

平成 26 年 4 月 4 日  
国 土 交 通 省

民間競争入札実施事業  
H24-26 国営昭和記念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

国営昭和記念公園（東京都立川市・昭島市）における運営維持管理業務

(2) 業務委託期間

平成 24 年 4 月 1 日から平成 27 年 3 月 31 日まで（3 年）

(3) 受託事業者

H24-26 国営昭和記念公園運営維持管理業務西武造園(株)・(株)プリンスホテル共同体

代表企業：西武造園株式会社

構成企業：株式会社プリンスホテル

(4) 受託事業者決定の経緯

「H24-26 国営昭和記念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（3 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 23 年 11 月 25 日に開札した結果、3 者が予定価格の範囲内であったことから、この 3 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 24 年 4 月分～平成 25 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 3,696,000 人以上

第 1 四半期 1,069,000 人以上、第 2 四半期 978,000 人以上、

第 3 四半期 1,281,000 人以上、第 3 四半期 368,000 人以上

イ 結果

・達成状況は、表 1 のとおりであり、達成すべき質は概ね確保されている。

・平成 24 年度は、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、夏期のプールの広報不足（第2四半期）、天候不順によるコスモスの開花の遅れ（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大型イベント「雪と花の早春フェスティバル」の開催などを計画した。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概ね確保された。

- 平成25年度は、前年度と比較すると、第1～3四半期全てで上回ったが、第3四半期は目標を下回ったため、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、台風接近に伴う臨時休園・イベント中止などの影響を挙げた上で、業務改善計画書において「雪と花の早春フェスティバル」の継続開催、「フラワーフェスティバル」の開催などを計画した。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ており、第4四半期及び年間での達成すべき質の確保が期待される。なお、達成すべき質は、過去3年間（平成20～22年度）の実績平均値であり、平成23年度は、3,201,409人と現目標値を約13%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24年度 <sup>1)</sup>		平成25年度 <sup>2)</sup>	
	利用者数	達成率	利用者数	達成率
年間：3,696,000人以上	3,678,887人	99%	3,373,622人	101% <sup>3)</sup>
第1四半期：1,069,000人以上	1,212,901人	113%	1,217,873人	114%
第2四半期：978,000人以上	909,751人	93%	1,021,385人	104%
第3四半期：1,281,000人以上	1,091,111人	85%	1,134,364人	89%
第4四半期：368,000人以上	465,124人	126%	—	—

1) 平成24年度は、平成24年4月1日～平成25年3月31日の期間

2) 平成25年度は、平成25年4月1日～平成25年12月31日の期間

3) 第3四半期までの達成率

## ②本公園の平日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1,211,000人以上  
第1四半期356,000人以上、第2四半期287,000人以上、  
第3四半期413,000人以上、第4四半期155,000人以上

### イ 結果

- 達成状況は、表2のとおりであり、達成すべき質は確保されている。
- 平成24年度は、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、12月のイルミネーションの装飾変更による魅力の低下を挙げた上で、業務改善計画書において新規の大型イベント「雪と花の早春フェスティバル」の開催などを計画した。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ている。
- 平成25年度は、第3四半期に目標を下回ったため、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、台風による臨時休園や天候不順の影響を挙げた上で、業務改善計画書において「雪と花の早春フェスティバル」の継続開催、「フラワーフェスティバル」の開催、学校マラソン等の平日の団体利用の受け

入れなどを計画した。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ており、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 平日利用者数の確保

達成すべき質	平成24年度 <sup>1)</sup>		平成25年度 <sup>2)</sup>	
	平日利用者数	達成率	平日利用者数	達成率
年間：1,211,000人以上	1,256,496人	104%	1,141,009人	108% <sup>3)</sup>
第1四半期：356,000人以上	412,214人	116%	444,905人	125%
第2四半期：287,000人以上	289,764人	101%	338,190人	118%
第3四半期：413,000人以上	365,174人	88%	357,914人	87%
第4四半期：155,000人以上	189,344人	122%	—	—

1) 平成24年度は、平成24年4月1日～平成25年3月31日の期間

2) 平成25年度は、平成25年4月1日～平成25年12月31日の期間

3) 第3四半期までの達成率

### ③ 花みどり文化センターの年間及び四半期ごとの利用者数

#### ア 達成すべき質

・利用者数：年間 269,000人以上

第1四半期 95,000人以上、第2四半期 41,000人以上、

第3四半期 85,000人以上、第4四半期 48,000人以上

#### 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。
- ・平成24年度は、各四半期で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、外部との連携や広報の不足による館内の稼働率の低下などを挙げた上で、業務改善計画書において広報部門の担当者の拡充による体制強化及び新規出展者確保のための企画などを計画した。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が、年間での達成すべき質は確保されなかった。
- ・平成25年度は前年度の実施状況及びその改善を踏まえて実施することで、前年度と比較すると、第1～3四半期全てで上回っていた。しかし、第1四半期は目標を下回ったため、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、大型イベントと連携した企画や広報できなかったことを挙げた上で、業務改善計画書において大型イベントと連携した企画・広報の実施などを計画した。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、第2、第3四半期は達成すべき質が確保されており、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。
- ・なお、達成すべき質は、過去3箇年（平成20～22年度）の実績平均値であり、平成23年度は187,157人と現目標値を約30%下回っていた。

表3 花みどり文化センター利用者数の確保

達成すべき質	平成24年度 <sup>1)</sup>		平成25年度 <sup>2)</sup>	
	利用者数	達成率	利用者数	達成率
年間：269,000人以上	189,585人	70%	266,743人	121% <sup>3)</sup>
第1四半期：95,000人以上	58,131人	61%	85,985人	91%
第2四半期：41,000人以上	30,338人	74%	59,023人	144%
第3四半期：85,000人以上	61,506人	72%	121,735人	143%
第4四半期：48,000人以上	39,610人	83%	—	—

1) 平成24年度は、平成24年4月1日～平成25年3月31日の期間

2) 平成25年度は、平成25年4月1日～平成25年12月31日の期間

3) 第3四半期までの達成率

## 2) 利用者満足度の向上

### 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」の回答比率：年間で約50%以上、  
第1四半期約50%以上、第2四半期約45%以上、  
第3四半期約50%以上、第4四半期約55%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。
- ・平成25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。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。

表4 「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24年度 <sup>1)</sup>		平成25年度 <sup>2)</sup>	
	満足度	達成率	満足度	達成率
年間：50%以上	57.2%	114%	57.5%	115% <sup>3)</sup>
第1四半期：50%以上	56.5%	113%	59.4%	119%
第2四半期：45%以上	55.8%	124%	56.8%	126%
第3四半期：50%以上	57.4%	115%	56.2%	112%
第4四半期：55%以上	57.6%	105%	—	—

1) 平成24年度は、平成24年4月1日～平成25年3月31日の期間

2) 平成25年度は、平成25年4月1日～平成25年12月末の期間

3) 第3四半期までの達成率

4) アンケート調査は、国土交通省関東地方整備局国営昭和記念公園事務所が対面式で実施

5) アンケート調査は、毎月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24年度9,434回答、平成25年度8,304回答（H25年12月31日まで）

### ② 本公園の花修景の満足度

#### ②-1 チューリップ

#### ア 達成すべき質

- ・チューリップに係る花修景の鑑賞に対する公園利用者の「非常に満足」の回答比率：約80%以上

#### イ 結果

- ・達成状況は、表5のとおりであり、達成すべき質は概ね確保されている。
- ・平成25年度は、僅かだが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、花修景の魅力不足や、花の見頃を見越した広報を実施できず、見頃を外れた時期に多くの来園者が訪れ

たことによる満足度の低下を挙げた上で、業務改善計画書において来年度に向け、魅力的な花修景空間の創出、花の見頃を見越した適時適切な広報の展開を図ることを計画しており、次年度の達成すべき質の確保に向けて努めているところ。

表5 花修景（チューリップ）の満足度「非常に満足」の回答比率

達成すべき質	平成24年度 <sup>1)</sup>		平成25年度 <sup>2)</sup>	
	満足度	達成率	満足度	達成率
80%以上	87.4%	109%	74.6%	93%

- 1) 平成24年度及び平成25年度はともに4月に実施
- 2) アンケート調査は、国土交通省関東地方整備局国営昭和記念公園事務所が対面式で実施
- 3) アンケート調査は、4月の一回、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
- 4) アンケート有効回答数：平成24年度1,429回答、平成25年度1,202回答

## ②-2 コスモス

### ア 達成すべき質

- ・コスモスに係る花修景の鑑賞に対する公園利用者の「非常に満足」の回答比率  
：約45%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 花修景（コスモス）の満足度「非常に満足」の回答比率

達成すべき質	平成24年度 <sup>1)</sup>		平成25年度 <sup>2)</sup>	
	満足度	達成率	満足度	達成率
45%以上	46.7%	104%	45.2%	100%

- 1) 平成24年度及び平成25年度はともに10月に実施
- 2) アンケート調査は、国土交通省関東地方整備局国営昭和記念公園事務所が対面式で実施
- 3) アンケート調査は、10月の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
- 4) アンケート有効回答数：平成24年度1,447回答、平成25年度1,760回答

## ③ 収益施設の満足度

### ア 達成すべき質

- ・関東地方整備局が指定する収益施設<sup>\*</sup>における「非常に満足」の回答比率  
：年間約35%以上、  
第1四半期約35%以上、第2四半期約40%以上、  
第3四半期約30%以上、第4四半期約40%以上  
<sup>\*</sup>レインボープール、レストラン、サイクルセンター

### 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。
- ・平成24年度は、第2四半期において僅かだが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、レストランにおいて季節に応じたメニューや来園者ニーズに合った魅力的なメニューが不足したことによる満足度の低下を挙げた上で、業務改善計画書において新規の季節感のあるメニューの導入などを計画した。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、第3、第4四半期及び年間の達成すべき質は確保されている。
- ・平成25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。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7 「指定する収益施設」に関わる満足度の回答比率

達成すべき質	平成24年度 <sup>1)</sup>		平成25年度 <sup>2)</sup>	
	満足度	達成率	満足度	達成率
年間：35%以上	41.5%	119%	40.0%	114%
第1四半期：35%以上	39.0%	111%	39.9%	114%
第2四半期：40%以上	39.7%	99%	40.8%	102%
第3四半期：30%以上	36.3%	121%	37.5%	125%
第4四半期：40%以上	41.5%	104%	—	—

1) 平成24年度は、平成24年4月1日～平成25年3月31日の期間

2) 平成25年度は、平成25年4月1日～平成25年12月末の期間

3) アンケート調査は、国土交通省関東地方整備局国営昭和記念公園事務所が対面式で実施

4) アンケート調査は、毎月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

5) レインボープールのアンケート調査は8月のみ実施

6) アンケート有効回答数：平成24年度3,416回答、平成25年度3,349回答（H25年12月31日まで）

### 3) 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1,009件以上

##### イ 結果

- ・達成状況は、表8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24年度は、達成すべき質は確保されている。
- ・平成25年度は、12月末時点で659件であり、第4四半期には「雪と花の早春フェスティバル」や「フラワーフェスティバル」などと連携した効果的な広報により、達成すべき質の確保に向けて努めているところであり、質の確保が期待される所。

表8 マスコミによる報道件数

達成すべき質	平成24年度 <sup>1)</sup>		平成25年度 <sup>2)</sup>	
	件数	達成率	件数	達成率
年間1,009件以上	1,182件	117%	659件	65%

1) 平成24年度は、平成24年4月1日～平成25年3月31日の期間

2) 平成25年度は、平成25年4月1日～平成25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2,210,000件以上

##### イ 結果

- ・達成状況は、表9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24年度は、僅かだが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対し指導を行った。受託事業者は、主な要因として、ホームページの適時更新の必要性などを挙げた上で、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、花情報の充実等によるホームページの魅力向上などを図ることを計画し、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。
- ・平成25年度は、12月末時点で2,077,403件であり、タイムリーな更新や効果的な情報発信

により、達成すべき質の確保に向けて努めているところであり、質の確保が期待されるところ。

- ・なお、達成すべき質は、過去3箇年（平成20～22年度）の実績平均値であり、平成23年度は2,034,839件と現目標値を約8%下回っていた。

表9 ホームページアクセス件数

達成すべき質	平成24年度 <sup>1)</sup>		平成25年度 <sup>2)</sup>	
	件数	達成率	件数	達成率
年間2,210,000件以上	2,142,785件	97%	2,077,403件	94%

1) 平成24年度は、平成24年4月1日～平成25年3月31日の期間

2) 平成25年度は、平成25年4月1日～平成25年12月31日の期間

#### 4) 多様な利用プログラムの提供

##### ア 達成すべき質

- ・利用プログラムの年間開催回数：54回以上、  
延べ参加人数：8,000人以上

##### イ 結果

- ・達成状況は、表10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、12月末時点で103回、7,925人であり、第4四半期は大型イベントと連携した利用プログラムの開催などにより、達成すべき質の確保に向けて努めているところであり、達成すべき質の確保が期待される所。

表10 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24年度 <sup>1)</sup>		平成25年度 <sup>2)</sup>	
	実績値	達成率	実績値	達成率
年間開催回数：54回以上	199回	369%	103回	191%
延べ参加人数：8,000人以上	14,532人	182%	7,925人	99%

1) 平成24年度は、平成24年4月1日～平成25年3月31日の期間

2) 平成25年度は、平成25年4月1日～平成25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。また、日本庭園及び盆栽苑では、当該施設の設置目的等を踏まえた適切な管理が行われること。

#### ⑤ 収益施設等運営業務

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、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 25 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)

低付業務の責		履行期間中においても随時の改善確認を行って確わらない		
項目	確認の内容 下欄は確認日または記入	確認方法 ○で囲む 下欄は確認の詳細や所見、その他の記入	責任者 認識	
本業務全体の計画立案及びマネジメント業務				
業務の計画立案 マネジメント業務	総合的な視点から運営管理業務の目標を定めるとともに計画立案を行う	マシヤ会議の実施 毎週水曜日9:30~	現場確認/日誌/①実務状況等の記録書( )/その他( )	レ
	各業務における総合的な連携調整、実施の方法の決定、進捗管理を行う	夕礼の実施 毎日	現場確認/日誌/実務状況等の記録書( )/その他( )	レ
	関東地方整備局が実施又は要請する事業(災害対応性)への参加・協力・実施を積極的かつ主体的に行う	①事業連携会議 交通安全衛生協議会 (交通安全)のホ ル ②11月/月 11日 ③11月/月 7日 ④11月/月 29日	現場確認/日誌/実務②状況等の記録書( )/その他( )	レ
	関東地方整備局が実施又は要請する事業(国体化フェア)への参加・協力・実施を積極的かつ主体的に行う	イベント・国体の企業 会議 毎月該当なし (事業期間終了)	現場確認/日誌/実務状況等の記録書( )/その他( )	
	毎日公営利用者数予測、報告する	「公営入館者報告表」 翌日前までに 確定箇所提出	現場確認/日誌/実務状況③の記録書( )/その他( )	レ
入館料の徴収	入館券及び年間パスポートの作成、販売及び入館料の徴収	入館券及び 料金管理報告書 毎日閉園後	現場確認/日誌/実務状況④の記録書( )/その他( )	レ
	観覧券及び花みどり文化センターの施設利用料金の徴収	「入館料金収入 報告書」他 毎月16日及び月末日	現場確認/日誌/実務状況④の記録書( )/その他( )	レ
	毎月15日及び月末日までの徴収済入館料の報告および国庫への納入	「入館料金収入 報告書」他 毎月16日及び月末日	現場確認/日誌/実務状況④の記録書( )/その他( )	レ
その他国庫に納入する収入	入館料等の徴収に付随して発生する収入が発生したときに報告および国庫への納入	入館料金等徴収による 収付利息 末日	現場確認/日誌/実務状況等の記録書( )/その他( )	レ
安全管理	公営利用者の安全管理並びに快適な利用のための様々な管理	日常点検票 毎日	現場確認/日誌/実務状況⑤の記録書( )/その他( )	レ
	新型コロナウイルスや鳥インフルエンザなど感染症等に適切な措置・対応を行う	消毒機・洗浄機械等 随時	現場確認/日誌/実務状況等の記録書( )/その他( )	レ
	消防計画の作成及び毎月1回の消防用設備等自主検査・報告	消防設備自主点検 31日	現場確認/日誌/実務状況⑥の記録書( )/その他( )	レ
安全確保	安全確保及び事故の防止	安全点検の実施 毎日実施	現場確認/⑦実務状況等の記録書( )/その他( )	レ
	事故発生時の速やかな措置、速やかな報告	事故情報報告 4423(夜間)10:00 1119(夜間)11:00	警 告 ・ 急 急 車 対 応	レ
救急対応	救急隊及びその報告に関するマニュアル作成 公営利用者の急病や負傷への適切な措置及び報告	警備隊による適切な処 置 発生時随時	現場確認/⑧実務状況等の記録書( )/その他( )	レ
	罹病者の発生への備え	研修・訓練の実施 毎月該当なし	現場確認/日誌/実務状況等の記録書( )/その他( )	
災害時・異常時対応	公営利用者の安全管理のための的確な避難誘導等の協力の措置及び報告	警備隊等共同訓練 毎月該当なし	現場確認/日誌/実務状況等の記録書( )/その他( )	
	台風、豪雨等の事前の被害軽減措置	豪雨前点検の実施 毎月該当なし	現場確認/日誌/実務状況等の記録書( )/その他( )	
	復旧及び毎箇日の異常発生時の措置及び報告	警備等関係機関への 連絡及び適切な措置 毎月該当なし	現場確認/日誌/実務状況等の記録書( )/その他( )	
	各種管理マニュアルの作成及びマニュアルに基づいた適切な措置・対応	適切な処置・対応 毎月該当なし	現場確認/日誌/実務状況等の記録書( )/その他( )	
	災害時・異常時等の発生後の速やかな案内・避難誘導・点検・安全確認及び報告	大雨後の点検・報告 毎月該当なし	現場確認/日誌/実務状況等の記録書( )/その他( )	
	出展野展場州型設計時の公営利用者の案内・案内の稼働等	内容な設計・運営 毎月該当なし	現場確認/日誌/実務状況等の記録書( )/その他( )	
業忙日対応	事前に業忙日や利用者数予測、適切な準備対応	早朝開場稼働、準備	現場確認/日誌/実務状況等の記録書( )/その他( )	レ

(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 24 年度～平成 26 年度	(参考)平成 23 年度実績
契約額(税込み)	平成 24 年度： 525,861,000 円 <sup>1)</sup> 平成 25 年度： 529,347,000 円 平成 26 年度： 529,872,000 円 3 箇年度合計：1,585,080,000 円	774,000,000 円
削減効果	▲248,139,000 円 (▲32%) <sup>2)</sup>	
供用面積	165.3ha	165.3ha

1) 平成 24 年度における委託費の支払額は、平成 24 年度分に係る契約額と同額である

2) 平成 24 年度の削減額及び削減割合(対平成 23 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、毎月開催される事業連絡会議(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>

- ・早春イベント「雪と花の早春フェスティバル」の開催(H25. 1～H25. 3)

1 月から 3 月にかけての冬期は大型イベントは実施されていなかったが、閑散期の利用促進策として「雪と花の早春フェスティバル」を受託事業者から提案により実施。この時期に見ることができるセツブンソウやフクジュソウに加え 2 万本のアイスチューリップによる花修景の導入、新潟県から運搬した雪を用いたソリあそび広場の設置など、利用者サービスの向上や公園利用者数の増加につながった。

- ・梅雨時期のイベントの展開(H25. 6～7)

梅雨による閑散期の利用促進イベントを受託事業者から提案により実施。園内で梅雨時期に見頃を迎えるアジサイを活用したアジサイロードやハナショウブなどの花修景や、収益事業と連携した傘の展示・販売を行い、利用者サービスの向上や公園利用者数の向上につながった。

- ・展示イベント「昭和の時代展」の開催(H25. 1～H25. 3、H25. 9～11)

公園名に含まれる「昭和」の時代を回顧する展示として、「昭和の時代展」を受託事業者の提案により実施された。懐かしいテレビや冷蔵庫などの生活関連用品や写真を展示するなど、利用者サービスの向上や公園利用者数の増加につながった。

- ・体験イベントの導入

気軽に参加できる心と体の健康づくりプログラムとして、「BN体操」や「ゆる体操」を受託事業者の提案により実施され、利用者サービスの向上や公園利用者数の増加につながった。

- ・レンタルサイクル(収益)の 1 日利用の導入

広い園内の移動手段としても利用されるレンタルサイクルについては、時間制の利用料金となっているが、利用者の意見・要望などのニーズを取り入れた 1 日利用を受託事業者の提案により導入し、利用者満足度の向上につながった。

## 5. 総評

### (1) 国営昭和記念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、広報不足や天候不順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、達成すべき質は概ね達成されている。

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、平成25年度の達成水準が前年度を上回るなど、受託事業者のノウハウを活かしたサービスの提供等にも努めており、サービス水準の向上につながっていると評価できる。

特に、閑散期となる冬期における新規イベント「雪と花の早春フェスティバル」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、当該開催期間中の来園者の増加に寄与し、国営昭和記念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、3者による競争が行われ、実施経費の削減(▲32%)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、下記のような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、次々期業務期間を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。

《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24年度】

年間：3,678,887人

第1四半期：1,212,901人

第2四半期：909,751人

第3四半期：1,091,111人

第4四半期：465,124人

【平成25年度（12月末時点）】

年間：3,373,622人

第1四半期：1,217,873人

第2四半期：1,021,385人

第3四半期：1,134,364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
H20-22平均	568,499	361,908	138,558	447,968	296,185	233,804	552,848	432,565	295,857	100,769	106,739	160,628	3,696,328
H24	525,414	456,537	230,950	475,624	279,714	154,413	608,329	291,785	190,997	79,559	114,499	271,066	3,678,887
H25	447,382	536,419	234,072	413,018	420,275	188,092	350,701	545,960	237,703	-	-	-	3,373,622

月別利用者数(人)

累計利用者数(人)

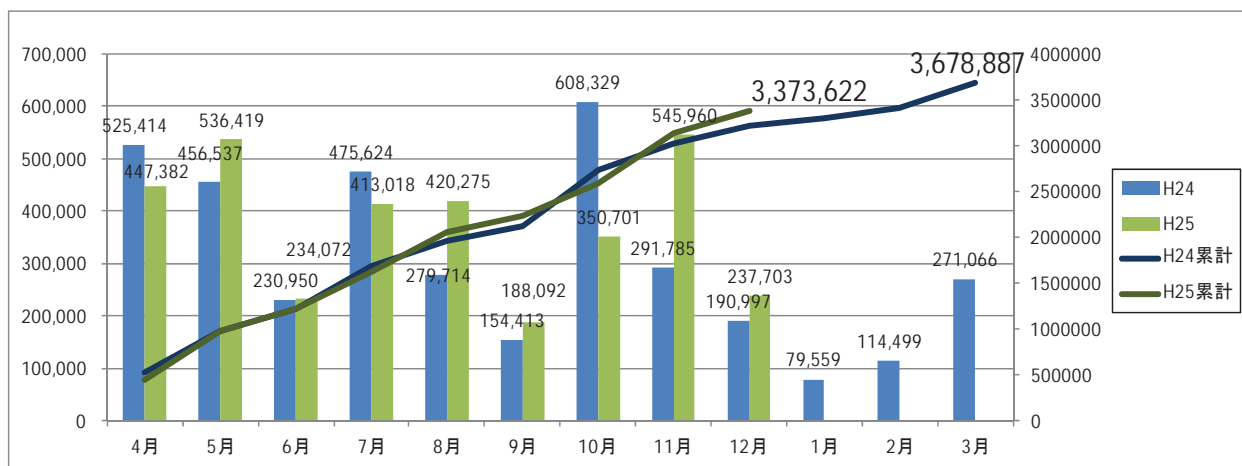


図 月別の公園全体の利用者数

月別利用者数(人)

累計利用者数(人)

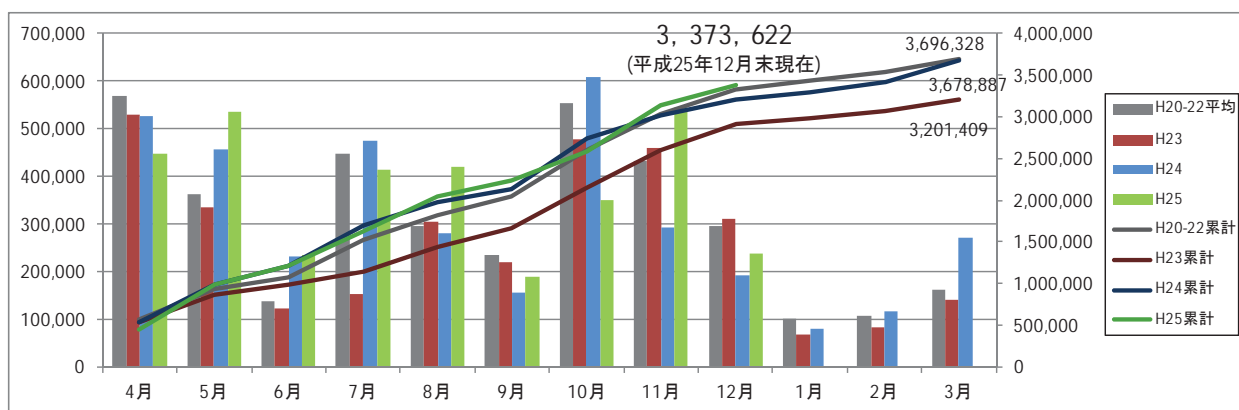


図 過去の年度別の公園全体の利用者数(月別)

本公園の平日の年間及び四半期ごとの公園利用者数

【平成 24 年度】

年間：1,256,496 人

第 1 四半期：412,214 人

第 2 四半期：289,764 人

第 3 四半期：365,174 人

第 4 四半期：189,344 人

【平成 25 年度（12 月末時点）】

年間：1,141,009 人

第 1 四半期：444,905 人

第 2 四半期：338,190 人

第 3 四半期：357,914 人

月別利用者数（人）

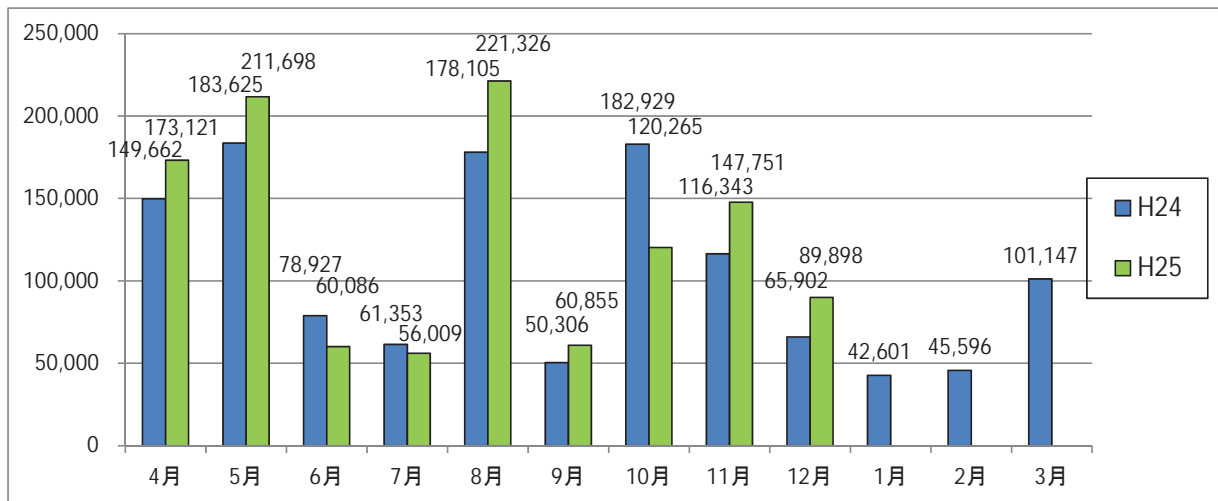


図 月別の平日の公園利用者数

(2) 花みどり文化センターの年間及び四半期ごとの利用者数

【平成 24 年度】

年間：189,585 人

第 1 四半期：58,131 人

第 2 四半期：30,338 人

第 3 四半期：61,506 人

第 4 四半期：39,610 人

【平成 25 年度（12 月末時点）】

年間：266,743 人

第 1 四半期：85,985 人

第 2 四半期：59,023 人

第 3 四半期：121,735 人

表 花みどり文化センター利用者数

	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
H24	25,863	18,623	13,645	10,527	7,956	11,855	33,404	19,177	8,925	9,292	11,590	18,728	189,585
H25	28,614	37,621	19,750	11,633	27,056	20,334	46,600	55,734	19,401				266,743

月別利用者数（人） 累計利用者数（人）

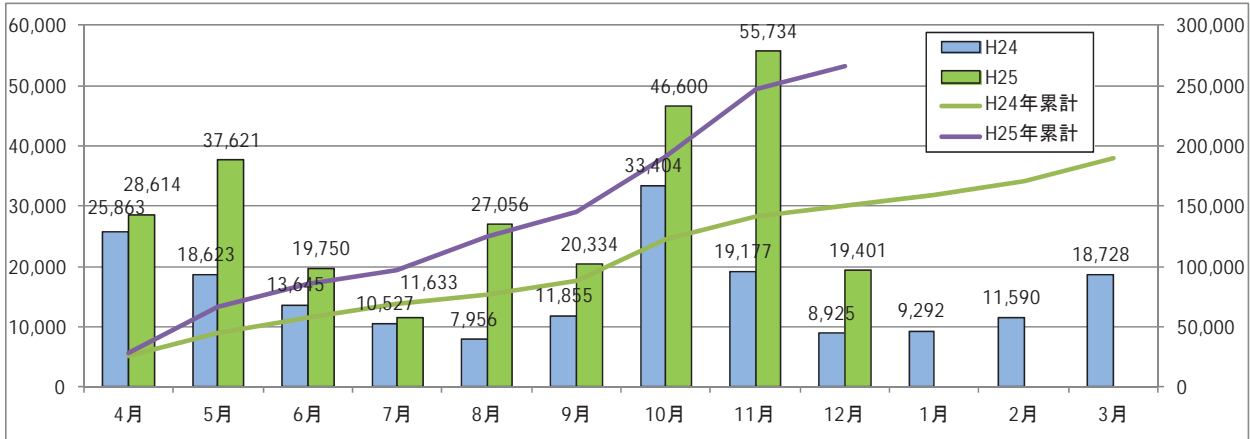


図 月別の花みどり文化センター利用者数

## 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」の回答比率

【平成 24 年度】

年間：57.2%

第 1 四半期：56.5%

第 2 四半期：55.8%

第 3 四半期：57.4%

第 4 四半期：57.6%

【平成 25 年度（12 月末時点）】

年間：57.5%

第 1 四半期：59.4%

第 2 四半期：56.8%

第 3 四半期：56.2%

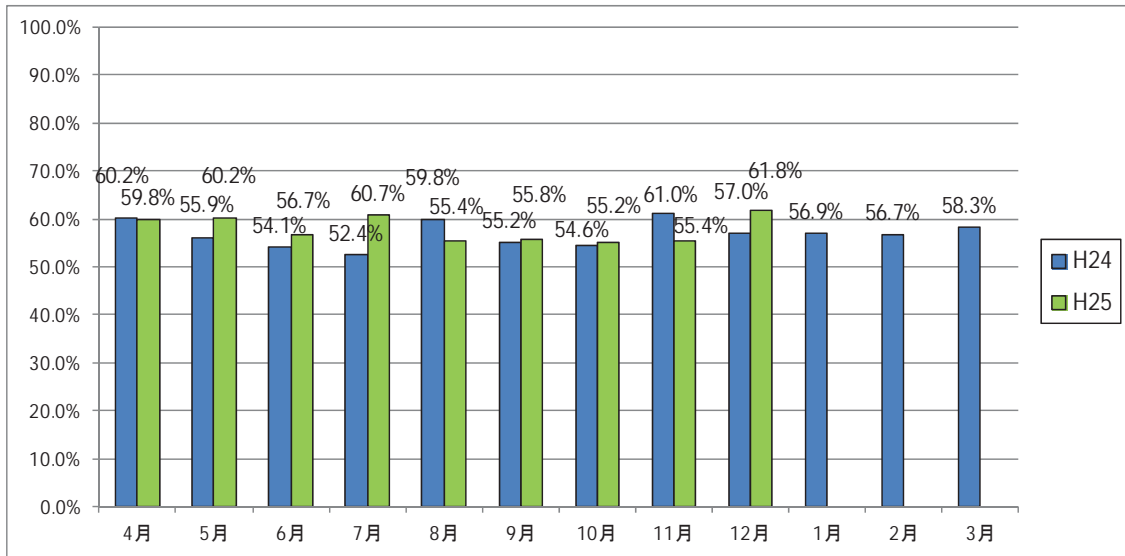
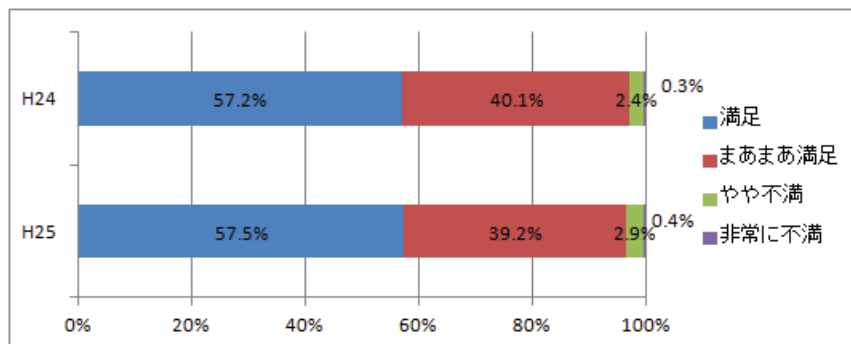


図 月別の「公園の運営」に関わる満足度（「満足」の回答比率）



平成 25 年度は 12 月末現在

図 「公園の運営」に関わる満足度

## (2) 本公園の花修景の満足度

### 1) チューリップ

【平成 24 年度】

87.4%

【平成 25 年度】

74.6%

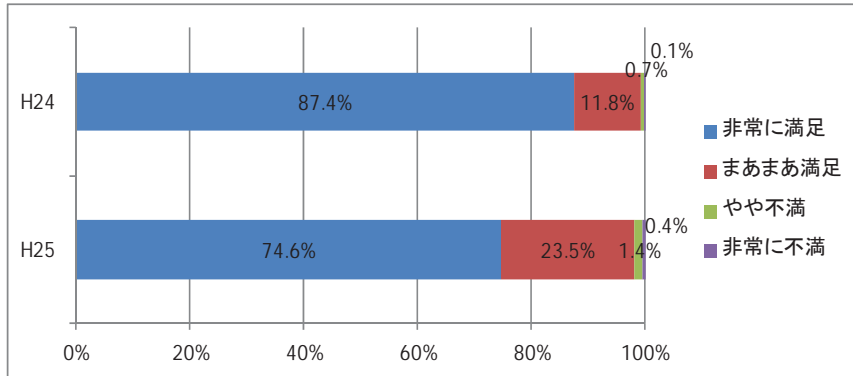


図 チューリップの満足度

### 2) コスモス

【平成 24 年度】

46.7%

【平成 25 年度】

45.2%

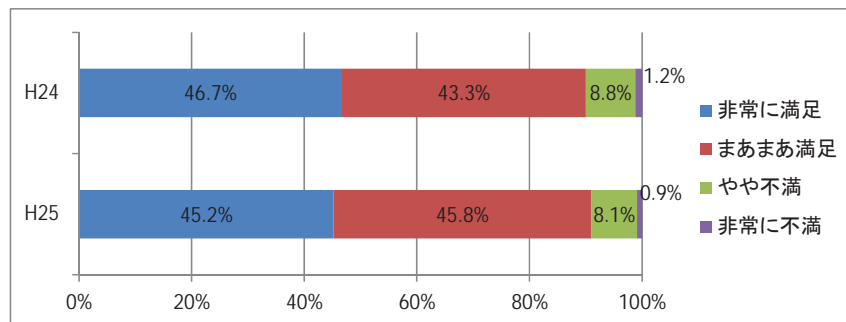


図 コスモスの満足度



### (3) 収益施設の満足度

【平成 24 年度】

年間：41.5%

第 1 四半期：39.0%

第 2 四半期：39.7%

第 3 四半期：36.3%

第 4 四半期：41.5%

【平成 25 年度（12 月末時点）】

年間：40.0%

第 1 四半期：39.9%

第 2 四半期：40.8%

第 3 四半期：37.5%

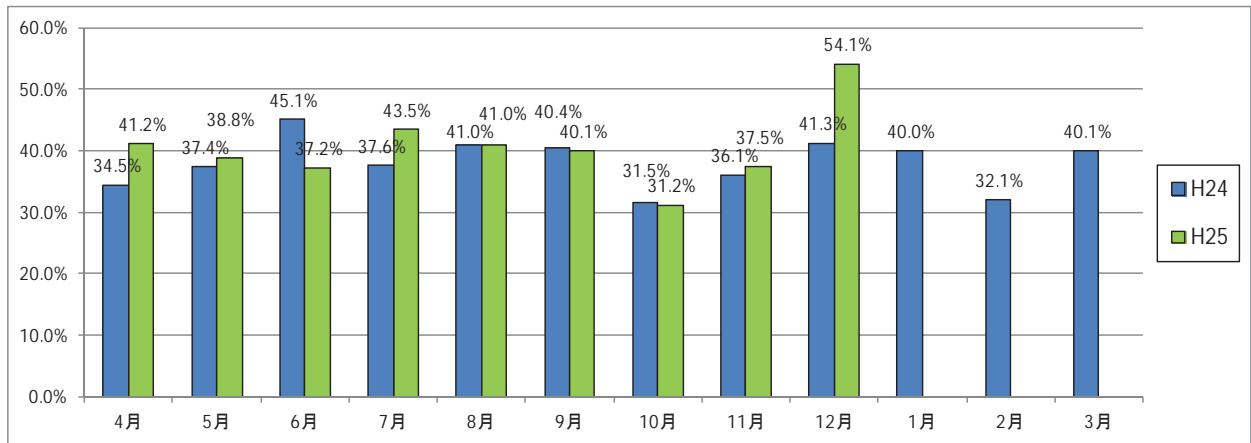


図 月別の収益施設に関わる満足度

#### (ア) レインボープールの満足度

平成 24 年度及び平成 25 年度のレインボープールの満足度調査結果。調査は 8 月に実施。

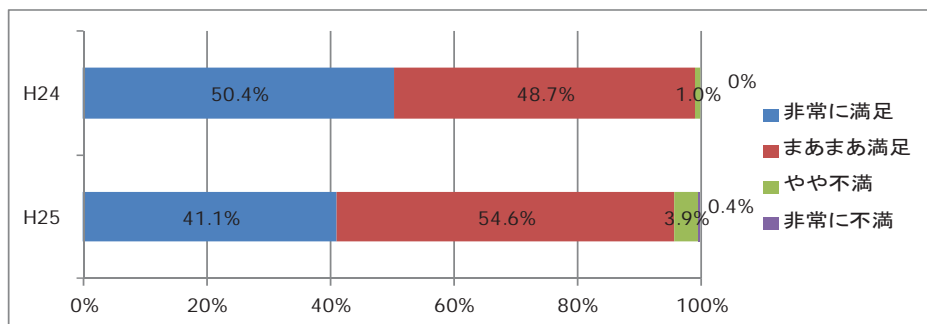
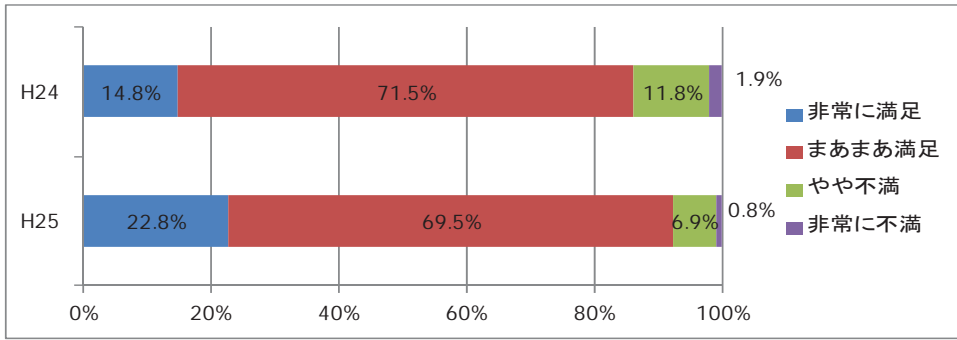


図 レインボープールの満足度

#### (イ) レストランの満足度

平成 24 年度及び平成 25 年度のレストラン（ふれあい広場レストラン、レイクサイドレストラン、溪流広場レストラン）の満足度調査結果。調査は毎月実施。



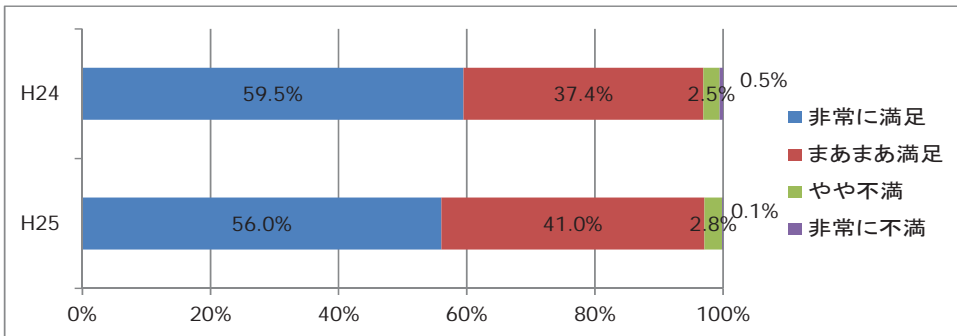
平成 25 年度は 12 月末現在

図 レストランの満足度

(ウ) サイクルセンターの満足度

平成 24 年度及び平成 25 年度のサイクルセンター（立川口、西立川口、砂川口）の満足度調査結果。

調査は毎月実施。



平成 25 年度は 12 月末時点

図 サイクルセンターの満足度

### 3. 情報発信の充実

#### (1) マスコミによる報道件数

【平成 24 年度】

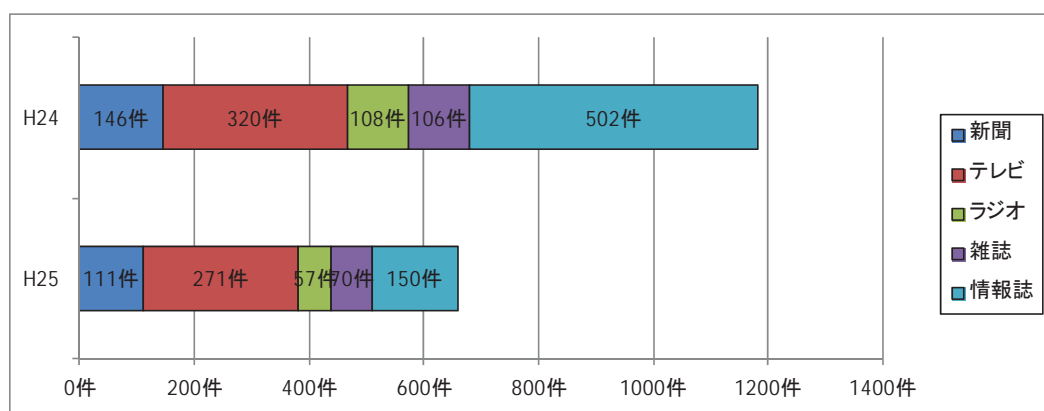
1,182 件

【平成 25 年度（12 月末時点）】

659 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
H24	146件	320件	108件	106件	502件	1,182件
H25	111件	271件	57件	70件	150件	659件



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 24 年度】

2,142,785 件

【平成 25 年度（12 月末時点）】

2,077,403 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
H24	303,920	215,233	124,044	186,417	189,735	138,150	261,926	211,268	128,721	70,855	93,080	219,436	2,142,785
H25	294,065	268,472	145,466	236,031	221,229	190,815	259,119	307,246	154,960				2,077,403

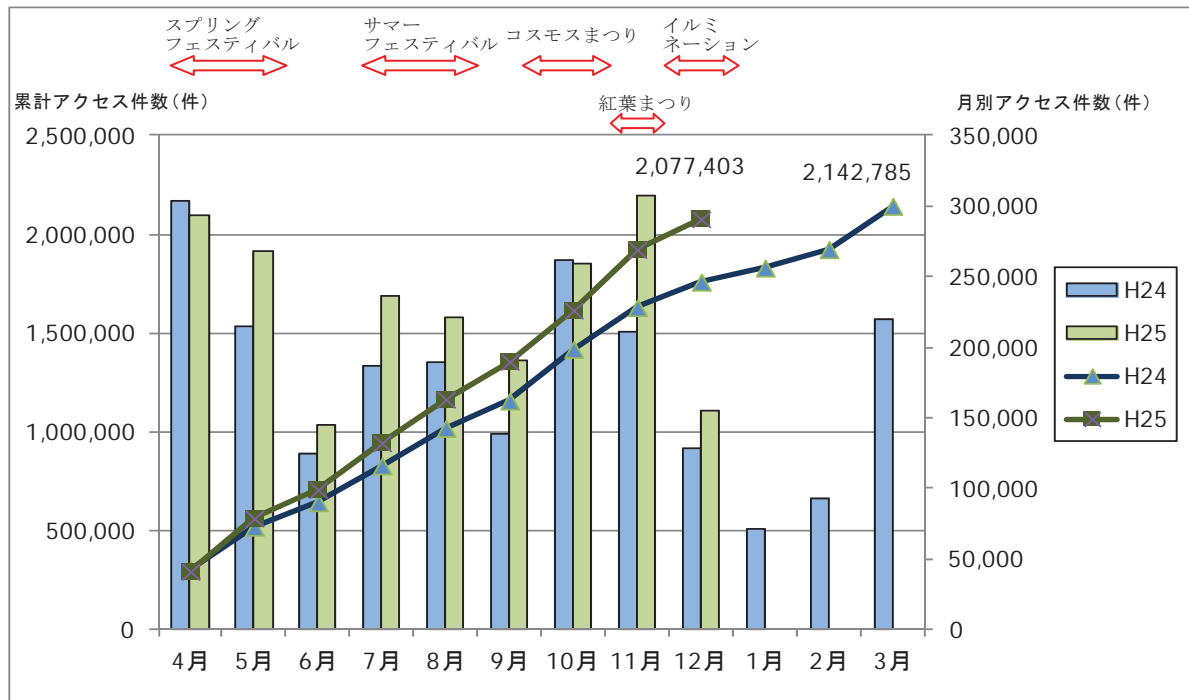


図 月別のホームページアクセス件数

報道件数 (件)

HP アクセス件数 (件)

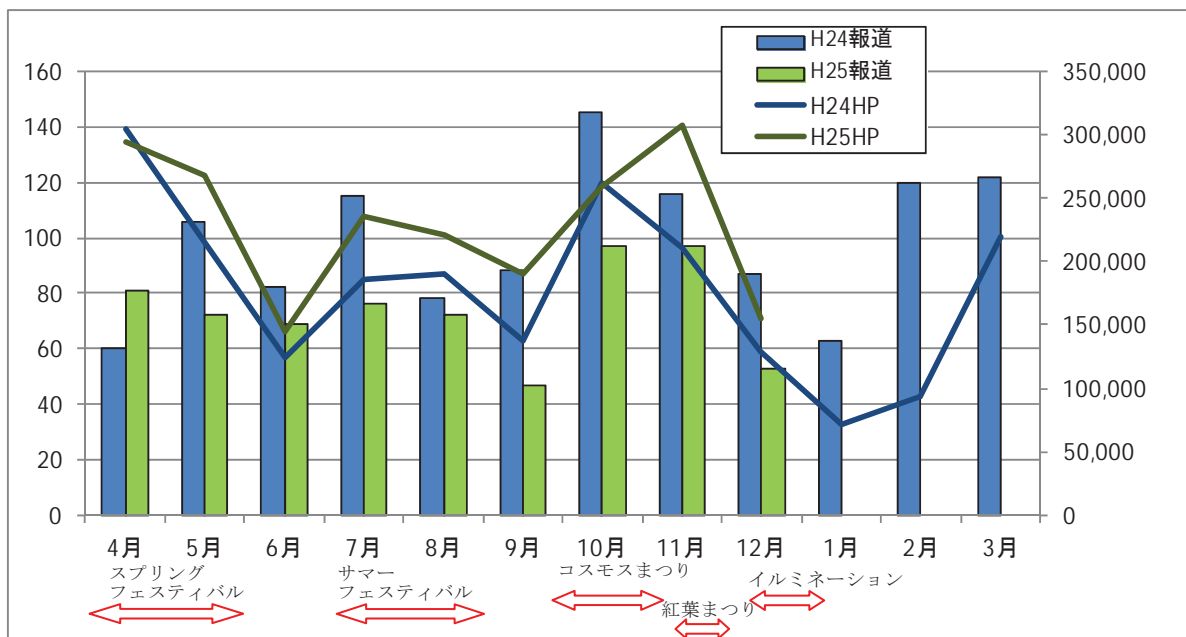


図 月別の報道件数とホームページアクセス件数の比較

#### 4. 多様な利用プログラムの提供

【平成 24 年度】

開催回数：199 回

参加人数：14,532 人

【平成 25 年度（12 月末時点）】

開催回数：103 回

参加人数：7,925 人

表 利用プログラム開催回数

利用プログラム		第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期			
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
主催イベント	【展示】 花みどり文化センター	H24	7回			9回			5回			11回		
		H25	19回			15回			7回			-		
		7回	7回	5回	7回	5回	3回	2回	3回	2回	-	-	-	
	【展示】 花木園展示棟	H24	5回			2回			3回			2回		
		H25	9回			11回			17回			-		
		4回	3回	2回	6回	3回	2回	5回	11回	1回	-	-	-	
	体験型イベント	H24	17回			26回			25回			87回		
		H25	7回			10回			8回			-		
			1回	3回	3回	2回	6回	2回	2回	4回	2回	-	-	-
		H24	7,000人			256人			6,034人			1,242人		
	H25	1,122人			1,338人			5,465人			-			
		63人	275人	784人	92人	471人	775人	1034人	4344人	87人	-	-	-	
開催回数	H24	199回												
	H25	103回												
参加人数	H24	14,532人												
	H25	7,925人												