

令和4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

○三浦課長 それでは、定刻になりましたので、始めさせていただきたいと思います。

本日はお忙しい中、この暑い中、御出席賜り、誠にありがとうございます。

本日、事務局を務めます自然公園担当課長の三浦でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

委員長が決まるまでの間、私が議事を進行させていただきますので、よろしくお願いいたします。着席して説明させていただきます。

審議に先立ちまして、本日の定足数について御報告いたします。

本日は、委員5名中4名の委員の方に御出席いただいておりますので、参考資料2「環境局指定管理者評価委員会設置要綱」第7条の規定により、会議は成立しておりますことを御報告いたします。

また、本委員会の会議及び議事録については、設置要綱第9条第1項及び第3項の規定に基づき、原則公開となりますので、御了解ください。

それでは、本日、傍聴を希望される方がいらっしゃいますので、傍聴人を入室させます。お願いします。

(傍聴人入室)

○三浦課長 また、本日、指定管理者はウェブでの会議の参加となります。ウェブ会議には、会場にいる事務局以外の東京都の職員も参加しておりますので、御了解ください。

それでは、ただいまより「令和4年度環境局指定管理者評価委員会」を開催させていただきます。

まず、本日お集まりの皆様を御紹介を申し上げます。

参考資料3「環境局指定管理者評価委員会委員名簿」に記載している順に御紹介いたします。

鳥居委員でございます。

橋本委員でございます。

守泉委員でございます。

山本委員でございます。

今村委員につきましては、本日、所用により御欠席の連絡をいただいております。

次に、東京都環境局自然環境部部長の和田より御挨拶させていただきます。

○和田部長 皆様、こんにちは。自然環境部長の和田でございます。

本日は大変暑い中、評価委員会に御出席をいただきまして、大変ありがとうございます。

さて、この評価委員会でございますけれども、私どものほうで所管しております施設の中で、指定管理者制度を利用して管理運営を行っている施設につきまして、年に1回、外部の委員の皆様を含めまして評価を行い、その評価に基づいて、翌年以降、改善に取り組んでいくという趣旨で設けられている委員会でございます。

さて、令和3年度について皆様に御評価いただくわけでございますけれども、御存じのように、新型コロナウイルスの影響によりまして、施設の運営につきましてもかなり大きな影響を受けているところでございます。中では、宿泊施設につきましては、最大延べ5か月ほど休みを取るような形になってしまっているということで、大変残念なことではあるのですが、そういうような状況でございます。

一方、令和2年に比べますと、一斉に休業するという形ではなくて、施設の在り方として、例えば、ビジターセンターのようなところは、その地域の登山者の安全の確保を図るという意味もございまして、一定程度開けるという対応を取ったりということで、2年度に比べますと少しめり張りをつけた形での運営ができていていると思っております。

とはいえ、指定管理者のほうでいろいろ工夫を重ねてイベント等を企画していたものがなかなか実施できないというところで、皆様に評価していただくのは難しい面もあるかと思っておりますが、皆様方の御専門、これまでの御経験等を踏まえまして、ぜひ積極的な、闊達な御意見を頂戴できればと思っております。

今後、皆様方からいただきました御意見等を私どもも指定管理者のほうに伝えつつ、よりよい形での施設運営ができるように取り組んでまいりたいと考えておりますので、どうぞよろしく願いいたします。本日はお世話になります。ありがとうございます。

○三浦課長 ありがとうございます。

これにて、和田は公務のため、席を外させていただきます。

○和田部長 よろしく願いいたします。

(和田部長退室)

○三浦課長 続きまして、本日の議事について御説明いたします。

次第に記載しておりますとおり、本日の議事は2つございます。

1点目が「委員長の選任について」、2点目が「令和3年度指定管理者管理運営状況評価について」でございます。

なお、本日はペーパーレス会議としておりまして、資料はお手元のタブレットの中にございます。必要に応じて御参照ください。

また、指定管理者のプレゼンテーション及び質疑応答はウェブ会議形式で実施いたします。傍聴者の方にもタブレットを用意しておりますので、お使いください。

それでは、1つ目の議事、「委員長の選任」に入らせていただきます。

委員長は、参考資料2「環境局指定管理者評価委員会設置要綱」に、「委員の互選によって定める」旨が規定されております。

どなたか御推薦はございませんでしょうか。

○山本委員 山本です。

委員長に橋本委員を推薦します。御審議のほどよろしく申し上げます。

○三浦課長 橋本委員、いかがでございますか。

○橋本委員 承知しました。

○三浦課長 皆様、よろしゅうございますか。

(「異議なし」と声あり)

○三浦課長 ありがとうございます。

それでは、橋本委員、どうぞよろしく願いいたします。橋本委員長には委員長席に移っていただきたいと思っております。しばらくお待ちください。

(橋本委員 委員長席に移動)

○三浦課長 それでは、以後の進行につきましては、橋本委員長にお願いしたいと思います。どうぞよろしく願いいたします。

○橋本委員長 橋本でございます。

御指名いただきました。僭越ではございますけれども、委員長を務めさせていただきます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

それでは、本日、2つ目の議事になりますけれども、「令和3年度指定管理者管理運営状況評価」について審議を始めたいと思っておりますが、その前に、評価の実施方法等について事務局から説明いただきます。

では、よろしく申し上げます。

○三浦課長 最初に、評価の全体像について御説明いたします。

指定管理者の評価には、私ども事務局が行います一次評価、皆様に行っていただきます二次評価、その結果に基づき、環境局として行う総合的な評価がございます。

指定管理者制度を導入している環境局の施設は10施設でございますが、このうち多幸湾公園につきましては、新型コロナウイルス感染症の影響で年間を通じて閉園しており、このた

め、全庁的な方針に基づいて、多幸湾公園については評価を実施しないこととなりまして、今回の対象施設は9施設となります。

続きまして、二次評価の実施方法について御説明いたします。

本委員会は、本日と7月11日の2回に分けて開催させていただきます。本日は5施設、11日は4施設の評価を行っていただきます。評価は、1施設当たり、プレゼンテーション15分、質疑応答10分、採点時間5分の合計25分間で行います。

次に、本日、皆様方をお願いする事項につきまして御説明いたします。

資料1「環境局指定管理者の二次評価の実施方法について」の「1 委員会当日の依頼事項等」を御覧ください。

本日、5施設全てのプレゼンテーション、質疑応答が終了した後、お手元にあります資料3「施設別評価一覧（記入用）」に評価の結果（S、A、B、C）を御記入いただき、事務局に御提出ください。なお、お手元の資料2「指定管理者評価委員会作業シート」はメモとして御利用ください。

今後のスケジュールにつきましては、資料1の2に記載しておりますが、資料4「二次評価シート」を作成していただき、本日の5施設については7月14日木曜日までに、また、7月11日に行われます4施設につきましては7月25日月曜日までにメールで御提出をお願いいたします。

「二次評価シート」のデータは、後日、メールでお送りいたします。皆様方から御提出いただいた「二次評価シート」については、私どもで取りまとめ、委員長に「二次評価（案）」を作成いただき、委員の皆様のご同意を得た上で、委員会として「二次評価」として確定させていただきます。

その後、環境局として「総合評価」として決定し、9月頃、東京都全体で評価結果を公表する予定でございます。なお、公表資料につきましては、委員の皆様は「評価委員会委員名簿」としてお名前が掲載されますので、御了解ください。

なお、昨年度の評価で御指摘いただいた事項に対する各指定管理者の取組状況につきましては、資料5「令和3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組状況について」にて一覧にしておりますので、適宜、御参照ください。

続きまして、一次評価の結果につきまして御説明いたします。

一次評価は、参考資料1「環境局指定管理者評価指針」及び参考資料4「一次評価の具体的な考え方」に基づき実施しております。一次評価の基本的な考え方としましては、「各施

設が事業計画書のと通りの取組を行っているかどうか」という視点で評価し、事業計画書どおりに取組を行っていれば「水準どおり」ということで1点、行っていなければ0点という評価を行っております。

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症により、施設の休止やイベント等の中止など施設運営に大きな影響が生じております。このため、新型コロナウイルスが原因で「事業計画書通りの取組が行えなかった」、あるいは「定量的な指標について算定結果が0点となる」という場合は、「水準どおり」の1点を加算する取扱いにしております。

一次評価の結果をまとめたものが、参考資料5「一次評価について（概要）」でございます。今回、A評価が3施設、B評価が6施設となっております。

なお、一次評価では、「事業者の健全性」及び「特命要件の継続」について確認しております。「事業者の健全性」につきましては、公募により選定している団体を対象に、あらかじめ本委員会の委員でございます公認会計士の守泉先生に財務分析をしていただいております。

その結果、株式会社自然教育研究センターは、事業の遂行能力、適応能力、財務体質の健全性について「特に大きな問題があるとは認められない」、一般社団法人青梅市観光協会は、事業の遂行能力、適応能力、財務体質の健全性について「全体としては問題がないが、補助金に依存する体質ながら、収益事業が毎回赤字であることは改善が望まれる」との回答をいただいております。なお、公益財団法人東京都公園協会につきましては、次回の委員会時に報告させていただきます。

また、「特命要件の継続」ですが、特命により選定している施設につきましては、特命要件の状況が継続していることを御報告いたします。

次に、新型コロナの影響について補足いたします。令和3年度の各施設の開園期間は参考資料7「令和3年度各施設の開園期間」とおりでございます。宿泊施設を伴う場合など、施設によって若干異なりますが、全施設共通として約2か月間の休止・休園がございました。

また、令和3年度の指定管理料の支払い状況につきましては、委員の机上に配付いたしました「令和3年度における指定管理料の支払いについて」という紙の資料を御覧ください。選定の要綱上、指定管理料は精算を行わないという原則がございまして、例年は、運営経費に不足や過分があっても指定管理料の増減は行っておりません。

ただし、令和3年度につきましては、新型コロナという特殊事情がございまして、指定管理者に調査を行った結果、休園により減少した業務と新型コロナの対応により増加した業務

がそれぞれございました。ただ、収支全体で、指定管理料を減額あるいは増額する必要がないと判断いたしまして、基本的には既定どおりの指定管理料を支払っております。

ただし、特に利用料金制を導入しております施設につきましては、利用料金収入の減少が見られた山のふるさと村につきましては、その影響から管理運営業務に係る一部の経費について充てる財源として、507万4000円を増額しております。一方、檜原都民の森につきましては、イベントなどを外注する費用について、外注を実施しなかったということでございまして、その分の636万3000円を減額しております。

私からの説明は以上になります。

○橋本委員長 御説明ありがとうございました。

ただいまの説明につきまして何か質問等はございますでしょうか。よろしゅうございますか。

ありがとうございます。

(指定管理者入室)

○橋本委員長 それでは、これよりプレゼンテーションを開始します。

御岳ビジターセンターの指定管理者は株式会社自然教育研究センターです。

それでは、15分間でプレゼンテーションをお願いします。なお、10分経過時、そして14分経過時に合図をします。では、よろしくをお願いします。

○御岳VC担当 これより、東京都御岳ビジターセンターほか3施設における2021年度の事業報告をさせていただきます。

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、東京都自然公園ビジョンを踏まえ、次のビジョンを掲げています。御岳山に訪れる全ての人々が安全に安心して自然、歴史、文化を楽しみ、地域の人々とともに、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します。

それでは画面の順で御報告いたします。

まず、前年度の評価結果に対する取組から御報告いたします。御意見をいただき、強化した取組について御報告いたします。

「配送サービスや出張スタイル等の体験学習の新たな取組の拡大に期待したい」について御説明いたします。コロナ感染状況を踏まえ、今年度は、宿坊で作成するお持ち帰りキットの展開やセルフプログラム、御岳山発見ビンゴを新規作成、ホームページからセルフプログラムをダウンロードできるように工夫しました。

次に、2点御報告いたします。

まず、「御岳、高尾、奥多摩ビジターセンターが連携し、東京都西部エリアの自然環境の情報、来訪者の流動情報などを系統的に蓄積していくことに期待したい」についての取組を御説明します。毎月、山のふるさと村、奥多摩、御岳、高尾の各ビジターセンターの担当者がミーティングにて、利用者からのコメントや動向を共有しています。自然、歴史情報も同様に共有しているほか、本年度は、標本を地球規模生物多様性情報機構に登録を推進しました。

次に、「事業再構築補助金を利用して物販事業等の充実を図ってみてはどうか」についての取組を御説明します。今年度は、文化庁の補助金の申請により、エアレジの導入や配信機器の充実を図りました。

次に、自然教室の実施状況を御説明します。

新型コロナウイルス拡大防止を踏まえ、宿泊型のイベントについては、日帰り型に変更しました。また、オンライン観察や飲食を伴うイベントについては、昼食を挟まないなど計画を変更しております。コロナ禍により、宿泊型のムササビ観察会を中止せざるを得ないことから、オンラインにて全3回実施しました。参加者に御岳山の自然を体験してもらうため、お楽しみキットを事前に送付し、ワークシートやムササビの痕跡など、実物を手に取りながら体験してもらいました。参加者からは、「オンラインなのでどうなるか少し不安でしたが、スタッフの進行のテンポがよく、子供たちも飽きずに楽しめました」「本来なら実際に行くのが一番ですが、オンラインならではの気軽に参加できたのがありがたかったです」と、イベント満足度は100%と好評を得ました。

続きまして、地域資源を活用した日帰りイベントについて御紹介します。私たち解説員が携わることで、御岳山の集落内だからこそ観察できるコケや、地域に伝承される特有のしめ縄についてのイベントを展開しました。アンケートでは、「全てが新鮮な驚きで楽しかったです」「思わぬ場所でのコケの発見と驚き、ルーペで見ると肉眼とは全然違いました」「自分の家の飾りを自分でつくる喜びを感じました」など、参加者から満足度の高いイベントとなりました。

青梅市教育委員会、青梅市郷土博物館との連携事業について御説明します。本事業では、現地でのイベントを開催する予定でしたが、コロナ禍により中止しました。申込者は定員10名のところ21名の申込みがあり、ニーズの高さが伺えました。イベントの代替として「中世青梅の城館跡」を連携し、館内で展示しました。来年度も実施予定です。

次に、前年度より改善・工夫した取組を御報告します。

新規オンライン窓口案内サービスについて御報告いたします。無理な登山による事故や救急要請が臨時休館中に何件かあったことから、安全登山強化のため、利用客が増えるゴールデンウィーク期間中にビジターセンター前でモニターを介して案内を行いました。利用者からは、コースの状況が聞けてよかった、直接聞くことができ安心できたなどの声が寄せられました。臨時休館中であっても、安全登山につながるコースの案内ができると実感しました。対応人数は9日間で199人でした。

続いて、閉館中のホームページ内の閲覧数分析により、登山道紹介ページのニーズが高いことが伺えたことから、主要4コースの紹介動画を配信しました。アクセス回数は約6,000回数を記録し、登山計画などに役立ててもらうことができました。

バーナークッキングイベントについては、コロナ禍のため、調理を含む内容を変更し、自然公園利用ルールを含むバーナーの正しい使い方の野外レクチャーを展開しました。8日間で延べ165人にレクチャーを行い、参加者からは、「実際にいろいろ触れて点火もできてとても勉強になった」や「早速バーナーを購入して山に行ってきます」など、うれしいお手紙も届きました。

次に、ウェブ版登山届提出アプリ「コンパス」設置について御説明します。山上には、登山届のポストがないという声が多く、東京都と協議し、ポストの設置が困難であったため、代替として、どこからでも提出できるアプリを推奨することで安全登山に貢献しました。また、当施設の職員が地元消防団に所属し、情報が得られ、適切な情報発信を行うことができます。

次に、重点取組、成果を上げた取組を御報告します。

自然公園マネジメントプランに基づき、Feel Nature in Tokyoプロジェクトを展開しました。このプロジェクトは弊社管理の自然公園4施設による相互間の連携により、首都に最も近い東京都の自然公園をフィールドに、自然と文化を全ての人を楽しみ、利用され、維持されることを目的としたツアーなどを企画しました。今年度は奥多摩ビジターセンター連携で、奥多摩でぼちぼちツアーを開催しました。さらに、地元の企業と連携し、多摩の新たな魅力を再発見してもらうツアーを展開しました。このイベントは定員14名のところ、募集を開始してから2日間で22名の申込みがあり、今年度、自然教室の中で一番反響がありました。水辺のアクティビティーの需要の高さや、実施後の満足度の高さも把握することができました。次年度も開催予定です。

地域資源と植生に関する定期調査を強化しました。特に希少種へのシカの食害調査や、ロックガーデン調査及び設置については、利用者からの質問を受けて、文献調査や地元住民への聞き取り調査を行いました。これらの調査により、窓口案内や職員の人材育成を図ることができました。

次に、みたけっ子クラブについて御紹介します。昨年度の試行を経て、みたけっ子クラブを始動しました。次世代の担い手である地元の子供たちに御岳山の環境を楽しみながら知ってもらうことを目的としています。初回は木の実拾いとオーナメントづくりを実施しました。参加者は8名でした。御岳山の子供たちが、身近でありながら豊かな自然があるということを実感してもらうよい機会となりました。アンケートなどからは、「木の実を拾えて楽しかった」「ふだん子供と山を歩く機会がないので、もっと山の自然と触れ合えるような体験を増やしてほしい」などの声が聞かれ、好評でした。

次に、利用者に好評だったサービスについて御報告します。コロナ禍の現状を踏まえ、安心安全に実施できるイベントを計画しました。オンライン観察や現地イベントでは、午前、午後など開催時間を工夫したことで、イベント満足度は99%の高水準となりました。参加者からは、「対応が丁寧で知識も詳しい」「楽しめるように工夫してくださったのがうれしかったです」などの声をいただきました。

次に、団体利用者のニーズを踏まえ、今年度は、コロナ禍により館内プログラム中止期間は、宿坊の協力を得て、宿舎内で実施するお持ち帰りキットを延べ382人に提供しました。青梅市内の教育関係機関からは好評を得ました。

地域の小学校や教育関係機関への体験学習支援について御説明します。御岳山の四季をセルフでビンゴゲームのように楽しめるプログラムシートを3種類とスライドを作成しました。野外看板での周知活動やホームページでのダウンロードも可能とし、延べ83人に対応しました。

その他のアピールポイントを御報告します。

国立科学博物館との連携について御紹介します。GBIF活動を通じて国内にある標本情報を提供し、ビジターセンターの博物館機能を向上させました。同施設からは、御岳山周辺の蘚苔類30点の標本情報の提供を行い、御岳山の現存植生の情報記録と保存のあかしを国内だけではなく、世界へと発信できる取組となりました。

次に、キャッシュレス決済導入と照明のLED化の取組について御紹介します。東京都が推奨するキャッシュレスやペーパーレス及び省エネルギーの取組について、内部スタッフで意識

をし、業務を行いました。また、キャッシュレス決済の導入により、利用者のサービス向上と新規利用者の獲得を目指しました。

次に、アンケートの分析について御説明します。今年度の施設利用状況では、都内在住の利用者が76%でした。満足度アンケートでは、未回答を除く数値で、接遇面、総合満足度ともに91%でした。具体的な声については、次に紹介します。

私たちは、挨拶から始まる解説や案内を大切にしています。今年はこんな声をいただきました。「無料で見られることに驚くくらいよかったです。御岳山のことがよく分かりました」「ビンゴがありがたかった。4歳が山登りに飽きずにワクワクして登れた」などの声が寄せられました。弊社は御岳ビジターセンターの指定管理業務において、御岳山を訪れる全ての人々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します。

御清聴ありがとうございました。

○橋本委員長 御説明ありがとうございました。

それでは、質疑応答に移りたいと思います。何か御質問、コメント等をいただければと思いますが、いかがでしょうか。

では、山本委員、お願いします。

○山本委員 今、手元にある資料を見させていただきますと、自然教室の企画数はほかのビジターセンターと相対的に比較するとそんなに数は多くないのですが、結構参加者数が多くて、そんなに落ち込んでいないということで、いい成果が得られているのではないかなと想像します。

お聞きしたいのは、落ち込んでいないことをどんなふうに分かっているのかということをお聞かせいただけますでしょうか。あるいは、特別に落ち込まないように取り組んだことがあるのかということです。よろしくお願いします。

○御岳VC担当 イベントの実施状況については、コロナ禍であるため、その都度、都の方針に従いまして企画を再変更しまして、利用者に無理のない負担で安全に安心して参加いただけるように、イベント内容を内部のスタッフでかなり検討しまして、本来は宿泊を伴うイベントが私たちの得意なものではあるのですが、それではなくて、オンラインでつなげることによって、御岳山に来なくても御岳山の魅力を案内できるようなイベント内容にしたり、あとは時間を縮小して回数を増やすなど、そのような変更をしまして工夫をして実施しております。

○山本委員 ありがとうございます。

○橋本委員長 ありがとうございます。

ほかはいかがでしょうか。

鳥居委員、お願いします。

○鳥居委員 プレゼンテーションありがとうございました。

私から質問でございますが、各種イベントが行われる際に参加者の個人情報を集められると思うのですが、その取扱いは保全上どのような対策、保護をされているかというのをお聞きしたいと思います。

○御岳VC担当 参加者のお申込みをいただいたときの個人情報の取扱いについてなのですが、個人情報はパソコン内にデータを残さずに外部で保存をして、鍵のかかるロッカーに保管して、情報漏えいを防いでおります。情報などはイベントが終わった後は速やかに削除するという安全管理をしまして、あとは、情報セキュリティー担当という者をビジターセンター内に業務役として設置しております。その情報セキュリティー担当による安全管理が整っているのです、その辺りの個人情報の取扱いとか、いろいろな迷惑メールとかウイルス感染対策など、その都度研修をするなどして、定期的にセキュリティー情報については取扱いの注意を職員間で促しております。

○鳥居委員 ありがとうございます。

○橋本委員長 ありがとうございます

それでは、守泉委員、お願いします。

○守泉委員 幾つか質問があるのでございますけれども、まず第1が、数値の項目のデータを見てみると、御岳の場合にオフシーズンでの利用者が令和3年度は急増しているのですが、ビジターセンターの利用者の部分に関しては、ここ3年ぐらいは減少のままということで、令和3年度のオフシーズンに急に来られた方たちがあまり利用されていないような数字の出方なのですが、その辺をどのように見ていったらいいのかが1点目。

それから、先ほどのお話との関連の中で、まず、登山の届け出のアプリというお話があったのですが、これは御社のほうで開発されたものなのかということ。また、スマホが使えないような高齢者の場合には、その辺はどのような対応がされていたのかというのが2点目。

3点目が、幾つか効率的なツアーを組まれていたのですが、その部分は、以前に取られた地域限定旅行業というものの効果が出始めていると解釈していいのかというところ。

次の問いなのですが、お持ち帰りキットの話があったのですが、どのくらいの数をお配りになられたのかというところ。

もう一点、キャッシュレス決済、LED化の話があったのですが、その御発言のところから、これを具体化したのか、それとも検討したのか、その辺のところをどういうふうに行っていたのかというところをもう少し詳しくお話しいただきたい。

最後に、先ほど情報セキュリティの話があったのですが、受託の会社としてPマークを取っているのか、それとも、情報セキュリティ担当者に何らかの資格を取るような形で対応しているのか。その辺をもう少し詳しくお話をいただきたいということです。多くてすみません。

○御岳VC担当 まず、1点目の利用者数の減少についてですが、ビジターセンターの利用者数はおっしゃるとおり減少しております。ただ、それには理由がありまして、コロナ禍により野外の看板、サテライトビジターセンターを充実させたことによりまして、ビジターセンターに立ち寄らない方へ向けて、階段下に配布する登山等の地図とかいったものを設置したこともありまして、ビジターセンターは階段上にある立地条件の中、登らないでその地図を基に周辺の登山道コースの紹介を見てそのまま行ってしまうという方が多く見受けられ、1万7000ほどの地図をビジターセンターの下で配布したことによって、分散して入館者が落ち込んだということが大きいと分析しております。

続いて、登山届のアプリの開発については、私どもで開発したものではなく、警視庁が推奨している登山道のアプリを警視庁の方に相談をして設置の許可をいただきまして、館内、ビジターセンターの下に案内を設置しております。

あと、年配の方に対しては、登山届がないという現状をお伝えするとともに、今回行くコースについて、私どもで地図を使って、どういったコースなら安全なのかとか、ここなら無理をせずに行ける、日没時間に間に合うなどのアドバイスをしながら安全登山の啓発を行っております。

○御岳VC担当 アプリに関しては、御年配の方でここで提出したいという方に対しては、スタッフが一緒に登録を行ったり、レクチャーをして、その場で出すところまで一緒にやって提出をするということもありました。

○御岳VC担当 3番目の効果的なツアーについては、自然公園の東京都西部の連携によって、かなり周知が行き届いているという実績が現れてきているのではないかと私たちも分析しております。あとは、出張してビジターセンターの取組を紹介する取組も行っておりまして、

都心部の方に対しても、ビジターセンターはどういうところなのかとか、イベント情報などを現場で御案内したり、そういったことが功を奏しているような分析をしております。

あと、キャッシュレスとLED化についてなのですが、LED化のほうは、ビジターセンターの館内の照明を、持続可能な施設運営をするために機械を取り替えて、LEDの照明が入るようにしております。キャッシュレスについては、計画的に考えてはいたのですが、やはり昨年度の御助言をいただきましたことを工夫して、文化庁の補助金を利用してエアレジを設置することによって、利用者の満足度につながるとか、キャッシュレスの東京都の取組に貢献できると考えておりました。

○御岳VC担当

先ほどの個人情報の管理もそうなのですが、情報セキュリティを含めて、私どもの会社のほうでISO14001の認証を取得しております。マネジメントシステムの中で、個人情報管理、情報セキュリティということもマニュアルの中に含めておりますので、全社的に行っております。

もう一つ、先ほどのLEDについてなのですが、エアレジは文化庁からの補助金でしたが、LEDの部分についてもメーカーのほうで補助金が得られまして、費用を抑えられて導入することができました。今回、御岳ビジターセンターと奥多摩ビジターセンター、私ども東京都の指定管理以外ですが、埼玉県指定管理も含めて、3か所にLEDを導入しております。

以上、補足させていただきました。

○橋本委員長 ありがとうございます。

それでは、時間になりましたので、これで質疑応答を終了いたします。指定管理者の方はウェブ会議から御退室をお願いします。お疲れさまでした。

○御岳VC担当 ありがとうございます。

(指定管理者退室)

○橋本委員長 それでは委員の皆様、評価の記入をお願いします。

(評価記入)

○橋本委員長 委員の皆様、いかがでしょうか。評価が済み次第、次に移りたいと思いますが、よろしいでしょうか。

それでは、次のプレゼンテーションに移ります。

次の高尾ビジターセンターの指定管理者も株式会社自然教育研究センターです。それでは、

入室をお願いします。

(指定管理者入室)

○橋本委員長 よろしくをお願いします。

それでは、15分でプレゼンテーションをお願いします。なお、10分経過時、14分経過時に合図をしますので、よろしくをお願いします。

○高尾VC担当 それでは、2021年度高尾ビジターセンターの事業報告を始めさせていただきます。よろしくをお願いします。

まず、高尾ビジターセンターは標高599メートルの高尾山の山頂に位置しております。麓から歩いて約1時間半、ケーブルカーを利用して約1時間の場所に位置しております。

高尾ビジターセンターでは、次の5つの機能を設けております。1つ目、環境保全・生物多様性保全機能、2つ目、安全安心登山普及啓発機能、3つ目、包括的環境教育推進機能、4つ目、情報収集・発信機能、5つ目、地域防災・減災機能です。

これらを機能させるために、次の5つのミッションを設定しております。豊かな自然を手軽に利用できる高尾山の植物や動物、環境の魅力を伝え、高尾山の自然環境の保全を図ること。2つ目が、1300年続く高尾山の背景にある歴史、文化を知り、新しい高尾山の魅力に気づくことを促すこと。3つ目、登山をする上での楽しみを伝えること。4つ目、登山における安全情報を提供し、利用者の安全、安心な登山に寄与すること。5つ目、公園利用におけるマナー普及をし、自然公園の適正利用を促すことです。

次に、令和3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組状況について報告いたします。

まず、オンラインの取組についてですが、動画コンテンツなどは2021年度も継続いたしました。動画を作成し、SNS等で配信しております。

続いて、間接来訪者を含める考え方については、利用者の多い高尾山では、必ずしも来館を必要としない情報発信が欠かせないと考えております。また、オンラインサービスについては、SNSの活用やオンラインショップを通して、商品の販売などを継続して取り組んでまいります。

続きまして、材料配信や高齢者施設との連携については、今後、近隣施設との連携を模索していきたいと考えております。また、東京都西部エリアの自然環境、来訪者の情報について、毎月、山のふるさと村、奥多摩、御岳の各担当者との会議で共有しております。また、自然情報の共有の方法として、GISシステムでの集約も準備を進めております。

それでは、改めて、2021年度の取組を4つに分けて御報告いたします。

1つ目は、来館者数、来訪者の動向についてです。2021年度の来館者は7万5297名で、前年度から131%となりました。前年度の開館していた月とそれぞれ比べると、8月と9月を除き、全ての月で来館者数は増加となりました。また、減少した8月と9月に関しては、新型コロナウイルス感染症拡大傾向にあり、緊急事態宣言が発出していたことが影響していると考えられます。

総合満足度は100%となりました。また、アンケートに関しては、回答率の向上のため、オリジナルステッカーを作成し、アンケートに答えていただいた方に配布いたしました。このため、回答数は前年度から比べて2倍以上を集めることができました。

また、利用者の声をよりよい施設管理に生かしております。利用者の方からは、「山のトイレなのにきれいで驚いた」や「丁寧な対応をしていただいている」との声をいただいております。

中でも、「個室トイレの鍵が閉まりにくい」という声をいただいた際には、全てのトイレの扉をチェックして改善をいたしました。また、「子供用のおまるのフックがかけづらい」という声には、全ての個室のフックを交換いたしました。また、飽きさせない展示を希望する声があったので、季節ごとの旬な生き物のフィールドサインを紹介する展示を合計5つ作成いたしました。このように利用者の方の細かい声を拾って、よりよい施設管理運営に生かしております。

続いて、新型コロナウイルス感染拡大下に合わせた利用者サービスの充実です。ホームページに、登山コース案内を開設いたしました。ビジターセンターが臨時休館中に登山案内サービスをすることができなかつたため、ホームページ上に登山コース案内を開設いたしました。また、このページのURLをQRコード化してチラシを作成して、周囲の茶屋や山頂園地に掲示いたしました。その結果、年間で1万4000件を超えるアクセスがありました。

続いて、団体利用者向けの資料の案内です。遠足の下見にいらした学校団体が資料をダウンロードできるページを設置いたしました。このダウンロードページのURLをQRコード化し、休館中のビジターセンターの玄関に設置いたしました。こちらは、高尾山の麓の高尾山口駅前の観光案内所にも設置して、遠足の下見が集中する4月には1,000回を超えるアクセスをいただきました。

また、自然教室中止に伴う動画、資料を作成いたしました。5回予定していた自然教室のうち、4回が中止になりました。中止になった全ての回で解説内容の動画や資料を作成して、

公開いたしました。いずれも見ていただいた参加者の方のアンケートは100%の満足度をいただきました。

続きまして、利用者サービスの充実です。引き続き、日常プログラムを毎日提供いたしました。参加者の回数ですが、ガイドウォークが47回で188名、ワークショップが113回で406名、ミニトークが30回で183名です。それぞれのコンテンツも前年度と比べて、ほぼ同様の実施回数、参加者数となりました。ただ、実施が可能な日に関しては、休館の影響があり前年度と比べて40%減少したため、今回同様の件数で維持できたのは、新しいコンテンツを開発してリピーターの方を獲得できたことが影響していると考えられます。

また、薬王院と連携した自然教室を開催いたしました。高尾山にある薬王院と連携をして、高尾山の歴史・文化と自然のつながりについて解説をする自然教室を実施いたしました。僧侶の方のお話の後、解説員から解説を行いました。満足度は100%でした。

続いて、オリジナル商品について報告いたします。前年度に開発いたしましたTシャツの販売を開始いたしました。利用者アンケートでデザインを決定いたしましたTシャツをオンラインショップで先行して販売を開始いたしました。また、高尾ビジターセンターの販売開始時には、オリジナルステッカーを作成し、それに添付することで販売促進の機会としました。こちらがステッカーです。

また、新しいピンバッチと子供向けTシャツを開発いたしました。ピンバッチはシリーズの第4弾で、高尾山で出会える自然を題材としております。このピンバッチをふだん持ち歩いていただくことで、高尾山の自然環境を思い出していただけたらと思っております。また、利用者の方から、子供用のTシャツが欲しいという声もいただいたので、引き続きモンベルに御協力いただいて子供用のTシャツを開発いたしました。

また、高尾山に生息する生き物をモチーフとしているカプセルトイの販売を開始いたしました。高尾山の自然の思い出になるものを基準としております。また、SNSでは好意的なコメントを寄せられています。

高尾山の歴史・文化、自然を解説する動画を作成いたしました。作成した歴史・文化、自然の動画は館内で常に見られる形で上映しております。年間で5,000人以上の方に視聴いただきました。

続いて、麓での広報活動です。2021年7月に高尾山の麓に開業したホテル「タカオネ」でのマーケットイベントに出展いたしました。書籍やオリジナル商品を販売したほか、高尾ビジターセンターの周知も行いました。登山帰りの関心の高い方へアピールすることができた

機会となりました。また、こちらのホテルでは、オリジナルグッズの販売も開始いただいております。ショップスペースにて、Tシャツ、ピンバッチなどの販売を開始しております。麓でのビジターセンターの広報の機会としても捉えております。

続いて、希少植物の位置情報をGISソフトを用いて集約いたしました。前年度に記録した情報をGISソフトを用いて集約しております。今後、モニタリングに活用することを検討しております。

また、事故対応シミュレーションを実施いたしました。新型コロナウイルス感染症拡大下での熱中症の対応や、地震発生時の避難訓練を実施いたしました。

また、消防署より感謝状をいただきました。応急手当の普及に貢献したことにより、消防署より感謝状をいただいております。救命講習の指導や日頃の活動が認められた形となっております。

続いて、南多摩中等教育学校と連携したワークショップを行いました。南多摩中等教育学校の生徒が育てたオーガニックコットンを使用してクラフトワークショップを実施いたしました。解説員がミニトークを行い、生徒がつくり方のレクチャーを行いました。自然公園に関わる人材育成の機会として機能していると考えます。

続いて、感染症拡大防止の取組です。マスクの着用や手洗い、消毒、検温、距離をとることなど、基本的な感染対策を1年を通じて継続いたしました。また、スタッフの出勤抑制、オンライン会議などの導入も工夫いたしました。

最後はエリアマネジメントです。弊社が管理運営する、山のふるさと村、奥多摩、御岳、高尾それぞれのビジターセンターが連携し、Feel Nature in Tokyoプロジェクトを展開しております。全ての方が東京の自然公園の自然、文化を楽しみ、それらがよりよい姿で維持されることを目指しております。

2021年度は、自然公園の利用ルール、楽しみ方などをツイッターで相互発信いたしました。各ビジターセンターがリツイートをすることで、効果的な発信となりました。

報告は以上となりますが、高尾ビジターセンターでは、5つのミッションを果たすために引き続き工夫を続けていきます。

2021年度の報告は以上になります。ありがとうございました。

○橋本委員長 御報告ありがとうございました。

それでは、質疑応答に移ります。何か御質問のある方はいらっしゃいますか。

山本委員、お願いします。

○山本委員 質問は2点ありまして、1点はちょっと大きめの質問です。高尾山は日本の山岳の中でも最初の入り口に当たるような役割も果たしていきまして、重要な山ではないかなと個人的には思っています。今日のプレゼンテーションの中で適正利用についての推進をしているというお話でしたけれども、誰が適正利用を考えるかということ、地域の方々との協力も必要かなと思います。地域の方々との連携が必要ではないかなと思うのですけれども、どうやってその適正利用を推進して実現しようとしているのかについてお聞きしたいです。

それから、2つ目ですけれども、Tシャツを作成して販売しているということでしたが、実はアメリカの国立公園とかでもTシャツを作成して販売して成功した事例があります。国立公園でかなりの職員の雇用に貢献をしていきまして、今回、まだコロナの中での取組だったのでなかなか成果が上がっていないところかもしれませんけれども、どれぐらい販売したのかとか、あるいは売上げが管理だとか普及啓発にどういうふうに役割を果たせるのかをお聞きしたいです。

以上の2点を質問します。

○高尾VC担当 まず、地域の方々との適正利用の考え方ですが、大まかに2つあると考えます。1つ目は、日常的なコミュニケーションです。我々が山頂にあるビジターセンターに行く間に、ケーブルカーの方や薬王院、お寺の方々と常にお会いする機会があるのですが、その都度、お話をするように心がけております。例えば、台風によって山内に影響が出た場合には、どのように案内したらいいのかを立ち話でしたけれども、御相談したことがありました。

2つ目は、地域の連絡会が複数ございます。商店街の方が参加している観光連絡会や、東京都の環境局のほうで取りまとめている地域連絡協議会がございまして。その中で整理をしていくことが今、行われていることかなと思います。

2つ目のTシャツの件ですが、売上げに関しては新しい商品を開発するために利用しております。特に、デザインや製作のために日数がかかるので、この金額を充てるようなことを考えております。

○橋本委員長 ありがとうございます。

山本委員、今の回答でいかがでしょうか。もし、アメリカの国立公園でTシャツに関して、こういう活用をしているなどあれば。

○山本委員 回答ありがとうございます。

アメリカではプロフェッショナルなデザイナーと組んでかなりの売上げを記録していきま

て、実はカリフォルニア州の国立公園の最初に導入した事例だと、かなりの雇用にも貢献したというのがあります。アメリカの場合だと、Tシャツの中に国立公園の名前が出たりするのですけれども、そういうTシャツのデザインとかも含めていろいろ検討されて、例えば管理だとか普及啓発に貢献を果たせるといいのではないかなということで質問させていただきました。ありがとうございました。

○高尾VC担当 ちなみに、我々もデザイナーを弊社で雇用してデザインを行わせております。

○山本委員 分かりました。ありがとうございました。

○橋本委員長 ほかにはいかがでしょうか。

では、鳥居委員、お願いします

○鳥居委員 幾つかございます。

御説明の冒頭に、来館を必要としない情報発信ということがあったと思うのですけれども、恐らくコロナということもあって、建物の中で密な状況をつくらないということだと思うのですが、その考え方に沿っていろいろなオンラインのイベントをされていたと思います。今日のプレゼンの中にもありましたけれども、その参加者数は少なかったのか、こんなものなのか、その辺の評価をどう考えておられるのかというのが1点。

そして、今後、コロナがどういう状況になっていくか分かりませんが、ある程度落ち着いてきた場合に、その方針を引き続き持つていくのかという関連する質問です。

それから、日常プログラムの参加状況についてもプレゼンの中にありましたよね。結構回数が開かれている中で、単純に1回当たりどれぐらいの人数かを計算すると、1桁のケースが多かったと考えられるのですけれども、これは参加に人数制限をかけておられたのかどうか。何かお考えがあったのかということをお聞きしたいと思います。

最後に、連携する施設が幾つか紹介されていましたが、そちらの会社の関連以外のところもあったと思いますが、今後、そういう連携する施設を増やして、いろいろなところとさらに連携を図っていくという方向なのかどうかというのをお知らせいただければと思います。

○橋本委員長 いかがでしょうか。

○高尾VC担当 1つずつ確認してお答えさせていただけたらと思います。

まず、今回の自然教室に関しては、中止されたものも含めて全て3倍以上の応募がございました。そういったことで、利用者の方の希望も高いということで、コロナが理由ではありますが、中止にするのではなくて、楽しみにされた方々にコンテンツをお届けするために動

画や資料を作成いたしました。参加された方には任意でアンケートに答えていただいたのですが、いずれも中止で残念だったけれどもすごくよかったという声をいただいて、満足度100%につながりました。

続きまして、日常プログラムの人数の件です。日常プログラム自体は、やはり新型コロナの影響で参加者数を限って実施をいたしました。例えば、ガイドウォークであれば、通常1回定員を10名としているところを5名としていたところがありました。またワークショップに関しても1回6名の定員としていたので、1回の定員がそもそも少なかった状況で2021年度は実施したというところではあります。

最後に、地域の施設との連携ですが、今、取り組んでいるのが、山頂に我々のビジターセンターは位置しているのですが、麓にホテルが開業したり、ゲストハウスが開業したり、その辺りでもガイドの方々が体験プログラムを実施されています。その方々とビジターセンターが主導でアウトドアアクティビティ連絡会というものを設定しております。今後、高尾ビジターセンターを含めた高尾山内での集会や、山内だけではなくて麓も活性化させるようなアイデアを出し合っているところになります。半年に1度ミーティングを持っているのですが、観光協会やビジターセンター、麓にある八王子市の施設である高尾599ミュージアムの方々と一緒に会議を行っているところです。

以上です。

○鳥居委員 ありがとうございます。

オンラインでのイベントであれば、コロナの観点から言えば、特に人数を制限する必要はないと思いますけれども、先ほどの日常プログラム参加はリアルということでしょうか。

○高尾VC担当 はい。

○鳥居委員 あと、コロナが落ち着いても、オンラインとリアルのイベントのバランスといえますか、両方ともやっつけようということなののでしょうか。それとも、だんだんリアルを主流にしていこうということでしょうか。

○高尾VC担当 失礼しました。お答えが漏れておりました。

今後、リアルとオンラインのものは交ぜて実施することを考えております。リアルの場合では、今後、少しずつ人数制限を解除しながら、ふらっと来た方に体験していただくような日常プログラムを続けていきます。改めて、オンラインのものは、コロナの環境下で我々もノウハウを蓄積できたところがあります。動画の作成とかオンラインでつなぐところとか、そういったものを生かして、オンラインとリアルをハイブリッドさせて今後のプログラムを

考えていくことを検討しております。

特に今年の8月には、オンラインでガイドができるようなコンテンツを東京新聞さんと連携して行っているところですので、ハイブリッドのコンテンツを今後は行っていく予定です。

○鳥居委員 ありがとうございます。

○橋本委員長 それでは、御質問も尽きませんが、ここで質疑応答を終了します。指定管理者の方はウェブ会議から御退出をお願いします。お疲れさまでした。

○高尾VC担当 ありがとうございます。

(指定管理者退室)

○橋本委員長 それでは、委員の皆様評価をお願いします。

(評価記入)

(指定管理者入室)

○橋本委員長 委員の皆様、よろしいでしょうか。

それでは、次のプレゼンテーションに移ります。

次の奥多摩ビジターセンターの指定管理者も株式会社自然教育研究センターです。

それでは、15分でプレゼンテーションをお願いします。10分経過時と14分経過時に合図をしますので、準備ができましたらお願いします。

○奥多摩VC担当 それでは、東京都奥多摩ビジターセンターの2021年度の事業報告をいたします。よろしく願いいたします。

まず、東京都自然公園ビジョンを踏まえて作成した奥多摩ビジターセンターが目指すビジョンを御紹介します。秩父多摩甲斐国立公園である奥多摩地域の魅力に利用者自身が興味を持ち、理解を深めることができる。そのきっかけをつくる関係者が連携し、自然環境・動植物・文化・暮らしが保全され、よりよい形で受け継がれていく。このビジョンに向けて、ビジターセンターの授業を計画し展開しています。

事業報告の内容はこちらの6つです。上から順に御説明させていただきます。

1、前年度の評価に対する取組について御説明します。

まずはホームページを見て、楽しさやメリットを伝える工夫が必要といった御指摘がありました。そこで、3つの取組を行いました。まず、お知らせ欄を増やし、フェイスブックを埋め込み、見られる情報の入り口を増やしました。2つ目は、アイコンを整理、ダウンロードコンテンツを掲載、奥多摩を楽しむコンテンツを充実させました。3つ目は、アクセシビリティの向上を目的に、レベルAAとして読み上げ機能などに対応するように改定いたしました。

た。結果、ホームページのアクセス数は昨年度よりも135%増しとなり、多くの方に利用していただくことができました。

次に、観光協会などとは異なる視点での魅力の紹介が望まれるといった御指摘についての取組です。歴史と文化の継承については、自然教室、奥多摩の伝統芸能の鹿島踊りを体験ツアーとして実施。湖になる前の集落の様子ガイド、踊りの歴史講座や踊りのレクチャーを保存会よりしていただきました。奥多摩にある観光名所については、その本当の見どころとして鍾乳洞や白蛇神社などの石灰岩地質を取り上げました。魅力の土台となる自然環境にも多くの方へ目を向けてもらえるように、機関誌として配布やダウンロードで発信しました。

また、奥多摩の水資源の豊かさを表すわさびについては、産業と自然の関わりについて知ってもらうために、実際に奥多摩でわさびを栽培する方へのインタビューなどを動画としてまとめ、配信しました。

次に、東京都の西部エリア情報を系統的に蓄積することへの検討を期待といった御指摘についての取組です。毎月、山のふるさと村、奥多摩、御岳、高尾の各ビジターセンター担当者がミーティングにて利用者からのコメントや動向を共有しています。自然情報、歴史情報も同様に共有しています。そのほか、今年度は標本を地球規模生物多様性情報機構、GBIFに登録を推進いたしました。

次に、2、自然教室の実施状況について御説明します。

自然教室は、安全登山、自然、歴史文化の3つのテーマで企画しました。10回実施し、応募人数は定員を超え、満足度は全ての回で100%でした。中から2つ取り上げて報告します。

1つ目は、奥多摩の伝統芸能、鹿島踊り体験ツアーです。これは山のふるさと村ビジターセンターと連携して実施しました。山のふるさと村は、奥多摩湖となる前にあった集落の文化の継承などにも力を入れていて、鹿島踊り保存会の自主練習にも参加しています。去年は、奥多摩ビジターセンターのスタッフも練習会へ参加し、歴史や文化について知識を深めることができました。多くの方にこうした同じような体験をしてほしいと、保存会の方と相談しまして、体験ツアーとして企画し、実施いたしました。こちらは実際の自然教室の様子です。

(動画再生)

○奥多摩VC担当 三拍子という踊りで、全員で練習し舞いました。参加者の方からは、「保存会の方々の愛と情熱を感じることができた」「故郷を失い、一度は途絶えて、なお復活し、継承されてきたことに感動した」などの感想があり、保存会の方からも「鹿島踊りを知ってもらうよい機会となった」とのコメントがありました。こうした体験が、歴史・文化の継承

の礎にもなるとよいと思います。

2つ目は、Feel Nature in Tokyoツアーとして、御岳ビジターセンターと共同で行ったツアーです。バードウォッチングをテーマに、湖畔と湖の上からとで視点を変えて自然観察を行いました。「カヌーをやりたくて参加したが、カヌー以外も満足した」「バードウォッチングや生き物観察があったら今後も参加してみたい」などの感想があり、満足度は100%でした。

続きまして、3、前年度よりも改善・工夫した取組について、3つに絞り御説明します。

1つ目は、環境の豊かさを伝える事業として、1つのテーマを効率的に使い、自然教室、企画展示・オートスライドを行いました。同様のテーマにすることで、質の向上や別のコンテンツ、例えば、展示から自然教室への参加の促しなどがしやすく、対象など幅広い方々に伝えることができたと思います。かつ、デザインや館内の統一感も出すことができて効率的でした。

2つ目はシカ問題の普及です。奥多摩地域を含む東京都の自然公園では、シカの分布範囲や個体数の増加がもたらす課題が大きくなっています。具体的には、動植物の多様性の減少、例えば絶滅危惧種の増加、人間や車・列車との接触事故なども増えています。そこで、ビジターセンターでは、まずシカの分布や個体数の増加がもたらす問題を知ってもらうため、実物の角を使ったワークショップやセルフガイドなどの解説においても、皆で考えていくべき課題として紹介いたしました。

最後、3つ目は、オンラインの取組です。コロナ禍で閉館が続き、対面で利用者の方へ御案内することができませんでした。そこで、自宅で楽しめ、また、独自の試みとしてインターネットラジオの配信を行いました。こちらが実際の動画です。

(動画再生)

○奥多摩VC担当 スタッフの声と字幕で、奥多摩の魅力をお伝えする試みで、地元の新聞で取り上げられたり、面白かったと感想をいただいたり、好評です。今まで5本の動画を投稿しました。次回作に取りかかっています。

続きまして、4、重点的取組、成果を上げた取組です。2つございます。

1つ目は、東京の自然公園エリアが連携した情報発信の取組です。毎週木曜日、拠点の投稿に他拠点がリツイートし、より広く情報を発信しました。奥多摩ビジターセンターでは、8月6日のごみのマナーを取り上げた投稿に322のいいねがつくなど、話題になりました。このように、メディアで連携した情報発信などの効果もあり、ツイッターでは、昨年度2,479

だったフォロワー数はさらに2,232名増加し、2年で5,000フォロワーを達成することができました。奥多摩の重要な情報発信拠点として、多くの方に位置づけていただけた結果だと思っています。

2つ目は人材育成についてです。地域のガイド組織などにスタッフを講師として派遣、弊社が普及に取り組むインターアプリケーション技術を用いた伝え方について講義しました。今年度の講座は3団体51名の対応で、スキルアップ研修をお願いしたいなどといった感想があり、地域の魅力を効果的に使えることができる人材を育成することができたと思っています。

続いて、5、利用者に好評だったサービスについてです。

1つ目は氷川溪谷ガイドウォークの試行です。本取組は、評価委員会からのライトな山歩き層への考察をといった御指摘を踏まえて、のんびり自然を見ながらのハイキング需要があるといった分析から実施しました。コロナ禍にマッチした短時間、少人数制の形態も好評で、次年度は定番化とする予定です。

2つ目は、印刷物の発行です。お手元にお届けしている資料になります。地域の資源を解説員の視点で紹介し、奥多摩の魅力を堪能し探求する『おくたん』という機関誌と、散策時に1人でもより自然観察が充実できるような観察のポイントを紹介するセルフガイド『奥多摩を歩こう！』を合わせて5本作成しました。新しい号を待っていましたなど、とても好評です。どちらも館内配布のほか、ホームページへ掲載し、ダウンロードすることができます。

3つ目は、環境省との連携事業です。環境省とは、国立公園と自然保護について知ってもらうイベントとして子どもパークレンジャーを開催しました。今年度は、国立公園内の山梨県地域を活用して、市役所の職員の方にも見学していただきました。加えて、閑散期には、国立公園内への誘致を目的に環境省アクティブ・レンジャー写真展を開催、アンケートへの回答とSNSへの投稿を行った方へ、ノベルティとしてフィールドノートの配布の試みを実施しました。1か月で28名もの方に参加していただきました。

最後に、6、そのほかのアピールポイントについて3つを説明します。

1つ目は、地域連携のための関係性構築です。奥多摩地域は、範囲がとても広く、安全対策や地域振興に関係者との連携が欠かせません。青梅警察署山岳救助隊とは合同巡視を行い、事故が多い場所などの情報交換をしながら、現場の状況把握を行いました。環境省と奥多摩レンジャーとは、三者会議を行いました。国立公園、東京都の自然公園としての課題や、進行している取組について情報交換し、互いのところで実施できることや工夫について話し合

いました。そのほか、奥多摩地域関係者への月2回の自然情報メールを、町役場をはじめとして35を超える団体などに配信し、好評を得ています。

2つ目は、マダニ注意喚起への取組です。2019年から2年間、弊社と日本獣医生命科学大学との共同プロジェクトである西多摩地域のマダニ実態調査をパンフレットにまとめました。こちらになります。あわせて、高尾、御岳、山のふるさと村とも連携し、展示も開始しました。楽しさに加え、自然の中で安全に過ごす方法も周知しています。

3つ目は、ふだんから利用者目線の丁寧な解説を心がけ対応を行っている点です。総合満足度評価は98%、接客に関する満足度は85%でした。対応の中では、様々な感想をいただいています。印象的な感想を御紹介します。「ビジターセンターがあると安心して来られます」「レクチャーが丁寧。明るく挨拶が元気。とても親切」といった感想があり、ビジョンや狙いを持った解説とホスピタリティーに対する心がけについて評価いただけたと思っております。

最後に繰り返しではございますが、このビジョンに向けて、奥多摩ビジターセンターとして事業を計画し進めてまいりました。少しずつではございますが、旬の自然情報発信、地域連携の試みから直接感謝や温かいお言葉をいただいたりすることができています。国立公園の玄関口である奥多摩の魅力ある自然をよりよい形で後世に引き継ぐために尽力いたします。

以上です。ありがとうございました。

○橋本委員長 どうもありがとうございました。

それでは、質疑応答に移ります。御質問のある方は挙手願います。

では、守泉委員からよろしく願います。

○守泉委員 2点ほど質問があるのですが、1点としては、ここに来てアンケートの回収数とか回収率が少し向上してきたというのはあるので、この辺のところは何か工夫をされた部分があるのかなというところが1点。

2点目として、ツイッターとかそういうお話があったのですが、インスタグラムとかで具体的にいい写真とか、このところはこういう意外なものがありますよみたいなことをやっていった事例がありますかというのが2点目です。

以上でございます。

○奥多摩VC担当 2つ、私のほうから答えさせていただきます。

1つ目のアンケートの回収枚数増加に関しては、2つ工夫がありまして、1つ目が設置場所をお客さんがよく休憩される休憩コーナーに設置したことになります。2つ目が、回収枚

数増加のために、アンケートに答えてくれた方には奥多摩地域の紅葉写真のポストカードをプレゼントで差し上げた結果、今年度は非常に枚数が増えたことになりました。

もう一つのインスタグラムについてなのですが、当館では今、ツイッターとフェイスブックは行っておまして、今のところはインスタグラムは行っていませんが、基本的にSNSで撮っている写真は、我々が映えるような写真を撮っておりますので、ツイッターやフェイスブックでも写真を意識しながらお客さんに情報を発信しております。

○橋本委員長 ありがとうございます。

最後の御回答のところ少し音声滞ってしまいましたので、もう一度お願いできますか。「ツイッターとフェイスブックをやっておまして」の後です。

○奥多摩VC担当 現在、インスタグラムはこちらのほうで行っていませんが、今、運用しているツイッターとフェイスブックに関しては、ビジュアル的にもお客さんの興味をそそるような写真を我々自身が撮影をして、それを使って発信するよう心がけております。

○橋本委員長 ありがとうございます。

守泉委員、いかがでございましょうか。

○守泉委員 お話の内容は分かりました。

SNSの場合に、すごく大ざっぱな言い方をすると、フェイスブックはどちらかというと年齢の高い人の方が最近多く使っていて、ツイッターに関しては中間層ぐらいです。それから、インスタグラムの特徴というのは、特に若い人の層にかなり集中して使われている部分があるので、そこにすごく映えるような写真を出すということは、それが一気にスポットとして人気に変わってくる部分になるので、今後もその辺のところを御検討いただければと思っております。

以上です。

○橋本委員長 いかがでしょうか。

それでは、委員の皆様から質問をお願いできればと思います。

では、山本委員から。

○山本委員 このビジターセンターだけではない話でもあるのですが、自然教育研究センターは系統的に情報を蓄積されることを一生懸命されているなという印象はあります。GBIFとかに登録したりしているわけですが、蓄積している情報は実際に管理にうまく使えているかというのをちょっと聞いてみたいです。

実は、大学なども取ったりしているのですが、こういう自然情報とかを蓄積していても、

管理に使うのが結構難しく、そういう情報をちゃんと活用して管理行為を変更したり、今までやってきた取組を変えたりみたいなことができているのかというのを聞いてみたいのですが、どんな状況でしょうか。

○奥多摩VC担当 私のほうからお答えします。

確かにおっしゃるとおり、蓄積情報をどう使うかというのはすごく難しいと自分自身も感じているところなのですが、具体的な方法として、シカの課題について報告させていただきましたけれども、例えば、東京都が管理計画の中でシカ柵をつくるといったときに、ここに希少種があるとか、ここにこういった保護すべき環境があるといったことを把握していると、ビジターセンターが多くの方に情報蓄積していろいろな方から情報を得たりもしながら知っていただくということは実用的になるのかなと思っているところの一つです。

○奥多摩VC担当 もう一つ補足させていただきます。

先ほど御紹介しましたけれども、私どもは2019年と2020年度にマダニの調査を行いました。これは利用者の方が不安になっている、あるいは林業・農業従事者の方の声、それから、私どもがフィールド活動を行う上でやはり心配な点もありましたので、実際に調査をして得られた情報をパンフレットあるいは展示等で発信しながら、利用者や地域の方々に答えていくという取組も行っております。

○山本委員 ありがとうございます。

モニタリングとかというのは手間暇がかかりますので、うまくやっていただいて管理に生かしていただけたらと思います。ありがとうございます。

○橋本委員長 ほかはいかがでしょうか。

では、鳥居委員、お願いします。

○鳥居委員 3点ございます。

1つ目ですけれども、他機関との連携みたいな話ですが、多摩川という一つの川の流域ということを考えると、山梨だと小菅村とか、県境を越えたような連携があるのかというのが1つ目。

それから、人材育成のところ、プレゼンの中で外部の人材育成で講習のスライドがありましたけれども、スタッフは講師をされていたようですけれども、受講者の方はどういう方なのか。さっき説明があったかと思いますが、聞き逃したのでもう一度お願いします。それから、スタッフの方のスキルアップは別途研修を受けられているのかということです。

最後、マダニの話が今もありましたけれども、シカの分布と併せてヒルの被害というのは

どんな状況で、何か対策を考えておられるのかという質問です。

以上です。

○奥多摩VC担当 1つ目の質問においては、多摩川というキーワード以降の質問部分が聞き取れなかったのです。すみません。

○鳥居委員 多摩川は、東京都だけではなくてさらに上流部は山梨県側に入りますけれども、山梨県側、小菅村とかとの連携があるのかという質問です。聞こえましたか。

○奥多摩VC担当 昨年度に関しては、同じ国立公園として、西沢溪谷で環境省連携で使ったというのがあるのですけれども、今後も、秩父多摩甲斐国立公園という形での自然環境の魅力発信というのもすごく重要なポイントだと思っていますので、山梨県側さんとも交流を重ねていきたいと思っていますところですよ。

2つ目ですけれども、参加者に関しては地域の団体があります。地域振興財団さんというのがあって、そこがセラピーガイドという奥多摩地域を案内する付近のガイドを養成していて、その講習を行いました。そのほかに、隣接する日の出町でも登山ガイドの団体がありまして、その講習を行いました。そのほかは、北海道になりますけれども、帯広畜産大学が開催した野生動物保護管理講習会というのがありまして、野生動物を保護管理していく上での解説の重要性に重きを置いたということで講師の依頼があって、その方たちにオンラインで講習を行いました。

3番目にスタッフの研修においては、弊社の社内全体の講習、研修という形で、伝え方もそうですし、チームのビルディングということもそうですし、安全管理とか情報セキュリティーといった研修を全社的に行っていることが一つ。あとはビジターセンター内で、スタッフは少人数ですけれども、スタッフ同士が解説を行って振り返りといったようなチェックを行うことで質の向上を高めています。

申し訳ありません。4番目の質問がちょっと聞き取れなかったのですが、もう一度お願いできますか。

○鳥居委員 マダニだけではなくてヒルの被害が増えているのかどうか、増えているのであれば何か対策を打たれるのかということです。

○奥多摩VC担当 ヒルに関しては、今のところビジターセンター内、関係者の中からも被害に関する報告は受けてはおりません。ですが、お客様からヒルの対策はどうですかといった問合せはたまにありますので、いない生き物ではないということで、丹沢などでの対策はお伝えしていますけれども、併せてダニと一緒にヒルの対策も伝えているところですよ。

以上です。

○鳥居委員 ありがとうございました。

○橋本委員長 ありがとうございました。

それでは、時間になりましたので、以上、ここまでにしたいと思います。それでは、指定管理者の方はウェブ会議から御退室をお願いします。お疲れさまでした。

○奥多摩VC担当 ありがとうございました。

(指定管理者退室)

○橋本委員長 では、皆様の評価をお願いします。

これで前半終了となりますので、15分間の休憩を挟んで、15時45分から後半となります。評価が終わりましたら、適宜休憩にしていいただければと思います。

(休 憩)

(指定管理者入室)

○橋本委員長 それでは、時間となりましたので、再開いたします。

東京都檜原都民の森の指定管理者は檜原村です。よろしくをお願いします。

プレゼンテーションの時間は15分です。10分経過時と14分経過時に合図をいたしますので、どうぞよろしくをお願いします。

○檜原都民の森担当 これより、檜原都民の森の令和3年度管理運営における事業報告を行わせていただきます。

それでは、よろしくお願いいいたします。

檜原都民の森は、奥多摩三山の最高峰の三頭山の山麓に位置し、197ヘクタールの森林を管理しています。その全エリアは秩父多摩甲斐国立公園の指定区域にあり、水源の森百選にも指定されています。春の新緑シーズンや秋の紅葉シーズンには、多くの登山者が来園されます。また、平成19年に都内で初めての森林セラピーロードとして認定された大滝の路は、ウッドチップが敷かれ、森林浴を楽しまれる方や、東京都の文化財に指定された三頭大滝を見学を訪れる方など、年間20万人ほどの方が来園されます。平成2年5月にオープンして、今年で開園32年目になります。

それでは、前年度の評価結果に対する取組を御説明いたします。

事業効果、「今後もコロナ禍及びコロナ後の利用形態を想定し、オンラインによる情報提

供やオンラインプログラムなど、新たなサービス提供の取組拡大に期待したい」についてでございますが、来園者が屋外で散策しながら楽しめるように、セルフガイドの看板設置などの野外展示を充実させました。セルフガイドでは、寅年にちなんだトラが名前につく野鳥と昆虫をクイズ形式で紹介しました。また、リモート自然教室として、ホームページに解説付きで昆虫や動物の写真を掲載して楽しんでいただきました。ホームページやSNSを活用した登山道、野鳥、植物等の旬な情報を頻繁に投稿し、利用者からも好評でした。今後も取り組んでいきたいと思っております。

その他、「短時間プログラムへの参加者はアンケートの対象外とされているが、リピーター獲得に向けたヒントが得られる可能性が高い。利用者の声が取れないか検討してほしい」という御指摘につきましては、令和4年度から短時間のイベントであるミニ木工教室をはじめの自然ガイドウオークの参加者にアンケート調査を実施しております。

その他、「コロナ禍における受け皿需要が継続している間に、新たな来訪者の継続利用を促す努力、例えば、マーケティング、ブランディング、地域資源の掘り起こしなどの検討が望まれる」という御指摘については、コロナ禍で人気のキャンプから企画した、丸太切りから薪割り体験とたき火教室の実施や、アウトドアでおしゃれに使えるカッティングボードをミニ木工教室で作成できる作品として、新規利用者を獲得してまいります。園内の自然資源を活用した自然教室等を実施し、リピーターや新規利用者を獲得するため、東京都の文化財指定されている三頭大滝のPR、都内最大規模の群生をしているヤマシャクヤクのPR、日本三鳴鳥の青く美しいオオルリのPRなど、これらSNS映えするようなイベント情報、また、園内での写真映えする絶景観光ポイントをSNSで情報発信しました。

さらに、来園者の継続利用のために、SDGsや森林環境税の導入等に関心が高まっている森林について、その重要性や暮らしとの関わり、癒やし効果を情報発信し、森林への理解を深められるようなメニューを取り入れた団体教室を開催し、利用者を増加させてまいります。また、森林セラピーロードとして認定されている大滝の路での癒やし効果等をPRし、来園者の継続利用につなげてまいります。

その他、「木工、ミニ木工ともに楽しめるものであるが、種類を絞ってさらに魅力的なもの(インスタ映えする名作の模造等)の制作をアピールする方法も検討されたい」については、村内外の3施設に木工教室の作品を展示していただきPRしました。今後は、SNSに制作作品の写真を多く投稿し、PRしてまいります。

続きまして、令和3年度管理運営における事業報告です。

初めに、自然教室等の実施状況について説明いたします。檜原都民の森では、自然教室、木工教室、特別イベント、合同イベントなど、多様なイベントを開催しております。令和3年度もコロナの影響でほとんどのイベントが中止となりました。自然教室の定期教室は14回、はじめての自然ガイドウォークは8回の実施、木工教室の定期教室は15回、ミニ木工教室は44回、キーホルダーづくりの参加者は1,495人、特別イベントは10回の実施となりました。コロナ以前よりも応募者数がコロナの影響で減少したこと、感染症拡大防止のため、イベント定員を縮小させていたこと、イベント実施回数が減少したことなどがイベント参加者数減少の主な原因として考えられます。

次に、奥多摩都民の森と山のふるさと村との合同宿泊イベントでは、参加者の前年度比較がプラス8.3%という結果になりました。今回は檜原都民の森で企画した「秋の檜原・奥多摩山歩き～鶴峠制覇！」で、車やバスなどのアクセス困難な縦走路を歩くというイベントを実施しました。アクセス困難なルートという魅力から、リピーターからも好評でした。地元観光協会との合同イベントは、前年度はコロナの影響で未開催だった地元を巡る「数馬地区滝巡りと紅葉狩り」を実施しました。様々な滝スポットを紅葉の中で巡る人気のイベントとなりました。数馬地区旅館・民宿との合同イベントは、新規企画したイベントです。こちらについては後で詳しく述べます。

ここで、数ある自然教室の中で人気だったイベントの一例を御紹介いたします。このイベントは、野外利用指導員があちこちで採集した木の実を活用した木の実のリースづくりや、園内のモミの葉を活用したクリスマスリースづくりです。毎年応募者が多い人気のイベントです。午前中は森の中を散策し、植物や木の実のお話を行い、午後はウッドボンドを利用して木の実やモミの葉をつるの土台につけてリースを作成していただきました。クリスマスリースの飾りとして、レーザー加工機を利用した木製のサンタとトナカイ、雪の結晶などの飾りも事前に用意しました。参加者からは、「毎年楽しみにしている」などの感想をいただきました。

続いて、このイベントは地域振興として、相互の集客を向上させることを目的に、地元数馬地区の旅館や民宿の6施設とタイアップして行ったイベントです。地元の宿泊施設を利用いただき、標高1,000メートルにある檜原都民の森の美しい星空を生かした新規のイベントです。このイベントには11名の方が参加し、テラスから獅子座流星群を観察していただきました。また、都内では檜原都民の森でしか見られない野生のテンの観察も行いました。参加者の方は初めて見る野生動物に大変感動されていました。継続的に実施することで、今後

も地元の観光を盛り上げていきます。

次に、前年度より改善・工夫をした内容として、ここ数年の中で、特に工夫した森林館の展示物を充実させました。剥製展示室に園内の紅葉や雪景色、植物や動物などの写真を季節が変わるごとに展示しました。紅葉の時期にはカツラという木の葉を展示し、体験型展示として、来園者にこの時期だけしか感じられないみたらし団子のような甘い不思議な香りを感じてもらいました。新たに、自然教室の講師に、園内で見られる主なシダ植物の展示パネルを製作してもらいました。シダ植物は地味ながらも人気があり、季節を通じて観察することのできる植物です。

こちらは展示と休憩室に炭ができるまでの映像を随時上映いたしました。炭焼き体験教室の参加者にも見ていただいております。また、こちら貴重なブナ林の解説展示です。三頭山を代表するブナ林の優れた保水能力等について解説しております。野外利用指導員が毎回季節情報を選び、来園者がハイキングする上で自然観察に興味を示してもらえるようにと努めました。写真で掲載するよりも、スケッチのほうが生き物の詳細な特徴を示すことができ、特徴をつかんだ絵と説明は来園者に大変好評でした。

続きまして、特に力を入れた、また成果を上げた内容として、学校などの団体利用の促進も進めていきました。団体利用を促進するためにパンフレットを作成し、感染対策を実施したプランを提供しました。団体利用を促進する上で、最大の課題が密になることで感染リスクを高めてしまうことでした。これを解決するため、団体をグループ分けしたり、できるだけ開放空間を活用したプランを推奨するなどして、感染対策を徹底しました。

団体教室に力を入れた結果、利用者が昨年度よりも大幅に増加しました。団体利用者1,182人のうち、自然教室では18団体で771名、木工教室では11団体411名の利用がありました。自然探索ガイドや剥製展示室での剥製の説明、生き物レクチャー、キーホルダーづくりやミニ木工の作成、園児でも簡単につくれるウッドストラップなどを作成していただき、自然を観察する楽しさや木でつくる物づくりの楽しさを体験していただきました。

ホームページやSNSを活用した広報も特に成果を上げることができました。ホームページアクセス数が2年連続で20万件を超える結果となりました。日々、ホームページのアクセス履歴データを確認し、次回の投稿への参考としました。最も反響の大きい投稿は積雪情報でした。皆様も檜原都民の森のSNSのフォローをぜひよろしくお願いいたします。

次に、利用者に好評だったサービスを紹介いたします。こちら新規イベントの「苔テラリウム作り教室」です。年4回の開催を計画し、2回開催することができました。梅雨時期に

なると、来園者の落ち込みがあることが大きな課題の一つでした。来園者が減少する梅雨時期でも、檜原都民の森は雨の日でも楽しいと思っていただけるよう、室内でできるイベントを実施しました。1日2回教室を開催し、園内のコケを博物館学芸員の講師と観察し、その後、研修室でそれぞれ個性的なテラリウムを制作していただきました。募集定員を超える募集があり、新規の若い世代の参加が見られました。今後も継続して実施していきます。

次に、年内には展望台やテラスがあり、多くの登山者が利用しています。経年劣化により、このように大部分が傷んでおります。危険ですので、直営で展望台やテラスの修繕を実施いたしました。年度初めに園内全体のテラスを調査し、今後の修繕計画、利用計画を立てて修繕を実施しました。展望台のほかに、里山の路、探鳥の路、回廊の路、4か所のテラスを修繕いたしました。環境局の職員の方や東京都レンジャーの方に板材の運搬を手伝っていただきました。イベントが実施できなかった期間、園内の施設整備を積極的に行いました。

効果としては、来園者の利便性の向上、安全性の向上、使用期間の延長、外部に発注した場合と比べ、費用が削減できたことが挙げられます。登山者からは展望台やテラスの修繕をしていただいておりますなどの声をいただきました。

閉館中だからできる取組として、木材工芸センターが休館の時期には、檜原村のキャラクターである「ひのじゃがくん」のキーホルダーや端材などを来園者に無料で配布して、併せて木工教室等のPRを行いました。また、森林館が休館中のときは、館内の展示を来園者に見せることができませんので、大滝の路に野鳥と昆虫をクイズ形式で紹介するセルフガイドを設置し、大滝の路を散策する来園者に楽しんでいただいたり、園内展示のリニューアルなどを積極的に実施しました。

森林館付近でもシカの食害による植物への影響が大きくなってきたので、職員がネットを設置したり、ロープ等を張り、シカの侵入を防ぎ、植物の保護、回復を行いました。また、自然教室が開催できなかった代わりに、ホームページでリモート自然教室を行いました。

結果として、目標としていた来園者数の増加を達成させることができました。この表は令和3年度の来園者数です。20万4509人、昨年度と比べて来園者が2,003人多い結果となりました。新型コロナの影響を受けながらも、来園者の増加に努めることができました。今後も歩く、見る、聞く、出会う、つくるなど、子供から大人までいろいろな森の楽しさを満喫することができる施設としたいと思います。

ありがとうございました。

○橋本委員長 御説明ありがとうございました。

これから質疑応答に移ります。何か質問のある委員の皆様はいらっしゃいますでしょうか。
守泉委員からお願いします。

○守泉委員 いっぱいあるのですけれども、1点目が、マイクロバスの利用とかが東京中心に減っていますので、それによる何らかのコスト削減というか、結果として減ってしまったとか、削減ができてきているのかが1点目。

2点目として、これは要望もあるのですけれども、先ほどお話あったコケのテラリウムの試みなのですけれども、例えばこういうものとかコケ玉をつくるというのをシリーズ化して行って、何回かやると資格認定証を出すみたいな形の試みを考えられてはどうかと思うのですけれども、その辺りはどう思われるのか。

3番目として、先ほども天体现象の獅子座流星群の話があったのですけれども、最近、天体望遠鏡でも、従来の形の普通のものを見せて、見えませんでしたねみたいなことから、一つの例として、デジタル望遠鏡を導入していくみたいに、いろいろな方法で画像が非常によく見えるものもあるのです。その辺のところを広げていくという試みがありますでしょうかというのが3点目。

4点目として、これも要望なのですけれども、先ほど木工とかいろいろなことをやっていて団体さんの利用が増えてきた部分は非常に評価できる場所だと思うのですが、最近、東大の先生たちとの歓談があって、その中である先生が面白い試みをお話したのです。兵庫県のある町に木でつくった橋があるのです。その何が特徴なのかというと、木の匂いが非常にするというもので、それで人を引きつけると。嗅覚というか、匂いという面で人を引きつけるという試みを非常に評価していた話があって、木というものをやったときに、その辺のところまでプラスアルファで広げるようなものも考えられたらいかがかかと、ふと考えました。

以上でございます。

○橋本委員長 順次御回答をお願いできますでしょうか。

○檜原都民の森担当 1番目のマイクロバスのコストの関係でございますけれども、今年につきましては、冬の時期の12月～2月についてはマイクロバスを運行して、イベント参加者にマイクロバスに乗っていただいて都民の森に来ていただいているのですけれども、イベントが中止になりましたので、今年はその分のコストは発生してございません。

2点目の資格認定につきましては、今後、また来ていただくような形で検討をしていきたいと思っております。

3点目のデジタル望遠鏡につきましては、現在は普通の望遠鏡を使って皆様に星を見ていただいているところがございますので、デジタル望遠鏡等の導入についても検討していきたいと思っております。

4番目の匂いという部分でございますけれども、こちらについては、檜原都民の森でも見たり聞いたりするだけではなくて、森の匂いを嗅いでいただきたいと思っております。園内で行っている丸太切りという体験があるのですけれども、こちらでもヒノキの匂いが嗅げるようになっておりますし、木工教室でも檜原産材のヒノキを使ってつくっておりますので、匂いを感じていただけるものと思っております。それから、先ほど出ましたセラピーロードにつきましては、ヒノキ、スギのチップを道に敷いてございまして、こちらもその匂いがして大変心地よいという感想をいただいております。

以上でございます。

○橋本委員長 守泉委員、いかがでしょうか。

○守泉委員 結構です。

○橋本委員長 ありがとうございます。

最後の木の匂いの話は、先ほどカツラの香りの展示もされているということもありましたけれども、やはりオンラインで、コロナのときになかなか外出できなかったということで、実際に森の中に出かけたときに嗅覚にアピールするというのは非常に重要な話と思っておりますので、いろいろ工夫されていると思えました。

それでは、ほかにはいかがでしょうか。

山本委員、お願いします。

○山本委員 2つ質問があるのですけれども、1つ目は檜原村でいろいろなイベントを行って、特にこの場所では企画数がすごく多くて、いろいろな取組をされているなという印象を受けましたが、檜原村の人材が育っているのかについてお伺いしてみたいです。つまり、いろいろな企画を実施していると、ガイドしたり伝えたりということをしていると思うのですけれども、地域の魅力を伝えるような人材を育てる仕組みがあるのか、あるいは育っているのかということをまず伺いたいです。

2点目は、197ヘクタールの森林を管理されているということで、いろいろな災害のリスクを検討しながら管理されているのではないかなと思うのですけれども、檜原村さんが請けている場所でもあるので、割と災害対応は取りやすい体制が築かれているのではないかなと想像しますが、特に森林館の辺りは私も見てみたのですけれども、土砂災害レッドゾーンに区

域指定されていまして、その点で、災害対応みたいなことがどんなふうに図られているのかについて教えていただけませんか。

2点です。よろしく申し上げます。

○檜原都民の森担当 最初に人材の関係でございますけれども、ボランティアを育成しております、はじめての自然ガイドウオークについては、ボランティアを中心に自然のガイドをしていただくような試みをしてございます。それから、職員も若い世代に引き継ぐような形で教育をしております。

2番目の災害に対する対応でございますけれども、こちらにつきましては、檜原村とも連絡を密にして、災害の情報、対応については、随時連絡を取りながら連携をしているところでございます。また、園内につきましても、台風が来る前、大雨が降りそうなきににつきましては、園内に水切りを行って、水が集中して土砂災害等が起こらないように心がけているところでございます。

○山本委員 よく分かりました。ありがとうございました。

○橋本委員長 それでは、手短に申し上げます。

○鳥居委員 ありがとうございます。

では、1つに絞りますけれども、広い森を管理されているということもあり、森林だとか林業だとか木材だとか、そういう情報発信に力点を置かれていると思うのですが、地球温暖化対策だとか気候変動対策で、森林の果たす役割についての情報発信をどの程度されているのか。あるいは林業という観点から、東京都の檜原村というよりは、むしろ東京都の林業が置かれている状況だとか、そこで産出された木材がどういうことに使われているかという情報発信をされているかどうかという点についてお伺いしたいと思います。

○檜原都民の森担当 林業の関係でございますけれども、今のところは、団体教室で林業について森林の働きとか、林業の置かれている状況を御説明しているところでございます。展示棟のほうでは、昔の林業で使っている道具の展示もしてございます。それから、夏休みに森のスタディツアーというものを行っておりまして、中高校生を対象に森林のことを考えていただいております。

それと、東京と産業労働局と連携をいたしまして、そちらのほうからも森林の情報、林業の情報をいただいて、発信をしているところでございます。平成3年度から、東京都の教育庁とも連携して、森林の資源を使った教育ということで、檜原都民の森でも講習会を実施しているところでございます。

○鳥居委員 ありがとうございます。

○橋本委員長 それでは、御質問も尽きませんが、時間ですのでここで質疑応答を終了します。指定管理者の方はウェブ会議から御退室をお願いします。どうもありがとうございました。

○檜原都民の森担当 ありがとうございます。

(指定管理者退室)

○橋本委員長 それでは、委員の皆様は評価をお願いします。

(評価記入)

○橋本委員長 事務局の準備がありますので、5分間の休憩、15分から20分まで休憩とさせていただきます。20分から次のプレゼンテーションを開始します。よろしくお願いします。

(休憩)

(指定管理者入室)

○橋本委員長 それでは、プレゼンテーションに移ります。

御岳インフォメーションセンター様、よろしくお願いします。指定管理者は一般社団法人青梅市観光協会です。

それでは、15分間でプレゼンテーションをお願いします。10分経過時と14分経過時に合図しますので、よろしくお願いします。

○御岳IC担当 了解いたしました。

ただいまより、2021年度、御岳インフォメーションセンター管理運営における事業報告をさせていただきます。よろしくお願いいたします。

まず、インフォメーションセンターの利用実績でございますけれども、2021年度は1万9965人でした。うち外国人は834人で、約4%に相当いたします。2019年度と比べると約1万人の減、昨年度と比べると約1,300人の減になります。新型コロナウイルス感染症対策により、4月、5月は臨時休館いたしました。

次に、取組内容の運営報告です。

利用者ニーズの把握ということで、引き続きアンケートを実施いたしました。アンケートの回収数は287件で、昨年の114件から約2.5倍に増えました。満足度としては約99%、回収率に置き換えますと昨年度の0.5%から1.44%に増加しました。これはやはり塩分タブレット添

付や東京都から配布されたネッククーラータオルをプレゼントすることで回収率アップにつながったと思います。

それから、アンケートの要望により、アイスクリームとかカップ麺、ポケットティッシュ、ノンアルコールビールや雨傘などの追加販売を開始いたしました。御岳駅前にコンビニエンスストアがないので、一般品などに関する要望が多かったように思います。また地図やパンフレットは種類が多く、充実しているとのコメントも多くありました。

次に、質の高いサービス提供への主な取組として、例年どおり、開館時間を延長いたしました。1月、2月の閑散期を除いて、平日は16時20分までの20分間、土日・祝日は16時30分までの30分間を延長いたしました。また、御岳地区は月曜日休館の施設や休み店舗が多いため、休館日を月曜日から火曜日に変更しています。また、お盆の8月10日火曜日と紅葉シーズンの11月23日火曜日は、多くの人出が予想されたため臨時に開館いたしました。

次に、インフォメーション機能の向上でございますけれども、関東ふれあいの道や登山道を紹介するに当たり、実際に御岳山での登山道の整備や美化研修活動に参加し、その経験なども踏まえて、登山道の紹介や自然公園のマナー等を伝えました。

次に、関東ふれあいの道の踏破証発行件数は43件でございます。ちなみに前年度は33件でした。それから、例年どおり、東京都レンジャーさんや御岳ビジターセンターとの連携、また奥多摩観光案内所とも連絡し合い、クマの目撃情報、台風、通行止め情報や花の開花状況などを分かりやすく伝えました。

次に、外国人向けの対応でございますけれども、御岳エリアの英語、中国語、韓国語の3か国語のパンフレットや、青梅・奥多摩地区外国人向けとしましては、英語のパンフレットを配布して対応いたしました。それから、看板表示はピクトグラムや英語表記になっております。

次に、地域の物産の販売でございますけれども、駅前のコンビニが閉店しているというところがあり、引き続き地元のゆず製品や燻製チーズ・燻製卵、お酒類などを販売いたしました。また、新たに地元NPO法人与協議して開発した、ヒノキの間伐材を活用した小型のまな板でございまして、カッティングボードを販売いたしました。自然環境の保護、SDGsの対応とアウトドアレジャーへのニーズに応えます。質の高いサービスの提供としましては、本年度からクレジットカード、SuicaやPASMO、QRコード決済のキャッシュレスサービスを開始いたします。

これは物産の売上げですが、2021年度は約80万円でした。2020年度から比べると40万ほど

減少しました。これは10月末までアルコールの販売ができなかったということも売上げが減った原因の一つであるかと思えます。

次に、施設の広報に関する主な取組でございますけれども、この画面は以前から使っているホームページでの案内でございます。今まではこの一面だけでしたけれども、昨年度からはホームページに4つの写真を追加して、施設のイメージがより分かりやすいようにいたしました。また、関東ふれあいの道の踏破証発行も行っていることなども表記いたしております。

次に、フェイスブックでの情報発信ですが、本格的に開始したのは本年度なのですけれども、一応令和3年度から準備段階として立ち上げておりました。PRの意味を込めて、あえてここに掲載させていただきました。地元の店舗とか御岳山、御岳溪谷などの情報を提供しております。

次に、地域の連携や地域振興、関連施設などとの連携でございますけれども、地域産業の支援といたしましては、ゆず加工品とか、燻製チーズ・卵、製菓、地酒などを引き続き販売しております。また、次の地域の人材や団体との連携に関しましては、アフターコロナ禍に向けて御岳山の滞在者向けの感染症対策研修を御岳山観光協会と御岳山の宿坊にて2月に実施いたしました。講師は、当協会が紹介した青梅市内の医師でございます。また、3月には、当インフォメーションセンターのスタッフも同行し、その医師と御岳山観光協会との間で健康と観光交流の懇談会をセッティングして実施いたしました。

次に、業務効率化への主な取組でございますけれども、エアコンは極力使わないようにいたしました。また、指摘のあった石油ストーブの使用はやめました。

次に、取組内容の管理報告でございますけれども、適切な維持管理を行うための主な取組として、日常の修繕とか休館日の警備は例年どおりでございます。雨どいの清掃と外壁の清掃は6月に業者に委託しまして、建物1階の東京都レンジャーのエリアも含めて実施いたしました。これが写真でございます。

次に、事故を未然に防ぐための安全対策として、情報提供の充実に関しましては例年どおりです。次の救命技能認定に関しましては、AEDを使った救命訓練を受け、ここに勤務している7名全員が救命技能認定証を取得いたしました。これは3月でございます。それから、消防訓練はコロナ禍の影響により中止いたしました。本年度は実施予定でございます。その他の項目に関しては例年どおりでございます。

最後になります。自主事業でございますけれども、12月に星空観察会を1回、同じく12月

に野鳥観察を2回実施いたしました。美術館巡りに関しましては、新型コロナで皆さんが密になるということで中止といたしました。本年度はこれらのほかに、地元のインタープリターと連携した自然観察会等も実施予定でございます。

早口で申し訳ございません。以上で報告を終わらせていただきたいと思います。御清聴ありがとうございました。

○橋本委員長 御説明ありがとうございました。

それでは、質疑応答に移ります。御質問のある委員の皆様、挙手を願います。

山本委員からお願いします。

○山本委員 2点、質問をさせていただきます。

1点目は現地を訪れたときの感想ですけれども、施設の前面景観がちょっと目立たなさ過ぎるかなという印象は持ったのですが、手すりの修理についてもお話をされていましたが、今後、駅の前で施設を有効活用するために、前面景観も含めてどんな修繕だとか、あるいはできる工夫みたいなことをお考えなのか聞かせてください。

2点目は、実は事業計画をさっき見ていたのですけれども、臨時雇用は元自治会長の方が結構多くて、やはり地域のことをよく知る人としていいなと思うところもありますし、地域の方々ともうまくやれる方がおそろいなのではないかなと想像するのですが、一方で、地元の若い人などは、こういう地域の魅力を発信するような取組に参加したい人もいないかなとも思ったりしますが、その辺りはどんな状況なのかというのを教えていただけますか。2点です。よろしくをお願いします。

○御岳IC担当 まず1点目の外観なのですけれども、ちょっと話があったと思いますが、来年度の予算がもし取れた場合なのですけれども、手すりにペンキを塗って外観をきれいにしようという計画があります。まだ費用の見積もりは取っていないのですけれども、来月あたりに青梅市の塗装屋さんの見積もりを取って、下が道路ですのでどういう作業になるかわかりませんが、確かに手すりはもう古びていますので何とかしたいという考えはあります。

○御岳IC担当 地元の方だけではなくて、ほかの方もという話だと思うのですけれども、やはり人口も非常に少ない集落の地域ですので、なかなかやり手がいないということでございまして、自治会長さんをお願いしているところが現状でございます。若いといっても60は過ぎて定年退職はされているのですが、そういった方で自然について紹介したいとかそういう方に関しましては、自主事業等々で野鳥観察会をお願いしたり、御岳遊歩道の植物

等を紹介していただいたり、そういったところで御協力をいただこうかなと思っているところでございます。

以上です。

○山本委員 ありがとうございます。

○橋本委員長 1点目の前面景観の話は、道路側から見ますとインフォメーションセンターだということが分かりにくいということがありますので、その辺りも何か工夫が必要かと思いますが、いかがでしょうか。

○御岳IC担当 道路側からということですね。橋のほうから見た、1ページ目の写真のことですよね。

○橋本委員長 そうですね。駅からということではなくて、道路のほうから見ると、インフォメーションセンターだということ自体が分からずに、通り過ぎられてしまうのではないかという印象がありました。

○御岳IC担当 御岳インフォメーションセンターに寄ってくれる方は、朝の駅から降りてくるお客様が圧倒的に多いのです。駅から降りたら、この前も御覧になっていただいたかと思うのですが、御岳インフォメーションセンターの表示とか、アルコールやほかのものを売っていますというのぼりを立てていますので、そこで分かっていただけのかなと思っています。

当然、道路の方も寄ってくれるのですが、バスから降りて、これも確かに年月がたっていると思うのですが、看板に関しては具体的にどうしようかというアイデアは、今のところはまだ議論にはなっていないです。外観をきれいにしようというのはございますけれども、歯切れが悪いのですが、そのような回答です。

○橋本委員長 分かりました。

確かに、駅からの利用者がほとんどということは理解できますけれども、もう少し道路側からも呼び込める可能性があるかと思いました。

○御岳IC担当 分かりました。ありがとうございます。

○橋本委員長 それでは、ほかの委員の方々、いかがでしょうか。

鳥居委員、お願いします。

○鳥居委員 ありがとうございます。

私のほうからは、インフォメーションセンターですので、情報を発信するというのが来館者からも求められると思うのですが、特に御岳の山の上のほうの天候と下のほうの天

候がかなり異なる場合もありますよね。例えば、上は雷が鳴っているけれどもとか、あるいは積雪で、前の夜に雪がどれくらい積もって歩行上安全なのかというリアルタイムで、花の情報とかそういうのは御岳のビジターセンターと連携して情報を得ているかもしれませんがけれども、割とオンタイムの今朝の情報とか、そういう情報の発信は何か工夫されているのでしょうか。

○御岳IC担当 青梅市観光協会のほうで、昨年にライブカメラを設置いたしまして、御岳渓谷とケーブルカーの滝本駅、上のビジターセンター、武蔵御嶽神社、日の出山と日の出町にあるつつつ温泉までライブカメラを設置しているのです。なので、上の天気はどうなのかと聞かれた場合は、うちのほうでライブカメラをチェックしまして、天気等々はお伝えすることができます。お客様が事前に見ていただいても構いません。

○鳥居委員 このライブカメラというのは、一般の人でもスマホで見られるようになっていくということなのですか。

○御岳IC担当 見られます。青梅市観光協会のホームページから見られます。今、交流センターだけ調子が悪くて止まっているのですけれども、御岳渓谷以外は見られます。

○鳥居委員 では、そういう質問があった場合は、インフォメーションセンターでも情報が提供できるということですね。ありがとうございました。

○橋本委員長 ありがとうございます。

ほかは、いかがでしょうか。

それでは、私から1つお願いします。利用者の方々は帰りがけが多いということでしょうか。午後の帰りがけの利用者が多いということですか。時間単位での利用者です。午前中と午後と、行きがけに寄られる方と帰りがけに寄られる方と。

○御岳IC担当 どちらが多いかということですか。

○橋本委員長 はい。どういう感じになっていますか。

○御岳IC担当 2年ぐらい前までは時間帯別にデータを取っていたのですがけれども、そのときのデータは圧倒的に8割ぐらいが午前中の方です。午後はアルコールを買いに来たりとか、午前の方は電車から降りて、地図とかパンフレット、またはパンや食料品を調達される方が圧倒的に多くて、7～8割は午前中の方だと思います。

○橋本委員長 なるほど。

アルコール類が置いてあるということを知っていれば、午後に帰りがけにまた寄っていただけということになるわけですね。

その場合に、朝にも寄ってまた帰りがけに寄られた方が、山であったり、実際にあそこのところがちょっと危なかったよとか、そういう新しい情報を持って来ていただく、つまり、そういうことを寄せてもらうということはありませんか。

○御岳IC担当 落とし物とかを届けられることがありますけれども、基本的にあまり自然に関してはほとんどないかなと思います。ゼロではないかと思うのですけれども。

○御岳IC担当 あと、御岳山はそういった感じで情報が入るのですけれども、高水三山とか岩茸石山とか惣岳山がコースになっているのですが、そちらは意外と情報が入らないので、ここに雪が残っているよとか登山者の方に教えていただくことがあります。

○橋本委員長 その辺り、うまく利用客の方を情報源にするといいですか、ちょっと声をかけることで、どちらに行かれていたか、そこで何か危険なことでもなかったですかということをお声がけをすることによって、最新の情報を入手することもできるかなと。何かもう少し工夫されることもあるのかなという気もしましたので、もし御参考になればということです。

○御岳IC担当 ありがとうございます。

○橋本委員長

時間はそろそろでしょうか。それでは、御質問も尽きませんが、ここで質疑応答の時間を終了いたします。指定管理者の方はウェブ会議から御退室をお願いいたします。ありがとうございました。

○御岳IC担当 どうもありがとうございました。

(指定管理者退室)

○橋本委員長 それでは、皆様、評価をお願いいたします。

(評価記入)

○橋本委員長 ありがとうございました。以上で、全ての指定管理者のプレゼンテーション、質疑応答が終了しました。

これをもちまして、令和3年度環境局指定管理者評価委員会の1日目は終了となりますが、事務局から連絡事項があるようですので、委員の皆様は引き続き御着席いただくとともに、傍聴されている方は御退室をお願いできればと思います。

(傍聴者退室)

○三浦課長

本日は、本当に長時間ありがとうございました。既に御案内させていただいておりますが、

本日の評価の5施設につきまして、この二次シートを7月14日木曜日までにメールで御提出ください。

次回、第2回目は7月11日に予定しておりますので、またその場所でもアナウンスさせていただきますが、7月11日の第2回目も引き続き御議論をいただけるようよろしくお願いいたします。

本日は、本当に長時間にわたりまして、この暑い中、都庁まで来ていただきありがとうございました。いろいろ御意見いただきまして、私どもも事務局として参考にしたいと思えます。

本日はどうもありがとうございました。