

環境局指定管理者評価委員会

平成 29 年 6 月 23 日（金曜日）
9 時 00 分から 15 時 30 分まで

次 第

- 1 開会
- 2 事前説明
- 3 指定管理者によるプレゼンテーション及び質疑応答
 - (1) 東京都小笠原ビジターセンター
 - (2) 東京都立小峰公園
 - (3) 東京都奥多摩ビジターセンター
 - (4) 東京都檜原都民の森
 - (5) 東京都立大島公園海のふるさと村
 - (6) 東京都立奥多摩湖畔公園山のふるさと村
 - (7) 東京都奥多摩都民の森
 - (8) 東京都立多幸湾公園ファミリーキャンプ場
- 4 閉会

配布資料

- 資料 1 環境局指定管理者評価委員会次第
- 資料 2 一次評価について（概要）
- 資料 3 環境局指定管理者の二次評価の方法について
- 資料 4 評価委員会 作業シート（全 8 施設分）
- 資料 5 施設別評価一覧（記入用）（全 8 施設分）
- 資料 6 二次評価シート（例）
- 資料 7 平成 28 年度指定管理者評価委員会の評価における特記事項への
取組状況について（全 8 施設分）
- 資料 8 指定管理者施設の利用状況
- 資料 9 環境局指定管理者評価指針
- 資料 10 環境局指定管理者評価委員会設置要綱
- 資料 11 環境局指定管理者評価委員会 委員名簿
- 参考資料 指定管理者評価の状況

平成29年度環境局指定管理者評価委員会日程表

平成29年6月23日(金曜日) 09時00分から

場所:都庁第二本庁舎 10階 215会議室

時 間	予 定	場 所	備 考
8:30 ~	事務局準備	都庁第二本庁舎 10階215会議室	
8:50 ~	委員着		
9:00 ~ 9:05	事務局説明(5分)		
9:05 ~ 9:35	【小笠原VC】プレゼン(15分)		
	質疑応答(15分)		
9:35 ~ 9:40	採点(5分)		
9:40 ~ 10:10	【小峰公園】プレゼン(15分)		
	質疑応答(15分)		
10:10 ~ 10:15	採点(5分)		
10:15 ~ 10:20	休憩(5分)		
10:20 ~ 10:50	【奥多摩VC】プレゼン(15分)		
	質疑応答(15分)		
10:50 ~ 10:55	採点(5分)		
10:55 ~ 11:25	【檜原都民の森】プレゼン(15分)		
	質疑応答(15分)		
11:25 ~ 11:30	採点(5分)		
11:30 ~ 12:40	昼食(70分)		
12:40 ~ 13:10	【海のふるさと村】プレゼン(15分)		
	質疑応答(15分)		
13:10 ~ 13:15	採点(5分)		
13:15 ~ 13:45	【山のふるさと村】プレゼン(15分)		
	質疑応答(15分)		
13:45 ~ 13:50	採点(5分)		
13:50 ~ 13:55	休憩(5分)		
13:55 ~ 14:25	【奥多摩都民の森】プレゼン(15分)		
	質疑応答(15分)		
14:25 ~ 14:30	採点(5分)		
14:30 ~ 15:00	【多幸湾キャンプ場】プレゼン(15分)		
	質疑応答(15分)		
15:00 ~ 15:05	採点(5分)		
15:05 ~ 15:30	取りまとめ(25分)		
15:30	委員会終了		

一次評価について(概要)

施設名	一次評価	主要な評価ポイント
小笠原ビジターセンター	A	<ul style="list-style-type: none"> ○利用者アンケートで高い満足度及び質の高いサービスの提供 ○竹芝でニュースレターを直接配布するなど、一步進んだ取組を実施 ●島民向けの講座・講演会を開催するなど、閑散期取組の充実を期待
小峰公園	S	<ul style="list-style-type: none"> ○オーダーメイド型プログラム、CSR受入、各種ガイド作成等様々な取組を実施しており、高い満足度を獲得した。 ○小峰公園パートナー制度を発足し、研修等を実施しながらボランティア育成が実施され、緊密な協力関係を構築した。 ○引き続き、様々な媒体によるPRを積極的に行っている。 ●スマートフォンとの連動など、利用しやすい仕組みの検討を期待
奥多摩ビジターセンター	A	<ul style="list-style-type: none"> ○セルフガイドツールや展示の作成、聴覚障害者や外国人への対応整備など独自のサービスを数多く展開している。 ○自ら発行する広報誌等のほか、企業と連携してPRを積極的に実施 ○実踏調査による情報でデータベースを作成し、利用者に情報を提供 ●自然教室への参加人数が前年度と比較して減少している。応募数が定員を超えているイベントがあり、複数回実施するなどの対応を期待
檜原都民の森	A	<ul style="list-style-type: none"> ○檜原都民の森で開催された東京都主催のイベント(もりのおと)に際し、準備期間から非常に協力的であり、当日も通常業務(自然教室、木工教室)を行うとともに、「もりのおと」への対応も適切に行われ、円滑な運営に大いに役立った。 ●アンケート結果を分析して、利用者のニーズに応じた各種イベントを実施し、来園者数の増加と利用者の満足度向上へつなげていただきたい。
海のふるさと村	A	<ul style="list-style-type: none"> ○日帰りの自然教室を計画・実施し、多くの集客を得た。 ○自助努力により施設改修を積極的に行い、利用者の利便性を向上 ●利用者に島の良さを伝えられるような広報活動や自然教室の計画などが望まれる。
山のふるさと村	A	<ul style="list-style-type: none"> ○施設の特性を活かした多様な体験教室、プログラム等を継続 ○多様なPRを実施しており、新規のPR先の開拓にも努めている。 ●計画されたものの実施されなかった取組が散見される。各取組の効果を精査し、より魅力的な取組を企画・実施することが望まれる。
奥多摩都民の森	A	<ul style="list-style-type: none"> ○リピーターを会員組織に組み込み、継続的な活動を行うとともに、地元のイベント等で活用している。 ○荒天によるイベント内容変更の必要が生じた場合には、柔軟にプログラムを再構成し、円滑なイベント運営を行っている。 ●施設のPR・広報に取り組み、認知度を向上させ、利用者増につなげていただきたい。
多幸湾公園	A+	<ul style="list-style-type: none"> ○SNS等を使い、積極的にPRするとともに、リニューアルを行うことでホームページ上での宿泊予約を可能にするなど、利用者の利便性を向上 ○アンケートや声掛けなどで利用者の要望を、サービスに反映した。 ○星空観測会など、利用者のニーズに合ったイベントを実施している。 ●応募がなかった自然教室については時期・内容等の検討が必要

○ 環境局指定管理者の二次評価の方法について

- 1 評価委員会作業シート【資料4】による評価作業（メモ）
6月23日（全8施設）
- 2 委員会としての評価（管理状況、事業効果、評定）
6月23日
 - ① 8施設のプレゼンテーション及びヒアリング終了後、施設評価一覧【資料5】を各委員が記載し、事務局に提出
 - ② ①の提出に基づき、事務局が全委員の評価一覧を作成
 - ③ ②に基づき審議を行い、委員会としての評価（S、A⁺、A、B）を決定
- 3 2を踏まえて各委員は二次評価シート【資料6】を作成し事務局にメールで提出（7月3日締切）

・・・別紙①②参照
- 4 各委員から提出された二次評価シートに基づき、事務局がとりまとめ委員長が委員会としての二次評価シート（案）を作成。各委員の同意が得られた内容で、二次評価シートを決定。

・・・別紙③参照
- 5 4に基づき環境局長が総合評価を決定。

○ 二次評価の評価基準について

- 1 一次評価の結果を踏まえて、絶対評価で評価する。
- 2 各委員の評価については、以下の四段階で評価を行う。

S：管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設

A⁺：管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設

A：管理運営が良好であった施設

B：管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設

【資料3】

3 特記事項は、次の場合には必ず記載する。

- ① 評価がS、Bである場合の具体的内容
- ② 利用者等の生命・身体・財産に重大な損害が生じた場合、施設運営に関連して法令・協定等に関する違反があった場合、その他公の施設の設置者としての都の信頼を損ねた場合。

別紙①
記載における留意点

二次評価シート

環境局
施設名称：東京都〇〇
指定管理者：〇〇〇

評価項目	評価
管理状況	
事業効果	
評定	

【評価の基準】

- S: 管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設
 A+: 管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設
 A: 管理運営が良好であった施設
 B: 管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設

特記事項	
管理状況 (「S」又は「B」の場合は必ず御記入ください。)	記載における留意事項
事業効果 (「S」又は「B」の場合は必ず御記入ください。)	・上記評価(S、A+、A、B)に至った理由を、各委員毎に記載してください。
その他	記載における留意事項 ・評価には反映しないが努力を求める事項、今後期待する事項、 <u>その他、委員の自由意見を記載してください。</u>

委員会としての二次評価シートについて

- ・各委員の記載事項を事務局が取りまとめ、委員長が委員会としての二次評価シートを作成します。
- ・全委員の同意により二次評価を決定します。
- ・委員会としての二次評価シートを踏まえ、総合評価を決定します。
- ・委員会としての二次評価シートは、公表となります。

二次評価シート

別紙②
過去の評価事例
(委員個人)

環境局
施設名称:A公園
指定管理者:B

評価項目	評価
管理状況	B
事業効果	A
評定	A ⁻

【評価の基準】 (旧基準)

- S:管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設
A⁺:管理運営が概ね優良であった施設
A:管理運営が良好であった施設
A⁻:管理運営が概ね良好であった施設
B:管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設

特記事項	
管理状況 (「S」又は「B」の場合は 必ず御記入ください。)	<ul style="list-style-type: none"> ・事故があり、その処理に手間取ったことは、リスクマネジメントが十分でなかったことを物語っている。 ・事故を未然に防ぐための巡回や見回り、スタッフの教育訓練が十分に行われたか検証すること。 ・非常事態における対応マニュアルを見直し、適切な対応ができるように努める。
事業効果 (「S」又は「B」の場合は 必ず御記入ください。)	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者のニーズに対応してイベントやプログラムが多様化し、個々のイベントやプログラムの参加者が多いことも評価できる。 ・地域や他施設との連携を積極的に進め、そのことは評価できる。しかし、連携の効果を検証し、さらに連携の効果を高めるための工夫が必要である。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・リスクマネジメントとスタッフへの安全に対する教育訓練を徹底すること。

【評価委員氏名】

別紙③
過去の評価事例
(委員会)

二次評価シート

環境局
施設名称:A公園

評価項目	評価
管理状況	B
事業効果	A
評定	A ⁻

【評価の基準】(旧基準)

S:管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設

A⁺:管理運営が概ね優良であった施設

A:管理運営が良好であった施設

A⁻:管理運営が概ね良好であった施設

B:管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設

特記事項	
管理状況 (「S」又は「B」の場合は 必ず御記入ください。)	<ul style="list-style-type: none"> ・施設管理は、おおむね計画に沿って適切に行われている。 ・施設の破損箇所起因した転落事故が発生した。当事者への対応は迅速・的確であったが、危険箇所の早期発見・対処や関係者間の連絡体制が不十分であったことから、再発防止に向けた取組が求められる。
事業効果 (「S」又は「B」の場合は 必ず御記入ください。)	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者のニーズに対応してイベントやプログラムを多様化しており、参加者が多いことは評価できる。 ・宿泊者は増加し、満足度も高い。地域や他施設との連携及びオフシーズン対策を積極的に進めており評価できる。 ・利用者総数が減少していることから、これまで集客できていたプログラムも含めて内容を分析し、利用者を増やす取組を期待したい。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の破損箇所への対応や都への事故報告に不適切な点があった。事故を未然に防ぐための巡回や安全管理研修が十分に行われたかについて検証する必要がある。 ・事故後、日報の作り方と都への連絡方法を見直したことは評価できるが、非常事態における対応マニュアルを見直し、適切な対応ができるように日頃から努めるとともに、リスクマネジメントを十分に機能させるため、スタッフ向けの安全に関する教育訓練を徹底する必要がある。

指定管理者評価委員会 作業シート

《施設名：東京都小笠原ビクターセンター》

評価委員氏名：

管 理 状 況

●適切な管理の履行(協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか。)

- 適正な維持管理及び保守点検が行われているか。
・清掃、設備の保守点検、警備等
- 施設の補修修繕に積極的に取り組んでいるか。
- 人員配置(配置数、配置箇所、専門性等)は適切か。

●安全性の確保(施設の安全性は確保されているか。)

- 自然災害や事故に備え、利用者への安全性を図ったか。
- 自然災害や事故発生時には的確で速やかな対応を行ったか。

●法令等の遵守(個人情報保護、報告等は適切に行われているか。)

- 個人情報保護・情報公開、環境配慮の取組は適切か。
- 各種法令等は遵守されているか。
- 都への報告・連絡は適切か。

●財務・財産の状況(適切な財務運営及び財産管理が行われているか。)

- 収支状況(安定的な運営がなされているか。)
- 経理処理、都有財産(物品など)の管理は適切か。

◇管理状況の評価

S · A⁺ · A · B

- S: 管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設
- A⁺: 管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設
- A: 管理運営が良好であった施設
- B: 管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設

事業効果

●利用の状況(事業計画どおりの利用状況となっているか。)

- 利用者数(※環境の変化など外部要因を考慮すること。)
- 利用者要望等の把握、苦情等への対応は適切か。

●サービス内容の向上(事業内容、利用者の反応はどうか。)

- 質の高いサービスが提供されているか。
 - ・施設の特性及び利用者のニーズに応じた各種イベントの実施
 - ・利用者の総合満足度
 - ・オフシーズンの利用促進の取組
 - ・その他独自のサービス提供

- 施設の広報に関する取組はなされているか。
 - ・効率的・効果的な広報・PR等の実施

- 他機関、関連施設、地域と連携した施設運営がなされているか。
 - ・地域の人材や団体、近隣施設との連携
 - ・地域の産業、文化、地元行事等を活かした施設運営の実施

- 業務効率化の取組はなされているか。
 - ・経費削減の努力、業務上の工夫

- 従業員の人材育成のための取組はなされているか。
 - ・専門性向上、接遇向上、自己啓発等

◇事業効果の評価

S ・ A⁺ ・ A ・ B

◆ 評 定

S ・ A⁺ ・ A ・ B

指定管理者評価委員会 作業シート ‹施設名:東京都立小峰公園›

評価委員氏名:

管 理 状 況

●適切な管理の履行(協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか。)

- 適正な維持管理及び保守点検が行われているか。
・清掃、設備の保守点検、警備等
- 施設の補修修繕に積極的に取り組んでいるか。
- 人員配置(配置数、配置箇所、専門性等)は適切か。

●安全性の確保(施設の安全性は確保されているか。)

- 自然災害や事故に備え、利用者への安全性を図ったか。
- 自然災害や事故発生時には的確で速やかな対応を行ったか。

●法令等の遵守(個人情報保護、報告等は適切に行われているか。)

- 個人情報保護・情報公開、環境配慮の取組は適切か。
- 各種法令等は遵守されているか。
- 都への報告・連絡は適切か。

●財務・財産の状況(適切な財務運営及び財産管理が行われているか。)

- 収支状況(安定的な運営がなされているか。)
- 経理処理、都有財産(物品など)の管理は適切か。

◇管理状況の評価

S ・ A⁺ ・ A ・ B

S: 管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設

A⁺: 管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設

A: 管理運営が良好であった施設

B: 管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設

事業効果

●利用の状況(事業計画どおりの利用状況となっているか。)	
<input type="checkbox"/> 利用者数(※環境の変化など外部要因を考慮すること。)	
<input type="checkbox"/> 利用者要望等の把握、苦情等への対応は適切か。	
●サービス内容の向上(事業内容、利用者の反応はどうか。)	
<input type="checkbox"/> 質の高いサービスが提供されているか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の特性及び利用者のニーズに応じた各種イベントの実施 ・利用者の総合満足度 ・オフシーズンの利用促進の取組 ・その他独自のサービス提供 	
<input type="checkbox"/> 施設の広報に関する取組はなされているか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・効率的・効果的な広報・PR等の実施 	
<input type="checkbox"/> 他機関、関連施設、地域と連携した施設運営がなされているか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・地域の人材や団体、近隣施設との連携 ・地域の産業、文化、地元行事等を活かした施設運営の実施 	
<input type="checkbox"/> 業務効率化の取組はなされているか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・経費削減の努力、業務上の工夫 	
<input type="checkbox"/> 従業員の人材育成のための取組はなされているか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・専門性向上、接遇向上、自己啓発等 	
◇事業効果の評価	S ・ A ⁺ ・ A ・ B
◆ 評 定	S ・ A ⁺ ・ A ・ B

指定管理者評価委員会 作業シート

《施設名：東京都奥多摩ビジターセンター》

評価委員氏名：

管 理 状 況

●適切な管理の履行(協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか。)

- 適正な維持管理及び保守点検が行われているか。
・清掃、設備の保守点検、警備等
- 施設の補修修繕に積極的に取り組んでいるか。
- 人員配置(配置数、配置箇所、専門性等)は適切か。

●安全性の確保(施設の安全性は確保されているか。)

- 自然災害や事故に備え、利用者への安全性を図ったか。
- 自然災害や事故発生時には的確で速やかな対応を行ったか。

●法令等の遵守(個人情報保護、報告等は適切に行われているか。)

- 個人情報保護・情報公開、環境配慮の取組は適切か。
- 各種法令等は遵守されているか。
- 都への報告・連絡は適切か。

●財務・財産の状況(適切な財務運営及び財産管理が行われているか。)

- 収支状況(安定的な運営がなされているか。)
- 経理処理、都有財産(物品など)の管理は適切か。

◇管理状況の評価

S · A⁺ · A · B

S: 管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設

A⁺: 管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設

A: 管理運営が良好であった施設

B: 管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設

事業効果

●利用の状況(事業計画どおりの利用状況となっているか。)	
○利用者数(※環境の変化など外部要因を考慮すること。)	
○利用者要望等の把握、苦情等への対応は適切か。	
●サービス内容の向上(事業内容、利用者の反応はどうか。)	
○質の高いサービスが提供されているか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の特性及び利用者のニーズに応じた各種イベントの実施 ・利用者の総合満足度 ・オフシーズンの利用促進の取組 ・その他独自のサービス提供 	
○施設の広報に関する取組はなされているか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・効率的・効果的な広報・PR等の実施 	
○他機関、関連施設、地域と連携した施設運営がなされているか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・地域の人材や団体、近隣施設との連携 ・地域の産業、文化、地元行事等を活かした施設運営の実施 	
○業務効率化の取組はなされているか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・経費削減の努力、業務上の工夫 	
○従業員の人材育成のための取組はなされているか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・専門性向上、接遇向上、自己啓発等 	
◇事業効果の評価	S ・ A ⁺ ・ A ・ B
◆ 評 定	S ・ A ⁺ ・ A ・ B

指定管理者評価委員会 作業シート ‹施設名:東京都檜原都民の森›

評価委員氏名:

管 理 状 況

●適切な管理の履行(協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか。)

- 適正な維持管理及び保守点検が行われているか。
・清掃、設備の保守点検、警備等
- 施設の補修修繕に積極的に取り組んでいるか。
- 人員配置(配置数、配置箇所、専門性等)は適切か。

●安全性の確保(施設の安全性は確保されているか。)

- 自然災害や事故に備え、利用者への安全性を図ったか。
- 自然災害や事故発生時には的確で速やかな対応を行ったか。

●法令等の遵守(個人情報保護、報告等は適切に行われているか。)

- 個人情報保護・情報公開、環境配慮の取組は適切か。
- 各種法令等は遵守されているか。
- 都への報告・連絡は適切か。

●財務・財産の状況(適切な財務運営及び財産管理が行われているか。)

- 収支状況(安定的な運営がなされているか。)
- 経理処理、都有財産(物品など)の管理は適切か。

◇管理状況の評価

S · A⁺ · A · B

事業効果

●利用の状況(事業計画どおりの利用状況となっているか。)	
○利用者数(※環境の変化など外部要因を考慮すること。)	
○利用者要望等の把握、苦情等への対応は適切か。	
●サービス内容の向上(事業内容、利用者の反応はどうか。)	
○質の高いサービスが提供されているか。	
・施設の特性及び利用者のニーズに応じた各種イベントの実施	
・利用者の総合満足度	
・オフシーズンの利用促進の取組	
・その他独自のサービス提供	
○施設の広報に関する取組はなされているか。	
・効率的・効果的な広報・PR等の実施	
○他機関、関連施設、地域と連携した施設運営がなされているか。	
・地域の人材や団体、近隣施設との連携	
・地域の産業、文化、地元行事等を活かした施設運営の実施	
○業務効率化の取組はなされているか。	
・経費削減の努力、業務上の工夫	
○従業員の人材育成のための取組はなされているか。	
・専門性向上、接遇向上、自己啓発等	
◇事業効果の評価	S ・ A ⁺ ・ A ・ B
◆ 評 定	S ・ A ⁺ ・ A ・ B

指定管理者評価委員会 作業シート 《施設名：東京都立大島公園海のふるさと村》

評価委員氏名：

管 理 状 況

●適切な管理の履行(協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか。)

- 適正な維持管理及び保守点検が行われているか。
・清掃、設備の保守点検、警備等
- 施設の補修修繕に積極的に取り組んでいるか。
- 人員配置(配置数、配置箇所、専門性等)は適切か。

●安全性の確保(施設の安全性は確保されているか。)

- 自然災害や事故に備え、利用者への安全性を図ったか。
- 自然災害や事故発生時には的確で速やかな対応を行ったか。

●法令等の遵守(個人情報保護、報告等は適切に行われているか。)

- 個人情報保護・情報公開、環境配慮の取組は適切か。
- 各種法令等は遵守されているか。
- 都への報告・連絡は適切か。

●財務・財産の状況(適切な財務運営及び財産管理が行われているか。)

- 収支状況(安定的な運営がなされているか。)
- 経理処理、都有財産(物品など)の管理は適切か。

◇管理状況の評価

S ・ A⁺ ・ A ・ B

- S: 管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設
- A⁺: 管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設
- A: 管理運営が良好であった施設
- B: 管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設

事業効果

●利用の状況(事業計画どおりの利用状況となっているか。)	
○利用者数(※環境の変化など外部要因を考慮すること。)	
○利用者要望等の把握、苦情等への対応は適切か。	
●サービス内容の向上(事業内容、利用者の反応はどうか。)	
○質の高いサービスが提供されているか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の特性及び利用者のニーズに応じた各種イベントの実施 ・利用者の総合満足度 ・オフシーズンの利用促進の取組 ・その他独自のサービス提供 	
○施設の広報に関する取組はなされているか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・効率的・効果的な広報・PR等の実施 	
○他機関、関連施設、地域と連携した施設運営がなされているか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・地域の人材や団体、近隣施設との連携 ・地域の産業、文化、地元行事等を活かした施設運営の実施 	
○業務効率化の取組はなされているか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・経費削減の努力、業務上の工夫 	
○従業員の人材育成のための取組はなされているか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・専門性向上、接遇向上、自己啓発等 	
◇事業効果の評価	S ・ A ⁺ ・ A ・ B
◆ 評 定	S ・ A ⁺ ・ A ・ B

指定管理者評価委員会 作業シート <<施設名:東京都立奥多摩湖畔公園山のふるさと村>>

評価委員氏名:

管 理 状 況

●適切な管理の履行(協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか。)

適正な維持管理及び保守点検が行われているか。

・清掃、設備の保守点検、警備等

施設の補修修繕に積極的に取り組んでいるか。

人員配置(配置数、配置箇所、専門性等)は適切か。

●安全性の確保(施設の安全性は確保されているか。)

自然災害や事故に備え、利用者への安全性を図ったか。

自然災害や事故発生時には的確で速やかな対応を行ったか。

●法令等の遵守(個人情報保護、報告等は適切に行われているか。)

個人情報保護・情報公開、環境配慮の取組は適切か。

各種法令等は遵守されているか。

都への報告・連絡は適切か。

●財務・財産の状況(適切な財務運営及び財産管理が行われているか。)

収支状況(安定的な運営がなされているか。)

経理処理、都有財産(物品など)の管理は適切か。

◇管理状況の評価

S · A⁺ · A · B

S:管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設

A+:管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設

A:管理運営が良好であった施設

B:管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設

事業効果

●利用の状況(事業計画どおりの利用状況となっているか。)

○利用者数(※環境の変化など外部要因を考慮すること。)

○利用者要望等の把握、苦情等への対応は適切か。

●サービス内容の向上(事業内容、利用者の反応はどうか。)

○質の高いサービスが提供されているか。

- ・施設の特性及び利用者のニーズに応じた各種イベントの実施
- ・利用者の総合満足度
- ・オフシーズンの利用促進の取組
- ・その他独自のサービス提供

○施設の広報に関する取組はなされているか。

- ・効率的・効果的な広報・PR等の実施

○他機関、関連施設、地域と連携した施設運営がなされているか。

- ・地域の人材や団体、近隣施設との連携
- ・地域の産業、文化、地元行事等を活かした施設運営の実施

○業務効率化の取組はなされているか。

- ・経費削減の努力、業務上の工夫

○従業員の人材育成のための取組はなされているか。

- ・専門性向上、接遇向上、自己啓発等

◇事業効果の評価

S ・ A⁺ ・ A ・ B

◆ 評 定

S ・ A⁺ ・ A ・ B

指定管理者評価委員会 作業シート ‹施設名:東京都奥多摩都民の森›

評価委員氏名:

管 理 状 況

●適切な管理の履行(協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか。)

- 適正な維持管理及び保守点検が行われているか。
・清掃、設備の保守点検、警備等
- 施設の補修修繕に積極的に取り組んでいるか。
- 人員配置(配置数、配置箇所、専門性等)は適切か。

●安全性の確保(施設の安全性は確保されているか。)

- 自然災害や事故に備え、利用者への安全性を図ったか。
- 自然災害や事故発生時には的確で速やかな対応を行ったか。

●法令等の遵守(個人情報保護、報告等は適切に行われているか。)

- 個人情報保護・情報公開、環境配慮の取組は適切か。
- 各種法令等は遵守されているか。
- 都への報告・連絡は適切か。

●財務・財産の状況(適切な財務運営及び財産管理が行われているか。)

- 収支状況(安定的な運営がなされているか。)
- 経理処理、都有財産(物品など)の管理は適切か。

◇管理状況の評価

S · A⁺ · A · B

S: 管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設

A⁺: 管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設

A: 管理運営が良好であった施設

B: 管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設

事業効果

●利用の状況(事業計画どおりの利用状況となっているか。)	
○利用者数(※環境の変化など外部要因を考慮すること。)	
○利用者要望等の把握、苦情等への対応は適切か。	
●サービス内容の向上(事業内容、利用者の反応はどうか。)	
○質の高いサービスが提供されているか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の特性及び利用者のニーズに応じた各種イベントの実施 ・利用者の総合満足度 ・オフシーズンの利用促進の取組 ・その他独自のサービス提供 	
○施設の広報に関する取組はなされているか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・効率的・効果的な広報・PR等の実施 	
○他機関、関連施設、地域と連携した施設運営がなされているか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・地域の人材や団体、近隣施設との連携 ・地域の産業、文化、地元行事等を活かした施設運営の実施 	
○業務効率化の取組はなされているか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・経費削減の努力、業務上の工夫 	
○従業員の人材育成のための取組はなされているか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・専門性向上、接遇向上、自己啓発等 	
◇事業効果の評価	S ・ A ⁺ ・ A ・ B
◆ 評 定	S ・ A ⁺ ・ A ・ B

指定管理者評価委員会 作業シート

《施設名：東京都立多幸湾公園》

評価委員氏名：

管 理 状 況

●適切な管理の履行(協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか。)

- 適正な維持管理及び保守点検が行われているか。
・清掃、設備の保守点検、警備等
- 施設の補修修繕に積極的に取り組んでいるか。
- 人員配置(配置数、配置箇所、専門性等)は適切か。

●安全性の確保(施設の安全性は確保されているか。)

- 自然災害や事故に備え、利用者への安全性を図ったか。
- 自然災害や事故発生時には的確で速やかな対応を行ったか。

●法令等の遵守(個人情報保護、報告等は適切に行われているか。)

- 個人情報保護・情報公開、環境配慮の取組は適切か。
- 各種法令等は遵守されているか。
- 都への報告・連絡は適切か。

●財務・財産の状況(適切な財務運営及び財産管理が行われているか。)

- 収支状況(安定的な運営がなされているか。)
- 経理処理、都有財産(物品など)の管理は適切か。

◇管理状況の評価

S ・ A⁺ ・ A ・ B

S: 管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設

A⁺: 管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設

A: 管理運営が良好であった施設

B: 管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設

事業効果

●利用の状況(事業計画どおりの利用状況となっているか。)

- 利用者数(※環境の変化など外部要因を考慮すること。)
- 利用者要望等の把握、苦情等への対応は適切か。

●サービス内容の向上(事業内容、利用者の反応はどうか。)

- 質の高いサービスが提供されているか。
 - ・施設の特性及び利用者のニーズに応じた各種イベントの実施
 - ・利用者の総合満足度
 - ・オフシーズンの利用促進の取組
 - ・その他独自のサービス提供

- 施設の広報に関する取組はなされているか。
 - ・効率的・効果的な広報・PR等の実施

- 他機関、関連施設、地域と連携した施設運営がなされているか。
 - ・地域の人材や団体、近隣施設との連携
 - ・地域の産業、文化、地元行事等を活かした施設運営の実施

- 業務効率化の取組はなされているか。
 - ・経費削減の努力、業務上の工夫

- 従業員の人材育成のための取組はなされているか。
 - ・専門性向上、接遇向上、自己啓発等

◇事業効果の評価

S ・ A⁺ ・ A ・ B

◆ 評 定

S ・ A⁺ ・ A ・ B

二次評価シート

環境局
施設名称：東京都〇〇
指定管理者：〇〇〇

評価項目	評価
管理状況	
事業効果	
評定	

【評価の基準】

- S: 管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設
A+: 管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設
A: 管理運営が良好であった施設
B: 管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設

特記事項	
管理状況 (「S」又は「B」の場合は 必ず御記入ください。)	
事業効果 (「S」又は「B」の場合は 必ず御記入ください。)	
その他	

【評価委員氏名】

--

平成28年度指定管理者評価委員会の評価における特記事項への取組状況について

施設名： 東京都小笠原ビクターセンター

平成28年度指定管理者評価委員会における平成27年度の東京都指定管理者による公の施設の管理運営状況に対する評価について、次のとおり取組状況を報告いたします。

特記事項		特記事項への取組状況	
管理状況	1	・施設の維持管理は、計画に沿って適切に行われている。	
	2	・台風の接近、津波注意報の発令に際しては利用者への注意喚起に努め、安全への努力を怠らず運営を行った。	
	3	・アオウミガメの誤食を防ぐために、事故の実例を展示し、利用者のゴミの持ち帰りへの啓蒙活動を行った。	
事業効果	1	・シーズンによって変化する利用者ニーズに合わせた企画展示や利用者の声を反映して散策マップの改善が行われた点は評価できる。	
	2	・ブログの更新頻度を上げ、閲覧率を40%以上アップさせたり、観光船の乗客に手配りでビクターセンターのチラシを渡すなど、地道な努力を重ねている。	
	3	・域外広報については、本土のイベント等と連携したり、案内を送付するなどにより積極的にPRを図っており、その結果が利用者の来訪やHP閲覧頻度に反映されていることは評価できる。今後も例年のやり方を踏襲するにとどまることなく、集客数を上げるためにも、新たなPR方法にチャレンジすることを期待する。	・平成28年7月就航の新おがさわら丸船内で、広報ツールの映像コンテンツ「父島の生きもの」の上映が初めて実現した。観光船を扱う旅行代理店との連携により、乗船予定者への事前広報が初めて実現した。小笠原関連書籍で人気の高いガイドブック「地球の歩き方」に働きかけを行った結果、記事掲載によるPRが実現した。
	4	・地域の人材や団体等とよく連携されている点、コンスタントに地元利用が行われている点は評価できる。	

平成28年度指定管理者評価委員会の評価における特記事項への取組状況について

施設名： 東京都立小峰公園

平成28年度指定管理者評価委員会における平成27年度の東京都指定管理者による公の施設の管理運営状況に対する評価について、次のとおり取組状況を報告いたします。

特記事項		特記事項への取組状況
管理状況	1	・施設の管理、安全性の確保については、よく点検され、迅速に対応されている点は評価できる。
	2	・台風、大雪等の際には、関係機関に迅速に連絡するとともに、状況に応じてボランティアの協力を得て危険箇所の点検等を行い、事故の防止に努めた。また、「いつでもボランティア」制度により、園内のパトロール機能を強化する試みは高く評価できる。
	3	・職員及びボランティアの方たちが主体性を持ち、アイデアと行動力を発揮し、施設管理の向上に努めていることが十分伺える。特に、NPOや企業とタイアップした雑木林の整備は体験プログラムとしての機能も果たしており、理想的な取組として評価できる。
事業効果	1	・セルフガイドシステム、企業連携による植生管理、レンタル図鑑、ティーチャーズガイドの作成等年々新規の取組を行い利用者の利便性の向上を図っている点及び地域、他団体(NPOや企業)との協働プロジェクトを積極的に推進していることは、傑出した運営努力として高く評価できる。セルフガイドシステム等の一部の取組については、スマートフォンなどと連動させる仕組みづくりを検討いただきたい。
	2	・園内の特徴として、コケやクモの豊富さがあると伺ったが、こうした特徴を生かした体験メニューや観察メニューの開発を期待する。現状、苦戦している平日の集客対策として、大人をターゲットにすると、話題性やオリジナリティの創出も図れると考えられる。
	3	・当公園での収穫物の販売により財源を確保し、それを新たな企画へと発展させていることは、極めて高く評価できる。
		・現在も、公園リーフレットにQRコードを掲載し旬な自然情報を提供する等、スマートフォン等と連動した取組をしているが、今後に向けて、新セルフガイドシステムにおけるサインポストやガイドシートへのQRコード掲載等を検討している。
		・コケやクモに関しては、里山ミニ教室やオーダーメイドプログラムでの解説素材として活用を強化した。 ・大人に訴求力のあるプログラムとして、里山ミニ教室での植物の生活史を扱ったガイドウォーク、公園の歴史を解説したオーダーメイドプログラム、そして、猛禽類をテーマとしたセルフガイド等を実施した。

平成28年度指定管理者評価委員会の評価における特記事項への取組状況について

施設名：東京都奥多摩ビジターセンター

平成28年度指定管理者評価委員会における平成27年度の東京都指定管理者による公の施設の管理運営状況に対する評価について、次のとおり取組状況を報告いたします。

特記事項		特記事項への取組状況	
管理状況	1	・施設管理は計画に沿って適切に行われている。	
	2	・例年どおり、関連機関と連携し、広範囲な登山情報を入手・発信し、利用者の安全に努めている。夏休み期間も休館日を設けずにサービスを提供して集客数を伸ばし、アンケートも安定して高評価を得ている。	
	3	・施設の補修・修繕にも積極的に取り組み、館内外の美観や清潔感も保たれている。また、障がい者の利用も念頭に、ホワイトボード、点字等を導入したことは評価できる。	
事業効果	1	・駅前での情報発信、観光・地域情報発信、登山塾などの企画や団体のニーズに沿ったプログラムの実施により、来館者が増加したことは評価できる。また、休憩スペースの確保や、花火大会時には夜9時まで開館し、気軽に立ち寄れる努力をしている点も大いに評価できる。今後とも地域のイベント等と連携した、センターの利用促進を期待する。	・遭難防止キャンペーン等の地域連携イベントを継続したのみでなく、奥多摩ふれあいまつりへの参加等の新規取組も行い、ビジターセンターの利用促進を図れた。
	2	・関係機関と連携した登山道実踏調査は、当施設の立地や役割を生かす上での射た取組であり、安全登山のための情報収集と発信は当施設の重要かつ基本的な事業であるので、前年度以上に実績をあげた点は高く評価できる。費用・人員両面から負担は大きいかもしれないが、継続を期待する。	・28年度も、青梅警察署山岳救助隊や東京都レンジャー等の関係機関と連携した登山道実踏調査を継続し、安全登山情報を利用者へ提供した。
	3	・地域の観光イベントと連携した取組や地域情報のPR、トイレマップの作成、登山道整備の合同作業などの新たな取組を行い成果をあげたことは、特筆すべき努力として評価できる。一方、人気グルメ店や特産品など来訪者が本当に知りたい情報をもう一段網羅し、観光に関する情報発信を更に強化することを期待する。	・人気グルメ店や特産品等の情報について調査を継続した。数少ない新規オープンのお店情報等を入手し、利用者へ積極的に発信を行った。

平成28年度指定管理者評価委員会の評価における特記事項への取組状況について

施設名： 東京都檜原都民の森

平成28年度指定管理者評価委員会における平成27年度の東京都指定管理者による公の施設の管理運営状況に対する評価について、次のとおり取組状況を報告いたします。

特記事項		特記事項への取組状況	
管理状況	1	・施設の維持管理は、計画に沿って適切に行われている。	
	2	・広い園内の定期的な点検、台風後の点検なども適切に行われている点は評価できる。	
	3	・全職員でのアンケートの共有、清掃の強化など、以前よりも管理に対する意識が高まっていると判断される。	
事業効果	1	・園内の老朽化した遊具を撤去し、レンタル遊具やベンチを設置し、館内には地元の特産品を紹介するブースを設けた。また、登山靴の無料レンタルやバス便の増便、駐車場からの送迎サービス、ロゴマークの木工加工など、サービス向上への姿勢は評価できる。	
	2	・上記のサービスの内容を利用者に事前に十分周知させるために、現行月1～2回のホームページの更新頻度を更に高めることが望まれる。特に、ポテンシャルの高い「おいねめし」は、訴求ポイントを明確にしてPRすべきである(例えば、「おいねめし」とは何か?—1食で25素材使用、コストパフォーマンスの高さなど)。質の高い食事であることから、年間100食の売上げにとどまることなく、看板商品に育てることを期待する。	・ホームページの更新については、現在月3～4回の頻度で更新するようにしました。ただし、紅葉シーズンなどの繁忙期には、更新頻度を2、3日としました。なお、29年度中にホームページのリニューアルを予定しております。 ・「おいねめし」のPRについては、レストランとちの実のホームページにて、見やすさを改善しながらPRしており、今後は、都民の森のホームページでのPRも検討していきます。
	3	・木工体験の展示コーナーには、「デザインや大きさなど、自由にアレンジできる」旨を訴求したり、体験者の魅力的な完成品を写真やコメントとともに紹介するなどして、体験の促進に活用することを期待する。	・木工体験教室の参加に伴うお問い合わせがあった場合は、製作品のアレンジについて説明し、また、当日の教室開始前に参加者に説明するようにしました。 ・展示コーナーの改善については、各製作品のアレンジ箇所を写真で分かりやすく掲載しました。また、参加者の完成作品を製作者とともに撮影させていただき、オリジナル作品展示コーナーを新たに設置し掲載しました。

平成28年度指定管理者評価委員会の評価における特記事項への取組状況について

施設名： 東京都立大島公園海のふるさと村

平成28年度指定管理者評価委員会における平成27年度の東京都指定管理者による公の施設の管理運営状況に対する評価について、次のとおり取組状況を報告いたします。

特記事項		特記事項への取組状況	
管理状況	1	<ul style="list-style-type: none"> 施設の維持管理は、計画に沿って概ね適切に行われているが、施設・設備の老朽化を考慮した入念な努力が必要である。例えば、アンケートの中には「トイレが汚い」という声もあるので、適切な水準は維持する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> トイレの点検及び巡回を行い、適切な水準の維持に努めた。 トイレ使用時の足の位置をペイントで表示し、適切な利用方法を周知した。 先の取組にも係らず、トイレを汚されることがあるため、和式のトイレに慣れない利用者がいると考え、東京都に洋式トイレへの改修をお願いした。
	2	<ul style="list-style-type: none"> 老朽化による危険箇所の修繕についての関係組織への相談などを行っている。しかし、プール事故防止のための対策が、いまだに打っていない点は疑問である。安全を最優先にし、早急な対応が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> プール外の床面に水深について記載をし、注意喚起を図ることで、事故防止に努めた。お客様にも安心してプールを楽しんでいただけた。 また、景観の問題もあるが来シーズン前までにはもう少し目立つような対策を検討する。
	3	<ul style="list-style-type: none"> 設備の定期点検などはマニュアルに従い実施されているが、問題発生時の対応が迅速であったとは判断し難い。管理・運営に関する実質的な人員配置が適切であるかという観点から不安が残るため、検討が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> 海のふるさと村職員が2ヶ月の講習を終え、水道技術管理者となった。 通常の簡単な事務については臨時職員で対応し、自然教室の企画については職員一同で立案しているが、マンネリ化は否めず外からの企画を募集等するようなことも検討する。
	4	<ul style="list-style-type: none"> 休館期間を利用して行われたテニスコートの補修等の取組は評価できる。 	
事業効果	1	<ul style="list-style-type: none"> アンケート回収率の向上に向けた利用者への働き掛け等には努力の跡が見られる。しかし、その情報解析を進め、具体的な改善策を検討する上で、必要な情報が得られているかを議論し、アンケートの内容について必要な改善がなされることを期待する。また、閑散期の集客や利用者サービスの向上に向けては、引き続き一層の努力を期待したい。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続きアンケート依頼は行っており、快く協力してくれる方もいるが、時間に余裕の無くアンケートに参加できない方々の対策が今後の課題である。 閑散期は島内にも目を向け、施設を活用した高齢者の自然教室を立案し実行し、閑散期の利用促進を図る。
	2	<ul style="list-style-type: none"> 広報東京都に頼らない周知を模索する姿勢は感じられるが、さまざまな発信媒体を活用し周知する働き掛けを積極的に行う必要がある。利用者から「情報が少ない」という声があるので、自らについての情報発信を一層行う必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 広報東京都に頼らない方法として、やはりホームページの充実が筆頭であると認識し、管理部署に相談し職員の技量でどこまで見やすく出来るのかを現在模索中である。 魅了ある企画や募集内容を発信していきたい。
	3	<ul style="list-style-type: none"> 自然教室イベントが、企画しても応募者がいないものが多く、実施時期、企画内容等をよく考える必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 「ジオパーク」や昨年度認定された「国際優秀つばき園」の施設と連携し大島ならではの自然教室を新たに企画し、自然愛好家や花を好きな方々の取り込みをおこなった。しかし、周知方法・情報提供に検討の余地があるため、平成29年度中にホームページを閲覧しやすいように管理部署と相談し修正していく。

施設名： 東京都立大島公園海のふるさと村

平成28年度指定管理者評価委員会における平成27年度の東京都指定管理者による公の施設の管理運営状況に対する評価について、次のとおり取組状況を報告いたします。

特記事項		特記事項への取組状況
4	・慣行に従い事業が実施されているが、それだけでは改善は望めない。 地元観光協会との連携を強化し、「棲み分け」と「協働」の在り方について、それぞれの企画ごとに具体的改善策を立案していただくことを期待する。	・情報発信が課題である点をふまえ、観光協会と協議を重ね、今現在行っているアウトドア派の観光客の問合わせ等において積極的に紹介してもらうこととなった。

平成28年度指定管理者評価委員会の評価における特記事項への取組状況について

施設名： 東京都立奥多摩湖畔公園山のふるさと村

平成28年度指定管理者評価委員会における平成27年度の東京都指定管理者による公の施設の管理運営状況に対する評価について、次のとおり取組状況を報告いたします。

特記事項		特記事項への取組状況	
管理状況	1	・施設管理(ケビン棟のテラスの修繕、園内の清掃、緊急時や災害時の訓練など)は、おおむね計画に沿って適切に行われている。	
	2	・老朽化が進む施設の清掃管理については一層の配意と努力を期待する。例えば、館内のトイレに蜘蛛の巣が張っていたり、ケビン棟の清掃に粗さが目立つ。シャワールームのカーテンや石鹸ケースや吸着盤のカビや洗面の汚れが気になる。スリッパの中敷きがめくれている、プラスチックのゴミ箱の汚れなど、女性視点で、もう少しこまやかな掃除が必要である。	・シャワールームのカーテン・スリッパ・ゴミ箱等は、順次新しい物に取り替えました。
	3	・事故報告をきめ細かく記録している点は、重大事故の予防のためにも大切なことであり、評価できる。	
	4	・老朽化が進む施設の清掃管理については一層の配意と努力を期待する。	・清掃については、汚れが目立つ部分を重点的に、清掃を行いました。
事業効果	1	・ケビン棟の半額化、送迎バスの運行、地域連携や魚のつかみ取りなどの企画を推進するなど、ここ数年の努力が、施設利用者や宿泊者を増加させており、大いに評価できる。また、地域連携や魚のつかみ取りなどの企画を推進することにより利用者の増加を達成していることは評価できる。	
	2	・独居シニアグループの受入れは平日の利用者促進、地元への貢献の両面で意味があると思われる。また、来園者が少なくなる冬季に、クラフト教室を充実するなど、閑散期にも集客に努めたことは評価できる。引き続き平日や閑散期の利用者の増加に向けた取組を期待する。	・引き続き、冬季にケビン宿泊者にクラフト体験の無料券の配布、また、平日や参加しやすい日帰りイベントを行い、利用促進につなげるよう努めました。

平成28年度指定管理者評価委員会の評価における特記事項への取組状況について

施設名： 東京都奥多摩都民の森

平成28年度指定管理者評価委員会における平成27年度の東京都指定管理者による公の施設の管理運営状況に対する評価について、次のとおり取組状況を報告いたします。

特記事項		特記事項への取組状況	
管理状況	1	・広い園内の巡視点検、維持補修などの作業や施設の維持管理は、計画に沿って適切に行われている。	
	2	・平日のイベントの導入に踏み切るなか、館内の人員が手薄にならないよう、職員のローテーションやオペレーションを工夫し、サービス低下を招かぬよう工夫して運営を行ったことは評価できる。	
事業効果	1	・これまでは「シニアの土日の宿泊」、「分泊を良しとするリピーター」に偏った集客になりがちであったが、平日の「日帰り森林ボランティア体験」の実施により、新規利用者（若年層）の男女を取り込めるようになったことは評価できる。引き続き性別や年齢層等に応じたニーズを、きめ細かく分析すること等により、平日の利用増につながる取組の検討を期待する。	・平成29年2月から、インターネット上に空き室情報を掲載したことで、平日はもとよりイベント開催日にあっても空き室が徐々に提供できるようになった。引き続き性別や年齢層に応じたニーズを分析し、利用者増につながる取組を検討していく。
	2	・森林ボランティアクラブとの連携により、補修が必要な山道や、休耕田となったわさび田の整備を行った点は、地域への貢献としても、評価に値する実績であり、今後も継続的に実施することを期待する。	・過疎化により取りやめとなっていた地域祭礼を森林ボランティアクラブの協力により17年ぶりに復活開催することができ、以前この地にお住まいであった方々も集まり祭典が盛大に開催された。また、これを機会に地域との関わりも深まり、手入れがされないまま放置されていた鎮守の森の整備をボランティアクラブが手助けし整備するなど、地域に密接な関わりが生まれており、今後も継続的に連携していく。
	3	・宿泊の動機づけとして「食事の魅力アップ」は欠かせない。新鮮な食の資源があることを生かして、朝食や夕食の付加価値をあげる努力を期待する。	・季節ごとに収穫される地産産野菜や、山菜、山女魚など地産地消に繋がる食材の使用については特に人気が高いこと、町内の史跡と食事処を巡るツアーは特に女性に人気が高いことから、食をターゲットとする企画に重視していく。
	4	・一方で、この施設の存在意義を原点に戻って議論し、それを生かした特徴ある企画の立案を期待する。	・東京都の施策と連携を図りつつ、体験の森を主とする林業体験活動についてこれまでの経験を活かし、平成25年度に承認を受けた森林整備10箇年計画に基づいた森づくりを推進する企画を検討していく。

平成28年度指定管理者評価委員会の評価における特記事項への取組状況について

施設名： 東京都立多幸湾公園

平成28年度指定管理者評価委員会における平成27年度の東京都指定管理者による公の施設の管理運営状況に対する評価について、次のとおり取組状況を報告いたします。

特記事項		特記事項への取組状況
管理状況	1	・施設の維持管理は、計画に沿って適切に行われている。デッキテントの防水、芝の植え替え、夜の防犯の見回りなど、快適な滞在のための管理を積極的に行っている。また、修繕に、廃材を活用し、経費節減に努めたことは評価できる。
	2	・アンケート回収率を上げるためのノベルティグッズとして、これまでの「缶バッジ」に加え、「缶マグネット」も作成することにより、利用者の声を集め、サービス向上につなげようとする姿勢が定着していると判断される。今後もそれらの取組の継続を期待する。
事業効果	1	・閑散期の利用促進の観点から、利用料金を半額とすることで利用を伸ばしたことは評価できる。
	2	・ホームページのリニューアルやフェイスブックによるこまめな情報発信により、閲覧率を上げることができた。また、サッポロビールのサンプル品配布への応募や缶マグネットのサービス、前浜行きバスを運行する等利用者サービスをアップさせるなど意欲的に事業を展開しようとしている。このような一つ一つの努力の跡がみられる点は評価できる。
	3	・小正月に昔から地元で行っている「ほうそう様祭り(子供の無病息災を祈るもの)」や、郷土料理である「あぶらき料理(さつまいものドーナツのようなもの)」を活用した体験メニューを新たに考案して実施している。現状では地元の小学生をターゲットにしているが、オリジナリティがあり、観光体験としても通用する。大人の来島者の日帰り体験に発展させることも可能である。特に、ほうそう祭りなどは、椿の花を供え、「花正月」と呼んでいる点も女性にとっては魅力的であり、工夫を重ねて、大人向けの体験メニューに育てていくことを期待する。
	4	・アンケートを踏まえて、前浜行きのバスを運行するなど、様々な点で利用者サービスの向上に努めたことは評価できる。

・ノベルティグッズの配布を引き続き継続し、好評であった。特に缶マグネットは冷蔵庫や会社のデスク等に貼り付けていただくことにより、宣伝効果も期待される。

・あぶらき料理については島外自然教室時の朝食メニューに組み込み、島外の観光客にも郷土の味を楽しんでもらった。ほうそう神様まつりについても、フェイスブックなどで広く発信、周知をした。来年度も引き続き島外からの参加者の募集に取組む。

指定管理者施設の利用状況

施設名	項目	調査対象年							前年比
		22	23	24	25	26	27	28	
小峰公園	公園利用者数	83,425	77,120	80,569	67,861	81,769	81,214	82,558	102%
	VC入館者数	44,406	38,223	39,713	34,716	36,957	35,732	35,916	101%
山のふるさと村	利用者数	133,528	88,877	87,473	79,530	77,818	83,692	71,015	85%
	宿泊者数	11,387	9,750	11,684	11,452	13,041	12,879	12,119	94%
奥多摩ビジターセンター	VC入館者数	31,530	30,278	29,520	28,969	31,094	33,864	32,895	97%
奥多摩都民の森	利用者数	9,396	8,647	8,601	5,861	6,130	6,134	5,846	95%
	宿泊者数	1,381	1,272	1,324	1,153	1,304	1,183	1,438	122%
檜原都民の森	利用者数	203,520	218,761	222,937	202,518	224,881	233,245	219,533	94%
海のふるさと村	宿泊者数	4,722	4,434	5,708	5,886	5,679	5,139	4,839	94%
大島町	観光客数	184,156	166,816	181,999	192,234	173,378	190,992	198,596	104%
多幸湾公園	宿泊者数	3,402	3,270	4,552	5,057	4,436	4,699	4,815	102%
神津島村	観光客数	34,461	31,211	34,548	35,844	34,272	35,462	36,347	102%
小笠原ビジターセンター	VC入館者数	12,878	19,075	21,466	20,162	17,440	15,996	19,512	122%
	おがさわら丸乗船客数	23,004	30,882	31,910	28,866	27,065	25,298	28,743	114%
	比率	56%	62%	67%	70%	64%	63%	68%	107%

※ 出典:「伊豆諸島・小笠原諸島 観光客入込実態調査報告書」(平成27年)

		調査対象年		前回調査比
		平成18年度	平成24年度	
奥多摩町	観光客数	1,445,000 人	1,765,000 人	122%
檜原村	観光客数	357,000 人	374,000 人	105%

※ 出典:「地域入り込み観光客数調査報告書」(平成18年度、平成24年度)

本調査は、5年おきに行う調査。なお、平成23年度の調査は震災のため、1年繰り越した。

環境局指定管理者評価指針

(制 定)

平成 19 年 5 月 31 日付 19 環自緑第 222 号
(一部改正)

平成 20 年 6 月 30 日付 20 環自緑第 270 号

平成 21 年 3 月 31 日付 20 環自緑第 1131 号

平成 22 年 6 月 3 日付 22 環自緑第 184 号

平成 23 年 5 月 18 日付 23 環自緑第 288 号

平成 24 年 5 月 29 日付 24 環自緑第 154 号

平成 25 年 5 月 30 日付 25 環自緑第 163 号

平成 27 年 5 月 14 日付 27 環自緑第 145 号

平成 29 年 5 月 2 日付 29 環自緑第 72 号

1 評価の目的

東京都自然公園条例（平成 14 年東京都条例第 95 号）第 66 条の 2 及び東京都都民の森条例（平成 2 年東京都条例第 62 号）第 12 条に基づき、指定管理者として指定を受けた者が管理運営する各施設について、施設の効率的かつ効果的な管理及び利用者サービスの向上を図ることを目的とする。

2 評価の実施

(1) 評価の対象事項

公の施設の管理運営状況とする。

(2) 評価の対象期間

4 月 1 日から翌年 3 月 31 日までの 1 年間とする。ただし、年度途中から新たに指定管理者制度を導入した場合、その管理期間が 6 箇月に満たないときは、翌年度分と併せて評価する。

(3) 指定の期間の最終年度の評価

指定管理者制度の運用の見直し（平成 22 年 3 月 総務局行政改革推進部）Ⅱ 2(6)イに基づき、指定の期間の最終年度の評価を実施し、公表することとする。

(4) 評価の回数

年 1 回とする。

(5) 評価の時期

(2)に定める評価の対象期間の翌年度8月末日までに実施する。

3 評価の手順

(1) 一次評価（自然環境部による客観的評価）

環境局緑施策推進担当部長は、4（3）①の定めるところにより一次評価シート（様式1）を用いて、履行確認、年度事業報告書、財務諸表（ただし、指定管理者が地方公共団体の場合は除く。）、指定管理者へのヒアリング等に基づき、一次評価を行う。

(2) 二次評価（評価委員会による専門的評価）

環境局長は、別に定めるところにより環境局指定管理者評価委員会（以下「評価委員会」という。）を設置する。

評価委員会は、（1）の一次評価を踏まえ、二次評価シート（様式2）を用いて、評価を行う。

評価に際しては、事業報告書等について、指定管理者からのヒアリングを行う。また、必要に応じて現場調査を実施する。

(3) 総合評価

環境局長は、（1）一次評価及び（2）二次評価を踏まえ、総合評価シート（様式3）を用いて、総合評価を決定する。

4 評価の項目、視点、基準等

(1) 評価項目

①管理状況、②事業効果の2項目とする。

(2) 評価の視点

① 管理状況

ア 適切な管理の履行

・協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか。

イ 安全性の確保

・施設の安全性は確保されているか。

ウ 法令等の遵守

・個人情報保護、報告等は適切に行われているか。

エ 財務・財産の状況

・適切な財務運営及び財産管理が行われているか。

② 事業効果

ア 利用の状況

- ・ 事業計画どおりの利用状況となっているか。
- イ サービス内容の向上
- ・ 事業内容、職員対応等について、利用者の反応はどうか。

③ 評価

①及び②の各評価の結果を基に、評価を行う。

(3) 評価の基準

① 一次評価

ア 管理状況及び事業効果

(1) の評価項目のうち、①管理状況及び②事業効果については、次の3段階により評価する。

- ・ 「水準を上回る」(達成度: おおむね110%以上)
- ・ 「水準どおり」
- ・ 「水準を下回る」(達成度: おおむね90%未満)

イ 評価

(ア) 評価方法

アの各確認項目の評価につき、「水準を上回る」を2点、「水準どおり」を1点、「水準を下回る」を0点と換算し、合計点を算出する。なお、確認項目の一部について、特に重視する事項をより確実に評価に反映するため、得点を2倍とする。

また、全確認項目において「水準どおり」の評価を受けた場合の合計点を「標準点」とする。

算出された合計点及び標準点に基づき、次の4段階により評価を行う。

- ・ 「S」(「標準点の1.33倍(小数点以下切上)」点以上)
- ・ 「A⁺」(「標準点の1.25倍(小数点以下切上)」点以上かつ「標準点の1.33倍(小数点以下切上) - 1」点以下)
- ・ 「A」(「標準点の0.88倍(小数点以下切捨) + 1」点以上かつ「標準点の1.25倍(小数点以下切上) - 1」点以下)
- ・ 「B」(「標準点の0.88倍(小数点以下切捨)」点以下)

(イ) その他

(ア) にかかわらず、指定管理者の責に帰すべき事由により、①利用者等の生命・身体・財産に重大な損害が生じた場合、②施設運営に関連して法令・協定等に関する違反があった場合又は③その他公の施設の設置者としての都の信頼を損ねた場合にあつては、評価は「B」とする。

② 二次評価及び総合評価

- ・ 「S」・・・管理運営が優良であり、特筆すべき実績又は成果が認められた施設

【資料9】

- ・「A⁺」・・・管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設
- ・「A」・・・管理運営が良好であった施設
- ・「B」・・・管理運営の一部において、良好ではない点が認められた施設

(4) 特記事項

- ① 評価の基となった具体的な特記事項(特に評価すべき点や、特筆すべき成果、努力が認められる点、一層の取組が望まれる点及びその他特記事項)を記述する。
- ② 評価が「S」の場合は、特に評価すべき点や、特筆すべき成果を必ず記入する。

(5) 要改善事項等

- ① 評価の基となった具体的な要改善事項等(改善を要する点及び改善が望まれる点)を記述する。
- ② 評価が「B」の場合は、改善を要する点及び改善が望まれる点を必ず記入する。
- ③ 特に、次の項目に該当する事項があった場合は、その内容や改善策等を必ず記載する。
 - ・業務に必要とされる関係法令・協定等に関する違反
 - ・指定管理者の責に帰すべき事故
 - ・その他当該施設の管理運営に影響を及ぼすと考えられる事項
- ④ 当該年度中に改善された事項については、併せて改善内容を記載する。
- ⑤ 今後改善を要する事項及び改善が望まれる事項については、要改善事項等の取組方針及び取組結果(様式4)により改善に取り組む。

(6) 確認事項

一次評価において、「事業者の健全性」について確認を行い、当該確認の結果、問題が認められる場合には、評価委員会に必要な情報を提示し、意見を聴取する。

※事業者の健全性の確認内容

- ・経営基盤は安定しているか。
- ・事業の継続が困難になるような状況に陥っていないか。
- ・将来的に経営状況の悪化が生じることが明らかな事象(事件、事故など)が発生していないか(発生している場合は、ヒアリングを行う。)

また、指定管理者を特命により選定した施設については、一次評価において分析した「特命要件の継続」の状況について、評価委員会に報告する。

5 評価結果の通知

環境局長は、3（3）により決定した総合評価の結果を、各指定管理者に通知するとともに、当該結果を踏まえた次年度以降の施設管理運営のあり方について、指定管理者から提案を受ける等、協議・意見交換を行う場を設置する。

なお、指定管理者は、通知された評価結果に異議等がある場合は、再評価を求めることができる。

また、環境局長は、改善が必要な場合及び改善が望まれる場合には指定管理者に対し、改善策の策定と速やかな実施を指示する。指定管理者の取組内容を確認・公表し、その結果を次年度の評価委員会に報告する。

6 総合評価の結果の公表

総合評価の結果については、施設名や評価内容、評価委員会委員の氏名等を公表する。

平成△△年度 ○○○○公園 一次評価シート

【評価項目】

大項目	項目	確認項目				
管理状況	適切な管理の履行	協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか。				
		配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点	評価理由
		×1				
	安全性の確保	施設の安全性は確保されているか。				
		配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点	評価理由
		×1				
	法令等の遵守	個人情報保護、報告等は適切に行われているか。				
		配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点	評価理由
		×1				
	財務・財産の状況	適切な財務運営及び財産管理が行われているか。				
配点		水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点	評価理由	
×1						
事業効果	利用の状況	事業計画どおりの利用状況となっているか。				
		配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点	評価理由
		×1				
		【利用者数(環境の変化など外部要因を考慮)の動向] 入場者数	×1			
		【利用者ニーズの把握への取組] 利用者要望等の把握・苦情等への対応を適正に行っているか。	×1			

事業効果	サービス内容の向上	事業内容、利用者の反応はどうか。					
		配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点	評価理由	
	【質の高いサービス提供への取組】	・施設の特性及び利用者のニーズに応じた各種イベントを積極的に実施しているか。	×2				
		・満足度調査の結果について、「とても満足」又は「満足」の合計が80%以上であるか。	×1				
		・オフシーズン利用促進のための取組を積極的に行っているか。	×2				
		・その他独自のサービス提供を積極的に行っているか。	×2				
	【施設の広報に関する取組】	広報、PR等を効率的・効果的に実施しているか。	×2				
	【地域連携や地域振興、関連施設との連携への取組】	・地域の人材や団体、近隣施設との連携を図ったか。	×2				
		・地域の産業及び文化並びに地元行事等を生かした施設運営を計画し、実施につなげることができたか。	×2				
	【業務効率化の取組】	・経費削減の努力をしているか。 ・業務上の工夫が見受けられるか。	×1				
【人材育成】	従業員の人材育成のための取組(専門性向上、接遇向上、自己啓発等)を積極的に行っているか。	×1					

評 定	標準点	評価基準				一次評価結果	得点
		S	A ⁺	A	B		
	24点	32点以上	30点以上 31点以下	22点以上 29点以下	21点以下	〇点	

※確認項目の評価は3段階で行う(「水準を上回る」(達成度:おおむね110%以上)、「水準どおり」、「水準を下回る」(達成度:おおむね90%未満))。
 ※評価理由欄には、評価項目の総評及び評価の根拠となった事項等を具体的に記述する。
 ※一次評価は、全確認項目において「水準どおり」の評価を受けた場合の合計点を「標準点」として、各確認項目の得点の合計点に基づき、次の4段階で評定を行う。
 「S」:管理運営が優良であり、特筆すべき実績又は成果が認められた施設(「標準点の1.33倍(小数点以下切上)」点以上)
 「A⁺」:管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設(「標準点の1.25倍(小数点以下切上)」点以上かつ「標準点の1.33倍(小数点以下切上)-1」点以下)
 「A」:管理運営が良好であった施設(「標準点の0.88倍(小数点以下切捨)+1」点以上かつ「標準点の1.25倍(小数点以下切上)-1」点以下)
 「B」:管理運営の一部において、良好でない点が認められた施設(「標準点の0.88倍(小数点以下切捨)」点以下)
 ※各確認項目の評価の合計点にかかわらず、指定管理者の責に帰すべき事由により、①利用者等の生命・身体・財産に重大な損害が生じた場合、
 ②施設運営に関連して法令・協定等に関する違反があった場合又は③その他公の施設の設置者としての都の信頼を損ねた場合は、評定は「B」とする。

特記事項	・特に評価すべき点や、特筆すべき成果(「S」評価の場合は必ず記入) ・努力が認められる点 ・一層の取組が望まれる点 ・その他
要改善事項等	・改善を要する点及び改善が望まれる点(「B」評価の場合は必ず記入) ※業務に必要とされる関係法令・協定等に関する違反、指定管理者の責に帰すべき事故、その他当該施設の管理運営に影響を及ぼすと考えられる事項が認められた場合は、その内容や改善策等を必ず記載すること ※当該年度中に改善された事項については、併せて改善内容を記載すること。また、今後改善を要する事項及び改善が望まれる事項については、様式4により改善に取り組むこと

※各確認項目の評価理由を基に、総合的かつ具体的に記述する。

【確認事項】

事業者の健全性	
---------	--

※財務諸表上から得られた情報や財務分析結果などを記述する。

特命要件の継続	特命要件の状況が継続しているか など	特命要件	
		有	無

※特命により指定管理者を選定している場合、特命要件を挙げ、各要件の継続の有無を確認する。

平成△年度 二次評価シート

環境局
施設名称：
指定管理者：

評価項目	評価
管理状況	
事業効果	
評定	

【評価の基準】

- S: 管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設
A+: 管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設
A: 管理運営が良好であった施設
B: 管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設

特記事項	
管理状況 (「S」又は「B」の場合は 必ず御記入ください。)	
事業効果 (「S」又は「B」の場合は 必ず御記入ください。)	
その他	

平成△年度 総合評価シート

環境局
 施設名称：
 指定管理者：

一次評価	
二次評価	

総合評価	
------	--

【評価の基準】

- S: 管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設
 A+: 管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設
 A: 管理運営が良好であった施設
 B: 管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設

特記事項	
管理状況 (「S」又は「B」の場合は 必ず記入すること。)	
事業効果 (「S」又は「B」の場合は 必ず記入すること。)	
その他	

平成△年度 要改善事項等の取組方針及び取組結果

施設名	指定管理者名	要改善事項等	取組方針	取組結果

※ 平成△+1年度以降に、要改善事項等に係る取組を行った施設について記載しています。

環境局指定管理者評価委員会設置要綱

(目的)

第 1 条 この要綱は、環境局指定管理者評価指針（平成 19 年 5 月 31 日付 19 環自緑第 222 号）3（2）に基づき、東京都自然公園条例（平成 14 年東京都条例第 95 号）及び東京都都民の森条例（平成 2 年東京都条例第 62 号）で定める公の施設を管理運営する指定管理者を評価するため、環境局指定管理者評価委員会（以下「評価委員会」という。）の組織及び運営について必要な事項を定める。

(所掌事項)

第 2 条 評価委員会は、公の施設の管理運営状況の評価に関する事項を所掌する。

(評価委員会の構成)

第 3 条 委員会は、次の委員をもって構成する。

- (1) 環境局長（以下「局長」という。）が委嘱する学識経験者 3 名以上 5 名以内の者
 - (2) 環境局緑施策推進担当部長の職にある者
- 2 前項第 2 号に規定する委員がやむを得ない事情で欠席するときは、当該委員があらかじめ指名する東京都職員がその職務を代理する。
- 3 評価委員会に委員長を置き、第 1 項第 1 号に定める委員のうちから委員の互選によってこれを定める。

(委員の任期)

第 4 条 委員の任期は、局長が委嘱する日からその日の属する年度の末日までとする。

(委員長)

第 5 条 委員長は、評価委員会を代表し、会務を総理する。

- 2 委員長に事故があるときは、委員長があらかじめ指名する第 3 条第 1 項第 1 号の委員がその職務を代理する。

(会議の招集)

第 6 条 評価委員会は、局長が招集する。

(会議の定足数)

第 7 条 評価委員会は、過半数の委員が出席し、かつ、当該委員の過半数が外部委員である場合に成立する。

(会議の公開)

第 8 条 評価委員会の会議は、原則として公開するものとし、非公開とするときは、その根拠を明らかにする。なお、評価委員会の討議内容等については、事務処理の透明性確保等の観点から、議事録の作成等による記録の保持を行う。議事録は、原則として全文を、会議開催後速やかに公開する。これによらず、要旨による公開の場合は、審議の過程が分かるようにする。また、会議資料等、議事録以外の資料についても原則として公開する。

(守秘義務)

第 9 条 委員は、委員の職を通じて知り得た秘密を公表してはならない。その職を退いた後も同様とする。

(庶務)

第 10 条 評価委員会の庶務は、環境局自然環境部緑環境課において処理する。

附 則

この要綱は、平成 19 年 5 月 30 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 20 年 6 月 30 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 22 年 6 月 9 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 27 年 5 月 14 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 29 年 5 月 2 日から施行する。

環境局指定管理者評価委員会 委員名簿

氏名	役職名等
下村 彰男	東京大学大学院教授
笹岡 達男	東京環境工科専門学校教頭
今村 まゆみ	観光まちづくりカウンセラー
橋本 俊哉	立教大学教授
須藤 栄	東京都環境局緑施策推進担当部長

<参考資料>

指定管理者評価の状況

- ① 平成27年度東京都指定管理者の管理運営状況評価結果
の公表について

- ② 平成27年度環境局指定管理者の管理運営状況評価結果
の公表について

平成28年12月1日
総務局

平成27年度東京都指定管理者の管理運営状況評価結果の公表について

平成27年度の東京都指定管理者による公の施設の管理運営状況について、施設を所管する各局による評価結果がまとまりましたので、お知らせいたします。

1 評価の目的

本評価は、管理の履行状況、安全管理、法令遵守、サービスの利用状況、行政目的の達成といった観点から指定管理者の業務実施状況等について第三者の視点を含めた評価を行い、その結果を今後の施設管理運営に反映していくことで都民サービスの向上を図っていくことを目的としています。

2 評価の方法

毎年度、施設を所管する都の各局が、指定管理者が提出する履行確認書の確認・分析、利用者アンケート、ヒアリング、実地調査等を実施した上で一次評価を行います。

さらに、その結果をもとに、施設特性に応じて設置した過半数が外部委員により構成される評価委員会で行う二次評価を踏まえて各局が評価結果を決定し、公表するものです。(※評価の観点については、資料1参照)

3 評価対象施設数

202施設

(※都営住宅等は1施設として扱っています。)

4 評価結果

評価区分S： 35施設 (管理運営が優良かつ特筆すべき実績・成果)

評価区分A： 167施設 (管理運営が良好)

評価区分B： 0施設 (管理運営が一部良好でない)

(※詳細は資料2参照)

5 評価結果の活用

本評価は、指定管理者が改善すべき点、優れている点を認識し、日常サービスのチェックや改善に継続的に取り組んでいくことを促す取組です。今後とも評価の適正性・客観性を確保しつつ、評価結果を踏まえた適正な施設の管理運営を進め、都民サービスの向上に取り組んでいきます。

6 主な取組事例

(1) サービス向上の取組

- ・アート・コミュニケーション事業により育成した人材と協働しながら、参加・体験型の企画展「キュッパのびじゅつかん」を実現し、40代以下やファミリー層の来館者層を拡大（東京都美術館）
- ・移動水族館を本格化し、老人ホーム、児童福祉施設などを中心に年間64回実施（東京都葛西臨海水族園）

(2) 経営改善の取組

- ・近隣の再開発工事現場や企業へのチラシ配布等により、過去最高額の収入を達成（東京都東銀座駐車場）

7 施設別の評価結果について

今回、評価を実施した各施設（202施設）の評価結果については、以下のホームページからご覧ください。

所管局名	ホームページアドレス
総務局（東京都人権プラザ）	http://www.soumu.metro.tokyo.jp/10jinken/tobira/plaza.html
生活文化局 （東京都江戸東京博物館等）	http://www.seikatubunka.metro.tokyo.jp/bunka/sisetsu/0000000245.html
オリンピック・パラリンピック準備局 （東京体育館等）	http://www.sports-tokyo.info/results2016.html
都市整備局（都営住宅等）	http://www.toshiseibi.metro.tokyo.jp/topics/h28/topi026.html
環境局 （東京都立奥多摩湖畔公園 山のふるさと村等）	http://www.kankyo.metro.tokyo.jp/nature/other/designated_manager/index.html
福祉保健局 （東京都リハビリテーション病院等）	http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/joho/soshiki/soumu/kikaku/oshirase/index.html
産業労働局 （東京都立産業貿易センター等）	http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp/about/shiteikanrisky/
建設局（東京都八重洲駐車場等）	http://www.kensetsu.metro.tokyo.jp/hyouka/hyouka_h27.html
港湾局（晴海客船ターミナル等）	http://www.kouwan.metro.tokyo.jp/jigyo/shiteikanrisky/shitei-hiyouka.html
教育庁 （東京都立埋蔵文化財調査センター）	http://www.kyoiku.metro.tokyo.jp/press/2016/pr161201.html

- 評価制度に関する問い合わせ先
総務局行政改革推進部行政改革課
電話 03-5388-2339
- 評価結果・評価内容に関する問い合わせ先
各施設所管局所管課
（各局の評価結果資料をご覧ください）

評価の観点

項目	細項目	内容	主な調査方法
管理状況	適切な管理の履行	○ 協定や事業計画に沿った管理が適切に履行されているか ・業務の履行(清掃・巡回の回数など)は適切か ・人員配置は適切か ・協定や事業計画どおりの管理となっているか など	事業報告書 実地調査
	安全性の確保	○ 施設の安全性は確保されているか ・施設の安全性は確保されているか ・事業者の責に帰す事故が発生したか など	ヒアリング 実地調査
	法令等の遵守	○ 個人情報保護、報告等は適切に行われているか ・個人情報保護は適切に行われているか ・情報公開は適切に行われているか ・都への報告は適時、適切にされているか など	事業報告書 ヒアリング
	適切な財務・財産管理	○ 適切な財務運営・財産管理が行われているか ・建物や器具の破損、物品の紛失等はあるか など	ヒアリング 実地調査
事業効果	事業の取組	○ 事業計画どおりのサービスが提供されているか ・事業の企画、実施、成果は計画どおりか など	事業報告書 ヒアリング
	利用の状況	○ 事業計画どおりの利用状況となっているか ・利用者数は事業計画どおりか(環境の変化など外部要因を考慮) など	履行確認書 事業報告書
	利用者の反応	○ 利用者の満足を得られているか ・職員の接客対応、利用条件等は適切か など	アンケート
	行政目的の達成	○ 行政と連携を図り施設の目的を達成しているか ・施設の目的を達成しているか、 ・都及び関係機関等との連携が適切に行われているか など	事業報告書 ヒアリング

※ 上記の評価項目は、一般的なものであり、各施設の特性等に応じて変更することができるものとします。

平成 27 年度 東京都指定管理者管理運営状況評価結果一覧

【評価区分 S : 管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設】 (35 施設)

施設名	指定管理者名	指定期間	問い合わせ先
東京都江戸東京博物館	公益財団法人 東京都歴史文化財団グループ	H21. 4. 1 ~ H29. 3. 31	生活文化局文化振興部企画調整課 03-5388-3146
東京都美術館	公益財団法人 東京都歴史文化財団	H21. 4. 1 ~ H29. 3. 31	
東京文化会館	公益財団法人 東京都歴史文化財団グループ	H21. 4. 1 ~ H29. 3. 31	
東京芸術劇場	公益財団法人 東京都歴史文化財団	H21. 4. 1 ~ H29. 3. 31	
東京都立小峰公園	公益財団法人 東京都公園協会	H25. 4. 1 ~ H30. 3. 31	環境局自然環境部緑環境課 03-5388-3538
東京都立産業貿易センター (台東館)	公益財団法人 東京都中小企業振興公社	H26. 4. 1 ~ H28. 3. 31	産業労働局商工部経営支援課 03-5320-4808
東京都宝町駐車場	公益財団法人 東京都道路整備保全公社	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	建設局道路管理部管理課 03-5320-5272
東京都東銀座駐車場			
東京都立本場公園	公益財団法人 東京都公園協会	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	建設局公園緑地部管理課 03-5320-5362
東京都立小金井公園			
東京都立代々木公園			
東京都立東横瀬公園	アメニス東部地区グループ	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	
東京都立日比谷公園	公益財団法人 東京都公園協会	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	
東京都立戸山公園	公益財団法人 東京都公園協会	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	
東京都立石神井公園	西武・狭山丘陵パートナーズ	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	
東京都立狭山公園			
東京都立野山北・六道山公園	公益財団法人 東京都公園協会	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	
東京都立小山内裏公園	西武・武蔵野パートナーズ	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	
東京都立浅間山公園	公益財団法人 東京都公園協会	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	
東京都立武蔵園分寺公園	公益財団法人 東京都公園協会	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	
東京都立秋留台公園	公益財団法人 東京都公園協会	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	
東京都立横綱町公園	公益財団法人 東京都慰霊協会	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	
東京都立浜離宮恩賜庭園	公益財団法人 東京都公園協会	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	
東京都立小石川後楽園			
東京都立六義園			
東京都立旧岩崎邸庭園			
東京都立旧古河庭園			
東京都立殿ヶ谷戸庭園			
東京都恩賜上野動物園	公益財団法人 東京都動物園協会	H18. 4. 1 ~ H28. 3. 31	
東京都葛西臨海水族園			
東京都井の頭自然文化園	公益財団法人 東京都公園協会	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	
東京都多摩霊園			
東京都八柱霊園			
東京都小平霊園	若洲シーサイドパークグループ	H25. 4. 1 ~ H32. 3. 31	港湾局臨海開発部海上公園課 03-5320-5575
東京都立若洲海浜公園			

【評価区分 A : 管理運営が良好であった施設】 (167 施設)

施設名	指定管理者名	指定期間	問い合わせ先		
東京都人権プラザ	公益財団法人 東京都人権啓発センター	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	総務局人権部人権施策推進課 03-5388-2586		
東京都写真美術館	公益財団法人 東京都歴史文化財団グループ	H21. 4. 1 ~ H29. 3. 31	生活文化局文化振興部企画調整課 03-5388-3146		
東京都現代美術館					
東京体育館	公益財団法人 東京都スポーツ文化事業団グループ	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	オリンピック・パラリンピック準備局 スポーツ推進部調整課 03-5320-7773		
駒沢オリンピック公園総合運動場	公益財団法人 東京都スポーツ文化事業団	H26. 4. 1 ~ H31. 3. 31			
東京武道館	公益財団法人 東京都スポーツ文化事業団グループ	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31			
東京辰巳国際水泳場	オーエンス・セントラル・都水協グループ	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31			
有明テニスの森公園テニス施設	有明テニス・マネージメントチーム	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31			
若洲海浜公園ヨット訓練所	若洲シーサイドパークグループ	H25. 4. 1 ~ H32. 3. 31			
東京都障害者総合スポーツセンター	公益社団法人 東京都障害者スポーツ協会	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	都市整備局都営住宅経営部経営企画課 03-5320-4977		
東京都多摩障害者スポーツセンター					
都営住宅等	東京都住宅供給公社	H26. 4. 1 ~ H31. 3. 31			
東京都奥多摩ビジターセンター	公益財団法人 東京都公園協会	H27. 4. 1 ~ H32. 3. 31			
東京都小笠原ビジターセンター	公益財団法人 東京都公園協会	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31			
東京都立大島公園海のふるさと村	大島町	H27. 4. 1 ~ H30. 3. 31			
東京都立多摩湾公園	神津島村	H27. 4. 1 ~ H30. 3. 31			
東京都立奥多摩湖畔公園 山のふるさと村	奥多摩町	H27. 4. 1 ~ H30. 3. 31			
東京都立奥多摩都民の森	奥多摩町	H27. 4. 1 ~ H30. 3. 31			
東京都檜原都民の森	檜原村	H27. 4. 1 ~ H30. 3. 31			
東京都リハビリテーション病院	公益社団法人 東京都医師会	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31		○評価の全般に関すること 福祉保健局総務部企画政策課 03-5320-4201	
東京都立心身障害者口腔保健センター	公益社団法人 東京都歯科医師会	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31		○各施設の評価の詳細に関すること 福祉保健局医療政策部医療政策課 03-5320-4417	
東京都石神井学園	社会福祉法人 東京都社会福祉事業団	H27. 4. 1 ~ H32. 3. 31		○評価の全般に関すること 福祉保健局総務部企画政策課 03-5320-4201	
東京都小山児童学園					
東京都船形学園	社会福祉法人 東京都社会福祉事業団	H27. 4. 1 ~ H30. 3. 31			○各施設の評価の詳細に関すること 福祉保健局青少年社会対策部育成支援課 03-5320-4134
東京都八街学園					
東京都騎山学園					
東京都片瀬学園					

施設名	指定管理者名	指定期間	問い合わせ先	
東京都八王子福祉園	社会福祉法人 東京都社会福祉事業団	H27. 4. 1 ~ H30. 3. 31	○評価の全般に関すること 福祉保健局総務部企画政策課 03-5320-4201	
東京都東村山福祉園				
東京都七生福祉園				
東京都千葉福祉園				
東京都清瀬希望園	社会福祉法人 東京アフターケア協会	H27. 4. 1 ~ H30. 3. 31	○各施設の評価の詳細に関すること 福祉保健局障害者施策推進部 施設サービス支援課 03-5320-4157	
東京都視覚障害者生活支援センター	社会福祉法人 日本盲人社会福祉施設協議会	H27. 4. 1 ~ H29. 3. 31		
東京都練馬障害者支援ホーム	社会福祉法人 東京援護協会	H26. 4. 1 ~ H29. 3. 31		
東京都江東通動寮	社会福祉法人 東京都知的障害者育成会	H26. 4. 1 ~ H28. 3. 31		
東京都豊島通動寮	社会福祉法人 東京都知的障害者育成会	H26. 4. 1 ~ H28. 3. 31		
東京都川通動寮	社会福祉法人 東京都知的障害者育成会	H26. 4. 1 ~ H28. 3. 31		
東京都町田通動寮	社会福祉法人 つるかわ学園	H26. 4. 1 ~ H28. 3. 31		
東京都八王子自立ホーム	社会福祉法人 はばたき	H27. 4. 1 ~ H29. 3. 31		
東京都立東大和療育センター（分園よつぎ療育園）	社会福祉法人 全国重症心身障害児（者）を守る会	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31		
東京都立東部療育センター	社会福祉法人 全国重症心身障害児（者）を守る会	H27. 4. 1 ~ H32. 3. 31		
東京都立産業貿易センター（浜松町館）	公益財団法人 東京都中小企業振興公社	H26. 4. 1 ~ H27. 11. 30	産業労働局商工部経営支援課 03-5320-4808	
東京都立食品技術センター	公益財団法人 東京都農林水産振興財団	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	産業労働局農林水産部調整課 03-5320-4818	
東京都しごとセンター	公益財団法人 東京しごと財団	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	産業労働局雇用就業部就業推進課 03-5320-4708	
東京都八重洲駐車場	公益財団法人 東京都道路整備保全公社	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	建設局道路管理部管理課 03-5320-5272	
東京都日本橋駐車場				
東京都新橋駐車場				
東京都板橋四ツ又駐車場				
東京都立東白鬚公園	アメニス東部地区グループ	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	建設局公園緑地部管理課 03-5320-5362	
東京都立猿江恩賜公園				
東京都立亀戸中央公園				
東京都立大島小松川公園				
東京都立尾久の原公園				
東京都立汐入公園				
東京都立中川公園				
東京都立宇喜田公園				
東京都立芝公園	公益財団法人 東京都公園協会	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31		
東京都立林試の森公園				
東京都立蘆花恒春園				
東京都立砧公園				
東京都立祖師谷公園				
東京都立青山公園				
東京都立明治公園				
東京都立善福寺公園	公益財団法人 東京都公園協会	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31		
東京都立浮間公園				
東京都立赤塚公園				
東京都立大泉中央公園				
東京都立八国山緑地				
東京都立東大和公園	西武・狭山丘陵パートナーズ	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31		
東京都立長沼公園	公益財団法人 東京都公園協会	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31		
東京都立平山城址公園				
東京都立小山田緑地				
東京都立桜ヶ丘公園				
東京都立武蔵野中央公園				
東京都立野川公園	西武・武蔵野パートナーズ	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31		
東京都立武蔵野公園				
東京都立府中の森公園				
東京都立狭山・境緑道				
東京都立玉川上水緑道				
東京都立東村山中央公園				
東京都立東大和南公園				
東京都立六仙公園				
東京都立東伏見公園				H25. 4. 1 ~ H28. 3. 31
東京都立陵南公園				公益財団法人 東京都公園協会
東京都立海山公園				
東京都立大戸緑地				
東京都立小宮公園	公益財団法人 東京都公園協会	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31		
東京都立大神山公園				
東京都立夢の島公園				
東京都立夢の島熱帯植物館	アメニス夢の島グループ	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31		
日比谷公会堂	大星ビル管理・共立・日比谷アメニス共同事業体	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31		
日比谷公園大音楽堂	日比谷花埋グループ	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31		
東京都青山葬儀所				
東京都立善福寺川緑地	公益財団法人 東京都公園協会	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31		
東京都立和田堀公園				
東京都立城北中央公園				
東京都立光が丘公園				
東京都立舎人公園				
東京都立水元公園				
東京都立篠崎公園				
東京都立葛西臨海公園				
東京都立武蔵野の森公園				
東京都立駒沢オリンピック公園				H26. 4. 1 ~ H28. 3. 31
東京都立旧芝離宮恩賜庭園	公益財団法人 東京都公園協会	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31		
東京都立向島花園				
東京都立清澄庭園				

施設名	指定管理者名	指定期間	問い合わせ先
東京都立神代植物公園	公益財団法人 東京都公園協会	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	建設局公園緑地部管理課 03-5320-5362
東京都立潮風公園	東京臨海副都心グループ	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	
東京都立台場公園			
東京臨海広域防災公園	西武造園㈱・㈱NHKアート共同体	H25. 4. 1 ~ H28. 3. 31	
東京都立多摩動物公園	公益財団法人 東京動物園協会	H18. 4. 1 ~ H28. 3. 31	
東京都八王子霊園			
東京都青山霊園			
東京都谷中霊園	公益財団法人 東京都公園協会	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	
東京都雑司ヶ谷霊園			
東京都染井霊園			
東京都瑞江葬儀所	公益財団法人 東京都公園協会	H26. 4. 1 ~ H28. 3. 31	
晴海客船ターミナル			港湾局東京港管理事務所 ふ頭運営課 03-5463-0219
有明客船ターミナル	東京港埠頭株式会社	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	
青海客船ターミナル			
竹芝客船ターミナル	東京港埠頭・テレポートセンターグループ	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	
竹芝ふ頭船舶給水施設(岸壁給水施設)			
日の出ふ頭船舶給水施設(岸壁給水施設)			
芝浦ふ頭船舶給水施設(岸壁給水施設)			
晴海ふ頭船舶給水施設(岸壁給水施設)	東京港埠頭株式会社	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	
月島ふ頭船舶給水施設(岸壁給水施設)			
辰巳ふ頭船舶給水施設(岸壁給水施設)			
運搬給水施設			
二見漁港岸壁外9施設	小笠原島漁業協同組合	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	港湾局離島港湾部管理課 03-5320-5651
東京都立有明テニスの森公園	有明テニス・マネジメントチーム	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	港湾局臨海開発部海上公園課 03-5320-5575
東京都立東京港野鳥公園	東京港野鳥公園グループ	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	
東京都立葛西海浜公園	公益財団法人 東京都公園協会	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	
東京都立お台場海浜公園			
東京都立有明西ふ頭公園			
東京都立水の広場公園			
東京都立青海北ふ頭公園			
東京都立青海中央ふ頭公園			
東京都立青海南ふ頭公園	東京臨海副都心グループ	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	
東京都立フェリーふ頭公園			
東京都立晴ふ頭公園			
東京都立シンボルプラザナード公園			
東京都立東八潮緑道公園			
東京都立青海緑道公園			
東京都立辰巳の森海浜公園			
東京都立晴海ふ頭公園			
東京都立春海橋公園			
東京都立辰巳の森緑道公園	東京港埠頭株式会社	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	
東京都立夢の島緑道公園			
東京都立新木場公園			
東京都立新木場緑道公園			
東京都立大井ふ頭中央海浜公園			
東京都立城南島海浜公園			
東京都立品川北ふ頭公園			
東京都立コンテナふ頭公園			
東京都立みなとが丘ふ頭公園			
東京都立東海ふ頭公園			
東京都立城南島ふ頭公園			
東京都立京浜島ふ頭公園	アメニス海上南部地区グループ	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	
東京都立京浜運河緑道公園			
東京都立大井ふ頭緑道公園			
東京都立東海緑道公園			
東京都立城南島緑道公園			
東京都立昭和島北緑道公園			
東京都立京浜島緑道公園			
東京都立京浜島つばさ公園			
東京都立芝浦南ふ頭公園			
東京都立埋蔵文化財調査センター	公益財団法人 東京都スポーツ文化事業団	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31	教育庁地域教育支援部管理課 03-5320-6851

平成 27 年度指定管理者管理運営状況評価結果について
(自然公園施設・都民の森)

東京都では、指定管理者制度を導入した公の施設の管理運営状況について、第三者の視点を含めた評価を実施しています。

このたび、平成 27 年度の評価結果がまとまりましたので、お知らせいたします。

1 評価の目的

評価は、管理の履行状況、安全管理、法令遵守、サービスの利用状況といった観点から指定管理者の業務実施状況等を評価し、その結果を今後の施設管理運営に反映していくことで都民サービスの向上を図っていくことを目的としています。

2 評価の方法

指定管理者の年間を通じた施設の管理運営状況について、毎年度終了後、環境局が一次評価を行い、外部委員を含む評価委員会の評価を経て、最終的な評価を決定します。

3 評価の概要

(1) 評価基準 (3段階)

総合評価	内容
S	管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設
A	管理運営が良好であった施設
B	管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設

評価の観点については別紙 1 のとおり。

(2) 評価委員会名及び委員構成

評価委員会	対象施設	委員構成
環境局指定管理者 評価委員会	東京都小笠原ビジターセン ター等 8 施設	外部委員 4 名 (学識経験者等 4 名) 内部委員 1 名 (東京都職員)

評価委員会委員の氏名については別紙 2 のとおり。

(3) 評価結果

	S	A	B	計
東京都小笠原ビジターセン ター等 8 施設	1 施設	7 施設	—	8 施設

各施設の評価は別紙 3 のとおり。

【問合せ先】 環境局自然環境部緑環境課
03-5388-3508

評価の観点

項目	細項目	内容
管理状況	適切な管理の履行	○協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか。 ・施設の維持管理及び保守点検は適切か。 ・人員配置は適切か。 ・利用者の平等利用への取組は適切か。 など
	安全性の確保	○施設の安全及び利用者の安心は確保されているか。 ・施設の安全性は確保されているか。 ・利用者の安全性は確保されているか。 など
	法令等の遵守	○個人情報保護、報告等は適切に行われているか。 ・個人情報保護は適切に行われているか。 ・環境配慮への取組は適切に行われているか。 ・都への報告は適切に行われているか。 など
	財務・財産の状況	○適切な財務運営及び財産管理が行われているか。 ・財務状況等の現状に問題はないか。 ・経費削減の努力は行われているか。 など
事業効果	利用の状況	○事業計画どおりの利用状況となっているか。 ・利用者数（環境の変化など外部要因を考慮）はどうか。 ・PRは効率的・効果的に行われているか。 など
	サービス内容の向上	○事業内容、職員対応等について、利用者の反応はどうか。 ・苦情等への対応の状況はどうか。 ・利用促進の取組は積極的に行われているか。 ・総合利用者満足度はどうか。 など

環境局指定管理者評価委員会委員名簿

評価委員会名	委員氏名	役職名
環境局指定管理者 評価委員会	小崎 隆	首都大学東京教授
	笹岡 達男	一般財団法人 休暇村協会常務理事 (委嘱日から平成 28 年 6 月 28 日まで) 東京環境工科専門学校教頭 (平成 28 年 7 月 1 日以降)
	今村 まゆみ	街づくりカウンセラー
	下村 彰男	東京大学大学院教授
	須藤 栄	環境局緑施策推進担当部長

平成27年度指定管理者管理運営状況評価 評価結果一覧

施設名	所在地	指定管理者名	指定期間	総合評価	評価内容
東京都小笠原ビジターセンター	小笠原村	公益財団法人 東京都公園協会	5年 (平成23年度～平成27年度)	A	<p>【管理状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の維持管理は、計画に沿って適切に行われている。 台風の接近、津波注意報の発令に際しては利用者への注意喚起に努め、安全への努力を怠らず運営を行った。 アオウミガメの誤食を防ぐために、事故の実例を展示し、利用者のゴミの持ち帰りへの啓蒙活動を行った。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> シーズンによって変化する利用者ニーズに合わせた企画展示や利用者の声を反映して散策マップの改善が行われた点は評価できる。 ブログの更新頻度を上げ、閲覧率を40%以上アップさせたり、観光船の乗客に手配りでビジターセンターのチラシを渡すなど、地道な努力を重ねている。 域外広報については、本土のイベント等と連携したり、案内を送付するなどにより積極的にPRを図っており、その結果が利用者の来訪やHP閲覧頻度に反映されていることは評価できる。今後も例年のやり方を踏襲することなく、集客数を上げるためにも、新たなPR方法にチャレンジすることを期待する。 地域の人材や団体等とよく連携されている点、コンスタントに地元利用が行われている点は評価できる。
東京都立小峰公園	あきる野市	公益財団法人 東京都公園協会	5年 (平成25年度～平成29年度)	S	<p>【管理状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の管理、安全性の確保については、よく点検され、迅速に対応されている点は評価できる。 台風、大雪等の際には、関係機関に迅速に連絡するとともに、状況に応じてボランティアの協力を得て危険箇所の点検等を行い、事故の防止に努めた。また、「いつでもボランティア」制度により、園内のパトロール機能を強化する試みは高く評価できる。 職員及びボランティアの方たちが主体性を持ち、アイデアと行動力を発揮し、施設管理の向上に努めていることが十分伺える。特に、NPOや企業とタイアップした雑木林の整備は体験プログラムとしての機能も果たしており、理想的な取組として評価できる。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> セルフガイドシステム、企業連携による植生管理、レンタル図鑑、ティーチャーズガイドの作成等年々新規の取組を行い利用者の利便性の向上を図っている点及び地域、他団体(NPOや企業)との協働プロジェクトを積極的に推進していることは、傑出した運営努力として高く評価できる。セルフガイドシステム等の一部の取組については、スマートフォンなどと連動させる仕組みづくりを検討いただきたい。 園内の特徴として、コケやクモの豊富さがあると伺ったが、こうした特徴を生かした体験メニューや観察メニューの開発を期待する。現状、苦戦している平日の集客対策として、大人をターゲットにすると、話題性やオリジナリティの創出も図れると考えられる。 当公園での収穫物の販売により財源を確保し、それを新たな企画へと発展させていることは、極めて高く評価できる。

平成 27 年度指定管理者管理運営状況評価 評価結果一覧

施設名	所在地	指定管理者名	指定期間	総合評価	評価内容
東京都奥多摩ビジターセンター	奥多摩町	公益財団法人 東京都公園協会	5年 (平成 27 年度～平成 31 年度)	A	<p>【管理状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設管理は計画に沿って適切に行われている。 例年どおり、関連機関と連携し、広範囲な登山情報を入手・発信し、利用者の安全に努めている。夏休み期間も休館日を設けずにサービスを提供して集客数を伸ばし、アンケートも安定して高評価を得ている。 施設の補修・修繕にも積極的に取り組み、館内外の美観や清潔感も保たれている。また、障がい者の利用も念頭に、ホワイトボード、点字等を導入したことは評価できる。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 駅前での情報発信、観光・地域情報発信、登山塾などの企画や団体のニーズに沿ったプログラムの実施により、来館者が増加したことは評価できる。また、休憩スペースの確保や、花火大会時には夜 9 時まで開館し、気軽に立ち寄れる努力をしている点も大いに評価できる。今後とも地域のイベント等と連携した、センターの利用促進を期待する。 関係機関と連携した登山道実踏調査は、当施設の立地や役割を生かす上での射た取組であり、安全登山のための情報収集と発信は当施設の重要かつ基本的な事業であるので、前年度以上に実績をあげた点は高く評価できる。費用・人員両面から負担は大きいかもしれないが、継続を期待する。 地域の観光イベントと連携した取組や地域情報の PR、トイレマップの作成、登山道整備の合同作業などの新たな取組を行い成果をあげたことは、特筆すべき努力として評価できる。一方、人気グルメ店や特産品など来訪者が本当に知りたい情報をもう一段網羅し、観光に関する情報発信を更に強化することを期待する。
東京都檜原都民の森	檜原村	檜原村	3年 (平成 27 年度～平成 29 年度)	A	<p>【管理状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の維持管理は、計画に沿って適切に行われている。 広い園内の定期的な点検、台風後の点検なども適切に行われている点は評価できる。 全職員でのアンケートの共有、清掃の強化など、以前よりも管理に対する意識が高まっていると判断される。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 園内の老朽化した遊具を撤去し、レンタル遊具やベンチを設置し、館内には地元の特産品を紹介するブースを設けた。また、登山靴の無料レンタルやバス便の増便、駐車場からの送迎サービス、ロゴマークの木工加工など、サービス向上への姿勢は評価できる。 上記のサービスの内容を利用者に事前に十分周知させるために、現行月 1～2 回のホームページの更新頻度を更に高めることが望まれる。特に、ポテンシャルの高い「おいねめし」は、訴求ポイントを明確にして PR すべきである（例えば、「おいねめし」とは何か？—1 食で 25 素材使用、コストパフォーマンスの高さなど）。質の高い食事であることから、年間 100 食の売上げにとどまることなく、看板商品に育てることを期待する。 木工体験の展示コーナーには、「デザインや大きさなど、自由にアレンジできる」旨を訴求したり、体験者の魅力的な完成品を写真やコメントとともに紹介するなどして、体験の促進に活用することを期待する。

平成27年度指定管理者管理運営状況評価 評価結果一覧

施設名	所在地	指定管理者名	指定期間	総合評価	評価内容
東京都立大島公園海のふるさと村	大島町	大島町	3年 (平成27年度～ 平成29年度)	A	<p>【管理状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の維持管理は、計画に沿って概ね適切に行われているが、施設・設備の老朽化を考慮した入念な努力が必要である。例えば、アンケートの中には「トイレが汚い」という声もあるので、適切な水準は維持する必要がある。 老朽化による危険箇所の修繕についての関係組織への相談などを行っている。しかし、プール事故防止のための対策が、いまだに打っていない点は疑問である。安全を最優先にし、早急な対応が必要である。 設備の定期点検などはマニュアルに従い実施されているが、問題発生時の対応が迅速であったとは判断し難い。管理・運営に関する実質的な人員配置が適切であるかという観点から不安が残るため、検討が必要である。 休館期間を利用して行われたテニスコートの補修等の取組は評価できる。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> アンケート回収率の向上に向けた利用者への働き掛け等には努力の跡が見られる。しかし、その情報解析を進め、具体的な改善策を検討する上で、必要な情報が得られているかを議論し、アンケートの内容について必要な改善がなされることを期待する。また、閑散期の集客や利用者サービスの向上に向けては、引き続き一層の努力を期待したい。 広報東京都に頼らない周知を模索する姿勢は感じられるが、さまざまな発信媒体を活用し周知する働き掛けを積極的に行う必要がある。利用者から「情報が少ない」という声があるので、自らについての情報発信を一層行う必要がある。 自然教室イベントが、企画しても応募者がいないものが多く、実施時期、企画内容等をよく考える必要がある。 慣行に従い事業が実施されているが、それだけでは改善は望めない。地元観光協会との連携を強化し、「棲み分け」と「協働」の在り方について、それぞれの企画ごとに具体的改善策を立案していただくことを期待する。
東京都立奥多摩湖畔公園山のふるさと村	奥多摩町	奥多摩町	3年 (平成27年度～ 平成29年度)	A	<p>【管理状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設管理（ケビン棟のテラスの修繕、園内の清掃、緊急時や災害時の訓練など）は、おおむね計画に沿って適切に行われている。 老朽化が進む施設の清掃管理については一層の配意と努力を期待する。例えば、館内のトイレに蜘蛛の巣が張っていたり、ケビン棟の清掃に粗さが目立つ。シャワールームのカーテンや石鹸ケースや吸着盤のカビや洗面の汚れが気になる。スリッパの中敷きがめくれているいたり、プラスチックのゴミ箱の汚れなど、女性視点で、もう少しこまやかな掃除が必要である。 事故報告をきめ細かく記録している点は、重大事故の予防のためにも大切なことであり、評価できる。 老朽化が進む施設の清掃管理については一層の配意と努力を期待する。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ケビン棟の半額化、送迎バスの運行、地域連携や魚のつかみ取りなどの企画を推進するなど、ここ数年の努力が、施設利用者や宿泊者を増加させており、大いに評価できる。 独居シニアグループの受入れは平日の利用者促進、地元への貢献の両面で意味があると思われる。また、来園者が少なくなる冬季に、クラフト教室を充実するなど、閑散期にも集客に努めたことは評価できる。引き続き平日や閑散期の利用者の増加に向けた取組を期待する。

平成27年度指定管理者管理運営状況評価 評価結果一覧

施設名	所在地	指定管理者名	指定期間	総合評価	評価内容
東京都奥多摩都民の森	奥多摩町	奥多摩町	3年 (平成27年度～ 平成29年度)	A	<p>【管理状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広い園内の巡視点検、維持補修などの作業や施設の維持管理は、計画に沿って適切に行われている。 ・平日のイベントの導入に踏み切るなか、館内の人員が手薄にならないよう、職員のローテーションやオペレーションを工夫し、サービス低下を招かぬよう工夫して運営を行ったことは評価できる。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・これまでは「シニアの土日の宿泊」、「分泊を良しとするリピーター」に偏った集客になりがちであったが、平日の「日帰り森林ボランティア体験」の実施により、新規利用者（若年層）の男女を取り込めるようになったことは評価できる。引き続き性別や年齢層等に応じたニーズを、きめ細かく分析すること等により、平日の利用増につながる取組の検討を期待する。 ・森林ボランティアクラブとの連携により、補修が必要な山道や、休耕田となったわさび田の整備を行った点は、地域への貢献としても、評価に値する実績であり、今後も継続的に実施することを期待する。 ・宿泊の動機づけとして「食事の魅力度アップ」は欠かせない。新鮮な食の資源があることを生かして、朝食や夕食の付加価値をあげる努力を期待する。 ・一方で、この施設の存在意義を原点に戻って議論し、それを生かした特徴ある企画の立案を期待する。
東京都立多幸湾公園	神津島村	神津島村	3年 (平成27年度～ 平成29年度)	A	<p>【管理状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の維持管理は、計画に沿って適切に行われている。デッキテントの防水、芝の植え替え、夜の防犯の見回りなど、快適な滞在のための管理を積極的に行っている。また、修繕に、廃材を活用し、経費節減に努めたことは評価できる。 ・アンケート回収率を上げるためのノベルティグッズとして、これまでの「缶バッチ」に加え、「缶マグネット」も作成することにより、利用者の声を集め、サービス向上につなげようとする姿勢が定着していると判断される。今後もそれらの取組の継続を期待する。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・閑散期の利用促進の観点から、利用料金を半額とすることで利用を伸ばしたことは評価できる。 ・ホームページのリニューアルやフェイスブックによるこまめな情報発信により、閲覧率を上げることができた。また、サッポロビールのサンプル品配布への応募や缶マグネットのサービス、前浜行きバスを運行する等利用者サービスをアップさせるなど意欲的に事業を展開しようとしている。このような一つ一つの努力の跡がみられる点は評価できる。 ・小正月に昔から地元で行っている「ほうそう様祭り（子供の無病息災を祈るもの）」や、郷土料理である「あぶらき料理（さつまいものドーナツのようなもの）」を活用した体験メニューを新たに考案して実施している。現状では地元の小学生をターゲットにしているが、オリジナリティがあり、観光体験としても通用する。大人の来島者の日帰り体験に発展させることも可能である。特に、ほうそう祭りなどは、椿の花を供え、「花正月」と呼んでいる点も女性にとっては魅力的であり、工夫を重ねて、大人向けの体験メニューに育てていくことを期待する。 ・アンケートを踏まえて、前浜行きのバスを運行するなど、様々な点で利用者サービスの向上に努めたことは評価できる。