

平成 29 年 5 月 16 日

国土地理院総務部広報広聴室

【民間競争入札実施事業】

国土地理院「地図と測量の科学館」の管理運営業務の実施状況について

1. 本業務の概要

(1) 委託業務内容

国土地理院「地図と測量の科学館」（展示館・屋外展示施設「地球ひろば」）における見学者への説明業務、受付業務、展示物等施設の監視・秩序維持

(2) 業務委託期間

平成 28 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日

(3) 受託事業者

新生ビルテクノ株式会社

2. 本業務の質の達成状況（平成 29 年 3 月末時点）

(1) 来館者の安全・秩序維持の確保

本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展示物の損傷・遺失及び来館者の怪我（病院での治療を要するものをいう。）の発生が 0 回である。

(2) 来館者の満足度

① アンケートによる調査

ア スタッフの対応

「満足」及び「やや満足」の合計が 60%以上であるとともに、「不満」及び「やや不満」の合計が 5%以下である（ただし、「不満」及び「やや不満」との回答における理由の記述内容からみて委託業者の範囲外の事柄である場合や、国土地理院が落札事業者の責任とは考えてい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）に対して、「満足」及び「やや満足」の合計は 60%以上、「不満」及び「やや不満」の合計は 5%以下である。

イ アンケートの回収数

年間 500 枚以上であることに対して、年間 500 枚以上である。

	平成 24 年度	平成 25-27 年度 (公サ法による民間競争入札)	平成 28-29 年度 (公サ法による民間競争入札)
スタッフの対応 「満足」及び 「やや満足」	97.4% (H24)※	82.6% (H25) 81.3% (H26) 84.4% (H27)	88.6% (H28) — % (H29)

「不満」及び 「やや不満」	2.5% (H24)※	1.1% (H25) 0.6% (H26) 0.6% (H27)	0.4% (H28) — % (H29)
アンケートの回収数	2,053 件 (H24)	2,015 件 (H25) 3,705 件 (H26) 1,895 件 (H27)	2,090 件 (H28) — 件 (H29)

(小数点2以下切り捨て)

※平成 24 年度においては市場化テスト前の実施であるため、アンケート内容が、「満足」・「どちらかといえば満足」・「どちらかといえば不満足」・「不満足」となっている。

② クレームの対応

本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（科学館宛の投稿、クレーム電話、国土地理院のウェブサイトでの「ご意見・ご質問」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応対者等関係者からの事情聴取の結果、明らかに業務の不備（団体予約の調整不備によるクレーム等）が認められるものが、年間5件を上回らないことに対し、クレームの件数は0件である。

	平成 24 年度	平成 25-27 年度	平成 28-29 年度
年間クレーム件数	0 件 (H24)	0 件 (H25) 0 件 (H26) 0 件 (H27)	0 件 (H28) — 件 (H29)

3. 各業務の実施状況

(1) 見学者への説明業務

見学者への説明業務においては、オリエンテーションルームにおける映像等の上映、展示物等の説明、館内の案内・説明、館内放送による総合案内を適切に遂行している。

(2) 受付業務

見学者の受付（受付簿への記載及びアンケートの依頼、パンフレットの配付及び在庫管理）、団体見学の予約受付を適切に遂行している。

(3) 館内の監視・秩序維持

展示施設及び展示物の動作確認・点検等、館内の巡回、消耗品の交換、地図閲覧コーナーの地形図の差替、ポスター等の定期的張替及びパンフレットの補充・交換、休館カレンダーの作成及び掲示、遺失物の一時保管を適切に遂行している。

4. 競争入札応札者数

- ・平成24年度（市場化テスト実施前） 2者（うち予定価格内提示2者）
- ・平成25年度～平成27年度 2者（うち予定価格内提示2者）
- ・平成28年度～平成29年度 1者（うち予定価格内提示1者）

5. 実施経費の状況及び評価

（単位：千円 税抜）

	平成 24 年度	平成 25-27 年度	平成 28-29 年度
「地図と測量の科学館」管理運営業務	7,250	6,660 (▲590)	7,000 (▲250)

※表内上段は、単年度における金額、下段（）書きは、平成24年度との比較を示す。

本事業の実施経費については、単年度当たり7,000千円であり、従来の実施経費（7,250千円：市場化テスト実施直前の平成24年度）と比べて、250千円（0.3%）の経費が削減されている。

6. 受託事業者の創意工夫

来館者の安全・秩序維持の確保、見学者からの質問に対する説明、団体見学者への館内案内を適切に実施するため、PDCAサイクルの徹底による品質の向上、業務の効率化を図る提案があり、見学者が多い日は3名体制による受付や説明、館内の監視を行うとともに、荒天時等における案内ルートの柔軟な対応や、見学者の安全確保のため監督員に対し、案内板設置の提案及び設置を行うなど、品質の向上に努めた。

また、窓口業務として、日々、身だしなみの配慮や丁寧な言葉遣いで来館者に対応するなど当館のイメージアップに寄与し、良好な業務が実施された。

7. 評価のまとめ

本委託事業の市場化テストは、今期が2期目であり、事業全般を通じての実施状況は、以下のとおりである。

- ① 実施期間中に民間事業者が業務改善指示等を受けたり、業務に係る法令違反行為等を行ったりした実績はなかった。
- ② 当院には、公共工事の入札及び契約の適正化の促進に関する法律（平成12年11月27日法律第127号）の趣旨並びに随意契約の適正化の一層の推進について（平成19年11月2日公共調達の適正化に関する関係省庁連絡会議）及び随意契約見直し計画（平成18年6月国土交通省）における第三者機関の活用に係る定めを踏まえた外部有識（or 学識経験）者で構成された「国土地理院入札監視委員会」を設置されており、その枠組みの中で実施状況報告等のチェックを受ける体

制が整っている。

- ③ 1期目は、入札説明書受け取りが2者あり、うち応札者が2者であったが、2期目は、入札説明書受け取りが2者あったにもかかわらず、応札は1者にとどまった。

応札者が1者となった要因として、応札に参加しなかった事業者に聞き取りを行ったところ、仕様書で定める業務内容及び資格要件を具備していたが、他の業務との兼ね合いにより事業所内における人員配置の調整が着かず、結果として、入札に参加することを断念したことによるものであるとの報告を受けている。

- ④ 公共サービスの確保されるべき質について、全て目標を達成していた。
- ⑤ 従来経費からの節減は、市場化テスト実施直前の平成24年度と比較し、1期目は、3年間で1,770千円、2期目は、2年間で500千円（いずれも税抜き価格）であった。本事業については、予算規模がさほど大きな案件でないにもかかわらず、5年間で総額2,270千円のコスト削減は、一定の効果があったものとする。

8. 今後の事業

本事業については、受託事業者による本業務の実施状況や創意工夫を通じての来館者の安全・秩序維持の確保及び満足度において確保されるべき質の目標が達成され、また大幅な経費削減等、良好な実施結果を得られていることから、効率的な業務実施が図られたと評価できる。

今期の入札は、応札を希望する事業者が複数あったにもかかわらず、結果として1者にとどまったが、応札の可能性のある事業者への声かけなどを行うことにより、競争性の確保に努めることとしており、今後の事業については、市場化テストを終了し、当院の責任において行うこととしたい。

市場化テスト終了後においても、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、当院自ら公共サービスの質の向上、コスト削減等を図る努力をして参りたい。

9. 包括化の検討状況

平成26年6月17日に開催された「第324回入札監理小委員会」での審議の際に、「国土地理院施設管理・運營業務」と「地図と測量の科学館の管理運營業務（説明、受付、展示物の監視業務）」との包括については、「それぞれの事業評価を踏まえた上で、平成30年度から包括することを検討している。」と発言しているところである。

今般、両業務を包括することの検討を行ったが、「地図と測量の科学館管理運營業務」については、来館者の個人並びに団体見学者の受付業務及び展示物の説明等、来館者への

接客に係るサービスが主な業務であり、「国土地理院施設管理業務」における警備や機械類のメンテナンス等、求める技術者の専門性に類似性がない。年間の契約金額が 800 万円未満と少額であり、包括しても当院として、経費の大きな削減が見込まれないこと。また、包括することにより業務内容が拡大し、新たな JV(ジョイントベンチャー)を組まなければ応札に参加できなくなることとなり、結果として応札するための負荷が大きくなることなどを総合的に検討した結果、平成 30 年度からの包括は行わないこととしたい。

以上