

平成29年度 環境局指定管理者評価委員会
議事録

東京都環境局自然環境部緑環境課

○根来課長 お待たせいたしました。9時になりましたので、これから「平成29年度環境局指定管理者評価委員会」を開始させていただきます。

改めまして、本日はお忙しい中、御出席賜りありがとうございます。事務局を務めます自然公園担当課長の根来でございます。よろしくお願いいたします。

本日は、傍聴を希望される方がいらっしゃいますので、環境局指定管理者評価委員会設置要綱第8条に基づき傍聴させていただきます。

指定管理者の評価は、私ども事務局が行う一次評価、本日御出席の評価委員の皆様方による客観的、総合的に評価する二次評価、二次評価の結果に基づき東京都として行う総合評価でございます。

まず、評価委員会の開会に当たり、改めて本日お集まりの評価委員を御紹介申し上げます。資料11の名簿順に御紹介いたします。

下村彰男委員でございます。

笹岡達男委員でございます。

今村まゆみ委員でございます。

橋本俊哉委員でございます。

須藤栄委員でございます。

ありがとうございます。

次に、配付資料の確認をさせていただきます。資料順に御確認いただければと思います。

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、指定管理者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

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

このほか、参考資料といたしまして、指定管理者評価の状況というものをおつけしてございます。

また、別とじの緑のファイルになりますが、全8施設分の事業計画書、事業報告書、一次評価シートがとじてございます。

傍聴人の方にお伝えさせていただきます。ファイルにつきましては、分量が多いため、皆様方にはお配りしてございません。ただ、備えつけ資料として事務局に準備がございますので、閲覧希望の方は事務局のほうまでお申し出ください。

資料の過不足等はございませんでしょうか。

それでは、委員長選出に入らせていただきます。選出方法は、環境局指定管理者評価委員会設置要綱により、委員長は委員の互選によって選ばれた者をもって充てることとなっております。どなたか推薦はありませんでしょうか。

○笹岡委員 御苦勞ではございますけれども、下村先生にお願いできればと思います。

○根来課長 下村委員との御推薦ですが、御異議はありませんでしょうか。

(「異議なし」と声あり)

○根来課長 では、下村委員、お引き受けいただけますでしょうか。

○下村委員 はい。

○根来課長 では、よろしく願いいたします。

○下村委員長 下村でございます。きょう一日、委員長を務めさせていただきたいと思います。よろしく願いいたします。

いきなり始めます。長丁場でございますし、私は時間管理の役割ですので、次第に従いまして、早速、始めさせていただきたいと思います。

まず、事務局から、評価方法など本日の進行について御説明をお願いいたします。

○根来課長 まず、一次評価について御説明いたします。資料2「一次評価について(概要)」をごらんください。必要に応じてファイルをごらんいただければと思います。

一次評価でございますが、資料9の環境局指定管理者評価指針に基づきまして実施しているものでございます。評価方法といたしましては、管理状況について、安全性の確保や法令遵守等7項目、事業効果について利用状況やサービス向上等11項目を対象といたしまして、履行確認や事業報告書に基づいて評価を行っております。

なお、昨年度まではS、A、Bの3段階評価でございましたが、今年度から、指定管理者制度全体を統括している総務局行革のほうから指導がございまして、全庁的にS、A⁺、A、

Bの4段階評価で行うこととなっております。

その結果、一次評価の結果といたしましては、小峰公園はS、多幸湾公園がA⁺、その他施設はAという評価が、事務局側が行いました一次評価となっております。

あわせて、一次評価では「事業者の健全性」及び「特命要件の継続」についても確認させていただいております。

「事業者の健全性」につきましては、指定管理者の法人としての経営状況を見るものですが、主に公募による指定管理者が対象となっておりますので、本委員会においては小笠原ビジターセンター、小峰公園、奥多摩ビジターセンターの指定管理者である公益財団法人東京都公園協会が該当いたします。

その健全性は、あらかじめ公認会計士に団体の財務分析をしていただきました。その結果は、特に大きな問題はないという評価をいただいております。その他の施設につきましては、自治体が指定管理者ですので、問題なしというところでございます。

続いて、「特命要件の継続」ですが、これは特命により選定された施設が対象となっております。本委員会では檜原都民の森、海のふるさと村、山のふるさと村、奥多摩都民の森、多幸湾公園の5施設が該当いたします。

特命要件といたしまして、①自然災害に迅速かつ柔軟な対応ができること、②地域の資源及び人材を活用した体験サービス等の提供ができること、③安定した経営基盤による継続的な運営が可能であることの3点を挙げておりますが、檜原村、大島町、奥多摩町、神津島村の4自治体はこれら3つの要件を全て満たしておりますので、特命要件の条件は継続しているということを御報告させていただきます。

本日の二次評価でございますが、資料1の日程表にありますとおり、各施設がプレゼンテーションを行います。各施設15分の発表後、質疑応答に入ります。途中、プレゼンの間に2施設ごとに休憩時間を挟みます。全ての施設のプレゼン等が終わりましたら、全8施設の二次評価を委員の皆様のお審議によって決定させていただきます。

評価方法の詳細といたしましては、資料3の「環境局指定管理者の二次評価方法について」をごらんください。

まず、委員の皆様には、施設ごとに資料4のシートを用いて評価作業を行っていただきます。次に、その作業を踏まえまして、資料5の施設評価一覧にそれぞれの皆さんの評価結果、4段階のものを記載していただきます。最後の指定管理者の質疑の後に、記入済みの施設評価一覧を事務局が回収し、一覧表を作成させていただきます。それをもとに委員会としての

二次評価を決定していただきます。先ほど申し上げましたように、4段階ということでの決定になります。

本日の評価作業はここまでとなりますけれども、後日、資料6の二次評価シートを完成していただき、7月3日までに事務局まで御提出いただければと考えてございます。

「管理状況」「事業効果」「その他」の3つの欄がございます。評価には反映しませんが、各指定管理者に対して個別にさらなる努力を求めたい事項や、今後期待する事項につきましては、「管理状況」「事業効果」の欄ではなく、「その他」の欄に御記入ください。

なお、昨年度の評価で御指摘いただいた事項に対する取り組み状況につきましては、資料7にて一覧にしてございます。また、各施設の利用状況の推移につきましては、資料8に一覧にしてございますので、御参照していただければと思います。

最後に、参考資料①といたしまして、平成28年度の都の全庁的な指定管理者の評価結果をおつけいたしました。評価対象施設202施設のうち、評価区分Sとなったものが35施設、Aが167施設で、Bは該当なしというのが昨年度の公表状況でございました。

参考資料②といたしましては、平成28年度の環境局の評価結果をおつけしてございます。

説明については以上となります。

○下村委員長 以上の説明について、何か。

それでは、早速プレゼンを開始させていただきたいと思います。まずは、小笠原ビジターセンターの指定管理の方ですが、公益財団法人東京都公園協会です。指定管理者に入室をお願いいたします。

(指定管理者入室)

○小笠原VC 東京都公園協会でございます。東京都小笠原ビジターセンターでございます。よろしく申し上げます。

○下村委員長 それでは、これから15分のプレゼンテーションですが、よろしく申し上げます。

○小笠原VC 初めに、昨年度御指摘の事項について申し上げます。域外広報に関する新たなPR方法につきましては、定期船内の広報活動、観光船乗船予定者への事前広報、また観光ガイドブックへの情報掲載などを実施しました。

ホームページの充実につきましては、既存ホームページ内にイベントや企画展などの情報を掲載するページを新たに設け、情報発信力を強化しました。

島民への窓口機能の充実につきましては、村民だよりや防災無線などの活用を通して、ビ

ビジターセンターのみでなく島内の文化活動においても積極的に情報収集し、発信しました。

来館者へのサービスメニュー拡充に関しましては、散策マップやワンテーパー『小笠原の歩き方』、そして体験プログラムのラインアップを増加し、充実させました。

それでは、平成28年度事業報告を行います。東京・竹芝栈橋から南へ約1,000キロ、これまで一度も大陸と陸続きにならなかったことがない海洋等小笠原諸島には、独自の進化を遂げた動植物が数多く生息し、東洋のガラパゴスとも呼ばれる固有の生態系を育んできました。

平成23年には、その多様かつ特殊な自然価値が評価され、世界自然遺産「小笠原諸島」となり、定期船のみならず大型のクルーズ客船が入港し、多くの方に足を運んでいただけるようになりました。

また、平成28年7月には、定期船「おがさわら丸」が大幅にリニューアルされて3代目となり、これまで25時間半であった運航時間は24時間に短縮、乗船定員も769名から894名と拡大されました。

この新船効果もあり、世界遺産登録後、平成24年度をピークに減少傾向にあった年間来島者数が再び増加し、28年度は3万3,000人以上もの来島者がありました。

定期船、観光船が発着する父島の二見港のすぐ近くには、希少動植物が生息する豊かな自然を気軽に楽しむことができる都立大神山公園がありますが、その園内の大村中央地区に当協会が平成23年度から大神山公園と一体管理を行っている小笠原ビジターセンターが立地しています。

小笠原ビジターセンターでは、小笠原についての自然や歴史・文化などの情報を発信する拠点としての役割、及び自然公園における安全で適正な利用方法をお伝えする役割を果たすべく、さまざまな活動に取り組んでいます。

このようにビジターセンターの機能を多くの利用者に理解していただき、施設の利用促進を図るべく、平成28年度はこれらの3項目につきまして重点的に取り組みました。

初めに、ニーズを捉えた質の高いサービス提供について報告いたします。

ビジターセンターでは、小笠原の特異な歴史・文化や希少価値のある自然情報など、小笠原の基礎情報となる展示を常設し、小笠原開拓時代の民家や米軍統治時代の生活用品のほか、世界自然遺産登録ともなった小笠原の自然の魅力を紹介しています。

さらに、常設展示以外にも、幅広いテーマによる特別展を開催しています。小笠原どうぶつ展では、野鳥の重さ当てクイズなどのハンズオン展示を取り入れながら、小笠原に生息する動物の紹介や、小笠原が抱える外来種問題も扱いました。

7月には、新船就航に合わせた「新おがさわら丸展」を作成し、3代にわたるおがさわら丸を中心にこれまで小笠原とかかわりのある船を紹介しました。

貨客船のおがさわら丸は、島の生活の糧でもあることから、その歴史もあわせて扱ったことで、島民からも好評を得ました。また、多くの写真や模型を用いたことにより、子供たちからも人気の高い展示となりました。

国の天然記念物に登録され、自然保護のため入島制限などがある南島について、その貴重な自然情報を提供するため、南島展を開催しました。生息する動植物の紹介のほか、実物のアオウミガメの卵や、ハンズオン展示を取り入れる工夫を行いました。

展示スペースには、南島のシンボルでもある扇池を背景に記念撮影ができるコーナーを設置し、実際に南島に行けない方でも、ビジターセンターでその景観の魅力を満喫していただける企画としました。

ザトウクジラのウォッチングシーズンには、「クジラと小笠原」展を開催し、迫力満点の実物大クジラ展示のほか、生態やウォッチングポイントの解説、展示、島の暮らしとクジラのかかわりを紹介する展示を盛り込みました。

平成25年に突如噴火して以降、利用者から問い合わせが増加した西之島については、海上保安庁を初め、各関係機関から情報を収集し、企画展「西之島」として情報提供をしました。

さらに特別展に加え、地質研究者や噴火後初の調査、上陸チームの一員による講演会を2テーマ開催しました。

連携による“知りたい”情報の提供により、非常に多くの反響があり、両講演とも通常の講演会の2倍に当たる80～90名の参加者がありました。

リーフレット『小笠原の歩き方』シリーズでは、28年度、新たに「外来種ノヤギ」、「西之島情報」、「遊歩道の固有植物旭山」の3種を追加し、そのラインアップを充実させました。28年度で全76種類となりましたが、小笠原の動植物、郷土料理、島に伝わる歌や踊りなど、バラエティーに富んだ内容は、さまざまな目的を持つお客様のニーズに応えるツールとして大変高い評価をいただいております。

また、体験プログラムについては、島内各団体と連携を図りながら、伝統工芸であるタコノ葉細工や、島となじみ深いレイづくり、外来種を活用したハカラメはがきづくりのほか、古くから踊り継がれている南洋踊りなどを開催し、小笠原の自然や文化に触れる場を提供しました。

さらに28年度は、これまでのアンケート結果などを踏まえ、要望も多かった新規イベント

の実施にも力を入れました。

春には磯の観察会を開催しましたが、地元高校の先生を講師に、生物専攻の生徒数名を助手に迎えたことで、地域連携によるイベントが実現しました。これまでの観察会とは違う新たなフィールドを舞台とし、余り知られていない磯の世界を紹介したことで、子供から大人まで夢中になるほど楽しんでいただいた結果、参加者満足度100%を達成しました。

加えて、同じく開催要望が多かったウクレレ教室は、地元ウクレレ奏者を講師に迎え、小笠原に伝わる古謡に触れていただくようアレンジし、全4回開催しました。このイベントは、観光客と島民との交流の場ともなる新たな文化体験プログラムとして開催が定着いたしました。

続きまして、広報活動の充実について報告いたします。

まずは、乗船者への広報です。毎月発行しているニュースレターでは、ビジターセンターのイベントや特別展案内、開館スケジュール、大神山公園内でのトピックスや見ごろの植物などを掲載していますが、こちらを観光船乗船予定者へ事前配布をして周知をいたしました。この取り組みは、観光船を扱う旅行代理店との連携により初めて実現したものです。

また、小笠原への出発点である定期船「おがさわら丸」の発着地、竹芝栈橋では、乗船者と積極的にコミュニケーションを図りながら、展示やイベント案内などのPRを行う機会を設けました。

おがさわら丸船内においては、電子掲示板横の目立つ箇所に特別展などのポスターを掲示し、広報ブースにはニュースレターを設置しました。これは、新船となる契機に小笠原海運に積極的に働きかけを行ったことで実現したものです。

さらに、船内個室では、ビジターセンターの紹介を交えた映像コンテンツ『父島の生きもの』を上映し、長い船旅を活用した広報も新たに組み入れました。

観光船入港時には、各団体との連携を図りながら、下船客に直接ビジターセンターのパンフレットなどを配布し、積極的にコミュニケーションをとりました。観光アドバイスと関連づけて広報活動を行った結果、1日の来館者数が200名を超えるなど、大きな集客につながりました。

次は、来島者への広報です。年間3,900万ページビューを誇る当協会ホームページでは、小笠原の天候や動植物情報などについてブログ形式で平日は毎日発信し、リアルタイムの情報提供に努めました。

さらに、旬な情報をピックアップする「公園なう」で英語表記を加えたほか、新たに「参

加しよう」のページを設け、ビジターセンターで開催する特別展やイベント情報について、専用に作成したチラシなどを掲載し、積極的に発信しました。

また、ニュースレターやイベントなどのチラシは、島内100カ所以上の観光案内施設や店舗などの御協力をいただいて、掲示及び配布を行いました。

加えて、島民への広報活動として、イベントや特別展案内を島内の全戸配布の村民だよりに掲載しました。

島民参加も多い講演会につきましては、開催日当日に防災無線にて案内放送を行い、情報提供することで、PRを強化しました。

ニュースレターなどの配布物につきましては、島外における潜在需要を掘り起こすことを目的とした広報にも活用し、公園などの都内施設や小笠原諸島専門旅行会社、そして東京パークフレンド会員約1,000名に送付したほか、新たに東京都観光情報センターへも送付し、広報の拡充に努めました。

また、公園協会広報紙『緑と水のひろば』では、小笠原諸島の概要を含めたビジターセンターの紹介を掲載し、公園協会の広報力を活用することで、島外における広域的なPRの充実を図りました。

さらに、島外における小笠原に関連するイベント、東京愛らんどフェアや、東京メトロポリタンマウンテンミーティングで展示ブースを出展し、ビジターセンターの活動紹介などのPRを行ったほか、小笠原を訪れる人の多くの方が手にする市販のガイドブックや映像コンテンツでの紹介も組み入れ、ビジターセンターを知っていただけるよう、メディアを活用した広報活動も充実させました。

以上の取り組みの結果、ビジターセンター来館者数は1万9,512人となり、対前年度比で22%の増加を達成し、さらなる利用促進を図りました。

最後に、自然保護普及啓発活動の充実について報告いたします。

一度も陸続きにならなかったことがない海洋島”小笠原諸島”には、独自の進化を遂げた固有動植物が数多く生息している一方、外来種の侵入に弱く、貴重な生態系保全への取り組みが課題となっております。

ビジターセンターでは、小笠原が抱える外来種問題にも触れ、外来種対策のリーフレットや小笠原ルールブックなどを配布しているほか、東京都レンジャーと連携を図り、自然保護活動やエコツアーリズムへの取り組みを紹介しています。

また、一体管理をしている大神山公園での剪定作業などで発生した木材や外来種の実など

を有効活用したウッディクラフトは、島民の参加も多く、子供から大人まで楽しめるイベントとして定着しました。

さらに、ホテイチクなど伐採した外来種を活用した七夕飾りや門松などを正面入り口に設置し、季節展示としての活用を図りました。

毎年、多くのアオウミガメが産卵のために上陸する大村海岸では、ウミガメがまちに迷い込むことなく海に帰ることができるよう、シーズン中は夜間の迷走防止ゲートの毎日閉鎖や、障害となり得る園内灯の夜間消灯などの取り組みを大神山公園で行っています。

ビジターセンターでは、その重要な取り組みについて理解を促し、海岸での適切な行動についてなど、利用者へ注意喚起する啓発活動をツールの配布などにより実施しました。加えて、小笠原海洋センターや支庁、村と連携しながら、産卵場所の保護や子ガメの放流などに協力してまいりました。

また、園内でもたびたび確認されるアカガシラカラスバトについては、警戒心が弱い彼らの生息環境を保護するため、人間が適切な距離を保つよう、利用者に協力を呼びかける取り組みを行いました。

そのほかにも、ミズナギドリの巣立ちシーズンには、巣立ったばかりの雛が街の光に誘われて不時着してしまい、飛び立つことができなくなってしまうため、鳥獣保護を行っている小笠原自然文化研究所と連携しながら保護の呼びかけを行うとともに、来館者にも放鳥活動に参加していただきました。

ビジターセンターでは、このような活動を通して小笠原の自然を楽しむ上でのルールやマナーをお伝えし、小笠原の自然保護を促す普及啓発に取り組んでまいりました。

多くの方に小笠原のすばらしい自然を楽しんでもらうとともに、貴重な小笠原の自然をこれからも守っていけるよう、人と自然とのかけ橋となる役割を担うべく、今後とも質の高い管理運営に努めてまいります。

以上をもちまして、平成28年度小笠原ビジターセンターの事業報告を終わります。御清聴、ありがとうございました。

○下村委員長 それでは、質疑に移りたいと思います。御質問、御意見はございますでしょうか。

○笹岡委員 ちょっと簡単なことなのですが、おがさわら丸が新しいのが就航したのは何月でしたか。

○小笠原VC 6月です。

○下村委員長 ほかに何か。どうぞ。

○今村委員 広報活動については、例年も乗船客、下船客にチラシを配ったり、御案内したりされていたと思いますが、今回、新しく試みた広報活動を教えてもらえますか？

○小笠原VC 今回は、旅行会社に働きかけを行いまして、これから乗船されようという方々に対しまして、小笠原のビジターセンターのイベント案内とか広報資料、そういったものを事前に送付して、船に乗っていく間に動機づけにつなげていけるような形をとりました。

○今村委員 小笠原からではなくて竹芝からということですね。これを新しく試みたと。

○小笠原VC はい。あらかじめおがさわら丸に乗られるということがわかっているお客様に対して、事前に広報を打ったということを見せていただいております。

加えまして、おがさわら丸船内における新たな取り組みといたしましては、船内の個室におきまして、先ほどもプレゼンテーションで申し上げましたが、『父島の生きもの』という映像展示を見ていただけるようになったことで、小笠原の生き物について乗船の方々についてのPRというものがなされたと思っております。

あとは、小笠原のイベント情報などのポスター、チラシを、電子掲示板という目立つ箇所があるのですが、そこの横に掲出させていただくことができまして、これも新たな取り組みとして広報活動として行ったものになります。

あと、28年度に『地球の歩き方』の表紙、帯、中のところに職員が紹介されて、ちゃんと小笠原ビジターセンターの人ということで紹介をいただいておりますので、そういった成果がありました。

○今村委員 わかりました。ありがとうございます。

○下村委員長 22%増ということでしたけれども、今ご紹介の活動をやって、広報作業として手応えがあったものは何かありますか。

○小笠原VC 一番大きいのは、全体の話ですけれども、おがさわら丸が新しくなったということで、全体的な観光客が大きく伸びたということと、船が新船になるということで大きく広報されて、その中でも新聞等でも小笠原の自然等が広く紹介されて、海だけではないという部分がそういう機会でも広報された結果、海だけではないものを自分で調べに行こうとか、見に行こうといったときに、多分ビジターセンターを御利用いただけたのではないかなと考えています。

○下村委員長 何か御質問はほかに。

○橋本委員 高校との連携というのは、先ほど紹介いただきましたけれども、今年から新し

いプログラムという形になりますか。磯の観察会。

○小笠原VC 28年度新たに、ちょうど職員と高校の先生との間で何か楽しいことができないかという話がありまして、地理的には製氷海岸というちょっと離れたところでやるのですけれども、募集等はビジターで行いまして、先生と生徒さん、高校の生物専攻の方が出ただいて御案内していただく。恐らく余りやったことがないことだったので、これはおもしろいということでやってみましたら大成功で、島内の方からも高い評価をいただいて、すごく喜んでいただきました。

○橋本委員 そうですね。評価も高かったということを書かれています。私がとても関心を持ったのは、高校の生物部の学生を助手に迎えるということで、そういうことをしていくとビジターセンターと高校生との距離が近づいて、恐らくその後に恒常的にビジターセンターの活動にその高校生が関心を持つとか、あるいはサポートするような形で、うまく将来につながっていくのかなという気がしたのですけれどもいかがですか。

○小笠原VC 島内で長くやっというらっしゃる非常に人望がある先生がいて、その先生が好きという方が多くて、先生はよくビジターセンターにいらっしゃいますので、先生から多分ビジターのお話とかも結構していただいているのではないかなと思います。

○橋本委員 それで地元の高校生たちがビジターセンターにうまくかかわるようになると、よりいいかという気がします。ありがとうございました。

○下村委員長 どうぞ。

○須藤委員 先ほど、集客というか、訪れた方が増えたというお話があったのですけれども、ビジターセンターを訪れた方に対してアンケートなどをして、何でこのビジターセンターを知ったのかという、費用対効果というか、いろいろ広報とかで投資されて、働きかけをすごく熱心にやっというらっしゃるのですけれども、そういう分析みたいなものは特にアンケートをとったりはされていないのですか。

○小笠原VC アンケートは館内に設置してございまして、流入経路、情報をどういうことで知ったのかというのは項目に入っております。

○須藤委員 そこで顕著に何か、いろいろな働きかけをやって、これは成果があったなと思えるようなことは。

○小笠原VC 船内広報というのは非常に効いているなど。こんなに船内で知ったということが多んだというのがあります。

あと、意外に、宿に泊まれて宿の方が紹介してくださる。例えば雨のときとか海況が悪

いときは船が出せませんので、そういうときに何をしたらいいかというときに、ではビジターセンターに行ってみたらという御案内をいただいていますので、意外に島の方から聞いたというお答えもいただいております。

○須藤委員 もう一点、人がたくさんいらっしゃるときには本当にいろいろやっていらっしゃるのですけれども、一方で閑散期というのでしょうか、人のいないときの取り組みとして、28年度は特にこういうことをやったという特徴的なことは何かありますか。

○小笠原VC 閑散期は本当に島じゅうに人がいないので、本当に閑散としておりまして、閑散期だからというのは特には行ってはいないです。人そのものがないという状況です。

○須藤委員 手持ちぶさたになってしまう。

○小笠原VC そうですね。ただ、そのときは館内整備とか、ふだんできない清掃とか、そういったものを積極的にやるように。あとは、展示の見直しとかですね。次の企画展の作業とか、そういうことに時間を使っています。

○須藤委員 わかりました。ありがとうございます。

○下村委員長 ほかに何か御質問はございますか。

○笹岡委員 公園協会さんが大神山公園と一体管理ということで、おかげでこのビジターセンターについては人件費とか非常に節約ができていないかと伺ってございましたけれども、実際にはお一人でずっとということはないのでしょうか、どんなふうによりくりをされているのか。なかなか一口に難しいのでしょうかけれども、繁忙期と閑散期で、都市公園のスタッフのやりくりとか、あるいはボランティアやアルバイトを使ってやられるかという、そういう様子がわかればありがたいのですけれども。

○小笠原VC 大きいところで言いますと、実際のビジターセンターの開設業務につきましては、地元のボニインタープリター協会（ビー・アイ・オー）さんのほうとお仕事を一緒にさせていただいておりますので、多くの場合は繁忙期対応等もビー・アイ・オー様のほうでやりくりをしていただくというケースが多いですね。

○笹岡委員 ということは、この公園協会のスタッフはむしろ管理業務というかバックをやっていて、実際に前に出てやるのは、これはボランティアという位置づけになるのですか、その方がやってくださっていると。

○小笠原VC そうですね。もちろん、そうは申し上げましても、繁忙期に人手がというときには、やはり一体管理をしておりますので、そういうときにはスタッフが出ていくということは当然ございますが、お互い協力関係のもとで進めております。

○笹岡委員 今回のビー・アイ・オーという組織のほかにも、恒常的に出入りしてくれて、見かけ上、一緒に仕事をしている団体とかスタッフはいらっしゃるのでしょうか。

○小笠原VC 野生生物研究会というところがありまして、これはもともとは高校の先生だった方が設立なさったNPOで非常に権威ある、小笠原で植物といえばそこに聞きに行くという方が、私も会員ですし、職員も結構会員がおりまして、恒常的に野生研の方々が出入りなさって、我々も行きますし、情報交換をしたり、大神山でああいうのが出たよとか、逆に今度どこどこでこういう植物が新しく咲いたみたいだ、ちょっと見に行ってみたらとか、それをまた紹介のフィードバックで展示に生かしたり、そういったことはやっています。

○笹岡委員 ありがとうございます。常に誰かいらっしゃるということですね。

○下村委員長 利用者の中に今のそういう地元の方も数字には入るのですか。地元の方で出入りの多いNPOの方々は入っていないのですか。

○小笠原VC 入っていないです。事務所の裏口から入ってきますので。

○笹岡委員 要するにカウンターのところを通らない。

○小笠原VC そうですね。

○下村委員長 そうすると、例えば地元の方の利用者数というのはどういうふうにカウントされるのですか。

○小笠原VC 一般の地元の方は、通常どおり正面から入ってまいります。

○下村委員長 正面から入ってきた方はカウントすると。

○小笠原VC そうです。

○下村委員長 地元の方と観光客の方との比率とか、伸びとか、そういうものの動向はどうですか。

○小笠原VC 実際問題、入ってきた方の属性としまして、見かけで地元の方か旅行者かというのは判断がつかみませんので、アンケートを実施しておりまして、その中に島民か島外かという項目を設けておりまして、アンケートのサンプルの中から島民と島外の利用比率を出しております。

○下村委員長 先ほど、イベントなどでも島民に人気という話がありましたけれども、そうした地元の利用や志向をどんなふうに押さえておられるのかなと思ったものですから。

○小笠原VC 実際のプログラム等になりますと、そのときにはコミュニケーションをとりながら属性が判断できますので、その場合、島民の参加が多かったとか、島民の方に非常に好評だったということはつかめる状況にはなっております。

○下村委員長 ほかに何か御質問は。どうぞ。

○橋本委員 利用者数が非常に増えているということで、そうすると質的にも変わってくるのかなということは印象として持たれますか。初めての方がもちろん増えているということはあるのかもしれませんが。

○小笠原VC 裾野は広がっているなと思います。今まで、小笠原というどうしてもリピーター、マニア、海が好きという方が多かったのですけれども、船も快適になったと広く喧伝されておりますので、そういった意味でちょっと裾野が広がっているなという認識はあります。

○橋本委員 そうなると、求める情報も変わってきますので、何かそういうことに対する対応と申しますか、展示内容であったり、そういうことはいかがですか。

○小笠原VC お配りしているリーフレットなどで、できるだけ平易な言葉を使うとか、基本的によく話していたのは、小学校4年生でも理解できるような平易な文章を使ってやる。どうしても小笠原は固有植物とか専門的な内容が多くなってしまいますので、できるだけ平易なもので表現するように努めてまいりました。

○橋本委員 工夫はされているということですね。ありがとうございます。

○下村委員長 76種類の歩き方は、常に全部あるのですか。

○小笠原VC 常に全部あります。

○下村委員長 リーフレットの減りぐあいで、どういうところに関心があるとか、傾向は見られそうな気もするのですが、そんなことはやられているのですか。

○小笠原VC 明確に数字はとっておりませんが、便によっても変わるので何か不思議なのですが、その都度変わってきます。今回は植物が多いねとか、今回はイルカが多いねというのはあります。

○下村委員長 76種類もあると、それで動向が簡単に見られそうな気もするので、そうした志向の把握方法も何か考えていただくといいのかもしれませんが。

そろそろ時間ですけれども、何かここはぜひという質問や意見はございますか。大丈夫ですか。

どうもありがとうございました。小笠原に関しましてはこれで終了いたします。どうぞお下がりください。

(指定管理者退室)

○下村委員長 委員の先生方は、この間に評価をお願いします。

(各委員シート記入)

○下村委員長 それでは、次のプレゼンテーションに移りましょう。

小峰公園の指定管理者は、同じく公園協会です。

(指定管理者入室)

○小峰公園 東京都立小峰公園でございます。よろしくお願ひします。

○下村委員長 それでは、15分でプレゼンテーションをお願いします。

○小峰公園 初めに、昨年度の主な御指摘の事項について申し上げます。

コケやクモなど特徴を生かしたプログラム実施につきましては、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、従来以上に活用を強化しました。

業務の効率化を図る取り組みにつきましては、同じ里山環境を擁する丘陵地公園との合同ミーティングにて、里山管理についての情報交換などを行いました。

地元地域特有の人文情報の活用につきましては、小峰隧道などの史実の発掘と時機を捉えた情報発信を行いました。また、地元住民との連携をさらに進め、かつての里山生活に欠かせない井戸水についての体験プログラムを実施するなど、里山生活の知恵を知る情報提供につなげました。

それでは、平成28年度小峰公園の事業報告を行います。

小峰公園は、東京の西、あきる野市と八王子市の市境に広がる都立秋川丘陵自然公園の中に位置し、園内にはビジターセンター施設が設置されています。

私たち東京都公園協会は、平成20年度から指定管理者として運営管理を行ってまいりました。里山環境を適切に維持管理しながら、そこにある資源をビジターセンター運営に活用していくことが指定管理業務の大きな特徴です。

こちらは、私たちが推進している多摩の里山見本園の概念図です。多摩の里山見本園とは、ビジターセンターを核として、多様な里山環境を再現し、来園者がそこでの体験を通し、自然との調和のとれた里山の仕組みを学ぶことができる公園のことです。

25年度からの第2期指定管理の5カ年では、第1期に築いた多摩の里山見本園のさらなる機能発揮に向けてさまざまな事業を展開していますが、その取り組みは次の3つの視点から構成されます。

自然の視点からは、多様な自然環境の創出と維持。地域の視点からは、地域の歴史・人文資源の保全継承。そして、暮らしの視点からは、里山の暮らしの再現と学びです。

これらの視点をもとに公園の運営管理を行いましたが、こうした事業展開を行っていく上

で、地域連携や他団体との協働は不可欠であるため、28年度は「連携・協働」を主要テーマに、こちらの3項目について取り組みました。

まずは、地元住民との連携について説明いたします。

里山歴史プログラム「小峰の絶景もみじと古道めぐり」は、公園内外において古道や史跡をめぐりながら、地域の暮らしや自然・文化の魅力を伝える人気の定番イベントです。

今回は新たに、旧秋川街道にある小峰隧道が今年開通100周年の節目を迎えるという情報を地元の方から教えていただき、解説に取り入れたことで、この年ならではの内容となりました。

また、毎月発行しているニュースレター「小峰だより」の通算100号目では、連動企画として小峰隧道100周年についての特集を掲載しました。

さらに、プログラムでは地元農家の協力を得て、五日市の伝統野菜である「のらぼう菜」の解説を担当していただきました。

このように地元の方々の連携により、地域資源の発掘による新たな魅力の発信に努めました。

続きまして、里山ぐらしプログラム「井戸水で冷やしたトマトを食べたい」では、日常生活で井戸を使っている近隣のお宅へ伺い、井戸水を実際に使用させていただきました。

さらに、井戸のある暮らしについての解説を、所有者御本人に行っていただきました。

日常的な交流による信頼関係があったからこそ、このようなプログラムが成立し、伝統的な里山の暮らしの知恵や工夫の実体験を提供することができました。

ほかにも、近隣農家の協力を得て、栽培作物の観察や害獣対策用のイノシシのわなを見学するなど、地元住民の方々の連携を通じて、地域特有の自然や文化を解説資源として発掘し、発信しました。

また、住民みずからが公園利用者と交流することにより、今まで当たり前になっていた身近な自然環境や文化の価値に改めて気づくことができたという相乗効果も生まれました。

続きまして、他団体との連携について説明いたします。

平成26年度から続くあきる野市との連携を28年度、さらに強化しました。観光振興による地域活性化を目的とした秋川渓谷観光関係機関連絡会では、市内の観光関係機関が集まり、情報交換会が全7回開催されました。

さらに、28年度は初めて大規模商業施設での誘客イベントを行いました。6月には横浜赤レンガ倉庫において誘客イベントを2日間実施し、来場者は約1万人となりました。

市内のさまざまな施設の出展がされた中、小峰公園専用ブースでの出展も可能となり、より広域的で有意義な広報活動を行うことができました。

また、10月には日本最大規模のショッピングモールである越谷市のイオンレイクタウンにおいて誘客イベントが実施され、参加しました。

さらに、JR立川駅エキュートにて開催された観光プロモーションイベントにも参加し、クラフト体験を通して公園のPRを行いました。

さらに、あきる野市とはボランティア育成の連携も開始しました。小峰公園のボランティア育成の取り組みを評価していただき、28年度は初めてあきる野市観光ボランティアガイドの研修会において講師を務め、ボランティアガイドの方々へ、ツアーの企画、実施方法についてのノウハウを解説しました。

このように、小峰公園で培ってきたノウハウを地域の方々に伝え、広めていくことで、あきる野市の観光事業の推進に寄与することができました。

また、あきる野市との新たな連携として、市内在住の未就学児とその保護者を対象に、8月は田んぼの生き物観察、1月は落ち葉掃き作業体験を実施しました。

里山の暮らしや物質の循環について、体験を通じて幼児にもわかりやすく解説することで、里山のおもしろさや大切さを伝える環境教育活動を推進しました。

そして、あきる野市教育委員会とも新たに連携しました。

28年度は、国際姉妹都市であるアメリカ合衆国マサチューセッツ州マールボロウ市の友好訪問団が初めて小峰公園を訪れ、里山環境とそこに住む生き物を伝えるガイドウォークや稲刈り体験を提供しました。この活動により、近年海外からも注目を集めている日本の里山の魅力を外国人の方々にも伝えることができました。

続きまして、JR東日本との連携です。JR武蔵五日市駅改札口に新しくできた秋川溪谷観光情報コーナーにて、公園リーフレットの設置が実現しました。また、JR東日本ホームページ内の「駅長のおすすめ情報」ページに、小峰公園の紹介記事を掲載していただきました。

これらの連携により、公園を広くPRすることができ、広報活動の新たな展開がなされました。

また、東京都檜原都民の森とも連携した取り組みを行いました。

人気の定番プログラム、里山暮らし体験「炭を熾す～七輪で焼き団子づくり～」では、今回、新たに檜原都民の森との交流を通じて入手できた檜原村産の木炭を用いてプログラムを実施しました。この連携により、西多摩の里山暮らし体験が再現でき、地域特有の資源を活

用することで、プログラムのさらなる魅力向上へとつながりました。

続きまして、企業との連携による里山管理の実践です。

この取り組みは、CSR活動を推進している企業に管理作業の体験プログラムを提案することで、連携による里山管理を実現するものです。

28年度は、前年度に引き続きNTTグループ企業のCSR活動を受け入れ、雑木林の下草刈りを行いました。企業との連携によって、里山管理において不可欠である継続的な維持管理作業が実現しました。それにより明るい林床が維持され、新たにギンランやアオイスミレ、チゴユリが出現するなど、活動エリアの生物多様性の向上につながりました。

本取り組みは、NTT東日本の2016年度版CSR報告書に採用され、また、ホームページ上でも活動が紹介されたことで、小峰公園の里山保全活動が広く周知されました。

次に、福祉施設との連携について、28年度初めての取り組みとして実施しました。

まずは、近隣の生活介護施設に赴き、出前講座として利用者にドングリを用いたクラフト体験のプログラムを実施しました。

その後、今度は小峰公園を御来園いただき、雑木林の管理作業体験を行うことで、まずはクラフト体験を通して、雑木林の大切さを知った上で、実際に管理作業を行っていただく一連の体験を提供しました。

さらに、小学校の特別支援学級と連携し、五感を使って自然を楽しむネイチャーフィーリングの手法を取り入れたプログラムを初めて行いました。

これらの取り組みにより、障害の有無にかかわらず、誰でも自然を楽しむことができるプログラムの提供が実現し、多様な人々の利用が促進されました。

最後に、都民協働の強化について説明いたします。

小峰公園では都民協働型の生き物調査体験プログラムを推進していますが、これまで継続実施してきたオオムラサキの生息数調査に加え、28年度は、小学生とその保護者を対象に、アカトンボの種類数調査を初めて実施しました。

これらの都民協働の形で行うことにより、参加者みずからが調査を通して主体的に生物多様性の意義を感じてもらうことが可能となり、その普及啓発につながりました。

続きまして、ボランティア活動の発展について報告します。

28年度は従来実施しているスキルアップ研修会を、野鳥の観察方法や植物の見分け方など、より実践に即した内容に改善したことで、自主企画の里山ミニ教室が合計4回実施されました。

また、初めての取り組みとして、応急救護の研修では、プロの山岳ガイドとして活動しているボランティアメンバーが講師となり、応急救護や危険予知についてのレクチャーを行うことで、安全管理能力が高まりました。

これらの取り組みにより、他分野にわたりボランティアの能力の向上を図りました。

27年度から指導した、いつでもボランティアができる制度については、園内巡回やイベント準備などの運営にかかわる活動を継続したことに加え、28年度は新たに林床整備や外来種駆除といった維持管理の面でも強力なサポートを得ることができました。

その結果、28年度の活動回数は全107回、参加者数は延べ233名となり、いずれも対前年度比で120%を達成しました。この数字は、職員の的確なコーディネートによってボランティアの主体性が高まり、活動の質と量がともに大きく発展した結果です。

そして、28年度は自主的に広報活動を行うプロジェクトがさらに発展しました。

前年度と同様、自作ポスターによるPRを行ったほか、新たな取り組みとして、ビジターセンター内の展示ホールにボランティア紹介コーナーを設け、ボランティアみずからが企画、製作に携わる展示により広報活動を行いました。

また、園内での調査に基づき植物図鑑づくりを行っている「小峰図鑑プロジェクト」は、発足1年を迎え、植物調査を継続するとともに、年間の記録をまとめた図鑑の編集作業に着手しました。

以上、さまざまな活動の発展により、小峰公園ボランティアは新たなステージへの移行段階を迎えました。

そこで、前年度から導入したボランティア総会を、28年度は準備から当日の司会進行までボランティアが主体的に実施し、この総会において新たに小峰公園パートナー制度の導入に至りました。

この制度の目的は、ボランティアが公園の運営方針に基づき、自主的な活動を拡大していくことです。

以上、28年度の重点取り組みの結果、小峰公園が推進する多摩の里山見本園のさらなる機能発揮が可能となりました。

小峰公園では、これからも多様な人々との連携、協働を通じて、かけがえのない地域資源である豊かな里山環境を守り、育ててまいります。

以上をもちまして、平成28年度小峰公園の事業報告を終わります。御清聴、ありがとうございました。

○下村委員長 どうもありがとうございます。

それでは、質疑に移りたいと思います。御質問をどうぞ。

○笹岡委員 小峰公園は毎年新しいことをどんどんやられていて、どんどん成果を得ていて、すばらしいと思うのですけれども、一方で大変だなと思うので、何か合理化というのでしょうか、今までずっとやっていたけれども、やらなくて済むようになったこと、それで大丈夫だったこと、逆の意味で、そのために今新しいことにいろいろ精力を注げることがきつとあったと思うのですけれども、何かそういう逆の面の合理化の話はありますか。

○小峰公園 いつでもボランティア制度が始動したことによって、かなりマンパワー不足が解消されております。ボランティアの人たちが園内の巡回を行ったり、イベントの準備など、いろいろな作業にかかわっているのです、それによってかなり作業の効率化が図られております。

○下村委員長 担い手が増えた。

○笹岡委員 そうなのだけれども、そうするとスタッフの方はそのボランティアの方のお世話というか、コーディネート的な仕事が当然必要になってきて、それを切り抜けるのにきつといろいろな工夫が必要だと思うのですが、実際に職員の方の工夫というのですか、何かこれがよかったなというのがありましたら。1つで結構です。逆に言うと、どうやってボランティアの方のお世話をする時間を捻出しているのかなというところが知りたかったのです。

○小峰公園 余りまとまった時間は実際はとれていないのですけれども、職員間で情報共有を密にするようにしております、ボランティアさんとお話をしたときのちょっとした情報などを逐一みんなで共有することで、各ボランティアさんが今どんな状況かとか、何を求めているか、どんなことができるかというようなことをみんなで認識することで、コーディネートにつなげております。

○笹岡委員 わかりました。それはすごく大事なことだと思います。

○小峰公園 あと、職員自体、これは臨時職員も含めてですが、個々の職員の能力の向上というものもやはり効率化につながっているとは感じております。

○今村委員 どうやって能力を向上させているのですか。

○小峰公園 それは、OJT等を含めた、それもコミュニケーションを密にする中で、例えば臨時職員でも単純に作業等を行うだけではなく、そこの背景にある意味、何のためにその業務を行うことが大切なのかというふうな理解への促進等も含めた中で、それを咀嚼した中で業務を行うということで向上が図られているとは感じております。

○今村委員 人を育てる風土が職場の中にあるということですね。

○小峰公園 そうですね。やはり、少人数で業務をこなしていく中では、密接な社内環境づくりというのが不可欠でございますので、それには努めて注力をしているところであります。

○今村委員 私は毎年そちら様の発表には感心させられています。本当に小さな工夫や努力を続けておられ、ボランティア制度もこんなになってきたのだなと思いましたが、体験に関しても「井戸水で冷やしたトマトを食べよう」「イノシシのわなの見学」など、一見地味ながら、確実にニーズがありそうな、おもしろい切り口を揃えておられ、素晴らしいと感じました。

広報に関しても、越谷、立川でのプロモーションや、あきる野市とのプロモーションなど、地域外への発信を強化された点は評価に値すると思います。ただ、ひとつ課題だと思っている点がホームページ。全く面白そうに見えなくて残念です。フェイスブックもやっていないですね？

○小峰公園 やっていません。

○今村委員 そんなことをしたら忙しくなってしまいますものね。でも、やはり出向かなくて済むプロモーションはぜひやってほしいです。もっとこの場所を都民に知ってもらいたいと思います。そこに手をつけてもらいたいと思っていますが、今後の見通しなどはいかがですか。

○小峰公園 ホームページ、SNS等を活用した広報は、やはり課題の一つとして捉えておりました。こちらのほうはビジターセンター拠点一つで対応というよりは、今、指定管理者としての公園協会全体の枠組みの中で、どう自然公園のプロモーションを活性化していくかというところも、公園協会全体の取り組みの中で課題として取り組んでいきたいと思っていますし、その過程では東京都さんとも協議をしながら進めてまいりたいと思っています。

○今村委員 そうですね。あわせて前回とか前々回ぐらいから出ている、スマホと連動したセルフガイド。それもあわせて検討いただけるといいなと思っています。

○橋本委員 今の話の中で出ました井戸水で冷やしたトマトというような話、住民との連携ということで、地域資源の発達ということにつながっていて素晴らしいと思います。そのためには、先ほども指摘されていましたが、日常的な信頼関係がないとそういうことはできないということでしたけれども、その日常的な住民の方々との信頼関係を築くために何か留意されていることなどはございますか。

○小峰公園 自治会の会報に毎月こちらで発行している「小峰だより」を一緒につけて回し

いただいているので、地域の方々には小峰公園の活動がかなり浸透しているかなと感じております。

あとは、地域の催しですね。お祭りとかそういったところにも積極的に参加したり、地域清掃も一緒に小峰公園として出て、行っております。

○橋本委員 あと、桜祭りなどもやっていますね。ふだんからそういう形で、住民の方々といろいろなつながりをつくるようなことを日常的にされているということですね。ありがとうございます。

○小峰公園 小峰公園の臨時職員さんは、地域の自治会の方が入ってきていただいておりますので、そういう方々を通して小峰公園の取り組みとか、小峰公園の考え方とか、そういうことが地域に浸透しやすい、そういう土壌ができているかと思います。

○橋本委員 ありがとうございます。

○須藤委員 先ほど出た広報の関係で、本当に毎年毎年いろいろなすばらしい取り組みをされているので、もっと知ってもらわないともったいないという話もほかからもいただくのですけれども、その一方で、皆さんも努力されていて、横浜とか越谷にも出展されたという話があったのですけれども、そういう外に対する働きかけ、昨年度やった横浜に行かれたというのは、何か戦略を持って、考えを持ってやられているのか、それともたまたまあったから行かれたのかということが1点。

あと、外国人の方も来ていましたよね。これから集客という意味では外国人の方も視野に入れていかなければいけないのかなという気もするのですけれども、外国人対応で昨年取り組まれたことが何かあれば、教えてもらいたいです。

○小峰公園 広報につきましては、今回、赤レンガ倉庫、レイクタウンというところに出向いておりますけれども、場所的というよりは、むしろ大規模商業施設での広報活動により広域的な広報活動をしたいという一つの方向性は持っておりました。そのときに、あきる野市の秋川溪谷観光連絡会とちょうど話がございましたので、それを活用させていただいたという形であります。

むしろ場所的なことに関しましては、秋川溪谷連絡会に我々も参加させていただいている中で、今度の広報場所はどこにしようかというような検討会がありまして、そういう中では、例えば圏央道の開通によりまして横浜方面からのアクセスがあきる野市も楽になってきた。ということは、今度は圏央道のインターチェンジでやってみようかというような意見を小峰公園からも活発に出させていただいて、そういったものが取り入れられていくということは

出てくるかと思えます。実際に圏央道のインターチェンジでも取り組んだ事例はございます。

それから、外国人の対応につきましては、現状におきますと、小峰公園の外国人の利用者は非常に少ないというか、ほとんどいらっしゃらないような現状です。ただ、これも私ども公園協会全体の取り組みの中で、2020年度のオリンピックを見据えまして多言語化の取り組み、外国人の方とのコミュニケーションの取り組みというのを進めてまいります。その中でも、既に外国の方がお見えになったときに、コミュニケーションで不便が起こらないように、コミュニケーションボードというものが今年度作成されまして、これはまだ28年度の段階では御報告に入っていないのですけれども、29年度の報告の中にはこちらの成果も入れられるのではないかと考えております。

○下村委員長 先ほどの広域な戦略の話ですけれども、どこから来ておられるかというような分析はされているのですか。余りデータはないですか。

○小峰公園 データはないです。その場でのアンケートで、例えばどこから来ましたかというような、来た方にシールを貼っていただくというようなことで、大まかな把握はできるようなは努めておりますけれども、完全にかっちりしたデータとしてはまだまとめていませんが、そのあたりも一つの課題として、今後こういった取り組みには臨んでいきたいと思えます。

○下村委員長 あと先ほど来、話に出ているボランティアの管理ですね。登録とか、きょうは誰が来てどこでどんな活動しているのか、そういうボランティアの登録管理システムはどうされていますか。どういうところにポイントがありますか。

○小峰公園 登録制度自体は1年ごとの登録で、ずっと更新するような形をとっております。年に1回、説明会、登録会を開いて、そこで同意された方が登録をするというシステムです。

日常的な管理については、毎月ボランティア通信というものを発行してまして、そこにいろいろな行事案内とか、こういう作業がありますよというお知らせを各ボランティアに配布しています。それをもとに、記入シートを一緒に送っているのです、そこで自分が手伝える日とか、ここは来られる来られないという出欠表をまたこちらに戻してもらうようなシステムでやっております。

○小峰公園 あとは、いつでもボランティア制度の導入の中で、きょうぜひボランティア活動をしたいとたまたま来られるボランティアの方々の活動等を記録する日誌を設けておりまして、まず活動を開始する前に職員の誰かと話をしまして、きょうの予定というのをまず記入していただきます。活動が終わった後で、またその報告ということで報告を直接していた

だくのと、記録シートに記入していただくという形で統計をとっているところです。

○下村委員長 そういう把握は、先ほど来出ている、ウェブで管理をされたりはしていないのですか。

○小峰公園 ウェブですと、個人情報の管理というのはまたセキュリティーの問題のこともございまして、そのあたりは今はまだアナログなのです。

○下村委員長 あと、登録者数は上限を決めておられるのですか。それとも毎年フリーに受け入れて、来ていただく方は全て来ていただくのか。

○小峰公園 状況を見ながらになる問題かと思っておりますが、今のところ、幸か不幸か、そんなに管理し切れないほどの皆さんにお越しいただくという状況までには至っておりませんので、今非常に人数的にもとても運営しやすい状況です。

○下村委員長 ちなみに、今年は何のぐらい登録されているのですか。

○小峰公園 28年度は17名です。

○下村委員長 増えてはきていますか。

○小峰公園 だんだん増えてきておりまして、29年度は19名です。27年度から見ると、16、17、19と、少しずつ増えております。

逆に爆発的に数を増やしていくことが目的ではないと思っております、それはボランティアの方がいかに気持ちよく小峰公園の活動に参加していただけるかというところを最大限くみ取っていきたいと思っておりますので、ちょうどいいと思います。

○下村委員長 誘致圏はどんな感じですか。地元の方ですか。結構遠くの方も週末にはいらしたりする可能性はありますよね。

○小峰公園 近隣にお住まいの方が多いのですけれども、中には新宿区とか世田谷区から来ているボランティアさんもいます。

○下村委員長 ほかに。

○笹岡委員 最初のお聞きしたかったのですが、続きですが、スタッフ間の情報共有のツールとして一番よく使われるのは、紙なのか、メールなのか、いろいろあるのでしょうか。一番うまくやっているのはどんなやり方でしょうか。

○小峰公園 毎日の記録を1冊のノートにつけていまして、何かあったら全スタッフがそのノートに書き込むというシステムをとっております。

○笹岡委員 非常にシンプルだけれども、それがやはり一番いいのでしょうか。わかりました。

○橋本委員 最初に障害者の方々の施設に出向いて、その後、来ていただく。そういう障害者の方々の活躍の場ということですので、非常にすばらしい取り組みかと思うのですが、それで障害者の方々の意識が変わったといいますか、喜びの声であったり、あるいは生きがいを感じるような言葉であったり、そういうことを聞いたりすることはございますか。

○小峰公園 もともと園地利用で来ていた団体さんに向けて今回実施したのですが、里山という言葉が知らなかったよとか、手入れをすることで森がよくなるというのにびっくりしたというお声をいただいたりしています。やはり、作業を通して何か役に立ったというのが皆さんうれしかったようで、またやりたいというお声をたくさんいただいております。

○橋本委員 ぜひ続けていただけるといいかと思います。ありがとうございます。

○下村委員長 そろそろ時間ですので、このぐらいにさせていただきたいと思います。どうも御苦労さまでした。

(指定管理者退室)

○下村委員長 それでは、委員の方はお願いします。

(各委員シート記入)

○下村委員長 それでは、評価が終わった方は休憩に入ってください、20分から始めます。

(休 憩)

○下村委員長 それでは準備をしてください。

(指定管理者入室)

○奥多摩VC 東京都奥多摩ビジターセンターでございます。よろしくお願ひいたします。

○下村委員長 これも15分ですね。よろしくお願ひいたします。

○奥多摩VC 初めに、昨年度の主な御指摘の事項について申し上げます。

地域のイベント等と連携した利用促進につきましては、従来の山岳遭難防止キャンペーン等の取り組み継続に加え、奥多摩ふれあいまつりへの参加等の新規取り組みを行い、利用促進を図りました。

人気グルメ店や特産品に関する取り組みにつきましては、その情報調査を継続することで、数少ない新規オープンの店舗情報等を入手し、来館者へ積極的に発信しました。

2階展示の整備につきましては、第1期指定管理事業で実施したフェーズ展開により制作した展示をもとに、最新情報をよりわかりやすく伝える意識を深化させるためのテーマ型展示を実施するための検討を開始しました。

それでは、平成28年度の事業報告を行います。

奥多摩ビジターセンターは、東京都最西部奥多摩町の中心地にあり、秩父多摩甲斐国立公園の奥多摩エリアにおける玄関口の役割を担っています。そのため、登山道状況や開花植物などの自然情報を山岳地帯を含む広範囲のエリアより収集、発信する基地として、利用者サービス向上や地域貢献を使命として管理運営を行っております。

こうした事業を展開するに当たり、28年度はこれらの3項目について重点的に取り組みました。

初めに、安全登山啓発活動の拡充について御報告いたします。その取り組みはこれらの4点から構成されます。

まずは、調査活動による情報収集です。奥多摩では、道迷いを原因とした山岳事故が多く、安全登山への取り組みが課題となっています。

安全登山のための情報収集を目的として、スタッフが登山道状況や自然情報を確認する実地調査の回数を昨年の86回からさらに増加させ、28年度は98回実施いたしました。これは対前年度比114%となります。

こちらの詳細につきましては、お手元の配付資料をごらんください。

実地調査を充実させるために、山城での調査はより広範囲に、定点での調査はより精度の高い情報の把握が可能となりました。

それに伴い、職員のフィールド技術も向上しました。

さらに、これまでと同様に、東京都や環境省など関連組織と連携した合同調査にも注力しました。28年度は新規の取り組みとして、山梨県丹波山村地域おこし協力隊との合同調査を実現しました。

奥多摩エリアでの登山では、山梨県や埼玉県の間境をまたぐことが多くあります。現地の状況に詳しい他県の組織と合同調査を行うことにより、ビジターセンター単独より解説範囲の拡大につながる調査となりました。

また、27年度より継続し、東京都レンジャー等と合同で雲取山登山道での整備活動を行いました。この活動は、道迷い防止や登山道の植生保護の観点から、毎年実施しています。

次に、公募行事による学びの場の提供です。

これまでも公募行事の奥多摩登山塾を開催してまいりました。28年度はもっと基本的な部分をじっくりと学びたいとの利用者からの要望を受け、基本的な内容をより丁寧に解説する読図講座入門編を春に開催した上で、秋にはより高度な内容を用意した基礎編・応用編の連続講座を実施しました。初心者から経験者まで、幅広いニーズに応えられるよう工夫した

ことで、高評価を得ています。

続きまして、各種情報ツールによる情報発信です。ホームページの有効活用による新たな情報提供として、登山道などにおける積雪情報について、ホームページのトップ画面にて最新情報を掲載しました。このことより、情報を入手した際、迅速な発信を行うことが可能となり、情報へのアクセス性及び閲覧性が向上されました。

また、登山における不安材料である山岳事故状況やツキノワグマ目撃情報についても、情報提供をしています。

28年度は例年と比べてツキノワグマの目撃件数が多数寄せられましたが、その情報提供方法として、目撃情報を掲示したマップボードのほか、剥製による解説、展示、セルフガイドツール『奥多摩を歩こう！』、そしてホームページでの目撃情報発信など、多様なツールを活用して登山者が知りたい情報を提供しました。

他組織と連携した安全登山啓発では、28年度は東京都レンジャーの方々を講師にお迎えし、公開講座を開催しました。

講座では、自然公園の概要、利用マナーの普及啓発のほか、植生保護活動など、多岐にわたる活動について解説いただきました。

都レンジャーからの臨場感あふれる解説により、参加者満足度は高いものとなりました。

登山者が特に多くなるゴールデンウィーク、8月の「山の日」、10月下旬からの紅葉時期などには、奥多摩駅前において山岳遭難防止キャンペーンを実施しました。これは青梅警察署、山岳救助隊や奥多摩消防署と合同で実施しているもので、28年度は合計9回実施いたしました。

会場では「山の相談所」を開設し、登山者への登山計画書の提出を呼びかけ、登山ルートに関する情報提供などを行い、安全登山啓発活動を推進しました。

これらの取り組みに加えて、28年度は奥多摩町の御協力を得て、奥多摩駅前の登山届提出所に駅前情報板を設置し、さらなる情報発信の強化を行いました。

情報板では常に最新の登山道状況を掲示するとともに、ビジターセンターのリーフレットを設置し、ビジターセンターへ立ち寄っていただく工夫を行いました。

また、株式会社山と溪谷社が運営するウェブサイト「ヤマケイオンライン」に、自然や登山道状況の情報を提供しました。

さらに28年度は、都心を中心とした登山用品店からも情報発信を行いました。神田神保町に位置する石井スポーツ登山本店では、情報発信コーナーの山の掲示板のスペースを提供し

ていただき、広報活動を行いました。

続きまして、質の高い利用者サービスの提供について説明いたします。

この取り組みは、これら3点により構成されます。

まず、新たなプログラムの提供についてです。

28年度は、ガイドプログラムの充実を図るため、五感を活用して自然の魅力を感じるネイチュア・フィーリングのガイドを用いたプログラムを新たに導入しました。視覚障害を持つ方々の団体利用の際、自然の中を歩きながら、植物のにおいや石のさわり心地、鳥の鳴き声などを通じて、自然への気づきを体験するプログラムを提供し、高評価を得ています。

次に、利用者ニーズを捉えたツール制作です。28年度は、これまでに作成、配布していた『奥多摩を歩こう！』に加えて、セルフガイドツール『氷川溪谷に咲く花』を新規に作成しました。こちらの資料はお手元の配付資料をごらんください。

氷川溪谷の定点調査により蓄積した情報を有効活用した、質の高いセルフガイドツールとなっております。

また、セルフガイドツール『奥多摩を歩こう！』では、5月号で奥多摩ゆかりの豪族である三田氏を、11月号で奥多摩町内に源泉を持つ温泉とその歴史を紹介したものをそれぞれ作成しました。こちらの資料はお手元の配付資料をごらんください。

自然情報にとどまらず広く奥多摩の魅力を紹介するため、地域特有の人文情報を活用したテーマを増加し、そのラインアップを充実させました。

続きまして、利用を促すサービス向上の取り組みです。

奥多摩ビジターセンターは、通常、月曜日が休館日となりますが、7月中旬から8月までの夏休み期間には無休開館を行いました。また、花火大会の際は開館時間を21時まで延長しました。その結果、1日の来館者数は1,310人となりました。

その際、ビジターセンターについて紹介する展示も実施したことで、これまでビジターセンターの存在を知らなかった方にその機能をPRする好機となりました。

また、ビジターセンターへ立ち寄りたくなる工夫として、来館者キャンペーンを実施しました。これはスマートフォンなどでホームページ画面を提示された来館者に対して、奥多摩のポストカードをプレゼントするものです。

この取り組みは、これまで夏休みのみの実施でしたが、今年度は、夏、秋、冬の合計3回に増やし、充実を図りました。

これまでに、実地調査などで収集してきた情報の一元管理と有効活用を目的として、新た

に自然情報データベースを作成、導入しました。これにより、植物の開花時期や野鳥の初鳴きなどの自然情報について、どの職員でも迅速な対応が可能となったことで、解説力が向上しました。

最後に、連携の展開によるさらなる機能発揮について説明いたします。

この取り組みは、これら3点より構成されます。

まずは、奥多摩施設交流会による連携の展開です。奥多摩施設交流会は、平成24年度に奥多摩ビジターセンターが発起人となり、官民施設が横の連携を築くために立ち上げた連絡会です。

28年度も年間2回の定例会を行いました。新たにおくたま地域振興財団から講師依頼を受け、レクチャーを2回実施いたしました。

8月は、水生昆虫観察会におけるガイド講師、3月は奥多摩町認定ガイドの講習において講師を担当しました。これらは、ビジターセンター職員の解説力が評価されたことで実現したものです。

さらに、海沢ふれあい農園とは、奥多摩の特産品である「治助芋（じすけいも）」の収穫イベントを企画し、地域特産品についての情報強化を図りました。

奥多摩町との連携としては、町が発行する広報紙『広報おくたま』におきまして、スタッフの撮影した雲取山山頂からの写真を提供したほか、29年度の取り組みである今昔写真展の広報記事が掲載されました。

さらに、28年度は、10月に開催された地元奥多摩町での「奥多摩ふれあいまつり」へ出展し、奥多摩地域に生息する生き物やビジターセンターの取り組みについて広報活動を行いました。

このほか、他団体との連携として、JR東日本と連携し、青梅線の駅において奥多摩ビジターセンターのPRポスターを掲示してきましたが、28年度はJR東日本の発行する冊子『青梅・五日市線の旅2016年夏号』において、ビジターセンターとスタッフについて紹介する記事が掲載され、さらなる連携が展開されました。

以上の取り組みの結果、28年度の来館者数は合計3万2,895人となりました。

登山者の利用が多い奥多摩では、来館者数は天候状況に左右されますが、26年度から増加に転じた来館者数は3年間連続して3万人を上回る水準となりました。

さらに、窓口における情報提供数では、登山・自然情報は対前年度比121%、地域・観光情報は対前年度比109%を達成し、より多くの方へ充実した情報提供を行うことができました。

また、ホームページはより見やすくわかりやすく工夫を行った結果、アクセス数は対前年度比107%となる16万70ビジットを達成することができました。

このことから、ホームページ情報が多くの方々に御利用いただけていることがわかります。

これからも、登山者だけにとどまらず、観光目的の方々にも広く利用していただける場所を目指し、秩父多摩甲斐国立公園の安全で適正な利用に貢献してまいります。

以上をもちまして、平成28年度の事業報告といたします。御清聴ありがとうございました。

○下村委員長 それでは、質疑に入りたいと思います。何か御質問はございますでしょうか。

○笹岡委員 毎年、非常にいい取り組みだということで、実踏調査を私も評価してきたのですが、実踏調査の回数を増やすけれども、だんだん回数が増えてきて心配になってきたのですが、実踏調査の回数を増やす、外回りをする、それから先ほどのお休みの日を減らして開館するとか、夜もやると、非常に仕事量が質量ともに増えていると思うのですが、逆にそれだけするためには限られたスタッフでどこかでうまく手を抜いたり、合理化が必要だと思うのですが、こういうところを工夫して成功された部分がありましたら教えてほしいのです。

○奥多摩VC 人員配置につきましては、来館者が比較的多くなる土日とか繁忙期に多くの人員を配置して、その分、来館者の少ない日にスタッフの人数を減らすなど、メリハリをつけた人員配置を行っております。

○笹岡委員 特に実踏調査は外に出るわけなので、その日は館内の仕事ができないと思うのですが、そこをうまく切り抜けてこれだけ回数を増やせたというのは、どのあたりに秘訣があるのでしょうか。

○奥多摩VC 月曜日が休館日となっておりますので、その日に関しては開館のスタッフと重複せずに調査を行うことができます。そのため、月曜日などをうまく活用いたしまして、調査と、あとは館内での情報提供を両立しております。

○笹岡委員 実踏調査に行くときは、必ずどこかほかの機関の人、都レンジャーなどと一緒に行くのですでしたか。

○奥多摩VC そうですね。環境省や東京都レンジャーの方々とも合同で行うこともありますし、ビジターセンターのスタッフのみで行うこともあります。山に登る際は、安全管理のために必ず2名以上で調査を実施しております。

○笹岡委員 わかりました。結構です。

○下村委員長 先ほどスタッフを平休で調整されるということでしたけれども、それはボランティアの方と御協力されているということですか。平日と休日で人員を調整できるような

話をされましたけれども、それはどういうふうにしてできるのですか。

○奥多摩VC 通常のシフト管理の中で行っていきます。ボランティアの方は特に入っていないのです。

○下村委員長 増やしたり、減らしたりというのはどういうことですか。人数は変わらないですよ。

○奥多摩VC 人数は変わらないです。人数は変わらないのですけれども、繁忙期には臨時職員の勤務日数を若干増やしたりということで対応することはございます。

○下村委員長 わかりました。ほかに、どうぞ。

○橋本委員 アンケートについて2点教えていただきたいのですが、利用者の100%満足度達成というのはすばらしいことだと思うのですが、非常に工夫されていることも実際に拝見させていただくと理解できたのですが、要望であったり、苦情であったり、それに関してはゼロということですか。

○奥多摩VC 「非常に過ごしやすい場所でありありがとうございます」というものが多いのですが、要望であったものの例としまして、クラフトコーナー、現在は磨きやスタンプなどを行っているのですが、こちらをさらに充実させてもらえればという要望をいただいております。

○橋本委員 では、現状いいけれども、さらにこうしてもらおうとよくなるのではないかとこの提案みたいな形ですね。

○奥多摩VC そうです。

○橋本委員 それはうまく反映させられるような仕組みになっているという理解でよろしいですね。

○奥多摩VC 今後改善できるように検討しております。

○橋本委員 もう1点。アンケート178枚というのは来訪者と比べると決して多くないと思うのですが、アンケートの回収率を上げるような工夫をされていますか。

○奥多摩VC アンケートの回収数自体は、プレゼンテーションでは明記していないのですが、年々増えておりまして178枚となっております。今の時点では、来館者の自発的な記入と提出に任せておりますので、こちらから能動的にアンケートをお願いするということには行っていません。

○橋本委員 そうすると、恐らく満足した方が書いていただいて100%になっているのかもしれないということがあるので、ほかの施設で、ちょっとしたグッズを用意したりして、それ

でアンケートの回収率を上げたりという工夫をされているところもあるので、参考にされる
といいかなということを感じました。

○奥多摩VC ありがとうございます。

○下村委員長 ほかにどうですか。

○須藤委員 実績を拝見していると、自然教室のイベントは昨年比べて31%で、参加者が
58人と落ちていますよね。この原因、理由は、こういうことがあったというのがあるのかど
うかというのが1点。

あと、先ほど来館者に情報提供の中で熊の目撃情報の話があったのですけれども、提供し
ているのは目撃情報だけですか。それとも、おっしゃっていたように、昨年熊があちこち出
ていましたよね。そういう中で、目撃だけではなくて、熊が実際に出てきたらどうしたほう
がいいですよみたいな、さらに突っ込んだ情報提供もされているのかどうか。

○奥多摩VC まず、1点目の自然教室に関してですが、28年度は全7回の開催を企画してお
りました。ただ、このうちワサビ田でのイベントと、3月に企画しておりました早春のカタ
クリを見に行くイベントにつきましては、天候不良のために残念ながら中止となってしま
いました。こちらのイベントに関しましては、定員130名で計画をしていたところ、応募総数自
体は209名の方からの応募をいただいております。

参加者の総数が減ってしまった原因としては、直前でのキャンセルが挙げられます。こち
らはまず定員が20名もしくは15名となっておりますので、抽選を行う段階でこの209名の方が
130名まで絞られるのですが、この絞られた130名の方々の中から、抽選を行うのが2週間前
なのですけれども、2週間の間にキャンセルの連絡があたりして減ることがあります。

特に連続講座で行った読図で、4名などのグループで申し込まれていた方のキャンセルが
何件かあったために人数が減って、こちらの実績の数字となっております。

また、熊に関してですけれども、ビジターセンターでは展示として熊の生態や、出会った
ときにどうするべきかという情報も提供しておりまして、実際に成獣と生後3カ月の子熊の
剥製も展示しております。こちらの活用にあわせて、さらにセルフガイドツール『奥多
摩を歩こう！』で熊に関するものを2種類御用意しております。こちらなども活用しながら、
またお客様にお渡ししながら、出会ってしまったら、出会わないためにはとといったところも
含めて解説を行っております。

○須藤委員 ありがとうございます。

○下村委員長 今村委員、いかがですか。

○今村委員 さっきスライドで見せていただいた3枚前ぐらいの前年と比較した利用者状況のデータを再度確認させてもらってもいいですか？ 東京都さんからいただいている27～28年の館内の利用者状況や入館者数は、3%ぐらい減っているのですけれども、先ほどは何か増加しているとおっしゃいましたか。なるほど、解説件数ですね。解説件数というのは何ですか。館内を案内してくださいという要望に応えた件数でしょうか？。

○奥多摩VC これは、館内に来られた方が窓口を通して、例えば開花植物でしたり、それこそツキノワグマでしたりという中で、直接来館者の方に解説を提供した件数がこちらの数字になります。入館者数というのはビジターセンターの館内に来られた方の絶対数です。こちらは、直接解説を行った件数です。

○今村委員 聞かれて答えたのではなくて、解説を実施した件数。

○奥多摩VC 実施した件数ということになります。

○今村委員 では、何か要望があつてその回数が増えたというよりも、こちらがあえて回数を増やしたということですか。

○奥多摩VC 両方ございますが、要望を受けて解説をするというのが基本的なスタイルにはなります。こちらから働きかけることももちろんございますが、基本的にはお問い合わせがありまして、それに対してお答えを行うという中で解説件数の数字になっております。

○今村委員 以前から、登山者をターゲットにした情報提供が多く、観光面での情報発信が少ないという御指摘をさせていただいていますが、観光情報に関しては、どのような解説を提供していらっしゃるのですか。

○奥多摩VC 地域観光情報に含まれるものとしては、例えばこの近くでお昼御飯はどこで食べられますかという要望に対して、観光協会のほうで作成しているグルメマップなどがありますので、そちらも活用しながら、こちらで作成している手づくりの近隣マップとあわせて情報提供を行っております。

また、特に何も情報を収集せずに奥多摩に来てみましたというお客様で、どこに行ってみたらいいですかという問い合わせに対して、鍾乳洞でありますとか、奥多摩湖でありますとか、お客様のお好みに合わせまして観光の御提案も行っております。

○今村委員 わかりました。

さきほど、クラフトの話もありましたが、奥多摩には結構工房も多く、秋にはアートイベントもやられたりしていますよね。そういった情報も、もっと提供されたらいいのになと思っていただのですが、その辺りは何か取り組まれていますか？

○奥多摩VC 今、クラフトや工房のお話をいただきましたが、奥多摩アートクラフトフェスティバルというものが、平成28年度で第8回となる開催で、毎年行われております。こちらに奥多摩ビジターセンターも参画しております。

ビジターセンターではペーパークラフトの体験を通じて、生き物の魅力を知ってもらうということを行っておりますが、これとあわせて、奥多摩アートクラフトフェスティバルを略して「おくてん」と呼んでおりますが、おくてんの奥多摩全体での巡回を促すために、季節展示コーナーを活用して、おくてんを紹介する展示も実施しております。このあたりで、奥多摩にお住まいのクラフトや工房を構えている方々の御紹介の情報発信も行っております。

○今村委員 わかりました。工房については、イベントのときに限らず、常時そういった情報があるといいと思います。混んでいるときを避けたい人たちもいますし。イベント時の情報発信だけではなくて、恒常的にここに行けばあるというような情報提供の仕方も必要かなと思います。

月々の来館者数を見ると、9月、10月が本当はもっと伸びてもいいのではないかなという気がいたします。特に奥多摩の場合、1、2、3月はオフシーズンになってしまうので、閑散期の底上げよりも、9月、10月のように、8月には届かないものの、まだ伸びしろがありそうな時期に、入館者を増やす対策を考えたらどうかなと思います。この時期だけでもう少し底上げをさせようみたいなことを、今までは余り考えたりしていませんか。

○奥多摩VC そうですね。来館者を増やす取り組みとしまして、これまでも行ってまいりました、夏休みで来館者を増やす取り組みの無休開館や延長開館、あとは来館者キャンペーンもさらに充実させていければと考えております。

○今村委員 夏のさらなる促進はやってきたということですね。

○奥多摩VC あとは、秋の時期としましては、実踏調査で充実させた面にもなるのですが、紅葉の定点調査というものを平成28年度に行っております。こちらでコンスタントに同じ場所の同じ写真を撮って収集した情報を発信するのですがけれども、今はまだ三分ほどです、今は紅葉が見ごろです、少し見ごろを過ぎましたといった形の状況の変化を、収集してきた後に迅速に展示に反映いたしまして、奥多摩ビジターセンターに行けばそういった最新の情報が手に入るという形で、秋の時期にも利用が促進されるような取り組みを28年度は行っております。

○今村委員 前年度と比較して8月と11月がこう変わったとか、次は9月、10月だとか、そんなふうに戦略的に考えていかれるといいのではないかなと思いました。

○下村委員長 先ほど、小峰のときもそうでしたけれども、どこから来ているとか、どの時期に多い少ないとか、入館者に関しての戦略的な方策を検討されたほうが良いという御意見なのだろうと思います。

ほかにいかがですか。

私も1点だけですけれども、先ほど施設交流会というのをやられていると言われましたが、それは奥多摩町だけですか。檜原なども入っていますか。

○奥多摩VC 一応奥多摩町というくくりの中でやっております。

○下村委員長 例えば都民の森などは奥多摩にもあるし、檜原にもあるし、先ほどは登山という話もありましたけれども、隣接する町村とは、どのように役割分担をされたり、調整をされたりしているかなと思って質問しました。そういうことは余りしていないのですか。うちはこれをやりますよとか、やってくださいとか。

○奥多摩VC お互いの強みを生かすというところは、その会議の場では常々課題に挙がる場所でありまして、やはりお互いが持っていないものを補い合いながら一つのイベントをつくっていくとか、広報活動を行っていくとか、そういう取り組みはこれまでも進めてまいりましたし、今後進めていく所存でございます。

○奥多摩VC 例えばその一つとしまして、28年度は雨天で中止にはなってしまったのですが、その会のメンバーであります海沢ふれあい農園との共同企画としまして、ワサビでしたり、治助芋という特産品を扱ってはいるのですが、そういう特産品、歴史・文化的な情報としましては、ふれあい農園さんのほうで栽培技術も含めての情報の御提供でしたり、ビジターセンターとしましては植物としての解説を行ったりという中で、お互いの強みを生かした中で、補完し合いながら魅力的な情報を利用者の方に提供するという取り組みは今までもやっております。これからも活性化していきたいと思っております。

○下村委員長 ありがとうございます。

時間が来ましたので、奥多摩ビジターセンターはこれで終了させていただきたいと思いません。どうも御苦労さまでした。

(指定管理者退室)

○下村委員長 では、評価をお願いします。

(各委員シート記入)

○下村委員長 次は檜原都民の森ですね。檜原村にプレゼンテーションいただきます。

(指定管理者入室)

○下村委員長 それでは、15分でプレゼンテーションをお願いいたします。

○檜原都民の森 日ごろより、檜原都民の森の管理運営につきましては、御指導、御支援をいただきましてありがとうございます。本日はよろしくをお願いいたします。

最初に、檜原都民の森の概要を御説明いたします。

都民の森は、都民が森林に対する理解を深め、自然に親しむレクリエーション活動を行う場として、平成2年5月に開園し、27年が経過しました。

来園者数は、28年度実績で21万9,533人で、残念ながら昨年度は前年度比1万3,712人の減少となっております。

それでは、28年度の管理運営における事業報告をさせていただきます。

初めに、お手元の資料の「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」により、平成27年度の事業評価に対する平成28年度の取り組み状況について御報告させていただきます。

特記事項、事業効果の2点目につきましては、ホームページの更新を月1～2回から月3～4回の頻度で行うようにし、特に紅葉シーズンなど来園者の多い時期には二、三日に1度更新いたしました。

なお、ホームページにつきましては、29年度にリニューアルを予定しております。

また、レストランメニューの「おいねめし」につきましては、レストランのホームページを見やすいものに改善し、今後は都民の森のホームページでも、ホームページのリニューアルに合わせPRを検討してまいる予定でございます。

次に特記事項、事業効果の3点目につきましては、木工教室の作品についてアレンジが可能であることを、問い合わせがあったとき、また教室開始前に説明するよういたしました。

展示コーナーの改善につきましては、後ほど28年度の主な取り組みの中で御報告いたします。

次に、その他の1点目、1階ロビーの展示につきましては、特別イベント等の写真を定期的に入れ替えるとともに、講師のプロフィール等も掲載するよういたしました。また、剥製の展示コーナーにつきましても、四季ごとに展示の変更や季節ごとの分類展示をするなど、季節に合わせた展示に努めるよういたしました。

このほかにも、1階ロビーの展示につきましては、変更を行っておりますが、後ほど御報告させていただきます。

その他の2点目につきましては、休憩室2階のスペースにあります検索機の不具合は改善

いたしましたが、大幅な改善はできませんでした。

29年度の畳部分の休憩スペースの改修の際、都民の森の目的に沿った展示コーナーを設け、改善したいと考えております。

最後に、その他の4、地域との連携につきましては、前年度まで特に事業連携をしておりませんでした、温泉センター「数馬の湯」も含めた地域とのイベントを開催しました。詳しくは後ほど御報告させていただきます。

以上が前年度の評価結果に対する取り組みでございます。

続きまして、パワーポイントにより、28年度に力を入れた主な取り組みを御報告させていただきます。

まず、来園者サービスの向上に関する取り組みについて御報告いたします。

檜原都民の森では、毎年来園者の増加を第一の目標に掲げ、さまざまなサービス向上に取り組んでおります。

1点目として、今後のインバウンド観光の増加に対応するため、英語、韓国語、台湾語、中国語の4カ国語版の案内マップを作成し、海外からのお客様へのサービス向上を図りました。

2点目として、レーザー加工機を使用し、木材を利用した注意喚起看板や案内板を作成し、よりわかりやすく、また森の中にマッチするようなものを設置し、快適で安全な登山をしていただけるようにいたしました。

3点目として、自然教室などのイベントで、参加人数が多い場合、参加者個々にトランシーバーを持っていただいておりますが、説明者の声が聞きにくい等の御意見をいただきましたので、28年度にはトランシーバーを新しくし、また台数も増やしております。これにより解説が聞きやすくなったこと、また台数が増えたことによりグループを分けて移動することも可能となり、より解説が聞きやすくなったと好評を得ております。

中央の写真のように、縦に長い状態になりましても、先頭にいる指導員の説明がクリアに聞き取れるようになっております。

4点目として、大滝の路及び遊具周辺に木材のチップ敷き詰めを行っております。大滝の路は全長約1キロメートルあり、セラピーロードの認定を受けております。来園者からは、このチップを敷いていることで、ヒノキの香りがよく、癒される。足への負担も少なく、歩きやすい等の高評価をいただいております。

大滝の路のチップは定期的に補充等を行ってまいりましたが、今回は古いチップを全て取

り除いた後に新しいチップを敷き詰めております。

なお、この作業は全て職員が行ったものでございます。

右の写真は遊具周辺ですが、遊具周辺につきましては今回初めてチップを敷いておりますが、雨上がりでもぬかるんだりせず、好評でございます。

5点目として、先ほど27年度評価の改善点にも出ておりましたが、木材工芸センターの改善につきましては、展示コーナーに各制作品のアレンジできる箇所がわかりやすいよう、写真を用いて提示し、作成品見本の展示方法も変更するとともに、参加者の完成作品を制作者とともに写真で紹介するオリジナル作品展示コーナーを設け、アレンジやオリジナル作品を制作する際の参考になるよう改善いたしました。右下の写真のように、アレンジできる箇所を矢印で示しております。

6点目として、森林館1階ロビーにタッチパネル式モニターの検索機を新規に導入いたしました。こちらのシステムは、タッチパネルにより都民の森及び近隣で見られる野鳥12種類の動画、さえずり、解説が見られるものです。特に野鳥の採餌場面が動画で見られ、各野鳥の好みとする餌や食べ方などがわかり、野鳥観察のよい教材となっております。この動画につきましては、私どもの職員2名により全て撮影したもので、市販されたものを購入したわけではありません。よって、こだわりを持ったよい映像となっていると思っております。

このシステムを導入した後に、野鳥が好きだという目の御不自由な方がお見えになり、映像は見られないものの、鳥の声と、短いですが解説があることに感激され、お手紙をわざわざいただいたこともありました。

中央の写真のように12分割された野鳥の写真にタッチしますと、その野鳥の動画が10秒流れた後、鳥のさえずりと解説が入ります。現在は冬鳥12種類ですが、29年度には夏鳥の12種類を加える予定となっております。

以上が職員一丸となって取り組んでまいりました主な来園者サービス向上事業となります。

続きまして、「都民の森全体をアピール」への取り組みについて御報告いたします。

毎年中央区のイベント、檜原村ふるさと夏祭り、明治神宮農業祭、ビックサイトでのエコプロダクツ等において都民の森のPRを行っておりますが、28年度は新規に昭島市森パークアウトドアビレッジにおいてアウトドア関連のイベントに参加し、PRを行いました。

当日は、木工教室の作品の展示や、3月13日の「三頭山の日」のイベントの写真を展示して、宣伝活動を行うとともに、木材工芸センターで出ます木の切れ端、いわゆる木っ端を配布しましたところ好評で、用意したものは全て配布することができました。

昭島市は檜原からも非常に近い位置にありますが、意外にも檜原村や檜原都民の森を知っている方が少なく、今回のイベントの参加により、近隣にこんなよいところがあったなんて、ぜひ行ってみたいという反応もいただきました。今後も機会がありましたら、新しい地区へのイベントにも参加してまいりたいと考えております。

続きまして、地元・地域事業所との連携について取り組んだ内容を御報告いたします。都民の森では、地元である数馬地区や、温泉センター「数馬の湯」、また檜原村観光協会と連携した事業を行っております。

その中で地元とのイベントとして数馬地区との合同イベントを、28年度は5月に檜原わさび漬づくり、11月に火おこしと花炭づくり、3月に田舎こんにやくづくりと、計3回の体験教室を実施しました。その中で、初めて温泉センター「数馬の湯」も加わり実施しました新規イベント、火起こしと花炭づくり体験教室について報告させていただきます。

写真は、温泉センター「数馬の湯」で実施している写真です。舞錐式という方式で火をおこす体験をしておりますが、なかなか火がつかず大変でしたが、参加者の方は「それはそれでまた楽しかったよ」でございます。

花炭づくりにつきましては、松ぼっくり、栗のいが、杉や檜の実を使い、手軽に原形をとどめたまま炭になることから、学校の授業等でも行われているもので、作品はインテリアにもなり、参加者から好評を得ました。右下の写真のように、栗の細いいがもそのまま炭になりました。

このような地元との共催事業は地元の活性化にもつながりますので、今後も創意工夫をもって取り組んでまいりたいと考えております。

また、28年度は東京都主催の「生命溢れる森の音楽会『もりのおと』」と題した音楽会が都民の森で開催され、事前打ち合わせから会場の提供、都民の森のホームページでチラシ等を掲載するなど、檜原都民の森として協力させていただき、盛大にイベントが終了いたしました。

以上が、平成28年度に取り組んだ主な事業でございます。御審議賜りますようお願い申し上げます。御報告とさせていただきます。

○下村委員長 どうもありがとうございました。

それでは、質疑に入りたいと思います。御質問はありますでしょうか。

○笹岡委員 この施設は、現場も見せていただいて、ほかと違って山を抱えておりますから、安全点検とか管理が大変だろうということで、資料のほうでも安全点検に関してはいろいろ

な状況別のマニュアルをこしらえて非常に熱心にやられていると思うのですが、どうしても登山の事故が毎年幾つかあるという報告も入っております。そのあたり、管理者の立場からいけば、登山者で不可抗力の面も多いのでしょうか、安全点検などにフィードバック、もっとこういうことができそうだとか、やったらよかったというようなコメントは何かありますでしょうか。

○檜原都民の森 安全管理のほうは、今年の事故に関しましては、管理上の事故ではなかったと思っております。登山道でつまずいたというのがありますけれども、そのようなものはなるべく自分たちで歩いて、なるべく地形を壊さないような形で直していきたいと考えております。

○笹岡委員 マニュアルに沿って点検をされて、その結果というのは、日誌ではないけれども、何か記録をされるわけですね。

○檜原都民の森 はい。一応、写真を撮りまして、改善前と改善後を年5回分やっているのですが、それは資料として残してあります。

○笹岡委員 わかりました。ありがとうございます。

○下村委員長 ほかに何かございますでしょうか。

○橋本委員 この連携の取り組みの話ですけれども、特に教育機関との連携を強化ということで、実際に専門指導員の方が広域的に学校に出向くということを書かれておりましたが、そういうことは非常によいことだと思いますけれども、それはどのあたりに行かれたのかということもそうなのですから、どう広めておられるのか。つまり、こちらから働きかけをして広めていっているのか、あるいは問い合わせがあったところに対応しているのか、そのあたりをお教えいただければと思います。

○檜原都民の森 教育機関のほうですけれども、現在のところは檜原村の小学校のほうには毎年出向いて指導を行っております。

今のところ檜原村の学校のみで、学校以外の団体の参加は自然教室の担当の者が行っているのですが、個人的な頼まれものとかがありますので、これからはPRを考えて、いろいろなところの学校へ出向くような形で考えております。

○橋本委員 ぜひ、そうやって実際に子供たちに指導員の方がかかわることによって興味を持ってもらえるという、興味づけということであると非常に重要な取り組みなのかなと思われましたので、ぜひ取り組みを進めていただければと思います。

○下村委員長 今の件に関して、学校などで、先ほど昭島でも知られていなかったというお

話がありましたけれども、五日市とか昭島とか、そういうところへ出向かれてということはないのですか。来ませんかというPRも含めてですけれども。

○檜原都民の森 今のところはなく、この報告に関しましては、そのイベントのほうに参加してみませんかというお誘いをいただきましたので、いいPRの場所だということで、去年から参加させていただいたのです。

○下村委員長 教育に使っていただけるというのはとてもいいと思うのですけれども、そういうときに何か働きかけをされたりはしないのかなということです。

○檜原都民の森 都内では小学校4年生で必ず都内と檜原村との比較という授業をされていますので、今年はまだやっていないのですけれども、こういうプログラムで来ていただければできますよみたいなところをつけて、都民の森のパンフレット等を学校等に送るのもいいのではないかと今検討しているところで、もう少し知っていただければ御利用いただけるのかなというところがあります。

○橋本委員 大滝の路のチップを入れ替えされたというのはすごく大変な作業だったと思いますけれども、あそこは非常に歩きやすいし、子供たちにも安全に楽しめる場所かなと思いますので、ぜひ活用を広げていくということが重要かなと思います。

○今村委員 質問があるのですけれども、インバウンド向けにパンフレットを4種類そろえたということですが、現状はどのぐらいの人たちが来ているかなどはわかりますか。

○檜原都民の森 単に人数的というか、来ていただいている方はそれほど多くはございませんが、中には全く日本語を話すことができない方がお一人でいらっしゃる方もおりますので、そういう方にはそういうものがあるだけで、私どもも英語が堪能な者がいればいいのですけれども、なかなかできませんので、それを使って会話をしているような状況です。

あとは大体通訳の方がついていらっしゃる方が結構多かったでするので、まだまだ都民の森までいらっしゃる方はそんなには多くない状況です。でも、やはり多くなりつつあります。

○今村委員 そんなに多くないというのは、月に1人ぐらいなのか、もうちょっと来るのか。

○檜原都民の森 いらっしゃるっても月に4～5人程度ではないですかね。

○今村委員 では、早目の対策を打ってつくられているということですね。

○檜原都民の森 これは村と一体になっているところがありまして、村も全ての観光パンフレット等を4カ国語に変えておりますので、それにあわせて都民の森もしたというところですよ。

○今村委員 わかりました。

ホームページを拝見すると、さきほどもおっしゃっていたとおり、結構頻度高くフェイスブックでの情報発信がされていて、その点は努力されているなど思いましたが、閲覧数は増えていますか？

○檜原都民の森 御意見はメールのほうでいただきまして、このようなものも載せていただきたいというメールなどもいただいておりますので、それに関してはなるべく更新して対応しているようにしております。

○今村委員 ユーザーからはどういうことを載せてほしいという要望がありますか。

○檜原都民の森 今、フェイスブックを更新している者が自然教室にも参加しており、花に詳しい者なのですが、そういう情報を時期的にいろいろ載せているのですけれども、もっとこういう花を定期的に載せて時期を知らせてもらいたいというメールもいただいております。そこでなるべく園内を隈なく散策をして、やはり花は毎年いろいろ時期が違いますので、それに合わせた情報発信を行っております。

○今村委員 では、利用者の声を受けて載せる内容も変えているということですね。

○檜原都民の森 はい。この前、桜の時期も都内と全然違いますので、その情報もあればよかったという御意見をいただきました。これはもう時期が終わったことなのですが、来年からは時期に合わせたものをもうちょっと詳しく載せていきたいと思っております。

○今村委員 私も一ユーザーとして感じたのですけれども、キャンドルづくりの告知を拝見したときには、「ああ、アロマキャンドルね」くらいにしか思わなかったのですが、実施後の報告に掲載されていた完成品の写真をみたら、とても素敵で、それを先に見ていたら私も行きたかったなと思えました。体験告知には、できるだけ完成品を載せていくことが必要かと思えます。

○須藤委員 先ほど、外国人の方が月4～5人いらっしゃるという話があったのですけれども、あのロケーションを考えれば、今の時期で月4～5人というのはすごいことなのではないかという気もするのですが、どういうきっかけでいらっしゃったかというのは聞かれたことはありますか。

○檜原都民の森 特にはないのですけれども、家族連れの方、旦那さんが外国人の方、奥様が外国人の方というのは最近結構多くなってきています。外国人の家族の方が結構増えているという感じになります。

○須藤委員 口コミですか。

○檜原都民の森 はい。インバウンドなのか、例えば横田とかがありますので、そちらから

来ていらっしゃる方なのかというのは確認が。

○須藤委員 機会があったら聞いてみられると、そういうところからもっと広がり期待できるかもしれないのかなという気もします。

それから、ホームページですけれども、従前から比べると本当に更新頻度を上げていただいているかと思うのですけれども、やはり字で更新頻度を二、三日としましたと拝見してしまうと、例えば「もりのおと」は2日連続でやりましたよね。著名な方が2日連続で見えましたよね。そうすると、毎日365日やれとは申しませんが、やはりポイントポイントで、必要なときは毎日やってタイムリーに情報を発信していただけるといいのかなと。ここまでやっていただいているのをまたさらに上を期待するのですけれども、そんなに大それた情報でなくてもいいので、例えばこのモミジがきれいになりましたとか、花が咲きましたとか、本当にさりげないことでもいいので、何か言えるようなことがあったら、それはタイムリーに出していただけるといいのかなと思います。

最後に、利用者数が「もりのおと」とか結構大きなイベントがあった割には、その前に比べると落ちたのかなというところがあるのですけれども、落ちた原因として、これが要因かなとお感じになっていらっしゃるのでしょうか。

○檜原都民の森 まず、去年は夏休みの期間中の8月に14日間の雨があったのです。それと11月の紅葉シーズンに既に雪が降りました。ということで、周遊道路が雪が降ったときにはほぼ3日間、いい時期に、週末にかけて通行どめになってしまったということがまず1点大きな要因かなと思っております。

○須藤委員 ありがとうございます。

○下村委員長 ほかに何か。

先ほど花炭のことをやられていましたけれども、もともとの檜原炭の情報提供というか、あるいは体験をしてもらうとか、それはやられているのですか。

○檜原都民の森 炭焼き体験教室というのを年に1度行っております。それはもう原木から炭を焼いております。

○下村委員長 かつてここに窯があったとか、窯跡みたいなものはかなりあるのですか。

○檜原都民の森 園内に1カ所ありまして、そこは看板も設置しております、ここは昔の窯の跡だよということで、看板には昔炭焼きをやっている写真を掲載しております。

○下村委員長 村内の窯跡とか、そういうことに対しての情報提供とかはないのですか。

○檜原都民の森 特にはないのですけれども、窯も基本的には簡易的なものといったらいい

ないのですけれども、昔から、雑木林に窯を設置して、その山を一つ焼き終わったらその窯は終わりみたいなところがありますので、残っているものも調べればあるかなと思いますが、そういうことについての情報提供等はしていません。

○下村委員長 要するに、都心部に炭を提供されてきたという史実は非常に大きな歴史的な情報として資源だと思うのです。そういうことを資源として上手に提供いただけるといいなと思っているのです。花炭をやられるのであれば、それを契機にそういうこともちゃんとあわせて御紹介していただくことが重要だと思います。

○檜原都民の森 毎年イベントとして2日間ですけれども、炭焼き体験はさせていただいておりますが、それ以外のところについてはもうちょっと村内がどういう状況になっているかは、これも調査等になると思いますが、検討してまいりたいと思います。

○下村委員長 ほかはよろしゅうございますか。

では、終了にしたいと思います。どうも御苦労さまでした。

(指定管理者退室)

○下村委員長 それでは評価のほうをお願いします。

(各委員シート記入)

(休憩)

○根来課長 引き続き午後の審議を再開させていただきたいと思います。よろしくお願いたします。

○下村委員長 それでは、プレゼンを再開したいと思います。

次は、海のふるさと村ですね。指定管理者は大島町です。

(指定管理者入室)

○海のふるさと村 よろしくお願いたします。

○下村委員長 プレゼンテーションは15分ですので、よろしくお願いたします。

○海のふるさと村 それでは、海のふるさと村、平成28年度の事業報告について説明いたします。

まず、前年度の評価結果に対する取り組みから説明させていただきます。

管理状況における特記事項、トイレが汚いという声への対応です。トイレは、繁忙期には朝・昼・夕方の3回巡回し、適正な水準に努めました。また、使用時の足の置き位置にペイントをいたしまして、適切な利用方法を周知いたしました。

プール事故防止についての対策。床面に注意書きをするとともに、プール監視員による注

意の呼びかけにより、事故もなくシーズンを終えることができました。

景観の問題もありますけれども、今シーズン前には少し目立つような対策を職員で検討しております。夏季シーズンを迎えるに当たりまして、この写真にはまだ出てこないのですが、対策を練りましたので、後ほど写真で説明いたします。

施設の管理・運営に関する実質的な人員配置について。大腸菌検出により、専用水道施設に整備・改修したため、水道技術管理者の資格を有する者が施設の維持管理・運営に必要になりました。村長である私が9月の終わりから12月の初めまで講習を受講、試験を受け合格いたしました。その後、実習を経て、3月末に無事修了証をいただきました。また、通常業務においては、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おりますが、若干マンネリ化は否めません。

近年の高齢者の運転によるたび重なる交通事故から、安心して島内の高齢者が車に乗り楽しめるよう、日帰り自然教室を企画し、想像以上に盛況であり、手応えがありました。29年度も引き続き継続し、高齢者の方々に楽しんでいただきます。

事業効果における特記事項。改修したアンケート情報解析、改善策や閑散期の集客や利用者サービスの向上に向けての対策です。

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おりますが、時間に余裕のない方々にアンケートをしていただけるよう、オリジナルピンバッチを作成し、協力者に配布するなどの工夫を行っております。

閑散期における事業を推進するに当たり、島内にも目を向けることにより、施設を少しでも活用できるよう、高齢者の日帰りの自然教室を企画し、利用促進を図りました。

広報東京都に頼らない周知の模索と情報発信を一層行う必要性について。現在、予約の受付時に聞き取りを行っておりますが、やはりインターネットによるホームページを見ての予約が圧倒的に多く、ホームページはわかりにくいとの指摘もあります。ホームページを充実し、見やすくできるよう努力していきます。

自然教室イベントについて。「ジオパーク」や「国際優秀つばき園」の施設等と連携し、大島ならではの自然教室を企画し、愛好家の取り込みを行いました。

観光協会との連携の強化及びすみ分けと協働のあり方について。情報発信が課題である点を踏まえ、観光協会と協議を重ね、現在行っているアウトドア派の観光客の問い合わせ等においては、積極的に紹介してもらえるようになりました。また、最近ですけれども、観光協会のホームページにリンクも張らせていただいております。

その他における特記事項。女子トイレの便座、接客態度の改善、セントラルロッジの床面の改善について。便座はO型のものに取りかえ、その後に苦情はありませんが、洋式のトイレを増やしてほしいとの要望がありました。

職員及び関係者に情報提供、指導の結果、接客態度については各々が緊張感を持って接客し、現在まで表立った苦情はありませんでした。

昭和61年4月に開村してから30年間、大規模な改修が行われていないこともありますが、特に客室の床面の傷みがあります。床自体もコンクリートの上にコルク板を張ってあるだけのもので硬く、一時しのぎではございますが、カーペットを敷くことにより、少しでも衝撃と見た目をカバーできるように改修いたしました。

専用水道施設の維持管理について。水道が専用水道となり、水道技術管理者の常駐が必要になり、先ほど言いましたが、私が2カ月間講習を受け、資格を得てまいりました。

水質検査等の採取については、町の水道担当からの指示に基づき検査機関に配送し、現在まで水質に関する異常はありませんでした。

他の指定管理者の取り組みの参考について。他の指定管理者のホームページと比較いたしますと、全体的なイメージとしてやはり古くさは否めません。管理部門と相談して、職員の技術力で対応できる範囲で、少しでも見やすい、見栄えのよい修正を行えるよう連携し、職員の技量を向上させたいと考えております。

施設の利用頻度を高める工夫を進める必要性について。ジオパーク担当者及び大島公園事務所と連携できる体制を整えました。

島内の高齢者向けの日帰り自然教室の企画を事業として実施できたこと、また参加していただいた高齢者の方々からの言葉に手応えを感じております。

自然教室の実施状況。8月、「親子でアウトドア体験」は広報東京都に掲載されたために、当初12組37名の応募がありました。しかしながら、台風の影響で半分の6組20名のキャンセルがありました。参加された6組17名の方々には、想像以上に楽しめたと喜んでいただきました。

2月に開催いたしました「祝！国際優秀つばき園見学ツアー」は、ホームページ及び東海汽船のホームページからのリンクで募集いたしました。1組3名の方に参加していただき、認定された3カ所のつばき園を見学、説明もマンツーマンで聞くことができ、愛好家の方には大変勉強になったと喜ばれました。

28年度に改善・工夫をした内容、新規企画。新規企画といたしまして、先ほどから何度も

出てきておりますけれども、島内の高齢者の日帰り体験教室を行っております。高齢者の車の事故が多く報道され、大島町も高齢化率が高く、何かできないか考え、体験教室を企画したところ想像以上の反応で、2カ月間に5組117名の利用があり、大変喜ばれ、手応えを感じました。

施設の老朽化が進み、2階の談話スペースをカーペットにし、キャンプ場から避難しても少しでも居心地のよいスペースとし、各部屋も安全性確保のため床面にカーペットでクッション性を持たすことにより安全に過ごすことができました。

セントラルロッジ宿泊者に提供する食事も、可能な限り地産地消を目標に提供し、一つの食材も工夫して数種類の料理として提供し、連泊されるお客様にも同じものをできるだけ連日で提供しないよう努力し、大変おいしいと喜ばれております。食事のためだけに常連さんになってくれている方もいらっしゃいます。

キャンプ場の看板や通路、階段、釜等を自分たちで製作・補修できるものは、業者を頼まず、全て自作いたしました。

炊事舎やトイレの雨どいが老朽化による改修、更衣棟の雨どいの新設を職員が手づくりで補修や改修を行い、業者の見積額の4分の1程度の金額で施工し、経費の節減に努めました。

最後に、皆様がこのたび現地調査がないということで、少しでも海のふるさと村をイメージしていただければと思ひまして、写真を撮ってまいりました。

①は、セントラルロッジの入り口です。こちらの看板も職員が自作いたしました。

②は、毎度毎度の全景ですけれども、玄関口のほうになります。

下の写真は、玄関口のところで咲く四季折々の花を撮影したものでございます。

③は、セントラルロッジ・キャンプファイヤーサークル・デッキテントサイト・フリーテントサイトの実際にテントを張っているところの写真でございます。

炊事場・トイレ。つり橋があるのですが、「ふれあい橋」といいます。「ふれあい橋」も結構人気のある場所でございます。61年の噴火のときに海ふるの近くまで飛んできた溶岩を集めまして、ロックガーデンという広場に工作物で噴火の当時のことをわかるようにしております。

続きまして、プール・更衣棟・出会いの広場となります。夏場のプール、皆さんがくつろいでいただけるところです。左下がシャワー室、更衣棟になります。右下が、先ほどの橋を渡った先の芝生の広場で、出会いの広場となっております。

昨年設置されました専用水道施設でございます。左上が機械類の集中コントロール室です。

右上がタンクとなっております。左下がタンクから取り込んでいる水量です。これが、今の時期は多少少なくなっています。ロジ上での給水タンクとなっております。

メメズ浜です。これはアンケートにもありましたけれども、やはり海なので漂流物がいろいろあります。上は集めてきれいな状態だったのですが、波が来ますと、またこのような状態になって元の木阿弥になってしまうという結果になってしまいます。

最後に、年度越しの課題が残りましたプール事故について注意書き対策、海浜の清掃が、こちらに来るまでに間に合ったので一応写真を撮ってまいりました。海岸縁のごみも全て焼却して、現在はきれいな状態となっております。そして、また波が押し寄せてきますと元の木阿弥になってしまうのですが、夏季対策として行いました。

以上でございます。

○下村委員長 ありがとうございます。

それでは、質疑に入りたいと思います。何か御質問はございますでしょうか。

○笹岡委員 細かいことで恐縮ですが、収支実績のところ、人件費が当初の計画と大分違って、多くなっているところがあるのですけれども、この辺の事情だけ簡単にお聞かせいただければと思います。収支実績書で別紙6、人件費が計画1,800万のところ、実績が2,790万というところで、特に給料の方が計画1,150万が実績2,000万で、倍近くになっているところがあったものですから、ちょっと気になったのです。

○海のふるさと村 人件費ですか。こちらですけれども、職員が以前より増えました。それと、プール監視員が常時配置できる形になりましたので、昨年よりプールの監視員の金額が増えております。

○笹岡委員 事実上は、職員1人分が丸々増えてしまったという理解でいいのでしょうか。

○海のふるさと村 そうですね。

○笹岡委員 わかりました。

○下村委員長 ほかに何かありますでしょうか。

○今村委員 これまで老朽化や清潔さが課題だったと思いますが、職員の皆さんの努力によって、このように改善された点はすばらしいなと感じました。

そんな中、アンケートのコメントを読むと、屋外のトイレに関するネガティブコメントがありました。先ほどトイレの写真を見せていただきましたけれども、あれは屋内のトイレですか。

○海のふるさと村 屋外です。

○今村委員 屋外のトイレが汚いというコメントは今回の中にもあったので、そのことは気になっていたのですけれども、きれいにする前のコメントなのでしょうか？

○海のふるさと村 常に3回回っていても、やはり朝1回目に回ると、夜に使われているものなので汚れていたりという形で、そういうところをお客さんが見ているということなのだと思います。

○今村委員 そういう声はまだ出ているのであれば、清掃の仕方や頻度の見直しは必要かと思えます。

それと、洗濯機にかびがあったというコメントもあったので、何か対策をされていますか？あと、お風呂の時間に関する要望もあったと思います。夜の入浴時間は9時までですか？10時ですか。

○海のふるさと村 お客様が多いとき、明らかに入り切れるかどうかというときには、警備員のほうに10時まであけておいてくださいと。

○今村委員 朝の入浴もできず、夜も9時までということで、不便さを感じていることがアンケートのコメントからも読み取れます。確かに旅先でお風呂が夜9時までというのは、ちょっと早いですよね。改善の検討はされているのですか？

○海のふるさと村 夏期シーズンは4時から10時までに、お風呂の時間を前後1時間延ばしております。シャワー室もそうです。

○今村委員 わかりました。それを通年にはできないものですか？

○海のふるさと村 夏期シーズンとで分けてはいるのですけれども、夏休み期間中だけは10時までという形をとっているのです。

○今村委員 一般的な生活スタイルを考えると、9時は早いという感じがするので、夏季だけに限らず、もう少し踏み込んだサービスも検討されるといいかなと思いました。

○海のふるさと村 帰ったら話し合っ、10時までにはするようにします。

○今村委員 10時ぐらいまでは入らせてあげたいなという感じがします。

○海のふるさと村 ただ、よく遅くなってからシャワーを浴びたいという話があるのですけれども、ボイラーが動いている間はすぐうるさいのです。管理棟のところ。それで、時間で止めるというパターンになったので、お客さんにお断りすれば10時まで延ばすことは可能だと思います。

○今村委員 わかりました。ありがとうございました。

○下村委員長 どうぞ。

○橋本委員 接遇のチェックということで、相互にチェックをして気づいた点をよくしていくということを報告書の中に書かれていますが、これは具体的にどういう形でやっておられるのかなと思って。受託業者も含め、相互に行動をチェックし、改善が必要なところは改善に取り組んでいっていると。

○海のふるさと村 結局、その部署その部署でお客様がお話をされますので、その話を我々のほうに上げてもらったり、我々が聞いたことを、スタッフ間で、こういう話があったからこうしていきましょう、ああしていきましょう、先にこっちからやってくださいという話し合いはしております。

一応共通意識として中で働いている人には極力、こういう話があるので注意してくださいとか、いいことはいいことで、こういう話がありました、よかったですねという話はしております。

○橋本委員 それをどういう形でよりよいレベルのサービスの提供のクオリティーを上げるためにしていくかということ、きちんと仕組みとしてやられている、そういう研修をされたりしているのですか。

○海のふるさと村 まず話し合いまして、そのことに対してできるかどうかで、今は無理だけれども、何か対策があるのではないかと、先ほどの屋根の修理というか、雨どいの話ですけれども、直すのに危険性を伴う部分もありますので、みんなが協力してそのことに対応していきます。ちょっと見当違いのところがございますか。

○橋本委員 いえ、これは書かれていることが抽象的だったので、具体的にどうされているのかなというのがわかりにくかったので伺ったまでです。相互に気がついたところで、お互いにチェックし合うという形になっているという理解でよろしいですか。

○海のふるさと村 そうですね。

○橋本委員 その場合に、ある人とある人の中で気づいたことを話し合うということはもちろん大事なことですけれども、それが組織全体としてそういうことがきちんと周知される、そういう仕組みをきちんとつくられるとよろしいかと思えます。

○海のふるさと村 どうしても、特に掃除のスタッフは毎日かわってくるので、全員に周知しているかという、それはできていないと思いますから、それは今後次につなげて行きます。

○橋本委員 そちら辺をどうしたらいいか、仕組みをきちんとされることを検討されるとよろしいかと思えます。

○海のふるさと村 わかりました。

○下村委員長 恐らくウェブというか、パソコンか何かに誰かに入れていただいて、朝みんなで見られるようにするとか、仕組みというのはそういうことを考えていただければということだと思います。

どうぞ。

○須藤委員 施設の利便性向上で、雨どいを御自分で修理されたというお話が出てきたのですけれども、これは見積もりをとって、高いから御自分で修理されたということですか。

○海のふるさと村 そうです。

○須藤委員 自分で修理したら幾らぐらい安く上がったとかは。

○海のふるさと村 たしか全部で70万ぐらいの見積もりだったのですけれども、それが大体20万ちょっと行くかどうか。

○須藤委員 でも、見積もりを見て、高いから自分たちでやろうというふうに。

○海のふるさと村 一応普通についていたものなので、部品を買ってきてつければよかったですけれども、一番困ったのがシャワー棟がデザイン物件なので、買ってきたものをぼんとつけるような形の屋根ではなかったので、これをどうしてつけようかというところから、その材料を選ぶところから始まりました。それかできるかどうかというのが微妙だったので、たまたま材料もありまして、うまく取り付けることができました。

○須藤委員 これに限らず、いろいろ改善の取り組みをしていただいて、とてもいいなと思ったのですけれども、アンケートを拝見したところ、懐中電灯を貸してくれと言ったら電池が入ってなかったとか、あと、避難経路が部屋に入ってなかったとか、普通の宿泊施設だったら怒られてしまうのではないかというような記述があったのですけれども、ここら辺は改善することはできますか。

○海のふるさと村 私もそれはびっくりしたのですけれども、言われてすぐに避難経路は各部屋に設置しました。

旅館に行きますと、いろいろ情報が入っていますよね。それも全部そのときに一緒にやりかえました。

○須藤委員 では、これは改善済みということですね。

○海のふるさと村 改善しています。

○須藤委員 懐中電灯も。

○海のふるさと村 懐中電灯は、もともと外身は無料でお貸ししているのですけれども、電

池が入っていないので電池は買ってくださいということです。

○須藤委員 中も入れて貸してあげると、相当頻度が高いということですか。普通、旅館だと夜に貸してくれますよね。

○海のふるさと村 アウトドア用品なので消耗品は全てお金をとっているのです。外身は無料なのです。だから、こちらでも販売していますし、あとは御自分で御用意されて持たされても結構ですよということです。

○須藤委員 それは周知されているのですか。

○海のふるさと村 そうですね。

○海のふるさと村 ただ、電話でランタンみたいなのはありますかという問い合わせがありますと、こちらで電池も売っていますけれども、百均で買ってきてもらっても大丈夫ですよということはアナウンスしています。

○須藤委員 わかりました。

あともう1点、「国際優秀つばき園」と銘打ったツアーを実施したところ、1組3名ということで、3名の方はとても喜ばれたというお話があったのですけれども、国際優秀つばき園に認定されたのは去年でしたか。おとしではなかったですか。

○根来課長 一昨年度ですけれども、去年の2月に。

○須藤委員 認定されてすぐの割にはお客さんが少なかったかなという気もしないでもないのですけれども、どうして少なかったか、思い当たる所はありますか。もっとこういうことをすればとか。

○海のふるさと村 ちょうどつばき祭りのシーズンになっていますので、各団体のツアーになっていますので、こっちに流れてくるというのが。

○須藤委員 銘打たなくても、来る人は来ていたという。

○海のふるさと村 その人たちもたまたま見つけたみたいで。自分たちの行動もしたいので、朝の船で来て、大島高校のつばき園を見に行き、海ふるに帰って御飯を食べてというルートだったのですけれども、ちょっと大島公園を見たいからということで、お食事は自分たちでしたいと。それで1時からまた大島公園のつばき園を見て、その後につばきガーデンのほうに行き、行くところ行くところマンツーマンでやってくれているので、すごくよかったですということで、全然関係ないお客さんも一緒にくっついて話を聞いていたりもしていたようですけれども、すごく楽しんでいただけたようです。

○須藤委員 わかりました。ありがとうございます。

○下村委員長 あとはよろしいですか。

時間のようですので、これで終了いたします。どうも御苦労さまでした。

(指定管理者退室)

○下村委員長 それでは、また評価をお願いいたします。

(各委員シート記入)

○下村委員長 次は、山のふるさと村ですかね。

よろしいですか。では、次に参りたいと思います。山のふるさと村の指定管理者は奥多摩町ですね。入室をお願いします。

(指定管理者入室)

○下村委員長 それでは、プレゼンテーションは15分ですので、よろしくをお願いします。

○山のふるさと村 では、始めさせていただきます。

ただいまから、平成29年度評価委員会、東京都立奥多摩湖畔公園山のふるさと村、平成28年度取り組み内容について報告を行います。

本日は2名で務めさせていただきますので、どうぞよろしくお願いします。

初めに、指定管理者評価委員会の評価における特記事項への取り組み状況についてでございます。

委員より指摘のありましたシャワールームのカーテンにつきまして、かびや汚れが気になるという御指摘をいただきました。カーテン等につきましては取りかえを行い、また、トイレ等の清掃につきましても、委託業者に丁寧に清掃するように指導を行いました。

また、閑散期の集客対策につきましては、冬季にケビン宿泊者にクラフト体験の無料券を配布し、クラフト体験を行えるサービスをこれからも行っていきます。

地域団体との連携につきましては、山ふるのお祭りに郷土芸能の方々に出演等をしていただき、その文化財や歴史を皆様に伝えていきたいと思っております。

利用者のアンケートにつきましては、要望のありました電子レンジの設置などを行い、少しでも要望に応えられるように努めてまいりました。

また、陶芸のサンプルにつきましては、こちらのように写真を撮りまして展示を行い、皆様に参考にしていただいているような状況でございます。

以上が、特記事項への取り組み状況の報告でございます。

続きまして、利用者ニーズの把握への取り組みといたしまして、お客様にアンケートをお願いしております。アンケートは152名の方に回答をいただきました。総合満足度については、

十分満足、まあ満足を合わせまして142名の方、94%の方に評価をしていただけました。

アンケートの要望といたしましては、ケビンに電子レンジの設置要望ということがございまして、東京都様の御協力により1月にケビンのほうに設置することができました。

また、ホームページがわかりにくいとの要望がございまして、28年度より改善の着手を行い、改修を行ってまいりました。これによりまして、レスポンス機能を取り入れまして、スマートフォンやタブレット端末でも見やすいようなホームページになりました。

質の高いサービス提供への取り組みでございます。送迎バス「やませみ号」を活用いたしまして、225日、5,215人の方の利用をいただきました。これにより自動車以外のお客さまも山のふるさと村の利用が可能となり、多くのお客さまに足を運んでいただくことができました。

オフシーズンの利用促進といたしまして、クラフトセンターの木工、陶芸、石細工、自然食教室の体験無料券をケビンに宿泊されましたお客さまに発行してまいりました。今年度は1,259枚発行いたしまして、854枚の御利用があり、多くの方に楽しんでいただけました。

続きまして、冬季ですが、クラフトセンター別館で山のふるさと村の寒さを利用しまして、氷のオブジェという形でお客さまに観賞していただくものをつくりまして、観賞していただきました。

施設の活用といたしまして、町の他事業への協力をし、施設を活用してもらいました。森林セラピーや高齢者介護予防事業でございます。

また、山ふるの職員が撮りました野鳥の写真を展示いたしまして、来館者に見ていただきました。

続きまして、自然食教室のイベントの実施です。49回行いまして、2,362人の参加をいただきました。この写真はジャガイモの種まきとそば打ち体験ということで、治助芋の種まき体験をしていただきまして、種まきをしていただいたお客さまに、7月にまたジャガイモの収穫という形で収穫を体験していただきました。

こちらはイベントですが、ヤマメの燻製づくり体験ということで、峰谷溪流釣り場で魚を釣っていただきまして、それをおなかをかいて、さばいていただいて燻製づくりという形で体験していただいたものです。

下がコーヒーカップづくり、また木製クリスマスツリーとリースづくりという形でイベントを開催しております。

こちらがユズの収穫とユズジャムづくり体験ということで、海沢ふれあい農園のユズを収穫していただきまして、皆さんでユズジャムをつくっていただいた体験でございます。

その下が大豆からみそづくり体験という形で、大豆からみそをつくる体験をしていただきました。

これが奥多摩町の小河内地区に伝わる伝統行事でございます。小正月という形で、まゆ玉づくりという形で、まゆ玉をつくって飾っていただいたり、門の棒づくりという形で、木でこういった人形のようなものをつくっていただいて飾りました。

施設の広報に関する取り組みといたしまして、山のふるさと村のパンフレットや年間イベントのチラシを都庁や町内関係機関、大学やビジターセンターなどに配布し、PRを行いました。

また、ホームページにツイッターを設置し、園内の情報などを提供してまいりました。

周辺施設との連携と協働でございます。檜原都民の森や奥多摩都民の森との合同イベントを実施いたしまして、それぞれの施設を利用し、実施することで、施設の魅力を体験していただきました。

上は檜原都民の森と奥多摩都民の森との合同イベントで、登山と散策をしていただいたものです。

下がバードウォッチングと秋の合同イベントという形で、写真を載せております。

続きまして、春・秋祭りの実施でございます。奥多摩の郷土芸能を上演しまして、鹿島踊り、清流太鼓、獅子舞などを実施いたしまして、多くのお客様に楽しんでいただきました。

そのお祭りの中で、物産の販売や、東京都レンジャーの自然保護のPRや、その他、ヤマメの塩焼きなどの販売などを行いました。

下は冬祭りの実施という形で、冬にお祭りを実施しまして、寒いということで、焼き芋やだんご汁、ずりだしうどんなどを配布しまして、お客様に楽しんでいただきました。

スタンプラリー券発行割引実施です。これは、ケビンやレストランの利用やクラフト体験をするとポイントがもらえます。5ポイントでクラフト体験が1回無料となります。実績といたしましては、1,468人の方に無料体験をしていただきました。

陶芸教室では陶器ランプづくりをして、1日じっくり陶芸を楽しんでいただくようなこともございました。

地域連携や地域振興への取り組みでございます。多様な資源の活用といたしまして、人気のヤマメとマスのつかみ取りを実施いたしました。こちらは1,922名の方に体験していただき、ヤマメ等を食べていただきました。

ビジターセンターの取り組みといたしましては、自然体験プログラムの提供や展示物の解

説などを行い、3万3,209件の解説活動を行いました。

左側の写真は、中に職員が座りまして、周りにお子様が出来たら、これがどういうものですよとか、木の実とかをさわっていただいて、お客様に体験いただくようなことをやっております。

公園内の自然管理でございます。山のふるさと村周辺のニホンザルの動態調査を行い、目撃情報や食草の状況を記録しました。

また、草刈りの作業をするスタッフに、園内の植生の資料をつくり、植生の管理保全に努めました。

ビジターセンター主催キャンプでは、平成28年度は12本のキャンプを実施し、合計で148名の参加がありました。キャンプの中には女性を対象にしたものや、幼児や小学生を対象にしたものなども企画し、多くの方が参加できるようなキャンプを実施してまいりました。

ビジターセンターでクラフトワークショップという形で企画を行いまして、イベントを実施することで、新規来園者の獲得のため、実施という形で行いました。この年は、「葉っぱの透けすけランプづくり」をやりました。

最後になりますが、来園者増加への取り組みといたしまして、山のふるさと村イベントで、山のふるさと村のお祭りを春・夏・冬と開催しております。お祭りのときは、多くのお客様が来園することから、山ふるをPRするよい機会となります。

前年度よりお客様が増えるように考え、28年度も国道に案内看板を設置したり、町広報への掲載や、町の短波放送での周知や、チラシの配布などを行いまして、来園を呼びかけました。また、人気のある郷土芸能にも引き続き参加していただき、好評をいただきました。その結果、昨年より200名余りの増加という結果が出ました。

今後も、さらに多くのお客様が来園し、自然に親しんでいただけるような施設を目指し、管理運営をしていきたいと思っております。

以上で、山のふるさと村の説明を終わらせていただきます。どうもありがとうございます。

○下村委員長 それでは、質疑に参りたいと思います。何か御質問はございますでしょうか。

確認ですが、最後、200名増加と伺ったのですが、私どもがいただいている資料は、それぞれの施設でやっておられるのと違っているのですか。

○山のふるさと村 これはお祭りだけです。ちょっとわかりづらくて申しわけございません。

○下村委員長 全体は残念ながら少し減りぎみなのですが、今伺っていて、いろいろ

なイベントをやられています、やませみ号も昨年度からですか。送り迎えの車。

○山のふるさと村 ずっとやっております。

○下村委員長 では、それは特に増やす要因ではなかった。いずれにしても、頑張っておられるのに減っているのは寂しいなと思うのですが、要因分析はされているのですか。

○山のふるさと村 特にこれという大きなものはわからないのですが、去年8月に台風が2回週末に来まして、台風が来ますと周遊道路が通行どめになってしまうということもありまして、台風が来そうな場合は、宿泊のお客様にうちのほうから、通行どめで危険がありますということでキャンセルをさせていただいたりすることがございます。それがたまたま2週にわたって土日、土日という形で台風が来る予定になっていまして、その辺でキャンセルしたというのがもったいないといえますか、大きなところではなかったかと思われま。また、9月以降も天気が土日のたびに余りいい天気ではなくて、その辺も伸びなかった原因かなと思っております。

○下村委員長 そういう意味では、これから気象的にいろいろ不順なことが増えると思うのですけれども、そういう雨天対策とか、緊急時の対策のを系統的に考えられ始めたりはしていますか。まだそこまではしていないですか。

○山のふるさと村 はい。

○下村委員長 最初に済みませんでした。何か御質問はございますか。

○笹岡委員 関連して、山ふるはいろいろな施設があるので、利用者数のカウントが大変だなというのをこれを見てつくづく思ったのですが、一番後ろのほうに、ページ数がついていないのですけれども、グラフがついているもので、入園者数が27年度に比べて1万2,000人減っているというのと、もうちょっと後ろのほうでビジターセンターがやはり9,000人ぐらい減っているというのが数字では目についたのですけれども、それは今の天候不順のほかには何か理由はあるのでしょうか。例えばビジターセンターだけ減り方がすごく多く見えるのだけでも、数え方が違うとか、工事をしていたとか、何か事情があるのでしょうか。

○山のふるさと村 前のとき、観光バスがビジターを通じて年に6台ぐらい来ていたらしいのですけれども、それが28年度はバスのルートが変わってしまって、山ふるに寄らなくなってしまったというのがあるみたいで、それだけではないとは思いますが、そういう要因も。

○笹岡委員 今の定期観光バスみたいなものですか。それともツアーで。

○山のふるさと村 ツアーで奥多摩のほうを回ってきて、山ふるにトイレ休憩ではないのですけれども、入っていたのがなくなってしまったようなことがあるようです。

○笹岡委員 7万人という全体の入園者数はどうやって数えているのでしょうか。

○山のふるさと村 入園者数は、職員が手押しでやるのと、自動カウンターで計測しております。

○笹岡委員 あそこの施設からいくと大変そうですね。それを除くと、ほかのキャンプ場、テントだとか、ケビンとか、クラフトはまあまあ横ばいかなという感じがしたのですが、増えたり減ったりする要因がもうちょっとわかるといいかなと思いましたので、また今後もよろしく願いいたします。

○下村委員長 ほかに何か。

○今村委員 私も、入館者数の減りぐあいを見て、一番心配したのがこちらの施設なのです。27年度はポンとはね上がりしましたがけれども、そこを除くと24年から着々と減少しています。イベントもたくさんやっていたらっしゃるし、何より報告書も一番分厚い。なのになぜ減っているのかと考えましたが、今の報告を伺うと、「やりました」「やりました」がいっぱいあるなか、新たにやったことは意外と少ないという印象です。ヤマメのつかみ取りをはじめ、他の体験メニューやイベントも、例年、顔ぶれが変わらない印象を持ちました。

同じものをやるのが悪いことだとは私は全然思っていないけれども、同じものをやった場合は特に、昨対との比較でどうだったかを常に意識することが大事だと思います。

今まで実施しているメニューの集客効果がいいものは残し、よくないものに関しては原因を探索して見直してほしい。メニュー数も、数があればいいというわけではないので、人気のメニューは複数回やるとか、そうやって一つ一つを精査していく必要があるのではないかと思います。そういった振り返りの仕方はされていますか。

○山のふるさと村 年度変わりの前に、来年はどういうイベントをやるかというところでの話し合いはあるのですけれども、終わってすぐのところ、今回はどうだったというのが、そこまで密にはできてはいない感じです。

○今村委員 終わってすぐでなくてもいいのです。経年を見たときに、このイベントには効果があるのかなのか。このイベントは、数はやや落ちているけれど、取り込みたい客層が獲得できてきているとか、そういった見方をすると良いと思います。そのような分析をする必要があるように感じました。

また、御発表の冒頭でひとつ気になったのですけれども、陶芸の完成品を写真つきで置くようになったとの御報告がありました。何のためにそれをしたかということをお大事にしてほしいです。私から見ると、正直、あのコーヒーカップの写真だと、つくりたい気持ちになり

ませんでした。以前、私が体験させていただいたとき、ほかの人の素敵な完成品を見て、いいなと思いました。手びねりでこんなデザインの陶器が作れるのか！というものがいくつかありました。そのような、体験を促進させる作品の写真を紹介しないと、逆効果になります。正直、コーヒーカップはありきたりですし、これなら欲しいな、作ってみたいなと思わせる完成品を厳選して写真を撮ることが大事だと思います。

○山のふるさと村 ありがとうございます。

○橋本委員 先ほど、紹介いただいた中で、ビジターセンターの解説活動が、見た感じだと3万3,000件ほどという数字が出されていたと思うのですが、どういうカウントをされておられますか。

○山のふるさと村 この左側のところで1回対応すれば1人の方で1回、右側のこういう歴史のところで、また同じ方でもう一回こちらでまた解説すれば1回という形のカウントで。

○橋本委員 解説の場面で参加した人数でカウントしているわけですね。わかりました。件なのか、参加の人数ということになるのでしょうかね。かなり多いから、どういうカウントをされているのかなというのが気になったというところでございます。

もう一つ、大学と連携されているいろいろ研究活動もされているということを報告書の中で、ニホンザルの生態とか、そういうことをされてきた成果は、ビジターセンターの中でのいろいろな解説などにフィードバックはされておられるのでしょうか。

○山のふるさと村 園内の情報とかを提供していきまして、この辺にきょうサルが出ていますというのを当日のお客様に御案内して、注意してくださいというお話はしています。

○橋本委員 せっかくだから、これはうまく最新のデータ、研究成果をわかりやすく知ってもらえるような形でつないでいくということができたらいいかなという気がしました。

○下村委員長 どうぞ。

○須藤委員 利用者ニーズの中で、陶芸体験で車椅子のお子さんの対応についてお話があったかと思うのですが、今までに障害者の方がいらっしゃったことは余りなかったのですか。

○山のふるさと村 マイクロバスの利用状況があるのですけれども、ほとんど年に1回あるかないかぐらいの御利用ということですので、余り車椅子のお客様はいらっしゃらなくて、イベントのときに足の悪いお客様がいらっしゃって、そういったお客様のときは、近い平らな場所で、なるべく車椅子の方に負担がかからないような形でやらせていただいたり、そういったことはやっているのですけれども、例は少ないです。

○須藤委員 これからもっともっと利用を進めていく中で、お子さんに限らず障害者の方とか高齢者の方とか、体が必ずしも万全でない方も増えてくるかもしれないし、また増えてもらわなければいけないところもあると思うので、こういったハードのところは東京都とも相談してというところはあるかもしれないけれども、体が不自由な方の対応をもうちょっと取り組みを考えていかなければいけないところかもしれないですね。

もう一個、さっきも出ていましたけれども、自然体験プログラムのところで参加者が少なくて中止というのが幾つかあったと思うのですけれども、この参加者が少ないメニューというのは、前の年はある程度参加者があった上で、引き続いてやろうという判断をされたプログラムですか。

○山のふるさと村 わさび体験というのは前年も少なくて中止で、またこの年も少なくて中止と、2年続けて中止になったプログラムですので、これらは来年どうするのか、やめてしまうということも考えなければいけないものがあります。

○須藤委員 何名集まらなかったらやめようみたいな基準というか、そういうのはあるのですか。

○山のふるさと村 一応5人を基準という形で。

○須藤委員 5人で、しかも何年間見て。

○山のふるさと村 イベントを中止、中止ではないかは5人で判断するような形にしているのですけれども、継続でどうするかというのは今のところ何年というのはないので、どうしようか、また検討したいと思っております。

○須藤委員 わかりました。ありがとうございます。

○下村委員長 ほかに何か。

○笹岡委員 もう一つだけ済みません。今の自然教室等イベントが割と着実にというか、ほかの施設と比べても、今のやむを得ない事情で中止になった以外はかなりいけていると思います。これの後ろのほうの別紙を今拝見しているのですけれども、非常にたくさんの数があって、ビジターセンターと書いてあるものとそうでないものの2つ表があるのですけれども、これは企画とか運営の仕方が違うということなのでしょう。

○山のふるさと村 そうです。ビジターセンターと書いてあるのはビジターセンターのスタッフが中心でやっている。

○笹岡委員 前のほうのものは。

○山のふるさと村 前のものがクラフトセンター主催という形で、私どもがやっている。

○笹岡委員　そういう仕分けなのですね。中には相互に利用しているのもあるということなのかな。

○山のふるさと村　企画としては別々でやっています、うちのほうの企画の中にビジター職員がガイドウォークという形で一緒にやっていただくというのはやっております。

○笹岡委員　スタッフはそれぞれの常勤というか、臨時も含めて、要するに外部のボランティアとか外部の団体が一緒にやるようなことは今のところは余りないのですか。

○山のふるさと村　そうですね。

○笹岡委員　逆に言うと、自前でできる範囲内でやるということですね。

○山のふるさと村　はい。

○笹岡委員　わかりました。

○下村委員長　山のふるさと村さんは、こういうガイド型の活動の老舗というか、はしりのころからずっとやられてきていますが、今いろいろな状況が出てきている中で、このまま同じようなスタイルで続けられるかどうかというのを一度チェックしていただいたほうがいい時期に来ていると思うのですね。プログラムを見直されるということもありましょうし、どこからどういう人が来ているという分析をされて、地元の人につき合い方とか、あるいは合同の仕方とか、あるいはボランティアの方との協働の仕方とか、今村委員が御指摘のように、だんだん減ってきている状況の中で、前からやっておられるので、いろいろな思いはおありなのでしょうけれども、少しやり方を再検討していただくような時期が来ているのかもしれないと、皆様の御意見を伺っていて私は思いました。1度精査をしていただくとよろしいかなと思います。逆に、それだけのデータもきっとお持ちだと思っただけなのですね。続けてこられていますのでね。

あとはよろしいでしょうか。それでは時間ですので、これで終了させていただきます。御苦労さまでした。

(指定管理者退室)

○下村委員長　これでまた評価をいただいて。

(各委員シート記入)

(休憩)

○下村委員長　次は、奥多摩都民の森ですね。指定管理は奥多摩町でいらっしゃいます。お願いします。

(指定管理者入室)

○下村委員長 では、プレゼンテーションは15分です。よろしくお願いします。

○奥多摩都民の森 これより、28年度の事業概要ということで御案内させていただきます。

まず、都民の森の設置の目的でございますけれども、都民の森林に対する理解を深め、自然に親しむレクリエーション活動を行う場の提供、あわせて健康増進を図る場の提供、ひいては地域の振興に資することを目的とするということで、平成5年4月1日の事業スタートで、指定管理という方式を受けてのスタートは平成18年4月から、11年目を迎えたわけでございます。通算で24年目の施設ということになります。

昨年度いただきました評価等の結果に伴いまして1年間取り組んでまいりました状況につきまして、平日の施設を有効に活用するといった面では、本年度29年3月にホームページに試験的に検索エンジンの最適化ということで、SEO対策を図ろうということを試みました。

試験導入から本年4月に正式にスタートさせているわけでございますけれども、4月から5月の対前年比87%増、昨年10名の利用者であったところがこの4月、5月で利用者は78名を超えるということで、ホームページの改修に非常に効果があらわれたところでございます。

続きまして、森林ボランティアの活動との連携を図るといった項目でございますけれども、これにつきましては、昭和30年ごろには10世帯あった当体験の森を有する施設の周囲の地域ですけれども、10世帯100名の暮らしがあったところが現行は2世帯5名が暮らすといった非常に過疎が進んだ地域となっております。人口が減少してしまったがゆえに断念しておりました、地域の宝でもございます村祭りとお申しませうか、年に1度の祭礼も取りやめとなって17年間経過してまいりましたけれども、この地域に久しぶりにお子さんが誕生いたしました、そのお子さんが小学校に入学されたことをお祝いしまして、地元の長老がどうしてもこのお祭りを催行したいということで、私ども施設はもとより、森林体験ボランティアクラブの申し入れもありまして、17年ぶりとなる地域祭礼を復活させることができました。

これに伴いまして、地域との連携、きずなも非常に深まりまして、さらなる近隣の森の整備、地域に対するお手伝いということもこの事業の中で見えるようになってまいりました。

宿泊施設を経営しておりますと、何よりも魅力的な部分というのが食に関する部分でございます。3番目の食事の魅力アップという部分では、食に関するニーズにおいて季節折々の地元産の山菜とか、ヤマメ、朝採れの野菜など、特別なごちそうではないのですが、地域でとれたものを使用して取り組んでいくということが非常に人気が高かったこととあわせて、町内の食事処を訪ねて歩く、田舎料理でございますけれども、これをグルメツアーと称しまして行ったところ、非常に人気を集めてまいりました。

施設の特徴を十分に生かして、新たな企画の導入をしていく。これは昨年の取り組みといたしましては、私たちも重々注意をしながら進めたところでございますけれども、東京都との連携をいただきまして森林保全交流会、こういった森林の活動を行っておりますけれども、この中で、これまでとは違った新たに森の保全活動といたしまして、獣害対策事業、獣害防止ネットの施工と山里体験、こういったものをテーマに行ったところ、定員を上回る応募がございまして、在日留学生や遠くは沖縄県からの参加者を得て、奥多摩の森の営みについてお知らせすることができました。

その他の項目につきまして、森に触れるイベント、これは従来、リピーターや中高年の方の参加が主流ということで行ってまいりましたけれども、インターネットを通じまして20代の若者の参加が見えてきた。こんな中で、その若者たちがSNS等を通じて友達を紹介して、その友達が参加者として波及するなど、新たな層の参加が増えてまいりました。

リスクの管理といった面におきましては、ともすると長くこの作業や経験をされてくることによりまして、危険との遭遇というものに頓着がなくなってくる部分が見え隠れしてまいります。通常はリスク管理は職員が行うのですが、こういった職員のリスク管理をお客様にも代表となっていただきまして、見て、感じていただく場を設けました。これによりまして、直接危険の予知、現場に潜んでいる問題等を感じることができ、さらなる安全管理の向上につながられたということでございます。

研修活動の場を提供する。宿泊施設でありながら、宿泊体験学習施設である当施設におきましては、各種研修活動、合宿、教育活動における利用につきましては、昨年度、保育施設が補助制度を受けまして実施した職員の研修制度の受け入れ等を積極的に行いまして、平成27年度82名であった研修利用が、28年度は145名ということで、76%増加してございます。

このほか、参加者ニーズを的確に把握した新たな取り組みに対しまして、さらなる検討を行ってまいりたいということで考えております。

地域・東京都に果たす役割をより鮮明に行うためにどのようにしたらいいのか。これにつきましては、森林に関する質の高い体験ができる施設といたしまして、地元小学校、都内の保育園、幼稚園を今後も積極的に受け入れていきたいということで考えております。これは直接営業も含めて、現地へ職員が出向くということもあわせて行っていく予定でございます。

28年度の事業の概要でございます。宿泊者数につきましては、27年度と比較いたしまして、28年の当初に職員で一昨年より8%の増ということで目標を設定いたしました。一般の宿泊におきましては、台風等によりまして大規模な申し込みがあった私立中学校のキャンセル等

がありまして、わずかに届かない部分がございましたけれども、イベント等が降雨等により1回減少したにもかかわらず255名の増、これは昨年度対比17.7%の増になっております。安全向上のために職員及び指導員を当直させたという経緯もございますので、この148名を除きましても、昨年を上回る8.3%の増ということで、目標の8%をわずかではございますけれども、超えることができたわけでございます。

これらを総合いたしまして、事業の効果といたしまして、ボランティアクラブ柚‘S(そまーず)の活動が、過疎に断念に断念していた地域の祭礼の復活ということで、地域の力の底上げ、地域と密接な関係が生まれるということで、さらなるボランティアの新しい展開があったということと、これは地元メディア、ローカル紙でございますけれども、新聞社等にも取り上げられて、好評を得たところでございます。

何よりも安全でなければならない森林の作業でございますけれども、お客様に新たに役割を加えたということで、御自身が行う作業の中に潜む危険を事前に感知する。それから、慣れることで、多くの人たちが皆さん先生になりがちであるのですけれども、同じ立場の方に気がついていただくということで、安全啓発がスムーズに図られるようになったということで、これは非常によかったなと感じております。

それから、何よりインターネットの情報発信がうまく20代の若者の目に届きまして、参加者が増えてきたということは喜んでおります。

それから、万が一のお客様の不慮の事故に備えた補償の充実ということで、従来の傷害保険の見直しを図りまして、わずかではございますけれども、補償内容の充実を図っております。

それから、自然災害を想定いたしました食料の備蓄ということで、一昨年、備蓄倉庫の新設と、アルファ米という水でも炊けるというお米でございますけれども、これを定員30人に対しまして3食3日分のストックということで、270食分のストックを開始しております。

なお、費用面での軽減を図るために、縦横無尽にある道路、これは職員の手のあるときに限って、主要作業道の崩落等の修繕につきましては自分たちみずからで直すということで、現場に出向いて修繕を行ってまいりました。

加えて、新しい企画といたしまして御指導いただいております日帰りでの効果という面につきまして、日帰りの登山を春・秋に各1本、「山の日」という国民の祝日を記念いたしましてのエコツアーというイベントを1本、それから防災燃料の試作ということで、カラマツの燻炭づくりというのを森林体験ボランティアクラブで新たに開始したところでございま

す。

この事業はそれぞれ3本の柱がございます。森を育てる、森を歩く、森に触れる。これらがお手元の資料にもございますそれぞれの各イベントコースによりまして御案内をするわけですが、中段にございます「森を歩く（31イベント：555名）」、相変わらず登山に関するイベントについてはニーズが高うございます。こちらを中心に行っているというわけではございませんけれども、全ての森を多方面から見ていただくという形で人気の高いイベント、季節に集中させ、逆に森林の整備がしにくい冬とうまく相まってつくっていくというようにつくり込みの方法でイベントをさせていただきました。

まず、森を育てるイベントでございます。基本となります森林の整備、間伐であったり、下草刈りであったり、こういった地道な作業を通じて集材をしました材料等につきまして、道直しに使ったり、土どめに使ったり、あるいは木に登るためのはしごを製作したり、何より安全面への講習ということで、下段中央にございます木登りを行うための安全講習ということで、これは職員みずからが行って御案内する講習でございます。

先ほど来、地域とのつながりということで御案内しておりますけれども、森林ボランティアクラブ柚‘Sの活動の内容でございますが、通常のボランティア入門活動とは1ランク上の、切って集めた材木をさらに集材機等の高度な技術を使って集めるといった体験、それから防災用の燃料の試作、体験の森の中の各拠点施設の支障となる樹木の除去、間伐材で体験の森の中央を走っております登山道の橋のかけかえ、整備、古くなったベンチのつくりかえ、柱が壊れて上げられなくなってしまった旗竿を整備してお祭りを復活させたということで、この下段の右側にある写真の中央が地域の長でございますけれども、この方の申し入れをこの周りで囲む皆さんが協力をして実現したということでございます。

こちらがその詳細でございます。地域ローカル紙でございますけれども、新聞に取り上げられて評価をいただいたという内容で、下段中央にいらっしゃるお子さんがこの地域の宝でございます。小学校1年生、現在2年生ですけれども、このお子さんの誕生を祝って、周囲のおじいちゃん、おばあちゃん、この方たちがお祭りを催行しようということで、直接のおじいちゃん、おばあちゃんではないのですけれども、地域の宝としてこういったものをスタートさせました。

山里にたなびく祭り旗がごらんいただけると思います。

この次は、体験の森で非常に人気の高い森を歩くイベント（登山・ハイキング）でございます。遠望します富士山は非常に高い山でございます。上段の右側が私どものホームグラウ

ンドであります御前山、鬱蒼としてございますけれども、この山の山頂で皆さんが集合されている写真でございます。

下段につきましてはハイキングスタイル、こういったところで人気のあるところがごらんいただけると思います。

同じく森を歩くイベントでは、2本の柱、歩くことで感じる、見て感じる、それから観察をするといったことで、ここでは巨樹の観察、バードウォッチング、子供さんは水生昆虫を観察する、それぞれのフィールドで森にちなんだ活動を行ってまいりました。

会員制のクラブの活動ですけれども、中央にございます、冬であっても非常に人気の高い登山でございます。この右の上にある写真でございますけれども、50回のお越しを記念してお客様に感謝状を贈呈した写真でございます。

森に触れるといった山里体験では、ワサビづくり、そば打ち、ワサビの加工食品づくり、魚釣り、子供が釣った魚を腹をかいて串を打つ体験、このようなことが人気の高いメニューでございます。

同じく、食に絡めたイベントというのが非常に人気のあるところでございますが、史跡を訪ねて、お昼にはおいしいものを召し上がっていただくという、町内の観光施設の御紹介も含めたツアーが昨年は非常に人気を集めたところでございます。

最後のページでございますけれども、オプションメニューということで、この一番左上にあります、これは東京都と合同で行いました事業の懇親会の風景でございます。多くの方が地域で、森の夜を楽しんでいただくことができました。

夜の事業といたしまして、このほか星空観察、さまざまな加工体験等を行うということが施設内外で行われております。28年度の事業につきましては、このような形で進めてまいりました。

以上でございます。

○下村委員長 それでは、質疑に移りたいと思います。何か御質問はございますでしょうか。

○笹岡委員 資料の9ページに利用者アンケートの集計表がありまして、中身はともかく、回収数が延べで943と書いてあると思うのですけれども、ほかの施設と性格が違うので一概に言えないのですが、こういう指定管理者のほかの施設と比べると非常に回収率が高いと思うのですけれども、お泊まりになる方が多いから時間の余裕もあるのかもしれませんが、アンケートを確実にお返しいただくのに何か工夫なさっていることはありますか。

○奥多摩都民の森 これは私どもの強みでもあるかもしれませんが、お客様を1泊2日でお

迎えする関係がございまして、土曜日が主なのですけれども、駅で朝お迎えをしまして、2日間職員がつきっきりで24時間、丸2日、夜間も泊まりますのでお客様と一緒にいる時間が非常に長うございます。全てのイベントが終わった段階で、確認のもと、アンケート用紙を手渡しします。その関係で全て回収ができる。

途中で体調等が不良になってお帰りになった場合に全数に至らないので、そういったところで若干の少ない部分がありますけれども、全て一緒にいるので回収ができるといったことでございます。

○笹岡委員 要するに、そういう振り返りの時間の余裕を必ず持たれるようにしている。

○奥多摩都民の森 まとめの時間をつくるようにしています。

○下村委員長 ほかに何かございますか。

○橋本委員 17年ぶりの祭礼復活ということで、これは地域にとっても非常に重要なと思いますか、うれしい話で、すばらしいことだと思いますけれども、それをきっかけにして地域との結びつきが深まって、新たな体験交流活動が始まったと書かれていますけれども、ちょっと私、聞き漏らしたかもしれませんけれども、具体的にどういう新しいきっかけが。

○奥多摩都民の森 特に神事にかかわるということではないのですけれども、この体験の森の管理施設のほどなく近くに鎮守の森がございまして、やはり17年間手つかずであったところを、まさに森林ボランティアの力を活用してその森の整備をお手伝いした。もちろん地元の方も一緒なのですけれども、そこへアプローチするための傷んでしまった道路を整備したり、間伐した木で木橋を補強してあげたり、そういうことでこれまで行くことができなかった鎮守の森まで地元の方が行くことができるようになった。そういうことをボランティアクラブが行ってまいりました。

あと、近隣の森林所有者さんが高齢に伴って手がつかなくなってしまったところ、この写真の中にも集材などで使っている場所があるのですけれども、そういったところにもお手伝いに上がるということで、まさにボランティア活動を進んでいただいているという内容でございます。

○橋本委員 そうなると、新しい応援団といいますか、新しい担い手という形で住民の方々を巻き込んでいくようなことにつながっていくかもしれませんので、非常にすばらしいことかなと思います。

もう一点教えてください。荒天時の話を先ほどされましたけれども、荒天時にどういう工夫をされているのかというのは、ほかの指定管理の方々も非常に興味があるところかと思

ますけれども、お教えいただけますでしょうか。

○奥多摩都民の森 林業体験におきましては、まさに今、梅雨の時期でございますけれども、予定をしていたプログラムが実行できない可能性が眠っているようなイベントにつきましては、雨プログラムというものを別メニューで用意いたしまして、スタートのガイダンス時に天候が荒天化してしまってできなくなってしまった場合は、時間に合わせた雨プログラムを導入しますということで、例えば林業体験ですと、山の中で使う道具の手入れ、刃物を研ぐとか、チェーンソーを目立てるとか、特殊な技術が必要なものについて、屋根の下でもできるものを用意いたしまして、雨のプログラムとして組み込んでいくということで、何もできなくなるということがないように考えています。

中には、食に絡んだようなもので、ワサビをとってきて漬物づくりを楽しんでいただいたりという急場の部分もございますけれども、中でできる内容で組めるように、雨プログラムを幾つか事前に用意してございます。

○橋本委員 それに対しての満足度はどんな感じですか。

○奥多摩都民の森 保険を掛けるわけではないのですけれども、できなくなってしまったということに対しての残念、特に登山の方にいただく意見で、不満といただく方に、私もこれはよくお願いをするのですけれども、きょうは登山だったのだけれども、歩いていたら雨が降ってきて不満と、これはどうにもやりようがないことなので、そのときにどういうふうルートを変更するなり、考え方をお伝えするなりというような技術的な部分をお伝えしたり、高度なところを取り入れることで満足度を上げていくような努力はしております。

○橋本委員 ありがとうございます。

○下村委員長 ほかに何か。

○今村委員 新たなターゲットを取り込むという活動が昨年から感じられて、とてもいいなと思っているのですけれども、史跡をめぐり、地元グルメ店を回る、これもまた女性客が増えそうな感じのイベントかなと思ったのですけれども、どんな人が何人ぐらい集まって、どんなふうにご好評だったかを教えてもらっていいですか。

○奥多摩都民の森 繰り返し行ってきたイベントではあるのですけれども、史跡めぐりというイベントをテーマに、奥多摩というところには21カ所、自治体の区分けがあるのですけれども、1年を通じて、史跡をめぐりましょうというツアーには、歴史に御興味のある方が非常に多かったのですが、一昨年はそのテーマを食を絡めたということで、おっしゃるように女性の層が非常に増えました。7割方が女性の参加で、特に食堂をめぐるということも御興

味があるのですけれども、地場の野菜を提供したり、ワサビをお持ち帰りいただくようなものを中に組み込んだりということをとこどこ入れていくのですけれども、そういったことが非常に人気が高かったです。

○今村委員 これは日帰りですよ。その女性は何歳ぐらいの層ですか。

○奥多摩都民の森 40代の方がお若いようなところで、年齢が高いところでは70代の方もいます。ずっと継続でコアなりピーターの方で、登山は行けなくなってしまったのだけれども、どうしてもここには来たいので、私たちでも行けるメニューが欲しいという方にも御案内できるようなメニューとして、山里歩きというテーマのイベントです。

これも毎年継続すると飽きが来るので、1年のインターバルをあけてつくり込んでいくようなことで、29年度は実は入れていないのです。

○今村委員 わかりました。この40代の方たちはどのあたりに住んでいる方たちでしたか。

○奥多摩都民の森 ほとんどが多摩地域というよりも都市住民の方が主でした。東京都ですね。中には茨城から通われている方もいらっしゃったのですけれども、現在は東京都の職員になられて、東京の武蔵野市にお住まいなので、ほぼ東京の方が多いですね。

○今村委員 わかりました。

○奥多摩都民の森 横浜、神奈川の方も若干いらっしゃいます。主は東京都の方ですね。

○今村委員 こういう新たなターゲットが少しずつ増えているというのはとてもいいことです。わかりました。ありがとうございました。

○須藤委員 宿泊者数がすごく伸びてよかったと思うのですけれども、年間を通してみると、冬場は宿泊者数としては当然減ってくるのですか。

○奥多摩都民の森 イベントの数自体が減少したときは当然、6月は3本のイベントなのですが、そういったときはイベントから得る数というのは減るのですけれども、そこも何とかということで、6月の数字は、まだ終わっていませんので、まとめの数字は出ていませんけれども、ネットから一般の方を取り込むというふうに今努力を始めているところなのですが、やはり冬は落ちます。

○須藤委員 年間を通じてもっと営業努力をする余地があるとしたら、何月ですか。

○奥多摩都民の森 今年の経験から言うと、5月、6月はもういっぱい部屋があかなくなってしまったので、今、夏休みをどのように順繰りにさせようかということで考えているところと、6月、7月の梅雨時はイベントであってもキャンセルが多いときなのです。人気のある場所をターゲットに設定するのですけれども、今回も抽選で30人に絞り込んでも、そこ

から15人キャンセルということが起きてしまうので、どうしても天候に勝てない部分をどうしていったらいいのかなというものはあるのですけれども、一般の方の家族で遊びに来られる方は、特に山だとか川という縛りが少ないものですから、そこを中心に広げていきたいと思っております。

○須藤委員 今と関連するのかもしれないのですが、自然教室イベントで参加者数がバー（－）のところ为数カ所ありますね。それもやはり天候で中止になったということですか。

○奥多摩都民の森 そうですね。それと、野菜をつくろうというイベントだったのですけれども、これは大学生が力添えをさせていただいてかかわるということでスタートして、本当に少ない人数でしたけれども、何とか実施しようとしていたのですが、熊本の地震で担当される方が全員ボランティアで熊本に行ってしまったのです。それで断念しました。

○須藤委員 わかりました。ありがとうございます。

○下村委員長 どうぞ。

○笹岡委員 この中で、ボランティアクラブは登録制か何かでされているのですか。

○奥多摩都民の森 はい。ボランティアクラブは林業のボランティアと、あとは会員制ということで登山のクラブがあります。

○笹岡委員 それぞれ人数は、概数で結構ですが、実数というか。

○奥多摩都民の森 林業体験クラブが107名、当初受け取ったのですが、3年経過する中でだんだん年齢層が上がっていき、現行で60名弱になりました。登山のクラブについては、減ることはなく、増える一方で、年齢がどんどん高くなるのでリスクが高くなって怖いと思うのですが、100名を超えようとしています。

○笹岡委員 逆に言うと、森林のほうが人数は減っても、リピーターというか毎回来てくださるような方の率が高いと言った方がいいのですか。

○奥多摩都民の森 そうですね。24年やってきていますので、スタートのころにお見えになっていたお客様が、新しい技術の導入をすることによって戻ってこられたという、これはおもしろいと思うのですが、25年前のお客様がまた帰ってこられたというのも実際にございます。その分、25歳、年齢は上がっております。

○下村委員長 いろいろ改善をされて、かなり動きが出てきていることは非常にいいと思うのですが、一方でこれまで森林とか林業の教育施設というか、割とテーマを絞ってやっておられたのを少し枠組みを広げようとしているようにも見えるのですが、ほか

の施設、例えば山のふるさと村さんなどの調整というか、ダブってくるところが出てきたりとか、そういう議論はされているのですか。

○奥多摩都民の森 山のふるさと村さんと檜原都民の森さんと合同でイベントを重ねる、その協議会が設けてあるのですけれども、その中であくまでも施設の特色をお互いに生かし合えるイベントづくりということで、私どもは森づくりに特化した部分で、得た山材を活用していく山のふるさと村さんというところと決してかぶることがないように、森づくりというところをテーマに、そこはぶれないように行こうと思うのですけれども、森づくりも森林ボランティア養成コースという初歩のコースと、会員制の1ランク上のコースというところをきちんと分けて事業内容を組み込むようには考えております。

○下村委員長 ただ、さっきの農産物を利用したようなグルメツアーとかはダブってくるのではないかと思うのですけれども、そのぐらいの裁量権はあるということですか。

○奥多摩都民の森 そうですね。うちは広くということではなくて、自身にワサビ田を近隣から借りて設けてあるところと、施設の裏に近隣の方から畑を借りてあるのです。そこでとれたものを使うということで、あくまでも独自のもので考えています。

○下村委員長 それぞれの役割分担もあるでしょうから、そのあたりはしっかり堅持していただいて、どういうところへ広げていけばいいかということをお考えいただけるとありがたいと思います。ともかく動きが出てきているというのは、非常にいいなと思います。

また、宿泊のほうはちゃんと増やされているのだけれども、日帰りのほうは統計的には少し落ちているのではないか。日帰りというか、利用者数についてはどうですか。

○奥多摩都民の森 日帰りの利用者数というのは、これは本当にびっくりするぐらい、30名が宿泊定員なのですけれども、日帰りはインストラクターの数を増やせば、安全確保ができればということで若干増やすのですね。40人以上は怖いので、それ以下でおさめようとは思っているのですけれども、そうすると75名、80名という方から手が挙がってくるのです。ただ、安全は度外視できないので、受けとめられる数、送迎がかなう数というところで、今35を上限にやらせてもらっています。

イベント回数は春・秋の1回、これは27年になかったものを昨年2回、それと「山の日」という国民の祝日を記念いたしまして日帰りイベントを1本増やして、3本ほどに増やしました。

○下村委員長 御質問は、どうぞ。

○今村委員 ネットで宿泊予約ができるように空室情報がちゃんと入っていて、3カ月先ぐ

らいまで予約できるようになったのは、とても便利になったと思います。ただ、リピーターではない方にとっては、そちらの宿泊施設の利用の仕方を正しく理解するのが難しい。イベントで参加した場合、基本的にそちらでは相部屋だと以前は伺っていました。ホームページでは、料金体系が「料金A」「料金B」「料金C」となっていますが、イベントでの宿泊ではない一般客の方は恐らく「料金B」にしないと相部屋になってしまうのだと思いますが、初めての人にとっては、そこがよくわからない。「料金A」には、注意事項として“イベント参加のときの宿泊の料金です”と書かれていますが。一般的な宿泊施設の料金の概念とはちょっと違うので、もう少し丁寧な説明が必要かと思いました。また、「料金B」に関しては、何名で泊まったときの1人料金なのかが表記されていないので、その点も親切な表記が必要です。そこを改善いただきたいと思います。

○奥多摩都民の森 イベントに参加された方、一般の方という区分けがなく、実は東京都条例で定められている休前日の宿泊料金が1泊大人3,000円、子供が1,500円、平日が2,000円の1,000円。宿泊をされる一般の方はイベントの方との同室というのはいないのです。ないように予約を承るようにしているのです。これまでは30名の定員に対して30名の客室ということでありましたので、一般の方の受け入れができなかったのです。けども、年間のイベント参加者数の統計をとりますと、20人に満たない場合が多い。イベントの参加人数の天井を20人に落としたのです。それで、10人は常に部屋があいているので、それによって客室情報を出せて、あいている部屋をイベント開催日であってもダブルで出せますということなので、家族利用の方は家族部屋を御利用いただけます。ただし、料金については休前日の料金は条例に定まった金額、平日であればその金額ということで、それをきちんと明記するようにいたします。

○今村委員 今、宿泊旅行は、若い人も年配の人も「一人旅」の割合がどんどん増えていきます。そちらの施設では、一般客は一人でも泊まれるのですか。

○奥多摩都民の森 もちろんです。小ぶりの4人部屋というのを用意してあるので、そこを使います。

○今村委員 そうですか。以前は、それはノーだと伺っていたので。

○奥多摩都民の森 お食事が出せなかったのです。今、自炊施設を完備したことによって、自炊ができるようになった。それで、1人の方でも。突然山からおりた方でも、うちで用意してあるようなレトルト食品でよければ、それを購入いただいて、ラーメンとか、お湯をかけるカレーとか、そんなもので泊まる方もいらっしゃいます。

○今村委員　そういう食事になるのですね。

○下村委員長　説明をもうちょっとしていただきたいですね。

では、そろそろ時間ですので終了したいと思います。どうも御苦労さまでした。

(指定管理者退室)

○下村委員長　では、委員の方は評価をまたお願いいたします。

(各委員シート記入)

○下村委員長　それでは、最後ですね。多幸湾ファミリーキャンプ場、神津島村です。

(指定管理者入室)

○多幸湾キャンプ場　では、都立多幸湾公園ファミリーキャンプ場における平成28年度の管理運営状況について説明いたします。よろしくをお願いいたします。

まず、平成28年の評価結果、評価内容に対する取り組み状況について説明いたします。

管理状況から、アンケート回収時の缶バッジと缶マグネットの配布は現在も継続しております。大変好評なので、今後もこの取り組みは継続していきます。

また、アンケート回収のためにお客様受付時やお出かけ時などにアンケート記入の依頼、お声かけを積極的に行いました。

アンケート回収枚数、平成27年度656枚、平成28年度783枚、回収率約20%増となっております。

事業効果から、「ほうそう神様まつり」や、郷土料理である「あぶらき料理」を活用したメニューですが、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いました。

「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、周知をいたしました。平成29年度も、引き続き島外からの参加者の募集に取り組みます。

その他、施設の老朽化、安全対策には引き続き努力をいたしました。

写真左から、夏の台風襲来後に被害を受けたバーベキュー炉周りの竹垣の修繕、デッキテント上の床の破損修理、倒木の危険のある枯れ木の伐採時の写真です。

今後さらに利用者の要望をくみ取る努力を続けていただきたいとの点では、お客様の視点に立ち、利用者の要望をくみ取るために、お客様の受付時やお出かけ時など、直接お声かけすることで、より相手の質問や要望を把握することができました。

また、お出かけから帰ってきたとき等、「お帰りなさい」などと声をかけ、お客様とお話をするにより、相手の今後の予定等も知ることができて、事故の防止等にもつながって

います。お客様と、たわいもないことでもよいので、雑談や会話をすることはとても大事な
ことだと思っております。

民宿などの民間観光施設との連携を深めていただきたいとの指摘を受けて、民宿との連携
を行いました。3月の島外教室実施時、自然教室には参加したいが、まだ寒い時期なので、
キャンプ場ではなく民宿に泊まりたいという要望が94歳のお一人様参加の方からございまし
た。そのため、観光協会と連携し、相談の上、臨機応変に対応いたしました。

また、台風の接近時にも、お客様と相談の上、観光協会と連携を行い、民宿に移動しても
らう等の対応も行いました。

今後も、お客様の立場に立ち、安全を守るため、臨機応変な最善の対策を尽くしていきたく
いと思っています。

地域の自然や歴史を島内外の人々に伝え、自然史的側面に留意してほしいとの指摘につい
て、自然を大切に、自然と共存することを留意し、地域の自然や歴史を島内外の人々に伝え
ていく取り組みとして、平成28年度「神津島星空ガイド養成講座」に職員1名参加。1月には、
神津島観光協会認定星空ガイド認定試験を受け、合格しました。3月の自然教室実施か
ら、星空ガイドによる星空見学会を実施しています。

神津島のきれいな星空を満喫してもらうことにより、お客様の満足度をアップさせたと思
います。

次に、自然教室の実施状況について説明いたします。

島外自然教室は計画では6コースありましたが、申し込みがなかったコースもあり、4コ
ースの実施となりました。いずれも実施した教室については、総合満足度が100%と高水準と
なっており、地域との連携、交流を図っていることが特徴となっています。

5月には天上山ハイキング。

9月にはシュノーケリング体験教室を実施いたしました。

1月には、「神津島で魚を釣ろう 釣り体験教室」を行いました。お帰り時には、皆さん、
楽しかったよと言ってくださいました。

右下の写真はお帰りの船での皆さんが手を振って別れを惜しんでくれている様子です。

3月の「島めぐり観光船に乗ろう」では、神津島の陸からは見ることのできない場所を遊
覧船に乗って見に行きました。20名ということで募集をかけたのですが、思いのほか人気
があり、49名という多くの方々の申し込みをいただきました。

そのため急遽日程を1日ずらして、Aコース、Bコースとして2回に分けて催行いたしま

した。

残念ながら、Bコースでは海上の状態がよくなかったため遊覧船に乗船することはできなかったのですが、その分の代替として観光箇所を増やしたり、観光箇所の時間に余裕を持ちました。

漁協市場では、東京都では漁獲高が1番になるキンメダイの水揚げの様子等も観察いたしました。

また、民間観光施設との連携で、仮稼働中の多幸手漉き和紙ハウスで、和紙の紙漉き体験教室を実施。地域施設の活用をいたしました。

以上のように、島外対象の自然教室では、神津島ではしか味わえない、体験できないことを実施し、食事では地元でしか味わえない神津島の味を楽しんでももらいました。

そして、一番にお客様とのふれあいを大切にいたしました。

次に、島内自然教室は、島の小学生を対象として全学年6回実施いたしました。6月には、小学2年生で「じゃがいも掘りと掘ったじゃがいもを焼いて食べよう教室」を実施いたしました。

11月には、小学1年生を対象として、「さつまいも掘りとやきいも体験教室」を実施いたしました。また、この日は2年ほど前にキャンプ場でシイタケの菌打ち体験をしたときのキノコの原木からシイタケが収穫できたので、子供たちにシイタケ狩りも体験してもらいました。自分たちで収穫したとれたてのシイタケを炭火で焼いたので、ふだんはキノコが苦手だという子も、おいしいと言ってみんな食べていました。食育の体験もできたのではないかと思います。

12月には、4年生とキャンプ場から天上山の麓の山道を歩き、村までハイキングをしました。

1月には、3年生が、昨年に引き続き「おだんご作りとほうそう神様へのお参り」ということで、神津島の伝統行事を体験いたしました。

昨年の評価委員会での指摘も踏まえ、地域に根差した地域の民間観光施設との連携ということで、2月には、仮稼働中で28年度は無料で体験をさせてもらえた多幸手漉き和紙ハウスによる「和紙づくり、紙すき体験教室」を第1号ということで、5年生で実施いたしました。昔ながらの製法で、神津島の桑の木と多幸の湧水を利用して和紙をつくり、同時に焼き芋もして楽しみました。

平成29年度からは、有料で本格稼働になっております。皆様にもパンフレットを配布して

おりますので、ごらんください。

3月には、毎年6年生で行っている宿泊体験教室を実施いたしました。夜の星空観測会では、星空ガイドにより冬の星空を学習しました。また、宿泊の翌日にはシイタケの菌打ち体験もして、打ったキノコ木は自宅に持ち帰ってもらい、今後、実際にシイタケが成長し、収穫できるまでの様子を観察してもらいたいと思っています。

このように、島の小学生にも地元ならではのイベントを企画し、体験してもらい、地域密着型の自然教育活動につなげて活動しています。

続いて、前年度より改善、工夫をした内容です。お客様からの要望や指摘があったため、売店品目の追加を行いました。虫よけスプレーや着火剤、タオル、ロングライフパン、レトルト御飯、缶詰、調味料、神津島のお土産、Tシャツや島スープ等を売店に置きました。かなり利便性が図れたと思います。

島外自然教室実施時の食事では、神津島でとれた魚や野菜、郷土料理を提供することを心がけ、郷土の味を楽しんでももらいました。キンメダイの煮つけやアシタバのてんぷら、ごまあえ、貝のイセモのおみそ汁やあぶらき、切り干し餅、デザートにはパッションフルーツ等です。干物やクサヤも食べる直前に炭火で焼き、温かいうちに提供しました。

アンケートやお客様との会話の中で要望があったため、平成28年度からサービスセンター内にお客様が自由に使える電子レンジ、電気ポットを設置いたしました。大変好評です。

また、シャワー室も、平成28年度から繁忙期及びお客様からの要望のあったとき等は、午後の清掃時間以外、臨時開放いたしました。

そして、フリーサイト利用者には電源がなく、携帯電話やスマートフォンの充電をしたいという声が多数あったことから、サービスセンター内、休憩舎棟にあるコンセントは、お客様の責任で自己管理のもとという条件で、利用者皆さんで譲り合って使用してもらうようにいたしました。電源が使用できるということで、キャンプでも安心して宿泊できますという声が多数寄せられています。

お客様の意見に対応し、キャンプファイヤーサークル、園地園路に外灯の追加設置工事を実施いたしました。夜になると明かりが届かず暗い箇所があったため、外灯の追加設置によりお客様の安全を確保することができました。

また、男女風呂場、シャワー室のシャワー水栓交換工事を実施いたしました。工事前まではシャワー水栓の蛇口は利用者が水とお湯を別々にひねり、自身でお湯温度を調整するものであったので、お客様のやけど防止のため、温度調節機能のあるシャワー・蛇口水栓に交換

いたしました。

特に力を入れた、成果を上げた内容として、3月にはキャンプ場の情報を戦略的に行うため、ホームページの完全リニューアルが行われました。情報がわかりやすく一新し、インターネットからの予約も可能になり、お客様の利便性も高くなったと思われます。

また、お配りしてありますが、キャンプ場のパンフレットも完全リニューアルいたしました。

昨年の評価委員会での地域の自然などを島内外の人々に伝えることができるよう頑張っほしいとの指摘を受け、平成28年度5月から1月に行われた神津島星空ガイド養成講座に参加。神津島観光協会認定星空ガイドを修得しました。「『神津島まるごとプラネタリウム』東京の星降る島へようこそ！」のフレーズで観光協会から発信しています。今後も継続して、島内外の自然教室実施時、お客様からの要望時など、神津島のきれいな星空を満喫してもらうため、星空見学会を開催していきたいと思ひます。

利用者に好評だったサービスは、平成28年度初めて神津島村によりゴールデンウィーク、夏季繁忙期に夜間臨時バスを神津島港からキャンプ場まで運航。19時30分神津島港発ができ、お客様の利便性が図れました。

また、同じく28年度初めて、神津島村により、8月2日の渚の花火大会終了後に夜間臨時バスを神津島港からキャンプ場まで運行。お客様に大変喜ばれました。

比較といたしまして、平成26年度から28年度までの数字を見ても、利用者数、利用組数、施設利用料ともに伸びております。

キャンプブームなどが背景にあると思われますが、今後ももっと神津島にお客様が来てもらえるような心を込めたおもてなしをしていきたいと思ひております。

最後になりますが、私の思いといたしまして、お客様への感謝ということをいつも心にとめております。

多幸湾キャンプ場では、初めて来てくださる方もたくさんいらっしゃいますが、毎年来てくださるリピーターの方もたくさんいらっしゃいます。神津島に御家族で来るのには、人数分の船代や飛行機代、宿泊費など、陸続きではない分、たくさんお金がかかると思ひます。また、離島である分、お父さん、お母さんもお休みをたくさんとってこななければいけません。皆さん、大変だと思ひますが、都合をつけて来てくださっています。そのことを念頭に置き、来てくれたお客様皆さんに感謝をして、神津島に来てよかった、また来たいと思ひてもらえるような施設づくりをしたいと思ひております。

本日はどうもありがとうございました。以上です。

○下村委員長 それでは、質疑に参りたいと思います。御質問はございますでしょうか。

○笹岡委員 大変よくまとめていただいて、余り聞くことがなくなったのですが、最後の比較の表、紙でもいただいていますけれども、数字的には本当に素晴らしい成果を上げられたと思いますし、経費との関係から見ても非常にコストパフォーマンスの高いことをやっていたと思っています。

1つだけ聞きたかったのは、絶対数の人数も増えていますが、特に組数が増えていると、この数字を見ればわかるのですが、お客様が団体中心から少し変わってきているところがあるのではないかと思うのですが、今年はどういう方が一番増えたなという実感がありますか。

○多幸湾キャンプ場 外国からのお客様と、年配の方、女性の一人旅では若い方、20代の方から、今回は60代の女性の一人旅も増えていますので、キャンプブームが背景にあるのではないかとは思っています。

○笹岡委員 だから、まさに1組当たりは人数は少ないけれども、組数が増えたということですね。

○多幸湾キャンプ場 そうですね。

○笹岡委員 わかりました。ありがとうございます。

○下村委員長 ほかに何かございますか。

○橋本委員 最後、お客様への感謝ということで、リピーターの方を大切にしたいということをおっしゃっていましたが、具体的にどのくらいの割合のリピーターの方が来られているとか、そういうことは把握していらっしゃいますか。

○多幸湾キャンプ場 2回目、3回目、4回目以降、リピーターの方は多分40~50%はいらっしゃると思います。

○橋本委員 それはかなり。もちろん新しい方々も大切ですが、リピーターの方々をいかに大切にするかという事は非常に重要です。

○多幸湾キャンプ場 そうですね。また、新しいお客様を連れてきてくださいますので。

○橋本委員 あと、小学生の子供たちにいろいろ体験をということをしてはいますが、その子供たちが大きくなってまた訪れるという形にはなってきておられますか。

○多幸湾キャンプ場 そうです。今、島のほうの高校に内地の方をという、ホームステイ事業ということで取り組んでおられまして、実は多幸湾ファミリーキャンプ場にお父さん、お

母さんと小さいころから来ていた方が島の高校に来てくれて、ファミリーキャンプ場に泊まったことによって神津を気に入っていただいたということで、そういった方もいらっしゃいます。

○橋本委員 将来の担い手といいますか、ファンの方々を増やしていくということは非常に重要なのかなと思いました。

○多幸湾キャンプ場 また、子供のときにいろいろな教室で内地から来られた方が、やはり大人になってお子様を連れて来ていただいたという声もよく耳にします。

○下村委員長 今村委員、いかがですか。

○今村委員 お客様視点が全てのサービスにあらわれていて、すごく感心しました。

ホームページも一新されていたので、パンフレットも一新されているのかなと思ったら、やはり、これまでと全く違う印象のパンフレットを配布いただけました。今回のパンフレットのコンセプトというか、どのようなお考えで作られたのでしょうか。

○多幸湾キャンプ場 以前のものがお子様にはよかったのかなというところはあるのですが、中の地図等もなかなか漫画チック過ぎて正確性を欠いていたところもありますので、これを見てすぐイメージできるような、迷わないようなものにしていこうというところと、あと、知らない方がまず何をといったときに、すばらしい景観等が目にとまるのかなというところで、スペース上、ちょっと小さくなっているのですが、極力写真を入れて、パンフレットを見て、行ってみようという気分が高まっていただけならばというところで、そういったものをつくらせていただきました。

○今村委員 施設の全貌が非常にわかりやすいパンフレットになっていますね。わかりました。ありがとうございます。

○須藤委員 毎年毎年いろいろ改善が見られるので、本当に楽しみに伺っているのですが、先ほど外国人の方もいらっしゃるという話があったのですが、どこの国が多いというのはわかりますか。また、そういった方がどういうきっかけでいらっしゃったのか。

○多幸湾キャンプ場 外国の方は、基本口コミというか、お友達から。リピーターの方と口コミの方が多いですね。ブラジル系の方とか、中国系の方、それからカナダとかアメリカとか、大使館の方も毎年来てくださる方がいらっしゃいます。インドネシア系も。

○須藤委員 そういう方は、何で神津島を知ったのでしょうかね。

○多幸湾キャンプ場 やはりインターネットの口コミが大きいのかなというところですが、当然、もう日本中でインバウンドのお客様ということで、外国の方も来られていま

すので、浅草方面ですとかそういった日本的な文化を見たい方と、本当に小さい離島に行ってみようという外国人の方がお国柄によっては多いと聞きますので、そこら辺で御自分で検索されて来ていただいているという声が大きいですか。

○須藤委員 なるほど。そういう方に対して、表記の仕方とか接遇の仕方、それなりの対応をされつつありますか。

○多幸湾キャンプ場 サービスセンターの注意事項は英語表記をしています。例えば、施設の利用の仕方とか、花火の使用の仕方とか、あとはムカデに注意してください、もしかまれたらこういう対応をしてくださいとか、英語表記はサービスセンターは割にしているのと、スマホの翻訳機能を使いながらしゃべったりするのと、今、高校で英語の教室をやってくれていますので、そこに私が参加しています。

極端な話、単語をつなげていけばどうにかなるのですね。単語と身振りをすれば。外国の方が来るようなときは大体繁忙期が多いので、本当に困っていると助けてくれる方が実はいらっしゃいます。その方に、通訳をしてもらうことも時々あります。

○須藤委員 あと1点だけ。かかわられる職員さんは、課長さんからアルバイトさんまでいろいろいらっしゃると思うのですけれども、皆さんがそうやっておもてなしのお気持ちを持って接するに当たって、中で研修とか意識合わせをするに当たって何か心がけているようなことはありますか。苦情が1点もないようにサービスをやるというのは、1人の担当者のお力だけではなくて、本当に組織としてそういうことをやっているのかなという気がするのです。

○多幸湾キャンプ場 そうですね。当然接遇マニュアルもありますので、定期的にそれはもう確認することと、新しく働かれるアルバイトの方も含めて新規に入ってこられる方もいますので、最初にそれは口うるさくとか、一番大事な。

今は苦情もいいこともすぐSNSで発信されてしまいますので、本当にあつと言う間ですので、そこはやはり気をつけていかなければならないところなのかなというのは、以前よりは特に厳しく一丸で取り組んでいるところではございます。

毎朝、その日に出てきた勤務者全員でミーティングをしています。その中で、きょう泊まっているのはこういうお客様で、何組で、何人で、例えば外国の人であれば外国の方ですとか、年齢層とかも、全部朝のミーティングで共有して、お客様といろいろ会話をするように心がけていますので、その中から聞いた声を朝のミーティングで共有するようにしています。それで、できるだけ失礼のないようにということは、そのミーティングでもしよっちゅう言

っています。

○須藤委員 ありがとうございます。

○下村委員長 ちょっとお伺いしたいのですが、新しく始められた紙すきですが、これは島内でこういう紙すきの施設があるのですか。そこの連携ですか。

○多幸湾キャンプ場 多幸のファミリーキャンプ場から徒歩5分ぐらいのところに、村有地を使用して、内地の業者の方が中小企業、金融公庫か何かの補助を取り込んで、ぜひ神津島の湧水と桑の木を使ったものと。

○下村委員長 そこは体験施設として、それ自身は公開をしたりということはしていないのですか。

○多幸湾キャンプ場 そうですね。現在はまだ軌道に乗っていませんので、これから。

○下村委員長 でも、そういう方向で持っていこうとされているのですか。

○多幸湾キャンプ場 そうですね。ただ、施設としまして、特にながちりした構造物の施設ではなくて、どうしても自然公園的にもすぐ施設がつかれないもので、仮的な施設となっておりますので、簡易なところでやっております。

○下村委員長 聞きたいのは、有料でプログラムを提供されようとしているのですけれども、そのときにここの施設とのお金のシェアというか、それはどうなっていますか。

○多幸湾キャンプ場 ないです。シェアというと手数料という話ですかね。

○下村委員長 結局、ファミリーキャンプ場のほうでとられる費用というのは、特にない。

○多幸湾キャンプ場 うちのほうで手数料等は一切もらってなくて、あくまで地域施設との連携ということで、こういうことも体験できますよ、ですからキャンプ場に泊まりに来てくださいということで、うちのほうでは一切お金のやりとりはしていません。あくまで民間企業になりますので、連携です。

○下村委員長 そうすると、この費用は施設のほうで払われる。2,500円、これはキャンプ場のほうで回収されるのではなくて、施設でその場で払われるということですか。

○多幸湾キャンプ場 施設でお客様が直接ですね。ただ、昨年自然教室でやったときには、まだ本格稼働にはなっていなかったもので、試運転というか、そういうことで無料でやらせてもらったのです。今後については、自然教室でもこういった企画を行っていこうかなと思うのですが、お客様から実費をいただいて、こちらにキャンプ場からお支払いするという形です。

○下村委員長 そういった地域の施設との連携の中で、あるいはキャンプ場が連携して有料

で提供されているプログラムと、キャンプ場としてはお金をとらないプログラムと、それほどのぐらいの比率というか、どんな状況ですか。キャンプ場のほうでツアー設定されて、それを有料にされているものもあるわけですよね。

○多幸湾キャンプ場 例えば遊覧船とかも実費をいただいて、実費を遊覧船の船主にお支払いするとか。

○下村委員長 プログラム自身を有料にされて、キャンプ場のほうで提供されているというものは今のところないのですか。ガイドングをされるとか、そういうときに。

○多幸湾キャンプ場 うちではないです。

○下村委員長 全て中継をされるというか、仲介される。

○多幸湾キャンプ場 そうです。あくまで中継だけで、利益は全くうちでは自然教室をやっているときもとっていないので。

○下村委員長 宿泊促進のための手だてとして、そういう仲介をするという位置づけ。

○多幸湾キャンプ場 そうですね。基本的に関散期にお客様を呼び込むための宿泊促進のための自然教室というふうに考えていただいたほうがいいのかと思います。

○下村委員長 了解しました。でも、これから、例えば自前のガイドングとか、今、星空の資格を取られたりしていますよね。そういうことへの展開は何か考えておられるのですか。それは余りまだないのか。

○多幸湾キャンプ場 自然教室をやったときには、星空観察会を今年度から開いていく予定ではあるのですが、それも特別、現時点でお客様からお金をもらわないで、集客ということで考えているのです。

○下村委員長 わかりました。そのあたり、いい面と悪い面があるとは思いますが、今後考えていただいたほうがいいのかもかもしれません。わかりました。とにかく促進をするということを前面に出されているということですね。了解しました。

ほかに何か御質問はございますか。よろしいですか。

○多幸湾キャンプ場 少しよろしいですか。説明の中にはなかったのですが、補足で。利用者数のほうも上がってはおりますが、ちなみに去年は台風等で、船便、飛行機も欠航があつて大分キャンセルもあった上での数字です。700名ぐらいはキャンセルが出ているということですので。

○笹岡委員 28年度の話ですか。

○多幸湾キャンプ場 はい。

○笹岡委員 だから、もっと増えるというふうにおっしゃっている。

○多幸湾キャンプ場 はい。あと、先ほど組数の話が出たときに団体というお話があったのですが、ちょっと苦勞している点で、ファミリーキャンプ場といいながら団体が占有して、ファミリーが来られないのではないかという苦情もあったり、やはり団体がいるとどうしても占有してしまう部分がありますので、それは神津島だけではないのかなと思うのですが、そこら辺の調整と、子供たちの教育のために内地から来ていただいているのであればいいのですけれども、営利団体的な方が占有してしまうと、またそういう不都合が出てくるのかなというところで、島はこの多幸湾ファミリーキャンプ場以外にも無料の野営地が2カ所ほどあるのですけれども、今、キャンプ場不要論まで出ているような、やはり環境の負荷とそういった占有的な部分と。

あと、昨年大変苦勞したところが、台風がやはり多く発生したもので、避難をさせなければいけない。特にテントですので飛ばされてしまいますので、ほかの野営地も含めて、多幸湾を含めて3カ所に泊まっている方たちの避難誘導が去年は苦慮したところかなというところでございます。

台風につきましては、どうしても地球温暖化等で大型化、また数も増えておりますので、避けられないのかなというところで、今後のさらなる対策が必要かなと考えております。

○下村委員長 わかりました。

それでは、時間も来ておりますので、終了にしたいと思います。どうも御苦勞さまでした。

(指定管理者退室)

○下村委員長 それでは、委員の方はまた評価をしていただいて、評価が終わりましたら、係の方に回収していただいて。

(各委員シート記入)

(休憩)

○下村委員長 それでは、一つ一つ評価を固めてまいりたいと思います。頭から順番に、評価についての御意見を伺っていかうと思います。

では、小笠原は、皆さん全員そろっていますね。

○笹岡委員 ほぼ一致しています。

○下村委員長 何か御意見はございますか。

私が評価を少し下げたのは、小笠原は利用者が来て当然なのです。だから、そこでの工夫はもうちょっとしてもらってもいいかなと思ったので、Aにしました。でも、総合的な評価

という点ではA⁺で特に問題ないと思います。

○今村委員 過去を知っているから、過去との比較が評価にも関わるとはけれども、そもそもいいところなので、私も迷いながら、A⁺かなと思いました。

○下村委員長 では、A⁺にしましょう。

次の小峰は、Sですね。

○笹岡委員 あそこはあれだけの里山を抱えていながら、いろいろよく手入れをしているなという感じがあります。

○下村委員長 そうです。そのところですね。だから、これもSで特に問題はないと思います。大丈夫ですね。

続いて、奥多摩ビジターセンターです。ここはAの委員が多いですね。橋本先生はA⁺ですけれど。

○橋本委員 AかA⁺にしてもいいか迷ったので、特にAで問題ありません。

○下村委員長 私と今村先生がちょっと低目ですね。今回、全体的によくやっているところと、そうでないところがはっきり分かれてきました。

○笹岡委員 特に前と比べたりすると。

○下村委員長 奥多摩がちょうど微妙なところぐらいかと思います。だから、協会としては全体的に前向きにやってもらっているのだけれども、奥多摩がほかの2施設に比べると、もう少し改善の余地はあるかなという気はしたので、Aにとどめたのです。

○今村委員 私もそういう気持ちです。

○笹岡委員 私は、余り化けた部分はないけれども、もともとのポテンシャルが去年までは高かったと思っていたので、A⁺にしました。何度も言っているように、外回りを一生懸命やっているなというところですね。

○下村委員長 外へのエネルギーのかけ方で、もう少し配慮して欲しい点もあります。例えば、花のたよりで、コースごとにどの花がどこに咲いていてと詳細な紹介がありました。あれは逆に生物屋さんがやり過ぎている感じで、趣味の域に近くなっているというように思いました。物すごく立派な情報だとは思いますが。

○笹岡委員 行かなくても見られるようになってしまっています。

○下村委員長 逆にしっかり見ていただくために、ガイディングに際して、この花は何ですかと聞かれたときに、自分で名前をつけなさいというガイディングがありますが、そのほうが観察がよくできるということです。

- 笹岡委員 これは場所と名前と両方書いてあるから、親切過ぎるのですね。
- 下村委員長 ちょっと親切過ぎるといいますか。
- 橋本委員 確かに、確認のために行くような感じになりかねないですね。
- 下村委員長 そんな感じになってしまいますね。
- 笹岡委員 解答としてはいいけれども、最初から配らなくていいよということですね。
- 橋本委員 私は去年の比較を知らないのですが、それで言うと、すごくよくやっているなという感じですが、皆さんの御指摘もそのとおりに思います。
- 下村委員長 よくやるどころと、とどめるところとのバランスをとっていただくようなことを考えていただきたいですね。
- 今村委員 奥多摩は昨年A+ですよ。
- 根来課長 いえ、去年はAでした。去年は最後は3段階評価なのです。S、A、Bだけなのです。Sを出したのは小峰だけでした。
- 今村委員 奥多摩は去年のほうがよかったような気がするのです。
- 下村委員長 ちょっと保留にしましょうか。
- 次は檜原都民の森です。これは私以外の方がAで、私だけBですね。
- やはり檜原はもう少し頑張っしてほしいなという思いがありましたね。ですから、Aではなく敢えてBをつけました。
- 笹岡委員 Bはちょっと厳しいと思います。
- 下村委員長 そうですね、相対的なバランスも考えるとAでいいかと思います。
- 続いて、海のふるさと村です。
- 笹岡委員 海のふるさと村も常に微妙なところですね。
- 下村委員長 管理にちょっと問題があります。ただ、今回は頑張ったという印象です。
- 笹岡委員 去年より一生懸命やったというのがありましたので。
- 下村委員長 それでも、まだまだ何かありそうな気配ではありました。
- 須藤委員 相対的に見れば確かにそうです。
- 笹岡委員 本当は、海のふるさと村は、都のほうにもちょっと御尽力いただいて予算をつけないと、ちょっと厳しいかなというところがあるので、ぜひよろしくお願いします。
- 下村委員長 では、これもAにいたしましょう。
- 次は山のふるさと村です。これは全部Aです。
- 笹岡委員 いろいろな部門があるから、ならせばみんな平均になってしまいます。

質疑の中で見直す時期だという下村先生のコメントがありましたね。あれを書いておいていただければ。

○今村委員 危機感がない感じが私はすごく心配でした。

○下村委員長 次の話になりますが、奥多摩都民の森と、両方とも奥多摩ですよ。プレゼンテーションも含めて差がありました。

○笹岡委員 都民の森は小ぢんまりした施設で、スタッフもはっきりしているから、団結力ではないけれども、見通しがいいと思うのです。山のふるさと村はいろいろな人がやっているでしょう。クラフトがやって、地元の人がやって、ビジターセンターはまた全然別の教育センターの人がやっている。そうすると、全体の見通しがつきにくくて、多分運営は苦勞されているのでしょうけれども、あれだけ大きい施設だから、それを頑張ってやってもらわなければいけないのでしょうかね。

○今村委員 奥多摩都民の森は、プレゼンもうまかったし、去年から方向転換したのです。山のふるさと村は方向性がずっと変わっていない。そのままやり続けている。アドバイスしても効果が見えてこない。

○笹岡委員 山のふるさと村は、規模が大きいから、きつとかじがなかなか切れないのですよ。それではいけないと思うのですけれども。

○今村委員 都民の森は本当に変わろうとしている感じがあります。そこは本当に差があります。

○下村委員長 同じ奥多摩が抱えているので、さっき聞きましたけれども、それぞれ情報を入れていただいて、山のふるさと村はもうちょっと変わっていただけるといいなとは思いました。しかしながら、総合的な評価としてはAですね。

都民の森のほうは。

○笹岡委員 まさに頑張っていますね。

○下村委員長 私はSにしましたけれども、かなり変わったなと思いました。もともと頑固に変えてこられなかったところなので。

○笹岡委員 今まではずっとそういう感じがありましたけれども。

○下村委員長 以前はコンセプトを余りにも遵守し過ぎておられたところがありましたが、状況に合わせて対応しようという姿勢に変わったので、それで総合的にはA+でよいかなと思いました。

○須藤委員 他のAの施設に対して、確かにプラスアルファのところがあるかなという気が

するのです。

○下村委員長 A⁺にしましょう。

かなり変わったことは、評価してもよいと思いました。

数字もかなり変わっていますので。

○今村委員 宿泊は前年比120%です。

○笹岡委員 増えましたね。

○今村委員 ここは確かに評価できますよね。

○笹岡委員 予約のとり方を変えたりして、いろいろ工夫されたのでしょうか。

○下村委員長 それで次は、多幸湾ですね。ここは、どこかSがもうちょっと入ってもいいと思ったのだけれども。

○笹岡委員 まだ伸び代がありそうだから。

○下村委員長 A⁺にするか、Sにするか。どなたかSがもっと出てくればとは思ったのですが、どう評価するかですよね。確かに量的には小さい、もともとの母数が小さいので伸びは大きいだけれども、でも大変頑張っておられる。

○笹岡委員 支出に比べてあれだけ稼いでいるところはほかにはないですから、コストパフォーマンスの部分もすごく頑張っているし、頑張りがすぐ結果にあらわれるという特色はあるのでしょうけれども、あれだけ数字を出されると、いい点をつけざるを得ない。

○今村委員 まだ伸び代がありますね。

○下村委員長 でも、本当によく頑張っています。

○須藤委員 格段な進歩ですよ。3年で。すごく伸びましたよね。

○下村委員長 では、皆さんの評価を総合して、A⁺ということにしましょう。

そうすると、今回、結構A⁺が出てきましたので、さっきの奥多摩ビジターセンターもこれでいきますか。

○笹岡委員 ちょうどボーダーラインが奥多摩ビジターセンターですね。

○下村委員長 そう。去年と何か大きく変わっているかどうかは配慮事項ですね。

○笹岡委員 中身はそんなに変わっていないように思います。人がかわっただけで、中身は逆に維持しているから、それなりに頑張ったとも言えます。

○下村委員長 皆さんご意見はどうですか。

○今村委員 何がプラスですかと言われたときに、ちょっと説明しにくいですね。

○須藤委員 奮起を促す意味で評価はAにします。来年に期待して。

○笹岡委員 私個人としても、総合評価はAでいいです。事業効果はA+のままです。

○下村委員長 では、そうでしょうか。

小峰はSです。一番上がA+、S、Sですね。だから、公園協会の中でそれぞれ3つは少しずつ違っているということですね。小笠原は総合評価のところは違って、3つで多少優劣がついていますね。

○笹岡委員 見れば違いがわかるようになっていきますね。

○下村委員長 それでよろしいでしょうか。

(「異議なし」と声あり)

○下村委員長 では、今回はこの評価でいきましょう。施設間でちょっと差はついてきたけれども、全体的に結構変わったなという印象があって、よかったですね。

○根来課長 いただいた評価結果につきましては、後日、事務局のほうで取りまとめさせていただきますので、委員長のほうに表現等は一任ということでよろしいでしょうか。

(「はい」と声あり)

○根来課長 では、既に御案内しておりますように、全8施設の二次評価シートにつきまして、またメールで書き込んだものを、7月3日と非常にタイトでございますが、御提出をお願いしたいと思います。

各委員の皆様からの二次評価結果を踏まえまして、事務局において特記事項を含め、委員会としての二次評価案を取りまとめたものを委員長と調整させていただきます。

評価案がまとまりましたら、委員の皆様にもメールで確認していただくようにいたしますので、御意見がありましたら、その際にお知らせいただければと思います。

その後、環境局として局決定で総合評価を決定させていただきます。一応スケジュール感としては、9月に東京都全体ではほかの施設と合わせまして結果を公表することになっていますが、スケジュールの変更の可能性もございます。

今年度から公表ということで速記者が入っておりますが、公表資料には委員の皆様方の御氏名が名簿として掲載されるということにつきまして御了解ください。

事務局からは以上でございます。

○下村委員長 今の御説明に何か質問がありますでしょうか。

私から。議事録というか、やりとりは公開なのですね。

○根来課長 公開です。

○下村委員長 誰がどういう発言をしたというものも含めて公開ですか。

○根来課長 全部です。

○下村委員長 ほかはよろしいですか。

では、これで平成29年度の環境局指定管理者評価委員会を終了させていただきます。どうもありがとうございました。

○根来課長 それでは、長時間にわたって御審議いただき、ありがとうございました。

お疲れさまでした。