

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 (首里城地区内施設)	対象年度	平成30年度
------	------------------------------	------	--------

【 目 次 】

I.	履行確認	
1.	維持管理業務	1
	<ul style="list-style-type: none"> (1) 建物等外観保全・展示 (2) 施設維持管理 (3) 予防保全 (4) 安全衛生管理 (5) 利用者案内・警備 (6) 入場料收受及び経理管理・金銭管理 (7) 備品購入 	
2.	運營業務	10
	<ul style="list-style-type: none"> (1) 利用実績 <ul style="list-style-type: none"> 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) 調査研究 (4) 普及啓発 (5) 飲食・売店営業等 (6) 広報宣伝・誘客促進営業活動及び利用推進 (7) 受付・接客 (8) 情報管理 	
3.	自主事業	20
II.	サービスの質の評価	22
	<ul style="list-style-type: none"> 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)	24
	<ul style="list-style-type: none"> 1. 事業収支 <ul style="list-style-type: none"> (1) 収入 (2) 支出 2. 経営分析指標 	
IV.	総合評価	27
	<ul style="list-style-type: none"> 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(首里城地区内施設)	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) 建物等外観保全・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) 常設展示 ① 広福門 建物の解説パネルを設置する。 ② 正殿 下庫理や大庫理の解説等を行い、国王の皮弁冠(模造復元品)等を展示する。 ③ 番所・南殿 美術工芸品資料を中心とした展示往時の歴史を解説する。北殿にある朝拝御規式模型等を移設し、概要を解説する準備を行う。 ④ 書院・鎖之間 書院: 絵画等の精巧な復元模造品等の展示を行いつつ、庭園の鑑賞を行う場として利用する。 鎖之間: 呈茶体験等場として利用し、絵画等の復品等の展示を行う。 ⑤ 黄金御殿 美術工芸品資料の展示を行う。正殿や御内原での生活・儀礼等について展示解説を実施する。 ⑥ 奥書院 庭園鑑賞及び一時休憩が可能な場として利用する。 ⑦ 北殿 首里城を理解するためのパネル、写真、図表、映像展示等を行う場とする。 ⑧ 奉神門 メインゲートとして入場者の調整管理を行うとともに、管理防災救護の施設として利用する。 ⑨ 御庭 各建築物を鑑賞し、琉球王朝時代を体感できる場とする。 ⑩ 後之御庭、世誇殿 後之御庭全体に関する解説やガイドツアー(6回/日)を実施する。 ⑪ その他 スタンプラリー等プログラムを実施する。	○		① 広福門 建物外観に関する特徴や、往時に使用されていた建物の用途等に関する解説シートを設置した。 ② 正殿 御差床をはじめ下庫理や大庫理等の正殿内で行われていた儀式等に関する展示パネル等による解説を実施した他、国王の皮弁冠や国王印等の模造復元品の展示(2/1～3/31)を行った。 ③ 番所・南殿 漆器や紅型、絵画等の美術工芸品の展示を行った他、北殿の朝拝御規式模型等を移設した(3/27)。 ④ 書院・鎖之間 書院: 琉球王朝時代の雰囲気体験できる場として、絵画等の複製品『花鳥図』の展示(2/1～3/31)を行った。 鎖之間: 呈茶体験等を通して往時の雰囲気を体感できる場として利用し、絵画等の複製品『布袋観月図』を展示(2/1～3/31)した。 ⑤ 黄金御殿 美術工芸品の中から、正月などの儀式や儀礼の際に使用されたとされる御飾り道具や御座楽楽器等を紹介する展示(2/1～3/31)を行った。 ⑥ 奥書院 国王の書斎として使用されていた建物や庭園を鑑賞し、往時の雰囲気を体感してもらい、一時休息の場としても利用した。 ⑦ 北殿 首里城の建造物や歴史文化を理解する場として、パネルや写真、図表、映像等で「江戸上り」や「朝拝御規式」等の展示を行った。 ⑧ 奉神門 改札を設置しインゲートとして入場者の調整管理を行うとともに、救護室を設置し管理防災救護の施設として利用した。 ⑨ 御庭 正殿や南殿、北殿等、首里城の中心となる建築物を鑑賞し、琉球王朝時代を体感できる場として定時ガイドツアー等で利用した。 ⑩ 後之御庭、世誇殿 御内原や東のアザナ等、後之御庭全体に関する解説やガイドツアーを毎日、1日6回実施した。 ⑪ その他 園内でスタンプラリー等、子どもが楽しく学べるプログラムや世誇殿にて歴史衣装着付け体験(2/1～2/3)を実施した。	・現地確認及びヒアリングにより確認した。 ・ガイドツアーの実施状況については、業務日報により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。

<p>2) 企画展示実施計画 企画展示は、琉球王国・首里城に関連するテーマとし、国内外の研究機関、マスメディア等と連携して実施する。また、製作した御後絵や儀式関連御飾道具、映像やパネル模型等を活用し、誰もが楽しく分かりやすい展示を実施する。</p> <p>①南殿特別展示室 イ) 首里城公園企画展「琉球の江戸参府～琉球使と楽童子～」(2018/12/14～2/21)</p> <p>ロ) 首里城公園企画展「琉球のもよう」(2019/2/22～4/18)</p> <p>②黄金御殿特別展示室 イ) 首里城公園企画展「正殿の正月祭祀道具」(2019/2/1～4/11)</p>	○	<p>①南殿二階特別展示室 イ) 首里城公園企画展「琉球の江戸参府～琉球使と楽童子～」 江戸上りに関する企画展や琉球人が描いた様々な模様を工芸品の展示を通して解説する展示会を実施(観覧者数111,793人(2/1～2/21))</p> <p>ロ) 首里城公園企画展「琉球のもよう」 琉球人が描いた様々な模様を染織・漆器・金工・絵画等の作品の展示を通して解説する企画展を実施(観覧者数231,619人(2/22～3/31))</p> <p>②黄金御殿特別展示室 イ) 首里城公園企画展「正殿の正月祭祀道具」 首里城内で行われた儀式儀礼について解説し御飾道具や御座楽楽器等の関連資料の展示を行い、併せて関連映像やパネルを活用し解説を実施(観覧者数343,412人(2/1～3/31))</p>	<p>・月報及び日報、パンフレット等により開催状況を確認した。</p> <p>・観覧者数は日報の入館者数から確認した。</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>
--	---	--	---	-----------------------------	---------------------

(2)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)		
<p>1)維持管理・保守点検</p> <p>①運転監視 中央監視盤にてデマンド及び空気調和設備等の監視を行う他、照明点灯や空調機・昇降機等の稼働等を点検する。館内混雑時の滞留者確認や、空気環境測定等により、館内の良好な環境保持に努める。</p> <p>②建物・設備・工作物点検及び修繕 巡視や定期点検等を行い、不具合発生時は修繕を行う。外壁塗装については、目視点検等による劣化調査を行い、必要に応じて外壁塗装を行う。建物内外装及び展示物は特に注意して保守管理を行う。</p> <p>③点検記録の作成保管 建物及び工作物等の巡視を行い、不具合等の発見や発生があった場合には、当該個所の修繕を行う。また、管理台帳を作成し必要に応じて追加修正を行う。</p> <p>④ その他 ・消防法にもとづき、防火管理者を配置する。 ・電気事業法にもとづき、電気主任技術者を配置する。 ・維持管理上必要となる施設の形状変更を行う場合は、事前に県へ届出・承諾を得る。</p>	○	○	<p>①運転監視 機器を熟知した運転監視員を開園時は3名、夜間宿直に1名配置し、空調設備等の電力負荷調整等のデマンド制御を確実にを行い、適切な設備運転を実施。省エネ、省資源についてはバックヤードの消灯等を実践。また、館内滞留者の確認については防犯カメラによる滞留者確認を行い、案内誘導により適切な観覧者数になるよう管理した。</p> <p>②建物・設備・工作物点検及び修繕 受変電設備等の共用設備の点検を「建築保全業務共通仕様書」に基づいて実施した。下記点検を行い、経年劣化が確認された箇所等について修繕等を行った。他、建築の目視点検を行った。 2月 ・法令に基づく管理項目 空気環境測定(1回/2月)、飲料水残留塩素測定(1回/週) ・自主管理項目 空気調和等関連機器点検(1回/月)、避雷設備点検(1回/月)、冷熱源機器点検(1回/月)、車椅子設備点検(1回/月)外壁塗装劣化調査(1回/月) 3月 ・法令に基づく管理項目 飲料水残留塩素測定(1回/週) ・自主管理項目 空気調和等関連機器点検(1回/月)、給排水衛生機器点検(1回/2月)、避雷設備点検(1回/月)、冷熱源機器点検(1回/月)、車椅子設備点検(1回/月) 光熱水費は「電気・水道使用料金算出表」を作成して支払い事務手続きを行った。外壁塗装劣化調査(1回/月)</p> <p>③点検記録の作成保管 建物及び工作物等の巡視を行った。不具合等の発見や発生はなし。</p> <p>④ その他 ・消防法にもとづき、防火管理者(儀保)を配置した。 ・電気事業法にもとづき、電気主任技術者(小浜)を配置した。 ・維持管理上必要となる施設の形状変更は実施していない。</p>	<p>①運転監視 ・設備運用業務日誌(日報)、完了報告書、昇降機保守点検報告書等により確認した。 ・現地にて状況を目視確認した。</p> <p>②建物・設備・工作物点検及び修繕 ・設備等については、設備運用業務日誌(日報)、完了報告書等により確認した。 ・外壁塗装の点検については、点検記録を確認した。なお外壁塗装は実施されていない。 ・光熱水費の支払いについては、個別の領収書の保管等を確認した。</p>	<p>・業務計画書どおり適正に実施されている</p>	<p>・良好に実施できている ・経年劣化箇所が多く、年々修繕箇所が増える傾向にある。今後も優先順位を決め、迅速に対応を行う必要がある。</p>

<p>2) 清掃 ①建物等清掃 建物清掃及び植栽地等清掃は、年間清掃実施計画及び実施工程表にもとづき実施する。 実施にあたっては、利用者の利用頻度等に応じた清掃回数を設定し、運営上必要な臨時清掃や特別清掃を行う。 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。</p>	○ ○	<p>【日常清掃】 ・床面は、塵芥、ホコリ等を器具を用いて掃き及び水拭きにより除去(1回/日) ・窓台、幅木、手摺及びドア取手等の拭き及び水拭き(1回/日) ・大便器、小便器、洗面器及び水飲器等の洗浄及び拭き掃除(1回/日) ・便所及び洗面所には、ロールペーパー及び水石鹸等の補給ならびに必要なに応じて鏡の空拭き、紙屑等のごみ処理等(1回/日以上) 【定期清掃】 ・タイル・床面清掃は洗浄及びワックス塗りポリッシャー洗浄等、絨緞清掃はシャンプークリーニング(1回/月) ・その他、ガラスの清掃(1回/月) 【臨時清掃】 南殿・番所スロープの特別清掃、害虫生息調査等を実施(1回/2月)、感染症対策による巡回消毒作業(2回/日)、正殿内高所清掃(1回/月)、正殿内模型清掃、白銀門・世誇殿付近園路の特別清掃を実施。 【園路等清掃】 ・植栽地及び園地の塵芥、空き缶及び空瓶等を除去掃き掃除(1回/日) ・園路広場及び側溝の塵芥、空き缶、空瓶及び土砂等の除去(1回/日) ・雨水等による園路広場の汚れを清掃や水洗浄を実施(適宜)。</p>	<p>・月報及び日報から実施状況を確認した。 ・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。 ・なお利用者アンケートには、清掃管理に関するマイナス意見は見られなかった。</p>	<p>・業務計画書どおり適正に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>
<p>3) 植物維持管理 ①芝生地管理 芝生地の芝刈り、除草、施肥、目土、灌水、補植を行う。 ②樹木管理 高木・中木・低木の剪定、施肥、病虫害防除を行う。 ③巡回管理 庭園に植栽されている芝生、樹木、地被類等の生育状況の巡回点検を行う。 樹木は、除草、古葉除去、花柄除去、灌水、施肥、病虫害防除、露岩除草、定期的な補植等を行う他、資料「首里城公園書院・鎖之間庭園の維持管理について」の育成管理の目標とする樹形となるよう、剪定、枝の誘引等を行う。また、台風接近時、支柱設置を行い、通過後の支柱撤去、及び灌水による除塩を行う。 ④盆栽管理 盆栽鉢について、展示鉢入替、灌水、施肥、鉢替え、剪定、針金掛け、病虫害防除を行う。盆栽鉢は、健全な株を常に展示し、更には変化に富んだ展示を行えるよう、樹種、樹形の異なる鉢を複数管理し、週1回程度の鉢の入替を行う。</p>	○ ○	<p>①芝生地管理 芝生地の芝刈(1回/2月)や除草(1回/2月)を景観向上に十分配慮し実施。 ②樹木管理 庭園において、中低木の植込地除草(1回/2月)を実施。 ③巡回管理 芝生、樹木、地被類等の生育状況の巡回点検を行い(1回/日)、不具合を発見した際は早期対応(古葉・枯葉除去、ソテツの剪定等)を実施(適宜)。 ④盆栽管理 健全な株を常に展示できるよう、更には変化に富んだ展示を行えるよう、樹種、樹形の異なる鉢を入替えた(1回/週)。また、盆栽の維持管理として、灌水(3回/日)や病虫害防除(1回/週)を実施。</p>	<p>・月報2-①-2実施報告をもとにヒアリングし実施状況等を確認した。 ・現地にて状況を目視確認した。</p>	<p>・業務計画書どおり適正に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。 ・気象状況に応じて、芝生や樹木、地被類等の生育状況や病虫害の発生状況等は著しく変化するので、今後も巡回点検を適切に実施することで、不具合の早期発見・対応を行う必要がある。</p>

(3) 予防保全

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) 予防保全修繕の立案協議 ① 予防保全修繕の主な工事内容 定管理期間内の予防保全の実施時期・費用等を示した予防保全計画の立案を行う。	○		① 予防保全修繕の主な工事内容 施設の現状を把握し予防保全の実施時期・費用等を示した予防保全計画を立案	・「予防保全計画」を確認した。	・業務計画書の通り適正に実施されている。	・良好に実施できている。

(4) 安全衛生管理

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) 事故・災害の防止、施設利用者指導 ① 事件・事故等予防の取組 イ) 巡回警備等による不審者・不審物確認、不具合等の点検を実施し、異常等が発見された場合は緊急連絡体制に基づき関係機関へ連絡・確認・対応を実施する。 ロ) 許可を付した撮影について違反が無いよう確認し、違反行為が発生した場合は直ちに指導を行う。 ハ) 大規模催事開催時にはHPで情報提供を行い、混雑回避や苦情抑制を図る。 ニ) 日常的な安全教育指導を徹底し、スタッフの安全確保し、ヒヤリハット情報の共有及びヒューマンエラーをなくす。 ホ) 迷子等については、放送設備により案内を行い、関係機関と連携を図り対応する。 ② 災害・事件・事故等発生時の対応 災害及び事件・事故が予測される場合は災害対策本部を設置し、利用者の安全確保、避難誘導等を行う。負傷者が発生した場合は救済・保護の措置を取り、施設瑕疵があった場合は県へ報告する。 ③ 防犯・防災体制の確立 首里城公園防災計画を定め、体制を整備する。計画には消防計画や自然災害対策計画等を定め、計画毎に台風・地震・津波などのマニュアルを策定する。 ④ 安全衛生委員会 労働災害衛生法にもとづき、安全衛生委員会を開催し、労働者の危険又は健康障害防止に努める。	○		① 事件・事故等予防の取組 イ) 巡回警備による不審者・不審物確認、不具合等の点検を毎日実施(5回/日)。不審者・不審物について特になし、不具合等の点検は異常なしであった。 ロ) 許可を付した撮影においては、スタッフが随行を行い、違反行為がないか確認。 ハ) 首里城公園HPとVICSによる駐車場の満空状況等混雑に関する情報提供を行い、混雑回避や苦情抑制を図った。 ニ) 現場安全教育を開催し、教育指導を徹底(1回開催、2/5)した他、日常的な安全指導については、毎日、朝礼時におけるKY活動・業務日誌による情報共有を実施した。 ホ) 巡回等による施設利用者指導の強化により、迷子等発生を事前に抑制した(迷子対応件数:0件) ② 災害・事件・事故等発生時の対応 負傷者が発生した際は救済・保護対応を実施し、適切に対応(救護対応件数5件) ③ 防犯・防災体制の確立 首里城公園防災計画を(2/1)策定。 ④ 安全衛生委員会 安全衛生委員会を開催し、労働者の危険又は健康障害を防止(1回/月、2/19,3/20)。	・① 月報及び「利用者誘案内業務」日報により実施状況を確認した。 ・とくにロ、ハ、ニについては以下の資料等からも確認した。 ロ) 保管されている許可書により、許可の状況を確認した。 ハ) 首里城公園HPにより情報提供の状況を確認した。 ニ) 『現場安全教育実施結果報告書』により実施状況を確認した ・② 月報及び日報により、期間中の救急車要請の実績およびそれに対する事故報告等の対応について確認した。 ・③ 「首里城公園防災計画」を確認した。 ・④ 安全衛生委員会の開催記録(配布資料及び議事録)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。

<p>2) 安全点検 ①法令にもとづく項目 法令や建築保全業務共通仕様書等にもとづき、設備機器の点検を行い、保全に努める。</p> <p>②自主管理項目 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、点検要領を定め保全に努める。</p> <p>③関係法令の遵守、有資格者による点検 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>	○ ○	<p>①法令に基づく項目 ②自主管理項目 下記の点検を行い、設備等に大きな異常は確認されなかった。</p> <p>2月 ・法令に基づく管理項目 空気環境測定(1回/2月)、飲料水残留塩素測定(1回/週) ・自主管理項目 空気調和等関連機器点検(1回/月)、避雷設備点検(1回/月)、冷熱源機器点検(1回/月)、車椅子設備点検(1回/月)</p> <p>3月 ・法令に基づく管理項目 飲料水残留塩素測定(1回/週) ・自主管理項目 空気調和等関連機器点検(1回/月)、給排水衛生機器点検(1回/2月)、避雷設備点検(1回/月)、冷熱源機器点検(1回/月)、車椅子設備点検(1回/月)</p> <p>③関係法令の遵守、有資格者による点検 点検にあたっては、関係法令の内容を遵守、理解し、有資格者による点検を実施。</p>	<p>・月報(2-①-1安全衛生管理報告書、点検設備数量表)により実施状況を確認した。</p> <p>・委託業務契約書等により、有資格者による点検が実施されていることを確認した。</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>3) 衛生管理 ①法令にもとづく項目 施設は常に清潔な状態を維持し食品衛生法等の関係諸法規を厳守する。また、商品管理の徹底、厨房機器の衛生管理を行う。また、関係法令に基づき空気環境測定、防虫防鼠等を行う。</p> <p>②点検記録の作成・保管 衛生管理の記録として点検記録を作成し保管する。また、この記録をもとに管理台帳を作成し、必要に応じて追加修正を行う。</p>	○	<p>①法令に基づく項目 食品管理の徹底の為、日々賞味期限チェックを実施し、厨房機器の衛生管理の為、1日4回の冷蔵庫温度チェックを実施。また、関係法令に基づき空気環境測定(1回/2月)、防虫防鼠として害虫生息調査(トラップ設置3/15、トラップ回収3/22)を行った。</p> <p>②点検記録の作成・保管 衛生管理にかかると点検記録を作成し、必要に応じて追加修正を行った。</p>	<p>・月報(2-③安全衛生管理報告書)及び日報により実施状況、点検記録を確認した。</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>4) 施設保険等 万が一の事故に備えて、自動車任意保険、施設賠償責任保険、動産保険、火災保険、利益保険、昇降機賠償責任保険生産物賠償責任保険、障害保険、レクリエーション障害保険等に加入し、不測の事態に備える。</p>	○	<p>4) 施設保険等 自動車任意保険、施設賠償責任保険、動産保険、火災保険、利益保険、昇降機賠償責任保険生産物賠償責任保険、障害保険、レクリエーション障害保険等に加入し、不測の事態に備えた。</p>	<p>・保険証券等で加入状況を確認した。</p>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</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)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、料金収受、案内業務、場内整理、警備・巡視を行った。警備員・案内員に対してお客様に首里城の歴史や建築物について正しく最新の情報が伝えられるよう、当財団学芸員による解説研修を2/1、2/22に実施した。また、2/13にサービス介助士セミナーを開催し、車椅子の介助の方法等の教育を行った。 改札案内員 1.広福門券売所 3～7人 2.奉神門改札口 1～2人 3.奉神門案内所 1～3人 ※配置人員の増減は、入場者数の多い土日祝祭日や団体利用等の状況にあわせて対応。	・「利用者誘導案内業務」日報により、実施状況を確認した。 ・現地にて状況を目視確認した。	・業務計画書の通り適切に実施されている。	・良好に実施できている。 ・今後バリアフリーに関して対面者ヒアリング等を行い、バリアフリー情報のリーフレット作成、電動車椅子の運用等、よりバリアフリーに対応した公園づくりを検討する必要がある。

(6) 入場料収受及び経理管理・金銭管理

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>①適切な経理管理</p> <p>ハ) 入場管理システムによる売上管理 入場管理システムを運用し、入場料売上を管理する。</p> <p>ニ) 観光券(クーポン・パウチャー)取扱い 旅行会社との契約締結による観光券の受入れ、料金の売り掛け精算(請求書の発行・料金授受)、送客手数料の支払い、観光券の利用内容を設定し運用する。</p> <p>ホ) 年間パスポートの発行 年間パスポートについては、カードの発行、保有者特典の設定、DMの案内発送等を行う。</p> <p>ト) 電子マネー等の利用受入 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、料金の売り掛け精算(料金授受)、利用手数料の支払を行う。</p> <p>チ) 園外販売券の販売 園外でも事前購入できる園外券を導入し、利便性の向上を図る。また、送客について信用実績がある旅行社やプレイガイドと園外券販売契約を締結することで、入場促進を図る。</p> <p>リ) WEBチケット(電子パウチャー)の販売 WEBチケットを販売し、利便性の向上及び入場促進を図る。</p> <p>ヌ) 県民割引 沖縄県内在住で、70歳以上の方は入場料を無料として対応する。</p>			<p>ハ) 入場管理システムによる売上管理 入場料収入は、入館管理システムにて、券種や収受項目別にまとめ、売上や債権、また旅行者毎の実績を管理し、現金実査等、売上報告に必要な一覧表の作成を行った。</p> <p>ニ) 観光券(クーポン・パウチャー)取扱い 旅行社と観光券契約を締結し、旅行社を通じて入場券が販売できる観光券の取扱いを行った。(契約件数:2社)</p> <p>ホ) 年間パスポート発行 券売所窓口にて、発行日から1年間入場できる年間パスポートの販売を行った。(発券枚数: 大人332人、中人9人、小人24人)</p> <p>ト) 電子マネー等の利用受入 券売所窓口及び自動券売機にて電子マネー及びクレジット決済システムを導入した。</p> <p>チ) 園外販売券の販売 お客様が園外でも入場券を事前購入できる園外販売券を導入した。(販売枚数: 大人10,780人、中人2,090人、小人2,530人)</p> <p>リ) WEBチケット(電子パウチャー)の販売 WEBチケットを販売し、入場券の事前決済を可能とした。(発券枚数: 大人168人、中人11人、小人31人)</p> <p>ヌ) 県民割引 沖縄県内在住の70歳以上の方は入場料を無料とし、県民の利用促進を図った。(70歳以上無料入場者1,871人、同伴者776人)</p>	<p>・料金収受について定めた『首里城公園料金対応マニュアル』、『園外販売券業務運用要領』、『券売所業務マニュアル』等について内容を確認した。</p> <p>・売上管理については月報及び『特定公園事業売上報告書』により状況を確認した。</p> <p>・ニ) 観光券、リ) Webチケット、ヌ) 県民割引の運営状況等については、月報、取扱事業者等との契約書及び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> <p>・園外販売券については更に契約業者を増やし、また、年間パスポートの販売促進等、利用者数の増加、利便性や満足度の向上に向けた取り組みを実施する必要がある。</p>
<p>売上報告書の作成 売上報告書の作成</p> <p>その他売上報告書作成に必要な事項</p> <p>②台帳等整備 図面・台帳等を常備し、内容を常に最新のものにす。</p>			<p>売上報告書の作成 売上管理担当者は、各一覧表をもとに売上日の翌日、売上報告書を作成し、領収証や帳票類と照合し出納職(首里城管理課長)に報告した。</p> <p>その他売上報告書作成に必要な事項 作成された売上報告書を基に事務所の経理担当部門にて振替伝票を作成し、出納責任者による売上金額及び入金額、伝票等の確認を行った後、会計ソフト等を活用し、適性かつ効率的に経理処理を行った。</p> <p>②機器更新・追加設置及び撤去に伴う台帳の更新を行った。</p>	<p>・『特定公園事業売上報告書』により、毎日の報告や集計の状況を確認した。</p> <p>・台帳等により実施を確認した。</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>

(7) 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)		
必要に応じて、予算の範囲内で購入	○		支出:光熱水費・雑費等 ●ホットショーケース 1台 99,800円 ●8人用ロッカー 1台 66,960円	・備品台帳により、登録されていることを確認した。	・業務計画書に基づき、予算内で適切に購入されている。	・良好に実施できている。
1. 維持管理業務 取組改善案	良好に実施ができている。今後も業務計画書どおり適切に進める。 また、防犯・防災、利用者の安全対策を万全を期すため、マニュアル等の充実および訓練を実施する。 園外販売券や年間パスポートの販売促進等、利用者数の増加、利便性や満足度の向上に向けた取り組みを実施する。					

2. 運営業務

(1) 利用実績

1) 利用者数等

		H29実績	事業計画 (目標値)	H30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	239,744	-	259,185	108%	-	個人利用者数は 対前年を上回った。
	団体利用者数	91,742		84,227	92%		団体利用者は前 年比を下回った。
	合計	331,486		343,412	104%		御内原地区の供 用により、個人利 用者を中心に対 前年を上回った。
	教室・イベント参加者数(参考) ※内訳は「3) 教室・イベント等参加者 実績」参照	-		96,805	-		イベント等開催時 は、多くの利用 者が参加している。
					評価(①利用状況)	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) 施設稼働率

	H29実績	事業計画 (目標値)	H30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%	全日数開館して いる。	
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	-	平日 100% 土日祝日 100%		
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・イベント等参加者実績

	内容	H29実績	事業計画	H30実績(人)	整合性の検証		現状分析 ・課題
					前年比	計画比	
イベント	御開門式	12,166	奉神門にて銅鑼の合 図で開門を行う。	14,357	118%	-	良好に実施できて いる。
	伝統芸能公演	-	世誇殿にて琉球舞踊 等の公演を行う。	47,466	-	-	良好に実施できて いる。
	スタンプラリー	32,116	首里城公園全域を巡 るスタンプラリーを実施。	34,742	108%	-	良好に実施できて いる。
	御火鉢の御前拝礼の再現	-	正殿2階でお香を炊 く再現を行う。	-	-	-	良好に実施できて いる。
	歴史衣装着付け体験	-	御内原開園に伴い着 付け体験を実施。	240	-	-	良好に実施できて いる。
計				96,805			

(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)		
正殿等有料区域(開場日数) 球陽売店 自動販売機	59日 8:30~18:00	・売上報告書で、開場・運営日数を確認した。	・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。
企画展(南殿特別展示室)	59日	・月報及び日報で運営日数を確認した。	・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。
企画展(黄金御殿特別展示室)	59日	・月報及び日報で運営日数を確認した。	・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。
伝統芸能公演(世誇殿)	59日 1日/3回(公演30分) (11:00、14:00、16:00) 2月は特別公演で15:00追加	・月報及び日報で運営日数を確認した。	・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。
県民割(県民70歳以上無料)	59日	・月報及び日報で運営日数を確認した。	・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。
園外販売券	59日	・月報及び日報で運営日数を確認した。	・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。

(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)		
1) 専門知識のある職員の配置、関連機関連携 専門的知識のある学芸員を配置し、当財団総合研究センター「琉球文化財研究室」、その他関係機関との交流連携等により実施。	○		学芸員7名を配置し、当財団総合研究センターと連携し、事業を実施。 岡山大学や東京芸術大学等の研究機関との連携も併せて行った。	・学芸員の雇用状況について有資格者リスト及び職員組織図等で確認した。 ・大学等との連携は、4)①漆等塗装技術に関する調査連携をヒアリングで確認した。	業務計画書のとおり適切に実施されている。	良好に実施できている。
2) 復元に関する基礎研究 ① 首里城正殿三御飾復元製作 正月の正殿に飾られた道具類一式(漆芸品・紙製品等)の復元製作を行う。 ② 御後絵彩色模写「御後絵」の彩色模写を製作するための調査研究を実施する。	○		① 漆芸品の軍配・采配の本体にそれぞれ漆塗りを行った。 ② 14代尚穆王御後絵の配色サンプルにて色づけの検討を行い、本紙に絵を描く作業を行った。 ※「本紙」とは、絵が描かれている紙そのものを指し、作品本体のこと。本紙に絵を描いた後で、表装を行い、掛軸等にする。	成果品写真、報告書にて確認した。	業務計画書のとおり適切に実施されている。	良好に実施できている。

<p>3) 首里城の歴史文化に関する基礎研究 ①在外首里城関連文化財調査修復等事業</p> <p>日本国外に所蔵されている琉球王朝の美術工芸品について、の基礎的な調査を行う。</p>	○	○	<p>①国外に所蔵されている琉球関係資料の調査実施に向け、ドイツ国立民族学博物館(ベルリン)やオランダ国立民族学博物館(ライデン)調査資料の整理を行った。</p>	<p>整理資料リストにて確認した。</p>	<p>業務計画書のと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>4) 保存・修繕業務 ①漆等塗装技術に関する調査 塗膜の劣化や塗装方法等についての調査研究を実施する。</p>	○	○	<p>①首里城の外壁に使用された弁柄に関する製作試験やクリア材などの対抗性試験をサンプル手板などを作成し行った。</p>	<p>実施報告書にて確認した。</p>	<p>業務計画書のと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>5) その他 ①複製品製作業務 美術工芸品の複製品を製作し、展示に活用する。 ②催事に関する調査研究 琉球王朝時代に首里城で執り行われた祭祀儀礼の復元に向け調査研究を行う。これまでに検討された祭祀儀礼等について再整理を行い、調査研究を行う。</p>	○	○	<p>①琉球王国時代に書院の床の間に飾られていた絵画等の美術工芸品を復元製作したほか、玉御冠の復元では、金・銀・サンゴ・琥珀などの宝玉類を調達し製作した。 ②琉球王国時代に首里城で執り行われた薩摩役人接遇儀礼冊封使関連儀礼等の祭祀儀礼の復元に向け、『御書院御物帳』、『御書院並南風御殿御床飾』等の文献資料の整理を行った。</p>	<p>実施報告書にて確認した。</p>	<p>業務計画書のと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>

(4) 普及啓発

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) 専門的知識を有した職員の配置、関連機関連携</p> <p>専門的知識のある学芸員を配置し、歴史文化講座には、専門職員に加え、外部から講師を招聘。漆芸作家や紅型職人等の専門家を招き、伝統工芸に関する体験ワークショップを実施する。</p>	○		<p>琉球王国時代の首里城に関する資料を収集し、修繕や複製品の製作を通して知り得た知見をもとに「祝いのお飾り～正殿の祭祀道具～」等の企画展や首里城講座等の歴史文化講座(4回、参加者163名を開催した。 また、県立芸大と連携した「御内原エリア等」開園記念御開門式(2/1、1回、178名参加)等とも連携を行った。</p>	<p>展示会開催記録、首里城講座開催記録、御内原エリア運用実施報告書にて確認した。</p>	<p>業務計画書のと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>2) 子供や青少年を対象とする普及啓発事業、教育機関との連携事業</p> <p>①郷土歴史学習事業 修学旅行や遠足を通して首里城公園を見学する県内の小・中学校を対象に、専門職員による解説を実施。</p> <p>②展示解説会 南殿及び黄金御殿において展示公開されている企画展に合わせ展示解説会を開催</p> <p>③講師派遣・寄附講座 小中学校等に専門職員を派遣して琉球王朝や首里城に関連した特別講座を開催。</p>	○		<p>①②県内の小中学校を対象に「郷土歴史学習事業」として無料で受け入れ、解説員による、南殿及び黄金御殿の解説会を併せて行った(4校、298名)。</p> <p>③は関係機関からの依頼がなく、今期の実績なし。</p>	<p>・「郷土歴史学習事業」利用による入館者実績で確認した。</p> <p>・職員の派遣については、ヒアリングにて確認した。</p>	業務計画書のとおり適切に実施されている。	良好に実施できている。
<p>3) 来園困難者を含めた幅広い層への普及啓発</p> <p>①美術工芸品等の貸出し</p> <p>県内外へ美術工芸品等の琉球王朝・首里城関連の資料を貸出し、来館困難な方々へ広く普及啓発活動を行う。</p>	○		<p>①県外の博物館の展示会「琉球の美」(岡崎市美術博物館 6/1～7/15開催予定)に漆器等の資料貸出に伴う資料の状態確認作業を行った。また、HPやfacebookを活用し、イベント情報等の発信を行った。</p>	<p>・岡崎市美術博物館担当との調整資料等で実施を確認した。</p> <p>・イベント情報の発信については、HPやfacebook等での発信状況を確認した。</p>	業務計画書のとおり適切に実施されている。	良好に実施できている。
<p>4) 地域連携・協働等による地域活動への貢献</p> <p>首里城公園友の会や自治会等地域団体が主催する首里城見学の際に、専門職員による案内解説を実施した。また、地域団体と連携しフラワーロード事業等を実施する。</p>	○		<p>首里城公園友の会と連携し首里城見学会や史跡巡見などの普及啓発の取り組みを行った他、首里周辺自治会と連携し、フラワーロードとして龍潭通りにプランターを設置する活動を行った(2/1～3/31)。</p>	実施報告書にて確認した。	業務計画書のとおり適切に実施されている。	良好に実施できている。

<p>5)案内ガイドの実施 ①解説員によるガイドの実施 案内ガイドツアー専門職員が琉球王朝や首里城の施設や企画展の見所を丁寧に解説する無料ガイドツアーを1日6回実施する。</p> <p>②展示解説会の開催 企画展・特別展に関して担当学芸員による解説会を無料で実施する。</p> <p>③展示会や新規施設供用に合わせた解説員研修の実施</p>	○	<p>①衣裳を着用した解説員により、琉球王国や首里城の歴史について解説するツアーガイドを実施した。(1日6回。1回あたりの受付人数は15名、所要時間は50分)。利用者数は4,581名だった。</p> <p>②企画展に合わせて展示解説会を(2/23、1日2回開催)実施し、18名が参加した。</p> <p>③企画展の開催や新規施設供用に合わせ解説員及び職員の研修会(2/22)を実施した。</p>	<p>・月報で実施確認した。</p> <p>・企画展に係る展示解説会及び職員研修については、チラシやヒアリング等で実施確認した。</p>	業務計画書のとおり適切に実施されている。	良好に実施できている。今後も引き続き、案内ガイドの育成に取り組み、解説会等の実施を図る必要がある。
<p>6)図録・年報の発行</p> <p>特別展(企画展)に関する図録を刊行するとともに過年度に実施した普及啓発活動等の実施記録の年報を刊行する。</p>	○	<p>企画展に関する図録「琉球の江戸参府」、「琉球のもよう～花・植物～」、「琉球王国の祭祀道具」を作成し配布・販売を行った。また、首里城に関する調査研究・普及啓発事業年報を発行し、HP等に掲載した。</p>	<p>・展示図録及び事業年報を確認し、HPでの掲載を確認した。</p>	業務計画書のとおり適切に実施されている。	良好に実施できている。
<p>7)体験施設 ①鎖之間呈茶サービス 鎖之間で往時のお菓子、お茶をセットにした有料体験呈茶サービスを実施する。とともに、歴史衣装スタッフによる解説を行う。</p> <p>②安全衛生管理 食品衛生法等の関係諸法令にもとづき、法定点検及び自主点検を適宜実施するとともに、食品類の衛生管理及び安全管理を徹底し事故の防止に努める。</p>	○	<p>①呈茶サービス提供の際は、菓子と鎖之間から見渡せる琉球庭園に関する解説を行い、利用満足度の向上を図った(全入場者の約4.4%にあたる15,167名が利用)。</p> <p>②食品衛生法、消防法等の関係諸法令にもとづき、安全衛生管理計画及び緊急時連絡体制を定め法定点検及び自主点検を適宜実施した。食品類の仕入れ・補充の際は賞味期限等を確認し、衛生管理及び安全管理を徹底し事故の防止に努めた。菓子等を保存する冷蔵庫は、1日4回温度をチェックし、その記録を保管し、従事者の体調管理記録表も日々記入し、記録保管を行った。商品の衛生管理マニュアル、商品管理マニュアル、異物混入対応マニュアル等の各マニュアルに基づき、安全衛生管理に努め、法的に必要な食品衛生責任者の資格を有する人材を店舗に配置を行った。</p>	<p>・月報で実施を確認した。</p> <p>・呈茶サービスに関しては、利用者アンケートで、回答者(利用者)のうち93%が「大変満足」「満足」と回答している。</p>	業務計画書のとおり適切に実施されている。	良好に実施できている。今後も引き続き、呈茶サービスや衛生管理を継続実施し、利用者満足度の向上を図る必要がある。
<p>8)伝統芸能公演 ①芸能プログラムの展開</p> <p>世誇殿にて琉球舞踏を行い、伝統文化の普及啓発及び伝統芸能継承者の育成に貢献するとともに、利用者の満足度向上を図る。</p>	○	<p>①世誇殿にて毎日3回(各回30分)、観覧料無料の琉球舞踊(四つ竹、加那よ一天川等)などの伝統芸能公演を、地域の伝統芸能団体(59団体)に出演を依頼して実施した。参加者数は47,466名だった。</p>	<p>・実施報告書にて確認した。</p> <p>・利用者満足度アンケートでも2月期8.9点、3月期8.8点(10点満点)と高い評価を得ている。今後も継続的に実施すべきである。</p>	良好に実施されている。	良好に実施できている。今後も引き続き実施し、公園利用者の満足度向上を図る必要がある。

(5) 飲食・売店営業等

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) 売店事業等</p> <p>① 営業時間 営業時間は 8:30～18:00とする。</p> <p>② 販売品目及び販売価格の設定 首里城に相応しい商品構成とし、安定した商品の提供を行う。また、利用者のニーズを把握し、満足度向上に向け、適宜その見直し等を行う。販売価格は、市場価格や希望小売価格を基本とする。</p> <p>③ 運営内容 適切な人員配置を行い、繁忙期においても安定した接客・利用サービスを提供する。収蔵展示品と関連する商品の販売に努める。首里地域及び、県産品の使用に努め地域振興の活性化に役立てる。</p> <p>④ 関係諸法令にもとづき、安全衛生管理計画及び緊急時連絡体制を定め法定点検及び自主点検を適宜実施する他、法令等に規定された必要な許可の取得や届出については、所定に期日までに行う。取り扱う食品類は、JAS法にもとづく確認を行う。食品類の仕入れ・補充の際は賞味期限等を確認し、衛生管理及び安全管理を徹底し事故の防止に努める。県が行う実施状況現地検査に積極的に協力し指摘事項等には迅速に改善を行う。物販店舗における各マニュアルを定め、安全衛生管理に努める。</p> <p>⑤ ミュージアムショップ球陽の拡張 ミュージアムショップ球陽を改修及び売場面積の拡張の準備を行い、商品アイテムを充実させ、満足度及び利便性の向上を図る。</p>	○		<p>① 営業時間は 8:30～18:00とし営業した。</p> <p>② 首里城及び収蔵品に因んだミュージアム商品やオリジナル商品(シャープペン)を販売を行った。また、商品は市場価格や希望小売価格を基本とした価格を定め、販売した。</p> <p>③ 適切な人員配置を行い安定した接客・利用サービスを提供した。また、収蔵展示品と関連する商品を販売した。</p> <p>④ 食品衛生法、消防法等の関係諸法令にもとづき、安全衛生管理計画及び緊急時連絡体制を定め法定点検及び自主点検を適宜実施した。店舗には販売士を配置し、利用客が安心して買い物ができる購買環境を整え、食品類の仕入れ・補充の際は、JAS法にもとづく品質表示基準等の確認を行った。食品類の仕入れ・補充の際は賞味期限等を確認し、衛生管理及び安全管理を徹底した。物販店舗における商品の衛生管理マニュアル、商品管理マニュアル等の各マニュアルを定め、安全衛生管理に努めた。</p> <p>⑤ ミュージアムショップ球陽の拡張については、実施計画書の作成や、図面(パース図)作成など実施に向けた調整を実施した。</p>	<p>①～⑤については月報及び日報、POSデータ、シフト表、現地等で状況を確認した。</p> <p>③、④に関わる有資格者の人員配置については、とくにシフト表、有資格者の登録証等を確認した。</p> <p>④については、月報及び日報、安全衛生計画、衛生点検表により実施状況を確認した。また『衛生管理マニュアル』、『商品管理マニュアル』を確認した。</p> <p>⑤については、実施計画書、図面と調整記録(メール)を確認した。</p>	<p>・業務計画書の通り適正に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>

<p>2) 自動販売機事業 ① 運営期間及び運営時間 自動販売機2台(北殿内)8:30~18:00 ② 料金設定 自動販売機の料金は市場価格に準じて設定する。 ③ 運営内容 自動販売機の設置は、事業者と販売契約を締結する。自動販売機は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。 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適切な管理を行う。自動販売機は、水平になるよう設置し、アンカー等による転倒防止策を講じる。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する。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る。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>3) 混雑時の対応 予め混雑が想定される場合は、臨時スタッフを増員し、混雑緩和に努める。また、想定していない急な混雑発生時には他の店舗スタッフや事務所スタッフ等を緊急配置し対応する。</p>	<p>○</p>	<p>① 運営期間及び運営時間 北殿内に設置した自動販売機2台を8:30~18:00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。自動販売機運営マニュアルを定めた。</p> <p>3) 混雑時の対応 想定していない急な混雑発生時には他の店舗スタッフや事務所スタッフ等を緊急配置し対応した。</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正に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。 ・賞味期限チェックリスト確認は、継続して実施する必要がある。</p>
--	----------	--	--	-----------------------------	---

<p>4) その他収益事業 北殿飲食・休憩施設設置</p> <p>北殿に休憩機能の強化を図るため、飲食スペースを新設する準備を行う。</p>	○		<p>休憩機能の強化を図るため、飲食スペースを新設するため、実施計画書の作成や、図面(パース図)作成など実施に向けた調整を実施した。</p>	<p>・実施計画書にて確認した。</p>	<p>・業務計画書の通り適正に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。 ・国や県との調整を引き続き継続する必要がある。</p>
--	---	--	--	----------------------	-----------------------------	---

(6) 広報宣伝・誘客促進営業活動及び利用推進

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) 利用者意見の聴取</p> <p>本施設で実施している場内アンケートやイベント実施時に聴取するアンケート、公園に設置されているご意見箱の利用者の声等を活用し対応改善等を行う。</p>	○		<p>園内においてアンケートを収集した。収集したお客様の声に対して、「お客様の声委員会」を2回(1回/月)開催し、お客様の要望に応え、特別展に関するリーフレットの多言語化、モルレール首里駅構内へのルート案内看板の設置等を実施し、改善に努めるとともに、月次報告書での報告を行った。</p>	<p>・月報(3-⑩お客様の声)でアンケートの実施状況、意見対応の検討状況を確認した。 ・「お客様の声委員会」の開催状況については、委員会資料及び議事録を確認した。</p>	<p>・事業計画書の通り適切に実施されている。</p>	<p>・アンケート等は良好に実施できている。 ・未対応の意見については、国や県などの関係機関と調整する必要がある。</p>
<p>2) 沖縄県と連携した誘客活動</p> <p>沖縄県、バス会社、旅行会社、観光関連施設と協働で効果的に誘客活動を実施する。</p>	○		<p>那覇市観光協会と連携し、クルーズターミナルへ御内原エリア等開園の告知チラシを配布した。加えて、地域の企業や飲食店や、首里城周辺の史跡や工芸等を紹介するポータルサイト「首里あるき」を運営し地域情報の発信を行った。</p>	<p>・月報(3-⑦)でチラシの作成、配布状況や「首里あるき」サイトへのアクセス数を確認した。 ・配布されたチラシの実物を確認した。</p>	<p>・事業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>3) 多言語対応等</p> <p>①施設パンフレットを多言語(5言語)用意し、総合案内所や券売所等で配布する他、空港やホテル等の観光関連施設へ配布する。 ②園内施設の解説が聞ける音声ガイドを主要4言語(日、英、中、韓)で提供する。 ③場内案内表示を多言語表記するとともにピクトサインを多用する。</p>	○		<p>①園内パンフレットを多言語で制作、配布し、企画展解説などを5言語に対応したほか、映像展示を行った。加えて、御内原エリア開園告知チラシ等を多言語で制作し、海外の観光客への情報発信として、クルーズターミナルにて配布した。 ②主要4言語に対応した音声ガイドを提供した ③場内案内表示を多言語表記し、ピクトサインを使用した看板を設置した。</p>	<p>①多言語パンフレットが窓口等で配布されている状況を確認した。 ②・③現地にて音声ガイドや多言語ピクトの提供状況を確認した。</p>	<p>・事業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。 ・引き続き、お客様が快適に過ごせるようソフト・ハードの対策に努める必要がある。</p>

<p>4) 県内外からの誘客促進</p> <p>① 沖縄県等と連携しプロモーションを実施する。</p> <p>② ホームページや携帯サイトを活用した、最新情報配信を適宜行い、SNS等を活用し旬な情報を国内外の利用者に届ける。</p>	○		<p>① 「嘉手納ITトラベルフェア2019」へ出展し、在沖米軍関係者へプロモーションを行った。(来場者568名)</p> <p>② フェイスブックで発信強化を狙い有料広告を打つことで、リーチ数を増やしPR効果を高めた。</p>	<p>① 出展に関する実施報告書により、実施状況を確認した。</p> <p>② フェイスブックに掲載されている有料広告を確認した。</p>	<p>・事業計画書の通り適正に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p> <p>・次年度も引き続き海外誘客の促進に取り組む必要がある。</p>
<p>5) 報道対応やロケーション、持ち込みイベント等</p> <p>① 報道対応・撮影対応・持込イベント対応</p> <p>申請者と調整し適宜対応する。撮影時は担当者が現場に立会い、利用者の安全確保を第一に対応する。</p> <p>② 広報素材の貸出公平性ならびに中立性の確保を前提に広報担当者にて記事等の内容について確認を行う。</p>	○		<p>① 各種メディアからのロケーション依頼に対応し、首里城公園の露出を図った(28件)。</p> <p>② 各種メディアからの資料借用依頼に対応し、首里城公園の画像や映像の貸出を行った(38件)。</p>	<p>② 月報(3-⑦-3マスコミ等取材状況)により状況を確認した。</p> <p>② 保管されている借用申請書により状況を確認した。</p>	<p>・事業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>・次年度も引き続き取材対応等に取り組む必要がある。</p>
<p>6) 各種行催事</p> <p>① 御開門式</p> <p>② 伝統芸能公演</p> <p>③ スタンプラリー</p> <p>④ 御火鉢の御前拝礼の再現</p> <p>⑤ 歴史衣装着付け体験</p> <p>⑥ 古写真パネル展</p>	○		<p>① 奉神門にて銅鑼の合図で開門を行う再現イベントを毎日実施した。(参加者14,357人)</p> <p>② 世誇殿にて琉球舞踊等の公演を行った。(参加者47,466人)</p> <p>③ 首里城公園全域を巡るスタンプラリーを実施した。(参加者34,742人)</p> <p>④ 正殿2階でお香を炊く再現儀式を行った。</p> <p>⑤ 世誇殿内で有料(300円)にて、歴史衣装の着付け体験を実施。(2/1~2/3参加者240名)</p> <p>⑥ 南殿・番所1階で戦前の御内原エリアに関する古写真パネル展を行った(1/28~2/28)。</p>	<p>・月報(3-④)行催事実施報告)、『御内原エリア等本格運用実施報告書』等により、各種行催事の開催状況と参加者数等を確認した。</p>	<p>・事業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>・次年度も引き続き地域や県営公園と連携し行催事を実施する必要がある。</p>

(7) 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)		
<p>1) 利用者サービス業務</p> <p>① BCPハンドブックを作成する。</p> <p>② 場内パンフレット、スタンプラリー台紙の印刷を行う。</p> <p>③ ご意見箱を設置し、利用者アンケート分析調査を実施する。</p> <p>④ サービス介助士の資格取得を推進する。</p> <p>⑤ 首里杜館(県営区域)と連携し奉神門案内所においてもベビーカー等の貸出しを行う。</p> <p>⑥ 従業員ガイドブックを配布し、公園他の施設及び基本情報問合せに対応する。</p> <p>⑦ 職員(スタッフ)は制服を着用し、案内接客を行う。</p> <p>⑧ 障害者や高齢者に対し、サービス介助士資格者による場内観覧の支援を適宜行う。</p> <p>⑨ 資格取得の拡大・接客研修計画等を策定し、職員(スタッフ)のスキルアップに努める。</p> <p>⑩ 混雑時には監視カメラ、センサー及びスタッフ巡視により滞留者を監視し、場内が常に良好な状態を保つよう努める。</p> <p>⑪ 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、利用者に対する満足度の向上に努める。</p> <p>⑫ 点字パンフレット及び弱視者用拡大文字パンフレットを無料で貸出しする。</p> <p>⑬ コインロッカーは広福門券売所内に1台設置し、料金は無料とする。</p> <p>⑭ 自動券売機と、窓口券売との連携システムで売上の一括管理を行う。</p> <p>⑮ 券売、改札案内員を配置する。</p>			<p>① BCPハンドブックを作成した。</p> <p>② 場内パンフレット(5言語版)、スタンプラリー台紙(5言語版)の印刷を行った。</p> <p>③ ご意見箱を設置し、利用者アンケート分析調査を実施した。</p> <p>④ 高齢者や障害者への接遇や介助に資するため、財団内でサービス介助士取得講座を実施した。</p> <p>⑤ 首里杜館(県営区域)と連携し奉神門案内所及び総合案内所にてベビーカー(355件)、車椅子(686件)、車椅子用雨具(128件)杖(64件)の貸出しを行った。</p> <p>⑥ 従業員ガイドブックを配布し、公園他の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。</p> <p>⑦ 職員(スタッフ)は制服を着用し、案内接客を行った。</p> <p>⑧ 障害者や高齢者に対し、サービス介助士資格者による場内観覧の支援を実施した。</p> <p>⑨ 新聞の基本的読み方の習得を目的とした新聞の読み方講座を実施(3名受講)。また、高齢者や障害者への接遇や介助に資するため、サービス介助士取得講座を実施した。(9名受講)</p> <p>⑩ 混雑時に、監視カメラ、センサー及びスタッフ巡視により滞留者を監視し、場内が常に良好な状態を保つよう努めた。</p> <p>⑪ 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、利用者に対する満足度の向上に努めた。</p> <p>⑫ 点字パンフレット及び弱視者用拡大文字パンフレットを無料で貸出した。</p> <p>⑬ コインロッカーは広福門券売所内に1台設置し、利用者が安全かつ快適に利用できるよう、安全面、衛生面、機能面及び景観に留意し管理した。</p> <p>⑭ 自動券売機と窓口券売との連携システムで売上一括で管理した。</p> <p>⑮ 券売、改札案内員を以下の通り配置した。 広福門券売所 3~7人 奉神門改札口 1~2人 奉神門案内所 1~3人</p>	<p>① BCPハンドブックを確認した。</p> <p>② パンフレット等を確認した。</p> <p>③ 現地及び調査結果報告を確認した。</p> <p>④ 講座の実施報告書と参加者名簿を確認した。</p> <p>⑤ 貸出一覧表を確認した。</p> <p>⑥ 従業員ガイドブック等を確認した。</p> <p>⑦ 現地にて制服着用を確認した。</p> <p>⑧ サービス介助士の有資格者名簿、勤務日報を確認した。</p> <p>⑨ 講座の実施報告書と参加者名簿を確認した。</p> <p>⑩ 月報及び『利用者誘導案内業務日報』、『混雑時における首里城正殿安全対策について』等で確認した。</p> <p>⑪ 総合案内所の業務マニュアルと、担当者ヒアリングにより確認した。</p> <p>⑫ 展示パンフレット等の実物を確認した。</p> <p>⑬ 現地にてコインロッカーの設置状況を確認した。</p> <p>⑭、⑮ 現地及びヒアリングで状況を確認した。</p>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p> <p>・良好に実施できている。 ・実務研修等を今後も積極的に行い、更なるサービス向上を図る必要がある。</p>	

(8) 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。	○		各種関連法令や当財団の個人情報保護規程を遵守した。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。	『個人情報・特定個人情報取扱規定』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。	・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。 ・今後も、情報管理を適切に行う必要がある。

3. 自主事業(地域還元事業・公園関連事業)

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)		
(地域還元事業) 首里城フラワーロード事業 地域の活性化を図るため、周辺自治体等と協働で、龍潭通りを花で装飾する	○		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草花プランターを設置した(2/1～3/31)。	実施報告書にて確認した。	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。今後も引き続き、地域と連携した取り組みを図る必要がある。
(公園関連事業) 「首里城友の会」 首里城公園友の会が企画した専門家による解説会や講演会に協力する。また、2月にイヌマキ育樹祭を開催し、首里城正殿の修繕に備えて育樹を行う。	○		首里城公園友の会により実施された首里城周辺巡り(2/23)や史跡巡見(2/16)を行った。 加えて、イヌマキ育樹祭を実施した(2/10)。	実施報告書にて確認した。	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。今後も引き続き、連携した取り組みを図る必要がある。
(公園関連事業)泡盛に関する普及啓発事業 「沖縄県酒造組合」と連携し、国営公園の銭蔵等を活用して、泡盛の製造工程紹介パネルの展示等を実施し、琉球泡盛文化に関する普及啓発と国営公園の利用促進を行う。	○		御内原エリアの開園とあわせ、国営区域の銭蔵を活用してパネル展示を行い泡盛に関する普及啓発を行った(2/1～2/3)。	実施報告書にて確認した。	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。今後も引き続き、琉球文化に関する普及啓発事業に取り組む必要がある。

<p>(公園関連事業) 東アジア海域圏における琉球漆芸研究</p> <p>王朝を支えた漆芸技術を調査研究し、本施設や県営公園で展示し、PRを通じて国営公園の魅力向上と利用促進を図る。</p>	○	○	<p>琉球漆器の装飾技術で使用する材料のヤコウガイを用い、螺鈿加飾の手板製作をし、作業工程の調査や記録保存を行った。</p>	<p>実施報告書にて確認した。</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。今後も継続的に調査研究に取り組み、公園の運営に活かす必要がある。</p>
<p>(公園関連事業) 琉球食文化調査業務</p> <p>王朝時代の食文化について、王家に伝わる古文書「尚家文書」等の調査を行い、その成果を企画展や案内に積極的に活用し、来園者へ首里城や琉球王朝の歴史・文化についてより理解を深める機会を提供する。</p>	○	○	<p>琉球王国時代や戦前・戦後の食文化を解明すべく、「尚家文書」等の古文書や戦前の新聞資料や地域史等の文献資料を用いて、儀式で出される食事や琉球料理研究会等の調査を行った。</p>	<p>実施報告書にて確認した。</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。今後も継続的に調査研究に取り組み、公園の運営に活かす必要がある。</p>
<p>(公園関連事業) 東アジア海域圏における琉球染織研究</p> <p>琉球王朝時代の染織品について、専門的技法を解明し染織技術の再現に取り組む。</p>	○		<p>財団所蔵資料の染織品（「苧麻白地牡丹枝垂桜両面紅型単衣装」等織物10点 紅型11点）の繊維や素材調査を実施した。</p>	<p>実施報告書にて確認した。</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。今後も継続的に調査研究に取り組み、公園の運営に活かす必要がある。</p>

<p>2. 運営業務 3. 自主事業 取組改善案</p>	<p>良好に実施できている。今後も業務計画書どおり適切に進める。 また、広報を充実させ、イベント参加者を増やすことで入場者の増加に取り組む。 調査研究等の成果は、展示や解説等に活用するなど、利用者の理解や満足度の向上に取り組む。</p>
--------------------------------------	--

Ⅱ. サービスの質の評価(県営区域を含めた首里城公園全体のアンケートによる参考値)

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	目標	H31評価		
維持管理業務 施設・設備管理	—	—	— 未実施 〈改善要望〉	—	—
運営業務 接客対応	—	—	<p>【案内スタッフ】 〈満足度〉89.4% ・大変満足49.5% ・満足39.9% ・どちらでもない10.0% ・不満0.6% ・大変不満0%</p> <p>【琉装スタッフ】 〈満足度〉83.7% ・大変満足44.6% ・満足39.1% ・どちらでもない16.1% ・不満0.2% ・大変不満0%</p> <p>【警備スタッフ】 〈満足度〉79.0% ・大変満足39.6% ・満足39.4% ・どちらでもない20.2% ・不満0.8% ・大変不満0%</p> <p>【券売スタッフ】 〈満足度〉82.7% ・大変満足42.5% ・満足40.2% ・どちらでもない16.9% ・不満0.4% ・大変不満0%</p> <p>【売店スタッフ】 〈満足度〉81.9% ・大変満足40.2% ・満足40.7% ・どちらでもない17.7% ・不満0.4% ・大変不満0%</p> <p>【定時案内ガイド】 〈満足度〉82.7% ・大変満足42.5% ・満足40.2% ・どちらでもない16.9% ・不満0.4% ・大変不満0%</p> <p>【鎖之間スタッフ】 〈満足度〉92.5% ・大変満足75.8% ・満足16.8% ・どちらでもない3.7% ・不満3.1% ・大変不満0.6%</p> <p>〈改善要望〉</p>	A (85.3%)	<p>【誘導案内スタッフ】 外国人利用者への外国語対応を適宜実施している。団体客等来園時に声が大きく観覧に集中できない等のご意見に対して、マナーブック等の配布による協力依頼を強化することにより、適切な案内を実施し、満足向上に努める必要がある。</p> <p>【売店スタッフ】 【鎖之間スタッフ】 良好に実施できている。売店は、ミュージアム商品の更なる充実に向け、満足度及び収益の向上を図る必要がある。鎖之間は、引き続きお菓子と鎖之間から見渡せる琉球庭園に関する解説を行い、利用満足度の向上に努める必要がある。</p> <p>【誘導案内スタッフ】 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、バリアフリー対応として、車椅子・杖の貸し出し及び介助等を行い、良好に実施できた。</p> <p>【売店スタッフ】 【鎖之間スタッフ】 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。物販事業商品は、首里城及び収蔵品に因んだミュージアム商品やオリジナル商品を販売した。鎖之間では琉球王朝時代の文化の学習体験や雰囲気を感じることができる場として活用し、往時のお菓子、お茶をセットにした有料体験呈茶サービスを実施した。</p>

運営業務	施設・設備	—	—	<p>【首里城利用の総合的な満足度】 〈満足度〉92.0% ・大変満足39.5% ・満足52.5% ・どちらでもない7.6% ・不満0.4% ・大変不満0%</p> <p>【バリアフリー】 〈満足度〉75.2% ・大変満足37.3% ・満足37.9% ・どちらでもない21.6% ・不満2.2% ・大変不満1.0%</p> <p>〈改善要望〉</p>	A (83.6%)	業務計画に基づく施設・植物管理を適正に行ったほか、ライトアップによる利用者の満足度を高める演出を行った。	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。
	利用条件	—	—	—	未実施	—	—
	教室・プログラム (展示、体験)	—	—	<p>【企画展】 〈満足度〉81.7% ・大変満足34.4% ・満足47.3% ・どちらでもない17.9% ・不満0.4% ・大変不満0%</p> <p>【鎖之間解説】 〈満足度〉92.9% ・大変満足74.8% ・満足18.1% ・どちらでもない4.5% ・不満2.6% ・大変不満0%</p> <p>【鎖之間価格・内容等】 〈満足度〉92.3% ・大変満足74.2% ・満足18.1% ・どちらでもない5.2% ・不満2.6% ・大変不満0%</p> <p>〈改善要望〉</p>	A (89.0%)	漆器や絵画、書跡、染織など琉球王国時代の美術工芸品やその復元模造品などの展示を行った。展示品を通して往時の首里城を中心とする琉球の歴史文化について理解を深めてもらうことが出来た。	良好に実施できたことから、今後もより良い展示内容とするため、企画展示に取り組んでいくとともに、多言語の展示解説についても引き続き取り組みを行う必要がある。
自主事業	—	—	—	未実施	—	—	
総合評価 (各評価項目の平均)	—	—	〈満足度〉 86.0%	評価 (②満足度) A	全体的に高評価であり、今後も適切な維持管理・運営業務に努める。	満足度は全体的に高く、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必要がある。	

※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	従来からの園内アンケートでの調査項目と、沖縄県モニタリング(サービスの質の評価)に必要な調査項目が異なっているため、設置者(国)、沖縄県、指定管理者による調整を急ぎ、適切なアンケート等の実施を進める。
-----------------------	--

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 (%)	計画比 (%)	特記事項
利用料金収入	入場料収入		209,895,000	236,694,120		112.8%	
	売店等収入		79,849,000	60,856,095		76.2%	
計		0	289,744,000	297,550,215		102.7%	
指定管理料			0	0		-	
雑収入	雑収入		0	90,147		-	
	計	0	0	90,147		-	
合計(A)		0	289,744,000	297,640,362		102.7%	

〈現状分析・課題〉

入場料収入は、新規エリア開園の効果および園外販売券の販売を開始したこと、県民割(70歳以上)により同伴者を伴った来園者増の効果により増収となった。売店等収入については、リニューアルオープンが4月以降に変更になり、当初計画していた売場面積の拡大及びカフェのオープンができなかったため事業計画に対し減収となった。
入館料収入等の集計を効率的に実施できるよう「入館システム」の運用を行うことが望ましい。

(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		202,063,000	201,542,745		99.7%	
	<施設維持管理>		24,240,000	30,084,618		124.1%	
	修繕費		2,510,000	567,342		22.6%	事業計画では通年分を計上していたが、管理期間(2ヶ月分)を執行したため減
	清掃費		7,790,000	8,797,279		112.9%	
	植物管理費		1,002,000	1,030,449		102.8%	
	建物維持管理費		9,275,000	19,147,262		206.4%	安全対策のため計画外の工事を実施したことによる増、木柵制作業務395万円、順路変更による正殿裏及び正殿内工事等420万円 予算編成の際に、費用の負担分の確認について、さらに精緻に行う必要がある。
	その他		3,663,000	542,286		14.8%	固定資産購入減
	<利用者サービス等>		88,257,000	88,470,298		100.2%	
	人件費		58,615,000	51,337,740		87.6%	欠員が生じたため減。欠員については人材派遣により補充したため、委託費が支出増となっている。
	印刷製本費		6,174,000	7,755,729		125.6%	
	利用者サービス費		17,527,000	20,080,440		114.6%	安全対策のため新規開園エリアでの配置増(スロープ、東のアザナ階段各1名)
	賃借料		2,826,000	2,061,959		73.0%	全面開園に併せてFAX、車両のリースを予定していたが、既存備品等で対応
	委託費		3,115,000	7,234,430		232.2%	欠員補充の人材派遣280万円(人件費参照)、計画外の北殿模型移動(160万円)実施したため。
	<広告宣伝>		17,777,000	17,718,474		99.7%	
<商品仕入れ>		40,095,000	22,557,860		56.3%	売上減及び新規店舗開店時期変更による仕入減	
<光熱水費・雑費等>		31,694,000	42,711,495		134.8%	事業計画で法人税を未計上だったため法人税分支出増	
2	調査費		7,996,000	4,740,212		59.3%	計画していた三御師の調査分析・復元業務について次年度以降の調査計画が決定しなかったため、H30年度の予算執行を見送った。
3	販売費及び一般管理費		7,566,000	12,621,589		166.8%	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		38,883,000	37,694,049		96.9%	
	<国有財産使用料>		38,883,000	37,694,049		96.9%	H30年度年度協定による納付
小計		0	256,508,000	256,598,595		100.0%	
公園関連事業			7,833,000	1,264,300		16.1%	一部事業の調整に時間を要したため。
歩合納付金A			0	0		-	
合計(B)		0	264,341,000	257,862,895		97.5%	

〈現状分析・課題〉

管理形態変更に伴う2ヶ月間の短期であったため、事業計画と実態が乖離しているものが見られた。次年度以降年間の事業計画立案にあたっては精緻に実施することが必要である。
売上原価では、安全対策のため計画外の業務を実施したことにより建物維持管理費は支出増となったが、効率的な運営と経費削減を徹底した結果計画より削減することが出来た。
支出の対計画費では、収入102.7%と上回ったのに対し、支出97.5%と下回り、全体の収支が計画を上回った。

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))		25,403,000	39,777,467		156.6%	
収益率 (事業収支(C)/収入合計(A))		8.8%	13.4%		152.4%	他の国営公園等における運営維持管理業務では、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を行うこと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%	100%		100.0%	
人件費比率 (人件費/支出(B))		22.2%	19.9%		89.8%	他の国営公園等における運営維持管理業務では支出に対する人件費比率は20%前後であり、他の案件等に比較し大幅な乖離は無いとみられる。予算に対しても適切な管理が行われていると判断する。但し、人材不足による採用難のため人材派遣等割高な委託費が増加する恐れもあり、今後も適切な報酬単価の設定等に注意を払う必要があると判断する。
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出(B))		0	(44,001,354) 17.1%		-	
利用者あたり管理コスト (支出(B)/利用者数)		311,000人 850	343,412人 751		110.4% 88.3%	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継続的に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)						
〈現状分析・課題〉 概ね計画通りの収支となり、利用者あたり管理コストも計画より下回った。						

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	順調に入場者数を確保し、計画以上の収支となっている。今後、人件費及び予防保全の管理コストの増も見込まれるが、園外販売券販路拡大、施設の魅力を高めて更なる入場者確保に努めるとともに、より効果的な広報による管理コストの縮減を行う。
------------------------------------	---

【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のかを確認する。 ※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、自主事業等其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	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	H29実績	事業計画 (目標値)	H30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	331,486	-	343,412	103.6%	-	御内原地区の供用開始や70才以上無料告知等を行い個人利用者を中心に前年を上回った。団体利用者は対前年比を下回ったことから、利用増プロモーション活動を実施する必要がある。	A	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必要がある。	-
	②満足度	満足度	-	-	86.0%	-	-	満足度は全体的に高く、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必要がある。	A	従来からの園内アンケートでの調査項目と、沖縄県モニタリング(サービスの質の評価)に必要な調査項目が異なっているため、設置者(国)、沖縄県、指定管理者による調整を急ぎ、適切なアンケート等の実施を進める必要がある。	-
財務指標	③財務状況	収益率	-	-	13.4%	-	-	概ね計画通りの収支となり、利用者あたり管理コストも計画より下回った。	A	順調に入場者数を確保し、計画以上の収支となっている。今後、人件費及び予防保全の管理コストの増も見込まれるが、園外販売券販路拡大、施設の魅力を高め更なる入場者確保に努めるとともに、より効果的な広報による管理コストの縮減を行う。	-
活動指標	④重点取組事項	利用促進 自主事業 サービス改善 効率化 経費節減 適正化 安全安心 等	-	-	-	-	-	活動指標及び重点事項を設定していない。	-	上記の各指標とともに、取組改善策を踏まえ、現年度の目標を数値目標として設定する必要がある。	-

総合評価	A	注:④重点取組事項の評価を加算していない。次年度以降は4視点での総合評価を行えるよう取り組む必要がある。
------	---	--

【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

B : 目標を下回る

C : 目標を大きく下回る

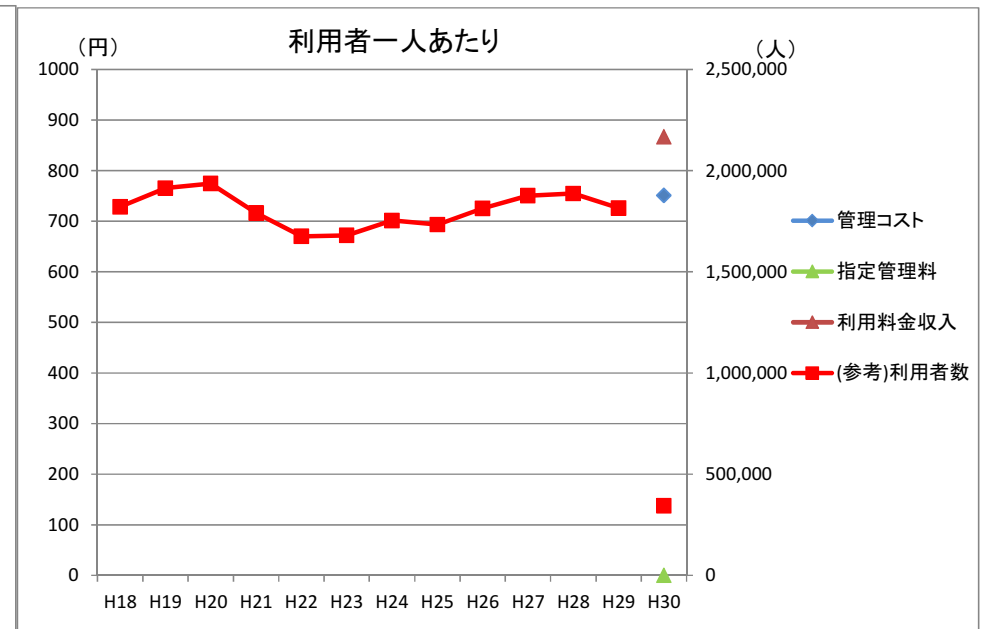
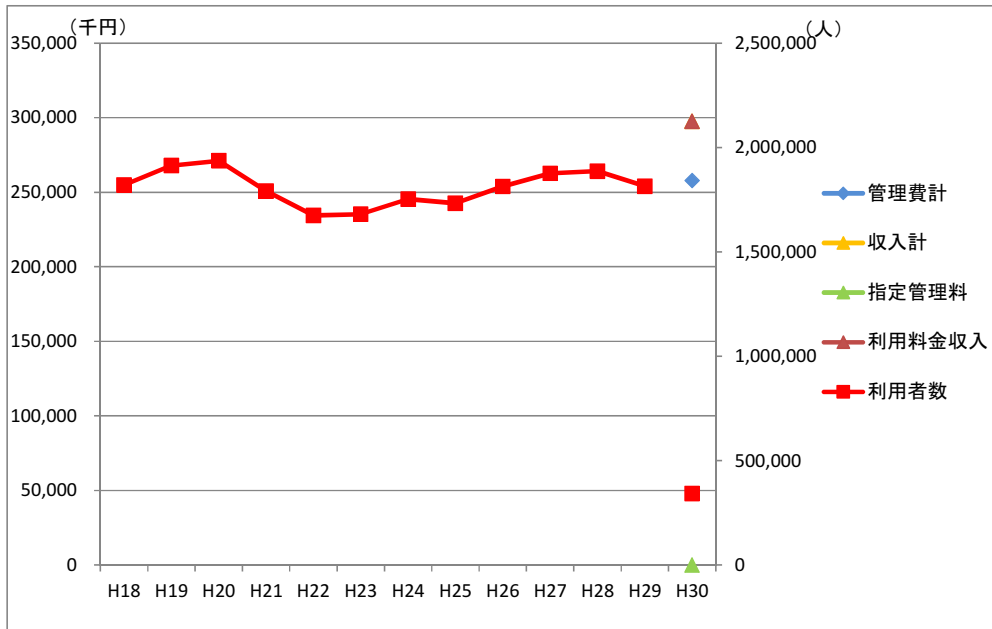
【総合評価基準】

	総合評価 (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

指標		単位	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	R2	R3	
成果指標	利用者数	目標	人																
		実績	人	1,820,870	1,913,287	1,936,387	1,790,981	1,674,924	1,680,539	1,753,386	1,732,876	1,813,274	1,875,838	1,886,939	1,814,041	343,412			
		目標比																	
		H18比	%	100%	105%	106%	98%	92%	92%	96%	95%	100%	103%	104%	100%	18.9%	0.0%	0.0%	0.0%
財務指標	指定管理料	千円													0				
	県負担割合(指定管理料/管理費計)	%													0.0%				
	利用料金収入	千円													297,640				
	利用料金比率(利用料金/収入計)	%													100.0%				
	収入計	千円													297,640				
	管理費計	千円													257,863				
	収支	千円													39,777				
	収益率(収支/収入計)	%													13.4%				
/単位	一人あたり管理コスト	円													751				
	一人あたり指定管理料	円													0				
	一人あたり利用料金収入	円													867				



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	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%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="4">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。

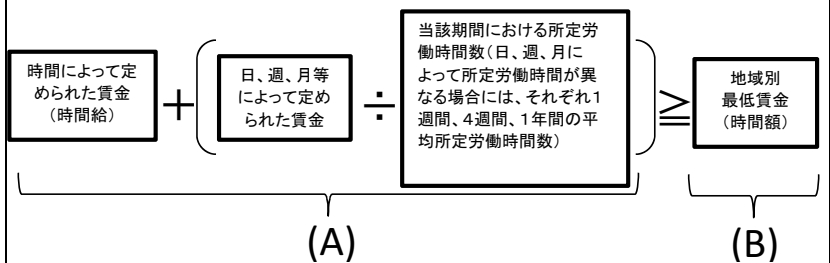
なお、地域別最低賃金には次の賃金は含まれません。

- 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)。

※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	138	138	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	138	133	5	133	5

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

