

# 海洋博覧会地区内施設 令和4年度モニタリング実施結果の概要

1. 指定管理業務の内容と管理スキーム
2. 入域観光客と入館者の推移
3. サービスの質の評価(利用者アンケート結果)
4. サービスの安定性の評価(財務状況)
5. 総合評価

令和5年8月25日 沖縄県都市公園課

## 1. 指定管理業務の内容と管理スキーム

### (1) 指定管理業務の内容

#### 維持管理業務

- ・施設維持管理
- ・大規模修繕
- ・安全衛生管理
- ・その他維持管理に関する業務

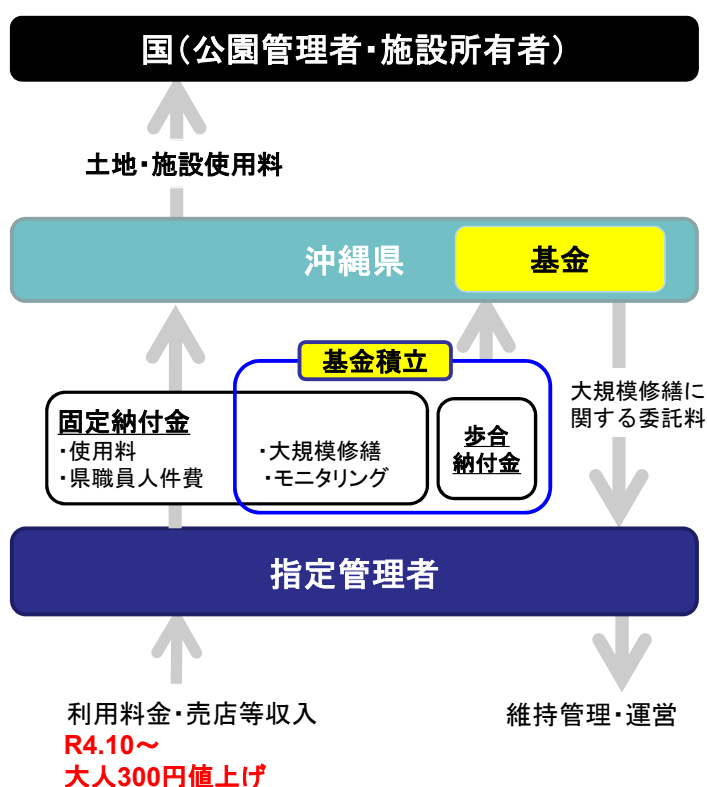
#### 運營業務

- ・入場料收受
- ・飼育展示
- ・生物等管理
- ・調査研究
- ・普及啓発
- ・飲食・売店営業等
- ・広告宣伝・誘客営業活動及び利用促進計画
- ・行催事
- ・利用者案内・警護
- ・その他運営に関する業務

#### 自主事業(関連事業)

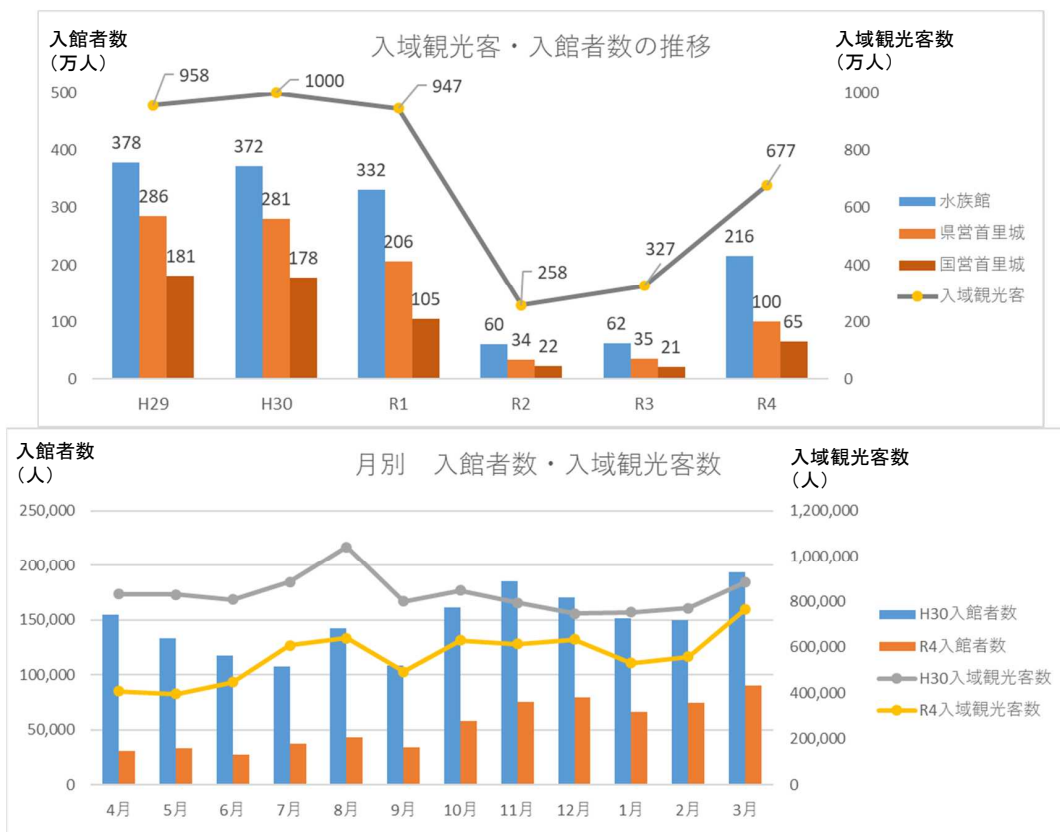
- ・地域還元事業
- ・公園関連事業

### (2) 管理スキーム



## 2. 入域観光客と入館者の推移

○ 令和4年10月以降の全国旅行支援等の影響による旺盛な観光需要を取り込み、入館者数が大幅に回復し、前年度比+248%（入域観光客+106.9%）、平成30年度比△42%（入域観光客△32.3%）となった。



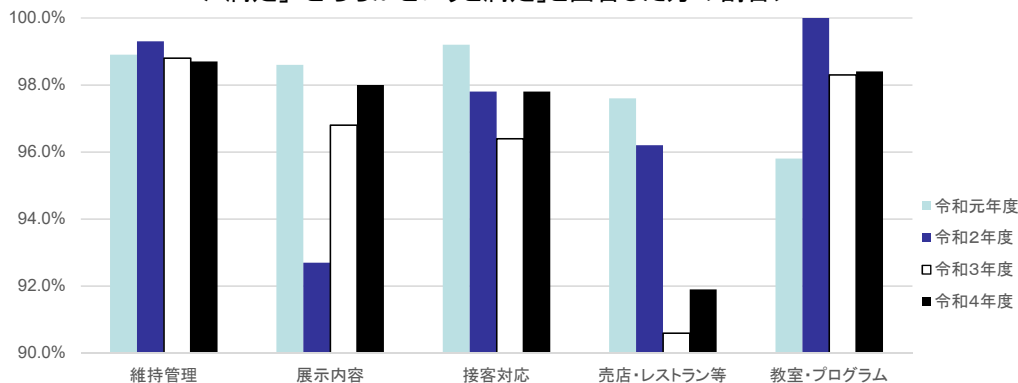
2

## 3. サービスの質の評価(利用者アンケート結果)

### アンケートの手法と結果

- 出口でQRコードを提示し、回答は常時受付。回答件数は、R4年度合計で1,347件。回答率0.062%。
- 全てのカテゴリでコロナ前(令和元年度)から90%超で推移しており、コロナ禍で事業規模を縮小したなかでも、利用者満足度は高めを維持している。
- 売店・レストラン等については、令和3年度以降、評価が90%台前半で推移しており、座席数とメニューの制限をかけていたことが原因と推測。R5.5.8以降、コロナ前と同じ環境に戻しており、今後の結果を注視していく。

<「満足」「どちらかという満足」と回答した方の割合>



	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
維持管理	98.9%	99.3%	98.8%	98.7%
展示内容	98.6%	92.7%	96.8%	98.0%
接客対応	99.2%	97.8%	96.4%	97.8%
売店・レストラン等	97.6%	96.2%	90.6%	91.9%
教室・プログラム	95.8%	100.0%	98.3%	98.4%

3

## <参考>アンケート回答率について

- 県総務部行政管理課が定めたモニタリングマニュアルでは、回答率の目安は示されていない。
- アンケートの内容や回収方法は各課と指定管理者が協議し定めることとなっている。
- 回収率は施設でまちまちであるが、不特定多数の利用が多い公園施設は、全体的に回答率が低めとなっている。

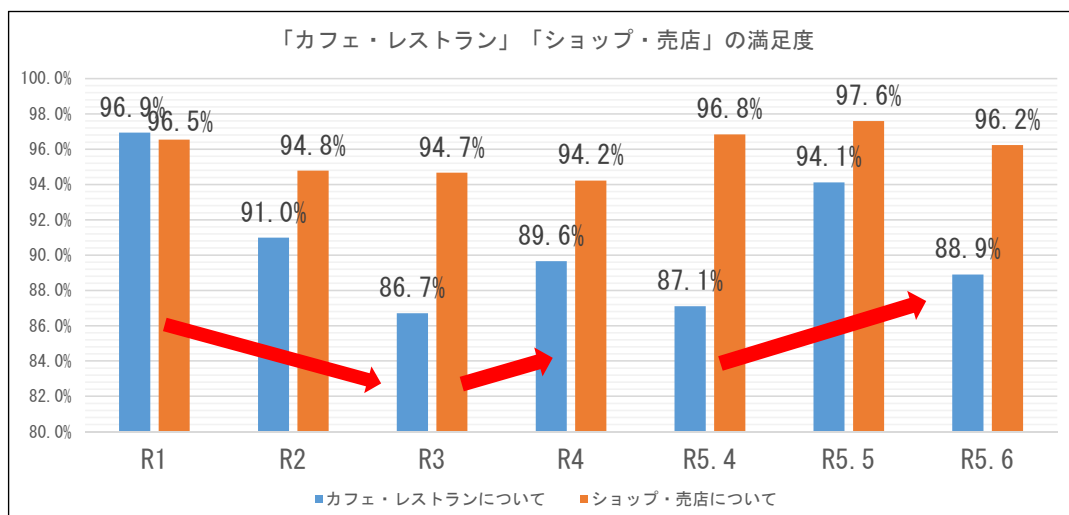
	利用者数	回答数	回答率
沖縄美ら海水族館	2,163,965	1,347	0.062%
首里城有料区域	650,539	1,989	0.306%
県営首里城公園	997,368	1,989	0.199%
中城公園	74,686	686	0.919%
名護中央公園	86,161	275	0.319%
浦添大公園	207,743	566	0.272%
県総合運動公園	751,950	813	0.108%
海軍壕公園	17,832	15	0.084%
バナナ公園	445,839	207	0.046%
奥武山公園	507,860	128	0.025%
平和祈念公園	798,728	105	0.013%

	利用者数	回答数	回答率
県立博物館・美術館	327,278	1,434	0.438%
奥武山総合運動公園	495,684	40	0.008%

4

## <参考>R5アンケート結果(売店・レストラン等の満足度)

- 前のスライドの「売店・レストラン等」は「カフェ・レストラン」と「ショップ・売店」の満足度をまとめたもの。
- 令和2年度以降、「ショップ・売店」に比べて「カフェ・レストラン」の満足度が低くなっている。
- 令和5年4月・5月・6月のアンケート結果をみると、「ショップ・売店」の満足度はほぼ横ばい、「カフェ・レストラン」については、微増となっている。



5

## 4. サービスの安定性の評価(財務状況)

- 全国旅行支援等の影響による入館者数の増や、令和4年10月から入館料金を大人料金で300円値上げしたことから、入場料及び売店等収入は、前年度比+285.5~320.9%となった。  
また、指定管理者がコロナ禍の経営努力として行った賞与80%カット等を終了したこと等から、管理運営経費は前年度比+62.9%となっている。
- 令和4年度においては、水族館の機能維持のために指定管理者が借り入れた借入金13億円の返済で資金難となる見通しであったことから、令和3年度と同様、県から指定管理者に対して固定納付金相当の補助金(約3億円)及び管理運営のための指定管理料(約5.5億円)を交付。
- 平成31年2月から4年間の管理期間の累計収支差は、約9.3億円の赤字となった。
- 令和5年2月以降は、コロナ前と同様に、県へ大規模修繕等の納付金を納めている。

(単位：千円)

	H30 (2ヶ月)	R1	R2	R3	R4 10ヶ月	R4 2ヶ月	R4 年度計	対前年 度比	
収入	入場料	820,029	4,299,207	667,076	806,899	2,346,946	763,773	3,110,719	385.5%
	売店等	592,691	3,492,945	580,997	656,769	2,196,400	567,659	2,764,059	420.9%
	大規模修繕分	13,648	118,911	747,267	152,584	55,973	5,308	61,281	40.2%
	県補助金・指定管理料			388,340	1,593,256	848,509	0	848,509	53.3%
	その他	659	20,849	351,689	177,835	41,738	1,786	43,524	24.5%
	計①	1,427,027	7,931,912	2,735,369	3,387,343	5,489,566	1,338,526	6,828,092	201.6%
支出	管理運営経費	1,028,517	6,182,252	3,421,803	3,080,349	3,944,386	1,073,758	5,018,144	162.9%
	大規模修繕	13,648	118,911	747,267	152,584	55,973	5,308	61,281	40.2%
	固定納付金	225,949	1,409,060	388,340	275,298	301,194	187,388	488,582	177.5%
	歩合納付金	12,500	75,000	0	0	0	0	0	
	公園関連事業	33,461	189,333	95,499	70,719	74,474	19,105	93,579	132.3%
	計②	1,314,075	7,974,556	4,652,909	3,578,950	4,376,027	1,285,559	5,661,586	158.2%
収支差	112,952	-42,644	-1,917,540	-191,607	1,113,539	52,967	1,166,506		
第1期・管理期間累計収支差		70,308	-1,847,232	-2,038,839	-925,300				

6

## <参考>大規模修繕業務について

### <現状分析・課題>

- 県管理開始時(平成31年2月)には、入館料等収入を原資に年間8億円規模の大規模修繕計画を予定していたが、コロナ禍で入館料収入が減少したことから、計画を約22億円圧縮し、優先順位を付けて実施した。
- 令和4年10月から入館料を値上げして収入確保に努めており、今後は計画的かつ着実に大規模修繕を実施していく必要がある。特に、美ら海水族館は築20年を超え、近年見込んでいなかった修繕が生じており、引き続き、点検による早期把握と優先順位を付けた修繕が必要となっている。

### 平成31年2月～令和5年1月 大規模修繕計画

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	期間計
当初計画	22,231	715,102	1,122,832	753,170	712,633	3,325,968
実績額	13,648	118,911	747,267	152,584	55,974	1,088,384
実績-計画	-8,583	-596,191	-375,565	-600,586	-656,659	-2,237,584
参考 納付計画	137,397	850,000	850,000	850,000	712,603	3,400,000
納付額	137,397	850,000	0	0	0	987,397
実績-計画	0	0	-850,000	-850,000	-712,603	-2,412,603

### 令和5年2月～令和10年3月 大規模修繕計画

	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	期間計
当初計画	57,000	800,000	796,170	684,483	811,005	732,893	3,881,551
実績(見込)額	5,308	850,000					855,308
参考 納付計画	129,315	800,000	800,000	800,000	800,000	800,000	3,329,315
納付(見込)額	129,315	800,000					929,315

7

## 5. 総合評価(年度合算)

評価項目	評価指標	令和3年度実績	事業計画(目標値)	令和4年度実績	前年比	評価(点数)	取組改善案	令和5年度目標値
成果指標	①利用状況	利用者数	620,115	1,519,000	2,164,514	349.1%	S (20)	281万人
	②満足度	満足度	96.4%	—	97.4%	101.0%	S (20)	90%
財務指標	③財務状況	収益率	-5.7%	-21.3%	17.1%	299.7%	A (5)	4.5%
活動指標	④重点取組事項	体験プログラムの充実	52,297人	—	139,099人	266.0%	—	
総合評価	<p>・新型コロナウイルスの影響は続いたものの、利用者数は回復傾向となった。利用者のニーズに合わせて通常期と繁忙期の時期を変更し、MICEの受入れ等を行うことで効率的な施設運営を行った。</p> <p>・引き続き体験プログラムの充実やオンラインイベント等を活用し、魅力度アップや満足度向上に取り組んでいく必要がある。</p>							S (45)