

民間競争入札実施事業

「H28-31 国営海の中道海浜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	国営海の中道海浜公園（福岡県福岡市東区）における運営維持管理業務 本業務全体のマネジメント及び企画立案業務 企画運営管理業務 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 動物管理業務 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 国営海の中道海浜公園運営維持管理業務海の中道海浜公園 マネジメント共同企業体
契約金額	2,926,000,000 円（税抜） 平成28年度：753,780 千円 平成29年度：761,950 千円 平成30年度：755,870 千円 平成31年度：654,400 千円
入札の状況	1 者応札（入札説明書交付者 = 5 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、動植物の育成・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。

評価

1. 事業の質に関する評価

本業務においては、「H28-31 国営海の中道海浜公園運営維持管理業務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

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

- ・公園全体の利用者数：年間2,045千人以上
第1四半期544千人以上、第2四半期797千人以上、
第3四半期393千人以上、第4四半期311千人以上

イ 結果

- ・平成28年度の利用者は年間1,963,643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599,133人、第2四半期885,788人、第3四半期285,974人、第4四半期192,748人となっており、第3～4四半期では達成すべき質が確保されなかった。その理由としては、平成28年10月3日からリニューアル工事のため、マリワールド海の中道が休館となったことが主たる原因である。

なお、リニューアル工事の内容としては、新たに玄界灘水槽の設置やシャープル等の改修を行ったものである。

公園全体の入園者数に係る包括的な質は、本業務の公示時点で示したものであり、その時点では同施設が休館することは想定されていなかったにも拘わらず、年間利用者数は、95%以上を確保し、達成すべき質と同等以上であり評価できることから、今回は業務改善の指示を行わなかった。

その後、平成29年4月12日には同施設がリニューアルオープンしたことから、平成29年度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2,613,717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750,885人、第2四半期999,856人、第3四半期466,976人、第4四半期396,000人となっており、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（公園全体）

達成すべき質	平成28年度実績	平成29年度実績
年間2,045千人以上	1,963,643人	2,613,717人
第1四半期544千人以上	599,133人	750,885人
第2四半期797千人以上	885,788人	999,856人
第3四半期393千人以上	285,974人	466,976人
第4四半期311千人以上	192,748人	396,000人

パークエリア利用者数

ア 達成すべき質

- パークエリア利用者数：年間1,041千人以上
 - 第1四半期322千人以上、第2四半期406千人以上、
 - 第3四半期194千人以上、第4四半期118千人以上

イ 結果

- 平成28年度の利用者は年間1,083,316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340,573人、第2四半期418,706人、第3四半期191,573人、第4四半期132,464人となっており、第3四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、10月の天候不順が原因であり、それ以降に開催される11月の「福岡県民さわやかマラソン大会」や12月の「うみなかクリスマスキャンドルナイト」のPR強化、冬季スポーツイベントの開催、広報・PR強化による「海の中道フラワーピクニック」の春休み期間の利用促進等を展開することで、第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1,098,252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376,465人、第2四半期406,669人、第3四半期169,760人、第4四半期145,358人となっており、第3四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、第3四半期中の天候不順、台風接近等が原因であり、それ以降に開催される11月の「福岡県民さわやかマラソン大会」や12月の「うみなかクリスマスキャンドルナイト」のPR強化、冬季スポーツイベントの開催、「動物の森DE恋愛成就祈願」の新規開催、広報・PR強化による「海の中道フラワーピクニック」の春休み期間の利用促進等を展開することで、第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（パークエリア）

達成すべき質	平成28年度実績	平成29年度実績
年間 1,041 千人以上	1,083,316 人	1,098,252 人
第1四半期 322 千人以上	340,573 人	376,465 人
第2四半期 406 千人以上	418,706 人	406,669 人
第3四半期 194 千人以上	191,573 人	169,760 人
第4四半期 118 千人以上	132,464 人	145,358 人

パークエリアの福岡県外からの利用者の割合

ア 達成すべき質

- ・パークエリアにおける福岡県外からの利用者の割合：年間 19%以上

イ 結果

- ・平成 28 年度の利用者は年間 23.8%となり、達成すべき質は確保された。
- ・平成 29 年度の利用者は 25.0%となり、達成すべき質は確保された。

表 3 公園利用者数の確保（県外からの利用割合）

達成すべき質	平成 28 年度実績	平成 29 年度実績
年間 19%以上	23.8%	25.0%

パークエリアの障がい者の年間利用者数

ア 達成すべき質

- ・パークエリアの障がい者の利用者数：年間 13 千人以上

イ 結果

- ・平成 28 年度の利用者は年間 14,207 人となり、達成すべき質は確保された。
- ・平成 29 年度の利用者は年間 14,511 人となり、達成すべき質は確保された。

表 4 公園利用者数の確保（障がい者の利用者数）

達成すべき質	平成 28 年度実績	平成 29 年度実績
年間 13 千人以上	14,207 人	14,511 人

パークエリアのシルバー層（65 歳以上）の年間利用者数

ア 達成すべき質

- ・パークエリアのシルバー層の利用者数：年間 28 千人以上

イ 結果

- ・平成 28 年度の利用者は年間 28,222 人となり、達成すべき質は確保された。
- ・平成 29 年度の利用者は年間 30,398 人となり、達成すべき質は確保された。

表 5 公園利用者数の確保（シルバー層の利用者数）

達成すべき質	平成 28 年度実績	平成 29 年度実績
年間 28 千人以上	28,222 人	30,398 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「非常に満足」と「まあまあ満足」の回答比率

ア 達成すべき質

- ・公園の運営に関する「非常に満足」と「まあまあ満足」の回答比率：年間で95%以上
第1四半期 95%以上、第2四半期 95%以上、
第3四半期 95%以上、第4四半期 95%以上

イ 結果

- ・平成28年度は、「非常に満足」と「まあまあ満足」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98.7%、第2四半期98.1%、第3四半期99.3%、第4四半期98.5%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、「非常に満足」と「まあまあ満足」の回答比率が年間で97.2%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96.9%、第2四半期98.6%、第3四半期95.9%、第4四半期98.0%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6 公園の運営に関する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95%以上	98.7%	97.2%
第1四半期95%以上	98.7%	96.9%
第2四半期95%以上	98.1%	98.6%
第3四半期95%以上	99.3%	95.9%
第4四半期95%以上	98.5%	98.0%

3) 地域特性を活かした植物管理

大規模花修景に関する「非常に満足」の平均回答比率

ア 達成すべき質

- ・大規模花修景に関する「非常に満足」の平均回答比率：67%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なかった。
- ・平成28年度は、大規模花修景に関する「非常に満足」の平均回答比率が63.9%となり、達成すべき質は確保されなかった。受注者が要因分析を行った結果、花の丘（ネモフィラ）が天候不良及び日照不足により生育不良となったため、フラワーピクニック期間を通して見頃として情報発信できなかったことによるものであり、これらの要因を鑑みると、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。

しかしながら、数値が下回っているため、国からは文書により業務改善を指示した。対応策として、雑草対策を含む土壌環境の改善等により花の丘の見頃を確保したことにより、平成29年度は改善が見られた。

- ・平成29年度も、大規模花修景に関する「非常に満足」の平均回答比率が66.6%となり、平成28年度よりもポイントを上げるものの、わずかに達成すべき質は確保されなかった。受注者が要因分析を行った結果、フラワーピクニック期間中の大雨によって花の丘のネモフィラが傷んだことが原因であり、この要因を鑑みると、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。

しかしながら、数値が下回っているため、国からは文書により業務改善を指示した。花の丘における雑草対策を継続し、さらに平成29年度より新規に実施したカナル花壇のPR等を実施することとし、満足度の確保に努めていくこととしている。

表7 大規模花修景に関する「非常に満足」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
67%以上	63.9%	66.6%

4) 多様な利用プログラムの提供

主催、共催等イベントの開催回数、延べ参加人数

ア 達成すべき質

- ・主催、共催等イベントの開催回数：174回以上
延べ参加人数：647千人以上

イ 結果

- ・達成状況は、表 8 のとおりであり、達成すべき質は平成 2 8 年度、平成 2 9 年度ともに確保された。

表 8 主催、共催等イベントの開催回数、延べ参加人数

達成すべき質	平成 2 8 年度実績	平成 2 9 年度実績
開催回数 174 回以上	194 回	200 回
延べ参加人数 647 千人以上	648,841 人	695,822 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

- ・マスコミによる報道件数：年間 606 件以上

イ 結果

- ・達成状況は、表 9 のとおりであり、達成すべき質は平成 2 8 年度、平成 2 9 年度ともに確保された。

表 9 マスコミによる報道件数

達成すべき質	平成 2 8 年度実績	平成 2 9 年度実績
年間 606 件以上	658 件	700 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 854 千件以上

イ 結果

- ・達成状況は、表 10 のとおりであり、達成すべき質は平成 28 年度、平成 29 年度ともに確保された。

表 10 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 854 千件以上	949,782 件	1,214,229 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

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。

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・工作物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。

動物管理業務

動物の健康状態を十分に把握し、常に良好な状態で飼育展示・育成・繁殖等を行うとともに、入園者が動物とふれあえる場を提供すること。

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、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、毎月開催される履行確認等で調整を行い実施している。

実施状況

- ・博多湾を望むすばらしいロケーションを活かした大規模イベントの誘致
博多湾パノラマ広場の開園記念イベントとして、ひたち海浜公園等でも開催実績のある日本最高峰の花火師が競演する音楽花火イベントを誘致し「海の中道海上芸術花火」を開催した。（平成29年5月13日）
- ・ロハスフェスタ in 海の中道の誘致
- ・新たに供用される「博多湾パノラマ広場」を拠点として、玄界灘や博多湾を眺めながら走れる最高のロケーションを活かして、人気のFUNランイベントやマラソン大会を誘致し、閑散期のイベントを開催した。

- ・梅雨時期を楽しめるイベントの開催
 新たに創出した『レインガーデン』や「あじさいの小径」を活かして、雨の日ガイドツアーや雨傘の貸し出しサービスなど、梅雨時期（6月）を楽しめるイベントを開催した。（平成29年6月10日～7月1日）
- ・障がいをお持ちの方等への情報発信
 NPOや福祉施設などとの連携により、障がいをお持ちの方やそのご家族を対象とした利用モニター募集を行った。
 （平成29年10月・11月に特別支援学校等にヒアリング）
- ・障がい者団体等向けの利用サービス情報の配布
 障がい者団体や特別支援学校向けに団体利用の手引きや利用サービス情報をまとめた専用案内ブックレットを制作・配布し、きめ細かな情報発信を行った。
 （平成29年3月、平成30年3月に発行）
- ・Wi-Fi環境の導入
 福岡市の提供する無料公衆無線LANサービス『Fukuoka City Wi-Fi』を活用し、外国人観光客のニーズが最も高いWi-Fi環境を公園の主要ゲート2箇所に導入した。
 （平成28年10月～通年実施）
- ・国際コンベンション等の誘致
 地域の観光団体との連携により、国内外の旅行会社との観光商談会などに参加し、観光利用誘致に加えて、増加傾向にある国際コンベンションやインセンティブツアーの誘致PRを行った。（平成28年12月～、観光団体都合に合わせて随時実施）
- ・外国語の公園ホームページのリニューアル
 入園料等の基本情報のみの英語・韓国語・中国語の公園ホームページをリニューアルし、季節毎のモデルコースや字幕付きPR動画等の観光情報を発信
 （平成29年10月～通年実施）
- ・福岡県海外事務所との連携による公園情報の発信
 海外で日本の観光情報発信を行っている福岡県海外事務所（香港、バンコク等）と連携し、各事務所のSNSなどを活用した旬な公園の情報をリアルタイムに発信
 （平成28年10月～随時実施）
- ・海の中道・志賀島サイクルツーリズムの実施
 地域行政の施策（志賀島エリア活性化）や地域の多様な主体との連携により『うみなかブランド』の推進に取り組み、公園～志賀島を自転車で巡るレンタサイクルサービスを地域とともに実施するとともに、公園・地域で利用可能なクーポン付マップを作成し、公園～志賀島の回遊性を向上した。（平成28年4月～実施）

・「動物とのふれあい体験」や「環境学習プログラム」の実施

「動物とのふれあい」を主眼に、様々な方が参加できる飼育員体験、獣医師体験等の体験イベントや、動物の森で飼育している動物を題材に希少種や種の保存に関するパネル展示等を通じて学ぶプログラムを展開し、楽しみながら動物にふれあう機会を提供した。(平成28年4月~実施)

・九州を代表する『花・感動・うみなか』を創出

広さと奥行きのある花の丘一面を、見渡す限りの花で染め上げ、空と大地との鮮やかなコントラストで絵画のような九州を代表する「花風景」を創出した。

(平成28年10月~)(10月のコスモス)

・一年を通じて「感動花風景」を提供する『うみなかフラワーリレー』を完成

これまで継続されている春・夏・秋・冬の花修景のうち、初夏と早春の強化を図ることで、四季折々の花を充実させ、より花に感動できる『うみなかフラワーリレー』を完成させた。

➤おもちゃ箱花壇：ウメなどの花木を補植し、その周辺に開花期が同じニホンズイセンを植栽することで、早春に香りが漂い、人目を引く明るいエリアにした。(平成30年2月~)

➤フラワーミュージアム「水辺の小径」：スイレン等の植栽をボリュームアップすることで、水面や水際に花々が咲き印象派の絵画を思わせる『レインガーデン』を創出した(平成29年6月~7月)

➤フラワーミュージアム「彩の街並み」・「木漏れ日の花壇」：『ウィンター・フラワー・コレクション』として、クリスマスローズや冬咲きチューリップ等をレンガの壁面に囲まれた空間などを活用して植栽。

(平成28年12月~平成29年2月、平成29年12月~平成30年2月)

評価

福岡クロスカントリー大会や海の中道芸術花火などのイベント開催については新聞やテレビにも数多く取り上げられ、利用者サービスの質や入園者数の向上につながった。

また、障がい者向けサービスの導入等によって利用者サービスの質や満足度の向上につながった。

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 31,921 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 292ha に対し実施経費の供用面積が 298ha と 6ha 増加したこと、及び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上、平成 24 年度時点の供用面積 292ha（従前の面積）へ換算したところ、平成 24 年度の経費が 721,859 千円に対し、平成 28 年度の経費が 675,143 千円となり、46,716 千円（6.5%）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)	721,859,000 円 (平成 24 年度)	721,859,000 円 (平成 24 年度)
実施経費 (税抜)(B)	3 年 8 ヶ月：2,926,000,000 円 平成 28 年度：753,780,000 円 平成 29 年度：761,950,000 円 平成 30 年度：755,870,000 円 平成 31 年度：654,400,000 円	平成 24 年度の労務単価、供用面積 に換算した平成 28 年度の実施経 費： 675,143,000 円
		< 供用面積 > 平成 24 年度：292ha 平成 28 年度：298ha
削減額 (C) = (A) - (B)	< 平成 28 年度との比較 > 31,921,000 円	< 平成 28 年度との比較 > 46,716,000 円
削減率 (C / A × 100)	< 平成 28 年度との比較 > 4.4%	< 平成 28 年度との比較 > 6.5%

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月に九州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。

また、毎月開催する履行確認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29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、博多湾を望むすばらしいロケーションを活かした大規模イベントとして海の中道芸術花火の実施、またオールシーズン花を楽しめる「うみなかフラワーリレー」や春季・秋季の新たな公園のシンボルとなる大規模花修景「フラワービスタ」等を展開し、四季を通じて魅力ある花修景に取り組み、その他各種イベント及び広報を積極的に導入した結果、新たなニーズの発掘に取り組み、当該行催事期間中の来園者の増加に寄与し、海の中道海浜公園の魅力を一層高めている点が評価できる。

(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