令和5年度 海洋博覧会地区内施設指定管理者制度運用委員会における
モニタリングの検証結果について（令和4年度実績分）

- 1 施設名：沖縄県国営沖縄記念公園内施設（海洋博覧会地区内施設）
- 2 開催日時：令和5年8月25日（金）13:30～15:30
- 3 開催場所：沖縄美ら海水族館イベントホール（オンライン併用会議）
- 4 出席者：委員7人中 7人出席
（会長）荒井 一利
（委員）竹村 明洋
（委員）今井 秀行
（委員）吉岡 基
（委員）石田 むつみ
（委員）上地 公代
（委員）小島 博子
（事務局）土木建築部都市公園課
（指定管理者）一般財団法人沖縄美ら島財団
（業務受託者）一般社団法人日本公園緑地協会
※委員は、学識経験者、財務に精通する者、施設の機能又は指定管理業務の性質に応じた専門的知識を有する者、施設の利用団体（者）を代表する者の順に記載すること。
- 5 検証事項
 - (1) 令和4年度モニタリングの実施結果の検証について
（対象期間：令和4年4月から令和5年1月まで）
 - (2) 令和4年度モニタリングの実施結果の検証について
（対象期間：令和5年2月から令和5年3月まで）
- 6 検証内容
 - (1) 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) 利用者アンケートや苦情に対する指定管理者や県の対応は適切に行われているか
- 7 検証方法
 - (1) 事務局によるモニタリングの実施結果の報告
 - (2) 委員からの質疑・意見

8 検証結果

施設の管理運営は概ね適切になされている。

なお、次のとおり意見が付されているので留意すること。

- (1) 大規模修繕は、施設に必要な修繕を計画的に実施することを目的としたものであることから、収入の多寡によらず適切に大規模修繕を実施すること
- (2) アンケートの回答率向上に向けて、施設利用者の年齢構成などを踏まえ、実施方法を検討すること
- (3) 指定管理者の内部統制について、モニタリングシート等で確認できるようにすること

9 主な質疑・意見

- 委員：モニタリングシート中の「現地確認」欄に「現地にて確認した」とあるが、その頻度はどれくらいなのか。
- 事務局：上半期（11月頃）と年度（翌年度7月頃）の年2回実施するモニタリングで確認を行っている。ただし大規模修繕については、各工事の完了毎にその都度現地で確認している。
- 委員：資料4にある大規模修繕について、当初計画と実績値にばらつきがある。当初計画よりも実績が少なくなった理由と、今後の見込みについて説明が欲しい。
- 事務局：大規模修繕は入場料収入から納める固定納付金を原資として実施することになっており、コロナ禍で入場料収入が落ち込んだことにより固定納付金も収められない状況となったため、優先順位を付けて遅らせられるものは遅らせるということにした。
- 委員：県として、収入の減少を理由に大規模修繕を遅らせる方針でよいのか。施設の機能維持や安全確保のためには、実施すべきことは実施するという姿勢が必要ではないのか。
- 事務局：大規模修繕については、国の大規模修繕計画に沿って進めているが、中には予防措置にあたるものも含まれている。緊急性等から優先順位を付け、遅らせることができるものはそのようにしている。
- 委員：大規模修繕は施設を計画的に補修することで長寿命化を図るものであり、そのために基金を積み立て、必要な時に引き出せるようにしているのではないのか。固定納付金が減ったために大規模修繕を行わなくてもよい、という判断をするのはおかしいのではないのか。
- 事務局：資料4の管理スキームの図にあるとおり、指定管理者から収められる固定納付金の中から大規模修繕等に充てられる費用は基金に積み立てて運用している。これが不足したことで、指定管理者とも協議して直ちに施設の営業に影響が出ない項目については、優先度を設定して遅らせている。今の管理期間（R5.2～R10.3）についても同じように年度毎に計画がある。同じように計画を進めていきたい。
- 委員：施設老朽化による事故等も懸念されるので、安易に大規模修繕の先送りをすべきでなく、収入の多寡にかかわらず必要な修繕は確実に実施されるべきと考える。
- 委員：アンケート回答率の低さが気になるが、今後、回答率を上げるための考えを聞きたい。

- 指定管理者：感染対策から、紙ベースでのアンケートを中断していた。実数としては少ないが、統計学上の信頼度 95%は確保できていると考えている。今後、海外の方でも答えやすいよう、WEB を使用したアンケート等を充実したいと考えている。折を見て抽出調査も行う。
- 委員：観光地のため、旅行先での回答に時間が取られない WEB の充実が良い方法だと考える。ノベルティ等で回答率を上げる工夫をしていただきたい。
- 委員：回答者の年齢構成等も考慮し、WEB 回答に慣れていない世代もいるため、様々な方法を試行錯誤する必要がある。他の公園の参考となるアンケート手法を考えていただきたい。
- 委員：現行のアンケートのような全般的な内容に加え、バックヤードツアーなど特別なサービスを行った時に満足度がどのように向上するのか等を考察してはどうか。
- 委員：ホームページの冒頭でアンケートに答えられる仕組みにする等、目立つようにしてはどうか。
- 委員：水族館の場合、子どもたちの意見や感想が大切だと思う。そうした世代のアンケートは取れているのか。
- 指定管理者：回答者の 20%が 10 代である。
- 委員：「10 代」の中には、高校生の回答が多いのではないかと考える。小学生等の子どもの回答を取り入れる工夫を今後も考えていただきたい。
- 委員：首里城の休憩所にあったように、水族館でも売店にアンケート用のタブレットを設置する方法もあるのではないかと。
- 委員：アンケートではなく感想でもよいので、意見を取れるようにしていただきたい。
- 事務局：アンケートについては首里城公園の委員会においても指摘があったところであり、また、委員からは具体的な手法のご意見もあった。県として指定管理者とも改善に向け話し合いを進めたい。
- 会長：そのように進めていただきたい。
- 委員：総合評価④（重点取組事項）で、入場料金を取らない場所での体験プログラムを重点取組に掲げているのはなぜか。その狙いについて聞きたい。
- 事務局：プログラム自体は有料で行っており、水族館の満足度の更なる向上とともに、見学だけではなく体験を通じてより深い理解を得ていただくことで、リピート層の増加、コアなファン増加等のために実施している。
- 指定管理者：水族館として重要な保全、研究成果の普及という点でもこうした取組みが重要である。何度来ても新しい発見があるという体験プログラムの充実を事業者として提案すると同時に、事業内容をより理解していただき、ファン・応援団といった層を増やすことが重要だと考えている。
- 委員：体験プログラムに参加した人がリピートに繋がるなどの情報があれば、より効果が分かる。
- 会長：公園全体の入場者数と、それに対する水族館の入館率等は把握しているのか。
- 事務局：令和 4 年度の入園者数は、公園全体では約 275 万人、水族館においては約 216 万人であった。年度毎に記録しており、高い割合で入館いただいている。
- 委員：モニタリングシートに示されている運営項目の多様さ、報告の緻密さに対して、総合評価のシンプルさが少し残念である。
運用委員会において、指定管理者から今年度の取組の重点ポイントなどを説明してもらうことができれば、県による評価の裏づけがとれるのではないかと。

会長：今後、そのような点を配慮し、検討願いたい。

委員：今後の電気料金の値上げと、収支予測はどう考えているのか。

指定管理者：今年度の予算は電気料金値上げを見込んだものであり、計画通り収益が得られれば、電力料金値上げには対応できると考えている。

事務局：県としても、支援策等を検討している。

委員：飼料代高騰や飼料確保への対応はどうか。

指定管理者：海洋資源の確保自体が難しくなっているが、年単位で業者と契約し早めに調達することで対応しており、今のところ安定的に供給できている。また、価格高騰はあるものの電気代ほどの金額ではなく、飼料代が財政全体を圧迫する状況ではない。

むしろ課題は、餌を捕る国内漁業者の減少であり、サクラエビは台湾から仕入れを行っている。将来的には水産物以外の飼料を活用する必要があるため、情報収集を行っている。

委員：海外との取引には不安定な要素も多いため、リスクヘッジが重要である。

委員：指定管理者による外部評価委員会の運用について伺いたい。

また、県は、この外部評価委員会について、どのように関わっているのか。

指定管理者：指定管理者が独自に、鯨類、魚類、動物福祉等に関する5人程度の外部の専門家・学識者を外部評価委員として委嘱し、年間の研究実績と次年度の方向性について、年度末に議論していただいております、そのコメントをモニタリングシートに反映させている。

事務局：県は外部評価委員に直接関わっていないが、モニタリングを実施する中で、調査研究の担当者から報告書を提出していただき、外部評価委員会のコメントを参考にして、内容を書面でチェックしている。

委員：資料5のp.23と資料6のp.24の運營業務・自主事業の取組改善案及び資料5のp.25と資料6のp.26のサービスの質の取組改善案について、同じ内容が書かれているが、どう理解すればよいか。

事務局：指定管理業務の発注期間の都合でモニタリング報告書が分かれているが、指定管理者においては年度単位で取組を行っており、県のモニタリングも年度で行っているため、記載内容については同様のものとした。

委員：調査研究は専門的であることから、外部の専門委員に見ていただき、それを基に県が指導評価していると理解した。財務についても同様にすべきではないか。

事務局：県の業務受託者である（一社）日本公園緑地協会から、公認会計士に依頼してチェックする体制としている。

業務受託者：指定管理者の団体全体の経理は指定管理者が監査法人に依頼してチェックしている。それとは別に、区分経理している指定管理業務部分について、上半期と年度末の年2回、各1日程度のモニタリングを実施し、帳票や現金処理手順等の確認や指導を行っている。

会長：ここからは答申書内容の検討に入りたい。

本日の審議内容において、委員の皆さんが十分に納得されるような回答が事務局から得られなかったものは2点ある。1点目は大規模修繕についての考えである。納付金の額によらず、実施すべきだという意見があった。2つ目はアンケート回答率の向上についてである。年齢層や方法を含めて改善案を検討すべきという意見があった。

この2点が含まれる答申書案を、事務局に作成していただくということが良いか。

- 委員：大規模修繕について、「やるべきものは適切にやっていく」と入れていただきたい。また、モニタリングシートでは、「県と協議を行い策定した計画に基づいて実施した」という記載になっており、計画が縮小したことが書かれていない。この点について触れるべきだ。
また、モニタリングシートを読む限り、内部統制については分からなかった。指定管理者の内部統制についても今後記載されることを、期待する。
- 事務局：沖縄県全体として指定管理者への内部統制の方針があり、モニタリングシートとは別に作業を行っている。今後の委員会での提示方法について、検討したい。
- 会長：では、その点も含め、3つの案を答申書の内容としてよろしいか。
- 各委員：了解した。

10 会議の公開状況：公開