

平成 30 年 5 月 8 日
財務省近畿財務局神戸財務事務所

民間競争入札実施事業
神戸地方合同庁舎の管理・運營業務の実施状況について
(平成 28 年度～平成 30 年度)

I 事業の概要

1. 委託業務の内容

神戸地方合同庁舎の管理・運營業務
(電気・機械・監視制御設備点検等業務、清掃業務、警備業務)

2. 業務委託期間

平成 28 年 4 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日まで

3. 受託事業者

グループ企業

- 株式会社ダイケングループ (代表企業)
※平成 28 年 10 月～株式会社ダイケンビルサービスに社名変更
- 日本電技株式会社
- 有限会社舞子運送
- 有限会社仲商店

4. 落札金額 418,645,000 円 (税抜)

5. 受託事業者決定の経緯

「神戸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」に基づき、入札参加者 (1 者) から提出された企画書について、業務の実施に必要な要件が満たされていることを確認した。

落札者決定については、平成 28 年 2 月 4 日に開札した結果、予定価格の制限の範囲内で有効な入札を行った上記 3. の者を落札者とした。

II 対象公共サービスの実施内容に関する状況及び評価

「神戸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」の項目 1. 2 にかかる平成 30 年 3 月末時点の状況は以下のとおり。

1. 管理・運營業務に関する包括的な質 (要項 1. 2. 1)

(1) 確実性の確保

管理・運營業務の不備（空調停止・停電・断水・エレベータ停止等）に起因する合庁における執務及び営業の中断回数（0回）

※ 執務及び営業の中断とは、執務及び営業が中断することにより著しく国民及びテナント営業者の利益を損なった場合をいう。

※ 老朽化に起因するものは含めない。

実施結果：平成 28 年度（0回）、平成 29 年度（0回）

(2) 安全性の確保

管理・運營業務の不備に起因する職員及び利用者の災害又は事故の発生（0回）

※ 災害又は事故とは、人事院規則 10-4 第 35 条に基づく年次災害報告の対象となる災害又は事故をいう。

実施結果：平成 28 年度（0回）、平成 29 年度（0回）

(3) 環境への配慮

「エネルギーの使用の合理化に関する法律」、「地球温暖化対策の推進に関する法律」を遵守し、合同庁舎の職員及び利用者の業務に支障のないよう配慮するとともに当庁舎の温室効果ガス削減目標の達成に努めること。ただし、利用者の業務に支障の無いよう配慮すること。

※ 温室効果ガスの削減目標：各年度において、平成 13 年度比で 8%以上削減（実施要項において、「財務省がその事務及び事業に関し温室効果ガスの排出削減等のため実行すべき措置について定める実施計画（平成 19 年 11 月）」に基づき削減目標を設定していたもの）

実施結果：

温室効果ガス削減率（平成 13 年度比）は、平成 28 年度 32.0%、平成 29 年度 18.2%となっており削減目標を達成している。

なお、受託事業者の改善提案により、冷温水器発生器の間欠運転、エリア温度設定の細分化など温室効果ガス削減のため設備機器の効率的な運用を行った結果、電力及びガス使用量について、以下のとおり削減を行うことができた。

○ 電力使用量削減率（平成 13 年度比）：

平成 28 年度 32.6%、平成 29 年度 34.8%

- ガス使用量削減率（平成 13 年度比）：
平成 28 年度 41.4%、平成 29 年度 37.4%

(4) 快適性の確保

施設利用者アンケートの満足度（定量的な指標：70%以上）

- ① 合同庁舎に勤務する職員を対象に「施設環境に関するアンケート（別添 1）」を年 1 回実施し、毎年 12 月までの状況を調査する。
- ② 満足度は、「満足」及び「おおむね満足」に該当する割合を集計（1%未満の端数が生じるときは、小数点以下を切り捨て）する。

実施結果：

アンケートは、神戸地方合同庁舎（入居職員：平成 28 年度 510 名、平成 29 年度 491 名）の入居 11 官署の窓口である総務担当課に送付し、自官署の意見を 1 官署につき 1 つに集約して回答を受けたものである（回収率 100%）。

その結果、下記のとおり全ての項目に関し、平成 28 年度、平成 29 年度ともに満足度は 100%の結果であり指標である 70%を超えている。

特に清掃業務は、平成 28 年度では「おおむね満足」と回答のあった共用部清掃、実室内清掃について、平成 29 年度で「満足」との回答を得ており業務に関するノウハウが蓄積され、実行されているものと評価できる。（詳細は別添 2 アンケート結果集計表を参照）

	平成 28 年度	平成 29 年度
1. (1) 受付業務、入退館管理業務における警備員の対応	100%	100%
1. (2) 施設等の利用（鍵の受け渡し、庁舎内外の巡回、駐車場の管理等）における警備員の対応	100%	100%
2. (1) 共用部（廊下、階段、トイレ及び洗面所等）の清掃の状況	100%	100%
2. (2) 庁舎の消耗品（トイレトーパー、石鹸等）の補充の状況	100%	100%
2. (3) 事務室内の清掃の状況	100%	100%
3. 庁舎敷地の植栽管理の状況	100%	100%

2. 各業務において確保すべき水準（要項 1. 2. 2）

(1) 電気・機械・監視制御設備点検等業務

設備機械等運転監視及び点検保守業務、エレベーター設備点検保守業務、中央監視設備点検保守管理業務、ガス吸収式冷温水機点検保守業務、消防用設備点検保守業務、ばい煙測定業務、執務室空気環境測定業務、ゴンドラ設備保守管理業務、自動扉設備点検保守業務、電動シャッター保守点検業務、非常用自家発電設備点検保守業務、厨房排気設備点検清掃業務、屋内式ガス瞬間湯沸器点検業務、害虫等生息調査業務、害虫駆除業務、樹木管理等業務、建物点検業務、建物設備（昇降機を除く）点検業務、入退館管理システム保守業務、免震部維持管理点検保守業務の 20 業務

① 点検

上記 20 業務の業務内容を実施し、建築物等の機能及び劣化の状態を調査し、異常又は劣化がある場合には、必要に応じ対応措置を判断し実行する。

② 保守

建物等の点検を行い、点検等により故障及び不良箇所を発見した場合は、速やかに施設管理担当者に報告する。

実施結果： 本業務は、仕様書で定められた時期に点検及び保守業務を業務計画（空気調和器点検、送風器及び排風機点検など：週 1 回以上、各種水槽点検、衛生器具類点検など：月 1 回以上、風道点検、風道付属機械点検など：年 1 回以上、貯水槽清掃：年 1 回（6 月から 9 月）、レジオネラ属菌検査：年 1 回（7 月から 8 月）など）どおり実施し、建物等の維持管理に対応した。

特に、不具合箇所等の発見時には速やかに施設管理担当者に報告し、応急措置を行うなど対応がとられていた。

確認方法： 上記の随時報告のほか、受託事業者が提出する日誌、毎朝、施設管理担当者と業務責任者で行う朝礼、及び施設管理担当者による現場確認による。

(2) 清掃業務

日常清掃、定期清掃、窓ガラス清掃、尿石付着防止業務の業務内容を実施し、施設内外の汚れを除去し、又は汚れを防止することにより、快適な環境を保つ。

実施結果： 庁舎内の衛生及び美観を確保しつつ、日常清掃（毎日）、定期清掃（年2回）、窓ガラス清掃（年2回）、尿石付着防止業務（年6回）について、業務計画どおり実施し、快適な環境を維持した。

特に、トイレ詰まりなどの設備面でのトラブルの発見時には、従来の契約においては必ずしも円滑になされない場合があったが、本契約においては設備担当者と連携し、速やかに復旧作業が行われた。

確認方法： 毎日の作業完了後に業務責任者から日誌の提出を受ける際に行われる口頭報告、及び施設管理担当者による現場確認による。

(3) 警備業務

施設・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とともに、安全を守る。

実施結果： 当局との連絡調整を常に密に、来庁者受付などの出入（平成28年度：109,416人、平成29年度：119,909人）及び駐車場管理（平成28年度：26,029台、平成29年度：27,799台）や、巡回（毎日8回）などについて、業務計画どおり実施し、施設利用者の安全及び円滑な執務環境の確保・保全を図った。

特に、入居官署が開催する行事等などの多客時や、急病人が発生するなど、緊急対応時には、施設管理担当者へ速やかに状況報告を行うと共に適切かつ迅速な誘導を実施した。

確認方法： 上記の随時報告のほか、受託事業者が提出する日誌、毎朝、施設管理担当者と業務責任者で行う朝礼、及び施設管理担当者による現場確認による。

3. 受託事業者からの主な改善提案に関する実施状況

(1) 【全般】各業務責任者間の連携

受託事業者において、統括管理責任者と各業務責任者が自主的に定例化

してミーティングを実施（月1回）することで、各々の問題点や課題を共通認識して当局への報告に臨んだことから、課題や改善に向けた役割分担が明確となり、当局の効率的な管理運営に資することとなった。

(2)【設備】省エネルギー対策の実施

受託事業者が自主的に「省エネ対策実施状況チェック表」を作成（年1回）し、チェック表を基に空調熱源設備等の運用改善を図ったことから、当局の温室効果ガス削減目標の推進・目標達成に大きく寄与した。

(3)【清掃】効率的な清掃の実施

汚れの度合いを、繁忙・閑散の時間帯や利用者数を基に、日常清掃の場所を、地下1階から8階の9フロアをそれぞれ5分割し、外周を加えた46分割するとともに、分割した場所ごとに汚れ度合を5段階に区分（ゾーニング）することにより、汚れ度合の高いエリアを重点的に清掃することが可能となるなど、効率的な清掃実施に資することで快適な環境確保に寄与した。

(4)【清掃】地球環境に配慮した薬剤の使用

清掃に使用する薬剤について、有機化合物系薬品ではなく、天然成分使用薬品を用いることで、地球環境に配慮しつつ業務を実施した。

4. 評価

「1. 管理・運營業務に関する包括的な質」については、管理・運營業務の不備に起因する執務の中断や空調停止、停電、断水、エレベーター停止等もなく確実性が確保されていたこと、管理・運營業務の不備に起因する職員等の怪我がなく安全性が確保されていたこと、節電のため設備機器の効率的な運用により着実に温室効果ガスの削減が行えたことに加え、職員アンケートにおいても満足度を達成している状況から、包括的な質が確保されているものと評価できる。

「2. 各業務において確保すべき水準」については、庁舎の業務に支障を来すことなく適切に実施されていること、これまで個別の業務ごとにそれぞれ別々の業者と契約しており業務ごとの連携が必ずしも円滑になされない場合があったが、本契約ではグループ企業に統括管理責任者を配置し業務全体を管理・運営していることから業務相互の連携・協力体制が充実したこと、単年度契約の際は受託事業者が変わるとノウハウが蓄積されない弊害があったが、複数年契約となり管理・運營業務のノウハウが蓄積さ

れ、迅速できめの細かい対応が実践できているなど、各業務の水準は確保されているものと評価できる。

さらに、「3. 受託事業者からの主な改善提案に関する実施状況」について、仕様書に明記されていない事項についても、設備、警備及び清掃の各業務について、創意工夫に基づく提案により効率的な業務が実施されているなど、評価できる。

Ⅲ 実施経費に関する状況及び評価

1. 実施経費の状況（金額は税抜）

(1) 従来経費（業務毎に単年度契約）

平成 27 年度実績額：96,969,000 円

（内訳）電気・機械・監視制御設備点検等業務：51,600,000 円

清掃業務：6,009,000 円

警備業務：39,360,000 円

(2) 実施経費

平成 28・29 年度平均実績額：112,999,195 円

（内訳）電気・機械・監視制御設備点検等業務：50,782,795 円

清掃業務：13,616,400 円

警備業務：48,600,000 円

※ 比較のために、中長期的視点に基づく機器等の更新費用（ファンコイル更新、その他各種設備の配管、メーター取替など）及び、建築基準法に基づく建物点検、ゴミ搬出に伴う単価契約は除いている。

(3) 従来経費と実施経費の比較

従来経費と実施経費の差額（増減率）：16,030,195 円（16.5%）

（内訳）電気・機械・監視制御設備点検等業務：△817,205 円（△1.6%）

清掃業務：7,607,400 円（126.6%）

警備業務：9,240,000 円（23.5%）

2. 評価

民間競争入札導入前の従来経費（平成 27 年度）と民間競争入札導入後実施経費を比較すると、16,030,195 円（16.5%）増加している。

増加した要因はいずれの業務においても労務単価の上昇に伴うものに加え、清掃業務の増加分（7,607,400 円（126.6%））は、従前費用が価格競争により低入札価格で落札されたものと考えられる。

その他、増加した要因として、従来の入札（平成 27 年度）の落札率（各業務の予定価格の総額と契約額の総額により落札率を算出）と民間競争入札の落札率の差（18.8 ポイント増加）によるものと考えられる。この落札率の差は、民間競争入札において 1 者応札となり、競争性が確保されなかったことが大きな要因であるものと推量する。

IV 近畿財務局で設置した評価委員会での評価・意見について

当局において「市場化テスト評価委員会」を設置し、本事業評価等を行った。評価委員会での評価等は以下のとおり。

各年度とも仕様上の水準が確保されており、「質」については良好な結果が得られたものと評価できる。

しかしながら、本件業務の実施入札が 1 者応札であり競争性が確保されていなかったこと、結果として実施経費が従来経費から増加していることに問題がある。

今後、1 者応札の解消に向け積極的に業界団体等に入札の実施を案内するなど入札参加者を増やす取り組みを行うこと。

V 評価のまとめ

上記のとおり、28 年度及び 29 年度の「確保されるべき質」の達成状況については、上記Ⅱのとおり達成している状況にある。さらに、管理・運営業務を一括して委託することにより、事業者側の統括担当者が配置されこれまで三本の窓口でそれぞれ個別に実施していた当局とのミーティング時間が短縮（年間 40 時間程度）されたことに加え、事業者側でも指示システムの体制が整うなど円滑な業務運営が図れた点は評価できる。

しかしながら、当事業は 1 者応札であり競争性の確保に向けた取り組みが必要である。入札参加説明書の交付を受けたが応札しなかった者（7 者）に聴き取りを行ったところ、仕様書上の要件を理由に辞退した者が 5 者（企業グループを組めない、従来通り単体の業務と考えていたなど）、他の案件を優先したため辞退した者が 1 者、総合的な判断（詳細は不明）が 1 者となっていることから、仕様書の見直しが必要である。なお、参加要件に関しては、これまで業務経験の有無や等級の緩和等の参加要件の緩和を行ってきているところ。

VI 今後の事業

以上のとおり、本業務については、競争性の確保がされていない状況にある。

今回の入札を辞退した者の中には、清掃業務に「廃棄物搬出作業」が含まれていることからグループ組成が困難といった声もあることから、清掃業務の仕様書の見直し（清掃業務に含まれる「廃棄物搬出作業」を切り離し）を行い、これまで入札の実施の案内を官報及びHP掲載としていたが、当局が利用するSNS（近畿財務局のFacebook）や近畿地方財務省グループ4官署（近畿財務局、大阪国税局、大阪税関及び神戸税関）の調達情報を無料で一括配信する調達情報メールマガジンを活用することなどにより業界団体等に積極的な案内を行うとともに、今回の仕様変更の内容を周知、丁寧に説明することで、入札参加者を確保していくこととしたい。

そのため、再度、現行プロセスを実施することとしたい。

以上

施設環境に関するアンケート

平成 年 月から平成 年 月までの神戸地方合同庁舎の施設環境について、ご感想をお聞かせください。

本アンケート調査は、神戸地方合同庁舎について、入居されている方々の満足度を調査し、今後の管理・運営業務の質の向上のために、参考にさせていただくものです。

回答をいただいた内容等が外部に出ることは一切ございませんので、ご理解のうえ、ご協力をお願いいたします。

1. 警備業務について、お聞きします。

(1) 受付業務や入退館管理業務において、警備員の対応はいかがでしたか。

- | | | |
|----------|-------|---|
| ① 満足 | | 4 |
| ② おおむね満足 | | 3 |
| ③ やや不満 | | 2 |
| ④ 不満 | | 1 |

具体的な理由がある場合は、ご記入ください。

()

(2) 施設等の利用（鍵の受け渡し、庁舎内外の巡回、駐車場の管理等）において、警備員の対応はいかがでしたか。

- | | | |
|----------|-------|---|
| ① 満足 | | 4 |
| ② おおむね満足 | | 3 |
| ③ やや不満 | | 2 |
| ④ 不満 | | 1 |

具体的な理由がある場合は、ご記入ください。

()

2. 清掃業務について、お聞きします。

(1) 共用部（廊下、階段、トイレ及び洗面所等）の清掃は、行き届いていたと感じますか。

- | | | |
|----------|-------|---|
| ① 満足 | | 4 |
| ② おおむね満足 | | 3 |

③ やや不満 2

④ 不満 1

具体的な理由がある場合は、ご記入ください。

()

(2) 庁舎の消耗品（トイレトペーパー、石鹸等の消耗品）の補充は、十分であったと感じますか。

① 満足 4

② おおむね満足 3

③ やや不満 2

④ 不満 1

具体的な理由がある場合は、ご記入ください。

()

(3) 事務室内の定期清掃は、行き届いていたと感じますか。

① 満足 4

② おおむね満足 3

③ やや不満 2

④ 不満 1

具体的な理由がある場合は、ご記入ください。

()

3. 庁舎敷地における植栽について、お伺いします。

植栽の管理状態は、行き届いていたと感じますか。

① 満足 4

② おおむね満足 3

③ やや不満 2

④ 不満 1

具体的な理由がある場合は、ご記入ください。

()

アンケートは以上となります。ご協力ありがとうございました。

平成28年度 施設環境に関するアンケート(集計表)

(入居官署11官署に対し実施)

1. 警備業務について、お聞きします。

(1) 受付業務や入退館管理業務において、警備員の対応はいかがでしたか。

① 満足	② おおむね満足	③ やや不満	④ 不満	計
11	0	0	0	11
満足度(全体のうち①及び②)の割合				100%

(2) 施設等の利用(鍵の受け渡し、庁舎内外の巡回、駐車場の管理等)において、警備員の対応はいかがでしたか。

① 満足	② おおむね満足	③ やや不満	④ 不満	計
11	0	0	0	11
満足度(全体のうち①及び②)の割合				100%

2. 清掃業務について、お聞きします。

(1) 共用部(廊下、階段、トイレ及び洗面所等)の清掃は、行き届いていたと感じますか。

① 満足	② おおむね満足	③ やや不満	④ 不満	計
10	1	0	0	11
満足度(全体のうち①及び②)の割合				100%

(2) 庁舎の消耗品(トイレトーパー、石鹼等の消耗品)の補充は、十分であったと感じますか。

① 満足	② おおむね満足	③ やや不満	④ 不満	計
11	0	0	0	11
満足度(全体のうち①及び②)の割合				100%

(3) 事務室内の定期清掃は、行き届いていたと感じますか。

① 満足	② おおむね満足	③ やや不満	④ 不満	計
10	1	0	0	11
満足度(全体のうち①及び②)の割合				100%

3. 庁舎敷地における植栽について、お伺いします。
植栽の管理状態は、行き届いていたと感じますか。

① 満足	② おおむね満足	③ やや不満	④ 不満	計
11	0	0	0	11
満足度(全体のうち①及び②)の割合				100%

平成29年度 施設環境に関するアンケート(集計表)

(入居官署11官署に対し実施)

1. 警備業務について、お聞きします。

(1) 受付業務や入退館管理業務において、警備員の対応はいかがでしたか。

① 満足	② おおむね満足	③ やや不満	④ 不満	計
11	0	0	0	11
満足度(全体のうち①及び②)の割合				100%

(2) 施設等の利用(鍵の受け渡し、庁舎内外の巡回、駐車場の管理等)において、警備員の対応はいかがでしたか。

① 満足	② おおむね満足	③ やや不満	④ 不満	計
11	0	0	0	11
満足度(全体のうち①及び②)の割合				100%

2. 清掃業務について、お聞きします。

(1) 共用部(廊下、階段、トイレ及び洗面所等)の清掃は、行き届いていたと感じますか。

① 満足	② おおむね満足	③ やや不満	④ 不満	計
11	0	0	0	11
満足度(全体のうち①及び②)の割合				100%

(2) 庁舎の消耗品(トイレトーパー、石鹼等の消耗品)の補充は、十分であったと感じますか。

① 満足	② おおむね満足	③ やや不満	④ 不満	計
11	0	0	0	11
満足度(全体のうち①及び②)の割合				100%

(3) 事務室内の定期清掃は、行き届いていたと感じますか。

① 満足	② おおむね満足	③ やや不満	④ 不満	計
11	0	0	0	11
満足度(全体のうち①及び②)の割合				100%

3. 庁舎敷地における植栽について、お伺いします。
植栽の管理状態は、行き届いていたと感じますか。

① 満足	② おおむね満足	③ やや不満	④ 不満	計
11	0	0	0	11
満足度(全体のうち①及び②)の割合				100%