

令和元年 5 月 31 日
環境省自然環境局国立公園課

民間競争入札実施事業
「那須平成の森運営管理業務」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 事業の概要等

事 項	内 容
事業概要	<p>那須平成の森運営管理業務 那須平成の森の運営管理 (施設の維持管理及び利用者への案内、展示の企画作成、自然教育プログラムの企画実施、人材育成プログラムの実施、地元との連携事業、広報・普及啓発等)</p> <p>那須高原ビジターセンター管理運営業務 那須高原ビジターセンターの運営管理 (施設の維持管理及び利用者への案内、展示の企画作成等)</p>
実施期間	平成 29 年 4 月 1 日から令和 2 年 3 月 31 日までの 3 年間
受託事業者	<p>那須平成の森運営管理業務 公益財団法人キープ協会</p> <p>那須高原ビジターセンター管理運営業務 NPO 法人 那須高原自然学校</p>
契約金額 (税抜)	<p>那須平成の森運営管理業務 109,722,223 円 (単年度当たり : 36,574,075 円)</p> <p>那須高原ビジターセンター管理運営業務 26,295,490 円 (単年度当たり : 8,765,164 円)</p>
入札の状況	<p>那須平成の森運営管理業務 1 者応札 (説明会参加 = 1 者 / 予定価内 1 者)</p> <p>那須高原ビジターセンター管理運営業務 1 者応札 (説明会参加 = 1 者 / 予定価内 1 者)</p>
事業の目的	<p>那須平成の森は、「豊かで多様な自然環境を維持しつつ、国民が自然に直接ふれあえる場として活用してはどうか」、との天皇陛下のお考えを踏まえ、那須御用邸用地の一部を宮内庁から環境省へ移管された場所である。</p> <p>本業務は、那須平成の森を国民が自然に直接ふれあえる場として活用することを目的に、那須平成の森及びこれに密接な</p>

	関連のある那須高原ビジターセンターの維持管理並びに運営業務を実施するもの。
選定の経緯	平成 25 年 6 月 14 日に公共サービス基本方針に掲載。 平成 26～28 年度事業について第 1 期の市場化テストを実施しており、平成 29 年度～令和元年度が第 2 期目の市場化テスト。 第 2 期目の市場化テスト開始前（平成 28 年度）に、新プロセスに移行している。
特記事項 (改善指示・法令違反 行為等の有無)	無し

II 評価

本業務においては、従来の那須平成の森運営管理業務の実績を踏まえ「那須平成の森運営管理業務 民間競争入札実施要項」（以下「実施要項」という。）により、確保すべき質を設定しているところである。

実施要項による規定と、平成 31 年 3 月 31 日時点での達成状況は以下のとおりである。

1. 事業の質に関する評価

(1) 那須平成の森運営管理業務

1) 確保すべき質

①那須平成の森維持管理業務

ア) 業務の確実な実施

那須平成の森維持管理業務を適正に行うため、那須平成の森運営管理業務仕様書（業務の詳細） 3.（3）那須平成の森維持管理業務に記載する業務を確実に実施すること。

イ) 十分な情報提供

那須平成の森又は日光国立公園那須甲子地域の利用に必要な自然情報及び施設情報について、「目的を達成できなかった」等と考える来館者の割合がおおむね 1 割以下であること。ただし、国立公園の適正な利用において「不要」と関東地方環境事務所長（以下、「地方事務所長」という。）が判断する情報（特定の業種、団体、企業等を宣伝する等の本業務の目的に記載のないような情報）は除く。

②那須平成の森運営業務

ア) 業務の確実な実施

那須平成の森運営業務を適正に行うため、那須平成の森運営管理業務仕様書（業務の詳細） 3.（4）那須平成の森運営業務に記載する業務を確実に実施すること。

イ) 満足度等の高いプログラムの提供

那須平成の森等の利用者の視点において、満足度等の高い自然教育プログラムを提供すること。自然教育プログラムについて、「悪い」「わかりにくい」等と考える参加者の割合

がおおむね1割以下であること。

2) 達成状況

①那須平成の森維持管理業務

ア) 業務の確実な実施

仕様書に記載している業務は、下表のとおり確実に実施されていることを確認しており、確保すべき質は達成している。

仕様書項目	達成状況の確認
(1) 物品等の確保	報告書（日報四半期報告書、年間報告書。以下同じ）及び現物確認により、確実に実施されていることを確認した。
(2) 那須平成の森フィールドセンター（作業小屋、付帯駐車場・園地等外構を含む）の維持管理及び利用者に対する受付・案内	報告書及び現地確認等により、確実に実施されていることを確認した。 <ul style="list-style-type: none"> ・清掃、各種点検等は規定の頻度により行われた。清掃状況等に対する入館者アンケート結果はP 4 イ) に示す通り。 ・防火管理者1名が配置された。 ・除雪は適切に行われた。 ・情報提供状況に対する入館者アンケート結果はP 4 イ) に示す通り。要望、苦情等は日報等により随時報告がなされた。 ・那須平成の森の自然情報は通年記録された。
(3) 那須平成の森フィールドセンターの展示の企画、立案及び実施	報告書及び現地確認等により、確実に実施されていることを確認した。 <ul style="list-style-type: none"> ・各種展示について、新規作成や情報更新などが随時行われた。 ・次年度展示が随時企画・作成された。
(4) その他維持管理業務	報告書及び現地確認等により、確実に実施されていることを確認した。 <ul style="list-style-type: none"> ・ふれあいの森及び駒止の滝について、定期（1回/月）、不定期（荒天後やプログラム下見を兼ねて）の点検が行われた。また、適宜維持管理作業が行われた（平成29年度：25回、平成30年度：16回）。 ・学びの森について、荒天後、及びプログラム下見時に点検が行われた。また、適宜維持管理作業が行われた。 ・学びの森トイレについて、定期的な点検・清掃が行われた。
(5) 全般的事項等	報告書及び現地確認等により、確実に実施されていることを確認した。 <ul style="list-style-type: none"> ・施設/機器不具合については必要な応急措置をとったうえで、随時環境省に報告があった。 ・異常気象発生時には施設の臨時閉鎖等を行ったうえで現地確認等を行い、安全確認がとれたうえで供用を開始す

	<p>る、といった措置が適切にとられた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務室及び館内において必要最小限の点灯箇所を決める等、節電が実施され、経費削減もなされていることを確認した。
--	--

イ) 十分な情報提供

入館者アンケートにより、那須平成の森フィールドセンターにおける情報提供に対する入館者の満足度を把握したところ、目標を達成できなかった等と考える来館者（5段階のうち下位2ランクを選択）の割合は以下の通りであった。

実施要項では、確保すべき質としてこの割合を『おおむね1割以下』としており、確保すべき質は達成している。アンケート結果の詳細は別紙参照。

・那須平成の森フィールドセンター

情報提供に対する入館者の満足度（5段階のうち下位2ランクを選択した来館者の割合）

平成29年度 6.0%、平成30年度 5.1%、合計 5.5%

施設の清掃状況など館内の過ごしやすさに対する評価（5段階のうち下位2ランクを選択した来館者の割合）

平成29年度 2.4%、平成30年度 1.1%、合計 1.7%

②那須平成の森運営業務

ア) 業務の確実な実施

仕様書項目	達成状況の確認
(1) 那須平成の森等における自然教育プログラムの企画、立案及び実施	<p>報告書及び現地確認等により、確実に実施されていることを確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ワークシート1種類、レンタルBOX4種類が利用者に提供された。 ・無料ミニプログラムは、4-11月は4回/日、12-3月は2回/日開催された。 ・モニタリング及び植生管理に関するプログラムは、平成29年度は各4回、平成30年度は6回開催された。 ・個人利用者向け利用者負担プログラムは、規定以上の頻度で催行が計画され、平成29年度は254回、平成30年度は198回開催された。 ・団体利用者向け利用者負担プログラムは、団体からの申し込みに応じ、平成29年度は55回、平成30年度は58回実施された。 ・業務計画書添付の保険申込（控）により、保険の加入を確認した。
(2) 自然体験・自然	報告書及び現地確認等により、確実に実施されていること

<p>環境学習に関する 人材育成業務</p>	<p>を確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(一社) ウィルダネス メディカル アソシエイツ ジャパンを講師に招き、国際資格の1つである屋外活動時における救急法である「野外・災害救急法 Wilderness Advanced First Aid(WAFA)」についての講習会を実施した。また、尾瀬ボランティア等の外部機関の招聘に応じ、人材育成事業を実施した。
<p>(3) 地元等との連携</p>	<p>報告書等により、確実に実施されていることを確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・那須町内の小中学校について、平成 29 年度は4件、平成 30 年度は6件の環境学習等への対応が行われた。また、平成 30 年度は近隣地域の小中学校に対しても環境学習の対応を行った。 ・地域向けプログラムとして、栃木県民無料デー、那須町民開放週間等が行われた。 ・地域の団体との交流及び情報交換が随時行われた。
<p>(4) 広報・普及啓発等</p>	<p>報告書及び現物確認等により、確実に実施されていることを確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・取材対応、視察対応等は随時適切に行われた。 ・ウェブサイト、facebook 等の更新は適宜行われた。 ・広報誌の作成・配布が規定頻度で行われたほか、リーフレットの提供、その他ポスター、チラシ等の作成・配布が必要に応じ適切に行われた。
<p>(5) プログラムの質の確保及び次年度プログラム提案</p>	<p>報告書等により、確実に実施されていることを確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アドバイザー5名が選任され、評価と助言を得る場として会合が開催された(平成 29 年度：1回、平成 30 年度：1回) ・プログラム満足度等についての参加者アンケート結果は別紙に示す通り。 ・アンケート結果は、日々のプログラム改善やスタッフ研修等や、新規のプログラム開発等にフィードバックされている。 ・プログラム申込状況や参加者アンケートを踏まえ、新たなコース設定やプログラムについて提案がなされた。
<p>(6) 那須平成の森全体の管理運営に係る連携</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡調整、関係会議への出席、資料作成等は、規定通り行われた。 ・平成 29 年度には、那須平成の森フィールドセンターでの受付業務等においてボランティアが活用された。現地確認等により、事業者の適切な指揮のもと補助にあたっていることを確認した。

(7) その他	報告書等により、確実に実施されていることを確認した。 ・物品販売及び自主事業について、必要物品の販売及び経理は適切に行われた。
---------	--

イ) 満足度等の高いプログラムの提供

プログラム参加者アンケートにより、自然教育プログラムに対する参加者の満足度等を把握したところ、「悪い」「わかりにくい」と考える参加者（7段階のうち下位2ランクを選択）の割合は以下の通りであった。

実施要項では、確保すべき質としてこの割合を『おおむね1割以下』としており、確保すべき質は達成している。アンケート結果の詳細は別紙参照。

- ・満足度（7段階のうち下位2ランクを選択した来館者の割合）
平成29年度 0%、平成30年度 0%、合計 0%
- ・解説のわかりやすさ（7段階のうち下位2ランクを選択した来館者の割合）
平成29年度 0%、平成30年度 0%、合計 0%

(2) 那須高原ビジターセンター管理運営業務

1) 確保すべき質

ア) 業務の確実な実施

那須高原ビジターセンターの管理運営業務を適正に行うため、那須高原ビジターセンター管理運営業務仕様書（業務の詳細）に記載する業務を確実に実施すること。

イ) 十分な情報提供

那須高原ビジターセンター又は日光国立公園那須甲子地域の利用に必要な情報及び施設情報について、「目的を達成できなかった」等と考える来館者の割合がおおむね1割以下であること。

ただし、国立公園の適正な利用において「不要」と地方事務所長が判断する情報（特定の業種、団体、企業等を宣伝する等の本業務の目的に記載のないような情報）は除く。

2) 達成状況

ア) 業務の確実な実施

仕様書に記載している業務は、下表のとおり確実に実施されていることを確認しており、確保すべき質は達成している。

仕様書項目	達成状況の確認
(1) 物品等の確保	報告書（日報、四半期報告書、年間報告書。以下同じ）及び現物確認により、確実に実施されていることを確認した。
(2) 那須高原ビジターセンター（付帯駐車場・園地等外構を含む）の維持管理及び利用者に対する	報告書及び現地確認等により、確実に実施されていることを確認した。 ・清掃、各種点検等は規定の頻度により行われた。清掃状況等に対する入館者アンケート結果はP8 イ)に示す通り。 ・防火管理者1名が配置された。

受付・案内	<ul style="list-style-type: none"> ・除雪は適切に行われた。 ・情報提供状況に対する入館者アンケート結果はP 7 イ)に示す通り。要望、苦情等は日報等により随時報告がなされた。 ・関係自治体等との連携により情報収集がなされた。
(3) 那須高原ビジターセンターの展示の企画、立案及び実施	<p>報告書及び現地確認等により、確実に実施されていることを確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種展示について、新規作成や情報更新などが随時行われた。 ・ビジターセンターにおいて、地元と連携した企画展等が開催された（平成 29 年度：6 件、平成 30 年度：6 件）。 ・次年度展示が随時企画・作成された。
(4) 那須平成の森全体の管理運営に係る連携	<p>報告書及び、毎月、那須平成の森運営管理業務請負者と環境省担当官の間で実施する業務報告会で、確実に実施されていることを確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・那須平成の森の取組をカウンターや展示で利用者に発信を行った。
(5) 全般的事項等	<p>報告書及び現地確認等により、確実に実施されていることを確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設／機器不具合については必要な応急措置をとったうえで、随時環境省に報告があった。 ・異常気象発生時には施設の臨時閉鎖等を行ったうえで現地確認等を行い、安全確認がとれたうえで供用を開始する、といった措置が適切にとられた。 ・事務室及び館内において必要最小限の点灯箇所を決める等、節電が実施され、経費削減もなされていることを確認した。

イ) 十分な情報提供

入館者アンケートにより、那須高原ビジターセンターにおける情報提供に対する入館者の満足度を把握したところ、情報を入手できなかった等と考える来館者（5段階のうち下位2ランクを選択）の割合は以下の通りであった。

実施要項では、確保すべき質としてこの割合を『おおむね1割以下』としており、確保すべき質は達成している。アンケート結果の詳細は別紙参照。

・那須高原ビジターセンター

情報提供に対する入館者の満足度（5段階のうち下位2ランクを選択した来館者の割合）

平成 29 年度 3.1%、 平成 30 年度 4.4%、 合計 3.8%

施設の清掃状況など館内の過ごしやすさに対する評価（5段階のうち下位2ランクを選択した来館者の割合）

平成29年度 0%、平成30年度 1.5%、合計 0.8%

（3）民間事業者からの改善提案による改善実施事項

本業務においては、実施要項により業務内容が定められているが、その業務の質を損なわない範囲で、提案書において創意工夫のうえ、より具体化して提案できるものとされている。総合評価落札方式入札時に受託者より提出された提案内容、及びその履行状況については以下の通りであり、着実に履行されていると認められる。

《那須平成の森運営管理業務》

提案内容	履行状況
<p>那須平成の森フィールドセンターの展示に関する提案</p> <ul style="list-style-type: none"> 基本方針、テーマ、コンセプトに基づき、8種類の展示を提案 	<p>報告書等により、確実に実施されていることを確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 4種類の展示について作成済（野外解説板の設置、インタープリターのおすすめの一冊を紹介する展示等）。残り4種類についても準備が進められており、令和元年度中に実施予定。
<p>自然教育プログラムに関する提案</p> <ul style="list-style-type: none"> 基本方針、テーマ、コンセプトに基づき、10種類のプログラムを提案 	<p>報告書等により、確実に実施されていることを確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 6種類のプログラムが実施された（那須平成の森ガイドウォーク、ジュニア（子ども）インタープリターになろう等）。残り4種類についても準備が進められており、令和元年度中に実施予定。
<p>広報・普及啓発に関する提案</p> <ul style="list-style-type: none"> 人材育成プログラムに対する方策や環境教育の普及啓発手法など4種類を提案 	<p>報告書等により、確実に実施されていることを確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 3種類の人材育成及び普及啓発手法が実施された（人材育成プログラムの構築と使用するテキストの作成、SNS等によるタイムリーな自然情報の発信等）。残り1種類についても準備が進められており、令和元年度中に実施予定。
<p>業務の質の維持向上に関する提案</p> <ul style="list-style-type: none"> 研修の実施などを提案 	<p>報告書等により、確実に実施されていることを確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 自主開催・外部研修を含め、平成29年度は3回、平成30年度は4回のスタッフ研修が行われた（リスクマネジメント研修含む）。

《那須高原ビジターセンター管理運営業務》

提案内容	履行状況
那須高原ビジターセンターに関する提案 ・基本方針、テーマ、コンセプトに基づく地域と連携した企画展 29 種	報告書等により、確実に実施されていることを確認した。 ・ビジターセンターにおいては、23 種の展示について作成・出展済（那須地域の歴史、那須甲子地域で実施しているアウトドアアクティビティの紹介等）。残り 6 種類についても準備が進められており、令和元年度中に実施予定。
広報・普及啓発に関する提案 ・那須高原ビジターセンターの広報・普及に関する提案 10 種	報告書等により、確実に実施されていることを確認した。 ・8 種類の広報・普及が実施された（那須町、観光団体等が主催するイベントへの参加、SNS の活用等）。残り 2 種類についても準備が進められており、令和元年度中に実施予定。
業務の質の維持向上に関する提案 ・研修の実施などを提案	報告書等により、確実に実施されていることを確認した。 ・自主開催・外部研修を含め、平成 29 年度は 17 回、平成 30 年度は 11 回のスタッフ研修が行われた（リスクマネジメント研修含む）。

なお、本業務においては、実施要項により、来館者及び参加者アンケート調査の結果や業務状況から業務改善が必要だと受託者あるいは環境省関東地方環境事務所が判断した場合、受託者は業務改善計画を作成し、実施することと定められているが、平成 30 年 3 月 31 日現在、業務は確実に実施され、業務の質も確保されていることから、業務改善計画は作成されていない。

2. 実施経費についての評価

項目	金額等
従来経費（A）	47,619,048円（平成25年度）
実施経費（B）	45,339,238円 （那須平成の森運営管理業務と 那須高原ビジターセンター管 理運営業務の業務経費を合計 したもの） ※内訳 那須平成の森運営管理業務 36,574,075円

	那須高原ビジターセンター管理 運営業務 8,765,164円 注) いずれの金額も切り上げの 金額を記載していることか ら、合計値と内訳の和の値が 不整合となっている
削減額 (C) = (A) - (B)	2,279,810円
削減率 (C/A×100)	4.78%

3. その他（特記事項に係る経緯等）

（1）那須平成の森と那須高原ビジターセンターをそれぞれ分けて入札を行う必要性

業務を2つに分けることにより、那須高原ビジターセンター管理運営業務の競争参加資格がB、C又はDの等級となることから、新たにDランクの事業者の参入が可能となっている。実際に、現在那須高原ビジターセンター管理運営業務を受注しているNPO法人那須高原自然学校はDランクであり、分割したことにより新たな事業者の参入がみられている。

（2）実施要項における要件緩和について

これまで、現地説明会の開催、類似業務の経験を必須項目から加点項目に変更、従来の実施状況に関する情報（実施経費、人員等）を開示、業務分割といった改善を重ねてきている。さらなる改善のため、過去に応札した者などにヒアリングを行ったが、業務発注方法の改善につながるヒアリング結果は得られず、競争性改善につながる要件緩和できる事項は見当たらない。

4. 評価委員会等からの評価

平成31年3月26日に、5名の外部有識者からなる「那須平成の森運営管理業務事業評価委員会」を開催し、本事業の実施状況報告について、以下の通り評価を得た。

- （1）確保されるべき質として設定した「業務の確実な実施」については、創意工夫が行われており、アンケートによる利用者の評価も高く、経費に対して、質の高い業務が行われていると評価できる
- （2）確保されるべき質として設定した「十分な情報提供」については、設定した目標を達成できている
- （3）実施経費についても、従来の経費に比べて削減されている
- （4）1者応札となっているのは自然ガイド事業者に限られるという背景も大きいと考えられ、入札の枠組みは競争が可能なものとなっており問題はない
- （5）2業務が一括で発注された方がよいという事業者ヒアリング結果もあったが、2つの施設の性格に違いがあること、事業分割により競争参加資格の幅を広げたことにより新たな事業者が受注していることから、今後も2業務が緊密に連携できる体制を確保しつつ、業務を分割して発注することが望ましい

5. 評価のまとめ

(1) 評価の総括

本業務の市場化テストは今期が2期目である。本業務については、これまで、現地説明会の開催、類似業務の経験についての必須項目から加点項目への変更、従来の実施状況に関する情報（実施経費、人員等）の開示、業務の分割といった競争性改善のための取組を実施してきたが、入札の結果、那須平成の森及びビジターセンターともに1者応募となった。

平成29年4月1日から平成31年3月31日までの間、「1. 業務の質に関する評価」に示した通り、着実な業務実施がなされたとともに、情報提供や提供プログラムに対しては利用者から高い評価を得ており、確保すべき質は十分に達成されている。また、「1（3）民間事業者からの改善提案による改善実施事項」に示す通り、提案事項についても着実に履行されており、業務改善指示等の措置はなく、また法令違反行為等もなかった。

また、本業務については、事業対象施設が平成23年度に開館した新しい施設ということもあり、平成25年度までは企画競争にて受託者を決定していたが、業務仕様書の内容等についてノウハウの蓄積が得られたことなどから、平成26年度より、総合評価落札方式に切り替えたところ、「2. 実施経費についての評価」に示したとおり、経費削減効果を得ることができた。

実施状況については、関東地方環境事務所に、外部有識者で構成される那須平成の森運営管理業務事業評価委員会を平成30年度に設置しており、「4. 評価委員会等からの評価」に記載の通り、同委員会によるチェックを受け、経費に対して質の高いサービスが提供できている、競争性のある枠組みは構築できている等の評価を得ている。

さらなる改善のため、過去に応札した者などにヒアリングを行ったが、業務発注方法の改善につながるヒアリング結果は得られず、さらなる改善は困難と考えられる。ヒアリングの結果は「元御用邸の森の価値をわかりやすく来園者に伝える能力等、本業務を実施するノウハウをそもそも有していない」「一度入札に参加したが、自然解説ガイドを行う人材（インタープリター）の確保又は育成ができないと判断した」「類似業務の実績不足」等の理由により、その後入札に参加していないことから、事業者がインタープリターを確保することは困難であることが窺える。なお、過去に請負事業者とは別に何者か入札や入札説明会に参加している実績があるが、ビルの管理などを行っている者であり、自然解説などの実績のある事業者ではないため、必要とされる水準のサービスを提供することは困難と考えられる。

特に那須平成の森では、一般的な自然公園とは異なり、「他地域にもみられる二次林を活用して、元御用邸の森という経緯に即した高品質な自然解説ガイドを行う」という事情があることから、インタープリターは環境教育の目的を十分に理解し、それを参加者に伝えるための知識やコミュニケーションスキルを身につけているとともに、参加者の反応を見ながら常に技術の向上を図ろうとする姿勢が必要となり、本業務の自然教育プログラムの実施に資する人材はインタープリターの中でも限られてくる。本業務の自然教育プログラムを実施する能力があると思われる事業者に対して、入札に参加しなかった理由についてヒアリングを実施したところ「一般的に、インタープリテーションは

その地域の自然に根ざした活動なので、他地域で活動している団体が別の場所に参入することは考えにくい」という回答が得られた。このように、受託可能な事業者が非常に限定されることから、那須平成の森の運営管理業務については、市場化テストによるこれ以上の競争性の改善は困難である。

また、那須高原ビジターセンターについても、通常のビルメンテナンスとは異なり周辺の自然環境・登山道の状況やその季節変化等を踏まえた展示品のタイムリーな更新や展示企画があるため、こちらも特殊性が高く競争性の確保が困難である。加えて、標高1000m近い山地に所在し、最寄りのJR那須塩原駅から自動車ですら約45分という立地条件からも入札参加者が限定されると考えられる。

さらに、那須平成の森運営管理業務が終了プロセスへ移行した場合は、那須高原ビジターセンター（年間実施経費876万円）のみ市場化テストを継続することとなるが、そうした場合に経費削減の効果があまり見込めないことから、こちらの業務も併せて終了プロセスへ移行したい。

（２） 今後の方針

本事業については、以下の通り、「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 Ⅲ 4. 新プロセス移行後における市場化テスト終了の可否判断」に定める終了プロセスへ移行する基準を満たしており、これ以上の改善は困難と思われるため、今後は終了プロセスに移行することとしたい。

市場化テスト終了基準「1. 良好な実施結果が得られた事業①受託民間事業者が業務改善指示等を受けたこと、業務に係る法令違反行為等がなかったか。」については、そのような行為はなかった。

同基準1. 「②実施状況についての外部有識者によるチェックを受ける仕組み（評価委員会等）を備えているか（又は設置が予定されているか）」については、外部有識者による評価委員会による評価が実施されている。

同基準1. 「③入札に当たって競争性が確保されていたか。」については、1者応札となっているが、環境省設置の那須平成の森運営管理業務事業評価委員会において、「1者応札となっているのは自然ガイド事業者に限られるという背景も大きいと考えられ、入札の枠組みは競争が可能なものとなっており問題はない」との評価を得ている。本業務については、元御用邸用地であった豊かな自然を維持しつつ、同用地の一部を国民が自然に直接ふれあえる場として活用してはどうかとの当時の天皇陛下のお考えを受け、国民に自然ガイドによる上質なサービスを提供するものであり、インタープリテーションに関する極めて高度な専門性が求められる業務であるが、我が国において、自然ガイド業界は経済的に恵まれているとはいえ、こうした上質なサービスを提供できる組織が極めて限られている。

同基準1. 「④対象公共サービスの確保されるべき質に係る目標を達成しているか。」については、「Ⅱ 評価 1. 事業の質に関する評価」に記載の通り、目標を達成している。

同基準1. 「⑤経費削減の点で効果を上げているか。」については、市場化テスト開始前に比べて経費削減がなされている。

同基準「2. 市場化テストの実施だけでは実施状況の更なる改善が見込めない事業 ①

発注単位の検討、その他競争性改善のための改善を試みたか。」については、業務分割、現場説明会の開催等の改善を実施している。

同基準2.「②更なる改善が困難な事情が分析されているか。」については、5（1）に記載の通り、分析されている。

同基準2.「③入札説明会に参加しながら応札しなかった者等にその理由の確認を行うなど改善を試みたか。」については、該当する事業者にヒアリングを実施している。

同基準2.「④広報を実施し、入札参加者の拡大を試みたか。」については、今後、メーリングリストなど、関係団体への広報を強化する予定としている。

終了後も、これまで官民競争入札等管理委員会における審議を通じて厳しくチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続きに関する事項を踏まえた上で、関係団体への広報活動を実施するなど積極的な情報開示等により更なる競争性の改善に努め、引き続き公共サービスの向上、コストの削減を図る努力を継続する。

来館者アンケート、利用者アンケート実施結果

1. 那須平成の森等維持管理業務に係る来館者アンケート結果

那須平成の森フィールドセンター、並びに那須高原ビジターセンター来館者に対し、アンケートを実施した。アンケート用紙は、来館者の目につきやすく、かつ来館者が落ち着いて記入できるような回収箱とともに設置し、ご協力いただける方にご記入いただいた。アンケート回収数等は以下の通り。

受託者は、アンケート回収数を確保すべく、アンケート用紙設置位置の工夫や回収箱の工夫などを重ねたが、回収数は目標数を大きく下回る結果となった。回収数が少なかった原因としては、

- ・両施設とも窓口スタッフと来館者とのコミュニケーションが良好であるため、施設に対する感想はアンケートに記入せず、直接スタッフに伝える来館者が多い。

- ・両施設とも、ヘビーユーザーや団体で訪れる来館者が多く、そのような方々は複数回来館しても1回しかアンケートには回答しない、滞在時間が短くアンケートに回答することは難しい。

などが考えられる。

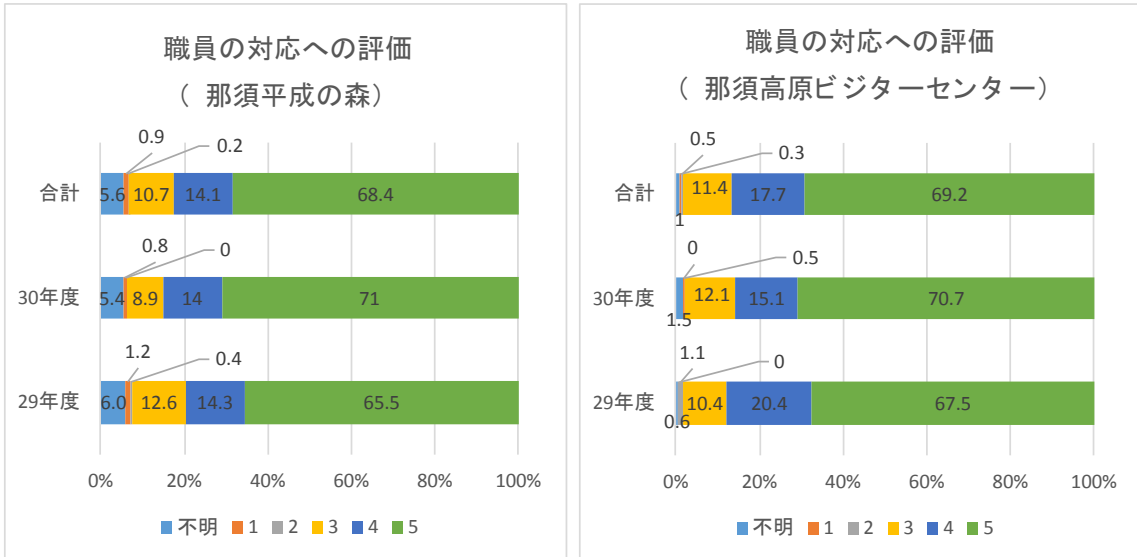
	アンケート 回収目標数	アンケート 回収数	回収目標数に 対する割合	(参考) 来館者数
那須平成の森フィールドセンター				
29年度	1,200	252	16.6%	52,894
30年度	1,200	279	23.3%	49,570
合計	2,400	531	22.1%	102,464
那須高原ビジターセンター				
29年度	600	191	31.8%	23,165
30年度	600	205	34.2%	24,391
合計	1,200	396	33.0%	47,556

(1) 職員の対応への評価

職員の対応に対する評価を5段階評価で質問した。

(悪い) 1 ←————→ 5 (良い)

那須平成の森、那須高原ビジターセンターともに、4以上の評価が80%以上を占め、下位2ランク(1, 2)の割合は2施設の平均で約1.0%、最大でも1.6%であった。

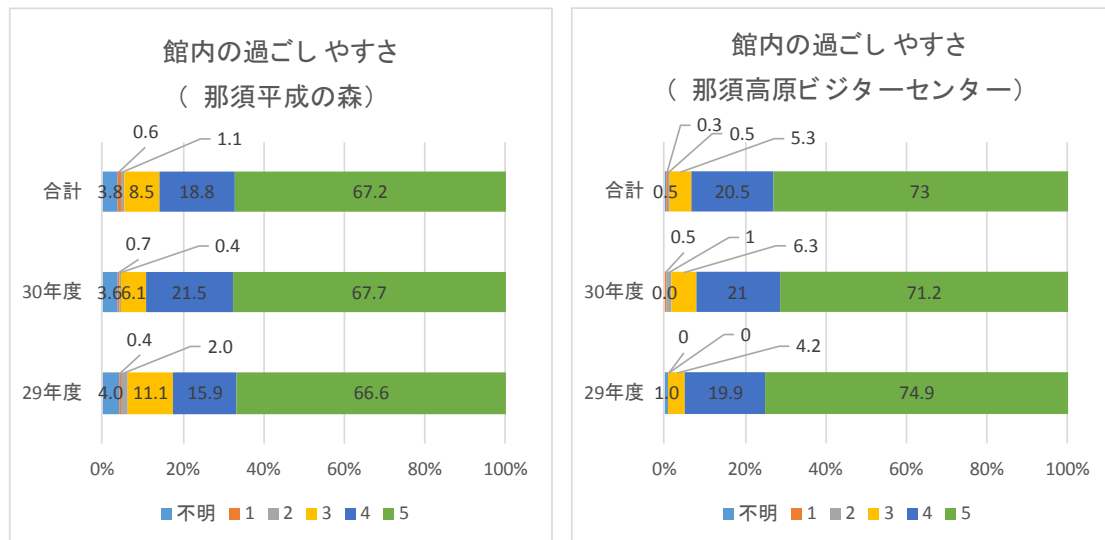


(2) 清掃状況など館内の過ごしやすさへの評価

施設の清掃状況など館内の過ごしやすさに対する評価を5段階で質問した。

(悪い) 1 ←————→ 5 (良い)

那須平成の森、那須高原ビジターセンターともに、4以上の評価が80%以上を占め、下位2ランク(1, 2)の割合は2施設の平均で約1.3%、最大でも2.4%であった。

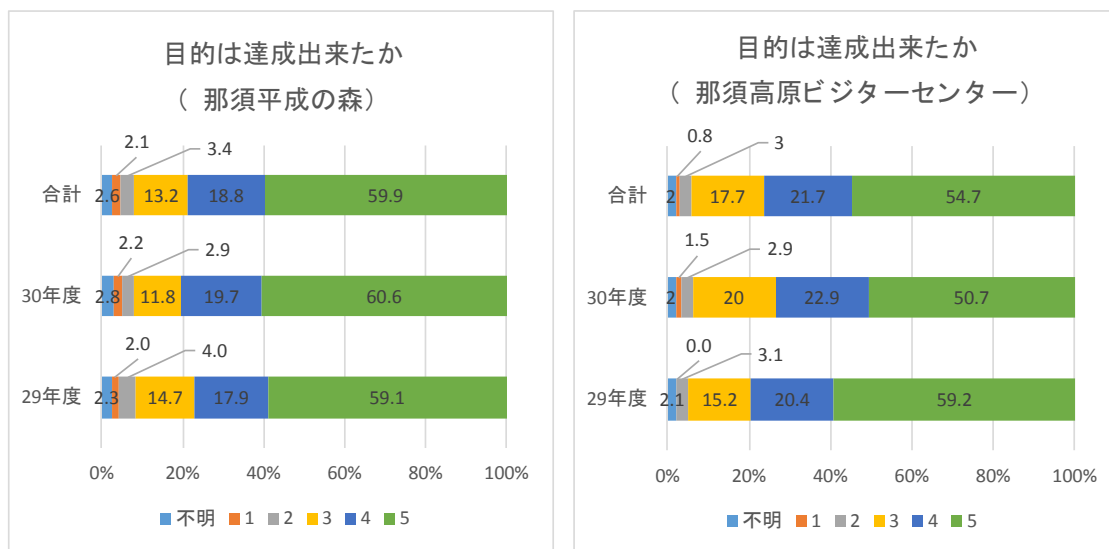


(3) 施設が発信する情報への評価（来館の目的が達成できたかの評価）

施設が発信する情報が得られたなど、来館した目的が達成出来たかどうかについての評価について、5段階で質問した。

(悪い) 1 ←————→ 5 (良い)

那須平成の森、那須高原ビジターセンターともに、4以上の評価が70%以上を占め、下位2ランク（1，2）の割合は2施設の平均が約4.7%、最大でも6%であった。



2. 那須平成の森等運營業務に係る参加者アンケート結果

自然教育プログラム参加者のうち、団体利用者を除く参加者に対し、アンケートを実施した。アンケート用紙はプログラム終了後に全員に手渡しし、ご協力いただける方にご記入いただいた。アンケート回収数等は以下の通り。

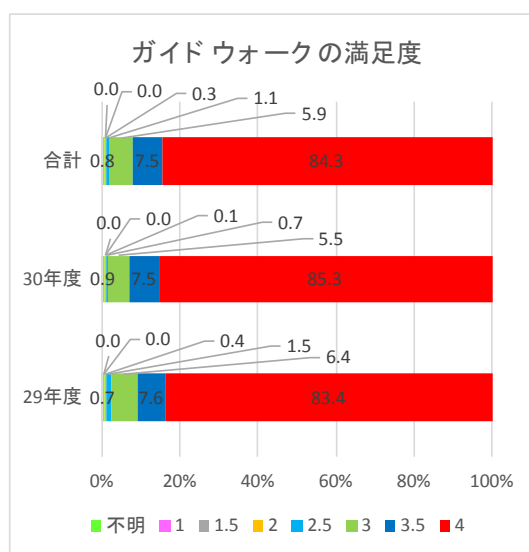
年度	プログラム参加者数	アンケート回収数	アンケート回収率
29年度	1,524	908	59.6%
30年度	1,159	938	80.9%
合計	2,683	1,841	68.6%

(1) ガイドプログラムに対する満足度

ガイドプログラムに対する満足度を7段階評価で質問した。

(悪い) 1 \longleftrightarrow 4 (良い)

各年度とも3.5以上の評価が90%以上を占め、下位ランク（1，1.5）の割合は0%であった。



(2) 解説のわかりやすさ

ガイドプログラムに対する満足度を7段階評価で質問した。

(悪い) 1 \longleftrightarrow 4 (良い)

各年度とも3.5以上の評価が90%以上を占め、下位ランク（1，1.5）の割合は0%であった。

