

平成 26 年 4 月 22 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 H24-26 国営武蔵丘陵森林公園運営維持管理業務の評価について（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

国土交通省の所管する国営武蔵丘陵森林公園の運営維持管理業務については、公共サービス改革基本方針（平成 22 年 7 月 6 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。これを受けて国土交通省は官民競争入札等監理委員会の議を経て定めた「H24-26 国営武蔵丘陵森林公園運営維持管理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、受託事業者を決定した。その概要は以下のとおりである。

（1）業務内容等

事 項	内 容
業務内容	①本業務全体の計画立案及びマネジメント業務 ②企画運営管理業務 ③施設・設備維持管理業務 ④植物管理業務 ⑤収益施設等運営業務
契約期間	平成 24 年 4 月から平成 27 年 3 月までの 3 年
受託事業者	H24-26 国営武蔵丘陵森林公園運営維持管理業務西武造園(株)・(株)プリンスホテル共同体 代表企業：西武造園株式会社 構成企業：株式会社プリンスホテル
契約金額	1, 2 2 2, 8 3 0, 0 0 0 円 平成 24 年度：4 0 7, 6 1 0, 0 0 0 円 平成 25 年度：4 0 7, 6 1 0, 0 0 0 円 平成 26 年度：4 0 7, 6 1 0, 0 0 0 円

(2) 実施にあたり確保されるべき質

区分	達成すべき質
包括的な質	<p>公園利用者数の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> 公園利用者数：年間 837,000人以上 第1四半期 295,000人以上、第2四半期 183,000人以上、 第3四半期 262,000人以上、第4四半期 96,000人以上
	<p>利用満足度の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 公園の運営に関する満足度 利用者の「非常に満足」の回答比率：年間 50%以上 第1四半期 55%、第2四半期 50%、 第3四半期 45%、第4四半期 55% 都市緑化植物園に関する満足度 利用者の「非常に満足」の回答比率：年間 40%以上 第1四半期 50%、第2四半期 35%、 第3四半期 40%、第4四半期 35% 収益施設における満足度 利用者の「非常に満足」の回答比率：年間 35%以上 第1四半期 40%、第2四半期 35%、 第3四半期 30%、第4四半期 30%
	<p>情報受発信の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> マスコミによる報道件数：年間 484件以上 ホームページの総アクセス件数：年間 814,000件以上
	<p>多様な利用プログラムの提供</p> <ul style="list-style-type: none"> 「学校等対象の環境学習プログラム」及び「都市緑化植物園で実施するガイドツアー」の開催回数、参加人数：開催回数 137回以上、延べ参加人数 8,090人以上
	個別業務の質
<p>② 企画運営管理業務</p> <p>公園利用者の満足度が高いレベルで保たれていることを目的とし、多種多様な公園利用者のニーズを適切に把握したうえで、指定された業務内容を実施し、公園利用者への適切な指導・サービス、利用促進のための行催事、公園ボランティア等との良好な連携に向けた支援・調整を行うとともに、常時適切な広報、情報発信を行い認知度を向上すること。また、緑化の普及啓発を目的として、都市緑化植物園、公園内の動植物の実態把握等が確実に行われるとともに、ガイドツアーや展示、講習会等の学習の機会が適切に提供されていること。</p>	

個別業務の質 (続き)	<p>③ 施設・設備維持管理業務</p> <p>1) 維持修繕・保守点検</p> <p>建物、園路広場、遊具、電気設備、汚水・排水施設等の性能が常時適切な状態で保たれているとともに、公園利用者の安全が確保されていることを目的とし、指定された業務内容を実施し、建物、園路広場、遊具等の機能及び劣化の状態を調査するとともに、異常又は劣化がある場合は、必要に応じ対応措置が判断・実行されていること。</p> <p>2) 清掃</p> <p>快適な公園環境が保たれていることを目的とし、指定された業務内容を実施し、施設内外の汚れを除去し、又は汚れを予防すること。</p>
	<p>④ 植物管理業務</p> <p>本公園の意義や役割、機能を踏まえた演出を目的とし、公園全体の利用状況、景観、季節、及び生物の生育環境等に応じ、自生植物や園芸植物等の特性にあった年間管理計画を作成し、植物が常に良好な状態にあること。また、「都市緑化植物園」では、当該施設の設置目的等を踏まえた適切な管理が行われること。</p>
	<p>⑤ 収益施設等運営業務</p> <p>公園利用者へのサービス向上を目的とし、公園管理の包括的・統一的な管理のもと、運営維持管理業務との連携調整を図りながら、公園利用者の利便性が高まり、安全・快適かつ清潔な環境が保たれていること。また、自主事業を行う場合は、公園の利便性や魅力をより一層高めるよう適切に行うこと。</p>

2. 受託事業者決定の経緯

入札参加者4者から提出された企画書について審査した結果、いずれも評価基準を満たしていた。平成23年11月25日に開札をした結果、いずれも予定価格の制限の範囲内であったことから、当該4者について総合評価を行ったところ、上記の者が落札者となった。

II 評価

1. 評価方法について

国土交通省から提出された平成24年4月から平成25年12月までの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、実績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についての実施状況

ア 包括的な質

本事業において設定された確保されるべき包括的な質に係る実施状況は次のとおりである。

主要事項	項目	目標値	実施結果	
			平成 24 年度	平成 25 年度 (4~12月)
公園利用者数の確保	本公園全体の年間及び四半期ごとの公園利用者数	年間 837,000人以上	837,825人	753,588人
		第1四半期 295,000人以上	273,130人	338,709人
		第2四半期 183,000人以上	144,384人	152,470人
		第3四半期 262,000人以上	302,709人	262,409人
		第4四半期 96,000人以上	117,602人	—
利用満足度の向上	公園の運営にかかる利用者の「非常に満足」の回答比率	年間 約50%以上	59.3%	49.6%
		第1四半期 約55%以上	60.4%	49.6%
		第2四半期 約50%以上	56.9%	46.8%
		第3四半期 約45%以上	60.2%	51.7%
		第4四半期 約55%以上	59.4%	—
	都市緑化植物園について利用者の「非常に満足」の回答比率	年間 約40%以上	39.9%	38.3%
		第1四半期 約50%以上	43.3%	41.1%
		第2四半期 約35%以上	43.6%	45.6%
		第3四半期 約40%以上	40.8%	30.3%
	収益施設における利用者の「非常に満足」の回答比率	年間 約35%以上	44.4%	43.7%
		第1四半期 約40%以上	45.4%	46.3%
		第2四半期 約35%以上	42.6%	44.4%
		第3四半期 約30%以上	46.2%	39.4%
第4四半期 約30%以上		42.0%	—	
情報の受発信	マスコミによる報道件数	年間 484件以上	425件	550件
	ホームページのアクセス件数	年間 814,000件以上	1,077,772件	1,004,369件
多様な利用プログラムの提供	利用プログラムの開催数と参加人数	年間開催回数 137回以上	174回	118回
		参加人数 8,090人以上	9,108人	6,066人

※アンケート調査は、国土交通省関東地方整備局国営昭和記念公園事務所が対面式で実施。

※回答比率を算出するアンケート調査は、「非常に満足、まあまあ満足、やや不満、非常に不満」の4段階。

イ 個別業務の質

国土交通省の調査職員において、個別業務の質に関する履行確認を行っている。平成 25 年 12 月現在、管理月報により計画通りの履行を確認している。

(2) 評価

平成 24 年度については、四半期ごとに設定されている達成すべき質について、達成できていない期間があるものの、年間を通じてはほとんどの項目で達成している。特に、収益施設の満足度、ホームページの総アクセス件数及び多様な利用プログラムの提供については、目標値を大幅に上回っている。

一方、マスコミによる報道件数については、目標を下回っているが、受託事業者において企画・広報部門の職員を増加して体制強化が図られている。

平成 25 年度については、平成 24 年度と同様、年間の目標について概ね達成する見込みとなっている。特に、マスコミによる報道件数については、平成 24 年度の改善を踏まえ、平成 25 年 12 月時点で年間の目標値をすでに達成している。また、ホームページのアクセス件数も前年度を大幅に上回る見込みである。

一方、利用者の満足度については、前年度をやや下回ってはいるが、案内板設置による情報提供の改善を行うとともに、サンルームを活用した新企画の展示の導入を行うといった改善が図られている。

(3) 民間事業者からの提案による改善実施事項

民間事業者からの改善提案に基づき以下の事項が着実に実施されたことから、民間事業者による創意工夫が発揮できたと評価できる。なお以下の提案については、毎月開催される事業連絡会議（調査職員と受託事業者との定例の意見交換の場）等で調整を行い、利用者サービスの向上に努めている。

① スターライトクリスマスイベントの開催（H24. 12, H25. 12）

中央地区において、埼玉県北地域で大規模なイルミネーションイベントが行われていないことを鑑み、園内の針葉樹巨木や公園設備を活かした夜間開園イベントを開催し、当公園のスケールを活かす大規模な修景演出を実施した。新聞やテレビにも数多く取り上げられ、利用者サービスの質や入園者数の向上につながった。

② トップシーズンにおける限定イベントの導入（移動動物園・あおぞら縁日等）（H25. 5）

利用の中心となる西口地区において、公園利用のトップシーズンとなる 5 月に集客力強化・話題提供を目的にして「移動動物園」や「あおぞら縁日」を期間限定で開催し、特に小学生をターゲットにした展示演出を実施し、利用者サービスの質や入園者数の向上につながった。

③ 体験イベントの導入（ゆる体操）（H25. 3）

気軽に参加できる心と体の健康づくりプログラムとして、「ゆる体操」を受託事業者の提案により実施し、利用者サービスの質や入園者数の向上につながった。

④ 星空観察会の導入（H24. 12～）

園内に照明が無く夜間に光の無い園内環境を活用して、新たに星を見るガイドツアーを受託事業者の提案により実施し、利用者サービスの質や入園者数の向上につながった。

⑤ タイムリーな食のイベントの開催（H25. 3, H25. 10）

平成 25 年春には公園にアクセスする鉄道の延伸（東武東上線の東急東横線乗り入れ開始）に伴い、延伸先の観光名所である横浜中華街の料理を主体とした食のイベントを、平成 25 年秋には、地元で評判を呼んでいる特産スイーツを主体とした、公園周辺でのタイムリーな話題に関連づけをした食のイベントを、受託事業者の提案や後援により実施し、利用者サービスの質や入園者数の向上につながった。

3. 実施経費に関する評価

契約額（平成 24 年度～26 年度分）は 1,222,830 千円（税込）であり、平成 24 年度における委託費の支払額（契約額と同額）は、407,610 千円（税込）であり、平成 23 年度の実施経費（民間事業者への支払額）633,600 千円（税込）と比較して、225,990 千円（35.7%）の削減となって

おり、経費の削減が図られていると評価できる。

(参考)

従来費用 (A) : 633,600 千円 (平成 23 年度実施経費・税込)

実施経費 (B) : 407,610 千円 (平成 24 年度実施経費・税込)

削減額 (C) : 225,990 千円 (A-B)

削減率 (C/A×100) =35.7%

4. 評価のまとめ

(1) 評価の総括

業務の実施にあたり確保されるべき達成目標として設定された質については、平成 24 年度及び平成 25 年度の 2 か年間に総括して見ると、概ね確保されている。目標をやや下回っている項目があるものの、受託事業者が要因を分析し、すでに対応策を実施している。

また、民間事業者の自らの改善提案に基づき、周辺イベント実施状況に鑑み、「スターライトクリスマス」やその他各種イベントなどを積極的に導入し、新たなニーズに発掘に取り組み、当該催事期間中の来園者の増加に寄与していることは、民間事業者の創意工夫が発揮され、当公園の魅力を一層高めたとして評価できる。

実施経費についても、36%の経費削減が図られており、公共サービスの質の維持向上、経費の削減の双方の実現が達成されたものと評価できる。

(2) 今後の方針

民間競争入札の導入により、業務の質の確保及び実施経費の削減がなされていることから、良好な実施状況となっている。また今後も、国土交通省と民間事業者の連携のもと、適切に事業が実施されることが期待される。このことから、次期においては、「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針(平成 26 年 3 月 19 日官民競争入札等監理委員会)」Ⅲ. 1. の基準に基づき、新プロセスに移行した上で、事業を実施することが適当である。

なお、次期事業にあつては、これまで以上の質の維持向上と一層の民間事業者の参入促進を目指して、事業実施期間の延長、多客期(4月～5月)を考慮した事業開始時期の工夫、業務の引き継ぎ事項の充実及び業務担当者の兼務(計画立案及びマネジメント業務と企画運営管理業務)による業務の効率化、適切な達成目標の設定、業務評価の導入等の弛まない改善策を講じることにより、更なる成果が得られるものと考えられる。

以上

平成 26 年 4 月 4 日
国 土 交 通 省民間競争入札実施事業
H24-26 国営武蔵丘陵森林公園運営維持管理業務の実施状況について

1. 事業概要

(1) 委託業務内容

国営武蔵丘陵森林公園（埼玉県比企郡滑川町・熊谷市）における運営維持管理業務

(2) 業務委託期間

平成 24 年 4 月 1 日から平成 27 年 3 月 31 日まで（3 年）

(3) 受託事業者

H24-26 国営武蔵丘陵森林公園運営維持管理業務西武造園(株)・(株)プリンスホテル共同体

代表企業：西武造園株式会社

構成企業：株式会社プリンスホテル

(4) 受託事業者決定の経緯

「H24-26 国営武蔵丘陵森林公園運営維持管理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、入札参加者（4 者）から提出された企画書について審査した結果、いずれも評価基準を満たしていた。入札価格については、平成 23 年 11 月 25 日に開札した結果、4 者が予定価格の範囲内であったことから、この 4 者について総合評価を行ったところ、上記の者が落札者となった。

2. サービスの質の達成状況等（平成 24 年 4 月分～平成 25 年 12 月分）

本業務においては、実施要項により、サービスの質として、「包括的な質」と「個別業務の質」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モニタリング調査の結果等について報告する。

(1) 包括的な質

1) 公園利用者数の確保

① 本公園の年間及び四半期ごとの公園利用者数

ア 達成すべき質

・公園利用者数：年間 837,000 人以上

第 1 四半期 295,000 人以上、第 2 四半期 183,000 人以上、

第 3 四半期 262,000 人以上、第 4 四半期 96,000 人以上

イ 結果

・達成状況は、表 1 のとおりであり、達成すべき質は確保されている。

・平成 24 年度は、第 1、第 2 四半期に目標を下回ったため、実施要項の規定に基づき、適切

に業務を行うよう調査職員は受託事業者に指導を行った。受託事業者は、主な要因として、企画・広報の効果が十分に発揮されなかった点を挙げた上で、業務改善計画書において企画・広報体制の強化等の改善などを計画した。調査職員が内容を承諾した上で、受託事業者が適切に実施した結果、第3、第4四半期及び年間での達成すべき質が確保された。

- ・平成25年度における公園利用者数は、第2四半期に目標を下回ったため、同様に実施要項の規定に基づき、調査職員は受託事業者に指導を行った。受託事業者は、主な要因として、夜間開園時の天候不順を挙げた上で、業務改善計画書においてイベントの追加開催などを計画した。調査職員が内容を承諾した上で、受託事業者が適切に実施した結果、第3四半期は達成すべき質が確保され、引き続き達成すべき質の確保に向けて努めているところであり、第4四半期及び年間での達成すべき質の確保が期待されるところ。

表1 公園利用者数の確保

達成すべき質	平成24年度 ¹⁾		平成25年度 ²⁾	
	利用者数	達成率	利用者数	達成率
年間：837,000人以上	837,825人	100%	753,588人	102% ³⁾
第1四半期：295,000人以上	273,130人	93%	338,709人	115%
第2四半期：183,000人以上	144,384人	79%	152,470人	83%
第3四半期：262,000人以上	302,709人	116%	262,409人	100%
第4四半期：96,000人以上	117,602人	123%	—	—

1) 平成24年度は、平成24年4月1日～平成25年3月31日の期間

2) 平成25年度は、平成25年4月1日～平成25年12月31日の期間

3) 第3四半期までの達成率

2) 利用者満足度の向上

①公園の運営に関する満足度

ア 達成すべき質

- ・利用者の「非常に満足」の回答比率：年間50%以上
第1四半期55%以上、第2四半期50%以上、
第3四半期45%以上、第4四半期55%以上

イ 結果

- ・達成状況は、表2のとおりであり、達成すべき質は確保されている。
- ・平成25年度は、第1、第2四半期に目標を僅かだが下回ったため、実施要項の規定に基づき、適切に業務を行うよう調査職員は受託事業者に指導を行った。受託事業者は、主な要因として、情報提供の発現効果が低かったことや職員の接遇水準の低下を挙げた上で、業務改善計画書において案内板増設による情報提供の強化や職員への接遇再教育の実施などを計画した。調査職員が内容を承諾した上で、受託事業者が適切に実施した結果、第3四半期は達成すべき質が確保され、引き続き達成すべき質の確保に向けて努めているところであり、第4四半期及び年間の達成すべき質の確保が期待されるところ。

表2 「公園の運営」に関わる満足度

達成すべき質	平成24年度 ¹⁾		平成25年度 ²⁾	
	満足度	達成率	満足度	達成率
年間：約50%以上	59.3%	119%	49.6%	99% ³⁾
第1四半期：約55%以上	60.4%	110%	49.6%	90%
第2四半期：約50%以上	56.9%	114%	46.8%	94%
第3四半期：約45%以上	60.2%	134%	51.7%	115%
第4四半期：約55%以上	59.4%	108%	—	—

1) 平成24年度は、平成24年4月1日～平成25年3月31日の期間

2) 平成25年度は、平成25年4月1日～平成25年12月31日の期間

3) 第3四半期までの達成率

4) アンケート調査は、国土交通省関東地方整備局国営昭和記念公園事務所が対面式で実施

5) アンケート調査は、毎月1回、無料開園日などの特異日を除く平日、休日を基本として実施

6) アンケート有効回答数：平成24年度13,364回答、

平成25年度11,888回答（H25年12月31日まで）

② 都市緑化植物園における満足度

ア 達成すべき質

- ・利用者の「非常に満足」の回答比率：年間40%以上

第1四半期50%以上、第2四半期35%以上、

第3四半期40%以上、第4四半期35%以上

イ 結果

- ・達成状況は表3のとおりであり、達成すべき質は概ね確保されている。
- ・平成24年度は、第1、第4四半期で目標を下回ったため、実施要項の規定に基づき、適切に業務を行うよう調査職員は受託事業者に指導を行った。受託事業者は、主な要因として、植物園開催イベントおよび見どころ等の情報発信の不足を挙げた上で、業務計画改善書において案内の充実やガーデンコンシェルジュ（案内ボランティア）導入などを計画した。調査職員が内容を承諾した上で、受託事業者が適切に実施した結果、年間での達成すべき質は概ね確保された。
- ・平成25年度は、第1、第3四半期に目標を下回ったため、同様に実施要項の規定に基づき、調査職員は受託事業者に対して業務の改善の指導を行った。受託事業者は、主な要因として、情報提供の不足（第1四半期）及び企画展示の陳腐化（第3四半期）を挙げた上で、業務計画改善書においてホームページ掲載情報の充実や案内板設置による情報提供の改善を行うとともに、サンルームを活用した新企画の展示の導入を行うことなどを計画した。調査職員が内容を承諾した上で、受託事業者が適切に実施しており、第4四半期及び年間の達成すべき質の確保が期待される所。

表3 「都市緑化植物園」に関わる満足度

達成すべき質	平成24年度 ¹⁾		平成25年度 ²⁾	
	満足度	達成率	満足度	達成率
年間：約40%以上	39.9%	99%	38.3%	96% ³⁾
第1四半期：約50%以上	43.3%	87%	41.1%	82%
第2四半期：約35%以上	43.6%	125%	45.6%	130%
第3四半期：約40%以上	40.8%	102%	30.3%	76%
第4四半期：約35%以上	23.3%	67%	—	—

1)平成24年度は、平成24年4月1日～平成25年3月31日の期間

2)平成25年度は、平成25年4月1日～平成25年12月31日の期間

3)第3四半期までの達成率

4)アンケート有効回答数：平成24年度436回答、平成25年度372回答（H25年12月31日まで）

③ 収益施設における満足度

ア 達成すべき質

- 公園利用者の「非常に満足」の回答比率：年間35%以上
第1四半期40%以上、第2四半期35%以上、
第3四半期30%以上、第4四半期30%以上

イ 結果

- 達成状況は、表4のとおりであり、達成すべき質は確保されている。
- 平成25年度は、第3四半期まで全ての期間で達成すべき質は確保されている。今後も、第4四半期及び年間の達成すべき質の確保が期待される所。

表4 「収益施設」に関わる満足度

達成すべき質	平成24年度 ¹⁾		平成25年度 ²⁾	
	満足度	達成率	満足度	達成率
年間：約35%以上	44.4%	127%	43.7%	125% ³⁾
第1四半期：約40%以上	45.4%	114%	46.3%	116%
第2四半期：約35%以上	42.6%	122%	44.4%	127%
第3四半期：約30%以上	46.2%	154%	39.4%	131%
第4四半期：約30%以上	42.0%	140%	—	—

1)平成24年度は、平成24年4月1日～平成25年3月31日の期間

2)平成25年度は、平成25年4月1日～平成25年12月31日の期間

3)第3四半期までの達成率

4)アンケート有効回答数：平成24年度2,045回答、平成25年度1,688回答

3) 情報受発信の充実

① マスコミによる報道件数

ア 達成すべき質

- マスコミによる報道件数：年間484件以上

イ 結果

- 達成状況は、表5のとおりであり、達成すべき質は概ね確保されている。
- 平成24年度は、目標を下回ったため、実施要項の規定に基づき、適切に業務を行うよう調査職員は受託事業者に指導を行った。受託事業者は、主な要因として、企画・広報が十分に

行えなかった点を挙げた上で、業務改善計画書において企画・広報部門担当職員を増員して体制強化を図るなどを計画した。

- 平成 25 年度は、平成 24 年度の計画を調査職員が内容を承諾した上で、受託事業者が適切に実施しており、達成すべき質は既に確保されている。

表 5 マスコミによる報道件数

達成すべき質	平成 24 年度 ¹⁾		平成 25 年度 ²⁾	
	件数	達成率	件数	達成率
年間 484 件以上	425 件	88%	550 件	114%

1) 平成 24 年度は、平成 24 年 4 月 1 日～平成 25 年 3 月 31 日の期間

2) 平成 25 年度は、平成 25 年 4 月 1 日～平成 25 年 12 月 31 日の期間

② ホームページの総アクセス件数

ア 達成すべき質

- ホームページのアクセス件数：年間 814,000 件以上

イ 結果

- 達成状況は、表 6 のとおりであり、達成すべき質は確保されている。

表 6 ホームページの総アクセス件数

達成すべき質	平成 24 年度 ¹⁾		平成 25 年度 ²⁾	
	件数	達成率	件数	達成率
年間 814,000 件以上	1,077,772 件	132%	1,004,369 件	123%

1) 平成 24 年度は、平成 24 年 4 月 1 日～平成 25 年 3 月 31 日の期間

2) 平成 25 年度は、平成 25 年 4 月 1 日～平成 25 年 12 月 31 日の期間

4) 多様な利用プログラムの提供

① 利用プログラムの開催数、参加人数

ア 達成すべき質

- 「学校等対象の環境学習プログラム」及び「都市緑化植物園で実施するガイドツアー」の年間開催回数：137 回以上、
延べ参加人数：8,090 人以上

イ 結果

- 達成状況は、表 7 のとおりであり、達成すべき質は概ね確保されている。
- 平成 25 年度は、12 月末時点で 118 回及び 6,066 人であり、達成すべき質の確保に向けて努めているところであり、質の確保が期待される所。

表 7 「学校等（保育園、幼稚園、小学校、中学校等）対象の環境学習プログラム」及び「都市緑化植物園で実施するガイドツアー」開催回数及び参加人数

達成すべき質	平成 24 年度 ¹⁾		平成 25 年度 ²⁾	
	実績値	達成率	実績値	達成率
年間開催回数： 137 回以上	174 回	127%	118 回	86%
延べ参加人数：8,090 人以上	9,108 人	113%	6,066 人	75%

1) 平成 24 年度は、平成 24 年 4 月 1 日～平成 25 年 3 月 31 日の期間

2) 平成 25 年度は、平成 25 年 4 月 1 日～平成 25 年 12 月 31 日の期間

(2) 個別業務の質

ア 達成すべき質

以下に示す個別業務の質を確保すること。

① 本業務全体の計画立案及びマネジメント業務

多岐にわたる業務を総合的な調整のもと、相互連携を保ちつつ、実施方法が決定され、更にこれらの業務の適切な進捗管理が行われていること。

また、入園料等の徴収、国庫への納入などを行うことその他本業務が円滑に行われるための諸業務を実施すること。

② 企画運営管理業務

公園利用者の満足度が高いレベルで保たれていることを目的とし、多種多様な公園利用者のニーズを適切に把握したうえで、指定された業務内容を実施し、公園利用者への適切な指導・サービス、利用促進のための行催事、公園ボランティア等との良好な連携に向けた支援・調整を行うとともに、常時適切な広報、情報発信を行い認知度を向上すること。また、緑化の普及啓発を目的として、都市緑化植物園、公園内の動植物の実態把握等が確実に行われるとともに、ガイドツアーや展示、講習会等の学習の機会が適切に提供されていること。

③ 施設・設備維持管理業務

1) 維持修繕・保守点検

建物、園路広場、遊具、電気設備、汚水・排水施設等の性能が常時適切な状態で保たれているとともに、公園利用者の安全が確保されていることを目的とし、指定された業務内容を実施し、建物、園路広場、遊具等の機能及び劣化の状態を調査するとともに、異常又は劣化がある場合は、必要に応じ対応措置が判断・実行されていること。

2) 清掃

快適な公園環境が保たれていることを目的とし、指定された業務内容を実施し、施設内外の汚れを除去し、又は汚れを予防すること。

④ 植物管理業務

本公園の意義や役割、機能を踏まえた演出を目的とし、公園全体の利用状況、景観、季節、及び生物の生育環境等に応じ、自生植物や園芸植物等の特性にあった年間管理計画を作成し、植物が常に良好な状態にあること。また、「都市緑化植物園」では、当該施設の設置目的等を踏まえた適切な管理が行われること。

⑤ 収益施設等運営業務

公園利用者へのサービス向上を目的とし、公園管理の包括的・統一的な管理のもと、運営維持管理業務との連携調整を図りながら、公園利用者の利便性が高まり、安全・快適かつ清潔な環境が保たれていること。また、自主事業を行う場合は、公園の利便性や魅力をより一層高めるよう適切に行うこと。

イ 結果

個別業務の質に関する履行確認は、実施要項等に定められたモニタリング方法（管理月報等の確認）によって、運営維持管理業者からの提案事業を含めて、調査職員が書面及び現地立ち会いにより実施している。平成 25 年 12 月末時点で、受託事業者から調査職員に対して適切に管理月報等が提出されており、調査職員により質の確保がされていることを確認した。

履行確認実施状況（抜粋）

項目	業務・業務の内容	履行確認の方法（記載が実施済みの場合は○、その場合は△、未実施の場合は×）		履行確認結果	
		実施済	未実施		
本業務全体の計画・進捗及びその状況					
業務の計画立案	総合的に関与した業務計画立案及び目標設定の状況（計画立案）	執行者会議の実施	規程確認/計画/実施状況等の記録書(○)/その他(△)	○	
	事業の進捗管理	各業務にわたる総合的進捗管理、課題の把握状況、進捗見直し等	進捗の実施	規程確認/計画/実施状況等の記録書(○)/その他(△)	○
		関係機関等との連絡・調整状況（進捗管理）	進捗の実施	規程確認/計画/実施状況等の記録書(○)/その他(△)	○
		関係機関等との連絡・調整状況（進捗管理）	進捗の実施	規程確認/計画/実施状況等の記録書(○)/その他(△)	○
人員の確保	人員確保計画の実施状況（計画立案）	関係機関等との連絡・調整	規程確認/計画/実施状況等の記録書(○)/その他(△)	○	
	人員確保計画の実施状況（計画立案）	関係機関等との連絡・調整	規程確認/計画/実施状況等の記録書(○)/その他(△)	○	
他の機関等に納入する納入	納入計画の実施状況（計画立案）	関係機関等との連絡・調整	規程確認/計画/実施状況等の記録書(○)/その他(△)	○	
	納入計画の実施状況（計画立案）	関係機関等との連絡・調整	規程確認/計画/実施状況等の記録書(○)/その他(△)	○	
取組管理	取組管理の状況（計画立案）	関係機関等との連絡・調整	規程確認/計画/実施状況等の記録書(○)/その他(△)	○	
	取組管理の状況（計画立案）	関係機関等との連絡・調整	規程確認/計画/実施状況等の記録書(○)/その他(△)	○	
		関係機関等との連絡・調整	規程確認/計画/実施状況等の記録書(○)/その他(△)	○	
		関係機関等との連絡・調整	規程確認/計画/実施状況等の記録書(○)/その他(△)	○	
取組評価	取組評価の状況（計画立案）	関係機関等との連絡・調整	規程確認/計画/実施状況等の記録書(○)/その他(△)	○	
	取組評価の状況（計画立案）	関係機関等との連絡・調整	規程確認/計画/実施状況等の記録書(○)/その他(△)	○	
		関係機関等との連絡・調整	規程確認/計画/実施状況等の記録書(○)/その他(△)	○	
取組対応	取組対応の状況（計画立案）	関係機関等との連絡・調整	規程確認/計画/実施状況等の記録書(○)/その他(△)	○	
	取組対応の状況（計画立案）	関係機関等との連絡・調整	規程確認/計画/実施状況等の記録書(○)/その他(△)	○	
		関係機関等との連絡・調整	規程確認/計画/実施状況等の記録書(○)/その他(△)	○	
取組評価・取組対応	取組評価の状況（計画立案）	関係機関等との連絡・調整	規程確認/計画/実施状況等の記録書(○)/その他(△)	○	
	取組評価の状況（計画立案）	関係機関等との連絡・調整	規程確認/計画/実施状況等の記録書(○)/その他(△)	○	
		関係機関等との連絡・調整	規程確認/計画/実施状況等の記録書(○)/その他(△)	○	
		関係機関等との連絡・調整	規程確認/計画/実施状況等の記録書(○)/その他(△)	○	
取組評価・取組対応	取組評価の状況（計画立案）	関係機関等との連絡・調整	規程確認/計画/実施状況等の記録書(○)/その他(△)	○	
	取組評価の状況（計画立案）	関係機関等との連絡・調整	規程確認/計画/実施状況等の記録書(○)/その他(△)	○	
		関係機関等との連絡・調整	規程確認/計画/実施状況等の記録書(○)/その他(△)	○	
取組評価・取組対応	取組評価の状況（計画立案）	関係機関等との連絡・調整	規程確認/計画/実施状況等の記録書(○)/その他(△)	○	
	取組評価の状況（計画立案）	関係機関等との連絡・調整	規程確認/計画/実施状況等の記録書(○)/その他(△)	○	
		関係機関等との連絡・調整	規程確認/計画/実施状況等の記録書(○)/その他(△)	○	

(3) 業務に係る法令違反行為等の有無

本業務において、業務に係る法令違反行為はなかった。また、重大な事故発生や著しい業務の質の低下など、業務の適性かつ確実な実施を確保するため、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律第26条における報告の徴収等及び同法第27条における指示等が必要な状況はなかった。

3. 実施経費の状況

(1) 公共サービスの実施に要した経費

	平成 24 年度～平成 26 年度	(参考)平成 23 年度実績
契約額(税込み)	平成 24 年度： 407,610,000 円 ¹⁾ 平成 25 年度： 407,610,000 円 平成 26 年度： 407,610,000 円 3 箇年度合計：1,222,830,000 円	633,600,000 円
削減効果	▲225,990,000 円 (▲36%) ²⁾	
供用面積	304ha	304ha

1) 平成 24 年度における委託費の支払額は、平成 24 年度分に係る契約額と同額である

2) 平成 24 年度の削減額及び削減割合 (対平成 23 年度)

4. 受託事業者からの提案による実施事項

受託事業者からは、企画提案時及び業務履行中に、以下のようなサービス向上のための提案が出されており、これらの提案については、毎月開催される事業連絡会議（調査職員と受託事業者との定例の意見交換の場）等で調整を行い、利用者サービスの向上に努めている。

<主な実施状況>

- ・スターライトクリスマスイベントの開催 (H24. 12, H25. 12)

中央地区において、埼玉県北地域で大規模なイルミネーションイベントが行われていないことを鑑み、園内の針葉樹巨木や公園設備を活かした夜間開園イベントを開催し、当公園のスケールを活かす大規模な修景演出を実施した。新聞やテレビにも数多く取り上げられ、利用者サービスの質や利用者数の向上につながった。

- ・トップシーズンにおける限定イベントの導入（移動動物園・あおぞら縁日等） (H25. 5)

利用の中心となる西口地区において、公園利用のトップシーズンとなる 5 月に集客力強化・話題提供を目的にして「移動動物園」や「あおぞら縁日」を期間限定で開催し、特に小学生をターゲットにした展示演出を実施し、利用者サービスの質や利用者数の向上につながった。

- ・体験イベントの導入（ゆる体操） (H25. 3)

気軽に参加できる心と体の健康づくりプログラムとして、「ゆる体操」を受託事業者の提案により実施し、利用者サービスの質や利用者数の向上につながった。

- ・星空観察会の導入 (H24. 12～)

園内に照明が無く夜間に光の無い園内環境を活用して、新たに星を見るガイドツアーを受託事業者の提案により実施し、利用者サービスの質や利用者数の向上につながった。

- ・タイムリーな食のイベントの開催 (H25. 3, H25. 10)

平成 25 年春には公園にアクセスする鉄道の延伸（東武東上線の東急東横線乗り入れ開始）に伴い、延伸先の観光名所である横浜中華街の料理を主体とした食のイベントを、平成 25 年秋には、地元で評判を呼んでいる特産スイーツを主体とした、公園周辺でのタイムリーな話題に関連づけをした食のイベントを、受託事業者の提案や後援により実施し、利用者サービスの質や利用者数の向上につながった。

5. 総評

(1) 国営武蔵丘陵森林公園における運営維持管理業務の実施内容に関する評価

公園利用者数において、企画・広報の不足や天候不順等により目標を達成しなかった四半期があったが、受託事業者は実施要項に基づき業務改善計画書を提出し、適切に業務を実施して年間目標を達成するなど、達成すべき質は概ね確保されている。

また、調査職員と調整しつつ各種改善提案を行うとともに、受託事業者のノウハウを活かしたサービスの提供等にも努めており、サービス水準の向上につながっていると評価できる。

特に、周辺イベント実施状況に鑑み、「スターライトクリスマス」やその他各種イベントなどを積極的に導入し、新たなニーズに発掘に取り組み、当該行催事期間中の来園者の増加に寄与し、国営武蔵丘陵森林公園の魅力を一層高めている点が評価できる。

(2) 次期業務の実施に当たっての方針

民間競争入札の実施により、4者による競争が行われ、実施経費の削減（▲36%）ができた。また、達成すべき質も概ね確保されており、業務に係る法令違反や競争の導入による公共サービスの改革に関する法律第27条に基づく業務改善指示が必要とされる状況はなかった。これらを総合的に判断すると、本業務は民間競争入札によって良好な実施結果が得られたと認められ、さらに、実施状況について外部の有識者によるチェック体制を備えていることなどから、次期業務においては、「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針（平成26年3月19日官民競争入札等監理委員会）」に基づき、新プロセスへ移行した上で事業を実施することとしたい。

なお、次期業務の実施に当たっては、本業務の実施結果や、他公園における運営維持管理業務の実施状況等を踏まえ、手続の簡素化等を図るとともに、国営公園の管理の質の向上及び一層の民間事業者の参入の促進等のため、下記のような改善を図る予定である。

1) 業務実施期間の改善

①業務期間を現在の3箇年から4箇年に延長する。

②次々期受託事業者が、業務開始から多客期（4～5月のGW等）までの間に十分な経験を積めるよう、次期業務期間を1月末まで（次々期業務開始を2月から）とする。

2) 業務の引き継ぎ事項の充実

次々期受託事業者へ引き継ぎを行う際に、必要な情報を円滑かつ適正に引き継げるよう、引き継ぎ事項をさらに明確化する。

3) 業務評定の導入

包括的な質の達成及び業務の確実な履行を促す観点から、次期事業から業務評定を導入し、その結果を次々期業務の入札時における評価に反映させる。

4) 業務内容

利用者対応に係る「本業務全体の計画立案及びマネジメント業務」と「企画運営管理業務」を、「本業務全体のマネジメント及び企画立案業務」に統合し、責任者を2名から1名とする。

《別紙：包括的な質の実施状況》

1. 公園利用者数の確保

【平成 24 年度】

年間：837,825 人

第 1 四半期：273,130 人

第 2 四半期：144,384 人

第 3 四半期：302,709 人

第 4 四半期：117,602 人

【平成 25 年度（12 月末時点）】

年間：753,588 人

第 1 四半期：338,709 人

第 2 四半期：152,470 人

第 3 四半期：262,409 人

図 1-1 公園利用者数の確保（公園利用者数の推移）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
H20-22平均	93,922	160,628	41,074	51,663	62,918	69,228	82,060	152,957	27,162	22,339	34,136	39,738	837,824
H24	111,865	117,974	43,291	40,547	61,673	42,164	82,057	186,997	33,655	21,016	33,228	63,358	837,825
H25	106,056	183,587	49,066	40,609	57,382	54,479	66,711	159,876	35,822	-	-	-	753,588

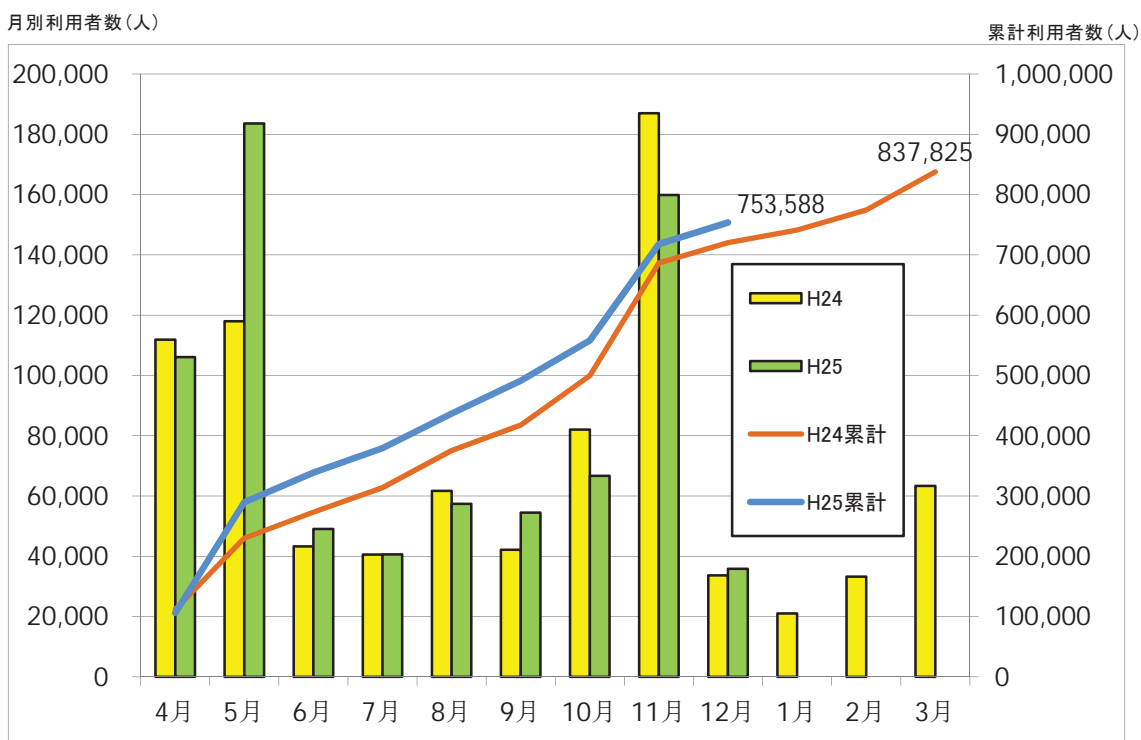
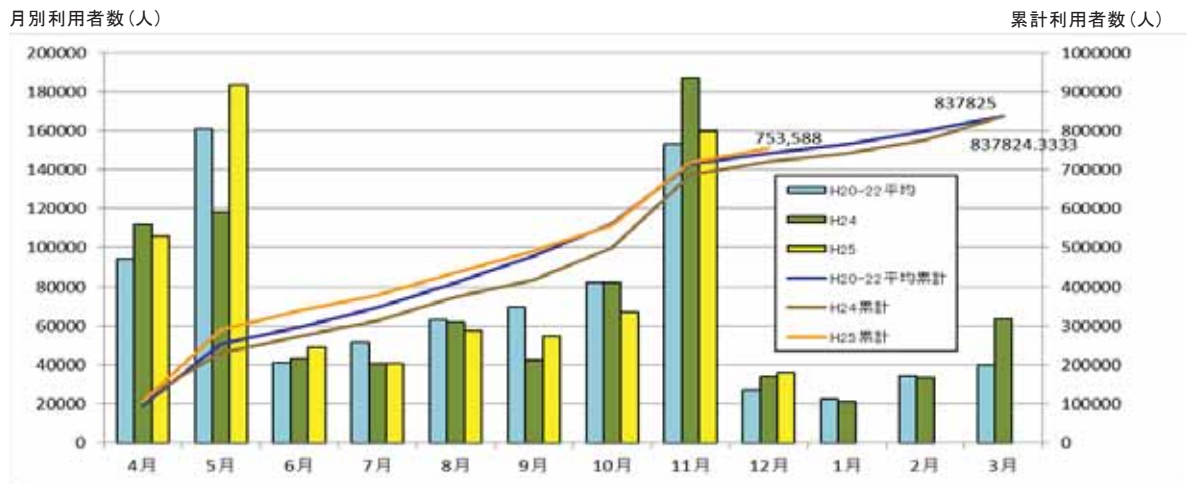


図 1-2 利用者の確保【参考：H22～24年度の比較（各月・累計）】



【参考：H22～24年度の比較（各月・累計）】

2. 利用者満足度

(1) 「公園の運営」に関わる満足度

【平成 24 年度】

年間：59.3%

第 1 四半期：60.4%

第 2 四半期：56.9%

第 3 四半期：60.2%

第 4 四半期：59.4%

【平成 25 年度（12 月末時点）】

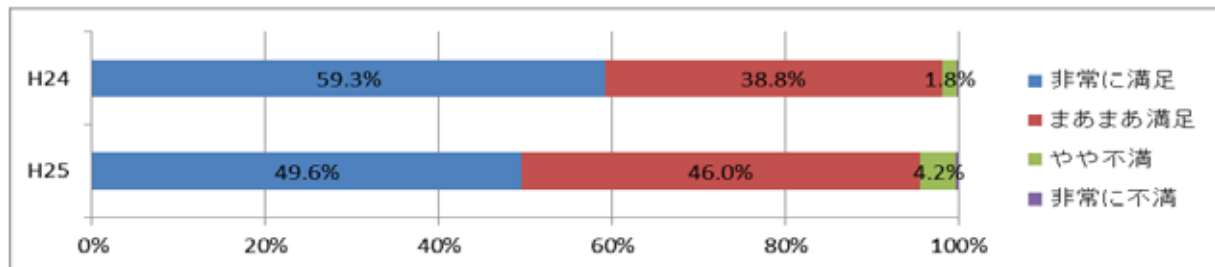
年間：49.6%

第 1 四半期：49.6%

第 2 四半期：46.8%

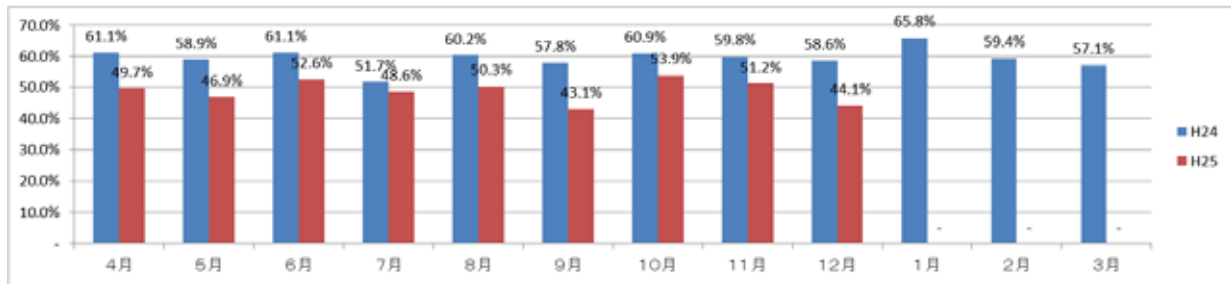
第 3 四半期：51.7%

図 2-1 「公園の運営」に関わる満足度



平成 25 年度は 12 月末時点

図 2-2 月別の「公園の運営」に関する満足度（「非常に満足」の回答比率）



平成 25 年度は 12 月末時点

(2) 「都市緑化植物園」に関する満足度

【平成 24 年度】

年間：39.9%

第 1 四半期：43.3%

第 2 四半期：43.6%

第 3 四半期：40.8%

第 4 四半期：23.3%

【平成 25 年度（12 月末時点）】

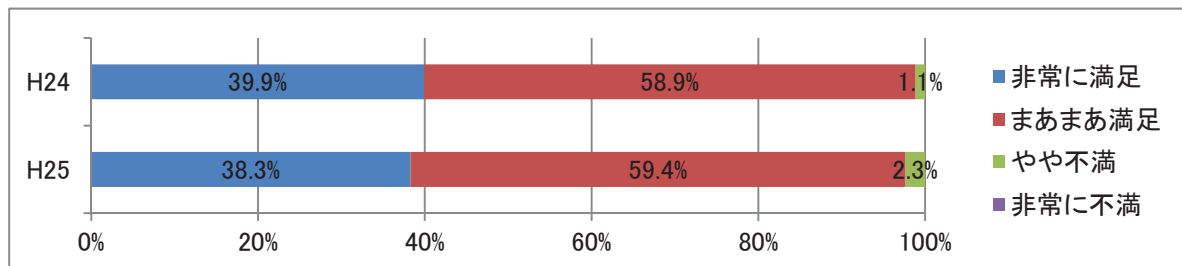
年間：38.3%

第 1 四半期：41.1%

第 2 四半期：45.6%

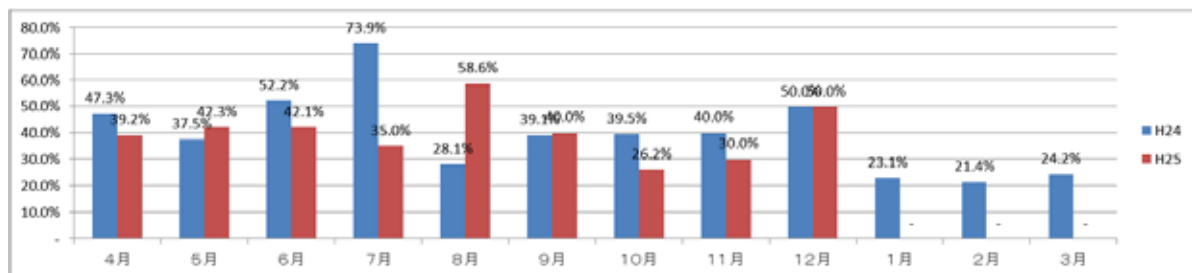
第 3 四半期：30.3%

図 2-3 「都市緑化植物園」に関する満足度



平成 25 年度は 1 2 月末時点

図 2-4 月別の「都市緑化植物園」に関する満足度（「非常に満足」の回答比率）



平成 25 年度は 1 2 月末時点

(3) 「指定する収益施設」(レストラン、サイクルセンター)に関する満足度
【平成24年度】

年間：44.4%

第1四半期：45.4%

第2四半期：42.6%

第3四半期：46.2%

第4四半期：42.0%

【平成25年度(12月末時点)】

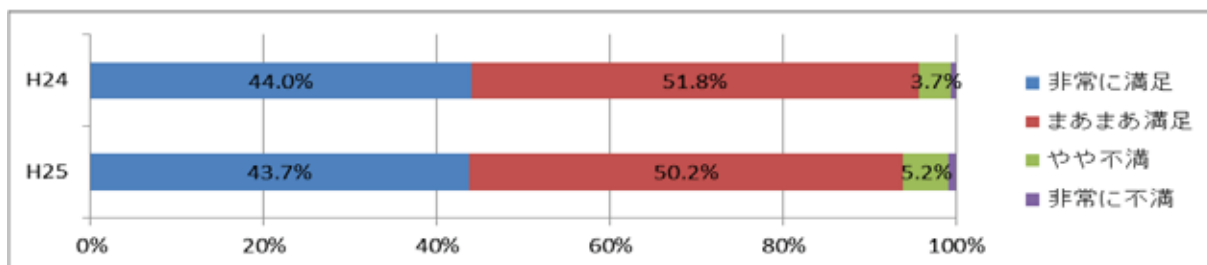
年間：43.7%

第1四半期：46.3%

第2四半期：44.4%

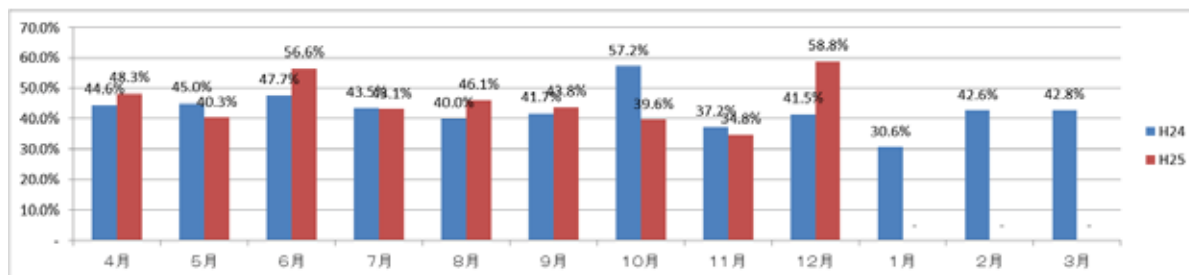
第3四半期：39.4%

図2-5 「指定する収益施設」に関する満足度



平成25年度は12月末時点

図2-6 月別の「指定する収益施設」に関する満足度(「非常に満足」の回答比率)



平成25年度は12月末時点

3. 情報発信

(1) マスコミによる報道件数

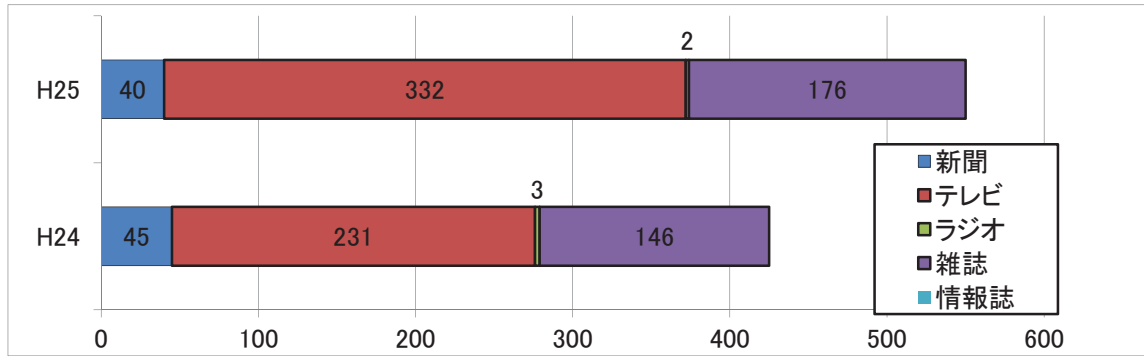
【平成24年度】

425件

【平成25年度(12月末時点)】

550件

図 3-1 報道件数



平成 25 年度は 12 月末時点

(2) ホームページの総アクセス件数

【平成 24 年度】

1,077,772 件

【平成 25 年度（12 月末時点）】

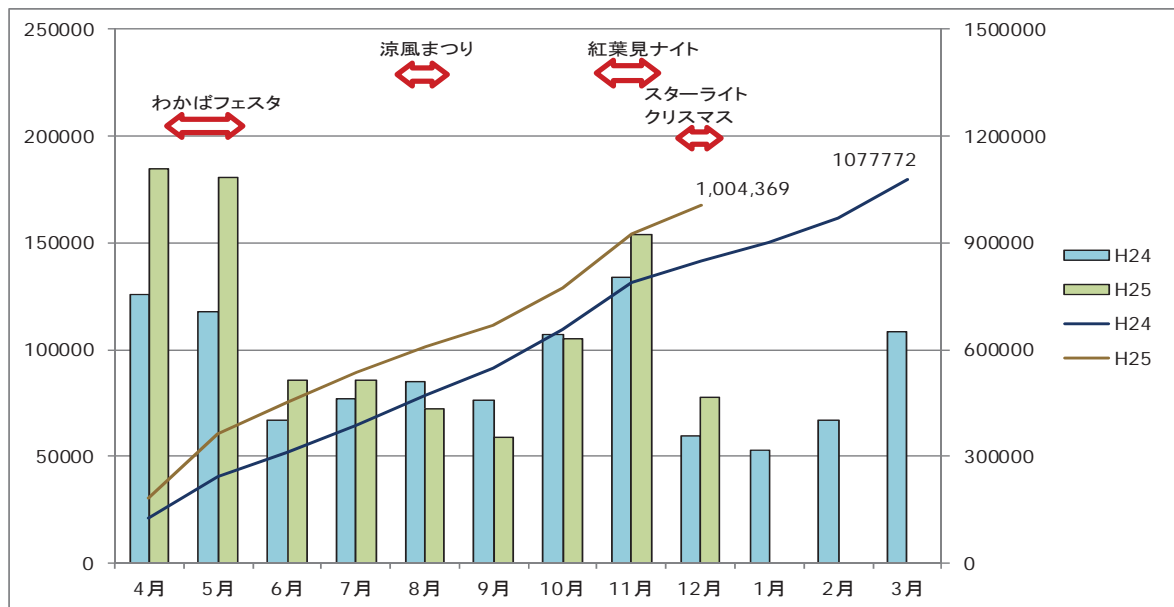
1,004,369 件

図 3-2 ホームページアクセス件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
H24	125,604	117,946	66,980	76,878	85,231	76,601	107,194	133,503	59,452	53,040	67,000	108,343	1,077,772
H25	184,317	180,676	85,495	85,875	72,122	58,600	105,220	154,144	77,920				1,004,369

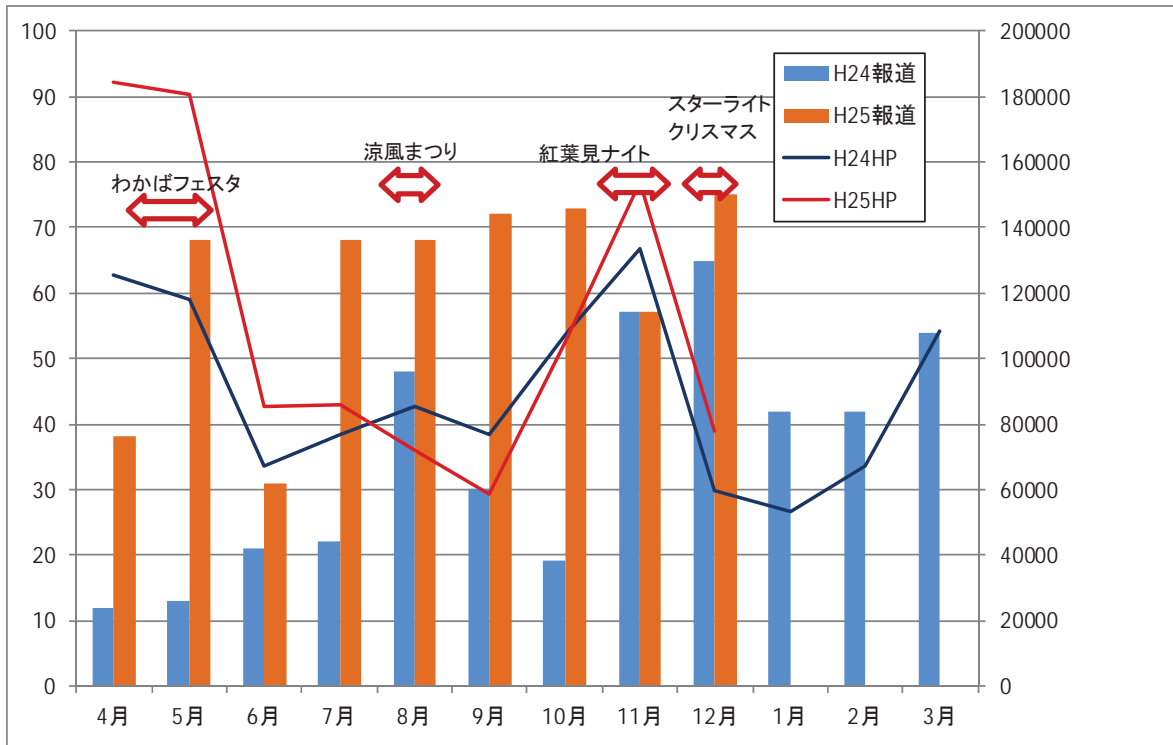
月別アクセス件数(件)

累計アクセス件数(件)



報道件数 (件)

HP アクセス件数 (件)



4. 多様な行催事の実施回数

【平成 24 年度】

開催回数：174 回

参加人数：9,108 人

【平成 25 年度 (12 月末時点)】

開催回数：118 回

参加人数：6,066 人

表 4-1 「学校等（保育園、幼稚園、小学校、中学校等）対象の環境学習プログラム」及び「都市緑化植物園で実施するガイドツアー」開催回数及び参加人数

利用プログラム	計	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期		
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
環境学習プログラム	H24	30回			22回			34回			10回		
	H25	20回			14回			30回			-		
		3回	10回	7回	5回	4回	5回	14回	14回	2回	-	-	-
	H24	2,752			1,352			2,341			434人		
H25	1,404人			847人			2,302人			-			
		173人	614人	617人	237人	199人	411人	1,072人	1,119人	111人	-	-	-
植物園ガイドツアー	H24	6回			26回			27回			19回		
	H25	19回			15回			20回			-		
		5回	4回	10回	5回	5回	5回	7回	10回	3回	-	-	-
	H24	112人			663人			940人			514人		
H25	484人			437人			592人			-			
		152人	78人	254人	173人	112人	152人	272人	269人	51人	-	-	-
多様なプログラム(※)	H24	36回			48回			61回			29回		
	H25	39回			29回			50回			-		
		8回	14回	17回	10回	9回	10回	21回	24回	5回	-	-	-
	H24	2,864人			2,015人			3,281人			948人		
H25	1,888人			1,284人			2,894人			-			
		325人	692人	871人	410人	311人	563人	1,344人	1,388人	162人	-	-	-

(※)環境学習プログラム+都市緑化植物園ガイドツアー