

# 「東京都立奥多摩湖畔公園山のふるさ村」事業計画書概要版

## 1 管理運営に対する基本方針について

### (1) 管理運営に関する基本的な考え方と重視する視点

- ① 平成2年度より長年培ってきた経験やノウハウを活かし、公園の運営に対し新たな試みを模索。協働する団体との相互の協力体制充実と広報活動推進により更なる事業展開。山のふるさと村の特徴的な自然環境を活かし、都民に自然の豊かさと親しみを提供。自然交流観光と地元地域振興の向上への取組。体験施設と宿泊施設を併設した自然体験を提供。町が推進の森林セラピー事業との連携協働で施設の活用と体験者増加。
- ② 地域の資源および人材を活用した体験サービスの提供  
地元地域にある自然・人的資源を活用して、地元特産品のワサビ漬けづくりや蒨玉づくりの文化体験などの多くの体験の企画を実施。地元地域との連携による地域の活性化と地域密着型のイベント企画を実施。
- ③ 自然災害や事故などの対応に不可欠な地元関係機関との連携  
自然災害の影響による利用者の安全確保については、町の地域防災計画に連携取組。緊急事故の際は山のふるさと村災害マニュアルに基づき、迅速且つ的確に対応。来園者の安全を第一に考慮し誘導、地元機関へ連携緊急通報し災害対応。緊急連絡体制を明記表示し緊急時に備える。

### (2) 申請者のノウハウを活用した業務展開

- ① 前期指定管理期間の総括  
山のふるさと村運営にあたり、利用者ニーズの把握としてアンケートの実施。要望意見等把握し定例会議等で共有しサービス向上に努めた。奥多摩の食文化・自然体験キャンプ等毎月の頻度で実施。宿泊利用者の増加対策でケビン棟半額割引やスタンプラリー券発行を実施。施設の広報に関する取組として、ホームページにより、緊急情報や自然情報の提供。地域連携や地域振興の取組として、山ふるまつりを実施し、郷土芸能等を紹介し、利用者との交流を図る。閑散期対策への取組として、冬季限定でケビン宿泊者へ、クラフト体験無料券・レストラン割引券を発行し利用者の増加を図る。適切な維持管理を行うための取組として、巡回監視、施設修繕のほか、東京都との連携により、利用者要望のケビン棟への電子レンジの設置。事故等の緊急時対応として、消防訓練、心肺蘇生措置・AED操作訓練の実施。

- ② 前期指定管理期間の実績を活かせる事項  
利用者ニーズ把握のためアンケートを継続実施し運営活用。自然教室イベントや宿泊半額割引・スタンプラリー券の発行等の取組を継続実施し利用者確保に努める。Eメール、FAXでの、宿泊・イベントの申込受付や、宿泊状況のホームページ掲載を継続し、利用者の利便性の確保。
- ③ 前期指定管理期間の反省点とその改善に向けた取組  
入園者数について減少傾向にあることから、減少に歯止めをかけ増加を図るため、次の対策を検討します。
  - ・山のふるさと村の良さ（環境・施設・体験）を活かしたプラン検討。
  - ・町セラピー事業や福祉事業との連携。
  - ・学校、企業にパンフレット等を郵送し、利用促進を図る。
  - ・平日及びオフシーズン等の実施時期を絞った企画の検討。
  - ・パンフレット等多言語化検討、外国人利用者増加促進対策。
  - ・見やすく、分かりやすく、使いやすいホームページの運用。

## 2 人員配置計画

### (1) 人員配置計画

奥多摩町と協力・連動、補完した人員、適材適所に配慮した臨時職員の配置、人件費については職員の適正等を考慮しコスト削減を図ります。

### (2) 適切な管理運営を行うための人材の確保と技術・能力向上への取組

職員は、奥多摩の自然や歴史を理解し、地域に精通して山村の生活を体現できる職員を配置。地元団体等との連携や協力体制で町の豊富な天然資源を活用し体験メニューを提供できる人材。地元団体、観光関連団体、周辺地域の施設、周辺住民と協調・協働を図り、施設管理に係わる職員の能力アップ育成。サービス向上育成接客接遇マナー実践。研修による技術能力の向上。

## 3 運営計画

### (1) 山のふるさと村の役割と事業展開

山のふるさと村は周囲が自然樹林の山間と奥多摩湖湖面に面し、人里から離れた自然豊かな自然公園です。自然環境に関心が高まる現在、東

京都の自然の豊かさと大切さと自然の保護を知っていただくこと、都民の憩いの場やレジャーの拠点として、自然環境を重視した事業及び地元地域振興と町内外「檜原都民の森、奥多摩体験の森、海沢ふれあい農園等」の関係施設との連携した事業展開を実施。

#### (2) 閑散期対策への取組

期間を定めて宿泊料金の半額割引を実施。さらに、閑散期以外の月も休前日以外の日には宿泊料金の割引を実施し、年間を通した利用者増加を図る。閑散期を利用した園内施設補修修繕実施。

#### (3) 質の高いサービス提供への取組

多くの来園者が楽しめるよう、車いす利用者歩行困難者の利用案内表示を徹底。職員を対象にマナーサービス意識の向上を目的に研修実施。質の高い情報提供による利便性、ホームページによる最新の情報を提供。

#### (4) ニーズ把握及び満足度の調査

健康志向の向上でエコリズム等の自然への関心の高まりもあり、徒歩による利用者の来園があります。利用者の園内滞留時間の増加に繋がるサービスを考慮しながら、地域性のある質の高い体験プログラムを提供できるよう、常に利用者ニーズの把握を行う。

#### (5) 施設の広報に関する取組

利用者の多くが山のふるさと村から発信される情報をベースとしており、ホームページやメールマガジン等、web上の媒体を効果的に活用し、効果的な紙媒体のPR材料を検討。また、PRの促進のため、町内外の関係施設と連携して利用者誘致のための宣伝活動を展開。

#### (6) 地域連携や地域振興、関連施設との連携への取組

山のふるさと村PRイベントの「春まつり」「秋まつり」「冬まつり」に地元団体等の協力を得て地域特産物の販売、郷土芸能の披露等を実施。来園者と地元の交流、地域の文化を理解していただく。

地域の豊富な人材を活用したイベント企画等のメンバーに入っただき、都民から親しまれる山のふるさと村を向上させるアイデアを出し合い連携する。

#### (7) 業務効率化への取組

業務効率化への取り組みの基本として、日々のコミュニケーションや定期ミーティングをベースとします。業務の効率化に繋がるさまざまなアイデアが示された場合は、随時業務の改善に取り入れ活用。ホームページの活用方法を検討。効果的なミーティングで運営の共有を図る。FAXやインターネットでの申込の受付を実施。

## 4 管理計画

#### (1) 適切な維持管理を行うための取組

山のふるさと村園内の各施設は、常に安全に快適に利用できるよう維持管理を実施。園内を定期的に巡回し、危険な箇所等を発見した場合は、速やかに処理することで事故を未然に防ぐように努める。職員全員が会議やミーティングを通じて安全管理の情報を共有化し、施設維持管理に役立てる。

#### (2) 事故の防止や発生時への対応、自然災害等への緊急時対応

緊急の災害には、「山のふるさと村災害時マニュアル」に基づき、迅速、且つ的確に対応を実施。利用者の安全確保は町の地域防災計画との連携に組み込み、対応体制を整える。災害及び園内での事故が発生した場合には、人命を最優先し災害対応や連絡体制が重要となることから、あらかじめ緊急連絡体制を確立しての訓練を実施し職員の意識の高揚を図る。

#### (3) 宿泊者の安全性、快適性の向上に向けた取組

常に気象情報に常に気を配り、台風等が上陸する恐れのある際には、早々の対応判断を決定する。利用者の安全のため、宿泊予約者、イベント申込者に施設の利用不能やイベント中止を直接連絡する体制と、園内の放送や職員が直接来園者の方に台風情報を伝えて速やかに帰宅していただく体制を整える。荒天により緊急な災害が発生した場合は、無理な行動はせず、帰宅困難な場合は落ち着いて園内で待機するよう周知し、その後状況を判断し対応します。常に園内の監視、危険な箇所の周知補修、宿泊施設及び体験施設は常に清潔にして、快適に利用できるようサービスに努めます。山のふるさと村では、来園者及び利用者が安全快適に園内で過ごすことが出来るよう、職員一丸となって管理運営の取組を実施していきます。