

内閣府沖縄総合事務局

令和 3 年 5 月 21 日

## 民間競争入札実施事業

## 「国営沖縄記念公園 運営維持管理業務」の実施状況報告

基本方針に基づく標記事業の実施状況は以下のとおり。

## I 事業概要等

事項	内容
事業概要	<p>国営沖縄記念公園（沖縄県国頭郡本部町・那覇市）における運営維持管理業務</p> <p>1) 公園運営維持管理業務（委託費により行う業務）</p> <p>①本業務全体の計画立案及びマネジメント業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本業務全体の計画立案及びマネジメント</li> <li>・入館料徴収、臨機の措置、その他本業務が円滑に行われるための諸業務 等</li> </ul> <p>②企画運営管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・企画広報（行催事計画運営、広報）</li> <li>・公園利用者への利用指導、公園利用者へのサービス、園内巡視 等</li> </ul> <p>③施設・設備維持管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・維持修繕・保守点検等（建物、工作物、建物設備、園路広場、遊具、電気設備、汚水・排水施設、給水施設、水景施設、その他設備）</li> <li>・清掃等（建物清掃等）</li> <li>・有害生物対策</li> </ul> <p>④植物管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・芝生管理、高木管理、中低木管理、林地管理、草地管理、草花管理等（草刈り、施肥、灌水、剪定等）</li> <li>・園地等清掃（園路・駐車場、廃棄物処理等）</li> </ul> <p>2) 収益施設等設置管理運営業務（土地使用料等を納めた上で独立採算により行う業務）</p> <p>①収益施設等運営業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・飲食・物販施設、遊覧車等の運営</li> </ul> <p>②自主事業</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・臨時飲食・物販施設等の運営</li> <li>・飲食・物販施設等の設置</li> </ul>										
実施期間	平成 31 年 2 月 1 日から平成 35 年（令和 5 年）1 月 31 日までの 4 年間										
受託事業者	一般財団法人 沖縄美ら島財団										
契約金額（税抜）	<p>4, 539, 999, 636 円</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">平成 30 年度</td> <td style="text-align: right;">171, 965, 000 円</td> </tr> <tr> <td>平成 31 年度（令和元年度）</td> <td style="text-align: right;">1, 140, 440, 000 円</td> </tr> <tr> <td>令和 2 年度</td> <td style="text-align: right;">1, 133, 993, 636 円</td> </tr> <tr> <td>令和 3 年度</td> <td style="text-align: right;">1, 134, 400, 000 円</td> </tr> <tr> <td>令和 4 年度</td> <td style="text-align: right;">959, 201, 000 円</td> </tr> </table>	平成 30 年度	171, 965, 000 円	平成 31 年度（令和元年度）	1, 140, 440, 000 円	令和 2 年度	1, 133, 993, 636 円	令和 3 年度	1, 134, 400, 000 円	令和 4 年度	959, 201, 000 円
平成 30 年度	171, 965, 000 円										
平成 31 年度（令和元年度）	1, 140, 440, 000 円										
令和 2 年度	1, 133, 993, 636 円										
令和 3 年度	1, 134, 400, 000 円										
令和 4 年度	959, 201, 000 円										
入札の状況	1 者応札（入札説明交付者＝1 者）										
事業の目的	<p>本業務は、本公園において、国営公園設置の意義を踏まえ、公園の運営維持管理全般について計画立案を行い、目標及び業務計画を策定し、その一元的管理方針のもとで、利用促進のための行催事や広報宣伝の企画・立案・実施、入園料徴収、巡視・保安警備、公園利用者に対するサービスの提供、利用指導、救急、公園利用者の安全・安心の確保、地域貢献や市民等との協働、他の施設管理者との連携、建物や工作物等公園施設の維持管理、清掃、植物の育成・維持管理、収益施設の運営など多岐にわたる業務を総合的な調整のもと、相互連携を保ち、適切に進捗管理を行いつつ実施するものである。</p>										
選定の経緯	<p>■選定の経緯</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本方針への掲載 平成 22 年度</li> <li>・市場化テスト事業としての事業実施回数 3 回目</li> <li>・新プロセスへの移行 平成 27 年度</li> </ul>										
特記事項 （改善指示・法令違反行為等の有無）	<p>本業務において、業務に係る法令違反行為はなかった。また、著しい業務の質の低下など、業務の適正かつ確実な実施を確保するために、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律第 26 条における報告の徴収等及び同法第 27 条における指示等が必要な状況はなかった。</p>										

## II 評価

### 1. 事業の質に関する評価

本業務においては、「H30-34 国営沖縄記念公園運営維持管理業務民間競争入札実施要項」（以下「実施要項」という。）により、サービスの質として、「包括的な質」と「個別業務の質」を設定しているところである。

このサービスの質について達成状況を確認するため、実施要項に記載された方法により実施したモニタリング調査の結果等について報告する。

#### (1) 包括的な質

##### 1) 公園利用者数の確保

###### ① 公園利用者数

###### ア 達成すべき質

- ・平成 30 年度分（平成 31 年 2 月から平成 31 年 3 月まで）  
年間 1, 215, 276 人以上

（海洋博覧会地区 751, 089 人、首里城地区 464, 187 人）

- ・平成 31 年度～平成 33 年度（令和 3 年度）  
年間 7, 048, 262 人以上

（海洋博覧会地区 4, 480, 214 人、首里城地区 2, 568, 048 人）

###### イ 結果

- ・平成 30 年度の利用者は年間 1, 347, 774 人（海洋博覧会地区 836, 380 人、首里城地区 511, 394 人）となり、達成すべき質は確保された。
- ・平成 31 年度（令和元年度）の利用者は 6, 614, 838 人（海洋博覧会地区 4, 555, 913 人、首里城地区 2, 058, 925 人）となり、首里城地区で達成すべき質は確保されなかった。

また、その内訳は、第 1 四半期 1, 982, 752 人（海洋博覧会地区 1, 293, 398 人、首里城地区 689, 354 人）、第 2 四半期 2, 015, 436 人（海洋博覧会地区 1, 391, 537 人、首里城地区 623, 899 人）、第 3 四半期 1, 469, 091 人（海洋博覧会地区 1, 115, 802 人、首里城地区 353, 289 人）、第 4 四半期 1, 147, 599 人（海洋博覧会地区 755, 176 人、首里城地区 392, 383 人）となっており、海洋博覧会地区では、第 4 四半期で達成すべき質が確保されなかった。首里城地区では第 3 四半期及び第 4 四半期で達成すべき質が確保されなかった。

要因として、海洋博覧会地区については、2 月 29 日～3 月 31 日の間、新型コロナウイルス感染症防止対策として熱帯ドリームセンター等の臨時休館（沖縄美ら海水族館等については 3 月 2 日～3 月 15 日の間、臨時休館）が、首里城地区においては 10 月 31 日の火災による首里城正殿等の

有料区域の臨時休場が考えられ、事業者の責に帰すことが出来ない事由によると判断した。

- 令和2年度の利用者は年間1,382,939人（海洋博覧会地区1,045,055人、首里城地区337,884人）となり、達成すべき質は確保されなかった。

また、その内訳は、第1四半期120,890人（海洋博覧会地区92,007人、首里城地区28,883人）、第2四半期301,602人（海洋博覧会地区239,548人、首里城地区62,054人）、第3四半期600,715人（海洋博覧会地区433,977人、首里城地区166,738人）、第4四半期359,732人（海洋博覧会地区279,523人、首里城地区80,209人）となっており、第1四半期から第4四半期は達成すべき質が確保されなかった。

要因としては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による海外からの渡航制限、国内旅行の制限、県民の外出自粛等が前年度より続いたこと、また、令和2年度においても令和3年1月7日からの緊急事態宣言発令から3月21日の全面解除までの期間中、外出自粛要請等がなされたことが考えられる。なお、海洋博覧会地区においては、政府の緊急事態宣言に伴う4月19日～5月31日までの臨時休園及び沖縄県の緊急事態宣言に伴う8月2日から9月5日までの臨時休館を実施した。首里城地区においては、火災による4月1日から6月11日までの首里城正殿等有料区域の臨時休場、政府の緊急事態宣言に伴う4月19日～5月31日の無料（国管理）区域の臨時休園、沖縄県の緊急事態宣言に伴う8月2日から9月5日までの臨時休館を実施した。さらに、大規模催事や体験型プログラムの中止・延期、一部プログラムの参加人数制限や講義形式への変更等を行っている。上記要因により、事業者の責に帰すことが出来ない事由によると判断した。

達成すべき質を確保するため、事業者において新型コロナウイルス感染症防止対策の徹底、政府の方針や県のガイドラインに沿った既存イベントプログラムの見直し、新規イベントプログラムの実施、国内県内客への重点的な誘致広報の展開を実施した。また、首里城地区においては、管理許可区域及び県営区域の管理者である沖縄県と連携し、「見せる復興」の考え方の下、イベントプログラムを実施した。なお、今後の状況を踏まえて、取り組みを拡充し、達成すべき質の確保に努めていく予定である。

表1 公園利用者数

達成すべき質 平成30年度	平成30年度 実績	達成すべき質 平成31年度～ 令和2年度	平成31年度 実績	令和2年度 実績
年間 1,215,276人 以上	1,347,774人	年間 7,048,262人 以上	6,614,838人	1,382,939人
(海) 751,089人	(海) 836,380人	(海) 4,480,214人	(海) 4,555,913人	(海) 1,045,055人
(首) 464,187人	(首) 511,394人	(首) 2,568,048人	(首) 2,058,925人	(首) 337,884人
		第1四半期 1,623,701人 以上	1,982,752人	120,890人
		(海) 1,027,284人	(海) 1,293,398人	(海) 92,007人
		(首) 596,417人	(首) 689,354人	(首) 28,883人
		第2四半期 1,887,191人 以上	2,015,436人	301,602人
		(海) 1,299,729人	(海) 1,391,537人	(海) 239,548人
		(首) 587,462人	(首) 623,899人	(首) 62,054人
		第3四半期 1,750,047人 以上	1,469,091人	600,715人
		(海) 1,052,274人	(海) 1,115,802人	(海) 433,977人
		(首) 697,773人	(首) 353,289人	(首) 166,738人
		第4四半期 1,787,324人 以上	1,147,599人	359,732人
		(海) 1,100,928人	(海) 755,176人	(海) 279,523人
		(首) 686,396人	(首) 392,383人	(首) 80,209人

※(海)＝海洋博覧会地区、(首)＝首里城地区

② 海洋文化館の有料入館者数

ア 達成すべき質

- ・平成30年度分（平成31年2月から平成31年3月まで）  
海洋文化館の有料入館者数：年間13,479人以上
- ・平成31年度～平成33年度（令和3年度）  
海洋文化館の有料入館者数：年間79,903人以上

第1四半期 15,635人以上、第2四半期 25,942人以上  
第3四半期 18,495人以上、第4四半期 19,831人以上

#### イ 結果

- 平成30年度の有料入館者は年間14,149人となり、達成すべき質は確保された。
- 平成31年度（令和元年度）の有料入館者は84,442人となり、達成すべき質は確保された。

また、その内訳は、第1四半期21,101人、第2四半期28,230人、第3四半期20,000人、第4四半期15,111人となっており、第1四半期から第3四半期については、達成すべき質が確保されたが、第4四半期については、達成すべき質が確保されなかった。

要因としては、2月29日～3月31日の間、新型コロナウイルス感染症防止対策として臨時休館を実施したためであり、事業者の責に帰すことが出来ない事由によると判断した。

- 令和2年度の利用者は28,975人となり、達成すべき質は確保されなかった。

また、その内訳は、第1四半期1,705人、第2四半期5,213人、第3四半期11,911人、第4四半期10,146人となっており、第1四半期から第4四半期にかけては、達成すべき質が確保されなかった。

要因としては、前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として4月1日～5月31日、8月2日～9月5日の期間に臨時休館を実施していたこと、一部プログラムについて実施回数の減少及び参加人数の制限を行ったこと、令和3年1月7日に発令され、3月21日に全面解除された緊急事態宣言による外出自粛等が要請されていたことが考えられ、事業者の責に帰すことが出来ない事由によると判断した。

達成すべき質を確保するために、新型コロナウイルス感染症防止対策の徹底、政府の方針や県のガイドラインに沿った既存イベントプログラムの見直し、新規イベントプログラムの実施、国内県内客への重点的な誘致広報の展開を実施した。なお、今後の状況を踏まえて、取り組みを拡充し達成すべき質の確保に努めていく予定である。

表2 海洋文化館の有料入館者数

達成すべき質 平成30年度	平成30年度 実績	達成すべき質 平成31年度～ 令和2年度	平成31年度 実績	令和2年度 実績
年間 13,479人以上	14,149人	年間 79,903人以上	84,442人	28,975人
		第1四半期 15,635人以上	21,101人	1,705人
		第2四半期 25,942人以上	28,230人	5,213人
		第3四半期 18,495人以上	20,000人	11,911人
		第4四半期 19,831人以上	15,111人	10,146人

③ 熱帯ドリームセンターの有料入館者数

ア 達成すべき質

- ・平成30年度分（平成31年2月から平成31年3月まで）  
熱帯ドリームセンターの有料入館者数：年間 39,438人以上
- ・平成31年度～平成33年度（令和3年度）  
熱帯ドリームセンターの有料入館者数：年間 105,279人以上  
第1四半期 17,000人以上 第2四半期 19,245人以上  
第3四半期 15,012人以上 第4四半期 54,023人以上

イ 結果

- ・平成30年度の有料入館者は年間45,940人となり、達成すべき質は確保された。
- ・平成31年度（令和元年度）の有料入館者は98,892人となり、達成すべき質は確保されなかった。  
また、その内訳は、第1四半期22,541人、第2四半期22,109人、第3四半期19,682人、第4四半期34,560人となっており、第1四半期から第3四半期にかけては達成すべき質が確保されたが、第4四半期は達成すべき質が確保されなかった。要因としては、2月29日～3月31日の間、新型コロナウイルス感染症防止対策として臨時休館を実施したためであり、事業者の責に帰すことが出来ない事由によると判断した。
- ・令和2年度の利用者は35,668人となり、達成すべき質は確保されなかった。

また、その内訳は、第1四半期1,407人、第2四半期6,117人、第3四半期11,201人、第4四半期16,943人となっており、第1四半期から第4四半期にかけて達成すべき質が確保されなかった。

要因としては、前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として4月1日～5月31日、8月2日～9月5日の期間に臨時休館を実施していたこと、一部プログラムについて実施回数の減少及び参加人数の制限を行ったこと、令和3年1月7日に発令され、3月21日に全面解除された緊急事態宣言による外出自粛等が要請されていたことが考えられ、事業者の責に帰すことが出来ない事由によると判断した。

達成すべき質を確保するために、新型コロナウイルス感染症防止対策の徹底、政府の方針や県のガイドラインに沿った既存イベントプログラムの見直し、新規イベントプログラムの実施、国内県内客への重点的な誘致広報の展開を実施した。なお、今後の状況を踏まえて、取り組みを拡充し、達成すべき質の確保に努めていく予定である。

表3 熱帯ドリームセンターの有料入館者数

達成すべき質 平成30年度	平成30年度 実績	達成すべき質 平成31年度 ～令和2年度	平成31年度 実績	令和2年度 実績
年間 39,438人以上	45,940人	年間 105,279人以上	98,892人	35,668人
		第1四半期 17,000人以上	22,541人	1,407人
		第2四半期 19,245人以上	22,109人	6,117人
		第3四半期 15,012人以上	19,682人	11,201人
		第4四半期 54,023人以上	34,560人	16,943人

## 2) 利用者満足度の確保

### ① 公園の運営に関する「満足」の回答比率

#### ア 達成すべき質

- ・平成30年度分（平成31年2月から平成31年3月まで）

利用者の「満足」の回答比率：海洋博覧会地区 年間81.2%以上

首里城地区 年間69.8%以上



- ・平成 31 年度～平成 33 年度（令和 3 年度）  
利用者の「満足」の回答比率：海洋博覧会地区 年間 81.7%以上  
首里城地区 年間 69.5%以上

#### イ 結果

- ・平成 30 年度は、「満足」の回答比率が年間で海洋博地区 73.4%、首里城地区 63.3%となり、両地区ともに達成すべき質は確保されなかった。  
海洋博地区については、要因として、飲食施設の不足・園内移動に対する不満（広大で坂道が多い）・バリアフリーに対する充足度の不足があげられた。

達成すべき質を確保するために、多客日におけるキッチンカー等による移動販売の実施、遊覧車運行コース変更による駐車場までの移動距離短縮、バリアフリーに関する案内強化（パトロールカーによる送迎対応周知強化等）を行い、満足度向上に努めた。

首里城地区については、要因として、園内移動に対する不満（坂や段差が歩きにくい）、休憩所や駐車場の不足、正殿漆塗り工事に伴う不満があげられた。

達成すべき質を確保するために、誘導員を配置し足元注意の声掛け、ゆくゆく（展望場所、休憩場所、食事処等）マップの配布強化、案内スタッフによるサービスの強化（首里城概要説明や琉球古典音楽 BGM の演出）を行い、満足度向上に努めた。

- ・平成 31 年度（令和元年度）は、「満足」の回答比率が年間で海洋博地区 77.9%、首里城地区 63.2%となり、両地区ともに達成すべき質は確保されなかった。

また、その内訳は、第 1 四半期海洋博地区 74.0%・首里城地区 64.2%、第 2 四半期海洋博地区 79.9%・首里城地区 67.2%、第 3 四半期海洋博地区 78.6%、第 4 四半期海洋博地区 79.3%・首里城地区 58.6%となっており、海洋博地区は第 1 四半期から第 4 四半期の全てで、首里城地区は第 1 四半期から第 2 四半期、第 4 四半期について達成すべき質が確保されなかった。

海洋博地区については、要因として、水族館の混雑、動く歩道が使えないといった園内移動に対する不満、駐車場の不足、スタッフの対応（外国人に対する対応等）、子ども連れ利用者への配慮不足があげられた。

達成すべき質を確保するために、水族館「4時からチケット」の販売強化、公園パトロールカーや車いす対応の強化、駐車場要員や園内巡視員を増員した誘導強化、徹底したスタッフ指導の強化、イベント実施時のテントの増加等による暑さ対策等の対応方策に取り組み、満足度向上に努めた。

首里城地区については、要因として、休憩所や飲食店の不足・園内移動の不満（坂や段差）、イベントの充足度の低下・子ども連れ利用者への配慮不足、スタッフの対応（混雑時の対応）があげられた。

達成すべき質を確保するために、ゆくい処（展望場所、休憩場所、食事処等）マップ配布強化、車いす等無料貸出の周知強化、イベント内容の再考、キッズスペース確保の検討、スタッフ研修の強化を図り、満足度向上に努めた。

- ・令和2年度は、「満足」の回答比率が年間で海洋博地区 68.3%、首里城地区 51.0%となり、両地区ともに達成すべき質は確保されなかった。

また、その内訳は、第2四半期海洋博地区 65.6%・首里城地区 46.8%、第3四半期海洋博地区 69.9%・首里城地区 50.8%、第4四半期海洋博地区 70.6%・首里城地区 55.6%となっており、海洋博地区・首里城地区ともに第2四半期から第4四半期で達成すべき質が確保されなかった。

海洋博地区については、要因として、園内移動に対する不満（広すぎて移動が大変）、飲食店の不足、公園内の案内標識が分かりにくい等があげられた。

達成すべき質を確保するために、遊覧車運行コース変更によるマナティ一館から海洋文化館前までの移動距離短縮、バリアフリーに関する案内強化（案内看板、パトロールカーによる送迎対応周知強化等）、新規飲食店（カフェ）新設、キッチンカー等による移動販売の実施、バス停留所から水族館までの案内ルート看板設置等の対応方策に取り組み、満足度向上に努めた。

首里城地区については、要因として、休憩所や飲食店の不足、園内移動の不満（坂や段差）、駐車場の不足があげられた。

達成すべき質を確保するために、新規の物販施設にて休憩スペース設置、軽食・飲み物等販売、園内のベンチ等増設、バリアフリールート案内強化、電動車イスの導入検討、近隣民間駐車場への協力依頼、来場者への公共交通利用の呼びかけ強化を図り、満足度向上に努めた。

表4 公園の運営に関する利用者の「満足」の回答比率

達成すべき質 平成30年度	平成30年度実績	達成すべき質 平成31～ 令和2年度	平成31年度 実績		令和2年度 実績
(海) 年間81.2% 以上	(海) 73.4%	(海) 年間81.7% 以上	(海) 77.9%		(海) 68.3%
(首) 年間69.8% 以上	(首) 63.3%	(首) 年間69.5% 以上	(首) 63.2%		(首) 51.0%
		第1 四半 期	(海) 80.9 %	(海) 74.0%	(海) —
			(首) 68.6 %	(首) 64.2%	(首) —
		第2 四半 期	(海) 83.2 %	(海) 79.9%	(海) 65.6%
			(首) 70.1 %	(首) 67.2%	(首) 46.8%
		第3 四半 期	(海) 81.3 %	(海) 78.6%	(海) 69.9%
			(首) 69.9 %	(首) —	(首) 50.8%
		第4 四半 期	(海) 81.2 %	(海) 79.3%	(海) 70.6%
			(首) 69.8 %	(首) 58.6%	(首) 55.6%

※(海)＝海洋博覧会地区、(首)＝首里城地区

※平成31年度、第3四半期首里城地区の調査については、火災の為実施無し。

※令和2年度、第1四半期海洋博地区・首里城地区の調査については、新型コロナウイルス感染症感染拡大状況に合わせ、沖縄県の緊急事態宣言に伴う臨時休館期間があった為、実施無し。

### 3) 公園特性を生かした植物管理

#### ①「季節を彩る花の演出、手入れの良さ」に関する「満足」の回答比率

ア 達成すべき質

・平成30年度分（平成31年2月から平成31年3月まで）

海洋博覧会地区における「季節を彩る花の演出、手入れの良さ」に関する「満足」の回答比率：76.5%以上

- ・平成 31 年度～平成 33 年度（令和 3 年度）  
海洋博覧会地区における「季節を彩る花の演出、手入れの良さ」に関する「満足」の回答比率：74.4%以上

#### イ 結果

- ・平成 30 年度は、「満足」の回答比率が年間で 74.2%となり、達成すべき質は確保されなかった。要因として、水族館周辺エリアの花装飾が弱かった上、美ら海花まつり会場への誘導がうまくいかなかったことが考えられる。

達成すべき質を確保するために、次年度は水族館周辺エリア、花まつり・沖縄国際洋蘭博覧会会場までの園路に花装飾強化を行い、会場への誘導強化、満足度向上に努めた。

- ・平成 31 年度（令和元年度）は、「満足」の回答比率が年間で 74.3%となり、達成すべき質は確保されなかった。

また、その内訳は、第 1 四半期 68.9%、第 2 四半期 77.1%、第 3 四半期 73.6%、第 4 四半期 77.7%となっており、第 1 四半期において達成すべき質が確保されず、第 2 四半期から第 4 四半期については達成すべき質が確保された。第 1 四半期末達成の要因としては、利用者への熱帯ドリームセンターの PR が弱く、当館へ来館しなかったこと、また水族館周辺エリアにおける花修景が弱かったことが満足に至らなかった要因と考えられる。

達成すべき質を確保するために、熱帯ドリームセンターにおいて花や植物に関わる体験や展示会等（熱帯植物に親しめるクラフト体験、ラン展、ブーゲン・ハイビスカスフェア、チューリップフェア等）を実施し、公園ホームページや SNS 等で開催告知を強化することで誘客促進を図った。また、水族館周辺エリアにおける大型造形花壇の設置等による植栽強化を図り、満足度向上に努めた。

- ・令和 2 年度は、「満足」の回答比率が年間で 68.0%となり、達成すべき質は確保されなかった。

また、その内訳は、第 2 四半期 68.3%、第 3 四半期 67.7%、第 4 四半期 67.8%となっており、第 2 四半期から第 4 四半期で達成すべき質が確保できなかった。

第 2 四半期から第 4 四半期末達成の要因としては、台風による強風や塩害の影響により植栽樹木に傷みが見られるなど、景観が一時的に悪くなっていたことが考えられる。

達成すべき質を確保するために、台風後の園路清掃、草花プランターの入れ替え、塩害による落葉清掃の対応等、復旧作業を迅速に行い、景観悪

化をできるだけ抑えた。加えて昆虫や食虫植物に関する展示会の開催、花木類の補植による演出強化、チューリップフェア、美ら海花まつりなどの大規模な花イベントを開催し満足度向上に努めた。

表5 公園の特性を生かした植物管理

達成すべき質 平成30年度	平成30年度 実績	達成すべき質 平成31年度～ 令和2年度	平成31年度 実績	令和2年度 実績
年間76.5% 以上	74.2%	年間74.4% 以上	74.3%	68.0%
		第1四半期 74.3%以上	68.9%	—
		第2四半期 74.1%以上	77.1%	68.3%
		第3四半期 72.7%以上	73.6%	67.7%
		第4四半期 76.5%以上	77.7%	67.8%

※令和2年度、第1四半期の調査については、新型コロナウイルス感染症感染拡大状況に合わせ、沖縄県の緊急事態宣言に伴う臨時休館期間があった為、実施無し。

#### 4) 多様な利用プログラムの提供

##### ①「自然・環境」をテーマとする参加体験型プログラムの開催日数、延べ参加人数 ア 達成すべき質

###### ・平成30年度分（平成31年2月から平成31年3月まで）

開催日数、延べ参加人数：延べ70日、延べ参加人数1,464人

###### ・平成31年度～平成33年度（令和3年度）

開催日数、延べ参加人数：年間延べ532日、延べ参加人数11,904人

##### イ 結果

- ・平成30年度の開催日数・参加人数は延べ174日・8,958人となり、達成すべき質は確保された。
- ・平成31年度（令和元年度）の開催日数・参加人数は延べ1,005日・37,960人となり、達成すべき質は確保された。
- ・令和2年度の開催日数・参加人数は延べ977日・14,911人となり、達成すべき質は確保された。

表6 「自然・環境」をテーマとする参加体験型プログラムの開催日数、延べ参加人数

達成すべき質 平成30年度		平成30年度 実績	達成すべき質 平成31年度 ～令和2年度	平成31年度 実績	令和2年度 実績
年間 70日 1,464人 以上		174日 8,958人	年間 532日 11,904 人以上	1,005日 37,960人	977日 14,911人

②「歴史・文化（沖縄の歴史・文化及び海洋文化）」をテーマとする参加体験型プログラムの開催日数、延べ参加人数

ア 達成すべき質

- ・平成30年度分（平成31年2月から平成31年3月まで）

開催日数、延べ参加人数：延べ2日、延べ参加人数2,100人

- ・平成30年度～平成33年度（令和3年度）

開催日数、延べ参加人数：年間延べ11日、延べ参加人数4,720人

イ 結果

- ・平成30年度の開催日数・参加人数は延べ156日・13,275人となり、達成すべき質は確保された。
- ・平成31年度（令和元年度）の開催日数・参加人数は延べ759日・50,383人となり、達成すべき質は確保された。
- ・令和2年度の開催日数・参加人数は延べ254日・4,198人となり、達成すべき質は確保されなかった。

要因としては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による海外からの渡航制限、国内旅行の制限、県民の外出自粛等が前年度より続いたこと、また、海洋博覧会地区においては、政府の緊急事態宣言に伴い4月19日～5月31日まで臨時休園、沖縄県の緊急事態宣言に伴い8月2日から9月5日まで臨時休館を実施、首里城地区においては火災による首里城正殿等の有料区域の4月1日から6月11日までの臨時休場、政府の緊急事態宣言に伴い4月19日～5月31日まで無料（国管理）区域で臨時休園、沖縄県の緊急事態宣言に伴い8月2日から9月5日まで臨時休館も重なったこと、一部プログラムについて、参加人数制限、体験型から講義形式への変更等を行ったこと、令和3年1月7日1都3県へ緊急事態宣言、1月13日11都道府県へ拡大、2月28日に一部地域緊急事態宣言解除、3月21日緊急事態宣言全面解除となり、緊急事態宣言期間の移動自粛等もあった

ためと考えられ、事業者の責に帰すことが出来ない事由によると判断した。

達成すべき質を確保するため、新型コロナウイルス感染症防止対策の徹底、政府の方針や県のガイドラインに沿った既存イベントプログラムの見直し、新規イベントプログラムの実施、国内県内客への重点的な誘致広報の展開を実施した。また、首里城地区においては、管理許可区域及び県営区域の管理者である沖縄県と連携し、「見せる復興」の考え方の下、イベントプログラムを実施した。なお、今後の状況を踏まえて、取り組みを拡充し、達成すべき質の確保に努めていく予定である。

表7「歴史・文化（沖縄の歴史・文化及び海洋文化）」を

テーマとする参加体験型プログラムの開催日数、延べ参加人数

達成すべき質 平成 30 年度	平成 30 年度 実績	達成すべき質 平成 31 年度 ～令和 2 年度	平成 31 年度 実績	令和 2 年度 実績
年間 2 日 2,100 人 以上	156 日 13,275 人	年間 11 日 4,720 人 以上	759 日 50,383 人	254 日 4,198 人

## 5) 情報受発信の充実

### ① ホームページの総アクセス件数

#### ア 達成すべき質

- ・平成 30 年度分（平成 31 年 2 月から平成 31 年 3 月まで）

ホームページの総アクセス件数

海洋博覧会地区：年間 1,112,232 件以上

首里城地区：年間 542,255 件以上

- ・平成 31 年度～平成 33 年度（令和 3 年度）

ホームページの総アクセス件数

海洋博覧会地区：年間 6,852,044 件以上

首里城地区：年間 3,443,284 件以上

#### イ 結果

- ・平成 30 年度は海洋博覧会地区については年間 1,776,017 件、首里城地区については年間 778,862 件となり、達成すべき質は確保された。
- ・平成 31 年度（令和元年度）は海洋博覧会地区については年間 8,091,079 件、首里城地区については年間 4,962,087 件となり、達成すべき質は確保された。

- ・令和2年度は海洋博覧会地区については年間2,992,864件、首里城地区については年間1,954,326件となり、達成すべき質は確保されなかった。

要因としては、前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として4月1日～5月31日、8月2日～9月5日の期間に臨時休館を実施していたこと、一部プログラムについて実施回数の減少及び参加人数の制限を行ったこと、令和3年1月7日に発令され、3月21日に全面解除された緊急事態宣言による外出自粛等が要請されていたことが旅行マインドの低下につながり、ホームページの総アクセス数が減少したことが考えられ、事業者の責に帰すことが出来ない事由によると判断した。

達成すべき質を確保するため、新型コロナウイルス感染症防止対策の徹底、政府の方針や県のガイドラインに沿った既存イベントプログラムの見直し、新規イベントプログラムの実施、国内県内客への重点的な誘致広報の展開を実施した。また、首里城地区においては、管理許可区域及び県営区域の管理者である沖縄県と連携し、「見せる復興」の考え方の下、イベントプログラムを実施した。なお、今後の状況を踏まえて、SNS媒体を活用したHPへの誘引、HP改修による利便性向上、ニュースリリースへHPアドレス記載等への取り組みを拡充し、達成すべき質の確保に努めていく予定である。

表9 ホームページの総アクセス件数

達成すべき質 平成30年度	平成30年度 実績	達成すべき質 平成31年度～ 令和2年度	平成31年度 実績	令和2年度 実績
(海) 1,112,232件 以上	1,776,017件	(海) 6,852,044件 以上	8,091,079件	2,992,864件
(首) 542,255件 以上	778,862件	(首) 3,443,284件 以上	4,962,087件	1,954,326件

※(海)＝海洋博覧会地区、(首)＝首里城地区

## (2) 個別業務の質

### 1) 達成すべき質

以下に示す個別業務の質を確保すること。



① 本業務全体の計画立案及びマネジメント業務

多岐にわたる業務について適切な目標を定め、総合的な調整のもと相互連携を保ちつつ、実施の方法が決定され、さらに、これらの業務を総括し、適切な進捗管理が行われていること。また、入館料の徴収、国庫への納入などを行うことその他本業務が円滑に行われるための諸業務を実施すること。

② 企画運営管理業務

公園利用者の満足度が高いレベルで保たれていることを目的とし、多種多様な公園利用者のニーズを適切に把握したうえで、指定された業務内容を実施し、公園利用者への適切な指導・サービス、利用促進のための行催事を行うとともに、常時適切な広報、情報発信を行い、認知度を向上すること。

③ 施設・設備維持管理業務

ア 維持修繕・保守点検

建物、工作物、園路広場、遊具、電気設備、給排水施設等の性能が常時適切な状態で保たれているとともに、公園利用者の安全が確保されていることを目的とし、指定された業務内容を実施し、建物、工作物、園路広場、遊具等の機能及び劣化の状態を調査するとともに、異常又は劣化がある場合は、必要に応じ対応措置が判断・実行されていること。

イ 清掃等

快適な公園環境が保たれていることを目的とし、指定された業務内容を実施し、施設内外の汚れを除去し、又は汚れを予防すること。

④ 植物管理業務

本公園の意義や役割、機能を踏まえた演出を目的とし、公園全体の利用状況、景観、季節、及び生物の生育環境等に応じ、自生植物や園芸植物等の特性にあった年間管理計画を作成し、植物が常に良好な状態にあること。また、「熱帯・亜熱帯都市緑化植物園」及び「熱帯ドリームセンター」では、当該施設の設置目的等を踏まえた適切な管理が行われること。また、熱帯・亜熱帯性植物の活用と草花の演出により利用者の満足度を高めるように努めること。

⑤ 収益施設等設置管理運営業務

公園利用者へのサービス向上を目的とし、公園管理の包括的・統一的な管理のもと、公園運営維持管理業務との連携調整を図りながら、公園利用者の

利便性が高まり、安全・快適かつ清潔な環境が保たれていること。また、自主事業を行う場合は、公園の利便性や魅力をより一層高めるよう適切に行うこと。

## 2) 結果

個別業務の質に関する履行確認は、運営維持管理業者からの企画提案を含め、全ての事項を網羅した『履行確認書』を作成し、調査職員が項目に応じた履行確認を書面及び現地立ち会いにより実施している。

平成30年度、令和元年度及び令和2年度において、運営維持管理業者から調査職員に対して適切に月別作業企画書、実績書が提出され、調査職員により計画通りの履行を確認しており、個別業務の質が確保されていることを確認した。

## (3) 民間事業者からの改善提案による改善実施事項

民間事業者からは、企画提案時及び業務を履行するなかで、以下のようなサービス向上のための提案が出されており、これらの提案については、毎週開催される連絡調整会議（国職員と事業者との定例の意見交換の場）等で調整を行い実施している。

### 1) 実施状況

#### ①首里城公園御内原エリア等開園に伴うイベント開催

（平成31年2月1日～）

首里城「奥」の世界である御内原エリア等が開園、有料区域の観覧範囲が拡大した、それに伴い開園式典が開催されたほか、4日間をプレオープン期間として無料開放、県民をはじめ多くの方にご来園いただいた。開園を記念して古典音楽の演奏イベントや歴史衣装着付け体験、伝統芸能特別公演も実施した。

#### ②冬期の花のイベント開催

（平成30年1月～4月・平成31年1月～3月）

一足早い春の訪れを楽しむイベントとして、海洋博覧会地区において、約30万株の草花で園内を装飾した美ら海花まつりや約3万点のランが展示される沖縄国際洋蘭博覧会を開催した。また、首里城地区においても園内を花で装飾し、琉球の華みぐいを開催した。



### ③北部地域と連携したイベントの実施

(平成 30 年度・平成 31 年度)

海洋博覧会地区において、北部振興及び地域と協働した公園づくりの推進を目的に、地域連携イベントを実施した。北部地域の周遊・滞在・消費の増加を目的にハイサイプラザモニターにてPR動画を放映、本部町との連携による「ノルディックウォーキング大会」、伊江村との連携による「ブーゲンビレア・ハイビスカスフェア」等を実施した。



### ④海洋博公園 小人無料化試行に伴う入館促進の告知強化

(平成 30 年 4 月 1 日～)

全国の国営公園有料区域等のさらなる利用者数増加を目指した「子ども(小中学生)料金の無料化」が海洋文化館・熱帯ドリームセンターで開始された。公園HP・チラシ配布等告知に加え、県内保育園・学童および小中学校、旅行者等へのPRを行い入館促進に努めた。

### ⑤首里城公園 復興支援プロジェクトの実施 (令和元年 12 月～)

首里城の復興・復元のアクションとして、下記活動を実施した。

ア 首里城復興モデルコースの紹介、観光可能なエリアを巡る新しい首里城巡りコースを設定。首里城だけでなくその周辺の町散策コースも設定 (令和元年 12 月～)

イ 首里城正殿を視聴できるVR動画視聴体験 (2月1日～3月31日)

ウ 組踊上演 300 周年記念事業実行委員会による「琉球舞踊と組踊」  
(2月15日)

エ 国営沖縄記念公園事務所・沖縄県・財団主催「瓦の漆喰はがしボランティア」(3月23日～)

※新型コロナウイルス感染症感染拡大防止の観点から一部開催中止期間あり。



#### ⑥新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策（平成31年度・令和2年度）

令和2年2月、新型コロナウイルス感染症対策本部が基本方針を公表。沖縄県における緊急事態宣言発出や国営沖縄記念公園事務所からの事務連絡等も踏まえ、海洋博覧会地区・首里城地区ともに下記対策を実施。

臨時閉園：令和2年4月19日～5月31日

臨時休館：令和2年2月29日～5月31日、令和2年8月2日～9月5日

感染防止対策：公園、施設・イベント毎のガイドラインの作成、掲示

各案内所、トイレ等における消毒液の設置

園内放送、各種案内における感染防止対策実施の呼びかけ

各施設における換気対策の強化

案内スタッフへのマスク支給、着用義務化

罹患疑いの利用者・スタッフ対応における各種マニュアルの整理

#### ⑦海洋博公園 多様な訓練実施による危機管理強化 (平成30年度・平成31年度)

国営沖縄記念公園事務所と共同で作成したBCPハンドブック（地震・津波）等に基づき、海洋博公園において公園機能を早期に再開するため、例年実施している自然災害を想定した訓練に加え、沖縄県警察及び本部町今帰仁村消防組合消防本部と合同で訓練を実施。安全管理の強化に努めた。

## 2) 評価

首里城公園の全面開園に伴う関心度の向上や告知効果、沖縄国際洋蘭博覧会や琉球の華みぐい等冬期の花イベントの開催等により、新聞やテレビにも数多く取り上げられ、利用者サービスの質の向上や入園者数の増加につながった。また、首里城復興支援プロジェクトの実施によって火災後の利用者サービスの質や満足度の向上につながった。多様な訓練実施による危機管理強化や、消防計画の見直し等を行い安全安心な公園づくりに寄与した。

## 2. 実施経費についての評価

従前経費（平成 23 年度）と令和 2 年度の実施経費を比較すると、削減額は 127,911 千円（削減率 10.1%）となっている。公共工事設計労務単価の上昇を考慮し、市場化テスト実施前の労務単価に置き換えた場合は、令和 2 年度の実施経費が 1,044,514 千円となり、217,391 千円（17.2%）の経費削減が図られたと評価できる。

項目	金額等	労務単価による補正後の金額等
従前経費（税抜）	1,261,904,762 円 （平成 23 年度）	同左
実施経費（税抜）	4 年 0 ヶ月：4,539,999,636 円 平成 30 年度：171,965,000 円 令和元年度：1,140,440,000 円 令和 2 年度：1,133,993,636 円 令和 3 年度：1,134,400,000 円 令和 4 年度：959,201,000 円	令和 2 年度の実施経費 1,044,513,537 円
削減額（A）	令和 2 年度との比較 127,910,762 円	令和 2 年度との比較 217,391,225 円
削減率 （A／従前経費 ×100）	令和 2 年度との比較 10.1%	令和 2 年度との比較 17.2%

## 3. その他（特記事項に係る経緯等）

改善指示・法令違反行為はなかった。

## 4. 競争性改善のための取り組み

沖縄総合事務局では、本事業における競争性改善のため、以下の通り取組を実施した。

- (1) 入札参加者の募集に関する改善

- ・入札公告から申請書類等の受付期間の延長  
市場化テスト1期目（平成23年度入札公告）では23日間であったが、市場化テスト3期目（平成29年度入札公告）では61日間に延長した。
- ・入札参加が期待される関係団体等へ周知するための広報  
市場化テスト3期目に新たに実施した。
- ・包括的な質の設定に関する改善  
市場化テスト1期目では年間及び四半期毎に達成すべき質について設定していたが、市場化テスト3期目では事業者の自由な提案を求め、公園利用者数の確保、利用者満足度の向上については年間のみ達成すべき質を設定した。
- ・収益施設等設置管理運営業務の対象拡大  
新規の意欲的な提案を引き出し、新規事業者の参入を促進するため、自主事業の対象に、行催事や繁忙期における臨時物販施設等の設置運営、飲食・物販施設の新設及び管理運営を追加した。
- ・提案項目審査における加算点の配分拡大  
新規の意欲的な提案を引き出し、新規事業者の参入を促進するため、提案項目について下表のとおり加算点の配分を拡大した。

	配点	
	市場化テスト 1期目	市場化テスト 3期目
自主事業の提案	10点	20点
収益施設の運営に関する提案	10点	20点
従来の実施方法に対する改善提案	10点	25点
(参考) 提案項目審査の合計点	140点	180点

## (2) 配置予定者の業務実績等に関する要件の改善

- ・開園期間中の業務責任者の実施体制を改善  
開園期間中の総括責任者及び業務責任者の勤務体制について、市場化テスト1期目は総括責任者及び業務責任者のうち2名以上が勤務することとなっていたが、市場化テスト3期目は総括責任者1名もしくは業務責任者のうち2名以上が勤務する体制へと緩和した。
- ・企業及び配置予定者の業務実績要件の緩和  
市場化テスト1期目は同種又は類似業務の経験について、過去10年の業務を対象としていたが、市場化テスト3期目は過去15年に対象期間を延長した。

## 5. 新プロセス移行後の状況

本事業において、4. のとおり競争性改善のための取組を講じてきたところ、応札者は

1者となっている。1者応札になった原因を探るため、上記4.(1)で広報した入札参加が期待される関係団体等にヒアリングしたところ、「業務内容が多岐に渡っており、履行体制の確保が困難」との意見があったが、本業務は公園の運営維持管理全般について計画立案を行い、目標及び業務計画を策定し、その一元的管理方針のもとで多岐にわたる業務を総合的な調整のもと、相互連携を保ち、適切に進捗管理を行いつつ実施するものである。そのため、これらの業務を分割して発注する場合、国が各業務間の調整を行う必要があるが、調整に係る事務処理が増大し、現行の体制で多岐にわたる業務を一元的管理方針のもとで相互連携を保ちながら的確に執行していくことは困難であり、公園運営に支障をきたす可能性があることから、分割して発注することは難しいと考えている。

これを考慮すると今まで以上の改善策を講じて競争性を確保することは困難な状況である。

## 6. 評価委員会等からの評価

令和3年4月に建設コンサルタント業務審査委員会に本業務の実施状況を説明し、終了プロセスに移行することが妥当とされた。

## 7. 評価のまとめ

### (1) 評価の総括

令和元年度、令和2年度で達成すべき「包括的な質」の「公園利用者数」について達成されていないが、第4四半期2月29日～3月31日の間に新型コロナウイルス感染症防止対策として臨時休館したことや、首里城地区においては火災による10月31日から臨時休館・休場及びそれに伴う団体旅行等のキャンセルが重なったことの影響を大きく受けていると考えられ、事業者の責に帰さない事由によるものと判断したである。

また、「包括的な質」の「満足度」については、水族館の混雑や飲食施設の不足、園内移動の便（海洋博地区については広い園内・雨天時における徒歩移動、首里城地区については段差の多さ）、休憩所や駐車場の不足などに対する不満が要因として考えられたため、水族館「4時からチケット」やキッチンカー等による移動販売、遊覧車運行コース変更、バリアフリーに関する案内強化などのソフト対策を継続的に実施している。「個別業務の質」については、全て達成されている。

また、各種改善提案を行うとともに民間事業者のノウハウを活かしたサービスの提供等にも努めており、サービス水準の向上につながっていると評価できる。

### (2) 今後の方針

本事業の市場化テストは、今期で3期目であるが、事業全体を通じた実施状況は以下のとおりである。

- ①事業実施期間中、受託民間事業者が業務改善指示等を受けたり、法令に係る違反行為等はなかった。
- ②今後も、「外部評価委員会」において、本事業の実施内容及び結果の実績評価を行う予定である。
- ③民間競争入札の結果、2期連続一者応札であり、競争性に課題がある。
- ④確保されるべき公共サービスの質及び受託事業者から提案のあった項目に対する実施状況について、事業者の責に帰することができない事由による達成すべき質が確保されなかった項目・期間があったが、それ以外では、良好なサービスが達成されたと認められる。
- ⑤市場化テスト導入前（平成23年度）と比較すると、民間事業者の創意・工夫により効率化が図られており、民間競争入札導入後10年が経過した現在でも経費削減の効果を上げている。

これらのことから、本事業については、業務の質、実施経費の削減では良好な結果となっているものの、不測の事態に対する評価の考え方や競争性の確保という点で課題がある。

本事業については、入札公告から申請書類等の受付期間の延長、関係団体等へ周知するための広報、包括的な質の設定に関する改善等の競争性改善に向けた取組を実施してきたものの、新プロセス1期目、2期目（市場化テスト2期目、3期目）がそれぞれ一者応札という結果であった。

これは、競争性改善に向けた取組を実施してもなお、事業者において人員を確保することが困難であることが要因と考えられる。

しかし、本事業は公園の運営維持管理全般について計画立案を行い一元管理方針のもとで総合的な調整を実施することにより、各業務の相互作用によって業務の効率化や一体的な公共サービスの提供を図ることに意義があるため、業務を分割すること等による対応は困難である。

以上のことから、本事業については不測の事態に対する評価の考え方や競争性に課題が認められるものの、「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」（平成26年3月19日 官民競争入札等監理委員会決定）Ⅲ.4に基づき、総合的に判断し、現在実施中の業務をもって市場化テストを終了することとしたい。

なお、市場化テスト終了後も、これまで官民競争入札等監理委員会における審議を経て厳しくチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続き及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、引き続き法の趣旨に基づき、沖縄総合事務局としても自らサービスの質の向上、コストの削減等を図る努力をして参りたい。