

平成 22 年 1 月 13 日  
農林水産省 林野庁  
森林技術総合研修所

平成 21 年度 民間競争入札実施事業  
森林技術総合研修所庁舎の管理・運營業務の実施状況について

## I 平成 21 年度の事業の概要

1. 委託業務内容  
森林技術総合研修所庁舎における警備業務、清掃業務及び設備管理業務
2. 業務委託期間  
平成 21 年 4 月 1 日～平成 22 年 3 月 31 日
3. 受託事業者  
八王子建物管理株式会社（構成員：株式会社ダイコー）

## II 確保すべき質の達成状況及び評価

### 1. 利用者の満足度

- (1) 測定指標 研修終了時に施設利用者（研修生）に対して行うアンケート調査で、満足度 85%以上であること。（年 3 回実施：目標回収率 90%以上）  
※満足度とは、アンケートの回答で「満足」及び「やや満足」を肯定的回答とするもの。

### (2) アンケート結果

#### 1) 第 1 回アンケート結果（7 月～8 月に実施された 6 研修 180 名に対し調査）

警備業務に対する満足度	92.7%
清掃業務に対する満足度	97.8%
施設整備業務に対する満足度	96.9%
全体の平均満足度	96.1%
※アンケート回収率	99.4%

#### 2) 第 2 回アンケート結果（11 月に実施された 4 研修 98 名に対し調査）

警備業務に対する満足度	94.7%
清掃業務に対する満足度	97.9%
施設整備業務に対する満足度	98.4%
全体の平均満足度	97.4%
※アンケート回収率	96.9%

### (3) アンケート結果に対する対応状況

アンケート調査の結果は、各項目とも利用者から高い満足度の評価を得ているため、根本的な改善指示は行わなかったが、少数の利用者から寄せられた個別要望等（例：スリッパを除菌してもらいたい）のうち、対応可能なものについては改善を図るよう指導した。

その他の個別要望としては、「門限時間の延長」等、警備・清掃・設備管理業務の範疇外の要望であった。

## 2. 品質の維持

(1) 測定指標 研修実施中に管理・運営業務の不備に起因する冷暖房及び給湯施設の停止が全くないこと。

(2) 実施結果 報告時点において、研修実施中に管理・運営業務の不備に起因する冷暖房及び給湯施設の停止は一度もない。

## 3. 施設・設備の保全

(1) 測定指標 当該施設・設備について、管理・運営業務の不備に起因する破損、損傷が全くないこと。

(2) 実施結果 報告時点において、当該施設・設備について、管理・運営業務の不備に起因する破損、損傷が一度もない。

## 4. 各業務において確保すべき水準及び実施状況

### (1) 確保すべき水準

#### 1) 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、研修生等施設利用者の円滑な研修生活の確保や保全を図るとともに、安全を守ることを目指し、速やかに対応すること。

#### 2) 清掃業務

指定された業務内容を実施し、施設内外の汚れを除去し、又は汚れを予防する等、快適な環境を保つこと。

#### 3) 設備管理業務

指定された業務内容を実施し、機械設備の点検や運行を行い、異常等ある場合は応急措置を行い、監督職員に速やかに報告すること。

### (2) 実施状況（12月末現在）

#### 1) 警備業務（4回／日）

決められた時間に確実に巡回点検を行い、災害等の発生の警戒に努め、報告がされていた。

利用者に対して外出時の対応やクリーニング・宅配便の取り次ぎ等で誠実な態度で接していた。

ドアの故障等施設に不具合が生じた際に、速やかに報告がされていた。

#### 2) 清掃業務（日常清掃181回、ワックスがけ3回）

業務仕様書に基づいて、確実に清掃業務が実施されていた。

トイレットペーパーやお風呂用品等の消耗品の補充が確実に実施されていた。

宿泊室の布団の入れ替えを気温に合わせて適切な時期に行う等、利用者の立場になっ

て誠実に対応されていた。

3) 設備管理業務 (点検 202回)

業務仕様書に基づいて、確実に機械設備の点検や運行が行われており、実施報告がされていた。

揚水ポンプの異常を発見し、速やかに報告したことにより、早期に修理をすることができた。

5. 評価

利用者の満足度を計るアンケート調査の結果は、各項目いずれも90%以上の満足度であり、利用者からは高い評価を得ている。

また、各業務において確保すべき水準に対し、警備業務、清掃業務、設備管理業務いずれの業務とも適切に実施されていると共に誠実な対応がされていた。

### Ⅲ 実施経費の状況及び評価

1. 平成21年度実施経費

森林技術総合研修所庁舎の管理・運営業務 (警備業務、清掃業務、設備管理業務)  
・実施経費 12,115,614円 (消費税含む)

2. 平成19年度実施経費との比較

(1) 平成19年度

・警備業務	6,350,400円
・清掃業務	6,779,640円
・設備管理業務	3,520,650円
合計	16,650,690円

(2) 平成19年度と平成21年度との比較による経費削減効果

16,650,690円 - 12,115,614円 = 4,535,076円  
削減率 △27.2%

(3) 平成19年度と平成21年度における業務仕様の違い

業務内容及び業務量等に特段の仕様変更なし。

(4) 競争入札応札者数

平成19年度	・警備業務	2社
	・清掃業務	2社
	・設備管理業務	2社

平成21年度 庁舎の管理・運営業務 8社

3. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項

清掃業務における特別清掃 (ビニールタイル床の掃除及び磨き) について、洗剤では取れにくい汚れを除去するため、各階を年4回に分け、床の剥離清掃を実施。

(これまででは、剥離清掃は実施せず。)

4. 評価

民間競争入札を実施した平成21年度は、平成19年度の業務仕様と同じであったが、経費

が3割近く削減されたことに加え、民間事業者からの改善提案により、特別清掃において、床に固着している汚れを薬剤等で剥離洗浄してからワックスがけをするようにしたことで、より効果的な清掃業務が行われている。

#### **IV 評価委員会への報告内容及び評価委員会での意見**

(1) 報告内容： 民間事業者による対象公共サービスの実施状況等

(2) 意見等： 指定された業務の実施回数及び各業務において求められている水準を満たしていることが認められる。また、利用者からも高い評価を得ている。