

民間競争入札実施事業

H28-31 国営常陸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。

事業の概要等

| 事項 | 内容 |
|----------|--|
| 事業概要 | 国営常陸海浜公園(茨城県ひたちなか市)における運営維持管理業務 公園運営維持管理業務 1)本業務全体の計画立案及びマネジメント業務 2)企画運営管理業務 3)施設・設備維持管理業務 4)植物管理業務 収益施設等管理運営業務 1)収益施設等運営業務 2)自主事業 |
| 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 国営常陸海浜公園運営維持管理業務常陸公園マネジメント共同体 |
| 契約金額(税抜) | 2,289,000,000円 平成28年度:586,623,810円 平成29年度:586,093,434円 平成30年度:586,734,057円 平成31年度:529,548,699円 |
| 入札の状況 | 1者応札(入札説明書交付者=2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、その効用を最大限発揮させるべく、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 |

| | |
|---------------------------|---|
| | <p>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。</p> |
| 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) | <p>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。</p> |

評価

1. 事業の質に関する評価

本業務においては、「H28-31 国営常陸海浜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

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 |
|----------|----------|----------|----------|------------|
| 619,356人 | 231,802人 | 321,221人 | 144,817人 | 1,317,195人 |

イ 結果

- ・平成28年度の公園利用者は年間1,829,664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866,990人、第2四半期254,719人、第3四半期530,581人、第4四半期177,374人となっており、年間を通じて達成すべき質は確保された。
- ・平成29年度の公園利用者は2,023,975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1,147,410人、第2四半期310,426人、第3四半期394,013人、第4四半期172,126人となっている。

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1,317,195人以上 | 1,829,664人 | 2,023,975人 |
| 第1四半期619,356人以上 | 866,990人 | 1,147,410人 |
| 第2四半期231,802人以上 | 254,719人 | 310,426人 |
| 第3四半期321,221人以上 | 530,581人 | 394,013人 |
| 第4四半期144,817人以上 | 177,374人 | 172,126人 |

2) 利用者満足度の向上

公園の運営に関する利用者の「非常に満足」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 |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 25.0% | 31.3% | 25.7% | 28.3% | 27.6% |

イ 結果

- ・平成28年度は、「非常に満足」の回答比率が年間で29.6%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26.7%、第2四半期32.7%、第3四半期26.9%、第4四半期32.1%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」の回答比率が29.9%となり、達成すべき質は確保されている。

また、その内訳は、第1四半期31.0%、第2四半期34.2%、第3四半期21.0%、第4四半期33.3%となっている。第3四半期については、達成すべき質が確保されなかったため、国からは文書により業務改善を指示した。

受託事業者が要因分析を行った結果、10月中旬の台風接近や連日の降雨、低気温等の影響により、本公園を代表する風景であるみはらしの丘の「コキア」「コスモス」の紅葉・開花状況が芳しくなかったこと、主要イベントの中止や施設・売店等の一部休止をしたこと、を主な要因として挙げている。

対策として、雨天や着霜時における子供の遊び場の点検・清掃時間の短縮（前日に雨（霜）除けシートを掛けて表面をカバー）、休憩所（あずまや）をわかりやすく明示したガイドマップの作成、階段部への滑り止めテープ設置、傘の貸し出しや貸出用車いすへの傘取付用ホルダーの設置、ケータリングカーの配置の工夫、等により、利用者満足度の確保に努めていくこととしている。

- ・これらの要因と対策、また年間を通じた達成すべき質が確保されていることを踏まえると、第3四半期の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。

表2 「公園の運営」に関わる満足度（「非常に満足」回答比率）

| 達成すべき質 | 平成28年度実績 | 平成29年度実績 |
|-------------------------|----------|----------|
| 「非常に満足」の回答比率：年間で27.6%以上 | 29.6% | 29.9% |
| 第1四半期：25.0%以上 | 26.7% | 31.0% |
| 第2四半期：31.3%以上 | 32.7% | 34.2% |
| 第3四半期：25.7%以上 | 26.9% | 21.0% |
| 第4四半期：28.3%以上 | 32.1% | 33.3% |

3) 公園特性を生かした植物管理

「本園の花や植物」に関わる利用者の「非常に満足」満足度

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 |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 42.7% | 38.3% | 36.3% | 30.0% | 37.0% |

イ 結果

- ・平成28年度は、「非常に満足」の回答比率が年間で39.4%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44.6%、第2四半期34.7%、第3四半期41.7%、第4四半期36.4%となっている。第2四半期については、達成すべき質が確保されなかったため、国からは文書により業務改善を指示した。

受託事業者が要因分析を行った結果、台風の通過と局地的な雷雨による被害を受け、ヒマワリやジニアの倒伏・花の傷み等が発生し、見頃の期間が短くなったことを主な要因として挙げている。

これらの要因を踏まえ、土壌環境の計画的な保持・改善、スプリンクラーなどの灌水装置の点検・早期補修・交換の実施、暗渠排水管の新規敷設等により抜本的な生育改善を図るとともに、生育不良株の植替えを早期に行う等の改善を実施した結果、平成29年度の第2四半期では、達成すべき質が確保された。

- ・平成29年度は、「非常に満足」の回答比率が39.6%となり、達成すべき質は確保されている。

また、その内訳は、第1四半期47.6%、第2四半期42.5%、第3四半期33.5%、第4四半期34.7%となっている。第3四半期については、達成すべき質が確保されなかったため、国からは文書により業務改善を指示した。

受託事業者が要因分析を行った結果、10月の長雨と日照不足により朝晩の寒暖差が小さく、コキアが例年のような深みのある赤色に変化しなかったこと、コスモスについても、長雨による花の傷みが激しく、「見頃」を案内できる状況にならなかったこと、を主な要因として挙げている。

対策として、コスモスの早咲種と晩生種の組み合わせによる植栽上の工夫及びリュウキュウハギによる修景効果向上、等により、利用者満足度の確保に努めていくこととしている。また、第4四半期の満足度向上による年間の達成すべき質の確保に向けて、冬期花修景の目玉であるアイスチューリップの品種数と植栽本数を増やすこととした。

- ・これらの要因と対策、また年間を通じた達成すべき質が確保されていることを踏まえると、平成28年度第2四半期、平成29年度第3四半期の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。

表3 「本園の花や植物」に関わる満足度

| 達成すべき質 | 平成28年度実績 | 平成29年度実績 |
|-------------------------|----------|----------|
| 「非常に満足」の回答比率：年間で37.0%以上 | 39.4% | 39.6% |
| 第1四半期：42.7%以上 | 44.6% | 47.6% |
| 第2四半期：38.3%以上 | 34.7% | 42.5% |
| 第3四半期：36.3%以上 | 41.7% | 33.5% |
| 第4四半期：30.0%以上 | 36.4% | 34.7% |

4) 多様な利用プログラムの提供

都市緑化系、自然環境系、スポーツ系、文化系、季節系・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 | 年間 |
|----------------|-------------|
| 利用プログラムの開催回数 | 230 回 |
| 利用プログラムの延べ参加人数 | 1,602,916 人 |

イ 結果

- ・平成 28 年度の利用プログラムの開催回数及び延べ参加人数は、271 回及び 2,207,446 人である。達成すべき質は、開催回数及び延べ参加人数ともに確保された。
- ・平成 29 年度は、1 月末時点の利用プログラムの開催回数及び延べ参加人数は、272 回及び 2,445,939 人である。達成すべき質は、開催回数及び延べ参加人数ともに達成すべき質は確保された。

表4 「都市緑化系、自然環境系、スポーツ系、文化系、季節系・利用プログラム」の開催回数及び延べ参加人数

| 達成すべき質 | 平成 28 年度実績 | 平成 29 年度実績 |
|-------------------------------|-------------|-------------|
| 利用プログラムの開催回数 230 回 | 271 回 | 272 回 |
| 利用プログラムの延べ参加人数 1,602,916 人 | 2,207,446 人 | 2,445,939 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

- ・ 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 | 966 件 |

イ 結果

- ・ 平成 28 年度のマスコミによる報道件数は、1,069 件であり達成すべき質は確保された。
- ・ 平成 29 年度のマスコミによる報道件数は、1,184 件であり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 |
|----------------------|------------|------------|
| マスコミによる報道件数 966 件 | 1,069 件 | 1,184 件 |

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 | 2,224,234 件 |

イ 結果

- ・ 平成 28 年度のホームページの総アクセス件数は、5,315,780 件であり達成すべき質は確保された。
- ・ 平成 29 年度のホームページの総アクセス件数は、7,048,806 件であり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 |
|-------------------------------|-------------|-------------|
| ホームページの総アクセス件数 2,224,234 件 | 5,315,780 件 | 7,048,806 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。

本業務全体の計画立案及びマネジメント業務

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。

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

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。

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 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。

実施状況

提案・実施例（平成 29 年度）

大規模イベント（フラワリング 2017）の開催（3月25日～5月14日）

最も集客のあるイベントであり、春から初夏にかけてスイセン、チューリップ、ネモフィラと春の大規模花修景の開花リレーが続く時期に各花情報の発信と各種イベントを実施。

無料開園日：5月5日（小人のみ）、5月14日

早朝開園：4月29日～5月7日、7:30 開園



大規模イベント（とびっきり！夏フェア）の開催（7月15日～8月31日）

夏休みの思い出作りや宿題対策など夏にふさわしい各種イベントを実施。

また、みはらしの丘の緑のコキアの魅力を広く伝えるため、期間限定で夜間ライトアップを実施。

ライトアップ期間：8月18日～27日



大規模イベント（きてみてさわってコキアカーニバル）の開催（9月16日～10月22日）

春のフラウリングに次ぐ集客力のあるイベントであり、秋のみはらしの丘のコキアとコスモスの時期に合わせて開催。

無料開園日：9月18日（65歳以上）、10月1日、10月22日



大規模イベント（パシフィックアートフラワー展）の開催（12月16日～2月18日）

花の見どころが少ない冬期（12～2月）に、太平洋を一望できる「グラスハウス」でアイスチューリップとともに、アートフラワーやオブジェなど色とりどりの装飾展示やクラフト教室を行う屋内型花装飾イベントを実施。今冬は、昨冬よりもアイスチューリップの品種数と植栽本数を増やした。（昨年度 - 14品種 10,000本・今年度 - 15品種 15,000本）

同時期開催：「ぽっかぽか冬フェア！！」（12月9日～2月18日）



評価

本公園の特長である花や植物を最大限活用したイベントは、新聞やテレビにも数多く取り上げられ、利用者数や満足度の向上につながっている。

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 12,424 千円増加している。

この主な要因は、及び従前経費の供用面積が 191.9ha に対し実施経費の供用面積が 199.5ha と 7.6ha 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 191.9ha（従前の面積）へ換算したところ、平成 24 年度の経費が 574,200 千円に対し、平成 28 年度の経費が 564,276 千円となり、9,924 千円（1.7%）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) | 574,200,000 円 (平成 24 年度) | 574,200,000 円 (平成 24 年度) |
| 実施経費 (税抜)(B) | 3 年 10 ヶ月：2,289,000,000 円 平成 28 年度：586,623,810 円 平成 29 年度：586,093,434 円 平成 30 年度：586,734,057 円 平成 31 年度：529,548,699 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： 564,276,236 円 < 供用面積 > 平成 24 年度：191.9ha 平成 28 年度：199.5ha |
| 削減額 (C) = (A) - (B) | < 平成 28 年度との比較 > 12,423,810 円 | < 平成 28 年度との比較 > 9,923,764 円 |
| 削減率 (C / A × 100) | < 平成 28 年度との比較 > 2.2% | < 平成 28 年度との比較 > 1.7% |

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3月に関東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、「フラワリング2017」や「とびっきり！夏フェア」、「きてみてさわってコキアカーニバル」、「パシフィックアートフラワー展」等、本公園の特長である花や植物を最大限活用したイベントを展開するとともに、季節ごとに「そよかぜ通信」を発行しイベント情報を紹介するなど、積極的な情報発信と集客促進を行っている。

集客力のあるイベントにより利用者数や満足度の向上につながっていると同時に、新聞やテレビなどマスコミによる報道件数やホームページのアクセス数も堅調に増加しており、PRが浸透している。

大規模イベント時の天候不順により、利用者満足度が大きく左右される傾向はあるものの、季節に合わせたイベントの展開や、土壌改良など生育環境の抜本的な改善、閑散期の利用促進の取組などにより、年間の包括的な質を確保しており、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