

令和 2 年 6 月 16 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  
「東京港湾合同庁舎等の施設管理・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
実施行政機関等	財務省東京税関
事業概要	東京港湾合同庁舎等の施設管理・運營業務 1. 対象施設 （1）東京港湾合同庁舎 （2）芝浦出張所 （3）大井出張所 （4）晴海庁舎 （5）青海コンテナ検査センター （6）城南島コンテナセンター 2. 委託業務の内容 （1）運転監視業務（東京港湾合同庁舎のみ） （2）エネルギー管理業務（東京港湾合同庁舎のみ） （3）点検等及び保守業務 （4）清掃業務（大井出張所、晴海庁舎を除く） （5）警備業務（東京港湾合同庁舎のみ） （6）植栽管理業務
実施期間	平成 28 年 4 月 1 日～令和 3 年 3 月 31 日（第 2 期目）
受託事業者	アズビル株式会社（共同事業体） 構成員 テイケイ株式会社、日本空港テクノ株式会社 (テイケイ株式会社は、H29.12 よりアール・エス・シー株式会社に変更)
契約金額（税抜）	1,015,000,000 円（単年度当たり：203,000,000 円）
入札の状況	1 者応札（説明会参加＝10 者／予定価内＝1 者）
事業の目的	本業務は、行政施設として良好な環境を整備するため、施設

	を総括的に管理し、施設管理業務等を定期的かつ継続的に実施することにより、衛生環境の維持及び施設環境全体の整備、保全の確保、庁舎及び敷地内の秩序の維持・安全確保を目指すものである。
選定の経緯	官民競争入札等監理委員会（19.3.23）における「施設・研修等分科会の当面の進め方」の議論を受け、国の行政機関が所有する一般庁舎等の施設の管理・運営業務を包括的な業務として一本化及び複数年化する提案を依頼、財務省において検討を進め、平成22年基本方針において選定された

## II 評価

### 1 概要

終了プロセスに移行することとする。

### 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月から令和2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、履行されている 1. 管理・運営業務の質 （1）快適性の確保 ・施設利用者アンケートの不満足20%未満を確保すること				
	回答	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	「普通」以上の合計	94.4%	96.8%	95.9%	96.8%
	「やや不満」以下の合計	5.6%	3.2%	4.1%	3.4%
	・「清掃」「施設管理」「警備」でそれぞれ30%未満を確保すること				

回答		平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
清掃	「普通」以上の合計	91.8%	96.3%	92.0%	95.6%
	「やや不満」以下の合計	8.2%	3.7%	8.0%	4.4%
施設管理	「普通」以上の合計	94.6%	95.3%	98.8%	93.8%
	「やや不満」以下の合計	5.4%	4.7%	1.2%	6.2%
警備	「普通」以上の合計	96.5%	97.9%	98.0%	99.2%
	「やや不満」以下の合計	3.5%	2.1%	2.0%	0.8%

※1期は、達成目標のアンケートの「満足度調査 70%以上」を達成するが出来なかったため、2期では、達成目標をアンケート調査の「不満度を全体で 20%未満、業務単位（清掃、警備、施設管理）ごとに 30%未満」に変更

(2) 品質の維持

①管理・運營業務の不備に起因する当施設における執務の中断回数  
(各年度 0 回)

②管理・運營業務の不備に起因する空調の停止、停電、断水の発生回数  
(各年度 0 回)

(3) 安全性の確保

・管理・運營業務の不備に起因する施設利用者の怪我の発生回数 (各年度 0 回)

2. 各業務において確保すべき水準

・実施要項で定めた各業務について、水準を達成すること (各年度達成)

民間事業者からの改善提案

1. 管理業務の実施全般に対する提案

○運転監視業務

・群管理センターに「ポイント支援システム」を導入し、遠方監視業務の品質向上を図った

2. 従来の実施方法に対する改善提案

○清掃業務

・日常清掃では、事業者より自走式カーペットスウィーパーの導入が提案され、業務の効率化が図られた

3. 管理業務に関するコスト低減に関する提案

○エネルギー管理業務

・通信回線を利用したデータ収集手法を導入し、詳細なデータを基に分析を行い、省エネルギー診断及び運用改善・投資提案がされ、コスト削減に繋がった

### (3) 実施経費（税抜）

実施経費は、従来経費と比較して、14.1%（約 25 百万円）増加している。しかしながら、従前事業からの業務の追加分（①改正フロン法に伴う「空調機器の点検業務」、②大

井出張所及び③晴海庁舎の「点検等及び保守業務」と「植栽管理業務」、④統括管理業務)及び建設保全業務労務単価を活用し算出した上昇率を考慮すると、一定の効果があつたものと評価できる。

すなわち、上記追加業務分 18,350 千円を控除して従来経費及び実施経費と比較すると、下記のとおり、約 3.8%増加しているが、これは本事業の大部分を占める人件費が、上昇したことによるものである。

国の定める建設保全業務労務単価等に基づいて算出した従前経費(平成 22 年度)と実施経費(平成 28 年度と令和元年度の平均)の人件費を比較すると約 11.7%の上昇が認められるところ、経費の上昇は約 3.8%に留まっていることから、一定の効率化の効果があつたと評価できる。

従前経費	177,887,427 円 契約期間：平成 22 年 4 月～23 年 3 月 (単年度)
実施経費	203,000,000 円 契約期間：平成 28 年 4 月～令和 3 年 3 月 (5 カ年) 203,000,000 円=1,015,000,000 円÷5 カ年
増減額	25,112,573 円増額
増減率	14.1%増
民間事業者からの改善提案	<p>○点検等及び保守業務</p> <p>通信回線を利用したデータ収集手法を導入し、詳細な自動制御データを基に分析を行い、遠隔による自動制御の最適化チューニングを実施したことで、庁舎で使用するエネルギー使用量が削減され、かつ、コスト削減に繋がった</p> <p>(H23 年度～H28 年度) CO2 排出量：△307 t 金額：△約 1,191 万円/年</p> <p>(H29 年度)・倉庫系ファン運用見直し →前年度比 CO2 排出量：△41.5 t 金額：△約 132.2 万円 /年</p> <p>(H30 年度)・レストラン空調運用見直し →前年度比 CO2 排出量：△4.3 t 金額：△約 13.6 万円 /年</p> <p>(H31 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・売店系統排気ファン停止 →前年度比 CO2 排出量：△3.0 t 金額：△約 9.7 万円 /年</li> <li>・冷水送水温度適正化 →前年度比 CO2 排出量：△4.8 t 金額：△約 15.1 万円 /年</li> <li>・更衣室外調機夜間停止 →前年度比 CO2 排出量：△6.0 t 金額：△約 22.5 万円 /年</li> </ul>

※詳細な検討は以下に記載。

項目	従来経費(A)	第2期	追加業務分 (10,981千円) を除外(B)	増減額 (B-A) 増減率	(参考) 人件費 上昇率	
					28年度	元年度
(1)東京港湾合同庁舎	167,152,855	176,953,371	169,949,439			
(2)芝浦出張所	1,813,286	4,777,784	4,123,961			
(3)大井出張所	0	6,272,986	0			
(4)晴海庁舎	0	3,240,825	0			
(5)青海コンテナ検査センター	6,406,647	8,410,617	7,650,433			
(6)城南島コンテナセンター	2,514,639	3,344,417	2,925,992			
合計	177,887,427	203,000,000	184,649,825	6,762,398 3.8%	7.7%	15.6%
					11.7% (平均)	

#### (4) 競争性改善のための取組

競争性の改善のため、東京税関が実施した主な取組は、下記のとおりである。

##### ○市場化テスト導入時に実施した取組

- ① 仕様内容の大幅な見直しを実施
- ② 個別契約から包括化契約の実施
- ③ 契約期間の延長（単年度→複数年度（5か年））
- ④ 最低価格落札方式から総合評価落札方式への変更
- ⑤ 引継ぎに当たり東京税関が現受注者に対して協力要請を行う旨を明記
- ⑥ 業務達成水準の明示、過年度事業の経費実績に関する詳細な情報及び各実施場所での業務従事者数の実績等、積極的な情報開示を実施
- ⑦ 入札グループによる入札を許容
- ⑧ 入札参加資格の要件緩和（A→A，B）

##### ○2期目に実施した取組

- ① 業務担当者の年齢制限の緩和（警備員 55歳→60歳）
- ② 新規事業者の参入意欲を高める入札スケジュール
  - ・入札説明会の実施
  - ・入札公告期間の延長（50日間→52日間）
  - ・企画書作成期間の延長（14営業日→22営業日）
  - ・準備引継ぎ期間の延長（37日間→53日間）
- ③ 1者応札の分析及び改善のため、応札の可能性がある事業者に対するヒアリングを実施するとともに、入札参加が期待される者へ広報を実施し、入札参加者の拡大を実施

## (5) 業務の特殊性等

### ①分割契約

市場化テスト第1期で本事業を包括化及び契約期間を5カ年の複数年度に変更し入札を実施したことで、従前経費と比べ経費削減効果を達成している。本事業での東京港湾合同庁舎が占有する施設規模は、約8割・実施経費で9割と大きく突出している状況である一方、東京港湾合同庁舎以外の施設は小規模であるため、契約を分割しても削減効果及び事務の効率化は期待が出来ないと思われる（市場化テスト前の実績は、合同庁舎以外の施設で約70件の契約を実施）。

現在、東京港湾合同庁舎に入居している税関は、貨物の輸出入にかかる手続き及び船舶等の入出港に係る手続き等の業務に対応するため24時間窓口を開庁している。また、税関・検疫所・植物防疫所では分析や検査に必要となる各種薬品やガスを取り扱っているため、設備等に異常が起きた場合には、施設管理者より設備保守員に状況を報告することで、常駐する保守員等による一時対応が即時実施され、早期対応が行われることで、設備の早期復旧に寄与され税関業務等の継続が可能となる体制が実現出来ている。

また、東京港湾合同庁舎内で発生した様々な異常やクレーム等に対しては、統括管理者が集約し対策等については毎月行われるグループ運営会議の場において各業務員へ共有が図られ、サービスの向上に努めている。

### ②事業者へのヒアリング

入札説明会に参加したが応札しなかった9者（前回は参加した1者を含む）に対してヒアリングを実施した結果、応札しなかった主な理由は下記のとおりである。

- 各種資格を持った現行の業務員も高齢化が進んでおり先細りの状況であるため、特に人材の確保が困難な状況
- 現事業者を上回る提案をすることが困難

以上のように、人件費が高騰している関係からも人材確保が難しい状況化であり、新規参入にあたり入札参加に一定の人材が確保できている状況で参加を検討しなければならず、落札できなかった際の損失を考慮し消極的な事業者が多いと考えられることから、これ以上の参入拡大のための対応は困難な状況である。

### ③入札の状況

第1期目においては、既存事業者との競争の結果経費が削減され、2期目においては実施要項にて1期目の経費を公表しているため、人材確保の経費等を積み上げた結果、価格面において現事業者を上回ることが困難であると判断したものと思料する。

## (6) 評価のまとめ

前記「(2) 対象公共サービスの実施内容に関する評価」記載のとおり、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年度から令和

元年度までの4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ついても、運転監視業務の中で群管理センターに「ポイント支援システム」を導入し、遠方監視業務の品質向上を図った等、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。

本事業の実施に際し、個別事業及び単年度契約から複数の業務を包括化・複数年契約したことにより、契約事務の大幅な削減や実施経費についても一定の効率化の効果が認められており、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。

一方、1者応札となり、競争性に課題が認められる。

この点、「(4) 競争性改善のための取組」記載のとおり取組を実施したものの、「(5) 業務の特殊性等」記載のとおり市場化テストの実施だけでは実施状況の更なる改善が見込めないものと認められる。

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、今後は、財務省本省に設置している外部有識者で構成される財務省入札等監視委員会において、事業実施状況のチェックを受けることが予定されている。

#### (7) 今後の方針

本事業については、競争性の確保において課題が認められ、良好な実施結果を得られたと評価することが困難であるものの、「(6) 評価のまとめ」のとおり、市場化テストの実施だけでは実施状況の更なる改善は見込めないものと認められる。

以上のことから、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. (2)の基準を満たしているものとして、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とする。

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、財務省東京税関が自ら公共サービスの質の維持向上、コストの削減及び事業の透明性の確保を図っていくことを求めたい。

さらに、財務省東京税関に対し、今後も受託者の決定プロセス及びコストの透明性を確保するよう求めるとともに、競争性の改善を通じた公共サービスの質の維持向上及びコストの削減を図るため、本事業の目的・理念に沿う範囲内で、事業の実施方法等についての見直しを含めた不断の検討を要請する。

なお、今後の契約の状況によっては事後調査を行うほか、市場化テストの対象事業として再選定されることもある。



令和 2 年 6 月 2 日  
東京税関総務部会計課

民間競争入札実施事業  
東京港湾合同庁舎等の施設管理・運營業務の実施状況について  
(平成 28 年度～平成 31 (令和元) 年度)

## I. 事業の概要

### 1. 委託業務の内容

東京港湾合同庁舎等の施設管理・運營業務

<内訳>

- (1) 運転監視業務 (東京港湾合同庁舎のみ)
- (2) エネルギー管理業務 (東京港湾合同庁舎のみ)
- (3) 点検等及び保守業務
- (4) 清掃業務 (大井出張所、晴海庁舎を除く)
- (5) 警備業務 (東京港湾合同庁舎のみ)
- (6) 植栽管理業務

### 2. 業務委託期間

平成 28 年 4 月 1 日から平成 33 (令和 3) 年 3 月 31 日まで

### 3. 受託事業者

東京港湾合同庁舎等の施設管理・運營業務共同企業体

代表企業 アズビル株式会社

構成企業 テイケイ株式会社※

構成企業 日本空港テクノ株式会社

※平成 29 年 12 月よりアール・エス・シー株式会社に変更

### 4. 受託事業者決定の経緯

「東京港湾合同庁舎等の施設管理・運營業務における民間競争入札実施要項」及び「入札説明書」に基づき実施した本件業務委託の入札については、10 者が入札説明書を受け取りに来たものの、企画書を提出した者は上記 3. の者 1 者であった。その者から提出された企画書について審査を行い、平成 28 年 2 月 9 日に開札を行ったが不落となったことから、大井出張所及び晴海庁舎の清掃業務を除外した入札条件の見直しを行い、再度、平成 28 年 3 月 14 日に開札を行った結果、予定価格の範囲内で有効な入札を行った同者を落札者とした。

## II. 対象公共サービスの実施内容に関する状況及び評価

## 1. 管理・運營業務の質

### (1) 快適性の確保

- 施設利用者アンケート（別添1）の全体での不満度20%未満を確保
- 各項目単位（「清掃」「施設管理」「警備」）でそれぞれ30%未満を確保

※不満度は、「不満」及び「やや不満」に該当する回答の割合を集計

実 施 状 況	【アンケート結果】					
	・全体					
	回答	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	平成 31 (R1) 年度	
	満足	40.5%	40.4%	44.9%	45.6%	
	ほぼ満足	35.1%	36.2%	34.6%	31.4%	
	普通	18.8%	20.2%	16.4%	19.5%	
	やや不満	4.7%	2.7%	3.7%	2.4%	
	不満	0.9%	0.5%	0.4%	1.0%	
	アンケート回答数	148名	148名	172名	176名	
	・各項目単位					
	各項目	回答				
	清掃	「普通」以上の合計	91.8%	96.3%	92.0%	95.6%
		「やや不満」以下の合計	8.2%	3.7%	8.0%	4.4%
	施設管理	「普通」以上の合計	94.6%	95.3%	98.8%	93.8%
		「やや不満」以下の合計	5.4%	4.7%	1.2%	6.2%
警備	「普通」以上の合計	96.5%	97.9%	98.0%	99.2%	
	「やや不満」以下の合計	3.5%	2.1%	2.0%	0.8%	
<p>本アンケートは、各施設全職員の約10%にあたる職員に対して実施し、結果は上記のとおりである。（詳細は別添2参照）</p> <p>平成28年度から平成31（R1）年度における不満度は約3%から6%程度と、目標とした20%未満を大きく下回っており、各項目単位においても目標とした30%未満を下回っている。また、普通以上と回答した割合も概ね年々増加傾向にあり、快適性の確保が適正に行われていると評価できる。</p>						

### (2) 品質の確保

- 管理・運營業務の不備に起因する当施設における執務の中断がないこと。  
※執務の中断とは、執務が中断することにより目標が達成されない場合をいう。
- 管理・運營業務の不備に起因する空調の停止、停電、断水の発生がないこと。

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、平成 30 年度：0 回、平成 31（R1）年度：0 回
------	----------------------------------------------------------------------------------------------

(3) 安全性の確保

- 管理・運營業務の不備に起因する施設利用者の怪我の発生がないこと。  
※怪我とは、病院での治療を要する怪我をいう。

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、平成 30 年度：0 回、平成 31（R1）年度：0 回
------	----------------------------------------------------------------------------------------------

2. 各業務において確保すべき水準

(1) 共通事項

各業務責任者の設置

- 業務区分ごとに責任者を設置し、各業務責任者は必要条件を満たした資格を有していること。
- 各業務責任者はグループ企業の正社員であること。

実施状況	年度毎に事前に提出される「東京港湾合同庁舎の施設管理・運營業務計画書」（以下「計画書」という。）により全ての業務区分において、必要条件を満たした資格を有している責任者が配置されていることを確認している。
------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------

(2) 各施設の業務内容

① 東京港湾合同庁舎

イ) 運転監視業務

- 設備管理員担当時間及び配置人員

実施状況	東京港湾合同庁舎管理日報（以下「管理日報」という。）で、定められた人員が配置されていることを確認している。なお、設備管理員に事故等があった場合は、代替要員が確保されている。
------	----------------------------------------------------------------------------------------

- 社員証、服装

実施状況	設備管理員は、常時、社員証を携行し、自社の制服を着用していることを確認している。なお、設備管理員以外が作業を行う場合「東京港湾合同庁舎への立入届」を事前に提出し、作業内容等を通知するとともに、東京税関の用意した腕章を着用している。
------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- 設備管理員の資格等

実施状況	設備管理員は、必要条件を満たした資格を有していることを確認している。また、設備管理員の交代があった場合は、事前に必要書類の提出がされている。
------	------------------------------------------------------------------------

● 群管理センターとの連携

実施状況	<p>自社の群管理センターを神奈川県藤沢市及び大阪府大阪市に有し、24時間365日監視を行っていることを確認している。また、警報発生時には対応マニュアルが自動的にポップアップする機能を備えた、「ポイント支援システム<sup>(※)</sup>」を導入している。</p> <p>※庁舎内の設備に動作状況にポイントを設定し、遠方監視にて運転状況が把握できるシステム。</p>
------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

● 巡察、監査

実施状況	<p>年2回、本店及び営業所の幹部による巡察が実施され、常駐設備員への指導・監督が行われており、結果については、口頭にて報告を受けている。</p>
------	---------------------------------------------------------------------------

● 主要業務

➤ 運転監視業務

実施状況	<p>管理日報で、運転、監視、日常点検が適正に行われていることを確認している。</p>
------	---------------------------------------------

➤ 遠方監視

実施状況	<p>遠方監視装置（神奈川県藤沢市所在）は、自社社員により管理されており、故障等発生時には、他の監視装置（豊島区若しくは大阪市所在）によるバックアップ体制が整備され、かつ、必要条件を満たした通信回線で接続するとともに回線の二重化が図られていることを確認している。</p> <p>また、当庁舎に設置されている中央監視装置（管理点は3,300点）以上の機能を有しており（事業者の管理点は約3,900点）、監視等のすべての操作が行えていることも確認している。</p>
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

➤ 設備運転保守運営管理業務

実施状況	<p>管理すべき全ての書類及びデータについては、防災センター内に適正に保管がされており、また、年4回の「保全会議」にて、設備診断、更新に関する提案がされ、長期保全計画の策定に寄与している。</p>
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------

➤ その他の業務

実施状況	<p>所轄官公庁に提出すべき書類については、事業者が書類作成し提出を受けている。また、所轄官公庁等の立入調査がある場合には、東京税関の要請に応じ諸対応の協力がされている。更に、簡易的な修繕や清掃にも早急な対応がされている。</p>
------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

➤ 作業・費用の特記事項

実施状況	<p>ボイラー、圧力容器の検査料、エレベーターの検査料、ゴンドラの検査料については、事業者負担により実施されていることを確認している。</p>
------	-------------------------------------------------------------------------

ロ) エネルギー管理業務

東京港湾合同庁舎におけるエネルギーの使用量や使用状況を定期かつ総合的に分析し、省エネルギー化計画を立案、実施し、実施後の効果検証、改善策を検討する。

実施状況	<p>東京港湾合同庁舎におけるエネルギーの使用状況を分析し、省エネルギー化計画の「立案→実施→効果検証→報告」の一連の業務を実施した。</p> <p>省エネルギー化計画は運用改善を中心とした提案がされ、実施方法から実施後の効果までを年4回（現在まで計16回実施）の省エネルギー検討会で報告を受け、</p>
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	庁舎で使用するエネルギーの削減効果を確認した。
--	-------------------------

ハ) 点検等及び保守業務

「設備一覧表」及び「共通仕様書」に基づき点検及び保守業務を行うこと。また、環境衛生管理等についても同様に実施すること。

実施状況	各点検・保守業務については、仕様書のほか、各種法令等に従い、機械設備及び電気設備の点検並びに各種環境測定を適切に実施し、良好な庁舎内環境が維持された。なお、点検等を外部委託している場合は、設備管理員が立会いし、適切に監督を行っている。
------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ニ) 清掃業務

指定された業務内容（日常清掃、定期清掃、ガラス清掃）に基づき、庁舎を常時清潔、かつ、美観を損ねることのないよう清掃を実施すること。

実施状況	毎年度事前に「計画書」により、清掃作業の年間スケジュール表が提出され、定期清掃・ガラス清掃の作業日は、事前に東京税関と協議し、実施している。 日常清掃、定期清掃とも、仕様書に従い確実かつ適切に実施され、良好な庁舎内環境を維持した。また、臨機応変に汚損箇所の清掃を実施している。
------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ホ) 警備業務

● 警備業の認定

実施状況	年度毎に提出される「計画書」の添付資料により、認定を受けていることを確認している。
------	-------------------------------------------

● 警備担当時間及び配置人員（ポスト数）

実施状況	毎日作成されている「日次シフト」により、定められた時間に適正に人員が配置されていることを確認している。なお、警備員に事故があった場合は、代替要員が確保されている。
------	-----------------------------------------------------------------------------------

● 警備配置

実施状況	防災センターを本部とし、適正に配置していることを「勤務シフト表」で確認している。
------	------------------------------------------

● 社員証、服装、装具

実施状況	警備員は常時、社員証を携帯し、警備業法第 16 条及び 17 条に基づき届け出ている制服を着用していることを確認している。
------	---------------------------------------------------------------

● 警備員の資格等

実施状況	年度毎に提出される「計画書」により、必要条件を満たした資格を有していることを確認している。また、警備員の交代があった場合は、事前に必要書類の提出がされ、必要条件を満たしていることを確認している。
------	---------------------------------------------------------------------------------------------------

● 警備員の権限

実施状況	東京税関の指示に従い、警備担当責任者が指揮運営を実施していることを確認している。
------	------------------------------------------

● 管制本部との連携

実施状況	緊急時の連絡網により連絡体制が構築されていることを確認している。また、事業者の本社が東京都豊島区池袋に所在し、緊急時に警備員の増員を30分以内に行えることを確認している。
------	---------------------------------------------------------------------------------------

● 巡察、監督

実施状況	年2回管理部門による巡察が実施され、品質の点検・指導・監督が行われており、結果については、口頭にて報告を受けている。
------	------------------------------------------------------------

● 主要業務

➤ 防災センター業務

実施状況	「東京港湾合同庁舎・警備報告書」により、適正に実施されていることを確認している。
------	------------------------------------------

➤ 巡回点検業務

実施状況	日々提出される「東京港湾合同庁舎巡回チェックシート」により、適正に実施されていることを確認している。
------	----------------------------------------------------

➤ 出入管理業務

実施状況	「東京港湾合同庁舎・警備報告書」により、適正に実施されていることを確認している。
------	------------------------------------------

➤ 緊急事態対応業務

実施状況	年2回の参集訓練及び年1回の防災訓練を実施している。その他警備教育を年6回実施し、緊急事態に備えた体制が整えられている。
------	--------------------------------------------------------------

へ) 植栽管理業務

仕様書に従い東京港湾合同庁舎における植栽等を適切な状態に維持する。

実施状況	適正に実施されていることを、実施毎に提出される「作業報告書」により確認している。
------	------------------------------------------

② 芝浦庁舎

イ) 点検等及び保守業務

仕様書に従い庁舎の機械設備、電気設備について、点検等及び保守業務を行う。また、環境衛生管理等についても同様に実施すること。

実施状況	各点検・保守業務については、仕様書のほか、各種法令等に従い、機械設備及び電気設備の点検並びに各種環境測定を適切に実施し、良好な庁舎内環境が維持された。なお、点検等を外部委託している場合は、設備管理員が立会いし、適切に監督を行っている。
------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ロ) 清掃業務

指定された業務内容（日常清掃、定期清掃、ガラス清掃）に基づき、庁舎を常時清潔、かつ、美観を損ねることのないよう清掃を実施すること。

実施状況	毎年度事前に「計画書」により、清掃作業の年間スケジュール表が提出され、定期清掃・ガラス清掃の作業日は、事前に東京税関と協議し、実施している。
------	------------------------------------------------------------------------

	日常清掃、定期清掃とも、仕様書に従い確実に実施され、良好な庁舎内環境を維持した。また、臨機応変に汚損箇所の清掃を実施している。
--	-----------------------------------------------------------------

ハ) 植栽管理業務

仕様書に従い庁舎における植栽等を適切な状態に維持する。

実施状況	適正に実施されていることを、実施毎に提出される「作業報告書」により確認している。
------	------------------------------------------

③ コンテナ検査センター（青海、城南島）

イ) 点検等及び保守業務

仕様書に従い庁舎の機械設備、電気設備について、点検等及び保守業務を行う。また、環境衛生管理等についても同様に実施すること。

実施状況	各点検・保守業務については、仕様書のほか、各種法令等に従い、機械設備及び電気設備の点検並びに各種環境測定を適切に実施し、良好な庁舎内環境が維持された。なお、点検等を外部委託している場合は、設備管理員が立会いし、適切に監督を行っている。
------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ロ) 清掃業務

指定された業務内容（日常清掃、定期清掃、ガラス清掃）に基づき、庁舎を常時清潔、かつ、美観を損ねることのないよう清掃を実施すること。

実施状況	毎年度事前に「計画書」により、清掃作業の年間スケジュール表が提出され、定期清掃・ガラス清掃の作業日は、事前に東京税関と協議し、実施している。 日常清掃、定期清掃とも、仕様書に従い確実に実施され、良好な庁舎内環境を維持した。また、臨機応変に汚損箇所の清掃を実施している。
------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ハ) 植栽管理業務

仕様書に従い庁舎における植栽等を適切な状態に維持する。

実施状況	適正に実施されていることを、実施毎に提出される「作業報告書」により確認している。
------	------------------------------------------

④ 大井出張所

イ) 点検等及び保守業務

仕様書に従い庁舎の機械設備、電気設備について、点検等及び保守業務を行う。また、環境衛生管理等についても同様に実施すること。

実施状況	各点検・保守業務については、仕様書のほか、各種法令等に従い、機械設備及び電気設備の点検並びに各種環境測定を適切に実施し、良好な庁舎内環境が維持された。なお、点検等を外部委託している場合は、設備管理員が立会いし、適切に監督を行っている。
------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ロ) 植栽管理業務

仕様書に従い庁舎における植栽等を適切な状態に維持する。

実施状況	適正に実施されていることを、実施毎に提出される「作業報告書」により確認している。
------	------------------------------------------

⑤ 晴海庁舎

イ) 点検等及び保守業務

仕様書に従い庁舎の機械設備、電気設備について、点検等及び保守業務を行う。また、環境衛生管理等についても同様に実施すること。

実施状況	各点検・保守業務については、仕様書のほか、各種法令等に従い、機械設備及び電気設備の点検並びに各種環境測定を適切に実施し、良好な庁舎内環境が維持された。なお、点検等を外部委託している場合は、設備管理員が立会いし、適切に監督を行っている。
------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ロ) 植栽管理業務

仕様書に従い庁舎における植栽等を適切な状態に維持する。

実施状況	適正に実施されていることを、実施毎に提出される「作業報告書」により確認している。
------	------------------------------------------

### 3. 創意工夫の発揮可能性

#### (1) 管理業務の実施全般に対する提案（質の向上）

<p><b>【運転監視業務】</b> 群管理センターに「ポイント支援システム」を導入し、遠方監視業務の品質向上を図った。</p> <p><b>【エネルギー管理業務】</b> 通信回線を利用したデータ収集手法を導入したことにより、計測データに加えて自動制御データを収集することができ、より詳細なデータを基に分析を行うことが可能となり、省エネルギー診断及び運用改善・投資提案がされた。</p> <p><b>【点検等及び保守業務】</b> 設備点検において、誰でも簡単に同じ判断が下せる可視化診断ツールを導入し、「リークディテクター」や「振動計」、「サーモグラフィー」等の機器を活用しながら点検作業の信頼性を向上させた。具体的には、過去の測定値を基準として数値の変化による劣化具合を判断する等に活かされた。</p> <p><b>【清掃業務】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● クリーンスタッフによる月2回の清掃品質チェック、清掃作業員への指導を行うことで品質の向上が図られた。また、会議・見学等のイベント開催時や台風等の被害発生時には、ガラスの臨時清掃等について速やかな対応がなされた。</li> <li>● 定期清掃前に測定器を用いた汚染度チェックを実施し、測定値が高い箇所を重点的に清掃することで、庁舎全体の品質の均一化が図られた。なお、定期床清掃の際には、実施前後に「光沢計」にて床面を計測し、清掃の度合いを定量的に計測できる工夫をした。</li> </ul> <p><b>【警備業務】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 応急手当普及員又は上級救命の資格取得を進めることにより、警備品質の向上が図られ</li> </ul>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



た。また、専門的知識と能力が求められる施設警備検定を所有する隊員についても確保に努めている。

- 護身術・応急救護・身体の不自由な方への対応訓練等を年に6回実施し、資質の向上を図った。
- 入居官庁等へのAED講習会における実技講師として協力をを行った。

## (2) 従来の実施方法に対する改善提案

### 【運転監視業務】

従来の実施方法に定められた複数拠点によるバックアップに加え、東京港湾合同庁舎と事業者が所有する遠方監視センターを接続する通信回線を二重化し、遠方監視業務の安定化を図った。

### 【清掃業務】

- 日常清掃では、事業者より自走式カーペットスーパの導入が提案され、業務の効率化が図られた。
- 汚染度に合わせたゾーニングを行い、使用する用具を分けることで、汚染の拡散防止を図った。
- 雑巾・モップにマイクロファイバー素材を採用することにより、省洗剤及び節水に努めた。

### 【その他】

- 本委託事業実施以前は、職員からの管球交換、空調の温度設定、配管詰まり等の問い合わせやクレームを東京税関会計課にて受け付けていたが、事業者における受付対応とすることで、不具合等に迅速に対処でき、また、同会計課の負荷軽減に貢献した。なお、受け付けた問い合わせやクレーム等は、データベースに入力し、日報として同会計課に報告する他、事前対策の実施及び改善提案を行った。
- 「グループ運営会議」に併せて、年2回「参集訓練」を実施し、緊急時に備えた訓練を行っており、東京税関会計課職員も訓練に参加することで、緊急時の対応について官民の意思統一が図られた。

## (3) 管理業務に関するコスト低減に関する提案

### 【エネルギー管理業務】

通信回線を利用したデータ収集手法を導入し、詳細なデータを基に分析を行い、省エネルギー診断及び運用改善・投資提案がなされ、コスト削減に繋がった。

### 【点検等及び保守業務】

- エネルギー管理業務と同様、通信回線を利用したデータ収集手法を導入し、詳細な自動制御データを基に分析を行い、遠隔による自動制御の最適化チューニング<sup>(※)</sup>を実施したことで、庁舎で使用するエネルギー使用量が削減され、かつ、コスト削減に繋がった。

※最大で1分間隔で温度等のデータを検出できるため、集積したデータを細かく分析することができた。

〈具体的なエネルギー削減実績〉

平成 23 年度から平成 28 年度の間で CO2 排出量は 307 t 削減、金額では、年平均 1,191 万円が削減されている。また、H29 年度からも各年度で更なる削減を行っている。

(H23 年度～H28 年度) CO2 排出量：△307 t 金額：△約 1,191 万円/年  
(H29 年度)

・倉庫系ファン運用見直し

→前年度比 CO2 排出量：△41.5 t 金額：△約 132.2 万円 /年

(H30 年度)

・レストラン空調運用見直し

→前年度比 CO2 排出量：△4.3 t 金額：△約 13.6 万円 /年

(H31 年度)

・売店系統排気ファン停止

→前年度比 CO2 排出量：△3.0 t 金額：△約 9.7 万円 /年

・冷水送水温度適正化

→前年度比 CO2 排出量：△4.8 t 金額：△約 15.1 万円 /年

・更衣室外調機夜間停止

→前年度比 CO2 排出量：△6.0 t 金額：△約 22.5 万円 /年

- 事業者からの提案により、CO<sub>2</sub>削減の種々の取組みを実施した結果、東京港湾合同庁舎のエネルギー使用量（原油換算）が平成 23 年度以降 1,500L 未満/年を継続していることから、東京都の「指定地球温暖化対策事業所」の指定が取り消され、CO<sub>2</sub>削減はもとより、東京税関会計課の事務負担軽減にも寄与した。

平成 22 年度：1,765KL（契約前）

平成 28 年度：1,408KL（契約後）

平成 29 年度：1,386KL（ " ）

平成 30 年度：1,417KL（ " ）

平成 31（R1）年度：1,390KL（ " ）※平成 31（R1）年度は見込値

なお、今後も引続き 1,500KL 未満/年を超えないよう、エネルギー管理を徹底する体制が取られている。

- 平成 27 年度に電気・熱源冷温水の契約デマンド値（使用最大値）を引き下げたが、更なる削減を図ったことにより、平成 30 年度から再度契約デマンド値の引き下げを行い、光熱費の削減に寄与した。

・電気契約デマンド値：1,256 kW→1,230 kW

・熱源冷温水契約デマンド値

冷水：10,000 GJ→9,300 GJ

温水：5.0 GJ→4.4 GJ

#### (4) 共通仕様書に関する提案

特になし

#### 4. 評価

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おいては、仕様内容に基づき確実及び適切に業務が実施されているとともに誠実な対応が行われている。また、事業者からの提案事項に基づく実施内容について、創意工夫が発揮されており、業務内容の質の向上、運營業務改善、コスト低減が図られている。

### 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

(単位:円(税抜))

市場化テスト導入前(平成22年度)の合計額177,887,427円と市場化導入後(平成28年度～平成32(令和2)年度(第2期))の合計額203,000,000円を比較して、全体金額で契約金額が25,112,573円増加している。

ただし、2期目は対象庁舎及び業務の追加を行っているため、対象庁舎ごとの経費及び追加業務を控除した金額については以下表のとおりである。

庁舎名	平成22年度 市場化テスト導入前	平成28年度 市場化導入後(2期目) 追加項目を控除	増減額 (増減率)
東京港湾合同庁舎	167,152,855	169,949,439	
芝浦出張所	1,813,286	4,123,961	
青海コンテナ検査センター	6,406,647	7,650,433	
城南島コンテナ検査センター	2,514,639	2,925,992	
合計金額	177,887,427	184,649,825	6,762,398 (3.80%)

H28年度の追加項目については控除

大井出張所(点検等及び保守業務・植栽管理業務)

晴海庁舎(点検等及び保守業務・植栽管理業務)

改正フロン法に伴う空調機器点検業務

統括管理業務

エネルギー管理業務(東京港湾合同庁舎のみ)

#### 2. 評価

毎年度国交省より公表される「保全業務労務単価」による労務単価の上昇率は、平成22年度と平成28年度を比較した場合、各業務の平均で約7.75%の増加となっており、平成22年度と平成31年度を比較した場合は各業務の平均で約15.68%の増加となっている。これは人材不足の影響による人件費の高騰が価格に反映されたものと考えられる。

したがって、契約金額は増加しているものの、全体額の増減率(3.80%)は労務単価の上昇率(7.75%～15.68%)より低水準であるため、削減効果はあったものと思料する。

しかし、施設の管理・運営に係る複数業務を一括して複数年契約したことにより、従来に比して契約業務を大幅に軽減することができ、かつ、業務の包括的な管理によるクレーム対応等、東京税関会

計課職員の負担を大幅に減らすことができた。また、複数年継続して庁舎を管理運営することにより、施設の維持管理に民間の創意工夫が発揮され、質の向上が図れた。

#### IV. 総合評価

##### 1. 本事業実施により得られたメリット

本事業を実施し、複数業務を一括して複数年契約したことにより、契約事務の大幅な削減や光熱水費等経費の削減効果が得られたと認められる。

本事業も2期目となり、1期目に比べてコストを削減できる項目が減少している中で、東京港湾合同庁舎等の管理・運営業務の品質及び安全性は確保されており、また、事業者による創意工夫により、施設利用者に過度の我慢を強いることなく適正に室温等が管理され、満足度も向上するなど、コスト削減に加え品質の向上も図られており、対象公共サービスの良好な実施結果が得られたと言える。

##### 2. チェック体制の確保

東京税関においては、公認会計士、弁護士等の外部有識者から構成される「入札等監視委員会」において、入札及び契約手続きの状況について審議していただく体制が設けられていることから、チェック体制は確保されている。

##### 3. 競争性の確保

東京税関においては、競争性を確保するため、常日頃から「仕様書に対する意見招請等の実施」及び「適正な公告期間の確保」等に努めているところである。

本事業では、1期目について複数者の入札があったものの、2期目については1者応札となった。この対策として対象施設の分割や対象業務の分割に関して検討したが、

- 本事業は、東京港湾合同庁舎に係る経費が契約の大部分（約90%）を占めており、対象施設を分割するメリットに乏しく、また各施設間を移動する際の所要時間についても車で30分程度であり、地理的な制約も発生しない。
- 東京港湾合同庁舎は東京税関の本関であることに加え、海上保安庁、検疫など、各種申請等で多くの一般来庁者が訪れる施設であるとともに、大規模災害時には帰宅困難者の一時受け入れ等を行う施設でもあることから、本事業に係る各業務員が連携して適切な対応を取ることが不可欠である。といった理由から、対象施設を分割する必要性はなく、また対象業務の分割は好ましくないとする。

また、2期目の入札に際し、入札説明書は受領したものの入札には参加しなかった者に対してヒアリングを行ったところ、「人材の確保が難しかったこと」や「新規参入に対するリスクを考慮した」などが入札不参加の理由であり、仕様書の要件緩和や対象施設・業務の分割は不要との回答であった。

その他第1期目においては、既存事業者との競争の結果経費が削減され、2期目においては実施要項にて1期目の経費を公表しているため、人材確保の経費等を積み上げた結果、価格面において現事業者を上回ることが困難であると判断したものと料する。

##### 4. 結論

以上のとおり、本事業に対するこれまでの取り組みにより、契約事務の大幅な削減や光熱水費等経費

の削減、更には業務の品質向上が図られてきたところであるが、同じ枠組みの中で、今後これ以上の改善を図ることは困難と思われるため、今期にて市場化テストを終了し、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、東京税関の責任において公共サービスの質の向上、コストの削減等を図る努力をしてまいりたい。

〇〇年〇〇月

東京税関総務部会計課

施設管理・運營業務についてのアンケート**【アンケートのお願い】**

本調査は、施設管理・運營業務について、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。

回答いただいた内容等が外部にでることは一切ございませんので、ご理解、ご協力をお願いいたします。（回答は満足度について該当するものにチェックを付けてください。）

**1.施設内の清掃について**

1-1 施設内の床、玄関ホール、階段、湯沸室、トイレなどの共用部分の清掃は行き届いていましたか。

1 満足 2 ほぼ満足 3 普通 4 やや不満 5 不満

1-2 共用施設の消耗品（トイレトーパー、液体石鹼等）は支障なく補充されてきましたか。

1 満足 2 ほぼ満足 3 普通 4 やや不満 5 不満

**2. 施設の管理について**

2-1 施設の不具合・修繕等（蛍光灯交換作業等の軽微なもの）への対応はどうでしたか。

1 満足 2 ほぼ満足 3 普通 4 やや不満 5 不満

2-2 各作業において、通常の事務に支障を来さないように適切な配慮はとられていましたか。

1 満足 2 ほぼ満足 3 普通 4 やや不満 5 不満.

**3.警備業務について（東京港湾合同庁舎の入居職員のみ）**

3-1 警備員の受付・対応はどうでしたか。

1 満足 2 ほぼ満足 3 普通 4 やや不満 5 不満

○ 上記のアンケート項目について、良かった点・悪かった点その他お気づきの点などありましたら、お聞かせ下さい。

( )

アンケートは以上になります。ご協力ありがとうございました。

施設管理・運營業務についてのアンケート結果

※ 1. 清掃に関する設問は「大井出張所」「晴海庁舎」においては、回答対象外

3. 警備業務に関する設問は「東京港湾合同庁舎」のみ対象

施設管理・運營業務についてのアンケート結果(平成29年度)											
1. 施設内の清掃について											
1-1 施設内の床、玄関ホール、階段、湯沸室、トイレなどの共用部分の清掃は行き届いていましたか											
	票数	割合		票数	割合	全質問 合計	票数	割合			
1 満足	41	33.6%	「普通」以上の合計	115	94.3%	1 満足	265	40.5%	「普通」以上の合計	634	96.8%
2 ほぼ満足	46	37.7%	「やや不満」以下の合計	7	5.7%	2 ほぼ満足	237	36.2%	「やや不満」以下の合計	21	3.2%
3 普通	28	23.0%	合計	122	100.0%	3 普通	132	20.2%	合計	655	100.0%
4 やや不満	7	5.7%			4 やや不満	18	2.7%				
5 不満	0	0%			5 不満	3	0.5%				
合計	122	100.0%			合計	655	100.0%			目標:「やや不満」以下の合計:20%以下	
1-2 共用施設の消耗品(トイレットペーパー、液体石鹸)は支障なく補充されていますか											
1 満足	59	48.4%	「普通」以上の合計	120	99.4%						
2 ほぼ満足	46	37.7%	「やや不満」以下の合計	2	1.6%						
3 普通	15	12.3%	合計	122	100.0%						
4 やや不満	2	1.6%									
5 不満	0	0%									
合計	122	100.0%									
2. 施設の管理について											
2-1 施設の不具合・修繕等(蛍光灯交換作業等軽微なもの)への対応はどうか											
1 満足	61	41.2%	「普通」以上の合計	141	95.3%						
2 ほぼ満足	52	35.1%	「やや不満」以下の合計	7	4.7%						
3 普通	28	18.9%	合計	148	100.0%						
4 やや不満	4	2.7%									
5 不満	3	2.0%									
合計	148	100.0%									
2-2 各作業において、通常の事務に支障をきたさないよう適切な配慮はとられていましたか。											
1 満足	65	43.9%	「普通」以上の合計	147	99.3%						
2 ほぼ満足	52	35.1%	「やや不満」以下の合計	1	0.7%						
3 普通	30	20.3%	合計	148	100.0%						
4 やや不満	1	0.7%									
5 不満	0	0.0%									
合計	148	100.0%									
3. 警備業務について(東京港湾合同庁舎の入居職員のみ)											
3-1 警備員の受付対応はどうか											
1 満足	39	33.9%	「普通」以上の合計	111	95.5%						
2 ほぼ満足	41	35.7%	「やや不満」以下の合計	4	3.5%						
3 普通	31	27.0%	合計	115	100.0%						
4 やや不満	4	3.5%									
5 不満	0	0.0%									
合計	115	100.0%									
施設管理・運營業務についてのアンケート結果(平成28年度)											
1. 施設内の清掃について											
1-1 施設内の床、玄関ホール、階段、湯沸室、トイレなどの共用部分の清掃は行き届いていましたか											
	票数	割合		票数	割合	全質問 合計	票数	割合			
1 満足	33	27.0%	「普通」以上の合計	104	85.2%	1 満足	265	40.5%	「普通」以上の合計	619	94.4%
2 ほぼ満足	50	41.0%	「やや不満」以下の合計	18	14.8%	2 ほぼ満足	230	35.1%	「やや不満」以下の合計	37	5.6%
3 普通	21	17.2%	合計	122	100.0%	3 普通	123	18.8%	合計	656	100.0%
4 やや不満	14	11.5%			4 やや不満	31	4.7%				
5 不満	4	3%			5 不満	6	0.9%				
合計	122	100.0%			合計	656	100.0%			目標:「やや不満」以下の合計:20%以下	
1-2 共用施設の消耗品(トイレットペーパー、液体石鹸)は支障なく補充されていますか											
1 満足	62	50.8%	「普通」以上の合計	120	98.4%						
2 ほぼ満足	40	32.8%	「やや不満」以下の合計	2	1.6%						
3 普通	18	14.8%	合計	122	100.0%						
4 やや不満	2	1.6%									
5 不満	0	0%									
合計	122	100.0%									
2. 施設の管理について											
2-1 施設の不具合・修繕等(蛍光灯交換作業等軽微なもの)への対応はどうか											
	票数	割合		票数	割合						
1 満足	63	42.6%	「普通」以上の合計	140	94.6%						
2 ほぼ満足	50	33.8%	「やや不満」以下の合計	8	5.4%						
3 普通	27	18.2%	合計	148	100.0%						
4 やや不満	7	4.7%									
5 不満	1	0.7%									
合計	148	100.0%									
2-2 各作業において、通常の事務に支障をきたさないよう適切な配慮はとられていましたか。											
	票数	割合		票数	割合						
1 満足	68	46.9%	「普通」以上の合計	144	97.3%						
2 ほぼ満足	54	36.5%	「やや不満」以下の合計	4	2.7%						
3 普通	22	14.9%	合計	148	100.0%						
4 やや不満	3	2.0%									
5 不満	1	0.7%									
合計	148	100.0%									
3. 警備業務について(東京港湾合同庁舎の入居職員のみ)											
3-1 警備員の受付対応はどうか											
	票数	割合		票数	割合						
1 満足	40	34.5%	「普通」以上の合計	111	95.7%						
2 ほぼ満足	36	31.0%	「やや不満」以下の合計	5	4.3%						
3 普通	35	30.2%	合計	116	100.0%						
4 やや不満	5	4.3%									
5 不満	0	0.0%									
合計	116	100.0%									

施設管理・運営業務についてのアンケート結果(平成30年度)

1. 施設内の清掃について

1-1 施設内の床、玄関ホール、階段、湯沸室、トイレなどの共用部分の清掃は行き届いていましたか

		全質問 合計									
	票数	割合		票数	割合		票数	割合			
1 満足	48	33.6%	「普通」以上の合計	129	90.2%	1 満足	344	44.3%	「普通」以上の合計	735	95.0%
2 ほぼ満足	56	39.2%	「やや不満」以下の合計	14	9.8%	2 ほぼ満足	265	34.6%	「やや不満」以下の合計	31	4.0%
3 普通	25	17.5%	合計	143	100.0%	3 普通	126	16.4%	合計	766	100.0%
4 やや不満	12	8.4%			4 やや不満	28	3.7%				
5 不満	2	1%			5 不満	3	0.4%				
合計	143	100.0%			合計	766	100.0%				目標:「やや不満」以下の合計:20%以下

1-2 共用施設の消耗品(トイレトーパー、液体石鹸)は支障なく補充されていますか

	票数	割合		票数	割合
1 満足	69	48.3%	「普通」以上の合計	134	93.7%
2 ほぼ満足	44	30.9%	「やや不満」以下の合計	9	6.3%
3 普通	21	14.7%	合計	143	100.0%
4 やや不満	9	6.3%			
5 不満	0	0%			
合計	143	100.0%			

2. 施設の管理について

2-1 施設の不具合・修繕等(蛍光灯交換作業等軽微なもの)への対応はどうか

	票数	割合		票数	割合
1 満足	79	46.2%	「普通」以上の合計	169	98.2%
2 ほぼ満足	57	33.3%	「やや不満」以下の合計	2	1.2%
3 普通	33	19.3%	合計	171	100.0%
4 やや不満	2	1.2%			
5 不満	0	0.0%			
合計	171	100.0%			

2-2 各作業において、通常の事務に支障をきたさないように適切な配慮はとられていましたか。

	票数	割合		票数	割合
1 満足	80	46.5%	「普通」以上の合計	169	98.2%
2 ほぼ満足	62	36.0%	「やや不満」以下の合計	3	1.7%
3 普通	27	15.7%	合計	172	100.0%
4 やや不満	2	1.2%			
5 不満	1	0.6%			
合計	172	100.0%			

3. 警備業務について(東京港湾合同庁舎の入居職員のみ)

3-1 警備員の受付対応はどうか

	票数	割合		票数	割合
1 満足	68	49.6%	「普通」以上の合計	134	97.8%
2 ほぼ満足	46	33.6%	「やや不満」以下の合計	3	2.2%
3 普通	20	14.6%	合計	137	100.0%
4 やや不満	3	2.2%			
5 不満	0	0.0%			
合計	137	100.0%			

施設管理・運営業務についてのアンケート結果(H31(R1)年度)

1. 施設内の清掃について

1-1 施設内の床、玄関ホール、階段、湯沸室、トイレなどの共用部分の清掃は行き届いていましたか

		全質問 合計									
	票数	割合		票数	割合		票数	割合	割合		
1 満足	45	30.6%	「普通」以上の合計	135	91.8%	1 満足	360	46.6%	「普通」以上の合計	763	96.6%
2 ほぼ満足	50	34.0%	「やや不満」以下の合計	12	8.2%	2 ほぼ満足	249	31.4%	「やや不満」以下の合計	27	3.4%
3 普通	40	27.0%	合計	147	100.0%	3 普通	155	19.5%	合計	790	100.0%
4 やや不満	9	6.1%			4 やや不満	19	2.4%				
5 不満	3	2%			5 不満	8	1.0%				
合計	147	100.0%			合計	790	100.0%				

1-2 共用施設の消耗品(トイレトーパー、液体石鹸)は支障なく補充されていますか

	票数	割合		票数	割合
1 満足	81	55.1%	「普通」以上の合計	146	89.3%
2 ほぼ満足	37	25.2%	「やや不満」以下の合計	1	0.7%
3 普通	28	19.0%	合計	147	100.0%
4 やや不満	1	0.7%			
5 不満	0	0%			
合計	147	100.0%			

2. 施設の管理について

2-1 施設の不具合・修繕等(蛍光灯交換作業等軽微なもの)への対応はどうか

	票数	割合		票数	割合
1 満足	83	46.8%	「普通」以上の合計	166	93.8%
2 ほぼ満足	54	30.5%	「やや不満」以下の合計	11	6.2%
3 普通	29	16.4%	合計	177	100.0%
4 やや不満	7	4.0%			
5 不満	4	2.3%			
合計	177	100.0%			

2-2 各作業において、通常の事務に支障をきたさないように適切な配慮はとられていましたか。

	票数	割合		票数	割合
1 満足	86	48.6%	「普通」以上の合計	174	98.3%
2 ほぼ満足	59	33.3%	「やや不満」以下の合計	3	1.7%
3 普通	29	16.4%	合計	177	100.0%
4 やや不満	2	1.1%			
5 不満	1	0.6%			
合計	177	100.0%			

3. 警備業務について(東京港湾合同庁舎の入居職員のみ)

3-1 警備員の受付対応はどうか

	票数	割合		票数	割合
1 満足	65	46.8%	「普通」以上の合計	142	100.0%
2 ほぼ満足	46	33.8%	「やや不満」以下の合計	0	0.0%
3 普通	29	20.4%	合計	142	100.0%
4 やや不満	0	0.0%			
5 不満	0	0.0%			
合計	142	100.0%			



別紙

平成22年度建築保全業務労務単価

1. 日割基礎単価

(単位:円/日)

地区	保全技師・保全技術員等日割基礎単価						清掃員日割基礎単価			警備員日割基礎単価		
	保全技師Ⅰ	保全技師Ⅱ	保全技師Ⅲ	保全技師補	保全技術員	保全技術員補	清掃員A	清掃員B	清掃員C	警備員A	警備員B	警備員C
北海道	18,900	17,700	18,000	14,600	13,900	11,100	10,100	8,300	6,300	11,300	9,800	7,700
宮城	20,000	18,800	18,400	15,000	14,000	11,000	10,000	8,000	6,000	10,000	8,500	7,000
東京	23,200	21,600	22,000	17,800	16,900	13,600	12,800	10,600	8,000	14,000	12,200	9,500
新潟	20,000	19,000	19,200	15,000	14,200	11,700	10,900	8,900	6,900	12,800	11,000	8,700
愛知	22,600	21,100	21,400	17,300	16,000	13,300	10,900	9,000	6,800	14,100	14,000	10,900
大阪	24,000	22,400	22,800	18,500	17,100	14,100	13,400	11,100	8,400	12,500	10,800	8,500
広島	20,600	19,200	19,500	15,800	14,600	12,100	9,600	7,900	6,000	11,800	10,300	8,000
香川	21,800	20,400	20,700	16,800	15,500	12,800	10,100	8,300	6,300	11,300	9,800	7,700
福岡	20,000	18,700	19,000	15,400	14,200	11,800	10,700	8,800	6,600	10,300	9,000	7,000
沖縄	16,000	15,000	15,200	12,300	11,400	9,400	9,000	7,400	5,600	8,700	7,600	5,900

2. 新增基礎単価

日割基礎単価に対する割増基礎単価の割合 (単位:%)

地区	保全技師・保全技術員等割増基礎単価割合						警備員割増基礎単価割合		
	保全技師Ⅰ	保全技師Ⅱ	保全技師Ⅲ	保全技師補	保全技術員	保全技術員補	警備員A	警備員B	警備員C
全国	9.3	9.5	9.8	9.8	9.5	9.9	9.9	9.9	10.7

※割増基礎単価は、日割基礎単価に上記の割合を乗じた値とし、算出された値の単位は、円/時間とする。

3. 宿直単価

(単位:円/回)

地区	宿直単価
全国	3,700

平成28年度建築保全業務労務単価

- 本単価は、建築保全業務共通仕様書を採用し、建築保全業務種別基準及び同種別基準を基に、保全業務を委託する際の保全業務費の積算に用いるためのものであり、外注契約における技術者単価や雇用契約における技術者への支払賃金を拘束するものではない。
- 日割基礎単価は、正時の勤務時間内に業務を行う場合の1日(8時間)当たりの単価である。
- 本単価には、直接物品費、業務管理費及び一般管理費等の経費費は含まれていない。

1. 日割基礎単価

(単位:円/日)

地区	保全技師・保全技術員等日割基礎単価						清掃員日割基礎単価			警備員日割基礎単価		
	保全技師Ⅰ	保全技師Ⅱ	保全技師Ⅲ	保全技師補	保全技術員	保全技術員補	清掃員A	清掃員B	清掃員C	警備員A	警備員B	警備員C
北海道	19,000	18,000	18,300	15,800	15,200	13,100	10,900	8,800	7,900	12,200	10,300	9,200
宮城	19,100	18,100	18,400	15,900	15,300	13,200	10,900	8,400	7,600	11,700	9,900	8,800
東京	22,300	21,100	22,700	18,800	17,900	15,400	13,900	11,100	10,100	15,000	12,700	11,300
新潟	20,200	19,100	20,500	16,800	16,200	13,900	11,200	9,000	8,100	12,700	10,800	9,600
愛知	22,300	21,100	22,700	18,800	17,900	15,400	12,200	9,800	8,800	14,300	12,100	10,700
大阪	20,600	19,500	20,900	17,200	16,400	14,200	12,700	10,200	9,200	12,800	10,900	9,700
広島	19,800	18,800	20,100	16,500	15,800	13,700	11,300	9,100	8,200	13,200	11,200	10,000
香川	19,400	18,400	19,700	16,200	15,800	13,400	10,000	8,100	7,300	12,700	10,800	9,600
福岡	19,800	18,800	20,100	16,500	15,800	13,700	10,900	8,800	7,900	11,000	9,300	8,300
沖縄	16,700	15,900	17,000	14,000	13,400	11,600	10,700	8,700	7,700	9,900	8,400	7,500

2. 新增基礎単価

割増基礎単価は、日割基礎単価に下表の割増基礎単価の割合を乗じた値とし、算出された値の単位は、円/時間とする。

(単位:%)

地区	割増基礎単価の割合											
	保全技師Ⅰ	保全技師Ⅱ	保全技師Ⅲ	保全技師補	保全技術員	保全技術員補	清掃員A	清掃員B	清掃員C	警備員A	警備員B	警備員C
全国	9.2%	9.7%	9.3%	9.6%	9.6%	9.6%	10.5%	11.1%	11.4%	9.8%	10.3%	10.7%

3. 宿直単価

(単位:円/回)

地区	宿直単価
全国	4,000

平成31年度建築保全業務労務単価

本単価は、各省庁の施設管理費が、建築保全業務共通仕様書を採用する業務に關し、建築保全業務種別基準及び建築保全業務種別基準により実行施設の建築保全業務に係る費用における賃金人件費を算定するための参考単価である。

※本単価は労働者に支払われる賃金に課税されるものであり、業務管理費(法定福利費(専業主員部分)、研修訓練等に要する費用等)及び一般管理費等の経費費は含まれていない。  
 ※日割基礎単価には、時間外、休日及び深夜の労働についての割増賃金、各種種の通常の作業を長時間又は作業内容が異なる労働に対する単価は含まれていない。

1. 日割基礎単価

(単位:円/日)

地区	保全技師・保全技術員等日割基礎単価						清掃員日割基礎単価			警備員日割基礎単価		
	保全技師Ⅰ	保全技師Ⅱ	保全技師Ⅲ	保全技師補	保全技術員	保全技術員補	清掃員A	清掃員B	清掃員C	警備員A	警備員B	警備員C
北海道	19,700	18,700	20,000	16,500	15,800	13,600	12,400	9,900	8,900	13,100	11,200	9,900
宮城	19,900	18,800	20,300	16,600	16,000	13,800	11,900	9,600	8,600	12,700	10,700	9,600
東京	23,400	22,100	23,800	19,600	18,800	15,200	15,700	12,500	11,400	15,900	13,500	12,000
新潟	21,100	20,000	21,400	17,500	16,900	14,500	12,700	10,100	9,200	13,100	11,100	9,900
愛知	23,200	22,000	23,600	19,400	18,700	16,100	13,800	11,000	9,900	15,000	12,800	11,300
大阪	21,700	20,600	22,100	18,200	17,400	15,000	14,500	11,900	10,900	14,100	11,900	10,600
広島	20,800	19,700	21,100	17,300	16,600	14,400	12,900	10,200	9,200	14,200	12,000	10,700
香川	20,800	19,800	21,200	17,400	16,700	14,400	11,600	9,200	8,400	14,200	12,100	10,700
福岡	20,200	19,200	20,600	16,900	16,200	14,000	12,400	10,000	9,000	12,100	10,200	9,100
沖縄	17,700	16,700	18,000	14,800	14,100	12,200	12,100	9,700	8,600	10,800	9,100	8,100

2. 新增基礎単価率

割増基礎単価率

地区	割増基礎単価率											
	保全技師Ⅰ	保全技師Ⅱ	保全技師Ⅲ	保全技師補	保全技術員	保全技術員補	清掃員A	清掃員B	清掃員C	警備員A	警備員B	警備員C
全国	9.5%	10.0%	9.4%	9.4%	9.5%	10.0%	10.3%	11.2%	11.2%	9.7%	10.2%	10.5%

3. 宿直単価

(単位:円/回)

地区	宿直単価
全国	3,800

単位：円

保全労務単価比較			
年度	H22	H28	H31
保全技師Ⅰ	23200	22300	23400
保全技師Ⅱ	21600	21100	22100
保全技師Ⅲ	22000	22700	23800
保全技師補	17800	18600	19600
保全技術員	16500	17900	18800
保全技術員補	13600	15400	16200
清掃員A	12800	13900	15700
清掃員B	10600	11100	12500
清掃員C	8000	10100	11400
警備員A	14000	15000	15900
警備員B	12200	12700	13500
警備員C	9500	11300	12000

対22年比

	H28	H31
	96.12%	100.86%
	97.69%	102.31%
	103.18%	108.18%
	104.49%	110.11%
	108.48%	113.94%
	113.24%	119.12%
	108.59%	122.66%
	104.72%	117.92%
	126.25%	142.50%
	107.14%	113.57%
	104.10%	110.66%
	118.95%	126.32%
平均上昇率	107.75%	115.68%
清掃	113.19%	127.69%
警備	110.06%	116.85%
保全業務	103.87%	109.09%

令和2年6月2日  
東京税関総務部会計課

民間競争入札実施事業  
「東京港湾合同庁舎等の施設管理・運營業務」の自己チェック資料

① 「実施要項における競争性改善上のチェックポイント」の対応状況

実施要項における競争性改善上のチェックポイントのうち、官民競争入札等監理委員会（以下「監理委員会」という。）から指摘のあった項目については、全て取り組んでいる。また、契約の性質上明らかに馴染まないものを除き、指摘項目以外についても同様に改善に取り組んでいる。

競争性改善のため、特に重点的に取り組んだ項目は以下のとおり。

- (1) 意見招請・パブリックコメントの募集を入札公告の約3カ月前に実施し、実施要項・仕様書等についてもホームページへ公開するなど広く意見を求めた。
- (2) 入札公告期間及び証明書の提出期限として50日以上の期間を確保し、また、入札書の提出期限として更に22営業日を確保した。
- (3) 受注者が行う業務について、仕様書等に明確に記載し、発注者と受注者の責務の区分を明確化した。

② 実施状況の更なる改善が困難な事情の分析

本件については、1期目（H23）については2者の応札者があったものの、2期目（H28）については1者応札となった。2期目については、上記（1）のとおり仕様書等について事前に公表し広く意見を求めた。また、ホームページ等で確認できるため、本件に係る業務内容及び規模を把握する期間について十分に確保できたものと思料する。なお、意見招請では業務内容で定める一部業務の必要資格について意見書が提出されたものの、その他仕様書の内容や施設規模等に関する意見書は提出されていない。分析結果については以下の通りである。

(1) 入札参加の状況について

意見招請・パブリックコメントの募集を入札公告の3カ月前に実施しており、意見招請に参加した者は4者であったが、その後の入札説明を受けた者は現契約業者含め10者と大幅に増加している。結果的には1者応札となっているが各社の辞退理由については、以下の通りである。

- ① 企画書を提出したが書類不備等により辞退した者 2者
- ② 市場化テストの実績が無いため辞退した者 1者

- ③ 関東圏での業務実績が無いため辞退した者 1者
- ④ 現契約業者を上回る提案が困難との理由で辞退した者 1者
- ⑤ その他施設規模等により辞退した者 1者
- ⑥ その他聴取できなかったため不明の者 3者

企画書を提出したが書類不備等により辞退した者がいるが、公告から書類提出までの期間については50日以上あり、提出期間は十分に確保している。仮にこれ以上の提出期間を確保とした場合、各官庁等との調整期間や業者交代に伴う業務の引継ぎ期間等の確保が出来ない状況となることが考えられる。

#### (2) 仕様書に定める要件等について

警備業務に係る従事者の要件について、1期目は警備員の資格として「55歳未満の者」としていたところ、2期目については「60歳未満の者(60歳以上の場合でも当関の了承を得れば可)」と資格要件を緩和しており、少子高齢化に伴う就労人口の減少についても対応してきたところである。

#### (3) 対象施設の分割について

本件については、東京都江東区に所在する東京港湾合同庁舎を中心として、大田区・中央区等所在の合計6施設を対象としている。各施設間の所要時間は一番遠い庁舎であっても車で30分程度であり、地理的な制約は発生していない。また、各施設の面積については、東京港湾合同庁舎の約50,000㎡の大規模施設を除き、約1,000㎡から4,000㎡ほどの小規模な施設であることから、東京港湾合同庁舎に係る経費が契約の大部分(約90%)を占めている。

東京港湾合同庁舎については、税関業務等において24時間窓口を開庁している施設であるため、設備保守員、警備職員が常駐し業務を行っている。東京港湾合同庁舎以外の施設については、常駐しての業務を実施していないが、設備等に異常が起きた場合には、施設管理者より設備保守員に状況を報告することで、東京港湾合同庁舎に常駐する保守員等による一時対応が即時実施されている。早期対応が行われることで、設備の早期復旧に寄与され税関業務の継続が可能となる体制が実現出来ている。

#### (4) 業務(点検保守・清掃・警備)の分割について

前述のとおり本件については東京港湾合同庁舎を中心とした契約であるが、各施設は輸出入貨物等に係る各種申請・検査等で一般来庁者が多く訪れる施設である。また、犯則調査等に係る要機密情報の取扱いや全国税関のセンター機構としての役割を担う施設など、何らかの要因によるシステムダウン等が発生した場合には、輸出入貨物の通関等の物流に与える影響は計り知れないものとなる。

東京港湾合同庁舎は当関の本局の庁舎であり、各種申請等で多くの一般来庁者が訪れる施設である。また、大規模災害時には帰宅困難者の一時受け入れ等を実施することとしており、設備保守員による設備機器の被害状況把握、警備員による来庁者・職員等の負傷者の把握及び誘導、清掃員による給排水等（トイレ・給湯室等）の被害状況の把握を実施し、統括管理責任者による一括した情報の把握・管理により、各業務員が連携した適切な対応を取ることができ、庁舎及び来庁者等への緊急対応が不可欠である。また、このような緊急事態に備え年2回「緊急参集訓練」を実施し、様々な状況に応じた実技訓練も合わせて行うことで、各業務間での連携した体制が取られている。

庁舎内で発生した様々な異常やクレーム等に対しては、統括管理者が集約し対策等については毎月行われるグループ運営会議の場において各業務員へ共有が図られ、サービスの向上に努めている。また、清掃員等が漏水等の不具合を発見した際には統括管理者を通じて設備保守員による対応が実施され、修理後に再度清掃等を行う等連携した対応が取れている。

将来的に業務単位ごとに分割し、発注を行うこととした場合には、管理体制が細分化されることで各事業者への要請・依頼も各業務単位に行う必要性が生じ、迅速な対応を行うことは難しいと考える。各業務間での横の繋がりはあるものの、指示ではなく要請となるため、緊急時における情報の共有が難しく適切かつ迅速な初動対応が取れないこととなる。

以上のことから業務を分割することは、現契約において構築されている連携した業務処理体制が維持できず、全体的な質・サービスの低下を招く危険性が高い。法の趣旨である民間事業者の創意工夫を活用し、より良質かつ低廉な公共サービスの実現が出来なくなる可能性があるため、業務の分割は庁舎維持管理を行う上で好ましくないと考える。

#### (5) 社会的状況

設備維持管理業者等の複数の事業者への聞き取りを行ったところ、業界全体として成り手が少なく人材不足が慢性化しており、各種資格を持った現行の業務員も高齢化が進んでおり先細りの状況であるため、特に人材の確保が困難な状況であるとのこと。入札への参加への障壁は、対象施設数や業務範囲（内容）では無い旨回答を得ている。人件費が高騰している関係からも人材確保が難しい状況化であり、新規参入にあたり入札参加に一定の人材が確保できている状況で参加を検討しなければならず、落札できなかつた際の損失を考慮し消極的な事業者が多いと考えられることから、これ以上の参入拡大のための対応は困難であると考えられる。