

平成 29 年 7 月 20 日
総務省行政管理局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。

記

I 事業の概要等

事 項	内 容
事業概要	環境省新宿御苑の維持管理業務 ① 新宿御苑の維持管理全体のマネジメント業務 ② 園内の維持管理業務（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、菊栽培管理の各業務）（以下、「維持業務」という） ③ 売店、レストラン等の運営を行う収益施設等管理運營業務（以下、「収益業務」という） ④ 駐車場整理清掃等業務（以下、「駐車場業務」という）
実施期間	平成 25 年 7 月 1 日～平成 30 年 6 月 30 日
受託事業者	国民公園協会・昭和造園グループ （代表企業：（一財）国民公園協会、グループ企業：（株）昭和造園）
契約金額（税抜）	590,000,000 円（単年度当たり：118,000,000 円）
入札の状況	2 者応札（説明会参加＝8 者／予定価内＝2 者）
事業の目的	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。本業務は、民間事業者の創意工夫により、かかる社会的価値・機能を保持することを目的とする。
選定の経緯	平成 19 年 6 月公物管理等分科会にてヒアリングが行われ、平成 20 年基本方針において選定された。

II 評価

1 概要

市場化テストを終了することが適当である。

2 検討

(1) 評価方法について

環境省から提出された平成25年7月から平成29年3月まで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。

(2) 対象公共サービスの実施内容に関する評価

確保されるべき質
<p>① 新宿御苑の維持管理全体のマネジメント業務</p> <p>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方法が決定され、さらに、これらの業務を総括し、適切な進行管理が行われていること。特に、新宿御苑のもつ高い社会的価値及び機能並びに環境省所管の施設であることを考慮し、業務全体における環境に配慮した取り組みについて目標を設定すること。</p>
<p>②維持業務</p> <p>ア. 植生管理業務</p> <p>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。特に、当園の芝生は庭園の景観構成に欠かせないものであることから、裸地、雑草及び病虫害の発生防止又は発生抑制に取り組むこと。</p> <p>イ. 温室管理業務</p> <p>保有する植物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及びランの原種については、品種が絶やされることのないように管理・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、種の特性に応じた管理を行うものとする。</p> <p>ウ. 清掃業務</p> <p>園内の快適性が保たれるよう園内で発生したゴミの除去、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。特に、ゴミ減量化の具体的な目標を設定すること。</p> <p>エ. 発券業務</p> <p>新宿御苑への入園が円滑に行われるよう、安全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を組んだうえで、事故の無いよう、安全かつ迅速な発券業務が実施されていること。</p> <p>オ. 巡視・利用指導業務</p> <p>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、来園者への注意事項の指導等が行われ、利用者が快適に過ごせる巡視・利用指導が実施されていること。</p>

<p>カ. インフォメーション業務</p> <p>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るとともに、パークガイドや自然観察会などの利用者サービスが定期的実施され、新宿御苑の歴史や園内の動植物等の魅力を利用者への的確に伝えることにより、利用者の利便性と文化遺産や環境保全に対する理解度が増すようなインフォメーション業務が実施されていること。</p> <p>キ. 菊栽培管理業務</p> <p>新宿御苑で毎年11月1日から15日まで行っている「菊花壇展」に展示する菊の栽培・仕立を行い、明治以来の伝統的な方法による菊の展示に協力すること。また、菊の展示を長期的に健全な状態で実施できるよう、計画的に交配をすることにより、品種の改良を行うとともに、これまで新宿御苑で保持してきた品種を系統的に保存していくために株分けによる品種の保存を図ること。</p>
<p>③収益業務</p> <p>利用者へのサービス向上を目的とし、包括的・統一的な園内管理のもと維持業務との連携調整を図りながら、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。特に、環境対策については節電など積極的な取り組みを行うこと。</p>
<p>④駐車場業務</p> <p>利用者へのサービス向上を目的とし、包括的・統一的な園内管理のもと維持業務との連携調整を図りながら、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。特に、桜繁忙期の対応については、満車対策などの取り組みを行うこと。</p>
<p>評 価</p>
<p>受託事業者から提出された月別作業計画書、報告書及び各業務監督者の所見等から、</p> <ol style="list-style-type: none"> ① マネジメント業務については多岐にわたる業務間の総合的な調整及び適切な進行管理 ② 植生管理業務については樹木の適正な維持及び管理 ③ 温室管理業務については希少野生植物の適正な管理 ④ 清掃業務についてはHTB工法等工夫を凝らした快適な施設の提供 ⑤ 発券業務については利用者への的確な案内 ⑥ 巡視・利用指導業務について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 ⑦ インフォメーション業務については利用者の多様なニーズに応じた園内の情報発信 ⑧ 菊栽培管理業務については展示品種の栽培、育種及び系統種保存 ⑨ 収益業務及び駐車場業務については包括的・統一的な園内管理のもと維持業務との連携調整によるサービスの向上 <p>が認められた。以上のことから、いずれの業務も確実かつ適切に実施されたと認められ、確保されるべき質は達成されたと評価できる。</p>

民間事業者からの改善提案

<p>〈企画提案時の改善提案〉</p> <p>①災害時、異常時等の対応</p> <p>②温室の魅力発信</p> <p>③ごみの効率的な収集</p> <p>④年間パスポート発行場所の拡充（H28.6～）</p> <p>⑤放置車両対策</p> <p>⑥園内掲示物の充実</p> <p>⑦菊花壇展の事前広報</p> <p>⑧車いす使用者用駐車エリアのスペース拡充</p> <p>〈運営開始後の改善提案〉</p> <p>⑨ゴールデンウィーク期間中の臨時開園対応</p>
--

（３）実施経費（税抜）

実施経費は、従前経費と比較して3.4%（年約394万円）減少している。

従前経費（H21年度：市場化テスト実施前）	115,018,000円
実施経費（H25年～H30年度：単年度当たり）	111,083,000円※
削減額	3,935,000円
削減率	3.4%

※比較のため、実施経費（H25年～H30年度：単年度当たり）は、H25年度開始のマネジメント業務の実施経費（6,917千円／年）を除いている。

（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7月から平成29年3月までの期間につき、全て目標を達成していると評価できる。

また、受託事業者の改善提案に基づいて、災害時、異常時等の対応、ホームページ等を活用した情報発信、ごみの効率的な収集、年間パスポート発行場所の拡充、放置車両対策、園内掲示物の充実、車いす使用者用駐車エリアのスペース拡充、ゴールデンウィーク期間中の臨時開園対応等が実施されるなど、受託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る。

なお、受託事業者は、実施要項に基づき実施した利用者アンケートの意見を業務に反映することで業務の改善につなげている。

実施経費についても、市場化テスト実施前の従前経費に比べ約3.4%の経費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。

(5) 今後の方針

本事業の市場化テストは今期が2期目であり、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 環境省に新たに設置される予定の、外部有識者で構成される委員会において、事業実施状況のチェックを受ける予定である。
- ③ 入札において、2者の応札であり、競争性が確保されていた。
- ④ 確保されるべき公共サービスの質において、全ての目標を達成していた。
- ⑤ 経費削減において、従来経費からの削減率約3.4%の効果を上げていた。

以上のことから、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）Ⅱ. 1. (1)の基準を満たしており、今期をもって市場化テストを終了することが適当であると考えられる。

市場化テスト終了後の事業実施については「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」の対象から外れることとなるものの、これまでの官民競争入札等監理委員会における審議を通じて厳しくチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、環境省が自ら公共サービスの質の維持向上及びコストの削減を図っていくことを求めたい。

平成 29 年 6 月 30 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
(平成 25 年度～平成 28 年度)

1. 事業概要

(1) 委託業務内容

環境省新宿御苑の維持管理業務

(2) 業務委託期間

平成 25 年 7 月 1 日から平成 30 年 6 月 30 日までの 5 か年

※市場化テスト 2 期目

(1 期目：平成 22 年 7 月 1 日から平成 25 年 6 月 30 日までの 3 か年)

(3) 受託事業者

国民公園協会・昭和造園グループ

(代表企業：(一財) 国民公園協会、グループ企業：(株) 昭和造園)

(4) 受託事業者決定の経緯

平成 25 年 3 月 26 日に入札公告を行い、同 4 月 3 日の入札説明会には 8 者が参加した。

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 25 年 5 月 29 日に開札を行ったところ、いずれも予定価格の制限の範囲内で応札のあったことから、当該 2 者について総合評価を行い、落札者となった上記事業者と契約した。

2. 達成すべき質の達成状況及び評価

(1) 確保すべき質

以下に示す個別業務の質を確保すること。

① 新宿御苑の維持管理全体のマネジメント業務

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方法が決定され、さらに、これらの業務を総括し、適切な進行管理が行われていること。特に、新宿御苑のもつ高い社会的価値及び機能並びに環境省所

管の施設であることを考慮し、業務全体における環境に配慮した取り組みについて目標を設定すること。

② 維持業務

ア. 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。特に、当園の芝生は庭園の景観構成に欠かせないものであることから、裸地、雑草及び病虫害の発生防止又は発生抑制に取り組むこと。

イ. 温室管理業務

保有する植物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及びランの原種については、品種が絶やされることのないように管理・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、種の特性に応じた管理を行うものとする。

ウ. 清掃業務

園内の快適性が保たれるよう園内で発生したゴミの除去、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。特に、ゴミ減量化の具体的な目標を設定すること。

エ. 発券業務

新宿御苑への入園が円滑に行われるよう、安全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を組んだうえで、事故の無いよう、安全かつ迅速な発券業務が実施されていること。

オ. 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、来園者への注意事項の指導等が行われ、利用者が快適に過ごせる巡視・利用指導が実施されていること。

カ. 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るとともに、パークガイドや自然観察会などの利用者サービスが定期的実施され、新宿御苑の歴史や園内の動植物等の魅力を利用者へ的確に伝えることにより、利用者の利便性と文化遺産や環境保全に対する理解度が増すようなインフォメーション業務が実施されていること。

キ. 菊栽培管理業務

新宿御苑で毎年11月1日から15日まで行っている「菊花壇展」に展示する菊の栽培・仕立を行い、明治以来の伝統的な方法による菊の展示に協力すること。また、菊の展示を長期的に健全な状態で実施できるよう、計画的に交配をすることによ

り、品種の改良を行うとともに、これまで新宿御苑で保持してきた品種を系統的に保存していくために株分けによる品種の保存を図ること。

③ 収益業務

利用者へのサービス向上を目的とし、包括的・統一的な園内管理のもと維持業務との連携調整を図りながら、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。特に、環境対策については節電など積極的な取り組みを行うこと。

④ 駐車場業務

利用者へのサービス向上を目的とし、包括的・統一的な園内管理のもと維持業務との連携調整を図りながら、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。特に、桜繁忙期の対応については、満車対策などの取り組みを行うこと。

(2) 評価

「個別業務の質」について、受託事業者から提出された月別作業計画書、報告書の内容及び各業務監督者の所見等から、マネジメント業務は多岐にわたる業務間の総合的な調整及び適切な進行管理、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た快適な施設の提供、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、菊栽培管理業務は展示品種の栽培、育種及び系統種保存、収益業務及び駐車場業務は包括的・統一的な園内管理のもと維持業務との連携調整によるサービスの向上が図られたことが認められる。

以上のことから、いずれの項目も確実かつ適切に実施されたと認められ、「適」と評価できることから、達成すべき質であったと評価できる。

3. 実施経費の状況及び評価

(1) 実施経費

契約価格（税抜き） 590,000,000 円 ⇒ 12 か月当たり 118,000 千円

(2) 経費削減効果

実費経費について、契約価格の 12 か月当たりの額を平成 21 年度と比較し、△3.4%の経費削減効果があった。

契約価格の 12 か月当たりの額	111,083 千円 ※
平成 21 年度実績（市場化テスト実施前）	115,018 千円
単年度の経費削減額	3,935 千円（△3.4%）

※ 比較のため平成 25 年度開始のマネジメント業務の実施経費の 12 か月当たりの額

(6,917千円)を除く

(3) 評価

平成21年度以前においては、維持管理に係る業務を個別に民間業者に対して発注・実施していた。22年度以降の包括的な民間委託の実施により、業務経費削減効果は、第1期市場化テスト(H22.7.1～25.6.30)においては21年度比10.6%、第2期市場化テスト(H25.7.1～30.6.30)においては同3.4%(比較対象は契約価格の12か月当たりの額)であり、経費節減の効果があつた。

4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

1. 受託事業者からは、企画提案時及び業務を履行する中で、以下のようなサービス向上のための改善提案を受け、実施されている。

<主な実施事項>

(企画提案時の改善提案)

- ・災害時、異常時等の対応

新宿御苑は、広域避難場所に指定されており、大規模災害が発生した際は、避難救護等の対応が必要となることから、新宿区が主催する各種防災訓練に参加するなど、災害時対応能力を向上させた。

- ・温室の魅力発信

四季ごとの温室情報を「温室みどころ情報」としてホームページで発信することにより、温室の魅力を紹介した。

- ・ごみの効率的な収集

春と秋の繁忙期においては、利用者の動線を踏まえ、利用の集中するエリアを中心にゴミ箱を増設し、利用者の利便性を向上させるとともに、利用者に新宿御苑の環境保護の取り組みを理解してもらうよう、職員が常駐し、ごみの分別方法を案内しつつ回収を行った。また、夏や冬の閑散期においては、ゴミ箱の設置数を縮小し、効率的な収集を行った。

- ・年間パスポート発行場所の拡充(H28.6～)

従来、新宿門と千駄ヶ谷門の2門で行っていた年間パスポートの発行を、大木戸門でも開始したことにより、全3門での発行が実現し、利用者サービスを向上させた。

- ・放置車両対策

新宿門駐輪場におけるバイク等車両の時間外放置を防止するため、放置車両に駐輪禁止ステッカーを貼り警告するとともに、閉園後にカラーコーンを設置することで、夜間等閉園時の放置を抑制した。また、開園時間前及び閉園時間後に放置車両台数を確認し、休園日には放置バイクのナンバープレートの記録を行うなど、時間外放置車両防止対策を強化した。

- ・園内掲示物の充実

新宿門、大木戸門及び千駄ヶ谷門の各入園門において、季節のみどころを紹介するおすすめ看板を設置し、デザインは各季節にみごろを迎える花の写真を園内地図上にポイントすることにより、わかりやすいものとした。また、駐車場内において情報掲示板を設置し、園内のみどころ情報を掲示するなど、利用者への情報提供サービスの向上及び新宿御苑の普及啓発を行った。

- ・菊花壇展の事前広報

菊花壇展の上家等の設置作業が開始する10月から日本庭園に案内看板を設置するとともに、開催情報をホームページに掲載することにより、菊花壇展の事前広報を充実させた。

- ・車いす使用者用駐車エリアのスペース拡充

新宿御苑大木戸駐車場において、障がい者車両が入場した場合には、大木戸門の出入口に近い場所を障がい者スペースに拡充することにより、通行の安全性及び利用の快適性を確保した。

(運営開始後の改善提案)

- ・ゴールデンウィーク期間中の臨時開園対応

休園日とされていた平成28年5月2日(月)及び平成29年5月1日(月)を臨時開園することに協力し、管理運営体制を整えたことにより、来園者数の増加及びサービスの向上につなげた。

2. 受託事業者は、実施要項に基づき実施した利用者アンケートの意見を業務に反映することで改善につなげている。

<利用者アンケートの意見を業務に反映させた具体例>

- ・温室内にランなど植物の種類を増やしてほしい。

⇒栽培室において洋ランの植え替えを進め、栽培資材を改良した結果、生育が非常に良好であったカトレアやレリア等を大温室に展示することで、温室内の植物を充実させた。

- ・雨の日の通路が水たまりで歩きづらかった。

⇒雨天時は日本庭園等の砂利敷きの園路において、水溜りが発生することがあったため、適宜う回路の案内表示を設置した。また、清掃班・植生班・巡視班が協働して、園路の起伏を改善するとともに、砂利の敷き均し等を行うことで、園内利用環境の向上につなげた。

- ・新宿御苑に関するスマートフォン用アプリがあれば便利だと思う。

⇒スマートフォンからでも園内の情報が確認できるよう、ホームページの仕様を変更することで、利用者のニーズに応えた。

- ・中央休憩所にもう少しベンチがあれば良いと思った。

- ・雨の日でも多くの方が食事・弁当を食べられるスペースがほしい。

- ⇒春の特別開園期間などの繁忙期においては、中央休憩所などの利用者が集中する施設を中心に椅子やテーブルを増設することで、利用者のニーズに応えた。
- ・新宿門入口付近の喫煙所からタバコのおいが流れてきて大変不愉快。場所を変えるか全面禁煙にしてほしい。
- ⇒園内喫煙所の状況について、問題点の把握及び改善策の検討を重ね、喫煙所の縮小や灰皿を煙が漏れにくいタイプに交換するなどの見直しを行うことで、園内利用環境の向上につなげた。
- ・授乳室が充実しているともっと良いと思う。
- ・園内の授乳室は女性トイレ内にしか設置されていないため、父親が利用できない。
- ⇒春の繁忙期において、サービスセンター前に男性でも利用できる仮設の授乳室を設置することで、利用者のニーズに応えた。

3. 評価

上記改善提案等のおり実施された取組は、いずれも利用者サービスの向上につながるものとして評価できる。

5. 全体的な評価

本事業の市場化テストは今期が2期目であるが、1期目に対し利用者が大幅に増加したことにより、多数の利用者（平成22年度：約124万人、平成28年度：約210万人、増加率約1.6倍）の受け入れによる維持管理の質の低下が懸念された。しかし、個別業務の質を確保するとともに、利用状況に応じた改善提案を実施することで、質の低下なく水準以上に業務を実施している。

さらに、台風上陸や雷雨発生時及び近年におけるデング熱問題等、天災発生の際においては、受託事業者の柔軟かつ適切な対応により円滑な避難者の誘導及び園内の安全管理が行われ、また、天災発生後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、高く評価できる。

6. 今後の事業

- (1) 本業務の市場化テストは今期が2期目であり、事業全体を通じた実施状況は以下のとおりである。
- ・ 実施期間中に受託事業者が業務改善指示等を受けた、ないし業務に関する法令違反行為等があったという実績はなかった。
- ・ 本業務においては、今後環境省部局内に新たに設置される予定の、外部有識者で構成される委員会により、実施状況報告のチェックを受ける体制を構築する予定にしている。
- ・ 1期目（平成22～25年度分）の入札においては、2者が申し込み、2期目（平成25～30年度分）の入札においても、2者が申し込んでいることから、競争性が確保され

ていた。

- ・ 達成すべき質として設定した項目及び受託事業者から提案のあった項目に対する実施状況について、良好なサービスが達成されたと認められる。
- ・ 従来経費からの節減率は、1期目事業 10.6%、今期事業 3.4%であり、経費節減の効果があつた。

(2) 上述のとおり、本事業については市場化テストを終了する基準を満たしており、良好な実施結果を得られていることから、市場化テストを終了し、環境省の責任において実施することとしたい。

(3) 市場化テスト終了後も、これまで官民競争入札等監理委員会における審議を通じて厳しくチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、引き続き法の趣旨に基づき、環境省自ら公共サービスの質の向上、コストの削減等を図る努力をしてまいりたい。

以上

利用者アンケート結果（H25. 7～H28. 12）

	調査項目	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	1,000	640	217	127	14	2
		100%	64.0%	21.7%	12.7%	1.4%	0.2%
2	樹木の手入れ	1,093	679	309	86	14	5
		100%	62.1%	28.3%	7.9%	1.3%	0.5%
3	花壇の手入れ	966	604	247	103	7	5
		100%	62.5%	25.6%	10.7%	0.7%	0.5%
4	草地の手入れ	986	576	240	158	9	3
		100%	58.4%	24.3%	16.0%	0.9%	0.3%
5	温室の手入れ	606	419	105	73	7	2
		100%	69.1%	17.3%	12.0%	1.2%	0.3%
6	園地の清掃	932	610	229	84	7	2
		100%	65.5%	24.6%	9.0%	0.8%	0.2%
7	トイレ等の施設の清掃	759	385	222	111	30	11
		100%	50.7%	29.2%	14.6%	4.0%	1.4%
8	入園門職員の接遇	812	519	138	142	7	6
		100%	63.9%	17.0%	17.5%	0.9%	0.7%
9	インフォメーションセンター 職員の接遇	638	409	114	111	2	2
		100%	64.1%	17.9%	17.4%	0.3%	0.3%
10	巡視職員の接遇	534	280	97	140	10	7
		100%	52.4%	18.2%	26.2%	1.9%	1.3%
11	サービス施設職員の接遇	325	173	74	68	6	4
		100%	53.2%	22.8%	20.9%	1.8%	1.2%
12	駐車場職員の接遇	49	32	8	9	0	0
		100%	65.3%	16.3%	18.4%	0.0%	0.0%
13	園内の安全性	860	662	99	74	12	13
		100%	77.0%	11.5%	8.6%	1.4%	1.5%
14	広報物のわかりやすさ	662	328	189	130	8	7
		100%	49.5%	28.5%	19.6%	1.2%	1.1%