

令和 4 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 4 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 4 年 4 月 1 日から令和 5 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 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 |
|--------------------------------|---|------|------|---|-------|
| 東京都立奥多摩湖畔公園山の ふるさと村など 10 施設 | — | 6 施設 | 4 施設 | — | 10 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 4 2 - 6 8 1 直 通 0 3 - 5 3 8 8 - 3 5 0 8 |
|---|

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 |

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 |

令和4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 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"> 雨どい清掃や外壁洗浄を積極的に実施し、施設の維持管理は概ね適切に実施されている。 普通救命講習会をスタッフ全員が受講しAEDの操作方法等を身に着けるなど、利用者の安全性確保に向けた取組が実施されている。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 開館時間の延長、観察会の開催、危険生物の周知、キャッシュレス決済の推進などサービスの提供は良好と評価できる。特にキャッシュレス決済は、時間帯によって利用者が集中する施設なので有効と思われる。 アンケートの配布を工夫し、回収率を向上させた点は評価できる。一方で、アンケートの内容や物販の売り上げ傾向について定量的に分析し、サービス向上に具体的に活かす仕組みを構築してほしい。また、収益性や来訪者サービスの効率化も考慮されたい。 |
| 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"> 里山見本園としての施設の維持管理をこまめに行い、来園者に里山の魅力を安全かつ適切に伝えることができた。 他エリアのボランティアとの連携を深めるなど「小峰型ボランティア」の活動を充実することで、園内の保全や調査の質の向上に努めている点も評価できる。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域住民と連携して行った「秋彩る小峰の土蔵めぐり」は地域の生活文化を伝えるユニークな取組であり、地域資源の発掘や新たな魅力発信を行った。このような新規のプログラム開発が多く、公園の位置付けを踏まえた優れた取組となっており、高く評価できる。 他エリアのボランティアとの連携を深めるなど「小峰型ボランティア」の活動を充実することで、園内の保全や調査の質の向上に努めている点も評価できる。(再掲) 地域の魅力を伝える動画配信を年間50本以上発信し、18,000回の再生を達成した。 警察署に働きかけて窓口に登山届を呼びかける掲示板を設置し、提出用ポストを設置した。 |
| 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"> 施設の維持管理は適切に実施されている。災害時の通信、安否確認、参集、避難誘導などの訓練を行い、緊急時の対応に備えている。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 年間展示についても「小笠原の棘皮動物展」「ジョン万次郎展」「知って楽しいザトウクジラ展」といった興味深いテーマを採り上げている。 SNSでの情報発信の工夫や、島内外関係各所と連携して多角的な広報活動に努めた。 プロフェッショナルなガイドとの役割分担を図り、地元向けの夜の開館など優れた取組を行っている。 |

令和4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"> 施設の維持管理を概ね適切に実施し、東京都レンジャー、地元消防団や警察と連携して、登山道の情報などを共有し、利用者の安全確保に努めている。 東京都レンジャーと連携し、上高岩山のイワウチワを保全するための取組を行った。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> インバウンド向け情報提供の強化、出張ビジターセンターによる普及啓発、都レンジャーとの協働による踏圧被害調査など、優れた取組があったと評価できる。 宿泊イベントのハードルが高い利用者向けに日帰り型のプログラムを開催するなど、利用者のニーズを踏まえたプログラム展開を行っている。 自己プランニングシートを開発し、運用するなど人材育成、事業効率化のための工夫が見られた。 |
| 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"> 施設の維持管理は適切に実施されている。 施設の補修修繕やマダニへの注意喚起に積極的に取り組み、来園者の快適かつ安全な利用のための取組がなされている。 合同巡視により事故現場の情報を収集することで、より具体的な注意喚起として案内業務に反映している。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> こどもパークレンジャー（環境省や自治体と連携し、隣接する山梨県や埼玉県においてもイベントを実施）、団体を対象とする研修の実施、他施設との連携によるむかし道のハイキング、カヌー会社との協働による野鳥観察会の開催など、優れた取組が展開されていると評価できる。 アンケートの入館理由を分析し、屋外エントランスに館内展示をしたり、当日参加できるイベントを告知する体制をとること等、アンケートを具体的に施設入館やサービス向上につなげる仕組みができています。 HPやSNSを積極的に更新して安全に関する内容を迅速に発信し、登山計画に反映してもらうよう努めた。 |
| 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"> 施設の維持管理は適切に実施されている。 毎日の巡視など園地管理に積極的であり、管理状況は良好と認める。また、多数の登山者が訪れる山岳として、迷子対応や危険生物の周知など効果的に安全確保のための取組を展開していると考えられる。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 薬王院の法話とムササビ観察を組み合わせるなどユニークなガイドプログラムを開発している。また、オリジナルの手拭いなどの物品販売、SNSの活用に対して積極的であり、優れた取組を展開していると評価できる。 物品販売について、専門家のアドバイスを受け、売上増につなげている。 自然情報や登山情報、プログラム情報を高い頻度で更新し、発信力の強化に努めた。SNSの閲覧数は約357万件、フォロワーも約1.1万人に増加している。 |

令和4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"> ・建物や遊歩道などの維持管理は適切に行われており、利用者の安全性確保に向けた取組が実施されている。 ・野生シカからの植生保護のための柵を設置し、自然教室においても環境保全やシカの食害等について説明している。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苔テラリウム作りやフクロウのランプシェード作り等、天候に左右されないプログラムを増やしている。とくに苔テラリウム作り教室は人気で、今まで応募のなかった来園者層の獲得につながっている。 ・近隣地区の宿泊施設と連携したプログラムの実施回数を増やし、地域の付加価値の向上、相互の利用客の増加に努めている。 ・学校など団体を積極的に受け入れ、標本を使った専門性の高いレクチャーを行うなどして、檜原都民の森の魅力を伝えている。 |
| 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"> ・施設の維持管理は概ね適切に実施されており、ホームページに登山時の危険個所に関するハザードマップを掲載し、注意喚起を行うなど利用者の安全性確保に向けた取組が実施されている。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・森をテーマに「歩く」、「触れる」、「育てる」といった視点で多彩なプログラムを積極的に実施している。 ・奥多摩駅までのマイクロバスによる送迎を行い、利用者の便宜を図っている。 ・正月行事や冬山登山など季節限定のイベントを実施し、オフシーズン(12月～2月)の利用者数が対前年度比154.4%と増加した。 |
| 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"> ・施設の維持管理は概ね適切に実施されている。 ・スタッフの多くが消防団経験者であり、訓練の実施、講習の受講を通じて、自然災害や事故に対し適切な対応が執れる体制を整えるなど利用者の安全性確保に向けた取組が実施されている。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・既存の教室やイベントに加え、インバウンド観光の受け入れも始めた。高い満足度を維持している。 ・シカ肉のジビエ料理教室、角を使った工作教室を行い、シカによる様々な課題と対応について普及啓発を行っている。 ・奥多摩駅との送迎バスの運行や、冬季限定ケビン棟宿泊者へ体験無料券を用意するなど、集客への工夫を行っている。 |

令和4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 |
|-----------|------|--------|-------------------------|------|---|
| 東京都立多幸湾公園 | 神津島村 | 神津島村 | 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"> 施設の維持管理を概ね適切に行われている。 景観維持を意識した補修や植生管理を行うとともに、遊具の点検は専門機関に依頼して利用者の安全確保に向けた取組が実施されている。 <p>【事業効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 自動翻訳機の活用や英語表記の充実、英語対応可能な職員の増員等によりインバウンド観光客のニーズに応えるよう努めている。 売店でのキャッシュレス対応や充電コーナーを設置する等、サービス向上を図った。 荒天時に近隣村営施設を緊急避難施設として活用できるように調整したり、船の出航に合わせたバスのダイヤ調整を行ったり、繁忙期に夜間巡回バスを運行する等、村と連携して利用者の目線からの調整を行ったことは評価できる。 |