

令和 5 年度 首里城公園指定管理者制度運用委員会における  
モニタリングの検証結果について（令和 4 年度実績分）

- 1 施設名：沖縄県国営沖縄記念公園（首里城地区内施設）、首里城公園
- 2 開催日時：令和 5 年 8 月 24 日（木）9:50～12:00
- 3 開催場所：首里城公園首里杜館 B1 ガイダンスホール（オンライン併用会議）
- 4 出席者：委員 6 人中 6 人出席  
（委員長）田名 真之  
（委員）石田 むつみ  
（委員）上地 公代  
（委員）後藤 治  
（委員）いのうえ ちず  
（委員）東 良和  
（事務局）沖縄県土木建築部都市公園課  
（指定管理者）一般財団法人沖縄美ら島財団  
※委員は、学識経験者、財務に精通する者、施設の機能又は指定管理業務の性質に  
応じた専門的知識を有する者、施設の利用団体（者）を代表する者かつ五十  
音順に記載している。
- 5 検証事項：
  - (1) 首里城地区内施設の令和 4 年度モニタリングの実施結果の検証について  
（対象期間：令和 4 年 4 月から令和 5 年 1 月までの 10 ヶ月分）
  - (2) 首里城地区内施設の令和 4 年度モニタリングの実施結果の検証について  
（対象期間：令和 5 年 2 月から令和 5 年 3 月までの 2 ヶ月分）
  - (3) 首里城公園の令和 4 年度モニタリングの実施結果の検証について  
（対象期間：令和 4 年 4 月から令和 5 年 3 月）
- 6 検証内容
  - (1) モニタリングは適正に行われているか
  - (2) 指定管理者に対する県の指導・助言は適切に行われているか
  - (3) 利用者アンケートや苦情に対する指定管理者や県の対応は適切に行われているか
- 7 検証方法
  - (1) 事務局によるモニタリングの実施結果の報告
  - (2) 委員からの質疑・意見
- 8 検証結果  
概ね適切である。

9 主な質疑・意見（公開の際は単に「委員」と表記いたします。）

委員：財務状況について、昨年度は委員会の一致した意見として「評価すべきでない」としたが、今年度は「B(0)」という評価になっている。コロナ禍というイレギュラーな状況が続いてきた中で、今年度は評価した理由と、昨年度との整合性について、考え方を説明してもらいたい。また、次の指定管理の公募の際に、マイナス評価を受けていない新規事業者が参入してきた場合、B評価を受けた指定管理者が不利にならないか。

事務局：令和2年度モニタリング時は「県の要請で休園したにも拘わらず、定量評価をするのはどうか」という意見で一致したことから評価せず、令和3年度もコロナ禍という特殊事情から県全体の施設に関して定量的な評価は実施しないという方針が出され、それに従った。

令和4年度は、県の要請による規制・休園等はなく通常営業であり、10月以降は全国旅行支援も行われていたこと等から、「特殊事情は無かった」という県の判断で、定量的な評価を行なった。

ここで示しているのは指定管理業務に対する評価であり、法人そのものの財務体質に対する評価ではない。今後の選考に当たっては、法人の財務や、提案される経営プランを評価する。

委員：那覇空港の国際線の回復の遅れだけでなく、首里城火災の影響など、指定管理者の努力によらない外部要因を考慮した評価であるとしていただきたい。

委員：計画比が示されているが、そもそもコロナの影響が残る中で、予算が厳しかったということはないか。

また、次の指定管理者選定に対して影響はないという説明だったが、やはりB評価が続いていると印象がマイナスになるのではないか。

事務局：資料7p.61に、評価基準を示しているが、財務評価は計画に対してではなく、収支に対して評価することが県の方針として定められている。

2、3月だけでみれば、黒字になっている。

委員：2、3月は支出の中に賞与が含まれないことから若干の黒字になっているだけで、通年で見ればマイナスに変わりはない。むしろ、賞与を大幅にカットするなど行政にはできない努力を指定管理者が自ら行い、マイナスを抑えているという点は、もっと評価すべきである。賞与カット等により対予算-0.1%でB評価であった。これが0%ならA評価になる。

委員：ルールに従って評価をBとするにしても、「現状分析・課題」欄に、評価すべき点や補足事項をコメントするなど、書きぶりで工夫できないか。

委員：国際クルーズや修学旅行の回復の遅れなどがあり、また入域観光客数は増えても大型バスが不足するなど、観光全体の回復にはまだ時間がかかる。このような外部環境に左右される面を考慮すべきである。

事務局：コメントに関わる部分は、追って県として修正案を示したい。指標については県全体で統一のため変えることはできないが、委員会での意見は記録し、統括部門に伝えたい。

会長：資料5にあるように、コロナ禍でも令和2年度、3年度は黒字だったのか。

事務局：休場期間や開園時間短縮などがあり、管理費の支出が少なかったことで、収支は黒字になっている。

会長：令和4年度を、令和2、3年度のコロナ禍という特殊な状況と比較することは難しいのではないか。

委員：防災の観点からは、必要な訓練が実施されている。防災の面は問題ない。今後も夜間の発災等を想定した訓練を行い、そのモニタリングの結果をさらに生かしていただきたい。

委員：答申のポイントは、①モニタリング、②県の指導・助言、③アンケートへの対応、の3つだと考えるが、アンケートについては回収数について意見を述べる

のか、それとも意見に対応した状況について確認するのか。

また、もっとも重要なことは①の「モニタリングが適正に行われているか」だと思うが、それと関連する②県の指導の妥当性はどのように判断すればよいか。

さらに、この3つの検証ポイントが、県のモニタリングマニュアルに書かれているが、この委員会の要領に書かれていない点については、どう考えればよいか。

事務局：県の指導は、資料6、7等でモニタリングシートを示しているように、業務計画書に対して適切に実施できているかを、毎月の打合せや年2回の定期的なモニタリング、その他のヒアリングや現地確認等によって確認している。

委員：県は、日報、月報等の報告書だけでなく、現地確認等も実施しているという理解で良いか。

事務局：すべての現地確認ができているわけではないが、そのような手順で行なっている。

委員：モニタリングの回数は適切か。例えば防災は年1回で良いのか。

事務局：防災に関しては、県も月1回の防災訓練に参加し、状況を確認、事後の意見交換等も実施している。清掃等であれば、不定期に確認し、必要に応じて指導を行なっている。

委員：改めて、3の検証ポイントについては、県のマニュアルに書かれているからそれに基づくというのではなく、委員会として3項目に対して回答するという合意がここで出来ていれば良いと思うが、皆さんはどうか。

会長：委員の皆さんから意見をいただきたい。

委員：指定管理者が安心して業務を遂行できる環境を、県や国が整えていくことが大事である。「なにがなんでも黒字でなければ評価しない」といった姿勢ではなく、事業者として法令を遵守しながら、働ける環境にすべきだが、それが、この数年においてはなかったと考えるので、そこは意見を述べたい。

委員：防災訓練であれば、指定管理者がきちんと実施できているか、それに対する県の指導やチェックが適切か、について意見を述べるのがこの委員会の役割だと考える。これについては適切であると評価する。

会長：アンケートについて回収数、回収率の妥当な基準はあるか。様々な県営施設が実施しているなら、それと比較して評価の指標にできるのではないか。

事務局：施設の性格や利用者の特性が異なることから、簡単には比較できない。指定管理者では、回答者に抽選でノベリティグッズをプレゼントするなど、回収数を増やす努力は行っている。

委員：総入場者数だけを指標とするのではなく、施設運営の目的によって指標は変わるべきである。利用者に対し、何が還元され、地域文化にどう貢献したのか等、多様な指標が判断できるようアンケート内容を工夫していただきたい。

委員：WEBアンケートがもっと使いやすいものになるよう、継続的な改良に努めて欲しい。

会長：団体客などは時間に追われるため、現場ではなくWEBアンケートの方が有効である。

委員：HPでアンケートに答えられるようにすれば良いのではないか。

事務局：現在は系図座・用物座で休憩中に回答する来場者が多いとのことなので、ご意見を参考にできるようにしたい。

委員：HPについては、どのような検索から到達したかや、どのSNSを経由しているのかなどの分析が必要である。また、HP利用者（来場者？）がどのように首里城の情報を拡散したのかを追うのも施設管理に生かすヒントとなる。

事務局：SNSについては、YouTubeやInstagram等を運用している。フォロワー数や投稿ごとのアクション件数などの分析は行っているが、今後、より詳細な分析を検討していきたい。

会長：そうした数値はモニタリング作業で見ているのか。

事務局：HPのアクセス件数は指標としてチェックしており、前年度よりも増えている。

ることは確認している。水族館と比較して首里城は SNS の伸びが今ひとつだが、両施設の来場者の違いもあり、水族館のほうが SNS に親しんでいる若年層の利用が多いなどの理由かと判断している。

委員：今年の5月から実施している WEB アンケートは、回答者への特典等があるのか。

事務局：特にない。

事務局：答申書に書くべき中身についてご意見をいただき、県で取りまとめた後、ご確認いただきたい。

委員：議論の中で財務評価に関して出された意見は、答申書でも触れるべきだと思うかどうか。

委員：答申書として書けるのであれば、書いていただきたい。県の総務セクションは同一のルールで全施設を評価したいのだろうが、それが当てはまらない施設もあるため、担当課として随時見直すべきことはあるはずだ。指定管理者制度の目的は、民間の努力で効率をあげ、より良い管理運営を進めることだと思うが、外部要因に大きな原因がある中で、事業者が賃金をカットしてまで経営することには問題があると思う。この点は触れて欲しい。

会長：全体としては良好で、防災に関すること、財務に関することを付記するというまとめでよいか。

委員全員：了解した。

事務局：委員の意見を事務局で整理し、答申案をドラフトし、全委員に送付する。議事概要とともに確認していただきたい。引き続きよろしくお願ひしたい。

## 10 会議の公開状況：公開