

平成 27 年 4 月 23 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 H25-27 国営越後丘陵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越後丘陵公園（新潟県長岡市）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 23 年 7 月 15 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「H25-27 国営越後丘陵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本業務全体のマネジメント及び企画立案業務<br>1) マネジメント 2) 企画運営管理<br>②施設・設備維持管理業務<br>1) 維持修繕・保守点検 2) 清掃 3) 利雪<br>③植物管理業務<br>④収益施設等管理運営業務    |
| 契約期間     | 平成 25 年 4 月から平成 28 年 3 月までの 3 年  |
| 受託事業者    | H25-27 国営越後丘陵公園運営維持管理業務公園財団・グリーン産業・J<br>R 東日本コンサルタンツ共同体<br>代表企業：一般財団法人公園財団<br>構成企業：グリーン産業株式会社、ジェイアール東日本コンサルタン<br>ツ株式会社 |
| 契約金額（税抜） | 1, 095, 900, 000 円<br>平成 25 年度：365, 300, 000 円<br>平成 26 年度：365, 300, 000 円<br>平成 27 年度：365, 300, 000 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  | <b>公園利用者数の確保</b><br>・公園利用者数：年間 456,940人以上<br>第1四半期 174,331人以上、第2四半期 125,018人以上、<br>第3四半期 95,479人以上、第4四半期 62,112人以上  |
|        | <b>利用者満足度の確保</b><br>・公園の運営に関する利用者の満足度<br>利用者の「満足、やや満足」の回答比率：年間 97.3%以上<br>第1四半期 94.1%、第2四半期 97.3%、<br>第3四半期 97.5%、第4四半期 97.7%   |
|        | <b>地域特性を生かした植物管理</b><br>・北陸地方の地域特性を生かした花修景に関する利用者の満足度<br>利用者の「満足だった」の回答比率：年間 52.9%以上  |
|        | <b>多様な利用プログラムの提供</b><br>・ゾーン別の利用プログラムの開催回数、延べ参加人数<br>健康ゾーン                  ：年間開催回数 360回以上、年間延べ参加人数 45,264人以上<br>里山フィールドミュージアム：年間開催回数 82回以上、年間延べ参加人数 1,857人以上   |
|        | <b>情報受発信</b><br>・マスコミによる報道件数                  ：年間 697件以上<br>・ホームページの総アクセス件数：年間 246,827件以上   |
| 個別業務の質 | <b>① 本業務全体のマネジメント及び企画立案業務</b><br><b>1) マネジメント</b><br>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、これらの業務を総括し、適切な進捗管理が行われていること。<br>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。<br><b>2) 企画運営管理</b><br>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。 |

|                |  |
|----------------|--|
| 個別業務の質<br>(続き) | <p>② 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、遊具、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。</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、施設内外の汚れを除去し、又は汚れを予防すること。</p> <p>3) 利雪</p> <p>公園利用者の安全が確保されていること。また冬季の雪利用が可能なことを目的とし指定された業務内容を実施し積雪によって、公園の機能に障害が出ないようにすること。</p> |
|                | <p>③ 植物管理業務</p> <p>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。</p>   |
|                | <p>④ 収益施設等管理運営業務</p> <p>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。</p>   |
|                |  |

## 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24年11月28日に開札をした結果、いずれも予定価格の制限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25年4月から平成26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 25 年度  | 平成 26 年度<br>(4~12 月) |
| 公園利用者数の確保     | 本公園全体の年間及び四半期ごとの公園利用者数                | 年間 456,940 人以上      | 543,929 人 | 470,896 人            |
|               |                                       | 第 1 四半期 174,331 人以上 | 226,744 人 | 200,729 人            |
|               |                                       | 第 2 四半期 125,018 人以上 | 142,868 人 | 159,939 人            |
|               |                                       | 第 3 四半期 95,479 人以上  | 117,784 人 | 110,228 人            |
|               |                                       | 第 4 四半期 62,112 人以上  | 56,533 人  | —                    |
| 利用満足度の向上      | 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 97.3%以上          | 97.6%     | 97.9%                |
|               |                                       | 第 1 四半期 94.1%以上     | 97.8%     | 97.9%                |
|               |                                       | 第 2 四半期 97.3%以上     | 97.3%     | 98.0%                |
|               |                                       | 第 3 四半期 97.5%以上     | 97.5%     | 98.0%                |
|               |                                       | 第 4 四半期 97.7%以上     | 97.7%     | —                    |
| 地域特性を生かした植物管理 | 北陸地方の地域特性を生かした花修景に関する利用者の「満足だった」の回答比率 | 年間 52.9%以上          | 54.9%     | 72.8%                |
| 多様な利用プログラムの提供 | 利用プログラムの年間開催回数と延べ参加人数（健康ゾーン）          | 年間開催回数 360 回以上      | 426 回     | 427 回                |
|               |                                       | 延べ参加人数 45,264 人以上   | 75,467 人  | 70,054 人             |
|               | 利用プログラムの年間開催回数と延べ参加人数（里山フィールドミュージアム）  | 年間開催回数 82 回以上       | 105 回     | 128 回                |
|               |                                       | 延べ参加人数 1,857 人以上    | 4,025 人   | 4,140 人              |
| 情報受発信         | マスコミによる報道件数                           | 年間 697 件以上          | 819 件     | 566 件                |
|               | ホームページの総アクセス件数                        | 年間 246,827 件以上      | 526,967 件 | 558,740 件            |

※アンケート調査は、国土交通省北陸地方整備局国営越後丘陵公園事務所が対面式で実施。

## 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 26 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 25 年度については、四半期ごとに設定されている達成すべき質について、一部達成できていない期間があるものの、年間を通じてはほとんどの項目で達成している。特に、ホームページの総アクセス件数については、目標値を大幅に上回っている。

平成 26 年度についても、平成 25 年度と同様、年間の目標について概ね達成する見込みとなっている。

### (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。なお以下の提案については、毎月開催される連絡会議（調査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。

#### ① 春季の「花の丘」演出

世界一のチューリップ公園であるオランダ「キューケンホフ公園」元園長コスター氏デザインによるチューリップ風景の演出や、新潟県及び富山県花弁球根農業協同組合との連携による最新品種チューリップ植栽展示、残雪ゾーンを使った「雪室効果」による開花調整を行い、チューリップ花壇魅力向上のための演出を行った。

#### ② カタクリとギフチョウに出会える風景づくり

新潟県で最大級のカタクリ群生地拡大を目指すとともに、カタクリを吸蜜するギフチョウが舞う風景を創造するため、ギフチョウの食草であるコシノカンアオイの増殖に取り組んでいる。

#### ③ スポーツプログラムの拡充

ノルディックウォーキング、トレイルランニングの体験会・大会を新たに実施するなどスポーツプログラムの充実を図っている。平成 26 年 10 月にはノルディックウォーキングの公認コースに認定された。(日本で 4 番目の認定)

#### ④ 活力あるボランティア活動とアテンダントサービス

ボランティア活動のサポートに加え専門家等による講習会などによりボランティアスキルとモチベーションの向上を図るとともに、利用者のガイド・利用補助等を行うアテンダントサービスを活動内容に追加し、利用者へのサービス向上を図っている。

#### ⑤ 市民協働プログラムの拡大

里山フィールドミュージアムでの農作業への参加協力に応じてポイントを付与し、獲得ポイントに応じて水田で収穫されたお米等を提供する「プチボランティア制度」を導入した。

### 3. 実施経費についての評価

本事業の契約額(平成 25 年度～27 年度分)は 1,095,900 千円(税抜)であり、平成 25 年度における委託費の支払額は、364,828 千円(税抜)(契約額 365,300 千円・税抜)であり、平成 24 年度の実施経費(市場化テスト導入前)376,890 千円(税抜)と比較して、12,061 千円(3.2%)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) : 376,890 千円(平成 24 年度実施経費・税抜)

実施経費(B) : 364,828 千円(平成 25 年度実施経費・税抜)

削減額(C) : 12,061 千円(A-B)

削減率(C/A×100) = 3.2%

### 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 25 年度及び平成 26 年度の 2 か年間を総括して見ると、概ね確保されている。

また、民間事業者の自らの改善提案に基づき、ボランティアによるガイドツアーのほか、平成 25 年から活動を開始した「パークフィットネスボランティア」と協働でトレイルランニングコースの整備・点検を実施し、大会の開催につなげるなど、ボランティア団体と協働した取り組みを行い、利用者数及び満足度の向上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評価できる。

実施経費についても、3.2%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。

## 5. 今後の方針

本事業の市場化テストは今期が1回目であり、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 国土交通省北陸地方整備局内に設置されている外部有識者で構成された「国営公園運営維持管理業務有識者委員会」において、事業実施状況のチェックを受けることとしている。
- ③ 入札において2者の応札があり、競争性は確保されていた。
- ④ 確保されるべき公共サービスの質において、ほぼ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3.2%の効果を上げていた。
- ⑥ 次期事業の実施要項については、従来の実施要項の内容を承継する見込みであり、入札条件等の大幅な見直しの必要はないものである。

また、国土交通省では、次期事業の実施に当たり、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、業務評定の導入及び業務実績に関する要件の緩和等さまざまな改善策を講じることとしている。このように弛まない改善を図ることにより、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と考えられる。

以上

平成 27 年 3 月 13 日  
国 土 交 通 省

## 民間競争入札実施事業

### H 2 5 - 2 7 国営越後丘陵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

国営越後丘陵公園（新潟県長岡市）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) 利雪
- ③植物管理業務
- ④収益施設等管理運営業務

##### (2) 業務委託期間

平成 25 年 4 月 1 日から平成 28 年 3 月 31 日まで（3 年）

##### (3) 受託事業者

H 2 5 - 2 7 国営越後丘陵公園運営維持管理業務

公園財団・グリーン産業・J R 東日本コンサルタンツ共同体

代表者：一般財団法人公園財団

構成員：グリーン産業株式会社、ジェイアール東日本コンサルタンツ株式会社

##### (4) 受託事業者決定の経緯

「H 2 5 - 2 7 国営越後丘陵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 24 年 11 月 28 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 25 年 4 月分～平成 26 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ごとの公園利用者数

##### ア 達成すべき質

- 公園利用者数：年間 456,940 人以上  
第1四半期 174,331 人以上、第2四半期 125,018 人以上、  
第3四半期 95,479 人以上、第4四半期 62,112 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4四半期は目標を下回ったため実施要項の規定に基づき、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、少雪の影響で雪遊びの供用ができない日が多かったことや、クリスマスローズフェスタ及び雪割草まつりにおける集客の伸び悩みを挙げ、業務改善計画書において、平成26年度の第4四半期に向けて、雪が少なくても楽しめるスノーシューのコース拡大や、クリスマスローズフェスタ及び雪割草まつりにおけるファミリー層向けの企画を立案している。
- 平成26年度は、第3四半期までに年間の達成すべき質を確保した。

表1 公園利用者数の確保

| 達成すべき質           | 平成25年度 <sup>1)</sup> |      | 平成26年度 <sup>2)</sup> |                    |
|------------------|----------------------|------|----------------------|--------------------|
|                  | 利用者数                 | 達成率  | 利用者数                 | 達成率                |
| 年間：456,940人以上    | 543,929人             | 119% | 470,896人             | 103% <sup>3)</sup> |
| 第1四半期：174,331人以上 | 226,744人             | 130% | 200,729人             | 115%               |
| 第2四半期：125,018人以上 | 142,868人             | 114% | 159,939人             | 128%               |
| 第3四半期：95,479人以上  | 117,784人             | 123% | 110,228人             | 115%               |
| 第4四半期：62,112人以上  | 56,533人              | 91%  | —                    | —                  |

1) 平成25年度は、平成25年4月1日～平成26年3月31日の期間

2) 平成26年度は、平成26年4月1日～平成26年12月31日の期間

3) 第3四半期までの達成率

### 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度

##### 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97.3%以上  
第1四半期94.1%以上、第2四半期97.3%以上、  
第3四半期97.5%以上、第4四半期97.7%以上

## イ 結果

- ・達成状況は、表 2 のとおりであり、達成すべき質は概ね確保されている。
- ・平成 26 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 公園の運営に関する満足度の回答比率

| 達成すべき質          | 平成 25 年度 <sup>1)</sup> |      | 平成 26 年度 <sup>2)</sup> |                    |
|-----------------|------------------------|------|------------------------|--------------------|
|                 | 満足度                    | 達成率  | 満足度                    | 達成率                |
| 年間：97.3%以上      | 97.6%                  | 100% | 97.9%                  | 101% <sup>3)</sup> |
| 第 1 四半期：94.1%以上 | 97.8%                  | 104% | 97.9%                  | 104%               |
| 第 2 四半期：97.3%以上 | 97.3%                  | 100% | 98.0%                  | 101%               |
| 第 3 四半期：97.5%以上 | 97.5%                  | 100% | 98.0%                  | 101%               |
| 第 4 四半期：97.7%以上 | 97.7%                  | 100% | —                      | —                  |

- 1) 平成 25 年度は、平成 25 年 4 月 1 日～平成 26 年 3 月 31 日の期間
- 2) 平成 26 年度は、平成 26 年 4 月 1 日～平成 26 年 12 月 31 日の期間
- 3) 第 3 四半期までの達成率
- 4) アンケート調査は、国土交通省北陸地方整備局国営越後丘陵公園事務所が対面式で実施
- 5) アンケート調査は、各四半期ごと 1 回、無料開園日などの特異日を除く平日、休日を基本として実施
- 6) アンケート有効回答数：平成 25 年度 1,507 回答、平成 26 年度 1,371 回答（H26 年 12 月 31 日まで）

### 3) 地域特性を生かした植物管理

#### ①北陸地方の地域特性を生かした花修景に関する利用者の満足度

##### ア 達成すべき質

- ・季節の花や芝生・樹木の手入れの良さ、自然の豊かさに対する公園利用者の「満足だった」の回答比率：52.9%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。

表 3 北陸地方の地域特性を生かした花修景に関する満足度の回答比率

| 達成すべき質  | 平成 25 年度 <sup>1)</sup> |      | 平成 26 年度 <sup>2)</sup> |      |
|---------|------------------------|------|------------------------|------|
|         | 満足度                    | 達成率  | 満足度                    | 達成率  |
| 52.9%以上 | 54.9%                  | 104% | 72.8%                  | 138% |

- 1) 平成 25 年度は、平成 25 年 4 月 1 日～平成 26 年 3 月 31 日
- 2) 平成 26 年度は、平成 26 年 4 月 1 日～平成 26 年 12 月 31 日
- 3) 第 3 四半期までの達成率
- 4) アンケート調査は、国土交通省北陸地方整備局国営越後丘陵公園事務所が対面式で実施
- 5) アンケート調査は、各四半期ごと 1 回、無料開園日などの特異日を除く平日、休日を基本として実施
- 6) アンケート有効回答数：平成 25 年度 1,619 回答、平成 26 年度 1,543 回答

### 4) 多様な利用プログラムの提供

#### ①ゾーン別の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

- ・健康ゾーン：年間開催回数 360 回、年間延べ参加人数 45,264 人
- ・里山フィールドミュージアム：年間開催回数 82 回、年間延べ参加人数 1,857 人

## イ 結果

- ・達成状況は、表4のとおりであり、達成すべき質は確保されている。

表4 ゾーン別の利用プログラムの開催回数、延べ参加人数

| ゾーン           | 達成すべき質         | 平成25年度 <sup>1)</sup> |      | 平成26年度 <sup>2)</sup> |                   |
|---------------|----------------|----------------------|------|----------------------|-------------------|
|               |                |                      | 達成率  |                      | 達成率 <sup>3)</sup> |
| 健康ゾーン         | 開催回数 360回以上    | 426回                 | 118% | 427回                 | 119%              |
|               | 参加人数 45,264人以上 | 75,467人              | 167% | 70,054人              | 155%              |
| 里山フィールドミュージアム | 開催回数 82回以上     | 105回                 | 128% | 128回                 | 156%              |
|               | 参加人数 1857人以上   | 4,025人               | 217% | 4,140人               | 223%              |

1) 平成25年度は、平成25年4月1日～平成26年3月31日

2) 平成26年度は、平成26年4月1日～平成26年12月31日

3) 第3四半期までの達成率

## 5) 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

- ・マスコミの報道件数：年間697件

#### イ 結果

- ・達成状況は、表5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26年度は、12月末時点で566件であり、今後も、年間の達成すべき質の確保が期待される

表5 マスコミによる報道件数

| 達成すべき質   | 平成25年度 <sup>1)</sup> |      | 平成26年度 <sup>2)</sup> |                   |
|----------|----------------------|------|----------------------|-------------------|
|          | 件数                   | 達成率  | 件数                   | 達成率               |
| 年間697件以上 | 819件                 | 118% | 566件                 | 81% <sup>3)</sup> |

1) 平成25年度は、平成25年4月1日～平成26年3月31日の期間

2) 平成26年度は、平成26年4月1日～平成26年12月31日の期間

3) 第3四半期までの達成率

### ②ホームページの総アクセス件数

#### ア 達成すべき質

- ・ホームページアクセス件数：年間246,827件

#### イ 結果

- ・達成状況は、表6のとおりであり、達成すべき質は確保されている。

表6 ホームページアクセス件数

| 達成すべき質       | 平成25年度 <sup>1)</sup> |      | 平成26年度 <sup>2)</sup> |                    |
|--------------|----------------------|------|----------------------|--------------------|
|              | 件数                   | 達成率  | 件数                   | 達成率                |
| 年間246,827件以上 | 526,967件             | 213% | 558,740件             | 226% <sup>3)</sup> |

1) 平成25年度は、平成25年4月1日～平成26年3月31日の期間

2) 平成26年度は、平成26年4月1日～平成26年12月31日の期間

3) 第3四半期までの達成率

## (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、これらの業務を総括し、適切な進捗管理が行われていること。また、入園料等の徴収、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、遊具、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) 利雪

公園利用者の安全が確保されていること。また冬季の雪利用が可能なことを目的とし指定された業務内容を実施し積雪によって、公園の機能に障害が出ないようにすること。

#### 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、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 26 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)

別添-2  
個別業務の質

(9/17)

履行期間中においても様式の改善修正を行っている。

| 編 号                   | 種 別    | 履行確認項目      | 条 項  | 項 目<br>No.   | 実施内容 (個別仕様書及び業務計画書の内容を記載) | 確認の内容<br>下欄は確認日を記入   | 確認方法<br>○で囲む 下欄は確認の詳細や所見、その他を記入  |
|-----------------------|--------|-------------|------|--|---------------------------|--|--|
| <b>2. 施設・設備維持管理業務</b> |        |             |      |  |                           |  |  |
| 工務部<br>特その他修繕         | その他修繕等 | [施設・設備]第36条 | 2-30 | 業務広場及び遊具以外の工作物について、必要に応じて、スタッフが適宜巡回点検し、破損箇所については、小規模な修繕等を選択を行う。<br>なお、大規模な修繕は北探地方整備局において行うので詳細は調査員との協議による。 | 現地確認の実施                   | 平成26年4月7日  | 現場確認(日誌/実施状況等の記録書( ))/その他( )<br><br>[工作物維持 その他修繕 その他修繕等 (施設・設備)第36条 2-30]<br>○実施内容<br>業務広場及び遊具以外の工作物について、必要に応じて、スタッフが適宜巡回点検し、破損箇所については、小規模な修繕等を選択を行う。<br>○確認状況<br>春の総合安全点検(1日)日舞臺ゾーン①の実施状況を確認。<br>○確認結果<br>計画の範囲を、管理センター職員による点検が実施されていた。<br>点検により不具合の箇所は既報の評価により報告される。 |
|                       |        |             |      |  | 平成26年4月8日                 | 現場確認(日誌/実施状況等の記録書( ))/その他( )<br><br>[工作物維持 その他修繕 その他修繕等 (施設・設備)第36条 2-30]<br>○実施内容<br>業務広場及び遊具以外の工作物について、必要に応じて、スタッフが適宜巡回点検し、破損箇所については、小規模な修繕等を選択を行う。<br>○確認状況<br>春の総合安全点検(2日)日舞臺ゾーン②の実施状況を確認。<br>○確認結果<br>計画の範囲を、管理センター職員による点検が実施されていた。<br>点検により不具合の箇所は既報の評価により報告される。 |  |
| 工務部<br>特その他修繕         | その他修繕等 | [施設・設備]第36条 | 2-30 | 業務広場及び遊具以外の工作物について、必要に応じて、スタッフが適宜巡回点検し、破損箇所については、小規模な修繕等を選択を行う。<br>なお、大規模な修繕は北探地方整備局において行うので詳細は調査員との協議による。 | 現地確認の実施                   | 平成26年4月9日  | 現場確認(日誌/実施状況等の記録書( ))/その他( )<br><br>[工作物維持 その他修繕 その他修繕等 (施設・設備)第36条 2-30]<br>○実施内容<br>業務広場及び遊具以外の工作物について、必要に応じて、スタッフが適宜巡回点検し、破損箇所については、小規模な修繕等を選択を行う。<br>○確認状況<br>春の総合安全点検(3日)日舞臺ゾーン③の実施状況を確認。<br>○確認結果<br>計画の範囲を、管理センター職員による点検が実施されていた。<br>点検により不具合の箇所は既報の評価により報告される。 |
|                       |        |             |      |  | 平成26年4月22日                | 現場確認(日誌/実施状況等の記録書( ))/その他( )<br><br>[工作物維持 その他修繕 その他修繕等 (施設・設備)第36条 2-30]<br>○実施内容<br>業務広場及び遊具以外の工作物について、必要に応じて、スタッフが適宜巡回点検し、破損箇所については、小規模な修繕等を選択を行う。<br>○確認状況<br>春の総合安全点検(4日)日舞臺ゾーン④の実施状況を確認。<br>○確認結果<br>計画の範囲を、管理センター職員による点検が実施されていた。<br>点検により不具合の箇所は既報の評価により報告される。 |  |

(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。

### 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 25 年度～平成 27 年度   | (参考)平成 24 年度実績 |
|----------|---|----------------|
| 契約額（税抜き） | 平成 25 年度： 365,300,000 円 <sup>1)</sup><br>（支払額 364,828,507 円）<br>平成 26 年度： 365,300,000 円<br>平成 27 年度： 365,300,000 円<br>3 箇年度合計：1,095,900,000 円 | 376,890,197 円  |
| 削減効果     | ▲12,061,690 円（▲3.2%） <sup>2)</sup>  |                |
| 供用面積     | 298.4ha   | 298.4ha        |
| 備考       |   |                |

1) 平成 25 年度の契約額 365,300,000 円に対し、平成 25 年度業務に要した実支出額は 364,828,507 円であったことから、精算後の支払額を記載している。

2) 平成 25 年度の削減額及び削減割合（対平成 24 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履行中に、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会議（公園職員と受託事業者等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>

##### ・春季の「花の丘」演出

世界一のチューリップ公園であるオランダ「キューケンホフ公園」元園長コスター氏デザインによるチューリップ風景の演出や、新潟県及び富山県花卉球根農業協同組合との連携による最新品種チューリップ植栽展示、残雪ゾーンを使った「雪室効果」による開花調整を行い、チューリップ花壇魅力向上のための演出を行った。

##### ・カタクリとギフチョウに出会える風景づくり

新潟県で最大級のカタクリ群生地拡大を目指すとともに、カタクリを吸蜜するギフチョウが舞う風景を創造するため、ギフチョウの食草であるコシノカンアオイの増殖に取り組んでいる。

##### ・スポーツプログラムの拡充

ノルディックウォーキング、トレイルランニングの体験会・大会を新たに実施するなどスポーツプログラムの充実を図っている。平成 26 年 10 月にはノルディックウォーキングの公認コースに認定された。（日本で 4 番目の認定）

##### ・活力あるボランティア活動とアテンダントサービス

ボランティア活動のサポートに加え専門家等による講習会などによりボランティアスキルとモチベーションの向上を図るとともに、利用者のガイド・利用補助等を行うアテンダントサービスを活動内容に追加し、利用者へのサービス向上を図っている。

##### ・市民協働プログラムの拡大

里山フィールドミュージアムでの農作業への参加協力に応じてポイントを付与し、獲得ポイントに応じて水田で収穫されたお米等を提供する「プチボランティア制度」を導入した。

## 5. 総評

### (1) 国営越後丘陵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

包括的な質については、天候不順等により目標を達成しなかった四半期がわずかにあったものの、受託事業者は実施要項に基づき業務改善計画書を提出し、適切に業務を実施して年間目標を達成するなど、達成すべき質は確保されている。また、毎月開催する連絡会議の場で調査職員と調整しつつ各種改善を行うことにより、「利用者満足度の確保」「地域特性を生かした植物管理」「多様な利用プログラムの提供」においては、平成26年度の達成水準が前年度を上回っており、受託業者のノウハウを生かしたサービスの提供に努めているといえる。

特に、ボランティアによるガイドツアーのほか、平成25年から活動を開始した「パークフィットネスボランティア」と協働でトレイルランニングコースの整備・点検を実施し、大会の開催につなげるなど、ボランティア団体と協働した取り組みを行い、利用者数及び満足度の向上に寄与し国営越後丘陵公園の魅力を一層高めている点が評価できる。

### (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、2者による競争が行われ、実施経費の削減(▲3.2%)ができた。また、達成すべき質も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。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業務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) 企業及び配置予定者の業務実績に関する要件の緩和

入札参加資格に関する事項について、業務実績は過去10年の同種又は類似業務の経験を有することとしているが、その期間を過去15年に緩和する。

《別紙：包括的な質の実施状況》

1. 公園利用者数の確保

(1) 本公園の年間及び四半期ごとの公園利用者数

【平成 25 年度】

年間：543,929 人

第 1 四半期：226,744 人

第 2 四半期：142,868 人

第 3 四半期：117,784 人

第 4 四半期：56,533 人

【平成 26 年度（12 月末時点）】

年間：470,896 人

第 1 四半期：200,729 人

第 2 四半期：159,939 人

第 3 四半期：110,228 人

表 年度別の公園利用者数比較

|          | 4月     | 5月      | 6月     | 7月     | 8月     | 9月     | 10月    | 11月    | 12月    | 1月     | 2月     | 3月     | 合計      |
|----------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| H21-23平均 | 28,946 | 91,746  | 53,639 | 20,583 | 71,997 | 32,438 | 60,743 | 12,553 | 22,182 | 21,941 | 26,066 | 14,106 | 456,940 |
| H25      | 49,082 | 103,733 | 73,929 | 18,558 | 87,727 | 36,583 | 50,970 | 15,516 | 51,298 | 18,937 | 21,208 | 16,388 | 543,929 |
| H26      | 42,944 | 102,084 | 55,701 | 26,644 | 88,458 | 44,837 | 63,974 | 13,987 | 32,267 | -      | -      | -      | 470,896 |

月別利用者数(人)

累計利用者数(人)

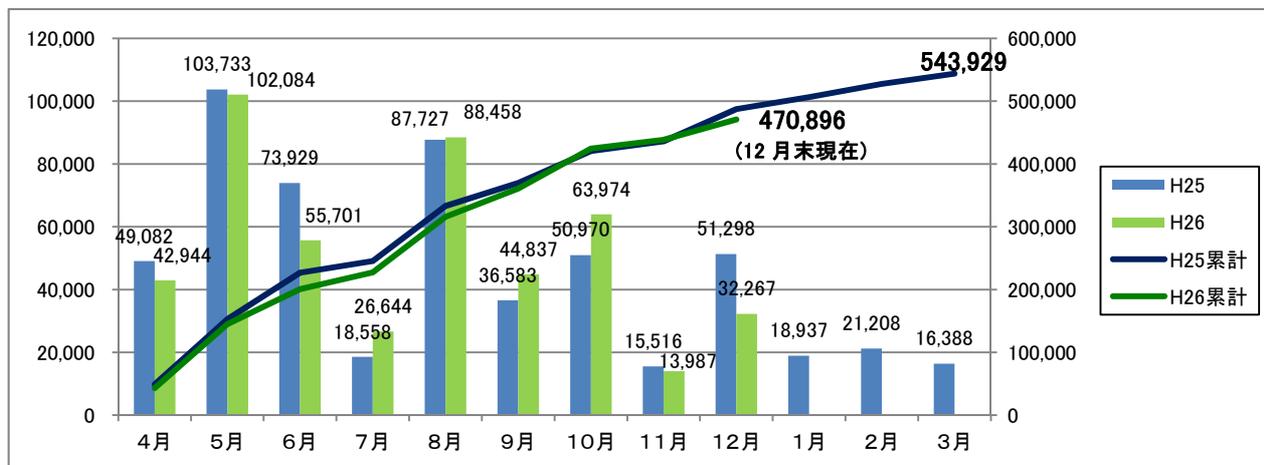


図 月別の公園全体の利用者数

月別利用者数(人)

累計利用者数(人)

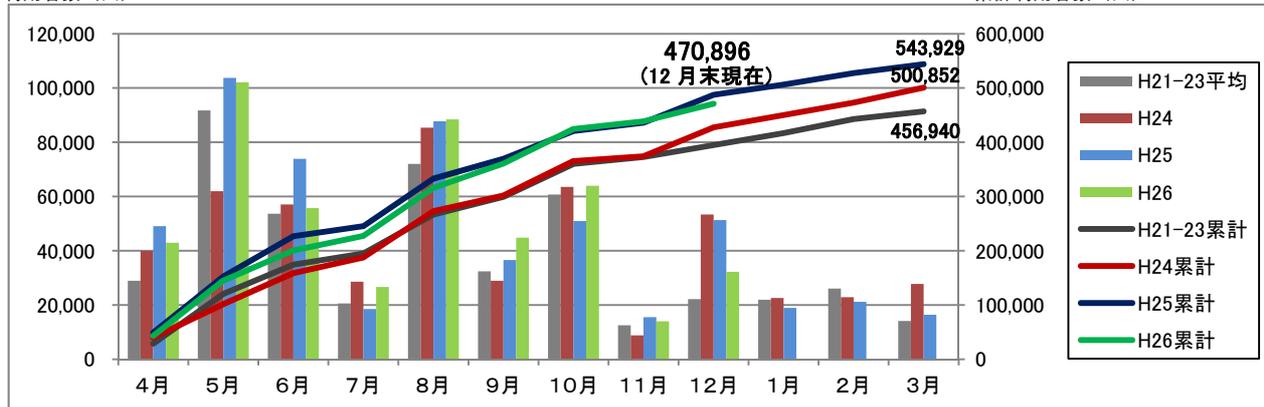


図 過去の年度別の公園全体の利用者数(月別)

## 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度※

※「公園の利用に関するアンケート調査」の設問「④小さな子供連れ利用への配慮の良さ」「⑤公園内の清潔さ、清掃状態の良さ」「⑦スタッフの対応・サービスの良さ」における「満足だった」「まあまあ満足だった」の合計回答比率の平均値。

#### 【平成 25 年度】

年間：97.6%

第1四半期：97.8%

第2四半期：97.3%

第3四半期：97.5%

第4四半期：97.7%

#### 【平成 26 年度（12 月末時点）】

年間：97.9%

第1四半期：97.9%

第2四半期：98.0%

第3四半期：98.0%

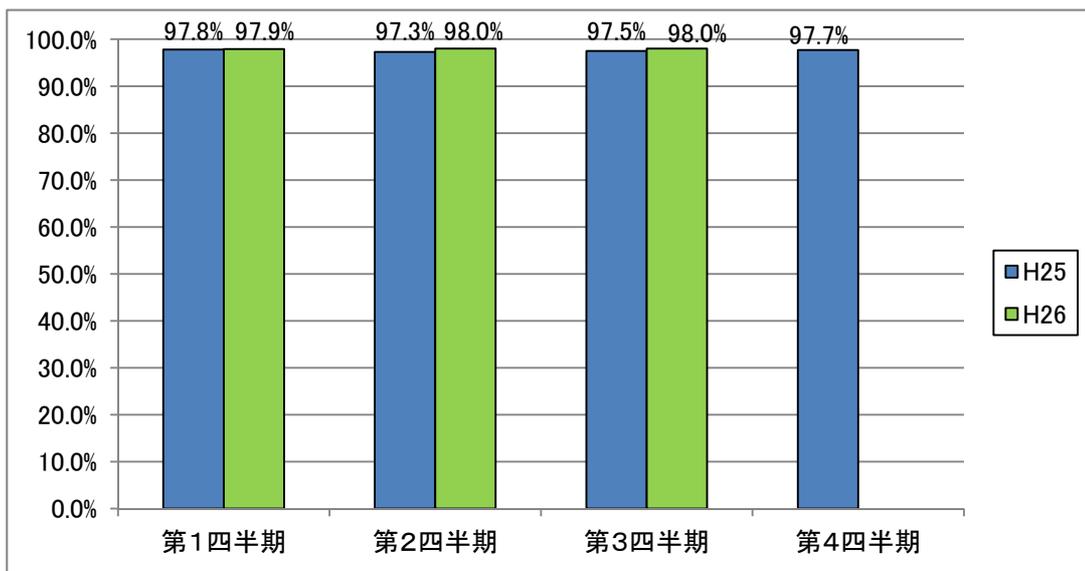
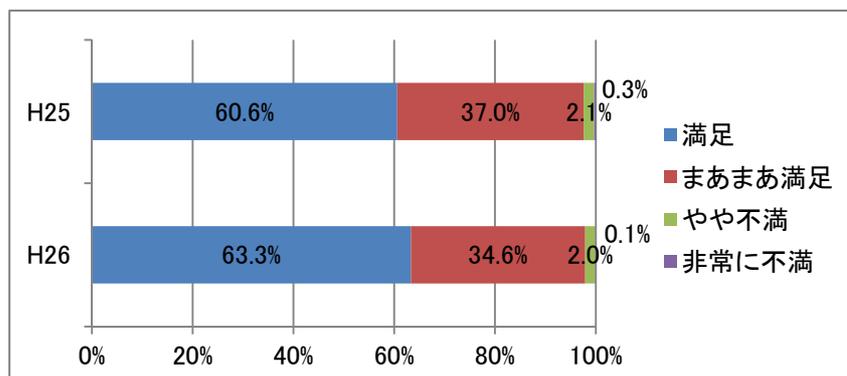


図 月別の公園の運営に関する満足度の回答比率



平成 26 年度は 12 月末現在

図 公園の運営に関する満足度の回答比率

### 3. 地域特性を生かした植物管理

#### (1) 北陸地方の地域特性を生かした花修景に関する利用者の満足度※

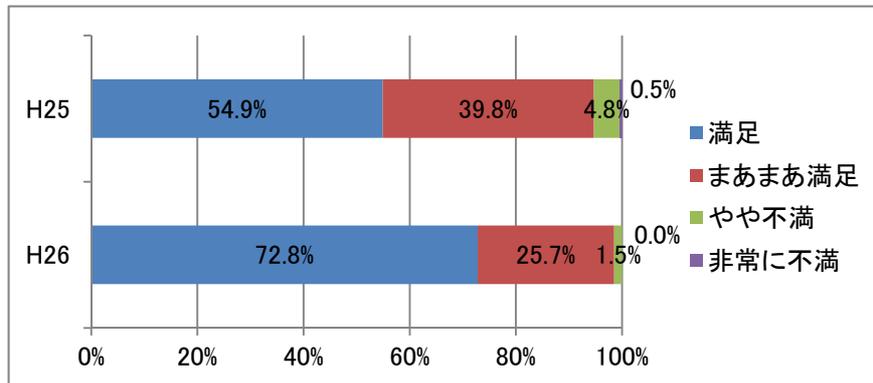
※「公園の利用に関するアンケート調査」の設問「①季節の花や芝生・樹木の手入れの良さ、自然の豊かさ」における「満足だった」の回答比率の平均値。

【平成 25 年度】

**54.9%**

【平成 26 年度（12 月末現在）】

**72.8%**



平成 26 年度は 12 月末現在

図 北陸地方の地域特性を生かした花修景に関する満足度の回答比率

### 3. プログラムの提供

【平成 25 年度】

健康ゾーン 開催回数：**426 回**  
参加人数：**75,467 人**

里山フィールドミュージアム 開催回数：**105 回**  
参加人数：**4,025 人**

【平成 26 年度（12 月末現在）】

健康ゾーン 開催回数：**427 回**  
参加人数：**70,054 人**

里山フィールドミュージアム 開催回数：**128 回**  
参加人数：**4,140 人**

表 利用プログラム開催回数

| 利用プログラム       |         | 4月      | 5月    | 6月     | 7月    | 8月    | 9月     | 10月   | 11月    | 12月 | 1月    | 2月    | 3月    | 合計    |        |        |
|---------------|---------|---------|-------|--------|-------|-------|--------|-------|--------|-----|-------|-------|-------|-------|--------|--------|
| 主催イベント        | 健康ゾーン   | 開催回数(回) | H25   | 27     | 31    | 50    | 28     | 96    | 30     | 47  | 16    | 33    | 17    | 27    | 24     | 426    |
|               |         | H26     | 36    | 54     | 47    | 21    | 95     | 47    | 61     | 28  | 38    |       |       |       |        | 427    |
|               | 参加人数(人) | H25     | 5,059 | 7,039  | 8,023 | 3,272 | 20,972 | 4,575 | 10,154 | 907 | 8,806 | 1,309 | 4,041 | 1,310 | 75,467 |        |
|               |         | H26     | 4,857 | 10,870 | 4,981 | 4,591 | 22,429 | 6,195 | 10,291 | 830 | 5,010 |       |       |       |        | 70,054 |
| 里山フィールドミュージアム | 開催回数(回) | H25     | 15    | 20     | 12    | 5     | 12     | 13    | 14     | 10  | 0     | 0     | 1     | 3     | 105    |        |
|               |         | H26     | 20    | 23     | 13    | 5     | 27     | 14    | 15     | 11  | 0     |       |       |       | 128    |        |
|               | 参加人数(人) | H25     | 726   | 882    | 322   | 265   | 800    | 273   | 260    | 353 | 0     | 0     | 22    | 122   | 4,025  |        |
|               |         | H26     | 1,136 | 718    | 327   | 271   | 759    | 326   | 255    | 348 | 0     |       |       |       | 4,140  |        |

#### 4. 情報受発信の充実

##### (1) マスコミによる報道件数

【平成 25 年度】

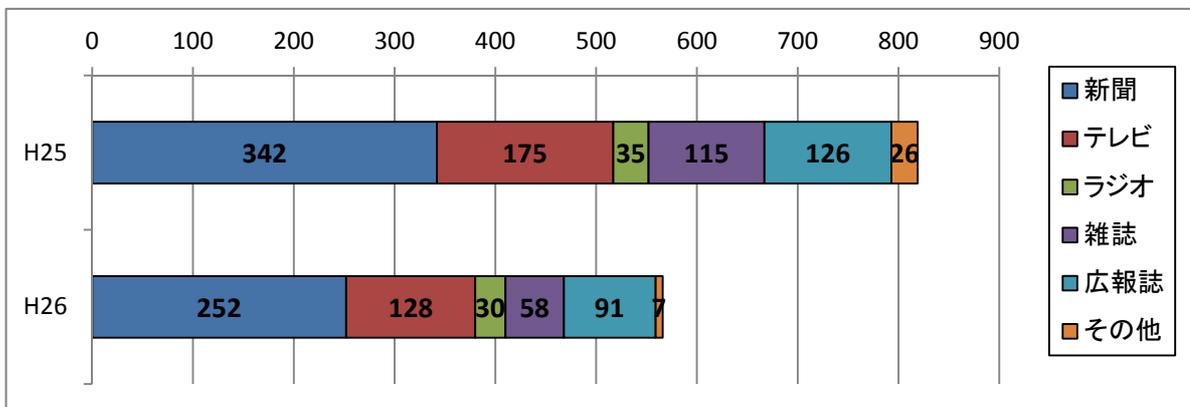
819 件

【平成 26 年度（12 末現在）】

566 件

表 マスコミによる報道件数

|     | 新聞  | テレビ | ラジオ | 雑誌  | 広報誌 | その他 | 合計  |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| H25 | 342 | 175 | 35  | 115 | 126 | 26  | 819 |
| H26 | 252 | 128 | 30  | 58  | 91  | 7   | 566 |



平成 25 年度は 12 月末時点

図 マスコミによる報道件数の内訳

(2) ホームページの総アクセス件数

【平成 25 年度】

526,967 件

【平成 26 年度（12 月末時点）】

558,740 件

表 ホームページの総アクセス件数

|     | 4月     | 5月     | 6月     | 7月     | 8月      | 9月     | 10月    | 11月    | 12月    | 1月     | 2月     | 3月     | 合計      |
|-----|--------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| H25 | 47,437 | 70,051 | 49,038 | 35,624 | 67,769  | 36,781 | 39,665 | 28,224 | 62,555 | 32,727 | 27,701 | 29,395 | 526,967 |
| H26 | 58,327 | 91,411 | 54,692 | 48,876 | 106,223 | 51,428 | 53,402 | 37,096 | 57,285 |        |        |        | 558,740 |

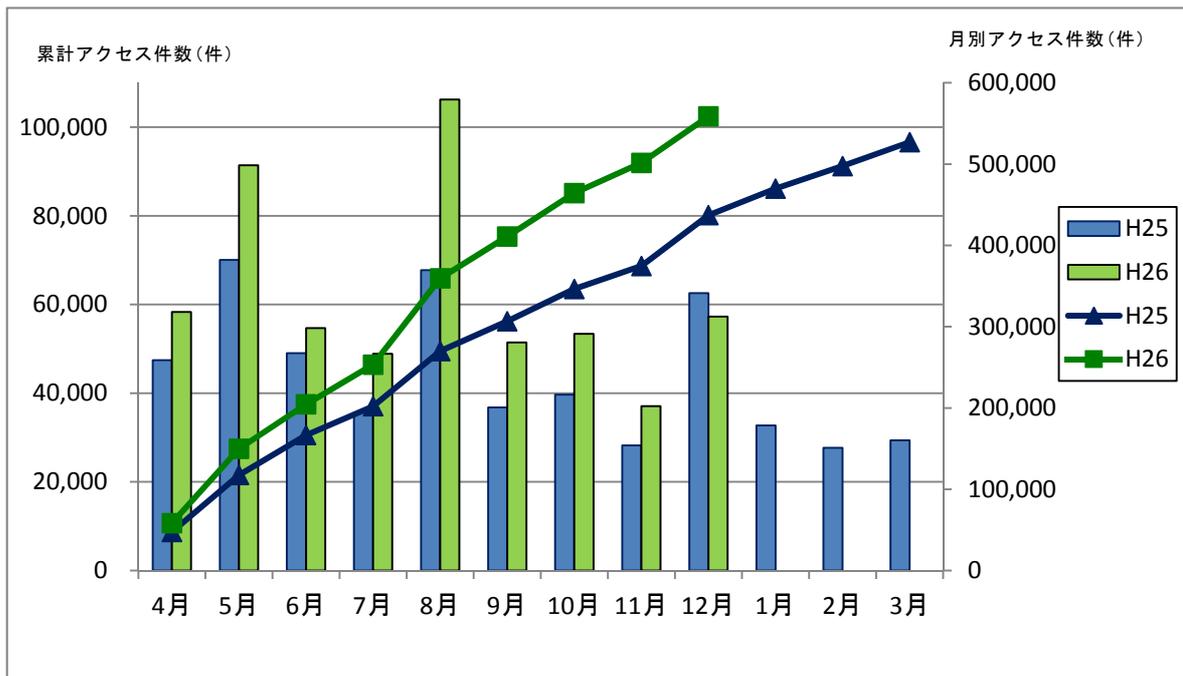


図 月別のホームページアクセス件数

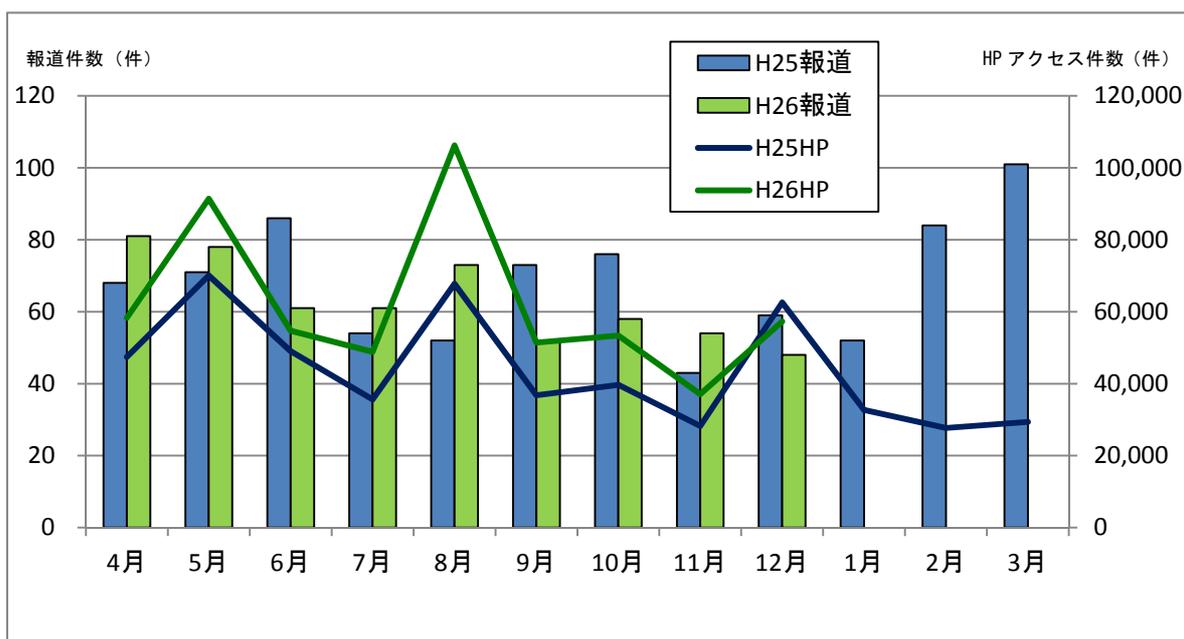


図 月別の報道件数とホームページアクセス件数の比較