

平成 24 年 6 月 8 日
環 境 省**民間競争入札実施事業****大山隠岐国立公園大山寺及び榊水原集団施設地区公園施設維持管理、情報提供等業務の実施状況について****1. 事業概要****(1) 委託業務内容**

大山隠岐国立公園大山寺及び榊水原集団施設地区公園施設維持管理、情報提供等業務

(2) 業務委託期間

平成 22 年 7 月 1 日から平成 25 年 6 月 30 日

(3) 受託事業者

一般財団法人 自然公園財団

2. 質の達成状況等

本業務においては、従来の本集団施設地区の運営維持管理業務の実績を踏まえ「大山隠岐国立公園大山寺及び榊水原集団施設地区公園施設維持管理、情報提供等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。

このサービスの質について、平成 22 年 7 月から平成 24 年 3 月までの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調査結果等について報告する。

(1) 大山情報館管理運營業務**① 確保すべき質**

大山情報館について、以下に示す個別業務の質を確保すること。

ア 保守管理

適切な施設の解錠、施錠や器具類等の点検、管理及び簡易な修繕など必要な措置を講じるとともに、施設内防火体制、台風や降雪時等の異常気象時の安全確保など、実施要項に定められた業務仕様書に従い、適正な業務を履行すること。

イ 清潔・安全の維持

利用者の視点において、清潔・安全な状態を維持すること。また、利用者に対するアンケートを行い、利用者から「清潔・安全な状態でない」との意見がある場合には、清掃・点検の頻度を見直すなどの対応をすること。

ウ 情報提供

国立公園の利用に必要な情報を、利用者の需要に応じて正確に提供すること。利用者に対するアンケートを行い、情報提供のあり方を常に改善していくこと。

(※) 大山情報館の利用者数は、平成 22 年 7 月から平成 23 年 3 月まで 106,506 人、平成 23 年 4 月から平成 24 年 3 月まで 129,379 人。

② 結果

ア 保守管理

保守管理については、利用者アンケートの結果によると、ペレットストーブ使用について環境配慮を評価する意見や建物が憩えてよいとの高い評価が多く寄せられた。他方、改善すべき意見も寄せられており、入口の除雪が足りないとの意見や館内への動物の侵入に対する不満については、降雪が多い際には、1 日に 3 回以上除雪を行い、併せて小型重機（ホイールローダー等）を導入し短時間で作業を行い効率化を図ったり、食べこぼしやごみ箱の匂いが動物を誘引しないように清掃の管理徹底がなされた。また、トイレの消音装置等の機器不備についても、速やかに修繕が対応されていることを確認した。館内の温度に対する不満については、節電を配慮しつつ細目に温度管理をすることで対応された。

平成 24 年 3 月、受託事業者から調査職員に対して適切に業務計画書、業務日報、業務月報、年間総括報告書が提出され、調査職員により計画通りの履行を確認しており、個別業務の質が確保されていることを確認した。

イ 清潔・安全の維持

清潔さの維持については、利用者アンケートの結果によると、「とても清潔でした」「トイレがすごく清潔」といった意見が回答全体の約 8 割に達しており、清潔さの満足度が高いことが確認された。他方、「ごみがある」「こまめに掃除をしてほしい」「机上が汚れている」等の意見も寄せられたことから、特に利用者の多い繁忙期においては見回り点検及び清掃の頻度を増加するなどの対応がなされた。また、便座クリーナの設置の要望があったが、利用者個人による持参物との考えのため、常設は困難であるが、トイレの清潔さの維持を努めることで対応することとした。

安全の維持については、受託事業者は点検等を適切に実施し事故防止等に努めており、対象施設の利用者の安全確保について十分配慮されていた。その結果として、当該施設に係る事故等の発生はなく、個別業務の質が確保された。

ウ 情報提供

情報提供については、利用者アンケートの結果によると、パンフレットや資料の豊富さについて高い評価を得ており、回答者の約 8 割が満足又はやや満足と回答しており、利用者の満足度が高いことが確認された。

また、季節や自然環境の変化に応じて、ホームページや掲示物の情報の更新頻度を上げ、開花情報等が速やかに情報提供された。具体的には、毎年 10 月から 11 月の紅葉シーズンには、地元テレビ局に対して紅葉状況や天候等の情報を週に 3 回から 7 回程度提供した。また、自然体験活動である「大山学校」や昆虫等の観察会である「大山・冬の虫観察会参加者会」等の開催について情報提供し、地元新聞社 3 社で 26 記事が掲載された。ホームページのアクセス件数は、大山の自然を紹介している大山情報館及び自然公園財団のホームページのアクセス件数は、合計で約 1 万件(平成 22 年 7 月から平成 24 年 3 月)であった。他方、散策に要する時間や登山各ルートの詳細な状況に関する情報等を求める意見も寄せられており、必要な情報収集ができなかったとの意見も一部あったことから、情報内容を点検し、散策に要する時間の提供等の改善が図られた。

また、利用者に情報を提供する際に対応する職員については、親切であったことや要望を聞いてくれたことなどに対する高い評価が回答全体の約 6 割に達しており、利用者の満足度が高いことが確認された。他方、「対応が素っ気ない」「無愛想」等の意見も寄せら

れていたことから、職員に対して接遇の指導を一層徹底し、接客接遇研修を継続して実施するなどの対応がなされた。

平成 24 年 3 月、受託事業者から調査職員に対して適切に業務計画書、業務日報、業務月報、年間総括報告書が提出され、調査職員により計画通りの履行を確認しており、個別業務の質が確保されていることを確認した。

(2) 野営場管理運營業務

① 確保すべき質

豪円山野営場及び下山野営場（以下「野営場」という。）について、以下に示す個別業務の質を確保すること。

ア 保守管理

施設開設準備、野営場の日々のごみ処理や草刈りなどの施設の清掃、管理棟やテントサイト等の巡視や点検など必要な措置を講じるとともに、施設内防火体制、台風など大雨等の異常気象時の利用者への安全確保など適切に実施し、実施要項に定められた業務仕様書に従い、適正な業務を履行すること。

イ 清潔・安全の維持

野営場利用者に対して清潔・安全な状態を維持していること。また、利用者に対するアンケートを行い、利用者から「清潔・安全な状態でない」との意見がある場合は、清掃・点検の頻度を見直す等の対応をすること。

ウ 物品の提供

野営場利用者に対して必要な物品を提供すること。また、利用者に対するアンケートを行い、利用者から提供する物品について意見・要望があった場合は、物品提供のあり方について検討し、必要に応じて改善を行うこと。

(※) 野営場の利用者数（7月から8月のみ営業）は、平成 22 年度は 2,607 人、平成 23 年度は 2,048 人。

② 結果

ア 保守管理

保守管理については、利用者アンケートの結果によると、「整備されており気持ちが良い」「洗い場が使いやすい」といった回答が寄せられており、利用者から高く評価されていることが確認された。

他方、枯れ枝に対する落下防止の要望、階段や道のアスファルト欠損の指摘、トイレの段差が見えづらく危険との指摘、テントサイトの老朽化の指摘等のような改善すべき意見も寄せられた。これらに対しては、利用者への事前の危険箇所等の情報提供や、対応説明及び注意喚起措置を行うとともに、修繕が必要な箇所が発生した場合、早期に環境省米子自然環境事務所担当官に連絡をとり適切な処置がとられた。

平成 24 年 3 月、受託事業者から調査職員に対して適切に業務計画書、業務日報、業務月報、年間総括報告書が提出され、調査職員により計画通りの履行を確認しており、個別業務の質が確保されていることを確認した。

イ 清潔・安全の維持

清潔さの維持については、利用者アンケートの結果によると、「清潔で気持ちいいキャンプ場」「炊事場やトイレがきれい」「とても快適」などの高い評価を得ており、利用者

の満足度が高いことが確認された。他方、やや不満の意見も一部あったことから、特に利用者の多い繁忙期においては見回り点検及び清掃の頻度を増加するなどの対応がなされた。

安全の維持については、受託事業者は事故防止等に努め、人員の適正配置による救急時及び非常時の対応、利用者への指導、注意喚起など、対象施設の利用者の安全確保について訓練や研修の受講などを通じて十分配慮されており、施設に係る事故等の発生はなく、個別業務の質が確保された。

ウ 物品の提供

野営場の利用者に対する物品の提供については、テントのレンタルや薪等の販売を行っているが、近年の利用者はキャンプに必要な資機材を所持しており、レンタル・購入物品の利用者は、平成 22 年度は利用者全体の約 3 割、平成 23 年度は約 2 割であった。

物品の提供については、利用者アンケートの結果によると、薪が湿っていたとの意見が寄せられたことから、仕入れの際に乾燥状況等の品質確認を徹底し、保管場所を湿気の少ない場所に移管するなどの対応がなされた。また、テントのレンタル料金が高いとの意見が寄せられているものの、他の野営場等の料金設定等の市場価格を参考にして設定されており、適宜見直しを図られるようになっている。利用者から欠品に関する苦情は特になく、物品の必要数の確保についても十分配慮され、個別業務の質が確保された。

(3) 公衆便所等保守管理業務

① 確保すべき質

下山公衆便所及び榑水原公衆便所、下山駐車場及び榑水原駐車場（以下「公衆便所等」という。）について、以下に示す個別業務の質を確保すること。

公衆便所等に係る鍵の管理、照明器具、給排水施設等の設備点検、衛生器具の清掃や施設周辺のごみ拾いの徹底による施設の清潔を保持及び巡視による施設の損傷の異常の確認など、実施要項に定められた業務仕様書に従い、適正な業務を履行すること。

② 結果

平成 24 年 3 月、受託事業者から調査職員に対して適切に業務計画書、業務日報、業務月報、年間総括報告書が提出され、調査職員により計画通り週 5 日以上清掃などの履行を確認しており、個別業務の質が確保されていることを確認した。また、利用者からの苦情は特になく、施設の保守や清潔さについても十分対応がなされており、個別業務の質が確保された。

3. 実施経費の状況等及び評価

(1) 実施経費

契約価格	40,320,000 円	⇒	年度別実施経費		期 間
予定価格	44,740,898 円		22年度	10,920,000 円	H22. 7. 1～H23. 3. 31
落札率	90.1%		23年度	13,440,000 円	H23. 4. 1～H24. 3. 31
			24年度	13,440,000 円	H24. 4. 1～H25. 3. 31
			25年度	2,520,000 円	H25. 4. 1～H25. 6. 30
			計	40,320,000 円	

(2) 経費削減効果

平成23年度実績	13,440,000円
平成21年度実績(参考)	14,280,000円
単年度の経費削減額	840,000円 (△5.9%)

※ 平成22年度の委託期間は、平成22年7月から23年3月までのため、平成23年度の通年を対象に比較。

(3) 応札状況等

本件入札に係る参加者は2者あり、両者ともに競争参加資格を満たしていたことから企画書を審査した結果、いずれも評価基準を満たしていた。平成22年6月9日に開札した結果、2者の入札価格とも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、財団法人自然公園財団が落札者となった。

入札者	入札価格(円)	価格評価点	予定価格対比	技術点	技術評価点	評価値
(財)自然公園財団	38,400,000	2.96	90.12	105	42.0	44.96
(有)藤田設備	39,000,000	2.54	91.53	81	32.4	34.94

(税抜き)

※評価値=価格評価点+技術評価点

価格評価点=価格点×(1-入札価格/技術点の満点)

本業務における評価点は30点とする。

技術評価点=60×技術点/技術点の満点

技術点(基礎点60点+加算点90点(加算点の満点「90点」))の満点は150点とする。

(4) 民間事業者からの提案による実施事項

受託事業者からの提案による実施事項の効果は下記のとおりである。

① 保守管理

大山情報館の保守管理の観点から、台風の時期には防雪壁を取り付けることが提案され採用したところ、玄関入り口の自動ドア損傷の予防効果があった。また、一晩に1メートル超の積雪がある当該地の除雪業務は、大型の除雪機や小型重機(ホイールローダー)等を駆使して実施しなければ短時間に効率的な除雪ができないが、それらの運転技術を持つ受託事業者の的確な対応により、平成24年の大雪時においても、施設の適切な利用及び効率化が確保された。

なお、これらの作業に必要な管理用機材、清掃機材、各種消耗品の調達にあたって、受託事業者が本部契約によって一括購入を行っていることも経費削減につながっていると認められる。

② 情報提供

利用者への情報提供の拡充の観点から、大山町が運営する大山町観光協会等との連携による情報収集が提案され、受託事業者は、当該事業とは別に独自に自然観察会や大山登山道の現地調査を実施し、これらの活動から得られた情報も利用者に対して適宜提供された。受託事業者は、大山町観光協会等との連携も十分にとっており、信頼関係を構築していることが伺えた。これらの地元との信頼関係の構築によって、適切かつ確度の高い情報提供が実現され、利用者の利便性の向上に寄与されたと認められる。

(※) 当該事業に係る利用者アンケートは、大山町観光協会が実施するアンケートと共同して実施された。

(5) 評価

実費経費について、平成23年度を平成21年度と比較し、△5.9%の経費削減効果があつ

たほか、仕様書に示す業務の基準を確保しつつ、受託事業者からの改善提案の採用により、業務の質の向上が図られたと認められる。

4. 総合評価

(1) 実施内容に関する評価

平成 22 年度（22 年 7 月から 23 年 3 月）及び平成 23 年度（通年）ともに、「個別業務の質」のすべての項目について、達成されたことなど評価できる内容となった。特に、大山公園情報館管理運営業務における利用者へ情報提供業務において、季節や自然環境の変化に応じて、ホームページや資料等の更新頻度をあげ開花情報等をタイムリーに情報提供されていたこと、また、公園施設が清潔との意見や職員の対応について高い評価を得ていることが利用者アンケートにより確認された。また、施設の適切な保守管理によって、設備に起因する事故が発生しなかったことも評価できる。

実費経費については、市場化テストの目的の一つである、低廉な経費での業務実施については、平成 21 年度実績 14,280,000 円（税込み）に対し、平成 23 年度実績 13,440,000 円（税込み）となり、840,000 円（△5.9%）の経費削減が可能となり効果があったと評価できる。

(2) 次期業務の実施に当たって留意事項

次期業務の実施にあたっては、本業務の実施結果や、他公園における維持管理業務の実施状況を踏まえ、創意工夫を活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、本業務の入札に多くの民間事業者が参加できるように検討が必要である。また、利用者の意見を適宜かつ詳細に把握し、業務の実施に一層反映させるために、アンケートの回収率を更に向上させることが必要であり、設置箇所や設置数を見直すとともに、回答者に対するインセンティブを与えるような検討が必要である。

以上

《利用者のアンケート結果》

1. 大山情報館管理運営業務【回答数：236件（平成22年度）、203件（平成23年度）】

(表1) 館内の設備について

項目	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満
平成22年度	47.7%	19.7%	28.1%	2.0%	2.5%
平成23年度	43.8%	21.4%	25.8%	3.4%	5.6%

(表2) 館内の清掃について

項目	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満
平成22年度	61.6%	14.7%	20.2%	1.5%	2.0%
平成23年度	60.7%	19.1%	15.7%	2.3%	2.2%

(表3) 職員の対応について

項目	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満
平成22年度	43.3%	17.9%	33.7%	1.5%	3.6%
平成23年度	46.7%	14.4%	29.3%	4.8%	4.8%

(表4) 必要な情報収集について

項目	出来た	出来なかった	内容が不十分
平成22年度	85.3%	6.3%	8.4%
平成23年度	74.7%	15.2%	10.1%

2. 野営場管理運営業務【回答数：73件（平成22年度）、6件（平成23年度）】

(表1) キャンプ場内の清掃について

項目	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満
平成22年度	79.4%	14.7%	4.4%	1.5%	0%
平成23年度	100.0%	0%	0%	0%	0%

(表2) 職員の対応について

項目	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満
平成22年度	88.0%	3.0%	7.5%	1.5%	0%
平成23年度	100.0%	0%	0%	0%	0%