

環境局指定管理者評価委員会

平成30年7月13日（金曜日）
9時00分から15時30分まで

次 第

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

配布資料

- | | |
|-------|--|
| 資料 1 | 環境局指定管理者評価委員会次第 |
| 資料 2 | 一次評価について（概要） |
| 資料 3 | 環境局指定管理者の二次評価の方法について |
| 資料 4 | 評価委員会 作業シート（全 8 施設分） |
| 資料 5 | 施設別評価一覧（記入用）（全 8 施設分） |
| 資料 6 | 二次評価シート（例） |
| 資料 7 | 平成 29 年度指定管理者評価委員会の評価における特記事項への
取組状況について（全 8 施設分） |
| 資料 8 | 指定管理者施設の利用状況 |
| 資料 9 | 環境局指定管理者評価指針 |
| 資料 10 | 環境局指定管理者評価委員会設置要綱 |
| 資料 11 | 環境局指定管理者評価委員会 委員名簿 |
| 参考資料 | 指定管理者評価の状況 |

平成30年度環境局指定管理者評価委員会日程表

平成30年7月13日(金曜日) 09時00分から

場所:都庁第二本庁舎 10階 209会議室

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

一次評価について(概要)

施設名	一次評価	主要な評価ポイント
小笠原ビジターセンター	A	<ul style="list-style-type: none"> ○利用者アンケートで高い満足度及び質の高いサービスの提供 ○ライブカメラを新たに設置し、ビジターセンター内でライブカメラに連動した映像展示を行うなど、一歩進んだ取組を実施
小峰公園	S	<ul style="list-style-type: none"> ○アンケート回収率が前年度比230%となっており、利用者ニーズをより一層把握 ○地域の特性を考慮したオリジナリティのあるプログラムの実現や多摩地域の里山文化・食文化の継承支援につながる取組を実施 ○利用者の要望に応じた自然教室を実施し、計68回、1,756人の参加者があった。(前年度より6回、243人増)
奥多摩ビジターセンター	A	<ul style="list-style-type: none"> ○英語地図、wifiの提供など外国人対応にも積極的に取り組んでおり、奥多摩を訪れる海外のお客様へのサービス向上に努めた。 ○充実した自然教室の開催に加え、実踏調査に基づくリアルな情報に基づき、きめ細やかな相談に乗るなど、登山者の安心と安全を支援 ●2階展示コーナーの充実や奥多摩の自然情報の発信、手作りマップへの飲食店等の記載などに努めているが、地域情報の提供に重点を置くなど、より一層の地域と結びついた展示等を期待する。
檜原都民の森	A	<ul style="list-style-type: none"> ○三頭山の日を独自に設定し、地元の中学校と連携した音楽イベントを開催し、集客を図った。 ●利用者ニーズに応じた各種イベントを実施し、来園者数の増加に期待
海のふるさと村	A+	<ul style="list-style-type: none"> ○平成27年度、平成28年度と比べても、利用者数を大幅に増加 ○自助努力により施設改修を積極的に行い、お客様が快適に過ごせる環境を構築 ○HPのリニューアルを行い、フェイスブックを積極的に活用することで、円滑で効果的な情報発信に努めた。
山のふるさと村	A	<ul style="list-style-type: none"> ○自然教室等イベントをより一層計画・実施(対前年度比146.9%、150%)。奥多摩の豊かな資源、地元の人材を生かした体験教室、宿泊施設併設の特性を生かしたプログラム等を実施し、利用者満足度100%を達成。 ●自然教室等イベントの実施数に対し、参加人数は伸び悩んでいる(対前年度比79.2%)。また、利用者数についても同様であるため、今後の集客対策を検討することを期待。
奥多摩都民の森	A	<ul style="list-style-type: none"> ○地元食材を利用した食事の提供、地元観光施設等との連携によるイベントが好評 ●施設の認知度を向上させるとともに、利用者の増加に期待
多幸湾公園	A+	<ul style="list-style-type: none"> ○平成28年度に取得した資格を活かして、星空観測会を実施し子供たちの教育の場を提供 ○閑散期には利用料金の値下げを実施するとともに、地元広報誌やSNS等を使い積極的にPRを行うことで利用者人数が過去最高を記録、昨年に引き続き満足度100.0%を達成

※表記方法について

○=特に評価すべき点 ●=更なる取組が期待される点

○ 環境局指定管理者の二次評価の方法について

- 1 評価委員会作業シート【資料4】による評価作業（メモ）
7月13日（全8施設）
- 2 委員会としての評価（管理状況、事業効果、評定）
7月13日
 - ① 8施設のプレゼンテーション及びヒアリング終了後、施設評価一覧【資料5】を各委員が記載し、事務局に提出
 - ② ①の提出に基づき、事務局が全委員の評価一覧を作成
 - ③ ②に基づき審議を行い、委員会としての評価（S、A⁺、A、B）を決定
- 3 2を踏まえて各委員は二次評価シート【資料6】を作成し事務局にメールで提出（7月26日締切）

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

・・・別紙③参照
- 5 4に基づき環境局長が総合評価を決定。

○ 二次評価の評価基準について

- 1 一次評価の結果を踏まえて、絶対評価で評価する。
- 2 各委員の評価については、以下の四段階で評価を行う。
S：管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設
A⁺：管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設
A：管理運営が良好であった施設
B：管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設

【資料3】

3 特記事項は、次の場合には必ず記載する。

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

別紙①
記載における留意点

二次評価シート

環境局
施設名称：東京都〇〇
指定管理者：〇〇〇

評価項目	評価
管理状況	
事業効果	
評定	

【評価の基準】

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

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

委員会としての二次評価シートについて

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

二次評価シート

別紙②
過去の評価事例
(委員個人)

環境局
施設名称:A公園
指定管理者:B

評価項目	評価
管理状況	B
事業効果	A
評定	A ⁻

【評価の基準】 (旧基準)

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

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

【評価委員氏名】

別紙③
過去の評価事例
(委員会)

二次評価シート

環境局
施設名称:A公園

評価項目	評価
管理状況	B
事業効果	A
評定	A ⁻

【評価の基準】(旧基準)

S:管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設

A⁺:管理運営が概ね優良であった施設

A:管理運営が良好であった施設

A⁻:管理運営が概ね良好であった施設

B:管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設

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

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

評価委員氏名：

管 理 状 況

●適切な管理の履行(協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか。)

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

●安全性の確保(施設の安全性は確保されているか。)

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

●法令等の遵守(個人情報保護、報告等は適切に行われているか。)

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

●財務・財産の状況(適切な財務運営及び財産管理が行われているか。)

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

◇管理状況の評価

S · A⁺ · A · B

S: 管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設

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

A: 管理運営が良好であった施設

B: 管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設

事業効果

●利用の状況(事業計画どおりの利用状況となっているか。)

○利用者数(※環境の変化など外部要因を考慮すること。)

○利用者要望等の把握、苦情等への対応は適切か。

●サービス内容の向上(事業内容、利用者の反応はどうか。)

○質の高いサービスが提供されているか。

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

○施設の広報に関する取組はなされているか。

- ・効率的・効果的な広報・PR等の実施

○他機関、関連施設、地域と連携した施設運営がなされているか。

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

○業務効率化の取組はなされているか。

- ・経費削減の努力、業務上の工夫

○従業員の人材育成のための取組はなされているか。

- ・専門性向上、接遇向上、自己啓発等

◇事業効果の評価

S ・ A⁺ ・ A ・ B

◆ 評 定

S ・ A⁺ ・ A ・ B

指定管理者評価委員会 作業シート

《施設名：東京都小笠原ビクターセンター》

評価委員氏名：

管 理 状 況

●適切な管理の履行(協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか。)

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

●安全性の確保(施設の安全性は確保されているか。)

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

●法令等の遵守(個人情報保護、報告等は適切に行われているか。)

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

●財務・財産の状況(適切な財務運営及び財産管理が行われているか。)

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

◇管理状況の評価

S · A⁺ · A · B

S: 管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設

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

A: 管理運営が良好であった施設

B: 管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設

事業効果

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

指定管理者評価委員会 作業シート ‹施設名:東京都立小峰公園›

評価委員氏名:

管 理 状 況

●適切な管理の履行(協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか。)

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

●安全性の確保(施設の安全性は確保されているか。)

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

●法令等の遵守(個人情報保護、報告等は適切に行われているか。)

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

●財務・財産の状況(適切な財務運営及び財産管理が行われているか。)

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

◇管理状況の評価

S ・ A⁺ ・ A ・ B

S: 管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設

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

A: 管理運営が良好であった施設

B: 管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設

事業効果

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

指定管理者評価委員会 作業シート

《施設名：東京都奥多摩ビジターセンター》

評価委員氏名：

管 理 状 況

●適切な管理の履行(協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか。)

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

●安全性の確保(施設の安全性は確保されているか。)

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

●法令等の遵守(個人情報保護、報告等は適切に行われているか。)

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

●財務・財産の状況(適切な財務運営及び財産管理が行われているか。)

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

◇管理状況の評価

S · A⁺ · A · B

S: 管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設

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

A: 管理運営が良好であった施設

B: 管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設

事業効果

●利用の状況(事業計画どおりの利用状況となっているか。)

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

●サービス内容の向上(事業内容、利用者の反応はどうか。)

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

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

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

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

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

◇事業効果の評価

S ・ A⁺ ・ A ・ B

◆ 評 定

S ・ A⁺ ・ A ・ B

指定管理者評価委員会 作業シート

《施設名：東京都立多幸湾公園》

評価委員氏名：

管 理 状 況

●適切な管理の履行(協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか。)

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

●安全性の確保(施設の安全性は確保されているか。)

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

●法令等の遵守(個人情報保護、報告等は適切に行われているか。)

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

●財務・財産の状況(適切な財務運営及び財産管理が行われているか。)

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

◇管理状況の評価

S ・ A⁺ ・ A ・ B

S: 管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設

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

A: 管理運営が良好であった施設

B: 管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設

事業効果

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

◆ 評 定	S ・ A ⁺ ・ A ・ B
-------	----------------------------

指定管理者評価委員会 作業シート ≪施設名：東京都檜原都民の森≫

評価委員氏名：

管 理 状 況

●適切な管理の履行(協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか。)

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

●安全性の確保(施設の安全性は確保されているか。)

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

●法令等の遵守(個人情報保護、報告等は適切に行われているか。)

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

●財務・財産の状況(適切な財務運営及び財産管理が行われているか。)

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

◇管理状況の評価

S ・ A⁺ ・ A ・ B

事業効果

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

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

評価委員氏名:

管 理 状 況

●適切な管理の履行(協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか。)

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

●安全性の確保(施設の安全性は確保されているか。)

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

●法令等の遵守(個人情報保護、報告等は適切に行われているか。)

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

●財務・財産の状況(適切な財務運営及び財産管理が行われているか。)

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

◇管理状況の評価

S · A⁺ · A · B

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

事業効果

●利用の状況(事業計画どおりの利用状況となっているか。)

○利用者数(※環境の変化など外部要因を考慮すること。)

○利用者要望等の把握、苦情等への対応は適切か。

●サービス内容の向上(事業内容、利用者の反応はどうか。)

○質の高いサービスが提供されているか。

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

○施設の広報に関する取組はなされているか。

- ・効率的・効果的な広報・PR等の実施

○他機関、関連施設、地域と連携した施設運営がなされているか。

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

○業務効率化の取組はなされているか。

- ・経費削減の努力、業務上の工夫

○従業員の人材育成のための取組はなされているか。

- ・専門性向上、接遇向上、自己啓発等

◇事業効果の評価

S ・ A⁺ ・ A ・ B

◆ 評 定

S ・ A⁺ ・ A ・ B

指定管理者評価委員会 作業シート ‹施設名:東京都奥多摩都民の森›

評価委員氏名:

管 理 状 況

●適切な管理の履行(協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか。)

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

●安全性の確保(施設の安全性は確保されているか。)

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

●法令等の遵守(個人情報保護、報告等は適切に行われているか。)

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

●財務・財産の状況(適切な財務運営及び財産管理が行われているか。)

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

◇管理状況の評価

S · A⁺ · A · B

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

事業効果

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

二次評価シート

環境局
施設名称：東京都〇〇
指定管理者：〇〇〇

評価項目	評価
管理状況	
事業効果	
評定	

【評価の基準】

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

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

【評価委員氏名】

--

平成29年度指定管理者評価委員会の評価における特記事項への取組状況について

施設名： 東京都立大島公園海のふるさと村

平成29年度指定管理者評価委員会における平成28年度の東京都指定管理者による公の施設の管理運営状況に対する評価について、次のとおり取組状況を報告いたします。

特記事項		特記事項への取組状況
管理状況	1	・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。
	2	・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。
	3	・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。
	4	・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。
		セントラルロッジの照明については、東京都のLED化の事業ですべてLED化としました。キャンプ場については今回は対象とならないため現状のままです。今後も大島公園事務所と協議しながら老朽化したキャンプ場の施設の改修も含め交渉をしていきます。
事業効果	1	・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。
	2	・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。
	3	・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。
		現時点で調理員が一名で出来る限りの地元の食材の活用、連泊者に対する夕食のメインメニューの食材の工夫をし、利用者に喜んでいただけるよう取り組んでいます。現状一名体制であるため宿泊者の食事と島内イベントの昼食会をこなすことでいっぱいのところがあり、今後は調理師補助員の技量の向上や新規の調理師の雇用も図っていき、メニューを一層充実していきます。

施設名： 東京都立大島公園海のふるさと村

平成29年度指定管理者評価委員会における平成28年度の東京都指定管理者による公の施設の管理運営状況に対する評価について、次のとおり取組状況を報告いたします。

特記事項		特記事項への取組状況
4	・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。	職員や臨時職員の退職などで、新しく臨時職員の雇用等あわただしい時期があり、新人の臨時職員に対する仕事内容や接遇のレクチャー等の対応方法の指導もあり、ホワイトボード上の引継事項や注意事項の確認をスタッフ全体に行うよう再度各々に促しました。
5	・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。	入浴時間を22時に変更し、それに伴い消灯時間も22時30分としました。結果、常連のお客様、新規のお客様ともに好評価をいただいております。
6	・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。	回収率を向上させるための取組としてインパクトのあるノベルティグッズの発掘を考えましたが、予算面等々を考慮し本年は見送りました。代わりに、職員全員での共通認識として窓口でのアンケート協力の声かけを一層強化しました。

平成29年度指定管理者評価委員会の評価における特記事項への取組状況について

施設名： 東京都小笠原ビジターセンター

平成29年度指定管理者評価委員会における平成28年度の東京都指定管理者による公の施設の管理運営状況に対する評価について、次のとおり取組状況を報告いたします。

特記事項		特記事項への取組状況
管理状況	1	・施設の維持管理や安全性の確保は、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。
	2	・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。
事業効果	1	・次の取組により、利用者が増加している。 * 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 * 地元との信頼関係構築による、宿泊施設からのVCの紹介
	2	・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。
	3	・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。
	4	・「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。
	5	・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。
	6	・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。
		・アンケート協力への職員による声かけを強化し、回収数が増加しました(対前年度比109%)。

平成29年度指定管理者評価委員会の評価における特記事項への取組状況について

施設名： 東京都立小峰公園

平成29年度指定管理者評価委員会における平成28年度の東京都指定管理者による公の施設の管理運営状況に対する評価について、次のとおり取組状況を報告いたします。

特記事項		特記事項への取組状況
管理状況	1	・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。
	2	・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。
事業効果	1	・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。
	2	・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。
	3	・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。
	4	・スタッフ間の情報共有もスムーズに行われている。
	5	・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。

平成29年度指定管理者評価委員会の評価における特記事項への取組状況について

施設名： 東京都奥多摩ビジターセンター

平成29年度指定管理者評価委員会における平成28年度の東京都指定管理者による公の施設の管理運営状況に対する評価について、次のとおり取組状況を報告いたします。

特記事項		特記事項への取組状況
管理状況	1	・施設の維持管理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。
	2	・例年どおり、関連機関と連携し、広範囲な登山情報を入手・発信し、利用者の安全に努めている。夏休み期間も休館日を設けずにサービスを提供して集客数を伸ばし、アンケートも安定して高評価を得ている。
	3	・施設の補修・修繕にも積極的に取り組み、館内外の美観や清潔感も保たれている。また、障がい者の利用も念頭に、ホワイトボード、点字等を導入したことは評価できる。
事業効果	1	・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。
	2	・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。
	3	・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。
	4	・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。
		・キャンセル対応を検討してきましたが、イベント開催当日にキャンセルの発生が多いことから(キャンセルする際は事前連絡するよう募集要項などで予め周知していますが、連絡がないことが多々あり)、キャンセル待ちの対応は大変困難です(当日朝にキャンセルを受け、キャンセル待ちの応募者に連絡し、来館を待ってからイベントを開始することは大変困難です)。代替案として、限度もありますが、キャンセルを見込み、定員を超えた応募者数を当選させることが考えられます(ただし、キャンセルが発生しなかった場合、定員を超える参加者の安全管理等の対応が可能であるか新たな問題が発生します)。また、有料プログラムでないと困難ですが、キャンセル料を支払っていただくシステムとする等も考えられます(現実問題として厳しいと思われれます)。

施設名： 東京都奥多摩ビジターセンター

平成29年度指定管理者評価委員会における平成28年度の東京都指定管理者による公の施設の管理運営状況に対する評価について、次のとおり取組状況を報告いたします。

特記事項		特記事項への取組状況
5	・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。	<ul style="list-style-type: none"> ・ターゲットやシーズンを絞り込んだ集客対策として、下記の取組を実施しました。 ■スマートフォン利用者の閲覧増加を狙った自然公園専用サイト「自然公園へ行こう！」の新設(アクセシビリティ向上)。 ■自然景観を楽しむことが目的の観光客をターゲットとした制作物の発行及びイベントの開催：セルフガイド『奥多摩を歩こう』8月「大多摩ウォーキングトレイルの溪谷美」、11月「奥多摩の低山を登ろう!」、12月「眺望を求めて 奥多摩周辺で富士山を望める山」。機関誌『あびえず』冬号の東京都最高峰雲取山からの眺望。12月奥多摩登山塾「眺望登山～高水三山から雲取山を眺めよう～」の開催。 ■夏休み時期におけるファミリー層の来館増加を狙った無休開館(過年度より継続)。 ■奥多摩花火大会を目的に来訪する観光客をターゲットに施設周知を図るための夜間開館(過年度より継続)。
6	・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。	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート協力への職員による声かけを強化し、回収数が増加しました(対前年度比106%)。 ・近隣施設アンケートの開始により、より多くの視点からの評価を得る取組に着手しました(分析などは30年度実施予定)。
3	・夏期の無休営業は利用者にとって、有益なサービスである。「おくてん」期間などで一般観光客をターゲットにした取組を検討されたい。	・29年度は「おくてん(奥多摩アートクラフトフェスティバル)」の開催が見送られたため、30年度に検討します。
4	・2階のフロアの傷みが目立つので、東京都とも協議し、早期の改修を検討されたい。	・施設改修要望書を作成し、東京都に提出しました(7月)。

平成29年度指定管理者評価委員会の評価における特記事項への取組状況について

施設名： 東京都立多幸湾公園

平成29年度指定管理者評価委員会における平成28年度の東京都指定管理者による公の施設の管理運営状況に対する評価について、次のとおり取組状況を報告いたします。

特記事項			特記事項への取組状況
管理状況	1	・施設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。	
	2	・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。	
事業効果	1	・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。	
	2	・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上昇やリピーターの獲得につながり、苦情も発生していない。 ・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。	
	3	・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。	
	4	・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。	

施設名： 東京都立多幸湾公園

平成29年度指定管理者評価委員会における平成28年度の東京都指定管理者による公の施設の管理運営状況に対する評価について、次のとおり取組状況を報告いたします。

特記事項		特記事項への取組状況
5	・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、集客アップにつなげた点も評価できる。	

平成29年度指定管理者評価委員会の評価における特記事項への取組状況について

施設名： 東京都檜原都民の森

平成29年度指定管理者評価委員会における平成28年度の東京都指定管理者による公の施設の管理運営状況に対する評価について、次のとおり取組状況を報告いたします。

特記事項		特記事項への取組状況	
管理状況	1	・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。	
	2	・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。	
事業効果	1	・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。	
	2	・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。	
	3	・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。	
	4	・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。	昨年実施した山の日イベントでは、地元事業所(宿泊施設)とタイアップして、記念品を配布するなどのほか、都民の森管理運営に関し、シルバー人材センターを始めとする村内雇用を行うなど地域の振興に努めました。
	5	・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。	フェイスブックでの情報発信については、職員個人の携帯からも更新できるようにし、常に最新情報を発信。また、ホームページも外国人の方も利用できるよう翻訳機能の追加、見やすく検索もしやすいようにアクセシビリティ、ユーザビリティに配慮したホームページにリニューアルしました。

平成29年度指定管理者評価委員会の評価における特記事項への取組状況について

施設名： 東京都立奥多摩湖畔公園山のふるさと村

平成29年度指定管理者評価委員会における平成28年度の東京都指定管理者による公の施設の管理運営状況に対する評価について、次のとおり取組状況を報告いたします。

特記事項		特記事項への取組状況	
管理状況	1	・施設の維持管理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。	
	2	・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。	引き続き、丁寧な清掃に心がけ、お客様の入室前の確認で、清掃状態の点検も行う。
	3	・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。	職員で修繕可能な、デッキの腐食部の修繕を行った。今後も見回りの強化をし早期の修繕を心掛ける。
事業効果	1	・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。	
	2	・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。	減少傾向が続いており、現状思い切った変更はできていない。参加者アンケート等を参考にしながら職員で情報交換を行い、少しずつ変更を加えていきたい。
	3	・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。	12月～2月末までは、ケビン宿泊が全日半額になることや、割引券の集客効果は、大きい物と思われるため引き続き実施・アピールし、更なる集客対策を検討していきたい。
	4	・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。	
	5	・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。	調査データを基に、解説業務で活用する。
	6	・アウトドアショップを通じて、施設の周知に努めている。	

平成29年度指定管理者評価委員会の評価における特記事項への取組状況について

施設名： 東京都奥多摩都民の森

平成29年度指定管理者評価委員会における平成28年度の東京都指定管理者による公の施設の管理運営状況に対する評価について、次のとおり取組状況を報告いたします。

特記事項		特記事項への取組状況	
管理状況	1	・施設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。	
	2	・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。	
	3	・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。	
事業効果	1	・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。	
	2	・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。	
	3	・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。	
	4	・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。	
	5	・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。	
	6	・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。	・春夏向けの新作メニューコンペの実施(審査員:職員4名、委託業者:3名) ・奥多摩町治助イモ認定(料理店)登録 ・HPへの認定登録の紹介
	7	・引き続き平日の利用増に努力してほしい。	・HPをスマートフォン対応画面(レスポンシブ画面)への変更並びに多言語対応型に変更しPRの拡大を図った。

指定管理者施設の利用状況

施設名	項目	調査対象年								前年比
		22	23	24	25	26	27	28	29	
小峰公園	公園利用者数	83,425	77,120	80,569	67,861	81,769	81,214	82,558	76,062	92%
	VC入館者数	44,406	38,223	39,713	34,716	36,957	35,732	35,916	34,049	95%
山のふるさと村	利用者数	133,528	88,877	87,473	79,530	77,818	83,692	71,015	63,707	90%
	宿泊者数	11,387	9,750	11,684	11,452	13,041	12,879	12,119	11,710	97%
奥多摩ビジターセンター	VC入館者数	31,530	30,278	29,520	28,969	31,094	33,864	32,895	30,903	94%
奥多摩都民の森	利用者数	9,396	8,647	8,601	5,861	6,130	6,134	5,846	5,472	94%
	宿泊者数	1,381	1,272	1,324	1,153	1,304	1,183	1,438	1,332	93%
檜原都民の森	利用者数	203,520	218,761	222,937	202,518	224,881	233,245	219,533	207,394	94%
海のふるさと村	宿泊者数	4,722	4,434	5,708	5,886	5,679	5,139	4,839	6,412	133%
多幸湾公園	宿泊者数	3,402	3,270	4,552	5,057	4,436	4,699	4,815	5,287	110%
小笠原ビジターセンター	VC入館者数	12,878	19,075	21,466	20,162	17,440	15,996	19,512	20,328	104%
	おがさわら丸乗船客数	23,004	30,882	31,910	28,866	27,065	25,298	28,743	29,112	101%
	比率	56%	62%	67%	70%	64%	63%	68%	70%	107%

多摩地域		調査対象年		前回調査比
		平成24年度	平成29年度	
あきる野市	観光客数	2,045,000 人	2,505,000 人	122%
奥多摩町	観光客数	1,765,000 人	2,122,000 人	120%
檜原村	観光客数	374,000 人	418,000 人	112%
島しょ地域		調査対象年		前回調査比
		平成28年度	平成29年度	
大島町	観光客数	198,596 人	213,254 人	107%
神津島村	観光客数	36,347 人	41,578 人	114%

※ 出典：「西多摩地域入込観光客数調査報告書」(平成24年度、平成29年度)

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

※ 出典：「伊豆諸島・小笠原諸島 観光客入込実態調査報告書」(平成29年)

本調査は、毎年行う調査。

平成△△年度 ○○○○公園 一次評価シート

【評価項目】

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

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

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

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

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

※各確認項目の評価理由を基に、総合的かつ具体的に記述する。

【確認事項】

事業者の健全性	
---------	--

※財務諸表上から得られた情報や財務分析結果などを記述する。

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

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

平成△年度 二次評価シート

環境局
施設名称：
指定管理者：

評価項目	評価
管理状況	
事業効果	
評定	

【評価の基準】

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

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

平成△年度 総合評価シート

環境局
 施設名称：
 指定管理者：

一次評価	
二次評価	

総合評価	
------	--

【評価の基準】

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

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

平成△年度 要改善事項等の取組方針及び取組結果

施設名	指定管理者名	要改善事項等	取組方針	取組結果

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

環境局指定管理者評価指針

(制 定)

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

平成 20 年 6 月 30 日付 20 環自緑第 270 号

平成 21 年 3 月 31 日付 20 環自緑第 1131 号

平成 22 年 6 月 3 日付 22 環自緑第 184 号

平成 23 年 5 月 18 日付 23 環自緑第 288 号

平成 24 年 5 月 29 日付 24 環自緑第 154 号

平成 25 年 5 月 30 日付 25 環自緑第 163 号

平成 27 年 5 月 14 日付 27 環自緑第 145 号

平成 29 年 5 月 2 日付 29 環自緑第 72 号

1 評価の目的

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

2 評価の実施

(1) 評価の対象事項

公の施設の管理運営状況とする。

(2) 評価の対象期間

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

(3) 指定の期間の最終年度の評価

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

(4) 評価の回数

年 1 回とする。

(5) 評価の時期

(2)に定める評価の対象期間の翌年度8月末日までに実施する。

3 評価の手順

(1) 一次評価（自然環境部による客観的評価）

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

(2) 二次評価（評価委員会による専門的評価）

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

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

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

(3) 総合評価

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

4 評価の項目、視点、基準等

(1) 評価項目

①管理状況、②事業効果の2項目とする。

(2) 評価の視点

① 管理状況

ア 適切な管理の履行

・協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか。

イ 安全性の確保

・施設の安全性は確保されているか。

ウ 法令等の遵守

・個人情報保護、報告等は適切に行われているか。

エ 財務・財産の状況

・適切な財務運営及び財産管理が行われているか。

② 事業効果

ア 利用の状況

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

③ 評価

①及び②の各評価の結果を基に、評価を行う。

(3) 評価の基準

① 一次評価

ア 管理状況及び事業効果

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

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

イ 評価

(ア) 評価方法

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

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

算出された合計点及び標準点に基づき、次の4段階により評価を行う。

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

(イ) その他

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

② 二次評価及び総合評価

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

【資料9】

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

(4) 特記事項

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

(5) 要改善事項等

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

(6) 確認事項

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

※事業者の健全性の確認内容

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

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

5 評価結果の通知

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

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

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

6 総合評価の結果の公表

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

環境局指定管理者評価委員会設置要綱

(目的)

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

(所掌事項)

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

(評価委員会の構成)

第 3 条 委員会は、次の委員をもって構成する。

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

(委員の任期)

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

(委員長)

第 5 条 委員長は、評価委員会を代表し、会務を総理する。

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

(会議の招集)

第 6 条 評価委員会は、局長が招集する。

(会議の定足数)

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

(会議の公開)

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

(守秘義務)

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

(庶務)

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

附 則

この要綱は、平成 19 年 5 月 30 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 20 年 6 月 30 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 22 年 6 月 9 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 27 年 5 月 14 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 29 年 5 月 2 日から施行する。

環境局指定管理者評価委員会 委員名簿

氏名	役職名等
下村 彰男	東京大学大学院教授
塚本 瑞天	一般財団法人休暇村協会 常務理事
今村 まゆみ	観光まちづくりカウンセラー
橋本 俊哉	立教大学観光学部長
金子 亨	東京都環境局緑施策推進担当部長

<参考資料>

指定管理者評価の状況

① 平成28年度東京都指定管理者の管理運営状況評価結果
の公表について

② 平成28年度環境局指定管理者の管理運営状況評価結果
の公表について

平成28年度東京都指定管理者の管理運営状況評価結果の公表について

平成28年度の東京都指定管理者による公の施設の管理運営状況について、施設を所管する各局による評価結果がまとまりましたので、お知らせいたします。

1 評価の目的

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

2 評価の方法

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

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

なお、きめ細かい評価を可能にするために、平成28年度評価から、新たに評価区分A+を設定し、これまでの3区分から4区分の評価となっています。

3 評価対象施設数

197施設

(※都営住宅等は1施設として扱っています。)

4 評価結果

評価区分S	10施設	管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果
評価区分A+	35施設	管理運営が良好であり、様々な点で優れた取組
評価区分A	151施設	管理運営が良好
評価区分B	1施設	管理運営の一部が良好でない

(※詳細は資料2参照)

5 評価結果の活用

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

民サービスの向上に取り組んでいきます。

6 主な取組事例

- ・ 多彩で話題性に富む特別展（「若冲展」「ゴッホとゴーギャン展」等）に加え、開館 90 周年を記念した企画展「木々との対話」のような本格的な現代美術展も開催し、館のミッションである「アートへの入口」を一層広くした（東京都美術館）
- ・ 展示室の稼働率は開設以来最高値を記録するとともに、高稼働率に伴う搬入等の混乱を防ぐため利用者調整会議を設置し、積極的に催事主催者間の調整を実施（東京都立産業貿易センター台東館）
- ・ 「岸田んぼ」に新たなため池を創出したり、台風 9 号で消失したトウキョウサンショウウオの産卵場所を復旧するなど、生物多様性の向上や希少種の保全に尽力（東京都立野山北・六道山公園）

7 施設別の評価結果について

今回、評価を実施した各施設（197施設）の評価結果については、以下のホームページからご覧ください。

所管局名	ホームページアドレス
総務局（東京都人権プラザ）	http://www.soumu.metro.tokyo.jp/10jinken/tobira/plaza.html
生活文化局 （東京都江戸東京博物館等）	http://www.seikatubunka.metro.tokyo.jp/bunka/bunka_shisetsu/0000000245.html
オリンピック・パラリンピック準備局 （東京体育館等）	http://www.sports-tokyo.info/results2017.html
都市整備局（都営住宅等）	http://www.toshiseibi.metro.tokyo.jp/juutaku_keiei/260toei1_03.htm
環境局 （東京都立奥多摩湖畔公園 山のふるさと村等）	http://www.kankyo.metro.tokyo.jp/nature/other/designated_manager/index.html
福祉保健局 （東京都リハビリテーション病院等）	http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/kanridantaitou/shiteikanrisyaseido.html
産業労働局 （東京都立産業貿易センター等）	http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp/about/shiteikanrisya/
建設局（東京都八重洲駐車場等）	http://www.kensetsu.metro.tokyo.jp/hyouka/hyouka_h28.html
港湾局（晴海客船ターミナル等）	http://www.kouwan.metro.tokyo.jp/jigyo/shiteikanrisya/shitei-hiyouka/index.html
教育庁 （東京都立埋蔵文化財調査センター）	http://www.kyoiku.metro.tokyo.jp/press/2017/pr170920.html

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

評価の観点

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

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

資料 2

平成 28 年度 東京都指定管理者管理運営状況評価結果一覧

【評価区分 S : 管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設】 (10 施設)

施設名	指定管理者名	指定期間	問い合わせ先
東京都江戸東京博物館	公益財団法人 東京都歴史文化財団グループ	H21. 4. 1 ~ H29. 3. 31	生活文化局文化振興部企画調整課 03-5388-3146
東京都美術館	公益財団法人 東京都歴史文化財団	H21. 4. 1 ~ H29. 3. 31	
東京都立小峰公園	公益財団法人 東京都公園協会	H25. 4. 1 ~ H30. 3. 31	環境局自然環境部緑環境課 03-5388-3538
東京都立産業貿易センター (台東館)	公益財団法人 東京都中小企業振興公社	H28. 4. 1 ~ H33. 3. 31	産業労働局商工部経営支援課 03-5320-4808
東京都日本橋駐車場	公益財団法人 東京都道路整備保全公社	H28. 4. 1 ~ H33. 3. 31	建設局道路管理部管理課 03-5320-5272
東京都宝町駐車場			
東京都立小山内裏公園	公益財団法人 東京都公園協会	H28. 4. 1 ~ H35. 3. 31	建設局公園緑地部管理課 03-5320-5362
東京都立野山北・六道山公園	西武・狭山丘陵パートナーズ	H28. 4. 1 ~ H35. 3. 31	
東京都立六義園	公益財団法人 東京都公園協会	H28. 4. 1 ~ H38. 3. 31	
東京都青山葬儀所	日比谷花壇グループ	H28. 4. 1 ~ H33. 3. 31	

【評価区分 A+ : 管理運営が良好であり、様々な点で優れた取組を行った施設】 (35 施設)

施設名	指定管理者名	指定期間	問い合わせ先
東京都写真美術館	公益財団法人 東京都歴史文化財団グループ	H21. 4. 1 ~ H29. 3. 31	生活文化局文化振興部企画調整課 03-5388-3146
東京都現代美術館			
東京文化会館			
東京芸術劇場			
東京辰巳国際水泳場	オーエンス・セントラル・都水協・事業団グループ	H28. 4. 1 ~ H35. 3. 31	オリンピック・パラリンピック準備局 スポーツ推進部調整課 03-5320-7773
有明テニスの森公園テニス施設	有明テニス・マネジメントチーム	H28. 4. 1 ~ H35. 3. 31	
都営住宅等	東京都住宅供給公社	H26. 4. 1 ~ H31. 3. 31	都市整備局都営住宅経営部経営企画課 03-5320-4977
東京都小笠原ビジターセンター	公益財団法人 東京都公園協会	H28. 4. 1 ~ H35. 3. 31	
東京都立多幸湾公園	神津島村	H27. 4. 1 ~ H30. 3. 31	環境局自然環境部緑環境課 03-5388-3538
東京都奥多摩都民の森	奥多摩町	H27. 4. 1 ~ H30. 3. 31	
東京都立食品技術センター	公益財団法人 東京都農林水産振興財団	H28. 4. 1 ~ H33. 3. 31	産業労働局農林水産部調整課 03-5320-4818
東京都八重洲駐車場	公益財団法人 東京都道路整備保全公社	H28. 4. 1 ~ H33. 3. 31	建設局道路管理部管理課 03-5320-5272
東京都新京橋駐車場			
東京都板橋四ツ又駐車場			

施設名	指定管理者名	指定期間	問い合わせ先
東京都立葛西臨海公園	公益財団法人 東京都公園協会	H28. 4. 1 ~ H30. 3. 31	建設局公園緑地部管理課 03-5320-5362
東京都立小金井公園		H28. 4. 1 ~ H38. 3. 31	
東京都立東綾瀬公園	アメニス東部地区グループ	H28. 4. 1 ~ H35. 3. 31	
東京都立日比谷公園	東京南部パークスグループ	H28. 4. 1 ~ H35. 3. 31	
東京都立桜ヶ丘公園	公益財団法人 東京都公園協会	H28. 4. 1 ~ H35. 3. 31	
東京都立狭山公園	西武・狭山丘陵パートナーズ	H28. 4. 1 ~ H35. 3. 31	
東京都立浅間山公園	西武・武蔵野パートナーズ	H28. 4. 1 ~ H35. 3. 31	
東京都立武蔵国分寺公園			
東京都立浜離宮恩賜庭園	公益財団法人 東京都公園協会	H28. 4. 1 ~ H38. 3. 31	
東京都立旧岩崎邸庭園	アメニス夢の島グループ	H28. 4. 1 ~ H35. 3. 31	
東京都立夢の島熱帯植物館			
東京都葛西臨海水族園	公益財団法人 東京動物園協会	H28. 4. 1 ~ H35. 3. 31	
東京都青山霊園	公益財団法人 東京都公園協会	H28. 4. 1 ~ H38. 3. 31	
東京都谷中霊園			
東京都八柱霊園			
東京都八王子霊園			
東京都瑞江葬儀所	公益財団法人 東京都公園協会	H28. 4. 1 ~ H31. 3. 31	
東京都立若洲海浜公園	若洲シーサイドパークグループ	H25. 4. 1 ~ H32. 3. 31	港湾局臨海開発部海上公園課 03-5320-5575
東京都立東京港野鳥公園	東京港野鳥公園グループ	H28. 4. 1 ~ H35. 3. 31	
東京都立シンボルプロムナード公園	東京臨海副都心グループ	H28. 4. 1 ~ H38. 3. 31	
東京都立埋蔵文化財調査センター	公益財団法人 東京都スポーツ文化事業団	H28. 4. 1 ~ H33. 3. 31	教育庁地域教育支援部管理課 03-5320-6851

【評価区分A：管理運営が良好な施設】（151施設）

施設名	指定管理者名	指定期間	問い合わせ先
東京都人権プラザ（本館・分館）	公益財団法人東京都人権啓発センター	H28. 4. 1 ~ H30. 3. 31	総務局人権部人権施策推進課 03-5388-2588
東京体育館	公益財団法人 東京都スポーツ文化事業団グループ	H28. 4. 1 ~ H35. 3. 31	オリンピック・パラリンピック準備局 スポーツ推進部調整課 03-5320-7773
東京武道館			
駒沢オリンピック公園総合運動場	公益財団法人 東京都スポーツ文化事業団	H26. 4. 1 ~ H31. 3. 31	
若洲海浜公園ヨット訓練所	若洲シーサイドパークグループ	H25. 4. 1 ~ H32. 3. 31	
東京都障害者総合スポーツセンター	公益社団法人 東京都障害者スポーツ協会	H28. 4. 1 ~ H38. 3. 31	
東京都多摩障害者スポーツセンター			
東京都檜原都民の森	檜原村	H27. 4. 1 ~ H30. 3. 31	環境局自然環境部緑環境課 03-5388-3538
東京都立奥多摩湖畔公園山のふるさと村	奥多摩町	H27. 4. 1 ~ H30. 3. 31	
東京都立大島公園海のふるさと村	大島町	H27. 4. 1 ~ H30. 3. 31	
東京都奥多摩ビクターセンター	公益財団法人 東京都公園協会	H27. 4. 1 ~ H32. 3. 31	

施設名	指定管理者名	指定期間	問い合わせ先
東京都リハビリテーション病院	公益社団法人 東京都医師会	H28. 4. 1 ~ H33. 3. 31	○評価の全般に関すること 福祉保健局総務部企画政策課 03-5320-4201
東京都立心身障害者口腔保健センター	公益社団法人 東京都歯科医師会	H28. 4. 1 ~ H33. 3. 31	○各施設の評価の詳細に関すること 福祉保健局医療政策部医療政策課 03-5320-4417
東京都石神井学園	社会福祉法人 東京都社会福祉事業団	H27. 4. 1 ~ H32. 3. 31	○評価の全般に関すること 福祉保健局総務部企画政策課 03-5320-4201
東京都小山児童学園			
東京都船形学園	社会福祉法人 東京都社会福祉事業団	H27. 4. 1 ~ H30. 3. 31	○各施設の評価の詳細に関すること 福祉保健局少子社会対策部育成支援課 03-5320-4134
東京都八街学園			
東京都勝山学園			
東京都片瀬学園			
東京都八王子福祉園	社会福祉法人 東京都社会福祉事業団	H27. 4. 1 ~ H30. 3. 31	○評価の全般に関すること 福祉保健局総務部企画政策課 03-5320-4201
東京都東村山福祉園			
東京都千葉福祉園			
東京都練馬障害者支援ホーム	社会福祉法人 東京援護協会	H26. 4. 1 ~ H29. 3. 31	
東京都清瀬喜望園	社会福祉法人 東京アフターケア協会	H27. 4. 1 ~ H30. 3. 31	○各施設の評価の詳細に関すること 福祉保健局障害者施策推進部 施設サービス支援課 03-5320-4159
東京都視覚障害者生活支援センター	社会福祉法人 日本盲人社会福祉施設協議会	H27. 4. 1 ~ H29. 3. 31	
東京都八王子自立ホーム	社会福祉法人 はばたき	H27. 4. 1 ~ H29. 3. 31	
東京都立東大和療育センター（分園よつぎ療育園）	社会福祉法人 全国重症心身障害児（者）を守る会	H28. 4. 1 ~ H38. 3. 31	○評価の全般に関すること 福祉保健局総務部企画政策課 ○各施設の評価の詳細に関すること 福祉保健局障害者施策推進部 施設サービス支援課 03-5320-4201
東京都立東部療育センター	社会福祉法人 全国重症心身障害児（者）を守る会	H27. 4. 1 ~ H32. 3. 31	
東京都しごとセンター	公益財団法人 東京しごと財団	H28. 4. 1 ~ H38. 3. 31	産業労働局雇用就業部就業推進課 03-5320-4708
東京都東銀座駐車場	公益財団法人 東京都道路整備保全公社	H28. 4. 1 ~ H33. 3. 31	建設局道路管理部管理課 03-5320-5272
東京都立木場公園	公益財団法人 東京都公園協会	H28. 4. 1 ~ H38. 3. 31	建設局公園緑地部管理課 03-5320-5362
東京都立和田堀公園			
東京都立城北中央公園			
東京都立光が丘公園			
東京都立舎人公園			
東京都立篠崎公園			
東京都立善福寺川緑地			
東京都立武蔵野の森公園			
東京都立代々木公園			
東京都立水元公園			
東京都立駒沢オリンピック公園			
東京都立東白鬚公園			
東京都立汐入公園			
東京都立砧公園			
東京都立武蔵野中央公園			
東京都立府中の森公園			
東京都立東村山中央公園			
東京都立東大和南公園			
東京都立秋留台公園			

施設名	指定管理者名	指定期間	問い合わせ先
東京都立猿江恩賜公園	アメニス東部地区グループ	H28. 4. 1 ~ H35. 3. 31	建設局公園緑地部管理課 03-5320-5362
東京都立亀戸中央公園			
東京都立大島小松川公園			
東京都立尾久の原公園			
東京都立中川公園			
東京都立宇喜田公園			
東京都立芝公園	東京南部パークスグループ	H28. 4. 1 ~ H35. 3. 31	
東京都立林試の森公園			
東京都立蘆花恒春園			
東京都立祖師谷公園			
東京都立青山公園			
日比谷公園大音楽堂			
東京都立戸山公園	公益財団法人 東京都公園協会	H28. 4. 1 ~ H35. 3. 31	
東京都立善福寺公園			
東京都立浮間公園			
東京都立赤塚公園			
東京都立石神井公園			
東京都立大泉中央公園			
東京都立長沼公園			
東京都立平山城址公園			
東京都立小山田緑地	西武・狭山丘陵パートナーズ	H28. 4. 1 ~ H35. 3. 31	
東京都立八国山緑地			
東京都立東大和公園			
東京都立中藤公園			
東京都立野川公園	西武・武蔵野パートナーズ	H28. 4. 1 ~ H35. 3. 31	
東京都立武蔵野公園			
東京都立玉川上水緑道			
東京都立六仙公園			
東京都立狭山・境緑道			
東京都立東伏見公園			
東京都立陵南公園	西武・多摩部の公園パートナーズ	H28. 4. 1 ~ H35. 3. 31	
東京都立小宮公園			
東京都立滝山公園			
東京都立大戸緑地			
東京都立旧芝離宮恩賜庭園	公益財団法人 東京都公園協会	H28. 4. 1 ~ H38. 3. 31	
東京都立小石川後樂園			
東京都立向島百花園			
東京都立清澄庭園			
東京都立旧古河庭園			
東京都立殿ヶ谷戸庭園			

施設名	指定管理者名	指定期間	問い合わせ先
東京都立神代植物公園	公益財団法人 東京都公園協会	H28. 4. 1 ~ H38. 3. 31	建設局公園緑地部管理課 03-5320-5362
東京都立大神山公園	公益財団法人 東京都公園協会	H28. 4. 1 ~ H35. 3. 31	
東京都立夢の島公園	アメニス夢の島グループ	H28. 4. 1 ~ H35. 3. 31	
東京都立台場公園	東京臨海副都心グループ	H28. 4. 1 ~ H38. 3. 31	
東京都立潮風公園			
東京都恩賜上野動物園	公益財団法人 東京動物園協会	H28. 4. 1 ~ H38. 3. 31	
東京都立多摩動物公園			
東京都井の頭自然文化園			
東京都染井霊園	公益財団法人 東京都公園協会	H28. 4. 1 ~ H38. 3. 31	
東京都多磨霊園			
東京都小平霊園			
東京都雑司ヶ谷霊園			
東京都立横網町公園	公益財団法人 東京都慰霊協会	H28. 4. 1 ~ H33. 3. 31	
東京臨海広域防災公園	西武造園(株)・(株)NHKアート共同体	H28. 4. 1 ~ H32. 1. 31	
東京都立葛西海浜公園	公益財団法人 東京都公園協会	H28. 4. 1 ~ H30. 3. 31	港湾局臨海開発部海上公園課 03-5320-5575
東京都立お台場海浜公園	東京臨海副都心グループ	H28. 4. 1 ~ H38. 3. 31	
東京都立有明西ふ頭公園			
東京都立水の広場公園			
東京都立青海北ふ頭公園			
東京都立青海南ふ頭公園			
東京都立青海中央ふ頭公園			
東京都立暁ふ頭公園			
東京都立東八潮緑道公園			
東京都立青海緑道公園			
東京都立有明北緑道公園			
東京都立辰巳の森海浜公園	東京港埠頭株式会社	H28. 4. 1 ~ H35. 3. 31	
東京都立新木場公園			
東京都立春海橋公園			
東京都立晴海ふ頭公園			
東京都立辰巳の森緑道公園			
東京都立夢の島緑道公園			
東京都立新木場緑道公園			

施設名	指定管理者名	指定期間	問い合わせ先
東京都立大井ふ頭中央海浜公園	アメニス海上南部地区グループ	H28. 4. 1 ~ H35. 3. 31	港湾局臨海開発部海上公園課 03-5320-5575
東京都立城南島海浜公園			
東京都立品川北ふ頭公園			
東京都立コンテナふ頭公園			
東京都立みなとが丘ふ頭公園			
東京都立東海ふ頭公園			
東京都立京浜島ふ頭公園			
東京都立城南島ふ頭公園			
東京都立京浜島つばさ公園			
東京都立京浜運河緑道公園			
東京都立大井ふ頭緑道公園			
東京都立東海緑道公園			
東京都立京浜島緑道公園			
東京都立城南島緑道公園			
東京都立芝浦南ふ頭公園			
晴海客船ターミナル	東京港埠頭株式会社	H28. 4. 1 ~ H33. 3. 31	港湾局東京港管理事務所ふ頭運営課 03-5463-0219
有明客船ターミナル			
青海客船ターミナル			
有明小型船発着所浮棧橋			
青海小型船発着所浮棧橋			
竹芝客船ターミナル	東京港埠頭・テレポートセンターグループ	H28. 4. 1 ~ H33. 3. 31	港湾局東京港管理事務所ふ頭運営課 03-5463-0219
竹芝ふ頭船舶給水施設（岸壁給水施設）			
日の出ふ頭船舶給水施設（岸壁給水施設）			
芝浦ふ頭船舶給水施設（岸壁給水施設）			
晴海ふ頭船舶給水施設（岸壁給水施設）			
月島ふ頭船舶給水施設（岸壁給水施設）			
辰巳ふ頭船舶給水施設（岸壁給水施設）			
運搬給水施設	小笠原島漁業協同組合	H28. 4. 1 ~ H33. 3. 31	港湾局離島港湾部管理課 03-5320-5651
二見漁港岸壁外9施設			
東京都八丈島空港	八丈島空港ターミナルビル株式会社	H28. 4. 1 ~ H33. 3. 31	

【評価区分B：管理運営の一部が良好でない施設】（1施設）

施設名	指定管理者名	指定期間	問い合わせ先
東京都七生福祉園	社会福祉法人 東京都社会福祉事業団	H27. 4. 1 ~ H30. 3. 31	○評価の全般に関すること 福祉保健局総務部企画政策課 03-5320-4201 ○各施設の評価の詳細に関すること 福祉保健局障害者施策推進部 施設サービス支援課 03-5320-4159

平成 28 年度指定管理者管理運営状況評価結果について
(自然公園施設・都民の森)

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

このたび、平成 28 年度の評価結果がまとまりましたので、お知らせいたします。

1 評価の目的

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

2 評価の方法

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

3 評価の概要

(1) 評価基準 (4 段階)

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

評価の観点については別紙 1 のとおり。

(2) 評価委員会名及び委員構成

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

評価委員会委員の氏名については別紙 2 のとおり。

(3) 評価結果

	S	A ⁺	A	B	計
東京都小笠原ビジター センター等 8 施設	1 施設	3 施設	4 施設	—	8 施設

各施設の評価は別紙 3 のとおり。

【問合せ先】 環境局自然環境部緑環境課
03-5388-3508

評価の観点

項目	細項目	内容
管理状況	適切な管理の履行	<ul style="list-style-type: none"> ○協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか。 ・施設の維持管理及び保守点検は適切か。 ・人員配置は適切か。 ・利用者の平等利用への取組は適切か。 など
	安全性の確保	<ul style="list-style-type: none"> ○施設の安全及び利用者の安心は確保されているか。 ・施設の安全性は確保されているか。 ・利用者の安全性は確保されているか。 など
	法令等の遵守	<ul style="list-style-type: none"> ○個人情報保護、報告等は適切に行われているか。 ・個人情報保護は適切に行われているか。 ・環境配慮への取組は適切に行われているか。 ・都への報告は適切に行われているか。 など
	財務・財産の状況	<ul style="list-style-type: none"> ○適切な財務運営及び財産管理が行われているか。 ・財務状況等の現状に問題はないか。 ・経費削減の努力は行われているか。 など
事業効果	利用の状況	<ul style="list-style-type: none"> ○事業計画どおりの利用状況となっているか。 ・利用者数（環境の変化など外部要因を考慮）はどうか。 ・PRは効率的・効果的に行われているか。 など
	サービス内容の向上	<ul style="list-style-type: none"> ○事業内容、職員対応等について、利用者の反応はどうか。 ・苦情等への対応の状況はどうか。 ・利用促進の取組は積極的に行われているか。 ・総合利用者満足度はどうか。 など

環境局指定管理者評価委員会委員名簿

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

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>【管理状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 次の取組により、利用者が増加している。 <ul style="list-style-type: none"> *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 *地元との信頼関係構築による、宿泊施設からの VC の紹介 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。 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。 「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。 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。 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。

東京都立小峰公園	あきる野市	公益財団法人 東京都公園協会	5年 (平成25年度～ 平成29年度)	S	<p>【管理状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 ・スタッフ間の情報共有もスムーズに行われている。 ・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。
----------	-------	-------------------	---------------------------	---	---

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>【管理状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 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。 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。 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。

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)	<p data-bbox="1137 161 1283 193">【管理状況】</p> <ul data-bbox="1128 201 2134 392" style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 <p data-bbox="1137 400 1283 432">【事業効果】</p> <ul data-bbox="1128 440 2134 871" style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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きたい。
-----------	-----	-----	---------------------------	--

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>【管理状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 ・接遇向上のためには、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。 ・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。 ・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。

東京都立奥多摩湖畔公園山のふるさと村	奥多摩町	奥多摩町	3年 (平成27年度～平成29年度)	A	<p>【管理状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設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。 ・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。 ・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。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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行われている。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・アウトドアショップを通じて、施設の周知に努めている。
--------------------	------	------	-----------------------	---	--

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>【管理状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 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。 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。 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。 引き続き平日の利用増に努力してほしい。
東京都立多幸湾公園	神津島村	神津島村	3年 (平成27年度～ 平成29年度)	A+	<p>【管理状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設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。 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。

				<p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none">・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。・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。・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。・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。・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、集客アップにつなげた点も評価できる。
--	--	--	--	--