

令和 4 年 6 月 3 日
環境省自然環境局京都御苑管理事務所

民間競争入札実施事業
「環境省京都御苑の維持管理業務」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 事業の概要等

事 項	内 容
事業概要	<p>①京都御苑の維持管理全体のマネジメント業務 本業務全体のマネジメント及び企画立案業務、各業務及び全体業務の適切な進行管理を行い、京都御苑の維持管理が円滑に行われるための諸業務</p> <p>②苑内の維持業務（委託費により行う業務）</p> <p>（ア）植生管理業務 苑内の樹木管理、草地・樹林地 管理、苑路の不陸整正、砂利敷均し、ロープ柵等簡易施設の設置</p> <p>（イ）清掃業務 苑地、苑路、外溝等の ゴミ拾い、落ち葉清掃、除草、トイレ、ベンチ等の苑内施設の点検及び清掃</p> <p>（ウ）巡視・利用指導業務 禁止行為、危険行為、迷惑行為に対する注意及び是正指導、工作物の点検及び簡易補修、トイレ等の解錠・施錠、拾得物・遺失物対応、傷病鳥獣等の保護</p> <p>（エ）広報案内業務 窓口対応、電話対応等の問合せ対応、御苑関連情報の収集、インターネット等による情報発信、自然資源等を活用したイベントの企画・運営</p> <p>③収益施設等管理運営業務（土地使用料を納めた上で独立採算により行う業務） 駐車場、飲食・物販施設、拾翠亭（茶室）、運動施設の管理運営。臨時の飲食・物販施設等の設置・管理運営を含む（自主事業）</p>
事業実施期間	<p>令和 2 年 4 月 1 日から令和 5 年 3 月 3 1 日までの 3 年間 （※評価対象期間は、令和 2 年 4 月 1 日から令和 4 年 3 月 3 1 日まで）</p>

受託事業者	一般財団法人国民公園協会
契約金額（税抜）	237,867,000 円 （令和 2 年度：79,289,000 円） （令和 3 年度：79,289,000 円） （令和 4 年度：79,289,000 円）
入札の状況	1 者応札（説明会参加＝4 者／予定価内 1 者）
事業の目的	<p>京都御苑は、京都御所等を取り巻く公家町跡が皇室苑地として整備されたのが始まりで、国民公園として国が直接管理することとなった。各御門、閑院宮邸跡、拾翠亭（九條家茶室）等の残された遺構は、貴重な歴史的遺産として保護・継承されてきており、敷地には多種多様な動植物が生息する豊かな自然環境を提供している。</p> <p>京都御所等皇室関連施設の外苑として由緒ある景観を維持する庭園としての機能はもちろん、散策や教養、自然や歴史とのふれあい、さらには市民スポーツの場等、多様な機能を備えており、多くの市民や観光客が訪れている。</p> <p>以上のように、京都御苑は国を代表する品格のある庭園として、歴史的な資源・文化遺産を承継すること及び自然環境を適切に保全しながら、苑内利用者が安心して快適に利用できる環境を整備して、社会的価値・機能を保持しながら、国が管理する公園に相応しい、質の高い管理運営に資することを目的としている。</p>
受託者決定の経緯	<p>「京都御苑維持管理業務」における民間競争入札実施要項に基づき入札を実施し、入札参加希望者 1 者から提出された企画書について環境省京都御苑の維持管理業務に係る企画書審査にて審査をした結果、評価基準を満たしていた。また、入札価格については、令和 2 年 3 月 5 日に開札したところ、予定価格の制限範囲内であったため、上記の者を落札者とした。</p>

II 評価

1. 事業の質に関する評価

(1) 本業務の実施に当たり達成すべき質及び最低限満たすべき水準

① 京都御苑の維持管理全体のマネジメント業務

業務全体において、京都御苑の歴史的な資源及び文化遺産としての社会的価値・機能を考慮した取組、並びに皇室関連施設の外苑としての景観保持、清潔・安心・安全等に配慮した取組に加え、環境省所管施設であることを考慮し、環境にも配慮した取組等を実施する。各取組について、全体最適をめざし、個別業務との相互連携の下、

一元的な進捗管理が行われるよう目標を設定すること。

②維持業務

(ア) 植生管理業務

京都御苑の歴史・文化的価値の重要性を踏まえた景観の維持・管理を行うとともに、市街地の中心部における貴重な広大な緑地であり、苑内利用者が自然とふれあう場として、安全かつ快適に利用できるよう常に良好な状態が保たれていること。

(イ) 清掃業務

苑内の快適性が保たれるよう苑内で発生したゴミの除去、苑内施設等の汚れの予防・除去が行われ、苑内利用者にとって快適な衛生環境が保たれていること。

(ウ) 巡視・利用指導業務

苑内利用者が安全・安心かつ快適に過ごすことができるよう危険箇所や危険物の早期発見、禁止行為や危険行為の未然防止、苑内利用者への注意事項の指導等が行われ、苑内利用者が快適に過ごせる巡視・利用指導が実施されていること。

(エ) 広報案内業務

苑内の歴史、自然、施設等の利用に係る情報が、利用者のニーズに応じて適切に提供されるよう、情報の収集・発信、案内が適時・適切に行われるとともに、京都御苑の魅力が多様な手法で積極的に発信すること。

③収益業務

苑内利用者へのサービス向上を目的とし、包括的・統一的な苑内管理の下、維持業務との連絡調整を図りながら、苑内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。特に、環境対策については、節電や脱プラスチック等の積極的な取り組みを行うこと。また、自主業務を行う場合は、京都御苑の利便性や魅力をより一層高めるよう適切に行うこと。

1) 実施状況

①京都御苑の維持管理全体のマネジメント業務

京都御苑の維持管理全体について目標を定め、その一元的管理方針の下で、維持業務、収益業務という多岐にわたる業務について総合的な調整のもと、相互連携を保ち適切な進行管理を行うとともに、京都御苑の維持管理が円滑に行われるよう業務を行った。

②維持業務

(ア) 植生管理業務

苑内の樹木管理、草地・樹林地管理、苑路の不陸整正、砂利敷均し、ロープ柵等簡易施設の設置等を行った。

(イ) 清掃業務

苑内利用者へ、清潔かつ快適な利用環境を提供するため、苑地、苑路、外溝等のゴミ拾い、落ち葉清掃、除草、トイレ、ベンチ等の苑内施設の点検及び清掃等を行った。

(ウ) 巡視・利用指導業務

苑内利用者へ安全・安心かつ快適に利用できる環境を提供するため、適宜、苑内を

巡回して、利用者の安全を確保するとともに、禁止行為・危険行為・迷惑行為に対する注意及び是正指導を行うとともに、危険行為等の未然防止に務めた。また、工作物の点検及び簡易補修、トイレ等の解錠・施錠、拾得物・遺失物対応、傷病鳥獣等の保護等を行った。

(エ) 広報案内業務

苑内利用者への情報提供の拠点として、苑内にインフォメーション施設を設置し、窓口対応・電話対応等の問合せ対応を行うほか、案内及び情報提供を多言語化にも対応しつつ実施するほか、御苑内外の自然情報や施設利用情報等の収集、インターネット等も活用して情報発信を行った。また、自然資源等を活用したイベントの企画・運営、広報案内施設の維持管理等も行った。

③収益業務

苑内利用者へのサービス向上のため維持業務と相互連携を保ち適切な管理を行うとともに、環境対策として紙製カップ、紙製ストロー、紙袋を提供してプラスチックごみ削減の取組みを行った。また、京都御所特別公開時に臨時飲食・売店の設置運営管理を適切に行った。

2) 評価

「達成すべき質及び最低限満たすべき水準」について、受託事業者から提出された月別作業計画書、報告書の内容及び各業務監督者の所見等から、マネジメント業務は多岐にわたる業務間の総合的な調整及び適切な進行管理、植生管理業務は樹木等の適正な維持及び管理、清掃業務は快適な施設の提供、巡視利用・指導業務は禁止事項等の注意喚起等による安心・安全で快適な空間の提供、広報案内業務は利用者の多様なニーズに応じた園内の情報発信、収益業務及び自主事業は包括的・統一的な園内管理のもと維持業務との連携調整によるサービスの向上が図られたことが認められる。

以上のことから、いずれの項目も確実に実施されたと認められ、「適」と評価できることから、達成すべき質であったと評価できる。

(2) 民間事業者からの改善提案による改善実施事項

受託事業者からは、企画提案時及び業務を履行する中で、以下のようなサービス向上のための改善提案を受け、実施されている。

1) 実施状況

①京都御苑の維持管理全体に係る提案

(ア) 災害や事故等における初期の緊急対応（苑内利用者の急病や負傷に対する応急処置）等に備え、職員全員に「普通救急・救命講習」を受講させ緊急時の体制を備えた。

(イ) 苑内利用者の安全確保に向けて、苑内利用者間のトラブル、不審者等への対応等に適切かつ迅速に対処するための情報伝達、対応方針決定手続き等の流れを作成し、対応することとした。

(ウ) 苑内利用者の安全性・快適性を確保するため、ユニバーサルマナー検定等のサー

ビスに係る研修を受講させ、接客能力の向上を行った。

(エ) 台風等の災害発生時においては、利用者の安全に配慮した通行の制限、台風等の通過後における苑内点検による倒木・枝折れ等の確認・除去について、迅速な対応を行った。

②維持業務に係る提案

(ア) 植生管理業務において、蚊の発生を抑制するため、枡内の泥の清掃除去等によって、たまり水の解消を適切に実施し、デング熱対策を講じた。

(イ) 清掃業務において、利用者が多い出水の小川については週1回以上清掃を行った。繁忙期はトイレ清掃回数の増加や、他業務と情報共有及び連絡調整を行い、速やかな対応をできるようにした。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、トイレ清掃時にアルコール消毒を行った。

(ウ) 広報案内業務において、外国人の苑内利用者に向けて、中国語版・フランス語版のホームページを作成し、多言語化対応を行った。

また、苑内の自然、歴史、イベント等について、SNS (INSTAGRAM, Twitter) を通じた写真・動画による情報発信を行い、国内外へのイメージアップ、集客等に貢献した。

さらに、国内外からの訪れる多様な利用者に対して、求めに応じて苑内の情報を提供できるよう、常時タブレット端末や多言語自動翻訳ツールを携行して利用案内サービスを行った。

③収益業務における提案

(ア) 新型コロナウイルス感染症ウイルス拡大防止のため、休憩所におけるアクリル板の設置や使用する座席数制限、さらに休憩所への入場制限を実施することでクラスター発生の抑制に務めた。また、中立売休憩所については、京都府が定めた基準に基づく感染防止対策が実施されている飲食店を認証する「京都府新型コロナウイルス感染防止対策認証制度」による認証を受けた。

(イ) 中立売休憩所の食堂において、伝承料理研究家の監修のもと、宮中様式を参考とした「御所の華弁当」等のオリジナルメニューを考案し、食文化の中心地である京都における食文化に触れる場の提供を行った。

(ウ) 日本の伝統文化の保存・継承・発信に資する工芸品等のお土産の商品開発を行い、中立売休憩所において京都御苑オリジナル商品として提供を行った。

2) 評価

上記改善提案等のとおり実施された取組は、いずれも利用者サービスの向上につながるものとして評価できる。

(3) 利用者に対して実施するアンケート

令和2年10月31日から11月2日の3日間にわたり苑内利用者を対象としてアンケートを実施した。

1) 実施状況

聞き取りによる記名方式で以下の項目をアンケートした。回答数は330であった。

①基本情報（性別、年齢、住所、職業、同伴者、来苑のきっかけ、来苑目的、来苑頻度）

(ア) 男女比はほぼ半々で、年齢は40代以降の中老年層が79%を占めた。

(イ) 住所は京都市を含む京都府内が半数以上で、府外では近畿圏、関東圏の順であった。

(ウ) 職業は、会社員・団体職員、主婦（夫）の順に多く、同伴者では個人が40%を占め、続いて家族連れが36%であった。

(エ) 来苑のきっかけは、その他が70%となっているが、内容を見ると近隣の住民で散歩や犬の散歩、通り抜けルートとしての利用が多かった。

(オ) 来苑目的は、散歩が一番多く、その他の目的としては、観光利用、自然観賞、歴史鑑賞が挙げられた。

(カ) 来苑頻度は、ほぼ毎日（12%）、週に1回以上（19%）、月に1回以上（15%）の定期的利用が半数近くを占め、初めては28%であった。

②植栽環境（樹木や芝地などの管理）

(ア) 樹木については、良い・まあまあ良いが85%であった。

(イ) 芝地・草地については、良い・まあまあ良いが83%であった。

(ウ) 苑路については、良い・まあまあ良いが71%となり、他と比べて少し低いのは、砂利道の歩きにくさの意見があった影響と思われる。

③施設の快適性（トイレ・児童公園・母と子の森の管理）

(ア) トイレについては、非常に清潔・清潔が75%であった。

(イ) 児童公園と母と子の森については、今回アンケート回答者では利用者が多くなかったが、利用者の大半は良い・適切と評価している。

④苑内の利用環境

(ア) 巡視スタッフの対応を受けた者は、良い・適切な評価が大半であった。

(イ) 苑内で不便に感じたことで、なかったは78%、あったは9%の回答となった。

(ウ) 苑路利用者のマナーで気になることで、なかったは73%、あったは13%の回答となった。

⑤情報提供

(ア) 総合案内所を41%が知っていた。対応については、良い・まあまあ良いが68%であった。

(イ) 総合案内所の情報提供については、良い・まあまあ良いが62%であった。

(ウ) SNS等を閲覧したことがあるは18%、ないは82%であった。閲覧した人で充実・まあまあ充実しているは51%であった。

⑥サービス施設

(ア) 中立売休憩所の利用者は43%であった。良い・まあまあ良いが75%であった。

(イ) 中立売駐車場の利用者は13%であった。良い・まあまあ良いが55%であった。

(ウ) 拾翠亭の利用者は14%であった。良い・まあまあ良いが68%であった。

⑦京都御苑の魅力

(ア) 魅力を感じるものとして京都御所が一番多く158選択であった。全体として四季

の自然、広大な空間、くつろぎ・癒し、梅林、樹木を選択する人が多く、自然にあふれた広い緑地空間に魅力や安らぎを感じる人が多数を占めている。施設としては閑院宮邸跡、拾翠亭、京都迎賓館、無料休憩所が一定の評価を得ている。

(イ) 食事・喫茶、土産物購入や運動施設系の選択が少なかったのは、近隣の散策利用者が多かったためと思われる。

2) 評価

改善提案等を実施したことにより、利用者サービスの向上が図られている。

2. 実施経費についての評価

実施経費比較にあたり、令和2年度開始のマネジメント業務、駐車場等整理業務からの作業範囲が増加した植生管理・清掃業務、夏季における巡視強化分、総合案内所としての機能強化した広報案内業務の実施経費の12ヶ月あたりの額を除いた。

従前経費（平成31年度）と実施経費を比較すると、削減額は1,319千円（削減率2.2%）となり、経費削減が図られたと評価できる。

項目	金額等
従来経費（A）	60,909,091円（平成31年度）
実施経費（B）	79,289,000円（単年度）
控除後（C）	59,589,742円
削減額（D）=（A）－（C）	1,319,349円
削減率（C/A×100）	△2.2%

3. 新型コロナウイルス感染症による影響

令和2年度及び令和3年度で「達成すべき質及び最低限満たすべき水準」は設定された要求水準は満たしている。また、実施経費について、市場化テスト導入前の経費と比較すると、経費削減の面でも効果が確認できている。

一方、令和2年度の本事業開始と同じくして新型コロナウイルスが国内外で猛威を振るい、感染症拡大防止策として飲食提供、駐車場、運動施設の利用休止、京都御所及び京都迎賓館の一般公開中止などがあり、京都御苑に来苑する観光客が減少したことから、収益が大きく落ち込む結果となった。

項目	平成31年度	令和2年度	令和3年度
駐車場収入	78,262千円	50,141千円	41,974千円
売店収入	90,428千円	26,033千円	19,473千円
飲食収入	73,011千円	25,008千円	14,869千円
自動販売機収入	19,454千円	16,011千円	14,166千円
運動施設収入	22,662千円	17,582千円	19,048千円
拾翠亭（茶室）収入	1,774千円	595千円	—
合計	285,591千円	135,370千円	109,530千円

※令和3年度は4月から2月、拾翠亭は改修工事のため1年間閉館とした。

4. 評価のまとめ

(1) 評価の総括

前記「Ⅱ 評価 1. 事業の質に関する評価」に記載のとおり、業務の実施にあたり確保されるべき達成目標として設定された質については、目標を達成していると評価できる。また、民間事業者の改善提案についても、民間事業者のノウハウと創意工夫の発揮が業務の質の向上に貢献したものと評価できる。

実施経費については、2. に記載のとおり、約2.2%の削減ができた。

一方、競争性の改善においては、1者応札となっており、課題が認められる。

(2) 今後の方針

本事業については、1者応札の点を除き、基準を満たしているものと判断する。1期目の実施であることから、市場化テストによる民間競争入札を継続する中で、入札に参加しなかった事業者へのヒアリング結果を踏まえて、入札参加グループを組めるように入札公告期間を長く取り、複数応札者となるよう改善を図ることとしたい。

収益業務については、従来より、委託費ではなく土地使用料を環境省に支払い民間事業者が独立採算での運営を行っているところであるが、新型コロナウイルス禍により、京都御苑の来苑者が大きく減少している中で、収益が市場化テスト導入前の水準に回復するかは判断がつかない状況である。このままの状況が今後も続くようであれば入札参加者がいないことも危惧されるため、2期目に向けて民間事業者が入札に参加しやすい工夫を検討したい。