

令和2年度事業報告概要書

1 基本情報

施設名	東京都檜原都民の森	指定期間	R3.4.1～R6.3.31 (3年間)
施設ホームページ	https://www.hinohara-mori.jp		
指定管理者名	檜原村		

2 管理業務の実施状況

(1) 取組内容（運営報告）

①利用者ニーズの把握への主な取組

○利用者ニーズの把握への取組

イベント参加者や来園者へのアンケート調査、ホームページによるアクセス調査及びQRコードを利用して意見を収集。346件(前年度1,079件)

○利用者、関係者との連携から得られる情報の活用

開園状況、臨時休園、登山道の凍結情報などニーズの高い情報等を窓口、ホームページ、SNSで情報発信。来園者から登山道の状況、園内の感想を聞き、安全な登山道管理、施設管理、再来園へのPR、初めての来園者に対するアピールポイントの資料とした。

○イベントアンケートの実施

イベントの参加者アンケートを実施し、職員、講師及びボランティアが反省の場を設け、改善を要する意見について見直しを行った。

②質の高いサービス提供への主な取組

○接遇の向上

毎朝の朝礼を実施し、職員、会計年度任用職員、受託業者も含めて1日の予定、気象状況、園内施設の状況、イベント内容の把握、情報共有、挨拶の練習を行い、共通認識を持って接遇の向上に努めた。

○高齢者・障害者に対する利用促進、サービスの向上

来園される高齢者、障害者が利用しやすいよう、駐車場から森林館まで車の乗り入れについて駐車場担当職員と連携し対応した。

利用者の利便性を高めるため森林館に貸し出し用の手動車いす1台、電動車椅子4台を設置し、車両、通路の安全点検に努めた。

○施設、建物の清掃

常に利用者に清潔感を感じてもらえるよう努めた結果、アンケートでは清掃状況について「とても満足」85.9%、「満足」13.8%と高い評価をいただいた。

○連絡バスの運行

都民の森までの路線バスの運行本数が少ないため、終点である数馬バス停から、檜原都民の森に連絡バスを運行している。

○展示の充実

森林館・休憩室等の展示は、季節ごとに展示品を入れ替え、季節に合った展示を心掛けた。

(2) 取組内容（管理報告）

①適切な維持管理を行うための主な取組

○園内施設の点検

園内施設は木製品が多いことから腐食等の進行が早く、安全の確保のため点検を定期的に行い、業者への修繕依頼は14件、直営での修繕を5件行った。またマニュアルに基づき年5回の点検を行った。

○滝見橋の点検

檜原都民の森の見どころである三頭大滝が一望でき、人気施設である滝見橋は日ごろからの点検、年2回の総点検、5年に1度の専門業者による点検を行った。

○専門業者による点検を実施

駐車場から森林館までの遊具13基について、毎月点検を行うとともに、専門業者による保守点検を年1回行っている。

3 施設の利用状況、利用者満足度

(1) 利用者数

(人)

当該年度	前年度	差	分析・評価
202,506	194,914	7,592	感染症拡大防止の観点から積極的な来館や来訪を促す呼びかけを控えていたが、都内近場で余暇を過ごしたい人が多く来園した。

(2) 利用者満足度

(枚、%)

回収数	総合満足度	管理状況(施設)	管理状況(歩道等)	接遇	サービス
346	99.1	99.7	98.2	99.7	99.4

※「とても満足」、「満足」の合計の割合

4 施設の管理運営に関する収支の状況

収 入 計	115,285,000
内 指 定 管 理 料	115,285,000
内 其 他	0
支 出 計	116,200,580
収 支	△ 915,580

令和2年度事業報告概要書

1 基本情報

施設名	東京都奥多摩都民の森	指定期間	R3.4.1～R6.3.31 (3年間)
施設ホームページ	https://www.tomin-no-mori.jp/		
指定管理者名	奥多摩町		

2 管理業務の実施状況

(1) 取組内容（運営報告）

①利用者ニーズの把握への主な取組

○利用者ニーズの把握

イベント参加者及び一般宿泊利用者のアンケート回収率を上げ、顧客の最新ニーズの収集に努めイベントの計画に反映した。また、来訪者ニーズの把握のため、関連業者との情報交換により連携強化を図った。364件(前年度760件)

○要望の反映

昨年度多数のアンケート要望のあった日帰りイベントを新型コロナウイルス感染予防対策の代替えとして行ったところ、多くの方に高評価をいただいた。また、昨年好評だった山しごと体験、サイクリング、親子チャレンジなどを実施したことにより好評の中で集客の向上も図れた。要望の多いイベントについては、今後回数を増やして行っていく。

②質の高いサービス提供への主な取組

○充実したプログラムの提供

新型コロナウイルス感染予防対策により、人数を制限し、宿泊イベントを日帰りイベントに変更して開催した他、中止になったイベントの代替えイベントを計画しコロナ禍での対応を行った。さらに高い満足度を保つため事前調査と事後検証を行い、顧客ニーズに合った企画作りを心掛けた。

○インフォメーションの充実

ドローン撮影によりリアルな四季折々の魅力ある奥多摩をSNSで紹介することにも努めた。また、立ち寄り者への管理区域内の案内板の説明も心掛けた。

○サービス向上に向けた取組

新型コロナウイルス感染予防の代替えイベントとして8月以降10回の追加イベントを企画した。栃寄森の家の感染予防対策としては、各部屋へ加湿機能付きの空気清浄機を新設し、利用者に安全かつ快適に使用していただける施設となった。また、イベントの改善点や今後の顧客サービスに繋がる情報については、イベント開催後インストラクターとの話し合いを行いイベント企画に反映させた。

○平日の宿泊利用促進

来館者への低価格での平日宿泊料金のご案内や、視覚に訴えるHPでのPR、近隣施設へのパンフレット配布を行い、当日宿泊可能のお知らせも行き、利用促進に努めた。

(2) 取組内容（管理報告）

①適切な維持管理を行うための主な取組

○日常の安全点検

法令を遵守し、安全管理マニュアルに従い日常点検を行い、管理区域内の巡視により施設整備の劣化の早期発見と速やかな手当を行い、安全管理に努めた。

○自然災害発生時の対応

台風通過や降雪など自然災害発生危険状況下においては、管理区域内の巡回パトロールを強化し、被害拡大防止や未然事故を抑止する対応を定期かつ速やかに行うよう努めた。

○ハザードマップの活用

自然災害等により発生する危険箇所について、ハザードマップを通じて適宜情報発信し、園内における事故を未然に防げるよう配慮した。

3 施設の利用状況、利用者満足度

(1) 利用者数

(人)

当該年度	前年度	差	分析・評価
3,178 (うち宿泊者575人)	4,795 (うち宿泊者1255人)	△ 1,617 (うち宿泊者△680人)	感染症拡大防止の観点から積極的な来館や来訪を促す呼びかけを控えていた。コロナ禍で宿泊を伴うイベントを開催できなかった。

(2) 利用者満足度

(枚、%)

回収数	総合満足度	管理状況	接遇	サービス
364	100.0	97.6	99.7	98.4

※「とても満足」、「満足」の合計の割合

4 施設の管理運営に関する収支の状況

収 入 計	73,433,900	
内 訳	指定管理料	71,578,000
	利用料金	1,313,500
	その他※	542,400
支 出 計	72,793,695	※イベント実費徴収
収 支	640,205	

令和2年度事業報告概要書

1 基本情報

施設名	東京都立奥多摩湖畔公園 山のふるさと村	指定期間	H30.4.1～R3.3.31 (3年間)
施設ホームページ	https://www.yamafuru.com/		
指定管理者名	奥多摩町		

2 管理業務の実施状況

(1) 取組内容（運営報告）

①利用者ニーズの把握への主な取組

- 要望箱の設置、利用者アンケートを実施し、利用者の意見や要望を把握
 - ・ビジターセンター、クラフトセンター、キャンプ場サービスセンター、レストランの4箇所に要望箱を設置
 - ・アンケートで利用者の率直な意見や満足度を集約
 - ・電話やメールによる問い合わせを集積し、定例会議等で情報共有し、改善策を実行
- クラフトセンター、ビジターセンターにおけるアンケートの実施
 - ・クラフトセンター内にアンケートの協力依頼を掲示し、回収率を高めるよう努めた。
 - ・来訪者アンケートを毎日実施し、利用者の構成や利用目的等の収集と分析を実施するとともに、宿泊者向けプログラムの参加動機の収集と分析を随時実施

②質の高いサービス提供への主な取組□

- 宿泊施設の充実
 - ・宿泊管理シートを活用し、チェックアウト後の清掃等を随時実施し、清潔な施設環境を保つよう努めた。
- 送迎バスの活用及びケビンまでの送迎サービス
 - ・山ふる利用者を対象に、予約制で奥多摩駅から山のふるさと村間の無料送迎バスを運行
 - ・保健推進員事業・介護事業等の町が実施している事業で山ふるを利用する際に、利用者指定場所（町内全域）まで送迎を実施
 - ・閑散期の利用者増加を図るため12月から3月までの間、町民を対象として、利用者の指定場所（町内全域対象）からの送迎を実施
 - ・ケビン宿泊者に静かな環境で過ごしていただくために、車の乗り入れはチェックインとチェックアウトのみとし、ケビンで荷物を降ろした後、駐車場からケビンまでの間を職員が運転する車でケビンに宿泊する運転者を送るサービスを実施
- 特産物の紹介及び販売
 - ・そば打ち等の自然食教室で、季節ごとの地元特産物（さしみこんにゃく等）を提供
 - ・小・中学校の夏休み期間内の土・日曜日・祝日に、「魚のつかみ取り」と「ヤマメとマスの塩焼き」の販売を地元の漁業会と実施し、地元漁業会と交流を図った。
- 食事提供サービスの実施
 - ・レストラン「ごはんCafeやませみ」で地元食材を使用した食事を提供
 - ・ケビン宿泊者等を対象に、予約制でレストランを利用した夕食と朝食の提供サービス（飲み物、弁当オードブル、バーベキューセットを出前）を実施

○バーベキューサイトの利用促進

- ・バーベキュー用具の無料貸出し（一部有料）サービスを実施

○スタンプラリーの実施

- ・PRとリピーターの利用促進、入園者増加を図るため、クラフト体験1回につきスタンプを1回押し、5回完了でクラフト体験無料のサービスを実施

○オフシーズンの利用促進

- ・12月～1月に冬季限定でケビン棟宿泊利用者に、1人1枚体験料無料券、レストランの50円割引券の発行を行い、宿泊者増加とクラフトセンター体験者とレストラン利用者の増加を図った。

- ・クラフトセンターでオフシーズン限定の体験プログラム（クリスマス飾り作り等）を実施

○公園内の自然管理

- ・園内の希少種や外来種を考慮した植生管理計画を立て、実際に草刈り等の作業スタッフ向けの資料を作り、園内の植生管理の保全に努めた。
- ・ビジターセンター前の花壇を、山のふるさと村園内の草地植生における見本園として整備。見本園を作る事で、植物相の特色の普及啓発や希少種保護に役立てた。

○職員研修の実施

- ・来園者の方々に、より信頼され楽しんでいただけるよう、職員がおもてなしの心に気づき、心のこもった対応が出来ることを目的とした、職員接客待遇研修を実施

③施設の広報に関する主な取組

○ホームページとSNSによる広報活動

- ・ホームページ及びブログでイベントや季節ごとの園内の状況や周遊道路の情報を発信
- ・ツイッターを活用し、道路情報・開園状況やイベント情報を発信
- ・ホームページにケビンとテントの2ヶ月先までの予約状況を掲載し、宿泊申込を受付
- ・グーグル社の外国語翻訳機能を活用し、英仏独西中韓の言語に対応

○その他

- ・メールマガジンを月1～2回発行し、イベント情報・道路情報・ケビンサイト割引情報・自然情報等を発信
- ・園内を総合的に紹介するパンフレットやイベントチラシ等を配布し、PRを図った。
- ・ビジターセンターで、新規団体の獲得を目的として、過去の対応事例や申込み方法をまとめた「団体対応ブログ」を立ち上げた。

④地域連携や地域振興、関連施設との連携

○関連施設との連携

- ・奥多摩体験の森、檜原都民の森、奥多摩ふれあい農園、水と緑のふれあい館等と連携、チラシやパンフレット交換、合同イベント、広報活動を展開し、利用者の拡大を図った。
- ・他の環境学習施設やインタープリターに対し、山のふるさと村ビジターセンターで行われている取り組みやノウハウを紹介、提供した。
- ・「(株)自然教育研究センター」スタッフの有する自然解説、調査研究、イベント企画、広報PR等の専門性を山のふるさと村の管理運営に活用
- ・(一社)奥多摩観光協会と連携し、パンフレット掲出やホームページによるPRを実施

○地元人材・民間団体等の活用

・クラフトセンターの自然食教室、陶芸教室、魚のつかみ取り等のイベント時の指導員として、専門知識と技術を持った地元人材を活用し、地域振興と来園者との交流を図った。

○管理運営における地域連携、地域振興等

・山のふるさと村の管理運営の幅広い向上と、奥多摩町の観光サービス事業と位置づけ観光人口増加を図り、地域振興も図ることを目的とし、クラフトセンター管理運営を「おくたま地域振興財団（町出資財団）」に、キャンプ場及び園内維持管理運営を「小河内振興財団（町出資財団）」に、それぞれ協定を締結し、管理運営を実施

・キャンプ場とビジターセンター、クラフトセンターが連携し、町外の学童保育所へ子どもが一人で扱えるクラフトキットの無償提供を実施

⑤業務効率化への主な取組

○責任者ミーティングや定例会議等のミーティングの実施

○経費削減

・清掃の一部を直営で実施、節電の徹底、簡易な修繕や倒木処理を職員自ら実施

(2) 取組内容（管理報告）

①適切な維持管理を行うための主な取組

○維持管理業務は、管理運営業務年間計画書に基づいてチェックし、週間の作業予定を毎週月曜日のミーティングで確認するとともに、進捗状況の把握を行ない指導監督に努め、維持管理業務を円滑に実施

○園内の適切な除草作業や園内清掃を随時実施

○山のふるさと村安全管理点検マニュアルに沿って、定期的な巡回を実施し、危険箇所や修繕箇所の把握と応急処置を実施

○園内各ネイチャートレイルの踏査を行い、自然情報や危険箇所の把握にも努めた。

○草刈り等の管理作業時に、作業区域や作業中等の表示を行い、利用者へ注意喚起を実施

②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

○119番通報、園内非常放送、初期消火、避難誘導の自衛消防訓練を園内全体で実施

○消防計画の各役割分担による日常点検を各施設で実施し、職員の防災防火意識の向上に努めた。

○台風や大雨、降雪による通行止め等の緊急時には、災害マニュアルに従って来園者や宿泊者への対応を適切に実施

○宿泊者や来園者及び職員の非常用食料（売店食料品など）を保管し、非常時に備えた。

○ビジターセンターにおいて、防災士の資格を有する安全管理責任者の配置や上級救命講習や食品衛生責任者養成講習等を修了したスタッフを配置

③その他

○自然物の取扱周知

・国立公園内に位置することから、園内での自然植物の採取及び動物鳥類爬虫類等の取扱いの対応を解説時（口頭）及びトイレ貼り紙、園内各所表示で来園者に周知

○個人情報の管理等

・キャンプ場、ビジターセンター、クラフトセンターの宿泊者、自然教室、イベント参加者の名簿等は、金庫及び施錠可能なロッカー又は書庫で管理し、イベント終了後のシュレッダー処理も徹底

○名札着用の徹底

3 施設の利用状況、利用者満足度

(1) 利用者数

(人)

当該年度	前年度	差	分析・評価
41,067	52,598	△ 11,531	新型コロナウイルス感染症拡大防止による休園等により、減少

(2) 利用者満足度

(枚、%)

回収数	総合満足度	管理状況	接遇	サービス
204	96.6	94.1	98.0	96.1

※「とても満足」、「満足」の合計の割合

4 施設の管理運営に関する収支の状況

収 入 計	158,854,500	
内 訳	指定管理料	139,122,000
	利用料金収入	6,820,900
	その他※	12,911,600
支 出 計	155,729,871	
収 支	3,124,629	

※物販収入、クラフト体験料、新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金

令和2年度事業報告概要書

1 基本情報

施設名	多幸湾公園ファミリーキャンプ場	指定期間	H30.4.1～R3.3.31 (3年間)
施設ホームページ	https://takoucamp.com/		
指定管理者名	神津島村		

2 管理業務の実施状況

(1) 取組内容（運営報告）

① 利用者ニーズの把握への主な取組

○利用者アンケート、ニーズの把握・事故防止、多様な利用者の多様なニーズへの対応、要望に対する情報の公開・発信

・新型コロナウイルスの影響により、年間通して休園のため実績無し

○職員ミーティング

・休園期間中にお客様目線で園内を歩き、営業時では確認出来にくい清掃箇所や施設老朽箇所をスタッフ同士情報共有できたことで、園内清掃時や修繕時の作業場所が明確になり、利用者のニーズを把握し利便性向上に繋がるミーティングが実施できた。

② 質の高いサービス提供への主な取組

○園内の情報提供

・休園期間中の予約者への連絡、電話対応、ホームページへ休園や予約受付見合わせ等に関するお知らせを情報発信を実施

○接客接遇対応の徹底・心を込めた接客

・休園解除後、お客様に対して常におもてなしの心を持って接客する様、電話対応マニュアルや接客マニュアル、受付マニュアルを見返し職員やスタッフの資質向上に努めた。

○衛生管理

・休園解除後、お客様に気持ち良く食器類を使用していただく為、再度、食器類の現状確認や洗浄を行い、衛生管理に気を配りお客様を迎える準備に努めた。

○利用者にとって魅力のある室の高いサービスを提供する

・休園解除後、自然教室を行う際に利用者が自然を守り育てる意識を培う事ができる様、利用者のニーズに応じたリクレーションに繋げる為、専門知識を持つ観光協会や漁協組合、商工会等へ協力依頼し利用者にとって魅力ある質の高いサービスを提供できるように連携に努め準備した。

③ 施設の広報に関する主な取組

○ホームページによる広報

・多幸湾ファミリーキャンプ場のホームページ内では「キャンプ場利用者の声」を掲載し、当園ホームページにアクセスした方へのPRに繋げた。

・休園情報等のほか村内では野宿や車中泊は禁止である旨を掲載

④ 地域連携や地域振興、関連施設との連携

○地域連携、地域振興を活かした各種イベントの実施、村の宿泊施設との連携、ダイビング協会との連携、島外の自然学校との連携、民間連携ツアーの開催等

・新型コロナウイルスの影響により、年間通して休園のため実績無し

⑤ 業務効率化への主な取組

- 経費削減（直営での修繕、光熱水費の節減、薪用木の確保等）
- 事務所に連絡案内板を設置し、園内清掃や保守点検等の作業計画を共有

(2) 取組内容（管理報告）

① 適切な維持管理を行うための主な取組

- 園内の枝剪定やフリーサイトの草刈り、休憩舎等の施設や雨樋修繕、デッキテント防水材塗布による老朽化対応等を行い適切な維持管理に努めた。
- 各保守点検業務については、専門業社に委託し、適正な運用に努めた。
- 設備修繕や補修時には、自然を共生してきた島の生活を配慮して、自然を活かした環境配慮型施設づくりを念頭に置き木材の使用や景観に配慮して行う事に努めた。

② 事故を未然に防ぐための安全対策

- 職員による園内の巡回時に把握した危険個所や破損個所を、安全に利用できる様に施設管理作業員へ早急に修繕依頼し、早急に修繕が不可能な場合には再園後に説明できるよう、スタッフに情報を共有
- 防災訓練の実施
 - ・地震、津波、火災、暴風雨等の自然災害や避難勧告等想定範囲を設定し、人命の安全を第一に考え、危機管理意識を持って訓練計画を立て、全勤務スタッフで災害発生時、緊急時の避難誘導訓練、消火訓練を実施
- 災害時緊急連絡表の作成及び、緊急連絡体制の確保
- 職員やスタッフの個人情報及び機密情報に関わる電子的な情報はセキュリティーを確保できるサーバーへ保管するとともに、利用者の個人情報の取扱いにも十分に配慮し漏洩しないよう徹底するよう努めた。

3 施設の利用状況、利用者満足度

(1) 利用者数

(人)

当該年度	前年度	差	分析・評価
0	2,862	△ 2,862	新型コロナウイルス感染拡大の影響による

(2) 利用者満足度

(枚、%)

回収数	総合満足度	管理状況	接遇	サービス
0	-	-	-	-

※「とても満足」、「満足の割合」の合計の割合

4 施設の管理運営に関する収支の状況

収入計	26,643,000
内訳	
指定管理料	26,643,000
その他※	0
支出計	26,155,062
収支	487,938

令和2年度事業報告概要書

1 基本情報

施設名	東京都立大島公園 海のふるさと村	指定期間	H30.4.1～R3.3.31 (3年間)
施設ホームページ	https://www.town.oshima.tokyo.jp/site/umifuru/		
指定管理者名	大島町		

2 管理業務の実施状況

(1) 取組内容（運営報告）

①利用者ニーズの把握への主な取組

○利用者アンケート回収率の向上への取組

- ・チェックアウト時の積極的な声かけを実施
- ・ノベルティグッズである缶バッジの見直しを行い、伊豆大島ジオパークのマスコットとタイアップした缶バッジを5種類作成

○自然体験教室参加者へのアンケートの実施

- ・新型コロナウイルス感染症対策により、自然教室を中止したが、代替で実施したイベント「椿油搾りプログラム」にて参加者の声を聞くことができた。

②質の高いサービス提供への主な取組

○人材育成の充実

利用者が触れることのできる自然（敷地内の開花状況）やその状況の変化（風や波の状況・天候等）などを始業時のミーティングで情報共有を図った。

○施設の美化運動の実施

施設の修繕や整備について、昨年度意識付けした「もし私がお客様だったら」を継続しつつ、アンケート等で要望の挙がった事項を率先して実施（セントラルロッジ前の丘の芝生、屋外テーブル仮設屋根設置等）

○情報案内

- ・当日の船や航空便の運行状況の掲示し、路線バスのダイヤと掲示や送迎バスの時刻表について、路線バスとの接続時間を明記するなど、利便性の向上を図った。
- ・島内の観光情報などの冊子の設置により、窓口時間外の情報提供を実施

○Wi-Fi環境の充実

定期的に電波レベルを計測し、レベルの低い場所を特定。該当する各所に増幅器を設置することで、電波レベルの改善を図った。

○地産地消の取組

島内農産物のPRを兼ねて、利用客へさつまいもの無償提供を実施

○物販販売

需要の高かった割り箸や新たに導入したピザ窯用の燃料（木質ペレット）の販売を開始

③施設の広報に関する主な取組

○ホームページとSNSによる広報活動

- ・大島町公式ホームページとフェイスブックでの情報発信
- ・利用者からの要望により、インスタグラムでの情報発信も開始
- ・ホームページの空室状況を週1回更新することで、電話による空室問い合わせが激減

○その他

- ・ キャンピングガイドを島内主要機関（大島観光協会等）に設置
- ・ オフシーズンの利用促進として、島民限定のキャンプの日を10月と11月に開催

④地域連携や地域振興、関連施設との連携

○大島公園との連携

海のふるさと村エリア内に併設されている都立大島公園動物園について、11月に再開する施設があったため、企画した島民限定ウォーキングイベント周知に合わせて施設再開をPRした。

○地元小学校との連携

新型コロナウイルス感染症の影響により、島内の小学校が修学旅行や移動教室を中止となったため、感染症対策を徹底した上で当施設でのデイキャンプを企画実施

○町役場・消防本部・警察・保健所との連携

各機関の担当者との連携を図るために随時相談や報告等を徹底するとともに、協力体制の構築を図った。

⑤業務効率化への主な取組

○契約・請負等の見直し

直営で出来るものは直営で行う姿勢で運営をし、経費の削減に努めた。

○職員間の情報共有

始業前ミーティングを行い、昨日までの作業進捗を確認し、当日の作業について効率的に行えるように努めた。

(2) 取組内容（管理報告）

①適切な維持管理を行うための主な取組

○取付道路の安全性を確保するため、職員が通勤時に気づいた点を事業前ミーティングで報告することで、事後に繋がる障害の防止や異常個所の早期発見に努めた。

○万が一の客室やテントの汚損等への対応として、代替の枠を確保した。

○島内の専門業者による保守点検を実施

○作業を行う職員に作業機器の安全衛生講習を受講させ、安全意識の向上を図った。

②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

○日常点検において、施設内の状況をお客様目線で再度確認することにより、見直しが必要な箇所を洗い出し、日ごろ見慣れたものの変化を始業前ミーティングで報告

○関係機関から発表されるたい情報に基づき、利用客への周知徹底を行い、交通機関の欠航前に渡島を促す等、島特有の対応に努めた。

○大雨警報発令後、災害の発生が見込まれる場合においては、利用客に周知の上、関係機関と協議し、施設運営に携わる人全ての安全を確保するため、施設閉鎖措置を実施

○防災訓練において、新型コロナウイルス感染症対策に係る対応を主として取り上げ、職員間でケーススタディを実施

3 施設の利用状況、利用者満足度

(1) 利用者数

(人)

当該年度	前年度	差	分析・評価
759	4,864	△ 4,105	新型コロナウイルス感染症防止に伴う緊急事態宣言等により、営業期間が8月1日から12月25日までの間のみとなった。また再開に合わせ、感染症予防対策として、利用枠の制限を図りながらの営業としたことから、大幅に利用者数が減少した。

(2) 利用者満足度

(枚、%)

回収数	総合満足度	管理状況	接遇	送迎サービス
145	86.2	90.8	96.5	87.0

※「とても満足」、「満足」の合計の割合

4 施設の管理運営に関する収支の状況

収 入 計	52,930,950	
内 訳	指定管理料	51,848,000
	利用料金収入	1,082,950
	その他※	0
支 出 計	55,394,093	
収 支	△ 2,463,143	

令和2年度事業報告概要書

1 基本情報

施設名	東京都立小峰公園	指定期間	H30.4.1～R5.3.31 (5年間)
施設ホームページ	https://www.tokyo-park.or.jp/nature/komine/index.html		
指定管理者名	公益財団法人 東京都公園協会		

2 管理業務の実施状況

(1) 取組内容（運営報告）

① 利用者ニーズの把握への主な取組

○施設利用者や体験プログラム参加者へのアンケートの実施

・顧客満足度調査において、より多くの方に協力してもらうよう小峰公園の四季を代表する動植物20種類のオリジナルのポストカードを配布

・アンケートに物品販売の項目を追加し、物品販売に係るニーズを把握

○秋川丘陵自然公園内観光スポットでの通信媒体を活用したニーズ把握調査の実施

・あきる野市内の観光スポット「瀬音の湯」（新四季創造株式会社）、「武蔵五日市駅構内インフォメーションコーナー」（あきる野市観光まちづくり推進課）、「観光案内所」（あきる野市観光協会）の計3箇所、3団体と連携し、スマートフォンで2次元コードを読み取る形でのニーズ把握調査を実施

② 質の高いサービス提供への主な取組

○自然・地域情報の収集

・季節ごとに公園内外の自然・人文情報を継続して収集し、利用者への案内解説の他、Twitterやホームページの広報、体験プログラム実施や展示制作、ボランティア育成等にも活用

・収集情報は、登山道状況、開花状況、谷戸田の水生生物、生息昆虫、園内外の紅葉情報、冬鳥の飛来状況や絶滅危惧種の生育状況等

○窓口／電話対応等による案内解説

・ビジターセンターの休館状況や、季節に応じた自然情報（開花植物、野鳥等の動物など）やハイキングコース状況等について案内解説を実施

・休館日に来訪する利用者対応として、ビジターセンター入口に最新の自然情報の掲示物及びハイキングコースマップ等の配布物を継続配置

・園内掲示物への英語併記などの対応を適宜実施

・職員が巡回時等に確認した動植物の写真や種名・生態・見どころ等の解説、天候情報などの注意喚起等を掲載した自然情報ボードを園内の主要な広場や尾根等に設置し、利便性の向上を図った。

○体験プログラムや展示の作製・設置

・1年間にわたり一連の稲作作業を体験するプログラム「谷戸田の稲作2020」、里山暮らし・歴史プログラム、里山にぎわいプログラム「小峰ふれあい自然郷 収穫市」を実施

・利用者の要望に沿った内容でプログラムを提供するオーダーメイドプログラムを実施

・「つながる里山」展示（「ヤマメ」、「秋川の氾濫を生き抜いた川魚の稚魚」、「秋川の魚たち」）の制作

・季節展示「夏の小峰公園 谷戸田で出会う!! 両生爬虫類」、「秋の鳴く虫大集合」、「落ち葉の下の生きもの・冬の鳥たち!!」を作製・設置

- ・夏の里山で見られる昆虫「ナナフシ（ナナフシモドキ）」の生態展示を作製・設置
- ・神代植物公園植物多様性センターから生物多様性とその重要性・保全に関する展示の提供を受け、展示室内に設置

○セルフガイドやティーチャーズガイド、マップの提供

- ・利用者自身で楽しく学べるセルフガイドツール(『セミのぬけ殻を探そう』ほか)を作成
- ・園内の随所に設置されたサインポストと散策マップを活用し、利用者の来訪時期や目的に応じて自らがルートを計画し、楽しむことができるサービスとして『季節の見どころガイドマップ』を作成・提供

- ・小学校6年生を対象に、園内で観察することができる土の中の小動物の観察を通じて、動物同士の食物連鎖や、自然観察の楽しさについて知ることができる『さがしてみよう！ かけ葉や土の中の生き物』を新規作成

- ・周辺ハイキングコースマップ「網代・弁天山」、「金剛の滝・広徳寺」、「今熊山」、「秋川散策」の一部内容を更新するとともに、利用者へ配付

○園内サインの製作・設置

- ・公園サインデザインマニュアルに基づくスズメバチの注意看板（4ヶ国語対応）を園路に設置し、利用者への注意喚起を図った。

- ・園内の解説資源を発掘し、季節や自然状況等に応じた解説サインの作製・設置により、園内散策の楽しさを提供（新規製作サイン：「セリバオウレン（果実）」、「コアジサイ」、「観察してみよう！ ウマノズクサとジャコウアゲハ」外5点）

○職員への専門研修（接遇・サービス関係）

- ・「防災士養成研修」の受講と「防災士検定」の受験を行い、合格
- ・その他「AED研修」、「人権・同和問題」教育等に参加

○ボランティアの育成（接遇・サービス関係）

- ・ボランティア・スキルアップ研修会（危険予知訓練と応急救護に関する研修）を実施

○物品販売

- ・自動販売機による飲料の販売を継続
- ・地元留原地区の農家が生産した農産物や園内の畑で収穫した「サトイモ」、「小峰公園30周年記念缶バッチ」の販売を「小峰ふれあい自然郷 収穫市」で実施

③ 施設の広報に関する主な取組

○機関誌『小峰だより』の発行

- ・平成20年度から月刊で発行している機関誌『小峰だより』の作成を継続し、今年度は第142号から第153号まで発行

- ・旬の自然トピックを紹介する「季節の見どころ」を始め、イベント情報、活動報告、公園やビジターセンターのおしらせなど、小峰公園の魅力ある情報を発信

- ・第152号に掲載した記事について、航空機の低空飛行を容認していると誤解を招くような表現があり、個人や市民団体等から「記事の内容が不適切である」として、記事の差し替えや謝罪等を求める要望がビジターセンター・協会本社に相次いで寄せられた。

第152号の回収・廃棄依頼を行うとともに、公式ホームページに謝罪文を掲載。同文は、第153号にも掲載。今後、センシティブな内容を取り扱わないことを徹底するため、全社的な研修実施や原稿案確認手順及びスケジュール管理の徹底を行い、再発防止に努める。

○多様な広報チャンネルの活用

- ・市報や広報紙などへの情報提供、パンフレット配布、ポスター掲出等

○ホームページ・SNSによる広報

- ・自然公園専用サイト「自然公園へ行こう！」の小峰公園・小峰ビジターセンターのページにて多岐にわたる情報を発信

- ・里山のいきものの調査内容・結果を公表することで、公園の生物多様性について周知を図るとともに、ホームページのコンテンツを充実

- ・リアルタイムな情報提供を行うためTwitterを投稿（自然情報、イベント情報、休館・休館延期情報、再開館情報、自然に関する記念日、動画による職員の業務解説等）

○その他

- ・ホームページや機関誌にて、主催イベントの実施報告や中止となったイベントの代替作業の記事やボランティア活動の記事などを掲載し、広報

- ・中止となった「里山暮らし体験プログラム 炭を熾す ～七輪で焼き団子づくり～」の代替として、当初実施を予定していた内容を動画として撮影・記録し、東京都公園協会YouTube公式アカウントで公開

④ 地域連携や地域振興、関連施設との連携

○「小峰型ボランティア」活動の拡充

- ・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主体的な活動の機会を増やした。

- ・あきる野市中央公民館のボランティア（あきる野市民解説員）との合同研修会を実施し、小峰公園の紹介とガイドウォーク、ボランティア活動についての周知活動を実施

○都民協働型生きもの調査プログラムの実施

- ・都民が参加する調査は新型コロナウイルス感染症のため中止としたが、ボランティアと協働で生きもの調査プログラムを継続し、貴重な自然データを集積

- ・調査結果をホームページで公開することで、小峰公園の生物多様性保全や里山環境を維持する取組の大切さを伝えた。

○「モニタリングサイト1000里地調査」への参加

- ・説明会に参加し、一般サイトとして「チョウ類」を対象に調査を実施

○地域連携の維持・発展（あきる野市等）

- ・秋川漁業協同組合から、奥多摩さかな養殖センターにて養殖した在来DNAを受け継いだヤマメの稚魚等の提供を受け、館内での「つながる里山展示」等に導入

- ・小峰工業団地で実施された「小峰工業団地 合同防災訓練」へ職員が参加

- ・地域連携によるオーダーメイドプログラムを継続実施（市内幼稚園、保育園、障がい者福祉施設等）

- ・多くの住民が参加するあきる野市の一斉清掃活動に職員が参加し、地域の美化活動に協力しながら地域交流を積極的に図った。

- ・あきる野市中央公民館を拠点に活動しているあきる野市民解説員（ボランティア団体）とのコラボレーションイベント「小峰ビジターセンターを知ろう！」を実施

- ・「里山暮らし体験プログラム 炭を熾す ～七輪で焼き団子づくり～」の動画制作時に、檜原都民の森・檜原村郷土資料館から檜原村産の炭に関する写真資料を提供していただき、秋川谷の炭文化への理解が深まる内容の動画コンテンツとすることができた。

⑤ 業務効率化への主な取組

- 職員の適切なシフト管理、エリア別の計画的な維持管理作業などにより、業務を効率的に推進するとともに、本社・ブロックによるサポート体制を構築
- 直営清掃や維持管理（枯損木の倒木処理等）を直営で実施するなどにより経費を削減

(2) 取組内容（管理報告）

① 適切な維持管理を行うための主な取組

- 利用者の安全性・快適性を確保するため、施設や自然の特性に合わせた的確な点検・清掃等を実施し、適切に公園環境を維持
- 『選択的除草マニュアル』等に基づく外来種の駆除や盗掘や捕獲の未然防止策の実施、生物多様性保全のための技術による管理作業、神代植物公園植物多様性センターと連携した希少種保全活動を実施
- 専門研修「樹木点検員養成研修」、「生物多様性研修」等の受講

② 事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

- 日常の施設点検や巡回、法定点検の実施
- 「震災対応マニュアル」、「各種報告様式」、「事故発生時緊急連絡網」を整備
- 自衛消防訓練（消火訓練・通報訓練・避難訓練等）、安否確認訓練等を実施
- ボランティアスタッフへのメールの誤送信事故が発生。ルールの再確認や緊急連絡体制の再整備、内部研修等の再発防止の徹底を図った。
- 危険動物（マムシ、スズメバチ）による事故防止のため、注意喚起サインを設置

③ その他（個人情報）

- 個人情報は、鍵がかかるキャビネット等に保管し、送付の際の複数人ででの確認など、漏洩、滅失及び毀損等の事故の未然防止と、適正な管理に努めた。

3 施設の利用状況、利用者満足度

(1) 利用者数

(人)

当該年度	前年度	差	分析・評価
85,148	83,678	1,470	駐車場閉鎖やセンター閉館期間があったが、遠出や密を避けられる近隣屋外レジャーが人気となり、減は僅少であった。一方セルフガイドの更新に力を入れたほか、YouTubeやTwitterでの動画配信も積極的に実施し、来館・来園されない人にも広くPRできた。

(2) 利用者満足度（ビジターセンター）

(枚、%)

回収数	総合満足度	管理状況	接遇	サービス
107	100.0	98.1	100	98.1

※「とても満足」、「満足」の合計の割合

4 施設の管理運営に関する収支の状況

収入計	32,192,014	※物販収入
内 指定管理料	31,965,000	
内 其他※	227,014	
支出計	31,799,537	
収支	392,477	

令和2年度事業報告概要書

1 基本情報

施設名	東京都奥多摩ビジターセンター	指定期間	R2.4.1～R7.3.31 (5年間)
施設ホームページ	https://www.ces-net.jp/okutamavc/		
指定管理者名	株式会社 自然教育研究センター		

2 管理業務の実施状況

(1) 取組内容（運営報告）

①利用者ニーズの把握への主な取組

○利用者の満足度調査アンケートを実施

接遇に関する評価が高く、ほかにも「展示が分かりやすい」、「施設をごきれいにしている」「また来たいなって思った」などの感想があった

○団体のニーズ把握

団体向けのアンケートを実施し、施設並びにサービスに対するニーズを把握した。

②質の高いサービス提供への主な取組

○人員配置

東京都自然公園エリア統括マネージャー及びビジターセンターでの業務経験者、各ビジターセンタースタッフを相互支援スタッフとして配置

○技術能力向上の取組

職員の専門性や接遇向上等を目的とした研修に注力、延べ32回実施。感染防止対策を徹底の上、少人数で行い、原則オンラインで開催

・専門性の向上：「チームビルディング」「施設運営」「インタープリテーション」「展示解説」等

・安全管理の技術向上：「安全管理シミュレーション」「情報セキュリティシミュレーション」

○奥多摩の自然を満喫するプログラムの展開

展示物を用いたフロア解説、スライドショー、団体向けオーダー型ガイド

○多様なテーマの自然教室の開催

歴史文化、自然体験、安全登山、環境保全、人材育成等、多様なテーマの自然教室を開催。2020年は「秩父多摩甲斐国立公園指定70周年」記念事業として、全ての自然教室に共通の記念タイトルを付け周知

○ハンズオン展示等の展開

・新型コロナウイルス感染症拡大防止を踏まえ、館内フロア（1階、2階）全ての展示物をリニューアル

・感染症対策として奥多摩の魅力を見て楽しむハンズオン（＝体験・体感型）展示を制作

・季節の見所を紹介する季節展示において、QRコードでYouTubeと連動するパネル用いた解説を実施する等の工夫を行った

・はく製や標本を多数収蔵しており、はく製展示が当施設の目玉となるようにリニューアルを実施

- ・奥多摩駅来訪者のビジターセンターへの誘導といった長年の課題に対応するため、哺乳類のイラストや残り歩数を表示した「誘導展示」を実施し、来訪者の入館を促進

○自然データベースの展開

- ・巡視で確認した情報や利用者及び関係者から寄せられた情報をデータベース化し蓄積すると共にそれを活用した解説業務（案内・展示・自然教室等）を展開

- ・下半期よりGPSを用いて自然情報や登山道情報を収集

- ・当施設が奥多摩の博物館的機能を持ち、データを蓄積していくために、国立科学博物館（S-net/GIBF）と連携し、地球規模生物多様性情報機構への参加として、寄贈剥製や標本の登録を進めた。本年は、昆虫標本約300点を登録

○希少動植物保全への取組

- ・かもしかの会東京及び奥多摩植物誌プロジェクトとパートナーシップを組み、奥多摩地域における希少植物や大型哺乳類（カモシカやニホンジカ）の生息状況について情報を収集

- ・大学との共同プロジェクトにより「西多摩地域マダニ実態調査」も実施した。

- ・1年間の成果として、東京都レッドデータのカテゴリCR、EN、VUに位置する約120種を確認

○環境教育を目的とした物販

- ・ピンバッチ（ニホンジカの角、ムササビの食べ痕等）、クリアファイル（東京の哺乳類）、絵地図（奥多摩、多摩川）を販売

- ・ニホンジカの角ピンバッチの販売時には、付属でセルフガイド（解説用紙）を配布し、近年、問題になっているニホンジカによる食害を紹介し、野生生物との共生について考えることを促した。

○旅行業の登録による自然公園の回遊性向上への取組

- ・地域限定旅行業務取扱管理者2名配置し、旅行業に登録

○エリアマネジメントによる自然公園間の情報共有及び情報発信

- ・弊社管理の東京都自然公園施設（高尾、御岳、奥多摩、山のふるさと村の各ビジターセンター）間での月1のミーティングにより、イベントでの人的支援の調整やクマや登山道異常等の情報を共有し、問い合わせ対応を円滑に実施

- ・東京都自然公園の保護と利用促進のため、弊社管理の自然公園施設が連携して「自然教育研究センター東京都自然公園マネジメントプラン」を策定し、取組を実施

③施設の広報に関する主な取組

○ホームページ及びSNSを活用した施設広報の強化

- ・ホームページの全面リニューアルを実施。フォントの種類や大きさ、色使いなどへの配慮や写真やアイコンの多用により、可読性と可視性の向上に取り組んだ。さらにページ階層は極力シンプルにすることで利用者が扱いやすいサイトになるよう留意した。

- ・ホームページ及びSNS（Twitter、Facebook）を通じて、奥多摩の自然や登山道情報、イベント情報を発信

□緊急事態宣言中においてはSTAY HOMEを促す目的で、誘致に繋がり得る自然情報の提供は控え、奥多摩の豆知識やおうちでペーパークラフト等を配信

○自然公園施設や都内教育施設、商業施設等を活用した広報

- ・弊社で管理する自然公園施設や都内教育施設で広報を展開
- ・都内の登山用品店や博物館、複合商業施設、駅舎内（JR）
- ・テレビやラジオ、雑誌にスタッフが積極的に出演し、解説した。

○その他

- ・弊社が管理する東京都自然公園施設の連携により、商業施設（モリパークアウトドアヴィレッジ）において出張ビジターセンターを開催
- ・弊社が管理する東京都自然公園施設の連携により「お座敷列車乗車による解説」を実施

④地域連携や地域振興、関連施設との連携

○奥多摩消防署・奥多摩交番・東京都レンジャーとの連携

- ・奥多摩消防署、東京都と共催で、WEBや紙面媒体を用いた非接触による「登山届キャンペーン」を実施
- ・11月を安全登山の強化月間として位置づけ、バス車内や奥多摩駅、当施設館内へのポスター掲示、ポータルサイト「ヤマケイオンライン」、広報誌「街プレ」にPR記事掲載を行い安全登山を推進

○奥多摩駅との連携による出張ビジターセンターの実施（Port Okutama）

- ・駅前のカフェ「ポートおくとま」において、出張ビジターセンターを予定していたが、コロナ禍のため、ノンパーソナルに切り替え当施設で配布している印刷物（地図）を配置し、施設休館中の来訪者へのサービス向上に繋がった。

○地域の催事、行事等への参加

- ・奥多摩駅前の大木戸稲荷神社で行われた「山開き」、奥多摩伝統芸能の鹿島踊保存会が行う「鹿島踊の練習会」に参加するなど、地域住民との関係性構築と地域文化の情報収集に努めた。
- ・OKUTAMA ART FESTIVAL 2020（以下おくてん2020）との連動企画として、奇妙で美しい造形美をもつ自然物を標本として展示、解説した。

○その他の関連施設等との連携

- ・環境省との連携で「子どもパークレンジャー」を開催や展示品を新宿御苑に貸し出した。
- ・東京都公園協会の神代植物園多様性センターとの連携で、パネル展示を実施
- ・御岳ビジターセンターとの連携で、登山イベントや秩父多摩甲斐国立公園の指定70周年記念事業（特別展、記念ステッカー配付、広報）を実施
- ・自然教室ボランティアの新規募集を行い、20名を越える多数の登録があった
- ・日の出町主催のハイキングガイド養成講座」に講師として協力し、人材育成に貢献した。

⑤業務効率化への主な取組

- 職員配置の効率化や情報共有システムを構築
- エリアマネジメントによる運営体制の強化
- 一括発注による費用削減と作業の効率化

(2) 取組内容（管理報告）

①適切な維持管理を行うための主な取組

- 施設、展示物等における潜在的なリスクの抽出及び対策を検討し、安全管理マニュアルに反映
- 館内フロアやトイレ等の日常清掃を徹底し、美観を維持しながら、日々の点検に務めた。
- 専門業者による保守点検及び清掃を実施

②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

- 「安全管理マニュアル」や「緊急連絡網」を策定し、運用
- 近隣の避難所の確認、簡易消防訓練、館内事故シミュレーションを実施
- 山岳事故や怪我人等の情報を収集し、その情報を基に来館者に注意喚起を実施
- 防災士、防火管理者、救命技術認定上級の有資格者を配置
- 情報セキュリティ担当者の配置、情報セキュリティ研修を実施

③その他

- 東武エナジーサポートとの電力購入契約を行うことで、二酸化炭素の約30%排出削減及び経費削減を目指した。

3 施設の利用状況、利用者満足度

(1) 利用者数

(人)

当該年度	前年度	差	分析・評価
12,502	24,683	△ 12,181	緊急事態宣言と段階的緩和で4月から閉館が続き、開館日数は前年度比6.6%であった。特にゴールデンウォーク中の閉館が入館者数の減少に響いたと思われる。加えて、感染症拡大防止対策として、施設への積極的な誘致は控える姿勢であった。しかし、HPやSNSの活用、出張ビジターセンターなどの取り組みにより、減少した入館者数の約10倍の方へアプローチし、解説の機会を作ることができたと考える。

(2) 利用者満足度

(枚、%)

回収数	総合満足度	管理状況	接遇	サービス
99	98.8	97.1	98.8	98.9

※「とても満足」、「満足」の合計の割合

4 施設の管理運営に関する収支の状況

収入計	25,405,310	※物販収益
内 指定管理料	25,365,000	
内 訳 その他※	40,310	
支出計	25,365,000	
収支	40,310	

令和2年度事業報告概要書

1 基本情報

施設名	東京都小笠原ビジターセンター	指定期間	H28.4.1～R5.3.31 (7年間)
施設ホームページ	https://www.tokyo-park.or.jp/nature/ogasawara/		
指定管理者名	公益財団法人 東京都公園協会		

2 管理業務の実施状況

(1) 取組内容（運営報告）

① 利用者ニーズの把握への主な取組

○利用者の声の把握、顧客満足度調査による業務・サービス内容を改善

- ・日常的な「顧客満足度調査」の実施により、利用者の要望・ニーズの把握に努め、ポニインタープリター協会と情報を共有しながら、利用者満足度の向上を図った。
- ・「利用者の声登録システム」に苦情・要望を入力しデータベース化し共有することで、施設管理の手法を変更するなど、管理実務に役立てることができた。

○提携先との意見交換による意見把握

- ・小笠原村や小笠原村観光協会、母島観光協会、小笠原村観光局、小笠原ホエールウォッチング協会、小笠原自然文化研究所、小笠原野生生物研究会など、各関係団体との連絡体制を密に取り合い、提案、要望に臨機応変に対応するなど柔軟な管理運営に努めた。

② 質の高いサービス提供への主な取組

○コミュニケーションボード設置による、筆談対応

- ・受付カウンターでの磁気メモボードとホワイトボードの設置やカウンター壁面への耳マークのピクトサインの掲示など、聴覚障がいを持つ方や外国人を始め利用者が気軽に情報収集できる環境整備と職員と来館者のコミュニケーションを促進した。

○展示や自然体験プログラム、文化体験プログラムの実施

- ・常設展・・・小笠原、日本、世界の歴史を並べ、時系列で確認できる歴史年表の設置やタブレットで閲覧可能なスライドショー形式の「小笠原の歩き方」、「島の成り立ち」等
- ・企画展・・・「アサヒエビネ」、「シマザクラ」、「シマカコソウ」の実物展示、オガサワラカワラヒワの生態と危機的な状況を説明した「オガサワラカワラヒワ展」
- ・特別展・・・「小笠原地名展」、「島の隠れた写真家たち」、「西之島展」
- ・感染症予防対策を実施の上、実物やハンズオンを用いた楽しく学べる展示を充実
- ・展示を活用した管内ガイドウォークを実施
- ・大神山公園メイン展望台ライブカメラと連動した映像展示の設置及びテレビ局との連携によるニュース番組の背景や天気予報でのライブカメラ映像の配信によるPRを実施

○その他

- ・小笠原をフィールドとして研究活動を行っている専門家や大学等の研究者との連携体制を活用し、最新の研究成果を提供していただくなど、ニーズに合わせた講演会「小笠原自然文化講演会」を実施
- ・館内解説、セルフガイドツールや園内掲示物において「小笠原カントリーコード」を活用し、貴重な小笠原の自然と触れ合う上でのルールやマナー等の普及啓発に取り組んだ。

③ 施設の広報に関する主な取組

○ニュースレターの発行

- ・ビジターセンターの特別展やイベント情報、開館スケジュール案内、大神山公園の見所、動植物情報、イベント情報を掲載したニュースレターを月刊で発行

- ・島内外において、幅広く配布

○ホームページとSNSによる広報活動

- ・公園協会HP「公園へ行こう！」内に英語変換機能を盛り込んだ自然公園専用サイト「自然公園へ行こう！」にて情報発信

- ・ニュースレターやイベント案内のほか、散策マップなどのセルフガイドツールを閲覧だけでなく、直接ダウンロード可能なリンクを貼り付け、情報入手の利便性を高めた。

- ・Twitterを平日は毎日更新し、ビジターセンターや小笠原の自然に関する情報を積極的に発信

○都内のビジターセンターと連携したPR

- ・小峰ビジターセンターのイベント「小峰ふれあい自然郷収穫市」に小笠原紹介コーナーを設置し、動画やパネル、間伐材を用いたテーブル等でPRを実施するとともに、小笠原を取り巻く環境問題（海洋ゴミやマイクロプラスチックの影響等）も取り上げた。

- ・小峰ビジターセンター、八丈ビジターセンターと連携し、当施設のパンフレットや紹介パネルを配置したほか、ニュースレターやイベント、特別展案内などを随時送付

○その他

- ・小笠原とつながりのある施設（神代植物公園、水の市民カレッジ、葛西臨海水族園、竹芝客船ターミナル等）にニュースレターやイベント、特別展案内などの配布を行い、各施設の来園者の小笠原への興味をさらに広げた。

- ・小笠原海運と連携し、船内における「父島の生きもの」の上映やポスターの掲示、ニュースレターの設置を実施

- ・旅行代理店と連携し、ニュースレターやイベント・特別展案内を送付

④ 地域連携や地域振興、関連施設との連携

○解説活動における連携

- ・ポニインタープリター協会との連携を通して、解説活動等において必要となる情報や、解説技術のノウハウを共有し、館内解説活動、解説ツール作成等、質の高い解説サービスの提供に努めた。

○体験プログラム、展示活動における連携

- ・島内団体などとの連携体制を活用し、「ハカラメはがき作り」の講師を依頼し、質の高いプログラムの実施に努めた。

- ・展示活動では、ポニインタープリター協会をはじめ、小笠原自然文化研究所、小笠原野生生物研究会、小笠原海洋センター等の専門団体やガイド、専門家と連携し、知識、情報、ノウハウ等を提供いただき、質の高い展示物の作成に努めた。

○講演会開催における連携

- ・小笠原をフィールドとして研究活動を行っている専門家や大学等の研究者との連携体制を活用し、島民からのニーズも高い、小笠原の自然や文化に関する最新の研究成果などの講演会をオンラインで開催

○自然保護普及啓発活動における連携

- ・小笠原支庁や村役場をはじめ、小笠原海洋センターや小笠原自然文化研究所、野生生物研究会など各専門機関との連携のもと、オガサワラオオコウモリやアオウミガメ、アカガ

シラカラスバト、オナガミズナギドリの保護に取り組むため、夜間の園内灯消灯や迷走防止ゲートの開閉、固有種の植栽を積極的に行った。

- ・保護に関する普及啓発のための情報発信や注意喚起サインを掲示

⑤ 業務効率化への主な取組

- 大神山公園サービスセンターとの機能統合により、円滑な運営を実施
- 本社統括組織との役割分担及び情報共有体制の構築
- 東京都レンジャーとの連携

(2) 取組内容（管理報告）

① 適切な維持管理を行うための主な取組

- 特約店契約による緊急修繕等への迅速かつ的確な対応できる体制を構築
- トイレや照明・電子器具等の施設・設備について始業時に安全点検を実施
- 専門業者による電気・空調設備点検、年次点検などの定期的な点検実施及び異常発見時の速やかな修繕工事の発注を実施

② 事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

- 地震災害等に対する備え
 - ・緊急連絡体制を構築
 - ・参集訓練や無線による通信訓練、職員の安否確認訓練を実施
 - ・避難訓練やAED講習等の防災訓練の実施とAEDの日常点検を実施
- 事故が起こりうる危険個所を発見時の応急対応（立入禁止等）を実施
- 適切な応急処置を行えるよう、職員は上級救命認定講習を受講
- 来園者及び職員の安全を第一に、台風、大雨、強風等による災害時には適切に対応

③ その他

- 個人情報保護取扱方針を公園協会ホームページに公開
- 情報セキュリティ対策の策定及び情報セキュリティ研修の受講
- 小笠原自然情報データベース（写真ライブラリー）の維持と拡充

3 施設の利用状況、利用者満足度

(1) 利用者数

(人)

当該年度	前年度	差	分析・評価
4,334	16,759	△ 12,425	約半年間閉館し、他期間も不要不急の来島自粛要請、定期船の定員半減、観光船入港が0等が要因と考えられる。一方特別展・企画展に力を入れ、地元のガイドのネタとして活用されるなど好評だった。また講演会をオンラインで行うなど、島外への発信も積極的に実施した。

(2) 利用者満足度

(枚、%)

回収数	総合満足度	管理状況	接遇	サービス
118	100.0	100.0	100	99.2

※「とても満足」、「満足」の合計の割合

4 施設の管理運営に関する収支の状況

収 入	計	20,710,000
内	指定管理料	20,710,000
訳	その他※	0
支 出	計	19,526,626
収 支		1,183,374

令和2年度事業報告概要書

1 基本情報

施設名	東京都御岳ビジターセンター	指定期間	H30.4.1～R5.3.31 (5年間)
施設ホームページ	https://www.ces-net.jp/mitakevc/index.html		
指定管理者名	株式会社 自然教育研究センター		

2 管理業務の実施状況

(1) 取組内容（運営報告）

①利用者ニーズの把握への主な取組

- 利用者アンケートを実施し、サービス内容を改善
 - 夏の飲料水販売の要望が多数寄せられたため、熱中症対策として飲料水販売を開始し、安全登山を推進
- 利用団体のニーズ把握
 - 新型コロナウイルスの影響で、利用団体数の数は減少したが、来館できない団体の声を踏まえ、クラフト配送等のサービスを提供し、好評を得た。
- ホームページのアクセス解析によるユーザーの把握
 - ・SNSによる情報提供を開始後、ホームページ閲覧数が増加
 - ・登山道情報へのアクセス数が最も多く、ニーズの高さがうかがえる。

②質の高いサービス提供への主な取組□

- 御岳ビジターセンターにおける機能を果すために
 - ～(株)自然教育研究センターが位置付ける5つの機能～
 - I 環境保全・生物多様性保全機能
 - ・ニホンジカによる地域植生への影響（中でもレンゲショウマを含む希少種）について、展示や窓口解説、自然教室、印刷物等を通じて発信
 - II 安全安心登山普及啓発機能
 - ・窓口解説やSNSを通じて最新の登山道情報を発信
 - ・臨時休館期間は、野外の掲示板を新設し、登山道状況の発信やSNSによる情報発信の強化に取り組み、事故防止及び安全登山を推進
 - III 包括的環境教育推進機能
 - ・自然教室、団体プログラム、人材育成プログラムを実施
 - ・関連施設と連携した「ワーケーションモニターツアー」へガイドとして協力
 - ・感染症対策のため、クラフトキットの配送サービス、オンライン解説等を実施
 - IV 情報収集・発信機能
 - ・GPSを用いた自然調査やニホンジカの食害調査等を実施し、御岳山の地域資源の把握に努めた。
 - V 地域防災・減災推進機能
 - ・事故情報や危険個所の情報を集約し、適宜注意喚起を実施
 - ・アウトドア調理器具(シングルバーナー)による事故防止を目的とした自然教室を登山用品店と共に開催

○人員配置・技術力向上の取組

・御岳ビジターセンターでの業務経験者及び地域在住者の雇用を継続することで、地域雇用の創出や効率的な管理運営を行った。

・ 職員の長時間労働削減や有給休暇取得促進、育児休業や介護休業取得推進等に取り組み、働きやすい職場環境を目指した。

・ 職員の専門性や接遇向上、安全管理技術向上等を目的とした各種研修を実施

○幅広い利用者層やニーズに合わせた事業展開

・ 多様な人々（子どもや高齢者、障がい者等）に対して、自然体験を提供し「考え行動する人材の育成」に取り組んだ。

・ マルチスライド、レクチャー、野外解説、出張ガイドウォーク等を実施

・ 利用者のニーズに応じたプログラムで実施するオーダー型ガイドウォークを開催

・ 木の実を使った工作「木の実のクラフト」を実施したが、来訪出来なくなってしまった団体（主に保育園、幼稚園）に向けて、クラフトをキット化し配送する新サービスを展開

・ 自宅にいながら御岳山が満喫でき、人々の癒しになることを目的に開設動画やバーチャル背景を作成し、SNS等で発信

・ 自然教室は、多様なテーマ（歴史文化・自然・安全登山・防災・環境保全）を採用

・ 感染症対策として、ハンズオン展示から非接触展示へリニューアルを実施

・ 野外展示では、施設に入館せずに情報を入手できるサテライトビジターセンター（野外無人展示）を展開

○環境教育を目的とした物販

・ 御岳地域に生息する「哺乳類のクリアファイル」や「ニホンジカの角ピンバッチ（高尾ビジターセンターとの合同開発）」を新たに販売

・ オリジナル商品のリーフレット「みたけ彩 コケ」の新規販売

○旅行業の登録による自然公園の回遊性向上への取組

・ 新たに地域限定旅行業務取扱管理者2名配置し、旅行業に登録

○エリアマネジメントによる自然公園間の情報共有及び情報発信

・ 弊社管理の東京都自然公園施設（高尾、御岳、奥多摩、山のふるさと村の各ビジターセンター）間での月1のミーティングにより、イベントでの人的支援の調整やクマや登山道異常等の情報を共有し、問い合わせ対応を円滑に実施

・ 東京都自然公園の保護と利用促進のため、弊社管理の自然公園施設が連携して「自然教育研究センター東京都自然公園マネジメントプラン」を策定し、取組を実施

③施設の広報に関する主な取組

○ホームページとSNSによる広報活動

・ ホームページ及びSNSを通じて、御岳山の自然や登山道情報、イベント情報を発信

・ ホームページのアクセス数は、対前年度比119%と増加

・ Twitterやフェイスブックを積極的に更新し、フォロワー数がそれぞれ増加

・ ニホンジカの個体数増加に伴う地域植生への影響や土壌流出が問題になりつつある御岳山の現状を多くの利用者に知ってもらうため、特設ページを作成

○自然公園施設や都内教育施設、商業施設等を活用した広報

・ 弊社で管理する自然公園施設や都内教育施設

- ・都内の登山用品店や博物館、複合商業施設、駅舎内（御岳登山鉄道、JR等）

○その他

- ・弊社が管理する東京都自然公園施設の連携により、商業施設（モリパークアウトドアヴィレッジ）において出張ビジターセンターを開催
- ・弊社が管理する東京都自然公園施設の連携により「お座敷列車乗車による解説」を実施

④地域連携や地域振興、関連施設との連携

○御岳山地域の関係機関等との連携

- ・毎月2回、関係機関（青梅市観光協会、青梅市役所、御岳山観光協会、武蔵御嶽神社、御岳登山鉄道等）に対して、自然や登山道情報を発信
- ・御岳山観光協会と御岳登山鉄道と連携し、観光資源であるレンゲショウマの開花株数を定期的にカウントし、最新の情報収集に努めた。開花株数は、観光協会のページや当施設のホームページ等で情報発信
- ・御岳山の宿坊及び御岳山観光協会との共催で、宿泊型の自然教室を実施
- ・御岳山で行われる祭事や共同活動に積極的に参加し、地域住民との円滑な関係を構築

○その他の関連施設等との連携

- ・環境省との連携で「子どもパークレンジャー」を開催
- ・東京都公園協会の神代植物園多様性センターとの連携で、パネル展示を実施
- ・奥多摩ビジターセンターとの連携で、登山イベントや秩父多摩甲斐国立公園の指定70周年記念事業（特別展、記念ステッカー配付、広報）を実施

⑤業務効率化への主な取組

- 職員配置の効率化や情報共有システムを構築
- エリアマネジメントによる運営体制の強化

(2) 取組内容（管理報告）

①適切な維持管理を行うための主な取組

- 施設、展示物等における潜在的なリスクの抽出及び対策を検討し、安全管理マニュアルに反映
- 館内フロアやトイレ等の日常清掃を徹底し、美観を維持
- 専門業者による保守点検及び清掃を実施

②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

- 「安全管理マニュアル」や「緊急連絡網」を策定し、運用
- 安全管理に関する知識習得や意識向上のための研修を実施
- 新型コロナウイルス感染症対策を職員間で共有
- 事故情報を職員間で共有し、再発防止に向けて、登山予定者に積極的な注意喚起を実施
- 地元消防団に職員が所属しており、適切な情報提供と対処が可能
- 地域の防災訓練への参加
- 防災士、防火管理者、救命技術認定上級の有資格者を配置
- 情報セキュリティ担当者の配置、サイバーセキュリティ研修を実施

3 施設の利用状況、利用者満足度

(1) 利用者数

(人)

当該年度	前年度	差	分析・評価
31,847	58,669	△ 26,822	緊急事態宣言発令期間は、臨時休館となったことや周辺の駐車場が閉鎖されたこともあり、入館者は大幅に減少した。また、宣言発令期間においては、御岳山への誘致に繋がらないように情報発信を行ったことも減少した要因の一つである。そのため、サテライトビジターセンター（野外無人展示による情報発信、安全登山に関する情報、地図配布等）を展開し、地図は約16,000枚配布や利用者へ非接触での対応を充実させた。

(2) 利用者満足度

(枚、%)

回収数	総合満足度	管理状況	接遇	サービス
118	98.3	98.2	100	98.2

※「とても満足」、「満足」の合計の割合

4 施設の管理運営に関する収支の状況

収 入 計	24,011,636
内 指定管理料	22,976,000
内 訳 その他※	1,035,636
支 出 計	24,011,636
収 支	0

※物販収益、東京都感染拡大防止協力金

令和2年度事業報告概要書

1 基本情報

施設名	東京都高尾ビジターセンター	指定期間	H30.4.1～R5.3.31 (5年間)
施設ホームページ	https://www.ces-net.jp/takaovc/		
指定管理者名	株式会社 自然教育研究センター		

2 管理業務の実施状況

(1) 取組内容（運営報告）

①利用者ニーズの把握への主な取組

- 利用者アンケートを実施し、施設管理に活用
利用者の声を踏まえ、トイレにおいて、混雑時間帯の清掃員による誘導、便座の温度設定、トイレの臭気対策を行い、利用者の満足度向上を図った。
- 利用者、関係者との連携から得られる情報の活用
混雑期である紅葉シーズンや冬季の積雪や登山道の凍結情報などニーズの高い情報等を窓口、ホームページ、SNSで情報発信
- プログラムアンケートの実施
ガイドウォーク、ワークショップ、レンジャートーク等の参加者アンケートを実施

②質の高いサービス提供への主な取組

- 高尾ビジターセンターにおける機能を果すために
～(株)自然教育研究センターが位置付ける5つの機能～
I 環境保全・生物多様性保全機能
 - ・5号路の希少植物の位置情報（GPS）の記録、植物採取禁止や踏み込み防止の表示の設置、盗掘防止の案内、利用ルールの普及等を実施II 安全安心登山普及啓発機能
 - ・安全登山の解説、装備の展示、登山ポストの記入用紙の確認
 - ・登山道や施設の異常発見時には、HPやSNSで迅速に情報発信III 包括的環境教育推進機能
 - ・自然教室、ガイドウォーク、ワークショップ、レンジャートーク、オートスライド等のプログラムを実施
 - ・感染症対策のためハンズ・オン展示から非接触型展示や写真展示制作へ
 - ・年4回発行のニュースレター「のぶすま」、セルフガイド（カラー）の配布IV 情報収集・発信機能
 - ・開花植物や野鳥、昆虫等の調査、ニーズの高い自然情報を利用者へ発信
 - ・今後の訪日外国人利用者の利便性向上のため、パネル展示にQRコードを掲出し、英訳文をスマートフォンから閲覧可能とした。V 地域防災・減災推進機能
 - ・傷病人対応、熱中症防止の呼びかけ、火災時の避難訓練、新型コロナウイルス感染防止対策を講じた安全管理シュミレーション等を実施
 - ・心肺停止状態の利用者に対し、解説員が心臓マッサージ、AEDを使用
- 利用者サービスの充実
 - ・環境教育を目的とした物販、オンラインショップの開設

- ・オリジナル商品（「シカの角」のピンバッチ、「東京の自然に暮らす生きものTシャツ」の開発

- ・キャッシュレス決済の導入
- ・YouTubeを利用して高尾山についての解説
- ・塗り絵、登山道地図のオンラインで配信

○適切な管理運営を行うための人材確保

- ・引き続き、高尾ビジターセンターでの経験が豊富な業務経験者を雇用
- ・団体対応の充実化を図るため、小学校教員経験者を採用
- ・柔軟な勤務時間や看護休暇等の導入、勤怠管理による長時間労働の削減

○技術能力向上

- ・各職員の力量評価シートを作成。これをもとに教育訓練計画を策定し、研修を実施

○旅行業の登録による自然公園の回遊性向上への取組

- ・新たに地域限定旅行業務取扱管理者2名配置し、旅行業に登録

○エリアマネージメントによる自然公園間の情報共有及び情報発信

- ・弊社管理の東京都自然公園施設（高尾、御岳、奥多摩、山のふるさと村の各ビジターセンター）間での月1のミーティングにより、イベントでの人的支援の調整やクマや登山道異常等の情報を共有し、問い合わせ対応を円滑に実施

- ・東京都自然公園の保護と利用促進のため、弊社管理の自然公園施設が連携して「自然教育研究センター東京都自然公園マネジメントプラン」を策定し、取組を実施

③施設の広報に関する主な取組

○ホームページとSNSによる広報活動

- ・ホームページを適宜更新し、年間の合計閲覧数は目標を大幅に上回った。
- ・フェイスブックはイベントの実施報告等を適宜更新し、Twitterは開館日に毎日配信したことからTwitterのフォロワー数が大幅に増え、発信力の強化につながった。
- ・植物の開花状況等の自然情報や登山道情報、安全登山に関わる情報、イベント情報等を発信した。
- ・新型コロナウイルス感染状況に応じて、高尾山への誘致につながる自然情報の発信を控え、解説動画やクイズ、ぬり絵等を配信し、外出自粛期間中でも高尾山に親しんでいただく機会を創出した。

○その他広報

- ・パンフレットやチラシの広報活動や他の媒体（新聞、タウン誌、ウェブサイト等）への掲載依頼を実施
- ・商業施設（モリパークアウトドアヴィレッジ）においてPRを実施

④地域連携や地域振興、関連施設との連携

○高尾山内での連携

- ・高尾観光連絡会や高尾地区自然公園管理運営協議会へ参加、高尾599ミュージアムとの自然教室の共催等

○自然公園施設等との連携

- ・弊社で管理する自然公園施設や、都内の他の公園施設等と情報交換を実施

○東京都レンジャーや高尾サポートレンジャー会、高尾パークボランティア会との連携

○教育機関等との連携

- ・八王子市内の学校団体対応や学芸員実習の受け入れなどを実施

⑤業務効率化への主な取組

- 職員配置の効率化や情報共有の効率化（オンライン会議等の導入）を図った。
- 重点的取組事項と年間計画を策定
- 作業マニュアルの作成

(2) 取組内容（管理報告）

①適切な維持管理を行うための主な取組

- 清掃業務の経験が豊富な職員の雇用、日常管理のマニュアル化
- 定期的な巡視、トイレの劣化部補修や故障対応を実施
- 専門業者による点検を実施

②事故を未然に防ぐための安全対策

- 定期的な巡視を実施し、登山道異常を早期発見、対処を実施
- 「安全管理マニュアル」や「緊急連絡網」を改訂し、運用
- 屋外放送を利用した注意喚起（雷を伴う雨雲接近等の気象情報、熱中症予防等）の実施
- 技術能力向上の取組
 - ・チェーンソーの技術向上研修参加等の教育訓練
 - ・防災士、防火管理者の配置
- 情報セキュリティ担当者の配置、サイバーセキュリティ研修を実施
- 新型コロナウイルス感染拡大防止対策の実施
 - ・アルコール消毒、館内の換気の徹底、施設の使用制限、館内放送の実施等
 - ・職員の出勤抑制、体温等の体調管理記録の作成

3 施設の利用状況、利用者満足度

(1) 利用者数

(人)

当該年度	前年度	差	分析・評価
57,533	135,584	△ 78,051	関係者と調整の上、感染症拡大防止の観点からほぼ一年を通して、積極的な来館や来訪を促す呼びかけを意識的に控えた。

(2) 利用者満足度

(枚、%)

回収数	総合満足度	管理状況	接遇	サービス
151	98.4	96.5	98.5	98.4

※「とても満足」、「満足」の合計の割合

4 施設の管理運営に関する収支の状況

収	入	計	41,770,064
内	指定管理料		40,640,000
訳	その他※		1,130,064
支	出	計	41,770,064
収	支		0

※物販収益、東京都感染拡大防止協力金

令和2年度事業報告概要書

1 基本情報

施設名	東京都御岳インフォメーションセンター	指定期間	H30.4.1～R5.3.31 (5年間)
施設ホームページ	https://www.omekanko.gr.jp/association/facility/		
指定管理者名	一般社団法人 青梅市観光協会		

2 管理業務の実施状況

(1) 取組内容（運営報告）

①利用者ニーズの把握への主な取組

- 意見箱設置によるニーズの把握：受付数 114件（前年度67件）
アンケートに記入すると塩タブレットがもらえるなどの工夫
- 自然環境の保全
 - ・関連機関への情報提供：関東ふれあいの道の倒木、御岳渓谷遊歩道の状況等
 - ・マナー向上の啓発：ハイキングコース紹介を通じてのマナーの向上などを啓発

②質の高いサービス提供への主な取組

- 開館時間の延長・休館日の変更等
～利用者の視点に立ち、アクセスの良い立地を生かす～
 - ・開館時間の延長：4～12月、3月⇒平日20分延長、休日30分延長
(但し、令和2年度はコロナによる臨時休館のため、5月～12月の期間のみ開館)
 - ・休館日の変更、休館日の営業：休館日 月曜日⇒火曜日に変更
(青梅市御岳交流センターが第3月曜定休)
 - インフォメーション機能の向上
～観光案内所と御岳交流センターを運営管理しているノウハウを活用して、インフォメーション機能の向上を図った～
 - 関東ふれあいの道や登山道の紹介等
 - ・御岳山等での研修を実施、登山道紹介や自然公園マナーを解り易く伝えた。
 - ・東京都の研修を受講、関東ふれあいの道踏破証発行事務を継続
 - ・都レンジャー等と連携、クマ出現や台風情報を解り易く伝えた。
 - 訪日外国人向けの対応
～英会話の堪能な職員を採用して、訪日外国人に積極対応～
 - 利用の促進
 - ・御岳エリア3か国語パンフや奥多摩地区外国人向けパンフの配布
 - ・看板表示はピクトグラムや多言語対応
 - 地域物産の販売等
～駅前のコンビニが閉店、来訪者のニーズ高まる～
 - 利用の促進
 - ・ゆず製品（ジャム・チョコ）、入浴木等の販売、酒類の継続販売
 - 質の高いサービスの提供
 - ・登山者の必需品（雨合羽、パン、おにぎり）を販売
- #### ③施設の広報に関する主な取組
- 青梅市観光協会HP (<https://www.omekanko.gr.jp/association/facility/>) で紹介

④地域連携や地域振興、関連施設との連携

○地域産業の支援 地域物産（柚子加工品、地酒）等の販売

⑤業務効率化への主な取組

○経費の削減等 職員自身が清掃

○冷暖房の工夫 冬季はエアコン以外にファンヒーター

(2) 取組内容（管理報告）

①適切な維持管理を行うための主な取組

○日常の修繕 日頃異常がないか心がけ修理を未然に防いだ。

○休館日の警備 交流センター職員が巡回

○雨どい等の清掃（6月） 雨どい清掃、外壁洗浄を実施

②事故を未然に防ぐための安全対策

○情報提供の充実

- ・都レンジャーと情報交換を密に自然災害、クマ出没情報、ダム放流等は口頭や窓口に張り紙して注意喚起
- ・AED付清涼飲料水自動販売機を設置

○消防訓練の実施

- ・コロナの影響により中止

○その他

- ・マニュアル作成による意識の統一
- ・1事故10億円補償の賠償責任保険に加入

(3) その他

自主事業

○星空観察会、野鳥観察会を実施

（美術館巡りは、御岳インフォメーションセンターが臨時休館期間中のため中止）

○コインロッカーの設置 等

3 施設の利用状況、利用者満足度

(1) 利用者数

(人)

当該年度	前年度	差	分析・評価
21,266	30,719	△ 9,453	新型コロナウイルス感染拡大の影響が大きい

(2) 利用者満足度

(枚、%)

回収数	総合満足度	管理状況	接遇	サービス	その他（施設の居心地）
114	97.4	100	91.2	95.6	98.2

※「とても満足」、「満足の割合」の合計の割合

4 施設の管理運営に関する収支の状況

収 入 計	4,129,613	
内 指 定 管 理 料	3,891,000	
内 其 他 ※	238,613	※ 飲食物販収入
支 出 計	4,004,171	
収 支	125,442	