</p> <p>〈防災センター要員〉 平成23年度末：5名、平成24年度末：5名 〈自衛消防中核要員〉 平成23年度末：30名、平成24年度末：30名 〈防火管理技能者〉 平成23年度末：1名、平成24年度末：1名</p> |
|------|--|

(6) 電話交換取扱業務

- 経済産業省の代表電話に掛かってくる経済産業省所管行政の問い合わせについて、発信者に担当部局課室等の案内及び取り次ぎを行う。
- 実施者は、経済産業省の窓口であることを自覚し、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・丁寧を旨とするとともに、品位の保持に努め、敏速及び適切に案内する。

| | |
|------|---|
| 実施結果 | <p>本業務は、平成23年3月の東日本大震災直後の平成23年4月1日より、事業者（電話交換手）が変更となって業務を開始したものであり、大震災直後から原発事故関連等の問い合わせが代表電話に多数殺到するようになった。この様な通常時ではない状況下にあつて本業務が開始されたものであるが、業務仕様書に従つて適切に発信者に対して案内及び取り次ぎがなされており、确实かつ適切に実施されていたと認められる。</p> <p>また、発信者の「問い合わせ用語」から、迅速かつ適切に案内及び取り次ぎを行うため、データベース化して登録する等の付加的業務も行つており、電話交換業務の継続実施に有益かつ効率的な業務運営が図られたと認められる。</p> <p>〈代表電話着信件数〉平成23年度：214,708、平成24年度：175,502 〔平成22年度：197,883（参考）〕</p> <p>〈業務従事人数／日〉平成23年度：7名、平成24年度：8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> |
|------|---|

(7) 総括管理業務

- 経済産業省大臣官房情報システム厚生課厚生企画室と連携を図り、各個別業務間の連絡・調整を行うとともに、庁舎の利用者からの庁舎設備等の不具合等の連絡に対し迅速な対応を行う。
- 本業務を実施する中で課題や改善点を発見した場合は随時に報告を行い、必要に応じて協議を行う。また、経済産業省が庁舎の維持管理及び運営に関する計画を策定する場合において、経済産業省が提示する計画案に対し専門的見地から助言等を行う。

| | |
|------|--|
| 実施結果 | <p>当省内において改修工事等が多く行われている中、当省の様々な業務や行事との調整を図るため、厚生企画室との連帯及び各個別業務間の連絡・調整を遅滞なくスピーディーに随時行う等、業務仕様書に従い、庁舎の管理運営の全般に関して効率的な業務運営がなされており、确实かつ適切に実施されていたと認められる。</p> |
|------|--|

3. 民間事業者からの改善提案に関する実施状況

(1) 建築・建築設備管理業務

- 建築・建築設備機器定期点検・保守、運転・監視及び日常点検・保守においては、
 - a エネルギー管理における質の向上
詳細なデータの収集、分析、業務実施を一体的に行う。
 - b 設備保守部材在庫管理の合理化
設備機器パーツの在庫管理を合理化し、急な保守が必要な場合に、迅速な対応が可能な体制を作る。

- c 設備機器改修計画の提案
 予防保全の考え方より、庁舎の実情を踏まえ、設備機器の改修計画を提案する。
- d クレームの減少
 クレーム傾向を分析し、事前に保守点検等を実施することにより、クレームを減少させる。
- 監視制御設備定期点検においては、
 - e 効率的な監視制御設備メンテナンス
 効率的で環境に配慮した監視制御設備メンテナンス手法の導入を図る。
 - f 効果的な省エネルギーの提案
 監視制御設備データを活用しエネルギー消費量の低減を図る。

| | |
|------|--|
| 実施結果 | <p>上記提案により以下のとおり実施がなされ、庁舎施設・設備等の維持管理や運営について、より適切な継続実施に貢献し、効率的かつ質の向上が図られたと認められる。</p> <ul style="list-style-type: none"> a エネルギー管理における質の向上 月1回の報告により実施が確認された。 b 設備保守部材在庫管理の合理化 在庫不足が原因による対応が遅れることはなかった。 c 設備機器改修計画の提案 点検・保守を実施した結果より提案が適宜行われていた。 d クレームの減少 月例報告としてまとめた各設備の不具合項目について、前年度比較を行うなどクレーム数（不具合事項）をまとめクレーム減少に努めた結果、前年度に比較してクレーム数が減少傾向（平成23年度と平成24年度の月平均数で約13%減）となった。 e 効率的な監視制御設備メンテナンス 年2回に行う各機器の点検が確実かつ効率的に実施されていた。 F 効果的な省エネルギーの提案 当省庁舎で実施した節電（年間電力使用量の22年度対比で、平成23、24年度ともに25%以上削減）に協力し、エネルギー消費量の低減に貢献した。 |
|------|--|

(2) 清掃業務

- 事業者のインスペクター（建築物衛生管理評価資格者2級）が定期的にインスペクションを実施し、業務の改善、品質向上、安全・衛生及び問題事象の早期解決を図る。
- 教育体制の確立により、生産性の向上を図る。
- 新型インフルエンザやノロウイルス等の感染症の予防・対策の徹底を図る。

| | |
|------|---|
| 実施結果 | <p>インスペクションによって、事業者の自主管理により再度の清掃を実施するとともに、その後の清掃の質の向上が図られ、さらに、計画的に特定箇所の重点清掃を実施した。</p> <p>本社建築物環境衛生管理技術者等による研修を実施し、清掃実施者</p> |
|------|---|

| | |
|--|--|
| | <p>の能力及び技術の均一化を図った。</p> <p>新型インフルエンザやノロウイルス等の感染症に対応するため、嘔吐物等の処理方法をマニュアル化し、感染症予防・対策の体制を構築した。</p> <p>これらにより、清掃実施者及び清掃状態の質の向上が図られたと認められる。</p> |
|--|--|

(3) 構内植栽管理業務

- 簡易式自動灌水装置を初期に設置し、散水開始及び終了時に常駐している各事業者の作業員が実施することで、灌水だけの為の出動経費をおさえ、植物を健全な状態に保つ。

| | |
|------|--|
| 実施結果 | <p>常駐している他業務の事業者が、特に夏場においてこまめに散水を行ったり、害虫の生息確認を行う等、効率的な業務実施とともに植栽等の健全な状態維持に貢献し、質の向上が図られたと認められる。</p> |
|------|--|

(4) 鉢植木賃貸借

- 総括管理業務等が、鉢植木の日常メンテナンス及び状態の確認を行い、優良な状態を維持するとともに、異常の早期発見・対応を図る。

| | |
|------|---|
| 実施結果 | <p>清掃業務実施者が、幹部室を毎日清掃する際に鉢植木の状態の確認を行う等、鉢植木の品質維持に貢献し、質の向上が図られたと認められる。</p> |
|------|---|

(5) 警備保安業務

- 警備員等の要員について、要求された水準以上の有資格者の配置による質の向上を図る。
- 警備業務従事者の施設警備業務検定の資格保有者を10%から契約期間の3年間で20%以上必達による質の向上を図る。
- 交代要員等シフトを上手に管理運営することで、急な対応に備えた「駆け付け要員」の確保・増員を図り、緊急時等に備えた業務継続の確保を図る。
- 庁内警備のための巡回時に、併せて、目視による照明器具、防火設備等の設備の点検及び清掃状況の確認を行い、各業務間での情報交換と相互連携による質の向上を図る。

| | |
|------|---|
| 実施結果 | <p>警備員等による施設警備業務検定等の資格取得の取組みが行われ、警備、防災に関連する資格の取得者が増加している。施設警備業務検定の資格保有者率については、平成24年度末現在で33.8%となっている。</p> <p>庁舎内の秩序を維持するために急な対応が必要な時は、各所の警備を継続しながら警備員を現場に派遣している。また、巡回時に、目視による照明器具、防火設備等の点検、清掃状況の確認を行い、修繕等を必要とする箇所について関係者に報告している。</p> <p>こうしたことから、警備員等の質の向上、各業務間での情報交換と相互連携による業務の質の向上が図られたと認められる。</p> |
|------|---|

(6) 電話交換取扱業務

- 電話交換業務の教育を行う専門の企業による交換手を対象とした教育の実施を行い、交換手のスキルアップによる、より高い品質のサービスを提供する。

| | |
|------|--|
| 実施結果 | 定期的に専門企業による電話交換業務研修を行ったことにより、より高い水準の電話交換業務が実施され、質の向上が図られたと認められる。 |
|------|--|

(7) 総括管理業務

- 一体的に管理するために共同事業体5社による運営委員会を設置し、月1回定期的に委員会を開催して、情報共有化の徹底、懸念事項の問題解決を図る。
- モチベーションとモラルアップを図る為に管理・運営業務に従事する従業員を対象に「みなし公務員」の教育を実施する。
- 新たな視点で監査することにより改善点を抽出し、業務水準の向上を図る為に、同事業体5社による相互モニタリングを実施する。

| | |
|------|---|
| 実施結果 | 相互モニタリングにより特に清掃等のきめ細かい管理につながる等、上記提案の実施により、各業務間（事業者間）の情報共有や従事者の質の向上、庁舎の管理運営の全般に関して効率的な業務運営に貢献し、効率的かつ質の向上が図られたと認められる。 〈運営委員会〉 年12回 〈みなし公務員教育〉 平成23年度35回、平成24年度10回 〈相互モニタリング〉 年2回 |
|------|---|

4. 評価

「1. 管理・運営業務の包括的な質」においては、事故等の発生は無く、当省の業務継続が確保され、庁舎環境が常時適切な状態で保たれていたと認められる。

「2. 各業務において確保すべき水準」においては、業務仕様書で明記された事項が確実に実施され、要求水準以上であった。さらに、電気事業法に基づく電気使用制限等による庁舎設備等の節電対応や、警備員の臨時又は緊急的な事案発生時の対応等においても、柔軟かつ適切な運営がなされ、当省の業務継続に貢献したと認められる。

「3. 民間事業者からの改善提案に関する実施状況」においては、各業務のサービスの質の向上が図られており、さらに、本管理・運営に際しては、業務遂行過程で見いだされた諸事案について、随時に意見交換や改善等がなされ、業務効率化が図られたと認められる。

以上から、本委託事業の業務実施については、水準以上の業務実施、かつ、質の向上並びに効率的な運営がなされており評価できる。

Ⅲ 実施経費に関する状況及び評価

1. 対象公共サービスの実施に要した経費

(1) 従来経費

平成20年度実績額 875,973千円
平成21年度実績額 952,967千円
平成22年度実績額 799,760千円

平成20～22年度 3ヶ年実績合計額 2,628,700千円

平成20～22年度 3ヶ年実績平均額 876,233千円/年

※各年度によって、施設・設備等の改修状況により業務内容の数量等の増減や、入札落札率の変動があるため、直近3ヶ年平均の額を持って比較するものとする。

(2) 実施経費

○当初契約額 (H23.4.1時点) (平成23～25年度 3ヶ年合計額)
2,557,800千円

○現在契約額 (H25.3.31時点) (平成23～25年度 3ヶ年合計額)
2,585,692千円

※当初契約額 (H23.4.1) 時から、施設・設備等の改修状況等による業務内容の数量等の変動のため、随時に変更契約を行っており、H25.3.31現在の契約金額は2,585,692千円となっている。

内 訳

平成23年度実績額 857,219千円
平成24年度実績額 867,753千円
平成25年度予定額 860,720千円

平成23～25年度 3ヶ年実績平均額 861,897千円/年

2. 評価

民間競争入札導入前の従来経費 (平成20～22年度 3ヶ年実績平均額) 876,233千円/年と、民間競争入札導入後の実施経費 (平成23～25年度 3ヶ年実績平均額) 861,897千円/年とを比較すると、14,336千円/年の減額となっており、3年間では約4,300万円の経費節減があった。

なお、本管理・運營業務契約を行うに当たっては、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、この部門の経費は民間競争入札導入前の従来経費には入っていないものである。よって、上記の節減額以上に、効率的な業務が実施されたと認められる。

以上から、民間競争入札導入後の本事業の実施経費については、民間競争入札導入前の従前事業と比べ、コスト削減効果、効率的業務実施が得られたと評価できる。

IV 経済産業省で設置した外部有識者を含む評価委員会での評価・意見について

1. 評価

本委託事業の実施状況については、本書面の記述どおりであり、評価ができるものとして了解が得られた。

2. 意見

「各種報告書やデータ等の効率的な整理・分析をするため、報告書等の電子媒体化を行ってはどうか。また、今後の極端な価格競争や予算の削減等により、事業の質と実施経費のバランスがくずれることがないように配慮しつつ、次回以降の委託事業契約を検討する必要がある。」との意見があった。

V 評価のまとめ

本委託事業の業務実施については、平成23年3月11日に発生した東日本大震災の直後の平成23年4月1日からの業務開始となった。また、当省内の業務状況においても大震災に起因して従前にはない様々な対応に追われている中で、業務が開始されることとなったものである。

このような状況下において本委託事業が開始されることとなったが、業務開始時及びその後においても、当省の業務継続に支障を来すことなく、各業務の全てにおいて適切に実施されたことは評価できる。

さらに、当省の業務運営上で随時発生する諸事案について、節電対応や警備員の臨時対応等が挙げられるように、柔軟、かつ、適切・速やかな対応がなされたことは、当省の業務運営に貢献をしたと認められ、評価できる。

また、平成25年3月にアンケート調査を実施し、5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：98.7%、警備：93.1%が満足。

◇職員に対する清掃・警備・施設維持管理に関するアンケート

清掃：90.4%、警備：97.4%、施設維持管理：95.2%が満足。

本委託事業の経費については、従前と比較し、3年間で約4,300万円のコスト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できる。

特に、委託事業者による、業務間の連携・調整や一体運営の観点からの意見・提案等を通じて、効率的な業務実施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。

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。