

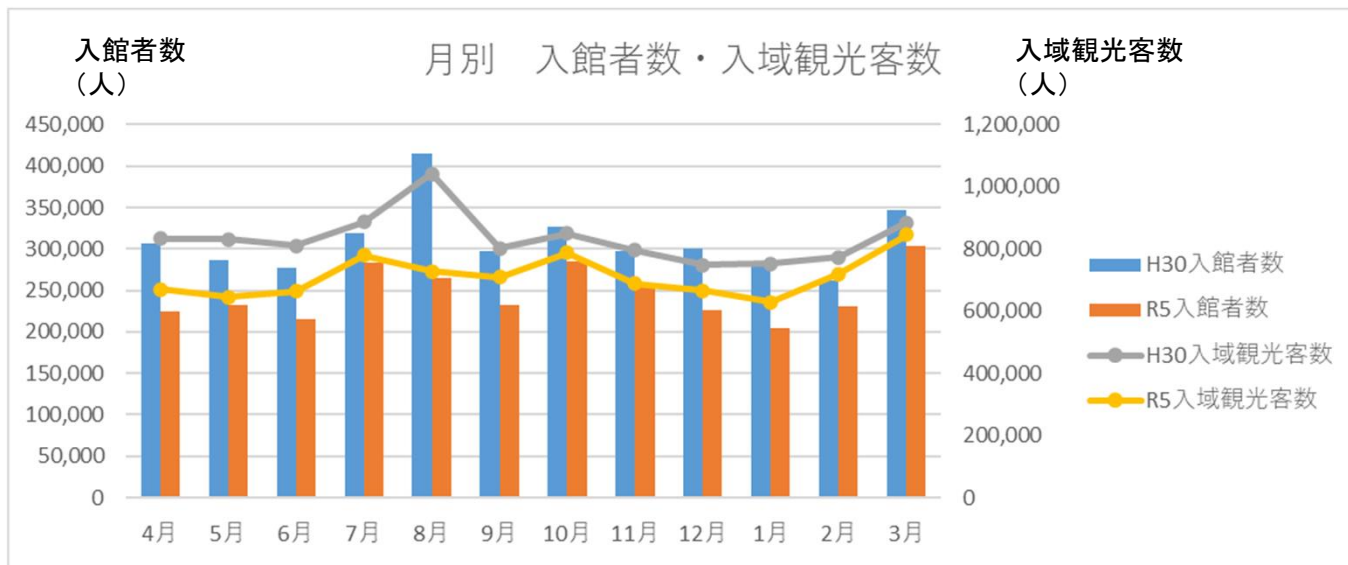
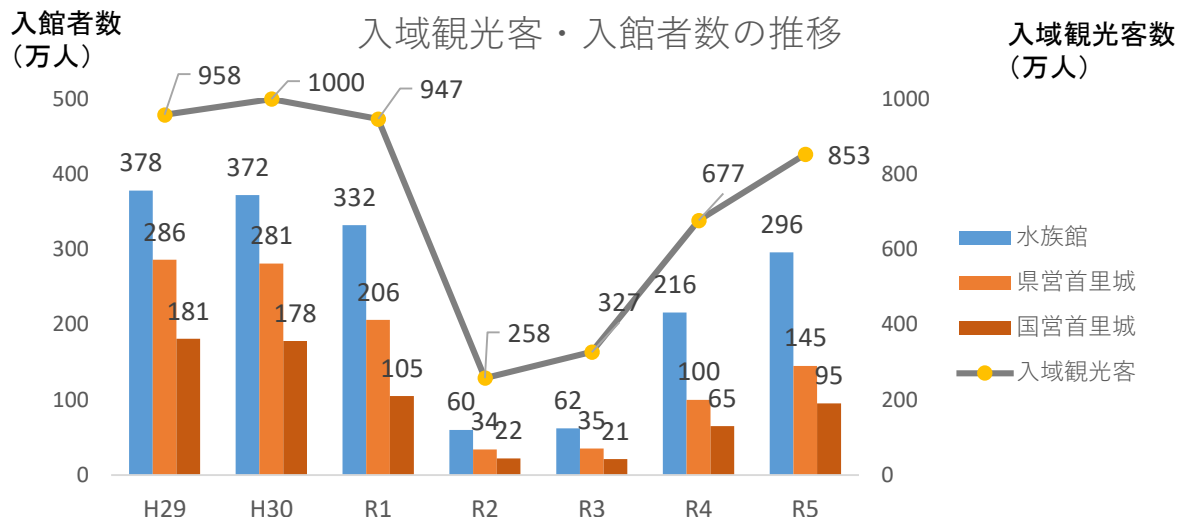
海洋博覧会地区内施設 令和5年度モニタリング実施結果の概要

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6年8月6日 沖縄県都市公園課

1. 入域観光客と入館者の推移

○令和5年5月8日に新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行したことや、全国旅行支援等による需要喚起により入館者数が大幅に回復し、前年度比+36.6%（入域観光客+25.9%）、平成30年度比-20.5%（入域観光客-14.7%）となった。

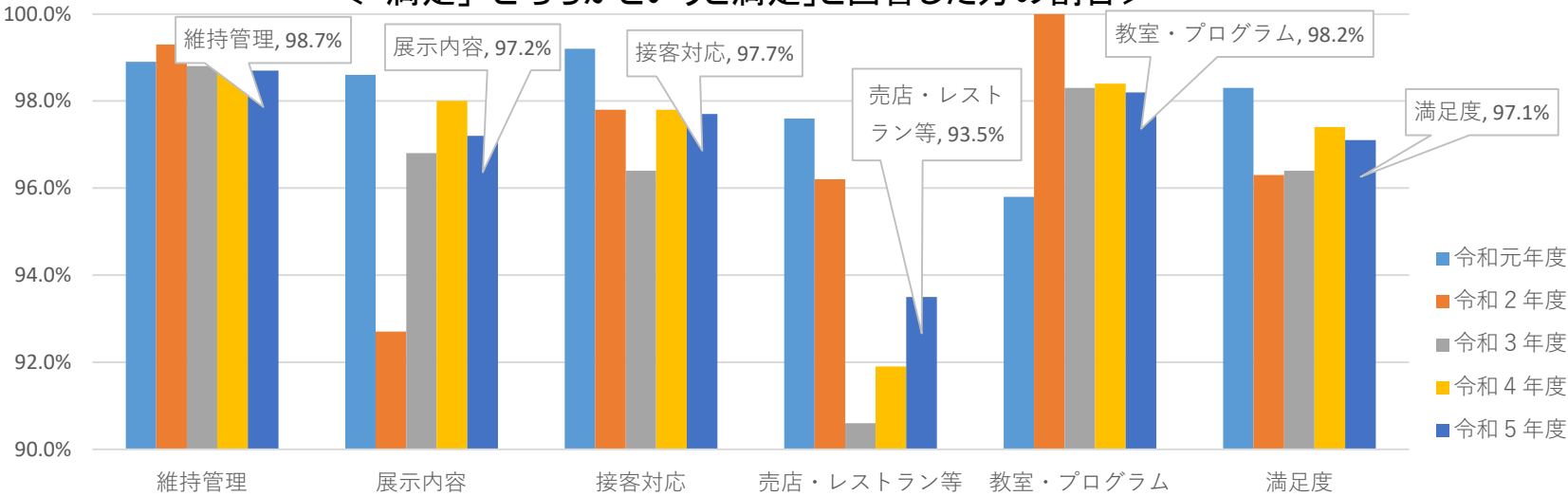


2. サービスの質の評価(利用者アンケート結果)

アンケートの手法と結果

- 4か所でQRコードを提示し、回答は常時受付。回答件数は、R5年度合計で1,971件。(前年度比+624件)
- 全てのカテゴリーでコロナ前(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。
- 売店・レストラン等については、令和3年度以降、評価が90%台前半で推移しており、座席数とメニューの制限をかけていたことが原因と推測。R5.5.8以降、コロナ前と同じ環境に戻しており、満足度は回復傾向にある。

＜「満足」「どちらかという満足」と回答した方の割合＞



	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
維持管理	98.9%	99.3%	98.8%	98.7%	98.7%
展示内容	98.6%	92.7%	96.8%	98.0%	97.2%
接客対応	99.2%	97.8%	96.4%	97.8%	97.7%
売店・レストラン等	97.6%	96.2%	90.6%	91.9%	93.5%
教室・プログラム	95.8%	100.0%	98.3%	98.4%	98.2%
満足度	98.3%	96.3%	96.4%	97.4%	97.1%

3. サービスの安定性の評価(財務状況)

- 新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことに伴い入場者数が増加したことから、入場料及び売店等収入は、前年度比+39.7~49.0%となっており、収入計は約88億400万円で前年度比+28.9%となっている。
- 物価高騰や人件費の上昇に伴い、支出計は約77億5,800万で前年比+38.8%となっているが、開場時間の短縮による固定費の削減や、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5年度は令和4年度(R5.2~3)の収支差額から算出した歩合納付金(約2,648万円)を県に納付している。

(単位：千円)

		H30 (H31.2~3)	R1	R2	R3	R4			R5	対前年度比 増減額	対前年 度比
						(R4.4~R5.1)	(R5.2~3)	(年度計)			
収入	入場料	820,029	4,299,207	667,076	806,899	2,346,946	763,773	3,110,719	4,634,762	1,524,043	149.0%
	売店等	592,691	3,492,945	580,997	656,769	2,196,400	567,659	2,764,059	3,862,516	1,098,457	139.7%
	大規模修繕分	13,648	118,911	747,267	152,584	55,973	5,308	61,281	301,634	240,353	492.2%
	県補助金・指定管理料			388,340	1,593,256	848,509	0	848,509	0	-848,509	0.0%
	その他	659	20,849	351,689	177,835	41,738	1,786	43,524	5,262	-38,262	12.1%
	計①	1,427,027	7,931,912	2,735,369	3,387,343	5,489,566	1,338,526	6,828,092	8,804,174	1,976,082	128.9%
支出	管理運営経費	1,028,517	6,182,252	3,421,803	3,080,349	3,944,386	1,073,758	5,018,144	6,204,763	1,186,619	123.6%
	大規模修繕	13,648	118,911	747,267	152,584	55,973	5,308	61,281	301,634	240,353	492.2%
	固定納付金	225,949	1,409,060	388,340	275,298	301,194	187,388	488,582	1,159,267	670,685	237.3%
	歩合納付金	12,500	75,000	0	0	0	0	0	26,483	26,483	
	自主事業	33,461	189,333	95,499	70,719	74,474	19,105	93,579	166,405	72,826	177.8%
	計②	1,314,075	7,974,556	4,652,909	3,578,950	4,376,027	1,285,559	5,661,586	7,858,552	2,196,966	138.8%
収支差		112,952	-42,644	-1,917,540	-191,607	1,113,539	52,967	1,166,506	945,622	-220,884	81.1%

4. 総合評価

評価項目		評価指標	令和4年度実績	事業計画 (目標値)	令和5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	2,164,514人	2,810,000人	2,956,092人	136.6%	105.2%	A (10)	・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	97.4%	90.0%	97.1%	99.7%	107.8%	S (20)	・今後も適切な維持管理・運営業務に努める。 ・利用者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ないように、利用者の分散化を図る取組を行う。
財務指標	③財務状況	収益率	17.1%	4.5%	10.7%	62.6%	237.8%	A (5)	・施設の魅力向上により入場者の確保に努めると同時に、業務効率化による経費節減を進めることで、効率的な支出を行う。
活動指標	④重点取組事項	体験プログラムの充実	139,099人	—	162,475人	116.8%	—	—	・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て開場時間を変更するなど、閉館後にMICEやウェディングの受入れ等を行うことで効率的な施設運営を行った。 ・引き続き体験プログラムの充実やオンラインイベント等を活用し、魅力度アップや満足度向上に取り組むと同時に、国外からの利用者も増加していることから、体験プログラムの多言語対応に向けた検討を行う必要がある。 ・施設の適正な維持管理について、継続して職員研修を行い、報告・連絡・相談の徹底に取り組む必要がある。	A (35)
------	---	-----------