

令和2年度指定管理者制度運用委員会における沖縄県営都市公園の
令和元年度指定管理者モニタリングの検証結果

1 日 時 令和2年8月5日（水）～6日（木）

2 場 所 県庁11階第4会議室 他4箇所

3 出席者 委 員：5名

（委 員）沖縄女子短期大学 総合ビジネス学科 教授 渡久地 啓

（委 員）沖縄税理士会 税理士 西里 恵里紗

（委 員）一般社団法人沖縄県建築士事務所協会 監事 當山 勝史

（委 員）一般社団法人沖縄県PTA連合会 会長 伊禮 靖

（委 員）公益財団法人沖縄県老人クラブ連合会 常務理事 新城 智美

4 議 事

沖縄県営都市公園（県営首里城公園）の令和元年度指定管理者モニタリング実施結果の検証

5 検証内容

- ① 指定管理者及び県が実施するモニタリングは適正になされているか
- 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

6 議事の概要

沖縄県営都市公園（県営首里城公園）のモニタリングについて、大きな指摘は無かった。

7 審議事項（主な質疑応答） ○：委員 ■：都市公園課

- 当公園のみでないが、コロナの影響から、県外からの旅行者も減り、県外からの利用者も減ることが想定される。そういった中で、情報発信を積極的に行う、施設を充実させるなど今後は県内利用者向けの対応を強化していく必要があるのではないかと。
- すぐに全ての公園の施設の修繕や設備の充実を一律に図ることは難しいが、危険性・利便性などを検討し優先順位をつけ、順次整備等を行っていきたい。
- ホームページを拝見したが、非常に洗練されており好印象を受けた。利用者側にとっても情報を引き出しやすいと思う。
- 今後も好評な部分は継続し、改善できる部分はアンケート等を参考にしながら改善に向けて取り組んでいきたい。

労働条件等自主点検表

施設名	首里城公園
指定管理者名	一般財団法人 沖縄美ら島財団

※ 以下の確認事項に従い、指定管理者による確認結果欄の該当する箇所には○を付け、記入が必要な箇所については記入願います。

確認事項	指定管理者による確認結果																									
<p>1 労働条件の明示 労働契約を締結するに当たり、労働時間、賃金、退職(解雇の事由を含む。)、安全衛生等の労働条件を労働者に対し明示していますか。この場合において、労働時間、賃金等に関する事項について書面を交付していますか。</p> <p>労働契約の締結時には、パートタイム労働者を含むすべての労働者に対し労働時間、賃金、退職(解雇の事由を含む。)、安全衛生等の労働条件を明示しなければなりません。特に、労働契約期間、有期労働契約を更新する場合の基準、始業・終業の時刻、所定時間外労働の有無等、約定賃金の決定、計算、支払の方法及び賃金の締切り、支払の時期等、退職(解雇の事由を含む。)については、書面を交付しなければなりません[労働基準法(以下「法」といいます。)第15条]</p>	就業規則、労働条件通知書を交付して労働条件全般について明示している	労働条件全般について口頭で明示するとともに、労働時間、賃金等に関する事項については書面を交付している	労働条件全般について口頭で明示しているが、書面の交付はしていない	労働時間、賃金等の労働条件の一部についてのみ口頭で明示している	労働契約締結時には明示していない																					
	①	2	3	4	5																					
	(3～5については、改善が必要です)																									
<p>2 就業規則 就業規則(労働時間、休日、休憩、休暇、賃金の定め方及び支払方法、退職(解雇の事由を含む。)等、労働条件の具体的細目を定めた規則)を作成していますか。また就業規則の内容が実際の勤務の状況に合っていますか。</p> <p>常時10人以上の労働者(パートタイム労働者を含む。)を使用する事業場では、就業規則を作成し、所轄労働基準監督署長へ届け出なければなりません(法第89条) また、常時各作業場の見やすい場所への掲示、備付け、書面の交付又は電子機器の設置等により労働者に周知させなければなりません(法第106条)</p>	常時使用する労働者は10人未満である。	常時使用する労働者が10人以上である																								
		作成して監督署に届け出てあり、内容も実情に合っている	作成して監督署に届け出てあるが、内容が実情に合っていない	作成してあるが、監督署に届け出ていない	作成していない																					
	1	②	3	4	5																					
	(3～5については、改善が必要です)																									
<p>3 所定休日 所定休日をどのように定めていますか。</p> <p>休日は少なくとも毎週1日又は4週間を通じ4日を与えなければなりません(法第35条)</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3">週休2日制</th> <th colspan="2">週休1日制</th> <th>その他</th> </tr> <tr> <th>完全(毎週)</th> <th>月3回</th> <th>隔週</th> <th>月1～2回</th> <th>週1日</th> <th>4週4日</th> <th>4週3日以下</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">①</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">7</td> </tr> </tbody> </table>						週休2日制			週休1日制		その他	完全(毎週)	月3回	隔週	月1～2回	週1日	4週4日	4週3日以下	①	2	3	4	5	6	7
週休2日制			週休1日制		その他																					
完全(毎週)	月3回	隔週	月1～2回	週1日	4週4日	4週3日以下																				
①	2	3	4	5	6	7																				
	(7については、改善が必要です)																									

4 年次有給休暇
年次有給休暇についてはどのように取り扱っていますか。

年次有給休暇は、6ヶ月間継続勤務し、全労働日の8割以上を出勤した労働者については10労働日、以降1年ごとに付与日数を増加しなければなりません(法第39条)

法定どおりの年次有給休暇を与えている	年次有給休暇を与えているが、付与日数が法定を下回っている	年次有給休暇を与えていない
①	2	3

(2、3については改善が必要です)

※年次有給休暇の法定の付与日数表(週所定労働日数が5日以上、又は、週所定労働時間が30時間以上の労働者の場合。)

勤続年数	0.5	1.5	2.5	3.5	4.5	5.5	6.5以上
付与日数	10	11	12	14	16	18	20

※なお、月30時間未満の労働者は比例付与することとされています。

5 健康診断
定期健康診断を実施していますか。

常時使用する労働者については、年1回定期的に健康診断を行わなければなりません(労働安全衛生法第66条)。
なお、深夜業を含む業務等に常時従事する労働者に対しては6月以内ごとに1回定期的に健康診断を行わなければなりません(労働安全衛生規則第45条)

毎年1回以上定期的に行っている	年によって行ったり行わなかったり一定しない	行ったことがない
①	2	3

(2、3については、改善が必要です)

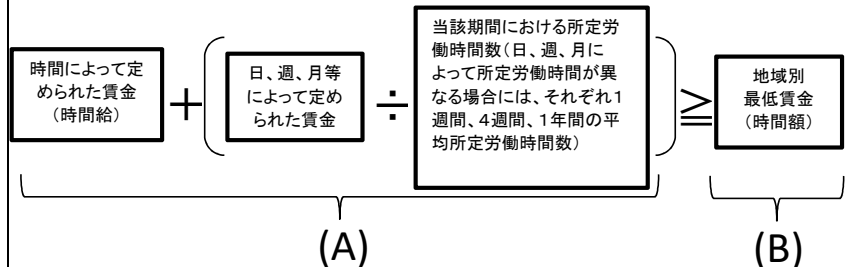
6 最低賃金
地域別最低賃金以上の賃金を支払っていますか。

なお、地域別最低賃金には次の賃金は含まれません。
① 臨時に支払われる賃金(結婚手当等)
② 1月を超える期間ごとに支払われる賃金(賞与等)
③ 所定外・休日・深夜の労働に対して支払われる割増賃金
④ 精皆勤手当、通勤手当、家族手当

支払っている	支払っていない
①	2

(2については、改善が必要です。)

【支払う賃金(A)と地域別最低賃金(B)の比較方法】



7 割増賃金
時間外労働・休日労働又は深夜労働を行わせた場合に、その時間に対する割増賃金は、どのように支払っていますか。

法定労働時間を超える時間外労働については、2割5分以上、法定休日における休日労働については3割5分以上、深夜労働(午後10時から翌日午前5時の間の労働をいいます。)については2割5分以上の割増賃金を支払わなければなりません(法第37条)。

時間外労働・深夜労働について

2割5分以上の割増率にしている	2割5分未満の割増率にしている	時間外労働又は深夜労働をさせているが、支払っていない
①	2	3

(2、3については改善が必要です。)

※割増賃金の基礎となる賃金には、家族手当、通勤手当、別居手当、子女教育手当、住宅手当、臨時に支払われた賃金、一箇月を超える期間ごとに支払われる賃金は算入しません。

休日労働について

3割5分以上の割増率にしている	3割5分未満の割増率にしている	休日労働をさせているが、支払っていない
①	2	3

(2、3については改善が必要です。)

8 雇用保険の加入について

確認事項	従業員数	うち雇用保険加入従業員数	うち雇用保険未加入従業員数
当該指定管理施設で勤務する従業員の雇用保険加入状況	127	127	0

確認事項	指定管理者による具体的な取組内容
従業員の雇用保険加入に関する取組	雇用される労働者は全て加入している

確認事項	未加入とする理由
従業員に雇用保険未加入者がいる場合の未加入理由	

※調査対象となる従業員は、雇用形態(正社員、派遣社員、契約社員、パートタイマー等)に関わらず、当該指定管理施設において指定管理者と雇用契約を結ぶ指定管理業務にもつぱら従事する従業員(平成〇年3月末における業務全体のうち、当該業務の割合が概ね50%以上の従業員)となります。

9 健康保険・厚生年金保険の加入について

確認事項	従業員数	うち健康保険加入従業員数	うち健康保険未加入従業員数	うち厚生年金保険加入従業員数	うち厚生年金保険未加入従業員数
当該指定管理施設で勤務する従業員の健康保険・厚生年金保険加入状況	127	124	3	124	3

確認事項	指定管理者による具体的な取組内容
従業員の健康保険・厚生年金保険加入に関する取組	加入要件を満たした方は全て加入している

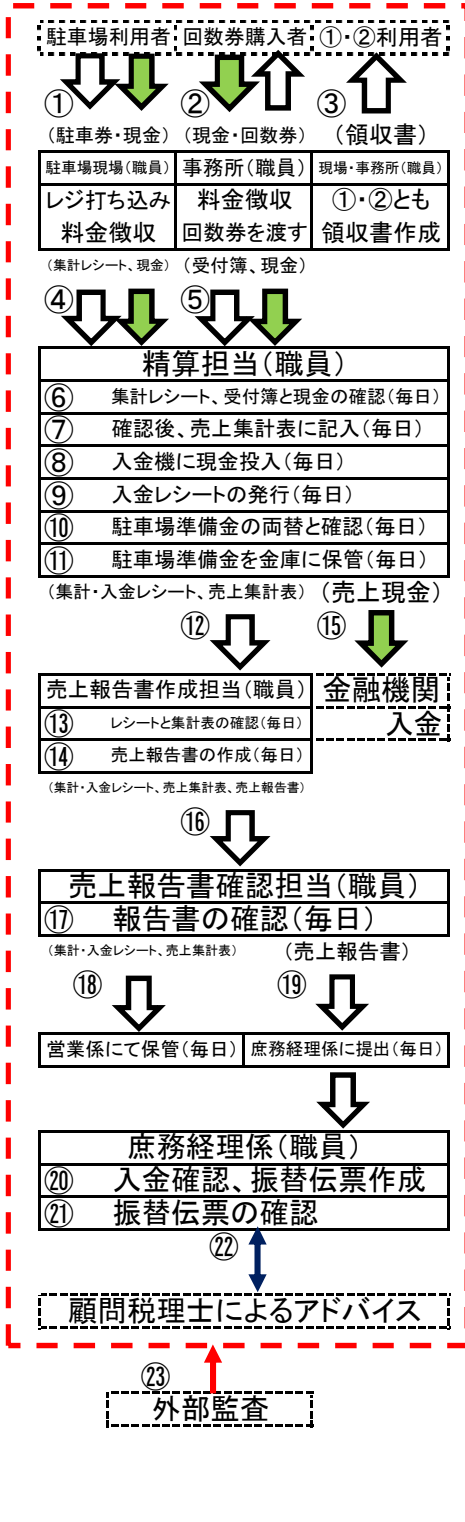
確認事項	未加入とする理由
従業員に健康保険・厚生年金保険未加入者がいる場合の未加入理由	加入要件を満たしていない方は未加入としている

※調査対象となる従業員は、雇用形態(正社員、派遣社員、契約社員、パートタイマー等)に関わらず、当該指定管理施設において指定管理者と雇用契約を結ぶ指定管理業務にもつぱら従事する従業員(平成〇年3月末における業務全体のうち、当該業務の割合が概ね50%以上の従業員)となります。

料金徴収フロー図

利用料金の名称	駐車場利用料金	施設の名称	首里城公園
---------	---------	-------	-------

フロー図	利用料金の種類と金額																		
<p> …… 職員等 …… 職員等以外 …… 書類等の流れ …… 現金の流れ </p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="width: 10%;">専用利用</th> <th style="width: 15%;">区分</th> <th style="width: 20%;">利用料金額(改定前)</th> <th style="width: 20%;">利用料金額(改定後)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">駐車場利用料金</td> <td>大型</td> <td style="text-align: right;">960円</td> <td style="text-align: right;">970円</td> </tr> <tr> <td>小型</td> <td style="text-align: right;">320円</td> <td style="text-align: right;">320円</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">回数券購入料金</td> <td>大型</td> <td style="text-align: right;">9,600円(11枚綴り)</td> <td style="text-align: right;">9,700円(11枚綴り)</td> </tr> <tr> <td>小型</td> <td style="text-align: right;">3,200円(11枚綴り)</td> <td style="text-align: right;">3,200円(11枚綴り)</td> </tr> </tbody> </table> <p>※利用料金が多種類ある場合は、別紙とすることも可能。 (備考)</p>	専用利用	区分	利用料金額(改定前)	利用料金額(改定後)	駐車場利用料金	大型	960円	970円	小型	320円	320円	回数券購入料金	大型	9,600円(11枚綴り)	9,700円(11枚綴り)	小型	3,200円(11枚綴り)	3,200円(11枚綴り)
専用利用	区分		利用料金額(改定前)	利用料金額(改定後)															
	駐車場利用料金	大型	960円	970円															
小型		320円	320円																
回数券購入料金	大型	9,600円(11枚綴り)	9,700円(11枚綴り)																
	小型	3,200円(11枚綴り)	3,200円(11枚綴り)																

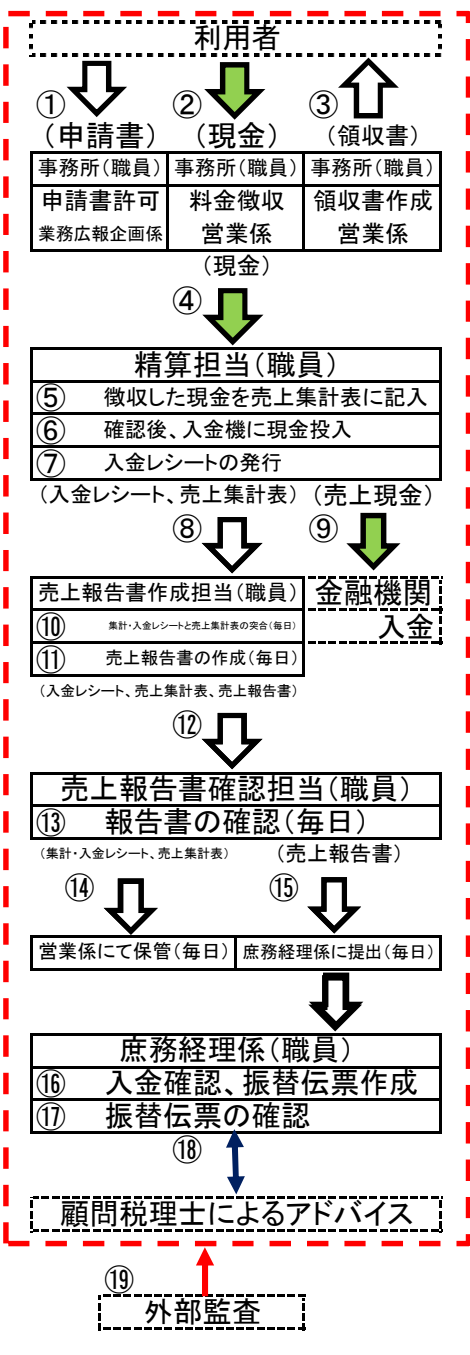


- ① 駐車場現場職員が駐車場利用者から駐車券と現金を受取る。
- ② 事務所職員が回数券購入者から料金を受取り、回数券を渡す。
- ③ ①・②とも料金を受領後、利用者に領収書を渡す。
- ④ 駐車場現場職員は、集計レシートと現金を精算担当者に引継ぐ。
- ⑤ 事務所職員は、受付簿と現金を精算担当者に引継ぐ。
- ⑥ 精算担当職員は、集計レシート、受付簿の内容と現金を確認する(毎日)
- ⑦ 精算担当職員は、⑥で確認した内容を売上集計表に記入する(毎日)
- ⑧ 精算担当者職員は、⑥で確認した現金を入金機に投入する(毎日)
- ⑨ 精算担当者職員は、⑧で入金機に投入した現金内訳の入金レシートを発行(毎日)
- ⑩ 精算担当者は、駐車場釣銭の金額確認と両替を行う(毎日)
- ⑪ 精算担当職員は、駐車場の釣銭を金庫に保管する(毎日)
- ⑫ 売上集計表と集計レシート、入金レシートを売上報告書作成担当職員に引継ぐ。
- ⑬ 売上報告書作成担当職員は、売上集計表の内容と集計・入金レシートを確認(毎日)
- ⑭ 売上報告書作成担当職員は、売上報告書の作成を行う(毎日)
- ⑮ ⑧で投入した現金は翌日銀行口座に入金される。
- ⑯ ⑭で作成した売上報告書と集計・入金レシート、を売上報告書確認担当職員に引継ぐ。
- ⑰ 売上報告書確認担当職員は、報告書の確認を行う(毎日)
- ⑱ 集計・入金レシートと売上集計表は、営業係で保管(毎日)
- ⑲ 確認を終えた、売上報告書は庶務経理係に提出(毎日)
- ⑳ 経理担当者は入金を確認し、売上報告書をもとに振替伝票を作成する。
- ㉑ 係員及び庶務経理係長、管理課長補佐、管理課長が振替伝票を確認する。
- ㉒ 複雑な会計処理については、顧問税理士より専門的なアドバイスを受ける。
- ㉓ 組織内部統制等の確認のため外部監査による監査を受ける。

料金徴収フロー図

利用料金の名称	利用料等料金	施設の名称	首里城公園
---------	--------	-------	-------

フロー図	利用料金の種類と金額																							
<p>□ …… 職員等</p> <p>□ …… 職員等以外</p> <p>→ …… 書類等の流れ</p> <p>→ …… 現金の流れ</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">専用利用</th> <th>区分</th> <th>利用料金額(改定前)</th> <th>利用料金額(改定後)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">利用料等料金</td> <td>物販</td> <td>260円</td> <td>260円</td> </tr> <tr> <td>写真</td> <td>430円</td> <td>430円</td> </tr> <tr> <td>映画</td> <td>9,740円</td> <td>9,920円</td> </tr> <tr> <td>興業</td> <td>250円</td> <td>250円</td> </tr> <tr> <td>催し等</td> <td>250円</td> <td>250円</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>130円</td> <td>130円</td> </tr> </tbody> </table> <p>※利用料金が多種類ある場合は、別紙とすることも可能。 (備考)</p>	専用利用	区分	利用料金額(改定前)	利用料金額(改定後)	利用料等料金	物販	260円	260円	写真	430円	430円	映画	9,740円	9,920円	興業	250円	250円	催し等	250円	250円	その他	130円	130円
専用利用	区分		利用料金額(改定前)	利用料金額(改定後)																				
	利用料等料金	物販	260円	260円																				
写真		430円	430円																					
映画		9,740円	9,920円																					
興業		250円	250円																					
催し等		250円	250円																					
その他		130円	130円																					



- ① 利用者から使用申請書を受取と許可発行は事務所職員の業務広報企画係で対応。
- ② 利用者からの料金徴収は、事務所職員の営業係で対応。
- ③ 料金を受領後、営業係の事務所職員は利用者に領収書を渡す。
- ④ 営業係の事務所職員は、徴収した料金を精算担当職員に引継ぐ。
- ⑤ 精算担当職員は、徴収した現金の金額を売上集計表に記入する。
- ⑥ 精算担当者職員は、⑤で確認した現金を入金機に投入する。
- ⑦ 精算担当者職員は、⑥で入金機に投入した現金内訳の入金レシートを発行。
- ⑧ 精算担当者職員は入金レシートと売上集計表を売上報告書作成担当職員に引継ぐ。
- ⑨ ⑥で投入した現金は翌日銀行口座に入金される。
- ⑩ 売上報告書作成担当職員は、売上集計表の内容と入金レシートを突合。
- ⑪ 売上報告書作成担当職員は、売上報告書の作成を行う。
- ⑫ 作成した売上報告書と入金レシートを売上報告書確認担当職員に引継ぐ。
- ⑬ 売上報告書確認担当職員は、報告書の確認を行う。
- ⑭ 入金レシートと売上集計表は、営業係で保管。
- ⑮ 確認を終えた、売上報告書は庶務経理係に提出。
- ⑯ 経理担当者は入金を確認し、売上報告書をもとに振替伝票を作成する。
- ⑰ 係員及び庶務経理係長、管理課長補佐、管理課長が振替伝票を確認する。
- ⑱ 複雑な会計処理については、顧問税理士より専門的なアドバイスを受ける。
- ⑲ 組織内部統制等の確認のため外部監査による監査を受ける。

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	首里城公園	対象年度	令和元年度
------	-------	------	-------

【 目 次 】

I. 履行確認		
1. 維持管理業務	1
(1) 清掃		
(2) 保守・点検		
(3) 保安・警備		
(4) 小規模修繕		
(5) 備品購入		
(6) 防犯・防災対策		
(7) 料金徴収業務		
2. 運營業務	5
(1) 利用実績		
1) 利用者数等（又は入居率等）		
2) 施設稼働率		
3) 教室・イベント等参加者数		
(2) 運営企画		
(3) 受付・接客		
(4) 広報		
(5) 情報管理		
3. 自主事業	8
II. サービスの質の評価	14
1. 維持管理業務		
2. 運營業務		
3. 自主事業		
4. 総合評価		
III. サービスの安定性評価(財務状況)	17
1. 事業収支		
(1) 収入		
(2) 支出		
2. 経営分析指標		
IV. 総合評価	19
1. 目標		
2. 評価結果		

※必要に応じて項目を追加・削除する。

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	首里城公園	対象年度	令和元年度
指定管理者	一般財団法人沖縄美ら島財団 指定期間:平成31年4月～令和5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) 清掃

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)		
<p>〈日常清掃〉 建物及び工作物は、利用者の滞留する部分については、常に巡回して清掃を行うとともに、その他の部分についても適宜に行い、施設が常に快適な利用に供されるよう清掃及び消毒を行う。</p>	○	○	<p>業務は「沖縄県営都市公園管理運営仕様書」及び「建築保全業務共通仕様書」に基づき実施した。</p> <p>【その他】 ・感染症対策として、1月から3月の間、トイレや手すり、ドアノブ等の消毒を強化した。 ・木曳門スロープの高圧ジェット洗浄を行い。苔等の除去を行った。 ・ビジターロビーの模型の特別清掃を行った。 ・台風17号接近に伴う対策、復旧作業を行った。 ・龍潭において、池の定期清掃(月1回)を行いゴミや落葉の除去を行った。また園路の高圧ジェット洗浄(2ヶ月に1回)を行い、苔や鳥の糞等の除去を行った。</p>	<p>報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。</p>	<p>事業計画どおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施されている。 ・クルーズ船や修学旅行などの多客時におけるトイレの巡回清掃をより強化することが必要である。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のためトイレや手すり、ドアノブ等の消毒をより強化することが必要である。</p>
<p>〈定期清掃〉 管理運営仕様書に基づき、年間清掃計画を作成し適切に実施する。 また、催事または災害等により特に清掃が必要と認められる場合は臨時清掃を行う。</p>	○	○	<p>・害虫薬剤散布を建物(年2回)、汚水マンホール(年1回)実施した。 ・害虫生息調査を全域(年2回)、飲食関係エリア(年6回)行った。</p>			

(2) 保守・点検

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)		
<p>・機器を熟知した運転監視員を配置し、デマンド制御に加え、当財団の環境マネジメントシステムに基づく節電・節水を実施し、省エネ、省資源を行う。また、設備機器のトラブル発生の際には、迅速に応急処置を行う。</p> <p>・受変電設備等の共用設備については「建築保全業務共通仕様書」に基づいて管理を行う。</p>	○	○	<p>・園内巡回に加え、各業務の日報、定期点検で上がった不具合箇所について、毎月の工程会議で優先順位をつけて、計画的に修繕を実施した。</p> <p>・県が発注した修繕工事において、定期の工程会議に出席し、円滑な工事实施に協力した。</p>	<p>報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。</p>	<p>事業計画どおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。今後も優先順位を決め、対応する必要がある。</p>

(3) 保安・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)		
<p>・警備、巡視、誘導は「沖縄県都市公園管理運営仕様書」に示された水準及び「首里城公園管理図面」に基づいて実施する。</p> <p>・公園利用者の利用指導及び安全確保に努めるとともに、駐車場において入庫車輛の誘導、移動整理等を行う。</p> <p>・事件、事故、災害、破損を発見した場合は「災害・緊急事態発生時連絡系統図」に基づき速やかに連絡・対応する。</p>	○	○	<p>・仕様書の水準に基づき、年間を通して警備員を配置し、警備・巡視・駐車車両の誘導、案内、救護を行った。また、ゴールデンウィーク、夏休み、年末年始等の多客日における安全対策として巡回警備の増など安全対策の強化を図った。併せてテロ対策として年間を通して不審物等の確認および「テロ警戒中」のサイン掲示を行った。</p> <p>・救急車要請等の際、危機管理体制のもと、速やかに連絡および事故報告を行った。</p>	<p>報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。</p>	<p>事業計画どおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。引き続き、関係機関と連携し事件・事故等速やかに対応する必要がある。</p>

(4) 小規模修繕

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)		
<p>公園利用者の安全確保を最優先とし、危険度・必要度等で優先順位を決め、予算の範囲内で修繕を行う。</p> <p>【予算額】 7,543千円</p>	○		<p>不良となった煙感知器、自動ドア部品取替等の修繕を実施した。</p> <p>別途、協定第42条(不可抗力によって発生した費用等の負担)に基づく泡消火設備修繕等を実施した。</p> <p>合計13,567千円</p>	<p>報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。</p>	<p>事業計画どおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。今後も優先順位を決め、対応する必要がある。</p>

(5) 備品購入

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)		
<p>予算の範囲内で備品の購入を行う。</p>	○		<p>備品購入無し</p>			

(6) 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)		
防犯・防災については、首里城公園防災計画に基づき、事件・事故・自然災害等予防の取り組みを行う他、首里城公園災害対策要領を定め体制を確立する	○		「首里城公園災害対策要領」に基づき、台風接近時や雷注意報発令時など、利用者の安全を確保するよう適切に対応した。また、事件・事故等具体的な事例を想定し火災訓練を実施した。 ・首里城正殿等の火災後には、防災体制強化のため、消防計画の見直し(夜間訓練、防火管理委員会の設置、夜間対応マニュアル追加等)を行った。	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。 事件・事故等具体的な事例を想定した火災訓練が実施されている。次年度も引き続き訓練を行い防災体制を強化する必要がある。

(7) 料金徴収業務

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)		
沖縄県都市公園条例第25条第3項により、沖美ら財首第133号で申請、土都第2912号にて承認を受けた内容で実施する。	○		法令、条例、定款および会計規則に基づき適切に利用料金の徴収および管理を行った。 また、税理士より、適宜、会計指導を受けるとともに、くもじ監査法人による外部監査を受け会計処理が適正であることを確認した。	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。

1. 維持管理業務 取組改善案	概ね良好に実施することができている。今後も優先順位を決め事業計画どおり進める必要がある。また、防犯・防災、利用者の安全対策を万全を期すため、マニュアル等の整備および訓練を実施する必要がある。
--------------------	---

新

2. 運営業務

(1) 利用実績

1) 利用者数等

	H30実績	事業計画 (目標値)	H31実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
利用者数	個人利用者数	2,806,045	2,880,000	2,058,925	73.4%	71.5%
	団体利用者数					
	計					

評価(①利用状況)

C

【評価基準(①利用状況)】

目標値に対する達成率

S : 110%以上

A : 100%以上、110%未満

B : 80%以上、100%未満

C : 80%未満

2) 施設稼働率

	H30実績	事業計画 (目標値)	H31実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
平均稼働率	362日	364日	358日	98.9%	98.4%	台風接近及び正殿等火災による臨時休園などがある。
平日・土日祝日別稼働率	平日244日 土日祝日118日	平日245日 土日祝日119日	平日243日 土日祝日115日	平日 99.6% 土日祝日 97.5%	平日 99.2% 土日祝日 96.6%	※法的な施設点検日以外は稼働と設定している。

施設稼働率を①利用状況の評価項目とする場合に本欄を使用する。

【評価基準(①利用状況)】

目標値に対する達成率

S : 110%以上

A : 100%以上、110%未満

B : 80%以上、100%未満

C : 80%未満

3) 教室・イベント等参加者実績

	内容	H30実績	事業計画	H31実績	整合性の検証		現状分析・課題
					前年比	計画比	
教室	体験教室	8,360人	200人	23,475人	280.80%	1173.5%	教室のメニューを随時見直し、人気教室の拡充や新規教室を展開する必要がある。
イベント	首里城祭	72,058人	28,000人	34,653人	48.1%	123.8%	火災の影響により一部中止。
	琉球王朝祭り首里「古式行列」	0人	-	0人	-	-	火災の影響により中止。
	県内学生と連携したコンサート	1,009人	-	836人	-	-	良好に実施できている。
	首里城解説会	-	-	4,121人	-	-	有料区域で行っていたガイドについて、火災以降は首里杜館にて座学形式で実施されている。
	復興メッセージボード	-	-	37,841人	-	-	新春の宴実施時に、首里杜館に設置されている。
	首里城復興祈念公演「琉球舞踊と組踊」	-	-	500人	-	-	首里城祭で実施予定の公演の代替公演として芝生広場で実施されている。
計					-	-	

(2) 運営企画

事業計画	実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	(事業報告書)	(現地確認)		
首里杜館〈開館日数〉	358日 ・9/21台風24号接近による臨時休館 ・10/31～11/4正殿等火災に伴う臨時休館 ※台風による途中閉園・閉館は含まず	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	台風及び火災による臨時休館以外、全て開館されている。 7月～9月は毎週火曜日に時間延長を行い、クルーズ客向けオプションツアーを設定し263名の受入れが行われている。 今後も、利用者のニーズに応じて、県と指定管理者で協議し、開館日数や時間などの調整を行う必要がある。
首里杜館〈開館時間〉	4月～6月、10月～11月 8:00～20:00 7月～9月 8:00～21:00 ※期間中毎週火曜日は22:00まで開館時間を延長 12月～3月 8:00～19:00	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	

(3) 受付・接客

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)		
<ul style="list-style-type: none"> 首里杜館1F・B1F・B2Fの各案内所にて案内誘導、車椅子貸出、救護対応等、運営を行う。 駐車場においては、駐車スペースの効率的な運用及び安心・安全な駐車場管理に努めるとともに、利用者に対しては、親切丁寧な対応を行う。 	○		<ul style="list-style-type: none"> 首里杜館1F・B1F・B2Fの各案内所にて案内誘導、車椅子貸出、救護対応等、適切に運営を行った。 駐車場においては、駐車スペースの効率的な運用及び安心・安全な駐車場管理に努めるとともに、利用者に対しては、親切丁寧な対応を行った。 	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	<ul style="list-style-type: none"> 良好に実施できている。 令和元年10月までは、外国の利用者が増え、外国語でパンフレットやスタンプラリーを説明する機会が増えていた。今後は語学研修を実施するなど、利用者サービスに努める必要がある。 車いすの貸し出しは2,229件、救護は161件であった。2月からは新型コロナウイルスの感染拡大により、3密を避け、換気を行い、スタッフはマスク着用で接客されている。

(4) 広報

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)		
<p>1. マスコミ報道件数を増やし、誘客に繋げる情報発信を行う。</p> <p>①ニュースリリース ②マスコミ懇談会の開催</p> <p>2. 多様な媒体を活用した情報発信を行う。</p> <p>①HPの運用 ②定期情報紙の発行</p> <p>3. 地域情報の受発信</p> <p>①ポータルサイト「首里あるき」の活用 ②「首里周辺マップ」発行 ③首里城下にチョウを翔ばそう会と連携した情報発信</p>	○		<p>1.</p> <p>①ニュースリリース(28件)、報道件数(1,975件) ②マスコミ懇談会1回</p> <p>2.</p> <p>①HPアクセス数5,137,353件 ②首里城通信を発行し、約830箇所へ送付</p> <p>3.</p> <p>①首里城公園HPとのリンク ②首里地域の飲食店・工房等掲載 ③チョウ会の活動に関わる情報の受発信を行った。</p>	<p>報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。</p>	<p>事業計画どおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p> <p>・特に御内原エリア開園後は県内・県外を中心に広報展開が強化されている。今後も国営及び県国営部分と連携し、積極的に実施する必要がある。</p> <p>・火災以降は復興モデルコースを設定し、園内のみならず周辺地域の魅力も含めた情報発信が行われている。次年度も引き続き実施していく。</p>

(5) 情報管理

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)		
<p>個人情報を適正に保護するため、「個人情報保護に関する法律」「沖縄県個人情報保護条例」等関連法令を遵守するとともに、「個人情報・特定個人情報取扱規程」を独自に定め、個人情報の漏洩、滅失、及び棄損の防止を徹底する。</p>	○		<p>各種関連法令や当財団の個人情報・特定個人情報取扱規程を遵守した。各種申請書やアンケート、名簿など、鍵付き書庫での保管や、担当者以外ではアクセスできないよう、データ管理を適正に行った。</p>	<p>報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。</p>	<p>事業計画どおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p> <p>・今後も、情報管理を適切に行う必要がある。</p>

3. 自主事業

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)		
首里城祭	○		【実施時期】10月27日 【入園者数】27,000人 【内容】那覇市及び民間団体と協働・連携し日本を代表する「城まつり」を目指した首里城祭を開催した。	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・10/27、那覇市国際通りにて「琉球王朝絵巻行列」を実施されている。(鑑賞者数:27,000人) 首里城祭関連イベントとして、11/1「国王・王妃出御」、11/2、3「組踊上演300周年記念公演・式典「琉球舞踊と組踊」を御庭にて実施予定だったが火災により中止。組踊は2月に芝生広場で代替公演を実施されている。
琉球王朝祭り首里「古式行列」	○		【実施時期】11月3日実施 【観覧者数】不明(琉球王朝祭り首里全体) 【内容】地域密着型の事業として、初行幸の儀式「国王御三ヶ寺参詣行列」を再現した古式行列を実施する予定であったが首里城火災のため中止となった。	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・火災のため中止。
県営公園周辺の沿道緑化協働事業	○		【実施時期】10月実施 【参加者数】参加者約60人 【内容】県営公園の園路およびモノレール首里駅から首里城公園までの龍潭通りの沿道緑化を目的に、地元団体等と協働で草花の植え替え作業を実施し、草花プランターを設置した。	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。 プランターへの草花植付け作業を地元団体(龍潭を楽しむ会等)と協働で実施し、灌水等の維持管理をフラワーロード周辺の地域住民に協力していただいている状況である。特定の住民に負担がかからないよう、更なる人員の確保が課題である。
首里城下にチョウを飛ばそう会との協働事業	○		【実施時期】年数回実施 【参加者数】参加者230人(6月食草植栽79名、7月講演会36名、7月観察会43名、8月講演会59名、11月ちようちよ祭り79名) 【内容】県営公園の生態系保全と公園愛護思想の普及啓発を目的に、「首里城下にチョウを飛ばそう会」と協働でチョウの食草植栽・配布、チョウに関するイベント等を実施した。	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。 首里城下にチョウを飛ばそう会と協働でチョウに関するイベント(チョウの食草植栽、講演会、ちようちよ祭り)を実施している。今後、首里城公園において、チョウに関するイベントを実施したい。
県営公園の清掃協働事業	○		【実施時期】 都市公園愛護活動:10月実施 地域住民との定期清掃:毎月 【観覧者数】 都市公園愛護活動:60名 地域住民との定期清掃:のべ162名 【内容】仕様書で求められた定期清掃に加えて、10月の都市緑化月間中に「都市公園等愛護活動」等の一環として、公園周辺の地域住民等と協働で公園の清掃活動を実施し、参加者には当財団で生産した緑化苗を配布し、公園の利活用と公園愛護意識の高揚を図った。その他にも地域住民との協働での清掃活動を定期で実施した。	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。 現在、首里城周辺の民会団体や周辺自治会、協力会社等と協働で実施しているため、多くの参加者を確保できている状況である。今後も人員確保に努める。
ライトアップによる魅力の創出	○		【実施時期】通年実施 【内容】綾門大道、守礼門、円覚寺、弁財天堂、首里城外郭等、史跡等のライトアップを行い、県営公園の夜間の魅力を演出した。	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
世界遺産へ行こう！所在市町村紹介パネル展	○		【実施時期】通年実施 【内容】首里杜館ビジターロビーにて常設展示し、沖縄県内の世界遺産について、普及啓発活動を行った。12月より、火災前の首里城の様子を紹介する「在りし日の首里城」のパネル展示を行った。	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
首里城及び周辺古写真パネル展	○		【実施時期】通年実施年数ヶ月実施 【内容】下半期に首里杜館ビジターロビーに常設展示した。にて古写真パネル展の実施を予定していたが、首里城火災の後、「在りし日の首里城」とし、火災前の首里城公園の様子を紹介するパネル展に変更して実施した。	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。

体験教室	○	【実施時期】 GW:4月27日～5月6日(10日間) 夏休み:7月20日～9月1日(44日間) 【体験者数】合計23,475人 【内容】体験要素と学習要素の高いプログラムを実施した。ペーパークラフトは既存の3種類に加え、組踊300周年記念企画展と連動した取組みとして、新規に「二童敵討(阿麻和利)」や「執心鐘入(鬼)」のお面を制作した。また昨年度好評だったミステリーナイトツアーin首里城や首里城公園クイズラリーを実施した。	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
首里城公園スタンプラリー	○	【実施期間】通年実施 【参加者数】113,751人(実績) 【内容】利用者が楽しく園内を周遊しながら首里城公園の知識を深めることを目的に、首里城公園スタンプラリーを実施し県営公園区域及び国営公園区域の施設・史跡を一体的に紹介した。	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・10/30まで良好に実施できている。 ・10/31以降は首里城火災の影響により中止。
県内向け情報発信	○	【実施時期】通年実施 【内容】ゆいレール駅主要駅にチラシ設置や県内発行の情報誌への記事掲載を行った。	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
草の根広報活動	○	【実施時期】通年実施 【内容】公園周辺の公共施設や飲食施設等へポスターやチラシを配布し、地域に密着した草の根広報活動を実施した。	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
出張講座	○	【実施時期】令和元年10月実施) 【参加者数】(計4校) 【内容】琉球王国の歴史、首里城についての解説を依頼のあった県内小中学校へ向向き、実施した。今年度は、6校より依頼があり、4校へ出張講座を行った。11月に予定していた2件は首里城火災により中止した。	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
郷土歴史文化学習事業	○	【実施時期】通年実施 【参加者数】(合計62校 3,737名) 【内容】通年を通して、県内の小中学校を対象に無料で受け入れ、首里城に関する歴史文化の普及啓発を行った。	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
首里城公園友の会との連携事業	○	【実施時期】通年実施 【内容】首里城文化講演会(2回) 史跡巡見(4回) 見学会(2回) 体験教室(1回)、首里周辺及び那覇めぐり(4回) イヌマキ育樹祭(2回) その他首里城研究会の開催「首里城研究」「会報」の発行などを行った。	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
通訳案内の配置	○	【実施時期】大規模催事期間中やクルーズ船寄港日を中心に実施 【内容】他の公園管理者とも連携し英語や中国語等各言語の通訳案内スタッフを配置することで、様々な国籍の公園利用者への対応を行った。	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・10/30までは良好に実施できていた。 ・火災に伴い10/31以降中止
利用者救護(看護師の配置)	○	【実施時期】通年実施 【救護実績】161件 【内容】首里杜館地下1階に救護室を設置し、AED等救急救命器具を含む機材等を常備することで、来園者の安全確保に努めた。また、看護師1名を常時配置し、救護業務への対応を図った。	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
ご意見箱の設置	○	【実施時期】通年実施、園内6か所に設置 【お客様からの声】447件 【内容】利用者の様々な意見・苦情等を集めるために、公園施設内に「ご意見箱」を設置し、管理運営に迅速に反映させるシステムを構築してサービスの向上に努めた。	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・火災以降、ご意見箱の設置カ所が6か所から4カ所となった。(県営区域の3カ所は変更無し)

<p>物販事業1(首里杜館1F売店)</p>	<p>○</p>	<p>【実施時期】通年実施 【内容】首里杜館1F売店は公園利用の最後の場所となるため旅の思い出となる首里城オリジナル商品や地元首里で生まれた菓子類及び特産品、首里城関係学習書籍や公園利用者の利便性を考慮した旅行携行商品や雨具・熱中症対策商品等の販売を行った。 なお、物販事業は、商品の賞味・消費期限の管理、品質の確保等、城郭内の他の公園管理者の店舗と一体となった効率的な運営が実施できるよう直営店舗として運営し、また催事実施時においても一体となった管理の中、迅速に催事内容に相応しい商品構成の変更を行った。また開園時間が延長した際には、連携して柔軟に営業時間の変更等を行った。</p>	<p>報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。</p>	<p>事業計画どおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。 時節ごとにディスプレイ販売強化に努めた。下半期については首里城再建への願いを込め首里城再建オリジナルグッズ(よみがえれ首里城Tシャツ、よみがえれ首里城缶バッジ、マグネット式正殿バッジ)を制作・販売した。首里城公園を訪れる来園者の皆様に販売活動をとらして再建への機運を盛り上げた。年間売上は対前年度比108.6%となった。前年と比較しクルーズ客が少量買いへ変化している事や来園時間が17時以降となるが増加してきている。又修学旅行生は事前注文でお土産を購入する学校が増加傾向にあること等が店舗利用者数減の要因と思われる。売れ筋商品は、雑貨のお楽しみ袋や首里城オリジナルTシャツ、紅いもタルであった。 利用者は、56,454人(157人/日平均)、国内(県内含む):外国客=8:2、利用者では、アジア系外国人が19.9%、40~50代女性が24.3%を占めた。</p>
<p>物販事業2(首里杜館B1F売店)</p>	<p>○</p>	<p>【実施時期】通年実施 【内容】首里杜館B1F売店は首里城公園見学の始点となるため、急な天候変動による雨具や熱中症対策商品や飲料水、旅行携行商品の販売等、公園利用者の利便性を考慮した商品販売を展開した。 特に飲料は郷土色あふれる原料を使った清涼飲料水を用意し、県産品の奨励を行うとともに県外からの公園利用者に沖縄観光の思い出となる商品を提供した。</p>	<p>報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。</p>	<p>事業計画どおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。 店舗利用者数は減少したが、外国客や国内客に人気の雑貨類を中心にスペースを拡張し売上向上に努めたが入園者数の減(対前年比73.4%)により年間売上は前年度比81.9%となった。 売れ筋は、雑貨類のシーサー付ミニカーと傘、リアル獅子(犬)であった。特に国内客には、傘、ボクサーパンツ、外国人にはシーサー付きミニカーが人気であった。 利用者は86,351人(240人/日平均)、国内(県内含む):外国客=7:3、利用者では、アジア系外国人が23.6%、30~40代女性が24.2%を占めた。</p>
<p>飲料事業1(首里杜館1Fレストラン)</p>	<p>○</p>	<p>【実施時期】通年実施 【内容】公園利用者の利便性、満足度、利用サービスの向上を目的として、首里城公園にふさわしいメニュー構成を行い、沖縄らしさを演出した、真心のこもった料理とホスピタリティー溢れる接客サービスを提供した。周辺地域や県民にも親しまれるメニュー構成や、夜間催事開催時の営業時間延長等、県民も利用しやすい運営を行った。</p>	<p>報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。</p>	<p>事業計画どおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。 7月から9月には、クルーズ船ワールドドリームの送客に伴い、主催者の要望に応じた店舗営業時間延長及び、クルーズ船向けの特別メニューの提供を行い、首里城公園への入園促進およびクルーズ船来園客の満足度向上に努めた。 売上全体としては単価の高い定食類が好評で、売れ筋は「ミナトそばセット」、「首里城定食」となった。相席利用などで繁忙時の回転率を向上させ、売上の向上を図ったが、入園者数の減(対前年比73.4%)により年間売上は前年度比82.5%となった。 利用者は72,351人(201人/日平均)、国内(県内含む):外国客=8:2、利用者では40~50代男女で42.9%を占めた。</p>
<p>飲料事業2(首里杜館1Fカフェ)</p>	<p>○</p>	<p>【実施時期】通年実施 【内容】公園利用者の利便性、満足度・利用サービスの向上を目的として、団体客や時間的余裕のない利用者へのテイクアウト可能なメニューを中心に地元首里の名産品を提供する企業と協力し軽食等を提供した。カフェは公園利用の帰路にあたるため熱中症対策の飲料や氷物等の季節にあったメニューを充実させ、利用者の利便性を考慮した商品を提供した。 なお、カフェは直営店舗として運営し衛生管理や催事との連携による商品構成の変更等にスムーズに対応できるように配慮した。</p>	<p>報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。</p>	<p>事業計画どおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。 東村産のメインアップル「ゴールドバレル」を使ったソフトクリームを沖縄美ら島ファーム、沖縄明治乳業と開発を行い、6月より販売を行った。 また、今後、増加が見込まれるムスリムやベジタリアンのお客様など多様な食のニーズにお応えするため、肉類とアルコール類不使用のメニューと特定原材料7品目(卵・乳・小麦・そば・落花生・えび・かに)を使用しないメニューとしてベジタブルカレーを導入した。 売上全体としてはソフトクリーム類が好評で、売上全体の27.5%を占めた。混雑時の対応として、軽食等の事前セッティングやホットショーケースの活用など、通常よりも軽食の量を増やし、回転率の向上に努めたが入園者数の減(対前年比73.4%)により年間売上は前年度比71.7%となった。 利用者は99,881人(278人/日平均)、国内(県内含む):外国客=7:3、利用者では30~40代男女で30.8%を占めた。</p>
<p>自動販売機事業</p>	<p>○</p>	<p>【実施時期】通年実施 【内容】公園利用者の利便性、満足度・利用サービスの向上を目的として、飲物を提供した。安全かつ清潔に機器を管理するとともに品質管理を徹底した。 設置する機器の一部は、飲料の提供だけでなく利用者の情報の受発信に活用できるWi-Fi機能を付けた。また、機器の一部に、利用者の安全確保に活用できる災害対応型自動販売機を配置した。</p>	<p>報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。</p>	<p>事業計画どおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。 利用者の利便性、満足度・利用サービスの向上を目的として新商品の入れ替え等を継続して実施したが、入園者数の減(対前年比73.4%)により年間売上は対前年度比88.3%となった。</p>
<p>MICEの受入</p>	<p>○</p>	<p>沖縄県の試行事業として、有料区域と連携し11月、12月に実施予定であったが火災のため中止となった。</p>	<p>実施なし</p>	<p>実施なし</p>	<p>引き続き周知・広報に務める</p>

首里振興会と連携した首里大学(市民講座)の運営	○	<p>【実施時期】通年 【内容】令和元年度は共催として、首里大学の運営の広報などに協力をを行った。</p> <p>※首里大学とは首里振興会と那覇市歴史博物館が共催で毎年8月頃実施している市民講座。</p>	実施なし	実施なし	引き続き周知・広報に務める
県内学生と連携したコンサート	○	<p>【実施時期】毎月第4火曜日 ※11～12月・3月は火災及び新型コロナウイルスの影響により実施なし 【観覧者数】836人 【内容】沖縄県立芸術大学と連携し、芝生広場や首里杜館無料休憩所において、芸大生(および教員)による琉球古典音楽の演奏会を行った。</p>	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。 ・演奏場所の選定や演奏内容など、引き続き芸術大学と協議を重ね、来園者の満足度向上に努める。
県内学生と連携した体験教室	○	<p>GW:4月27日～5月6日(10日間) 夏休み:7月20日～9月1日(44日間) 【体験者数】合計23,475人 【内容】体験教室の催事に県内学生を指導員として配置し観光客と県内学生のふれあいの場を作り、社会経験の機会を提供した。</p>	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
職場体験の受け入れ	○	<p>【実施時期】随時実施 【内容】10校15名(小中高8校11名、短大・大学・教諭2校4名)。小学生はジョブシャドウイングによる職場体験の受け入れ、中高大学生は、園内の各現場に配置し実際に業務を体験して頂いた。 県内の小中高大学生の職場体験を積極的に受け入れ、将来の仕事への動機づけの場として首里城公園を提供した。</p>	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。 ・繁忙期の受け入れは厳しいところであるが、お客様からの理解を得ながら、なるべく学校側のスケジュールに合わせて対応したことから多くの学生を受け入れることができた。 ・10/31以降は火災の影響により受入を中止した。
沖縄県立芸術大学と連携した駐車スペースの確保	○	<p>【実施時期】GW体験イベント、新春の宴開催期間 【内容】連携協定関係にある沖縄県立芸術大学の協力を得て、芸大敷地の一部を借用し利用することで、首里城公園駐車場及び民間駐車場不足の解消および周辺道路の混雑緩和に努めた。</p>	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。次年度も引き続き多客日には芸大と連携し駐車スペースの確保に努める。
歴史キャラクター看板の設置とPR活動への利用	○	<p>【実施時期】通年実施 【内容】県指定文化財等の絵画や往時の役人をキャラクター化した親しみやすい画像誘導看板を首里杜館ビジターロビーに設置し、初めて訪れる来園者でも分かり易い動線誘導を行った。</p>	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。 ・GW等のイベント実施時などに着ぐるみ「里の子くん」を登場させ記念撮影などを実施。特にお子様連れのご家族に人気があった。
キッズコーナーの設置	○	<p>【実施期間】通年実施 【内容】お子様連れの家族にも優しい公園作りを目指し、情報センター内のキッズコーナー活用を図った。</p>	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、3/20にキッズコーナーを撤去した。
地域団体が実施する歴史再現イベントとの連携	○	<p>【実施時期】随時実施 【内容】地域団体が実施する歴史再現イベントに積極的に参画し首里杜構想に基づいた歴史景観の再現を図り、美御水(ヌービー)の奉納祭(県営区域のみ)実施した。古式行列については、火災の影響により中止となった。</p>	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・古式行列は10/31火災の影響により中止。 ・美御水(ヌービー)の奉納祭は12/22火災により焼失した正殿裏での献上の儀を省略し、円覚寺付近で実施されている。
首里城講座	○	<p>【実施時期】第1期(3回)82名、第2期(3回)106名、第3期(4回)98名、合計286名の参加があった。 【内容】県民に対して首里城の歴史文化を普及啓発することを目的とした講座。実施場所は、第1期、第2期では南殿、黄金御殿で開催していた組踊展に関連する内容とし、外部から講師を招き世誇殿を会場に行った。第3期は、財団が取り組んでいる美術工芸品の模造復元事業をテーマに情報センターを活用し実施した。首里城公園の満足度向上、利用促進を図った。</p>	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。

クレーマーへの対応プロジェクト	○	【実施時期】随時実施 【内容】当財団は、ご意見箱の設置等により公園利用者からの意見を真摯に受け止め、スタッフの接遇研修や指導を行った。また、公園利用者に質の高いサービスを行い、不満を持ちかえらない運営を行った。執拗にクレームを繰り返す利用者には一般のお客様が不快な状況にならないよう、迷惑行為対応フローに基づき適切に対応した。	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
当財団所蔵美術工芸品を活かした県外プロモーション	○	【実施時期】随時実施 【内容】当財団所蔵の美術工芸品を首里城の展示だけではなく、県外博物館における琉球関係特別展開催時に積極的に展示活用を行い、展示物の解説とともに首里城をPRする機会とし、県外プロモーションを行った。毎年数回の博物館展示の要請があり、令和元度は、岡崎市美術館企画展「琉球の美」、渋谷区立松濤美術館特別企画展「美ら島からの染と織-色と文様のマジック」等に貸出を行った。	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
有識者による催事運営等に関する歴史考証作業	○	【実施時期】随時実施 【内容】稲二御祭(ウマチー)再現に関する内容について、歴史考証を踏まえ有識者に意見を伺った。	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
電動車椅子の導入	○	【実施時期】随時実施 【内容】電動車椅子導入に向けてデモ機を導入し、登板力や使い勝手、運用等について調整を行った現在は警備誘導員にてバリアフリーコースへの誘導、介助(お手伝い)を実施している。	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・次年度導入に向けて検討されている。
県営駐車場の混雑対応策	○	【実施時期】随時実施 【内容】慢性的な駐車場混雑の緩和策としてホームページ及びUVICSによる県営駐車場の満車・空車情報を発信した。また、駐車場入口にて近隣の民間駐車場への地図の配布や交通渋滞の緩和・解消、スムーズな駐車場利用に努めた。	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
自動券売機設置	○	【実施時期】通年実施 【内容】入館券を早めに購入したいというお客様の要望にお応えするために駐車場から近くの首里杜館地下1階に自動券売機を設置することで利便性の向上、利用者の満足度向上を図った。	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・平成31年4月1日～令和元年10月30日まで良好に実施できている。 ・正殿等火災により10/31以降販売中止
本設店舗	○	【実施時期】随時実施 【内容】首里城や沖縄に関連したニーズを踏まえた商品等を販売することで、利用者満足度の向上を図った。本設店舗で得た収入は、その一部を公園の管理運営費や、公益事業に充てた。	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。 首里城オリジナル商品の販売強化に努め年間売上は対前年度比118.4%となった。 お客様のニーズに合わせ、首里城公園オリジナル記念メダル自動販売機、メダル刻印機の導入を行った。 売れ筋は、首里城正殿Tシャツ、首里城オリジナルマグネット、書籍であった。 利用者では、アジア系外国人の割合が多く、年代では30～40代が占めていた。
インバウンド対策	○	【実施時期】通年実施 【内容】各現場に音声翻訳機(ポクトーク)を常備する他、貸し出し用の首里城音声ガイドを備える等、案内ツールを活用することで外国からのお客様へのサービス向上を図った。	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
充電スペースの設置	○	【実施時期】随時実施 【内容】首里杜館や、系図座・物用座等の休憩所にスマホ用充電スペースが設置できるよう、設置場所の検討を行った。	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・事業の検討がされている。来園者の動線や使い勝手等を検討し充電スペースを設けるよう計画されている。

スーパー次亜水の導入	○	<p>【実施時期】随時実施</p> <p>【内容】スーパー次亜水を日常的に幅広い用途(手洗い、食材の洗浄、テーブル等の拭き掃除、嘔吐物等処理)で使用することで食の安全を確保した。</p> <p>※スーパー次亜水とは、食材や水道水等広範囲で使用されている殺菌剤「次亜塩素酸ナトリウム」のpHを弱酸性に調整した人体に影響のない、安全かつ強力な衛生管理用水。(低コストで残留性がなく環境負荷も低い)</p>	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。生成したスーパー次亜水は、店内や厨房の除菌に使用し、衛生面の向上が図られている。
城西小学校区まちづくり協議会との協働事業	○	<p>【実施時期】年数回実施</p> <p>【内容】参加者約60人 普及啓発や地域連携事業として、「城西小学校区まちづくり協議会」と連携し、城西小学校内の草花の植付けや樹木へのランの着生、園内の清掃活動等を実施することで、公園の利活用と公園愛護意識の高揚を図った。</p>	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
クルーズ船利用者の誘客	○	<p>【実施時期】随時実施</p> <p>【内容】国営区域など他の管理運営者と連携して那覇クルーズターミナルへ首里城のパネルを設置し施設のPRを行うほか、案内パンフレット等の配布を行い、誘客を図った。またクルーズ船寄航日にあわせて園内に通釈を配置し受入れ体制を強化した。7月～9月は毎週火曜日に時間延長を行いクルーズ船オプションツアーの受入れを行った。(受入実績：263人)</p>	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
Wi-Fi環境の整備	○	<p>【実施時期】通年実施</p> <p>【内容】首里杜館内のWi-Fi環境整備については、那覇市と連携して導入した。屋外については国や県の助成金などの活用が見込める場合整備を検討する。</p>	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・首里杜館外における整備について、関係機関と継続して調整を図っていく。
周辺ホテルとの連携	○	<p>【実施時期】①4～7月、②2～3月</p> <p>【内容】①周辺ホテルと連携して首里城入場を含む宿泊プランを販売し入園の促進につなげた。②アクセスの改善については旅行社と連携した周遊バス事業の実証実験を行った。</p>	報告書及び現地視察等により確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画どおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。

2. 運營業務 3. 自主事業 取組改善案	概ね良好に実施できている。新型コロナウイルス感染拡大防止策をとりつつ、今後も広報を充実させる等入園者・リピーターの増加に取り組むこと。
-----------------------------	---

新

II. サービスの質の評価

評価項目		第三者(利用者等)評価			指定管理者 自己評価	現状分析・課題	
		H30評価	H31目標	H31評価			
維持管理業務	施設・設備管理	【首里城利用の総合的な満足度】 (満足度)78.8% ・大変満足33.4% ・満足45.4% ・どちらでもない5.6% ・不満0.5% ・大変不満0.0%	(満足度) 80%	【施設の芝生・草花や植栽の手入れについて】 (満足度)99.4% ・満足80.6% ・どちらかという満足18.8% ・どちらかという不満0.3% ・不満0.3% 【建物・設備の管理、衛生・清掃状態について】 (満足度)98.9% ・満足78.5% ・どちらかという満足20.4% ・どちらかという不満1.0% ・不満0.1%	S	・利用者への丁寧な接客や適切な清掃による清潔さの維持、適切な植栽管理等により、安全で快適に公園を利用できる環境を提供できた。満足度は昨年度より大幅に向上した。	施設、設備の経年劣化が進み、消防用設備など更新が必要な施設、設備も見られ、さまざまな不具合が生じている。限られた維持費のなかであるが、修繕の優先順位、時期や方法については、これまで培ってきたノウハウにより、適切に判断して実施していくとともに、必要に応じて県と指定管理者で協議して実施していく。
				<改善要望>			
運営業務	接客対応	(満足度)83.5% (※1) 「案内スタッフの接客」 ・大変満足48.6% ・満足34.9% ・どちらでもない9.6% ・不満0.1% ・大変不満0.2%	(満足度) 80%	【無料区域のスタッフの対応について】 (満足度)99.3% ・満足78.8% ・どちらかという満足20.5% ・どちらかという不満0.6% ・不満0.1%	S	・首里社館1F・B1F・B2Fの各案内所にて案内誘導、車椅子貸出、救護対応等、適切に運営を行った。 ・駐車場においては、駐車スペースの効率的な運用及び安心・安全な駐車場管理に努めるとともに、利用者に対しては、親切丁寧な対応を行った。 ・職員研修を適宜実施し、接客サービスの向上を図った。	満足度は99.3%と良好である。 本公園は国営部分も含め、観光機能を備えた公園となっているため、引き続きサービスの向上に努めていく必要がある。
				<改善要望>			
	施設・設備	【首里城利用の総合的な満足度】 (満足度)78.8% ・大変満足33.4% ・満足45.4% ・どちらでもない5.6% ・不満0.5% ・大変不満0.0%	(満足度) 80%	【施設を安全に安心して利用できたかについて】 (満足度)98.9% ・満足79.7% ・どちらかという満足19.2% ・どちらかという不満1.0% ・不満0.1%	S	・利用者への丁寧な接客や適切な清掃による清潔さの維持、適切な植栽管理等により、安全で快適に公園を利用できる環境を提供できた。満足度は昨年度より大幅に向上した	・利用者への丁寧な声かけや園内の清掃、植栽手入れ等を適切に実施した。今後と引き続き安全で快適な公園利用ができるよう努める。
				<改善要望>			

利用条件	(満足度)89.6% (※1)「歴史や建造物、沖縄の伝統文化について」 ・大変満足43.1% ・満足46.5% ・どちらでもない5.6% ・不満0.2% ・大変不満0.2%	(満足度)90%	【カフェ・売店】 (満足度)97.8% ・満足66.2% ・どちらかという満足31.6% ・どちらかという不満1.6% ・不満0.6% 【各種サービスについて】 (満足度)99.4% ・満足70.2% ・どちらかという満足29.2% ・どちらかという不満0.6% ・不満0%	S	・火災前までは、日本語以外に英・韓・中(繁体字及び簡体字)のパンフレットを作成し配布した。また、音声ガイド(日・英・中・韓)の無料貸出、案内表示の多言語化等に努めた。 ・国内及び県内客についても、職員及び誘導警備員にて案内での案内等を実施した。	・火災による閉園、閉場の影響並びに新型コロナウイルスの感染拡大によりインバウンド、県外のお客様が激減した。インバウンドに限らず、国内、県内の利用者増に努めつつ利用者の満足度向上に向けた取り組みを進める必要がある。
教室・プログラム	(満足度)夏休み体験イベント 満足度 9.16点 ※10点満点中	(満足度)9点	(満足度)夏休み体験イベント 満足度 8.95点 ※10点満点中	A	満足度が10点満点中8.95点と高い評価を得ることができた。今後も引き続き満足度の高いプログラムに取り組んでいく。	インバウンド参加者へのニーズに対応するためプログラムの多言語化が今後の課題である。
自主事業	(満足度)89.5% (※1)自主事業の主なものとして首里城祭 ・満足66.1% ・どちらかという満足23.4% ・どちらかという不満0.52% ・不満0% ・回答なし9.9%	(満足度)80%	(満足度)96%(※1) 自主事業の主なものとして首里城祭 ・満足71% ・どちらかという満足25% ・どちらかという不満1% ・不満0% ・回答なし3%	S	大型催事のメインイベントである首里城祭をはじめ、関連イベントとして、「琉球泡盛の粹in銭蔵」、「国王・王妃出御」、「万国津梁の灯火」など様々な自主事業を実施予定であったが、火災の影響により「琉球王朝絵巻行列(国際通り)」のみ実施した。その後、正月催事にて「お茶・甘酒の振る舞い」「琉球泡盛の粹in銭蔵」「国王・王妃出御」を実施した。	火災により主要施設が焼失したため、開催会場やイベント内容の再構築などを検討する必要がある。

総合評価 (各評価項目の平均)	各評価項目の平均 (満足度) 84.0%	(満足度) 80%	各評価項目の平均(満足度) 97.5% ●基本属性 ・性別:男性46.8%、女性53.2% ・年齢:10代7.0%、20代18.4%、30代16.9%、40代19.3%、50代18.1%、60代15.0%、70代以上5.3% ・住まい:県内9.4%、県外86.7%、国外3.9% ・どなたと来園しましたか?:ひとり15.4%、夫婦・カップル28.7%、家族31.3%、友人知人20.2%、修学旅行1.2%、その他3.2% ・旅行形態:団体旅行5.5%、観光付きのパッケージ旅行2.1%、フリープランのパッケージ旅行29.0%、ツアーは利用していない55.3%、その他8.1% ・交通手段:自家用車6.4%、レンタカー55.2%、モノレール23.0%、貸切バス3.6%、路線バス3.1%、タクシー3.3%、徒歩4.7%、その他0.7% ・来館回数:はじめて44.5%、2回目25.2%、3回目10.7%、4回目4.2%、5回目以上15.4%	評価 (②満足度) S	平成31年度は10月31の正殿等火災における閉園、閉場の影響で前年比 73%であった。お客様の復興を願う好意的な気持ちスタッフの丁寧な対応が反映されて、満足度は高かった	アンケートの調査項目について、具体的な意見を集約できるよう、県と指定管理者で協議し作成していく必要がある。令和2年度は新型コロナウイルスの影響が懸念され、感染防止の取り組みを行いながら、満足度向上を図る必要がある。
--------------------	----------------------------	--------------	--	-----------------------	--	---

※評価項目については、施設の態様に応じて適宜設定して下さい。
※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

※1:満足度とは、回答選択肢のうち中位を超える割合(5段階評価の場合上位2段階の割合、4段階評価の場合上位2段の割合、3段階評価の場合上位の割合)
ただし、奇数評価の場合、中央に集まる傾向があること、「普通」評価は改善に繋げる観点では価値が乏しいことから、4段階評価が望ましい。

【評価基準 (②満足度)】

総合評価においては各評価項目の満足度の平均
各評価項目においてはそれぞれの満足度
S : 90%以上
A : 80%以上、90%未満
B : 70%以上、80%未満
C : 70%未満

Ⅱ. サービスの質の評価 取組改善案	全体的に大幅に満足度が向上している。首里城有料区域の再開場と連携し、引き続き安全で快適に過ごせる公園となるよう適切な管理運営を心掛け、引き続き来園者アンケートでお客様のご意見を収集・分析し、公園の管理運営に活かしていく必要がある。また、今年度は世界的な新型コロナウイルスの感染が拡大していることから3密対策や、手洗い・消毒等の注意喚起等、厚生労働省等からの情報・指示等に基づきしっかりと感染症対策を行う。
-----------------------	--

※「Ⅱ. サービスの質の評価」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(H31年度)の主な取組改善案を記入してください。

Ⅲ. サービスの安定性評価(財務状況)

1. 事業収支

(1) 収入

収入項目		H30実績	事業計画 (H31予算)	H31実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
利用料金収入	施設利用料金収入	97,923,200	120,666,000	89,951,230	91.9%	74.5%	火災、新型コロナウイルスの影響のため
	行為の制限に係る利用料金収入	875,580	1,515,000	968,850	110.7%	64.0%	火災、新型コロナウイルスの影響のため
	計	98,798,780	122,181,000	90,920,080	92.0%	74.4%	
指定管理料		141,677,549	160,110,000	165,253,594	116.6%	103.2%	大規模修繕による増額
自主事業収入	自主事業からの繰入	28,636,238	3,642,000	11,499,305	40.2%	315.7%	
	自動販売機収入	6,316,952	6,076,000	5,575,116	88.3%	91.8%	
	雑収入	3,721,879	1,000	2,351	0.1%	235.1%	
	計	180,352,618	169,829,000	182,330,366	101.1%	107.4%	
合計(A)		279,151,398	292,010,000	273,250,446	97.9%	93.6%	
〈現状分析・課題〉 ・火災に伴い、有料区域が休場となった事、新型コロナの影響により、公園利用者が減少し計画比93.6%となった。 ・新型コロナウイルス感染拡大状況を踏まえつつ、誘客促進を図る。							

(2) 支出

支出項目	H30実績	事業計画 (H31予算)	H31実績	前年比 (%)	対計画比 (%)	特記事項	
人件費	85,881,188	73,672,000	78,425,896	91.3%	106.5%		
修繕費	7,971,300	7,543,000	13,567,270	170.2%	179.9%	消防設備の大規模改修のため	
設備管理費	52,229,821	59,129,000	51,787,094	99.2%	87.6%		
保安警備費	37,566,720	46,030,000	43,998,617	117.1%	95.6%		
備品購入費	645,677	505,000	0	0.0%	0.0%		
消耗品費	2,301,469	3,089,000	1,887,050	82.0%	61.1%		
外構植栽管理費	16,109,976	13,782,000	13,288,712	82.5%	96.4%		
廃棄物処理費	219,742	0	0	0.0%	-		
広報費	200,902	202,000	229,953	114.5%	113.8%		
印刷製本費	99,945	227,000	162,000	162.1%	71.4%		
光熱水費	40,689,936	45,438,000	41,734,382	102.6%	91.8%		
燃料費	0	0	0	-	-		
保険料	374,955	475,000	373,561	99.6%	78.6%		
使用料	950,248	1,070,000	701,276	73.8%	65.5%		
公租公課	4,518,587	6,725,000	5,441,758	120.4%	80.9%		
その他	29,390,932	34,123,000	30,893,112	105.1%	90.5%		
合計(B)	279,151,398	292,010,000	282,490,681	101.2%	96.7%		
〈現状分析・課題〉 ・修繕費の増は消防設備の老朽化によるものであり、特に首里杜館の設備類は耐用年数を経過しているものが多く、今後の改修を要する設備が想定される。							

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

2. 経営分析指標

評価指標	H30実績	事業計画 (H31予算)	H31実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
事業収支(C) (収入(A)-支出(B))	0	0	-9,240,235	-	-	
収益率 (事業収支(C)/収入合計(A))	0.0%	0.0%	-3.4%	-	-	
利用料金比率 (利用料金収入/収入(A))	35.4%	41.8%	33.3%	94.0%	79.5%	
人件費比率 (人件費/支出(B))	30.8%	25.2%	27.8%	90.2%	110.0%	
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出(B))	48.9%		(146,319,928) 51.8%	-	-	
利用者あたり管理コスト (支出(B)/利用者数)	(2,806,045)人 99.5	(2,880,000)人 101.4	(2,058,925)人 137.2	73.4%	71.5%	
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料/利用者数)	50.5	55.6	80.3	159.0%	144.4%	
(現状分析・課題)						
<ul style="list-style-type: none"> ・火災、新型コロナウイルスの影響により収益が減少。 ・計画を大幅に下回る収支となり、利用者あたりの管理コストも計画より上回っている。 						
※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。						

評価(③財務状況)

B

【評価基準(③財務状況)】
 収益率(事業収支/収入合計)
 A: 0%以上
 B: -5%以上、0%未満
 C: -5%未満

III. サービスの安定性評価 (財務状況) 取組改善案	国営区域とも連携を図りながら、誘客のための広報等を実施し、施設の利用促進を図っていく。また、設備の修繕や機器の更新等については、引き続き県と指定管理者で調整を行っていく。
------------------------------------	---

※「III. サービスの安定性評価(財務状況)」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(H31年度)の主な取組改善案を記入してください。

【経営分析指標の評価の考え方】

評価指標	計算方法	評価の考え方
事業収支	収入-支出	事業収支がマイナスの場合、継続性の面で課題となるため、県、指定管理者で協力して黒字化のための方策を協議する必要がある。 ※計画や過年度実績に対し変動がある場合には、その要因を整理すること。
収益率	事業収支/収入	計画、過年度実績、類似施設と比較して、安定したものとなっているか、適切な範囲内となっているか確認する。 ※計画や過年度実績に対し変動がある場合には、その要因を整理すること。 ※計画等に対し上昇している場合、必要な変動費が十分に充てられているか確認すること。また、計画等に対し減少している場合、当初の収支見込が適切であったか精査すること。
利用料金比率	利用料金収入/収入	指定管理者の主な収入源がどこにあり、それが安定したものであるかを確認する。 ※過年度実績に対し増減がある場合には、利用料金そのものの増減によるものか、自主事業等その他収入の増減によるものかなど、その要因を整理すること。
人件費比率	人件費/支出	過年度実績や類似施設と比較して、適切な範囲内となっているか確認する。 ※変動がある場合には、人件費そのものの増減によるものか、その他支出項目の増減によるものか、その要因を整理すること。 ※人件費の減少がある場合には、それにより効率が低下していないかを確認する。また、人件費の増加がある場合には、求められる管理水準に対し必要な措置か確認すること。
外部委託費比率	外部委託費合計/支出	過年度実績や類似施設と比較して、適切な範囲内となっているか確認する。 ※増減がある場合には、外部委託の範囲が仕様書等に定める適切な範囲内となっているか、外部委託の活用が業務の効率化に繋がっているか確認する。
利用者あたり管理コスト	支出/利用者数	利用者1人に対する管理コストについて、過年度実績や類似施設と比較することにより、当該施設の効率性を確認する。(コストが抑えられていても利用者が減少していないか、あるいは利用者は増加しているがコストがかかり過ぎていないかなど) ※変動がある場合には、その要因を整理すること。 ※過年度に対し上昇している場合、現状の利用者数に対して支出が過大になっていないか確認する。また、過年度に対し減少している場合、現状の利用者数に対し、必要な変動費が十分に充てられているか確認する。
利用者あたり自治体負担コスト	指定管理料/利用者数	利用者1人に対する県の財政負担を確認する。 過年度実績や類似施設との比較により、当該施設の効率性を確認する。

IV. 総合評価

1. 目標

評価項目	評価指標	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年	備考	
成果指標	①利用状況	利用者数	2,900,000	2,930,000	2,980,000	—	
	②満足度	満足度	90%	90%	90%	90%	行政管理課の成果指標でS評価を目標に設定
財務指標	③財務状況	収益率	0%以上	0%以上	0%以上	0%以上	事業収支の改善を目指す。

2. 評価結果

評価項目	評価指標	平成30年実績	事業計画 (目標値)	平成31年実績		現状分析・課題	評価	取組改善案	R02年 目標値		
				前年比	計画比						
成果指標	①利用状況	利用者数	2,806,045	2,880,000	2,058,925	73%	71%	7月までは前年を上回って推移していたが、台風接近や正殿等火災による臨時休園が大きく影響し、前年を下回る結果となった。	C	新型コロナウイルスの感染拡大による観光客数減の影響が懸念されるが、火災からの復興への取組をPRし、来園者の取り込みを継続していく。	2,880,000
	②満足度	満足度	84.0%	80.0%	97.5%	116%	122%	新型コロナウイルスの感染防止策を固りながら満足度を高める取り組みを行う必要がある。	S	引き続き来園者アンケートでお客様のご意見を収集し、公園の管理運営に活かし、満足度の向上に努める必要がある。	90%
財務指標	③財務状況	収益率	0.0%	0.0%	-3.4%	-	-	収入は事業計画の約7割となった。首里城火災、新型コロナウイルスの影響に伴い、年間ではマイナスとなった。	B	駐車場料金の改定や首里社館の大規模な修繕について調整していく。	0%以上
活動指標	④重点取組事項	アンケート回収数の増加 ※入場者数に対するアンケート回収数	3,250件	—	930件*	—	—	9月より新様式でのアンケートを実施した。火災の影響によりアンケートの一時休止、アンケート回収場所の減少、来園者も減少したことからアンケート回収数は昨年度より減少した。	B	首里城正殿等の有料区域の再開場に伴い、アンケート項目の見直しが必要である。利用者の意見を引き出せるよう、アンケート項目を県と指定管理者で協議し決定していく。	—

※新様式でのアンケートとの集計数は9月～3月とする

総合評価	B
------	---

【評価基準】

①利用状況

- 目標値に対する達成率
- S : 110%以上
- A : 100%以上、110%未満
- B : 80%以上、100%未満
- C : 80%未満

②満足度

- 総合評価における満足度（各評価項目の平均値）
- S : 90%以上
- A : 80%以上、90%未満
- B : 70%以上、80%未満
- C : 70%未満

③財務状況

- 収益率（事業収支／収入合計）
- A : 0%以上
- B : -5%以上、0%未満
- C : -5%未満

④重点取組事項

- 目標に対する評価
- S : 目標を大きく上回る
- A : 目標を概ね達成
- B : 目標を下回る
- C : 目標を大きく下回る

【総合評価基準】

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

【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

