

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	令和3年度
------	------------------------------	------	-------

【目次】

I. 履行確認		
1. 維持管理業務	2
(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	13
(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	32
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)	35
1. 事業収支		
(1) 収入		
(2) 支出		
2. 経営分析指標		
IV. 総合評価	39
1. 目標		
2. 評価結果		

※必要に応じて項目を追加・削除する。

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	令和3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 正殿跡地 正殿跡地は、首里城のメイン施設であり、世界遺産である基壇遺構や、正殿残存物の展示を通して在りし日の首里城の雰囲気と今後の正殿復興を体感できる場として公開活用する。 ② 書院・鎖之間庭園 国指定名勝として観賞される庭園として歴史的風致に配慮し適切に管理する。 ③ 奥書院庭園 国指定名勝として観賞される庭園として歴史的風致に配慮し適切に管理する。 ④ 奉神門 奉神門は、菓類・茶・煙草等の出納を取り扱う行政施設として使われていた施設であり、メインゲートとして入場者の調整管理を行うとともに、各建築物の管理防災救護の機能を有する施設として利用する。 ⑤ 御庭 御庭の一部は、正殿跡地までの仮設通路として利用し、在りし日の首里城正殿や南殿・北殿等を想起させながら、新たな復興を体感できる場とする。 ⑥ 広福門 入場券購入施設の機能を維持しつつ、建物の解説シート(寺社座等の役所であったこと等を解説)を設置する。 ⑦ 御内原、世誇殿 在りし日の首里城正殿等の建造物及び琉球王朝時代の歴史文化を理解していただく場として、写真や図表を用いて映像やサイネージの展示を行う。また、女官居室では、便益施設としての機能を有する場としても使用する。 ⑧ その他 国王・王妃の出御催事を行い来場者への歩くフォトスポットとする。また、ツールの多様化による満足度向上のため、新型コロナウイルス感染拡大防止にも繋がるGPSマップを活用したスタンプラリーを導入する。	○		① 正殿跡地 正殿遺構の展示を通して、首里城正殿の変遷の様子など琉球王国の歴史文化を普及啓発したほか、在りし日の首里城の雰囲気を体感できる場として、覆屋周辺に正殿の屋根に乗っていた龍頭棟飾や瓦の破片、正殿基壇の欄干の展示を行った。 覆屋内の正殿基壇遺構は、正殿の建物の変遷を理解する場として解説を行った。 ② 書院・鎖之間庭園 国指定名勝として鑑賞される庭園として歴史的風致に配慮し適切に管理した。 ③ 奥書院庭園 奥書院庭園については、書院・鎖之間庭園と同様に、歴史的風致に配慮し適切に管理した。 ④ 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。 ⑤ 御庭(令和3年10月付で管理区域から除外) 御庭の一部は正殿跡までの仮設通路として利用し、解説板により在りし日の首里城正殿や南殿・北殿等を想起させながら、新たな復興を体感できる場とした。 ⑥ 広福門 建物外観に関する特徴や、往時に使用されていた建物の用途等に関する解説シートを設置した。 ⑦ 御内原、世誇殿 世誇殿では、在りし日の首里城正殿等の建造物及び琉球王朝時代の歴史文化を理解していただく場として、映像やサイネージの展示等を行い、VR体験やタッチパネルを活用し案内を行った。 復興展示室では、同様に映像やサイネージや正殿周辺の残存物の展示を行ったほか、仮設売店を設置している。 女官居室では、タブレットとテレビモニターで、首里城の建造物や歴史文化、行催事等について普及啓発したほか、便益施設としてミュージアムショップを設置している。 ⑧ その他 ・首里城復興祭や新春の宴実施時に世誇殿前にて国王・王妃出御を実施した。新春の宴の際は出御に併せて正月儀式「朝拝御儀式」の一部を紹介した。 ・スタンプラリーについては、感染対策を実施した上で「記念スタンプ」として実施している(首里杜館ビジターロビー、系図座・用物座、復興展示室)。GPSマップと運動したスタンプラリーの導入については、今年度での導入に至らなかったため、次年度での導入を進める。	・ヒアリングにより確認した。 ・現地にて状況を目視確認した。	・業務計画書の通り適切に実施されている。	・良好に実施できている。 ・今後の再建の進捗状況に合わせ施設や空間の歴史解説を行う必要がある。

(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調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。復元建物については、調査、点検等を行い修繕を行う。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 ・機器を熟知した運転監視員を臨時閉場中は日中1名、開場中は日中2名とし、夜間宿直を1名配置し、中央監視盤にて、デマンド及び空調設備等の監視を行った。また、日々の安全運転を確保するため、中央監視設備にて、照明点灯や空調機等の稼働等を24時間体制で毎日、点検を実施した。 ・館内混雑時には、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防犯カメラによる公園内の監視を実施した。館内環境の保全として、空気環境測定(6回/年:測定結果異常なし)を実施した。</p> <p>② 建物・設備・工作物点検及び修繕 建物及び工作物等が常に安全で良好な状態にあるよう、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。(火災で焼失した建物を除く) ・法令等に基づく管理項目:異常なし 簡易専用水道検査(1回/年)、給排水衛生機器(1回/6月)、消防用設備等(1回/6月)(1回/年)、空気環境測定(1回/2月)、飲料水残留塩素測定(1回/週)、飲料水水質検査(1回/6月) ・自主管理項目:異常なし 空調等関連機器(1回/日)(1回/月)(1回/6月)(1回/年)、自家用電気工作物:受変電設備(1回/日)(1回/7日)(1回/月)(1回/年)、自家用電気工作物:直流電源設備(1回/6月)、自動ドア設備(1回/3月)、ダクト・配管(2回/年)、冷熱源機器(6回/年)(2回/年)、車椅子設備(1回/月)、映像・音響設備(1回/年)、防犯カメラ設備(1回/日)、マンホール(2回/年)、散水栓設備(1回/6月)、中央監視設備(1回/6月)、警戒監視設備(1回/年)、給排水衛生機器(1回/6月)(1回/年) ・不具合修繕 奉神門ネットワーク環境整備、車椅子No.1タイヤ修繕、台風3号・6号・9号・12号接近に伴う対応、奉神門一般女子便所フラッシュバルブ取替、中央監視装置修繕、安全対策、奉神門2階湯沸き送風機取替、奉神門南側鋼製扉番号鍵設置、消防設備不具合機器修繕等 ・ライトアップ設備保全(4月～3月随時実施) ・奉神門屋根漆喰剝離状況調査(8月実施) ・外壁塗装は、月1回の目視点検を実施した。 目視点検から、淑順門の霧除け塗装面の剥がれがあり劣化が見られた。また、奉神門の入母屋部と霧除け塗装面、扁額で塗装面の剥がれがあり劣化が見られた。美福門では、扁額の文字に箔の剥がれのようなものが見られた。</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 ・消防法に基づき、防火管理者(町田)を配置した。 ・電気事業法に基づき電気主任技術者(小浜)を配置した。 ・維持管理上必要となる施設の形状変更は実施していない。</p>	<p>① 運転監視 ・設備管理運用業務日誌(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 ・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>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>・良好に実施できている。 ・今後は正殿再建に向け管理区域内に建物が増えるため、国や関連機関と連携し適正な維持管理業務を実施する必要がある。</p>

<p>2) 清掃 ① 建物等清掃 建物清掃及び植栽地等清掃は、年間清掃実施計画及び実施工程表にもとづき実施する。 実施にあたっては、利用者の利用頻度等に応じた清掃回数を設定し、運営上必要な臨時清掃や特別清掃を行う。 園路の塵芥、空き缶及び土砂等の除去、雨水等による汚れを掃除し、必要に応じて水洗浄を行う。 混雑時、イベント時、荒天時及び感染症対策等にも迅速に対応できる体制を確保し、運営に支障がないよう清掃等を行う。</p>	○ ○	<p>【日常清掃】 建物清掃(建築物ねずみ昆虫等防除作業等の法合作業含む)及び植栽地等清掃は、年間清掃実施計画(建物、植栽地)及び実施工程表にもとづき、床の日常清掃(1回/日)、床以外の日常清掃(1回/日)、照明器具の清掃(1回/年)、園路・植栽地等清掃(1回/日)を実施した。 ただし臨時休場(5/23～7/11、7/22～9/30、7/21)の間は清掃を行っていない。</p> <p>【定期清掃】 建物清掃(建築物ねずみ昆虫等防除作業等の法合作業含む)及び植栽地等清掃は、年間清掃実施計画(建物、植栽地)及び実施工程表にもとづき、床の定期清掃(1回/月)、ガラスの定期清掃(1回/月)を実施した。</p> <p>【臨時清掃】 害虫生息調査、害虫薬剤散布、産業廃棄物の処理を実施した。 イベント時、荒天時及び感染症対策として、新型コロナウイルス等感染防止のため県からの要請により巡回消毒作業、台風6号接近に伴う対策・復旧作業(7/20、7/26)を実施した。</p> <p>【園路等清掃】 園路の塵芥、空き缶及び土砂等の除去、雨水等による汚れの清掃(1回/日)を実施した。 ただし臨時休場(5/23～7/11、7/22～9/30)の間は日常清掃は行っていない。</p>	<p>・建物清掃等業務 日報及び月報で確認した。</p>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。 ・引き続き新型コロナウイルス感染拡大防止のためトイレや手すり、ドアノブ、ベンチ等の消毒をより強化、継続することが必要である。</p>
--	-----	---	----------------------------------	-----------------------------	--

<p>3) 植物維持管理</p> <p>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。</p> <p>② 樹木管理 高木・中木・低木の剪定、施肥、病虫害防除を行う。</p> <p>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。</p> <p>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、健全な株を展示し、更には変化に富んだ展示を行えるよう、樹種、樹形の異なる鉢を複数管理し、週1回程度の鉢の入替を行う。</p> <p>⑤ 菊類の植栽 菊類について、植付け、除草、花柄摘み、灌水、補植、施肥、病虫害防除等を行う。台風接近時は防風ネット等で養生し、通過後は防風ネット撤去及び灌水による除塩、必要に応じて補植を行う。</p> <p>⑥ 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/2月)や除草(1回/月)、施肥(1回/年)を景観向上に十分配慮し実施した。</p> <p>② 樹木管理 高木・中木の剪定(1回/6ヵ月)や施肥(1回/年)、中低木の植込地除草(1回/6ヵ月)を実施。カタツムリ等の害虫駆除や軽微な剪定、火災被害を受けた樹木の液肥散布や誘引作業は巡回管理において適宜実施した。また、台風対策として事前にワイヤー支柱の締直しを行い、台風通過後には灌水による除塩作業を実施した。</p> <p>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(露岩人力除草、芝生除草、古葉・地被類の枯葉除去等)を実施(適宜)。また、キクの生育状況に応じて、補植を実施した。</p> <p>④ 盆栽管理 展示する盆栽鉢について、灌水(1~3回/日)、施肥(2回/週)、病虫害防除(1回/週)、剪定(適宜)を実施した。健全な株、樹種・樹形の異なる株を常に展示できるよう、鉢の入替作業(1回/週)を行った。ただし臨時休場(5/23~7/11、7/22~9/30)の間は盆栽の展示は行わず、管理ヤードにて維持管理を実施した。</p> <p>⑤ 菊類の植栽 菊畑の補植や雑草除草、施肥、花柄摘みを実施。軽微な剪定や灌水は巡回管理において適宜実施した。また、台風接近時には防風ネットを設置し、通過後には防風ネットの撤去、除塩のための灌水を実施した。</p> <p>⑥ その他 菊畑において、キクの補植が必要であったため、財団独自に増殖した苗(24鉢)を見ごろに合わせて補植した。財団の研究圃場において、補植用苗として、キクの挿し木苗の維持管理を実施した。</p>	<p>・月報2-①実施報告をもとにヒアリングにより実施状況等を確認した。</p> <p>・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。</p> <p>・首里城火災により裸地化した芝生や一部焼失した樹木に、回復が見られる。</p> <p>・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)		
<p>1) 復元建物の劣化調査点検 復元建築物等の構造体、屋根、外壁等について、目視点検、色差計による調査、壁面に対する撥水性試験等を実施し、劣化状況を把握し、自然災害による劣化等、突発的な事象に対する調査を実施し報告書にまとめる。</p> <p>2) 外壁塗装劣化調査と定期的な塗装 ① 塗装指針や伝統技術を活用した適切な塗装 外壁塗装は、復元レベルや部位に合わせた塗装方法を、構造や劣化状況、経費等の観点から検討し、状況に合わせて適切に実施する。また、国の長寿命化計画を踏まえ、建築物の特性に合わせて定めた塗装指針に基づき実施する。</p> <p>② 伝統技術継承の場を保持するための工事方法を選択 塗装工事期間を長く確保し、通常より小規模の塗装を数多く行う工事方法を選択することで、塗装回数を増加させ、塗装技術の継承と人材育成機会を確保する。また、小規模の塗装は、足場や仮設スロープ等の仮設費を削減し、予防保全コストの縮減に努める。</p> <p>③ 管理技術者による工事監理 塗装工事については、琉球の伝統的漆芸技法について熟知し、かつ沖縄県内外の漆・彩色職人へのコネクションを有し、加えて外壁塗装に関連する専門家へ逐次意見聴取をする事ができる職員が一貫した施工監理を行う。</p>			<p>1) 月1回外壁塗装の目視点検を行った他、3月に色差計、撥水度調査を行った。目視点検及び撥水度調査試験から、淑順門の霧除け塗装面の剥がれがあり劣化が見られた。また、奉神門の入母屋部と霧除け塗装面、扁額で塗装面の剥がれがあり劣化が見られたほか、柱の一部に腐食があった。美福門では、扁額の文字に箔の剥がれのようなものが見られた。</p> <p>2) 予防保全修繕計画上、今年度の塗装業務実施予定なし。</p>	<p>・ヒアリングにより確認した。</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。 ・引き続き定期点検を行い、塗装業務の実施については県と確認調整を行う必要がある。</p>

(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</p> <p>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) 館内混雑時には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る。</p> <p>ハ) 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>二) 施設点検及び修繕を行うため、カラーコーン等で安全対策を行い、施設事故予防に努める。</p> <p>ホ) 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>ヘ) 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>他) 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>① 事件・事故等予防の取組</p> <p>イ) 消防計画、救急マニュアル等に基づき、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3回以上実施した。不審者・不審物が発生した場合は適切に対応した。不具合等点検については、該当箇所状況を速やかに確認し、遅滞なく修繕対応した。園内での来園者の負傷事案箇所を基にしたハザードマップを作成し、職員の注意喚起及び来園者が安全で快適に過ごせる環境づくりに努めた。</p> <p>ロ) 混雑時には、スタッフによる誘導案内や園内放送等による注意喚起をする体制をとった。また、混雑・滞留は特にみられなかった。来園者が近づく自動音声が出るスピーカーを正殿遺構周辺に設置し、来園者の混雑緩和に努めた。空気環境測定については、1回/2月実施した。</p> <p>ハ) 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した。許可件数は120件</p> <p>二) 施設点検及び修繕を実施する際は、カラーコーンの設置等来園者や作業スタッフの安全に十分留意して実施した。</p> <p>ホ) GWイベント、「首里城復興祭」や「新春の宴」等大型イベント実施時は、電光掲示板やHPにて駐車場の満車空車情報を発信し、利用者へ案内することで混雑緩和に努めたほか、沖縄県や県立芸術大学と連携し、中城御殿及び県立芸大駐車場を借用して臨時駐車場を設定し渋滞に備えた。</p> <p>ヘ) 月例の安全衛生委員会にて検討事項を共有し、維持管理業務においては朝礼等就業前に危険予知訓練等を実施した。園内を定期巡回し、リスクアセスメント活動および景観改善等来園者が安全で快適に過ごせる環境づくりに努めた。園内での来園者の負傷事案箇所を基にしたハザードマップを作成し、職員の注意喚起及び来園者が安全で快適に過ごせる環境づくりに努めた。安全管理の強化を図るため、12/28、3/28に現場安全教育を実施した。</p> <p>他) 迷子が発生し、同伴者の要請があった場合は、放送案内による呼びかけや、無線による情報共有や必要に応じて警察とも連携を図り対応した。(迷子対応件数:3件)</p>	<p>・ヒアリングにより確認した。</p> <p>・消防計画、ハザードマップ等を確認した。</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>イ) 今後は警備員のみならず、財団職員も定期的に巡回及び点検を行い安全管理の強化に努めること。</p> <p>ロ) 今後は新型コロナウイルス感染状況を見極めつつ、新たな生活様式の変更に即した導入可能なサービスの提供などを検討すること。</p> <p>二) 今後も継続して作業箇所の区画等を行い来園者等の安全確保を行う必要がある。</p> <p>ホ) 新型コロナの影響で利用者が減少しており、近隣駐車場の一部が休業している状況があることから、大規模催事には事前にイベントの開催と駐車場運営の協力をするともに、県との連携により、中城御殿の活用を検討すること。</p> <p>ヘ) 今後も継続的に安全教育等を行いヒヤリハットやヒューマンエラーを未然防止する必要はある。</p> <p>他) 迷子等が発生した場合は現場からの速やかな連絡・報告が重要となるため、無線を活用した連絡体制の強化に努めること。</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。また、消防計画については、新たに夜間訓練の実施や体制を強化し取り組みを行う。また、開場区域の変化に伴い、随時変更する。</p>		<p>②災害・事件・事故等発生時の対応 災害及び事件・事故等が予測される際は災害対策本部を設置し、利用者の安全確保のため適切で迅速な対応を行った。 災害対策本部設置（・台風接近:6/5、7/18・大雨洪水警報等:6/8、29、9/2、11/6） 負傷者が発生した際は応急措置を適宜実施した。事故発生時には、緊急連絡体制に則り関係機関へ迅速に連絡、報告を行った。（救護対応件数6件、うち救急車要請0件）</p> <p>③防犯・防災体制の確立 首里城公園防災計画に基づき、非常時に適切かつ迅速な対応ができる体制を構築した。 マニュアルの見直しを行い、雷対策要領にて発生時の体制整理、疾病対策要領にて感染症法における分類の更新、職員の感染症確認時の対応の更新を行った。 また、正殿跡地覆屋の管理追加、北殿北側の新設デッキ及び首里出張所仮出張所新設に伴い、見学順路や避難経路変更が必要なため、3月に消防計画提出を行った。</p>			<p>②救護については、ほとんどがつまづき等による負傷であった。今後も階段や段差の大きな場所での注意喚起や、お子様連れのお客様への声掛けなどを積極的にを行い、事故の未然防止に取り組むこと。 また、夏季の暑い時間帯では、建物内などの涼しい場所での休憩や水分補給の推奨等を行い、熱中症防止に努めること。</p> <p>③復興工事により利用動線が適宜変更となることから国・県との連携を密にし、事前の情報収集による対策を徹底し、安全確保に努めること。</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を防止するための取り組みとして、毎月1回安全衛生委員会を開催する。</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した。 （緊急事態宣言により資料回覧:4月、5月） （感染防止対策のため書面開催:6月、8月、9月、1月） （開催:4月、5月、7月、10月、11月、12月、2月、3月） 安全衛生パトロール報告に基づく審議・改善対応や産業医による健康相談、熱中症対策、うつ病とコロナ禍におけるケアの資料共有などを実施した。</p>	・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。	・良好に実施できている。
<p>⑤防災訓練の実施 天災や事件・事故等を想定し、消防及び警察等の関係機関と合同で、開園中だけでなく閉園後（夜間体制）も想定した火災・地震・テロ対策訓練を実施する。 また、救命救護等に関する各種訓練（応急手当講習・AED使用訓練）を実施する。</p>	○ ○	<p>⑤防災訓練の実施 下記のとおり、首里城地区全体での防災訓練を行った。</p> <p>1.消防訓練 ・毎月、火災部分基礎訓練（夜間体制・昼間体制・消防設備取扱訓練）を実施。 ・10/31:合同訓練（那覇市消防局と夜間を想定）、火災総合訓練（昼間を想定）を実施。</p> <p>2.地震訓練 ・11/26:地震防災訓練を実施。</p> <p>3.テロ訓練 ・3/15:那覇警察署と連携し、利用者の安全確保を強化するためテロ事件事故訓練を実施。</p> <p>4.防災教育 ・9/22、28、29、10/26、27、29:防火管理者より防災教育を実施。</p> <p>5.現場安全教育 ・4/6、7/19、12/28、3/28:安全管理の強化を図るため現場安全教育を実施。</p> <p>6.救命救護等に関する訓練 ・那覇市消防局員による応急手当普及員の更新対象者（10名）への講習を実施。</p>	・月報及び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。	・良好に実施できている。

<p>2) 安全点検</p> <p>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>④GW、夏休み、年末年始等にはテロ対策を強化し、不審物、汚れ、割れ、亀裂、剥がれ、劣化等、異常がないか目視確認によって点検する。</p> <p>⑤関係法令の遵守、有資格者による点検 関係する法令等の内容を理解し遵守するとともに、法令等にもとづき、要求される点検や資格を特定の上、有資格者による点検を実施する。</p>	○ ○	<p>①法令に基づく項目 維持管理業務にて法令に基づく項目の点検を下記の通り実施した。 簡易専用水道検査(1回/年)、給排水衛生機器(1回/6月)、消防用設備等(1回/6月)(1回/年)、空気環境測定(1回/2月)、飲料水残留塩素測定(1回/週)、飲料水水質検査(1回/6月)</p> <p>②自主管理項目 維持管理業務にて自主管理項目の点検を下記の通り実施した。 空気調和等関連機器(1回/日)(1回/月)(1回/6月)(1回/年)、自家用電気工作物:受変電設備(1回/日)(1回/7日)(1回/月)(1回/年)、自家用電気工作物:直流電源設備(1回/6月)、自動ドア設備(1回/3月)、ダクト・配管(2回/年)、冷熱源機器(6回/年)(2回/年)、車椅子設備(1回/月)、映像・音響設備(1回/年)、防犯カメラ設備(1回/日)、マンホール(2回/年)、散水栓設備(1回/6月)、中央監視設備(1回/6月)、警戒監視設備(1回/年)、給排水衛生機器(1回/6月)(1回/年)</p> <p>④開場期間中においては、点検チェックリストを作成し、現場職員や事務所職員による不審物等巡回点検を実施した。</p> <p>⑤関係法令の遵守、有資格者による点検 点検にあたっては、有資格者による関係法令の内容を遵守、理解している有資格者による点検を実施した。</p>	<p>・月報及びヒアリング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>・良好に実施できている。 ・今後の再建の進捗状況に合わせ安全管理を行う必要がある。</p>
<p>3) 衛生管理</p> <p>①②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、商品管理の徹底を行う。また、関係法令に基づき消防機器点検、空気環境測定、防虫防鼠等を行う。 また、消防訓練(1回以上/年)を実施する。</p> <p>③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>①②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し、商品管理の徹底、厨房機器衛生管理、消防設備の点検および消防訓練等を行った。</p> <p>③月報提出資料 1)安全衛生管理計画実施工程表 2)収益施設等管理運営報告 3)賞味期限在庫チェック表(日々記録) 4)従事者健康チェック表(日々記録) 5)冷蔵庫・冷凍庫温度管理表(日々記録) 6)体温測定表(日々記録) 緊急事態宣言による県からの要請により臨時休園により、5月23日～7月11日、7月22日～9月30日までミュージアムショップ球陽と復興展示室内仮設店舗は休業した。それ以外の開場期間は上記資料を月報として提出し商品や衛生等の管理を行った。</p>	<p>・月報及び日報、ヒアリングにより実施状況、点検記録を確認した。</p>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。 ・今後とも適切な頻度・手法での衛生管理等に努めること。</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、生産物賠償責任保険、障害賠償責任保険、レクリエーション傷害保険等に加入し、不測の事態に備える。</p>	○	<p>4) 施設保険等 自動車任意保険(電動バイク1台)、施設賠償責任保険、動産保険、火災保険、利益保険、生産物賠償責任保険、障害賠償責任保険、レクリエーション障害保険等に加入し、不測の事態に備えた。</p>	<p>・ヒアリングにより確認した</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

39

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。	○	○	券売、改札案内員は利用者数等に応じて配置した。混雑等に臨機応変に対応し、利用者のニーズに応えるよう努めた。関係機関と調整しながら状況に合わせた警備配置を行った。また、車椅子利用者の移動介助や、建築物及び歴史に関するレクチャーを受講し、来園者へ簡単な解説を行うなど来園者の利用満足度向上に努めた。	・「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。	・新型コロナウイルス感染拡大防止による臨時休場や、台風接近による臨時休場を除き、概ね良好に実施できている。 ・今後も新型コロナウイルス感染状況を踏まえた入場者数等を見極めながら、入場者の利用満足度向上に繋がるサービスの提供を継続すること。 ・誘導案内員についても、利用者が安全に利用できるよう丁寧な案内を心がけるよう適宜注意喚起を行っていくこと。

(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) へ) 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な園外券を導入し、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) 券売所窓口及び自動券売機で使用する現金のつり銭や両替金を準備する。売上金等は銀行・集金業務警備会社・財団で業務契約している入金機に入金を行う。連休時は両替金を増額して運用する。</p> <p>ル) 開場前準備として、入場管理システム及び年間パスポート発行機の起動確認、米ドル為替相場の確認、つり銭確認等を行う。</p>			<p>①適切な経理管理</p> <p>ハ) 売上管理 入場管理システムを運用し、入場券、年間パスポート、園外販売券等の売上管理を適正に行い、月報にて県に報告した。 ・一般入場券は、「大人券」、「中人券」、「小人券」とし、販売窓口及び自動券売機で販売した。</p> <p>ニ) へ) 観光券(クーポン・パウチャー) 取扱い 旅行社等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。また、券売所窓口での現金取扱い精算、領収証の発行、旅行業登録を有する企業への送客手数料の支払いを行った。</p> <p>ホ) 年間パスポート発行 年間パスポートについては、カードの発行、料金精算、保有者特典の設定、DMの案内発送等を行い利用促進に努めた。(発行枚数:合計786枚) 臨時休場していた期間については年間パスポートの有効期限延長の対応をとり、それらのお知らせをHPやFBから周知を行った。</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 信用実績がある旅行者社やプレイガイド等に販売し個人客の利便性の向上及び利用促進を図ったところ、年度合計で3685枚を販売した。</p> <p>リ) WEBチケット(電子パウチャー)の販売 利用者の利便性向上のためWEBチケット(オンラインチケット)での入場券販売を行った。 ウィズコロナの観点から、接触機会の低減を図れるWEBチケットを積極的導入するため、新たにリクルートが運営する「じゃらんnet」および、JTBが運営する「チケットHUB」と契約を結び、有料区域が再開されるR3年10月に運用を開始した。 現在運用している「アンビュー」はお土産品と絡めたセット券販売を調整した。次年度販売促進を図る。</p> <p>ヌ) 券売所窓口及び自動券売機で使用する現金のつり銭や両替金を準備し、売上金等は銀行・集金業務警備会社・財団で業務契約している入金機へ入金し、連休時は両替金を増額して運用した。</p> <p>ル) 開場前準備として、入場管理システム及び年間パスポート発行機の起動確認、米ドル為替相場の確認、つり銭確認等を行った。</p>	<p>・売上管理については月報及び『特定公園事業売上報告書』により状況を確認した。 ・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>・新型コロナウイルス感染拡大防止による臨時休場や、台風接近による臨時休場を除き、概ね良好に実施できている。 ・電子マネーやクレジットカード等のキャッシュレス決済、オンラインチケットの運用を行っている。 ・新型コロナウイルスの感染状況が未だ不透明であることから、感染防止対策としてキャッシュレス決済の拡充を検討する必要がある。</p>	

<p>フ) 優待券の運営要領を定めて発行し、毎年の利用実績を県へ報告する。</p> <p>ワ) 業務入場証を作成し、必要に応じて国事務所・県等に対し発行する。</p> <p>カ) 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため対面窓口での対応を減らし自動券売機へ誘導する。窓口対応での金銭の受け渡しについては、キャッシュトレーを使用する。</p> <p>他) 県民割引、手帳提示者の無料対応。 沖縄県内在住で、70歳以上の方は運転免許証公的機関発行の証明書等で入場無料とする。 身体障害者手帳・療育手帳及び精神障害者保健福祉手帳の交付を受けている者で、手帳の提示があった本人及びその介護者1名についてはそれぞれ無料とする。</p>	○	<p>フ) 運営要領のとおり優待券の発行に努めた。(発行なし。)</p> <p>ワ) 業務入場証を作成し、国事務所・県等に対し発行した。</p> <p>カ) 新型コロナ対策により接触機会低減を行う観点から、券売機を積極的に利用していただくよう案内を行った他、金銭の受け渡しにはキャッシュトレーを使用した。</p> <p>他) 県民割引、身体障害者対応 ・沖縄県内在住で70歳以上の方を対象に料金無料の割引を実施し、1,433人の入場があった。 ・県内在住の70歳未満の方の入場料を2割引の団体料金とし、7日間(首里城祭期間…10/30～11/3、新春の宴期間…12/31～1/3)で実施し合計4,737人の入場があり、県民の利用促進を図った。</p> <p>・身体障害者手帳・療育手帳及び精神障害者保健福祉手帳の交付を受け、手帳の提示があった本人及びその介護者1名についてはそれぞれ無料とする対応に加え、身体障害者手帳に変わるアプリ(ミライロ)による確認・対応を行った。</p>			
<p>売上報告書の作成 イ) 入場料金等の厳正な金銭管理を行うとともに、売上報告書の作成を行い、県に報告を行う。また、売上報告書を毎日作成する。観光券等の売り掛け料金は月締めで債権調書を作成する。</p>	○	<p>売上報告書の作成 イ) 売上報告書を毎日作成したほか、月毎に債権調書を作成し、回収管理を行うことで不良債権発生防止に努めた。</p>	<p>・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。</p>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>

(7) 備品購入

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
<p>必要に応じて、予算の範囲内で購入</p>	○		<p>電動バイクのバッテリー購入。</p>	<p>・備品台帳により、登録されていることを確認した。</p>	<p>・業務計画書に基づき、予算内で適切に購入されている。</p>	<p>良好に実施できている。</p>

<p>1. 維持管理業務取組改善案</p>	<p>【安全管理関連】 ・正殿工事が本格化することから、工事の進捗にあわせて園内動線の安全確保に努めること。</p> <p>【危機管理・防災関連】 ・消防・防災、防犯、利用者の安全対策に万全を期すため、今後も継続的なマニュアルの見直し、教育訓練の実施を行う必要がある。</p> <p>【新型コロナ対策】 ・新型コロナウイルス感染症の感染状況を踏まえ、今後も感染拡大防止のための対策を継続的に実施していくこと。</p>
-----------------------	---

2. 運営業務

(1) 利用実績

1) 利用者数等

	R2実績	事業計画 (目標値)	R3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	194,518	179,831	92.4%	-	臨時休場の日数が、新型コロナウイルス感染症等の影響により121日、台風により1日、合計122日に及んだことから、入場者数は減少している。	
	団体利用者数	21,199	31,237	147.4%	-		新型コロナウイルス感染症の影響が前年から続いたものの、修学旅行団体が増加している。
	合計	215,717	566,000	211,068	97.8%	37.3%	臨時休場の日数が、新型コロナウイルス感染症等の影響により121日、台風により1日、合計122日に及んだことから、入場者数は減少している。
	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	9,886	-	14,042	142.0%	-	新型コロナウイルス感染症の影響により、前年より臨時休場日が多くなったが、下半期の入場者数増によって、前年を上回った。引き続き感染対策を行いながら運営に取り組む必要がある。

※県の指定管理者導入施設に係るモニタリング評価の方針に従い、評語を付さず、「-」とする。

評価(①利用状況)	-
-----------	---

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

2) 施設稼働率

	R2実績	事業計画 (目標値)	R3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	257日	363日	243日	94.6%	66.9%	臨時休場の日数が、新型コロナウイルス感染症等の影響により121日、台風により1日、合計122日に及んだことから、入場者数は減少している。
平日・土日祝日別稼働率	平日175日 土日祝日82日	平日244日 土日祝日119日	平日164日 土日祝日79日	平日93.7% 土日祝日96.3%	平日67.2% 土日祝日66.4%	

施設稼働率を①利用状況の評価項目とする場合に本欄を使用する。

評価(①利用状況)	-
-----------	---

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

3) 教室・イベント等参加者実績

	内容	R2実績(人)	事業計画	R3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	9,886	奉神門にて銅鑼の合図で開門を行う。	14,042	142.0%	-	・首里城復興祭などでは地域の子供たちによる「こども御開門」も実施し、子供たちが歴史・文化に興味関心を持てるようなイベントを行っている。 ・新型コロナウイルス感染症の影響により、前年より臨時休場日が多くなったが、下半期の入場者数増によって、前年を上回った。引き続き感染対策を行いながら運営に取り組む必要がある。
	伝統芸能公演	(VR体験) 13,718 (伝統芸能公演)3,714	首里城祭等の催事にあわせて琉球舞踊等を行い、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。	(伝統芸能公演) 4,195	-	-	・首里城復興祭や新春の宴実施時に下之御庭や芝生広場など屋外にて実施している。 ・令和3年度は国営区域で催事の際に実施している。新型コロナウイルスの影響を考慮し、今後の運営方法を検討する必要がある。
	スタンプラリー	-	首里城公園全域を巡るスタンプラリーを実施。これまでのスタンプラリーに加え新しく導入するGPS マップアプリ機能でスタンプラリーを実施する。	-	-	-	前年に引き続き、記念スタンプとして園内3箇所にて実施している。 設置場所: 首里杜館(守礼門)、系図座・用物座、復興展示室(正殿) 次年度はデジタルスタンプラリーの導入に向けた検討を行うこと。
	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。	-	-	-	新型コロナウイルス感染拡大防止のため休止している。
	正殿デザインぬりえ	(184)	一般供用開始後、二階殿で正殿デザインぬりえ体験を行う。	(458)	-	-	火災の影響により事業終了。 県営区域では、首里城復興祭の催事のの一つとしてぬりえ体験を実施している。
	国王出御	-	国王が園内に登場し、写真撮影などに応じる	-	-	-	事業見直しのため実施を中止。
	計	9,886		14,042	142.0%		

(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) 世誇殿 自動販売機	稼働日数:243日 休業日数:122日 5/23~7/11 新型コロナウイルス感染症防止のため県からの要請を受け臨時休場。 7/21 台風により臨時休場。 7/22~9/30 新型コロナウイルス感染症防止のため県からの要請を受け臨時休場。 1/13~2/20 9:30~16:00(感染拡大防止のため時短営業)	・売上報告書で、開場、運営日数を確認した。	・業務計画書の通り適切に実施されている。	1月13日~2月20日 9:30~16:00 入場時間短縮に伴い、自動販売機の運営時間も変更している。
伝統芸能公演(世誇殿)	首里城復興祭実施時に県営芝生広場、新春の宴実施時に国営系図座・用物座で伝統芸能公演を実施した。	・月報及び日報で運営日数を確認した。	・業務計画書の通り適切に実施されている。	新型コロナウイルスの影響を考慮し、今後の運営方法を検討する必要がある。
県民割(県民70歳以上無料)	243日	・月報及び日報で運営日数を確認した。	・業務計画書の通り適切に実施されている。	開場日数と同日で運用を行った。新型コロナウイルスの影響に伴う「緊急事態宣言」による臨時休場があり、前年より開場日数も減少している。 利用者数:1,433人
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。	・業務計画書の通り適切に実施されている。	「首里城復興祭」(R3.10/30、31、11/3)、「新春の宴」(R3.12/.31、R4.1/1-1/3)の1週間で実施している。イベントと同時期の開催により、利用者が伸びている。今後、SNS等を活用し広報を強化に取り組むこと。 利用者数:4,737人
園外販売券	243日	・月報及び日報で運営日数を確認した。	・業務計画書の通り適切に実施されている。	令和2年度に試行していたMaas事業について、沖縄都市モノレール株式会社等と新たに園外販売券の契約を結び、運用促進に努めている。 利用者数:2,579枚(販売数:3,685枚)

(3) 調査研究

39

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。	○		当財団総合研究センターと連携し、学芸員14名を配置して事業を実施。 首里城に関する調査研究及び普及啓発事業を継続的に実施するため、首里城及び琉球王朝の歴史・文化に精通した学芸員等の専門職員を配置し、展示や解説情報に反映した。 緊急事態宣言による閉場中には、学芸員監修のもとYouTubeによる解説動画を配信した。	・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。	・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 復元に関する基礎研究 イ) 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。今年度は、道具類一式である御玉垂の製作に向け製作仕様の検討及び類似事例調査を行う。 ロ) 御後絵彩色模写 「御後絵」は戦前に撮影されたモノクロ写真が残されるのみで、実物資料は沖縄戦で焼失している。そのため様々な調査研究を行い、かつての彩色を取戻し、原寸大で彩色模写製作を展示等管理運営として行う。今年度は、尚敬王の彩色模写復元製作に向け製作仕様の検討を行う。	○	○	イ) 首里城正殿三御飾復元製作 R元年度までに、御玉垂(うたまたれ)と呼ばれる鉛ガラスでビーズ玉を編んで覆った錫瓶の製作を行うための制作仕様について文化財修復機関等と調整を行っていたが、昨年度に引き続き、事業見直しのため実施を見送った。 R3年度は類似資料である黒漆螺鈿采配(三巴紋御玉貫の蓋つき)および采配の保存修理を行った。今後復元製作を行うための調査研究を兼ねて、琉球王国時代の鉛ガラスで作られたガラス玉の取り付けを行う等、主に欠落部分の修繕を実施した。 ロ) 御後絵彩色模写 昨年度、「尚穆王御後絵(復元)」について、彩色模写デジタル複製製作を実施し御後絵本体の本紙の製作を行ったが、事業見直しのため、表具の製作を見送った。R3年度は尚敬王の御後絵復元製作に向けて、鎌倉芳太郎の残した画像をもとに表具の裂(きれ)の調査を行った。	・月報及びヒアリングで状況等を確認した。	・事業見直しにより実施を見送っているが、復元に向けた調査等を行っている。	①事業見直しのため製作の実施は行わなかったが、事業再開に備えて引き続き関係機関との連絡調整を行う必要がある。 ②昨年度御後絵本体の製作を実施し本体の本紙が完成し、今後表装具の製作を行い完成となる。完成に向け関係機関と連絡調整を行う必要がある。
② 首里城の歴史文化に関する基礎研究 イ) 在外首里城関連文化財調査修復等事業 日本国内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。	○		過年度に収集した海外の琉球関連文化財のリストの整理作業を実施し、沖縄県内の他機関が収集している情報を集約するため、意見交換会を計画したが、しかし新型コロナウイルス感染症による影響で意見交換会は実施しなかった。	・月報及びヒアリングで状況等を確認した。	新型コロナウイルスの影響により未実施。	コロナ禍により、直接的な調査は困難であることから、県内や国内の情報を集約し、現地調査に向けた準備を取り組むこと。

③保存・修繕業務 イ)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。今年度は、琉球産弁柄についての製作試験の調査・調整を行う。	○	弁柄の製造試験や塗料試験、塗装試験を実施した。水タンクを活用した装置を使用し、弁柄の製造試験を行った。塗料試験の結果、撥水性が劣ることが分かった。また塗装試験を行い、塗装方法について再検討した。	・月報及び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。	引き続き、実用化に向けて調査研究を行う事で、首里城再建時に寄与されたい。
④その他 首里城の活用促進に資する調査研究等については、国の首里城復元整備の基本方針及び県の首里城復興基本方針に沿った復元等施設維持管理や展示等管理運営を実施するに当たり、上記に限らず実施するものとする。	○	首里城の儀式、催事に関する調査研究・復元のため、ヒアリングを予定し依頼文等を送ったが、新型コロナウイルス感染拡大により、村落祭祀等が中止されたため実施を見送った。 そのほか、往時、冊封使が訪れ宴が行われたという王家の別邸跡や上級士族の庭園跡についての文献資料を収集し、現場を視察・撮影記録した。また、現代の祭祀儀礼に欠かせない行事料理等の食材についての文献資料を収集し、実物を撮影記録した。	・月報及び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。	コロナ禍により、村落祭祀等が中止され、古老へのヒアリング調査についても、困難であった。コロナが落ち着き、調査が可能になれば、引き続き、実施したい。

(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)		
1) 専門的知識を有した職員の配置、関連機関連携 専門的知識のある学芸員を配置し、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。	○		当財団総合研究センターと連携して学芸員14名を配置し、事業を実施。 首里城講座等の歴史文化講座では、これまで取り組んできた模造復元製作について外部から講師を招聘し4回講座を実施した。 3月の御城まつりでは、首里城公園友の会と連携し、漆の伝統技術である「沈金」体験を行った。	・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。	良好に実施できている。 歴史文化講座は、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を施しながら、講座内容の動画配信など検討すること。
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 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。	○		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た。希望に応じて解説員による首里城や琉球王国について概要説明を実施した。(42校、2,772名)。	・月報3-②普及啓発業務及びヒアリングにて確認した。	・業務計画書の通り適切に実施されている。	良好に実施できている。 ①今後も引き続き県内の小中学校を対象に「郷土歴史学習事業」を実施すること。

<p>3) 来園困難者を含めた幅広い層への普及啓発</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>東京国立博物館及び九州国立博物館にて次年度実施予定の、復帰50周年展に向けて上半期に引き続き資料調査等、収蔵資料貸出しの調整を行った。</p> <p>10月に開催されたイオン琉球及びイーアス沖縄豊崎のパネル展における資料の貸し出しを行った。2月には被災した美術工芸品を中心とした展示をおきみゅーで開催した。</p> <p>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>・月報及びヒアリングにて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>美術工芸品については、被災資料を中心に修繕作業を行うこと。また、要望に応じて火災時に城外にあり被災を免れた資料を活用し、首里城と琉球の歴史文化について普及啓発を行うこと。</p>
--	---	--	-------------------------------	-----------------------------	---

<p>4) 教育機関と連携した学習体験や講演会の実施 小中学校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し、感受性豊かな児童生徒の教務や学習意欲を喚起する。</p>	○	<p>11月に2校、12月に1校「出張講座」を開催した(298名)。新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、11月の城北小学校では2回、普天間第二小学校ではクラスごとに3回に分けて実施した。</p>	<p>・月報3-②普及啓発業務にて確認した。</p>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	<p>引き続き、県内教育機関と連携し、「出張講座」として学芸員を派遣し、次世代を担う小中学生に学習体験や講演会が実施できるよう調整すること。</p>
<p>5) 地域連携・協働等による地域活動への貢献 首里城公園友の会や公民館、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する他、那覇首里地域を中心とした地域団体が主催する各種勉強会へ講師を派遣する等、地域に根ざした普及啓発活動を行う。</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、モノレール首里駅から首里城公園までの龍潭通りをフラワーロードとしてプランターを設置する活動を行った。(プランター設置期間: 4/1~5/15、10/25~3/31)。</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。新型コロナウイルスの感染対策を十分に施し、首里城公園友の会と連携し見学会や巡見を行う他、首里周辺の地域団体と連携しフラワーロード事業等の実施に向けて取り組むこと。</p>
<p>6) 案内ガイドの実施 ①解説員によるガイドの実施 歴史衣装を着用した案内ガイド専門の職員が琉球王朝や首里城の歴史背景も含め、施設の見所を丁寧に解説するガイドを実施する。また、より利用しやすいガイドを行う他、解説を行う職員の知識取得や資質向上のため、学芸員による教育訓練を実施する。 ②首里城公園ナイトツアーの実施 夏の期間に、夜の首里城の魅力を解説する無料の解説会を実施する。</p>	○	<p>①世誇殿に設置された大型タッチパネルモニターを活用し、各年代の首里城周辺を比較しながら、琉球王国の歴史などを理解していただけるように案内ガイドを行った。また、7月16日より首里城公園内全域をまわる有料ガイドを開始。7/22~9月末まで緊急事態宣言による有料区域閉場のため休止した。年度合計参加者は782人。通常は立ち入ることの出来ない大龍柱補修展示室内部もガイドに組み込み、参加者限定の特別な内容に仕立て満足度向上を図った。さらに解説員の知識取得及び資質向上のため、各自にて琉球歴史文化に関するテーマを設定の上、調べ学習及び発表会を4回行った。また、解説時の発声や立ち振る舞い等のレクチャーも実施した。 ②開園時間短縮の為首里城公園内とツアーは新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止した。</p>	<p>・月報3-②普及啓発業務及び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>良好に実施できている。今後も新型コロナウイルスの影響を考慮しながら、実施内容を検討し実施すること。</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 当財団の専門職員や学芸員、研究員から展示会や御内原エリア内施設に関する研修を実施する。</p>	○	<p>植物担当職員による京の内など園内の植物に関する解説会等の勉強会や琉球王国や、学芸員から首里城の歴史や文化について、展示を見ながら学ぶ勉強会を実施した。 案内ガイドのトライアルと合わせて、首里城公園内で働くスタッフ向けにガイドツアーを実施した。</p>	<p>・月報3-②普及啓発業務及び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>良好に実施できている。今後も新型コロナウイルスの影響を考慮しながら、内容を検討し取り組む必要がある。</p>

8) 伝統芸能公演 首里城祭等の催事 にあわせて琉球舞 踊等を行い、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。	○	首里城復興祭や新春の宴実 施時に国営公園区域や県営 区域の管理者と連携し、下之 御庭や芝生広場など屋外に て伝統芸能公演を実施し、 伝統文化の普及啓発および 利用者の満足度向上を図つ た。	・月報3-②普及啓発 業務にて確認した。	・業務計画書の 通り適切に実施 されている。	良好に実施できている。 今後も新型コロナウイルスの影響を考 慮しながら、内容を検討し取り組む必 要がある。
---	---	---	-------------------------	------------------------------	--

(5) 飲食・売店営業等

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
<p>1) 売店事業等</p> <p>①営業時間 営業時間は以下の通りとする。 4月～6月、10月～11月 8:30～19:00 7月～9月 8:30～20:00 12月～3月 8:30～18:00</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安全衛生管理等 イ) 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。 ロ) 取り扱う食品類は、JAS法にもとづく確認を行う。 ハ) 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。 ニ) 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。 ホ) ヘ) 軽食類の仕入れ・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、冷蔵庫は、1日4回温度をチェックし、その記録を保管する。 ト) 従事者の体調管理記録表も日々記入し、記録保管を行う。 チ) 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>①営業時間 R2年9/6～入場時間短縮に伴い、女官居室球陽売店及び復興展示室内仮設売店の営業時間も9:00～17:30に変更し、R3年も継続した。 ※施設の営業時間変更に関連して対応した。 また、コロナ感染防止対策として、沖縄県都市公園課へ報告を行い店舗営業日変更及び営業時間短縮を実施した。</p> <p>②販売品目、販売価格の設定 販売品目は、オリジナルグッズ、ミュージアムグッズ、軽食等を中心とした首里城に相応しい商品構成とし、品切れ等の防止に努め安定した商品の提供を行い、利用者のニーズに応えた。販売価格は、市場価格やメーカーが設定している希望小売価格を基本とした。</p> <p>③運営内容 常時、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。収蔵展示品のデザインを活用した商品の開発を行い、ミュージアムグッズ関連商品を充実させた。(マスキングテープ、付箋紙、複製掛け軸) 首里地域及び、県産品の使用に留意し地域振興の活性化に努めた。(シーサー、県産菓子、就労支援作成マスク、首里石鹸等)</p> <p>④安全衛生管理等 イ) 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。 ロ) 取り扱う食品類は、JAS法にもとづく品質表示基準等の確認を行った。 ハ) 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。 ニ) 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よう努めた。 ホ) 軽食類の仕入れ・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。 ヘ) 軽食等を保存する冷蔵庫は、1日4回温度をチェックし、その記録を保管した。 ト) 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。 チ) 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>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>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	<p>今後とも来園者のニーズにあった物品の提供に努め、利用促進、満足度の向上等に取り組む必要がある。</p>

<p>2)自動販売機事業 ①運営期間及び運営時間 自動販売機3台(世誇殿内) 4月～6月、10月～11月 8:30～19:00 7月～9月 8:30～20:00 12月～3月 8:30～18:00</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 イ)利用者が安全かつ快適に自動販売機を利用できる適切な管理。 ロ)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。 ハ)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。 ニ)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。 ホ)自動販売機納品担当者を対象に、飲酒運転防止、過労運転防止、公園内の走行時における条件及び遵守事項の交通安全教育を年1回以上実施する。 ヘ)自動販売機運営マニュアルを定め、安全衛生管理に努める。</p>	○	<p>①運営期間及び運営時間 施設の営業時間の変更に合わせて対応し、基本的にな営業時間を9:00～17:30とした。</p> <p>5/23～7/11 新型コロナウイルス感染症防止のため県からの要請を受け臨時休場。 7/21 台風により臨時休場。 7/22～9/30 新型コロナウイルス感染症防止のため県からの要請を受け臨時休場。 1/13～2/20 9:30～16:00(感染拡大防止のため時短営業)</p> <p>②料金設定 自動販売機の料金は市場価格に準じた料金を設定した。</p> <p>③運営内容 自動販売機の設置にあたっては、自動販売機事業者と販売契約を締結した。自動販売機は清涼飲料水、炭酸飲料水、乳製飲料、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。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、料金の返金を含め迅速な対応を行った。(対応実績0回)</p> <p>④安全衛生管理等 イ)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。 ロ)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た。 ハ)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。 ニ)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。 ホ)自動販売機納品担当者を対象に、飲酒運転防止、過労運転防止、公園内の走行時における条件及び遵守事項の交通安全教育を8/13～8/27、12/12～12/24の期間で実施した。 ヘ)自動販売機運営マニュアルを定め、安全衛生管理に努めた。</p>	<p>・①～③については月報及び日報、販売記録等により状況を確認した。</p> <p>・④については「自販機賞味期限調査票」により、実施状況を確認した。</p>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	<p>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>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>3) 混雑時の対応 緊急配置を行うような急な混雑は発生しなかった。</p>	<p>・月報及びヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書の通り適切に実施されている。</p>	<p>良好に実施できている。</p>
<p>4) その他収益事業 ①AR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>ドコモ協力のもと制作した、当財団所蔵の美術工芸品のARコンテンツを活用し、学芸員による遠隔授業を首里城復興祭のプログラムの一つとして実施した。</p>	<p>・月報及びヒアリングにより確認した。</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>

(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>2) 利用者意見の聴取</p> <p>本施設で実施している場内アンケートやイベント実施時に聴取するアンケート、公園に設置されているご意見箱の利用者の声等を活用し対応改善等を行う。</p>	○		<p>園内においてアンケートを収集した。収集したお客様の声に対して、「お客様の声委員会」を迅速に対応できるよう週1回開催し、お客様からのご要望があった「園内にベンチなどを増やしてほしい」「首里城で食べられる特別感あるメニューを増やしてほしい」に対応した、お客様の声による改善事項をHP上に掲載し、周知を行った。</p> <p>また、月次報告書でお客様の声とそれに対する対応についての報告を行った。年間で815件の声をいただき、要望が594件、お褒めが221件であった。 ※要望内訳 励まし:445件、意見要望149件(意見要望のうち、クレーム3件)</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>迅速な対応ができるようお客様の声委員会を毎週実施できている。</p> <p>今後、工事が進むにつれ変化する見学コースを適宜HPを更新するなど、お客様により分かりやすい情報を提供できるように運用を検討すること。また、園内の案内看板の状況などを把握し、更新が必要な箇所などの洗い出しを行うこと。</p> <p>前年に続き、感染症の影響でインバウンドの利用が大幅に減ったため、リーフレットは日・英の2言語のみ更新及び配布をおこなっている。 今後は国外のお客様の動向を踏まえながら、適宜多言語パンフレットの作成を行うこと。</p>
<p>3) 沖縄県と連携した誘客活動</p> <p>沖縄県、OCVB、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>首里城復興祭期間中に沖縄県主催でプロジェクションマッピングやものづくり体験イベントを実施。感染症対策のため一部プログラムをオンライン開催とし、プロジェクションマッピングは首里城公園YouTubeで配信した。</p> <p>3月には沖縄県が主催実施した首里城ナイトタイムコンテンツについて、園内の安全管理などの協力を行った。また、復興に向けた気運を維持しながら地域住民との連携を図るため「首里城復興祭」や「首里手作り市」などのイベント実施などを通して地域との連携を図った。</p> <p>10月1日からの公園臨時休場後の取り組みとして沖縄観光体験支援事業(OTS、ジャンボツアーズ、アソビュー共催)や、おきなわ彩発見第4弾への参画のほか、OTSと連携した巡礼ツアー、那覇まちまーい英語版ツアーの造成、那覇市内観光消費促進事業「那覇とまーるクーポン」への参画に向けた調整を行った。今後もOCVBや旅行会社、各観光関連施設との協働について対応を検討する。</p>	<p>・月報及びヒアリングにより確認した。</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の影響を考慮しながら良好に実施できている。</p>

<p>4) 多言語対応等 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)については、新型コロナウイルス感染拡大防止のため貸出休止とし、復興モデルコースに沿った案内ガイドが追加されたオーディオガイドアプリ(日、英、中)の案内を行う。</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(国外利用者の減少から日本語のみ)制作し、総合案内所や券売所、各観光関連施設へ配布をおこなった。</p> <p>また、海外旅行者の増加に備え、園内の表示等は日・英、ピクトサイン等を活用し、日本語以外でも情報が入手できるよう努めた。</p> <p>②貸出用音声ガイドは新型コロナウイルス感染拡大防止の為に、引き続き中止している。</p> <p>なお、お客様ご自身の携帯でQRコードを読み取り、各場所の解説を聞くことができるON THE TRIP(日、英、繁、簡)を運用中。</p> <p>③復元工事を行っているエリアにおいては仮設誘導看板(日本語・英語・ピクトサイン)の設置を行った。</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ON THE TRIP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>前年から続く新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う日本国内への入国制限のため、公園施設の現況に即したパンフレット内容改訂は、日本語及び英語のみに絞り、主に園内での配布を行っている。</p> <p>音声ガイドの貸出は新型コロナの動向を見ながら検討するとともに、ガイドアプリ「On The Trip」の利用を促し、利用満足に繋げるよう取り組むこと。</p> <p>誘導看板については、今後の復興工事の進捗に合わせた内容の更新を行っていくこと。</p>
<p>5) 県内外からの誘客促進 ①沖縄県、OCVBと連携し県内外で実施されるキャンペーン等で広報物配布など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>③コロナ禍における新しい旅の形「オンラインツアー」を継続し、現状の首里城公園やイベント等を配信することで「after コロナ」における来訪意欲を高め誘客促進を行う。</p> <p>④県内バス会社等と連携しツアー造成を行う。</p> <p>⑤観光協会や観光案内所と連携した誘客事業を実施する</p> <p>⑥近隣ホテルと連携した誘客プランを実施する。</p>	○	<p>①新型コロナウイルスの影響のため、キャンペーン等の実施はなかったが、ミス沖縄の研修に協力し、首里城についてミス沖縄のyoutubeで取り上げて頂いた。</p> <p>②首里城の復元状況や大型イベントなどにあわせてHP、SNSを活用しその模様を情報発信したほか、YouTubeチャンネルにて園内施設の解説動画を配信した。また、Instagramを始める準備を行った。</p> <p>③自主事業として「首里城オンラインツアー」を8月から運用を開始し、下半期も継続運用した。修学旅行がキャンセルになった旅行社宛に広報を行ったほか、県内旅行社にもPRを行った。(利用者合計:888名)</p> <p>④「おきなわ彩発見」第4弾に11月から参画し、近隣ホテルと連携した県民向けの宿泊プランに首里城年間パスポート引換券をセットにしたプランを造成した。なお、「まん延防止等重点措置」適用期間(1/13～3/2)中は県からの要請により、休止となった。利用期限は令和4年度まで延長中。</p> <p>⑤那覇市観光協会と連携し、「那覇とまるクーポン」を10/24～R4年1/31の期間にて実施し、県内客の誘客促進に努めた。</p> <p>⑥R3年度4月より、ホテル宿泊と園外販売券をセットにしたセット券を近隣ホテルにて販売実施。</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>・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の影響を考慮しながら良好に実施できている。</p> <p>次年度以降も、HP、SNS、YouTubeを活用した取り組みを継続する必要がある。</p>

<p>6) 報道対応やロケーション、持ち込みイベント等</p> <p>①報道対応・撮影対応・持ち込みイベント対応 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>報道対応やロケーション等については、広報担当を窓口とし、申請者との調整や関係機関への申請を行った。また撮影時には担当者が立会を実施し、利用者の安全や利便性を第一に対応した。 (報道取材件数:61件)(ロケーション件数:82件)(NR件数:14件)</p> <p>②各種メディアからの資料借用依頼に対応し、首里城公園の画像や映像の貸出を行った。資料貸出件数:175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>①②とも良好に実施できている。</p>
<p>7) 各種行催事実施に関しては、新型コロナウイルス感染症の感染状況に合わせて実施する。</p> <p>①中秋の宴 ②首里城祭 ③新春の宴 ④百人御物参 ⑤聖火リレー出発式 ⑥琉球の華みぐい ⑦プロジェクションマッピング ⑧国王出御</p>	○	<p>①中秋の宴は正殿焼失後、シルバークイーンイベントとして実施していたが、今年度は新型コロナウイルスの影響により中止。</p> <p>②首里城祭は首里城復興祭と改称し、10/30～11/3にかけて国や県、地域団体と連携し、龍潭を活用したバス乗り体験などさまざまなプログラムを実施した。古式行列は新型コロナウイルス感染症予防のためオンライン配信での実施となった。</p> <p>③新春の宴は国王・王妃出御の際に正月儀式「朝拝御規式」の一部を紹介した他、世誇殿の大型モニターにかつて行っていた再現儀式イベントの様子を動画で上映した。</p> <p>④百人御物参は正殿焼失の影響及び新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止。</p> <p>⑤新型コロナの影響により首里城公園での実施は中止</p> <p>⑥琉球の華みぐいは2/19～3/13にかけて園内に草花装飾を実施し、花をテーマにしたパネル展や園内の植物を映像で紹介した。</p> <p>⑦10/31に沖縄県主催でプロジェクションマッピングを実施。新型コロナウイルスの影響により、無観客でオンライン開催(Youtube配信)とした。また、3/4～3/6に沖縄県主催実施したナイトタイムコンテンツ(園内ライトアップ、下之御庭での琉球芸能、北城郭での古典音楽、創作芸能)については、園内の安全管理など協力を行った。</p> <p>⑧実施に向けて関係各所と衣装の手配など調整を行った。</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>・新型コロナウイルスの影響を考慮しながら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、国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>①① 接客研修及び外国語研修等を実施し、資格取得の拡大・接客研修計画等を策定し、職員(スタッフ)のスキルアップに努める。</p> <p>② BCPハンドブックを作成する。</p> <p>③場内パンフレット(日本語、英語の2言語版)の印刷の印刷を行う。これまでのスタンプラリーに加え新しく導入するGPS マップアプリ機能でスタンプラリーを実施する。</p> <p>④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>⑤サービス介助士の資格取得を推進する。</p> <p>⑥応急手当普及員による普通救命講習を随時受講する。</p> <p>⑦ 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>⑧ 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>①障害者差別解消法や身体障害者補助犬法への理解を深めるため、沖縄県が実施する障害者理解促進講座の受講や沖縄観光バリアフリーアドバイザー派遣事業セミナー研修、管理者研修を実施した。</p> <p>②危機管理マニュアルに消防計画を加えた「令和3年度首里城公園防災計画」の更新し、雷対策要領にて発生時の体制整理、疾病対策要領にて感染症法における分類の更新、職員の感染症確認時の対応の更新を行い、BCPの改定を行った。また、関係機関及び財団内で異動や体制の変更があった場合は「緊急連絡体制フロー」等の更新を行い、園内での事故や非常時に備えた。</p> <p>③園内パンフレット(国外利用者の減少から日本語のみ)制作し、総合案内所や券売所、各観光関連施設へ配布をおこなった。園内の表示等は日・英、ピクトサイン等を活用し、日本語以外でも情報が入手できるよう努めた。スタンプラリーについては、感染対策を実施した上で「記念スタンプ」として実施している(首里杜館ビジターロビー、系図座・用物座、復興展示室)。なお、GPSマップと連動したスタンプラリーの導入については、今年度での導入に至らなかったため、次年度での導入を進める。</p> <p>④有料区域内(1箇所:世誇殿)、国営区域(1箇所:系図座・用物座)、県営区域(3箇所:首里杜館1Fカウンター、カフェ、レストラン)にご意見箱を設置し、お客様の声委員会を開催し、対応した。なお、年間で815件の声をいただき、要望が594件、お褒めが221件であった。</p> <p>⑤利用者案内に必要となる接客系資格等取得に努めた。(衛生管理者1名、防火管理者は感染症拡大の影響の為実施なし)</p> <p>⑥那覇市消防局員による応急手当普及員の更新対象者(10名)への講習を実施した。普通救命講習は新型コロナ感染症拡大のため、機器の借用ができず見送った。</p> <p>⑦首里杜館(県営区域)と連携しながら、奉神門案内所においてもベビーカー(3件)、車椅子(15件)、車椅子用雨具(0件)、杖の貸出(1件)を行い、公園利用における利便性の向上に努めた。</p> <p>⑧独自の従業員ガイドブックや接客マニュアルによりスタッフ全員が、挨拶・身だしなみ・接客・苦情対応・電話対応・案内誘導・近隣施設案内等の基本について共通認識を持って対応するとともに、お客様の要望に合わせ、臨機応変な対応に努めた。</p>	<p>①BCP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ヒアリングにより確認した。</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>・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防止対策に伴う「緊急事態宣言」発出による県からの要請に伴って臨時休場とした期間を除き、概ね良好に実施できている。今後の課題としては、有料区域の復興工事の進捗に伴う来園者動線の変更をはじめ、「アフターコロナ」に向けた観光客の増加への対応などが想定される。お客様から寄せられたご要望に対応すべく、各関係機関や協力会社との連携及び情報共有を密に行いながら、きめ細かい対応に取り組む必要がある。</p>

<p>⑨職員(スタッフ)は制服を着用し、案内接遇を行う。</p> <p>⑩ 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>⑫混雑時には防犯カメラやスタッフ監視により滞留者を確認し、場内が常に良好な状態を保つよう努める。 また、修学旅行や一般団体を取り扱う旅行会社やバス会社向けに「新型コロナウイルス感染症感染拡大予防に関するお願い」を作成し、小グループに分け、時間差をつけた入場やスタッフの指示に従って行動する等、混雑防止のための事前注意喚起に努める。</p> <p>⑬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る。</p> <p>⑭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、新型コロナウイルス感染防止対策を実施した上で無料貸出する。</p> <p>⑮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する。また、コインロッカー利用料金は無料とする。</p> <p>⑯自動券売機と、窓口券売との連携システムで売上の一括管理を行う。</p>	○ ○	<p>⑨プログラム・催事の際に往時の役人等の衣装をモチーフにした歴史衣装を着用し、誘導や案内などお客様サービスを実施した。</p> <p>⑩障害者差別解消法や身体障害者補助犬法への理解を深めるため、沖縄観光バリアフリーアドバイザー派遣事業セミナー研修の受講を実施し、障害者や高齢者に対しては各現場に配慮配置したサービス介助士資格者による場内観覧の支援を適宜実施した。</p> <p>⑪解説員に対して事務所職員が講師となり接遇マナーや身だしなみや発生練習等の講習を行う等、接遇に関する資格取得者を中心に、お客様の声や工事の進捗状況に応じて適切な対応ができるよう、指導や研修を実施し、実践的なスキルアップに努めた。</p> <p>⑫場内が常に良好な状態を保つよう必要に応じて安全確保に係る対応(急な混雑発生時に適切な入場制限や案内誘導の実施)を実施した。</p> <p>⑬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>⑭点字パンフレット及び弱視者用拡大パンフレットは新型コロナウイルス感染拡大防止の為、中止している。なお、お客様ご自身の携帯でQRコードを読み取り、各場所の解説を聞くことができるON THE TRIP(日、英、繁、簡)を継続運用中。</p> <p>⑮無料のコインロッカーを広福門券売所内に設置し、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ながら管理し利便性の向上に努めた。</p> <p>⑯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い、適正な経理処理を実施した。</p>	<p>⑨ヒアリングにより確認した。</p> <p>⑩現地及びヒアリングで状況を確認した。</p> <p>⑪総合案内所の業務マニュアルと、担当者ヒアリングにより確認した。</p> <p>⑫展示パンフレット等の実物を確認した。</p> <p>⑬現地にてコインロッカーの設置状況を確認した。</p> <p>⑭、⑮現地及びヒアリングで状況を確認した。</p>	
--	-----	--	---	--

(8) 情報管理

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
個人情報を適正に保護するため、「個人情報保護に関する法律」「沖縄県個人情報保護条例」等関連法令を遵守するとともに、「個人情報・特定個人情報取扱規程」を独自に定め、個人情報の漏洩、滅失、及び棄損の防止を徹底する。	○		各種関連法令や当財団の個人情報保護規程を遵守した。各種申請書やアンケート、名簿など、鍵付き書庫での保管や、担当者以外ではアクセスできないよう、データ管理を適正に行った。	『個人情報・特定個人情報取扱規定』を確認するとともに、運用状況等についてヒアリングで確認した。	・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. 自主事業(地域還元事業・公園関連事業)

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
(地域還元事業) 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	○		イ) 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(4/1～6/4、10/24～3/31)。	・月報および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。 プランターへの草花植付け作業を地元団体(首里まちづくり研究会等)や、学校団体(首里中学校)と協働で実施し、灌水等の維持管理をフラワーロード周辺の地域住民に協力していただいている状況である。今後も事業継続に向けて、地域の協力体制の強化を図る。
(地域還元事業) 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し国営公園の魅力向上を図る。	○		ロ) 地域団体との意見交換会を7回実施し、地域団体と連携して首里城復興祭(10/30～11/3)や春の御城祭り～首里手作り市～(3/19～3/21)を実施した。 首里城下にチョウを飛ばそう会については、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、今年度予定していたイベント等は次年度に延期とし、会員宛に定期総会資料や会報を発送し、次年度イベントに向けて役員会を行った。	・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。	・良好に実施できている。 ・首里城下にチョウを飛ばそう会については、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、実施なし。 次年度に沖縄県の蝶制定記念式典や各イベント等を予定しているが、コロナ禍でどのように実施できるか検討が必要である。
(地域還元事業) 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。	○		ハ) 首里観光案内所と連携し、美御水(ヌービー)を12/26に実施した。(首里城火災の影響により、一部内容を変更して実施)	・月報及び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。	火災による変更点はあるものの、良好に実施できている。 今後も新型コロナウイルス等の影響を考慮しながら地域との連携を図る必要がある。

<p>(地域還元事業) 二) 首里城祭 地元自治体、地域団体と連携し、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>二) 首里城祭は首里城復興祭と改称し、国や県、地域団体と連携し、10/30～11/3にかけて実施した。 琉球王朝絵巻行列は新型コロナウイルスの影響を鑑み、当面の間中止、古式行列は新型コロナウイルス感染症予防のためオンライン配信での実施となった。 また、地元自治体と連携し、龍潭を活用したハス乗り体験などさまざまなプログラムを実施し、復興の気運を高めつつ、利用者の満足度向上を図った他、銭蔵にて泡盛パネル展や懶NTTドコモと連携した首里城5Gオンライン教室等実施した。</p>	<p>・月報及びヒアリングにより確認した。</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。今後も新型コロナウイルス等の影響を考慮しながら地域との連携を図る必要がある。</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、夏季と冬季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、首里城見学会(6回)、那覇めぐり及び地域めぐり(6回)、コンパクト講座(5回)、史跡巡見(2回)、文化講演会(1回)、体験教室(1回)を実施した。 イヌマキ育樹祭は、11月と3月の2回実施した。</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。今後も引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を十分に施しながら、地域と連携した取り組みを図ること。</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>11/1～11/3の首里城祭期間中に沖縄県酒造組合と連携し、琉球泡盛にまつわるパネル展示や仕次体験、泡盛の女王のミニトークイベントを実施し泡盛文化の普及啓発を行った。 また、春の御城祭り～首里手作り市～の際にも県営区域と連携し、首里杜館で泡盛のパネル展示等を実施した。</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>新型コロナウイルスの影響により、一部内容を変更して実施。今後も新型コロナウイルス等の影響を考慮しながら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>琉球王国時代の琉球漆器の木地構造を把握するため、財団所蔵の漆器のX線撮影を9件行った。 首里城火災によって被災した資料のため、修理の際にも活用できるデータを得ることが出来た。</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>琉球王国時代の漆器製造技術についての製作技術を調査することに加え、火災による被害を調査する事で、劣化被害からの対応策等、新たな知見を得られるよう取り組むこと。さらに公園内でのパネル展示等に活用すること。</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 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>染織資料に関する文献調査の他、繊維調査を行った。 戦前に制作された紅型幕の調査を通し、当時の紅型技法や布繊維、色材についてデータを得ることが出来た。</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>琉球王国時代の染織品がどのように染められてきたのか等について、調査を継続し、公園内での展示に活用するほか、報告書として一般に公開すること。</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>古文書の翻刻を行い、接待の次第・方法等について情報を収集することができた。</p> <p>ヒアリングで、吸物の調理法や琉球菓子に関すること、戦前の城内食堂についての情報を収集することができた。</p> <p>首里城公園イベント（ちんすこう作り体験）において、琉球料理传承人らと共に講師を務め、沖縄の歴史と伝統的な菓子の解説・普及を行った。</p> <p>レファレンス、記事校正の対応も行った。</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>今後は、往時首里城内でふるまわれた料理など、今後の再現に向けて、調査研究を引き続き実施すること。</p>
--	----------	---	--------------------------	-----------------------------	---

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

<p>2. 運營業務 3. 自主事業 取組改善案</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響によるイベントの中止等については、事業内容を見直しながら感染防止対策を講じて良好に実施できるよう取り組む必要がある。 ・首里城の再建に合わせた情報発信やイベント当の実施により参加者を増やし、入場者の増に取り組む必要がある。 ・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こと。 ・利用者意見の聴取において、Webアンケートの導入を検討する必要がある。 ・車いす利用の推奨コースやトイレの位置がわかるマップの作成やHPでの案内に取り組む必要がある。
--------------------------------------	---

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
		R2評価	目標	R3評価		
維持 管理 業務	施設・設備 管理	S 【芝生・草花 や植栽の手 入れ】 〈満足度〉 99.1% 【建物・設備 の管理、衛 生・清掃状 態】 〈満足度〉 98.3%	—	【芝生・草花や植栽の手入れ】 〈満足度〉98.1% 【建物・設備の管理、衛生・ 清掃状態】 〈満足度〉98.8%	98.50%	【芝生・草花や植栽の手 入れ】 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。 【建物・設備の管理、衛 生・清掃状態】 ・建物・設備の管理 今後も運転監視や点検 保守を適切に実施し不 具合の早期発見するこ とで設備の長寿命化を 行う必要がる。 また、正殿再建に向け 管理区域内に建物が増 えるため、国や関連機 関と連携し適正な維持 管理業務を実施する必 要がある。 ・衛生・清掃状態 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。
				(改善要望)		
運 営 業務	接客対応	S 【有料区域ス タッフ】 〈満足度〉 98.6%	—	【有料区域スタッフ】 〈満足度〉95.1%	95.10%	【有料区域スタッフ】 令和2年度から継続する 新型コロナウイルス感染 の影響から、外国人利 用者の入国制限などに より、外国人利用者は日 本国内在住者に限られ ている。これまで実施し てきた翻訳機による窓 口での案内や、多言語 放送等については、今 後の感染状況などを踏 まえながら実施し、引き 続き外国人利用者が利 用しやすい公園づくりに 取り組むこと。
				(改善要望)		

運営業務	施設・設備	<p>S</p> <p>【歴史的建造物の修繕・保全状況】 〈満足度〉92.4%</p> <p>【施設を安全に安心して利用】 〈満足度〉98.8%</p> <p>【各種サービス】 〈満足度〉97.5%</p>	—	<p>【歴史的建造物の修繕・保全状況】 〈満足度〉95.5%</p> <p>【施設を安全に安心して利用】 〈満足度〉99.0%</p> <p>【各種サービス】 〈満足度〉97.4%</p>	97.30%	<p>【施設を安全に安心して利用】 設備監視による施設巡回および清掃員による巡回清掃を適正に行うことで施設利用者の安全安心に関する満足度向上に繋がった。</p>	<p>【施設を安全に安心して利用】 今後も施設巡回や巡回清掃を適正に実施し施設利用者の安心安全を確保する必要がある。</p>
	利用条件	<p>S</p> <p>【案内ガイド】 〈満足度〉95.8%</p> <p>【カフェ・売店】 〈満足度〉96.9%</p>	—	<p>【案内ガイド】 〈満足度〉97.5%</p> <p>【カフェ・売店】 〈満足度〉95.1%</p>	96.30%	<p>【案内ガイド】 7/16より首里城公園内全域をまわる有料ガイドを開始。緊急事態宣言による休止期間はあったものの10月より再開し、参加者は合計782名となった。 また通常は立ち入ることの出来ない大龍柱補修展示室内部もガイドに組み込み、参加者限定の特別な内容に仕立て満足度向上に繋がった。</p> <p>【売店】 首里城オリジナルグッズ、ミュージアムグッズ、軽食等を中心とした商品の提供に努め、利用促進、満足度の向上に取り組んだ。</p>	<p>【案内ガイド】 復興の進捗に併せて、首里城公園の見どころや再建の様子等を丁寧に解説するよう取り組むこと。</p> <p>【売店】 今後とも来園者のニーズにあった物品の販売に務め、利用促進、満足度の向上等に取り組むこと。</p>
運営業務	展示・イベント等	<p>S</p> <p>【園内イベント】 〈満足度〉89.8%</p> <p>【展示】 〈満足度〉95.1%</p>	—	<p>【園内イベント】 〈満足度〉87.0%</p> <p>【展示】 〈満足度〉95.1%</p>	91.10%	<p>【園内イベント】 首里城復興祭や春の御城祭りでは地域団体と企画から運営まで連携し、様々なプログラムを提供した。 新春の宴では「国王・王妃出御」に併せて正月儀式「朝拝御規式」の一部を紹介するなど来園者の満足度向上に繋がった。</p>	<p>【園内イベント】 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。</p>

自主事業	A 〈満足度〉 85.2.0% 平均8.52 点(10点 満点)	—	【園内イベント】 〈満足度〉85.6% 平均 8.56点(10点満点)	85.60%	【園内イベント】 首里城復興祭や春の御城祭りでは地域団体と企画から運営まで連携し、様々なプログラムを提供した。新春の宴では「国王・王妃出御」に併せて正月儀式「朝拝御規式」の一部を紹介するなど来園者の満足度向上に繋がった。	【園内イベント】 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。
			〈改善要望〉			
総合評価 (各評価項目の平均)	S (95.5%)	—	〈満足度〉 97.1%	評価 (②満足度) —	全体的に高評価であり、今後も適切な維持管理・運営業務に努める。	満足度は総合的に高い。今後もアンケートやお客様の声を踏まえ、利用者の満足度向上を目指し取り組むこと。また、新型コロナウイルス感染防止対策を継続しながら、「見せる復興」を来場者にPRし、魅力ある公園作りに取り組むこと。

※県の指定管理者制度導入施設に係るモニタリング評価の方針に従い、評語を付さず「—」とする。

【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	全項目で高い評価となり、高い満足度が得られた。 今後も新型コロナ対策など感染症対策に取り組みつつ、来場者のニーズを踏まえた管理運営を実施する。
----------------------------	--

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		令和2年度実績	事業計画	令和3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	72,374,850	184,985,000	68,757,700	95.0%	37.2%	新型コロナウイルス感染防止対策に伴う収入の大幅な減少によるもの →団体客が戻りつつあるが、一般客の減少を埋めるほどではない。当期上期の閉鎖により、営業日数が減少したことが大きい。対前年比は以下のとおり 一般:63M→58M(△6M、△9.8%) 団体:5M→8M(+3M、+61%)
	売店等収入	21,692,085	92,588,000	38,114,666	175.7%	41.2%	新型コロナウイルス感染防止対策に伴う収入の大幅な減少によるもの →物販施設の売上は前年度に比較すると72%増加している。客数は+46.6%、客単価は+17.5%(¥1,226→¥1,441)である。R2年度は売店が10月31日からスタートしているが、R3年度は閉鎖時期はあるものの通年となっている。 本年度の計画はR3.1月に作成されたものであり、上期の施設休業は織り込んでいない計画であったため計画と乖離が生じている。
	計	94,066,935	277,573,000	106,872,366	113.6%	38.5%	
県補助金		31,850,363	0	34,722,059	109.0%	#DIV/0!	補助金(固定納付金相当額)
雑収入	雑収入	56,639,859	6,336,000	43,872,575	77.5%	692.4%	雇用調整助成金によるもの→雇用調整助成金36M、消費税還付5M 監修業務1M
	計	56,639,859	6,336,000	43,872,575	77.5%	692.4%	
合計(A)		182,557,157	283,909,000	185,467,000	101.6%	65.3%	
<p>(現状分析・課題)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・R3は、収益拡大の為に様々な事業の種まきを始めた年度であった。首里城では、沖縄県入域者数の増加ほどには入場者数が増加していない。首里城本殿再建途上にある現状では、客単価の上昇を優先課題として取組んだ結果である。 ・入場券については、入場券単体ではなく、有料サービスとの組合せでの提供による単価上昇を企画している。 ・物販については、新しい商品企画(R4.5販売開始琉球菓子詰め合わせセット)、御城印での県内5か所の城との「共通御城印」等、地域連携による入園者数拡大を模索している状況であった。 							

(2) 支出

支出項目		令和2年度実績	事業計画	令和3年度実績	前年比 (%)	対計画比 (%)	特記事項	
1	売上原価	408,733,562	464,940,000	345,119,383	84.4%	74.2%		
	<施設維持管理>		62,221,024	76,520,000	61,090,449	98.2%	79.8%	
		修繕費	743,215	2,390,000	2,013,285	270.9%	84.2%	身障者便所大便器洗浄弁取替等による修繕費の増 →前期に10/31オープンのための工事を実施している
		清掃費	9,214,293	12,391,000	7,951,656	86.3%	64.2%	新型コロナウイルス感染拡大防止対策に伴う入場者減のため、清掃頻度及び衛生消耗品等の減。
		植物管理費	5,738,103	6,242,000	6,241,681	108.8%	100.0%	城壁除草実施等による増
		建物維持管理費	40,476,645	45,043,000	39,147,020	96.7%	86.9%	開場時間短縮による運転員配置見直しによる減
		その他	6,048,768	10,454,000	5,736,807	94.8%	54.9%	減価償却費 →展示品関係を首里城基金に会計区分を移し、首里城基金の寄付金で修繕した為減価償却費が減少した。
	<利用者サービス等>		282,985,958	280,759,000	236,470,954	83.6%	84.2%	
		人件費	206,291,845	194,038,000	180,778,613	87.6%	93.2%	人件費削減のため
		印刷製本費	7,543,383	7,900,000	2,586,462	34.3%	32.7%	新型コロナウイルス感染拡大防止対策に伴う入場者減のため、パンフレットや園外販売券の印刷がなかったこと。R2年度は再開場に伴うポスターチラシの印刷等があったため。
		利用者サービス費	50,921,200	65,080,000	41,746,100	82.0%	64.1%	開場時間短縮による警備配置の減
		賃借料	9,721,648	11,005,000	9,388,596	96.6%	85.3%	車両リースの経費按分の見直しによる減
		委託費	8,507,882	2,736,000	1,971,183	23.2%	72.0%	32
	<広告宣伝>		9,416,236	21,252,000	7,313,203	77.7%	34.4%	新型コロナウイルス感染防止対策に伴うイベントの見直しのため→メディアを通じた大規模な広告宣伝からSNSなどコストをかけない宣伝を如何に効率的に行うか工夫している。 SEO効果の分析などは内部で実施している。R3は主体的な動きが少なかったが、R4はイベント告知等をやりたい。
	<商品仕入れ>		12,236,513	51,971,000	22,135,809	180.9%	42.6%	新型コロナウイルス感染防止対策に伴う収入の大幅な減少によるもの→売上の増加に伴い売上原価は増加している。

	<光熱水費・雑費等>	41,873,831	34,438,000	18,108,968	43.2%	52.6%	収入減による消費税の減。R2年度は女官居室の改修工事等によるもの。→光熱費の増加が本格的になるのはR4年度以降になると思われる。
2	調 査 費	20,410,160	21,212,000	6,120,199	30.0%	28.9%	人員調整による
3	販売費及び一般管理費	38,544,681	35,973,000	37,538,081	97.4%	104.4%	
4	県への固定納付金	31,850,363	42,060,000	34,722,059	109.0%	82.6%	
	<国有財産使用料>	31,850,363	42,060,000	34,722,059	109.0%	82.6%	35
	小計	499,538,766	564,185,000	423,499,722	84.8%	75.1%	
	公園関連事業	13,510,516	12,730,000	10,141,690	75.1%	79.7%	人員調整による →首里城友の会への助成金2.4Mを実施しており、助成が首里城公園の質的充実と育成に資するものであることに使用されていることを監事監査に立合い確認し、収支報告書を入力し助成金が友の会の管理運営費用に使用されていない事を確かめている。
	歩合納付金A	0	0	0	-	-	
	歩合納付金B	0	0	0	-	-	
	合計(B)	513,049,282	576,915,000	433,641,412	84.5%	75.2%	
<p>(現状分析・課題)</p> <p>・維持管理費については、緊急度の高いものから実施し、不急のものは繰延実施しているが、今後は原材料費の値上・物流のさらなる混乱等想定されるため、繰延の判断には注意が必要</p>							

※「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	α-1年実績	事業計画	令和3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))	-330,492,125	-293,006,000	-248,174,412	124.9%	115.3%	新型コロナウイルス感染防止対策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))	-181.0%	-103.2%	-133.8%	126.1%	70.3%	新型コロナウイルス感染防止対策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))	52%	98%	58%	111.8%	58.9%	県からの補助金、火災損害保険、雇用調整助成金、未収消費税、等
人件費比率 (人件費/支出(B))	40.2%	33.6%	41.7%	103.7%	123.9%	支出全体をさらに削減し、直営で事業を実施する等したことによる増
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出(B))	(142,320,813) 27.7%	0	(96,242,691) 22.2%	67.6%	-	
利用者あたり管理コスト (支出(B)/利用者数)	215,717人 2,378	566,000人 1,019	211,068人 2,055	97.8%	37.3% 201.6%	
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料/利用者数)						
<p>〈現状分析・課題〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・複数の店舗の琉球伝統菓子商品の一つのパッケージに詰め合わせたオリジナル商品企画したり、県営区域のレストランにおいて琉球味噌を使った新メニューを開発するなど、地域との連携を意識した取組みを行っている。 ・物販施設 ミュージアムショップ球陽に限定して、H30、R1(火災発生年度)、R2、R3の10月迄の累計額の客単価を比較すると、¥1,894、¥1,975、¥1,281、¥1,319であった。R3はR2に比較すると単価アップしているが、コロナ禍による外国人観光客の需要の蒸発からの回復の困難さがうかがわれる。H30年度の入園者数1,775千人からR3年度の入園者数211千人と▲88%まで落ち込んだ入場者数を増加させる工夫が求められ、R4.11月に予定されている「正殿の本体工事」のタイミングを逃さず、有効な施策が打てるように十分な準備が求められる。 ・当期は上半期の閉場により、事業計画(R3.2月設定)が目標達成の為の指標として事実上機能しなくなってしまったが、下半期は開場が見込まれるため年間計画の基礎となった月次の入園者数を目標に運営を行ったとのことであった。しかし、10月以降の入場者数は月次の目標に対して、10月▲41%、11月▲7%、12月100%、1月▲44%、2月▲69%、3月▲37%であった。借入金の返済等の資金繰りもあり、目標達成についての本部との情報共有は密接に行っていたが、現場レベルでの環境変化に対応した目標値が共有されたかについては課題が残った。 <p>環境変化に応じて、適時に見直した月次の目標が職員全員で共有され、小さな目標達成を積み重ねることで年間の目標達成に近づけると考える。</p>						

※県の指定管理者制度導入施設に係るモニタリング評価の方針に従い、評語を付さず「-」とする。

評価(③財務状況)	-	<p>【評価基準(③財務状況)】</p> <p>収益率(事業収支/収入合計)</p> <p>A: 0%以上</p> <p>B: -5%以上、0%未満</p> <p>C: -5%未満</p>
-----------	---	--

<p>Ⅲ. サービスの安定性評価(財務状況)取組改善案</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナ感染拡大の影響等に伴う入場者の利用状況を踏まえ、引き続き、開場時間を短縮するとともに、イベント実施時には時間延長する等、効率的な運営を実施する必要がある。 ・withコロナおよびアフターコロナ対策としてオンラインツアーや有料ガイドツアー等に引き続き取り組み、また商品とのセット販売等による客単価向上など収益向上の取り組みを強化する必要がある。 ・大規模催事等のプロジェクトチーム編成時に業務の再配分を行い、限られた人員で効率よく業務が実施できるよう取組む必要がある。 ・イベント等にかかる企画・運営を財団職員で行い、外注費用の低減を図る必要がある。 ・HP、SNSを積極的に更新して情報発信を行い、チラシ印刷など紙媒体及びイベント設営等の外注費用の低減を図る必要がある。
---------------------------------	---

※「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(R4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 ※県の指定管理者制度導入施設に係るモニタリング評価の方針に従い、評語を付さず「-」とする。

評価項目	評価指標	R2実績	事業計画 (目標値)	R3実績	R3実績		現状分析・課題	評価	取組改善案	令和4年度 目標値	
					前年比	計画比					
成果指標	①利用状況	利用者数	215,717	566,000	211,068	97.8%	37.3%	新型コロナウイルス感染症に伴う緊急事態宣言による臨時休場(5/23~7/11、7/22~9/30)を行っている。前年度より臨時休場日数が増えたことが影響し、前年度比は97.8%となった。	-	新型コロナウイルスの影響が継続しており、観光客の利用が未だ不安定なことから、地域と連携したイベント等の実施を通し、県民の利用促進に引き続き取り組むこと。 ・復興工事の進捗状況などの情報発信を強化し、首里城復興への気運の醸成・向上を図ること。	513,000
	②満足度	満足度	95.5%	-	97.1%	101.7%	-	満足度は総合的に高い。今後もアンケートやお客様の声を踏まえ、利用者の満足度向上を目指し取り組むこと。また、新型コロナウイルス感染症防止対策を継続しながら、「見せる復興」を来場者にPRし、魅力ある公園作りに取り組むこと。	-	引き続き感染症防止対策に努めつつ、復興工事の情報発信を行うことで、来場者の満足度に繋がるよう、アンケートの結果を施設の適切な管理運営に活かす必要がある。	-
財務指標	③財務状況	収益率	-181.0%	-103.2%	-133.8%	126.1%	70.3%	新型コロナウイルス感染症に伴う緊急事態宣言が発令され県の要請による臨時休場(5/23~7/11、7/22~9/30)により、前年度より臨時休場日数が増えたことが収益率の低下要因となった。その中で支出を計画比75.2%に抑えるなど支出削減に取り組んでいる。	-	新型コロナウイルス感染症の影響により、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。開場時間の短縮、イベント時には時間延長等メリハリのある効率的な運営を実施し経費の削減を図るほか、商品とのセット販売による客単価向上など収益向上の取り組みを強化し、収支の改善に務めること。	-
活動指標	④重点取組事項	HPアクセス数	1,954,326	-	2,165,177	110.8%	-	6-9月は緊急事態宣言による臨時休場のためアクセス数は鈍化した。10月以降の開場及びイベントによりアクセス数が増加したと推察される。	-	復興の進捗に合わせて、情報を最新に更新する。またSNSと連携し写真・動画等も見せる復興に努めること。	-

総合評価	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止のための休場(121日間)により、入場者数の減少及び財務状況が悪化しているが、首里城復興祭等の誘客イベントの実施やこれらイベント時に県内在住70歳未満の方への割引を導入するなどして入場者数・収入の確保に取り組んでいることや、人員配置の見直しや事業見直し等による経費節減を行い、収支改善に努めている。</p> <p>新型コロナウイルスの影響から観光客の利用が未だ不安定な中、県民の利用促進の強化や、首里城復興への気運の醸成・向上を図ることにより利用者数の増加、収益の確保を図る必要がある。</p>
------	---

【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

【総合評価基準】

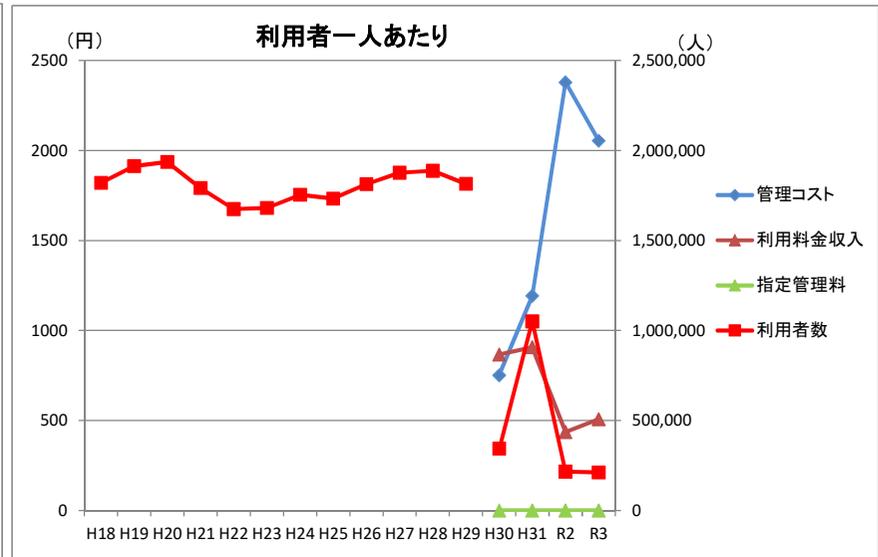
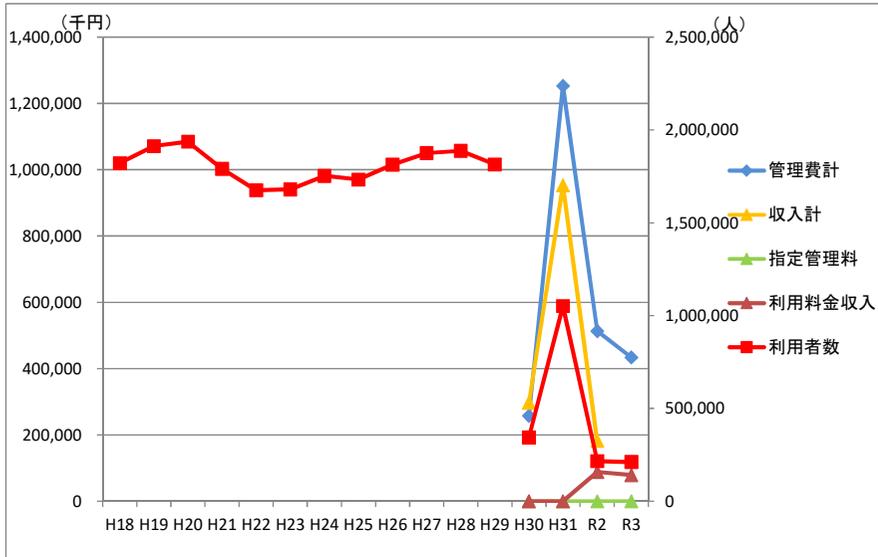
総合評価 (合計点数)	
S	35点以上
A	20点以上
B	10点以上
C	9点以下

<各評価項目点数>

	① 利用状況	② 満足度	③ 財務状況	④ 重点 取組事項
S	20	20	-	10
A	10	10	5	5
B	0	0	0	0
C	-10	-10	-5	-5

施設名称: 沖縄県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													1,790,000	309,000	566,000	
		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	215,717	211,068
		目標比 H18比	%	100%	105%	106%	98%	92%	92%	96%	95%	100%	103%	104%	100%	18.9%	58.7%	69.8%	37.3%
財務指標	指定管理料	千円													0	0	0	0	
	県負担割合(指定管理料/管理費計)	%													0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	利用料金収入	千円													297,640	953,113	94,067	106,872	
	利用料金比率(利用料金/収入計)	%													100.0%	100.0%	51.5%	57.6%	
	雑収入(県補助金含む)	千円													0	0	88,490	78,595	
	利用料金比率(利用料金/収入計)	%													0.0%	0.0%	48.5%	42.4%	
	収入計	千円													297,640	953,113	182,557	185,467	
	管理費計	千円													257,863	1,253,027	513,049	433,641	
	収支	千円													39,777	-299,914	-330,492	-248,174	
	収益率(収支/収入計)	%													13.4%	-31.5%	-181.0%	-133.8%	
/単位	一人あたり管理コスト	円													751	1192	2378	2055	
	一人あたり指定管理料	円													0	0	0	0	
	一人あたり利用料金収入	円													867	906	436	506	



特記事項 ※年度毎の変動について要因分析を記載

H29年度	
H28年度	
H27年度	
H26年度	

目標設定の考え方 ※目標設定の根拠や考え方などを記載

H30年度	
H31年度	
H32年度	
H33年度	

労働条件等自主点検表

施設名	沖縄県国営沖縄記念公園内施設（首里城地区内施設）
指定管理者名	一般財団法人 沖縄美ら島財団

※ 以下の確認事項に従い、指定管理者による確認結果欄の該当する箇所には○を付け、記入が必要な箇所については記入願います。

確認事項	指定管理者による確認結果						
<p>1 労働条件の明示 労働契約を締結するに当たり、労働時間、賃金、退職（解雇の事由を含む。）、安全衛生等の労働条件を労働者に対し明示していますか。この場合において、労働時間、賃金等に関する事項について書面を交付していますか。</p> <p>労働契約の締結時には、パートタイム労働者を含むすべての労働者に対し労働時間、賃金、退職（解雇の事由を含む。）、安全衛生等の労働条件を明示しなければなりません。特に、労働契約期間、有期労働契約を更新する場合の基準、始業・終業の時刻、所定時間外労働の有無等、約定賃金の決定、計算、支払の方法及び賃金の締切り、支払の時期等、退職（解雇の事由を含む。）については、書面を交付しなければなりません〔労働基準法（以下「法」といいます。）第15条〕</p>	就業規則、労働条件通知書を交付して労働条件全般について明示している	労働条件全般について口頭で明示するとともに、労働時間、賃金等に関する事項については書面を交付している	労働条件全般について口頭で明示しているが、書面の交付はしていない	労働時間、賃金等の労働条件の一部についてのみ口頭で明示している	労働契約締結時には明示していない		
	1	2	3	4	5		
	（3～5については、改善が必要です）						
<p>2 就業規則 就業規則（労働時間、休日、休憩、休暇、賃金の定め方及び支払方法、退職（解雇の事由を含む。）等、労働条件の具体的細目を定めた規則）を作成していますか。また就業規則の内容が実際の勤務の状況に合っていますか。</p> <p>常時10人以上の労働者（パートタイム労働者を含む。）を使用する事業場では、就業規則を作成し、所轄労働基準監督署長へ届け出なければなりません（法第89条） また、常時各作業場の見やすい場所への掲示、備付け、書面の交付又は電子機器の設置等により労働者に周知させなければなりません（法第106条）</p>	常時使用する労働者は10人未満である。	常時使用する労働者が10人以上である					
		作成して監督署に届け出てあり、内容も実情に合っている	作成して監督署に届け出てあるが、内容が実情に合っていない	作成してあるが、監督署に届け出ていない	作成していない		
	1	2	3	4	5		
	（3～5については、改善が必要です）						
<p>3 所定休日 所定休日をどのように定めていますか。</p> <p>休日は少なくとも毎週1日又は4週間を通じ4日を与えなければなりません（法第35条）</p>	週休2日制		週休1日制		その他		
	完全（毎週）	月3回	隔週	月1～2回	週1日	4週4日	4週3日以下
	1	2	3	4	5	6	7
	（7については、改善が必要です）						

4 年次有給休暇
年次有給休暇についてはどのように取り扱っていますか。

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

法定ど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。

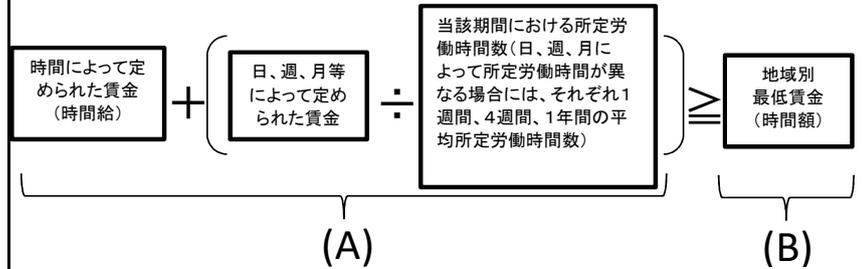
なお、地域別最低賃金には次の賃金は含まれません。

- 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	76	76	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	76	75	1	75	1

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

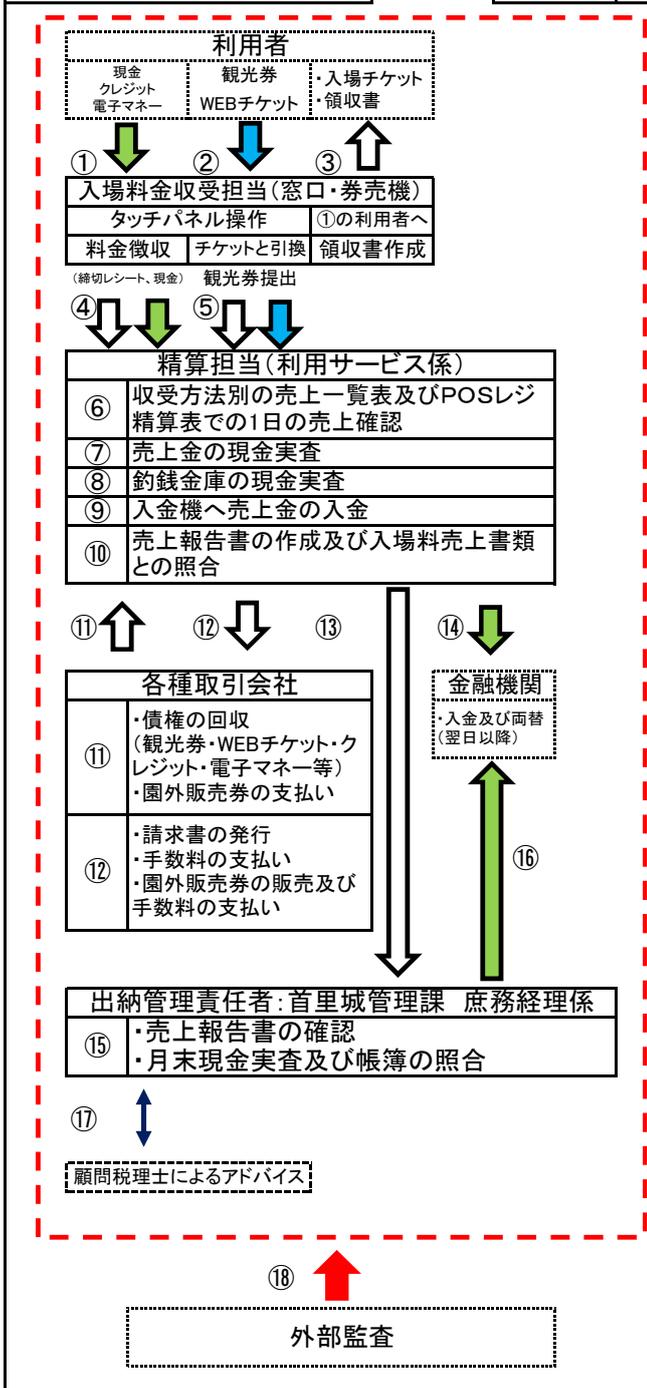
確認事項	未加入とする理由
従業員に健康保険・厚生年金保険未加入者がいる場合の未加入理由	加入要件を満たしていない方は未加入としている

※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。

料金徴収フロー図

利用料金の名称	広福門券売所	施設の名称	沖縄県国営沖縄記念公園内施設(首里城地区内施設)
---------	--------	-------	--------------------------

フロー図	利用料金の種類と金額				
	一般	団体	モノレール フリー乗車券割引	年間パス	
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">..... 職員等</div> <div style="border: 1px dashed black; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">..... 職員等以外</div> <div style="margin-bottom: 5px;"> ➡ 書類等の流れ ➡ 観光券の流れ ➡ 現金の流れ </div>	大人	400円	320円	320円	800円
	中人	300円	240円	240円	600円
	小人	160円	120円	120円	320円
	6歳未満	無 料			



- ① 利用者より、現金・クレジット・電子マネーによる入場料を收受する。
- ② 利用者より、観光券(クーポン券)を受け取る。WEBチケットの消込(着券)をする。
- ③ 現金・クレジット・電子マネー・観光券にて精算後、利用者にチケットと領収書を渡す。
※領収書は①利用の希望者へのみ渡す。
- ④ 入場料金收受担当者は收受方法別の売上一覧表を入館管理システムへ入力作成し、POSレジ精算締切レシート等と入場料売上現金とともに精算担当者に引継ぐ。
- ⑤ 入場料金收受担当者は入館管理システムへ入力作成した收受方法別売上一覧表とともに観光券の原本を精算担当者に引継ぐ。
- ⑥ 精算担当職員は、④⑤にて引き継いだ売上一覧表にて入場料売上書類の確認を行う。
- ⑦ 精算担当職員は、⑥で確認した内容で現金実査を行う。
- ⑧ 精算担当職員は、事務所にて釣銭金庫の現金実査を行う(毎日)
- ⑨ 精算担当者職員は、⑥で確認した売上現金を入金機に投入し、入金レシートを発行(毎日)
- ⑩ 精算担当者は、売上報告書を作成し、④⑤の入場料売上書類との照合を行う。(翌日以降)
- ⑪ 各種取扱会社より債権(観光券・WEBチケット・電子マネー)を回収する。
園外販売券販売契約会社は利用サービス係へ購入申込後、料金を支払う。
- ⑫ 各種取扱会社(観光券・WEBチケット・電子マネー)へ請求書を発行する。また、手数料の支払いを行う購入申請のあった園外販売券販売契約会社へ園外販売券の販売及び手数料の支払いを行う。
- ⑬ 作成した売上報告書及び園外販売券入金日報を出納管理責任者へ提出する。(毎日)
- ⑭ 釣銭両替作業を行う。(翌日以降)
- ⑮ 出納管理責任者は売上報告書の確認、月末現金実査及び帳簿の照合を行う。
- ⑯ 金融機関へ入金確認等を実施する。
- ⑰ 複雑な会計処理については、顧問税理士より専門的なアドバイスを受ける。
- ⑱ 組織内部統制等の確認のため外部監査による監査を受ける。