

平成 28 年 6 月 20 日
総務省行政管理局公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業
「那須平成の森運営管理業務」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。

記

I 事業の概要等

事 項	内 容
事業概要	環境省が管理する那須平成の森運営管理業務
実施期間	平成 26 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日
受託事業者	公益財団法人キープ協会
契約金額（税抜）	135,714,288 円（単年度当たり：45,238,096 円）
入札の状況	2 者応札（説明会参加＝3 者／予定価内＝2 者）

II 評価

1 評価方法について

環境省から提出された平成 26 年 4 月から平成 28 年 3 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評価を行う。

2 対象公共サービスの実施内容に関する評価

事 項	内 容	
確保されるべき 質の確保状況	以下のとおり、適切に履行されている	
	確保されるべき水準（一例）	評価
	1. 維持管理業務 （1）業務の確実な実施 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）に記載する業務を確実に実施すること。	・仕様書に記載する業務を確実に実施している。 ・清掃、各種点検等は規定の頻度により行われた。また、清掃状況に対する入館者アンケートで、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90%以上を占め、下位2ランク（1、2）の割合は2%未満であった（5段階評価）。
	（2）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、「入手できなか	実績は下記のとおりであり、確保すべき質は達成している。 ・那須平成の森フィールドセンター 平成26年度 5.5%

	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。	平成27年度 3.7% 合計 4.6% ・那須高原ビジターセンター 平成26年度 5.7% 平成27年度 3.3% 合計 4.5% ※受託者の工夫はあったものの、アンケート回収数は目標数を下回った。しかし、両施設ともヘビーユーザーが多く、そういった方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などの原因が考えられ、質の確保は達成されていると思料する。
	2. 運営業務 (1) 業務の確実な実施 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）に記載する業務を確実に実施すること。	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 ・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。 ・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26年は296回、平成27年は270回開催された。 ②地元との連携 ・報告書等により、確実に実施されていることを確認した。 ・那須町内の小中学校について、平成26年は5件、平成27年は9件の環境学習等への対応が行われた。
	(2) 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。	確保すべき質は達成している。 ・満足度 平成26年度 0.1% 平成27年度 0% 合計 0.04% ・解説のわかりやすさ 平成26年度 0% 平成27年度 0% 合計 0%
民間事業者からの改善提案	○メールマガジンの配信など、5種類の広報手法が提案され、4種類（那須での過ごし方提案の発信等）が実施された。残り1種類についても準備が進められており、平成28年度中に実施予定である。 ○自主開催・外部研修を含め平成26年度は17回、平成27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を含む）。 ○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 26 年度：1 回、平成 27 年度：1 回）。運営会等での意見とともに、運営管理に反映されている。
--	---

3 実施経費（税抜）

従前経費	47,619,048 円（税抜。平成 25 年度）
実施経費	45,238,096 円（税抜。平成 26 年度から 28 年度。1 年分に換算）
削減額	2,380,952 円
削減率	5 %

4 評価のまとめ

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 26 年度、平成 27 年度の 2 か年とも目標を達成していると評価できる。

また、民間事業者の改善提案により、広報・普及啓発、業務の質の維持向上（研修の実施）等、民間事業者のノウハウと創意工夫の発揮が業務の質の向上に貢献したものと評価できる。

実施経費についても、5 %の経費削減が図られており、評価できる。

5 今後の方針

本事業の市場化テストは今期が 1 期目であり、事業全体を通じての実施状況は以下のとおりである。

- ① 実施期間中に受託民間事業者への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。
- ② 関東地方環境事務所に設置予定の外部有識者で構成される評価委員会において、事業実施状況のチェックを受ける予定である。
- ③ 入札において、2 者の応札であり、競争性が確保されていた。
- ④ 確保されるべき公共サービスの質において、全ての目標を達成していた。
- ⑤ 経費削減において、従来経費からの削減率 5 %の効果を上げていた。
- ⑥ 次期事業の実施要項について、従来の実施要項の内容を承継する見込みである。

以上のことから、本事業については「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決定）Ⅲ. 1 の基準を満たしており、今期をもって新プロセスへ移行することが適当であると考えられる。

平成 28 年 6 月 3 日
環 境 省

那須平成の森運営管理業務の実施状況について

1. 事業概要

(1) 業務内容

那須平成の森及び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、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)

(2) 業務実施期間

平成 26 年 4 月 1 日から平成 29 年 3 月 31 日までの 3 ヶ年
※市場化テスト 1 期目

(3) 受託事業者

公益財団法人キープ協会

(4) 契約金額(税抜)

135,714,288 円(3 ヶ年)

(5) 受託事業者決定の経緯

平成 25 年 12 月 25 日	入札公告
平成 26 年 1 月 14 日	現場説明会(任意)を開催。2 者が参加した。
1 月 15 日	入札説明会(必須)を開催。3 者が参加した。
2 月 21 日	提案書提出締切。2 者から提案書が提出された。
2 月 25 日	提案書について 2 者のヒアリングを実施。提案書審査委員会を設置し、審査を行った結果、2 者の提案書について基本項目は全て満たしていることを確認した。
2 月 28 日	開札。2 者から応札があり、2 者とも予定価格の範囲内であった。総合評価を行った結果、上記事業者が落札者となった。(落札率:96.1%)

2. 確保すべき質の達成状況

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 28 年 3 月 31 日時点での達成状況は以下のとおりである。

（１）那須平成の森等維持管理業務

１）確保すべき質

①業務の確実な実施

那須平成の森等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）に記載する業務を確実に実施すること。

②十分な情報提供

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、「入手できなかった」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）達成状況

①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、月報、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。 ・清掃、各種点検等は規定の頻度により行われた。清掃状況に対する入館者アンケート結果は別項に示す通り。 ・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別項に示す通り。要望、苦情等は日報等により随時報告がなされた。 ・事業者の適切な指揮のもと、ボランティア（H26：延べ 62 名、H27：延べ 43 名）が業務補助にあたった。

	・那須平成の森の自然情報は通年記録された。
(3) 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。 ・清掃、各種点検等は規定の頻度により行われた。清掃状況に対する入館者アンケート結果は別項に示す通り。 ・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別項に示す通り。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。
(4) 那須平成の森フィールドセンター及び那須高原ビジター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。 ・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（H26：3 件、H27：2 件）。 ・次年度展示が随時企画・作成された。
(5) 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。 ・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（H26：40 回、H27：22 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（H26：17 回、H27：7 回）。 ・学びの森トイレについて、定期的な点検・清掃が行われた。
(6) 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。 ・セキュリティーキーを紛失する事案が H26 年度に 1 件発生したが、速やかに環境省担当官に報告があり、問題は発生しなかった。 ・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、節電が実施されていることを確認した。
--	--

②十分な情報提供

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及び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。

・那須平成の森フィールドセンター

平成 26 年度 5.5%、平成 27 年度 3.7%、合計 4.6%

・那須高原ビジターセンター

平成 26 年度 5.7%、平成 27 年度 3.3%、合計 4.5%

（２）那須平成の森等運営業務

１）確保すべき質

①業務の確実な実施

那須平成の森等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）に記載する業務を確実に実施すること。

②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）那須平成の森等における自然教育プログラムの企画、	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。 ・ワークシート 1 種類、レンタル BOX 4 種類が利用者に提供

立案及び実施	された。 ・無料ミニプログラムは、4-11月は2回/日、12-3月は1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、H26は各1回、H27は1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、H26は296回、H27は270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、H26は57回、H27は61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・自然環境学習に関する人材育成業務	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。 ・H26は1回、H27は1回開催された。
(3) 地元等との連携	報告書等により、確実に実施されていることを確認した。 ・那須町内の小中学校について、H26は5件、H27は9件の環境学習等への対応が行われた。 ・地域向けプログラムとして、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。
(4) 広報・普及啓発等	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。 ・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。 ・貸館対応（H26：69件、H27：60件）は適切に行われた。
(5) プログラムの質の確保及び次年度プログラム提案	報告書等により、確実に実施されていることを確認した。 ・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（H26：2回、H27：1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項に示す通り。 ・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。
(6) 本業務全体のマネジメント業務	・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。 ・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。

②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

平成26年度 0.1%、平成27年度 0%、合計 0.04%

・解説のわかりやすさ

平成26年度 0%、平成27年度 0%、合計 0%

3. 提案を反映した業務の履行状況

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。

提案内容	履行状況
那須平成の森フィールドセンター及び那須高原ビジターセンターの展示に関する提案 ・基本方針、テーマ、コンセプト	報告書等により、確実に実施されていることを確認した。 ・7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

に基づき、8 種類の展示を提案	紹介する展示等)。残り 1 種類についても準備が進められており、平成 28 年度中に実施予定。
自然教育プログラムに関する提案 ・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	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（こども）インタープリターになろう等）。残り 2 種類についても準備が進められており、平成 28 年度中に実施予定。
広報・普及啓発に関する提案 ・メールマガジンの配信など、5 種類の広報手法を提案	報告書等により、確実に実施されていることを確認した。 ・4 種類の広報手法が実施された（メールマガジン、那須での過ごし方提案の発信等）。残り 1 種類についても準備が進められており、平成 28 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 26 年度は 17 回、27 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）。 ・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（H26：1 回、H27：1 回）。運営会等での意見とともに、運営管理に反映されている。

4. 業務改善計画を反映した業務の履行状況

該当なし。

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。

平成 28 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。

5. 実施経費の状況及び評価

平成 25 年度以前においては、企画競争により受託者を決定していた。平成 26～28 年度の 3 ヶ年の業務について、総合評価落札方式で受託者を決定したところ、5.0%の経費削減効果が認められた。

従来の実施経費（平成 25 年度） 47,619,048 円（税抜）

市場化テスト実施後の実施経費（平成 26-28 年度。1 年分に換算）

45,238,096 円（税抜）

差額 年間 2,380,952 円

経費削減率 $2,380,952 / 47,619,048 = 5.0\%$

6. 総合評価

（1）実施内容に関する評価

本業務の市場化テストは今期が 1 期目である。入札において、2 者の応札であり、競争性が確保されていた。

平成 26 年 4 月 1 日から平成 28 年 3 月 31 日までの間、2 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、3 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、今般、総合評価落札方式に切り替えたところ、5 に示したとおり、経費削減効果を得ることができた。

また、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評価委員会を平成 28 年度中に設置予定であり、今後は同委員会によるチェックを受ける予定である。

（2）次期業務の実施にあたっての留意事項

以上のとおり、本事業については、「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」に定める新プロセスへ移行する基準を満たしており、良好な実施結果が得られていることから、今後の事業に当たっては、新プロセスへ移行することとしたい。

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場所に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わざわざアンケートに書かない来館者が多い（直接スタッフに言う）。
- ・両施設ともヘビーユーザーが多く、そういった方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。

などが考えられる。

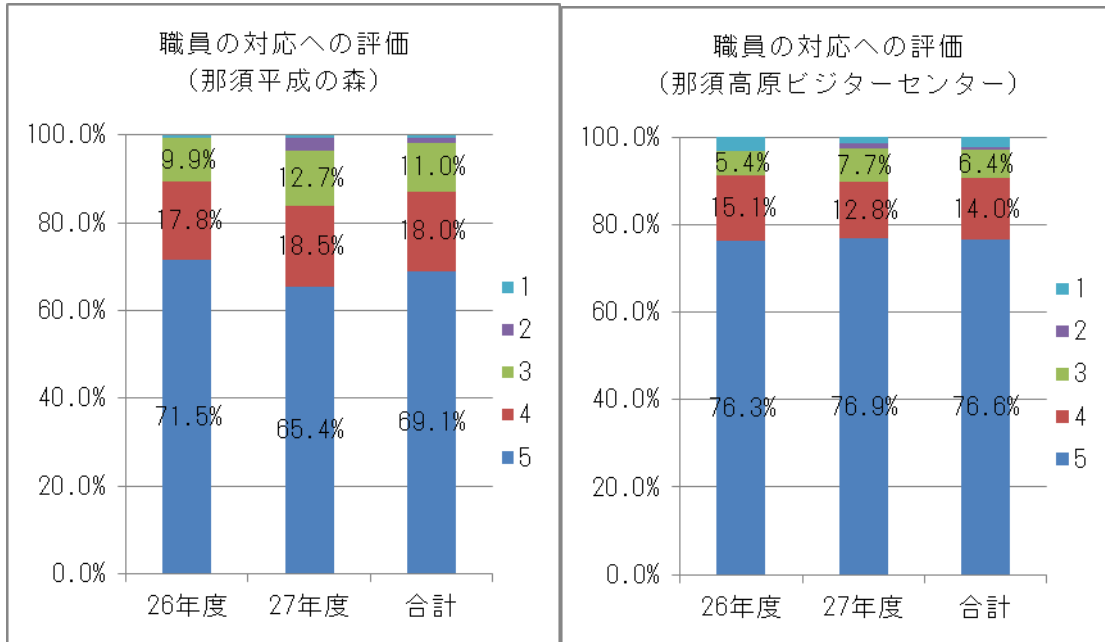
	アンケート 回収目標数	アンケート 回収数	回収目標数に 対する割合	(参考) 来館者数
那須平成の森フィールドセンター				
26 年度	1,200	405	33.8%	67,197
27 年度	1,200	310	25.8%	65,016
合計	2,400	715	29.8%	132,213
那須高原ビジターセンター				
26 年度	600	107	17.8%	27,828
27 年度	600	94	15.7%	29,444
合計	1,200	201	16.8%	57,277

(1) 職員の対応

職員の対応に対する評価を5段階評価で質問した。

(良い) 5 $\longleftrightarrow$ 1 (悪い)

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3%未満であった。

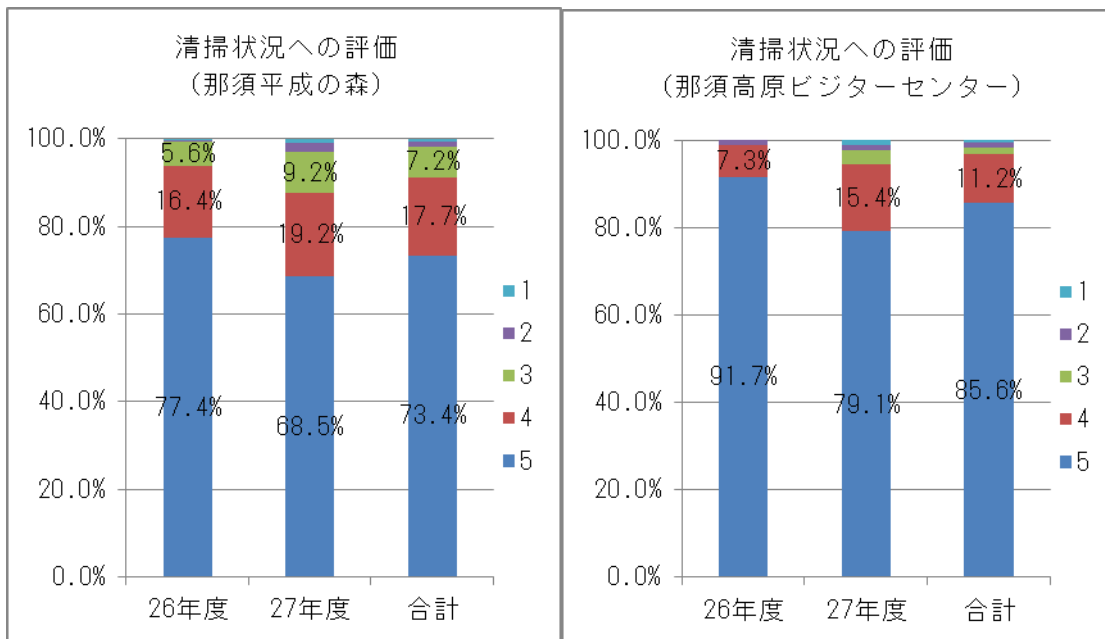


(2) 清掃状況への評価

施設の清掃状況に対する評価を5段階で質問した。

(良い) 5 $\longleftrightarrow$ 1 (悪い)

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90%以上を占め、下位2ランク(1, 2)の割合は2%未満であった。

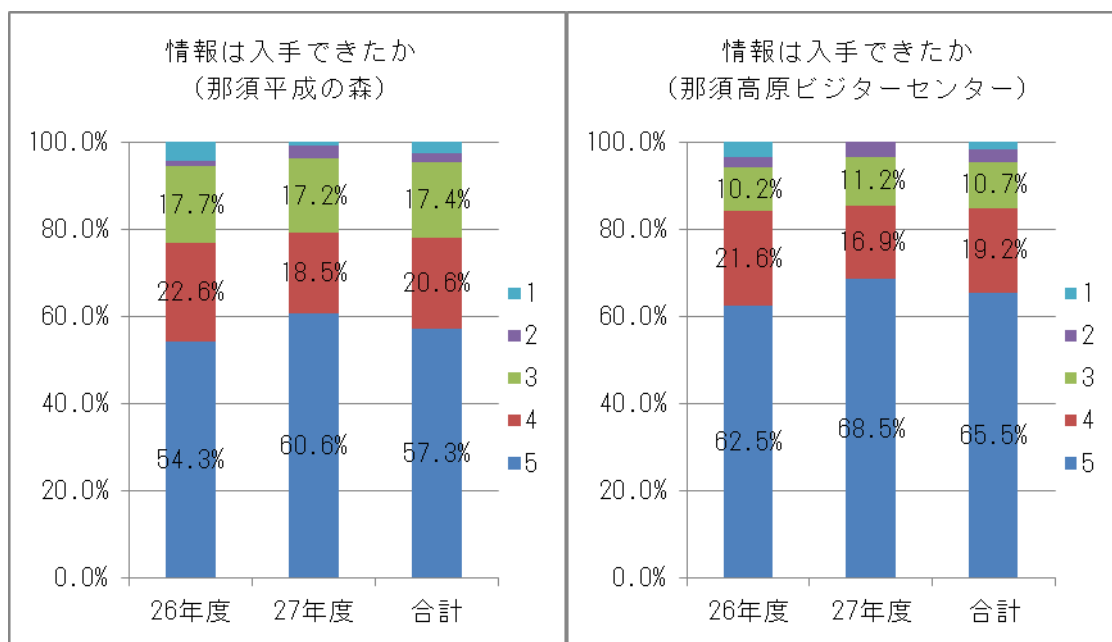


(3) 施設が発信する情報への評価

必要とする情報を得られたかどうかについて5段階評価で質問した。

(入手できた) 5 $\longleftrightarrow$ 1 (入手できなかった)

那須平成の森、那須高原ビジターセンターともに、4以上の評価が約80%を占め、下位2ランク(1, 2)の割合は5%未満であった。



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。

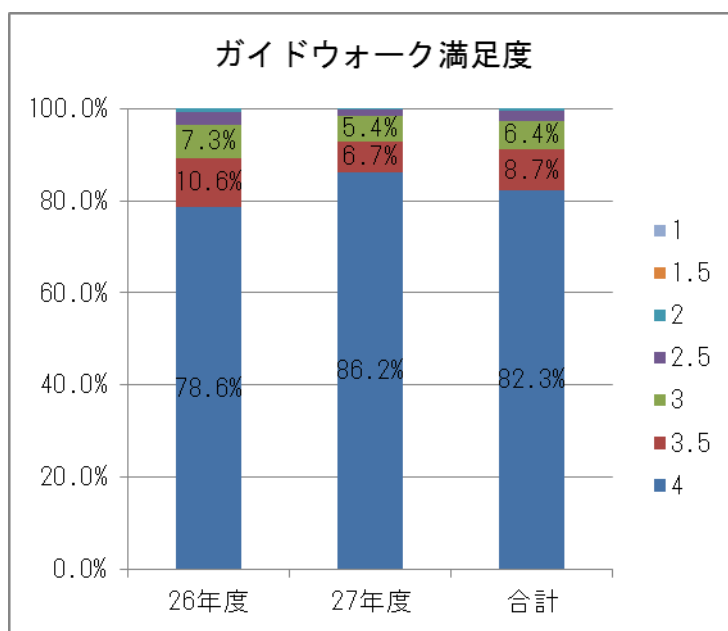
年度	プログラム 参加者数	アンケート 回収数	アンケート 回収率
26 年度	1, 663	1, 227	73. 8%
27 年度	1, 751	1, 152	65. 8%
合計	3, 414	2, 379	69. 7%

(1) プログラムに対する満足度

プログラムに対する満足度を7段階評価で質問した。

(良い) 4 $\longleftrightarrow$ 1 (悪い)

各年度とも3.5以上の評価が約90%を占め、下位2ランク(1, 1.5)の割合は1%未満であった。



(2) 解説のわかりやすさ

プログラムに対する満足度を7段階評価で質問した。

(良い) 4 $\longleftrightarrow$ 1 (悪い)

各年度とも 3.5 以上の評価が 90%以上を占め、下位 2 ランク (1, 1.5) の割合は 1%未満であった。

