

入札監理小委員会
第463回議事録

総務省官民競争入札等監理委員会事務局

第463回入札監理小委員会議事次第

日 時：平成29年6月23日(金)14:38～15:12

場 所：永田町合同庁舎1階 第1共用会議室

1. 事業評価（案）の審議

○大山隠岐国立公園及び杣水高原集団施設地区公園施設維持管理、情報提供等業務
（環境省）

2. その他

<出席者>

（委員）

石堂主査、井熊副主査、梅木副主査、若林専門委員、早津専門委員

（環境省）

自然環境局 国立公園課 岡本課長、田丸課長補佐

中国四国地方環境事務所 大山隠岐国立公園管理事務所 西企画官

（事務局）

栗原参事官、池田参事官、清水谷企画官

○石堂主査 それでは、ただいまから第463回入札監理小委員会を開催いたします。

本日は、環境省の大山隠岐国立公園及び杣水高原集団施設地区公園施設維持管理、情報提供等業務の事業評価の審議を行います。

最初に、事業の実施状況について、環境省自然環境局国立公園課岡本課長よりご説明をお願いしたいと思います。なお、説明は10分程度でお願いしたいと思います。よろしくお願ひいたします。

○岡本課長 それでは、よろしくお願ひいたします。

まず、1ページ目の「事業概要」でございます。委託内容につきましては、大山隠岐国立公園大山寺及び杣水高原集団施設地区公園施設維持管理、情報提供業務でございます。今、表題を読み上げましたように、施設の維持管理、情報提供業務でございます。

「委託業務期間」でございますが、平成28年7月1日から29年3月31日までの9カ月間でございます。これは市場化テストの3期目でございます。ちなみに、2期目は25年7月からございました。3期目が、通常の2年ではなく9カ月間と短かったのは、皆様方にも再々のご審議で申しわけございましたが、実は環境省側の手続の不備がございまして、国庫債務負担行為の手続にミスがございまして、2年間の契約ができずに中途半端な9カ月間の契約になってしまったということでございます。そういったことございまして、大変申しわけありません。直近に一度ご審議をいただいた内容をまたもう一度ご審議をいただくということで、ご面倒をかけまして申しわけございません。

「委託事業者」は、一般財団法人自然公園財団でございます。

委託事業決定の経緯でございます。平成28年3月18日に入札公告を行いまして、5月17日には自然公園財団1者が参加いたしました。6月1日に企画書を締め切りました。企画書と入札価格から総合評価を行いまして、上記事業者が適正ということで落札者となりました。

2番目の、「質の達成状況等」でございます。本業務におきましては、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まして、実施要項に基づき、確保すべき質を設定しているところでございます。このサービスの質につきましては、28年7月から29年3月までの達成状況をご報告させていただきます。

「(1)大山情報館管理運営業務」でございます。②の達成状況に係る結果でございます。これは2ページになります。まず、アの「保守管理」でございますが、これは、施設の開け閉めやメンテナンスでございます。これらにつきましては、適切に実施されていること

を確認しておりますが、改善すべき意見も寄せられております。自動販売機の品物の種類を増やしてほしい、といった不備の意見がございまして、これにつきましては周辺施設の紹介をすることで当座としては対応いたしております。また、「コインロッカーがないか」との問い合わせには、近隣にあります観光案内所の手荷物預かりを紹介することで対応しております。根本的な解決といたしまして、平成29年度に環境省で実施いたします大山情報館の改修におきまして、ご要望のありましたコインロッカーを設置する予定でございます。

イの「清潔・安全の維持」につきましては、トイレなどの主に清掃や点検でございます。利用者アンケート「清掃状況満足度」の結果によりますと、「満足」、「やや満足」の割合がおおむね6割以上であり、6割をわずかに下回ったのは8月のみでございました。

「トイレをもっときれいにしてほしい」という意見がありましたので、利用者が多いときは清掃回数を増やすように対応しております。また、女子トイレの清掃員が男だったというご意見がございまして、これに対しましては女性スタッフが対応することに努めまして、見回りにつきましても、情報館管理員の女性職員が出勤しているときは、トイレ利用者が多い時間帯の女子トイレの見回りを女性職員が行うように柔軟に実施しております。また、「タバコの場所を考えてください、情報館の入り口にあると非常に不愉快です」といったご意見がございまして、これにつきましては、発注者側と受託者側での取り決めも問題であるため、今後は意見も踏まえて、喫煙所の場所については環境省のほうで見直したいと思っております。

安全の維持につきましては、受託事業者は点検など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おりました。その結果といたしまして、当該施設に係る管理・清掃に由来する事故等の発生はなく、個別業務の質が確保されております。

ウの「情報提供」でございます。2ページから3ページにかけてでございます。これは、情報館における窓口や掲示物などによる国立公園の利用案内や、自然環境の情報の発信でございます。利用者アンケート「情報収集満足度」の結果によりますと、必要な自然情報について「入手できた」という割合は、12月以外は6割を上回っております。12月についての要望は、地元のグルメなどの紹介が少ないというものであったため、2階にあります観光案内所を案内することで対応しております。

平成28年度より、館内1階及び2階のディスプレイで、植物、景色などの動画などを

放映してありまして、提供する自然情報の質、量を徐々に上げておりますが、利用者アンケートの結果からも「大山に咲く花をテレビで伝えていていい」といった回答が寄せられており、利用者からも評価されていることが確認されております。

エの「けがの発生件数」でございます。明らかな業務の不備や重大な過失に起因する展示物及び設備・備品の損傷・遺失並びに大山情報館の敷地内における利用者のけがの発生件数はゼロ回でございました。

続きまして、オの「利用者からのクレームについて」でございます。利用者からのクレームのうち、明らかに業務の不備が認められるものは、特にありませんでした。

続きまして、3 ページ目の野営場でございます。これは、いわゆるキャンプ場のことでございますが、この野営場の管理運営業務でございます。

アの「保守管理」につきましては、適切に業務を履行してまいりました。「夜もスタッフが
いるほうがよい」というご意見があったため、宿泊者数が多い日や、キャンプファイヤー
使用時には宿直対応を行っております。利用者アンケート「次回利用」の結果によります
と、100%に近い利用者が次回も利用したいと回答しており、利用者から高く評価され
ていることが確認されております。

イの「職員対応、清掃」であります。「車の音がうるさい」といった意見について、静
かな環境を希望する利用者には駐車場から遠いテントサイトを案内するなどの対応をして
おります。また、「一晩中アイドリングをする車がいて最悪だった」というご意見がありま
して、駐車場に「アイドリングストップ」を周知する看板を設置するとともに、案内・受
付時に注意喚起しております。

アンケートの「職員対応」「清掃状況」の結果でございます。4 ページになります。この
結果によりますと、野営場のスタッフの対応及び野営場内の清掃について「満足」「やや満
足」の割合は目標の6割を大幅に上回っておりまして、利用者から高く評価されているこ
とが確認されております。

ウの「物品の提供」につきましては、まきやテントなどを販売したり貸し出したりして
いるものでございます。利用者に対するアンケートを行いまして、物品提供に関する要望
については、要望自体がわずかしくなく、5割以上に当たらないことから、特にあり方につ
いては見直しは行いませんでした。

注意書きにございますように、この野営場・キャンプ場の利用者数は、これは夏のみの
営業でございますけれども、平成27年度は2,400人ほど、28年度は3,600人ほ

どでございます。これは天候によって大きく左右されます。また、繁忙期である土・日、祝日、祭日またはお盆における天候不順の影響が大きいということがございます。

エの「利用者のけがの発生件数」でございます。明らかな業務の不備や重大な過失に起因する利用者のけがの発生件数はゼロ回でございました。

オの「利用者のクレーム」ですが、特にございませんでした。

4 ページの、「公衆便所等保守管理業務」でございます。②の結果でございますが、利用者からの苦情は特になく、施設の保守や清潔さにお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ております。

3 の「実施経費の状況等」でございますけれども、落札率が90.0%で、12か月分に当たりますと、1,770万円でございます。

5 ページ目の「(2) 経費削減効果」といたしましては、監理小委員会、11月25日に開かれましたこの委員会でもご説明いたしましたように、実費経費として、平成28年度を12か月分に換算し、21年度と比較したところ、30.4%の増加となり、経費節減の効果というのは確認できませんでした。これは前回ご説明しましたように、平成25年に豪円山の管理棟、27年に柘水高原園地に広場、駐車場、トイレが新たに整備されまして、本業務で一体的に管理運営を行い業務対象が増えたことや、人件費の単価の上昇によるものでございます。

「応札状況等」でございますけれども、本件入札に係る参加者は、さまざまなPRをしましたが、残念ながら1者でございました。評価を行ったところ、一般社団法人自然公園財団を落札者といたしました。

5 ページ「(4) の民間事業者からの提案による実施事項」でございます。①の「情報提供」でございますけれども、大山自然歩道や気象情報、草木の開花状況などに関して提供している情報につきましては、より充実を進めており、アンケートの「情報収集満足度」にはその結果はあらわれておりませんが、自然探勝を目的に訪れる登山者及び公園利用者からは好評を得ているということでございます。

また、登山基地でもある下山野営場につきましては、登山情報についての問い合わせが多いため、意識して登山経験が豊富で最新情報を持っているスタッフの配置を心がけ、問い合わせへの対応を進めているほか、管理棟での掲示によって、タイムリーな登山情報を流すよう努めております。

最後に、「4番の総合評価」でございます。まず「(1) 実施内容に関する評価」でござ

いますけれども、特に情報館の情報提供業務におきましては、目標とする「入手できた」割合60%につきましては12月のみ下回りましたが、他の月は平均して約80%でございました。他方、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や、特に野営場は施設が古いにもかかわらず清潔感の面で高く評価され、職員対応もあわせて利用者からは高く評価された点は非常に評価できると考えております。

21年度の実績1,360万円に対し、28年度12カ月分換算の1,773万3,333円となり、413万3,333円、30.4%の経費が増となっておりますけれども、先ほどご説明したとおり、施設の増加によるものでございます。

6ページ「(2) 次期業務の実施に当たっての留意事項」でございます。アンケート回収についてですけれども、このアンケートの協力については、月ごとにアンケート表の確認、集計の管理を行っておりますが、受託者から利用者に対し、直接手渡しする等の呼びかけを行いました。前回もいろいろご指摘をいただきまして、工夫をいたしました。逆に、残念ながらアンケートの強要ととられて、クレームにつながった場合があるという報告を受けたことから、利用者が不快を生じない程度で実施するように指示を現場でしております。

また、館内共有スペースに、落ち葉や木の実などを利用して自然に触れ合うコーナーを設置いたしまして、通過型の利用客の興味を引くようなサービスも提供した上でアンケート依頼を行うようなことも行いましたが、当初、目標の450件に対して342件であり、目標数には達しませんでした。今後のアンケート等につきましても、受託者から引き続き利用者へ協力を呼びかけるように指示をいたしますとともに、月ごとに結果を確認し、改善が必要な事案については、迅速に対応を行うよう指導いたします。

しかしながら、回収数については、高い目標を設定するとそちらが負担となりまして、逆にサービスが低下することも懸念されますので、回収率の増加の工夫に努めるとともに、強要ととられないように、趣旨の説明とあわせて、うまく行うよう指導いたしますが、目標数の見直しについても検討していきたいと考えております。また、年間の集計結果をとりまとめて、翌年度に生かしていくこととしたいと考えております。

最後に、「その他」につきましてでございますが、次期業務中に情報館及び下山自然学習歩道の改修工事が実施予定でございますので、工事中の利用制限や仮設工作物が発生する見通しでございます。このため、これらの工事からの利用者の安全性の確保、利便性への影響を軽減するように、利用者目線に立った施設の保守管理に努めるように指導を行います。

以上でございます。

○石堂主査 ありがとうございます。

それでは、続きまして、同事業の評価（案）について、総務省より説明をお願いします。
なお、説明は5分程度でお願いいたします。

○事務局 事務局より説明させていただきます。お手元の資料Aをごらんください。1枚目の事業の概要等につきましては、環境省の説明と重複しますので省略させていただきます。

本事業においては、1者応札でございました。説明会参加者は1者でした。受託事業者は一般財団法人自然公園財団であります。

続きまして、IIの評価についてご説明させていただきます。結論から申し上げますと、市場化テストを継続することが適当であると考えております。競争性の確保という点において課題が認められ、改善が必要であります。

検討事項につき、説明してまいります。2ページ目以降の対象公共サービスの実施内容に関する評価について説明いたします。確保されるべき水準に対し、幾つかの項目で目標未達成となっておりますが、未達成項目については適切に改善を行っています。なお、民間事業者からの改善提案につきましては、環境省の説明と重複しますので、省略させていただきます。

以上が、質の評価になります。

3番目の実施経費についてですが、市場化テスト実施前の平成21年と比較して30.4%増加しています。これは、平成25年に豪円山管理棟が、平成27年に枡水高原園地広場、駐車場、トイレが新たに整備され、業務対象範囲が増えたこと及び人件費単価の上昇等によるものであります。

続きまして、5番目の評価のまとめと、6番目の今後の方針について、まとめて説明させていただきます。

実施経費は、市場化テスト実施前より30.4%増加しています。これは、業務対象範囲の増加などの要因によります。民間事業者の改善提案により、より充実した情報の提供を行うなど、民間事業者のノウハウと創意工夫の発揮が業務の質の向上に貢献したものと評価できます。

サービスの質についてのアンケート調査では、幾つかの項目で目標未達成でありましたが、適切に改善を行っています。ただし、アンケートの回収目標数は未達成でありました。

本事業の市場化テストは3期目であります。1者応札であり、競争性の確保という点において課題が認められますので、引き続き民間競争入札を実施することにより、民間事業者の創意工夫を活用した公共サービスの質の維持向上及び経費の削減を図っていく必要があるものと考えます。なお、次期事業の実施要項は、参加資格の緩和、広報活動の強化などの検討を行い、平成28年12月の監理委員会にて了承されています。

以上です。

○石堂主査 ありがとうございます。

それでは、ただいまご説明いただきました事業の実施状況及び評価（案）について、ご質問、ご意見のある委員はご発言をお願いいたします。いかがでしょうか。

○若林専門委員 じゃ、済みません。

○石堂主査 どうぞ。

○若林専門委員 ご説明ありがとうございます。前回もお聞きしていたら恐縮なんですけれども、この契約状況の推移を拝見したとき、第1期で応札していたA社にヒアリングはされていらしたのでしょうか。もしされていたら、なぜ応札しなかったのかということがわかれば教えていただきたいです。

○岡本課長 お答えいたします。A社に関しては、特に直接的にはヒアリングをしていないということでございます。

ただ、今回、前回1者応札だったこともありまして、他の設備関係の会社2社ほどに個別に声をかけて、こういう入札があるので、関心はないかといったことを努力はしたということでございます。1回断られたところではなく、別の設備会社ということでございます。

○若林専門委員 何か反応というんでしょうか、お声がけしたときの反応はございましたでしょうか。

○西企画官 2社のうちの1社は、入札の中身も見た上で、やはり業務が多岐にわたることと、なかなか人手の確保が難しいということで、応札には至らなかったと聞いております。

○若林専門委員 ありがとうございます。

○石堂主査 ほか、いかがですか。

私のほうからいいですか。自然公園財団というのは、いかにも公園の保守をやる感じで、お聞きすると結構古くからあるらしいんですけども、設立のときに、もしかしたら自然

公園で管理をやる、それまでは国自身がやっていたのかもしれない、それをやるために、国が声をかけて、こういう財団をつくってくれとか、つくろうじゃないかということでできた財団という理解でいいんですか。

○岡本課長 当財団につきましては、今、主査からご指摘がありましたように、公益法人改革の前は公益法人財団でございまして、昭和50年代だったと思うんですけども、国立公園で利用者負担ができないか、入山料がとれないのかという議論がございまして、ただ、日本の国立公園はさまざまな人の土地に規制をかけているところなので入山料とかがとれない。アメリカのように公園に入るときのお金がとれなくて、何らかの利用者負担ができないかということで、当時の自治省とか、当時は財務省ではなくて大蔵省ですね、と、当時環境庁でございましたけれども、調整をいたしまして、公共の駐車場で利用者からの、これは駐車料金としてではなくて、環境保全協力金として、負担していただく、そういう財団を、国がみずからはできないので、負担していただいたお金を周辺の環境保全に使ったりするという目的でつくられた財団でございまして。

ただ、当該地におきましては、そういう事業は行ってなくて、ノウハウはいろいろ持っているものですから、ここの入札には応じてもらっているという状況でございまして。鳥取県内の別の場所でそういった管理は行っているところではございます。

○石堂主査 でも、この財団自身はこういう能力といいますか、管理業務とかをやる能力は今、持っているわけですね。

○岡本課長 おっしゃるとおりでございまして、地元の方々を雇用しながら、特に先ほどもありました登山に強い方であったりとか、自然の情報を収集して、ガイドまでは実際しませんけれども、そういったことができる方を雇用していると聞いております。

○石堂主査 ほかの案件なんかを見ていると、そういう事例があるんですけども、やっぱり、それだけを特化してやっているこういうところというのは、一般の会社なら清掃もやっている、駐車場の管理もやることはできるという、ほかにもいろいろやっていますという会社がこの入札に入ってきて、それに特化されたスタイルであるこういう財団みたいなところが、入札をやるとほとんどが勝ってしまうんですね。体制に無駄がないという感じで。

ですから、今回は3期目ということで、4期目以降もその辺を意識した何かをやらないと、一般の業者が入ってきて、複数応札が実現しても、結局はここが勝ってしまうという懸念を持つんですよね。

ですから、仕様書にしても、あるいは業務を例えば切り分けするとか、大して大きくはないので切り分けも難しいかもしれませんが、何か抜本的にやらないと、ここがとり続けるという結果になるような気がするんです。ですから、今回はもう終わっていますが、その次に向けて、このままでいいのかという議論も含めて、検討していただければと思います。

○岡本課長 ありがとうございます。今のご意見を踏まえまして検討していきたいと思えます。

特に、先ほど申し上げましたようにこの場所においては、当財団が本来業務の業務をしているわけではないものですから、やっぱり競争性があったほうがいいと思っております。メンテナンス業者については前々からご指摘をいただいておりますように、山の情報提供みたいなことは不得意なので、例えばNPOと組んで、そういうところがグループを組んでできないかということで、今回、グループ応札ができるような形には変えましたが、まだちょっとそのところが、メンテナンス業者とNPOなどとグループを組むというのに、慣れていないところがあったみたいで、そういうところのPRも含めてやっていきたいと思えますし、さらに、今主査からいただきましたようなご意見も踏まえて、次回検討していきたいと思えます。ありがとうございます。

○井熊副主査 先ほど、いろんな業者さんにヒアリングをされたとかで、多岐な業務がと言われて、そんなにいろんなことがというわけではないですが、大きく分けると、施設の管理的な部分と、アンケートとか職員対応のようなところで、設備管理ではない部分をNPOの方々とかに組ませることを考えたのであれば、設備業者の人たちがやれるようなところだけ入札するというのはできないですか。設備管理だけに集中して。あとは、来る方への対応とか情報提供とかをNPOの方々に違った形で募集をするとか。

一般の、設備に特化した会社で、しかもこのぐらいの規模の施設の管理を仕事として請け負うという会社の方々が、普通にNPOの方々と一緒にコラボレーションして仕事をすることになっている会社がどのぐらいいるのかという話になってくると、そのグループで対応して入札するという業務範囲にこだわると、なかなかそれは難しいのかもしれない。だったら、それを切り分けてしまうとかいうこともあり得るんじゃないかと思えます。

○岡本課長 この業務につきましては、特に情報館については、施設のソフトで、手づくりで毎日作っていくという情報提供があります。ですので、例えばホワイトボードに収集したものを書き込んだり、それからその配置かえをしたり、設備そのものを変えていく業

務も含んでおりますので、鍵のあけ閉めの業務とそこを切り分けるのはなかなか難しいと思っております。それは一体的にやる必要があると思っております。

ただ、この業務全体の中で、先ほど石堂主査からもいただきましたような、もう少し何か観点がないのかという点については、今の井熊副主査のご意見も踏まえて、何か工夫できるかどうかというのは考えていきたいと思っております。

情報館そのものの施設というのは情報そのものを提供する、あるいは、ここのキャンプ場も登山者の安全面とか情報提供を含めながら維持管理をする。スタッフが数名でやっていきますので、トイレの清掃のスタッフと説明をするスタッフが別々の会社で別々に発注するというのは、少ない業務費の中で簡単にはできないとは思いますが、今日いただいたご意見をどういうふうに総合的に考えていくかというのは、何か考えられないかと思っております。

○井熊副主査 でも、普通の仕事をしている業者の方々を見ると、お客さんに対応している人にトイレの掃除もしなさいということとか、トイレの清掃をされている方にいろんなお客さん対応もしなさいというほうが、僕は無理があるように思います。1人の人が1つの業務じゃなくて、複数の業務をやらなくちゃいけないというのはわかりますけれども、だからといって、今言ったような業務はかなり業務の性格に差があると思うんです。

そういうことが、それほど多くない業務に対して、多岐の業務という言葉になっているんじゃないですか。

○岡本課長 ありがとうございます。業者さんの感想というのは、まさにおっしゃるところじゃないかなと思います。

今回もクレームの中にありました、女子トイレを男性職員が清掃したりというのがいやだというご意見について、そこは臨機応変に、解説をしている女性職員が見回ったりとか、そこら辺が、少ない人数の中でやりくりしたという事実が今回あったということもご理解をいただければと思いますが、ただ、おっしゃっていることはよくわかりますので、なぜなかなか民間の他の業者さんが参加しづらいかというのは、ヒアリングをさらにしながら、どういう工夫ができるかを、次回こそは複数者入札がないと、この委員会にかけていただいている目的が達成できないと私どもも思っておりますので、そこを努力したいと思っております。

○梅木副主査 今回の点の繰り返しになってしまうかもしれないんですけども、先ほど、個別にお声がけされた2業者の方のコメントが、業務範囲が多岐にわたっていて人手を集

めるのが大変ですということなので、それだけ聞くと、多くの人数の方が必要なのかなと捉えたんですが、今のご説明ですと、むしろ少ない人数でいろんな業務をカバーしようとしていて、それが一部クレームにつながったと受けとめたんです。

なので、どこのポイントがネックになっていて応札の企業数が増えないのかというのは、既におっしゃっているとおり、やはりすごく重要な点かと思います。

例えば、業務ごとにどれだけの人足が必要なのかという細かい情報も、できる範囲で集めて開示することで、NPOに切り出す部分とこの業務は分けてというふうに分散することを検討されて、そのときの必要なデータをある程度整理した上で、いろいろ個別にご説明されるとよいのではないかと思います。

以上です。

○岡本課長 貴重なご意見、ありがとうございました。

○石堂主査 ほかにいかがですか。よろしいですか。

それでは、本事業の評価（案）の審議はこれまでとさせていただきます。

事務局から何かございますか。

○事務局 特にございません。

○石堂主査 それでは、本日の審議を踏まえ、市場化テストの形で事業を継続する方向で監理委員会に報告をいたしたいと思います。本日はどうもありがとうございました。

（環境省退室）

— 了 —