

民間競争入札実施事業

H27-30国営吉野ヶ里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 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)	H27-30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 入札説明書交付者： 6者、入札参加者： 1者
契約金額	1,575,720,000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 公園全体の利用者数（吉野ヶ里夢ロマン軽トラ市の利用者数を除く）

ア 達成すべき質

- 公園全体の利用者数：年間 600,000 人以上
第 1 四半期 191,000 人以上、第 2 四半期 87,000 人以上、
第 3 四半期 206,000 人以上、第 4 四半期 116,000 人以上

イ 結果

- 平成 27 年度の利用者は年間 629,251 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 198,799 人、第 2 四半期 102,288 人、第 3 四半期 219,951 人、第 4 四半期 108,213 人となっており、第 4 四半期では 1 月末の天候不順により達成すべき質が確保されないおそれがあったため、発注者が 2 月に改善を指示し、3 月の熱気球搭乗体験イベント開催日数を増やす等の改善を実施することで、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 612,946 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 168,211 人、第 2 四半期 77,830 人、第 3 四半期 234,180 人、第 4 四半期 132,725 人となっており、第 1～2 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、熊本地震が発生し、ゴールデンウィーク、春の教育旅行シーズンを控えた時期に多くの学校等の来園のキャンセルが発生したこと、梅雨時期の大雨警報の多発、台風の接近や上陸、夏場の猛暑日が佐賀の観測史上最多となるなど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 JR 駅構内や大型商業施設における広報活動の実施、近隣の観光業者と連携した広報活動や、熱気球搭乗体験や夜間開園イベント「光の響」における区域の拡大など、イベントの充実を図る等の改善を実施することで、第 3～4 四半期では達成すべき質を確保し、年間での達成すべき質が確保された。

表 1 公園利用者数の確保（公園全体）

達成すべき質	平成 2 7 年度実績	平成 2 8 年度実績
年間 600,000 人以上	629,251 人	612,946 人
第 1 四半期 191,000 人以上	198,799 人	168,211 人
第 2 四半期 87,000 人以上	102,288 人	77,830 人
第 3 四半期 206,000 人以上	219,951 人	234,180 人
第 4 四半期 116,000 人以上	108,213 人	132,725 人

②東口からの利用者数（吉野ヶ里夢ロマン軽トラ市の利用者数を除く）

ア 達成すべき質

- ・東口からの利用者数：年間 321,000 人以上
 第 1 四半期 114,000 人以上、第 2 四半期 67,000 人以上、
 第 3 四半期 95,000 人以上、第 4 四半期 45,000 人以上

イ 結果

- ・平成 2 7 年度の利用者は年間 321,226 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 104,575 人、第 2 四半期 67,081 人、第 3 四半期 106,657 人、第 4 四半期 42,913 人となっており、第 1、4 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、第 1 四半期はGWの無料開催日の天候不順、台風接近等が原因であり旅行コミュニティサイトへの登録など公園の情報提供の改善を実施することで第 2 四半期では達成すべき質が確保された。第 4 四半期は 1 月末の天候不順により達成すべき質が確保されないおそれがあったため、発注者が 2 月に改善を指示し、3 月の熱気球搭乗体験イベント開催日数を増やす等の改善を実施することで、年間での達成すべき質が確保された。
- ・平成 2 8 年度の利用者は 296,414 人となり、達成すべき質は確保されなかった。
 また、その内訳は、第 1 四半期 86,407 人、第 2 四半期 53,267 人、第 3 四半期 111,305 人、第 4 四半期 45,435 人となっており、第 1～2 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、公園全体の利用者減の要因となった熊本地震による、ゴールデンウィーク、春の教育旅行シーズンを控えた時期に多くの学校等の来園のキャンセルが発生したこと、天候不順等の原因によるものであり、この原因を踏まえ JR 駅構内や大型商業施設における広報活動の実施、近隣の観光業者と連携した広報活動や、熱気球搭乗体験や夜間開園イベント「光の響」における区域の拡大など、イベントの充実を図る等の改善を実施することで、第 3～4 四半期では達成すべき質が確保された。

表2 公園利用者数の確保（東口から）

達成すべき質	平成27年度実績	平成28年度実績
年間 321,000人以上	321,226人	296,414人
第1四半期 114,000人以上	104,575人	86,407人
第2四半期 67,000人以上	67,081人	53,267人
第3四半期 95,000人以上	106,657人	111,305人
第4四半期 45,000人以上	42,913人	45,435人

2) 利用者満足度の確保

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

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95%以上、第1四半期95%以上、第2四半期96%以上、第3四半期95%以上、第4四半期95%以上

イ 結果

- 平成27年度は、「満足、やや満足」の回答比率が年間で96%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94%、第2四半期97%、第3四半期97%、第4四半期97%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、第1四半期はGWの無料開催日の天候不順、台風接近等が原因であり旅行コミュニティサイトへの登録など公園の情報提供の改善を実施することで第2四半期では達成すべき質が確保、年間での達成すべき質が確保された。
- 平成28年度は、「満足、やや満足」の回答比率が年間で98%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97%、第2四半期99%、第3四半期98%、第4四半期98%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3 公園の運営に関する利用者満足度の確保

達成すべき質	平成27年度実績	平成28年度実績
年間 95%以上	96%	98%
第1四半期 95%以上	94%	97%
第2四半期 96%以上	97%	99%
第3四半期 95%以上	97%	98%
第4四半期 95%以上	97%	98%

②「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）」に関する利用者の「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）」に関する利用者の「満足、やや満足」の回答比率：年間で95%以上、
第1四半期94%以上、第2四半期96%以上、
第3四半期94%以上、第4四半期95%以上

イ 結果

- ・平成27年度は、「満足、やや満足」の回答比率が年間で96%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95%、第2四半期97%、第3四半期97%、第4四半期97%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。
- ・平成28年度は、「満足、やや満足」の回答比率が年間で97%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95%、第2四半期97%、第3四半期97%、第4四半期98%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 「歴史施設としてのわかりやすさについて」に関する利用者満足度の確保

達成すべき質	平成27年度実績	平成28年度実績
年間 95%以上	96%	97%
第1四半期 94%以上	95%	95%
第2四半期 96%以上	97%	97%
第3四半期 94%以上	97%	97%
第4四半期 95%以上	97%	98%

3) 多様な利用プログラムの提供

①利用プログラムの開催回数、延べ参加人数

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 132,000 人以上

イ 結果

- ・達成状況は、表5のとおりであり、達成すべき質は平成27年度、平成28年度ともに確保された。

表5 利用プログラムの開催回数、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362回以上	363回	362回
延べ参加人数132,000人以上	223,493人	205,699人

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

- ・マスコミによる報道件数：年間450件以上。

イ 結果

- ・達成状況は、表6のとおりであり、達成すべき質は平成27年度、平成28年度ともに確保された。

表6 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450件以上	506件	478件

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2,491,000件以上。

イ 結果

- ・達成状況は、表7のとおりであり、達成すべき質は平成27年度、平成28年度ともに確保された。

表7 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2,491,000件以上	2,855,969件	2,686,634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

1) マネジメント

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

また、入園料の徴収、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

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。

②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、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。

③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。

④収益施設等管理運営業務

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、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、運営維持管理業者からの企画提案を含め、全ての事項を網羅した『履行確認シート』を作成し、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（国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

- ・成長する東アジア・東南アジアからの訪日外国人を確保（H27～）
外国人旅行客向けの解説資料作成・提供として「吉野ヶ里時代における世界の情勢」（4言語）を作成し、誘致活動に活用し、外国人入園者の増加につながった。
- ・復元建物群を取り込んだ本公園独自の風景演出（H27.4～）
脊振山系や復元建物群と季節の花々とが一つの写真フレームに収まる在来野草（園内で開花した野草（37種類）の種子採取・育苗、挿木等で増殖したもの）による風景構成を行った。当公園のスケールを活かす大規模な修景演出により、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の向上につながった。
- ・「吉野ヶ里歴史公園歴史講座」（4回/年）・特別企画展の開催（H27.9～11）
本公園に関わりがある講師陣により”吉野ヶ里”を巡りながらの「吉野ヶ里歴史公園・歴史講座」を四半期に1回開催した。また、佐賀県教育長文化財課との共催により、「邪馬台国」をキーワードに毎年テーマを変えて継続開催し入園者の理解度を高めた。
- ・CS研修等の定期的な実施（H27.4～）
朝礼において、外国語（中国語・韓国語）及び手話による挨拶練習の実施や定期的なCS研修、外国語研修、手話研修を受講した。また、外国語対応、巡視、救護のスタッフを配置し、サポート内容が確認できる服装等でスタッフを見える化する「魅せるおもてなし」を実施することで外国人来園者に対するサービスの向上した。
- ・夏も快適な空間の演出（H27.7～10）
夏季限定で南内郭煮炊き屋での冷たい麦茶の振る舞いを実施し、主要動線等にミストシャワーやミストファンの設置や、周辺景観に配慮した自然素材の仮設休憩所を見学ルートに設置し、暑さ対策を行った。
- ・園内バスの利便性の向上（H27.4～）
園内バスをマイクロバス2台体制で運行し、そのうち1台は車椅子を最大2台載

- せることが出来るリフトサービスバスとし、利用者へのサービスが向上した。
- ・復元建物の見せるメンテナンスで古代の知恵と工夫を体験 (H27. 5 及び 10)
 堅穴式住居の修繕作業状況を一般公開し、現代と当時の作業方法の相違を解説、また、簡単なメンテナンス作業(差し葦等)を希望者に実体験して頂くなど、復元建物への理解度が高まった。
 - ・「光の響」に更に磨きをかけて冬期利用を促進 (H27. 12)
 「光の響」開催日を、これまでの4日間(天皇誕生日を含む前後の土日)から最大7日間拡大したことにより、冬期利用の促進につながった。
 - ・吉野ヶ里の魅力を伝える案内ガイドのさらなる充実
 セルフガイドの実施として、音声ペン方式によるガイドパンフレット付き音声ガイドシステム(日、中、英、韓の4カ国語対応)を導入し、外国人来園者へのサービスが向上した。
 - ・プチボランティア制度の導入 (H27. 6 及び 12)
 誰もが気軽にボランティア活動に参加できるよう、多様なニーズに合わせベニバナ摘み取り作業や、光の響キャンドル設置作業等を行うなどボランティア気運が高まった。
 - ・利用シーズンに応じた安全管理体制の構築 (H27. 4～)
 GWやお盆及び修学旅行などの繁忙期には、看護師を東口ゲートと弥生くらし館に配置するとともに、園内主要箇所に警備員を増員し、夜間イベント開催時には地元警察署に定期的な駐車場及び公園内の巡回を依頼し安全を確保した。
 - ・襲雷時の安全確保 (H27. 4～)
 各種データ、目視等の情報収集により、「注意体制」「避難体制」を発令し、お客様及び公園スタッフの安全を確保した。
 - ・「救マーク」の認定取得 (H27. 4～)
 地元消防局による「救マーク」講習会を受講し、お客様が安心して利用できる施設『救急講習修了認定施設』の新規取得及び周知を行い安全対策の向上を図った。
 - ・案内パンフレットの多言語化 (H28. 9～)
 「タイ語」の案内パンフレットを新規作成し、急増するタイからの公園利用者に対応し、外国人来園者へのサービスが向上した。
 - ・海外における観光商談会への参加(H27. 7～)
 九州観光連盟と連携した海外商談会へ参加し、インバウンドの向上につながった。
 - ・古代体験プログラムの新規追加(H27. 8～)
 特別体験「まゆから糸取り体験」や鋳込み体験メニューに、特別体験「巴形銅器」を追加実施し、利用者へのサービスが向上した。
 - ・新規ルート運行のための試験走行(H29. 2. 27～3. 5)
 平成28年度に国営運行バスの西口(県立区域)経路による試験走行を実施し、利用者サービス向上の検討をしている。

②評価

吉野ヶ里歴史公園歴史講座・特別企画展の開催や光の響きイベントの開催については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。また、収穫・古代体験プログラムの導入によって利用者サービスの質や満足度の向上につながった。

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-25,934千円(削減率-6.9%)となる。

この主な要因は、平成23年度から平成27年度の間古代の森等の供用開始により供用面積が13ha増えたことによるものである。

1ha当たりの経費を比較すると、平成23年度の9,504千円/haに対し、平成27年度は7,804千円/haとなり、1,700千円/haの経費削減が図られたと評価できる。

項目	金額等
従来経費(A)	平成23年度 364,000千円 (374,400千円:消費税率を8%とした場合)
契約額(B) (税込み)	3年10ヶ月:1,575,720千円 平成27年度:400,334千円 平成28年度:404,471千円 平成29年度:405,178千円 平成30年度:365,737千円
削減額(C)	<平成27年度との比較> -36,334千円 (-25,934千円: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> -10.0% (-6.9%:消費税率を同じ8%で比較した場合)
供用面積	平成27年度:51.3ha、平成23年度:38.3ha
入園者数	平成27年度:731千人、平成23年度:604千人

※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)

法第27条の改善指示・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4月に国営吉野ヶ里歴史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、国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、邪馬台国をキーワードとした特別企画展や光の響などの開催、園内に咲く花の開花時期と関連した古代体験イベント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するなど、熊本地震や天候不順の日が多かったにも係わらず、包括的な質を達成させた。また、マスコミによる報道件数では、記者クラブ等へのリリース回数を増加することで、テレビや新聞等に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ことでアクセス数が増えたなど評価が出来る。

(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