

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄県立博物館・美術館	対象年度	令和2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		
2. 運營業務	5
(1) 利用実績		
1) 利用者数等		
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	11
II. サービスの質の評価	13
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)	14
1. 事業収支		
(1) 収入		
(2) 支出		
2. 経営分析指標		
IV. 総合評価	16
1. 目標		
2. 評価結果		

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄県立博物館・美術館	対象年度	令和2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28年 4月～令和 3年 3月	所管課	文化観光スポーツ部 文化振興課

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	(事業報告書等)	(現地確認)		
<p>清掃と衛生管理の徹底を図り誰もが快適に利用できる施設環境を整える</p> <p>1 清掃業務（日常清掃）</p> <p>①床面清掃 ②展示室等 ③ガラス清掃 ④トイレ清掃 ⑤給湯室内及び冷水器 ⑥エレベーターの清掃 ⑦駐車場及び外周</p> <p>2 清掃業務（定期清掃）</p> <p>①床ワックス塗布等</p> <p>3 環境衛生管理業務</p> <p>①空気環境測定 ②貯水槽掃除及び消毒 ③飲料水水質検査 ④雑用水水質検査 ⑤遊離残留塩素測定 ⑥ねずみ、昆虫の防除 ⑦汚水槽の清掃</p>		○	<p>1.日常清掃</p> <p>・施設の環境を維持し、快適な環境を保つため、日常清掃を計画的に実施。</p> <p>・開館中は、各トイレの巡回点検清掃を計画的に行い、各展示室のガラス部分の手アカ等の拭取り、館内に持ち込まれた土砂の清掃、汚れの除去等巡回清掃の強化を行い、お客様がいつでも快適に施設を利用できるよう心がけた。</p> <p>・コロナ感染症拡大防止策として、手すりやPCのタッチパネルなど、人が触れる箇所は清掃回数を増やすなどの対応を行った。</p> <p>2.定期清掃</p> <p>・各室のワックスの塗布、カーペット等のクリーニング、扉や手すりの清掃等を定期的に行った。</p> <p>・定期的に駐車場および外周の枯れ葉・ゴミ拾いを行い、景観維持に努めた。</p> <p>・IPM関連に基づき、月1回各展示室、収蔵庫等及びふれあい体験室の立体面の除塵作業を博物館・美術館学芸員の立ち会いのもと行った。</p> <p>3.環境衛生管理</p> <p>ビル衛生管理法に基づき適切に処理した。</p>	<p>指定管理者及び委託先の清掃担当者にヒアリングを実施するとともに、作業計画書、清掃点検表及び清掃業務日報の確認を行った。</p>	<p>仕様書どおり毎日(場所により週2回)の日常清掃と、年3～6回の定期清掃が適切に実施されていた。</p>	<p>良好に実施されている。今後も適切な業務実施に取り組む必要がある。</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>漏れの無い適切な点検・記録を行い事故や故障等の早期発見及び防止に努める。</p> <p>1. 施設管理 ①自動制御設備点検 ②熱源機器点検 ③冷却塔点検 ④空調和設備点検 ⑤空調機フィルター点検 ⑥換気送風設備保守点検 ⑦水処理装置点検 ⑧消防設備点検 ⑨自家用電気工作物点検 ⑩駐車場装置点検 ⑪トップライト点検</p> <p>2. 講堂等設備 ①音響・映像設備 ②舞台機構設備</p> <p>3. 植栽管理 4. 自動扉開閉装置点検 5. 情報システム管理 6. 燻蒸消毒業務 7. 美術館ダイライトルーパー 8. 昇降機設備 9. 電熱式ユニット型蒸気加湿器</p>		○	<p>施設の維持管理 ・年間計画に基づき、定期保守点検を行い機器等のトラブルの無いように努めた。 ・1月上旬の空調機に係る保守点検において、館内の空調機の数台(機械室や受変電室等の換気を行うための空調など)について、ファンモーターやファンベアリングの破損、室外機のガス漏れ等の不具合を発見したため、県に速やかに報告するなど適正に対処した。</p> <p>・施設設備、備品等の的確な保守点検と故障等に対する、早期発見・対応により適切な施設運営を行った。</p>	<p>事業報告等に基づき適正に業務が実施されている。委託先へのヒアリングを実施するとともに、中央監視設備日報、業務実施工程表及び設備点検日誌(各設備ごと)等の確認を行った。</p>	<p>仕様書や定期点検周期、関連法令に基づき、適切に実施されていた。</p>	<p>良好に実施されている。空調機の不具合については、修繕費が百万円単位の規模になることが見込まれたことから、大規模修繕案件として県により修繕を実施。(3月中旬に修繕完了)。</p> <p>今後も県と指定管理者と連携を密にし、適切な業務実施に取り組む必要がある。</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・監視業務や防災に関わる設備点検等を徹底する。</p> <p>1. 警備業務 ① 出入り管理業務 ② 防災監視業務 ③ 開館・閉館業務 ④ 全館巡回業務 ⑤ 非常時の応急処置</p> <p>2. 駐車場管理業務 ① 駐車場管理業務</p>		○	<p>〈警備業務〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・常駐の警備員による館内外の定期巡回を行い、火災、事故、盗難等の発生を未然に防ぐため、監視を強化した。 ・通用口での入退館者のチェックの強化を図るとともに記録の厳正化を徹底した。 ・付帯設備の日常点検を行い、不備箇所の早期発見に努めた。 ・不審者、不正行為者、徘徊者等に適切に対応した。 ・鍵の貸し出しに細心の注意を払い、鍵借用簿の管理を徹底した。 <p>〈駐車場業務〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場及び周辺では人身の安全を第一に監視に努めた。 ・管理用機器での監視に努めた。 ・駐車場におけるライト点灯車両、窓空き車両、故障車両等に適宜対応した。 	<p>事業報告等に基づき適正に業務が実施されている。指定管理者及び委託先の警備担当にヒアリングを実施するとともに、勤務月間予定表、鍵借用簿、警備日報、警報発令履歴の確認を行った。</p>	<p>事業計画のとおり実施されている。仕様書どおり昼間3～4名(駐車場管理含む)、夜間2名が配置されていた。また、警備日報も詳細に記録されており、適切に実施されていた。</p>	<p>良好に実施されている。今後も適切な業務実施に取り組む必要がある。</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>施設の修繕補修は、1件につき20万円(消費税及び地方消費税含む)未満のものについては指定管理者の責任の範囲において実施する。</p>		○	<p>指定管理者として、各施設の修繕箇所などの状況を把握し、迅速かつ適切な修繕を行い、適切な維持管理を行った。</p>	<p>施設の機能維持安全管理のための修繕が実施されていた。</p>	<p>状況に応じ適切に業務が実施されている。</p>	<p>良好に実施された。不具合への対応について今後も柔軟に対応し、施設機能の維持に努める。</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)		
必要な機器については県と相談し整備する。	○		ウェブ会議用スピーカー	備品を確認したところ適切に管理されていた。	必要な備品購入であり適切に対応している。	良好に実施された。コロナ禍における備品需要であり、今後も柔軟に対応する必要がある。

(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	(事業報告書等)	(現地確認)		
事件・事故・災害等のリスクを予め想定して対策と訓練を行い、お客様と資料の安全確保に努めます。	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・火災、事故、盗難等の発生を未然に防ぐため、館内外及び周辺の巡回監視を強化した。 ・付帯設備の日常点検を行い、不備箇所の早期発見に努めた。 ・夜間における防災体制を整備するとともに、夜間消防訓練を10月と2月に実施した。 ・全職員参加の消防訓練を9月に実施し、職員の防災意識の向上及び初期消火技術の向上に努めた。 ・災害時に那覇市消防署が迅速かつ的確な火災防御活動を行えるように警防調査に協力した。 	指定管理者及び委託先の警備担当にヒアリングを実施するとともに、勤務予定表、鍵借用簿、警備日報及び警備発令の確認を行った。	事業報告等に基づき適正に業務が実施されている。	良好に実施されている。今後も適切な業務実施に取り組む必要がある。

※維持管理業務については、必要に応じて項目を追加・削除して記入して下さい。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

1. 維持管理業務 取組改善案	前年度に引き続き適切な管理業務が実施された。今後も安全・安心に利用できるよう、適正な施設の維持管理等に努める。
--------------------	---

※「1. 維持管理業務」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(R3年度)の主な取組改善案を記入してください。

2. 運營業務

(1) 利用実績

1) 利用者数等

		R1実績	事業計画 (目標値)	R2実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
					前年比	計画比	
利用者数	有料入館者数	162,603人	288,835人	81,366人	50.0%	28.2%	新型コロナ感染拡大に伴う外出自粛や臨時休館、施設利用制限、イベントや展覧会の中止等が影響した。
	無料入館者数	414,925人	241,165人	75,313人	18.2%	31.2%	
	計	577,528人	530,000人	156,679人	27.1%	29.6%	

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

準備片付けも含める

		R1実績	事業計画 (目標値)	R2実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
					前年比	計画比	
全館		299日	298日	239日	79.9%	80.2%	新型コロナの影響で臨時休館や夏の企画展「昆虫展」及び「タネ展」が中止となったため、前年を下回った。
博物館	常設展示室	299日	298日	239日	79.9%	80.2%	
	企画展示室	299日	298日	233日	77.9%	78.2%	
	特別展示室	299日	298日	233日	77.9%	78.2%	
美術館	コレクション展	299日	298日	239日	79.9%	80.2%	
	企画展示室1	293日	298日	171日	58.4%	57.4%	
	企画展示室2	293日	298日	150日	51.2%	50.3%	
県民ギャラリー1		220日	298日	120日	54.5%	40.3%	新型コロナの影響でキャンセルが数件発生および臨時休館のため、前年を下回った。
県民ギャラリー2		198日	298日	93日	47.0%	31.2%	
県民ギャラリー3		170日	298日	77日	45.3%	25.8%	

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(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

参考) 3年間の利用者数

		平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用者数	有料入館者数	248,071人	162,603人	81,366人
	無料入館者数 (展示室以外の無料者も含む)	256,823人	414,925人	75,313人
	合計	504,894人	577,528人	156,679人

参考) 3年間の施設稼働率

稼働日数 (稼働率)		平成30年度	令和元年度	令和2年度
全館		299日 (100%)	299日 (100%)	239日 (80%)
博物館	常設展示室	299日 (100%)	299日 (100%)	239日 (80%)
	企画展示室	299日 (100%) ※準備、片付け、 展示環境調整期間を含む	299日 (100%) ※準備、片付けを含む	233日 (78%) ※準備、片付けを含む
	特別展示室	299日 (100%) ※準備、片付け、 展示環境調整期間を含む	299日 (100%) ※準備、片付けを含む	233日 (78%) ※準備、片付けを含む
美術館	コレクション展	299日 (100%)	299日 (100%)	239日 (80%)
	企画展示室1	257日 (86.0%) ※準備、片付け、 展示環境調整期間を含む	293日 (98.0%) ※準備、片付け、 展示環境調整期間を含む	171日 (57%) ※準備、片付けを含む
	企画展示室2	256日 (85.6%) ※準備、片付け、 展示環境調整期間を含む	293日 (98.0%) ※準備、片付け、 展示環境調整期間を含む	150日 (50%) ※準備、片付けを含む
県民ギャラリー 1		243日 (81%)	220日 (73.8%)	120日 (40%)
県民ギャラリー 2		205日 (68.3%)	198日 (66.4%)	93日 (31%)
県民ギャラリー 3		178日 (59.3%)	170日 (57%)	77日 (26%)

参考) 3年間の県外入館者(観光客)数 ※推定値

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	備考
レンタカー (台数×2.5=人数)	20,690人	22,849人	5,602人	平均して2.5人が乗車しているとみなし、 人数は台数×2.5で算出
タクシー (台数×2.5=人数)	11,115人	9,779人	2,498人	平均して2.5人が乗車しているとみなし、 人数は台数×2.5で算出
モノレール	10,132人	6,446人	1,163人	モノレール1日利用券を提示し、割引を受け た来館者を観光客とみなして算出
県外団体	956人	534人	50人	
県外修学旅行	3,978人	14,155人	1,217人	
国外団体	1,132人	847人	0人	
合計(a)	48,003人	54,610人	10,530人	
年間総入館者数(b)	504,894人	577,528人	156,679人	
入館者数に占める割合 (a)/(b)	9.5%	9.5%	6.7%	
年間入域観光客数(C)	10,004,300人	9,469,200人	2,583,600人	
入域観光客数に占める割合 (a)/(c)	0.48%	0.58%	0.41%	

※レンタカー、タクシーによる来館及びモノレール1日利用券を提示し、割引を受けた来館者を県外からの来館者(観光客)とみなして算出。

3) 展覧会入場者実績

	内容	R 2 事業計画	R 2 実績	整合性の検証 (計画達成率%)	現状分析 ・課題
博物館入 場者数 (人)	常設展 (企画：県)	有料:82,592人	有料:17,675人	21.4%	4/10～5/20およ び8/2～9/5の臨 時休館により上 半期は展覧会の 会期短縮が相次 いだ。 下半期は県民の 利用促進に力を 入れ、県主催企 画展の告知を強 化した。 その結果、入場 者実績は事業計 画比で岩石展 (96%) 大嶺薫展(133%) 沖縄の藍展 (99%) 稲嶺成祚展 (107%)石川真央 展(110%)とな り、コロナの影 響を加味してい ない事業計画の 目標水準を概ね 達成できた。
		無料:33,408人	無料:11,144人	33.4%	
	企画展・特別展 (企画：県6本 指1本) ※「岩石展」1本が特別 展	企画展 有料:50,694人	新収蔵品展：(県) 460人 齋藤用之介展：(県) 1,404人 コレクション展：(県) 722人 大嶺薫展：(県) 2,166人 沖縄の藍展：(県) 3,820人 正倉院展：(指) 13,097人 小計:21,669人	42.7%	
			特別展 有料:6,739人	岩石展：(県) 5,069人 小計:5,069人	
		有料合計:57,433人	合計:26,738人	46.6%	
		企画展 無料:9,906人	新収蔵品展：(県) 297人 齋藤用之介展：(県) 413人 コレクション展：(県) 325人 大嶺薫展：(県) 490人 沖縄の藍展：(県) 1,236人 正倉院展：(指) 1,515人 小計:4,276人	43.2%	
			特別展 無料:1,161人	岩石展：(県) 2,533人 小計:2,533人	
		無料合計:11,067人	合計:6,809人	61.5%	
	博物館合計	合計:184,500人	合計:62,366人	33.8%	

美術館入 場者数 (人)	コレクション展 (企画展：県)	有料:28,809人	7,799人	27.1%
		無料:15,191人	4,460人	29.4%
	企画展 (企画：指3本、 県2本)	有料:47,183人	みんなのレオレオ展：(指) 990人	61.8%
			描かれた首里城展：(指) 476人	
			稲嶺成祚展：(県) 2,119人	
			富士美術館展：(指) 24,242人	
			石川真生展：(県) 1,327人	
			有料小計:29,154人	
	無料:3,710人	67.3%	みんなのレオレオ展：(指) 119人	
			描かれた首里城展：(指) 243人	
稲嶺成祚展：(県) 875人				
富士美術館展：(指) 1,051人				
石川真生展：(県) 209人				
無料小計:2,497人				
美術館合計	合計:94,893人	合計:43,910人	46.3%	
	279,393人	106,276人	38.0%	

(2) 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)		
ホスピタリティ溢れる接客・接遇を行うとともに、お客様の声を収集しサービス向上に努めます。	○	○	来館者サービスの向上を目指し、財団をはじめとするスタッフ全員へ接客マニュアル研修を実施した。その他に「非常時の避難誘導とAEDの使用方法の研修」も並行して実施した。また、展示室毎に設置しているアンケートの他に、接客スタッフが記入する業務日誌からも、「お客様の声やご意見」を収集し、担当者へ速やかに情報共有し来館者サービスなどに生かしている。その他、企画展の開催前には展示交流員を対象とした学芸員研修を実施し、展示概要、監視業務を行う上での注意事項などの研修会を行った。	指定管理者へのヒアリングにより確認。	適切に実施している。	アンケートの要望等にも対応しつつ、引き続き質の高いサービスの提供に努める必要がある。

(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>県民・観光客に「選ばれる」ために、積極的な誘客・広報活動を行います。</p> <p>①「県内外広報ネットワーク」を活用した誘客につながる情報発信</p> <p>②国内外の観光客に「選ばれるため」の積極的な誘客・広報活動</p> <p>③質の高い広報を支える「豊富な人材」の活用</p>			<p>R2年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う臨時休館や展覧会、催事の中止・変更を余儀なくされ、都度当館ホームページやSNS、県内主要マスコミ各社へのニュースリリースを配信し、県民や観光客へ最新の開館情報が行き渡るように努めた。</p>	<p>指定管理者へのヒアリングにより確認。</p>	<p>事業報告書等のとおり適切に実施している。</p>	<p>コロナの感染状況が先行き不透明な中で、展覧会やイベントの中止による廃棄リスクがあるチラシ等の印刷物広告から、直前の変更が可能なWEB広告中心に振り替えたり、臨時休館中に自宅で博物館を楽しめる動画コンテンツ「おうちミュージアム」を発信するなど、コロナ禍に適応した広報宣伝が展開されていた。</p>
			<p>県民の外出自粛が求められている中で、自宅に居ても当館を楽しんでもらうために動画コンテンツを制作し、当館ホームページで公開した(展示解説動画28本、講座関連動画6本、ワークショップ動画5本)。</p>			
			<p>新聞紙面に無料、有料広告の掲載(全474回)した。</p>			
			<p>ニュース報道及びテレビコマーシャルによる広報(全33回)を行った。</p>			
			<p>ラジオの無料告知及び有料コマーシャルによる広報を(全4回)行った。</p>			
			<p>雑誌、機関紙等様々な媒体へ当館及び展覧会情報を露出(全67回)した。</p>			
			<p>インターネットの無料広告サイトによる広報(全90回)を行った。</p>			
			<p>おきみゅー誕生祭(11月3日) 新型コロナウイルス感染症対策として三密回避のために例年よりも規模を縮小し実施。総入館者数4,345人</p>			
			<p>旧正月はおきみゅーへ行こう(2月12日～14日) 県独自の緊急事態宣言発出中のため、参加者を募るワークショップや公演等の催事を全て中止とし、三密に該当しない「旧正月のパネル展」「博物館常設展千支めぐり」「ゆいむい千支市」のみ開催。総入館者数は3,962人。</p>			
		<p>プロムナードコンサート(3回実施) 美術館支援会happとの連携催事。当初年間計画では月2回(年間24回)程度開催を予定していたが、R2年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休館やイベント自粛を余儀なくされ、結果3回の開催に留まった。</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)		
本館の基本理念及び管理規則を遵守するとともに個人情報の保護を徹底し、公平・公正で開かれた館の運営を行います。	○		個人情報保護マニュアルに基づき運用を実施した。また、情報システム管理保守を適正に行った。	適切に実施されていた。	適切に実施されていた。	今後も個人情報の漏洩等に注意し適切な情報管理に努める。

3. 自主事業

(1) 展覧会

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)		
別添①にて取りまとめ						

(2) その他 (ミュージアムショップ、カフェ)

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)		
利用者の利便性向上を図るため、公有財産の目的外使用を沖縄美ら島財団へ許可している。ミュージアムショップは沖縄美ら島財団の直営、カフェは委託して運営されている。	○		<ミュージアムショップ> ゆいむい 【収益】 R2年度 2,608万円 (R1年度3,746万円) 【購入客数】 R2年度 10,010人 (R1年度24,129人)	企画展開連の図録や首里城関連のグッズなど、様々な来館者ニーズに対応出来るよう商品を豊富に揃えられている。	業務仕様書等に基づき利用者の利便性向上を図る取組として適切に実施されていた。	館全体の利用者数が、R1年度比で30%前後に落ち込むなか、ショップの売上は、70%、カフェは50%となった。岩石コースター(岩石展)や稲嶺成祚作品ポストカード(稲嶺成祚展)など、展覧会に合わせたオリジナルグッズや関連商品の品揃えを充実させたことが奏功した。
		○	○	<カフェ> カメカメキッチン 【収益】 R2年度 158万円 (R1年度313万円) 【客数】 R2年度 10,027人 (R1年度 22,803人)	テナントとしてカメカメキッチンがカフェを営業している。	

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

2. 運営業務 3. 自主事業 取組改善案	運営業務については、コロナ禍の状況下においても安定的に観覧者、施設利用者を確保するため、感染症予防対策の徹底、効果的な広報活動、アンケート結果等を踏まえた対応等により、利用者満足度の向上に取り組む。 自主事業については、安定的に運営ができるようサービス内容の改善・向上に取り組み、利用者の利便性向上等に取り組む。 今後も引き続き、入館者数の増加に繋がる企画展の開催や、自主事業の実施に取り組んでいく必要がある。
-----------------------------	---

※「2. 運営業務」「3. 自主事業」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(R3年度)の主な取組改善案を記入してください。

II. サービスの質の評価

第三者評価について

【総合アンケート】

回収期間： R2.4～R3.3

回収件数： 1,428件

回収方法：正面玄関入口等に設置 ※各アンケートの詳細は別添②参照

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
	R1評価	目標	R2評価		
維持管理業務 施設・設備管理	(満足度)87.2% ・満足 60.3% ・やや満足 26.9% ・どちらでもない 8.9% ・やや不満 2.5% ・不満 1.4%	—	(満足度) 86% ・満足 68% ・やや満足 18% ・どちらでもない 11% ・やや不満 2% ・不満 1% <改善要望> 「外壁が汚れている」「順路がわかりにくい、案内が少ない」「展示モニターが壊れている」「空調が寒い」「駅から案内が少ない」などの意見があった。	A 大きな事故や災害もなく、業務仕様書、管理規則等に基づいて適切に管理を行った。施設設備の保守点検や清掃を徹底し、安全に務めた。R1年度に比べ満足度が低下した要因として、建物外壁の汚れや、展示室モニターの故障など経年劣化に伴う悪影響が増加していることが考えられる。	概ね良好である。備品の故障等については、利用者からの改善要望をもとに、連絡調整会議等で協議しながら対応する必要がある。コロナ禍で県の財政状況が逼迫しているものの、来館者サービスに影響がある備品については、予算化に努める必要がある。
運営業務 接客対応	(満足度)88.8% ・満足 55.7% ・やや満足 33.1% ・どちらでもない 7.8% ・やや不満 1.9% ・不満 1.5%	—	(満足度) 83% ・満足 65% ・やや満足 18% ・どちらでもない 14% ・やや不満 1% ・不満 2% <改善要望> 「監視員の私語が気になる」、「感染症対策を徹底して欲しい。」、「他の客への声掛けを増やして欲しい。」「係員の注意が細かった。」「ボールペンの使用を許可して欲しい」などの意見があ	A マニュアルを使った接客研修や、企画展ごとに勉強会を開くなど、接客サービスの向上に取り組んだ結果、大きなトラブルもなく、スムーズに運営することができた。今後もお客様の意見や現場職員の改善提案を積極的に拾い上げ、接客やサービスに反映させていく。	概ね良好である。スタッフの対応については、概ね好意的な意見であったが、改善要望があった内容については、定期的な研修等により丁寧な接客対応に努める必要がある。
展示	(満足度)84.3% ・満足 60.5% ・やや満足 23.8% ・どちらでもない 10.6% ・やや不満 3.0% ・不満 2.1%	—	(満足度) 78% ・満足 59% ・やや満足 19% ・どちらでもない 18% ・やや不満 2% ・不満 2% <改善要望> 「有名な作家の展示会をもっと増やしてほしい」、「写真を自由に撮れるようにしてSNSに載せたい」、「情報過多でみずらい」、「多言語の説明を増やしてほしい」、「首里城の企画展をしてほしい」、「キャプションの文字が小さくてみずらい」などの意見があった。	B 新型コロナウイルス感染拡大と2度の臨時休館により展覧会も大きく影響を受けた。夏休み期間に予定していた貸館企画展「特別展 昆虫」および「種子展」が中止・延期となったため、急遽指定管理者自主企画展「描かれた首里城展」を企画・開催した。R1年度に比べ満足度が低下した理由として、多くの来館者を見込んでいた自主企画展や貸館企画展が、コロナの影響で中止・延期となったことが挙げられる。	改善要望があった内容については、予算措置も含め可能な限り取り組むとともに、引き続き満足度の高い展示の充実に努める必要がある。
総合評価 (各評価項目の平均)	平均満足度 87%	—	平均満足度 82%	評価 (②満足度) A	高度化・多様化するお客様のニーズに応え、顧客満足度を高められるよう、今後も常に「改善」を意識して一つ一つの仕事に取り組む。 概ね利用者から一定の評価は得ているが、引き続き要望等を踏まえた改善を図り、質の高いサービス提供に努める必要がある。

※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。

【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

II. サービスの質の評価 取組改善案	接客対応に関する満足度は一定の評価が得られているが、コロナ禍の影響により中止・延期の続いた展示に関する評価が低下したことから、要望を踏まえた満足度の高い展示の充実等、質の高い来館者サービスの提供に努める必要がある。
------------------------	---

※「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(R3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		R1実績	R2事業計画	R2実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
利用料金収入	博物館観覧料	44,748,779	43,369,000	14,928,926	33.4%	34.4%	
	美術館観覧料	12,555,231	11,552,000	5,049,100	40.2%	43.7%	
	その他(年間パスポート収入等)	2,563,100	3,000,000	1,960,650	76.5%	65.4%	
	施設使用料	54,497,952	53,859,000	12,589,058	23.1%	23.4%	
指定管理料		305,271,000	308,071,000	351,315,000	115.1%	114.0%	コロナの影響を踏まえた指定管理料の見直し 43,244,000円増
自主事業収入		57,160,623	34,226,000	30,195,854	52.8%	88.2%	
雑収益		8,400,671	3,206,000	8,352,358	99.4%	260.5%	
合計(A)		485,197,356	457,283,000	424,390,946	87.5%	92.8%	指定管理料、自主事業を除いた収入 42,880,092円
(現状分析・課題)							
コロナ禍で観光客の来館が見込めないなか、県主催企画展や自主企画展の集客に力を入れ、収入増に努めたものの、コロナの影響が大きく、R2年度の利用料金収入は合計34,527,734円となり、R1年度実績114,365,062円に比べ79,837,328円の大幅減となったが、コロナの影響を踏まえた指定管理料の見直しにより、43,244,000円の増額となった。							

(2) 支出

支出項目	R1実績	R2事業計画	R2実績	前年比 (%)	対計画比 (%)	特記事項	
人件費	103,664,192	104,797,000	94,399,248	91.1%	90.1%		
事務費	14,211,660	13,783,000	12,365,733	87.0%	89.7%		
施設管理費 ※委託費	177,921,691	182,703,000	174,556,733	98.1%	95.5%		
光熱水費	129,157,021	143,512,000	108,354,878	83.9%	75.5%		
修繕費	1,475,660	800,000	875,952	59.4%	109.5%		
集客対策費	12,182,421	11,570,000	5,302,827	43.5%	45.8%		
教育普及事業費	12,718,158	13,000,000	5,123,249	40.3%	39.4%		
諸経費	4,447,109	6,000,000	3,982,306	89.5%	66.4%		
自主事業費支出	53,267,225	27,866,000	34,568,838	64.9%	124.1%		
雑費	1,038,643	600,000	374,188	36.0%	62.4%		
合計(B)	510,083,780	504,631,000	439,903,952	86.2%	87.2%		
(現状分析・課題)							
コロナ禍で収入が激減するなか、指定管理者において赤字収支を回避できるようあらゆる項目でコスト削減に務め、R1年度に比べて70,179,828円の支出減となった。光熱水費については、エネルギー管理士による空調機器の運転効率化に取組みや、コロナによる休館等によりR1年度実績に比べ20,802,143円の減となった。今後も引き続きコスト削減に努める必要がある。							

※「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	R1実績	R2事業計画	R2実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
事業収支(C) (収入(A)-支出(B))	-24,886,424 円	-47,348,000 円	-15,513,006 円	62%	33%	コロナの影響を踏まえた 指定管理料の見直し 43,244,000円増
収益率 (事業収支(C)/収入合計(A))	-5.1%	-10.4%	-3.7%	71%	35%	
利用料金比率 (利用料金収入/収入(A))	23.6%	24.4%	8.1%	35%	33%	
人件費比率 (人件費/支出(B))	20.3%	20.8%	21.5%	106%	103%	
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出(B))	34.9%	36.2%	39.7%	114%	110%	
利用者あたり管理コスト (支出(B)/利用者数)	1,010.3円	1000.8円	761.7円	75%	76%	
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料/利用者数)	604.6円	611.0円	608.3円	101%	100%	

(現状分析・課題)

事業収支はR1年度より改善したものの、依然として大幅赤字となっている。
次期指定管理者の公募にあたっては、指定管理料の設定や仕様の見直しなどの検討が必要。

※「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	指定管理者において経費のコスト削減に努める一方で、コロナの影響もあり、例年1億円以上の収入が見込まれる利用料金収入等については、大幅減の42,880,092円となった。県としても指定管理料の見直しを行うことで館の適切な管理運営及び県民サービス確保に努めた。
------------------------------------	--

※「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(R3年度)の主な取組改善案を記入してください。

参考:【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が確認すること。
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	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	備考	
成果指標	①利用状況	利用者数	421,110人	—	—	指定管理者事業計画書	
	②満足度	満足度	90%	90%	90%	90%	下記評価基準 S評価(90%)を目標
財務指標	③財務状況	収益率	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	指定管理者事業計画書

2. 評価結果

評価項目	評価指標	R1実績	事業計画 (目標値)	R2実績	前年比		現状分析・課題	評価	取組改善案	R3目標値	
					前年比	計画比					
成果指標	①利用状況	利用者数	577,528人	530,000人	156,679人	27%	30%	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、展示の中止や休館となり、利用者(入館者)が大幅に減少した。	C	今後もコロナの影響を想定し、感染症対策の徹底、利用者の需要(WEB会議室としての活用等)に即したサービス提供等に取組み誘客を図る。	421,110人
	②満足度	満足度	87%	90%	82%	94%	91%	施設利用や接客対応等については一定の評価が得られているが、コロナ禍の影響により中止・延期の続いた展示に関する評価が低下した。	A	アンケート結果等を踏まえた定期的な研修会等を実施や、満足度の高い展示の充実にも努める必要がある。県においては、備品等購入のため予算確保に努める。	90%
財務指標	③財務状況	収益率	-5.1%	-10.4%	-3.7%	73%	36%	コロナの影響下においても館の適切な管理運営及び県民サービス確保に努めるため、指定管理料の見直しを行い、また指定管理者において様々な経費の削減を行い影響を最小限に抑えるよう努めた。	B	今後もコロナの影響による利用者の減少が続くことが予想される。安全・安心な施設利用が行えるよう適切な管理運営を維持しながら、経費削減に努める必要がある。	0.1%
活動指標	④重点取組事項	来館者増を重点目標とし、季節催事などを実施していく。 例: 誕生祭(11月)+旧正月(2月)	59,204人	7,270人	8,957	15%	123%	コロナの影響による来館者数の減少はあるものの、おきみゅー誕生祭やエントランスコンサート等を開催するなど、県民が来館しやすい環境作りを積極的に実施している。	S	コロナ収束後の施設利用のニーズを想定し、国内外に向けオンラインでのPRを積極的に展開するなど、観光誘客を図る。	7,218人

総合評価	B
------	---

※「現状分析・課題」「取組改善案」は6-I~IIIから転記する。

※「R3目標値」は、「取組改善案」を踏まえ、現年度(R3年度)の目標を可能な限り数値目標として設定する。

【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

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

【総合評価基準】

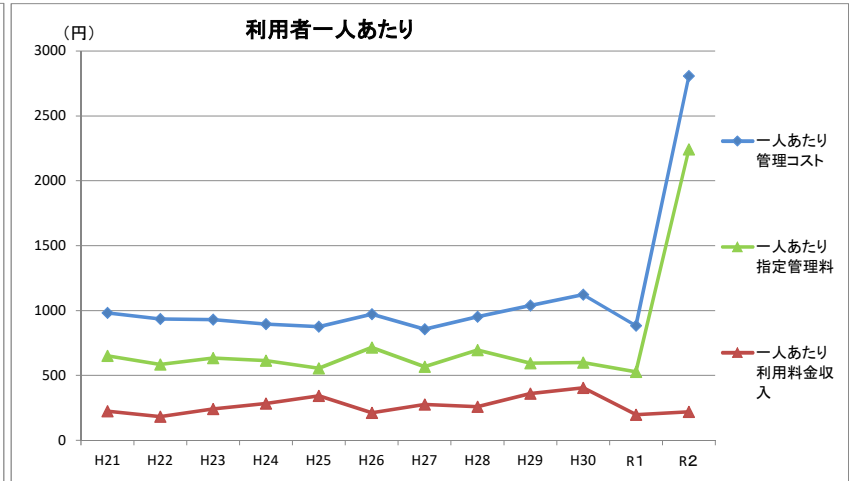
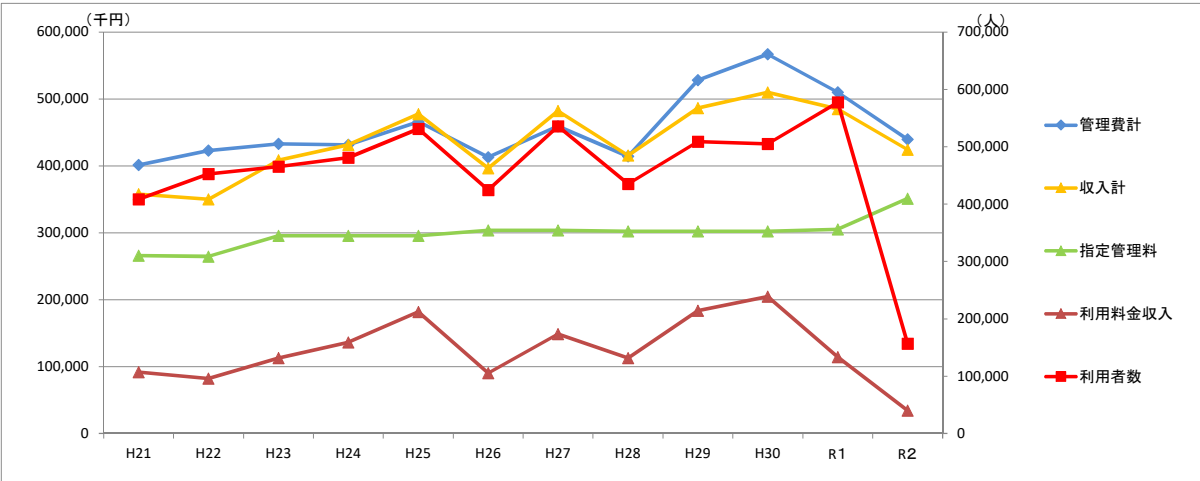
	総合評価 (合計点数)
S	35点以上
A	20点以上
B	10点以上
C	9点以下

<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

施設名称: 沖縄県立博物館・美術館

指標			指定管理												
		単位	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	
成果指標	利用者数	目標	人	535,600	516,240	422,254	457,038	480,000	483,191	488,606	351,824	465,317	484,122	504,245	530,233
		実績	人	408,670	452,502	465,649	481,373	531,344	424,602	535,994	435,239	508,822	504,894	577,528	156,679
	目標比	%	76.3%	87.7%	110.3%	105.3%	110.7%	87.9%	109.7%	123.7%	109.3%	104.3%	114.5%	141%	29.5%
	H21比	%		111%	114%	118%	130%	104%	131%	107%	125%	124%	141%	38%	
満足度	%		86%		82%	91%	85%	84%	87%	81%	181%	281%	381%	481%	
財務指標	指定管理料	千円	266,051	264,753	295,427	295,427	295,427	303,867	303,867	302,470	302,470	302,470	302,470	305,271	351,315
	県負担割合(指定管理料/管理費計)	%	66.3%	62.6%	68.2%	68.5%	63.4%	73.6%	66.2%	73.0%	57.3%	53.4%	59.8%	79.9%	
	利用料金収入	千円	91,918	82,358	112,974	136,151	181,955	90,533	148,719	113,073	183,895	204,758	114,365	34,528	
	利用料金比率(利用料金/収入計)	%	25.7%	23.5%	27.7%	31.5%	38.1%	22.8%	30.8%	27.2%	37.8%	40.1%	24%	8%	
	自主事業収入、その他収入	千円			3,817	54,598	25,369	2,317	29,788	53,518	108,657	135,470	65,561	30,196	
	収入計	千円	357,969	349,983	408,401	431,578	477,382	396,716	482,373	415,544	486,365	510,136	485,197	424,391	
	管理費計	千円	401,530	422,966	433,060	431,339	465,764	412,917	459,186	414,293	528,304	566,899	510,084	439,904	
	収支	千円	-43,561	-72,983	-24,659	239	11,618	-16,201	23,187	1,251	-41,939	-56,763	-24,887	-15,513	
収益率(収支/収入計)	%	-12.2%	-20.9%	-6.0%	0.1%	2.4%	-4.1%	4.8%	0.3%	-8.6%	-11.1%	-5.1%	-3.7%		
/単位	一人あたり管理コスト	円	983	935	930	896	877	972	857	952	1038	1123	883	2808	
	一人あたり指定管理料	円	651	585	634	614	556	716	567	695	594	599	529	2242	
	一人あたり利用料金収入	円	225	182	243	283	342	213	277	260	361	406	198	220	



特記事項

R2年度	コロナの影響で収入がR1年度に比べ79,837千円減少したが、指定管理者のコスト削減により支出を70,180千円削減した。指定管理料の見直し(増額)もあり、収支としてはR1年度より9,374千円改善したものの、依然として赤字となった。
R1年度	博物館常設展、美術館コレクション展および施設使用料の料金改定を行い、合わせて利用促進に努めた結果、利用料金収入が大きく増加した。一方で、光熱水費が依然として増加を続け、また2月以降は新型コロナウイルスの影響で自主企画展の中断を余儀なくされるなど収入面で打撃を受けた。
H30年度	観光客の誘客施策が奏功し博物館観覧料収入、美術館観覧料収入ともに増加したが、光熱水費が高騰したこと、機械設備の高額な定期メンテナンスを実施したため委託費が上がったこと、貸施設の大型企画展が無く施設使用料収入が減少したことにより、収支差額な悪化した。
H29年度	指定管理者による自主企画展を4本開催したほか、大型貸館展示会(テオ・ヤンセン展)があった。また開館10周年の広報宣伝やイベントを積極的に展開した結果、利用者数および収入、費用が増加した。

目標設定の考え方

R3年度	新たな指定管理期間の1年目として、企画提案に則った事業を展開する。本館が沖縄の自然・歴史・文化の拠点として県民に親しまれるとともに、県外・海外観光客にとって魅力ある観光施設としての機能を発揮することを目指す。
------	--

5. その他

(1) アンケート集計

令和2年度「総合アンケート」集計（集計期間：2020年4月～2021年3月）

（回収件数：1428 単位：人）

問1 年齢									
①10歳未満	②10代	③20代	④30代	⑤40代	⑥50代	⑦60代	⑧70歳以上	無回答	
149	280	199	120	178	180	145	158	19	
問2 性別									
男性	女性	無回答							
501	860	67							
問3 お住まい									
県内	県外	無回答							
1145	218	65							
問4 職業									
①会社員	②公務員	③自営業	④家事	⑤学生	⑥その他	無回答			
323	100	88	94	483	251	89			
問5 誰と来館したか									
①一人	②友人・知人	③家族	④団体	⑤仕事	⑥修学旅行	⑦ツアー旅行	⑧その他	無回答	
458	250	577	26	11	24	1	11	70	
問6 来館時の交通機関									
①自家用車	②タクシー	③レンタカー	④モノレール	⑤路線バス	⑥観光バス	⑦貸切バス	⑧バイク・自転車	⑨徒歩	⑩その他
846	24	69	118	66	10	16	41	161	8
無回答									
69									
問7 何回目の来館？									
初めて	2回目	3回目	4回目	5回以上	無回答				
272	133	123	75	751	74				
問8 来館目的(複数回答)									
①博物館常設展	②博物館企画・特別展	③美術館コレクション展	④美術館企画展	⑤ふれあい体験室	⑥講座室・講堂での催事	⑦県民ギャラリー	⑧情報センター	⑨その他	
339	664	215	335	18	13	27	11	48	
問9 来館目的となった情報源(複数回答)									
①クチコミ(SNS等)	②テレビ	③ラジオ	④新聞	⑤雑誌	⑥チラシ・ポスター	⑦インターネット	⑧友人・知人	⑨職場	⑩その他
88	248	27	146	18	290	178	298	41	199
問10 来館目的以外に利用した施設(複数回答)									
①博物館常設展	②博物館企画・特別展	③美術館コレクション展	④美術館企画展	⑤ふれあい体験室	⑥講座室・講堂での催事	⑦県民ギャラリー	⑧情報センター	⑨その他	
215	115	162	112	36	41	69	38	107	
問11 どのチケットで入場したか									

①当日券	②前売券	③年間パスポート	④1 DAY PASS	⑤その他	無回答
944	113	30	53	128	160

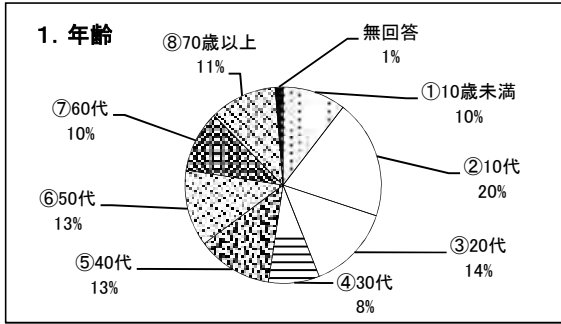
問12 展示内容について					
①満足	②やや満足	③どちらでもない	③やや不満	④不満	無回答
918	274	42	26	18	150

問13 常設展も併せて観たか		
①観た	②観なかった	無回答
544	665	219

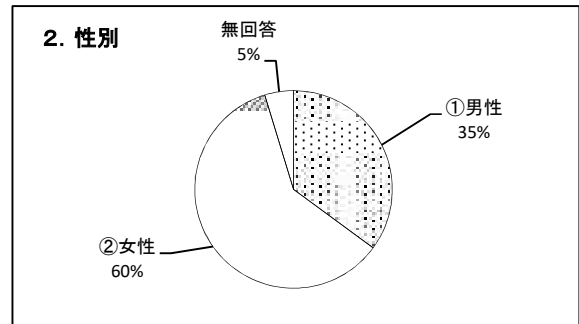
問14 当館をご利用になって						
	①満足	②やや満足	③どちらでもない	③やや不満	④不満	無回答
	796	201	161	11	7	252
展示室係の対応	①満足	②やや満足	③どちらでもない	③やや不満	④不満	無回答
	706	223	195	21	18	265
館内の清掃について	①満足	②やや満足	③どちらでもない	③やや不満	④不満	無回答
	951	140	71	9	3	254
	①満足	②やや満足	③どちらでもない	③やや不満	④不満	無回答
	697	152	189	14	11	365
案内板・サイン	①満足	②やや満足	③どちらでもない	③やや不満	④不満	無回答
	679	226	154	42	14	313
観覧料金について	①満足	②やや満足	③どちらでもない	③やや不満	④不満	無回答
	659	213	182	58	23	293
	①満足	②やや満足	③どちらでもない	③やや不満	④不満	無回答
	689	203	149	16	7	364
総合満足度	①満足	②やや満足	③どちらでもない	③やや不満	④不満	無回答
	763	281	56	25	14	289

問15 博物館・美術館でやってみたいこと、やってほしいこと(複数回答可)	
①アニメ、マンガ、ファッションに関する展示を観たい	391
②有名な作品が見たい	373
③子どもの学習や自由研究に活かせる展示を観たい	231
④家族で楽しめる展示を観たい	220
⑤沖縄の歴史・文化・自然・美術等について学びたい	481
⑥沖縄の伝統文化や生活様式等を体験・体感したい	278
⑦作品発表会や芸能公演、ライブ・パフォーマンス等への開催・参加	99
⑧オリジナルグッズの購入	167
⑨沖縄の美術工芸品や工芸品、雑貨類の購入	228
⑩沖縄の伝統料理や菓子等を味わいたい	200
⑪子ども(乳幼児含む)と一緒にくつろぎながら作品を観賞したい	81
⑫その他	50

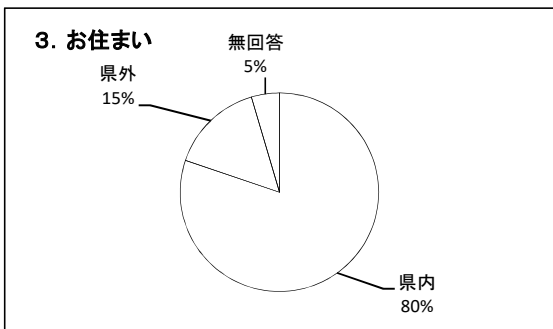
問1 年齢



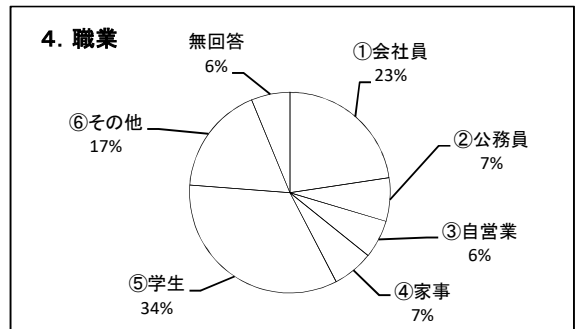
問2 性別



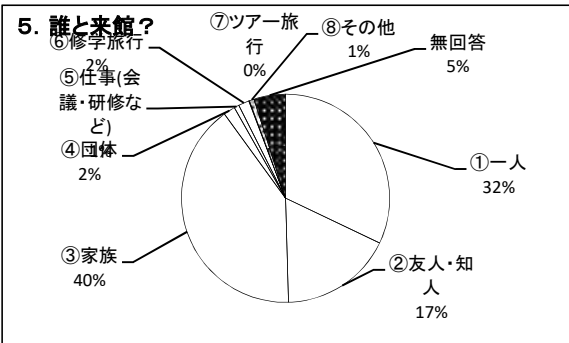
問3 お住まい



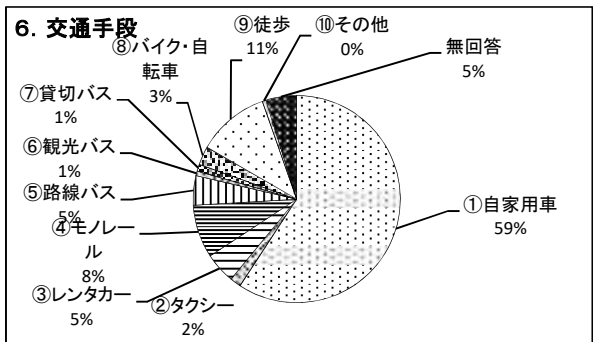
問4 職業



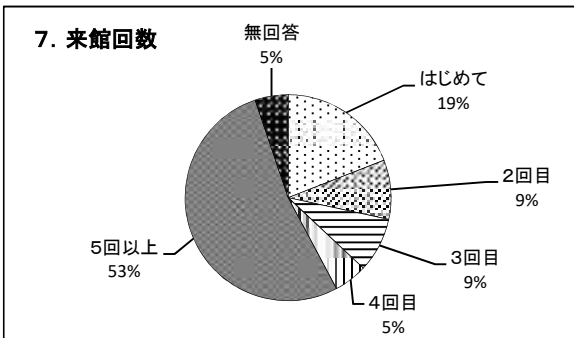
問5 誰と来館したか



問6 来館時の交通機関



問7 何回目の来館?



問8 来館目的(複数回答)

