

## 民間競争入札実施事業

## 「H28 - 31 国営備北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。

## 事業概要等

事 項	内 容
事業概要	国営備北丘陵公園(広島県庄原市)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 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 国営備北丘陵公園運営維持管理業務 グリーンウィングズ共同体
契約金額(税抜)	2,010,000,000 円 平成 28 年度 : 523,888,889 円 平成 29 年度 : 517,777,778 円 平成 30 年度 : 517,777,778 円 平成 31 年度 : 450,555,555 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事業実施回数 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 国営備北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

有料区域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
125,000 人	83,000 人	196,000 人	36,000 人	440,000 人

##### イ 結果

・平成 28 年度の公園利用者は年間 450,172 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 126,172 人、第2 四半期 76,891 人、第3 四半期 201,220 人、第4 四半期 45,869 人となっており、第2 四半期で達成すべき質を達成できなかったため、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、秋まつり期間中の半数近くの開園日が雨天のため来園者数の減少したことが要因として挙げている。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、イベントチラシを県内外学校教育委員会の協力により学校へ配布、SNSを活用した小まめな情報提供など広報強化、サービスの充実等を実施した結果、第3 四半期・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 年度の公園利用者は年間 443,211 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 130,475 人、第2 四半期 83,979 人、第3 四半期 175,132 人、第4 四半期 53,625 人となっており、第3 四半期で達成すべき質を達成できなかったため、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、10月の天候は秋雨前線の停滞や台風接近の影響で例年に比べ雨天日の割合が 34.5%と高かった。特に休日は 50.0%と非常に高かったことが来園者数の減少要因として挙げている。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、屋内遊具ダンボール遊園地のリニューアルと積雪時の雪遊びの利用促進を行うことによる利用者数の増加、エントランスセンター国兼に無料Wi-Fi環境を整備することで利用者満足度の向上により利用者数の増加を目指すこととした。その結果、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1 年間及び四半期ごとの公園利用者数

達成すべき質	平成 28 年度実績	平成 29 年度実績
年間 440,000 人以上	450,172 人	443,211 人
第1 四半期 125,000 人以上	126,192 人	130,475 人
第2 四半期 83,000 人以上	76,891 人	83,979 人
第3 四半期 196,000 人以上	201,220 人	175,132 人
第4 四半期 36,000 人以上	45,869 人	53,625 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」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
57.0%	47.2%	44.4%	59.8%	54.1%

## イ 結果

- ・平成 28 年度は、「非常に満足」の回答比率が年間で 54.4%となり、達成すべき質が確保された。

また、その内訳は、第 1 四半期 62.4%、第 2 四半期 47.9%、第 3 四半期 44.4%、第 4 四半期 57.4%となっており、第 4 四半期で達成すべき質を達成できなかったため、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、主な要因としては、3月の気温が低かったため、スイセンの開花が例年より約 10 日遅れ、4月にずれ込んだが、その情報を提供しないまま前年度の最盛期の写真をホームページへ掲載していたことにより、利用者に過度の期待を持たせてしまったことが、利用者満足度が悪かった一因と考えられる。この対策として、現在、日々の開花情報をホームページのトップ画面「お知らせ」に掲出し、利用者の目につきやすくしている。

- ・平成 29 年度は、「非常に満足」の回答比率が年間で 55.5%となり、達成すべき質が確保された。

また、その内訳は、第 1 四半期 53.3%、第 2 四半期 54.6%、第 3 四半期 51.3%、第 4 四半期 67.6%となっており、第 1 四半期、で達成すべき質を達成できなかったため、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、調査当日の最高気温が 26.0 と 26.4 で 5 月の平均最高気温 23.1 に比べて高く例年より暑かったため、日陰が少ないと感じた利用者が多かったことや、調査日に花の広場のチューリップの見頃が過ぎていたため花の満足度が低かったことが要因として考えられる。その他、公園利用者満足度調査時においてイベント開催案内の不足、園内の地図・案内の分かりにくさの指摘や、食事場所を求める内容が見られ、利用者満足度が低かった要因としてあげられる。対策として、夏期の利用者満足度の向上のため、テントやミストの設置による暑さ対策を夏まつりまでに実施した。また、イベント開催日に 1 日 2 回行っているイベント案内の園内放送を、夏まつりからは 4 回に増やし、イベントの周知に努めている。園内の地図や案内の不足については、季節に合わせて利用頻度の高いエリアまでのルートや、横断幕を設置し案内することで補う。食事場所については、夏まつりに合わせ、いこいの森入口にてかき氷を、備北オートビレッジにてスムージーを販売するなど、利用状況にあわせて臨時売店を営業することで満足度の確保に努め、達成すべき質が確保された。

表2 年間及び四半期ごとの「公園の運営」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
年間 54.1%以上	54.4%	55.5%
第 1 四半期 57.0%以上	62.4%	53.3%
第 2 四半期 47.2%以上	47.9%	54.6%
第 3 四半期 44.4%以上	44.4%	51.3%
第 4 四半期 59.8%以上	57.4%	67.6%

年間及び四半期ごとの「花の広場」に関する「非常に満足」の回答比率の回答比率  
ア 達成すべき質

下表に示す数値以上であること。

春季	秋季	年間
52.6%	35.1%	47.0%

#### イ 結果

- ・平成 28 年度は、「非常に満足」の回答比率が年間で 48.2%となり、達成すべき質が確保された。また、その内訳は、春季 56.9%、秋季 35.2%となっており、達成すべき質を達成できた。
- ・平成 29 年度は、「非常に満足」の回答比率が年間で 53.7%となり、達成すべき質が確保された。また、その内訳は、春季 49.8%、秋季 56.0%となっており、春季で達成すべき質を達成できなかったため、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、調査日に「花の広場」のチューリップが見頃を過ぎており、インパクトが少なかったことが要因として考えられる。また、他の公園のネモフィラの状況がマスコミ報道等で大きく取り上げられていたため、当公園のネモフィラの面積や修景に対して満足度が低かったと考えられる。対策として、秋期の「花の広場」の満足度向上のため、コスモス(150万本)中心のインパクトのある修景を実施した。また、来春期の植栽についても、チューリップ、ポピー、ネモフィラなどインパクトのある植栽計画を立案した。

表3 年間及び春期・秋期ごとの「花の広場」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
年間 47.0%以上	48.2%	53.7%
春季 52.6%以上	56.9%	49.8%
秋季 35.1%以上	35.2%	56.0%

### 3) 多様な利用プログラムの提供

「公園全体」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	1,111 回
利用プログラムの延べ参加人数	57,000 人

#### イ 結果

- ・平成 28 年度は、利用プログラムの開催回数が年間で 1,430 回、延べ参加人数が 91,375 人と達成すべき質が確保された。
- ・平成 29 年度は、利用プログラムの開催回数が年間で 1,421 回、延べ参加人数が 96,174 人と達成すべき質が確保された。

表4 「公園全体」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
利用プログラムの開催回数 1,111 回以上	1,430 回	1,421 回
利用プログラムの延べ参加人数 57,000 人以上	91,375 人	96,174 人

「ひばの里」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	796 回
利用プログラムの延べ参加人数	18,000 人

イ 結果

- ・平成 28 年度は、利用プログラムの開催回数が年間で 976 回、延べ参加人数が 26,901 人と達成すべき質が確保された。
- ・平成 29 年度は、利用プログラムの開催回数が年間で 948 回、延べ参加人数が 26,157 人と達成すべき質が確保された。

表 5 「ひばの里」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
利用プログラムの開催回数 796 回以上	976 回	948 回
利用プログラムの延べ参加人数 18,000 人以上	26,901 人	26,157 人

4) 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	282 回

イ 結果

- ・平成 28 年度は、マスコミによる報道件数が年間で 324 回と達成すべき質が確保された。
- ・平成 29 年度は、マスコミによる報道件数が年間で 316 回と達成すべき質が確保された。

表6 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
282 回	324 回	316 回

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	438,000 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 537,862 回と達成すべき質が確保された。
- ・平成 29 年度は、ホームページの総アクセス件数が年間で 525,725 回と達成すべき質が確保された。

表7 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
438,000 件	537,862 件	525,725 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

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、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



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、公園ボランティア等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、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（調査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 28 年度）

#### 1. 【体験イベント】雨天でも利用可能な屋内利用プログラムの充実

## 実施例

	<p>エントラスセンター国兼 エントランスセンター国兼の1F・2Fに遊具を設置し雨天時でも遊具スペースを設置した。</p> <p>平成28年度利用者 1F「木のおもちゃコーナー」2万人 2F「ダンボール遊園地」3万人</p>
---	--


## 2.【展示】日本一規模のスイセンガーデン拡充

### 実施例

	<p>スイセンファンタジー みのりの里のスイセンガーデンの緩やかな傾斜を利用して、早春を代表するスイセンを平成28年度：120万本、平成29年度140万本と拡大中。</p> <p>期間：平成28年3月19日～4月8日</p>
--	--

## 3.【体験イベント】ひばの里における歴史文化の保存・継承のためのプログラム

### 実施例

	<p>古代たたら鉄づくり体験 本公園の代表的な行事「古代たたら鉄づくり体験」の継続と発展させるための取組。 奥出雲日刀保たたら・新見たたら伝承会・庄原市と連携し、地域の担い手を育成。 庄原市・庄原市観光協会と連携し、体験ツアーの造成を図るなど、公園利用者への参画の拡大。</p> <p>期間：平成28年5月14日～15日 参加者数：139名</p>
---	--

#### 4.【体験イベント】エリア内の資源・施設の有効活用


##### 実施例

	<p><b>カブトムシドーム</b> いこいの森のカブトムシドーム内でカブトムシやクワガタに直接触れる体験が出来ます。</p> <p>期間：平成 28 年 6 月 18 日～8 月 21 日 参加者数：15,783 名</p>
---	---

##### 提案・実施例（平成 29 年度）


#### 1.【スポーツイベント】健康増進をテーマとしたプログラム

##### 実施例

	<p><b>リレーマラソン大会</b> 広大な園内を活用して様々なスポーツイベントを開催するなど、健康づくりの機会が得られる場を提供。また、多様なレクリエーションの需要に対応するため、関連団体等と連携して各種スポーツプログラムを実施している。</p> <p>期間：平成 29 年 9 月 24 日（日） 参加者数：624 名</p>
---	--



#### 2.【環境保全】ホテルをテーマにサミット開催

## 実施例

	<p>第4回広島県ホタルサミット</p> <p>広島県内でホタルが飛ぶ里づくり、町づくりに取りくんでいる地域や団体が一同に会して情報交換・交流し、地域振興や環境保全に繋げることを目的としたサミット。</p> <p>期間：平成 29 年 6 月 10 日（土）</p> <p>参加団体数：18 団体</p> <p>参加者数：47 名</p>
---	---

### 3.【体験イベント】森の感謝祭

#### 実施例

<p>H29.4.15</p> 	<p>森の感謝祭</p> <p>次の世代へ里山を残し伝えるため、自然に触れ、手入れ道具の使い方を身に付けるなど、人と森との係わり方を考えながらいこいの森を整備する公園ボランティアグループ「森の楽校」の方々が造ったツリーテラスで遊べたり、クラフト体験などのワークショップを開催。</p> <p>期間：平成 29 年 4 月 15 日（土）</p> <p>平成 29 年 10 月 28 日（土）</p> <p>参加者数：61 名(4月)、164 名(10月)</p>
<p>H29.10.28</p> 	

### 4.【体験イベント】アウトドア体験型フェスタ

#### 実施例



#### アウトドア体験型フェスタ

アウトドア新商品の展示・販売やグランピングテントの展示・体験、アクティビティ・ワークショップ、BBQ・ご当地グルメ、音楽・花火など「見る!」「ふれる!」「食べる!」「楽しむ!」をテーマにしたアウトドア体験型イベントを開催。

期間：平成 29 年 8 月 11 日(金・祝)  
～ 13 日(日)

参加者数：10,604 名

#### 評価

改善提案により実施した利用プログラムは、達成すべき質として求めた利用プログラムの開催回数の倍以上を実施しており、同プログラムの参加人数も達成すべき質として求めた参加人数を大幅に上回る参加者数となった。これらの実施により、年間公園利用者数における達成すべき質を達成した。

#### 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 32,460 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 491,428 千円に対し、平成 28 年度の経費が 490,563 千円となり、865 千円(0.18%)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)	491,428,571 円 (平成 24 年度)	491,428,571 円 (平成 24 年度)
実施経費（税 抜）(B)	3 年 10 ヶ月：2,010,000,000 円 平成 28 年度：523,888,889 円 平成 29 年度：517,777,778 円 平成 30 年度：517,777,778 円 平成 31 年度：450,555,555 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： 490,563,086 円
削減額 (C) = (A) - (B)	<平成 28 年度との比較> 32,460,318 円	<平成 28 年度との比較> 865,533 円
削減率 (C / A × 100)	<平成 28 年度との比較> 6.6%	<平成 28 年度との比較> 0.18%

### 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、国営備北丘陵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、園内イベントの実施にあたり、ひばの里における歴史文化の保存・継承のためのプログラム、花の広場やスイセンガーデンの花修景・ガイドによる説明や花の摘み取り体験、雨天でも利用可能な屋内利用プログラムの充実、冬咲きばたん展の開催など公園利用者が一年を通じて楽しめる公園運営を実施している。地元自治体である庄原市と連携して「庄原さつやまガーデンフェスティバル」や「庄原こどもまつり」を実施している。

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、「公園利用者数の確保」、「多様な利用プログラムの提供」及び「情報受発信」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。今後も公園利用者数の確保、公園利用者の満足度の確保、公園特性を生かした植物管理について、多様な利用プログラムの提供や情報受発信などを推進する。

## ( 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
  - ・ 入札公告から事業開始までの期間延長
  - ・ 入札参加が期待される関係団体等へ周知
  - ・ 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