

沖縄県国営沖縄記念公園内施設(首里城地区内施設)及び県営首里城公園に係る
指定管理者制度運用委員会
令和3年度指定管理者モニタリング実施結果の検証について

1 日時 令和4年7月14日(木) 15:00~16:45

(新型コロナウイルス感染拡大防止のため、オンラインを活用した会議形式で実施)

2 委員

(委員長) 田名 真之 沖縄県立博物館・美術館 館長
(委員) 小山 岳史 小山岳史公認会計士事務所
(委員) 後藤 治 工学院大学 理事長
(委員) 平野 典男 国立大学法人琉球大学名誉教授
(委員) いのうえ ちず 首里まちづくり研究会 副理事長
(事務局) 都市公園課、指定管理者((一財)美ら島財団)、業務受託者((一社)日本公園緑地協会)

3 議事

- (1) 沖縄県国営沖縄記念公園(首里城地区内施設)に係る令和3年度指定管理者モニタリング実施結果の検証について
- (2) 県営首里城公園に係る令和3年度指定管理者モニタリング実施結果の検証について

4 検証内容

- (1) 指定管理者及び県が実施するモニタリングは適正に行われているか。
- (2) 指定管理者に対する県の指導・助言は適切に行われているか。
- (3) アンケート、苦情等に対する対応は適切か。

5 議事の概要

(1) 首里城地区内施設

モニタリング作業について、県共通のモニタリングマニュアルに沿った対応をとっていることについて説明を行い一定の理解はいただいたが、モニタリングの方法や委員会の資料等について、次のような工夫・検討をするよう意見をいただいた。

モニタリングの方法について、現地確認において指定管理者が作成した売上報告書だけでなく担当者からのヒアリングや売上帳票の確認作業が必要であることや、臨時監査的な手法の検討が必要であるとの意見をいただいた。

委員会資料について、説明事項を要求水準書に書かれている内容に基づき要点を絞ったり、業務の実施内容やそのクオリティ、確認した内容などについて記載内容を見直し、よく分かるような見せ方について、工夫が必要であるとの意見をいただいた。

モニタリングの実施結果について、問題の有無や修正点、次年度の改善点について、委員会にて確認を行うべきとの意見をいただいた。

(2) 県営首里城公園

特記事項で、積極的に計画を上回って実施されているとの記述があり、こういった記載があれば指定管理者の努力が良く分かって良いとの意見があった。指定管理者においては、国や県の委員会等での意見も踏まえ、防災対策に取り組んでいるとのことだが、そうした取組について資料等で提供して欲しいとの意見があった。

6 審議事項（主な質疑応答） ○：委員 ▲：事務局

(1) 沖縄県国営沖縄記念公園（首里城地区内施設）に係る令和3年度指定管理者モニタリング実証結果の検証履行確認

○：委員会の目的が、モニタリングが適正かどうかという検証であるなら、これらに問題がなかったこと、若しくは修正点、次年度の改善点があるならば、委員会の最後に確認してもらいたい。

モニタリングシートの記載内容については、指定管理者が行ったことをすべて記載するよりも、要求水準書に書かれている内容に基づいて、要点を絞るほうが良いと思う。モニタリングマニュアルのp4にあるように、指定管理者の料金収受や金銭管理をおこなっているのかを確認するのであれば、そのための組織内での管理体制などが正しく設けられて運用されているのか、といったことを確認して頂きたい。

現地確認に関しても、指定管理者が作成した売上報告書を見るだけでは不十分。担当者のヒアリングを行ったり、売上帳票を確認するなどの作業が必要だろう。

料金収受については記載があるが、支出については、モニタリングシートに記載がないが、区分経理や支払い資金の使途を検証することも重要ではないかと考えているが、モニタリングの結果の記載がないことから、モニタリングが適正になされているか判断できない。

要求水準書に記載がないことであっても、例えば首里城火災に関する再発防止委員会での指摘事項に対する取り組みなど、重要なことは記載すべき。

▲：修正点の確認は議事概要等で確認する。モニタリングでどこを確認するかわからない部分は、追って調整して修正していきたい。

○：会計監査、業務監査は少しアプローチが違う。業務監査については、計画書通りにできたかどうかよりも、業務が効率的であったかどうかで評価すべきであると思う。計画通りに実施すると却って非効率な場合も生じる可能性があり、その点をどのように考えているのか。

▲：計画は当初に立案しているが、業務を実施している中で非効率な場合、年度途中であつ

ても指定管理者との協議によって計画を適宜変更している。その部分がわかるように記載する。

○：WEB チケットの利用状況、今後の方向性などをどう考えているのか。

▲：web チケットについては、945 人、347,800 円の利用があった。

○：お客様の声について、例えばどのような意見があり、どのような対応をしたのか。

またむしろ「不満」にどのように対応したのかが重要だと思うが、そこはどうかしているのか。教えて欲しい。

▲：お客様の声は、指定管理者内部で週に 1 回確認し、清掃等すぐに対応できるものは対応し、国・県との調整が必要なものは適宜情報共有している。県に直接来た場合は現場と調整しながら対応している。不満に対する対応としては、連絡先の記載がある場合は、必要な回答をお送りしている。

○：満足度調査については、「満足」をどのように捉えているのか、

▲：アンケートについては、4 段階評価でおこなっており、それを集計している。そのうちの満足、やや満足を足したものを、モニタリングシートでは「満足」としている。

○：モニタリングシートについては、「計画があり、それをやった」という報告が続いており、実際におこなったものがわかりにくい。モニタリング報告の書式とは、こういうものなのか。例えばいつから実施しているのか、告知先について、県外利用者について等わかりやすくできないか。首里城復興祭の時に VR を実施していたが、その内容は絵画が多かった。本当に VR に適した素材が選ばれているのか、それを見た人の満足度はどうであったのかなど、報告がない。

▲：モニタリングシートは他の指定管理施設も共通の仕様となっていて、分かりにくいところがあったかと思う。今後、改めるようにしたい。

○：安全管理について、カラーコーンが多すぎる。安全上は良いかもしれないが、写真を撮るとどこでも映り込み、美観上は悪いと思う。竹や木で作った柵のようなものでも良いと思うところはあり、県外の施設であれば、そうした点に工夫がされている。

▲：カラーコーンは一時的なものとして用いており、安全性に確保しながら美観に配慮した木柵なども一部用いてはいるが、費用面で追いついていないところもある。

○：今回のモニタリング作業が、県共通のモニタリングマニュアルに沿っているということは理解しており、その範囲での資料や年次監査については問題ないかと思う。

ただし、これだけだと予定調和的になってしまいがちなので、臨時監査も必要ではないかと考える。抜き打ちとは言わないが、特に安全管理などは現場でどのようにされてい

るのかをチェックする必要はあろうかと思う。

他の施設では現場の運営の中身を見る委員会と、総合的な運営を見る委員会とを分けることがある。例えば、博物館であれば、企画展示の内容だけをチェックする委員会を設けることなどがある。今回のモニタリングは総合的な運営を見る委員会であるが、現場運営をどのようにチェックしていくのかは検討が必要だろう。

▲：モニタリング方法については過年度から指摘を受けていることであるため、今後適切なモニタリングができるよう検討したい。

(2) 県営首里城公園に係る令和3年度指定管理者モニタリング実証結果の検証

○：特記事項で、積極的に計画を上回ってよく実施されたことについての記述があり、こういった記載があれば指定管理者の努力がよくわかって良いと思う。

○：指定管理者から、特にアピールしたいことなどあれば教えて欲しい。

▲：昨季は龍潭池周辺が鬱蒼としていて怖いという意見に対して危険木等の伐採を実施し、明るい雰囲気を取り戻すようにした。イベント時にハーリー船を使った船乗り体験などの取り組みを実施できた。

○：自主事業の数が増え努力している。逆に実施できなかったことはあるのか。

▲：チョウを翔ばそう会との共同事業、首里振興会と連携した首里大学の運営、職場体験、キッズコーナーの設置、有識者による催事運営等に関する歴史考証作業、クルーズ船誘客等の事業が実施できなかった。なおクルーズ船入港については、今年いっぱいはまだ難しいという情報を得ている。

○：防犯防災対策において、首里城地区内施設と首里城公園で一体的に取り組んでいるものは、どのような内容になるのか。

▲：首里城公園地区内施設及び首里城公園の区域は一体管理になっており、昼夜通じて対応している。訓練なども一体的に実施しており、再発防止委員会のご指摘等にも常時見直しながら取り組んでいる。火災後は、職員が携帯する無線機の数に倍以上を増やし、園内のどこにいても連絡がとれる体制を構築している。

県としては、再発防止委員会からのご指摘を受けて、正殿の工事の進捗などにあわせながら一体的な管理の充実に取り組んでいる。

○：そうした取組についても、資料等で紹介していただければと思う。

○：龍潭周辺の改善については、非常に良かったと思う。首里には「子供の頃に龍潭で遊んだ」という思い出を持つ人も多く、そうした方々からも良い感想を聞くことが多かった。これからも地域に親しまれるような取り組みを増やしていただきたい。

- ：地域連携という点で言えば、チョウを翔ばそう会の活動ができなかった理由はコロナ禍の影響か。
- ▲：会員に高齢の方が多いこともあり、コロナ禍では実施できなかった。今年は実施する予定で準備中である。

以上