

別紙 7

令和 7 年度 首里城公園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 6 年度実績分）

1 施設名：沖縄県国営沖縄記念公園（首里城地区内施設）、首里城公園

2 開催日時：令和 7 年 8 月 18 日(月) 14:00～16:30

3 開催場所：首里城公園首里杜館地下 1 階 ガイダンスホール

4 出席者：委員 6 人中 6 人出席

（委員長）田名 真之

（委員）石田 むつみ

（委員）上地 公代

（委員）後藤 治

（委員）伊良波 朝義

（委員）東 良和

（事務局）沖縄県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

※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）を代表する者かつ五十音順に記載している。

5 検証事項：

(1) 首里城地区内施設の令和 6 年度モニタリングの実施結果の検証について

（対象期間：令和 6 年 4 月から令和 7 年 3 月）

(2) 首里城公園の令和 6 年度モニタリングの実施結果の検証について

（対象期間：令和 6 年 4 月から令和 7 年 3 月）

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

概ね適切である。

9 主な質疑・意見

委員：昨年度に、この委員会から指摘があった利用者アンケートについて、回収数が大きく増えていることは評価できるが、入場者数 160 万人に対しては回収率が 0.5%であることについて、どう考えるべきか。例えば、県内の他施設と比べてどうなのだろうか。

事務局：他施設のデータを持ち合わせていないが、首里城公園では、回収率よりも、まずは回収数を増やしていくことに取り組んでいる。一定の回収数を維持できるようにになれば、その結果なども見ながら、回収率は何パーセントくらいが妥当かという検討も可能になってくると考えている。

委員：同じ県施設といっても、施設ごとに特徴や利用者が異なるので、他施設との比較そのものにはそれほどこだわらなくても良いと思う。参考とするのであれば、国内の大きな公園や歴史文化施設などの情報と比較してみてもどうだろうか。

また、事前に「旅行社と連携し修学旅行生のアンケートを取れるように工夫できないか」という意見を出したが、それに対しては検討していきたいということであり、今後に期待したい。

委員：回収数が増えた理由として、系図座・用物座での回答が増えているようだが、そこにはどういった理由が考えられ、それを踏まえて今後はどういう展開を図ろうとしているのか。

事務局：考えられる理由としては、系図座・用物座はカフェとしてゆっくりと休憩している方が多いため、そこでスタッフによる声掛けに力を入れたことの効果が高かったものと考えられる。それを踏まえ、今後は首里杜館の無料休憩所でも一層の声掛けを強化したい。

指定管理者：アンケート設置場所で、スタッフによる声掛けが可能な場所では、そうした対応を続けていきたい。また、それ以外のスタッフが常駐していない場所でも、例えばガイドツアーの途中で紹介するなど、できるだけ直接の声掛けを多くするように取り組んでいる。

委員：アンケート回収はすべて紙媒体か、QR コードも含まれるのか。

指定管理者：回収数 7,998 件のうち、QR による回答は 911 件となっている。

また外国人のアンケート回収数に課題があり、令和7年2月より多言語のアンケートを実施しており、本日時点で240件程度の回収がある。

委員：アンケート回収者のうち、県内客の割合が高いと報告があったが、それでは利用者層の県内外別の実態にあっていないように思う。この点、改善できないか。

事務局：これは、配布資料の凡例で県内・県外の表記が逆になっている。お詫びして訂正したい。

委員：直接の利用者に対するアンケートだけでなく、修学旅行などの誘致に役割を果たす旅行会社などの意見も集める工夫は行っているか。

指定管理者：旅行会社とは、チケット販売などに関係して日頃から意見交換をする機会が多いので、意見や要望は集められていると考えている。また、美ら島財団全体としても、誘客や広報の担当セクションがあり、首里城公園への誘客について意見交換している。

仕組みとして旅行会社の意見を見える化してはいないが、お客様の声委員会として利用者からの意見について、組織内で共有し、必要な改善策へと繋げているため、必要に応じてその委員会に組み込むか検討していきたい。

委員：アンケートの取り方について、単純に満足度ではなく、利用ターゲットに応じて細かく質問を設定する方法がある。「より興味が増して再訪したいと思った」などの回答の中身を分析評価できる質問設定が必要であり、国の芸術文化施設関係の見直しでも、入場者数や単純な満足度の数値にとらわれないようにしていこうという傾向になってきている。

首里城のような文化的な事業は単純に収入を増やせばいいというものではなく、伝えようとしている内容をきちんと伝えられているかということが大切である。

既存のアンケートは残しつつ、ターゲットを絞り取り組み一つ一つに応じた細かいアンケートの両方を実施していく必要はあると考える。

事務局：満足度評価について県全体の方針もあるため残しつつ、ターゲットを絞る方法も指定管理者と調整しながら検討して参りたい。

委員：具体的なアンケート内容はどうなっているか。

事務局：資料8に示すように、収集場所といった基本情報や歴史的建造物の修繕・保全状況についてなどといった項目について4段階評価のアンケートとなっている。集計に反映させていないが、自由記載欄もあり記載された意見はお客様の声委員会などで対応について検討している。

委員：県内への入域観光客数が回復している中で、首里城公園の入園・入場者数の割合はまだ回復しきっていない。正殿再建によってこれが回復すれば、コロ

ナ禍以前のように、周辺の交通渋滞が生じることを懸念している。県としてどのように対応していく方針なのか。

事務局：駐車場予約システムの導入により、以前のように観光バスが集中することによる大きな渋滞は解消していると見ている。今後の対応として、小型車予約制に関する実証実験や正殿の、時間帯別入場予約の導入を検討しており、駐車場予約制とあわせることで、入場者数の分散化が達成され、渋滞は発生しづらくなると見ている。

委員：現在の駐車場の稼働率、将来見込みなどを数字で示して、地域に説明して欲しい。

事務局：駐車場予約制や入場予約などは首里城復興課が担当しているため、適切な場・機会でお示しできるように進めたい。また、首里杜館の駐車場料金が周辺よりも安かったという点が集中に拍車をかけていたとも考えられ、料金改定を実施するなど対策をしている。今後も交通渋滞対策については検討してまいりたい。

委員：首里地域からは離れた場所に駐車場を確保して、シャトルバスにより利用者を運ぶことなどを検討してはどうか。

事務局：現状として適地や費用の問題などで実施については課題が多いものと考えている。この点については、首里地域の皆さんとも意見交換をしながら、引き続いて考えていきたい。

委員：那覇市中心部への車の出入りを制限するといった政策も考えていくべきだろう。車に頼らず、歩いて観光できるようなまちを目指して、根本的なまちづくりを考えていく必要があると感じている。

事務局：首里城公園としては、公園を拠点に、地域を歩いて周遊する人を増やすことが必要だと考えているので、より良いまちづくりのために取り組んでいきたい。

委員：細かな個別の取り組みについてのご意見はないだろうか

委員：県内の高校生のクラブ活動との連携や、県外でのワークショップの開催など、いい取り組みだと思うが、報道等での露出が少なく、あまり知られていないと思う。もっと積極的にアピールして欲しい。

指定管理者：イベント実施後のHP掲載など、様々な方に取組を知っていただけるように検討していきたい。

委員：ほかにも学校関係では、教育機関との連携や、小中学校向けのプログラム等を実施しているが、相手先に対しては、どういった声かけをしているのか。

事務局：広報としては、学校あてに文書を発送するなどの案内を送付している。

指定管理者：広報の強化した点として、予約の入りが少ないければ再度の配布をしたり、前年度に引率してきた先生に直接にお声かけをするなどしたりしている。

ただ、以前と比べると、バス駐車場が予約制になって希望する日時に止められない事態が生じることや、駐車場料金の値上げなども絡んでおり、県内の学校の誘致も容易ではなくなっている。

委員：修学旅行の事前学習については、近年教員が指導するのではなく生徒主体で行う場合も多いので、インターネットを使ったりリモート学習が利用可能といったことを学校側あるいは旅行会社を通じてアピールしてはどうか。現地に来ていただくことは大事だが、まずはリモート活用や県内学校に出向くなど、料金も含め学校側の負担が少ない方法検討してはどうか。また、これも県が設定した評価項目にはないが、歴史文化の普及といった取組の積み重ねを加点評価してはどうか。

委員：昨年度の意見にもあったが、県は、指定管理者が努力している項目を、もっと評価するシステムを考えて欲しい。

事務局：直接出向いての講座は出張講座として、指定管理者が積極的に取り組んでいる事業なので、事後のHP掲載なども検討し首里城への関心が広まっていくよう、引き続いて頑張ってもらえるようにと考えている。

評価方法については、県施設共通のモニタリングマニュアルを変更して加点するなどのことは難しいが、指定管理者制度担当課に対しては、引き続き意見交換をしていきたい。

なお追加資料で、マニュアルに基づく評価点としては取り上げにくくとも、事務局として評価できる取り組みについては指定管理者が特に力を入れた取組を聞き取り、整理しているのでご確認いただきたい。

委員：評価手法について、現在の首里城公園の管理は、国、県、展示に関わるような文化財を所有する美ら島財団、指定管理者の4層構造になっている。そうした特殊な管理構造となっている施設を、他の県施設と同じマニュアルで評価することに限界があると考えている。ぜひとも、評価マニュアルの見直しについて、しっかりと考えていただきたい。

ところで、県営首里城公園の方で、首里杜館の緊急修繕費用という話題が出たが、これにはいくらかかったのか。

事務局：7,399万8千円かかっており、これを指定管理料の増額変更として県から支払った。

委員：それは指定管理業務の収支に影響したのか。

事務局：当該の修繕に必要な分を増額する形なので、単年度の収支には影響するものではない。

委員：評価について、例えば満足度が98.5%でS評価だが、極端ではあるが修繕費用を抑えることで、満足度を90%程度に抑え、収支を改善することで総合評

価を高くすることができてしまうので、評価方法については随時改善を図る必要があると考えている。

事務局：委員ご指摘のような、必要な修繕を先延ばしにして費用を抑えるといったことが無いようにモニタリングを行っている。評価の基準の見直しについては、指定管理者制度担当課と意見交換を行いながら引き続き検討を行っていききたい。

委員：収益率の評価について、収益がプラスになったら県に納付し、赤字であれば県が補填するのであれば、収益率が0以上で納付金があればA評価、赤字がでたらC評価という考え方は理解できるがどのような考え方なのか。

事務局：収益がプラスになった場合の取り扱いには施設によって異なっている。例えば有料区域に関しては管理期間通算で収益がプラスになる場合は、そのプラス分を県に納付することになっており、県営区域についてはそうした取り決めはない。収支均衡が基本の考え方になっているため、収益がプラスマイナスゼロであればA評価とする基準が設定されているものと考えている。

委員：収益率をもって評価する必要があるのか。

事務局：施設運営の安定性を評価する上で、収支均衡以上であれば安定していると評価し、赤字が大きくなれば安定性に懸念があるということ評価という形で、収益率を統一的な基準としているものと考えている。

委員：統一的な基準を作成している部署に意見を伝えた方がよいと考える。財務評価は、団体が安定・継続的に施設運営が可能な財務状況なのかという企業の健全性を図る指標であり、指定管理業務の収支だけで評価するものではないと考えている。

事務局：こうしたご意見をいただいているということは、引き続き、指定管理者制度担当課と意見交換を行っていききたい。

委員：改めて交通問題が気にかかっている、駐車場があるから使わなければならないという考えを持つべきではないと思っている。首里杜館駐車場を制限しない限り、交通問題も解決せず、地域への周遊にも繋がらないと考えているが、「駐車場収入がないと公園の運営ができない」との説明を受ける。駐車場の予約システムの開発費や維持管理経費などの支出もあり、それほど利益は出ていないのではないかと考えており、精査が必要であると考えている。例えば、駐車場を廃止して32軍司令部壕の展示施設に転用するなどのあり方も考えて行って欲しい。

委員：来年の正殿復元の時に、だれを招待するのか、国、県、指定管理者が早めに考えておくべきだ。復興のための寄付者がたくさんおられるので、一定額以上の寄付額は招待する、といった基準を早急に決めて、関係者に案内を出すようにして欲しい。

事務局：これまでの議論から評価の方法については意見として残すことになるだろうと考えているが、ほかに特にあるだろうか。

委員：マニュアルに基づいて、県施設共通であるのは仕方のないことなので、今回の評価そのものは適切で良いと思う。残すとすれば、「次回は首里城独自の評価について取り入れることが望ましい」というイメージになるのではないか。

委員：アンケートの取り方についても、追記してはどうか。

委員：モニタリングは概ね適切であるとしたうえで、意見としては、①評価基準のあり方、②多様な利用者に対するアンケート、③駐車場や渋滞対策、の3つについて引き続いての検討や努力が必要である、といったことを書き留めるものとして、まずは事務局で答申書案を構成し、後ほど各委員にご確認いただくという手順を進めることとで、本日の討議は締めくくりたい。

各委員：了解した。

(以上)

10. 会議の公開状況：公開__