

平成 30 年 7 月 12 日
総務省行政管理局公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業
「横浜第 2 合同庁舎の管理・運営業務」の評価について（案）

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成 18 年法律第 51 号）第 7 条第 8 項の規定に基づく標記事業の評価は以下のとおりである。

記

I 事業の概要等

事 項	内 容
事業概要	横浜第 2 合同庁舎の管理・運営業務
実施期間	平成 28 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日
受託事業者	代表企業：国際ビルサービス株式会社（電気・機械・監視制御設備点検等業務、執務環境測定等業務） グループ企業：株式会社クリーン工房（清掃業務） 株式会社 K S P（警備業務）
契約金額（税抜）	988,488,938 円（単年度当たり：329,496,313 円）
入札の状況	3 者応札（説明会参加＝22 者／予定価内＝1 者）
事業の目的	横浜第 2 合同庁舎は、16 官署が入居する行政施設。 施設利用者が、快適に施設を利用できるよう、以下の対象業務を適切に管理・運営を行う。 ① 電気・機械・監視制御設備点検等業務、②清掃業務、 ③ 執務環境測定等業務、④警備業務
選定の経緯	第 55 回監理委員会（平成 21 年 12 月 10 日）における内閣府特命担当大臣（行政刷新）配布資料中の「市場化テストの導入により効果が見込まれる分野」の「1. 施設管理」に該当するものとして抽出されたもの。

II 評価

1 概要

市場化テストを継続することが適当である。コスト削減という点において課題が認められ、総合的に勘案した結果、改善が必要である。

2 検討

（1）評価方法について

財務省から提出された平成 28 年 4 月から平成 30 年 3 月までの実施状況についての報告（別添）に基づき、サービスの質の確保、実施経費及びその前提としての競争性等の観点から評価を行う。

（２）対象公共サービスの実施内容に関する評価

事 項	内 容	
確保されるべき 質の達成状況	以下のとおり、適切に履行されている。	
	確保されるべき水準（一例）	評価
	(1) 確実性の確保 管理・運營業務の不備（空調 停止・停電・断水・エレベーター停止等）に起因する横浜第 2 合同庁舎における執務及び営業の中断回数（0 回）	適 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）	適 平成 28 年度 0 回 平成 29 年度 0 回
	(3) 環境への配慮 温室効果ガス削減（平成 13 年度比 8 % 以上減）	不適 平成 28 年度 2.2%減 平成 29 年度 5.8%減
	(4) 快適性の確保 施設利用者アンケートの満足度が 70% 以上	適 (平成 28 年度／平成 29 年度) 施設管理の不具合・修繕等 (91%／94%) 共用部分清掃 (86%／80%) 消耗品 (97%／94%) 事務室清掃 (77%／79%) 警備員（受付及び入退館管理）(94%／93%) 施設等の管理業務 (92%／93%)

民間事業者からの改善提案	○空調用ロールフィルターについて、原則自動巻取り運用を行っているところ、2 か月ごとに実施される空気環境測定の結果を有効活用し、ビル管理法で定められた基準を満たすよう管理しつつ、フィルターの巻取りを手動運用に設定することで、3 年間で約 300 万円程度の経費削減が見込まれる。 ○照度測定業務において、従前測定ポイントの結果のみ表記していたところ、測定結果に図面を添付し、正確な測定に寄与した。 ○受付、女子トイレへの巡回等に女性警備員が対応した。また、経験豊富な警備員、若手警備員等の多様な人材の活用、管理等柔軟な対応を講じた。
--------------	---

(3) 実施経費（税抜）

単位：円（税抜）

	平成 27 年度	平成 28 年度～ 平成 30 年度平均	増減
電気・機械・監視制御設備点検等業務	149,385,800	158,803,626	9,417,826
清掃業務	27,900,000	39,640,000	11,740,000
警備業務	79,980,000	88,000,000	8,020,000
合 計	257,265,800	286,443,626	−29,177,826 (−11.3%)

※1 市場化テスト導入の前後で実施内容や数量等に変更が生じたものを除いた。

※2 点検回数や点検種目の増については軽微なため考慮しなかった。

経費を比較した結果、約 2,900 万円の増となった。

財務省の説明によれば、経費増の要因は、①景気の好転及びオリンピック需要増に伴う人材不足による人件費の上昇、②応札当時の社会保険料等の加入条件の変更による経費増、③電話交換機保守業務及び清掃業務について従前契約時に業者間の過当競争の結果、落札率が抑えられていたこと、によるものとしている。

しかしながら、横浜近隣の清掃業務の契約金額が横浜ほど高騰しているとは必ずしも認められる状況はないこと、及び神奈川県における最低賃金の推移は特異なものではないことから、これらの経費増は業務の包括化及び複数年契約による可能性があると考えられる。

ただし、①単年度契約から複数年契約とすることによる受託業者の資機材調達の効率化、②空調用ロールフィルターの節約による購入経費の削減、③財務省の契約事務、監督業務等の負担の大幅な軽減の効果は認められる。

(4) 選定の際の課題に対応する改善

従前 1 者応札であった警備業務及び入退館管理システムの保守について 3 者応札となり競争性は確保されたものの、経費は増となった。

(5) 業務の特殊性等

従前は異なる業者が 6 つの業務を受注していたが、業務を包括化したことにより、業務内容が多岐にわたることとなり、下請け等の協力体制を構築・維持するための新たなコストが発生した可能性がある。

業務を包括化したことで規模が大きくなった結果、入札を見送った業者がいる可能性もある。

複数年化したことに伴い、人件費及び資機材費の変動リスクを許容するため高めに見積もりを行ったとも考えられる。

(6) 競争性改善等のための取組

本業務に関連して、競争性の改善のため、財務省は次の取組を実施した。

- ① 発注単位の検討を行い、電気・機械・監視制御設備点検等業務、清掃業務及び警備業務を包括化した結果、全業務について複数応札となり競争性は確保された。
- ② 複数年化を行った結果、資機材調達効率化、契約事務、監督業務等の負担の大幅な軽減につながった。
- ③ 導入以前は業務ごとに統括責任者が配備されており、財務省との情報伝達が一元化されておらず、業務ごとの連携が不十分となっていたが、統括責任者を統一したことによって情報の一元化や業務間の連携が図られた。
- ④ サービスの質について、ほぼ目標を達成した。
- ⑤ 民間事業者の改善提案として空調用ロールフィルターについて自動巻取りから手動運用に切り替えたことによって 3 年間で約 300 万円のコスト削減が見込まれた。
- ⑥ 準備引継ぎ期間として、落札者決定から業務開始まで 4 週間を確保した。
- ⑦ 入札参加グループによる入札参加を可能とした。
- ⑧ 仕様書の内容を見直し、仕様書の数量等を明確化した。
- ⑨ 関係団体等へ民間参入促進のため説明会の開催を行った。

(7) 評価のまとめ

- 業務の実施にあたり確保されるべき達成目標として設定された質については、平成 28 年度、平成 29 年度の 2 か年とも目標をほぼ達成していると評価できる。
- 実施経費が 11.3%の増となったことから、課題が認められた。
- 民間事業者の改善提案により、異常時の応急措置及び書面による報告、中長期的な修繕計画、空調用ロールフィルターの節約、照度測定業務における図面の仕様など

- ノウハウと創意工夫の発揮が業務の質の向上に貢献したものと評価できる。
- 競争性については市場化テスト開始後も複数応札となっており評価できる。
 - 包括化のあり方、複数年化のあり方についての見直しにより経費増の抑制につながる余地がある。
 - 説明会に参加したものの入札に参加しなかった事業者 19 者に参加しなかった理由のヒアリングは行われなかった。今後、入札に参加しなかった事業者へのヒアリングを行い、コスト削減に向け参考とすべき。

(8) 今後の方針

本事業の市場化テストは今期が 1 期目である。事業全体を通じての実施状況は以下のとおりである。

- ① 実施期間中に受託民間事業者への業務改善指示等の措置はなく、また法令違反行為等もなかった。
- ② 3 者と複数業者による入札であったことから、競争性は確保されていた。
- ③ 確保されるべき公共サービスの質において、ほぼ目標を達成していた。
- ④ 経費において、従来経費と比較して、11.3%の増となった。
- ⑤ 契約の複数年、包括のあり方について見直しの余地がある。

以上のとおり、費用削減効果及び業務の包括のあり方等に課題が残るため、本事業において良好な実施結果を得られたと評価することは困難である。引き続き市場化テストを「継続」して実施することが適当であり、民間事業者の創意工夫を活用した公共サービスの質の維持向上及び経費の削減を図っていく必要があるものと考えられる。

平成 30 年 5 月 8 日
財務省関東財務局横浜財務事務所

民間競争入札実施事業
横浜第 2 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. 委託業務内容

横浜第 2 合同庁舎の管理・運營業務

【対象施設】：横浜第 2 合同庁舎

【内 訳】 (1) 電気・機械・監視制御設備点検等業務
(2) 清掃業務
(3) 執務環境測定等業務
(4) 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
(評価対象期間：平成 28 年度及び平成 29 年度)

3. 受託事業者

代 表 企 業：国際ビルサービス株式会社

(電気・機械・監視制御設備点検等業務、執務環境測定等業務)

グループ企業：株式会社クリーン工房 (清掃業務)

株式会社 K S P (警備業務)

4. 受託事業者決定の経緯

「横浜第 2 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（3 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 10 日に開札した結果、予定価格の範囲内であり、最低価格落札方式に則り、入札額がより低い上記の受託事業者を落札者とした。

5. 契約金額（税抜き）

988,488,938 円

Ⅱ 確保されるべき質の達成状況

「横浜第2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、当該実施要項1.2の事項について、平成30年3月31日時点における状況を調査することとなっており、その調査結果は以下のとおりである。

1. 管理・運營業務に関する包括的な質

(1) 確実性の確保

管理・運營業務の不備（空調停止・停電・断水・エレベーター停止等）に起因する横浜第2合同庁舎における執務及び営業の中断回数（0回）

実施状況	適切に管理・運營業務が実施されていると判断する。 ＜発生回数＞ 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）

実施状況	適切に管理・運營業務が実施されていると判断する。 ＜発生回数＞ 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」及び「神奈川県地球温暖化対策条例」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となっており、削減目標は各年度において、平成13年度比（「横浜第2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」作成時点の政府実行計画（平成19年3月30日閣議決定「政府がその事務及び事業に関し温室効果ガスの排出の抑制等のため実行すべき措置について定める計画」）に基づく年度）で8%以上の削減となっている。

目標を達成するため、施設の利用状況や室内及び外気温度等の状況に応じた空調機・換気機の運転管理の実施、適切な外気導入量の調整、また、空調機フィルター交換による空調設備の適正な稼働の実施、季節による外構照明の点灯時間変更の実施等により省エネに配慮した運用を実施している。

なお、平成28年度及び平成29年度については、平成13年度比で8%以上の削減目標を達成できていない状況（平成28年度：▲2.2%、平成29年度：▲5.8%）にあるが、その要因として考えられるのが、例年と比較して夏場（7～9月）の最高気温が28℃を超える日が多かったことに伴う冷暖房の使用増加による電力量の増加や契約電力会社におけるCO₂排出係数の増加によるものと思慮される。

(4) 快適性の確保

横浜第2合同庁舎に勤務する職員を対象に「委託業務に関するアンケート」を年1回（毎年12月）実施し、満足度70%を確保すること。

※満足度は、「満足」及び「ほぼ満足」に該当する割合を集計。

① アンケート対象者

各入居官署（非常勤職員含む）ごとに職員数の1割以上を対象とする。

平成28年度：アンケート対象212名（入居職員2,034名）

平成29年度：アンケート対象230名（入居職員2,081名）

② 満足度集計結果

平成28年度：平均89%（回答率100%）

平成29年度：平均88%（回答率100%）

※ アンケート用紙及び項目ごとの集計結果は別紙1、2のとおり。

2. 各業務における確保すべき水準

(1) 点検及び保守業務

① 点検

指定された業務内容を実施し、建築物等の機能及び劣化の状態を調査し、異常または劣化がある場合は、必要に応じ対応措置を判断し実行すること。

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こと。

実施状況	点検及び保守業務については、仕様書のほか、各種法令等に従い、建築物や機械設備、電気設備の点検及び保守が作業報告書等で適切に実施されていることを確認しており、良好な庁舎内環境が維持されていると認められる。なお、点検等を外部委託している場合は、従事者が立ち会い、適切に監督を行っている。
------	---

(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、又は汚れを防止することにより、快適な環境を保つこと。

実施状況	業務計画書により、清掃作業の年間及び月間スケジュール表が提出され、実際に日常清掃・定期清掃等を実施する際は、事前に協議の上、実施している。 日常清掃・定期清掃等は、仕様書に従い確実かつ適切に実施され、良好な庁舎環境を維持しており、また、臨機応変に汚損箇所の清掃を実施していると認められる。
------	---

(3) 執務環境測定等業務

① 空気環境測定業務

建築物における衛生的環境の確保に関する法律（昭和 45 年法律第 20 号）を遵守し、各測定等を行い、測定の結果、管理基準に適合しない場合には、その原因を推定し、施設管理責任者に報告を行うこと。

② 照度測定業務

施設内の照度については、定期的に計測し、施設の利用者（職員、公共サービスの利用者等）に対して、事務等に支障がないようにすること。

③ ねずみ・昆虫等の調査及び防除業務

建築物における衛生的環境の確保に関する法律（昭和 45 年法律第 20 号）を遵守し、ねずみ昆虫等の調査及び防除を行い、快適な環境を保つこと。

実施状況	空気環境測定報告書により、室内空気質の状態を把握することができ、空気調和設備等の適正な管理に寄与している。 照度測定については、作業環境報告書により執務環境の快適性が確保されていることが確認できる。 また、ねずみ昆虫等の調査及び防除については、作業報告書により現在の状況を把握し、防除を要する際は適切な対応を実施していることを確認している。
------	--

(4) 警備業務

施設及び敷地内の秩序を維持し、かつ規則を遵守し、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（職員、公共サービスの利用者等）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、安全を守ることを目指し、誠意をもって行うこと。

実施状況	仕様書に基づき、適正な人員配置や確実な巡回等が実施されており、施設及び敷地内の秩序を維持し、かつ規則を遵守し、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、安全が守られていることを確認している。
------	---

3. 創意工夫の発揮可能性

(1) 管理・運営業務の実施全般に対する質の確保に関する提案

【点検及び保守業務】

○受託業務における設備点検業務において異常・不具合を察知した場合は、即時に応急処置を実施し（軽微なものについては本復旧工事を実施）、書面にて報告するとともに、必要に応じてその後の発注業務に有益な資料等の提出を受けることで、当局における効率的な発注業務に資することができた。

○中・長期的な修繕計画の年度修正のサポートや年度の修繕計画（案）の作成を通じて、効率的かつ計画的な修繕工事の実施や設備の良好な維持管理につながった。

(2) 従来の実施方法に対する改善提案

【点検及び保守業務】

○空調用ロールフィルターについて、原則自動巻取り運用を行っているところ、2 か月ごとに実施される空気環境測定の結果を有効活用し、ビル管理法で定められた基準を満たすよう管理しつつ、フィルターの巻取りを手動運用に設定することで、フィルターの消費量を節約し、購入費用の削減に寄与した。

（自動巻取り運用時は月 5 本程度の交換を要していたところ、手動運用に切り替えたことにより交換頻度を 2 か月に 1 本程度に抑制することができた。このことから、3 年間で約 300 万円程度の経費削減が見込まれる。）

【執務環境等測定業務】

○照度測定業務において、従前測定ポイントの結果のみ表記していたところ、正確な測定を実施するため、測定結果に図面を添付することでより正確な測定結果の実施に寄与した。

【警備業務】

○受付や女子トイレの巡回等、女性ならではの気配りが必要なものについては、女性警備員が対応することで、安心感と防犯効果を高めることができた。また、経験豊富な警備員や若手警備員など多様な人材の活用と管理を行うことで、状況に合わせた柔軟な対応が取れていた。

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

(税抜き)

	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度
電気・機械・監視制御設備点検等業務	執務環境測定等業務 1,894,000 円	1,830,400 円	1,830,400 円	1,830,400 円
	電気・機械・監視制御 143,640,800 円	151,716,976 円	151,716,976 円	151,716,976 円
	小計 145,534,800 円	153,547,376 円	153,547,376 円	153,547,376 円
	共用会議室システム 851,000 円	936,250 円	936,250 円	936,250 円
	電話交換機 3,000,000 円	4,320,000 円	4,320,000 円	4,320,000 円
	合計 149,385,800 円	158,803,626 円	158,803,626 円	158,803,626 円
対平成 27 年度増減額 (増減率)	—	9,417,826 円 (6.3%)	9,417,826 円 (6.3%)	9,417,826 円 (6.3%)
清掃業務	27,900,000 円	39,240,000 円	39,792,000 円	39,888,000 円
対平成 27 年度増減額 (増減率)	—	11,340,000 円 (40.6%)	11,892,000 円 (42.6%)	11,988,000 円 (43.0%)
警備業務	79,980,000 円	87,999,600 円	87,999,600 円	88,000,800 円
対平成 27 年度増減額 (増減率)	—	8,019,600 円 (10.0%)	8,019,600 円 (10.0%)	8,020,800 円 (10.0%)
総合計	257,265,800 円	286,043,226 円	286,595,226 円	286,692,426 円
対平成 27 年度増減額 (増減率)	—	28,777,426 円 (11.2%)	29,329,426 円 (11.4%)	29,426,626 円 (11.4%)

※以下の業務については、市場化テスト導入前後で実施内容や数量等に変更が生じているため、実績額から除外してある。

- ・平成 28 年度以降実施された業務が含まれるもの
電気・機械・監視制御設備点検等業務のうち電灯設備・雷保護設備・水質管理（実験排水）、12 条点検業務、自動制御装置保守点検業務
- ・平成 27 年度のみ実施の業務が含まれるもの
受変電設備等定期点検業務、入退館管理システム保守業務
- ・各年度で修繕計画が異なるもの
スクリー冷凍機保守点検業務、ゴンドラ設備部品交換及び保守点検業務
- ・平成 30 年度のみ業務内容が追加となっているもの
清掃業務のうちワックス剥離業務

2 従前の経費と民間競争入札実施後の経費の比較

経費の比較にあたっては、平成 27 年度の従前経費（257, 265, 800 円）と民間競争入札実施後の経費（3 か年平均 286, 443, 626 円）を比較すると 29, 177, 826 円（11.3%）増加している。

増加の要因としては、以下のものが思慮される。

- ①景気の好転及びオリンピック需要の増加に伴う人材不足による人件費の上昇や複数年契約による今後の人件費の上昇リスクを加味したうえで応札が行われたこと、応札当時社会保険料等の加入条件の変更（30 時間以下から 20 時間以下へ引き下げ）の可能性があったことから経費が上昇しているもの。

（3 か年平均）

	人件費の増加に伴うもの	社会保険料等の増加に伴うもの
電気・機械・監視制御設備点検等業務	約 600 万円の増加	約 400 万円の増加
清掃業務	約 195 万円の増加	約 135 万円の増加
警備業務	約 480 万円の増加	約 320 万円の増加

- ②一部業務について、従前契約時に業者間による過当競争の結果、落札率が抑えられていたことによるもの（電話交換機保守業務、清掃業務）。

（3 か年平均）

	落札率が抑えられていたことに伴うもの
電気・機械・監視制御設備点検等業務 （電話交換機保守業務）	約 130 万円の増加
清掃業務	約 840 万円の増加

なお、上記要因を除外した経費を比較すると以下のとおりとなる。

	経費（A）	上記理由による増加額（B）	（A-B）
従前経費	257, 265, 800 円	-	257, 265, 800 円
実施経費 （3 か年平均）	286, 443, 626 円	31, 000, 000 円	255, 443, 626 円
削減額			▲1, 822, 174 円
削減率			▲0. 7%

よって、民間競争入札を導入することで、単年契約から複数年契約となり、受託業者の資機材調達の効率化に寄与したことから僅かながらではあるが経費が削減されていると評価できる。

IV 評価

民間競争入札を導入したことにより、1 者応札となっていた業務（警備業務及び入退館管理システム保守業務）についても競争性が確保されたことや導入以前は業務ごとに統括責任者が配備されており、当局との情報伝達が一元化されておらず、業務ごとの連携が不十分となっていたが、民間競争入札を導入したことにより、統括責任者を統一することで、情報の一元化や業務ごとの連携が図られるようになったことは評価できる。

管理・運營業務の質及び各業務において確保すべき水準については、確実及び適正に業務が実施されているとともに誠実な対応がなされていた。また、受託事業者からの提案については、創意工夫がされており、サービスの質の向上、運營業務の改善に寄与していた。

また、実施経費については、従前経費と比較して、上記理由により 3 か年平均で 11.3%の増加となってしまうが、人件費の増加等の特殊要因を控除すると僅かながらではあるが経費削減効果が認められた。

以上の分析及び全体の実施状況を踏まえ、本事業は「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に係る指針」における市場化テスト終了基準（以下「終了基準」という。）を、満たしているものと判断できる。

- ① 実施期間中に受託民間事業者が業務改善指示等を受けた事実、業務に係る法令違反行為等を行った事実はない。
- ② 本事業の入札には、3 者の応札があり、競争性は確保されている。
- ③ 対象公共サービスの確保されるべき質に係る達成目標について、目標を達成している。
- ④ 経費削減において、前述のとおり、増加しているものの人件費の増加等の特殊要因を控除すると、民間競争入札を導入することで、単年契約から複数年契約となり受託業者の資機材調達の効率化に寄与したことから僅かながらではあるが経費が削減されていると評価できる。

V 今後の事業

- (1) 前述のとおり、本事業については、おおむね良好な実施結果を得られたものと考えられる。
- (2) 市場化テスト終了後においても、終了基準の一つである「実施状況についての外部の有識者等によるチェックを受ける仕組みの具備」については、外部有識者等を含む実施状況評価委員会を設置し、チェックを受ける予定としている。
- (3) よって、今後の事業にあたっては、市場化テストを終了し、当局の責任において行うこととしたい。
- (4) 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密に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、入札手続き及び情報開示に関する事項を踏まえたうえで、評価委員会でのチェック機能を維持し、引き続き法の趣旨に基づき、公共サービスの質の向上を図ることとしたい。

また、現場説明会の時間をより長くすることで詳細な説明の実施に努めることや多くの業者から質問を受けられるよう質問票の提出期限を延長することなどにより、応札可能な業者を増やし競争性をより高めることでコスト削減等を図る努力をしてまいりたい。

委託業務に関するアンケート

本アンケート調査は、横浜第2合同庁舎における、民間委託業者の行った各種委託業務について、入居されている方々の満足度を調査し、今後の管理・運營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。皆様のご理解、ご協力をお願いいたします。

1. 施設管理について

問1 施設の不具合・修繕等(個別発注が不要な軽微なものに限る)についての対応はいかがでしたか。

☐満足 ☐ほぼ満足 ☐やや不満 ☐不満

「やや不満」、「不満」を選択した方にお伺いします。そのように感じた理由をお聞かせください。

()

2. 清掃業務について

問2 共用部分(廊下、階段、トイレ及び洗面所等)はいかがでしたか。

☐満足 ☐ほぼ満足 ☐やや不満 ☐不満

「やや不満」、「不満」を選択した方にお伺いします。そのように感じた理由をお聞かせください。

()

問3 消耗品(トイレトーパー、石鹸等)の補充はいかがでしたか。

☐満足 ☐ほぼ満足 ☐やや不満 ☐不満

「やや不満」、「不満」を選択した方にお伺いします。そのように感じた理由をお聞かせください。

()

問4 事務室内の定期清掃はいかがでしたか。

☐満足 ☐ほぼ満足 ☐やや不満 ☐不満

「やや不満」、「不満」を選択した方にお伺いします。そのように感じた理由をお聞かせください。

()

3. 警備業務について

問5 受付業務や入退館管理業務について、警備員の対応はいかがでしたか。

☐満足 ☐ほぼ満足 ☐やや不満 ☐不満

「やや不満」、「不満」を選択した方にお伺いします。そのように感じた理由をお聞かせください。

[]

問6 施設等の管理業務(鍵の受け渡し、庁舎内外の巡回、駐車場の管理等)について、警備員の対応はいかがでしたか。

☐満足 ☐ほぼ満足 ☐やや不満 ☐不満

「やや不満」、「不満」を選択した方にお伺いします。そのように感じた理由をお聞かせください。

[]

4. その他

問7 委託業者の対応等について、ご意見がありましたらご記載下さい。

[]

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

＜平成28年度＞

回答者 212人

アンケート回答者数	満足		不満足		未回答	満足度
	満足	ほぼ満足	やや不満	不満		
1. 施設管理の不具合・修繕等)	74	119	11	5	3	91%
2. 清掃 (共用部分)	71	112	23	6	0	86%
3. 消耗品 (トイレトペーパー等) の補充	113	94	3	1	1	97%
4. 清掃 (事務室)	41	123	26	8	14	77%
5. 警備員 (受付及び入退館管理)	87	113	8	2	2	94%
6. 施設等の管理業務 (鍵の受け渡し、巡回駐車場の管理)	84	112	9	3	4	92%
合計	-	-	-	-	-	89%

＜平成29年度＞

回答者 230人

アンケート回答者数	満足		不満足		未回答	満足度
	満足	ほぼ満足	やや不満	不満		
1. 施設管理の不具合・修繕等)	62	155	8	3	2	94%
2. 清掃 (共用部分)	45	140	35	10	0	80%
3. 消耗品 (トイレトペーパー等) の補充	97	120	11	1	1	94%
4. 清掃 (事務室)	41	142	34	3	10	79%
5. 警備員 (受付及び入退館管理)	82	134	7	1	6	93%
6. 施設等の管理業務 (鍵の受け渡し、巡回駐車場の管理)	75	139	11	1	4	93%
合計	-	-	-	-	-	88%