

# 令和3年度事業報告概要書

## 1 基本情報

施設名	東京都立奥多摩湖畔公園 山のふるさと村	指定期間	R3.4.1～R6.3.31 (3年間)
施設ホームページ	<a href="https://www.yamafuru.com/">https://www.yamafuru.com/</a>		
指定管理者名	奥多摩町		

## 2 管理業務の実施状況

### (1) 取組内容（運営報告）

#### ① 利用者ニーズの把握への主な取組

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

#### ② 質の高いサービス提供への主な取組

- 宿泊施設の充実
  - ・宿泊管理シートを活用し、チェックアウト後の清掃等を随時実施し、清潔な施設環境を保つよう努めた。
- 送迎バスの活用及びケビンまでの送迎サービス
  - ・山ふる利用者を対象に、予約制で奥多摩駅から山のふるさと村間の無料送迎バスを運行
  - ・保健推進員事業・介護事業等の町が実施している事業で山ふるを利用する際に、利用者指定場所（町内全域）まで送迎を実施
  - ・ケビン宿泊者に静かな環境で過ごしていただくために、車の乗り入れはチェックインとチェックアウトのみとし、ケビンで荷物を降ろした後、駐車場からケビンまでの間を職員が運転する車でケビンに宿泊する運転者を送るサービスを実施
- 特産物の提供
  - ・そば打ち等の自然食教室で、季節ごとの地元特産物（さしみこんにゃく等）を提供
  - ・小・中学校の夏休み期間内の土・日曜日・祝日に、「ヤマメとマスの塩焼き」の販売を地元の漁業会と実施し、地元漁業会と交流を図った。
- 食事提供サービスの実施
  - ・レストラン「ごはんCafeやませみ」で地元食材を使用した食事を提供
  - ・ケビン宿泊者等を対象に、予約制でレストランを利用した夕食と朝食の提供サービス（飲み物、弁当オードブル、バーベキューセットを出前）を実施
- バーベキューサイトの利用促進
  - ・バーベキュー用具の無料貸出し（一部有料）サービスを実施

#### ○スタンプラリーの実施

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

#### ○オフシーズンの利用促進

・12月～3月に冬季限定でケビン棟宿泊利用者に、1人1枚体験料無料券、レストランの50円割引券の発行を行い、宿泊者増加とクラフトセンター体験者とレストラン利用者の増加を図った。

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

#### ○公園内の自然管理

・園内の希少種や外来種を考慮した植生管理計画を立て、実際に草刈り等の作業スタッフ向けの資料を作り、園内の植生管理の保全に努めた。

・ビジターセンター前の花壇を、山のふるさと村園内の草地植生における見本園として整備。見本園を作る事で、植物相の特色の普及啓発や希少種保護に役立てた。

#### ○職員研修の実施

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

#### ○名札着用の徹底

### ③施設の広報に関する主な取組

#### ○ホームページとSNSによる広報活動

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

#### ○その他

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

### ④地域連携や地域振興、関連施設との連携

#### ○関連施設との連携

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

- ・(一社)奥多摩観光協会と連携し、パンフレット掲出やホームページによるPRを実施
- 地元人材・民間団体等の活用
- ・クラフトセンターの自然食教室、陶芸教室等のイベント時の指導員として、専門知識と技術を持った地元人材を活用し、地域振興と来園者との交流を図った。
- 管理運営における地域連携、地域振興等
- ・山のふるさと村の管理運営の幅広い向上と、奥多摩町の観光サービス事業と位置づけ観光人口増加を図り、地域振興も図ることを目的とし、クラフトセンター管理運営を「おくたま地域振興財団(町出資財団)」に、キャンプ場及び園内維持管理運営を「小河内振興財団(町出資財団)」に、それぞれ協定を締結し、管理運営を実施

#### ⑤業務効率化への主な取組

- 責任者ミーティングや定例会議等のミーティングの実施
- 経費削減
- ・清掃の一部を直営で実施、節電の徹底、簡易な修繕や倒木処理を職員自ら実施

### (2)取組内容(管理報告)

#### ①適切な維持管理を行うための主な取組

- 維持管理業務は、管理運營業務年間計画書に基づいてチェックし、週間の作業予定を毎週月曜日のミーティングで確認するとともに、進捗状況の把握を行ない指導監督に努め、維持管理業務を円滑に実施
- 園内の適切な除草作業や園内清掃を随時実施
- 山のふるさと村安全管理点検マニュアルに沿って、定期的な巡回を実施し、危険箇所や修繕箇所の把握と応急処置を実施
- 園内各ネイチャートレイルの踏査を行い、自然情報や危険箇所の把握にも努めた。
- 草刈り等の管理作業時に、作業区域や作業中等の表示を行い、利用者へ注意喚起を実施

#### ②事故及び自然災害等を未然に防ぐための安全対策、発生時の対応

- 119番通報、園内非常放送、初期消火、避難誘導の自衛消防訓練を園内全体で実施
- 消防計画の各役割分担による日常点検を各施設で実施し、職員の防災防火意識の向上に努めた。
- 台風や大雨、降雪による通行止め等の緊急時には、災害マニュアルに従って来園者や宿泊者への対応を適切に実施
- 宿泊者や来園者及び職員の非常用食料(売店食料品など)を保管し、非常時に備えた。
- ビジターセンターにおいて、防災士の資格を有する安全管理責任者の配置や上級救命講習や食品衛生責任者養成講習等を修了したスタッフを配置

#### ③その他

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

○個人情報の管理等

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

3 施設の利用状況、利用者満足度

(1) 利用者数

(人)

当該年度	前年度	差	分析・評価
32,657	41,067	△ 8,410	新型コロナウイルス感染症拡大防止による休園等により、減少

(2) 利用者満足度

(枚、%)

回収数	総合満足度	管理状況	接遇	サービス
380	98.9	96.8	99.7	96.6

※「とても満足」、「満足」の合計の割合

4 施設の管理運営に関する収支の状況

収 入 計	158,229,730	
内 訳	指定管理料	145,143,000
	利用料金収入	10,884,600
	その他※	2,202,130
支 出 計	160,097,581	
収 支	△ 1,867,851	

※物販収入、雑入、クラフト体験料

# 令和3年度事業報告概要書

## 1 基本情報

施設名	多幸湾公園ファミリーキャンプ場	指定期間	R3.4.1～R6.3.31 (3年間)
施設ホームページ	<a href="https://takoucamp.com/">https://takoucamp.com/</a>		
指定管理者名	神津島村		

## 2 管理業務の実施状況

### (1) 取組内容（運営報告）

#### ①利用者ニーズの把握への主な取組

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

・新型コロナウイルスによる地域の影響を鑑み、年間通して休園のため実績無し

○職員ミーティング

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

#### ②質の高いサービス提供への主な取組

○園内の情報提供

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

・施設再開時の「段階的な受入」による人数制限や3密を回避する取組みに関するお知らせをホームページに掲載し安心して施設を利用できるように情報発信した

○接客接遇対応の徹底・心を込めた接客

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

○衛生管理

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

○利便性の向上

・利用者の利便性向上のため、キャッシュレス決済種類を複数利用できるように導入検討し整備を行った。

#### ③施設の広報に関する主な取組

○ホームページによる広報

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

#### ④地域連携や地域振興、関連施設との連携

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

・新型コロナウイルスによる地域の影響を鑑み、年間通して休園のため実績無し

⑤業務効率化への主な取組

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

(2) 取組内容（管理報告）

①適切な維持管理を行うための主な取組

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

②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

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

3 施設の利用状況、利用者満足度

(1) 利用者数

(人)

当該年度	前年度	差	分析・評価
0	0	0	新型コロナウイルス感染拡大の抑止対策による

(2) 利用者満足度

(枚、%)

回収数	総合満足度	管理状況	接遇	サービス
0	-	-	-	-

※「とても満足」、「満足」の合計の割合

4 施設の管理運営に関する収支の状況

収入計	26,643,000	
内訳	指定管理料	26,643,000
	利用料金収入	0
	その他	0
支出計	26,326,654	
収支	316,346	

# 令和3年度事業報告概要書

## 1 基本情報

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

## 2 管理業務の実施状況

### (1) 取組内容（運営報告）

#### ①利用者ニーズの把握への主な取組

##### ○施設利用者や体験プログラム参加者へのアンケートの実施

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

・アンケートに物品販売の項目を追加し、物品販売に係るニーズを把握

##### ○秋川丘陵自然公園内観光スポットでの通信媒体を活用したニーズ把握調査の実施

・あきる野市内の観光スポット「瀬音の湯」（新四季創造株式会社）、「武蔵五日市駅構内インフォメーションコーナー」（あきる野市観光まちづくり推進課）、「観光案内所」（あきる野市観光協会）等の計7箇所、4団体と連携し、スマートフォンで二次元コードを読み取る形でのニーズ把握調査を実施

#### ②質の高いサービス提供への主な取組

##### ○自然・地域情報の収集

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

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

##### ○窓口／電話対応等による案内解説

・ビジターセンターの休館状況や駐車場の利用状況や拡張工事に関するお知らせ、季節に応じた自然情報（開花植物、野鳥等の動物など）、ハイキングコース状況等について案内解説を実施

・周辺の檜原村や日の出町方面の登山情報の問合せが増加したため、各市町村の観光協会などの登山情報を有する施設に関する情報を提供

・園内掲示物への英語併記などの対応を適宜実施

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

#### ○体験プログラムや展示の作製・設置

・1年間にわたり一連の稲作作業を体験するプログラム「谷戸田の稲作2021」、歴史プログラム、里山にぎわいプログラム「小峰ふれあい自然郷 収穫市」を実施

・「小峰ふれあい自然郷 収穫市」では、大神山公園におけるマイクロプラスチック回収・啓発活動等の取組を紹介し、秋川から東京湾を経て遠く小笠原まで影響を及ぼす環境問題について考える機会を提供

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

・「つながる里山」展示（「秋川の魚たち」、「オケラ」、「アオダイショウ」、「アカハライモリ」、「どんぐりころころ（どじょう）」）の制作

・季節展示「まゆ玉飾り」、「樹木の冬芽大集合～里山の冬を乗り越えろ～」、「落葉の下の生き物」を作製・設置

・神代植物公園植物多様性センターから生物多様性とその重要性・保全に関する展示の提供を受け、展示室内に設置

#### ○セルフガイドやティーチャーズガイド、マップの提供

・利用者自身で楽しく学べるセルフガイドツール(『水辺に集うカエルやヘビのなかま』他)を作成

・園内の随所に設置されたサインポストと散策マップを活用し、利用者の来訪時期や目的に応じて自らがルートを計画し、楽しむことができるサービスとして『季節の見どころガイドマップ』を作成・提供

・冬に混群となる5種類の野鳥(シジュウカラ、ヤマガラ、コゲラ、メジロ、エナガ)を写真にて紹介。野外での発見の手がかりとなる鳴き声の他、それぞれの体の特徴や行動パターンなど、野鳥観察の楽しさを伝える内容とした。新たな取組として、スマートフォンを使用して、野鳥の紹介写真に記載されている二次元コードを読み込むと、鳴き声の音声データを楽しむことができる利用者目線を意識したサービスを取り入れた。

・小学校低～中学年対象に、園内の広場や道端で広く観察することができる動植物を中心に五感を使って自然とふれあうことをねらいとする『さがしてみよう！小峰の生きものビンゴ(秋編)』と、本プログラムに使用するワークシートを新規作成

・周辺ハイキングコースマップ「網代・弁天山」、「金剛の滝・広徳寺」、「今熊山」、「秋川散策」を利用者へ配付、また新型コロナウイルス感染症対策のためのビジターセンターの休館・封鎖中も玄関前に設置



#### ○園内サインの製作・設置

・新たに園内に設置した園内サインに二次元コードを掲載し、利用者がスマートフォンなどで読み込むことで、セルフガイドシートの電子版を入手することができるサービス（「イタドリに集まる昆虫」、「水草に産卵するトンボ」「谷戸田に咲く小さな草花」他2点）や、Twitterで配信されている動画を視聴できる利用者サービス（「苗代」、「田植え」、「稲作と、生きもののおはなし」他3点）を開始した。

・公園サインデザインマニュアルに基づく園内での犬の放し飼いを制止するサインを新たに2箇所設け、利用者への理解と協力を求めた。

・園内の解説資源を発掘し、季節や自然状況等に応じた解説サインの作製・設置により、園内散策の楽しみを提供（新規製作サイン：「ハルジオンに集まる昆虫」、「観察してみよう！イヌガラシに来るツマキチョウ」、「アザミにあつまる“チョウの仲間”」他7点）。

#### ○職員への専門研修（接遇・サービス関係）

・「上級救命技能講習」、「接遇についてOJT 研修」受講

・「プレゼンテーション～「伝える」技術を学び、相手を動かす～」受講

#### ○ボランティアの育成（接遇・サービス関係）

・ボランティア・スキルアップ研修会（接遇・サービスに関する育成）を実施

・希少な動植物についての基礎知識や生態環境に配慮した維持管理についての実地研修を行った（「里山のチョウ類の保全」「水辺のトンボを学ぶ」）。

・クラフト技術の向上を目的とした研修会を実施（「クリスマスリース作り」他1件）。

#### ○物品販売

・自動販売機による飲料の販売を継続

・地元留原地区の農家が生産した農産物や園内の畑で収穫した「無農薬のお米」、「小峰公園オリジナル缶バッチ」の販売を「小峰ふれあい自然郷 収穫市」で実施

・新たに檜原 村の株式会社東京チェンソーズと連携し、「山男のガチャ」の販売を開始

### ③施設の広報に関する主な取組

#### ○機関誌『小峰だより』の発行

・平成20年度から月刊で発行している機関誌『小峰だより』の作成を継続し、今年度は第154号から第165号まで発行

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

○多様な広報チャンネルの活用

- ・市報や広報紙などへの情報提供、パンフレット配布、ポスター掲出等

○ホームページ・SNSによる広報

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

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

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

○その他

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

④地域連携や地域振興、関連施設との連携

○「小峰型ボランティア」活動の拡充

- ・これまで充実を図ってきた「小峰型ボランティア」の活動を推進しながら主体的な活動の機会を増やした。

- ・畑作体験プログラムの代替作業として、農事作業（稲作を除く）に携わる「援農ボランティア」を企画・実施。

- ・「デジカメで残そう!! 秋の里山を舞うチョウ」あきる野市市民解説員と小峰公園ボランティアのコラボレーション企画として、両者を対象とした自然写真撮影講座を開催。小峰公園内やあきる野市内の横沢入里山保全地域にて調査活動を実施。

- ・「モニタリングサイト1000里地調査」のチョウ類調査において、新たにボランティアが調査員として参加。

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

○「モニタリングサイト1000里地調査」への参加

- ・説明会に参加し、一般サイトとして「チョウ類」を対象に調査を実施

○地域連携の維持・発展（あきる野市等）

- ・地元の留原地区に残る、「こいのぼり」を取り上げた動画を製作し、東京都公園協会YouTube公式アカウントにて「里山暮らし、のある風景～薫風、こいのぼり～」の配信
- ・小峰工業団地で実施された「小峰工業団地 合同防災訓練」へ職員が参加
- ・JR東日本とあきる野市観光まちづくり推進課との共同企画「駅からハイキング&ウォーキングイベント～秋川渓谷～都心から約60分の大自然で紅葉めぐり」で広域配布されたハイキングマップに、小峰公園の情報を掲載
- ・多くの住民が参加するあきる野市の一斉清掃活動に職員が参加し、地域の美化活動に協力しながら地域交流を積極的に図った。
- ・秋川漁業協同組合から、奥多摩さかな養殖センターにて養殖した在来DNAを受け継いだヤマメの稚魚等の提供を受け、館内での「つながる里山展示」等に導入
- ・地域連携によるオーダーメイドプログラムを継続実施（市内幼稚園、保育園、障がい者福祉施設等）
- ・地元留原・日の出町で生産された農産物や、檜原村の株式会社東京チェーンソーズから仕入れた「山男のガチャ」の販売を開始

⑤業務効率化への主な取組

- 職員の適切なシフト管理、エリア別の計画的な維持管理作業などにより、業務を効率的に推進するとともに、本社・統括部所によるサポート体制を構築
- 直営清掃や維持管理（枯損木の倒木処理等）を直営で実施するなどにより経費を削減
- スマートフォンを用いたニーズ把握調査方法を確立することで調査人員の人件費の削減

(2) 取組内容（管理報告）

①適切な維持管理を行うための主な取組

- 利用者の安全性・快適性を確保するため、施設や自然の特性に合わせた的確な点検・清掃等を実施し、適切に公園環境を維持
- 館内にアルコール消毒液を設置、また触れる展示物に抗菌シートを施し、来館者の感染症対策などを実施
- 『選択的除草マニュアル』等に基づく外来種の駆除や盗掘や捕獲の未然防止策の実施、生物多様性保全のための技術による管理作業、神代植物公園植物多様性センターと連携した希少種保全活動を実施
- 専門研修「樹木点検員養成研修」、「生物多様性研修」等の受講

②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

- 日常の施設点検や巡回、法定点検の実施
- 「震災対応マニュアル」、「各種報告様式」、「事故発生時緊急連絡網」を整備
- 自衛消防訓練（消火訓練・通報訓練・避難訓練等）、安否確認訓練等を実施
- 危険動物（ツキノワグマ、マムシ、スズメバチ）による事故防止のため、注意喚起サインを設置
- 自動撮影装置を用いた哺乳類の生息状況調査により、アライグマの生息を確認、あきる野市役所環境政策課より貸与された箱罠にて、アライグマ1頭を捕獲。

③その他

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

3 施設の利用状況、利用者満足度

(1) 利用者数

(人)

当該年度	前年度	差	分析・評価
74,101	85,148	△ 11,047	駐車場閉鎖やセンター閉館期間があったが、遠出や密を避けられる近隣屋外レジャーが人気となり、減は僅少であった。一方セルフガイドの更新に力を入れたほか、YouTubeやTwitterでの動画配信も積極的に実施し、来館・来園されない人にも広くPRできた。

(2) 利用者満足度

(枚、%)

回収数	総合満足度	管理状況	接遇	サービス
147	100.0	100.0	100.0	100

※「とても満足」、「満足」の合計の割合

4 施設の管理運営に関する収支の状況

収入計	32,140,857	
内 指定管理料	31,965,000	
内 其他※	175,857	※物販収入
支出計	31,876,089	
収支	264,768	

# 令和3年度事業報告概要書

## 1 基本情報

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

## 2 管理業務の実施状況

### (1) 取組内容（運営報告）

#### ①利用者ニーズの把握への主な取組

○利用者の声の把握、顧客満足度調査による業務・サービス内容を改善

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

○提携先との意見交換による意見把握

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

#### ②質の高いサービス提供への主な取組

○コミュニケーションボード設置による、筆談対応

- ・感染症予防対策としてコミュニケーションボード等にかわり受付カウンターで、スマートフォンやタブレットを用いて聴覚障がいを持つ方や外国人を始め利用者が気軽に情報収集できる環境整備と職員と来館者のコミュニケーションを促進した。

○展示や自然体験プログラム、文化体験プログラムの実施

- ・常設展・・・小笠原、日本、世界の歴史を並べ、時系列で確認できる歴史年表の設置やタブレットで閲覧可能なスライドショー形式の「小笠原の歩き方」、「島の成り立ち」等
- ・企画展・・・本年度は小笠原諸島世界自然遺産登録10周年ということで様々な企画展を開催

「世界自然遺産登録地域10周年記念品配布」、「進化と変化を続ける島々から聞こえてくる声展」、「父母横断！マンホールクイズラリー」

- ・その他企画展・・・「写真展示会ガラパゴス展」、「アホウドリ展」、「知られざる小笠原の開拓者たち」

- ・特別展・・・「小笠原の歴史写真展」、「オガサワラカワラヒワ展」、「西之島0 zero 展」、「くじら展リターンズ」

- ・感染症予防対策を実施の上、実物やハズオンを用いた楽しく学べる展示を充実
- ・展示を活用した館内ガイドウォークを実施
- ・大神山公園メイン展望台ライブカメラと連動した映像展示の設置及びテレビ局との連携によるニュース番組の背景や天気予報でのライブカメラ映像の配信によるPRを実施

#### ○その他

- ・小笠原をフィールドとして研究活動を行っている専門家や大学等の研究者との連携体制を活用し、最新の研究成果を提供していただくなど、ニーズに合わせた講演会「小笠原自然文化講演会」をオンラインで実施
- ・館内解説、セルフガイドツールや園内掲示物において「小笠原カントリーコード」を活用し、貴重な小笠原の自然と触れ合う上でのルールやマナー等の普及啓発に取り組んだ。
- ・新規に小笠原ルールブックをダウンロードできる二次元コードを掲示した。

### ③施設の広報に関する主な取組

#### ○ニュースレターの発行

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

#### ○ホームページとSNSによる広報活動

- ・公園協会HP「公園へ行こう！」内に英語変換機能を盛り込んだ自然公園専用サイト「自然公園へ行こう！」にて情報発信
- ・ニュースレターやイベント案内のほか、散策マップなどのセルフガイドツールを閲覧だけでなく、直接ダウンロード可能なリンクを貼り付け、情報入手の利便性を高めた。
- ・Twitterを平日は毎日更新し、ビジターセンターや小笠原の自然に関する情報、台風等の気象情報など積極的に発信

#### ○都内のビジターセンターと連携したPR

- ・小峰ビジターセンターのイベント「小峰ふれあい自然郷収穫市」に小笠原紹介コーナーを設置し、動画やパネル、間伐材を用いたテーブル等でPRを実施するとともに、小笠原を取り巻く環境問題（海洋ゴミやマイクロプラスチックの影響等）も取り上げた。
- ・小峰ビジターセンター、八丈ビジターセンターと連携し、当施設のパンフレットや紹介パネルを配置したほか、ニュースレターやイベント、特別展案内などを随時送付

#### ○その他

- ・小笠原とつながりのある施設（神代植物公園、緑と水の市民カレッジ、葛西臨海水族園、竹芝客船ターミナル等）にニュースレターやイベント、特別展案内などの配布を行い、各施設の来園者の小笠原への興味をさらに広げた。
- ・小笠原海運と連携し、船内における「父島の生きもの」の上映やポスターの掲示、ニュースレターの設置を実施
- ・旅行代理店と連携し、ニュースレターやイベント・特別展案内を送付

### ④地域連携や地域振興、関連施設との連携

#### ○解説活動における連携

- ・ボニンインタープリター協会との連携を通して、解説活動等において必要となる情報や、解説技術のノウハウを共有し、館内解説活動、解説ツール作成等、質の高い解説サービスの提供に努めた。
- ・森林生態系保護地域に関する専門知識の習得や各機関が実施している外来種駆除作業に参加し、確かな情報に基づいた解説活動を展開。

#### ○体験プログラム、展示活動における連携

- ・島内団体などとの連携体制を活用し、「レイ作り」、「タコノ葉細工」、「ハカラメはがき作り」等の講師を依頼し、質の高いプログラムの実施に努めた。
- ・展示活動では、ボニンインタープリター協会をはじめ、小笠原自然文化研究所、小笠原野生生物研究会、小笠原海洋センター等の専門団体やガイド、専門家と連携することで、必要となる知識、情報、ノウハウ等をご提供いただき、質の高い展示物の作成に努めた。

#### ○講演会開催における連携

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

#### ○自然保護普及啓発活動における連携

- ・小笠原支庁や村役場をはじめ、小笠原海洋センターや小笠原自然文化研究所、野生生物研究会など各専門機関との連携のもと、オガサワラオオコウモリやアオウミガメ、アカガシラカラスバト、オナガミズナギドリの保護に取り組むため、夜間の園内灯消灯や迷走防止ゲートの開閉、固有種の植栽を積極的に行った。
- ・保護に関する普及啓発のための情報発信や注意喚起サインを掲示、関係機関発行の外来種対策やカントリーコードなどのリーフレットを配布した。

#### ○施設の広報活動における連携

- ・小笠原観光協会HPに公園協会HPのリンク先を表示。
- ・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パンフレットの他各種リーフレット等をビジターセンターが閉館日でも観光客への情報提供を行えるよう設置したほか、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

#### ⑤業務効率化への主な取組

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

### (2) 取組内容（管理報告）

#### ①適切な維持管理を行うための主な取組

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

②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

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

③その他

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

### 3 施設の利用状況、利用者満足度

(1) 利用者数

(人)

当該年度	前年度	差	分析・評価
7,911	4,334	3,577	R2年度の開館日数（約6か月）より開館日が3か月半増えたことによる利用者増もあるが、小笠原諸島世界自然遺産登録10周年として、特別展・企画展に力を入れ好評だった。また講演会をオンラインで行うなど、島外への発信も積極的に実施した。

(2) 利用者満足度

(枚、%)

回収数	総合満足度	管理状況	接遇	サービス
570	99.8	100.0	100.0	100

※「とても満足」、「満足」の合計の割合

### 4 施設の管理運営に関する収支の状況

収 入 計	21,285,000
内 指定管理料	21,285,000
内 訳 その他※	0
支 出 計	20,976,320
収 支	308,680



# 令和3年度事業報告概要書

## 1 基本情報

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

## 2 管理業務の実施状況

### (1) 取組内容（運営報告）

#### ①利用者ニーズの把握への主な取組

- ・満足度調査を351件、実施した。
- ・総合満足度100%、施設99%、接遇100%、サービス99%であった。
- ・総合満足度、施設、接遇の数値が前年度より向上し100%に達した。
- ・回答率向上のため、ビジターセンターオリジナルステッカーを作成し、アンケートに回答した来館者に配布した。これにより回答率を大いに上げることができた。
- ・英語版アンケートを設置し、外国人利用者の声を把握することが可能になった。
- ・「個室トイレの鍵が締まりにくい。」や「子ども用のおまるのフックがかけづらい。」といった声も聞かれたため、すべての個室の扉をチェックして、立て付けが悪い箇所については、扉を取り外し、接続部の角度を調節して、改善した。
- ・ガイドウォーク、ワークショップ、レンジャートークの各プログラム後に実施したアンケートの結果、いずれのプログラムにおいても全ての月で満足度100%を達成した。

#### ②質の高いサービス提供への主な取組

- ・自然教室を1回実施した。新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止となった自然教室は、解説内容を動画や資料にまとめHPやYouTubeで公開した。
- ・新型コロナウイルス感染拡大防止のためハンズ・オン展示を撤去し、展示に触れることなく、利用者が楽しみながら旬な生きもののフィールドサインを知る「森の落としもの展示」と植物概要の展示を製作した。
- ・海外の利用者の利便性を高めるため、1階のタペストリー展示5枚の英語、中国語、韓国語それぞれの訳文をホームページに掲載し、該当ページのURLをQRコード化して、パネル展示に掲出した。
- ・インバウンド対応を充実させるため、英語での対応が可能な職員を採用した。
- ・昨年度高尾ビジターセンターは救命講習受講優良証と優良マーク取得した。八王子消防署に講習指導者推薦状を提出し消防署署長より委託者に任命された。今年度9月24日、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をいただいた。
- ・新たにオリジナルピンバッチ「旅するアサギマダラ」と、東京の野生動物をモチーフとしたオリジナルの「東京の自然に暮らす生きものTシャツ」の子供用サイズを開発した。
- ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため接触を避けることを目的とし、自然研究路マップのダウンロードページを作成した。アクセス数は4月1日から1年間で8,334回となり、安全登山の情報提供に寄与した。

#### ③施設の広報に関する主な取組

- ・ホームページの更新とSNSでの投稿を合計541回行った。ホームページの年間の合計閲覧数は259,835件と目標を大幅に上回った。
- ・引き続きフォロワー数の獲得のため、開館日に毎日Twitterでの投稿を行った。毎日のTwitterの投稿はフォロワー数の増加につながり、発信力のさらなる強化につながった。今年度フォロワー数が2,278人増えて、合計8,519人となり広報力の強化につながった。SNSは3,962,332回の閲覧があった。
- ・高尾ビジターセンター館内、大見晴園地トイレ、高尾ビジターセンター横トイレに日常プログラムと自然教室のポスターを掲示し応募を促した。
- ・昭島のアウトドアショッピングモール「モリパークアウトドアヴィレッジ」において、「おくたま・たかお自然案内所」を展開し、全4回の8日間で延べ3,415人がブースに来訪し、1,724人に解説などの対応を行った。

#### ④地域連携や地域振興、関連施設との連携

- ・御岳ビジターセンター、山のふるさと村ビジターセンター、奥多摩ビジターセンターとイベント情報や自然情報、登山道情報の相互共有を行った。窓口等で奥多摩方面の登山を想定している利用者に対して、ツキノワグマ目撃情報を随時提供した。
- ・台風通過後や落枝があった場合は、山内の茶屋と連携し、清掃活動、倒木の除去活動を行った。また年末の共同清掃に参加した。
- ・山頂周辺にある4軒の茶屋店主と連絡を密にとり、新型コロナウイルス感染症拡大防止にむけた高尾ビジターセンターの運営状況などの情報を共有した。
- ・東京都立南多摩中等教育学校の探究活動を受け入れた。生徒が、学校で育てたオーガニックコットンを使用したワークショップを企画し、実施した。
- ・薬王院と連携し、自然教室「高尾山薬王院の歴史&自然観察ツアー」を行った。
- ・東京都の自然公園の保護と利用促進のため、弊社が管理する高尾、御岳、奥多摩、山のふるさと村の各自然公園施設が連携し「自然教育研究センター 東京都自然公園マネジメントプラン」の運用を開始した。Feel Nature in Tokyoツアーの実施や商品開発、Twitterでの相互発信等を展開した。

#### ⑤業務効率化への主な取組

- ・臨時休館中は職員のテレワークを推進し、出勤抑制に努めた。
- ・高尾599ミュージアム勤務職員と合同で月に一度会議を行い、麓の自然情報や地域のイベント情報などを共有し情報収集の効率化を図った。
- ・月毎の職員の会議を、オンライン会議システムを用いて行い効率化を図った。
- ・弊社が管理する東京都自然公園施設（高尾ビジターセンター、御岳ビジターセンター、奥多摩ビジターセンター、山のふるさと村ビジターセンター）間でのスタッフのバックアップを行った。また、合同ミーティングによる情報共有等を図った。
- ・ネイチャーショップでのレジ操作や在庫管理、月別売上報告書の作成に関する物販管理マニュアルを作成した。新たに取り入れた電子マネー決済やオンラインショップの注文確認から発送作業についてもとりまとめた。

## (2) 取組内容（管理報告）

### ①適切な維持管理を行うための主な取組

- ・ビジターセンター横と大見晴園地トイレの業務経験が豊富な職員を雇用する事で、突発的なトラブルへの対応も可能となり、安定した管理運営に繋がった。
- ・利用者が少ない日に清掃員を増員して、混雑日に清掃が行き届かなかった箇所の掃除を行った。
- ・適宜、ミーティングを実施することで、不具合の箇所の共有や個々の清掃業務へのスキルアップへと繋がった。
- ・ビジターセンター館内において、開館前の清掃と閉館後に劣化損傷の点検を実施した。ビジターセンター横と大見晴園地トイレは毎朝の清掃と閉館後清掃の際に劣化損傷の点検を実施した。各点検の際に発見した劣化損傷の恐れのある場所について職員間での情報共有と多摩環境事務所への報告の上、対応もしくは経過観察とした。園地に異常があった場合は速やかに対応した。
- ・混雑期を想定して、トイレの水の利用を抑えるため、音姫の設置を全個室に行った。今後、水量の増減について確認を行う。
- ・トイレの汚水槽や攪拌槽の詰まり、故障を防止するため、混雑期は1日2回の点検と、週明けに汚物の除去作業を行った。

## ②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

- ・園地、施設の定期的な巡視を行うことで、登山道異常の早期発見に努めた。巡視は以下を留意して行った。  
掛木・危険木の有無、積雪による凍結、汚水槽の異常の有無、混雑具合、危険生物の有無（マムシ、スズメバチ、イラガ）、移入植物の有無、野生動物への餌付け、ドローンの有無、混雑期の宴会の有無、焚火の有無
- ・倒木や土砂崩れの際には、多摩環境事務所、東京都レンジャー、関係各所と情報共有を行い、ホームページとSNSで利用者へ迅速な発信を行った。
- ・園地、施設に異常があった場合は速やかに対応した。
- ・地震時の避難訓練と、新型コロナウイルス感染症防止対策を取り入れた熱中症対応シミュレーションを行った。
- ・一年を通して新型コロナウイルス感染症拡大防止の取組みとして、手洗いうがい、アルコール消毒、マスクの着用、館内の換気、密を避ける旨の放送、スタッフの体温等体調管理の記録を行った。

## ③その他

- ・昨年度記録した大見晴園地、5号路に生育する希少植物の位置情報を、GISソフトを用いて集約した。
- ・情報セキュリティ担当者を配置し、社内情報セキュリティ担当者と連携して異常時や不具合時の早急な対応にあたった。
- ・「サイバーセキュリティマニュアル」を運用した。情報セキュリティ担当者が社内サイバーセキュリティ研修を受講し、高尾ビジターセンター職員全員を対象に研修を実施した。
- ・電子マネー決済を取り入れ、5つのレスのうち、タッチレス推進に寄与した。また、紙への印刷を削減するなどペーパーレスの取り組みも行った。
- ・高尾ビジターセンターホームページのウェブアクセシビリティ基本計画を策定しホームページ上に公開した。
- ・5か年の目標を定め、達成適合レベル「JIS X 8341-3:2016の適合レベルAA」の準拠を目指した。

### 3 施設の利用状況、利用者満足度

#### (1) 利用者数

(人)

当該年度	前年度	差	分析・評価
75,297	57,362	17,935	昨年度、臨時休館が4か月間続いたが、今年度は2か月間であったことが入館者数の増加に最も影響したと考えられる。また、11月の紅葉シーズンの入館者数のが4000人増加したことも一因となった。

#### (2) 利用者満足度

(枚、%)

回収数	総合満足度	管理状況	接遇	サービス
306	100%	100%	100%	99%

※「とても満足」、「満足」の合計の割合

### 4 施設の管理運営に関する収支の状況

取 入 計	43,866,465	
内 訳	指定管理料	42,079,000
	利用料金収入	
	その他	1,787,465
支 出 計	43,772,636	
取 支	93,829	

# 令和3年度事業報告概要書

## 1 基本情報

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

## 2 管理業務の実施状況

### (1) 取組内容（運営報告）

#### ①利用者ニーズの把握への主な取組

○利用者アンケート、窓口での聞き取りを実施しサービス内容を改善

・配布マップへの要望が寄せられたため、「自然公園利用ルールガイド」や東京都産業労働局が発行する「大多摩ガイドブック」を利用者のニーズに合わせて配布した。熱中症対策として飲料水販売を行い、安全登山を推進した。

・キャッシュレスの取組（クレジットカード決済、電子マネー決済）への対応を開始。

○利用団体のニーズ把握

・コロナ禍において来館できない団体の声を踏まえ、クラフト配送サービスの継続と宿坊の協力を得て、宿舎内で実施できる「お持ち帰りキット」の展開、新規マルチスライド（スタッフ解説付きスライド）セルフプログラムの充実を目指し好評を得た。

○ホームページのアクセス解析、及びユーザーの把握

・QRコードを利用開始し、来館者自身のスマートフォンで満足度アンケート推進

・SNSによる情報提供後、ホームページ閲覧数が増加しニーズの高さが伺える。

#### ②質の高いサービス提供への主な取組

○御岳ビジターセンターにおける機能を果すために

I 環境保全・生物多様性保全機能

・ニホンジカによる地域植生への影響調及び定期調査（カタクリ、レンゲショウマを含む希少種）について、展示や窓口解説、自然教室、印刷物等を通じて発信した。

II 安全安心登山普及啓発機能

・窓口解説やSNSを通じて最新の登山道情報を発信した。

・野外の掲示板を新設し、登山道状況の発信やSNSによる情報発信の強化に取り組み、関係機関（警察署、消防署）との連携により、安全登山を推進し山岳事故防止に貢献した。

III 包括的環境教育推進機能

・自然教室、団体プログラム（クラフトキットの配送、スライド、セルフプログラム）、オンライン解説等を実施。臨時休館中の対応として、動画配信や新規窓口オンラインサービス（ゴールデンウィーク期間）を実施した。コロナ禍によるイベント代替として新規オンラインイベントを開催した。

IV 情報収集・発信機能

V 地域防災・減災推進機能

・事故情報や危険個所の情報を集約し、適宜注意喚起を実施「警視庁推奨アプリ」を用いた登山計画書の活用の周知を強化した。

・野外での「バーナー体験会」(シングルバーナー)による事故防止を目的とした自然教室を登山用品店と共に開催した。

#### ○人員配置・技術力向上の取組

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

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

・職員の専門性や接遇向上、情報セキュリティ研修、安全管理技術向上等を目的とした各種研修を実施した。

#### ○幅広い利用者層やニーズに合わせた事業展開

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

・マルチスライド、レクチャー、野外解説、出張ガイドウォーク等を実施した。

・利用者のニーズに応じたプログラムを組み合わせることでオーダー型ガイドウォークを実施した。

・木の実を使った工作「木の実のクラフト」を実施したが、来訪出来なくなってしまう団体（主に保育園、幼稚園）に向けて引き続きクラフトをキット配送サービスを展開した。

・自宅にいながら御岳山が満喫できる、動画やぬり絵等を作成しHP、SNSで発信。

・自然教室は、多様なテーマ（歴史文化・自然・安全登山・防災・環境保全）を展開した。

・「コケ」、「御師」などを紹介したパネル展示を展開した。

・野外展示では、サテライトビジターセンター（野外無人展示）の展開により、施設に入館せずに情報入手できる仕組み作りを行った。

#### ○環境教育を目的とした物販

・新たに「東京の野生動物」をテーマとしたデザインTシャツの販売を開始。また、秩父多摩甲斐国立公園オリジナルの商品として、サコッシュ2種類とトートバックを販売した。

・当館オリジナル商品のリーフレット「みたけ彩 スミレ」の新規販売を開始した。

#### ○旅行業の展開による自然公園の回遊性向上への取組

・東京の自然公園の魅力を発信するため、「Feel Nature in Tokyoツアー」を実施した。

#### ○エリアマネージメントによる自然公園間の情報共有及び情報発信

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

### ③施設の広報に関する主な取組

#### ○ホームページとSNSによる広報活動

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

- ・ホームページのアクセス数は、対前年度比116%と増加した。
- ・Twitterやフェイスブックを積極的に更新し、フォロワー数がそれぞれ増加した。
- ・ウェブアクセシビリティ基本計画とウェブアクセシビリティ基本方針を策定し、公
- その他
- ・弊社が管理する東京都自然公園施設の連携により、商業施設（モリパークアウトドアヴィレッジ）において出張ビジターセンターを開催した。

#### ④地域連携や地域振興、関連施設との連携

##### ○御岳山地域の関係機関等との連携

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

##### ○その他の関連施設等との連携

- ・国立科学博物館・S-Net/GBIF活動連携して、国内(御岳山)にある標本情報を提供した。
- ・青梅市、青梅市観光協会との連携「天空の御岳山・日の出山への誘客促進事業」御岳山の四季折々の魅力をライブカメラにて発信、及び「滞在型プレミアムツアー」へのガイド協力を行った。
- ・国立公園満喫プロジェクトの一環として、自然観光資源を活用した体験プログラム・ツアーなどを集約した「日本の国立公園－コンテンツ集－」への情報提供へ協力した。
- ・奥多摩ビジターセンターとの連携で、登山イベントや秩父多摩甲斐国立公園の指定

#### ⑤業務効率化への主な取組

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

## (2) 取組内容（管理報告）

### ①適切な維持管理を行うための主な取組

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

### ②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

- 「安全管理マニュアル」や「緊急連絡網」を策定し、運用
- 安全管理に関する知識習得や意識向上のための研修を実施
- 新型コロナウイルス感染症対策を職員間で共有
- 事故情報を職員間で共有し、再発防止に向けて、登山予定者に積極的な注意喚起を実施

- 地元消防団に職員が所属しており、適切な情報提供と対処が可能
- 地域の防災訓練への参加
- 防災士、防火管理者、救命技術認定上級の有資格者を配置
- 情報セキュリティ担当者の配置、サイバーセキュリティ研修を実施

### 3 施設の利用状況、利用者満足度

#### (1) 利用者数

(人)

当該年度	前年度	差	分析・評価
29,479	31,847	△ 2,368	緊急事態宣言期間は、臨時休館となったことから入館者はやや減少した。さらに新型コロナ感染状況において、御岳山への誘致に繋がらないように情報発信を行ったことも減少した要因の一つである。また、新規オンライン解説やセルフプログラムの充実・登山道コースの動画配信、さらにサテライトビジターセンター（野外無人展示による情報発信、安全登山に関する情報、地図配布等）を展開し、地図は約17,000枚配布や利用者へ非接触での対応を充実させた。

#### (2) 利用者満足度

(枚、%)

回収数	総合満足度	管理状況	接遇	サービス
136	100	99.2	100	99.2

※「とても満足」、「満足」の合計の割合

### 4 施設の管理運営に関する収支の状況

収 入 計	24,196,680
内 指定管理料	23,647,000
訳 その他※	549,680
支 出 計	24,210,605
収 支	△ 13,925



# 令和3年度事業報告概要書

## 1 基本情報

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

## 2 管理業務の実施状況

### (1) 取組内容（運営報告）

#### ①利用者ニーズの把握への主な取組

- 利用者の満足度調査アンケートを実施。171枚回収した。（前年度比172%）  
接遇に対しての評価が高く、「生きものを分かりやすく教えてもらった」「掃除が行き届いている」などの感想があった。
- 外国人来館者のニーズ把握のためのアンケートを開始した。  
日本在住の方で登山道情報を求めて来館が多く、スタッフ対応の満足度は100%であった。

#### ②質の高いサービス提供への主な取組

##### ○人員配置

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

##### ○技術能力向上の取組

- ・解説情報やセキュリティ、職場の環境改善など、業務の質と危機管理意識の向上を目的とした研修を述べ27回行った。「チームビルディング」「インタープリテーション」「情報セキュリティ」「安全管理担当者研修」「避難訓練」「ハラスメント防止」など。

##### ○奥多摩の自然を満喫するプログラムの展開

- ・レンジャートークは団体に対応。スライドショーは感染症対策を考慮し、非接触のオートスライドを実施、426人に対応。クラフトでは実物のシカの角を用いたワークショップで、野生生物と人との関わりを考えてもらった。氷川溪谷ガイドウォークでは近隣の旬の自然を紹介した。短時間、少人数の実施形態がコロナ禍に合致していると好評を得た。

##### ○多様なテーマの自然教室

- ・「東京・奥多摩の郷土芸能鹿島踊り体験ツアー」「親子で探そう！水辺の生きもの」「大人のためのガイドウォーク」「のんびりバードウォッチング」など多様なテーマで行った。「自然を守る！東京都レンジャーと1Day保全活動」は、イベント休止期間中に伴い、東京都レンジャーの仕事を通して、自然公園とマナーの周知を行うTwitterでの取組へ代替えした。

##### ○ハンズオン展示の展開

- ・企画展を3回した。多摩川の水生生物をテーマにした「多摩セブン」、自然教室「鹿島踊り体験ツアー」と連動した「小河内の鹿島踊り」、巡視で収集したムササビの痕跡情報を元にした「ムササビのごはん」などを作成、展示した。

##### ○自然データベースの展開

- ・スタッフの巡視や関係者の情報を集約し、データとしてまとめた。野鳥65種、両生類6種、爬虫類13種、植物348種、昆虫127種、哺乳類13種を確認した。

#### ○希少動植物保全への取組

昨年度に続き、地球規模生物多様性情報機構日本ノードへ昆虫標本を30点登録した。

・カモシカの会東京及び奥多摩植物誌プロジェクトとパートナーシップを組み、希少種の生息状況、情報収集を行った。今年度は、東京都レッドデータブックのカテゴリーに位置する153種を確認した。

#### ○環境教育を目的とした物販

昨年度の商品に加え、オリジナル商品「東京の自然に暮らす生きものTシャツ」や「秩父多摩甲斐国立公園グッズ」を作成、販売を開始した。

#### ○夏休み期間中の無休開館等

利用者状況と効率化を踏まえ、連休の1時間延長開館とお盆期間中の月曜日開館へ変更した。延長開館中の入館者実績：65名、月曜開館の入館者実績：132名

#### ○印刷物の作成

機関誌「おくとん」では観光協会とは異なる視点で、自然公園としての魅力を取り上げ、鍾乳洞などの名所を石灰岩が作り出した自然の造形としてみることで、奥多摩の豊かな水資源と共生した産業である「わざび」などをテーマに作成した。

セルフガイドでは「奥多摩を歩こう」「シカの鳴き声」「山座同定」をテーマに、散策が楽しくなる視点や知識で構成した。

#### ○コロナ渦での非接触の取組試行

前述したオートスライドショー、印刷物での魅力発信のほかに、SNSを用いた情報を発信を強化した。SNSはTwitter、Facebookに加え、youtubeを開設。「インターネットラジオ」として、音声（字幕）による解説員目線での奥多摩の魅力発信を行った。

### ③施設の広報に関する主な取組

#### ○ホームページ及びSNSを活用した施設広報の強化

ウェブアクセシビリティ向上のためレベルAAに適合したプログラム変更を業者へ委託した。より情報収集しやすくするため「お知らせ」欄を増やしたり、Facebookを埋め込むなど、行った。HPのアクセス数は18万8981回（前年比135%）、目標の8万を大きく上回った。

#### ○複合商業施設への出展

奥多摩への都心の玄関口でもある「モリパークアウトドアヴィレッジ」へ出張ビジターセンターを展開、年間で4回出張し、ブース来訪者は2,892人であった。

#### ○取材などメディアに対する広報

新聞や雑誌など11媒体、8件の取材対応があった。youtubeなど当館の取組が紹介された。

### ④地域連携や地域振興、関連施設との連携

#### ○JR東日本との連携による出張ビジターセンター

東京アドベンチャーラインの列車内に展示物を置き、解説した。下車後の乗客に対してはビジターセンターにてワークショップ「動物のこんせきストラップ」を提供した。

#### ○エリアマネージによる相互支援

WEBアプリケーションを使用して弊社が管理する（高尾VC,御岳VC,奥多摩VC,山のふるさと村VC）との月に1度のミーティングを実施し、管理運営状況を共有した。自然教室においてスタッフ協同で企画、実施することで職員の知識やスキルを活かした質の高い自然教室を提供した。

#### ○地域の催事、行事などへの参加

奥多摩駅前の大木戸稻荷神社で行われた「山開き」、奥多摩の伝統芸能の鹿島踊り保存会が行う「鹿島踊り練習会」に参加、そのほか地域ゴミ集積所の清掃当番や、地域関係者が主催したゴミ拾いへ参加した。

#### ○自然公園ボランティアコーディネート

自然教室ボランティア会、美化清掃ボランティア会へ登山道、施設状況を共有した。また、保険加入の手続きや新人研修会運営への助言などで活動を支援した。

#### ○Feel Nature in Tokyoツアー開催（カヌー&バードウォッチングツアー）

御岳VCとカヌー業者「ぼちぼちアドベンチャーすその」と連携して開催した。

#### ○地域関係者向け自然情報メールの発信

地域関係者へ向けて、登山道や自然の情報を集約したメールを月に2回発信している。東京都施設のほか、町役場、観光協会など30組織以上から希望があり、登録している。「今までこのような連携がなかったから助かります」などの感想があった。

#### ○「自然教育研究センター東京都自然公園マネジメントプラン」の運用

Feel Nature in Tokyoのツアー開催、オリジナル商品開発と販売、Twitterを用いた投稿のリツイートなどに取り組み、自然公園の保護と利用促進を図った。

#### ○地域関係者と連携した事業展開

おくたま地域振興財団に対してはワークショップの実施とセラピーアシスター養成講座の講師、日の出ハイキングガイドの会においては養成講座の講師を担当。環境省とは子どもパークレンジャー事業の開催。青梅警察山岳救助隊とは登山届の広報活動や合同巡視を実施。

JR東日本とは東京アドベンチャーラインのイベントとして、お座敷列車内の解説とワークショップを実施した。そのほか、大学との共同プロジェクト「西多摩地域マダニ実態調査」の結果をパンフレットにして配布を開始した。

### ⑤業務効率化への取組

○エリアマネジメントによる自然、登山道、来館者ニーズの情報共有、スタッフ支援、SNSを用いた相互発信などに取り組んだ

#### ○社会的責任の取組

長時間労働の削減や有給休暇の取得、職場のハラスメント防止対策として動画研修を取り入れ、働きやすい職場環境を整えた。

○再委託業者への一括発注により費用と作業の効率化を図った。

## (2) 取組内容（管理報告）

### ①適切な維持管理を行うための主な取組

○登山道及び避難小屋の確認では、公園利用者からの問い合わせが多い登山道を中心に巡視を行い、避難小屋に関しては東京都レンジャーと情報交換をしてHPに掲載している

○潜在的なリスク抽出として館内リスク抽出を行い、非常口の避難スロープの安全確保やスタッフ通用口にセンサーライト設置、地震対策の突っ張り棒設置など対策した。

○日常管理の取組では、清掃を徹底し、美観を保ちながら、日々の点検に努めた。

○専門業者による効率的かつ効果的な施設維持管理作業として空調、消防、定期清掃、汚水ポンプ汲み取りなどの保守点検を実施した。

○5つのレスの推進では、今年度は地図をQRコードでダウンロードできるようにポスターを掲示、キャッシュレスについては情報収集を行い、来年度導入予定である。

## ②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

○安全管理マニュアル及び計画書の策定・運用として、年2回の安全管理シミュレーションを行った。嘔吐物処理など、足りない物品も購入した。

○事故発生などにおける対応においては、今年度ビジターセンター館内及びイベント等での事故は発生しなかった。山岳事故情報については、東京都レンジャー、環境省、御岳VCなど関係機関と共有することで、多方面から事故防止に取り組んだ。

## ③その他

○情報セキュリティ対策では、担当者を配置し、30件のセキュリティ対策を行った。情報セキュリティ研修として、パソコンに不審なポップアップが出た場合の対応などシミュレーションし、安全管理意識の向上に繋げた。

○電力会社変更による約30%の二酸化炭素排出削減を目指し、東武エナジーサポートより電力購入。グリーンプラス契約により、電力由来の二酸化炭素は実質ゼロになった。

## 3 施設の利用状況、利用者満足度

### (1) 利用者数

(人)

当該年度	前年度	差	分析・評価
13,959	12,502	1,457	1-3月に開館できたことに加え、10月11日には学校団体の利用を再開・誘致する事で入館者増につながった。4月5月は閉館であったが、Twitterやホームページによる情報発信の強化、出張ビジターセンター開催の結果、解説対応の延べ人数は入館者数の10倍以上となり、ビジターセンターに来館していない客層への情報発信を強化できた。

### (2) 利用者満足度

(枚、%)

回収数	総合満足度	管理状況	接遇	サービス
171	100%	99.1%	100%	100%

※「とても満足」、「満足」の合計の割合

## 4 施設の管理運営に関する収支の状況

収入計	25,571,089
内訳	
指定管理料	25,365,000
利用料金収入	0
その他	206,089
支出計	25,566,500
収支	4,589

# 令和3年度事業報告概要書

## 1 基本情報

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

## 2 管理業務の実施状況

### (1) 取組内容（運営報告）

#### ①利用者ニーズの把握への主な取組

○意見箱設置によるニーズの把握：受付数 287件（前年度114件）

アンケートに記入すると塩タブレットや東京都から配付されたネッククーラータオルがもらえるなどの工夫

○自然環境の保全

・ 関連機関への情報提供: 関東ふれあいの道の倒木、御岳渓谷遊歩道の状況等

#### ②質の高いサービス提供への主な取組

##### ○開館時間の延長・休館日の変更等

～利用者の視点に立ち、アクセスの良い立地を生かす～

・ 開館時間の延長：4～12月、3月⇒平日20分延長、休日30分延長

（但し、令和3年度はコロナにより4月～5月は臨時休館）

・ 休館日の変更、休館日の営業：休館日 月曜日⇒火曜日に変更

（青梅市御岳交流センターが第3月曜定休）

##### ○インフォメーション機能の向上

～観光案内所と御岳交流センターを運営管理しているノウハウを活用して、インフォメーション機能の向上を図った～

関東ふれあいの道や登山道の紹介等

・ 御岳山等での研修を実施、登山道紹介や自然公園マナーを解り易く伝えた

・ 東京都の研修を受講、関東ふれあいの道踏破証発行事務を継続

・ 都レンジャー等と連携、クマ出現や台風情報を解り易く伝えた

##### ○外国人向けの対応

～英会話の堪能な職員を採用して、外国人に積極対応～

利用の促進

・ 御岳エリア3か国語パンフや奥多摩地区外国人向けパンフの配布

・ 看板表示はピクトグラムや多言語対応

##### ○地域物産の販売等

～駅前のコンビニが閉店、来訪者のニーズ高まる～

利用の促進

・ ゆず製品（ジャム・チョコ）、入浴木・カッティングボード、酒類の継続販売

質の高いサービスの提供

・ 登山者の必需品（雨合羽、パン、カップ麺）を販売

#### ③施設の広報に関する主な取組

○青梅市観光協会HP（<https://www.omekanko.gr.jp/association/facility/>）で紹介

④地域連携や地域振興、関連施設との連携

○地域産業の支援 地域物産（柚子加工品、燻製チーズ、地酒）等の販売

⑤業務効率化への主な取組

○経費の削減等 職員自身が清掃

○冷暖房の工夫 外気温度をこまめに確認してエアコンは極力使わないようにした

(2) 取組内容（管理報告）

①適切な維持管理を行うための主な取組

○日常の修繕 日頃異常がないか心がけ修理を未然に防いだ

○休館日の警備 交流センター職員が巡回

○雨どい等の清掃（6月） 雨どい清掃、外壁洗浄を実施

②事故を未然に防ぐための安全対策

○情報提供の充実

・都レンジャーと情報交換を密に自然災害、

クマ出没情報、ダム放流等は口頭や窓口に張り紙して注意喚起

○消防訓練の実施

・コロナの影響により中止

○その他

・マニュアル作成による意識の統一

・1事故10億円補償の賠償責任保険に加入

(3) その他

自主事業

○星空観察会、野鳥観察会を実施

（美術館巡りは、コロナ対策として密を避けるため中止）

○コインロッカーの設置、AED付清涼飲料水自動販売機の設置 等

3 施設の利用状況、利用者満足度

(1) 利用者数

(人)

当該年度	前年度	差	分析・評価
19,965	21,266	△ 1,301	新型コロナウイルス感染拡大の影響が大きい

(2) 利用者満足度

(枚、%)

回収数	総合満足度	管理状況	接遇	サービス	その他（施設の居心地）
287	99.7	99.7	99.3	98.6	99.3

※「とても満足」、「満足の割合」の合計の割合

4 施設の管理運営に関する収支の状況

収入計	4,408,671
内 指定管理料	4,120,000
内 其他※	288,671
支出計	4,338,932
収支	69,739

※飲食物販収入

# 令和3年度事業報告概要書

## 1 基本情報

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

## 2 管理業務の実施状況

### (1) 取組内容（運営報告）

#### ①利用者ニーズの把握への主な取組

##### ○利用者ニーズの把握への取組

イベント参加者には、イベント終了後にアンケートの記入をお願いし、園内の登山、散策等でご来園いただいた方には利用者アンケート調査を園内4箇所に意見箱を設置して実施しました。また、アンケート調査の他に来園者に直接、登山道の状況や園内の感想を聞きました。

バス利用者には、バス利用者アンケート調査を実施し、併せて利用者アンケートも記入してもらい、より多くの利用者の声を聴きました。利用者アンケート回収数、利用者満足度結果については、「3施設の利用状況、利用者満足度」のとおりです。

ホームページのアクセス履歴や閲覧データのチェック、フェイスブックのエンゲージメント数の比較的高い投稿をチェックし、利用者が必要としている情報を調査しました。

##### ○利用者から得られたニーズや情報の活用

利用者アンケート調査結果については、職員で情報を共有し、改善できるものについては改善しました。

イベント参加者のアンケート調査結果については、イベント終了後に反省会を行い、イベント内容の見直しが必要な場合は見直しを行いました。また、来年度のイベントを企画する際の参考といたしました。

ホームページのアクセス履歴等の調査結果を基に利用者が必要としている情報を投稿いたしました。

#### ②質の高いサービス提供への主な取組

##### ○施設等の清掃

定期的に施設内の清掃を行い、登山道等も職員がゴミ拾いを実施し、利用者が常に気持ちよく施設を利用していただけるように努めました。また、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、アルコールによる拭き上げ清掃を行いました。

##### ○接遇の向上

開園日には毎朝、朝礼を行い、情報の共有、挨拶の練習を行い、接遇の向上に努めました。

路線バス終点からの連絡バスの運行、駐車場から森林館までの送迎を電気自動車を実施し、利用者の利便性を向上させました。また、繁忙期には駐車場に森の案内人を配置し、案内サービスを充実させました。

##### ○イベント内容の充実及び団体教室の実施

園内の自然資源等を活用した自然教室(14回開催 133人参加)や檜原産材を使用した木工教室(15回開催 85人参加)、ツリークライミング教室(4回開催 24人参加)・苔テラリウム作り教室(2回開催 17人参加)などの特色ある特別イベントを実施しました。

また、当日受付で参加できるミニ木工教室(272人参加)、キーホルダー作り(1,495人参加)、丸太切り体験を実施し、木に触れて、作る楽しさを体験していただき充実したイベントを実施しました。



自然教室



木工教室



苔テラリウム作り教室

保育園や学校等の遠足などに利用していただいている木工教室（団体）には、11団体411名の方がキーホルダー作り等を体験していただき、自然教室（団体）には、18団体771名の方が利用され、充実した団体教室を実施しました。木工教室（団体）については参加者が前年度と比較して98.6%増加し、自然教室（団体）については前年度比212.1%増加しました。また、小学校、中学校等の遠足等に団体教室を更に利用していただくように、団体教室のパンフレットを作成し、今年度は小学校76校に配布しました。

東京都教育庁指導部高等学校教育指導課と連携した「東京都の教育資源（森林・林業）を活用した教育活動（森林探索）」の事業として、「東京都檜原都民の森で森林や環境について学ぼう！～森林探索～」を実施し、高校生を対象に「森林のはたらき」やフィールドワークを実施しました。若い世代に「檜原都民の森」を知っていただくいい機会となり、今後も事業を継続していきます。

### ○展示物の充実

季節ごとに展示物を入れ替えました。新しい展示物として、「ニホンジカ成獣オス」の剥製を展示し、園内で見られるシダ植物の写真も新たに展示しました。新型コロナウイルス感染症の影響により休館している期間がありましたので、屋外展示として、大滝の路に野鳥や昆虫をクイズ形式で紹介したセルフガイドを設置しました。



ニホンジカの展示



シダ植物の写真展示



クイズ形式のセルフガイド

### ○高齢者・障害者の利用促進と対応

障害者・高齢者には駐車場から森林館中庭に車で乗り入れを可能にして、さらに電動車椅子、手動車椅子の貸出しを行い、施設利用促進を図りました。

身障者トイレ等に障害となる物が置かれてないか、職員が巡回して確認しました。

### ○職員研修の実施

令和3年度は質の高いサービス提供等を目的に「自然公園法について」及び「車椅子利用者への介助方法等」の職員研修を行いました。

### ○閑散期の取組

梅雨時期の閑散期対策として、室内で体験できる「苔テラリウム作り教室」を新規イベントとして実施しました。

冬季の閑散期対策としては、新規イベントの「クライミング教室」や人気の「陶芸教室」、「笹竹のザル作り教室」を計画しておりましたが、新型コロナウイルスの影響等により中止となりました。

園内で梅雨時期に見られる植物の開花状況や三頭大滝の結氷状況、氷花の写真、冬鳥の写真等をSNSに投稿したり、ホームページに掲載し、梅雨時期や冬季ならではの檜原都民の森の状況を発信



し、来園者の増加に努めました。

12月から2月の期間は、連絡バスが運休しますので、イベント開催日のみ、マイクロバスを運行させました。

#### ④施設の広報に関する主な取組

##### ○ホームページ等の充実

四季折々の最新情報等をホームページやSNSに投稿し、情報発信に努めた結果、今年度の年間ホームページアクセス件数は211,963件となり、2年連続20万件以上の結果となりました。

今年度はホームページの改修を行い、イベント申込をより行いやすくいたしました。

##### ○イベント案内の配布等

令和4年度のイベント案内をイベント参加者（過去2年間）、近隣施設、登山用品を扱うショップ等6,533部送付しました。

##### ○ローカル紙等に掲載

季節に応じた見どころの紹介、各イベントの開催などの情報を旅行雑誌等の出版社へ情報を提供し、掲載してもらいました。

##### ○森林セラピーロードのPR

ホームページやSNSを活用し、四季折々の風景を投稿し、森林セラピーロードをPRしました。

「地元観光協会との合同イベント」や「はじめての自然ガイドウォーク」で、森林セラピーロードを自然散策ガイドを行いながら、参加者にPRしました。

#### ⑤地域連携や地域振興、関連施設との連携

##### ○檜原村等の連携

檜原中学校の職場体験学習の受け入れを行った他、檜原小学校（特別支援学級）の授業に職員を派遣し、村内教育機関との連携を図りました。さらに檜原村役場庁舎で開催された「多摩西人権啓発活動地域ネットワーク協議会」では、イベント案内等を配布し、檜原都民の森のPRを行いました。



檜原中学校の職場体験



中学生職場体験の作業



多摩西人権活動ネットワーク協議会のイベント

#### ⑥業務効率化への主な取組

##### ○予算の抑制

朝礼時に電気の消し忘れ防止、節電について職員等に周知し、気温の変化に応じて事務所暖房設備の温度調整等を行い、光熱費の節約に心掛けました。

老朽化した案内看板等の取替や簡易的な建物補修は職員が修繕を行い、予算の抑制に努めました。

##### ○作業の組み合わせ

倒木や転石を利用して、登山道・遊歩道を整備しました。



回廊の路 木橋の補修



ブナの路 階段設置



ブナの路 木橋の補修

## (2) 取組内容 (管理報告)

### ①適切な維持管理を行うための主な取組

#### ○園内建物の維持管理及び登山道・遊歩道の安全管理

登山道等の完全確保のために、定期的に巡視を行いました。また、安全管理点検マニュアルに基づき、年5回の点検を行い、危険箇所等については、修繕や通行止め等の対応を行いました。展望台をはじめ、里山の路、探鳥の路、回廊の路の各テラス等の直営修繕7件、業者への依頼修繕12件でした。イベントが実施出来ない期間、園内整備を積極的に実施しました。

整備不良による登山道・遊歩道での事故は、0件でした。



修繕の荷揚げの様子



床板の修繕



修繕後のテラス

### ②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

#### ○事故、自然災害を未然に防ぐ取組

降雨による三頭沢の増水、積雪による登山道凍結情報等の看板を設置し、来園者に注意喚起いたしました。ホームページやSNSでも周知しました。

#### ○防災訓練・救命救急訓練

消防署職員の指導による火災発生の通報訓練及び屋内消火栓の使用訓練、三角布を使用した救急救護訓練を実施しました。

### ③その他

#### ○自然環境保全教育

HPやSNS、館内展示を活用し、絶滅危惧種や天然記念物、また職員や学生がヤマネの巣箱調査による保護活動をしている様子、自然教室の様子などを紹介しました。また館内では、園内が都内有数のブナ林であることを解説した展示物を掲示した他、講師を招く自然教室では森林を構成する自然環境について参加者へ解説しました。更に、団体で訪れた小・中学生や職場体験学習で訪れた中学生に、森林の持つ機能について説明しました。



都内では檜原都民の森でしかみれない ヤマネの巣箱をかけている様子  
ヤワタソウ



森林館 ブナ林の展示

#### ○野生シカ対策

園内に設置してある植生保護柵を月1回点検しました。また、職員が自作した小規模な植生保護柵を設置し、希少植物の保護に努めました。

### ○個人情報保護・各種法令等の遵守

個人情報の保護及びその措置について、注意事項や個人情報事象事例を用いて、事故防止の徹底を図りました。

イベント申込み時のハガキや名簿は事務処理後にシュレッダー処理し、個人情報の保護に努めました。

園内全域が、国立公園に指定されてますので、管理運営に必要な知識の向上を目的に、自然公園法の研修を開催しました。また園内に設置してある野生動植物採取禁止の注意看板の設置場所等の確認をしました。

五日市警察署と連携し、拾得物の取り扱いの確認や残置車両を適正に処理しました。

## 3 施設の利用状況、利用者満足度

### (1) 利用者数

(人)

当該年度	前年度	差	分析・評価
204,509	202,506	2,003	昨年度より来園者が2,003人増加しました。団体教室の利用者が増加したことと、東京都外への外出を自粛し、森林浴や三頭山への登山者が増加したことが要因と考えられます。

### (2) 利用者満足度

(枚、%)

回収数	総合満足度	管理状況	接遇	サービス
358	99.2	99.2	100.0	98.9

※「とても満足」、「満足」の合計の割合

## 4 施設の管理運営に関する収支の状況

収 入 計	125,394,831
内 訳	
指定管理料	117,522,000
利用料金収入	0
その他	7,872,831
支 出 計	117,840,656
収 支	7,554,175

# 令和3年度事業報告概要書

## 1 基本情報

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

## 2 管理業務の実施状況

### (1) 取組内容（運営報告）

#### ①利用者ニーズの把握への主な取組

##### ○利用者ニーズの把握イベント

参加者及び一般宿泊利用者へのアンケート回収率の向上を図った。また、来訪者ニーズの把握のため、関連業者との情報交換により連携強化を図った。274件（前年度364件）

##### ○要望の反映

アンケートでも要望のあった日帰りの山歩き（日帰り御前山歩き）、清流山女魚道場でのオフシーズン道具作り（餌箱作り）等を計画、実施した。奥多摩都民の森を知っていただき宿泊イベントへ繋げるため、令和4年度も日帰り御前山歩きを毎月計画した。要望の多いイベントについては、今後回数を増やして行っていく。

#### ②質の高いサービス提供への主な取組

##### ○充実したプログラムの提供

新型コロナウイルス感染症予防対策により参加人数を制限しての開催となったが、67回のイベント計画のうち、23回のイベントを実施した。また、奥多摩町立古里小学校の林業体験、多摩育児会の御前山登山の受入指導を行った。今後も団体利用者それぞれのニーズに合った企画を提案、受入回数を増やし利用率の向上に繋げていく。

##### ○インフォメーションの充実

立ち寄り者及び、宿泊者へ新型コロナウイルス感染症予防対策に配慮しての説明を心掛け、観光案内等を行った。

##### ○閑散期対策への取組

奥多摩アウトドア体験・第7回（餅つき、正月飾り作り）を実施し、高評価を得た。地域住民との交流の場にもなり、今後も継続して実施していく。

##### ○サービス向上に向けた取組

新型コロナウイルス感染症予防対策を徹底し、イベントを実施した。イベント終了後に改善点や注意点、今後の顧客サービスに繋がる情報について、インストラクターと話し合いを行った。また、全ての和室の畳表替え、水道の自動水栓交換を行い、利用者の快適性の向上に努めた。

##### ○キャッシュレス決済

PayPayを利用した支払い3件。

#### ③施設の広報に関する主な取組

##### ○ホームページ

新型コロナウイルス感染症予防に伴う臨時休館及び、宿泊施設の人数制限情報の掲載、施設の空き情報の掲載、イベント開催情報など最新の情報提供を積極的に行う事で利用率及び、施設の認知度の向上に努めた。

## ○SNS

施設再開のお知らせ、開催したイベント報告等を掲載し、集客率の向上に努めた。また、積雪の情報など、最新の情報の発信に努めた。

## ○メンバーによる広報

施設利用者の方やリピーターの方など、利用者間での他のイベントの紹介があり、広報が図れた。

## ○パンフレット

昨年度作成した都民の森パンフレットを奥多摩観光案内所など近隣施設に配布した。来館者への配布も行い、施設の広報を行った。

## ④地域連携や地域振興、関連施設との連携

### ○地域資源及び人材との関りを大切に

地元地域住民や地元在住のインストラクターの指導によるじゃが芋の収穫体験、餅つき、正月飾り作り、溪流山女魚釣りなどを実施し、地域住民との交流を深めることができた。コロナ過で、炭焼き体験は残念ながら中止となったが、令和4年度も計画する。

### ○地元地域との関り

山里倶楽部・第3回では、小河内地区峰谷集落を散策、奥多摩アウトドア体験・第6回（サイクリング）では、日原鍾乳洞を見学など、広く奥多摩町全域を対象としてイベントを計画、実施した。コロナ過で地域住民との交流を深めるのは難しかったが、奥多摩町の魅力を知っていただけた事で高い評価を得られた。

### ○関連施設との連携

檜原都民の森・山のふるさと村との三施設合同企画や、町内自転車業者と開催したイベント等スムーズな運営ができ、連携も図れた。

## ⑤業務効率化への主な取組

### ○業務委託

安全管理の徹底を考慮し、現場における安全業務に携わる人員の充実を図り、事故の軽減と未然回避に努めた。

### ○管理業務

事業が安全かつ効率的に履行されるよう、適正な機能維持と管理水準の向上に努めた。

### ○木質バイオマス化の推進

日常の管理業務や林業イベントより排出される木材を園内整備や作業道の路盤材へ活用し、暖炉の燃料やウッドチップとしても活用した。

## (2) 取組内容（管理報告）

### ①適切な維持管理を行うための主な取組

#### ○日常の安全管理

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

#### ○自然災害発生時の対応

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

### ○ハザードマップの活用

自然災害などにより発生する危険個所については、ハザードマップを通じ適宜情報発信した。来館者へのハザードマップの無料配布も行った。

### ○作業中の事故防止対策

施設を安全に維持管理するため、作業責任者へ作業工程表の提出を義務づけ、無理な体制による作業中の事故が発生しないよう事前確認を徹底した。また、管理区域内において作業を行う際に作業掲示板を設置し、必要に応じた誘導を行い利用者の安全を確保した。

## ②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

### ○宿泊者の安全管理

気象情報に応じた速やかな安全体制や誘導體制が整うよう、公共交通及び鉄道の運行情報の収集にも努めた。また、新型コロナウイルス感染症対策をより一層徹底するためにアルコールスプレーの導入やアクリル板の設置を行い、衛生管理にも努めた。

### ○事故防止

イベント実施に際して、実踏による安全確認を行い、エスケープルートの検証、事故を想定した搬送ルートのシミュレーションを行った。また、突発的事態に備えたバックアップ体制を整えた。

### ○事故及び自然災害発生時の対応

不慮の事故が発生した場合は救護、応急手当、関係機関への通報などを迅速に行い、被害拡大の恐れがある場合は速やかに町の災害対策本部を設置し、消防、警察との連携を図り迅速に対処する。

### ○緊急時対応訓練の実施

自衛消防訓練を2回行い、火災発生時の対応や避難誘導訓練等を行う他、事故や災害を想定した訓練を実施し、職員の意識向上と災害対応能力の向上を図った。

## ③その他

### ○法令の遵守

個人情報保護条例を遵守するとともに、個人情報の管理を徹底し、保管年限を超えた情報の速やかな廃棄処理を心掛けた。その他、管理業務における当該法令遵守等施設管理全般に渡る法の遵守の徹底を図った。

### ○職員研修の実施

檜原都民の森で開催した、環境省関東地方環境事務所自然保護官講師による「指定管理者として、自然保護法関連で注意する事項、動植物の保護等」についての講演に参加した。

## 3 施設の利用状況、利用者満足度

### (1) 利用者数

(人)

当該年度	前年度	差	分析・評価
2,126	3,178	△ 1,052	感染症拡大防止の観点から積極的な来館や来訪を促す呼びかけを控えていた。コロナ過で宿泊を伴うイベントを開催できなかった。

(2) 利用者満足度

(枚、%)

回収数	総合満足度	管理状況	接遇	サービス
274	98.9	100.0	99.2	99.5

※「とても満足」、「満足」の合計の割合

4 施設の管理運営に関する収支の状況

収 入 計	73,116,500	
内 訳	指定管理料	71,833,000
	利用料金収入	1,022,500
	その他	261,000
支 出 計	70,768,781	
収 支	2,347,719	