

令和6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5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6年8月6日（火）14:00～15:40
- 3 開催場所：沖縄県自治研修所 8階特別会議室（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5年度モニタリングの実施結果の検証について
- 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) 食物アレルギー対応について、手順書の内容不備に対する徹底がなされていなかったという認識に立って改善を進めること。
- (2) アンケートについて、QR コードで実施中のアンケートだけではなく、その他実施しているアンケートについても、モニタリングシートで表現できないか検討されたい。
- (3) 営業時間について、効率的に利益を上げ、安定的な財務運営に繋げるため、より弾力的な営業時間の組み方ができるような仕組みを検討されたい。
- (4) 苦情管理について、指定管理者の実施している内容がモニタリングシート上で表現できるようにすべきである。

また、観光部門の視点も重要と考えるため、本委員会への文化観光スポーツ部の同席を提案する。

## 9 主な質疑・意見

委員：アレルギー事故について、今回は患者が日本人だったが、外国人観光客が増えている中で、初期発生時の連絡方法や救急車の手配までの手順書は作成しているのか。

指定管理者：まず外国人対応のために、英語、中国語、韓国語などに対応できるスタッフが常駐している。また、事故発生時の初期対応は日本人でも外国人でも変わらず、館内に常駐している看護師が対応を行なう。  
今回の場合、手順に問題は無かったが、現場のレストランで、代替品を提供したという情報が共有されていなかったことに問題があったため、その場合は周知するようマニュアルの内容を更新した。

委員：内部統制の立場で考えると、最初に手順書等は整備されていたか、手順書等があるなら想定に漏れがあったのか、手順書等の改定は必要かを県が確認すべきだと考えるが、県はどのような対応をしたのか。

事務局：指定管理者からの報告を随時受け、県はこれにより確認を徹底していくといった対応を取った。具体的には、指定管理者が対応策として提示した職員研修実施の強化について、実施計画を確認し、一部研修では同席して内容の確認も行った。また、欠品時の対応手順については、指定管理者と県で再発防止の観点も踏まえて協議を行い、手順書の作成を行った。

委員：資料3 p.4にある「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」という前年度答申に対しては、どのようにモニタリングシートに書かれているのか。

事務局：モニタリングシートは県内の指定管理施設すべてで共通様式となっており、内部統制について記載できる部分がないため、今回は資料6として別途作成し配布した。

委員：それであれば資料3に、そのような対応をしたと書くべきだろう。

事務局：承知した。

委員：アンケートについて、QRコードやスマホで回答できるのは若者が多いかと思う。高齢者など、ここで回答をしていない年齢層は、どうなっているか。

事務局：年齢別の構成資料は参考資料3 p.1「b.年齢」に示している。

- 委員：この資料から 60 代以上の回答数が少ないと分かる。
- 委員：前年度よりもアンケートの回収数が増えたことは、指定管理者の取組の結果だと思うが、入場者数に対して、回答率の目標設定はしているのか。また、昨年度の答申は「回答率向上」を考えるべきとしているはずだがどうか。
- 指定管理者：回答率の目標を設定するとアンケートを取ることが目的となってしまう、こういったデータを取りたいのかが目的にならない。アンケートは目的に応じて複数実施しており、QR コードでのアンケート以外にも外国人を対象としたアンケートや、公園全体の利用実態調査なども行なっている。QR コードのアンケートは、自発的に回答したい層からしか回答が得られないため、それ以外の層の意見は得られない。こちらから能動的にデータをとるアンケートも実施することで、必要なデータを集め、水族館の運営を考える材料としている。
- 委員：アンケートは館内の 4 か所で実施しているようだが、同一人物が複数か所で回答をすることもあるのか。
- 指定管理者：それは分からないが、明らかにそのような回答があれば除外している。
- 委員：資料 4 p.2 売店・レストラン等について、令和 3 年度の状況で「座席数とメニューの制限をかけていたことが原因」とあるが、これは何か説明いただきたい。
- 事務局：新型コロナウイルス感染症への対策として、座席数を減らし、少人数のスタッフで回せるようにメニューの品数を減らすなどの対策を行った。
- 委員：QR コードでのアンケートにて利用者の声を拾うことは良いことだと思うので、館内 4 か所だけでなく、パンフレットやチケットの裏などに印刷してもよいのではないか。企業では、お客様の声や、まだお客様になっていない方の声を拾う努力をしているため、水族館も頑張っていたきたい。また衛生に関する考え方は、国によって違うことなどから、アンケートの項目を、「建物・設備の管理、衛生・清掃状態について」とひとくくりにするのではなく、清掃と衛生環境は別項目で扱ってみてはどうか。
- 指定管理者：水族館でも、以前はトイレや水周りの利用マナーに関して厳しい意見が多かったが、改善に向けた努力を行った結果、利用状況は良くなってきている。一方で、公園全体を見ると、まだ対応しきれていない場面もあるため、引き続きマナー向上の取り組みを行ないたい。
- 委員：QR コードのアンケートは、観光を楽しんでいる方がアンケートに答えるという作業のハードルが高い。回答者への特典やメリットなど、アンケートに答えていただく工夫があれば良いと思う。
- 事務局：ご指摘について、県と指定管理者と一緒に対応を考えていきたい。
- 指定管理者：現地でのアンケート回答のハードルが高いことは認識しており、アンケートにのらない意見を確認するため、SNS での声を分析するツールを導入しており、アンケートより圧倒的に多いデータが得られるため、毎日分析を行ないながらお客様の動向を把握する努力をしている。また、今年度から web チケットの購入時や web チケット利用者へ旅程終了後のタイミングでアンケートのメールを送付するなど、インタビュー形式でのアンケートも実施しており、より深い意見をとれるよう取組を進めている。様々な機会・形でお客様の声を集めるような努力をしているが、財団の事業全体として取り組んでいることと、指定管理業務で定められた業務内容として収集・報告すべきことは違いがあると考えているため、財団として拾った声も適宜、情報開示をしていきたい。

- 委員：令和4年度のチケット値上げに対するマイナス意見や、入館者数の抑制の傾向はあるか。
- 指定管理者：とくに無い。むしろこれでも安いという意見の方が多いと感じている。
- 委員：参考までに、財団が行ったアンケート等での良い評価や、取組を改善した例などがあれば教えていただきたい。
- 指定管理者：良い評価としては、プログラムの内容の評価が高い。これまでは広く浅く解説していたが、個人を対象にした専門性の高いプログラムが非常に高く評価されている。取組改善に繋がった例としては、外国人に対するアンケート結果から、国によって展示に求めることが違う傾向が明らかになり、誘客活動の参考になっている。一例として、タッチプールをやめたことに対して動物福祉の観点からポジティブな意見が得られた。
- 委員：国際会議の誘致について研究機関の方々と話をする際には、美ら海水族館は、研究者の視点からの説明をしてくれるのが他との違いといった話もあった。
- 委員：財務状況に関して、資料4p.3「開場時間の短縮で固定費を削減」といった記載があるが、開場時間を短くすると収入から費用を引いた利益が増えるということが言いたいのか。固定費は収入の増減にかかわらず発生する費用が一般的な定義だが、収入に比例している費用のことなのか、定義について教えていただきたい。
- 事務局：開場時間を短くすることで、お客様が少ない時間帯に、収入は減るが経費がかかる状況を改めることができる、ということを表現している。しかし、無闇に時間を短縮しているというわけではなく、MICEを開催するなど、指定管理者と調整して収入確保にも取り組んでいる。
- 指定管理者：開場時間を短縮していない頃は、季節によるMICEの需要の多寡、一般のお客様が多い時間帯と少ない時間帯などがうまくバランスが取れておらず、MICEの問い合わせがあっても、一般向けの開場時間であることからお断りしていた。しかし、一般のお客様が期待したほど伸びないといったことが生じていたため、一般のお客様が少ない時間には閉めてMICEを受け入れるなどの変更を行った。
- 委員：それであれば、会計の用語としては「固定費」ではなく「人件費」なので、訂正していただきたい。また、今の説明内容を資料に記載した方が良い。MICEやウェディングの受け入れを増やしていくことで、利益があがるだけでなく、知名度も上がり、職員のやる気も増えるのではないか。美ら海水族館の魅力は、学術的な説明があるところだと感じているため、MICEに参加された方が解説を聞いて、より発信していただけたら良いだろうと思う。資料を作成する際は、よりアピールするような文章にしていきたい。
- 事務局：承知した。
- 委員：先日、ナイトアクアリウムでのバイオリンの演奏に感動し、美ら海水族館の可能性を感じた。学術的なものだけでなく、観光という視点からのアピールをもっとしていただきたい。この委員会に県の観光の担当者も参加していただき、観光の視点からも水族館を見て、県外や国外にアピールするきっかけを一緒に探るべきである。
- 指定管理者：ナイトアクアリウムは、バイオリンの演奏者の技術だけでなく、演奏後に海外の方や子どもたちにバイオリンに興味を持ってもらえたのが印象的であった。水族館は、社会教育施設として、生き物だけではなく、音楽や芸

術等を幅広く学べる場であるべきことを再認識した。イベントを定例化することで、積極的な取組を継続して実施していきたい。

会長：アレルギー事故について、先ほどの話ではモニタリングシートに記載がないとのことだったが、モニタリングシート P. 42 の記載はそれに該当しないのか。

事務局：モニタリングシートには安全衛生管理の徹底という項目でアレルギー事故について記載しているが、庁内で定型化されている内部統制の評価シートの表をモニタリングシート上で確認できないため、別資料として作成している。

委員：料金徴収フロー図の資料について、このフロー図では内部統制上のリスクがどこにあり、どうコントロールされているのかが分からない。首里城のフロー図では、全体的な料金收受とオンラインツアー料金徴収の2種類に分かれているため参考にして欲しい。お金が入ってきたことと入場したことを突合できるフローでなければいけない。

事務局：承知した。

委員：指定管理者では、苦情管理の専門窓口を設けているのか。

指定管理者：苦情はメール、アンケート、電話など多方面から寄せられるため、窓口は分かれるが、総括して対応を検討するお客様の声委員会を設けている。

委員：苦情管理の仕組みがあるのであれば、モニタリングシートにも記述して欲しい。県のモニタリングマニュアルにも報告するようにと書かれているので、シートの中で項目を分けて記載すべきである。

事務局：承知した。

委員：大規模修繕について、説明スライドでは令和9年度まで計画が入っているが、そこまでは資材費や人件費などの高騰も見据えてのものか。

事務局：現時点では、そこまでは含めていない。社会情勢等による不確定要素については年度ごとに国と調整し、協議する。

委員：繰越が増えているのは、人件費高騰などの理由で入札不調などがあるのかと考えたが、そのような理由か。

事務局：令和5年度の繰越の増加は、オキちゃん劇場の屋根の修繕工事について、当初の想定より劣化が進んでいたことから設計変更したことが大きな理由である。

委員：調査研究は外部評価でも高い評価を受けているが、研究員の数が減っているという指摘がある。減っている理由や今後の研究状況や調査研究費の予算などについて教えてほしい。

指定管理者：研究員の数が減っている理由は、財政面ではなく理学部等の大学院生が減っているといった背景がある。また、財団として常に研究員を探しているが、要求する研究レベルに達する適任者が見つからないということが大きな原因となっている。

委員：研究に関する予算の獲得はどうか。

指定管理者：科研費は毎年少額だがコンスタントに獲得できている。環境保全に関する共同研究については、様々な企業から提案を受けているので、新たな研究費の獲得として、近い将来ファンドレイジングをできたらいいと考えている。

会長：答申内容はおおむね適切でよろしいか。→（全委員承認）

会長：改善を要望する部分については、

①アレルギー対応については、手順書の内容の不備に対する徹底がなされていないという認識に立って改善を進めること。

②アンケートについて、QRコードの利用の問題、QRコードだけではない方法などの意見があった。アンケートに関する記載内容をもう一度検討いただきたい。

③財務関係で、開場時間の短縮理由や固定費削減の説明は人件費削減が正しいのではないかという指摘があったので、記載内容を検討していただきたい。

④苦情管理についても、実施内容をモニタリングシート内で表現していただきたい。

そのほか、県の文化観光スポーツ部も観光サイドの視点を取り入れるため参加を検討して欲しいとの要望があった

委員：②のアンケートは、たくさん集めるための指摘ではなく、いろんな方法でアンケートを取っていることをもう少し説明してあげることが良いのではないか。③財務内容は、より効率的に利益を上げる形にしていくことが、安定的な財務運営に繋がる。より弾力的な開場時間の組み方を検討いただきたいという意味合いである。

委員：文化観光スポーツ部はMICEも担当されているので、その点からも、より多様な角度で話が進められるのではないか。

委員：料金フローについては、ブラッシュアップしていただきたいが、答申書に書くことではないと思うので、県で検討していただければと思う。

会長：諮問事項の答申書は事務局で作成し、後日各委員に確認いただく。

10 会議の公開状況：公開