

民間競争入札実施事業
産業技術総合研究所つくばセンターの施設管理等業務における
民間競争入札事業の実施状況について

1. 事業の概要

(1) 業務の内容

産業技術総合研究所つくばセンターの施設管理等業務

- ① つくばセンター設備等維持管理業務
- ② つくばセンター植栽管理業務
- ③ つくばセンター警備業務及びつくばセンター建物等清掃業務
- ④ 研究協力センター運営管理業務、サイエンス・スクエアつくば運営管理業務及び地質標本館運営管理業務
- ⑤ つくばセンター自動車運転・維持管理業務

(2) 業務期間

平成27年4月1日～平成30年3月31日

(3) 受託事業者

- ① つくばセンター設備等維持管理業務
- ② つくばセンター植栽管理業務
- ③ つくばセンター警備業務及びつくばセンター建物等清掃業務
- ④ 研究協力センター運営管理業務、サイエンス・スクエアつくば運営管理業務及び地質標本館運営管理業務
- ⑤ つくばセンター自動車運転・維持管理業務

つくばセンターの施設管理等業務共同事業体

代表者 新生ビルテクノ株式会社

構成員 日本メックス株式会社

テスコ株式会社

アズビル株式会社

日興美装工業株式会社

不二造園土木株式会社

株式会社クリーン工房

高橋興業株式会社

(4) 受託事業者決定の経緯

産業技術総合研究所つくばセンターの施設管理等業務の「民間競争入札実施要項」に基づき総合評価方式による公告を行ったところ、各入札参加者から企画書の提出があり、当研究所で設置した外部有識者を含む評価委員会で評価を行った結果、企画書提出業者は仕様書に定めた要件（企画書の必須項目審査）において満たしており、入札を行うこととなった。

平成27年2月9日に開札を行った結果、上記の受託事業者が落札者となった。

①つくばセンター設備等維持管理業務	業者数
入札参加者数	2者
うち企画書の評価基準を満たしていた者	2者
うち予定価格の範囲内で入札した者	1者
②つくばセンター植栽管理業務	
入札参加者数	3者
うち企画書の評価基準を満たしていた者	3者
うち予定価格の範囲内で入札した者	2者
③つくばセンター警備業務及びつくばセンター建物等清掃業務	
入札参加者数	1者
うち企画書の評価基準を満たしていた者	1者
うち予定価格の範囲内で入札した者	1者
④研究協力センター運営管理業務、サイエンス・スクエアつくば運営管理業務及び地質標本館運営管理業務	
入札参加者数	2者
うち企画書の評価基準を満たしていた者	2者
うち予定価格の範囲内で入札した者	1者
⑤つくばセンター自動車運転・維持管理業務	
入札参加者数	3者
うち企画書の評価基準を満たしていた者	3者
うち予定価格の範囲内で入札した者	0者
※入札参加者の3者のうち、入札価格の最も低い参加者と交渉を行い、予定価格の範囲内で落札となった。	

2. 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

(1) 確保されるべきサービスの質及び達成状況

①つくばセンター設備等維持管理業務

状態	主要事項	指標	評価
平常時	安全性の確保	本業務の不備に起因する施設利用者の怪我が発生しないこと。	発生回数0回
		本業務の不備に起因して物損事故が発生しないこと。	発生回数0回
	業務継続性(品質)の確保	本業務の不備に起因して業務の中断(運転停止等)となる事態が発生しないこと。(各種機器の誤操作・誤設定等、運転管理に係るもの)	発生回数1回

		本業務の不備に起因して停電等による業務停止が発生しないこと。	発生回数0回
		本業務の不備に起因する業務の不備(空調停止、断水、エレベータ停止等)がないこと。(点検時の不具合見落とし、修繕ミス、保守点検に係るもの)	発生回数0回
	施設等の不具合等への速やかな対応	施設等の利用者から施設等の不具合の連絡があった際に速やかに対応すること。	適宜対応
	環境への配慮	本業務遂行にあたって温室効果ガスの削減を実施すること。	温室効果ガスの削減を実施
緊急時	業務継続性の確保	大地震・火災等の緊急事態が発生し、研究所がその業務の一部又は全部停止した場合において、研究所が機能を復旧する過程で、本業務の不備に起因した復旧の遅れがないこと。	発生回数0回
		大地震・原子力発電所における事故等の緊急事態が発生し、広範な地域において機能を停止した場合(研究所つくばセンターが被災していない場合に限る。)において、本業務の不備に起因して研究所の業務遂行に影響を与えないこと。	発生回数0回

②つくばセンター植栽管理業務

状態	主要事項	指標	評価
平常時	安全性の確保	本業務の不備に起因して施設利用者の怪我が発生しないこと。	発生回数0回
		本業務の不備に起因して物損事故が発生しないこと。	発生回数0回
	業務継続性(品質)の確保	本業務の不備に起因する業務の中断が発生しないこと。	発生回数0回
	不具合の対応	施設等の利用者から施設等の不具合の連絡があった際に速やかに対応すること。	適宜対応
	環境への配慮	本業で使用する農薬等について、農薬取締法、農薬関連法規及びメーカーで定める安全基準、使用方法等を遵守し、法令違反のないこと。	発生回数0回
緊急時	業務継続性の確保	大地震・火災等の緊急事態により研究所がその業務の一部又は全部停止した場合において、研究所が機能を回復する過程で、本業務の不備に起因した復旧の遅れがないこと。	発生回数0回

		大地震・火災等の緊急事態により、広範な地域において機能を停止(研究所が災していない場合に限る。)し、研究所がその業務の一部又は全部を停止した場合において、研究所が機能を回復する過程で、本業務の不備に起因して復旧の遅れがないこと。	発生回数0回
--	--	--	--------

③つくばセンター警備業務及びつくばセンター建物等清掃業務

状態	主要事項	指 標	評価
平常時	安全性の確保	本業務の不備に起因して施設利用者の怪我が発生しないこと。	発生回数1回
		本業務の不備に起因して物損事故が発生しないこと。	発生回数0回
	業務継続性(品質)の確保	本業務の不備に起因して業務の中断が発生しないこと。	発生回数0回
	不具合の対応	施設等の利用者から施設等の不具合の連絡があった際に速やかに対応すること。	適宜対応
緊急時	業務継続性の確保	大地震・火災等の緊急事態により、研究所がその業務の一部又は全部を停止した場合において、研究所が機能を回復する過程で、本業務の不備に起因した復旧の遅れがないこと。	発生回数0回
		大地震・火災等の緊急事態により、広範な地域において機能を停止(研究所が災していない場合に限る。)し、研究所がその業務の一部又は全部を停止した場合において、研究所の機能を回復する過程で、本業務の不備に起因した復旧の遅れがないこと。	発生回数0回

④研究協力センター運営管理業務、サイエンス・スクエアつくば運営管理業務及び地質標本館運営管理業務

状態	主要事項	指 標	評価
平常時	安全性の確保	本業務の不備に起因して来訪者及び施設利用者の怪我が発生しないこと。	発生回数0回
		本業務の不備に起因して物損事故が発生しないこと。	発生回数0回
	業務継続性(品質)の確保	本業務の不備に起因する業務の中断が発生しないこと。	発生回数0回
	不具合の対応	施設利用者等から施設等の不具合等の連絡があった際に迅速に対応すること。	適宜対応

緊急時	業務継続性の確保	大地震・火災等の緊急事態により、研究所がその業務の一部又は全部を停止した場合において、研究所が機能を回復する過程で、本業務の不備に起因した復旧の遅れがないこと。	発生回数 0 回
		大地震・火災等の緊急事態により、広範な地域において機能を停止(研究所が災していない場合に限る。)し、研究所がその業務の一部又は全部を停止した場合において、研究所が機能を回復する過程で、本業務の不備に起因した復旧の遅れがないこと。	発生回数 0 回

⑤つくばセンター自動車運転・維持管理業務

状態	主要事項	指 標	評価
平常時	安全性の確保	本業務の不備に起因して人身事故が発生しないこと。	発生回数 0 回
		本業務の不備に起因して物損事故が発生しないこと。	発生回数 1 回
	業務継続性(品質)の確保	本業務の不備に起因する業務の中断が発生しないこと。	発生回数 0 回
	不具合の対応	利用者から車両の不具合の連絡があった際に迅速に対応すること。	適宜対応
緊急時	業務継続性の確保	大地震・火災等の緊急事態により、研究所がその業務の一部又は全部を停止した場合において、研究所が機能を回復する過程で、本業務の不備に起因した復旧の遅れがないこと。	発生回数 0 回
		大地震・火災等の緊急事態により、広範な地域において機能を停止(研究所が災していない場合に限る。)し、研究所がその業務の一部又は全部を停止した場合において、研究所が機能を回復する過程で、本業務の不備に起因して復旧の遅れがないこと。	発生回数 0 回

(2) 確保すべき水準及び達成状況の評価

①つくばセンター設備等維持管理業務

つくばセンター内の施設について、設備等維持管理調整業務、運転監視・巡視業務、点検・保守業務、応急処置、非常時及び緊急時対応業務、小修繕業務、施設利用者の相談等業務、補助業務、中央監視業務等を、仕様書に記載された業務内容並びに関係法令を遵守し、維持管理業務を行い、各設備を良好に運転・管理して維持する。

【実施結果】

業務仕様書に従い、仕様書に記載された業務内容並びに関係法令を遵守し、維持管理業務を行い、各設備を良好に運転・管理・維持したことにより、確実かつ適切に実施され、総括的な質も達成されたものと認められる。

また、改善提案のあった業務において、平成27年度52.8t-CO₂/年、平成28年度45.2 t-CO₂/年のCO₂削減を行った他、自主的に、緊急時の業務遂行能力向上を目的として、スクラバー廃液や研究廃液などの漏えいを想定した環境事故訓練の実施、危険個所の早期発見を目的とした、研究排水管の損傷するリスクが高い箇所（建物からの第一研究廃水マンホール354箇所等）の点検などを行い、サービスの質の維持、向上が認められる。

一方、雑用水槽点検のための排水作業中に現場監視を怠り、排水槽から水が溢れ、中央及び東地区用の上水ポンプ制御盤が浸水し、一部に断水事故を発生させた。その後は、操作手順書の内容変更及び再確認、教育を行い、業務の改善、再発防止が図れていると認められる。

省エネ活動提案を実施したことによる温室効果ガスの削減量

項目	平成27年度	平成28年度
空調機設備の省エネ	33.9 t-CO ₂ /年	38.6 t-CO ₂ /年
その他の省エネ	18.9 t-CO ₂ /年	6.6 t-CO ₂ /年
提案による削減量合計	52.8 t-CO ₂ /年	45.2 t-CO ₂ /年

具体的な提案内容

- ・空調機設備の省エネ 送排風機間欠運転、空調ダンパ調整 など
- ・吸収式冷温水機の温水出口温度調整による省エネ
- ・不使用変圧器の停止による省エネ

②つくばセンター植栽管理業務

つくばセンター(つくば中央地区、つくば西地区、つくば東地区、つくば北サイト及び苅間サイト)の植栽について、年間業務計画作成、通年管理、植栽管理、落葉清掃作業等を、仕様書に記載された業務内容並びに関係法令を遵守のうえ植栽管理を行い、良好な周辺環境及び景観を保持する。

【実施結果】

業務仕様書に従い、仕様書に記載された業務内容に基づき各業務を行い良好な周辺環境状態で維持されており、確実かつ適切に実施されていたと認められる。

特に、つくばセンター設備等維持管理業務及び警備業務と連携を図り倒木等への迅速な対応、台風及び強風時の特別巡回により敷地内外への倒木、落枝の早期発見を行い、交通障害の未然防止、周辺環境を良好に維持したと認められる。また、通行人の安全確保のため植栽区域内のスズメ蜂の巣駆除(30か所)を自主的に実施した他、放置されていた枯れ枝の撤去、産総研職員等の安全衛生を考慮した早朝作業(4時～7時)及び休日の薬剤散布等サービスの維持、向上が認められる。

③つくばセンター警備業務及びつくばセンター建物等清掃業務

・つくばセンター警備業務

つくばセンター構内について、出入管理業務、監視業務、巡回業務、受付業務、鍵管理・遺失物管理業務等を、仕様書に記載された業務内容並びに関係法令を遵守し警備業務を行い、不測の事態にそなえ安全と秩序を維持する。

【実施結果】

業務仕様書に従い、仕様書に記載された警備員及び受付担当者が確実に配置されて業務が実施されているとともに、防災センターからの指示及びその対応が確実かつ適切に実施されていたと認められる。

併せて、警備業務（要員）と維持管理業務（要員）の緊急時の協力体制の確立、巡回業務時に発見した倒木等は波及事故防止のための処置を施し、情報を植栽業務（要員）に伝達を実施。また、設備等維持管理業務との連携を図り、安全環境のサービスを提供した。巡回警備業務においては、照明・空調等の消し忘れなどの確認、正常確認、在室者確認等の実施報告を行い、良好な状態を維持した。

・つくばセンター建物等清掃業務

つくばセンターの建物等について、日常清掃、定期清掃、ガラス清掃、ゴミ収集作業等を、仕様書に記載された業務内容並びに関係法令を遵守のうえ、清掃業務を行い、建物並びに周辺の衛生環境を保持する。

【実施結果】

業務仕様書に従い、仕様書に記載された業務内容に基づき施設の快適な環境を維持し、実施されている。

今回、追加されたサイエンス・スクエアつくば、地質標本館の清掃業務においては、受付業務担当者との協力・連携を図り、よりよい環境を提供した。

また、日常清掃・定期清掃・落ち葉清掃等においては、施設利用者の使用状況を考慮し、時間調整を行いサービスの向上を図った。

緊急時の対応については、風雨等により建物内に入り込んだゴミ、建物周囲のゴミ、トイレの汚れ等、特別清掃依頼対応も迅速に行っている。

床面の汚れが酷い個所について、企画提案の剥離作業を行うことで、より快適な環境を維持したことが認められる。

なお、定期清掃作業中に安全配慮が欠け、職員の転倒事故が発生した。その後は、改めて教育実習を行い改善されている。

④研究協力センター運営管理業務、サイエンス・スクエアつくば運営管理業務及び地質標本館運営管理業務

・研究協力センター運営管理業務

研究協力センターについて、調整業務、フロント業務、客室整備業務、清掃業務等を、仕様書に記載された業務内容並びに関係法令を遵守のうえ、運営管理業務を行う。

【実施結果】

業務仕様書に従い、仕様書に記載された業務内容並びに関係法令を遵守のうえ、

運営管理業務を行い、利用者の満足度を高めた。

なお、「研究協力センター」（さくら館／短期滞在型及びけやき館／長期滞在型）の利用者を対象として「施設環境に関するアンケート」を実施した結果、設問それぞれについて平成27年度、平成28年度ともに満足度が90%以上あった。

また、アンケート結果の意見について、自主的に対応するとともに改善提案を行うなど、良好なサービス維持が認められる。

研究協力センター満足度調査結果

施設名	項目		実績・満足度		
			目標	平成27年度	平成28年度
さくら館	利用実績	宿泊者数 (延人数)	-	27,647人	25,838人
	設問	共用部施設の清掃状況	90%	96%	98%
		宿泊室の清掃状況		98%	98%
		トイレ、浴室、等の清掃状況		96%	97%
		宿泊室の消耗品の整備状況		96%	95%
		フロントの対応状況		99%	99%
けやき館	利用実績	宿泊者数 (実人数)	-	51人	66人
	設問	共用部施設の清掃状況	90%	100%	100%
		宿泊室の清掃状況		97%	97%
		トイレ、浴室、等の清掃状況		100%	100%
		宿泊室の消耗品の整備状況		100%	100%
		フロントの対応状況		100%	100%

・サイエンス・スクエアつくば運営管理業務

サイエンス・スクエアについて、受付・展示案内業務、受付補助業務等を、仕様書に記載された業務内容並びに関係法令を遵守のうえ運営管理業務を行う。

【実施結果】

業務仕様書に従い、仕様書に記載された業務内容に基づき関係法令を遵守のうえ運営管理業務を行い、研究所の活動の理解促進に協力した。

なお、「見学環境に関するアンケート」結果は設問それぞれについて平成27年度、平成28年度ともに満足度が90%以上あった。

また、アンケートの意見に対して、自ら改善できる内容は迅速に対応し、自らの

改善が困難な内容は改善提案を行い、良好なサービスを維持していた。

サイエンス・スクエアつくば満足度調査結果

項目		目標	平成27年度	平成28年度
利用実績	予約件数	-	471件	460件
	来場者数	-	37,502人	36,543人
設問	説明員の対応	90%	98%	98%
	説明員のガイド説明 (ガイド付見学者のみ)	90%	96%	98%
	全体の満足度	90%	92%	96%

・地質標本館運営管理業務

地質標本館において、受付管理業務及び有料頒布業務等を、仕様書に記載された業務内容並びに関係法令を遵守のうえ運営管理業務を行う。

【実施結果】

業務仕様書に従い、仕様書に記載された業務内容に基づき関係法令を遵守のうえ運営管理業務を行い、来館者に対して地球科学に関する研究成果の普及促進を図るとともに、視察・見学がしやすい環境を提供することを受託事業者は協力していた。なお、「見学環境に関するアンケート」結果は設問それぞれについて平成27年度、平成28年度ともに満足度が90%以上あった。

また、アンケート結果の意見について、自主的な対応及び改善を行っており、サービスの質が高かったものと考えられる。

地質標本館満足度調査結果

施設名	項目		目標	平成27年度	平成28年度
地質標本館	利用実績	団体件数	-	290件	300件
		来場者数	-	39,422人	41,613人
	設問	清掃状況	90%	92%	92%
		受付対応状況	90%	93%	94%
		全体の満足度	90%	92%	94%

⑤つくばセンター自動車運転・維持管理業務

つくばセンター内(中央地区・東地区・西地区)と近隣指定箇所を巡回する連絡バスの運行、同センター内の各事業所及び施設などを定期巡回する所内便の運行と書類や軽荷物の集荷集配を、仕様書に記載された業務内容並びに関係法令を遵守のうえ実施する。

【実施結果】

業務仕様書に従い、仕様書に記載された業務内容に基づき、一般公道での交通事故の発生、交通違反による摘発なども無く、安全且つ正確な運行が行われている。

敷地内において、アクセル操作ミスによる事故が発生し、物損事故を起こした。その後は、改めて教育実習を行い改善されている。

連絡バスの運行については、適切な人員が配置され、安全運転に配慮するとともに、アイドリングストップのエコ運転(時間：平成27年度 874時間45分、平成28年度 879時間53分)、定刻運行の実施が認められる。また、車両は常に清潔に管理されている。

3. 実施経費に関する状況及び評価

(1) 実施経費

経費の推移（単位：千円）税抜き

項目	従来経費 (平成23年度 市場化テスト 導入前)	平成27年度・ 平成28年度の 平均実績額	削減額	削減率
①つくばセンター設備 等維持管理業務	2,193,863	2,166,230	27,633	1.3%
②つくばセンター植栽 管理業務	59,800	55,196	4,604	7.7%
③つくばセンター警備 業務及びつくばセンタ ー建物等清掃業務	302,425	352,735	▲50,310	▲16.6%
④研究協力センター運 営管理業務、サイエン ス・スクエアつくば運 営管理業務及び地質標 本館運営管理業務	94,869	95,000	▲131	▲0.1%
⑤つくばセンター自動 車運転・維持管理業務	8,449	11,000	▲2,551	▲30.2%
合計	2,659,406	2,680,161	▲20,755	▲0.8%

計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計において一致しない場合がある。

(2) 経費削減効果

従来経費（平成23年度：市場化テスト導入前）2,659,406千円と平成27年度・平成28年度の平均実績額 2,680,161千円とを比較すると、20,755千円の増額となっている。

増額の主なものは、「③つくばセンター警備業務及びつくばセンター建物等清掃業務」で50,310千円（16.6%）の増額となっており、要因としては警備業務において、車両の渋滞緩和、開門時間の延長、構内進入時の交通安全対策の強化といったサービス向上により警備員の人工数が増加したことによるもの、また、清掃業務において、新棟建設に伴い清掃箇所（清掃面積）が増加したこと、消耗品を受託事業者の負担に変更したことによるものである。

また、「⑤つくばセンター自動車運転・維持管理業務」において、2,551千円（30.2%）の増額となっており、要因としては早朝運行便を増便（4便増）したことに伴い運転手1名を増員したことによるものである。

さらに、「④研究協力センター運営管理業務、サイエンス・スクエアつくば運営管理業務及び地質標本館運営管理業務」において、131千円（0.1%）の増額となっており、要因としては東日本大震災の影響による被害を受けて、サイエンス・スクエアつくば・地質標本館が休館となり、結果として、平成23年度の経費が減少したことによるものである。

他方、減額となったものは、「①つくばセンター設備等維持管理業務」（27,633千円（約1.3%））、「②つくばセンター植栽管理業務」（4,604千円（約7.7%））であり、総額32,237千円の減額となっている。

以上のとおり、増額の主たる要因は、状況の変化による仕様内容の見直しに伴う警備員の人工数の増、清掃箇所の増、自動車の早朝運行の増便によるものであり、産業技術総合研究所つくばセンターの施設管理等業務における民間競争入札事業の実施経費については、実質的に削減されたと言える。

4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

①つくばセンター設備等維持管理業務

【改善提案項目】

- a. 省エネ活動を意識した業務計画の充実化及び設備運用改善を常に環境に配慮した管理を行う。

【実施結果】

- a. 省エネ活動について、年3回の省エネ活動の推進に係る会議の開催、操作・運転方法等の創意工夫、改善によりエネルギー起源のCO₂排出量を削減（平成27年度 52.8t-CO₂/年、平成28年度 45.2t-CO₂/年のCO₂を削減）を図った他、空調機運転において、外気温度データを綿密に管理したうえで一般空調機の運転、停止制御を行い、空調に係るエネルギーを削減した。

②つくばセンター植栽管理業務

【改善提案項目】

- a. 植栽管理の刈込作業において、低木寄植の側面、樹冠の刈込方法を統一し、美観の向上を図る。

【実施結果】

- a. 植栽管理(低木寄植刈込)における刈込基準を決め、実施した結果、美観の向上が認められた。
 - ・側面の刈込基準－植栽樹の縁と縁石の内側を基準
 - ・樹冠の刈込基準－樹冠(植木の上部)が直線になるよう水平線を基準

③つくばセンター警備業務及びつくばセンター建物等清掃業務

・つくばセンター警備業務

【改善提案項目】

- a. 警備車両による巡回業務の強化の実施。
- b. 外来者入館証の再利用によるコスト削減。

【実施結果】

- a. 平日昼間、巡回車両で定期巡回を行い、構内規制による交通違反の抑制、道路の落下物の迅速な対応、緊急時の迅速な駆けつけ対応等が行われた。
- b. 外来者入館証が使用当日の年月日を記載していたため、毎月約15000枚程度を破棄していたが、記載方法を日のみとし、繰り返し使用できるように変更を行ったことにより、使用量が年間約1000枚程度となり、印刷費の削減ができた。
また、平成28年度は破損した分のみを補充し、大幅な印刷費の削減となった。

・つくばセンター建物等清掃業務

【改善提案項目】

- a. 品質向上に向けた剥離作業の実施。
- b. 美観向上に向けた屋外定期清掃の実施。

【実施結果】

- a. 建物内の床で汚れが酷い個所から剥離清掃を行い美観を上げた。
また、日常業務等においてブラシ清掃から高圧洗浄清掃への変更、落ち葉の掃き掃除からブロワー・バキューム機への変更を行い細かな汚れ落としがなされ作業効率が向上されたと認められる。
- b. 施設内正面入口のモニュメント、地質標本館及びサイエンス・スクエアつくばのキャラクター看板の自主的な定期清掃を行い、美観の向上を図った。

④研究協力センター運営管理業務、サイエンス・スクエアつくば運営管理業務及び地質標本館運営管理業務

・研究協力センター運営管理業務

【改善提案項目】

- a. 研究協力センター運営管理業務（調整業務、フロント業務、客室整備業務、清掃業務）において、不慮の事故等に備え救命講習を受講し、サービスの質の向上を図る。

【実施結果】

- a. 研究協力センター運営管理業務にかかわる従業員に対して、普通救命(AED)の使用方法など講習を義務付け、サービスの質の向上が図られたと認められる。また、緊急時の対応を中央監視センター、警備業務と連携を図り、安全の確保に努めた。

・サイエンス・スクエアつくば運営管理業務

【改善提案項目】

- a. 利用者の顧客満足度向上に向けた取り組みとして、案内・受付員の能力向上のため、教育・研修の充実化を図る。

【実施結果】

- a. 開館前の朝礼、定期的な教育(月1回、業務内容確認)の開催及び言葉遣いや語学の研修を実施することにより、展示物案内業務及び外国人への案内業務の質の向上が図られた。また、接客対応については外部講師を招き研修(4名参加)を行いサービスの向上が図られたと認められる。

・地質標本館運営管理業務

【改善提案項目】

- a. 利用者の顧客満足度向上に向けた取り組みとして、案内・受付員の接客対応、スキルアップのため、教育・研修の充実化を図る。また、有料頒布業務の販売方法(電話予約)の追加によりサービスの向上を図る。

【実施結果】

- a. 案内・受付員への定期的な教育、研修、講習会受講等の実施によりスキルアップが図られ来訪者へのサービスの質が向上された。また、業務改善により広報サービスも向上した。

⑤つくばセンター自動車運転・維持管理業務

【改善提案項目】

- a. 運行時の時間調整停車時に、アイドリングストップを行い、エコドライブを実施。

【実施結果】

- a. 無用なアイドリングをやめ、交通状況に合わせて減加速・速度維持を行っていたことからエコドライブが図られたと認められる。

5. 産業技術総合研究所で設置した外部有識者を含む評価委員会での意見について

(1) 評価

「確保されるべきサービスの質及び達成状況」、「確保すべき水準及び達成状況」、及び「民間事業者からの改善提案に関する実施状況」については認められる。

(2) 意見

- ・「つくばセンター警備業務及びつくばセンター建物等清掃業務」等については、分割することも考えられるが、人材確保難の現状を踏まえると必ずしも分割することによって、入札業者が増えるとは限らない。産総研の問題ではなく、事業者側の問題とも考えられるため、業界の現状を確認する必要がある。
- ・警備業務と清掃業務を纏めることによって、業務の効率化が図られているのであれば、一者応札であっても当該業務の効果は評価できると言える。業務そのものの相乗効果も評価した上で纏めるか、分割するかを判断する必要がある。
- ・一般的に契約を纏めることによって、事務の効率化に繋がり、組織全体のコスト削減になるが、産総研のように事業規模が大きすぎると纏めることによりデメリットの方が大きくなることもある。バランスがどの辺りにあるか結論が出ることを期待しているところはある。最終的に市場化テスト導入前の事業範囲が妥当といった結論が出たとしても良いと考える。
- ・警備業務などの人材確保難や人件費の増加傾向に対応する観点から、例えば機械警備を活用することも検討しては如何か。
- ・共同事業体により応札するのであれば、各事業者の役割及び共同事業体を組む意義を確認する必要がある。
- ・事業者が人員を確保するためには、2月上旬の開札では遅いのではないか。

6. 評価のまとめ

「確保されるべきサービスの質及び達成状況」においては、つくばセンター設備等維持管理業務において上水断水が発生、つくばセンター警備業務及びつくばセンター建物等清掃業務において職員の転倒事故が発生、つくばセンター自動車運転・維持管理業務においても物損事故が発生した。改めて教育実習等を行い、その後は改善されている。また、そのほかの各業務については、事故等の発生は無く、当研究所の業務継続が確保され、施設環境が常時適切な状態で保たれていたと認められる。

「確保すべき水準及び達成状況」においては、各業務仕様書で明記された事項が確実に実施され、確保すべき水準は満たしている。研究協力センター、サイエンス・スクエアつくば、地質標本館ではアンケートを実施した結果、平成27年度、平成28年度ともに満足度が90%以上、アンケート結果の意見に対して自主的に対応し、柔軟かつ適切な運営がなされたことにより、サービスの質が向上し、当研究所の業務継続に貢献したと認められる。

「民間事業者からの改善提案に関する実施状況」においては、民間事業者からの改善提案による業務の効率化が図られたと認められる。

以上のことから、本委託事業の業務実施については、水準以上の業務の実施、かつ、サービスの質の確保並びに効率的な運営がなされていると評価できる。

一方、従来経費（平成23年度：市場化テスト導入前）2,659,406千円と平成27年度・平成28年度の平均実績額2,680,161千円とを比較すると、20,755千円の増額になっている。この実施経費の増額の大部分は、状況の変化による仕様内容の見直しに伴う警備員の人工数の増、清掃箇所の増、自動車の早朝運行の増便によるものであり、当該業務における民間競争入札事業の実施経費については、実質的に削減されていると認められる。

また、つくばセンター警備業務及びつくばセンター建物等清掃業務においては、1者応札であった。なお、要因としては、平成23年度（市場化テスト導入前）は、それぞれ分割しての入札に対して複数者の応札（つくばセンター警備業務3者、つくばセンター建物等清掃業務6者）があったことから、警備業務と建物等清掃業務はそれぞれ単独の業務であっても規模（敷地面積約200万 m^2 ：東京ドーム約43個分、建物数約500棟）が大きく、かつ両業務を纏めたため、人材の確保難もあり応札できる民間事業者が1者となったものと推察される。

7. 今後の事業方針

実施経費の増額の大部分は、状況の変化による仕様内容の見直しに伴う警備員の人工数の増、清掃箇所の増、自動車の早朝運行の増便によるものであり、比較要因とはならないものであるが、引き続き競争性を高めることにより経費削減を図るとともにサービスの質の向上に努める。

今回発生したつくばセンター設備等維持管理業務の事故については、点検作業手順の見直しを行い、他の2件の事故については、既に教育実習等を行い、改善済みであるが、今後も引き続き指導を行う。

今回の入札においては、前回一纏めにした業務を5分割した結果、複数者の応札があったが、つくばセンター警備業務及びつくばセンター建物等清掃業務においては1者応札であった。警備業務と建物等清掃業務はそれぞれ単独の業務であっても規模が大きく、ましてや纏めた場合には人材確保が難しく、応札できる民間事業者は少ないものと推察される。この点にも考慮して応札者の拡大を図り、競争性を高めるための検討を行う。