

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 国営備北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備北丘陵公園（広島県庄原市）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 国営備北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 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
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 国営備北丘陵公園運営維持管理業務グリーンウインズ共同体 代表企業：株式会社グリーンウインズさとやま 構成企業：広島緑地建設株式会社、株式会社サンヒルズ庄原
契約金額（税抜）	1, 530, 000, 000 円 平成 25 年度：510, 000, 000 円 平成 26 年度：510, 000, 000 円 平成 27 年度：510, 000, 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> ・公園利用者数：年間 460,000人以上 第1四半期 130,000人以上、第2四半期 95,000人以上、 第3四半期 220,000人以上、第4四半期 15,000人以上
	<b>利用者満足度の確保</b> ・公園の運営に関する満足度 利用者の「非常に満足」「まあまあ満足」の回答比率：年間 96%以上 第1四半期 96%、第2四半期 95%、 第3四半期 98%、第4四半期 97%
	<b>地域特性を生かした植物管理</b> ・「花の広場」に関する満足度 利用者の「非常に満足」「まあまあ満足」の回答比率：年間 77%以上 春季 84%以上、秋季 73%以上
	<b>多様な利用プログラムの提供</b> ・公園全体 利用プログラムの年間開催回数：825回以上 延べ参加人数：34,000人以上 ・ひばの里 利用プログラムの年間開催回数：710回以上 延べ参加人数：16,000人以上
	<b>情報受発信</b> ・マスコミによる報道件数：年間 208件以上 ・ホームページアクセス件数：年間 362,000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> <b>1) マネジメント</b> 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。 <b>2) 企画運営管理</b> 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、公園ボランティア等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 (続き)	<b>②施設・設備維持管理業務</b> <b>1)維持修繕・保守点検</b> 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。 <b>2)清掃</b> 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。
	<b>③植物管理業務</b> 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。
	<b>④収益施設等管理運営業務</b> 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、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。

## 2. 受託事業者決定の経緯

入札参加者1者から提出された企画書について審査した結果、評価基準を満たしていた(なお、入札説明書等の交付期間中に実施要項は9者に交付)。平成24年11月2日に開札をした結果、予定価格の制限の範囲内であったことから、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 (4～12 月の 9 か月)
公園利用者数の確保	本公園の年間及び四半期ごとの公園利用者数	年間 460,000 人以上	470,119 人	385,668 人
		第 1 四半期 130,000 人以上	129,651 人	125,625 人
		第 2 四半期 95,000 人以上	87,624 人	89,267 人
		第 3 四半期 220,000 人以上	215,586 人	170,776 人
		第 4 四半期 15,000 人以上	37,258 人	—
利用者満足度の確保	公園の利用者の「非常に満足」「まあまあ満足」の回答比率	年間 96%以上	98.0%	98.5%
		第 1 四半期 96%以上	98.5%	98.1%
		第 2 四半期 95%以上	96.6%	98.7%
		第 3 四半期 98%以上	99.2%	98.6%
		第 4 四半期 97%以上	97.7%	—
地域特性を生かした植物管理	「花の広場」の利用者の「非常に満足」「まあまあ満足」の回答比率	年間 77%以上	97.5%	98.1%
		春季 84%以上	99.0%	97.8%
		秋季 73%以上	96.0%	98.4%
多様な利用プログラムの提供	公園全体	年間開催回数 825 回以上	1,189 回	1,233 回
		延べ参加人数 34,000人以上	70,268 人	48,804 人
	ひばの里	年間開催回数 710回以上	899 回	769 回
		延べ参加人数 16,000 人以上	17,444 人	16,334 人
情報受発信	マスコミによる報道件数	年間 208 件以上	305 件	237 件
	ホームページのアクセス件数	年間 362,000 件以上	441,796 件	409,962 件

※アンケート調査は、国土交通省中国地方整備局三次河川国道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達成できていない期間があるものの、年間を通じてはすべての項目で達成している。特に、地域特性を生かした植物管理の満足度、多様な利用プログラムの提供、マスコミによる報道件数及びホームページ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 年度においては、公園利用者数を除き、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。公園利用者については、前年度よりも台風接近や大雪注意報の発令の増といった天候によるもの、あるいは従来は持ち込みイベントとして実施されていた野外コンサートが主催者の意向により開催地が変更になったことによるものであり、これらは受託者の責に起因しないこ

とと言える。それでもなお受託事業者は、「サマーナイトフェスタ」や「庄原こどもまつり」の新規開催など、自ら新たな展開を図り、公園利用者の増加を目指したことは大いに評価できる。

### (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。

また、以下の提案については、毎月開催される事業連絡会議（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。このことは、国土交通省と受託事業者の間で十分な連携が行われた中で、人が集い、自然と触れ合い、ワクワク感溢れる公園へと展開が図られていると言える。

#### ○平成 25 年度の企画提案

##### ① フラワーライトアップ（夜間イベント）の開催（H25. 4. 13～14、9. 28～29、10. 5～6）

春の夜桜鑑賞会及び秋のフラワーライトアップの夜間イベントを開催し、早春・秋の花修景演出を行い、利用者サービスの向上や公園利用者数の増加に努めた。

##### ② カブトムシドームの新たな活用（H25. 6. 21～8. 31）

カブトムシドーム内に新たな施設を設置しカブトムシに加え、クワガタムシやオオムラサキを飼育し新たな魅力向上を図り、利用者サービスの向上や公園利用者数の増加に努めた。

##### ③ ウィンターイルミネーション開催期間の延長（H25. 11. 16～H27. 1. 13 の内 52 日間）

11月中旬から12月末までで実施していた、ウィンターイルミネーションにおいて、1月中旬まで実施し、地元団体等と連携したイベント（マイルミコンテスト、三海二山グランマルシェ等）を開催し、利用者サービスの向上や公園利用者数の増加に努めた。

##### ④ 屋内ガーデニングの開催（H25. 1～3）

1月から3月にかけての閑散期の利用促進策として、花演出が少ない期間における屋内ガーデニング（ベゴニア等）を開催し、利用者サービスの向上や公園利用者数の増加に努めた。

##### ⑤ 体験プログラムの充実（年中）

園内の自然素材を使った草木・花びら染め体験などの新たな体験プログラムを開催し、「ふるさと文化」体験プログラムを充実し、利用者サービスの向上に努めた。

##### ⑥ 屋内施設の開設（年中）

雨天時でも楽しめる場所の提供として、屋内（エントランスセンター国兼1階）にキッズプレイスペースを開設し、利用者サービスの向上に努めた。

##### ⑦ 年間パスポート購入者への特典（収益）

年間パスポート購入者において、収益施設である駐車場の利用者代金を無料化及び収益施設である飲食施設の利用者に対して、コーヒー無料サービスを実施し、利用者満足度の向上に努めた。

#### ○平成 25 年度の目標未達成を踏まえた平成 26 年度の企画提案

##### ① 主要イベントの改善

各主要イベント（春まつり・夏まつり・秋まつり・イルミネーション）において、広島県・島根県・山口県・岡山県の市の教育委員会を通じて小・中学校（620校）への直接的なチラシ配布を実施し、積極的な広報に努めた。

また、例年実施しているウィンターイルミネーションについて平成26年度は、4日間の開催延長、新たなイベントの開催（スプリングフェスタ、オータムフェスタ）、花修景・演出の充実（スイセン）：

500 品種 75 万本→600 品種 100 万本、オブジェと花装飾の設置) を行う等で、平成 26 年度の主要イベントの改善に取り組んでおり、利用者数の増加に努めている。

#### ② 新たなイベントの開催

広島県及び庄原市等と連携したイベント(さとやまプロジェクト、庄原こどもまつり)の開催や受託事業者単独でのイベント(グランドゴルフ大会、森の感謝祭等)を新たに開催し、利用者数の増加に努めている。

#### ③ 冬期の利用促進

本公園は、年間の利用者数が冬期の利用が少なくなるため、1月17日～2月15日までの土日祝にウィークエンド・イルミネーションの新規開催や屋内ガーデニング(ベゴニア等)、冬咲きばたん展、駅伝大会等を開催し、包括的な質の確保に向けた取り組みを行う。

### 3. 実施経費に関する評価

契約額(平成25年度～27年度分)は1,530,000千円(税抜)であり、平成25年度における委託費の支払額は、509,751千円(税抜)である。平成24年度の実施経費(民間事業者への支払額)491,429千円(税抜)と比較して、18,322千円(3.7%)の増加となっているが、民間競争入札の実施に当たり植物管理業務の業務内容を拡大したことに伴う予定価格の増に加え、民間競争入札導入前と導入後の落札率の差異があったこと等によるものである。

### 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か年間で総括して見ると、概ね確保されている。公園利用者数について、平成26年度は目標を下回っているが、これは天候といった受託事業者の責によらないものであり、それでもなお受託事業者では自ら魅力的な新規イベントを行うことで集客に努めている。

また、民間事業者の自らの改善提案に基づき、閑散期となる冬季に「屋内ガーデニング」をはじめ各種イベント等を積極的に導入し、新たなニーズの発掘に取り組み、来園者の増加に寄与していることは、民間事業者の創意工夫が存分に発揮され、当公園の魅力を一層高めたとして評価できる。

実施経費については増加しているが、業務内容の拡大があったことに加え、落札率の差異があったことによるものである。

### 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 国土交通省中国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「国営備北丘陵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1者応札となったものの、実施要項の交付を受けた者は9者あり、競争性は確保されていた。一方で、担い手不足や実施体制の確保への懸念などの状況から1者応札となった可能性が考えられることから、今後さらに競争性の確保に努めることが必要である。

- 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 実施経費については、民間競争入札実施前と比較すると3.7%増加しているが、植物管理業務の業務内容を拡大したことに加え、落札率の差異があったこと等によるものである。
- 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。

これらを踏まえ、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。

以上のことを総合的に判断すると、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  
H25-27 国営備北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

国営備北丘陵公園（広島県庄原市）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

(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

H25-27 国営備北丘陵公園運営維持管理業務グリーンウインズ共同体

代表企業：株式会社グリーンウインズさとやま

構成企業：広島緑地建設株式会社、株式会社サンヒルズ庄原

(4) 受託事業者決定の経緯

「H25-27 国営備北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（1 者）から提出された企画書について審査した結果、評価基準を満たしていた（なお、入札説明書等の交付期間中に実施要項は 9 者に交付）。入札価格については、平成 24 年 11 月 2 日に開札した結果、予定価格の範囲内であったことから、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 460,000 人以上  
 第 1 四半期 130,000 人以上、第 2 四半期 95,000 人以上、  
 第 3 四半期 220,000 人以上、第 4 四半期 15,000 人以上

### イ 結果

- 達成状況は、表 1 のとおりである。
- 平成 25 年度は、年間の達成すべき質は確保されているが、第 1、第 2、第 3 四半期に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、主要集客圏内における GW 期間中の他のイベントとの競合（ひろしま菓子博 2013、出雲大社の大遷宮祭等）（第 1 四半期）、野外コンサートの未開催（第 2 四半期）、10 月期の悪天候（第 3 四半期）を挙げた上で、業務改善計画書において企画・広報部門の担当者の拡充による体制強化や新規のイベント「屋内フラワー装飾」の開催、ウインターイルミネーション開催期間増などを計画した。調査職員が内容を承諾した上で、受託事業者が適切に実施した結果、年間での達成すべき質は確保された。
- 平成 26 年度は、前年度の改善策を実施することで、第 2 四半期は前年度の実績値を上回ったが、第 1、第 2、第 3 四半期で目標を下回ったため、前年度同様に実施要項の規定に基づき、調査職員は受託事業者に対し指導を行った。受託事業者は、主な要因として、第 1 四半期の天候不順、第 2 四半期は台風接近に伴う臨時休園・イベント中止や、従来持ち込みイベントとして実施されていた野外コンサートが主催者の意向により開催地が変更になったこと、第 3 四半期は 10 月・12 月期の悪天候（例えば、平成 26 年 12 月は大雪注意報が 10 日間発令されたが、平成 21 年度～23 年度の同期間の注意報以上の発令は平均 2.3 日）などの影響を挙げた上で、業務改善計画書において、第 2 四半期における花修景の強化、「サマーナイトフェスタ」の新規開催、第 3 四半期における「庄原こどもまつり」等の新規開催、第 4 四半期における「ウインターイルミネーション」の開催期間増、ウィークエンド・イルミネーションの新規開催等を計画するとともに、旅行会社や小中学校への営業活動、マスコミへの PR や街頭・店頭 PR 活動の増加等による広報活動の強化を計画しており、公園利用者数の獲得に向けた取組を行っているところ。
- なお、達成すべき質は、過去 3 年間（平成 21～23 年度）の実績平均値であり、平成 24 年度は、444,429 人と現目標値を約 16,000 人、約 4% 下回っていた。

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：460,000 人以上	470,119 人	102.2%	385,668 人	83.8% <sup>3)</sup>
第 1 四半期：130,000 人以上	129,651 人	99.8%	125,625 人	99.6%
第 2 四半期：95,000 人以上	87,624 人	92.2%	89,267 人	94.0%
第 3 四半期：220,000 人以上	215,586 人	98.0%	170,776 人	77.6%
第 4 四半期：15,000 人以上	37,258 人	248.4%	—	—

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」の回答比率

#### ア 達成すべき質

- ・利用者の「非常に満足」「まあまあ満足」の回答比率：  
年間で96%以上、  
第1四半期96%以上、第2四半期95%以上、  
第3四半期98%以上、第4四半期97%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いる。これまでの達成状況を鑑みると、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」に関わ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：96%以上	98.0%	102.1%	98.5%	102.6% <sup>3)</sup>
第1四半期：96%以上	98.5%	102.6%	98.1%	102.2%
第2四半期：95%以上	96.6%	101.7%	98.7%	103.9%
第3四半期：98%以上	99.2%	101.2%	98.6%	100.6%
第4四半期：97%以上	97.7%	100.7%	—	—

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、国土交通省中国地方整備局三次河川国道事務所が対面式で実施

5) アンケート調査は、年間4回実施

6) アンケート有効回答数：平成25年度2,837回答、平成26年度2,016回答（H26年12月31日まで）  
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

## 3) 地域特性を生かした植物管理

### ①「花の広場」に関する満足度

#### ア 達成すべき質

- ・花の広場に関する公園利用者の「非常に満足」「まあまあ満足」の回答比率：年間で77%以上、  
春季84%以上、秋季73%以上

#### イ 結果

- ・達成状況は、表3のとおりであり、達成すべき質は概ね確保されている。

表3 花の広場に関する満足度の回答比率

達成すべき質	平成25年度		平成26年度	
	満足度	達成率	満足度	達成率
年間：77%以上	97.5%	126.6%	98.1%	127.4%
春季：84%以上	99.0%	117.9%	97.8%	116.4%
秋季：73%以上	96.0%	131.5%	98.4%	134.8%

1) 平成25年度及び平成26年度はともに4月、10月に実施

2) アンケート調査は、国土交通省中国地方整備局三次河川国道事務所が対面式で実施

3) アンケート調査は、年間2回実施

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

4) アンケート有効回答数：平成25年度986回答、平成26年度1,187回答

#### 4) 多様な利用プログラムの提供

##### ① 公園全体

###### ア 達成すべき質

- ・利用プログラムの年間開催回数：825回以上、  
延べ参加人数：34,000人以上

###### 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 公園全体（多様な利用プログラム開催数と参加人数）

達成すべき質	平成25年度 <sup>1)</sup>		平成26年度 <sup>2)</sup>	
	実績値	達成率	実績値	達成率
年間開催回数：825回以上	1,189回	135.1%	1,233回	149.5%
延べ参加人数：34,000人以上	70,268人	206.7%	48,804人	143.5%

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

##### ② ひばの里

###### ア 達成すべき質

- ・利用プログラムの年間開催回数：710回以上、  
延べ参加人数：16,000人以上

###### イ 結果

- ・達成状況は、表5のとおりであり、達成すべき質は確保されている。

表5 ひばの里（多様な利用プログラム開催数と参加人数）

達成すべき質	平成25年度 <sup>1)</sup>		平成26年度 <sup>2)</sup>	
	実績値	達成率	実績値	達成率
年間開催回数：710回以上	899回	126.6%	769回	108.3%
延べ参加人数：16,000人以上	17,444人	109.0%	16,334人	102.1%

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

#### 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208件以上

###### イ 結果

- ・達成状況は、表6のとおりであり、達成すべき質は確保されている。

表6 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 208件以上	305件	146.6%	237件	113.9%

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

## ②ホームページアクセス件数

### ア 達成すべき質

- ・ホームページアクセス件数：年間 362,000 件以上

### イ 結果

- ・達成状況は、表 7 のとおりであり、達成すべき質は確保されている。

表 7 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 362,000 件以上	441,796 件	122.0%	409,962 件	113.2%

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

## (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 本業務全体の計画立案及びマネジメント業務

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、公園ボランティア等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、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。

#### 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)

国営備北丘陵公園 別履行状況チェックシート (7月分)

個別業務の質 (企画立案及びマネジメント) (詳細版)

項目	対象内容	確認種別 (確認頻度)	実施内容	実施日時	確認項目	履行状況の確認内容	確認後の措置事項	点検者氏名 (印)	
企画立案及びマネジメント									
行年計画 定状況	行年計画 策に示された 内容が実施され ているか	①書まつり ②夏まつり ③秋まつり ④フインターイミネーション ⑤スイセンファンタジー ⑥その他	■ 審査確認 月1回 (イベント実施報告書 提出後)	( )	8月9日	■ 実施状況の確認 (審査及び写真) ・ 行年計画の進 捗及び状況等の確 認	②包括的な業務の質 (管理 月報)	特になし	加田利克
			□ 現地確認 (朝飯) 公園の大型主催イベン ト時に1回程度	( )	〇月〇日 〇時	□ 実施状況の確認 ・ 行年計画の進 捗及び状況等の確 認			印
事業部か ら提案の あった企 画内容	業務計画に 示された内 容が実施され ているか	大型主催イベントを企画し、企画書提出 (申請/バスポートキャンペーン等)	■ 審査確認 (必須に準じて 現地確認)	( )	8月9日	■ 実施状況の確認 (審査の項目: 書 画及び写真) ・ 提案内容の進捗 の有無等を確認	大型主催イベントを企画し、企画書提出 ・ 提案内容の進捗の有無等を確認	特になし	加田利克
ボラン ティア活 動の進 展・評価	ボランティア との連携及び 支援、活動の 評価が行われ ているか	＜活動内容＞ ①ボランティアの育成及び活動の推進 ②ボランティアの育成及び活動の推進 ③ボランティアの育成及び活動の推進 ④ボランティアの育成及び活動の推進 ⑤ボランティアの育成及び活動の推進	□ 審査確認 (朝飯) 連携・支援を行う場 に	( )	〇月〇日	□ 実施状況の確認 (審査及び写真) ・ 連携、支援、評 価等の進捗の確認			印
広報宣伝	適切な広報が なされている か	①ポスター、チラシ、パンフレット等 ②情報提供 (ダイレクトメール、テレビ、 ラジオ、雑誌、新聞等) ③その他	■ 審査確認 月1回 (報告書提出後)	( )	8月9日	■ 実施状況の確認 (審査及び写真) ・ 広報内容及び状 況等の確認	①企画 ②包括的な業務の質 (管理月報)	特になし	加田利克
利用サー ビス等	安全快適な利 用のための サービスが 提供されて いるか	①公園利用者等への利用形態・案内 ②園内利用施設 ③清掃・環境整備 ④シルバーカー	■ 審査確認 月1回 (報告書提出後)	( )	8月9日	■ 実施状況の確認 (審査及び写真) ・ 利用者へのサー ビス状況等の確認	①企画 (利用サービス管理月報)	特になし	加田利克
園内遊歩	安全利用の確 保、利用サー ビス及び施設 の点検整備等 がなされて いるか	①遊歩道 ②園内利用施設 ③清掃・環境整備 ④点検整備 ⑤点検整備 ⑥点検整備 ⑦管理事務等関係	□ 審査確認 月1回 (報告書提出後)	( )	8月9日	■ 実施状況の確認 (審査及び写真) ・ 目的に沿った遊 歩が行われている か確認	①企画 (利用サービス管理月報)	特になし	加田利克
繁忙日知 照	繁忙日に利用 者への案内が なされている か	①書まつり ②夏まつり ③秋まつり ④フインターイミネーション ⑤スイセンファンタジー ⑥その他	□ 審査確認 月1回 (イベント実施報告書 提出後)	( )	〇月〇日	□ 実施状況の確認 (審査及び写真) ・ 案内内容、安全 確保等を確認			印
			□ 現地確認 公園の大型主催イベン ト(書まつり等)も無 お見直し等で発生し て指定した日	( )	〇月〇日 〇時	□ 実施状況の確認 ・ 案内内容、安全 確保等を確認			印
グラウン ド・ゴル フ	管理運営を適 切に行い利用 者への快適な サービス提供 及び安全確 保がなされて いるか	グラウンド・ゴルフコース (つとひの園内)	■ 審査確認 月1回 (報告書提出後)	( )	8月9日	■ 実施状況の確認 (審査及び写真) ・ 適切な対応がな されているか確認	・ グラウンドゴルフ対応状況 (利用サービス管理月報)	特になし	加田利克
災害時・事 故発生時 等の緊急 対応	災害時、事故 発生時等発生 した際に適切 な対応がな されているか	訓練	□ 審査確認 訓練時に確認	( )	〇月〇日	□ 実施状況の確認 (審査及び写真) ・ 自衛隊等の有 無及び実施内容の 確認	-	-	印
	災害時、事故 発生時に適切 な対応がな されているか	災害・事故発生	□ 現地確認もしくは審査 確認 要及び訓練時に確認	( )	〇月〇日 〇時	□ 実施状況の確認 (審査の項目: 審 査及び写真) ・ 適切な対応状況 の確認	-	-	印

(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（税抜き）

	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： 510,000,000 円 <sup>1)</sup> (支払額 509,750,511 円) 平成 26 年度： 510,000,000 円 平成 27 年度： 510,000,000 円 3 箇年度合計：1,530,000,000 円	491,428,572 円
削減効果	18,321,939 円 (3.7%) <sup>2)3)</sup>	
供用面積	339ha	339ha

1) 平成 25 年度の契約額 510,000,000 円に対し、平成 25 年度業務に要した実支出額は、509,750,511 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 年度の増加額及び増加割合（対平成 24 年度）

3) 平成 25～27 年度業務の入札においては、予定価格 1,530,060,000 円に対し、契約額 1,530,000,000 円であった。平成 25 年度の実施経費の増は、前年度と比べ主として植物管理業務の業務内容を拡大したことにとまなう予定価格の増及び落札率の差異等によるものである。

### 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、毎週開催される連絡調整会議（調査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>

#### ○平成 25 年度の企画提案の実施状況

##### ・フラワーライトアップ（夜間イベント）の開催（H25. 4. 13～14、9. 28～29、10. 5～6）

春の夜桜鑑賞会及び秋のフラワーライトアップの夜間イベントを開催し、早春・秋の花修景演出を行い、利用者サービスの向上や公園利用者数の増加に努めた。

##### ・カブトムシドームの新たな活用（H25. 6. 21～8. 31）

カブトムシドーム内に新たな施設を設置しカブトムシに加え、クワガタムシやオオムラサキを飼育し新たな魅力向上を図り、利用者サービスの向上や公園利用者数の増加に努めた。

##### ・ウインターイルミネーション開催期間の延長（H25. 11. 16～H27. 1. 13 の内 52 日間）

11 月中旬から 12 月末までで実施していた、ウインターイルミネーションにおいて、1 月中旬まで実施し、地元団体等と連携したイベント（マイルミコンテスト、三海二山グランマルシェ等）を開催し、利用者サービスの向上や公園利用者数の増加に努めた。

##### ・屋内ガーデニングの開催（H25. 1～3）

1 月から 3 月にかけての閑散期の利用促進策として、花演出が少ない期間における屋内ガーデニング（ベゴニア等）を開催し、利用者サービスの向上や公園利用者数の増加に努めた。

##### ・体験プログラムの充実（年中）

園内の自然素材を使った草木・花びら染め体験などの新たな体験プログラムを開催し、「ふるさと文化」体験プログラムを充実し、利用者サービスの向上に努めた。

##### ・屋内施設の開設（年中）

雨天時でも楽しめる場所の提供として、屋内（エントランスセンター国兼 1 階）にキッズプレイスペースを開設し、利用者サービスの向上に努めた。

##### ・年間パスポート購入者への特典（収益）

年間パスポート購入者において、収益施設である駐車場の利用者代金を無料化及び収益施設である飲食施設の利用者に対して、コーヒー無料サービスを実施し、利用者満足度の向上に努めた。

## ○平成 25 年度の目標未達成を踏まえた平成 26 年度の企画提案の実施状況

### ・主要イベントの改善

各主要イベント（春まつり・夏まつり・秋まつり・イルミネーション）において、広島県・島根県・山口県・岡山県の市の教育委員会を通じて小・中学校（620 校）への直接的なチラシ配布を実施し、積極的な広報に努めた。

また、例年実施しているウインターイルミネーションについて平成 26 年度は、4 日間の開催延長、新たなイベントの開催（スプリングフェスタ、オータムフェスタ）、花修景・演出の充実（スイセン：500 品種 75 万本→600 品種 100 万本、オブジェと花装飾の設置）を行う等で、平成 26 年度の主要イベントの改善に取り組んでおり、利用者数の増加に努めている。

### ・新たなイベントの開催

広島県及び庄原市等と連携したイベント（さとやまプロジェクト、庄原こどもまつり）の開催や受託事業者単独でのイベント（グランドゴルフ大会、森の感謝祭等）を新たに開催し、利用者数の増加に努めている。

### ・冬期の利用促進

本公園は、年間の利用者数が冬期の利用が少なくなるため、1 月 17 日～2 月 15 日までの土日祝にウィークエンド・イルミネーションの新規開催や屋内ガーデニング（ベゴニア等）、冬咲きぼたん展、駅伝大会等を開催し、包括的な質の確保に向けた取り組みを行う。



## 5. 総評

### (1) 国営備北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、平成 25 年度は「公園利用者数の確保」以外の全ての目標を達成したところであり、「公園利用者数の確保」についても、天候不順や野外コンサート（セットストック）の未開催等により目標を達成しなかった四半期があったものの、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、達成すべき質は達成されている。

平成 26 年度についても、「公園利用者の確保」以外の全ての目標は達成されているところである。

平成 26 年度の「公園利用者確保」については、第 1 四半期～第 3 四半期までの目標が未達成であり、年間公園利用者数の達成についても厳しい状況であるが、目標未達成の要因が、従来持ち込みイベントとして公園内で実施されてきた大規模な野外コンサート（セットストック）が、主催者の意向により平成 25 年度から開催地が国営備北丘陵公園外に変更になったこと（平成 21 年度～23 年度におけるセットストック平均入園者数は 16,574 人）や、大幅な公園利用者の減少がみられた 4 月、10 月、12 月について、目標値の設定根拠となっている平成 21 年度～23 年度の状況に比べ、台風・大雪等により集客が見込まれる土日祝日の天候不順が多かったこと（例えば、平成 26 年 12 月は大雪注意報が 10 日間発令されたが、平成 21 年度～23 年度の同期間の注意報以上の発令は平均 2.3 日）等の外部要因による影響が大きいものと考えられるとともに、「公園利用者数の確保」以外の目標については、総じて高い成果をあげているところであり、特に、「利用者満足度の確保」については、平成 25 年度から平成 26 年度第 3 四半期まで目標値を上回る結果であること、「花の広場の満足度」については、平成 25 年度及び 26 年度ともに目標値を大幅に上回る結果であることから、サービス水準の向上が図られているものと評価できる。これは、毎週開催する連絡調整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、受託事業者のノウハウを活かしたサービスの提供等による成果と考えられる。

また、閑散期となる冬期において、平成 25 年度は、「屋内ガーデニング」やその他各種イベントなどを積極的に導入し、新たなニーズの発掘に取り組み、当該行催事期間中の来園者の増加に寄与し、国営備北丘陵公園の魅力を一層高めている点が評価でき、平成 26 年度においても新規イベント「ウィークエンドイルミネーション」等の新規イベントを積極的に導入する計画となっていることから、受託事業者の創意と工夫により、公共サービスの質の維持向上が十分に図られているものと考えられる。

### (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の結果利用者満足度、多様なプログラムの提供及び積極的な広報による情報受発信といった点で高い成果をあげているところであり、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。また、実施経費については 3.7% 増という結果であった。これは、主として植物管理業務の業務内容の拡大にともなう予定価格の増及び落札率の差異等によるものであった。

また、担い手不足や実施体制の確保への懸念などの状況から一社応募であった可能性が考えられ、下記の改善事項を着実に実施することにより、競争性の確保に努めていくこととしている。

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が

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) 業務評価の導入

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価を導入し、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) 本公園全体の年間及び四半期ごとの公園利用者数

【平成 25 年度】

年間：470,119 人

第 1 四半期：129,651 人

第 2 四半期：87,624 人

第 3 四半期：215,586 人

第 4 四半期：37,258 人

【平成 26 年度（12 月末時点）】

年間：385,668 人

第 1 四半期：125,625 人

第 2 四半期：89,267 人

第 3 四半期：170,776 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	49,580	73,673	10,436	24,638	30,151	40,233	58,502	48,049	108,643	1,855	1,782	10,782	458,324
H25	51,258	65,624	12,769	14,737	34,095	38,792	53,504	62,617	99,465	19,118	3,842	14,298	470,119
H26	39,675	73,197	12,753	17,811	24,817	46,639	49,089	68,056	53,631	—	—	—	385,668

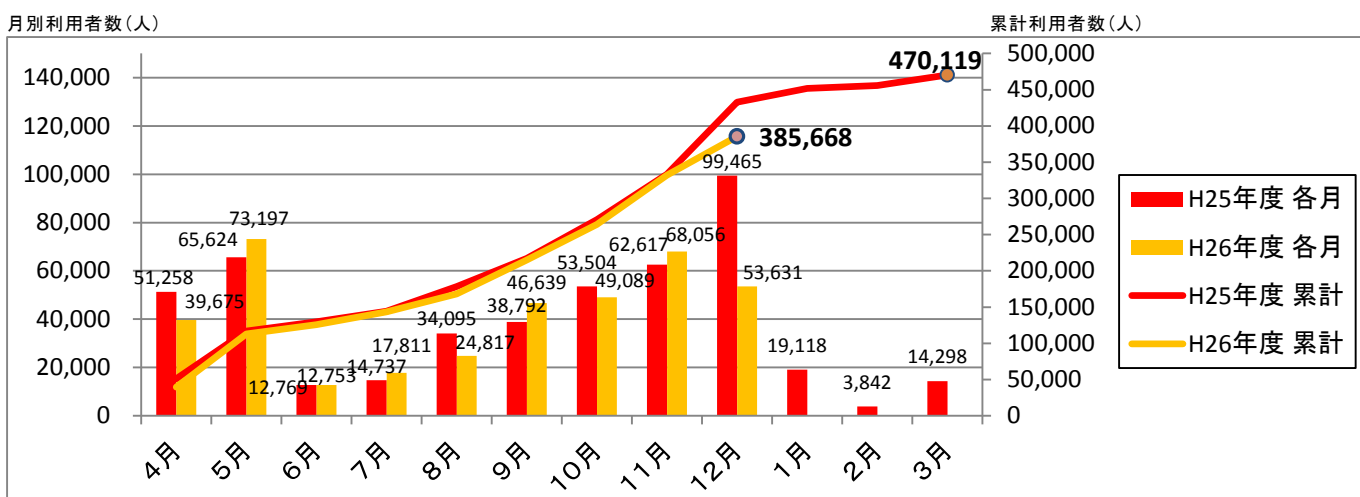


図 月別の公園全体の利用者数

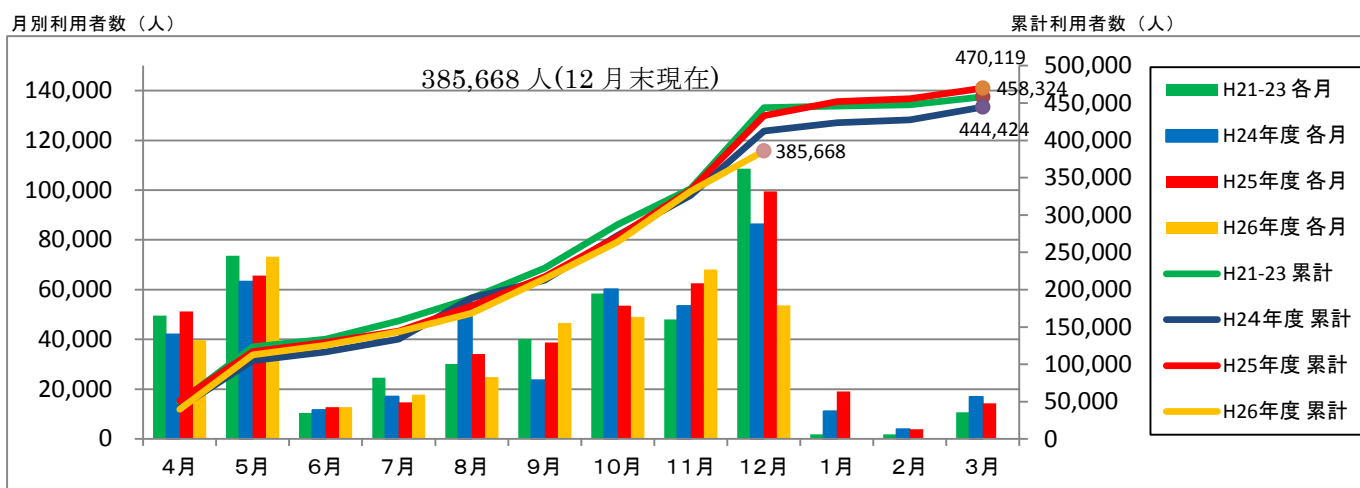


図 過去の年度別の公園全体の利用者数 (月別)

## 2. 利用者満足度の向上

### (1) 公園の運営に関する利用者の「満足」「まあまあ満足」の回答比率

【平成 25 年度】

年間：98.0%

第 1 四半期：98.5%

第 2 四半期：96.6%

第 3 四半期：99.2%

第 4 四半期：97.7%

【平成 26 年度（12 月末時点）】

年間：98.5%

第 1 四半期：98.1%

第 2 四半期：98.7%

第 3 四半期：98.6%

第 4 四半期：97.7%

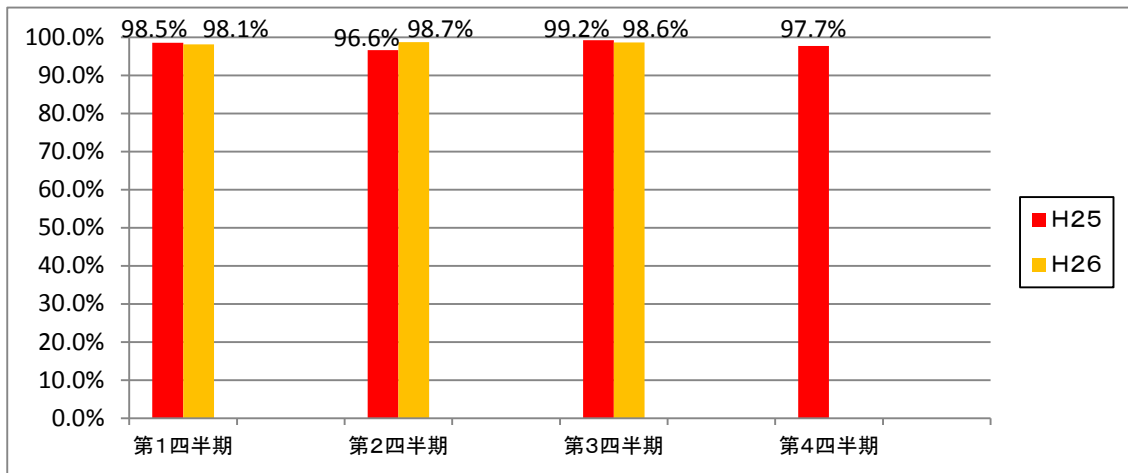
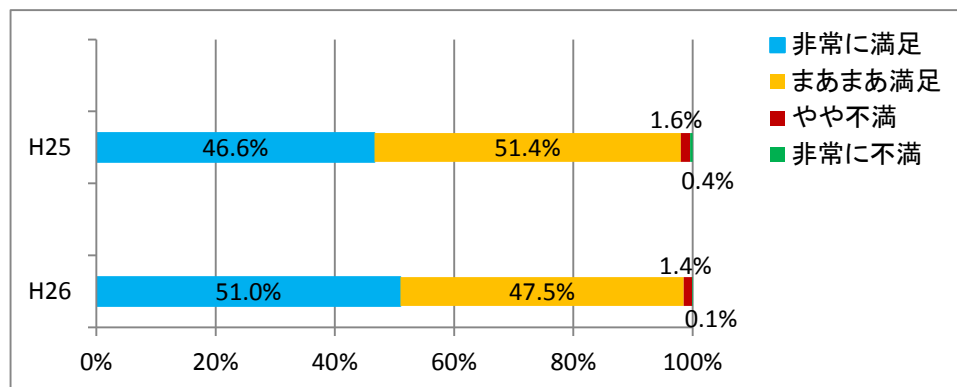


図 月別の「公園の運営」に関わる満足度（「満足」「まあまあ満足」の回答比率）



平成 26 年度は 12 月末現在

図 「公園の運営」に関わる年間 満足度

(2) 花の広場に関する満足度「満足」「まあまあ満足」の回答比率

【平成 25 年度】

年間：97.5%

春季：99.0%

秋季：96.0%

【平成 26 年度】

年間：98.1%

春季：97.8%

秋季：98.4%

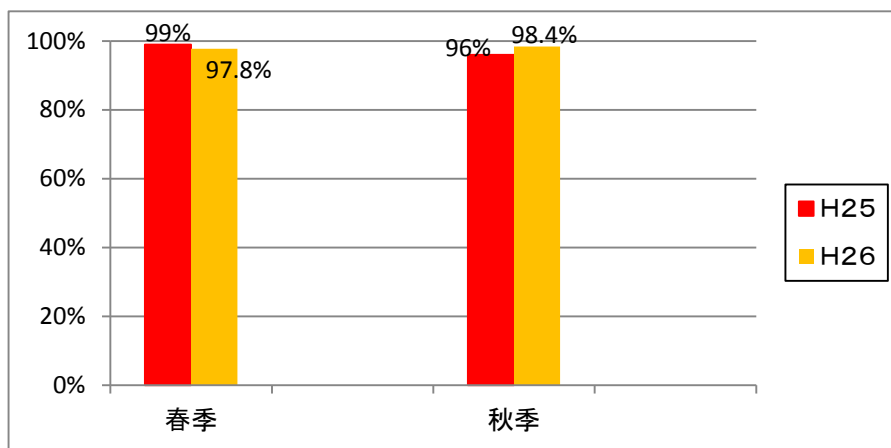


図 花の広場の満足度

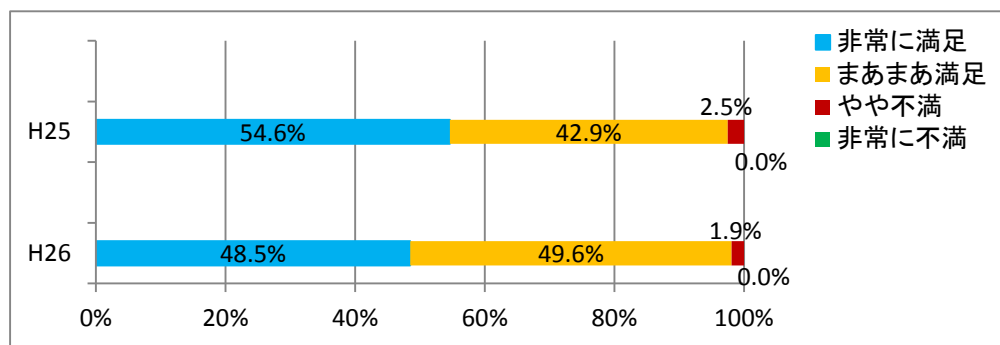


図 「花の広場」に関わる年間 満足度

### 3. 多様な利用プログラムの提供

#### ① 公園全体の利用プログラム開催回数、参加人数

【平成 25 年度】

開催回数：1,189 回

参加人数：70,268 人

表 月別開催回数と参加人数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
開催回数	124	110	78	87	200	137	108	112	102	12	58	61	1,189
参加人数	5,061	5,183	2,417	7,137	19,235	5,754	4,055	13,268	5,136	1,586	553	883	70,268

【平成 26 年度（12 月末時点）】

開催回数：1,233 回

参加人数：48,804 人

表 月別開催回数と参加人数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
開催回数	134	120	87	137	207	156	80	179	133				1,233
参加人数	3,949	6,454	1,885	8,209	11,080	7,100	4,507	3,507	2,113				48,804

#### ② ひばの里の利用プログラム開催回数、参加人数

【平成 25 年度】

開催回数：899 回

参加人数：17,444 人

表 月別開催回数と参加人数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
開催回数	78	84	60	70	122	92	77	98	65	49	45	59	899
参加人数	1,999	1,940	662	1,698	2,410	1,662	1,541	1,742	1,866	709	361	854	17,444

【平成 26 年度（12 月末時点）】

開催回数：769 回

参加人数：16,334 人

表 月別開催回数と参加人数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
開催回数	81	89	66	83	131	86	45	121	67				769
参加人数	1,779	2,394	830	1,615	2,432	2,514	1,611	1,887	1,272				16,334

#### 4. 情報発信の充実

##### (1) マスコミによる報道件数

【平成 25 年度】

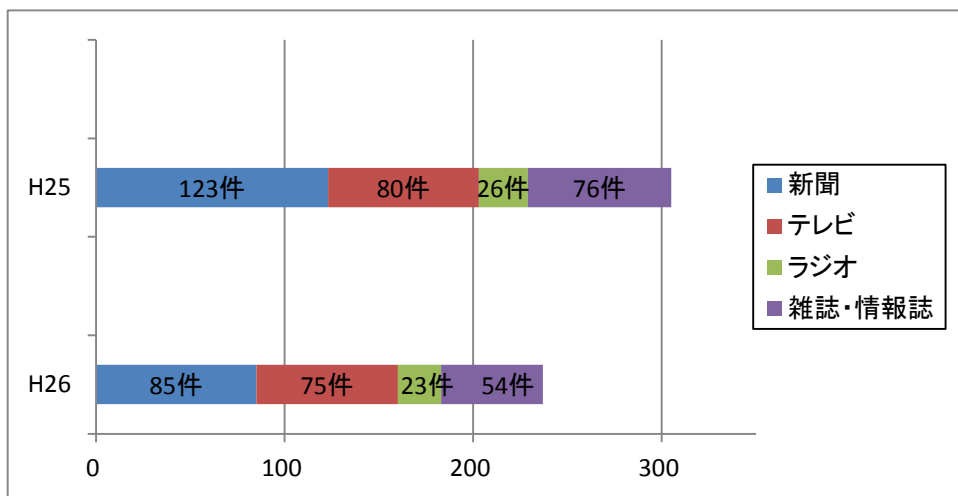
305 件

【平成 26 年度（12 月末時点）】

237 件

表 マスコミによる報道件数

	新聞	テレビ	ラジオ	雑誌・情報誌	合計
H25	123 件	80 件	26 件	76 件	305 件
H26	85 件	75 件	23 件	54 件	237 件



平成 26 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】

441,796 件

【平成 26 年度（12 月末時点）】

409,962 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	計
H25	51,981	45,108	18,261	26,517	31,477	42,462	41,409	68,931	69,027	15,412	10,083	21,128	441,796
H26	50,885	47,647	17,344	25,575	33,193	52,734	46,116	78,970	57,498				409,962

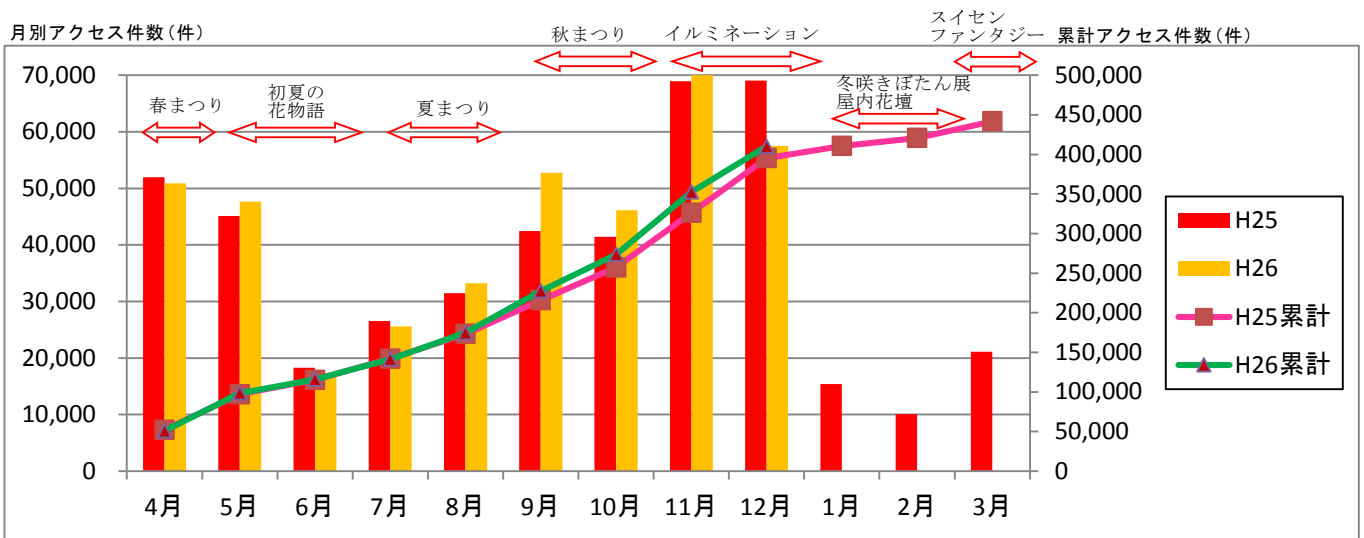


図 月別のホームページアクセス件数

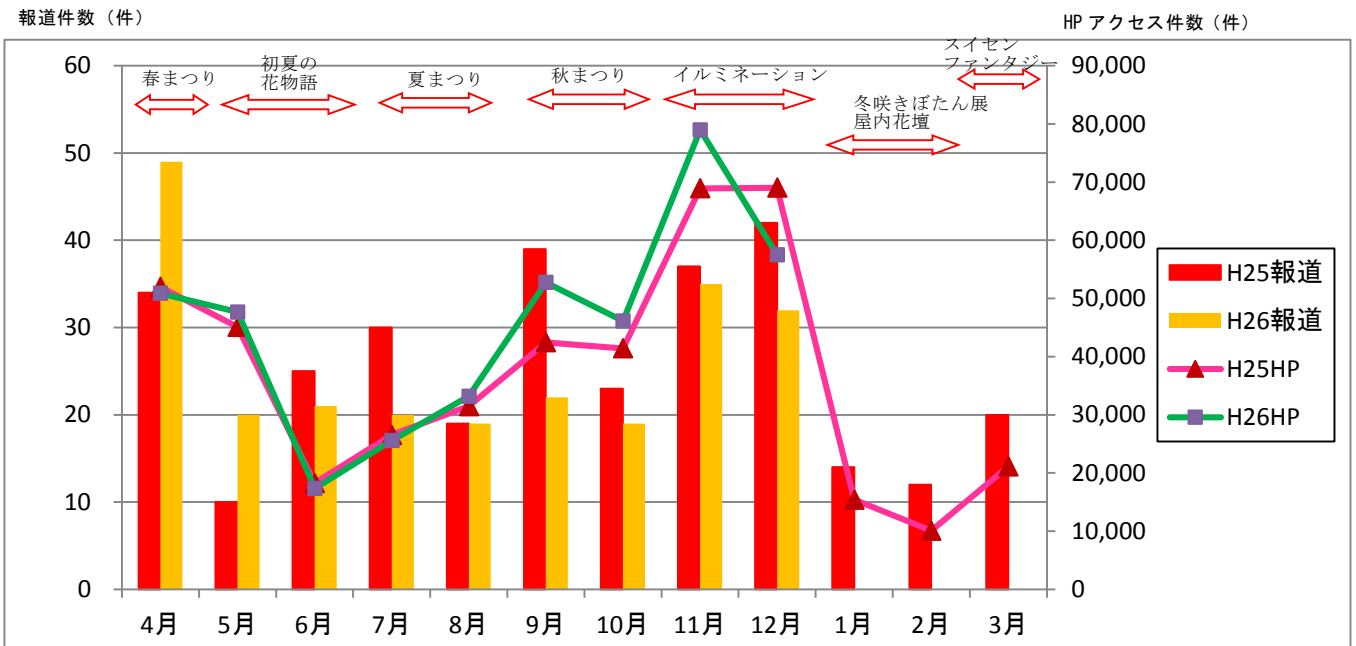


図 月別の報道件数とホームページアクセス件数の比較