

民間競争入札実施事業

H28-31 国営越後丘陵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。

I 事業概要等

事 項	内 容
事業概要	国営越後丘陵公園（新潟県長岡市）における運営維持管理業務 ①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 2) 企画運営管理 ②施設・設備維持管理業務 1) 維持修繕・保守点検 2) 清掃 3) 利雪 ③植物管理業務 ④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	公園財団・グリーン産業・JR 東日本コンサルタンツ共同体
契約金額（税抜）	1,645,000,000円 （平成28年度：418,440,000円 平成29年度：425,720,000円 平成30年度：427,530,000円 平成31年度：373,310,000円）
入札の状況	1者応札（入札説明書交付者＝4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"> ・基本方針への掲載 平成22年度 ・市場化テスト事業としての事業実施回数 2回目 ・新プロセスへの移行 平成28年度
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。

II 評価

1. 事業の質に関する評価

本業務においては、「H28-31 国営越後丘陵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

①本公園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

- ・下表に示す数値以上であること。

第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年間
195,488人	148,560人	117,918人	66,929人	528,895人

イ 結果

- ・平成28年度の公園利用者は年間495,173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195,322人、第2四半期128,293人、第3四半期

116,322人、第4四半期55,236人となっており、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、主な理由として、第1四半期ではGW期間中が天候不順であったことを要因と挙げている。第2四半期では過去に野外コンサートの大規模利用があったが平成28年度は利用がなかった。第3四半期ではSW期間中が天候不順及び10/8-10の3連休の前半2日が雨、新規企画としてローズウエディング(10/23)を計画したが雨混じりの開催となり、悪天候の影響を強く受けた。第4四半期では、少雪の影響でスキーゲレンデが開放できなかった期間が多かったことを挙げている。

以上の要因から改善策として、第1四半期は、広域への広報宣伝強化及び大型主催行事の設定期間の見直し等を実施。また、第2四半期は、野外コンサート誘致活動の強化と効果的なイルミネーション装飾のリニューアルと広域宣伝強化、効果的な開催日程の設定等を実施。また、第3四半期はファミリー層をメインターゲットとした催事構成への見直し、雨天時における公園利用の促進の強化等を実施。また、第4四半期は少雪傾向にある状況を踏まえて早春の花修景リレーの前倒し、ウィンタースポーツ大会等の連続開催等の改善を図り、次年度の公園利用者数の確保に努めることとした。

これらの要因と対策を鑑みると、年間数値は達成すべき質を下回っているものの利用促進については適切に実施されており同程度の質であると評価できる。

- 平成29年度の公園利用者は年間485,810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201,945人、第2四半期131,226人、第3四半期104,314人、第4四半期48,325人となっており、第2四半期から第4四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、主な理由として、第2四半期では、例年より遅い梅雨明け、台風5号の通過に伴う臨時閉園、台風18号の接近に伴う9月3連休の伸び悩みなどの影響も受けた。また、第3四半期では、土日及び無料日が天候不順であったことを要因と挙げている。第4四半期では、2度に渡る大寒波やインフルエンザ流行期の影響による保育園・小学校等の団体利用のキャンセルを挙げている。

以上の要因の改善策として、第2四半期では、アジサイ園を活用した梅雨時期の利用促進の実施。第3四半期では、雨天影響を受けづらい団体ツアーの誘致を促進、長岡花火財団とコラボしたウィンターイルミネーションの集客拡大の強化等の実施。また、第4四半期では、周辺観光施設とタイアップした雪に左右されない新たな企画を計画するとともに、春を先取りする企画としてアイスチューリップから始まる早春のフラワーリレーの更なる充実を図り、次年度の公園利用者数の確保に努めることとした。

これらの要因と対策を鑑みると、年間数値は達成すべき質を下回っているものの利用促進については適切に実施されており同程度の質であると評価できる。

表1 公園利用者数の確保

達成すべき質	平成28年度実績	平成29年度実績
年間 528,895人以上	495,173人	485,810人
第1四半期 195,488人以上	195,322人	201,945人
第2四半期 148,560人以上	128,293人	131,226人
第3四半期 117,918人以上	116,322人	104,314人
第4四半期 66,929人以上	55,236人	48,325人

2) 利用者満足度の確保

①年間及び四半期ごとの公園の運営に関する利用者の「満足だった」「まあまあ満足だった」の回答比率

ア 達成すべき質

- ・下表に示す数値以上であること。

第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年間
90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%

イ 結果

- ・平成28年度は、「満足だった」「まあまあ満足だった」の回答比率が年間で98.8%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98.8%、第2四半期99.0%、第3四半期98.6%、第4四半期98.9%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、「満足だった」「まあまあ満足だった」の回答比率が年間で98.7%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99.0%、第2四半期98.4%、第3四半期98.5%、第4四半期98.7%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2 利用者満足度の確保

達成すべき質	平成28年度実績	平成29年度実績
年間 90.0%以上	98.8%	98.7%
第1四半期 90.0%以上	98.8%	99.0%

第2四半期 90.0%以上	99.0%	98.4%
第3四半期 90.0%以上	98.6%	98.5%
第4四半期 90.0%以上	98.9%	98.7%

3) 地域特性を生かした植物管理

①北陸地方の地域特性を生かした花修景に関する「満足だった」「まあまあ満足だった」の回答比率

ア 達成すべき質

- ・下表に示す数値以上であること。

年間
90.0%

イ 結果

- ・平成28年度は、「満足だった」「まあまあ満足だった」の回答比率が年間で99.1%となり、達成すべき質は確保された。
- ・平成29年度は、「満足だった」「まあまあ満足だった」の回答比率が年間で98.1%となり、達成すべき質は確保された。

表3 地域特性を生かした植物管理

達成すべき質	平成28年度実績	平成29年度実績
年間 90.0%以上	99.1%	98.1%

4) 多様な利用プログラムの提供

①ゾーン別の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

- ・下表に示す数値以上であること。

達成すべき質	健康ゾーン	里山フィールドミュージアム
年間開催回数	479回	109回
年間延べ参加人数	76,145人	3,480人

イ 結果

- ・平成28年度の利用プログラムの開催回数は、健康ゾーン539回、里山フィールドミュージアム175回であり、両ゾーンとも開催回数の達成すべき質は確保された。利用プログラムの延べ参加人数は、健康ゾーン70,559人、里山フィールドミュージアム4,806人であり、里山フィールドミュージアムの達成すべき質は確保されたが、健康ゾーンは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、主な理由として、開催件数は多かったものの、天候不順の影響で年間公園利用者数がサービスの質を下回っており、これが健康ゾーンの参加者数に比例し影響したことを挙げている。以上の要因から達成すべき質を満足するための改善策として、天候を気にせず開催できる屋内プログラムの企画立案や更なる広報活動の強化により、次年度の参加人数の確保に努めることとした。

- ・平成29年度の利用プログラムの開催回数及び延べ参加人数は、健康ゾーン 509 回及び延べ参加人数 78,200 人、里山フィールドミュージアム 165 回及び延べ参加人数 5,400 人であり、両ゾーンともに達成すべき質は確保された。

表4 ゾーン別の利用プログラムの開催回数、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
【健康ゾーン】 479 回以上 76,145 人以上	539 回 70,559 人	509 回 78,200 人
【里山フィールドミュージアム】 109 回以上 3,480 人以上	175 回 4,806 人	165 回 5,400 人

5) 情報受発信

①マスコミによる報道件数

ア 達成すべき質

- ・下表に示す数値以上であること。

達成すべき質	年間
マスコミによる報道件数	699 件

イ 結果

- ・平成28年度は、マスコミによる報道件数が年間で 671 件と達成すべき質は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、主な理由として、プレスリリースによる話題発信は例年とほぼ同水準で実施したものの、事故・災害等のニュースで報道が流れるケースを挙げている。また、NHKのお天気カメラの報道が無かった事が大きな影響を受けた。

以上の要因から達成すべき質を満足するための改善策として、視覚的訴求力の高い NHK お天気カメラの報道を継続的に実施して頂けるよう働きかけるほか、季節の先取りや話題性の切り口を変えたプレスリリースづくりを意識し、次年度の報道件数の確保に努めることとした。

- ・平成29年度は、マスコミに対し積極的にプレスリリースを実施し、マスコミによる報道件数が年間で749件（対前年度比111.6%）と達成すべき質は確保された。

表5 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699件以上	671件	749件

②ホームページの総アクセス件数

ア 達成すべき質

- ・下表に示す数値以上であること。

達成すべき質	年間
ホームページの総アクセス件数	527,310件

イ 結果

- ・平成28年度は、ホームページの総アクセス件数が年間で612,530件と達成すべき質は確保された。
- ・平成29年度は、ホームページの総アクセス件数が年間で631,000件と達成すべき質は確保された。

表6 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527,310件以上	612,530件	631,000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。

①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

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。

②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。

3) 利雪

公園利用者の安全が確保されていること。また冬季の雪利用が可能であることを目的とし、指定された業務内容を実施し、積雪によって公園の機能に障害が出ないようにすること。

③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。

④収益施設等運營業務

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適切に月別作業企画書、実績書が提出され、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。

(3) 民間事業者からの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、毎月開催される連絡調整会

議（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。

① 実施状況

- ・香りのばら園のブランド化（香りのばらまつり：初夏、秋）

健康ゾーンの香りのばら園において、バラ専門家等の著名人（NHK 趣味の園芸講師等）を招いたガーデンツアーや講演会の開催、ばらボランティアとの協働による「ばら園 SUN-P0」を継続的に開催し、当公園の「香りのばら園」のブランド価値の向上を図った。

平成29年度には第10回国際香りのばら新品種コンクールの記念表彰式を開催し、記念トークショーやガーデンツアーに加え、パフューマーおすすめのバラを紹介するプレートの掲出、日本郵便信越支社と連携した「香りのばら園」のフレーム切手の制作販売等により、記念行事に華を添えた。また、インバウンドの受け皿を「香りのばら園」と位置づけ、国内外からの観光利用を促進すべく香りのばら園のガイドマップを一新（日本語、英語版）した。

- ・健康スポーツ系プログラムの導入（平成28年4月1日～）

健康ゾーンにおいて、地域の健康増進と公園のリピート利用を促進すべく、健康スポーツ系プログラムを「パークフィットネス」と位置づけ、年間を通じて各種スポーツ系プログラムに参加出来るよう、パッケージ化して情報発信（パークフィットネスポイント制度の新設）した。また、長岡市のスポーツ振興課等が主催するイベントのサテライト会場として参画する等、地域貢献としての取り組みを推進した。

- ・利用満足度の更なる向上（平成28年4月1日～）

公園利用者の一層の満足度向上を図るため、日々継続的に業務改善を図るためのマネジメントサイクルを構築。各スタッフの「気づき」を全体共有し、その課題解決策を朝礼・終礼等で日々徹底したほか、月1回ペースで開催しているスタッフミーティングにおいて大型主催行事を振り返り、業務改善を図った。

また、年7回お客様アンケートを実施し、利用者のニーズを拾い、日々の業務改善に活かすための取り組みを実施した。

- ・地域連携の取り組み（サマーナイトプレゼンツ、ウインターイルミネーション）

サマーナイトプレゼンツ期間中は、「新潟三大サマーイルミネーション」と銘を打ち、本公園だけではなく、新潟県内の上越・下越地方のイルミネーション地域とタイアップした広報展開を実施。また、ウインターイルミネーション期間中は、長岡花火財団とコラボした新たな自主事業イベント（長岡花火ウインターファンタジー）を展開し、花火等の話題性を取り入れる等、更なる魅力向上を図った。

② 評価

平成29年度は、「第10回香りのばら新品種コンクール表彰式授賞式」の話題性などを捉え、従前よりもプレスリリースの内容を強化し、発行頻度を高めたほか、リリースに加えて記者への直接アプローチを進めた結果、前年比大幅増のマスコミ報道となった。当

公園の認知度向上、及び「香りのばら園」のブランド化の推進につながったほか、県外利用率の向上にもつながっている。

なお、包括的な質の設定の「公園利用者数の確保」は、天候不順の影響もあり、平成28年度及び平成29年度は達成しなかったものの、「利用者満足度の確保」は、達成すべき質に対し高水準を維持しており、利用満足度向上の取り組み効果を発揮している。

また、健康スポーツ系プログラムを取り入れ、「多様なプログラムの提供」を効果的に展開している。平成29年度は健康ゾーン及び里山フィールドミュージアムのいずれも、プログラム開催回数が雨天中止等の影響で対前年度を下回ったものの、参加者数は対前年度を超える集客を得ており、プログラムの品質向上に向けた毎年の振り返り分析と実行の成果があらわれている。

平成29年度以降は、天候不順を踏まえ「雨に左右されないプログラムの提供（屋内遊具施設の提供）」を業務改善の項目として掲げており、一定の成果が見られる。

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41,297千円増加している。

この主な要因は、公共工事設計労務単価の上昇によるものである。

よって、実施経費について、平成28年度の主な労務単価を平成24年度時点の労務単価に換算したところ、平成24年度の経費が377,143千円に対し、平成28年度の経費が370,207千円となり、6,936千円（1.8%）の経費削減が図られたと評価できる。

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)	377,142,857 円 (平成24年度)	377,142,857 円 (平成24年度)
実施経費 (税抜) (B)	3年10ヶ月：1,645,000,000 円 平成28年度：418,440,000 円 平成29年度：425,720,000 円 平成30年度：427,530,000 円 平成31年度：373,310,000 円	平成24年度の労務単価に換算した 平成28年度の実施経費： 370,207,200 円
削減額 (C) =(A)-(B)	<平成28年度との比較> △41,297,143 円	<平成28年度との比較> 6,935,657 円
削減率 (C/A×100)	<平成28年度との比較> △11.0%	<平成28年度との比較> 1.8%

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5月に北陸地方整備局国営公園運営維持管理業務有識者委員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、北陸地方の気候風土にあった花修景の演出では、グリーンシーズンの県内産チューリップや台風対策として背丈の低いコスモスを導入したこと、ホワイトシーズンの屋内アイスチューリップ展示や生産量日本一を誇るアザレアの展示など、公園利用者が一年を通じて四季折々の花が楽しめる公園となるような花修景の実施や、本公園を核とした地域の魅力を発信するイベント（冬の長岡花火）を企画したこと、また、時代のニーズに合わせた広報戦略として、ソーシャルメディアを活用した弾力的な情報発信を行うなど、「公園利用者満足度の確保」、「地域特性を生かした植物管理」及び「ホームページの総アクセス件数」において、平成28、29年度ともに包括的な質を達成したことは評価できる。

中でも香りのばら園の維持管理は、ばらボランティアとの協働活動が推進され、高い品質が確保されており、著名なバラ専門家や当公園のコンクール審査員からも日本を代表するバラ園との高い評価を得ている。

また、花卉産業が盛んな地域性を捉え、チューリップ、雪割草のシンボルフラワーのほか、国内生産量トップレベルを誇るアザレアやシャクナゲを導入するなど、一年を通して四季折々の花々を楽しめるフラワーリレーを確保している。

地域連携としては、地域のスポーツ・レクリエーション催事の会場としての誘致や、地域ブランド（長岡花火）を活用した新たな自主事業イベントによる交流人口の拡大を図っている。

(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。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