

平成 24 年 6 月 12 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
環境省新宿御苑の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

環境省の所管する新宿御苑の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 21 年 7 月 10 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。これを受けて内閣府は官民競争入札等監理委員会の議を経て定めた「環境省新宿御苑の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植生管理 ②温室管理 ③清掃 ④発券 ⑤巡視・利用指導 ⑥インフォメーション
契約期間	平成 22 年 7 月から平成 25 年 6 月までの 3 年
受託事業者	国民公園協会・昭和造園グループ (代表企業：(財)国民公園協会、グループ企業：(株)昭和造園)
契約金額	270,795,000 円 (税込)

(2) 実施にあたり確保されるべき質

①植生管理業務 新宿御苑の歴史・特色を踏まえた庭園景観の維持を基本に、樹林地や芝生地等を鑑賞対象として、また、安全・快適な利用の場として、常に良好な状態を保つよう、適切に植栽地や個々の植物の管理が行われ、利用者にとり快適な植栽管理が行われていること。
②温室管理業務 保有する植物の各品種について健全な個体が確保されるよう、適切に管理、育成されていること。特に、新宿御苑が作出してきたラン、株数の少ない品種及び環境省レッドリスト掲載の絶滅危惧種については、品種が絶やされることのないよう、適切に管理・育成されていること。また、温室で取り組んでいる絶滅危惧植物の育成・管理については、環境省の方針に沿った内容となるよう配慮するものとする。
③清掃業務 園内の快適性が保たれるよう、園内で発生したごみの除去、建物等施設の汚れの予防・除去が行われ、利用者にとり快適な衛生環境が保たれていること。
④発券業務 新宿御苑への入園が円滑に行われるよう、適切かつ迅速な対応が行われていること。特に、利用者の集中が予想される日については、円滑な入園に必要な体制が組み込まれたうえで、事故のないよう、迅速な対応が行われ、利用者にとり適切な発券業務が実施されていること。
⑤巡視・利用指導業務 利用者が安全で快適に過ごすことができるよう、危険箇所や危険物の早期発見、危険行為の未然防止、適切な指導等が行われ、利用者にとり適切な巡視・利用指導が実施されていること。
⑥インフォメーション業務 園内の自然や利用にかかる情報が利用者の求めに応じて提供されるよう、情報の収集と発信、問い合わせへの対応が行われ、利用者にとり適切なインフォメーション業務が実施されていること。

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 22 年 5 月 25 日に入札を行ったところ、いずれも予定価格の制限の範囲内で入札のあったことから、当該 2 者について総合評価（加算方式（価格点 30 点、技術点 60 点））を行い、落札者となった上記事業者と契約した。

3 平成 25 年度以降の事業について

本事業については、官民競争入札等監理委員会の委員長見解（平成 21 年 12 月 10 日公表）において、「新宿御苑の食堂、売店、駐車場、茶室の管理等業務について、財団が国有財産の使用許可乃至権限付与を受けて行う形態から、民間委託する方式に変更し、民間競争入札の対象とする」方針が公表されたところである。

環境省は、本委員長見解に的確に対応し、平成 25 年度以降の事業については、現行の民間競争入札の対象範囲である「維持管理業務（植生管理、温室管理、清掃、発券、巡視・利用指導、インフォメーションの各業務）」に「駐車場等の運営管理」、「飲食施設等の運営」及び「菊栽培業務」についても加えることとした（第 86 回官民競争入札等監理委員会（平成 23 年 12 月 19 日）にて了承）。

II 評価

1 評価方法について

環境省から提出された平成 22 年 7 月分～平成 24 年 3 月分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) サービスの質についての実施状況及び評価

事業者は、実施要項及び仕様書で求める水準に基づき、①植生管理、②温室管理、③清掃、④発券、⑤巡視・利用指導、⑥インフォメーションの各業務について適切に業務を実施しており、確保すべきサービスの質は達成したものと評価できる。

(2) 民間事業者からの提案による改善実施事項

事業者からの改善提案（入札時の企画書での改善提案及び運営開始後の企画提案）に基づき以下の事項が着実に実施されたことから、事業者による創意工夫が発揮できたと評価できる。

<入札時の企画書での改善提案>

①危険生物への対応

危険生物の駆除に関しては、周りの草木等に影響が及ばないよう環境に配慮し、極力薬剤を使用しないようにしている。

来園者に危険を及ぼす恐れのあるスズメバチ等について、スズメバチの活動初期である 4 月、活動最盛期の 9 月に蜂トラップを設置して、成虫の捕獲を行うとともに、巡回を強化し、営巣を確認した時は、カラーコーン等を設置し、来園者の安全を確保したうえで、閉園後に巣を除去する等迅速な対応を行った。（実績 28 箇所）

また、接触することにより、人体にかぶれ等の炎症を引き起こす恐れのあるチャドクガについて、発生初期に発生元となるツバキ科樹木を重点に巡視を行い、捕殺等により除去を行った。

②「新宿御苑モニター」の創設（H23.4～）

「新宿御苑モニター」については、ホームページや掲示板等で募集を行い、応募者の中で選考基準を満たした方をモニターに任命し、定期的に新宿御苑に来園してもらい事業者の維持管理業務の実施状況について、レポートを提出してもらうとともに、定期的なミーティングを開催し、業務改善に活かした。

③メディア等を活用した情報発信

適正な利用を促進するため、園内における禁止事項や新宿御苑の歴史や沿革、来園者からの要望が多い桜の開花状況、菊花壇展の情報などをメディアやホームページを通じて、よりきめ細かい情報発信を行った。

④トイレの快適性の確保

新宿御苑のトイレの快適性を高めるために、利用最盛期となる春と秋に、イオンの結合原理を活用した、新しい環境美化システム HBT（ハイ・バイオ・テクノロジー）工法による床面等の特別清掃を実施した。

⑤散策コースの設定及び案内（H23.11～）

滞在時間が限られていることが多い団体利用者などを対象として、大木戸門からの短時間

で新宿御苑のみどころを巡るコースを設定し、利用者に案内を行った。(実施回数：平成 23 年度：93 回)

<運営開始後の企画提案>

⑥台風等における迅速な復旧活動

平成 23 年 9 月 21 日に襲来した台風 15 号の通過後に、園内樹木の倒木の有無、枝折れ等の危険性について、園内を巡回して確認するとともに、倒木や枝折れ等について伐採等の処置を迅速に行い安全確保に努めた。

(3) アンケート結果の反映について

実施要項に基づき、事業者は新宿御苑の利用者を対象にアンケートを行い、アンケートの結果を基に事業者が自ら業務改善策を作成し、業務の質の確保・向上に向け、以後の業務実施に反映させる取組を行うこととなっている。

アンケート結果において、評価が低く来園者から改善の要望があった業務については、毎月開催している業務連絡会議において、アンケートの集計結果を報告し、各業務責任者に対し業務改善を指示したり、特に迅速な対応が必要な内容については、適宜業務責任者に報告し改善を指示するとともに、調査結果については、対応内容とともに、ホームページへの掲載を適宜行っていることなどの事項も評価できる。

(4) 実施経費に関する評価

契約額（平成 22 年度～25 年度分（平成 22 年 7 月～平成 25 年 6 月分））は 270,795 千円（税込）であり、平成 23 年度の実施経費（事業者への支払額）は、88,691 千円（税込）となっており、従来の実施経費（平成 20 年度）の約 92%に相当し、約 7,702 千円下回っており、経費の削減が図られている。

(参考)

従来経費 (A) : 96,393 千円 (平成 20 年度実施経費・税込)

実施経費 (B) : 88,691 千円 (平成 23 年度実施経費※・税込)

削減額 (C) : 7,702 千円 (A-B)

削減率 (C/A×100) : 8% (対 20 年度)

※当該事業は、平成 22 年 7 月に開始されているため、1 年間の実績が比較できるよう平成 23 年度の実施経費を比較対象として採用している。

3 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、すべて目標を達成されている。また、事業者の改善提案に基づいて実施要項に記載のなかった業務（危険生物への対応、「新宿御苑モニター」の創設、メディア等を活用した情報発信、トイレの快適性の確保、散策コースの設定及び案内、台風等における迅速な復旧活動）が実施されるなど、事業者の創意工夫が発揮されている。また、アンケートの結果についても、評価が低く来園者から改善の要望があった業務について業務改善を指示したり、調査結果について対応内容とともに、ホームページへの掲載を適宜行っていることなどの事項も評価できる。

実施経費についても、平成 23 年度の実施経費は、20 年度経費の約 92%に相当し、約 770 万円

下回っており、経費の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。

今後も、引き続き、民間競争入札によって多様な民間事業者の参入を促進し、対象公共サービスの質の維持・向上及び経費の削減を図ることが期待される。なお、環境省は、平成 21 年 12 月に公表された委員長見解に的確に対応し、平成 25 年度以降の事業については、「駐車場等の運営管理」、「飲食施設等の運営」及び「菊栽培業務」についても現行のものに加えることとしており、高く評価できる。次期事業の実施にあたっては、今回の実施結果及び平成 25 年度から上記業務が加えられることを踏まえ、より民間事業者からの創意工夫のある企画提案が可能となるよう実施状況の情報開示を十分行いつつ、実施要項を策定することなどが必要と考えられる。

また、現事業では確保されるべき質として定性的な評価項目のみとなっていることから、次期事業の確保されるべき質の設定にあたっては、利用者の満足度の向上や新宿御苑の社会的価値・機能の維持・向上に資するため、適切な評価項目を設定し、定量的な目標値を定めモニタリングすることを検討する必要があると考えられる。

以上

平成 2 4 年 5 月 2 5 日
環 境 省

民間競争入札実施事業
環境省新宿御苑の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

新宿御苑の維持管理業務

(2) 業務委託期間

平成 2 2 年 7 月 1 日～平成 2 5 年 6 月 3 0 日

(3) 受託事業者

国民公園協会・昭和造園グループ

(代表企業：(財)国民公園協会、グループ企業：(株)昭和造園)

(4) 事業者決定の経緯

「環境省新宿御苑の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 22 年 5 月 25 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(加算方式(価格点 30 点、技術点 60 点))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 22 年 7 月分～平成 24 年 3 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、「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) 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 植生管理業務

新宿御苑の歴史・特色を踏まえた庭園景観の維持を基本に、樹林地や芝生地等を鑑賞対象として、また、安全・快適な利用の場として、常に良好な状態を保つよう、適切に植栽地や個々の植物の管理が行われていること。

②温室管理業務

保有する植物の各品種について健全な個体が確保されるよう、適切に管理、育成されていること。特に、新宿御苑が作出してきたラン、株数の少ない品種及び環境省レッドリスト掲載の絶滅危惧種については、品種が絶やされることのないよう、適切に管理・育成されていること。また、温室で取り組んでいる絶滅危惧植物の育成・管理については、環境省の方針に沿った内容となるよう配慮するものとする。

③清掃業務

園内の快適性が保たれるよう、園内で発生したごみの除去、建物等施設の汚れの予防・除去が行われ、利用者にとり快適な衛生環境が保たれていること。

④発券業務

新宿御苑への入園が円滑に行われるよう、適切かつ迅速な対応が行われていること。特に、利用者の集中が予想される日については、円滑な入園に必要な体制が組み込まれたうえで、事故のないよう、迅速な対応が行われ、利用者にとり適切な発券業務が実施されていること。

⑤巡視・利用指導業務

利用者が安全で快適に過ごすことができるよう、危険箇所や危険物の早期発見、危険行為の未然防止、適切な指導等が行われ、利用者にとり適切な巡視・利用指導が実施されていること。

⑥インフォメーション業務

園内の自然や利用にかかる情報が利用者の求めに応じて提供されるよう、情報の収集と発信、問い合わせへの対応が行われ、利用者にとり適切なインフォメーション業務が実施されていること。

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環境省自然環境局新宿御苑管理事務所（以下「管理事務所」という。）に対して、適切に月別作業計画書、報告書が提出され、毎月1回、管理事務所担当者及び受託者の業務責任者等が集まり、全業務に係る各月の重点事項等について確認を行い、また、日々の業務監督・指導により業務が計画どおり適切に履行されているかなどを確認しており、個別業務の質が確保されていることを確認した。

■月別作業計画書（報告書）

新宿御苑維持管理業務 平成 年 月作業計画書【●●業務】																																	
平成 年 月 日()～ 日()	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	備考	
【分類】																																	

4. 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改善提案を受けており、当該提案の履行状況及び新たな提案に関する実施方法等について月1回の事業連絡会議（国職員と事業者との定例の意見交換の場）等の場で調整を行い、利用者サービスの向上に努めている。

<主な実施事項>

（企画提案時の改善提案）

- ・危険生物のへ対応

危険生物の駆除に関しては、周りの草木等に影響が及ばないよう環境に配慮し、極力薬剤を使用しないようにしている。

来園者に危険を及ぼす恐れのあるスズメバチ等について、スズメバチの活動初期である4月、活動最盛期の9月に蜂トラップを設置して、成虫の捕獲を行うとともに、巡回を強化し、営巣を確認した時は、カラーコーン等を設置し、来園者の安全を確保したうえで、閉園後に巣を除去する等迅速な対応を行った。

（実績28箇所）

また、接触することにより、人体にかぶれ等の炎症を引き起こす恐れのあるチャドクガについて、発生初期に発生元となるツバキ科樹木を重点に巡視を行い、捕殺等により除去を行った。

- ・「新宿御苑モニター」の創設（H23.4～）

「新宿御苑モニター」については、ホームページや掲示板等で募集を行い、応募者の中で選考基準を満たした方をモニターに任命し、定期的に新宿御苑に来園してもらい事業者の維持管理業務の実施状況について、レポートを提出してもらおうとともに、定期的なミーティングを開催し、業務改善に活かした。

- ・メディア等を活用した情報発信

適正な利用を促進するため、園内における禁止事項や新宿御苑の歴史や沿革、来園者からの要望が多い桜の開花状況、菊花壇展の情報などをメディアやホームページを通じて、よりきめ細かい情報発信を行った。

- ・トイレの快適性の確保

新宿御苑のトイレの快適性を高めるために、利用最盛期となる春と秋に、イオンの結合原理を活用した、環境美化システムHBT（ハイ・バイオ・テクノロジー）工法による床面等の特別清掃を実施した。

- ・散策コースの設定及び案内（H23.11～）

滞在時間が限られていることが多い団体利用者などを対象として、大木戸門からの短時間で新宿御苑のみどころを巡るコースを設定し、利用者に案内を行った。（実施回数：平成23年度：93回）

(運営開始後の改善提案)

・台風等における迅速な復旧活動

平成23年9月21日に襲来した台風15号の通過後に、園内樹木の倒木の有無、枝折れ等の危険性について、園内を巡回して確認するとともに、倒木や枝折れ等について伐採等の処置を迅速に行い安全確保に努めた。

5. 総評

新宿御苑は、信州高遠藩内藤家の江戸下屋敷をルーツとして、庭園玉藻苑部分に加え、明治期に新たに、イギリス風景式庭園とフランス式整形庭園、そして日本庭園が造成された、日本では他に類を見ない独特の庭園であるとともに、旧皇室苑地時代からの歴史ある建物である旧洋館御休所（国の重要文化財）や旧御涼亭（都の歴史的建造物）を引き継ぐ、面積約58.3haに及ぶ広大な庭園である。園内には、ユリノキ等の巨樹・巨木や数多くの植物が生育しており、散策や休憩、庭園鑑賞などに広く利用されているほか、ヒートアイランド現象の緩和など都市環境の改善や都市景観の形成など、多様な機能を果たしている。

園内の温室は、明治時代から皇室の温室としてランの栽培を行っており、交配による独自の新品種の作出にも力を入れるなど、日本の温室の歴史として貴重な成果を上げている。現在、温室ではそれらの歴史的に価値の高い品種を継承するとともに、入手が困難となっているランの原種を多数保有栽培している。さらに、多数の絶滅危惧種の生息域外保全を行っている。このような活動が(社)日本植物園協会から認められ、植物多様性保全拠点園として認定されている。また、植物園自然保護国際機構（BGCI）が定める「植物園の保全活動に対する国際アジェンダ」にも登録しているなど、国内外で生物多様性保全に貢献する植物園としても位置づけられている。

皇室行事を引き継ぐ形で、春には内閣総理大臣主催の「桜を見る会」や秋には環境大臣主催の「菊を見る会」が開催されている。また、海外からの要人が来訪したり、国外で発売されているガイドブックにおいて高い価値付けで紹介されるなど、国外でも高い評価を得ている。

以上のように、新宿御苑は、旧皇室苑地を受け継いだ我が国を代表する品格のある庭園として、歴史・文化遺産、植物遺産を継承するなど、高い社会的価値・機能を有している。

したがって、新宿御苑の維持管理業務を実施するに当たっては、かかる社会的価値・機能を保持していくことが求められる点に留意する必要がある。

(1) 新宿御苑における維持管理業務の実施内容に関する評価

平成22年度(H22.7～H23.3)及び平成23年度ともに、「個別業務の質」について、植生管理業務は樹木の適正な維持及び管理、温室管理業務は希少野生植物の適正な管理、清掃業務はHTB工法等工夫を凝らして快適な施設の提供、発券業務は利用者への的確な案内、巡視利用・指導業務は禁止事項等の注意喚起等による安心・安全で快適な空間の提供、インフォメーション業務は利用者の多様なニーズに応じた園内の情報発信を行っており評価できる内容となつて

いる。

特に、皇室ゆかりの庭園として管理を行っている新宿御苑は、一般的な公園と違い、園内での遊具の使用やお酒、ペット等の持込みを禁止するなどして、幅広い世代の方々のために安全かつ安心できる空間の創出と提供を図ることを目標としている。

一方、東京都の広域避難場所として指定を受けていること等から、東日本大震災の時には、園内に1万人を超える避難者を受け入れており、その際においても、受託者の柔軟な対応及び全面的な協力により円滑な避難者の誘導及び園内の安全管理を行い、また、台風直撃の際には園内の危険箇所（倒木、危険枝）の早期発見と来園者の安全確保を確実にを行い、早期の開園に努めたことは非常に高く評価できる。

(2) アンケート結果の分析結果及び業務実施に反映させた具体例について

アンケート結果においては概ね高い評価を得ている点で評価できるが、評価が低く来園者から改善の要望があった業務については、毎月開催している業務連絡会議において、アンケートの集計結果を報告し、各業務責任者に対し業務改善を指示している。

また、特に迅速な対応が必要な内容については、適宜業務責任者に報告し改善を指示するとともに、調査結果については、対応内容とともに、ホームページへの情報掲載を適宜行っている。

改善策の具体例としては、

- ・「トイレが汚れている。」
 - ➡ 清掃員の増員配置や無線機による連絡対応強化を実施した。
- ・「分からないことを問い合わせたときは笑顔で対応して欲しい。」
「インフォメーションセンターの展示に英語の情報がもっと欲しい。」
 - ➡ 語学やバリアフリーの接遇研修、園内の花木等についてより詳しい情報提供をするための自然研修を実施した。
- ・「園路にある落ち葉で滑りやすく危険。」
 - ➡ 通常の清掃に加えて、指摘のあった箇所については重点的に落ち葉の除去を実施した。
- ・「桜を見に来たが場所が分からない。開花情報を早く知りたい。」
 - ➡ 桜の開花時期に合わせて、広く国民に情報を提供するためプレスリリースの作成をした。

(3) 次期業務の実施に当たっての留意事項

次期事業の実施に当たっては、本業務の実施結果を踏まえ、創意工夫を生かした企画提案の提出を促す観点から、業務実施状況の情報開示に努めるとともに、現行の「維持管理業務（植生管理、温室管理、清掃、発券、巡視・利用指導、インフォメーションの各業務）」に「駐車場等の運営管理」、「飲食施設等の運営」及び「菊栽培業務」についても加えるものとする。

また、サービスの質の向上のため、来園者に対するアンケートを実施し、低い評価が示された事項については、その対応状況について報告を求めるとと

もに、ホームページ等で公開させることとする。

《別紙：アンケート調査結果（H22.9～H23.6）》

	有効 回答数	良い	まあまあ 良い	ふつう	あまり 良くない	良くない
1 芝生の手入れ	625	(64.5%)	(25.8%)	(7.7%)	(2.1%)	(0.0%)
		403	161	48	13	0
2 樹木の手入れ	617	(75.7%)	(20.1%)	(4.1%)	(0.2%)	(0.0%)
		467	124	25	1	0
3 草地の手入れ	604	(56.0%)	(29.3%)	(11.4%)	(3.1%)	(0.2%)
		338	177	69	19	1
4 花壇の手入れ	605	(66.9%)	(24.5%)	(7.4%)	(1.2%)	(0.0%)
		405	148	45	7	0
5 園路について	612	(76.0%)	(19.8%)	(3.4%)	(0.8%)	(0.0%)
		465	121	21	5	0
6 トイレについて	491	(55.8%)	(29.7%)	(10.4%)	(3.9%)	(0.2%)
		274	146	51	19	1
7 発券職員の接遇について	436	(69.5%)	(17.7%)	(12.2%)	(0.0%)	(0.7%)
		303	77	53	0	3
8 巡視職員の接遇について	329	(54.4%)	(21.9%)	(22.5%)	(0.6%)	(0.6%)
		179	72	74	2	2
9 園内の安全性について	560	(78.4%)	(13.6%)	(5.0%)	(2.0%)	(1.1%)
		439	76	28	11	6
10 インフォメーション職員の 接遇について	302	(64.2%)	(19.5%)	(14.6%)	(1.7%)	(0.0%)
		194	59	44	5	0
11 インフォメーションセンター 館内の展示について	324	(58.6%)	(23.8%)	(15.4%)	(1.9%)	(0.3%)
		190	77	50	6	1