

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	平成30年度
------	--------------------------------	------	--------

【 目 次 】

I. 履行確認

1.	維持管理業務	1
	(1) 飼育展示	
	1) 水族館内	
	2) 海獣施設	
	(2) 生物等管理	
	1) 水族館内	
	2) 海獣施設	
	(3) 施設維持管理	
	1) 維持修繕・保守点検	
	2) 清掃	
	3) 植物管理	
	(4) 大規模修繕	
	(5) 利用者案内・警備	
	(6) 防犯・防災対策	
	1) 事故・災害防止	
	2) 安全点検	
	(7) 料金收受	
	(8) 備品購入	
2.	運營業務	10
	(1) 利用実績	
	1) 利用者数等	
	2) 施設稼働率	
	3) 教室(普及啓発)・イベント等参加者数	
	(2) 運営企画	
	(3) 調査研究	
	(4) 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) 展示生物とのふれあい体験	
	(5) 広報・誘客	
	(6) 受付・接客	
	(7) 情報管理	
3.	自主事業	19

Ⅱ. サービスの質の評価	20
1. 維持管理業務		
2. 運営業務		
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)	23
1. 事業収支		
(1) 収入		
(2) 支出		
2. 経営分析指標		
Ⅳ. 総合評価	27
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	平成30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2月～令和5年1月	所管課	都市公園課

I. 履行確認

1. 維持管理業務

(1)飼育展示

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)		
1)水族館内 本施設のメインテーマである「沖縄の海との出会い」を基本に、「南西諸島・黒潮の海」の多様な生物の生態を正しく理解し、来館者が学習・体験できる展示構成とする。また、熱帯の華やかさと黒潮の躍動感に育まれた沖縄の海の美しさを展開することを目的として、世界規模の大型水槽を中心とした大型貴重種の飼育展示を行う。更に、繁殖による効果の高い展示、解説等による情報伝達を行い、動物倫理にも十分考慮した生物と親しむ教育プログラムとして提供することで、環境学習の場として利活用し、利用者の満足度向上及び利用促進に努める。	○		南西諸島の海洋生物を中心に約600種、12,000点の展示を行った。黒潮の海大水槽では、世界初となるオニトマキエイの展示を行ったほか、世界最大の大きさを誇るジンベエザメやナンヨウマンタの複数展示を行った。展示に併せて、生態等の解説もを行い、環境学習の場となるよう、海洋生物の普及啓発に取り組んだ。	・展示施設の目視確認を行なった。 ・環境学習の場としての利活用等については、月報及び日報から実施状況を確認した。	・業務計画書の通り適切に実施されている。	良好に実施できている。
2)海獣施設 海洋生物の特性・能力といった生態に関することを学び、体感できるとともに、生態保護・繁殖等の海洋環境への理解を深めてもらうことを目的として、海生哺乳類、ウミガメ類及びメキシコ政府より寄贈され、飼育・繁殖を行っているマナティーの飼育展示を行う。更に、繁殖による効果の高い展示、解説等による情報伝達を行い、動物倫理にも十分考慮した生物と親しむ教育プログラムとして提供することで、環境学習の場として利活用し、利用者の満足度向上及び利用促進に努める。	○		南西諸島に生息する小型鯨類6種24頭、ウミガメ類5種25頭に加え、メキシコ政府から寄贈されたマナティー4頭の展示を行った。イルカショー、ダイバーショーだけでなく、各種ふれあい体験や飼育体験、給餌時間の他、展示パネル類を通して環境問題を含めた海洋生物に関する最新の情報を発信し、普及啓発と利用者の満足度向上や利用促進に努めた。	・月報及び日報で、実施回数や参加人数等の記録を確認した。 ・利用者の満足度については、現場の反応も良く、アンケート等でも高い評価をいただいている。	・業務計画書の通り適切に実施されている。	良好に実施できている。

(2)生物等管理

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)		
1)水族館内 飼育生物の適切な飼育、繁殖を実施するために、動物の健康状態を十分に把握し健康管理に努めるとともに、常に良好な状態で飼育、育成、繁殖等を行う。また、安定的な生物展示のため、計画的な補充に努め、自然界からの捕獲収集は最小限にとどめるため、希少種、水産資源重要種等の飼育下繁殖に努める。	○		飼育生物の健康に十分配慮し、飼育環境の維持に努め、良好な飼育ができた。特にジンベエザメ等の大型板鰐類については、定期的に超音波画像診断や採血により、健康状態の維持に努めた。また、展示の質の維持および向上のため、漁業者と連携し、計画的な補充に努めたと同時に、アオリイカやオキナワアオガエル等の繁殖に成功させ、次期展示に備えた。	・飼育日誌を確認した。 ・主要事例として、2月にオニイトマキエイを公開したが体調不良となったため飼養水槽に戻し、回復した経緯をヒアリングと日誌で確認した。	・業務計画書の通り適切に実施されている。	良好に実施できている。
2)海獣施設 飼育生物の適切な飼育、繁殖を実施するために、動物の健康状態を十分に把握し健康管理に努めるとともに、常に良好な状態で飼育、育成、繁殖等を行う。また、安定的な生物展示のため、計画的な補充に努め、自然界からの捕獲収集は最小限にとどめるため、希少種、水産資源重要種等の飼育下繁殖に努める。	○		日常的な観察に加え、定期的な検査や状況に応じた各種の検査を行い、健康状態を良好に保った。小型鯨類の繁殖に向け、メスのホルモン値のモニタリングやオスの精子保存などを行った。マナティについては糞便中のホルモン値変動のモニタリングを行った。ウミガメ類においては展示5種のうち2種の産卵があり、この後他2種については産卵が見込まれている。	・飼育日誌を確認した。 ・主要事例として、飼育海獣に関するモニタリングの状況を電子カルテを用いて確認した。	・業務計画書の通り適切に実施されている。	すべての飼育動物において健康管理に努め、良好な飼育展示を実施できている。

(3) 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)		
1)維持修繕・保守点検 建物、園路広場、電気設備、汚水・排水施設等について、所要の目的が果たされるよう、日常、適宜巡回点検・保守点検し、常に安全で良好な状態にあるよう、利用の状況に応じて破損個所の軽微な補修又は補充を適切に行うとともに、省エネ製品の導入や省エネ活動により、総電気量の削減に努める。また、給水施設や電気設備の使用量を計測し記録を行う。施設の安全を確保するよう管理を確実にし、国事務所が実施する公園整備(新規・改修)工事および及び公園調査等の協力、立会い等を行う。			【運転監視】 ・中央監視盤にて、飼育設備、デマンド及び空気調和設備等の監視を行う等、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。 ・飼育設備等、夜間の機器運転監視や不測の事態への対応のため監視員の配置を行った。 ・水族館内混雑時には入場管理システム及び防犯カメラ並びにスタッフ巡視により滞留者を確認し、館内が常に良好な状態を保つよう努めた。また必要に応じて空気環境測定等を行い、空調和設備運転員との連携を図り良好な環境を維持した。	【運転監視】 ・設備日報を確認した。また中央監視室を目視確認した。	・業務計画書の通り適切に実施されている。	良好に実施できた。特に「サンゴの海」漏水については、早期発見と迅速且つ適切な修繕により、運営に支障を与えることはなかった。

	○ ○	<p>【建物・設備・工作物点検及び修繕】 建物及び工作物等が常に安全で良好な状態を保つよう、巡視又は定期点検(法令点検含む)を行い、不具合の発見や発生があった場合には個所の修繕を迅速、かつ適切に行った。</p>	<p>【建物・設備・工作物点検及び修繕】 ・月報及び日報を確認した。</p>		
		<p>【水槽の保守】 アクリルの傷や劣化、歪み等について、巡視等による点検を行った。水槽や建物躯体からの水漏れについて、巡視等による点検を行い、サンゴ水槽にて漏水があったため、修繕を迅速かつ適切に行った。</p>	<p>【水槽の保守】 ・月報(別紙2-①、2-①特記1)により、点検状況ならびに修繕状況について確認した。</p>		
		<p>【水質管理】 ろ過循環量調整・海水補給量調整を行い、ポンプの台数運転及びバルブ操作を実施した。また、ろ過器の逆洗運転・「黒潮の海」給餌後の水槽内濁り復旧のため、海水補給水ポンプを運転した。</p>	<p>【水質管理】 ・月報(別紙2-①-2)により、ろ過器等の運転状況、水質管理状況を確認した。</p>		
		<p>【点検記録の作成保管】 建物及び工作物等が常に安全で良好な状態にあるよう、巡視又は定期点検を行った。不具合等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。</p>	<p>【点検記録の作成保管】 ・月報及び現地確認により、点検記録の保管状況等を確認した。</p>		
<p>2) 清掃 常に清潔を保ち快適な環境を保持するため、建物清掃(建築物ねずみ昆虫等防除作業等の法合作業含む)及び植栽地等清掃は、年間清掃実施計画(建物、植栽地)及び実施工程表にもとづき実施する。 実施にあたっては、利用頻度等を考慮し、運営上必要な臨時清掃や特別清掃を行う。 更に、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。また、館内等混雑時、イベント時、荒天時及び感染症対策等にも迅速に対応できる体制を確保し、運営に支障がないよう清掃等を行う。</p>		<p>【日常清掃】 場所・部位別に防塵、掃き掃除、拭き掃除、ゴミの収集や衛生消耗品の補充や管理等の日常的な作業を行い、汚れの除去を行った。</p>	<p>・作業日報を確認した。 ・現地にて状況を目視確認した。</p>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	<p>良好に実施できている。 従来からの管理体制を維持し、良好な状態を維持できている。 インバウンド客増加により感染症対策は今後もより重要となると考えられるため、対応を継続していくことが課題となる。</p>
		<p>【日常巡回清掃】 開場中において場所・部位別に防塵、掃き掃除、拭き掃除、ゴミの収集や衛生消耗品の補充や管理等を日常清掃後に巡回しながら行い、汚れの除去を行った。その他、感染症対策等として、手摺の除塵と消毒、手指消毒液の残量確認と補充・取替え、汚物処理の適宜対応と適正処理、アクリルガラスの部分拭きを行った。</p>	<p>・委託先の清掃状況を把握する方法として、日報の確認・承認のほか、職員の不定期見回りや利用者の声を活用していることをヒアリングで確認した。 なお利用者意見(出口調査)には、清掃管理に関するマイナス意見は見られなかった。</p>		
		<p>【定期清掃】 場所・部位別に、週、月又は年単位の周期で定期的に行う清掃を実施した。</p>	<p>・ねずみ等防除については、調査実施報告書により実施状況を確認した。なお対象期間内に確認された生息数はゼロであった。</p>		

		<p>○ ○</p> <p>【塵芥回収】 施設内のゴミ集積所の塵芥を回収し、本部町今帰仁村清掃施設組合が指定する方法で分別したのち、本部町今帰仁村清掃施設組合まで運搬・持込みし処理した。</p> <p>【臨時清掃】 上記に含まれない臨時の清掃として、館内の壁や天井の埃落しを行った。</p> <p>【ねずみ等の防除(予防と駆除)】 食品等を扱う区域、排水槽、阻集器および廃棄物の保管設備の周辺等特にねずみ等が発生しやすい箇所、生息状況の調査実施を行った。</p> <p>【植栽地等清掃】 公園利用者の利用頻度の高い箇所について、園路は開園前の時間帯はプロア等を用い清掃した。芝地及び園地は塵芥、空き缶及び空瓶等を除去し、必要に応じて掃き掃除を実施した。 季節や荒天に左右される落葉や、時間帯や場所等、利用者の動向により左右されるゴミの発生状況を把握し、効率的な清掃を行った。 集積したゴミは本部町今帰仁村清掃施設組合が指定する方法で分別したのち、本部町今帰仁村清掃施設組合まで運搬・持込みし処理した。 落葉等の植物発生材はエコフレームに搬入し、景観的に影響が少ないものは、植栽地内へ掃き込んだ。 園路広場及び側溝等の塵芥、空き缶、空瓶及び土砂等の除去及び雨水又は車輛等による園路広場の汚れを掃除した。併せて、園内のベンチ、テーブル、ゴミ箱及び灰皿等の掃除を行った。</p>			
--	--	--	--	--	--

<p>3) 植物管理業務 利用者の安全確保・緑陰形成・景観向上・開花時期等に十分に配慮し実施する。実施にあたっては年間植物管理計画にもとづき行う。</p>	○	○	<p>【花壇管理】 造形物花壇等植え付けを行ったほか、プランターに草花を植えつけた。</p> <p>【芝生管理】 周辺の芝生地において芝刈り、目土、除草を行った。</p> <p>【樹木管理】 中低木の枯損木撤去を行った。 既存植物を痛めないよう植込地除草を行った。</p> <p>【観葉植物】 館内外の観葉植物等の入れ替え、手入れ、タッチプール周辺の植物の入れ替えを行った。</p> <p>【壁面装飾】 ラン等で壁面へ装飾(植物の手入れ等含む)を行った。</p> <p>【その他】 プランターの移動、臨時花壇の設置、花がら摘み、枯死株の入れ替え等を実施した。</p>	<p>・月報及び日報で実施状況を確認した。 ・現地にて状況を目視確認した。</p>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	<p>良好に実施できている。 予算計画に対し実績額が少なかったが、壁面緑化やプランター緑化のメンテナンスを細かく行なうことで、大きな入れ替えを減らすことができたことによる。</p>
---	---	---	---	---	-----------------------------	--

(4) 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)		
<p>本施設の建物、工作物、飼育・電気設備の構造及び状況を理解・把握し、計画立案から工事監理までを一元的に管理できる体制を整え、国の大規模修繕計画を踏まえ、別紙2のとおり策定した「大規模修繕計画」に従って実施する。</p> <p>①施設・設備の現況(劣化状況や改修履歴等)と機器耐用年数を基に優先度を検討し、更に利用者への影響が最小限になるよう実施年度を組換えて実施計画書を作成し県と協議を行い、実施する。</p> <p>②主要施設の工事内容と金額は県と協議を行い、決定し実施する。</p> <p>③利用者の利用や安全に影響がある工事について、安全確保策や施工効率化策を実施し、利用者の安全を確保しつつ、営業への影響を最小限とするよう対策を計画し、県と協議を行い、実施する。</p> <p>④大規模修繕工事設計 工事対象に関わる設計業務として必須事項となる要件を踏まえ、大規模修繕にかかわる工事設計業務を行う。</p> <p>⑤実施体制や安全等を確保しつつ、国や県の工事・設計基準等を遵守しながら工事を適切に実施し、要求される施設の性能を確保する。</p> <p>⑥工事監理者を適切に決定し、工事監理業務を実施する。</p>	○	○	<p>県と協議を行い策定した大規模修繕計画に基づき以下の大規模修繕を実施した。</p> <p>●沖縄美ら海水族館飼育ポンプ類ポンプ及び防振架台の一式更新。 BPU-1×2台</p> <p>●管理区域内施設共通劣化部品等の部分交換・取替え 管理水準やサービス水準を維持向上させるために必要な、部分補修・部品交換等の修繕や施設の改修を実施。</p>	<p>・事業計画書、別紙2「大規模修繕修繕計画」及び報告書、現場写真ヒアリング等で実施確認。適切に実施。</p>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	<p>国や県の工事・設計基準等を遵守しながら工事を適切に実施し、要求される施設の性能を確保し良好に実施できた。</p> <p>令和元年以降においても、良好な公園施設を維持するため、計画に基づきながら、大規模修繕業務を実施する。</p>

(5)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)		
①館内・屋外案内員の配置 子供や障害者等の弱者及び外国人を含めたすべての利用者が快適に楽しめるよう施設や接客など、教育を受けた案内員を配置し、接客にあたる。	○	○	年間を通して券売・改札・案内員・警備員を配置し、料金收受、案内業務、場内整理、警備・巡視、駐車車両の誘導を行った。 ●案内員の配置 ・館内、屋外 1. 券売所3～8名 2. フロア1～2名 3. 入口案内所1～3名 4. 入口改札1～2名 5. 年間パスポートカウンター1～4名 6. 出口案内所1～2名 7. 出口改札1名 8. 案内主任 1名 9. 館内巡回A 1名 10. マナティー館周辺・亀の浜 1名 11. 館内巡回B 1名 12. 館内巡回C 1名 13. 館内巡回E・F 2名 14. エスカレーター1階・3階 2名 15. エスカレーター4階 1名 16. 水族館出口 1名 17. 1階ロータリー周辺 1名 18. イルカラグーン 1名 19. オキちゃん劇場・黒潮エスカレーターA 1名 20. オキちゃん劇場・黒潮エスカレーターB 1名 21. 誘導案内及びその他対応 1名 22. 館内外巡回D(土日祝日等)1名 23. その他施設案内(土日祝日等)1名	・日報を確認した ・ヒアリングにより、館内案内員として外国籍の職員を雇用し、外国人客への対応を充実させたことを確認した。 ・日報を確認した ・ヒアリングにより館内の巡回案内を開始していることを確認した。	・業務計画書の通り適切に実施されている。 ・業務計画書の通り適切に実施されている。	良好に実施できている。 外国人向けの案内の充実など、利用者のニーズに対応した取り組みを行っている点は、継続する必要がある。 良好に実施できている。 巡回案内の実施など、利用者のニーズに対応した取り組みを行っている点は、継続する必要がある。
②駐車場運営 ・適切な情報提供と誘導 駐車場の満空情報を多様な利用者に対応した方法で提供する。過去データにもとづき、事故に対する注意喚起を実施。駐車場に警備員を配置し、安全な入庫誘導を行う。 ・混雑時対応 混雑が予想される際は、警備員の増員を行う。 ・緊急対応 駐車場内での事故発生時には、救護や誘導等人命を最優先にした対応を行う。	○	○	・駐車場の満空情報をカーナビ等(vics)等へリアルタイムで提供した。 ・駐車場各所に警備員を配置し警備、誘導を実施した。 ・土日の混雑が予想される日において警備員の増員を行い警備、誘導を実施した。 平日13名、土日祝15名配置	・月報(別紙2-③警備・駐車場運営業務報告)において実施状況を確認した。	・業務計画書の通り適切に実施されている。	良好に実施できている。

(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)	(現地確認)		
<p>1) 事故・災害防止</p> <p>事故や災害が発生した場合は、体制確立、情報伝達、利用者安全確保、避難誘導等を行う。負傷者が発生した場合は、救済・保護の処置をとり、本施設設備に瑕疵があった場合は県に報告する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・救護室を設け、気分不良者や軽微な怪我等に対処する。対応出来ない事故等は近隣医療機関及び消防署と連絡し、対処する。 ・危機管理マニュアルにもとづき、救命救護等に関する各種訓練を実施する。救命救急用備品や消耗品を常備する。 ・定期的に水族館職員に対し災害対策訓練を実施する。 ・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する。館内滞留者数が約2,000名を越えた時点で「注意体制」、約2,500名を越えた時点で「入場規制」を実施する。 	○	○	<p>●事故・災害防止</p> <p>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た。館内滞留者数に応じて利用者への案内や危険防止の観点から状況に応じた入場案内、場内整理を実施した。混雑時は、蛇行で入場を緩やかにし、入場規制の実施は無かった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・危機管理マニュアルを活用し、非常時に備えた。 ・救護室を設け、体調不良者や負傷者が発生した場合は、迅速にその救済・保護の措置を取った。(救護件数:65件) <p>●消防訓練</p> <p>火災発生時における初期消火・通報連絡・避難誘導・防火設備の操作方法等の知識技能を習得し、さらに職場内の防火・防災思想の普及を図ることを目的に美ら海プラザ消防訓練を実施した。(3月)</p>	<p>【事故・災害防止】実施状況をヒアリングと月報で確認した。</p> <p>【消防訓練】実施状況についてヒアリングで確認した。(初期消火、通報連絡、防火設備、火災発生から避難完了までの一連の流れを確認することができた。また、美ら海プラザが指定管理となって初めての訓練であったが、水族館事業部、国営公園管理部、営業推進部の各部署が連携を図ることができた、等)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・業務計画書の通り適切に実施されている。 	<p>良好に実施できている。</p> <p>水族館及び海獣施設、美ら海プラザ内の避難誘導をよりスムーズに実施することができるよう、継続して体制の維持に努める必要がある。</p>
<p>2) 安全点検</p> <p>法令に基づく点検に加え、自主的に管理する項目を定め施設の安全点検を下記の通り徹底する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法令や建築保全業務共通仕様書等にもとづき、設備機器の正常で良好な保全に努める。 ・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)を定め正常で良好な機器保全に努める。 ・消防法にもとづき点検等を実施する。 ・運営管理を遂行するにあたっては、関係する法令等の内容を理解し遵守するとともに、法令等にもとづき、要求される点検や資格を特定の上、有資格者による点検を実施する。 	○	○	<p>法令に基づく点検に加え、自主的に管理する項目を定め施設の安全点検を下記の通り徹底した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建築保全業務共通仕様書等にもとづき、設備機器の正常で良好な保全に努めた。 ・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)を定め正常で良好な機器保全に努めた。 ・消防法にもとづき点検等を実施した。 ・運営管理を遂行するにあたっては、関係する法令等の内容を理解し遵守するとともに、法令等にもとづき、要求される点検や資格を特定の上、有資格者による点検を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・安全点検、機器保全等の状況について、月報を確認した 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務計画書の通り適切に実施されている。 	<p>良好に実施できている。</p>

(7)料金収受

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>・沖縄県国営沖縄記念公園内施設の設置及び管理に関する条例10条第4項に基づき、沖美ら財第414号で申請後、土都第1422号にて承認を受けた内容で実施する。</p> <p>・適切な経理管理</p>	○		<p>・法令、条例、定款及び会計規則に基づき適切に利用料金の徴収及び管理を行った。</p> <p>・入場管理システムを運用し、チケット発券・入場者カウント・入場料売上を管理した。</p> <p>・観光券(クーポン・パウチャー)の実施要領等を定め、旅行会社との契約を締結し料金精算等を実施した。</p> <p>・年間パスポートの発行等、年間パスポートシステムの運用、料金精算、保有者特典の設定、更新の案内発送等を行った。</p> <p>・クレジットカード及び電子マネー契約による利用受入れ、料金精算(料金授受)、利用手数料の支払いを行った。</p> <p>・毎月2回の現金実査を行い、金庫内の現金管理に問題がないか確認作業を徹底して行った。</p>	<p>・料金収受について定めた『沖縄美ら海水族館入館マニュアル』『優待券発行要領』『学校団体手続きマニュアル』等について内容を確認した。</p> <p>・クレジットカード等の運用、現金管理について、担当者にヒアリングを行ない確認した。</p>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている</p>

(8) 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>必要に応じ、予算の範囲内で購入</p>	○	-	<p>支出:光熱水費・雑費等</p> <p>●組立式ロッカー 1台 51,840円</p> <p>●片袖机 2台 109,728円 計:161,568円</p> <p>支出:調査費</p> <p>●液体窒素容器ケース 1台 81,000円 計:81,000円</p> <p>合計:4点 242,568円</p>	<p>備品台帳を確認した。</p>	<p>業務計画書に基づき、予算内で適切に購入されている。</p>	<p>良好に実施できている。備品台帳に登録し、使用にあたっては適切に保管・使用している。</p>

<p>1. 維持管理業務取組改善案</p>	<p>・概ね良好に実施できた。</p>
-----------------------	---------------------

2. 運營業務

(1) 利用実績

1) 利用者数等

		平成29年 実績	事業計画 (目標値)	平成30年 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	489,286	-	495,723	101.3%	-	入城者の増加や ナイトアンサンブル等の取組により好調。
	団体利用者数	123,565	-	113,134	91.6%	-	個人客へのシフト、インバウンドの団体の減少傾向がある。
	水族館入場者 合計	612,851	-	608,857	99.3%	-	無料施設入場者は増加しており、一層の入館誘導が必要。
	教室・イベント参加者数(内数)	-	-	351,017	-	-	多様な教室・イベントを展開し多くの参加者がある。

評価(①利用状況) 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) 施設稼働率

		平成29年 実績	事業計画 (目標値)	平成30年 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		59日	59日	59日	-	100.0%	全て開館
平日・土日祝日別 稼働率		平日40日 土日祝日19日	平日39日 土日祝日20日	平日39日 土日祝日20日	-	-	

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) -

【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(普及啓発)・イベント等参加者実績

	内容	平成29年 実績	事業計画	平成30年 実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
					前年比	計画比	
教室	【インタビュー学習】 県内外の学校や教育関連団体からの質疑応答に対応する。	-	海洋生物についての正しい知識と理解のための啓発。	【館内】1件14名 【館外】2件3名	-	-	県外・県内利用者の増加を目指す。
	【バックヤード見学】 水族館の裏側を見学し、飼育員の作業現場や水族館の設備について学ぶ。	-	職場体験及び学校行事等の教育普及に対するの協力及び指導。	9件246名	-	-	安全に実施できた。今後も継続実施。
	【講師派遣】 水族館の役割や飼育員のお仕事、生き物について講話する。	-	海洋生物についての正しい知識と理解のための啓発。	【園内】1件25名 【園外】4件418名	-	-	概ね良好。今後も継続実施。
	【生きもの観察プログラム】 生体や標本等を使い、生き物の生態について学ぶ。	-	海洋生物についての正しい知識と理解のための啓発。福祉関連施設、離島等での移動水族館の実施。	【館外】4件227名	-	-	新規コンテンツ(ウミガメ)を追加した。今後は効果的な広報により、利用者増を目指す。また、県立図書館共催の「空とぶ図書館」では、活魚車の運搬が困難な離島においての利用を広げていく。
	【触察プログラム】 県内外の視覚特別支援学校を対象に、生体や標本等を使い生き物の生態について学ぶ。	-	視覚障害者への教育プログラムの開発及び実施	【館外】1件5名	-	-	依頼件数も増加傾向にあり、今後も継続実施する。
	【移動水族館】 水族館への来館が困難な方々(病院・福祉施設・離島等)を対象に、生き物を積んだ活魚車で訪問する。(7,8,1,2月を除く)	-	福祉関連施設、離島等での移動水族館の実施。	3件511名	-	-	事故無く安全に実施できた。今後も無理なく実施できる範囲で調整し、可能な限り受け入れていく。また、今後も県立図書館共催の「空とぶ図書館」を継続することで、相乗効果が期待できる。
	【ふれあい水族館】 地域のお祭り等に生き物を積んだ活魚車で訪問し、水族館のPRや海洋生物の知識普及啓発を実施する。(7,8,1,2月のみ)	-	環境関連展示会への出展	1件1305名	-	-	概ね良好。今後も継続実施。
	【職場体験】 県内の小学高学年(ジョブシャドウ)、中・高校生に対し、飼育員のお仕事体験を通して、働くことに対するの関心や職域を広げる。	-	職場体験及び学校行事等の教育普及に対するの協力及び指導。	1件2名	-	-	概ね良好。今後も沖縄県を代表する観光施設として、そこで働く機会を子供たちに与える必要がある。
	【飼育実習】 県内外の大学または専門学校において、水産または動物系を専攻している学生を受け入れ、飼育展示・解説業務等の実習を通し、実践的教育活動を提供する。	-	飼育実習及び博物館実習の実施。	7件7名	-	-	概ね良好。今後も継続実施。

教室	<p>【紙芝居読み聞かせ】 保育園や幼稚園を対象に、園内外で海の生き物を題材としたオリジナル紙芝居の読み聞かせやぬり絵を実施する。</p>	-	海洋生物についての正しい知識と理解のための啓発。	【園外】3件 148名	-	-	園内への誘客として周知を強化し、利用者増を目指す。
	<p>【映像貸出】 県内外の病院を対象に、展示生物の映像を貸し出し、癒し効果を与える。</p>	-	海洋生物についての正しい知識と理解のための啓発。 福祉関連施設、離島等での移動水族館の実施。	【県内】2件	-	-	周知強化を図り、今後も利用増を目指す。
	<p>【サンゴの苗作り体験】 水族館で飼育しているサンゴを活用し、参加者に苗を作成してもらおう。作成した苗は「サンゴの海」水槽に1年間展示する。また毎月HP上に苗の状態を報告し、繁殖・増殖への取り組みを広くPRする。</p>	-	海洋生物についての正しい知識と理解のための啓発。	【参加者数】 体験者8名、 同伴者3名 計11名	-	-	開催数の増加やサンゴ苗の方法(野外造成など)を併せて検討する。また、アンケート結果でも、解説内容が90%分かり易い、次回も参加希望が100%と関心の高さが伺えたため、今後も継続し飼育生物を活用したプログラムの開発を継続する。
	<p>【春休みウミガメ飼育体験】 当園で繁殖した子ガメの甲羅磨きや水槽掃除、給餌体等、飼育係の仕事の一部を体験してもらおう。終了後はアンケートを実施し、総合的な評価や参加のきっかけとなった媒体について調査する。</p>	-	海獣施設ではイルカ、マナティー、ウミガメの生態について、触れ合いや餌やり等の体験を通して、科学的知見にもとづく魅力ある解説を行う。	【実施日時】 平成31年3月3日～24日の間の日曜日(全4回) 14:00～14:30(1日1回) 【参加者数】 45名	-	-	・内容と学習教材、等配布資料の充実を図る。 ・前年度と異なり、事前募集としたためか、当日キャンセルへの対応が課題となった。
	<p>【春休みイルカ学習会～初公開！イルカの訓練真っ最中！第二弾～】 イルカの初期トレーニングについてオキゴンドウを題材に、夏休みイルカ学習会の続編(第二弾)として実施する。終了後はアンケートを実施し、総合的な評価や参加のきっかけとなった媒体について調査する。</p>	-	海獣施設ではイルカ、マナティー、ウミガメの生態について、触れ合いや餌やり等の体験を通して、科学的知見にもとづく魅力ある解説を行う。	【実施日時】 平成31年3月21日～平成31年3月31日の土日祝日 16:25～16:40(計5回) 【参加者数】 587名	-	-	当公園のトレーニング方法を解説するうえで、小学生及び未就学児には多少難しい内容であった。主なお客様層が親子連れであることを念頭に置き、パネル等にはイラストや噛み砕いた表現を積極的に使用していきたい。

イベント	<p>【美ら海ナイトアンサンブル】</p> <p>黒潮の海大水槽前においてサクソスまたはバイオリン(楽器は演奏者により変更)による生演奏を実施する。また、水槽は照明やエアレーションを行い、観覧はクッションを配置して日中とは異なった夜間のみゆったりできる空間を提供する。</p>	-	<p>【質の高い快適なサービスの取り組み】</p> <p>混雑緩和のため、繁忙期等においてイベントを実施し入場者の分散化を図る。</p>	<p>H31.3.1～3.31</p> <p>総入場者: 347,277人</p> <p>※17時30分以降 10,150人(その他再入館 1,763人)</p> <p>年パス入場者数 3,734人</p> <p>※17時30分以降 602人</p>	-	-	<p>入場が少ない時間帯において、美ら海水族館の新たな魅力を提供することができた。混雑緩和の効果も高く継続的な実施を行う。入場者数は、対前年比1%と微増ではあったが、演奏開始前の17時30分以降の年間パスポート所有者の入場者数は602人の対前年比で542.3%と増加し、リピーター層の入場に繋がった。</p>
	<p>【旧正月多言語案内ガイドツアー】</p> <p>沖縄美ら海水族館において、旧正月期間中多く見られるアジア系入場者に対し、展示解説を行う。ガイドツアー終了後、アンケート調査を実施しノベルティグッズ(缶バッジ)をプレゼントする。コーラルロビー及びサンゴの海水槽前の天井に韓国語と中国語の年明けの挨拶を記載した横幕を設置する。</p>	-	<p>多様な来場者層に対応し、全てのお客様が快適に楽しく過ごせるよう、多言語対応等を推進する。</p>	<p>H31.2.2～2.10</p> <p>参加者数: 186名</p> <p>国籍:韓国、中国、台湾</p> <p>※中国語圏は中国と台湾からの参加者がほぼ半々であった。</p>	-	-	<p>インバウンド旅行者の潜在的ニーズを取り入れ参加者から好評であった。アンケート結果から、参加者の89.5%が「とても面白くてよかった」との回答をいただき、「おもしろかった」の9.5%と合わせて99%から高い評価が得られた。</p>

(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)		
<p>【開場日数・運営日数】</p> <p>①沖縄美ら海水族館</p> <p>②カフェオーシャンブルー(飲食施設)</p> <p>③レストランイノー(飲食施設)</p> <p>④オキちゃんパーラー(飲食施設)</p> <p>⑤ショップブルーマンタ(物販施設)</p> <p>⑥オキちゃんショップ(物販施設)</p> <p>⑦自動販売機</p> <p>⑧コインロッカー</p>	<p>2月・3月</p> <p>①～⑧</p> <p>59日</p>	<p>・売上報告書で、開場・運営日数を確認した。</p>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	<p>良好に実施できた。</p>
<p>【開場時間・運営時間】</p> <p>①沖縄美ら海水族館</p> <p>②カフェオーシャンブルー(飲食施設)</p> <p>③レストランイノー(飲食施設)</p> <p>④オキちゃんパーラー(飲食施設)</p> <p>⑤ショップブルーマンタ(物販施設)</p> <p>⑥オキちゃんショップ(物販施設)</p> <p>⑦自動販売機</p> <p>⑧コインロッカー</p>	<p>2月</p> <p>①⑤⑦⑧8:30～18:30</p> <p>②8:30～18:00</p> <p>③9:00～17:30</p> <p>④⑥9:30～17:30</p> <p>3月</p> <p>①⑤⑦⑧8:30～20:00</p> <p>②8:30～19:30</p> <p>③9:00～19:00</p> <p>④⑥9:30～18:30</p>	<p>・売上報告書で、開場・運営時間を確認した</p>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	

(3) 調査研究

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>熱帯・亜熱帯性動植物の生態の解明、飼育・育成等管理技術の向上、生物多様性・種の保存のための研究、情報発信を行う。特に、希少生物や国際的保護動物等の調査研究と飼育技術開発を行い、国際的に貢献性の高い事業を積極的に推進する。事業遂行にあたっては、沖縄の生物多様性と、水族館施設の利点を最大限活用し、他の施設では実現困難な研究課題にも積極的に挑戦する。</p> <p>また、地域の水産業等に貢献する研究、他の研究機関と連携した研究により、様々な学术交流の場を提供する。</p>	○		<p>ジンベエザメ、ナンヨウマンタ、イシサンゴ類に関しては、長期飼育や飼育下繁殖に向けた飼育技術向上に関する技術開発や、生理学的なアプローチ等を含む研究活動を展開した。また、来春以降に控えた養殖対象種の種苗生産に関する計画策定を行った。リュウキュウアユの展示・放流用個体を育成し、天然河川への放流を実施した。また、ミナミメダカ、ヒョウモンドジョウといった希少淡水魚の飼育下繁殖に関する研究を展開した。</p> <p>一連の研究成果については、2～3月の間に計4報の学術論文が公表された。</p> <p>小型鯨類調査においては、飼育技術向上を目的とした疾病イルカの画像診断検査を行った。また飼育下繁殖に向けたミナミバンドウイルカの精子凍結保存を実施した。ザトウクジラ調査については、衛生タグを取り付けた2個体についての行動解析を実施した。またウミガメに関する調査では、県内のストランディング調査の実施、次年度に実施する人工授精に向けた計画策定をおこなった。</p>	<p>・現地で実施状況を説明を受けて、状況を確認した。</p> <p>・研究については、年報に成果をまとめている。H30年度の年報は2・3月に編集し、現在HP上で公開している。</p> <p>・期間中に発表された学術論文の表題等を確認した。</p>	<p>・業務計画書の通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>【学術論文】</p> <ol style="list-style-type: none"> Doi H, Fukaya K, Oka S, Sato K, Kondoh M, Miya M. 2019. Evaluation of false-negative detection probabilities at the water-filtering and a PCR step in environmental DNA metabarcoding using a multispecies site occupancy model. <i>Scientific Reports</i>, 9: 3581. doi: 10.1038/s41598-019-40233-1. Duchatelet L, Pinte N, Tomita T, Sato K, Mallefet J. 2019. Etmopteridae bioluminescence: dorsal pattern specificity and aposematic use. <i>Zoological Letters</i>, 5:9. 藤原恭司・宮本 圭・本村浩之. 2019. 与那国島から得られた沖縄県初記録のキオビズハナダイ. <i>Nature of Kagoshima</i>, 45: 255-257. Tanaka H, Higashiji T, Fujita T. 2019. Record of <i>Eremopyga denudata</i> (de Meijere, 1903) (Echinoida, Diadematoida, Diadematidae) from the Ryukyu Archipelago, Japan. <i>Fauna Ryukyuna</i>, 48: 9-18. 						

(4) 飲食・売店営業

1) 飲食施設等

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運営期間及び運営時間 自動販売機36台(4階・1階)及びコインロッカー(特大4口、大4口、小16口・3階)夏期:8:30~20:00、通常期:8:30~18:30</p> <p>②料金設定 自動販売機及びコインロッカーの料金は市場価格に準じて設定する。</p> <p>③運営内容 自動販売機の設置にあたっては、自動販売機事業者と販売契約を締結する。自動販売機は公園利用者のニーズに応じ、商品を適宜入れ替えながら販売する。また、冬場においては一部の商品を温かい飲料に変更する。利用者から自動販売機またはコインロッカーの不具合に関する連絡があった場合には、料金の返金を含め迅速な対応を行う。</p> <p>④安全衛生管理等 施設利用者が安全かつ快適に自動販売機を利用できるよう、安全面、衛生面、機能面に留意し適切な管理を行う。自動販売機及びコインロッカーを設置する際には、水平となるように設置し、アンカー等による転倒防止策を講じ、自動販売機及びコインロッカーは、水拭き等を行い常に清潔な状態を維持する。賞味期限等の確認及び賞味期限確認書の提出により、品質管理等を徹底し、事故の防止に努めるとともに自動販売機運営マニュアルを定め安全衛生管理に努める。</p>	○	○	<p>①運営期間及び運営時間 自動販売機、コインロッカーを夏期8:30~20:00、通常時8:30~18:30の時間で運営した。</p> <p>②料金設定 自動販売機の料金は市場価格に準じて設定した。</p> <p>③運営内容 自動販売機事業者と販売契約を締結し自動販売機の設置・販売を行った。販売商品は、清涼飲料水、炭酸飲料水、コーヒー飲料や沖縄の飲料等を利用者のニーズに応じ、商品を適宜入れ替えながら販売した。また、利用者から自動販売機の不具合に関する連絡があった場合は、料金の返金対応を迅速に行った。</p> <p>④安全衛生管理等 利用者が安全かつ快適に自動販売機を利用できるよう、安全面、衛生面、機能面に留意し適切な管理を行った。自動販売機は、水平になるよう設置し、アンカーによる転倒防止策を講じた。自動販売機の埃・汚れ等は、水拭き等を行い常に清潔な状態を維持した。3月に自動販売機業者側から提出される賞味期限チェックリストを確認し、事故発生の未然防止に努めた。また、自動販売機運営マニュアルを定めた。</p>	<p>・月報及び自動販売機賞味期限調査票等を確認した</p>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	<p>沖縄らしいメニューの提供、メニューの多言語化による外国のお客様への対応、美ら海プラザ屋上、キッチンカーなどの臨時飲食施設の増設等により、当期の運営は良好であった。また、アンケートやお客様の声において飲食施設が少ないという多数の指摘があることから、引き続き美ら海プラザへの飲食施設の設置を検討する。</p>

2) 物販施設等

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)		
①水族館展示生物に因んだオリジナル商品等の販売 ②電子マネーやクレジットカード等の導入推進 ③販売士等資格取得者による接客・販売 ④安全衛生管理及び品質管理 ⑤イベントや旅行商品等への参画による利用促進、サービス向上 ⑥ショップブルーマウンタの移設準備	○		①水族館展示生物に因んだオリジナル商品等の販売を行った。 ②電子マネーやスマホ決済等の導入を推進した。(Wechatpay、Aripay、linepay、Paypay) ③販売士の資格取得者を配置し、豊富な商品知識やお客様に配慮した接客技術を提供した。 ④販売環境の整備及び賞味期限の確認を行い事故発生の防止に努めた。 ⑤新規展示生物に因んだ商品の販売、旅行商品等への参画・協賛により利用促進、サービスの向上に努めた。(取扱いクーポン10種) ⑥水族館全体の改修計画を含め、準備、調整を行った。	・①、②、④、⑤については、現地及び月報、取扱いクーポン一覧表資料で確認した。 ・③については資格取得者一覧表と日報により確認した。 ・⑥については、改修計画(案)資料と、打ち合わせメールより確認した。	・業務計画書の通り適切に実施されている。	オリジナル商品の充実、スマホ決済の導入、新規展示に因んだ商品販売等により、当期の運営は良好であった。 また、お客様の声において、ショップ内が混雑しているという指摘があることから、引き続き美ら海プラザへの移設の準備を行う。

3) 自動販売機及びコインロッカー等

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	委託 業者	(事業報告書)	(現地確認)		
<p>①運営期間及び運営時間 自動販売機36台(4階・1階)及びコインロッカー(特大4口、大4口、小16口・3階)夏期:8:30～20:00、通常期:8:30～18:30</p> <p>②料金設定 自動販売機及びコインロッカーの料金は市場価格に準じて設定する。</p> <p>③運営内容 自動販売機の設置にあたっては、自動販売機事業者と販売契約を締結する。自動販売機は公園利用者のニーズに応じ、商品を適宜入れ替えながら販売する。また、冬場においては一部の商品に温かい飲料に変更する。利用者から自動販売機またはコインロッカーの不具合に関する連絡があった場合には、料金の返金を含め迅速な対応を行う。</p> <p>④安全衛生管理等 施設利用者が安全かつ快適に自動販売機を利用できるよう、安全面、衛生面、機能面に留意し適切な管理を行う。自動販売機及びコインロッカーを設置する際には、水平となるように設置し、アンカー等による転倒防止策を講じ、自動販売機及びコインロッカーは、水拭き等を行い常に清潔な状態を維持する。賞味期限等の確認及び賞味期限確認書の提出により、品質管理等を徹底し、事故の防止に努めるとともに自動販売機運営マニュアルを定め安全衛生管理に努める。</p>	○	○	<p>①運営期間及び運営時間 自動販売機、コインロッカーを夏期8:30～20:00、通常時8:30～18:30の時間で運営した。</p> <p>②料金設定 自動販売機の料金は市場価格に準じて設定した。</p> <p>③運営内容 自動販売機事業者と販売契約を締結し自動販売機の設置・販売を行った。販売商品は、清涼飲料水、炭酸飲料水、コーヒー飲料や沖縄の飲料等を利用者のニーズに応じ、商品を適宜入れ替えながら販売した。また、利用者から自動販売機の不具合に関する連絡があった場合は、料金の返金対応を迅速に行った。</p> <p>④安全衛生管理等 利用者が安全かつ快適に自動販売機を利用できるよう、安全面、衛生面、機能面に留意し適切な管理を行った。自動販売機は、水平になるよう設置し、アンカーによる転倒防止策を講じた。自動販売機の埃・汚れ等は、水拭き等を行い常に清潔な状態を維持した。3月に自動販売機業者側から提出される賞味期限チェックリストを確認し、事故発生の未然防止に努めた。また、自動販売機運営マニュアルを定めた。</p>	<p>・①～③については月報及び日報、販売記録等により状況を確認した。</p> <p>・④については「自販機賞味期限調査票」により、実施状況を確認した。</p>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	<p>安全面、衛生面、機能面及び景観に留意しながら運営を行い、良好であった。また、自販機の台数が少ないというお客様の声があることから、増設を検討する必要がある。</p>

4)記念写真の撮影販売

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)		
展示生物をモチーフとした模型セットで記念写真撮影を行い、オリジナル台紙付の写真、画像データを販売する。	○	○	水族館エントランスホールにて展示生物をモチーフとした模型セットで記念写真撮影を行い、水族館出口にあるショップブルーマンタ内に販売所を設け、オリジナル台紙付の写真、画像データを販売した。	・月報及び日報で確認した。	・業務計画書の通り適切に実施されている。	展示生物をモチーフとした模型セットで記念写真撮影を行い、当期の売上は良好であった。

5)展示生物とのふれあい体験

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)		
有料体験プログラムとして、イルカへの給餌体験サービスを実施する。また、新たな有料体験プログラムとして、ウミガメへの給餌体験を実施する。	○		有料体験プログラムとして、イルカへの給餌体験サービスを実施した。また、新たな有料体験プログラムとして、試験的にウミガメへの給餌体験を実施した。	・月報及び日報で確認した。	・業務計画書の通り適切に実施されている。	イルカへの給餌体験サービス及び新たなウミガメへの給餌体験(試験的に無料で実施)を実施し、お客様の反応は良好だった。今後は、今回の試験を基にしたプログラムの確立や充実、更に他の展示生物を含めた給餌体験プログラムの検討を進める。

(5)広報・誘客

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)		
利用促進の為に行事や広報宣伝の企画立案、実施を行い、利用者向け広報、メディア広報、地域広報等について、公共性や実施効果等に留意しながら、パンフレットや広告等様々な情報ツールを活用し効果的に実施する。また、ロケーション、資料貸出、海洋博公園において開催される各種行事、集客イベントへ積極的に協力し実施する。	○		「美ら海ナイトアンサンブル」開催 ・水族館HPやSNS(Facebook・インスタグラム)へのイベント告知を行った他、スマートフォンアプリ「美ら海アプリ」のお知らせ機能(プッシュ通知)を活用しアプリケーション利用者に向け、直接的な告知を行った。 ・イベント情報紙である「海洋博美ら海通信」3月号掲載に加えチラシやポスターを県内ホテル、レンタカー会社、旅行業者等へ配布した。 ・年間パスポート保有者(県内4,052件)に向けてダイレクトメールを送付し、告知を回った。 ・県内マスコミに対し、イベントに関するNR(2回)を実施し、TV番組内でイベント告知を行った。※報道6件(内2件は生放送)	・月報及びヒアリングで確認した。左記以外にも以下を確認した。 ・本部町へ海洋博公園の取り組みについて随時情報共有を行い、必要に応じ、毎月、本部町が行っている定例記者会見にて発表していただいている。 ・地域連携として、3月に地元とともに海岸清掃を行った。学生のインタビュー学習も同時対応した。 ・県民利用サービス拡大と利用時間分散を兼ねる試みとしてナイトアンサンブルは効果があった。	・業務計画書の通り適切に実施されている。	課題であるリピーターを含む県内内容に向けた広報活動が奏功し、利用者が少ない時間に多くの集客を得ることができているが、今後も、客層を定め告知を行うとともに、より効果的な手段を模索し積極的な告知を進める必要がある。 ・県管理施設として、今後さらに地域振興につながる取り組みを進める必要がある。

(6) 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)		
多様なサービスの提供 ・子供や障害者等の弱者及び外国人を含めたすべての利用者が快適に楽しめるよう施設や接客など、教育を受けた案内員を配置し、接客にあたる。	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員ガイドブックを携帯し、海洋博公園の他施設及びプログラム案内・料金・利用時間等の基本情報問合せに対応した。 ・外国人からの電話・メール等での問い合わせに対し、英語の他、多言語での対応を行った。 ・接客に関する資格取得を奨励し、職員のスキルアップに努めた。 ※サービス介助士(3名合格) ・P7立体駐車場・入口案内所においてベビーカー・車いすの無料貸出を行った。 ・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する等、お客様に対する満足度の向上に努めた。 ・多言語対応の実施 <ol style="list-style-type: none"> ①パンフレット ②音声ガイド ③館内案内表示 ④外国語案内スタッフの配置 	<ul style="list-style-type: none"> ・資格取得・研修の実施については、対象者一覧と実施時期を明記した計画書を確認した。(個人名記載資料のため受領なし) ・新人研修の方法、状況をヒアリングにて確認した。 ・サービス向上策として導入したUDキャストの活用状況をヒアリングで確認した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務計画書の通り適切に実施されている。 	良好に実施できた。インバウンドの利用者が増加しているため、外国語案内サービススタッフを活用し、お客様へのスムーズな案内や救急救護対応に努めた。また、クレーム研修や接客マナー研修等も引き続き継続して実施し、今後も顧客満足度向上を図る。

(7) 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)		
個人情報を適正に保護するため、「個人情報の保護に関する法律」「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。	○		<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 『個人情報・特定個人情報取扱規程』を確認するとともに、運用状況等についてヒアリングで確認した。 個人情報については記名は必要不可欠な場合に限るなど配慮し、使用した書類等はシュレッダーにかけるなどルール化している。 来年以降、ISO27000を導入予定で準備中。 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務計画書の通り適切に実施されている。 	良好に実施できた。今後も、情報管理を適切に行う。

3. 自主事業(公園関連事業・地域還元事業)

<p>・地域還元事業 【継続】 フラワーロードの設置</p> <p>水族館・海洋博公園の周辺地域の道路に造形花壇等を設置し、周辺地域の美観向上、公園利用者の満足度向上に寄与する。</p>	○	<p>海洋博公園周辺地域の美観向上、公園利用者の満足度向上に寄与することを目的に、水族館・海洋博公園の周辺地域の道路に設置された立体造形花壇の維持管理を行った。</p> <p>立体造形花壇の維持管理として、草花の入替と灌水作業を行い、灌水作業の一部は、「H30-34 海洋博公園周辺道路環境美化整備業務」の一環として、本部町観光協会が実施した。</p>	<p>・実施報告書(写真付き)を確認した。また一部現場も確認した。</p>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	良好に実施できた。
<p>・地域還元事業 【継続】 那覇空港到着ロビー水槽の維持管理</p> <p>那覇空港1階到着ロビーに設置した水槽を活用し、水族館と関連する生物を展示すると共に海洋博公園の情報を発信する。</p>	○	<p>水族館等への誘客促進を目的に、那覇空港1階到着ロビーに設置した水槽(一部当財団資産)を活用し、水族館と関連する生物を展示すると共に海洋博公園の情報を発信する。</p> <p>水槽設備について、毎日の巡回や各機械の検針、バルブ調整などを実施。定期的に設備の点検と適宜修理等のほか、海水補給とろ過器の逆洗を行い良好に維持管理ができた。</p>	<p>・ヒアリングにより管理状況を確認した。日常点検、清掃は毎日委託業者が行い、定期的に水族館職員がメンテナンスに赴いている。</p> <p>・空港という立地で、利用者にも大変喜ばれている。</p>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	良好に実施できた。
<p>・公園関連事業 【継続】沖縄国際洋蘭博覧会</p> <p>海洋博公園の利用促進や満足度向上、公園内施設の活用を図ることを目的に、沖縄国際洋蘭博覧会等の国際規模行事実施の協力を行う。加えて実施協力により、冬季の沖縄の観光振興へ貢献する。</p> <p>H30年度は、アジア・太平洋地域及び国営公園管理業務受託者との連携の下、熱帯ドリームセンターで行われる国際規模のラン展示会開催に協力する。</p>	○	<p>平成31年2月2日～11日の10日間に実施、29,236名の来場者があった。</p> <p>国外11カ国・1地域、国内25都府県からの出展があり、展示総数は32,518点となった。</p> <p>国内外から招聘した30人の審査員により最優秀賞の沖縄国際洋蘭博覧会大賞等が選ばれ、表彰された。</p>	<p>・月報で開催状況を確認した</p>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	<p>今年度は、チューリップフェアの終盤が洋蘭博の初めの土日と重なるようにしたことで、ランとチューリップを同時に楽しんで頂くことができた。また、ステージイベントを盛り上げるため、MASA MAGICによるマジックショーや、沖縄県初開催となる「高校生花いけバトル」など、新規の内容を盛り込んだところ、好評を博した。今後も多彩な花の展示やイベントで幅広い層の誘客に努める必要がある。</p>
<p>・公園関連事業 【継続】 椿展の開催</p> <p>熱帯ドリームセンター等の利用促進、魅力向上を図ることを目的に、国営公園管理業務受託者と連携して緑や花のイベントを開催する。</p>	○	<p>平成31年2月9日～11日の3日間に実施、2,553名の来場者があった。</p> <p>沖縄椿協会会員の出展株64点、(一財)沖縄美ら島財団所有株38点、合計75品種102点を展示した。</p>	<p>・月報で開催状況を確認した</p>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	<p>展示数は昨年度と比較しても遜色はないが(H29:97点、H28:64点)、参加者の方からは、鉢数が少なく見えたようであった。次回は段差を付け奥行を出すことで、ボリューム感を出し、鑑賞しやすくするために照明を設置し、より見やすい展示を検討する。</p>
<p>2. 運営業務 3. 自主事業 取組改善案</p>	<p>・概ね良好に実施できた。</p> <p>・多言語ガイドツアーの定着・認知度を高め、今後もインバウンド対応を推進し、利用者サービスの向上を図る。</p>				

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	
	平成29年 評価	平成30年 目標	平成30年評価			
維持管理業務 施設・設備管理 (海洋博覧会地区全体の施設・設備) ※「平成30年度利用実態調査」(国営沖縄記念公園事務所)より	—	—	<p>【芝生や樹木の手入れの良さ】<満足度>98.5%</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足79.7% ・どちらかという満足18.8% ・どちらかという不満0.7% ・不満0.0% <p>【花の演出、手入れの良さ】<満足度>97.1%</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足76.9% ・どちらかという満足20.2% ・どちらかという不満1.3% ・不満0.1% <p>【公園内の清潔さ、清掃状態の良さ】<満足度>96.1%</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足78.1% ・どちらかという満足18.0% ・どちらかという不満2.0% ・不満0.5% <p>(改善要望)</p>	S (97.2%)	<p>業務計画に基づく植物管理を適正に行ったほか、水族館周辺で設置・花の入れ替え等維持管理している海の生き物の立体造形花壇等について、公園内で実施された「第14回美ら海花まつり」と連動し、水族館までの園路導線上にも設置することで、色鮮やかな花風景を創出し、水族館利用者の期待感を高める演出を行った。</p>	良好に実施できたことから、引き続き適切な維持管理を行い、利用者の満足度向上に努める必要がある。
施設・設備管理 (水族館の展示内容)	-	-	<p>【展示内容】<満足度>99.0%</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足91.0% ・やや満足8.1% ・やや不満0.8% ・不満0.2% <p>(改善要望) ・展示解説の韓国語、中国語での問い合わせがある。(自由意見)</p>	S (99.0%)	<p>ジンベエザメやナンヨウマンタ、一時的ではあるが世界初となるオニイトマキエイ等の大型貴重種の展示を行った。海獣施設においても、国内唯一の展示種であるミナミバンドウイルカやシワハイルカ、ウミガメ類、アメリカマナティーの飼育展示を行った。</p>	良好に実施できた。今後もより良い展示内容とするため、新規展示に取り組んでいくとともに、展示解説について、外国人に対応できるように、専用アプリなどを活用するなど努める必要がある。
運営業務 接客対応	-	-	<p>【券売・改札・案内受付】<満足度>99.5%</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足90.7% ・やや満足8.8% ・やや不満0.5% ・不満0.0% <p>【解説員の説明】<満足度>99.0%</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足90.1% ・やや満足9.0% ・やや不満0.9% ・不満0.1% <p>(改善要望)</p>	S (99.3%)	<p>利便性向上の取組みについて、多様な利用者ニーズに対応し、良好に実施できた。</p>	外国人利用者への対応を適宜実施しているが、マナー等のご意見(セルカ棒の使用等)について、引き続き適切な案内を実施し、満足向上に努める必要がある。

施設・設備 (売店、スナック、レストラン等)	-	-	<p>【売店(ショップ・ブルーマンタ)】 <満足度>98.7% ・満足86.6% ・やや満足12.1% ・やや不満1.2% ・不満0.1%</p> <p>【スナック(カフェオーシャンブルー)】<満足度>98.4% ・満足85.9% ・やや満足12.5% ・やや不満1.4% ・不満0.2%</p> <p>【レストラン(レストランイノー)】 <満足度>98.0% ・満足86.1% ・やや満足11.9% ・やや不満1.5% ・不満0.5%</p>	S (98.4%)	<p>事業計画に基づき、各店舗とも良好に運営することができた。 売店(ショップブルーマンタ)は、展示生物に因んだオリジナル商品を中心に沖縄らしい商品を販売した。 スナック(カフェオーシャンブルー)は、地元食材を使用した飲料・軽食・デザート類の販売を行った。 レストラン(イノー)は、地元食材を使用した沖縄料理を中心としたランチビュッフェをメインに運営した。 飲食施設の増設については、キッチンカーを設置し対応した。</p>	<p>良好に実施。 売店は、オリジナル商品の更なる充実に向け、満足度及び収益の向上を図る。 飲食施設は、お客様の声やニーズをふまえたメニュー提供および施設の設置を行い、満足度及び収益の向上に努める必要がある。</p>
利用条件 (入館料金)	-	-	<p>【水族館入館料金】 <満足度>97.5% ・満足80.7% ・やや満足16.8% ・やや不満2.1% ・不満0.3%</p>	S (97.5%)	<p>入場料承認申請、減免規程等に基づき、適正に実施した。</p>	<p>各種割引料金(4時からチケット、園外販売券等)について積極的に案内し、周知を図る。 また、年間パスポートは、会員のみが参加できるイベント等を実施し、販売促進に努める必要がある。</p>
教室・プログラム	-	-	<p>【サンゴの苗作り体験】 <満足度>90.0% ・わかりやすい90.0% ・ふつう10.0% ・わかりにくい0.0%</p> <p>【水族館外国語ガイドツアー】 <満足度>99.2% ・満足89.5% ・やや満足9.7% ・やや不満0.8% ・不満0.0%</p> <p>【ウミガメしく体験】 <満足度>100% ・満足100% ・やや満足0.0% ・やや不満0.0% ・不満0.0%</p> <p>【春休みイルカ学習会】 <満足度>94.1% ・満足76.3% ・やや満足17.8% ・やや不満5.9% ・不満0.0%</p>	S (95.8%)	<p>飼育生物に関連した飼育体験やふれあい体験について高評価を得た。また、外国人への特別メニューも初めて取り組み高評価を得た。</p>	<p>良好に実施できたことから、今後も継続して飼育生物に関連したメニューを実施するとともに、お客様の要望に沿えるよう、新規プログラムの開発や外国人へのメニュー開発に努める必要がある。</p>
			<p>〈改善要望〉 ・サンゴの産卵観察などを体験したい(自由意見) ・外国語でのプログラムを増やして欲しい(自由意見)</p>			

自主事業	-	-			-	-
			〈改善要望〉			
総合評価 (各評価項目の平均)	-	-	〈満足度〉 97.9%	評価 (②満足 度)	全体的に高評価であり、今後も適切な維持管理・運營業務に努める。	今後も継続的に来園者のニーズを収集しながら、施設の管理運営に活かすこととする。
				S		

【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	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスに対するお客様の満足度(満足+どちらかというとORやや満足)は全項目で90%を超えており高い評価を得られた。 ・お客様からの外国語プログラム増設や飲食施設増設の要望に対応できるよう取組を進めていく。
----------------------------	---

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		α-1年 実績	事業計画	平成30年度 実績	前年比 (%)	対計画比 (%)	特記事項
利用 料金 収入	入場料収入		849,428,000	820,028,680		96.5%	
	売店等収入		627,287,000	592,690,966		94.5%	
	計	0	1,476,715,000	1,412,719,646		95.7%	
指定管理料			0	13,648,440		-	
雑収 入	雑収入		0	658,853		-	
	計	0	0	658,853		-	
合計(A)		0	1,476,715,000	1,427,026,939		96.6%	
(現状分析・課題) 入場料収入は、入館者数が前年をやや下回ったほか、月毎の園外券の販売枚数が短期的に減少したため、事業計画より減少となった。 ・「入館システム」の売上金額では、現金売上、電子マネー売上、クーポン券等、売上種類別明細が一覧で確認できない。 そのため、一日の売上集計は売上管理担当者がexcelで売上種類別の明細を作成し、集計した売上内訳合計金額が入館システム売上合計額一致していることを確かめている。 複数のシートの集計は煩雑であり、管理にも手数がかかり効率的ではない。 売上金額の正確性を確保するためにも、予算検討のうえ売上金額の内訳を一覧で確認できる様「入館システム」の更新が望ましい。 ・金庫のパスワードは定期的に変更すべきである。							

(2) 支出

支出項目		α-1年 実績	事業計画	平成30年度 実績	前年比 (%)	対計画比 (%)	特記事項
1	売上原価		1,011,101,000	935,532,312		92.5%	
	<施設維持管理>		180,609,000	123,610,407		68.4%	
	修繕費		6,487,000	2,008,552		31.0%	故障等や経年劣化による交換等を実施せずにすんだため減
	清掃費		30,683,000	26,751,681		87.2%	
	植物管理費		15,434,000	10,542,708		68.3%	原材料単価減他による減
	動物管理費		26,168,000	22,384,850		85.5%	
	建物維持管理費		77,406,000	50,810,655		65.6%	故障等や経年劣化による交換等が実施せずにすんだため減
	その他		24,431,000	11,111,961		45.5%	・減価償却費の減のため。 ・来期以降、遊覧車38M、活魚車30M等高額な投資が控えており償却負担の増加の管理が必要と判断する。
	<利用者サービス等>		291,347,000	303,250,194		104.1%	
	人件費		210,923,000	207,317,900		98.3%	
	印刷製本費		15,609,000	16,471,434		105.5%	
利用者サービス費		35,237,000	26,555,988		75.4%		
賃借料		4,151,000	2,539,130		61.2%	再リースなどによるリース単価減のため	

	委託費		25,285,000	50,348,738		199.1%	賃金職員直接雇用できなかった事による人材派遣費用増及びフォトサービスの委託計上による増
	その他		142,000	17,004		12.0%	商品開発費用が予定より減となったため
	<広告宣伝>		33,761,000	55,053,822		163.1%	・PR事業・ナイトアンサンブルなどの告知誘客事業充実のため増。 ・広告宣伝費はその支出効果を検証する事が困難な支出である。結果として入館者数は予算より減少しておりその効果については今後も慎重に検討し、支出を決定する必要がある。
	<商品仕入れ>		309,151,000	254,918,810		82.5%	
	<光熱水費・雑費等>		196,233,000	198,699,079		101.3%	
2	調査費		30,065,000	41,867,225		139.3%	・ザトウクジラ調査回数増、ウミガメ育成プール費用設備実施等による増。 ・計画時点で計上していなかった賞与費が5,052千円計上されており、予想される経費については予算設定をより精緻化することが必要と判断する。
3	販売費及び一般管理費		41,152,000	51,117,433		124.2%	・財団全体の費用増のため法人会計配賦額が増となったための増。 ・有期雇用から無期への転換、グループウェア移行業務等予想される経費については予算設定をより精緻化することが必要と判断する。
4	県への固定納付金		234,150,000	225,948,985		96.5%	
	<国有財産使用料>		82,150,000	79,661,314		97.0%	
	<大規模修繕費等>		141,666,667	137,397,260		97.0%	
	<県職員人件費>		7,000,000	5,657,534		80.8%	
	<県モニタリング費>		3,333,333	3,232,877		97.0%	
5	大規模修繕費用		0	13,648,440		-	
	小計	0	1,316,468,000	1,268,114,395		96.3%	
	公園関連事業		50,000,000	33,460,708		66.9%	国際洋蘭博覧会、その他事業の効率化及び一部事業の実施事業の繰り下げによる減
	歩合納付金A		12,500,000	12,500,000		100.0%	
	歩合納付金B		0	0		-	
	合計(B)	0	1,378,968,000	1,314,075,103		95.3%	
<p><現状分析・課題></p> <p>・誘客促進や印刷製本費・委託費など支出増となったが、効率的な運営と経費縮減を徹底した結果計画より削減することが出来た。調査費及び販売費及び一般管理費は計画を上回ったが、なお支出の対計画比では、収入96.6%に対し、支出95.3%と下回っており、全体の収支には大きな影響は無かった。</p> <p>・当期は更新投資の延期や一部事業の繰り下げ等があり、来期は支出の増加が見込まれる。来期は必要な施策を見極め、より効率的な支出を図る必要がある。</p>							

2. 経営分析指標

評価指標	α-1年実績	事業計画	平成30年度実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
事業収支(C) (収入(A)-支出(B))		97,747,000	112,951,836		115.6%	
収益率 (事業収支(C)/収入合計(B))		7.1%	7.9%		111.7%	・他の国営公園等における指定管理受託の案件では、一般管理費を含めた収支差額の利益率は概ね8%前後であり、本事業は2カ月間の実施結果である為、通年の利益率との比較はやや適切では無いが、概ね良好に推移していると判断する。
利用料金比率 (利用料金収入/収入(A))		100%	99%		99.0%	
人件費比率 (人件費/支出(B))		15.3%	15.8%		103.1%	・人件費(給与手当、賃金、賞与引当金繰入額、退職給付費用、福利厚生費) ・他の国営公園等における指定管理事業では支出に対する人件費比率は20%前後であり、直接雇用が出来なかった為単価の高い派遣契約等に頼っていると判断する。
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出(B))		-	(172,553,899) 13.1%			・事業計画には外部委託内訳額は無し、平成30年度実績外部委託比率は再委託申請を行った業務の実績を記載。 - 外部委託については、沖縄県との協議が必要な項目であると判断されるため事業計画において適切に反映させるべきであると判断する。
利用者あたり管理コスト (支出(B)/利用者数)		593,000人 2,325	608,857人 2,158		102.7% 92.8%	・コスト管理が適切に行われていると判断する。但し、過度なコスト削減に陥らない様に利用者の視点を大切に高品質な管理運営への取組みが求められると判断する。
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料/利用者数)		-	-		-	-
<p>〈現状分析・課題〉</p> <p>・概ね計画通りの収支となり、利用者当り管理コストも計画より下回っている。 ・経費の計画的な執行を行いつつ、管理コストを統制することが必要と判断する。 なお、人件費比率や利用者当り管理コスト等のコントロールの際には利用者の満足度を下げすぎない様注意が必要である。</p>						

評価(③財務状況)

A

【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	<ul style="list-style-type: none"> ・安定的に入館者数を確保し、おおむね計画通りの収支となっている。今後、施設の魅力を高めて更なる入館者確保に努めるとともに、より計画的な経費執行に努める。 ・引き続きコストコントロールを徹底するとともに、安定的な入館者増加により収入の拡大を図っていくべきであると判断する。
----------------------------------	--

【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	<p>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。</p> <p>※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。</p>
収益率	事業収支／収入	<p>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。</p> <p>※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。</p> <p>※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。</p>
利用料金比率	利用料金収入／収入	<p>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のかを確認する。</p> <p>※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。</p>
人件費比率	人件費／支出	<p>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。</p> <p>※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。</p> <p>※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。</p>
外部委託費比率	外部委託費合計／支出	<p>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。</p> <p>※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。</p>
利用者あたり管理コスト	支出／利用者数	<p>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)</p> <p>※変動がある場合には、その要因を整理すること。</p> <p>※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。</p>
利用者あたり自治体負担コスト	指定管理料／利用者数	<p>利用者1人に対する県の財政負担を確認する。</p> <p>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。</p>

IV. 総合評価

1. 目標

評価項目	評価指標	α+1年	α+2年	α+3年	α+4年	備考
成果指標	①利用状況	利用者数	—	—	—	—
	②満足度	満足度	—	—	—	—
財務指標	③財務状況	収益率	—	—	—	—

2. 評価結果

評価項目	評価指標	平成29年度実績	事業計画(目標値)	平成30年度実績	現状分析・課題		評価	取組改善案	平成31年度目標値		
					前年比	計画比					
成果指標	①利用状況	利用者数(水族館入場者数)	612,851	—	608,857	99.3%	—	対前年比99%(△4千人)。2月は修学旅行利用の減少により前年同月を下回ったが、3月はナイトアンサンブル等のイベント実施により前年同月を上回り、過去最高の入場者数となった。無料施設であるオキちゃん劇場の利用者数が対前年比を上回っていることから、より一層の入館促進に取り組む必要がある。	B	・今後も年度目標値を設定し、利用者増に向けた取り組みに努めること。	3,647,000
	②満足度	満足度	—	—	97.9%	—	—	今後も継続的に来園者のニーズを収集しながら、施設の管理運営に活かすこととする。	S	・サービスに対するお客様の満足度(満足+どちらかというとORやや満足)は全項目で90%を超えており高い評価を得られた。 ・お客様からの外国語プログラム増設や飲食施設増設の要望に対応できるよう取組を進めること。	
財務指標	③財務状況	収益率	—	—	0.0%	—	—	概ね計画通りの収支となり、利用者当り管理コストも計画より下回っている。	A	・売上は目標値を達成していないが、支出を削減することで収益率を確保したことは評価できる。 ・次年度以降売上目標を達成するとともに、収益率の向上に努めること。	
活動指標	④重点取組事項	利用促進 自主事業 利便性向上 効率化 適正化 経費節減 安全安心等	—	—	—	—	—	—	—	—	—

総合評価	A	—
------	---	---

【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

【総合評価基準】

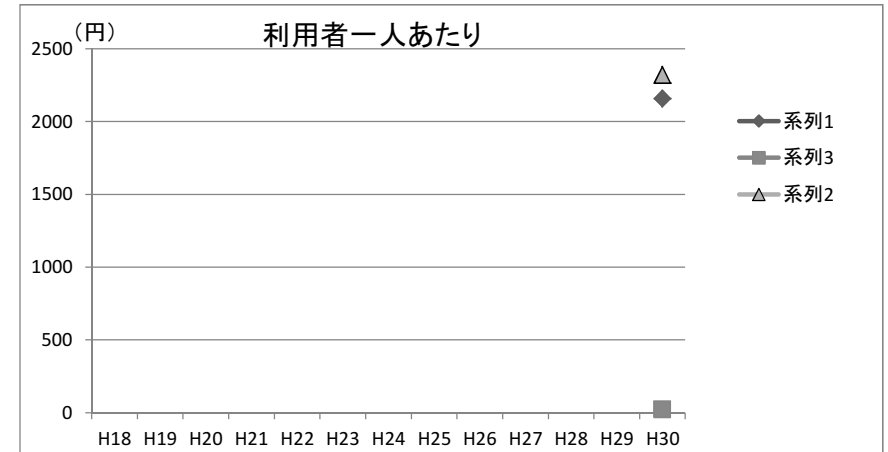
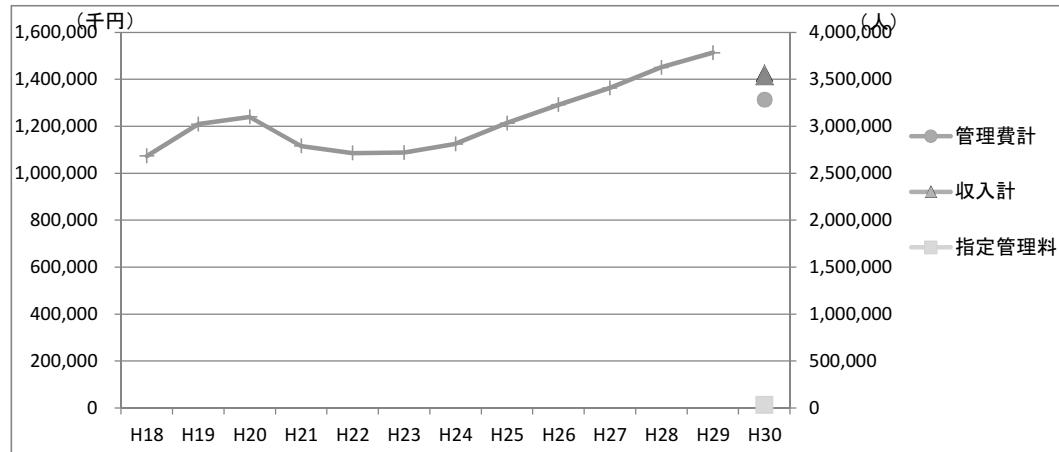
	総合評価基準
S	40点以上 <small>かつ各評価項目においてC評価がないこと</small>
A	25点以上
B	10点以上
C	5点以下

【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

経営状況分析シート【施設名称: 沖縄県国営沖縄記念公園内施設(海洋博地区内施設)】

指標		単位	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	指定管理				
			H30	H31	H32	H33													
成果指標	利用者数	目標																	
		実績	人	2,684,832	3,023,328	3,100,730	2,790,649	2,715,090	2,720,887	2,811,480	3,034,776	3,230,468	3,408,521	3,628,332	3,784,132	608,857			
		目標比 H17比	%																25%
財務指標	指定管理料	千円																13,648	
	県負担割合(指定管理料/管理費計)	%																1.0%	
	利用料金収入	千円																1,413,378	
	利用料金比率(利用料金/収入計)	%																99.0%	
	収入計	千円																1,427,027	
	管理費計	千円																1,314,075	
	収支	千円																112,952	
/単位	収益率(収支/収入計)	%																7.9%	
	一人あたり管理コスト	円																2158	
	一人あたり指定管理料	円																22	
	一人あたり利用料金収入	円																2321	



特記事項 ※年度毎の変動について要因分析を記載

H29年度	
H28年度	
H27年度	
H26年度	

目標設定の考え方 ※目標設定の根拠や考え方などを記載

H30年度	
H31年度	
H32年度	
H33年度	

労働条件等自主点検表

施設名称	沖縄美ら海水族館	対象年度	平成30年度
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>	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。

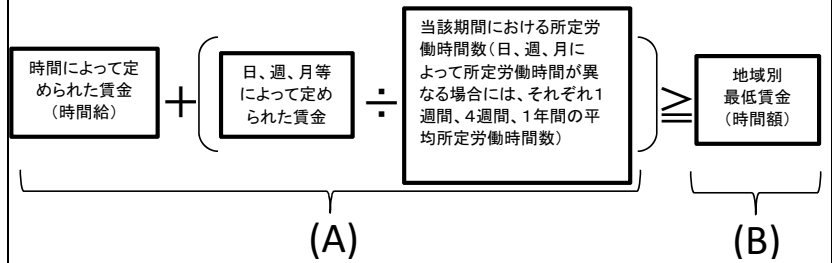
なお、地域別最低賃金には次の賃金は含まれません。

- 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)。

※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。

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。)

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	209	209	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ばらに従事する従業員(平成31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	209	200	9	209	9

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	雇用される労働者は全て加入している

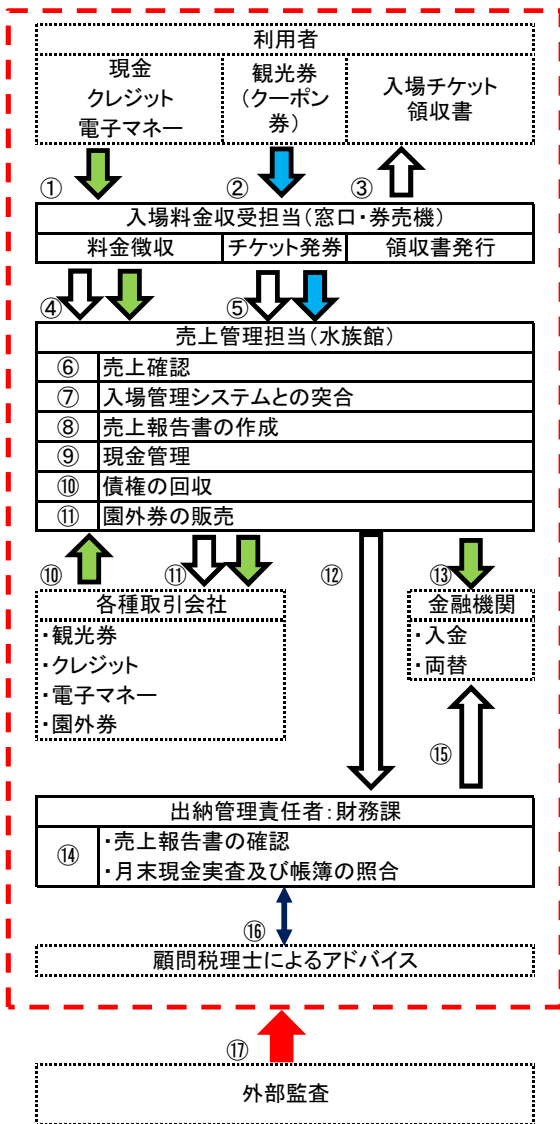
確認事項	未加入とする理由
従業員に健康保険・厚生年金保険未加入者がいる場合の未加入理由	加入要件を満たしていない方は未加入としている

※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ばらに従事する従業員(平成31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	入場料金	施設の名称	沖縄美ら海水族館
---------	------	-------	----------

フロー図	利用料金の種類と金額				
<div style="display: flex; flex-direction: column; gap: 5px;"> <div> 職員等</div> <div> 職員等以外</div> <div>→ 書類等の流れ</div> <div>→ 観光券の流れ</div> <div>→ 現金の流れ</div> </div>		一般	団体	4時から	年間パス
	大人	1850円	1480円	1290円	3700円
	中人	1230円	980円	860円	2460円
	小人	610円	490円	430円	1220円
	6歳未満	無 料			



- ① 利用者より、現金・クレジット・電子マネーによる入場料を受け取る。
- ② 利用者より、観光券(クーポン券)を受け取る。
- ③ 現金・クレジット・電子マネー・観光券にて精算後、利用者に入場チケットと領収書を渡す。
※領収書は①利用の希望者へのみ渡す。
- ④ 入場料金收受担当者は入場料金売上及び、集計レシート等を売上管理担当に提出する。
- ⑤ 入場料金收受担当者は観光券、クーポン一覧表、手数料領収書、手数料一覧表を精算担当に提出する。
- ⑥ 売上管理担当は、窓口・券売機でのチケット発券記録と入場料売上が合致しているか確認を行う。
- ⑦ 売上管理担当は、⑥で確認した内容で入場管理システムとの突合を行う。
- ⑧ 売上管理担当は、売上報告書を作成し入場管理システムの売上と照合を行う。
- ⑨ 売上管理担当は、現金売上金及び釣銭を金庫に保管する(毎日)。また、定期的に現金実査を行う。
- ⑩ 各種取扱会社より債権(観光券・電子マネー)を回収する。
園外券販売契約会社は水族館事業係へ購入申請後料金を支払う。
- ⑪ 各種取扱会社(観光券・電子マネー)へ請求書を発行する。また、手数料の支払いを行う。
購入申請のあった園外券販売契約会社へ園外券の販売及び手数料の支払いを行う。
- ⑫ 作成した売上報告書を出納管理責任者へ提出する。
- ⑬ 現金売上入金、つり銭両替作業を行う。(翌日以降)
- ⑭ 出納管理責任者は売上報告書の確認、月末現金実査及び帳簿の照合を行う。
- ⑮ 金融機関へ入金確認等を実施する。
- ⑯ 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。
- ⑰ 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。