

### 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31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><b>1 労働条件の明示</b> 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><b>2 就業規則</b> 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																									
	1	②	3	4	5																						
（3～5については、改善が必要です）																											
<p><b>3 所定休日</b> 所定休日をどのように定めていますか。</p> <p>休日は少なくとも毎週1日又は4週間を通じ4日を与えなければなりません（法第35条）</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="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)

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

(2、3については改善が必要です)

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

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

※なお、月30時間未満の労働者は比例付与することとされています。

5 健康診断  
定期健康診断を実施していますか。

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

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

(2、3については、改善が必要です)

6 最低賃金  
地域別最低賃金以上の賃金を支払っていますか。

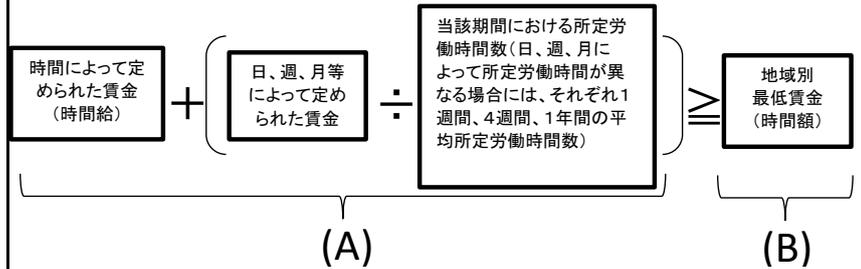
なお、地域別最低賃金には次の賃金は含まれません。

- ① 臨時に支払われる賃金(結婚手当等)
- ② 1月を超える期間ごとに支払われる賃金(賞与等)
- ③ 所定外・休日・深夜の労働に対して支払われる割増賃金
- ④ 精皆勤手当、通勤手当、家族手当

支払っている	支払っていない
①	2

(2については、改善が必要です。)

【支払う賃金(A)と地域別最低賃金(B)の比較方法】



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

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

※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	223	223	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っぱら従事する従業員(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。

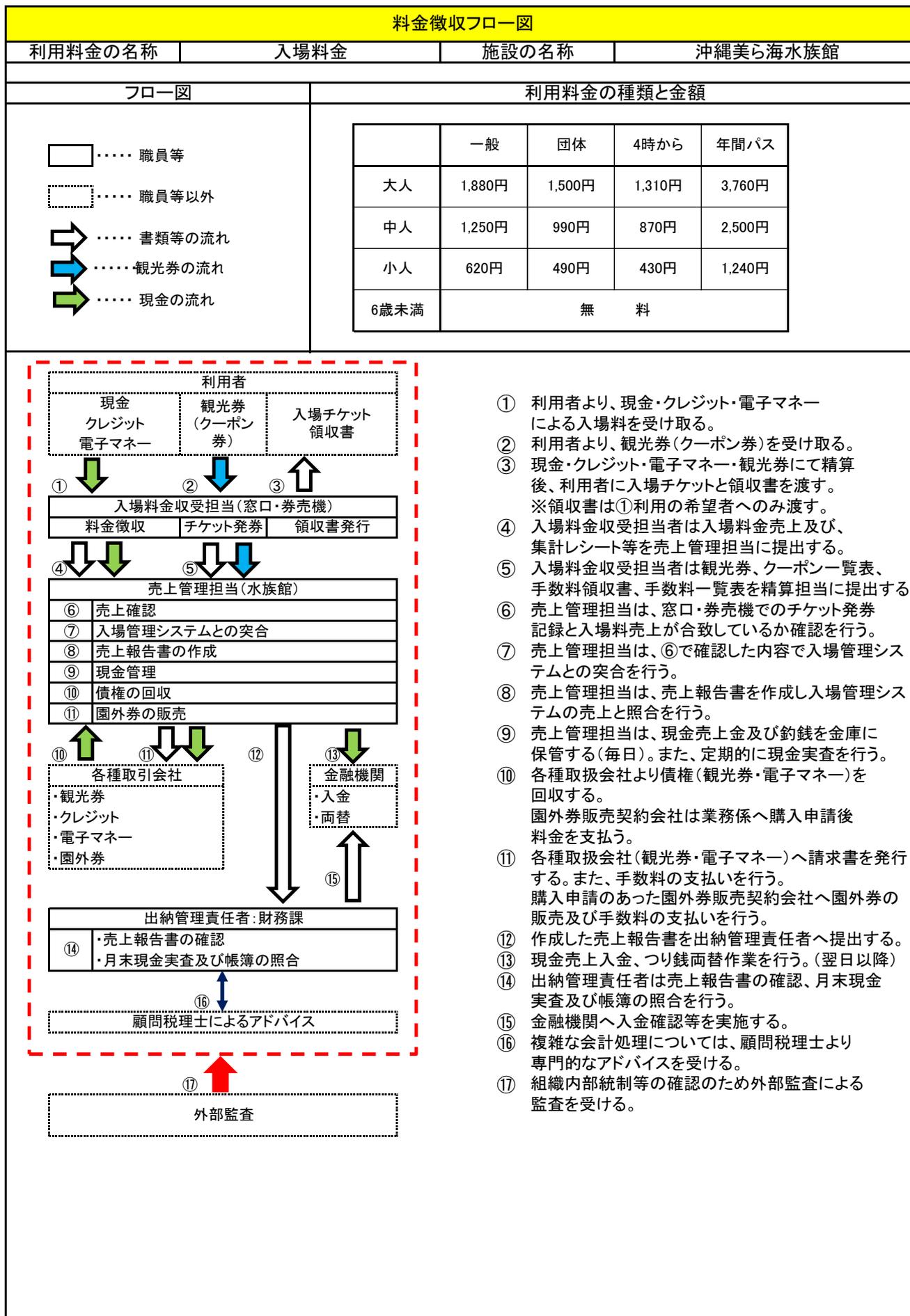
9 健康保険・厚生年金保険の加入について

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	223	214	9	214	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	加入要件を満たしている方は全て加入としている

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っぱら従事する従業員(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。



# 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31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	.....	20

Ⅱ. サービスの質の評価	.....	24
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)	.....	26
1. 事業収支		
(1) 収入		
(2) 支出		
2. 経営分析指標		
Ⅳ. 総合評価	.....	31
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31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	土木建築部 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)		
<p>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的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。</p>	○		<p>南西諸島の海洋生物を中心に約600種、12000点の展示を行った。黒潮の海大水槽では、世界初となるヒメイ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。また、ROV等により採集したオニキホウボウやチュラムハナダイ(新種)など、深海域に生息する生物の世界初展示を行った。</p>	<p>・展示施設の目視確認を行なった。 ・グルクマの繁殖展示など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。</p>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	<p>世界初や唯一の展示が実施できている。インタラクティブ映像や教育プログラムなどを通し、生態を利用者に伝えるための展示も実施できている。次年度は新型コロナウイルス感染拡大防止対策に努め、積極的な生物の導入を継続し、利用者に沖縄の海の生物多様性や生態等を学習・体験できる展示を継続していく必要がある。</p>
<p>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。</p>	○		<p>海獣施設では、イルカショー等の時間を変更し、黒潮の海大水槽における給餌解説等の混雑緩和を試みた他、イルカやマナティーの体験学習やウミガメ給餌体験等の新規プログラムを10月から開始し(総参加者数:33,971名)、10月以降の参加者は昨年度の約2倍となった。マナティー館では国内飼育最高齢「ユカタン」の死亡に伴い、長期飼育を通して得られた繁殖生態などの成果を海牛類の生態や希少性とともに解説した。ウミガメ館ではアカウミガメ及びアオウミガメ、タイマイ、クロウミガメの飼育下繁殖に成功し、生まれた子ガメを活用し近隣の小学校と連携した環境教育プログラムや一般参加者による放流会を実施した。オキちゃん劇場やイルカラグーンでは、1975年の沖縄国際海洋博覧会当時から飼育しているミナミバンドウイルカをはじめ国内唯一の繁殖オキゴンドウ(2オ)を中心に飼育展示イルカショーとダイバーショーを実施した。</p>	<p>・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。 ・マナティーの繁殖生態などの成果の解説について現地及びヒアリングで確認した。</p>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	<p>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。</p>

(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、採血や計測により、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、グルクマ、エフィラクラゲ属の一種やシリケンイモリ等の繁殖を成功させ、今後の展示に備えた。	・飼育日誌、月報を確認した。	・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。飼育生物の健康状態を把握し、飼育展示を実施できている。また、グルクマの繁殖において、世界初の繁殖実績であり、日本動物園水族館協会の繁殖証を受賞するなど、希少種や商業価値のある魚類の繁殖にも成功している。
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。	○		飼育生物の血液検査や体重測定等を定期的実施し、良好な飼育ができた。イルカの人工授精技術の習得に向けて、血液ホルモンのモニタリングとともに、精液採取及びエコー検査、内視鏡検査等を実施した。ウミガメ類においては、アカウミガメ、アオウミガメ、タイマイおよびクロウミガメの繁殖に成功し、生まれた子ガメの育成を適正に行った。	・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。 ・イルカのコロナ感染可能性があるという研究から、感染予防として、スタッフのマスク着用、ソーシャルディスタンスの確保を行っていることをヒアリングで確認した。	・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。各種の繁殖についても計画通りに実施できている。

(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)工事および公園調査等の協力、立会い等を行う。	○	○	<b>【運転監視】</b> ・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、空気調和設備運転員との連携を図り良好な環境を維持した。	<b>【運転監視】</b> ・設備日報を確認した。また中央監視室を目視確認した。 ・不具合等があった箇所については、実地検査でヒアリング、現場確認を行った。	・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。特に美ら海プラザ展示水槽アクリル接着面の剥離発生については、早期発見と迅速且つ適切な対応により、運営に支障を与えることはなかった。
			<b>【建物・設備・工作物点検及び修繕】</b> 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。特に4月末に発生した雷の影響による弱電機器や基板等の精密部品損傷等では、迅速な応急対応による運用と、順次対応可能なものから仮復旧作業を実施したことにより、利用者に影響を与えることはなかった。			
			<b>【水槽の保守】</b> 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った。特に美ら海プラザ展示水槽アクリル接着面の剥離発生時には、迅速に生物の取り出しと水抜きを実施したことにより、漏水等なく利用者に影響を与えることはなかった。	<b>【水槽の保守】</b> ・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。		
			<b>【水質管理】</b> 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。	<b>【水質管理】</b> ・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。		
			<b>【点検記録の作成保管】</b> 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。	<b>【点検記録の作成保管】</b> ・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>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令作業含む)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>○ ○</p>	<p><b>【日常清掃】</b> 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><b>【日常巡回清掃】</b> 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。新型コロナウイルス感染拡大防止対策の為、手摺等の消毒強化を実施した。</p> <p><b>【定期清掃】</b> 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><b>【塵芥回収】</b> 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><b>【臨時清掃】</b> 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><b>【ねずみ等の防除(予防と駆除)】</b> 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の、生息状況の調査実施を行った。</p>	<p>・管理日誌、月報を確認した。 ・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。 管理体制を継続し、良好な状態を維持できている。 新型コロナウイルス感染拡大防止対策として手摺等の消毒を実施。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必要がある。</p>
---	------------	---	---	-----------------------------	---

		<p><b>【植栽地等清掃】</b>  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>○ ○</p>	<p><b>【花壇管理】</b>  フラワーボールの植え付け、プランターの植え付け・設置、造形物花壇等への植え付け、臨時花壇植え付けを行った。  <b>【芝生管理】</b>  周辺の芝生地において芝刈り、施肥、目土、除草、灌水を行った。  <b>【地被植物管理】</b>  水族館の屋上緑化の除草、刈取り、補植を行った。  <b>【樹木管理】</b>  高木・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。  <b>【観葉植物】</b>  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。  <b>【壁面装飾】</b>  ラン等で壁面へ装飾(植物の手入れ等含む)を行った。  <b>【その他】</b>  多年草植え付け、植物性発生物の処理等を行った。  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。台風の場合は対策として、草花の損傷を防ぐため倉庫への移動、造形物は必要に応じてトンブロック等で強風による移動・損壊を防ぐとともに、草花等を強風から保護するために防風ネットで覆い、また、開場や利用者の安全管理に支障の恐れがある場合には、事前対策作業等を行った。</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、台風の襲来が例年に比べて少なく作業が減ったことや、プランター等に多年草を入れ活用されている。</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。その他、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・部品交換等や施設の修繕を実施。</p> <p>(工事完了) 着水槽ポンプ室海水取水管被覆材修繕、令和元年度大規模修繕実施設計等業務</p> <p>(工事中) 水族館淡水生物コーナー更新、水族館エレベーター部品修繕、水族館エスカレーター部品修繕、水族館飼育ポンプ類更新・修繕、水族館取水ろ過器のろ材修繕等、マナティー館水門改修・水槽防水改修、陸上蓄養施設FRP製水槽更新、非常用発電所遮断器修繕、屋外インフラ関係中央監視設備更新</p> <p>(発注準備) 水族館黒潮水槽冷却装置設置、マナティー館空冷ヒートポンプ更新、着水槽ポンプ室取水ポンプ更新、陸上蓄養施設ブロワ・ユニットクーラー・マグネットポンプ、海獣飼育棟プレハブ用冷凍・冷蔵ユニット更新</p>	<p>・事業計画書、別紙2「大規模修繕修繕計画」及び報告書、現場写真とアリング等で実施を確認した。</p>	<p>・業務計画書を踏まえて適切に準備は進められたが、大規模修繕計画の精査及び修繕項目項目の増加、入札不調等の理由により、発注や工事に遅れが見られた。</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ている。</p> <p>しかしながら、平成31年度の大規模修繕計画においては、多数の繰越が生じている。</p> <p>令和2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、大規模修繕業務の実施が予定されていることから、指定管理者と連携し、入札不調の原因等を分析を行い、今後対策を検討していく必要がある。</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。	○	○	<p>・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、駐車車両の誘導を行った。</p> <p>・3月2日～3月15日 新型コロナウイルス感染拡大防止で臨時休場のため、配置減とした。 ●期間中配置 1. 案内主任 1名 2. マナティ―館周辺・亀の浜 1名 3. エスカレーター1階・3階 2名 4. エスカレーター4階 1名 5. イルカラグーン 1名 6. オキちゃん劇場・黒潮エスカレーターB 1名 7. 誘導案内及びその他対応等 1名</p> <p>・3月16日より館内換気強化のため館内案内員の配置を1～3名増員した。</p>	<p>・案内員配置表を確認した ・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。</p> <p>・日報を確認した ・ヒアリングにより館内の巡回案内を実施していることを確認した。</p>	・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く、事故に対する注意喚起を実施する。 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、警備員の増員等を行う。 ・緊急時対応 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とした適切な対応を行う。	○	○	<p>・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16名配置 ・事故発生はあり、事故処理件数については、月報にて報告。内容については、自損事故(車両同士の対物事故)等。 人身事故、施設破損等はない。 ・3月2日～3月15日 新型コロナウイルス感染拡大防止対策で臨時休場期間中、警備員の配置を削減した。 10名(平日・土日祝問わず)</p>	<p>・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。</p>	・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 防犯・防災については、国営沖縄記念公園防災計画等(危機管理マニュアル)に基づき、事件・事故・自然災害等予防の取組みを行う。</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>	○	○	<p>●事故・災害防止 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。美ら海プラザの使用状況を監視モニターで把握できるよう改善した。</p> <p>・危機管理マニュアルを活用し、非常時に備えた。</p> <p>・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:643件)</p> <p>●消防訓練 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、美ら海プラザを含めた消防訓練を実施した。(11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。</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>ショップブルーマンタの移設(2月)に伴い、次年度以降に実施する火災発生時等の避難誘導や防火設備操作の訓練に反映させていく必要がある。</p>
<p>2) 安全点検 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> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・消防法にもとづき点検等を実施する。</p> <p>・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>	○	○	<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て実施した。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・消防法にもとづき点検等を実施した。</p> <p>・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。</p>	<p>・安全点検、機器保全等の状況について、月報を確認した</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)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>・10月消費税増税後は、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28号で申請後、土公都第271号にて承認を受けた内容で実施した。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>●パソコン、クラゲ水槽、レジカウンター他</li> </ul> <p style="text-align: right;">計:6,281,787円</p> <p>支出:調査費</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●爬虫類専用孵化器、ドライバス・インキュベーター他</li> </ul> <p style="text-align: right;">計:965,083円</p> <p>支出:公園管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●クールインキュベーター</li> <li>ウンカリナ拡大模型 他</li> </ul> <p style="text-align: right;">計:1,224,807円</p> <p style="text-align: right;">合計:8,471,677円</p>	<p>備品台帳を確認した。</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。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>

※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。

<p>1. 維持管理業務 取組改善案</p>	<p>・概ね良好に実施できている。</p> <p>・新型コロナウイルス感染拡大防止対策を実施し、安全・安心を確保した維持管理が必要。</p> <p>・大規模修繕計画については、今後は前年度設計等が実施できるよう国と協議していく。</p>
----------------------------	--

2. 運営業務

(1) 利用実績

1) 利用者数等

		平成30年実績	事業計画 (目標値)	平成31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	2,920,389	-	2,676,741	91.7%	-	新型コロナウイルス感染拡大防止対策による臨時休場等もあり、対前年・対計画とも下回っている。来年度も感染に関する状況は大きく改善しないと考えられることから、それを踏まえた計画と取組みが必要。
	団体利用者数	798,057	-	643,277	80.6%	-	
	合計	3,718,446	3,640,000	3,320,018	89.3%	91.2%	
	教室・イベント参加者数(内数)	-	-	351,017	-	-	

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) 開館日数

		平成30年実績	事業計画 (目標値)	平成31年実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
					前年比	計画比	
開館日数		362日	364日	349日	96.4%	95.9%	9/21: 台風17号襲来による臨時休場
平日・土日祝日別 開館日数		平日245日 土日祝日117日	平日242日 土日祝日122日	平日232日 土日祝日117日	-	-	3/2~3/15: 新型コロナウイルス感染拡大防止対策による臨時休場

3) 教室(普及啓発)・イベント等参加者実績

	内容	平成30年実績	事業計画	平成31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。	【館内】1件14名 【館外】2件3名	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】11件136名	-	-	概ね良好。今後も継続実施し、引き続き県内学校の利用増に向けた取り組みが必要。
	【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。	9件246名	海洋生物についての正しい知識と理解のための啓発。	69件2094名	-	-	安全に実施できた。今後も継続実施すること。
	【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。	【園内】1件25名 【園外】4件418名	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】4件316名	-	-	概ね良好。引き続き県内学校の利用増に向けた取り組みが必要。
	【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。	【館外】4件227名	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】20件4,039名	-	-	新規コンテンツ(ウミガメ)の追加により、利用者の増加、また県立図書館共催の「空とぶ図書館」では活魚車が輸送できない離島地域で実施したことで、広く海洋生物についての知識を普及できている。
	【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。	【館外】1件5名	視覚障害者への教育プログラムの開発及び実施	【館内】5件65名 【館外】8件128名 合計13件193名	-	-	依頼件数も増加傾向にあり、継続実施する。また今後は遠隔授業での実施が可能か新たな方法の模索が必要。
	【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)	3件511名	福祉関連施設、離島等での移動水族館の実施。	11件2142名	-	-	事故無く安全に実施できている。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。またリニューアルした活魚車で新たな展示方法にチャレンジすること。
	【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)	1件1305名	環境関連展示会への出展	8件3905名	-	-	概ね良好。今後も継続実施。またリニューアルした活魚車で新たな展示方法にチャレンジすること。
	【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、働くことに対する関心や職域を広げる。	1件2名	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37名	-	-	概ね良好。今後も財団全体で取り組み、本部町が世界に誇る観光施設として、そこで働く機会を子供たちに与えること。
	【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て、実践的教育活動を提供する。	7件7名	飼育実習及び博物館実習の実施。	30件30名	-	-	概ね良好。今後も継続実施すること。
	【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。	【園外】3件148名	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】7件377名	-	-	SNSでの発信やロコミ等で多少の利用者は増えたが、次年度は県内(まずは北部地域や遠足等での利用率が高い施設)の保育園・幼稚園へDMを発送し、さらなる利用増を図ること。
	【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。	【県内】2件	海洋生物についての正しい知識と理解のための啓発。	【県内】6件 【県外】10件 合計16件	-	-	周知強化を図り、今後も利用増を図ること。

<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>	<p>【参加者数】 体験者8名、同伴者3名 計11名</p>	<p>海洋生物についての正しい知識と理解のための啓発。</p>	-	-	-	<p>新型コロナ感染拡大防止対策の観点から実施を見送った。代替措置として、苗を作成するための土台を参加者へ郵送、参加者がサインした土台に飼育員が苗をくくりつけ、展示する。今後についても、感染症対策を講じた上での実施方法を検討すること。</p>
<p>【ウミガメ放流会】 環境教育の一環としてウミガメの放流を実施し、来場者の環境保全に対する意識向上を図る。 【実施日時】 R1年6月29日(土) ①14:30～15:30 ②16:00～17:00 R1年6月30日(日) ①15:00～16:00 ②16:30～17:30 R1年7月27日(土) ①13:00～14:00 ②14:30～15:30</p>	<p>【参加者数】 310名</p>	<p>海洋生物についての正しい知識と理解のための啓発。</p>	<p>【参加者数】 313名</p>	101%	101%	<p>初めて夏休み期間に実施したことから、応募総数が412通(昨年293通)と増加している。事前事後で行ったアンケートでは、ウミガメについての基礎知識の正解が平均4.8点(10点満点)から8.9点に上昇した他、環境問題への意識について「すごく興味がある」とした方が1.7倍増加し、本イベントを通して学習効果がみられる。</p>
<p>【ウミガメから学ぶ環境学習】 小中学校および教育委員会等と連携し、ウミガメとウミガメを取り巻く環境に関わる学習を実施し、環境保全意識の向上を図る。</p>	<p>【参加者数】 498名</p>	<p>海洋生物についての正しい知識と理解のための啓発。</p>	<p>【参加者数】 539名</p>	108%	108%	<p>今年度は、本部、崎本部、上本部小学校に加え、水納小学校が加わり、計4校が参加した。各学校や近隣砂浜において、事前学習やウミガメ産卵巣の観察が行われた。飼育学習においては、児童たちの担当仔ガメの飼育体験を通して、ウミガメを取り巻く環境問題を身近な問題として印象付けることができています。合同発表会では、美ら島自然学校で学習している緑風学園も加えて5校で実施され、発表を行う学校・児童たちの学習効果に貢献している。</p>
<p>【夜のイルカ観察ガイド】 冬のナイトアクアリウムの魅力作りや、夜間にしか観察できないイルカの生態を紹介し、来園者の満足度向上を図る。 【実施日時】 R1年12月21・28日、R2年1月4・18・25日、2月1・25日 18:45～19:45</p>	<p>【参加者数】 69名</p>	<p>海洋生物についての正しい知識と理解のための啓発。</p>	<p>【参加者数】 142名</p>	206%	206%	<p>イベントホールで行なわれたレクチャーではイルカ・クジラの生体(半球睡眠、エコーロケーション(反響定位)、呼吸)や飼育係の夜のお仕事等についてパネル等を使用して解説している(満足度:9.2点/10点)。また、イルカ施設の探検を通して、レクチャー内容の復習をすることにより、学習効果の充実を図れている。</p>
<p>【美ら海ナイトアクアリウム】 水槽に照明やエアレーションによる特別演出を行い、黒潮の海大水槽前において二人掛けエアソファ及びビーズクッションを設置し、リラックスしながら水槽を観覧できる場所を提供する。また、期間中の土日祝日は、サクソまたはバイオリン(楽器は演奏者により変更)による生演奏を実施する。</p>	-	<p>【質の高い快適なサービスの取り組み】 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>R1.8.1～9.1 総入場者:401,676人 ※18時以降 19,679人(その他再入館6,599人) 年パス申込み数1,604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が行われている。入場者数は、お盆期間の台風接近による航空便の欠航の影響により、対前年比94.2%ではあったが、18時以降の再入場者数は対前年比110.5%と増加し、公園の滞在時間が増加し、他の公園施設の利用促進にも繋がられている。</p>

イベント	<p>【美ら海ナイトアクアリウム】</p> <p>水槽に照明やエアレーションによる特別演出を行い、黒潮の海大水槽前において二人掛けエアースクーパー及びピースクッションを設置し、リラックスしながら水槽を観覧できる場所を提供する。また、期間中には、サククスまたはバイオリン(楽器は演奏者により変更)による生演奏の実施、名桜大学吹奏楽部による生演奏など、各種イベントを実施する。水族館周辺においてイルミネーションの装飾を行う。</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>R1.12.21～R2.1.5 R2.1.12～R2.2.28 総入場者:480,073人 ※18時以降 16,266人(その他再入館2,846人) 年パス申込み数2,299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が行われている。入場者数は、外個人の入域客数の減少や新型コロナウイルス感染症の影響もあり、対前年比81.2%と減少したが、年間パスポート作成者は対前年比100%とほぼ同数で、リピーター層の誘客に繋がられている。</p>
	<p>【美ら海中秋・秋夕特別プログラム水族館外国語解説】</p> <p>沖縄美ら海水族館において、中秋節・秋夕期間中多く見られるアジア系入場者に対し、外国語での展示解説を行う。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をプレゼントする。</p>	-	<p>バリアフリー、ユニバーサルデザインへの対応において、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、多言語対応や車いす貸出、サービス介助士を持つ案内員によるヒューマンサポート等、ハード・ソフトの対応策を推進する。</p>	<p>R1.9.11～9.15 参加者数:120名 国籍:韓国、中国、台湾</p>	-	-	<p>インバウンド旅行者の潜在的ニーズを取り入れ、参加者から好評を得ている。アンケート結果から、外国で自国の言語での解説を聞くことが出来てうれしい、といった意見があり、満足度100%と高い評価を得ている。</p>
	<p>【美ら海旧正月イベント】</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、外国語での展示解説を行う。また、旧正月にあたる日は二胡による生演奏を実施する。ガイドツアー終了後は、アンケート調査を実施しノベルティグッズをプレゼントする。</p>	-	<p>バリアフリー、ユニバーサルデザインへの対応において、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、多言語対応や車いす貸出、サービス介助士を持つ案内員によるヒューマンサポート等、ハード・ソフトの対応策を推進する。</p>	<p>【外国語解説ツアー】 R2.1.24～1.25(韓国語) R2.1.26～1.30(中国語) 参加者数:130名</p> <p>【二胡演奏会】 R2.1.25 参加者数:173名</p>	-	-	<p>インバウンド旅行者の潜在的ニーズを取り入れ、参加者から好評を得ている。アンケート結果からは満足であるが高評価を得ている。また、二胡演奏会では、国内外の参加者が集まり盛大な拍手をもらうなど満足度の高いイベントとなっている。</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 ②カフェオーシャンブルー(飲食施設) ③レストランイノ(飲食施設) ④オキちゃんパーラー(飲食施設) ⑤ショップブルーマンタ(物販施設) ⑥オキちゃんショップ(物販施設) ⑦自動販売機 ⑧コインロッカー</p>	<p>4～3月 ①～⑧ 349日</p> <p>臨時休館17日 ・9/21:台風17号襲来 ・12/4,5:施設点検 ・3/2～3/15:新型コロナウイルス感染拡大防止対策</p>	<p>・売上報告書で、開場・運営日数を確認した。</p>	<p>・新型コロナウイルス感染拡大防止対策による臨時休場はあったものの、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。今後、国・県の方針に従って有効な新型コロナウイルス感染拡大防止対策を実施しながら、開場・運営を行う必要がある。</p>
<p>【開場時間・運営時間】</p> <p>①沖縄美ら海水族館 ②カフェオーシャンブルー(飲食施設) ③レストランイノ(飲食施設) ④オキちゃんパーラー(飲食施設) ⑤ショップブルーマンタ(物販施設) ⑥オキちゃんショップ(物販施設) ⑦自動販売機 ⑧コインロッカー</p>	<p>10～2月 ①⑤⑦⑧8:30～18:30 ②8:30～18:00 ③9:00～17:30 ④⑥9:30～17:30</p> <p>3～9月 ①⑤⑦⑧8:30～20:00 ②8:30～19:30 ③9:00～19:00 ④⑥9:30～18:30</p> <p>・繁忙期、花火大会や美ら海ナイトアクアリウムなどのイベントに合わせて運営時間の変更について協議し、変更した。</p>	<p>・売上報告書で、開場・運営時間を確認した</p>	<p>・新型コロナウイルス感染拡大防止対策による臨時休場はあったものの、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。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、様々な学術交流の場を提供する。</p>			<p>【ジンベエザメ調査研究】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>過去2か年のガラバゴスでの野外調査結果を精査。</li> <li>飼育個体の定期サイズ測定、性ホルモンのモニタリングを継続</li> <li>心拍のモニタリング技術を開発</li> <li>野外ジンベエザメの回遊経路調査体制の構築</li> </ul> <p>【ナンヨウマンタ調査研究】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>飼育下繁殖の条件等の検討</li> <li>性ホルモンのモニタリング</li> <li>飼育下での交尾確認(妊娠には至らず)</li> <li>消化状態のモニタリングを生かした餌料調整</li> </ul> <p>【有酸素性イシサンゴ類調査研究】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>飼育サンゴの採卵および幼生飼育と観察会及びパネル展の実施</li> <li>エメラルドビーチへのサンゴ移植に向けた体制構築及び法規制等に関する情報収集</li> </ul> <p>【小型鯨類調査研究】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>飼育鯨類6種の精子採取、凍結、性状モニタリングを実施</li> <li>香港オーシャンパークへの精子輸送及び各種技術交流</li> <li>飼育オキゴンドウの疾患、社会構造、コミュニケーションに関する調査を実施</li> <li>CTおよび水中エコーによる画像診断</li> </ul> <p>【ウミガメ調査研究】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ウミガメ4種の飼育下繁殖に成功</li> <li>タイマイの人工授精の試行及び精子希釈液の開発</li> <li>幼体の低温飼育による体調管理技術の開発</li> </ul> <p>【深海性フエダイ類等調査研究】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>初期餌料プランクトンの培養技術の獲得</li> <li>深海性フエダイの催熟・採卵に成功</li> <li>深海性ハタ類の飼育下授精、ふ化に成功</li> </ul> <p>【淡水生希少魚類の飼育下繁殖】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>リュウキュウアユの人工採卵・育成および天然水域への種苗法流</li> <li>海洋博公園人工池におけるミナメダカの生息域外保全</li> <li>ヒョウモンドジョウの飼育下繁殖の試行</li> </ul> <p>【海洋博公園周辺海域の生態系調査】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>継続して実施されている地先イノーのサンゴモニタリング調査を実施。本年度からは魚類相調査も追加。</li> <li>琉球大学、本部漁協と共同で地先イノーにおけるオキナワモズクの消長要因に関する調査を開始</li> <li>OISTの海洋観測機器は不具合につき不稼働。撤去に向けて各種調整中。</li> </ul>	<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。</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>【指定管理者が独自に委嘱する外部評価委員コメント】</p> <p>各課題に確実に成果を上げ、論文として積極的に公開している姿勢が評価できる。水族館を核とした研究分野のバイオニアとして世界を引っ張って欲しい。(評価:A)</p>	
							<p>良好に実施できている。</p> <p>【指定管理者が独自に委嘱する外部評価委員コメント】</p> <p>本研究に関連するコメントは特になし。(評価:B)</p>
							<p>良好に実施できている。</p> <p>【指定管理者が独自に委嘱する外部評価委員コメント】</p> <p>国内でも先進的な技術開発に取り組んでおり、積極的な研究姿勢を評価する。今後も飼育下鯨類の域外保全に貢献できる研究の発展と成果に期待したい。(評価:A)</p>
							<p>良好に実施できている。</p> <p>【指定管理者が独自に委嘱する外部評価委員コメント】</p> <p>今年度の成果も含めこれまでの研究は高く評価する。今後、新たな研究テーマの構築も望む。(評価:A)</p>
							<p>良好に実施できている。</p> <p>【指定管理者が独自に委嘱する外部評価委員コメント】</p> <p>深海魚の人工繁殖に関しては、その困難性にも関わらず、一步一步成果をあげている。(評価:B)</p>
							<p>良好に実施できている。</p> <p>【指定管理者が独自に委嘱する外部評価委員コメント】</p> <p>本研究に関連するコメントは特になし。(評価:A)</p>
							<p>概ね良好に実施できたものの、サンゴ類に特化した研究者がいないため、研究レベルの底上げが困難な状況となっている。</p> <p>【指定管理者が独自に委嘱する外部評価委員コメント】</p> <p>サンゴ礁生態系モニタリングについてはこれまでに長期間にわたる調査データが集積されている。その際、無機環境と造礁サンゴの動態だけでなく、同地点における魚類群集や植物群集等との関連で議論されることが必要で、より有意義な議論が期待される。いずれにしても一日も早い発表が期待される。(評価:B)</p>

<p>【南西諸島海域の海洋生態系調査および自然史資料の収集】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・久米島及び沖縄島北部での環境DNA調査を継続</li> <li>・魚類相及び分類に関する資料収集調査の実施</li> <li>・ウミガメ及び鯨類のスタンディング調査</li> <li>・琉球大学所蔵の淡水魚標本約6000点をはじめとした新規コレクションの保管</li> <li>・ホホジロザメ全身液浸標本など水族館施設やイベントなどにおける所蔵標本の活用</li> </ul>
<p>【沖縄周辺に來遊するザトウクジラの出現状況、回遊状況調査】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・尾びれの照合による個体識別を継続中</li> <li>・野外調査を54回実施。のべ598頭のザトウクジラを確認</li> </ul>
<p>【内水面希少水生生物調査】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・希少淡水魚のヒョウモンドジョウの飼育下繁殖。ミナミダカの生息域外保全のモニタリング。</li> <li>・不妊オスを用いたティラピア駆除技術開発</li> <li>・希少水生昆虫タガメの生体取得。地元小学生との連携による保全活動の実施</li> <li>・名護市の小学校において希少淡水魚保全に関する出前講座の実施</li> </ul>
<p>【地域と連携した水産資源、観光資源の利活用に関する技術開発】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホエールウォッチング業者との連絡会議の開催</li> <li>・読谷及び国頭漁協の定置網漁獲物調査</li> <li>・水族館でのスマ等の採卵による養殖種苗生産の試行</li> <li>・養殖対象種のハタを育成。地元飲食店等での展開に向けた可能性の検討</li> </ul>
<p>【飼育技術および新規展示生物の開発に関する調査研究】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マンタおよびタマカイの鎮静処置および輸送の成功</li> <li>・加圧システムによる深海性種の状況改善</li> <li>・ヘイトマキエイの世界発展示</li> <li>・カジキ幼魚の輸送用水槽の開発</li> <li>・フジクジラ採集装置の開発(特許申請中)</li> <li>・チュウウミカワリギンチャクやオニキホボウ等の深海生物の世界発展示に成功</li> </ul>
<p>【海洋文化及び漁労文化等海と人とのかかわりについて調査研究と資料の収集】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・国頭村、名護市、南城市、渡名喜村、本部町、宮古島市で諸行事について現地調査。</li> <li>・宮古島市島尻において、パーントップナハ行事の調査</li> <li>・写真・動画等成果物を地元公民館に提供したほか、「海洋文化講座」に利用</li> <li>・「海洋文化講座」に現地協力者を外部講師として招き、未公開映像の提供を受けた</li> </ul>

<p>良好に実施できている。</p> <p>【指定管理者が独自に委嘱する外部評価委員コメント】</p> <p>継続的な調査・収集活動の実施、およびそれに伴う新発見や学術的な成果が集積されつつあり、今後の発表が期待される。また豊富な標本や知見を元に企画展を計画・開催する事も今後重要な活動となると判断される。魚類の生物発光についての展示・研究は当水族館の特徴を生かした科学的にも貴重な発見と判断される。(評価:A)</p>
<p>良好に実施できている。</p> <p>【指定管理者が独自に委嘱する外部評価委員コメント】</p> <p>今後のザトウクジラ調査は海洋ゴミや船との衝突回避などへの視野を広げてはどうだろうか。生態が不明なオキゴンドウに関する調査は大変重要であり、今後の発展に期待される。(評価:B)</p>
<p>良好に実施できている。</p> <p>【指定管理者が独自に委嘱する外部評価委員コメント】</p> <p>沖縄の外來種問題は特に優先順位の高い案件であろう。動物の個体数のコントロールは難しいが、魚類の不妊オスによる駆除が成功すれば画期的なことであろう。発展に期待したい。(評価:A)</p>
<p>良好に実施できている。</p> <p>【指定管理者が独自に委嘱する外部評価委員コメント】</p> <p>スマに関しては、目標が未達成であり、今後の継続研究で目標達成を期待する。養殖ハタに関しては、目標をほぼ達成し、養殖の可能性を示唆できた。(評価:B)</p>
<p>良好に実施できている。</p> <p>【指定管理者が独自に委嘱する外部評価委員コメント】</p> <p>新規海洋生物の飼育技術及び展示に関する成果を評価したい。論文やマスコミ等を通じた発信にも努力されており、国内水族館の模範にもなるであろう。域外保全としての飼育下繁殖と飼育下個体群維持への更なるフィードバックに期待する。(評価:A)</p>
<p>良好に実施できている。</p> <p>【指定管理者が独自に委嘱する外部評価委員コメント】</p> <p>南西諸島の海洋文化について、多方面からの調査を行い成果を上げている。地域に根差した調査研究手法の開拓、他機関との共同調査の成果共有、調査時に形成したネットワークの活用など、広く応用的な研究展開を見ている点は評価される。(評価:A)</p>

		<p>【国内外の水族館・研究機関との情報交流、共同研究、資料の収集】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ミナミバンドウイルカの人工授精に向けた香港オーシャンパークとの連携</li> <li>・ザトウクジラ調査におけるロシアとフィリピンの研究機関との連携</li> <li>・サンゴ、板鰐類、鯨類に関するシンポジウムを開催(魚類に関するシンポジウムは新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止)</li> <li>・南ルイジアナ大学(ウミガメ繁殖生理学)、フロリダ大学(ダルマザメ調査)との共同研究を開始</li> </ul> <p>【調査研究・研究交流成果の発表と公園利用者への還元及び水族館の各種活動への応用】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・学術論文26編が掲載、5編が受理。</li> <li>・サマ博士の部屋、夏休み企画展、蛍光発光生物展示などへの資料提供、各種イベントへの講師派遣</li> <li>・事業及び研究成果のHP公開</li> </ul> <p>【管理技術や魅力の向上に資する調査】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・出口アンケートの結果を反映したホスピタリティーの充実</li> <li>・インクルーシブデザインの積極的登用</li> <li>・スマートフォンに適したHPデザインのリニューアル</li> <li>・車椅子等の視点に立った安全面の整備</li> </ul>			<p>良好に実施できている。</p> <p>本項目は各種研究事業にまたがっているため、指定管理者が独自に委嘱する外部評価委員会における個別の評価は行われていない。指定管理者が独自に委嘱する外部評価委員会では研究事業全体の成果説明の際に本件について紹介し、了承されている。</p> <p>良好に実施できている。</p> <p>【指定管理者が独自に委嘱する外部評価委員コメント】 外国語対応のスタッフ配置やピクトサインの位置への配慮など、国内における他の水族館や動物園が十分に行えていない試みを高く評価する。(評価:S)</p>
--	--	---	--	--	--

(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沖繩らしさや利用者のニーズに合致した地元食材を使用した沖繩らしいメニューの提供。 ②メニューの多言語化 海外からの利用者に対応したメニューの多言語化やピクトグラム等によるメニュー表の整備。 ③飲食施設の増設 美ら海プラザ屋上テラス、キッチンカー等による飲食販売。 ④飲食施設の増設 新たに美ら海プラザ内に飲食販売ブースを設置し、軽食やドリンクを販売することを検討する。 ⑤環境保護への取り組み 飲食施設で使用している使い捨てプラスチック製品を環境負荷の少ない代替品へ切り替え。 ⑥安全衛生管理等 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実施する。</p>	○		<p>①県内外に人気の高いタコライスや沖繩そば等、県内食材を使用した沖繩料理等のメニュー提供を行った。 ②メニューの多言語化(4ヶ国語)、写真、番号番号等での表示、食材や調理方法、アレルギー情報等をピクトグラムで表示したほか、メニューの成分表についても他言語版を作成した。 ③美ら海プラザ屋上テラス、キッチンカー等(3台)による飲食販売を実施した。 ④令和2年2月1日より美ら海プラザ内に飲食販売ブースを設置し、軽食やドリンクの販売を開始した。 ⑤オキちゃんパーラー及びオーシャンブルーでは紙ストローへ変更し提供中。その他プラスチック製品については、切替検討中。 ⑥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実施した。また、食品衛生管理マニュアル、異物混入対応マニュアル、食品アレルギー対応マニュアル、食材等発注マニュアル、食中毒対応マニュアル等のマニュアルを定め、衛生管理に努めた。</p>	<p>①～⑤については月報及び現地状況を確認した。 ⑥については、月報及び業務日報、衛生点検表を確認した</p>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている</p>	<p>沖繩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、美ら海プラザ内飲食施設の増設など収益の確保に努められたが、令和2年3月2日から3月15日まで新型コロナウイルス感染拡大防止対策で臨時休業とし減収となっている。今後、有効な新型コロナ感染防止対策を実施しながら、いかに集客し利益を確保できるかが課題となる。</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)		
<p>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ショップブルーマンタの移設準備</p>	○		<p>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のサービスを提供した。また、令和2年3月から交通系電子マネーを導入した。 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サービスを提供した。 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。 ⑥令和2年1月27日より移設工事を開始し、2月22日からショップブルーマンタを美ら海プラザに移設しリニューアルオープンした。</p>	<p>①、②、④、⑤については、現地及び月報で確認した。 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、現地を確認した。</p>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている</p>	<p>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、収益の確保に努められたが、令和2年3月2日から3月15日まで新型コロナウイルス感染拡大対策で臨時休業とし減収となっている。今後、有効な新型コロナ感染拡大防止対策を実施しながら、いかに集客し利益を確保できるかが課題となる。</p>

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
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
<p>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適切な管理を行う。</p>	○		<p>商品の賞味期限等にかかる品質管理については、四半期ごとに自動販売機設置業者と共同で目視によるチェックを行い、事故発生の未然防止に努めた。 設置台数 自動販売機:36台 コインロッカー:24口</p>	<p>・月報及び日報、販売記録等及びヒアリングにより状況を確認した。 ・「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>新型コロナウイルス感染拡大対策として職員による消毒、自動販売機に消毒液を設置するなど安全面、衛生面、機能面及び景観に留意しながら運営を行い、収益の確保に努めている。また、自販機の台数が少ないという利用者の声があることから、増設が検討されている。</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。	○		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、画像データを販売を行った。令和2年2月6日から撮影及び販売場所を美ら海プラザに移設しリニューアルオープンした。	・月報及び日報(売上日計綴り)、ヒアリング及び現地で確認した	・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収益の確保に努められたが、令和2年3月2日から3月15日まで新型コロナウイルス感染拡大防止対策で臨時休業とし減収となっている。 美ら海プラザへの移設が完了し、今後、オキちゃん劇場でのサービス開始に向け調整を進める必要がある。

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、令和元年10月から新たにウミガメ給餌体験、マナティ体験学習を実施した。新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため令和2年2月27日から実施を中止した。	・月報及び業務日報、ヒアリングで確認した。	・業務計画書の通り適切に実施されている	イルカ給餌体験、ウミガメ給餌体験、マナティ体験学習を実施し、お客様の反応は良好だった。今後は、他の展示生物を含めた給餌体験プログラムの検討が進められている。

(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)		
利用促進の為に開催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。	○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・3月1日～31日の期間「美ら海ナイトアンサンブル」を予定していたが、新型コロナウイルス感染拡大防止対策の為、中止した。</li> <li>・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。</li> <li>・イベント情報紙である「海洋博美ら海通信」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。</li> <li>・年間パスポート保有者に向けて、ダイレクトメールを送付し、告知を図った。</li> <li>・県内マスコミに対し、イベントに関するNRを実施し、TV番組内でイベント告知を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・YouTubeで生き物の様子を配信し、情報発信を行っている。コロナ禍においてチャンネル登録数が増加している。</li> </ul>	・業務計画書の通り適切に実施されている	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。

(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"> <li>・従業員ガイドブックを携帯し、海洋博公園の多施設及びプログラム案内・料金・利用時間等の基本情報の問合せに対応した。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>※サービス介助士(17名合格)</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・多言語対応の実施               <ol style="list-style-type: none"> <li>①パンフレット</li> <li>②音声ガイド</li> <li>③館内案内表示</li> <li>④外国語案内スタッフの配置</li> </ol> </li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、3/16～3/31においては、ベビーカーの貸出と音声ガイドの貸出は中止とした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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)</li> <li>・UDキャストにかわるアプリの活用状況をヒアリングで確認した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務計画書の通り適切に実施されている</li> </ul>	良好に実施できている。 音声ガイドの内容をリニューアルし、多言語対応の充実と満足度向上に対応できている。

(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"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・『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。</li> <li>・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。</li> <li>・来年以降、ISO27000を導入予定で準備中であることをヒアリングで確認した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務計画書の通り適切に実施されている</li> </ul>	良好に実施できている。

3. 自主事業(公園関連事業・地域還元事業)

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)		
<p>・地域還元事業 【継続】 国内主要都市でのプロモーション</p> <p>国内主要都市におけるプロモーション事業や、「東京モノレール看板広告設置」、「JTAジンベエジェット、ソラシドエアタイアップ等航空会社と連携した事業」等を、北部地域と連携して行う。</p>	○		<p>北部地域団体と連携し、国内主要都市においてプロモーションを実施した。</p> <p>・兵庫県神戸市(神戸まつり・カンパイクOBE)</p> <p>・北海道札幌市(ANA×名護市×沖縄美ら海水族館タイアッププロモーション)</p> <p>・青森県八戸市(本部町物産と観光フェア)</p> <p>その他、本部町内施設・団体と連携し、「東京モノレール看板広告設置」を実施した。</p>	<p>・月報で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>上期においては過年度の実施状況から内容を精査し実施されている。下期においては新型コロナウイルス感染症拡大防止策により、人員派遣等を見送り素材・物品提供等により実施されている。</p>
<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、草花の入れ替えと灌水作業を行い、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。また、台風襲来時には、花苗の保護・飛散防止のため、立体造形花壇を防風ネットで覆う台風対策を実施した。</p>	<p>・月報で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>良好に実施できている。</p>
<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した。</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。また、空港の計画停電時(12/8・2/2・2/9 3回)には設備の復旧状況を確認したほか、水槽照明を水銀灯からLEDに交換し、省エネや水槽内の印象が明るくクリアになった。</p>	<p>・月報で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>良好に実施できている。</p>
<p>・地域還元事業 【継続】 海洋博公園サマーフェスティバル2019(海洋博公園花火大会)</p> <p>沖縄県を代表する夏の一大イベントとして、海洋博公園・沖縄美ら海水族館の利用促進および本県、特に本島北部地域の観光振興等に寄与することを目的として実施する。</p>	○		<p>令和元年7月13日(土)12:00～20:55に実施。花火大会、ピーチアトラクション、ステージイベントで構成し、38,940人の入園があった。</p> <p>花火は、第1部では沖縄らしいエンターテインメント性の高い演出を行い、第2部では県外の花火師による県内初導入の時差式の花火玉と高い打ち上げ技術により花火本来の素晴らしさを表現することができた。</p>	<p>・月報で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>良好に実施できている。 水族館は前年同様に夜間開館延長したが、入場者数が対前年度で98.6%となり、今回は従来以上の対策を必要とする。</p>

<p>・地域還元事業 【継続】 海洋博公園美ら海花まつり</p> <p>冬季の公園の利用促進、沖縄観光への寄与を目的に、県内各所で開催される「花のカーニバル」と連携し、冬の沖縄の誘客促進の一翼を担う「海洋博公園美ら海花まつり」を国営公園管理業務受託者と連携して実施する。</p>	○	<p>令和2年1月25日(土)～2月27日(木)(※新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため2/28より開催延期)に実施、343,974人の入園があった。</p> <p>今回は「琉球花のおもてなし」をテーマとし、沖縄の春を彩る花の模様花壇や美ら海やヤンバルの森に棲む生き物たちの立体花壇による修景を行った。また、花装飾には新たな技術紹介として自動灌水システムの円柱花壇や、絶滅危惧種のリュウキュウベンケイを活用した園芸品種「ちゅらら」の展示を行った。</p> <p>新たな取り組みとして噴水広場での模様花壇設置の様子をハイサイプラザ屋上よりタイムラプスカメラにて撮影を行い、会場が出来上がっていく様子を動画としてYouTubeに公開し告知素材として活用した。</p>	<p>・月報で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>今回は草花を集約し噴水広場一面を装飾することで、SNS等で人気の大規模花壇の演出がされたが、次年度以降は花まつりのメイン会場を熱帯ドリームセンター館内とし、スマートパネルを活用した館内壁面への装飾など、立体的かつボリューム感のある花装飾が演出できるよう工夫が必要。</p> <p>今回は新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため昨年度実施して好評だった「国営公園の花の風景づくり」は実施を見送られたが、イベント実施にあたっては今後も地域との連携を意識した取り組みが必要。</p>
<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、公園内施設の利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>H31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>令和2年2月1日～11日の11日間に実施、18,064名の来場者があった。</p> <p>国外14カ国・1地域、国内28都府県からの出展があり、展示総数は30,861点となった。国内外から招聘した31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>・良好に実施できている。</p> <p>・今回は直前に豚コレラ、また博覧会開始と同時に新型コロナウイルスの発生があり、関係者だけでなく、一般の方の出控えが見られ、入場者目標に大きく届かなかった。例年多く訪れる県民だけでなく、県外客へのPRも引き続き行い、来場者の確保に努める必要がある。</p>
<p>・公園関連事業 【継続】 植物等に関する展示協力</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>①スイーツ教室 令和元年8月11日 熱帯果実の「カカオ」が原料であるチョコレートづくり教室を開催し、48人の参加があった。</p> <p>②熱帯の不思議な種子と果実展 令和元年7月20日～9月30日 熱帯果実、種子の持つ特徴を、熱帯果樹や種子コレクションなどの実物とともに解説パネルで紹介した。</p> <p>③熱帯果実試食体験 令和元年8月10日～18日の土日祝 「熱帯の不思議な種子と果実展」期間中、植物を展示するだけでなく、関連するイベントとして試食体験を展開する事で、演出効果を高めた。</p> <p>④ブーゲンビリア・ハイビスカスフェア 令和元年10月12日～12月15日の65日間実施し、20,273人の来場者があった。ブーゲンビリア37品種・1,439鉢、ハイビスカス60品種・1,160鉢を展示した。</p>	<p>・年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>①スイーツ教室 カカオについて実物の果樹やカカオ豆を見せながら解説したため、熱帯ドリームセンターらしく、また学習要素のある体験となった。今回の体験は、工程が多く、2時間と長かったため、学年にあわせた体験内容も検討したい。</p> <p>②熱帯の不思議な種子と果実展 前年度までは、「熱帯果実展」として、果樹や生果の展示を行ったが、今回は、種子にも着眼し、より広い範囲で熱帯植物について紹介した。短期間しか展示できない生の果実のみでなく、長期間展示できる種子も展示物に加えたことで、より長い期間、展示会を開催することができ、多くのお客様に楽しんでいただけた。</p> <p>③熱帯果実試食体験 独特な形、食味、香りを持つ熱帯果実を実際に口にしてもらう事により、熱帯果実の魅力を体感していただくことが出来た。マンゴーはアーウィンを提供したが、アーウィン以外の品種(キーツ、キンミツなど)を増やし、食べ比べなどのイベントを実施することで更なる誘客促進を図りたい。</p> <p>④ブーゲンビリア・ハイビスカスフェア 通常行っている告知に加え、県内保育園などヘチラン発信等を行ったが、花が好きな高齢者層への告知が十分でなかった。また本催事期間中に、熱帯ドリームセンターの改修工事が行われていたこともあり、目標入場者数を達成することが出来なかった。高齢者層をターゲットの中心にし、早めの事前PRを心がけたい。ハイビスカスでの村興しを行っている伊江村と連携し、イベント内容の充実を図ることができた。今後も相互PRを行い、地域連携による公園の魅力づくりを図りたい。</p>

		<p>⑤チューリップフェア 令和元年12月21日～令和2年1月26日の37日間実施し、20,971人の来場者があった。多種多様なチューリップ20品種80,000本を展示した。</p> <p>⑥ツバキ展 令和2年2月7日～9日の3日間実施し、1,209人の来場者があった。沖縄椿協会の協力のもと当財団所有の27点を含む64品種87点のツバキを展示した。</p>		<p>⑤チューリップフェア イベントを継続してきたことによる認知度や期待感の高まり、広報の強化、実施期間の延長等により、前年度と比較し入場者増となった。しかし、期間延長や暖冬の影響により、花の状態が悪い時期があった。今回得られたデータをもとに、より適切な時期・方法での植付けおよび開花調整、展示期間の設定を行い、より魅力的な展示方法を検討したい。</p> <p>⑥ツバキ展 幅広い広報を展開するため、本展示会より少し早い1月に那覇市緑化センターにて開催される全沖縄ツバキ展に合わせて、本展示会もPRできるように早期の告知展開を図りたい。会場の明るさが天候に左右されるため、次回は観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行いたい。</p>	
<p>・公園関連事業 【継続】 緑化等に関する講習会  熱帯・亜熱帯都市緑化植物園等の利用促進や都市緑化の普及啓発を目的に、沖縄における最新の緑化事例や緑化技術等の発表の場を設ける。</p>	○	<p>毎年10月に開催される沖縄都市緑化月間行事の一環として、「亜熱帯緑化事例発表会」を令和元年9月20日(金)に実施した(当財団が実施部会事務局)。今年度は、一般公募により応募のあった緑化事例に関する発表4件、緑化技術に関する発表4件の発表を行い、審査により、最優秀賞1件、優秀賞2件を選出した。また、審査員の協議により、審査員特別賞として1件選出した。</p>	<p>・年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>今後、発表者の確保のため、県内の緑化事例の情報収集を継続して行うとともに、沖縄都市緑化実行委員会事務局である県土木建築部都市公園課や沖縄都市緑化祭開催担当市町村等、関係団体との連携及び募集方法を検討し強化する必要がある。</p>
<p>公園関連事業 【継続】 やんばる環境学習等の実施</p>	○	<p>①こども環境調査隊(沖縄タイムスと連携) 沖縄県内の小中学生を対象に公募を開始し、令和元年6月9日の面接を経て選抜された8名の隊員が活動を行った。令和元年7月7日には事前学習を実施。海洋博公園を会場に、沖縄の自然(特に西表島)に関する講演や海岸での漂着物観察などの活動を行った。活動期間中、新聞紙面に隊員の活動が紹介されたほか、海洋博公園内で開催予定のイベント告知なども行い、誘客促進を図った。</p>	<p>・年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>良好に実施できている。</p> <p>【指定管理者が独自に委嘱する外部評価委員コメント】 多くの若手人材に動物、植物、生態系各分野に目を向けてもらうことが重要であり、サイエンスアウトリーチは極めて重要な役割を果たすと考える。理系・文系を問わず、地球温暖化対策による植物体系の変化やエネルギー問題、食料の確保等、沖縄という特殊環境を若い世代が理解するためには、学校教員による指導のみならず、特別授業や実験実習など、専門家によるサイエンス・アウトリーチが極めて有効である。(評価:B)</p>
	○	<p>②新報サイエンスクラブ(琉球新報と連携) 沖縄県内の小中学生を対象に助成研究を公募し、令和元年6月13日の審査会を経て選抜された助成研究者が活動を行った。夏休み期間の令和元年8月10日には、助成対象者を対象にフォローアップセミナー&amp;総合研究センター見学会、沖縄美ら海水族館バックヤード見学を行った。また、活動の様子は新聞紙面で紹介され、海洋博公園や水族館の周知にも繋がった。令和2年1月26日には全助成研究者(30組)による研究発表会を行った。</p>			<p>良好に実施できている。</p> <p>【指定管理者が独自に委嘱する外部評価委員コメント】 多くの若手人材に動物、植物、生態系各分野に目を向けてもらうことが重要であり、サイエンスアウトリーチは極めて重要な役割を果たすと考える。理系・文系を問わず、地球温暖化対策による植物体系の変化やエネルギー問題、食料の確保等、沖縄という特殊環境を若い世代が理解するためには、学校教員による指導のみならず、特別授業や実験実習など、専門家によるサイエンス・アウトリーチが極めて有効である。(評価:B)</p>
	○	<p>③やんばる環境学習 上本部小学校4年生を対象とした砂浜環境をテーマにした学習を開始した。併せて、上本部中学校3年生を対象に、園内各施設における体験学習を通じたインタビュー学習を企画、開始した。いずれも総合的学習の時間の授業に組み込み実施した。また、県内小中学校に対し出前授業を行った。年間を通じた対応回数は10件であった。</p>			<p>良好に実施できている。</p> <p>【指定管理者が独自に委嘱する外部評価委員コメント】 短期の学習プログラムの量を見る限り、その回数は多く、高く評価できる。ただ、最近強く感じるのは沖縄の若者があまりにも沖縄のことを知らなすぎることである。ウミガメを看板に使うことはいいと思うが、歴史、文化、自然を結び付けた沖縄の本来の姿を沖縄の子供たちに伝えてほしい。(評価:A)</p>

○	④教室講師等の派遣 県内外の地域自治体、団体などから依頼を受け、20件の講師派遣依頼に対応した。講演内容はサンゴやウミガメ、海洋文化、植物多様性などで、総合研究センター職員が講師となり対応した。			良好に実施できている。  【指定管理者が独自に委嘱する外部評価委員コメント】 個々の研究成果や個人的協力により多様な提供・協力ができていると思われるが、組織的・継続的に行うには、依頼機関である行政や教育、社会团体(NPO団体等)との連携、共同企画も必要であり、今後工夫するとよい。(評価:B)
○	⑤外部団体からの協力依頼 各種講習会展示会等の開催教育イベントへの出展対応依頼として、沖縄市サイエンスフェスタに出展し、有孔虫に関する展示と工作を行った。会場では海洋博公園のイベント告知などを行い、利用促進を図った。			良好に実施できている。  【指定管理者が独自に委嘱する外部評価委員コメント】 個々の研究成果や個人的協力により多様な提供・協力ができていると思われるが、組織的・継続的に行うには、依頼機関である行政や教育、社会团体(NPO団体等)との連携、共同企画も必要であり、今後工夫するとよい。(評価:B)
○	⑥県内大学等連携寄附講座(公園関連) 平成31年4月～8月の前期日程において、琉球大学および名桜大学の学生を対象とした寄附講座を開講した。実施回数は各校15回、内容は沖縄の動植物や自然環境、琉球の歴史文化、財団の取り組みや公園管理に関する解説を行った。登録者数は琉球大学64名、名桜大学179名であった。			良好に実施できている。  【指定管理者が独自に委嘱する外部評価委員コメント】 講座の内容は充実しており、ある程度の提携は出来上がっているが、受講者の積極的な参加意欲を高めるためには、財団施設の見学研修や、学生のグループ学習・調査発表等の講義形態を工夫されたい。(評価:A)
○	⑦指導者育成事業(公園関連) 令和元年12月18日に動植物や自然に関わる職業の方に向けて、本部町の海にまつわる講演会を実施した。講師には本部町で長年漁業に携わった方を招聘した。R2年度も地元で動植物や自然に携わってきた方々を講師として招いて講演会を実施するため、調整を開始した。また、令和2年度に実施予定の公園の海岸を利用した生物観察会に向けて調整を開始した。			良好に実施できている。  【指定管理者が独自に委嘱する外部評価委員コメント】 多くの若手人材に動物、植物、生態系各分野に目を向けてもらうことが重要であり、サイエンスアウトリーチは極めて重要な役割を果たすと考える。理系・文系を問わず、地球温暖化対策による植物体系の変化やエネルギー問題、食料の確保等、沖縄という特殊環境を若い世代が理解するためには、学校教員による指導のみならず、特別授業や実験実習など、専門家によるサイエンス・アウトリーチが極めて有効である。(評価:B)
○	⑧総合研究センター事業年報の発行 平成30年度事業の成果をとりまとめ、冊子発刊を行った。発刊した冊子は、令和元年3月30日付で関係機関・各所249か所に郵送した。平成31年度の事業成果については、3月で執筆を依頼。各担当者で原稿の執筆を行った。			良好に実施できている。
○	⑨調査研究・技術開発研究助成事業 沖縄の海洋・歴史文化、自然環境保全に関する調査研究・技術開発への助成を目的に、令和元年度の助成事業公募を行い、35件の申請をいただいた。11～1月にかけて審査会を行い、7件の採択を決定。採択された7件について助成金支払いを完了した。 過年度助成対象者の対応については、遅延申請2件・変更申請2件・完了報告2件について対応を行った。完了報告1件については調整中。			良好に実施できている。  【指定管理者が独自に委嘱する外部評価委員コメント】 沖縄という特殊な自然環境における植物の研究は、日本国全体の地球温暖化の植物生態系への影響予測の最先端ともいえる。これらの研究が次世代に引き継がれるよう、InstagramやFacebook、Twitter等のSNSを活用しながらさらなる強化をしてほしい。また、世界遺産「首里城」で火災により、収蔵品の消失等、歴史的・文化的・伝統的価値を形成した資料の保管・研究については、支援強化に期待したい。(評価:B)

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

2. 運營業務 3. 自主事業 取組改善案	・概ね良好に実施できている。
-----------------------------	----------------

※「2. 運營業務」「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(R2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

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30年評価	平成31年目標	平成31年評価			
維持管理業務	施設・設備管理 (建物管理・ 清楚・植物管理)	S (97.2%)	—	<p>【施設の芝生・草花や植栽の手入れについて】&lt;満足度&gt;99.0%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・満足91.5%</li> <li>・どちらかという満足7.5%</li> <li>・どちらかという不満0.8%</li> <li>・不満0.2%</li> </ul> <p>【建物・設備の管理、衛生・清掃状態について】&lt;満足度&gt;98.7%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・満足90.3%</li> <li>・どちらかという満足8.4%</li> <li>・どちらかという不満&lt;改善要望&gt;</li> </ul>	S (98.9%)	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「美ら海花まつり」と連動し、水族館までの園路導線にも設置することで、色鮮やかな花修景を創出し、水族館利用者の期待感を高める演出を行った。	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。
	施設・設備管理 (水族館の展示内容)	S (99.0%)	—	<p>【生き物の展示について】&lt;満足度&gt;99.3%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・満足91.4%</li> <li>・やや満足7.9%</li> <li>・やや不満0.5%</li> <li>・不満0.2%</li> </ul> <p>【水族館内のショーや解説について】&lt;満足度&gt;98.3%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・満足89.9%</li> <li>・やや満足8.4%</li> <li>・やや不満1.3%</li> <li>・不満0.4%</li> </ul> <p>【オキちゃん劇場等のショーについて】&lt;満足度&gt;98.3%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・満足91.4%</li> <li>・やや満足6.9%</li> <li>・やや不満1.4%</li> <li>・不満0.3%</li> </ul> <p>&lt;改善要望&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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)</li> </ul>	S (98.6%)	ジンバエザメやナンヨウマンタ、世界初となるヒメイトマキエイや、新種として報告されたチュラシマハナダイやチュラウミカワリギンチャクなど、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、アメリカマナーの飼育展示を行った。	良好に実施できた。今後もより良い展示内容を継続するため、新型コロナウイルス感染防止策を講じた上で、新規展示に取り組み、満足度向上に努める。

運営業務	接客対応	S (99.3%)	—	【スタッフの対応について】 ＜満足度＞99.2% ・満足91.2% ・やや満足8.0% ・やや不満0.6% ・不満0.2% 〈改善要望〉	S (99.2%)	接遇研修、安全教育を実施し多様なニーズにこたえられるよう、スタッフの技術・資質の向上に取り組んだ。良好に実施できた。	新型コロナウイルス感染拡大防止策に取組みながら、満足度の向上に努める。
	施設・設備 (売店、スナック、レストラン等)	S (98.4%)	—	【ショップ・売店について】 ＜満足度＞97.6% ・満足87.3% ・やや満足10.3% ・やや不満2.0% ・不満0.4% 【カフェ・レストランについて】 ＜満足度＞97.5% ・満足88.0% ・やや満足9.5% ・やや不満2.0% ・不満0.5% 〈改善要望〉 -飲食施設が少ない、施設を増やしてほしいという要望がある。(自由意見)	S (97.6%)	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(ショップブルーメンタ)は、展示生物に困った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、令和2年2月1日から美ら海プラザに飲食販売ブースを設置した。	良好に実施できた。 今後も、売店はオリジナル商品の更なる充実に努め、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の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。
	教室・プログラム	S (95.8%)	—	【美ら海オトナ塾】 ＜満足度＞94.7% ・満足76.5% ・やや満足18.2% ・普通4.3% ・やや不満1.0% ・不満0% 【水族館外国語ガイドツアー(中秋・旧正月)】 ＜満足度＞100% ・満足92.5% ・やや満足7.5% ・やや不満0.0% ・不満0.0% 〈改善要望〉	S (97.4%)	飼育生物に関連したプログラムを実施し、高評価を得た。また、外国人への特別メニューを増やして取り組み、高評価を得た。	良好に実施できた。 新型コロナウイルス感染拡大防止に取り組んだ上で、飼育生物に関連したメニューを実施し、お客様の要望に沿えるよう、新規プログラムの開発に努める。
	総合評価 (各評価項目の平均)	S (97.6%)	—	〈満足度〉 98.3%	評価 (②満足度) S	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。	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。

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

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

【評価基準 (②満足度)】

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

Ⅱ. サービスの質の評価 取組改善案	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスに対するお客様の満足度(満足+どちらかというやや満足)は全項目で90%を超えており高い評価を得られた。</li> <li>・新型コロナウイルス感染拡大防止に取り組んだ上で、引き続き飼育生物に関連したプログラムや飲食施設の要望に対応できるよう取組を進めていく。</li> </ul>
-----------------------	--

※「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(R2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		平成30年度 実績	事業計画	平成31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	820,028,680	4,665,857,000	4,299,207,090	524.3%	92.1%	1月までは前期比100.0%の推移であった。上半期は順調であったが、下半期は台風、韓国市場における訪日旅行自粛があり、3月には新型コロナウイルス感染拡大防止のため臨時休館を行ったため、3月単月の前期比21.3%まで落ち込んだ。その結果、通年で対計画比△8ポイントとなった。
	売店等収入	592,690,966	3,858,737,000	3,492,944,732	589.3%	90.5%	入場料収入同様、入域観光客数の減少に伴い、事業計画を9.5ポイント下回った。特に団体旅行が減少したことで入館料収入よりも減少幅が大きくなった。
	計	1,412,719,646	8,524,594,000	7,792,151,822	551.6%	91.4%	
指定管理料		13,648,440	0	118,910,920	871.2%	-	大規模修繕費用相当分の収入
雑収 入	雑収入	658,853	0	20,849,166	3164.5%	-	落雷被害による保険金収入が13.9M。その他、イベント参加料(ex.ウオーターライダー祭り1.5M)および那覇空港からの魚類展示水槽設備日常管理費1.9Mが計上されている。
	計	658,853	0	20,849,166	3164.5%	-	
合計(A)		1,427,026,939	8,524,594,000	7,931,911,908	555.8%	93.0%	

〈現状分析・課題〉

利用料収入は、8月以降日韓関係悪化の影響を受けインバウンドの入館者数の減少が続いた。さらに令和2年2月以降新型コロナウイルス感染症流行の影響により入館者が減少し且つ感染症拡大防止のため3月2日から15日まで臨時休館しこと等により、事業計画より大幅な減少となった。

- ・上期モニタリング時は団体客等の混雑時に発生する行列によって購入を諦める来場者による機会ロスが発生していたが、下期モニタリング時には、館内レイアウト変更で売店面積が拡大しており、動線も改善が図られた。
- ・セルフレジ導入についてはレジ台交換だけではなく、連動するシステムの見直しが必要になることから投資負担が大きく、現在の指定管理期間で投資資金の回収の目処が立たないため、現時点での具体的な計画には至っていない。
- ・現金管理や売上計上の内部統制に変更はなく、現金事故の対策の一環として、従来から取り組んでいるキャッシュレス化を引き続き実施している。
- ・今後の課題としては、コロナ対策としてレストランの収容人数を減らしていることから、週末に偏らない集客が求められる。混雑の状況がHPに随時公開されているが、その情報をいかに周知し来場に繋げていくかが課題となる。混雑していないからこそ楽しめること・できることの情報を取り上げることで、ピークオフや平準化を促すことで、混雑緩和に加え、満足度の向上にも繋がるのではないかと。

## (2) 支出

支出項目	平成30年度 実績	事業計画	平成31年度 実績	前年比 (%)	対計画比 (%)	特記事項
売上原価	935,532,312	6,066,628,000	5,736,116,233	613.1%	94.6%	
<施設維持管理>	123,610,407	1,042,383,000	933,441,556	755.1%	89.5%	
修繕費	2,008,552	38,921,000	23,632,925	1176.6%	60.7%	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	26,751,681	184,096,000	170,813,764	638.5%	92.8%	
植物管理費	10,542,708	92,604,000	74,390,172	705.6%	80.3%	
動物管理費	22,384,850	157,006,000	151,074,051	674.9%	96.2%	
建物維持管理費	50,810,655	464,429,000	429,370,079	845.0%	92.5%	
その他	11,111,961	105,327,000	84,160,565	757.4%	79.9%	
<利用者サービス等>	303,250,194	1,746,721,000	1,827,071,468	602.5%	104.6%	
人件費	207,317,900	1,263,740,000	1,200,108,091	578.9%	95.0%	
印刷製本費	16,471,434	94,177,000	51,813,247	314.6%	55.0%	売上減に伴う、入館券・商品袋・パンフレット類の印刷減 未使用のパンフレット等はB/Sの貯蔵品に計上されている。 3月末の貯蔵品は37M(前期末比+31M)と増加しており、在庫管理の重要性が高まっている。
利用者サービス費	26,555,988	211,419,000	188,393,481	709.4%	89.1%	
賃借料	2,539,130	24,905,000	31,298,729	1232.7%	125.7%	レストラン内への観葉植物設置及び壁面装飾などによる増
委託費	50,348,738	151,630,000	354,434,063	704.0%	233.7%	欠員の補充が困難であったため人材派遣の経費が増となった
その他	17,004	850,000	1,023,857	6021.3%	120.5%	商品開発費用が予定より増となったため
<広告宣伝>	55,053,822	196,685,000	186,356,286	338.5%	94.7%	
<商品仕入れ>	254,918,810	1,901,288,000	1,721,123,583	675.2%	90.5%	売店面積拡大により、取り扱うアイテム数が増加している。 3月末時点の商品在庫が30M(前期末比+17M)となっており、在庫管理の重要性が高まっている。 特に臨時閉館により、消費期限のある商品については令和2年度に寄付を行っているため、次年度の会計処理についても整理しておくことが望ましい。
<光熱水費・雑費等>	198,699,079	1,179,551,000	1,068,123,340	537.6%	90.6%	

1

2	調 査 費	41,867,225	180,391,000	190,606,015	455.3%	105.7%	
3	販売費及び一般管理費	51,117,433	246,914,000	255,529,781	499.9%	103.5%	販売費および一般管理費は財団の法人会計からの配賦額が計上されている。配賦基準は人数比で行われているが、法人移行にあたり沖縄県に申請した内容であり、沖縄県の認定委員会で承認されている。財団の決算書において共通経費の配賦は従事割合で行っていることから、人数比という配賦基準は妥当と判断する。
4	県への固定納付金	225,948,985	1,404,900,000	1,409,060,000	623.6%	100.3%	
	<国有財産使用料>	79,661,314	492,900,000	497,060,000	624.0%	100.8%	
	<大規模修繕費等>	137,397,260	850,000,000	850,000,000	618.6%	100.0%	
	<県職員人件費>	5,657,534	42,000,000	42,000,000	742.4%	100.0%	
	<県モニタリング費>	3,232,877	20,000,000	20,000,000	618.6%	100.0%	
5	大規模修繕費用	13,648,440	0	118,910,920	871.2%	-	
	小計	1,268,114,395	7,898,833,000	7,710,222,949	608.0%	97.6%	
	公園関連事業	33,460,708	300,000,000	189,332,653	565.8%	63.1%	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など ・事業目的である「公園の利用促進」の達成につながる指標の設定を検討してはどうか。イベントの参加人数を増やすのか、日常の来場者を増やすのか、国際的な地位向上を目指すのか等、目的達成のイメージによって力を入れる点が具体的になるのではないか。 ・300Mの予算について、個々の案件ごとの予算が明確になっておらず、予実対比が実施できていない。 ・今年度、助成対象の調査研究が未完了である。 ・沖縄美ら島財団助成事業として調査研究に対する助成金を支給しているが、過年度においては領収書のコピーが証憑として保管されていたことがあったので、引き続き、経費の報告に領収書等(原本)の提出の確認をすることが望ましい。
	歩合納付金A	12,500,000	75,000,000	75,000,000	600.0%	100.0%	
	歩合納付金B	0	0	0	-	-	
	合計(B)	1,314,075,103	8,273,833,000	7,974,555,602	606.9%	96.4%	

〈現状分析・課題〉

利用料金収入の大幅な減を見込み、公園関連事業や広告宣伝費などの見直しで支出を抑えたが、固定費(人件費、動物管理費、維持管理費、賃借料、県への固定納付金など)が多く、対計画比で、収入92.1%に対し、支出95.4%と上回っており、全体の収支はマイナスとなった。

・大規模修繕以外の通常の修繕については、決算において剰余金から減価償却引当資産を積み増していくことにより、長期間計画的な資金手当てを行うことが望ましい。なお、令和元年度は収入減少により積み増すことができなかった。

※「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	平成30年度実績	事業計画	平成31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))	112,951,836	250,761,000	-42,643,694	-37.8%	-117.0%	
収益率 (事業収支(C)/収入合計(B))	8.6%	3.0%	-0.5%	-6.2%	-117.6%	
利用料金比率 (利用料金収入/収入(A))	99%	100%	98%	99.2%	98.2%	
人件費比率 (人件費/支出(B))	15.8%	15.3%	15.0%	95%	98.5%	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)
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出(B))	(172,553,899) 13.1%	-	(1,362,642,824) 17.1%	130%	-	事業計画には外部委託内訳額は無し、平成31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
利用者あたり管理コスト (支出(B)/利用者数)	608,857人 2,158	3,647,000人 2,269	3,320,018人 2,402	111%	91.0% 105.9%	
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〉

- ・計画を大幅に下回る収支となり、利用者当り管理コストも計画より上回っている。
- ・新型コロナウイルスの影響による収益の減少が見込まれ、大幅な支出の削減が必要。
- ・入館者数の減少が見込まれるため、入館料収入以外の利益増が必要(特に収益施設の利用促進)

※「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	外的要因により入館者数を確保することができず、計画を大幅に下回る収支となった。新型コロナウイルス感染拡大の収束については、予測が困難であるため、更なる経費削減を行い、収支の改善に努める。
--------------------------	---

※「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(R2年度)の主な取組改善案を記入してください。

【経営分析指標の評価の考え方】

評価指標	計算方法	評価の考え方
事業収支	収入－支出	事業収支がマイナスの場合、継続性の面で課題となるため、県、指定管理者で協力して黒字化のための方策を協議する必要がある。 ※計画や過年度実績に対し変動がある場合には、その要因を整理すること。
収益率	事業収支／収入	計画、過年度実績、類似施設と比較して、安定したものとなっているか、適切な範囲内となっているか確認する。 ※計画や過年度実績に対し変動がある場合には、その要因を整理すること。 ※計画等に対し上昇している場合、必要な変動費が十分に充てられているか確認すること。また、計画等に対し減少している場合、当初の収支見込が適切であったか精査すること。
利用料金比率	利用料金収入／収入	指定管理者の主な収入源がどこにあり、それが安定したものであるのかを確認する。 ※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	令和2年度	令和3年度	令和4年度	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30年実績	事業計画(目標値)	平成31年実績	現状分析・課題		評価	取組改善案	令和2年目標値		
					前年比	計画比					
成果指標	①利用状況	利用者数	3,718,446	3,640,000	3,320,018	89.3%	91.2%	上半期は、イベント等の取り組みにより、前年度を上回る入場者を記録したが、8月以降日韓関係悪化の影響を受け、入場者の減少が続いた。さらに1月以降新型コロナウイルス感染症流行による入場者の減少、臨時休場を実施したこと等により下半期の入場者が大幅に減少した。	B	国及び県の新型コロナウイルス感染症に関する方針等に沿って、感染症対策に取組む。入場者数の確保についても、国・県の施策と並行した事業を展開する。	3,690,000
	②満足度	満足度	97.6%	—	98.3%	101%	—	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。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止に取り組んだ上で、飼育生物に関連したプログラムや飲食施設の要望に対応できるよう取組を進めていく。	
財務指標	③財務状況	収益率	8.6%	—	-0.5%	-6.2%	-17.6%	利用料金収入の大幅な減を見込み、公園関連事業や広告宣伝費などの見直しで支出を抑えたが、固定費(人件費、動物管理費、維持管理費、賃借料、県への固定納付金など)が多く、対計画比で、収入92.1%に対し、支出95.4%と上回っており、全体の収支はマイナスとなった。	B	外的要因により入場者数を確保することができず、計画を大幅に下回る収支となった。新型コロナウイルス感染症拡大の収束については、予測が困難であるため、更なる経費削減を行い、収支の改善に努める。	
活動指標	④重点取組事項	体験プログラムの充実(海獣施設)	40,051人	41,252人	55,770人	139%	135%	イルカ給餌体験に加え、10月からウミガメ給餌体験、イルカ、ウミガメおよびマナティー体験学習を新規で実施し、約16,000名の参加者を得た。	S	新型コロナウイルス感染症拡大防止に対応した、体験プログラムを実施し、参加者数の増加を図る。	

総合評価	A
------	---

※「現状分析・課題」「取組改善案」は6-I～IIIから転記する。

※「H30目標値」は、「取組改善案」を踏まえ、現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

B：目標を下回る

C：目標を大きく下回る

**【総合評価基準】**

	総合評価基準
S	40点以上 <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

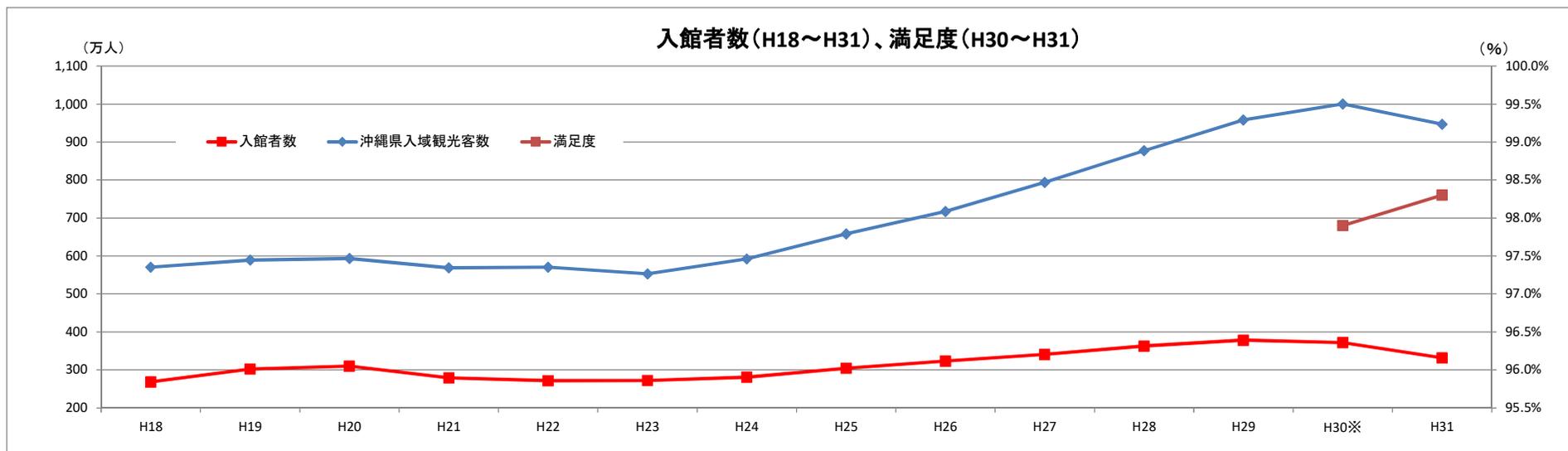
**【各評価項目点数】**

	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	国管理													沖縄県指定管理																		
				H15	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30※	H31	R2	R3	R4														
成果指標	入館者数	目標	人	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—															
		実績	人	2,487,500	2,684,832	3,023,328	3,100,730	2,790,649	2,715,090	2,720,887	2,811,480	3,043,776	3,230,468	3,408,521	3,628,332	3,784,132	3,718,446	3,320,018																	
		目標比	%	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	91%																	
		H15比	%	100%	108%	122%	125%	112%	109%	109%	113%	122%	130%	137%	146%	152%	149%	133%																	
	満足度	実績	%													97.9%	98.3%																		
財務指標	指定管理料		千円	<b>県への管理移管(H31.2)以前の データ無し</b>													13,648	118,911																	
	県負担割合(指定管理料/管理費計)		%														1.0%	1.5%																	
	利用料金収入		千円														1,412,720	7,792,152																	
	利用料金比率(利用料金/収入計)		%														99.0%	98.2%																	
	収入計		千円														1,427,027	7,931,912																	
	管理費計		千円														1,314,075	7,974,556																	
	収支		千円														112,952	-42,644																	
	収益率(収支/収入計)		%														7.9%	-0.5%																	
	/単位	一人あたり管理コスト															円	353	2,402																
		一人あたり指定管理料															円	4	36																
一人あたり利用料金収入			円	380	2,347																														
参考値	沖縄県入域観光客数		人	5,129,700	5,705,100	5,892,300	5,934,300	5,690,000	5,705,300	5,528,000	5,924,700	6,580,300	7,169,900	7,936,300	8,769,200	9,579,900	10,004,300	9,469,200																	

※沖縄県による管理が平成31年2月から開始されたため、入館者数以外については、2ヶ月分の結果となっている。管理以前の入館者数については、国営沖縄記念公園事務所パンフレット参照



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	