

民間競争入札実施事業

H27-30 国営飛鳥・平城宮跡歴史公園運営維持管理業務の実施状況報告

基本方針に基づく標記事業の実施状況は以下のとおり。

I 事業概要等

事項	内容
委託業務内容	国営飛鳥・平城宮跡歴史公園（奈良県高市郡明日香村・奈良市）における運営維持管理業務 ①本業務全体のマネジメント及び企画立案業務 1) マネジメント 2) 企画運営管理 ②施設・設備維持管理業務 1) 維持修繕・保守点検 2) 清掃 ③植物管理業務 ④収益施設等管理運営業務
業務委託期間	平成27年4月1日から平成31年1月31日までの3年10ヶ月間
受託事業者 (入札参加者数等)	国営飛鳥・平城宮跡歴史公園サポート共同体 入札参加者： 1者
契約金額	1,179,298,273 円（税込）
特記事項 (改善指示・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、業務の適正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。

II 評価

1. 事業の質に関する評価

本業務においては、「H27-30 国営飛鳥・平城宮跡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飛鳥区域(概成4地区)の利用者数

ア 達成すべき質

- ・平成27年度～平成29年度：年間80.7万人以上
第1四半期31.4万人以上、第2四半期17.4万人以上、
第3四半期21.6万人以上、第4四半期10.3万人以上
- ・平成30年度：年間70.4万人以上
第1四半期31.4万人以上、第2四半期17.4万人以上、
第3四半期21.6万人以上

イ 結果

- ・平成27年度の利用者は年間869,510人となり、達成すべき質は確保された。
また、その内訳は、第1四半期298,944人、第2四半期214,135人、第3四半期251,368人、第4四半期105,063人となっており、第1四半期では達成すべき質が確保されなかったため、発注者が受注者へ業務改善を指示した。受注者が要因分析を行った結果、計画段階では第1四半期に実施予定であった1万人規模のイベント実施時期変更及び、4月上旬の例年では花見客が多い時期の天候不順等の原因によるものであり、この原因を踏まえイベント「飛鳥光の回廊」において新たな光の演出“SpaceEgg(スぺーエッグ)”を実施し注目度を高め誘致力強化を図った他、「おもしろ歴史フェスティバル」において“歴史ガイド”や“バーチャル飛鳥京”などのコンテンツを追加し内容拡充による誘致力強化を図った。さらに新規イベント「まるっと飛鳥体験」の開催等の改善を実施することで、第2から第4四半期及び年間での達成すべき質が確保された。
- ・平成28年度の利用者は824,024人となり、達成すべき質は確保された。
また、その内訳は、第1四半期298,066人、第2四半期179,378人、第3四半期240,868人、第4四半期105,712人となっており、第1四半期では達成すべき質が確保されなかったため、発注者が受注者へ業務改善を指示した。受注者が要因分析を行った結果、例年と比較して晴天率が低かったこと、団体利用、特に学校団体利用が減少していること等の原因によるものであり、この原因を踏まえキトラ古墳周辺地区の開園にあわせたPR活動やツアー誘致、キトラ古墳と高松塚古墳をつなぐ「ガイドウォーク」等も実施した他、「飛鳥光の回廊」において「熱気

球搭乗体験」を実施するなどイベントの魅力向上に努める等の改善を実施することで、第2から第4四半期及び年間での達成すべき質が確保された。

表1 飛鳥区域（概成4地区）の利用者確保

達成すべき質	平成27年度実績	平成28年度実績
年間 80.7 万人以上	869,510 人	824,024 人
第1四半期 31.4 万人以上	298,944 人	298,066 人
第2四半期 17.4 万人以上	214,135 人	179,378 人
第3四半期 21.6 万人以上	251,368 人	240,868 人
第4四半期 10.3 万人以上	105,063 人	105,712 人

②飛鳥区域（キトラ古墳周辺地区）の利用者数

ア 達成すべき質

- ・平成28年度：年間 4.4 万人以上
第3四半期 2.4 万人以上、第4四半期 2.0 万人以上
- ・平成29年度：年間 10.6 万人以上
第1四半期 3.7 万人以上、第2四半期 2.5 万人以上、第3四半期 2.4 万人以上、
第4四半期 2.0 万人以上
- ・平成30年度：年間 8.6 万人以上
第1四半期 3.7 万人以上、第2四半期 2.5 万人以上、第3四半期 2.4 万人以上

イ 結果

- ・平成28年度の利用者は 118,586 人となり、達成すべき質は確保された。
9月24日に開園し、第2四半期期中に 10,937 人、第3四半期 62,383 人、第4四半期 45,266 人の利用者があった。なお、平成28年9～10月と平成29年1月～2月には、本業務との適切な連携のもと、文化庁によるキトラ古墳壁画公開が実施された。

表2 飛鳥区域（キトラ古墳周辺地区）の利用者確保

達成すべき質	平成27年度実績	平成28年度実績
年間 10.6 万人以上	—	118,586 人
第1四半期 3.7 万人以上	—	—
第2四半期 2.5 万人以上	—	10,937 人
第3四半期 2.4 万人以上	—	62,383 人
第4四半期 2.0 万人以上	—	45,266 人

③平城宮跡区域の利用者数

ア 達成すべき質

- 平成29年度：年間6.5万人以上
第3四半期4.3万人以上、第4四半期2.2万人以上
- 平成30年度：年間13.1万人以上
第1四半期6.5万人以上、第2四半期2.3万人以上、第3四半期4.3万人以上

イ 結果

- 平城宮跡区域は、平成29年度第3四半期の開園を予定しており、平成28年度までの実績はない。

表3 平城宮跡区域の利用者確保

達成すべき質	平成27年度実績	平成28年度実績
年間15.3万人以上	—	—
第1四半期6.5万人以上	—	—
第2四半期2.3万人以上	—	—
第3四半期4.3万人以上	—	—
第4四半期2.2万人以上	—	—

2) 利用者満足度の確保

①飛鳥区域における公園の運営に関する利用者の「非常に満足」の回答比率

ア 達成すべき質

- 平成27年度～平成29年度：年間28.7%以上
第1四半期29.0%以上、第2四半期26.4%以上、第3四半期31.0%以上、第4四半期27.9%以上
- 平成30年度：年間28.8%以上
第1四半期29.0%以上、第2四半期26.4%以上、第3四半期31.0%以上

イ 結果

- 平成27年度は、「非常に満足」の回答比率が年間で34.8%となり、達成すべき質は確保された。
また、その内訳は、第1四半期32.6%、第2四半期23.2%、第3四半期43.3%、第4四半期39.7%となっており、第2四半期では達成すべき質が確保されなかったため、発注者が受注者へ業務改善を指示した。受注者が要因分析を行った結果、「休憩の場としての快適さ」「芝生や樹木の手入れのよさ」「公園の清潔さ、清掃状態のよさ」「トイレや休憩所の管理の状態の良さ」との関連性が高く、これを踏まえ休憩所やトイレのLED化（照度改善）、分煙化の促進、草刈り回数の増等の改善を実施することで、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28年度は、「非常に満足」の回答比率が年間で35.2%となり、達成すべき質は確保された。

また、その内訳は、第1四半期35.7%、第2四半期29.0%、第3四半期38.2%、第4四半期35.8%となっており、第1四半期から第4四半期の全てで達成すべき質が確保された。

表4 飛鳥区域における公園の運営に関する「非常に満足」の回答比率

達成すべき質	平成27年度実績	平成28年度実績
年間28.7%以上	34.8%	35.2%
第1四半期29.0%以上	32.6%	35.7%
第2四半期26.4%以上	23.2%	29.0%
第3四半期31.0%以上	43.3%	38.2%
第4四半期27.9%以上	39.7%	35.8%

②飛鳥区域における歴史や文化に関する情報のわかりやすさに対する利用者の「非常に満足」の回答比率

ア 達成すべき質

- ・平成27年度～平成29年度：年間24.4%以上
第1四半期24.6%以上、第2四半期24.1%以上、第3四半期23.8%以上、第4四半期25.2%以上
- ・平成30年度：年間24.2%以上
第1四半期24.6%以上、第2四半期24.1%以上、第3四半期23.8%以上

イ 結果

- ・平成27年度は、「非常に満足」の回答比率が年間で26.3%となり、達成すべき質は確保された。

また、その内訳は、第1四半期25.5%、第2四半期23.3%、第3四半期26.8%、第4四半期30.3%となっており、第2四半期では達成すべき質が確保されなかったため、発注者が受注者へ業務改善を指示した。受注者が要因分析を行った結果、さらなる情報提供の充実が必要とのことから、これを踏まえ、「多言語音声ガイドペンの貸し出し」「あすかナビのさらなるPR」「万葉植物園路の展示樹木、解説の再整理」「国営飛鳥歴史公園館における歴史系書籍の充実」等の改善を実施することで、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28年度は、「非常に満足」の回答比率が年間で31.1%となり、達成すべき質は確保された。

また、その内訳は、第1四半期 29.5%、第2四半期 25.2%、第3四半期 32.6%、第4四半期 35.0%となっており、第1四半期から第4四半期の全てで達成すべき質が確保された。

表5 飛鳥区域における歴史や文化に関する情報のわかりやすさに関する「非常に満足」の回答比率

達成すべき質	平成27年度実績	平成28年度実績
年間 24.4%以上	26.3%	31.1%
第1四半期 24.6%以上	25.5%	29.5%
第2四半期 24.1%以上	23.3%	25.2%
第3四半期 23.8%以上	26.8%	32.6%
第4四半期 25.2%以上	30.3%	35.0%

③平城宮跡区域における公園の運営に関する利用者の「非常に満足」の回答比率

ア 達成すべき質

- ・平成29年度：年間 36.0%以上
第3四半期 35.0%以上、第4四半期 33.5%以上
- ・平成30年度：年間 36.0%以上
第1四半期 35.0%以上、第2四半期 40.3%以上、第3四半期 35.0%以上

イ 結果

- ・平城宮跡区域は、平成29年度第3四半期の開園を予定しており、平成28年度までの実績はない。

表6 平城宮跡区域における公園の運営に関する「非常に満足」の回答比率

達成すべき質	平成27年度実績	平成28年度実績
年間 36.0%以上	—	—
第1四半期 35.0%以上	—	—
第2四半期 40.3%以上	—	—
第3四半期 35.0%以上	—	—
第4四半期 33.5%以上	—	—

3) 多様な利用プログラムの提供

①歴史学習メニュー・イベントなどの利用プログラムの年間開催回数、延べ参加人数

ア 達成すべき質

- ・平成27年度：開催回数30回以上、延べ参加人数1,777人以上
- ・平成28年度：開催回数32回以上、延べ参加人数1,961人以上
- ・平成29年度：開催回数35回以上、延べ参加人数2,237人以上
- ・平成30年度：開催回数27回以上、延べ参加人数1,701人以上

イ 結果

- ・平成27年度の開催回数は43回、延べ参加人数2,163人となり、達成すべき質は確保された。
- ・平成28年度の開催回数は56回、延べ参加人数2,803人となり、達成すべき質は確保された。

表7 歴史学習メニュー・イベントなどの利用プログラムの年間開催回数、延べ参加人数

達成すべき質	平成27年度実績	平成28年度実績
年間開催件数		
平成27年度30回以上	43回	56回
平成28年度32回以上		
年間延べ参加人数		
平成27年度1,777人以上	2,163人	2,803人
平成28年度1,961人以上		

4) 情報受発信

①マスコミによる報道件数

ア 達成すべき質

- ・平成27年～29年度：272件以上
- ・平成30年度：204件以上

イ 結果

- ・平成27年度の報道件数は314件となり、達成すべき質は確保された。
- ・平成28年度の報道件数は399件となり、達成すべき質は確保された。

表8 マスコミによる報道件数

達成すべき質	平成27年度実績	平成28年度実績
年間報道件数 272件以上	314件	399件

②ホームページの総アクセス件数

ア 達成すべき質

- ・平成27年～29年度：150万件以上
- ・平成30年度：113万件以上

イ 結果

- ・平成27年度の年間総アクセス数は3,045,196件となり、達成すべき質は確保された。
- ・平成28年度の年間総アクセス数は1,988,614件となり、達成すべき質は確保された。

表9 ホームページの総アクセス件数

達成すべき質	平成27年度実績	平成28年度実績
年間総アクセス件数 1,500,000件以上	3,045,196件	1,988,614件

(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本業務全体のマネジメント及び企画立案業務

多岐にわたる業務について適切な目標を定め、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、これらの業務を統括し、適切な進捗管理が行われていること。

また、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。

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、農作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、公園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、調査職員が項目に応じた履行確認を書面及び現地立ち会いにより実施している。

平成27年度及び平成28年度において、運営維持管理業者から調査職員に対して適切に月別作業企画書、実績書が提出され、調査職員により計画通り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。

(3) 民間事業者からの改善提案による改善実施事項

民間事業者からは、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、毎月開催される連絡調整会議（調査職員と事業者との定例の意見交換の場）等で調整を行い実施している。

①実施状況

○平成27年度の企画提案の主な実施内容

- ・景観コントロールとメリハリをつけた管理で歴史的風土を保全

展望を阻害している支障木の剪定、除伐を実施し、眺望改善を図った。また、樹木医によるサクラの樹勢点検及び高松塚周辺地区の危険木点検を実施し、指摘のあった危険木の伐採等を速やかに実施した。

- ・ボランティア活動を次のステージへ進める“自立と自律”を支援

安全意識や活動意欲向上のため、ボランティア活動時の朝礼参加や各種活動の調整や支援、養成講座においては「安全」や「おもてなし」など、活動に関わる基本事項の講習を行った。また、新たに活動意欲向上や新規会員獲得を目的に、活動ブログの開設や紹介看板の設置など、ボランティアのPRやボランティアの協力による野鳥ガイドブックの制作を行った。

- ・親子で学べる環境学習イベント

国蝶オオムラサキの保護・育成をしている地元愛好家の協力を得ながら放蝶イベントを実施。地元幼稚園の園児も招くなど、地域にも貢献した。また、環境教育指導者を養成する「グローイングアップワイルド指導者養成講習会」も実施した。

(平成 27 年度：9 回 778 人)

○平成 28 年度の企画提案の主な実施内容

- ・新規開園の機会を捉えた話題性のあるイベント開催

キトラ古墳と高松塚古墳を巡る「開園記念ウォーキング」の開催や「キトラの兄弟古墳展」を実施した他、毎週土日祝日に「勾玉づくり」「海獣葡萄鏡づくり」などの飛鳥の歴史や「バードコール」「ウッドバーニング」など飛鳥の自然に触れることのできるプログラムの提供を開始した。

- ・自然・野鳥観察の拠点づくり

公園ボランティア「飛鳥里山クラブ」の協力を得ながら、前年度に製作し好評であった野鳥ガイドブックを改訂するとともに、新たに山野草ガイドブックを製作し、国営飛鳥歴史公園館他、園内各所で配布した。

- ・キトラ古墳関連グッズの販売

奈良文化財研究所や村内企業・店舗の協力を得て、28種類のキトラ古墳関連書籍やグッズを、キトラ古墳周辺地区内の売店で販売し、公園や地域の魅力向上等に努めた。

②評価

来園者からの要望が多かった展望台からの眺望改善、安全・安心やおもてなし技術の向上、ガイドブックの製作等による公園情報の充実に取り組み、利用者サービスの質や満足度向上につなげた他、キトラ古墳周辺地区の新規開園を捉えた話題性の提供や毎週土日祝日に実施する新たな体験プログラムを導入するなどにより、特に、首都圏や中部圏などの遠方からの利用者数の確保にもつなげている。

2. 実施経費についての評価

比較対象である従来経費の消費税率は5%であるため、平成27年度と同じ消費税率8%とすると、削減額は4,892千円(削減率2.7%)となり、経費の削減が図られた。

項目	金額等
従来経費 (A)	平成23年度 174,785千円 (179,779千円：消費税率を8%とした場合)
契約額 (B) (税込み)	3年10ヶ月：1,179,298千円 平成27年度：174,887千円 平成28年度：222,448千円 平成29年度：375,451千円 平成30年度：406,512千円
削減額 (C)	<平成27年度との比較> -102千円 (4,892千円：消費税率を同じ8%で比較した場合)
削減率 (C/A×100)	<平成27年度との比較> -0.06% (2.7%：消費税率を同じ8%で比較した場合)
供用面積	平成27年度：46.1ha、平成23年度：46.1ha
入園者数	平成27年度：870千人、平成23年度：781千人

※労務単価の上昇を考慮していない。

(公共工事設計労務単価の全国全職種平均値は、平成23年度から平成27年度で約28%上昇)

3. その他(特記事項に係る経緯等)

改善指示・法令違反行為はなかった。

4. 評価委員会等からの評価

平成29年5月に近畿地方整備局国営公園運営維持管理業務有識者委員に本業務の実施状況を説明し、引き続き新プロセスによる市場化テストを継続することが妥当とされた。

5. 評価のまとめ

(1) 評価の総括

平成27年度及び平成28年度ともに、「達成すべき包括的な質」及び「個別業務の質」について、概ね達成されている。

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民間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、利用満足度は達成すべき質を大きく超える結果（平成27年度第3四半期、第4半期、平成28年第3四半期、第4四半期）を残しているほか、キトラ古墳周辺地区開園の際に広報を積極的に行い首都圏等の遠方からの誘客を促進したほか、文化庁等の関係機関と協力して、注目度の高い開園を安全かつ円滑に行った点は評価できる。

(2) 今後の方針

本業務において達成すべき質は概ね達成されており、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。一方でより民間事業者の参入を促進し競争性を高めるよう検討を続ける必要があることから、次期業務においても、「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、引き続き新プロセスでの市場化テストを実施したい。

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、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、下記の改善を図る予定である。

1. 入札参加者の募集に関する改善
 - ・入札公告から事業開始までの期間延長
 - ・入札参加が期待される関係団体等へ周知するための広報
2. 配置予定者の業務実績等に関する要件の改善
 - ・開園期間中の業務責任者の実施体制を改善
 - ・企業および配置予定者の業務実績要件の緩和