

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 国営吉野ヶ里歴史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吉野ヶ里歴史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 国営吉野ヶ里歴史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（維持修繕・保守点検、清掃） 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 国営吉野ヶ里歴史公園運営維持管理業務吉野ヶ里歴史公園マネジメント共同企業体 代表企業：一般財団法人公園財団 構成企業：J R 九州コンサルタンツ株式会社、株式会社葉隠緑化建設
契約金額	1, 0 6 5, 9 6 0, 0 0 0 円（税込） 平成 24 年度：3 4 1, 9 6 4, 0 0 0 円 平成 25 年度：3 6 1, 9 9 8, 0 0 0 円 平成 26 年度：3 6 1, 9 9 8, 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"> 本公園の年間及び四半期ごとの公園利用者数：年間 619,000人以上 第1四半期 199,000人以上、第2四半期 90,000人以上、 第3四半期 199,000人以上、第4四半期 129,000人以上 東口からの年間及び四半期ごとの公園利用者数：年間 349,000人以上 第1四半期 127,000人以上、第2四半期 74,000人以上、 第3四半期 99,000人以上、第4四半期 48,000人以上
	<p>利用者満足度の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 公園の運営に関する利用者の「満足、やや満足」の回答比率：年間 91%以上 第1四半期 91%、第2四半期 91%、 第3四半期 91%、第4四半期 91% 「歴史施設としてのわかりやすさについて（ガイド、展示物、映像、解説板など）」に関する「満足、やや満足」の回答比率：年間92%以上 第1四半期 92%、第2四半期 92%、 第3四半期 92%、第4四半期 92%
	<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 350件以上 ホームページの総アクセス件数：年間 2,273,000件以上
	<p>多様な利用プログラムの提供</p> <ul style="list-style-type: none"> 勾玉づくりなどの体験プログラムの開催回数、参加人数：開催数 年間 362回以上、 参加人数 62,000人以上
個別業務の質	<p>① 本業務全体の計画立案及びマネジメント業務</p> <p>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、実施の方法が決定され、さらに、これらの業務の適切な進捗管理が行われていること。</p>
	<p>② 企画運営管理業務</p> <p>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、指定された業務内容の実施や入場料の徴収、国庫への納入などを行うとともに、公園の利用者に対する適切な指導・サービスを提供すること。</p>
	<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、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、園路広場等の機能及び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、施設内外の汚れの除去及び汚れを予防すること。</p>

個別業務の質 (続き)	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、及び生物の成育環境等に応じ、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。
	⑤ 収益施設等運營業務 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。

2. 受託事業者決定の経緯

入札参加者2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2日に開札した結果、いずれも予定価格の範囲内であったことから、当該2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	本公園の年間及び四半期毎の公園利用者数	年間 619,000人以上	692,218人	540,930人
		第1四半期：199,000人以上	220,825人	226,019人
		第2四半期：90,000人以上	91,374人	90,671人
		第3四半期：199,000人以上	232,545人	224,240人
		第4四半期：129,000人以上	147,474人	—
	東口からの年間及び四半期毎の公園利用者数	年間 349,000人以上	406,819人	318,431人
		第1四半期：127,000人以上	141,654人	138,356人
		第2四半期：74,000人以上	76,474人	68,809人
		第3四半期：99,000人以上	120,232人	111,265人
		第4四半期：48,000人以上	68,459人	—

利用満足度の向上	年間及び四半期毎の公園の運営に関する利用者の「満足、やや満足」の回答比率	年間 91%以上	93%	97%
		第1四半期：91%以上	91%	97%
		第2四半期：91%以上	94%	97%
		第3四半期：91%以上	92%	97%
		第4四半期：91%以上	96%	—
	年間及び四半期毎の「歴史施設としてのわかりやすさについて（ガイド、展示物、映像、解説板など）に関する「満足、やや満足」の回答比率	年間 92%以上	93%	96%
		第1四半期：92%以上	90%	97%
		第2四半期：92%以上	95%	98%
		第3四半期：92%以上	92%	93%
情報の受発信	マスコミの報道件数	年間 350 件以上	525 件	479 件
	ホームページの総アクセス件数	年間 2,273,000 件以上	2,509,323 件	2,109,760 件
多様な利用プログラムの提供	勾玉づくりなどの体験プログラムの開催回数、参加人数	年間開催回数 362 回以上	362 回	274 回
		参加人数 62,000 人以上	143,031 人	155,757 人

※アンケート調査は、国土交通省九州地方整備局国営吉野ヶ里歴史公園事務所（現在は国営海の中道海浜公園事務所）が対面式で実施。

※回答比率を算出するアンケート調査は、「満足、やや満足、やや不満、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、四半期ごともしくは年間で設定されている達成すべき質をすべて達成している。特に、情報の受発信及び多様な利用プログラムの提供による参加人数については、目標値を大幅に上回っている。魅力あるプログラムを提供し、適切な広報活動を行ったものと考えられる。

平成25年度においても、平成25年12月までの実施状況を踏まえると、年間目標のすべての項目について、達成すべき質を確保する見込みである。特に、利用満足度の向上については、前年度を上回る成果をあげている。

これらのことから、達成すべき質については、概ね達成していると考えられる。

(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（入札時の企画書での改善提案）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。

① 体験プログラムポイント制度の導入（H24.4～）

体験プログラムにポイント制度を導入し、ポイントに応じた参加費の割引やノベルティの提供を行うことにより、近郊エリアからのリピーターを確保した。

② 園内バスのお客様へのガイド提供（H24.4～）

バス運転手やガイドスタッフによる環壕集落の主要ポイント案内を車内において実施し、利用者の満足度を高めた。

③ 花修景と連動したイベント展開 (H24. 5～)

春季のナノハナ、夏季のベニバナ、秋季のソバ等、園内に咲く花の開花時期と関連した古代体験イベント及び遺跡と花修景を生かした熱気球体験搭乗や季節の植物を使用した草木染め、ソバ打ち等のイベントを開催し、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。

④ 夏も快適な公園空間の演出 (H24. 7～)

主要な見学ルートの脇に暑さをしのげる自然素材で景観に配慮した造作で仮設の休憩所を設置するとともに、主要な見学施設・便益施設に、ミストシャワーや冷水器を設置し、また、入口ゲートにて、陣笠や日傘の無償貸し出しを行い、暑さ対策を行った。

⑤ 吉野ヶ里特別企画展の実施 (H24. 10～)

「邪馬台国」をキーワードに、年ごとにメインに取り上げるクニやテーマを変え、2000年前の日本と東アジアとの交流や世界情勢を紹介し、公園の趣旨に対する入園者の理解度を高めた。

3. 実施経費についての評価

契約額（平成24年度～26年度分）は1,065,960千円（税込）、平成24年度における委託費の支払額（契約額と同額）は、341,964千円（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）364,000千円（税込）と比較して、22,036千円（6.1%）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）：364,000千円（平成23年度実施経費・税込）

実施経費（B）：341,964千円（平成24年度実施経費・税込）

削減額（C）：22,036千円（A－B）

削減率（C/A）＝6.1%

4. 評価のまとめ

（1）評価の総括

業務の実施に当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か年間とも、年間目標は概ね確保されている。事業開始2年目となる平成25年度は、ほとんどの項目で前年度を上回る質の確保をする見込みであり、評価できる。

また、民間事業者の自らの改善提案に基づき、体験プログラムポイント制度の導入、園内バスのお客様へのガイド提供、花修景と連動したイベント展開などを積極的に導入し、新たなニーズの発掘に取り組み、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、6%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、次期事業にあっては、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による業務の効率化、適切な達成目標の設定、業務評定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 国営吉野ヶ里歴史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

国営吉野ヶ里歴史公園（佐賀県神埼市・神埼郡吉野ヶ里町）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 か年）

(3) 受託事業者

H24-26 国営吉野ヶ里歴史公園運営維持管理業務吉野ヶ里歴史公園マネジメント共同企業体

代表企業：一般財団法人公園財団

構成企業：J R 九州コンサルタンツ株式会社、株式会社葉隠緑化建設

(4) 受託事業者決定の経緯

「H24-26 国営吉野ヶ里歴史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（2 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 2 日に開札した結果、2 者が予定価格の範囲内であったことから、この 2 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毎の公園利用者数

ア 達成すべき質

・公園全利用者数：年間 619,000 人以上

第 1 四半期 199,000 人以上、第 2 四半期 90,000 人以上、

第 3 四半期 199,000 人以上、第 4 四半期 129,000 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 25 年度は、第 3 四半期までの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ところ。

表1 公園利用者数の確保（全体）

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：619,000人以上	692,218人	112%	540,930人	111% ³⁾
第1四半期：199,000人以上	220,825人	111%	226,019人	114%
第2四半期：90,000人以上	91,374人	102%	90,671人	101%
第3四半期：199,000人以上	232,545人	117%	224,240人	113%
第4四半期：129,000人以上	147,474人	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30日の期間

3) 第3四半期までの達成率

② 東口からの年間及び四半期毎の公園利用者数

ア 達成すべき質

- ・東口からの公園利用者数：年間349,000人以上

第1四半期127,000人以上、第2四半期74,000人以上、

第3四半期99,000人以上、第4四半期48,000人以上

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2四半期において、台風等の天候不順の影響で目標を下回ったが、計画的な広報やイベント等を適切に実施したことにより、第3四半期は達成すべき質は確保されており、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ところ。

表2 公園利用者数の確保（東口から）

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：349,000人以上	406,819人	117%	318,431人	106% ³⁾
第1四半期：127,000人以上	141,654人	112%	138,356人	109%
第2四半期：74,000人以上	76,474人	103%	68,809人	93%
第3四半期：99,000人以上	120,232人	121%	111,265人	112%
第4四半期：48,000人以上	68,459人	143%	—	—

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30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 年間及び四半期毎の公園の運営に関する利用者の「満足、やや満足」の回答比率

ア 達成すべき質

- ・公園の運営に関する利用者の「満足、やや満足」の回答比率：年間で91%以上
第1四半期91%以上、第2四半期91%以上、
第3四半期91%以上、第4四半期91%以上

イ 結果

- ・達成状況は、表3のとおりであり、達成すべき質は確保されている。

- 平成 25 年度は、第 3 四半期までの全ての期間で、引き続き季節感のある魅力的な企画の実施、企画に適応した適時適切な広報を実施しており、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どころ。

表 3 公園の運営に関する利用者満足度

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：91%以上	93%	102%	97%	107%
第 1 四半期：91%以上	91%	100%	97%	106%
第 2 四半期：91%以上	94%	103%	97%	107%
第 3 四半期：91%以上	92%	101%	97%	107%
第 4 四半期：91%以上	96%	105%	—	—

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 30 日の期間

3) アンケート調査は、国土交通省九州地方整備局国営吉野ヶ里歴史公園事務所（現在は国営海の中央道海浜公園事務所）が対面式で実施

4) アンケート調査は、6 月・9 月・12 月・3 月の各月 1 回（平日）、8 月・3 月の各月 1 回（休日）及び 5 月・10 月の大型イベント開催時の各 1 日に実施

5) アンケートの有効回答数：平成 24 年度 1,998 回答、平成 25 年度 1,850 回答（平成 25 年 12 月 30 日まで）

② 年間及び四半期毎の「歴史施設としてのわかりやすさについて（ガイド、展示物、映像、解説板など）」に関する「満足、やや満足」の回答比率

ア 達成すべき質

- 「歴史施設としてのわかりやすさについて（ガイド、展示物、映像、解説板など）」に関する「満足、やや満足」の回答比率を年間：92%以上

第 1 四半期 92%以上、第 2 四半期 92%以上、

第 3 四半期 92%以上、第 4 四半期 92%以上

イ 結果

- 達成状況は、表 4 のとおりであり、達成すべき質は概ね確保されている。
- 平成 24 年度は、第 1 四半期は目標を下回ったため、実施要項に基づき、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、GW期間中の混雑時において利用案内が十分に行き届かなかったことを挙げたうえで、業務改善提案として、CS（顧客）研修や手話研修、外国語（中国・韓国）研修、吉野ヶ里習熟度試験等実施することを提案した。調査職員は提案内容を承認した上で、受託事業者が全スタッフに実施した結果、第 2 四半期以降及び年間での達成すべき質は確保されている。
- 平成 25 年度は、第 3 四半期までの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どころ。

表4 「歴史施設としてのわかりやすさについて（ガイド、展示物、映像、解説板など）」に関する利用者満足度

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：92%以上	93%	101%	96%	104%
第1四半期：92%以上	90%	98%	97%	105%
第2四半期：92%以上	95%	103%	98%	107%
第3四半期：92%以上	92%	100%	93%	101%
第4四半期：92%以上	97%	105%	—	—

- 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30日の期間
- 3) アンケート調査は、国土交通省九州地方整備局国営吉野ヶ里歴史公園事務所（現在は国営海の中道海浜公園事務所）が対面式で実施
- 4) アンケート調査は、6月・9月・12月・3月の各月1回（平日）、8月・3月の各月1回（休日）及び5月・10月の大型イベント開催時の各1日実施
- 5) アンケート有効回答数：平成24年度1,998回答、平成25年度1,850回答（平成25年12月30日まで）

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350件以上

イ 結果

- ・達成状況は、表5のとおりであり、達成すべき質は確保されている。
- ・平成24年度は、達成すべき質は確保されている。
- ・平成25年度は、12月末時点で479件あり、既に達成すべき質は確保されている。

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350件以上	525件	150%	479件	136%

- 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30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

- ・ホームページの総アクセス件数：年間2,273,000件以上

イ 結果

- ・達成状況は、表6のとおりであり、達成すべき質は概ね確保されている。
- ・平成25年度は、12月末で2,109,760件であり、引き続きタイムリーな更新や効果的な情報発信により、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。

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 2,273,000 件以上	2,509,323 件	110%	2,109,760 件	93%

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 30 日の期間

4) 多様な利用プログラムの提供

① 勾玉づくりなどの体験プログラムの開催回数、参加人数

ア 達成すべき質

- ・利用プログラムの年間開催回数：362 回以上、
延べ参加人数：62,000 人以上

イ 結果

- ・達成状況は、表 7 のとおりであり、達成すべき質は確保されている。
- ・平成 25 年度は、12 月末時点で 274 回、155,757 人で、今後も全開園日で開催する予定で、達成すべき質の確保に向けて努めており、質の確保が期待される所。

表7 勾玉づくりなどの体験プログラムの開催回数、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： 362 回以上	362 回	100%	274 回	76%
延べ参加人数： 62,000 人以上	143,031 人	231%	155,757 人	251%

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 30 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 本業務全体の企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、実施の方法が決定され、さらに、これらの業務の適切な進捗管理が行われていること。

② 企画運営管理業務

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、指定された業務内容の実施や入場料の徴収、国庫への納入などを行うとともに、公園の利用者に対する適切な指導・サービスを提供すること。

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、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、園路広場等の機能及び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、施設内外の汚れの除去及び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、及び生物の成育環境等に応じ、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。

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。

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（種別）	業務確認			明細確認	
	実施場所	確認項目	指摘事項	実施場所	指摘事項
企業運営管理業務					
利用者指導工	人件費支出 辞費 出張印刷費 普通 日増返債 特等外返債 印刷返債 貸出返債 印刷 印刷プログラム運賃 印刷プログラム運賃	<input type="checkbox"/> 出納簿 <input type="checkbox"/> 支出決算書 <input type="checkbox"/> 決算日報 <input type="checkbox"/> 日増返債日報（週） <input type="checkbox"/> 特等外返債日報（日） <input type="checkbox"/> 貸出返債日報 <input type="checkbox"/> 印刷プログラム運賃 <input type="checkbox"/> 印刷プログラム運賃	特になし	<input type="checkbox"/> 印刷プログラム運賃 （ ）	特になし
自動車等施設修繕工	燃料費 車庫リース費 保険料	<input type="checkbox"/> 支出決算書 <input type="checkbox"/> 燃料費支出実績報告書 <input type="checkbox"/> 運行日報（乗客自動車） <input type="checkbox"/> 契約関係調整引簿	特になし		
広報宣伝	ホームページ運用費 印刷物作成費 郵送料 送料 行燈事務費	<input type="checkbox"/> ホームページ保守・管理（1回/年） <input type="checkbox"/> ホームページ更新・修正（1回/年） <input type="checkbox"/> 印刷物作成（1回/年） <input type="checkbox"/> 印刷物作成（1回/年） <input type="checkbox"/> イベント計画（1回/年） <input type="checkbox"/> イベント計画（1回/年） <input type="checkbox"/> 印刷物作成 <input type="checkbox"/> 契約関係調整引簿	特になし	<input type="checkbox"/> 行事名 （ ）	
旅費	出張費	<input type="checkbox"/> 支出決算書 <input type="checkbox"/> 契約関係調整引簿	特になし		
その他	入庫委託料 展示設備管理費 指導看板 展示材料等 印刷費	<input type="checkbox"/> 支出決算書 <input type="checkbox"/> 契約関係調整引簿			
公園管理					
公園管理工	人件費支出 出張費 燃料費 電気料 通信料 印刷費 O.A.機 諸作業 医薬品 印刷費	<input type="checkbox"/> 支出決算書 <input type="checkbox"/> 出張費 <input type="checkbox"/> 契約関係調整引簿	特になし		

（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に、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： 341,964,000 円 ¹⁾ 平成 25 年度： 361,998,000 円 平成 26 年度： 361,998,000 円 3 箇年度合計：1,065,960,000 円	364,000,000 円
削減効果	▲22,036,000 円 (▲6.1%) ²⁾	
供用面積	50.9ha	38.3ha
備考	平成 25 年 3 月古代の森ゾーン (11.0ha) 追加供用 平成 25 年 6 月古代の森及び北内郭広場 (1.6ha) 追加供用	

注)管理面積等の前提条件が異なるため、単純比較はできない

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を履行するなかで、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、毎月開催される定例打合せ（国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>

- ・体験プログラムポイント制度の導入 (H24. 4～)

体験プログラムにポイント制度を導入し、ポイントに応じた参加費の割引やノベルティの提供を行うことにより、近郊エリアからのリピーターを確保した。

- ・園内バスのお客様へのガイド提供 (H24. 4～)

バス運転手やガイドスタッフによる環壕集落の主要ポイント案内を車内において実施し。利用者の満足度を高めた。

- ・花修景と連動したイベント展開 (H24. 5～)

春季のナノハナ、夏季のベニバナ、秋季のソバ等、園内に咲く花の開花時期と関連した古代体験イベント及び遺跡と花修景を生かした熱気球体験搭乗や季節の植物を使用した草木染め、ソバ打ち等のイベントを開催し、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。

- ・夏も快適な公園空間の演出 (H24. 7～)

主要な見学ルートの脇に暑さをしのげる自然素材で景観に配慮した造作で仮設の休憩所を設置するとともに、主要な見学施設・便益施設に、ミストシャワーや冷水器を設置し、また、入口ゲートにて、陣笠や日傘の無償貸し出しを行い、暑さ対策を行った。

- ・吉野ヶ里特別企画展の実施 (H24. 10～)

「邪馬台国」をキーワードに、年ごとにメインに取り上げるクニやテーマを変え、2000 年前の日本と東アジアとの交流や世界情勢を紹介し、公園の趣旨に対する利用者の理解度を高めた。

5. 総評

(1) 国営吉野ヶ里歴史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

平成 24 年度及び平成 25 年度ともに、「達成すべき包括的な質」及び「個別業務の質」の全ての項目について、達成もしくは達成見込みとなった。

また、国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、園内に咲く花の開花時期と関連した古代体験イベント及び遺跡と花修景を生かした熱気球体験搭乗や季節の植物を使用した草木染め、ソバ打ち等のイベントを開催し、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たこと、ホームページの更新頻度をあげタイムリーな情報を提供するなど評価が出来る。

(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、応札者は 2 者であったものの、「包括的な質」及び「個別業務の質」は概ね達成されており、実施経費の削減（▲6.1%）もなされている。また、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する状況はなかった。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) 利用者数の確保

① 公園全体の年間利用者

【平成 24 年度】

・年間累計利用者数：692,218 人

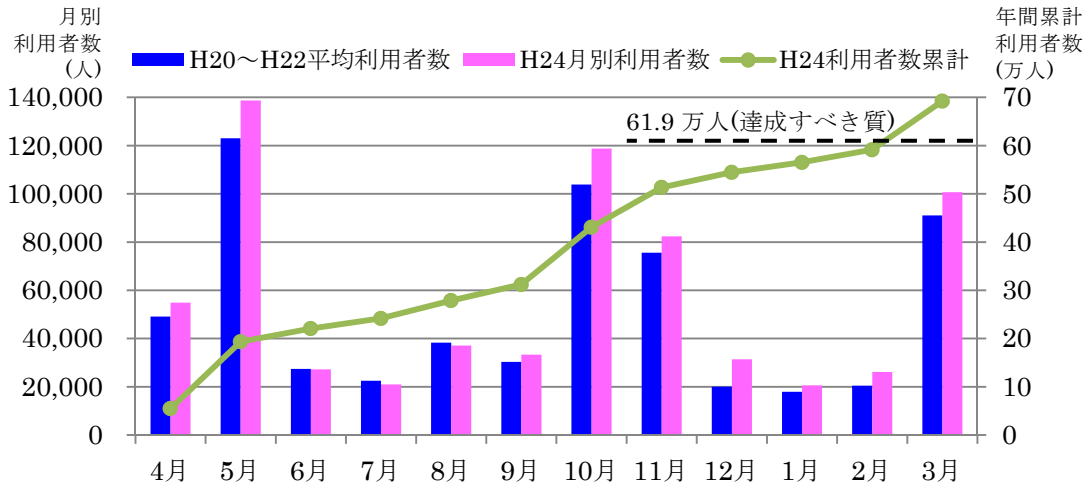


表 公園全体の年間利用者数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間計
公園全体の年間利用者数 (人)	54,912	138,701	27,212	20,977	37,086	33,311	118,781	82,340	31,424	20,617	26,192	100,665	692,218

【平成 25 年度 (12 月まで)】

・年間累計利用者数：540,930 人

※12月までは、ほぼ昨年度並みの利用者数であり、残りの期間も昨年度並みの利用者数を確保すべく務めているところであり、達成すべき質の確保はなされる見込みである。

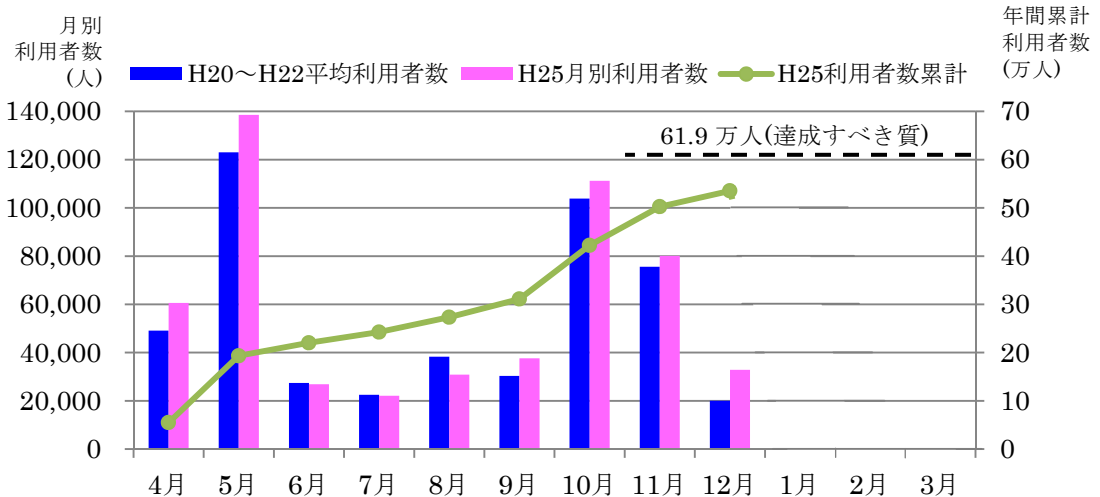


表 公園全体の年間利用者数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間計
公園全体の年間利用者数 (人)	60,568	138,542	26,909	22,129	30,907	37,635	111,234	80,117	32,889				540,930

② 東口からの年間及び四半期の利用者
【平成 24 年度】

・年間累計利用者数：406,819 人

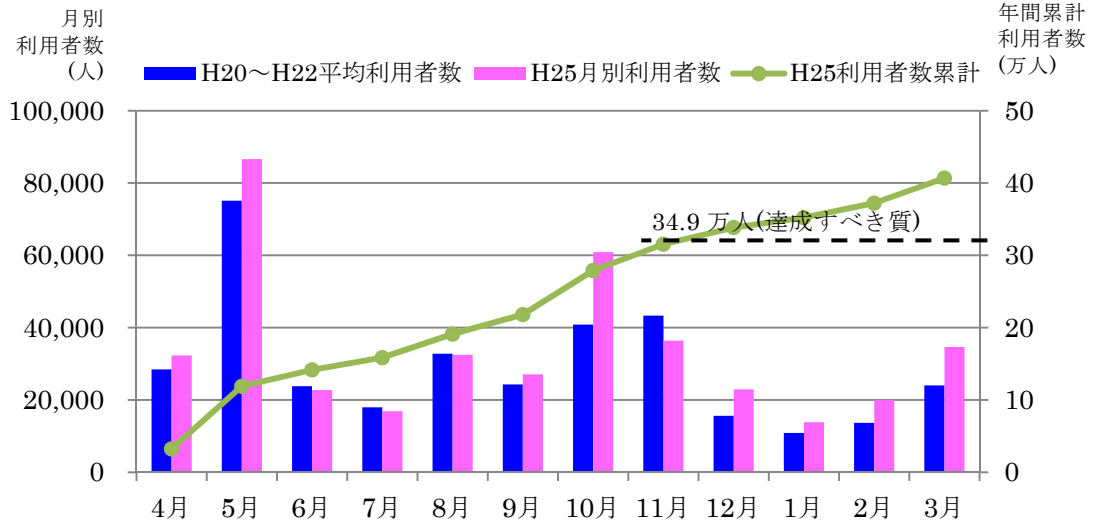


表 東口の年間利用者数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間計
公園全体の年間利用者数(人)	32,296	86,630	22,728	16,914	32,496	27,064	60,877	36,428	22,927	13,841	19,967	34,651	406,819

【平成 25 年度(12 月まで)】

・年間累計利用者数：318,431 人

※12 月までは、ほぼ昨年度並みの利用者数であり、残りの期間も昨年度並みの利用者数を確保すべく務めているところであり、達成すべき質の確保はなされる見込みである。

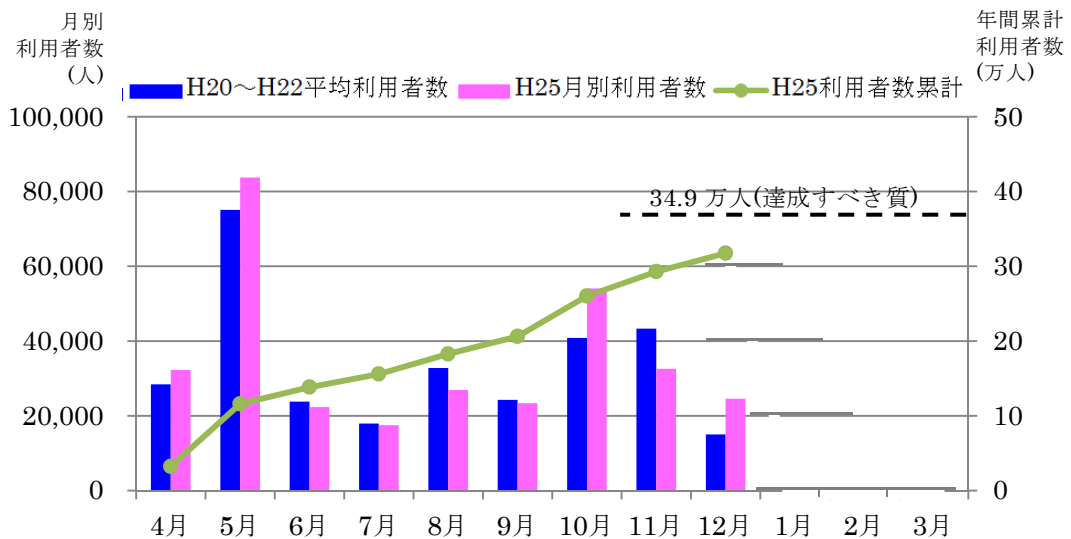


表 東口の年間利用者数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間計
公園全体の年間利用者数(人)	32,262	83,732	22,363	17,501	26,927	24,381	54,089	32,596	24,580				318,431

(2) 利用者満足度の向上

① 「公園の運営」に関する利用者の「満足、やや満足」の回答比率【平成24年度】

・5, 6, 8, 9, 10, 12, 2, 3月に延べ16回実施。

・「満足、やや満足」の割合は、

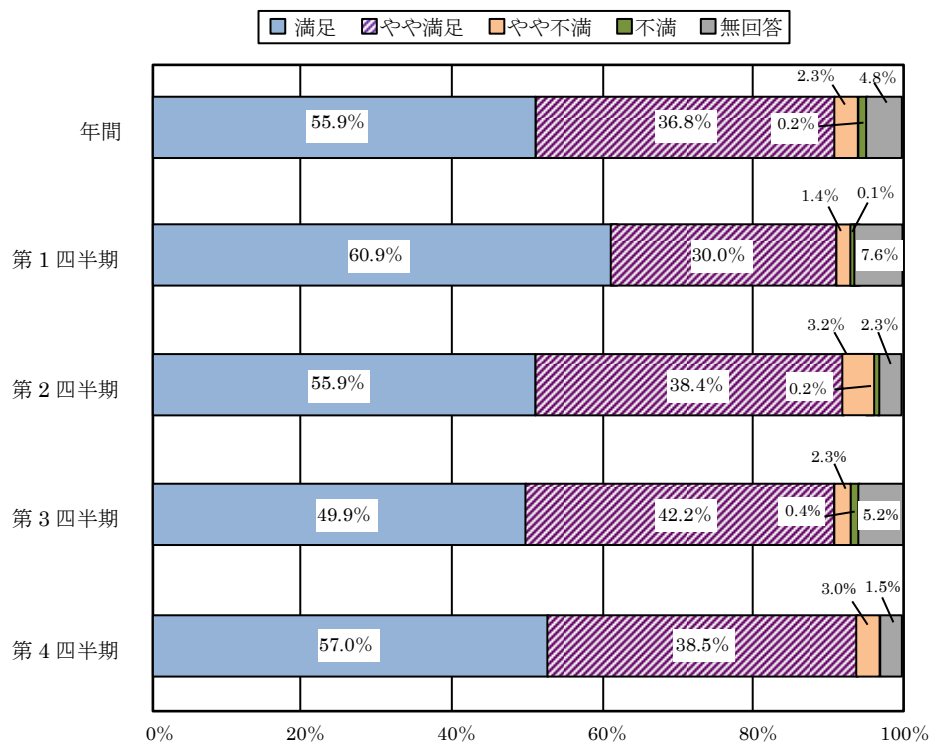
年間 : 92.7%

第1四半期 : 90.9%

第2四半期 : 94.3%

第3四半期 : 92.1%

第4四半期 : 95.5%



調査月	満足+やや満足
5月	90.4%
6月	92.8%
第1四半期計	90.9%
8月	95.6%
9月	92.1%
第2四半期計	94.3%
10月	91.6%
12月	94.1%
第3四半期計	92.1%
2月	92.1%
3月	97.6%
第4四半期計	95.5%
期間計	92.7%

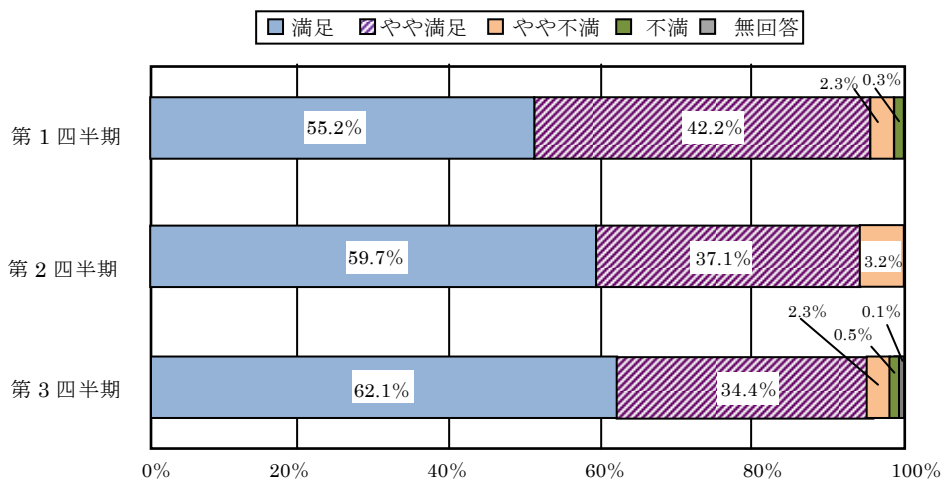
【平成 25 年度(12 月まで)】

- ・ 4, 6, 8, 9, 10, 12 月に延べ 20 回実施
- ・ 「満足、やや満足」の割合は、

第 1 四半期 : 97.3%

第 2 四半期 : 96.8%

第 3 四半期 : 96.5%



調査月	満足+やや満足
4 月	97, 5%
6 月	96, 6%
第 1 四半期計	97, 3%
8 月	96, 0%
9 月	98, 1%
第 2 四半期計	96, 8%
1 0 月	97, 1%
1 2 月	94, 7%
第 3 四半期計	96, 5%

②「歴史公園としてのわかりやすさ」に関する利用者の「満足、やや満足」の回答比率
【平成 24 年度】

- ・ 5, 6, 8, 9, 10, 12, 2, 3 月に延べ 16 回実施。
- ・ 「満足、やや満足」の割合は、

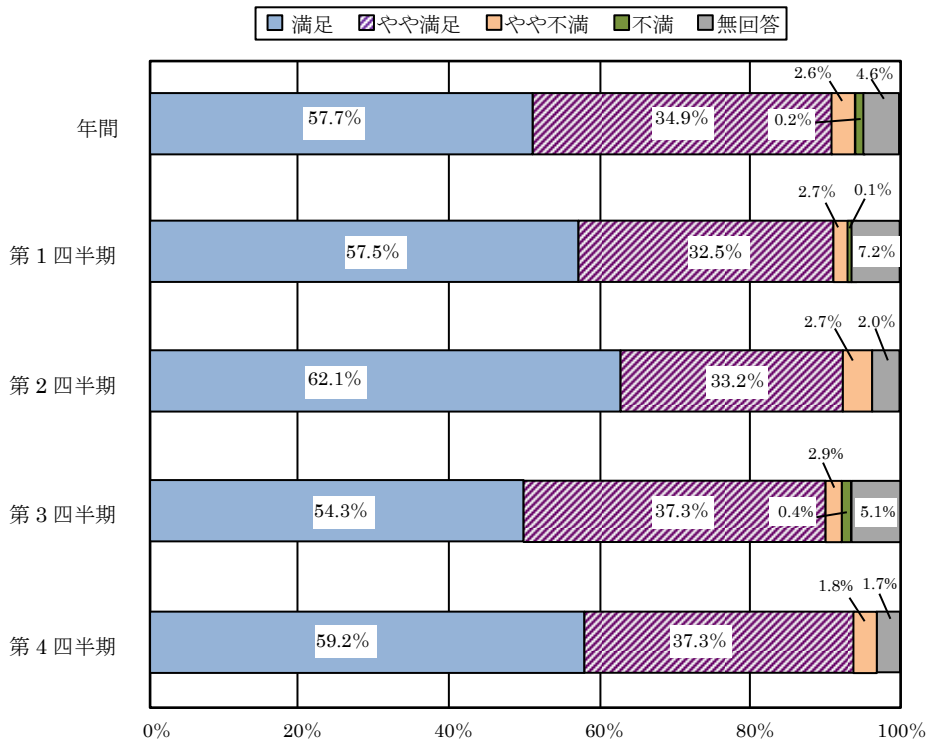
年間 : 92.6%

第 1 四半期 : 89.9%

第 2 四半期 : 95.3%

第 3 四半期 : 91.7%

第 4 四半期 : 96.5%



調査月	満足+やや満足
5 月	88.7%
6 月	94.7%
第 1 四半期計	89.9%
8 月	96.0%
9 月	94.1%
第 2 四半期計	95.3%
10 月	91.2%
12 月	93.4%
第 3 四半期計	91.7%
2 月	92.1%
3 月	99.2%
第 4 四半期計	96.5%
期間計	92.6%

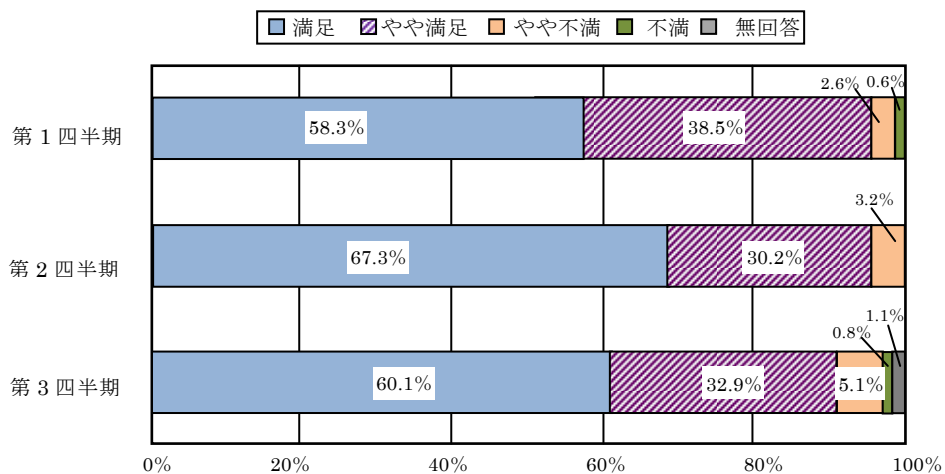
【平成 25 年度(12 月まで)】

- ・ 4, 6, 8, 9, 10, 12 月に延べ 20 回実施
- ・ 「満足、やや満足」の割合は、

第 1 四半期 : 96.8%

第 2 四半期 : 97.5%

第 3 四半期 : 93.0%



調査月	満足+やや満足
4 月	96, 5%
6 月	97, 7%
第 1 四半期計	96, 8%
8 月	98, 0%
9 月	96, 8%
第 2 四半期計	97, 5%
1 0 月	92. 6%
1 2 月	94. 7%
第 3 四半期計	93. 0%

(3) 情報受発信

① ホームページのアクセス件数とマスコミによる報道件数

【平成 24 年度】

- ・ ホームページアクセス件数 : 2,509,323 件
- ・ マスコミ報道件数 : 525 件

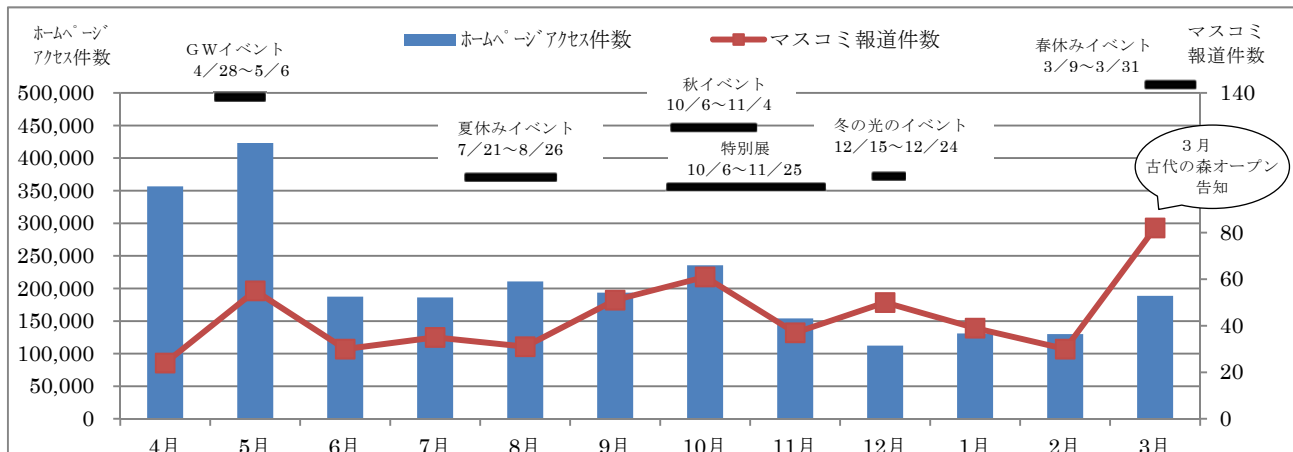


図 ホームページアクセス件数とマスコミ報道件数、利用者数の推移

表 月別ホームページアクセス件数とマスコミ報道件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
ホームページアクセス件数	356,543	423,227	187,408	186,261	210,829	193,597	235,485	153,994	112,268	130,974	130,092	188,645	2,509,323 件
マスコミ報道件数	24	55	30	35	31	51	61	37	50	39	30	82	525 件

【平成 25 年度 (12 月まで)】

- ・ ホームページアクセス件数 : 2,109,760 件
- ・ マスコミ報道件数 : 479 件

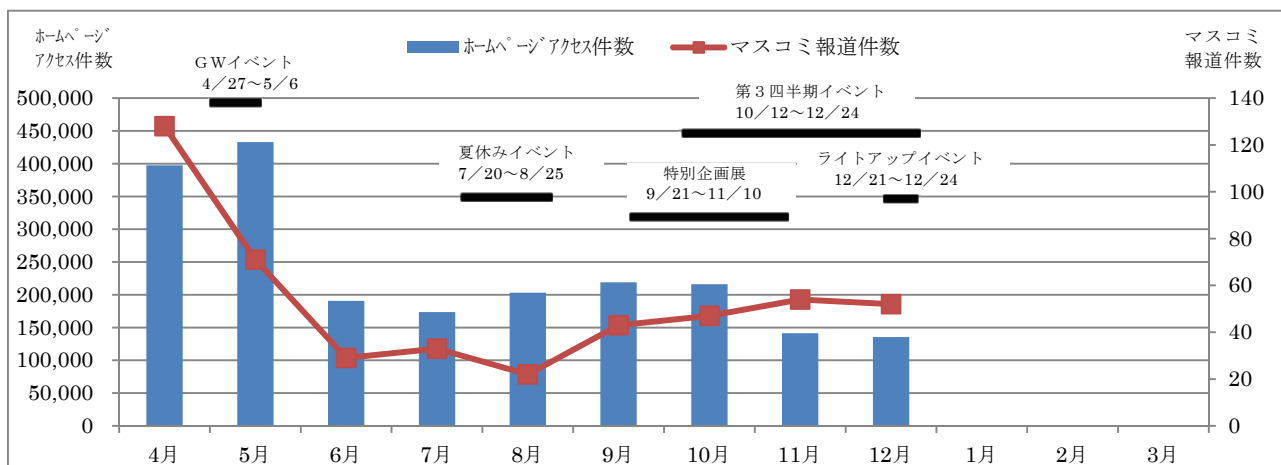


図 ホームページアクセス件数とマスコミ報道件数、利用者数の推移

表 月別ホームページアクセス件数とマスコミ報道件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
ホームページアクセス件数	397,539	432,890	190,694	173,589	203,060	219,057	216,056	141,408	135,467				2,109,760 件
マスコミ報道件数	128	71	29	33	22	43	47	54	52				479 件

(4) 多様なプログラムの提供

① プログラムの開催回数、参加人数

【平成 24 年度】

- ・プログラムの開催回数：362 回
- ・プログラムの参加人数：143,031 人

表 月別開催回数と参加人数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
開催回数	30	31	30	31	31	30	31	30	30	29	28	31	362 回
参加人数	12,694	32,007	11,532	7,329	13,143	11,232	15,678	14,860	4,899	4,617	6,455	8,585	143,031 人

【平成 25 年度 (12 月まで)】

- ・利用プログラムの開催回数：274 回
- ・利用プログラムの参加人数：155,757 人

表 月別開催回数と参加人数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
開催回数	30	31	30	31	31	30	31	30	30				274 回
参加人数	11,807	29,298	12,099	11,616	19,160	14,468	19,233	27,731	10,345				155,757 人