

令和3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3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3年4月1日から令和4年3月31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	東京都立奥多摩湖畔公園山の ふるさと村など9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
東京都立奥多摩湖畔公園山の ふるさと村など9施設	—	6施設	3施設	—	9施設

各施設の評価は別紙3のとおり。

【問合せ先】環境局自然環境部緑環境課
都庁内線 42-681
直通 03-5388-3508

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
	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

令和3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
東京都立奥多摩湖畔公園 山のふるさと村	奥多摩町	奥多摩町	3年 (令和3年度～ 令和5年度)	B	<p>【管理状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設管理や園内の点検や調査、感染予防対策、自然災害への対応がおおむね適切に行われている。 大事に至らなかったものの、受託事業者の自動車事故や車の盗難被害が発生した。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 小河内の郷土芸能やウミユリのアクセサリーづくりなど地域の特色を活かしたプログラムを導入するなど、一定の評価はできる。 PRにおいてチャンネルを多様化し、特にHPを活用した情報発信、予約状況等を掲載することで利用者の利便性向上を図っている。 アンケートの回収率アップとその分析を強化し、総合満足度において高い評価を得ている。
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"> 施設管理や園内の点検や調査、感染予防対策、自然災害への対応が適切に行われている。 生物多様性に配慮した維持管理を実施している。 シカやアライグマなどによる獣害への対策を講じるだけでなく、その実情を来園者へ伝えることで、里山における鳥獣被害に関する理解を深められるよう努めている。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 里山の視点に立った各種施策を統一的に実施しており、地域住民や地域の関係組織と連携することで、地域の生活や文化に関する新たなプログラムの素材を掘り起こし、里山歴史体験やこいのぼりや繭玉づくりの展示、「里山暮らし、のある風景～薫風、こいのぼり～」の動画配信等を行い、高い評価を得ている。更にこれらを深化させてレベルの向上に努められたい。 セルフガイドツールを作成し、園内のサインボードに二次元バーコードを掲載し、セルフガイドツールの電子版を入手できるサービスを導入することで、安全な利用者サービスの提供を確立した。
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"> 施設管理や感染予防対策、自然災害への対応がおおむね適切に行われている。 閉鎖された島でのコロナ対応としてより慎重な対応がなされ、リスクが顕在化しなかった点は評価できる。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症による制約がある中で、オンラインを活用した講演会等を開催し、島外の参加者に小笠原の魅力を広く発信している。 島外客が期待できないオフシーズンに、島民を意識した展示を企画し、好評だった。 OWA（小笠原ホエールウォッチング協会）ナイトレクチャーの開催など来訪者への積極的なサービス、希少動物の保護活動などを展開しており、評価できる。 世界遺産登録10周年という節目を活用して、ガラパゴスのダーウィン研究所とのコラボ企画や、メディアへのプロモーションを行うなど積極的な取組を行った。

令和3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"> 施設管理や登山道の調査、感染予防対策、自然災害への対応が適切に行われている。 安全登山の普及啓発、情報発信を行い、さらに応急手当の普及に多大な貢献をしたことで、地元の消防署長より感謝状が授与された。組織としての取組が表彰されたものとして評価できる。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「夜の満喫ハイキング」は、新たな楽しみ方を提供するとともに、参加者に夜の登山のリスクに対する意識を向上させるという面でも評価できる。 コロナへの対応からオンラインイベントを数多く実施し、参加者から高い満足を得ている。 利用者アンケートで決定したデザインのTシャツを販売するなど、利用者のニーズを活かした商品開発を積極的に進めている。 薬王院など地域と連携して、高尾山ならではの体験ができるプログラムを展開し、高く評価されている。 希少植物の分布をGIS情報として集約し、研究者と連携するなど独自の取組が見られ、高く評価できる。
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"> 施設管理や登山道の調査、感染予防対策、自然災害への対応が適切に行われている。 クレジットカード決済、電子マネー決済への対応を行い、キャッシュレスの推進を図った。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者への挨拶を大切にして反応をみることで、インフォメーション、展示、イベント参加へと誘導し、利用者のニーズに合わせた解説を行っている。そうした丁寧な対応が親近感を感じさせ、利用者が帰りにもビジターセンターに寄って情報を伝えてくれることにつながっているものと評価できる。 昨年は試行であった地元の子どもたちを対象とした「みたけっ子クラブ」の本格実施や出張授業を実施し、御岳山の自然の素晴らしさを知ってもらう活動を行った。 コロナ感染対策としてクラフトキットの配送、オンライン観察会の実施や情報発信などを効果的に行った。

令和3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"> 施設管理や登山道の調査、感染予防対策、自然災害への対応が適切に行われている。 生じうるリスクを適切に把握し、それへの対策としてマニュアルの策定、シミュレーションを通じた検証と見直しを実施するだけでなく、職員の救命技能認定上級等の資格取得、働き方改革などを通じて適切な管理の向上につなげている点が評価できる。 観光協会の取組との棲み分けを意識しており、ビジターセンターの機能（役割）についてよく理解し、実践している点が評価できる。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「足を運んでみたくなるような楽しさ」を目指して情報提供しているHPの閲覧数が増加した。頻繁なSNS更新や外国語での対応を充実させ、インターネットラジオに取り組むなど積極的な広報活動を進めている。より多角的に広報を行う体制を強化したことで、利用者は、より旬の情報が得られるようになった。 GBIF(*)の活用により、情報を系統的に整理、集約しようとしており、国内のビジターセンターの中でも進んだ取組を実施している点が評価できる。 ガイド（3団体51名）の育成、スキルアップに取り組んでおり、地域の人材育成の好例と考えられた。 近年増加傾向にあるマダニ被害についてのリーフレットを作成し、来訪者に予防、刺された際の対応など注意喚起を行った。 <p>*GBIF（Global Biodiversity Information Facility）は、何時でも、どこでも、誰でもが、世界中の生物多様性に関する情報を利用できる情報環境を実現するために発足した国際的なネットワーク</p>
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、感染予防対策が概ね適切に行われている。 開館時間の延長、物販の強化など、施設管理、来訪者対応に積極的な取組が見られた。 施設の老朽化や修繕の必要性の認識はよいが、自営での修繕が可能な部分も多い。軽微な部分だけでなく一定の規模のものも対応されたい。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 前年の指摘に対応してアンケート回収率の大幅向上は評価できる。 アンケート結果をもとに利用者のニーズを把握し、地元業者を積極的に利用した商品の品揃えにつなげている。それによって利用者のニーズに応えるとともに、地域経済に貢献している。 時間帯によって利用者が集中するタイプの施設なので、キャッシュレス決済の導入は、有効と思われる。

令和3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 (令和3年度～ 令和5年度)	A	<p>【管理状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設管理、園内の点検や調査、自然災害への対応が概ね適切に行われている。 開園期間外での積極的な施設整備活動を実施し、施設の補修修繕を職員が直営で行い、経費の節減と迅速な安全確保に努めており、適切に管理されている。 利用者の増加に関わらず、コロナ対策等を適切に実施し、リスクを顕在化させなかった点は評価できる。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 環境教育プログラムなどの企画及びその実施の数が多く、指定管理の効果がみられる。 木工教室やリースづくりなどのプログラムは利用者に好評である。特に閑散期対策として新たに始めた苔テラリウム教室は、新規イベント参加者の獲得に成功した。 しし座流星群観賞など地元の事業者との相互連携事業を行うことにより、参加者から高い満足を得るとともに、地域の活性化に貢献している。 園内の植生保護柵の維持管理を適切に行うとともに、自然教室参加者に野生シカによる食害状況を観察してもらい、シカ対策の必要性の理解と普及を図っている。
東京都奥多摩都民の森	奥多摩町	奥多摩町	3年 (令和3年度～ 令和5年度)	B	<p>【管理状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設管理や園内の点検、感染予防対策、自然災害への対応が概ね適切に行われている。 新型コロナウイルスの影響で宿泊者を受け入れていない間に、畳の入替えや自動水栓への交換作業を行う等の修繕を多く行い、受入れの準備を進めた。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> アンケートの要望を踏まえ、日帰りの山歩きやオフシーズンの釣り道具づくり等を計画・実施することで、新たな利用者を獲得することができた。 新型コロナウイルスの影響で中止せざるを得ないプログラムが多かったものの、開催されたプログラムの参加者の満足度は極めて高かった。 近年、コロナ禍で新たな客層を取り込んでいる。