

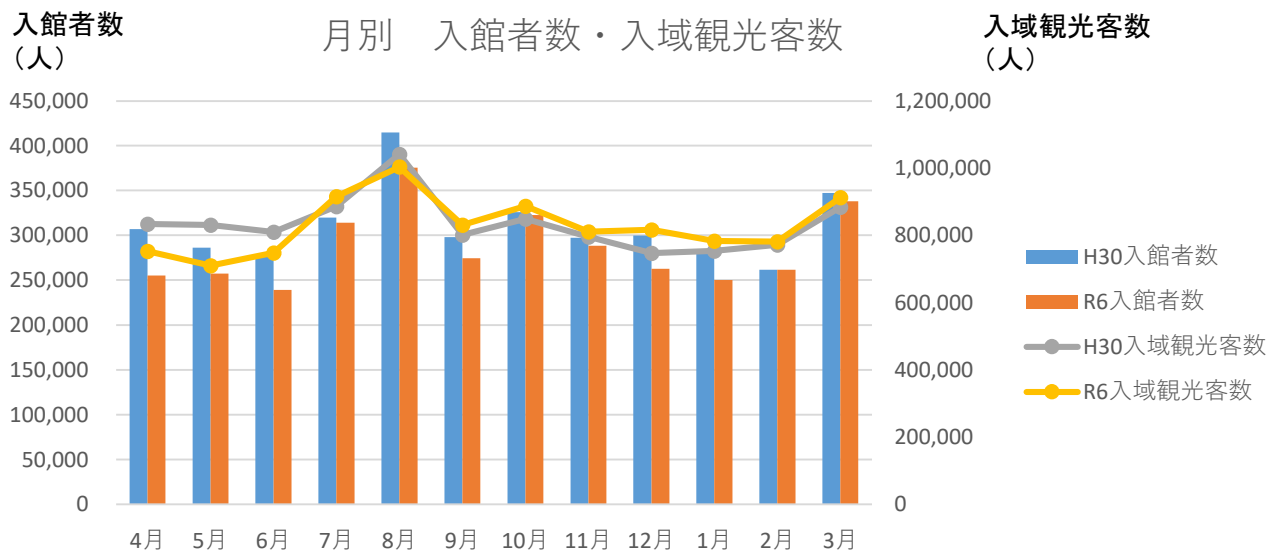
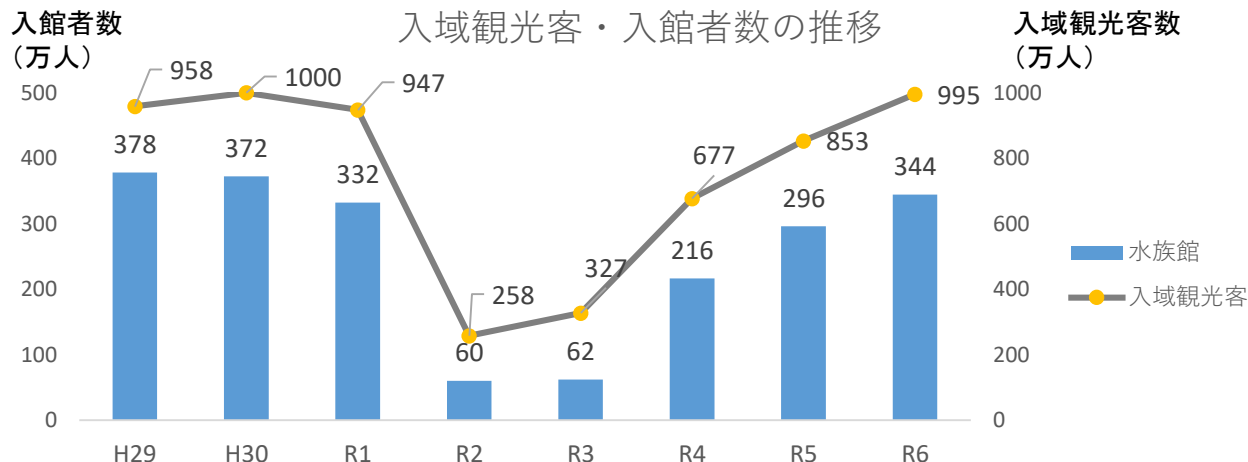
海洋博覧会地区内施設 令和6年度モニタリング実施結果の概要

1. 入域観光客と入館者の推移
2. サービスの質の評価（利用者アンケート結果）
3. サービスの安定性の評価（財務状況）
4. 総合評価

令和7年9月4日 沖縄県都市公園課

1. 入域観光客と入館者の推移

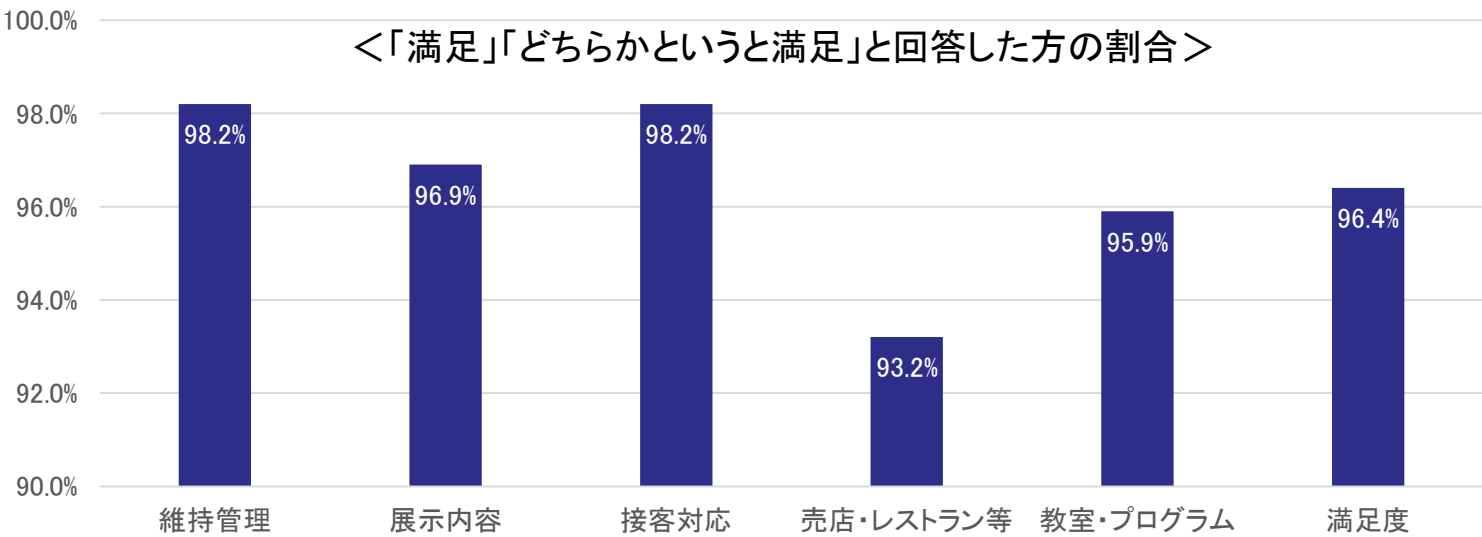
○アフターコロナ後の旅行需要増加や円安による海外旅行から国内旅行への切り替えなどにより、県入域観光客数が増加したことに伴い入場者数が増加し、前年度比+16.3%（入域観光客+16.6%）、平成30年度比-7.5%（入域観光客-0.5%）となった。



2. サービスの質の評価(利用者アンケート結果)

アンケートの手法と結果

○Webと紙によるアンケートを実施し、回答は常時受付。回答件数はR6年度合計で2,728件。(前年度比+757件)
○全てのカテゴリでコロナ前(令和元年度)から90%超で推移しており、利用者満足度は高めを維持している。
○利用者アンケートの他に、イベントやナイトアクアリウム期間(8月の営業時間延長期間)にかかるアンケートにて運營業務の分析等を実施するとともに、令和6年度は、Webチケット購入者の市場調査やインタビュー形式でのアンケートを実施し、積極的に利用者の声を集め、満足度やリピート意欲を高める施策の検討に活用する。



	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
維持管理	98.9%	99.3%	98.8%	98.8%	98.7%	98.2%
展示内容	98.6%	92.7%	96.8%	98.3%	97.2%	96.9%
接客対応	99.2%	97.8%	96.4%	97.8%	97.7%	98.2%
売店・レストラン等	97.6%	96.2%	90.6%	93.1%	93.5%	93.2%
教室・プログラム	97.4%	100.0%	98.3%	98.0%	98.6%	95.9%
満足度	98.3%	96.3%	96.2%	97.4%	97.1%	96.4%

3. サービスの安定性の評価(財務状況)

○県入域観光客数の増加に伴い、入場料及び売店等収入が増加し前年度比+13.4～17.4%となっており、収入計は約107億5,183万円で前年度比+22.1%となっている。

○入場者の増加に伴い印刷製本費や租税公課等の経費が増加するとともに、物価高騰や人件費の上昇により支出計は約105億282万円で前年比+33.6%となっているが、開場時間の短縮による人件費の削減や、警備員の配置見直し等により経費削減に取り組んでいる。

○令和6年度は令和5年度の収支差額から算出した歩合納付金（約7億5,954万円）を県に納付している。

(単位：千円)

		H30 (H31.2～3)	R1	R2	R3	R4	R5	R6	対前年度比
収入	入場料	820,029	4,299,207	667,076	806,899	3,110,719	4,634,762	5,441,149	117.4%
	売店等	592,691	3,492,945	580,997	656,769	2,764,059	3,862,516	4,378,969	113.4%
	大規模修繕分	13,648	118,911	747,267	152,584	61,281	301,634	923,976	306.3%
	県補助金・指定管理料			388,340	1,593,256	848,509	0	0	—
	その他	659	20,849	351,689	177,835	43,524	5,262	7,740	147.1%
	計①	1,427,027	7,931,912	2,735,369	3,387,343	6,828,092	8,804,174	10,751,834	122.1%
支出	管理運営経費	1,028,517	6,182,252	3,421,803	3,080,349	5,018,144	6,204,763	7,506,187	121.0%
	大規模修繕	13,648	118,911	747,267	152,584	61,281	301,634	923,976	306.3%
	固定納付金	225,949	1,409,060	388,340	275,298	488,582	1,159,267	1,159,267	100.0%
	歩合納付金	12,500	75,000	0	0	0	26,483	759,541	2868.0%
	自主事業	33,461	189,333	95,499	70,719	93,579	166,405	153,851	92.5%
	計②	1,314,075	7,974,556	4,652,909	3,578,950	5,661,586	7,858,552	10,502,822	133.6%
収支差		112,952	-42,644	-1,917,540	-191,607	1,166,506	945,622	249,012	26.3%

4. 総合評価

評価項目		評価指標	令和5年度 実績	事業計画 (目標値)	令和6年度 実績	前年比	計画比	評価 (点数)	取組改善案
成果指標	①利用状況	利用者数	2,956,092人	3,200,400人	3,438,536人	116.3%	107.4%	A (10)	・引き続き、国や県、北部地域等と連携した誘客活動や施設の魅力を伝える広報の強化を行うことで、さらなる国内外からの入場者数の確保を図る。
	②満足度	満足度	97.1%	90.0%	96.4%	99.3%	107.1%	S (20)	・今後も適切な維持管理・運営業務に努める。 ・利用者数の増加が混雑の原因となり、満足度の低下に繋がることが無いよう留意する。
財務指標	③財務状況	収益率	10.7%	-1.2%	2.3%	21.5%	-191.7%	A (5)	・入場者数の増加や売店等収入を含めた客単価の向上等により収入の確保を図り、同時に業務効率化による経費節減を進めることで、適切なコスト管理に努める。
活動指標	④重点取組事項	体験プログラムの充実	162,475人	—	151,474人	93.2%	—	—	・引き続き体験プログラムおよびイベント等の充実を図り、取組を継続するとともに体験機会の増加を図る。

※重点取組事項の「体験プログラム」については、動物の健康状態や天候による中止等もあるため目標値を定めていない。

総合評価	・利用者のニーズに合わせた効率的な施設運営を行なっている。引き続き体験プログラムやイベント等も活用し、魅力度・満足度の向上に取り組むと同時に、利用者増に対して混雑緩和対策等に取り組む、満足度の低下に繋がらないよう対策を行う必要がある。	A (35)
------	---	-----------

4. 総合評価(参考:評価基準)

評価	成果指標		財務指標	活動指標
	①利用状況	②満足度	③財務状況	④重点取組事項
	目標値に対する達成率	総合評価における満足度 (各評価項目の平均値)	収益率 (事業収支／収入合計)	目標に対する評価
S	110%以上	90%以上	—	目標を大きく上回る
A	100%以上、110%未満	80%以上、90%未満	0%以上	目標を概ね上回る
B	80%以上、100%未満	70%以上、80%未満	-5%以上、0%未満	目標を下回る
C	80%未満	70%未満	-5%未満	目標を大きく下回る

【各評価項目点数】

【各評価項目点数】

	① 利用状況	② 満足度	③ 財務状況	④ 重点 取組事項
S	20	20	—	10
A	10	10	5	5
B	0	0	0	0
C	-10	-10	-5	-5

	総合評価基準
S	40点以上 かつ各評価項目において C評価がないこと
A	25点以上
B	10点以上
C	5点以下

※海洋博覧会地区内施設では、重点取組事項の「体験プログラム」については、動物の健康状態や天候による中止等もあるため目標値を定めていない。