

平成 26 年 4 月 4 日
内 閣 府

民間競争入札実施事業
H24-26 国営沖縄記念公園運営維持管理業務の実施状況について

1. 事業概要

(1) 委託業務内容

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

(2) 業務委託期間

平成 24 年 4 月 1 日から平成 27 年 3 月 31 日まで（3 か年）

(3) 受託事業者

一般財団法人 沖縄美ら島財団

(4) 受託事業者決定の経緯

「H24-26 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。）に基づき、入札参加者（2 者）から提出された企画書について審査した結果、いずれも評価基準を満たしていた。入札価格については、平成 23 年 11 月 8 日に開札した結果、2 者が予定価格の範囲内であったことから、この 2 者について総合評価を行ったところ、上記の者が落札者となった。

2. サービスの質の達成状況等（平成 24 年 4 月分～平成 25 年 12 月分）

本業務においては、実施要項により、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本公園全体の年間及び四半期ごとの公園利用者数

① 本公園の年間及び四半期ごとの公園利用者数

ア 達成すべき質

・公園利用者数：年間 5,673,272 人以上

第 1 四半期 1,329,708 人以上、第 2 四半期 1,495,041 人以上、

第 3 四半期 1,386,359 人以上、第 4 四半期 1,462,163 人以上

イ 結果

・達成状況は、表 1 のとおりであり、達成すべき質は確保されている。

・平成 24 年度は、第 1 四半期において目標を下回ったため、実施要項の規定に基づき、適切に業務を行うよう調査職員は受託事業者に指導を行った。受託事業者は、主な要因として長期間の梅雨及び 2 個の台風発生による悪天候等の影響を挙げた上で、業務改善計画書にイベント告知強化や誘客ポスターの製作・配布等の改善を図ることを計画した。調査職員が内容

を承諾した上で、受託事業者が適切に実施した結果、第2四半期以降の達成すべき質は確保されている。

- ・平成25年度第3四半期までの全ての期間で達成すべき質は確保されており、引き続き魅力的な企画の実施、企画に対応した適時適切な広報を実施することで、第4四半期及び年間の達成すべき質の確保が期待されるところ。

表1 公園利用者数

達成すべき質	平成24年度 ¹⁾		平成25年度 ²⁾	
	利用者数	達成率	利用者数	達成率
年間：5,673,272人以上	5,904,292人	104%	4,750,715人	113% ³⁾
第1四半期：1,329,708人以上	1,261,382人	95%	1,431,072人	108%
第2四半期：1,495,041人以上	1,509,017人	101%	1,722,146人	115%
第3四半期：1,386,359人以上	1,524,225人	110%	1,597,497人	115%
第4四半期：1,462,163人以上	1,609,668人	110%	—	—

1) 平成24年度は、平成24年4月1日～平成25年3月31日の期間

2) 平成25年度は、平成25年4月1日～平成25年12月31日の期間

3) 第3四半期までの達成率

②海洋文化館の利用者

ア 達成すべき質

- ・海洋文化館の利用者数：年間49,005人以上

第1四半期 14,461人以上、第2四半期 13,802人以上、

第3四半期 11,072人以上、第4四半期 9,671人以上

イ 結果

- ・達成状況は、表2のとおりであり、達成すべき質は確保されている。
- ・平成25年度第3四半期までのすべての期間で達成すべき質が確保され、年間の達成すべき質も確保された。

表2 海洋文化館利用者数

達成すべき質	平成24年度 ¹⁾		平成25年度 ²⁾	
	入館者数	達成率	入館者数	達成率
年間：49,005人以上	67,527人	138%	72,199人	184% ³⁾
第1四半期：14,461人以上	17,850人	123%	16,598人	115%
第2四半期：13,802人以上	21,492人	156%	26,767人	194%
第3四半期：11,072人以上	14,318人	129%	28,834人	260%
第4四半期：9,671人以上	13,867人	143%	—	—

1) 平成24年度は、平成24年4月1日～平成25年3月31日の期間

2) 平成25年度は、平成25年4月1日～平成25年12月31日の期間

3) 第3四半期までの達成率

4) 海洋文化館展示ホールは、平成24年4月1日～平成25年7月20日及び平成25年9月2日～平成25年10月10日の期間は工事のため閉館

③ 熱帯ドリームセンターの利用者

ア 達成すべき質

- ・熱帯ドリームセンターの利用者数：年間 114,391 人以上
第 1 四半期 30,328 人以上、第 2 四半期 17,614 人以上、
第 3 四半期 24,888 人以上、第 4 四半期 41,562 人以上

イ 結果

- ・達成状況は表 3 のとおりであり、達成すべき質は確保されている。
- ・平成 24 年度は、第 2 四半期、第 3 四半期において目標を下回ったため、実施要項の規定に基づき、適切に業務を行うよう調査職員は受託事業者に指導を行った。受託事業者は、旅行会社と連携した誘客策の調整の遅れを挙げた上で、業務改善計画において県内客への告知強化やアジア太平洋蘭会議・蘭展等の告知強化・実施等の改善を図ることを計画した。調査職員が内容を承諾した上で、受託事業者が適切に実施した結果、第 4 四半期及び年間の達成すべき質は確保された。
- ・平成 25 年度は第 3 四半期の達成率が低かったため、同様に実施要項の規定に基づき、調査職員は受託事業者に対し指導を行った。受託事業者は 2 度の台風に伴う閉館等の影響を挙げた上で、業務改善計画書において「沖縄国際洋蘭博覧会」の継続実施及び期間中に無料送迎バスを運行し園内移動の利便性向上を図る等を計画した。調査職員が内容を承諾した上で受託事業者が適切に実施しており、第 4 四半期及び年間の達成すべき質の確保が期待されるところ。

表 3 熱帯ドリームセンター利用者数

達成すべき質	平成 24 年度 ¹⁾		平成 25 年度 ²⁾	
	入館者数	達成率	入館者数	達成率
年間：114,391 人以上	125,258 人	109%	73,388 人	101% ³⁾
第 1 四半期：30,328 人以上	34,356 人	113%	33,847 人	112%
第 2 四半期：17,614 人以上	14,262 人	81%	18,345 人	104%
第 3 四半期：24,888 人以上	18,914 人	76%	21,196 人	85%
第 4 四半期：41,562 人以上	57,726 人	139%	—	—

1) 平成 24 年度は、平成 24 年 4 月 1 日～平成 25 年 3 月 31 日の期間

2) 平成 25 年度は、平成 25 年 4 月 1 日～平成 25 年 12 月 31 日の期間

3) 第 3 四半期までの達成率

2) 利用者満足度の向上

ア 達成すべき質

- ・利用者の「満足」の回答比率：年間 60.4%以上
第 1 四半期約 60%、第 2 四半期約 64%
第 3 四半期約 58%、第 4 四半期約 60%

イ 結果

- ・達成状況は、表 4 のとおりであり、達成すべき質は確保されている。
- ・平成 24 年度は、第 4 四半期において、僅かだが目標を下回ったため、実施要項の規定に基づき、適切に業務を行うよう調査職員は受託事業者に指導を行った。受託事業者は、主な要因として首里城地区の歴史的復元に起因する要因（歩きにくさや休憩所、駐車場不足）等を

挙げた上で、業務改善計画書において、利用案内の取り組みの充実を図るなどを計画した。

- ・平成 25 年度は、前年度の改善策等を踏まえ、第 3 四半期までの全ての期間で達成すべき質は確保された。今後も第 4 四半期及び年間の達成すべき質の確保が期待されるところ。

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 24 年度 ¹⁾		平成 25 年度 ²⁾	
	満足度	達成率	満足度	達成率
年間：60.4%以上	62.0%	103%	72.3%	119% ³⁾
第 1 四半期：60.3%以上	63.7%	106%	72.9%	121%
第 2 四半期：63.7%以上	64.5%	101%	69.7%	109%
第 3 四半期：57.7%以上	61.1%	106%	74.7%	129%
第 4 四半期：59.5%以上	58.7%	99%	—	—

1) 平成 24 年度は、平成 24 年 4 月 1 日～平成 25 年 3 月 31 日の期間

2) 平成 25 年度は、平成 25 年 4 月 1 日～平成 26 年 3 月 31 日の期間

3) 第 3 四半期までの達成率

4) アンケート調査は沖縄総合事務局国営沖縄記念公園事務所が対面式で実施

5) アンケート調査は、各四半期の平日・休日・多客日（各 1 回）に海洋博覧会地区と首里城地区の各地区において実施

6) アンケート有効回答数：平成 24 年度 27,167 回答、平成 25 年度 15,750 回答（平成 25 年 12 月 31 日まで）

3) 情報発信の充実

①マスコミによる報道件数

ア 達成すべき質

- ・海洋博覧会地区：年間 130 件以上
- ・首里城地区：年間 41 件以上

イ 結果

- ・達成状況は、表 5 のとおりであり、達成すべき質は概ね確保されている。
- ・平成 24 年度は、首里城地区において目標を下回ったため、実施要項の規定に基づき、適切に業務を行うよう調査職員は受託事業者に対し指導を行った。受託事業者は、主な要因として、情報伝達時期のタイミングの遅延、情報提供のアピール不足等を挙げた上で、業務改善計画書において発信手段の拡大、公園整備状況に関する積極的な情報発信を行うとともに、マスコミ記者とのネットワークの強化に努めメディアが報道しやすい情報発信を行う等を図ることを計画した。
- ・平成 25 年度はこのような業務改善計画を踏まえ、平成 25 年度の報道件数はすでに達成すべき質が確保されている。

表 5 マスコミによる報道件数

達成すべき質	平成 24 年度 ¹⁾		平成 25 年度 ²⁾	
	件数	達成率	件数	達成率
【海洋博覧会地区】130 件以上	223 件	172%	271 件	208%
【首里城地区】41 件以上	30 件	73%	189 件	461%

1) 平成 24 年度は、平成 24 年 4 月 1 日～平成 25 年 3 月 31 日の期間

2) 平成 25 年度は、平成 25 年 4 月 1 日～平成 25 年 12 月 31 日の期間

② ホームページの総アクセス件数

ア 達成すべき質

- ・海洋博覧会地区：年間 237, 717 件以上
- ・首里城地区：年間 358, 250 件以上

イ 結果

- ・達成状況は、表 6 のとおりであり、達成すべき質は概ね確保されている。
- ・平成 24 年度は、海洋博覧会地区において目標を下回ったため、実施要項の規定に基づき適切に業務を行うよう調査職員は受託事業者に対し指導を行った。受託事業者は、主な要因として、検索サイト等の利用により、トップページを通過せずに直接内部のコンテンツにアクセスした場合にはアクセス数がカウントされない状況にある点を挙げた上で、業務改善計画書にトップページに園内ライブカメラの映像発信配布の貼り付け、紙媒体等における HP 参照の推奨等を計画した。
- ・平成 25 年度は、12 月末現在で海洋博覧会地区で 164, 734 件、首里城地区で 336, 167 件であり、改善計画を踏まえたタイムリーな更新や効果的な情報発信により、達成すべき質の確保に向けて努めているところであり、質の確保が期待される所。

表 6 ホームページの総アクセス件数

達成すべき質	平成 24 年度 ¹⁾		平成 25 年度 ²⁾	
	件数	達成率	件数	達成率
【海洋博覧会地区】237, 717 件以上	209, 634 件	88%	164, 734 件	69%
【首里城地区】358, 250 件以上	408, 877 件	114%	336, 167 件	94%

1) 平成 24 年度は、平成 24 年 4 月 1 日～平成 25 年 3 月 31 日の期間

2) 平成 25 年度は、平成 25 年 4 月 1 日～平成 25 年 12 月 31 日の期間

3) ホームページの総アクセス件数とは、海洋博覧会地区・首里城地区毎のトップページの年間ページビューを指す

4) 多様な利用プログラムの提供

①利用プログラム及びイベント・行事から構成される行催事の開催種類、回数、参加人数

ア 達成すべき質

- ・海洋博覧会地区：51 種、992 回、525, 925 人以上
- ・首里城地区：4 種、220 回、193, 542 人以上

イ 結果

- ・達成状況は、表 7 のとおりであり、達成すべき質は確保されている。

表7 利用プログラム及びイベント・行事から構成される行催事の開催種類、回数、参加人数

達成すべき質			平成 24 年度 ¹⁾		平成 25 年度 ²⁾	
			実績値	達成率	実績値	達成率
海洋博覧会地区	種類	51 種以上	104 種	204%	95 種	186%
	回数	992 回以上	1,179 回	119%	1,271 回	128%
	人数	525,925 人以上	619,384 人	118%	508,112 人	97%
首里城地区	種類	4 種以上	12 種	300%	8 種	200%
	回数	220 回以上	503 回	229%	494 回	225%
	人数	193,542 人以上	273,715 人	141%	207,352 人	107%

1) 平成 24 年度は、平成 24 年 4 月 1 日～平成 25 年 3 月 31 日の期間

2) 平成 25 年度は、平成 25 年 4 月 1 日～平成 25 年 12 月 31 日の期間

②沖縄固有の自然環境や歴史文化にかかわる行催事の開催種類

ア 達成すべき質

- ・海洋博覧会地区：7 種以上
- ・首里城地区：4 種以上

イ 結果

- ・達成状況は、表 8 のとおりであり、達成すべき質は確保されている。

表 8 沖縄固有の自然環境や歴史文化にかかわる行催事の開催種類

達成すべき質	平成 24 年度 ¹⁾		平成 25 年度 ²⁾	
	実績値	達成率	実績値	達成率
【海洋博覧会地区】7 種以上	44 種	629%	40 種	571%
【首里城地区】4 種以上	10 種	250%	8 種	200%

1) 平成 24 年度は、平成 24 年 4 月 1 日～平成 25 年 3 月 31 日の期間

2) 平成 25 年度は、平成 25 年 4 月 1 日～平成 25 年 12 月 31 日の期間

③地方公共団体や民間等の多様な主体と連携した行催事の開催種類

ア 達成すべき質

- ・海洋博覧会地区：3 種以上
- ・首里城地区：1 種以上

イ 結果

- ・達成状況は、表 9 のとおりであり、達成すべき質は確保されている。

表 9 地方公共団体や民間等の多様な主体と連携した業催事の開催種類

達成すべき質	平成 24 年度 ¹⁾		平成 25 年度 ²⁾	
	実績値	達成率	実績値	達成率
【海洋博覧会地区】3 種以上	8 種	267%	6 種	200%
【首里城地区】1 種以上	2 種	200%	2 種	200%

1) 平成 24 年度は、平成 24 年 4 月 1 日～平成 25 年 3 月 31 日の期間

2) 平成 25 年度は、平成 25 年 4 月 1 日～平成 25 年 12 月 31 日の期間

(2) 個別業務の質

ア 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 本業務全体の企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、公園ボランティアとの良好な連携に向けた支援・調整を行うとともに、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

1) 維持修繕・保守点検

建物、園路広場、遊具、電気設備、汚水・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、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。

2) 清掃

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、害虫及び有害生物等を予防すること。

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、「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。熱帯・亜熱帯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 動物管理業務

動物の健康状態を十分に把握し、動物が常に良好な状態で飼育展示・育成・繁殖等ができること。また、飼育生物によるショーや環境学習等を行い、公園利用者が生物と親しむ学習の場として利活用されるよう努めること。

⑥ 収益施設等運営業務

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、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。

イ 結果

個別業務の質に関する履行確認は、実施要項等に定められたモニタリング方法（管理

月報等の確認)によって、運営維持管理業者からの提案事業を含めて、調査職員が書面及び現地立ち会いにより実施している。平成 25 年 12 月末時点で、受託事業者から調査職員に対して適切に管理月報等が提出されており、調査職員により質の確保がされていることを確認した。

(3) 業務に係る法令違反行為等の有無

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、重大な事故発生や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、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。

3. 実施経費の状況

(1) 公共サービスの実施に要した経費

	平成 24 年度～平成 26 年度	(参考) 平成 23 年度実績
契約額(税込み)	平成 24 年度： 990,094,000 円 ¹⁾ 平成 25 年度： 995,289,000 円 平成 26 年度： 995,861,000 円 3 箇年度合計： 2,981,244,000 円	1,325,000,000 円
削減効果	▲334,906,000 円 (▲25.3%) ²⁾	
供用面積	74.6ha	74.4ha
備考	平成 24 年 4 月海洋博覧会地区 (0.2ha) 追加供用 (エメラルドゲート、エメラルド駐車場)	

1) 平成 24 年度における委託費の支払額は、平成 24 年度分に係る契約額と同額である

2) 平成 24 年度の削減額及び削減割合 (対平成 23 年度)

4. 受託事業者からの提案による実施事項

受託事業者からは、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、毎週開催される合同連絡会議（国職員と受託事業者との定例の意見交換の場）等で調整を行い、利用者サービスの向上に努めている。

事項＜主な実施状況＞

①目標とする公園利用者数の確保に関する提案

＜利用者層を明確にした季節毎の集客戦略（H24. 4～）＞

海洋博覧会地区において、GW は「海洋博公園こども体験まつり」、夏休みには公園や公園施設に関連した 3 種の工作体験や海に関する親子で楽しめるイベント等を実施した他、閑散期には自然環境・歴史文化関係のイベントやイルミネーション等県民が気軽に利用できる催事を実施した。

首里城地区において、GW は「首里城公園ゴールデンウィーク催事」、夏休みには「首里城公園夏休みイベント」等親子で楽しめるイベント実施した他、閑散期には県民が気軽に利用できるよう「首里城公園プレミアムナイト～首里城下に広がる悠久の光～」を開催し、日没後の散策園路の演出を実施した。

家族旅行の多い GW や夏休みに家族で楽しめる催事を、観光客の落ち込む閑散期においては県民の利用促進を目指した催事を実施することで利用者サービスの質や利用者数の向上につながった。（平成 24 年度 催事回数 1,682 回、参加者 893,099 人）

②地域特性を生かした植物管理に関する提案

＜アジア太平洋蘭会議・蘭展イベントの開催（H25. 2）＞

海洋博覧会地区において、沖縄国際洋蘭博覧会と同時開催でアジア太平洋地域最大のランのイベント「アジア太平洋蘭会議・蘭展」を開催した。新聞・テレビ等により県内外へ幅広く P R した結果、パブリシティとしても数多く取り上げられ、利用者サービスの質や利用者数の向上につながった。

（アジア・太平洋蘭会議・蘭展〔沖縄国際洋蘭博覧会同時開催〕 参加者 36,220 人）

③公園利用者等の安全と確保する管理手法に関する提案

＜リスクを見逃さない点検体制（H24. 4～）＞

巡視点検や日常点検、定期典型、園内一斉点検に加え、イベント時や大雨・強風等が予想されるとき前後や利用頻度や塩害等を想定した様々な臨時点検を組み合わせることで、

施設の安全を常に確認し、不具合の早期発見に努め、事故の未然防止等、安全で安心な公園づくりに寄与している。

④緊急時及び非常時の提案に関する提案

＜緊急時及び非常時の迅速かつ適切な対応（H24. 4～）＞

台風、地震、火災、雷等の緊急事態を想定したマニュアルの整備、訓練を実施している。公園管理者や関係機関とも連携した体制を構築しており、被害の最小化に寄与している。

⑤収益施設の運営に関する提案

＜沖縄風ファストフードの提供による利用満足度向上（H24. 4～）＞

沖縄そばやタコライス等観光客が滞在中に一度は食べたいと思うような沖縄系メニューやトロピカル系メニューを取りそろえ、迅速なサービスとともに提供した。これにより、公園利用者が手軽に沖縄の食を楽しむことができ、公園滞在時間の有効活用にもつながることで、利用満足度の向上に寄与している。

5. 総評

(1) 国営沖縄記念公園における運営維持管理業務の実施内容に関する評価

包括的な質については、悪天候や広報不足等により、一部目標を達成しなかった四半期があったものの、受託事業者は実施要項に基づき要因分析の上、業務改善計画書を提出し、適切に業務を実施しすることで年間目標を達成するなど、確保すべき質は概ね達成されている。平成 24 年度に未達成であった質については、調査職員と受託事業者がその要因を共有し、業務の見直しが行われることにより、平成 25 年度は達成が見込まれているとともに、平成 24 年度に達成した質についても平成 25 年度は更なる向上が図られている。

また、毎月開催する連絡会議の場で調査職員と調整しつつ、各種改善提案を行うことにより、達成水準が前年度を上回るなど、受託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。

特に評価できる点は、以下であった。

- ①「やんばる手作り市」等の新規催事、サマーフェスティバル等周辺自治体等と連携した大規模催事の実施など地域との連携強化を図りつつ、年間 1 5 0 0 回以上の多様なプログラムの実施並びに冬期イルミネーション等県内からの誘客強化により、利用者数の向上を図ったこと。その結果、台風の影響で閉園（海洋博覧会地区 4 日、首里城地区 2 日）が多かったにも係わらず、公園利用者数を向上させ、海洋博覧会地区では平成 24 年度は過去最高を達成したこと。
- ②沖縄初開催となる「アジア太平洋蘭会議・蘭展」を開催し、亜熱帯性の気候を活かした花をテーマとした質の高い催事として成功させたこと。
- ③台風襲来時におけるきめ細かな情報収集と閉園情報等の発信及び事前安全対策、台風通過後における迅速な復旧作業等、非常時の運営維持管理体制の充実により、観光施設として混乱を生じさせることなく、安全・安心な公園利用を提供したこと。

(2) 次期業務の実施に当たっての方針

民間競争入札の実施により、応札者は 2 者であったものの、「包括的な質」及び「個別業務の質」は概ね達成されており、実施経費の削減（▲25.3%）もなされている。また、業務に係る法令違反や競争の導入による公共サービスの改革に関する法律第 27 条に基づく業務改善指示が必要となる状況はなかった。これらを総合的に判断すると、本業務は民間競争入札によって良好な実施結果が得られたと認められ、さらに、実施状況について外部の有識者によるチェック体制を備えていることなどから、次期業務においては、「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）」に基づき、新プロセスへ移行した上で事業を実施することとしたい。

なお、次期業務の実施に当たっては、本業務の実施結果や、他公園における運営維持管理業務の実施状況等を踏まえ、手続の簡素化等を図るとともに、国営公園の管理の質の向上及び一層の民間事業者の参入の促進等のため、下記のような改善を図る予定である。

1) 業務実施期間の改善

- ①業務期間を現在の 3 箇年から 4 箇年に延長する。
- ②次々期受託事業者が、業務開始から多客期（4～5 月の GW 等）までの間に十分な経験を積めるよう、次期業務期間を 1 月末まで（次々期業務開始を 2 月から）とする。

2) 業務の引き継ぎ事項の充実

次々期受託事業者へ引き継ぎを行う際に、必要な情報を円滑かつ適正に引き継げるよう、引き継ぎ事項をさらに明確化する。

3) 業務評価の導入

包括的な質の達成及び業務の確実な履行を促す観点から、次期事業から業務評価を導入し、その結果を次々期業務の入札時における評価に反映させる。

《別紙：包括的な質の実施状況》

(1) 利用者数の確保

① 公園全体の年間利用者

【平成 24 年度】

・年間累計利用者数：5,904,292 人

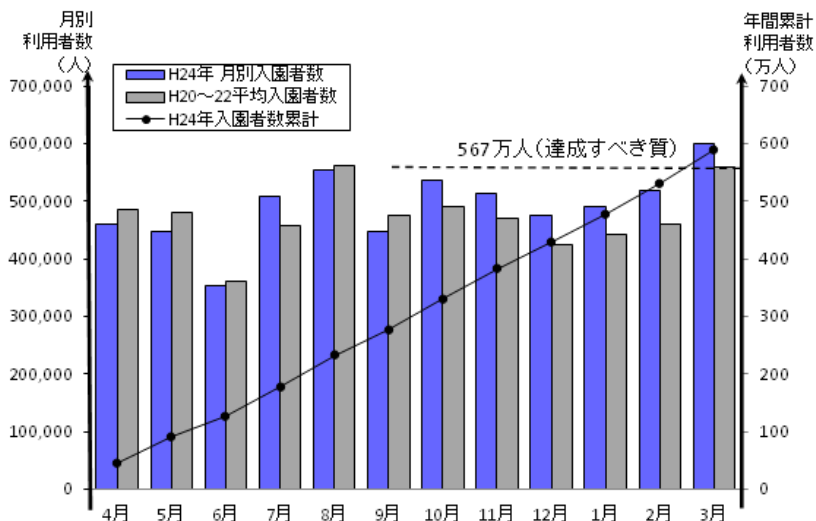


表 公園全体の年間利用者数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間計
公園全体の年間利用者数 (人)	460,144	446,744	354,494	507,985	552,883	448,149	535,327	514,441	474,457	491,432	517,999	600,237	5,904,292

【平成 25 年度(12 月まで)】

・年間累計利用者数：4,750,715 人

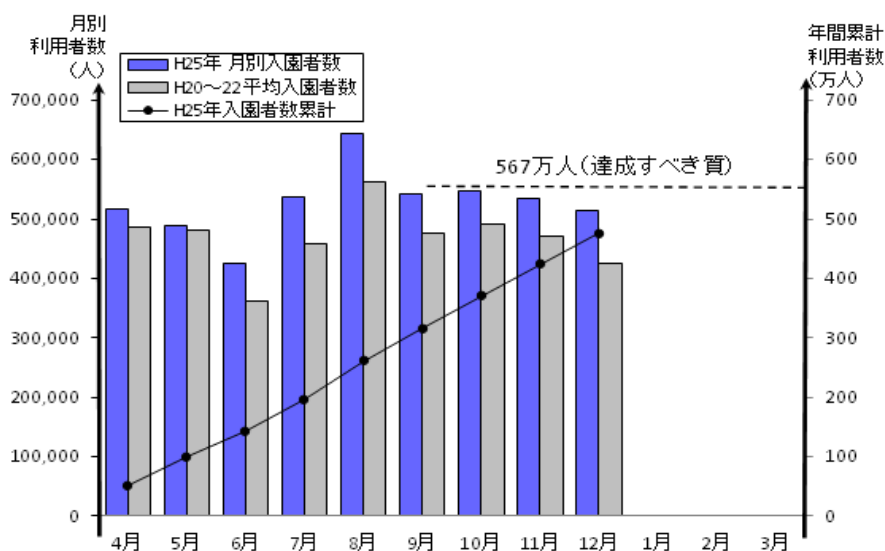


表 公園全体の年間利用者数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間計
公園全体の年間利用者数 (人)	517,856	487,556	425,660	536,529	643,197	542,420	548,253	534,285	514,959				4,750,715

② 海洋文化館の利用者

【平成 24 年度】

・年間累計利用者数：67,527 人

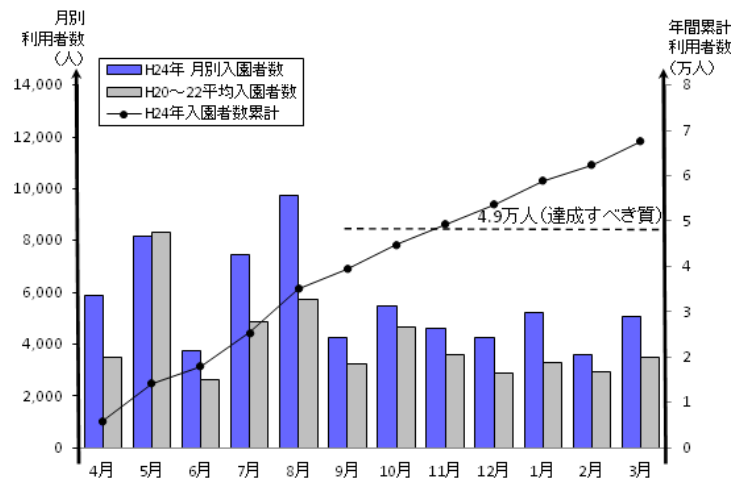


表 海洋文化館の年間利用者数

	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	年間計
海洋文化館の年間利用者数 (人)	5,901	8,181	3,768	7,478	9,753	4,261	5,456	4,592	4,270	5,221	3,583	5,063	67,527

【平成 25 年度(12 月まで)】

・年間累計利用者数：72,199 人

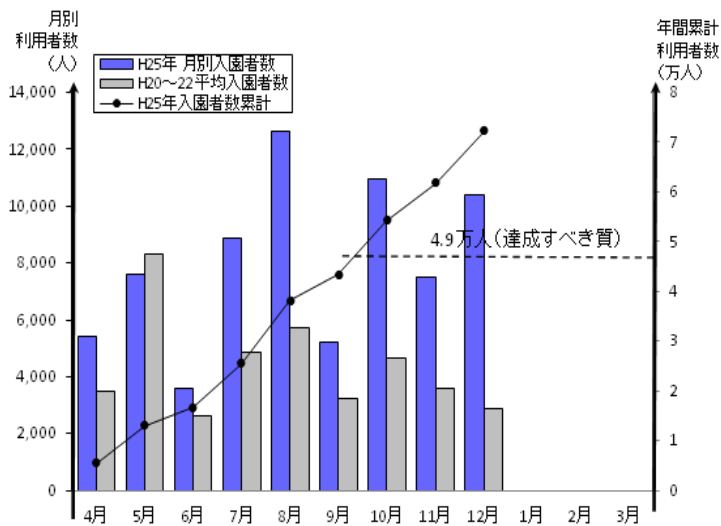


表 海洋文化館の年間利用者数

	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	年間計
海洋文化館の年間利用者数 (人)	5,405	7,623	3,570	8,893	12,636	5,238	10,942	7,475	10,417				72,199

③ 熱帯ドリームセンターの利用者数

【平成 24 年度】

・年間累計利用者数：125,258 人

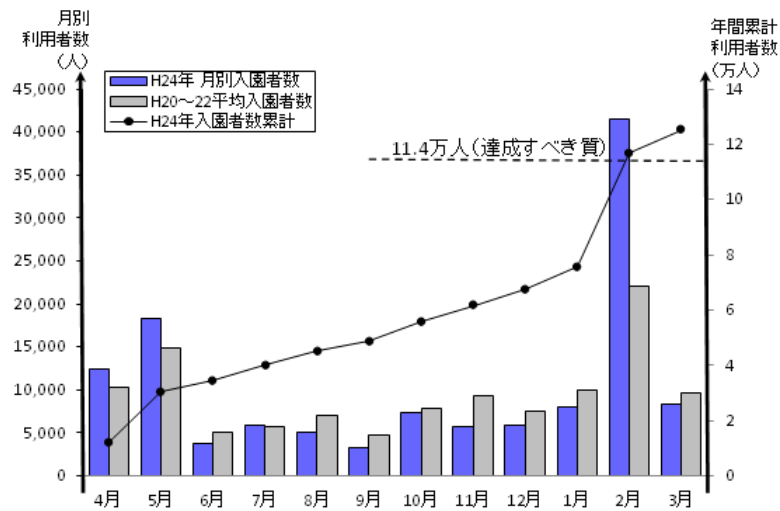


表 熱帯ドリームセンターの年間利用者数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間計
熱帯ドリームセンターの年間利用者数 (人)	12,349	18,225	3,782	5,953	5,038	3,271	7,342	5,736	5,836	8,024	41,424	8,278	125,258

【平成 25 年度 (12 月まで)】

・年間累計利用者数：73,388 人

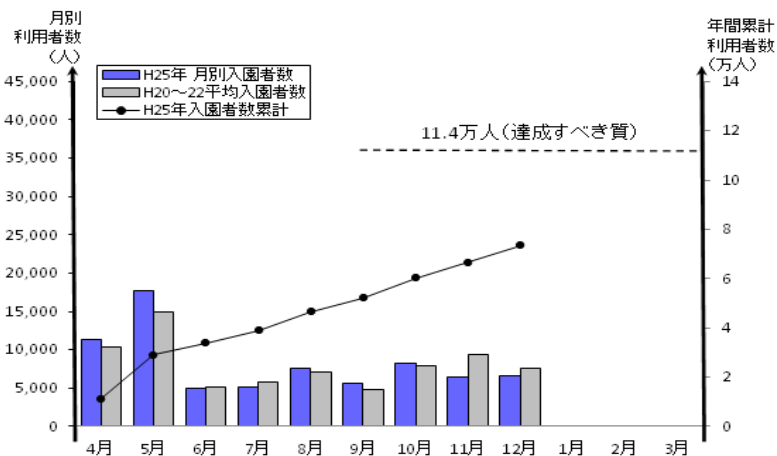


表 熱帯ドリームセンターの年間利用者数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間計
熱帯ドリームセンターの年間利用者数 (人)	11,271	17,619	4,957	5,035	7,634	5,676	8,186	6,352	6,658				73,388

(2) 利用者満足度の向上

公園の運営に関する利用者の「満足」の回答比率

【平成 24 年度】

- ・調査は、海洋博覧会地区・首里城地区ごとに実施。
- ・春季（5 月）、夏季（8 月）、秋季（10 月・11 月）、冬季（1 月）の平日・休日・多客日毎の計 24 回実施。

- ・「満足」の割合は、

春季（4～6 月）	： 63.7%
夏季（7～9 月）	： 64.5%
秋季（10～12 月）	： 61.1%
冬季（1～3 月）	： 58.7%
年間	： 62.0%

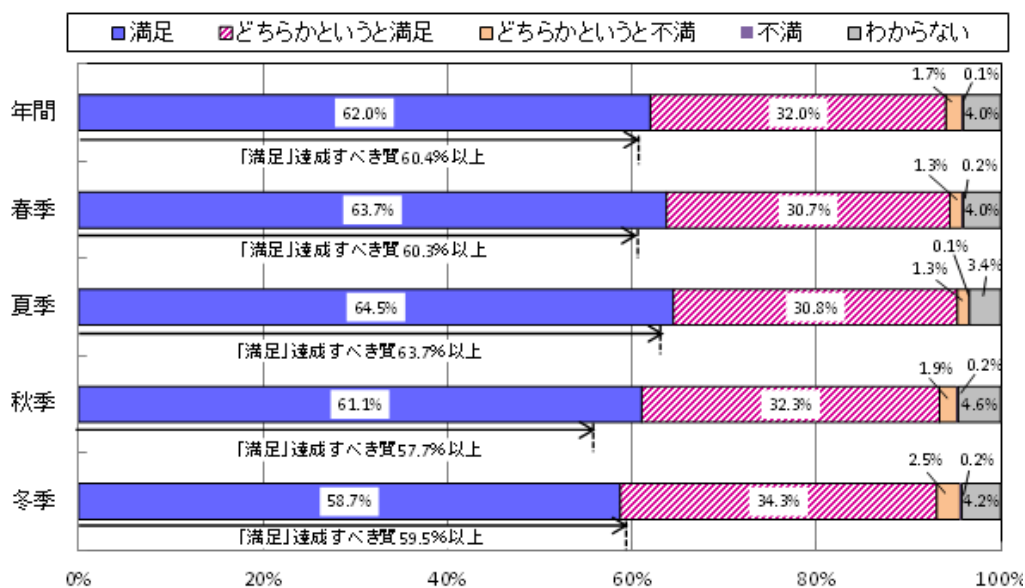


表 公園の運営に関する利用者の「満足」の回答比率（単位：上段 件、下段 %）

調査時期	海洋博覧会地区	首里城地区	合計
春季	1,969 64.9%	1,782 62.6%	3,751 63.7%
夏季	2,132 70.1%	2,769 60.8%	4,901 64.5%
秋季	1,925 65.8%	2,196 57.4%	4,121 61.1%
冬季	1,757 65.2%	2,316 54.6%	4,073 58.7%
合計	7,783 66.5%	9,063 58.6%	16,846 62.0%

- 1) 春季のアンケート総数 海洋博覧会地区 3,036、首里城地区 2,848、計 5,884。
- 2) 夏季のアンケート総数 海洋博覧会地区 3,042、首里城地区 4,556、計 7,598。
- 3) 秋季のアンケート総数 海洋博覧会地区 2,926、首里城地区 3,824、計 6,750。
- 4) 冬季のアンケート総数 海洋博覧会地区 2,693、首里城地区 4,242、計 6,935。

【平成 25 年度(12 月まで)】

- ・調査は、海洋博覧会地区・首里城地区ごとに実施。
- ・春季（5 月）、夏季（8 月）、秋季（10 月・11 月）の平日・休日・多客日毎の計 6 回実施。
- ・「満足」の割合は、

春季（4～6 月）	： 72.9%
夏季（7～9 月）	： 69.7%
秋季（10～12 月）	： 74.7%

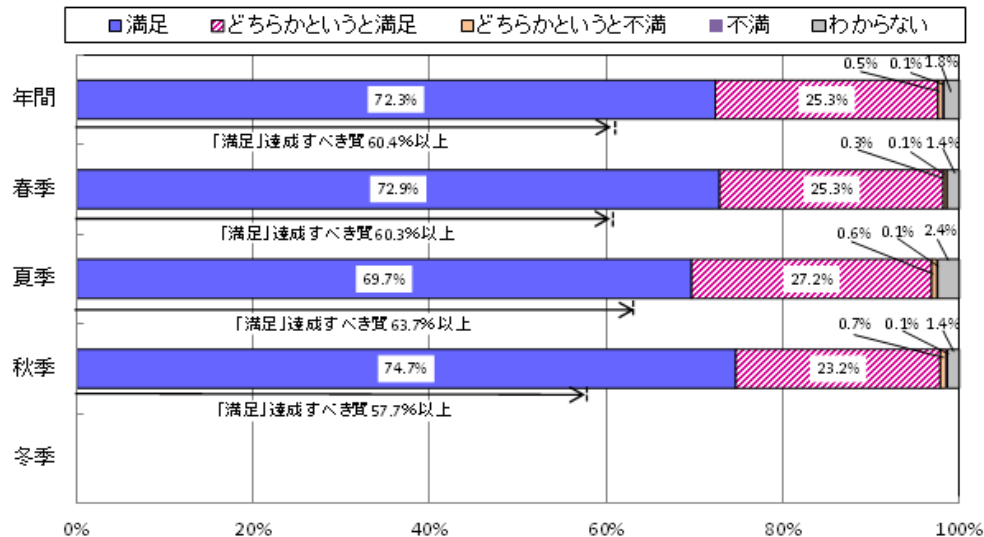


表 公園の運営に関する利用者の「満足」の回答比率（単位：上段 件、下段 %）

調査時期	海洋博覧会地区	首里城地区	合計
春季	1,828 78.5%	1,711 67.7%	3,539 72.9%
夏季	2,122 83.2%	1,757 58.2%	3,879 69.7%
秋季	1,939 83.0%	2,038 68.2%	3,977 74.7%
冬季			
合計	5,889 81.7%	5,506 64.5%	11,395 72.3%

- 1) 春季のアンケート総数 海洋博覧会地区 2,328、首里城地区 2,529、計 4,857。
- 2) 夏季のアンケート総数 海洋博覧会地区 2,549、首里城地区 3,019、計 5,568。
- 3) 秋季のアンケート総数 海洋博覧会地区 2,335、首里城地区 2,990、計 5,325。

(3) 情報発信の充実

マスコミによる報道件数及びHPの総アクセス件数

【平成 24 年度】

- ・ マスコミの報道件数：海洋博覧会地区 223 件
首里城地区 30 件
- ・ ホームページアクセス件数：海洋博覧会地区 209,634 件
首里城地区 408,877 件

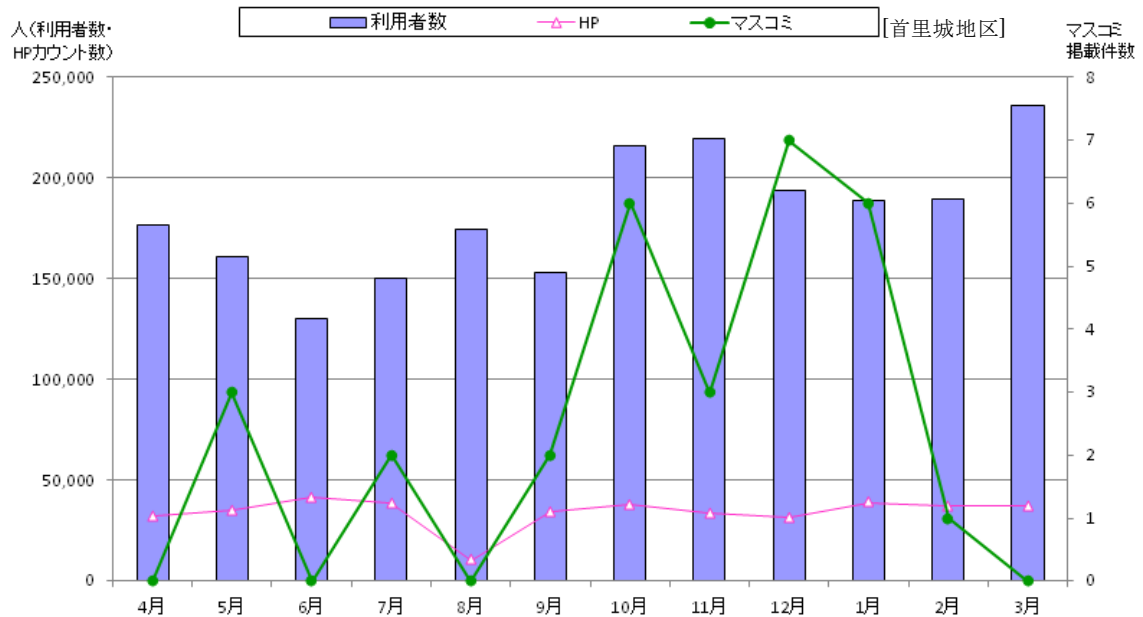
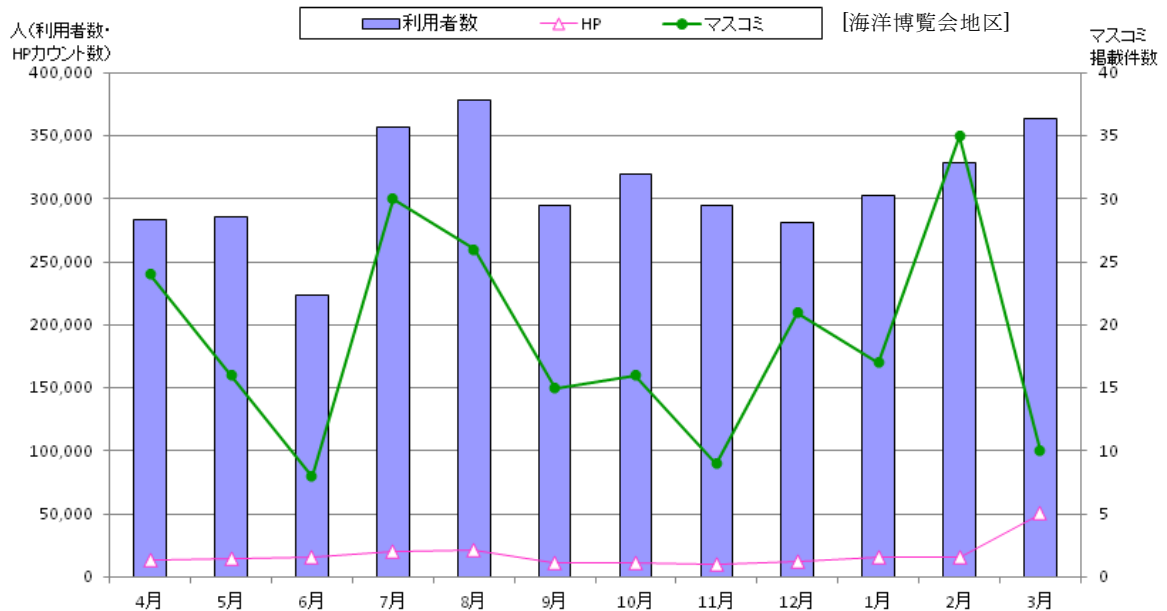


表 マスコミ報道件数

(単位：件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
海洋博覧会地区	20	16	8	30	26	15	16	9	21	17	35	10	223 件
首里城地区	0	3	0	2	0	2	6	3	7	6	1	0	30 件

表 ホームページアクセス件数

(単位：件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
海洋博覧会地区	12,999	14,553	15,738	20,057	21,218	10,589	10,783	10,286	12,613	15,513	15,154	50,131	209,634 件
首里城地区	32,328	35,188	41,444	38,818	10,515	34,168	38,038	33,685	31,287	39,099	37,152	37,155	408,877 件

【平成 25 年度（12 月まで）】

- ・マスコミの報道件数：海洋博覧会地区 271 件
首里城地区 189 件
- ・ホームページアクセス件数：海洋博覧会地区 164,734 件
首里城地区 336,167 件

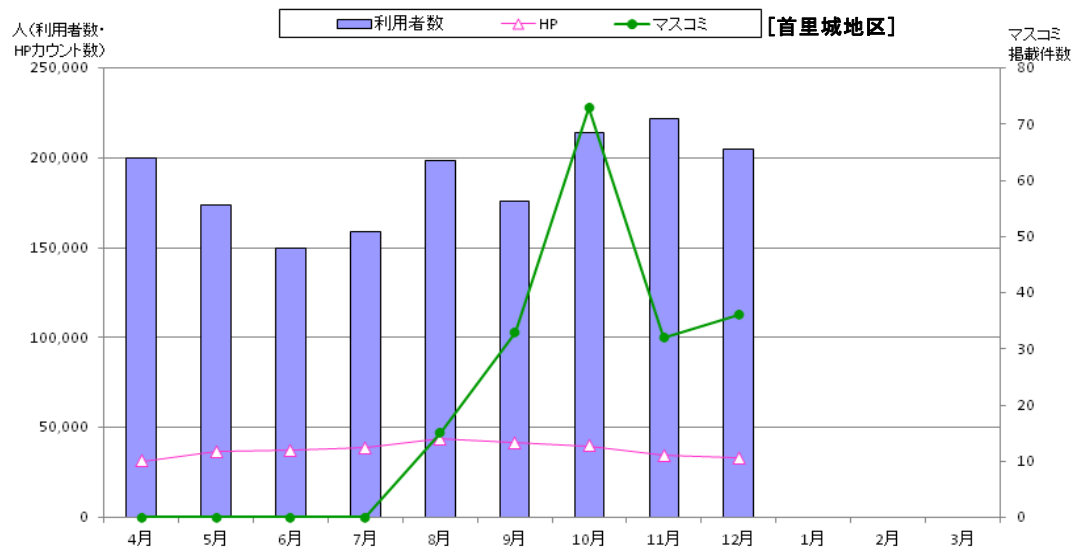
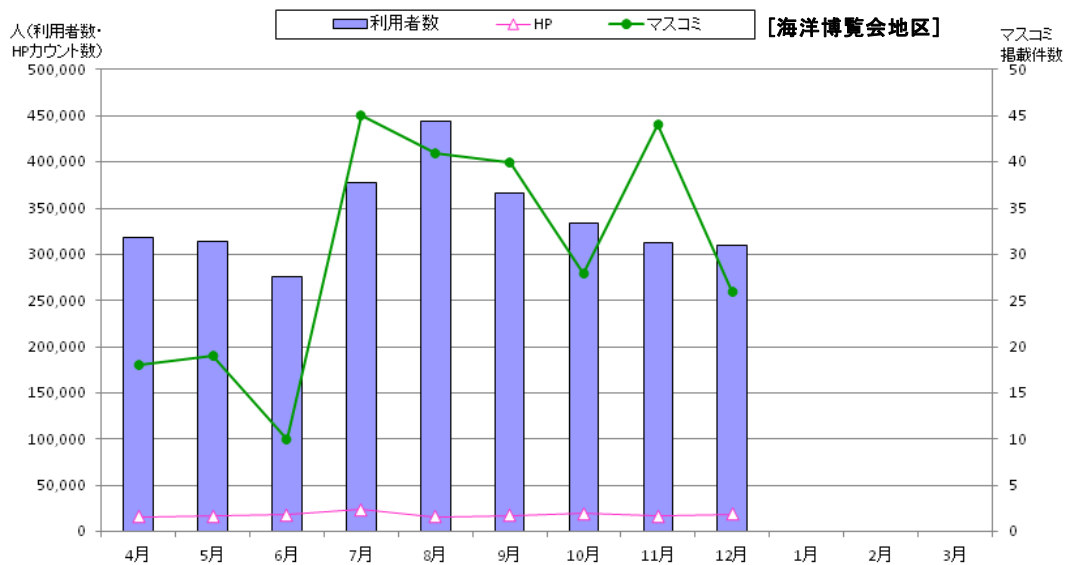


表 マスコミ報道件数

(単位：件)

	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	計
海洋博覧会地区	18	19	10	45	41	40	28	44	26				271 件
首里城地区	0	0	0	0	15	33	73	32	36				189 件

表 ホームページアクセス件数

(単位：件)

	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	計
海洋博覧会地区	15,879	16,629	18,654	24,030	16,544	17,386	19,835	16,957	18,820				164,734 件
首里城地区	31,359	36,624	37,376	38,894	43,582	41,742	39,814	34,534	33,242				336,167 件

(4) 多様な利用プログラムの提供

① 利用プログラム及びイベント・行事から構成される行催事の開催種類、回数、参加人数 【平成 24 年度】

- ・利用プログラムの開催種類：海洋博覧会地区 104 種
首里城地区 12 種
- ・利用プログラムの開催回数：海洋博覧会地区 1,179 回
首里城地区 503 回
- ・利用プログラムの参加人数：海洋博覧会地区 619,384 人
首里城地区 273,715 人

表 月別開催種類 (単位：種)

	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
海洋博覧会地区	3	12	7	10	13	14	10	7	7	7	7	7	104 種
首里城地区	1	1	0	0	1	1	3	0	1	2	1	1	12 種

表 月別開催回数 (単位：回)

	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
海洋博覧会地区	36	119	88	74	144	245	123	53	40	125	78	54	1,179 回
首里城地区	18	21	18	17	22	18	52	48	60	62	75	92	503 回

表 月別参加人数 (単位：人)

	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
海洋博覧会地区	1,085	167,158	27,710	58,170	10,089	141,353	11,718	45,475	4,621	92,175	58,726	1,104	619,384 人
首里城地区	13,222	11,974	9,387	9,917	9,707	11,567	49,372	22,183	24,145	54,937	29,728	27,576	273,715 人

【平成 25 年度(12 月まで)】

- ・利用プログラムの開催種類：海洋博覧会地区 95 種
首里城地区 8 種
- ・利用プログラムの開催回数：海洋博覧会地区 1,271 回
首里城地区 494 回
- ・利用プログラムの参加人数：海洋博覧会地区 508,112 人
首里城地区 207,352 人

表 月別開催種類 (単位：種)

	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
海洋博覧会地区	6	9	12	7	9	23	11	6	12				95 種
首里城地区	3	1	0	0	1	1	2	0	0				8 種

表 月別開催回数 (単位：件)

	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
海洋博覧会地区	79	126	101	50	175	456	131	54	99				1,271 件
首里城地区	51	58	48	54	76	51	50	49	57				494 件

表 月別参加人数 (単位：人)

	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
海洋博覧会地区	4,992	176,794	7,486	45,192	153,420	51,409	15,262	46,274	7,283				508,112 人
首里城地区	21,975	18,433	15,709	14,422	16,722	22,922	53,561	21,876	21,732				207,352 人

② 沖縄固有の自然環境や歴史文化にかかわる行催事の開催種類

【平成 24 年度】

・海洋博覧会地区： 44 種

首里城地区： 10 種

表 月別開催種類

(単位：種)

	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
海洋博覧会地区	1	4	6	5	9	7	3	1	4	0	2	2	44 種
首里城地区	1	1	0	0	1	1	3	0	0	2	1	0	10 種

【平成 25 年度(12 月まで)】

・海洋博覧会地区： 38 種

首里城地区： 8 種

表 月別開催種類

(単位：種)

	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
海洋博覧会地区	2	4	5	3	4	12	3	1	4				38 種
首里城地区	3	1	0	0	1	1	2	0	0				8 種

③ 地方公共団体や民間等の多様な主体と連携した行催事の開催種類

【平成 24 年度】

・海洋博覧会地区： 8 種

首里城地区： 2 種

表 月別開催種類

(単位：種)

	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
海洋博覧会地区	0	2	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	8 種
首里城地区	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2 種

【平成 25 年度(12 月まで)】

・海洋博覧会地区： 6 種

首里城地区： 2 種

(単位：種)

	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
海洋博覧会地区	0	2	0	1	0	1	1	1	0				6 種
首里城地区	0	0	0	0	0	0	2	0	0				2 種