

# 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4年度 (R5.2～R5.3)
------	---------------------------	------	----------------------

## 【目次】

I.	履行確認・評価	
1.	維持管理業務	3
	(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.	運營業務	21
	(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	47
II.	サービスの質の確認・評価	52
III.	財務状況の確認・評価	55
1.	事業収支	
	(1) 収入	
	(2) 支出	
2.	経営分析指標	
IV.	総合評価	60
1.	目標	
2.	評価結果	
附表	経営状況分析シート	62
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4年度 (R5.2~ R5.3)
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						
3-1- (1) 緊急連絡体制						
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。	○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・「首里城公園防災計画（消防計画含む）」を活用し、緊急事態を想定した昼夜想定の実施を2月15日、3月15日に実施した。</li> <li>・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。</li> <li>・危機管理体制として、大雨、雷、強風など日々気象情報を確認し、公園施設への被害発生が予測される場合は、危機管理マニュアルに基づき警戒レベルに合わせて迅速な初動体制が図れるよう訓練を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月報、ヒアリングにより確認した。</li> <li>・現地にて状況を目視確認した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・良好に実施できている。</li> </ul>
イ 緊急事態等発生時の対応 ・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。	○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月報、ヒアリングにより確認した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・良好に実施できている。</li> </ul>

<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>発災場所や昼間、夜間の人員・役割等の違いを踏まえ、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、工事警備室がそれぞれ指揮命令を発動した初動対応や連携体制が図れるよう訓練を行った。</p> <p>・また、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>・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 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>・奉神門に救護室を設け、体調不良者や軽微な怪我等については看護師による対応を実施した。なお、救護室で対応出来ない事故等については、近隣医療機関での処置等を傷病者に紹介した。</p> <p>・重大な症状や病状の場合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県に報告するよう体制の構築を図った。なお、当期間における救急車要請は無かった。</p> <p>救護対応件数：2件（創傷、頭痛）</p>	<p>・月報、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>
3-1-（2）関連法令にもとづく有資格者の配置					
<p>・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。</p>	○	<p>・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（消防設備士、電気工事士、防火管理者、食品衛生責任者）を適切に配置した。</p>	<p>・有資格者リスト、ヒアリングにより確認した。</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>

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に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名 建築設備検査員 1名 学芸員（民俗学・歴史学・美術工芸・古典文学等に精通した者）13名 （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 2名 文化庁主催 企画・展示セミナー受講者 1名 食品衛生責任者 9名 公園管理運営士 3名 造園施工管理技士（2級以上） 2名 サービス介助士 22名 サービス接遇実務検定取得者（2級以上） 33名 衛生管理者（1種もしくは2種） 8名 看護師 3名 応急手当普及員 10名 普通救命講習修了者 25名	・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					
・自然災害や火災等に備えて要領やマニュアルを整備する。	○	・新たな管理がスタートしたことから既存のマニュアルを点検し、緊急時に適切に対応できるように備えた。	・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。
・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。	○	・毎月の訓練は、発災想定エリア・場所・内容を変えた様々な想定で県、国と連携し実施した。 ・訓練後は毎回振り返りを実施し課題や改善点を抽出し次月の訓練で課題を改善できるよう事前レクチャー等も行った。	・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。
・訓練について、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。	○	・管理権原者の変更により2月27日に消防計画の変更届けを行った。	・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。

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>・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、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、事故の未然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>・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拡大防止に努めた。 ・沖縄県からの対処方針に基づいてガイドラインやマニュアル等の見直しを行い、スタッフへ周知するほか、ガイドラインはHPや園内に掲出した。</p>			
3-2-（3）利用サービス向上に関する教育						
<p>・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>・毎日の朝礼時にスタッフの身だしなみや健康状態を確認した。 ・また、お客様へ安全・安心を提供するため、スタッフに園内の不具合状況や正殿復元工事等の情報共有を行うなど適切な案内誘導により利用者満足度の向上に努めた。</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>

## (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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>点検記録し、大規模修繕をとなる場合は対応が必要である旨を県へ報告する。</li> </ul>	○	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>機器を熟知した運転監視員を開場中は日中2名とし、夜間宿直を1名配置し、中央監視盤にて、デマンド及び空気調和設備等の監視を行った。</li> <li>また、日々の安全運転を確保するため、中央監視設備にて、照明点灯や空調機等の稼働等を24時間体制で毎日、点検を実施した。</li> <li>また、日々の管理や機器点検時に発見した不具合について100万以上の大規模修繕費が予想される不具合について機器更新及び建物設備要請リストの作成準備を行い、新年度で報告することとした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>報告書、ヒアリングにより確認した。</li> <li>現地にて状況を目視確認した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務計画書のとおり適切に実施されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>良好に実施できている。</li> </ul>

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>・法令に定める点検に加え、独自の「点検マニュアル」により毎日巡視・点検を実施し、点検結果を記録した。点検等で発見した不具合箇所は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た。</p> <p>・法令等に基づく管理項目：異常なし 空気環境測定（1回/2月）、飲料水残留塩素測定（1回/7日）</p> <p>・自主管理項目：異常なし 空気調和等関連機器（1回/日）（1回/月）、自家用電気工作物：受変電設備（1回/日）（1回/7日）（1回/月）、車椅子設備（1回/月）、防犯カメラ設備（1回/日）、</p> <p>・不具合修繕 建具等建付不良箇所の調整や送風機等の支持金物緩みによる異音・振動の調整等軽微な修繕を適宜行った。</p> <p>・ライトアップ設備保全（2月～3月随時実施） 日々の管理や機器点検時に発見した不具合について100万以上の大規模修繕費が予想される不具合について機器更新及び建物設備要請リストの作成準備を行い、新年度で報告することとした。</p>	<p>・報告書、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) 復元建築物の詳細な点検・劣化調査</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>	○	○	<p>・復元建築物等の構造体、屋根、外壁等について、月1回の目視点検を実施した。</p> <p>・1月から急激に劣化が進んだ箇所などは見当たらなかったが、前期同様に奉神門では壁面の塗装剥がれや木材の割れ、扁額の文字の箔の剥離を確認。淑順門も同様に底部分に強く塗膜の劣化や扁額の文字の剥離が見られる。・美福門は扁額の文字の箔の剥離が見られる。</p> <p>・点検内容は記録し経過観察を行っている。</p>	<p>・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) 電気設備・衛生設備・消防設備等</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、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、独自の点検基準にて点検を行った。結果は下記のとおり</p> <p>・法令等に基づく管理項目：異常なし 空気環境測定（1回/2月）、飲料水残留塩素測定（1回/7日）</p> <p>・自主管理項目：異常なし 空気調和等関連機器（1回/日）（1回/月）、自家用電気工作物：受変電設備（1回/日）（1回/7日）（1回/月）、車椅子設備（1回/月）、防犯カメラ設備（1回/日）</p> <p>・不具合修繕 2月～3月に行った点検では緊急を要す不具合なし。</p> <p>・ライトアップ設備保全（2月～3月随時実施）</p>	<p>・ヒアリングにより確認した。</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>

<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もとづき5年間保管する。</p>	○	○	<p>・点検記録をもとに管理台帳（機器履歴書）を更新し、都度追加を行った。点検の記録仕様書にもとづき5年間保管する。</p>	<p>・管理日誌、管理台帳、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、消防計画書を届出し、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。</p>	○		<p>・2月27日、消防計画の一部変更分（管理権原者）を提出した。電気事業法にもとづき、ヒアリング対応等、国・県が策定する電気保安規程の作成に協力した。 ・また、電気主任技術者は3月までは従来通り首里城・海洋博両地区兼任とするが、4月以降は首里城専任の電気技術者を配置する予定である。</p>	<p>・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>

## (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						
<p>・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）」にもとづき実施する。</p> <p>・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>	○	○	<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、床の日常清掃（1回/日）、床以外の日常清掃（1回/日）、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）を実施した。</p> <p>・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として、害虫生息調査（1回/2月：3月9日、3月16日）を実施した。奉神門トイレ内の消臭芳香器、小便器洗浄器の薬液の取替（1回/2月：3月28日）を実施した。</p> <p>・感染症対策として、新型コロナウイルス等感染防止のため巡回消毒作業（2月1日～3月31日）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>・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>・人目につきやすい箇所や利用者が接触する箇所等については、状況を踏まえ適宜対応する必要がある。</p> <p>・感染症対策については、感染拡大の動向を踏まえたうえで、適切に対応する必要がある。</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						
<p>ア 植栽管理計画</p> <p>・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。</p>	○	○	<p>・「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定期的に巡回点検を行い、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した。</p> <p>・芝生管理 芝刈、芝生人力除草を適宜実施した。また芝生の発芽を促すために施肥を実施した。</p> <p>・樹木管理 軽微な枯れ枝・枯葉除去や、害虫侵入防止ネットの設置等を雑作業の中で実施した。</p> <p>・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、芝生除草等)を適宜実施した。</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>・気象状況に応じて、芝生や樹木、地被類等の生育状況や病害虫の発生状況等は著しく変化するので、今後も巡回点検を適切に実施する必要がある。</p> <p>・一部、特定外来種等の侵入が見られるため、巡回点検や駆除等の対応を適切に実施する必要がある。</p>
<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」にもとづく管理等を行う。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) 巡回点検(1回/日)を行い、露岩人力除草や芝生除草、古葉や枯葉除去、ソテツの剪定、油粕の施肥等を適宜実施した。</p>			

<p>ウ 盆栽の管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	○	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。なお、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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・良好に実施できている。</li> </ul>
<p>エ 菊畑の管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	○	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・菊畑の除草を実施した。軽微な灌水は巡回管理において適宜実施した。</li> </ul>			

(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> <p>・従事者身だしなみ健康チェック(1回/日)</p> <p>・賞味期限在庫チェック(1回/日)</p> <p>・冷蔵庫・冷凍庫温度管理(1回/日)</p> <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」に詳細記載。</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>・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、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>			

4-2- (2) 事故・災害の防止、災害時の対応						
<p>ア 事故・災害防止 (ア) 事故の予防や防火・防災の体制 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。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>a 毎月訓練を県・国と連携し、火災及び緊急事態を想定した訓練を実施し情報集約や共有を行うとともに昼間においては拡声器や多言語ボードを用いて避難誘導を行った。夜間は、自衛消防業務を受講した自衛消防隊長代行を配置し訓練を積んだ警備員・監視員を配置し対応した。日々の気象情報を確認し災害発生に備えた。</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>
<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>b 高圧受変電設備を一元管理したほか、クラウド計測システムによる漏洩電流の観測機は今後導入を検討しているところである。</p>			
<p>c 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。令和4年度は仕組み構築のための関係機関との調整を行う。</p>	○		<p>c 毎月様々な訓練を国・県と連携し実施したほか、2月に実施したテロ訓練是那覇署に加え那覇市消防局特殊災害対応隊にも協力いただき警戒ライン設定、その後安全を確保し那覇署へ引き継ぐ危機管理対応の確認を行った。 訓練実施後に国・県と合同で振り返りを実施し課題を抽出し、次回訓練を設定するなど課題改善に努めた。</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。</p>
<p>d 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>d 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による訓練を国・県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>・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>

<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う。</p>	○		<p>消防法に基づき管理権原者の変更により2月27日に消防計画の変更届けを行った。 消防訓練等については、「(3) 安全衛生管理業務4-2-(1) 安全衛生管理計画等」に基づく対応に記載のとおり。</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>
<p>(ウ) 天候や事故の未然防止のための情報提供 a 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>a 雨天時は、滑り転倒の恐れがある園路（東のアザナなど）を一時規制し利用者導線の変更を行いお客様の安全確保に努めた。</p>			
<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>b 首里城付近の気象状況や園内での事故等の情報を集約し管理センターから全スタッフ及び工事警備室へ適時情報共有し緊急時対応の強化に努めた。</p>			
<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。</p>	○		<p>c 特に高齢者や小さなお子様連れの利用者に足元への注意喚起や緩やかなルートへの案内を行い、特に足元が滑りやすい場所には滑り止めテープを設置し且つ人感スピーカーでの注意喚起も実施した。 また、車椅子利用者にはバリアフリールート案内しお客様がより快適に利用できる環境づくりに努めた。</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>

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。	○	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・里城公園における防災センター機能の役割分担を発災場所や昼間の人員体制を踏まえた訓練を職員等へ周知徹底する一方で、出火場所を変えたブラインド訓練により効果の検証を行った。</li> <li>・昼間（城郭内外）：公園管理センターの指示の下、奉神門管理事務室（城郭内）又は首里杜館（城郭外）が初動対応、指揮命令を行い、お客様の安全を第一とした避難誘導、初期消火訓練を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月報、管理日誌、完了報告書、ヒアリング等により確認した。</li> <li>・現地にて状況を目視確認した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・良好に実施できている。</li> <li>・引き続き訓練を実施し、練度を上げる必要がある。</li> </ul>
(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。	○	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間（城郭内）：奉神門管理事務室に自衛消防隊長代行を配置し、発災時には指揮命令権を発動し初動対応を指示するとともに、首里杜館（防災センター）や工事エリアとの警備員と連携した訓練を2月15日、3月15日に行った。</li> </ul>			
(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。	○	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・工事エリア（城郭内）：工事警備室が指揮命令拠点として対応することから、奉神門管理事務室及び首里杜館（防災センター）と連携した訓練を実施し、速やかに協力できる体制の構築に努めた。</li> </ul>			

(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。	○		・首里城公園全体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・事故が予測される場合には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かつ迅速に対応できるよう既存マニュアルの確認を行った。(今期は入場規制及び臨時閉園等の対応は無し)	・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。
(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。	○					
ウ 事故・災害発生後の対応						
・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。	○		・公園施設への被害発生が予測される場合は、危機管理マニュアル(災害対策実施要領)に基づき警戒レベルに合わせた動員体制を構築し事故・災害発生に備えた。	・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。
・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。			・事故や災害による休場や利用規制等は発生しなかったが、月々の消防訓練で、災害を想定したHP掲載案やNR案を作成しており、緊急時に迅速に対応できるようにした。			
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)を策定し、それ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。	○		・新たな管理がスタートしたことから既存のBCPを点検し、緊急時に適切に対応できるよう備えた。	・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。

<p>オ 安全衛生委員会</p> <p>・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。</p>	○	<p>・毎月1回安全衛生委員会を開催し、労働者の危険又は健康障害を防止するための取り組みを行った。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。</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>
4-2-(3) 安全点検・衛生管理					
<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、自家用電気工作物の法令に基づく点検を行う。</p> <p>・また、消防法に基づき、消防訓練等を実施する。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、巡視又は各種法令及び建築保全業務共通仕様書等にもとづく定期点検として、下記の点検記録を作成し（火災で焼失した建物を除く）開場時間を避け作業を実施した。</p> <p>・法令等に基づく管理項目：異常なし 空気環境測定（1回/2月）、飲料水残留塩素測定（1回/7日）</p> <p>・自主管理項目： 空気調和等関連機器（1回/日）（1回/月）、自家用電気工作物：受変電設備（1回/日）（1回/7日）（1回/月）冷熱源機器（1回/月）、車椅子設備（1回/月）、防犯カメラ設備（1回/日）、</p> <p>・不具合修繕 2月・3月の点検では修繕を要す不具合なし</p> <p>・ライトアップ設備保全（2月～3月随時実施）</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>
4-2-(4) 施設保険等					
<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加入する。</p>	○	<p>・万が一の事故等に備え、各種保険（計画書に記載の通り）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>

4-2-(5) 国営公園（無料区域）、県営首里城公園との連携						
・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。	○		・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訓練や教育を実施した。	・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。

※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"> <li>・今後、正殿等の再建が進むことから、この進捗に応じて、利用者の安全性や快適性を高められるよう、適切な維持管理を継続する必要がある。</li> <li>・一方で、火災の影響を受けていない施設・設備は老朽化が進んでいることから、定期的な点検や状況把握等に努め関係機関と調整の上修繕を進めていく必要がある。</li> </ul>
--------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

※「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5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3年度実績 (2月~3月)	事業計画 (目標値)	令和4年度実績 (2月~3月)	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
利用者数	48,560人	94,000人	164,669人	339.1%	175.2%	・前年度と比較し大幅に入園・入場者数は増加しているものの、沖縄県への入域観光客に対する入園・入場者数の割合は火災前の水準に達していない。
入場者数(2ヶ月)	48,560人	94,000人	164,669人	339.1%	175.2%	
計	48,560人	94,000人	164,669人	339.1%	175.2%	
(参考) 入場者数(年間)	211,068人	521,000人	650,539人	308.2%	124.9%	

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

	令和3年度実績 (2月~3月)	事業計画 (目標値)	令和4年度実績 (2月~3月)	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
施設名	59日	59日	59日	100.0%	100.0%	
平均稼働率	59日	59日	59日	100.0%	100.0%	
平日稼働率	40日	41日	41日	102.5%	100.0%	
祝日別稼働率	19日	18日	18日	94.7%	100.0%	

施設稼働率を①利用状況の評価項目とする場合に本欄を使用する。

評価(①利用状況)

-

## 【評価基準(①利用状況)】

目標値に対する達成率

S : 110%以上

A : 100%以上、110%未満

B : 80%以上、100%未満

C : 80%未満

## 3) イベント等参加者実績

(単位:人)

	内容	令和3年度実績 (2月~3月)	事業計画 (目標値)	令和4年度実績 (2月~3月)	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2,149	—	観覧者3,340	155.4%	—	・良好に実施 できている。
	東のアザナ時報解説・体験 会	—	—	観覧者1,526	—	—	・良好に実施 できている。
	琉球の華みぐい	入園者29,563	—	入園者106,277	359.5%	—	・良好に実施 できている。
		入場者18,851	—	入場者68,074	361.1%	—	
		参加者58	—	参加者111	191.4%	—	
	春の御城まつり	入園者9,083	—	入園者10,217	112.5%	—	・良好に実施 できている。
		入場者5,843	—	入場者6,270	107.3%	—	
		観覧・参加者5,824	—	観覧・参加者2,142	36.8%	—	
	計	観覧・参加者8,031	0	観覧・参加者7,119	88.6%	—	

## (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						
<p>ア 入場管理システムによる売上管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・入場券は券売所窓口、自動券売機で販売したほか、園外販売券やオンラインチケットの販売を行った。</li> <li>・入場料収入は、入場管理システムにて管理を行い、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、債権管理を行った。</li> <li>・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の防止に努めた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒアリングにより状況を確認した。</li> <li>・現地にて状況を確認した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・良好に実施できている。</li> </ul>
<p>イ 観光券（クーポン・バウチャー）取扱い</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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・バウチャー）を取り扱う。</li> </ul>	○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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・バウチャー）の取り扱いを行った。</li> <li>・現在、35社と契約している。</li> </ul>			
<p>ウ 年間パスポートの発行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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った。販売枚数：211枚（令和4年度1,354枚）</li> </ul>			
<p>エ 電子マネーやクレジットカードの利用受入</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・券売所窓口にて電子マネー及びクレジットカードの決済システムを導入する。</li> </ul>	○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・券売所窓口にて電子マネーWAON及びクレジットカードの取り扱いを行い利便性の向上に努めた。</li> <li>・次年度は、Suicaをはじめとする交通系ICやPayPay、QuickPayなどのキャッシュレス決済手段を増やし更なる利便性向上を図る。</li> </ul>			

<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>・入場券を園外やWebも購入できるようにすることでお客様の利便性向上および利用促進を図った。 ・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し、販売を行った。</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 その他金銭管理に必要な事項 ・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。外部監査は4月に実施予定。</p>			
<p>4-3-(2) 売上報告書の作成 ・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を行った。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ている。・売上報告書は報告後、売上管理担当部署にて保管を行った。</p>	<p>・ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・概ね業務計画書のとおり適切に実施されていたが、オンラインツアー1件の売上げ計上漏れが確認された。</p>	<p>・一部の計上漏れが発生したことについては、徴収フローの順守を徹底することが必要である。</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)		
<p>4-4-(1) 歴史文化・見せる復興の取り組み ・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職員を13名配置し、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。 ・世誇殿でのタッチパネル解説では2～3月で454回1683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。</p>	<p>・月報及びヒアリングで状況を確認した。 ・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>4-4-(2) 教育機関連携</p> <p>・「郷土歴史文化学習事業（入場料は当財団負担）」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>・沖縄県内の小中学校から申請のあった6校462人の小中学生を受け入れ、要望により学芸員や解説員からの解説や無料入場の対応を行い、入場料は財団が負担した。</p>	<p>・月報及びヒアリングで状況を確認した。</p> <p>・現地にて状況を目視確認した。</p>	<p>・業務計画書の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>4-4-(3) 来園困難者への対応</p> <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>・YouTubeでは「首里城正殿に会いたくて」と題したシリーズで復興の様子を紹介した他、「華みぐい」や「百人御物参」などイベントに関連する動画をアップロードし普及に努めた。SNSでもイベント時のリアルタイムな情報や復興の進捗に関する発信に努めた。</p> <p>・ワークシートについてもHPに掲載し、琉球王国について学ぶ機会を提供した。</p>	<p>・YouTube、SNS等の運用状況を確認した。</p>		
<p>4-4-(4) 地域連携・協働等による地域貢献</p> <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。</p>	○	<p>3月25～26日に開催した「春の御城まつり」にて、首里城公園友の会の会員である首里城正殿復元整備工事に携わる専門家や学芸員が講師となり一般の方を対象とした「首里城の城郭内見学ガイドツアー」を開催した。</p>	<p>・完了報告書、ヒアリング等により確認した。</p>		

4-4- (5) 案内ガイドツアー						
<p>ア バーチャルガイドツアー</p> <p>・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。</p>	○		<p>・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。世誇殿でのタッチパネル解説では2～3月で454回1,683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。</p>	<p>・月報及びヒアリングで状況を確認した。</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>イ 首里城60分ぐるっとツアー</p> <p>・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。</p> <p>・また、MICEのメニューとしても取り入れ幅広く展開する。</p>	○		<p>・首里城60分ぐるっとツアーでは、定時ガイドの他に予約受付も行いお客様の希望の時間帯に対応したガイドも行った。</p> <p>・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、御開門式コースや木曳門コースなど時間帯やお客様に合わせたコースで解説を行った。</p> <p>・2～3月の間で171回開催し、1,176人の参加者があった。</p> <p>・2月上旬の近畿日本ツーリスト主催の持ち込みイベントでもプログラムに取り組み、来園する幅広い層にガイドを実施した。</p>			

## (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職員を13名配置し、新規採用された公園スタッフの研修を実施した。 ・また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。	・ヒアリング等により状況を確認した。 ・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 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。	○		・沖縄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。			
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。	○		・世誇殿では、「琉球の華みぐい」(2月18日~3月12日)で製作した城内の草花を紹介する映像や「百人御物参」の紹介映像では、音声や字幕を付けて誰障がいの有無に限らず誰にでも解説が伝わる映像とした。			
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。	○		・重ね捺しスタンプラリーやデジタルスタンプラリー(3月20日~4月16日までの試行)を実施したほか、当財団が監修した解説アプリを活用し多言語対応(日、英、繁、簡)を行った。			

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</p> <p>・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>・「琉球の華みぐい」では「花」の意匠が施されている美術工芸品のパネルを後之御庭で展示・紹介し、お客様に当財団所蔵の美術工芸品を通して琉球王国の文化について広く普及した。</p>	<p>・実施報告書、ヒアリングにより状況を確認した。</p> <p>・現地にて状況を目視確認した。</p>	<p>・業務計画書の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) 被災資料の修復</p> <p>・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>・今年度修理を着手した被災資料は、絵画1件、漆器12件、陶磁器9件であった。</p> <p>・前年度から今年度まで引き続き修理を行った被災資料のうち7件（絵画1件、漆器5件、陶磁器1件）が修理完了した。修理完了の資料は、那覇事務所に納品された他、沖縄県立博物館・美術館で一時保管している。</p> <p>・人材育成では、沖縄県内で漆器修理を実施し、3月22日に県外より文化庁主催の「指定文化財（美術工芸品）修理技術者」を招聘し、修理監修・指導を行った。</p>			
<p>(ウ) 独自のネットワークの活用</p> <p>・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>・当財団が復元を行っている「御後絵」について沖縄県立芸術大学と連絡を密にし、ベースとなる鎌倉芳太郎の古写真の最新研究成果等について情報交換を行った。</p>			
<p>イ 展覧会記録保存</p> <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>・展示や普及啓発事業、地域との連携事業を掲載した『令和3年度事業年報』を作成し、首里城公園のHPで1月13日より公開した。</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						
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「ウケージョー」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。	○		・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(どら)の合図と「御開門(うけーじょー)」の発声で開門を告げる朝の儀式の再現を実施した。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。	・月報、ヒアリングで状況を確認した。 ・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 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。	○		・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。時を告げる銅鑼はお客様から希望者を募り、ハチマチを被り銅鑼を叩く体験型として開催した。2～3月の間で1,526人に解説を行った。			
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ため試行する。	○		・全て回ることによって1枚の絵が完成する「重ね捺しスタンプラリー」を実施した。 ・無料区域に3箇所(首里杜館2箇所、系図座・用物座)と有料区域1箇所(世誇殿)に設置することにより、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。 ・また、3月20日から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、木材倉庫、世誇殿、西のアザナ計8か所)も試行を行い、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。			

4-6- (2) 年間を通じて実施する行催事					
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。	○	・2～3月に開催した「琉球の華みぐい」では琉球菓子の「ちんすこう作り体験」を開催し、首里城で花開いた琉球王国の文化に触れる体験イベントを開催した。	・実施報告書及びヒアリングで状況を確認した。 ・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 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「百人御物参(ももそおものまいり)」を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。	○	・2～3月に開催した「琉球の華みぐい」では、火災以前に再現した百人御物参の記録映像を編集して世誇殿にて放映した。 ・王国時代の再現儀式の普及を行うことで、復興の機運醸成を行った。またyoutubeにもアップロードし、多くの人が見ることができるようにした。			
ウ 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。	○	・月に1～2回、城西・城南小学校のまちづくり協議会や、すいまち研究会、首里振興会等と意見交換会を開催し、公演情報の提供、地域の声を取り入れた行催事の開催、公園の運営についても意見交換を行った。 ・3月25～26日に首里城公園及び龍潭にて地域団体と連携した「春の御城まつり」を開催した。			

## (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						
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販売する。	○		・首里城開園30周年記念グッズを2月～3月も継続して販売し満足度向上に努めた。また、首里城未来基金や首里城基金へ売上の一部を寄付する商品も継続して販売した。 ・今後の寄付金対象商品については、商品入れ替えや、現アイテム数を増やしていくなどニーズに寄り添った商品展開を実施していく。	・月報及びヒアリングで状況を確認した。 ・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 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。	○		・当財団が収蔵する掛け軸をもとに複製掛け軸の販売を行った。 ・収蔵品の概略を示す商品説明POPの掲示や、商品箱にも掛け軸の説明書を同封するなど、単なる商品の売り場ではなく、学びを提供できる第二の展示場としての役割を担う店舗作りに取り組んだ。			
ウ 地域と密着した商品開発と販売 ・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準備、調整に取り組む。	○		・沖縄の伝統的な食文化である琉球菓子の保存や継承、職人の担い手育成に繋げられるよう各銘菓店の琉球菓子を詰め合わせた宝石箱を制作し令和4年4月29日から販売を開始した。 ・2月～3月も継続して販売し、販売活動をとおり琉球菓子の魅力発信に取り組んだ。			

エ 安全・安心な商品管理、快適な購買環境の提供						
<p>・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・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した。</p>	<p>・月報及びヒアリングで状況を確認した。</p> <p>・現地にて状況を目視確認した。</p>	<p>・業務計画書の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>・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した。</p>			
<p>・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しスムーズな精算ができるよう努めた。</p>			
<p>4-8-(2) 飲料自動販売機の管理</p> <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>・安全かつ快適に利用できるよう安全面、衛生面、機能面に留意し災害時にも対応する自動販売機も設置を継続して対応した。</p> <p>・自動販売機メーカーには四半期毎に賞味期限調査書を提出させ、品質衛生管理の徹底に努め、清涼飲料水、炭酸飲料水、乳製飲料、コーヒー飲料や沖縄の飲料、温かい飲料等を利用者のニーズに応じ、商品を適宜入れ替えながら販売した。</p>			

<p>7-(3) その他事業 ・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>・オンラインチケット「アソビュー」を活用し入場券とお土産品のセット販売を行った。 ・お土産品は首里城公園オリジナル商品や赤瓦焙煎珈琲など首里城らしい商品選びを行った。 ・オンラインチケットの入場確認は改札で行い、お土産品は有料区域内売店である球陽で引換えを行うことで入場促進を図った。(販売実績7件)</p>	<p>・月報及びヒアリングで状況を確認した。 ・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>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------	------------------------------	---------------------

## (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						
・ 入場料県民割 (70歳以上無料)	○		・ 県内在住の70歳以上の方は、運転免許証等公的機関発行の証明書で無料対応 (窓口で専用チケット発行) とすることで県民の公園利用促進に努めた。(利用実績: 329人)	・ 月報及びヒアリングで状況を確認した。	・ 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。
・ 年間パスポート利用促進	○		・ 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。(利用実績: 209人)			
・ 沖縄都市モノレールと連携した入場料割引	○		・ 沖縄都市モノレールと連携し、入場料割引を実施し周遊の促進を図った。(利用実績: 6,088人)			
・ 県内小中学生対象の郷土歴史文化学習事業の実施	○		・ 沖縄県内の小中学校が、申請書を提出した際に生徒の入場料を減免した。(利用実績: 6校462人)			
・ 首里城公園友の会との連携	○		・ 個人会員及び法人会員に対し、会員証の提示により団体料金を適用した。			
・ 地域団体と連携した行催事の開催 (御城まつり等)	○		・ 3月25~26日に首里城公園及び龍潭にて地域団体と連携した「春の御城まつり」を開催し、県民の公園利用を図った。			

<p>・首里城復興モデルコースの設定</p>	○	<p>・「見せる復興」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、首里地域の情報共有を活用して地域との連携を図った。</p>	<p>・月報及びヒアリングで状況を確認した。 ・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>・城郭ライトアップやスタンプラリーの実施</p>	○	<p>・3月20日から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、木材倉庫、世誇殿、西のアザナ計8か所）の試行を行い、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を通じて楽しく学べる場の提供に努めた。 ・また、県民の利用促進を目的に夜間時の園内ライトアップ（2月1日～2月28日 18：00～24：00、3月1日～3月31日 18：30～24：00）を行った。</p>			
<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>	○	<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たった対応を心掛けた。 ・2月28日には、国・県・財団合同で移動円滑化評価会議メンバーと園内視察及び意見交換に参加した。案内表示のピクト化や手すりに点字をつける、外国人向けにQRコードで情報を取得できる仕組みなど様々なアドバイスをいただけたことから、今後改善を図り、より快適な公園づくりに努める。</p>			

<p>ウ 混雑緩和策の実施による利用促進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・混雑時には、スタッフによる誘導案内や園内放送等による注意喚起を行う体制を取った。また、来園者が近づくと自動音声が出るスピーカーを階段等に設置し、転倒防止の注意喚起に努めた。</li> <li>・イベント時には職員を増員して配置するとともに、警備員の巡回強化、電光掲示板及びHPにて県営駐車場の満車・空車情報を発信したほか、HP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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月報及びヒアリングで状況を確認した。</li> <li>・現地にて状況を目視確認した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・良好に実施できている。</li> </ul>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------

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	○		・沖縄県が開催した首里城復興イベント(2月18日, 19日, 25日, 26日, 3月4日, 5日)に協力し、モノづくり体験やプロジェクトマップを通して誘客を行い、首里城の魅力や復興の様子を広く普及した。	・実施報告書、ヒアリングにより状況を確認した。	・業務計画書のとおり適切に実施されている。
b 旅行者と「見せる復興」を意識した質の高い商品を作成のための調整を行う。	○		・見せる復興を取り入れたJTB沖縄との連携商品「那覇deクーポン」の商品作成を行い、販売を行った。令和5年度にはHISの美らバスも同様の有料区域への入場を含んだツアー作成を行うため、調整した。		
(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。	○		・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した。		
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。	○		・沖縄都市モノレールと連携し、入場料割引を実施し周遊促進を図った。 (利用実績: 6,088人)		
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。	○		・12月より、販売開始した県内城郭と連携した「御城印」を引き続き女官居室で販売し、県内城郭の周遊を図った。		
(ウ) 県外関連機関との連携 a 「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。		

イ 地域連携						
<p>(ア) 協働しての行 催事実施 ・首里社地区まちづ 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 会や、すいまち研 究会、首里振興会 等と意見交換会を 開催し、公演情報 の提供、地域の声 を取り入れた行催 事の開催、公園の 運営についても意 見交換を行った。 ・3月25日～26日 には首里城公園及 び龍潭にて地域団 体と連携した「春 の御城まつり」を 開催した。</p>	<p>・実施報告 書、ヒアリ ングにより 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>(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>・首里自治会長定 例会や地域団体と の会合に参加し、 首里城復元に向け た技術検討委員会 報告会のお知らせ や公園情報の告知 などを行った。</p>			
<b>ウ 国営公園との連携</b>						
<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>・国営区域とも連 携し、夜間時の園 内ライトアップ(2 月1日～2月28日 18:00～24:00、3 月1日～3月31日 18:30～24:00) を行った。</p>	<p>・実施報告 書、ヒアリ ングにより 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>(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>・行催事のチラシ などの広報は国営 公園と一体的な情 報発信を行った。</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>・各種情報は国営 公園も含めた一体 的な広報を行い、 駐車場の満空情報 などHPでお知らせ した。</p>			

エ 安全管理・利用サービス					
・ 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。	○		・ 国営部分とも一体的な行催事を行った。	・ ヒアリングで状況を確認した。	・ 業務計画書のとおり適切に実施されている。
・ 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。	○		・ 各案内所において公園全体の施設案内及び周辺地域の案内を積極的に行い、首里地域を含めた利用促進を行った。		・ 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。	○		・HPは英語、繁体字、簡体字、韓国語対応で運用した。	・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) 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、旅行業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。	○		・JTBが運営する「チケットHUB」を利用しJTBと提携する海外旅行社を通じてオンラインチケットを販売しインバウンド客の誘客促進を図った。	・ヒアリングで状況を確認した。		
イ 受け入れ対応						
・多言語での場内リーフレットの配布	○		・園内で、日、英のパンフレットを設置し、お客様への提供を行った。 簡、繁、韓に関しては、来訪状況によって再構成を検討を行った。	・ヒアリングで状況を確認した。 ・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。 ・今後、外国人観光客の増加が見込まれることから、引き続き多言語で対応可能な体制作りが求められる。
・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、チケット販売締切等に関する案内の英語放送を行った。			
・AI通訳機を活用した案内サービス	○		・タブレット端末や音声通訳機を活用し海外のお客様が快適に公園を利用できるように案内サービス及びサポートを行った。			
・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、音声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。			

<p>4-8- (4) 行催事 (MICE含む)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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 of 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。</li> <li>・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。</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・旅行社と連携し、プロジェクトマッピング及びステージイベントをメインとした首里城MICEの受入を行った。(2月3日~2月5日 650名)</li> <li>・本MICEでは、芝生広場を第2会場として沖縄の伝統芸能(琉球舞踊、エイサー、空手等)の演舞を行い、国営公園と県営公園の一体活用を行った。</li> <li>・その他、OCVBや旅行社と連携し、海外や国内企業のMICE主催者やキーパーソンに園内MICE会場を視察いただき、次年度の誘致に向けて「首里城MICE」の希少価値についてPRを行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月報及びヒアリングで状況を確認した。</li> <li>・現地にて状況を目視確認した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・良好に実施できている。</li> </ul>
4-8- (6) 報道・撮影対応、広告素材の貸出・掲載内容の確認					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・また撮影時には担当者が立会を実施し、利用者の安全や利便性を第一に対応した。(報道取材件数：67件)(ロケーション件数：11件)(NR件数：6件)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月報及びヒアリングにより確認した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・良好に実施できている。</li> </ul>

## (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						
<p>・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。</p>	○		<p>・独自の従業員ガイドブックや接遇マニュアルにより、スタッフ全員が挨拶・身だしなみ・接客・苦情対応・電話対応・案内誘導・近隣施設案内等の基本について共通認識を持って対応するとともに、お客様の要望に合わせ、臨機応変に対応した。</p> <p>・また、しまくとうばを交えた挨拶（めんそーれ、いめんしえーびり等）でお客様を歓迎するなどの対応も行った。</p>	<p>・ヒアリングで状況を確認した。</p> <p>・現地にて状況を目視確認した。</p>	<p>・業務計画書の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>・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。</p> <p>・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。</p>	○		<p>・お客様へ往時の雰囲気を感じていただくため解説員及び警備員は歴史衣装を着用し解説や案内を行い、その他のスタッフはかりゆしウェアの制服を着用しチケット販売や利用者への誘導案内を行った。</p>			
イ 利用サービス						
<p>・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。</p>	○		<p>・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園内リーフレットを作成し、お客様に対して「見やすさ」「読みやすさ」を考慮したものとし、各現場に設置した。</p> <p>・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の説明を丁寧に行った</p>	<p>・ヒアリングで状況を確認した。</p> <p>・現地にて状況を目視確認した。</p>	<p>・業務計画書の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>・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>○</p>	<p>・行催事のチラシなどの広報は国営公園と一体的な情報発信を行った。</p> <p>・各種情報は国営公園も含めた一体的な広報を行い、駐車場の満空情報などHPでお知らせした。</p>	<p>・月報及びヒアリングで状況を確認した。</p> <p>・現地にて状況を目視確認した。</p>	<p>・業務計画書の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- (2) バリアフリー対応						
<p>ア すべてのお客様に寄り添った対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、お客様一人ひとりに寄り添った対応を行う。</li> <li>・ 本施設の特성에対応して車いす及び電動車いす・杖の貸出や安全にご利用いただけるルートを案内するとともに、坂道等での介助が必要なお客様のサポートを行う。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ また、奉神門案内所において、車いすや杖の貸出を行い、天候やお客様の特性に応じた安全なご利用ルートをご案内し、必要な方へは介添えも行った。</li> <li>・ 他、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、全てのお客様に快適で安心安全な公園利用が可能となるようご案内を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 月報及びヒアリングで状況を確認した。</li> <li>・ 現地にて状況を目視確認した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務計画書のとおり適切に実施されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 良好に実施できている。</li> </ul>
<p>イ 案内員によるバリアフリー対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>	○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 券売・改札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。</li> </ul>			
4-9- (3) 利用案内						
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	○	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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時、全スタッフへ情報共有等を行った。</li> <li>・ 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、積極的にお客様への利用案内を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 月報及びヒアリングで状況を確認した。</li> <li>・ 現地にて状況を目視確認した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務計画書のとおり適切に実施されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 良好に実施できている。</li> </ul>

<p>4-9- (4) 警備業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	<p>○ ○</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 昼間は警備業務責任者が奉神門管理事務室において城郭内のモニター監視を行い、午前・午後1回園内を巡視し各警備員の配置状況や現場状況確認を実施した。</li> <li>・ また、巡視警備員は巡回時に消火資機材等を所持しながら施設・工作物の点検、不審者・不審物の異常有無確認を行い閉園中の警備体制強化に努めた。</li> <li>・ 夜間は奉神門管理事務室に配置している警備員指揮者（自衛消防隊長代行）を中心とし閉園後の出入管理及びモニター監視と園内巡視を途切れなく実施した。</li> <li>・ また、日頃から県営公園及び工事警備室を含む全夜勤者との情報共有を徹底し閉園後の警備体制強化に努めた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 月報、業務日報及びヒアリングで状況を確認した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務計画書のとおり適切に実施されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 良好に実施できている。</li> </ul>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------

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>・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>	○	○	<p>・日頃から首里城周辺の気象状況や園内の状況を公園管理センターが収集し全スタッフへ情報発信を行い、緊急時には公園管理センターが軸となり情報収集及び対応指示を行う体制を整えた。</p> <p>・また、毎月の部分訓練（夜間想定・昼間想定）において迅速且つ的確な初動対応、各現場間が連携した訓練を実施することで開園中のお客様とスタッフの安全確保、閉園後の緊急事態に備えた。</p>	<p>・ヒアリングにより確認した。</p>	<p>・業務計画書の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. 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。	○		・琉球料理保存協会主催の琉球料理の日座学講習会を受講し、食文化に関する情報収集を行った。(2月16日、3月16日) ・また首里城公園華みぐい「ちんすこう作り体験イベント」では講師を務め、琉球菓子についての知識を参加者へ普及した。	・完了報告書、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 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。	○		・2月19日、那覇事務所において、財団の研究顧問（民族音楽研究家）と琉球王朝禮楽御座楽研究会による御座楽に関する演奏を動画撮影し、記録保存した。	・ヒアリングで状況を確認した。	・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。	○		・財団の研究顧問（民族音楽研究家）と琉球楽器の音階調査を行った。また製作や修理を要する楽器等を専門業者に実見してもらい、今後の作業について検討・調整を行った。			

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>・弁柄顔料の水質調査や塗料開発のための耐候性試験や暴露試験等試験を行った。</p> <p>・塗膜強度の問題点や顔料化に際し塗膜乾燥状況の問題点や不具合についての調査方法や試験方法について検討を行い、次年度の調査計画を立てた。</p>	<p>・ヒアリングで状況を確認した。</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>
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>・往時の材料と技術を明らかにするため、今年度は解体修理調査、蛍光X線調査、分光色材調査、文献調査を行い、使用されている紙や顔料、木地構造等が判明し、その結果やデータが納品された。それらを用いて、被災した美術工芸品の修理を行った。</p>	<p>・ヒアリングで状況を確認した。</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>(イ) 復元・複製品作成に関する調査</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	○	<p>【再掲】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度修理を着手した被災資料は、絵画1件、漆器12件、陶磁器9件であった。</li> <li>・前年度から今年度まで引き続き修理を行った被災資料のうち7件（絵画1件、漆器5件、陶磁器1件）が修理完了した。修理完了の資料は、那覇事務所に納品された他、沖縄県立博物館・美術館で一時保管している。</li> <li>・人材育成では、沖縄県内で漆器修理を実施し、3月22日に県外より文化庁主催の「指定文化財（美術工芸品）修理技術者」を招聘し、修理監修・指導を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒアリングで状況を確認した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務計画書のとおり適切に実施されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・良好に実施できている。</li> </ul>
<p>才 博物館・研究機関との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・沖縄県（沖縄県立博物館・美術館）発注の「令和4年度琉球王国文化遺産集積・再興事業基本設計委託業務」について、今後の復元製作事業に係る基礎資料調査報告書を作成した。</li> </ul>			
<p>力 利用促進のための動向調査・分析</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国が実施する利用実態調査や外国人利用調査の結果を基に、来園者の満足度や要望について集計・分析を行い、お客様の動向把握に努めた。</li> <li>・また、満足度向上に必要な課題を抽出して、各担当課と連携して課題解決に向けた改善策の策定などを実施した。</li> </ul>			

4-10- (2) 地域還元事業						
ア 御城まつり ・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。 ・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。	○		・3月26日～26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。 ・子どもが主役の子ども御開門式や子供旗頭、まちづくり協議会の出店などにより地域活性化を図った。	・報告書及びヒアリングで状況を確認した。	・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 首里城にチョウを翔ばそう会との連携 ・「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。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。	○		・3月12日にコロナで延期になっていた「県蝶制定記念記念式典」実施に協力した。 ・セレモニー後制定を記念し「放蝶」も併せて実施した。			
ウ 地域と連携した商品開発 ・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。	○		・沖縄の伝統的な食文化である琉球菓子の保存や継承、職人の担い手育成に繋げられるよう各銘菓店と連携に取り組み琉球菓子を詰め合わせた宝石箱の制作に取り組んだ。 ・4月29日から販売を開始し、2月～3月も継続して販売を行い地域活性化、地域ブランド力の向上に努めた。			
エ 琉球料理传承人による人材育成 ・県認証「琉球料理传承人」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。			・首里城公園 琉球の華巡り（みぐい）イベントの中で、琉球料理传承人による琉球菓子づくり（ちんすこう）体験を実施し楽しみながら、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。			

4-10- (3) 公園関連事業					
ア 首里城公園友の会との連携					
・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。	○	・2月19日に一般の方も対象とした文化講演会を沖縄県立博物館・美術館で開催した。 ・3月25～26日に開催した「春の御城まつり」にて、首里城公園友の会の会員である首里城正殿復元整備工事に携わる専門家や学芸員が講師となり一般の方を対象とした「首里城の城郭内見学ガイドツアー」を開催した。	・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。	・令和5年2月からの指定管理において、調査研究が指定管理業務から自主事業になったが、良好に実施できている。
・首里城研究会を実施する。	○	・3月11日に首里城研究会を開催した。			
・一般のお客様対象のガイドツアーを実施する。	○	・3月25～26日に開催した「春の御城まつり」にて、首里城公園友の会の会員である首里城正殿復元整備工事に携わる専門家や学芸員が講師となり一般の方を対象とした「首里城の城郭内見学ガイドツアー」を開催した。			

※「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。

2. 運営業務 3. 自主事業 取組改善案	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後、インバウンドやクルーズ船が本格化することから、旅行商品の造成など旅行事業者と連携を密にし入場促進を図る必要がある。</li> <li>・正殿等の再建に合わせて、「今の首里城」の状況や魅力を的確に届けられるよう、SNS活用等を含めた広報手段の検証や充実が必要である。</li> <li>・開場時間が通常通りとなり運営時間が長くなることから、夜間の入場促進のためのPRを行うとともに、よりきめ細かな利用分析を行い、公園運営に役立てる必要がある。</li> </ul>
-----------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

※「2. 運営業務」「3. 自主事業」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(α+1年度:令和5年度)の主な取組改善案を記入すること。

## II. サービスの質の確認・評価

アンケート実施方法	別添1のとおり		回答者数	195件	アンケート内容	別添資料参照	
維持管理業務	【歴史的建造物の修繕・保全状況について】	第三者（利用者等）評価			指定管理者 (要望への対応)  (自己評価) ・短期間のため、施設修繕要望は無かった。	現状分析・課題 ・概ね高評価であり、良好に実施できている。 ・引き続き、建造物の修繕や保全を適切に実施し、来園者の満足度向上を図る必要がある。	
		令和3年度評価	令和4年度目標	令和4年度評価			
		有効回答数935件 〈満足度〉95.5% ・満足62.9% ・どちらかという と満足32.6% ・どちらかという と不満3.0% ・不満1.5%	〈満足度〉90%以上	〈満足度〉97.7% 有効回答数129件 ・満足66.7% ・どちらかという と満足31.0% ・どちらかという と不満2.3% ・不満0.0%			S
				〈改善要望〉 ・特になし			
維持管理業務	【建物・設備の管理、衛生・清掃状態について】	第三者（利用者等）評価			指定管理者 (要望への対応) ・関係機関と調整し、更新できるよう取り組んでいるところである。  (自己評価) ・今後も利用者が安全快適な空間を提供できるよう管理を行っていく。	現状分析・課題 ・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と思われる。 ・今後は入場者の増加が見込まれるため、利用頻度を踏まえた対応が必要になる。	
		令和3年度評価	令和4年度目標	令和4年度評価			
		有効回答数1,653件 〈満足度〉98.8% ・満足80.5% ・どちらかという と満足18.3% ・どちらかという と不満1.0% ・不満0.2%	〈満足度〉90%以上	〈満足度〉97.6% 有効回答数162件 ・満足73.8% ・どちらかという と満足23.8% ・どちらかという と不満0.6% ・不満0.6%			S
				〈改善要望〉 ・トイレは古いながらも綺麗だが、新しく整備されるとさらに良い。			
維持管理業務	【芝生・草花や植栽の手入れについて】	第三者（利用者等）評価			指定管理者 (要望への対応) ・有料区域内に花木の盆栽の展示を行い、利用者満足度の向上に努めた。  (自己評価) ・今後も利用者が安全快適な空間を提供できるよう管理を行っていく。	現状分析・課題 ・概ね高評価であり、改善要望についても概ね適切に対応がなされていると思われる。 ・盆栽等の展示効果の向上を図る必要がある。	
		令和3年度評価	令和4年度目標	令和4年度評価			
		有効回答数1,652件 〈満足度〉98.4% ・満足78.1% ・どちらかという と満足20.3% ・どちらかという と不満1.3% ・不満0.3%	〈満足度〉90%以上	〈満足度〉98.8% 有効回答数162件 ・満足76.2% ・どちらかという と満足22.6% ・どちらかという と不満1.2% ・不満0.0%			S
				〈改善要望〉 ・園内に草花がたくさんあった方がいい。			
維持管理業務	【施設を安全に安心して利用できたかについて】	第三者（利用者等）評価			指定管理者 (要望への対応)  (自己評価) ・短期間のため、施設修繕要望は無かったが、以前から要望のある段階へ手摺設置等について引き続き要望を行い満足度向上を図る。	現状分析・課題 ・概ね高評価であり、良好に実施できている。 ・引き続き、来園者に影響が生じる機器の修繕については迅速に対応する必要がある。	
		令和3年度評価	令和4年度目標	令和4年度評価			
		有効回答数1,653件 〈満足度〉99.0% ・満足80.5% ・どちらかという と満足18.5% ・どちらかという と不満0.6% ・不満0.4%	〈満足度〉90%以上	〈満足度〉97.6% 有効回答数165件 ・満足75.2% ・どちらかという と満足22.4% ・どちらかという と不満2.4% ・不満0.0%			S
				〈改善要望〉 ・特になし			

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3年度評価	令和4年度目標	令和4年度評価		
運営業務 【有料区域スタッフの対応について】	有効回答数907件 〈満足度〉97.7% ・満足71.2% ・どちらかという と満足26.5% ・どちらかという と不満1.7% ・不満0.7%	〈満足度〉90%以上	〈満足度〉 100.0% 有効回答数125件 ・満足71.2% ・どちらかという と満足28.8% と不満0.0% ・不満0.0%	S	<p>（要望への対応）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全てのお客様に対し、明るい挨拶や笑顔で接するよう努めた。また、解説員も丁寧な解説でお客様の疑問にお答えした。</li> </ul> <p>（自己評価）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後もホスピタリティに溢れた接客対応で満足度の向上に努める。</li> <li>・また、「ハイサイ・ハイタイ」や「いめんしゅーびり」等沖縄方言での挨拶を活用し、親近感を高めている。</li> </ul>
			<p>〈改善要望〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・園内のスタッフが総じて話しやすくよい。</li> <li>・監視や警備の方がいるところにおられるのが少し気になる。</li> </ul>		
【各種サービスについて】 ※トイレ、休憩施設、施設案内表示、解説ツール、決済サービス、バリアフリー対応他	有効回答数1,438件 〈満足度〉97.4% ・満足70.4% ・どちらかという と満足26.9% ・どちらかという と不満2.1% ・不満0.6%	〈満足度〉90%以上	〈満足度〉98.1% 有効回答数154件 ・満足71.4% ・どちらかという と満足26.6% ・どちらかという と不満1.3% ・不満0.6%	S	<p>（要望への対応）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・リーフレット等の配布や誘導スタッフの園内配置を行っている。</li> <li>・決済手段の拡充に向けて取り組んでいる。</li> </ul> <p>（自己評価）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>お客様の満足度が高いサービス提供を行った。今後もお客様の要望に沿ったサービス提供を継続し改善に努めていく。</li> </ul>
			<p>〈改善要望〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・もう少し案内・施設表示が欲しい。</li> <li>・電子マネーがあるとよい。</li> </ul>		
【案内ガイドについて】	有効回答数680件 〈満足度〉97.5% ・満足65.1% ・どちらかという と満足32.4% ・どちらかという と不満2.1% ・不満0.4%	〈満足度〉90%以上	〈満足度〉96.3% 有効回答数82件 ・満足62.2% ・どちらかという と満足34.1% ・どちらかという と不満2.4% ・不満1.2%	S	<p>（要望への対応）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新商品、新メニューの導入に務め、利用促進、満足度の向上等に努めた。</li> </ul> <p>（自己評価）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>案内ガイドについて、お客様に理解しやすい丁寧な説明・案内を継続していく。</li> </ul>
			<p>〈改善要望〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・解説員も詳しく丁寧に教えてくれて嬉しかった。</li> </ul>		
【有料区域のカフェ・売店について】	有効回答数718件 〈満足度〉95.1% ・満足70.1% ・どちらかという と満足25.1% ・どちらかという と不満3.5% ・不満1.4%	〈満足度〉90%以上	〈満足度〉97.8% 有効回答数105件 ・満足71.4% ・どちらかという と満足25.7% と不満1.9% ・不満1.0%	S	<p>（要望への対応）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新商品、新メニューの導入に務め、利用促進、満足度の向上等に努めた。</li> </ul> <p>（自己評価）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>引き続きオリジナルグッズや、ミュージアムグッズを中心とした首里城にふさわしい商品構成としたことで、利用者のニーズに応え満足度向上に繋がった。</li> </ul>
			<p>〈改善要望〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ミュージアムショップ球陽のお土産の品ぞろえやカフェメニューの充実を希望。</li> </ul>		

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3年度評価	令和4年度目標	令和4年度評価			
【園内イベントについて】	有効回答数470件 〈満足度〉93.6% ・満足58.7% ・どちらかという と満足34.9% ・どちらかという と不満4.5% ・不満1.9%	〈満足度〉90%以上	〈満足度〉96.2% 有効回答数102件 ・満足64.7% ・どちらかという と満足32.4% ・どちらかという と不満2.0% ・不満1.0%	S	(要望への対応) ・また、琉球芸能公園やナイトツアーをイベント時に開催している旨案内した。  (自己評価) ・体験イベントや芸能公演など多くの来園者が楽しめるイベントを開催した。	・概ね高評価であり、改善要望についても概ね適切に対応がなされていると思われる。 ・園内での琉球芸能等の公演については、来園者の動向を踏まえながら検討されたい。 ・引き続きお客様の声等であがった要望について適切に対応する必要がある。
【展示について】	有効回答数886件 〈満足度〉94.8% ・満足61.1% ・どちらかという と満足33.7% ・どちらかという と不満3.3% ・不満1.9%	〈満足度〉90%以上	〈満足度〉96.0% 有効回答数122件 ・満足64.8% ・どちらかという と満足32.8% ・どちらかという と不満1.6% ・不満0.8%			
総合評価 (各評価項目の平均)	〈満足度〉 96.78%	〈満足度〉 90%	〈満足度〉 97.61%	評価 (②満足度)  S	(自己評価) ・全体的に高評価であり、今後も適切な維持管理・運営業務に努める。  ・昨年度と同様高い評価を受けており良好な結果となっている。 ・前年度に比べ入場者の伸びに対してアンケート回収数が伸びていないことから、アンケート回収数の増加に向けた取組が必要である。	

※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"> <li>・素屋根の完成に伴い見学エリアも増加することから、来場者に「今しか見られない」首里城の復興の様子を伝え、首里城への興味・関心を深めてもらえるよう取り組む必要がある。</li> <li>・アンケート回収方法について、WEB方式の導入や、改善要望（お客様の声）及びその対応を積極的に公開することにより、アンケート回収数の増加や、事務の効率化に向けて取り組む必要がある。</li> <li>・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。</li> <li>・改善要望については、指定管理者だけでは改善（対応）できない事項も多いことから、県その他関係機関と情報を共有し改善に向けて取り組んでいく必要がある。</li> </ul>
---------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

※「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5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3年度 実績（年間）	事業計画	令和4年度 実績（2～3月分）	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	68,757,700	29,944,000	55,495,590	80.7%	185.3%	入域観光客の大幅な増に伴う入場者の増3月からクルーズ船もきており入場者の増加につながっている。
	売店等収入	38,114,666	23,905,000	34,253,032	89.9%	143.3%	入域観光客の大幅な増に伴う入場者の増に加え、店舗利用率の上昇により売店利用者が多くなったことや客単価の上昇により収入が増加している。
	計	106,872,366	53,849,000	89,748,622	84.0%	166.7%	
指定管理料		0	47,766,000	47,766,000	—	100.0%	
県補助金		34,722,059	0	0	0.0%	—	
雑収入	雑収入	43,872,575	6,000	280,126	0.6%	4668.8%	イベント参加料
	計	43,872,575	6,000	280,126	0.6%	4668.8%	
合計（A）		185,467,000	101,621,000	137,794,748	74.3%	135.6%	
<p>〈現状分析・課題〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度と比較し大幅に入園・入場者数は増加しているものの、沖縄県への入域観光客に対する入園・入場者数の割合は火災前の水準に達していない。今後も沖縄県への入域観光客は増加する見込みであることから、入園・入場につなげる取組が必要である。</li> <li>・売店におけるイベント等に応じたお土産商品の商品開発もあり客単価及び売店利用率が上昇している。</li> <li>・客層の需要をとらえた新商品開発、適切な在庫管理により収益性を向上させることが求められる。</li> </ul>							

## (2) 支出

支出項目		令和3年度 実績（年間）	事業計画	令和4年度 実績（2～3月分）	前年比 （％）	計画比 （％）	特記事項 （変更理由等）
売上原価		345,119,383	89,904,000	129,253,271	37.5%	143.8%	
〈施設維持管理〉		61,090,449	10,080,000	8,837,268	14.5%	87.7%	
	修繕費	2,013,285	1,080,000	38,643	1.9%	3.6%	臨時修繕が少なかったため
	清掃費	7,951,656	2,028,000	1,754,037	22.1%	86.5%	
	植物管理費	6,241,681	1,121,000	1,344,669	21.5%	120.0%	今期契約より業務内容を見直し庭園管理強化を行った事による増
	建物維持管理費	39,147,020	5,030,000	4,824,600	12.3%	95.9%	
	減価償却費	5,736,807	821,000	875,319	15.3%	106.6%	備品の除却に伴う減
〈利用者サービス等〉		236,470,954	50,107,000	65,584,245	27.7%	130.9%	
	人件費	180,778,613	33,733,000	52,309,423	28.9%	155.1%	人事異動に伴う員数増加に伴う増
	印刷製本費	2,586,462	1,354,000	1,545,430	59.8%	114.1%	
	利用者サービス費	41,746,100	12,816,000	10,705,200	25.6%	83.5%	
	賃借料	9,388,596	1,223,000	668,559	7.1%	54.7%	複合機の契約延期に伴う減
	委託費	1,971,183	981,000	355,633	18.0%	36.3%	券売機等の機器管理強化による減
〈広告宣伝〉		7,313,203	2,200,000	844,486	11.5%	38.4%	自社広報媒体（SNS等）の活用による減
〈商品仕入れ〉		22,135,809	14,195,000	18,168,930	82.1%	128.0%	入場者の増に伴う仕入の増
〈消耗什器備品費〉		76,362	130,000	0	0.0%	0.0%	
〈消耗品費〉		2,112,964	617,000	255,067	12.1%	41.3%	
〈光熱水費〉		7,835,893	1,801,000	1,144,799	14.6%	63.6%	
〈支払手数料〉		1,955,741	1,694,000	1,581,124	80.8%	93.3%	
〈租税公課〉		1,013,941	7,581,000	31,323,471	3089.3%	413.2%	消費税の増
〈その他事務費〉		5,114,067	1,499,000	1,513,881	29.6%	101.0%	
販売費及び一般管理費		37,538,081	6,965,000	6,618,214	17.6%	95.0%	

県への固定納付金	34,722,059	0	0	0.0%	#DIV/0!	
＜土地施設使用料＞	34,722,059	0	0	0.0%	#DIV/0!	
小計	417,379,523	96,869,000	135,871,485	32.6%	140.3%	
調査費	6,120,199	1,909,000	611,340	10.0%	32.0%	調査準備のため
公園関連事業	10,141,690	2,257,000	43,047	0.4%	1.9%	調査準備のため
合計（B）	433,641,412	101,035,000	136,525,872	31.5%	135.1%	
〈現状分析・課題〉 ・入場者の増加などにより運営経費が増加したものの、収入がそれを上回り事業収支は黒字になっている。 ・R5年度からは運営時間が条例の時間に戻り、R4年度よりも長くなることから経費の増加が想定されるが、適切なコストコントロールを継続することが求められる。 ・利用者サービスを維持するとともに、売上につながる経費の使用などさらなる収支の改善に向けて一層の取り組みが求められる。						

※「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。計画比は事業計画(当初)と比較する。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入すること。

## 2. 経営分析指標

評価指標	令和3年度 実績（年間）	事業計画	令和4年度 実績（2～3月分）	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））	-248,174,412	586,000	1,268,876	－	－	
収益率 （事業収支（C）／収入合計（B））	-133.8%	0.6%	0.9%	－	－	
利用料金比率 （利用料金収入／収入（A））	58%	53%	65%	113.0%	180.7%	
人件費比率 （人件費／支出（B））	41.7%	56.5%	53.2%	127.6%	94.2%	
外部委託費比率 （外部委託費合計／支出（B））	(96,242,691) 22.2%	(21,324,909) 21.1%	(18,408,634) 13.5%	60.8%	14.2%	
利用者あたり管理コスト （支出（B）／利用者数）	211,068人 2,055	94,000人 1,075	164,669人 829	40.4%	77.1%	
利用者あたり自治体負担コスト （指定管理料／利用者数）	0	508	290	#DIV/0!	57.1%	
〈現状分析・課題〉 ・入場者の増加などにより運営経費が増加したものの、収入がそれを上回り事業収支は黒字になっている。 ・令和5年度からは通常の開場時間に戻る（運営時間が長くなる）ことに伴う経費の増加が見込まれることから、より一層の効率的運営が必要となる。						

※「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。計画比は事業計画(当初)と比較する。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入すること。

評価（③財務状況）

A

【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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・R4年度（R5.2～R5.3）は黒字であったものの、令和4年度年間の収支は赤字であり、引き続き収支改善に向けた取組が必要である。</li> <li>・インパウンドやクルーズを含む観光客の誘客による入場者数の増、ミュージアムグッズの充実や首里城復興に思いを寄せる方に応えられる商品開発等により収入を確保する必要がある。</li> <li>・高騰する光熱費等に注視しつつ、引き続き経費の効率的運用に取り組む必要がある。</li> </ul>
------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

※「Ⅲ. 財務状況の確認・評価」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度（α+1年度）の主な取組改善案を記入すること。

## 【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が確認すること。
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。

## Ⅲ. 財務状況の確認・評価（参考：令和4年度年間合計）

## 1. 収支

## (1) 収入

収入項目		令和3年度 実績（年間）	事業計画	令和4年度 実績（年間分）	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	68,757,700	166,079,000	213,899,690	311.1%	128.8%	沖縄観光入域観光客の大幅な増に伴う入場者の増及び令和4年度は休業日がなかったため
	売店等収入	38,114,666	108,484,000	155,915,511	409.1%	143.7%	・入場者数の増加、店舗利用率の上昇により売店利用者が多くなったことや客単価の上昇により収入が増加している。 ・店舗利用率の上昇は新商品である「御城印」及び「御城印帳」が好評であったことが主な要因。
	計	106,872,366	274,563,000	369,815,201	346.0%	134.7%	
指定管理料		34,722,059	47,766,000	242,902,700	699.6%	508.5%	
雑収入	雑収入	43,872,575	2,811,000	7,369,315	16.8%	262.2%	前年比：雇用調整助成金の減 計画比：雇用調整助成金、イベント参加料による増によるもの
	計	43,872,575	2,811,000	7,369,315	16.8%	262.2%	
合計（A）		185,467,000	325,140,000	620,087,216	334.3%	190.7%	
<p>〈現状分析・課題〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度と比較し大幅に入園・入場者数は増加しているものの、沖縄県への入域観光客に対する入園・入場者数の割合は火災前の水準に達していない。今後も沖縄県への入域観光客は増加する見込みであることから、いかにして入園・入場につなげる取組が必要である。</li> <li>・売店におけるイベント等に応じたお土産の商品開発もあり客単価及び売店利用率が上昇している。</li> <li>・客層の需要をとらえた新商品開発、適切な在庫管理により収益性を向上させることが求められる。</li> </ul>							

## (2) 支出

支出項目		令和3年度 実績（年間）	事業計画	令和4年度 実績（年間分）	前年比 （%）	計画比 （%）	特記事項 （変更理由等）
1	売上原価	345,119,383	485,652,000	553,742,751	160.4%	114.0%	
	<施設維持管理>	61,090,449	73,538,000	64,047,410	104.8%	87.1%	
	修繕費	2,013,285	4,768,000	1,841,038	91.4%	38.6%	計画比：券売機（クレジットカードのIC対応）を繰り越したため
	清掃費	7,951,656	12,222,000	10,808,610	135.9%	88.4%	計画比：清掃頻度の見直しによる減
	植 物 管 理 費	6,241,681	6,194,000	6,643,593	106.4%	107.3%	
	建 物 維 持 管 理 費	39,147,020	44,763,000	39,804,820	101.7%	88.9%	
	減 価 償 却 費	5,736,807	5,591,000	4,949,349	86.3%	88.5%	計画比：備品の除却に伴う減
	<利用者サービス等>	236,470,954	289,938,000	326,748,325	138.2%	112.7%	
	人 件 費	180,778,613	207,025,000	251,204,511	139.0%	121.3%	
	印 刷 製 本 費	2,586,462	8,176,000	7,385,887	285.6%	90.3%	
	利 用 者 サ ー ビ ス 費	41,746,100	59,895,000	57,110,900	136.8%	95.4%	
	賃 借 料	9,388,596	11,008,000	9,390,129	100.0%	85.3%	
	委 託 費	1,971,183	3,834,000	1,656,898	84.1%	43.2%	計画比：券売機の保守契約の見直しによる減
	<広告宣伝>	7,313,203	20,188,000	12,358,017	169.0%	61.2%	計画比：イベント時の外注見直し、中止等による減
	<商品仕入れ>	22,135,809	63,106,000	85,956,618	388.3%	136.2%	入場者の増に伴う仕入の増
	<消耗什器備品費>	76,362	516,000	372,790	488.2%	72.2%	
	<消耗品費>	2,112,964	3,582,000	6,496,810	307.5%	181.4%	入場者の増に伴う仕入の増
	<光熱水費>	7,835,893	12,978,000	9,692,159	123.7%	74.7%	
	<支払手数料>	1,955,741	6,296,000	6,745,682	344.9%	107.1%	
	<租税公課>	1,013,941	8,051,000	32,674,817	3222.6%	405.8%	
<その他事務費>	5,114,067	7,459,000	8,650,123	169.1%	116.0%	入場者の増に伴う費用増	

2	調査費	6,120,199	7,657,000	5,975,250	97.6%	78.0%	国王・王妃イベント衣装製作の事業変更等による減。 外部委託を止め、事業の直営実施による減。
3	販売費及び一般管理費	37,538,081	37,798,000	45,313,356	120.7%	119.9%	
4	県への固定納付金	34,722,059	0	0	0.0%	#DIV/0!	
	<国有財産使用料>	34,722,059	0	0	0.0%	#DIV/0!	
小計		423,499,722	531,107,000	605,031,357	142.9%	113.9%	
調査費		0	1,909,000	611,340			
公園関連事業		10,141,690	9,190,000	15,193,888	149.8%	165.3%	担当者変更に伴う人件費の増
合計(B)		433,641,412	542,206,000	620,836,585	143.2%	114.5%	

〈現状分析・課題〉

- ・入場者の増加などにより運営経費が増加したため、事業収支は赤字の状況が続いている。しかしながら、運営経費の増加は収入の増加より少ないため赤字は減少傾向にあり、コスト管理の一定の成果は出ているものといえる。
- ・利用者サービスを維持するとともに、売上につながる経費の使用などさらなる収支の改善に向けて一層の取り組みが求められる。

※「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。計画比は事業計画(当初)と比較する。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入すること。

2. 経営分析指標

評価指標	令和3年度実績	事業計画(当初)	令和4年度実績(年間分)	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))	-248,174,412	-217,066,000	-749,369	-	-	
収益率 (事業収支(C)/収入(A))	-133.8%	-66.8%	-0.1%	-	-	
利用料金比率 (利用料金収入/収入(A))	58%	84%	60%	103.5%	70.6%	
人件費比率 (人件費/支出(B))	41.7%	38.2%	40.5%	97.1%	106.0%	
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出(B))	(96,242,691) 22.2%	156,156,389 28.8%	(113,261,968) 18.2%	82.2%	0.633448575	
利用者あたり管理コスト (支出(B)/利用者数)	211,068人 2,055	521,000人 1,041	650,539人 954	46.5%	91.7%	
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料/利用者数)	211,068人 165	521,000人 92	650,539人 373	227.0%	407.3%	

〈現状分析・課題〉

- ・令和4年度から指定管理料を計上したことや、入場者数も回復傾向にあることから事業収支は大幅に改善している。令和5年度からは通常の開場時間となることからより一層の効率的運営が必要となる。

※「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。計画比は事業計画(当初)と比較する。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入すること。

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入域観光客数の大幅な増加に伴い、公園の利用者も増加している。今後、インバウンド・クルーズ等の利用増が想定されることから、情報収集を行い旅行商品の造成等により誘客を行うとともに、引き続き、修学旅行生の入場促進を図る。</li> <li>・素屋根の完成に伴い見学エリアが増加することから、国・県と連携し、安全・快適に観覧できる環境整備や今しか見られない復興の様子をPRし誘客と満足度向上を図る。</li> </ul>
--------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

※「III. 財務状況の確認・評価」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(α+1年度)の主な取組改善案を記入すること。

IV. 総合評価

1. 目標

評価項目	評価指標	令和5年度	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	750,000人	818,000人	870,000人	-	-
	②満足度	満足度	90.0%	90.0%	90.0%	-	-
財務指標	③財務状況	収益率	-11.4%	1.2%	-0.8%	-	-

2. 評価結果

評価項目	評価指標	令和3年度実績 (2~3月)	事業計画 (目標値)	令和4年度実績 (2~3月)		現状分析・課題	評価 (点数)	取組改善案	R5年度目標値		
		前年比		計画比							
成果指標	①利用状況	利用者数 (入場者数)	48,560人	94,000人	164,669人	339.1%	175.2%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度と比較し大幅に入園・入場者数は増加しているものの、沖縄県への入域観光客に対する入園・入場者数の割合は火災前の水準に達していない。</li> <li>・今後も沖縄県への入域観光客は増加する見込みであることから、入園・入場につながる取組が必要である。</li> </ul>	S (20)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後、インバウンドやクルーズ船が本格化することから、旅行商品の造成など旅行事業者と連携を密にし入場促進を図る必要がある。</li> <li>・正殿等の再建に合わせて、「今首里城」の状況や魅力を的確に届けられるよう、SNS活用等を含めた広報手段の検証や充実が必要である。</li> <li>・開場時間が通常通りとなり運営時間が長くなることから、夜間の入場促進のためのPRを行うとともに、よりきめ細かな利用分析を行い、公園運営に役立てる必要がある。</li> </ul>	750,000人
	②満足度	満足度	95.5%	90%	97.1%	101.7%	107.9%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度と同様高い評価を受けており良好な結果となっている。</li> <li>・前年度に比べ入場者の伸びに対してアンケート回収数が伸びていないことから、アンケート回収数の増加に向けた取組が必要である。</li> </ul>	S (20)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・素屋根の完成に伴い見学エリアも増加することから、来場者に「今しか見られない」首里城の復興の様子を伝え、首里城への興味・関心を深めてもらえるよう取組む必要がある。</li> <li>・アンケート回収方法について、WEB方式の導入や、改善要望（お客様の声）及びその対応を積極的に公開することにより、アンケート回収数の増加や、事務の効率化に向けて取組む必要がある。</li> </ul>	90.0%
財務指標	③財務状況	収益率 ※令和3年度は年間実績となっている。	-133.8%	-1.3%	0.9%	-	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県への入域観光客は増加傾向にあるものの、車両・人手不足による大型バス・タクシーの不足や、国際路線・国際クルーズの再開が遅れといった外部環境の影響により入園・入場者数の確保に苦慮している。</li> <li>・その中で、新たな商品開発により一人あたり収益の事業実施方法の見直しによるコスト抑制により収益率は対前年度及び事業計画よりも大幅に改善がなされている。</li> </ul>	A (5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インバウンドやクルーズを含む観光客の誘客による入場者数の増、ミュージアムグッズの充実や首里城復興に思いを寄せる方に応えられる商品開発等により収入を確保する必要がある。</li> <li>・高騰する光熱費等に注視しつつ、引き続き経費の効率的運用に取り組む必要がある。</li> </ul>	-11.4%
活動指標	④重点取組事項	HPアクセス数	394,658件	-	629,294件	159.5%	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>・観光需要の高まりによる来園者増加に伴いHPのアクセス数も増加している。</li> <li>・イベント情報や体験型ボランティア情報、工事に関するお知らせ・進捗など即時に対応している。</li> <li>・今後、海外のお客様が増えることに伴う対応を検討する必要がある。</li> </ul>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>・復興の様子についての掲載に関してよりアクセスしやすくできるように取り組む必要がある。</li> <li>・今後インバウンドなど海外客の利用者が増えることから多言語ページの情報アップデートについて取り組む必要がある。</li> </ul>	-
総合評価		概ね良好に実施できている。財務状況がA評価となっているが、令和4年度年間としての収支は、赤字であることから引き続き収支改善に向けて取り組む必要がある。						S (45)			

※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

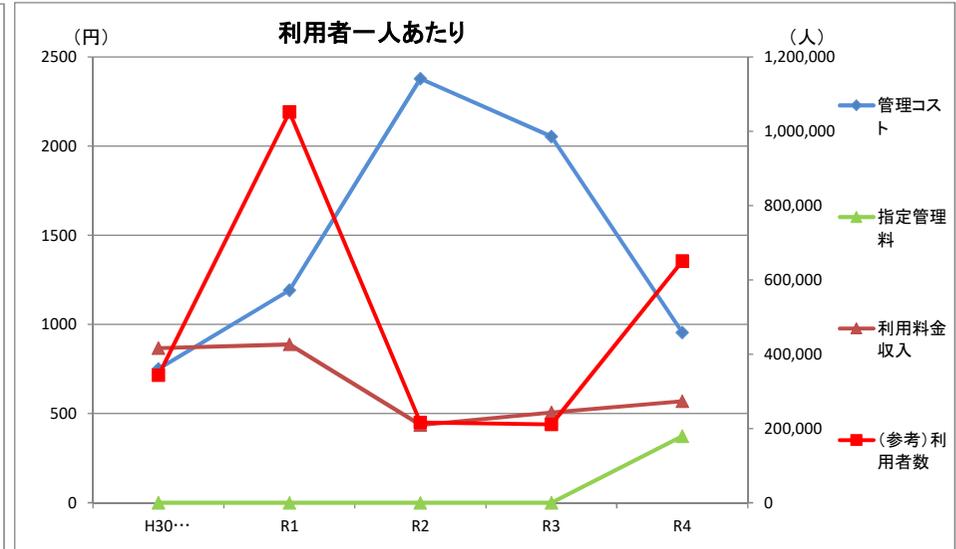
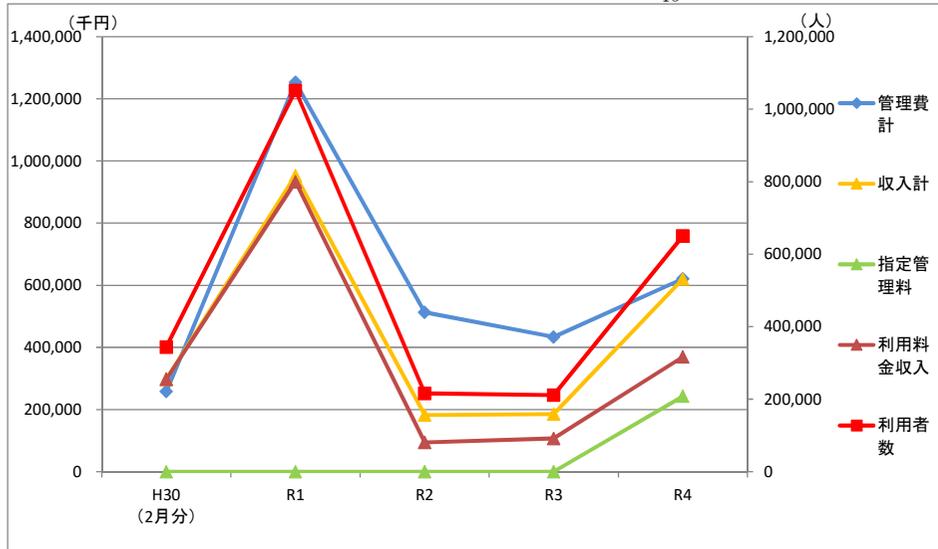
経営状況分析シート 【施設名称：沖縄県国営沖縄県記念公園内施設（首里城地区内施設）】

指標		単位	国営←											指定管理									
			H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30 (年)	H30 (2月分)	R1	R2	R3	R4	R5 (見込み)			
成果指標	利用者数	目標	人															—	1,790,000	309,000	566,000	521,000	648,000
		実績	人	1,913,287	1,936,387	1,790,981	1,674,924	1,680,539	1,753,386	1,732,876	1,813,274	1,875,838	1,886,939	1,814,041	1,775,867	343,412	1,051,438	215,717	211,068	650,539			
		目標比														—	58.7%	69.8%	37.3%	124.9%			
		H30比	%													—	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
財務指標	指定管理料	千円														0	0	0	0	242,903	241,038		
	県負担割合 (指定管理料/管理費計)	%														0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	39.1%	31.8%		
	利用料金収入	千円														297,550	933,317	94,067	106,872	369,815	430,811		
	利用料金比率 (利用料金収入/収入計)	%														100.0%	97.9%	51.5%	57.6%	59.6%	64.1%		
	その他収入															90	19,795	88,490	78,595	7,369	321		
	収入計	千円														297,640	953,113	182,557	185,467	620,087	672,170		
	管理費計	千円														257,863	1,253,027	513,049	433,641	620,836	757,558		
	収支	千円														39,777	-299,914	-330,492	-248,174	-749	-85,388		
収益率 (収支/収入計)	%														13.4%	-31.5%	-181.0%	-133.8%	-0.1%	-12.7%			
/単位	一人あたり管理コスト	円													751	1,192	2,378	2,055	954	#DIV/0!			
	一人あたり指定管理料	円													0	0	0	0	373	#DIV/0!			
	一人あたり利用料金収入	円													866	888	436	506	568	#DIV/0!			

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

※グラフは直近10年完夫実績で作成すること。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、指定管理者制導入1年間のデータも含めて作成すること。

13



### 労働条件等自主点検表

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4年度（R5.2～R5.3）
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><b>1 労働条件の明示</b> 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><b>2 就業規則</b> 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、監督署に届け出していない</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><b>3 所定休日</b> 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%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4">週休2日制</th> <th colspan="2">週休1日制</th> <th>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）																											

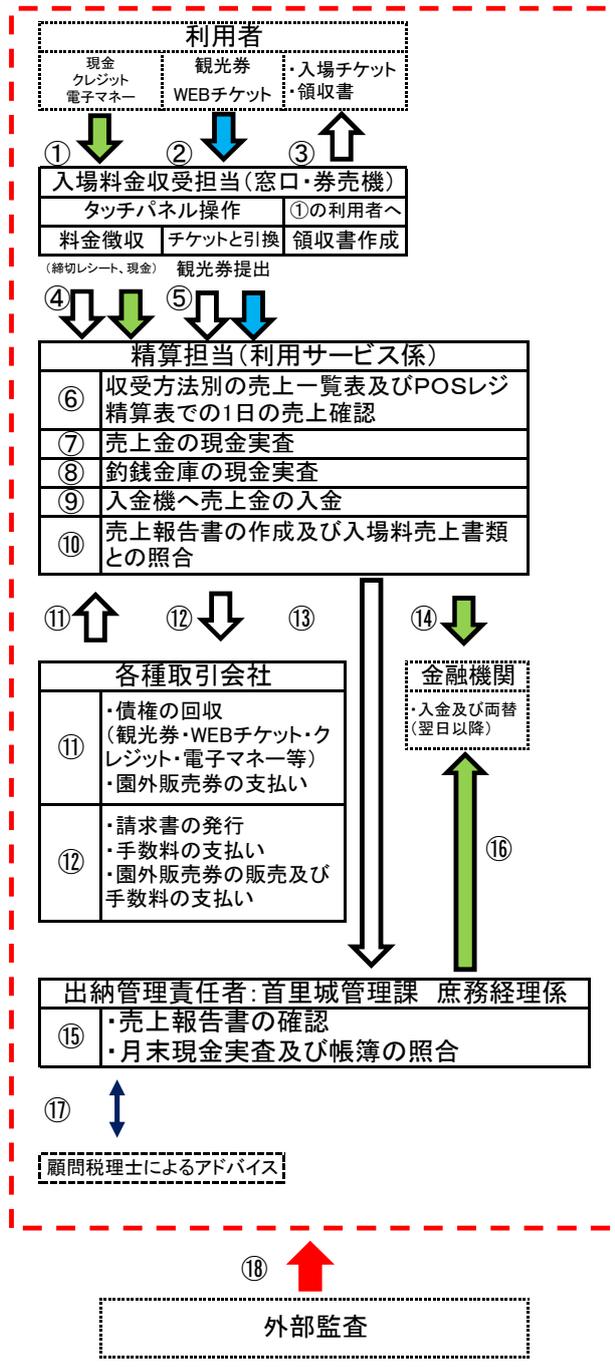
確認事項	指定管理者による確認結果																						
<p>4 年次有給休暇 年次有給休暇についてはどのように取り扱っていますか。</p> <p>年次有給休暇は、6ヶ月間継続勤務し、全労働日の8割以上を出勤した労働者については10労働日、以降1年ごとに付与日数を増加しなければなりません。(法第39条)</p>	<table border="1" data-bbox="708 250 1347 427"> <tr> <td>法定どおりの年次有給休暇を与えている</td> <td>年次有給休暇を与えているが、付与日数が法定を下回っている</td> <td>年次有給休暇を与えていない</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="708 555 1391 640"> <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="708 721 1347 898"> <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"> <li>① 臨時に支払われる賃金(結婚手当等)</li> <li>② 1月を超える期間ごとに支払われる賃金(賞与等)</li> <li>③ 所定外・休日・深夜の労働に対して支払われる割増賃金</li> <li>④ 精皆勤手当、通勤手当、家族手当</li> </ul>	<table border="1" data-bbox="708 978 1391 1111"> <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> <math>\geq</math> <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> <math>\div</math> <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> <math>\geq</math> <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="710 253 1348 383"> <tr> <td>2割5分以上の割増率にしている</td> <td>2割5分未満の割増率にしている</td> <td>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</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>休日労働について</p> <table border="1" data-bbox="710 510 1348 640"> <tr> <td>3割5分以上の割増率にしている</td> <td>3割5分未満の割増率にしている</td> <td>休日労働をさせているが、支払っていない</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>	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つばら従事する従業員(令和〇年3月末における業務全体のうち、当該業務の割合が概ね50%以上の従業員)となります。</p>	<table border="1" data-bbox="710 745 1348 920"> <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;">65</td> <td style="text-align: center;">65</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">65</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">65</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="710 958 1348 1261"> <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></td> </tr> <tr> <td>健康保険</td> <td></td> </tr> <tr> <td>厚生年金保険</td> <td>加入要件を満たしていないため(70歳到達のため)</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	65	65	0	65	0	65	0	保険の名称	未加入者がいる理由	雇用保険		健康保険		厚生年金保険	加入要件を満たしていないため(70歳到達のため)
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																							
65	65	0	65	0	65	0																							
保険の名称	未加入者がいる理由																												
雇用保険																													
健康保険																													
厚生年金保険	加入要件を満たしていないため(70歳到達のため)																												

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)
---------	--------	-------	-------------------------------

フロー図	利用料金の種類と金額				(備考)
	区分	一般	団体	年間パス	
<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 10px; display: inline-block;"></div> ..... 職員等 <div style="border: 1px dashed black; width: 20px; height: 10px; display: inline-block;"></div> ..... 職員等以外 ..... 書類等の流れ ..... 観光券の流れ ..... 現金の流れ	大人	400円	320円	800円	
	中人	300円	240円	600円	
	小人	160円	120円	320円	
	6歳未満	無 料			

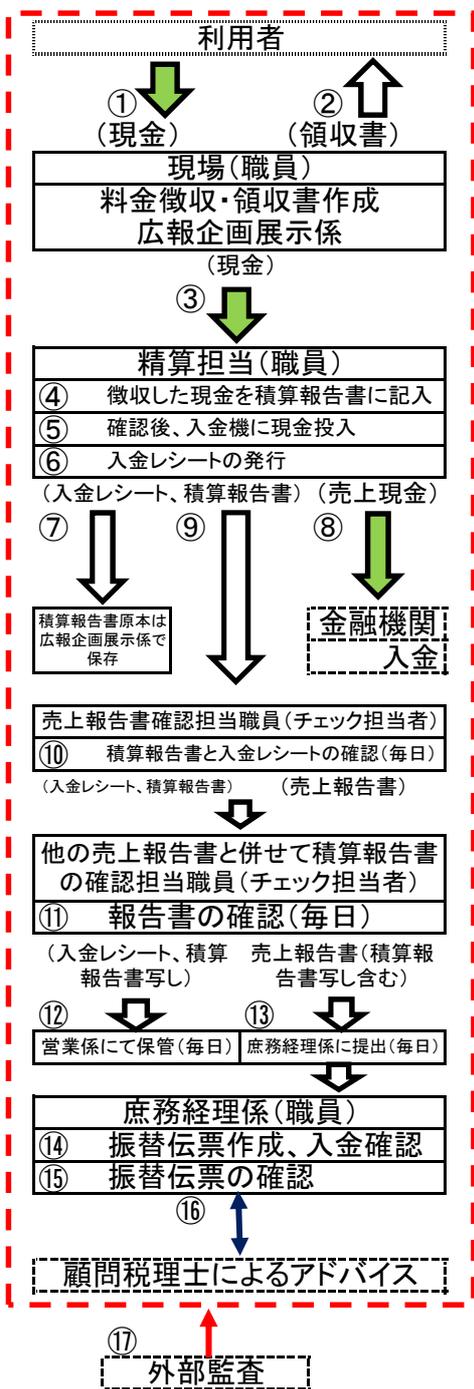


- ① 利用者より、現金・クレジット・電子マネーによる入場料を収受する。
- ② 利用者より、観光券(クーポン券)を受け取る。WEBチケットの消込(着券)をする。
- ③ 現金・クレジット・電子マネー・観光券にて精算後、利用者にチケットと領収書を渡す。  
※領収書は①利用の希望者へのみ渡す。
- ④ 入場料金收受担当者は収受方法別の売上一覧表を入館管理システムへ入力作成し、POSレジ精算締切レシート等と入場料売上現金とともに精算担当者に引継ぐ。
- ⑤ 入場料金收受担当者は入館管理システムへ入力作成した収受方法別売上一覧表とともに観光券の原本を精算担当者に引継ぐ。
- ⑥ 精算担当職員は、④⑤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。

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。
- 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積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 積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積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、積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、積算報告書(写し)は営業係で保管(毎日)
- ⑬ 売上報告書(積算報告書写し含む)を庶務経理係へ提出(毎日)
- ⑭ 経理担当者は積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。

## 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				
<div style="display: flex; flex-direction: column; gap: 10px;"> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: #f4a460; border: 1px solid black; margin-right: 5px;"></div> <span>… 利用団体(申込者)</span> </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: #90c090; border: 1px solid black; margin-right: 5px;"></div> <span>… 首里城公園 (オンラインツアー担当)</span> </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: #add8e6; border: 1px solid black; margin-right: 5px;"></div> <span>… 首里城公園 (経理担当)</span> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="width: 15px; height: 15px; border-bottom: 2px solid black; margin-right: 5px;"></div> <span>… 書類等の流れ</span> </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: #50c878; border-bottom: 2px solid black; margin-right: 5px;"></div> <span>… お金の流れ</span> </div> </div>	オンラインツアー料金	区分			利用料金額(円)
		自主事業	一般 料金	5～50名	1,400
				51名以上	1,200
			団体 料金	5～50名	900
				51名以上	800
		JT B なら では 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

～、9:15～、16:00

**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。