

トラブル事例とその対応

公益社団法人全国ビルメンテナンス協会
発注ガイドライン普及ワーキング委員
井上 雄二



1-1.地方自治体における入札制度運用改善事業 マニュアル第2版 JBMA 2020.10



地方自治体における入札制度運用改善事業マニュアル
【事例集】

目次

No	分類	事例項目	頁
1	1-1 契約違反	仕様書違反の業務（契約不履行）、積算と落札価格の乖離（ダンピングの疑い）／市営の科学館	4
2	1-2 契約違反	仕様書違反の業務（契約不履行）、積算と落札価格の乖離（ダンピングの疑い）／市役所庁舎	5
3	1-3 契約違反	履行能力の不備（受注者）、不十分な履行評価／市保有の資料館	8
4	1-4 契約違反	仕様書違反の業務（契約未履行）、清掃未実施／市立公園トイレ	10
5	2-1 低廉な落札価格	最低賃金を下回る落札価格／市役所庁舎	11
6	2-2 低廉な落札価格	最低賃金を下回る落札価格／市保有の科学館	14
7	3-1 劣悪な履行品質	仕様書の不備による品質劣化／市役所庁舎	16
8	3-2 劣悪な履行品質	仕様書の不備による品質劣化／市庁舎	18
9	3-3 劣悪な履行品質	仕様書の不備、履行能力不足の受注者／県庁舎	23
10	4-1 再委託違反	法令に違反した再委託／県保有医療施設（病院）	24
11	5-1 修繕費用の発生	低価格入札の連続（負の連鎖）／小児医療センター	25
12	5-2 修繕費用の発生	低価格入札の連続（負の連鎖）／市保有科学館	28
13	6-1 不適切な積算・予定価格	低すぎる予定価格／市保有資料館	30
14	6-2 不適切な積算・予定価格	同一の仕様書なのに予定価格が下がる／県立大学	31
15	6-3 不適切な積算・予定価格	予定価格が乱高下している／工事事務所	32
16	6-4 不適切な積算・予定価格	予定価格が急落している／県議会棟庁舎	34
17	6-5 不適切な積算・予定価格	積算していない、最低賃金違反／統廃合小学校の跡地	38
18	6-6 不適切な積算・予定価格	積算していない、最低賃金違反／博物館	39
19	7-1 問題のある入札参加資格要件	引き抜き失敗による落札後辞退／市内総合病院	40

1-2.トラブル事例と分類

- トラブルの分類

(地方自治体における入札制度運用改善事業マニュアル第2版JBMA 2020.10より)

項目		
1.契約違反	①	②
2.低廉な落札価格		
3.劣悪な履行品質		
4.再委託禁止違反		
5.修繕費用の発生	③	
6.不適切な積算・予定価格		
7.問題のある入札参加資格要件		

2.トラブルの実際 ①

マニュアル4P

- 窓枠にセミの死骸（ケース1-1 契約違反）
- 現認年月日：2018年5月
- 建物種別：科学館
- 現象：2011年に床カーペット等をリニューアル後6年。カーペットの汚染、劣化。現地調査した結果、他にも問題箇所が多くあった。
- 原因：業者の契約不履行、履行検査の不備
- 対策：履行検査の実施、強化



- ・ 2018年5月11日に撮影
- 1年近く放置？
- ・ 金額：2社で別々に試算した
A:3778万円、B社
3952万円、実際の金額：
1421万円

2.トラブルの実際 ② マニュアル6P

- トイレ、床の状態が劣悪（ケース1-2 契約違反）
- 現認年月日：2018年7月
- 建物種別：市役所庁舎
- 現象：
 - ① トイレチェックシートの様式と提出が仕様書に記載されているが、仕様書の記載内容とチェックシートの項目が整合していない。
 - ② 床の清掃について、必要により剥離洗浄を行うとされていたが、実施されていなかった。
- 原因：
備 業者の契約不履行、あいまいな仕様書、履行検査の不備
- 対策：仕様書の明確化、履行検査の徹底

トイレ 目皿



- ・ 2018年7月に撮影
- ・ 原因：契約不履行、あいまいな仕様書、履行検査の不備
- ・ 対策：仕様書の明確化、履行検査の徹底

廊下・階段



- ・ 現象：歩行部分とそうでない部分の差が激しい
（仕様・作業指示不明確）
- ・ 原因：契約不履行、仕様書の明確化、履行検査の徹底
- ・ 対策：仕様書の明確化、履行検査の徹底

2.トラブルの実際 ③

マニュアル25P

- 床の状態が劣悪となり改修工事（ケース5-1 修繕費用の発生）
- 現認年月日：2018年8月、10月
- 建物種別：県保有 医療総合センター
- 現象：メンテナンス不良により耐用年数前にもかかわらず床張替工事
 - ・ 2018年8月に現地視察した際にフロア床材が全体的に黒ずみ劣悪な履行品質となっていた
 - ・ 2018年10月には床の張替修繕でリニューアルが完了していた。床材耐用年数は、2021年11月～2026年11月。耐用年数が4～9年短縮されてしまったことになる。
 - ・ リニューアル工事に要した費用は、410万円。県民の税金により補償されたことになる。
- 原因：入札価格の低下による施設の劣化。
- 対策：品質維持の入札制度の導入、履行評価の徹底



全体的に黒ずみ修繕工事前も部分的に張り替えられていた



全体的を張り替えられた

3.トラブルと対策の基本（1/2）

1. トラブルとは？

1. エンジントラブル、パソコントラブル、隣人トラブルなど

2. いざこざ、もめ事、面倒、問題、紛争、障害など
=通常でない事、想定・計画通りでない事、好ましくない事

3.トラブルと対策の基本 (2/2)

- 対策

対策	発生	内容	方法
再発防止	発生後	真の原因の除去	恒久対策 (特性要因図 なぜなぜ分析)
予防・回避	発生前	予防処置 回避策	情報収集、 リスクアセスメント
軽減	発生時	被害を軽くする 方策	情報収集 リスクアセスメント

- 重要なこと

1.トラブルが起きない

2.起きた場合は、二度と起きない

3.事前に想定し、トラブル防止、軽減できる

3-2. トラブル対策の考え方

再発防止のために

- 原因と結果：原因があるから結果がある。
 1. 「結果」であるトラブルの「原因」を取り除けば再発しないという考え方（ISO9000の是正処置）
 2. 原因はいくつもあるが、真の原因を明確にする
 3. 手法として「なぜなぜ分析」、「特性要因図」などがある

3-3.問題（トラブル）と対策

1. 問題と課題

① 問題とは、
「あるべき姿と現状の差
（ギャップ）」

② 課題とは、
問題解決のためにするべきことを設定したものの。

2. 問題と対策（解決策）の例

例) 蛍光灯が点灯しない（問題）

フロー	調査分析なし	調査分析実施
1.問題の認識	点灯しない	点灯しない
2.原因調査と分析	—	安定器故障
3.解決策の立案	蛍光灯を交換する	安定器を交換する
4.解決策の実施	交換した	交換した
5.結果の評価	点灯しなかった	点灯した

※原因調査と分析は重要

4.清掃でありがちなトラブル

1. 仕上がり不良、誤った作業方法
2. 作業漏れ
3. 鍵・セキュリティカード紛失
4. 物品破損
 - 気をつければ事故にならないことを不注意でやってしまう。
 - 事故が起こった後の対処ができない。
5. 誤廃棄
6. 作業態度
 - 動作が緩慢でだらだら動く。
 - 私語が多い。
 - あいさつが無い、無愛想、コミュニケーションが取りづらい
 - できないことが多い、対応力が弱い
7. クレームをいっても改善されない
 - クレームをいっても受け入れない。
 - クレームをいっても同じ問題を何度も繰り返す。
8. 要望が伝わらない
 - 伝えたはずのことが現場清掃員に伝わっていない。
 - 清掃スタッフに伝えたことが清掃責任者や会社に伝わっていない
9. 報告がない
 - 何か問題があっても報告がない。
 - 報告があったとしても、連絡が遅い。
10. 担当者（清掃員）がよく変わる
 - 引継ぎが不十分なまま清掃を行うので、やり残しがある。
11. 約束を守らない
 - 仕様を守らない
 - 時間を守らない。
 - 伝えたはずのことは行わない・忘れている。
12. 労働災害
 - 労働災害：社内のトラブルの一つ
 - お客様から見る
 - 会社の安全体制に問題が？
 - スタッフの欠員
 - 第三者への事故発生の可能性が高い？

5.対策について

1. 履行確認の実施

- ① 業者からの報告（インスペクション実施結果報告）
- ② 清掃責任者とのラウンドチェック（重要な個所を仕上り状況の点検）
- ③ 気が付いたところを写真に撮り、清掃に連絡し対応してもらう

2. 修正箇所は最低限、応急対応、できれば恒久対応を行わせる

- ① 応急対応：汚れているところを清掃する
- ② 恒久対応（是正処置）：汚れていた原因を特定しそれを除去する

3. 適正な金額で落札できるように努める。

- ① 労働集約産業なので低価格だと作業ができない

6.トラブル対策のフロー

トラブル

現状調査

- 現れている事実と情報を詳細に調査する
- (必ず事実を把握する)

原因調査

- 問題には必ず原因がある
- 原因の原因がある場合がある (真の原因)

問題分析

- 原因が明確でない、原因が複雑に絡んでいる場合に実施するとよい。
- なぜなぜ分析、特性要因図等の手法がある。

解決策の立案

- 解決策 (原因の除去、新モデルの構築など)
- 計画化

実施

- 解決策の実施

結果の評価と 標準化 (対策の継続化)

- 実施した対策は有効であったか。
- 継続的に行える方法

ご清聴ありがとうございました。

