

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄県国営沖縄県記念公園内施設（首里城地区内施設）	対象年度	令和5年度
------	---------------------------	------	-------

【 目 次 】

I.	履行確認・評価	
1.	維持管理業務	1
	(1) 業務実施体制	
	(2) 維持修繕・保守点検	
	(3) 清掃	
	(4) 植物管理業務	
	(5) 安全衛生管理業務	
2.	運営業務	20
	(1) 利用実績	
	1) 利用者数等	
	2) 施設稼働率	
	3) イベント等参加者数	
	(2) 入場料收受業務	
	(3) 首里場復興普及啓発業務	
	(4) 復元整備に関する展示解説等業務	
	(5) 行催事	
	(6) 売店営業等業務	
	(7) 広告宣伝・誘客促進営業活動業務及び利用促進計画業務	
	(8) 利用案内・警備業務	
3.	自主事業	54
II.	サービスの質の確認・評価	60
III.	財務状況の確認・評価	66
1.	事業収支	
	(1) 収入	
	(2) 支出	
2.	経営分析指標	
IV.	総合評価	69
1.	目標	
2.	評価結果	
附表	経営状況分析シート	71
別紙	料金徴収フロー図	
別紙	労働条件等自主点検表	

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄県国営沖縄県記念公園内施設（首里城地区内施設）	対象年度	令和5年度
指定管理者	一般財団法人沖縄美ら島財団 指定期間：令和5年2月～令和8年3月	所管課	土木建築部 都市公園課

I. 履行確認・評価

1. 維持管理業務

(1) 業務実施体制

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)		
3-1 業務実施体制						
<p>日常管理業務に加え、施設利用者の案内や苦情・要望、迷子、盗難、拾得物・遺失物、事故、災害等非常時における緊急対応が適切に行われるよう、業務実施体制図（別紙1）により一元的な管理体制を構築する。</p>	○		<p>公園の管理運営にあたり、日常の管理運営業務、事故・災害等の非常時の緊急対応が適切に行われるよう、一元的な管理体制の元、以下の通りに取り組み、安全・安心、快適な公園環境の管理に努めた。</p> <p>意見・苦情：860件（要望493件、褒め367件）、迷子・迷い人：8人（同伴者合流確認済）、拾得物：1491件、遺失物：228件</p>	<p>・月報、管理日誌、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>
3-1- (1) 緊急連絡体制						
<p>ア 管理センターを中心とした連携体制 緊急事態が発生した場合は、現場の状況や情報を集約・共有し、公園管理センターの指揮のもとお客様誘導や施設対策を迅速に実施する。夜間早朝等は防火・防災に関する有資格者や訓練を積んだ警備員・監視員を配置する。公園施設への被害発生が予測される場合はあらかじめ設定した警戒レベル毎の動員体制に基づき非常参集等により対応する。</p>	○		<p>緊急事態発生の際は「首里城公園防災計画（消防計画含む）」に基づき現場の状況や情報を集約・共有し、公園管理センターの指揮のもとお客様誘導や施設対策を迅速に実施した。</p> <p>危機管理体制として、大雨、雷、強風など毎日気象情報を確認し、公園施設への被害発生が予測される場合は警戒レベルに合わせて注意体制や警戒体制により園内の安全点検を行った。</p> <p>夜間・早朝時の警備員・監視員の配置については、自衛消防業務講習修了者を自衛消防隊長代行として奉神門管理事務室に配置し、その他防火管理者や訓練経験豊富な警備員、監視員を適材適所に配置した。</p>	<p>・月報、管理日誌、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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 緊急事態等発生時の対応</p> <p>総括責任者を本部長とする災害対策本部を設置し、迅速かつ的確に情報を伝達し、お客様の安全確保、避難誘導等を行う。</p>	○	<p>首里城公園で異常気象等による自然災害やテロ等の人為災害、その他の災害及び事件・事故等が予測される場合には、「首里城公園防災計画（消防計画含む）」に基づき災害対策本部を設置し、利用者の安全を確保するため適切で迅速な対応を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・4/13、5/31、8/22 北朝鮮による飛翔体発射に伴う安全点検等対応 ・5/25 首里城公園への爆破予告メール対応による注意体制 ・6/1 台風2号接近による台風対策本部の設置 ・8/1、8/5 台風6号接近による台風対策本部の設置 ・3/31 雷注意報による注意体制 	<p>・月報、管理日誌、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>ウ 防災センター機能の役割分担を踏まえた体制</p> <p>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つの機能に応じ、昼間や夜間の人員や役割の違いを踏まえ、連携して対応する。</p>	○	<p>緊急事態に備え、毎月の火災部分訓練（夜間・昼間）において、指揮命令・初期消火・避難誘導・情報収集等が迅速且つ的確に行うことが出来るように奉神門管理事務室、首里杜館（防災センター）、公園管理センター、工事警備室が連携した訓練を実施した。</p> <p>また、訓練前には防災センター機能を持つ4つの代表者を集め合同事前シミュレーションや図上訓練を実施し、コミュニケーションを図りながら課題等の改善に努めた。</p> <p>なお、連携体制強化のため、工事警備室も含め、無線は平時より共通の回線を使用し、情報共有や情報伝達を図っている。</p>	<p>・月報、管理日誌、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>エ 救護室の設置</p> <p>救護室を設け、体調不良者や軽微な怪我等に対処する。救護室で対応出来ない事故等については、近隣の医療機関及び消防署と連絡を密にし、対処する。</p>	○	<p>奉神門救護室にて、体調不良者や軽傷等については看護師による対応を実施した。なお、救護室での処置が困難な事故等については、近隣医療機関での処置等を傷病者に紹介し、重大な症状等においては消防局へ救急車を要請し、対応について速やかに報告する体制の構築を図った。</p> <p>※救護対応件数：内科5件、外科11件（救急車要請事案：1件、急性の脱水症疑いによる気分不良に伴う救急搬送対応）</p>	<p>・月報、管理日誌、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>

3-1- (2) 関連法令にもとづく有資格者の配置						
施設の安全管理、円滑な業務遂行のため、関連法令にもとづく有資格者を適切に配置する。	○		関係法令に基づく有資格者として、防火責任者、第1・2種消防設備点検資格者、電気主任技術者、貯水槽清掃監督者、食品衛生責任者の他、消防設備士・電気工事士等を配置した。	・有資格者リスト、ヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
3-1- (3) 専門知識、経験を有する資格者等の配置						
施設を安全快適に利用できるよう関係法令等にもとづく有資格者の配置に加え、仕様書第13条3項に従い、専門知識、経験を有する資格者を適切に配置する。	○		建築士(2級以上) 1人 建築設備検査員 1人(2級建築士が兼ねている) 学芸員(民俗学・歴史学・美術工芸・古典文学等に精通した者) 14人 (独)東京文化財研究所博物館・美術館等保存担当学芸員 研修受講者 3人 文化庁主催 企画・展示セミナー受講者 1人 食品衛生責任者 5人 公園管理運営士 5人 造園施工管理技士(2級以上) 2人 サービス介助士 27人 サービス接遇実務検定取得者(2級以上) 34人 衛生管理者(1種もしくは2種) 7人 看護師 3人 応急手当普及員 8人 普通救命講習修了者 40人	・有資格者リスト、ヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
3-2 スタッフ教育						
3-2- (1) 安全対策に関する教育・訓練等						
ア 自然災害や火災等に備えて要領やマニュアルを整備し、マニュアルを適切に実行できるよう講習会や訓練を実施する。	○		人事異動に伴う人名や連絡先等、各種マニュアルの時点修正を行った。また、首里杜館消防設備改修工事による、運営上の変更点(避難経路、代替消防設備等)について消防計画の変更を行った。 6月30日に管理権原者変更届を那覇市消防局中央消防署首里出張所に提出し、10月18日付けで自衛消防組織設置に係る消防計画変更届を提出した。	・ヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。

<p>イ 首里城公園の運営にかかわる全スタッフを対象に防災教育を実施するほか、委託先の安全意識向上のための現場安全教育を実施する。</p>	○	<p>首里城公園の運営に関わる全スタッフを対象にした防災教育および図上訓練、委託先の安全意識向上のための現場安全教育を下記の日程で実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 図上訓練：4/17～5/14 ・ 防災教育：第1回4/24、26（朝夕2回）、28（計4回） 第2回1/19、23、24、25（計4回） ・ 現場安全教育：4/25、7/12、12/25、3/27 	<p>・ ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・ 業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・ 良好に実施できている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消防設備の位置図について、適宜更新を行い共有が図られるよう留意する必要がある。 ・ 防災訓練の振り返りの周知において、参加人数に限られる夜間、多数が参加する昼間ともに情報・認識の共有が適切に図られるよう留意する必要がある。
<p>ウ 園内で傷病者が発生した場合に備え、全スタッフが普通救命講習を計画的に受講する。</p>	○	<p>災害や事故等に備え、お客様及びスタッフを守る知識とスキル向上を目的としとして、9月6日～9月8日の3日間、12月5日～7日の3日間において事務所スタッフを対象に、財団スタッフの応急手当普及員と防災危機管理室を講師として、応急手当の重要性、心肺蘇生法、AEDの使用方法等の普通救命講習を2回実施した。</p>	<p>・ ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・ 業務計画書のとお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>エ 想定される緊急事態に対して適切な対応ができるよう消防訓練、テロ訓練、地震訓練などを様々な想定で実施し、毎回振り返りを行い、課題や改善点を抽出し、再訓練等により改善を図る。</p>	○	<p>毎月の訓練（夜間・昼間・基礎訓練）は、発災エリアや内容を変えた様々な想定で県・国と連携し実施した。訓練後は県・国・財団で振り返りを行い課題や改善点を抽出し、7月からは課題を改善するためファシリテーターやコントローラーを配置し気づきを促したことで、課題解決ができた。</p> <p>その他7月から事前シミュレーションの実施や火災現場での現示旗の導入によりスキルの向上を図った。</p> <p>実施日：4/19、5/17、6/21、7/20、8/17、9/7、10/12、10/26、10/31、11/17、12/15、1/16、2/20、3/19 計14回</p>	<p>・ 月報、ヒアリング等により確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 毎月の訓練に参加し確認した。 	<p>・ 業務計画書のとお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>オ 訓練について、消防からの講評や県、国、消防との合同による防火対策の打ち合わせ等を踏まえ、消防計画やマニュアル等を適宜見直し、継続的な改善を図る。</p>	○	<p>毎月の訓練終了後に、県・国・財団での振り返りにより課題抽出を行い、次回訓練以降で課題解決を行ったほか、県・国・消防・財団の4者で10月31日の総合訓練に伴う事前打ち合わせを8月31日に那覇市消防局で実施した。 当初計画通り10月31日に総合訓練を実施し11月8日に那覇市消防局にて上記4者で訓練の振り返りや次年度以降の訓練内容について意見交換を行った。</p>	<p>・ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>カ 公園スタッフの防災意識を高め緊急時に適切な判断や対応ができるよう、防火管理者や自衛消防業務講習など防災関係の資格取得を推進する。</p>	○	<p>防災対応力を向上させ、火災等による被害を防止するため、各種講習を受講した。 ・6/15 自衛消防新規講習（1人） ・6/30 自衛消防再講習（1人） ・8/17、18 防災管理者新規講習（1人）</p>	<p>・月報、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>
3-2-（2）安全・安心・快適に利用できる公園づくりのための教育					
<p>ア 障がい者、子ども、高齢者、外国人などあらゆるお客様が快適に過ごせるよう、適切な接遇・介助についての知識と技能を習得するための研修を実施する。</p>	○	<p>多様なお客様が快適に過ごせるよう、現場スタッフを中心にサービス接遇検定やサービス介助士等の有資格者を広福門券売所や奉神門案内所、女官居室ショップなどに配置し、適宜対応した。 また、8月23日に沖縄県主催「外国人観光客傷病時対応セミナー」や12月6日～2月2日の間に那覇市主催「インバウンド接客外国語初級講座」の受講を行い、今後、増加が予測される外国人観光客の対応に備えた。 さらに12月13日に障害団体理解促進講座を受講したほか、1月12日に県・国と合同で障害者団体と意見交換会を開催し、バリアフリーに関する知識の習得と接遇意識の向上に努めた。</p>	<p>・月報、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。 ・クレーム対応研修などを検討が必要。</p>
<p>イ 安全安心な店舗づくりのため、食品衛生に関するスタッフ研修を実施する。</p>	○	<p>安全安心な店舗づくりのため、6月15日、9月12日、12月15日に外部講師によるHACCP講習会を実施した。</p>	<p>・ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。 ・県国営には調理施設は無いが、HACCP講習会は飲食提供に関係する全スタッフが受講した。</p>

<p>ウ お客様の負傷事案箇所を元にした危険箇所マップを作成し全スタッフに共有することでお客様の事故防止に努める。</p>	○	<p>お客様が負傷した場所を危険箇所マップとしてまとめ、安全衛生委員会等を通じて全スタッフに共有した。 また、園内での足元注意喚起の放送や声掛けを行い、事故防止と安全確保に取り組んだ。</p>	<p>・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。</p>	<p>・業務計画書のとお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>エ 感染症予防と対応について、看護師による情報提供を行うほか、新たな知見や政府や県の対処方針に基づきガイドラインやマニュアル等を随時見直し、スタッフへ適切な情報提供を行う。 また、感染蔓延期には、業務継続のための方策を調整・対応する。</p>	○	<p>新型コロナウイルス及び季節性インフルエンザ等の感染症について、看護師や産業医による情報提供を行い、来園者及びスタッフの感染防止に努めた。</p>	<p>・ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>
3-2-（3）利用サービス向上に関する教育					
<p>ア お客様へ安全・安心・快適な利用サービスを提供するため、毎朝のミーティングで身だしなみや接遇チェックを行うほか、外国語やバリアフリー研修などを実施し各現場に必要な知識・技術を身につけ、パフォーマンスと利用満足度向上を図る。</p>	○	<p>毎日のミーティング時にスタッフの身だしなみや健康状態接遇対応をはじめ、正殿復元工事の進捗状況などを周知・確認した。 また、お客様へ安全・安心を提供するため、開園時の園内状況を随時共有するほか、スタッフに園内の不具合状況や正殿復元工事等の情報を共有し、適切な案内誘導を実施するなど利用者満足度の向上に努めた。</p>	<p>・月報、管理日誌、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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 施設管理、販売、解説等の専門スタッフに対して、各業務に必要な訓練や講習を実施し、安全管理やサービス、展示解説の知識・技術向上を図る。</p>	○	<p>毎朝のミーティングにて、日・英・韓・中の各言語での挨拶を練習するなど、主に接客に必要なスキルの向上に努めた。 また、国職員や学芸員による素屋根見学エリアオープン時や展示会開催時に解説員研修を行った。 解説員をはじめ園内スタッフに対する財団学芸員によるレクチャーを4月、5月、8月、10月、12月、1月に行い、琉球王国の歴史や文化についてさらに知識を深めるよう取り組んだ。 また国と連携し、復興現場の進捗状況に合わせ正殿復元整備工事現場の解説会を解説員・学芸員等を実施しガイドの質向上に努めた。</p>	<p>・月報、管理日誌、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>ウ より質の高い施設管理を行うために、当財団の資格取得奨励制度により、積極的な資格取得を推奨し、専門知識や技術を持つ職員を育成する。</p>	○		<p>資格取得奨励制度による受検料の助成を行い、公園管理運営士に2名、サービス介助士4人、サービス接遇検定2級に1人が合格。 受検者の勤務シフトの調整を行い、資格取得の促進に繋がる環境作りも行った。</p>	<p>・ヒアリング等により確認した。 ・資格取得支援の具体例について、内規等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>
---	---	--	---	--	------------------------------	---------------------

(2) 維持修繕・保守点検

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)		
4-1-(1) 維持修繕・保守点検						
<p>ア 運転・監視 中央監視盤にて日々の安全運転を確保し、適切な点検を行う。場内混雑時には、滞留状況を確認し、場内を常に良好な状況を保つよう適切な対応を行う。 点検記録し、大規模修繕となる場合は対応が必要である旨を県へ報告する。</p>	○	○	<p>機器を熟知した運転監視員を開場中は昼間2人、夜間宿直を1人配置し、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。 中央監視設備にて、照明点灯や空調機等の稼働状況を24時間体制で確認し安全運転を確保した。 日々の管理や機器点検時に発見した不具合について100万円以上の修繕費が予想される場合は、機器更新要請リストを作成し報告した。</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>
イ 建物・設備等の保守点検、維持修繕						
<p>(ア) 独自マニュアルによる適切な点検 本施設の保守点検は、法令に定める標準設備の点検マニュアルに加え、独自の「点検マニュアル」により、巡視・点検を遅滞なく正確に実施し、点検結果を記録し、大規模修繕となる場合は対応が必要である旨を県へ報告する。</p>			<p>法定点検に加え、独自の「点検マニュアル」により毎日巡視・点検を実施記録した。 点検等で発見した不具合箇所は点検結果報告書に記載した他、工程会議等で状況確認を行った。 また、日々の管理や機器点検等発見した要改善リストを作成し報告した。 【法令等に基づく管理項目】 異常なし 消防設備機器点検(1回/6月) 総合点検(1回/年)、消防訓練(1回/年)、自家用電気工作物受変電設備(1回/年)、受水タンク清掃(1回/年)、簡易専用水道検査(1回/年)、飲料水残留塩素測定(1回/7日)、飲料水水質検査(1回/6月)、空気環境測定(1回/2月)、給排水衛生器具(1回/6月)</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>【自主管理項目】異常あり 奉神門2 階冷熱源機器動作不良、奉神門（案内所・救護室）全熱交換器動作不良 空気調和等関連機器（1 回/日）（9 回/年）（1 回/6 月）（1 回/年）、給排水衛生機器（1 回/年）（1 回/6 月）、自家用電気工作物受変電設備（1 回/日）（1 回/7 日）（1 回/月）直流電源装置（1 回/年）（1 回/6 月）、ダクト・配管（1 回/年）（1 回/6 月）、自動ドア設備（1 回/3 月）、電灯・動力盤設備（1 回/年）、避雷設備（1 回/年）、冷熱源機器（2 回/年）（6 回/年）（1 回/月）、散水栓設備（1 回/6 月）、映像・音響設備（1 回/年）、防犯カメラ設備（1 回/日）（1 回/年）、マンホール（1 回/6 月）、中央監視設備（1 回/6 月）、警戒監視設備（1 回/年）、構内電話交換設備（1 回/6 月）、車椅子設備（1 回/月）、シャッター設備（1 回/年）、通信・情報設備（1 回/年）、機械警備（常時）</p> <p>○ ○</p> <p>【不具合修繕】 建具等建付不良箇所の調整、衛生器具の排水つまり直し、映像モニター接続箇所の接触不良調整、送風機の支持金物緩みによる異音・振動の調整、照明器具点灯不良箇所の整備、奉神門（案内所・救護室）全熱交換器動作不良のため取替、奉神門2 階冷熱源機器動作不良のため取替等軽微な修繕を適宜行った。 【ライトアップ設備保全】 随時実施</p> <p>【台風2 号、6 号、11 号接近に伴う対策・復旧作業】 6 月1 日～2 日、7 月31 日～8 月7 日、8 月30 日、9 月4 日に実施した他、暴風が想定された6 月1 日および、臨時休場となった8 月1 日～2 日、8 月4 日～5 日については、不測の事態に備え設備員を待機要員として配置した。</p>		
--	--	--	--	--

<p>(イ) 復元建築物の詳細な点検・劣化調査 復元建築物については、「国営沖縄記念公園首里城地区建設の記録【平成の復元】（平成6年3月）」に基づいて独自の点検項目を設定し、詳細な点検を行う。 外壁や柱については、目視点検を行うほか、屋根漆喰や外壁等はドローン等を用いて劣化部分を点検する。 点検で異常が発見された場合は、高度な劣化調査を行い、大規模修繕となる場合は対応が必要である旨県へ報告する。</p>	○	○	<p>復元建築物について目視にて毎月点検を実施した。 点検内容は内外壁・柱・屋根・門等で、亀裂・割れ・カビ等による汚れ・腐朽・漆塗り劣化状況等について目視並びに写真記録により月次定期点検報告を記録保管した。 ドローンによる点検は、特定飛行のため関係機関に許可申請を行い11月以降に実施した。(11/20、12/18、1/8、1/22、3/10、3/18) ※2月はドローン機器付属品修理のため実施なし。</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。 ・奉神門の塗り直しについて引き続き関係機関と連携し、修繕を進めていく必要がある。</p>
<p>(ウ) 電気設備・衛生設備・消防設備等 電気事業法、消防法等の関連法令や建築保全業務共通仕様書を基にした保守点検を行い、共通仕様書に記載されていない機器は、独自の点検基準にて点検を行う。</p>	○	○	<p>電気事業法、消防法等の関連法令や建築保全業務共通仕様書を基にした保守点検を行い、共通仕様書に記載されていない機器は、前述の共通仕様書の類似機器を参考に、現場の使用環境に即した財団独自作成の点検基準に基づいて点検を行った。点検結果については、同項（ア）独自マニュアルによる適切な点検に記載</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>ウ 点検記録の作成保管 点検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。点検の記録仕様書に基づき5年間保管する。</p>	○	○	<p>点検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った。 点検の記録仕様書にもとづき5年間保管している。</p>	<p>・点検記録、ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>エ その他 消防法にもとづき、消防計画等を届出し、防火管理者を配置するほか、電気事業法にもとづき、国・県が策定する電気保安規程の作成に協力する。また、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>6月30日に管理権原者変更届を那覇市消防局中央消防署首里出張所に提出した。 消防計画の変更及び自衛消防組織を10月18日に届出し那覇市消防局中央消防署首里出張所に受理された。 電気事業法にもとづき、県・国が策定する電気保安規定の策定及び那覇産業保安監督事務所との調整等に協力し、3月18日に提出受理された。首里城専属の電気主任技術者を配置した。 施設の形状変更は特になし。</p>	<p>・ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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) 清掃

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)		
4-1-(2) 清掃						
常に清潔を保ち、快適な環境を保持するため、建物清掃（建築物ねずみ昆虫等防除作業等の法令作業含む）及び植栽地等清掃は、別途、年度毎に定める「年間清掃実施計画（建物、植栽地）」に基づき実施する。 実施にあたっては、利用頻度等を考慮し、運営上必要な臨時清掃や特別清掃を行う。	○	○	<p>建物清掃（建築物ねずみ昆虫等防除作業等の法令作業含む）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実施した。実施は下記のとおり。</p> <p>【日常清掃】床の日常清掃（1回/日）、床以外の日常清掃（1回/日）</p> <p>【定期清掃】床の定期清掃（1回/月、1回/2月）、ガラスの定期清掃（1回/月）、園路・植栽地等清掃（1回/日）</p> <p>【臨時清掃】実施にあたっては、利用頻度等を考慮 害虫生息調査（1回/2月：5/18、5/25、7/21、7/28、9/6、9/13、11/8、11/15、1/10、1/17、3/12、3/19） 全建物を対象に害虫薬剤散布（6/29、12/12） 奉神門北側男女トイレ・救護室トイレ内の消臭芳香器、奉神門北側男トイレ小便器洗浄器の薬液の取替（1回/2月：5/26、7/27、9/28、11/27、1/22、3/26） 奉神門廊下の壁面（6/6、6/23）、復興展示室トイレの壁面（7/7、7/11、7/25）、広福門券売所内天井（6/23）の特別清掃（カビ等の除去）</p> <p>台風2号、6号接近に伴う対策・復旧作業（6/1～6/2、8/1、8/3～8/4、8/6）</p> <p>【その他】 シロアリ防除作業 淑順門、美福門の薬剤散布（6/26）、奉神門、広福門券売所、世誇殿、女官居室、淑順門、美福門の薬剤散布（10/27、1/18） 8月に新規に供用開始した素屋根見学エリアの床、ガラス、エレベーター等の清掃を8月27日から3月31日まで追加（1回/日）で実施した。</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p> <p>・現地にて状況を目視確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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) 植物管理業務

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)		
4-1-(3) 植物管理業務						
ア 植栽管理計画 本業務の年間管理運営計画業務については、別途、年度毎に「年間施設維持管理運営計画(植物管理)」を策定し、お客様に怪我等がないよう巡回点検を行い、枯枝や危険木等を発見した場合は迅速かつ適切に対応を行うなど適切に実施する。	○	○	本業務の年間管理運営計画業務については、別途、年度毎に「年間施設維持管理運営計画(植物管理)」を策定し、お客様に怪我等がないよう巡回点検を行った。枯枝や危険木等を発見した場合は迅速かつ適切に対応した。 【芝生地管理】 芝生の美観維持のため適切な時期に芝刈(1回/1ヵ月)及び、芝生除草を適宜実施した。 【樹木管理】 中低木の刈込や御内原や庭園の樹木に油粕の施肥を行った。軽微な剪定や施肥、病虫害防除作業(カミキリムシ防除用ネット掛け)等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ポンテンカのネット掛けを実施し、通過後には灌水による除塩作業を実施した。台風6号被害により欠損したクネンボ2本の補植を実施した。 【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)を適宜実施した。9月の巡回点検の結果、御内原のソテツ1本に外来種カイガラムシが発生しているのを確認した。被害葉の除去等を実施し、被害の拡大防止に努めた。	・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。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。 ・カイガラムシなどの対策については、引き続き点検・駆除等の対応を実施する必要がある。

<p>イ 書院・鎖之間及び奥書院庭園の管理</p> <p>国指定名勝に指定されている書院・鎖之間庭園については、当財団が史実を調査して作成した資料「首里城公園書院・鎖之間庭園の維持管理について」に基づく管理や補植植物の確保等を行う。</p> <p>また、庭園に相応しい観賞価値の高い植物展示を行うため、適宜に古葉や枯葉除去を行う。</p> <p>ソテツ等植栽については、特性に合わせた剪定方法により自然樹形に仕立てする。</p>	○	○	<p>書院・鎖之間庭園については、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。奥書院庭園の管理についても同様に実施した。</p> <p>【庭園管理（適宜）】</p> <p>巡回点検（1回/日）を行い、露岩人力除草や芝生除草、古葉や枯葉除草、ソテツの剪定、病虫害防除等を適宜実施した。</p> <p>台風対策としてポンテンカのネット掛け等の対策、通過後にはリュウキュウマツの灌水による除塩作業を実施した。</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>ウ 盆栽の管理</p> <p>書院・鎖之間庭園の復興の際に展示できるよう引き続き盆栽の管理を実施する。</p> <p>国指定名勝である書院・鎖之間庭園に展示されていた盆栽を城郭内で引き続き展示するため、樹種や樹形の異なる鉢を複数所有し管理・展示することで、来園者の満足度向上を図る。</p> <p>管理については、適宜の展示入替え、灌水、施肥、鉢替え、剪定、針金掛け、病虫害防除等を適切に行う。</p>	○	○	<p>展示する盆栽鉢について、灌水（3回/日）、施肥（2回/週）、病虫害防除（1回/週）、剪定等（適宜）を実施した。</p> <p>尚、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。</p> <p>また、火災後から金蔵跡に展示を実施していたが、車椅子の方やお年寄りの方等の鑑賞が難しい場所であったため、より多くの方に鑑賞していただくため、展示箇所を復興展示室前に変更した。展示の経緯や盆栽についての紹介の表示の設置を行い、満足度向上を図った。</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>エ 菊畑の管理</p> <p>御内原区域の菊畑において、往時栽培されていた菊畑の再現を実施する。</p> <p>管理については、適宜灌水、施肥、植え替え、除草等を適切に行う。</p>	○	○	<p>雑草除草、花殻摘み、施肥を実施。軽微な剪定や灌水は巡回管理において適宜実施した。</p> <p>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>菊の補植用苗生産を当財団の研究所で実施し、10月に146鉢の補植を雑作業で実施した。</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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) 安全衛生管理業務

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)		
4-2- (1) 安全衛生管理計画等に基づく対応						
<p>本施設の安全衛生管理に係る事項を整理した「安全衛生管理計画(別紙3)」に基づき対応する。</p> <p>事件・事故又は自然災害が発生する場合に他の公園管理者と一体となった多角的な対応が円滑に実施できるよう、非常時対応等の体制の整備や訓練等を行い、24時間体制で防犯・防災に取り組む。</p>	○	○	<p>安全衛生管理計画書にもとづき管理点検を実施し、月報として提出し施設の安全衛生管理や、商品管理、衛生管理を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・従事者身だしなみ健康チェック(1回/日) ・賞味期限在庫チェック(1回/日) ・冷蔵庫・冷凍庫温度管理(1回/日) <p>施設設備清掃植物の管理点検等については、(2)施設維持管理業務4-1-(1)維持修繕・保守点検に記載。</p> <p>事件・事故又は自然災害が発生する場合に他の公園管理者と一体となった多角的な対応が円滑に実施できるよう、様々な訓練等を実施し非常時対応等体制の確認を行った。</p> <p>また24時間体制で防犯・防災に取り組み、昼間においては一斉無線による情報共有、夜間においては担当者への連絡を適宜行った。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務計画書のとおり適切に実施されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・良好に実施できている。
4-2- (2) 事故・災害の防止、災害時の対応						
<p>ア 事故・災害防止</p> <p>(ア) 事故の予防や防火・防災の体制</p> <p>a 事故、災害等の緊急時には各現場の状況や情報等を公園管理センターに迅速に集約・共有し、適切に対応する。</p> <p>また、当財団内の防災危機管理専門部署による課題点の抽出と改善を行う。</p>	○		<p>火災及び緊急事態を想定した訓練を県・国と連携し毎月実施した。昼間想定では、各現場の状況や情報を管理センターに集約し関係各所へ情報共有を行うとともに、拡声器や多言語ボードを用いてインバウンド客を想定した避難誘導を行った。</p> <p>夜間想定は、自衛消防業務を受講した自衛消防隊長代行及び警備員・監視員を配置し対応した。</p> <p>訓練終了後は、県・国・財団で振り返りを実施し課題抽出を行い、次回訓練で課題解決を図った。</p> <p>また、日常管理においては、日々の気象情報を確認し規制等を行い、災害発生に備えた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。 ・毎月の訓練に参加し確認した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務計画書のとおり適切に実施されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・良好に実施できている。

<p>b 高圧受変電設備を一元管理し、異常の早期発見、原因究明など電気事故等を未然に防ぐ取り組みを推進する。</p>	○	○	<p>高圧受変電設備を中央監視システムにて一元管理した。</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>c 火災や地震等の災害時に初動対応や応急対策を円滑に行い、お客様の安全を確保することを目的に、より防災対応力を強化した自衛消防組織を編成する。</p>	○		<p>首里城公園の規模では設置義務はないが、任意で自衛消防組織の編成の届出を消防計画の変更と併せて10月18日に届出、那覇市消防局首里出張所受理された。</p>			
<p>d 県や国、消防・警察、外部有識者等の第三者の目線で首里城公園の防火防災に関する取り組みをチェックし、それを踏まえて課題発見と改善に取り組む仕組みを構築する。</p>	○		<p>県・国・消防・財団の4者で10月31日の総合訓練に伴う事前打ち合わせを8月31日に那覇市消防局で実施した。 那覇警察署、那覇市消防局と合同のテロ訓練は2月6日に実施した。 訓練終了後は振り返りを行い課題抽出と改善を行った。 7月以降は課題を解決するため事前シミュレーションを9回実施したことで課題解決に繋がリスキルが向上した (7/12・8/14・9/4・10/4・10/6・11/14・12/4・1/29・2/1 計9回)</p>			
<p>e 国工事エリアの工事警備室と連携し、国工事エリアを含む首里城公園全体での防災体制を維持する取り組みを推進する。</p>	○		<p>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か所の管理室と国工事エリアを含む首里城公園全体での様々なリスクを想定した訓練を県・国と連携し実施したほか、工事エリアの工事従事者の訓練も国と協働で実施した。</p>			

<p>(イ) 消防計画や各種マニュアル等の整備 県や国、消防局と連携した消防計画および防災計画の作成を工事の進捗等に応じた見直しを随時行うほか、自然災害や火災等に備え、危機管理マニュアルを整備し緊急時に迅速に対応できるようにするため、消防・地震・テロ等に関する訓練を県や国、消防、警察等と連携して実施する。 また、国工事受注者とも合同で訓練を実施することで首里城公園全体の防火・防災への対応力強化を図り、安全管理や来園者の誘導、情報共有等の円滑な情報伝達を行い、防火対策・防犯対策に必要な資機材を配備する。</p>	○	<p>自然災害対策計画（災害、台風、地震、雷、疾病）、人為災害対策計画（テロ）、緊急救護対応計画（救護活動、緊急時園内放送）をまとめた危機管理マニュアルに消防計画を含めた「首里城公園防災計画」の周知を行った。 県・国・消防・財団の4者で10月31日の総合訓練に伴う事前打ち合わせを8月31日に那覇市消防局で行った。 その他消防と現場での調整を9月27日に行った。沖縄県が実施する沖縄県広域地震・津波訓練を11月2日に、また財団の地震訓練を1月31日に実施した。</p> <p>テロ訓練は2月6日に那覇警察署、那覇市消防局の協力のもと実施した。今回の訓練は那覇警察署に加え、沖縄県警（爆発物処理部隊）が不審物の除去を行いつつ、那覇市消防局による万が一の火災等に備え筒先警戒を行った。 国工事受注者を含めた工事エリアでの訓練を5月17日（木材倉庫）、9月7日、10月12・26・31日、12月15日（素屋根）で実施した。 災害時に高齢者等が円滑に避難できるようイーバックチェアを3基導入し、素屋根見学エリア各フロアに配置した。</p>	・ヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
<p>(ウ) 天候や事故の未然防止のための情報提供 a 熱中症のための暑さ指数などの情報提供や、雨天時や落雷の恐れのある場合は一時規制や、利用動線の変更などによりお客様の安全確保を行う。</p>	○	<p>熱中症予防対策として、暑さ指数（WBGT 値）を観測している環境省熱中症予防サイトの気温状況を首里杜館地下1階総合案内所側出入口に掲示のほか、WBGT 値の観測が可能な温度計を奉神門改札口に設置し、お客様へ注意喚起を行った。 また、雨天など荒天時の対応として、安全に通行可能な園路動線の切り替え・一時規制を実施したほか、落雷のおそれがある場合においては、園内の展望台（西のアザナ、京の内、東のアザナ）を通行規制し、お客様の安全確保に努めた。</p>	・ヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。 ・スタッフの熱中症対策のために、チケットゲートの位置変更などの対応の検討が必要。
<p>b 公園内の気象や事故等の情報を国工事受注者とも共有し、緊急時対応を連携して実施する。</p>	○	<p>気象情報や園内での事故情報を国工事受注者にも共有し、緊急時連携として救急車の誘導対応を実施した。</p>			

c 坂道・段差足元注意などの声掛けを行い、快適な利用環境づくりに努める。	○		階段や段差足元注意対応として、誘導警備スタッフによる声掛けや自動音声ガイドによる放送でお客様への注意喚起を促し、安全かつ快適な利用環境づくりに努めた。			
イ 事故・災害時等の対応						
(7) 昼間出火した場合は奉神門管理事務室（城郭内）又は首里杜館（城郭外）が公園管理センターの指示に基づき初動の指揮命令を行い、お客様の安全を第一に避難誘導、初期消火等を行う。	○	○	昼間出火想定時は奉神門管理事務室（城郭内）又は首里杜館防災センター（城郭外）において現場への初動対応指示を行い、同時に公園管理センターで災害対策本部を立上げ後に指揮命令を管理センターへ移行し、全体への避難誘導・入場規制等の対応指示や情報収集等を一本化する訓練を実施した。	・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
(4) 夜間時は奉神門管理事務室に自衛消防隊長代行を配置し、代行の指揮命令に従い初動対応に当たる。	○	○	夜間出火想定時は奉神門管理事務室に配置している自衛消防隊長代行が夜間警備員と設備監視員への指揮命令を行うと共に工事警備室に応援要請し、自衛消防隊長代行の指示のもと各活動を行う訓練を実施した。	・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
(7) 工事エリアで出火した場合、工事警備室が初動対応の指揮命令を行うことから、工事警備室と連携して応援対応にあたる。	○	○	工事エリア出火想定時は管理エリアからの応援体制を構築し、工事警備室（工事総括）へ集約し、現場では工事巡視Aの指示のもと初期消火等の活動を行う訓練を実施した。			
(イ) 必要な場合は、園内の一時規制または閉園の対応を実施する。	○		大雨・雷・強風時は、お客様の安全を最優先とするため利用導線の変更や各展望台等の一時規制を行い、安全確保に努めた。			
(オ) 公園内で傷病者が発生した場合、看護師による応急処置を行う。	○					
(カ) 傷病者が発生した場合は、迅速にその救済・保護の処置をとり、速やかに県に報告する。	○		※3-1- (1) エに掲載			

ウ 事故・災害発生後の対応						
(ア) 事故災害発生後は速やかに安全点検を実施し、早期開園に向け応急措置等を実施する。	○		事故災害発生後は速やかに安全点検を実施し、建物・施設等の被害の有無を確認の上、臨時清掃や復旧作業などを実施できるよう即応体制を整えた。	・ヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
(イ) 事故や災害により休場や利用規制等が発生した場合は、HPやSNS、看板など適切な方法で情報提供する。			6月と8月の台風による臨時休園・休場時には、HPや各SNSで随時情報配信を行い、また、月々の消防訓練で、災害を想定したHP掲載案やNR案を作成し、緊急時に備えた。			
エ BCPに基づいた公園全体での対応						
最大震度5強以上の地震が発生した場合、首里城公園全体のBCP（業務継続計画）に従い国営公園運営維持管理業務受託者と連携して災害対策本部を立ち上げ、避難誘導から情報発信、安全点検、復旧対応を行う。	○		国が定めた、首里城公園全体の上位計画（BCP業務継続計画）に基づき、それを運用する上で必要となる、「業務継続計画」を作成し、「防災計画（消防計画含む）」等と併せて周知を図り、危機管理体制を整えた。有事の際はBCPに基づいた対応ができるよう体制を整えた。	・ヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
オ 安全衛生委員会						
労働安全衛生法に基づき、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。	○		毎月1回（4/18、5/16、6/20、7/26、8/15、9/27、10/17、11/21、12/19、1/16、2/20、3/19）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に取り組んだほか、6月には熱中症予防、10月には生活習慣病対策について、産業医によるショートレクチャーを実施した。 また、管理職による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を行った。	・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。

<p>4-2-（3）安全点検・衛生管理</p> <p>法令や建築保全業務共通仕様書等に基づき、空気調和関連機器、消防設備、自家用電気工作物等の法令に基づく点検を行う。</p> <p>また、消防法に基づき、施設内の消防設備点検及び消防訓練等を実施する。</p> <p>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は自主管理（点検要領）を定め、正常で良好な機器保全に努める。</p> <p>点検項目は別途策定する「安全衛生管理計画」に網羅し、「点検工程表」と「点検記録」を作成し保管する。</p> <p>また、この記録をもとに管理台帳を作成し、適宜追加修正を行う。</p>	○	○	<p>建物及び工作物等が常に安全で良好な状態にあるよう、日常巡視ならびに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を実施した。点検記録を作成し管理台帳の更新を適宜行った。</p> <p>※訓練は3-2-（1）安全対策に関する教育・訓練等に記載</p> <p>※法令に基づく点検および自主管理の点検結果については、（2）施設維持管理業務4-1-（1）維持修繕・保守点検（ア）独自マニュアルによる適切な点検に記載。</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>4-2-（4）施設保険等</p> <p>自動車任意保険、施設賠償責任保険、企業財産包括保険（動産保険、火災保険、生産物賠償責任保険）、レクリエーション傷害保険等に参加する。</p>	○		<p>業務計画書に基づき各種保険に加入した。</p>	<p>・ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>4-2-（5）国営公園（無料区域）、県営首里城公園との連携</p>						
<p>国の運営維持管理業務受託者と連携・協力する他、県営首里城公園との一体的な管理により、初動対応や応急対応を円滑に行い、公園利用者の安全を確保する。</p>	○		<p>各区域（有料・国営・県営）に配置されている警備員及び案内スタッフは統一した無線機を携行することで速やかな情報共有を図り、来園者の安全確保のため国営・県営公園区域と連携して、園内の階段や段差への注意喚起を行った。救護対応についても無線機で情報を共有し、迅速に緊急車両や救急隊員の誘導、看護師対応を行った。</p> <p>また、介助が必要な車椅子利用者等には、国営・県営公園区域と連携して付添った誘導案内移動補助を実施した。</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>

※必要に応じて項目を追加・削除して記入すること。

※「事業計画」欄は、当初の年間事業計画を記載するものとし、変更した場合には変更後の内容も記載すること。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入すること。

1. 維持管理業務 取組改善案	<ul style="list-style-type: none">・正殿再建工事が続くなかで来園者数が回復傾向にあることから、引き続き園内動線等の安全確保に努めること。・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。・各種工事等の影響により、消防設備の配置が変更されることがあるため、引き続き配置図について適宜更新を行い、スタッフが非常時に対応できるよう周知に努めること。・老朽化による劣化が進んでいる施設等について、引き続き点検を通じて状況把握に努め、関係機関と連携し修繕を進めていく必要がある。
--------------------	---

※「1. 維持管理業務」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度（令和6年度）の主な取組改善案を記入すること。

2. 運營業務

(1) 利用実績

1) 利用者数等

	令和4年度実績	事業計画 (目標値)	令和5年度実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
入場者数	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。 【参考】 入域観光客数 R4：6,774千人 R5：8,532千人
利用者数 計	650,539人	750,000人	959,558人	147.5%	127.9%	
				評価 (①利用状況)	S	

【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

施設名		令和4年度実績	事業計画 (目標値)	令和5年度実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
					前年比	計画比	
施設名	平均稼働率	365日	366日	363日	99.5%	99.2%	・良好に実施できている
	平日稼働率	247日	246日	244日	98.8%	99.2%	
	土日祝稼働率	118日	120日	119日	100.8%	99.2%	
				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) イベント等参加者実績

(単位:人)

	内容	令和4年度実績 (人)	事業計画 (目標値)	令和5年度実績 (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	観覧者47,302	—	観覧者24,448	51.7%	—	・令和4年度は新型コロナ対策のために朝9時に開門していたものを、令和5年度から8時30分に戻したところ、参加者がほぼ半減した。 ・今後、PR強化などの対策を講じる必要がある。
	時報の再現	観覧者1,526	—	観覧者8,575	561.9%	—	・令和4年度は期間を限って土日みの開催だったものを、好評のため令和5年度からは天候不良日を除いて毎日開催としたことで、参加者が大幅に増加した。 ・引き続き利用者のニーズを踏まえて普及を図る。
	デジタルスタンプラリー	—	—	参加者69,188	—	—	・令和5年度より開始。順調な滑り出しと言えるので、引き続き普及を図る。
	首里城復興祭	入園者26,451	—	入園者23,047	87.1%	—	・令和4年度は正殿起工式等が同時開催だったこともあり、比較すると参加者数が若干減少している。 ・イベント参加が有料区域への入場に繋がるよう、一層の企画検討を進める。
		入場者13,161	—	入場者12,890	97.9%	—	
		観覧・参加者19,721	—	観覧・参加者12,273	62.2%	—	
	新春の宴	入園者20,400	—	入園者22,247	109.1%	—	・イベント参加が有料区域への入場に繋がるよう、一層の企画検討を進める。
		入場者12,624	—	入場者13,785	109.2%	—	
		観覧・参加者12,917	—	観覧・参加者10,958	84.8%	—	
	春の御城まつり	入園者10,217	—	入園者14,127	138.3%	—	・イベント参加が有料区域への入場に繋がるよう、一層の企画検討を進める。
		入場者6,270	—	入場者8,434	134.5%	—	
		観覧・参加者2,142	—	観覧・参加者2,129	99.4%	—	
	計						—

(2) 入場料收受業務

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)		
4-3- (1) 入場管理システムによる売上管理						
ア 入場管理システムによる売上管理 入場券は券売所窓口、自動券売機で販売するほか、園外販売券やオンラインチケットを販売する。 入場料収入は、入場管理システムにて管理する。 売上は券種や収受項目別にまとめ、売上管理とともに、各種取引会社毎の実績管理、債権管理も実施する。 万が一集計で誤差が生じた場合は、過不足原因の確認、現金事故報告書の作成、情報共有を行うことで再発を防止する。	○		券売所窓口、自動券売機で入場券販売を行ったほか、園外販売券やオンラインチケット販売を行った。入場料収入は入場管理システムで管理し、券種や収受項目別にまとめるとともに、各種取引会社ごとの実績管理、債権管理を実施した。 集計誤差が生じた場合は原因を確認し報告書作成・情報共有することで再発防止に努めた。	・ヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。 ・入場管理システムについて、データ転送エラーやシステムエラー等が生じたことがあるため、安定的な運用に向けてシステムの改善を検討する必要がある。
イ 観光券（クーポン・パウチャー）取扱 当財団が信用実績のある旅行社と観光券契約を締結し、旅行社を通じて入場券が販売できる観光券（クーポン・パウチャー）を取り扱う。	○		旅行社と観光券（クーポン・パウチャー）契約締結により入場券の販売を行った。現在、新規のインバウンド利用者向けオンラインチケット沖縄FunPassを含めた35社と契約している。	・ヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。 ・今後も外国人観光客が増加することが見込まれるため、引き続き外国人観光客も利用しやすい観光券の販売に努めること
ウ 年間パスポートの発行 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券の販売を行う。	○		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。 2月1日から年間パスポートのデザインを正殿の完成にあわせて「木組み」デザインにリニューアルし、初めてWEB販売を実施した。（販売枚数：2,000枚）	・ヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
エ 電子マネーやクレジットカードの利用受入 券売所窓口にて利用できる電子決済を拡充し利便性の向上を図る。	○		券売所窓口にてこれまで運用していたクレジットカード、銀聯、電子マネー決済（WAON）などの他に交通系ICや楽天エディ、クイックペイ、iDなどの電子マネー決済を拡充し、お客様の利便性の向上を図った。	・ヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。

<p>オ その他入場券の販売場所・方法 入場券を園外やWebでも購入できるようにすることで利便性の向上及び利用促進を図る。 園外での販売にあたっては、送客について信用実績がある旅行社等と園外券販売契約を締結する。</p>	○	<p>利用者の利便性向上および利用促進のため、園外販売券およびWEBで購入できるオンラインチケットの販売を行った。 園外券販売にあたっては契約を締結した旅行社等の窓口で販売を行った。 (オンラインチケット利用実績：30,858人、園外販売券利用実績：9,802人)</p>	<p>・ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>カ その他金銭管理に必要となる事項 入金機の活用やマニュアル化による適正な売上管理、外部監査を実施する。</p>	○	<p>入金機の活用やマニュアル化による適正な売上管理を行った。定期的な外部監査を実施した。(4/6、4/29、9/26、2/15、2/16)</p>	<p>・ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>
4-3- (2) 売上報告書の作成					
<p>売上管理担当者は、日々売上報告書を作成し、領収書や帳票類と照合する。観光券等の売掛け料金は月締めで債権調書を作成する。 売上報告書は報告後、売上管理担当部署にて保管する。</p>	○	<p>売上管理担当者は、日々売上報告書を作成し、領収書や帳票類と照合した。 観光券等の売掛け料金は月締めで債権調書を作成し債権管理を行った。 売上報告書は報告後、売上管理担当部署にて保管した。</p>	<p>・ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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) 首里城復興普及啓発業務

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)		
4-4- (1) 歴史文化・見える復興の取り組み						
<p>琉球王国の歴史・文化の研究・発信拠点としての機能を最大限に発揮するため、専門職員となる学芸員等を配置し、県・国と連携して以下の通り取り組む。 沖縄の歴史伝統文化、首里城に関するプログラムとして、歴史文化や奥の世界を紹介する場「世誇殿」に解説員が常駐し、琉球王国の歴史・文化等についての解説を映像やタッチパネル等を活用してお客様へわかりやすく説明する。</p>			<p>学芸員等専門的知識を持つスタッフを14人配置した。県や国の整備や実証実験等を行う際に監修として連携・協力を行った。県・国と連携した以下のとおり取り組んだ。 世誇殿でのタッチパネル解説では2,107回(7,375人)のお客様に琉球王国の歴史・文化等について解説を行った。 また素屋根や原寸場の見学エリアで、首里城正殿の建築や復元についてのスポット解説を行った。</p>	<p>・ヒアリングにより確認した。 ・現地で状況を目視確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>また、国営公園（無料区域）や県営公園と連携して伝統芸能公演等を行い、お客様が文化に触れる場を提供するほか、お客様へ“食”を通して首里城や琉球王国の歴史・文化の理解を深める機会を提供する。</p>	○	<p>伝統芸能公演については、沖縄県立芸術大学学生による公演「琉球音楽演奏会」を5月3日～7日の5日間（観覧者2,955人）、8月11日～13日の3日間（観覧者1,554人）、世誇殿内にて実施した。</p> <p>食文化の普及啓発催事として8月11日に系図座・用物座にて琉球菓子のくんべん作り体験を実施し、計58人が参加した。</p>			
<p>「見せる復興」と連動したプログラムとして、復興・復元の更新情報、進捗状況を発信する場「復興展示室」にて、県と連携し復興の取り組みパネル等を展示し、復元整備工事の進捗や県の取り組みを紹介する。</p> <p>また、工事や修復の作業内容をパネル等で紹介するほか、県・国と連携し、正殿復元に使用されている木工や漆塗りの職人によるワークショップや体験会、映像上映を開催することで、復興を身近に感じてもらい、正殿完成への期待感を高める。</p>		<p>復元の進捗等を紹介については、復興展示室にてオキナワウラジログシの実物展示を8月から行い、木曳式の紹介や使用される木材等について解説した。</p> <p>復興展示室の解説パネル、映像のリニューアル時に県と連携して解説文や映像の監修を行った。</p> <p>復元の進捗等を紹介については、首里城正殿復元に携わる職人にインタビューや作業風景を撮影し、Youtube動画を作成して世誇殿や系図座・用物座で上映公開した。</p> <p>県の首里城復興イベントでは、企画調整、コンテンツ内容の監修、イベント告知、当日の安全管理などで連携して実施した。また、見せる復興の取り組みの一環として、国から支給された「正殿復元工事で使用されたヒノキの端材」を素屋根見学エリア1階で無料配布した（11月25日から毎日15時に、1日300個配布）。</p>			

4-4- (2) 教育機関連携						
<p>ア 学校向けプログラム</p> <p>「郷土歴史文化学習事業（入場料は当財団負担）」や「出張講座」により県内の小中学校を対象に琉球王国の歴史・文化や施設の特徴等について学芸員や解説員による解説や、依頼に応じて県外修学旅行生に対して琉球王国・首里城に関する授業をホテル等に出張して実施し、修学旅行の事前学習用に資料を配布する。</p> <p>「郷土歴史文化学習事業」については、小中学校教員が本事業を活用しやすくするために、小中学校教員を対象に研修や講座等を開催する。</p>	○		<p>県内の小中学校から申請のあった83校5,620人の小中学生を受け入れ、入場料は財団が負担した。</p> <p>依頼に応じて学芸員や解説員が概要説明を行い児童・生徒の理解を深めた。また10月に修学旅行で訪れた東京の聖学院高校のフィールドスタディで学芸員と解説員が講師として園内を案内した。1月には本部高等学校の生徒・教員に解説員が概要説明を行った。</p> <p>学芸員が申請のあった学校へ赴き、出張講座として13校1,163人を対象に、琉球王国・首里城の歴史文化についての授業を行った。</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>・学校や教育委員会宛ての広報普及の効果的な方法について、検討に努めること。</p>
<p>イ 講師派遣・寄附講座</p> <p>那覇まちなまいや興南アクト部など案内活動をする機関や団体が実施する首里城に関するガイド研修等に、専門的知識を持つ講師を派遣することで、質の高いボランティアガイドの育成を支援する。</p> <p>依頼に応じて、大学等の高等教育を対象に、学芸員を講師派遣し、授業や寄附講座を実施する。</p>	○		<p>4月に茶道グループ「淡交カルチャー」、7月に興南アクト部からの要望を受けて、学芸員が講座を行った。</p> <p>9月には大東バスからの依頼を受け、バスガイドの研修を公園内で学芸員が行った。</p> <p>10月と11月に那覇まちなまいから依頼を受けて、学芸員と解説員が座学と首里城公園内での研修を行った。</p> <p>10月に九州聴覚障害者団体連合会の沖縄での研修会へ学芸員が派遣され、講演会を行った。</p> <p>11月に琉球大学首里城講座で講義や課題についての講評を学芸員が行った。1月に沖縄県立博物館・美術館の友の会の研修で、解説員が公園内を案内し、琉球王国の歴史文化について解説した。</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>ウ 研修受入</p> <p>首里城に関心を持つ学生や県の教育プログラム職場体験、学校教員の資質向上研修等を受け入れる。</p>	○		<p>県内の教育機関に職場体験の場として首里城公園を活用して頂くため、県内の学校7校から、生徒13人、教員2人の、合わせて15人のインターンシップを受け入れた。</p> <p>7月28日に首里城近隣の城西小学校・城南小学校・首里中学校の教員83人の合同研修会を受け入れ首里城の解説を行った。</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>エ 専門機関連携 一般の方を対象に、沖縄県立博物館・美術館や沖縄県立埋蔵文化財センター等と連携して琉球王国や首里城に関連する歴史や美術工芸、考古学など様々な分野の専門家を招聘し講座を開催する。</p> <p>開催に当たっては、感染症対策や来園困難者のお客様も参加を可能とするためオンラインを活用したハイブリッド型を導入する。</p>	○	<p>1月～2月に「鎌倉芳太郎琉球調査100周年」をテーマとして沖縄県立博物館・美術館の学芸員や沖縄県立芸術大学共同研究員を招聘して首里城講座を開催した(全4回、79人参加)。撮影した映像は次年度アーカイブとしてYouTubeにて公開を予定している。</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>オ 各種協力・研鑽 当財団が所有する美術工芸品や画像、研究成果をまとめたパネル等を外部展覧会に貸出・出展協力を行うとともに、学芸員の研鑽として各種講習会等に参加するほか、シンポジウム等へ参加し知識の普及啓発を実施する。</p> <p>また、当財団総合研究センターの講演会や首里城公園友の会が主催する講演会・研究会に参加し、学芸員の研究発表を実施する。</p>	○	<p>東京文化財研究所が行っている琉球絵画作品の光学調査に協力し、美術工芸品『龍洲奇観』等の撮影・調査を行った。</p> <p>浦添市美術館で開催していた企画展『懐かしの日本の郷土玩具展』に『白澤之図』等の画像を貸し出した。</p> <p>学芸員の研鑽として、琉球料理保存協会が主催する座学講習会に毎月参加し、琉球の食文化に関する知見を深めた。</p> <p>また7月8日開催の首里城研究会で財団学芸員が琉球王国時代の祭祀道具について発表を行った。</p> <p>10月24日～11月26日に沖縄県立博物館・美術館の講堂前でパネル展示『在りし日の首里城』を行った。</p> <p>10月に首里城復興課へ『黒漆葡萄栗鼠沈金八角食籠』とSCSKに『白澤之図』の画像を貸し出した。</p> <p>12月に沖縄テレビへ「森政三コレクション『中城御殿古写真』」を貸し出した。1月にイオン北海道で開催された沖縄フェアにて、首里城復興のパネル展示及び首里城公園のリーフレット配布を行った。</p> <p>テレビ番組や雑誌、研究発表等で美術工芸品画像の貸出件数は20件計77点であった。</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>

4-4- (3) 来園困難者への対応					
<p>首里城公園公式YouTubeにて「首里城公園解説動画」を配信し首里城公園の魅力を紹介するほか、各種公式SNSにて最新情報や研究成果等を広く発信する。</p> <p>またHPに本施設を楽しく学べるワークシートや首里城と琉球王国の歴史を学べる学習用シートを掲載し、いつでもどこでも学べる学習プログラムを提供する。</p> <p>来園困難者も首里城の復興過程を楽しんでいただくため、「首里城の“いま”とつながる」をテーマに、解説員が楽しく首里城公園内を案内し今の首里城の様子をLIVE配信にて紹介する。</p>	○	<p>公式YouTubeチャンネルでは、復興の今を伝え首里城の魅力を紹介するため、「復元イベント」「復元現場の今」「首里城正殿に会いたくて」等シリーズで動画配信し「見せる復興」の見どころや最新情報をPRした。</p> <p>6月21日の日影台解説会では、来園困難者向けにInstagramでライブ配信を行った。</p> <p>7月に新たに制作したワークシート「夏休み自由研究帳」をHPに掲載し、琉球王国について学ぶ機会を提供した。</p> <p>各種公式SNSでは、正殿復元工事の進捗や宮大工の技、復元ボランティア、イベントの最新情報などを、記事とショート動画で紹介することで、首里城の“いま”を楽しめる発信に努めた。</p> <p>学習ワークシート等をHPに掲載し、琉球王国について学ぶ機会を提供した</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p> <p>・YouTube、SNS等の運用状況を確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>・今後も定期的に、各種SNS等を活用した情報発信を行い、来園できない方にも今の首里城の魅力を紹介できるよう努めること。</p>
4-4- (4) 地域連携・協働等による地域貢献					
<p>首里城公園友の会と連携し、一般向けの首里城の歴史を学ぶ首里城見学会等を開催するとともに、首里地域団体の勉強会等へ講師を派遣する等、地域に根差した普及啓発活動を行う。</p> <p>また、泡盛、染織、陶芸、漆芸等の職人や専門家を招き、首里城を中心として発展した伝統工芸や産業に関するトークショーやワークショップを開催する。</p>	○	<p>首里城公園友の会と連携し、5月のゴールデンウィーク体験イベントでは公園内外を散策する「親子で楽しむ首里城周辺ガイドツアー」を開催し24人が参加した。</p> <p>夏休み体験イベントでは「琉球すごろく体験」を実施し、212人が琉球王国時代のすごろくで文化を学んだ。</p> <p>11月の首里城復興祭期間中に、一般向けの見学会を行った。</p> <p>大東バスのバスガイドに対し、当財団学芸員による研修ガイドを9月に実施した。</p> <p>一般客を対象に、首里城復興祭では「復興特別見学会」、春の御城まつりでは「漆（沈金技法）体験」を開催した。</p> <p>「琉球泡盛普及啓発イベント」として12月17日に「泡盛の女王ミニトーク」を世誇殿にて開催した。</p> <p>どのイベントも他の機関・施設では、ほとんど体験できないもので好評を得た。</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>

4-4- (5) 案内ガイドツアー						
ア バーチャルガイドツアー 世誇殿に設置されているタッチパネルを活用して、歴史衣装を着用した解説員が首里城の変遷や正殿遺構等の解説、琉球王国や首里城の歴史背景、復元整備工事が行われている施設や復興の様子を、丁寧に分かりやすく解説するバーチャルガイドツアーを実施する。	○		世誇殿のタッチパネルを活用して解説員によるバーチャルガイドツアーを行った。 バーチャルガイドツアーでは、2,107回7,375人のお客様に琉球王国の歴史・文化、復元の概要等について解説した。	・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。 ・ぐるっとツアーについて、利用者の声に応じて魅力あるツアーが提供できるよう努めるとともに、大人数の受け入れに対応できるような利用機器の増設など検討が必要。
イ 首里城60分ぐるっとツアー 解説員による琉球王国や首里城の歴史背景、復元整備の進捗や復興の様子を解説する有料のガイドツアーを実施する。 定時開催に加え予約制や団体客の受け入れを行うほか、複数のコースを設定し、首里城公園の魅力向上に取り組む。 また、MICE のメニューとしても取り入れ幅広く展開する。	○		首里城60分ぐるっとツアーでは、1日3回の「定時ガイド」とお客様の希望時間に対応して行う「貸切ガイド」を行った。 ガイド内容は琉球王国や首里城の歴史・文化と復元の様子を解説を行い、御開門式コースや歓会門コース、復興コース等時間帯やお客様に合わせたコースで解説を行った。 (1,214回開催、6,699人参加。)			
解説員をはじめ園内に配置するスタッフのスキルアップのため、当財団の学芸員を講師として琉球王国の歴史・文化、復元工事の進捗状況等の研修を実施する。 さらに外部の学識経験者等を講師に招いた研修会を定期開催し、スタッフの更なる資質向上に努める。	○		解説員をはじめ、園内スタッフに対する財団学芸員によるレクチャーを4月、5月、8月、10月、12月、1月に行い、琉球王国の歴史や文化についてさらに知識を深めてもらうことに取り組んだ。 また国と連携し、解説員・学芸員等を対象に復興現場の進捗状況に合わせ内部の解説を受ける見学会を実施しガイドの資質向上に努めた。			

(4) 復元整備に関する展示解説等業務

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)		
4-5- (1) 展示解説の取組						
ア 学芸員の配置及び質の高い展示解説 琉球王国の歴史・文化や文化財等の専門知識を持つ学芸員を配置し、解説員スタッフ等への教育研修を実施する。 研修内容に調査研究で得られた成果を反映することで質の高い展示解説を行う。	○		学芸員等専門的知識を持つスタッフを14人配置し、解説業務での日々の疑問、お客様からの質問等にも学芸員と連絡を密に対応しガイドの質向上を行った。 解説員をはじめ、園内スタッフに対する財団学芸員によるレクチャーを4月、5月、8月、10月、12月、1月に行い、琉球王国の歴史や文化についてさらに知識を深めてもらうことに取り組んだ。 正月のイベントに向けて、12月に研究成果で得られた琉球王国時代のお正月や祭祀道具についての講座を学芸員が解説員に行った。	・ヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。 ・今後も専門知識を持つスタッフを継続的に配置できるよう人材確保・人材育成に努めること。 ・今後増加が見込まれる外国人観光客への対応として、展示解説の多言語化を検討する必要がある。
イ 復元過程の公開に合わせた展示解説 復元の進捗とその過程の公開に合わせて、復元過程のパネルや動画、画像等を用いて「平成の復元」と「令和の復元」の共通点や相違点を展示解説する。	○		県や国が設置するパネル等のコンテンツの監修を行い、復興展示室のパネルでは平成の復元と令和の復元の相違点を展示解説した。 9月9日～10日の立柱記念特別公開イベントに合わせて、復元の様子を体感できるVR体験イベントを開催し、78人が参加した。 10月～11月に沖縄県立博物館・美術館の講堂前でパネル展示『在りし日の首里城』を行い、平成の復元で蘇った首里城の各施設や令和の復元の様子等を展示で紹介した。	・ヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
ウ バリアフリーへの対応 財団制作の映像に字幕・音声を加え、障がいの有無に限らず誰にでも解説が伝わるようにするとともに、展示品のレプリカを活用した「触れる展示」をはじめ、往時の石畳と復元の石畳の歩いた違いや城壁の石積み等を解説する「感じる展示」等、視覚・聴覚以外に触覚で体感できる展示解説を行う。	○		「鎌倉芳太郎展」や「首里城と美術工芸品の『龍』」展、「首里城の植物」展では、解説のルビを入れ誰にでも解説が伝わる映像やパネルとなる仕様とした。 首里城内や復興現場を紹介するYoutube動画でも、字幕や音声で解説が伝わるような映像を製作した。 ガイドツアーでは、往時の石畳と復元の石畳を歩いた違いや城壁の石積み等を解説した。 展示品のレプリカとして、首里城正殿復元で発生した端材を活用した「石積ブロック」、美術工芸品をモチーフにした「螺鈿盆」を製作した。 製作した「石積ブロック」等は令和6年度から活用する予定。	・ヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。

<p>エ 子どもや海外客を含めた幅広い層を対象とした展示 スタンプラリーをはじめイラストや動画等を用いて、誰もが理解し易く楽しめる展示解説を行うとともに、当財団が監修した解説アプリを活用し多言語対応を行う。 企画展の際は、QRコードを読み込むことでスマートフォンやタブレット端末に表示される多言語解説コンテンツを開示する。</p>	○	<p>琉球王国時代の役人をモチーフにイラスト化した「里之子君」を看板やポスター、チラシ等に取り入れて親しみのある表示を行った。 多言語対応した解説アプリをHPに掲載し、利用促進を図った。 「在りし日の首里城」展示パネルには、QRコードをスマートフォン等で読み込むと、多言語での解説が表示される仕様とした。 小学生が夏休みに楽しみながら首里城を学べるよう、「夏休み自由研究帳」を新たに制作し、8,000部を配布した。</p> <p>※(7)スタンプラリーについては行催事4-6-(1)ウに詳細記載</p>	<p>・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。</p>	<p>・業務計画書のとお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>オ 調査研究に基づいた展示 大学や専門機関・有識者と協力し、当財団総合研究センターによる色材調査やX線調査等の学術的な調査研究に基づいた展示を行い、首里城の復元整備や琉球王国の歴史文化について適切な資料等を用いて「首里城復興全体展示・公開計画」に即した内容とする。</p>	○	<p>当財団職員が前年度に熟覧調査を行った染織資料112点のうち87点の紅型作品と織作品を展示した企画展「沖縄の染と織の至宝～桃原昇コレクション」を、おきみゆーにて開催した(10/27～11/26)。 関連事業として、沖縄県立芸術大学の琉球芸能専攻の学生や首里高校の染織デザイン科の生徒を対象に、染織専門家2人を迎えてギャラリートークを実施した。</p> <p>また、アンケートを実施した結果、9割以上が高い満足度の評価であった。 さらに、企画展に合わせて図録を製作・刊行し、県内の主要図書館や関連機関へ発送し、普及を図った。図録は園内売店やおきみゆーにて販売した。</p>	<p>・ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>カ 首里城の復元意義を踏まえた企画展の実施 琉球王国の歴史や生活儀礼等の独自の文化について、映像やパネル等による企画展を開催する。 また、来園困難者を対象に、企画展で使用したパネルデータ等をHPでも公開する。</p>	○	<p>戦前の首里城や尚王家が所蔵していた美術工芸品を撮影した鎌倉芳太郎の写真展『鎌倉芳太郎が見た首里城とその周辺』(8/4～12/28)について、首里城各所を周遊しながら見ることができる展示を行った。 旧暦の8月15日(新暦9月29日)にあわせて、首里城公園世誇殿内の大型モニターにて、過去に実施された「中秋の宴」の映像を上映した。(9/25～10/1)</p> <p>また、令和6年辰年を記念した「首里城と美術工芸品の『龍』」パネル展は、園内の公開を終えた後にもHPにてパネルデータを公開して来園困難者へも対応した。</p>	<p>・実施報告書、ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>

4-5- (2) 展示及び展覧会記録保存等					
ア 展示品					
<p>(ア) 豊富な琉球関係コレクション 琉球王国時代の歴史・文化を体感してもらうため、当財団所蔵の琉球関係コレクションを活用し、パネル展等で紹介するとともに、画像貸出や県外博物館等からの依頼により園外での展示解説を行う。</p>	○	<p>首里城復興基金事業制作検討のため、当財団が所蔵している森政三の写真コレクションの熟覧に対応した。 浦添市美術館の展示パネルに使用するため、財団所蔵の『白澤之図』の画像を貸出した。 1月にイオン北海道で開催された沖縄フェアにて、首里城復興のパネル展示及び首里城公園のリーフレット配布を行った。</p>	<p>・実施報告書、ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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月23日～24日に開催された「九州がっ祭2024 第18回火の国YOSAKOIまつり」に協力し、琉球王国時代の衣装を展示した。 雑誌やTV番組からの要望に応じて、財団の収蔵品画像を20件77点貸し出した。</p>			
<p>(イ) 被災資料の修復 ・当財団が設置した「美術工芸品等管理検討委員会」からの提言に基づき首里城基金にて首里城火災により劣化した美術工芸品の修復を行う。 修復の過程を展示解説するとともに、修復を通して人材育成も行う。</p>	○	<p>前年度に引き続き被災した漆器・陶磁器類・絵画や書籍の熟覧調査および修復を県内外にて実施し、今年度は「毛長禧花鳥図(牡丹尾長鳥図)」「黒漆雲龍螺鈿盆」「黒漆獅子牡丹螺鈿印籠」「緑漆牡丹唐草石畳沈金膳」が完了した。 また漆芸分野の修理技術の人材育成のため、財団スタッフを週2日程度、県内の修復士の元へ派遣し、漆器修復技術の人材育成を実施した。 (R5.6月～R6.2月)</p>	<p>・実施報告書、ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>「首里城復元における技術継承・人材育成」に携わる沖縄県立芸術大学の教員の仕事に焦点を当てた展示会「大解剖沖縄県立芸術大学日本画、彫刻、漆芸展」に協力し、被災した美術工芸品の修理に関するパネルを展示し、修復の取り組み状況や人材育成について紹介した。(主催:「大解剖沖縄県立芸術大学日本画、彫刻、漆芸展」実行委員会、共催沖縄県立芸術大学、㈱阪急阪神百貨店。※12月、神戸阪急にて開催)</p>			

<p>(ウ)独自のネットワークの活用 独自のネットワークを活用し、展示解説に必要な展示品や情報等の入手を行う。</p>	○		<p>『鎌倉芳太郎が見た首里城とその周辺』(8/4~12/28)の実施に向け、沖縄県立芸術大学と展示内容や鎌倉芳太郎コレクションに関して借用調整を行った。 イベント用国王・王妃衣裳製作のため、沖縄県立博物館・美術館で事例調査や、有識者にヒアリング調査を行い、検討委員会を開催した。</p>	<p>・実施報告書、ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>
イ 展覧会記録保存						
<p>公園管理における残存物の屋外展示や復興展示室の展示内容及び企画展について記録した『首里城公園事業年報』を毎年発行し、多様な首里城公園の利活用について普及する。</p>	○		<p>首里城公園の利活用普及のため令和4年度の「首里城公園事業年報」を作成し、5月にHPで公開した。 令和5年度の「首里城公園事業年報」は、令和6年5月に完成予定しており、首里城公園HPにて公開を予定している。</p>	<p>・事業年報及びヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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) 行催事

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)		
4-6- (1) 毎日実施するプログラム						
<p>ア 歴史衣装を着用した「御開門式」の開催 毎朝の開場時の演出として、歴史衣装を着用したスタッフが首里城の解説と銅鑼の合図とともに「ウケジョー」の発声をする開門式を行う。開場後は門番役のスタッフが門前に立ち、朝限定のフォトスポットとなる。</p>	○		<p>毎日(荒天の日を除く)奉神門において開場時間に合わせて銅鑼の合図と「御開門」の発声で開門を告げる朝の儀式を再現し、年間358回実施した。 儀式の前には解説員による儀式内容や首里城の概要説明を行った。 開場後は門番役のスタッフが門前に立ち、朝限定のフォトスポットとした。 またイベント時には、地域の小学生や県内外の小中学生を対象とした「御開門式体験会」を実施した。</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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、PR強化などの対策を講じる必要がある。</p>
<p>イ 時報の再現 歴史衣装を着用したスタッフが毎日12時に東のアザナで銅鑼を鳴らすとともに、琉球王国時代の時間計測方法や時報について解説する。</p>	○		<p>毎日(雨天の日を除く)解説員が琉球王国時代の時刻計測の仕組みや伝達に関する解説会を東のアザナで行った。 時を告げる銅鑼の音はお客様から希望者を募り、ハチマチを被って銅鑼を叩く体験型として開催した。 年間を通して8,575人に解説を行った。</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。 ・現地にて状況を目視確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。 ・令和4年度の期間を限った開催だったものを、毎日開催としたことで、参加者が大幅に増加しているため、引き続き利用者のニーズを踏まえて普及に努めること。</p>

<p>ウ デジタルスタンプラリー等の実施 周遊性を高めることを目的に、デジタルスタンプラリー等を開催し、公園全域を巡って学べる場を提供する。 デジタルスタンプラリーはGPS の機能を活用して、お客様が持っているスマートフォン等で現在地を確認できるため、モノレール首里駅からの道案内も行う。</p>	○	<p>既存のデジタルスタンプラリー（守礼門、歓会門、龍樋、広福門、見学デッキ、原寸場見学エリア、世誇殿、西のアザナ計8 か所）と新しく10月20日には素屋根見学エリアを追加し、園内を周遊することにより首里城に関する豆知識やクイズを通じて楽しく学べる場の提供に努めた。 また、スマートフォンを持っていない方でも楽しめる「重ね捺しスタンプラリー」を世誇殿、首里杜館2箇所、系図座・用物座に設置し、周遊性を高め有料区域への誘客促進、満足度向上を図った。</p> <p>GPS マップについては、デジタルスタンプラリーとは別途、首里駅から首里城公園までの道中である上の毛公園前の看板にQRコードを表記して案内している他、10月に改訂した首里城公園リーフレットにもGPS マップを掲載し、首里城周辺地域も含めた道案内も行った。</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。 ・現地にて状況を目視確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>
4-6- (2) 年間を通じて実施する行催事					
<p>ア 琉球王国の歴史文化発信 首里城を起点に発展した琉球王国の歴史・文化を体験することで、より深い沖縄の魅力を“再発見”する機会を創出する行催事を行う。</p>	○	<p>伝統芸能公演については、沖縄県立芸術大学の学生による「琉球音楽演奏会」を5月3日～7日の5日間（観覧者2,955人）、8月11日～13日の3日間（観覧者1,554人）、世誇殿内にて実施した。 また女官居室テラスでは紅型作家と連携し「紅型コースター染付け体験」を沖縄の伝統工芸である絵付け体験と解説を行った。</p> <p>また、国立劇場おきなわとの連携により「組踊ワーク ショッピング in 首里城」を7月19日及び9月27日に開催し、来場者が琉球伝統芸能に触れる機会を提供した。 「琉球泡盛普及啓発イベント」として12月17日に「泡盛の女王ミニトーク」を世誇殿にて開催した。</p>	<p>・実施報告書、ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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 大規模催事 首里城公園二大催事として「首里城復興祭」と「新春の宴」を実施する。国営公園（無料区域）、県営公園と連携し復元整備の進捗に柔軟に対応しながら再現儀式の一部紹介や、国王・王妃の出御等を行う。</p>	○	<p>奉神門前では「国王・王妃出御」や琉球王朝祭り首里「古式行列」を実施した。また国際通りでは4年ぶりに「琉球王朝絵巻行列」を実施した。1月1日～3日に「新春の宴」を開催し、奉神門前で「朝拝御規式」の一部再現や、世誇殿で琉球舞踊鑑賞や東のアザナで日の出を見学する「首里城で迎えよう！初日の出見学会」を実施した。</p>	<p>・実施報告書、ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>ウ 調査研究に基づく祭祀儀礼の紹介財団がこれまで積み重ねてきた首里城に関する祭祀儀礼等の調査研究成果を基に再現された「中秋の宴」「朝拝御規式（正月儀式）」「百人御物参（ももそおものまいり）」等の行催事をそれぞれの時期に合わせて世誇殿にて映像により紹介する。 また、首里城火災以前の煌びやかな再現儀式を紹介することで、正殿復元の関心・期待感を高める。</p>	○	<p>旧暦8月15日（新暦9月29日）にあわせて、世誇殿内の大型モニターにて、過去に実施された「中秋の宴」の映像を上映した。（9/25～10/1） 世誇殿にて、1月1日～3日にかけて「朝拝御規式」の映像上映、2月17日～3月17日の「花装飾（旧華みぐい）」の期間に「百人御物参」の映像上映を世誇殿で実施した。</p>	<p>・実施報告書、ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>エ 見せる復興関連プログラム 首里城復興への継続的な関心につなげるため、復元整備や美術工芸品の修復に携わる職人によるワークショップや復元整備現場の見学ツアー等を開催する。 実施にあたっては、復元・復興の進捗に合わせてプログラムやツアー内容を設定し、平成の復元と令和の復元との違い等をわかりやすく伝える。</p>	○	<p>9月9日～10日の立柱記念特別公開イベントに合わせて、復元の様子を体感できるVR体験イベントを開催し、78人が参加した。 県や国が設置するパネル等のコンテンツの監修を行い、復興展示室のパネルでは平成の復元と令和の復元の相違点を展示解説した。「首里城復興祭」期間中の、11月4日～5日には復元整備現場を見学できる「首里城復興特別ツアー」を有識者解説のもと実施した。</p>	<p>・実施報告書、ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>オ 地域連携行催事 首里地域の団体や住民との定期的な意見交換会を通して、地域の行催事等を連携して開催することで、県民利用を促進する。</p>	<p>○</p>	<p>月に1~2回(4/6、5/11、6/8、7/6、7/27、9/8、10/13、11/10、12/1、1/12、2/2、3/1)、城西・城南小学校のまちづくり協議会及び、首里まちづくり研究会、首里振興会、かりゆし塾塾生、沖縄県都市公園課、地域の店舗主からなる首里の朝市実行委員会等と意見交換会を開催し、公園情報の提供、地域の声を取り入れた行催事の開催、また公園の運営についても意見交換を行った。</p> <p>首里地区自治会長連絡協議会に県および国と参加し、首里城復興の進捗や整備状況、自治会長向け内部公開の案内などを行った。3月16日~17日に首里城公園で開催した「春の御城まつり」では、首里杜館芝生広場にて地域団体と連携した「首里の朝市」、「小中学生バンドフェスティバル」「サンゴ染め体験」「ミツバチ教室」等を開催した。</p>	<p>・実施報告書、ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。 ・地域との意見交換会の結果を取り入れ、地域団体と連携した行催事を実施できている。引き続き地域との意見交換を行い、県民利用の促進に取り組むこと。</p>
---	----------	--	-----------------------------	------------------------------	---

(6) 売店営業等業務

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)		
4-7-(1) 物販施設等						
<p>ア 首里城公園に相応しい商品販売 首里城公園のミュージアムショップに相応しい、美術工芸品等のデザインを活用したミュージアムグッズや首里城等をモチーフとしたオリジナル商品を開発・販売する。 また、首里城復元への想いに寄り添い、首里城未来基金や首里城基金への売上の一部を寄付する商品を販売する。</p>	<p>○</p>	<p>首里城公園のミュージアムショップに相応しい、美術工芸品等のデザインを活用した御城印帳(中山門図)などのミュージアムグッズや首里城等をモチーフとしたクッキーをオリジナル商品として開発・販売した。 首里染織館suikara、琉球紅型事業協同組合とのコラボにより11月3日から「琉球びんがた御城印」をオリジナル商品として開発・販売した。</p> <p>また、首里城復元への想いに寄り添い、首里城未来基金や首里城基金への売上の一部を寄付する商品を27アイテム(R4年度)から29アイテム(前年度より2アイテム増)に拡充して販売を実施した。</p>	<p>・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。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。 ・商品ラインナップは定期的に見直しており、令和6年度から商品の仕入れ担当者が話し合う場を設けている。</p>	

<p>イ 第二の展示場としての店舗作り 当財団所有の美術工芸品デザインを活用したミュージアムグッズを開発・販売することで単なる商品の売り場ではなく、販売活動を通して美術工芸品への理解を深め、学びを提供する第二の展示場としての役割を担う店舗作りを行う。</p>	○	<p>販売活動を通してミュージアムグッズの「御城印帳」のデザインに活用された美術工芸品への理解を深め、学びを提供するキャプションを設置した。 また、当財団の収蔵品「虎之図」をモチーフにしたオリジナル掛け軸を販売し、商品の横には「虎之図」を紹介する説明キャプションを掲示した。</p> <p>また、当財団所有美術工芸品の掛け軸デザインを活用した「花鳥図しおり」や「白澤之図しおり」のミュージアムグッズを開発・販売し美術工芸品への理解を深め、学びを提供する第二の展示場としての役割を担う店舗作りを努めた。</p>	<p>・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。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>
ウ 地域と密着した商品開発と販売					
<p>(ア) 歴史、文化担い手の育成 染織や漆器等の伝統工芸品に携わる若手職人の作品を販売することで、担い手の育成に取り組みとともに文化振興や産業振興に寄与する。</p>	○	<p>染織や漆器等の伝統工芸品に携わる若手職人の作品を販売することで、担い手の育成に取り組みとともに文化振興や産業振興に寄与することを目的に、首里染織館suikara および琉球びんがた事業協同組合とのコラボにより11月3日から「琉球びんがた御城印」をオリジナル商品として開発・販売した。</p>	<p>・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。</p>	<p>・業務計画書のとお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) 琉球菓子詰合せセットの制作・販売 沖縄の伝統的な食文化のひとつである琉球菓子の保存・普及啓発を目的として、各銘菓店の代表的な琉球菓子を集め、琉球菓子詰合せセットとして販売を行うことで地域ブランド向上に寄与する。</p>	○	<p>沖縄の伝統的な食文化のひとつである琉球菓子の保存・普及啓発を目的として、各銘菓店の代表的な琉球菓子を集めた琉球菓子詰合せセットの宝石箱(5,000円)を販売し地域ブランドの向上に努めた。 またお客様の要望に応じて、お求めやすい価格帯の商品、オリジナル菊型ちんすこう(1000円)を開発・販売した。</p> <p>パッケージには、美術工芸品を活用した。10月27日に実施された「第47回沖縄の産業まつり」にて、令和5年度沖縄県優良県産品事業(一般部門)に首里城オリジナル商品の「琉球銘菓詰め合わせ宝石箱」が最優秀賞を受賞し、県内外へ向けて琉球菓子のPRに繋げることができた。</p>	<p>・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。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。 ・「琉球銘菓詰め合わせ宝石箱」は、郵便局のふるさと小包など、県外でも取り扱いが始まっている。</p>

エ 安全・安心な商品管理、快適な購買環境の提供						
<p>(ア) 安全衛生管理・品質管理 食品衛生関係法令に基づき安全衛生管理計画を定め法定点検を適切に実施する。</p>	○		<p>安全衛生管理計画を定め、その定めに基づき、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、軽食等を保存する冷蔵庫は、1日4回温度をチェックし、その記録を保管し月報で毎月報告を行った。</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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) 販売士資格者等による接客・販売 販売士やサービス接客等の有資格者を店舗に配置し、豊富な商品知識や接客により、お客様への確に商品提供するとともに、正確・迅速・丁寧な接客を心掛けたサービスを提供する。</p>	○		<p>販売士やサービス接客等の有資格者を店舗に配置し、豊富な商品知識や接客により、お客様への確に商品提供するとともに、正確・迅速・丁寧な接客を心掛けたサービスを提供した。 3月15日には販売士試験に1人合格し、接客技術及び販売知識の向上を図った。</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>(ウ) 多様な決済ニーズへの対応 非接触型キャッシュレス決済等を推進し、誰もが快適に利用できるサービスを提供することで、スムーズな精算によりレジ前での混雑緩和を図る。</p>	○		<p>非接触型キャッシュレスによる決済システムを運用し、誰もが快適に利用できるサービスを提供することで、スムーズな精算と混雑緩和に努めた。</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。 ・現地にて状況を目視確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。 ・キャッシュレス決済は概ね利用できる体制が整えられており利便性が向上している。</p>
<p>(エ) 脱プラスチック社会の推進：エコ素材や再生素材等、環境保全に配慮した商品・資材を取り扱うことによりSDGsで求める持続可能な社会の実現に取り組む。</p>	○		<p>オリジナルTシャツの外装袋を、バイオマス袋に変更しSDGsで求める持続可能な社会の実現に取り組んだ。</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。 ・現地にて状況を目視確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>

4-7- (2) 飲料自動販売機の管理					
<p>利用者が安全かつ快適に利用できるよう安全面、衛生面、機能面に留意する。災害時にも対応する飲料自動販売機を設置し、品質衛生管理を徹底するとともに、お客様のニーズに合わせた商品を適宜入れ替えることで快適な公園利用に貢献する。</p>	○	<p>自動販売機周辺には空き缶やペットボトルの専用回収ボックスを設置し、適切に処理した。</p> <p>素屋根見学エリアの供用開始に合わせて自動販売機を新規設置した。</p> <p>素屋根見学エリアは半屋外であるため、熱中症予防のためスポーツドリンクやお茶を充実させた。</p> <p>1月6日、素屋根見学エリア1Fに設置されている自動販売機において賞味期限切れの商品が販売されていると商品開封前にお客様より連絡があった。直ちに事務所職員が現場に向かいお詫びをするとともに、返金対応を行った。</p> <p>原因としては、ベンダー側のヒューマンエラーにより期限内と期限切れ商品が混在していることによるものであった。</p> <p>混入防止を防ぐため未開封箱のみの商品補充や、不定期に賞味期限検査（確認）を財団担当職員立会いのもと実施するなど、マニュアル見直しも含め改善を行った。</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>・賞味期限切れの商品販売については、マニュアルの見直し、納品時の抜き打ち検査等を実施し再発防止に向けて取り組まれている。引き続き衛生管理の徹底に努めること。</p>
4-7- (3) その他事業					
<p>ア 郷土菓子の体験サービス</p> <p>女官居室内のイートインスペースでは、行催事に連動して「ムーチャー」や「チンビン」など沖縄の郷土菓子を食体験できる有料サービスを提供する。</p>	○	<p>11月3日の首里城復興祭にあわせて沖縄の郷土菓子のかんを販売した（点数160個、売上48,000円）</p> <p>1月1日の新春の宴イベントにあわせてムーチャーの販売を実施（点数192個、売上56,940円）</p>	<p>・ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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 予約サイトを活用した土産等のセット販売サービス インターネット上で販売するオンラインチケットとのセットでお土産を販売するサービスを実施する。案内ガイドや呈茶サービスなど多様な組み合わせによる商品造成を行うことにより、お客様のニーズに対応することで利便性と満足度向上に取り組む。</p>	○	<p>年度をまたいで、4月1日～2日の2日間、4月にWEBチケットとオリジナルパスケースのセット商品（売上12枚）、WEBチケットと赤瓦焙煎珈琲（売上1枚）を販売した。 3月16日～31日まで以下の内容でオンラインチケットと他サービスを組み合わせる商品造成を行いお客様への利便性と満足度向上に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オンラインチケット+オリジナルパスケース（点数48個、売上58,400円） ・オンラインチケット+呈茶サービス（点数11件、売上9,220円） ・オンラインチケット+案内解説ガイド（点数33件、売上39,320円） 	<p>・ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。 ・客の動向等を分析し、販売期間の増加を検討すること。</p>
---	---	---	-----------------------	------------------------------	--

(7) 広告宣伝・誘客促進営業活動業務及び利用促進計画業務

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)		
4-8- (1) 利用促進						
ア 県民の利用促進						
(ア) 入場料県民割 (70歳以上無料・70歳未満の団体料金適用)	○		<p>県在住で70歳以上の利用者を無料入場に対応した。(利用実績：3,675人) 県内在中で70歳未満の団体料金適用は11月3日～5日の3日間及び12月31日～1月3日の4日間実施。(利用実績：4,903人)</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>
(イ) 年間パスポート 利用促進	○		<p>年間で何回でも入場できる年間パスポートを販売し、リピーター客を獲得することで公園の利用促進を図った。 また、2月1日から年間パスポートのデザインを正殿の完成にあわせて「木組み」デザインにリニューアルし、初めてWEB販売を実施した。(利用実績：6,849人)</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>
(ウ) 沖縄都市モノレールと連携した入場料割引	○		<p>沖縄都市モノレールと連携し、モノレール1日または2日乗車券を持参した利用者へ団体料金適用を行った。(利用実績：31,151人)</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>

(エ) 県内小中学生対象の郷土歴史文化学習事業の実施	○	<p>沖縄県内の小中学校の児童・生徒が琉球王国の歴史・文化や施設の特徴について学ぶ機会を創出することを目的に、入場料を免除(財団負担)する郷土歴史文化学習事業を実施した。(利用実績: 83校5,620人)</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>
(オ) 首里城公園友の会との連携	○	<p>ゴールデンウィーク体験イベントで「親子で楽しむ首里城周辺ガイドツアー」を実施(参加者24人)、夏休み体験イベントでは「琉球すごろく体験」を実施(参加者212人)。 9月9日に素屋根見学エリアを中心とした見学会を実施した(参加者19人)。 首里城復興祭では、「復興特別見学会」(参加者61人)、春の御城まつりでは、「漆(沈金)体験」(参加者17人)を一般向け(非会員向け)に実施し、首里城公園への利用促進を図った。</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>
(カ) 地域団体と連携した行催事の開催(御城まつり等)	○	<p>8月28日に「仮装で明るい登校を見守る日」(城西小・PTA・スクールゾーン委員会共催)に企画し、里之子君の着ぐるみが夏休み登校初日の子どもたちを出迎えた。 首里地域の小学生が御開門式を体験する子ども御開門式を実施した。 3月16日～17日に首里城公園にて地域団体と連携した「春の御城まつり」を開催し、県民の公園利用促進を図った。</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>
(キ) 県内小中学校への出張講座や一般向け首里城講座の開催	○	<p>沖縄県内の小中学校から、要望のあった学校へ学芸員を派遣し、首里城見学の事前学習等に役立つ出張講座を行った。(利用実績: 13校1,163人) 1月～2月にかけて「鎌倉芳太郎琉球調査100周年」をテーマとして沖縄県立博物館・美術館の学芸員や沖縄県立芸術大学共同研究員を招聘して首里城講座を開催した。(4回開催、79人参加)</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>
(ク) 首里城復興モデルコースの設定	○	<p>「見える復興」のコンセプトを基に、首里城及び周辺地域への周遊の促進を目的とした「首里城復興モデルコース」を設定しHPに掲載した。 園内を短時間で周遊するコースや、有料区域及び周辺地域を巡るコースなど4つのコースを設け、復興のPRや理解促進、首里地域の情報を併せて発信した。</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>

(ケ) 県内学生（芸大・首里高等）と連携したコンサート	○		<p>沖縄県立芸術大学の学生による「琉球音楽演奏会」を5月3日～7日の5日間（観覧者2,955人）、8月11日～13日の3日間（観覧者1,554人）、世誇殿内にて実施した。</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>
(コ) 城郭ライトアップやスタンプラリーの実施	○		<p>城壁ライトアップについては、夜の雰囲気づくりの一環として、日没から午前0時まで城壁ライトアップ点灯を行っており、HP等でお知らせし、首里城公園の魅力ある夜間景観の形成を行った。 デジタルスタンプラリー（守礼門、歓会門、龍樋、広福門、見学デッキ、原寸場見学エリア、素屋根見学エリア、世誇殿、西のアザナ計9か所）及び、重ね捺しスタンプラリー（首里社館、系図座・用物座、世誇殿、計4カ所）を実施した。 ※詳細は4-6-（1）ウに掲載</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>
イ 多様なお客様の利用を促す対応						
障がい者、子ども、高齢者、外国人等すべてのお客様が快適に過ごせるよう、ユニバーサル対応を実施し、情報発信することで多様なお客様の来園を促進する。	○		<p>多様なお客様に公園を快適に利用いただけるよう、バリアフリーに関する情報発信をHPで行うとともに、バリアフリーコースの案内やご要望に応じて車イスの介助など、相手の立場に立って対応した。 また、電動車椅子や車椅子、杖など移動補助器具の無料貸し出しや、「ほじょ犬」ステッカーを園内各所に貼付し、盲導犬や介助犬などの理解促進に努めた。R5年度はお客様の利便性向上のため、電動車イスを4台追加した。</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>
ウ 混雑緩和策の実施による利用促進						
これまでの実績から予想した多客日や大規模な混雑が予測されるイベント実施時には、HPでの混雑予想案内の事前告知や公共交通機関の積極的な利用案内等により施設利用の平準化を図り、混雑による来園機会の損失減少を図る。	○		<p>電光掲示板で駐車場の満空表示を行ったほか、HPやチラシに公共交通機関情報を掲出し周辺道路の渋滞混雑緩和に努めた。 また、イベント時にはスタッフを増員して配置するとともに、警備員の巡回強化などを対応した。</p>	<p>・ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>

4-8- (2) 関係機関連携					
ア 沖縄県・観光機関・旅行者等との連携					
(ア) 県内の観光機関・旅行者・施設との連携					
a 沖縄県・OCVB実施のPR事業に参加協力し、本施設の魅力を伝え、誘客を実施する	○	<p>沖縄県が推進し、実施した首里城MICE やナイトタイムコンテンツ事業に参加協力した。</p> <p>OCVB と連携し、7月22日～23日に神戸で開催されたどさん子しまんちゅフェスティバルおよび7月29日～30日に東京で開催された新宿エイサーまつり会場にて首里城公園のリーフレットを配布した。</p> <p>10月28日～29日に大阪で開催された「ツーリズムEXPO ジャパン」では、OCVB と協力して首里城公園リーフレットやイベントチラシ、ノベルティグッズを配布し、首里城公園をPRした。</p> <p>また、OCVB が主催する「沖縄MICE 人材育成セミナー」に参加し、旅行社のMICE 担当者や観光業界関係者との交流を深めたほか、首里城公園でのMICE 誘致をPRした。</p>	・実施報告書、ヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
b 旅行者と「見せる復興」を意識した質の高い商品を造成する。	○	<p>定期観光商品HIS 沖縄「美らバス」や㈱セルリアンブルー「オープントップバス」と連携して見せる復興を取り入れた商品造成及び販売を行った。(利用実績：10,263人)</p>	・ヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
c 沖縄県立博物館・美術館と連携した企画展示や、催事を計画し、相互誘客を図る。	○	<p>10月24日～11月26日の日程で沖縄県立博物館・美術館と協力し、講堂エントランスにおいて、『在りし日の首里城』のパネル展示を行い、平成に復元された首里城正殿や南殿、北殿等を展示し、現在令和8年の完成を目指して進められている首里城正殿の復元についても紹介した。</p>	・ヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
(イ) 那覇市や観光協会、周辺事業者との連携					
a 那覇市観光協会と連携し、「那覇まちまーい(那覇のまちをガイドと巡るツアー)」での本施設を含むガイドツアーのコースを設定する。	○	<p>那覇市観光協会と日頃から連携し、那覇まちまーいの人気ガイドツアーコースとして「首里城物語り」等が設定・運営いただいた。</p>	・ヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
b 沖縄都市モノレールと連携し、入場料割引を実施することで周遊を促進する。	○	<p>沖縄都市モノレールと連携して、入場料割引を実施し周遊促進を図った。(利用実績：31,151人)</p>	・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。

c 県内城郭施設と連携して城郭巡りやプロモーションを展開し、相互誘客を図る。	○		中城城、座喜味城、勝連城、今帰仁城と連携したコラボ御城印を販売するとともに、連携して「お城EXPO2023」に出店し相互誘客を図った。	・ヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
(ウ) 県外関連機関との連携						
a お城EXPOに出展し、首里城公園への興味関心の拡大と利用促進を図る。	○		12月16日～17日の2日間にわたり、横浜で開催された国内最大級の城の祭典「お城EXPO2023」で、県内の城跡とともに首里城公園ブースを出展。(ブース来店者:約2,000人)。 パネル展示、動画放映、首里城公園リーフレットや「御城だより」の配布、首里城オリジナル商品(御城印・菊型ちんすこう)の販売に加え、株式会社パスコの協力を得てVR体験会を実施した。 これにより、首里城の復興状況と令和8年の正殿の完成に向けた取り組みをPRした。	・実施報告書、ヒアリング等により確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
b 「城びと」等の城郭ファンが集うサイトを通じた情報発信を行う。	○		「城びと」のWEBサイトでは首里城公園の「御城印」や「御城印帳」を掲載し、公園のオリジナル商品の魅力の発信を行った。 また、首里城公園専用ページにて開催予定のイベント(ゴールデンウィーク体験イベント、首里城復興祭)をPRした。 【その他】 県外のイオンと連携し、5月、6月、7月、8月、1月に、全国各地のイオン店舗(東海エリア、北陸信越エリア、中国エリア、北関東エリア、近畿エリア、南関東エリア、北海道エリア)で開催された「沖縄フェア」にて、首里城復興の様子を伝えるパネル展示や首里城公園のリーフレットおよびノベルティグッズを配布し、首里城公園をPRした。	・実施報告書、ヒアリング等により確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。

イ 地域連携						
<p>(ア) 協働しての行 催事実施 首里杜地区まちづ くり団体連絡協議会 との定期的な意見交 換会を開催し行催事 の企画・運営を共同 で実施する。</p>	○		<p>月に1~2回、城西・城南小 学校のまちづくり協議会及 び、首里まちづくり研究会、 首里振興会、かりゆし塾塾 生、沖縄県都市公園課、地域 の店舗主からなる首里の朝市 実行委員会等と意見交換会を 開催し、公園情報の提供、地 域の声を取り入れた行催事の 開催、また公園の運営につ いても意見交換を行った。 ゴールデンウィークには首 里振興会と連携して龍潭でこ いのぼりを掲揚したほか、夏 休みには首里地域の小学生に よる子ども御開門を実施し た。</p> <p>3月16日~17日に首里城 公園で開催した「春の御城ま つり」では、首里杜館芝生広 場にて地域団体と連携した 「首里の朝市」、「小中学生 バンドフェスティバル」「サン ゴ染め体験」「ミツバチ教 室」等を開催した。</p>	<p>・月報、管 理日誌、完 了報告書、 ヒアリング 等により確 認した。</p>	<p>・業務計画 書のとおり 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) 会合参加 首里自治会長定例 会等の地域団体の会 合に随時参加し、首 里城復元・復興に係 る情報提供や公園内 の行催事等を広報す る。</p>	○		<p>7月と8月の首里地区自治 会長連絡協議会に県および国 と参加し、首里城復興の進捗 や整備状況、行催事の広報を 行うとともに、自治会長向け正 殿復元現場内部公開の案内な どを対応した。</p>	<p>・ヒアリン グにより確 認した。</p>	<p>・業務計画 書のとおり 適切に実施 されてい る。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>
<p>ウ 国営公園との連携</p>						
<p>(ア) 利用プログラ ム ・城郭ライトアップ やスタンプラリー等 の日常的な利用プロ グラムや体験会等の 学習要素の高い行催 事を国営公園も含め た公園全体で実施す る。</p>	○		<p>夜の雰囲気づくりの一環と して、日没から午前0時まで 城壁や国営公園区域内の建物 の一部をライトアップした。 また、デジタルスタンプラ リーや重ね捺しスタンプラ リー、ガイドツアーなどの日 常的な利用プログラムを行 い、公園の魅力向上に努め た。</p>	<p>・実施報告 書、ヒアリン グにより確 認した。</p>	<p>・業務計画 書のとおり 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) 広報 a 施設や行催事等の 広報は、国営公園の 情報を含め一体的に 情報を発信する。</p>	○		<p>公園情報や行催事の広報 は、国営及び県営公園も含め 一体的な情報発信を行った。</p>	<p>・ヒアリン グにより確 認した。</p>	<p>・業務計画 書のとおり 適切に実施 されてい る。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>
<p>b 国営公園も含めた 一体的なHPやSNS、各 種広報物を活用し て、時間別入場者予 測（混雑状況）等お 客様へ利便性の高い 情報を発信する。</p>	○		<p>熱中症予防対策や来園前の 留意事項、駐車場の満空情報 などの各種情報を、国営及び 県営公園も含めて一体的にHP やSNSなどの広報媒体により お知らせした。</p>	<p>・ヒアリン グにより確 認した。</p>	<p>・業務計画 書のとおり 適切に実施 されてい る。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>

エ 安全管理・利用サービス						
(ア) 行催事実施時は国の運営維持管理業務受託者と連携し、お客様へ安全・快適な利用環境を提供する。	○		統一無線にて園内の混雑状況等を情報共有し、行催事には混雑が解消されるまでの間は巡視警備員を配置する等、お客様の安全確保に努めた。	・ヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
(イ) 公園内の各案内所で、国営公園(無料区域)も含めた公園内の施設や周辺地域を案内することで、地域を含めた公園全体の利用を促進する。	○		公園内の各案内所において、国営公園区域を含めた公園施設の案内のほか、首里城周辺を周遊する「復興モデルコース」や「スタンプラリー」を紹介するなど、お客様へ公園の利用促進及び周辺地域の情報共有に努めた。	・ヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
4-8- (3) 海外誘客						
ア プロモーション						
(ア) 多言語での情報発信 ・多言語対応のHP を活用して情報を発信する。	○		日本政府観光局 (JNTO) が運営するオウンドメディア「Japan's Local Treasures」と「Experiences in Japan」を活用し、インバウンド観光客にも好評な琉球文化体験プログラム「呈茶サービス」をPR した。	・HP を実際に確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
(イ) 多言語での情報発信 多言語対応のHP を活用して情報を発信する。	○		HP は日・英・韓・繁・簡の多言語対応でHP を運用した。「首里城復興へのあゆみ」コーナーも多言語対応されるようシステム変更を行い、情報発信を行った。	・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
(ウ) オンラインチケット販売 海外で事前に入場券が購入出来るように、旅行者等と連携したオンラインチケットを販売の調整を行う。	○		オンラインチケット販売サイトのアソビュー、チケットHUB と連携した海外OTA でのオンラインチケットを販売しインバウンド利用者の誘客促進を図った。 また、新規のインバウンド利用者向けオンラインチケット「沖縄FunPass」を3月に導入し、台湾を中心に集客に努めた。(オンラインチケット利用実績：30,858 人)	・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
イ 受け入れ対応						
(ア) 多言語での場内リーフレットの配布	○		日本語版と英語版の公園リーフレットを素屋根見学エリアの追加をはじめ全体的にリニューアルして配布した。他の言語(韓・繁・簡)は翻訳作業を行い次年度に配布予定。今年度はリニューアル前のリーフレットを配布した。	・現地にて状況を目視確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。 ・園内マップの多言語対応は、リーフレット更新分の翻訳までが終了しており、令和6年度には印刷を行う。

(イ) 多言語による 園内放送の実施	○		各案内所において施設の開 閉場時間、入場券販売締切等 に関する英語での案内放送を 行った。 また、熱中症注意喚起につ いては、日・英・中・韓での 案内放送を行った。	・ヒアリン グにより確 認した。	・業務計画 書のとおり 適切に実施 されてい る。	・良好に実施できている。
(ウ) AI通訳機を活 用した案内サービス	○		タブレット端末やAI 通訳機 を活用した案内サービスやサ ポートを行うことで、インバ ウンド利用者の利便性向上を 図った。	・現地にて 状況を目視 確認した。	・業務計画 書のとおり 適切に実施 されてい る。	・良好に実施できている。
(エ) 外国語を話せ る案内等スタッフの 配置	○	○	外国語での会話が可能なス タッフを案内カウンターなど 園内各所に配置し、園内の順 路や那覇市内の交通ルート案 内などを行った。 また、リーフレットやジェ スチャー、AI 通訳機などを活 用することで外国人客の利用 満足度向上に努めた。	・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 書のとおり 適切に実施 されてい る。	・良好に実施できている。

4-8- (4) 行催事 (MICE含む)					
<p>首里城をはじめ沖縄の歴史文化に関わる行事、祭事、芸能等を、首里城公園に相応しい内容で開催する。</p> <p>また、首里城公園は特別感のあるMICEを開催できる環境にあることを活かし、県、OCVB や旅行業者等と連携した魅力あるプランの構築や国内外からの誘致に積極的に取り組み、県のMICE 振興に貢献する。</p> <p>クルーズ船を対象としたMICE を誘致する。</p> <p>行催事やMICE 等の実施にあたっては、県営公園（龍潭含む）、国営公園を一体的に活用した魅力ある内容とするため、学芸員等による歴史や復興の様子の解説、琉球舞踊・音楽等の芸能公演を組み合わせた、首里城公園ならではの企画を提案・提供する。</p> <p>MICE の受け入れにおいては、見せる復興や首里城で実施する意義を明確にし、首里城ならではのMICE プランを提供することで、ユニークベニュー会場として利活用を図り観光振興に寄与する。</p>	○	<p>行催事においては、沖縄県立芸術大学と連携し芸大生による「琉球音楽演奏会」をゴールデンウィーク体験及び夏休み体験イベントにて世誇殿内にて実施した。</p> <p>また、ゴールデンウィーク体験イベント時には有識者を招聘し、「親子で楽しむ首里城周辺ツアー」を開催し首里城や周辺文化財を見学できる催事を行った。</p> <p>また、11月の首里城復興祭には素屋根内を見学できる「首里城復興特別ツアー」の開催に向けて調整を行った。</p> <p>MICE について、複数団体から打診があったが、実施希望時間と開園時間との調整が困難であったためを見送った。</p> <p>なお、OCVB 主催のMICE 商談会等に参加し「見せる復興」やユニークベニューとしての首里城のPR を行った。</p> <p>首里城の夜間におけるユニークベニューの活用として12月13日に、「那覇MICE 受け入れ推進業務」に参画し、初めて世誇殿でMICE を実施した。</p> <p>映像や料理の献立、式次第の作成など企画・運用までの一連の運用基礎を構築し、今後のMICE の新たな展開の弾みとなった。</p> <p>また、1月26日～28日の3日間に近畿日本ツーリストと連携し、有料区域見学とプロジェクションマッピング、舞台を含めたプログラム「御城の夕べ」を実施し1,020人が参加した。</p>	<p>・実施報告書、ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>・夏季の開園後の要望が多く、開園時間との調整ができないことが多いため、受け入れ可能なパッケージを示す形での誘致活動に力をいれるべく検討を行っている。</p>

4-8- (5) 利用者意見の聴取と利便性向上					
<p>利用者意見は、園内各所に設置したお客様アンケートやイベント時のアンケート、園内スタッフ及びHPのお問い合わせフォームに寄せられたメールなどのご意見を集約し、管理運営の課題発見・改善により利便性向上を図る。</p> <p>聴取したご意見（お客様の声）は、総括責任者と各部門責任者で構成する「お客様の声委員会」で意見内容の確認・検討を行い、指摘のあった課題については迅速に改善する。</p> <p>また、改善した事例をHPに掲載して利用しやすい公園づくりの取り組みを積極的に紹介し、利便性及び満足度を向上する。</p> <p>公開対応は、県又は国事務所と十分な情報共有を図り適切な対応を行う。</p>	○	<p>有料区域内（世誇殿）、国営区域（系図座・用物座）、県営区域（首里杜館1階カウンター、カフェ龍樋、レストラン首里杜）にご意見箱を設置するとともに公園HPのお問い合わせフォームにて利用者からのご意見を収集した。</p> <p>また、ご意見箱設置のほか、新たに園内にQRコードを掲示してご意見の収集や指定管理運用委員会における委員からの提言を受け退園後でもご意見を収集できるように公園リーフレットにQRコードを掲載し収集件数増加に取り組んだ。</p> <p>利用者からのご意見は、毎週「お客様の声委員会」を開催して意見内容の確認・検討を行い、適切かつ迅速な改善に努め、主な改善事例についてHPにて公開した。</p> <p>アンケート総数：3,009件（うちお客様の声830件（要望等493件、褒め367件））</p>	<p>・月報及びヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>
4-8- (6) 報道・撮影対応、広告素材の貸出・掲載内容の確認					
<p>担当窓口を設け申請者や県・国と調整を行うほか、撮影時等は担当者が立ち会い、お客様の安全を確保する。</p> <p>より魅力的な情報を発信し利用促進に繋げるニュースリリースを発信する。</p> <p>首里城公園のPRの一環として資料貸出（静止画・動画等の広報素材の貸出及び使用）に対応する。</p> <p>貸出の際は、公平性並びに中立性の確保を前提に、担当者が記事等の内容について事前に確認する。</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。</p> <p>また、撮影時には担当者が立会を実施し、来園者の安全や利便性に配慮した。</p> <p>イベント開催や新商品販売のニュースリリースを適宜行い、公園の利用促進を図った。</p> <p>貸出資料の記事に関しては記事確認・校正等を広報担当で行い、正確な情報発信を行った。</p> <p>（報道取材件数：254件） （ロケーション件数：105件）（資料貸出件数：168件）（NR件数：29件）</p>	<p>・月報及びヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>

(8) 利用者案内・警備業務

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)		
4-9- (1) 接遇・多様な利用者サービス						
ア 接遇						
(ア) 独自の従業員ガイドブックや接遇マニュアルによりスタッフ全員が、案内の基本について共通認識を持ち、しまくとうばを交えた対応を行う。	○		首里城公園従業員ガイドブックや接遇マニュアルをもとに全スタッフが案内の基本となる挨拶・身だしなみ・接客等の共通認識を持って対応すると共に、お客様の要望に合わせた臨機応変な対応に努めた。 また、お客様が分かりやすいしまくとうばを交えて挨拶や案内を行った。	・ヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
(イ) 往時の雰囲気演出する接遇として、本施設で誘導や解説を行う案内員は、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、お客様サービスを行う。 また、その他のスタッフについては、統一したかりゆしウェアを制服として着用する。	○		往時の雰囲気を演出するため誘導や解説を行う案内員は歴史衣装を着用し、その他のスタッフについては統一したかりゆしウェアを着用しお客様への誘導案内及び解説等を行った。	・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。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
イ 利用サービス						
(ア) お客様の「見やすさ」「読みやすさ」を考慮してユニバーサルデザインフォントを使用したリーフレットを設置するほか、スタッフが施設情報や公園の見どころを丁寧に説明し案内する。	○		「見やすさ」を求めお客様の声反映し、地図をA3版とし、可視化しやすいユニバーサルデザインフォントおよびピクトグラムを使用したリーフレットを園内に設置した。 また、有料区域への入場促進のための広報用フライヤーを作成し、お客様や添乗員に有料区域の見どころを丁寧に説明した。	・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。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。

<p>(イ) 多客日、事故等への対応として、過去の実績を基に多客日を予測し、あらかじめスタッフを増員し対応するとともに、大規模な混雑が予測される場合には、事前にホームページにて混雑予想の案内や公共交通機関の利用の呼びかけを行うことで、渋滞の抑制を図る。</p> <p>また、災害及び事件・事故発生時には、現場スタッフがお客様の避難誘導や看護師の指示に基づく救護対応等を行う。</p>	○	<p>多客日対応として、クルーズ船客や修学旅行の来訪など入園・入場予約状況に応じてスタッフを増員して園内に配置し、イベント時には事前にHPにて混雑予想の案内や公共交通機関の利用を呼びかけた。</p> <p>また、県営駐車場の空車・満車情報を県営公園区域に設置している電光掲示板で案内したほか、HP上でも情報を掲載した。(10/29以降、VICS廃止に伴いHP掲載終了)</p> <p>なお、満車時は駐車場入口の誘導警備スタッフにより公園周辺の民間駐車場情報を配布し、混雑解消に努めた。</p> <p>園内スタッフは無線機を携行し、事件・事故発生に備えて迅速な連絡や対応に備えた。</p> <p>また、看護師指示のもと、現場スタッフも必要に応じて救護対応などを行った。</p>	<p>・ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>・満車表示か混雑状況の表示かを検討する。</p>
<p>ウ 利用者ニーズの把握</p>					
<p>お客様の声委員会を原則毎週開催し、お客様のご意見・ご要望に対する課題解決を図るとともに、改善事例の一部をHPに掲載し利用しやすい公園づくりに取り組む。</p>	○	<p>※4-8-(5) 利用者意見の聴取と利便性向上」に詳細記載。</p>	<p>・月報及びヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>4-9-(2) バリアフリー対応</p>					
<p>すべてのお客様に寄り添った対応 障害者差別解消法を遵守し、全スタッフがバリアフリーとユニバーサルデザインの観点に立ち、お客様への声掛けや対応を積極的に行った。</p> <p>また、園内では車いすや電動車いす、杖の貸出を行い、天候やお客様の特性に応じた安全なルートをご案内し、必要な方へは介添も行った。</p> <p>また、生活のパートナーである補助犬同伴のお客様への対応も臨機応変に行い、全てのお客様が安全快適な公園利用が可能となるようご案内した。</p> <p>また、生活のパートナーである補助犬と同伴するお客様等、サポートを必要とされる全てのお客様が快適に利用できるようお客様に寄り添い臨機応変に対応し、安全快適な利用環境を確保する。</p>	○	<p>障害者差別解消法を遵守し、全スタッフがバリアフリーとユニバーサルデザインの観点に立ち、お客様への声掛けや対応を積極的に行った。</p> <p>また、園内では車いすや電動車いす、杖の貸出を行い、天候やお客様の特性に応じた安全なルートをご案内し、必要な方へは介添も行った。</p> <p>また、生活のパートナーである補助犬同伴のお客様への対応も臨機応変に行い、全てのお客様が安全快適な公園利用が可能となるようご案内した。</p>	<p>・ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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 案内員によるバリアフリー対応 案内員には、サービス接遇実務検定やサービス介助士等の資格取得者を配置し、質の高いサービスを提供する。</p>	○		<p>園内スタッフにサービス接遇実務検定やサービス介助士等の有資格者を配置し、質の高いサービスの提供を行った。</p>	<p>・ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>
4-9- (3) 利用案内						
<p>開園中は、公園管理センターにて各種事務業務や外部からの問い合わせ対応など首里城公園の管理運営を統括する。 また、園内各所に警備員や案内員等現場スタッフを適切に配置（別紙5）し、園内の案内や入場券の販売、車いす等の貸し出し等を行う。</p>	○	○	<p>開園中は、公園管理センターにおいて各事務業務や外部からの問い合わせ対応を集約し、内容に応じて適宜全スタッフへ情報共有等を行った。 また、警備員及び案内員等の現場スタッフを適切に配置し、案内や入場券販売、車いすなどの貸し出しを行った。</p>	<p>・ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>
4-9- (4) 警備業務						
<p>昼間は警備業務責任者を奉神門管理事務室に配置し、城郭内のモニター監視や園内巡視を行うとともに、全警備員が適切に業務を行うための監督・指導・教育を行う。 また、施設内の巡視警備員は日頃より緊急時に備えた資機材を所持し、施設・工作物の点検や不審者・不審物等の確認を行う。管理用ゲート警備員は、工事用車両の出入構管理や不法侵入防止を図る。 夜間警備は、奉神門管理事務室に警備員指揮者（自衛消防隊長代行）を配置し、管理ゲートを含む4名体制で閉園後の出入管理及びモニター監視、園内巡視を途切れることなく実施する。 モニター監視・巡視により異常を察知した場合は、速やかに警察への通報と県営公園、工事警備室を含む全夜勤者（警備員・監視員）への一斉無線を行い、施設や園内の監視を注視するほか、関係者への情報共有を遅滞なく実施する。</p>	○	○	<p>昼間は奉神門管理事務室において警備業務責任者が常駐し、城郭内のモニター監視や園内巡回を行い、毎月1回現場内の責任者及び主任ミーティングと業務担当者を交えた工程会議を実施し全警備員への監督指導・教育を行った。 また、施設内の巡視警備員は緊急時に備えた資機材を所持して巡回し、不具合箇所や異常を発見した場合は速やかに報告し状況確認を行った後、修繕や規制措置等の対応を行ったほか、素屋根見学エリアの供用開始に伴い警備員の配置変更等を行った。 夜間は奉神門管理事務室において自衛消防隊長代行を1人配置し、他2人の警備員と共に閉園後（城郭内）のモニター監視及び園内巡視を途切れることなく行い、管理用ゲートでは工事車両及び関係者の出入管理を適切に行い不審者の侵入防止に努めた。 また、毎月1回県営公園、工事警備室を含む全夜勤者を対象とした消防訓練を実施し連携強化に努めた。</p>	<p>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>

4-9- (5) 災害等非常時における緊急対応						
<p>日常から全スタッフへの連絡手段として無線機などを活用し、園内の状況報告や気象状況等の情報共有により緊急時には迅速に対応できるよう、公園管理センターを軸とした体制により危機管理に備える。</p>			<p>毎朝、管理センターから全スタッフを対象とした無線機の感度テストを実施し、無線を活用し園内の状況や気象状況による一時規制等の情報発信及び対応指示を行った。</p> <p>昼間出火想定時は奉神門管理事務室（城郭内）又は首里杜館防災センター（城郭外）において現場への初動対応指示を行い、同時に公園管理センターで災害対策本部を立上げ後に指揮命令を管理センターへ移行し、全体への避難誘導・入場規制等の対応指示や情報収集等を1本化する訓練を実施した。</p> <p>夜間出火想定時は奉神門管理事務室に常駐している自衛消防隊長代行が夜間警備員と設備監視員への指揮命令を行う訓練を実施した。</p> <p>また、台風接近時や荒天時は、建物及び設置物の落下や飛散を防止するため撤去作業等の対策を徹底し、大雨・強風により危険が予測される場合は立入規制等の措置を行った。</p>	<p>・ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>開園中に緊急事態が発生または発生が予測される場合、災害対策本部を設置し、首里城地区内施設は奉神門管理事務室が、県営公園は首里杜館（防災センター）が初動対応における各指揮命令の拠点となりお客様の安全を確保する。</p> <p>また、夜間は奉神門管理事務室と首里杜館（防災センター）の警備員が連携して緊急事態に対応する。</p>	○	○				
<p>開園中の事故・災害発生時は体制を確立し、公園管理センターが中心となり迅速かつ的確に情報を収集・伝達し、お客様とスタッフの安全を確保する。</p> <p>また、台風接近時には、建物及び設置物の落下や飛散を防止するための点検や移動・撤去を事前に行うほか、土砂災害や崩落等が予測される場合は、必要に応じて立入規制等の措置を行いお客様の安全を確保する。</p>						

3. 自主事業（企画調査研究業務・地域還元事業・公園関連事業・その他自主事業）

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)		
4-10- (1) 企画調査研究業務						
ア 首里城の活用促進に資する調査普及						
(ア) 琉球の食文化に関する調査 身近な“食”という視点から、王家に伝わる古文書「尚家文書」等を調査し、成果は園内展示や案内解説等に積極的に活用し、お客様へ“食”を通して首里城や琉球王国の歴史文化の理解を深める機会を提供する。	○		琉球料理保存協会の座学講習会へ参加し研究者や専門家より食文化に関する情報収集を行ったほか、先行研究や『沖縄県史研究叢書19 植物標本より得られた近代沖縄の新聞Ⅱ』（2018年）等より、戦前・戦後の沖縄の食文化について調査した。 これらの成果は県外の小学校教員からの問い合わせへの情報提供および首里城公園夏休みイベントにて、くんべん作り体験の際に、尚家文書などの王家の古文書に記載される琉球菓子の解説に活用した。 また11月19日には、おきみゆーイベント「琉球菓子と琉球古典音楽」（2回実施、35人参加）にて尚家文書などの王家の古文書に記載される琉球菓子の解説を行ったほか、1月18日（1月第3木曜日（琉球料理の日）に、琉球料理保存協会の座学講習会にて「戦前・戦後の新聞からみる食文化」の講師を務め（那覇市牧志駅前ほしぞら公民館3F 実施、13人参加）、琉球王国・沖縄の歴史や食文化について広く情報を発信した。	・年報やヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
イ 城郭内で行われた儀式催事に関する調査普及						
(ア) 祭祀儀礼の復元調査 琉球王国時代に首里城で執り行われた祭祀儀礼の復元に向け、文献資料に関する調査研究を行い、これまでに検討された祭祀儀礼等について、行催事での一部紹介や映像を活用して普及啓発を図る。	○		過年度の祭祀儀礼調査の確認を行い、資料収集をした。また次年度の祭祀儀礼の日程確認や調査地の検討を行なった。 旧暦8月15日（新暦9月29日）にあわせて、世誇殿内の大型モニターにて、過去に実施された「中秋の宴」の映像を上映した。（9/25～10/1） 世誇殿にて、1月1日～3日にかけて「朝拝御規式」の映像上映、2月17日～3月17日の「花装飾（旧華みぐい）」の期間に「百人御物参」の映像上映を実施した。	・年報やヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
(イ) 琉球音楽に関する調査 失われた琉球王国時代の演奏技法や楽譜を復元する。また、音楽家等と協力し、演奏者の育成環境を整え、琉球音楽の発展に貢献する。	○		東京国立博物館で琉球王国時代の琉球楽器である胡弓、太鼓、笛の調査を実施するとともに、県内外の製作者へもヒアリングを実施した。 また台湾現地調査を行った民族音楽研究者へヒアリングを行い、演奏の技法や楽器の構成（編成）についての情報を得ることが出来た。	・年報やヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。

ウ 施設等復元に関する調査普及					
<p>(ア) 首里城の外壁塗装方法に関する調査</p> <p>首里城の外壁塗装は「漆塗の下地の上に弁柄と桐油を塗る」という国内でも数少ない方法であり、塗装方法等に関する詳細な記録が残されていないため、外壁塗装の材料や方法等についての調査研究を継続する。</p> <p>古文書の首里城の塗装に関連する記述をもとに、首里城に使用された材料や方法の実用化・量産化に向けた調査を実施し、その成果は首里城正殿復元へ還元する。</p>	○	<p>信州大学や岡山大学と連携し、往時に首里城で使用されていた鉄バクテリアによる天然弁柄の採取や、その安定的な製造方法の調査研究として、鉄バクテリアによる製造過程や製造水の分析を名護市久志で行った。</p> <p>製造された弁柄を用いて試作手板を作成し、塗料化試験や暴露試験を実施した。</p> <p>それらの成果については令和6年度より首里城正殿の復元事業に活用予定。</p>	<p>・ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>
エ 文物資料の保存技術等に関する基礎調査					
<p>(ア) 保存修復技術に関する調査</p> <p>首里城火災により劣化した美術工芸品を有識者や技術者と修復する。</p> <p>修復にあたっては、透過X線、蛍光X線、紫外線撮影等の非破壊による科学的調査と研究により、往時の材料と技術を明らかにして保存する。</p> <p>成果は首里城公園内で展示し公開する。</p>	○	<p>被災した琉球漆器について東京文化財研究所と連携し、蛍光X線調査により、被災状況等の分析を行った。</p> <p>今後の修理方法や修理品の選定等について有識者や技術者へヒアリングを行い、今後の修理について検討した。</p> <p>調査結果は令和5年度の「首里城公園事業年報」（令和6年5月に完成予定）で首里城公園HPにて公開予定。</p>	<p>・ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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) 復元・複製品作成に関する調査</p> <p>首里城火災により焼失及び大きく破損した美術工芸品を、調査研究に基づき復元・複製作成する。</p> <p>成果は園内での展示や他施設への貸出等を行い、琉球文化の普及啓発に活用する。</p>	○	<p>被災・焼失した紅型や書跡などの復元・複製作成を行うため、沖縄県立芸術大学の教授や書家から意見を頂き、調達した基底材を用いた書跡の複製製作（「絹本墨書尚育王書」）が完成した。次年度に軸装を行う予定。</p> <p>また被災した染織品「組織染分地鶴と松梅菊両面紅型胴衣」の複製衣裳を製作するための型紙が完成した。</p> <p>他にも金工分野の復元品「玉御冠」の簷が完成した。</p> <p>成果については、次年度以降園内及び園外にて公開予定</p>	<p>・年報やヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>オ 博物館・研究機関との情報交換</p> <p>国内外の博物館や研究機関等と資料貸出を通して情報交換や共同研究を行う。また、県や他機関による文化財復元事業に協力する。</p>	○	<p>東京文化財研究等の研究機関の研究員等を招聘し、科学調査に関する情報をいただき、調査研究や複製品作成等の助言を受けた。</p> <p>また沖縄県立博物館・美術館の「令和5年度琉球王国文化遺産集積・再興事業実施設計委託業務」を共同企業体で受託し、事務局として、沖縄県立博物館・美術館学芸員と文化財復元の事業を進めた。</p>	<p>・ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>カ 利用促進のための動向調査・分析</p> <p>県・国が実施する各種調査に協力しその結果を分析することでお客様の動向を把握する。</p> <p>また必要に応じて独自にインターネット調査等を活用し情報収集を行う</p>	○	<p>国が実施する四半期別の利用者実態調査（満足度及び外国人利用）に協力した。</p> <p>また、国から提供された調査結果を基にお客様の動向を把握することで課題を抽出し、解決に向けた情報収集を行った。</p>	<p>・ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>・段差が歩きにくい等の課題に対し、電動車いすや園内看板の修正対応を考えている。</p>
4-10-（2）地域還元事業					
<p>ア 御城まつり</p> <p>地域住民や地元団体・企業と協同で行催事を企画・運営し、地域に親しまれる公園づくりを行う。</p> <p>地域の子供や団体の発表の場の提供等により地域活性化に寄与する。</p>	○	<p>8月28日に「仮装で明るい登校を見守る日」（城西小・PTA・スクールゾーン委員会共催）に参画し、里之子君の着ぐるみが夏休み登校初日の子どもたちを出迎えた。</p> <p>首里地域の小学生が御開門を体験する子ども御開門を実施した。</p> <p>3月16日～17日に地元団体・企業と連携した「春の御城まつり」を開催した。</p> <p>子どもが主役の子ども御開門式や子供旗頭、小中学生バンドフェスティバルを開催し、また首里龍潭通りに店舗を構える店主による「首里の朝市」の出店などにより地域活性化を図った。</p>	<p>・実施報告書、ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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 首里城復興祭</p> <p>首里城祭実行委員会等と連携し、首里城復興に向けた気運を高め復興への思いに応えた行催事の実施による地域振興や利用促進を図る。</p> <p>11月に首里城公園内・周辺で古式行列や国王・王妃出御等を実施する。</p>	○	<p>首里城祭実行委員会と連携して9月24日に「首里城国王・王妃選出大会」、11月3日～5日の期間で「首里城復興祭」を実施した。</p> <p>「琉球王朝絵巻行列（11/5）」を開催した他、首里振興会と連携した琉球王朝祭り首里「古式行列」や「国王・王妃出御」を実施し、首里城復興への気運醸成及び地域振興と利用促進を図った。</p>	<p>・実施報告書、ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>ウ 首里城フラワーロード事業</p> <p>地域住民や自治会と連携し、龍潭通り（県道）をフラワーロードとして花で装飾し、首里城周辺の沿道の景観向上及び地域の活性化、首里城公園の魅力向上を図る。</p>	○	<p>10月22日に「都市公園等愛護活動」を実施し、地域団体や近隣ホテル関係者等に協力いただき、フラワーロードに設置する草花の植え付け（プランター80鉢）を行った。</p> <p>植え付け後に龍潭通りにプランターを設置し、フラワーロードとして首里城周辺の沿道の景観向上および地域の活性化、首里城公園の魅力向上を図った。</p>	<p>・実施報告書、ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>エ 首里城にチョウを翔ばそう会との連携</p> <p>「首里城下にチョウを翔ばそう会」と連携して、食草植栽・苗木配布・野外観察会等を実施するほか、イベント時にチョウに関する講演会やクラフト作りを実施。</p> <p>自然と触れ合う公園環境を提供し、公園の魅力向上を図る。</p>	○	<p>地域連携の一環として「首里城下にチョウを翔ばそう会」の役員として参画し、総会や役員会の調整、4回/年の会報発送作業等を行った。</p> <p>また、11月12日には4年ぶりの『ちょうちよ祭りin那覇』を漫湖公園那覇市ちょうちよガーデンで開催しチョウとの触れ合いやチョウ検定を実施した。</p>	<p>・実施報告書、ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>オ 美御水の奉納祭</p> <p>首里城観光案内所等と連携し、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実施する。</p>	○	<p>12月24日に旧円覚寺総門前にて、首里観光案内所と連携して首里城及び地域の平和と発展推進を祈念し、更に次世へ沖縄の固有文化の継承を目的とした「首里城への美御水の奉納」を実施した。</p>	<p>・実施報告書、ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>カ 地域と連携した商品開発</p> <p>地域企業と連携による商品開発等を通して地域活性化、地域ブランド力の向上を図る。</p>	○	<p>地域活性化および地域ブランド力の向上を目的に、首里染織館suikara および琉球びんがた事業協同組合とのコラボにより11月3日から「琉球びんがた御城印」をオリジナル商品として開発・販売した。</p>	<p>・ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>キ 琉球料理伝承人による人材育成</p> <p>県認証「琉球料理伝承人」の資格を取得したスタッフを琉球料理や食の多様性に関する講演等へ講師派遣するほか、園内にて琉球菓子づくり体験等を開催し、琉球料理に親しむ機会創出と担い手の育成に貢献する。</p>	○	<p>琉球料理伝承人の資格を持つスタッフが、5月25日、5月31日、6月7日の3日間で琉球調理製菓専門学校に食の多様性に関する講演会を実施した。</p> <p>また、系図座・用物座にて8月11日に、琉球菓子のくんぺん作り体験を実施した。（参加者58人）</p> <p>2月24日に、系図座・用物座にて琉球菓子のちんすこう作り体験を実施した（参加者35人）。</p> <p>琉球菓子の解説を通して、親子で楽しみながら琉球菓子の歴史やその背景について学ぶ機会の創出に取り組んだ。</p>	<p>・実施報告書、ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとお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>・お菓子づくりのイベントでの衛生管理、アレルギー対策などについては、衛生管理は調理師免許を持つものが担当し、アレルギー告知は現場で事前説明の際に実施している。</p>

4-10- (3) 公園関連事業					
ア 首里城公園友の会との連携					
(ア) 首里城や琉球王国の専門家による解説会や講演会を実施する。	○	6月24日に定期総会記念講演会として、正殿復元工事の総棟梁・山本信幸氏による講演会を実施した。 9月9日と11月4日～5日に首里城の歴史、建築に関する専門家(高良倉吉氏・平良啓氏)を招聘し、歴史と建築のコラボで復興が進む首里城を案内した。 また、12月3日には出張講演会として名護博物館で開催した。	・実施報告書、ヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
(イ) 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。	○	将来の首里城の修復・修繕に備えて、国頭村の森林で「イヌマキ育樹祭」を年間2回開催(7/22、2/3)し、友の会の会員の他、企業や一般の方からも広く参加者を募集し、イヌマキの保育、森林保全に対する普及啓発に努め、首里城復興の更なる機運を高めた。	・実施報告書、ヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
(ウ) 首里城研究会を実施する。	○	首里城を多角的に研究する(沖縄・琉球の歴史に関する専門家)首里城研究会を首里城公園管理センターにて6回(5月、7月、9月、12月、2月、3月)開催した。 研究発表の場として、当財団学芸員等も参加し、最新の情報交換や知見を深めた。 また、3月31日に首里城研究会の今年度の機関紙「首里城研究」26号を発行した。	・実施報告書、ヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。
(エ) 一般のお客様対象のガイドツアーを実施する。	○	ゴールデンウィーク体験イベントで「親子で楽しむ首里城周辺ガイドツアー」を実施した。 9月9日に高良倉吉氏と平良啓氏が夕方時間帯に首里城復興の様子や首里城の歴史を解説するガイドツアーを実施した。 首里城復興祭では、専門の講師(高良倉吉氏・平良啓氏)を招聘し「首里城特別見学会」(11/4～5)を実施し、復興の今と首里城の歴史を解説して頂いた。	・実施報告書、ヒアリングにより確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。	・良好に実施できている。

イ 泡盛に関する普及啓発事業					
<p>沖縄県酒造組合と連携し、国営公園（無料区域）の銭蔵や県営公園の首里杜館ビジターロビー等にて、泡盛の製造工程紹介パネルや酒器の展示、泡盛の試飲やワークショップ、ガイドツアー等を実施する。</p>	○	<p>12月15日～17日に「琉球泡盛普及啓発イベント」を開催した。 首里杜館では琉球泡盛ボトルオークションや泡盛モデル三線の展示や、銭蔵では「琉球泡盛解説パネル展」、12月17日には「泡盛の女王ミニトーク」を世誇殿で実施した。</p>	<p>・実施報告書、ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>
ウ 琉球染織に関する普及啓発					
<p>琉球びんがた事業協同組合、那覇伝統織物事業協同組合等と連携し染織体験会等を実施する。</p>	○	<p>ゴールデンウィーク体験イベントに紅型作家と連携し「紅型コースター染付体験」を実施した（参加者159人）。 首里染織館suikara、琉球紅型事業協同組合とのコラボにより11月3日から「琉球びんがた御城印」をオリジナル商品として開発・販売した。</p>	<p>・実施報告書、ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>
エ 琉球染織に関する専門技法調査					
<p>様々な交易等で得た色材・糸を融合して製作した染織資料の研究を行うことで琉球王国時代の染織品についての専門的技法を解明し、成果は園内の展示解説や普及啓発事業に還元する。</p>	○	<p>平成13～30年まで当財団を含む県内の文化財所蔵機関が実施した琉球王国時代の染織品等の色材・素材の科学調査結果を集約した書籍『科学の目でみる琉球王国の色とその色材～国宝・琉球国王尚家伝世品をはじめとする琉球・沖縄の染織品を中心に～』が、令和3年度出光美術館出版助成を受けて1月15日に刊行された。 同書籍は公園内売店やおきみゅー、沖縄美ら海水族館×首里城公園の公式オンラインショップで販売中。（次年度5/25におきみゅーで新書発刊記念講演会開催予定）。</p> <p>また、琉球文化島嶼圏に現存する王国時代の刺繍が施された染織資料および類例資料について、沖縄本島、沖永良部島、奄美大島、京都、名古屋の個人所蔵および所蔵機関において熟覧調査を行ったほか、前年度に引き続き芋麻・芭蕉・桐板の調査研究において、今年度は主に近世琉球時代の黒朝衣の芭蕉繊維データの記録保存を行った。 沖縄県の手機製作に関する記録については、前年度に引き続き製作者からヒアリングを実施した。</p>	<p>・実施報告書、ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</p>	<p>・良好に実施できている。</p>

2. 運營業務 3. 自主事業 取組改善案	<ul style="list-style-type: none">・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。・「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。・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。
-----------------------------	---

II. サービスの質の確認・評価

アンケート実施方法	アンケート用紙及びQRコードによる収集		回答者数	3,009件	アンケート内容	別紙参照
評価項目	第三者(利用者等)評価			指定管理者	現状分析・課題	
	令和4年度評価	令和5年度目標	令和5年度評価			
維持管理業務 【建物・設備の管理、衛生・清掃状態】 (満足度) 98.8%	有効回答数1,771件 【建物・設備の管理、衛生・清掃状態】 (満足度)98.5% 満足:77.5% どちらかという満足:21.0% どちらかという不満:1.1% 不満:0.5%.	〈満足度〉90%以上	有効回答数2,735件 【建物・設備の管理、衛生・清掃状態】 (満足度)97.3% 満足:75.0% どちらかという満足:22.3% どちらかという不満:2.3% 不満:0.4% (改善要望) 前回来た時よりもきれいになっているが、規制用のカラーコーンが無くなるより良い。	S	(要望への対応) ・進入防止用のポール及びカラーコーン等を木柵に変更した。 (自己評価) 有料区域は全箇所木柵へ変更済み。	・概ね高評価であり、改善要望についても適切に対応がなされている。 ・城跡にふさわしい景観形成のため、従来使用していたカラーコーン等を木柵に変更した点は評価できる。木柵の劣化状況の把握に努め、適切な時期に修繕等を実施できるように留意が必要である。 ・今後も点検保守や清掃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ある。
【芝生・草花や植栽の手入れ】 (満足度) 98.1%	有効回答数1,791件 【芝生・草花や植栽の手入れ】 (満足度)98.7% 満足:76.2% どちらかという満足:22.5% どちらかという不満:1.1% 不満:0.2%	〈満足度〉90%以上	有効回答数2,741件 【芝生・草花や植栽の手入れ】 (満足度)98.2% 満足:75.0% どちらかという満足:23.2% どちらかという不満:1.4% 不満:0.4% (改善要望) もう少し沖縄の草花が見れたらうれしい。	S	(要望への対応) ・有料区域内に花木の盆栽の展示を行ったほか、園内にて生育する草花を紹介した。 (自己評価) 管理区域は草花の花壇が少ないため、次年度以降に花壇の整備を検討する。	・概ね高評価であり、改善要望についても適切に対応がなされている。 ・引き続き県営区域とも連携し、首里城公園全体として魅力ある植栽管理を実施する必要がある。

II. サービスの質の確認・評価

アンケート実施方法		アンケート用紙及びQRコードによる収集		回答者数	3,009件	アンケート内容	別紙参照
評価項目	第三者(利用者等)評価				指定管理者	現状分析・課題	
	令和4年度評価	令和5年度目標	令和5年度評価				
運営業務	接客対応	有効回答数1,019件 【有料区域スタッフ】 〈満足度〉98.1% 満足:72.2% どちらかという満足:25.9% どちらかという不満:1.5% 不満:0.4%	〈満足度〉90%以上	有効回答数2,075件 【有料区域スタッフ】 〈満足度〉97.0% 満足:70.8% どちらかという満足:26.2% どちらかという不満:2.3% 不満:0.7%	S	(要望への対応) ・全てのお客様に対し、明るい挨拶や丁寧な対応で接するよう努めた。また、インバウンドも徐々に回復していく中で、パンフレットの多言語化(日、英、繁、簡、韓)も行い、多くのお客様に快適に公園をご利用いただけるようにした。解説員も分かりやすい解説でお客様からの質問にお答えした。今後は多言語放送の再開も予定している。 ・屋外対応の際に、冬の寒さが起因して適切でない接客をしてしまった。防寒対策としてもぎり用のゴム製手袋と、カイロを支給して再発防止を図った。お客様に快適に公園をご利用いただけるよう、今後も適切な案内ができるように努める。	・概ね高評価であり、改善要望についても適切に対応がなされている。 ・スタッフのホスピタリティ向上に向けては、適切な研修・指導等を継続して実施するとともに、お客様だけでなくスタッフからの要望も集めて必要な業務改善等を進める必要がある。 ・外国人利用者の回復傾向が見られることから、これまでも実施している翻訳機を用いた窓口案内や、多言語放送等について充実を図り、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必要がある。
				(改善要望) ・上着のポケットに手を入れて接客をしているスタッフがいた。			
施設・設備	施設・設備	有効回答数1,033件 【歴史的建造物の修繕・保全状況】 〈満足度〉95.1% 満足:64.4% どちらかという満足:30.7% どちらかという不満:3.7% 不満:1.3%	〈満足度〉90%以上	有効回答数2,507件 【歴史的建造物の修繕・保全状況】 〈満足度〉96.2% 満足:67.3% どちらかという満足:28.9% どちらかという不満:2.9% 不満:0.9%	S	(要望への対応) 敷石がぐらついていた箇所について再整備し、固定しなおした。	・概ね高評価であり、改善要望についても適切に対応がなされている。 ・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。
				(改善要望) 園路の敷石にぐらつきがある箇所があるので、修繕してほしい。			

II. サービスの質の確認・評価

アンケート実施方法	アンケート用紙及びQRコードによる収集	回答者数	3,009件	アンケート内容	別紙参照	
評価項目	第三者(利用者等)評価			指定管理者	現状分析・課題	
	令和4年度評価	令和5年度目標	令和5年度評価			
施設・設備	有効回答数1,786件 【施設を安全に安心して利用】 〈満足度〉98.6% 満足:77.5% どちらかというと満足:21.0% どちらかというと不満:1.1% 不満:0.5%	〈満足度〉90%以上	有効回答数2,718件 【施設を安全に安心して利用】 〈満足度〉97.8% 満足:75.1% どちらかというと満足:22.7% どちらかというと不満:1.8% 不満:0.4%	S	(要望への対応) 手摺設置の要望について関係機関へ情報共有するとともに、誘導スタッフによる声掛けや音声ガイドによる段差などで注意喚起を行い、お客様の安全確保に努めた。 (自己評価) お客様が安全・快適に利用いただけるよう、引き続き管理を行う。また、危険箇所が発見された場合はただちに情報共有し、修繕可能な部分の修繕・回復に努める。	・概ね高評価であり、改善要望についても適切に対応がなされている。 ・施設面のユニバーサル対応等については、利用者からの意見や要望を県・指定管理者・国等の関係機関が共有し、あり方を検討する必要がある。 ・城跡・文化財という公園の性格上、施設・設備のみで十分な安全対策等が難しい箇所については、引き続きスタッフによる声かけや人的サポート、音声ガイドによる注意喚起等を充実させる必要がある。
施設・設備	有効回答数1,624件 【各種サービス】 〈満足度〉98.3% 満足:70.6% どちらかというと満足:27.8% どちらかというと不満:1.3% 不満:0.4%	〈満足度〉90%以上	有効回答数2,549件 【各種サービス】 〈満足度〉97.4% 満足:69.9% どちらかというと満足:27.5% どちらかというと不満:2.1% 不満:0.5%	S	(要望への対応) 総合案内所にて貸し出している電動車椅子について、新たに4台追加してお客様目線でのサービスの充実化に努めた。 (自己評価) 各種サービス(施設・設備含む)の改善・充実化については、トイレ、駐車場、バリアフリー対応、休憩施設、解説ツール等の改善・充実を求める声が多くなっている。引き続き、各担当や関係機関と連携し、改善に取り組む。	・概ね高評価であり、改善要望についても適切に対応がなされている。 ・引き続きアンケートを基に各種サービスの拡充・改善に取り組む必要がある。

II. サービスの質の確認・評価

アンケート実施方法	アンケート用紙及びQRコードによる収集	回答者数	3,009件	アンケート内容	別紙参照	
評価項目	第三者(利用者等)評価			指定管理者	現状分析・課題	
	令和4年度評価	令和5年度目標	令和5年度評価			
利用条件	有効回答数742件 【案内ガイド】 〈満足度〉96.6% 満足:63.5% どちらかという満足:33.2% どちらかという不満:2.7% 不満:0.7%	〈満足度〉90%以上	有効回答数1,649件 【案内ガイド】 〈満足度〉93.6% 満足:62.5% どちらかという満足:31.1% どちらかという不満:5.3% 不満:1.1%	S	(要望への対応) 解説員は、お客様の興味や知識に合わせて説明し、わかりやすく案内するように心がけている。定時以外の時間帯でのガイドをご希望のお客様には、貸切ガイドで対応し、個別の要望に応じている。 (自己評価) 現在の定時ガイドツアーには定員に十分余裕があるので、今後もお客様の希望時間に合わせた貸切ガイドの受け入れを強化したいと考えている。そのために、大人数の団体の受け入れ体制の構築や、音声ガイド機器の拡充に取り組む。 また、案内ガイドの広報を強化し(HPやSNSでの発信、のぼりの設置、マスコミへのPRなど)、より多くの人に参加してもらえるように取り組む。 引き続き、お客様の反応やニーズ、興味・関心を把握することに努め、課題や気づいた点は業務日報で係内に共有し、改善に努める。	・概ね高評価であり、改善要望についても適切に対応がなされている。 ・正殿再建に向けて、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必要がある。
利用条件	有効回答数850件 【カフェ・売店】 〈満足度〉97.8% 満足70.4% どちらかという満足:27.4% どちらかという不満:1.6% 不満:0.6%	〈満足度〉90%以上	有効回答数1,739件 【カフェ・売店】 〈満足度〉96.3% 満足:66.6% どちらかという満足:29.7% どちらかという不満:3.0% 不満:0.7%	S	(要望への対応) 首里城オリジナルの新商品として、紅型御城印や、首里城オリジナルキャラクター「ぼっちゃりシーサー」のエコバッグなど10点以上を導入した。 (自己評価) 現状は高い満足度を維持できているが、今后来園者数の増加に伴い店舗内の混雑が見込まれること、またお客様の多様なニーズに対応できる品揃えを確保するため、女官居室のレイアウト変更(売場拡充)を検討する。	・概ね高評価であり、改善要望についても適切に対応がなされている。 ・今后来園者のニーズにあった物品の販売に努め、利用促進、満足度の向上、客単価の向上等に取り組む必要がある。

II. サービスの質の確認・評価

アンケート実施方法	アンケート用紙及びQRコードによる収集	回答者数	3,009件	アンケート内容	別紙参照	
評価項目	第三者(利用者等)評価			指定管理者	現状分析・課題	
	令和4年度評価	令和5年度目標	令和5年度評価			
展示・イベント等	有効回答数688件 【園内イベント】 〈満足度〉96.2% 満足:63.8% どちらかという満足:32.4% どちらかという不満:2.9% 不満:0.9%	〈満足度〉90%以上	有効回答数2,027件 【園内イベント】 〈満足度〉94.8% 満足:68.0% どちらかという満足:26.8% どちらかという不満:3.9% 不満:1.3%	S	(要望への対応) 重ね捺しスタンプの設置場所にマップを掲示して周遊を促したほか、誘導スタッフによる案内を行った。 イベントの告知については、はじめに開催時期などの概要を首里城公園のホームページやSNSでお知らせし、詳細情報は決まり次第随時更新することで、早めの告知に努めた。 (自己評価) 【園内イベント】改善要望については概ね適切に対応がなされていると思われる。 今後は、イベントの広報物をイベント開催日の2ヶ月前までに作成し、SNS広告や「PR TIMES」などのニュースリリース配信サイトを活用して、イベント情報の発信強化に取り組む。	・概ね高評価であり、改善要望についても適切に対応がなされている。 ・イベント参加者の満足度は高いので、今後も来園者ニーズを収集しながら、より良いイベント内容を構築していく必要がある。 ・県外客の多くはイベントではないと考えられるため、「今日は何のようなイベント・プログラムを体験できるのか」という視点ももって広報に努める必要がある。
展示・イベント等	有効回答数1,009件 【展示】 〈満足度〉96.0% 満足:62.5% どちらかという満足:33.5% どちらかという不満:3.0% 不満:3.3%	〈満足度〉90%以上	有効回答数2,409件 【展示】 〈満足度〉96.2% 満足:66.8% どちらかという満足:29.4% どちらかという不満:3.3% 不満:0.5%	S	(要望への対応) 対象の展示木材に「ウラジロガシ」の説明と使用部分などについて掲示し、理解促進に努めた。 (自己評価) 改善要望については概ね適切に対応がなされていると思われる。 展示内容について、今後も来場者が琉球王国の歴史や首里城の背景に深く理解できるよう、わかりやすい展示の提供に取り組む。	・概ね高評価であり、改善要望についても適切に対応がなされている。 ・首里城の本来の姿や、復興途上の今の姿などを的確に伝えられるよう、今後ともわかりやすい展示の提供を進める必要がある。

II. サービスの質の確認・評価

アンケート実施方法	アンケート用紙及びQRコードによる収集	回答者数	3,009件	アンケート内容	別紙参照
-----------	---------------------	------	--------	---------	------

評価項目	第三者(利用者等)評価			指定管理者	現状分析・課題
	令和4年度評価	令和5年度目標	令和5年度評価		
総合評価 (各評価項目の平均)	S (97.1%)	〈満足度〉90%以上	〈満足度〉 96.5% 評価 (②満足度) S	(自己評価) 全体的に高評価であるため、今後も改善要望には適切に対応し、維持管理・運営業務に努める。	・各項目ともに満足度が高く、良好な結果になっている。 ・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。 ・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努めること。

※評価項目については、施設の態様に応じて適宜設定すること。
 ※「現状分析・課題」欄は具体的に記入すること。

※満足度とは、指定管理者が提供するサービスに対する利用者の満足度のことをいうものとし、回答選択肢のうち、中位を超える割合により算定するものとする。

【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. サービスの質の確認・評価 取組改善案	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。
---------------------------	---

※「II. サービスの質の確認・評価」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(令和6年度)の主な取組改善案を記入すること。

Ⅲ. 財務状況の確認・評価

1. 収支

(1) 収入

収入項目		令和4年度実績 (合計)	事業計画(当初)	令和5年度実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項(変更理由等)
利用料金収入	入場料収入	213,899,690	243,256,000	313,993,749	146.8%	129.1%	入園者数増による増
	売店等収入	155,915,511	187,555,000	229,720,609	147.3%	122.5%	利用者数増に伴う増
	計	369,815,201	430,811,000	543,714,358	147.0%	126.2%	
指定管理料		242,902,700	241,038,000	265,792,837	109.4%	110.3%	指定管理料(コロナ臨時交付金)の増
雑収入	雑収入	7,369,315	321,000	5,086,782	69.0%	1584.7%	イベント収入等の増
	計	7,369,315	321,000	5,086,782	69.0%	1584.7%	
合計(A)		620,087,216	672,170,000	814,593,977	131.4%	121.2%	
(現状分析・課題) ・新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置付けが5類に引き下げられ、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。 ・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。 ・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。							

(2) 支出

支出項目		令和4年度実績 (合計)	事業計画(当初)	令和5年度実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項(変更理由等)
売上原価		553,742,751	696,457,000	753,681,679	136.1%	108.2%	
<施設維持管理>		64,047,410	82,835,000	74,225,021	115.9%	89.6%	
	修繕費	1,841,038	7,288,000	6,652,560	361.3%	91.3%	券売管理システム改修業務による増(コロナ臨時交付金)
	清掃費	10,808,610	12,793,000	10,923,487	101.1%	85.4%	
	植物管理費	6,643,593	8,786,000	8,607,410	129.6%	98.0%	労務単価の増
	建物維持管理費	39,804,820	49,600,000	42,031,440	105.6%	84.7%	労務単価の増
	減価償却費	4,949,349	4,368,000	6,010,124	121.4%	137.6%	備品購入による増
	その他	0	0		—	—	
<利用者サービス等>		326,748,325	418,774,000	447,744,273	137.0%	106.9%	
	人件費	251,204,511	304,329,000	347,539,509	138.3%	114.2%	人事異動及び昇給による増
	印刷製本費	7,385,887	11,244,000	6,260,785	84.8%	55.7%	
	利用者サービス費	57,110,900	86,756,000	71,231,754	124.7%	82.1%	労務単価の増及び開園時間変更による増
	賃借料	9,390,129	13,430,000	12,285,675	130.8%	91.5%	複合機賃貸借契約の新規リースによる増
	委託費	1,656,898	3,015,000	10,426,550	629.3%	345.8%	プロジェクトマップ制作による増(コロナ臨時交付金)
<広告宣伝>		12,358,017	18,516,000	15,130,963	122.4%	81.7%	計画通りのイベント実施による増
<商品仕入れ>		85,956,618	104,791,000	123,421,886	143.6%	117.8%	利用者数増に伴う増
<消耗什器備品費>		372,790	1,141,000	12,714,182	3410.5%	1114.3%	備品購入による増(コロナ臨時交付金)
<消耗品費>		6,496,810	7,470,000	9,888,481	152.2%	132.4%	
<光熱水費>		9,692,159	16,531,000	9,648,373	99.5%	58.4%	

<支払手数料>	6,745,682	8,815,000	10,875,440	161.2%	123.4%	インボイス制度に伴う増及び利用者数増に伴う増
<租税公課>	32,674,817	28,169,000	39,989,661	122.4%	142.0%	収入増に伴う増
<その他事務費>	8,650,123	9,415,000	10,043,399	116.1%	106.7%	
調 査 費	5,975,250	-	-	-	-	
販 売 費 及 び 一 般 管 理 費	45,313,356	51,231,000	53,511,630	118.1%	104.5%	
県 へ の 固 定 納 付 金	0	0	0	-	-	
<国有財産使用料>	0	0	0	-	-	
小 計	605,031,357	747,688,000	807,193,309	133.4%	108.0%	
調 査 費	611,340	4,301,000	3,800,248	621.6%	88.4%	人事異動の伴う減
公 園 関 連 事 業	15,193,888	4,669,000	3,644,952	24.0%	78.1%	人事異動の伴う減
地 域 還 元 事 業	-	900,000	677,240	-	75.2%	
合計(B)	620,836,585	757,558,000	815,315,749	131.3%	107.6%	
<現状分析・課題> ・利用者数の増加に伴い、多くの費目にて増額となった。 ・経費の増加は収入の増加よりも少ないことから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。 ・今後も、利用者サービスをさらに向上させるとともに継続的なコスト管理を実施する必要がある。						

2. 経営分析指標

評価指標	令和4年度実績 (合計)	事業計画(当初)	令和5年度実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項(変更理由等)
事業収支(C) (収入(A)－支出(B))	-749,369	-85,388,000	-721,772	96.3%	0.8%	
収益率 (事業収支(C)／収入合計(A))	-0.1%	-12.7%	-0.1%	73.3%	0.7%	
利用料金比率 (利用料金収入／収入(A))	60%	64%	67%	111.9%	104.1%	
人件費比率 (人件費／支出(B))	40.5%	40.2%	42.6%	105.35%	106.1%	
外部委託費比率 (外部委託費合計／支出(B))	(113,261,968) 18.2%	(152,386,016) 20.1%	(138,212,781) 17.0%	92.92%	84.3%	
利用者あたり管理コスト (支出(B)／利用者数)	650,539人 954	750,000人 1,010	959,558人 850	89.0%	84.1%	
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料／利用者数)	650,539人 373	750,000人 321	959,558人 277	74.2%	86.2%	
<現状分析・課題> ・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。						

評価(③財務状況) B

【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. 財務状況の確認・評価 取組改善案	・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。 ・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。
------------------------	--

【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、自主事業等その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	令和6年度	令和7年度	-	-	目標設定の考え方	
成果指標	①利用状況	利用者数	1,043,000人	870,000人	-	-	令和7年度は当初計画の数値。令和6年度の実績等を踏まえ再設定を行う。
	②満足度	満足度	90.00%	90.00%	-	-	-
財務指標	③財務状況	収益率	1.20%	-0.80%	-	-	-

2. 評価結果

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	令和5年度実績		現状分析・課題	評価(点数)	取組改善案	令和6年度目標値
					前年比	計画比				
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%	S (20)	今後国内客、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。 ・「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。 ・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。	1,043,000
	②満足度	満足度	97.7%	90%	96.5%	98.8%	107.2%	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。 ・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。	90%
財務指標	③財務状況	収益率	-0.1%	-12.7%	-0.1%	73.3%	0.7%	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、県管区域(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。 ・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。	1.2%

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。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取り組む必要がある。	3,270,000
	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)		

※重点取組事項の「評価指標」には具体的な取組内容を記載すること。
 ※「総合評価欄」には、モニタリングの実施結果に基づき、施設の管理運営が適正に行われているか所見を記載すること。
 ※「現状分析・課題」、「取組改善案」は6-I～IIIから転記する。
 ※「α+1年度目標値」は、「取組改善案」を踏まえ、現年度の目標を可能な限り数値目標として設定する。

【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

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

【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

【総合評価基準】

	総合評価基準
S	40点以上 <small>かつ各評価項目においてC評価がないこと</small>
A	25点以上
B	10点以上
C	5点以下

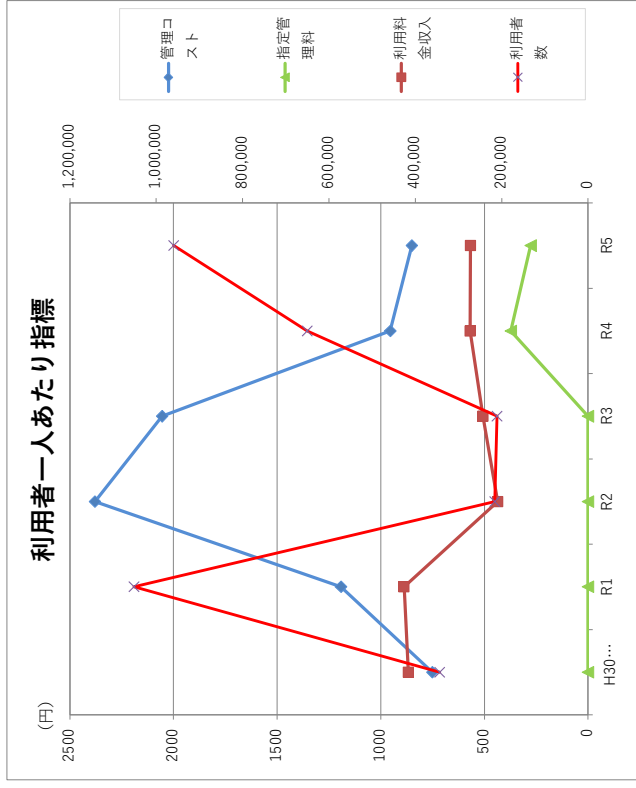
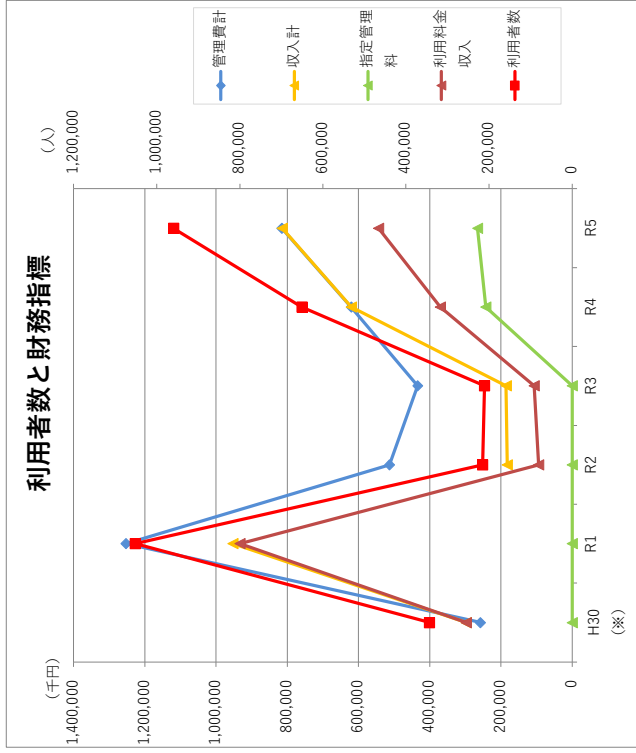
経営状況分析シート 【施設名称：沖縄県国営沖縄記念公園内施設（首里城地区内施設）】

指標	国管理										指定管理								
	単位	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30 (※)	R1	R2	R3	R4	R5	R6	
成果指標	利用者数	人	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1,790,000	309,000	566,000	521,000	750,000	1,043,000	
	実績	人	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	1,051,438	215,717	211,068	650,539	959,558	—	
	目標	人	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	58.7%	69.8%	37.3%	124.9%	127.9%	—	
財務指標	H30比	%	91%	85%	79%	79%	83%	82%	86%	89%	86%	—	49.6%	10.2%	10.0%	30.7%	45.3%	—	
	指定管理料	千円	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0	0	0	242,903	265,793	—	
	県負担割合(指定管理料/管理費計)	%	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0.0%	0.0%	0.0%	39.1%	32.6%	—	
	利用料金収入	千円	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	297,550	933,317	94,067	106,872	369,815	543,714	—
	利用料金比率(利用料金収入/収入)	%	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	100.0%	97.9%	51.5%	57.6%	59.6%	66.7%	—
	その他収入	千円	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	90	19,795	88,490	78,595	7,369	5,087	—
	収入計	千円	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	297,640	953,113	182,557	185,467	620,087	814,594	—
	管理費計	千円	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	257,863	1,253,027	513,049	433,641	620,836	815,316	—
	収支	千円	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	39,777	-299,914	-330,492	-248,174	-749	-722	—
	収益率(収支/収入計)	%	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	13.4%	-31.5%	-181.0%	-133.8%	-0.1%	-0.1%	—
一人あたり管理コスト	円	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	751	1,192	2,378	2,055	954	850	—	
一人あたり指定管理料	円	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0	0	0	0	373	277	—	
一人あたり利用料金収入	円	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	866	888	436	506	568	567	—	

※沖縄県による管理が平成31年2月から開始されたため、利用者数のH30比のみ年間利用者数と比較し、その他の項目は2ヶ月分の結果と比較。（年間利用者数は2,119,279人）

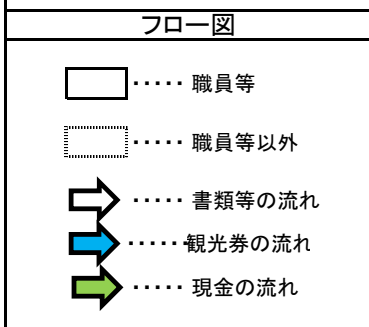
※施設の増修に応じて、経営状況の分析に適用した指標の追加・削除や表示方法の修正を行うこと。

※グラフは直近10年間の実績データで作成すること。指定管理者制度導入前に直営の期間がある施設については、指定管理者制度導入前1年間のデータも含めて作成すること。



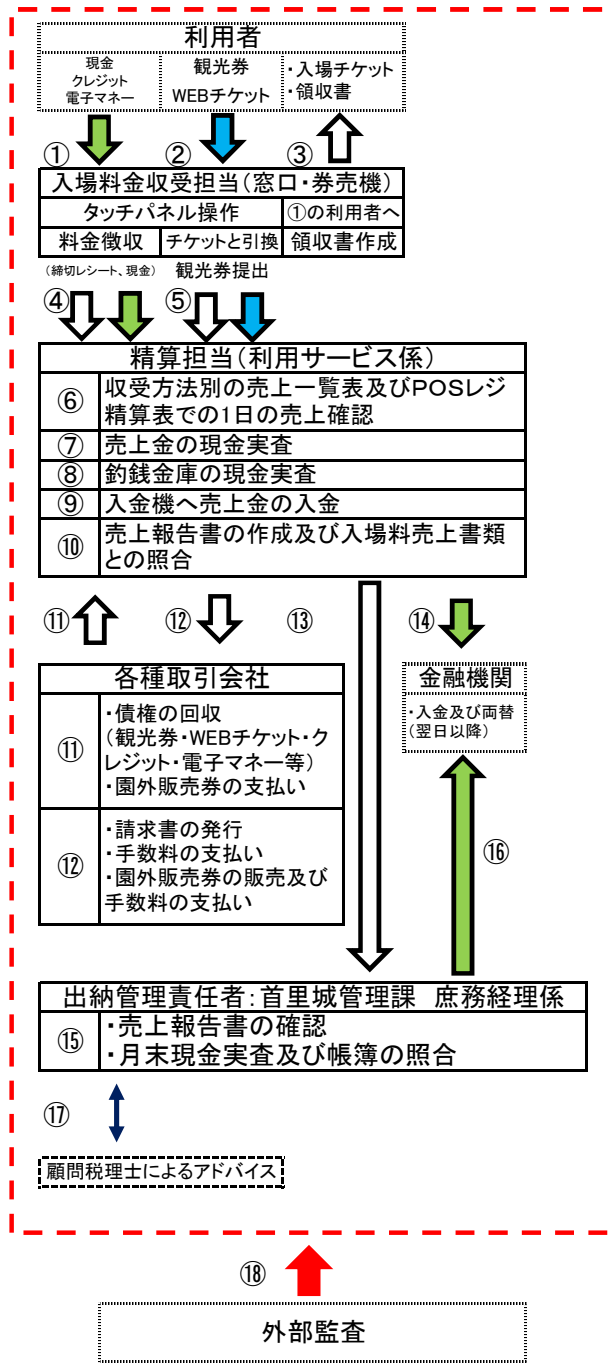
料金徴収フロー図

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








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
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収受する。
- 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収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収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。

オンラインツアー料金徴収フロー図

フロー図	利用料金の種類と金額			
 ... 利用団体(申込者)  ... 首里城公園 (オンラインツアー担当)  ... 首里城公園 (経理担当)  ... 書類等の流れ  ... お金の流れ	区分			利用料金額(円)
	オンラインツアー料金	自主事業	一般 料金	5～50名
51名以上				1,200
団体 料金		5～50名	900	
		51名以上	800	
JTB ならではの プラン		一般団 体	10～50名	1,800
			51名以上	1,600
	教育団 体	10～100名	1,300	
101名以上	1,200			
旅行者主催	全て	1名～	400	

利用団体(申込者)

①参加申込書を提出



首里城公園(オンラインツアー担当)

②申込書の利用区分、料金、人数を確認。
 ③最終参加人数を画面上で確認
 ④参加人数分の請求書を発行、送付



利用団体(申込者)

⑤オンラインツアー料金振込み。



首里城公園(オンラインツアー担当)

⑥請求書をもとに、振込を確認。
 ⑦入金日報を作成し、経理担当へ共有。
 ⑧オンラインツアー売掛一覧表の消込



首里城公園(経理担当)

⑨入金確認、振替伝票作成。
 ⑩振替伝票の確認



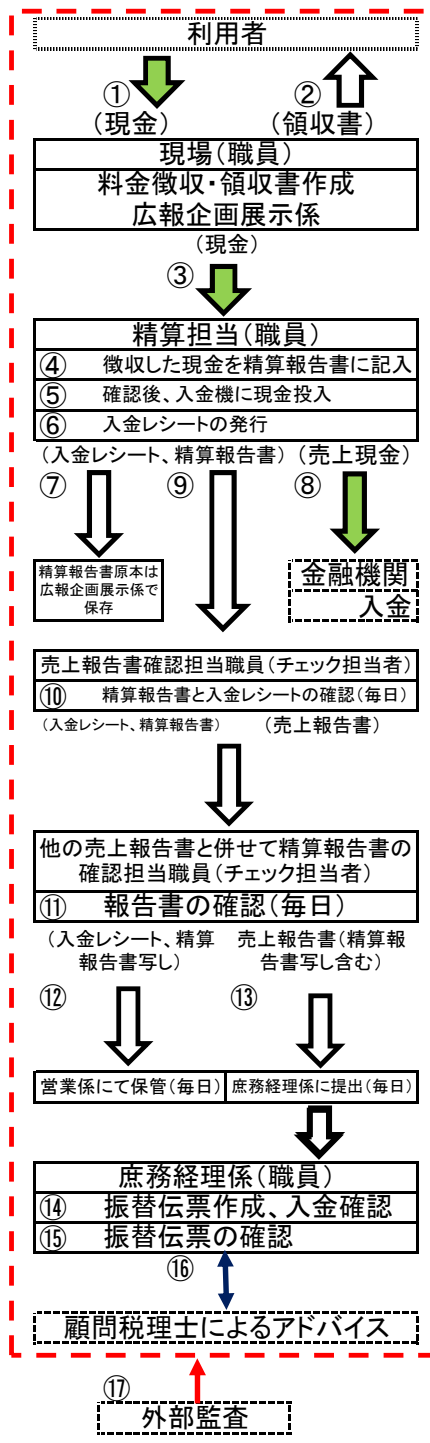
首里城公園(オンラインツアー担当)

⑪沖縄県提出県国営月報で県へ報告

- ① 利用団体が参加申込書を、首里城公園(オンラインツアー担当)へ提出。
- ② 担当で利用区分、料金、人数を確認。
- ③ 実施日当日に画面上で最終参加人数を利用団体と突合し確認。
- ④ 最終参加人数の請求書を利用団体へ送付し、同内容を経理担当に共有。オンラインツアー売掛一覧表にデータを入力。
- ⑤ 利用団体が指定口座(首里城収益)にオンラインツアー料金を入金。
- ⑥ 請求書をもとに振込みの有無を確認。
- ⑦ 入金日報を作成し、庶務経理係に提出。
- ⑧ オンラインツアー売掛一覧表の消込作業を行う。
- ⑨ 入金確認、振替伝票作成
- ⑩ 振替伝票の確認
- ⑪ 沖縄県提出県国営月報に、利用実績を入力し、報告。

料金徴収フロー図			
利用料金の名称	有料ガイドツアー	施設の名称	首里城公園

フロー図	利用料金の種類と金額								
<p>□ …… 職員等</p> <p>□ …… 職員等以外</p> <p>⇒ …… 書類等の流れ</p> <p>⇒ …… 現金の流れ</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>利用料金額</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">利用料等料金</td> <td>定時</td> <td>1,000円 8:15～、9:15～、16:00</td> </tr> <tr> <td>定時外</td> <td>1,500円 上記以外</td> </tr> </tbody> </table> <p>※利用料金が多種類ある場合は、別紙とすることも可能。 (備考)</p>	区分	利用料金額	備考	利用料等料金	定時	1,000円 8:15～、9:15～、16:00	定時外	1,500円 上記以外
区分	利用料金額	備考							
利用料等料金	定時	1,000円 8:15～、9:15～、16:00							
	定時外	1,500円 上記以外							



- ① 利用者からの料金徴収は、現場職員の広報企画展示係で対応
- ② 料金を受領後、広報企画展示係の現場職員は利用者に領収書を渡す。(請求され)
- ③ 広報企画展示係の現場職員は、徴収した料金を営業係の精算担当職員に引継ぐ。
- ④ 精算担当職員は、徴収した現金の金額を精算報告書に記入する。(広報現場職員立会)
- ⑤ 精算担当者職員は、④で確認した現金を入金機に投入する。(広報現場職員立会)
- ⑥ 精算担当者職員は、⑤で入金機に投入した現金内訳の入金レシートを発行。(広報現場職員立会)
- ⑦ 精算報告書原本は広報企画展示係で保存
- ⑧ ⑤で投入した現金は翌日回収業者(ALSOK)より銀行口座に入金される。
- ⑨ 精算担当者職員は入金レシートと精算報告書を売上報告書作成担当職員に引継ぐ。
- ⑩ 売上報告書作成担当職員は、精算報告書と入金レシートを突合。他の売上報告書と併せて確認担当職員へ引き継ぐ。
- ⑪ 確認担当職員(チェック担当者)は、報告書の確認を行う。(毎日)
- ⑫ 入金レシート、精算報告書(写し)は営業係で保管(毎日)
- ⑬ 売上報告書(精算報告書写し含む)を庶務経理係へ提出(毎日)
- ⑭ 経理担当者は精算報告書をもとに振替伝票を作成する。
- ⑮ 係員及び庶務経理係長、業務課長が振替伝票を確認する。
- ⑯ 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。
- ⑰ 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。

労働条件等自主点検表

施設名称	県国営：首里城地区内施設	対象年度	令和5年度
指定管理者名	一般財団法人沖縄美ら島財団		

※ 次の確認事項について、「指定管理者による確認結果」欄の該当する箇所に○又は必要事項の記載をお願いします。

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」という。)第15条)</p>	<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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>労働契約締結時には明示していない</p>																					
	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>	<p>常時使用する労働者は10人未満である。</p>	常時使用する労働者が10人以上である																								
		<p>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</p>	<p>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</p>	<p>作成してあるが、監督署に届け出ていない</p>	<p>作成していない</p>																					
	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>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="3">週休2日制</th> <th colspan="2">週休1日制</th> <th colspan="1">その他</th> </tr> <tr> <th>完全(毎週)</th> <th>月3回</th> <th>隔週</th> <th>月1～2回</th> <th>週1日</th> <th>4週4日</th> <th>4週3日以下</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">7</td> </tr> </tbody> </table>						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
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)																									

確認事項	指定管理者による確認結果																						
<p>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。</p> <p>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)</p>	<table border="1" data-bbox="746 147 1401 327"> <tr> <td>法定どおりの年次有給休暇を与えている</td> <td>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</td> <td>年次有給休暇を与えていない</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> </table> <p>(2、3については改善が必要です)</p> <p>※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。)</p> <table border="1" data-bbox="746 456 1442 546"> <tr> <td>勤続年数</td> <td>0.5</td> <td>1.5</td> <td>2.5</td> <td>3.5</td> <td>4.5</td> <td>5.5</td> <td>6.5以上</td> </tr> <tr> <td>付与日数</td> <td>10</td> <td>11</td> <td>12</td> <td>14</td> <td>16</td> <td>18</td> <td>20</td> </tr> </table> <p>※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。</p>	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	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
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																					
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																
<p>5 健康診断 定期健康診断を実施していますか。</p> <p>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。(労働安全衛生規則第44条)</p> <p>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)</p>	<table border="1" data-bbox="746 633 1401 813"> <tr> <td>毎年1回以上定期的に行っている</td> <td>年によって行ったり行わなかったり一定しない</td> <td>行ったことがない</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> </table> <p>(2、3については、改善が必要です)</p>	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																
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																					
<p>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。</p> <p>なお、地域別最低賃金には次の賃金は含まれません。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<table border="1" data-bbox="746 898 1442 1032"> <tr> <td>支払っている</td> <td>支払っていない</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> </table> <p>(2については、改善が必要です。)</p> <p>【支払う賃金(A)と地域別最低賃金(B)の比較方法】</p> <p>(時給制の場合)</p> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-right: 10px;">時間によって定められた賃金 (時間給)</div> \geq <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: 10px;">地域別最低賃金 (時間額)</div> </div> <p style="text-align: center;">(A) (B)</p> <p>(日給制、週給制、月給制の場合)</p> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-right: 10px;">日、週、月等によって定められた賃金</div> \div <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-right: 10px;">当該期間における所定労働時間数(日、週、月によって所定労働時間が異なる場合には、それぞれ1週間、4週間、1年間の平均所定労働時間数)</div> \geq <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: 10px;">地域別最低賃金 (時間額)</div> </div> <p style="text-align: center;">(A) (B)</p>	支払っている	支払っていない	1	2																		
支払っている	支払っていない																						
1	2																						

確認事項	指定管理者による確認結果																												
<p>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。</p> <p>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)</p> <p>※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。</p>	<p>時間外労働・深夜労働について</p> <table border="1" data-bbox="746 147 1401 282"> <thead> <tr> <th>2割5分以上の割増率にしている</th> <th>2割5分未満の割増率にしている</th> <th>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</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2、3については改善が必要です。)</p> <p>休日労働について</p> <table border="1" data-bbox="746 416 1401 551"> <thead> <tr> <th>3割5分以上の割増率にしている</th> <th>3割5分未満の割増率にしている</th> <th>休日労働をさせているが、支払っていない</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2、3については改善が必要です。)</p>	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	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																											
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																											
<p>8 雇用保険、健康保険及び厚生年金保険の加入 当該指定管理施設で勤務する従業員は、雇用保険、健康保険及び厚生年金保険に加入していますか。 また、未加入者がいる場合は、その理由を記載してください。</p> <p>※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(令和5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。</p>	<table border="1" data-bbox="746 656 1401 835"> <thead> <tr> <th rowspan="2">従業員数</th> <th colspan="2">雇用保険</th> <th colspan="2">健康保険</th> <th colspan="2">厚生年金保険</th> </tr> <tr> <th>加入数</th> <th>未加入数</th> <th>加入数</th> <th>未加入数</th> <th>加入数</th> <th>未加入数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">72</td> <td style="text-align: center;">71</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">71</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">71</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="746 880 1401 1193"> <thead> <tr> <th>保険の名称</th> <th>未加入者がいる理由</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>雇用保険</td> <td>加入条件を満たしていないため。 ※1日4時間、週4日(週16時間)勤務のため。</td> </tr> <tr> <td>健康保険</td> <td style="text-align: center;">"</td> </tr> <tr> <td>厚生年金保険</td> <td style="text-align: center;">"</td> </tr> </tbody> </table>	従業員数	雇用保険		健康保険		厚生年金保険		加入数	未加入数	加入数	未加入数	加入数	未加入数	72	71	1	71	1	71	1	保険の名称	未加入者がいる理由	雇用保険	加入条件を満たしていないため。 ※1日4時間、週4日(週16時間)勤務のため。	健康保険	"	厚生年金保険	"
従業員数	雇用保険		健康保険		厚生年金保険																								
	加入数	未加入数	加入数	未加入数	加入数	未加入数																							
72	71	1	71	1	71	1																							
保険の名称	未加入者がいる理由																												
雇用保険	加入条件を満たしていないため。 ※1日4時間、週4日(週16時間)勤務のため。																												
健康保険	"																												
厚生年金保険	"																												