

## 平成28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	7年 (平成28年度～平成34年度)	A+	<p><b>【管理状況】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の維持管理や安全性の確保は、法人本部や現地専門業者との連携の下に、概ね計画どおりに行われている。</li> <li>苦情や要望をデータベース化し、施設管理や対応マナーに生かしている。</li> </ul> <p><b>【事業効果】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>次の取組により、利用者が増加している。 <ul style="list-style-type: none"> <li>*都内各所、島内でのPRに加え、乗船者への働き掛け、ガイドブックへの記事掲載、HPの毎日更新など、積極的な広報活動</li> <li>*地元との信頼関係構築による、宿泊施設からのVCの紹介</li> </ul> </li> <li>利用者の増加は、利用者層の質的な変化（裾野の広がり）につながっており、それを意識した展示の工夫がなされている。</li> <li>ウクレレ教室や磯の観察など、オリジナリティのある体験メニューを実施し、好評を得ている。</li> <li>「小笠原は海だけではない」ことを意識してのプログラム開発も、アクティビティの広がりにつながっている。</li> <li>希少生物の保護だけでなく、利用者が動植物と触れ合う時のマナーを加えた啓蒙活動を行い、より適切な自然環境の保全に努めている。</li> <li>より幅広くニーズを把握するために、アンケートの回収率を上げる工夫が必要である。</li> </ul>
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><b>【管理状況】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ボランティアの育成・協力の仕組みを構築し、マンパワーを確保・活用しながら、園内の管理運営を適切に行っている。そうした仕組みが可能な立地にあるとは言え、今後の環境管理方策の参考事例となると考えられる。</li> <li>生物多様性、生態系、景観その他多岐にわたる環境配慮を視野に入れた管理計画が立てられ、園路・遊具など安全に清潔な状態で維持する仕組みが確立されている。</li> </ul> <p><b>【事業効果】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>オーダーメイドプログラム、高齢者・福祉施設への出前講座、障がい者インターンの受入や企業CSR受入など、多種のプログラムを実施し、高い満足度を得ている。獣害を受けて当初のプログラムが実施できなくなっても、それをテーマにプログラムを実施するなど、自然の状況を適切に捉えた対応は評価できる。</li> <li>社会や地域の様々な要請に応えるプログラムの開発と実行は、他の模範ともなる優れた取組である。</li> <li>あきる野市やJRなどとの連携により、域外に打って出るPRを行った点も評価できる。これらの努力が利用者数の伸びにつながった。</li> <li>スタッフ間の情報共有もスムーズに行われている。</li> <li>手作りの掲示板による旬の情報提供、啓発パンフレットや小中学校教諭へのティーチャーズガイドなど、セルフガイドのための案内システムの開発、英語での表記など、利用者目線に立った気配りが随所に見られる。</li> </ul>

## 平成28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><b>【管理状況】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の維持管理や安全性確保については、計画どおり着実に実施されている。</li> </ul> <p><b>【事業効果】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>質・量ともに充実度が増している実踏調査、関連機関との連携により得た登山情報やクマ出没情報をHPでタイムリーに発信し、また、JR駅との連携や都心の登山用品店との連携など多彩な広報手法を開拓し、利用者の安全や利便性向上に努めている。</li> <li>都県境を越えたエリアでの情報提供、隣接自治体と連携した登山道整備や警察・消防などとの連携による山岳遭難防止キャンペーンなど、登山の安全性の確保に留意している。</li> <li>撮影してきた写真を写せる場を用意するなど、利用者の視点からの工夫が数多くなされている。また、自然だけでなく、文化や歴史の発信にも努めている。</li> <li>利用者数は減少したが、一般観光客の取り込みにはまだ伸びしろがある。ターゲットやシーズンを絞り込んだ、集客対策を期待したい。</li> <li>直前でキャンセルがあり、定員どおり実施できなかったイベントがあるが、キャンセル待ちを設けるなど検討されたい。</li> <li>アンケートの回収率を高める工夫をし、より多くの視点からの評価を得てそれを生かす仕組みづくりが必要である。</li> </ul>
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><b>【管理状況】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>木材チップの敷き替えや登山者が道に迷わないためのサインボード設置など、園内の遊歩道の整備を行い、より快適な環境を整えた。</li> <li>施設の維持管理や安全性の確保については、概ね計画どおり適切に行われている。特に山岳地を抱える広大なエリアを対象に各種の安全点検マニュアルが整備され記録内容も妥当である。</li> </ul> <p><b>【事業効果】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>老朽化した展示物及び展示コーナーの改善や外国語表記のパンフレットなどにより、利用者サービスが向上した。</li> <li>東京都主催イベントへ協力し、集客や円滑なイベントの実施に貢献した。</li> <li>隣接地域や数馬の湯での花炭づくりなど、地域内外の事業所との連携も実施し、体験活動の幅が広がった。</li> <li>多摩地域での知名度も高いとは言えないことから、東京都西部、山地部の重要な拠点として、地域に果たす役割の認識や地域との連携を更に強化する必要がある。</li> <li>フェイスブック上での情報発信など、新たなPRの機会を開拓するほか、花や紅葉の情報や、積極的に発信すべき事柄は、迅速に発信できるよう更に努めていただきたい。</li> </ul>

## 平成28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><b>【管理状況】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・雨どいの設置及び補修や看板の自作などの職員の創意工夫により、コストを抑えながら施設の環境改善に努めている。</li> <li>・専用水道施設の整備に加え、水道技術管理者資格を取得したことで、水質を維持するハード・ソフト両面での体制を整えた。</li> <li>・プール事故防止策として、水深変更地点の表示や監視員増員を行った。</li> <li>・トイレ・風呂の照明、トイレの洋式化など、東京都とも協議しながら、老朽化の状態や管理状況を改善していくことが望まれる。</li> </ul> <p><b>【事業効果】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・島内高齢者向け日帰り自然体験教室は、地域のニーズの受皿になるとともに、当該施設の存在意義向上の面でも効果的である。</li> <li>・イベントに関しては、HPでの開催告知を強化し、安定的な集客を確保する必要がある。</li> <li>・食事は地元食材を活用し、連泊者へのサービス向上の試みも行い、アンケートの評判も良い。海ふるの魅力として、更なる活用やPRができないかを検討してほしい。</li> <li>・接客向上のためには、相互チェックにとどまらず、スタッフ全員がその内容を共有できるような仕組みの構築が求められる。</li> <li>・浴室利用時間などについては、繁忙期などには弾力的な対応をされているが、アンケートを踏まえて、更なる利便性の向上に努められたい。</li> <li>・缶バッジなどのノベルティグッズの配布によりアンケート回収率の向上が図られたが、一層の回収率向上に向けた努力が必要である。</li> </ul>
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><b>【管理状況】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の維持管理や安全性の確保については、概ね計画どおり適切に行われている。</li> <li>・宿泊施設の備品の交換や清掃の徹底により、快適な空間を保つ努力がなされたが、古い施設はより清潔さが求められるので、清潔な状態の維持に一層留意してほしい。</li> <li>・屋外の階段やケビンのデッキなど、安全面から見ても修繕が必要な箇所があり、東京都とも協議しながら、早めに修繕されたい。</li> </ul> <p><b>【事業効果】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多彩な施設や設備を生かした各種プログラムについては、計画に沿って着実に実行されている。</li> <li>・全体としては施設利用者は減少傾向である。各イベントの集客効果を精査し、イベントの新旧入れ替えを検討する時期に来ていると思われる。参加者の志向動向及び費用対効果などの分析、集客時期やターゲットを戦略的に考えて、新たなイベントやサービスにもチャレンジしてほしい。</li> <li>・やまふる号（送迎バス）の利用者数、冬期割引券を使用した宿泊者数などに関しては、経年変化を考察し、今後の集客対策を検討することを期待したい。</li> <li>・クラフトセンターのポイント制度は、手の届きやすいポイント数の設定がなされ、利用促進に効果的なものとなっている。</li> <li>・大学との連携の研究成果をVCの解説・展示に生かすなどの形で活用することで、より一層の連携が進むものと思われる。</li> <li>・アウトドアショップを通じて、施設の周知に努めている。</li> </ul>

## 平成 28 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><b>【管理状況】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設及びフィールドの維持管理や安全性確保については、概ね計画どおりに行われている。</li> <li>広大なフィールドを対象とした安全点検マニュアルやチェックシートの内容も妥当である。</li> <li>損害保険の見直しや食糧の備蓄の充実など、災害時に備えた対策を実施している。</li> </ul> <p><b>【事業効果】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地域との連携促進、情報発信の工夫や新規のプログラム企画など、利用促進に向けた努力が認められ、それらの効果も見え始めている。</li> <li>イベント実施前の実踏調査などの入念な準備や雨の日用のプログラムがあらかじめ用意・告知されていることは高く評価できる。</li> <li>森林ボランティアとともに地域の祭礼を復活させ、放置されていた鎮守の森の整備を行ったことは地元住民に喜びや希望を与え、地域の力の底上げに貢献した優れた取組である。</li> <li>イベント後に振り返りの時間を設け、着実にアンケートを回収できていることは事業効果の確認・向上の上でも重要なポイントである。</li> <li>HP のリニューアルにより施設の概要、イベント内容や空室情報が分かり、新規・平日の利用者、女性や若年層の獲得につながっている。</li> <li>食事の魅力度アップに着手し、旬の素材や地場産野菜を使ったメニュー開発が行われた。食事は宿泊施設選びの重要な要素となる。今後、HP 上でも露出することを期待したい。</li> <li>引き続き平日の利用増に努力してほしい。</li> </ul>
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><b>【管理状況】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設維持管理や安全性確保について概ね計画どおり適切に実施している。特に施設の軽修繕や危険木伐採などよく実施されている。</li> <li>宿泊者に意識的に声かけをすることで宿泊者情報を把握し、毎朝のミーティングで情報共有し、リスク管理にも生かしている。</li> </ul> <p><b>【事業効果】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>工夫されたノベルティグッズなどを活用しながらアンケートの回収率を大幅に向上させているのは特筆に値する。</li> <li>アンケートだけに頼らず、利用者への積極的な声かけなどを通じて、利用者目線で常に改善してゆく仕組みが確立されており、実際に利用者満足の向上やリピーターの獲得につながり、苦情も発生していない。</li> <li>HP の完全リニューアルが実現し、情報提供体制も充実した。</li> <li>パンフレットのリニューアルにおいては、ファミリー色を払拭し、新たなターゲットへの訴求が意識され、施設の全貌が以前より格段に分かりやすくなった。</li> <li>新たな顧客を獲得するために、星空観察など、地域資源を生かしたイベントにチャレンジし、集客アップにつながった点も評価できる。</li> </ul>