

## 平成28年度民間競争入札実施事業

## 「H28-31 国営みちのく杜の湖畔公園運営維持管理業務」の実施状況報告

基本方針に基づく標記事業の実施状況は以下のとおり。

## 事業概要等

事 項	内 容
事業概要	国営みちのく杜の湖畔公園（宮城県柴田郡川崎町）における運営維持管理業務 本業務全体のマネジメン及び企画立案業務 1) マネジメント 2) 企画運営管理 施設・設備維持管理業務 1) 維持修繕・保守点検 2) 清掃 植物管理業務 収益施設等管理運営業務
実施期間	平成28年4月1日から平成32年1月31日までの3年10ヶ月間
受託事業者	H28-31 国営みちのく杜の湖畔公園運営維持管理業務 みちのく公園マネジメント共同体
契約金額（税抜）	1,728,100,000円 （平成28年度：438,556,800円 平成29年度：443,848,900円 平成30年度：438,097,000円 平成31年度：407,597,300円）
入札の状況	1者応札（入札説明書交付者＝3者）
事業の目的	本業務は、本公園において、国営公園設置の意義を踏まえ、公園の運営維持管理全般について計画立案を行い、目標及び業務計画を策定し、その一元的管理方針のもとで、利用促進のための行催事や広報宣伝の企画・立案・実施、

	入園料徴収、巡視・保安警備、公園利用者に対するサービスの提供、利用指導、救急、公園利用者の安全・安心の確保、地域貢献や市民等との協働、他の施設管理者との連携、建物や工作物等公園施設の維持管理、清掃、植物の育成・維持管理、収益施設の運営など多岐にわたる業務を総合的な調整のもと、相互連携を保ち、適切に進捗管理を行いつつ実施するものであり、その効用を最大限発揮させることを目的とする。
選定の経緯	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本方針への掲載 平成22年度</li> <li>・市場化テスト事業としての実施回数 2回目</li> <li>・新プロセスへの移行 平成28年度</li> </ul>
特記事項 (改善指示・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。

## 評価

### 1. 事業の質に関する評価

本業務においては、「H28-31 国営みちのく杜の湖畔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

全体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 719,000 人以上
  - 第1四半期 317,000 人以上、第2四半期 205,000 人以上、
  - 第3四半期 136,000 人以上、第4四半期 61,000 人以上

## イ 結果

- 平成 28 年度の利用者は年間 742,583 人となり、達成すべき質は確保された。  
また、その内訳は、第 1 四半期 313,361 人、第 2 四半期 184,264 人、第 3 四半期 163,057 人、第 4 四半期 81,901 人となっており、第 1～2 四半期では達成すべき質が確保されなかったため、発注者が受注者へ業務改善を指示した。

受注者が要因分析を行った結果、春の大型連休（GW）中に雨の日が連続する天候不順と 8 月後半から 9 月下旬にかけて頻発した台風による臨時閉園や秋の連休（SW）を含む 9 月中下旬に天候不順が続く等の要因によるものであるとし、この要因を踏まえ新たに人気の高い「ノルディックウォーキング講習会」や「パークゴルフ大会」の定期開催や冬季イベント「かまくらまつり」の開催期間を 3 週間延長するなどし、第 3～4 四半期では達成すべき質を確保し、年間での達成すべき質が確保された。

- 平成 29 年度の利用者は年間 792,161 人となり、達成すべき質は確保された。  
また、その内訳は、第 1 四半期 346,023 人、第 2 四半期 200,934 人、第 3 四半期 158,552 人、第 4 四半期 86,652 人となっており、第 2 四半期では達成すべき質が確保されなかったため、発注者が受注者へ業務改善を指示した。

受注者が要因分析を行った結果、7 月下旬から 8 月下旬にかけて降雨日が 36 日間連続する記録的な天候不順等によるものであるとし、この要因を踏まえ更に積極的な広報に加え、例年入園者数が最も少なくなる 12 月に新規イベントの「クリスマスイルミネーション」を開催することなどで、年間入園者数では過去最高を記録し、年間での達成すべき質が確保された。

表 1 公園利用者数の確保（全体）

達成すべき質	平成 28 年度実績	平成 29 年度実績
年間：719,000 人以上	742,583 人	792,161 人
第 1 四半期： 317,000 人以上	313,361 人	346,023 人
第 2 四半期： 205,000 人以上	184,264 人	200,934 人
第 3 四半期： 136,000 人以上	163,057 人	158,552 人
第 4 四半期： 61,000 人以上	81,901 人	86,652 人

## 南地区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 404,000 人以上

第 1 四半期 194,000 人以上、第 2 四半期 102,000 人以上、

第 3 四半期 75,000 人以上、第 4 四半期 33,000 人以上

### イ 結果

- 平成 28 年度の利用者は年間 388,456 人となり、達成すべき質は確保されなかった。また、その内訳は、第 1 四半期 175,960 人、第 2 四半期 80,566 人、第 3 四半期 90,565 人、第 4 四半期 41,365 人となっており、第 1～2 四半期は達成すべき質が確保されなかったため、発注者が受注者へ業務改善を指示した。

受注者が要因分析を行った結果、公園全体の利用者減の要因と同様に、第 1 四半期は、春の大型連休（GW）前半の 3 連休が 3 日間とも降雨日であったことと、後半の 3 連休も中日が降雨日となるなど GW 期間中の天候不順による影響が大きい。この GW 期間中だけで例年より約 3 万 2 千人減少しているが、この期間を除けば例年以上の入園者数を確保している。また、第 2 四半期は、9 月の連休を含む中下旬の降雨日が例年 5 日程度であるのに対し 12 日と異常に多く、特に敬老の日を含む 3 連休（9/17～19）が全て降雨日になった影響が大きい。この天候不順により 9 月中下旬だけで例年より約 2 万 9 千人減少しているが、この期間を除けば例年以上の入園者数を確保している。

この要因を踏まえ、新たに人気の高い「ノルディックウォーキング講習会」や「パークゴルフ大会」の定期開催や冬季イベント「かまくらまつり」の開催期間を 3 週間延長するなどし、第 3～4 四半期では達成すべき質が確保された。

これらの要因と第 3 四半期以降の取り組みを鑑みると、年間数値は達成すべき質を若干下回っているものの同程度の質であると評価できる。

- 平成 29 年度の利用者数は年間 413,644 人となり、達成すべき質は確保された。また、その内訳は第 1 四半期 200,113 人、第 2 四半期 74,365 人、第 3 四半期 90,236 人第 4 四半期 48,930 人となっており、第 2 四半期で達成すべき質が確保されなかったため、発注者が受注者へ業務改善を指示した。

受注者が要因分析した結果、公園全体の利用者数減の要因となった 7 月下旬から 8 月下旬にかけて降雨日が 36 日間連続する記録的な天候不順等によるものであるとし、この要因を踏まえ更に積極的な広報に加え、例年入園者数が最も少なくなる 12 月に新規イベントの「クリスマスイルミネーション」を開催することなどで、第 3～4 四半期では達成すべき質を確保し、年間での達成すべき質が確保された。

表2 公園利用者数の確保（南地区）

達成すべき質	平成 28 年度実績	平成 29 年度実績
年間：404,000 人以上	388,456 人	413,644 人
第 1 四半期：194,000 人以上	175,960 人	200,113 人
第 2 四半期：102,000 人以上	80,566 人	74,365 人
第 3 四半期：75,000 人以上	90,565 人	90,236 人
第 4 四半期：33,000 人以上	41,365 人	48,930 人

北・里山地区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 142,000 人以上

第 1 四半期 67,000 人以上、第 2 四半期 51,000 人以上、

第 3 四半期 22,000 人以上、第 4 四半期 2,000 人以上

イ 結果

- 平成 28 年度の利用者は年間 157,026 人となり、達成すべき質は確保された。  
また、その内訳は、第 1 四半期 78,735 人、第 2 四半期 49,017 人、第 3 四半期 25,139 人、第 4 四半期 4,135 人となっており、第 2 四半期では達成すべき質が確保されなかったため、発注者が受注者へ業務改善を指示した。  
受注者が要因分析を行った結果、公園全体の利用者減の要因となった 9 月の連休を含む中下旬に天候不順が続く等の要因によるものであるとし、この要因を踏まえ新たに人気の高い「ノルディックウォーキング講習会」や「パークゴルフ大会」を定期開催するなどし、第 3～4 四半期では達成すべき質を確保し、年間での達成すべき質が確保された。
- 平成 29 年度の利用者数は年間 188,377 人となり達成すべき質は確保された。  
また、その内訳は、第 1 四半期 82,867 人、第 2 四半期 75,779 人、第 3 四半期 25,173 人、第 4 四半期 4,558 人となっており、年間を通じて達成すべき質が確保された。

表3 公園利用者数の確保（北・里山地区）

達成すべき質	平成 28 年度実績	平成 29 年度実績
年間：142,000 人以上	157,026 人	188,377 人
第 1 四半期：67,000 人以上	78,735 人	82,867 人
第 2 四半期：51,000 人以上	49,017 人	75,779 人
第 3 四半期：22,000 人以上	25,139 人	25,173 人
第 4 四半期：2,000 人以上	4,135 人	4,558 人

## 2) 利用者満足度の確保

年間及び四半期ごとの公園の運営に関する「満足」の回答比率

### ア 達成すべき質

来園者の「満足」の回答比率：年間 54%以上

第1四半期 57%以上、第2四半期 54%以上

第3四半期 58%以上、第4四半期 47%以上

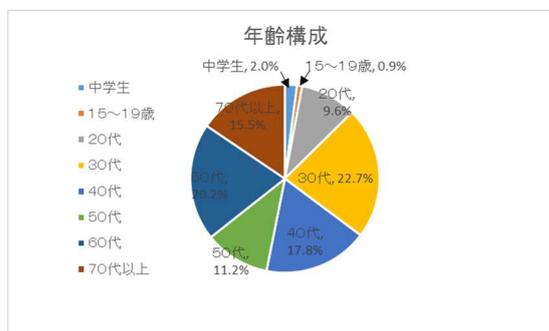
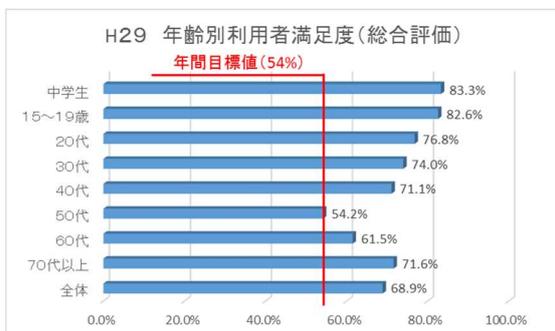
### イ 結果

- 平成28年度は、「満足」の回答比率が年間で66.5%となり、達成すべき質は確保された。また、その内訳は、第1四半期57.8%、第2四半期74.1%、第3四半期74.6%、第4四半期74.9%となっており、第1四半期から第4四半期の全てで達成すべき質が確保された。
- 平成29年度は、「満足」の回答比率が年間で68.9%となり、達成すべき質は確保された。また、その内訳は、第1四半期68.4%、第2四半期70.7%、第3四半期69.8%、第4四半期66.9%となっており、第1四半期から第4四半期の全てで達成すべき質が確保された。

表4 公園の運営に関する「満足」の回答比率

達成すべき質	平成28年度実績	平成29年度実績
年間：54%以上	66.5%	68.9%
第1四半期：57%以上	57.8%	68.4%
第2四半期：54%以上	74.1%	70.7%
第3四半期：58%以上	74.6%	69.8%
第4四半期：47%以上	74.9%	66.9%

- 以下には、平成29年度の年齢層別満足度割合グラフを参考に示す。



### 3) 公園特性を生かした植物管理

年間及び四半期ごとの「花や水の風景」に関する「満足」の回答比率

#### ア 達成すべき質

来園者の「花や水の風景」に関する「満足」の回答比率：年間 66%以上

第1四半期 69%以上、第2四半期 64%以上

第3四半期 61%以上

#### イ 結果

- 平成28年度は、「満足」の回答比率が年間で69.4%となり、達成すべき質は確保された。また、その内訳は、第1四半期66.9%、第2四半期75.7%、第3四半期66.7%となっており、第1四半期では達成すべき質が確保されなかったため、発注者が受注者へ業務改善を指示した。

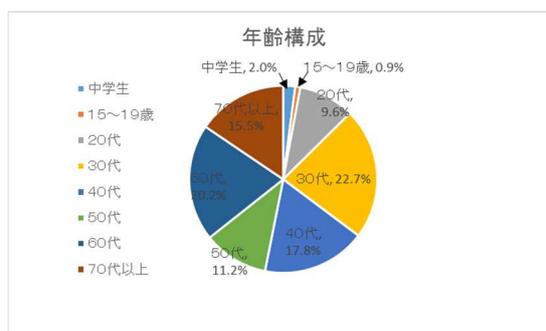
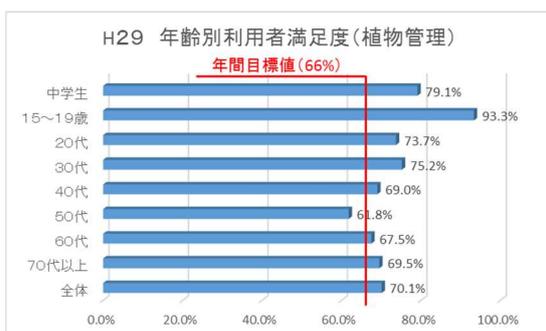
受注者が要因分析を行った結果、例年より降雪量が少なかったことや早春からの好天により、草花の開花時期が例年より10日程早くなり、5月初旬には見ごろを終えてしまったため5月の評価が低くなったものであり、この要因を踏まえて長期間で花が楽しめる修景となるよう、新品種の追加導入等による植栽の多品種化を進め、年間を通じて花等を楽しめるようにするなどで、第2～3四半期では達成すべき質を確保し、年間での達成すべき質が確保された。

- 平成29年度は、「満足」の回答比率が年間で70.1%となり、達成すべき質は確保された。また、その内訳は、第1四半期71.1%、第2四半期71.2%、第3四半期65.6%となっており、第1四半期から第3四半期の全てで達成すべき質が確保された。

表5 「花や水の風景」に関する「満足」の回答比率

達成すべき質	平成28年度実績	平成29年度実績
年間：66%以上	69.4%	70.1%
第1四半期：69%以上	66.9%	71.1%
第2四半期：64%以上	75.7%	71.2%
第3四半期：61%以上	66.7%	65.6%

- 以下には、平成29年度の年齢層別満足度割合グラフを参考に示す。



#### 4) 多様な利用プログラムの提供

利用プログラムの開催回数、延べ参加人数

##### ア 達成すべき質

利用プログラムの年間開催回数：南地区 761 回以上、北地区 143 回以上  
里山地区 226 回以上

延べ参加人数：南地区 108,000 人以上、北地区 10,000 人  
里山地区 1,000 人以上

##### イ 結果

- ・達成状況は表 6 のとおりであり、達成すべき質は平成 28 年度、平成 29 年度ともに確保された。

表 6 利用プログラムの開催回数と延べ参加人数

達成すべき質	平成 28 年度実績	平成 29 年度実績
年間開催回数		
南地区 : 761 回以上	892 回	934 回
北地区 : 143 回以上	217 回	222 回
里山地区 : 226 回以上	275 回	355 回
延べ参加人数		
南地区 : 108,000 人以上	109,616 人	116,229 人
北地区 : 10,000 人以上	12,123 人	12,129 人
里山地区 : 1,000 人以上	2,171 人	1,823 人

#### 5) 情報受発信

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 362 件以上

##### イ 結果

- ・達成状況は表 7 のとおりであり、達成すべき質は平成 28 年度、平成 29 年度ともに確保された。

表 7 マスコミによる報道件数

達成すべき質	平成 28 年度実績	平成 29 年度実績
年間 362 件以上	393 件	498 件

## ホームページの総アクセス件数

### ア 達成すべき質

ホームページの総アクセス件数：年間約 493,000 件

### イ 結果

- ・達成状況は表 8 のとおりであり、達成すべき質は平成 28 年度、平成 29 年度ともに確保された。

表 8 ホームページの総アクセス件数

達成すべき質	平成 28 年度実績	平成 29 年度実績
年間約 493,000 件以上	655,307 件	736,947 件

## (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。

#### 本業務全体のマネジメント及び企画立案業務

##### 1) マネジメント

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

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。

#### 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。

### 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。

### 収益施設等管理運営業務

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、公園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、運営維持管理業者からの企画提案を含め、全ての事項を網羅した『履行確認シート』を作成し、調査職員が項目に応じた履行確認を書面及び現地立ち会いにより実施している。

平成28年度及び平成29年度において、運営維持管理業者から調査職員に対して毎月適切に管理月報が提出され、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。

## (3) 民間事業者から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、毎月開催される運営協議会(国職員と事業者との定例の意見交換の場)等で調整を行い実施している。

### 実施状況(主な実施例)

- ・新規イベント「ノルディックウォーキング」の開催(H28.6~)  
平成28年6月に東北初となる JNFA 公認ノルディックウォーキングコース認定に伴う記念イベントとして「ノルディックウォーキング」を開催し、以後定期的(月2回程度)に「ノルディックウォーキング体験」を開催している。  
延べ参加者約800人
- ・「園内バス」試験運行の実施(H28.7/16~10/30の土日・休日、H29.6/4,11,18)  
夏フェスからCOKOフェスタ期間中にかけて、「南地区園内」及び「南地区と北地区」を結ぶ『園内バス』の試験運行を実施している。試験運行に使用しているバスは、昭和時代を彷彿させるレトロ調の『ボンネットバス』である。延べ利用者約600人
- ・新規イベント「冬に咲くアジサイ展」の開催(H29.2/11~3/26、H30.2/17~3/31)  
「かまくらまつり」期間中に、例年開催している「アイスチューリップ展」に加え、

全国的にも珍しい冬咲きアジサイを展示する「冬に咲くアジサイ展」を開催した。テレビ報道が多数入るなど好評を得た。

- ・「かまくらまつり」の開催期間の延長（H29.1/20～2/26（当初計画1/27～2/12））  
例年実施している「かまくらまつり」の開催期間を当初計画より3週間ほど長く開催した。前年度（H27）の同期間の入園者数と比較すると南地区で約9千人の増加となった。
- ・新規イベント「トレイルランニング」の開催（H29.3/20, H30.3/18）  
里山地区で初心者向けのトレイルランニング体験型レースを開催した。冬季間の利用が少ない里山地区でのイベントであり、里山地区の利用者増と認知度向上が図られている。延べ参加者約570人
- ・新規イベント「クリスマスイルミネーション」の開催（H29.12/2～25）  
例年入園者数が最も少なくなる12月に南地区で新規イベント「クリスマスイルミネーション」を開催した。テレビや新聞等でも多数報道され、12月の南地区入園者数としては過去最高の約13,700人（過去3箇年平均より約12,000人の増加）を記録した。

#### 評価

改善提案による改善実施事項として実施した多数の新規イベントや「かまくらまつり」開催期間の延長などにより、利用者サービスの質の向上や入園者数の増加につながった。特に、平成29年12月に実施した「クリスマスイルミネーション」は、テレビや新聞等でも多数報道され、12月の南地区入園者数としては過去最高を記録するなど、冬季の利用者サービスの質の向上や入園者数の増加につながった。

## 2. 実施経費についての評価

従前経費と実施経費を比較すると、実施経費は従前経費に比べ 74,242 千円増加している。

この主な要因は、従前経費の供用面積が 161.0ha に対し実施経費の供用面積が 292.3ha と 131.3ha 増加したことによるものである。

よって、実施経費について、平成 24 年度時点の供用面積 161.0ha（従前の面積）へ換算したところ、平成 24 年度の経費が 364,314 千円に対し、平成 28 年度の経費が 241,558 千円となり、122,755 千円（33.7%）の経費削減が図られたと評価できる。

なお、上記に加え労務単価も上昇しており、実際にこれ以上の経費削減が図られている。

項目	金額	増減要因の分析等を反映した金額
従前経費 (税抜) (A)	364,314,286 円 (平成 24 年度)	364,314,286 円 (平成 24 年度)
実施経費 (税抜) (B)	3 年 10 ヶ月 : 1,728,100,000 円 平成 28 年度 : 438,556,800 円 平成 29 年度 : 443,848,900 円 平成 30 年度 : 438,097,000 円 平成 31 年度 : 407,597,300 円	平成 24 年度の供用面積に換算した 平成 28 年度の実施経費 : 241,558,826 円  < 供用面積 > (湖畔湖面のゾーン除く) 平成 24 年度 : 161.0ha 平成 28 年度 : 292.3ha
削減額 (C) = (A) - (B)	< 平成 28 年度との比較 > 74,242,514 円	< 平成 28 年度との比較 > 122,755,460 円
削減率 (C / A × 100)	< 平成 28 年度との比較 > 20.4%	< 平成 28 年度との比較 > 33.7%

## 3. その他（特記事項に係る経緯等）

改善指示・法令違反行為はなかった。

## 4. 評価委員会等からの評価

平成 30 年 4 月に東北地方整備局国営公園運営維持管理業務有識者委員会に本業務の実施状況を説明し、引き続き新プロセスによる市場化テストを継続することが妥当とされた。

## 5. 評価のまとめ

### (1) 評価の総括

平成28年度及び平成29年度ともに、「達成すべき包括的な質」及び「個別業務の質」について、概ね達成されている。

また、国職員と調整しつつ各種改善提案を行うとともに民間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、積極的な広報や多数の新規イベントの実施などにより、平成29年度では公園全体の年間入園者数で過去最高となる約79万2千人を記録するなど、公園利用者数の確保に努めている点や、年間を通じて楽しめる草花管理の工夫等により「利用者満足度」を大きく向上させている点は評価できる。

### (2) 今後の方針

本業務において達成すべき質は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善に関する法律第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。一方でより民間事業者の参入を促進し競争性を高めるよう検討を続ける必要があることから、次期業務においても、「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、引き続き新プロセスでの市場化テストを実施したい。

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、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、下記の改善を図る予定である。

1. 入札参加者の募集に関する改善
  - ・入札公告から申請書類等の受付期限までの期間延長
  - ・入札参加が期待される関係団体等への周知
  - ・包括的な質の設定に関する改善
  - ・収益施設等設置管理運営業務の対象拡大
2. 配置予定者の業務実績等に関する要件の緩和
  - ・開園期間中の業務責任者の実施体制を緩和
  - ・企業および配置予定者の業務実績要件の緩和