

令和4年度環境局指定管理者評価委員会

令和4年6月30日（木曜日）午後1時30分から午後5時10分まで
都庁第二本庁舎 31階 特別会議室 26

令和4年7月11日（月曜日）午前9時30分から正午まで
都庁第二本庁舎 31階 特別会議室 26

次 第

1 開会

2 議事

- (1) 委員長の選任について
- (2) 令和3年度指定管理者管理運営状況評価について

3 閉会

【配付資料】

- 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
- 資料2 指定管理者評価委員会 作業シート
- 資料3 施設別評価一覧（記入用）
- 資料4 二次評価シート
- 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
- 資料6 令和3年度事業計画書
- 資料7 令和3年度事業報告書

- 参考資料1 環境局指定管理者評価指針
- 参考資料2 環境局指定管理者評価委員会設置要綱
- 参考資料3 環境局指定管理者評価委員会 委員名簿
- 参考資料4 一次評価における具体的な考え方
- 参考資料5 一次評価について（概要）
- 参考資料6 令和2年度指定管理者管理運営状況評価の結果
- 参考資料7 令和3年度各施設の開園期間

【対象施設】

施設名	指定管理者
(1) 東京都御岳ビジターセンター	株式会社自然教育研究センター
(2) 東京都高尾ビジターセンター	
(3) 東京都奥多摩ビジターセンター	
(4) 東京都檜原都民の森	檜原村
(5) 東京都御岳インフォメーションセンター	一般社団法人青梅市観光協会
(6) 東京都立小峰公園	公益財団法人東京都公園協会
(7) 東京都小笠原ビジターセンター	
(8) 東京都奥多摩都民の森	奥多摩町
(9) 東京都立奥多摩湖畔公園山のふるさと村	

※東京都立多幸湾公園ファミリーキャンプ場は、1年間を通して開園していないので評価を実施しない

1. 委員会当日の依頼事項等

- ①「評価委員会作業シート」（資料2）による評価作業をお願いします。
- ②指定管理者のプレゼン・質疑応答が終了した後、「施設別評価一覧（記入用）」（資料3）に評価結果を記入いただき、事務局に御提出ください。

2. その後のスケジュール

- ①「二次評価シート」（資料4）について、以下により事務局にメールで御提出ください。

- ・6月30日の5施設・・・7月14日（木曜日）まで
- ・7月11日の5施設・・・7月25日（月曜日）まで

（参考）資料4 別紙①・・・記載における留意点
資料4 別紙②・・・過去の評価事例（委員個人）

- ②皆様から御提出いただいた「二次評価シート」に基づき、委員長が委員会としての「二次評価（案）」を作成し、委員の皆様のご同意を得たうえで、二次評価を決定します。

（参考）資料4 別紙③・・・過去の評価事例（委員会）

（参考1）二次評価の評価基準
以下4段階による絶対評価

評価	内容
S	管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設
A	管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設
B	管理運営が良好であった施設
C	管理運営に良好ではない点が認められた施設

（参考2）特記事項の記載
（次の場合に必ず記載）

- ①評価がS、Cである場合の具体的内容
- ②利用者等の生命・身体・財産に重大な損害が生じた場合、施設運営に関連して法令・協定等に関する違反があった場合、その他公の施設の設置者としての都の信頼を損ねた場合

指定管理者評価委員会 作業シート <<施設名: >>

評価委員氏名:

管 理 状 況

●適切な管理の履行(協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか。)

- 適正な維持管理及び保守点検が行われているか。
・清掃、設備の保守点検、警備等
- 施設の補修修繕に積極的に取り組んでいるか。
- 人員配置(配置数、配置箇所、専門性等)は適切か。

●安全性の確保(施設の安全性は確保されているか。)

- 自然災害や事故に備え、利用者への安全性を図ったか。
- 自然災害や事故発生時には的確で速やかな対応を行ったか。

●法令等の遵守(個人情報保護、報告等は適切に行われているか。)

- 個人情報保護・情報公開、環境配慮の取組は適切か。
- 各種法令等は遵守されているか。
- 都への報告・連絡は適切か。

●財務・財産の状況(適切な財務運営及び財産管理が行われているか。)

- 収支状況(安定的な運営がなされているか。)
- 経理処理、都有財産(物品など)の管理は適切か。

◇管理状況の評価

S · A · B · C

- S: 管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設
- A: 管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設
- B: 管理運営が良好であった施設
- C: 管理運営に良好ではない点が認められた施設

事業効果

●利用の状況(事業計画どおりの利用状況となっているか。)

- 利用者数(※環境の変化など外部要因を考慮すること。)
- 利用者要望等の把握、苦情等への対応は適切か。

●サービス内容の向上(事業内容、利用者の反応はどうか。)

- 質の高いサービスが提供されているか。
 - ・施設の特性及び利用者のニーズに応じた各種イベントの実施
 - ・利用者の総合満足度
 - ・オフシーズンの利用促進の取組
 - ・その他独自のサービス提供

- 施設の広報に関する取組はなされているか。
 - ・効率的・効果的な広報・PR等の実施

- 他機関、関連施設、地域と連携した施設運営がなされているか。
 - ・地域の人材や団体、近隣施設との連携
 - ・地域の産業、文化、地元行事等を活かした施設運営の実施

- 業務効率化の取組はなされているか。
 - ・経費削減の努力、業務上の工夫

- 従業員の人材育成のための取組はなされているか。
 - ・専門性向上、接遇向上、自己啓発等

◇事業効果の評価

S ・ A ・ B ・ C

◆ 評 定

S ・ A ・ B ・ C

二次評価シート

環 境 局

施 設 名 称 :

指 定 管 理 者 :

評 価 項 目	評 価
管 理 状 況	
事 業 効 果	
評 定	

【評価の基準】

S：管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設

A：管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設

B：管理運営が良好であった施設

C：管理運営に良好ではない点が認められた施設

特記事項	
管理状況 (「S」又は「C」の場合は必ず御記入ください。)	
事業効果 (「S」又は「C」の場合は必ず御記入ください。)	
その他	

【評価委員氏名】

二次評価シート

環境局
施設名称：東京都〇〇
指定管理者：〇〇〇

評価項目	評価
管理状況	
事業効果	
評定	

【評価の基準】

- S: 管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設
- A: 管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設
- B: 管理運営が良好であった施設
- C: 管理運営に良好ではない点が認められた施設

特記事項	
管理状況 (「S」又は「C」の場合は 必ず御記入ください。)	記載における留意事項 ・上記評価(S、A、B、C)に至った理由を、各委員毎に記載してください。
事業効果 (「S」又は「C」の場合は 必ず御記入ください。)	
その他	記載における留意事項 ・評価には反映しないが努力を求める事項、今後期待する事項、その他、委員の自由意見を記載してください。

委員会としての二次評価シートについて

- ・各委員の記載事項を事務局が取りまとめ、委員長が委員会としての二次評価シートを作成します。
- ・全委員の同意により二次評価を決定します。
- ・委員会としての二次評価シートを踏まえ、総合評価を決定します。
- ・委員会としての二次評価シートは、公表となります。

二次評価シート

別紙②
過去の評価事例
(委員個人)

環境局
施設名称:A公園
指定管理者:B

評価項目	評価
管理状況	B
事業効果	A
評定	A ⁻

【評価の基準】 (旧基準)

- S:管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設
- A⁺:管理運営が概ね優良であった施設
- A:管理運営が良好であった施設
- A⁻:管理運営が概ね良好であった施設
- B:管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設

特記事項	
管理状況 (「S」又は「B」の場合は 必ず御記入ください。)	<ul style="list-style-type: none">・事故があり、その処理に手間取ったことは、リスクマネジメントが十分でなかったことを物語っている。・事故を未然に防ぐための巡回や見回り、スタッフの教育訓練が十分に行われたか検証すること。・非常事態における対応マニュアルを見直し、適切な対応ができるように努める。
事業効果 (「S」又は「B」の場合は 必ず御記入ください。)	<ul style="list-style-type: none">・利用者のニーズに対応してイベントやプログラムが多様化し、個々のイベントやプログラムの参加者が多いことも評価できる。・地域や他施設との連携を積極的に進め、そのことは評価できる。しかし、連携の効果を検証し、さらに連携の効果を高めるための工夫が必要である。
その他	<ul style="list-style-type: none">・リスクマネジメントとスタッフへの安全に対する教育訓練を徹底すること。

【評価委員氏名】

二次評価シート

環境局
施設名称:A公園

評価項目	評価
管理状況	B
事業効果	A
評定	A-

【評価の基準】 (旧基準)

- S:管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設
- A+:管理運営が概ね優良であった施設
- A:管理運営が良好であった施設
- A-:管理運営が概ね良好であった施設
- B:管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設

特記事項	
<p>管理状況 (「S」又は「B」の場合は必ず御記入ください。)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・施設管理は、おおむね計画に沿って適切に行われている。 ・施設の破損箇所起因した転落事故が発生した。当事者への対応は迅速・的確であったが、危険箇所の早期発見・対処や関係者間の連絡体制が不十分であったことから、再発防止に向けた取組が求められる。
<p>事業効果 (「S」又は「B」の場合は必ず御記入ください。)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者のニーズに対応してイベントやプログラムを多様化しており、参加者が多いことは評価できる。 ・宿泊者は増加し、満足度も高い。地域や他施設との連携及びオフシーズン対策を積極的に進めており評価できる。 ・利用者総数が減少していることから、これまで集客できていたプログラムも含めて内容を分析し、利用者を増やす取組を期待したい。
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の破損箇所への対応や都への事故報告に不適切な点があった。事故を未然に防ぐための巡回や安全管理研修が十分に行われたかについて検証する必要がある。 ・事故後、日報の作り方と都への連絡方法を見直したことは評価できるが、非常事態における対応マニュアルを見直し、適切な対応ができるように日頃から努めるとともに、リスクマネジメントを十分に機能させるため、スタッフ向けの安全に関する教育訓練を徹底する必要がある。

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

施設名： 東京都立小峰公園

令和3年度指定管理者評価委員会における令和2年度の東京都指定管理者による公の施設の管理運営状況に対する評価について、次のとおり取組状況を報告いたします。

特記事項		特記事項への取組状況
管理状況	1	・施設管理や新型コロナウイルス感染症拡大防止策等は、適切に行われている。
	2	・メールの誤送信及び機関誌の発行において誤解を招くような表現があったが、速やかに謝罪や再発防止策を講じる等事後対応を適切に行った。
事業効果	1	・長年、リピーターを大切にしてきたこともあり、コロナ禍の影響があったにもかかわらず、入館者数が増加し、高い満足度を得ている。
	2	・これまでの活動のネットワークを活かして、地域の防災拠点としての役割を果たすようになってきている。
	3	・中止せざるを得なくなったプログラムの代替として、動画配信に挑戦した点や他施設との連携に取り組んだ点は評価できる。
	4	・ツイッターのフォロワー数が増加するなど、情報発信に努めていることは評価できる。
	5	・今後も、コロナ下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。 新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、自宅から安全に小峰公園の季節の移り変わりが楽しめるように、TwitterやYouTubeによる自然公園ならではの情報発信を強化し、180回以上の投稿の内、50本の動画配信を行った。二次元コードを記載した館内展示や解説サインを園内に設置し、スマートフォンなどで読み込むことで、おすすめの自然情報を紹介する動画が視聴できるサービスを開始した。
その他	1	・地震以外の水害や動物の害等への対策に更に力を入れることが望まれる。 小峰公園内、並びに秋川丘陵自然公園内のツキノワグマの目撃情報に基づき、注意喚起の看板の設置による公園利用の安全確保に務めるとともに、東京都環境局の多摩環境事務所と、あきる野市環境政策課、地元留原自治会に情報提供を行い、発見現場の確認を行った。年々増加する野生生物による農作物の食害については、詳しい活動状況を把握するため、自動撮影装置とあきる野市環境政策課が貸与する箱罠を設置した。3月に若いアライグマの生体が捕獲されるなど、繁殖状況を確認することができた。
	2	・情報事故については、速やかな対応がなされたことは評価できるが、従業員に対する教育訓練や、再発を防止するための取組を徹底してほしい。なお、評価委員会においては、事例共有及び正当な評価のため、当該機関紙を提出してほしい。令和2年6月に発生した職員によるメール誤送信事故を受け、メール送信時のルールを改めて確認し、個人情報管理についての内部研修、外部へのメール送信時は2人以上でのチェック徹底、事故発生時の緊急連絡体制を整える等の対策を講じ、再発防止を徹底した。令和3年2月に発行したニュースレター『小峰だより』152号の記事における不適切な表現について、内部研修の中で事故事例を紹介する資料として小峰だよりを職員間で共有し、さらには記事の作成者が予め責任者に年間計画を提出するなど、記事の発行前の文面の確認作業を強化するなど、再発防止に努めた。
	3	・母集団たる利用者の状況を正しく反映するためにはアンケートのサンプル数を増加させるべきである。 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、緊急事態宣言発出に伴う約2ヶ月の休館期間や、駐車場の拡張工事により公園利用者の減少が予想されたことから、できるだけ多くの方からご意見をいただけるよう、ビジターセンター来館者への積極的な声かけ、アンケート回答者には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する等の工夫を行った。令和3年度のアンケート回収数は、対前年度比137%の合計147枚となった(令和2年度は合計107枚)。
	4	・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。 地域振興を目的とした物販として、檜原村の株式会社東京チェーンソーが西多摩地区を中心に展開するカプセルトイ「山男のガチャ」を設置し、間伐材を活用したバードコール等のおもちゃの販売を令和3年11月から開始した。古くから炭文化でつながっていた檜原村との関係の中で生まれた連携として利用者にPRするとともに、当商品は売上の100%が東京の森づくりに活用されることから、SDGsや循環型社会に貢献できる取組として利用者から好評を得ることができた。
	5	・スタッフの自然に関する知識や解説の能力を活かし、オンラインツアーや動画配信を積極的に実施されることを期待する ・新型コロナウイルス感染症対策として中止となった、公募イベント「谷戸田の稲作」や「おいしい野菜づくり」の代替として、生物多様性の保全につながる田んぼや畑の活動をテーマとした動画をはじめ、季節の見どころや動植物を紹介する解説動画、地元の留原地区に残る昔ながらの生活に密着した「薫風、こいのぼり」、井戸水を使用した生活を紹介する「いも洗い」など、小峰公園とその周辺に残る里山の魅力を紹介する動画のラインナップを充実させた。
	6	・公園独自の物品販売として野菜(サトイモ)は評価できるが、植物等の園芸商品も考慮に入れることが望ましい。記念缶バッジは実用性等を含め、更なる工夫が望まれる。 11月の収穫市にて、新たに小峰公園内で収穫したお米を頒布した。無農薬で育てたお米に加え、谷戸田の活動意義を紹介するメッセージカードと、自然の豊かさを象徴する動植物のポストカードが5枚を同封した。小峰公園の昔ながらのお米作りが、里山における生物多様性の保全に繋がっている重要な活動であることをPRすることができた。

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

施設名： 東京都小笠原ビジターセンター

令和3年度指定管理者評価委員会における令和2年度の東京都指定管理者による公の施設の管理運営状況に対する評価について、次のとおり取組状況を報告いたします。

特記事項		特記事項への取組状況	
管理状況	1	・施設管理や新型コロナウイルス感染症拡大防止策等は、適切に行われている。	
事業効果	1	・ここ数年、企画展はややマンネリ感がある印象だったが、コロナ禍で、地元の人達の写真を集めた「島の隠れた写真家たち」や若手インタープリターのガイド内容の充実につながる「小笠原地名展2020」などにチャレンジした点は評価できる。	
	2	・特別展や講演会に関して、オンラインによる提供を行うなど、コロナ禍によって来訪できない人たちに小笠原の魅力を広く発信することに成功している。今後、オンラインによるサービスの提供を通して新たな需要を促すことに結びつける工夫と、その効果に関する検討が望まれる。	令和3年度は「小笠原自然文化講演会」として、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たオンライン講演会等、合計3回オンラインの講演会を行った。 今後は、ライブ配信・アーカイブ配信のそれぞれの特徴を活かして、新たな需要を促す検討を行う。 また、オンラインでもアンケートを取れるように検討を行う。
	3	・広報に関して、テレビ局との連携やユーチューブチャンネルの活用など、攻めの姿勢が感じられた。また、ツイッターを活用して、最新情報を毎日更新しながら積極的に情報発信する体制をとり、反応回数が増加している点も評価できる。	
その他	1	・住民の利用状況の把握は、利用客総数の底上げや季節変動の縮小、地域との連携促進のためにも重要となるものであるため、工夫しながら進めてほしい。	昨年度から、入館者数を観光客と住民と分けて集計をとるように変更した。今後も、観光客と住民と分けての利用把握を継続し、集まったデータを分析して、ビジターセンターの運営に活かしていく。
	2	・コロナ禍によって生じる時間を、地域資源の掘り起こしや、地域そして他施設との連携強化に活用していくことが望まれる。	ビジターセンターやイベント紹介動画を作成する際に、他団体と連携しながら、改めて資源の発掘・再確認を行っている。
	3	・マイクロプラスチックに着目した点は評価できるが、魚類の腹から実際に発見された映像等更にリアルなものによる印象付けが必要であろう。	常設展で、アオウミガメを紹介するコーナーがあり、そこにアオウミガメの胃内容物の展示を行っている。 海洋ゴミなどの環境問題に取り組んだイベントでは、対象年齢等を踏まえて資料を作成し、印象付けを行うことを検討する。 都内の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」や、東京ビックサイトで開かれた「JAPANPACK2022」のCLOMA事務局展示ブースに小笠原紹介コーナーを設置し、小笠原を取り巻く海洋ゴミやマイクロプラスチックの影響等の環境問題についての普及啓発を行った。
	4	・当施設の情報発信を世界に通用するようなレベルとするため、デジタル展示やVR等(予約機能を備えたデジタルサイネージ等)の先進的試みを検討されたい。	B-しっぷ(小笠原村観光協会)エントランスに、ビジターセンターの各種リーフレットを設置した他、多言語に対応した「Go Tokyo」屋内型観光案内デジタルサイネージでビジターセンター案内情報を発信した。 今後も小笠原の情報を、より多く世界中に発信するために、どの様な内容・手法・媒体が最適なのかを検討する。
	5	・タイニーハウスの展示等新たな空間の利用方法等の試みも検討してみてもどうか。	空間利用としては、常設展で開拓時代のシュロ葺きの家を展示し、家の中に当時使用していた道具等を並べて展示している。また、上空に鳥の模型を吊るして、飛んでいるような演出もしている。更なる空間利用を検討する。

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

施設名： 東京都檜原都民の森

令和3年度指定管理者評価委員会における令和2年度の東京都指定管理者による公の施設の管理運営状況に対する評価について、次のとおり取組状況を報告いたします。

特記事項		特記事項への取組状況
管理状況	1	・施設管理や新型コロナウイルス感染症拡大防止策等は適切に行われている。
	2	・電気自動車の導入等、環境配慮に関する取組が評価できる。
事業効果	1	・コロナ禍においても利用者数が増加しており、特にオフシーズンの利用者増もありニーズの高さがうかがえる。
	2	・園内における樹名板の設置や木工キットの制作など、来訪者サービスの向上に努めた点は評価できる。
	3	・自然教室をリモートに切り替えるなど戦略的に情報を発信し、また、更新を頻繁に行い、ホームページのアクセス数が前年度比で37%増加した点は評価できる。
	4	・今後も、コロナ下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。
		ホームページやSNSを利用して、登山道、野鳥、植物等の旬な情報を頻繁に投稿しています。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・動物の写真を掲載して、楽しんでいただきました。 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ています。
その他	1	・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。利用者の声のとれないか、検討して欲しい。
	2	・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。
	3	・木工、ミニ木工ともに楽しめるものであるが、種類を絞って更に魅力的なもの(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。
		令和4年度からミニ木工教室、はじめての自然ガイドウォークの参加者にアンケート調査を実施しております。
		キャンプ人気から企画した『丸太切から薪割り体験と焚き火教室』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製できる作品として、新規利用者を獲得していきます。また、園内の自然資源(東京都の文化財指定されている三頭大滝、大滝の路沿いの都内最大規模の群生しているヤマシャクヤク、日本の3鳴鳥で青く美しいオオルリ等)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していきます。 SDGSや森林環境税の導入等で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いきます。 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」での癒し効果等をPRし、来園者の継続利用につなげていきます。
		村内外の3施設に木工教室の作品を展示していただき、アピールしました。今後はSNSに製作作品の写真を多く投稿し、アピールしていきます。

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

施設名：東京都立奥多摩湖畔公園山のふるさと村

令和3年度指定管理者評価委員会における令和2年度の東京都指定管理者による公の施設の管理運営状況に対する評価について、次のとおり取組状況を報告いたします。

特記事項		特記事項への取組状況
管理状況	1 ・施設管理や新型コロナウイルス感染症拡大防止策等は、適切に行われている。	
事業効果	1 ・コロナ禍の影響にもかかわらず、取組の成果により、入館者数(開園月)は前年度より増加した。	
	2 ・そば打ち等の自然教室、アウトドアイベントは一定の成果はあるものの、従来からの取組であり、他の施設の事業と混在して特徴が見られない。	令和3年度に行った地域の資源や特色にフォーカスした取り組みとして、地元の郷土芸能を取り上げた『小河内の鹿島踊』体験ツアー、ニホンジカの生息状況やその被害を扱った「シカの角プログラム」などがある。今後、「巨樹のまち奥多摩」のアピールにもつながる「ツリーイング体験」も検討中である。また、新たな取組として、クラフトセンターにおけるクラフト体験では、ウミユリを使用したアクセサリー作り(石細工教室)を実施、イベントにおいても、地元の野菜や鹿肉、自家製味噌を使った「奥多摩味噌煮込みうどん作り」を実施し、集客に努めた。
	3 ・コロナ禍の対策として、当施設の魅力や敷地内の自然の生態に自宅で触れられるよう、YouTubeチャンネルや動画などを活用し、情報を配信された点は評価できる。また、非接触スタイルに対応するため、体験用の「レンタルBOX」を用意するなど、工夫がうかがえる。今後も、こうした利用形態や志向の変化に応じた新たな取組の拡大に期待したい	YouTubeチャンネルや特設サイト「家で山ふるを楽しもう」は、外出の自粛が呼びかけられている期間に発信を増やすなど、感染症をめぐる状況に合わせて更新を続けた。また、施設内では「レンタルBOX」や「セルフクラフト体験」等の非接触のサービスも状況に応じて提供した。これらにより活動の幅が広がったので、今後も柔軟に対応していくつもりである。
その他	1 ・これまでは新規の取組にやや消極的な印象があったが、今年度は厳しい環境にある中、チャレンジされた跡がうかがえる。今後は、実施した結果の評価や分析、今後に向けた対策や考察を習慣づけることを期待したい。	令和3年度においても新規の取組を取り入れ、利用者のニーズも探りながら実施した。類似のイベントを行う際にはアンケートやスタッフでの振り返りを基に改善して実施した。また、近年の利用者層を分析したところ、少子化やキャンプ人気の影響か、大人だけで施設を利用する方が増加傾向にあるなど、多少の変化が見られた。こういった利用者層の変化にも今後対応していきたい。好評である取組については、引き続き実施していき、また、令和4年度においてもコロナ禍での状況を鑑み、新規の取組にチャレンジしていき、利用者のニーズに対応していく。
	2 ・本来外部環境が奥多摩町に注目するような時代になりながら、当該ニーズに応える施策を考え出せていない。施設の魅力を再度考慮されたい。	休園や利用制限が続く間にリピーターとなっていた方々が離れている可能性がある。事業効果2の欄に記したような地域の資源や特色を活かしたイベントの実施に加え、商業施設やJRの駅など、外部への出張事業などで、施設の魅力を発信し、新規利用者を呼び込みたい。
	3 ・村との連携を更に強めた上でのオンラインサービスについて積極的に展開していくことを期待したい。	令和3年度奥多摩町との連携は特に行わなかったが、今後オンラインサービスについて、利用者のニーズを把握しながら展開していきたい。

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

施設名： 東京都奥多摩都民の森

令和3年度指定管理者評価委員会における令和2年度の東京都指定管理者による公の施設の管理運営状況に対する評価について、次のとおり取組状況を報告いたします。

特記事項		特記事項への取組状況	
管理状況	1	・施設管理や新型コロナウイルス感染症拡大防止策等は、適切に行われている。	
	2	・天候情報や交通機関情報などもタイムリーに収集・発信し、安全管理に努めた。	
事業効果	1	・ドローン撮影や日帰りイベントの実施など、新しい利用者の獲得に取り組もうとしている点は評価できる。	
	2	・奥多摩仕事体験等による林業との連携は評価できる。	
	3	・地元の食材を使った料理の提供については、ただ素材を使うだけでなく、郷土料理の復活やレシピ開発など、集客のきっかけになるような、ここならではの看板メニューを期待したい。	アンケート結果では、地場産素材を使用した素朴な料理に好感を持っていただいております。参加者に多い高齢な方でも食べていただける食事を心掛けている。町の特産物であり、町への観光に訪れた若者にも好評である山葵や治助イモを使い、新たな料理の開発について今後も検討を進めていく。
	4	・コロナ下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、新たな方法によるサービス提供の検討が望まれる。	イベント内容はフィールドワークを主体としており、オンラインによる情報提供やプログラムとしてイベント内容の報告を行っている。新たな方法によるサービスの提供については今後も検討していく。
その他	1	・コロナ禍で、新規顧客が増え、新たな客層が取り込めたとのことだが、この機会を逃さず、新規来訪者のプロフィールやニーズ分析などを通し、今後の展開も考察し、評価委員会でプレゼンすることを期待する。	日帰り御前山歩きのイベントについては他のイベントと比較しても新規、若年層の参加者が多く、気軽に参加できるイベントを希望する意見もある為、リピーターが飽きる事がなく、新規顧客が参加しやすいイベントを心掛けて開催していく。
	2	・村と連携をより強めるとともに、山のふるさと村と他施設との役割分担にも留意し、新たな取組を期待したい。その際、外部の専門家に支援を求めたり、系統的なマーケティングやブランディングを試みるなど、従来と異なる発想での取組を期待する。	奥多摩都民の森は宿泊型体験施設という観点に留意し、イベントを作成しているが、コロナ禍による日帰り型イベントの需要も増えている状況である。今まで宿泊を伴うイベントである事から参加していなかった顧客が参加しやすいイベントを御前山登山以外にも検討を進めていく。
	3	・木材をキーワードの1つと見た場合、施設のイメージは高知県檜原町の現状が参考となるのではないかと。	檜原町のセラピーロードツアーなどは奥多摩都民の森が開催しているイベントである「山里倶楽部」の参考になる為、飽きさせないイベント作りの参考として開催していく。
	4	・田舎の親戚づくりの試みは評価できるが、これと素朴ながら「食の味の追求」(例えば、もち米がおいしいというだけでもよい)を極めてはどうか。	奥多摩町の農業は自家消費型が主となるため、地産地消の観点から素朴な田舎料理を提供している。食の味の追求については山葵や治助イモなどの料理について今後も検討を行っていく。
	5	・集まれ山ガールの試みは評価できるが、今やそれは「おひとり様キャンプ」へと変わりつつある。その流れにうまく乗ることも検討されたい。	集まれ山ガールの講義として、キャンプを行う為のテント設営方法や調理方法などを学習するなどのひとりキャンプでも活用できる内容を組み込む事で登山とひとりキャンプのどちらも学べるイベントとなるよう努めている。
	6	・コロナ禍以降につながる長期的視点が見られないとともに、現状の業務はコストパフォーマンスが非常に悪い。	施設の最大収容人数でのイベント開催が困難な状態が続いているなかでイベントを開催して状況である。山歩きイベントなどは特に参加希望者が多く、抽選を実施する事で参加出来ない方も多くいる事から、徐々にでも多くの方が参加出来るようにする事でコストパフォーマンスの向上を図れると考えております。

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

施設名: 東京都高尾ビジターセンター

令和3年度指定管理者評価委員会における令和2年度の東京都指定管理者による公の施設の管理運営状況に対する評価について、次のとおり取組状況を報告いたします。

特記事項		特記事項への取組状況	
管理状況	1	・施設管理や新型コロナウイルス感染症拡大防止策等は、適切に行われている。	
	2	・職員が、心肺停止者への対応において、AEDを使用し、人命救助に貢献した。	
	3	・利用者アンケートの声を活かし、トイレの消臭・換気対策や、混雑時の誘導を行うなど、細やかな努力がうかがえた。	
事業効果	1	・実際の利用者は半減したが、ツイッターでの毎日の発信に加え、YouTubeを活用した高尾の自然に関する動画の配信などにより、コロナ禍による閉館下においても、客接点を絶やさないよう努力した点は評価できる。こうしたオンラインでの取組は、将来の利用者につなげる試みであり、今後も更なる取組拡大に期待したい。	・今年度、新型コロナウイルス感染症拡大のため、自然教室が中止になった際に、代替として動画コンテンツを編集し配信した ・高尾山の利用ルールを解説する動画を作成、SNSで配信し、登山前の利用者への周知に活用した。
	2	・キャッシュレス決済やオンラインでの塗り絵の配信や地図のダウンロード機能の構築など利用者サービスの向上に努めており評価できる。	
	3	・まだ販売量は少ないもののオンラインショップを導入したことは、今後の魅力的な商品開発と相まって将来に期待できる。	
	4	・都内での出張展示、メディアを活用した広報など攻めの姿勢もうかがえる。	
その他	1	・来館者の概念を広くとり、デジタルツールを含めた間接来訪者を含めた考え方には共感を覚えた。次年度の数字も楽しみに拝見したい。	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思う。今後も同様の考え方で集計をしていく。
	2	・コロナ禍が収まった後も、利用の形態や志向の変化は継続することが想定される。オンラインサービスに関して、さらなる取組みや工夫を期待したい。	SNSを利用して動画コンテンツ等の発信、オンラインショップを通してのオリジナル商品の販売等引き続き取り組んでいく。
	3	・エクセルアートの教室や材料配信等へもチャレンジしてみてもどうか。塗り絵は認知症患者や高齢者施設との連携による更なる情報発信にも期待したい。	今後、近隣の施設等と連携を模索したい。
	4	・高尾VC、御岳VC、奥多摩VC等が連携し、東京都西部エリアの自然環境の情報、来訪者の流動・滞留情報を系統的に蓄積していくことについて、検討を期待したい。	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参加するミーティングにて、利用者からのコメントや動向を共有している。 また、自然、歴史情報も同様にミーティングで共有しているほか、標本をGIBFに登録している。今後、自然情報の共有の方法としてGISシステムでデータを集約する準備を進めている。

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

施設名： 東京都御岳ビジターセンター

令和3年度指定管理者評価委員会における令和2年度の東京都指定管理者による公の施設の管理運営状況に対する評価について、次のとおり取組状況を報告いたします。

特記事項		特記事項への取組状況
管理状況	1 施設管理や新型コロナウイルス感染症拡大防止策等は、適切に行われている。	
事業効果	1 ・木の実や種でペンダントを作る「クラフトキッド」の配送サービスや、出張スタイルの「体験学習」サービスに取り組み、外出を制限されている地元の幼稚園や小学校に貢献した点は評価できる。今後も、こうした利用形態や志向の変化に応じた新たな取組の拡大に期待したい。	昨年好評であった「クラフトキットの配送サービス」に加え、今年度は宿坊で作成する「お持ち帰りキット」を展開した。また地域の小学校より出張授業の依頼があり対応を行った。今年度は、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえセルフプログラム「御岳山発見ビンゴ」スポット編・五感編の新規作成を行った。また団体利用者や個人利用者へ向けて、ホームページからダウンロードできるように工夫した。これらの取り組みにより、各自で印刷をして持参する方や保育園等の教育機関から好評を得ることができた。
	2 ・コロナ禍で中止となったイベントの代替として、御岳の自然に関する動画を作成し、YouTubeで配信を行った。その結果ホームページのアクセス数が増加し、ツイッターのフォロワー数が大幅に増加する等広報の効果は顕著に生じている。	
	3 ・評価年度においてはまだ試行段階であるが、ワーケーションツアーの実施や、みたけっこクラブによる地域との融合など、新たな試みを実施しようとする姿勢は評価できる。	
その他	1 ・御岳VC、高尾VC、奥多摩VC等が連携し、東京都西部エリアの自然環境の情報、来訪者の流動・滞留情報を系統的に蓄積していくことについて、検討を期待したい。	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参加するミーティングにて、利用者からのコメントや動向を共有している。また、自然、歴史情報も同様にミーティングで共有しているほか、標本をGIBFIに登録している。今後自然情報の共有の方法としてGISシステムでデータを集約する準備を進めている。
	2 ・各種試みは評価年度においてはまだ試行段階であるため、顕著な効果が見られないが、次年度以降は具体的な効果の状況に応じて評価をしたい。事業の方向としては時宜に適合しており将来に期待がもてる。	
	3 ・政府の「事業再構築補助金」を利用して物販事業や旅行業の充実を図ってみたいかどうか。	今年度は、文化施設の感染拡大予防・活動支援環境整備事業への申請により、来館者や職員の感染症防止対策物品の購入や、オンラインイベント・動画配信に関わる物品の充実を図ることで、新規取り組みへと繋げる事ができた。新規オンラインイベントでは、御岳山のムササビをテーマに食痕やムササビの痕跡を探すなど新たな利用者へのアプローチに繋げる事ができる内容となった。キャッシュレスにおける取り組みでは、エアレジを導入し運用を開始した。

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

施設名： 東京都奥多摩ビジターセンター

令和3年度指定管理者評価委員会における令和2年度の東京都指定管理者による公の施設の管理運営状況に対する評価について、次のとおり取組状況を報告いたします。

特記事項		特記事項への取組状況
管理状況	1	・施設管理や新型コロナウイルス感染症拡大防止策等は、適切に行われている。
	2	・職員の研修を充実させることにより接遇の能力向上に寄与した。
事業効果	1	・駅から至近距離にありながら、施設が見過ごされがちな課題を克服すべく、ユニークな誘導看板を設置した点は評価できる。
	2	・コロナ後を見据え、ホームページのリニューアルや、英語版での情報ツールを整備した点は評価できる。また、ホームページのリニューアルや、フェイスブック、ツイッターの発信等努力の結果フォロワーが急増している。
	3	・他団体及び他施設との連携を積極的に行った。
	4	・今後も、コロナ下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、新たな方法によるサービス提供に期待したい。
		youtubeチャンネルの新たなコンテンツとして、解説員の声で伝える試みとして「インターネットラジオ」を配信。新聞で取り上げられるなどして注目された。スタッフの個性が良い、他のことをしながらも聞いて良いなどの感想があり、好評である。
その他	1	・ライトな山歩き層に向けたガイドウォークを実施したとのことだが、そこから何がわかったかについて考察が欲しいところ(参加者の属性、ニーズや改善点、今後の取り組みのヒントや方向性など。PDCAで言うなら、CやAの強化を)。
	2	・ホームページについては、文字が多い印象である。足を運んでみたくなるような「楽しさ」や「メリット」を伝える工夫が必要。
	3	・当該施設が他施設と異なる点をその立地条件から明確に理解し、それに合わせた施策を実施することが望まれる。具体的には周囲の自然環境との関わりに加え、奥多摩VCは、地元の温泉地、料理店、レジャー施設等と言った人為的施設との関わりが深く、利用者もその両者を利用したいと考える層が多いと思われる。このため、地元の観光協会とは異なる視点で温泉の魅力を紹介するなど、貴社のユニークな視点を活かして情報発信することが望まれる。
	4	・奥多摩VC、御岳VC、高尾VC等が連携し、東京都西部エリアの自然環境の情報、来訪者の流動・滞留情報を系統的に蓄積していくことについて、検討を期待したい。
		令和2年度は緊急事態宣言のため、大人のためのガイドウォークは中止。申込層から幅広い層(30~60代)のニーズがあり、令和3年度も再企画、実施した。山歩きに加え、のんびり自然を見ながらのハイキング需要が多くあると分かった。来年度は、同自然教室の継続に加えて、氷川渓谷ガイドウォークを定期的の実施予定である。
		デザイン的には、お知らせの項目を増やし、アイコン等を整理、Facebookを埋め込むなどして利便性を強化。「機関誌・ガイド」のページを増刷し、ダウンロードして楽しめるように工夫した。ウェブアクセシビリティではAAレベルに対応するように改善した。
		今年度は地域の観光資源を、自然環境については奥多摩の価値につなげる発信を行った。機関誌では、観光名所が地質と深い関係がある事、インターネットラジオでは、名産のわさびの産業の背景に奥多摩の豊かな水環境がある事、自然教室では伝統芸能の鹿島踊りを体験し、湖の歴史と文化の継承について知る事、FeelNature in tokyoツアーではアクティビティを活用し、視点を変えた自然観察を行った。地域関係性の強化や魅力の再確認につながり、質の高いコンテンツとして提供できた。
		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参加するミーティングにて、利用者からのコメントや動向を共有している。 また、自然、歴史情報も同様にミーティングで共有しているほか、標本をGIBFIに登録している。今後自然情報の共有の方法としてGISシステムでデータを集約する準備を進めている。

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

施設名： 東京都御岳インフォメーションセンター

令和3年度指定管理者評価委員会における令和2年度の東京都指定管理者による公の施設の管理運営状況に対する評価について、次のとおり取組状況を報告いたします。

特記事項		特記事項への取組状況	
管理状況	1	・施設管理や新型コロナウイルス感染症拡大防止策等は、適切に行われている。	
	2	・20分ではあるが、開館時間の延長に取り組んだ点は評価したい。	
事業効果	1	・アンケートの実施に関する努力と、その結果が比較的良好である点が評価できるが、回収数が来訪者の0.5%程度なので、引き続きの努力を継続されたい。	令和3年度の回収数は来訪者の1.44%でした。夏場の塩分タブレットや都庁から配付されたネッククーラータオルのプレゼントが効果があったと思われます。
	2	・物販を充実させることを通して、利用者のニーズに応えるとともに、地元業者を積極的に利用することで経済的に貢献している。	
	3	・コロナ禍による休館期間中に、アフターコロナに向けた取組に着手しなかった点が残念である。コロナ禍によって生じた時間等を活用し、観光協会や御岳ビジターセンター等の他団体と連携を深めるとともに、オンラインのサービス等についても検討が望まれる。	青梅市観光協会が御岳地区で開催した感染症対策研修の（講師：市内の新町クリニック）の医師を当センタースタッフが御岳山地区の宿坊に紹介して、御岳山の滞在者対策向けの感染症対策研修を実施するとともに同行して地元観光協会との間で健康と観光交流の懇談をセッティングして実施した。そして青梅市観光協会HPで紹介する方向で調整する。また、新年度に向けてビジターセンター所属のインタープリターと連携した自然観察会のツアーについて調整した。
その他	1	・来年度は売店の物販の売上アップ以外の内容でも、新たな取組を期待したい。また、インターネットでの情報提供の充実など、コロナによる休止中にできることにより積極的に取り組む姿勢が求められる。	御岳インフォメーションセンターのFacebookを開始し、近隣の店舗紹介や、御岳山などのイベント情報を発信するようにした。
	2	・物販機能を強化するのであれば、物販を中心とするコンビニ的要素と御岳地域のインフォメーション機能を合体した施設を今後検討する余地があるのではないか。（物販の収益で、インフォメーション機能の費用を賄う等）	地元のNPO法人「青梅林業研究グループ」と協議してヒノキの間伐材を活用したクッキングボード（まな板）を開発販売して、自然環境の保護・SDGsの対応とアウトドアレジャーのニーズに応えます。
	3	・引き続きアンケートの実回収数を増やす工夫をして、より一層のニーズの把握につとめてほしい。	引き続き塩分タブレットやネッククーラータオルのプレゼントを継続し、ニーズの把握をして要望に応えられるようにしていきます。
	4	・石油ストーブの使用はSDGsの観点からは空調の効率化にふさわしいとは言えない。	石油ストーブの使用は止めました。

環境局指定管理者評価指針

(制 定)

平成 19 年 5 月 31 日付 19 環自緑第 222 号

(一部改正)

平成 20 年 6 月 30 日付 20 環自緑第 270 号

平成 21 年 3 月 31 日付 20 環自緑第 1131 号

平成 22 年 6 月 3 日付 22 環自緑第 184 号

平成 23 年 5 月 18 日付 23 環自緑第 288 号

平成 24 年 5 月 29 日付 24 環自緑第 154 号

平成 25 年 5 月 30 日付 25 環自緑第 163 号

平成 27 年 5 月 14 日付 27 環自緑第 145 号

平成 29 年 5 月 2 日付 29 環自緑第 72 号

令和 2 年 5 月 8 日付 2 環自緑第 121 号

令和 3 年 4 月 26 日付 3 環自緑第 107 号

1 評価の目的

東京都自然公園条例（平成 14 年東京都条例第 95 号）第 66 条の 2 及び東京都都民の森条例（平成 2 年東京都条例第 62 号）第 12 条に基づき、指定管理者として指定を受けた者が管理運営する各施設について、施設の効率的かつ効果的な管理及び利用者サービスの向上を図ることを目的とする。

2 評価の実施

(1) 評価の対象事項

公の施設の管理運営状況とする。

(2) 評価の対象期間

4 月 1 日から翌年 3 月 31 日までの 1 年間とする。ただし、年度途中から新たに指定管理者制度を導入した場合、その管理期間が 6 箇月に満たないときは、翌年度分と併せて評価する。

(3) 指定の期間の最終年度の評価

指定管理者制度の運用の見直し（平成 22 年 3 月 総務局行政改革推進部）Ⅱ 2（6）イに基づき、指定の期間の最終年度の評価を実施し、公表することとする。

(4) 評価の回数

年 1 回とする。

(5) 評価の時期

(2)に定める評価の対象期間の翌年度8月上旬までに実施する。

3 評価の手順

(1) 一次評価

環境局自然環境部長は、4(3)①の定めるところにより一次評価シート(様式1)を用いて、履行確認、年度事業報告書、財務諸表(ただし、指定管理者が地方公共団体の場合は除く。)、指定管理者へのヒアリング等に基づき、一次評価を行う。

(2) 二次評価

環境局長は、別に定めるところにより環境局指定管理者評価委員会(以下「評価委員会」という。)を設置する。

評価委員会は、(1)の一次評価結果を踏まえ、二次評価シート(様式2)を用いて、評価を行う。

評価に際しては、事業報告書等について、指定管理者からのヒアリングを行う。また、必要に応じて現場調査を実施する。

(3) 総合評価

環境局長は、(1)一次評価結果及び(2)二次評価結果を踏まえ、総合評価シート(様式3)を用いて、総合評価を決定する。

4 評価の項目、視点、基準等

(1) 評価項目

①管理状況、②事業効果の2項目とする。

(2) 評価の視点

① 管理状況

ア 適切な管理の履行

・協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか。

イ 安全性の確保

・施設の安全性は確保されているか。

ウ 法令等の遵守

・個人情報保護、報告等は適切に行われているか。

エ 適切な財務・財産管理

・適切な財務運営及び財産管理が行われているか。

② 事業効果

ア 利用の状況

- ・ 事業計画どおりの利用状況となっているか。

イ サービス内容の向上等

- ・ 事業内容、職員の対応等について、利用者の反応はどうか。

③ 評定

- ①及び②の各評価の結果を基に、評定を行う。

(3) 評価の基準

① 一次評価

ア 管理状況及び事業効果

(1) の評価項目は、次の3段階により評価する。

- ・ 「水準を上回る」(達成度: おおむね110%以上)
- ・ 「水準どおり」
- ・ 「水準を下回る」(達成度: おおむね90%以下)

イ 評定

(ア) 評定方法

アの各確認項目の評価につき、「水準を上回る」を2点、「水準どおり」を1点、「水準を下回る」を0点と換算し、合計点を算出する。

なお、確認項目の一部について、特に重視する事項を明確にし、その成果をより確実に評価に反映するため、得点を2倍とする。

また、全確認項目において「水準どおり」の評価を受けた場合の合計点を「標準点」とする。

算出された合計点及び標準点に基づき、次の4段階により評定を行う。

- ・ 「S」(「標準点の1.33倍(小数点以下切上げ)」点以上)
- ・ 「A」(「標準点の1.25倍(小数点以下切上げ)」点以上かつ「標準点の1.33倍(小数点以下切上げ) - 1」点以下)
- ・ 「B」(「標準点の0.88倍(小数点以下切捨て) + 1」点以上かつ「標準点の1.25倍(小数点以下切上げ) - 1」点以下)
- ・ 「C」(「標準点の0.88倍(小数点以下切捨て)」点以下)

(イ) その他

(ア)にかかわらず、指定管理者の責に帰すべき事由により、①利用者等の生命・身体・財産に重大な損害が生じた場合、②施設運営に関連して法令・協定等に関する違反があった場合、③その他公の施設の設置者としての都の信頼を損ねた場合には、改善された場合であっても、一次評価は「C」とする。

② 二次評価及び総合評価

- ・「S」・・・管理運営が優良であり、特筆すべき実績又は成果が認められた施設
- ・「A」・・・管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設
- ・「B」・・・管理運営が良好であった施設
- ・「C」・・・管理運営の一部において、良好ではない点が認められた施設

(4) 特記事項

- ① 評価の基となった具体的な特記事項(特に評価すべき点や、特筆すべき成果、努力が認められる点、一層の取組が望まれる点及びその他特記事項)を記述する。
- ② 評価が「S」の場合は、特に評価すべき点や、特筆すべき成果を必ず記入する。

(5) 要改善事項等

- ① 評価の基となった具体的な要改善事項等(改善を要する点及び改善が望まれる点)を記述する。
- ② 評価が「C」の場合は、改善を要する点及び改善が望まれる点を必ず記入する。
- ③ 特に、次の項目に該当する事項があった場合は、その内容や改善策等を必ず記載する。
 - ・業務に必要とされる関係法令・協定等に関する違反
 - ・指定管理者の責に帰すべき事故
 - ・その他当該施設の管理運営に影響を及ぼすと考えられる事項
- ④ 当該年度中に改善された事項については、併せて改善内容を記載する。
- ⑤ 今後改善を要する事項及び改善が望まれる事項については、「要改善事項等の取組方針及び取組結果(様式4)」に要改善事項等に係る取組方針を記入し、改善に取り組む。

(6) 確認事項

一次評価において、「事業者の健全性」について確認を行い、当該確認の結果、問題が認められる場合には、評価委員会に必要な情報を提示し、意見を聴取する。

※事業者の健全性の確認内容

- ・経営基盤は安定しているか。
- ・事業の継続が困難になるような状況に陥っていないか。
- ・将来的に経営状況の悪化が生じることが明らかな事象(事件、事故など)が発生していないか(発生している場合は、ヒアリングを行う。)

また、指定管理者を特命により選定した施設については、一次評価において分析した「特命要件の継続」の状況について、評価委員会に報告する。

5 評価の特例

(1) 不可抗力により目標達成が困難な場合の評価

都民・利用者の安全確保の観点から、施設の全部又は一部につき利用を休止し、又は制限したことにより、年度計画に従った事業の実施や管理運営において求める水準を達成するための取組を実施できなくなった場合等においては、実施した業務の内容に応じた適切な評価とするため、施設の状況を踏まえて評価方法を見直すこととし、その見直し内容を評価委員会に説明の上、評価結果とともに公表する。

(2) 評価対象からの除外

施設の大規模改修工事や開業のための準備等により、また、上記(1)の状況によって、1年を通じて通常の施設運営を行わなかった場合は、原則として評価を実施しないものとする。

6 評価結果の通知

環境局長は、3(3)により決定した総合評価の結果を、各指定管理者に通知するとともに、当該結果を踏まえた次年度以降の施設管理運営のあり方について、指定管理者から提案を受ける等、協議・意見交換を行う場を設置する。

なお、指定管理者は、通知された評価結果に異議等がある場合は、再評価を求めることができる。

また、環境局長は、改善が必要な場合又は改善が望まれる場合には、指定管理者に対し、改善策の策定と速やかな実施を指示する。指定管理者の取組内容を確認・公表し、その結果を次年度の評価委員会に報告する。

7 総合評価の結果の公表

総合評価の結果については、施設名や評価内容、評価委員会委員の氏名等を公表する。

令和△△年度 ○○○○公園 一次評価シート

様式1

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価			
					水準を上回る2点／概ね水準どおり1点／水準を下回る0点			評価理由
					2点	1点	0点	
管理 状況	適切な管理 の履行	協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか						
		施設維持及び案内等に関する取組	<ul style="list-style-type: none"> ○来園者の快適かつ安全な利用を図る適正な維持管理及び必要に応じた保守点検 <ul style="list-style-type: none"> ・施設の清掃(週1回以上) ・施設・設備の保守点検(月1回以上) ○施設の補修修繕の積極的な取組 ○利用者目線に立った案内・表示 	×1				
	適切な人員配置、ワークライフバランスへの配慮、公平な利用機会確保への取組	<ul style="list-style-type: none"> ○配置数、配置箇所、専門性、多言語対応等を考慮した適切な人員配置 ○ワークライフバランスへの取組や多様な働き方への配慮 ○利用者の平等利用への適切な取組(公平な利用者選定) 	×1					
	安全性の 確保	施設の安全性は確保されているか						
		防災・防犯への配慮	<ul style="list-style-type: none"> ○自然災害や事故に備えた利用者の安全性の確保 <ul style="list-style-type: none"> ・避難訓練等の実施(年1回以上) ・連絡体制の整備 	×1				
	緊急時対策	<ul style="list-style-type: none"> ○自然災害や事故の発生時における的確で速やかな対応、利用者の安全確保 <ul style="list-style-type: none"> ・発生時の迅速な対応、施設の点検・報告の実施 ・積極的な情報収集とSNS、HP、電話対応等による情報提供 	×1					
	法令等の 遵守	個人情報保護、報告等は適切に行われているか						
		個人情報保護・情報公開の取組、情報管理、及び情報事故への対応	<ul style="list-style-type: none"> ○個人情報保護・情報公開(内部規程の策定、研修等)の適正な取組 ○個人情報の漏えいや個人データの紛失事故等の発生状況 ○事故等が起きた際の対応や都への報告の適正な実施 	×1				
	環境配慮等への取組、法令遵守、都への適切な報告・連絡の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○SDGs、気候危機、3R、生物多様性保全など持続可能性への対応や環境配慮行動の実施 ○自然公園法はじめ各種法令等の理解と遵守 ○都への適切な報告・連絡 	×1					
	適切な財務・ 財産管理	適切な財務運営・財産管理が行われているか						
収支・財産管理の状況		<ul style="list-style-type: none"> ○収支状況(安定的な運営がなされているか。) ○適切な経理処理 <ul style="list-style-type: none"> ・経理の明確な区分 ・帳簿、関係書類による経理状況の明確化 ○都有財産(物品など)の適切な管理 <ul style="list-style-type: none"> ・物品整理簿の整備・不適格品、亡失品等の報告 ○帳簿、関係書類の整備、保存(指定期間終了後5年間) 	×1					

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価 水準を上回る2点/概ね水準どおり1点/水準を下回る0点			
					2点	1点	0点	評価理由
事業効果	利用の状況	事業計画どおりの利用状況となっているか。						
		利用者数(環境の変化など外部要因を考慮)の動向	○利用者数(人数、対前年度比%)	×1				
		利用者ニーズの把握への取組	○利用者要望・苦情等の適正な把握と共有 ○アンケート回収枚数向上のための取組(アンケート回収枚数、対前年度比%) ○利用者要望等への適切な対応(掲示、改善等)	×1				
	サービス内容の向上等	事業内容、職員の対応等について、利用者の反応はどうか。						
		質の高いサービス提供への取組	○施設の特性及び利用者のニーズに応じた各種イベントの積極的な実施 ・自然教室等イベント企画数、実施回数、参加人数(前年度数、対前年度比%) ・電話・窓口対応等の回数(前年度数、対前年度比%)等	×2				
			○満足度調査の結果(「とても満足」又は「満足」の合計が80%以上)	×1				
			○オフシーズン利用促進のための積極的な取組	×2				
			○その他、積極的な独自のサービス提供(多様な利用者、外国人利用者等への配慮を含む)。	×2				
		施設の広報に関する取組	○地域内外での広報、PR等の効率的・効果的な実施(HPの訪問者数、SNSのフォロー数、出張授業数など)	×2				
		地域連携や地域振興、関連施設との連携への取組	○地域の人材や団体、近隣施設との連携及び都の施策への協力	×2				
			○地域の産業及び文化並びに地元行事等を生かした施設運営の計画と実施	×2				
	業務効率化の取組	○経費削減の努力 ○業務上の効率化への工夫や改善等	×1					
人材育成	○従業員の人材育成のための取組(専門性向上、待遇等利用者サービスや満足度の向上のための研修、自己啓発支援等)の積極的な実施(研修年1回以上)	×1						

※確認項目の評価は3段階で行う(「水準を上回る」(達成度:おおむね110%以上)、「水準どおり」、「水準を下回る」(達成度:おおむね90%以下))。
 ※評価理由欄には、評価項目の総評及び評価の根拠となった事項等を具体的に記述する。
 ※一次評価は、全確認項目において「水準どおり」の評価を受けた場合の合計点を「標準点」として、各確認項目の得点の合計点に基づき、次の4段階で評定を行う。
 「S」:管理運営が優良であり、特筆すべき実績又は成果が認められた施設(「標準点の1.33倍(小数点以下切上)」点以上)
 「A」:管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な面で優れた取組が認められた施設(「標準点の1.25倍(小数点以下切上)」点以上かつ「標準点の1.33倍(小数点以下切上)-1」点以下)
 「B」:管理運営が良好であった施設(「標準点の0.88倍(小数点以下切捨)+1」点以上かつ「標準点の1.25倍(小数点以下切上)-1」点以下)
 「C」:管理運営の一部において、良好でない点が認められた施設(「標準点の0.88倍(小数点以下切捨)」点以下)
 ※各確認項目の評価の合計点にかかわらず、指定管理者の責に帰すべき事由により、①利用者等の生命・身体・財産に重大な損害が生じた場合、
 ②施設運営に関連して法令・協定等に関する違反があった場合又は③その他公の施設の設置者としての都の信頼を損ねた場合は、評定は「C」とする。

特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・特に評価すべき点や、特筆すべき成果(「S」評価の場合は必ず記入) ・努力が認められる点 ・一層の取組が望まれる点 ・その他
要改善事項等	<ul style="list-style-type: none"> ・改善を要する点及び改善が望まれる点(「C」評価の場合は必ず記入) ※ 業務に必要とされる関係法令・協定等に関する違反、指定管理者の責に帰すべき事故、その他当該施設の管理運営に影響を及ぼすと考えられる事項が認められた場合は、その内容や改善策等を必ず記載すること ※ 当該年度中に改善された事項については、併せて改善内容を記載すること。また、今後改善を要する事項及び改善が望まれる事項については、様式4により改善に取り組むこと

※管理運営状況の確認結果や各確認項目の評価理由をもとに、総合的かつ具体的に記述してください。

【一次評価結果】

合計点		評価		標準点	評価基準			
				S	A	B	C	
				24点	32点以上	30点以上 31点以下	22点以上 29点以下	21点以下

【確認事項】

1. 財務状況

指定管理者の財務状況	
------------	--

※財務諸表上から得られた情報や財務分析結果など、客観的な情報を記述してください。

2. 特命要件の継続

特命により指定管理者を選定した施設については、以下に示す(1)または(2)のとおり、特命要件の継続状況について検証してください。

(1) 特命により指定管理者を選定した施設について

特命により指定管理者を選定している場合、特命要件を挙げ、各要件の継続状況について確認してください。

特命要件の継続	
---------	--

(2) 東京都政策連携団体を特命により選定した施設について

選定時の特命要件の継続について、施設の位置づけや役割等を再検証のうえ、以下の項目を参考として各施設に相応しい項目を設定し、検証してください。

特命要件の継続	特命の前提となった施設の位置づけ	変更なし	変更あり
	東京都政策連携団体の特性と果たした役割	団体の特性が十分に発揮されている	団体の特性が十分に発揮されていない
	都との連携体制	実施	未実施
	事業の取組状況・進捗度	適切な実施状況	不適切な実施状況
	<評価理由> ○○○○		

令和△年度 二次評価シート

様式 2

環境局
 施設名称：
 指定管理者：

評価項目	評価
管理状況	
事業効果	
評定	

【評価の基準】

- S: 管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設
- A: 管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設
- B: 管理運営が良好であった施設
- C: 管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設

特記事項	
管理状況 (「S」又は「C」の場合は 必ず御記入ください。)	
事業効果 (「S」又は「C」の場合は 必ず御記入ください。)	
その他	

令和△年度 総合評価シート

様式 3

環境局
 施設名称：
 指定管理者：

一次評価	
二次評価	

総合評価	
------	--

【評価の基準】

- S:管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設
- A:管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設
- B:管理運営が良好であった施設
- C:管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設

特記事項	
管理状況 (「S」又は「C」の場合は 必ず記入すること。)	
事業効果 (「S」又は「C」の場合は 必ず記入すること。)	
その他	

令和△年度 要改善事項等の取組方針及び取組結果

施設名	指定管理者名	要改善事項等	取組方針	取組結果

※ 令和△+1年度以降に、要改善事項等に係る取組を行った施設について記載しています。

環境局指定管理者評価委員会設置要綱

(目的)

第1条 この要綱は、環境局指定管理者評価指針（平成19年5月31日付19環自緑第222号）3（2）に基づき、東京都自然公園条例（平成14年東京都条例第95号）及び東京都都民の森条例（平成2年東京都条例第62号）で定める公の施設を管理運営する指定管理者を評価するため、環境局指定管理者評価委員会（以下「評価委員会」という。）の組織及び運営について必要な事項を定める。

(所掌事項)

第2条 評価委員会は、公の施設の管理運営状況の評価に関する事項を所掌する。

(評価委員会の構成)

第3条 委員会は、環境局長（以下「局長」という。）が委嘱する学識経験者3名以上5名以内の委員をもって構成する。

2 評価委員会に委員長を置き、前項に定める委員のうちから委員の互選によってこれを定める。

(委員の任期)

第4条 委員の任期は、局長が委嘱する日からその日の属する年度の末日までとする。

(委員長)

第5条 委員長は、評価委員会を代表し、会務を総理する。

2 委員長に事故があるときは、委員長があらかじめ指名する第3条第1項の委員がその職務を代理する。

(会議の招集)

第6条 評価委員会は、局長が招集する。

(会議の定足数)

第7条 評価委員会は、過半数の委員が出席した場合に成立する。

(書面等による意見聴取)

第8条 前2条の規定にかかわらず、局長は、災害その他やむを得ない理由により、委員を招集し評価委員会を開催することができないと認めるときは、評価委員会の招集を行わず、書面その他の方法により委員の意見を求めることにより、評価委員会の審議に代えることができる。

(会議等の公開)

第9条 評価委員会の会議は、原則として公開するものとし、非公開とするときは、その根拠を明らかにする。

2 評価委員会の討議内容等については、事務処理の透明性確保等の観点から、議事録の作成等による記録の保持を行う。

3 議事録は、全文を、会議開催後速やかに公開する。

4 前項の規定にかかわらず、要旨による公開の場合は、審議の過程が分かるようにする。

5 会議資料等、議事録以外の資料については、原則として公開する。

6 第2項から前項までの規定は、前条の場合について準用する。この場合において、第2項中「評価委員会の討議内容」とあるのは「委員への意見聴取の内容」と、第3項中「会議開催後」とあるのは「委員への意見聴取の終了後」と読み替えるものとする。

(守秘義務)

第10条 委員は、委員の職を通じて知り得た秘密を公表してはならない。その職を退いた後も同様とする。

(庶務)

第11条 評価委員会の庶務は、環境局自然環境部緑環境課において処理する。

附 則

この要綱は、平成19年5月30日から施行する。

附 則

この要綱は、平成20年6月30日から施行する。

附 則

この要綱は、平成22年6月9日から施行する。

附 則

この要綱は、平成27年5月14日から施行する。

附 則

この要綱は、平成29年5月2日から施行する。

附 則

この要綱は、令和2年5月14日から施行する。

附 則

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。

環境局指定管理者評価委員会委員名簿（令和4年度）

評価委員会名	委員氏名	役職名
環境局指定管理者 評価委員会	今村 まゆみ	まちづくりカウンセラー
	鳥居 敏男	一般財団法人自然公園財団専務理事
	橋本 俊哉	立教大学教授
	守泉 誠	公認会計士
	山本 清龍	東京大学大学院准教授

（五十音順）

一次評価における具体的な考え方

1 基本的な考え方について

各施設の事業計画書に記載された取組を実施しているか確認し、全て実施していれば水準通り（1点）、実施していなければ水準以下（0点）とする。

ただし、特筆すべき取組（新たな取組を企画し、積極的に取り組み、成果が上がった場合や、他の施設の手本となるような取組）を行っていれば特例的に水準以上（2点）とする。

2 定量的な指標について

以下の指標については、事業効果を定量的に測定する

○利用者数の動向

水準以上（2点）	利用者数が対前年度比 110%以上
水準通り（1点）	2点・0点に該当しない場合
水準以下（0点）	利用者数が対前年比 90%以下

○利用者ニーズの把握

水準以上（2点）	アンケート回収数が対前年度比 110%以上で、かつアンケート回収枚数が利用者数の 0.1%以上
水準通り（1点）	2点・0点に該当しない場合
水準以下（0点）	アンケート回収数が対前年比 90%以下の場合

○各種イベントの積極的な実施

水準以上（2点）	イベント実施回数及び参加人数がいずれも対前年度比 110%以上
水準通り（1点）	2点・0点に該当しない場合
水準以下（0点）	イベント実施回数及び参加人数がいずれも対前年度比 90%以下

○満足度調査の結果

水準以上（2点）	「とても満足」「満足」の合計が 95%以上
水準通り（1点）	「とても満足」「満足」の合計が 80%以上
水準以下（0点）	「とても満足」「満足」の合計が 80%未満

○オフシーズン利用促進のための積極的な取組

水準以上（2点）	オフシーズンの利用者数が対前年度比 110%以上
水準通り（1点）	2点・0点に該当しない場合
水準以下（0点）	オフシーズンの利用者数が対前年比 90%以下

3 新型コロナウイルス感染症の影響に伴う特例について

令和2年度の評価においては、新型コロナウイルス感染症の影響を受けているため、

- 新型コロナウイルス感染症等が原因で事業計画書に記載された取組ができなかった場合
- 上記2の定量的な指標の算定結果が水準以下（0点）となる場合については、水準通り（1点）とする

各項目の評価の得点の合計点を、以下の表にあてはめ評価を算出する

評価	確認項目の評価（全庁的な指針）	環境局における標準点 = 24点
S	「標準点の 1.33 倍（小数点以下切上げ）」点以上	32 点以上
A	「標準点の 1.25 倍（小数点以下切下げ）」点以上 「標準点の 1.33 倍（小数点以下切上げ） - 1」点以下	30～31 点
B	「標準点の 0.88 倍（小数点以下切捨て） + 1」点以上 「標準点の 1.25 倍（小数点以下切上げ） - 1」点以下	22～29 点
C	「標準点の 0.88 倍（小数点以下切捨て）」点以上	21 点以下

一次評価について（概要）

施設名	一次評価	主要な評価ポイント ○ = 特に評価すべき点 ● = 更なる取組が期待される点
山のふるさと村	B (B)	○新型コロナウイルス感染拡大防止策を図りながら、宿泊者の受け入れや展示、自然教室、解説業務等を実施するとともに、You Tubeの公式チャンネルでの動画投稿や解説付きのペーパークラフトやぬりえのダウンロードサービスといったWebコンテンツを充実させるなど、様々な工夫が見られた。 ●利用者の利便性を高めるためペーパーレスやキャッシュレス、タッチレスの推進を始め、DX（デジタルトランスフォーメーション）に向けた取組を積極的に検討されたい。 ●山のふるさと村内での受託事業者の自動車事故の発生や車の盗難被害を受け、山のふるさと村に従事する職員の安全管理に関する取組を図る必要がある。
小峰公園	B (A)	○地元住民や自治体と連携し、地域文化や行事をテーマとした展示制作や動画作成、自然教室等を通じて歴史・文化の魅力発信を積極的に実施している。 ○新型コロナウイルス感染拡大防止策を図りながら、館内展示や自然教室、解説業務等を実施した。非接触での解説業務例として、旬の自然情報に関するセルフガイドシートを作成・配布し、その中で二次元コードを活用して解説動画と連携するなどの工夫が見られた。 ○園内主要箇所において定期的に樹木点検を実施し、点検票・樹木位置図等の資料作成により、枯損木等の把握に努め、園内利用者安全性・快適性を損なわれると判断した箇所において適宜伐採した。
小笠原ビジターセンター	B (A)	○チャールズ・ダーウィン研究所等との連携による写真展や現地との中継を含むオンライン講演会、小笠原諸島世界自然遺産登録10周年に関連した企画展など地域連携や関連団体との連携について、積極的な取り組みが見られた。 ○新型コロナウイルス感染拡大防止策を図りながら、館内展示や自然教室、解説業務等を実施するとともに、二次元コードの活用やオンライン講演会など工夫が見られた。 ●遠隔地であることを踏まえ、Webコンテンツの充実を図り、幅広い人々への自然情報の提供等を実施されたい。
高尾ビジターセンター	A (A)	○英語対応可能な職員の採用や展示の多言語の訳文が掲載されたホームページ、案内サインの多言語化やピクトサインの併記など、より質の高いサービス提供に向けた積極的な取り組みが見られる。 ○救急行政に深い関心と理解を示し広報協力を積極的に推進するなど応急手当の普及に多大な貢献をしたとの理由で八王子消防署署長名の感謝状が授与された。 ○新型コロナウイルス感染拡大防止策を図りながら、館内展示や自然教室、解説業務等を実施するとともに、二次元コードの活用し、地図のダウンロードサービスや登山コースの案内ページ等へのリンクされた配付物など工夫が見られた。

注：「一次評価」欄の（ ）は令和2年度指定管理者管理運営状況の最終評価

<評価区分について>

S：管理運営が優良であり、特筆すべき実績又は成果が認められた施設（32点以上）

B：管理運営が良好であった施設（22～29点）

A：管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設（30～31点） C：管理運営の一部において、良好でない点が認められた施設（21点以下）

一次評価について（概要）

施設名	一次評価	主要な評価ポイント ○ = 特に評価すべき点 ● = 更なる取組が期待される点
御岳ビジターセンター	A (A)	○御岳山地域の子どもたちを対象とし、御岳山の自然環境と歴史文化へ興味を持ち、自然の素晴らしさを知ってもらう「みたけっ子クラブ」を本格実施や大学生への講義など、未来の担い手育成に貢献する取組が評価できる。 ○セルフプログラムの無料ダウンロードやスタッフ自らが撮影し、映像に解説や安全登山のための注意箇所等を加えた登山道紹介動画の作成、東京都レンジャーの活動紹介ページの新規作成などWebコンテンツを充実させ、利用者サービスの向上と施設広報の強化に積極的に取り組んだ。 ○新型コロナウイルス感染拡大防止策を図りながら、館内展示や自然教室、解説業務等を実施するとともに、二次元コードを活用した案内カード（アンケートやイベント案内ヘルプ）を作成し、出張展示等で配布するなど更なる利用者の拡大に向けた工夫が見られた。
奥多摩ビジターセンター	A (A)	○奥多摩地域の魅力を伝えるため、YouTubeを利用した「インターネットラジオ」に新たに取り組む、自然情報のみならず、地元の食文化である「奥多摩わさび」を取り上げ、生産者へのインタビューも交えて発信するなど、多様なテーマ・媒体での施設広報に積極的に取り組んでいる。 ○職員の専門性や接遇向上、安全管理技術や危機管理意識の向上等を目的とした研修を27回実施するなど、利用者サービスや満足度向上に繋げようと積極的に取り組んでいる。 ○新型コロナウイルス感染拡大防止策を図りながら、館内展示や自然教室、解説業務等を実施するとともに、当施設が作成し、随時更新している登山道地図について二次元コードを活用してダウンロードできるようにするなどの工夫が見られた。
御岳インフォメーションセンター	B (B)	○アンケート回収率の向上に取り組む、アンケートの回収数が287件、前年比251.8%と大幅に向上した。 ○御岳駅前という立地条件を活かし、アンケート等により得た利用者ニーズをとらえ、希望の多い商品や地域振興に係る地域の特産品など物販商品拡充を行った。 ● 御岳インフォメーションセンターの認知度を高めるため、ホームページの内容の充実やPRに取り組まれない。
檜原都民の森	B (B)	○地元数馬地区の宿泊施設の宿泊者に限定した合同イベント「星空観察会」を開催し、相互の集客向上を図るなど地域振興に貢献した。また、季節が感じられるイベント、閑散期の新イベントを企画するなど様々な利用者層へのアプローチを実施している。 ○季節が感じられるイベント、閑散期の新イベントを企画するなど様々な利用者層へのアプローチを実施している。より多くの方に魅力を感じていただけるよう、今後も新たなイベントを企画していただきたい。 ● 地元の文化、人材を生かしたイベントを企画するなど、魅力あるイベントの新規開拓に取り組まれない。
奥多摩都民の森	B (B)	○日帰りイベント等新イベントを企画するなど様々な利用者層へのアプローチを実施している。より多くの方に魅力を感じていただけるよう、今後も新たなイベントを企画していただきたい。 ● コロナ禍の影響による、宿泊者、利用者の減はやむを得ない部分もあるが、申請のオンライン化など利用者サービスのさらなる向上を行い、コロナ後の宿泊者、利用者の獲得を目指していただきたい。

令和 3 年 9 月 2 8 日

環 境 局

令和 2 年度指定管理者管理運営状況評価結果について（自然公園施設・都民の森）

東京都では、指定管理者制度を導入した公の施設の管理運営状況について、第三者の視点を含めた評価を実施しています。このたび、令和 2 年度の評価結果がまとまりましたので、お知らせいたします。

1 評価の目的

指定管理者の管理運営状況に関する評価は、東京都と指定管理者が協定で合意したサービスの履行及び安全管理、関係法令の遵守、個人情報保護など指定管理者が守るべき事項について確認を行うとともに、サービス実施状況や利用者満足度等をチェックし、その結果を今後の管理運営業務に反映していくことで、都民サービスの一層の向上を図っていくことを目的としています。

2 評価の方法

令和 2 年 4 月 1 日から令和 3 年 3 月 3 1 日までの指定管理者の管理運営状況について、所管部である自然環境部が実施する一次評価、評価委員会（外部委員で構成）による二次評価を経て、環境局が最終的な評価を決定します。

3 評価の概要

(1) 評価基準（4 段階）

総合評価	内容
S	管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設
A	管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設
B	管理運営が良好であった施設
C	管理運営に良好ではない点が認められた施設

評価の視点については別紙 1 のとおり。

(2) 評価委員会名及び委員構成

評価委員会	対象施設	委員構成
環境局指定管理者 評価委員会	東京都檜原都民の森など 10 施設	外部委員 5 名(学識経験者等 5 名)

評価委員会委員の氏名等については別紙 2 のとおり。

(3) 評価結果

対象施設	S	A	B	C	計
東京都檜原都民の森など 10 施設	—	5 施設	5 施設	—	10 施設

各施設の評価は別紙 3 のとおり。

<p>【問い合わせ先】 環境局自然環境部 三浦 都庁内線 42-680 直 通 03-5388-3538</p>
--

評価の視点

項目		内容
管理状況	適切な管理の履行	○ 協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか ・ 維持管理及び案内等に関する取組が適切に行われているか ・ 人員配置やワークライフバランスへの配慮等への取組が適切かなど
	安全性の確保	○ 施設の安全性は確保されているか ・ 自然災害等に備え、避難訓練等を実施しているか ・ 自然災害等の発生時に、的確で速やかな対応がなされているかなど
	法令等の遵守	○ 個人情報保護、報告等は適切に行われているか ・ 個人情報保護・情報公開の取組は適正に行われているか ・ 個人情報の漏えいや個人データの紛失事故等が発生していないか ・ 事故等が起きた際の対応や都への報告は適正になされているかなど
	適切な財務・財産管理	○ 適切な財務運営・財産管理が行われているか ・ 経理の明確な区分など、経理処理が適切になされているか ・ 都有財産（物品など）が適切に管理されているかなど
事業効果	利用の状況	○ 事業計画どおりの利用状況となっているか ・ 利用者数（環境の変化など外部要因を考慮）は増加しているか ・ 利用者要望・苦情等の把握、共有は適正に行われているか ・ アンケート回収枚数向上の取組がなされているか ・ 利用者要望等に対し、適切な対応がなされているかなど
	サービス内容等の向上等	○ 事業内容、職員の対応等について、利用者の反応はどうか ・ 施設の特性及び利用者ニーズに応じたイベントを積極的に実施しているか ・ 利用者の高い満足度が得られているか ・ オフシーズンの利用促進に向け、積極的な取組がなされているか ・ 施設の広報に関する取組が効率的・効果的になされているか ・ 地域連携や地域振興等への取組が実施されているか ・ 業務の効率化に向けた取組が実施されているか ・ 従業員の人材育成のための取組が積極的に実施されているかなど

※一次評価において、利用者数等の定量的な項目の算定結果が、新型コロナウイルス感染症の影響により水準を下回った場合には、概ね水準どおりの評価とした。

評価委員会委員名簿

評価委員会名	委員氏名	役職名
環境局指定管理者 評価委員会	今村まゆみ	観光まちづくりカウンセラー
	下村 彰男	國學院大學教授
	塚本 瑞天	一般財団法人休暇村協会 常務理事
	橋本 俊哉	立教大学教授
	守泉 誠	公認会計士

令和2年度指定管理者管理運営状況評価 評価結果一覧

施設名	所在地	指定管理者名	指定期間	総合評価	評価内容
東京都檜原都民の森	檜原村	檜原村	3年 (平成30年度～ 令和2年度)	B	<p>【管理状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設管理や新型コロナウイルス感染症拡大防止策等は適切に行われている。 電気自動車の導入等、環境配慮に関する取組が評価できる。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> コロナ禍においても利用者数が増加しており、特にオフシーズンの利用者増もありニーズの高さがうかがえる。 園内における樹名板の設置や木工キットの制作など、来訪者サービスの向上に努めた点は評価できる。 自然教室をリモートに切り替えるなど戦略的に情報を発信し、また、更新を頻繁に行い、ホームページのアクセス数が前年度比で37%増加した点は評価できる。 今後も、コロナ下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。
東京都奥多摩都民の森	奥多摩町	奥多摩町	3年 (平成30年度～ 令和2年度)	B	<p>【管理状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設管理や新型コロナウイルス感染症拡大防止策等は、適切に行われている。 天候情報や交通機関情報などもタイムリーに収集・発信し、安全管理に努めた。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ドローン撮影や日帰りイベントの実施など、新しい利用者の獲得に取り組もうとしている点は評価できる。 奥多摩仕事体験等による林業との連携は評価できる。 地元の食材を使った料理の提供については、ただ素材を使うだけでなく、郷土料理の復活やレシピ開発など、集客のきっかけになるような、ここならではの看板メニューを期待したい。 コロナ下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、新たな方法によるサービス提供の検討が望まれる。
東京都立奥多摩湖畔公園 山のふるさと村	奥多摩町	奥多摩町	3年 (平成30年度～ 令和2年度)	B	<p>【管理状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設管理や新型コロナウイルス感染症拡大防止策等は、適切に行われている。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> コロナ禍の影響にもかかわらず、取組の成果により、入館者数（開園月）は前年度より増加した。 そば打ち等の自然教室、アウトドアイベントは一定の成果はあるものの、従来からの取組であり、他の施設の事業と混在して特徴が見られない。 コロナ禍の対策として、当施設の魅力や敷地内の自然の生態に自宅で触れられるよう、YouTubeチャンネルや動画などを活用し、情報を配信された点は評価できる。また、非接触スタイルに対応するため、体験用の「レンタルBOX」を用意するなど、工夫がうかがえる。今後も、こうした利用形態や志向の変化に応じた新たな取組の拡大に期待したい。

令和2年度指定管理者管理運営状況評価 評価結果一覧

施設名	所在地	指定管理者名	指定期間	総合評価	評価内容
東京都立大島公園 海のふるさと村	大島町	大島町	3年 (平成30年度～ 令和2年度)	B	<p>【管理状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設管理や新型コロナウイルス感染症拡大防止策等は、適切に行われている。 利用者が減少した中で、来訪者の声を活かし、清掃や設備の改善に取り組んだ点は評価できる。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者のニーズ把握に努めた結果、アンケート回収率が上昇した。 集客が厳しい時期だからこそ、先を見据えた取組に着手した点は評価に値する。島民利用者の促進を進める島民限定キャンペーンや、閑散期となる秋冬キャンプニーズの掘り起こしなどは、アフターコロナにも活かせる内容である。今回の取組により、島内・島外の利用者のバランスや、それら利用者に応じたサービス提供のあり方に関して、検討を更に深めることが望まれる。 ピザ窯や星空観察会は良いアイデアと考えられる。これに加えて民間とのタイアップ等も検討し、顕著な事業効果に結びつけていくことを期待する。 コロナ下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、新たな方法によるサービス提供の検討が望まれる。
東京都立小峰公園	あきる野市	公益財団法人 東京都公園協会	5年 (平成30年度～ 令和4年度)	A	<p>【管理状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設管理や新型コロナウイルス感染症拡大防止策等は、適切に行われている。 メールの誤送信及び機関誌の発行において誤解を招くような表現があったが、速やかに謝罪や再発防止策を講じる等事後対応を適切に行った。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 長年、リピーターを大切にしてきたこともあり、コロナ禍の影響があったにもかかわらず、入館者数が増加し、高い満足度を得ている。 これまでの活動のネットワークを活かして、地域の防災拠点としての役割を果たすようになってきている。 中止せざるを得なくなったプログラムの代替として、動画配信に挑戦した点や他施設との連携に取り組んだ点は評価できる。 ツイッターのフォロワー数が増加するなど、情報発信に努めていることは評価できる。 今後も、コロナ下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。
東京都奥多摩ビジターセンター	奥多摩町	株式会社 自然教育研究センター	5年 (令和2年度～ 令和6年度)	A	<p>【管理状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設管理や新型コロナウイルス感染症拡大防止策等は、適切に行われている。 職員の研修を充実させることにより接遇の能力向上に寄与した。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 駅から至近距離にありながら、施設が見過ごされがちな課題を克服すべく、ユニークな誘導看板を設置した点は評価できる。 コロナ後を見据え、ホームページのリニューアルや、英語版での情報ツールを整備した点は評価できる。また、ホームページのリニューアルや、フェイスブック、ツイッターの発信等努力の結果フォロワーが急増している。 他団体及び他施設との連携を積極的に行った。 今後も、コロナ下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、新たな方法によるサービス提供に期待したい。

令和2年度指定管理者管理運営状況評価 評価結果一覧

施設名	所在地	指定管理者名	指定期間	総合評価	評価内容
東京都小笠原ビジターセンター	小笠原村	公益財団法人 東京都公園協会	7年 (平成28年度～ 令和4年度)	A	<p>【管理状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設管理や新型コロナウイルス感染症拡大防止策等は、適切に行われている。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ここ数年、企画展はややマンネリ感がある印象だったが、コロナ禍で、地元の人達の写真を集めた「島の隠れた写真家たち」や若手インタープリターのガイド内容の充実に繋がる「小笠原地名展 2020」などにチャレンジした点は評価できる。 特別展や講演会に関して、オンラインによる提供を行うなど、コロナ禍によって来訪できない人たちに小笠原の魅力を広く発信することに成功している。今後、オンラインによるサービスの提供を通して新たな需要を促すことに結びつける工夫と、その効果に関する検討が望まれる。 広報に関して、テレビ局との連携やYouTubeチャンネルの活用など、攻めの姿勢が感じられた。また、ツイッターを活用して、最新情報を毎日更新しながら積極的に情報発信する体制をとり、反応回数が増加している点も評価できる。
東京都高尾ビジターセンター	八王子市	株式会社 自然教育研究センター	5年 (平成30年度～ 令和4年度)	A	<p>【管理状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設管理や新型コロナウイルス感染症拡大防止策等は、適切に行われている。 職員が、心肺停止者への対応において、AEDを使用し、人命救助に貢献した。 利用者アンケートの声を活かし、トイレの消臭・換気対策や、混雑時の誘導を行うなど、細やかな努力がうかがえた。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 実際の利用者は半減したが、ツイッターでの毎日の発信に加え、YouTubeを活用した高尾の自然に関する動画の配信などにより、コロナ禍による閉館下においても、客接点を絶やさないう努力した点は評価できる。こうしたオンラインでの取組は、将来の利用者につなげる試みであり、今後も更なる取組拡大に期待したい。 キャッシュレス決済やオンラインでの塗り絵の配信や地図のダウンロード機能の構築など利用者サービスの向上に努めており評価できる。 まだ販売量は少ないもののオンラインショップを導入したことは、今後の魅力的な商品開発と相まって将来に期待できる。 都内での出張展示、メディアを活用した広報など攻めの姿勢もうかがえる。

令和2年度指定管理者管理運営状況評価 評価結果一覧

施設名	所在地	指定管理者名	指定期間	総合評価	評価内容
東京都御岳ビジターセンター	青梅市	株式会社 自然教育研究センター	5年 (平成30年度～ 令和4年度)	A	<p>【管理状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設管理や新型コロナウイルス感染症拡大防止策等は、適切に行われている。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 木の実や種でペンダントを作る「クラフトキッド」の配送サービスや、出張スタイルの「体験学習」サービスに取り組み、外出を制限されている地元の幼稚園や小学校に貢献した点は評価できる。今後も、こうした利用形態や志向の変化に応じた新たな取組の拡大に期待したい。 コロナ禍で中止となったイベントの代替として、御岳の自然に関する動画を作成し、YouTubeで配信を行った。その結果ホームページのアクセス数が増加し、ツイッターのフォロワー数が大幅に増加する等広報の効果は顕著に生じている。 評価年度においてはまだ試行段階であるが、ワーケーションツアーの実施や、みたけっこクラブによる地域との融合など、新たな試みを実施しようとする姿勢は評価できる。
東京都御岳 インフォメーションセンター	青梅市	一般社団法人 青梅市観光協会	5年 (平成30年度～ 令和4年度)	B	<p>【管理状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設管理や新型コロナウイルス感染症拡大防止策等は、適切に行われている。 20分ではあるが、開館時間の延長に取り組んだ点は評価したい。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> アンケートの実施に関する努力と、その結果が比較的良好である点が評価できるが、回収数が来訪者の0.5%程度なので、引き続きの努力を継続されたい。 物販を充実させることを通して、利用者のニーズに応えるとともに、地元業者を積極的に利用することで経済的に貢献している。 コロナ禍による休館期間中に、アフターコロナに向けた取組に着手しなかった点が残念である。コロナ禍によって生じた時間等を活用し、観光協会や御岳ビジターセンター等の他団体と連携を深めるとともに、オンラインのサービス等についても検討が望まれる。

令和3年度各施設の開園期間

施設名	開園期間	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
東京都立奥多摩湖畔公園 山のふるさと村	6/1～ 一部の施設より順次再開 (1/11～3/21除く)			← (30日) (31日) (31日) (30日) (31日) (30日) (31日) (30日) (31日) (31日) (10日) →										(234日)	
東京都立多幸湾公園	なし	地元自治体（神津島村）の意向により、1年を通じて閉園													(0日)
東京都立小峰公園	6/1～			← (30日) (31日) (31日) (30日) (31日) (30日) (31日) (30日) (31日) (31日) (28日) (31日) →										(304日)	
東京都奥多摩V C	6/1～			← (30日) (31日) (31日) (30日) (31日) (30日) (31日) (30日) (31日) (31日) (28日) (31日) →										(304日)	
東京都小笠原V C	6/4～ (8/24～9/6除く)			← (27日) (31日) (23日) (24日) (31日) (30日) (31日) (31日) (28日) (31日) →										(287日)	
東京都高尾V C	6/1～			← (30日) (31日) (31日) (30日) (31日) (30日) (31日) (31日) (28日) (31日) →										(304日)	
東京都御岳V C	6/1～			← (30日) (31日) (31日) (30日) (31日) (30日) (31日) (31日) (28日) (31日) →										(304日)	
東京都御岳I C	6/4～			← (27日) (31日) (31日) (30日) (31日) (30日) (31日) (31日) (28日) (31日) →										(301日)	
東京都檜原都民の森	6/1～ (1/11～3/22除く)			← (30日) (31日) (31日) (30日) (31日) (30日) (31日) (10日) →										(233日)	
東京都奥多摩都民の森	6/21～ (1/11～3/22除く)			← (10日) (31日) (31日) (30日) (31日) (30日) (31日) (10日) →										(213日)	