

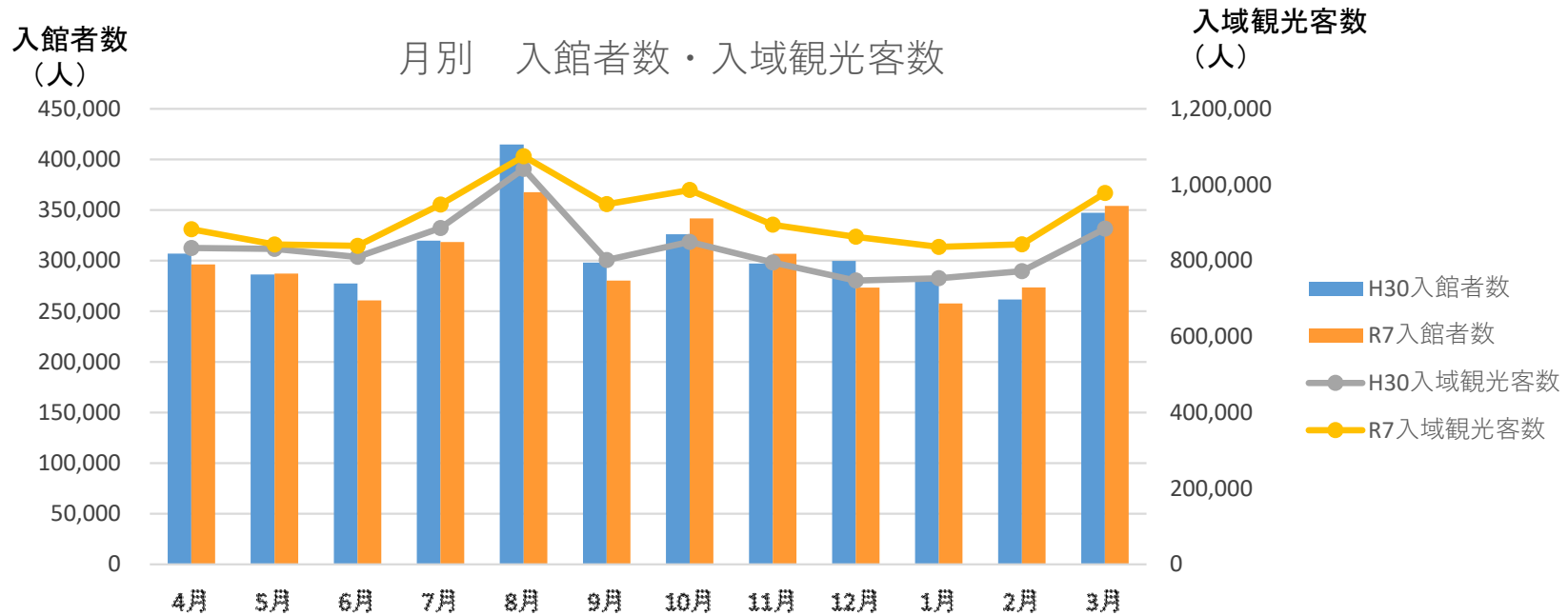
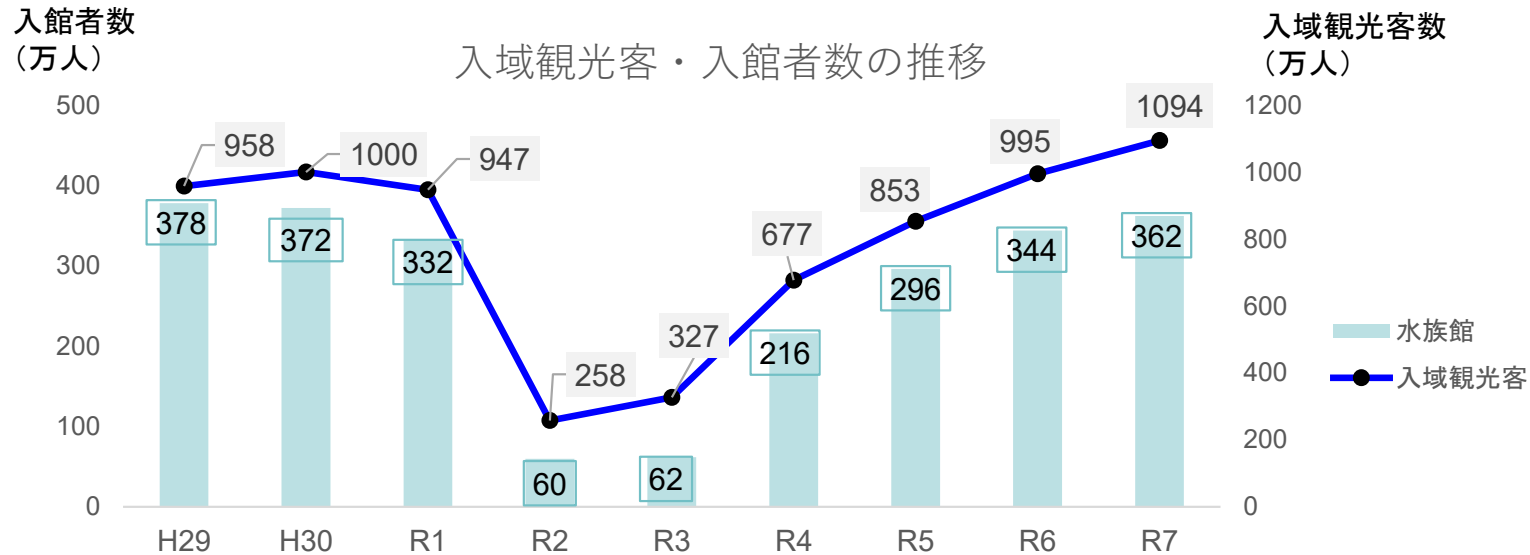
# 海洋博覧会地区内施設 令和7年度モニタリング実施結果の概要

1. 入域観光客と入館者の推移
2. サービスの質の評価（利用者アンケート結果）
3. サービスの安定性の評価（財務状況）
4. 総合評価

令和8年8月6日 沖縄県都市公園課

# 1. 入域観光客と入館者の推移

〇円安によるインバウンドの増加や国内旅行へのシフトを背景に、令和7年度の沖縄県入域観光客数は1,094万人に増加した(R6年度比+9.9%)。これに伴い、当施設の入館者数も362万人(前年度比+5.2%、平成30年度比-2.7%)と増加している。



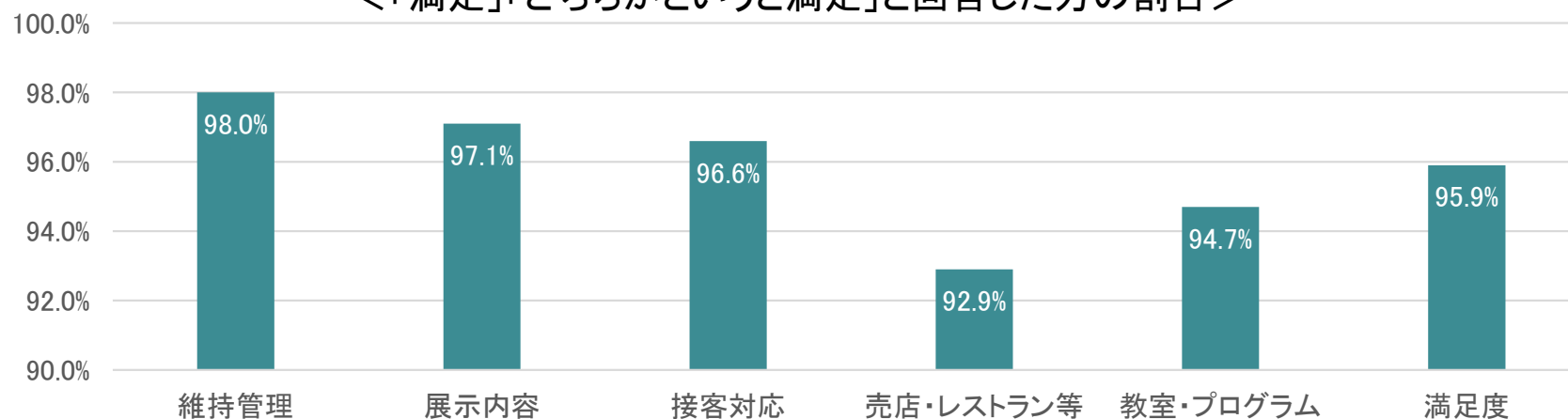
## 2. サービスの質の評価(利用者アンケート結果)

### アンケートの手法と結果

○Webと紙によるアンケートを実施し、回答は常時受け付けている。回答件数はR7年度合計で2,921件(前年度比+193件)を得た。また、全てのカテゴリでコロナ以前(令和元年度)から引き続いて90%を超えており、高い利用者満足度を維持している。

○利用者アンケートの他に、イベントやナイトアクアリウム期間にかかる調査を実施するとともに、令和7年度はWEBチケットアンケート(アソビュー)や人流解析ツール(おでかけウォッチャー)を活用し、満足度・購買傾向・周遊動向等を多角的に分析・共有することで、管理運営やサービスの改善に活用している。

＜「満足」「どちらかという満足」と回答した方の割合＞



|           | 令和元年度 | 令和2年度  | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 |
|-----------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 維持管理      | 98.9% | 99.3%  | 98.8% | 98.8% | 98.7% | 98.2% | 98.0% |
| 展示内容      | 98.6% | 92.7%  | 96.8% | 98.3% | 97.2% | 96.9% | 97.1% |
| 接客対応      | 99.2% | 97.8%  | 96.4% | 97.8% | 97.7% | 98.2% | 96.6% |
| 売店・レストラン等 | 97.6% | 96.2%  | 90.6% | 93.1% | 93.5% | 93.2% | 92.9% |
| 教室・プログラム  | 97.4% | 100.0% | 98.3% | 98.0% | 98.6% | 95.9% | 94.7% |
| 満足度       | 98.3% | 96.3%  | 96.2% | 97.4% | 97.1% | 96.4% | 95.9% |

### 3. サービスの安定性の評価(財務状況)

- 県入域観光客数の増加に伴い、入場料収入が前年度比＋9.5%、売店等収入が前年度比＋10.7%となっており、収入計は約115.3億円で前年度比＋7.2%となっている。
- 支出額は、入場者の増加に伴う印刷製本費や租税公課等の経費が増加するとともに、物価高騰や人件費の上昇により、約112.8億円で前年比＋7.3%となっている。
- 歩合納付金は、令和7年度の収支差額から算出した約9.6億円を県に納付する。

(単位：千円)

|        |            | H30<br>(H31.2～3) | R1        | R2         | R3        | R4<br>※2  | R5        | R6         | R7         | 対前年<br>度比 |
|--------|------------|------------------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|
| 収<br>入 | 入場料        | 820,029          | 4,299,207 | 667,076    | 806,899   | 3,110,719 | 4,634,762 | 5,441,149  | 5,957,854  | 109.5%    |
|        | 売店等        | 592,691          | 3,492,945 | 580,997    | 656,769   | 2,764,059 | 3,862,516 | 4,378,969  | 4,848,083  | 110.7%    |
|        | 大規模修繕分     | 13,648           | 118,911   | 747,267    | 152,584   | 61,281    | 301,634   | 923,976    | 715,840    | 77.5%     |
|        | 県補助金・指定管理料 | 0                | 0         | 388,340    | 1,593,256 | 848,509   | 0         | 0          | 0          | —         |
|        | その他        | 659              | 20,849    | 351,689    | 177,835   | 43,524    | 5,262     | 7,740      | 6,412      | 82.8%     |
|        | 計①         | 1,427,027        | 7,931,912 | 2,735,369  | 3,387,343 | 6,828,092 | 8,804,174 | 10,751,834 | 11,528,189 | 107.2%    |
| 支<br>出 | 管理運営経費     | 1,028,517        | 6,182,252 | 3,421,803  | 3,080,349 | 5,018,144 | 6,204,763 | 7,506,186  | 8,232,028  | 109.7%    |
|        | 大規模修繕      | 13,648           | 118,911   | 747,267    | 152,584   | 61,281    | 301,634   | 923,976    | 715,840    | 77.5%     |
|        | 固定納付金      | 225,949          | 1,409,060 | 388,340    | 275,298   | 488,582   | 1,159,267 | 1,159,267  | 1,159,267  | 100.0%    |
|        | 歩合納付金※1    | 75,000           | 0         | 0          | 0         | 26,483    | 759,541   | 762,857    | 961,335    | 126.0%    |
|        | 自主事業       | 33,461           | 189,333   | 95,499     | 70,719    | 93,579    | 166,405   | 153,851    | 209,719    | 136.3%    |
|        | 計②         | 1,376,575        | 7,899,556 | 4,652,909  | 3,578,950 | 5,688,069 | 8,591,610 | 10,506,137 | 11,278,189 | 107.3%    |
| 収支差    |            | 50,452           | 32,356    | -1,917,540 | -191,607  | 1,140,023 | 212,564   | 245,697    | 250,000    | 101.8%    |

※1 歩合納付金の計上年度変更について：従来は納入年度(翌年度)に計上していたが、今年度より該当年度(発生年度)の算定額を計上する処理へ変更して表記。

※2 R4の収支差について：R4のうち、第1期管理期間(R4.4～R5.1)については、コロナの影響を考慮し、歩合納付金の算定からは除外されております。そのため、納付額が小さく、また、補助金及び指定管理料の兼ね合いから収支差が大きくなっております。

## 4. 総合評価

| 評価項目 |         | 評価指標       | 令和6年度<br>実績 | 事業計画<br>(目標値) | 令和7年度<br>実績 | 前年比    | 計画比    | 評価<br>(点数) | 取組改善案                                                                                       |
|------|---------|------------|-------------|---------------|-------------|--------|--------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 成果指標 | ①利用状況   | 利用者数       | 3,438,536人  | 3,200,000人    | 3,617,381人  | 105.2% | 113.0% | S<br>(20)  | ・引き続き国や県、北部地域等とも連携し、施設の魅力を伝える広報の強化等に取り組みながら、入場者数の確保を図る。                                     |
|      | ②満足度    | 満足度        | 96.4%       | 90.0%         | 95.9%       | 99.5%  | 106.6% | S<br>(20)  | ・今後も適切な維持管理・運営業務に努める。<br>・利用者数の増加が混雑の原因となり、満足度の低下に繋がることが無いよう留意しながら、国営公園全体と連携した分散化の取り組み等を行う。 |
| 財務指標 | ③財務状況   | 収益率        | 2.3%        | -3.6%         | 2.2%        | 95.7%  | —      | A<br>(5)   | ・入館料や売店収入等が順調に推移している現状を踏まえ、引き続き利便性を高めることで客単価の上昇を図りながらも、適切なコスト管理に努める。                        |
| 活動指標 | ④重点取組事項 | 体験プログラムの充実 | 151,474人    | —             | 154,313人    | 101.9% | —      | —          | ・引き続き体験プログラム及びイベント等の取組みを進めるとともに、体験機会の充実を図る。                                                 |

※③財務状況は、計画値が負（赤字）のため対計画比率は「—」としている。

※④重点取組事項の「体験プログラム」については、動物の健康状態や天候による中止等もあるため目標値を定めていない。

|      |                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |  |  |           |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|-----------|
| 総合評価 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数の増加や収益性の向上を達成するとともに、高い満足度を維持しており、総じて効率的かつ良好な施設運営が行われた。</li> <li>・今後は、入館者数の増加に伴う混雑緩和やエリアの分散化を進めるとともに、DXの活用や体験プログラムの充実を図り、更なる利便性と質の高い顧客体験の提供に努める必要がある。</li> </ul> |  |  |  |  |  |  |  | S<br>(45) |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|-----------|

## 4. 総合評価(参考:評価基準)

| 評価       | 成果指標          |                            | 財務指標               | 活動指標      |
|----------|---------------|----------------------------|--------------------|-----------|
|          | ①利用状況         | ②満足度                       | ③財務状況              | ④重点取組事項   |
|          | 目標値に対する達成率    | 総合評価における満足度<br>(各評価項目の平均値) | 収益率<br>(事業収支／収入合計) | 目標に対する評価  |
| <b>S</b> | 110%以上        | 90%以上                      | —                  | 目標を大きく上回る |
| <b>A</b> | 100%以上、110%未満 | 80%以上、90%未満                | 0%以上               | 目標を概ね上回る  |
| <b>B</b> | 80%以上、100%未満  | 70%以上、80%未満                | -5%以上、0%未満         | 目標を下回る    |
| <b>C</b> | 80%未満         | 70%未満                      | -5%未満              | 目標を大きく下回る |

### 【各評価項目点数】

|   | ①<br>利用状況 | ②<br>満足度 | ③<br>財務状況 | ④<br>重点<br>取組事項 |
|---|-----------|----------|-----------|-----------------|
| S | 20        | 20       | —         | 10              |
| A | 10        | 10       | 5         | 5               |
| B | 0         | 0        | 0         | 0               |
| C | -10       | -10      | -5        | -5              |

### 【各評価項目点数】

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

※海洋博覧会地区内施設では、重点取組事項の「体験プログラム」については、動物の健康状態や天候による中止等もあるため目標値を定めていない。