

北海道における建物サービス業の経営

松 本 懿

Business Activities of the Construction Service Industry in Hokkaido

Atsushi MATSUMOTO
(June 1994)

目 次

1. はじめに	361
2. 建物サービス業とは	362
3. 北海道における建物サービス業	363
(1) 事業所数	363
(2) 規模と構造	364
4. 北海道における建物サービスの経営状況	365
—「北海道対事業所サービス業（建物 サービス業）実態調査」から—	
(1) 調査の方法	365
(2) 調査結果の概要	365
(3) 調査結果の要約	371
5. 北海道における建物サービス業の 今後の経営課題	372

1. はじめに

近年、我が国では技術革新や情報化の進展、消費者ニーズの多様化・高度化などを背景に、社会経済のソフト化・サービス化が進行し、産業全体に占めるサービス業のウエイトが著しく拡大している。

北海道でも社会経済環境の変化につれて、あらゆる産業活動や生活面におけるサービス業務が拡大し、サービス業は着実に成長してきている。とくに、情報関連サービスや建物関連サービスなど産業活動を支援する「対事業所サービス業」は、事業所数、従業員数ともにサービス業全体の伸びを大幅に上回るなど著しい成長をみせて

おり、北海道産業の高度化や雇用機会の創出などに大きな役割を担っている。

北海道における建物サービス業の急速な成長は、全国の場合と同様、札幌など都市部を中心としたオフィスビル、ホテル等の増加による需要量の増大、各事業所の建物管理業務・周辺業務の外注化の進展などによっている。

こうした建物サービス業務量の増大に加えて、最近では、人々の「快適」や「安全」への意識変化による環境衛生対策の重視、技術革新・情報化の進展に伴う建築物の機能充実などが一段と進んでおり、今後、建物サービス業への期待と役割はますます高まっていくものと思われる。

ところで、建物サービス業務に係わる個々の事業者は、「環境衛生」の専門家としてユーザーや建物利用者の多様化・高度化するニーズに的確に対応し、専門的かつ効率的なサービスを十分に提供していけるだけの経営体質・能力を有しているのであろうか。

従来、建物サービス業界は、全国・北海道を問わず成長性は高いものの、概して中小企業が多く経営基盤が脆弱であるほか、きつい・汚い・危険の「3K 職場」イメージもあって人材が集まりにくいなど、産業としては未成熟な面があるといわれてきたが、この業界に関する調査データが極めて数少ないこともあって、その経営内容は必ずしも明らかにされてこなかった。

そこで、本稿では、北海道における建物サービス業の経営問題に焦点をあて、その構造や行動面からみた特徴、問題点を明らかにするとともに、今後の成長・発展に向

* 北海道文理科短期大学，経営学研究室 松本 懿
Department of Management Information (Business Science), Hokkaido College of Arts and Sciences, Ebetsu, Hokkaido 069, Japan

けての課題を検討してみる。

なお、本稿を取りまとめるに当たって、筆者は平成5年度北海道サービス業振興協議会に副会長兼建物サービス部会長として参画したが、ここで北海道における建物サービス業の振興指針を検討する過程で、当該業界の企業規模、売上・収支、取引・競合、人材確保・育成の状況など、本道では初の経営アンケート調査を実施した。ここでの分析・検討は、建物サービス業に関する既存の調査統計資料に加えて、事務局（北海道商工労働観光部商工労働企画課）の好意により、このアンケート調査の結果を活用しながら進める。

2. 建物サービス業とは

平成5年10月に日本標準産業分類の改訂が行われ、ビルなどの清掃、設備管理等の業務を行う建物サービス業については、従来の「建物サービス業」から、「ビルメンテナンス業」と「その他の建物サービス業」に細分類された。

「ビルメンテナンス業」とは、ビルを対象として清掃、保守、機器の運転等を一括して請け負う事業所をいい、「その他の建物サービス業」は、主としてビルなどの建物を対象として清掃、保守、機器の運転、その他維持管理を個々に請け負い、これらのサービスを提供する事業所をいう。建物の消毒や白ありなどの害虫駆除を行う事業所も、「その他の建物サービス業」に含まれる。なお、本稿では、これらを一括して「建物サービス業」として取り扱う。

建物サービス業のはじまりは、昭和27年にアメリカ大使館と不動産会社が結んだ清掃委託契約であるとされている。やがて、清掃の外注が一般ビルにも広まり、昭和30年代のビル建築ラッシュとともに、清掃以外の管理業務も外注されるようになり、その後のビルの大型化・高層化などとも相まって急速な発展を遂げた。

こうした中、建築物における衛生的な環境の確保が強く求められるようになったことから、昭和45年には建築物の維持管理に関し、環境衛生上必要な事項などを定めた「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」（以下、「ビル管理法」という。）が制定された。

しかし、建物サービス業は、成長が急速で新規参入者が非常に多く、業務の処理能力にも格差が生じていたことから、昭和55年にビル管理法は改正され、技術水準の向上等をねらいとした“事業登録制度”が導入された。

ビル管理法においては、延べ面積8,000㎡以上の学校（学校教育法第1条に規定するもの。）及び3,000㎡以上の興行場、百貨店、集会場、博物館、図書館、美術館、

遊技場、店舗、事務所、学校（学校教育法第1条に規定する以外の者。）、旅館等が「特定建築物」となっており、当該建築物の維持管理について権限を有する者は、これを知事または保健所法に基づく保健所を設置している市長に届け出るとともに、空気環境の測定や飲料水の検査、清掃、ねずみ・こん虫類の防除等については「建築物環境衛生管理基準」に従って維持管理することとされている。

また、このビル管理法では、次に掲げる事業を営んでいる者は、事業の区分に従って営業所ごとに知事の「登録」を受けることができることとなっており、特定建築物の業務を請け負う事業者などが、この登録を受けている。

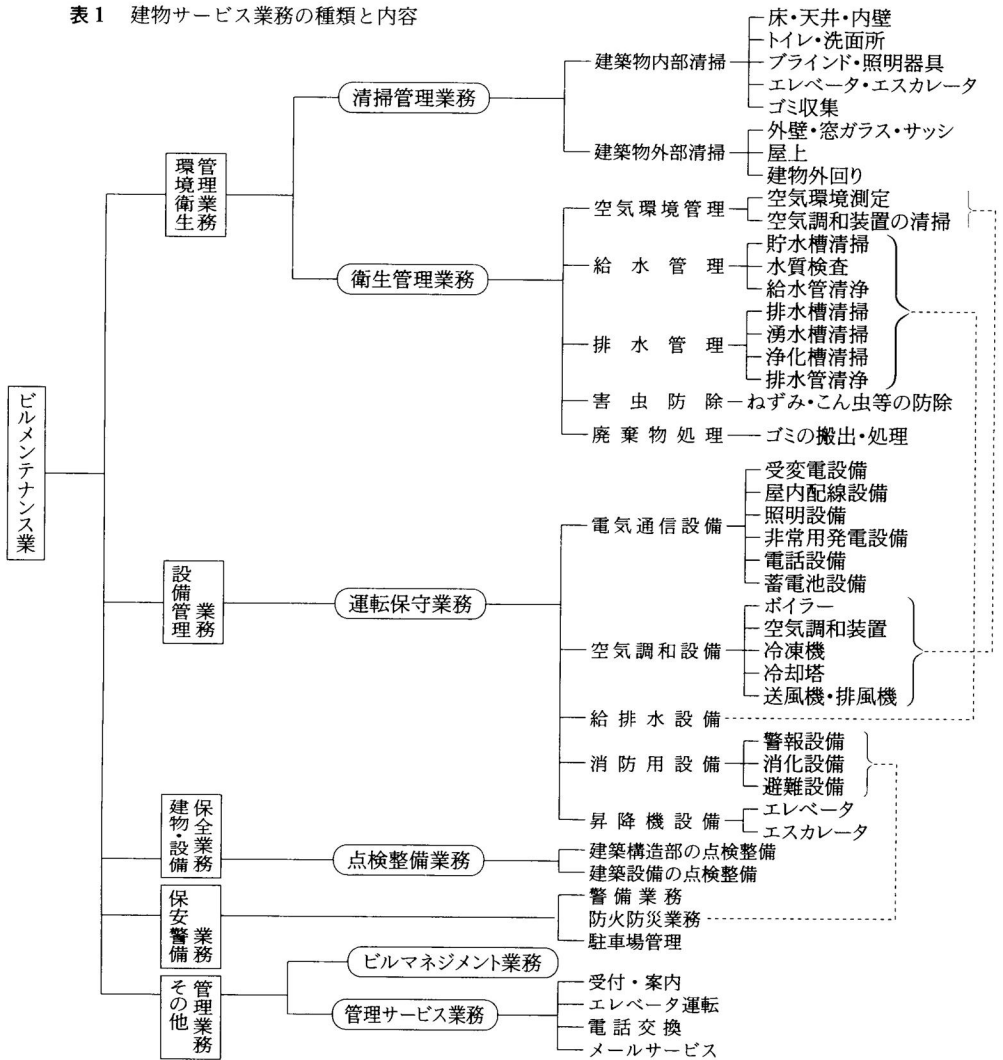
- (ア) 建築物における清掃を行う事業（登録建築物清掃業）
- (イ) 建築物における空気環境の測定を行う事業（登録建築物空気環境測定業）
- (ウ) 建築物における飲料水の水質検査を行う事業（登録建築物飲料水水質検査業）
- (エ) 建築物の飲料水の貯水槽の清掃を行う事業（登録建築物飲料水貯水槽清掃業）
- (オ) 建築物におけるねずみその他の人の健康を損なう事態を生じさせる恐れのある動物として厚生省令で定める動物の防除を行う事業（登録建築物ねずみこん虫等防除業）
- (カ) 建築物における清掃、空気環境の測定及び飲料水の水質検査であって、建築物における衛生的環境の通常管理に必要な厚生省令で定める程度のものを併せて行う事業（登録建築物衛生一般管理業）

なお、建物サービス業に従事するためには、以上のビル管理法のほかに、電気事業法（電気主任技術者等）、労働安全衛生法（ボイラー技師等）、警備業法（事業の認定等）、消防法（消防設備士等）といった関係法令がある。

建物サービス業務は、最近ではその対象が建築物の維持管理全般にわたっているため非常に広範なものとなっているが、具体的な業務の種類・内容は、概ね表1のとおりである。

現在、北海道における建物サービス業の業界団体として、清掃や設備管理等を総合的に行う事業者を中心に構成する(独)北海道ビルメンテナンス協会、貯水槽清掃・給水洗浄等を行う事業者で構成する(独)全国建築物飲料水管理協会北海道支部および北海道管工事業協同組合連合会、ねずみ・こん虫等の害虫防除を行う事業者で構成する北海道ベストコントロール協会がある。

表1 建物サービス業務の種類と内容



(資料) 全国ビルメンテナンス協会「今日のビルメンテナンス」より作成。

3. 北海道における建物サービス業

(1) 事業所数

総務庁「事業所統計」によると、平成3年の北海道における建物サービス業の事業所数は754となっている。昭和47年時点では120事業所に過ぎなかったから、この約20年間で実に6.28倍の伸びを示したことになる。

全国の事業所も、昭和47年の2,537から平成3年には14,137と大幅に増加した。しかし、その伸びは5.57倍であったから、北海道の建物サービス業者数の全国に占める割合は、昭和47年の4.7%から平成3年には5.3%へとアップした(表2)。

北海道の建物サービス業者の全国に対するシェアがこのような高まったのは、メインユーザーである「特定建築物」の数が多いことによるものと思われる。表3で、昭和63年～平成4年における北海道の特定建築物届出施設数の全国シェアをみると、先の事業所数シェアが5.3%(平成3年)であったのに対し、一貫してこれを上回る5.6～5.8%を占めている。ちなみに、平成4年における北海道の届出施設数は1,444を数え、全国の25,656施設に対して5.6%を占めている(表3)。

また、建築物環境衛生に係わる「登録事業所数」は平成4年で625、その全国シェアは6.1%である。ただし、この625事業所の内、専門的技術をそれほど必要としな

い労働集約的な建築物清掃業が152（この全国シェア10.6%）と比較的多いことが特徴的である（表4）。

なお、事業所数の伸びと並行して従業者数も大幅に増加している（表2）。北海道における建物サービス業の従業者数は、昭和47年の7,063人から平成3年には38,680人と、この間5.48倍の伸びを示した。全国の場合は、昭和47年が125,118人、平成3年が526,928人と4.21倍であったので、北海道の対全国シェアは、昭和47年の5.6%から平成3年には7.3%へと大きくアップしている。

さらに、平成3年における従業者の男女別割合をみると、全国では女子よりも男子の方が若干多いのに対し、北海道の場合は、清掃業務など単純労働・女子型の事業所割合が多いこともあって、女子が22,541人、男子が16,139人と、女子従業者の方が大きく上回っている。

(2) 規模と構造

平成3年における北海道の建物サービス業の1事業所

当たり従業者規模は51.3人となっており、産業全体およびサービス業全体のそれぞれ8.9人、対事業所サービス業の12.6人を大幅に上回っている（表5）。それだけでなく、表2に示されているように、全国の建物サービス業の1事業所当たり従業者規模が37.3人であるから、北海道の51.3人は非常に大きいといえる。

こうした、北海道における建物サービス業の従業者規模の大きさは、前項でみたように、一定規模以上を有する特定建築物が多いわりに建物サービス業者の数は少ないこと、労働集約的な建物サービス業の中でもとくにその色彩の強い清掃業の割合が多いことなどによっている。

なお、従業者規模区分でみると、50人未満の事業所が75.6%を占めており、全産業(97.8%)、サービス業全体(96.9%)よりは少ないものの、その多くが中小規模であることに変わりない（表6）。

また、北海道商工指導センター「平成5年版北海道に

表2 「事業所統計」における建物サービス業の推移

区 分	事 業 所 数			従 業 者 数 (人)					1事業所当り従業者(人)		
	昭47	昭56	平3	昭47	昭56	平3	男	女	昭47	昭56	平3
全 国	2,537	8,330	14,137	125,118	302,575	526,928	267,891	259,037	49.3	36.3	37.3
北 海 道	120	364	754	7,063	18,694	38,680	16,139	22,541	58.9	51.4	51.3
北海道/全国	4.7	4.4	5.3	5.6	6.2	7.3	6.0	8.7	—	—	—

資料：総務庁「事業所統計」より作成。

表3 特定建築物届出施設数

区 分	昭63	平1	平2	平3	平4	63/4(%)
全 国	21,337	23,340	23,336	24,422	25,656	20.2
北 海 道	1,227	1,281	1,315	1,370	1,444	17.6
札幌市	536	557	574	600	640	19.4
函館市	65	68	73	80	83	27.7
旭川市	20	25	25	29	29	45.0
3市以外	606	631	643	661	692	14.2
北海道/全国	5.8	5.7	5.6	5.6	5.6	—

注) 1.各年12月末現在数である。全国は厚生省、北海道は北海道調べ。

2.北海道「対事業所サービス業業種別振興指針」（平成6年3月）より作成。

表4 建築物環境衛生に係る登録営業所数

区 分	① 全 国					② 北 海 道					②/①%
	63	元	2	3	4	63	元	2	3	4	
建築物清掃業	1,305	1,350	1,367	1,380	1,439	129	136	146	150	152	10.6
建築物空気環境測定業	552	570	554	583	597	49	48	45	43	39	6.5
建築物飲料水水質検査業	496	508	510	521	540	30	32	32	33	34	6.3
建築物飲料水貯水槽清掃業	4,541	4,682	4,604	4,615	4,742	224	220	229	228	232	4.9
建築物ねずみこん虫等防除業	1,379	1,407	1,398	1,406	1,414	69	69	73	74	73	5.2
建築物環境衛生一般管理業	1,409	1,428	1,454	1,427	1,494	80	85	87	90	95	6.4
計	9,682	9,945	9,887	9,932	10,227	581	590	612	618	625	6.1
②北海道/①全国(%)	—	—	—	—	—	6.0	5.9	6.2	6.2	6.1	—

注) 表3に同じ。

における中小企業の経営指標（商業・サービス業編）に集録されている「ビルメンテナンス業」の主要項目をみると、総利益率、自己資本比率などは他の5つの対事業所サービス業と比べ高いほうであるが、従業員1人当たり年間売上高は269万円、月間平均給与は14万円とそれぞれ最低である。一方、売上対人件費比率は66.5%と警備業に次いで高く、従業員の平均年齢は49歳（男子51歳、

女子47歳）で最も高い状況にある（表7）。つまり、北海道の建物サービス業は、従業員規模は比較的大きいものの、経営的には生産性が低く、低賃金・高労働分配率型の典型的な業種となっている。

4. 北海道における建物サービス業の経営状況

－「北海道対事業所サービス業（建物サービス業）

実態調査」から－

表5 対事業所サービス業の業種別事業所数・従業者数
(北海道・平成3年)

項 目	事業所数(1)		従業者数(2)		規模 (2) ／ (1)
	実 数	シェア (%)	実 数 (人)	シェア (%)	
各種物品賃貸業	72	0.5	723	0.4	10.0
産業用機械器具賃貸業	600	4.0	5,082	2.7	8.5
事務用機械器具賃貸業	26	0.2	239	0.1	9.2
機械修理業	1,655	11.0	9,688	5.1	5.9
協同組合	1,247	8.3	26,981	14.2	21.6
ソフトウェア業	416	2.8	7,339	3.9	17.6
情報処理サービス業	213	1.4	6,078	3.2	28.5
情報提供サービス業	72	0.5	765	0.4	10.6
その他の情報サービス業	36	0.2	419	0.2	11.6
ニュース供給業	198	1.3	585	0.3	3.0
興信所	62	0.4	398	0.2	6.4
広告業	426	2.8	4,947	2.6	11.6
速記・筆耕・複写業	178	1.2	1,202	0.6	6.8
商品検査業	81	0.5	863	0.5	10.7
計量証明業	24	0.2	319	0.2	13.3
建物サービス業	754	5.0	38,680	20.4	51.3
民営職業紹介業	192	1.3	2,417	1.3	12.6
警備業	224	1.5	7,475	3.9	33.4
他に分類されない事業サービス業	1,805	12.0	16,084	8.5	8.9
法律事務所・特許事務所	224	1.5	818	0.4	3.7
公証人役場・司法書士事務所	472	3.1	1,504	0.8	3.2
公認会計士・税理士事務所	1,149	7.6	6,030	3.2	5.2
土木建築サービス業	2,972	19.7	36,925	19.5	12.4
デザイン業	297	2.0	1,385	0.7	4.7
その他の専門サービス業	1,401	9.3	5,997	3.2	4.3
産業廃棄物処理業	80	0.5	960	0.5	12.0
自然科学研究所	212	1.4	5,658	3.0	26.7
(A) 対事業所サービス業合計	15,088	100.0	189,561	100.0	12.6
(B) サービス業合計	79,986	18.9	714,430	26.5	8.9
(C) 全産業	292,288	5.2	2,603,010	7.3	8.9

(注) 1.北海道「平成3年事業所統計調査結果の概要」より作成。

2.サービス業合計、全産業のシェア欄の数字は(A)/(B)及び(A)/(C)。

(1) 調査の方法

- 1) 調査の方式 郵送によるアンケート方式
- 2) 調査の時期 平成5年10月上～中旬
- 3) 調査時点 平成5年9月1日
- 4) 発 送 数 600社（道ビルメンテナンス協会・全国建築物飲料水管理協会道支部・道ベストコントロール協会・道管工事協組連合会の会員321社およびビル管理法による知事登録業者のうち上記321社を除く279社）
- 5) 有効回答数 230社（有効回答率38.3%）

(2) 調査結果の概要

1) 企業及び業務の概要

(主要業務・所在地)

回答企業230社を主要業務別にみると、清掃・設備管理が圧倒的に多く162社(70.4%)、次いで貯水槽等清掃62社(27.0%)、害虫等防除6社(2.6%)であった。また、その所在地は建物サービス業がいわゆる都市型産業であることを反映して、約7割が札幌市を含む道央圏に集中している（表8、9）。

(企業形態・規模)

企業形態は、株式会社が約86%、有限会社が約11%と大半が会社形態であり、創立・設立の時期もこの業界は比較的新しい企業の多い業界であるが、ここでは10年以上前とする企業が8割強を占めた。しかし、資本金規模では、1,000万円以下が約7割、従業員規模では50人以下が約50%を占めるなど中小企業が多い。但し、清掃・設備管理の従業員規模は、50人以下が3割程度にとどまっており、比較的規模の大きな企業が多い（表10、11、12、13）。

表6 従業者規模別事業所数（平成3年・北海道一民営ベース－）

区 分	事 業 所 数					構 成 比 (%)			
	総 数	1～4人	5～49人	50～99人	100人以上	1～4人	5～49人	50～99人	100人以上
全 産 業	277,822	174,953	96,562	4,237	2,070	63.0	34.8	1.5	0.7
サ ー ビ ス 業	71,740	48,541	21,463	1,041	695	67.7	29.9	1.5	1.0
建物サービス業	754	152	418	73	111	20.2	55.4	9.7	14.7

資料：総務庁「平成3年事業所統計」より作成。

表 7 主な対事業所サービスの主要経営指標（平成 4 年・北海道）

区 分	設計業	測量業	ソ フ ト ウェア業	広告業	警備業	ビルメンテ ナンス業
売上高対総利益率(%)	75.6	75.2	78.9	28.3	95.3	83.3
売上高対営業利益率(%)	4.7	1.9	▲ 2.2	2.8	0.2	3.7
売上高対経常利益率(%)	4.9	3.7	▲ 2.2	3.7	2.9	5.5
総資本対経常利益率(%)	10.1	7.6	5.3	9.0	12.3	13.7
流 動 比 率 (%)	221.8	274.2	122.5	128.2	160.6	234.9
当 座 比 率 (%)	209.9	246.1	119.6	123.4	138.7	222.9
総資本対自己資本比率(%)	38.6	41.4	15.2	26.0	27.6	45.4
従業員 1 人当り売上高(千円)	10,587	7,213	7,182	33,522	2,780	2,692
従業員 1 人当り総利益高(千円)	7,535	5,119	5,315	8,914	2,650	2,129
従業員 1 人当り営業利益高(千円)	605	183	▲ 78	1,004	8	106
売上高対人件費比率(%)	49.0	55.3	59.9	17.3	77.1	66.5
売上総利益対人件費比率(%)	63.7	73.6	76.2	65.5	80.7	78.9
従業員 1 人当り月間平均給与(千円)	394	313	328	465	179	140
男子 〃 (千円)	411	330	306	487	158	231
女子 〃 (千円)	203	166	235	284	132	99
総 従 業 員 平 均 年 齢 (歳)	42	37	28	35	46	49
男子 〃 (歳)	44	39	29	35	47	51
女子 〃 (歳)	38	32	25	33	35	47

注) 測量業は原価ありの企業、総資本対自己資本比率はB（国指標の自己資本で算出）の経営指標（総平均）である。
資料：北海道商工指導センター「平成 5 年版北海道における中小企業の経営指標」（商業・サービス業編）より作成。

表 8 業務構成

業務構成	主要業務 清掃・設 備管理 (件)	貯水槽 等清掃 (件)	害虫等 防 除 (件)	計 (件)	構成比 (%)
清掃	34	0	0	34	14.8
設備管理	6	0	0	6	2.6
貯水槽等清掃	0	38	0	38	16.5
害虫等防除	0	0	4	4	1.7
清掃+設備管理	56	0	0	56	24.4
清掃+貯水槽等清掃	5	1	0	6	2.6
設備管理+貯水槽等清掃	4	8	0	12	5.2
貯水槽等清掃+その他	0	11	0	11	4.8
清掃+設備管理+貯水槽等清掃	14	0	0	14	6.1
清掃+設備管理+害虫等防除	1	0	0	1	0.4
清掃+設備管理+その他	13	0	0	13	5.7
清掃+貯水槽等清掃+害虫等防除	2	0	1	3	1.3
清掃+害虫等防除+その他	0	0	1	1	0.4
貯水槽等清掃+害虫等防除+ その他	2	4	0	6	2.6
清掃+設備管理+貯水槽等清 掃+害虫等防除	13	0	0	13	5.7
清掃+設備管理+貯水槽等清 掃+その他	4	0	0	4	1.7
清掃+設備管理+害虫等防 除+その他	1	0	0	1	0.4
清掃+設備管理+貯水槽等清 掃+害虫等防除+その他	7	0	0	7	3.1
計	162	62	6	230	100.0

資料：北海道商工労働観光部「建物サービス業実態調査結果概要」（平
成 5 年度北海道サービス業振興協議会・部会検討用資料）。

（兼 業）

専業・兼業別では、専業 16%，建物サービス業が主と
する兼業 67%，建物サービス業が従とする兼業 33%であ
り、兼業を行っている企業が多い。兼業業種は、清掃・
設備管理で警備業との兼業が約 4 割、貯水槽等清掃で管

表 9 所在地

所在地	道南圏	道央圏	道北圏	オホー ツク圏	十勝圏	釧路・ 根室圏	計
主要業務 清掃・設備管理	14	111	16	10	9	2	162
貯水槽等清掃	5	41	9	3	0	4	62
害虫等防除	0	4	1	0	1	0	6
計	19	156	26	13	10	6	230
構成比(%)	8.3	67.8	11.3	5.7	4.3	2.6	100.0

※主要業務について
清掃・設備管理～清掃、設備管理を中心とした業務内容の事
業所
貯水槽等清掃～貯水槽清掃を中心とした業務内容の事業所
害虫等防除～害虫等防除を中心とした業務内容の事業所

資料：表 8 に同じ。

表 10 企業形態（単位：件）

企業形態	株式 会社	有限 会社	個人	その 他	無 回答	計
主要業務 清掃・設備管理	139	19	0	4	0	162
貯水槽等清掃	53	6	1	2	0	62
害虫等防除	6	0	0	0	0	6
計	198	25	1	6	0	230
構成比(%)	86.1	10.9	0.4	2.6	0	100.0

資料：表 8 に同じ。

工事業との兼業が約 6 割、害虫等防除では他の建物サー
ビス業との兼業がほぼ半数となっている（表 14，15）。
（従事者）

従事者については、全体で常用が約 4 割、臨時・パート
が約 6 割である。業務別では、清掃で約 3 割、設備管
理で約 8 割、貯水槽等清掃で約 7 割、害虫等防除では約
9 割が常用であり、清掃業以外では常駐性や専門性が強い

表 11 創立・設立年

(単位: 件)

企業形態	昭和47 年以前	48～ 57年	58～ 63年	平成元 年以降	無 回答	計
主要業務						
清掃・設備管理	72	55	29	5	1	162
貯水槽等清掃	34	20	1	6	1	62
害虫等防除	0	6	0	0	0	6
計	106	81	30	11	2	230
構成比 (%)	46.0	35.2	13.1	4.8	0.9	100.0

資料: 表 8 に同じ。

表 12 資本金

(単位: 件)

資本金	500万円 以下	501 ～1000	1001 ～5000	5001 ～1億	1億円 以上	無回答	計
主要業務							
清掃・設備管理	38	36	16	1	0	1	92
本社・本店	2	13	10	2	0	0	27
貯水槽等清掃	10	16	19	1	0	1	47
本社・本店	0	3	6	0	0	0	9
害虫等防除	1	3	0	0	0	0	4
本社・本店	0	0	1	0	0	0	1
計	49	55	35	2	0	2	143
本社・本店	2	16	17	2	0	0	37
計	51	71	52	4	0	2	180
構成比 (%)	28.3	39.5	28.9	2.2	0.0	1.1	100.0

資料: 表 8 に同じ。

表 13 従業員数 (総数規模)

(単位: 件)

従業員数	10人 以下	11～20	21～30	31～50	51～ 100	101人 以上	計
主要業務							
清掃・設備管理	7	14	6	24	34	7	162
貯水槽等清掃	22	18	11	6	5	0	62
害虫等防除	3	1	1	1	0	0	6
計	32	33	18	31	39	77	230
構成比 (%)	13.9	14.3	7.8	13.5	17.0	33.5	100.0

資料: 表 8 に同じ。

表 14 専業・兼業

(単位: 件)

専業・兼業	専業	兼業(建物 サービス 業が主)	兼業(建物 サービス 業が従)	計
主要業務				
清掃・設備管理	31	107	24	162
貯水槽等清掃	3	8	51	62
害虫等防除	3	2	1	6
計	37	117	76	230
構成比 (%)	16.1	50.9	33.0	100.0

資料: 表 8 に同じ。

表 15 兼業業種

(単位: 件)

兼業業種	建設業	製造業	小売業	不動産業	サービス業(警備業)	サービス業(警備業以外)	無回答	計
主要業務								
清掃・設備管理	14	1	1	1	52	15	47	131
構成比 (%)	10.7	0.7	0.7	0.7	39.7	11.5	36.0	100.0
貯水槽等清掃	35	1	0	0	0	17	6	59
構成比 (%)	59.3	1.7	0.0	0.0	0.0	28.8	10.2	100.0
害虫等防除	0	0	0	0	0	2	1	3
構成比 (%)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	66.7	33.3	100.0
計	49	2	1	1	52	34	54	193
構成比 (%)	25.4	1.0	0.5	0.5	27.0	17.6	28.0	100.0

資料: 表 8 に同じ。

ことから常用の割合が高くなっている (表 16)。

常用従事者の平均年齢は, 男子が 48.2 歳, 女子が 46.3 歳と高い。年齢階層別では, 全体で 50 歳以上が 70% 強と高齢者が多くになっているが, これはとくに清掃・設備管理 (約 75%) で顕著である。逆に, 貯水槽等清掃, 害虫等防除では 20～40 歳代が 8 割程度を占めており, 業務が専門的であることや体力を必要とすることから, 高齢者の割合は低くなっている (表 17, 18)。

臨時・パートの年齢についても, 男女合わせて 50 歳以

表 16 従業者の常用・臨時別の構成比 (単位: %)

業務区分	常用・臨時別	常用	臨時・パート	計
清掃	29.9	70.1	100.0	
設備管理	83.7	16.3	100.0	
貯水槽等清掃	71.1	28.9	100.0	
害虫等防除	93.6	6.4	100.0	
計	39.1	60.9	100.0	

資料: 表 8 に同じ。

表 17 従事者平均年齢 (常用)

性別	男(歳)	女(歳)
主要業務		
清掃・設備管理	51.8	48.9
貯水槽等清掃	39.8	34.7
害虫等防除	34.4	39.5
計	48.2	46.3

資料: 表 8 に同じ。

表 18 従事者年齢別構成 (常用)

(単位: 人, %)

性別	男	女	計
主要業務			
年齢階層	構成比	構成比	構成比
清掃・設備管理	29歳以下 477 5.6	364 5.5	841 5.6
30歳代 707 8.3	522 8.0	1,229 8.1	
40歳代 1,037 12.2	765 11.7	1,802 12.0	
50歳代 2,422 28.4	3,315 50.7	5,737 38.1	
60歳以上 3,877 45.5	1,577 24.1	5,454 36.2	
計 8,520 100.0	6,543 100.0	15,063 100.0	
貯水槽等清掃	29歳以下 124 23.5	42 52.5	166 27.3
30歳代 138 26.1	12 15.0	150 24.7	
40歳代 155 29.4	15 18.8	170 27.9	
50歳代 76 14.4	9 11.2	85 14.0	
60歳以上 35 6.6	2 2.5	37 6.1	
計 528 100.0	80 100.0	608 100.0	
害虫等防除	29歳以下 13 30.9	1 33.3	14 31.1
30歳代 12 28.6	0 0.0	12 26.7	
40歳代 7 16.7	1 33.3	8 17.8	
50歳代 4 9.5	1 33.4	5 11.1	
60歳以上 6 14.3	0 0.0	6 13.3	
計 42 100.0	3 100.0	45 100.0	
計	29歳以下 614 6.8	407 6.1	1,021 6.5
30歳代 857 9.4	534 8.1	1,391 8.8	
40歳代 1,199 13.2	781 11.8	1,980 12.6	
50歳代 2,502 27.5	3,325 50.2	5,827 37.1	
60歳以上 3,918 43.1	1,579 23.8	5,497 35.0	
計 9,090 100.0	6,626 100.0	15,716 100.0	

資料: 表 8 に同じ。

上が6割と多くを占めているが、ここでも清掃・設備管理で女子を中心にその割合（約65%）が多い（表19）。

2) 経営の状況

（売 上）

平成4年度における売上高は、1,000万円以下の企業が21%、1～5億円が26%あるなど非常にバラツキが大きい。1社当たり平均は3億2,000万円程になる（表20）。この3億2,000万円を、本調査における常用と臨時・パート合わせた1社平均従業者103.4人で徐すと、1人当たり売上高は約309万円となり、調査対象・内容等が異なるので単純には比較できないが、先の「平成5年版北海道における中小企の経営指標」（商業・サービス業編）で示されたビルメンテナンス業の約269万円をかなり上回っている。

（収 支）

収支状況では、黒字企業が40%、収支トントンが46%を占め、赤字の企業は10%程である。経費の割合をみると、人件費が圧倒的で62%となっているが、これはサービス業務に直接従事する人件費割合であり、企業全体の管理部門の人件費を含めるとその割合はさらに高いものとなる。なお、貯水槽等清掃では人件費の割合が47%程で比較的低く、業務に欠かせない機器類があることから設備整備費等が3割強を占めていることが目立っている

表 19 臨時・パートの多い性別・年齢階層別人数（単位：%）

性別・年齢階層	男 性					女 性					計
	29歳以下	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	29歳以下	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	
主要業務											
清掃・設備管理	4.2	0.5	1.7	10.3	12.0	1.5	6.3	21.7	26.4	15.4	100.0
貯水槽等清掃	18.2	6.1	9.1	15.2	18.2	7.5	7.5	10.6	6.1	1.5	100.0
害虫等防除	18.2	18.2	9.1	0.0	9.1	9.1	0.0	18.1	9.1	9.1	100.0
計	6.4	1.6	2.9	10.7	12.7	2.5	6.4	20.2	23.2	13.4	100.0

（注）複数回答（3つ以内） 資料：表8に同じ。

表 20 売上高の専業・兼業別の状況（単位：件、%）

主要業務	売上高	500万円以下	501～1000	1001～3000	3001～5000	5001～1億	1億～5億	5億～10億	10億以上	無回答	計	売上高平均額(万円)
		専業	兼業	計	専業	兼業	計	専業	兼業	計	専業	兼業
清掃・設備管理	専業	0	0	4	4	7	10	3	0	3	31	31,339.2
	兼業	7	4	15	18	20	46	11	3	7	131	41,686.1
	計	7	4	19	22	27	56	14	3	10	162	39,474.0
貯水槽等清掃	専業	0	0	0	1	0	1	0	0	3	17	4,400.0
	兼業	30	8	11	2	2	2	0	0	4	59	11,363.8
	計	30	8	11	3	2	3	1	0	4	62	11,992.6
害虫等防除	専業	0	0	1	1	1	0	0	0	0	3	3,650.0
	兼業	0	0	2	0	0	1	0	0	0	3	15,383.0
	計	0	0	3	1	1	1	0	0	0	6	10,689.8
計	専業	0	0	5	6	8	11	4	0	3	37	28,047.7
	兼業	37	12	28	20	22	49	11	3	11	193	33,043.8
	計	37	12	33	26	30	60	15	3	14	230	32,085.0
構成比		16.1	5.2	14.4	11.3	13.0	26.1	6.5	1.3	6.1	100.0	

資料：表8に同じ。

（表21、22）。

資金繰りについては、運転・設備資金の不足を挙げた企業が約24%であり、特に不足していないが70%程を数えている（表23）。

（取引先・料金）

取引先の地域別割合は所在市町村内とする企業が圧倒的に多く、施設別売上では、最大の公共施設等(25.6%)と次のオフィスビル(17.8%)で約45%を占めている（表24、25）。

建物サービス料金に関しては、料金表を定めている企業が50%程ある一方、定めていない企業も約44%と多い（表26）。但し、業務の受注に際しては見積書による場合が多いが、必ずしも料金表どおりの積算にはなっていないといわれる。

料金水準については、適正とする企業が約55%となっ

表 21 収支の動向（単位：%）

収支動向	収入が支出を上回っている	収支ともほぼ同じ	支出が収入を上回っている	無回答	計
主要業務					
清掃・設備管理	40.1	44.5	10.5	4.9	100.0
貯水槽等清掃	40.3	46.8	9.7	3.2	100.0
害虫等防除	33.3	66.7	0.0	0.0	100.0
計	40.0	45.7	10.0	4.3	100.0

資料：表8に同じ。

表 22 売上高の経費別割合（単位：%）

経費別	人件費	装備品・機器等整備費	営業費・一般管理費	その他	計
主要業務					
清掃・設備管理	67.9	9.6	14.2	8.3	100.0
貯水槽等清掃	46.8	31.1	12.9	9.2	100.0
害虫等防除	53.5	8.5	13.6	24.4	100.0
計	62.3	14.8	13.8	8.9	100.0

資料：表8に同じ。

表 23 資金繰りの状況（単位：%）

資金繰り状況	運転資金が不足	設備資金が不足	運転資金、設備資金とも不足	特に不足していない	無回答	計
主要業務						
清掃・設備管理	12.4	3.1	4.9	71.0	8.6	100.0
貯水槽等清掃	19.4	6.4	8.1	62.9	6.2	100.0
害虫等防除	16.7	0	16.7	50.0	16.6	100.0
計	14.3	3.9	6.1	68.3	7.4	100.0

資料：表8に同じ。

表 24 売上高の取引先の地域別割合（単位：%）

地域別	所在市町村内(除札幌市)	所 在 支庁内	札幌市内	その他道内	道外	計
主要業務						
清掃・設備管理	40.5	12.2	38.6	7.9	0.8	100.0
貯水槽等清掃	45.7	6.8	39.3	8.0	0.2	100.0
害虫等防除	35.0	11.2	51.4	2.4	0.0	100.0
計	41.6	10.9	39.1	7.8	0.6	100.0

資料：表8に同じ。

ているが、コスト割れの低い水準とする企業も20%程ある。また、景気低迷や競争激化の中で、コスト割れ受注や新規物件を巡るダンピング受注などの影響もあって、約6割の企業が値下げ要求を経験している(表27, 28)。

(契約)

契約期間は1年以上の長期契約とする企業が64%を占める一方、料金改定を毎年行う企業は40%程に過ぎない。この業界では、一度契約したら余程の不都合がない限り繰り返して更新されるという状況を表している(表29, 30)。

(競争の状況)

業界の競争状態に関する認識では、特に問題なしとする企業が14%程であるのに対し、新規参入の増加等により厳しいとする企業が約75%にも達している。しかし、今後3年間の売上高の伸びについては、年平均10%以上の成長を見込む企業が22%、0~9%台の企業が45%を占

めるなど、厳しい経済・競争環境下にあっても管理対象物件であるビルなどが増加の趨勢であることを睨んでか、着実な成長を予想している(表31, 32)。

(人材の確保)

人材については、概ね確保している企業が50%近くあるものの、不足気味・大変不足とする企業もほぼ同じだけあり、最近における労働力需給の緩和下にあっても依然として苦しい状況が窺える。とくに、貯水槽等清掃における常用従事者の不足が深刻である(表33)。ちなみに、

表29 契約期間

(単位: %)

契約期間	長期契約 (1年以上)	短期契約 (臨時契約 含む)	どちらとも いない	無回答	計
主要業務					
清掃・設備管理	81.5	11.7	3.7	3.1	100.0
貯水槽等清掃	16.1	43.6	12.9	27.4	100.0
害虫等防除	83.3	0.0	0.0	16.7	100.0
計	63.9	20.0	6.1	10.0	100.0

資料: 表8に同じ。

表25 売上高の取引先の施設別割合

(単位: %)

施設別	オフィス ビル等	デパート 等	ホテル	公共 施設等	学校	病院	マン ション	工場	その他	計
主要業務										
清掃・設備管理	21.1	8.2	9.3	27.0	4.9	7.9	3.2	1.8	16.6	100.0
貯水槽等清掃	6.5	1.7	2.3	20.8	19.8	2.1	22.6	4.1	20.1	100.0
害虫等防除	10.6	8.2	3.6	23.0	0.0	5.4	1.0	31.0	17.2	100.0
計	17.8	6.8	7.7	25.6	7.9	6.5	7.3	3.0	17.4	100.0

資料: 表8に同じ。

表26 料金表

(単位: %)

料金表	定めている	定めていない	無回答	計
主要業務				
清掃・設備管理	49.4	46.3	4.3	100.0
貯水槽等清掃	48.4	37.1	14.5	100.0
害虫等防除	66.7	33.3	0.0	100.0
計	49.6	43.5	6.9	100.0

資料: 表8に同じ。

表27 料金の水準

(単位: %)

料金水準	コストに 対して 適正な水準	コストを 割るような 低い水準	わから ない	無回答	計
主要業務					
清掃・設備管理	54.9	22.9	8.0	14.2	100.0
貯水槽等清掃	54.8	14.5	8.1	22.6	100.0
害虫等防除	50.0	16.7	16.7	16.6	100.0
計	54.8	20.4	8.3	16.5	100.0

資料: 表8に同じ。

表28 料金の値下げの要求

(単位: %)

値下要求	頻繁に ある	時々 ある	ない	無回答	計
主要業務					
清掃・設備管理	6.2	54.9	32.7	6.2	100.0
貯水槽等清掃	12.9	45.2	22.6	19.3	100.0
害虫等防除	33.4	16.6	33.4	16.6	100.0
計	8.7	51.3	30.0	10.0	100.0

資料: 表8に同じ。

表30 料金の改定

(単位: %)

料金改定 期間	毎年 改定	2年に 1回 度改定	3年に 1回 度改定	3年以上 改定して いない	無回答	計
主要業務						
清掃・設備管理	50.0	24.1	17.9	2.5	5.5	100.0
貯水槽等清掃	14.5	25.8	21.0	12.9	25.8	100.0
害虫等防除	16.7	16.7	33.3	16.7	16.6	100.0
計	39.6	24.3	19.1	5.7	11.3	100.0

資料: 表8に同じ。

表31 業界の競争の状況

(単位: %)

競争の 状況	同業他社 の増加	他業種か らの参入 の増加	既存企業 の 業容拡大	他の要因 による	特に問題 になって いない	無回答	計
主要業務							
清掃・設備 管理	50.0	9.9	14.8	3.1	14.2	8.0	100.0
貯水槽等 清掃	32.3	11.3	12.9	4.8	16.1	22.6	100.0
害虫等 防除	66.6	16.7	16.7	0.0	0.0	0.0	100.0
計	45.7	10.4	14.3	3.5	14.3	11.8	100.0

資料: 表8に同じ。

表32 売上高の伸びの見込み(今後3年間)

(単位: %)

見込み	年10% 以上	年5~ 9%	年5% 未満	横ばい	減少	無回答	計
主要業務							
清掃・設備 管理	22.2	14.2	34.6	24.1	1.2	3.7	100.0
貯水槽等 清掃	22.6	14.5	16.1	35.5	0.0	11.3	100.0
害虫等 防除	0.0	50.0	16.7	33.3	0.0	0.0	100.0
計	21.7	15.2	29.1	27.4	0.9	5.7	100.0

資料: 表8に同じ。

新規学卒者（高校，短大，大学）を採用した企業は男女合わせて 67 社，118 人であり，若年層のこの業界に対する魅力不足などから，回答企業 230 社で割ると 1 社当たりでは僅か 0.5 人にとどまる（表 34）。

人材確保上の問題点としては，従業員の高齢化が 44.8%でトップ，次いで若年男子の確保難（38.7%），有資格者の確保難（30.4%），賃金の上昇（29.6%）の順となっている。また，人材確保に係わる今後の取り組みとしては，賃金の引き上げが 59.1%で圧倒的に多く，次いで労働時間短縮・休日数増加・勤務条件の改善がそれぞれ 20～21%，さらに業界の社会的認知の高揚（16.5%），企業イメージの向上（13.5%）などが挙げられている（表 35，36）。

なお，労働条件面に関して触れておくと，賃金は清掃業務では平均月額 16 万円で月給制・日給月給制が半々，設備管理などその他の業務では 20 万円，6 割が月給制を採るなど，業務によって支給形態・水準にやや差がある。また，労働時間は週 44 時間以上の企業が 4 割強に上り，週休 2 日制については 4 週 5～6 休が 5 割を超えているものの，3 割の企業は未実施であった。

（人材の育成）

従業員教育が十分とする企業は 2 割弱に過ぎず，やや

表 33 人材の充足状況（単位：％）

主要業務		充足状況		不足 気味	大変 不足	無回答	計
		おむね 確保					
全 体	清掃・設備管理	55.6	39.5	1.2	3.7	100.0	
	貯水槽等清掃	29.0	58.1	1.6	11.3	100.0	
	害虫等防除	66.7	33.3	0.0	0.0	100.0	
	計	48.7	44.3	1.3	5.7	100.0	
常 用	清掃・設備管理	69.7	23.5	0.6	6.2	100.0	
	貯水槽等清掃	35.5	48.4	0.0	16.1	100.0	
	害虫等防除	50.0	16.7	0.0	33.3	100.0	
	計	60.0	30.0	0.4	9.6	100.0	
常用以外	清掃・設備管理	47.5	41.4	1.8	9.3	100.0	
	貯水槽等清掃	37.1	29.0	1.6	32.3	100.0	
	害虫等防除	16.7	33.3	0.0	50.0	100.0	
	計	43.9	37.8	1.8	16.5	100.0	

資料：表 8 に同じ。

表 34 新規学卒者の採用（単位：件，人）

主要業務		高 校 卒			短 大 卒			大 学 卒		
		件数	採用数	平均	件数	採用数	平均	件数	採用数	平均
清掃・設備管理	男	15	38	2.5	5	10	2.0	3	9	3.0
	女	16	25	1.6	1	1	1.0	0	0	0.0
	男	8	14	1.8	6	7	1.2	1	1	1.0
貯水槽等清掃	男	7	8	1.1	4	4	1.0	1	1	1.0
	女	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0
	男	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0
害虫等防除	男	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0
	女	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0
	男	23	52	2.3	11	17	1.5	4	10	2.5
計	男	23	33	1.4	5	5	1.0	1	1	1.0
	女	23	33	1.4	5	5	1.0	1	1	1.0
	計	46	85	3.3	16	22	1.4	5	11	2.2

資料：表 8 に同じ。

不十分・かなり不十分が 7 割を超えている。教育上の問題点としては，人手不足もあって時間的余裕がないという企業が実に 70%を占め，経費負担が大きいと参加意欲不足がそれぞれ 30%，20%で続いている（表 37，38）。（経営上の問題点・今後の方針）

表 35 人材確保上の問題点（単位：％）

問題点	主要業務	清掃・設備管理	貯水槽等清掃	害虫等防除	計
従業員の確保難		16.7	19.4	33.3	17.8
若年男子の確保難		37.7	40.3	50.0	38.7
若年女子の確保難		15.4	0.0	0.0	10.9
パート・アルバイトの確保難		24.1	4.8	16.7	18.7
有資格者の確保難		26.5	40.3	33.3	30.4
従業員の高齢化		51.2	30.6	16.7	44.8
従業員の低い定着率		14.2	11.3	16.7	13.5
求職者情報の不足		0.6	3.2	16.7	1.7
賃金の上昇		29.0	30.6	33.3	29.6
労働時間の短縮		22.8	29.0	16.7	24.3
休日数の増加		20.4	14.5	16.7	18.7
その他		0.0	0.0	0.0	0.0

（注）複数回答（3 つ以内） 資料：表 8 に同じ。

表 36 人材確保上の重要な取組み（単位：％）

取組み	主要業務	清掃・設備管理	貯水槽等清掃	害虫等防除	計
賃金の引上げ		66.0	41.9	50.0	59.1
労働時間短縮		21.6	22.6	0.0	21.3
休日数の増加		18.5	22.6	33.3	20.0
勤務条件の改善		21.0	22.6	0.0	20.9
職場環境の改善		9.3	8.1	16.7	9.1
福利厚生の実施		7.4	8.1	16.7	7.8
教育体制の実施		4.9	11.3	16.7	7.0
手法・技法の改善		2.5	1.6	16.7	2.6
企業イメージの向上		13.0	16.1	0.0	13.5
業界の社会的認知の高揚		18.5	9.7	33.3	16.5
求人活動の強化		1.9	0.0	0.0	1.3
その他		0.6	0.0	0.0	0.4

（注）複数回答（2 つ以内） 資料：表 8 に同じ。

表 37 従業員教育の状況（単位：％）

主要業務	教育の状況				計
	十分	やや不十分	かなり不十分	無回答	
清掃・設備管理	19.7	66.7	7.4	6.2	100.0
貯水槽等清掃	16.1	61.3	11.3	11.3	100.0
害虫等防除	33.3	33.3	16.7	16.7	100.0
計	19.1	64.4	8.7	7.8	100.0

資料：表 8 に同じ。

表 38 従業員教育上の問題点（単位：％）

問題点	主要業務	清掃・設備管理	貯水槽等清掃	害虫等防除	計
経費負担が大きい		35.2	12.9	33.3	29.1
時間的余裕がない		71.6	66.1	50.0	69.6
適当な研修施設がない		7.4	6.5	0.0	7.0
指導者がいない		5.6	8.1	16.7	6.5
参加意欲が不足している		21.6	17.7	0.0	20.0
対象従業員が少なく実施が困難		9.9	14.5	16.7	11.3
研修等の情報が不足している		4.9	6.5	0.0	5.2
業務に関係する教育項目が多い		9.9	6.5	50.0	10.0
その他		0.6	0.0	0.0	0.4

（注）複数回答（2 つ以内） 資料：表 8 に同じ。

表 39 経営上の問題

(単位：%)

経営上の問題点	主要業務 清掃・ 設備管理	貯水槽 等清掃	害虫等 防除	計
受注量の減少	19.8	24.2	0.0	20.4
受注量の不安定	21.6	37.1	50.0	26.5
受注量の増加	4.9	1.6	0.0	3.9
競争の激化	32.7	35.5	50.0	33.9
ダンピングの問題	20.4	29.0	50.0	23.5
取引先とのトラブル	0.6	0.0	0.0	0.4
収益性の悪化	33.3	22.6	33.3	30.4
資金の不足	3.7	16.1	33.3	7.8
人件費の増加	69.1	41.9	66.7	61.7
従業員の教育	33.3	14.5	16.7	27.8
従業員の確保	56.8	32.3	33.3	49.6
有資格者の不足	29.0	33.9	16.7	30.0
管理・監督者の不足	25.3	33.9	16.7	27.4
後継者難	14.2	11.3	33.3	13.9
ニーズの多様化・高度化への対応	23.5	6.5	16.7	18.7
情報力の不足	11.1	14.5	33.3	12.6
営業力の不足	23.5	27.4	33.3	24.8
その他	0.0	0.0	16.7	0.4

(注) 複数回答 (3つ以内) 資料：表8に同じ。

経営上の問題点は、人件費の増加 (61.7%) を筆頭に、従業員の確保、有資格者や管理・監督者の不足がそれぞれ 30～40%と、人に関する項目を挙げる企業が多い。また、経営環境の変化から競争激化・ダンピング・収益性悪化などを指摘する企業も 20～30%台を占めている (表 39)。

なお、今後重視する取り組みとしては、従業員の資質向上 (34.8%)、待遇改善・労働環境整備 (32.2%) や営業力の強化 (31.7%)、信用力の確保 (23.9%) など、人材の確保・育成および受注量拡大への取り組みが中心となっている。また、従来あまり重視されてこなかったコストダウンを挙げる企業が 20%近くあるが、これまでのような受注量の拡大や料金の引き上げが困難な情勢の中で、経費の節減、経営の合理化を強く意識した動きとみられる (表 40)。

(3) 調査結果の要約

これまでみてきた「北海道対事業所サービス業 (建物サービス業) 実態調査」の結果から、北海道における建物サービス業の経営的特徴・問題点などを以下に整理する。

1. 建物サービス業は、新規参入が活発で新しい企業の多い業種であるが、今回調査における回答企業の社歴は比較的長く、企業形態も株式会社を中心に会社形態が大半であった。しかし、資本金規模では 1,000 万円以下が 7 割を占めるなど中小企業が多く、従業員規模も 50 人以下の企業が半数を占めた。
2. 従業員は高齢者、女性労働力、臨時・パートタイマーが多くを占めている。しかし、近年、この業界は、高度な維持・管理を必要とする先端的なオフィスビル等が増加するとともに、清掃業務ではこれまでの定期的に床の保護膜を剝離洗浄し、新しい保護膜を塗布する手法から、保護膜の劣化した部分だけを日常的に補修しながら

表 40 経営上今後重視する取組み

(単位：%)

重視する取組み	主要業務 清掃・ 設備管理	貯水槽 等清掃	害虫等 防除	計
信用力の確保	22.5	25.8	16.7	23.9
情報・企画力の強化	7.4	11.3	16.7	8.7
営業力の強化	34.0	25.8	33.3	31.7
資金力の強化	4.9	9.7	0.0	6.1
情報化の推進	4.3	3.2	16.7	4.3
サービス内容の充実	11.7	3.2	33.3	10.0
受注量の拡大	20.4	27.4	0.0	21.7
業務提携や共同化の推進	1.9	1.6	16.7	2.2
従業員の資質向上	37.0	30.6	16.7	34.8
従業員の待遇改善、労働環境の整備	36.4	21.0	33.3	32.2
有資格者の確保・養成	22.2	22.6	0.0	21.7
管理・監督者の養成	16.7	19.4	0.0	17.0
高齢者・女子の活用	14.2	8.1	0.0	12.2
社内体制の強化	14.2	6.5	33.3	12.6
コストダウン	20.4	16.1	0.0	18.7
料金体系の確立	11.1	6.5	0.0	9.6
関連業種との協力の推進	8.0	12.9	33.3	10.0
その他	0.0	0.0	0.0	0.0

(注) 複数回答 (3つ以内) 資料：表8に同じ。

一定の美観を保つ手法 (ドライ技法) が開発されるなど、建築物や技術をめぐる変化が著しい。したがって、企業規模は小さくても、既存従業員の再教育と合わせて、若手専門技術者・有資格者などの確保が大きな課題となっている。

3. 赤字の企業や運転・設備資金不足が無いわけではないが、総じて経営収支、資金繰りは順調である。売上も管理物件であるビル建築が増加基調にあることなどを脱んで、今後とも伸びるとみる企業が多い。経費の中では、人件費が 70～80%を占めていることが特徴的である。
4. 料金表を定めている企業が 50%程あるが、実際の見積・契約は料金表通りにはいかないといわれる。約 6 割の企業がユーザーから値下げ要請を受けており、コスト割れの安い料金で受注・契約している企業も 2 割ほどある。契約期間は一般に 1 年間であるが、余程のことがない限り引き続き更新されることが多い。これが、当初受注時におけるダンピングの要因ともなっている。経営上の問題点でも、ダンピングや収益性の悪化といった項目が 20～30%ほど指摘されている。
5. 優秀な人材の確保・集積はこの業界最大のテーマであるが、現在、これが不十分とする企業が 50%近くある。従業員の高齢化問題のほか、業界イメージ・労働条件の悪さなどもあってか、若年男子、有資格者の確保が困難であるとする企業が多い。時間的制約などから従業員教育には、ほとんど手が回っていない状況にある。

5. 北海道における建物サービス業の今後の経営課題

建物サービス業は、快適な社会生活環境を提供する産業として、昭和30年代以降今日まで、オフィスビルの増加や建物管理業務の専門化などによって大きく成長・発展してきた。今後も、ビル全体を情報機器で装備したインテリジェントビルや高度な機能を備えたホテル、病院等を、新鋭設備を含めて建築物をトータル的に保守・管理したり、清掃業務ではドライ技法を導入・活用するなど、提供する技術・サービス内容に変化はあるにしても、引き続き成長を遂げるものと思われる。

北海道においても建物サービス業の事業所数、従業者数、売上高などは急速に伸びてきている。しかしながら、この業界は、総じて企業規模が小さい、生産性が低く労働条件が劣悪、人材の確保・集積が乏しいなど、その経営体質は未成熟な側面がある。

そこで最後に、北海道における建物サービス業が、環境衛生の専門家として多様化・高度化するニーズに応え、今後とも成長・発展を図っていく上での経営課題を検討・整理しておこう。

第1は、サービスの質の向上である。事業はユーザーや世間一般の幅広い支持・信頼の上に成り立つ。建物サービス業の業務は、建物の直接の設置・管理者のほか、その建物内での就業者や訪れた人など、実に様々な人々の視線の中で行われる。そこではまず、好感を得られるような態度・マナー・服装、機敏な動作、周りにいる人々への気配りなどが重要である。このベースの上に、高い技術力や提案力などが加わって、提供するサービスへの真の信頼が得られる。建物サービス業界は、成長が著しく新規参入業者が多いことなどから、これらに対するユーザー等の評価は必ずしも高くない場合が多い。環境衛生のプロとして、資質の高い従業員を確保し教育を徹底するとともに、先端機器類の保守・管理能力の向上、新技術・技法の導入・開発、設備機器等の近代化、建築物の設計段階から施工までの協力体制確立やコンサルティング機能の充実に務めるなど、質の高いサービス提供に向けた攻めの経営姿勢が求められる。

第2は、適正なサービスの質と料金・契約のあり方に関する関係者間の幅広い理解、合意の形成である。快適性や安全性を提供する建物サービスの有用性やそのコスト等について、ユーザーへの啓発、情報交換を活発化するとともに、新規受注にみられるダンピング問題などは、料金に対するユーザーの不信感を抱かせることから、経営管理者研修や企業間交流などの充実強化により、経営者の意識改革・企業モラルの確立を図ることが必要であ

る。

第3は、経営基盤の強化である。研修機会等を通じて経営者・管理者の経営能力の向上を図るとともに、建物の管理や衛生・安全動向に係わる的確な情報提供、コンサルティングの実施など企画力・営業力の強化、機械化・省力化や作業手順・ローテーションの工夫など、業務の効率化・低コスト化へ向けた強力な取り組みが求められる。とくに、貯水槽等清掃や害虫等防除が、今後、希望通りにユーザーから直接受注の割合を高めるためには、コストダウン努力とあわせて直接発注することのメリット提示や業務内容のPRなど、営業活動の強化が必要である。なお、業界として大規模施設の共同受注に取り組んだり、施設内業務の統一化・共同化などによって低コスト化やサービスの質的向上を図っていくことも必要であろう。

第4は、人材の確保・育成である。若年者や有資格者の確保・定着には、ビルメンテナンス協会など業界団体が、業界イメージや社会的地位の向上に向け啓発活動を活発化するとともに、賃金・福利厚生・労働時間等の待遇改善、作業方式の改良や機械化推進など労働環境整備のほか、ビル管理法で定める各種資格講習を担当する「ビル管理教育センター」とも連携して新技術習得や資格取得を促進するなど、多面的な取り組みが期待される。高齢者・女性の活用については、勤務時間帯の選択・調整、定年延長、再雇用制など柔軟な勤務形態の導入、機能的で清潔なユニホームの採用などがもっと考慮されてよい。いずれにしても、経営管理者が自ら自己啓発に務めるとともに、長期的視野に立って人材確保・教育等に要する経費や時間は最優先で確保するといった強い姿勢が求められる。

第5は、建物サービス業の振興・発展に向けた業界団体や行政の取り組みの強化である。業界団体による経営管理者・従業員に対する教育研修、優良従業員への表彰制度の拡充や苦情処理・相談窓口の設置などは、従業員の能力・意欲や業界の信頼性向上につながる。また、例えば、昭和63年に都市環境・ビルマネジメント・ビルメンテナンスなどを研究対象とする「日本環境管理学会」が設立されたが、こうした学会等へ業界として積極的に参加・支援したり、連携して公開シンポジウム等を開催することは、業界のイメージアップや社会的認知高揚の観点からも有効であろう。

行政においても人材の確保・育成、労働環境の整備、金融面などでの支援強化に加えて、建物サービス業の最大ユーザーとして、この業界の健全育成を図る立場から、発注に当たっては知事登録業者を優先活用するといった

積極的姿勢が必要であろう。

参考文献・資料

- 1) 金融財政事情研究会編「業種別貸出審査事典―第7次新版」(金融財政事情研究会, 1992年3月)
- 2) 全国ビルメンテナンス協会「第23回実態調査報告書」(1993年1月)
- 3) 中小企業動向調査会編「業種別業界情報'93―94年度版〈下巻〉」(経営情報出版社, 1993年2月)
- 4) 通商産業省産業政策局サービス産業課編「'94 サービス産業年鑑」(東洋法規出版, 1993年6月)
- 5) ビルメン情報センター編「'93 ビルメン産業年鑑」(ビルメン情報センター, 1993年6月)
- 6) 北海道商工労働観光部「北海道対事業所サービス業業種別振興指針―建物サービス業」(1994年3月)