

令和5年度環境局指定管理者評価委員会

令和5年6月30日（金曜日）午前10時00分から午後4時00分まで
都庁第二本庁舎 31階 特別会議室 23

令和5年7月4日（火曜日）午後1時30分から午後4時30分まで
都庁第二本庁舎 31階 特別会議室 23

次 第

1 開会

2 議事

- (1) 委員長の選任について
- (2) 令和4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4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4年度事業計画書
- 資料7 令和4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3年度指定管理者管理運営状況評価の結果

【対象施設】

| 施設名 | 指定管理者 |
|------------------------|----------------|
| (1) 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 |
| (2) 東京都立小峰公園 | 公益財団法人東京都公園協会 |
| (3) 東京都小笠原ビジターセンター | |
| (4) 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 |
| (5) 東京都奥多摩ビジターセンター | |
| (6) 東京都高尾ビジターセンター | |
| (7) 東京都檜原都民の森 | 檜原村 |
| (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 | |
| (10) 東京都立多幸湾公園 | 神津島村 |

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6施設・・・7月14日（金曜日）まで
- ・7月4日の4施設・・・7月19日（水曜日）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】

令和4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4年度指定管理者評価委員会における令和3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、感染予防対策が概ね適切に行われている。 | |
| | 2 | ・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。 | |
| | 3 | ・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。 | 東京都環境局と調整の上、対応したい。 |
| 事業効果 | 1 | ・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。 | |
| | 2 | ・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。 | |
| | 3 | ・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。 | |
| その他 | 1 | ・駅前の立地を活かした、より積極的な管理や来訪者対応を期待したい。若者や独特のスキルを持つ人材を登用するなど、幅広い人材を活用し、駅前の活性化を図ってほしい。コンビニエンスストアとコラボレートしたインフォメーションセンターの企画もありうるのではないか。 | 地域に精通した者や、英語が堪能な者を雇用し来訪者のサービス向上に努めている。また駅前のコンビニ閉鎖に伴い、登山者やハイカー向けのグッズを販売している。 |
| | 2 | ・センターの内装、物品の配置、販売物の選定などに、若者や女性のアイデアを取り入れ、更に工夫を重ねてはどうか。 | 観光協会の女性スタッフに施設内を見てもらい、内装・物品の配置・販売物に対する意見を反映させていく。 |
| | 3 | ・施設の経年劣化が進んでいる。外観の印象も重要なので、対応可能な部分に関しては日頃からより一層のメンテナンスに取り組んでほしい。 | 施設の修繕・更新については、東京都環境局との役割分担に応じ対応している。 |
| | 4 | ・道路側からインフォメーションセンターがあることがわからないので、認識できるような工夫を検討してほしい。 | 東京都環境局と対応内容を調整している。 |
| | 5 | ・情報発信がまだ十分ではないため、鮮やかな映像表現の開示やSNSの更なる強化に取り組まれたい。 | Facebook等での情報発信の頻度をさらに上げていく。 |

令和4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4年度指定管理者評価委員会における令和3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。 | |
| | 2 | ・生物多様性に配慮した維持管理を実施している。 | |
| | 3 | ・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。 | |
| 事業効果 | 1 | ・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。 | 地域住民や秋川漁協組合の協力の元、ワンランク上の自然体験を提供するプレミアムイベント「昔ながらの魚釣り」と、「おいしい里芋掘りと昔ながらの芋洗い体験」を実施。地元に残る里山暮らしを取材し、地元の鮎釣り名人を紹介する映像展示の設置や、YouTube動画「里山暮らし、のある風景～里山に残る家族行事もちつき」の配信を開始した。 |
| | 2 | ・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。 | |
| その他 | 1 | ・環境省モニタリングサイト1000(*)の里山サイトとして、チョウ類の調査を市民参加を得て実施するなど、園内の生物調査も積極的に行っている。 | |
| | 2 | ・実験的手法も含め、昆虫の里としてのブランドの確立も検討されたい。 | ・あきる野市中央公民館の事業「寿大学」や、市内で活動するボランティア向けに講演会を行い、都立公園で実施している昆虫に関連した生物多様性の保全活動を紹介し、約400名以上が傍聴した。 |
| | 3 | ・SNSを利用した情報発信の一定の成果は評価できるが、Instagramでも更に鮮やかな映像の開示がほしい。セルフガイドツールのDX化も検討されたい。 | ・海外や若いユーザーから支持されるInstagramを使用した自然情報発信を開始した。また、WEB上でのセルフガイドツールの提供に加え、イベントや館内展示で実施している自然解説サービスが、いつでもどの場所からでも気軽に楽しめるYouTube動画シリーズ「おうちde里山満喫プロジェクト」の配信を開始し、公園サービスのDX化を推進した。 |
| | 4 | ・公園化された場所を里山として維持するためには、公園外の人々の営みを公園の中に誘導する必要があるが、この点は大変な苦労があると思われるが、引き続き努力して欲しい。 | ・あきる野市横沢入里山保全地区で活動するボランティア団体との人材・技術交流を開始し、維持管理技術の能力向上とともに、市内の自然環境保全ネットワークの基盤構築を図った。 |

令和4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4年度指定管理者評価委員会における令和3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。 | |
| | 2 | ・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。 | |
| 事業効果 | 1 | ・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。 | |
| | 2 | ・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。 | |
| | 3 | ・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。 | |
| | 4 | ・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。 | |
| その他 | 1 | ・写真展について、更に美しい映像を紹介して、人々を惹きつけてほしい。 | 令和4年度はガラパゴス写真展の再展示などを通じて、世界遺産の美しい生き物や風景を紹介した。また、令和5年度も継続して写真展の開催を予定している。 |
| | 2 | ・世界遺産地域に立地するビジターセンターとして、世界遺産をどのように伝えるのか、情報の構造や情報提供の方法についても検討して欲しい。なお、ツイッターのフォロワー数がアメリカの国立公園のSNSと比較すると圧倒的に少ない。日本人のSNS利用者が少ないのかもしれないが、更なる利用者増に努めて欲しい。 | 小笠原世界遺産センターと連携して、広報を強化した。英語のハッシュタグを多用し、フォロワー数の獲得につながった。 |
| | 3 | ・小笠原の生態系に大きな影響を及ぼしている外来種問題の普及啓発や対策の実施に、更に力を注いでいただきたい。 | 常設展示の外来種コーナーの他に、地元の教育機関と連携し、外来種駆除を通じて小笠原の生態系について考えてもらう場を提供した。 |
| | 4 | ・地域がハザードマップ上にあることを踏まえて、来訪者への安全対策を明確化することが望まれ、避難誘導訓練等の必要があるのではないか。 | 年3回実施する大神山公園の防災訓練の中で、来館者の避難所への誘導などを行った。 |
| | 5 | ・東京都が2019年11月に示した「小笠原諸島振興開発計画」を明確に踏まえた事業として示して欲しい。 | 小笠原諸島振興開発計画を踏まえて、固有動植物の保全活動を行い、保全管理に関する普及啓発や学習機会を提供して環境教育の充実を図った。 |
| | 6 | ・マイクロプラスチック問題を取り上げていることは評価できるが、更に具体的対策に踏み込んで継続して施策を実施して欲しい。 | 回収したマイクロプラスチックを利用したアート展の実施を目指し、大神山公園での取組も含め、関係団体との積極的な意見交換を実施した。 |

令和4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4年度指定管理者評価委員会における令和3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。 | |
| | 2 | ・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。 | |
| 事業効果 | 1 | ・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。 | |
| | 2 | ・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。 | |
| | 3 | ・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。 | |
| その他 | 1 | ・3つのビジターセンター間(御岳、高尾、奥多摩)で打合せ、会議を開催するなど、連携して情報や経験が共有され、管理に活かされていると考えられ、この点も評価できる。 | |
| | 2 | ・住民との連携は、有事に協力を得やすくなるなど、リスクマネジメントの面からも重要である。引き続き進めてほしい。 | 令和4年度は、御岳山自治会、武蔵御嶽神社、御岳山消防団、による大規模訓練や避難誘導訓練に参加する等、地域関係者、地域住民が関わる訓練にも参加し有事に備えた。また、御岳山自治会や御岳山観光協会との情報共有は継続して実施し、トイレ故障時や、主要道の危険木、ナラ枯れについて事前に情報共有を図りリスク回避に努めている。 |
| | 3 | ・地元の苔を利用した苔玉づくりをレベルごとにシリーズ化すると、人気がある可能性がある。 | コケ観察イベントは既に人気があるため、協力イベントを増やすことで間口を広げ実施した。御岳登山鉄道との協力イベントでは、4月、5月、7月の計3回に渡り「御岳山の苔鑑賞と宿坊料理 女子旅」を実施した。4月に参加者を募集した際には、定員14名に対して80名を超える応募があり参加者からも好評のため時期を追加で開催した。また、現地でルーペ(さまざま倍率で楽しむ)を使うなど最大限魅力を感じられるよう工夫している。 |
| | 4 | ・永年の懸案と思われるが、前面道路からVCまでの階段部分に人を誘導するための更なる工夫が施せないか。ぜひ、目から鱗のアイデアを期待したい。 | 利用者目線で、野外看板の位置やデザインについて職員間で検討し、開館表示の見直しや階段横のスペースを利用しピクトサインを用い誘導を強化した。また、令和5年度に向けて、御岳山駅周辺でのサテライトビジターセンターの展開や階段の一部に装飾を施すなども検討している。 |

令和4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4年度指定管理者評価委員会における令和3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。 | |
| | 2 | ・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。 | |
| | 2 | ・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。 | |
| 事業効果 | 1 | ・「足を運んでみたい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み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。 | |
| | 2 | ・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。 | |
| | 3 | ・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。 | |
| | 4 | ・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。 | |
| その他 | 1 | ・3つのビジターセンター間(奥多摩、御岳、高尾)で打合せ、会議を開催するなど、連携して情報や経験が共有され、管理に活かされていると考えられ、この点も評価できる。 | |
| | 2 | ・奥多摩は隣接する山梨県や埼玉県と自然(水系)だけでなく人によるつながり(交流)がある(あった)ので、そのような視点からの情報発信も面白いのではないかと。 | 環境省と連携し、山梨県西沢溪谷と埼玉県三峰神社周辺にて「子どもパークレンジャー」を開催し、国立公園指定の背景から生きものと自然環境の関りを伝えた。さらに、事前下見において収集した当該地の自然情報をSNSにて発信した。自然教室「歴史の道を歩く、むかし道ハイキング」では、生活・交易ルートでもあった旧青梅街道を歩き、かつて人々の暮らしを支えた産業から奥多摩の歴史を紐解いた。 |
| | 3 | ・奥多摩地域と言うと必ず「ワサビ」が取り上げられるが、その料理としては伝統的なものにとどまっている。この点、若者にアピールできる新たな料理の開発につなげられないか検討してほしい。 | 機関紙「おくとん」2022年冬発行号においてわさびを特集し、生産者(山城屋・WASABI EXPERIENCE)からヒアリングしたおススメの食べ方をコラムで紹介した。 ご助言頂いた「料理開発に繋げる取組」については、当施設の機能や役割を整理した上で直接的には実施していませんが、関連する以下2点の取り組みを行った。 ①上記機関紙を関係各所(奥多摩観光協会や山城屋、奥多摩町など)に情報共有した。 ②青梅市・奥多摩両観光協会の共催事業「青梅奥多摩御膳開発プロジェクト」に協力し、当館はガイドツアーを実施した。ガイドは、地域食材(わさび・ヤマメなど)を育む水と森に焦点を当て、奥多摩と生きものと関連付けながら展開した。 【プロジェクト概要】 https://ome-okutama-gozen.tokyo/ |

*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

令和4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4年度指定管理者評価委員会における令和3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。 | |
| | 2 | ・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。 | |
| 事業効果 | 1 | ・「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。 | |
| | 2 | ・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。 | |
| | 3 | ・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。 | |
| | 4 | ・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。 | |
| | 5 | ・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。 | |
| その他 | 1 | ・3つのビジターセンター間(高尾、御岳、奥多摩)で打合せ、会議を開催するなど、連携して情報や経験が共有され、管理に活かされていると考えられ、この点も評価できる。 | |
| | 2 | ・近年、首都圏近郊の低山域でも山岳事故が増える傾向にあることから、特に多くの来訪者が訪れる高尾山において、引き続き安全登山の普及啓発、救急対応に尽力願いたい。 | 引き続き、日没時間や迷子注意の呼びかけを放送やホームページ、SNS、窓口での案内を通じて行い、安全登山への普及啓発を行った。登山道異常や施設異常、道迷いについて利用者から情報が寄せられた場合、速やかに都レンジャーをはじめ関係者への情報共有を図った。また、施設の利用停止や通行止めがあった場合には、早急にホームページ、SNSで利用者へ情報提供を行った。 |
| | 3 | ・オンラインショップの試みについて、更に諸外国の事例等を参考に収益の向上に努めてほしい。 | 当館の訴求したいイメージや展開と現状のギャップを、利用者目線で把握することを目的とし、マーケティングの観点から第三者機関のコンサルタントによるアドバイスを受け企画を進めた。 |

令和4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4年度指定管理者評価委員会における令和3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、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。 |
| | 2 | ・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。 |
| | 3 | ・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。 |
| 事業効果 | 1 | ・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、指定管理の効果が見られる。 |
| | 2 | ・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。 |
| | 3 | ・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。 |
| | 4 | ・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。 |
| その他 | 1 | ・植生保護活動やリモート自然活動など日々の地道な努力を評価したいが、さらに、ランドスケープアーキテクトの観点から更なる魅力増進の明確な施策を期待したい。 |
| | 2 | ・苔テラリウム教室を今後拡大して、広報及び出版を通じて、シリーズ化や利用者の拡大につなげていただきたい。 |
| | 3 | ・天体観測会は評価できるが、更に鮮やかな画像を見られるよう「電子観望(*)」の観点を導入すると更に効果的かと思われる。 |
| | 4 | ・木造施設の老朽化が気になった。観光庁等の補助事業の活用も検討されたい。 |
| | | <p>檜原都民の森の管理者として、豊かな自然の風景を守る為、令和4年度に、東京都環境局と協議し、森林館周辺に植物・樹木へのシカの食害の防止及び植生の回復を目的にシカ柵を設置しました。檜原都民の森管理事務所担当箇所については、令和4年度に設置は終了しています。</p> <p>今後は、植物・樹木の回復の過程を来園された方に見ていただき、シカの食害、シカ柵の有用性を解説していき、魅力ある森に再生していきます。</p> <p>令和3年度から開催した「苔テラリウム作り教室」は、大変人気のイベントになりました。今後も、継続して実施していき、定員の増員も検討しています。</p> <p>「苔テラリウム作り教室」は、来園者の増加とともに、副次的な効果として、今まで応募のなかった来園者層からの応募もあり、檜原都民の森の魅力をPRし来園者の増加につなげていきます。</p> <p>令和4年12月10日に実施した「ふたご座流星群と哺乳類観察」において、東京都環境局と連携して試行しました。令和5年度の導入に向け検討を行っています。あわせて、取扱いのできる人材の教育及び機器の保管方法についても、検討していきます。</p> <p>施設の修繕・更新については、東京都環境局との役割分担に応じ対応しています。</p> <p>今後も、情報収集を行いながら、安全で魅力ある施設管理に努めていきます。(補助事業の活用、リース契約でのテラス等の更新等)</p> |

*電子観望とは、天体望遠鏡の接眼部にデジタルカメラや専用のイメージセンサーを取り付け、パソコンやスマートフォン等のディスプレイに画像を表示して行う天体観測の方法。

令和4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4年度指定管理者評価委員会における令和3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。 | |
| | 2 | ・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。 | |
| 事業効果 | 1 | ・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。 | |
| | 2 | ・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。 | |
| | 3 | ・近年、コロナ禍で新たな客層を取り込んでいる。 | |
| その他 | 1 | ・全体として指定管理者としての戦略の分析や立案が不十分であるため、具体的成果が見えていない。必要であれば、外部の専門家等を利用してコストに見合った成果の実現がほしい。 | ・利用者アンケートを主に参考にしてイベントなどを作成している。今後は今まで以上に職員、インストラクターからの自由な意見を促してアイデアを出しあい、それをまとめていくことでコストに見合った成果を実現していく。 |
| | 2 | ・ホームページで発信されている施設情報では、修繕による快適性の向上が伝わらず、実績に併せて情報開示も適切に行うことが望まれる。 | ・令和4年度については、畳の張替え等の大規模な快適性の向上に繋がる修繕を実施していない為、今後修繕等を行った際にはホームページの他にSNS等で周知を行う事で利用者への情報発信を行っていく。 |
| | 3 | ・利用者数の低下や客層変化への対応、以前から問題となっている平日の利用等への解決の方法について明確化してほしい。ニーズ分析を行い、魅力のある企画を練り、更に広報に努め若年層やリピーターの増加につなげられればと思う。 | ・平日のイベントとして日帰り御前山歩きを継続して行うとともに、参加者へイベント以外での施設利用についてのPRを実施している。令和4年度については、夏季に施設を利用した学生がリピーターとして秋、冬と施設に訪れている事から、若年層へのPR方法を検討していく。 |
| | 4 | ・地域人材の登用・活用、3施設合同企画の山歩きイベントによる企画の相乗効果があったのかはよく理解できなかった。プレゼンでうまく伝えていただきたい。 | ・炭焼きなど実際に経験者が指導する事で参加者が満足する物を制作する事が可能になっている。3施設合同企画については、他施設の単独イベント等に参加するきっかけ作りとして効果を出しており、令和4年度も合同企画以降のイベントに参加申込があるなど、効果があると考えます。 |
| | 5 | ・季節の旬の食材を活用し、新たな客層のニーズに合ったメニューの開発を、今後も進めてほしい。 | ・参加者からのアンケートにおいて食材や料理の要望があるため、可能な限り対応していきたいと考えている。また、奥多摩町の特産である、わさびなどの要望もある事からわさびを使った料理について提供を進めていきたい。 |
| | 6 | ・近年頻発する短時間の大雨により、登山道の浸食が進んでいると考えられるので、できるだけ頻りに歩道の点検を実施し、危険個所の情報発信と必要に応じた補修を行っていただきたい。 | ・御前山登山道の巡視は月に2回以上、整備は10回以上実施している。また、ホームページ上ではハザードマップとして登山道状況の情報を発信し、危険個所については早期に対応を行っている。今後もこれを継続しながら必要に応じた補修を行っていく。 |

令和4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4年度指定管理者評価委員会における令和3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、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。 | |
| | 2 | ・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。 | |
| 事業効果 | 1 | ・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。 | |
| | 2 | ・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。 | |
| | 3 | ・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。 | |
| その他 | 1 | ・自動車事故や車の盗難被害など指定管理者として緊張感のない事例として目につき、今後これらを防止すべく、管理体制や安全管理の取組を今一度見直して徹底してほしい。 | 青梅警察署のよる安全講習会を定期的を開催するとともに、運転者には毎日の健康チェック並びにアルコールチェックの実施を義務付けた。事故を起こした運転手を運転業務以外の職に配置した。 |
| | 2 | ・宿泊者を対象とした夜や朝のプログラムの内容充実や自然教室への参加者数減少を踏まえた魅力ある企画づくりなど、更なる改善を検討してほしい。 | コロナが沈静化し従来通り小グループでのナイトハイクや夜の動物観察など再開し徐々に参加者の回復が見られるようになった。今後大規模での星空観察等のイベント企画を提案していく。 |
| | 3 | ・指定管理者としての基本的な業務分析と実行等(プラン、ドゥー、シー)が不十分である。地域の魅力を紹介する人材育成や地域の状況を活かした施策の運営が望まれる。また、必要があれば、町外の人材を登用し、ノウハウを蓄積することも検討してほしい。 | 計画・実施・評価・反省等見直すべき点が多々見受けられるため、各事業担当者に対し担当業務の点検を行い、必要に応じスクラップ&ビルドの視点での業務改善を促した。英語での解説が可能なスタッフを配置したことで、「蕎麦打ち体験」を通じて日本の食文化に触れることができたことと喜ばれるインバウンドからの声が多く聞かれるようになった。 |
| | 4 | ・水がきれいで、わさびが採れる観光地では、「蕎麦」のニーズが高いので、メニューを検討してほしい。 | 自然食「蕎麦打ち体験」では地元農家と連携し本山葵を適宜取り入れることで蕎麦の価値観を高めることに繋がった。 |
| | 5 | ・奥多摩町には鹿肉処理加工施設があるので、宿泊施設でジビエ料理を提供したり、シカ肉調理の講習会を実施し、シカを始めとする鳥獣被害の実態なども参加者に伝えてはどうか。 | 有害鳥獣捕獲されたニホンジカで、捕獲から3時間以内に処理施設へ搬入が可能な個体のみが食肉加工されるため、限られた食用肉はほぼ町内のレストランで使用されており、ここでは雄ジカの角を加工したアクセサリーづくりを通じて小学生の団体等に環境保護をテーマとする体験メニューを提供している。 |
| | 6 | ・事故対応、災害対応、地域の産物の販売など得意分野があると思われるので、そのあたりについても言及してほしい。 | 事故や災害については速やかな対応が求められるため、町内在住の職員は概ね地元消防団経験者で、防火防災、救命等の研修経験のある者が役割りを担うこととなる。地域特産の物産等の販売については、地元のワサビ農家や農業生産者の会を季節毎に招き直売を実施した。 |

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 | ○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 ・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 | ○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 | ○自然災害や事故に備えた利用者の安全性の確保 ・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 | ○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 ・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 | ○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 | ○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 | | ○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 ・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 ・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のフォローワー数、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5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 | 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 | 立教大学観光学部教授 |
| | 守泉 誠 | 公認会計士 |
| | 山本 清龍 | 東京大学大学院農学生命科学研究科准教授 |

(五十音順)

1. 基本的な考え方について

- ①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。
- ②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

| 評価 | 内容 |
|----------|------------------|
| 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. 評価結果について

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）

参考資料05

| 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) | ○ 奥多摩の食文化と伝統を紹介 し、奥多摩特産物を販売するなどの「山のふるさと村春秋冬まつり」を継続して開催し、 集客が回復 しつつある。 ● 利用料金収入が計画額比74.6%と落ち込み、 コロナ前と比較し、宿泊者数の水準が切り下がっている 。要因を分析し、利用者増に向けた対策が求められる。 ● エネルギーコストの高騰への対応として、 更なるHTTの推進やコスト縮減策、利用料金収入増に向けた取組 が求められる。 |
| 奥多摩ビジターセンター | A (A) | ○ 令和3年度、令和4年度のアンケートに「展示数を増やしてほしい」「展示内容を充実させてほしい」という要望があったため、 2階の展示について奥多摩を代表する生物や地質についてハズオンで紹介するコーナーへとリニューアルする等、利用者のニーズを把握し迅速に対応した 。 ○ 問合せの多い山、旬の情報（桜、紅葉）、安全に関する特記事項のある場所を中心に 巡視計画を作成し、結果を継続的にSNSにより発信することで、着実にフォロワー数等が増えている 。 ● 来訪者が少なくゆっくりと自然を楽しめる期間でもある オフシーズンの自然教室や出張ガイド等の強化 に期待する。 ● エネルギーコストの高騰への対応として、 更なるHTTの推進やコスト縮減策、利用料金収入増に向けた取組 が求められる。 |
| 御岳ビジターセンター | A (A) | ○ 上高岩山のイワウチワが 、登山者や観察者による踏圧により衰退していることから 東京都レンジャーと連携し、保護柵及び掲示物の設置 を行った。 ○ 地域の団体と連携して 観光資源である「レンゲショウマ」の開花株数をカウントし、その状況を御岳観光協会の特設ページ「レンゲショウマ開花速報」や当施設SNSで発信し好評を得るなど、SNSを積極的に活用しつつ、地域と連携した施設の広報 が行えている。 ● エネルギーコストの高騰への対応として、 更なるHTTの推進やコスト縮減策、利用料金収入増に向けた取組 が求められる。 |
| 御岳インフォメーションセンター | B (B) | ○ 夏季は 熱中症対策を兼ねるなどアンケート回収率の向上のための工夫 を行い、アンケートの回収数が461枚、前年比160.6%と向上している。 また、御獄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。 ● エネルギーコストの高騰への対応として、 更なるHTTの推進やコスト縮減策、利用料金収入増に向けた取組 が求められる。 |

<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）

注：「一次評価」欄の（ ）は令和3年度指定管理者管理運営状況の最終評価

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 |
|-------------|------------------|--|
| 高尾ビジターセンター | A (A) | ○多くの登山者が来訪する高尾山においては、 インバウンド対応の充実は不可欠 であり、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のほか、 今年度は薬王院と連携し全編英語版のガイドを実施 するなど、積極的な取組姿勢が評価できる。 ● 若者のニーズ をアンケートやSNSを通して収集・分析し、 商品開発や展示、プログラムへ反映 されたい。 ●エネルギーコストの高騰への対応として、 更なるHTTの推進やコスト縮減策、利用料金収入増に向けた取組 が求められる。 |
| 小峰公園 | A (A) | ○広大な自然公園（秋川丘陵都立自然公園）が抱える 遭難者増加 という課題のため、自ら積極的に働きかけを行い 施設内に登山届のポスト設置を実現 させるなど、問題解決の担い手となっている。 ○ 地元住民及び地域と連携 し、地域文化や行事をテーマとした 展示制作、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。 ● オフシーズンの更なる取組 を検討されたい。 |
| 多幸湾公園 | B (B) ※H31 | ○ 利用制限で生まれた人的余裕を活かし 、利用者目線での園内巡回（デッキサイトやフリーサイトの木枝伐採や施設建物のペンキ塗布など）により施設内の景観維持に努めている点、利用者との団らんの中で 要望の吸い上げやアンケートの回収率向上に繋げている点 が評価できる。 ○神津島村役場との連携調整により、台風、大雨等の荒天時には 近隣の村営施設を緊急避難施設として活用 できるよう調整した点や船の出航に合わせた バスダイヤ調整を行えた点 が評価できる。 ●コロナ禍により、 SNSでの情報発信や島外者向け自然教室の開催を見送っていたが、早期再開 が望まれる。 |
| 小笠原ビジターセンター | A (A) | ○地元の小中学校との連携やマイクロプラスチックの取組や、小笠原に関する講演会の開催、 島内各専門機関と保全活動の協力及び普及啓発 、オガサワラオオコウモリ、アオウミガメ、アカガシラカラスバト等の固有種の保全活動を着実に実施した。 ○講演会では、 専門家や大学等の研究者との連携 により、最新の研究結果を踏まえた 小笠原の自然や文化を題材とし、来島者のみならず島民のニーズにも応え、高い評価 を得た。 ●内地イベントへのブース出店や旅行会社等との連携を継続することにより、 定期船・観光船入港時の来館者増に向けた取組に期待 する。 |

注：「一次評価」欄の（ ）は令和3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 |
|---------|----------|---|
| 檜原都民の森 | B (A) | ○野生シカによる食害が拡大し、園内の希少植物が年々減少しているため、保護対策として植生保護柵を設置し、シカ柵の点検（月1回）や追加設置したほか、 自然教室において、自然環境保全やニホンジカ食害等を説明し、普及啓発に寄与した。 ○ 地域の宿泊施設・観光施設と連携し、檜原都民の森の強みである地域の専門人材を活用した自然教室と組み合わせた滞在型プログラムを企画し、新たな客層の取り込みや地域の付加価値向上につながっている。 ●イベントや閑散期対策に工夫が見られるものの、 来場者数が減少 しているため、更なる拡充策の検討が必要。 |
| 奥多摩都民の森 | B (B) | ○正月行事や冬山登山など オフシーズンにおいても季節限定イベントを定期的 に実施し、 参加者より高評価 を得た。 ● 地域機関や観光事業者と連携した広報活動により、認知度向上を図られたい。 また、ニーズの高い 少人数での一般宿泊者への食事提供について検討を進められたい。 |

注：「一次評価」欄の（ ）は令和3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）

令和4年9月20日

環境局

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 茂野・三浦
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。 |