

「東京都立奥多摩湖畔公園山のふるさと村」事業計画書概要版

1 管理運営に対する基本方針について

(1) 管理運営に関する基本的な考え方と重視する視点

- ① 長年の経験やノウハウを活かしつつ、新たな試みにより訪れる方のさらなる満足度向上。協働する団体との協力体制の充実により更なる事業の発展。山のふるさと村の自然環境を最大限活用し、都民に自然の豊かさと親しみを提供。交流型観光と地域振興の向上への取組。体験施設と宿泊施設を併設した自然体の提供。町が推進する森林セラピー事業との連携による森林資源の保全と取り巻く環境への理解を深める。
- ② 地域の資源および人材を活用した体験サービスの提供
地域の自然・資源を理解活用し、特産品のワサビや治助イモ収穫体験など多くの体験企画の充実を図る。地域との連携による地域密着型のイベント企画を実施し地域活性につなげる。
- ③ 自然災害や事故などの対応に不可欠な関係機関との連携の強化。
自然災害の影響による利用者の安全確保について、地域防災計画に連携し取組む。緊急の際は災害マニュアルに基づき、迅速且つ的確に対応し、来園者の安全を第一に誘導と、速やかな関係機関への通報により災害規模の縮小を図る。また、緊急連絡体制を明記表示し緊急時に備える。

(2) 申請者のノウハウを活用した業務展開

- ① 前期指定管理期間の総括
山のふるさと村運営にあたり、利用者ニーズの把握としてアンケートの実施。要望意見等把握し定例会議等で共有しサービス向上に努めた。奥多摩の食文化・自然体験キャンプ等毎月の頻度で実施。宿泊利用者の増加対策でケビン棟半額割引やスタンプラリー券発行を実施。施設の広報に関する取組として、ホームページにより、緊急情報や自然情報の提供。地域連携や地域振興の取組として、山ふるまつりを実施し、郷土芸能を紹介し、利用者との交流を図る。閑散期対策への取組として、冬季限定でケビン宿泊者へ、クラフト体験無料券・レストラン割引券を発行し利用者の増加を図る。適切な維持管理を行うための取組として、巡回監視、施設修繕のほか、東京都との連携により、利用者要望のケビン棟へのトイレウォシュレットの取付。事故等の緊急時対応として、消防訓練、消防署実施の実務講習会への参加、ツキノワグマ出没対策等の実施。

- ② 前期指定管理期間の実績を活かせる事項
利用者ニーズ把握のためアンケートを一部 IT 化し継続実施する。スタンプラリー券の発行等の取組は継続実施し、その他割引サービスは休止とする。Eメール、FAXでの、宿泊・イベントの申込受付についてはスマートフォンを通じた申込も可能となるようサービスの見直しを図る。宿泊状況のホームページ掲載を継続し、利用者の利便性の確保。
- ③ 前期指定管理期間の反省点とその改善に向けた取組
顧客ニーズの取り組みが上手に行われておらず、反映に至らないケースが感じられた。
 - ・早期 IT 化の導入。
 - ・各種計画の検証と見直しにより新たな取組への意識改革
 - ・環境型学修事業の提供の拡大
 - ・インバウンド受入れに対する職員教育の充実
 - ・職員による事業提案の受入れ及び適正評価
 - ・SNSの有効活用

2 人員配置計画

(1) 人員配置計画

面接による職員の希望を聴取するとともに、第三者による評価を加味して適正な配置を整え、効率的な業務が遂行されるよう整える。

(2) 適切な管理運営を行うための人材の確保と技術・能力向上への取組

職員は、業務の内容を理解し己の能力を活かし効率的な業務が遂行されるよう業務監理を行う責任者を指導する。

歴史や文化を理解して山村の生活を体現できる職員を配置。地元団体等との連携や協力体制で町の豊富な天然資源を活用し体験メニューを提供できる人材。地元団体、観光関連団体、周辺地域の施設、周辺住民と協調・協働を図り、施設管理に係わる職員の能力アップ育成。サービス向上、接客接遇マナー向上を図る。

3 運営計画

(1) 山のふるさと村の役割と事業展開

山のふるさと村は周囲が自然樹林の山間と奥多摩湖湖面に面し、里山

～奥山の多様な環境を持つ自然豊かな自然公園です。自然環境に関心が高まる現在、東京都の自然の豊かさと大切さと自然の保護を知っていただくこと、都民の憩いの場やレジャーの拠点として、自然環境を重視した事業及び地元地域振興と町内外「檜原都民の森、奥多摩都民の森、森林セラピー事業等」との関係施設との連携した事業展開を実施。

(2) 閑散期対策への取組

この時期ならではの事業紹介に努める。

- ・冬の星空ツアー
- ・冬の低山雪山ハイク、他

(3) 質の高いサービス提供への取組

- ・直ぐやる・・・直営による」匠の技術者集団の活用とさらなる育成
- ・教えてあげるよ・・・体験教室の事業拡大
- ・美味しく食べよう・・・メニュー開発、癒し空間の演出
- ・各種講習会・・・業務に必要な各種技術の習得に努めます
- ・送迎サービス・・・交通不便地域に関するサービス向上を図ります

多くの来園者が楽しめるよう、車いす利用者歩行困難者の利用案内表示を徹底。職員を対象にマナーサービス意識の向上を目的に研修実施。質の高い情報提供による利便性、ホームページによる最新の情報を提供。

(4) ニーズ把握及び満足度の調査

これまでの調査方法に加え、体験者に対する出口調査、スマートフォンからのアンケート回答など、新しい回答方式の導入による回収率の向上を図る。

(5) 環境教育等業務

町内全域が秩父多摩甲斐国立公園内にあつて、近年野生動物による被害が随所に表れて、個体の調整が行われており、それら環境評価についてここでは児童生徒に対し伝えて参ります。

(6) 施設の広報に関する取組

各種イベント等を通じた直接広報や紙媒体を拠点で配布する広報に加えホームページからの発信が主な広報手段でしたが、利用者多くがSNS を通じた情報交換をされることから、これら媒体を通じた情報の公開も加えて積極的に行います。

(7) 地域連携や地域振興、関連施設との連携への取組

山のふるさと村PRイベントの「春まつり」「秋まつり」「冬まつり」に地元団体等の協力を得て地域特産物の販売、郷土芸能の披露等を実施。来園者と地元の交流、地域の文化を理解していただく。

特に過疎化が進む地域にあつても、郷土芸能の保存について外に出た方々とのパイプにもなっており、この関りについて今後も支援していく。

(8) 業務効率化への取組

目標に対する検証と評価を適正に行い、進捗状況を見極め成果を確認しながら工程管理を適正に行い、ときに修正を施す。

(9) その他の取り組み

- ・インバウンドに対し旅行会社とコラボした新たな事業を展開します。
- ・レストランでの特産品販売や観光協会を通じてシカ角の加工品の販売を行ないます。
- ・アナログであった受付などのIT化を進めデータを活用しながらDX化を図られる用努めます。

4 管理計画

(1) 適切な維持管理を行うための取組

安全に利用いただくよう定期的に巡回し安全管理に努める。危険な因子については適宜処理し、被害に至らないよう注意を払う。独自に可能な修繕は速やかに行い、不可能なものについては協議をもって被害に至らないよう速やかに対応する。

(2) 事故の防止や発生時への対応、自然災害等への緊急時対応

緊急の災害には、「山のふるさと村災害時マニュアル」に基づき、迅速、且つ的確に対応を実施。利用者の安全確保は町の地域防災計画との連携に組み込み、対応体制を整える。災害及び園内での事故が発生した場合には、人命を最優先し関係機関との連携により被害を最小限に留めるよう0努める。なお、二次災害の防止についても十分に配慮する。

(3) 宿泊者の安全性、快適性の向上に向けた取組

気象情報に常に気を配り、台風等が上陸する恐れのある際には、早々の対応判断を決定する。利用者の安全のため、宿泊予約者、イベント申

込者に施設の利用不能やイベント中止を直接連絡する体制と、園内の放送や職員が直接来園者の方に台風情報を伝えて速やかに帰宅していただく体制を整える。荒天により緊急な災害が発生した場合は、無理な行動はせず、帰宅困難な場合は落ち着いて園内で待機するよう周知し、その後状況を判断し対応します。常に園内の監視、危険な箇所の周知補修、宿泊施設及び体験施設は常に清潔にして、快適に利用できるようサービスに努めます。山のふるさと村では、来園者及び利用者が安全快適に園内で過ごすことが出来るよう、職員一丸となって管理運営の取組を実施していきます。