

# 「東京都立奥多摩湖畔公園山のふるさ村」事業計画書概要版

## 1 管理運営に対する基本方針について

### (1) 管理運営に関する基本的な考え方と重視する視点

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

### (2) 申請者のノウハウを活用した業務展開

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

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

## 2 人員配置計画

### (1) 人員配置計画

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

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

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

## 3 運営計画

### (1) 山のふるさと村の役割と事業展開

山のふるさと村は周囲が自然樹林の山間と奥多摩湖湖面に面し、里山～奥山の多様な環境を持つ自然豊かな自然公園です。自然環境に関心が

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

#### (2) 閑散期対策への取組

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

#### (3) 質の高いサービス提供への取組

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

#### (4) ニーズ把握及び満足度の調査

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

#### (5) 施設の広報に関する取組

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

#### (6) 地域連携や地域振興、関連施設との連携への取組

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

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

#### (7) 業務効率化への取組

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

## 4 管理計画

#### (1) 適切な維持管理を行うための取組

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

#### (2) 事故の防止や発生時への対応、自然災害等への緊急時対応

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

#### (3) 宿泊者の安全性、快適性の向上に向けた取組

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

# 「多幸湾公園ファミリーキャンプ場」事業計画書概要版

## I. 事業方針

### 1 管理運営に対する基本方針について

#### (1) 管理運営に対する基本的考え方と重視する視点

##### ① 地元自治体の政策との連携

神津島村の観光産業活性化戦略のテーマである「おもてなしに誇りを持てる神津島であれ」に基づき、利用者のニーズに合わせてサービスを提供する。

##### ② 地域の資源および人材を活用した体験サービスの提供

神津島自然を多くの来島者に楽しんで頂く為、自然教室等では地域団体等と連携し、神津島の特色を生かし、神津島でしか体験できないことを提供する。

##### ③ 自然災害や事故などの対応に不可欠な地元関係機関との連携

関係機関との緊密な連絡体制を構築し、日常的な備えを万全なものとする。事故や災害が発生した際には、的確に速やかに利用者の安全を確保する。

#### (2) 申請者のノウハウを活用した業務展開

##### ① 前期指定管理期間の総括

29年度利用者数 5,287 人、利用料金収入 5,952,200 円、30年度 3,561 人、4,520,850 円、31年度 2,862 人、3,685,250 円と減少傾向だが、施設のキャパシティに対応した受入制限、繁忙期の団体制限や、台風、新型コロナウイルス感染症による休園が要因と考える。しかし、設備の充実化、受入人数の適正化による満足度は上昇した。

##### ② 前期指定管理期間の実績を活かせる事項

東海汽船(株)とのコラボにより、低価格で集客率の高いツアーを企画することができた。また、花火大会等イベント時や繁忙期には神津島村と連携した夜間臨時バスの運行も継続して行い、村営バスの運行路線改変により、多幸湾キャンプ場の目の前にバス停を設置し、利便性を高める事ができた。今後も利用者の利便性を高める取組を検討・実施していく。

##### ③ 前期指定管理期間の反省点とその改善に向けた取組

施設のキャパシティを超えた受入による不満の声が多く寄せられたが、施設の改修事後、収容人数を拡大する。

各関係機関や東海汽船(株)と協力し、集客の取組を展開する。

## II. 事業計画

### 1 人員配置計画

通常運営に必要な 8 名の他、繁忙期等必要に応じて作業員を募集し、必要な人材を確保する。

### 2 運営計画

#### (1) キャンプ場の役割と事業展開

現代ではなかなか出来ない経験などを提供する。神津島の情報提供等については、村や観光協会等と連携し、充実したサービスを提供していく。自然の中にある宿泊施設として、地元機関の協力を得ながら、島の自然文化を活かした企画に力を入れる。

(2) 閑散期対策への取組

閑散期（11月～2月）にはデッキテント料金を半額とする。島内外問わず集客の為、関係機関等と連携し広く周知をし、メニューを企画する。

(3) 質の高いサービス提供への取組

- ・ 利便性向上（情報提供、施設の開放、物販、バスの路線変更等）
- ・ 神津島でしか味わえない自然教室・文化体験の提供
- ・ キャッシュレス決済の導入を検討

(4) ニーズの把握及び満足度の調査

- ・ アンケート、お声かけ（要望把握、運営への反映、回収率向上の取組等）
- ・ 外国人観光客への対応（英語表記、自動翻訳機の利用等）
- ・ 利用者の要望、苦情に対する情報共有、対応（ミーティング等）

(5) 施設の広報に関する取組

- ・ SNS等、多様なコンテンツの活用
- ・ 外国人からの問い合わせに対するスムーズな対応

(6) 地域連携や地域振興、関連施設との連携への取組

- ・ 地元機関等と連携した地域特性、資源を生かした自然教室の開催
- ・ 荒天時等の緊急避難施設としての近隣村営施設の活用

(7) 業務効率化への取組

- ・ 施設修繕での経費削減（廃材等利用、スタッフによる修繕等）
- ・ 船便等の情報掲示による利便性向上と問合せ減少による業務効率化
- ・ コインタイマー式洗濯機等使用、冷暖房調節
- ・ 伐採木無償提供による販売用薪等の材料確保

### 3 管理計画

(1) 適切な維持管理を行う為の取組

- ・ 施設保守点検の専門業者委託と、修繕等への早急な対応
- ・ 日常の衛生管理として、サービスセンター、園地園路の清掃実施
- ・ 自然と共有、島の生活に配慮した環境配慮型施設として運営

(2) 事故の防止や発生時への対応、自然災害等への緊急時対応

- ・ 園内巡回で危険箇所等を早期に把握し、利用者へ案内、対処する
- ・ 防災訓練に実施、マニュアル整備、連絡体制構築、発生時対応
- ・ 荒天時、近隣村営施設を緊急避難場所として活用
- ・ 防災マップの設置、非常時避難場所の周知

(3) 宿泊者の安全性、快適性の向上に向けた取組

- ・薬剤散布等による危険生物の駆除
- ・応急処置方法の勤務者全員の共有
- ・病気や怪我等発生時、早急に対応し、診療所へ連絡、送迎
- ・施設の規模に応じた適正人数の受入れ
- ・コロナ対策（除菌作業、密を避ける受入検討等）

## 東京都檜原都民の森管理運営に関する事業計画の概要

(令和3年度～令和5年度)

檜原都民の森は、平成2年5月の開園以来、檜原村が東京都より委託され管理運営を行ってまいりました。今後令和3年度から令和5年度の3ヵ年につきましても、管理運營業務を効果的かつ効率的に行うため、今まで培ってきた経験やノウハウを活かしながら、この施設及び恵まれた環境を村の宝として守り、創意工夫のある企画や運営体制を堅持しながら、職員5名により最大の事業効果が得られるように計画的に事業の展開を図ります。

また、多様な発想のもとで管理運営に取り組み、限られた予算の中で来園者へ野外レクリエーションの場として、より質の高いサービスを提供していくと共に、開園より来園者数700万人を目指し、職員一丸となって集客力の向上に努めてまいります。

檜原都民の森が来園者にとってより利用度の高い施設として活用していただくために、登山、自然観察、木工教室、生涯学習及び環境行政の発信基地の中心として取り組んでまいります。

### 1) 来園者の安全対策及び事故発生時の対応について

年間20万人近い来園者の安全対策として、檜原都民の森は197haの広大な面積を有し、山岳公園のため、生物多様性に恵まれた数多くの自然散策路を生かしながら、遊歩道・登山道等での事故を未然に防ぐための安全管理点検及び整備を定期的に行い、事故発生時の対応にも適切に取り組んでまいります。

また、新型コロナウイルス感染症感染拡大が続く現状において、感染拡大予防対策ガイドライン等を参考にし、来園者が安心してご来園いただけるように感染拡大予防対策に努めます。

### 2) 来園者ニーズの把握への取組について

幅広く来園者の意見を聞き苦情等に関してその声を真摯に受け止め、職員全員で共有して早急に適切に対応するよう心がけていきます。

### 3) 質の高いサービス提供への取組について

日常的な清掃を檜原村シルバー人材センターへ委託し、常に利用者へ清潔感を与えるよう心がけます。

来園者のアクセス向上のため、民間バス等を借り上げてバス路線終点からの無料送迎を継続して実施していきます。

また、希望者を対象とした駐車場から森林館までの間の送迎及び駐車場満車時における臨時駐車場から駐車場までの送迎についても、来園者の利便性と集客率の向上を図るために、新型コロナウイルス感染症の感染状況

を踏まえ、実施していきます。

自然教室、木工教室、特別イベントについては魅力ある教室等を企画し、実施していきます。

また、今まで実施してきた事業は見直しを行い、檜原村観光協会、地元数馬地区の観光事業者及び関連施設と連携を図り、教室及びイベント等の事業を年間240回程度開催いたします。特に、平成19年3月に「森林セラピーロード」として認定された大滝の路は、檜原村及び檜原村観光協会、その他の団体へも働きかけ、健康志向にも着目しながら、更なる活用方法を検討します。

檜原都民の森を知り尽くした再任用職員1名と理学部生物学科の大学院課程を修了しました職員の2名体制で利用者へ自然ガイド等のサービス提供を行ないます。更に近年、自然環境保全や環境学習への関心が高まっているなか、校外学習や課外授業の講師として希望する団体には、野外利用指導員を随行や派遣をいたします。

#### 4) 環境への配慮

電気自動車2台を送迎用車両として使用するなど環境に配慮した運営を行います。

#### 5) 施設の広報等に関する取組について

PRの媒体としての大きな影響のあるテレビ・新聞等のマスコミ関係については積極的に受け入れ、取材協力をしていきます。また、ホームページ、SNSを活用して、檜原都民の森の四季折々の最新情報等を発信し、来園者の増加に繋げていきます。

パンフレット類の配布についても、なるべく多くの人に御覧いただき、来園していただけるよう東京観光情報センター、大多摩観光連盟の案内所や温泉施設、登山用品等を扱うショップなどにも置かせていただくよう依頼してまいります。

今後も檜原村と連携を図り、村が主催するイベント、都内において檜原村が共催等で開催されるイベントで、ガイドマップ、イベントパンフレット等を配布し、より多くの方に檜原都民の森を知っていただくようPR活動に務め、来園者の増加を図ります。

#### 6) ボランティア教育について

新しいボランティアの募集を含め、研修を開催しながら実践の場を与え、より一層のボランティアの育成を図ります。

#### 7) 伝統技術の継承及び人材育成について

特別イベントとして炭焼き体験教室・笹竹のザル作り教室を開催し、講師については地元で技術を持っている人を雇用して伝統技術の継承及び

人材育成に努めてまいります。また、奥多摩都民の森・山のふるさと村をはじめ、地域の観光関連施設のPRを行うとともに連携を図り、来園者の増加を図ります。

この様に、多くの来園者が檜原都民の森の自然に癒され、憩いの場所として利用できるよう様々な事業を実施いたします。



# 「東京都奥多摩都民の森」事業計画書 概要版

## 1 管理運営に対する基本方針について

### (1) 管理運営に関する基本的な考え方と重視する視点

#### ① 地元自治体の制作と連携

奥多摩都民の森の管理運営は奥多摩町がこれまで27年に渡り継続して受託してまいりました。

奥多摩町は自然と共生する町として、住む人と訪れる人が癒される町づくりを進めており、本受託事業を通じて豊富な経験と専門的な技術力を活かした森づくり体験、山里体験を通じて、広く都民の皆様自然に触れ、自然に親しみ、理解を深めていただく場として様々な体験活動を提供していきます。

#### ② 地域の資源及び人材を活用した体験サービスの提供

奥多摩町は、これまでの都民の森の管理運営を通じて、地域の状況に熟知しており、適切な体験プログラムを企画実施してきました。今後もこれまでのノウハウを活かし、地元の経験者を招いて指導を受けるなど、地域の振興も図りながら、地域の資源と人材を活用した体験サービスの提供をしていきます。

#### ③ 自然災害や事故などの対応に不可欠な地元関係機関との連携

普段から道路状況等の確認をするとともに、町の関係部署との連携により、危険箇所等の情報提供を行うなど安全管理に努めます。自然災害や事故発生の場合には、利用者の安全を第一に、消防署及び警察、地元消防団、自治会との連携を図り、素早く対応します。

### (2) ノウハウを活用した業務展開

#### ① 前指定管理期間の総括

登山者の道迷い軽減を図るべく案内板の設置と園内パトロールの強化と、危険箇所を示すハザードマップの直接配布を行うほか、より多くの方への情報発信としてインターネットを通じた広報も併せて行ってきました。

また、参加者の安全面の向上を図るためのヘルメット等の保安用具の更新と災害に備えた3日分の備蓄食料の完備についても整えました。

#### ② 前指定管理期間の実績を活かせる事業

27年間の豊富な経験と専門的技術力をもって都民の森の3つのテーマに沿って体験活動を行い、森林を守ることの大切さ、広く自然環境の保護と育成に関する啓発事業を展開していきます。

施設立ち寄り者への積極的な案内を行い、イベントの参加及び平日の利用促進を図ります。施設の特徴を生かしたイベントとして、三施設合同イベントを継続して行います。

#### ③ 前指定管理期間の反省とその改善点に向けた取り組み

従来の施設利用者と異なる世代への情報発信については改善の余地があるため、新たなニーズの取組に向けたインターネット、SNSを通じた情報発信力の強化について改善を図ります。

また、一般宿泊者に対して食事の提供方法を検討し、宿泊施設としての一般利用客の増加を図り、更なる施設の有効活用を図ります。

## 2 人員配置計画

#### ① 奥多摩町協力・連動した人員配置

#### ② 適材適所に配慮した臨時スタッフの配置

#### ③ 計画に基づく作業員、警備員の配置

### (1) 適切な管理を行うための人材の確保と職員の技術・技能向上への取組

#### ① 偏りなく公平な視点で協調性と多くのスキルを持った人材

#### ② 森林管理に必要な専門知識技術力を持った人材

#### ③ 豊富な経験を基に新たな視点で計画の作成ができる柔軟な人材

#### ④ 地元の風土と文化に詳しく指導経験豊富な人材

#### ⑤ 施設を快適に利用いただくための職員の研修の充実

#### ⑥ お客様の国際化に向けたマナー教育の充実

#### ⑦ 新たな技術の習得を含む職員の技能向上

#### ⑧ ファーストエイド及びAEDの技術習得

### 3 運営計画

#### (1)奥多摩都民の森の役割と事業展開

御前山活動エリアを中心に培った実績を基に森林ボランティアの育成と、水源涵養の森の持つ役割を都民の皆様に体験を通じて触れて、感じて、学んでいただく場の提供を行っていきます。

#### (2)閑散期対策への取組

個人団体の要望に即したプライベートツアー等の受け入れを積極的に行っていきます。

#### (3)質の高いサービス提供への取組

これまで提供が難しかった日帰りの立ち寄りのお客様に対するクラブ体験メニューの提供を行います。

#### (4)ニーズの把握及び満足度の調査

ご意見箱・アンケート調査・直接の声からお客様の満足度を受け取ります。

#### (5)施設の広報に関する取組

紙面を通じた広報からインターネット・SNSを通じた情報発信へとシフトすることによる経費を抑えた素早い情報発信を行います。

#### (6)地域振興、関連施設との連携への取組

地元地域とボランティアとのさらなる結びつきを支援する。  
関連施設との連携による事業量・規模の拡大を図ります。

#### (7)業務効率化への取組

職員については必要最小限の人員を当て、現場における安全業務に携わる人員の充実を図り、事故の軽減と未然回避に努め、適正な機能維持と管理水準の向上に努め、点検回数などの効率化を図ります。

### 4 管理計画

#### (1)適切な維持管理を行うための取組

- ①安全管理マニュアルに従い日常の安全管理
- ②ハザードマップの活用による安全管理
- ③管理業務計画書による維持管理状況の確認
- ④管理作業の安全確保の充実
- ⑤管理作業区域内におけるお客様の事故防止

#### (2)事故の防止や発生時、自然災害等への緊急時対応

- ①事故を防止するための実踏による安全確認及び突発的事故に備えたバックアップ体制の充実を図る
- ②事故発生時の被害者の応急救護と消防警察への速やかな連絡
- ③自然災害に対する非常配備態勢の強化
- ④地元消防・警察との連携の強化
- ⑤奥多摩町災害対策本部との連携
- ⑥防災用品の整備並びに防災用食料の確保

#### (3)宿泊者の安全性、快適性の向上に向けた取組

- ①気象情報に応じた速やかな安全体制や誘導體制が整うよう、公共交通機関などの運行情報の収集を図る。
- ②日常管理において共同利用箇所清掃の徹底と感染予防対策を図る。
- ③施設の衛生管理の向上と、美化を図る。
- ④補修計画に基づく計画的修繕の実施を図る。