

平成 27 年 9 月 7 日
内閣府公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業
大山隠岐国立公園大山寺及び榊水原集団施設地区
公園施設維持管理、情報提供業務の評価（案）

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）第 7 条第 8 項の規定に基づく標記事業の評価は以下のとおりである。

I 事業の概要等

1 実施の経緯及び事業の概要

環境省が実施する「大山隠岐国立公園大山寺及び榊水原集団施設地区公園施設維持管理、情報提供業務」については、公共サービス改革基本方針（平成 20 年 12 月 19 日閣議決定）において、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律に基づく民間競争入札（以下「民間競争入札」という。）を実施することを決定した。これを受けて環境省は、官民競争入札等監理委員会の議を経て定めた「大山隠岐国立公園大山寺及び榊水原集団施設地区公園施設維持管理、情報提供業務民間競争入札実施要項」（以下「実施要項」という。）に基づき、民間競争入札を実施した。その概要は以下のとおりである。

事 項	内 容
業務内容	①大山情報館の管理運営業務、情報提供業務 ②豪円山野営場及び下山野営場の管理運営業務 ③下山駐車場・公衆便所、榊水原駐車場・公衆便所の保守管理業務
契約期間	平成 25 年 7 月 1 日から平成 28 年 6 月 30 日までの 3 年間
受託事業者	一般財団法人 自然公園財団
契約金額	40,716,800 円（税抜）
確保されるべき対象公共サービスの質	① 大山情報館 保守管理 業務仕様書に従い、適正な業務を履行すること。 ② 大山情報館 清潔・安全の維持 利用者の視点において、清潔・安全な状態を維持すること。 利用者アンケートにおいて否定的回答が 1 割以上となる場合は清掃・

事 項	内 容
	<p>点検の頻度の見直し等の対応をすること。</p> <p>※アンケートは設備満足度「館内の施設配置(机や椅子など)はいかがでしたか」、清掃満足度「館内の清掃状況(トイレを含む)はいかがでしたか」、職員満足度「職員の対応はいかがでしたか」の3項目について「満足」「やや満足」「普通」「やや不満」「不満」の5段階で質問し、下位2つを否定的回答とする。</p> <p>③ 大山情報館 情報提供</p> <p>国立公園の利用に必要な情報を、利用者の需要に応じて正確に提供すること。</p> <p>※アンケートは情報収集満足度「自然情報収集について、必要な情報は入手できましたか」について「入手できた」「入手できたが内容が不十分だった」「入手できなかった」の3段階で質問し、下位2つを否定的回答とする。</p> <p>④ 野営場 保守管理</p> <p>業務仕様書に従い、適正な業務を履行すること。</p> <p>⑤ 野営場 職員対応・清掃</p> <p>利用者に対して、清潔安全な状態を維持していること。</p> <p>利用者アンケートにおいて否定的回答が1割以上となる場合は清掃・点検の頻度の見直し等の対応をすること。</p> <p>※アンケートは清掃満足度「キャンプ場内の清掃は行き届いていましたか」職員対応満足度「キャンプ場のスタッフの対応はいかがでしたか」の2項目について「満足」「やや満足」「普通」「やや不満」「不満」の5段階で質問し、下位2つを否定的回答とする。</p> <p>⑥ 野営場 物品の提供</p> <p>利用者に対して必要な物品の提供をすること。</p> <p>利用者アンケートにおいて意見・要望があった場合は物品の提供のあり方について検討し、必要に応じて改善を行うこと。</p> <p>⑦ 公衆便所等保守管理</p> <p>業務仕様書に従い適正な業務を履行すること。</p> <p>※②③のアンケートは月100件の回収を目標とする</p> <p>⑤⑥のアンケートは回収率70%を目標とする。</p>

2 受託者決定の経緯

入札参加者（1者）から提出された技術提案書について審査した結果、評価基準を満たしていた。平成25年6月6日に開札したところ、予定価格の範囲内であったため、総合評価（価格30点、技術60点、加算方式）を行い、上記受託事業者が落札者となった。

II 評価

1 評価方法について

環境省から提出された平成25年7月から平成27年3月までの21か月間の実施状況についての報告（別添）に基づき、サービスの質の確保、実施経費等の観点から、事業の評価を行うものとする。

2 対象公共サービスの実施内容に関する評価

(1) 対象公共サービスの質の確保について

① 利用者アンケート

評価項目	目標 否定回答率	実績			
		最低月 否定回答率	最良月 否定回答率	目標未達回数	
大山情報館	設備満足度	10%以下	29.2%	0.0%	5回
	清掃満足度	10%以下	22.4%	2.3%	8回
	職員対応満足度	10%以下	25.0%	0.0%	6回
	情報提供満足度	10%以下	66.7%	0.0%	19回
野営場	清掃満足度	10%以下	1.8%	0.0%	0回
	職員対応満足度	10%以下	5.8%	0.0%	0回

② 仕様書に基づく業務の適正な実施

環境省が業務日報、業務月報により、適正に実施されていることを確認している。

(2) 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

① 保守管理

受託業者にて修繕資材の一括購入を行うことにより、荒天の影響等により修繕の必要が生じた際の、経費削減と作業効率の改善を図った。

(3) 実施経費

本事業の契約金額は40,716,800円であり、単年度換算で13,572,267円となる。これは、従来の実施に要した経費（単年度換算：13,600,000円）と比べて、27,733円（約0.2%）削減されている。

実施経費	13,572,267円/年	(H26)
従来経費	13,600,000円/年	(H21)
削減額	△27,733円/年	(△0.2%)

3 評価のまとめ

本事業においては、民間事業者の提案による業務の効率化がなされ、経費についても軽微であるが削減されている。

競争性の確保については、前期（H22～）において2者応札が実現したが、今期は1者応札となっている。

サービスの質についてのアンケート調査では、複数の項目で目標未達成となっている。実施要項には「否定的回答が1割以上となる場合は見直し等の対応をする」と定められているが、見直しによりアンケート評価が改善しているとは言えない。ただし、アンケート回収数が少なく、いたずらと思われる回答などが数値に大きく影響しているため、評価の手法自体に課題がある。

4 今後の事業

本事業の市場化テストは2期目であるが、一者応札であり、確保されるべきサービスの質の確保についても評価の手法に課題があるため、次期事業についても引き続き民間競争入札を実施することが適当と考えられる。

なお、次期事業の実施に際しては、以下の点に留意することが必要である。

- ① アンケートによらない方法も含め、適切な評価方法を検討すること
- ② 利用者の不満などの状況に応じて、環境省が改善指導を的確に行う手順・体制を検討すること。
- ③ 情報開示の拡大等、更なる競争性確保に努めること。

以上

平成 27 年 7 月 10 日
環 境 省**民間競争入札実施事業****大山隠岐国立公園大山寺及び榊水原集団施設地区公園施設維持管理、情報提供等業務の
実施状況について****1. 事業概要****(1) 委託業務内容**

大山隠岐国立公園大山寺及び榊水原集団施設地区公園施設維持管理、情報提供等業務

(2) 業務委託期間

平成 25 年 7 月 1 日から平成 28 年 6 月 30 日までの 3 年

※市場化テスト 2 期目

(1 期目：平成 22 年 7 月 1 日から平成 25 年 6 月 30 日までの 3 年)

(3) 受託事業者

一般財団法人 自然公園財団

(4) 受託事業者決定の経緯

平成 25 年 4 月 17 日に入札公告を行い、5 月 8 日の入札説明会には 1 者が参加した。入札参加者（1 者）から提出された企画書について、審議した結果、評価基準を満たしていた。平成 25 年 6 月 6 日に開札した結果、予定価格の範囲内であったことから、総合評価を行い、上記事業者が落札者となった。

2. 質の達成状況等

本業務においては、従来の本集団施設地区の運営維持管理業務の実績を踏まえ「大山隠岐国立公園大山寺及び榊水原集団施設地区公園施設維持管理、情報提供等業務民間競争入札実施要項」（以下「実施要項」という。）により、確保すべき質を設定しているところである。

このサービスの質について、平成 25 年 7 月から平成 27 年 3 月までの達成状況を確認するため、実施要項に記載された方法により実施した調査結果等について報告する。

(1) 大山情報館管理運營業務**① 確保すべき質**

大山情報館について、以下に示す個別業務の質を確保すること。

ア 保守管理

業務仕様書に従い、適正な業務を履行すること。

イ 清潔・安全の維持

利用者の視点において、清潔・安全な状態を維持すること。利用者に対するアンケート

を行い、否定的回答がおおむね1割以上となる場合は清掃・点検の頻度の見直し等の対応をすること。

ウ 情報提供

国立公園の利用に必要な情報を、利用者の需要に応じて正確に提供すること。利用者に対するアンケートを行い、否定的回答がおおむね1割以上となる場合は情報提供のあり方を検討し必要に応じて改善を行うこと。

※ アンケートの回収目標は、毎月100件とする

(※) 大山情報館の利用者数は、平成25年7月から平成26年3月まで113,893人、平成26年4月から平成27年3月まで196,112人。

② 結果

ア 保守管理

業務日報、業務月報により、適切に実施されていることを確認した。

他方、改善すべき意見も寄せられており、自動販売機の品物を充実して欲しい、コンビニを設置して欲しい等の不満については、周辺施設への紹介をすることで対応した。また、館内の温度に対する不満については、節電を配慮しつつ細目に温度管理をすることで対応された。

イ 清潔・安全の維持

利用者アンケートの結果によると、否定的回答が1割を超える月が数回あり、「掃除後、床がぬれて水浸し」等の意見も寄せられたことから、特に利用者の多い繁忙期においては見回り点検及び清掃の頻度を増加し、掃除後の床の水を拭き取るなどの対応がなされた。「机が角張っていて危ない」との意見に対しては、机の配置を変える等の対策が取られた。

安全の維持については、受託事業者は点検等を適切に実施し事故防止等に努めており、対象施設の利用者の安全確保について十分配慮されていた。その結果として、当該施設に係る事故等の発生はなく、個別業務の質が確保された。

また、職員の対応についても、否定的回答が1割を超える月が数回あり、「対応が素っ気ない」「無愛想」等の意見が寄せられていたことから、職員に対して接遇の指導を一層徹底し、接客接遇研修を継続して実施するなどの対応がなされた。

ウ 情報提供

利用者アンケートの結果によると、否定的回答が1割を超える月が過半であった。散策に要する時間や登山各ルートの詳細な状況に関する情報等が不足しているとの声が多く寄せられたため、散策に要する時間等の情報提供の改善が図られた。

また、平成26年度事業において多国語パンフレットを作成し、概略の登山所要時間を記載した。なお、パンフレットコーナーにおいて、登山ルートの詳細や散策に掛かる所要時間等を記載したパンフレットを準備した。

(2) 野営場管理運営業務

① 確保すべき質

豪円山野営場及び下山野営場（以下「野営場」という。）について、以下に示す個別業務の質を確保すること。

ア 保守管理

業務仕様書に従い、適正な業務を履行すること。

イ 職員対応、清掃

利用者に対するアンケートを行い、野営場のスタッフの対応及び野営場内の清掃について否定的回答が1割を超える場合は、清掃・点検の頻度を見直す等の対応をすること。

ウ 物品の提供

野営場利用者に対して必要な物品を提供すること。また、利用者に対するアンケートを行い、利用者から提供する物品について意見・要望があった場合は、物品提供のあり方について検討し、必要に応じて改善を行うこと。

※ アンケートの回収目標は、回収率70%とする

(※) 野営場の利用者数(7月から8月のみ営業)は、平成25年度は3,232人、平成26年度は1,284人。

なお、野営場利用者の25年度と26年度の利用者数の開きは、台風や長雨等の天候不順が原因であるが、特に、繁忙期である土日祝祭日、お盆期における天候不順の影響が大きい。

② 結果

ア 保守管理

業務日報、業務月報により、適切に実施されていることを確認した。

利用者アンケートの結果によると、「整備されており気持ちが良い」「洗い場が使いやすい」といった回答が寄せられており、利用者から高く評価されていることが確認された。

イ 職員対応、清掃

利用者アンケートの結果によると、否定的回答が全ての月で1割未満であり、目標を達成している。

ウ 物品の提供

事業地である大山寺地区内は、基本的にせんべいやまんじゅう等の土産品以外は販売しておらず、その他の食料品等については近隣の農協や販売店を紹介している。

(3) 公衆便所等保守管理業務

① 確保すべき質

下山公衆便所及び榊水原公衆便所、下山駐車場及び榊水原駐車場(以下「公衆便所等」という。)について、業務仕様書に従い、適正な業務を履行すること。

② 結果

業務日報、業務月報により計画どおり週5日以上清掃などの履行を確認しており、個別業務の質が確保されていることを確認した。また、利用者からの苦情は特になく、施設の保守や清潔さについても十分対応がなされており、個別業務の質が確保された。

3. 実施経費の状況等

(1) 実施経費

契約価格	40,716,800 円	⇒	12か月当たり	13,572,267円
予定価格	42,778,368 円			
落札率	95.2%			

(税抜き)

(2) 経費削減効果

実費経費について、平成 26 年度を平成 21 年度と比較し、△0.2%の経費削減効果があった。

平成26年度実績	13,572,267円	
平成21年度実績 (市場化テスト実施前)	13,600,000円	
単年度の経費削減額	27,733円	(△0.2%)

(3) 応札状況等

本件入札に係る参加者は1者であり、競争参加資格を満たしていたことから企画書を審査した結果、評価基準を満たしていた。平成 25 年 6 月 6 日に開札した結果、予定価格の範囲内であったことから、総合評価（加算方式（価格点 30 点、技術点 60 点））を行ったところ、財団法人自然公園財団を落札者とした。

入札者	入札価格(円)	価格評価点	予定価格対比	技術点	技術評価点	評価値
(財)自然公園財団	40,716,000	1.34	95.18	112	44.68	46.02

(税抜き)

※評価値＝価格評価点＋技術評価点
価格評価点＝価格点×（1－入札価格/予定価格）
本業務における評価点は30点とする。
技術評価点＝60×技術点/技術点の満点
技術点(基礎点60点＋加算点90点)の満点は150点とする。

(4) 民間事業者からの提案による実施事項

受託事業者からの提案による実施事項の効果は下記のとおりである。

① 保守管理

荒天の影響等により施設の一部が破損し、修繕の必要が生じた場合など、受託業者の本部一括契約により資材等の購入を行い、経費の削減と作業効率の改善を図った。

② 情報提供

大山自然歩道や気象情報、草木の開花状況に関して提供している情報については、登山者及び公園利用者から好評を得ている。

4. 総合評価

(1) 実施内容に関する評価

平成 25 年 7 月から平成 27 年 3 月までの「個別業務の質」の項目の一部について、目標を達成できなかった。特に、情報館の情報提供業務において不満の割合が高かった。他方、施設の適切な保守管理によって、設備に起因する事故が発生しなかったことが評価できる

実費経費については、市場化テストの目的の一つである、低廉な経費での業務実施については、平成 21 年度実績 13,600,000 円（税抜き）に対し、平成 26 年度実績 13,572,267 円（税抜き）となり、27,733 円（0.2%）の経費が削減された。

(2) 次期業務の実施に当たって留意事項

次期業務の実施にあたっては、本業務の実施結果や、他公園における維持管理業務の実施状況を踏まえ、下記について改善を図ることとする。

○アンケート回収について

アンケートの協力については、受託者から利用者に対し、直接手渡す等の呼びかけも行っているが、回答内容を確認する限り、明らかに悪ふざけととれる記載等も多数あると聞いており、施設の管理・運営に反映できない回答もあった。今後のアンケートへの協力については、受託者から引き続き協力を呼びかけるよう指示すると共に、月ごとにアンケート表を確認し、回答により改善が必要な事案については、受託者が迅速に対応を行うよう指導する。

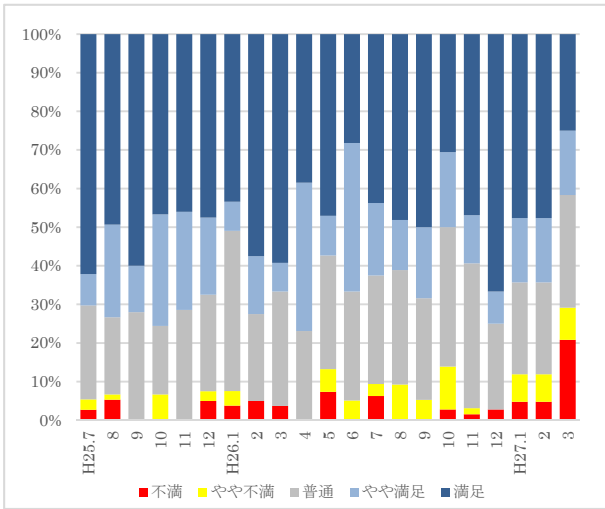
また、年間の集計結果をとりまとめ、翌年度に活かしていくこととしたい。

以上

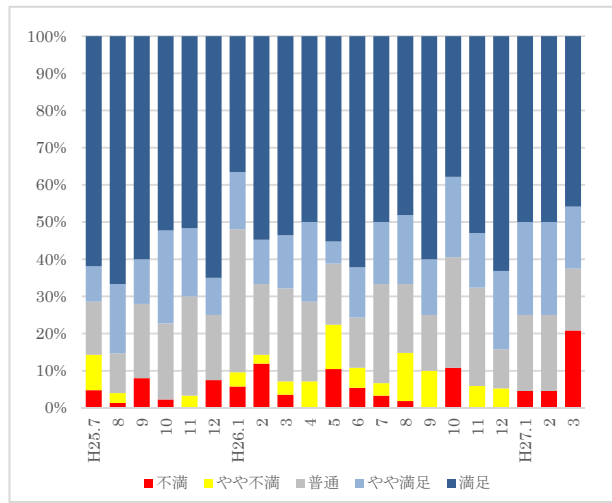
《利用者のアンケート結果》

1. 大山情報館管理運営業務

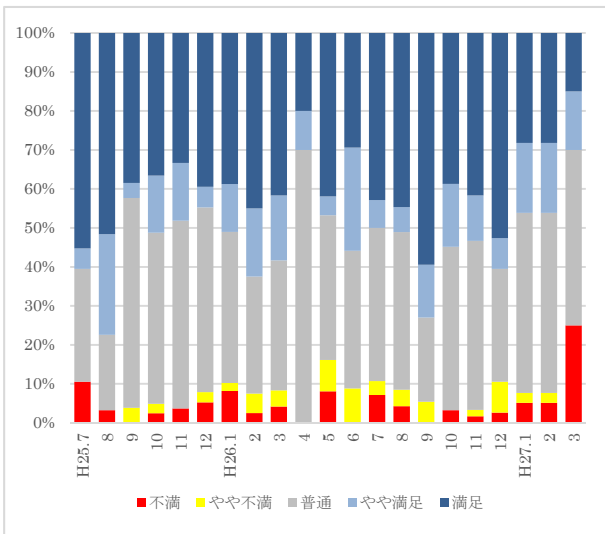
設備満足度



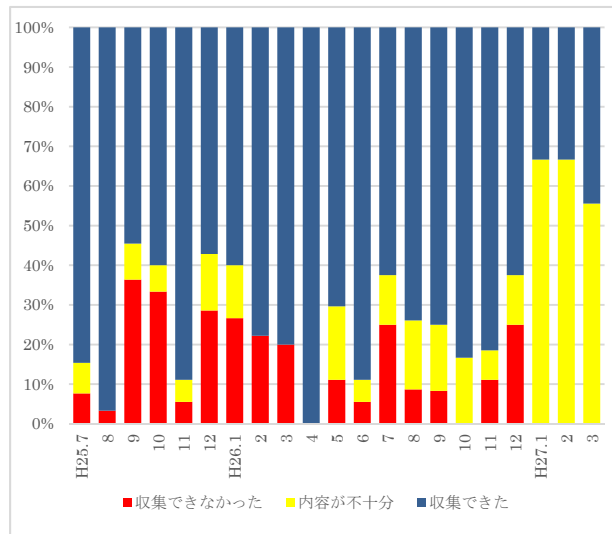
清掃満足度



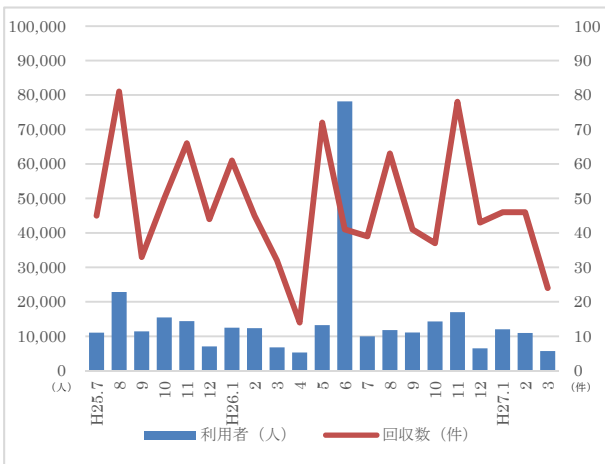
職員の対応満足度



情報収集満足度

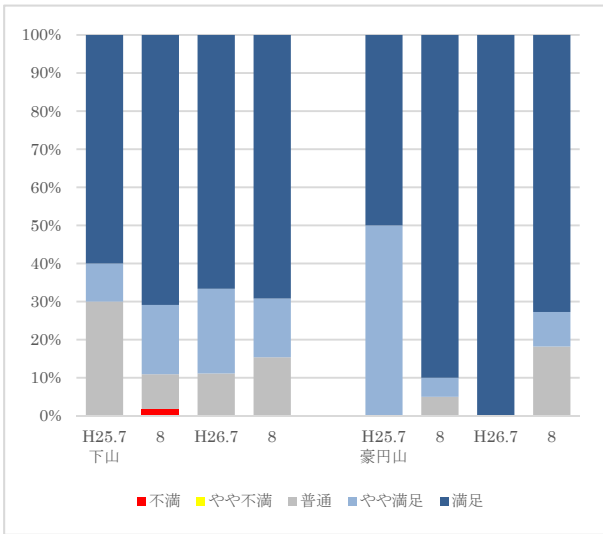


来場者数とアンケート回収数

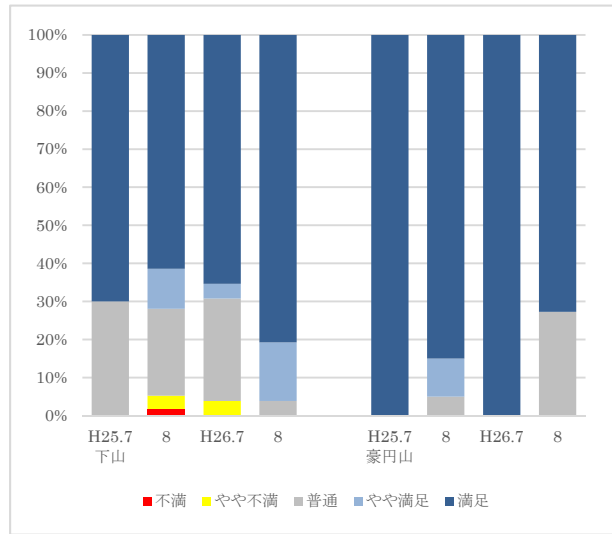


2. 野営場管理運営業務

清掃満足度



職員対応満足度



野営場利用者数とアンケート回収率

