

# 令和4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 580件（前年度287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をした。

○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、御岳溪谷遊歩道の状況等
- ・マナー向上の啓発：ハイキングコース紹介を通じてのマナーの向上などを啓発

#### 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
- ・休館日の変更：休館日 月曜日⇒火曜日に変更

（御岳ビジターセンターや他の施設が月曜休館のため）

○インフォメーション機能の向上

～青梅観光案内所運営管理のノウハウを活用した、インフォメーション機能の向上～

- ・関東ふれあいの道や登山道の紹介等
- ・御岳山等での自主ハイキングを実施、登山道の紹介や通行止め情報及び自然公園マナーを分かりやすく発信
- ・東京都の研修を受講、関東ふれあいの道踏破証発行と地図の送付事務を継続
- ・東京都レンジャーや御岳ビジターセンター等と連携、クマ出現や台風情報を分かりやすく発信

○外国人向けの対応

～英会話の堪能な職員を採用し積極的に対応～

- ・御岳エリア3か国語パンフレットや奥多摩地区外国人向けパンフレットの配布
- ・看板表示はピクトグラムや英語化対応

○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～

- ・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
- ・登山者の必需品（雨合羽、パン、カップ麺、熊すず等）を販売
- ・利用促進のため、クレジットカード、電子マネー、QRコード決済を導入しキャッシュレスサービスを開始。令和4年度利用率は売上の約30%

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/>) と御岳インフォメーションセンターをFacebook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（ゆず加工品、燻製チーズ、地酒、菓子等）の販売

○青梅市自立センターの製品（マグネットクリップ等）の販売

⑤業務効率化への主な取組

○経費の削減等 職員による施設清掃

○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 日頃異常がないか注意を払い、故障・修理を未然に防止

○雨どい清掃、外壁洗浄を実施（6月）

○エアコン、冷蔵庫は3か月に一度簡易点検を実施し記録を保管

②事故を未然に防ぐための安全対策

○情報提供の充実

・東京都レンジャーとの情報交換を密にし、自然災害、クマ出没情報、ダム放流等は口頭や窓口に貼り紙を行い注意喚起

○消防訓練の実施

・コロナの影響により中止

○その他

・災害発生時緊急対策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、自然観察会を実施

○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
24,256	19,965	4,291	インバウンド需要が回復傾向

(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）
580	99.4	99.5	100	99	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	4,682,479	
内 指定管理料	4,158,000	
訳 その他※	524,479	※飲食物販収入
支 出 計	4,711,878	
収 支	△ 29,399	

※前年度（令和3年度）4～5月は、新型コロナウイルス感染症の影響により施設を休館

# 令和4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

- ・より多くの方に顧客満足度調査に協力してもらい、意見をいただけるよう、積極的な声掛けや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の配布を継続
- ・利用者が希望する販売品目などについての設問を追加した顧客満足度調査を継続

##### ○秋川丘陵自然公園内観光スポット等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「戸倉しろやまテラス」、「五日市郷土館」、「瀬音の湯」（新四季創造株式会社）、「武蔵五日市駅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）、「東京サマーランド」等の計7箇所、4団体と連携し、スマートフォンを用いた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ほか、SNS（TwitterやInstagram）、YouTube動画配信、ホームページの広報、体験プログラム実施や館内展示などで発信。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開館情報や駐車場の利用状況、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増加に伴い、各市町村の観光協会など登山情報を有する施設の情報を提供
- ・園内掲示物、公園リーフレットへの英語併記、セルフガイドや小峰だよりの説明文にユニバーサルデザイン書体を導入する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。
- ・園路舗装、ベンチ改修の際には、車いす利用者の目線に立った提案等を行った。

##### ○体験プログラムの提供や展示の作製・設置

- ・年間を通して一連の稲作作業を体験するプログラム「谷戸田の稲作2022」、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」等を実施

・「小峰ふれあい自然郷 収穫市」では、お米の脱穀・選別作業体験、クラフト体験等ではぎわいを演出。さらに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

- ・プレミアムガイドウォーク（「昔ながらの魚釣り」、「芋洗い体験」）の実施
- ・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」、「ヤマメ」、「里山の昆虫カブトムシ」、「谷戸田の生きもの」、「秋の鳴く虫」）等の制作
- ・季節展示「小峰公園で観察できるスミレ」、「小峰の野鳥」、「小峰の昆虫お面」、「ドングリに集まる生きもの」、「まゆだま飾り」、「落葉の中の昆虫観察」等を作製・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（「里山を飛ぶ黒いアゲハ」他）を作成
- ・「里山の生きもの探検春を彩るチョウの仲間」は、平成30年度から環境省により企画・実施されている「モニタリングサイト1000 里地調査」の一般サイトとして、手引きに則ったチョウ類調査のデータに基づき作成

- ・ネイチャービンゴや、メダカ観察シートなどのティーチャーズガイドの提供
- ・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」の配布
- ・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

○園内サインの製作・設置

- ・新たに園内の自然観察スポットに設置した解説文に誰にでも読みやすいユニバーサルデザイン書体を導入
- ・解説サインには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やYouTube配信動画を入手することができるサービス（「水辺に産卵するトンボ」「夜にひっそりと咲く可憐な花」他）を提供
- ・公園サインデザインマニュアルに基づく常設サインの更新や植物採取、テント設営等の禁止事項に関する看板の設置により、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（「ハルジオンに集まる昆虫たち」、「オカトラノオにあつまるチョウの仲間」、「ヤブガラシにあつまる昆虫たち」他）

○職員への専門研修（接遇・サービス関係）

- ・小峰公園における動植物保全、維持管理技術に係る能力向上を図るため、横沢入里山保全地域における生物調査ボランティア活動に職員が参加
- ・解説員スキルの向上を目的として、自然観察指導員講習会を受講
- ・ボランティア等とのコミュニケーション向上を図るため、都民協働研修を受講

○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
- ・野鳥の観察方法や生態等を熟知した職員が講師となり、自然観察会における解説サービス等に取り入れることができる知識・技術を学ぶため、「冬の野鳥の飛来状況の調査」を実施
- ・クラフト技術の向上を目的とした研修会を実施（「正月飾り、シュロを使ったクラフト作成」）

○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に加えて園内の畑で収穫した農産物や無農薬のお米、「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」にて実施
- ・檜原村の株式会社東京チェーンソーズと連携し、「山男のガチャ」の販売を実施

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166号から第177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

○多様な広報媒体・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
- ・JR 東日本主催の「青梅線・五日市線」観光キャラバンに、あきる野市内の各観光関係機関と共に小峰ビジターセンターも参加し、多くの乗降客が行き交う公共の場における誘客活動を実施

○ホームページ・SNSによる広報

- ・東京都公園協会YouTube 公式アカウントにて、動画を配信（小峰公園の冬の野鳥観察をテーマとした自然解説動画「おうちde里山満喫プロジェクト～冬の鳥、よりどりみどり～」）※令和5年3月末までに約1600回以上視聴
- ・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にTwitterを投稿（自然情報、イベント情報、開館・休館情報、自然に関する記念日等）

○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ボランティア活動の記事などを掲載し広報充実を図った。

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加

- ・谷戸田及び畑の維持管理作業を実施
- ・動植物調査及び盗掘防止のための園内巡回を実施し、植物採取の禁止と盗掘発見の際に通報を呼び掛けるパンフレットの配布や、ヘビや毛虫などの危険生物の活動状況の調査を実施
- ・「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、ボランティアが調査員として参加。調査活動と並行して、チョウ類の成虫が集まる植物の花や幼虫が好む食草を保護するなど、生息環境の保全につながる活動を実施

#### ○都民協働型生きもの調査プログラム

- ・親子（児童とその保護者）を対象にした、ふれあい広場から谷戸田にかけて観察される赤トンボの種類数と個体数調査や都内で野生生物調査を専攻する専門学校生や保全活動等に参加する地域のボランティア団体を対象にした、冒険広場のエノキの大木の根本で越冬するオオムラサキ幼虫の生息数調査等を実施

#### ○「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」を対象に調査を継続実施

#### ○地域連携の維持・発展（あきる野市等）

##### 【あきる野市観光まちづくり推進課との連携】

- ・あきる野市関係者による「秋川渓谷観光関係機関連絡会」に参加し、意見交換を実施
- ・JR東日本主催の「青梅線・五日市線」観光キャラバンが開催され、あきる野市内の各観光関係機関と共に小峰ビジターセンターも誘客活動に参加
- ・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

##### 【あきる野市市民解説員との連携】

- ・あきる野市市民解説員主催の公募イベント「市内探訪」にて、小峰公園とのコラボレーション企画として、職員1名と小峰ボランティア2名が解説員として参加

##### 【地元留原住民との連携】

- ・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。

##### 【秋川漁業協同組合との連携】

- ・秋川漁業協同組合の協力を受け、展示ホール入口に設置した水槽で、常時秋川に生息する代表的な魚類を飼育し「秋川の魚たち」と題して生態展示を実施

##### 【横沢入里山保全地域ボランティアとの連携】

- ・横沢入里山保全地域におけるボランティア活動に小峰公園の職員が参加。あきる野市内における里山環境の管理や生物多様性の保全活動に関わるボランティア団体との人材・技術交流を通じて、小峰公園における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に取り組んだ。

#### 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

- 植物の維持管理等について、ボランティアに草刈り予定地に生育する希少植物へのマーキングを依頼し、維持管理職員の負担軽減を図るなど業務効率化を推進

- 直営清掃や維持管理（枯損木の倒木処理等）の直営実施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の導入等により調査人員の人的費用を削減

## (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

○ビクターセンター館内における感染症防災対策の徹底（アルコール消毒液設置、展示物への抗菌シート貼付等）

○『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「刈払機作業従事者安全衛生教育」、「樹木点検員養成研修」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

○維持管理作業のKYミーティング、日常の施設点検や巡回、法定点検を実施

○「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

○あきる野市役所環境政策課より貸与された箱罾をアライグマ対策として継続設置

### ③その他

○個人情報、送付の際の複数人による確認など、漏洩、滅失及び毀損等の事故の未然防止や社内研修の実施し、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
88,300	74,101	14,199	前年度比1万4千人増の来園者数となった。近隣での屋外レジャー人気は変わらず高いため、広域的な誘客活動も一定の効果あげたものと考えている。また、セルフガイドや、YouTube・Twitterでの継続的・積極的な動画配信の取組も、来園・来館動機につながったものと考えている。

### (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
237	99.0	100.0	100.0	100.0

※「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	32,347,813	
内 訳	指定管理料	31,965,000
	利用料金収入	0
	その他	382,813
支 出 計	31,828,573	※物販収入
収 支	519,240	

※前年度（令和3年度）4～5月は、新型コロナウイルス感染症の影響により施設を休館



# 令和4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、ボニ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。

○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、小笠原海洋島研究会など、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

○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した。

○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」、「ハカラムはがき作り」、「南洋踊り体験」、「小笠原鯨類レクチャー」等の講師を依頼し、質の高いプログラムの実施に努めた。

・展示活動においても、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、ノウハウ等の提供を受け、質の高い展示物の作成につなげた。

#### 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

○HPやSNS等による広報活動

・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！」を設置し、情報発信を継続

・HPに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が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の最新情報を迅速かつ積極的に発信

○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」に小笠原紹介や自然環境保護に関する取組について解説するブースを出展し、ビジターセンターのリーフレット、マイクロプラスチックや植物の実などを展示。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）についても啓発した。

・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情報、特別展案内などを随時送付し広報充実に努めた。

○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、夢の島熱帯植物館、竹芝客船ターミナル、都庁観光情報センター等）にニュースレターやイベント情報、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。

・おがさわら丸船内にてビジターセンターを組み入れた映像コンテンツ「父島の生きもの」の上映を継続し、ビジターセンターのPRを実施した。さらにA1サイズの大神山公園と小笠原ビジターセンターの見どころを紹介するポスターを作成・掲示し、誘客・利用促進を行った。

・旅行代理店と連携し、乗船予定者等にニュースレターやイベント情報、特別展案内等の情報を送付

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した。

○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」、「南洋踊り体験」、「小笠原鯨類レクチャー」等の講師を依頼し、質の高いプログラムの実施に努めた。

・展示活動においても、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、ノウハウ等の提供を受け、質の高い展示物の作成につなげた。

○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開催し、高い満足度を得た。

#### ○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の掲示、関係機関が発行する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、自然保護の普及啓発を行った。

#### ○施設の広報活動における連携

・小笠原観光協会との協力体制を活かし、観光協会HPに公園協会HPリンク先を表示することで広報促進につなげた。

・B-しっぷ（小笠原村観光協会）エントランスに、ビジターセンターが閉館日でも観光客への情報提供を行えるよう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した。

#### 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

○本社統括部署と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を図り、定期的な情報交換の場を設け、ビジターセンター内レンジャーブースにおいて、レンジャーのツイート情報や情報紙「都レンジャーNews」を設置し、情報発信力を拡充

## (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

○特約店契約により、緊急修繕等に迅速かつ的確な対応可能な体制を構築

○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し、日常的な管理を徹底

○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

・震災発生時の津波被害に備え、津波避難場所である小笠原小中学校との連携体制を継続。避難後、小笠原支庁及び本社に連絡できる体制を継続するとともに、支庁に被害にあった場合には本庁へ直接連絡できる体制の構築等の検討を実施

○事故が起こりうる危険個所の発見時の応急対応措置（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への適切な対応及び情報セキュリティ研修の受講
- 公文書等の作成・保存等に関しては条例に基づき、適正に対応
- 安全衛生ミーティングを毎月実施し毎月のテーマについて職員間で共有。全職員が労働安全衛生に関するオンライン研修を受講するなどして職員の労働環境の安全を確保
- 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
13,970	7,911	6,059	前年度に比べ、開館日数増や乗船定員増等の要因もあり6,000人超の利用者増となった。企画展等は興味を惹く内容となるよう工夫し、来島者を含む島外への発信も積極的に実施するなどして、誘客活動に取り組んだ。

(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
743	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	21,285,000
内 訳	
指定管理料	21,285,000
利用料金収入	0
その他	0
支 出 計	21,252,043
収 支	32,957

※前年度（令和3年度）4～5月は、新型コロナウイルス感染症の影響により施設を休館

# 令和4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

・ 自然教室において、カヌー体験を含む自然教室やムササビ観察会、バードウォッチングなどは「（他の自然教室が満員で）参加できなかったので、複数回実施して欲しい。」や「他の季節もやって欲しい。」との要望が多く、今年度は各イベント2回実施した。各回満員となり、多くの方に体験して頂くことができた。

・ 現在通行止めの登山道において、利用者から開通の要望が300件以上寄せられたため、東京都レンジャーと連携し、現地踏査や今後について協議した。また、御岳山周辺のナラ枯れについて適宜共有を図り、注意喚起の掲示物等の設置を行った。

#### ②質の高いサービス提供への主な取組口

御岳ビジターセンターに以下の5つの機能を持たせる。

##### (1) 環境保全・生物多様性保全機能

・ カシノナガキクイムシによる御岳山周辺のナラ枯れの状況調査を実施した。また、山上住民や関係各所へ共有し、今後想定し得る富士峰園地の観光資源であるレンゲショウマ群生地の環境変化や保全活動の検討を行った。

・ 地域関係者（御岳山観光協会、御岳山自治会、御岳登山鉄道）と富士峰園地の防獣柵の扉閉め、シカの食害情報の共有並びに調査を継続し御岳地域の希少種を保全した。

・ 自然情報の定期調査を実施し、情報把握に努め、今後の対応策等を検討した。

・ 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。

##### (2) 安全安心登山普及啓発機能

・ イベントや窓口インフォメーション、電話対応、HP、SNS等を通じて、最新の登山道状況や安全登山の普及啓発を行った。

・ 情報提供や調査で把握した登山道の危険箇所へ掲示物やロープ杭などで注意を促した。さらに、東京都レンジャー、警察、消防署、地元消防団との連携により積極的に山岳事故防止に努める活動を心掛けた。また、救急案件の連携活動により安全で安心して国立公園を利用頂けるよう努めた。

##### (3) 包括的環境教育推進機能

・ ビジターセンター間での連携による環境教育活動では、高尾VC、奥多摩VC、山のふるさと村VCとインタープリターテーション研修の開催、連携事業を展開した。ビジターセンターの活動の周知及び環境教育の推進活動に加え、奥多摩VCとの連携による「おくたまでぼちぼちツアー」では自然公園の魅力を体験する内容とした。さらに奥多摩駅で実施した安全登山

PRでは、関係機関と連携し安全登山の普及啓発活動を行い山岳事故防止に努めた。

- ・ 企業連携では、青梅市観光協会、御岳山観光協会、まちづくりラボ・サルベージ株式会社との「御岳山ナイトタイム&モーニングタイム満喫ツアー」を開催した。いずれも新規の取組で自然公園の新たな魅力を体験する内容となった。

- ・ 国立公園を訪れる多様な利用者へ向けた環境教育プログラムや国立公園グッズの販売により環境保全についても呼び掛けた。また、国立公園70周年を記念した商品、環境教育を目的とした新規リーフレット、子供用Tシャツの販売を行い、国立公園の周知や保全に向けた取組に貢献した。

#### (4) 情報収集・発信機能

- ・ 自然や登山道情報に加え、歴史文化に関する定期的な調査を実施した。地域住民に野生動物等の情報収集の協力を依頼した。収集した情報は、情報共有メールや案内業務を通じて利用者や関係機関へ伝達した。

#### (5) 地域防災・減災推進機能

- ・ 地域の防災訓練や合同訓練（消防団、御岳登山鉄道、御岳山自治会）、定期訓練の他、大規模訓練に参加し地域の防災状況や所轄消防署、消防団と連携し防火防災に努めた。

#### ○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。

- ・ 職員の専門性向上、情報セキュリティ研修、安全管理技術向上、デジタルマーケティング等を目的とした各種研修を計19回実施した。

#### ○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、野外解説等を延べ9,649人に実施した。

- ・ 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。

- ・ 「生きものたちの越冬」「神職の装束」などを紹介したパネル展示を展開した。

- ・ コロナ禍であることを考慮し、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。延べ18,279人が閲覧した。

#### ○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缶バッジの販売を開始した。

- ・ 当館オリジナル商品のリーフレット「みたけ彩 チョウ」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VC、奥多摩VC、山のふるさと村VC）と月1回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。

#### ○インバウンド向けのアナウンス充実化

- ・ 館内のインバウンド向け表示の充実化を図るため、安全登山周知のためのアナウンス及び御岳山の魅力を発信する展示等において英語表示を追加した。

### ③施設の広報に関する主な取組

#### ○HPとSNSによる広報活動

- ・HP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
- ・TwitterやFacebookを積極的に更新するとともに、新たにInstagramを開設し、若年層へのアプローチを図った。
- ・複合商業施設での出張ビジターセンターを開催した。
- ・交通機関や市役所が開催するスタンプラリーに、当館もスタンプラリーの1施設として協力し、施設の周知及び利用促進を図った。
- ・電話や窓口等で取材の対応を28件行った。

#### 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の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HP等で情報発信した。
- ・御岳山観光協会からの要望を受け、御岳山宿坊の宿泊者限定でチェックイン前やアウト後の時間に提供する「御岳山散策ガイド」を実施した。
- ・御岳登山鉄道と連携し、「コケ鑑賞会」や「上高岩山登山」等のガイドを行った。
- ・社報「武州みたけ」の寄稿を年2回行った。

##### ○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。
- ・青梅市郷土博物館と連携し、「青梅の城跡跡」に関する展示を展開した。
- ・青梅市観光協会主催の「御岳山ナイトタイム・モーニングタイムエコノミー推進事業」のモニターツアーの自然体験プログラムのガイドを実施した。
- ・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。

### 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

#### ○ビジターセンター業務経験者の雇用

## (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
- 地域住民からの情報共有を活かした園地の点検
- 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

- 「安全管理マニュアル」や「緊急連絡網」を策定し、運用
- テロリズム等の未然防止対策について「警戒レベルに応じた警戒内容」策定
- 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
- 地域駐在所へ事故内容共有依頼、傾向把握し、利用者への案内に活用

### 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
47,100	29,479	17,621	<p>新型コロナウイルス感染症の状況に合わせ、適宜対応した。夏には中止になったイベントの代替として、山内を周りクイズに答え、最後に当館へ立ち寄って頂くウォークラリーを開催し、新規利用者の獲得に繋げた。また、サテライトビジターセンターの内容も情勢に合わせ変更し、館内への利用促進を図るものへと変えることで入館者数増加につながった。</p> <p>さらに登山者から建物が認知されにくい事も以前から課題となっていたため、登山者の目に触れる場所に施設をアピールする開館表示を新規に設置し、施設認知と入館を促した。</p>

#### (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
331	99.0	99.0	99.0	98

※「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	24,298,982	
内 訳	指定管理料	23,867,000
	利用料金収入	0
	その他	431,982
支 出 計	24,235,633	※物販収入、文化庁補助金
収 支	63,349	

※前年度（令和3年度）4～5月は、新型コロナウイルス感染症の影響により施設を休館



# 令和4年度事業報告概要書

## 1 基本情報

施設名	東京都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

##### ○満足度アンケート調査

・一般向け：回収210枚、対前年度比123% 団体向け：回収13枚、対前年度比216%  
・全4項目において高評価。コメントの抜粋「話しやすい雰囲気、色々伺いやすかったです」「いつ来ても面白い展示があるので楽しめる」「荷物を床に置いても良いくらい綺麗だった」等、引き続き高い評価

・外国人来館者のニーズ把握のためのアンケートを22枚回収

・利用者のニーズと動向を分析し「展示リニューアル」「当日参加プログラムの拡充」に取り組む。

##### ○技術能力向上の取組

・役職に応じて、チームビルディング、ハラスメント防止、情報セキュリティ、安全管理などの研修を24回受講した。

##### ○体験プログラムの展開

・全プログラムの対応人数は746名（対前年度比133%）。2つの新規プログラム（ひかわウォークラリー、スタンプで彩る！カエデのサコッシュを作ろう）を実施。参加者は計154名

##### ○多様なテーマの自然教室の開催

・イベント内容及びスタッフ対応の満足度100%。2本の新企画。「歴史の道を歩く！むかし道ハイキング」は、かつて都民の暮らしを支えた奥多摩の産業（ワサビ、石灰岩等）を紐解き、歴史に思いを馳せた。「夜の虫 大調査」では、昆虫観察を通じて奥多摩の自然環境の豊かさを体験した。その他「東京都・奥多摩の郷土芸能ツアー」では郷土文化を体験する機会を作り、参加費の一部は鹿島踊り保存会の活動に寄付する試みに取り組んだ。

##### ○ハンズオン展示の展開

・企画展示は4回、野外展示を1回作成。新たな試みとして管理園地「登計園地」に季節の自然を紹介する野外展示を設置。さらに展示の充実を踏まえ、2階の展示室をリニューアルし、剥製や標本、ハンズオン展示を通じて奥多摩の自然の多様性を伝えた。

##### ○自然データベースの展開

・スタッフによる巡視記録や関係者情報を集約し、氷川渓谷だけでも鳥類61種、両生類2種、爬虫類3種、植物261種、昆虫94種、哺乳類11種を記録

・GBIF（地球規模生物多様性情報機構日本ノード）へ蝶類標本37点の登録

○希少動植物保全への取組

- ・NPO法人自然環境アカデミーと連携し、鳥類標識調査の実施
- ・石垣工事では、エビラシダ（希少種）保全を東京都に提言、神代植物多様性センターと連携し生息域外保全の実施
- ・多摩地域の植物相を明らかにする調査では、131科746種（内レッドリスト掲載種200種）を確認・記録

○自然及び登山道調査による情報収集

- ・関係団体と合同巡視を強化。青梅警察署山岳救助隊との合同巡視では事故情報を案内業務に役立て安全登山を推進

○団体対応

- ・33件1282人に対応。積極的な利用促進により利用件数は対前年度比150%

○自然公園ボランティア・サポートレンジャーコーディネート

- ・自然公園ボランティア会には、イベント広報・申込受付、自然情報の提供、新会員応募説明会の実施、保険の加入などでサポート
- ・登計園地を共同で管理する奥多摩サポートレンジャー会には、合同の草刈、当施設専門スタッフを派遣し植生調査法の研修会を実施

○印刷物の作成

- ・セルフガイドは年2回制作「奥多摩の星空」など。機関紙は年4回制作「秩父多摩甲斐国立公園のいろは」「地域キーパーソンが選ぶ、奥多摩5名山」などを特集

③施設の広報に関する主な取組

○ホームページ・SNSを活用した広報強化

- ・ホームページは141回更新、SNSは734回更新。ホームページは139,127アクセスで、目標10万アクセスを大幅に上回った。SNSフォロワーはTwitterで6,433人、Facebookで337人となった。

○複合商業施設への出展

- ・自然公園4施設のビジターセンター（高尾・御岳・奥多摩・山のふるさと村）が連携、昭島市のショッピングモール「モリパークアウトドアヴィレッジ」に出張。延べ1,860名の来訪者に自然公園の魅力を紹介し来訪を促す。

○取材等メディアに対する広報

- ・テレビやラジオ、雑誌など11媒体の取材協力。ラジオ「山カフェ」への出演、雑誌「ランドネ」への施設紹介など、積極的なメディア広報の展開を行う。

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

- ・「とれたんずデジタルスタンプラリー」に協力し、冬場の閑散期ながら64組来訪

○奥多摩駅との連携による出張ビジターセンターの実施

- ・出張ビジターセンターの代替として、青梅警察署山岳救助隊、奥多摩消防署、東京都レンジャーと連携し、JR車内や奥多摩駅前登山届キャンペーンを実施。本キャンペーンはテレビや新聞にも紹介され、登山届44枚提出にも繋がった。

○エリアマネージによる連携

- ・自然公園4施設のビジターセンター（高尾・御岳・奥多摩・山のふるさと村）が連携し、自然公園Tシャツ販売、SNS相互リツイートによる情報発信、マダニ合同展示、合同イベ

ントの開催、利用者の要望の共有化などに取り組んだ。

○自然公園ボランティアコーディネート

・活動助言、活動の広報、新規会員募集の運営など計81件のコーディネートを実施。新規会員には12名申込があり、8名が入会

○関係者との連携

・地域関係者に向けた奥多摩自然共有メールの配信（月に2回）登録団体は40以上。

・連携事業の展開、延べ5,033名対応。多摩大学連携「出張ビジターセンター」、奥多摩ふれあい祭り出展、環境省と協同「子どもパークレンジャー（山梨県・埼玉県）」、8団体協同「マナーアップ キャンペーンによる自然公園利用ルール周知」、日の出町ハイキングガイドの会及びおくたま地域進行財団への「伝え方研修」、環境局協力「きく・かく・えがく～東京のふるさと自然公園～特別ガイドウォーク」などを実施

⑤業務効率化への主な取組

○エリアマネジメントによる効率的な運営

・自然公園4施設のビジターセンター（高尾・御岳・奥多摩・山のふるさと村）への職員支援、月1回の自然公園4施設合同会議による施設運営の情報交換、情報交換（登山道・来訪者の動向、要望他）による施設運営の効率化

○社会的責任の取組-ワークライフバランス推進

・勤怠管理、業務計画策定による職員の長時間労働の削減や有給休暇の取得を推進  
・産業労働局の労働環境調査があり、4回にわたり雇用関係の資料提出や面談に対応。雇用形態や内容は良好との結果であった。

## (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

○日常管理の取組

・開館日は職員が毎日清掃し美観維持。不具合箇所の早期発見に努めた。リスクを抽出し、避難経路スロープの滑り除去など対応。施設修繕では、自動ドア開閉ボタン交換・常夜灯LED化、トイレセンサーの交換などを実施した。

②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

○安全管理マニュアル策定・運用

・安全管理マニュアルを改定、全職員が確認の上、運用した。イベント中のハチ刺され、低体温症時における対応を全職員でシミュレーションし、対応力を高めた。

③その他

○情報セキュリティ対策

・担当スタッフが東京都職員向けのセキュリティ研修会（オンラインによる机上実習と実機演習）に参加。加えて社内でのサイバーセキュリティ講習にも参加し、全職員に共有することで意識を高めた。東京都からの依頼を含む13件のセキュリティ対応を行った。

○5つのレス推進

・ペーパーレス（イベントアンケートや配布地図のQRコード化）、キャッシュレス（リクルート社が提供するAirペイ、AirペイQR）に取り組んだ。Airレジの必要物品は、文化庁の助成金を活用した。

○エネルギー資源削減

・東武商事のグリーンプラスを契約し、電力由来の二酸化炭素は実質ゼロであった。

### 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
16,119	13,959	2,160	閑散期を中心とした自然教室の開催、当日参加型プログラムの新企画、おくてん（国立公園展で人気の切り絵作家とコラボ）、JR東日本のとれたんずスタンプラリーへの協力等が功を奏し、対前年度比115%

#### (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
210	95.0	72.0	92.0	91

※「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	25,917,198	
内 訳	指定管理料	25,576,000
	利用料金収入	0
	その他	341,198
支 出 計	26,036,391	
収 支	△ 119,193	

※前年度（令和3年度）4～5月は、新型コロナウイルス感染症の影響により施設を休館

# 令和4年度事業報告概要書

## 1 基本情報

施設名	東京都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

##### ○利用者アンケートの実施

・満足度調査を346件、実施した。総合満足度98.8%、施設98.8%、接遇100%、サービス99.0%であった。2019年度以降、全項目で95%以上の高い水準を維持できている。

・アンケートをQRコードで読み取れるようにしたため20～30代の若者層の回答率が増え、幅広い年齢層のニーズの抽出に繋がった。

・館内に外国人利用者を対象としたアンケートを設置し32件回収した。今年度より新たに外国人向けアンケートをQRコード化させたことにより、アンケートの回収数が前年度の2倍を上回った。

##### ○プログラムアンケートの実施

・ガイドウォーク、ワークショップ、ミニ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ワークショップの4月(93%)を除いてどの月も満足度100%を達成した。

##### ○利用者、関係者との連携から得られる情報の活用

・窓口などでの問い合わせから、ニーズの高い情報を判断し、窓口、ホームページ、SNSを通じて広く発信を行った。植物の開花状況のほか、昆虫類や野鳥などの旬な自然情報を配信した。「Twitterで開花情報を見ました」と窓口で聞かれることも多く、SNSの情報がビジターセンターの来館にもつながっていることが伺えた。

・山内の登山道異常や奥高尾方面のトイレの異常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、多摩環境事務所に共有を図った。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。

##### ○迷子、傷病人、忘れ物の対応

・対応数は18件であった。迷子発生の際には、該当者の特徴を聞き取り、至急、薬王院、高尾登山電鉄等、関係各所に連絡をして対応にあたった。これにより、うち17件が即時解決や迷子発生時から30分以内の解決に繋がった。傷病者対応 ・対応数は52件だった。擦り傷やトゲが刺さったなど軽微なものから、頭部からの出血や脱水気味で自力下山がむずかしい方など、それぞれの症状に応じて適切に対応した。

#### ②質の高いサービス提供への主な取組

##### ○安全安心登山普及啓発機能（登山計画・装備の相談、積雪・凍結情報発信、教室・講座実施）

・安全安心登山の普及を目的とした自然教室「解説員と歩こう！景信山までの縦走ハイキング～高尾山から一步踏み出すハイキング～」を企画し、実施した。

○地域防災・減災推進機能（傷病人対応、地域連携シミュレーション等）

・火災時の避難訓練と、ハチ刺され対応シミュレーションを行った。

○毎日来館者が参加できる、高尾山の自然、文化歴史を案内する日常プログラムを行った。

1. オートスライド：総閲覧者数は6,129人であった。

2. ワークショップ：267回実施し、参加者総数851人であった。プログラム休止期間を除き、毎日実施した。

3. ガイドウォーク：149回実施し、参加者総数は539人であった。

4. ミニトーク：85回実施し、参加者総数は393人であった。

○非接触型展示製作

利用者が楽しみながら山内の自然情報を知ることができる「シカ展示」と「高尾山自然クイズ」の展示2点を製作した。

○環境教育等を目的とした物販

・昨年度から引き続き、窓口での利用者からのキャッシュレス決済の要望に加え、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、接触感染のリスクを減らすため電子マネー決済を取り入れた。それぞれの支払い件数は、クレジットカード381件、交通系マネー277件、QUICPay54件、ID64件で、合計件数は776件あった。

○オリジナル商品の開発

・新たに東京の野生動物をモチーフとしたオリジナルのカプセルトイ「東京の自然に暮らす生きもの缶バッジ 全12種」と、高尾山の四季を彩る季節の花をデザインした「高尾山花めぐり手ぬぐい」を開発した。

○ニュースレター「のぶすま」を4回発行し、高尾山自然環境、歴史文化について解説する。

・ニュースレター「のぶすま」を年4回発行した。文献や資料を基に、歴史、文化や季節ごとの高尾山の自然を解説した。イラストや写真を多用し、親しみやすく、思わず手に取りたくなるような紙面を心掛けた。合計で6,452枚配布した。

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、Facebookは適宜、Twitterは毎日配信を行った。ホームページの更新とSNSでの投稿を合計678回行った。ホームページの年間の合計閲覧数は226,756件と目標を大幅に上回った。

○SNSでの情報発信

・今年度は3,573,405回の閲覧があった。高尾山への誘致につながる自然情報の配信を積極的に行った。

・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2,523人増えて、合計11,042人となり広報力の強化につながった。

・近年ムササビ観察のマナーの悪化が懸念されることから、ホームページで「ムササビ観察マナー」を配信した。

○他媒体への掲載依頼

○オリジナル商品の広報

・既存商品が書籍『ミュージアムグッズのチカラ2』で取り上げられたことで、より多くの方へ高尾ビジターセンターで販売していることを周知できた。

#### ○地域イベント、商業施設での広報

・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1,860人がブースに来訪し、2,072人に解説などの対応を行った。

・京王線高尾山口駅の正面にあるホテル「タカオネ」で、7/23に開催された「山チャレ！！親子で外遊び！in高尾」で出張ビジターセンターとして出展し、ワークショップや高尾山スポットガイドのプログラム運営を実施した。

#### ④地域連携や地域振興、関連施設との連携

##### ○ネットワーク活用の地域連携

都レンジャー、高尾サポートレンジャー会との連携

- ・東京都レンジャーと連携し、登山道情報や不審者情報、事故情報の情報交換を行った。
- ・東京都レンジャーと月一回程度会議での情報交換の機会を設けた。

高尾山内での連携

- ・山内の関係各所や各茶屋が加入しているグループLINEに加入し、迅速な連携に努めた。
- ・台風通過後の停電や降雪があった場合は、山内の茶屋と連携し、除雪活動、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。

学芸員実習等の受け入れ

・インタープリテーションに関心がある参加者を対象に、8月から11月にかけてインターンシップを受け入れた。高尾ビジターセンターのワークショップの実施の他、オリジナルのミニトークプログラムを作成し、実施した。

八王子市との連携

・日本遺産に関するパネル展示をビジターセンターの地階に設置した。八王子市の日本遺産認定ストーリー「霊気満山 高尾山～人々の祈りが紡ぐ桑都物語～」を構成する29の有形・無形文化財それぞれを紹介した。

・八王子市高齢者いきいき課の事業である「てくぽ」に協力し、ビジターセンター玄関にQRコードを設置した。

八王子市内の学校団体との連携

・東京都立南多摩中等教育学校と共同でワークショップを8月、12月、3月実施した。解説員から高尾山で見られる野鳥や花についてのミニトークを行った後、生徒が育てたオーガニックコットンを用いたクラフトワークショップを行った。

##### ○薬王院との連携

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」英語タイトル[Guided Tour Explore The History of Mt.Takao and Giant Japanese Flying Squirrels]を全編英語ガイドで行った。薬王院で法話と護摩焚き体験を行うことで、高尾山の歴史に興味をもってもらい、高尾山で自然が守られてきた背景について解説することができた。

#### ⑤業務効率化への主な取組

##### ○職員配置の効率化

月に1度清掃員が集まるMTGを開き、清掃員同士のコミュニケーションの機会を設けること

で、密な関係性と清掃業務の手法を話し合うことで効率的な業務を目指した。

○教育訓練計画の策定

・今年度は事故災害対応訓練として火災発生及びハチ刺されに対するシミュレーションを行った。

○エリアマネジメントによる効率的な運営

・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

○適切な管理運営を行うための人材確保

・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。

・4、5、10、11月の混雑期や1、2月の閑散期など、利用者数に応じて、清掃員を増減員するなどして、状況に応じた適切な維持管理に努めた。

・定期的な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。

○日常管理の取組

・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。ビジターセンター脇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。

・定期的な園地の巡視を行うことで、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、カエンタケの発生の有無など、登山道異常の早期発見に努めた。

・トイレの劣化部補修の実施

利用者より「便座が故障している」や「分電盤に落書きがある」といった声も聞かれたため、すべての便座をチェックして、異常が見られた箇所については、交換作業を行い改善した。また、分電盤の落書きについては、落書きを落とし、見た目でも快適な施設になるように心がけた。

・トイレの故障防止の対策

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回の点検を行った。

・専門業者による点検等を実施

維持管理業務（館内清掃、消防設備保守点検、浄化槽設備保守点検、空調設備保守点検、園地の掃除等）において、効率的且つ効果的な管理を行うため、適宜専門業者による点検等を実施した。点検等により発見したリスクは速やかに補修、改修等を実施し、緊急を要する補修等については迅速な対応を図った。



## ②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

### ○施設内の安全対策・自然災害への備え

・台風接近前にビジターセンターのベランダの排水溝の落ち葉を取り除いた。また、野外掲示物が飛ばされることを想定し、一時的に回収した。

・夏季には熱中症防止のため、水分補給等呼びかけたほか、山頂付近に雷を伴う雨雲が接近した際は、雷に注意する旨を屋外放送で呼びかけ、早めの下山又はビジターセンターへの避難を促した。

・園地内にナラ枯れ木で発生しやすい、カエントケを発見し、駆除と利用者への注意喚起を行った。

### ○安全管理における技術能力向上の取組

・火災が発生した際の訓練をスタッフ全員で実施し、対応の確認を行った。

・ハチ刺されに関する安全シミュレーション研修を行った。

## ③その他

### ○都民と共有する希少動植物の価値

・大見晴園地、5号路に生育する植物について解説員が毎日行う園地巡視や利用者及び山内関係者から寄せられる希少動植物の情報を積極的に収集し、記録した。

### ○情報セキュリティー対策

・情報セキュリティー担当者を配置し、社内情報セキュリティー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。情報セキュリティー担当者が社内外のサイバーセキュリティー研修を受講し、全スタッフを対象に研修を実施した。

### ○5つのレス推進

・昨年度から引き続き、電子マネー決済を取り入れている。5つのレスのうち、タッチレス推進に寄与した。

### ○都民と共有する希少動植物の価値

・大見晴園地、5号路に生育する植物について解説員が毎日行う園地巡視や利用者及び山内関係者から寄せられる希少動植物の情報を積極的に収集し、記録した。

### ○情報セキュリティー対策

・情報セキュリティー担当者を配置し、社内情報セキュリティー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。情報セキュリティー担当者が社内外のサイバーセキュリティー研修を受講し、全スタッフを対象に研修を実施した。

(1) 利用者数

(人)

当該年度	前年度	差	分析・評価
102,976	75,297	27,679	前年度は新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う臨時休館が2ヶ月間あったが、2022年度は臨時休館日が1日もなかったことも利用者数の増加に影響したと考えられる。また、ケーブルカー・リフトの乗降者数の推移としても、昨年度から本年にかけて17%の増加が見られ、高尾山全体の利用者増加も影響したと考える。さらに、2022年4月以降「旅するアサギマダラピンバッチ」「東京の自然に暮らす生きものキッズTシャツ」「東京の自然に暮らす生きもの缶バッチ 全12種」など3点のオリジナルグッズが販売開始となり、ミュージアムグッズを紹介する書籍に掲載されるなど、メディアやSNSでの反響も大きく、その販売実績からも入館の動機になったと推測される。

(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
346	98.8	98.8	100.0	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

収 入 計	45,647,315	
内 訳	指定管理料	42,552,000
	利用料金収入	0
	その他	3,095,315
支 出 計	45,630,659	※物販収入
収 支	16,656	

※前年度（令和3年度）4～5月は、新型コロナウイルス感染症の影響により施設を休館

# 令和4年度事業報告概要書

## 1 基本情報

施設名	東京都檜原都民の森	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

・木工教室や自然教室・ミニ木工教室参加者から、イベント終了後に、アンケートを実施し教室の満足度や施設、接遇に対する満足度、要望を回答していただきニーズの把握に努めた。

・三頭山登山や三頭大滝までの散策、森林館等に訪れた方には、園内4箇所に意見箱を設置しアンケートを実施した。

・バス利用者に、「バス利用者アンケート調査」の際に、利用者アンケートも実施しより多くの方から意見・要望をいただいた。

・ホームページのアクセス履歴や閲覧データのチェック、フィ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、利用者が求めている情報を調査した。

##### ○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、情報を共有し改善できるものは、即時対応した。

イベント参加者へのアンケート調査結果については、イベント終了後の反省会で検証し改善・要望があった事項については、フィードバックしより良い教室が実施できるようにした。また、令和5年度のイベント等を企画する際の参考とした。

・ホームページに、利用者が必要としている情報を投稿した。

#### 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、登山等は、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た。利用者アンケートでは、99.7%の方が、満足以上と高い評価をいただいた。

##### ○接遇

・気持ちのよい挨拶や案内ができるように、開園日には、毎朝朝礼を行い挨拶の練習、情報の共有を行い、接遇の向上に努めた。

・小さいお子さんに来園した時に楽しんでいただけるように、檜原都民の森のPRをかねた、「園内で見られる動物の写真」を配布した。写真の配布とともに、自然教室等の紹介や檜原都民の森の遊び方を紹介し、楽しい思い出になるようにまた、再来園していただけるように積極的にPRを行った。

・路線バス終点から檜原都民の森駐車場までの連絡バスの運行（利用者9,795人）、駐車場から森林館までの電気自動車を使った無料送迎（利用者1,662人）を行い来園者の利便性の向上、来園者の増加に努めた。

## ○イベント内容の充実及び団体教室の実施

・檜原都民の森の自然資源等を活用した自然教室、檜原産材を使用した木工教室、ツリークライミング教室や苔テラリウム作り教室等の特別イベントを実施し、満足度調査結果でも高い満足度をいただけるイベントを実施した。

自然教室（31回、413人参加）

木工教室（35回、156人参加）

特別イベント（26回、211人参加）

三施設合同イベント（2回、26人参加）

数馬地区旅館・民宿との合同イベント（2回 13人参加）

ミニ木工教室（714人参加）

キーホルダー作り（4,167人参加）

クライミングウォール体験（448人参加）

丸太切り体験

・小学校・中学校の校外学習等に利用していただいている木工教室（団体）には、12団体497名が、キーホルダー作り等を体験した。自然教室（団体）については、28団体793名が、檜原都民の森の自然を観察した。

・東京都教育庁と連携した「東京の教育資源（森林・林業）を活用した教育活動（森林体験）」の事業として、檜原都民の森の自然観察と木工体験していただき、併せて「森林の働き」について説明した。「檜原都民の森」を知っていただくよい機会となったため、今後も事業を継続していく。

## ○来園者700万人の記念式典

平成2年5月の開園以来の来園者累計が、令和4年5月29日（日）に700万人に達した。700万人目の来園者は、調布市から来園された小学生であった。記念式典を行い、記念品を贈呈した。

## ○展示物の充実

季節ごとに、園内で見られる花や野鳥の写真を展示し、観察、写真撮影、散策等の参考していただいた。管理事務所前のホワイトボードには、開花時期と観察できる場所をわかりやすく表示した。また、管理事務所前の展示をリニューアルし、オオタカ、ハイタカ、ニホンリス等の剥製を活用して、ジオラマ展示を作製した。

剥製展示室では、ヤマセミやフクロウ、オオルリ等の展示方法を変え、リピーターが変化を楽しめるように工夫をした。園内で散策するときに、気軽に自然を楽しめるように「セルフガイド」を設置し、楽しんでいただいた。

## ③施設の広報に関する主な取組

### ○ホームページ等の充実

園内の四季折々の最新情報をHPやSNSを活用して掲載し、閲覧者がわくわくする情報を提供した。

イベント案内は、イベント参加者、近隣施設、都庁観光案内所、各種団体、学校関係、登山用品を扱うショップ等へ送付した。

ローカル紙や撮影会社へ情報提供を行うとともに、画像提供しPRに努めた。

新聞 2回掲載 TV番組 2回撮影 1回資料提供 Youtube 1回 雑誌 2回

PR用DVDの配布を、20枚行い、ホームページが閲覧できない方や外出できない両親に見せたいという方に配布した。

## ④地域連携や地域振興、関連施設との連携

### ○檜原村との連携

4月の「緑の募金」の設置、6月には「中央区エコまつり」でのPR、9月には、檜原中

学校から2名の職場体験の受け入れ、10月2日には、「東京ヒルクライム大会HINOHARA」の開催協力を行った。

○数馬地区宿泊施設との連携

合同イベント「星空観察会in数馬」を、11月と12月2回開催し、檜原温泉センター数馬の湯とは、11月に合同イベントを1回実施した。

○檜原村観光協会との連携

4月から11月にかけて「森林セラピーツアー」を13回実施し開催の協力を行った。また、施設の説明、イベントパンフレット等の配布を行いPRを行った。

○3施設（檜原都民の森、奥多摩都民の森、山のふるさと村）との連携

合同イベントを、5月と10月の2回開催した。

○東京消防庁秋川消防署との連携

11月と2月の火災予防運動の広報、3月「三頭山の日イベント」への車両展示、啓発物品の配布をしていただいた。

○警視庁五日市警察署との連携

9, 10, 11月に駐車場で交通安全のキャンペーンを行い、3月の「三頭山の日イベント」では、啓発物品の配布をしていただいた。

⑤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、こまめな消灯、節電について、職員等に徹底周知した。コピー用紙の裏面活用、6、8月には、老朽化した案内看板の更新、8月駐車場縁石の修繕、12月西峰山頂の利用出来なくなった木製ベンチ2台を大沢山に運び加工し設置し、3月には簡易的な建物の補修を行い予算の抑制を行いながら事業を実施した。

○イベント定員の見直し

少人数でのイベントは解説が聞きやすい、観察しやすい等の意見、安全管理面でも、自然教室20名、木工教室作製台数10台の現行のままの定員で実施する。

○駐車場満車時の対応

駐車場満車時に臨時駐車場を開放し、一人でも多く檜原都民の森を知っていただけるように臨時駐車場から都民の森駐車場まで送迎を行った。1,579人利用していただいた。

○作業の組み合わせを図る

12月にブナの路に倒木があり、倒木を活用して階段の補修を行った。

## (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

○建物の維持管理及び遊歩道・登山道の維持・安全管理

年5回の安全管理マニュアルによる点検、日々の巡視により危険個所の発見、修繕等による対応を行い、施設の不備による事故、受傷者は、0件0人でした。大滝の路土留柵取替修繕他6件の修繕と12件の軽微な修繕を実施した。

②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

○事故・自然災害等を未然に防ぐための取組

降雨による三頭沢の増水、積雪による登山道の凍結状況等の看板、園内放送を行い注意喚起を行い事故防止に努めた。

○防災訓練・救命救急訓練

東京消防庁秋川消防署檜原出張所職員による火災発生時の通報訓練、AEDを使用した救命救急訓練を実施した。

○事故等の発生時の対応

登山道等で転倒による怪我 4件 園内で気分が悪くなった 1件  
行方不明者捜索 1件 周遊道路でのバイクの転倒受傷対応 3件  
怪我人等の場所を把握し、応急手当を行い、救急隊に迅速に収容していただけるようにサポートを行いました。

③その他

○自然環境保全教育

・自然環境（動植物等）をテーマにした自然教室を開催し、ただの観察会ではなく景観生態学や環境保全についても学んでいただいた。団体に訪れた中学生・高校生に「森林の働き」について解説し、森林の持つ役割を解説した。

○野生シカ対策

・園内に設置してある植生保護柵を月1回点検した。森林館周辺を取り囲むような植生保柵の設置計画を立案し、東京都環境局に提案した。檜原都民の森分の担当設置箇所294mの設置を行った。

○個人情報保護・各種法令等の遵守

・個人情報の保護について、個人情報漏洩事故の事例を用いて、事故の防止の徹底を図った。東京都実施の「サイバーセキュリティ脆弱性診断業務プラットフォーム」診断を活用し、適切なセキュリティ対策に努めた。

### 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
218,429	204,509	13,920	新型コロナウイルス感染拡大に伴う休園日の減少による増加及び9～11月の天候不良による来園者の減少による相殺

#### (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
855	99.9	99.7	99.7	99.3

※「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	131,567,000
内訳	
指定管理料	124,013,000
利用料金収入	0
その他	7,554,000
支出計	123,772,691
収支	7,794,309

※前年度（令和3年度）4～5月は、新型コロナウイルス感染症の影響により施設を休館

# 令和4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。アンケート回収数721件（前年度274件）

##### ○要望の反映

・昨年度に引き続き、気軽に参加が出来るよう日帰りの山歩き（日帰り御前山歩き）を実施し、宿泊イベントのPRを行い新たな顧客の創出を図った。要望の中には、実現が困難な意見も多数あるが、実現可能な要望については今後検討を行っていく。

#### 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ながらイベントを開催し、60回の計画のうち、58回のイベントを実施した。また、町内小学校の林業体験、町外育児会の御前山登山の受入指導の他、新たに東京都教育庁指導部が実施した高校生向けの林業学習の受入指導を行った。今後も団体ニーズに沿った企画を提案して受入回数の向上を図っていく。

##### ○インフォメーションの充実

・立ち寄り者及び一泊者へ施設のPRを行うとともに、要望に沿った町内の観光案内などを行った。

##### ○閑散期対策への取組

・冬季ならではのイベントとして奥多摩アウトドア体験・第7回（餅つき、正月飾り作り）をはじめ、温泉などのイベントを実施した。冬山登山については暖冬であった事から想定よりも雪が少ない状態であったが、参加希望者も多く、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

・参加者の高齢化も進んでいる事を踏まえて無理のない行程で満足して貰えるようインストラクターとの協議を綿密に行いイベントを実施した。

##### ○キャッシュレス決済

・11月1日よりViza/Mastercard、交通系ICでの決済を新たに導入した。年間のキャッシュレス決済を利用したの支払いは13件、30名分の利用があった。

#### 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イベントや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

・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

・都民の森パンフレットを増刷し、奥多摩観光案内所など近隣施設に配布した。また、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わりを大切に

・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炭焼き体験、餅つき、正月飾り作り、溪流山女魚釣りなどを実施した。

##### ○地元地域との関わり

・奥多摩山しごと体験・第3回では、東京農業大学演習林を散策、奥多摩アウトドア体験・第2回（サイクリング）では、海沢溪谷を散策など、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。

##### ○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

・安全管理を徹底し、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暖炉の燃料やイベントなどに活用した。

## (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時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箇所については、ハザードマップを通じ適宜情報発信した。また、希望者には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、公共交通機関の運行情報の収集に努めた。また、新型コロナウイルス感染症対策の徹底のため、アルコールスプレー、アクリル板の設置を年間を通して継続し、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1回行い、自動火災報知設備・火災通報装置・消火器の取り扱いを行った。

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

・山のふるさと村で行われた安全運転講習会を受講し、安全運転に対する意識の向上に努めた。

### 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
4,227	2,126	2,101	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ながらイベントの開催、一般宿泊の受入を行った。

#### (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
721	99.6	99.5	99.8	97.8

※「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	75,247,750	
内 訳	指定管理料	71,833,000
	利用料金収入	2,690,750
	その他	724,000
支 出 計	67,034,677	
収 支	8,213,073	

※前年度（令和3年度）4～5月は、新型コロナウイルス感染症の影響により施設を休館

# 令和4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

##### ○利用者ニーズの把握への取り組み

- ・クレジットカード及び電子マネーでの支払を可能とすることで、現金の取扱いを減らし、利用者ニーズを反映するとともに、事務の効率を図った。
- ・アンケートを集約し、各セクションでの顧客満足度が向上されるよう、協議し改善に向けた努力目標を立て、日常業務に臨んだ結果、総合満足度96.6%の比較的高い評価が得られた。

##### ○要望の反映

- ・要望を受け、キャンプロッジ内の壊れたロッカーを撤去し、代わりにハンガーフックを取り付けるなどの個別対応を図った。
- ・昨年度に引き続き、気軽に参加が出来るよう日帰りの山歩き（日帰り御前山歩き）を実施し、宿泊イベントのPRを行い新たな顧客の創出を図った。要望の中には、実現が困難な意見も多数あるが、実現可能な要望については今後検討を行っていく。

#### ②質の高いサービス提供への主な取組

##### ○施設管理

- ・作業班による日常の施設管理作業に加え、ネイチャートレイル歩道の整備を行った。

##### ○宿泊施設の充実

- ・コロナの終息が徐々に見受けられる中に置いても、お客様の安全に配慮した清掃及び消毒業務を低下させることの無いように配慮しながら日常の作業を実施した。
- ・梅雨時のシャワー室周囲のカビの発生を防ぐための特別清掃を実施した。

##### ○バーベキューサイトの利用促進

- ・気持ちよく利用いただくために、日々の清掃は基より、椅子テーブル等の用具の点検を密に行った。

##### ○職員研修の実施

- ・おもてなしの向上を図るため、休園日を活用し、キャンプ場売店、トイレ、研修室、ケビンサイトにおいて、車椅子を利用されるお客様の目線に沿った体験型研修を実施した。

##### ○食事提供サービスの実施

- ・年間を通しレストラン「ごはんCafeやませみ」に、来店者11,877人お越しいただき、地元食材を活用した手作りの食事を提供していただき好評を得た。施設全体の入園者数は48,683名で全体の約24%のお客様に利用いただいた。また、キャンプ場利用者へのバーベキュー食材の提供と、イベント時の提供も行った。

### ③施設の広報に関する主な取組

#### ○観光ポスター掲示及びチラシ・パンフレット発送

- ・都庁や町内外の関係機関、大学・環境関連施設等に広く配布しPRを図った。
- ・都内や近県の自然施設、公園、公立学校、アウトドアショップ等に発送しPRを依頼した。

#### ○看板の設置

- ・山ふるまつり期間中、PR看板を山ふる入口、国道・都道・周遊道路に設置し、来園者及び一般者に対するの周知とPRを実施した。

#### ○周辺施設との協働PR

- ・奥多摩都民の森、檜原都民の森、海沢ふれあい農園、水と緑のふれあい館等の公共施設と協働し、各施設でPRを行った。

#### ○HPの活用

- ・ホームページ上に、園内の状況、イベントの状況、施設の状況など常に最新の情報の掲載に心掛け、HPを訪れる方に施設の魅力の発信に努めた。
- ・メールでのイベント申込み及び宿泊申込み者が全体の中で多くの割合を占めてきた。
- ・協力事業者へのバナー掲載により、施設の情報発信に努めた。
- ・Twitterを活用し、道路情報・開園状況やイベント情報の提供を実施した。

### ④地域連携や地域振興、関連施設との連携

#### ○地域伝統芸能の披露

- ・令和4年度はコロナ禍により出演辞退となった。

#### ○関連施設との連携

- ・奥多摩都民の森、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してパンフレット交換、合同イベント、広報活動を展開した。
- ・奥多摩都民の森と檜原都民の森との三者による連絡会議を年2回開催し、次年度の共同開催イベントの計画検討を行った。
- ・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。

### ⑤業務効率化への主な取組

#### ○取材対応等

- ・取材対応等の受入れについては、直接受入れのほか、HPからも受入れを行い対応した。

#### ○効果的なミーティング

- ・責任者ミーティング、定例会議を行い、事業の円滑な進行を図るとともに、問題の共有を図り、改善に向けた取組を全員参加で行った。
- ・スタッフミーティングを月に1回行い、重点取組事項、展示、利用者対応、園地管理、広報など活動についての共有や検討を行った。

## (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

#### ○園内の定期的巡回

・定期巡視による危険個所の把握により、迅速かつスムーズな整備作業を行い、危険回避を図った。

・ビジターセンターによる、週1回以上の園内ネイチャートレイルの踏査により、自然情報や危険箇所の把握に努めた。

・山のふるさと村安全管理点検マニュアルに沿った巡回を実施した。

#### ○管理作業における安全対策

・園内での作業時は周囲に配慮し作業区域の制限や作業中等の表示を行うことで、利用者に対する作業周知を図り安全作業に心がけた。

・管理作業に当たっては各自体調に留意し、機械操作時は周囲に注意を払い、特に除雪等の作業には注意を払い事故防止に努めた。

#### ○施設の軽微な修繕

・園内の軽微な修繕が必要な箇所については、日常の作業において作業班が直営による修繕を行い、コスト軽減を図るとともに、協働作業を通じて職員間の安全意識の向上を図った。

### ②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

#### ○訓練の実施

・12月12日：ビジターセンターより湖畔に向け、枯草火災を想定した消火訓練、119番通報訓練、園内非常放送、避難誘導の自衛消防訓練を実施した。

・1月17日青梅警察署の講師の下、職員を対象に車両運転に関する講習会を実施した。

#### ○緊急時の応急対応

・災害マニュアルを遵守し、台風などの緊急時の連絡体制を整え、迅速な伝達等図られるよう努めた。

・積雪凍結等による通行に対する配慮についても同マニュアルに沿った対応を行った。

・地震、台風、集中豪雨、火災等、災害の発生を想定した訓練を実施し災害発生に備えた。

・気象庁ホームページの気象情報や東京都からの情報提供、東京電力のWebサイトより雷情報などを確認し、天気の急変などに備え、園内放送等を活用し、お客様への情報提供及び注意喚起を図った。

### ③その他

#### ○自然物の取扱いの周知

・国立公園内における植物採取及び動物鳥類爬虫類等の取扱いの注意喚起については、解説時や園内掲示により啓発を行った。

・野生生物と遭遇した場合の際の注意等についても併せて啓発した。

#### ○個人情報の管理等

・お客様の個人情報管理は各セクションに共通し、金庫及び施錠可能なロッカー又は書庫で管理を行い、不要となった資料についてはシュレッター処理を行うよう指導、徹底を図った。

・ネットワーク上でのデータ管理はクラウド内で厳重に管理した。

### 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
48,683	32,657	16,026	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ながらイベントの開催、一般宿泊の受入を行った。

#### (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
685	96.6	94.3	97.5	94.1

※「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	177,518,900	
内 訳	指定管理料	146,772,000
	利用料金収入	15,264,500
	その他	15,482,400
支 出 計	165,375,890	
収 支	12,143,010	

※物販、雑入、クラフト体験料、一般会計繰入金

※前年度（令和3年度）4～5月は、新型コロナウイルス感染症の影響により施設を休館

# 令和4年度事業報告概要書

## 1 基本情報

施設名	東京都立多幸湾公園	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

##### ○多様な利用者の多様なニーズへの対応

・多様なニーズ、的確なサービスを提供するため休園期間を含み年間、過去アンケートを見返し適切で要望に合ったサービス提供を実施した。また、外国人利用者へスムーズな対応実現するため英会話のできるスタッフ増員し、温かみのある「おもてなし」を実施できた。

##### ○アンケートの実施

・アンケート記入に協力頂いた利用者へオリジナル品プレゼントする取組を行った。

##### ○ニーズの把握・事故防止

・神津島滞在中を有意義なものにしていただく為、積極的に声掛けを行い、利用者ニーズに合った観光情報など案内を実施した。

##### ○職員ミーティングの実施

・要望や苦情が少ない運営を意識して休園期間を含み年間を通し、お客様目線で園内を巡回し、木枝伐採や施設建物のペンキ塗布を行い景観維持に努め、作業の優先順位や対応を明確するなど施設運営に反映す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

・受付において口頭で説明した施設説明や注意事項などを窓口へも掲載し、案内書の配布数減を行いゴミ削減を実施した。また、交流を大事にして利用者のその時の状況に合った情報を引き出す事ができた。

##### ○公園・施設の開放・要望があった場合にお客様滞在日を避け利用してもらえるようにフ

リーサイトや休憩舎周辺の清掃や草刈り、公園を安心して利用してもらう為、遊具補修や安全対策を実施した。

##### ○救命技能の習得

・「救命技能認定講習」を受講し、心肺蘇生やAED、異物除去方法を学び、救命技能の習得をした。

##### ○売店の実施

・売店では薪や炭、軽食類などの他神津島のPRに繋がるオリジナル品販売を実施した。

##### ○衛生管理

・食器類をレンタル再開後にお客様が気持ちよく食器を使用していただけよう洗浄を衛生管理を徹底した。

○利用者にとって魅力のある質の高いサービスを提供する

・自然を守り育てる意識を培う事、利用者にとって魅力ある質の高いサービスを提供する為、専門知識を持ったガイドの協力依頼を観光協会等と調整した。また、小学生を対象とした教室では島で地産地消、星空保護区に特化した企画し実施した。

○利便性の向上

・利用者へキャッシュレス決済の利用案内や決済種類を提示して利便性向上に努め、施設利用料のみならず売店購入時にも利用できるようサービスを提供した。

○熱中症対策

・夏季中はこまめな水分補給をしていただけるよう声掛けし、登山の方へ保冷剤レンタルを実施した。

③施設の広報に関する主な取組

○キャンプ場のPR活動、宣伝効果の向上を図る

・多幸湾ファミリーキャンプ場のホームページにて施設再開のお知らせを行い、内容を見やすくするため、文字の強調、文字色をつけて掲載し、利用を促進した。

○多言語対応

・外国人観光客からの問合せに対し、外国語自動翻訳機の使用や英会話のできるスタッフが対応するなど取組を実施した。

④地域連携や地域振興、関連施設との連携

○地域連携、地域特性を活かしたイベントの開催

・各関係機関や地域団体と連携し、地場のものを使う、地域の特性を活かす自然教室を立案し、体験型や星空保護区に特化した企画を実施した。

○村の宿泊施設との連携

・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する連携した。

○神津島村他部署との連携

・村営バスの運行を繁忙期である5月ゴールデンウィーク期間や7～9月の間、増便運行を神津島村と連携し実施した。

○自然教室

・島外者対象の自然教室では参加数増の取組み、星空や登山ガイド依頼などの調整をしたいたが感染症の影響鑑み開催を見合わせた。島内自然教室では小学生を対象した体験型や星空保護区に特化した企画を実施した。

⑤業務効率化への取組

○経費の節減

・施設修繕は廃材で利用できるものは活用し、施設内の注意喚起看板は廃材を利用した。

○連絡案内板の設置・村営バス時刻表や船便発着時刻と就航港をサービスセンター内に掲示し窓口業務効率が向上した。

○光熱水費の節減

・夏季の冷房による室内温度を28℃設定し抑制に努めたが、利用者増及び燃料価格の高騰により光熱水費の減に至らなかった。

○薪用木の確保

・関係各所や民地で不用となった伐採木を無償提供してもらえるよう関係構築を行う。



## (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

○事故を未然に防ぎ、サービスの基盤を維持する。

・施設を安全安心して使用できるよう施設の老朽や破損箇所を早期に発見し速やかに補修を実施した。

○日常の衛生管理

・サービスセンター内清掃をスタッフにて実施し園内清掃はシルバー人材センターへ委託し日常の衛生管理を実施した。

○保守点検の取組み

・空調や電気設備、浄化槽など業者依頼し専門員による整備点検を実施した。また今年度は公園遊具を正常な機能と安全を確保する為、専門員による整備点検委託を実施

○環境への配慮

・自然をいかした環境配慮型施設を意識し、園内の伐採は景観の意識、施設修繕には木材使用を行った。

### ②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

○事故防止対策

・園内巡回後は危険、破損箇所を作業員と情報共有の実施。また、樹木点検は週1回以上通年実施し落枝前の枝払いを都度実施した。

○防災訓練の実施

・災害発生時、緊急時を想定した避難誘導訓練や消火訓練を計画しキャンプ場勤務者全員で訓練を実施した（年間3回）。

○事故及び自然災害等発生時の緊急体制確保と関係機関との連携

・災害時対応マニュアルの見返しの実施や災害時の緊急時連絡表作成、利用者の安全を確保する為、関係機関へ速やかな情報共有できる体制を整えた。

○地域施設の活用

・台風や大雨等の荒天時には近隣の村施設を緊急避難施設として活用の確保した。

○宿泊者の安全を守る

・毛虫や害虫の発生時期に薬剤散布を計画し専門業者へ依頼を実施した。

○宿泊者への情報提供

・台風等の荒天時には来館前に情報提供を実施した。

### ③その他

○電子情報の取扱い

・個人情報及び機密情報に関わる電子的な情報を保管する場合、セキュリティーを確保したサーバーへ保管を実施

## 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
331	0	331	令和4年6月10日より施設再開を行った。

(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
188	100.0	100.0	100.0	99.0

※「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	27,014,795	
内 訳	指定管理料	26,643,000
	利用料金収入	238,989
	その他	132,806
支 出 計	25,147,696	
収 支	1,867,099	

※物販収益

※令和2年度、令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により施設を休館