# 首里城公園
# 令和5年度モニタリング結果の概要

1. 首里城公園の管理区分について
2. 入域観光客と入園者・入場者の推移
3. サービスの安定性の評価（財務状況）
4. 履行確認・評価
5. サービスの質の評価（利用者アンケート結果）
6. 総合評価

令和6年8月8日　沖縄県都市公園課

# 1. 首里城公園内の管理区分について

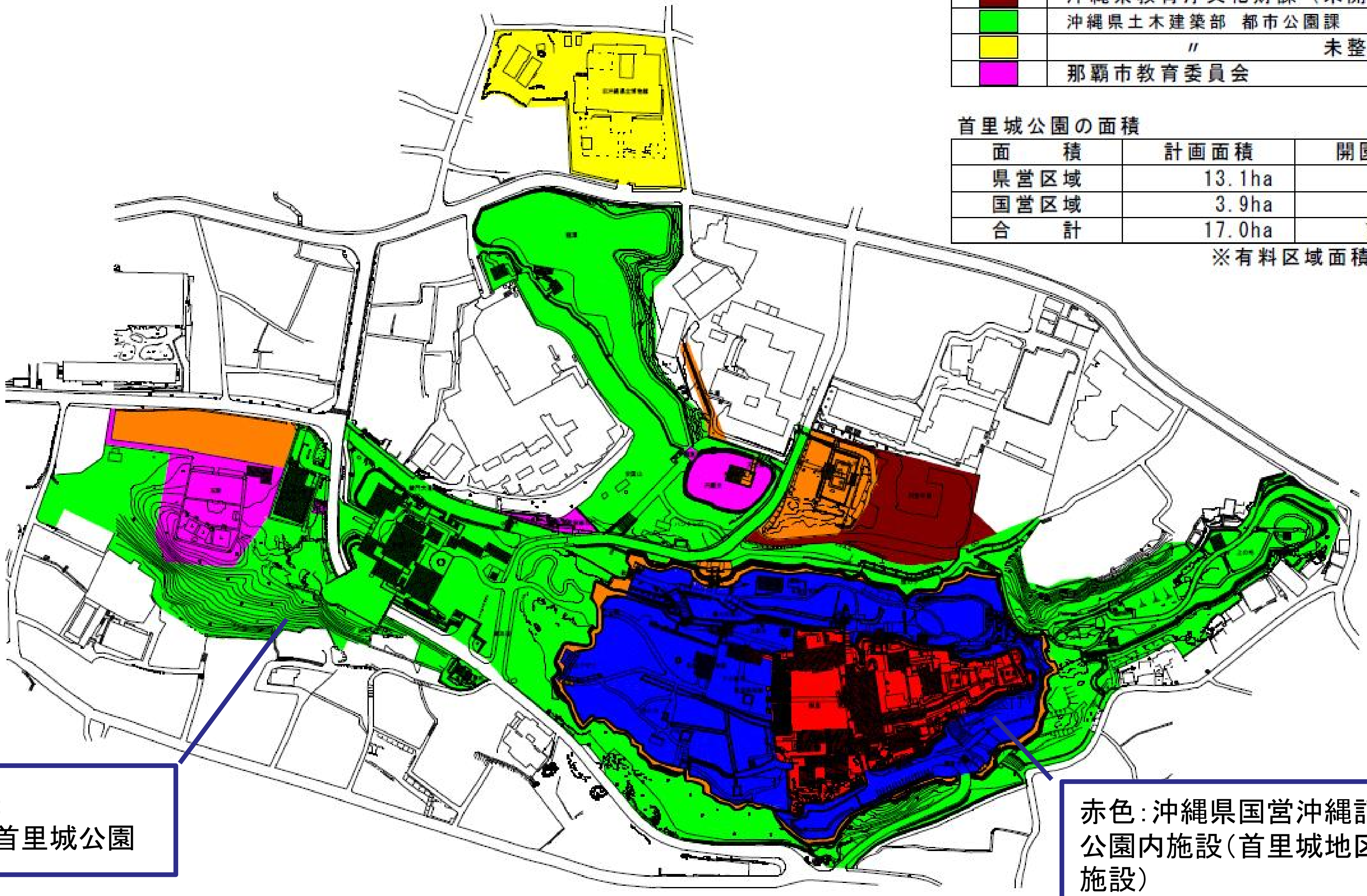
## 首里城公園管理区分図

| 凡例 | 管　理　区　分 |
|---|---|
| | 沖縄県土木建築部　都市公園課<br>沖縄県国営沖縄記念公園内施設（首里城地区内施設） |
| | 沖縄総合事務局 |
| | 沖縄県教育庁文化財課 |
| | 沖縄県教育庁文化財課（未開園部分） |
| | 沖縄県土木建築部　都市公園課 |
| | 〃　未整備区域 |
| | 那覇市教育委員会 |

首里城公園の面積

| 面　積 | 計画面積 | 開園面積 |
|---|---|---|
| 県営区域 | 13.1ha | 7.21ha |
| 国営区域 | 3.9ha | 3.90ha |
| 合　計 | 17.0ha | 11.11ha |

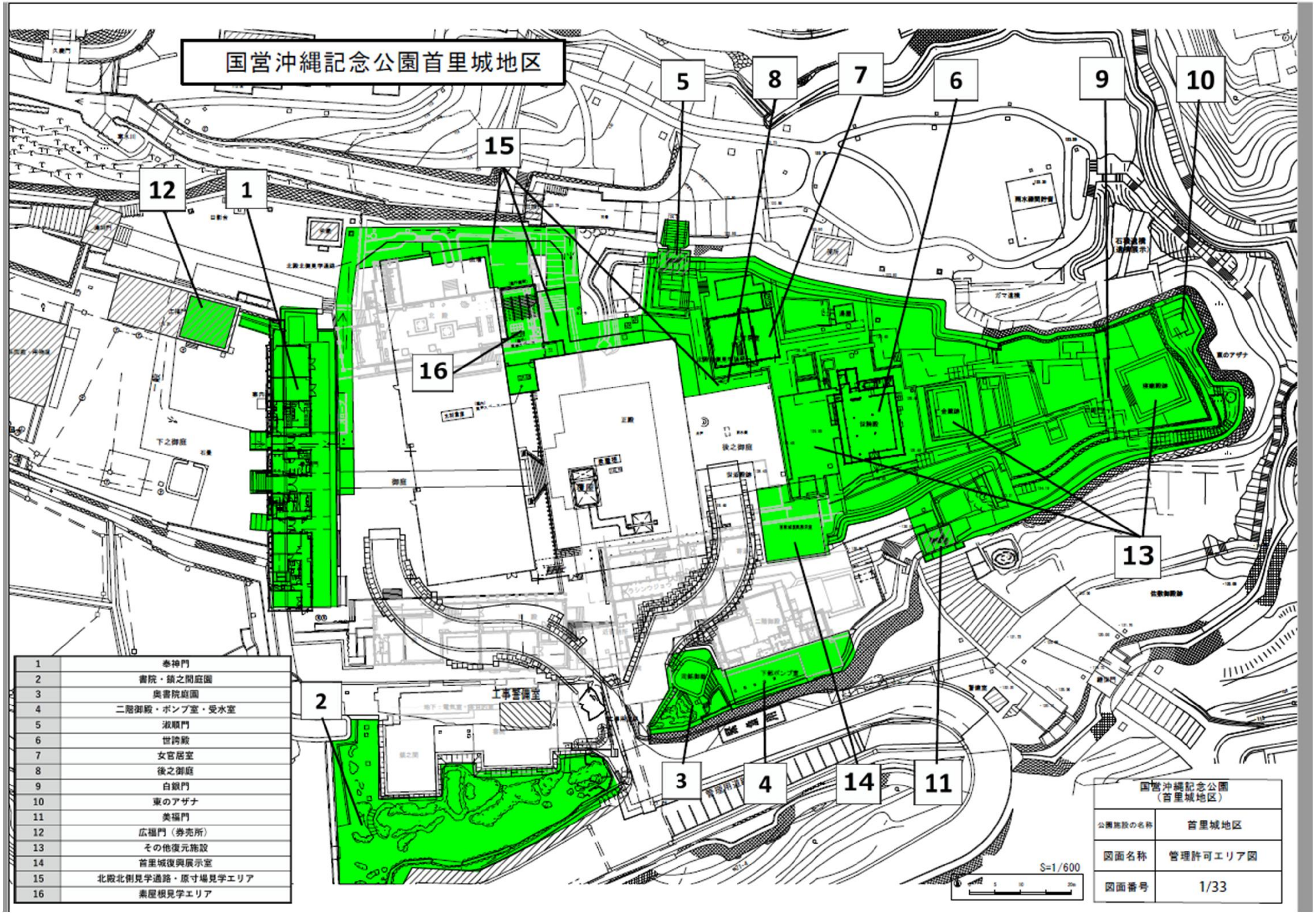
※有料区域面積　1.45ha



緑色：
県営首里城公園

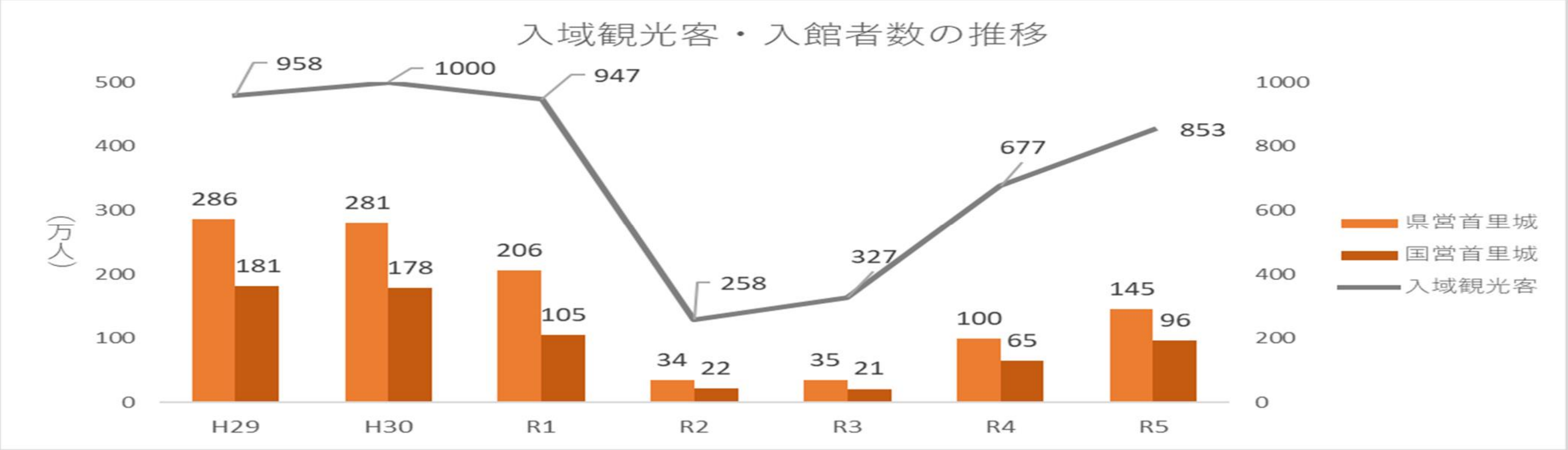
赤色：沖縄県国営沖縄記念公園内施設（首里城地区内施設）
→「有料区域」と呼ぶ

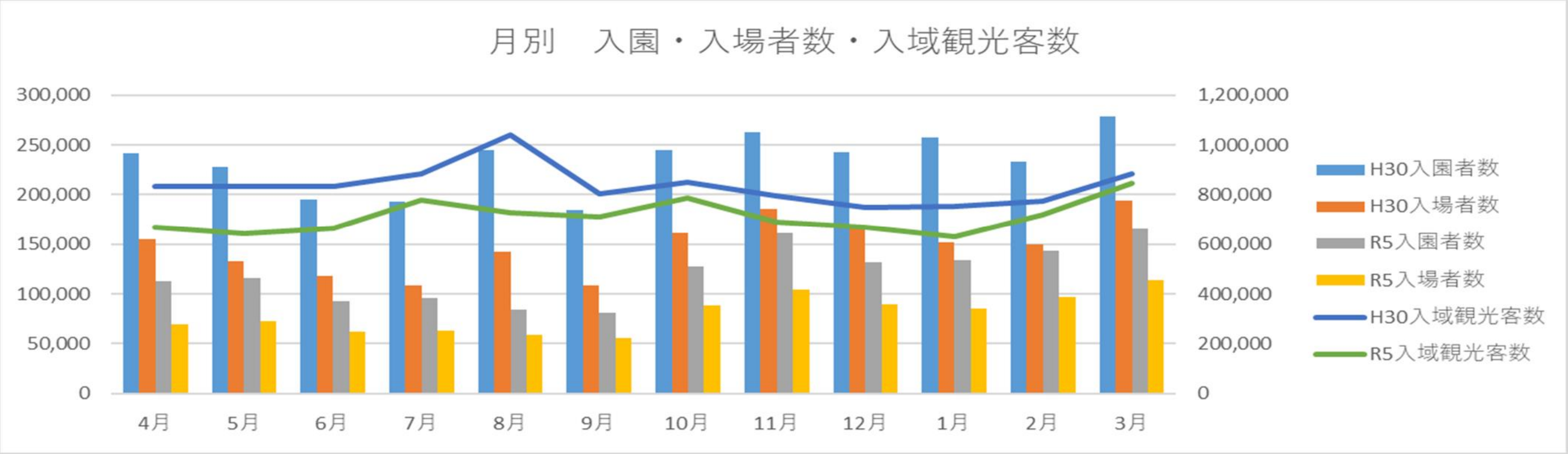
# 有料区域内の沖縄県の管理エリア



# 2. 入域観光客と入園者・入場者の推移

〇　令和５年度は新型コロナが「5類感染症」に移行し、イベント等が通常開催されたほか、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、入園（場）者数は回復し、入園者は前年度比＋45.0%、入場者が前年度比＋47.5%　（入域観光客＋25.9%）となった。
〇　入域観光客に占める入園者の割合は17.0%となっており、令和４年度の14.7%より改善しているが火災前水準28.0%に達していない。



# 3. サービスの安定性の評価(財務状況)－首里城有料区域

○　入場料収入は、入域観光客の増や定期観光バスの誘致に伴う入園（場）者数の増により、前年度比＋46.8%となった。
○　売店等の収入は、入園（場）者数の増に伴う利用者増や、高単価商品の売れ行きが好調であったことで客単価が増加し、前年度比＋47.3%となった。
○　指定管理料の前年度比増となった理由は、新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金24,755千円を交付したことによる。
○　支出においては、入園（場）者数の増に伴う各種経費の増加のほか、労務単価の増や新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金を活用したシステム改修等を実施したことにより、前年度比＋34.8%となっている。

首里城有料区域　（単位：千円）

| | | H30<br>2ヶ月 | R1 | R2 | R3 | R4 | R5 | 対前年度比 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 収入 | 入場料 | 236,694 | 669,068 | 72,375 | 68,758 | 213,900 | 313,994 | 146.8% |
| | 売店等 | 60,856 | 264,249 | 21,692 | 38,115 | 155,915 | 229,720 | 147.3% |
| | 県補助金 | | | 31,850 | 34,722 | 0 | 0 | 0.0% |
| | 指定管理料 | | | | | 242,903 | 265,793 | 109.4% |
| | その他 | 90 | 19,796 | 56,640 | 43,872 | 7,369 | 5,087 | 69.0% |
| | 計 | 297,640 | 953,113 | 182,557 | 185,467 | 620,087 | 814,594 | 131.4% |
| 支出 | 管理運営経費 | 218,905 | 1,077,142 | 467,688 | 388,777 | 599,025 | 807,193 | 134.8% |
| | 固定納付金 | 37,694 | 136,050 | 31,850 | 34,722 | 0 | 0 | 0.0% |
| | 公園関連事業等 | 1,264 | 39,835 | 13,511 | 10,142 | 21,811 | 8,123 | 37.2% |
| | 計 | 257,863 | 1,253,027 | 513,049 | 433,641 | 620,836 | 815,316 | 131.3% |
| 収支差 | | 39,777 | -299,914 | -330,492 | -248,174 | -749 | -722 | |

# 3. サービスの安定性の評価(財務状況)－県営首里城公園

○　県営首里城公園は、利用料金収入で管理運営経費が賄えない施設として、従来より指定管理者に対し指定管理料年約1.6億円を支払っている。令和5年度においては、台風災害の復旧費用や新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金を42,412千円交付したため、前年度比＋26.2%となっている。

○　駐車場収入は、入域観光客の増や定期観光バスの誘致に伴う入園（場）者数の増や、料金単価改定に伴い前年度比＋45.5%となった。

○　支出においては、労務単価の増、台風災害の復旧費用や新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金を活用したトイレ改修等により、管理運営経費は前年度比＋33.3%となっている。

県営首里城公園　　　　（単位：千円）

| | | R1 | R2 | R3 | R4 | R5 | 対前年度比 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 収入 | 駐車場収入 | 89,951 | 23,382 | 18,976 | 55,951 | 81,401 | 145.5% |
| | 他利用料金収入 | 969 | 1,256 | 548 | 742 | 873 | 117.7% |
| | 指定管理料 | 165,253 | 189,378 | 161,462 | 161,462 | 203,843 | 126.2% |
| | その他 | 17,077 | 15,191 | 22,265 | 7,365 | 5,249 | 71.3% |
| | 計 | 273,250 | 229,207 | 203,251 | 225,520 | 291,366 | 129.2% |
| 支出 | 管理運営経費 | 282,491 | 229,185 | 196,212 | 227,538 | 303,221 | 133.3% |
| 収支差 | | -9,241 | 22 | 7,039 | -2,018 | -11,855 | |

# 4. 履行確認・評価

## ＜首里城有料区域＞

### 維持管理業務

・施設維持管理
・安全衛生管理
・その他維持管理に関する業務

### 運営業務

・入場料収受
・首里城復興普及啓発
・復元整備に関する展示解説等
・行催事
・売店営業等
・広告宣伝・誘客営業活動及び
　利用促進計画
・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）

・企画調査研究
・地域還元事業
・公園関連事業

## ＜県営首里城公園＞

### 維持管理業務

・施設維持管理
　・清掃
　・植栽管理
　・施設管理
　・修繕
　・警備及び利用者誘導

### 運営業務

・行為の許可手続き
・利用料金の徴収に関する業務
（駐車料金、行為の許可）

### 自主事業

・首里杜館の売店及びレストラン
・本設店舗の売店
・城郭内と連携した各種イベントの開催

# 安全衛生管理－防火管理について

## 現状分析･課題

○　以下の取組内容が良好に実施されていることを確認。
・毎月県・国と連携し、奉神門管理事務室、首里杜館（防災センター）、公園管理センター、工事警備室の４か所の管理室と国の工事エリアを含む公園全体で様々なリスクによる訓練を実施。
・国・県・指定管理者と合同で振り返りを実施し、課題を抽出して改善に努めた。

## 取組改善案

○　防災、防犯、利用者の安全対策のさらなる向上のため、今後も継続的なマニュアルの見直し、教育訓練の実施等に努めること。
○　各種工事の影響により消防設備の配置変更が行われることを踏まえ、適宜消防設備の配置図の更新を行い、非常時に対応できるよう全スタッフへの周知を図ること。

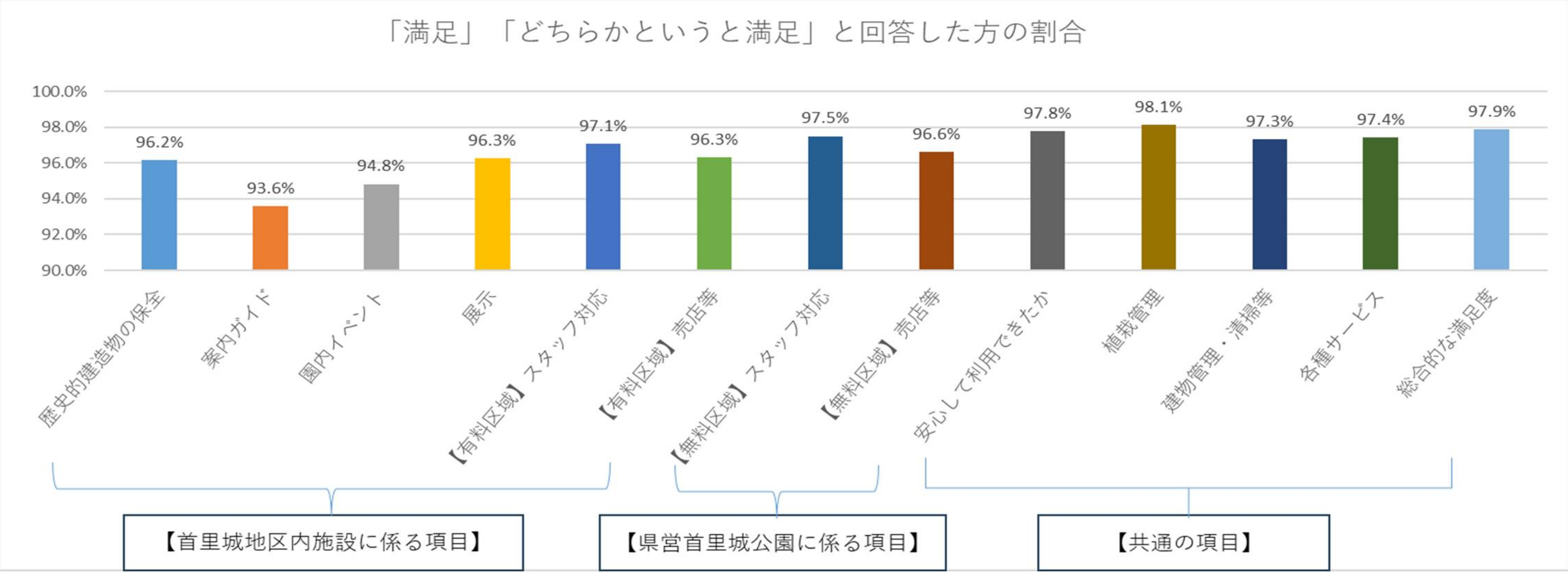
# 5. サービスの質の評価(利用者アンケート結果)

## アンケートの手法と結果

〇 記入用紙とアンケート回収箱を園内5か所に設置するほか、WEB回答を導入し、園内掲示やリーフレットにQRコードを表示している。回答件数は、R5年度合計で3,009件、前年度比+51%となっている。
〇 首里城有料区域、県営首里城公園ともに全てのカテゴリーで高い満足度を維持できている。

## 取組改善案

〇 引き続き、お客様のご意見を収集・分析し、今後の管理運営の課題解決につなげる必要がある。
〇 改善要望(お客様の声)及びその対応を積極的にホームページ等で公開し、アンケート回答数の増加に取り組む必要がある。
〇 リーフレットのQRコード表示を大きくするなど、利用者の目に留まる工夫の検討が必要である。
〇 今後、増加が見込まれる外国人観光客向けにWEB方式の多言語対応を検討する必要がある。



# 6. 総合評価－首里城有料区域

| 評価項目 | | 評価指標 | 令和4年度実績 | 事業計画（目標値） | 令和5年度実績 | 前年比 | 計画比 | 現状分析・課題 | 評価（点数） | 取組改善案 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 成果指標 | ①利用状況 | 利用者数 | 650,539人 | 750,000人 | 959,558人 | 147.5% | 127.9% | ・新型コロナが5類感染症に移行したことや、全国旅行支援等の需要喚起策等の影響により、入域観光客数が増加したことで前年度実績の及び目標値を大きく上回った。<br>【参考】<br>入域観光客数<br>R4：6,774千人<br>R5：8,532千人 | S（20） | ・今後も国内客、インバウンド、クルーズ船客の来訪増が予測されることから、旅行事業者とのタイアップ商品の造成など、連携を密にして入場促進に引き続き努める必要がある。<br>・「見せる復興」として復元工事のPRなどの広報や、復興関連イベントの開催などにより、県民に向けても首里城への関心度向上と来園増へ取り組む。<br>・今後も外国人観光客が増加することが見込まれるため、展示解説の多言語化などの対応を検討する必要がある。 |
| 成果指標 | ②満足度 | 満足度 | 97.7% | 90% | 96.5% | 98.8% | 107.2% | ・各項目ともに満足度が高く、良好な結果になっている。<br>・5月よりQRコードを使用したアンケートでの収集を追加し多くのお客様の声を収集するよう取り組んだ結果、アンケートの収集総数は3,009件となり、前年度の収集総数（1,989件）を上回る回答を得ることができている。<br>・今後もアンケート回収増に向けて取り組むとともにお客様の声を踏まえ、利用者の満足度向上に務めること。 | S（20） | ・各項目とも高い評価を受けており良好な結果となっている。引き続き、来園者アンケート等でお客様のご意見を収集・分析し、今後の管理運営の課題解決に繋げる必要がある。<br>・アンケート回収方法にWEB方式を導入したことにより回収数は増加しているが、改善要望に対する対応の積極的な公開、リーフレットのQRコード表示を大きくする、今後増加が見込まれる外国人観光客向けにWEB方式の多言語対応を検討するなど、引き続きアンケート回収数増に取り組む必要がある。 |
| 財務指標 | ③財務状況 | 収益率 | −0.1% | −12.7% | −0.1% | 73.3% | 0.7% | ・観光入域客数の大幅な増に伴い、首里城の利用者も増加し利用料金収入は前年度比・計画比ともに増となった。<br>・イベント実施や定期観光バスの誘致に取り組み収入増となった。<br>・引き続き収入増のため、有料区域の入場者増に繋がるイベント実施や、売店利用者増に繋がる魅力ある商品開発などに取り組む必要がある。<br>・利用者数の増加に伴い、多くの費目にて増額となった。<br>・事業収支の赤字幅は減少しておりコスト管理の効果は一定程度出ているものといえる。<br>・収支は赤字であるが、計画より改善しているため、収入増への取り組み、適切なコスト管理を継続することで事業収支の改善を図る必要がある。 | B（0） | ・今後、さらなる旅行需要の高まりやインバウンド等の利用増が想定されることから、県営区域（駐車場等）と連携して受け入れ体制の強化を図るとともに、魅力ある旅行商品の造成により誘客を行うなど入場促進を図り収入増に向け取り組む必要がある。<br>・今後、正殿復元整備工事の進捗に合わせ、国・県と連携し、安心・安全かつ快適に観覧できる環境整備や、「見せる復興」をPRし誘客と満足度向上を図り、収入増に繋げる必要がある。 |
| 活動指標 | ④重点取組事項 | HPアクセス数 | 3,425,747件 | 3,253,000件 | 4,066,082件 | 118.7% | 125.0% | 沖縄県への観光需要の高まりに伴い、ホームページのアクセス数も増加した。イベント情報や復元工事に関するお知らせや進捗情報については、首里城公園の公式SNS（Facebook／Instagram／X）を活用して発信し、ホームページへの誘導を促進した。また、多言語ページでもイベント情報や復元工事に関するお知らせなどのアップデートに取り組んだ。 | S（10） | イベント情報や復興の進捗などは、SNS広告やニュースリリース配信サイト「PR TIMES」を活用して情報発信し、ホームページへのアクセス数を増やすよう努める必要がある。<br>さらに、多言語ページのアップデートとして自動翻訳機能を活用し、迅速に多言語ページを更新するように取り組む必要がある。 |

| 総合評価 |
|---|
| 良好に実施できている。引き続き、入場者数の確保に努めるとともに、経費の節減を図り、収支改善に取り組む必要がある。 |
| S（50） |

# 6. 総合評価－県営首里城公園

| 評価項目 | | 評価指標 | 令和4年度実績 | 事業計画（目標値） | 令和5年度実績 | 前年比 | 計画比 | 現状分析・課題 | 評価（点数） | 取組改善案 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 成果指標 | ①利用状況 | 利用者数 | 997,368人 | 1,170,000人 | 1,446,286人 | 145% | 124% | ・新型コロナが5類感染症に移行したことや、全国旅行支援等の需要喚起策等の影響により、入域観光客数が増加したことで前年度実績及び目標値を大きく上回った。<br>【参考】<br>入域観光客数<br>R4：6,774千人<br>R5：8,532千人 | S（20） | ・今後も入域観光客数の増加が見込まれ、特に外国人観光客の増加が見込まれることから多言語対応などに取り組むこと。 |
| 成果指標 | ②満足度 | 満足度 | 98.6% | 90% | 97.5% | 98.9% | 108.3% | ・各項目とも高い評価を受けており良好な結果となっている。<br>・QRコードを使用したアンケートでの収集を開始し、多くのお客様の声を収集するよう取り組んだ結果、アンケートの収集総数は3,009件となり、前年度の収集総数（1,989件）を上回る回答を得ることができている。 | S（20） | ・各項目とも高い評価を受けており良好な結果となっている。引き続き、来園者アンケート等でお客様のご意見を収集・分析し、今後の管理運営の課題解決に繋げる必要がある。<br>・アンケート回収方法にWEB方式を導入したことにより回収数は増加している、今後増加が見込まれる外国人観光客に向けにWEB方式の多言語対応を検討するなど、引き続きアンケート回収数増に取り組む必要がある。 |
| 財務指標 | ③財務状況 | 収益率 | −0.9% | −13.3% | −4.1% | 454.6% | 30.6% | ・利用料金収入は、入域観光客の増加に伴う入園者数の増加や料金改定に伴い前年度増となったが、バス予約システム導入や工事の影響により、想定より収入が伸び悩んでいる。<br>・支出については、新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金の活用、台風災害復旧対応により前年度比増となったが、駐車場運用等の人員配置の見直しによる管理コストの削減に努めている。 | B（0） | ・事業計画より収益率は改善しているが、赤字を回避することはできなかったことから、引き続き収支改善に向けた取り組みが必要である。<br>・バス予約システムに対応した運用体制を構築して効率化を図るなど、収入増に向けた取り組みを行う必要がある。 |
| 活動指標 | ④重点取組事項 | アンケート回収数の増加<br>※来園者数に対するアンケート回収数 | 1,989件 | 2,000件 | 3,009件 | 151% | 150% | ・QRコードを使用したアンケートでの収集を追加し、多くのお客様の声を収集するよう取り組んだことで、アンケートの収集総数は3,009件となり、前年度の収集総数（1,989件）を上回る回答を得ることができた。 | S（10） | ・アンケート回収方法にWEB方式を導入したことにより回収数は増加している、今後増加が見込まれる外国人観光客に向けにWEB方式の多言語対応を検討するなど、引き続きアンケート回収数増に取り組む必要がある。 |

| | | |
|---|---|---|
| 総合評価 | 良好に実施できている。<br>引き続き、入園者数の確保に努めるとともに、経費の節減を図り、収支改善に取り組む必要がある。 | S（50） |