

令和元年 6 月 27 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
 「中央合同庁舎第 5 号館の管理・運營業務」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	中央合同庁舎第 5 号館の管理・運營業務
実施期間	平成 29 年 4 月 1 日～令和 2 年 3 月 31 日
受託事業者	不二興産株式会社共同事業体 代 表 企 業：不二興産株式会社 グループ企業：アズビル株式会社 テイケイ株式会社 株式会社グローバルステージ 株式会社好樹園
契約金額（税抜）	1,988,497,654 円（単年度当たり：662,832,551 円）
入札の状況	2 者応札（説明会参加＝10 者／予定価内＝1 者）
事業の目的	厚生労働省及び環境省が入居する合同庁舎であるとともに、エネルギーセンターとして、また中水供給施設でもある中央合同庁舎第 5 号館の施設管理、警備、清掃及び植栽管理業務などを行う。
選定の経緯	○第 1 回施設・研修等分科会（平成 19 年 5 月 7 日開催）において、「23 区内の一般庁舎」は市場化テスト導入する方針が定められ、こうした施設の管理・運營業務（警備・設備管理・受付・清掃等）については、包括的な業務として一本化することとした。 ○平成 22 年度の基本計画に記載され、市場化テスト対象事業として選定。 ○平成 28 年 5 月 26 日第 172 回入札監理委員会にて、本事業は概ね良好な実施状況であると評価されたため新プロセスへ移行した。

II 評価

1 概要

終了プロセスに移行することが適当である。

2 検討

(1) 評価方法について

厚生労働省から提出された平成 29 年 4 月から平成 31 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	
	1. 包括的な質	
	確保されるべき水準	評価
	① 品質の維持 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 5 号館入居省庁における 執務の中断（0 回） ※ 執務の中断とは、執務が中断す ることにより著しく国民の利 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。	<u>適切に実施された。</u> ・運転・監視等基準及び定期点検・保 守等基準に基づき、適切な維持管理 が行われた結果、機械設備の障害に 起因する執務の中断は生じなかつ た。 ・機械設備に関し、障害や不具合が発 見された際は、迅速な補修・修繕が 行われた。
② 安全性の確保 管理・運營業務の不備に起因する 災害又は事故の発生件数（0 件） ※ 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。	<u>適切に実施された。</u> ・管理・運營業務実施要項に基づき、 適切な管理・運營業務が行われた結 果、災害、事故は発生しなかった。 ・受託事業者においても、各業務単位 で朝礼・夕礼時や作業前において、 日常的に作業員への安全確認や注 意喚起、他現場での事故報告等の共 有を行い、安全管理を徹底すること で災害、事故の発生防止に努めた。	
③ 環境への配慮 エネルギーの使用の合理化に関 する法律及び都民の健康と安全を 確保する環境に関する条例を遵守 し、入居省庁職員の業務に支障のな いように配慮しつつ、5 号館が掲げ	<u>適切に実施された。</u> ・温室効果ガス排出量の大部分を占 める電気について、執務室照明の一 斉消灯や点灯台数制限、空調機器の こまめな運転等を行うことにより 使用量を削減し、平成 29 年度及び	

	<p>る温室効果ガスの削減目標の達成に努めること。</p>	<p>平成 30 年度において目標を達成した。</p>
	<p>④ 快適性の確保</p> <p>施設利用者アンケートの満足度(定量的な指標：70%以上)</p> <p>1) 厚生労働省は、当該施設に勤務する職員を対象に「施設環境に関するアンケート」を年1回実施する。毎年12月末までの状況を調査するものとする。</p> <p>2) 満足度は、「満足」及び「おおむね満足」に該当する回答の割合を集計(1%未満の端数が生じるときは、小数点第1位を切り捨てるものとする)。</p>	<p><u>一定の評価ができる。</u></p> <p>・平成 29 年度及び平成 30 年度に実施したアンケート結果については、ほぼすべての設問において、定量的な指標である 70%以上の満足度となっており、利用者からは高い満足度が得られている。</p> <p>なお、アンケート結果のうち「施設環境の全体的な印象(庁舎の利用しやすさ、美観等)」の設問のみ満足度が 70%未満であったが、内容を分析してみると、受託事業者の責に帰さない事由(テナント、喫煙所、会議室等への不満等)が含まれていたことが要因であった。</p>
	<p>2. 各業務の質</p>	
	<p>業務</p>	<p>評価</p>
	<p>1. 電気・機械設備等の運転・監視及び点検保守管理業務</p> <p>電気設備等の点検保守、建築物点検の業務を遂行し、良好な執務環境の維持に努めるとともに、障害発生時又は警報発生時は、原因を追及し適切な処置を取ること等。</p>	<p><u>適切に実施された。</u></p> <p>・運転・監視等基準及び定期点検・保守等基準に基づき、適切な維持管理が行われ、良好な執務環境が維持された。</p> <p>・障害発生時や警報発報時には、受託事業者による補修・修繕や保守業者・メーカーによる修理が迅速に行われた。</p>
	<p>2. 警備保安業務</p> <p>5号館館内の秩序を維持し、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。</p>	<p><u>評価できる。</u></p> <p>・盗難、破壊等の犯罪、火災等の災害の発生はなかった。受託事業者独自の取り組みとして、実施要項で求めている資格(「防災士」、「サービス介助士」)の保有者の配置、参集</p>

		<p>訓練など警備員の資質向上に向けた取組みも行われた。</p>
	<p>3. 来庁者受付管理サービス提供業務 入居官庁職員が来庁予定者情報を予め登録し、受付において来庁者情報を確認できるようにすること。</p>	<p><u>適切に実施された。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・受託事業者による日々の来庁者受付管理業務は、ソフトウェアを利用し遂行されている。ソフトウェアの更新、機器等のメンテナンスは適切に実施されている。 ・来庁者受付管理システムにおける訪問者の事前登録件数は、平成 30 年度で 21 万件程度 であり、年間の訪問件数の 6 割程度 がシステムを利用しデータ登録されていることから、システムの利用度は高いと言える。
	<p>4. 清掃等業務 指定された業務内容を実施し、庁舎内外の汚れを除去し、清潔で衛生的な環境を保つこと。</p>	<p><u>適切に実施された。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・適切な清掃等業務が計画的に行われ、清潔で衛生的な環境が保持された。 ・不測かつ突発的な汚損に関しても迅速かつ臨機応変な対応が行われた。
	<p>5. 植栽管理業務 5 号館敷地内の高中木等植栽の維持管理を行い、景観及び緑化保全のため、対象植栽を常に良好な状態に保持すること。</p>	<p><u>評価できる。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・高中木、刈込物、生垣、玉物、屋上緑化、地被類、庁舎内鉢植木の維持管理について、常に良好な状態に保持された。 ・また、原則週 1 回、厚生労働省担当者と意見交換を行い、生育状況や気象状況等を考慮した剪定・管理が行われた。
民間事業者からの改善提案	<p>1. 総括管理者配置による各業務の横断的な連携の効果 (1) 民間競争入札導入以前（平成 22 年度以前）は、厚生労働省担当者がそれぞれの業務担当者と個別に打合せを行っており、横断的な共通認識を持たせることは困難であったが、導入後は総括管理者を配置することとし、品質維持・向上及び恒常的な改善、円滑な業務を行うため代表企業と構成企業各社の本業</p>	

務担当者が参加する「運営会議」や各業務単位での管理・運営状況の集約・分析・情報共有等を行うため各業務の現場責任者が参加する「業務検討会議」が開催されたことにより、庁舎管理に係る各業務が一体となり、横断的に連携をとることができた。

(2) 入居官庁職員等からの要望事項やクレーム処理については、総括管理者を介して適切に各業務担当者へ振り分けられた。また、速やかな対応と検討が必要な案件は運営会議等の場で検討されるなど、共同事業体全体が共通認識をもち、一体となった対処がなされた。

2. 電気・機械設備等の運転・監視及び点検保守管理業務

(1) 節電に関し、夏季における便座ヒーターの停止等といったこれまでの対策に加え、施設の一部において給排気設備の運転時間を短縮するといった新たな取組みを平成30年度から実施している。

(2) 庁舎設備の維持管理に関して、既に耐用年数を過ぎて老朽化した設備の更新提案や更新できなかった場合の問題、修繕費用等についての具体的な報告が行われ、予算の概算要求時に役立った。また、設備更新の必要性や緊急性の情報提供が行われ、計画的かつ適切な設備更新を行うことができた。

3. 警備保安業務

(1) 受託事業者独自の取り組みとして、防災に関する協議会への出席や震災を想定した訓練、災害対策のための歩行参集訓練を年1回実施し、警備員の質の向上を図った。

(2) 有資格者（災害発生時の被害拡大の軽減や被災者への支援活動等に関する防災知識や技能等を有する「防災士」、障害者等への安全な介助技術を有する「サービス介助士」）を受託事業者の自助努力により多数配置し、負傷者対応やトラブル発生時には、厚生労働省担当者の指示に基づき適切な要員を配置し対応するなど、警備保安業務の円滑な運営に努めた。

4. 来庁者受付管理サービス提供業務

受託事業者はソフトウェア（kintone）を導入することで、円滑な入館手続きが可能となり、来庁者の利便性の向上を実現した。

5. 清掃等業務

(1) 日常清掃において清潔かつ良好な職場環境の保持に努めるとともに、式典等イベントの際は会場周辺の集中清掃、不測かつ突発的な汚損があった際は迅速な

	<p>清掃を行う等、状況に応じて柔軟に対応した。</p> <p>(2) 市場化テスト(中央合同庁舎第5号館管理・運營業務)の業務として初となる天井面の空調吹き出し口の清掃にあたっては、事前に試験的に作業を行い、作業内容、時間配分、人員配置等を確認、見直しするなど入念な準備を行ったうえで、計画的に取り組んだ。</p> <p>(3) 仕様書において、建築物清掃管理評価資格者による年4回の作業品質確認及び年2回の組織品質確認を実施することと定めているところ、これを毎月実施する等自主的に品質向上に努めた。</p> <p>6. 植栽管理業務</p> <p>事前調査により樹木調査票を作成し、植栽樹木の生育状況の把握に努めた。これにより植栽樹木各々に合わせた最適な作業方法が適宜検討され、特性や景観等に配慮した剪定・管理が行われた。また、厚生労働省の行事に合わせて花壇の植替えを行う等の要望伝達及び生育状況の報告の場として、原則週1回の割合で厚生労働省担当者との打合せを実施した。</p>
--	---

(3) 実施経費(税抜)

実施経費は、従来経費と比較して約6.3%(年平均約3,900万円)増加している。(下記①参照)しかしながら、従来事業に比べて各種業務(統括管理業務等、下記参照)が新たに加わり、費用が単年度で4,100万円程度増加した。この点を踏まえると、費用削減に一定の効果があったものと評価できる。

すなわち、各種業務に要した費用を控除して従来経費及び実施経費を比較すると、下記のとおり、約0.29%(年平均約180万円)の削減を達成している。(下記②参照)

①単純比較

従来経費	623,700,000円(A)
実施経費	662,833,000円(B)
増減額	39,133,000円増額(B-A)
増減率	6.3%増((B-A)/A)

②増加費用控除後

従来経費	623,700,000円(A)
増加分経費	40,956,000円(C)(※【検討】参照)
控除後経費	621,877,000円(B-C=D)
増減額	1,823,000円減額(D-A)
増減率	0.29%減((D-A)/A)

※【検討】

民間競争入札導入前との経費比較（その他数値化できない業務内容もある）

（税抜：千円）

業務内容	増加要因	増加経費 （税抜、1年分）
総括管理業務	総括管理業務の導入	7,311
電気・機械設備等の 運転・監視及び 点検保守管理業務	その他の設備機器の維持管理の増加	7,900
	受変電設備改修工事に伴う特高変圧器の増設 による点検対象数の増	5,677
	ボイラーの機種変更に伴う点検増	3,403
	自家発電機設備変更に伴う点検増	3,940
	小便器系統汚水排水管の高圧洗浄等業務追加	2,500
	執務環境測定（アスベスト測定業務等）追加	2,408
	中水道設備の膜洗浄業務の追加	1,709
	防火設備定期検査の追加	2,052
警備保安業務	巡視職員の勤務体制の見直しによる配置変更	1,758
清掃等業務	特別清掃（天井吹出口）追加	1,670
植栽管理業務	巡回調査の回数増	78
	植木管理の回数増	550
計		40,956

（４）選定の際の課題に対応する改善

課題	<p>本事業は市場化テスト導入にあたって、これまで事業ごとに別々に入札を行っていたところ、一つの事業にまとめることで効率化を図った。</p> <p>一方、市場化テスト導入第1期で1者応札となり、競争性の確保で問題が生じた。</p> <p>原因を調べたところ、事業者にとって、調達スケジュールが短期であり共同事業体の結成が困難であった点や、業務分野が広がったため、満たすべき競争参加資格要件の全てを満たすことができなかった点が明らかになった。そのため、第2期では公告期間を延ばしたり、競争参加資格を緩和したりしたところ、2者応札が実現した。</p> <p>第3期（今期）についても、同様の対策を行ったことで、引き続き2者応札が実現したため、競争性の課題は解決したとみられる。</p>
----	--

（５）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29

年度、平成 30 年度の 2 か年とも全て目標を達成していると評価できる。

また、民間事業者の改善提案により、省エネルギーや快適な環境の維持等、民間事業者の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。

実施経費についても、業務増加分を控除すると費用の削減が達成されており、一定の効果があったものと評価でき、公共サービスの質の維持向上と合わせて、経費の削減の双方の実現が達成されたものと評価できる。

なお、本事業の実施期間中に委託民間事業者への業務改善指示等の措置はなく、法令違反行為等もなかった。また、外部の有識者を含む「中央合同庁舎第 5 号館の管理・運営業務に係る実施状況評価委員会」を設置しており、実施状況について報告、意見を聞く仕組みを備えており、チェックを受ける体制は整備されている。

(6) 今後の方針

本事業については、「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」(平成 26 年 3 月 19 日官民競争入札等監理委員会決定) II. 1. (1) の基準を満たしていることから、現在実施中の事業をもって市場化テストを終了することが適当であると考えられる。

市場化テスト終了後の事業実施については「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」の対象から外れることとなるものの、これまでの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、厚生労働省が自ら公共サービスの質の維持向上及びコストの削減を図っていくことを求めたい。

令和元年6月4日
厚生労働省大臣官房会計課

民間競争入札実施事業
中央合同庁舎第5号館の管理・運營業務の実施状況について
(平成29年度及び平成30年度)

I 事業の概要

1. 委託業務内容

中央合同庁舎第5号館（以下「5号館」という。）の管理・運營業務

2. 業務委託期間

平成29年4月1日から令和2年3月31日まで

3. 受託事業者

不二興産株式会社共同事業体

〔構成員〕

不二興産株式会社（代表企業）

アズビル株式会社

テイケイ株式会社

株式会社グローバルステージ（※）

株式会社好樹園

（※）当初の受託事業者である株式会社サンメンテナンスは民事再生手続が開始され、その民事再生手続中である平成30年1月1日より株式会社グローバルステージに事業が承継されている。

4. 受託事業者決定の経緯

- (1) 平成28年12月20日に実施した入札説明会においては、10者の参加があった。そのうち、入札参加に必要な企画書を提出した者は2者であった。
- (2) 平成29年2月9日に総合評価委員会を開催し、提出のあった2者の企画書の評価を行った。
- (3) 平成29年2月17日に開札を実施し2者が入札したが、予定価格の範囲内で入札した者は1者であった。入札価格が予定価格の範囲内であった不二興産株式会社共同事業体を落札者として決定した。

II 管理・運營業務に関する包括的な質の達成状況及び評価

項目	管理・運營業務に関する包括的な質	評価／実施状況
1. 品質の維持	<p>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5号館入居省庁における執務の中断（0回）</p> <p>※ 執務の中断とは、執務が中断することにより著しく国民の利益を損なった場合をいう。</p> <p>※ 老朽化に起因するものは含めない。</p>	<p><u>適切に実施された。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 運転・監視等基準及び定期点検・保守等基準に基づき、適切な維持管理が行われた結果、機械設備の障害に起因する執務の中断は生じなかった。 ・ 機械設備に関し、障害や不具合が発見された際は、迅速な補修・修繕が行われた。
2. 安全性の確保	<p>管理・運營業務の不備に起因する災害又は事故の発生件数（0件）</p> <p>※ 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。</p> <p>人事院規則10-4（抄）</p> <p>第三十五条 各省各庁の長（共同野外実験等の場合にあつては、あらかじめ協議して定めた各省各庁の長）は、職員の勤務する場所において次に掲げる災害又は事故が発生したときは、そのつど、その発生状況等について人事院に報告しなければならない。</p> <p>一 職員が死亡することとなつた災害</p> <p>二 同一原因で三人以上の職員が負傷し、窒息し、又は急性中毒にかかることとなつた災害</p> <p>三 火災、ボイラーの破裂等の事故で重大なもの</p>	<p><u>適切に実施された。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 管理・運營業務実施要項に基づき、適切な管理・運營業務が行われた結果、災害、事故は発生しなかった。 ・ 受託事業者においても、各業務単位で朝礼・夕礼時や作業前において、日常的に作業員への安全確認や注意喚起、他現場での事故報告等の共有を行い、安全管理を徹底することで災害、事故の発生防止に努めた。

<p>3. 環境への配慮</p>	<p>エネルギーの使用の合理化に関する法律及び都民の健康と安全を確保する環境に関する条例を遵守し、入居省庁職員の業務に支障のないように配慮しつつ、5号館が掲げる温室効果ガスの削減目標の達成に努めること。</p>	<p><u>適切に実施された。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 温室効果ガス排出量の大部分を占める電気について、執務室照明の一斉消灯や点灯台数制限、空調機器のきめ細かい運転調整等を行うことにより使用量を削減し、平成29年度及び平成30年度において目標を達成した。
<p>4. 快適性の確保</p>	<p>施設利用者アンケートの満足度（定量的な指標：70%以上）</p> <p>(1) 厚生労働省は、当該施設に勤務する職員を対象に「施設環境に関するアンケート」を年1回実施する。毎年12月末までの状況を調査するものとする。</p> <p>(2) 満足度は、「満足」及び「おおむね満足」に該当する回答の割合を集計（1%未満の端数が生じるときは、小数点第1位を切り捨て）するものとする。</p>	<p><u>一定の評価ができる。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成29年度及び平成30年度に実施したアンケート結果については、「施設環境の全体的な印象（庁舎の利用しやすさ、美観等）」の設問のみ、受託事業者だけの責任とは言い切れない回答(※)もあったことから、定量的な指標としている70%を下回る結果となってしまった。それ以外の設問においては、70%以上の満足度となっており、利用者からは高い満足度が得られている。 <p>(※) 具体的には、テナント運営、喫煙所の設置、会議室に対する不満、設備の老朽化による不満等。</p>

(参考) II 3. 「環境への配慮」について

	電気使用量 (kWh)			電気使用量 (t-CO2)		
	実績値	目標値	差	実績値	目標値	差
29年度	9,530,470	10,142,591	▲612,121	4,632	5,376	▲744
30年度	9,318,046	9,940,606	▲622,560	4,426	4,781	▲355

(注) 電気使用量 (t-CO2) 実績値 = 電気使用量 (kWh) 実績値 × 排出係数

(排出係数 29年度 0.000486、30年度 0.000475)

Ⅲ 各業務において確保すべき水準の達成状況及び評価

業務	確保すべき水準	評価/実施状況
1. 電気・機械設備等の運転・監視及び点検保守管理業務	<p>① 電気設備、機械設備、構内電話交換設備、中水道設備の運転監視及び点検保守、監視制御設備、防災設備の点検保守、建築物点検の業務を遂行し、良好な執務環境の維持に努めるとともに、障害発生時又は警報発報時は、原因を追及し適切な処置を取ること。</p>	<p><u>適切に実施された。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 運転・監視等基準及び定期点検・保守等基準に基づき、適切な維持管理が行われ、良好な執務環境が維持された。 ・ 障害発生時や警報発報時には、受託事業者による補修・修繕や保守業者・メーカーによる修理が迅速に行われた。
	<p>② 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)に基づき、各種測定を行い、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、厚生労働省担当者に報告を行うこと。</p>	<p><u>適切に実施された。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 関係法令に基づき、執務環境測定、水質検査等の測定が確実に実施された。測定値が、基準に適合しない場合には、改善・是正に向けた設備更新等の提言を行う等の適切な対応がなされた。
	<p>③ 二酸化炭素排出量の削減を行うとともに、エネルギーの使用の合理化に関する法律(昭和54年法律第49号、以下「省エネルギー法」という。)に基づき、エネルギー管理を行うこと。</p>	<p><u>適切に実施された。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 電気、ガス等エネルギー使用量の監視を行うとともに、照明や空調等の機械設備の制御等を行うなどの節電・省エネ対策を実施することにより、エネルギー使用量の削減に努めた。 ・ 省エネルギー法に基づく報告書作成にあたっては、エネルギー使用量の

		増減にかかる要因分析や高効率機器の導入による削減効果等の試算を行うなど厚生労働省担当者を補佐し、報告書作成業務に寄与した。
2. 警備保安業務	5号館館内の秩序を維持し、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。	<p><u>評価できる。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 盗難、破壊等の犯罪、火災等の災害の発生はなかった。受託事業者独自の取り組みとして、実施要項で求めている資格（「防災士」、「サービス介助士」）の保有者の配置、参集訓練など警備員の資質向上に向けた取り組みも行われた。
3. 来庁者受付管理サービス提供業務	入居官庁職員が来庁予定者情報を予め登録し、受付において来庁者情報を確認できるようにすること。	<p><u>適切に実施された。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 受託事業者による日々の来庁者受付管理業務は、ソフトウェアを利用し遂行されている。ソフトウェアの更新、機器等のメンテナンスは適切に実施されている。 来庁者受付管理システムにおける訪問者の事前登録件数は、平成30年度で21万件程度であり、年間の訪問件数の6割程度がシステムを利用しデータ登録されていることから、システムの利用度は高いと言える。
4. 清掃等業務	指定された業務内容を実施し、庁舎内外の汚れを除去し、清潔で衛生的な環境	<u>適切に実施された。</u>

	を保つこと。	<ul style="list-style-type: none"> • 適切な清掃等業務が計画的に行われ、清潔で衛生的な環境が保持された。 • 不測かつ突発的な汚損に関しても迅速かつ臨機応変な対応が行われた。
5. 植栽管理業務	5号館敷地内の高中木、刈込物、生垣、玉物、屋上緑化、地被類、庁舎内鉢植木の維持管理を行い、景観及び緑化保全のため、対象植栽を常に良好な状態に保持すること。	<u>評価できる。</u> <ul style="list-style-type: none"> • 高中木、刈込物、生垣、玉物、屋上緑化、地被類、庁舎内鉢植木の維持管理について、常に良好な状態に保持された。 • また、原則週1回厚生労働省担当者と意見交換を行い、生育状況や気象状況等を考慮した剪定・管理が行われた。

IV 受託事業者の創意工夫の発揮状況（業務企画内容の実現について）

業務調達時や業務実施時に受託事業者から提案のあった主な改善策について、実施状況についてとりまとめた。

1. 総括管理者配置による各業務の横断的な連携の効果

- (1) 民間競争入札導入以前（平成22年度以前）は、厚生労働省担当者がそれぞれの業務担当者と個別に打合せを行っており、横断的な共通認識を持たせることは困難であったが、導入後は総括管理者を配置することとし、品質維持・向上及び恒常的な改善、円滑な業務を行うため代表企業と構成企業各社の本業務担当者が参加する「運営会議」や各業務単位での管理・運営状況の集約・分析・情報共有等を行うため各業務の現場責任者が参加する「業務検討会議」が開催されたことにより、庁舎管理に係る各業務が一体となり、横断的に連携をとることができた。
- (2) 入居官庁職員等からの要望事項やクレーム処理については、総括管理者を介して適切に各業務担当者へ振り分けられた。また、速やかな対応と検討が必要な案件は運営会議等の場で検討されるなど、共同事業体全体が共通認識をもち、一体となった対処がなされた。

2. 電気・機械設備等の運転・監視及び点検保守管理業務

- (1) 節電に関し、夏季における便座ヒーターの停止等といったこれまでの対策に加え、施設の一部において給排気設備の運転時間を短縮するといった新たな取組みを平成30年度から実施している。
- (2) 庁舎設備の維持管理に関して、既に耐用年数を過ぎて老朽化した設備の更新提案や更新できなかった場合の問題、修繕費用等についての具体的な報告が行われ、予算の概算要求時に役立った。また、設備更新の必要性や緊急性の情報提供が行われ、計画的かつ適切な設備更新を行うことができた。

3. 警備保安業務

- (1) 受託事業者独自の取り組みとして、防災に関する協議会への出席や震災を想定した訓練、災害対策のための歩行参集訓練を年1回実施し、警備員の質の向上を図った。
- (2) 有資格者（災害発生時の被害拡大の軽減や被災者への支援活動等に関する防災知識や技能等を有する「防災士」、障害者等への安全な介助技術を有する「サービス介助士」）を受託事業者の自助努力により多数配置し、負傷者対応やトラブル発生時には、厚生労働省担当者の指示に基づき適切な要員を配置し対応するなど、警備保安業務の円滑な運営に努めた。

4. 来庁者受付管理サービス提供業務

受託事業者はソフトウェア（kintone）を導入することで、円滑な入館手続きが可能となり、来庁者の利便性の向上を実現した。

5. 清掃等業務

- (1) 日常清掃において清潔かつ良好な職場環境の保持に努めるとともに、式典等イベントの際は会場周辺の集中清掃、不測かつ突発的な汚損があった際は迅速な清掃を行う等、状況に応じて柔軟に対応した。
- (2) 市場化テスト（中央合同庁舎第5号館管理・運營業務）の業務として初となる天井面の空調吹き出し口の清掃にあたっては、事前に試験的に作業を行い、作業内容、時間配分、人員配置等を確認、見直しするなど入念な準備を行ったうえで、計画的に取り組んだ。
- (3) 仕様書において、建築物清掃管理評価資格者による年4回の作業品質確認及び年2回の組織品質確認を実施することと定めているところ、これを毎月実施する等自主的に品質向上に努めた。

6. 植栽管理業務

事前調査により樹木調査票を作成し、植栽樹木の生育状況の把握に努めた。これにより植栽樹木各々に合わせた最適な作業方法が適宜検討され、特性や景観等に配慮した剪定・管理が行われた。また、厚生労働省の行事に合わせて花壇の植替えを行う等の要望伝達及び生育状況の報告の場として、原則週1回の割合で厚生労働省担当者との打合せを実施した。

V 実施経費の状況及び評価

1. 対象公共サービスの実施に要した経費

(1) 平成29年度から平成31年度までの業務実施経費（税抜額）は、以下のとおりである。

<u>実施経費（平成31年3月31日現在）</u> 1, 988, 498千円	
平成29年度：	662, 698千円
平成30年度：	662, 900千円
平成31年度：	662, 900千円（見込み）
3ヶ年平均：	662, 833千円
（単位未満四捨五入）	

なお、平成29年度に要した経費については、ゴンドラ設備の修理に伴い、一部のゴンドラを点検する必要がなかったため、平成30年度及び平成31年度の経費より安価となった。

(2) 民間競争入札実施前の平成22年度の従前経費（税抜額623,700千円）と今回の実施経費（税抜額3ヶ年平均662,833千円）を比較すると39,133千円（平成22年度の従前経費の6.3%）増加している。

要因としては、民間競争入札導入後において業務内容の変更等により業務量に増加が生じているためである。主な増加要因を分析すると、次の通りである。（一部、増加要因で数値化できない業務も有る。）

(単位：千円)

業務内容	増加要因	増加経費 (税抜、1年分)
総括管理業務	総括管理業務の導入	7,311
電気・機械設備等の運転・監視及び点検保守管理業務	その他設備の維持管理の増加	7,900
	受変電設備改修工事に伴う特高変圧器の増設による点検対象数の増	5,677
	ボイラーの機種変更に伴う点検増	3,403
	自家発電機設備変更に伴う点検増	3,940
	小便器系統汚水排水管の高圧洗浄等業務追加	2,500
	執務環境測定（アスベスト測定業務等）追加	2,408
	中水道設備の膜洗浄業務の追加	1,709
	防火設備定期検査の追加	2,052
警備保安業務	巡視職員の勤務体制の見直しによる配置変更	1,758
清掃等業務	特別清掃（天井吹出口）追加	1,670
植栽管理業務	巡回調査の回数増	78
	植木管理の回数増	550
計		40,956

これらの増加要因となった経費を除いて、従前の実施内容と同条件とした場合の経費の比較を行うと次の通りとなる。

今期契約額（3ヶ年平均）	(a) = 1. (1) の経費	662,833 千円
増加経費（1年分）	(b) = 1. (2) の経費	40,956 千円
平成22年度相当額	(c) = (a) - (b)	621,877 千円
従前経費（平成22年度実績額）	(d)	623,700 千円
削減額	(c) - (d)	▲1,823 千円

2. 評価

結果として、民間競争入札実施前後で1,823千円の削減が図られており、加えて、第1期業務から引き続きサービスの質や職員の利便性が確実に維持・向上が図られ、民間競争入札前に個別業務ごとに行っていた契約を一括化できたことにより、事務の軽減が図られた。これらのことを踏まえれば、一定の評価ができるものである。

VI 競争入札の状況及び競争性を確保するための方策

1. 入札までの経緯について

当該業務は、平成22年度まで「電気・機械設備等の運転・監視及び点検保守管理業務」、「警備保安業務」、「来庁者受付管理サービス業務」、「清掃等業務」及び「植栽管理業務」として、それぞれ個別に一般競争入札を実施していた業務を統合したものである。

	第1期業務 平成23～25年度	第2期業務 平成26～28年度	第3期業務 平成29～31年度
入札公告	平成22年12月16日	平成25年11月29日	平成28年11月28日
開札	平成23年 3月 1日	平成26年 2月17日	平成29年 2月17日
公告期間	50日	55日	56日
入札説明会参加	23者	18者	10者
企画書提出	1者	2者	2者
入札参加	1者	2者	2者

2. 問題点及び改善点について

(1) 公告期間

① 問題点

第1期業務においては、入札者が1者であったが質問書を提出した2者（落札者を除く。）へ行ったヒアリング等をもとに原因を分析した結果、調達スケジュールがタイトであったことが共同事業体の結成を困難にしたとの回答があった。

② 改善点

第2期業務においては、上記の問題点を踏まえ、第1期業務の調達と比べて、公告期間を50日から55日に延ばし、かつ開札を3月1日から2月17日に早めたことにより、民間事業者が共同事業体の結成や応札に要する準備、引継ぎを行うための時間を確保した。

なお、第3期業務においても、第2期業務の改善を継続して実施した。

(2) 入札参加資格要件

① 問題点

第1期業務においては、入札者が1者であったが質問書を提出した2者（落札者を除く。）へ行ったヒアリング等をもとに原因を分析した結果、業務分野が広がったことにより、満たすべき競争参加資格要件が多岐にわたり、その全てを満たすことができなかつたとの回答があった。

② 改善点

第2期業務においては、業務の履行を担保する必要最低限の入札参加資格要件のみを設定することとし、多くの民間事業者が応札できる環境を整えた。なお、緩和した主な要件は以下のとおり。

- ・ 「電気・機械設備等の運転・監視及び点検保守管理業務」、「警備保安業

務」及び「清掃等業務」における ISO 取得要件の削除

- ・ 「電気・機械設備等の運転・監視及び点検保守管理業務」における技術員（ボイラー及び中水道設備）実務経験要件の緩和
- ・ 「警備保安業務」における官公庁での警備実績要件の削除及びその他の警備員の資格要件の緩和
- ・ 「清掃等業務」における業務実績（延床面積実績）の緩和

なお、第3期業務においては、第2期業務の改善に加え、「総括管理者に必要な資格」の緩和を行った。

Ⅶ 評価のまとめ

1. 中央合同庁舎第5号館においては、民間競争入札の導入以前（平成22年度）から庁舎の管理・運営に関する各種契約を積極的に統合し、一般競争入札による調達を行うことで、事務の軽減やコストの削減に努めてきたところである。そのため、民間競争入札導入時に統合された業務は、すでに一般競争入札により調達を行っていた5業務であった。
2. 民間競争入札導入後は、各種業務のとりまとめを行う総括管理者が配置され、窓口が一本化したことや各業務間の報告会議が開催されたことにより、業務横断的な連携・協力がなされ、円滑に業務が遂行されることとなった。また、業務が一括化されたことにより調達事務等が軽減されるなど、事務的な効果も大きかった。
3. 「Ⅱ 管理・運營業務の包括的な質の達成状況及び評価」及び「Ⅲ 確保すべき水準の達成状況及び評価」の各評価を勘案すると、確保すべき質を達成していると評価できる。さらに、実施経費については、平成22年度の従前経費と比較すると、事業追加等による増加要因を除いた場合、1,823千円の削減が図られている。

Ⅷ 今後の事業

1. 民間競争入札実施事業としての事業実施は第3期目であり、以下のとおり、良好な実施状況にあると認められることから、次期事業の実施要項について、従来の実施要項の内容を承継する見込みとしている。
 - (1) 事業実施期間中に、受託事業者が業務改善指示を受けると及び業務に係る法令違反行為等はなかった。
 - (2) 厚生労働省には、外部の有識者を含む「中央合同庁舎第5号館の管理・運營業務に係る実施状況評価委員会」を設置しており、実施状況について報告、意見を聞く仕組みを備えている。
 - (3) 第1期は1者応札であったが、第2期、第3期については2者応札となっている。
 - (4) 履行状況について、達成すべき質として設定した項目及び受託事業者から提案

のあった項目に対し良好なサービスの質が達成されたと認められる。

(5) 経費節減という点において、従来経費（平成22年度）より1,823千円削減が図られている。

2. 次期事業においては、本事業の第1期、第2期の入札監理委員会の評価及び第3期業務の評価を踏まえ、「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」に基づく 終了プロセスへ移行した上で、引き続き事業を実施すること としてほしい。

【別紙】5号館施設利用者アンケート結果詳細

設 問	平成29年度 回収率：約30%（回答者：1,646人 / 対象者：約5,500人）						平成30年度 回収率：約33%（回答者：1,796人 / 対象者：約5,500人）					
	総回答数	満足		不満足		満足度 （※2）	総回答数	満足		不満足		満足度 （※2）
		満足	おおむね満足	不満	やや不満			満足	おおむね満足	不満	やや不満	
1. 5号館の施設・設備の維持・管理について、お伺いします。												
（1）施設環境の全体的な印象（庁舎の利用しやすさ、美観等）は、いかがでしたか。	1,646	180	937	373	156	67%	1,586	172	886	398	130	66%
（2）蛍光灯の交換への対応は、いかがでしたか。（※1）	1,271	754	497	14	6	98%	1,212	718	470	22	2	98%
（3）電話故障の修理への対応は、いかがでしたか。（※1）	589	236	331	17	5	96%	544	208	319	16	1	96%
（4）トイレ詰まりの修理への対応は、いかがでしたか。（※1）	638	155	334	92	57	76%	615	145	317	104	49	75%
（5）会議室のマイク設備の設置への対応は、いかがでしたか。（※1）	760	266	422	62	10	90%	738	269	425	39	5	94%
2. 5号館の警備・来庁者受付について、お伺いします。												
（1）通用門出入口での入退館時の警備員の対応は、いかがでしたか。	1,646	688	839	96	23	92%	1,517	611	816	60	30	94%
（2）地下1階カウンターでの鍵の貸出しの際の警備員の対応は、いかがでしたか。（※1）	1,249	585	635	22	7	97%	1,217	616	578	19	4	98%
（3）来庁者管理システムの使いやすさは、いかがでしたか。（※1）	1,216	270	728	175	43	82%	1,183	230	684	198	71	77%
3. 5号館の清掃について、お伺いします。												
（1）玄関や玄関ホールの清掃は、行き届いていたと感じますか。	1,646	685	929	25	7	98%	1,548	591	900	42	15	96%
（2）廊下や階段、エレベーター（ホール含む）の清掃は、行き届いていたと感じますか。	1,646	628	957	49	12	96%	1,555	547	926	68	14	94%
（3）トイレや洗面所、湯沸室の清掃は、行き届いていたと感じますか。	1,646	439	914	225	68	82%	1,552	415	822	245	70	79%
（4）トイレの水石鹸やトイレットペーパーの補充は、十分であったと感じますか。	1,646	679	859	89	19	93%	1,556	585	844	104	23	91%
（5）事務室内の定期清掃は、十分であったと感じますか。	1,646	290	905	290	161	72%	1,548	301	895	244	108	77%
（6）窓ガラスの定期清掃は、十分であったと感じますか。	1,646	534	1,050	50	12	96%	1,546	499	985	51	11	95%
4. 5号館の植栽について、お伺いします。												
（1）敷地内の植木の管理は、行き届いていたと感じますか。	1,646	534	1,062	43	7	96%	1,532	496	983	45	8	96%
（2）敷地内の花壇の管理は、行き届いていたと感じますか。	1,646	538	1,055	44	9	96%	1,531	518	962	42	9	96%
（3）館内の観葉植物の管理は、行き届いていたと感じますか。	1,646	472	1,081	77	16	94%	1,526	441	998	75	12	94%

※1 当該設問は利用者のみ回答。

※2 満足度は小数点以下切り捨て。