

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄県国営沖縄記念公園内施設 (海洋博覧会地区内施設)	対象年度	令和5年度
------	--------------------------------	------	-------

【目次】

I. 履行確認・評価		
1. 維持管理業務		1
(1) 施設維持管理		
1) 維持修繕・保守点検		
2) 清掃		
3) 植物管理		
(2) 大規模修繕		
(3) 防犯・防災対策		
1) 事故・災害防止		
2) 安全点検		
(4) 利用者案内・警備		
2. 運營業務		12
(1) 利用実績		
1) 利用者数等		
2) 施設稼働率		
(2) 運営企画		
(3) 料金収受		
(4) 飼育展示		
1) 水族館内		
2) 海獣施設		
(5) 生物等管理		
(6) 調査研究		
(7) 普及啓発		
(8) 飲食・売店営業		
1) 飲食施設等		
2) 物販施設等		
3) 自動販売機及びコインロッカー		
4) 記念写真の撮影販売		
5) オンラインショップ(ECサイト)の運営		
6) 環境への配慮、SDGsに関する取組み		
(9) 広報・誘客		
(10) 受付・接客		
(11) 情報管理		
3. 自主事業		55
II. サービスの質の確認・評価		70
III. 財務状況の確認・評価		73
1. 事業収支		
(1) 収入		
(2) 支出		
2. 経営分析指標		
IV. 総合評価		76
1. 目標		
2. 評価結果		
附表 経営状況分析シート		77

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄県国営沖縄記念公園内施設 (海洋博覧会地区内施設)	対象年度	令和5年度
指定管理者	一般財団法人沖縄美ら島財団 指定期間: 令和5年2月～令和10年3月	所管課	土木建築部 都市公園課

I. 履行確認

1. 維持管理業務

(1) 施設維持管理

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
維持修繕・保守点検						
1)建物・設備等の維持修繕、保守点検 ①水族館 a.保守・点検・維持・修繕 建物・設備・工作物が常に安全で良好な状態を維持するため、法令に基づく点検等に加え、自主的に管理する項目を定め保守点検等を行い、適切に修繕等を実施する。	○	○	・巡視又は定期点検(各種法令及び建築保全業務共通仕様書等に基づく)を行い、不具合の発見や発生があった場合には当該個所の修繕を迅速、かつ適切に行った。	・設備日報、月報、ヒアリング等により確認した。 ・現地にて状況を目視確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。 ・全体的に老朽化が進んでおり、水槽関連の漏水は、稼働しながらの補修が難しいため、状況を注視しながら対応を検討する必要がある。 ・今後も継続して施設及び設備の状態を監視し、適宜補修・修繕を行う必要がある。
b.水槽の保守 水槽や漏水の状態は、独自に定める「水槽定期点検要領」により定期的に点検し、水中からの水漏れ補修やアクリルガラス研磨を適宜実施する。			・アクリルの大きな傷や劣化、歪み等について巡視等による点検を行った。4月10日に亀裂が生じたオキちゃん劇場治療プールのアクリルの取替えを8月に行った。 ・「サンゴ礁への旅」水槽、「熱帯魚の海」水槽、「黒潮の海」水槽の水漏れについて、漏水した海水が観覧に支障が出ないよう導水されているか、巡視等による点検を行った。			
c.水質管理 周辺海域において異常(台風接近及び海洋事故)が無い場合を通常状態とし、設計流量を基に過去実績に基づく独自の「水処理設備等運用基準」「海洋汚濁対策マニュアル」に従って、海水取水量の調整、取水ろ過器や展示槽ろ過器の機器操作を行い、水質を適切に管理する。			・海水取水量の調整、取水ろ過器や展示槽ろ過器の機器操作、適宜バルブ調整等を行い、透明度の確保と水質を適切に管理した。 ・適宜ろ過器の逆洗運転を実施した。また、「黒潮の海」給餌後の水槽内濁り復旧のため、給餌後に海水補給水ポンプを追加運転した。			
d.点検記録の作成・保管 独自の「点検マニュアル」により、法令・自主点検を遅滞なく正確に実施し、点検結果を記録し保管する。また、この記録をもとに管理台帳を作成し、必要に応じて追加修正を行う。 給水施設や電気施設の使用量について毎日計測し記録を行う。			・法令点検や自主点検といった定期点検のほか電気水道使用量の検針を行い、点検については記録を作成し保管している。 ・管理台帳を作成し必要に応じて追加修正を行った。			

e. その他 省エネ法に基づき、定期報告書の作成及び必要な基礎データの整理、エネルギー管理員の配置、効率的な機器の運転及び省エネ製品やトップランナー機器の導入等、省エネ活動により総電気使用量の削減に努め、エネルギー使用の合理化を図る。			・省エネ法にもとづき、定期報告書を作成し県へ提出した。 ・エネルギー管理員を配置した。 ・照明器具のLED化等のエネルギー使用の合理化を図った。			
②生物飼育施設等関連施設 水族館同様、各施設が常に安全で良好な状態を維持するため、法令に基づく点検に加え、自主的に管理する項目を定め保守点検等を行い、適切に修繕等を実施する。	○	○	・巡視又は定期点検(各種法令及び建築保全業務共通仕様書等に基づく)を行い、不具合の発見や発生があった場合には当該個所の修繕を迅速、かつ適切に行った。 ・2022年10月にあった、ウミガメ館メイン水槽の亚克力観覧側の漏水は止まっているため様子見中。次年度の大規模修繕(ウミガメ館改修)時に補修予定。 ・海水取水配管(口径500A)にライニング剥がれが原因の漏水が2箇所あったため、配管を取替えた。	・設備日報、月報、ヒアリング等により確認した。 ・現地にて状況を目視確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
③その他施設 水族館同様、各施設が常に安全で良好な状態を維持するため、法令に基づく点検に加え、自主的に管理する項目を定め保守点検等を行い、適切に修繕等を実施する。	○	○	・巡視又は定期点検(各種法令及び建築保全業務共通仕様書等に基づく)を行い、不具合の発見や発生があった場合には当該個所の修繕を迅速、かつ適切に行った。 ・8月17日 北ゲート駐車場エレベーター1号機で閉じ込めがあった。原因は、カゴ扉開閉ドア用駆動ベルトが切れたことでドアが開かず、異常をセンサーが検知し緊急停止。当日にベルトを取替えて運転を再開した。 ・令和6年1月にレストハウス便所への埋設給水配管で漏水が確認された。掘削が困難な箇所であることから、仮設配管にて給水を行っている。	・設備日報、月報、ヒアリング等により確認した。 ・現地にて状況を目視確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
2)運転・監視 ①水族館 中央監視盤等で日々の安全運転を確保し、適宜、巡回点検・保守等を行う。また、館内混雑時には滞留状況を確認し、館内を常に良好な状態を維持するため、適切に対応する。加えて、運転監視についての点検記録を適正に作成し保管する。	○	○	・水族館の中央監視室に配置した昼間7名夜間3名の運転・監視員により中央監視盤にて、生物飼育設備、空調和設備、電力量等の監視を行う等、日々の安全運転を確保した。また開場に向けて、照明点灯や空調機・昇降機等の稼働等を点検した。 ・開館中においては適宜館内を巡回し、こまめな空調管理に努めた。 ・上記、運転監視についての記録を作成し保管している。	・日報、月報、ヒアリング等により確認した。 ・現地にて状況を目視確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。

②生物飼育施設等関連施設 イルカショー演出のための機器操作及び管理を行う。また、生物飼育施設等関連施設の電気機械設備や通信映像設備等、運営に必要な機器の監視や適宜、巡回点検・保守等を実施し、安全運転を確保する。加えて、点検記録を適正に作成し保管する。	○	○	・オキちゃん劇場及びイルカラグーンでのイルカショー演出のための機器操作及び管理を行った。※9/1よりオキちゃん劇場は工事中のため機器操作等なし。 ・非常用発電所の中央監視室に配置した昼間3名(イルカ周辺担当2名・その他施設担当1名)夜間1名(イルカ周辺とその他施設)の運転・監視員により中央監視盤にて、生物飼育設備、空気調和設備、電力量等の監視を行う等、日々の安全運転を確保した。また開場に向けて、照明点灯や空調機・昇降機等の稼働等を点検した。 ・開館中においては適宜館内を巡回し、こまめな空調管理に努めた。 ・上記、運転監視についての記録を作成し保管している。	・日報、月報、ヒアリング等により確認した。 ・現地にて状況を目視確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
③その他施設 その他の施設に関して、電気機械設備や通信映像設備等、運営に必要な機器の監視や適宜、巡回点検・保守等を実施し、安全運転を確保する。加えて、点検記録を適正に作成し保管する。	○	○	・非常用発電所の中央監視室に配置した昼間3名(イルカ周辺担当2名・その他施設担当1名)夜間1名(イルカ周辺とその他施設)の運転・監視員により中央監視盤にて、生物飼育設備、空気調和設備、電力量等の監視を行う等、日々の安全運転を確保した。また開場に向けて、照明点灯や空調機・昇降機等の稼働等を点検した。 ・開館中においては適宜館内を巡回し、こまめな空調管理に努めた。 ・上記、運転監視についての記録を作成し保管している。	・日報、月報、ヒアリング等により確認した。 ・現地にて状況を目視確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
3)自家用電気工作物の維持管理 本業務区域内の各施設に設置された自家用電気工作物については、海洋博公園の電気工作物設置者(もしくはみなし設置者)から選任された電気主任技術者の指示に従い、「自家用電気工作物保安規定及び細則」を遵守し、自家用電気工作物の工事、維持及び運用に関する保安業務を行う。なお、電気主任技術者配置に係る応分の費用等について負担する。	○	○	・海洋博公園の電気主任技術者の指示に従い、「自家用電気工作物保安規定及び細則」を遵守し、自家用電気工作物の工事、維持及び運用に関する保安業務を行った。 ・電気主任技術者配置に係る応分の費用等について負担した。※公園全体で1名の電気主任技術者を国営が配置。海洋博公園高圧受変電設備 変圧器設備容量比率を基にした、62%分の人件費を負担。(国営エリア: 県営エリア=5,085KVA: 8,185KVA=38%: 62%)	・日報、月報、ヒアリング等により確認した。 ・現地にて状況を目視確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。

清掃						
建物清掃(建築物ねずみ等防除、調査の法令作業含む)及び植栽地等清掃は、令和5年度安全衛生管理計画に基づき実施する。また、園路の塵芥、空き缶及び土砂等の除去、雨水等による汚れを掃除し、必要に応じて水洗浄を行う。実施にあたっては、利用頻度等を考慮し、管理運営上必要な臨時清掃や特別清掃を行う。	○	○	- 令和5年度安全衛生管理計画に基づき、建物清掃及び植栽地等清掃を行った。 - 園路の塵芥、空き缶等の回収を行った。 - 土砂や雨水等による汚れ掃除、水洗浄は無かった。 - オキちゃん劇場前コケ落とし、水族館内壁面等ホコリ落とし等の臨時清掃を行った。	- 管理日誌、月報、ヒアリング等により確認した。 - 現地にて状況を目視確認した。	業務計画書のとおり適切に実施されている。	良好に実施できている。
植物管理						
令和5年度安全衛生管理計画に基づく樹木・地被・芝生の管理に加え、フラワーボール、壁面装飾、観葉植物や熱帯花木を用いて、期間を通じて南国らしい花修景を演出する。また、樹名板を設置し沖縄の草花や樹木の情報や解説の提供に努める。加えて、ジンベエザメ等展示生物をモチーフにした大型造形花壇の設置、海への眺望を際立てる植栽の整序等を行い、本施設に相応しいフोटスポットとなる景観を創出する。	○	○	- 令和5年度安全衛生管理計画に基づき、樹木・地被・芝生の管理に加え、フラワーボール、壁面装飾、観葉植物や熱帯花木を用いて、期間を通じて南国らしい花修景を演出した。 - 樹名板に加えサイネージにより、沖縄の草花や樹木の情報や解説の提供を行った。 - ジンベエザメ等展示生物をモチーフにした大型造形花壇や新たにイルカモザイクカルチャーや草花文字フレームを設置し、適宜草花の入替と灌水作業を行い、フोटスポットとなる景観を創出した。	- 管理日誌、月報、ヒアリング等により確認した。 - 現地にて状況を目視確認した。	業務計画書のとおり適切に実施されている。	良好に実施できている。

(2) 大規模修繕

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
大規模修繕						
(1)大規模修繕の立案協議 令和5年度大規模修繕年度実施計画のとおりとする。また、変更が必要な場合は事前に県と協議するものとする。			・県と協議を行い立案した令和5年度の大規模修繕について、下記の大規模修繕等工事の発注業務を行った。 令和4年度 水族館飼育用ポンプ整備業務(Pー3,Pー4) (11/17 県完了検査)	・事業計画書、ヒアリング等により確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・国や県の工事・設計基準等を遵守しながら大規模修繕を適切に実施し、要求される施設の性能を確保し良好に実施できている。 ・築20年を超え、近年見込んでいなかった修繕が生じているため、点検による早期把握に努めている。

(2)大規模修繕等工事(工事設計・監理含む)発注にかかる業務 大規模修繕にかかわる工事(工事設計・監理含む)の発注業務を行う。 業者選定にあたっては、「水族館の改修・新築の経験を有すること」「利用者の安全を最優先した万全な施工計画を立案できること」「突発的な故障や不具合に迅速かつ適切に対応できること」「価格面等で事業安定性に貢献できること」等を重要視する。なお、発注にあたっては、実施が同時期の類似工事は一つにまとめて発注、メーカーや複数社による見積等による価格精査、指名競争入札や一般競争入札等により経費縮減に努める。 (3)大規模修繕等工事業務、大規模修繕等工事設計・監理業務 全ての施設・設備・システム等を対象に要求性能、工期、安全等を確保した、品質確保体制のもと工事を実施する。また、必要に応じて工事設計者又は工事監理者を決定し、業務を実施する。	○	○	令和5年度 非常用発電所発電機点検整備業務(3/1 県完了検査) 令和5年度 水族館エスカレーター整備業務(3/29 県完了検査) 令和5年度 着水槽・ポンプ室取水ポンプ更新工事(4/30工事完了予定) 令和5年度 オキちゃん劇場観覧スタンド屋根等修繕工事(実施中) 令和5年度 陸上蓄養施設屋上防水・飼育デッキ改修工事(仮称)(次年度持ち越し) ・下記の工事設計者又は工事監理者を決定した。 令和5年度 大規模修繕実施設計等業務(3/29 県完了検査) 令和5年度 オキちゃん劇場観覧スタンド屋根等修繕工事監理業務(実施中)			
--	---	---	--	--	--	--

(3) 防犯・防災対策

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
緊急時における対応とマニュアル等の整備						
1)事故防止・迷惑行為等禁止 本施設の使用状況を適宜把握するとともに、必要に応じ、施設利用者に注意指導を行う等適正な管理に努める。	○	○	・施設の使用状況を監視モニター及び入退場管理システムを活用し適宜把握し、デジタル無線機等で他部署と連携して情報共有を行った。 ・団体客の集中時間等に一時的に混雑する時間帯があり、入場規制を実施した。 ・館内の混雑状況に応じ蛇行入場させる等、混雑緩和と危険防止に努めた。	・月報、ヒアリング等により確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。

2) 事故・震災等への対応マニュアル、職員参集・備品類準備 夜間早朝等の営業時間外も含め、事故及び台風等の自然災害・震災等への対応マニュアル、職員参集や連絡網について整備し、必要な備品等を準備する。また、緊急時に備えた訓練・研修を実施する。	○	○	・危機管理マニュアル及び特別警報・警報発令時等における園内状況の報告・点検マニュアルを活用し、非常時に備えた。 ・事故や震災等の緊急時に備え訓練を実施した。 4～3月：普通救命講習（心肺蘇生、AED使用訓練） 4～3月：消防部分訓練 6/27：消防総合訓練 2/26：消防夜間訓練 6/19：水槽漏水訓練 11/2：沖縄県広域地震・津波避難訓練 11/6：生物対象テロ訓練 11/30：非常参集訓練 12/6：テロ対策訓練・情報伝達・非常参集訓練（警察署・消防署合同） 12月：ポンプ講習・放水訓練	・月報、ヒアリング等により確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。 ・火災関連の訓練は、火災発生場所が分からない状況で実施している。 ・令和5年度から水槽に薬物を入れられた場合を想定した生物対象テロ訓練を実施しており、今後も様々な事態を想定した訓練を定期的に行う必要がある。
3) 事故・災害発生時における緊急体制の整備・対応 事故や災害が発生した場合は、緊急連絡体制に基づき迅速かつ的確に情報を伝達し、利用者の安全確保、避難誘導等を行う。負傷者が発生した場合は、迅速にその救済・応急処置をとり、現場の状況や社会的影響、瑕疵の有無等に応じて緊急度・重要度をランク付けした基準に基づき、速やかに県に報告する。	○	○	・負傷者が発生した場合は、迅速にその救済・保護の処置をとり、救急車要請があった場合は速やかに県に報告した。 【救急車要請】19件 ・9/25、カフェオーシャンブルーで発生した食物アレルギー事故は、瑕疵があることから沖縄県に報告、9/27には沖縄県担当者に現場の状況を確認してもらったと同時に原因究明と再発防止策について調整を行った。12/4、沖縄県に「カフェオーシャンブルーで発生した食物アレルギー事故に関する原因究明と再発防止策について」の報告書を提出した。	・月報、ヒアリング等により確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・アレルギー事故の発生要因は、商品欠品時の対応フローが作成されておらず、現場スタッフのみで対応を決定したことが考えられるため、欠品時の対応や現場スタッフと事務所職員の連絡体制を整理した。今後同様の事案を発生させないためにも、指定管理者において以下の再発防止策を整理し、スタッフ等に周知徹底する。 ①食物アレルギーに関する教育の充実、②対応手順書等の作成、③報告・連絡・相談の徹底、④店舗スタッフの適正な人員配置、⑤情報共有の迅速化 ・県は指定管理者による再発防止策の取組状況を適宜確認する。
点検・監視、衛生管理						
1) 法令に基づく項目 空気調和関連機器、消防設備、昇降機、自家用電気工作物等における法令に基づく点検について、必要資格を持つ技術者等を配置し、遅滞なく確実に実施する。	○	○	・法令や建築保全業務共通仕様書等にもとづき、必要資格を持つ技術者により点検を行った。	・月報、ヒアリング等により確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。 ・今後も安全衛生管理計画に基づき、法定点検、自主点検を継続実施する。

2)自主管理項目 冷熱源機器、水処理設備、展示設備、電灯動力設備、電話設備、車椅子、防犯カメラ、自動ドア、外灯、発券機システム等において、自主点検項目を定め、遅滞なく確実に実施する。また、食品等衛生管理にかかる自主管理項目を定め、衛生管理、衛生点検、教育等を実施する。	○	○	・法令や建築保全業務共通仕様書等に定めのない設備機器等については、自主管理(点検要領)を定めて点検を行った。 ・食品等衛生管理にかかる自主管理項目を定め、衛生管理、衛生点検、教育等を実施した。	・月報、ヒアリング等により確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。 ・今後も安全衛生管理計画に基づき、法定点検、自主点検を継続実施する。
3)記録の作成・保管 管理の記録を作成し保管する。また、この記録をもとに管理台帳を作成し、必要に応じて追加修正を行う。	○	○	・点検記録を作成し保管した。 ・点検記録から不具合内容を抽出し管理台帳を更新した。	・月報、ヒアリング等により確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。 ・今後も安全衛生管理計画に基づき、法定点検、自主点検を継続実施する。

(4)利用者案内・警備

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
接遇・多様な利用者サービス						
1)接遇マニュアルによる基本対応と臨機応変な対応 独自の従業員ガイドブックや接遇マニュアルにより、スタッフ全員が挨拶・身だしなみ・接客・苦情対応・電話対応・案内誘導・近隣施設案内等の基本について共通認識を持って対応するとともに、お客様の要望に合わせ、臨機応変に案内誘導を行う。	○	○	・従業員ガイドブックや接遇マニュアルにより、スタッフ全員が挨拶・身だしなみ・接客・苦情対応・電話対応・案内誘導・近隣施設案内等の基本について共通認識を持って対応した。 ・お客様の要望に合わせ、臨機応変に案内誘導を行った。	・日報、案内員配置表、ヒアリング等により確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
2)実務研修と資格取得の奨励 接客・接遇、外国語等の実務研修を実施するとともに、「サービス接遇実務検定」「サービス介助士資格」等の資格取得を推奨し、サービスの質の向上を図る。	○	○	・新規採用者を対象とした接遇に関する内部研修を実施し、職員のスキルアップに努めた。 ・11月に「サービス接遇実務検定」「サービス介助士資格」の資格取得を奨励し、サービスの質の向上に努めた。	・ヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
3)適切な混雑時対策 スタッフへ団体予約情報を周知し事前対策を行うほか、入場管理システムによる館内滞留状況を把握し、多客時はマニュアルに従って入場規制等を実施する。また、混雑軽減のため事前にホームページや美ら海アプリで情報提供を行う。	○	○	・スタッフミーティングを実施し、団体予約状況の確認及び繁忙時に備えスタッフの配置を強化し利用者に対する満足度の向上に努めた。 ・施設の使用状況を監視モニター及び入場者管理システムを活用し適宜把握し、デジタル無線機等で他部署と連携して情報共有を行った。 ・団体客の集中時間等に一時的に混雑する時間帯があり、入場規制を実施したが、苦情等はなかった。 ・館内の混雑状況に応じ蛇行入場させる等、混雑緩和と危険防止に努めた。	・ヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。

4)迷子への対応 迷子や迷い人の発生時には、国営公園管理業務受託者との連絡体制の下、園内放送や無線により情報を共有のうえ連携して捜索を行い、状況によってはスタッフによる園外周辺の捜索や警察への依頼等、臨機応変に対応する。	○	○	・迷子や迷い人の発生時には、国営公園管理業務受託者との連絡体制の下、園内放送や無線により情報を共有のうえ連携して捜索を行った。	・月報、ヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
5)苦情や不当要求に対する対応 利用者からの苦情等のうち、調整・検討を必要とする案件への対応は、職員間で共通認識を持ち、誠実に対応する。また、不当要求への対応は、利用者の意見等を聴取し事実関係を確認したうえで、法令に基づき一貫した対応を行う。なお、必要に応じて、財団本社や警察等、関係機関と連携し対応する。	○	○	・利用者からの苦情等のうち、調整・検討を必要とする案件への対応は、職員間で共通認識を持ち、誠実に対応した。 ・不当な要求は無かった。	・月報により確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
バリアフリー対応						
1)ソフト・ハード両面からの対応策 障害者、高齢者、幼児、海外客等、多様な利用者層に対し、全ての利用者が快適に楽しく過ごせるよう、多言語対応や車いすの貸出、サービス介助士資格を持つ案内員によるヒューマンサポート等を行う。また、顕在的ニーズへの対応に加え潜在的ニーズを発掘することで、ソフト・ハード両面の更なる改善や充実、管理運営に活用する。	○	○	・全ての利用者が快適に楽しく過ごせるよう、多言語対応や車いすの貸出、サービス介助士資格を持つ案内員によるヒューマンサポート等を行った。 ・館内アンケートや日々の接客等から収集したお客様の声に対して情報共有を図り管理運営に活用した。	・月報により確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
2)多様な利用者に対応したインクルーシブデザイン思考の取入れ 利用者が求めている顕在的なニーズへの対応は、リードユーザー(障害者、高齢者、幼児、海外客等)とともに、多種多様な潜在的ニーズを発掘する調査を行い、本施設の改善やスタッフ教育等の運営に活用する。	○	○	・WEBアンケートを継続して実施し、お客様からの意見等を取りまとめ、多種多様な潜在的ニーズを発掘し、職員間で共有するとともにより分かりやすく案内に努めるようスタッフ教育等で改善・活用を行った。	・月報により確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
3)メイク・ア・ウィッシュ等団体の受入れ 難病と闘う子どもたちの夢をかなえる活動に協力し、利用を希望する子どもたちの受入れを行う。	○	○	・メイク・ア・ウィッシュ オブジャパン(ウィッシュチャイルドとご家族)の受入れを5件行った。	・月報により確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。

適切な案内員配置						
1)案内員の役割(案内・利用者サービス・盗難・拾得物・遺失物・災害等への対応 利用者等の案内や苦情・要望、迷子、盗難、事故、拾得物・遺失物、災害等の非常時に適切に対応できるよう、マニュアルに基づく対応や接遇マナー研修、防災訓練等を受けた案内員を適切に配置する。	○	○	・マニュアルに基づく対応や接遇マナー研修、防災訓練等を受けた案内員を適切に配置した。	・月報により確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
2)混雑時や緊急時の増員体制 催事の実施日・団体予約状況等により予め混雑が予想される日や、天候の急変、災害発生時等の緊急時に、案内員等を増員し対応する。	○	○	・催事の実施日には増員を行い、混雑時や緊急時等においては事務所スタッフにより応援に行くなど臨機応変に対応した。 【ゴールデンウィーク期間】5/1～5/7 【サマーフェスティバル】7/15	・月報、ヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
警備業務						
1)適切な警備体制の構築による安全・安心の確保 独自のマニュアルを基に、事件・事故対応を行うほか、監視システムにより24時間体制での防犯・防災に取り組む。また、警察署と連携してテロを想定した訓練等を実施し、誰もが安全・安心に利用できる公園環境づくりを行う。	○	○	・マニュアルを基に、駐車場内での事故発生時には駐車場内配置の警備員により適切に対応を行った。 ・警備員は24時間配置とし、夜間はモニター監視業務を行った。 ・12月に海洋博公園全体でテロ訓練を実施した。	・月報により確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
2)警備員の配置、案内員と連携した業務実施 水族館館内やオキちゃん劇場等、混雑が見込まれる施設で、事件や事故等が発生することを未然に防ぐために、警備員で巡回を行う。また、水族館事務所職員や案内員と無線等を活用し業務を実施する。	○	○	・事件や事故等を未然に防止するため、定期的に職員並びに警備員で巡回を行った。 ・水族館事務所職員や案内員と無線等を活用し業務を実施した。	・月報により確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
駐車場運営						
1)安全で効率的な入庫誘導 ①立哨指導による入庫誘導 無線等により入庫状況の伝達を迅速に行い、利用者の安全と快適な駐車場利用を提供する。			・無線等により入庫状況の伝達を迅速に行い、利用者の安全と快適な駐車場利用を提供した。	・ヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。

②データに基づく注意喚起の実施 安全かつ利便性の向上のため、これまで蓄積された駐車場管理に関するデータを活用し、場内の照明の増設及び照度等の見直し、誘導看板の電光化、路面の矢印表示の蛍光化等を実施する。	○	○	・駐車場管理に関するデータを整理・活用し、安全かつ利便性の向上のため路面表示の見直し等を行った。(誘導用の矢印表示の電光化を行った。)			
③ICTを活用した効率的な駐車場案内及び情報提供 道路交通情報通信システム(VICS)と連動した満空情報等の駐車場情報をホームページやスマートフォンアプリで配信し、スムーズな誘導案内と駐車場内の安全確保を行う。また、駐車場内外の表示に多言語やピクトサインを活用し、駐車場まで円滑に誘導を行う。			・道路交通情報通信システム(VICS)と連動した満空情報等の駐車場情報をホームページやスマートフォンアプリ等へリアルタイムで提供し、スムーズな誘導案内と駐車場内の安全確保を行った。 ・駐車場内外の表示に多言語やピクトサインを活用し、駐車場まで円滑に誘導を行った。			
2)混雑時・満車時の対応 ①地域と連携した駐車場確保や混雑時の警備員増員 大型催事の実施日や予め混雑が予想される日については、国営公園管理業務受託者と連携し、近隣での臨時駐車場の確保に努める。また、警備員等を増員し駐車場誘導を行う。			・大型催事の実施日に国営公園管理業務受託者と連携し、近隣での臨時駐車場の確保を行い、警備員を増員し駐車場誘導を行った。 7/15:海洋博公園サマーフェスティバル実施	・月報、ヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
②公共交通機関と連携した混雑緩和策の実施 高速バスや周遊バス等の公共交通機関と連携し、利用者の利便性向上と道路混雑緩和に努める。	○	○	本部町が実施する本部町内周遊バス事業に対し、海洋博公園、沖縄美ら海水族館の告知協力を実施した。 事業実施期間:2023年7月1日～2024年2月4日			
③国営公園駐車場への駐車車両の分散化 立体駐車場の満車時や水族館内の混雑時には、立体駐車場の利用規制を行い、国営公園管理業務受託者と連携し、国営公園駐車場へ車両を誘導案内することで、駐車車両の分散化を行う。			・立体駐車場の満車時や水族館内の混雑時には、立体駐車場の利用規制を行い、国営公園管理業務受託者と連携し、国営公園駐車場へ車両を誘導案内することで、駐車車両の分散化を行った。			