

中国ビルディング協会、広島ビルメンテナンス協会主催

建築物保全セミナー

講演1『建築物の適切な保全と 資産価値維持のために』

～総合評価方式による事業者選定と
業務履行の信頼できる評価～

平成29年11月7日(火)@広島クリスタルプラザ

マネジメント21 松本卓三

E-mail:matsumoto@mgmt21.jp

URL:<http://www.mgmt21.jp>

本日のポイント

I 信頼できるメンテナンス事業者の選択プロセス

1、事業者の選定方法

- 1) 対象候補の選定
- 2) 事業者選定の方式選択

2、見積提案要項の作成

- 1) 見積り条件の設定
- 2) 提出要求書類リストの作成要項

3、総合評価方式による評価、採点、選定方法

- 1) 総合評価採点方式について
- 2) 総合評価採点基準の作成(採点項目、採点配分基準)
- 3) 総合評価の算出法と評価採点方法

II 総合評価方式による適切な事業者の評価

- 1) 適切な費用と信頼できる技術の評価
- 2) 品質管理の評価
- 3) 人材教育の評価

本日のポイント

Ⅲ 事業者選定のポイント

- 1、業務マネジメント方式の評価・採点
- 2、品質管理システム（インスペクション）の評価・採点
- 3、プレゼン・ヒアリングの評価・採点
- 4、総合評価でパートナーを最終決定する

Ⅳ 契約後の事業者の業務履行の確認と評価ポイント

- 1、品質管理の評価
- 2、インスペクション評価
- 3、マンスリーレポートの評価

Ⅴ 優良なメンテナンス事業者選択の重要性

Ⅵ まとめ

I 信頼できるメンテナンス事業者選択のプロセス

1、事業者の選定方法

1) 対象候補の選定：見積りコンペ、プロポーザル入札の場合

- ① マネジメント契約型の対象企業候補を選び、コンペ、評価・選定を行う
- ② メンテナンス事業者候補対象を選び、見積もりコンペ、評価、選定をする
- ③ どのケースでも対象事業者候補の選択に時間をかける
 - ⇒ 地域性、実績、技術・ノウハウ、評判・口コミ、HPチェック

2) 事業者選定的方式選択

- ① 価格優先方式 ⇒ 安値競争 ⇒ 品質劣化 ⇒ 受注BMのトラブル・クレーム処理時間多くなる ⇒ 結果的にトータルコストは高くなる
- ② 総合評価方式 ⇒ 価格評価＋技術評価で適切で優良なBMの選択
⇒ 見積作成要領、コンペ要求条件の作成に時間をかける

2、見積り提案要領の作成

1) 見積り条件の設定

(1) 見積り基本情報

- ① 見積り提案の主旨・目的
- ② スケジュール: 提案書提出締切、契約締結、業務開始等の日程スケジュール
- ③ 維持管理計画(年度計画、中長期計画)
- ④ 契約期間: 単年／複数年
- ⑤ 参加要件: 登録、資格、地域条件
- ⑥ 事業者選定方法: 一次選定／段階式選定(一次書類選定・二次総合評価選定)
- ⑦ その他: 予定価格(上限／下限)、仕様発注方式／性能発注方式

(2) 施設基本情報 (標準参考項目事例)

- ① 建物概要: 所在地、敷地面積、建築規模(地上・地下)、延床面積、有効面積、事業主、設計管理企業、施工企業、工期、
- ② 建物内主要施設: オフィスフロア、商業施設フロア、駐車場、防災センター、
- ③ 建物開閉時間帯: オフィス、商業店舗、駐車場
- ④ 機能概要: 防犯・防災設備、消火設備、昇降機設備
- ⑤ その他: 区域分け、管理区分、所有形態等

(3) 業務要件書 (清掃提案の例)

①管理体制等

- ・業務委託開始期間
- ・責任者条件
- ・スタッフ配置、条件
- ・業務委託エリア区分、委託形態（再委託条件）
- ・スタッフユニフォーム
- ・スタッフ控室
- ・管理備品等負担区分、条件
- ・責任者、スタッフ交代手続き
- ・業務遂行責任、リスク分担

②業務内容

- ・清掃の目的、コンセプト
- ・作業上の留意点
- ・清掃範囲
- ・日常清掃内容：添付仕様書参照
- ・定期清掃内容：“
- ・品質管理、品質確保条件
- ・臨時・特別清掃
- ・報告書内容：日報。週報、月報提出要領
- ・非常時対応
- ・その他作業面の明細

2) 提出要求書類リストの作成要項

この提出書類リストを提案書作成条件に入れることにより、第一次書類審査によって悪質な企業、ブラックビルメン、安値受注ビルメン等を排斥することが可能となる。

ABCビル清掃業務提案書作成要領

提出書類一覧チェック表事例

1 見積提案参加資格書類等

	提出書類
提案書	☐ 提案書
提案参加資格書類	☐ 総合評価提案競争参加資格確認申請書 (審査様式 1)
	☐ 資本関係・人的関係調書 (審査様式 2) (該当する場合)
	☐ 建築物清掃業又は建築物環境衛生総合管理業登録証 の写し
	☐ 共同事業体等の構成企業名簿 (該当する場合)
	☐ 必要な資格者証明書の写し (該当する場合)
見積価格務費内訳書等	☐ 業務費用内訳書 (様式 1 - 1)
	☐ 業務従事者賃金支給計画書 (様式 1 - 2)
	☐ 社会保険料事業主負担分調書 (様式 1 - 3)
委任状	☐ 委任状 (様式 A) (代理人又は副代理人が提出する場合)

2 評価項目関係 ①

提案項目	提案書類等
企画提案書	☐ 企画提案書 (様式B)
価格評価	☐ 見積り価格書
人員配置	☐ 従事者人員配置量提案書 (様式1)
	☐ 業務従事者配置計画書 (様式1-2)
作業計画書	☐ 作業計画書等に係る提案書 (様式2)
	☐ 作業計画書 (任意様式)
	☐ 業務従事者配置計画書 (様式1-2)
作業マニュアル	☐ 作業計画書等に係る提案書 (様式2)
	☐ 作業マニュアル (任意様式)
資格者配置	☐ 資格者配置に係る提案書 (様式3)
	☐ 業務従事者配置計画書 (様式1-2)
苦情等対応の連絡・報告体制	☐ 緊急時の対応に係る提案書 (様式4)
	☐ 連絡・報告体制に係る書類 (任意様式)
苦情等対応のマニュアル	☐ 緊急時の対応に係る提案書 (様式4)
	☐ 対応マニュアル (任意様式)
効果的な清掃方法	☐ 清掃方法に係る提案書 (様式5)
	☐ 提案内容を記載した書類 (任意様式)
同種同規模の清掃業務実績	☐ 同種同規模の清掃業務実績報告書 (様式6)
	☐ 契約書の写し又は報告書記載内容を確認できる書面 (任意様式)
労災保険料のメリット制の適用	☐ 労災保険料のメリット制適用に関する報告書 (様式7)
	☐ 労災保険率決定通知書 (平成27年度) の写し

2 評価項目関係 ②

自主検査体制の規程	☐ 自主検査体制に係る提案書 (様式8)
	☐ 自主検査体制に係る社内規程等の写し
業務自主検査体制	☐ 自主検査体制に係る提案書 (様式8)
	☐ 自主検査体制計画書(自主検査体制の概要説明)
建築物清掃管理評価資格者による検査	☐ 自主検査体制に係る提案書 (様式8)
	☐ 建築物清掃管理評価資格者証の写し
障がい者雇用率	☐ 障がい者雇用に関する報告書 (様式9)
	☐ 障害者雇用状況報告の写し (該当する場合)
エコマーク認定商品の使用	☐ 環境配慮資機材等使用状況報告書(様式10)
	☐ 商品に係る納品書又はその他納品の事実を証する書類(任意様式)
	☐ エコマーク認定商品であることを証する書類(カタログ等の写し)
研修実績	☐ 研修実績報告書 (様式11)
	☐ 実施した研修の日時や内容がわかる資料(レジュメ、テキスト、修了証書など)
研修実施の提案	☐ 研修実施に係る提案書 (様式12)
資格取得支援制度	☐ 資格取得支援制度に係る報告書 (様式13)
	☐ 資格取得支援制度に係る社内規定等の写し
平均賃金の提案(任意)	☐ 平均賃金に係る提案書(任意)
	☐ 業務従事者賃金支給計画書(任意)
健康保険加入の提案	☐ 健康保険加入に係る提案書 (様式14)
	☐ 業務従事者配置計画書 (様式1-2)
通勤手当支給の提案	☐ 通勤手当支給に係る提案書 (様式15)
	☐ パート従業員及び正社員に適用する通勤手当に関する就業規則の写し
健康診断実施の提案	☐ 健康診断に係る提案書 (様式16)

- * 1 様式集を参考にしたい場合は、「札幌市総合評価一般競争提案様式集チェックリスト」を検索して頂ければ閲覧可能です。
- * 2 この提出書類リストによる書類審査で、不適切企業はクリアできず、受託者決定では、優良企業が最終審査に残る結果となり、悪質業者、安値受注企業を排斥できたとのこと。

3、総合評価方式による評価、採点、選定方法

1) 総合評価採点方式

* 要求する見積り提案書の項目別に、採点を配分し、評価基準に従い評価、採点する方式は、公平・公正な選定結果が得られる

○定性評価の事例

- ①提案者の経営安定性と信頼性
- ②類似施設の業務受注実績
- ③責任者も含む業務従事者への教育研修体制
- ④品質管理への考え方、認定インスペクターの有無
- ⑤環境への配慮、省エネルギーの取組み
- ⑥危機管理体制(BCP含む)
- ⑦個人情報保護体制、プラバシーマーク認定資格
- ⑧社会的責任への取組み(法令順守、障がい者雇用、不正取引排除)

○定量評価の事例

- ①提案金額
- ②仕様書(配置要員数、清掃仕様頻度・周期)
- ③研修プログラム数
- ④参加企業の従業員総数(パートも含め)

2) 総合評価採点基準(採点項目、採点配分基準)

次ページは病院の清掃業務のプロポーザル方式ケース事例です。

- (1) 項目は施設種別により変わる(オフィスビル、商業施設、宿泊施設等)
- (2) 審査の視点: 何をチェックするか? どう比較すればよいか?
- (3) 配点: 重要度、期待度、満足度を考慮して配分する
- (4) 審査視点基準: 2通りの基準を列記。内容に従い個別に採点する
- (5) 審査・採点法: 5段階、3段階、2段階から選択する

図表一6 病院清掃管理業務委託プロポーザル提案採点基準事例

病院清掃管理業務委託 プロポーザル入札

審査基準・採点基準

項目	審査の視点	配点	採点	審査採点基準 ①	採点	審査採点基準 ②
1 受注実績	① 公立病院も含む当該業務の受注実績は十分にあるのか ② 感染症の専用病床・病院の当該業務の受注実績は十分にあるのか	10 10	10 7 5 3 0	業務実績が3例以上の場合 業務実績が2例の場合、1例＝1点 業務実績が1例の場合 業務実績はあるが一部満たしていない場合 業務実績がゼロの場合	10 7 5 3 0	高く評価できる内容である 評価できる内容である 基準を満たしている内容である 基準に一部欠けた内容である 十分でない内容である
2 業務体制	① 運営体制(組織図、配置人数、業務時間、病院清掃キャリア)は適正か。 ② 受託責任者の年齢、経歴、資格、実績は適性か。 ③ 従業者の配置計画(清掃地域別の人数配分、作業経験、年齢等)は適性か。 ④ 従業者への教育が継続的、体系的に行われているか。(教育プログラム内容、マニュアル整備等) ⑤ 環境整備関係の資格内容は評価できるか。 ⑥ 従業者の健康管理、感染症対策(予防接種を含む)が十分になされているか。	5 5 5 5 5 5	5 5 4 3 2 1	極めて良好 良好 普通 やや不十分 不十分	5 4 3 2 1	高く評価できる内容である 評価できる内容である 基準を満たしている内容である 基準に一部欠けた内容である 十分でない内容である
3 業務管理に 対する考え方	① 受託責任者の業務内容は適性で、評価できるか。 ② 作業確認報告システム(頻度、書類名、内容)は評価できるか。 ③ 地域別作業計画は仕様遵守面で適正か。 ④ 品質管理体制は評価できるか。(品質管理項目、書類、インスペクター人数等) ⑤ 業務マニュアルの整備(作業マニュアル、品質管理マニュアル、マナーマニュアル等)は適性か。 ⑥ 法令を遵守しているか。情報の取扱いは適正か。	5 5 5 5 5 5	5 4 3 2 1	高く評価できる内容である 評価できる内容である 基準を満たしている内容である 基準に一部欠けた内容である 十分でない内容である	5 4 3 2 1	高く評価できる内容である 評価できる内容である 基準を満たしている内容である 基準に一部欠けた内容である 十分でない内容である
4 災害時・緊急 時の対応	① 災害時にも継続して人材を確保して業務継続ができる体制にあるか。 ② 日常業務におけるリスク管理は適切か。 ③ 本社、支店、営業所及び類似現場等が近隣にあることなどにより、緊急対応ができる体制にあるか。	3 2 2		人材確保手段明記あれば3点、無ければ0点 危機管理マニュアル保有なら2点 なければ0点 20分以内に現場対応なら2点それ以上なら1点	3 0	評価できる 不十分
5 院内感染 対策について	① CDCガイドラインについての記述と理解は評価できるか ② 感染予防対策は適性か。(健康管理、予防接種、従事者の感染対策研修) ③ 感染対応の清掃手順、技術は適性か。	3 3 3	3 1 0	評価できる内容である 基準通り 不十分	3 0	問題ない 問題あり
6 使用資機材・ ユニフォームに ついて	① 使用用具、薬剤の品目、仕様は適性か。(ゾーニング対応、感染防止対応等) ② 従事者のユニフォームは評価できるか。(カラー、機能性)	3 3	3 1 0	評価できる内容である 基準通り 不十分	3 1 0	評価できる内容である 基準通り 不十分
7 立上げ体制	① 立上げ準備のスケジュール、内容は適切か ② 従事者の確保方法、教育研修方法は適切か	3 5		スケジュール・作業手順適切なら3点 不備なら0点 研修プログラム 5以上あれば3点、1～3なら2点 0なら0点		適切なら2点 不備なら0点 5以上あれば3点、1～3なら2点 0なら0点
8 業務改善に ついて	① 新病院に対しての新規及び改善提案内容は評価できるか。 ② 院内スタッフからの改善要望への対応は満足できるか。 ③ 外来者からの改善要望、提案への対応は評価できるか。 ④ 業務改善への取り組み内容は評価できるか。	5 5 5 5	5 4 3 2 1	高く評価できる内容である 評価できる内容である 基準を満たしている内容である 基準に一部欠けた内容である 十分でない内容である	5 4 3 2 1	高く評価できる内容である 評価できる内容である 基準を満たしている内容である 基準に一部欠けた内容である 十分でない内容である
9 費用	① 費用項目の内容と金額は適性か。 ② 外部委託の内容と金額(外注率)は適性か。	30 4	25 20 15 10	価格が想定範囲内であり、仕様にマッチしている 仕様内容に対して価格が安すぎる 仕様内容に対して価格が高すぎる 妥当な価格ではない	25 15 5	価格・内容とも妥当である 一部妥当である 妥当ではない
10 独自サービ ス提案について	① 独自提案サービスは病院にとって、メリットがあると評価できるか。 ② 提案サービスによって病院スタッフの負荷が軽減できると評価できるか。	3 3	3 1 0	評価できる内容である 基準通り 不十分	3 1 0	評価できる内容である 基準通り 不十分
11 プレゼン	① プレゼン内容が評価できるか。(業務への熱意、スピーカーの技術、内容が分かりやすい) ② 時間配分が適正か。質疑内容評価できるか。(時間厳守、回答が的確、迅速)	5 5	5 3 1	評価できる内容である 基準を満たしている内容である 基準に一部欠けた内容である	5 3 1	評価できる内容である 基準を満たしている内容である 基準に一部欠けた内容である

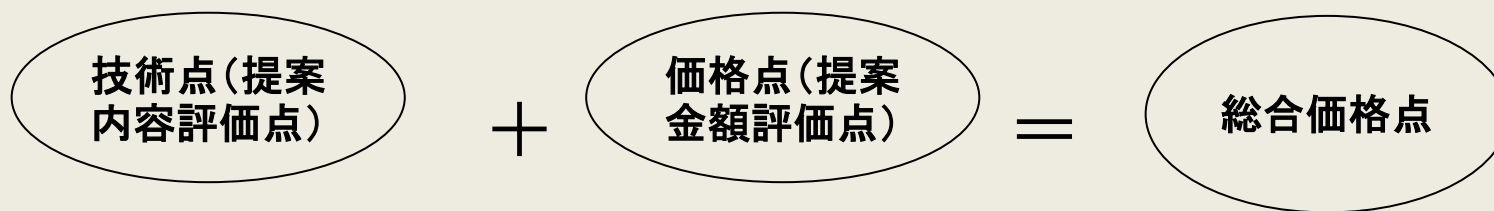
3) 総合評価の算出法と評価採点方法

(1) 価格以外の要素に係わる評価

価格以外の要素に係る評価として

- ・ 個々の物件の内容、性質及び求められる創意工夫等の程度に応じて物件ごとに定める。
- ・ 各評価項目における配点も、物件の性質や各評価項目における重要度に応じて異なる。
- ・ 各評価項目において獲得した得点をすべて合計した点数が、当該提案者の価格以外の要素に係る評価点（技術点）となる

(2) 総合評価点の算出



価格以外の要素に係る評価点（技術点）と提案価格に係る評価点（価格点）を計算したうえで、これらをすべて合計した得点が当該提案者の総合評価点となり、この総合評価点が最も高い者が受託（候補）者となる。

(3) 総合評価方式による評価採点事例

各評価項目と配点事例

分類	細分類	配点		評価項目
I 価格評価		50点		
II 履行体制 評価	1 履行体制	30点	変動制	人員配置量の提案
			4点	適正な履行確保のための業務体制の提案
			2点	緊急時の対応の提案
			2点	効果的な清掃方法の提案
			2点	契約実績
	2 自主検査体制		4点	自主検査体制の提案
	3 その他		1点	障がい者の雇用の取組
			1点	環境配慮資器材の使用
	III 研 修・ 雇用条件 評価		1 研修体制	20点
1点		資格取得支援制度の有無		
2 雇用条件		変動制	従業員の支払賃金の提案	
		変動制	健康保険加入の提案	
		2点	通勤手当支給の提案	
		1点	健康診断の実施の提案	
		総合評価合計		

Ⅱ 総合評価方式による適切な事業者の評価

1、技術の評価： BM業界の技術進歩

- 1) 石材メンテナンス、弾性床材メンテナンスの新技术開発
- 2) 資格認定による技能向上: ビルクリーニング技能士、病院清掃受託責任者、公認インスペクター、設備管理技能士、エネルギー管理士

2、品質管理手法の評価

- 1) インスペクター制度の普及、促進
- 2) 品質測定機器の進歩

品質チェック方法

目視点検以外にも、客観性を高めるため、各種測定器を使用。



汚染度計
繊維床の汚染度を数値で表す



光沢度計
硬性・弾性床の光沢の度合いを数値で表す



ATP測定器
生物の細胞内に存在するATP量(汚染物質)を数値で表す



臭気計
臭いの強さを数値で表す



照度計
目視点検時の明るさを確認する

3、人材教育・研修の評価

- 1) 全国ビルメンテナンス協会は、毎年各種の教育・研修セミナーを開催、業界の技術・技能のレベルアップを図っている。
- 2) 各ビルメン企業内においても、施主・オーナーの要求に従って作業スタッフのOJT・OFF-JTの教育に注力して、組織的な現場作業と適切な管理システム整備などを蓄積してきた。
- 3) 誰でも参入できるとされる業界だが、技術レベルアップ、経験・工夫・改善の積み重ねにより施主・オーナーが信頼できるBMになる。
 - ⇒ 信頼される優良なBMには経験とノウハウの蓄積がある。
 - ⇒ 事業者の技術力、品質管理能力を適切に分析する必要がある。
 - ⇒ 短期間での技術・ノウハウの蓄積は難しい。
- 4) 時代と社会の環境変化に沿って、業界は、スタッフの接遇・マナー教育に力を入れ、コミュニケーション研修、人権研修(パワハラ・セクハラ/LGBT)も実施している。

Ⅲ 事業者選定のポイント

1、業務マネジメント方式の評価・採点

1) 業務管理組織

(1) 組織図と施設規模のバランス

(2) 勤務シフト表の評価(時間帯別要員配置)

2) 業務報告システムチェック

(1) 作業報告書(日報・月報)内容チェック

- ・日時 ・作業者名 ・作業箇所 ・作業時間帯
 - ・担当責任者承認印 ・トラブル・クレーム等の特記事項
- (提案者の使用しているサンプルを添付させる)

3) インспекション報告体制

(1) 月例点検報告書(インспекションレポート)の内容チェック
(提案者の使用しているサンプルを添付させる)

(2) 認定インспекターによるインспекション報告か

* 次の2ページは、全国ビルメンテナンス協会フォーマット

現場点検報告書(例)

建築物名 (現場名)	現場No. <u>1</u> ビルメンテナンス会館(ビルメン会館)			
点検日時	平成25年10月4日(金)天候(晴)[10時10分～11時10分]			
立会者	オーナー太郎			
総合評点	79%	判定	標準以上	標準 標準以下
改善指示書	改善指示書発行 <u>1</u> 枚 (別紙参照)			
改善指示書No.	指示概要	改善期限日	再点検予定日	完了日
1	玄関床の歩行動線の汚れとシミの除去	10月9日	10月10日	10月10日
【インスペクター所見】 <評価作業全般を通じて気付いたこと、全般的に重要視されること、問題点としてあげたことに対する改善策(建築物所有者、本社などに協力を求める問題)を記述します>				
所属長	確認年月日: 平成25年 10 月 5 日			
	氏 名: ビルメン一朗			

改善指示書(例)

現 場 名	現場No. <u>1</u> <u>ビルメン会館</u>		
点 検 日 時	平成25年10月4日(金)天候(晴)[10時10分～11時10分]		
【改善指示内容】 (作業品質では場所、部位・建材、汚れの状態などを明記) 場 所: <u>1階玄関ホール・ロビー</u> 部位・ 建材: <u>床(タイルカーペット／ナイロン製)</u> 汚れの状態など: <u>歩行動線の汚れとロビー付近にシミ(飲み物のこぼし)が目立ちます。</u>			
【原因】 <作業方法・回数など原因と推測される事項を詳細に記述します>			
【改善方法】 ・応急処置 <汚れを改善する方法を詳細に記述します>		【改善指示箇所(図で示す)】	
・根本処置 <原因を改善するための方法を詳細に記述します>			
改善期限	平成25年10月9日 報告先TEL:03-3805-7560		
再点検予定日①	平成25年10月10日	結 果	良・否()
再点検予定日②	年 月 日	結 果	良・否()
完 了 日	平成25年10月10日	インスペクター	ビルメン一郎

4) 研修体制

(1) 研修の種別、内容、頻度等の提案内容のチェック

(2) 業務履行の技術レベル、スタッフの能力評価をチェックできる

各種研修事例

- ・ビルメンテナンス基本研修（清掃、設備管理、警備、）
- ・階層別研修（主任研修、係長研修、管理職研修、幹部研修：部長・役員）
- ・職能別研修（技術研修-初級・中級、営業研修、経理・総務研修）
- ・導入研修（新入社員研修、中途採用者研修）
- ・課題別研修（品質管理研修、クレーム対策研修、接遇・マナー研修、個人情報保護研修、人権研修 マネジメント研修など）

業務マネジメント評価ポイントとしては、①～④ 以外に「危機管理体制」、
「クレーム 処理体制」、「作業スタッフの人事管理体制」なども評価対象となる。

2、品質管理システムの評価、採点

1)「品質管理の考え方」の提案の評価

(1) 基本的な品質管理項目内容

(最低限押さえておくべき項目) ⇒ 欠落項目ないか？

(2) 施設特有の追加品質管理項目

(3) 自主点検方式か、発注者も点検する **双方向式か**

(4) PDCAサイクルの記述があるかどうか

・点検計画(P) ・点検実施・報告(D)

・点検結果評価(C) ・改善提案・実行(A)

2) 数値化されたインスペクション手法があるか

(1) 目視によるインスペクション法 **＋アルファがあるか**

(ATP測定器、光沢度計、汚染度計など)

(2) 数値化された点検法が提案されているか

① **SLA**(サービスレベルアグリーメント:サービスレベル合意書)

発注者の品質期待度と事業者の品質維持可能レベルの合意書

② **KPI**(キー・パフォーマンス・インディケーター:品質測定基準)

SLAで合意された品質達成目標のインスペクション結果を、数値で表示し、目標数値達成度を各項目でチェックする。

サービスレベル合意書（SLA）

SLAとは、サービスのレベルを具体的に表したもので、
お客様と当社の間で合意した上で決められるものです。

P.36

サービスカテゴリ	サービスレベル	測定及び報告方法
日常清掃サービス	日常清掃の計画的な作業の実施（病棟、外来、ホール、施設周辺等）	統括マネジャーの日常的監督業務の一貫として測定され、問題があった場合のみ統括マネジャーのマンスリーレポートにて報告する。
	ゾーン毎に適した日常的な清掃を行う	正確に作業されたゾーン毎に報告する。
	臨時発生する院内の汚染に対し除菌清掃を行う	指示通りの除菌清掃を正確に行ったかを報告する。
定期清掃サービス	定期清掃の計画的な作業の実施。	規定された頻度にて実施された時間帯を報告する。 統括マネジャーの管理業務として評価される。
	ガラスクリーニング、月一回実施	実施結果、評価を統括マネジャーのマンスリーレポートにて報告する。
	床洗浄・ワックス掛け・クリーニングの手順で実施している	実施結果、評価を統括マネジャーのマンスリーレポートにて報告する
	バルコニー清掃・ベランダ清掃を実施している	実施結果、評価を統括マネジャーのマンスリーレポートにて報告する
特別清掃	手術室清掃を規定通り実施する 厨房内設備の清掃を実施している エアコンフィルター清掃を実施している 害虫防除作業を月一回実施している	実施結果、評価を統括マネジャーのマンスリーレポートにて報告する

キー・パフォーマンス・インディケータ（KPI）

KPIとは、各サービスレベルの中からキーとなる項目を数値化し、パフォーマンス評価を行う。

P.36

業務	サービス・レベル	測定基準	SLA
日常清掃サービスの管理	日常清掃の計画的な作業の実施	品質レベル達成度	4.0以上
	ゾーン毎の適正な清掃を実施している	Yes(1)/No(0)	1
	計画通りの時間と頻度での作業の実施	Yes(1)/No(0)	1
	臨時作業としての除菌清掃を実施する	Yes(1)/No(0)	1
定期清掃サービスの管理	定期清掃の計画的な作業の実施	品質レベル達成度	4.0以上
	ガラスクリーニング、月1回実施	Yes(1)/No(0)	1
	床洗浄・ワックス掛け・クリーニング、ガラス清掃、バルコニー清掃を決められた頻度・時間内での実施	達成率	90%
特別清掃サービス	手術室清掃	Yes(1)/No(0)	1
		品質レベル達成度	4.0以上
特別清掃サービス	厨房内各設備の清掃：レンジフィルター、グリストラップ	Yes(1)/No(0)	1
	エアコンフィルター清掃	Yes(1)/No(0)	1
特別清掃サービス	害虫防除作業、月1回実施	Yes(1)/No(0)	1
品質管理	日常・定期清掃のインスペクションの実施	Yes(1)/No(0)	1
	インスペクション結果の改善措置	Yes(1)/No(0)	1
	月例合同ミーティング開催 毎月月初	Yes(1)/No(0)	1
観葉植物・植栽管理	屋内観葉植物のメンテナンス、月2回実施	Yes(1)/No(0)	1

* Yes/No の計測：1は問題点なし、0は問題点あり。

3、プレゼン、ヒアリングの評価、採点

* プレゼン・ヒアリングによる評価は事業者選定に非常に重要

1) プレゼンの優劣評価ポイント

(1) プレゼン制限時間内に提案内容を説明できるか

* 時間オーバーは準備不足と自信ない兆候で減点

(2) プレゼンターの説明に一貫性があるか

(3) プレゼンターの説明に熱意・意欲が見えるか

・話し方：声の高低・大小の使い分け

・話すスピード：聞き取りやすいレベルか

・顔の表情、ボディアクション（熱意・意欲を感じるか）

2) ヒアリング時の質疑応答の対応評価，採点

(1) 回答の話し方

① 下を向いて資料を読んでいないか、顔をあげて説明しているか

(2) 技術的な質問への回答の明確さ

① 回答者側がひそひそ相談してから答えているか

② 「正確に技術説明はこのメンバーでできない」とはっきり言えるか

(3) 回答者が、質問者を見つめて説明しているか

① 下を向いての説明は自信不足、準備不足と判断できる

VI 契約後の事業者の業務履行の確認と評価

事業者の業務履行実態の検証の重要性



①事業者の業務レベルの把握

②オーナーの業務結果への満足度測定



事業者の優劣評価ノウハウ

信頼できる優良な事業者の見きわめ法

不適正な業者の評価・判定法

1、品質管理評価

1) 事業者業務の品質管理評価について

(1) 品質管理の考え方、手法、報告書形式等の評価

①インスペクションシート評価：フォーマット内容（点数式か）

②事業者の点検評価か、指定フォーマットの点検評価か

③測定機器点検方式は？

（光沢度計、ATP測定器、汚染度計等の点検数値化）

2、インスペクション評価

1) インスペクターの点検報告内容の評価

* 図表－9 清掃インスペクションチェックリスト参照

2) インスペクション手法は満足できるか

(1) 認定インスペクターによる点検評価か？

(2) 客観的な数値式点検評価か、主観的な点検評価か？

(3) 第三者機関による点検・評価は？（横浜市は制度化）

(4) オーナー・事業者の双方向点検になっているか？

図表－9

清掃インスペクション チェックリスト（事務用建物編）

建物名称：

インスペクション日時：平成 25 年 月 日 時 ～ 時 実施箇所・フロア：

インスペクション項目	清潔・美観・汚れに対する、満足度の評価						備考 (気づき点、不満点等)
	-5	-3	-1	1	3	5	

A) 日常清掃業務関連

1	部門別日常清掃						
	清潔、美観、汚れなしの観点						
A)	共用部清掃						
①	廊下(床・カーペット汚れ、ゴミ)						
②	E Vホール(床・カーペット汚れ、ゴミ)						
③	トイレ(便器・洗面台・床)、臭いは？						
④	給湯室(整頓・残り物)						
⑤	ゴミ処理室(残し物、整頓)						
⑥	附室(床・カーペット汚れ、ゴミ)						
⑦	特避階段						
⑧	付帯業務						
	自販機専用空缶、ペットボトル回収						
	廃棄物回収						
	喫煙所吸殻回収						
B)	特別箇所清掃(VIP室、大会議室等)						
①	床面清掃						
②	ゴミ及び資源回収						

B) 定期清掃業務関連

		-5	-3	-1	1	3	5
1	床清掃						
①	床洗浄						
②	シミ抜き						
2	付帯業務						
	ガラス清掃						
	壁清掃						
	高所除塵						
	便器類(臭い、尿石、変色)						
	植栽散水・雑草抜き						

C) 苦情・トラブル処理関連

		-5	-3	-1	1	3	5
1	苦情に対する対応・処理						
2	人身事故発生時の対応・処理						
3	器物破損事故発生時の対応・処理						
4	緊急時・トラブル時の対応・処理						

D) 清掃作業執務態度関連

		-5	-3	-1	1	3	5
1	身だしなみ(髪、ボタン、清潔感)						
2	言葉づかい(挨拶・声の明るさ、敬語)						
3	言葉づかい(声の大きさ、発音明瞭)						
4	服装(汚れ、しわ無し)						
5	名札(見える場所にあったか)						
6	清掃具扱い(丁寧さ、危険な扱い度)						
7	動作(テキパキさ、積極さ)						
8	消耗品補充(トイレ用紙、洗剤)						
9	案内・説明等での親切さ・親身さ						

特記事項・自由記入欄

インスペクション中に気づいた点・不満点・問題点・改善必要点を記入する(できればその理由、どんな対応が必要か、その他)

フロア担当清掃責任者 ○○

清掃統括責任者 △△

3、マンスリーレポートの評価

1) マンスリーレポートの意義

レポートは発注者と事業者の間に相互信頼と安心感をもたらすコミュニケーションの重要な手段である。

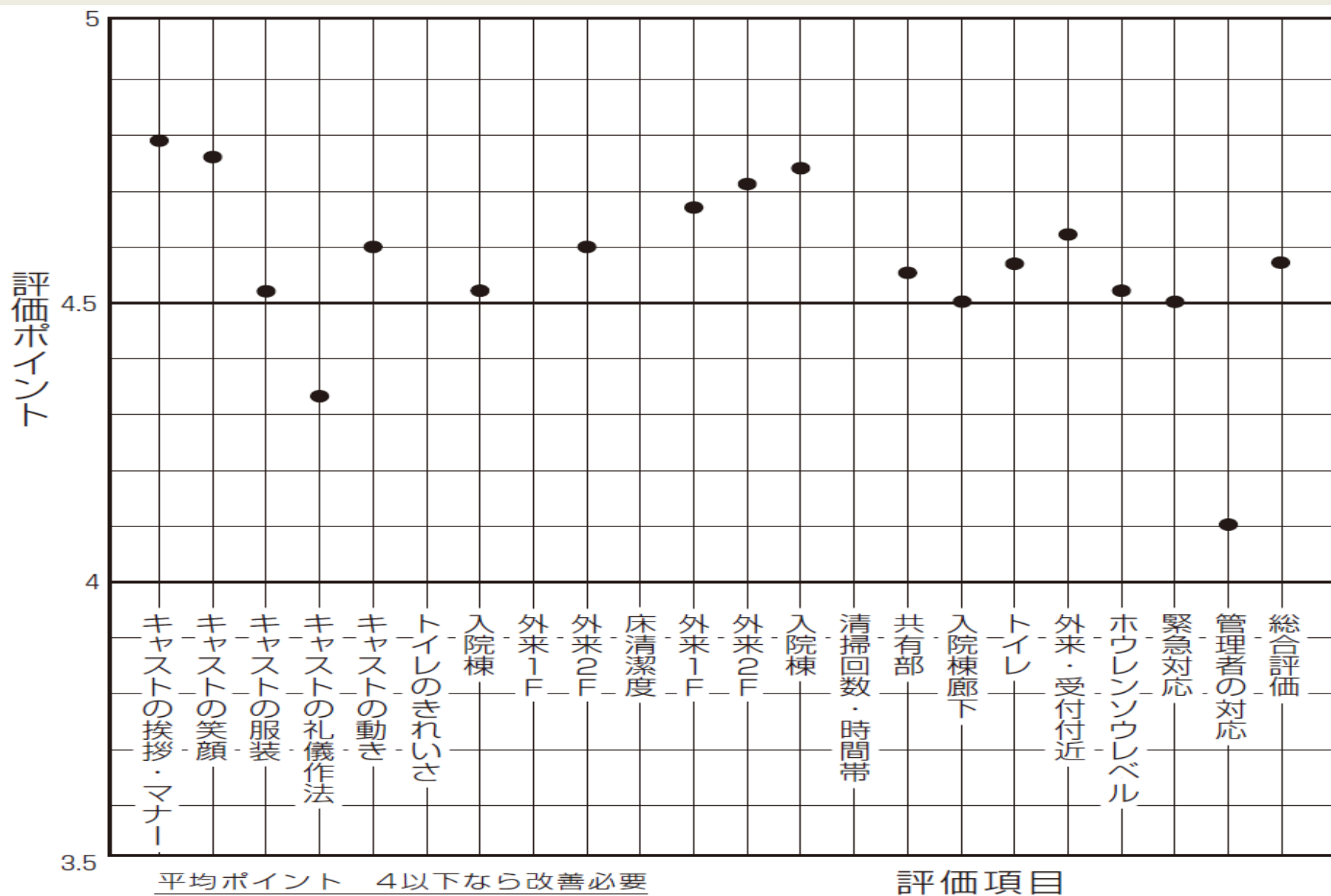
その結果、レポート内容によって、事業者の総合的能力が評価できる。

2) レポートの内容・項目

発注者の要求する内容・項目が入っているか

- (1) 当月業務内容(作業内容、作業データ)
- (2) 当月エネルギーデータ
- (3) インспекションレポート
- (4) 発生クレーム・トラブルの内容と解決策
- (5) 利用者満足度調査(実施した当月) * 図表—10参照
- (6) 次月の業務計画(改善提案含む)

図表-10 利用者満足度調査（C S S） 事例

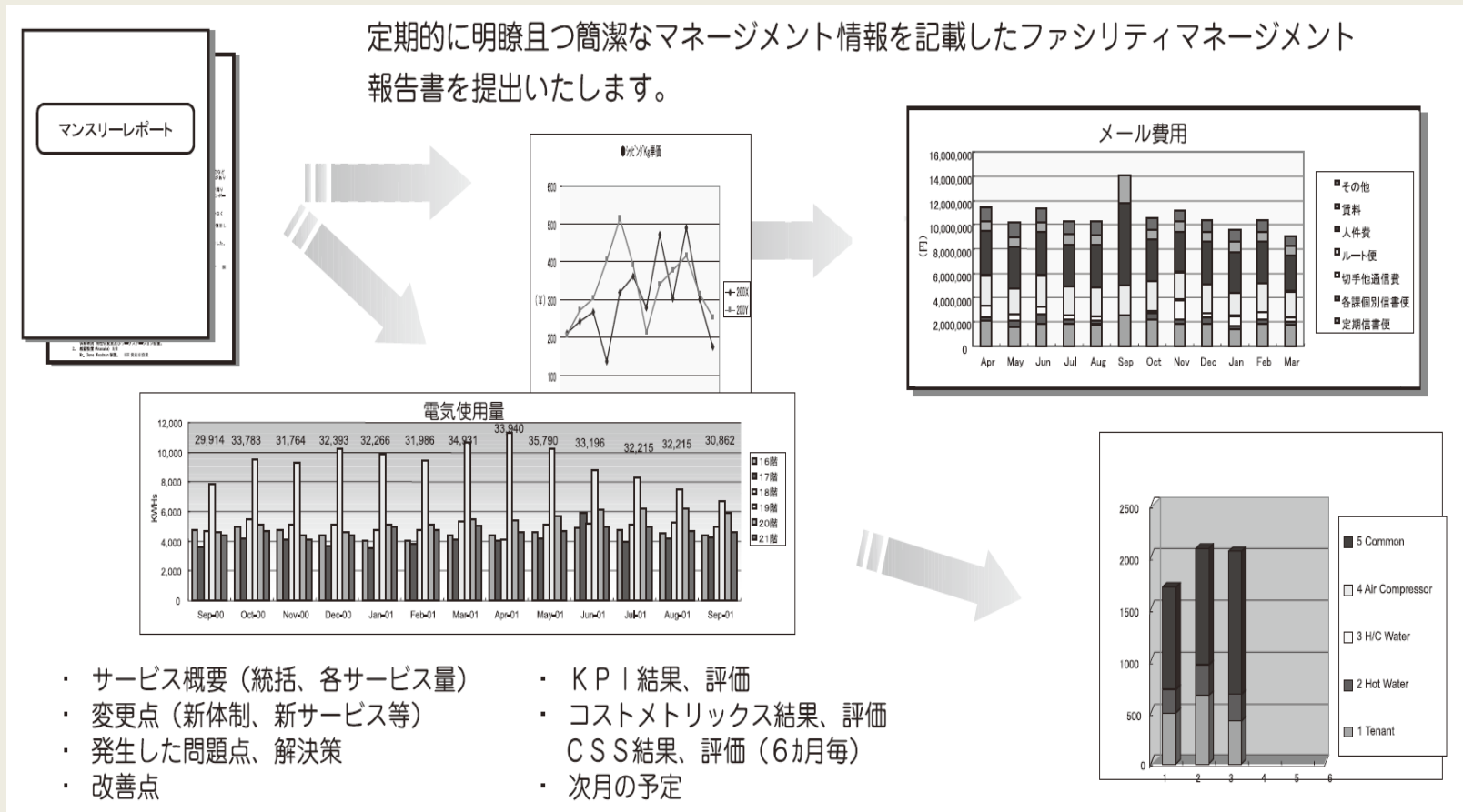


3) マンスリーレポートの評価ポイント

(1) ビジュアル化されているか

数値化データをグラフ表示化できているか

図表-11 マンスリーレポート(事例)



(2) レポート内容表現が簡潔で見やすく、分かりやすいか

* ビジュアル資料・データで「見える化」されているか

V 優良なメンテナンス事業者選択の重要性

1、価格重視評価のデメリット: 不祥事が起こりやすい

1) 事例A: 某県庁舎のトイレ清掃(単年契約)

トイレ仕様 D2(1日2回)	⇒	午前中8時と11時に清掃
D2の時間帯指定なし	⇒	契約条件不履行にならない
道徳的責任追及	⇒	作業改善せずに次年度食い逃げ

2) 事例B: 事務用建物清掃入札(単年契約)

「中途解約条件」なし ⇒ ダンピング落札業者が仕様・業務要件を無視
⇒ 契約金額(安値受注額)－先取り利益 = 業務履行元手金
⇒ 残った金額で仕事をやりくりされる

上記を官公庁の事例だとみなすことは誤りであり、民間案件でも見積りコンペの参加企業が多く、競合が激しくなる場合には、ムリ・ムチャなやり方で、安値・ダンピング見積りをする悪質ビルメン企業が集まりやすく不適切な行為が出やすくなる
⇒ 良心的なBMは競合者を知ると参加を取りやめるケースが生じるリスクあり

2、総合評価方式のメリット

1)不適切な業者の排除ができる

- ⇒ 価格採点比率が50%の場合は安値受注を防げない
- ⇒ 採点配分比率を30%以下に抑える

2)優良な事業者の見きわめるノウハウが得られる

3)資産である建物の長寿命化が図れる

- ⇒ 適切な維持管理が修理・修繕費を減らす

3)施主・オーナーが事業者との対応(クレームやトラブル処理)に費やす時間が減少する(その余剰時間を本来業務へ有効活用することができる)

まとめ

- 1、良質なメンテナンス事業者の選択は、腕の良い「かかりつけ医」を持つと同じ価値がある。
 - 2、信頼できる事業者の選択が建物の「かかりつけ医」であるメンテナンス業界の健全な育成につながる。
- ⇒ 安全・安心・清潔への信頼確保と建物の品質確保と長寿命化が可能となる。
- ⇒ 「腕の良いかかりつけ医」の確保が資産価値の維持と長寿命化のキーとなる。