

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律に基づく  
「独立行政法人国際協力機構東京国際センター施設管理・運営業務」に  
係る契約の締結について

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）に基づく  
民間競争入札を行った「独立行政法人国際協力機構東京国際センター施設管理・運営業  
務」については、下記のとおり契約を締結いたしました。

記

- 1 契約の相手方の住所、名称及び代表者氏名  
住所： 東京都新宿区西新宿6-14-1  
名称： 東京ビジネスサービス株式会社  
代表者氏名： 野島 信明
- 2 契約金額  
1,285,200,000円（税込）
- 3 当該公共サービスの内容及びその実施における確保されるべき質  
(1)公共サービスの内容

業務内容

総括業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受託業務に係る事務（業務計画、報告書、官公庁への届出及び届出代行等）を統括する。</li> <li>・各配置要員の変更若しくは異動について、業務従事者名簿を提出し、変更する場合はその都度センター職員の事前承認を得る。</li> <li>・受託業務に関し、センターが定める監督職員（以下、「監督職員」という）に随時報告し、その他必要と思われる報告は文書にて行う。</li> <li>・センター全体の統括防火・防災管理者が管理する以外の部分の防火管理者として、防火・防災業務を統括する。</li> <li>・センターから貸与された施設（従業員控室、従業員休憩室、機材置場）及び物品を管理する。</li> <li>・消耗品の在庫及び補充を統括する。</li> <li>・センターが年2回行う現品対査の実施を支援する。</li> <li>・センターが企画・実施する各種催しに際し、円滑な運営を確保するための支援及び提案を行う。</li> <li>・センターに適合した、合理的な施設管理・運営のための支援及び提案を行う。</li> <li>・センターの来館者の増加、及び利用者サービス向上のための支援及び提案を行う。</li> <li>・センターが別途発注する業務について、建物等総合管理業務に関連して落札事業者の協力が必要である場合には、必要かつ可能な協力を行う。</li> </ul>
フロント業務	<p>一般受付業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来訪者の対応、案内</li> <li>・来訪者のカテゴリは概ね以下のとおり。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修コースの「講師」等センターの業務実施に係る「業務関係者」</li> <li>・センター関係者（職員、研修員等）への「面会者」</li> <li>・建物管理関係業務（食堂関係を含む）「各種保守、工事、搬入業者等」</li> <li>・食堂、センター施設の「利用者」</li> <li>・その他センターが主催する各種一般公開イベントへの「参加・見学者」</li> </ul> </li> <li>・来訪者名簿の作成</li> <li>・来訪者用バッジの手交および回収</li> <li>・各種申請書（宿泊申請書等）・提出書類（アンケート等）の受理</li> <li>・不審者の発見、然るべき対処、報告その他必要な処理</li> <li>・出入者、出入業者の搬出入の監視</li> <li>・電話の対応、取次ぎ業務</li> </ul> <p>センターの代表番号にかかってきた電話については、終日フロントが交換業務を行う。また、受け手が不在時にはメッセージの伝達も行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・郵便物、宅配便、新聞等の仕訳、保管、館内配達及び宅配便の受付、発送</li> <li>・JICA Tokyo Guide(宿泊者用ガイド)の配付（各居室に配置。年に一度更新。）</li> <li>・拾得物の管理</li> <li>・FAX送信、公衆電話機のトラブル処理</li> <li>・国際電話用カードおよび変換プラグの販売</li> <li>・館内BGM業務</li> </ul> <p>施設および貸出機材利用に係る業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・セミナールーム等施設の予約受付、予約管理（JICA東京が保有する会議室管理システムへの入力（原則当日内）を含む）</li> <li>・上記に係る請求書の作成、発行</li> <li>・研修員、一般来館者向け機器にかかる使用方法の説明、修理依頼</li> <li>・セミナールーム利用に付随する物品（パソコンケーブルセット、レーザーポインター等）の管理、貸出</li> <li>・フロント業務にかかる消耗品の在庫管理及び補充</li> <li>・クローク業務</li> <li>・車いす（電動2台、通常3台）、パナガイドの管理、貸出、等</li> </ul> <p>研修員に対する情報提供（コミュニケーションプラザ業務）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種イベント情報の案内（ポスター作成、デジタルサイネージデータ作成含む）</li> <li>・参加者受付及びリスト作成</li> <li>・交通費等研修員自己負担での参加イベントについてチケット代金の徴収および代理購入</li> <li>・イベント参加研修員からの感想文回収および関係先への報告</li> <li>・東京近郊の観光地、各種施設、店舗等の案内マップ作成および配付</li> <li>・研修員からの各種相談対応</li> <li>・福利厚生事業の計画、実施等に係る打合せ等への参加</li> <li>・その他、コミュニケーションプラザ内の機器・物品に関連する業務</li> </ul> <p>宿泊予約関連業務</p> <p>研修員等宿泊者の入退館業務</p> <p>〔入館関連〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・部屋割の作成、変更調整</li> <li>・入館事務手続き（チェックイン、研修員IDカード作成、研修員用ミールカード発行、アメニティーセット 配布（バスタオル、タオル、石鹸、歯ブラシセット、使い捨てスリッパ等）</li> <li>・入退館者名簿及び宿泊者状況表の作成、整理報告</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・センター利用案内、注意事項等の資料作成及び手渡し、外泊時の届出、深夜帰館の際の事前連絡等センター利用の説明、鍵の貸与</li> </ul> <p>〔退館関連〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修員用ミールカード発行及び関連業務</li> <li>・退館事務手続き（チェックアウト、退館完了確認）</li> <li>・宿泊料金の受取り及び総務課への受渡し、及び宿泊者（もしくは所属機関）への請求書・領収書発行及び経費処理</li> </ul> <p>宿泊者在館中の業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・宿泊者の鍵の受け渡し（居室ロックアウト時の開錠を含む）</li> <li>・各居室鍵の管理業務</li> <li>・外泊届の受付・深夜帰館予定の連絡受付</li> <li>・居室内機器のトラブル受付及び対応</li> <li>・面会者及び電話等によるメッセージ対応</li> </ul> <p>研修員の研修旅行時に関する荷物一時預かり</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・旅行出発、到着時の入退館業務は、上記の業務に準ずる。</li> </ul> <p>非常事態に対する対処</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間休日病院同行</li> <li>・災害等緊急事態発生時の対応</li> </ul>

<p>食堂運営業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食堂の運営を行う。</li> <li>・飲料等自動販売機の設置、運営を行う。</li> <li>・館内で開催するイベント（会議、閉講パーティー、意見交換会等への料理、飲み物等の提供を行う。単価については別に定める。</li> <li>・本館3階の研修講師控室へのティーパック等飲物の補充、使用後のカップ等の洗浄等を行う。（ティーパック等飲物の補充については発注者より実費精算を行う。）</li> <li>・業務報告書を作成する。</li> <li>・官公庁への食堂運営等必要な届出及び届出代行を行う。</li> <li>・貸与施設及び物品に関し、防火・防災に配慮した業務を行う。</li> <li>・災害等緊急事態発生時の対応を行う。</li> <li>・発注者から貸与された施設及び物品を管理する。</li> <li>・貸与物品について、発注者が年2回行う現品対査の実施を支援する。</li> </ul> <p>客室清掃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・宿泊棟の客室441室の清掃を行う。</li> </ul> <p>内構・外構清掃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・内構（客室バルコニーを含む）9,740.70㎡の清掃を行う。</li> <li>・外構6,001.00㎡の清掃を行う。</li> </ul> <p>その他清掃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ブラインド、カーテン、照明器具、窓ガラスの清掃を行う。</li> </ul> <p>清掃資機材設置・補充</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃業務にかかる消耗品等の補充及び在庫管理を行う。</li> <li>・トイレットペーパー、ポリ袋、水石鹸、洗剤、樹脂床維持剤等</li> <li>・機材の持込を行う</li> <li>・自在箒、フロアダスタ、真空掃除機、床磨き機等</li> </ul> <p>廃棄物収集・分別・保管</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・センター内のゴミの収集・分別を行う。</li> <li>・収集場所を衛生的に管理する。</li> <li>・収集の立ち合い、収集業者との調整を行う。</li> <li>・マニフェストの管理代行を行う。</li> <li>・排出量の集計を行う。</li> </ul>
<p>警備業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施錠管理</li> <li>・巡視業務</li> <li>・立硝警戒業務</li> <li>・座哨警戒業務</li> <li>・通用口受付・夜間受付（電話対応、新聞受け取り、入退管理簿作成等）</li> <li>・センター駐車場の管理</li> <li>・マスター鍵の管理</li> <li>・監視カメラシステム等の運用（故障時の修理依頼を含む）</li> <li>・災害等緊急事態発生時の対応</li> <li>・その他付帯業務</li> </ul>
<p>設備管理業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・設備運用・管理</li> <li>・設備資機材、消耗品の在庫管理、補充</li> <li>・工具類等の管理</li> <li>・無停電電源装置のバッテリー交換、掛時計及び居室金庫等の電池交換</li> <li>・機械室、電気室、屋上等の清掃を行う。</li> <li>・災害等緊急事態発生時の対応</li> </ul>
<p>設備定期点検業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電気設備点検</li> <li>・空調設備点検</li> <li>・給排水衛生設備点検</li> <li>・厨房設備点検</li> <li>・ビル環境衛生</li> <li>・消防設備点検</li> <li>・昇降機保守点検</li> <li>・自動ドア装置保守点検</li> <li>・防犯、I T V機器保守</li> <li>・高所作業台点検</li> <li>・中庭池清掃</li> <li>・建築設備定期検査</li> <li>・特殊建築物等定期調査</li> </ul>
<p>植栽管理業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>樹木手入れ</li> <li>・高木剪定</li> <li>・中木剪定</li> <li>・生垣刈込み仕立</li> <li>・灌木刈込み</li> <li>草刈</li> <li>除草</li> <li>・手抜き除草</li> <li>病害虫駆除</li> <li>・中木</li> <li>・生垣</li> <li>・灌木</li> <li>施肥（花木のみ）</li> <li>・中木</li> <li>・生垣</li> <li>・灌木</li> <li>地被類手入れ</li> <li>・小熊笹手入れ</li> <li>花壇植栽</li> <li>・花壇植替え（既存分）</li> <li>・花壇植替え（所長室<sup>へ</sup>ラダ<sup>*</sup>）</li> <li>既存サクラ保護工</li> <li>・支障枝剪定</li> <li>・液肥散布</li> <li>中庭既存樹高木支障枝剪定</li> <li>・支障枝剪定 <ul style="list-style-type: none"> <li>・うち常緑樹</li> <li>・うち落葉樹</li> </ul> </li> <li>運搬・廃棄</li> </ul>
<p>リネンサプライ及びクリーニング業務」</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・シーツ（シングル）</li> <li>・シーツ（ダブル）</li> <li>・ピローケース</li> <li>・バスタオル</li> <li>・フェイスタオル</li> <li>・バスマット</li> <li>・浴衣</li> <li>・毛布（シングル）</li> <li>・毛布（ダブル）</li> <li>・ベットパット（シングル）</li> <li>・ベットパット（ダブル）</li> <li>・ベットカバー</li> <li>・白衣（クリニック用）</li> <li>・シーツ（クリニック用）</li> <li>・枕カバー（クリニック用）</li> <li>・ベットカバー（クリニック用）</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・包帯（クリニック用）</li> <li>・ナフキン（クリニック用）</li> <li>・テーブルクロス</li> <li>・テーブルスカート</li> <li>・レーステーブルセンター</li> <li>・レース椅子カバー</li> <li>・レース肘掛カバー</li> <li>・座布団カバー</li> <li>・カーテン（厚手）</li> <li>・カーテン（レース）</li> <li>・ロビー肘掛カバー</li> <li>・合気道着（上）</li> <li>・合気道着（下）</li> <li>・合気道着（帯）</li> </ul>
セミナールーム等 設営業務	<p>センター内で研修やイベント等を実施する際に必要な場合は、各セミナールーム内のレイアウト変更や以下の機材の設置を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・机・椅子</li> <li>・国旗</li> <li>・演卓・花台</li> <li>・ステージ</li> <li>・パーテーション開閉/設置</li> <li>・PC・プロジェクター</li> <li>・音響機器</li> <li>・その他</li> </ul>

(2) 公共サービスの実施にあたり確保されるべき質

- 本業務を通じて包括的に達成すべき質は、センター施設利用者に快適な施設利用を可能とするとともに、センター施設における公共サービスの円滑な実施を可能とすることとし、具体的には以下のとおりとする。
- ア. 対応サービス・施設快適性の確保
- ・センターで実施する研修の各終了時に、センターが参加者に対して実施するアンケートのうち本業務に関する部分（別紙13）において、質問1から質問6の設問すべてにおいて、有効回答のうち、「大変満足」「満足」の回答が75%以上の評価を得ること。
- イ. 業務継続の確保
- ・平常時
    - 本業務の不備に起因する空調停止、停電、断水が発生しないこと（0回）
    - 本業務の不備に起因する当施設における事業及び執務の中断がないこと（0回）
  - ・緊急時
- ウ. 大地震・火災等の緊急事態が発生し、センターがその業務の一部又は全部を停止した場合において、センター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無いこと（0回）
- エ. 安全の確保
- ・本業務の不備に起因した人身事故又は物損事故の発生が無いこと（0回）

4 実施期間

2015年4月1日～2020年3月31日（5年間）

5

国の行政機関等の長等に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の対象公共サービスの適正かつ確実な実施の確保のために契約により民間事業者が講ずべき措置

(1) 報告等について

ア. 業務計画書の作成と提出

民間事業者は、本業務を行うに当たり、管理・運営業務計画書をセンターに提出し、センターと協議しなければならない。管理・運営業務計画書に変更が生じた場合は、当該変更の3日前（但し、休日を含まない。）までに、当該変更をセンターに届け出て、センターと協議すること。

イ. 業務従事者名簿の作成と提出

(ア) 民間事業者は本業務に従事する者の名簿を作成し、センターに提出すること。本業務に必要な資格を証明する書類（資格書の写し等）を併せて提出すること。また、業務従事者を変更する場合は、当該変更の3日前（但し、休日を含まない。）までに、当該変更をセンターに届け出ること。

(イ) センターは、業務従事者が不適格であると判断する場合は、その理由を明らかにし、民間事業者に当該業務従事者への指導を求めることができる。その場合、民間事業者は不適格である理由を確認し、当該業務従事者の改善又は交替を行うものとする。

ウ. 業務報告書の作成、提出及び保管

民間事業者は、本業務の履行結果を正確に記載した業務日報、業務月報を作成し、以下のとおり保管又は提出すること。

(ア) 民間事業者は本業務開始前に全ての業務報告書の書式をセンターに提出し、承諾を得ること。

(イ) 民間事業者は、業務期間中、業務日報を毎日作成し、翌日（当該日が休日の場合には、その直後の平日とする。）までにセンターに提出すること。

(ウ) 民間事業者は、業務期間中、当月分に係る業務月報を、原則としてその月の翌月の5日（当該日が休日の場合には、その直後の平日とする。）までにセンターに提出すること。センターの確認を受けた後の業務月報は、業務期間中いつでも閲覧できるように保管すること。

(エ) 民間事業者は、発注業務の履行を通じて、環境対策や防災対策などに関して提案があれば、任意の書式で意見を提出すること。

(2) センターの検査・監督体制

民間事業者からの報告等を受けるに当たり、センターの検査・監督体制は次のとおりとする。

ア. 検査職員

センター所長とする。

イ. 監督職員

センター次長（総務担当）とする。

(3) センターによる調査への協力

センターは、民間事業者による業務の適正かつ確実な実施を確保する必要があると認めるときは、落札事業者に対し、本業務の状況に関し必要な報告を求め、又は落札事業者の事務所に立ち入り、本業務の実施状況若しくは帳簿、書類その他の物件を検査し、若しくは関係者に質問することができる。

なお、立ち入り検査をする者は、検査等を行う際には、当該立ち入り検査等が法第26条第1項に基づくものであることを民間事業者に明示するとともに、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示するものとする。

(4) 指示について

センターは、民間事業者による本業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときは、民間事業者に対し、必要な措置を取るべきことを指示することができる。また、センターは、本業務の検査・監督において業務の質の低下につながる問題点を確認した場合は、随時民間事業者に指示を行うことができるものとする。センターによる指示の経路については、以下のとおりとする。

ア. 総括主任を通じた報告、指示

民間事業者からセンターへの業務計画書・作業報告書その他の関係書類（以下「各種書類」という。）の提出及び各種の報告は、下記イの緊急時等を除き原則として総括主任を通して行うものとする。センターは、提出された各種書類及び各種の報告の内容について修正、追加、処置方法等について総括主任に必要な指示を行うものとする。

イ. 緊急時等における報告、指示

故障・不具合の発生時及び業務の立会時等、早急な判断、対応を必要とする場合（以下「緊急時等」という。）には、各業務の従事者は、センターに直接報告を行うことができる。また、緊急時等には、センターは各業務の従事者に直接指示を行うことができるものとする。このような場合、各業務の従事者は、総括主任に対して、必ず事後報告を行うものとする。

(5) 秘密の保持

民間事業者は、本業務に関してセンターが開示した情報等（公知の事実等を除く。）及び業務遂行過程で作成した提出物等に関する情報を漏洩してはならないものとし、そのために必要な措置を講ずること。民間事業者（その者が法人である場合にあっては、その役員）若しくはその職員その他の本業務に従事している者又は従事していた者は業務上知り得た秘密を漏らし、又は盗用してはならない。これらの者が秘密を漏らし、又は盗用した場合には、法第54条により罰則の適用がある。

(6) 個人情報の保護

ア. 基本的な考え方

民間事業者は、個人情報保護の重要性を十分に認識し、本業務を実施するに当たって入手した個人情報の取扱いについては、個人の権利や利益を侵害することがないように独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第59号）第7条第2項の規定に基づき、個人情報の漏洩、滅失、改ざん又は毀損の防止その他個人情報を適切に管理するために必要な措置を講じなければならない。

イ. 保有の制限

民間事業者は、本業務を実施するにあたって個人情報保有するときは、あらかじめ、本人に対してその利用目的を明示しなければならない。また、当該利用目的の達成に必要な範囲内で、適正かつ公正な手段で個人情報を入手するものとする。

ウ. 利用及び提供の制限

民間事業者は、センターの指示又は承認がある場合を除き、本業務を実施するための利用目的のために個人情報を自ら利用し、又は他者に利用させてはならない。

エ. 複写等の禁止

民間事業者は、センターの指示又は承認がある場合を除き、本業務を実施するためにセンターから提供された個人情報を複写し、又は提供してはならない。

オ. 報告

民間事業者は、個人情報の漏洩等が発生し、又は発生のおそれがあることを知った場合には、直ちにセンターに報告し、その指示に従うものとする。なお、本業務が終了した後においても同様とする。

カ. 管理体制の整備

民間事業者は、本業務を実施するに当たり、個人情報の管理に関する責任者を定めるなど管理体制を整備しなければならない。

キ. 業務従事者への周知

民間事業者は、本業務に従事する者に対し、在職中及び退職後においても本業務を実施するに当たり知り得た個人情報を漏洩し、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に関して必要な事項を周知徹底しなければならない。

(7) 契約に基づき民間事業者が講ずべき措置

ア. 業務の開始及び中止

(ア) 民間事業者は、締結された本契約に定められた業務開始日に、確実に本業務を開始しなければならない。

(イ) 民間事業者は、やむを得ない事由により本業務を一時中断しようとするときは、あらかじめ、センターの承認を受けなければならない。

イ. 公正な取扱い

(ア) 民間事業者は、本業務の実施にあたって、センター施設利用者を合理的な理由なく区別してはならない。

(イ) 民間事業者は、センター施設利用者の取扱いについて、自らが行う他の事業における利用の有無等により区別してはならない。

ウ. 金品等の授受の禁止

民間事業者は、本業務において、金品等を受け取ること又は与えることをしてはならない。

エ. 宣伝行為の禁止

民間事業者及び本業務に従事する者は、本業務の実施にあたって、自らが行う業務の宣伝を行ってはならない。また、民間事業者及び本業務を実施する者は、本業務の実施の事実をもって、第三者に対し誤解を与えるような行為をしてはならない。

オ. 法令の遵守

6 契約により民間事業者が負うべき責任

本契約を履行するに当たり、民間事業者又はその職員その他の本公共サービスに従事する者が、故意又は過失により、当該公共サービスの受益者等の第三者に損害を与えた場合には、次に定めるところによるものとする。

(1) センターが当該第三者に対する賠償を行ったときは、センターは当該民間事業者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生についてセンターの責めに帰すべき理由が存する場合は、センターが自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。

(2) 当該民間事業者が民法（明治29年法律第89号）第709条等に基づき、当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生についてセンターの責めに帰すべき理由が存するときは、当該民間事業者はセンターに対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分について求償することができる。

7 当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

センター施設利用者にとってより快適な施設利用ができるよう、建物・設備及び外構等の性能を常時適切な状態に維持管理し、適切な運営を行うことを目的とし、総括、フロント、食堂運営、清掃、警備、設備管理、設備定期点検、植栽管理、リネンサプライ及びクリーニング、セミナールーム等設営業務を行う。

本業務の実施体制について、総括主任を柱に指揮命令系統を一元化し、的確かつ迅速に業務を実施できる体制を整える。また本社「業務一部」がバックアップ機能を担い、必要に応じて支援を行う。

ほぼ全ての業務を直営で実施している為、業務間の調整、協力を容易にし、業務品質の向上及び安定したオペレーションを実現する。

8 お問い合わせ先

独立行政法人国際協力機構東京国際センター総務課  
電話番号 03-3485-7081