

東京都高尾ビジターセンター外2施設 事業計画書

申請年月日 令和4年 8月 25日

団体名	株式会社自然教育研究センター	
代表者氏名	代表取締役 税所 功一	
所在地	東京都立川市錦町 2-1-22 2F	
電話番号	042-528-6595	
メールアドレス		
担当者名	所属： 総務部	氏名：

※この書式のほかに事業計画書の概要版を添付すること（A4判2枚程度、様式任意）

目次

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

(2) 申請者のノウハウを活用した業務展開・・・・・・・・・・ 3

II 事業計画

1 人員配置計画

(1) 人員配置計画《様式8-1》・・・・・・・・・・ 5

(2) 適切な管理運営を行うための人材の確保と
職員の技術・能力向上への取組・・・・・・・・・・ 7

2 運営計画

(1) ビジターセンターの機能と事業展開・・・・・・・・・・ 8

(2) 利用者ニーズ把握への取組・・・・・・・・・・ 9

(3) 質の高いサービス提供への取組・・・・・・・・・・ 10

(4) 施設の広報に関する取組・・・・・・・・・・ 11

(5) 地域連携や地域振興、関連施設との連携への取組・・・・・・・・・・ 12

(6) 業務効率化への取組・・・・・・・・・・ 13

(7) 運営業務計画書（年間予定）《様式8-2》・・・・・・・・・・ 14

3 管理計画

(1) 適切な維持管理を行うための取組・・・・・・・・・・ 15

(2) 事故、自然災害等に対する安全対策及び発生時の対応・・・・・・・・・・ 16

(3) 稀少動植物保全への取組・・・・・・・・・・ 17

(4) 管理業務計画書（年間予定）《様式8-3》・・・・・・・・・・ 18

4 自主事業・・・・・・・・・・ 19

III 支出計画等・・・・・・・・・・ 20

『自然公園ビジョン』『環境基本計画のあり方』より 最前線拠点3施設として生物多様性保全へ貢献します

当該業務では、『東京の自然公園ビジョン』における『多様性と連続性が織りなす自然環境を育む』、『人と自然との関係をとらもつ』、『誰もが訪れ、誰もが関われ、誰からも理解される』自然公園の3つの姿の実現とともに、『自然公園の適正利用の促進』、『効果的な情報発信と都民連携の強化』が求められています。

さらに、今年5月、東京都環境審議会より、『東京都環境基本計画のあり方について(中間のまとめ)』が発表され、『生物多様性の保全と回復を進め、東京の豊かな自然を後世につなぐ』ために、次のような提言が行われています。

- ・生物多様性の保全と回復を進め、東京の豊かな自然を後世につなぐ
- ・エコロジカル・ネットワークの形成
- ・希少な野生動植物の保全
- ・生態系や人への被害を及ぼす外来種対策の推進
- ・野生動物の保護管理および人と野生動物との共存
- ・野生動植物や生態系に関する情報の収集・保管・発信

様々な提言が行われる一方、『ビジターセンター・国立公園・国定公園』の記載がありません。長年、ビジターセンター運営管理に携わる弊社としては残念で責任を感じます。募集要項に「環境基本計画に向けた都と連携・協力、目標に向けた取組」が明記される中、それぞれのビジターセンターが自然公園最前線に位置する拠点施設として、東京都の様々な担当部署と横断的な連携、一元的な集約機能を担うことにより、提言に向けた取組に貢献できると考えます。

『ビジターセンター 兼 生物多様性保全拠点施設』として、生物多様性保全に貢献

環境	生物多様性、生態系、緑のネットワーク、鳥獣保護、希少種、レッドリスト、外来種、基礎調査
教育	資料収集・蓄積・編集・発信、普及啓発、博物館、郷土文化、特別天然記念物ニホンカモシカ
保健福祉	マダニ、モニタリング調査、人獣共通感染症、重症熱性血小板減少症候群(SFTS)、注意喚起
産業労働	森林、人工林、針広混交林化、農林水産物、野生鳥獣被害、林床植物衰退
その他	エコロジカル・ネットワーク、市町村連携・協働、エリアマネジメント、横断的連携・一元的集約



- ①東京都の自然公園における**包括的なエリアマネジメント**
- ②自然公園最前線に位置することによる**生物多様性保全への積極的な貢献**
- ③自然公園利用者のみならず、**都民への情報発信による生物多様性保全意識の醸成**



自然公園最前線に位置する
 『ビジターセンター 兼 生物多様性保全拠点施設』展開イメージ

「包括的なエリアマネジメント」「生物多様性保全への積極的な貢献」 「都民への情報発信による生物多様性保全意識の醸成」を推進するため 弊社で定める東京都自然公園マネジメントプランを運用します

弊社は東京の自然公園施設を管理運営するにあたり、以下の理想像（ビジョン）と使命（ミッション）を策定いたしました。

ビジョン

首都に最も近い所にある、多様性と連続性が織りなす自然と、自然との関わりの中で生まれた文化に、全ての人々が楽しみ、それらの資源が利用されながらよりよい姿が維持される。

ミッション

1. 自然や、自然との関わりの中で生まれた文化にふれる機会をつくり続ける。
2. 自然、歴史、文化について調べ、情報を収集し、蓄積する。
3. 自然公園の広報を行う。
4. 自然公園に携わり、保全と利用に取り組む人材を育成する。
5. 誰もが安心、安全に過ごせるように管理し、適正な利用を促す。

また、各ミッションを遂行するにあたって、ビジターセンターとしてあるべき姿や職員が取るべき行動を、以下の8つの行動規範として決めました。

行動規範

1. 資源（自然や歴史、文化）がよりよい形であり続けるために行動する。
2. 社会規則に則り、利用者に安全で安心な場所や機会を提供する。
3. 利用者の多様性を認識し、常にホスピタリティを持って利用者に合わせたサービスを提供する。
4. 資源に関する正確な情報を収集、蓄積する。
5. 地域に根差し、ネットワークを活用しつつ新たなつながりをつくる。
6. 訴求力と認知度の両方の向上を欠かさない。
7. 資源とコミュニケーションの専門家であり続ける。
8. 挑戦を続け、新たな成果を創り出す。

それぞれの自然公園施設の特色や強みを生かしてそれぞれの役割を明確にし、都民が連続性のある東京都の自然公園に多様な方法で関わる機会を創出します。

高尾

ビジターセンター

気軽に訪れた利用者に常時参加できる自然体験を提供する。

1300年の歴史を持つ薬王院の歴史、文化に触れる機会を提供する。



御岳

ビジターセンター

宿坊での宿泊を伴う体験の機会を提供する。

武蔵御嶽神社を中心として発展してきた集落の歴史、文化に触れる機会を提供する。



奥多摩

ビジターセンター

秩父多摩甲斐国立公園に含まれる東京の山間地域での体験を提供する。地域に息づく祭事などの文化と触れ合う機会を提供する。



山のふるさと村

ビジターセンター

キャンプでの宿泊を伴う体験を提供する。

小河内地区でのかつての生活や文化などに触れる機会をつくる。



弊社は1990年設立以来、東京の自然公園をはじめ数多くの施設の管理運営業務を展開してきました

長年の実績を基に、以下のノウハウを活かした業務を展開いたします。

1. 高尾ビジターセンター管理運営のために不可欠な情報を蓄積しています
25年間高尾ビジターセンターの管理運営に携わる中で、自然情報をはじめ、歴史、文化、登山道など、地域資源についての情報を蓄積しています。次の来訪を想定している利用者に対しての適切な情報提供の他、安全登山の観点での季節ごとの注意点の発信をいたします。

2. 様々な形のインタープリテーションを展開しています
利用者サービスの核となるインタープリテーションメディアの開発の実績が多数あります。自然教室や日常プログラムなどの人が介在するパーソナルインタープリテーションと、展示やニュースレターなどの配布物をはじめとした人が介在しないノンパーソナルインタープリテーションのそれぞれのメリット、デメリットを組み合わせサービスを提供します。

3. 長年の管理運営実績を有します
弊社は1990年設立以来、高尾、御岳、奥多摩、山のふるさと村の東京の自然公園施設をはじめ数多くの公共施設の管理運営に携わってまいりました。公共性、公平性、公益性を踏まえた運営に努めます。

4. 高尾ビジターセンター外2施設の管理の実績を有しています
高尾ビジターセンターと2棟のトイレの施設管理、修繕に携わってまいりました。異常を早期に発見するための点検、巡視と異常が発見された場合の早期対応を行います。

5. 地域との関係を構築しています
高尾山および高尾地域との関係を構築しています。登山道異常の情報の共有をはじめ、山頂周辺での共同整備作業、自然教室などでの連携イベントの実施を引き続き行います。

Feel Nature in Tokyo! プロジェクトを展開します

これらの実績をふまえ、弊社では東京の自然公園施設が連携し、Feel Nature in Tokyo!プロジェクトを展開します。

Feel Nature in Tokyo!とは、弊社が展開する利用者と自然公園、自然公園施設を結ぶプロジェクトです。

東京の自然公園の周知をし、体験を促すことにより、利用者が東京の自然公園、自然公園施設に愛着を持つことをめざします。

取組内容

- ・ SNSでの自然公園の発信、投稿
- ・ 各自然公園施設での体験プログラムに関する情報の集約、発信
- ・ オリジナル商品の開発、各ビジターセンターでの販売
- ・ 自然体験プログラムの実施
- ・ イベント等への出展による自然公園、自然公園施設の広報



長年の実績に基づき、現状と課題を ふまえた事業を展開します

長年継続した管理運営の中で把握した現状をふまえ、課題を解決するための事業を展開します。

現状・課題	対応策	期待される効果
訪れる利用者数に対して、プログラムで対応できる参加者数が少ない。	ロビーイング（随時解説）の実施	利用者の時間を縛らずに、情報と高尾山での体験を提供することができる。
5号路野外解説板が古く、効果的に機能していないものが多い。	5号路野外解説板の更新	ビジターセンターに立ち寄らない利用者にも情報を届けることができ、ビジターセンターへ来訪を促すことができる。
高尾山の植物相の情報が古い。	地域の植物の専門家と共同で高尾山のフロラ（植物相）調査の実施	高尾山の詳細な植物の情報の蓄積とモニタリングへの活用が可能になる。
麓の関係者、団体との連携が薄い	麓の宿泊施設でのプログラムの実施	麓での回遊性が高まり、宿泊者に体験の機会を提供することができる。
高尾山周辺でシカの確認数が増加しており、植生への影響が懸念される。	ニホンジカのモニタリングの実施	高尾山周辺のニホンジカの状況を把握することができ、プログラムや展示などでの利用者へ現状の発信が可能になる。
利用者のニーズに合った商品を販売できているか不明。	マーケティングを用いた商品の開発	商品だけでなく施設の管理運営に利用者ニーズを反映させることができる。
高尾山周辺に生育する希少種の位置情報が整理されておらず、モニタリングができていない。	GISソフトを用いた希少種の生育地の整理	モニタリングへの活用の他、地域の専門家への情報提供も可能になる。
山内関係者から、高尾山の情報提供の依頼が寄せられている。	高尾地域関係者を対象とした自然教室の開催	山内関係者への情報提供の他、更なる関係性の構築につながる。
高尾ビジターセンター単体では配布できる登山道地図数に限りがある。	新規登山地図の作成、地域関係者と連携しての配布	利用者の利便性の向上に寄与する。



自然公園施設の管理運営において 経験豊富な人員を配置します

高尾ビジターセンター他2施設での管理運営経験が豊富な職員を配置します。利用者へ先々の季節の案内や、台風、積雪、凍結など状況に応じて臨機応変な対応が可能です。また、勤務する職員数を多く確保することで、感染症などの感染により出勤ができなくなった職員がいても、安定的に管理運営を行うことができます。

	役職	担当業務内容(具体的に)	能力、資格、実務経験年数等	雇用形態				一週間の勤務時間 (週補給)	備考
				常勤	非常勤	委託	その他 (具体的に)		
ビジターセンター配置人員	多摩地域 エリアマネージャー チーフインタープリター	・多摩地域の施設マネジメント ・高尾ビジターセンターマネジメント ・インターンシップ管理	【能力】全体マネジメント、総合コーディネーター 【資格】防災士、救命技能認定上級 【業務経験年数】ビジターセンター等チーフ経験11年以上、ビジターセンター等業務経験15年以上	○				16	
	サブチーフ インタープリター	・園地、施設管理マネジメント ・広報、SNS管理	【能力】プログラム企画、運営、昆虫を含む森林生態 【資格】防災士、救命技能認定上級、宇芸員 【業務経験年数】ビジターセンター等チーフ経験5年以上、ビジターセンター等業務経験12年以上	○				20	
	サブチーフ インタープリター	・インタープリテーションメディアマネジメント ・商品開発管理 ・高尾パークボランティア会窓口	【能力】プログラム企画、運営、デザイン 【資格】救命技能認定上級 【業務経験年数】ビジターセンター等業務経験8年以上	○				20	
	インタープリター	・自然教室管理 ・日常プログラム管理 ・標本管理	【能力】プログラム企画、運営、昆虫を中心とした森林生態 【資格】救命技能認定上級、チェーンソー講習受講済 【業務経験年数】ビジターセンター等業務経験5年以上	○				28	
	インタープリター	・施設、園地管理 ・清掃員管理	【能力】プログラム企画、運営、施設管理 【資格】救命技能認定上級、チェーンソー講習受講済、防火管理者 【業務経験年数】ビジターセンター等業務経験4年以上	○				28	
	インタープリター	・ホームページ管理 ・印刷物・配布物管理 ・安全管理	【能力】プログラム企画、運営 【資格】救命技能認定上級 【業務経験年数】ビジターセンター等業務経験3年以上、動物園等業務経験5年以上	○				28	
	インタープリター	・物販管理 ・商品開発管理	【能力】プログラム企画、運営 【資格】救命技能認定上級 【業務経験年数】ビジターセンター等業務経験3年以上	○				28	
	インタープリター	・展示管理 ・調査管理	【能力】プログラム企画、運営 【資格】生物分類技能検定1級(動物部門：哺乳・爬虫・両生類、鳥類)、測量士、自然再生士、鳥獣管理士2級、ビオトープ管理士2級(計画部門、施工部門)、救命技能認定上級 【業務経験年数】ビジターセンター等業務経験2年以上	○				20	
	インタープリター	・会計管理 ・情報セキュリティ管理 ・物販管理	【能力】プログラム企画、運営 【資格】森林インストラクター 【業務経験年数】ビジターセンター等業務経験6年以上	○				16	
	インタープリター	・アンケート管理 ・団体対応管理	【能力】プログラム企画、運営 【資格】生物分類技能検定2級(動物部門) 【業務経験年数】ビジターセンター等業務経験3年以上	○				16	
ビジターセンター トイレ、 大見晴園地便所	清掃員	ビジターセンタートイレ、大見晴園地便所清掃	ビジターセンタートイレ、大見晴園地便所清掃 経験年数4年以上		○			20	
	清掃員	ビジターセンタートイレ、大見晴園地便所清掃	ビジターセンタートイレ、大見晴園地便所清掃 経験年数2年以上		○			20	
	清掃員	ビジターセンタートイレ、大見晴園地便所清掃	ビジターセンタートイレ、大見晴園地便所清掃 経験年数2年以上		○			20	
	清掃員	ビジターセンタートイレ、大見晴園地便所清掃	ビジターセンタートイレ、大見晴園地便所清掃 経験年数1年以上		○			20	
	清掃員	ビジターセンタートイレ、大見晴園地便所清掃	ビジターセンタートイレ、大見晴園地便所清掃 経験年数1年以上		○			20	
	清掃員	ビジターセンタートイレ、大見晴園地便所清掃	ビジターセンタートイレ、大見晴園地便所清掃 経験年数1年以下		○			20	

自然公園施設の管理運営において 経験豊富な人員を配置します

人員配置計画に基づく勤務ローテーション（混雑期）

	雇用形態	標準月 シフト体制																													
		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	13月	14月	15月	16月	17月	18月	19月	20月	21月	22月	23月	24月	25月	26月	27月	28月	29月	30月
チーフ インタープリター	常勤					●						●			●	●			●				●			●					●
サブチーフ インタープリター				●			●				●	●		●	●	●		●			●			●		●	●		●		
インタープリター			●	●		●	●		●			●	●		●	●	●		●			●			●		●	●		●	
			●	●		●	●		●			●	●		●	●	●		●			●			●		●	●		●	
			●	●		●	●		●			●	●		●	●	●		●			●			●		●	●		●	
			●	●		●	●		●			●	●		●	●	●		●			●			●		●	●		●	
清掃員			●		●	●			●			●	●		●	●	●		●			●			●		●	●		●	
			●		●	●			●			●	●		●	●	●		●			●			●		●	●		●	
			●		●	●			●			●	●		●	●	●		●			●			●		●	●		●	
			●		●	●			●			●	●		●	●	●		●			●			●		●	●		●	
備考		休館日		山内調査				休館日			山内調査			自然教室	ミーティング	休館日		山内調査				休館日		山内調査					休館日		
一日あたりの出勤者数 (インタープリター)		0	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	6	10	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	0	4	
一日あたりの出勤者数 (清掃員)		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	



多様な働き方と弊社の教育訓練制度により、適切な人材の確保と技術・能力の向上を図ります

多様な働き方ができる労働環境の整備により適切な人材の確保に努めます。

柔軟な勤務形態を導入しています

- ・産前産後休業、育児休業の取得、時短勤務
子どもを持つ職員は、産前産後と育児休業の取得が可能です。また、育児をしながらの時短勤務で働く職員も多数在籍しています。
- ・看護休暇等の導入
家族の看護が必要になった場合の休暇制度も導入しています。
- ・勤怠管理による長時間労働の削減
勤怠管理を適切に行うことで過度な長時間労働の削減をしています。



タイムレコーダーによる
長時間労働の削減

社内の教育訓練システムと現場での教育訓練により、技術、能力の向上を図ります。

社内の教育訓練システム	高尾ビジターセンターでの教育訓練
<ul style="list-style-type: none"> ・新入社員研修 (SNS、安全管理) ・マネジメント研修 (チームビルディング) ・インタープリテーション研修 ・ソフトウェア研修 ・ハラスメント研修 ・安全管理担当者研修 ・サイバーセキュリティ担当者研修 	<ul style="list-style-type: none"> ・事故対応シミュレーション ・季節に応じた応急救護研修 ・避難訓練 ・上級救命講習受講 ・情報セキュリティ教育訓練 ・インタープリテーショントレーニング ・施設管理研修 ・関連法令・条例研修



新入社員研修



インタープリテーション研修



安全管理担当者研修



事故対応シミュレーション



季節に応じた応急救護研修



避難訓練

高尾ビジターセンターのビジョンとミッションに基づいた管理運営を行います

弊社は以下のビジョンを定め、高尾ビジターセンターの管理運営を行います。

ビジョン

高尾山および高尾地域を訪れるすべての人が、安全に安心して自然、歴史、文化を楽しみ、高尾山がこの先もずっと保全されていくことを目指す。
そして願わくば多くの利用者が、高尾山の自然や歴史、文化の価値を認識することで、身の回りの自然や文化を見つめなおす機会となり、持続的な社会の実現に寄与する。

ビジョンを実現するため、以下の8つをミッションとして位置付けます。

1. 豊かな自然を手軽に利用できる高尾山の植物や動物、環境の価値を伝える。



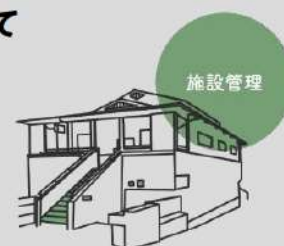
2. 1300年続く、高尾山の背景にある歴史、文化を知り、高尾山の価値に気づくことを促す。



3. 登山をする上での楽しみを伝え、安全情報を提供することで利用者の安全、安心な登山に寄与する。公園利用におけるマナー普及をし、適正利用を促す。



4. 利用者が安全に安心して利用できる施設、園地を管理する。



5. 高尾山および東京の自然公園に携わり、保全に取り組む人材を育成する。



6. 東京の自然公園と自然公園施設の広報を行う。



7. 高尾山および高尾地域の自然、歴史、文化に関する情報の収集と蓄積を行う。



8. 近隣施設と連携を図り、高尾地域の振興に寄与する。



ビジターセンター利用者に限らず、高尾山利用者のニーズの把握に努めます

高尾ビジターセンター利用者のニーズを把握することに加え、高尾山を訪れる利用者のニーズの把握に努めます。

高尾ビジターセンター利用者の声を集めます

これまでの高尾ビジターセンター館内でのアンケートを継続し、施設、接遇サービス、総合満足度について、とても満足、満足、やや不満、不満の4段階での評価のほか、自由記述により詳細なニーズを拾い上げ、施設の管理運営に活用します。

海外からの来訪者のニーズも把握します

今後、海外の利用者数が再び増加することを想定し、上記と同様の内容で、海外からの利用者を対象としたアンケートも実施します。

プログラム改善のためのアンケートを実施します

日常プログラムや自然教室など、プログラムに参加した利用者からのフィードバックを集め、よりよいプログラム運営に生かします。

日常的に寄せられる声からもニーズを把握します

日々来館する利用者から窓口で寄せられる声も貴重な情報と考えます。季節ごとに問い合わせの多い内容は職員間で共有をし、必要であれば東京都、東京都レンジャーへ共有し、対応します。またSNSに寄せられるコメントも貴重なニーズと捉えます。

近隣施設と連携してニーズの把握に努めます

高尾599ミュージアムに勤務する弊社職員が、麓での利用者の声を収集するほか、高尾山口観光案内所「むささびハウス」や薬王院、高尾登山電鉄など、山内の関係者と日常的にコミュニケーションをはかる中で、利用者のニーズの把握に努めます。



窓口で利用者から寄せられる声からもニーズをくみ取ります



SNSも利用者のニーズの把握のために活用します

パーソナルインタープリテーションと ノンパーソナルインタープリテーションのメリット生かして サービスを提供します

人が介在するパーソナルインタープリテーションと、人が介在しないノンパーソナルインタープリテーションのそれぞれの特色に合わせたサービスを提供します。

	パーソナル インタープリテーション	ノンパーソナル インタープリテーション
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・質問に答えられる ・相手に内容を合わせられる 	<ul style="list-style-type: none"> ・来訪者のペースで体験できる ・たくさんの人が体験できる
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> ・対応可能な人数が限られる ・時間が合わないと参加できない 	<ul style="list-style-type: none"> ・更新にコストがかかる ・決まった情報しか提供できない
展開するサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・利用案内・情報提供 ・苦情対応：開館日毎日 ・ワークショップ：開館日毎日 ・ガイドウォーク：毎週末 ・ミニトーク： ガイドウォーク中止時 ・オートスライド：開館日毎日 ・自然教室：年5回程度 ・団体対応：申込毎に対応 	<ul style="list-style-type: none"> ・館内展示入れ替え：夏季と冬季 ・ニュースレターの発行：年4回 ・ホームページ管理更新：随時 ・SNS管理更新：開館日毎日 ・ネイチャーショップでの商品販売：開館日毎日 ・オンラインショップでの商品販売：毎日

上記に加えて、現状と課題を踏まえ、以下のサービスを提供します。

毎日ロビーイングを実施します

高尾山を訪れる利用者数に対して、日常のプログラムで対応できる参加者数は多くはありません。園地および館内でロビーイング（解説員が巡視し、旬な自然情報の随時解説）を実施し、利用者の時間を制限することなく、高尾山の情報提供と体験の機会を提供します。

5号路野外解説板を更新します

5号路に点在する野外看板は、山頂へ登山する多くの利用者の目にとまるものの、情報と看板自体が古く、効果的に機能していないものが多いと言えます。機能的な野外解説板に更新することで、ビジターセンターに立ち寄らない利用者にも情報を届けることができ、さらにビジターセンターへの来訪にもつながります。

マーケティングを活用して商品開発を行います

弊社は独自にオリジナル商品を開発し、販売を行ってまいりました。多数の方に購入いただけてきましたが、必ずしもそれらの商品が高尾山を訪れる利用者のニーズに合ったものかを把握することができていません。外部団体に協力を仰ぎマーケティングの手法を活用した新規商品を開発します。開発された商品のみならず、施設の管理運営に利用者ニーズを反映させることも想定いたします。

新規登山地図の作成、配布を行います

ビジターセンター単体で印刷が可能な登山道地図の数には限りがあり、利用者の多い高尾山では地図を希望するすべての人への配布が十分にできません。山内関係者と連携し登山道地図の配布を行います。

ビジターセンターの広報力のさらなる強化と 自然公園施設連携の広報を行います

プログラムやオリジナル商品、施設自体の広報のため、高尾ビジターセンターの広報力のさらなる強化を行います。

SNSの広報力をさらに強化します

Twitterを開発して以来、フォロワーが約1万人となりました。開館日に毎日高尾山の旬な自然情報の投稿を続け、さらなるフォロワーの獲得により広報力の強化を目指します。SNSでの発信は、ビジターセンターが提供するサービスの広報はもちろん、台風や雪、凍結などの安全に関わる情報や施設異常についての発信にも役立てます。

近隣施設と連携した広報に取り組みます

近年、新たに高尾地域に開業した宿泊施設との連携を図り、施設のパンフレットやプログラム、オンラインショップのチラシの配架など、広報を行います。

Webマガジン、フリーペーパーへの掲載を進めます

イベントの広報にあたっては、Webマガジン、フリーペーパーへの掲載依頼を行います。また、プレスリリースの投げ込みにより、メディアの取材による広報にも努めます。



ヤマケイオンラインでの広報

Twitterを利用した広報

タカオネでの広報と商品販売

Feel Nature in Tokyo!プロジェクトを進めます

弊社が展開するFeel Nature in Tokyo! プロジェクトでは、東京の自然公園施設が協働でSNSを運用します。高尾、御岳、奥多摩、山のふるさと村各ビジターセンターから、それぞれの自然公園やイベントの情報を投稿します。

自然公園利用者は東京の自然公園や自然公園での体験プログラム等の情報を集約して得ることができ、それぞれに合った自然公園施設での体験を選択できます。



また、モリパーク・アウトドアヴィレッジをはじめ、イベント等に出展しての自然公園の広報をいたします。体験できる展示を展開する他、ワークショップを実施し、訴求力を高めます。

出展の際は施設のRRの他、自然教室などのプログラムの広報を行います。



山内、麓、八王子市 東京の自然公園施設と連携します

高尾山の山内から麓、八王子市、東京都の自然公園、それぞれの関係者、関連施設と連携をします。

地域関係者対象プログラムを開催します

山内関係者から、高尾山の自然や歴史について情報提供の依頼があります。高尾山の価値を地域で共有することを目的とした自然教室を開催し、更なる関係性の構築につなげます。また、利用ルールの共有や広報の連携のため、高尾地域で体験活動やアクティビティを実施する団体に呼びかけ、高尾アクティビティ連絡会を開催します。

地域関係者と山内整備を行います

東京都レンジャーと連携し、麓の宿泊施設との協働による登山道整備やゴミ拾いなどのプログラムを開催します。自然公園の保全に関わる機会を創出し、人材育成にもつながると考えます。

麓の宿泊施設でのプログラムを実施します

近年開業した麓の宿泊施設の宿泊者を対象としたプログラムを行います。夜間、宿泊施設でスライドショーを実施し、普段対象にすることが少ない麓の利用者に対して高尾山の価値について理解を促す機会を創出します。

日本遺産コンテンツを展開します

都内で唯一選定された八王子市の日本遺産「桑都物語」には高尾山が重要な構成文化財として位置づけられています。八王子市と連携し、ワークショッププログラムなど、日本遺産を題材としたコンテンツを展開します。

東京都の自然公園施設と連携します

御岳、奥多摩、山のふるさと村の各ビジターセンターと毎月情報交換を目的とした会議を行います。それぞれの地域の自然、歴史、文化情報の共有をするほか、利用者の動向についても共有します。



地域関係者対象自然教室



高尾アクティビティ連絡会



登山道整備などのプログラム



宿泊施設でのプログラム



日本遺産コンテンツ



自然公園施設との会議

多角的に業務の効率化を図ります

高尾ビジターセンター他2施設の管理運営において、多角的な視点で業務の効率化に取り組めます。

指定管理料以外の財源を活用します

弊社では、様々な助成金・補助金等を活用し、全社的に業務の効率化に取り組んでいます。これらを利用し、施設の魅力向上や新たな利用者サービスの提供を図ります。

利用者数に合わせた人員を配置します

ビジターセンター配置職員、ビジターセンター協便所と大見晴園地便所清掃員ともに混雑期、閑散期に合わせ、人員の配置を調整します。

年度毎に各業務の目標を設定します

毎年、チーフインタープリターと各職員が面談を実施します。高尾ビジターセンターのミッション、ビジョンの確認を行い、担当業務ごとに目標を作成します。半期に一度、目標値の達成度合いを確認し、必要に応じて、目標の再設定を行います。年度末には翌年度に向けたふりかえりを実施し、新たな目標に反映させます。

マニュアルとチェックリストを運用し業務を効率的に行います

高尾ビジターセンター管理運営業務を効率的に行うため、以下のマニュアルとチェックリストを運用します。

- ・高尾ビジターセンター管理運営計画
- ・高尾ビジターセンターインタープリテーション全体計画
- ・安全管理マニュアル
- ・情報セキュリティ対策マニュアル
- ・高尾ビジターセンター業務マニュアル
- ・清掃作業日常管理・清掃マニュアル
- ・高尾ビジターセンター開館、閉館チェックリスト
- ・清掃作業チェックリスト
- ・月初め作業チェックリスト



開館チェックリスト	
1.	HPおこころの自然館情報更新
2.	08:31のe&メールチェック
3.	しりぞき
4.	留守電話録音機・留守録
5.	お湯を沸かし、ポットに入れる
6.	郵便物受取
7.	天候・ケーブルカー事前更新
8.	オートスライドON
9.	ふやふや乾燥ON
10.	仮名指替機、社員証、補充
11.	換気扇回す
12.	サーキュレーターON
13.	高尾山チェック
14.	自動ドアチェック
15.	原簿チェック
16.	山頂展望台チェック
17.	山頂展望台・展望台チェック
18.	エコトランス・展示室清掃
19.	野鳥観察機
20.	ツツジタワシロード看板設置
21.	Twitter投稿
22.	遊覧バス乗降・入館予約メール送付
23.	高尾山電話録音機
24.	オリジナル商品・書籍の在庫確認
25.	ガチャガチャの準備

開館チェックリスト

情報共有の電子化と会議の効率化

利用者や山内関係者からは日々、高尾山に関わる様々な問い合わせが寄せられます。職員が交代で勤務する高尾ビジターセンターでは、適切な情報提供を行うために情報の共有が欠かせません。毎日閉館後に電子メールで全職員に対し情報共有を行います。また、毎月行う職員のミーティングではオンライン会議システムを活用し、効率的なミーティングの実施に努めます。

DX、5つのレスの推進

DX推進に向けた5つのレスについて推進します。

- ・職員間の情報共有や会議の際は紙面への印刷を避け、プロジェクターやモニターに投影して共有することでペーパーレスを推進します。
- ・ネイチャーショップでの決算については、キャッシュレス決済手段を導入済です。
- ・関係各所への連絡の際は電子メールを使用し、FAXレスに取り組めます。
- ・はんこレスのため、極力印鑑を用いない対応をします。

再生可能エネルギー

高尾ビジターセンターと大見晴園地便所の電力は100%再生可能エネルギー化済です。

運營業務計画書 (年間予定)

項目	実施場所/業務内容等	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
利用者ニーズ把握への取組	ビジターセンター ニーズ把握 (アンケート・SNS)	← 開館日毎日館内・プログラムアンケート実施、SNS確認 →											
	ビジターセンター 利用案内、情報提供・苦情対応 (窓口・電話)	← 開館日毎日窓口・電話対応 →											
質の高いサービス提供への取組	ビジターセンター ワークショップ	← 開館日毎日実施 →											
	高尾山 ガイドウォーク	← 毎週末実施 →											
	ビジターセンター ミニトーク	← ガイドウォーク中止時実施 →											
	ビジターセンター オートスライド	← 開館日毎日上映 →											
	ビジターセンター 高尾山 ロビーイング	← 開館日毎日実施 →											
	ビジターセンター 高尾山 自然教室	← 年5回程度実施 →											
	ビジターセンター 高尾山 団体対応	← 申込ごとに随時対応 →											
	ビジターセンター 高尾山 館内展示入れ替え	← 夏季展示 → 冬季展示 →											
	高尾山 5号路野外解説板更新	← 野外解説板製作 →											
	ビジターセンター ニュースレター『のぶすま』	← 夏号作成 → 秋号作成 → 冬号作成 → 春号作成 →											
	ビジターセンター ホームページ管理更新	← 随時更新 →											
	ビジターセンター SNS管理更新	← 開館日毎日投稿 →											
	ビジターセンター ネイチャーショップ オンラインショップでの商品販売	← 毎日販売 →											
	ビジターセンター など 利用者ニーズに応じた商品開発	← 年1点以上新規商品開発 →											
	ビジターセンター 新規登山地図の作成、配布	← データ作成・増刷・配布 →											
	施設の広報に関する取組	ビジターセンター など 広報 (SNS・近隣施設連携・Web・フリーペーパー)	← 適宜SNS投稿・近隣施設広報・フリーペーパー掲載依頼 →										
ビジターセンター など Feel Nature in Tokyo ! プロジェクト		← 適宜SNS投稿 →											
モリパーク・アウトドアヴィレッジ など 出展でのPR		← 年3回程度出展 →											
地域連携や地域振興、関連施設との連携への取組	高尾山近隣施設 宿泊施設プログラム	← 毎月2回程度 →											
	オンライン 東京都自然公園施設会議	← 毎月1回実施 →											
	ビジターセンター など ボランティア関連業務	← 適宜情報提供・イベント広報 →											

(令和5~9年度共通)

マニュアル、チェックリストを用いて、適切な施設、園地管理を実施します

業務経験が豊富な職員を雇用します

ビジターセンター協便所と大見晴園地便所の業務経験が豊富な職員を雇用する事で、突発的なトラブルへの対応も可能です。

利用者の状況に応じた人員の配置をします

4、5、10、11月の混雑期や1、2月の閑散期など、利用者数に応じて配置する清掃員を調整し、適切な維持管理に努めます。台風や積雪が予想される際は、勤務者の出勤を抑制するなど調節します。利用者が少ない日に清掃員を増員して、休日に清掃が行き届かなかった箇所の掃除を行います。適宜ミーティングを実施し、不具合の箇所の共有や個々の清掃業務へのスキルアップを行います。

作業マニュアル、チェックリストを用いて効率的に管理を行います

毎日、日常管理と清掃のマニュアルに沿って、作業チェックリストを確認しながら清掃を実施することで、作業の効率化を図ります。教育訓練計画に沿って、新規に加わった清掃員を対象として、作業内容や点検方法の教育訓練を実施します。

巡視を毎日実施します

高尾ビジターセンターにおいて開館前と閉館後、ビジターセンター協と大見晴園地便所においては朝と夕方に劣化損傷の点検を行います。発見した劣化損傷の恐れのある場所については職員間での情報共有を行い、必要がある場合には多摩環境事務所へ報告します。毎朝園地の巡視を行うことで異常の早期発見に努めます。巡視の際は、掛木や危険木の有無、積雪による凍結、汚水槽の異常の有無、混雑具合、危険生物の有無(マムシ、スズメバチ、イラガ)、移入植物の有無、野生動物への餌付け、ドローンの有無、混雑期の宴会の有無、焚火の有無に留意します。トイレの汚水槽や攪拌槽の詰まり、故障を防止するため、混雑期は1日2回の点検と汚物の除去作業を行います。

リスクを想定した対応をします

ゴールデンウィークと紅葉時期の混雑期に、トイレに異物が流されることによる攪拌槽の詰まりを避けるため、定期的に攪拌槽の点検と異物除去を行います。混雑期のトイレ使用状況を把握するため、ビジターセンター協便所と大見晴園地便所の巡視を頻繁に行います。台風接近前にビジターセンターのベランダの排水溝の落ち葉を取り除き、野外掲示物等を館内に回収します。

専門業者による点検等を実施します

維持管理業務(館内清掃、消防設備保守点検、浄化槽設備保守点検、空調設備保守点検、園地の掃除等)において、効率的且つ効果的な管理を行うため、適宜専門業者による点検等を実施します。発見した異常箇所については速やかに補修、改修等を実施し、緊急を要する補修等については迅速な対応を図ります。

利用者の声を管理に活かします

アンケートで利用者から寄せられる声を施設の改善に活かし、快適な施設を目指します。

安全管理担当者を配置し、リスク抽出とマニュアル運用により事故を未然に防ぎ、発生時には適切な対応を行います

館内および園地のリスク抽出を行うとともに、災害や季節ごとのトラブルを想定し事故の予防と対応を行います。

リスク抽出を毎日行います

ビジターセンター館内と5号路および山頂園地のリスク抽出を毎日行います。館内については、開館前の清掃時と閉館後に施設の異常や破損の有無を確認をします。また、5号路と山頂園地については、毎朝巡視を実施します。異常や危険が認められた場合は速やかに現地に注意表示の掲示とホームページとSNSを用いて利用者への注意喚起を行い、多摩環境事務所と東京都レンジャーと共有の後、迅速に対応をします。職員のみでの対応ができない場合は業者へ速やかに対応の依頼をします。また、山内の自然研究路や奥高尾方面、陣場山までの登山道や施設に異常が確認された場合も利用者への早急な周知に努めます。



リスク抽出と危険の除去

安全管理マニュアルを運用し、事故を未然に防ぐように努めるとともに、事故発生時に適切な対応をします

高尾ビジターセンター安全管理マニュアルに、緊急時の連絡方法および連絡先、応急救護用品の管理方法、主な応急救護の対応例、事故発生時の被害者とその他登山者への対応方法、事故対応の実施手順、避難経路、AEDおよび消火器設置場所、一時と広域避難場所、感染症対策を取りまとめ、運用します。

また、安全管理担当者を配置し、教育訓練年間計画書に沿って季節ごとに想定されるトラブルに対する応急救護の教育訓練のほか、地震、火事を想定した避難訓練を全職員で行います。

冬季の積雪時や登山道の凍結時には、雪かきの他、注意喚起表示を掲示し注意喚起を行います。



応急救護訓練の受講



避難訓練の実施

	春	夏	秋	冬
予想されるトラブル	・混雑による迷子	・熱中症 ・危険生物	・混雑による迷子	・凍結による転倒 ・低体温証
対応	・注意喚起放送	・氷の配布 ・救護室への案内	・注意喚起放送	・安全な登山道への促し ・救護室への案内

季節ごとに予想されるトラブルと対応

情報漏洩、不正アクセスを想定した教育訓練を行います

情報セキュリティマニュアルに沿い、情報漏洩が疑われる機会を想定して、対応訓練を行います。また、平時より情報漏洩を防ぐため、毎月1日にはパスワードの変更等の対応を行います。

希少動植物をはじめとした調査を実施し モニタリングと情報発信を行います

希少種をはじめとした高尾山周辺の動植物の調査を行い、モニタリングと情報発信に役立てます。

フロラ調査を実施します

高尾山の植物相の情報はあるものの、調査が行われたのが約30年前と古く、現状を把握することができていません。そのため、地域の植物の専門家に協力を仰ぎ、希少種をはじめとした高尾山でのフロラ（植物相）調査を実施します。得られた情報は利用者への情報提供、展示、ニュースレターへ活用し、SNSを利用して発信します。また、引き続き山内の自然情報を把握するため、毎月各自然研究路で確認できる開花植物、野鳥等の調査を行います。



フロラ調査の実施

ニホンジカのモニタリングを行います

近年、高尾山周辺でのニホンジカの確認件数が増加しており、植生への影響が懸念されています。影響を把握するため、下層植生調査を実施します。また、センサーカメラを用いてニホンジカのモニタリングを実施します。利用者への周知のため、調査結果を踏まえて、展示を製作し、ビジターセンター館内に展示します。



下層植生調査の実施

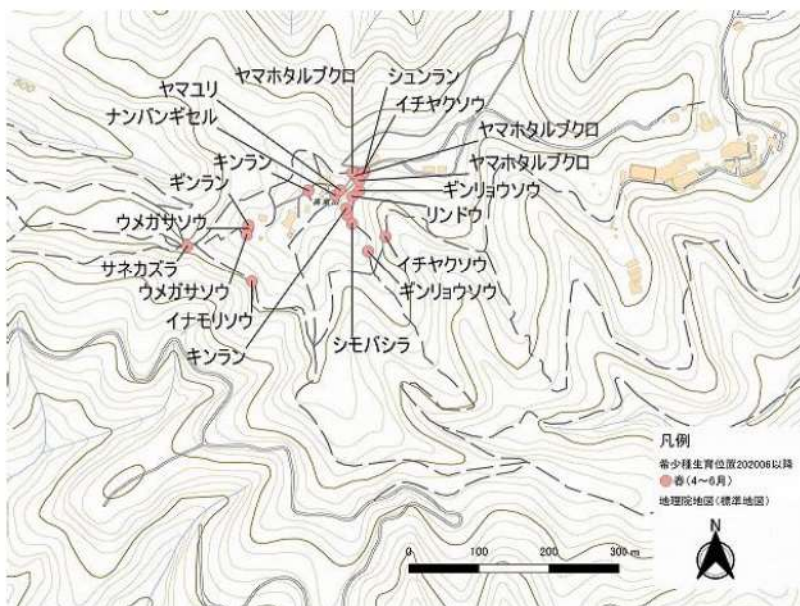
GISを用いて情報を集約しモニタリングに活用します

弊社では、継続して山内の希少植物の生育状況調査を行ってまいりましたが、継続したモニタリングができていませんでした。

今までの調査結果も含めてGISソフトに情報を蓄積させ、継続的なモニタリングに活用します。



センサーカメラによる
ニホンジカのモニタリング



GISを用いた希少植物情報の集約

管理業務計画書 (年間予定)

実施場所/業務内容等		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
施設管理	空調設備	保守点検 開館日毎日保守点検・年1回定期清掃											
	給水設備	受水槽保守・点検 年1回保守点検・年4回減菌剤補充											
	排水設備	保守点検・放流ポンプ洗浄 攪拌槽し尿汲み取り 保守点検・清掃											
	消防設備	日常点検・定期点検 年2回保守点検											
	自動ドア	日常点検・保守点検 開館日毎日点検・年2回程度保守点検											
	無線LAN保守点検	日常保守 開館日毎日点検											
	ビジターセンター	開閉・日常管理・清掃 開館日毎日日常清掃・年4回定期清掃											
	施設内のゴミ処理	ゴミ分別・搬出 開館日毎日分別・年4回搬出											
	高尾ビジターセンター協使所	日常清掃・保守点検 毎日清掃・保守点検											
	大見晴園地使所	日常清掃・保守点検 毎日清掃・保守点検											
	園地管理	山頂広場・5号路	巡視・ゴミ拾い 日常点検・樹木管理 開館日毎日巡視・ゴミ拾い・点検・樹木管理										

(令和5～9年度共通)



季節ごとの応急救護訓練



館内の感染症対策

自然公園の環境保全に関わる人材育成のため 研修を行いインターンシップを受け入れます

インタープリテーション・トレーニングキャンプを実施します

自然公園の環境保全に関わる人材育成のため、インタープリテーションについて、理論に基づいた実践者を育成することを目的とした研修を実施します。

対象	期間	参加費 (資料代、保険代、 講師料、施設使用料)
高校生以上（定員25名）	2日間	26,000円

項目	内容
インタープリテーションの定義、成果	インタープリテーションの定義と、インタープリテーションが生み出すことのできる成果を理解します。
プログラム体験	インタープリテーションプログラムを体験的に理解します。
インタープリテーションの原則	インタープリテーションに必要な4つの原則について理解します。
テーマ（メッセージ）ライティング	インタープリテーションにおけるメッセージを作成する練習をします。
プログラムづくり	オリジナルのプログラムを講師のサポートを受けながら作成します。
プログラム実演、フィードバック	作成したオリジナルプログラムを実施し、フィードバックを受けます。

インターンシップを受け入れます

研修参加者を対象に、インターンシップを受け入れ、ビジターセンターでの業務の体験の機会を提供します。

期間	内容
短期インターンシップ	<ul style="list-style-type: none"> ・ワークショップ体験 ・ワークショップ見学 ・ワークショップ実施 ・職員からのフィードバック
中期インターンシップ	<ul style="list-style-type: none"> ・オリジナルミニトークのプログラムデザインシート作成 ・オリジナルミニトークのプログラムデザインシートチェック、修正 ・オリジナルミニトークを含んだワークショップの実施 ・職員からのフィードバック
長期インターンシップ	<ul style="list-style-type: none"> ・ワークショップ実施 ・高尾ビジターセンター運営作業 (館内・園地清掃、物販・ワークショップ準備など)

Ⅲ 支出計画等

1 支出計画

単位：千円

年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	合計
支出	53,773	53,773	53,773	53,773	53,773	268,865

2 物販収支計画

単位：千円

年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	合計
収入	4,767	4,767	4,767	4,767	4,767	23,833
支出	2,891	2,891	2,891	2,891	2,891	14,455
収支	1,876	1,876	1,876	1,876	1,876	9,378

※端数処理を四捨五入により行っていることから、総数と内訳の合計とは必ずしも一致しない。