

令和 5 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 5 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 5 年 4 月 1 日から令和 6 年 3 月 3 1 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	1 施設	5 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自然公園担当
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 5 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	【管理状況】 ・利用者の利便性、快適性向上を意識し、積極的に自ら修繕を行うなど、施設の管理運営は概ね良好である。 【事業効果】 ・ユネスコ無形文化遺産「小河内の鹿島踊り」の登録記念公演を実施し、地域の魅力を積極的に発信した。 ・食堂で新たに軽食や子供メニューの提供をスタートし、宿泊者向けにバーベキュー食材の提供を行うなど、利用者サービスと売上向上につながる取組を行った。 ・冬季における暖房利用方法の見直し等により経費を削減し、また、薪、炭等の販売による売店収入が増加した。
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	【管理状況】 ・施設の管理運営は良好である。 ・山岳事故の増加を踏まえ、青梅警察山岳救助隊との協働対策（合同キャンペーン、安全登山講習会）、SNS での注意喚起など、未然防止に向けた取組を積極的に実施した。 ・災害発生防止に寄与したとして防災管理者の表彰を受けた。 【事業効果】 ・自然教室を積極的に実施し、参加者の高い満足度を得ている。 ・地域の行事期間における夜間開館は来訪者の利便性・快適性向上につながっている。 ・地域の観光事業者等と連携し自然公園利用ルール等を発信するなど、自然公園の保護と利用の普及啓発に寄与した。
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 (令和 5 年度～ 令和 9 年度)	A	【管理状況】 ・施設の管理運営は良好である。 ・危険生物について独自に調査、情報収集し、発信する取組は他にはあまり例がなく優れた取組である。 ・積雪等の自然災害を想定し、地元住民と連携した訓練を実施した点は評価できる。 【事業効果】 ・聴き取りアンケート等きめ細やかなニーズを把握したうえで、湖での自然観察、より参加しやすい日帰り型プログラムなど来訪者ニーズを捉えた自然教室が、安定感のある満足度と集客に寄与した。 ・施設外での取組であるサテライトビジターセンターを拡充し、入山前後の情報提供に努めた。

令和 5 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 (令和 5 年度～ 令和 9 年度)	B	【管理状況】 - 施設の清掃や修繕などを適切に行い、管理運営は概ね良好である。 【事業効果】 - 行楽シーズンに合わせた開館時間の延長等により、利用者の利便性が向上した。 - 地元の主力産業であった青梅夜具地商品や、女性客のニーズも意識した商品の品揃えにより、前年度と比較し売上が大幅に増加した。
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 (令和 5 年度～ 令和 9 年度)	S	【管理状況】・【事業効果】 - 自然公園ビジョンに掲げる里山体験活動や保全等の取組として、秋川の歴史や文化を紹介する新規プログラムの開発・実施や、希少種の保全、生育環境を創出するエコスタック・エコパッチなどの里山環境に配慮した施設の管理運営が良好であった。 - 都民協働生き物調査、山岳救助隊と連携した登山届の提出呼びかけ、これまで養成してきた「公園ボランティア」による主体的な活動の増加、農家との連携によるイベント時の物販なども優れた取組である。 - 一般的な問合せへのチャットボットによる自動応答など、より利用者の利便性向上に寄与した。
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 (令和 5 年度～ 令和 9 年度)	A	【管理状況】 - 施設の管理運営は良好である。特に利用者が多い施設であるが、トイレの清掃なども、滞りなく行われている。 - 迷子対応、救急対応、開館日に毎日行っている園地巡視による危険要因の除去等、安全な登山利用のための取組が適切に行われている。 【事業効果】 - V C 外での自然教室や登山道の案内などを開始することで、施設の認知度向上に寄与した。 - オリジナル商品「花めぐり手ぬぐい」など四季を通じて高尾山に足を運んで頂き、より高尾の自然を知ってもらうきっかけとなる商品を開発し、利用者にも高評価であった。 - 自然情報や登山情報、プログラム情報を S N S にて高頻度で投稿し、発信力を強化した。

令和 5 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	【管理状況】 ・ 景観に配慮した色に塗装し直すなど、適切な施設の維持管理を行っている。 【事業効果】 ・ 夜間の利用者の安全確保のため、星空観賞に配慮したセンサーライトの設置、夜間バスの定時運行化など、利用者の利便性が向上した。
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	5 年 (令和 5 年度～ 令和 9 年度)	A	【管理状況】 ・ 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。 【事業効果】 ・ 来島者と島民が協働する海ごみゼロアクション、利用者ニーズに応えた書籍やカプセルトイの販売開始など、来館者の増加に寄与した。 ・ 「写真展 ひみつの Bonin」など島民にとっても島の魅力を再発見する企画展示を開催し、好評を得た。

令和 5 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	【管理状況】 ・広大な敷地である奥多摩都民の森の巡視を適切に行うなど、施設の管理運営は概ね良好である。 【事業効果】 ・自然体験プログラムを「森を育てる」「森を歩く」「森に触れる」のテーマに分け、1 つのテーマをきっかけに他のテーマのプログラムへの参加の仕組みを構築した。 ・イベント時における音声ガイドシステムの本格導入や簡易トイレの設置など、利用者の満足度、利便性向上に寄与した。
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	【管理状況】 ・施設の管理運営は良好である。 ・大雨や台風後の広大な敷地内の点検、植生保護のためのシカ柵設置など自然災害や動物の侵入等のリスクに対応している。 【事業効果】 ・開かれた窓口を目指し、来訪者への直接の声掛けをスタッフに徹底した点は高く評価できる。 ・天候に左右されない屋内イベントの実施や、大学と連携した SNS による広報の強化など、評価結果を反映した取組の実施が評価できる。