

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、監督署に届け出していない	作成していない		
	1	2	3	4	5		
	（3～5については、改善が必要です）						
<p>3 所定休日 所定休日をどのように定めていますか。</p> <p>休日は少なくとも毎週1日又は4週間を通じ4日を与えなければなりません（法第35条）</p>	週休2日制		週休1日制		その他		
	完全（毎週）	月3回	隔週	月1～2回	週1日	4週4日	4週3日以下
	1	2	3	4	5	6	7
	（7については、改善が必要です）						

4 年次有給休暇
年次有給休暇についてはどのように取り扱っていますか。

年次有給休暇は、6ヶ月間継続勤務し、全労働日の8割以上を出勤した労働者については10労働日、以降1年ごとに付与日数を増加しなければなりません(法第39条)

法定ど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。

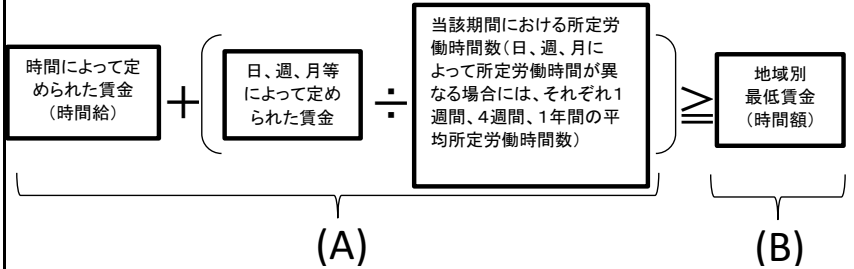
なお、地域別最低賃金には次の賃金は含まれません。

- 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	127	127	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。

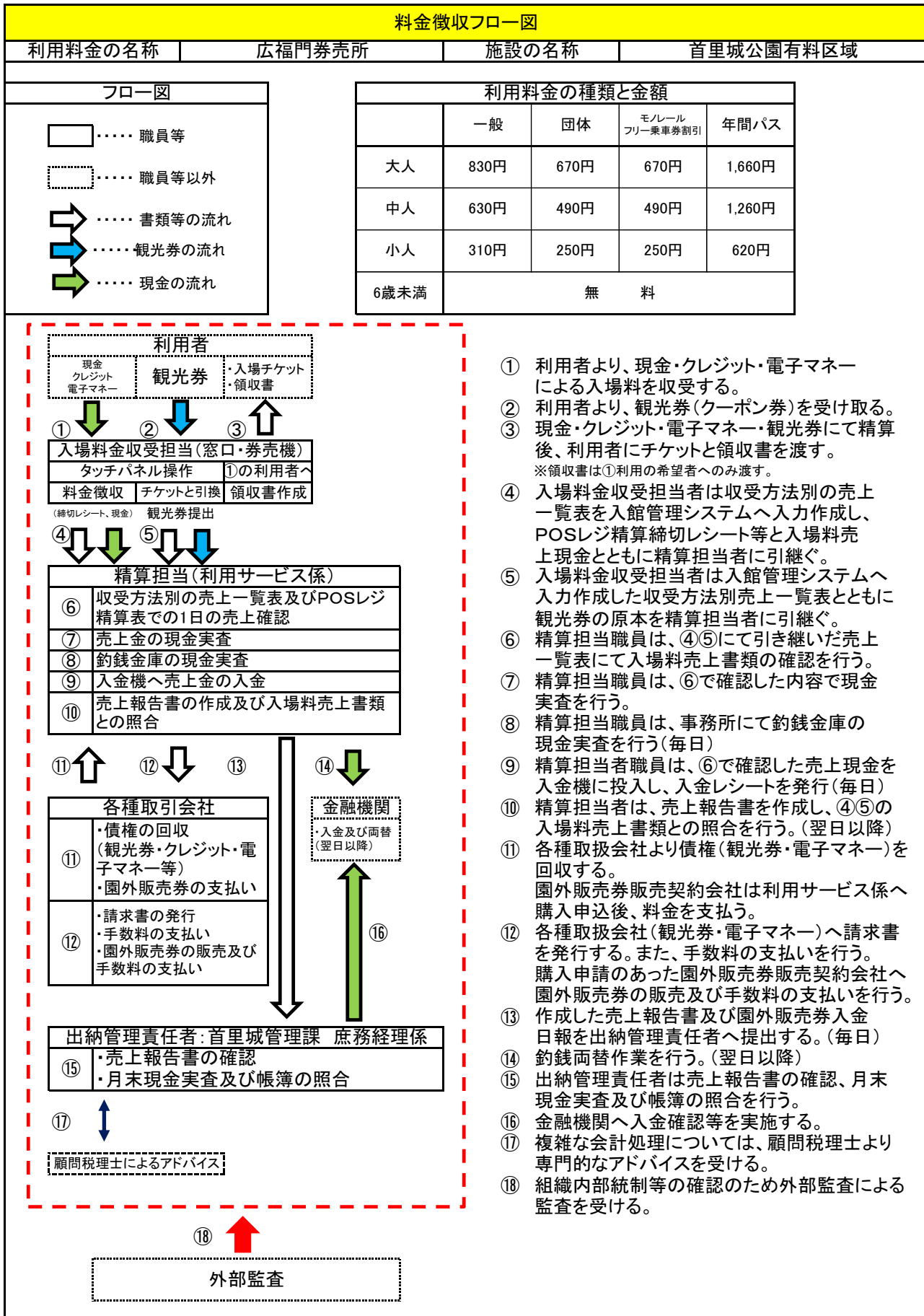
9 健康保険・厚生年金保険の加入について

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	127	124	3	124	3

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っ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。



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31年度
------	------------------------------	------	--------

【目次】

I. 履行確認

1. 維持管理業務	1
(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	12
(1) 利用実績	
1) 利用者数等	
2) 施設稼働率	
3) 教室・イベント等参加者数	
(2) 運営企画	
(3) 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	

II. サービスの質の評価

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)

1. 事業収支
 - (1) 収入
 - (2) 支出
2. 経営分析指標

IV. 総合評価

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	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継続する。 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。新たにデジタルサイネージ等を活用した解説を実施する。 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。北殿にある模型等に移設し、概要を解説を行う。 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う一つ、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。新たにタブレット等を設置する。 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継続して設置した。 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を行った。デジタルサイネージを活用した解説実施の準備を進めていたが、火災により実施なし。 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、北殿から移設した朝拝御規式模型等を展示し概要解説を行った。 ④ 書院・鎖之間 書院: 絵画等の複製品から『花鳥図』の展示を行ったほか、庭園を鑑賞し琉球王朝時代の雰囲気を感じることができる場として利用した。 鎖之間: 呈茶体験等を通して往時の雰囲気を感じることができる場として利用し、絵画等の複製品から『花鳥図』(4/1～7/2)と『虎之図』(7/5～10/30)を展示を行った。 ⑤ 黄金御殿 美術工芸品の中から、漆器や紅型、絵画等の美術工芸品の展示解説を実施した。 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、往時の雰囲気を感じてもらい、一時休憩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。カフェカウンターに新たにタブレットを設置し首里城の歴史文化を紹介した。 ⑧ 奉神門 改札を設置しメ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、琉球王国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。12月以降は、首里杜館にて首里城解説会を実施したが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため2/29以降は実施なし。 ⑪ その他 園内で子どもが楽しく学べるスタンプラリーを実施した。	・ヒアリングにより確認した。 ・業務計画書の通り適切に実施されている。	・火災までは良好に実施できている。 ・火災以降は、首里城解説会等、利用者満足度向上のため場所変更や規模縮小で行えるものについては実施できている。 ・令和2年度以降、指定管理区域での段階的な再建と足並みを揃えて、利用者にとってわかりやすい常設展示を実施できるよう検討・調整を行う必要がある。	

<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「琉球のもよう」(2/22～4/18)</p> <p>ロ) 首里城公園企画展「The Ryukyu Red」(4/19～7/2)</p> <p>ハ) 組踊上演300周年記念特別展「THE KUMIODORI 300～組踊の歴史と拓がり～」(7/5～11/7)</p> <p>ニ) 首里城公園企画展「御座楽～献上された琉球楽器～」11/8～2020/1/30)</p> <p>ホ) 首里城公園企画展「守れ琉球の宝～新収蔵品展～」(2020/1/31～4/9)</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」(2/1～4/11)</p> <p>ロ) 首里城公園企画展「王家の秘宝」(4/12～7/2)</p> <p>ハ) 組踊上演300周年記念特別展「THE KUMIODORI 300～組踊の歴史と拓がり～」(7/5～11/14)</p> <p>ニ) 首里城公園企画展「首里城跡出土品」11/15～2020/2/6)</p> <p>ホ) 首里城公園企画展「復元美術への招待」(2/7～4/16)</p>	<p>○</p>	<p>①南殿二階特別展示室 イ) 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99,995人(4/1～4/18))</p> <p>イ) 首里城公園企画展「The Ryukyu Red」 赤色は古代よりおめでたい色として使われてきた。琉球でも首里城正殿の赤をはじめ、漆器・染織・絵画・書跡の紙に使われてきた。本企画展では工芸品に使われた様々な赤い色材(絵具の材料)の展示を通して「琉球の赤」を紹介する企画展を実施(観覧者数388,186人(4/19～7/2))</p> <p>ロ) 組踊上演300周年記念特別展「THE KUMIODORI 300～組踊の歴史と拓がり～」 1719年、首里城において初めて冊封使一行の前で組踊が上演された。2019年に初演300周年の節目となり、沖縄県内で組踊初演300周年記念として行われる展示・イベント等と連携し特別展を実施(観覧者数563,257人(7/5～10/30))</p> <p>ハ) 首里城公園企画展「御座楽～献上された琉球楽器～」(11/8～2020/1/30)は首里城火災により実施なし</p> <p>ニ) 首里城公園企画展「守れ琉球の宝～新収蔵品展～」(2020/1/31～4/9)は首里城火災により実施なし</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59,831人(4/1～4/11))</p> <p>ロ) 首里城公園企画展「王家の秘宝」 琉球国王家の調度品であった可能性が高い逸品(漆芸・刀剣・絵画・書跡・染織)や復元製作物を紹介する企画展を実施(観覧者数428,350人(4/12～7/2))</p> <p>ハ) 組踊上演300周年記念特別展「THE KUMIODORI 300～組踊の歴史と拓がり～」 1719年、首里城において初めて冊封使一行の前で組踊が上演された。2019年に初演300周年の節目となり、沖縄県内で組踊初演300周年記念として行われる展示・イベント等と連携し特別展を実施(観覧者数563,257人(7/5～11/14))</p> <p>ニ) 首里城公園企画展「首里城跡出土品」(11/15～2020/2/6)は首里城火災により実施なし</p> <p>ホ) 首里城公園企画展「復元美術への招待」(2020/2/7～4/16)は首里城火災により実施なし</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>・火災までは良好に実施できている。</p> <p>・令和2年度以降、指定管理区域での段階的な再建と足並みを揃えて、利用者にとってわかりやすい企画展示を実施できるよう検討・調整を行う必要がある。</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環境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 4/1～10/30までは、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、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った。館内混雑時には入場管理システム、監視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監視カメラによる公園内の監視を実施した。また、日々の安全運転を確保するため、中央監視設備にて、照明点灯や空調機・昇降機等の稼働等を24時間体制で毎日、点検を実施した。※11月以降は火災による建物消失・火災後の規制の為、点検不可。 10/31以降は警察・消防による現場検証の対応等を実施した。また、受変電設備の臨時の点検、漏水箇所の調査・対応等を行い早期にオープンできるように対応を実施した。 また、火災の再発防止の対応として、配線等の電気設備の確認を実施し、2月より運転監視員を1名、夜間宿直を1名配置に変更した。</p> <p>②建物・設備・工作物点検及び修繕 4/1～10/30までは下記のとおり実施 建物及び工作物等が常に安全で良好な状態にあるよう、巡視又は各種法令及び建築保全業務共通仕様書等にもとづく定期点検として、下記の点検記録を作成した。 ・法令等に基づく管理項目：異常なし 空気環境測定(1回/2月)、飲料水残留塩素測定(1回/7日)</p> <p>・自主管理項目：電気ファンモーター不良あり(奉神門案内所、南殿資料室、広福門券売所) 空気調和等関連機器(1回/月)(1回/6月)、自家用電気工作物(1回/日)(1回/週)(1回/月)、・自主管理項目：電気ファンモーター不良あり、機器更新に向け調整を行った。(奉神門案内所、南殿資料室、広福門券売所) 空気調和等関連機器(1回/月)(1回/6月)、自家用電気工作物(1回/日)(1回/週)(1回/月)、自動ドア設備(1回/3月)、電灯・動力設備(1回/年)、避雷設備(1回/月)(1回/年)冷熱源機器(1回/月)車椅子設備(1回/月)</p> <p>11月～3月 ・法令等に基づく管理項目：飲料水残留塩素測定実施(1回/6月) ・自主管理項目：火災による建物消失・火災後の規制の為、点検できず</p> <p>・外壁塗装については、劣化点検(1回/月)、劣化調査(1回/年)実施した。</p>	<p>①運転監視 ・設備管理運用業務日誌(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、設備管理運用業務日誌(日報)、完了報告書等により確認した。</p> <p>・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>③点検記録の作成保管状況については、月報及び日報を確認した。</p> <p>④有資格者のリスト、等から配置状況を確認した。</p>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p> <p>・火災までは良好に実施できている。</p> <p>・火災以降は業務計画書の見直しを実施し、見直した業務計画書の通り実施できている。</p> <p>・令和2年度以降、指定管理区域での段階的な再建と足並みを揃えて、仮設工作物等も含めた維持管理を適切に実施する必要がある。</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、点検記録を作成した。</p> <p>④ その他 ・消防法にもとづき、防火管理者を配置した。尚、3/31付けで変更した。(儀保→町田) ・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。 ・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。</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>○ ○</p>	<p>【日常清掃】 火災までの4月1日～10月30日の間下記を実施。 ・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)。 ・感染症対策の対応として奉神門救護室(4/13)、正殿裏通路(7/22)、南殿・番所1F展示室(8/16)、北殿カフェ(8/31)の嘔吐物の処理及び消毒作業を行った。 ・火災の影響により11月以降は日常清掃は実施なし。</p> <p>【定期清掃】 火災までの4月1日～10月30日の間下記を実施 ・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、絨緞清掃はシャンブークリーニング(1回/月) ・その他、ガラスの清掃(1回/月) 火災の影響により11月以降は奉神門トイレ床の定期清掃(1回/月:1/11、2/26、3/23)、淑順門、美福門の櫓内定期清掃(1回/2月:12/31、2/19)実施。 照明器具については、奉神門(3/26)、広福門券売所(3/9)、世誇殿(3/27)の定期清掃(1回/年)を実施した。</p> <p>【臨時清掃】 北殿床材設置に伴うワックス掛け(4/11)、害虫生息調査(1回/2月:5/16、5/23、7/23、7/30、9/13、9/20、11/13、11/20、1/16、1/23、3/12、3/19)、正殿内の高所清掃(1回/月:4/12、5/19、6/28、7/26、8/23、9/8、10/25)、南殿・番所、黄金御殿内の展示ケースの特別清掃(7/4)、奉神門改札台の特別清掃(7/15)、害虫薬剤散布(1回/6月:7/25、12/18)、書院・鎖之間内の高所清掃(9/23、9/25)、中秋の宴実施に伴う臨時巡回清掃(9/14)、台風17号接近に伴う対策・復旧作業(9/20、9/21、9/22)、北殿カフェ球陽のアルコール消毒作業(7/3)、北殿カフェ球陽内の高所清掃(9/18、9/26、9/27)を実施した。</p>	<p>・建物清掃等業務日報で確認した。</p>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	<p>・火災までは良好に実施できている。 ・火災以降は業務計画書の見直しを実施し、見直した業務計画書の通り実施できている。 ・業務計画に定められる定期清掃と、必要に応じて随時行われる臨時清掃との違いが明確となるよう、日報の記録方法に留意されたい</p>

		<p>【園路等清掃】 火災までの4月1日～10月30日の間下記を実施 ・植栽地及び園地の塵芥、空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>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、露岩除草を必要に応じて補植等を行う他、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。 ⑤その他 補植が必要な植物材料については財団が独自に培養増殖した補植苗を用いる。</p>	<p>○ ○</p>	<p>①芝生地管理 芝生地の芝刈(1回/月)や除草(1回/年)、施肥(1回/年)、灌水(火災後の復旧作業)を景観向上に十分配慮し実施。 ②樹木管理 高木・中木・低木の剪定(1回/年)や施肥(1回/年)、中低木の植込地除草(2回/年)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、ソテツの害虫であるクロマダランソテツジミヤカタツムリの捕殺等)を実施(適宜)。台風接近時は支柱の設置、通過後は支柱撤去・灌水を実施(適宜)。火災発生後は、炭や瓦礫類、枯葉除去等を植物の生育状況を確認しながら、復旧作業を実施(適宜)。 ④盆栽管理 4/1～10/30: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。10/31～3/31:展示していた5鉢が火災の被害を受けたため、ヤードにて復旧作業(霧水噴霧)を実施。回復の兆しが見えないため、復旧作業は約3週間程度で終了。健全な株は、展示スペースがないため、ヤードにて灌水(3回/日)や病虫害防除(1回/週)、剪定(適宜)等の通常維持管理を実施。 ⑤その他 補植の必要がなかったため、実施なし。</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>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	<p>・火災以降は業務計画書の見直しを実施し、見直した業務計画書の通り実施できている。火災後の復旧作業: ①芝生地管理 タンク車(850L)を用いて芝生灌水を実施(気象状況を確認しながら、1回/2日程度実施:11月上旬～中旬) ②樹木管理 被害木の枯葉除去および剪定の実施(高木:10本、中低木:11本) 乾燥防止のため葉水を実施(気象状況を確認しながら、1回/2日程度実施:11月上旬～中旬) ③巡回管理 ソテツや地被植物の枯葉除去を実施(ソテツ:24株程度) 芝生や地被植物表面の炭や瓦礫類の除去を実施。 ④盆栽管理 乾燥防止のため霧水噴霧等の復旧作業を実施(3週間程度) ・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。 2) 外壁塗装劣化調査と定期的な塗装 外壁塗装の通常調査により劣化状況を把握し、突発的な事象に対する調査を実施し報告書にまとめる。)	○		1) 予防保全修繕の主な工事内容 本施設の現状を詳細に把握し、国の長寿命化計画を踏まえて、指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い、県と協議していたが、首里城火災後、県の指示により見送った。 2) 月1回外壁塗装の目視点検を行った他、7月に水度調査を行った。	・ヒアリングにより立案検討状況、県との協議状況について確認した。	・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。

(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)		
<p>1)事故・災害の防止、施設利用者指導</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>			<p>①事件・事故等予防の取組 イ)4/1～10/30までの対応として、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(昼5回/日、夜2回)。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。10/31に正殿等火災後臨時休場となったため、火災の影響を受けなかった部分の巡視を行った。</p> <p>ロ)4/1～10/30までの対応として、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。10/31以降は有料区域の申請受付を中止している。</p> <p>ハ)4/1～10/30、及び一部開園した11/5～3/31の間、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。</p> <p>ニ)現場安全教育を開催し、教育指導を徹底(3回開催、4/23、7/18、3/5、コロナウイルス対策等)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。</p> <p>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:96件)</p> <p>②災害・事件・事故等発生時の対応 4/1～10/30までの対応として、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69件、うち救急搬送1件)。 10/31の首里城火災時においては、緊急連絡網に従い財団職員への非常参集及び国や県への緊急連絡を行った。 ※10/31以降は火災の影響により救護室閉鎖</p> <p>③防犯・防災体制の確立 既存のマニュアルを活用し、災害対策本部の設置、非常参集、現場把握、情報伝達等を迅速に行った。新型コロナウイルス感染症予防への対策として、国・県からの情報収集に加え、策定済みのSARSや新型インフルエンザのマニュアルを準用して対応した。 火災後には、防災体制強化のため、消防計画の見直し(夜間訓練、防火管理委員会の設置、夜間対応マニュアル追加等)を行った。</p> <p>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、4/16、5/21、6/18、7/17、8/20、9/18、10/16、1/21、2/18、3/17)。 ※11月及び12月は火災の影響により実施できず。</p>	<p>・①月報及び「利用者誘導案内業務」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</p> <p>・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>・火災までは良好に実施できている。 ・火災時においては、消防計画に沿った対応が取られていたが、今後は第三者委員会の結果報告もふまえて、安全管理の体制を検討していく必要がある。</p> <p>・火災以降は業務計画書の見直しを実施し、見直した業務計画書の通り実施できている。</p> <p>・令和2年度以降、有料区域での段階的な再建と足並みを揃えて、工事区域や見学ルートの変更等に応じた安全衛生管理を適切に実施する必要がある。</p> <p>・救急対応の69件のうち、主なものは傷創で、大人・小人計32件であった。階段等で段差が分かりづらい ・滑りやすい箇所については、ノンスリップテープを貼り誘導案内員による足元注意喚起、ユニバーサル対応としてピクトサイン表示や警備員による車椅子介助などを実施することで改善した。 ・火災後の防火体制強化のため、消防計画の見直しを行っているが、今後は夜間訓練の実施や防火管理委員会の設置等、着実に対応する必要がある。</p>	

<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>○ ○</p>	<p>①法令に基づく項目 下記の点検を行い、10月までは設備等に大きな異常は確認されなかった。11月以降は火災後の建物消失・火災後の規制の為、飲料水水質検査を実施した。</p> <p>②自主管理項目 下記の点検を行い、10月までは設備等に大きな異常は確認されなかった。11月以降は火災後の建物消失・火災後の規制の為、点検を実施できなかった。 奉神門電気室への雨水侵入配管へのエンドキャップ取り付け、給水配管、屋内・屋外消火栓配管の漏水調査・漏水箇所へのメクラキャップ処置を実施。</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。 ・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>・火災までは良好に実施できている。 ・火災以降は業務計画書の見直しを実施し、見直した業務計画書の通り実施できている。 ・令和2年度以降、有料区域での段階的な再建と足並みを揃えて、工事区域や見学ルートの変更等に応じた安全衛生管理を適切に実施する必要がある。</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>○</p>	<p>①法令に基づく項目 食品衛生法、消防法等の関連諸法令に基づき、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。 保健所による検査(9/27)や、外部検査機関による自主衛生検査(6/25、8/19、10/29)を実施した。 食品衛生教育の衛生講習会(異物混入と食中毒について)を実施(5/14)。 日々賞味期限チェック及び、4回/日の冷蔵庫温度チェックを実施。関係法令に基づき空気環境測定、防虫防鼠等を実施した。</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、管理台帳を作成した。安全衛生管理計画書にもとづき上記管理点検を10/30まで実施したが、球陽売店、カフェ球陽、鎖之間の衛生管理記録表等は原本(10月分)を店舗で保管していたため、火災により焼失。鎖之間の賞味期限チェック表(10/28まで)は事務所に原本有り。</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>・火災までは良好に実施できている。 ・令和2年度以降、仮施設での食品提供等が実施される場合には、安全衛生管理を適切に実施する必要がある。</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、レクレーション障害保険等に加え、不測の事態に備える。</p>	<p>○</p>	<p>4)施設保険等 自動車任意保険(電動バイク1台)、駐車場受託自動車保険、施設賠償責任保険(昇降機賠償責任保険含む)、動産保険、火災保険、利益保険、生産物賠償責任保険、障害保険、レクレーション障害保険等に加え、不測の事態に備えた。 ※首里城業務では、損害保険は該当なし 火災により、該当する保険について、必要な手続きを実施した。</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。	○	○	4/1～10/30の間の対応として、券売・改札・案内員・警備員を配置し、料金收受、案内業務、場内整理、警備・巡視を行った。 ・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。 ※10/31以降は臨時休場のため配置なし。 ・利用者誘導案内員 1.業務責任者 1人 2.正殿入口 1人 3.正殿内 4人 4.正殿出口 1人 5.御庭 1人 6.北殿出口 1人 7.書院・鎖之間 1人 8.近習詰所 1人 9.機動誘導員 2人 10.巡視員 1人 11.正殿裏ゲートボックス 1人 12.後之御庭 1人 13.正殿スロープ 1人 14.東のアザナ 1人 15.東のアザナ階段 1人 16.白銀門 1人 17.巡視員(夜勤) 3人 ※10/31以降は臨時休場となったが、火災に伴う規制状況に合わせ配置を行った。	・「利用者誘導案内業務」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。	・火災までは良好に実施できている。 ・火災以降は業務計画書の見直しを実施し、見直した業務計画書の通り実施されている。 ・令和2年度以降、有料区域での段階的な再建と足並みを揃えて、工事区域や見学ルートの変更等に応じた案内員・警備員の配置を適切に実施する必要がある。

(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よう園外券を導入し、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>①4/1～10/30の間、下記のとおり実施した。</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。 ※債権、旅行社毎の実績管理、現金実査については、10/30以降1も適宜行った。</p> <p>ニ) 観光券(クーポン・パウチャー) 取扱い 旅行社と締結した観光券契約書のとおり、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い、売掛の精算を行った。10/31以降は取り扱い中止の案内を行った。</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765人、中人30人、小人126人) 10/31以降は年間パスポート所有者で有効期限内の方全てへ、有料区域の入場規制解除の際には有効期限延長を行う旨案内を行った。</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クレジットカード及び電子マネー契約による利用を受け入れ、個人客の利便性向上に努めた。(クレジット各種、銀聯、WAON)</p> <p>チ) 園外販売券の販売 お客様が園外で事前購入し直接改札できる園外販売券を販売した。各旅行社、レンタカー会社等観光関連事業者へPRしたことで契約者数を増やし、販促グッズを製作する等、利用促進に努めた。(販売枚数: 大人44,880人、中人935人、小人6,105人)</p> <p>リ) WEBチケット(電子パウチャー)の販売 HPにて、入場券の事前クレジット決済可能なWEBチケットを販売した。(発券枚数: 大人646人、中人13人、小人134人)</p> <p>ヌ) 県民割引(試行) 沖縄県内在住の70歳以上の方は入場料を無料を試行実施し、県民の利用促進と、入場料及び売店等収入の増を目的に実施した。 70歳以上無料入場者は4,705人で、約85%の人が本制度を知っていて来場した。入場料及び売店等収入については以下の考え方に基づき試算したところ、717,000円の増収となった。 (考え方) 「無料を知って来た70歳以上の同伴者の入場料収入」(B)、「入場誘発者及びその同伴者の売店等売上」(C)から「無料を知らずに来た70歳以上の遺失利益(補填分)」(A)の差額とする。</p>	<p>・料金収受について定めた『首里城公園 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。 ・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。 ・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、ヒアリングにより状況を確認した。</p>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	<p>・火災までは良好に実施できている。 1 園外販売券 入場者に占める割合は4.6%だったが、昨年度10月末で前年対比103.8%と入場者を増加することができた。 【制度を認識していた来場者(3,976人)】と【未認知の70歳以上の入場者(729人)】を比較すると、認知者が未認知者より多いことから、入場者数の増加に繋げることができた。 また、収入においても、増収が認められたことから、本制度の目的を達成できたと考える。 ・県民割(70歳未満団体料金)については、実施期間1週間であったことからアンケートを分析し、月間の週末に合わせて期間設定するなど、より有効な取り組みとなるよう試行する必要がある。 ・WEBチケット(電子パウチャー)確認の際に時間を要し利便性に問題が生じた。システム改善や運用の見直しの調整を要する。 ・火災以降、休場している。再開場にあたっての料金の再設定が必要と考えられる。</p>

		(計算式) (B+C)-A=増収額 また、県民70歳未満の方の割引(団体料金適用)を1週間試行実施した。(8/19~8/25割引入場者数:大人797人、中人46人、小人351人)		
売上報告書の作成 売上報告書の作成 その他売上報告書作成に必要となる事項 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る。	○	売上報告書の作成 4/1~10/30までの対応として、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。 その他売上報告書作成に必要となる事項 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。10/31以降については、10/30以前に発生した債権の回収業務を随時行った。 ②売上管理システムの更新設置や、台帳の更新を行った。	・報告書により、毎日の報告や集計の状況を確認した。 ・台帳等により実施を確認した。	・火災までは良好に実施できている。 ・火災以降は可能な範囲で適切に実施できている。

(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 H31年度は購入の実施なし。	・担当者ヒアリングにより購入実績がないことを確認した。	・業務計画書の通り適切に実施されている。	・良好に実施できている。

1. 維持管理業務 取組改善案	<ul style="list-style-type: none"> ・火災までは業務計画書のとおり適切に実施できたと評価できる、火災以降も緊急的な施設点検や安全対策を実施するとともに、業務計画書の見直しを図り、見直した業務計画書の通り適切に実施されている。令和2年度以降も、業務計画書の変更を踏まえつつ、有料区域での段階的な再建と足並みを揃えて、仮設施設の状況や見学ルートの変更等に応じた維持管理業務を適切に実施する必要がある。 ・火災時においては、消防計画に沿った対応が取られていたが、今後は第三者委員会の結果報告もふまえて、安全管理の体制を検討していく必要がある。 ・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。 ・県民割(70歳未満)は、週末に合わせて期間設定し試行を行う。イベントとの連動で効果的な利用者数増を図るなど、令和3年度の本格運用に向け取り組む。 ・園外販売券については、火災後入場料金の見直しを行うがコロナウイルス感染拡大の影響を受ける可能性が高く、現時点では入場者の回復が大きく見込めないことから、現契約社との連携し売上回復に努める必要がある。 ・WEBチケットについては、購入や入場の確認がスムーズに行えるシステムでの販売・導入することで他のお客様も含め利便性向上と効率化を図る。 ・地元のニーズを考慮し、観光振興・地域振興等の取り組みとしての首里城復興モデルコースの設定、瓦の漆喰はがしボランティアの実施、部分開園に向けた安全対策やイベントの企画などを実施しており、首里城の復興に向けて今後も引き続き取り組んでいく。
--------------------	---

2. 運営業務

(1) 利用実績

1) 利用者数等

	H30実績	事業計画 (目標値)	H31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	1,205,476	779,283	64.6%		・正殿等火災の 為10月31日で臨 時休場となった。	
	団体利用者数	570,391	272,155	47.7%		・正殿等火災の 為10月31日で臨 時休場となった。	
	合計	1,775,867	1,790,000	1,051,438	59.2%	58.7%	・火災以前の入 場者数は前年度 (前年度同日ま で比113.6%)を 上回っていた が、正殿等火災 の為10月31日 で臨時休場とな ったため、目標 値を下回る結果 になった。
	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	484,011		264,932	55%		・正殿等火災の ため、イベント中 止や規模縮小が あり前年度を下 回る結果になっ た。
				評価(①利用状況)		C	

【評価基準(①利用状況)】
 目標値に対する達成率
 S : 110%以上
 A : 100%以上、110%未満
 B : 80%以上、100%未満
 C : 80%未満

2) 施設稼働率

	H30実績	事業計画 (目標値)	H31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	362日	364日	210日	58.0%	57.7%	・9/21は台風17 号接近により臨 時休場。
平日・土日祝日別 稼働率	平日245日 土日祝日117日	平日242日 土日祝日122日	平日138日 土日祝日72日	平日 56.3% 土日祝 日 61.5%	平日 57.0% 土日祝 日 59.0%	・10/31以降正殿 等火災の影響に より臨時休場。
				評価(①利用状況)		—

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	H30実績(人)	事業計画	H31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	83,382	奉神門にて銅鑼の合図で開門を行う。	49,006	58.8%	-	・火災までは良好に実施できている。
	伝統芸能公演	219,163	世誇殿にて琉球舞踊等の公演を行う。	102,175	46.6%	-	・火災までは良好に実施できている。
	スタンプラリー	181,226	首里城公園全域を巡るスタンプラリーを実施。	113,751	62.8%	-	・火災までは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。	(630回)	-	-	・火災までは良好に実施できている。
	歴史衣装着付け体験	240	御内原開園に伴い着付け体験を実施。	-	-	-	・火災の影響により実施できなかった。
	東のアザナでの時報再現	-	御内原開園に伴い東のアザナでの時報再現を実施。	(164回)	-	-	・火災までは良好に実施できている。(悪天候時を除く)
	正殿デザインぬりえ(二階殿)	-	開放開始後、二階殿で正殿デザインぬりえ体験を行う。	-	-	-	・火災の影響により実施できなかった。
計		484,011		264,932	54.7%		・火災までは概ね良好に実施できている。

(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	210日 4月～6月 8:30～19:00 7月～9月 8:30～20:00 10月～10月30日 8:30～19:00	*売上報告書で、開場、運営日数を確認した。		・火災までは良好に実施できている。
企画展(南殿特別展示室)	210日	*月報及び日報で運営日数を確認した。		・火災までは良好に実施できている。
企画展(黄金御殿特別展示室)	210日	*月報及び日報で運営日数を確認した。		・火災までは良好に実施できている。
伝統芸能公演(世誇殿)	210日 1日/3回(公演30分) (11:00、14:00、16:00)	*月報及び日報で運営日数を確認した。		・火災までは良好に実施できている。
県民割(県民70歳以上無料)	210日	*月報及び日報で運営日数を確認した。		・火災までは良好に実施できている。
県民割(県民70歳未満割引)	7日	*月報及び日報で運営日数を確認した。		・良好に実施できている。
園外販売券	210日	*月報及び日報で運営日数を確認した。		・火災までは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。 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、ヒアリングで状況等を確認した。	・業務計画書の通り適切に実施されている。	・良好に実施できている。
2) 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・采配の組紐製作を行い完成した。 ② 14代尚穆王御後絵の掛軸装の仕様検討と軸装作業を行い完成した。	・実施報告書で確認した。	・業務計画書の通り適切に実施されている。	・良好に実施できている。
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 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。	○		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) 調査資料の整理及び調査地の優先順位をつける等の検討を行った。	・ヒアリングで状況等を確認した。	・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。
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。	○		① 首里城の外壁に使用された弁柄について、琉球産弁柄の製作試験の調査・調整を行った。	・実施報告書で確認した。	・業務計画書の通り適切に実施されている。	・良好に実施できている。

<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。</p> <p>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復元のため所蔵先の九州国立博物館と調整を行ったが、復元製作実施なし。</p> <p>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>
---	---	---	--	---------------------	-----------------------------	---------------------

(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、外部から講師を招請。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>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。</p> <p>琉球王国時代の首里城に関連する資料を収集し、修繕や複製品の製作を通して知り得た知見をもとに企画展や首里城講座等の歴史文化講座(3期10回、参加者286名)を開催した。</p>	<p>・企画展や歴史文化講座の実施記録を確認した。</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>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>① 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、解説員による首里城や琉球王国について説明を行った(62校、3,737名)。</p> <p>② 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実施した。(回数:13回、参加者数:195名)</p> <p>③ 本島内の小中学校へ学芸員を派遣し出張講座を行った。(4校実施 首里城火災により2校中止)</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>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	<p>・火災までは良好に実施できている。</p>
<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 県外の博物館の岡崎市美術博物館特別企画展「琉球の美」(6/1～7/15)(12点)へ資料貸出及び講演会(7/14)を実施し、渋谷区立松濤美術館特別企画展「美ら島からの染と織―色と文様のマジック」(8/10～9/23)(17点)へ資料貸出及びギャラリートーク(8/10)を実施した。(回数:2回)</p> <p>また、県内の博物館の浦添市美術館「漆芸家シリーズ2019 諸見由則展」(11/1～11/17)へ資料貸し出しを行った。。那覇市歴史博物館展「琉球船と首里・那覇を描いた絵画史料～目の前にひろがるかつての首里・那覇～」(11/1～12/25)へ資料貸し出しを行った。那覇市歴史博物館の歴史文化講座(1/26)へ講師を派遣した。ほかにHPやfacebookを活用し、イベント情報等の発信を行った。</p>	<p>・岡崎市美術博物館や渋谷区松濤美術館等のHP、月報等で実施状況を確認した。</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>		<p>・良好に実施できている。</p>

<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、首里周辺の地域団体と連携し、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(4/26～3/31)。</p>	<p>・月報、実施報告書で確認した。</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>5) 案内ガイドの実施</p> <p>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、参加者数11,828名) 12/6より首里杜館情報センターにて首里城解説会を無料で実施した。(1日4回、参加者数4,121名)</p> <p>② 企画展に合わせて展示解説会を実施した。(13回実施、参加者数195名)</p> <p>③ 企画展の開催に合わせて解説員及び職員の研修会を2回実施した。</p>	<p>・月報で確認した。</p> <p>・企画展に係る展示解説会や職員研修については、ヒアリング等で確認した。</p>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	<p>・火災までは良好に実施できている。</p>
<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「琉球のもよう～花・植物～」、「The Ryukyu Red」、「王家の秘宝」、「THE KUMIODORI 300～組踊の歴史と拡がり～」をそれぞれ作成し県内の博物館や図書館等へ配布し、売店にて一般へ販売を行った。また、首里城に関する調査研究・普及啓発事業年報を刊行した。</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>	<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>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。また、サービス内容の見直し及び琉球菓子の充実を図り料金改定の実施に向けて検討を行う。</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3.7%にあたる39,676名が利用)。また、更なるサービスの向上を図る為に平成31年9月1日より提供菓子を4品から冬瓜漬、きっぱんを追加した6品に変更。冷茶の提供サービスも開始し、価格も310円から500円に改定した。</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>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	<p>・火災までは良好に実施できている。 ・鎖之間が消失したことから、公園内の他の施設を活用したサービスの提供を検討されている。</p>
<p>8) 伝統芸能公演 ① 芸能プログラムの展開 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(210団体)に出演を依頼して実施した。参加者数は102,175名だった。</p>	<p>・月報で確認した。</p>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	<p>・火災までは良好に実施できている。</p>

(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 営業時間は以下の通りとする。 4月～6月8:30～19:00 7月～9月8:30～20:00 10月～10月30日8:30～19:00</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い、また、利用者のニーズに応える。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。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の売場面積を拡張し、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、4月～6月8:30～19:00、7月～9月8:30～20:00、10月～10月30日8:30～19:00の時間で営業した。</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(組踊ふるしき)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 球陽売店拡張工事を実施し、平成31年4月7日にリニューアルオープン。売場面積を拡張したことで、商品アイテム数を前年末の641点から727点(86点増)に増加させ利用者満足度の向上に努めた。</p>	<p>①～④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、上半期に現地を確認した。</p>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	<p>・火災までは良好に実施できている。 【参考】 ・球陽売店(4/1～10/30) (前年比120%、36,000千円の増) 売店では売上の前年同時期を上回った。</p> <p>・令和2年度以降は、北殿施設再建期間までの間、売店・飲食・休憩所の設置について、他施設や仮施設等で実施できないか検討が必要。</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3台(世誇殿内) 4月～6月 8:30～19:00 7月～9月 8:30～20:00 10月10月30日 8:30～19:00</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する。</p> <p>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。</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 世誇殿内に設置した自動販売機3台を 4月～6月 8:30～19:00 7月～9月 8:30～20:00 10月～10月30日 8:30～19:00 の時間で営業した。</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。四半期ごと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>・火災までは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 ①北殿飲食・休憩施設設置 北殿内外に飲食スペースを新設し、休憩機能の強化により利用者満足度を向上させ、北殿の利便性向上及び首里城公園の更なる利用促進を図る。</p> <p>②ARコンテンツサービス 新たに、AR(拡張現実=現実の風景に情報を重ね合わせて表示する技術)を活用したモバイルコンテンツサービスを利用し、現実世界に琉球国王や往時の状況が想定再現される様子が楽しめるサービスを提供するための準備を行う。</p>	○	<p>①休憩機能の強化を図るため、平成31年4月26日に北殿内に飲食スペースをオープンし、休憩機能の強化を図り利用者満足の向上に努めた。</p> <p>② 首里城AR打合せ(6/19)、ドコモ5Gラボ視察(6/26)、ドコモ打合せ(7/23)、沖縄県立博物館グスク展調査(11/29)の実施や、ARアプリに関する資料を収集しサービスを提供するための準備を行った。</p>	<p>①については上半期モニタリングの際に現地を確認した。</p> <p>②については実施報告書で確認した。</p>	<p>・火災までは良好に実施できている。</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 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7回(1回/月)開催し、お客様からのご要望に応えた。特別展に関するリーフレットの多言語化や、モノレール首里駅構内へのルート案内看板を設置した他、モノレール首里駅からのアクセスマップや案内図をルートごとに作成し、パンフレットやHPへの掲載を実施し、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。</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。 ・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GW体験イベント等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>また、JTBが県から受託した事業と連携し、首里杜館と那覇空港の2ヵ所にて、火災前の首里城公園を体感できるVR体験を実施した。(期間: 2/1~2/28)(体験者数 首里杜館: 1,695人、那覇空港: 374人)</p> <p>OTSが実験事業として実施した周遊バス事業に協力して、乗降ポイントとして首里城公園を設定。誘客及び観光2次交通の利用促進を行った。</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。</p> <p>・配布されたチラシの実物を確認した。</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) 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。</p> <p>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。</p> <p>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5言語で制作し、総合案内所や広福門券売所等で配布した他、観光案内所やホテル、空港、旅行社等へ郵送した。また、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。</p> <p>②主要4言語に対応した音声ガイドを提供した。</p> <p>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。</p> <p>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>・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>・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台湾で行われた「日本の観光・物産博2019」へ出展し、首里城などのプロモーションを行った。(来場者約13万人)</p> <p>②フェイスブックで発信強化を狙いイベント紹介等を行うことで、リーチ数を増やしPR効果を高めた。</p> <p>火災遺構は、公園周辺施設も含む復興モデルコースを設定し、HP掲載やチラシを作成し、新たな首里城地域の楽しみ方を発信した。</p>	<p>①担当者ヒアリングにより実施状況等を確認した。</p> <p>②フェイスブックページを確認した。</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>・令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の動向等を見ながら、引き続き海外・県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 ①報道対応・撮影対応・持込イベント対応 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(445件)。 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(266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>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	<p>・火災後に急増した報道対応等に対して、良好に実施できている。 ・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 ①中秋の宴 ②首里城祭 ③新春の宴 ④百人御物参 ⑤組踊上演300周年記念事業 ⑥琉球の華みぐい ⑦世界遺産登録20周年記念事業 ⑧稲二御祭 ⑨グスク展</p>	○		<p>①中秋の宴については、9/14実施、9/15は雨天のため中止となった。 ②首里城祭は火災の影響により、一部(琉球王朝絵巻行列)のみ実施した。 ③新春の宴は、一部内容を変更し、1/1~1/3まで実施した。 ④百人御物参は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止とした。 ⑤組踊上演300周年記念事業は、当初の実施日を変更し、2/15に首里杜館前芝生広場にて実施した。 ⑥琉球の華みぐいは、2/21~3/8期間実施した。 ⑦世界遺産登録20周年記念事業は、世界遺産を巡るスタンプラリーや出土品の巡回企画展の準備を行った。 ⑧稲二御祭は、イベント実施に向けた調整を行った。 ⑨12/1~1/19に沖縄県立博物館・美術館で行われた「グスク展」に首里城公園解説員を派遣してPRした。</p>	<p>・月報(3-④)行催事実施報告)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>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	<p>・火災までは良好に実施できている。 ・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、案内接遇を行う。</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・接遇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>① BCPハンドブックを作成した。(H30年度)</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(1,764件)、車椅子(2,229件)、車椅子用雨具(394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、案内接遇を行った。</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 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。(3名受講)3月開催予定の講座は新型コロナウイルス感染防止のため中止。</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>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>・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>・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> <p>・新型コロナウイルス感染拡大防止への対応についても、適切な体制を整える必要がある。</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。 ⑮ 券売、改札案内員を配置する。</p>		<p>⑭ 自動券売機と窓口券売との連携システムで売上一括で管理した。 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>⑭、⑮現地及びヒアリングで状況を確認した。</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)		
<p>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。</p>	○		<p>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。</p>	<p>『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。</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>

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)		
<p>(地域還元事業) イ) 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</p>	○		<p>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(4/26~3/31)。</p>	<p>・月報および実施報告書、現地設置場所を確認した。</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。 ・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。</p>
<p>ロ) 地域団体との連携 地域団体と連携して野外観察等の実施で自然と触れ合う公園環境を提供する。</p>	○		<p>ロ) 首里城下にチョウを飛ばそう会と協働で、首里城公園への食草植栽(6/16)、名護岳でのチョウの野外観察会(7/28)、石嶺公民館での講演会(8/18)、漫湖公園でのちょうちょ祭り(11/10)を実施した。</p>	<p>・月報および実施報告書、現地設置場所を確認した。</p>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	
<p>ハ) 美御水の奉納祭 自治会や「NPO法人首里まちづくり研究会」と連携し、首里王府の伝統行事として行われていた首里城への美御水の奉納祭を正殿等で実施する</p>	○		<p>首里当蔵町自治会と連携し「首里城への美御水(ヌービー)の奉納」(12/22)を実施した。</p>	<p>・月報および実施報告書、現地設置場所を確認した。</p>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	

<p>二) 首里城祭 地元自治体、地域 団体と連携し、冊 封使や琉球王朝絵 巻行列を再現した 大規模イベントを 実施する。</p>	○		<p>那覇市国際通りにて、首里 振興会などと連携し「琉球王 朝絵巻行列」(10/27、観覧者 約27,000人)を実施した。</p>	<p>・月報および実施報 告書、現地設置場所 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>(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。</p>	○		<p>首里城公園友の会により、講 演会2回(6/15、12/21)、首 里城見学会(2回)、史跡巡 見(4回)、首里城周辺巡り(4 回)等を行った。 加えて、8月と2月にイヌマキ 育樹祭を実施した(7/27、 2/10)。</p>	<p>・月報および実施報 告書で確認した。</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。 ・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。</p>
<p>(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。</p>	○		<p>新春の宴期間中の銭蔵に て、首里の3酒造所と連携し た泡盛試飲のほか、泡盛に 関するパネルを展示し泡盛 文化の普及啓発を行った。 (1/1～1/3)</p>	<p>・月報およびヒアリン 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>・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>
<p>(公園関連事業) 東 アジア海域圏にお ける琉球漆芸研究 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につい ての文献調査・検討を行った が、手板等の製作実施はな し。</p>	<p>・月報およびヒアリン 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>・良好に実施できている。 ・今後も継続的に調査研究に組み 込み、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>○ ○</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>・月報およ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>・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>○</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>・月報およ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>・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>

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

<p>2. 運営業務 3. 自主事業 取組改善案</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・火災までは業務計画書のとおり適切に実施できていたと評価できる、火災以降も緊急的な施設点検や安全対策等とともに、炎焼していない区域など可能な範囲で適切に実施されている。令和2年度以降も、業務計画書の変更を踏まえつつ、有料区域での段階的な再建と足並みを揃えて、可能な運営業務については適切に実施する必要がある。 ・広報を充実させ、新型コロナウイルス感染拡大防止策をとりつつ、首里城の再建にあわせた情報発信やイベント等の実施により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。 ・呈茶サービスについては、鎖之間が再建されるまでの間、令和2年6月からの開始を目標に系図座・用物座内で呈茶サービスの実施に向けて検討調整中である。作業内容の見直しや下膳をセルフで依頼するなどの改善を行い、人件費の抑制を図り収支面での改善を図る。サービス面は低下させず、歴史衣装を身に着けたスタッフの菓子解説および、ニーズが多かった冷茶の提供、お茶のおかわりへの対応など、サービスの向上に引き続き取り組む。 ・有料区域エリアの一部に売店・料飲施設・休憩所の仮設店舗を設置し売店営業等を行う計画を作成する。協議が整い次第、工事に着手し店舗運営を実施する。
--------------------------------------	--

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	—	<p>【芝生・草花や植栽の手入れ】</p> <p>〈満足度〉99.4%</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足80.6% ・どちらかという満足18.8% ・どちらかという不満0.3% ・不満0.3% <p>【建物・設備の管理、衛生・清掃状態】</p> <p>〈満足度〉98.9%</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足78.5% ・どちらかという満足20.4% ・どちらかという不満1.0% ・不満0.1% 	S (99.2%)	<p>【芝生・草花や植栽の手入れ】</p> <p>植物の生育状況や病害虫の発生状況、気象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> <p>【建物・設備の管理、衛生・清掃状態】</p> <p>感染症対策を踏まえ、清掃及び消毒を適切に行う必要がある。</p>
				〈改善要望〉		
運営業務	接客対応	A (85.3%)	—	<p>【有料区域スタッフ】</p> <p>〈満足度〉99.2%</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足78.1% ・どちらかという満足21.1% ・どちらかという不満0.8% ・不満0.0% 	S (99.2%)	<p>【有料区域スタッフ】</p> <p>外国人利用者への外国語対応について、外国語パンフレットの提供や翻訳機を使用するなど、良好に実施できた。今後は団体客(クルーズ船客等)の来園時に、声が大きく観覧に集中できない等のご意見に対して、マナーブックの配布や「お静かに」の手持ち看板等での注意喚起などによる協力依頼の実施など、適切な誘導案内を行って満足向上に努める必要がある。</p>
				〈改善要望〉		

<p>運営業務</p>	<p>施設・設備</p>	<p>A (83.6%)</p>	<p>—</p>	<p>【歴史的建造物の修繕・保全状況】 〈満足度〉99.3% ・満足71.5% ・どちらかという満足27.8% ・どちらかという不満0.7% ・不満0.0% 【施設を安全に安心して利用】 〈満足度〉98.9% ・満足79.7% ・どちらかという満足19.2% ・どちらかという不満1.0% ・不満0.1% 【各種サービス】 〈満足度〉99.4% ・満足70.2% ・どちらかという満足29.2% ・どちらかという不満0.6% ・不満0.0%</p>	<p>S (99.2%)</p>	<p>業務計画に基づく施設・植物管理を適正に行ったほか、火災後の休園時間は中止したが、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。</p>	<p>火災までは良好に実施し、火災以降は可能な範囲で実施した。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。</p>
<p>利用条件</p>	<p>未実施</p>	<p>未実施</p>	<p>—</p>	<p>【案内ガイド】 〈満足度〉97.6% ・満足68.8% ・どちらかという満足28.8% ・どちらかという不満2.4% ・不満0.0% 【鎖之間呈茶サービス】 〈満足度〉99.5% ・満足77.7% ・どちらかという満足21.8% ・どちらかという不満0.0% ・不満0.5% 【カフェ・売店】 〈満足度〉97.7% ・満足70.4% ・どちらかという満足27.3% ・どちらかという不満1.8% ・不満0.5%</p>	<p>S 98.3%</p>	<p>【案内ガイド】 火災までは、解説員による琉球王国や首里城の歴史文化について解説する無料ガイドを1日6回行った。火災後は、首里城解説会を1日4回無料でを行い、良好に実施することができた。 【売店、鎖之間、カフェ】 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、首里城及び收藏品に因んだオリジナル商品を販売した。鎖之間では琉球王国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。料飲事業では、新たに飲食スペースをオープンし、休憩機能の強化を図り利用者満足の向上に努めた。</p>	<p>【案内ガイド】 良好に実施できたことから、引き続き解説員による解説会を実施し、首里城公園の見どころ等を丁寧に解説を行う。また、有料区域の再開などの状況に応じて解説会の実施方法やガイドツアーの再開の取り組みを行う必要がある。 【売店、鎖之間、カフェ】 良好に実施できたことから、今後は、焼失した店舗(施設)が再建されるまでの間、国営および有料区域内の残存施設を活用し売店営業等(売店、鎖之間、カフェ)の実施に向けた調整を図る必要がある。</p>
<p>〈改善要望〉</p>							

運営業務	展示・イベント等	A (89.0%)	—	<p>【園内イベント】 〈満足度〉98.6% ・満足63.1% ・どちらかという満足35.5% ・どちらかという不満0.9% ・不満0.5%</p> <p>【展示】 〈満足度〉97.4% ・満足65.4% ・どちらかという満足32.0% ・どちらかという不満2.6% ・不満0.0%</p>	S 98.0%	<p>【展示】 企画展は、琉球王国・首里城に関連するテーマを設定し、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できた。</p>	<p>【展示】 展示室が焼失したため、今後は、展示施設が再建されるまでの間、残存施設等を活用し、火災の残存物やパネルを通して琉球王国の歴史文化について理解を含めてもらう取り組みを行う。</p>
自主事業	未実施	—	<p>【首里城公園GW体験イベント】 〈満足度〉87.5% イベント全体平均8.75点(10点満点) 【首里城公園夏休みスペシャル】 〈満足度〉91.7% イベント全体平均9.17点(10点満点) 【首里城公園中秋の宴】 〈満足度〉86.0% 平均8.6点(10点満点)</p>	A (88.4%)	GW、夏休み体験イベントは、首里城に関するものや、多彩なプログラムを提供したことで満足度向上に繋がった。また中秋の宴については初の有料化であったが、初日の座席券の完売など、観覧料の徴収について来場者の一定のご理解が得られたと思われる。	イベント全体的には良好に実施でき、且つ満足度も高い評価であったため、今後も来園者のニーズを収集しながら、イベント内容を構築していく必要がある。	
総合評価 (各評価項目の平均)	A (86.0%)	—	<p>〈満足度〉 97.1%</p>	<p>評価 (②満足度)</p> <p>S</p>	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い。今後は感染症防止対策を行い、火災後の有料区域を開場するにあたっての、来場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。	

※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	火災による建物の消失等により運営が変更となっていることから、アンケート項目を見直し、サービスの質を適切に評価できるようにする。
------------------------	---

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		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
利用料金収入	入場料収入	236,694,120	1,135,106,000	669,068,255	282.7%	58.9%	
	売店等収入	60,856,095	432,062,000	264,249,045	434.2%	61.2%	
	計	297,550,215	1,567,168,000	933,317,300	313.7%	59.6%	火災に伴う公園施設の休業による減
指定管理料		0	0	0	-	-	
雑収入	雑収入	90,147	0	19,795,354	-	-	中秋の宴有料化による収入及び未収消費税の増など
	計	90,147	0	19,795,354	-	-	
合計(A)		297,640,362	1,567,168,000	953,112,654	320.2%	60.8%	

〈現状分析・課題〉

・入場料収入は、58.9%と年間計画の半分程度にとどまった。
 ・上半期の入場料収入は開園エリア拡大や園外販売券実施等の効果により想定より収入増となった。
 ・上半期の売店等収入も北殿売店の移動と面積増、飲食店設置など模様替えが奏功し、想定より収入増となった。
 ・しかし首里城火災に伴う休場により、年間では大きくマイナスとなった。
 ・令和2年度については、6/12に正殿遺構等の一般公開が開始され、入場料は大人400円(火災前は820円)等となった。今後は、新型コロナウイルスの感染拡大状況を踏まえつつ、園外販売券や県民割等を推進し、誘客促進を図る。

(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
1	売上原価	201,542,745	1,177,843,000	982,800,298	487.6%	83.4%	
	<施設維持管理>	30,084,618	161,581,000	126,562,964	420.7%	78.3%	
	修繕費	567,342	11,004,000	6,315,230	1113.1%	57.4%	予防保全の未実施(10月以降実施を予定していた分)
	清掃費	8,797,279	51,778,000	30,176,451	343.0%	58.3%	火災に伴う公園施設の休業による減
	植物管理費	1,030,449	6,008,000	6,478,259	628.7%	107.8%	
	建物維持管理費	19,147,262	71,573,000	57,717,281	301.4%	80.6%	火災に伴う公園施設の休業による減
	その他	542,286	21,218,000	25,875,743	4771.6%	122.0%	火災による固定資産除却損計上による増
	<利用者サービス等>	88,470,298	532,420,000	489,926,260	553.8%	92.0%	
	人件費	51,337,740	354,334,000	296,684,363	577.9%	83.7%	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	7,755,729	32,462,000	27,918,186	360.0%	86.0%	
	利用者サービス費	20,080,440	117,941,000	121,515,663	605.1%	103.0%	
	賃借料	2,061,959	9,601,000	12,365,190	599.7%	128.8%	複合機の使用増および、曙倉庫解約時期変更のため(予算は1か月分のみ計上、支払は6月までの3か月分)
	委託費	7,234,430	18,082,000	31,442,858	434.6%	173.9%	職員の配置人数不足分を人材派遣で充当したことによる増
	<広告宣伝>	17,718,474	112,800,000	103,574,365	584.6%	91.8%	
	<商品仕入れ>	22,557,860	216,826,000	158,162,130	701.1%	72.9%	火災に伴う公園施設の休業による減
<光熱水費・雑費等>	42,711,495	154,216,000	104,574,579	244.8%	67.8%	火災に伴う公園施設の休業による減	
2	調査費	4,740,212	27,341,000	36,107,058	761.7%	132.1%	人事異動により計画以上の人員配置を行っているため
3	販売費及び一般管理費	12,621,589	45,393,000	58,234,684	461.4%	128.3%	管理体制強化に伴う人員増のための案分率増
4	県への固定納付金	37,694,049	233,300,000	136,050,099	360.9%	58.3%	
	<国有財産使用料>	37,694,049	233,300,000	136,050,099	360.9%	58.3%	火災に伴う公園施設の休業により、固定納付金の減
小計		256,598,595	1,483,877,000	1,213,192,139	472.8%	81.8%	
公園関連事業		1,264,300	47,000,000	39,834,828	3150.7%	84.8%	火災に伴う公園施設の休業による減
歩合納付金A		0	0	0	-	-	
歩合納付金B		0	0	0	-	-	
合計(B)		257,862,895	1,530,877,000	1,253,026,967	485.9%	81.9%	

〈現状分析・課題〉

火災に伴い、事業の規模縮小や実施の見送り、商品仕入、光熱水費等の義務経費の減少により計画に対して81.9%の執行となった。

※「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))	39,777,467	36,291,000	-299,914,313		-826.4%	首里城火災に伴う収入の大幅な減少によるもの
収益率 (事業収支(C)/収入合計(A))	13.4%	2.3%	-31.5%		-1358.8%	首里城火災に伴う収入の大幅な減少によるもの
利用料金比率 (利用料金収入/収入(A))	100%	100%	98%		97.9%	
人件費比率 (人件費/支出(B))	19.9%	23.1%	23.7%		102.3%	首里城の火災に伴う、超過勤務によるもの
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出(B))	(44,001,354) 17.1%	0	(44,001,354) 3.5%		-	
利用者あたり管理コスト (支出(B)/利用者数)	343,412人 751	1,790,000人 855	1,051,438人 1,192		58.7% 139.3%	
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、利用者あたり管理コストも計画より上回っている。 首里城火災に伴い、現状の計画の見直しや費用負担等を早急に県と協議する必要がある。よりきめ細かい収支管理ができるよう、管理手法の見直しの検討も急務。						

※「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)

C

【評価基準(③財務状況)】

収益率(事業収支/収入合計)

A: 0%以上

B: -5%以上、0%未満

C: -5%未満

Ⅲ. サービスの安定性評価 (財務状況) 取組改善案	<ul style="list-style-type: none"> 収入については、県民割の告知を強化し県民の利用促進を促すとともに、県外・海外からの観光客については国や県等のV字回復プラン等の活用・運動により誘客を図る。VR等を活用した新しい形での首里城を体感する機会の創出、11月に県が整備を予定している仮施設での展示・物販、女官居室での物販・料飲等の実施による誘客、客単価の増を目指す。 支出については、現場の配置人数の見直し、事務業務の統廃合、他の施設管理者との協力体制を強化等により経費を削減する。イベント実施については、国や県の事業等への協力・活用等を調整していく。 月次で収支をとりまとめ、現状把握・分析・改善を効率的に進める。
----------------------------------	---

※「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	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	H30実績	事業計画 (目標値)	H31実績	現状分析・課題		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	1,775,867	1,790,000	1,051,438	59.2%	58.7%	年度の前半においては供用面積の増加、園外販売券、県民割等の実施もあり、前年度を上回るペースで推移した。10/31の火災に伴い休場となった今後の課題としては、新型コロナウイルス感染拡大防止策への対応が必要となる。	-	・県民割の告知強化により県民の利用促進。 ・国・県のV字回復プラン等の活用・運動 ・「みせる復興」をテーマに正殿遺構の一部公開、VRの活用等多くの方の興味・関心に伝えられる取り組みの実施。 ・県が整備する仮設施設やソフト事業、女官居室での物販・料飲等実施による話題性創出により利用者増を目指す。	-
	②満足度	満足度	87.2%	-	91.5%	104.9%	-	満足度は全体的に高い。今後は感染症防止対策を行い、火災後の有料区域を開場するにあたっての、来場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。	-	首里城火災に伴い多くの建物等が消失したことから、アンケート項目・内容の見直しを行う。	-
財務指標	③財務状況	収益率	13.4%	2.3%	-31.5%	-235.5%	-1358.8%	収入は事業計画の約6割となった。年度の前半は入場料収入、売店収入等も好調であったが、首里城火災に伴い年間では大きくマイナスとなった。	-	・①利用状況の改善取組案による利用者の増と料飲物販事業の実施(11月予定)による客単価増 ・配置人数の見直し、事務業務統廃合、他の施設管理者との協体制強化により経費削減。 ・イベント実施については、国や県の事業等への協力・活用を調整。 ・収支状況の現状把握・分析・改善の効率化。	-
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 経費削減 適正化 安全安心 等	-	-	-	-	-	-	-	-	

【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

-

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。

【総合評価基準】

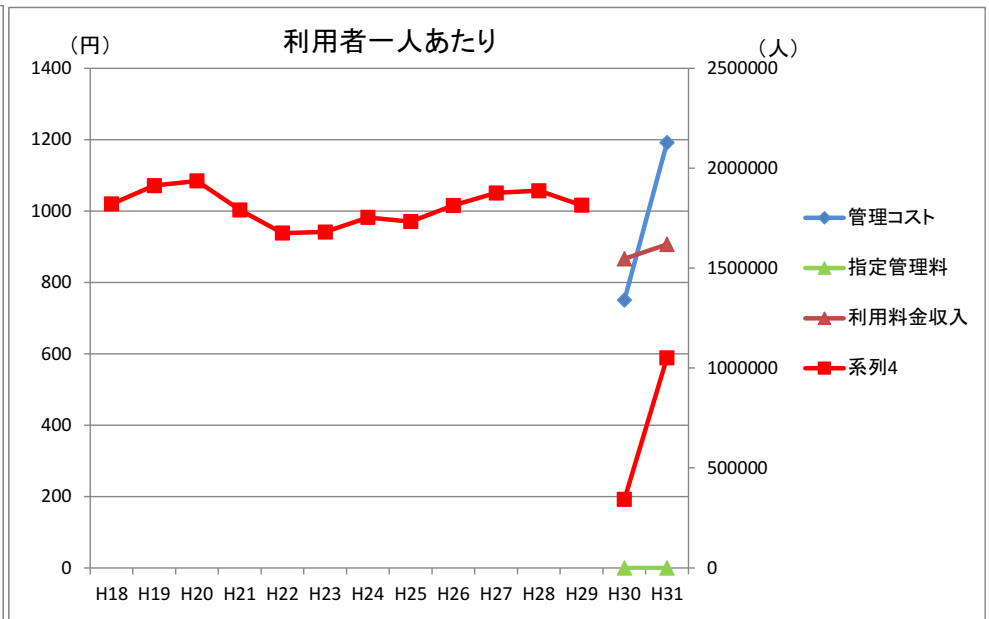
総合評価 (合計点数)	
S	35点以上
A	20点以上
B	10点以上
C	9点以下

<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

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(首里城地区内施設)】

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	1,051,438		
		目標比 H18比	%	100%	105%	106%	98%	92%	92%	96%	95%	100%	103%	104%	100%	18.9%	57.7%	0.0%	0.0%
財務指標	指定管理料	千円													0	0			
	原負担割合(指定管理料/管理費計)	%													0.0%	0.0%			
	利用料金収入	千円													297,640	953,113			
	利用料金比率(利用料金/収入計)	%													100.0%	100.0%			
	収入計	千円													297,640	953,113			
	管理費計	千円													257,863	1,253,027			
	収支	千円													39,777	-299,914			
	収益率(収支/収入計)	%													13.4%	-31.5%			
/単位	一人あたり管理コスト	円													751	1192			
	一人あたり指定管理料	円													0	0			
	一人あたり利用料金収入	円													867	906			



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	