

令和元年度 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

○佐藤課長 皆様、おはようございます。定刻を若干過ぎてしまいましたが、これより「令和元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。

私は環境局自然環境部自然公園担当課長の佐藤でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

指定管理者の評価なのですけれども、私ども事務局が既に一次評価をやっておりまして、本日、御出席の評価委員会の皆様方に二次評価をさせていただきます。そして、最終的には東京都として行う総合評価がございます。

それでは、まず評価委員会の開会に当たりまして、評価委員の皆様を御紹介申し上げます。

下村委員でございます。

塚本委員でございます。

今村委員でございます。

橋本委員でございます。

近藤委員でございます。

本日、ペーパーレス会議となっております。資料は皆様のお手元のタブレットの中がございます。評価シートにつきましては、紙ベースでお配りしているところがございます。

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、設置要綱によりまして、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。どなたか御推薦はございますでしょうか。

お願いします。

○橋本委員 下村先生を推薦いたします。

下村先生は、自然公園の自然環境保全、持続可能な利用、そして、森林公園の管理に精通されているということが理由でございます。いかがでございましょうか。

(「異議なし」と声あり)

○橋本委員 ありがとうございます。

○佐藤課長 皆様、御異議がないようですので、下村委員、お願いできますでしょうか。

○下村委員 下村でございます。

了解いたしました。委員長を引き受けさせていただきます。

○佐藤課長 よろしく申し上げます。

それでは、よろしいでしょうか。事務局が引き続き本日の進行を進めさせていただきます。

まず、事務局で取りまとめた一次評価について御説明いたしますが、お手元のタブレット

でございます。今、一次評価についての概要を、皆様のお手元でご覧になられているかと思
います。一次評価なのですけれども、環境局の指定管理者評価指針に基づいて、事務局で実
施させていただきました。管理状況について7項目、事業効果について11項目を対象に評価
を行ったところでございます。S、A⁺、A、Bの4段階評価となっております。

今、見ていただいておりますとおり、小峰公園、小笠原ビジターセンター、海のふるさと
村、そして、御岳ビジターセンターにつきましては、私たちの一次評価ではA⁺、そして、
奥多摩ビジターセンター、檜原都民の森、山のふるさと村、奥多摩都民の森、多幸湾公園及
び御岳インフォメーションセンターはA、そして、高尾ビジターセンターがBという評価と
なっております。

また、一次評価におきましては、事業者の健全性と特命要件の継続についても確認してお
ります。事業者の健全性につきましては、指定管理者の経営状況等を見るところなのですけ
れども、主に公募による指定管理者が対象となっておりまして、公益財団法人東京都公園協
会、株式会社自然教育研究センター及び一般社団法人の青梅市観光協会が該当いたします。

その健全性につきましては、既にあらかじめ公認会計士に財務分析していただいております
して、公園協会と自然教育研究センターについては、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。また、青梅市観光協会につきましては、管理費の効率化等の見直しが求
められるという回答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ということで、問題がないと考えてお
ります。

続いて、特命要件の継続なのですけれども、こちらにつきましては、特命で現在選定され
ている施設が対象となっておりまして、本委員会では、海のふるさと村と多幸湾公園、檜原
都民の森、山のふるさと村、奥多摩都民の森の5施設が該当いたします。

特命要件といたしましては、自然災害に迅速かつ柔軟な対応をできること等の3点の要件
がございますけれども、当該5施設は、この3点の要件を全てきちんと満たしておることを
報告いたします。

それでは、本日の二次評価でございますけれども、まず、資料1の次第のとおり、御岳イ
ンフォメーションセンターから最後の小笠原ビジターセンターまでの全11施設について、プ
レゼンテーション及び質疑応答、そして、委員の皆様にご覧いただきまして、評価をして
いただくということでございます。

このように日程表ということで、9時からスタートということで若干押しておりますけれ

ども、このスケジュールで動こうと考えております。

お昼なのですが、11時半から12時40分ということで、ここで約70分とる予定です。みなさま長い一日になりますけれども、どうぞよろしく願いいたします。

採点方法なのですが、皆様、事前にお目通しいただいているかと思いますが、皆様のお手元に資料3等が入っておりますので、その二次評価方法について、必要であれば適宜見ていただければと思います。

また、お手元に紙で資料4から資料6までお配りしております。資料4のシートをお使いいただいて評価作業を行っていただき、その作業を踏まえて、資料5にSからBまでの評価結果を記載いただきます。その後、最後に指定管理者との質疑の後に、事務局が皆様に書いていただいた評価、資料5を回収させていただいて、一覧表を作成いたします。それをもとに委員会としての二次評価を決定いたします。

本日の評価作業は資料5までとなるわけですが、後日、お手元にあります資料6、二次評価シートを完成させていただきまして、7月4日までに事務局に御提出いただければと思います。

管理状況、事業効果、その他の3つの欄がございますけれども、評価に反映しないけれども、指定管理者にぜひ努力を求めたい事項、あるいは今後期待する事項などがございましたら、管理状況、事業効果の欄ではなく、その他のところに記入いただければと思います。

資料7、昨年の評価のときに御指摘いただいた事項に関する事項の取り組み状況を記載してございます。

また、同様に、各施設の利用状況につきまして、資料8に一覧になっております。適宜ご覧になっていただければと思います。

最後に、参考資料となりますけれども、全庁的な指定管理者の評価等も入れてあります。参考までにお伝えいたしますと、200施設のうち、Sになったものが10施設、A⁺が39、Aが150、そして、Bが1施設、全庁的にはそういった評価区分になっています。

説明は、以上になります。

何か御質問等がありますでしょうか。大丈夫でしょうか。

○下村委員長 それでは、早速プレゼンを開始しましょうか。御岳インフォメーションセンターの指定管理者は、青梅市観光協会です。入室をさせていただきます。

(指定管理者入室)

○下村委員長 よろしいですか。

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。

○御岳IC担当 それでは、青梅市観光協会でございます。

まず、一番表紙のところですけども、2階の部分の約40平米でございますが、これまでシルバー人材センターが受託していた施設でございます。よく見ると手すりのところも、悪く言ってはいけないのですけれども、さびが大分出ているようだ。受けるときには、駅前で埋もれているような感じがする施設だと私が述べさせていただきました。これを精いっぱい運営管理させていただきました。

次のページをご覧ください。取組内容でございますけれども、主な取組みでございますが、まずはこのように木製の意見箱を設置いたしました。8月23日から設置してあります。利用者のニーズの把握に努めてまいっております。対応が悪いという投書はございませんでした。

次のページをご覧ください。私どもは、まずは利用者ニーズの把握において、当協会では研修を重視してございます。主な研修につきましては、事前研修を2回行いました。それから、旧管理者のシルバー人材センターからの引き継ぎ、さらに毎月の定例研修、私どもの観光協会の会長は小澤酒造の専務でございますが、専務も出まして、毎月実施しています。計15回の研修を実施してございます。

左の写真でございますが、これは職員同士で職場の点検を実施している、こういったことで、研修の際にこのような点検も実施してございます。

次のページをご覧ください。利用者ニーズの把握につきましては、まず、自然環境の保全というの大きなテーマでございます。関係機関への報告でございますが、この左の写真ですけども、これは昨年の10月3日、台風等で御岳溪谷が増水しました。こうした場合、多摩環境事務所さんは大変なのです。この両脇の遊歩道、これが水で埋まって、こういったことは逐次利用者の皆様に報告するとともに関係機関へも情報提供して、どこが崩れているよということも報告してございます。

右側の増水しているこちら側、奥多摩フィッシングセンターがございましてけれども、これは2週間ほど営業を停止してしまいました。こんなことも情報提供させていただいてございます。

左下の写真でございますが、これは御岳山のレンゲショウマを観察する方の写真でございます。こうしたレンゲショウマにつきましても、場内に展示いたしまして、こうした希少植物の展示を通じて、ルールを紹介してございます。

次のページをご覧ください。質の高いサービスの提供ということは、私どもは開館時間、環境局さんから示された時間を延長して、休館日の変更もいたしまして、対応しています。

まず、開館時間の延長でございますが、4月から7月、これは4時半まで、30分延長いたしました。8月から12月、3月につきましては、平日は20分延長、さらに、休日は30分延長、これは1時間に1本、2本という電車がありますので、この電車に合わせまして、私どもで自主的に時間を延長して対応したものでございます。

また、御岳溪谷のライトアップ、この下にございますけれども、多摩環境事務所さんの協力により、ライトアップができました。この件につきましても、4時間開館時間を延長してございます。

また、下のポツでございますけれども、休館日につきましても、周辺の施設は全て月曜日が休館ですので、ここはあえて火曜日といたしました。また、ゴールデンウィークや旧盆、ライトアップの期間中につきましても、休館日を返上いたしまして、開館も実施してございます。

次のページをご覧ください。質の高いサービスの提供につきましては、インフォメーション機能の向上も重要なポイントでございます。関東ふれあいの道や登山道の紹介等に努めてまいりました。

下のところでございますけれども、先ほどの研修という話の中では、私どもでは、御岳山でカンタンをきく会や御岳山で婚活イベントも実施してございます。元多摩動物園の園長の矢島稔先生が来て、こういったイベントも実施しています。この際には、こちらの担当者も御岳山に出向いて、語りかけですとか、話術とか、そういうことも含めまして、御岳山のお客さんへの対応について研修をしてございます。

次のページをご覧ください。左側、この封筒でございますが、踏破証の発行事務も実施しています。東京都のが担当が私どもに見えまして、研修をしていただきました。こういった踏破証の発行事務も開始したところでございます。

右側でございますが、熊の発生はいまだに続いています。先月も今月もあります。こうしたことにつきましては、東京都のレンジャーさんと連携いたしまして、先ほどの台風情報も含めまして、わかりやすく伝えてございます。

次のページをご覧ください。質の高いサービスの提供という意味では公共交通機関、先ほども言いましたけれども、御嶽駅は昼間は1時間に1本か2本しかございませんので、特にダイヤとか、こういったものについては、情報提供を積極的にしてございます。

また、左側の写真でございますが、御嶽神社の作品、これは校長先生のOBの方の作品でございますけれども、この作品を展示しています。

また、青梅ブルーということで、今、青梅はブルーで振興してございますので、ユニフォームもこの他ジャンパー、さらに今はポロシャツ、こうしたものも作成いたしまして着用しています。

次のページをご覧ください。訪日外国人向けのサービスと対応といたしましては、ご覧のように、当協会独自の3カ国語のパンフレット、あるいは青梅の英語のパンフレット、また、奥多摩地区のこういった外国人向けパンフレット等につきましても、配布しています。

また、一番下でございますが、独自に職員が外国人の出身国も調査しています。

次のページをご覧ください。さらに研修という部分も含めまして、私どもは下のところでございますが、地域への波及効果ということで、右の写真でございますけれども、御岳山の芸者ナイト、青梅宿の猫町ツアーガイド、あるいは花火大会、こうしたところには、英語ができるスタッフがいますので、勤務外にこうした形で研修というか、ガイドもお願いしているところでございます。

右側の写真でございますが、これは青梅の駅前です。坪井さんが猫町のガイドを外国人向けに実施している際の写真です。

次のページをご覧ください。物産の販売でございますが、下のほうでございますけれども、AIRレジといったものも導入しています。また、上のところですが、今年の夏に駅前のコンビニが廃業いたしました。こうしたことから、登山者の必需品、雨がっぱ、熊よけ鈴、パン、こういったものも販売を開始いたしました。

次のページをご覧ください。施設の広報に対する主な取り組みですけれども、2つ目の取材協力ですけれども、坪井さんが、昨年NHKワールドでカメラに向かってこの地区のPRもいたしました。もう一人のカセガワさん、女性の方ですが、アルジャジーラの方が見えまして、12月に正月を迎える日本の風景ということで、こういったことにも取材を協力しています。他につきましては、説明を省略させていただきます。

次のページをご覧ください。地域連携、地域振興ということですが、下から2番目、特に申しておきたいのは、自転車貸し出し施設が駅前にオープンいたしました。4月からオープンなのですが、それまでプレオープンという形になっています。奥多摩までだったら自転車で行けるという、行動範囲が広がりますので、今、経営は苦戦していますけれども、この点についても連携して今後力を入れて取り組んでまいります。

次のページですが、地域の人材との連携です。自主事業として、植物観察会等につきましては、日本野鳥の会奥多摩支部、吹上ショウブ園のボランティアとも連携しています。

次のページをご覧ください。JRとの連携についてです。駅からハイキングを実施して、これの左が受付ホルダー、これを駅前の私どもの事務所に設置しまして、JRさんからの駅からハイキング、1カ月に1,000名以上来るわけですが、こういったものの受付の拠点としても、インフォメーションセンターを活用させていただいています。

次のページですけれども、これは今、私どもが力を入れているのは販売ですけれども、木製ラック、うち1台は当協会が費用も負担してやっています。右側の冷蔵庫につきましては、東京都多摩環境事務所さんの支出でやっています。

次のページは省略いたしまして、次のページ、管理報告につきましても、こうした花壇ポットの植えかえも実施しています。

次のページです。清掃等につきましても、これまで実施していなかったのでしょうか。大分コケが生えています。雨どいの清掃ですとか、外壁も洗浄しています。

人員配置につきまして、常勤者につきましては、総合旅行業務の管理者の資格を持っている東芝で米国の滞在経験者の62歳の方を採用いたしました。もう一人につきましては、公益社団法人日本フィランソロピー協会の事務局長の方が定年退職なさったと。また、アメリカン・エクスプレスでオーストラリアに駐在経験のある方も採用しています。

次のページは、AEDも設置しています。

次のページですけれども、こういった自主事業も実施しているところです。ただ、JRの初詣号の来訪者の縁起物配布、これは実施できませんでした。

最後ですけれども、私どもが評価委員様にお願いしたいのは、まず1点目は施設の面です。トイレがありません。商品の紛失もありまして、また、女性も従事していることですから、ぜひ早急な対応をお願いいたします。

また、予算の問題ですけれども、優秀な人材を確保するには、委託料が年380万円余では難しい部分もあります。この点につきましても、今までのシルバー人材センターとは違うサービスも実施していますので、ぜひよろしくをお願いいたします。

3つ目の点でございますが、事務の簡略化でございます。2000万、3000万の予算で委託されている施設とは違いまして、私どもは400万円弱の施設でございますので、この評価委員会の他の施設と比べまして、事務の負担が同じという部分につきましては、簡略化できないかなという部分について、お願いいたします。

駆け足でございましたけれども、3点は、特に私ども青梅市観光協会として要望するところです。この点につきましては、ここには書いてありません。

以上、説明でした。

○下村委員長 御説明ありがとうございました。

それでは、質疑に移りたいと思います。委員の皆様方から、何か御質問はございますでしょうか。

どうぞ。

○橋本委員 先日も拝見させていただきましたけれども、限られた予算の中で非常に工夫されて、素晴らしいなと思っております。事業報告書の中で顧客満足度アンケートの収納箱を設置しておられますけれども、いかんせん回収の数が大分限られているのではないかという印象があるのですが、これは何か理由がおありか、あるいは、今、増やす工夫をされているのかについてお教えいただけますか。

○御岳IC担当 おっしゃるとおり、件数は非常に少ないのです。というのは、理由はいろいろあるかもしれませんが、書くのが面倒だという方とか、朝は地図とかをもらってバスに乗っていく方が圧倒的に多いものですから、ほとんど皆様帰りの方なのですけれども、たまたま電車の時間が迫っていると、わざわざ書く必要もない、口頭でそんなに悪くはないよと言ってくれる方も当然いらっしゃいますけれども、そういう結果、書いてくれる人は少ないのかなという気はします。PRが足りないのかもしれませんが、一番目で見えるところに置いています。

○橋本委員 今、御指摘いただいたとおり、利用者の特徴として、電車からおりた方々がわっといらっしゃる。そして、帰りも電車の時間が限られておりますので、それで戻られる方々に、いかにアンケートをとるかということは非常に難しい問題ですけれども、それに合わせた簡略なアンケートといいますか、あるいは来たときにまた寄っていただく何らかのメリットを与えることで、そのときに回収できるような仕組みも考えられるのかなという気がしまして、その辺り、もう一工夫できるのかなという印象を持ちました。

○御岳IC担当 わかりました。今後の課題とさせていただきますと思います。

○御岳IC担当 アンケート用紙につきましては、この研修で職員同士で話し合っ、こんな様式ということをつくったものですので、大分簡略化して書けるようにしているのですけれども、さらに目につくようなところに置いてアンケートの回収が進むように対応してまいります。

○橋本委員 ありがとうございました。

○下村委員長 他、何か御質問はございますか。

どうぞ。

○今村委員 大変老朽化した施設をあれだけ工夫して使われている点や、開館時間や休日をずらすなどして、来訪者ニーズに合わせて臨機応変に対応されているところは素晴らしいなと思いました。質問なのですが、4月から7月は開館30分延長で夕方4時半というお話でしたね。この季節、外もまだ明るいですし、閉館時間としては早い印象を持ちました。その背景には、どんな理由があるのか教えていただきたいと思います。

○御岳IC担当 まず、8時から4時というそもそもの業務の仕様が決まっています。私どもは限られた予算の中で、それ以上に持ち出しも含めてやっているわけですが、東京都がその仕様を変えて予算も増やしてくだされれば、十分対応ができると考えています。

○今村委員 なるほど。今、待っていましたというような質問になってしまったかもしれませんね。失礼しました。わかりました。

あと、アンケートに関してですが、ただ置いてあるだけでは積極的には自分から書かないと思うので、声かけをすとか、他の施設ではちょっとした缶バッジみたいなノベルティグッズをあげるだけでも随分回収率が上がっているの、そのような工夫もされると良いと思います。

○御岳IC担当 ありがとうございます。わかりました。

○下村委員長 他に何かございますか。

○近藤委員 近所のコンビニさん、向かい側ですね。あそこがなくなってしまって、販売もされるということなのですから、現金の扱いなどはどのように注意されているのでしょうか。

○御岳IC担当 現金は非常に気を使っていますけれども、Suicaなどは使えませんので、AIRレジというレジスターを入れましたので、それでもらった金額で打ち込めばおつりが幾ら、レシートもちゃんと出るようになっていますので、今まで間違えることはありません。

○御岳IC担当 それを簡易的な金庫に入れて保管して、私どもの事務局の職員が、1週間に一遍とか、3日に一遍とか、そういった形で現金がたまり次第とりに行って、銀行に積んで、収益につきましては、この会計報告をする中で入れるという手続になっています。

○近藤委員 わかりました。

○下村委員長 他、よろしいですか。

どうぞ。

○橋本委員 今の質問との関連なのですが、地域産業の支援という意味でも、非常に重要と

思いますし、すごくよくやっつけらっしゃるという印象を持ったのですけれども、何せ限られているスペースの中で販売するということだと思いますと、それで売れ筋の分析ですね。もちろん、それは売り上げでわかるのですけれども、もっとお客様が、利用者の方々が何を求めているのか、新しい商品をうまく地元の地域の産業を知ってもらいながら買っていただく、そういう工夫はどの程度されているのでしょうか。

○御岳IC担当 現在、20種類ぐらい販売しているのですけれども、売れ筋はビッグスリーが3つ決まっています、大体想像がつくかと思えますけれども、朝はパン。要は、コンビニがなくなったから、おにぎりは販売できませんので、そのパンも開封しなければ1カ月以上もつパンなので、お客さんが来たら、コンビニはありませんからここでどうぞという話をしたら、大体確実に売れる品物でございます。

想像がつかますけれども、帰りは間違いなくビールと澤乃井さんのワンカップが確実に売れます。ビールは今からもっと売れるのではないかと思っていますけれども、これはビッグスリーですね。それ以外にも熊鈴、御嶽汁、あとはかりんとうとか、いろいろありますけれども、そこそこ売れていきますけれども、圧倒的に先ほどのビッグスリーですね。

○御岳IC担当 売上分析につきましては、毎月の研修で数値を出しまして、澤乃井の専務がいますので、いろいろ指示をいただきながらやっております。

○橋本委員 うまくそのような形で地元の産業の支援という形につなげていけると思っていますので、売り上げの分析はできますけれども、利用者の方々が、置いていないものに対して潜在的に持つニーズを把握するような仕組みがうまくできるといいですね。

○御岳IC担当 ありがとうございます。

○下村委員長 先ほど来出ている、時間帯によってかなり客層が違うというか、帰ってくる人とか行ってくる人、その辺りの分析と対応はどうされていますか。

○御岳IC担当 分析というか、圧倒的に来るのは、あくまでも山なので、午前中なので。休日はホリデー快速でどっと満員電車みたいに降りてきて、あそこのフロアが満杯になるくらい来るのです。だから、当然土日なのですが、平日はそうでもありません。雨の日は当然少ないのですけれども、そこは目いっぱいエネルギーを120%使って対応して、午後は、今度は帰ってくる人たちはばらばらなので。バスの時間も違いますので、だから、午後の1時から4時半ぐらいまでの間はどっとはないのです。ばらばら来ます。午後の方は、言ったように、物品を買いに来る方とか電車待ちの方がほとんどです。

○下村委員長 例えば、午前中は情報を求めに来られるわけですね。

○御岳IC担当 パンフレットですね。

○下村委員長 そのときに持ち帰るものとか、展示してお見せできるものとか、そういう区分けに基づいて戦略的に情報提供されているのでしょうか。

○御岳IC担当 それは地域別に御岳山、御岳溪谷、高水三山、奥多摩、東京都の資料は表示して、カウンターの前を含めて全部分けて置いています。

○下村委員長 それは勝手にとっていただくようなものですね。

○御岳IC担当 そうです。

○下村委員長 何か壁面とか外側とかを使って情報提供されて、あまり中へ入らなくても大丈夫とかですね。

○御岳IC担当 東京都商工会連合会さんでつくった多摩観光協議会の3Dマップを設置してあります。

○御岳IC担当 外に置いて、真ん中に資料がありますよというコメントをつけているのです。それを見て入ってきてくれる方もいらっしゃいますし、知っている方はトイレに行った後は必ずずっと寄ってくれるという感じです。

○下村委員長 わかりました。

○御岳IC担当 中の壁面では、もう一人の女性の方がセンスはいいので、職員がいろいろ見たくなるような感じを工夫して、見やすい雰囲気にはさせていただきました。特に入りやすい雰囲気をまず心がけないと、お客さんのアイキャッチがないので、まずはこういうつくりの古い施設なのですけれども、入りやすい試みを私どもは心がけております。だから、なるべく明るいしつらえを心がけています。

○佐藤課長 質問は尽きないかと思いますが、もしよろしければ。

○下村委員長 そうですね。よろしいですね。

それでは、これで青梅市観光協会のインフォメーションセンターにつきましては、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。

(指定管理者退室)

○佐藤課長 委員の皆様には1つだけお断りさせていただきます。傍聴を希望される方がおられますので、環境局の指定管理者評価委員会設置要綱8条に基づきまして、傍聴いただきます。

また、傍聴の方にお伝えしますが、ファイルの分量が多いため、備え付け資料としましては、事務局が御用意しておりますので、もし閲覧を御希望である場合は、私た

ちにお申しつけください。

以上です。

○下村委員長 これは15分、15分ですね。

○佐藤課長 そうですね。15分、15分の、採点を5分でやっていただくと。

○下村委員長 それでは、御岳インフォメーションセンターの評価をお願いいたします。

(各委員シート記入)

○下村委員長 では、そろそろよろしいでしょうか。

次のプレゼンテーションです。御岳のビジターセンターのほうです。指定管理者は自然教育研究センターです。

お入りいただいでください。

(指定管理者入室)

○下村委員長 ちょっと時間が押しまして、お待たせいたしました。

それでは、御岳ビジターセンターさんのプレゼンテーション、お願いします。15分です。よろしくどうぞ。

○御岳VC担当 それでは、これより、2018年度御岳ビジターセンター他3施設における事業報告をさせていただきます。よろしくをお願いします。

まず初めに、弊社が目指す管理運営ビジョンについて、御説明します。

弊社では、東京の自然公園ビジョンを踏まえ、2つのビジョンを掲げております。

1つ目は、御岳山に関わる全ての人々に対して、地域資源の魅力を伝えることです。ここで言う全ての人々とは、利用者、関係団体、そして、地元住民を指します。

2つ目のビジョンは、御岳山に関わる全ての人々によって地域資源が保全されることです。

こちらの図は、2つのビジョンをなし遂げるためのプロセスになります。取り組みを通じて、人々と資源をつなぎ、そして、魅力を伝え、人々が資源を守る。私たちはそのサポートの役割を担います。

次に、御岳山としての課題について御説明します。弊社では、御岳山の課題を分析、3つに大別しました。

1つ目は、来訪目的が多様化する中で、各対象者に向けたアプローチが不足していることです。これまでの登山や観光のみならず、近年はトレイルランやクライミングなど、より一層の幅広いアプローチが求められています。

2つ目は、地域として御岳山の魅力発信が不十分であり、地域からより一層の集客が求め

られていることです。

3つ目の課題は、近年増加しているニホンジカの採食により、レンゲショウマを含む希少種が減少するおそれがあることです。

以上、3つの課題を受け、2018年度は3つの取り組みを重点的に行いました。

1つ目は、連携による多様なアプローチ、2つ目は、広報の強化、そして、3つ目は希少種の保全になります。

まず初めに、連携による多様なアプローチの中の歴史文化的な資源の発掘について御紹介します。2018年度は、御岳山の歴史文化をテーマにした自然教室の開催に注力しました。歴史をテーマにしたイベントでは、武蔵御嶽神社と連携し、神楽の鑑賞イベントを行い、神社裏側の見学ツアーと神主による神楽の特別解説が実現、地域の特色を生かしたプログラムが提供できました。

文化をテーマにしたイベントは2つ行いました。1つ目は、お正月に飾るしめ縄づくりのイベントです。宿坊ごとにより異なるしめ縄を、神主のレクチャーを受け、手づくりしました。このイベントには、地元住民の子供やおかみさんの参加もあり、内外に地域文化の魅力を伝えることができました。

もう一つは、刺身コンニャクづくりのイベントです。コンニャクのつくり方を宿坊の方にヒアリング、そのレシピをもとにクッキングを行いました。また、コンニャク芋が栽培されている山内の畑も見学することで、より深い学びにつなげました。そのイベントに付随して、セルフガイドとしてレシピ集も作成しました。

続きまして、新たな観光資源の発掘について御紹介します。御岳山の宿坊と共催し、宿泊型のイベントを行いました。1つ目は新規事業として、自然体験による癒やしをテーマにしたバードウォッチングと夜景の鑑賞会を行いました。定員を超える申し込みがあり、ニーズの高さがうかがえました。また、コンセプトに合致したイベントを開催したことで、参加者の満足度も高く、次の年も開催を継続してくださいといった声を多数いただきました。

2つ目は、参加型のムササビ観察会になります。従来の内容をブラッシュアップし、参加者自身が発見したムササビの痕跡情報をもとに観察場所をプランニング、参加者が主体となって観察を行いました。

これら滞在型のイベントを通じて、参加者により深い体験と感動を提供することができました。

こちらの表が、滞在型イベントの参加者のうち、約76%に当たる90の方が、初めて御岳

山の宿坊に宿泊した方でした。この点からも地域振興に大きく貢献できたと思います。

そして、連携による多様なアプローチの3つ目は、多様な対象者に向けた取り組みを御紹介します。この中では、3つの対象者に向けて取り組みを行いました。

1つ目、障害者の方に対しては、自然公園においても来訪促進を目指し、東京都主催のケーススタディーに協力しました。弊社では、ケーススタディーへの助言、ガイドウォークによる御岳山の楽しみ方の紹介、グループワーク参加による問題点の抽出、以上の役割を担い、積極的にかかわりました。

そして、外国人や女性に向けては、企業が主催するツアーに協力しました。JTBとは外国人ツアープランナーに対してモニターツアーを行い、御岳山の見どころを紹介、オリンパスとは女性向けネイチャーフォト講座に協力、石井スポーツとは登山初心者向けのアウトドア講座に協力、その中で施設の取り組みを紹介しました。

子供たちに向けては、お泊まり保育で御岳山の宿坊に泊まる幼稚園に対して、地域が一体となり受け入れ、その中で、ビジターセンターとしては、夜のムササビ観察などのレクチャーを行いました。これら幼稚園を含む年間の利用団体は約270団体、延べ8,000人でした。

続きまして、重点取り組みの2つ目、広報強化の中のホームページのリニューアルについて御紹介します。ホームページのリニューアルに当たりアクセシビリティが向上、シンプルかつわかりやすさを重視したデザインにより、誰もが見やすく、扱いやすい、魅力的なサイトとなりました。また、近年、主流となっているスマートフォンでも閲覧しやすくしました。その結果、リピーターや関係者からも、見やすくなった、見たくなるページになったと、好評でした。

2つ目は、御岳山の案内ページとして、四季の自然ギャラリー、モデルコースの紹介、地図や資料のダウンロードページなど、コンテンツを充実させました。

3つ目は、より幅広い層に向けて、ツイッターとフェイスブックを開始、休日前の金曜日、そして、休日後の火曜日、週2回程度更新し、積極的に配信しました。

その結果、ホームページの訪問者数は、過去5年間で平均5万8000件だったのが、2018年度は約7万2000件と、大幅に増加しました。

続きまして、広報強化の2つ目、複合商業施設への出張案内について御紹介します。西多摩の玄関口に当たるモリパークアウトドアヴィレッジに出張し、出張ビジターセンターを開催しました。紅葉前の11月に実施し、2日間にわたり御岳山の見どころを紹介、延べ1,677人に案内することができました。この施設には登山用品店が立ち並び、アウトドアに関心が

ある方が多数訪れるため、効果的な広報になったと思います。

広報強化の3つ目の取り組みは、施設活用による広報エリアの拡大です。弊社のネットワークを生かし、登山用品店やJRや登山鉄道の駅舎内、都内の教育施設、自然公園内のビジターセンターなどを活用しました。そして、地域別に見ると、立川や武蔵野市、そして、23区内の新宿区や世田谷区、足立区等に拡大しました。また、チラシやポスターもカラー印刷とし、写真を多用することで、より魅力的なデザインになるように心がけました。このように11の市区、そして、18の新規施設への広報を展開しました。

広報の強化の結果、自然教室の参加者の約68%は、新規の申込者でした。このように、広報エリアを拡大したことにより、利用者の裾野拡大に成功することができました。

続きまして、重点取り組みの3つ目、希少種の保全の中の情報収集について御紹介します。希少種であるレンゲショウマの個体数や鹿による被害状況を把握するため、月に1回程度、定期的な調査を行いました。また、その他の植物についても被害状況を把握し、基礎的な記録を蓄積しました。

続きまして、希少種を保全するための普及啓発について御紹介します。ここでは、先ほど御紹介した情報収集したデータを生かして、3つの取り組みを行いました。

1つ目は、環境省と連携し、子どもパークレンジャーのイベントを行いました。このイベントでは、小学生から中学生の参加者に対して、鹿の食害調査を体験してもらい、御岳山における鹿問題を知ってもらうとともに、今後の対策について考えるきっかけをつくりました。イベントを通じて、未来の自然保護の担い手の育成に貢献しました。

2つ目は、現地出張ガイドを行いました。フィールドへと出張し、レンゲショウマの観察者に対して、鹿の問題を解説しました。御岳のビジターセンターは、山の中腹に位置する立地上、ビジターセンターに来訪しない方が非常に多いです。そのため、あえて出張することで、より多くの人に普及啓発をすることができました。

最後に3つ目の取り組みは、野外展示の作成です。来訪者の動線に当たるケーブルカー御岳山駅からビジターセンターまでの間に展示を作成し、その中で鹿の問題を紹介しました。

最後に、保全活動について御紹介します。前述したレンゲショウマの群生地には、鹿の侵入を防ぐための柵が設置されています。この柵の扉閉めの管理を御岳山の観光協会と御岳登山鉄道と分担して行い、地域が一体となり、希少種の保全に貢献することができました。

取り組みについては以上になりまして、次は入館者について御紹介します。こちら、前のほうで御紹介すると、上のほうが入館者です。2018年度の入館者数は6万8946人でした。う

ち、解説した人数は7万3781人となります。入館者に対する解説率は113%でした。ここで言う解説率とは、道案内の際のインフォメーションや展示解説、プログラム対応などの人数を合わせた数値となります。御岳のビジターセンターでは、利用者対応への第一歩は挨拶から始まり、そこから解説を行っております。こうした日々の地道な取り組みと姿勢が、この数値につながったと考えます。

その中でも、オフシーズンには延べ3,311人を入館につなげることができました。具体的な取り組みとしては、閑散期においても野外展示を積極的に更新したり、企業や地域と連携したイベントを開催したり、梅雨どきに自然教室を開催したり、さまざまな取り組みを行いました。

最後になりますが、さまざまな取り組みを通じて、来館者にアンケートをとっていますが、来館者の満足度アンケートの結果を御紹介しますと、総合満足度は100%でした。特にサービス面とか取り組み面に対する評価が極めて高かったのですが、中でも印象的だったことは、スタッフに対する評価です。気さくですね、笑顔がすてきですねなど、高い評価を得ることができ、これも来館者へのきめ細やかなサービスを心がけた結果だと思っております。

私たちは、御岳ビジターセンターの管理運営において、御岳山の地域資源の魅力を人々に伝えること、そして、御岳山に関わる全ての人々と地域資源を後世へと伝承する、そのサポートの役割を担います。

こちらの写真が、テーブルに落ちた木の種がたくましく発芽した様子です。私たちもこの木の実生のように発芽し、葉を広げ、大きく成長したいと考えております。指定管理5カ年、さらには中長期を見据えて御岳山に根差した事業展開を行い、これら素晴らしい資源を後世へとつなげていきたいと思っております。

御清聴いただきまして、ありがとうございました。

○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。いかがですか。

先ほどの解説率という数字が出ていましたけれども、あれは通常、他の場所でも使われる数字なのですか。

○御岳VC担当 恐らく統一されたものではないのですが、お伝えしたかったことは、いかに入館している人に対して私たちが声かけをしていて、サービスを提供しているかというところで、御岳ビジターセンターとして御紹介した数字になります。

○下村委員長 あわせて伺いたかったのは、外での解説をツアーを含めてやられているわけ

ですけれども、それと来られた方へのインフォメーションを提供する話とのバランスというのか、重点の置き方はどのように考えられていますか。

○御岳VC担当 基本的にはビジターセンターに入館された方に対して案内することが一番だと考えております。その中でビジターセンターは立地上、どうしても入館しない方がかなりいらっしゃるので、私たちも外に出かけて、より多くの方に利用してもらいたいのので、そういったところで外でのイベント、もしくはプログラムも頑張っております、比重としては、基本的にはまずは中のお客さんを第一に考えております。

○下村委員長 中の展示などは、重点プロジェクトはないのですか。

○御岳VC担当 中の展示も、今回御紹介はしなかったのですけれども、ハンズオン展示といって、お客さんが体験してそこで理解できるような展示もつくっております、昨年度で申し上げますと、例えば山の中にある井戸で生活していたオタマジャクシを生体として展示したり、幾つか展示も更新しておりますが、今回は重点取り組みとしては御紹介しなかったけになります。

○下村委員長 了解しました。何か御質問はございますか。

○今村委員 勉強不足ですみません。一つわからないところがありました。鹿の生態を展示したり、食害等を一般の人に伝えたりしていくことが、どのように鹿からレンゲショウマたちを守ることに繋がっていくのかを教えてもらっていいですか。

○御岳VC担当 私たちがお客さんに呼びかけることが、直接的な保全につながるにはハードルが高過ぎると思うのですけれども、訪れている来館者の方の印象としては、そもそも山に鹿がいることを知らない、かつ食害に遭っていることも知らない。奥多摩とか他の地域のことは御存じなので、なので、その現状をまず知っていただくことが一つ大事なかなと思って活動しています。また、私たちは調査をしていて、その情報は蓄積し続けているので、何か山の中で保全活動をするようになったときには、恐らくデータが必要になると思うのです。そういったデータは常に蓄積してあるので、いつでも提供できるようにとは考えております。

○今村委員 わかりました。私もレンゲショウマがそうやって危うい状況に置かれているというのは、今日初めて知ったので、その問題意識はとても共感できます。それを伝えつつ、どんな協力ができそうなのかというところまで今後踏み込んでいただけると、よりよい活動になるのではないかと思います。そのときは私も御協力できるようになりたいと感じましたが、そちらの団体様にはソフトの素晴らしさがあると感じたので、そこまで踏み込んだ活

動を私は期待したいと感じました。

○御岳VC担当 ありがとうございます。

○下村委員長 他はいかがですか。

どうぞ。

○近藤委員 2点ほどお聞きしたいと思います。大岳山に行く人などがとおるかと思うのですけれども、凍結状況とか熊の出現などの安全に関する情報については、どのような周知等を行っていますか。

○御岳VC担当 まず、来館された方に対しては、日々、窓口等で調査情報等を直接御案内しています。ここが凍結していますよとか、倒木がありますよとか。あとは、もちろん来館しない方もかなりいらっしゃるので、昨年度やったこととしては、御岳山の玄関口に当たる御岳平という場所で、東京都レンジャーさんとサポートレンジャーさんと協力をして、安全登山PRというイベントを年3回企画しまして、うち2回が実施されました。そのように、入館しない方に対しても普及啓発をするということをやっております。

自然教室の中でも、安全登山を普及啓発するという目的の登山イベントをやっております。具体的には、去年で言いますと、アイゼンという滑りどめの道具があるのですがすけれども、そもそもそれを使ったことがない方がたくさんいらっしゃるので、東京都レンジャーさんと連携して御岳山で練習をするというイベントを行いました。さまざまな形でそういったことも頑張っております。

○近藤委員 もう一点、武蔵野市や足立区などでもPR等をされたということなのですがすけれども、それをした結果、そういうところから来る方が増えたというような分析などはされているのでしょうか。

○御岳VC担当 全部の施設は分析までできていないのですがすけれども、実際には、足立区でチラシを配ると、チラシがはけたというのは確認しております。50枚以上配って、全てはけてしまったと。

実績としてあったのが、昭島のモリパークアウトドアヴィレッジさんですとか、高尾のビジターセンターさんですとか、石井スポーツさんですとか、そういったところでチラシを手にとって申し込まれる方はいらっしゃいました。なので、今後そういったところももう少し分析していきたいと考えております。

○近藤委員 ありがとうございます。

○下村委員長 あとはいかがですか。どうぞ。

○橋本委員 地域の防災・減災推進に関しては、かなり地域と連携した減災活動に取り組んだと報告書の中では書かれていますけれども、もう少し具体的にどのような形でされているのか、あるいはそれに対してマニュアル等が整備されているのか、その辺りについて教えてください。

○御岳VC担当 まず大きなところで言いますと、地元の方だけ対象の防災訓練がありまして、年に2回やっております。まずそこに出席をして、地域の方と実際に避難訓練までして、その後、テーマを設けて防災についての講座があるのですけれども、そういったところには出席しています。

あとは、社内に安全管理部署があったり、拠点の中にも安全管理担当という者がおりまして、そういった情報をスタッフ間で共有するような仕組みをとっております。もちろんマニュアル等もあります。

お客さんに対してそれを普及啓発するという点では、窓口等で収集した情報を日々発信することであったり、最近ガスバーナーを使って楽しむ方も多いのですけれども、その一方で事故もあるので、そういったことをイベントを通じて普及啓発したり、いろいろな形でやっております。

○御岳VC担当 追加でよろしいでしょうか。私ども、地元の方と連携をとりまして、特に地元消防団がありまして、組織されているので、その方たちと現場の状況ですとか安全管理面ですね。そういった状況、登山道とか、危険箇所については共有させていただいております。利用者の方に最新の情報を伝達できるように努力しております。

○御岳VC担当 特に、今、発言しましたスタッフは御岳山に住んでおりまして、実際に消防団にもかかわっていると。

○橋本委員 それは非常に心強いことかと思えますので、利用者にとってみても、そのようなことがあったときの駆け込み寺という意味合いとしても理解してもらえるようなことができるといいのかなと思います。

蜂刺され等、時期的にもいつごろに発生しやすいか、明らかなタイプもあるかと思えますので、そういうものを把握されていると。ちゃんとデータとしてお持ちなのでしょうか。

○御岳VC担当 そうですね。今も発生はしているのですが、特に一番多くなる時期等は蜂の注意喚起ですね。あとは地元の方と協力して、蜂の状況等、危険がある場合は共有をさせていただいております。利用者の方、特に御岳山は宿泊される方が多いので、宿坊に泊まって遠足ですとか、小さな幼稚園とか保育園の方もいらっしゃいますので、学校さんに事前に

蜂情報、例えば危険な箇所がある場合は、こちらのから利用いただく団体さんには事前に連絡をさせていただいております。

○橋本委員 ありがとうございます。

○御岳VC担当 補足をよろしいですか。私どもの会社では、安全管理委員会というメンバーがおりまして、定期的に全社的に安全管理通信というものを発信しております。例えば今の季節ですと、蜂の問題ですとか、落雷ですとか、熱中症ですとか、そういう意味でタイムリーな注意喚起を心がけております。

○橋本委員 ありがとうございます。

特にお子様方が多いので、その辺りは非常に重要です。お子様であれば先生方との連携ということもあるので、非常に心強い存在として、そのようなことをもっときちんと周知されることができるとよりよくなるかなと思います。ありがとうございます。

○下村委員長 他はいかがですか。大丈夫ですか。

地域の宿坊と連携されたり、歴史文化の発掘をされたりというのは素晴らしい活動だと思うのですが、フィールドは御岳の山だけでしょうか。もう少し下も含めて御岳全体とかという歴史文化の話も広がったりすると思います。エリアに関しての感覚はどうですか。山の上と外もあると思うのですが、連携する場合にもうちょっと広域のものとか。

○御岳VC担当 そうですね。基本的にはやはり御岳山の中のビジターセンターで、メインはそこなのですが、エリアとしては御岳溪谷、駅前の溪谷ですとか、その情報に関してはインフォメーションセンターさんとかとも連携しながらやっているのと、どうしても山がつながって奥多摩も入ってくる部分もあるので、そこは奥多摩のビジターセンターさんとも情報共有させていただいていて、ある程度は意識しながらやっております。

○下村委員長 まずは御岳山を充実させてということですね。

○御岳VC担当 そうですね。

○下村委員長 わかりました。よろしいですか。

それでは、そろそろ時間でもありますので、プレゼンテーションと質疑を終わらせていただきます。どうもお疲れさまでした。

(指定管理者退室)

○下村委員長 それでは、評価をお願いします。5分です。

(各委員評価シート記入)

○佐藤課長 評価をさせていただいているかと思いますが、あわせて休憩もここで5分ほど入

れます。今、27分ですね。

○下村委員長 35分からで。

○佐藤課長 では、35分のスタートをお願いします。

(休憩)

○下村委員長 それでは、入場ですね。

指定管理者は、同じ、自然教育研究センターですね。

(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します。

○高尾VC担当 よろしくをお願いします。

平成30年度高尾ビジターセンターの事業報告を行います。

初めに、高尾ビジターセンターと、フィールドである高尾山について御紹介します。

高尾ビジターセンターは、高尾山の山頂、標高599メートルの山頂広場に設置されております。

自然公園の区分では、都立高尾陣場自然公園と明治の森高尾国定公園の中に位置しております。

都心から1時間あまりの場所ながら、日本有数の植物、そこに暮らす野生のままの生き物たちが作り出す美しい景色を、四季を通じて楽しむことができる場所です。

高尾山が人気の理由はさまざまですが、自然や歴史・文化に加え、アクセスの良さ、また、近年ではテレビや雑誌などメディアで多数取り上げられていることも要因の一つと考えています。また、利用の目的では登山だけでなく観光といった要素が強いこと、利用者層としては幼児から年配の方まで幅広い方々が来られるのも高尾山の特徴の一つとなっています。

私たちは、そうした高尾山をフィールドとして、山頂にあるビジターセンターとしてのありべき姿をビジョンとして明文化しました。高尾山及び高尾地域を訪れる全ての人が安全に安心して自然、歴史、文化を楽しみ、それらの資源がこの先もずっと保全されていくことを目指す。このために、私たちは多くの機会、多様な媒体、手法を用いて活動しています。

それでは、事業の内容について御報告いたします。

初めに、「自然教室などの実施状況」についてです。平成30年度の1年間では、446回のプログラムを実施いたしました。

テーマを厳選した自然教室では、5回企画し、参加者は69人でした。独自の視点で、自然の魅力や保全につながるテーマを取り上げました。高尾山地域では、多くの団体がイベント

を開催しておりますが、スタッフの専門的な知識を活用した内容や、都レンジャーとの連携などで、ビジターセンター独自の内容となるように工夫いたしました。

具体例として、大人のための昆虫ハイクでは、長年昆虫を研究してきたスタッフが、高尾山の標高や植生から昆虫の多様性を紐解く座学に加え、登山道で見つけた小さな虫も同定するような少しマニアックな観察会を行いました。東京都レンジャーと自然保全体験では、都レンジャーに御協力いただき、どうやって歩くと登山道が荒れるのかなど、参加者と一緒に考え、整備を行いました。山の利用について考えるきっかけとなった、レンジャーの方々の大変さがわかったなどといった感想もあり、マナー向上に寄与できたと思っております。また、こちらはとても有意義な自然教室として、御岳でも同様の内容での開催を準備しています。

次に、毎日行われるプログラムの報告です。当日申し込みで参加できるプログラムを、開館日は毎日提供しました。ガイドウォークは、山頂周辺の旬の自然をインタープリターが引率して行うもので、180回行い、929人の参加がありました。毎日スタッフが交代するので、紹介する内容もコースも変わります。1人で歩くより新しい発見があって楽しい、虫嫌いだったけれども大丈夫になったなどの感想もあり、常連の方もいる人気のプログラムです。

ワークショップは、高尾山の自然を取り入れたクラフト体験で、262回実施し、834人の参加がありました。こちらも毎日行うプログラムで、当日申し込みで、午前、午後の1日2回開催しました。クラフト体験の前には、スライドを用いて、高尾山の野鳥やムササビ、リスなどの説明を行います。解説が面白かったという感想もあり、お問い合わせも増えてきているプログラムとなっています。

続きまして、入館者数と対応者数について御報告いたします。平成30年度の入館者数は14万1739人で、前年度の86%となりました。減少の大きな原因は、天候の不順と推測しております。まずはゴールデンウィークの雨、続いて、6月、7月の猛暑、台風、9月の台風は山内に通行止めが数カ所出るほどの被害となりました。高尾ビジターセンターへは山頂まで登山をしないとい入館ができませんので、登山に不向きな天候が影響したのではないかと考えております。しかし、対応者数では、自然教室、イベント、窓口での対応人数を合わせて3万8914人に対応いたしました。入館者数の約3割に当たる方々に対応することができました。対応の割合では、例年とほぼ同様の割合となっております。今後も質の高い解説に力を入れてまいります。

続きまして、「前年度からの工夫点」について報告いたします。

まずは、新しく業務に入りました施設管理に関してです。仕様書、提案書に基づき、基礎的な管理を中心に実施しました。作業に関しては、マニュアルを作成し、活用しています。山頂園地やトイレ2カ所については、毎日巡回、清掃を行い、チェックリストで管理を行いました。

ビジターセンター、大見晴トイレには、施設にスタッフが常在し、対応や清掃に当たりました。加えて、職員の安全管理意識の向上に努め、安全管理シミュレーションや避難訓練の実施を行いました。不審者対応については、東京都や警察、地域などとも相談し、実際に通報なども実施しました。

続きまして、「成果をあげたことがら」について、3点、御報告いたします。

まずは、明治の森高尾国定公園50周年記念事業に関する協力です。明治の森高尾国定公園は、2017年12月で制定50周年を迎えました。ビジターセンターでは、50周年をPRする事業として歴史をたどる展示やプログラム、イベントへの協力を行いました。また、参加者には、今後の高尾山について考えていただく参加型展示も行い、高尾山を愛するコメントも数多くいただきました。

2つ目に、自然公園ボランティアとの連携です。以前から情報交換などは行っておりましたが、今年度から、コーディネート業務を含むことになりました。活動日における自然や登山道の情報公開に加え、研修のサポート、新規会員の募集を行いました。新規会員募集の説明会には21名が参加し、結果、18名が新規会員となりました。現在、全体の会員数は64名となっています。

3つ目に、物販についてです。4月から、書籍、地図、弊社オリジナル商品の販売を開始いたしました。年間の物販の売り上げは、約200万円でした。一番売れているのはムササビの手ぬぐい、こちらに見本があります。つづいて、ピンバッジです。手ぬぐいは、高尾ビジターセンターでのみ販売しております。オリジナル商品は、コンセプトとして、自然を解説する要素を十分に持たせることで、高尾山の魅力を発信するツールともなっています。今後も、商品のラインナップについて検討し、充実させていきたいと思っております。

続きまして、「好評であったサービス」について、2点、御報告いたします。

今年度は、インターネットを使った情報配信に力を入れました。4月には、ホームページをリニューアルし、さらにツイッターとフェイスブックでも自然情報の配信を始めました。特に毎日配信しているツイッターにおいて利用者反響が大きく、1年間で1,577の方がフォロワーとなりました。窓口でも、ツイッターを楽しみにしていますなどの感想もいただい

おります。これは、多くの方へ広報に大変な効果がある手段として、今後も毎日更新し、内容などを常に新鮮に保ちたいと思います。

次、外国の方向けの展示です。昨年度のビジターセンター外国人入館者は約3,000人でした。外国の方向けに、ビジターセンター館内の利用の仕方をモニターで流したり、展示タペストリーの英訳を展示室に設置したりしました。写真は、お手元に見本でお持ちしました。今後も工夫を凝らしてまいります。

続きまして、他の事柄について、3点、御報告いたします。

まずは、台風に関する対応です。入館者数のところでも御報告しましたが、9月30日の台風24号の被害は甚大でした。ビジターセンターでは、管理地域を初め、麓から巡視を行い、危険箇所の把握を行うとともに、関係各所と相談し、通行止めの処置も行いました。また、ホームページやツイッターを活用して注意喚起を行い、二次被害を防ぎました。

2つ目に、事故や迷子の対応についてです。平成30年度で対応した応急救護は48件にも上りました。これは、全てビジターセンターが責任を負うような事故や救護ではないものです。内容は、ハチ刺されや転落といった理由が多数でした。スタッフは、上級救命を受講し、AEDの使用も練習する他、多くの事例に対応できるようシミュレーションも行いました。また、迷子も41件と多数対応しています。予防のため放送などで注意喚起を行っていますが、それでも発生してしまったときは、山内の関係各所へ素早い電話連絡を行い、早期解決のために地域が力を合わせて対応しました。

3つ目に、生物多様性保全に関する取り組みです。昨年11月からシカに関する調査を開始しました。近年、シカの目撃が増えてきた高尾山では、今後、食害などの被害が予測されます。ビジターセンターとして、今後の対策に役立つような調査を行っていきます。また、山頂と5号路では、自然植生の保全を目的として外来種の確認を行いました。パンジーやスズランなどについては、都レンジャーとも相談し、発生場所や周囲の状況を鑑みて除去も行いました。

次に、「利用者の満足度」について御説明させていただきます。総合として、86%と高い満足度をいただきました。特に、接遇として、スタッフの対応に関しては満足度が100%でした。笑顔がよい、丁寧であるといった評価が寄せられております。今後も、明るい雰囲気、施設・サービスとしての満足度もアップしていけるよう努力いたします。さらに、要望については、意見ごとにまとめ、対応を検討いたしました。例えば、アンケートが目立たないといった御意見では、場所を休憩スペースの近くに移動しました。スタンプラリーをしてほし

いといった意見では、地域の連携で、今年度のゴールデンウィークに実現しております。また、展示の数を増やすオリジナルスタンプが欲しいといった御意見も、今年度、充実させる予定で事業を進めております。より楽しく、安心、安全な施設となりますよう、努力してまいります。

最後となりますが、東京都高尾ビジターセンターの需要は極めて多岐にわたり、解決すべき課題も多く点在していると考えています。スタッフは、毎日、山頂への道を出勤しながら、自然、利用の方々の様子、声を敏感に察知し、ビジョンの実現に向けて日々活動しております。

皆様に愛される公園と施設になれるよう、引き続き努力させていただきます。

これで、説明を終了させていただきます。ありがとうございました。

○下村委員長 それでは、質疑に参りたいと思います。

何かございますでしょうか。いかがですか。

これは業務外なのかもしれませんが、登山ルートは6号路ぐらいまでであるのか。

○高尾VC担当 7つあります。

○下村委員長

それが登山ルートなのかどうかわからないのですけれども、聞きたいのは人の分散の話で、集中の度合いとかを調査されたりして、帰路を、こっち側から帰っていただきたいというお話をされたりとか、そういうことは何かされているのでしょうか。

○高尾VC担当 コースごとに、数字が明確になるような調査自体は行っていませんけれども、山頂にある特徴柄、お客様に帰りの道を御案内する前に、どこの道で来たかというのは聞きます。あとは、混んでいたとかという状況を察知して、こっちが空いているのではないですかといった御案内をすることもありますし、あとは、自然公園の安全面での状況もあるので、都レンジャーと相談しながら、雨が降った後はなるべく4号路を通行しないほうがいいという状況を相談した後に、今はこういう状況なので3号路のほうがいいのではないですかとか、3号路の魅力をお伝えしたりとか、そういう形で少し分散に寄与しているところはあるのではないかと考えております。

○下村委員長 積極的にそういうプランニングはされていないのですか。荒れ方がやはり違いますよね。

○高尾VC担当 そうですね。確かに、具体的に言うと、今、稲荷山コースというコースがす

ごく利用される頻度が多く、要因を分析していくと、入り口がすごく近いので登りやすく、間違えて登られる方も多いのですよね。でも、例えば、中にありましたSNSとか、インターネットを使ったような情報配信はとても有効だと感じておりますので、そういうところで混雑とか、道の荒れた状況を踏まえた、魅力を伝えるような発信をしていけるのではないかと考えます。

○下村委員長 帰路について、こっちのほうが魅力ですよとかと言っていたかと、大分違うかなと思うのですけれども。

○高尾VC担当 今、御指摘いただいた点、私たちもそういうふう感じております。ただ、高尾のビジターセンターに来館する人が、人数が桁違いに多いので、例えば、今日はこのコースがいいですよという形で案内すると逆にそのコースが多くなるのが考えられるのですね。例えば、紅葉の時期などは、紅葉の見ごろのコースは、当然、登りも下りも多くなったりして、春の桜の時期はまた別という感じがありますので、私たちも、本当は季節的な分散とか、そういったものを考えたいのですけれども、なかなか難しいところで、今後、私たちもいろいろな方法を模索していきたいと考えております。

○下村委員長 何か御質問はございますか。

それでは、まず、レディーファーストで。

○今村委員 御報告ありがとうございました。

集客について質問です。台風や長雨の影響によるものではないかという分析をされているようですが、他施設と比べても結構減少の幅が大きそうだと感じました。長雨や台風によるものかなというのは、例えば、去年の月ごとのデータと並べて、昨対比で月ごとのデータを比べて見ていらっしゃるのか。その辺りを伺いたいと思います。

もう一つ、プログラムやガイドウォーク、ワークショップなどの実施回数が非常に多く、少ないスタッフの人数の中でよく回されていると思いますが、この回数も、前年とか前々年と比べてどんどん増えているのか、それとも減少しての数字なのかがわからなかったもので、その辺りを教えていただきたいと思います。

○高尾VC担当 入館者数について、10月と2月を除く全ての月で減少しているのですね。その減少幅が大きいところ、例えば、5月などは6,000人が減っているのですけれども、ゴールデンウィークは1日で2,000人とか2,500人の入館があるのですよね。それが雨ですと本当にものすごく落ち込んでしまうので、そういった影響はすごく顕著にあらわれるのはゴールデンウィークだったりすると思います。例えば、そういったところを見ていくと多分天候の影

響が大きいとは、今、分析はしているのですけれども、言われるように、全体的に2万人も減っているということなので、そういったところではない、ビジターセンターによる何かの理由、魅力が足りないのかなと思っているところではあります。

ガイドウォークとかプログラムの回数に関しましては、ガイドウォークは指定管理者となる前から同じ形で続けていますので、ほぼ同様の回数になっています。ただ、雨の場合はお客様を外に連れて出ることができませんので、館内でのお話という形でかえさせていただいているのも指定管理の前と同じ回数です。

ワークショップに関しては、今年度から改めて始めた業務になりますので、それに関しては、以前は一切やっていなかったことを始めたというところになっています。

○今村委員 それでいきなり262回というのは、毎日その日に申し込めるといのはとても魅力ですよ。

○高尾VC担当 そうですね。

○今村委員 わかりました。

先ほどおっしゃられたように、全ての月で落ち込んでいるということ把握されているようなので、その危機感を次のアクションに生かしていかれたほうがいいのではないかと思います。今も高尾山は人気ですが、ある程度定着した後に集客が落ちる例はよくあります。当日受付可能なワークショップは来訪者にとって魅力的。こうした来訪者目線で、訴求力のある体験を増やしたり、積極的に発信していくと良いと感じました。

○高尾VC担当 ありがとうございます。

今の入館者数の落ち込みという現象も踏まえて、一方で、今、申しましたようなワークショップということで、いかに滞留時間を長くするかとか、入館した方に高尾山の自然とかプログラムを満足していただくかとか、量的な促進だけではなくて質的な利用促進といいますか、そういった面でも私たちは力を入れたいと考えております。以上です。

○今村委員 わかりました。

○下村委員長 近藤委員。

○近藤委員 私からは管理状況で幾つかお聞きしたいのですけれども、まず、先ほど映像とかが出ていましたけれども、昔の古い建物のときは靴を脱いでいたと思うのですけれども、今は靴を脱がないのですけれども、結構皆様は汚れた靴で入ってくるかと思うのですけれども、そういう清掃などはどんなふうに行っているのですか。

○高尾VC担当 清掃に関しては、毎日、夕方ですね。業務という形で担当が1人おまして

清掃しているのですけれども、その他に、おっしゃるように、ぬかるんでいるときは、土がすごいことになって、それで滑ったりとかというのがあります。気づいたらスタッフがもちろん清掃するようにはしています。その他にも、業者をお願いして、年に4回、定期清掃という形でワックスがけ等を行っているところです。

○高尾VC担当 清掃に関しましては、今まで、業務委託のときには東京都から館内の清掃ということで別業者に委託が出ておりました。それを今年度から弊社で全て請け負うことにしましたので、弊社スタッフが清掃に関わるようになりました。そのため、以前よりも清掃の回数とか重点的な取り組みは、私たち解説員の目についたところをやるように気をつけておりましたので、去年よりは清掃の行き届きかげんは増えたということは自負しております。

○近藤委員 先ほど迷子のお話もあつたのですけれども、デパートなどですと館内放送とかをかけて探すのは簡単だと思うのですけれども、あそこではどうやって迷子の対応をしているのですか。

○高尾VC担当 ビジターセンターにも放送がありまして、館内と館外という放送があるので、ビジターセンターからしか放送が流れませんので、意外と大人数の方がいらっしゃると吸収されてしまうというのがありますね。なので、関係各所と電話連絡をして、関係各所の、例えば、お寺とかケーブルカーさんでも放送してもらおうという形になっています。

○近藤委員 最後なのですけれども、売り上げが200万円ほどあるということなのですけれども、現金などはどんなふうに管理されているのですか。

○高尾VC担当 基本的には、売店にあるようなレジを使っているのですけれども、その後は金庫に移しまして、その金庫を鍵つきのロッカーの中にしまっている。月でまとめてスタッフがおろすという形になっています。

○近藤委員 わかりました。

○下村委員長 どうぞ。

○橋本委員 先ほど出ました毎日プログラムを実施するのは素晴らしいことだと思いますし、リピーターの方々も何かやっているのではと期待する反面、人数がたくさんの場合には、制限しなければいけないということがあり得るのかなという気がしますが、その辺りはどう対処されているのですか。

○高尾VC担当 定員になりますかね。

○橋本委員 はい。

○高尾VC担当 定員に関しては、私どもの安全管理も含めて取り決めて、スタッフ1人につ

き10名という形でビジターセンターは定員を設けさせていただいていますので、基本的には当日申し込みで10名までといった形で放送や御案内をしています。

言われるように、混雑時期は歩けないほど山頂広場が混んでしまうので、そういう時期は事前に周知をして、ビジターセンターの中でのお話ですね。それは無料で定員なしで皆様に呼びかけている方々に15分程度、自然や高尾山のお話をするといったことにかえさせていただいているところです。

○橋本委員 混雑の度合いに応じて柔軟に対処しているということによろしいですね。

○高尾VC担当 そうですね。

○橋本委員 承知しました。

○下村委員長 あとはいかがですか。

○塚本委員 細かい話なのですがすけれども、個人情報の扱いのところ、不正アクセスがあったみたいなのですが、これはプログラムに問題があったのですか。それとも、ハッキングで向こうのほうが、腕が上だったのですか。

○高尾VC担当 それに関しては、両方という形で今のところは考えているところですね。もちろん不可抗力だった部分はあると思うのですが、私たちの落ち度であったところもありました。ですので、そういったところが割合でいえば半分半分なのではないかと思っています。

○塚本委員 人気の施設だから注目されているので、悪いことをしようと思えば目立つところに来ますよね。あまり来ないところではやらないから、そういう意味では人気者はつらいのかもしれないですね。

○下村委員長 ありがとうございます。

あとは何か。よろしいですか。それでは、終了させていただきます。どうもお疲れさまでした。

(指定管理者退室)

○下村委員長 それでは、評価をお願いします。

(各委員シート記入)

○下村委員長 午前中最後の施設になります。よろしくをお願いします。

○下村委員長 指定管理は、大島町さんですね。

(指定管理者入室)

○下村委員長 少し時間が押しまして、遅くなりました。失礼いたしました。

それでは、プレゼンテーションを始めてください。15分をお願いします。

○海のふるさと村担当 わかりました。

海のふるさと村の指定管理者、大島町観光課の森川と佐々木です。どうぞよろしくお願いたします。

○海のふるさと村担当 東京都立大島公園海のふるさと村の平成30年度事業報告をいたします。

平成30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り組み状況を御説明いたします。

まず、事業効果における特記事項になりますが、「1. 利用者数の増減要因分析について」で、利用者数の増減要因把握のため、利用者のニーズを把握すべく利用者アンケート回収率の向上に努めました。詳細は「利用者アンケート回収率向上に向けて」の項にて御説明させていただきます。

その他における特記事項といたしまして、「1. 自然・歴史教育施設としての事業展開について」。自然教室の内容を大幅に見直して、従来島の外からの参加者に加えて、新たに島内からの参加者を呼び込むことで、開催回数及び参加者数を大幅に増加させることに成功するとともに、施設及び周辺に広がる豊かな自然環境の認知度の向上に努めてまいりました。詳細は「自然教室充実への取組について」の項にて御説明させていただきます。

続いて、「2. ホームページリニューアルの効果測定について」ということで、ページビュー数で比較しますと、平成29年度の11万8024回に対しまして、平成30年度は17万5518回となりまして、約1.48倍に増加し、大幅に増加しまして、ホームページリニューアルの効果により閲覧者数が増えたことが確認できました。また、予約に際して過去に質問があった事項を取りまとめ掲載することで、電話での問い合わせ件数が激減しました。

続いて、「1. 自然教室充実への取組について」ということで、今年度は開催回数と参加者数の増加を目指して、島の食材を積極的に取り入れたベーコンづくり、また、パンやピザづくり等の料理系と、島の自然素材を生かしたシーグラスアート、また、クリスマスリースづくり等の工作系の内容へ一新を図りました。募集方法は、これまでどおり島外からの参加者を募りつつ、島内からも参加者を呼び込むことにより、開催回数は昨年度の5回に対して今年度は7回、また、参加者数は昨年度の20人に対して今年度は60人となりまして、開催回数・参加者数ともに大幅に増加させることに成功いたしました。

この増加した要因としましては、近年、島内外で高まっている地元産食材、また、自然素

材を再評価する流れに沿った開催内容を設定したことに加えまして、内容の多くが当施設でしか体験することができない唯一無二の内容であったことから、島内外の潜在的な需要の掘り起こしに成功した結果であると思われまます。また、島内からの参加者の多くがリピーター化をしております、今年度だけでも2回以上の参加があったグループが3組ありました。満足度の高さがうかがえる状態であり、参加者定員を超える申し込みがあった回も4回ありました。

島内教育施設や島内産業との連携も積極的に打診しまして、今年度はベーコンづくりにおいて都立大島高校農林科との間で製造法の伝授や講師の派遣、食材の調達等で協力関係を築くことができました。今後もさらなる連携を目指して、海水からの自然塩づくり、椿の実からの搾油体験等の実施へ向け、島内業者と調整を行っているところです。

続きまして、「2. 施設の利便性向上について」ということで、施設利便性向上の一環として、今年度はセントラルロッジのロビーと談話室の環境改善に取り組みました。セントラルロッジロビーは、利用者が雑談したり、テントサイト利用者が悪天候時に避難したりできるよう、休憩スペースを設置いたしました。また、ガラスショーケースというものを設置しまして、その上部をパンフレットコーナーとするとともに、ショーケースの内部に過去に作成した自然教室の作品を展示することで、自然教室を広く知っていただくためのスペースをつくり上げました。これに関しましては、フリーで、近くに来ていただいた観光客の方にも内容をのぞいていただいて、また、お問い合わせの件数も出てきています。

また、談話室においては、本棚やマガジンラックを設置しまして、動物や植物等、各分野の図鑑、また、キャンプやアウトドアに関する雑誌、火起こし、ロープワーク、アウトドア料理等に関する書籍を置きまして、これからアウトドアを楽しむ利用者を盛り上げ、また、あいにくの悪天候時にも施設を楽しんでいただくための工夫を施しました。野鳥や天体観察、天体等をより鮮明に見ていただくために、望遠鏡のメンテナンスを実施するとともに、子供でもわかりやすい使用方法を記したマニュアルの設置を実施いたしました。

続いて、「3. 職員による修繕及び安全性向上への取組について」ということで、閑散期を利用して、テントサイトの土砂流出防止土どめ設置、また、急傾斜地への侵入防止のための柵設置等の修繕活動及び安全向上への取り組みを行いました。

続いて、「4. 利用者アンケート回収率向上にむけて」ということで、今年度は、この利用者アンケートの回収率を大幅に向上させるべく、チェックイン・チェックアウト時に窓口で利用者アンケートへの協力依頼体制の強化とアンケート記入・回収場所を従来のセントラ

ルロジロビー1カ所から新たに談話室内と宿泊棟内にそれぞれ1カ所設置し、合計3カ所としました。また、施設内各所への利用者アンケートへの協力依頼のポップを作成し、掲示するなどの取り組みによって、回収枚数が昨年度の158枚に対して今年度は318枚となりまして、約2倍に増加させることに成功いたしました。

施設の説明は以上になります。

○下村委員長 どうもありがとうございました。

それでは、質疑です。何か御質問はございますでしょうか。

○今村委員 まだ続きがあるのかなと思ってつい待ってしまいました。

素晴らしいアンケートの回収率ですが、回収した結果、どんなことが得られて、どう生かされたのかという辺りをぜひ伺いたいと思います。

○海のふるさと村担当 まず、アンケートの反響というか、注意点という欄があるのですが、中でも一番多かったのは、談話室とかロビーの改善に対して、以前から来ている常連さんの方たちから、施設が使いやすくなったとか、子供と一緒に来たときに、あいにく悪天候だったときに、時間を持て余さずに済みましたという意見がかなり多数寄せられています。

こちらの報告書にはボリュームが大きかったので割愛させていただいたのですが、施設内にかなり貼り紙とか注意文が張り出されていたものを、私が来てから美化の一環として一度剥がしまして、必要なものだけ最低限のところにとどめて、そこに張るような形にしたところ、こちらもお部屋の中がすっきりして、より宿泊施設として景観がよくなったという御意見も多数寄せられています。

○今村委員 不満の声に対する対応策も教えていただけますか？

○海のふるさと村担当 先ほども御説明させていただいたのですが、雨天時に避難というか、テントサイトの方の屋根があって調理をしたりとかくつろいだりする場所がないという御意見がかなり多かったので、その対応として、ロジのロビーのところに簡単な休憩スペースを設けたというのを、その年度のうちに対応はさせていただきました。

○今村委員 そのアンケートの声を生かしたものがそれだったということですね。失礼いたしました。

○海のふるさと村担当 柵もそうなのです。夏の時期に小さな子どもたちを連れてきた御家族などの親御さんたちから、柵が急傾斜地のところに設置されていないと危ないという御意見もいただいたので、そちらについても酌んで、閑散期を利用して柵の設置をするなどの形

で安全対策も講じるようにしました。

○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 他はいかがですか。

近藤委員。

○近藤委員 島の食材を活用した料理教室ということで、しかも高校から食材とかノウハウも提供してもらっているということなのですけれども、今後、椿油とか塩も検討されているということなのですけれども、島からもそういうものは何か情報を集めているのですか。

○海のふるさと村担当 情報というと。

○近藤委員 こういうことをやったらどうかとか、先ほどのアンケートにも関連するのですが、島の業者さんからも、もうちょっとPRをしてくれとか、そういう情報とかは来ているのですか。

○海のふるさと村担当 特に業者さんからうちに対してPRしてほしいとかという御意見はいただいているのですが、塩づくりに関しては、私も海のふるさと村が始まってから過去に遡って、いろいろ人気があった自然教室を調べた結果、かなり昔なのですけれども、10年以上前に自然塩を海水からつくるという取り組みがあったので、そちらを復活させようと思ひまして、今、当時そこで御協力いただいていた製塩業者に連絡をとっているところでして、協力しながら今年度中に開催したいと思っていますところです。

椿油については、全く初めての取り組みでして、私の個人的な交友関係でそういう椿油の搾油業者さんがおりました、そこを調整しながら実施したいと考えて発案させていただいたところです。

○近藤委員 アンケートは倍増しているということなのですけれども、逆に、悪いというのですかね。改善を求めるようなアンケートはどんなものが多いのですか。

○海のふるさと村担当 例えば、お風呂ですね。セントラルロッジのお風呂はかなり老朽化が進んでいまして、お風呂の躯体自体にゆがみが生じていて、そのゆがみが生じた結果、栓と本体との間にすき間が生じてしまって、徐々に水が漏れていってしまっているという状況で、栓も工夫しているのですけれども、なかなか改善ができない状況でして、そこは大島公園事務所さんに依頼をして修繕していただくような形で、3年ほど前からお願いはしているところなのですが、そういったことで、5時からお湯が満タンにして入れるような状態に今はしているのですけれども、10時までお風呂が入れるのですが、10時間際に入るお客さんは水が若干減っているのです、その辺に対しての苦情とか、今、追いきができない状態になっ

ていて、お湯がぬるいという御意見をいただくこともありますね。その他にもお部屋の壁の塗装が剥がれている部分があるので、その辺りは直したほうがいいのではないかという御意見をいただいたり、施設の老朽化全般にわたってそういう御意見をいただくことがかなり多いですね。

○近藤委員 アクセスとかについては、何か要望とかはありますか。

○海のふるさと村担当 アクセスについては、ホームページ上でも市街地から離れた場所にあって来るのにかなり時間がかかるというのは掲示してありますので、お客様から、道に迷ったとか、看板が便利ではないとか、特にそういう御意見はほぼいただいていない状態で、特にアクセスに関してはあまりそういう御意見はないですかね。

○近藤委員 ありがとうございます。

○下村委員長 どうぞ。

○橋本委員 先ほどの自然教室についてですが、いろいろ努力され、島内からの参加者が増えているというお話をされました。リピーターが複数ということですがけれども、どういう団体ですか。

○海のふるさと村担当 団体というか、最初は、興味があってお1人で参加された方が、次からお友達の方をお誘いいただいて、3～5人ぐらいのグループで仲のいい方同士で来ていただくという方たちですね。

○橋本委員 そういう方ですね。それも非常にいいことだと思いますし、もし可能であれば、島内の子供たちにリピーターになってもらえるような形になると、より距離が近づくかと思えますので、期待しています。

○下村委員長 他はいかがですか。

私たちというか、こちらの委員会の指摘に対しても随分真摯に対応していただいていると向上していただいているのですが、結果的にと言うと変ですけども、今年はたまたま利用者数が減ってしまっていますよね。これについては、どんな分析をされていますか。

○海のふるさと村担当 月別でいろいろ見ていくと、夏場が2年前と比べると昨年度はちょっと減っているという状況でして、台風がかなり接近したことで船便が欠航になって、毎年常連で来ていただいているかなり大きな団体さん、100人規模の団体さんが中止なされたとか、そういうことがかなり響いている結果だと思います。

○下村委員長 今回はやむを得なかったということですかね。

○今村委員 逆に、去年、29年度がすごく伸びていますよね。そこに対する昨対なのでちょ

っと減ってしまった感がありますが、長期で見ると比較的高い数字とも思えます。ちなみに去年はどうしてこれだけ伸びたのか、教えていただけますか？

○海のふるさと村担当 昨年度もそれを評価委員会で質問されたかと思うのですが、持ち帰って私どもでも分析したのですが、29年度は特にこれといった理由はないのですが、いろいろ施設の中だけでなく島内の状況を鑑みると、土砂災害が発生しまして、結構大島に来るのを控えていたお客様が、災害後3年たって、安全性があるということを判断していただいた結果、保留になっていた大島に行ってみようかという形でいらっしゃった結果なのではないかと私は思っております。

○今村委員 わかりました。

大島町全体の数字も比べてみるといいのかもしれないですね。

○海のふるさと村担当 そうですね。大体大島全体で見ても同じような傾向でして、そういうことが原因としてあるのではないかと考えています。

○今村委員 そうですか。

○海のふるさと村担当 そうですね。あと、東京都さんで実施していただいている「しまぼ」という電子通貨とか宿泊の助成などもしていただいております、そちらも結構効果が出た結果ではないかとも思っております。

○今村委員 わかりました。

○下村委員長 先ほどの減った要因が台風で、夏場はその辺りが不安定な時期ですよ。もうちょっと安定期に、休みが短いからなかなか難しいとは思いますが、他の時期に増やすというか、そういう工夫は何かされていることはありますか。

○海のふるさと村担当 そちらも昨年度から実施はしているのですが、閑散期、特に冬場のお客様を伸ばすために、結構アウトドアがブームになっておりまして、冬場に虫とかがいないので、それでキャンプをしたいと大島にいらっしゃる方がいると思うので、そういった方に向けて、SNSとかで情報発信はさせていただいております、その結果、若干ですが、冬の利用者数は増加傾向にありますので、今後も継続して取り組んでいきたいと思っております。

○下村委員長 いかがでしょうか。他、何か。大丈夫ですか。

それでは、終了したいと思います。お疲れさまでした。

(指定管理者退室)

○下村委員長 それでは、評価をお願いします。

(各委員シート記入)

○佐藤課長 午前中の審議はこれで終わりということで、すみませんが、私たちが予定していたお昼休みより5分ほど短くはなるのですが、12時40分から午後をまたスタートをさせていただければと思います。5分ほど前にお集まりいただければと思います。外で御飯を食べられても結構ですし、4階に都の食堂もございますので、そちらで食べられてもよろしいかと思えます。

どうぞよろしく願いいたします。

(休 憩)

○佐藤課長 それでは、午後の審議を再開したいと思います。それでは、先生、お願いします。

○下村委員長 それでは、多幸湾ですね。指定管理は神津島村ですね。

プレゼンテーションを再開いたしましょう。入ってもらってください。

(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。お願いします。

○多幸湾キャンプ場担当 私、多幸湾公園ファミリーキャンプ場の鈴木と申します。よろしくお願いします。

座って説明させていただきます。

それでは、東京都立多幸湾公園ファミリーキャンプ場における平成30年度の管理状況について説明させていただきます。

まず初めに、平成30年度の評価結果、評価内容に対する取り組みについて説明いたします。

管理状況ですが、継続的に施設維持、備品管理や安全の確保を実施しています。4月下旬には、日ごろより毛虫の状況を観察し、消毒、駆除をします。雑草は刈ってもすぐに生えてきますので、定期的に除草を行います。このように、日常的に点検、手入れを行い、自然に近い環境を維持しております。また、食器類も、洗浄・除菌を徹底し、常時、点検、入れかえを行っております。

事業効果ですが、神津島ならではの伝統や地域資源を活用しています。神津島は、島の名も神の集まる島と言われております。伊豆諸島では唯一の名神大社を有しておりますので、参拝や神話・伝説の講話を取り入れる工夫をしています。また、近年人気の星空、特産品を使った島の伝統料理や名湧水など、島ならではの体験を主にブランド化を目指すとともに、後世に伝えたいと考えております。次に、売店の販売品ですが、当キャンプ場は村落から離れて

おり、物品の調達が不便なため、売店の販売品は利用者目線を第一に考えております。販売実績や利用者の声をもとに定期的な入れかえを行っています。

その他ですが、心からのおもてなしとして、単に施設や島の案内だけでなく、それぞれの目的に合った情報提供を心がけています。また、島内の情報だけに限らず、来島の際の交通手段等で確認すべき点などを案内しております。意識の共有、ミーティングの実施。受け入れ側として意識の共有は最も重要ですので、引き継ぎやミーティングを行い、心からのおもてなしを継続して提供しています。また、接遇マニュアルの確認、利用者からの意見、情報を共有し、サービス向上への対策を常に検討しております。団体利用について、去年は、8月1日～18日の期間、団体の利用者を制限させていただきました。18日以降に団体を誘導し、ツアーは閑散期に設定しました。これにより、個人利用者と団体利用者間のトラブル等を多少なりとも解消できたと考えております。しかし、お互いが過ごしやすい環境となるよう、今後も検討をしております。

安全管理ですが、島の環境をよく知らないお客様は、天気予報などを確認していない方がほとんどです。島では、台風がはるか遠くても、その影響で船も欠航となり、せっかく来島されても、海も山も楽しめない、お店も閉まっているということが一番懸念されます。そのため、利用者の方には事前に情報をお伝えし、来島の検討や、既に来島されている方には、状況を伝え、早目の離島を促しています。また、島内の危険箇所についても説明し、安全管理を行っています。さらに、台風接近の際には、東海汽船様に御協力いただき、竹芝ターミナル、同社のホームページでの注意喚起も行っております。

次に、自然教室の実施状況を説明いたします。

島外自然教室は、計画では6コースを企画していましたが、申し込みがなかったため、3コースでの実施となってしまいました。実施した教室はいずれも大変満足度の高い評価をいただいております。全て、観光協会、神津島村、地元業者、各団体と連携し行っております。

まず、第1回、11月30日から、奥多摩都民の森とコラボ企画したツアーを実施いたしました。天上山登山、温泉、島のグルメと地酒を楽しんでいただきました。

2回目に、2月22日から、東海汽船とのコラボ企画ツアーを実施いたしました。天上山登山、温泉、島のグルメに加え、夜は星空観察を行いました。また、名湧水にて水配り神話や神社参拝後に伊豆の神々の神話を聞きました。

3回目ですが、3月21日から、こちらも東海汽船とのコラボ企画で、女性客をターゲットとしたツアーを実施いたしました。こちらも内容は2月と同様になりますが、それに加え、

神津島の特産品である明日葉を自分で摘み、お土産としてお持ち帰りいただきました。また、離島の際には紙テープでのお見送りをし、大変満足していただきました。

以上のように、各機関と連携し、島の自然・文化を活用した教室を行い、参加者には大変満足していただいております。しかしながら、申し込み人員が少なく実施できなかったコースがありましたので、今後、メニューを検討し、集客に取り組んでまいります。

次に、島内自然教室は、継続して島の小学生全学年を対象に行い、計画では6回の予定でしたが、悪天候のため催行できず、時期を変更し、4回行いました。教室の際には、ボランティアとして保護者の協力を求め、実施しています。

1回目は、小学1・2年生を対象に、「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。神津島の主食であったさつまいもを掘り、先代と同じように焼き芋にして食べることを知りました。

2回目は、小学3・4年生を対象に、「神津島のおやつあぶらき作り教室」を実施いたしました。主食だったさつまいもをアレンジした昔の人の知恵、甘いものへの欲求を知り、また、揚がるまでの時間、島の方言である神津弁講座やクイズを行いました。

3回目は、小学6年生を対象に、星空観察会と宿泊体験を実施し、小学校最後の思い出として、みんなで宿泊、温泉で入浴後、神津島に伝わる怖い話と星空観察を行いました。朝は特産品の明日葉でピザをつくり、家族へのおみやげとして持ち帰りました。

4回目は、小学5年生を対象に、「じゃがいも植えと神津島の料理、大根汁を作ろう」を実施、悪天候のためじゃがいも植えは中止となりましたが、島の伝統料理である大根汁をつくり、また、講師が神津弁で会話をし、それがどういう意味かを当てる神津弁クイズも行い、島の伝統・文化に触れました。

以上4回を実施し、毎回好評いただいております。現在は、島の子供たちは、昔からの文化や料理に触れ合う機会が減っております。また、方言離れが進んでいますが、方言も後世に引き継ぐ大事な文化と考えております。このため、当キャンプ場の自然教室で、神津島の文化継承とともに、新たな発見をしてもらいたいと実施しています。

続いて、前年度より改善、工夫をした内容になります。

まず、トイレにペーパータオル、除菌シートの設置、サービスセンター内のトイレをウォシュレットに変更しました。現在、トイレのウォシュレット等は標準となっております。利用者の方々からしても、自分が宿泊する施設のトイレ環境は気になる点だと思いますので、日ごろの清掃で清潔感を保つのはもちろんですが、できる限り快適に過ごしていただくため、

設置を行いました。

4番として、シャワー室前室に着がえ用の荷物台を設置。5番として、焚付用に使いかけライターの無料提供を行いました。このライターは、飛行機に乗る際、持ち込み禁止で破棄となるものを新中央航空から提供していただいております。6番として、デッキテントのクッション性・保温性・遮熱性の向上措置として、フロアマットの2枚敷きと段ボールの3段重ねにしました。このダンボールに関しては、島内の商店から廃棄予定の段ボールを提供していただいております。

7番として、チラシマップの充実ということで、天上山の詳細マップ、島内ウォーキングマップ、商店・飲食店のマップをお渡しすることで、滞在中、有意義に過ごしていただいております。

8番目に、東京都と連携し、フリーWi-Fiの設置を行いました。エリアはサービスセンター内、休憩舎、炊事舎の共用スペースとなります。

特に力を入れ、成果を上げた内容ですが、まず、利用者目線に立った施設の改善を行いました。トイレ周りを初め、より快適に過ごしていただくことを考え、施設や設備の改善を行いました。利用者からの声だけでなく、常に利用者の目線で何が必要なのかを基準としております。次に、神津島の伝統、文化を継承ということで、現在、神津島には、Iターンを含め、島出身でない方も多くおります。その中で、廃れ行く島の大切な伝統・文化に触れることで後世に継承していきたいと考えます。東海汽船とのコラボにより低価格でコストパフォーマンスの高いツアーを実施することができました。島内のバスや食事、ガイド等を多幸湾キャンプ場が行い、船の手配、ツアーの窓口・販売を東海汽船が行いました。島のほぼ唯一の交通手段といえる東海汽船が販売することで、ネームバリュー、注目度も違いますし、広告にもなります。また、一番費用のかかる船賃を割引することもできました。今後も、島ガール、島散歩のツアーを継続的に企画・販売する予定です。

利用者に好評だったサービスは、神津島村との連携事業として継続的に行っている臨時バスの運行です。島は、タクシーの夜間営業なし、レンタカーは即満車という事情により、お客様は交通手段に困惑しております。臨時といっても毎日定時に運行することで、その時刻によりお客様の移動計画が立てられやすいというメリットから、好評いただいております。

最後になりますが、当キャンプ場は、どなたがお泊まりになっても、まるで故郷に帰ってきた、そして自然のままの環境を生かした癒しと楽しさを提供できる施設として、神津島の文化、自然を存分に堪能してもらうためにも、心からの接客をモットーに運営しております。

神津島は宿泊施設が年々減少し、さらに、近年のキャンプブームによりキャンプ利用客の受け入れが課題となっております。利用者がふえるのは喜ばしいことですが、施設のキャパシティ、防災上の観点からも、さらなる対策も必要かと考えます。現状にとどまらず、これまでも増した接客サービス、利用者目線の改善を心がけ、多幸湾公園ファミリーキャンプ場の魅力を発信してまいります。

以上で、多幸湾公園ファミリーキャンプ場の説明を終わらせていただきます。ありがとうございました。

○下村委員長 ありがとうございます。

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。

先ほどツアーが中止になったというお話でしたけれども、あまり人気がなかったということもおっしゃっていましたが、どんなツアーだったのですか。どういう理由で人気がなかったのですかね。

○多幸湾キャンプ場担当 昨年前半に組んでいたのは、大体が天上山と赤イカ釣りとかだったのですが、料金的に設定が高かったというのと、イカ釣りは基本的に棧橋の釣りは禁止になっていますので、それを企画するのはまずいということで、場所を変えようと思ったのですが、磯となると素人では簡単に行けないというのがありまして、それでほとんどお申し込みがなかったという状況です。

○下村委員長 何かございますか。

○今村委員 先ほどの東海汽船さんの取り組みとか、都民の森とのコラボツアーとか、この辺の内容は今回初めて取り組まれた内容でしたか。

○多幸湾キャンプ場担当 初めてです。

○今村委員 わかりました。

島内の自然教室のあぶらきづくりとか、さつまいも掘りとか、これは経年でやっているものという理解でよろしいでしょうか。

○多幸湾キャンプ場担当 はい。例年どおり、いつも全学年を対象に、その学年がどんどん上がるので、それも加味して1回やったものは学年が上がってやらないように設定してあって、ただつくるだけというのはおもしろくないので、つくとともに、その空き時間に、先ほど言った神津弁とか、昨年度から、自分が来てから取り入れるように。

○今村委員 わかりました。島内の自然教室に関しては、今までやっていたものの中に新しいエッセンスを入れた。そして、東海汽船さんの取り組みは今回初めて取り組まれたという

ことでよろしいのですね。

トイレなどのハード面もきれいになってよかったなと思いましたが、集客の伸びが、いまひとつですが、どのように分析していらっしゃいますか。また、アンケートの回収枚数も、例年と同様のレベルで400枚くらい、とれているということですかね。

○多幸湾キャンプ場担当 アンケートも去年は減っております。

○今村委員 そうですか。満足度はいかがですか？

○多幸湾キャンプ場担当 満足度に関しては全て100%をいただいております、利用者数に関しましては、昨年度に関しては台風の影響が一番大きかったと思います。去年はゴールデンウィーク中も天気が悪い日が何日かありまして、昨年の日誌と予約状況を全てチェックしたのですけれども、ゴールデンウィーク中も2日間ほど海の状況が悪いということで、来られても何もできないということで、ほとんど丸々キャンセルというものが2日間あります。

また、昨年、ちょうど夏の繁忙期に台風が4回来ておりまして、まず、7月後半、8月前半、8月後半、9月前半、最後に5回目として9月後半にも来ておりまして、そのたびに大体船が2～3日間欠航になります。その前後で、帰れなくなるので、アナウンスでお客様をお帰しして、キャンプ場も2～3日閉鎖しておりますので、夏は平均で1日少なくとも80人ぐらいいはお客さんが入っていますので、それを4回、5回となると、1,000人近くになってしまうので、それが一番影響は大きかったですね。

○今村委員 わかりました。

月ごとでも集計されていらっしゃいますね。それで前年と比べても、5月と7～9月のところが大きく落ち込んでいるのでしょうか？

○多幸湾キャンプ場担当 はい。大きく落ち込んでおります。

○今村委員 わかりました。これは例年にはないぐらいと。

○多幸湾キャンプ場担当 ここまで台風が来るということにはなかったですね。

○今村委員 わかりました。それが数字にも顕著にあらわれているということですね。

○下村委員長 他はいかがですか。

こっちから順番にいきましょう。

○近藤委員 昨年、台風が5回来たということなのですからけれども、例えば、早目に島を離れるように情報提供などもしているということなのですからけれども、もしそのキャンプをしている人たちがいるときに台風とかが来てしまった場合は、どこかに避難するような場所とかはあるのですか。

○多幸湾キャンプ場担当 台風の際にはサービスセンターに避難するようにしているのと、避難所の開設ができ次第、村と連携してバスで送迎を行っております。また、村中からは離れていますので、その場合は、何かあったら緊急の場合にはすぐ近くにある簡易宿泊施設を開放できるように、常に鍵を預かっております。

○近藤委員 それから、利用者さんの多くは東京からかもしれないのですが、島まで来るのに、例えば、飛行機なのか、船なのか、あるいは他のどこから来ているのかとか、そういうことをある程度把握はされていますか。

○多幸湾キャンプ場担当 はい。

予約の際に何で来るのかということをお聞きしておりますので、最近、下田からカーフェリーで来る方、アゼリアで来る方が多いのですが、その際に車を予約したかどうかを確認するのですが、とれていないという方が結構多いのですが、日によって車を神津島におろせるかどうかという日がありますので、潮位の関係でだめな日がありますので、そこを知らない方がかなり多いので、聞いた際に、ホームページ上でその日は神津島に船をおろせない日になっていますが大丈夫ですかというのをお伝えして、日付の変更とかを促してはおります。

○近藤委員 今、フェリーのお話もあったのですが、伊豆半島から来る団体とかは望めるものなのですか。

○多幸湾キャンプ場担当 伊豆半島というよりは、熱海近辺の団体の方は結構おりますけれども、伊豆半島、下田のほうからとなると、最近は家族の方がほとんどですかね。車で全て持ってきてという方。

ただ、アゼリア丸も船を載せられる台数が決まっておりますので、結構そちらの予約がとれないというお客さんが多いです。

○近藤委員 わかりました。

○下村委員長 他はいかがですか。

島内の小学生の自然教室をやっておられましたよね。ああいう島内利用に対しては、利用料金などはどうされているのですか。全く発生させていないのですか。

○多幸湾キャンプ場担当 例えば、1人、じゃがいも植えと大根汁とか、さつまいもとあぶらきとかは、材料代として1人500円ずついただいています。

○下村委員長 先ほどの小学生などへの対象のものは、学校全体ですか。それとも、あれは個人対応なのですか。小学生の自然教室みたいなものをしていましたよね。あれは、学校

単位で来るのではなくて、一人一人個人のお子さんが見えているという形ですか。

○多幸湾キャンプ場担当 神津島は1校しか小学校がないので、学校単位といえば学校単位ですね。

○下村委員長 お金のもらい方が、学校からなのか。

○多幸湾キャンプ場担当 個人からです。

○下村委員長 完全に個人なのですね。

○多幸湾キャンプ場担当 例えば、6年生が対象であれば、6年生全員にお知らせと参加申し込みの通知をお渡しして、希望者はそれに書いて事前に出していただいています。

○下村委員長 学校全体との対応みたいなことはやっておられないのですか。学校のプログラムとして利用していただくとか。

○多幸湾キャンプ場担当 そこまではやっていない。小学校の校長とも何度か話はしているのですけれども、小学校自体が、今、授業数の問題で土曜日も隔週で授業をやっている状況で、何度か話は持ちかけたのですけれども、今の状況では対応できないということですね。

○下村委員長 わかりました。よろしいでしょうか。それでは、時間になっていますので、お疲れさまでした。

(指定管理者退室)

○下村委員長 それでは、評価をお願いします。

(各委員シート記入)

○下村委員長 そろそろよろしいですか。それでは、次に参りましょうか。

次は、檜原都民の森ですね。指定管理は、檜原村さんですね。

(指定管理者入室)

○下村委員長 よろしいですか。

それでは、プレゼンテーションは15分ですね。よろしくをお願いします。

○檜原都民の森担当 まず初めに、日ごろより檜原都民の森管理運営に対しまして、御支援を非常に賜り、誠にありがとうございます。御説明の前に、職員の紹介をさせていただきます。私は、管理事務所長の野口と申します。隣は、係長の吉本でございます。

本日は、よろしくお願いたします。

まず初めに、平成29年度指定管理者運営状況評価の評価内容に対する取り組みについて御説明いたします。

特記事項の事業効果1につきましては、愛好者が多い園内の草花の開花状況や新緑、紅葉

の状況について頻繁に発信するなど、来園時期を逃さない情報の提供を行うよう努めました。5につきましては、郷土資料館とタイアップをし、行った展示について、後ほど実績報告で御報告いたします。また、地域諸施設との連携プログラムにつきましては、30年度、日帰りも含め3事業を企画してまいりましたが、今後も協力施設を増やせるよう引き続き調査検討を進めてまいります。

次に、その他の1につきましては、29年度まで行っていた、対応します、対応できません、検討します、その他の分類をやめ、御意見等と感想等に分類し、御意見等には、1件ごとに投稿された方に御理解いただけるようなコメントを付し、回答を行うように改善いたしました。3につきましては、事業効果の5とあわせ、後ほど実績を御報告いたします。5につきましては、送迎車利用のお客様には、車両が電気自動車であることを折に触れPRするとともに、森林館1階ホールの車両写真にコメントをつけ、環境に配慮していることを紹介いたしました。

続きまして、平成30年度、事業実績報告でございますが、来園者数は22万9587人と前年度比2万2193人の増となっており、要因としては、夏休み期間及び紅葉シーズンなどの繁忙期の天候が安定していましたことにより、大幅な増加となったものと思われれます。また、自然教室等、全体のイベント参加者につきましては、若干の増加という結果でありました。

それでは、事業報告書に基づき、「1. 運営実績」について御報告いたします。

まず、利用者ニーズの把握への取り組みの1つ目、「利用者の声を聞く」につきましては、30年度も、森林館2カ所、木材工芸センター1カ所の計3カ所にアンケート箱を設置し、御意見をいただきました。回答方法につきましては、29年度で御指摘いただきましたので、先ほど御報告しましたとおり、変更しております。

御意見の多くが高評価のものであり、苦情やお願いといった内容につきましては、30年度も1件ごとに回答を付し、ホームページ及び館内で掲示いたしました。御意見、感想等は、ご覧のような内容となっております。その他、施設等に関するアンケート結果につきましては、とても満足、満足と高評価をいただいているところでございます。

2つ目として、「イベント内容の充実」について、自然教室においては、教室の内容、進め方など、意見を参考に改善、また、木工教室においては、参加者からの要望のある作成してみたい作品に応えられるよう、アレンジをいたしました。特別イベントにつきましては、非常に人気の高いツリークライミング教室では、より多くの方に体験していただきたく、講師との協議の結果、30年度は、午前の部・午後の部と分けて実施し、参加者のニーズに合わ

せたイベント運営を行いました。その結果、各イベント終了後のアンケートでは、十分満足、まあ満足が99%を超える結果となっています。

3つ目として、「都民の森全体をアピール」への取り組みについて、毎年開催されている村内でのイベント、払沢の滝ふるさと夏まつり、都内において檜原村が協賛で開催される中央区のイベント、エコまつりや明治神宮での東京都農業祭など、また、30年度は、新たに村観光係と協力し、立川の駅ビル、エキュートで開催されたタマリバでの観光PR、東京サマーランドで開催された檜原村村民デーなどへ出向き、木工教室の実施、木材工芸センターから排出された木くずや炭焼き体験教室で焼いた炭などを配布し、PRをいたしました。

次に、質の高いサービス提供への取り組み、1つ目の「接遇の向上」について、引き続き、急な登山希望者にも対応できるよう、登山靴、熊よけの鈴、手動・電動の車椅子の貸し出しを行いました。また、駐車場より森林館までの電気事業者による送迎も、売店職員、駐車場警備員の協力も得て、利用促進を図りました。また、電気自動車の普及と使用者への利便性を目的として、平成30年度末に東京都による都民の森駐車場へ一般貸し出し用の電気自動車用急速充電器が設置され、4月より稼働しております。これにより、一層の来園者へのサービス向上と自然環境に配慮できるものと考えております。また、この充電器につきましては、日常の管理は私どもが受けており、利用者に不便のないよう管理を行ってまいります。

2つ目の「清潔及び快適に利用していただく為の取組」といたしまして、施設、建物の清掃については、定期的かつ計画的に実施し、利用者に清潔感を与えられるよう努めました。特に繁忙期の夏休み、紅葉シーズンなどは、毎日清掃員を入れて行いました。また、職員についても定期的に巡回をし、清潔感を保つよう努めた結果、アンケート結果の建物の清掃状況については、高い評価をいただいております。

3つ目は、「展示物のリニューアル」の取り組みといたしまして、指摘事項でもありました地域の歴史情報提供につきまして、檜原村郷土資料館とタイアップをし、林業が機械化される前の木材搬出までの道具類を借り受け、「むかしの山仕事道具」と題し、道具の使用方法、実際に使用している写真などを付し、人力による林業の歴史を知っていただく展示を行いました。

また、専門家監修による昆虫標本、地質に関する標本などを新たに加えるなど、都民の森のテーマに沿った展示を行い、来園者に楽しんでいただけるよう改善いたしました。

こちらの写真は、各入り口等へ館内表示板を設置したものになります。先ほど報告した「利用者の声を聞く」の中で、かわいい案内板がたくさん増えて楽しいという意見もあり、高評

働をいただいております。

次に、施設の広報に関する取り組みの「ホームページ等の充実」について、29年度末にリニューアルが完了し、30年度より本格稼働しております。現在のホームページでは、ジャンル別の検索アクセス数が把握できるため、アクセスに応じた対応として、都民の森の四季折々の最新情報や野鳥の飛来状況、花の開花状況、道路状況などの情報を頻繁に更新しました。さらに、基本的な情報をはじめ、トピックスとして、都民の森ニュースやイベント参加情報などに活用しました。また、フェイスブックの更新には、パソコン以外にも職員等の携帯電話から更新ができるよう設定し、最新情報の発信を行いました。

次に、地域連携や地域振興、関連施設との連携への取り組みの「地域振興・地域事業とのタイアップ」について、地元数馬地区の旅館、民宿に働きかけ、都民の森と数馬地域を利用したワサビ漬けづくり体験教室、花炭づくり体験教室を行いました。また、8月11日の山の日、3月13日の三頭山の日に合わせて、地元宿泊施設、温泉センター、レストラン等と協力し、イベントを開催し、スタンプラリー等を実施して、宿泊券、温泉センター入浴券、レストラン利用券など、記念品を配布し、地域連携及び地域振興に貢献できるよう努めました。

2つ目として、例年開催している「檜原村の伝統技術の継承と人材育成」を目的とした炭焼き教室、オオツヅラフジや笹竹を利用したかごづくり教室を、地元講師を招き、実施いたしました。特にオオツヅラフジを使用しているかごづくり教室は非常に人気の高い教室になっており、30年度も、講師と協議し、都民の森イベントとして3回、自主事業として檜原村在住の方を対象に2回の教室を開催いたしました。また、炭焼きにつきましては、今後、記録映像や小冊子による檜原村の炭焼きの歴史の紹介等を行う準備を進めております。

「他の関連施設との連帯」について、先ほども報告しましたが、檜原村郷土資料館との連携では、山仕事の道具の借り受けの他、都民の森に生息しているが展示物がなかったツキノワグマの剥製も借り受け、展示を行いました。また、都民の森からは、野鳥の写真などを郷土資料館へ提供し、展示をしていただくなど、相互に連携いたしました。

次に、業務効率化への取り組みといたしまして、1つ目は、「駐車場満車時の対応」について、駐車場は、駐車スペースに限りがありますので、奥多摩周遊道路内の駐車場を借り、臨時駐車場として確保し、満車時の対応をしました。また、臨時駐車場は通常の駐車場から800メートルほど離れた場所のため、来園者の利便を図り、通常の駐車場までの間を、都民の森のワゴン車と、ゴールデンウィークなど繁忙期には檜原村役場よりワゴン車1台を借り受け、送迎を行いました。

2つ目として、「作業組み合わせ」について、園内の倒木などは、処分するだけでなく、遊歩道にかかる橋などの補修材料として使用するなど、再利用を推進し、管理運営に努めました。

続きまして、「2. 管理実績」について御報告します。

適切な維持管理を行うための取り組みでは、建物・遊歩道の点検については、安全管理点検マニュアルに基づき年5回実施し、その他にも作業職員及び施設巡回員による現地確認を行い、倒木、落石などの処理を行いました。また、台風・豪雨・積雪の後には、臨時に登山道全線の点検を行い、安全確保に努めました。備品等の点検についても、日ごろより動作確認等を行い、職員が対応できる修繕につきましては即実施し、修繕が不可能な備品については、予算を確保し、入れかえを行うなど、業務に支障がないよう注意を払いました。また、小さなお子様を利用する遊具につきましては、専門業者による保守点検を年1回実施する他、職員による月1回の点検も実施し、特に安全確保を重視いたしました。

こちらの写真は、台風通過後に安全点検を実施した際の写真になります。遊歩道の落石や倒木の処理については、速やかに必要に応じた処理を行いました。

こちらの写真は、安全管理点検を実施後の登山道の階段を補修している現場になります。このような迅速な対応をした結果、遊歩道、登山道に関する利用者アンケート結果についても、とても満足、満足が98.3%と非常に高い評価をいただいております。

最後に、こちらの写真は、特に小さなお子様を利用する遊具、ブーントンネルの点検をしている写真になります。

次に、事故及び自然災害等を未然に防ぐための安全対策・発生時の対応の取り組みといたしまして、例年実施している消防署員の指導による防災訓練・救命救急訓練を行いました。訓練は、火災発生時の通報訓練、屋内消火栓の操作方法、AEDによる救命救急訓練等を実施し、有事の際の対応をできるよう訓練いたしました。

最後になりますが、その他、個人情報管理・環境配慮その他法令遵守等の取り組みといたしまして、ボランティア教育につきましては、自然教室への同行、参加者からの質問等にも対応していることから、年1回ボランティア研修会を開催し、ボランティアの育成を行いました。2つ目、個人情報の保護につきましては、近年、個人情報の流出等が頻繁にニュースになっていることから、職員全員に注意を呼びかけるとともに、名簿等の取り扱い、処分等の細心の注意を払い、事故防止の徹底を図りました。

概略ではございますが、以上で平成30年度檜原都民の森管理運営報告とさせていただきます

す。ありがとうございました。

○下村委員長 ありがとうございました。

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。

例えば、情報関係の更新などをすごく頻繁にやられるようになったと思います。フェイスブックとか、ホームページとか、それは担当職員を設定されたというのか、中の役割分担などを多少いじられたのですか。

○檜原都民の森担当 職員が十分なほど配置されていない部分もありまして、役割分担として、私、所長を初め、朝、出勤したときに、今日は曇っている、今日は天気がいい、予報は悪いけれども今は晴れているとか、そういう情報だけでも、毎朝、フェイスブックに載せますとかなりの反応が来るものですから、今日、私はこっちに来てしまっていますが、恐らく代替りの職員が曇りの空をフェイスブックに上げて、ファンの皆様にPRはできているのかなど。そういう形で、誰かが代わるような、コミュニケーションをとったり、今日はどうだったねとか、フォローが多いねとか、そんな話も毎日のようにさせていただきながら管理しているという状況でございます。

○下村委員長 かなり小まめに対応されているということなのですね。コミュニケーションとか。

○檜原都民の森担当 そういうことですね。

○下村委員長 他、いかがですか。 近藤委員。

○近藤委員 昨年、夏にかけて、特に土日に台風が来るが多かったのですけれども、その中であって一昨年比11%ぐらいお客さんが増えているのですけれども、その原因をどんなふうに分析していますか。

○檜原都民の森担当 おかげさまで、台風がこちらに来て何か影響があったわけでもなく、その台風が来た日には来園者は減るのですが、その分だけ平日のお客さんが増えたりとか、またその翌週の土日に天気がいいと、先週に来られなかったから今週に来るとか、そういった形で、先ほど申し上げていたフェイスブックとかを確認するお客さんが非常に多いと思います。情報を欲しがっているということが手ごたえでわかりますので、そういったところを天気のいいときに都合をつけて行きたいなというお客さんが増えているのかなと思われま

○近藤委員 どういうところからお客さんが見えているとか、そういった分析もされていますか。

○檜原都民の森担当 はい。アンケートにも、都内から来たのか都外からなのかということ

もあるのですが、私たちが直接お客さんから聞きますと、神奈川県でいうと横浜や相模原辺りとか、埼玉県でいうと川口市とか朝霞とか、2時間範囲で来られるような方が多かったり、それ以上に、周辺の立川市、杉並区、練馬区というところからのお客さん、イベントの参加申し込みなどでもわかるのですが、そういうところから2時間圏内で来られる方が非常に多いという手ごたえを感じています。

○近藤委員 最後に、先ほど平日のお客様が aumentando ということなのですけれども、その原因はどんなふうに分かっていますか。

○檜原都民の森担当 先週もそうだったのですが、今日の天気を大事にしてくださいなどという天気予報があったかと思うのですけれども、そういうときには路線バスが午前中1時間に1本ぐらいしかない路線なのですけれども、平日の朝のバスにもかかわらず、2台、3台と増便で来るようなお客さんがいらっやって、たまたまお話を伺ったこともありますが、フェイスブックとか、天気予報で自分がいつ行こうかということで合わせていらっやるお客さんが aumentando しているのかなという手ごたえを感じています。

もちろんファミリーの方々も土日に合わせて来ていらっやるのですけれども、そういった御年配の少し時間にゆとりのあるようなお客様たちが目を向けてくれているのかなと感じております。

○近藤委員 ありがとうございます。

○下村委員長 他はいかがでしょうか。

何かございますか。

先ほど、補修するときに域内の材を使っておられると。あれも職員の方が対応できるのですか。それともどこかと提携されているのか。職員の方で幾らでも対応できるのですか。

○檜原都民の森担当 さっき御紹介した倒木処理とか登山道の処理の写真があったかと思うのですが、素人の人にここの山の作業場まで来て作業というのはなかなか難しいのですよね。ですから、檜原村のシルバー人材センター、60歳以上の方が会員であるセンターがあるのですが、地元のこういった経験のある方がシルバーに登録されていて、そこに依頼して、そういう方をこちらに配置してください、こういう作業があるので来てくださいというコミュニケーションをシルバー人材センターととりまして、そういう方が来ていらっやって、職員も一緒に行ったり、手伝えることは手伝ったり、こういう土砂の撤去とか倒木の処理なども危険を伴うことなので、そういった方をお願いして、地元の方に来ていただいているという配慮をさせていただいています。

○下村委員長 その提携は、前からですか。それとも、最近、そういうコミュニケーションをとられ始めたとか。

○檜原都民の森担当 毎年、シルバー人材センターと契約する前に、そういったことは担当者で日程を組むときにコミュニケーションをとらせていただきまして、そういう配置をしてくださいと。センターも、そういうことを承知で、この作業にはそういう方を充てていただいているということで対応しております。

○橋本委員 先ほどのツリークライミングは、非常に人気があるので午前・午後という形にしたということですが、それ以外の木工教室とか自然教室は、ほとんど定員の設定を行わず受け入れてきた。つまり、来園者の意欲を低下させないように、希望者は受け入れると事業報告書の中に書かれているのですけれども、木工教室などは、定員以上になってしまうと参加者から不満が出たりということがありそうですけれども、そういうことは特にはなかったのでしょうか。

○檜原都民の森担当 木材工芸センターの木工教室につきましては、なかなか定員オーバーをするということではなくて、作る物も大きいものから小さいものまであるのですが、例えば、仮に大きいものを1個つくってしましますと、自宅にそれを2つは要らないよねという形はありますので、毎年、お客様のニーズに合わせたものを来年は2～3個入れかえるとか、メニューを取りかえるとかということ、秋に木材工芸員の職員と相談しまして、これは今度は2年後にしよう、3年後にしよう、来年はこういう新しいものを組みかえていこうということで、毎年2～3個ぐらいメニューを新しいものに取りかえて、来園者に提供しているという状況でございます。

○橋本委員 わかりました。

そうすると、定員の設定はしていないけれども、今のところ、うまくその中で満足度が下がらないといえますか、参加してこられている方々が満足して来ているという理解でよろしいですか。

○檜原都民の森担当 そういうことになります。

こちらの材料も、非常にいいヒノキの一等材というものを使っておりますので、材料についても、お客さんに、非常にいい材だ、これはとてもDIYショップなどに行ってもできないという評価もいただいておりますので、材料の見極めもございまして、その品質も維持しながら新しいものに取り組んでいきたいと、そんな努力をさせていただいております。

○橋本委員 わかりました。

○下村委員長 他はいかがですか。

○今村委員 1つ、私の記憶が多少曖昧なところがあるのですけれども、以前は結構週末に集客ができていて平日は意外と空いているような印象を持っていたのですけれども、今は前と比べて平日の集客も安定してきたとか、そんな変化はあるのですか。

○檜原都民の森担当 これも一つの時代の変化かなと思うのですが、自然に対する60歳以上の方々、特に女性の方々の見る目が非常に変わってきました。こちらでも工夫しているということで一つ挙げられるのが、例えば、自然教室に参加された方が、今度は個人的に都民の森を訪れるのですね。そうすると、その指導員と面識ができていますから、自分で探した花の写真を撮って、窓口を持ってきてくれるのですね。そうすると、これがこの前に言われた花ですか、これはどういう花なのですかということで、窓口へ質問に来ていただける回数が非常に増えている。

ですので、自然教室の講師以外に、私も含めて、花の名前を覚えてなるべくお客さんに情報が提供できるように、指導員から少し御指導いただきながら、そういった窓口の対応をさせていただいている中で、1回、2回、3回と再来園していただける方が、個人的に1人でぶらっと来て、この写真を撮って、これはどんな花なのでしょうかとかという形で興味を持っていただけるということが、窓口にいても手にとってわかりますので、そういうお客さんたちが、1人、また2人という形で増えてきているのかなと。

先ほども申し上げたように、時間に余裕もある世代の皆様が、またその友達を連れて再来園していただいて、またその友達が友達を連れてきてという形で、かなり指導員や私たちも含めて窓口で顔見知りになる方が増えてきて、その方がまた自然教室に参加してくれてという、以前よりもそういう自然に対する興味が深まってきているのかなという形がありますので、それに負けじと、事務所の職員も、植物の名前を覚えたり、チョウチョウの名前を覚えたりということで、サービスの提供に何とかついていけるように努力はしています。そういうことが要因と考えられるのかなと思います。

○今村委員 それは、時代の流れだけではなくて、そういう人たちを取り込める工夫をされてきたということなのではないですか。フェイスブックとか。

○檜原都民の森担当 そうあってほしいです。本当に地道な努力になるのですけれども、お客さんに会えば、こんにちは、またいらしてくださいという一言が次のことになりまして、今日見られなかったことが次に来たときに見られたうれしさ、今日は残念ながら富士山が見られなかったけれども次回はもっときれいなものを見たいとか、朝方に来ると富士山がきれ

いですよとかという形があると、また足を運んでくださる。秋になれば、春になればという、また違った様子が山々で見られますので、それを楽しみに来られる方。特に今年などは花咲きが2週間ぐらいおくられているのですね。毎年来る方は、この時期に割いているはずなのですけれども今年はこの話をすると、異常気象なのではないかという話を電話口でさせていただいたりとかということで、フェイスブックなどでも本当に「いいね！」の回数が増えてきていますので、関心があるのかなという手ごたえを感じております。

○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 今のような話なのですけれども、効果をちゃんと計れるような工夫をされているか。先ほど、イベントのときにどこから来られたかをとっているとか、リピーター率とか、今の話だと「いいね！」の率とか。効果のある程度はかれる手段も、情報環境も含めて増えてもきているかもしれないのですけれども、そこをちゃんと定量的に押さえられるような設定は具体的にはされているのでしょうか。一般的には難しいですよ。統計をとっていくというのは難しいのですけれども、どれかターゲットを決めてこういうことをやっているという話はおありですか。

○檜原都民の森担当 正直に申し上げまして、再来園するのは今回で何回目なのかということまで統計をとれていないものですから、今後、そういったこと、例えば、何回来園するかということから始まって、手ごたえですね。その方々がどういう形の動きをしているのか、どういうことを求めているのかということも、もう少し数字でわかるような形のアンケートや、何らかの形で把握して、こんな効果があるということも、今後、宿題として賜っていただけたいと思います。

○下村委員長 いかがでしょうか。他はいいですか。

それでは、これで終了したいと思います。お疲れさまでした。

(指定管理者退室)

○下村委員長 それでは、評価をお願いします。

(各委員シート記入)

○佐藤課長 ちなみに、採点というか、評価をいただいて、ちょっと5分ほどの休憩もまじえて、55分からということで、休憩いただければと思います。

(休憩)

○下村委員長 次が、山のふるさと村で、指定管理は奥多摩町さんですね。

(指定管理者入室)

○下村委員長 準備はよろしいですか。プレゼンテーションをお願いします。15分ですね。

○山のふるさと村担当 それでは、令和元年度評価委員会の報告につきまして、よろしくお願ひしたいと思ひます。

ただいまから、令和元年度評価委員会へ、東京都立奥多摩湖畔公園山のふるさと村、平成30年度の取り組み内容について報告を行います。私は、山のふるさと村係長の木宮です。隣は、岡部です。どうぞよろしくお願ひします。

指定管理者評価委員会の前年度評価に対する取り組み状況についてです。まず、管理状況につきまして、屋外の階段やケビンのデッキなどの修繕について、職員が直営で修繕可能なケビンやデッキなどの腐食部修繕や屋根の雨漏り点検・補修などを行いました。今後も優先的に修繕が必要な箇所につきましては早期の修繕に努めますが、大規模な修繕箇所については、東京都とも協議し、逐次進めていきたいと思ひます。

続きまして、職員が直営で修繕した一例となります。これは、ケビン棟デッキの修繕状況です。ケビンの床板などが雨などで腐食し危険なため、職員により床板の取りかえ作業を行ったものです。施設の構造上どうしても雨ざらしになってしまう箇所につきましては、このように腐敗が速まりますので、年に数カ所修繕している状況となります。

続きまして、園内通路におけるのり面の補修状況となります。のり面の土どめが老朽化しまして通行に影響を及ぼすため、職員により土どめ工による補修を行ったものです。

続きまして、遊歩道における倒木処理状況となります。風雨などの影響によりまして倒木が発生し、歩行者の通行に影響を及ぼすため、職員により倒木処理を行ったものです。この他にも年数回倒木処理を実施しております。

続きまして、事業効果といたしまして、地元の素材の活用につきましては、現状では、クラフト教室体験での活用が限られておまして少ないものとなっておりますが、今後も関係団体との連携も視野に入れ、検討していきたいと思ひます。左側につきましては、多摩産材を活用した木工作品、右側につきましては、町内で採取した石からつくったペンダント、キーホルダーとなります。下の利用者数の減少を挽回する取り組みにつきましては、利用者数につきましては、減少傾向が見られるものの、平成30年度は29年度より微増となりました。今後も、新たな取り組みを検討し、集客を図りたいと思ひます。左側につきましては、平成30年度から実施しておりますサンドブラスト体験の様子、右側につきましては、毎年人気の干し柿づくり体験となります。このように、新たな取り組みを企画しつつ、人気や評判の高いイベントを継続し、集客に努めたいと思ひます。

続きまして、より効果的な活動展開につきましては、利用者のニーズ、サービスなどを、利用者アンケートなどを参考とし、また、定例会議等で職員の情報交換を行いまして、活動展開を進めていきたいと思ひます。

左側につきましては、利用者から、職員が、意見、要望を伺っている状況です。右側につきましては、利用者用の要望箱とアンケート用紙となっております。また、イベント実施終了の際には、参加者全員にアンケートを記入していただきまして、今後のイベント計画の参考とさせていただいている状況です。イベントにおける地元で話題の新たな食材、料理などの活用につきましては、地元産食材であります治助イモ、ジビエ、ヤマメ、こんにやくなどにつきまして、イベントで活用しまして、販売等を行い、集客に努めております。左側の写真につきましては、治助イモ、右側は奥多摩ヤマメ、こんにやくの販売状況です。

その他といたしまして、地域のさらなる連携の促進、地域への来訪や消費を促す方策につきまして、山ふるまつりでの共同芸能披露や地元団体の出店、地域施設を利用したイベントで宿泊型のプログラムを組むなど、成果を得たところです。地域との連携は欠かせないものとなっております、今後も連携を図っていききたいと思ひます。左側につきましては、宿泊型イベントを実施した際、町施設の海沢ふれあい農園を利用している状況、右側は夜間プログラムの状況です。

②関連施設との有機的な組み合わせによる連携につきまして、現状、関連施設との連携につきましては、個々に連携している場合が多いものとなっておりますが、複数施設との連携により、効果的な集客成果が得られるか、今後も検討を模索していききたいと思ひます。左側は峰谷釣り場、右側は山梨県丹波山村の温泉施設です。有機的な組み合わせによる連携の取り組みにつきましては、檜原都民の森、奥多摩体験の森との合同イベントを行うなど、多方面からの集客や交流も図れておりますので、今後も実施していききたいと思ひます。

取り込みたいターゲットの想定につきましては、奥多摩への来訪者の傾向も把握し、来園者の取り込みについて定例会議等を行い、検討していききたいと思ひます。

平成30年度事業概要につきまして、報告いたします。

利用者ニーズ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、計273名の方に御回答いただき、総合満足度につきまして、「十分満足」「満足」と合わせて255名で93.4%の方に評価をいただいております。

続いて、アンケートの意見・要望としましては、一例となりますが、ビジターセンター前の水飲み場水栓から水が漏れている。補修をしていただきたい。この上の写真が故障してい

る水道となりますが、こちらにつきまして、平成31年度修繕する予定でございます。

次に、ビジターセンターをもっと面白いところにしてほしい。これにつきましては、プログラム展示等につきまして、ビジターセンターとも協議し、対応していきたいと思っております。左側は、ガイドウォークの状況、右側はビジターセンター内の展示状況となります。

続きまして、質の高いサービス提供への取り組みです。送迎バスのやませみ号の活用によりまして、236日、5,157人の利用をいただいております。このバスにつきましては、基本的には山のふるさと村と奥多摩駅間の運行となりますが、町事業の場合につきましては、町内の各地域まで運行するサービスを行っております。

オフシーズンの利用促進としまして、クラフトセンターの木工教室などの各教室の体験無料券をケビン棟宿泊者に発行しております。1,720枚発行しまして、833枚の利用をいただいております。

これは、クラフトセンター別館下で、山のふるさと村の寒さを利用して氷のオブジェづくりをお客様に鑑賞していただいたものとなります。

除雪状況の写真です。お客様に早く迎え入れられるように職員総出で園内全カ所の除雪作業を行っております。

施設の活用といたしまして、町の事業へ協力し、施設を活用していただいております。また、山のふるさと村職員で撮った野鳥の写真を掲示し、鑑賞をしていただいております。

自然教室等イベント実施結果です。27回実施をしまして、1,673人の方に参加をいただいております。そのイベントの様子なのですが、治助イモの収穫とそば打ち体験・クラフト体験を7月に行いました。また、清流生まれのヤマメ燻製づくりも行っております。

ユズの収穫とこんにゃくづくりとそば打ち体験を行った状況です。それと、みそづくりとそば打ちクラフト体験を行ったものとなります。

日帰りのイベントにつきましては、このように、ベンチチェストづくり、上段が作成状況、下段が作成品となります。コーヒーカップ・ソーサーづくり、虫入りコーパル磨き等を実施しております。

こちらにつきましては、山の日記念の星空観察会、サンドブラストのキャンドルホルダーづくりとなります。それと、星空観察会を実施しております。

11月には、奥多摩自然食づくり、こんにゃく・うどんづくり、干し柿づくり体験、1月につきましては、陶芸とそば打ちあったかツアーを行っております。

1月につきましては、おくたま小正月のイベントを実施しております。複数日のイベントと

いうことで、炭焼き体験のイベントを2日間で実施しております。

施設の広報に関する取り組みにつきまして、山のふるさと村パンフレットや年間イベントのチラシを都庁や庁内関係に配布をして、また、ホームページにツイッターを設置して、提供を行っております。

周辺施設の連携と協働です。檜原都民の森、奥多摩都民の森との合同イベントを実施しております。それぞれの施設を利用し実施することで、施設の魅力を参加者に体験していただいております。

山のふるさと村、春・秋まつりの状況となっております。郷土芸能などを演じております。

これも、山ふる春・秋まつりの状況です。

同じく、春・秋まつりの状況となります。

こちらは冬まつりの状況となっております。このようなイベントを実施しております。スタンプラリーの券発行割引実施となっております。1,883名の方に無料体験をしていただいております。

地域連携や地域振興の取り組みとしまして、ヤマメとマスのつかみどりを地域と連携して実施しております。1,598名参加していただきました。

ビジターセンターの取り組みということで、自然解説などを行いまして、4万4,864件の解説活動を行っております。

公園内の自然管理につきましても、スタッフに、植生の管理、植生保全に努めております。

ビジターセンター主催キャンプにつきましては、30年度、2本のキャンプを実施しまして、35名の参加をいただいております。

最後に、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まして、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。ありがとうございました。

○下村委員長 それでは、質疑に参りたいと思っております。

何か御質問はございますでしょうか。

○今村委員 御報告ありがとうございました。

私の印象としては、奥多摩全体として、ここ5年ぐらいで集客力が上がっていたり、メディアに非常に露出されている印象を持っています。

こちらの施設では宿泊者数は比較的安定している感じがあるのですが、利用者数が結構減ってきているということにずっと私は危機感を持っています。新しい取り組みに対し

て消極的な印象を持っているのですが、先ほど報告いただいたなかで、今期、どれを新しく取り組んだのかという観点で補足をお願いしたいと思います。氷のオブジェは、今回初めてやった内容でしょうか？

○山のふるさと村担当 違います。

○今村委員 そうですか。こたつカフェは去年もあったような記憶があるのですが、何を新しくやったのか、何に力を入れてみたのか、ここをもうちょっと補足していただいてもよろしいですか。

○山のふるさと村担当 30年度に新たに実施したものにつきましては、具体的になってしまいますけれども、サンドブラストの体験の自然体験教室を実施し始めたということが1点あります。

○今村委員 すりガラスみたいになっている、キャンドルの写真のものということですか。

○山のふるさと村担当 そうですね。

イベント的には、そば打ちのイベント、クラフト体験が人気、評判が高いため、それをかなり多く入れているイベントを多く取り入れて実施しておる状況です。

○今村委員 そば打ちとクラフトは前からやっていたような気がするのですが、それは、今年、何かと組み合わせてアレンジをされたということなのですか。それとも、回数を増やしただけということですか。

○山のふるさと村担当 回数も増やしまして、そば打ちのイベントの中にこんにやくづくりとかも取り入れたということで、グレードアップをしたような状況ですね。

○今村委員 先ほどのサンドブラストキャンドルによって、ちょっと若い女性たちが来てくれるようになったなど、何か変化はありますか。

○山のふるさと村担当 小さい子供でもできるということなので、このサンドブラストだけではなくて、石細工教室ですと、他のペンダントづくりもできるという状況なので、こういうメニューを増やすという意味では、女性に限らず、お子さんが来れば必ず親も来ますので、効果があったものと考えております。

○今村委員 わかりました。

何かこういう取り組みをもっと増やしてほしいという期待をずっと持っています。いい施設ですし、若いママとお子さんたちを、こういうキャンドルで増やせるだろうし、それをどう情報発信するのか。フェイスブックなどを使って戦略的にやったほうがこのターゲットには届くだろうし、そんな戦略を持って取り組んでいただきたいと思います。

○山のふるさと村担当 ありがとうございます。

○下村委員長 今のことに関連して、委員がおっしゃっていたような戦略として、こういうところを増やしたいとか、この時期は増やしたいとか、そういうものはお持ちの上で、イベントをつけ加えたり、減らしたりという操作はされているのですか。

○山のふるさと村担当 年間を通じてお客様に来ていただくというものを考えておるのですけれども、どうしてもシーズンオフのほうが集客的には来ないということなので、イベントも年間満遍なくというか、実施しておりまして、また、イベントに限らず、冬場の対策ということで、こういったケビンの割引料金、半額とか、イベント、ラリー、こちらの割引制度も活用しておる状況なのですけれども。

○下村委員長 将来的には平準化するということなのですか。ターゲットというか、ファミリー層とか、これからは高齢者の方も一つターゲットになり得ると思うのですけれども、そういうターゲット層に関して戦略はお持ちではないですか。

○山のふるさと村担当 クラフト体験につきましては、小さいお子様から高齢者の方までできるということで、どの世代にターゲットを絞るかということも重要なのですけれども。

○下村委員長 満遍なくと。

○山のふるさと村担当 そうですね。なるべく多くの方に来ていただくという意味では、きちんとは絞っていない状況なのですけれども、この介護予防事業などでも高齢者でかなり利用いただいておりますので好評いただいておりますので、そのメニューに合ったターゲットといたしますか、メニューを行っている状況でございます。

○下村委員長 きっとイベントのときに御参加の層はどういう方なのか把握が可能だと思います。ここの世代の人たちは少ないとか、ここのところは多いからもうちょっと増やそうとか、そういうものも整理されるといいのかもしれないと思います。関連してですか。

○今村委員 私もその関連で、奥多摩町全体の集客数というものがありますよね。それが月ごとにちゃんと出ていて、あとはどういうターゲットが最近は増えているとか、そういうデータもお持ちだと思うので、連携するのはとても大切なことだと思います。そうしたデータを参考にしながら、取り組むべきターゲットを考えていってほしいです。満遍なくとおっしゃっていて、利用者が、今、増えているかというのと、増えていない現状がありますよね。それに対して、このままの方向性でいくのかどうなのかというのは、私は懸念事項だと思いますが、どうなのですか。

○山のふるさと村担当 毎年マンネリ化ではないのですけれども、そんなようなこともあり

ますので、どのような人、どの年代にターゲットを絞ってやっていくかというのも、一つやっ
ていかなければいけない仕事だと思っております。

○今村委員 無理やり言わせてしまったようで、すみません。誘導みたいになってしまって
申し訳ないのですけれども、町で多分そういうデータもお持ちだと思うので、そういうもの
もヒアリングをしながら、そうはいつでもこのターゲットはうちの施設では無理だなとかと
いう判断もあると思うので、一度、データを取り寄せて、考えて欲しいと思います。

○下村委員長 ターゲットを絞るというより、おっしゃっているのは、きっと町でこれだけ
来ているのに、ふるさと村ではこの部分を取り込めていないから、そこを取り込むためのイ
ベントを打ちましようとか、そういうことだと思いますので、無理にここだけを戦略的にや
るとい話だけでないと思いますので。

○今村委員 せっかくのチャンスを逃して、もったいないなと思っています。5年で120
も伸びているなんて、過去の奥多摩には、近年なかったことではないかと思っています。だ
から、もったいないなと。

○下村委員長 他に何かありますか。

○近藤委員 一昨年に比べて、宿泊者、日帰りとも、2%、3%伸びているわけなのですけ
れども、今のことに関連して、どういうところから皆様がいらしているのか、そのうちリピ
ートの方はどれぐらいいらっしゃるのかということも分析はできていますか。これからです
か。

○山のふるさと村担当 利用者アンケートはとらせてもらっているのですけれども、そちら
は、住まいとか、どこから来ているかというのを記入していただいておりますので、キャン
プ場も含めて、クラフト体験も含めまして、どこから来ているかという中心はわかりますの
で、そういった意味では把握しているつもりなのですけれども。

○近藤委員 そのうちリピートの方はどれぐらいいらっしゃるということまでは把握はでき
ていないと。

○山のふるさと村担当 アンケートの中に初めてと2回目以上という項目があるので、アン
ケートを書いていた方は把握できているのですけれども、それ以外の書いていない方
はつかんでいない状況ですね。

○近藤委員 ありがとうございます。

○下村委員長 他は何かございますでしょうか。

○橋本委員 昨年の宿題で、利用者数の減少を挽回する取り組みを検討してほしいというこ

とが示されているわけですが、微増となったということはあるのですが、新しい取り組みを検討してみたいというのは、現在のところ、どんなことを考えておられるのでしょうか。

クラフトセンターはいろいろなことをやっておられますが、少し整理が必要ではないかという昨年の意見もあったかと思えますけれども、その辺りについてお考えがあれば教えてください。

○山のふるさと村担当 平成31年度に、新しいイベントを2、3点実施している状況、また、これから実施する予定でございまして、そういった取り組みをイベント的には行う予定です。

○橋本委員 どういうイベントでしょうか。

○山のふるさと村担当 1つが、クラフトの木工教室で、ローチェストづくりという体験を取り入れて行います。それと、ビジターセンターで、奥多摩の郷土芸能ツアーですね。そちらを新たに取り入れて、これは今後実施する予定です。あとは、同じくビジターセンターで、ツリーイングといたしまして、木登り体験を新たな試みで行う予定です。

○橋本委員 郷土芸能ツアーなどに関しては、奥多摩はそういう文化的な背景も、いろいろな豊かな素材は多いわけで、今までもいろいろな地域連携の中でやってこられたことがありますので、もうひと工夫することによって新しい層を掘り起こせるのではという気がしましたので、ご検討いただければと思います。

○山のふるさと村担当 ありがとうございます。

○下村委員長 それでは、時間が来ていますので、よろしいですか。

それでは、プレゼンテーションをおしまいにしましょう。お疲れさまでした。

(指定管理者退室)

(各委員シート記入)

○下村委員長 評価はよろしいですか。

続いて、奥多摩都民の森ですね。こちらも奥多摩町の指定管理です。

(指定管理者入室)

○下村委員長 よろしいですか。

それでは、プレゼンテーションを15分、お願いします。

○奥多摩都民の森担当 皆様、こんにちは。奥多摩都民の森の平成30年度事業概要について、説明させていただきます。

私は、奥多摩都民の森の川俣と申します。同じく、杉田でございます。

どうぞよろしく願いいたします。

前年度の評価結果に対する取り組みでございますが、取り組み状況の報告様式で事前に御報告いただいて確認していただいているとお聞きしましたので、本日の私の説明では、当該施設での取り組み状況を踏まえた新規事業の事業実施状況に加え、例年事業における今後の展開等について御説明させていただきたいと思っております。

なお、今回のパワーポイントに使用させていただいた写真につきましては、個人の特定ができる写真もございますが、事前の許可をいただいていることや、御了解の上、既にホームページ上にも掲載させていただいていることを、まず、御報告させていただきます。

これから御報告させていただく平成30年度の事業では、1. 平日の宿泊利用促進、2. 安全性の向上、3. 田舎の親戚づくり、4. 地元食材メニューの開発、5. 年間を通して奥多摩を楽しみ尽くすの5項目の狙いと戦略を持って取り組んでまいりましたので、その項目に沿って御説明させていただきます。

1. 平日の宿泊利用促進として、SNSの活用による昨今の繁栄力を生かし、ホームページやフェイスブックなどを媒体に、視覚に訴える情報発信を行いました。平成30年度は、施設の認知度の向上に向けて、好日山荘本社事業部の協力を得て、都民の森事業PR画像を、登山の安全装備（秋冬編）と題し、画像公開を行ったところ、好評を得ました。新たな取り組みとして、地元食材を使ったメニュー紹介も掲載しました。昨年度に比べ、閲覧回数の伸びも見られ、奥多摩町の魅力を発信できたのではないかと考えております。

また、来館くださった皆様には、積極的に次回開催予定のイベントを御案内し、地道な集客につながるよう、スタッフ全員で努めました。主催イベントについては、開催回数、内容等の利用者アンケートに基づく改善を行いながら、平日の宿泊イベントの強化や閑散期の施設の休眠を回避し、年間を通して楽しんでいただける施設となるよう努めました。その結果、一般宿泊数の前年比11%の伸びにつながったものと考えています。

昨年に引き続き、新規顧客の確保としましては、イベントカレンダーの配布依頼先として、体験活動に関連する、登山、スポーツ、釣り具等の店舗に追加、来館者への施設・イベント案内をスタッフ全員で対応しました。これにより、少しずつですが、初めての参加者の中に、他の施設や店舗に置いてあるイベントカレンダーを見てイベントをした、偶然立ち寄ってイベントを知ったという方が増えてきましたので、さらに配布先の追加と来館者への積極的な施設案内をしていきます。

また、団体利用の確保については、例年御利用いただく保育園、幼稚園、地元小学校などへの案内を行い、宿泊体験の受け入れを引き続き行ってまいります。

2. 安全性の向上、季節の安全管理については、日ごろから定期的に巡視点検を行い、管理区域内の不具合箇所の発見に関しては、迅速な復旧・回復に努め、利用者の安全の確保に努めています。体験の森内の安全管理については、体験の森内の状況を常に調査し、ハザードマップ及びホームページでの周知と、登山道に通る使用箇所での表示を行い、利用者への安全を図りました。また、体験の森内は、登山道と体験の森の作業道が入り組んでいるため、登山地図にない道、作業道があり、登山者にはわかりづらいという意見もあったことから、案内図の現在地を番号化し、表示変更した看板を設置してあります。その後は、登山者からの評判もよく、お客様からのお問い合わせによるこちらの御案内も容易に行えるように、道迷い防止等の安全管理に役立っております。さらに、気象情報にも最新の情報収集と注意を払いながら、イベントの安全実施と緊急時対応可能な職員配置に努めてきたことで、連続無事故運営を今年度も継続することができています。

3. 田舎の親戚づくり、昨年に引き続き、さまざまな体験のイベントを通じ、地元の方々と交流をいただく中、田舎の懐かしさや人のぬくもりを感じ、小さな第2の故郷としていただけるようなイベントになるよう心がけました。遊休農地の再生や鎮守の森の整備は、鳥居の建立の他、森の忘年会イベントでは、地域の長よりわら細工の指導を受け、また、森の新年会では、山里の小正月準備として、風土・風習を体験していただきました。四季折々の奥多摩の行事や文化に触れていただき、食事をしながら昔の話に聞き入り、親交を深めていただくなど、利用者満足度の高いイベントともなってきました。

4. 地元食材メニューの開発、ホームページで知った、イベントで食べて気に入ったなど、奥多摩の特産品のワサビ、奥多摩ヤマメ、治助イモ、奥多摩の山でとれる山菜など、昔から地元で食べられている食材をもっと食べたいということが多く寄せられるようになりました。平成30年度については、そのような要望にお応えできるように、地元食材の治助イモと奥多摩ヤマメを使った料理の新メニューの開発にも努め、ホームページに掲載することで、地場食材と地域のPRにも反映させました。また、今後は、遊休農地を利用し、開拓した都民の森の畑で育った野菜なども、宿泊者の食事メニューに取り入れていきます。

5. 年間を通して奥多摩町を楽しみ尽くす。年間を通して、都民の森の各行事に参加し、奥多摩の四季折々の魅力に触れ、利用者の皆様にとって一層身近で一層いとおしい町に昇格させていただけるよう努めています。都民の森では、体験活動に、森を育てる、森を歩く、森に触れるという3つのテーマを設け、自然教室を開催しました。その自然教室には、参加者、参加した皆様全員一つ一つのイベントを安全に楽しむことができ、次のイベントへの期

待が持てるようになっていただけること。そのため、マンネリ化しないようイベントの新規開拓に努め、奥多摩都民の森でなければ経験できない、奥多摩都民の森だからできると体験していただく中、森や自然の偉大さや尊さを知っていただく、そこに住みそこに育った人だからこそ伝えられる技術や文化を紹介しながら、その尊さや素晴らしさを感じていただくなどのエッセンスが光るイベントとなるよう心がけました。また、奥多摩都民の森の事業にとどまらない、ダイナミックな展開にも発展できるよう、関連機関との連携による事業の規模拡大も図っていきます。さらにマンパワーの確保については、協力体制を確固としたものに育ててきた地元講師や専門的知識を持ったインストラクターの協力が得られたことで、より多くの利用者のニーズを反映させたイベントにも展開することができました。

以下、各テーマに沿ったイベントをスライドに載せて紹介していきます。

初めに、森に触れるプログラムですが、このイベントは、山里の生活文化の体験を通し、森の自然とともに生きてきた人々の生活の知恵と工夫を知るイベントです。新規事業として、奥多摩まるごとネイチャー体験では、山のふるさと村での森林セラピーツアー、お客様の要望を取り入れ、奥多摩の新しいアウトドア分野の紹介を兼ねた釣りとアウトドアクッキング、関連施設事業者とのバックラフト・キャニオニング、地元講師の指導のもと自主製作した大型燻製器を使用した森の燻製教室を行い、全てのイベントで来年も開催してほしいと大変好評を得られました。森の燻製教室については、掘りたてのコンニャクイモを使ったこんにゃく教室も好評でした。

また、地元の釣りのプロに指導いただいているヤマメ道場は、指導内容の充実と溪流釣りの醍醐味を味わえることから、大変人気をいただいております。さらに森の忘年会・新年会とみんなで野良仕事では、田舎の親戚づくりとして治助イモの植えつけから収穫までを行い、地元食材や皆様に知っていただくよい機会になったことと、地元の方との交流の機会について、特によい評価をいただきました。

好評の温泉グルメハイキングは、今後も継続して行っていきます。

次に、森を歩くプログラムでは、自然豊かな奥多摩の山々の四季を通して、登山や自然観察などを体験し、森が果たす役割や森づくりの大切さを学ぶ教室で、主に登山イベントを行っております。

登山についても、安全面を考慮し、途中で自然観察なども交えながら、余裕のあるコースタイムを設定し、安心して登山体験をしていただけるよう実施しています。登山ブームにより、奥多摩周辺での山岳事故も増加していることから、今後も引き続き安心して参加でき

るイベントの提供に努めていきます。また、中でも、奥多摩山歩きイベントは人気が高く、平成30年度は10回の開催で209名の参加があった大変好評のイベントとなりました。

関連施設との連携では、三施設合同企画、山のふるさと村及び檜原村との合同イベントを継続して行いました。5月に春の檜原から奥多摩自然観察、10月に秋の檜原から奥多摩自然散策を計画し、2回のイベントを実施したところ、こちらも大変満足をいただきました。

会員制登山クラブカタクリの会ですが、奥多摩登山などのイベントに参加していただいた方のさらにステップアップをされた健脚向きの登山として好評です。平成30年度は、友好交流特別企画として、奥多摩町と友好協定を結んでいる神津島村の都立多幸湾ファミリーキャンプ場との共同企画を実施し、神津島天上山登山を行ったところ、大変好評だったため、今年度もより深い交流を行う場として継続して行っています。

集まれ山ガールでは、平成30年度に新たな女性インストラクターを1名増やしたことにより、同性同士で味わえる自然の幅がさらに広がりました。このイベントは人気が高く、ほとんどのイベントが抽選になるほど好評でした。

森を育てるプログラムですが、林業作業（森づくり）体験により、健全な森林を確保する必要性を学び、森を育てることの大切さを知る教室です。主に林業体験のイベントとして、プロの林業従事者の指導のもと、安全面を考慮して開催しました。

奥多摩まるごとネイチャー体験では、登山イベントほど参加者の人数は多くありませんが、新規の参加者もいて、森林作業が初めてという方でも安心・安全に楽しく活動でき、好評でした。

会員制森林ボランティアクラブ、柚'sの活動内容は、森林体験イベントに参加された方が、その経験を生かし、さらにステップアップをした体験活動を、季節に応じて、巻き枯らし間伐、大刈り、間伐、枝打ち、体験の森内の道づくりなど、森づくりに欠かせない作業を行っています。平成30年度は、特に鎮守の森の整備、鳥居の建立など、田舎の親戚づくりに貢献し、地域と密着した活動を行いました。

最後に、まとめとしまして、今後も、観光やレクリエーション、健康促進に関わる文化的情勢をキャッチし、より多くの利用者ニーズに対応したプログラムが提供できるように心がけていきたいと考えています。

そのためにも、利用者ニーズに応えられる人材確保や人材育成に努め、関係施設との共同企画なども積極的に導入し、質の高いサービスを提供することで、利用者の満足度を上げ、リピーターや新規利用者の獲得につなげていきたいと考えています。

引き続き、平日及び閑散期の利用促進には、職員一同知恵を出し合い、楽しんでいただけるイベントを実施してまいります。

以上で、奥多摩都民の森の平成30年度事業概要の説明を終わります。ありがとうございました。

○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。

今、例えば、重点的な戦略というか、プロジェクトを5つ挙げられて、それでそれぞれ細分化されていていっているのですが、そういう戦略を立てられるというか、今年はどういうことをやろうとかというような想定は、どういうときにやられるのですか。年度が始まるときに一回やられるだけなのか、あるいは、途中でそういうものも修正しようとされるのか。戦略会議みたいなものはどういうふうに設定されているのですか。あの5つのプロジェクトはいつ設定されたのですか。

○奥多摩都民の森担当 30年度の始まりのときに、そのイベント内容を決めるときには既にこういったことでやっていこうという形で進めてまいりました。

○下村委員長 その年度が始まるときに設定されると。その後で修正などはされないのですか。これは減ってきたなどか。

○奥多摩都民の森担当 自然教室等の見直しは行うのですけれども、5つの戦略に関して見直しという形ではとってはいないです。

○下村委員長 今の5つの戦略というのは、30年度ですか。29年度からは変わっておられるのですか。変わっていないのですか。

○奥多摩都民の森担当 29年度と変わらず。

○下村委員長 では、しばらくあの戦略で継続してやられているということですね。

○奥多摩都民の森担当 はい。

○下村委員長 いかがでしょうか。何か他に御質問はございますか。

○今村委員 ありがとうございました。

集客が結構伸びていて素晴らしいなと思ったのですが、こちらの施設は、最後におっしゃっていましたが、新規のお客様の取り込みも課題だったかと思います。30年度で集客が増えたことによって、それは新規の人たちが伸びてきたのか、リピーターさんがまた来てくれたのか。その辺りの分析をされていたら教えてください。

○奥多摩都民の森担当 年間を通してリピーターの方はイベントでかなり多いのですけれども、30年度については、新規事業イベントにつきましては、わりと新しい方が新規というこ

とで参加していただきました。

○今村委員 その新規の方はどんな人たちだったかとか、特性はありますか。

○奥多摩都民の森担当 基本的には、年齢層でいけば60代の方が多いですね。60代でリピーターで歩くことがちょっと困難であった方は、温泉グルメハイキングとか、ハイキング程度のイベントにリピーターで参加される方が増えました。奥多摩山歩きとか、そういうものには60代ぐらいの方が新しく参加している方が多いです。

○今村委員 新規の人は60代ですか。既存の人たちも60代が多いのですね。

○奥多摩都民の森担当 はい。60代、70代が多いです。

○今村委員 同じ層の人で、新しい人が来るようになったということですね。男性と女性でいうと。

○奥多摩都民の森担当 女性です。うちは7割、山歩きとかのイベントでも女性。

○今村委員 そうですか。リピーターの方も7割ぐらいは女性ですか。

○奥多摩都民の森担当 そうですね。明らかに男性より女性のほうが。ここ2～3年はそういう傾向です。

○今村委員 女性2～3人ですか。それとももうちょっと大きなグループか、1人なのか。

○奥多摩都民の森担当 グループというか、2人、3人という方は少ないですね。お1人で参加されるという方が多いですね。

○今村委員 1人参加の60代の女性が多いと。面白いですね。

○下村委員長 他はいかがですか。

○橋本委員 プレゼンでも御紹介いただきました、田舎の親戚づくり、非常にこれは特徴的な活動かと思います。鎮守の森の整備をされるなど去年までやってこられたことを継続してやってこられていると思いますけれども、地元の住民の方々の意識の変化などは感じることはありますか。これは地域の方々にとっての社会的な効果というか、非常に重要なことかと思うのですが、例えば、話をしている中で、交流することが生きがいに感じるとか、ちょっとしたことを手伝ってくれるとか、差し入れをしてくれるとか、何かそのようなことがこういう形で年々続いてくるとあるのかなという気がしているのですが、いかがでしょうか。

○奥多摩都民の森担当 畑づくりとか、そういうときにも地元の高齢の方を講師として招いてやっているのですが、そういうことを一回やれば、畑を見に来ていただいて、ここはこれをやったほうがいいよとか、そういうのはよく言いに来てくれますし、定年退職をさ

れて長いので、家にいるよりはそういうところで、うちのイベントなどに関わっていただいて、生き甲斐にはなっていると思います。

○橋本委員 ありがとうございます。

○下村委員長 近藤委員。

○近藤委員 同じく地元ということなのですからけれども、地元の方と、広く奥多摩駅全体とか、いろいろあるかと思うのですが、もともとあの近くに栃寄地区、あるいは川を挟んだ反対側には境地区などがあるのですけれども、そういういろいろな名人などは、今、町内全体からお願いするものなのですか。

○奥多摩都民の森担当 釣りの名人に関しては、町内の方と近隣の市町村からいらしている方もいらっしゃいます。畑のプロの指導者については、地元の方に教えていただきまして、山の林業従事者に関しては、大きな意味では西多摩というところで地元になると思うのですけれども、隣の町、村から来ていただいている方もいらっしゃいます。

○近藤委員 山ガールが非常に人気だということで、さっきも質問がありましたけれども、お1人で参加される方も多いいということなのですからけれども、受講した後に、山仕事はそういうクラブみたいなものがあるみたいですが、山ガールに参加した人で、自主的な仲間みたいなものができるなど、そんなことは聞いていますか。

○奥多摩都民の森担当 山ガールに参加された方、うちのほうでは登山クラブカタクリの会というものがあまして、それは山ガールなど奥多摩山歩きに参加していただいて、歩けるかどうかの確認をこちらでさせていただいています。それからそのカタクリの会に入っただけなのですが、女性の中でもそっちに入って歩きたいという方は、入会していただいています。うちの山ガールは、基本的には初めて歩かれるという方を対象としているので、そこでいろいろ勉強していただいています。あとは自分たちでグループをつくって、自分たちで歩いているという方もいらっしゃいます。

○近藤委員 ありがとうございます。

○下村委員長 他はいかがですか。

ここで、今、いろいろ使われていた写真ですけれども、活動系の写真はなかなか良さそうとか、訴える力がありそうだったので、最初のころの食材の写真はいま一つのような気もするのだけれども、写真などはどうされているのですか。職員の方がみんな撮られているのですか。それとも、外部に頼まれたりとか、それこそ先ほどの地元の写真の上手な方をお願いされたりとか、どうされていますか。

○奥多摩都民の森担当 今のところは、活動しているところは随行の職員が写真を撮っているのですが、食材も職員で写真を撮っています。

○下村委員長 恐らく、これからビジュアルに訴える訴求力が大きいとは思いますが、写真なども上手に使っていただくと。活動系の写真は結構おもしろそうかどうか、来られそうだなという印象がありましたけれども、食材なども、あれは全般で写すよりも、単品を上手に撮られるなど、工夫をされる余地はまだありそうな気はしました。

他、よろしいですか。

それでは、おしまいにしましょう。ありがとうございました。

(指定管理者退室)

○下村委員長 それでは、評価をお願いします。

(各委員シート記入)

(休憩)

○佐藤課長 それでは、よろしいでしょうか。

○下村委員長 今度の指定管理者は、公園協会さんです。

(指定管理者入室)

○下村委員長 よろしいですか。

それでは、プレゼンテーションをお願いします。15分です。

○奥多摩VC担当 では、始めさせていただきます。東京都公園協会、奥多摩ビジターセンターです。

初めに、昨年度評価委員会における主な特記事項の取り組み状況について申し上げます。まずは地域情報の提供の場であるとの位置づけを明確にした上で、対応を検討ですが、展示・発行物・イベントなどにより、多岐にわたる地域情報の提供に努めるとともに、新たな展開として、奥多摩の「食」と「自然体験」を融合したイベント、「おくたま食探訪」を企画しました。

次に、引き続き、アンケートの回収枚数を増やす努力ですが、声かけを強化するとともに、アンケート記入台の増設や協力者へ配付するポストカードの充実などを行った結果、回収数は、対前年度比142%となる268枚を達成しました。

最後は、ホームページの「見どころ」欄に掲載した写真に関わる文字情報の追加ですが、掲載内容を充実させるとともに、関連ページのリンクを張り、利便性を向上させました。

それでは、平成30年度の事業報告を行います。

奥多摩ビジターセンターは、東京都西部、山梨県や埼玉県との県境に位置する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。特定の園地を持たないかわりに、山岳地帯を含む奥多摩全域の情報を収集し、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た管理運営を行っております。

平成30年度は、これらの2項目について、重点的に取り組みました。まずは、安全登山啓発活動の充実について報告いたします。その取り組みは、これらの4点で構成されます。

まずは、実踏調査による情報収集と提供です。30年度は、奥多摩の広範囲の情報を収集するため、ほぼ一日の調査時間を費やす鷹ノ巣山や川苔山などから、山小屋に1泊し2日かけて調査をする東京都の最高峰の雲取山、そして、観光客向けのハイキングコースなど、ニーズの高い場所を重点的に、合計89回の実踏調査を実施しました。

自然情報のみではなく、登山道の注意すべき情報など、調査によって得られた最新の情報は、利用者への適切な案内・解説へとつながりました。

また、ビジターセンター独自での調査以外に、他の関係機関と連携し、合同調査を7回実施しました。

次は、イベントによる安全登山啓発です。当センターでは、22年度から、実践を通じた登山技術の学びの場として「奥多摩登山塾」を開催しており、30年度は計4回実施しました。過去に参加された方々からいただいた要望をもとに、登山初心者を対象としたストレッチ方法やパッキング方法を学ぶイベントを、東京都の都レンジャーと連携して開催した他、読図経験者を対象とした道迷いが多発する場所を実際に訪れるイベントを企画しました。

また、山の中で実際にコンパスと地形図を使う実践的な読図教室を実施しました。参加者の理解度を上げるため、立体地図を使用するなどの工夫を行いました。

以上、全4回の「奥多摩登山塾」参加者は、合計37名となり、参加者からは、きめ細かく説明していただいたので、とても勉強になりましたなどの声をいただき、参加者満足度は100%と、高評価をいただきました。

登山者が増加するゴールデンウィークや祝日の山の日、紅葉の時期などは、奥多摩駅前に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、東京都レンジャーと合同で実施しているもので、30年度は合計9回実施しました。会場では、山の相談所を開設し、登山の情報提供を行うとともに、登山届提出を呼びかけたことで、提出数は計663枚になるなど、充実した安全登山の普及活動となりました。

次は、展示や解説ツールなどによる安全登山啓発です。館内の山岳情報コーナーでは、季

節における登山の注意点を季節ごとにまとめた展示を実施し、登山における注意を促しました。

他に、体験コーナーとして、読図コーナーを新たに設置しました。地形図の説明と山の立体模型を置くことにより、いつでもわかりやすく読図を学べる機会を提供しました。

毎月発行のセルフガイドツール「奥多摩を歩こう！」においても、安全登山をテーマとしたものを作成しました。7月号の「沢・窪・谷のスズメ」では、奥多摩の沢の紹介とあわせて、沢登りに関する注意点について掲載し、9月号の「マダニに気を付けよう！」では、近年、野外活動で被害を拡大しているマダニの生態と対策について、職員の体験談をもとに解説しました。

さらに、ホームページでも、登山に関する最新情報を迅速に更新し、安全登山啓発につながりました。更新回数は「登山道・道路状況」で22回、「ツキノワグマ目撃情報」で43回、「積雪情報」で13回になるなど、密度の高い情報を提供しました。

次は、連携による情報発信です。実踏調査時などに、登山道やハイキングコースにおいて危険を発見した際は、速やかに管理者へ情報提供をしました。30年度は倒木や落石など、8件の危険情報を発見し、各管理者へ迅速に提供することで、安全利用につながりました。

また、奥多摩ビジターセンターでは、遭難者や山岳事故に遭遇した登山者から第一報が寄せられることがあります。人命に関わる重要な案件として、青梅警察署、山岳救助隊と緊密な連携を図りながら、適切かつ迅速な対応を行っています。30年度の例としては、滑落された登山者から電話連絡が入ったことがありましたが、山岳事故発生時に用いる対応マニュアルを活用し、迅速に山岳救助隊へ連絡、数時間後に無事に救助されたことで、人命救助の一助となりました。

続きまして、質の高い利用者サービスの提供について御説明いたします。その取り組みは、これらの4点から構成されます。

まずは、誰でも楽しく学べる展示の展開です。ビジターセンターでは、季節ごとに変わる奥多摩の魅力を伝える季節展示を行っていますが、30年度は7回更新しました。6月の「奥多摩むかし道でチョウ探し」では、人気の高いハイキングコースである奥多摩むかし道で見られるチョウを紹介し、実物の標本などを展示しました。

また、10月の「紅葉を見に行こうよう！」では、奥多摩の山城やハイキングコースで、紅葉の美しい場所を紹介しました。

また、子供や親子の利用者をターゲットに、積極的に展示を閲覧し活用してもらうため、

ハンズオン要素を取り入れながら、展示を作成しました。8月の「奥多摩のさかなたち」の展示では、解説文と魚パネルを一致させる遊びができるよう工夫しました。また、12月の「寒い冬のすごしかたいろいろ」展示では、クイズ形式を取り入れ、札をめくると答えがわかる展示としました。閲覧者からは、生き物の不思議がわかって面白かったとの声があるなど、楽しく学んでいただくことができました。

次は、奥多摩の魅力を伝えるイベントの開催です。主催イベントは「奥多摩登山塾」と同様、参加者からの声を反映し、ブラッシュアップを図りました。奥多摩に伝わる民話を朗読しながら散策した「民話を楽しむ奥多摩むかし道歩き」の他、定番のムササビ観察会において、幼児も参加可能とした親子限定企画を追加するなど、工夫しました。

奥多摩の自然や歴史文化に触れる全5回のイベントの参加者数は、計61名となり、生き物を丁寧に解説してもらえてうれしかったです、とても寒かったけれども、ムササビを見たら温かくなり、とてもいい思い出になりましたなどの声をいただき、全てのイベントにおいて、参加者満足度100%を達成しました。

また、近隣施設との連携イベントも実施しました。24年度から実施している施設交流会を通じて交流のある、おくたま地域振興財団との連携イベントとして、水生昆虫及びムササビの観察会を行いました。また、環境省自然保護官事務所と連携し、ニホンジカの生態と増え過ぎた鹿の問題について解説した登山イベントなどを実施しました。これらの連携イベントは、全6回開催、計69名の方に御参加いただき、多くの方に奥多摩の魅力を伝えることができました。

さらに、30年度は、新企画として、都立神代植物公園植物多様性センターにて、植物とキノコの関係について解説する出張講座を実施しました。他地域の方々に奥多摩の自然の魅力について紹介するイベントは、参加者30名、満足度100%となり、嫌いなキノコでしたが、その働きを知ると好きになってしまいましたなど、うれしい声がありました。さらに、後日、この受講をきっかけとして奥多摩散策に訪れましたという来館者が見られ、新たな利用者とのコミュニケーションが生まれました。

また、JR東日本との連携では、新たなる展開として、夏季に運行された特別列車内での自然解説が実現しました。車内に開設した自然体験コーナーで、奥多摩で見られる動物の剥製や昆虫標本について解説した他、奥多摩に到着した後にすぐ観光できるよう、パンフレットやガイドマップを活用し、観光案内を行いました。計3日間で自然体験コーナーの利用者は約100名となりましたが、この列車の乗客が、降車後すぐビジターセンターに来館されるなど、

利用促進につながりました。

また、奥多摩地域で開催されたイベントにも開催しました。奥多摩町内について毎年開催される「奥多摩ふれあいまつり」では、奥多摩で見られる動物などを紹介、また、奥多摩居住の芸術家による奥多摩アートフェスティバル「おくてん」では、動物のお面づくりなどを提供しました。地域の関係組織と連携し、イベントを実施することで、期間中、初めて来ましたというお客様も多く見られました。

次は、情報ツールの充実です。年4回、季節ごとに発行する奥多摩ビジターセンターの機関紙「あびえす」では、実踏調査における登山道の情報など、当センターの取り組みの紹介の他、奥多摩の自然情報、イベントの広報と、実施レポートなどを掲載しました。

また、毎月発行のセルフガイドツール「奥多摩を歩こう！」では、自然や登山以外にも、歴史、文化などの地域情報を積極的に発信しています。30年度は、奥多摩地域に伝承される民話、世界に誇る橋、奥多摩に伝わる動物の方言など、多様なテーマでその魅力を発信しました。30年度末には通算118号を数え、これを目当てに来館されるお客様も見られるなど、人気の高い情報ツールとなりました。

続いて、ホームページでの情報発信です。ホームページにて、奥多摩の最新情報を適宜更新し、解説員ブログは24回更新しました。また、奥多摩の紅葉など「自然情報」を18回、「イベント情報」を33回、臨時休館などの「その他」の情報を11回更新しました。

以上、登山情報も含め、合計160回以上の情報更新を行い、奥多摩地域の最新情報を高頻度で発信したことで、年間22万人を超える多くの方に御利用いただきました。これは奥多摩全域の情報を収集し発信する基地としての役割を十分に担うことができた結果と考えております。

以上、多岐にわたり取り組みを行ってきた結果、平成30年度の入館者数は、対前年度比109%となる3万3586人となり、活発な利用促進が図られました。奥多摩ビジターセンターでは、これからも登山者を初め、観光目的の方々にも幅広く御利用いただける施設を目指し、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30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。

実踏調査を90回近くやられているというのは素晴らしいことだと思うのですが、基本的に安全情報ということですが、開花などの様子もおさえられていますね。その他、何か生態的な人が入ることによる影響というか、いわゆるモニタリングのような機能もそれには

持たせておられますか、それはあまりやられていないのですか。今、実踏でどういうことを主眼にやられているかという点をお伺いしたいのですが。

○奥多摩VC担当 実踏調査につきましては、先ほどのスライドの中でも流れていたとおり、登山道の安全情報ということで、落石があったり、倒木があるようなところを確認するとともに、よく調査で見るとしなるとしましては、開花している植物の情報などになります。あとは見られた動物など、来館者の方からも動物や自然の情報というものは、どんなお花が咲いているのかということは聞かれる内容になりますので、そういった情報も写真を撮りつつ収集している形になります。

○下村委員長 お伺いした趣旨は、今、協働型のモニタリングだとかという話で、随分環境そのものの把握をするようなことが求められることもあると思うのです。そこまでは恐らく仕様の中での契約に入っていないのかもしれないのですけれども、そういうことについても、90回も入られていると、かなりいろいろ見られるのだと思うのです。指標集を設定されたりなど、そういうことはお考えではないですか。

○奥多摩VC担当 奥多摩ビジターセンターの担っている実踏範囲はあまりにも広いものですので、正直、全ての範囲においてそういった形のことは難しい部分も出てきてしまっているのですが、ただ、園地を持たない施設として、センターのすぐ下に氷川溪谷という非常に素晴らしい溪谷と遊歩道が設置されていますので、そちらにつきましては頻度を上げて、先生がおっしゃったような形で、自然の移り変わりですとか、定点観測ですとか、そういったモニタリング調査を定期的に行ってデータ収集には当たっております。

○奥多摩VC担当 つけ加えまして、神代植物公園植物多様性センターとの共同調査としまして、奥多摩エリアにおける希少植物、幾つかあるのですけれども、そのモニタリング調査も行っておりまして、適宜記録をとり、実施をしているところでございます。

○下村委員長 それはわりと広域ですか。今の氷川溪谷だけではなくて。

○奥多摩VC担当 希少植物の場合は氷川溪谷のみではなく、奥多摩エリア、もうちょっと広域で行っているところです。

○下村委員長 わかりました。

他に何か御質問はございますか。

○近藤委員 JRの奥多摩駅をおりる人は大体2つのパターンがあるかと思うのですけれども、もう行く山が決まっていて、そこからすぐバスに乗ってしまう人と、来たはいいけれども、何をしたいのかわからない人がいると思うのです。特に後者の場合の人たちをどうやって

ビジターセンターに誘導するかということは、何かお考えですか。

○奥多摩VC担当 こちらの奥多摩ビジターセンターの位置が、徒歩5分という位置になっておりまして、少し駅から離れております。その中で、奥多摩ビジターセンターの位置がわかるように、駅前の登山届け出を出すところにボックスのようなものがあるのですが、そちらにビジターセンターの紹介をするようなポスターを張っていたり、奥多摩駅の構内にはビジターセンターのポスターを張っていたり、そういった周知を行うようなものを張り、対応しております。

○奥多摩VC担当 加えまして、奥多摩観光協会さんと御協力をいただきまして、駅前にあるスペースに大きな看板を設置しまして、駅からおりた方がすぐおわかりになるような形でビジターセンターに誘導するような周知を行っているところです。

○奥多摩VC担当 観光協会様にも、あそこは駅前なので、訪れる方がファーストステップとしておありになりますので、そのときに奥多摩ビジターセンターへの誘導をお声がけいただくような形で、基本的に観光協会様は観光情報で、ビジターセンターは自然情報という大きな役割分担のようなどころがありまして、観光情報の一つとしてビジターセンターも御案内いただくというようなことで、連携をとって誘導は進めさせていただいています。

○近藤委員 あと、前に1階のところに奥多摩で必要な装備が展示してあったと思うのですが、今でもああいうものはありますか。

○奥多摩VC担当 山岳情報コーナーに当たるかと思うのですが、そちらは展示を継続しております。

○近藤委員 ありがとうございます。

○下村委員長 他はいかがですか。

どうぞ。

○今村委員 2つほど伺いたいことがあるのですが、JRさんの列車の車内で自然解説をして観光案内所まで誘導していたという、これはとても興味深い取り組みだと思いました。このことについて、もうちょっと詳しく教えていただいてもいいですか。車内での自然解説というのはどんなものなのか。

○奥多摩VC担当 特別列車内の中に、自然体験コーナーというものを、JRさんと協力しまして1部屋つくる形にしております。

○今村委員 1部屋というのは、1車両という意味ですか。

○奥多摩VC担当 1車両というよりは、1車両の休憩できるスペースのようなどころになり

ます。そちらに動物の剥製ですとか、昆虫の標本などを設置した他、ガイドマップ、観光案内もできるような形で紹介しております。

○奥多摩VC担当 この右側の写真がございますが、座席がある場所にスペースを設けていただいて。

○奥多摩VC担当 こちらの特別列車は川崎から電車が発車しまして、自然体験コーナー自体は府中本町の駅から解説員、私どもビジターセンターの職員が乗車しまして、そこから奥多摩に着くまでの間、解説を行うという形で実施しました。

○今村委員 府中本町から奥多摩までは、時間で言うとどのぐらいですか。

○奥多摩VC担当 時間にしますと、1時間40分ほどになるかと思います。

○今村委員 その時間の間に何組ぐらい、それが100人ということですか。

○奥多摩VC担当 この3日間を合わせて100名という形になります。

○今村委員 3日間ですね。わかりました。その方たちはそのまま降りて、またビジターセンターまでお連れして、何か案内することもあったのですか。

○奥多摩VC担当 こちらはビジターセンターの館内に来館されたお客様に関しましては、ビジターセンター館内の展示物にも動物の剥製が2階などにありますので、そういった別の動物の紹介などを実施いたしました。

○今村委員 わかりました。解説する相手は、やはりファミリーの方が多かったのですか。

○奥多摩VC担当 そうですね。体験といいますか、車内での解説を受けた方々は家族連れの方が多く、とても楽しそうに受けてくださって。

○今村委員 もう一つ、これは他の団体さんのときにも聞いたのですけれども、鹿の問題に関する、一般の方へのガイドの話がありましたが、何を伝えているのですか。

○奥多摩VC担当 鹿問題が近年問題視されているのですけれども、奥多摩ビジターセンターとしましては、実際に身近なところに鹿が住んでいるのだよというところを強く伝えまして、そういった鹿が植生を食べることによって土砂の流出が発生してしまったり、そういった現場を見つつ、解説を行った形になります。

○今村委員 要は、鹿が出てくると困るということでしょうか？

○奥多摩VC担当 現在、鹿は悪者に見られがちになってしまうのですけれども、身近なところに住んでいる動物ですので、そういった動物たちに対してどのようなことを考えていくかということを伝えながらという形で対応しました。

○奥多摩VC担当 奥多摩ビジターセンターで提供している体験プログラムというのは、段階

がいろいろありまして、最初に動物にあまり興味のないような人たちも楽しめるようなものから始まって、動物の知識など情報を集めたい、名前を知りたいとか、そういう方々に向けたものがあったり、今回のニホンジカの観察登山は、どちらかという評価能力をつけてもらう。自然を知って、自然に対して自分がどうその自然と向き合っていこうとか、評価能力をつけていくカテゴリーの中に位置するプログラムになっています。ですので、この中で伝えていきたいところは、鹿が悪いのだという価値観ではなくて、今、こういう現実が起きている、皆様はどう考えるでしょうかというような問題の投げかけをしていって、そして、皆様にそこで自己評価をしていってもらおう。そういう環境教育の中の一つのステップなのですが、そういう位置づけで行っているものです。

○今村委員 わかりました。ちなみに、観光客が食べたものを捨ててしまったりすると、それによって鹿が増えるというようなことはあるのですか？

○奥多摩VC担当 主に鹿は植物を食べますので、人が残していったごみをあさってという問題は、鹿に関してはないのかなと思います。

○下村委員長 他はいかがですか。

○橋本委員 インバウンド対応の現状と、今、お考えの充実につなげる検討をしたいということで、宿題のところに書かれていますけれども、その辺りについてもう少しお教えいただけますか。

○奥多摩VC担当 奥多摩ビジターセンターの来館は外国人の方が年々増加しているような状況になっておりまして、平成30年度の外国人の来館者数は970名となっております、過去5年間の中でもかなり多かったという結果になっています。

ビジターセンターの取り組みにつきましては、ビジターセンターの館内、窓口にて配布している手づくりマップがあるのですけれども、そちらの英語で訳したものを準備するとともに、窓口には、スタッフ全員が英語を話せるというわけではありませんので、英語のフレーズなど、そういったものを集めた資料を準備しておきました。

さらに、東京観光案内窓口と呼ばれるサービスがありますので、そちらを使い、外国人の方々とコミュニケーションをとっているような形になります。

○橋本委員 外国人の方々の必要としている情報、問い合わせ内容は、日本人とは大分違ってきますか。

○奥多摩VC担当 そうですね。奥多摩ビジターセンターに来られている外国人の方も、観光を目的に来られている方が多くいらっしゃいまして、例えばもえぎの湯、近くの温泉はどち

らにあるのかなど、一般の日本人の方々の観光客と変わらないような内容を聞かれることが多いです。

○奥多摩VC担当 登山に関するお問い合わせもある中で、統計をとっているわけではないのですが、比較的多いのは、百名山にもなっている雲取山があるのですけれども、安全登山に関わる情報提供というのは外国人の方にも大切だと思っておりますので、いかに注意点を効果的に英語でお伝えするかというのは、今、申しあげました英語の配布資料等を活用いたしまして、適切に回答するようには努めております。

○橋本委員 ありがとうございます。

日本人と変わらない部分と、これからインバウンドの方々も詳しくなってくれば、ニーズとしてはかなりレベルが高いものになってくると思いますので、その辺りの対応をこれからはきちんとしてくれるとよろしいかと思えます。

○奥多摩VC担当 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、よろしいですか。それでは、お疲れさまでした。

(指定管理者退室)

(各委員シート記入)

(指定管理者入室)

○下村委員長 それでは、15分、お願いします。

○小峰公園担当 それでは、始めさせていただきます。東京都公園協会、小峰公園です。

初めに、昨年度評価委員会における主な特記事項の取り組み状況について申し上げます。

まずは、施設運営の自立や地域資源管理のための財源確保に向けた先駆的な活動展開の検討ですが、長年にわたり築いてきた地域との深い関係性を生かし、利用者ニーズの高い「地域の特産品」の販売を実現することで、収益を見込んだ運営の検討・試行を予定しています。

次に、ホームページの説明不足箇所及び集客数につなげる改善ですが、各ページの記載事項を充実させるとともに、集客数アップにつながるよう、自然情報、イベント情報、活動情報などを高頻度で発信しました。また、フェイスブック開設の検討ですが、フェイスブックを含めたSNSの方法を検討いたします。

最後に、新規サイトでのマルチリンガルのインバウンド対応について、使いやすさの検証ですが、利用者からの声をもとに、使いやすさの検証を行ってまいります。

それでは、平成30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。

30年度は、多摩の里山見本園の充実を図るとともに、都民協働や地域連携のネットワークをさらに発展させるため、こちらの2項目について、重点的に取り組みました。

まずは、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。その取り組みは、これらの3点から構成されます。

まずは、多彩な里山プログラムについて、説明いたします。稲作体験プログラム「谷戸田の稲作」は、1年にわたり稲作作業を体験する環境教育プログラムです。里山の生物多様性を保全するための重要な活動であることが理解できる内容として、全9回の工程で開催し、延べ127名の親子に参加していただきました。また、稲作の作業にもっと深く携わりたいという参加者からの要望を反映し、稲の倒伏防止作業や、近隣の休耕田の見学などを行ったことで、9回全てのプログラムで参加者満足度100%を得ることができました。

「おいしい野菜づくり」は、畑作を通じて、生産者の喜びや苦勞を体験する、計4回のプログラムです。30年度は留原地区で歴史があるじゃがいも栽培に取り組みました。また、イノシシの食害が発生したため、地元農家の獣害対策を見学するなど、地域と触れ合う機会も提供しました。

次に、里山暮らしを体験するプログラムでは「炭を熾す 七輪で焼き団子づくり」を開催しました。参加者には車椅子利用者と外国人一家が見られるなど、多様な参加者に里山文化を伝える場となりました。

定番の里山歴史プログラム「紅葉彩る小峰の古道めぐり」では、地元にかつて存在した三ツ里村が閉村100年を迎えるというタイムリーな史実を発掘したことから、古道をめぐりながら、そのゆかりの地を訪ねるプログラムを実施しました。参加者からは、何げない普通の場所でその地の歴史体験でき、大変面白かったですとの感想をいただくなど、好評を得ました。

次に、新規プログラム「里山季節めぐり」ですが、従来の「里山ミニ教室」の発展型として、里山の四季の魅力を提供するプログラムを季節ごとに4回開催しました。6月は「ササ

で楽しもう！ 初夏の里山で自然遊び」、9月は「十五夜のはなしとお月見飾りづくり」、12月は「『晩秋の落としもの』を探そう！」、そして、2月には「冬の手仕事～篠竹編み～」を行い、里山の歳時記を伝えました。

小峰ビジターセンターでは、団体利用対応として、オーダーメイドプログラムを実施していますが、30年度は全76回、2,225人の受け入れを行いました。参加人数は前年対比126%を記録し、数多くの団体に対して多様なプログラムを提供したことで、里山の魅力を効果的に伝えることができました。

30年度は、これまでの地域交流による深い関係性から、地元自治会より依頼を受け、歴史探訪ツアーのガイドを担いました。地域在住の最長老者、95歳と住民との談話の機会を設けるなど、高い反響を得ることができました。

以上、30年度は多彩な里山プログラムを全97回実施し、2,400人以上もの利用者に御参加いただきました。

次に、多岐にわたる情報ツールについて御説明いたします。30年度は、従来の生態展示をさらに発展させ、人と自然との関係性を伝える「つながる里山展示」の制作を行いました。「谷戸にはたくさんトンボが集まるよ!!」と題した展示では、種類ごとにさまざま水辺環境を必要とするトンボ類の多様性と、その繁殖環境をつくり出す谷戸田環境を関連づけて解説しました。

また、地元、秋川漁業協同組合との連携により、東京都がブランド化に向けて調査研究を行っている江戸前アユを飼育、展示し、秋川流域のアユ文化を伝えました。この江戸前アユの展示を実施した施設は、小峰ビジターセンターが唯一です。

続きまして、毎月発行のニュースレター「小峰だより」では、自然情報のみでなく、地域ならではの情報を発信し、その魅力を伝える内容を掲載しました。6月号「小林坂」では、公園近隣の秋川街道にある小林坂の歴史と周辺の風景の移り変わり、8月号「獅子っ飛び」では、獅子舞の頭かみという地域に根づいた伝統行事、そして、10月の「畑の家菊」では、里山生活におけるなりわいや風物詩を伝える記事を作成しました。

次は、専用サイト「自然公園へ行こう！」ですが、各ページにおいて多くの情報更新を行い、多岐にわたる旬な情報をホームページから発信しました。

さらに、30年度は、園内での生き物調査の結果を公表する記事を新たに作成し、小峰公園の生物多様性の周知を図るとともに、掲載コンテンツを充実させました。

また、ツイッターでは、自然情報、イベント情報、また、ボランティアの活動情報などに

ついて、リアルタイムな情報提供を行いました。

続きまして、多様な主体との連携です。30年度もあきる野市・地元観光機関との連携を充実させました。JR町田駅、東名高速道路海老名サービスエリア、そして、中央自動車道談合坂サービスエリアで開催された観光PRイベントに参加し、多くの来訪者に対して、小峰公園及び地域の観光PRを行いました。

また、新たな取り組みとして、30年度に初めて開催された「あきる野市環境フェスティバル2018」に参加し、公園の生物多様性保全の取り組みを周知するブース出展を行い、多くの来訪者に小峰公園をPRすることができました。

さらに、あきる野市からの働きかけにより、東京都商工会連合会主催の西多摩地区8市町村周遊スタンプラリーへの参加が実現し、小峰公園のさらなる周知を図ることができました。

また、これまでの小峰公園の活動が認められ、緑の保全と緑化の推進を図る「あきる野市緑地保全審議会」の委員にあきる野市長から委嘱され、参加したことで、地域における環境保全活動に寄与しました。

東京都が推進している連携によるテロ対策などの取り組みにおいて、小峰公園は五日市警察署が主体の「五日市パートナーシップ」に参加していますが、30年度に「テロ対処合同警備訓練」が初めて小峰公園で開催され、職員が参加しました。この訓練には多くの地元住民の見学があり、取り組みが周知されたことで、地域へ安全・安心を届ける公園として認識されました。

次に、CSR企業との連携ですが、30年度は雑木林整備体験プログラムを2回実施し、企業の社員とその家族、合計56人の参加がありました。生物多様性の保全につながる里山管理として、下草刈りなどを実施しましたが、前年度より管理エリアをさらに拡大させ、林床を整備しました。

その結果、明るい林床が維持されたことで、前年度に確認できた植物のみでなく、希少種、マヤランなどの植物が確認され、管理エリアにおける生物多様性の向上につながりました。

次に、障害者福祉施設との連携では、里山管理を通じた自然との触れ合いの場を提供しました。30年度は雑木林を構成する主要な樹種であるコナラの苗を管理する体験を提供しました。

新規取り組みとして、環境省より企画実施されている「モニタリングサイト1000里地調査」に参加し、チョウ類調査を行いました。その結果、39種類のチョウを記録し、生物多様性が保全されている公園として、ホームページなどで周知しました。

続きまして、「ボランティアとの協働」です。30年度は、これまで充実を図ってきた「小峰型ボランティア」の活動を推進しながら、さらに主体的な活動の機会を増加しました。従来から実施しているスキルアップ研修会を30年度は4回開催し、接遇、サービスから、里山環境保全の維持管理に至るまで、幅広いテーマで実施しました。

さらに、30年度は、谷戸田及び畑での維持管理作業の活動内容を展開させました。谷戸田では、従来の草取りなどの作業のみでなく、あぜ塗りや田んぼの土壌改良などにも取り組み、その回数は約30回にも及びました。また、畑では、管理や栽培実証実験を行う「援農ボランティア」の活動を導入しました。

他にも生物多様性保全の維持管理作業として、水辺の管理、希少植物の生育数調査、そして、その希少種に配慮した選択的除草などの活動の拡充がなされました。

それでは、最後に、里山環境に配慮した維持管理について説明いたします。小峰公園では、生き物の生息環境に配慮した自然公園ならではの維持管理を行っていますが、草地での刈り残しによるエコパッチの設置を通して、バッタ類などの生息環境を保全するとともに、その取り組みを来園者にわかりやすく伝える解説サインを設置しました。

また、多くの生き物が生息できる環境を人為的に作り出すエコアップにも発生材を活用してイベント用の薪を作成し、ビジターセンターの壁面に設置するとともに、解説サインを設置し、周知しました。

発掘した園内資源の解説サインは、新たなサインを12種類追加したことで、これまで以上に園内散策の楽しみを来園者に提供することができました。

次に、選択的除草ですが、事前のマーキングや職員直営で作成した「選択的除草マニュアル」の活用により、効果的な作業を行うことができた結果、ステゴビルなどの絶滅危惧種を初め、多くの貴重な自生種の保全につながりました。

また、神代植物公園植物多様性センターとも連携し、園内に生息する絶滅危惧種ツレサギソウの保全を継続実施しました。30年度はビジターセンター職員が人工授粉を行うなど、これまでの蓄積を生かした作業実績を残すことができました。また、結実した種子の無菌培養など、新たな展開を図ることもできました。

以上、さまざまな取り組みを通して、多摩の里山見本園の充実を図った結果、小峰公園の利用者数は、前年度より1,250人増加して、7万7301人となり、さらなる利用促進が図られました。

小峰公園では、これからも多様な人々との連携協働を大切に、かけがえのない地域資源で

ある豊かな里山環境を守り、多くの利用者へ伝えてまいります。

以上をもちまして、平成30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 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。いかがでしょう。

土地のポテンシャルを使ってやっていらっしゃると思うのですが、わりと今の多摩の里山ということで、里山に焦点を当ててやっておられるのですが、このエリアの里山としての特徴というか、五日市ないしは多摩の里山の特徴的な部分は何かあるのですが。五日市の辺りは、江戸に炭を供給した拠点であったり、この絵でも気になるのですけれども、むしろ谷戸田の手前に畑がありますね。だから、湿地のところには畑があったりして、土地利用のあり方で特徴的なところがあるなど、そういうことは何かあるのですか。

○小峰公園担当 小峰公園の場合、里山環境としての特徴としましては、尾根と谷戸のコンビネーションが非常にコンパクトな面積、11ヘクタールという中にすっぽりおさまっているというところで、非常にモデル的な活用がしやすいところだと思います。

そして、今、お話のありました畑ですけれども、これはもともとあそこに畑ができるような環境ではなかったのですけれども、やはり里山景観の創出ということで、田んぼのしゅんせつ土を活用して、最初は非常に土壌も悪かったのですけれども、畑化していったと。その畑の中でも何でも作ればいいやということではなくて、例えば先ほどのスライドにありましたような地域で昔から栽培されているじゃがいもですとか、もしくはノラボウという伝統的な野菜ですとか、そういったものをつくっていく。

そして、あとは里山の暮らしで特徴的なのは、この辺りはそばの文化ではなくて、小麦粉の文化がわかっております。ですので、先ほど炭をおこして、そこで小麦のだんごを焼いていくというような、地域の里山など地域の持っている特性、特徴を調べ上げて、プログラムの構成をかけていってはおります。

○下村委員長 そのときに、先ほどのじゃがいもやノラボウというのは、もともとどういう立地にあったのですか。こういう形で土壌改良して地域も工夫してそういうものをつくられてきたのですか。

○小峰公園担当 地域の農家の方々、特に土壌改良してということではないのですが、小峰公園の中で栽培するに当たりましては、田んぼのしゅんせつ土というのは、普通はそのまま使うような土ではないものですから、これは改良する必要があるという中で行ってきたとこ

ろで、栽培品目としまして、じゃがいもでしたり、他にも里芋などは昨年度まで行ってきたのですが、そういう栽培の方法については地元の農家の方にヒアリングをしたりという中で聞いたりはしておりますが、土壌自体は特に地域の中で改良したりということはないと思います。

○下村委員長　そういう意味では、昔、芋類をむしろ高い斜面でつくられているとしたら、そういう土地利用も残していただいたほうが本当はいいのだらうと思います。作目としてこういうものがあつたというよりは、土地利用そのものにある種の特徴があるのだとすれば、そういったものも伝えていただけるようなもののほうがいいのかなと。というか、そのように少し工夫もしていただいたほうがいいのかもしれないと。

○小峰公園担当　その意味におきましては、まさに田んぼがそうなのですが、現在、この留原地区、近隣におきましても田んぼはやられていなかったりするのですが、これまでの地域の歴史上、水稲栽培も行われてきた歴史がございまして、地元の歴史と今までの農業についても利用者にお伝えする意味も含めまして、谷戸田の稲作という定番のイベントの形で、これまでの地域の歴史みたいなものは伝えていくところではございます。

○下村委員長　他に何かありますか。

○近藤委員　利用者が2%増えているということなのですけども、どこから来ているのかなどは把握されているのでしょうか。

○小峰公園担当　アンケートの中で、どちらから来たという形で、任意なのですけども、地域は書いていただいています。わりと都内あちこちから来ているなという把握はしております。

○近藤委員　それから、先ほど車椅子の方がだんごを焼いているのがあつたのですけれども、車椅子の方も安心して利用できるような工夫は何かされているのでしょうか。

○小峰公園担当　谷戸の風景ではございますので、どうしても傾斜が発生してしまいますので、限定的な中で車椅子利用の方には利用してもらわざるを得ないところなのですが、メインの場所、地図で言いますと右側にあるふれあい広場というところから谷戸田に関して、舗装の園路がございまして、そちらは車椅子の方でも通行して散策していただけるようになっております。

小峰ビジターセンターとしましては、1台ではあるのですけれども、オフロード車椅子の貸し出しも行っておりますので、そのようなものを活用していただいて、里山の風景に触れていただく取り組みを行っております。

○近藤委員 それから、今のお話で、奥のほうへ行くと結構靴が汚れるではないですか。それで皆様戻ってきてビジターセンターに入るのですけれども、清掃などはどうされているのですか。

○小峰公園担当 ビジターセンターの中については、私ども職員が定期的に掃除しております。汚れが目立つ場合は、すぐその辺りを清掃して、不快感がない形での対応は絶えず気を配っております。

○近藤委員 ありがとうございます。

○下村委員長 よろしいですか。

○橋本委員 物品販売のニーズ把握調査は、もう30年度になされたわけですね。その概要は報告書にも書かれていますけれども、もう少しお話しいただきたいということと、それを踏まえて、今、どのようなことをお考えかをお教えてください。

○小峰公園担当 こちらです。ニーズ把握という形で調査しまして、アンケートの項目の中に記入いただいた自由回答ですね。その辺りで、こちらの30年度の1年間をまとめた結果ですと、食品・飲料というものが一番多くありました。全部でトータル255人のうち、食品・飲料が73、地域の特産品が70、記念品などのスーベニールが32、その他30、その他というのはウッドクラフト、とれたて野菜、秋川丘陵のビデオ、自然で遊べる道具類などの御意見ですね。若干ですが、特に何も要らないというお声もございました。登山・ハイキンググッズが28、書籍・刊行物は17、日用品は5と、そんな形での1年間の集計結果は取りまとめております。

○小峰公園担当 補足なのですが、一番、このアンケートの結果として多かった食品・飲料なのですが、これは小峰公園周辺のエリアの特徴としてあらわれている中で、小売店はまず全くない。最寄りの小売店となりますと五日市駅前にあるセブンイレブンでしたり、そのようなところしかないというのが、このような声が多く上がった背景の一つにあるのではないかと分析しております。

そのような結果を踏まえまして、31年度は、もう試行しているところなのですが、飲料に関しましては自動販売機の導入ということで、これは今年度の事業になってしまいますが、6月から始めております。今後もこの利用者の声を踏まえた中で、どのような物品販売が企画できるかということは随時考えながら、今後も行っていきたいと思っております。

○橋本委員 新規に里山季節めぐりを四季でやってこられましたし、アンケートの中でも地域の特産品を、という声結構上がっていますので、四季それぞれに地域の特産品を買って

もらえる仕組みも考えられるのかなど。

○小峰公園担当 その点におきましては、これも今年度試行する予定ではございますが、先ほどのスライドでも申し上げましたが、これまで10年間かけて地域との関係性というものを深く密にしてきた中で、地元の農家の方々というのはイベントでも協力をさせていただいたりしているところなのですが、その方々と連携をとりまして、農産物の直販といたしますか、そのようなことを小峰公園を舞台に行う中で地域の特産品を知っていただき、また、お買い求めいただくという内容の物品販売の企画はしているところでございます。

○橋本委員 ありがとうございます。

○下村委員長 いかがですか。

○今村委員 オーダーメイドプログラムについてなのですが、集客率は126%になっていますけれども、件数自体は増えているのですか。それとも、とんとんぐらいの感じなのですか。

○小峰公園担当 件数も増えております。29年度は68回だったのですが、30年度は76回ということで、増えております。過去の例もここ5年間を考えましても、一番多いのが30年度となりました。60件程度が多かったのですが、70件を超えたのが過去5年間では初めてとなります。

○今村委員 どういう団体からのオファーが多いのですか。

○小峰公園担当 一番は保育園、小学校という団体さんが多くて、ほぼリピーターにはなるのですけれども、その他にもスライドでも申し上げましたが、30年度におきましては、地元の自治会から地元の歴史をさらに掘り下げて知りたいという中で歴史探訪ツアーというものを担ったわけなのですが、そういうものが新たにありましたり、これはあきる野市との連携の一環なのですが、あきる野市の国際姉妹都市のマールボロウ市という、これはたしかアメリカのマサチューセッツ州だと思うのですが、そこの友好訪問団の方が来られるということでオーダーメイドプログラムとして受ける中で、さまざまな内容の取り組みを行っているところです。

○今村委員 わかりました。これは感想になってしまうのですが、私はお話を聞いていて、東京都小峰公園生物多様性研究センターみたいな感じにだんだんなっているなと思っています。集客数を追い求めるというよりも、どんなレアなニーズにもきめこまやかに応え、結果的に集客が上がっている印象があります。感心してお話を聞いていました。ありがとうございました。

○下村委員長 高評価が出たところで、時間になっているようですので、これで終了したい

と思います。お疲れさまでした。

(指定管理者退室)

○下村委員長 それでは、評価をお願いします。

(各委員シート記入)

(休憩)

○下村委員長 それでは、小笠原ビジターセンターの評価ですね。指定管理者は公園協会さんですので、入っていただいて、始めましょう。

(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をお願いします。15分ですね。

○小笠原VC担当 東京都公園協会、小笠原ビジターセンターです。

初めに、昨年度評価委員会における主な特記事項の取り組み状況について申し上げます。

まずは、小笠原ならではの自然や風習に特化したプログラムですが、小笠原ならではの自然・文化体験プログラムを10種類以上実施しました。また、30年度は、新規体験プログラムとして「ビーチコーミング&クラフト」を行いました。

次に、センター自身が独自の特徴や魅力を有し、来島を促す資源となることですが、幅広いテーマの特別展、ライブカメラを活用した映像展示、多岐にわたる自然・文化体験プログラム、タイムリーな話題を扱った小笠原自然文化講演会などの取り組みを行い、これらの特徴や魅力や周知し、来館につなげるため、広報活動を充実させました。

最後は、小笠原でしか味わえない体験に連続性のある楽しみ方を提供ですが、大村海岸において「ビーチコーミング」の体験を提供し、海洋ごみの問題を解説するとともに、収集した漂着物などを活用した「クラフト」体験を提供し、連続性のある体験プログラムとしました。

それでは、30年度の事業報告を行います。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ったことがない海洋と小笠原諸島には、独自の進化を遂げた、ここでしか見ることのできない多くの固有の生き物や、独特の生態系を見ることができます。

平成23年6月には、この独特な生態系が評価され、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30年度は、小笠原諸島返還50周年の年であり、多くのメディアにも取り上げられ、全国的に小笠原の注目度が高まりました。また、50周年を祝うさまざまなイベントが開

催され、多くの方が来島されました。

父島への年間来島者数は、世界遺産登録後、平成24年度をピークに減少傾向にありましたが、28年度以降は再び増加し、30年度は3万6000人以上もの来島者がありました。

小笠原ビジターセンターは、定期船、観光船が発着する父島の二見港のすぐ近くにある都立大神山公園の大村中央地区にあります。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おります。

このような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、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、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。

まずは、常設展示です。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、小笠原の魅力を紹介しています。また、29年度からは、大神山公園メイン展望台にライブカメラを設置し、ビジターセンター内で二見湾の景観をリアルタイムで見ることができる映像展示を常設しました。

常設展示以外にも、幅広いテーマによる特別展を開催しました。「写真で見る小笠原展」では、戦前や米軍統治下時代の様子、返還式典から昭和時代の風景と生活を紹介しました。昔からの住民に写真を提供していただき、それぞれ当時の思い出のコメントとあわせて展示したことで、観光客のみならず多くの島民の方にも閲覧していただきました。

6月には、小笠原で見られる魚を紹介した「小笠原のさかな展」を開催しました。幼魚と成魚の違いがわかるめくり式パネルや、島ならではの色彩変化する魚の紹介などを行ったことで、実際にフィールドで観察した魚を調べに来る来館者も見られました。

9月には、「南硫黄島展」を開催し、2017年に10年ぶりに行われた南硫黄島調査によって得られた成果や現地の様子などを紹介しました。1/2,000サイズの南硫黄島の模型や微小陸産貝類、昆虫類などの標本の展示、また、ドローンで撮影した南硫黄島の空中映像の上映などを行いました。

さらに、この展示を活用し、小笠原小学校の全生徒に特別授業を行い、小笠原の貴重な自然や外来種対策の重要性などの理解を深めていただくことができました。

ザトウクジラのシーズンには、「クジラ展」を開催し、迫力満点の実物大クジラ展示の他、骨格標本を展示し、骨からわかるクジラの生態などを紹介しました。

次に、セルフガイドツールですが、大神山公園の各ルートで見られる植物などを掲載した

散策マップ、小笠原諸島の特殊な地質を解説した小笠原諸島の地質、シュノーケリング可能なビーチを紹介したシュノーケルマップ、そして、遊歩道などで見られる植物を毎月更新し、紹介する植生プリントを配布しました。配布数の合計は約9,400部となり、多くの方に活用していただきました。

リーフレット『小笠原の歩き方』シリーズでは、新たに「アホウドリと小笠原」を追加し、全78種類となりました。小笠原の動植物、郷土料理、島に伝わる踊りなど、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多様なニーズに応えるツールとなりました。

次に、自然・文化体験プログラムですが、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ぶかいレイづくり、外来種を活用したハカラメはがきづくりの他、古くから踊り継がれている南洋踊り教室などを開催し、小笠原の自然や文化に触れる場を提供しました。

また、地元ウクレレ奏者を講師に迎えた小笠原古謡教室、地元の書道師範を迎えた書き初め会を開催しましたが、観光客、島民ともに参加が多いため、両者の交流の場にもなりました。

また、地元の高校と連携した磯の観察会では、先生を講師に、生物専攻の生徒を助手に迎え、参加者に磯の生き物の見つけ方や特徴などの解説をしていただき、地元高校生の活躍の場にもなりました。

さらに、30年度は、新たにビーチコーミング&クラフトを開催しました。大村海岸で漂着物を観察しながら、海洋ごみ問題を考えるとともに、収集した漂着物を活用し、フォトフレームづくりを行いました。この小笠原ならではの体験を、連続性を持って提供するプログラムは、大人から子供まで高い評価をいただき、参加者満足度100%を達成しました。

次に、小笠原自然文化講演会では、南硫黄島の講演会の他、オガサワラノスリ、昆虫、グリーンアノール対策の最新情報を提供するなど、全6回の講演会を行い、参加者は平均47人といずれも注目を集めました。

続きまして、情報発信力の向上について報告いたします。

まずは、乗船者への情報発信です。毎月発行しているニュースレターにはビジターセンターでのイベントや開館スケジュールなどを掲載していますが、旅行代理店との連携により、ニュースレターを観光船への乗船予定者へ事前配布し、周知いたしました。また、小笠原への出発点である竹芝客船ターミナルでは、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を行いました。

また、ターミナルのインフォメーションコーナーにパンフレット等を設置の他、30年度は新たにデジタルサイネージに情報掲載が可能となり、情報発信力が向上しました。

おがさわら丸船内においては、小笠原海運との連携により、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。さらに、小笠原ホエールウォッチング協会と連携し、船内レクチャーでビジターセンターの紹介をしていただくとともに、観光案内ブースにチラシを設置しました。

観光船入港時には、観光船対応団体の一員として地元と連携し、下船客に直接パンフレットを配布しながら積極的にコミュニケーションを図りました。また、広報ブースにビジターセンターで配布している資料を設置し、来館を促しました。

さらに、30年度は、神代植物公園植物多様性センター作成の小笠原の植物パネルを掲示し、提供情報を充実させました。

次は、来島者への情報発信です。29年度に新設した自然公園専用サイト、「自然公園へ行く！」を活用し、情報掲載を充実させるとともに、ツイッターを平日毎日更新し、自然情報のみでなく、歴史・文化から地域に関する話題まで多岐にわたる情報をリアルタイムに発信しました。

さらに、30年度には、新たに小笠原観光によく利用される小笠原海運等のサイトに、ビジターセンターのホームページにリンクするバナー掲載を行うとともに、小笠原村観光局ホームページ内の小笠原マガジンに、特別展「南硫黄島」の記事が掲載されるなど、連携による広報の強化を図ることができました。

以上の取り組みの結果、ツイッター閲覧件数は対前年度比250%超となる66万件を超えました。さらに、ホームページの表示回数は、対前年度比150%となる1万6501ページビューとなり、ホームページが小笠原を満喫するための情報ツールとして多くの利用者に活用されました。

次に、ニュースレターやイベントなどのチラシですが、島内100カ所以上の観光案内施設や店舗などに御協力いただき、掲示及び配布を行いました。

また、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情報発信にも活用し、東京都観光情報センターに設置するなど、情報発信力の向上に努めました。

公園協会広報誌『緑と水のひろば』では、小笠原の固有種であるオガサワラビロウを紹介する記事を掲載しました。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を図りました。

さらに、島外におけるイベントでの広報として、新宿御苑みどりフェスタでのブース出展や、竹芝栈橋で開催された「小笠原DAY」などでビジターセンターの活動紹介を行いました。

最後に、自然保護普及啓発の充実について報告いたします。

ビジターセンターでは、小笠原が抱える外来種問題についての解説や、小笠原ルールブックなどを配布している他、東京都レンジャーと連携し、自然保護活動やエコツーリズムへの取り組みを紹介しました。

また、大神山公園で見られる植物について、ビジターセンターでは、開花状況の掲示や植生プリント等の配布を通して情報を提供いたしました。

体験プログラムでは、一体管理している大神山公園での発生材やモクマオウなどの外来種を有効活用したウディクラフト、また、新規プログラムとして大村海岸の漂着物を有効活用したビーチコーミングとクラフト体験を行い、楽しみながら外来種問題や海洋ゴミ問題について理解を促しました。

大神山公園の大村海岸では、アオウミガメの産卵シーズン中にゲートの夜間閉鎖や園内灯の消灯などの取り組みを行っていますが、ビジターセンターでは、その重要な取り組みについて、ツール配布などにより理解を促すとともに、小笠原海洋センターなどと連携しながら、子ガメの放流会を開催しました。

アカガシラカラスバトについては、生息環境保護のため、関係機関と協議し、飛来する可能性のある時期に観察時の注意点を解説するなど、啓発活動を行いました。その他にも、ミズナギドリについては、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うことがあるため、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。

以上、さまざまな取り組みの結果、ビジターセンター来館者は昨年度に比べ約1,000人増加し、2万1392人となりました。

小笠原ビジターセンターでは、多くの方に小笠原の素晴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がこれからも守られるよう、人と自然との架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30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、質疑に参りたいと思います。いかがでしょうか。

○塚本委員 観光船のお客さんは、ビジターセンターに来られるのですか。

○小笠原VC担当 観光船のお客様は、二見湾に停泊しまして、そこから漁船等の通船等をし

て、港に着いて、私どもでチラシを配ったりしてPRをもちろんするのですけれども、観光船が来る途中でも、ビジターセンターはこういう施設だよという広報をしていただきまして、降りていただいて、オプションツアーに参加される方は、そのまま山のツアーなどクジラのツアーに行かれるのですけれども、自由に過ごしてくださいというお客様は、大体港から大神山公園を通りまして、そこを通り抜けて小笠原ビジターセンターに寄られる方は非常に多くなっております。

○塚本委員 それはいいですね。

○小笠原VC担当 非常にありがたいです。

○塚本委員 ありがとうございます。

○下村委員長 他に何か御質問はありますか。

○近藤委員 大変港に近くていい立地条件だと思うのですけれども、逆に、台風するときなど、津波が来たときなどは、ほとんど標高差がないのですけれども、そういう場合の備えは何かしてあるのでしょうか。津波など台風のときの波浪時というのですか。

○小笠原VC担当 波浪時の備えですか。

○近藤委員 そういうマニュアルがあるとか。

○小笠原VC担当 台風時の備えとしましては、大神山公園の取り組みとして、防潮設備を整えるなど、さまざまなことを行っておりますが、ビジターセンターの取り組みとしましては、情報提供等を関係機関と密に連絡を取り合って、利用者への適切な迅速な情報提供等ということでは行っている中で、主な取り組みとしては、大神山公園として行っているところがございます。

○近藤委員 それと、情報発信の中で、島に来られる方に事前に資料を配布するというお話をされていたと。そのところをもうちょっと詳しく説明いただけますか。

○小笠原VC担当 観光代理店としまして、会社が、小笠原専門の代理店がありまして、そこと連携をしまして、うちのニューズレターを毎月発行しましたら、そちらをメールで送らせていただいている、その観光代理店がおがさわら丸を申し込まれたお客様に資料を配付されているという形で今はやっております。

○近藤委員 わかりました。ありがとうございます。

○下村委員長 他にどうですか。

○橋本委員 村民の方などが自然・文化体験で観光客の方々との交流の場になっているという話をされていましたがけれども、その村民の方々というのは、どういう世代で、どういうタ

イプの方々なののでしょうか。若い方なのか、あるいは年配の方々が交流を求めて来るのか、レポートをして来られているのか、あるいはテーマによって違うタイプの島民の方々が見えているのか、その辺りをお教えいただけますか。

○小笠原VC担当 島民と観光客が比較的多いイベントといたしましては、まず、一つはウクレレ教室がありまして、ウクレレ教室に関しましては、若い女性だったり年配の方だったりという形で幅は広いのですが、女性の方が多いかなと思います。観光客の方は、興味のある方なので、特に若い方が特筆すべきというわけではないのですけれども、そういった形で、比較的年齢層は若いかなと思います。

もう一つは、書き初め大会は、字に触れていただきたいということで、親御さん、家族連れで来られる方が島民の方は多いのと、観光客の方も、年末年始は家族で小笠原に来られる方が多いので、そういった空いた時間を家族連れで来られて、地元の子供たちと観光客の子供たち同士での交流とか、親御さんの交流とか、そういったことがあります。

書き初めに関しましては、家族連れでなくても、大人の方も、結構、今、字を書く機会は非常に少なく、私どもで始めてから、毎年、この書き初め会で初めて書くことが習慣になっていますというアンケートのお答えもいただいていますので、字に触れていただく文化というのは、小笠原でも、地元の方も、観光客の方もなかなか触れる機会が今はなくなっているの、貴重な機会になっているのかなと思っております。

○橋本委員 ありがとうございます。

○下村委員長 他はいかがですか。

○今村委員 昨年は台風が結構多かった年だったと思うのですけれども、それは何か数字に影響は出なかったのですか。数字を見るとそんなに影響を受けていない感じがするのですけれども。

○小笠原VC担当 内地は結構大きな台風が来て大きな被害があったのですけれども、逆に小笠原は直撃するのが少なく、そこまで大きな被害が出なかった年ですね。なので、数字上は特に影響はなかったと。

○今村委員 そうなのですね。それは何よりでした。わかりました。

もう一つ、ひろばという冊子に掲載してもらったという話でしたけれども、これは誰が読むのですか？

○下村委員長 うちにも来ていますね。

○今村委員 観光客に届いているものなのかどうなのか？

○小笠原VC担当 都市部の公園で配布したり、もちろん地元の大神山公園など、そういうところでも閲覧できるようにしてあったりとか、あとは私どもの東京都公園協会のファンクラブのような、1,000人、2,000人規模の東京パークフレンドという集まりがありまして、そういったところに配布されたりとか。

○今村委員 公園好きな人たちは手にとっている可能性があるということですね。

○小笠原VC担当 目にされる機会が多いと思います。

○小笠原VC担当 補足なのですが、ホームページでもバックナンバー等を閲覧できますので、たしかPDFファイルだったと思うのですが、ホームページ閲覧者にも幅広く見ていただいているとは思いますが。

○下村委員長 今年から、ライブカメラが設置されたと。下世話な話なのですが、あれは設置などいろいろ含めてそれなりに費用がかかるのではないかと思うのですが、それはどんなふうに出されたのでしょうか。

○小笠原VC担当 大きくかかりますところは設置費用ですが、今、大神山公園に、NHKさんの気象カメラが設置されておりまして、そこまで引くケーブルの管など、設置台とか、そこからとる電源とか、そういったものをNHKさんといろいろ働きかけをさせていただきまして、NHKさんのものを拝借させていただくようなこと。あとは、当然これはランニングコストが、あそこのインターネット回線を使用しないとイケませんもので、そういったものはできますが。

○下村委員長 初期投資は、それなりに工夫されて、抑えられたということですね。

○小笠原VC担当 はい。

○下村委員長 結構カメラの設置は大変なのですよね。塔をつくったりするとお金がかかるので。

○小笠原VC担当 ですので、NHKさんの情報協力。

○下村委員長 そういう点で上手に工夫されて設定されたのだとすれば、いろいろな情報が得られますので、あれは中で動かすような操作ができるのですか。

○小笠原VC担当 はい。

○下村委員長 他は何かございますか。

よろしいですか。

それでは、これで終了です。どうもお疲れさまでした。

(指定管理者退室)

○佐藤課長 そうでしたら、ちょうどお時間もあるので、今後のスケジュールを御説明いたします。

全11施設の二次評価シートに各先生方の意見を記載していただきまして、7月4日の木曜日までに御提出いただければと思います。7月4日の木曜日です。先生方にメールでファイルを改めて送らせていただきます。それに入力して返信いただければと思います。

先生方の各委員の二次評価を踏まえまして、事務局が特記事項を含めた委員会としての二次評価案を取りまとめまして、下村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、委員の皆様方にメールで改めてお示しして、確認をいただくということでございます。また御意見がありましたら、そのときにお知らせいただければと思います。

その後、環境局として総合評価を決定いたしまして、9月に環境局だけでなく東京都全体での評価結果を公表する形になっております。公表資料には、委員の先生方のお名前も評価委員会委員名簿として掲載される形になってございます。

それでは、今しばらくお待ちください。

○佐藤課長 お待たせしました。それでは、評価が一覧表に取りまとまりましたので、これから評価を進めさせていただきます。

下村先生、ここからはお願いいたします。

○下村委員長 では、これは5人の評価全体になってくると、それなりに中におさまっているのかなと思いますね。

○今村委員 そうですね。

○下村委員長 それでは、ちょっと台本がないけれども、総合評価はこれでいきたいと思えます。

それでは、これで終了したいと思います。お疲れさまでした。

○佐藤課長 本日、ペーパーレス会議ということで、私たちも初めての関係で、最初に手間取ってしまいまして、すみませんでした。どうもありがとうございます。