

## 別紙 7

### 令和 6 年度 首里城公園指定管理者制度運用委員会における モニタリングの検証結果について（令和 5 年度実績分）

- 1 施設名：沖縄県国営沖縄記念公園（首里城地区内施設）、首里城公園
- 2 開催日時：令和 6 年 8 月 8 日(木) 10:00～12:00
- 3 開催場所：首里城公園首里杜館 1F レビューホール（オンライン併用会議）

#### 4 出席者：委員 6 人中 6 人出席

（委員長）田名 真之

（委員）石田 むつみ

（委員）上地 公代

（委員）後藤 治

（委員）いのうえ ちず

（委員）東 良和

（事務局）沖縄県土木建築部都市公園課

（指定管理者）一般財団法人沖縄美ら島財団

※委員は、学識経験者、財務に精通する者、施設の機能又は指定管理業務の性質に応じた専門的知識を有する者、施設の利用団体（者）を代表する者かつ五十音順に記載している。

#### 5 検証事項：

- (1) 首里城地区内施設の令和 5 年度モニタリングの実施結果の検証について  
（対象期間：令和 5 年 4 月から令和 6 年 3 月）
- (2) 首里城公園の令和 5 年度モニタリングの実施結果の検証について  
（対象期間：令和 5 年 4 月から令和 6 年 3 月）

#### 6 検証内容

- (1) モニタリングは適正に行われているか
- (2) 指定管理者に対する県の指導・助言は適切に行われているか
- (3) 利用者アンケートや苦情に対する指定管理者や県の対応は適切に行われているか

## 7 検証方法

- (1) 事務局によるモニタリングの実施結果の報告
- (2) 委員からの質疑・意見

## 8 検証結果

概ね適切である。

## 9 主な質疑・意見

委員：アンケートについて、国別を取っていないのか。

SNSによる情報収集はどうしているのか。Instagram、X（旧 Twitter）等を活用しておられるが、アンケートのプラスになる取り組みはあるか。また、公式 LINE は実施していないのか。

アンケートはトイレに関する要望が多かったが、具体的な要望を分析されているのか。

事務局：アンケートは、回答者の国籍まで聞くような内容とはしていない。

トイレについては、古くなっているためか「汚い」といった意見が多いが、臨時清掃を実施するなどアンケートの要望に適切対応している。

指定管理者：SNSにおいては、アカウント管理ページでシェア数等を確認できるため、定期的にチェックし、担当者間で情報共有・分析を進めている。他施設では国別の属性の収集やより細かいマーケティングデータを収集事例があるが、首里城はまだそこに至っていない。公式 LINE は、今のところは実施していない。

委員：公式 LINE の活用も検討していただければと思う。アンケートを取る場所が少ないのではないか。チケットやパンフレットに印刷するなど、露出を増やせないか。

事務局：今後、指定管理者と連携し対応を考える。すでに、パンフレット裏面に QR コードを表示してはいるが、今後はより一層、利用者の目に留まるような工夫を考えたい。

委員：アンケートを記入するための場所は確保されているのか。

事務局：基本的に椅子やテーブルなど、休憩スペースがある場所にアンケート票等を配置しているため、場所は確保できている。

委員：アンケートについて、昨年度の指摘を受けて改善された点は評価したい。

利用者からのアンケートで、駐車場やトイレにおける改善の要望や、それに対する取組状況を教えていただきたい。

また、アンケートの多言語化の状況やイベント別など分析していることがあれば教えていただきたい。

指定管理者：駐車場は、狭いことから満車になりやすいため止められないという意見がある。案内の充実や、周辺の駐車場への誘導などを実施している。また、バス予約システムを導入し、駐車場運用に改めることで、周辺での渋滞が解消されつつあると地元から評価されている。

トイレは、アンケートの中でも要望が多かったため、首里杜館のトイレ改修を行っているとともに、団体利用後のチェックや臨時清掃を行うなどの対応を行なった。

アンケートの多言語化は、リーフレットを5か国語用意しているので、まずは5か国語に対応できるよう検討を進める。

委員：沖縄の入域観光客数はかなり回復しつつあるが、これが首里城の有料区域への入場者数の回復に繋がっていないのではないか。

バスの予約システムの導入により、団体が訪れにくくなっていないか。

地域の意見として、以前は渋滞がひどく、今は渋滞解消していると思うが、駐車場を上手く運用し首里城公園の入場に繋がられないか。あるいは駐車場が少ないので、別に整備することを県は考えていないのか。

事務局：入館者数は火災前と比較し、徐々に回復しつつある。正殿再建時には、火災前の水準に戻るよう取り組みたい。指定管理者でも、スタンプラリーやイベント実施などにより、入場者数増加に取り組んでいると認識している。

バス予約システムにより、団体が訪れにくくなっているということはなく、これが入場者数に影響しているとは認識していない。

渋滞対策として、臨時駐車場を確保しシャトルバスでの送迎などの対策を検討している。

委員：駐車場の検討は、15年前くらいから議論していることである。駐車場不足のようなハード面は、指定管理者に委ねるものではなく、県が取り組むべき事項である。今後、国際線やクルーズ船の入域が回復すれば、駐車場不足や交通渋滞が再び深刻化することは目に見えているので、県の責任で真摯に取り組んでもらいたい。

事務局：この件は、今後、県の関係部局とも連携して取り組みたい。

委員：県がすべきことに対する委員指摘を、なんらかの形で答申書に残せないのか。

事務局：答申書は委員の皆さんのご意見に伺うものなので、残すことは可能。

委員：資料を見ると、自主事業など、様々な取組を実施されており、総合評価でSになることも分かる。ただ、財務状況はどのように読み解けばよいのか。経費節減などと書くことは簡単だが、本当にできるのか。これだけ頑張って計画より収支が良くなっているのにB評価とされている。昨年度の答申への対応状況で、財務評価については引き続き検討するとなっているがどういう状況か。

事務局：財務状況は、資料6（p.66-68）、資料7（p.16~18）に記載し、配布している。経費節減は、指定管理者が人員配置や印刷物の契約の見直し等に努めている認識しており、一定程度の効果が出ていると考えている。収支改善のためには、入場料収入に繋がるイベント等の実施に取り組んでいく必要があると考えている。

財務評価については、事業計画より収支は良くなっていると認識しているが、県の指定管理業務の評価方法に従い評価を行っている。新しい指標などを導入することは、他施設との関係から調整が必要になるため難しいが、引き続き検討したい。

委員：総合評価に関しては、指定管理者が努力しているところが見えるよう記載を追加してほしい。現在の評価基準は、他施設と比較するためのものとして継続してもらえば良いが、各施設の目的や性格に応じた評価基準を付け加えて欲しいという意見であるため、その点を踏まえ調整していただきたい。収益性をあげることはすぐには難しく、見せる復興に取り組むなど努力をしているので、定性的なものも含めて評価してほしい。

収支改善にあたっては、収入増を考える必要があり、イベントをたくさん実施されているので、収益に繋がっているかを分析してほしい。イベントで利益が増えているのであれば、そういったイベントを増やしてほしい。ウェディングやMICEなど、今までとは違う新たな収入源について、県だけではなく、民間の知恵を使っていたきたい。

事務局：総合評価に関しては、関係課とも協議しより適切に評価できる仕組みを検討したい。

収入増に向けては、指定管理者にも民間としての知恵を出してもらいながら、一緒になって首里城公園に人が集まる仕組みを考えたい。

指定管理者：大型イベントには支出が伴い、必ずしも収支改善の効果は高くないため、いつ来ても楽しめる公園を目指すことが重要ではないかと考えている。

MICEについては、現在は閉園時間が早まる冬の夜に実施しているが、夏季に実施したいとの要望が多いため、開場時間の柔軟な運用について、要望していきたい。

委員：熱中症で搬送された事例はあるか。

指定管理者：昨年度はない。日々暑さ指数を園内に表示したり、園内放送で注意喚起をしたりしている。また、看護師が常駐しており、何かあれば対応できるようにしている。

委員：入園者が暑さを避けて休憩できる場所を知ることはできるのか。

指定管理者：マップの中で休憩施設を表示している。

委員：指定管理者が多様な取組を実施していることに対して、モニタリングシートの重点取組事項などでもう少し強調して表現できればと思う。

稼ぐイベントに関して、水族館では開園時間の調整が進んでいるようだったが、首里城での対応は難しいのか。

事務局：指定管理者の努力を適切に評価し、インセンティブを与えることが重要だと考えており、関係課とも協議し、改善に取り組みたい。

開園時間について、MICE等は広範囲の区域にまたがるため、沖縄県だけではなく有料区域を所有している国とも調整が必要であるため調整していきたい。

委員：指定管理者から、アピールポイントを1枚にまとめた資料を作成してもらい、モニタリングシートの最後のページ等に追加してはどうか。

事務局：持ち帰って検討する。

委員：首里城復興や復元に関する基金や募金、支援金などを美ら島財団が受けていると思うが、「寄付先として選ばれていること」について、もっと評価してはどうか。美ら島財団は首里城の文化財に対する研究部門なども持つ団体であり、それが社会的に広く認識されているため、こうした寄付に繋がるのではないかと。そうした特殊な位置づけの団体を、県の他の指定管理施設と一律に評価することに無理があるのではないかと。

委員：首里城の特殊性もあるが、最近、文化施設に関する運営について、国でも新たな評価方法が提案されている。そういったものを参考にしてはどうか。

事務局：委員のご意見も受けて、指定管理者の努力を評価に反映できるように検討して参りたい。

委員：今の話は重要である。見せる復興は、前回の平成の復興と比較し、一から復元している過程を見ることができており、その努力の評価方法を検討していただきたい。

委員：答申での付帯意見ではないが、留意点として、これからイベントが増えてくると思うので、イベント時の防災体制や想定を訓練にも入れていただきたい

い。防災に関する専門委員会でそうした議論が出ていることの情報共有として意見する。

- 委員：内容はおおむね適切としてよろしいかと思うが、とくに付帯意見として載せるべき事項について、ご意見いただきたい。
- 委員：指定管理者が独自に努力している点を評価できるよう検討して欲しい、開場時間を柔軟に対応ができるよう検討を進めてほしい、アンケートの拡充や SNS の投稿分析を使用し、より詳細な情報収集・多角的な分析することを取り入れていただきたい。
- 委員：開場時間はどのように決めているのか。
- 事務局：有料区域の開場時間については、国との管理許可に関する調整の中で決まっている。柔軟な対応については、委員の意見も踏まえ調整を行っていく。
- 委員：県として MICE 誘致の取り組みを進めている観点からも、柔軟な対応を検討いただければと思う。
- 委員：重点取組事項について、HP のアクセス数だけではなく、SNS も指標に入れるべきである。HP は能動的に情報を取りに行く人が見に来ているため、それ以外の人に SNS を活用し情報が流れてくる機会を増やしていただきたい。また、英語での投稿を増やすなど、国際的な情報発信についても考えていただきたい。Instagram のフォロワーは Facebook と比較して多くはない。これらを総合的に分析できればと思う。この件は付帯意見ではなく、SNS の活用部分に関する意見として受け止めていただきたい。
- 委員：駐車場整備など指定管理者では対応できないハード面の整備課題について、県が責任を持つべきところについても、答申に残して欲しい。
- 委員：この件は付帯意見として入れていきたい。正殿再建時を見据え、県としても相談しながら進めていただきたい。
- 委員：答申には、公園が良くなるものであれば、指定管理者だけでなく県に対する意見も書くべきである。
- 事務局：答申内容を検討し、取り組むべきところを取り組みたい。
- 委員：魅力ある商品開発だけでなく、沖縄の伝統工芸品を売り込む展示を考えてもよいのではないかと考えている。
- 委員：付帯意見は事務局で整理し、後日各委員に確認していただく。

(以上)

10. 会議の公開状況：公開\_\_