

令和6年度 環境局指定管理者評価委員会
議事録

東京都環境局自然環境部緑環境課

○橋本課長 皆様、おはようございます。本日は、お忙しい中、また大変お暑い中、御出席を賜りまして、ありがとうございます。

事務局を務めております自然公園担当課長の橋本でございます。

委員長決定までの間、私が議事を進行いたしますので、どうぞよろしくお願いいたします。着座させていただきます。

まず、本日の資料でございますが、お手元にタブレットを御用意させていただいております。そちらに格納しておりますので、御覧いただきたく存じます。タブレットの操作などにつきましては、職員にお声がけいただければと存じます。

審議に先立ちまして、委員会の定足数について御報告いたします。本日は、委員5名の皆様全員に御出席いただいております。参考資料2「環境局指定管理者評価委員会設置要綱」第7条の規定により、会議は成立しておりますことを御報告いたします。

また、本委員会の会議及び議事録については、設置要綱第9条第1項及び第3項の規定に基づき、原則として公開となりますので、御了承をお願いします。

それでは、本日は傍聴を希望される方がいらっしゃいます。傍聴人の方の入室をお願いいたします。

(傍聴人入室)

○橋本課長 それでは、ただいまより「令和6年度環境局指定管理者評価委員会」を開催いたします。

初めに、委員の皆様を御紹介申し上げます。参考資料3「環境局指定管理者評価委員会委員名簿」に記載している順に御紹介いたします。

今村委員でございます。

鳥居委員でございます。

橋本委員でございます。

守泉委員でございます。

山本委員でございます。

皆様、どうぞよろしくお願い申し上げます。

次に、東京都環境局自然環境部長の宮武より御挨拶させていただきます。

○宮武部長 自然環境部長の宮武でございます。

本日は、御出席いただきまして、誠にありがとうございます。評価委員会の開会に先立ちまして、一言御挨拶させていただきます。

東京は、標高2000メートルを超える雲取山、それから、東京から南に1000キロメートル以上離れ、一度も陸続きになったことのない世界自然遺産の小笠原諸島まで、多様な自然を有する都市でございます。都

は、このような自然環境を生かし、将来にわたって生物多様性の恵みを受け続けることができる自然と共生する社会の実現を目指し、昨年、「東京都生物多様性地域戦略」を改定いたしました。この戦略に基づきまして、2030年までに生物多様性を回復軌道に乗せる「ネイチャーポジティブの実現」を目指して取組を進めております。この目標を実現していくためには、あらゆる主体の生物多様性に配慮した行動への転換が必要でありまして、様々な機会を捉えて、その意義や重要性を啓発し、具体的な行動変容に結びつけていくことが重要と考えております。

こうした取組を進める上で、本日御評価いただくビジターセンターなどの各施設は、都民が自然環境の保護と利用のバランスの重要性を体感できる貴重な場所、機会であるというふうに考えております。この委員会での評価や審査の過程で頂いた御意見については、今後の施設運営の改善に生かしていく貴重なヒントになると考えております。委員の皆様におかれましては、これまでの御専門や御経験などを踏まえ、忌憚のない御意見を賜りたいと考えております。

簡単でございますが、御挨拶とさせていただきます。本日はどうぞよろしくお願いいたします。

○橋本課長 なお、これにて宮武は公務の都合により退席させていただきます。

○宮武部長 どうぞよろしくお願いいたします。

(宮武部長退室)

○橋本課長 続きまして、本日の議事について御説明いたします。

次第のとおり、1つ目が「委員長の選任について」、2つ目が「令和5年度指定管理者管理運営状況評価について」でございます。資料はお手元のタブレットを御覧ください。1台は事務局の操作に連動し、もう1台は自由に操作可能です。必要に応じて御参照ください。また、傍聴者の皆様についてもタブレットを用意しておりますので、御希望の方は事務局にお申しつけください。

それでは、1つ目の議事「委員長の選任」に入らせていただきます。

委員長は、参考資料2「環境局指定管理者評価委員会設置要綱」に委員の互選によって定める旨が規定されております。どなたか御推薦はありますか。山本委員、お願いします。

○山本委員 山本です。

これまでの経緯をよく知り、実績もおありになる橋本委員を私から推薦いたします。

○橋本課長 ありがとうございます。

山本委員から橋本委員の推薦がございました。いかがでしょうか。

(「異議なし」と声あり)

○橋本課長 ありがとうございます。

橋本委員、よろしいでしょうか。

○橋本委員 承知いたしました。

○橋本課長 ありがとうございます。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、橋本委員長に進行をお願いいたします。

(橋本委員 委員長札を置く)

○橋本委員長 橋本でございます。委員長を務めさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、本日2つ目の議事「令和5年度指定管理者管理運営状況評価」について審議を始める前に、評価の実施方法等について事務局から説明をお願いします。

○橋本課長 それでは、事務局から説明させていただきます。

評価の全体像について御説明いたします。

指定管理者制度を導入しております環境局の施設は10施設ございます。これらの施設の管理運営を行う指定管理者の評価は、私ども事務局が行う一次評価、委員の皆様方に行っていただく二次評価、その結果に基づき環境局として行う評価が総合評価となります。

総合評価確定後、9月頃に東京都において指定管理者制度を導入している施設全てについて一斉に評価結果を公表する予定となっております。公表資料については皆様の氏名が評価委員会委員名簿として掲載されますので、お含みおきください。

それでは、二次評価の実施方法について御説明いたします。

本委員会は、本日6月25日に6施設、7月9日に4施設の評価を行っていただきます。評価は1施設当たりプレゼンテーション15分、質疑応答15分、採点5分の合計35分で行います。

次に、本日皆様をお願いする事項について御説明いたします。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」の「委員会当日の依頼事項」を御覧ください。

本日は、全てのプレゼンテーション、質疑応答が終了した後に、お手元にあります資料3「施設別評価一覧(記入用)」に評価結果、S、A、B、Cを御記入いただき、事務局に御提出ください。なお、お手元に配付しました資料2「指定管理者評価委員会作業シート」はメモとして御利用ください。御提出いただいた二次評価シートについては、私どもが取りまとめ、委員長に二次評価(案)を作成いただき、皆様の同意を得た上で委員会として二次評価を確定させていきます。なお、昨年度の評価で御指摘いただいた事項に対する取組状況については、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」として一覧にしておりますので、適宜御参照ください。

次に、一次評価の結果について御説明申し上げます。

一次評価は、参考資料1「環境局指定管理者評価指針」及び参考資料4「指定管理者の一次評価について(概要)」に基づき実施しております。一次評価の基本的な考え方としては、各施設が事業計画書のとお

りの取組を行っているかどうかという視点で評価し、事業計画書のとおりに行っているならば「水準どおり」で1点、行っていないならば0点という評価としております。一次評価の結果は、S評価が2施設、A評価が3施設、B評価が5施設となっております。

なお、一次評価では事業者の健全性及び特命要件の継続について確認しております。事業者の健全性については、公募により選定している団体を対象に、あらかじめ公認会計士でいらっしゃいます守泉委員に財務分析をしていただいております。

その結果、一般社団法人青梅市観光協会は、令和6年度一般社団法人青梅市観光協会第15回定時社員総会議案書における財務諸表部分の財務分析から、事業の遂行能力、適応能力、財務体質の健全性について「全体としては問題がないが、補助金に依存する体質ながら収益事業が每期赤字であることは改善が望まれる」、また株式会社自然教育研究センターは、決算報告書(第34期)の財務分析から、事業の遂行能力、適応能力、財務体質の健全性について「表示上は顕著な悪化は認められない。ここ数年間でも売上高全体としては業績が着実に向上している。しかし、少額ながら営業赤字が存在することは懸念事項である」との御回答を頂いております。なお、公益財団法人東京都公園協会については、次回7月9日の評価委員会において御報告させていただきます。

また、特命要件の継続についてですが、特命により選定している施設については、特命要件の状況が継続していることを御報告いたします。

また、令和5年度の指定管理料の支払い状況については、委員の皆様の机上に配付いたしました「令和5年度における指定管理料の支払いについて」という紙の資料を御覧ください。令和4年度に引き続き、令和5年度においても、世界的な原材料価格、エネルギーコスト上昇の影響があったため、一部の施設については都は指定管理料の増額措置を実施しております。

私からの説明は以上です。

○橋本委員長 御説明ありがとうございました。

ただいまの御説明内容について何か質問等ございましたらお願いします。よろしゅうございますか。ありがとうございます。

それでは、プレゼン開始の時間まで少し時間がございますので、それまで指定管理者の事業報告書等を御確認いただければ幸いです。

(待 機)

○橋本委員長 それでは、時間になりましたので、これからプレゼンテーションを開始いたします。

まず、奥多摩都民の森です。指定管理者は奥多摩町です。指定管理者に入室していただきます。よろしくをお願いします。

(指定管理者入室)

○橋本委員長 それでは、15分間でプレゼンテーションをお願いしたいと思います。なお、10分経過時と14分経過時に合図をいたしますので、よろしくお願いします。

では、御準備のほどよろしくお願いします。

○奥多摩都民の森担当 奥多摩町から参りました。冒頭、奥多摩都民の森から開始させていただきます。

当町は、今まで単独の係で実施しておりましたが、昨年度、本事業担当課を設けまして、自然公園施設担当課といたしまして、実行いたしております。よろしくお願いいたします。

それでは、改めまして、奥多摩都民の森の令和5年度事業概要について御説明いたします。

初めに、今回のパワーポイントに使用させていただいている写真につきましては、事前に許可を頂いて、御了解の上、ホームページに掲載させていただいております。

これから御報告いたします令和5年度の取組について「1. 自然教室の実施状況」「2. 前年度より改善・工夫をした内容」「3. 特に力を入れ成果を上げた内容」「4. 利用者に好評だったサービス」

「5. その他アピールポイント」、以上の5項目に沿って御説明いたします。

初めに「自然教室の実施状況」について御説明いたします。

奥多摩都民の森では、「森を育てる」「森を歩く」「森に触れる」という3つのテーマで自然教室を実施しています。令和5年度は、お客様同士の口コミやインストラクターの紹介から、一つのテーマをきっかけにほかのテーマのイベントの参加が多くありました。例えば「山歩き」から「山しごと」イベントへ、「山しごと」イベントから「清流山女魚道場」への御参加など、3つのテーマを回遊するような自然教室を楽しんでいただきました。

「森を育てる」がテーマの「奥多摩山しごと体験」は、林業作業が初めての方を対象として一連の作業を学んでいただくイベントです。初めての方を対象としておりますが、継続して参加されている方もいらっしゃいます。年度を通して植林、下刈り、間伐、枝打ち、地ごしらえなどを行い、インストラクターがイベント内で実施する室内講義は、参加者から「ためになった」「山をより深く理解できた」など好評を頂いております。

山仕事の1年をよりイメージしていただくための写真を御用意いたしました。4月の植林から年度が始まり、5月の竹林整備、6月に市場見学、7月に下刈りをします。暑い時期ですが、下草が一番伸びる時期ですので、熱中症対策を万全に行いながら実施しました。また、山仕事は終日作業をするため、トイレの心配があります。この改善のため、令和5年度から作業場所の近くに簡易トイレをその都度設置し、使用していただきました。参加者からは「簡易トイレがとても助かりました」という声を頂いております。続きまして、9月に間伐、10月に枝打ち、11月に作業場所へのアクセスがしやすくなるための道づくり、

年をまたいで3月の春先に地ごしらえを実施し、4月の植林へとつながり、新たなサイクルが始まります。

「森を歩く」は、山歩きイベントです。山歩きイベントの応募総数は901名ありました。「奥多摩山歩き」「集まれ山ガール」「日帰り御前山歩き」「三施設合同企画」を行いました。これらの山歩きイベントは募集定員以上の応募が多々あり、抽せんとなることが多い人気の高いイベントとなっています。

「日帰り御前山歩き」は、奥多摩都民の森を知っていただくための最初の入り口として、また、宿泊イベントへの参加につなげる、大きなきっかけとなるイベントです。四季を通して実施し、移り変わる御前山の自然を最大限に楽しめるイベントとして年間を通して参加されるリピーターの方もいらっしゃいます。

檜原都民の森、山のふるさと村、奥多摩都民の森の3施設のフィールドや強みを存分に生かしたスペシャルなイベントが「三施設合同イベント」です。5月に実施した際は、檜原都民の森のフィールドである三頭山登山、山のふるさと村のレストランでの食事、ログケビンに宿泊、翌日は奥多摩都民の森のフィールドである御前山を歩く予定でしたが、残念ながら2日目は終日雨となってしまったため、山のふるさと村から奥多摩湖までのいこいの路のハイキングに予定を変更して実施しました。

6月に実施した「奥多摩山歩き 笠取山」は、かっぱを着用しての山歩きとなりましたが、参加者の満足度は非常に高いイベントとなりました。参加者からは「個人では路線バスのアクセス面から行くことが難しく、下山後は奥多摩駅までバスの送りがあり、非常に至れり尽くせりで感謝してもし切れない」という喜びの声を頂きました。

女性限定イベントの「集まれ山ガール」は、1日目に山の装備や心得、地図読みなどの講習を行い、2日目に目的の山へ向かいます。毎回、女性のインストラクターが2名随行します。1日目の夜に、女性インストラクターを交えて山の情報交換や、山でのトイレ事情など、女性ならではの悩み相談会なども実施し、根強い人気を得ています。12月から3月の冬季期間は、雪や氷の上を歩く際に必要な登山道具であるアイゼンを着用しての山歩きを実施しました。初めてアイゼンを着用するという方でも装着の仕方から丁寧にサポートし、自信を持って冬山を歩けるようイベントを実施しました。参加者からは「ふだん雪が少ない環境にいるため、20センチ以上の積雪を歩く体験はとても楽しかった」という声を頂いております。

次に「森に触れる」テーマですが、このイベントは、山里の生活文化の体験を通して森の自然と共に生きてきた人々の生活の知恵と工夫を知るイベントです。こちらの応募は394名ありました。

「清流山女魚道場」は、3月の釣りの解禁から9月の禁漁前までの期間でイベントを開催しました。餌である川虫を自分で採取するところから始まり、仕掛けを自分で作り、取った餌を使って実際にヤマメを釣ります。禁漁期間中の12月には釣りに使う道具作りも実施しました。指導内容の充実と溪流釣りの醍醐

味を味わえることから大変人気となっており、新規参加者も増えています。

「奥多摩アウトドア体験」では、長距離の走行で山の移り変わりを楽しむサイクリング、地元の講師指導の下、自作の大型薫製機を使用した薫製教室、同じく地元講師の指導による餅つき、正月飾り作りなど、どの回に参加してもその日ならではの体験となるイベントを実施しました。

「親子チャレンジ」は、溪流釣り体験、山歩き、ドローン体験を小学生と保護者の方を対象に行いました。「親子で溪流釣り」に参加した保護者の方の中には、その後「清流山女魚道場」に御参加いただくなど、このイベントをきっかけに奥多摩都民の森のイベントに参加される方もいらっしゃいました。熟練の溪流釣り師のサポートにより、初めて釣りをする保護者の方でも安心して釣りを体験することができました。

「親子で山歩き」は、真夏の暑い中でも歩きやすい溪谷沿いでの自然教室と、笠取山の水干に向かう行程で実施しました。保護者の方よりも子供たちが元気に歩いて、笠取山の水干に流れる多摩川の最初の一滴を全員で見学することができました。

「親子でドローン体験」では、室内で小型ドローンを使って操作の練習、カメラつきの大型ドローンで実際に空から森の家周辺を撮影するなど、参加者全員ドローンに夢中になりました。

「山里倶楽部」は、山歩きよりもライトなハイキングコースや比較的勾配が緩やかで整備された道を歩くイベントです。冬はゆったりと温泉を楽しみに参加される方もいらっしゃいます。

令和5年度は30周年特別企画を日帰りで行いました。体験の森内の間伐材を利用し、小型のベンチを製作しました。当日は、皮むき、加工、組立、設置まで行い、作製された参加者がその後、山歩きイベントなどに参加された際には、御自分が作ったベンチを確認して感慨深そうに座っておられました。

また、地元の方からお借りしているワサビ田で1年半かけて栽培したワサビの収穫、下処理を行い、ワサビ井やワサビ漬けを作る特別企画も実施しました。参加者の皆様から「奥多摩で育ったワサビはふだんのワサビよりも格段においしい」という声を頂きました。

続きまして「前年度より改善・工夫をした内容」です。

イベント参加者や一般の利用者がより快適に過ごせるようインターネット環境の更新を行いました。

また、町内の人気食堂のお弁当を宿泊イベントの2日目の昼食として提供しました。味も大変好評で、特に唐揚げがとてもおいしいという声を頂いております。昼食に関しては、山歩きの雨天時などではおにぎりやバナナなど行動食のほうが食べやすいため、天候に応じた提供を心がけています。また、この夏は大変暑い時期が続きましたので、お弁当の食中毒防止の観点から保冷バッグと保冷剤の配布も行いました。

また、食事に関しては、隣接する畑で育てたジャガイモを宿泊イベントの初日の昼食メニューであるカ

レーに使い、ワサビ田で育てたワサビの茎を使ったしょうゆ漬けなどを旬の時期に夕食の一品として提供しました。素泊まりのお客様の食事に関しては、奥多摩駅前を中心とした店舗を紹介して、直接コミュニケーションを取っていただき、希望に沿ったものを購入できるようお手伝いしました。

続きまして「特に力を入れ成果を上げた内容」です。

インストラクターの声が耳元にダイレクトに届くガイドシステムを「日帰り御前山歩き」イベントにて本格的に導入しました。お客様からは「非常に聞きやすく、歩行中もイヤホンが耳にしっかりフィットしてよかった」という意見を頂いております。

また、体験の森内82.4ヘクタールの点検を実施、次年度以降の森林整備を計画し、以降の森林整備へ生かしていきます。

令和5年度は、活動時における無事故を継続しました。日々のスタッフへの徹底指導と、イベント終了ごとにインストラクターを交えての話し合いを継続したことで達成できたと思っております。

また、安全対策の観点から、管理区域内で蜂の巣が発見された場合に早急な対応ができるよう蜂用防護服を購入し活用しました。蜂駆除剤や熊よけスプレーを屋外作業や活動時に携帯するなど、引き続き安全第一、事故ゼロの管理運営に努めていきます。

続きまして「利用者に好評だったサービス」です。

利用者アンケートやお客様の意見をヒアリングしました。「特別企画で作ったベンチが私自身の思い出になった」「ガイドシステムがとても聞きやすかった」「友人やインストラクターの紹介で異分野イベントに参加したが、とても楽しかった。また参加したい」「バスの送迎や食事など何から何まで至れり尽くせり、安心してイベントに参加できる」「東京に住んでいるからこそ東京の山に行かないので、新たな発見がある」「イベントでの食事はとてもおいしく、ふだんの食事よりもいっぱい御飯が食べられる」「冬の夜に暖炉を囲んでゆったりする時間がこの上なく心地よい」など、利用者の皆様に存分に奥多摩都民の森をお楽しみいただいております。

30周年特別企画で製作したベンチは、体験の森内ワサビ田の広場に3つ設置しています。また、開設当初から設置してあります暖炉は、適切に煙突掃除などの維持管理をし、冬に設置するこたつと併せて皆様にくつろぎの空間を提供しています。

「その他アピールポイント」です。

「インストラクター、スタッフがとても親切で魅力的である」という声を頂いております。「山しごと体験」のインストラクターは地元の林業家であり、林業に関わる教鞭を執られていた方にお越しいただいており、「清流山女魚道場」には地元在住で釣りの全国大会のチャンピオンにもなられたことがある方に指導を頂いております。また、山歩きのインストラクターには、奥多摩の山に魅せられ、奥多摩の山を知

り尽くした山の心得を持つ方、日本山岳ガイド協会の登山ガイドの方、東京都レンジャーの方々にも御協力を頂き、個人での登山では見逃してしまう小さな奥多摩の自然をきめ細かな解説で参加者の皆様に楽しんでいただいております。

こちらは、令和4年度と5年度のイベント参加者や宿泊利用で年齢が確認できた利用者のグラフです。シニア層の入り口と言われる60代の方が一番多い比率となっています。一方で、生産年齢人口に当たる20代から40代は、余暇の時間がある50代以上に比べると少なくなっているため、利用者の比率は少なくなります。この世代に奥多摩都民の森のよさを知ってもらい、施設立ち寄りから平日の宿泊を含めた利用につなげていく広報に努めました。

また、施設のホームページでは、宿泊の空き情報の掲載、イベント開催情報など最新の情報提供を積極的行い、SNSを使って勉強・合宿などとして平日宿泊ができることもPRしました。その結果、令和5年度に初めて宿泊やイベントに参加された方が全体の10%を占めました。初めて参加された方のアンケートでは、ホームページの閲覧、友人の紹介という方が大半でした。また「至れり尽くせりでとても親切に教えてもらえた」という声もあり、一度でも御参加いただいた方のハートはがっちり離さず、次回以降の参加につなげています。

以上、奥多摩都民の森令和5年度事業概要の説明をさせていただきました。ありがとうございました。
○橋本委員長 ありがとうございます。

それでは、質疑応答に移ります。御質問をどうぞよろしくお願いいたします。山本委員、お願いします。
○山本委員 ありがとうございます。

私からは2点、質問があります。

1点目は山仕事体験のプログラムについてです。山仕事体験ができるという意味では、ここの都民の森の一つの特徴と思うのですが、山仕事体験の育林、造林、枝打ちなど、それぞれの作業があって、これが一連のプログラムになっていて、連続して受けることで効果があると思うのですが、参加者は連続して参加しているのかというのをお聞きしたいです。あるいは1回参加しただけでも全体像が理解できるようなプログラムづくりをやっているのかということをお聞きしたいです。

2点目の質問は、町の中で地元の人材を登用しており、その辺りがいいところと思っているのですが、ただ、新しい人材をどうやって確保していけるのか、その辺り、つまり隠れているかもしれない人材をどんどん登用していけるような仕組みづくりをやっているのか、お聞きしたいです。

私からの質問は2点です。よろしくお願いいたします。

○橋本委員長 お願いします。

○奥多摩都民の森担当 奥多摩都民の森で行われております森林事業に関する御質問ということで承りま

した。

まず、森林に関する事業のコンセプトでございますけれども、提供する内容は、奥多摩の森林管理、それから、全国の林業事情等々を熟知した人間が森づくりについて説明していくということで、管理運営を徹底しております。以前は森林インストラクターという資格を持った方が当たるということで、この方も実は都民の森の卒業生も含まれるというような内容であったのですけれども、もともとのきっかけは、奥多摩町内で林業を営む方を講師として招いて、それにどんどんと魅力を感じる方が森林インストラクターの資格を取られて都民の森に帰ってこられる。さらに、森林の事業といたしましては、岐阜県立森林文化アカデミーで教鞭を執られていた方がやはり都民の森の出身者ということで、その生徒の方が大学で講義するまでの方になられて戻ってこられて、現在、その方がプロデュースして、都民の森で奥多摩の森林に関する事業、全国の森林に対する事業に関して御提案をしております。各事業ごとに様々な状況が変わってまいりますけれども、体験される内容ごとの重要性を訴えまして、年間どの事業に参加されても楽しんでいただけるという、それぞれテーマを設けて提案するところでございます。

それから、こういった森林に関する人の関わり、人材の発掘が苦勞するところなのですが、幸い今までのところ、今、申し上げましたように、体験される方が独自に森林インストラクターへの道を望んで手を挙げられていくといった方がグループをつくられて、その方が順次回られるということと、地元檜原村で林業をなりわいとしておられる方たちのグループに関わっていただくということで、作業に準じて常にその人材が関わっていただけるということで今のところ安定した営業をさせていただいております。

○山本委員 ありがとうございます。

○橋本委員長 ほか、いかがでしょうか。守泉委員、お願いします。

○守泉委員 3点ほどあります。

まず、1点目が予算と実績の数値のバランスなのですけれども、計画値と比べて人件費が増えた分、事業費が減ってきている。結果として指定管理料の部分に対して13万5255円不足しているということなのですが、そのバランスに関して、なぜ人件費が増えてしまったのかというところが1点目です。

2点目に関しては、利用者の部分が、ある程度コロナが収まってきて、令和4年から令和5年のところで見えていくと、そういう状況にもかかわらず令和4年から数値が下がってしまった。回復したのかなと思ったらまたちょっと戻りがあるというのがなぜなのかという点と、それから、そもそも平成15年から平成20年の頃の状況になぜ戻れないのか、どのようにお考えなのかというのが2点目です。

3点目に関しては、60代から70代までが多いということなのですけれども、この地域の夏の温度は大体どのくらいで推移しているのかという点に関して教えてください。

○奥多摩都民の森担当 それでは、1点目です。予算と実績、なぜ人件費が増えたかというところでは、

れども、令和5年度から課として自然公園施設担当課になりまして、課長が山のふるさと村、都民の森のほうに入りました。課長の分の人件費を含めたということで人件費は増えております。今年度マイナスということで御報告させていただきましたが、これについては昨年度の繰越金という形で今年度予算のほうに計上しておりましたので、そこからマイナスは補填しております。

○奥多摩都民の森担当 追加でございますけれども、役所ですから事業が5月末で確定いたしまして、その際に決算で出た残が繰り越すという形で入ってまいりますので、事業自体が実際マイナスになるということではなくて、次年度に繰り越されて相殺されていくということになるかと思います。

それから、利用者の低迷ということなのですけれども、これは奥多摩全体にわたって厳しいところでございます。コロナ禍、コロナバブルと言われた時期にこぞって奥多摩に集中してお見えになったお客様が、JRの統計を取りましても、身近な旅行者が減って、ちょっとスタイルが変わった旅行が見えてきた。外国人などの流入は非常に増えてはきているのですけれども、宿泊体験をしながら行っていくというところ、PR不足を含めてではあったと思いますけれども、なかなか届かずにいってしまったというところが現実でございます。

なお、森林をメインに体験していただくといった事業が設立当初は奥多摩都民の森単独で行われておりまして、ほかに例のない事業ということで、企業としてもここに注目されて、多くの方がお見えになりました。とあるホテルの社長も、この都民の森で企業としての森林の保全について学ばれたというようなことが、大分古い話になりますけれども、思い出されるところです。

そんな中で利用者というのは変動しながら、特に奥多摩都民の森のコンセプトは、手作業でできる林業、どなたでも関われる林業の基本的な部分をお伝えしていくということが主ですけれども、チェーンソーを使うとかちょっと目新しいところで東京チェーンソーズさんとか、そういったところがお見えになってからは関わる方の動向が変わってきたといった感じがしております。

それから、温度ということでございますけれども、御多分に漏れず、中山間地域であっても夏の温度が非常に高く、かつて奥多摩は平成元年度の温度を平均で見ますと、エアコンを持っているお宅はほぼなかったのです。今は逆にエアコンがなくてはならない。高齢者の方の脱水を防ぐためにエアコンの設置の補助をするといった現状で、町としまして、そういった温度管理に対しての施策を組まなければならないといったような状況です。標高650メートルの高さであっても、この時期、昨日も相当暑かったと思いますけれども、奥多摩町も温度が上昇しております。逆に冬の温度はどうかと見ますと、マイナス8度がピークでずっときたのですけれども、一昨年、その前とマイナス10度を記録していますので、寒暖の差の激しさ、この辺りは大分厳しいと感じるところでございます。

以上、よろしいでしょうか。

○守泉委員 ありがとうございます。今のお話で2点ほど提案です。

まず、収支のバランスの部分で、課長の部分が入ったというのは前からちょっとお聞きしていた話はあるのですが、その問題ではなくて、それは事前に分かっているので、計画値に何で入れなかったのかというのが疑問だったのです。

もう一つの提案が、先ほど山本委員からもお話がありましたように、地元の人材どうのこうのというのがありますけれども、最近、まちづくりの中では、地元の人材だけではなくて外の人材も入れていって、よくやる手法としては「何々ラボ」と称して実験的に行う。それで効果があると計画の中に入れて実際に導入していきましようというのがあって、いろんな地方のところで「何々ラボ」というのがはやり出しているのです、そういうところも御検討いただければと思います。

以上でございます。

○橋本委員長 回答はよろしいでしょうか。必要ですか。

○守泉委員 よろしゅうございます。もしあれば。

○奥多摩都民の森担当 人件費の部分ですけれども、説明が足りず失礼しました。4年度に当初の予算、5年度の予算を計画いたしますけれども、その際にまだこの課の新設といったものは発表されておりませんで、5年度に新設されたということで、途中で補正予算を組みまして5年度は対応した関係でこのような結果になっております。6年度につきましては、当初予算に組み込まれておりますので、来年度の報告ではこういったことがないようになろうかと思います。

それから、町外の指導者ということでございますけれども、現在、檜原村、日の出町、あきる野市から森林インストラクターの講師をお招きしまして、実施もしておるところでございます。

以上でございます。

○橋本委員長 そろそろ時間ですが、もし手短に頂けるようであれば。では、鳥居委員からお願いします。

○鳥居委員 時間もありますが、一つだけ御質問させていただきます。

先ほどアンケート結果で結構好評だったというプラスの面のことが紹介されていましたが、マイナスのような御意見が出ていたのであれば、何かなかったか、お聞きしたいと思います。

○奥多摩都民の森担当 マイナスというところでもないのですが、特に「日帰り御前山歩き」に参加された方からは、御前山以外の奥多摩の山でも日帰りで計画をぜひしてもらいたいということでお話は聞いていますけれども、奥多摩都民の森を知ってもらうというイベントを心がけておりますので、いきなりほかのところの山に行ってしまうと、そのまま駅に送ってしまうと、全く奥多摩都民の森を利用されないという形になってしまいますので、今のところはそういうことは考えていないのですけれどもというお話はお

お客様にはさせていただきました。

○奥多摩都民の森担当 追加で、この施設の何よりの強みというのは、2日間滞在いただいて、関わる時間が非常に長いんですね。なので、例えば若干の不満が生じたとしても、それを解消できる機会がたくさんある。お客様と関わりながらお互いに意思の疎通が整うというのが、お預かりしている施設で宿泊体験というところの面白みを私たちも感じるところでございます。

○橋本委員長 ありがとうございます。

鳥居委員からの今の質問の中で、マイナス面というよりも利用者からの要望であったり、そうした面も併せて紹介いただけると、次の改善につながっていくと思いますので、次回以降のプレゼンの参考にされるとよろしいかと思います。

ありがとうございました。

それでは、時間ですので、御質問も尽きませんが、ここで質疑応答を終了いたします。指定管理者の方は御退室をお願いします。

○奥多摩都民の森担当 ありがとうございます。

(指定管理者退室)

○橋本委員長 それでは、委員の皆様、5分ほどで評価をお願いいたします。

(評価記入)

○橋本委員長 少々評価の時間が短いのですが、そろそろ次の時間です。委員の皆様、よろしいでしょうか。ありがとうございます。

それでは、次は、山のふるさと村、指定管理者は引き続き奥多摩町です。入室していただきます。

(指定管理者入室)

○橋本委員長、それでは、引き続き、よろしくお願いします。

プレゼンテーションは15分間でございます。10分経過時と14分経過時に合図をいたしますので、14分の合図がありましたら、おまとめいただきますようお願いいたします。

それでは、よろしくお願いします。

○山のふるさと村担当 それでは、着座にて失礼いたします。よろしくお願いいたします。

山のふるさと村の事業概要ということで、先ほどと同様のコンセプトで資料を作成しておりますので、同じような形で御覧いただければと思います。5本のコンセプトに分けて、それぞれの資料に沿って御報告させていただきたいと思います。

山のふるさと村を中央とします事業の核といたしまして、4つの円でくくっております。クラフトセンター、キャンプ場、ビジターセンター、レストランということで、本事業はこれらを有効に活用してお見

えになるお客様に喜びを得ていただくという事業でございます。

各エリアごとに事業は分かれるわけでございますけれども、それぞれのコーナーごとにそれぞれの思いをつづっております。

山のふるさと村のクラフトセンターにございます自然食教室、これは体験教室の実施ということで御報告いたしますが、ふるさと村は4つのエリアで様々な体験をということで申し上げましたけれども、こちらが一番人気の高いコーナーになっております。体験コースといたしましては、主にそば打ち、自然食ということで、おそばを中心にするのですが、季節ごとに奥多摩のよさを取り入れましょうということで、旬に応じたおみそを作ってみたり、手打ちうどんを作ってみたりといったようなプログラムを実行しております。これは時期に特化したものでございますけれども、柿のなる時期には干し柿を体験するなり、山里ならではの体験をしていただいております。

木工体験ということで、これは3番目に人気の高いイベントなのですが、参加者の技量に応じたメニューを判断しまして、幅広い年齢層の方に木のぬくもりを感じていただくということで長年にわたって提供してきた事業でございます。

石細工の体験、これは何といても女性に人気の高いコーナーでございます。一部、町内から産出されました原材料、石灰石が中心になりますけれども、アクセサリ作りの原料として取り入れております。また、国内外の材料も積極的に取り入れて、その違いであったり、色目の違い等々を石材の研磨を通じて楽しんでいただいているところでございます。特にこのコーナーでは、イベントでの実行となりますけれども、サンドブラスターを活用しまして、ランプシェードやキャンディポットなど、これも女性に大変喜ばれる人気のイベントでございます。中でも、数千万年前に樹液が固まる際に、運がよかったか悪かったか、中に閉じ込められてしまった昆虫の入ったコーパルを磨く体験などは、磨き上がった後に浮かび上がるそれらを見て非常に喜ばれる方が多くおられます。

陶芸教室は、幅広い年齢層の皆様に人気のイベントでございます。初めての方には定番の作品作り、それから、少し難易度を上げての体験といたしまして、高台を削ってみたり色づけをしたりというのは予約いただいておりますお客様のレベルアップに応じて体験を行っていくところでございます。また、講師が関連施設などから要望を受けて出張して指導する出前講座の開催なども非常に好評で、これらは6年度に向けた事業としても取り入れているところでございます。

森の工作舎としまして、隣接する作業場から提案させていただいておりますけれども、子供からリピーターまで、木の工作が初めてのキッズには火起こし体験、竹馬、ベーゴマ等の昔遊びを楽しんでいただいて、興味を示す子どもには表札作り、こま作りなどを御指導しているところでございます。また、30年来通われる根強いリピーターの皆さんには、オンリーワンの家具作りなど、そういった提案も併せてさせて

いただいているところでございます。

自然解説のコーナーでは、年間多くの皆様に対しまして、初めて来園される方には、山のふるさと村の自然公園のルール、園内に自生する危険な植物や蜂やクマなどの野生動物の動向についても周知を行うところで、奥多摩の歴史文化についても併せてインタープリターにより丁寧に指導しております。これらの事業は非常に好評を得るところでもございます。森や小動物についての楽しいトークを交えてお伝えするところでございます。

前年度より改善・工夫を施した事業ということで、クラフトセンターでは、園内の分かりやすい情報発信を行うためのサイン表示の見直し、インフォメーションセンターの雰囲気を変えるなどの工夫を行いまして、お休みどころを整備したり、照明を明るく取ったり、お客様に気軽に御利用いただけるという雰囲気づくりを中心に改良を進めてまいりました。

キャンプ場では荷下ろし場の整備ということで、これまで車は移して長距離を移動しなければならなかったのですが、ケビンサイトに荷下ろし場を設けることによりまして、キャンプは非常に多くの荷物をお持ちになりますが、これらが便利になったということが喜ばれている内容でございます。それから、内部につきましては、一部寝具をリース化しまして、消毒やプレスがより充実した寝具の導入を図り、お客様より好評を得ております。なお、一棟でございますけれども、東京都によりまして衛星通信の試験導入がございまして、Wi-Fiが整備されたということで、これまでニーズがうかがえなかった部分も非常に喜びに変わったということで、併せて同部屋には独自にエアコンを導入いたしまして、空調に関する実証実験も行っているところでございます。これによりまして、お客様のニーズを受け止める声から、やはりこれらの整備の必要性を強く感じたところでございます。

ふるさと村のレストランでございます。この「やませみ」につきましては、お子様連れに好評な子供メニューの導入、懐かしい給食のメニューでもある揚げパンやカレーパンなどの調理パンは大変好評で、曜日によりましては、売り切れが発生する日もあるようでございます。地元食材でありますヤマメやシイタケなどを使用したメニューをホームページ、X、インスタグラム、フェイスブックなどのSNSを通じまして独自に情報を配信したところ、これを見てからお見えになったというお客様が非常に増えてきたところでございます。海外からのお客様も全体の約1割ほど来店されておりまして、これらの要望に応じましたテイクアウトにも柔軟に対応を始めたところでございます。また、要望を受けまして、隣接する奥多摩周遊道路を管轄としまして警備いただく青梅警察署のパトロール隊員へのお弁当の受注を始めて、提供させていただいているところでございます。

特に力を入れて成果を上げた内容ということでございますけれども、直営による事業を中心に考えておりまして、様々な資格を有する職員を中心に業務の内容に合った組織編成により行って業務を履行するこ

とで、その成果について確認し合うことで、さらなるチームワークの強化が図られたということと、日常の管理業務に加え、職員自らの気づきにより提案された業務内容を皆で協議し実行することでモチベーションアップを図りました。産業用建設機械の運転講習、安全講習、安全運転者の講習会、チェーンソー等の技術講習会を通じまして、無事故操業を継続するための就業に対する努力を重ねたところでございます。

それから、何より、山のふるさと村の事業から排出されるおがくずは、クラフトセンターでお客様に提供する木材を削る際に発生する木材が年間3トンほどございます。これら3トンの有効活用ということと資源循環を図ろうということで、1年間かけまして、様々な箇所、事業体に出向いてまいりまして、その導入の成果、こちらに図ることができるか検討してまいりました。

そんなところから出会いがございまして、山梨県山梨市にある事業体との結びつきがございます。持続可能な森林環境、経営管理をされるということでCoCの認証を受けている飯島製材所さんとの出会いがございました。私どもからはおがくずを提供するのですけれども、このおがくずからFSCの認証を受けるこちらの業者さんがペレットとして返していただくことが可能となりまして、奥多摩町と飯島製材所さんとの間で資源循環に向けたパートナーシップ協定を昨年締結いたしまして、山ふる型SDGsとして発信を始めたところでございます。

このほか、多摩産材を活用した各種施設の作成等、材料を無駄にすることなくウッドチップ等の製作を行いまして、路盤材として活用しているところでございます。これらのサービスが可能な限り循環されるように特に努力をしておりますけれども、陶芸窯の故障等、溶接等の作業をこれも有資格者によりまして、業者さんに発注することなく、点検、メンテナンスができることで経費の削減を図っているところでございます。

それから、利用者目線で好評だったサービスといたしまして、平日を活用したプライベート体験の受入れは大変好評を頂いておりますけれども、5年度実証しまして、6年度、正式に事業を受入れ可能としております。関連施設や町内の学校、社会福祉事業等よりの要望を受けまして、講師が現地に赴きまして、陶芸や木工の事業もこの5年間の実証を経て6年度も継続実施の予定となっております。

2階にはギャラリー室としまして、鳥の絵を掲示したりテーブル等を配置したことでお客様の休息の場所として提供させていただいたところでございます。何より地場産食材の使用が好評でありますゆえに、そういった食材の購入を希望されるお客様の声に応えられるよう、地場産食材の販売の検討委員会を立ち上げたところでございます。

その他のアピールポイントということでございます。閉鎖後の奥多摩周遊道路の最上部におきまして、奥多摩でここだけの360度の展望を有する会場での星空観察会、これらの開催に向けまして、令和5年度

中に東京都建設局、警視庁青梅警察署との連携協力、会議等を重ねまして、本年8月にペルセウス座流星群の観察会が決定されたところでございます。同内容でございますけれども、これは安全管理を徹底するというので実施が可能になったというイベントでございます。

続きまして、共同で実施する事業でございますけれども、神津島多幸湾キャンプ場、檜原都民の森、奥多摩都民の森、山のふるさと村の間で関係施設が共同で開催する神津島天上山登山ツアー、これも令和5年度に温めてまいりまして、6年度10月から3日間の予定で開催する予定でございます。

現在、山のふるさと村を取り巻く環境は、野生動物、自然動物、特にツキノワグマ等が非常に多く確認されておりまして、地元猟友会との連携によりまして、安全に施設を利用いただくための巡回を実施する定期契約を結んでおります。

また、全国山の日記念事業は、令和5年度に計画作成しました。

お客様の相談を受けて、待機室を授乳室として、画像にもございますけれども、提供するというところで、小さなお子様連れのお母様、お父様に御利用いただいているところでございます。

その他、各種団体が執り行いますタイムレース等、自転車競技が近隣で行われますけれども、こういったもののお手伝い、それから、各団体から要望を受けてニホンジカ等の被害の報告、事業啓発等を行っているところでございます。

続きまして、山のふるさと村が発祥の地となりますが、この事業を行うはるか前から暮らしがありましたが、ここに定着していた事業で国指定の重要無形民俗文化財「小河内の鹿島踊」が、ユネスコ無形文化遺産に登録されたことによりまして、小河内ダム建設により一部絶滅の危機に瀕した本舞踊が世界的にも評価されたことで、山のふるさと村でもこの辺りの上演をお手伝いさせていただいたところでございます。非常に好評を得てメディア等の取材も多く受けたところでございます。

続きまして、各団体、それらのアピールポイントということで、山のふるさと村のステージを最大限活用しようということで秋に行われますウィーンフィルハーモニーのアンサンブルがどうしてこの地で行われるのか、「ここへ来てまさかウィーンフィルの本物の音楽に触れることができるとは思わなかった」などの声が寄せられており、非常に好評を得たところでございます。

青梅警察と連携しまして、ここは交通事故の多いところでもあって、非常に悩ましいところですが、安全啓発を職員も含めて行っているところでございます。

最後に、こちらのページでは、山のふるさと村の事業に対しましての収入、お客様の動向等で、数値を発表させていただいておりますので、後ほど御覧いただけたらと存じます。

以上、雑駁でございますけれども、山のふるさと村からの事業報告とさせていただきたいと存じます。ありがとうございました。

○橋本委員長 ありがとうございます。

それでは、質疑応答に移ります。委員の皆様、よろしくお願いします。鳥居委員からお願いします。

○鳥居委員 御説明ありがとうございました。私から2点質問させていただきます。

先ほどの奥多摩都民の森もそうなのですが、入れ込み客数ですが、宿泊者は令和4年に比べて令和5年はちょっと増えているのですが、日帰りが減っている。この理由をどういうふうに分

析されているのか。例えば公共交通機関のバスの減便とか、そういうのがあるのかどうかとか、その辺の日帰り客の検証についての分析を教えてください。

以上です。

○山のふるさと村担当 御質問を頂戴いたしました入れ込み客数でございますけれども、昨年と比較しまして、宿泊数については、微増でございますけれども、伸びているところと、日帰りのお客様、これは完全にこちらのPR不足ということでの減少ということと、あと、奥多摩町全体のお客様が減少してしまっ

た。先ほどコロナバブルというお話をしましたけれども、近隣の東京都内のお客様というよりも、分析しますと、最近、神奈川県、埼玉県のお客様の入り込みが大幅増えてきているようでございまして、事業の本旨であります東京都民の皆様をこれから多くお迎えするためにこういった配信の仕方をしてい

たらいいのかというところがさらに研究の課題だと思っております。平日利用がなかなか難しく、週末利用、長期休みの間の利用が主たる利用者になるのですけれども、お客様は、例えば食堂であるとおい

しいという評判が立ってテレビに出ると行列ができる。例えばクマが出たとなると出控えられる。その辺り、動物との共存も非常に難しいところだと感じております。現在はキャンプ場のテントサイトが宿泊でき

ない状況で、クマからの安全が確認されるまで止めているといった状況にもありますので、宿泊も含めたお客様の動向に注意を図ろうということでございます。

それから、おがくずですけれども、年間3トン排出されるおがくずでございます。これはそのまま処分すると産業廃棄物になりますけれども、有価物としてトン5000円で売却しております。5000円で売却したものを10キロ入りの袋で逆に購入するという形になるのですけれども、この近辺、長野県伊那市の森林組合さん、飯能市、現在、都民の森では東松山からペレット材を購入しているのです。かつては外材も入

りたりしたので、安全なものを投入しようということで入れた場合に、ここで契約を結んだ山梨県のペ

レットが調べた中では一番安くて10キロで500円、袋入りなのですけれども、この袋を丁寧に切って返すと10袋で1袋プレゼントということで、実質450円で物が入ってくるというような、安く購入ができて、なおかつ廃材ではなくて資源として購入いただけるというシステム構築をしまして、出ていったものが必ず返

ってくる、そういった仕組みがここで約束されまして、ゆくゆくは都民の森でもこういったものの導入を、搬出できる原材料との兼ね合いを見ながら調整を図っております。この業者は、一番多く使っているのは山梨県キープ協会という、清里高原で使っている業者さんで、認証の取れた安全な材料というふうに感じております。

以上でございます。

○鳥居委員　ということは、先ほど収入の棒グラフがありましたけれども、令和5年、雑収入がばんと増えているのはそれによるというふうに理解してよろしいのでしょうか。

○山のふるさと村担当　雑入でございますけれども、これの大きな点というのは、キャンプ場の売店がございますが、売店の収入の中に、昨今キャンプ場で非常に人気のあるのは、女性のソロキャンパーなのですけれども、たき火材を使って夜間にその炎を楽しむといったキャンプが非常に人気がありまして、奥多摩管内どのキャンプ場もそうなのですけれども、今、薪のバブルが発生しております。山のふるさと村は、幸いにしまして、森林組合さんからほぼわずかながらのお礼をするようなレベルのお金でバタ薪と言われる、製材する側の木を頂戴するようなことができますので、それが薪として販売される。購入価格が低いところで、どこよりも安く薪を、今、束で500円で販売するのですけれども、ほかには奥多摩町の一番安いところで800円なのです。一番高いところは1200円なのですけれども、安くて好評を得ています。次のキャンプにも欲しいなどといって購入されるような方がいらっしゃるので、まきと炭、炭も購入しないで独自に作っていますので、これら燃料の販売が非常に好調なのです。キャンプ場の収入が一昨年80万だったものが240万円売り上げまして、それらがこちらにフィードバックされましたので、使うことを抑えるのもそうなのですけれども、営業も努力した結果が表れたものと踏んでおります。

以上です。

○橋本委員長　ほかはいかがでしょう。今村委員、お願いできますか。

○今村委員　御説明ありがとうございました。

先ほどたまたまクマの話も出てきたので、奥多摩に関してはどうしてもクマのことが心配になっていて、皆さんも大変だと思うのですけれども、テントをNGにしている以外に何か対策を取られていることがあったら、その辺り、教えてください。

○山のふるさと村担当　御心配をおかけしております。ツキノワグマの動向でございますけれども、現在、定点観測カメラを設置しておりまして、幸いにして日中の記録はないのですけれども、夜間、11時から12時を越した辺りぐらいまでが、もちろん夜間に活動する動物でございますので、積極的に活動するのですけれども、どうしてもクマが写り込んでくる。それがこの2週間、クマの動向が追えなくなってきているのです。繁殖期にクマの活動が非常に盛んになるということで、子供をオスのクマが襲うなどとも言

われていますけれども、現在、4週にわたってクマが確認されたところがこの2週間収まってきています。7月のキャンプシーズンに向けてどのタイミングでキャンプを再開しようかという非常に悩ましいところなのですが、そういったものが確認されるまでは安全管理を徹底していきたいということと、あと、パトロール、それからどこまで効果があるかですけれども、職員には全員、警備をする際には熊よけスプレーと熊鈴、危険を感じる場合にはロケット花火等での音の威嚇などしながら、クマと会わないような工夫をして事業を行っているところでございます。

○今村委員 館内での啓蒙みたいな、あまり書き過ぎると、ここ、クマが出るのだとネガティブな宣伝になってしまうこともあるかもしれないのですが、来訪者に対する館内での啓蒙みたいなことは何かお考えとかあるのでしょうか。

○山のふるさと村担当 今、ビジターセンターを通じて日帰りのお客様には、ここにはクマが生息していることに対してのお伝えを必ずすることと、人の行かないエリアに入っていく場合には熊鈴であったり、そういったものを携行するようにといった御案内、それはビジターセンターに限らずどの部署でも行うのですが、既に東京都が設置していただいている山側には電気柵を張ってありまして、クマが近づかない。近づいても帰っていつてくれるといったような措置はしております。それから、一般のお客様以外の宿泊のお客様にはクマがいることは必ずお伝えして、夜間や早朝の森の中への不要な外出はお控えいただくのを前提にお泊まりいただくということを今はしております。したがって、夜間のクマが活動する時間には人が行かないというようなことをお約束いただいた上でお泊まりいただく。それと、おっしゃるとおり、ここが危ない場所だというふうにとられてしまうと、メディア等を通じて非常にマイナス影響を及ぼしますので、報告するときはその辺りに注意深く関わるようにしております。

○橋本委員長 守泉委員、お願いします。

○守泉委員 3点ほどあります。

まず、収支関係で見ると940万円ほど指定管理料が余っているのですが、一方で宿泊が少し戻り始めている、増え始めているのかというような数値が出ている中で、ケビンに関してのエアコンがまだ1か所だけとか、あと、洋式トイレ化がなかなか進んでいないとか、以前もあったようにベッドが小さいのではないのかというのがあって、これだけ余っているのだからそのところに入れて変えればいいのかと思うのですが、いかがでしょうかというのが1点目。

2点目としては、ショベルローダーの事故があった。これは読み切れなかったのですが、委託先なのか、指定管理の中での話なのかというところです。

3点目が、神津島の天上山の話があるのですが、島のほうの話とこちらのほうの話がどう結びつくのか分からなくて、どういうシナジー効果があるから共同でやったのかというところがちょっと疑問な

のですけれども、その辺、説明いただきたいというところです。

○山のふるさと村担当 まず、900万円という収支でございますけれども、電気代が非常に値上がりしてしまつたと前任者から受け、電気が高騰したのなら、電気を使わない方法はないのかということで、600万円落としてしました。結局、使わない工夫をするということで、当初より、冬季に使用するケビン棟内の電熱ストーブ、これは200ワットの動力ストーブが6台入っているのですけれども、これを全棟で一晩使用すると20万円弱かかってしまう。これを何としても抑え込んでいけないかということで、ペレットストーブをフル活動しまして、ペレットを活用することで暖房費を抑えた。それによりまして冬季の暖房料を大幅に削減したということで、出る側の経費を抑えました。

それと入る側のお金を増やそうということで工夫を凝らしまして、燃料を作っていったり、あと、今、手ぶらでキャンプというのが非常に好まれていまして、キャンプ場に何も持ってこないけれども、全部そろろうといったような売店を目指そうということで売店の収益が上がった。入りを増やそう、出を抑えようといったことを常々職員にお願いしてきた結果ということです。

私の給与分が出ていった部分が、1名除けたということで埋めた部分もあるのですけれども、これはなぜ除いたかということは、東京都さんから負担していただいている電気代をどうにか生み出せないかという、当初はそんな悩みもありまして、行った部分も往々にあるのですけれども、結果、これだけのものが残せるようになりましたので、続きまして、次に活用できないかというところになるのですけれども、これは事業費として運用できると考えておりますので、東京都のお許しが頂戴できれば、ここに記載してありますエアコンとか設備導入に令和6年度に全て投入したいと考えております。ですから、今後要望させていただきますので御了解いただければ、設備の改修ということで償還していきたいと考えております。

それから、ショベルローダーの事故ですけれども、これは本来あってはならない事故でございます。ただ、例年、点検等を行っておりまして、ショベルが異常を来すということは予期できなかったということで、油圧装置に不測の事態が生じまして、ブレーキが一切利かない、アクセルも利かない、ハンドルも回らないといった状態が運悪く下り坂で発生してしまった関係でこのショベルが転倒してしまったということで、委託事業者による事故でございます。

神津島とのコラボレーションということでございますけれども、かつて6年ほど前に神津島と奥多摩町と独自に協定を結びまして、こちらからお客様をお連れして神津島からもお客様をお迎えしようということで、かねてより神津島さんとの観光振興は、神津の皆さんが奥多摩にお越しいただいて特産物を販売したりとか、そういうつながりはありましたが、なかなか人の交流といったものがなかったものですから、事業を通じてしましよう。神津島と奥多摩町は役場間で友好都市の締結もしておりますので、あえてこういった事業をやってみたらどうでしょうかということを神津の所管課に投げたところ、できれば今年、

再開しましょうかということで、コロナが開けましたので、近隣の檜原さんも含めて事業提携を結んで実施するという事で神津島に今年出向く予定でございます。

以上でございます。

○橋本委員長 いかがでしょうか。

○守泉委員 政治的というか、行政的な観点から見るとそういうシナジーというのは言えるのかもしれませんが、利用者の観点から見ると、全く違うものを無理やり結びつけているような気がするので、これはあまりメリットがあるようには思えないのです。

あと一点だけ、クマの問題はさっきもあったのですけれども、秋田ほどではないにせよ、ここまで増えてくると、知床の状況とか見て御検討いただければと思います。ありがとうございました。

○橋本委員長 御参考ください。

手短にお願いします。

○山本委員 私からは一点、提案になるのですけれども、指定管理する施設としては色々なビジターセンター等の施設があるわけですね。そんな中で、標準化という話と、もう片方に個性化の話がありまして、山のふるさと村という名前の中でふるさと感をどうやって出していくのか、気になっています。今日、プレゼンをいろいろ聞かせていただくと、資源循環が売りになるのではないかと思ったわけです。ペレットをうまく使い、おがくずを再利用し、地元で食材調達をしているとも書かれていたので、地域循環型など小さなことかもしれませんが、売りにしてはどうかというのが私の提案です。その他の収入もあって売上げも結構あるので、例えば売上げの一部が地域貢献型になっていくようなことにするなどして、それを明示して示すことがあってもいいのではないかと個人的には思いました。これは提案ですけれども、コメントさせていただきました。ありがとうございました。

○橋本委員長 ありがとうございました。

御参考いただくということでよろしゅうございますか。

○山のふるさと村担当 はい、ありがとうございます。

○橋本委員長 それでは、質問も尽きませんが、時間ですので、ここで質疑応答を終了いたします。指定管理者の方は御退室をお願いいたします。

○山のふるさと村担当 ありがとうございます。

(指定管理者退室)

○橋本委員長 それでは、委員の皆様、評価をお願いいたします。

(評価記入)

○橋本委員長 少々時間が押していますが、委員の皆様、いかがでしょうか。評価がお済みであれば進み

たいと思いますが、よろしゅうございますか。

それでは、午前中最後でございます。御岳インフォメーションセンターの指定管理者は一般社団法人青梅市観光協会です。入室していただきます。

(指定管理者入室)

○橋本委員長 それでは、15分間でプレゼンテーションをお願いいたします。なお、10分経過時と14分経過時に合図をいたしますので、2回目の合図が鳴りましたら、おまとめいただけるようお願いできればと思います。よろしくお願いいたします。

○御岳IC担当 皆さん、こんにちは。御岳インフォメーションセンターの指定管理者青梅市観光協会でございます。事業報告をこれからさせていただきますので、よろしくお願いいたします。

それでは、プレゼンさせていただきます。こちらのパワーポイントの図面をお願いいたします。

まず、1の「取組内容(運営報告)」でございます。

「(1)利用者ニーズの把握への主な取組」といたしまして、意見箱設置によりニーズの把握しております。受付数279件、前年度は580件ということで、かなり数は減っておりますけれども、こちらで意見を収集しているところでございます。内容といたしましては、地図、パンフレットが充実している等の御意見がございました。

自然環境の保全といたしましては、関東ふれあいの道の倒木など、こちらに連絡があったときには関係機関への報告をして安全確保をしているところでございます。そのほかにも、ハイキングでのマナー向上やルール厳守のお願いを実施しているところでございます。

続きまして「(2)質の高いサービス提供への主な取組」といたしましては、開館時間の延長、休館日の変更等を行っております。まず、休館日の変更等につきましては、ゴールデンウィークにつきましては休館日の火曜日も開館するなどいたしまして、お客様が来る時間帯、また時間につきましては、臨機応変に対応いたしまして、開館時間を随時変更したり延長したりしているところでございます。

続きまして、利用者ニーズに即した物品販売といたしましては、周りにコンビニエンスストア等がないという中で、ハイキング客等のニーズに合わせたパンやカップ麺といった食料品のほかにも、雨がっぱ、傘、熊鈴、カットパン、ばんそうこう等の販売もしているところでございます。そのほかには、地元の間伐材を使いました入浴木、カッティングボード、こちらは地元の特産的な意味も込めまして販売しているところでございます。また、ハイキング帰りということで、最近暑くなっておりますが、海外のハイカーの方向けのアイスクリーム、お酒等の販売もしているところでございます。なお、お酒につきましては、右下の写真にありますけれども、地元の素材、ホップを使ったクラフトビールも販売しているところでございます。また、そのほかにも、秋には地元の農園で収穫されましたブドウ、シャインマスカット等なの

ですが、そういったものも販売して好評を頂いているところでございます。物販の売上額でございますが、着実に売上げを伸ばしているような状況でございます。そのほかにも、女性客のニーズも意識いたしまして、ユズジャム、ユズチョコ、薫製チーズ等のお菓子なども販売しているところでございます。

また、利用促進のために、現金だけではなくキャッシュレスサービスを実施しております。令和5年度につきましては、売上げの約42%がキャッシュレスで購入していただいているところでございます。ちなみに、令和4年度は30%がキャッシュレスというのは、時代の流れといたしまして、非常にニーズが高いと実感しているところでございます。

そのほかにも地域物産の販売等といたしまして、地元で生息する野鳥の鳴き声を収録した「オクタマ・トリ・カルタ」というのがございます。これは、スマートフォンにダウンロードすると鳥の鳴き声が流れてまいりますので、この鳥の鳴き声は何だろうという形で札を取るというようなゲームでございまして、地元の方が開発したものでございます。

それ以外にも、地元の障害者福祉施設で作られましたドライフルーツ、ドライフルーツは携行食といたしましてハイカーの方にも利用されているところでございます。そのほかにもマグネットやマグネットクリップを販売して地元の障害者福祉施設のほうともコラボレーションといいますか、御協力いただきながら物品の販売もしているところでございます。

そのほかにも、地元のデザイナーの方に委託いたしまして、御岳溪谷をデザインしたオリジナルグッズ、マグネット、シール、また写真の真ん中は紙製のクリアファイルです。やはり国立公園内ということもございまして、プラスチックではなくて環境に配慮して紙製のクリアファイルという形でオリジナルグッズを作成して販売しているところでございます。

そのほかにも、一番右の写真ですが、青梅夜具地というものがございまして、夜具地というのは布団などの昔の生地とか、布団の周りを囲うような生地でございまして、夜具地は、かつては青梅市が全国の大体7割から8割ぐらいのシェアを占めていたという歴史がございまして。そういった中で青梅夜具地は、今では外国産とか、ライフスタイルも変わった中で、青梅市内で作っているところはなくなってしまっているのですけれども、残された青梅夜具地をオリジナルグッズといたしまして販売して、地元青梅市のかつての産業の歴史等も伝える場としているところでございます。

続きまして、施設内外の掲示物の英文併記でございますけれども、御岳エリアにつきましては、英語、中国語、韓国語の3か国語のパンフレットを作成して配布しているところでございます。また、看板表示はピクトグラムや英語化対応、また、お土産品の品物、値段等につきましては、日本語、英語を併記して外国人の方への対応もしているところでございます。

そのほかにも、関東ふれあいの道の踏破証明書の発行や、今度この山に行きたいのだけれども、資料が

欲しいという方に対して、地図の発送等もしているところでございます。

続きまして(3)「施設の広報に関する主な取組」といたしましては、青梅市観光協会のホームページや御岳インフォメーションセンターのフェイスブックで積極的に観光等の情報を発信しているところでございます。また、青梅駅前に私ども観光協会のほうで運営しております観光案内所がございまして、こちらでも御岳インフォメーションセンターの情報を掲示してPR、同じ青梅線でございますけれども、青梅駅でも御岳のPRをしているところでございます。

続きまして「(4)地域連携や地域振興、関連施設との連携」であります。地元の方にも御協力いただきまして、その方を講師に招いて自然観察会や野鳥観察会等を実施しているところでございます。そのほかにも、御岳エリアに御岳山という山がありまして、御岳山観光協会とも連携いたしまして、御岳山での星空観察会を実施しております。また、奥多摩フィッシングセンターと連携して遊漁券の代理販売を実施、また、山で木を切ったりする方たちのグループである東京チェーンソーズと連携したガチャ、トイカプセルの代理販売を実施しているところでございます。

そのほかにも、御岳エリアには小澤酒造という澤乃井ブランドの酒蔵がございまして、蔵開きを年に1回、10月にやるわけなのですが、こちらの時期には来館者に積極的にPRしたところでございます。

そのほかにも、地域の食文化、青梅、奥多摩の素材を活用した料理「青梅・奥多摩ごぜん」を紹介するパンフレットも配架してPRしたところでございます。なお、この「青梅・奥多摩ごぜん」につきましては、青梅と奥多摩観光協会と一緒に開発を進めている事業でございます。

そのほかにも、江戸時代の武州御嶽山と武州青梅宿ののれんを掲示いたしまして、青梅宿と言われているところなのですが、青梅市の今と昔の紹介をしているものをインフォメーションセンターの中に貼っているところでございます。御嶽山につきましては、青梅街道、内藤新宿からずっと御嶽までのエリアを示した「御嶽菅笠」という本がございまして、その一部分をピックアップしたのれんがございまして、そちらを掲示しているところでございます。

「(5)業務効率化への主な取組」といたしましては、経費の削減といたしまして、トイレや敷地内は職員が清掃して清掃委託費の削減に努めているところでございます。そのほかにも、大型壁かけモニターの設置、内装のレイアウト変更なども内製でもって対応したところでございます。また、大型壁かけモニターにつきましては、東京都環境局に御協力を頂きまして、設置できたところでございます。また、館内の蛍光灯につきましても、LEDに変更したところでございます。こちらのほうにつきましても、東京都から多大なる御協力を頂いたところでございます。また、冷暖房の工夫といたしましては、エアコンにつきましては必要に応じて使用したということで、必要以上に使わないというような形で行っております。

2の「取組内容(管理報告)」といたしましては、「(1)適切な維持管理を行うための主な取組」という

ことでございまして、去年のこの評価でも御指摘いただいたところでございますけれども、ベランダの手すりの塗装については実施したところでございます。そのほかにも、メンテナンスにつきましては、適宜行っているところでございます。

続きまして「(2)事故、自然災害等を未然に防ぐための安全対策」といたしましては、災害発生時の対応マニュアルを作成、また、熱中症対策といたしまして、アンケートの回答者には塩分タブレットを配布するなどしております。そのほかにも、当然、賠償責任保険にも入っております。また、酒類販売の研修の定期的な受講なども行っているところでございます。

自主事業でございます。先ほどもちょっと触れたところでございますけれども、星空観察会、自然観察会、野鳥観察会を御岳山観光協会、地元の自然観察員や日本野鳥の会の御協力を頂ながら自主講座として実施しているところでございます。

施設の利用状況でありますけれども、今年が2万5994人、去年が2万4000人強ということでありまして、インバウンド需要が回復しているのではないかと分析しているところでございます。また、アンケートに伴います利用者満足度につきましては99%、おおむね100%の方から満足いただいているところでございます。

施設の管理運営に関する収支につきましては、こちらに記載のとおりでございます。

最後のページでございますけれども、令和5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でございます。2項目めの事業効果の2「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と」いう中で、収益性やサービスの効率化にも考慮されたいということでございました。こちらに対しましては、毎月の売れ筋商品を月例ミーティングで確認いたしまして利用ニーズを分析、また、季節などを考慮して商品の仕入れと在庫切れの防止をしているところでございます。また、アンケートの要望にもできるだけ応えるようにしているところでございます。

その他といたしまして、1の施設のメンテナンスでございますけれども、前年度、令和5年度でございますが、今年の2月に先ほど申し上げた手すりの塗装を実施いたしました。また、先ほども御説明いたしました青梅夜具地を使いまして、展示には工夫しているところでございます。

また、周辺にコンビニエンスストアなどがないことも考えると、せめてピークシーズンだけでも営業時間の延長を検討してはどうかということでございまして、こちらも先ほど御説明いたしましたが、ピーク時の土日祝日の営業時間を、こちらは御嶽駅ですので電車が1時間に大体2本ぐらいということもありますので、来訪者の帰りの上りの電車の時間を考慮した形で30分から1時間程度延長しているところでございます。また、今年度につきましては、ピークシーズン、5月の特にゴールデンウィーク、あと、8月、11月の秋のシーズンにつきましては、土日祝日の開館を予定しているところでございます。

そのほか、スキルアップなどにも取り組んでおりまして、御岳インフォメーションセンターの管理運営につきましても、私ども受託の観光協会といたしましても、創意工夫しながら努めているところでございます。

以上でございます。

○橋本委員長 御説明ありがとうございました。

それでは、質疑応答に移ります。委員の皆様、よろしくお願いします。守泉委員、お願いします。

○守泉委員 インスタグラムなどを見ると、外国人が自転車を申し込んでやってきているというのが、出ているのがあったのですけれども、ここ辺りは自転車で回れるようなコースがあるのかどうなのかという点とか、あと、富士山の周りなんか特にそうですね、外国人から見た魅力の部分は日本人の感覚と大分違う。何でこんなところがあるのですけれども、そういう部分を外国人にもっと見てもらって、ここはどうですかみたいなところでアピールする部分を何か検討されないですかというところの質問をしたいと思います。

プラスの面では、まだ僅かながらとはいえ、物販関係が大分いろんな細かいことにそれなりに工夫して努力されてきているところはいい方向かなと思います。

以上でございます。

○御岳IC担当 ありがとうございます。

自転車なのですけれども、もともと御嶽駅前の「ミナクル」という業者がレンタルをやっていたのですけれども、業績が思わしくないということで撤退したのです。御嶽から奥多摩方面は当然自転車で行けますので、コースもあると思うのですけれども、御嶽駅自体では自転車で来られる方は、インフォメーションセンターのほうに寄ってくれる人は少ないのかなと思っております。

○御岳IC担当 今の自転車の件でございますけれども、東京都の交通局のほうでも、前に自転車を乗せて走れるような都バスを配車といいますか、青梅のほうに走っていただいております。そういったことの利用状況等も勘案しながら、その辺の掘り起こしもある意味必要なのではないかと考えているところでございます。ただ、今現在といたしましては、これといったコースは特には設定していないのですけれども、自然の中を外国人の方がサイクリングされる姿はたまに見かけるところでございます。

外国人から見た魅力と日本人の感覚は違うと言ったら語弊があるかもしれないのですけれども、ちなみに、ちょっと違うかもしれませんけれども、例えば私どもの御岳山という山の宿坊の人から聞いたら、サウジアラビアの方が泊まりに来た。そうしたら、雨が降っている中、外で雨に当たりながら楽しんでいるというのです。なぜと言ったら、雨が降らないから雨が珍しいというのですね。そういったお国柄と日本の違い、ですから、日本のいわゆる伝統美だけではなくて、何に魅力を感じるというのは私どもでは想

像し得ない部分があるわけなのですけれども、青梅・御岳エリアはいろんな観光資源がそろっておりますので、そちらのほうも外国人のニーズ等もなるべく把握しながら、また、英語が堪能な職員もおりますので、外国人のニーズもできるだけ聞くような形でインバウンドの対応もしていきたいと思っております。

○橋本委員長 ありがとうございます。

今の関連で私からよろしいでしょうか。アンケートに関してですけれども、意見箱、最初に御紹介いただきましたが、受付数が昨年の半減以下になっております。報告書の中でノベルティーがなくなったことも一つの要因と、ネッククーラーは恐らく非常に好評だったかと思えますけれども、それも一つの要因ではないかというようなことですが、要因として考えられること、それ以外にはどうでしょうか。利用者が増えているということですので、そうした中でなぜこれだけ減ってしまったのかということと、あと、何か回収するための努力をされているようであれば、お教えいただければと思います。

○御岳IC担当 確かにネッククーラータオルがなくなったのは大きいと思いますけれども、前年度が逆に580件ぐらいいまして、異常に高過ぎる。ネッククーラーの魅力はありますけれども、理由は分からないのですが、さらに令和3年度辺りだと280件ぐらいなのです。去年は増えたのですけれども、今年度は蓋を開けてみると、ネッククーラータオルもありますけれども、何か魅力がないと、電車の時間とかございますので、皆さんはインフォメーションセンターにそんなに長居しないのです。その中で今までネッククーラータオルの魅力というのですか、それで皆さんがちょっとの間に書いていただいたというのがあって、2年前に戻ったというのが本音でございます。

○橋本委員長 分かりました。ありがとうございます。それだけネッククーラーが非常に魅力的だったということの裏返しかもしれませんけれども、だからといって、より回収していくような努力は必要かと思っておりますので、継続してお願いできればと思います。

○御岳IC担当 ありがとうございます。

今説明しましたとおり、電車の時間ですとか、観光から戻ってきて気ぜわしく帰ってしまうというような実態がございます。今までのアンケートは紙なのですけれども、例えばQRコードにして帰りの電車の中でできるとか、家に帰ってからできるとか、そういった仕組みづくりにつきましても、東京都さんの担当のほうでも御検討いただきながら、そちらのほうの仕組みづくりもできれば、少しは回答といいますか、そういったものの回収が上がってくるのではないかと考えているところでございます。

○橋本委員長 ありがとうございます。

それもあるでしょうし、行きがけに寄られた方で、この回答をしたらこんな魅力的なものがもらえるよということが分かっていると、行きがけに持って行って帰りに渡してくれるということもあるかもしれませんので、いろいろと考えられるかと思います。御検討をよろしくお願いします。

それでは、ほかに、山本委員、いかがでしょう。

○山本委員 ありがとうございます。

私の印象では、当該施設のインフォメーションセンターというのは、通常のビジターセンターと比べると割と小さい施設と思っているのですが、今回、5年度の実績、収入と人件費を見ると、特徴としては、施設に人がいて対応できるということと、あと、現地を見せていただいた印象では物販をしているということと思っています。

今日のプレゼンの中で、登山に向かおうとする人が買う物と、帰ってきてから買う物は違うのだらうと思いますが、行くときに売るものとして、パンとかカップ麺を売っていらっしゃるということですが、登山するときに必要なのは、カロリー摂取だったり、飲料を持つこと、しょっぱいものを摂取することとか、幾つかポイントがあるように思っています。そのように登山者にうまく伝えてあげると物販にも結びつくかなと思ったりします。

実際、アメリカのビジターセンターとかを見ると、ピンチフードと言ったら失礼ですけども、カロリーバー、ドライフルーツが並んでいて、ナッツ類が並んでいるだけでなく、ビーフジャーキーなどおびただしい種類が並んでいます。その意味で、狭い空間にきちんと詰め込んで、歩いてください、楽しんでくださいというメッセージを伝えることも重要で、小さい施設でできることというものではないかと思っています。あの施設でどのように戦略的に登山者に働きかけていくか、物を持ってもらうかということがあると思いますので、もし何かお考えがあればコメントいただいてもいいですし、私の提案も入っていたかもしれませんが、ご回答よろしくをお願いします。

○橋本委員長 いかがでしょう。もしございましたら。

○御岳IC担当 今、また新たに今年度から追加しているのが「ちょこっとおやつ」というのですか、名前は忘れましたけれども、グミ商品、ドライフルーツもありましたけれども、女性から意見を聞いて、そういうのを置いたほうがいいのではないかと。僕は全然分からなかったもので、そういうのは値段も非常に安いんですね。それも結構売れています。シーズンによってこれは夏は駄目だとか、7月から塩分タブレットをアンケートにつけて、アンケートのアップの対策でもありますけれども、あと、カロリーメイトなんかは自販機が外にあります。競合してはいけないので、業者さんがやっているのがありますので、自販機にないものを狙ってお菓子類とか、そういうのは始めております。

○御岳IC担当 貴重な御提案を頂いたと思います。登山の方に、これから行くのに安全食、セーフティ的な部分、そういった意味でもカロリーをちゃんと取ってくださいというのでカロリーメイトのようなものであったり、ドライフルーツ、そういったものをお伝えして、そういったものが必要だからこちらのほうで売っていますというような、ただ単に売上げを伸ばすだけではなくて、登山に行かれる方の安全も十

分配慮しなければいけないと思いますので、そういった形での掲示もしながら、品ぞろえにつきましては、充実していきたいと思っております。

○山本委員 ありがとうございました。

売上げの個数だとか販売額とか、うまく分析していくと、すごくとがったこともできるのではないかと思ったりしましたので。ありがとうございました。

○橋本委員長 ありがとうございました。

もう一つくらい手短かに頂ければ、では、鳥居委員からお願いします。

○鳥居委員 一点です。業務の効率化のところで大型壁かけモニターというのが経費の削減等というところに書いてあるのですけれども、この壁かけモニターが経費の削減にどう結びつくのかということと、これは結構使い道がいろいろあると思うのですけれども、このモニターでどういう情報を発信していこうと思われているのか、お聞かせください。

○御岳IC担当 失礼いたしました。経費削減のところに壁かけモニターを入れたのは、壁かけモニターの設置を職員自身で行った。これは物が重いだけに結構大変な作業でございまして、強度とかいろいろありますので、通常だと業者をお願いするのですけれども、できる職員がいましたので、お願いして4人がかりぐらいで設置しました。そういう意味で経費削減と載せさせていただきました。

大型モニターの用途につきましては、主にライブカメラを映しております。特に御岳山、滝本駅、日の出山、御岳溪谷がリアルタイムで見えますので、中に入ってきて、これが今、日の出山の状況ですと、皆さんがびっくりされて、非常に役立っております。リアルで見られるので、雨の日とかほとんど人がいないとか、そういうのも分かります。あと、台風とか災害が起きそうになった場合、そういうときでも山の状況とか、そういうのも今後映し出していきますけれども、今のところは主にライブカメラを中心に映しております。

○橋本委員長 ありがとうございました。

御質問も尽きませんが、そろそろ時間ですので、ここで質疑応答を終了いたします。指定管理者の方は御退室をお願いします。ありがとうございました。

(指定管理者退室)

○橋本委員長 それでは、委員の皆様、評価をお願いします。

(評価記入)

○橋本委員長 委員の皆様、よろしいでしょうか。

それでは、午前中の審議が終了しましたので、事務局にお返しいたします。

○橋本課長 委員の皆様、活発な御議論いただきまして、ありがとうございました。

午前中の審議は以上でございます。

この後、お昼休憩を挟みまして、午後の審議は午後1時30分から、引き続き、こちらの会議室にて再開とさせていただきます。恐れ入りますが、5分前の午後1時25分にはお集まりいただきますよう存じます。よろしくお願いいたします。

では、午前中は以上とさせていただきます。大変お疲れさまでございました。

(休 憩)

○事務局 それでは、皆様お集まりのようですので、引き続き、午後の部を再開したいと思います。

課長の橋本におきましては、公務の都合で少し遅れておりますが、このまま再開したいと思います。遅れて参ります。申し訳ございません。

それでは、橋本委員長、よろしくお願いいたします。

○橋本委員長 それでは、プレゼンテーションを再開いたします。

御岳ビジターセンター、指定管理者は株式会社自然教育研究センターです。入室をお願いします。

(指定管理者入室)

○橋本委員長 それでは、15分間でプレゼンテーションをお願いいたします。なお、10分経過時と14分経過時に合図をいたします。2回目の14分の合図が出ましたらば、おまとめいただければと思います。では、よろしくお願いいたします。

○御岳VC担当 では、これより東京都御岳ビジターセンターにおける令和5年度の事業報告をさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

まず初めに、弊社が目指す御岳ビジターセンターの管理運営ビジョンについて御説明いたします。

弊社では、東京都自然公園ビジョンを踏まえ、次のビジョンを掲げています。御岳山に訪れる全ての人々が安全に安心して自然・歴史・文化を楽しみ、それらの資源がこの先も保全されていくことを目指しています。

それでは、画面の順で御報告します。

まず、5つの「前年度の評価結果に対する取組」から御報告いたします。

1つ目は「山上住民との連携は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」という御意見に対して、山上住民にも様々な立場があります。有事の際、それぞれの立場で有効に連携・協力できるよう、今後も引き続き山上での訓練に参加していく予定です。また、さらなる有効な連携の第一歩として台風や積雪時の共助を積極的に行っていきます。

2つ目に「満足度アンケートの入館者に対する回収率を上げる工夫をしてほしい」という御意見に対して、回答者へ特典のプレゼントを行い、結果、前年度比171%の回収数アップへとつながりました。詳しくは特に力を入れた取組にて御説明いたします。

3つ目の「有料の高付加価値ツアーや3世代家族向けの体験など企画に取り組まれることも期待する」という御意見に対して、有料のオーダーメイドガイドの周知を行い、宿泊の団体向けに「ムササビ観察会」等を実施しました。スケジュールやガイド内容など要望に合わせた企画ができ、満足度の高いものとなりました。また、3世代家族に向けたプログラムについては、対象をどなたでもとした自然教室を開催し、小学1年生から63歳の方が御参加、部分的にグループ分けをしてガイドするなど、同じテーマの中でも世代に合わせた解説を行い、利用者からは老若男女と一緒に学ぶ場はすばらしいと大変満足いただいています。今後も取組の周知と受入れ体制の保持を図っていく予定です。

4つ目は「コケのイベントを広く広報活動を行うことによりメジャーな観光へ導かれることが望まれる」という御意見に対して、イベント情報の発信についてお客様からのお声なども入れた実施後のレポート発信を行うなど、効果的な方法を検討していく予定です。また、令和6年度には新規に東京新聞で広報を行うなど、新たな利用者層の獲得に取り組む予定です。

最後に「宿坊への宿泊はインバウンド向けに潜在的ニーズがあるのではないか」という御意見に対して、ツアー会社によるインバウンド向けのモニターツアーが企画され、ガイドとして同行しました。当日はツアー主催者から通訳も同行し、御岳山で見られる植物に加えて御岳山で継承される文化や歴史について解説しました。参加者の反応からは、特に建造物や野生動物に関心があることがうかがえ、今後もニーズを把握するとともに、外国人の受入れを検討していきたいと思っています。

次に「自然教室の実施状況」について御報告いたします。

まずは、自然教室の一覧を御紹介します。

毎年人気の「ムササビ観察会」をはじめ、御岳山の歴史・文化に注目した「神楽の鑑賞ツアー」や「しめ縄づくり」などを実施しました。中でも4月の「新緑の大岳山ハイキング」と3月の「カエルに会いに行こう！春のロックガーデンハイキング」については利用者の要望にお応えし、実現したツアーです。

次に、開催した自然教室の中でも人気の高かった4つを御紹介します。

1つ目は「ぼちぼちSUPツアー」と「カヌーツアー」、湖の周りで自然散策とリバーアクティビティーを組み合わせた内容です。

2つ目は「御岳山ではじめての神楽」、武蔵御嶽神社の神楽をその価値と魅力を神楽を知らない方にも楽しんでもいただけるようなイベントです。

3つ目は「歴史を楽しむ城ハイキング」、青梅市内に残る城跡を巡り、当時の情景に思いをはせながら

ハイキングの新たな楽しみ方を提供するイベントです。

最後は、先ほども御紹介した「カエルに会いに行こう！春のロックガーデンハイキング」、こちらは積雪により中止となったものの大変人気のあるイベントでした。

どれも定員に対して応募率150%超えという結果でした。ここでしか体験できないものへの関心の高さの結果だと分析しています。この結果も次年度の自然教室の計画に生かし、参加者の満足度アップを目指していきます。

そして、これら自然教室の参加者からのアンケート結果を御報告します。

まずは、自然教室の内容について、99%の方が「大変満足」もしくは「満足」と御回答いただきました。具体的な声では「考え込まれたプログラムと御岳山の魅力が合わさり最強でした」「子供たち向けにはちょっとしたゲーム性を取り入れたり、ただのネイチャーイベントの枠を超えたすばらしい企画だったと思います」「自然を守るためにできることを子供たちと大切に考え、楽しんでいきたいと思いました」など、好評を頂いています。

次に、自然教室でのスタッフの対応については、参加した全ての方から「大変満足」もしくは「満足」と御回答いただきました。具体的な声では「スタッフさんたちの知識と強い思いにも感動した」「明るく楽しく気持ちのいいイベント進行で、スタッフの方々の細かな気配りにも恐れ入りました」など、うれしいお声が届いています。

次に「前年度より改善・工夫した点」について御報告いたします。

まずは「満足度アンケートの回収率を上げる工夫をしてほしい」と御意見を頂いた点について、強化した取組を御報告します。まずは、回答者への特典を新たに作成、自然散策リーフレットに加えてポストカードを追加しました。また、ペーパーレス推進のため、一時ウェブ回答者のみへの特典としていましたが、様々な利用者が容易に手を伸ばせるよう紙面での回答者も含めた全ての方への特典としました。さらに、館内での視認性を上げるため、ポスターの掲示やデジタルサイネージを利用したコマーシャルを放映し、回収率アップを図りました。その結果、前年度比171%の回収率となり、成果を上げました。前期のウェブ回答者のみへの特典のプレゼント期間は伸びづらく、その後10月からポストカードの新規特典をスタートし、さらに回答者全員への特典プレゼントと、館内での周知を強化した11月が回収率のアップに大きくつながりました。また、入館者比は1.15%とまだ低率ではあるものの、前年度の0.8%の回収率から更新することができました。今後も利用者ニーズに合わせた工夫を凝らし、回収率向上を目指していきます。

回収したアンケートでは、うれしいお声を頂く一方で、このようなお声も頂いています。頂いた御意見については毎月職員会議で議題とし、改善を図ってきました。具体的には、トイレの床については清掃委

託業者と相談し改善、トイレの臭いについても脱臭剤を個室に設置し、おむつ替えスペースについてはフイッティングボードを設置しました。今後も利用者に寄り添い、快適な施設を維持してまいります。

次に、工夫した取組として、サテライトビジターセンターの拡充を御紹介します。コロナ禍で活躍したサテライトビジターセンターですが、新型コロナウイルスが収束した今、新たな機能を持たせて拡充しています。現在は施設周知を目的とし、ケーブルカー、御岳山駅前のカフェ「山の上レモネード」にて設置しています。ケーブルカーで来山された方が必ず通る場所となっており、結果、累計1万6374人の方に閲覧いただきました。

次に「特に力を入れた、または成果を上げた取組」について御報告いたします。

まず、御報告するのは来訪者のニーズ把握調査です。よりよい施設運営と取組を検討するため、安全登山、利用者が感じる御岳山の魅力、そして地域住民潜在ニーズについて重点的に調査を実施しました。それぞれのニーズ把握調査について詳しく御説明します。

まず、調査方法について御紹介します。方法は、ヒアリングによる調査や付箋に書き込む自由記述型、アンケート実施など、対象者により効果的な形式で実施しました。その結果、安全登山に関する調査で90件、御岳山の魅力に関する調査で460件、地元住民への調査で28件の回答が得られました。具体的な回答では、安全登山に関する調査で、登山計画を立てていないグループや高齢の単独登山者が多いなどの傾向にあることが分かりました。御岳山の魅力調査では、館内の展示やツアー内容、オリジナルグッズに関する要望が多く寄せられました。また、地元住民への調査では、季節の見どころに関する資料が欲しい、ビジターセンターとのコラボ企画をしたいなどの要望も寄せられています。今後さらに分析を進め、令和6年度以降の取組へと展開していく予定です。

次は、地域関係者とのコミュニケーション強化について、以下2つの具体的な内容を御説明いたします。

まずは、イベント運営等への協力体制について御報告します。これら山上の関係者と双方の強みを生かした連携を図り、新たなサービス内容の充実化と広域的な広報を実現して新規利用者の獲得につなげていきます。

次に、資源の共同保全活動について御報告します。御岳山に数万株自生するレンゲショウマはレッドデータブックで絶滅危惧Ⅱ類に指定され、御岳山の観光資源でもあります。そんなレンゲショウマは常時防獣柵で保全されていますが、令和5年度に柵をちぎって侵入したニホンジカにより食圧がかかり、さらに群生地に生えるミズナラがナラ枯れにより伐採され、何らかの影響を及ぼすのではと懸念されていました。そこで専門家に助言を頂き、地域関係者とともに域内保全のための育成環境の保持を目指して共同で活動しました。

次に「利用者に好評だったサービス」について御報告いたします。

1つ目は、ニーズに合わせた展示の展開に取り組みました。展示のトピックは以下のマダニ、ツキノワグマ、ナラ枯れに関する展示です。展示の設置背景は、この3つのトピックはどれも被害という面でニュースに取り上げられる機会が増え、利用者の関心が高まったことで問合せが増えていました。そこで、リスクのある生き物や事象について正しく知っていただく機会とし、生き物の生態や被害の原因、回避方法などのパネルを設置して事故の回避と防止に努めました。

次に、昨年度に引き続き、御岳山観光協会より依頼を受けて実施した御岳山散策ガイドについて御報告します。これは宿泊者が無料で受けられるガイドとなっており、御岳山の旬な見どころや当館でも人気の「ムササビの観察会」を行いました。結果、25名が参加し、そのうち夜間のガイドは13人の方が参加するというニーズの高さがうかがえました。

参加者へのアンケートの結果を御紹介します。アンケートから、参加者全員が当館のイベントに初めて参加していたことが分かり、施設の周知にもつながった結果となりました。また、参加者からは「ムササビ観察会」への反響が大きく、次年度は回数を増やして実施する予定です。

次に、利用者に好評だった宿坊での体験を御紹介します。毎年、利用者からの要望が多く寄せられ、アンケートでも高評価を頂いており、その機会を増やしています。土地のもの、季節のものが使われた食事は御岳山での体験を大きく印象づけるものとなっています。さらに、それらの食事や山の上での暮らしについて住民本人から解説いただく時間も大変好評を頂いています。

最後に「その他アピールポイント」について御報告します。

まず1つ目は、園地等の維持管理について御報告いたします。従来、点検を月に1回程度としておりましたが、ナラ枯れによる落枝が懸念されていたこともあり、点検回数を増やして園地内外における危険木の記録と共有を積極的行いました。また、有毒のカエンタケの発生も確認したため、地元住民や利用者への注意喚起を行うとともに、除去を行い、事故を未然に防ぎました。園地は地元住民も利用する機会が多いことから、コミュニケーションを密に図り、早期発見と対処につながっています。

次に、DX推進の取組について御報告します。契約事業者によってハンコレス及び電子データでの取引を推進したほか、Faxレスを推進、さらに昨年度導入したキャッシュレス決済は購入者の25%が利用しており、インバウンドも多数利用する結果となりました。

次に、エリアでの取組について御報告します。弊社は、高尾、御岳、奥多摩、山のふるさと村の4つのビジターセンターを管理運営しています。この強みを生かし、エリアとしての魅力発信やマナーアップを目指すため、東京都の「東京の自然公園ビジョン」を踏まえ作成した自然公園エリアで目指すビジョンが次のとおりです。本ビジョンを踏まえた取組を御報告します。

自然公園エリアで連携した取組について御岳ビジターセンターからは、1つ目の各施設Xの投稿のリポストによる拡散について御報告します。この取組では、東京の自然公園を周知し、各ビジターセンターの利用促進と回遊性向上を目指しています。令和5年度は計52回の更新を行い、その中で御岳ビジターセンターが発信し、閲覧者数、リポスト数が最も高かったものを御紹介します。結果は意外にも、山内でのごみの持ち帰り、マナーに関する投稿が8.6万人の閲覧、85人がリポストするという結果になりました。東京の自然へのファンが同じ思いでいてくださっていることがうかがえる結果でした。今後も利用者層の異なる高尾山、奥多摩エリアで連携し、広域的に発信を続けます。

以上で御報告とさせていただきます。御清聴ありがとうございました。

○橋本委員長 ありがとうございます。

それでは、委員の皆様から御質問をお受けしたいと思います。いかがでしょうか。守泉委員からお願いします。

○守泉委員 今のプレゼンをお聞きしていて、戦略がすごく明確になって整理されているので非常にいいと思うのですが、さらにそれに今後加えていただければいいなというのを幾つか御紹介したいのですが、1点目は、例えば生物多様性という話をしたときに、こういう公園とか施設だけの話ではなくて、我々の業界の中でも、今、企業の取組の活動を上場企業を中心に有価証券報告書とか、そういう中で開示するような形になってきています。それは世界的な動きで、その中でサステナビリティ報告書というのが我々の業界でもすごく注目されています。今まで財務だとかは公認会計士が見ればいいのだけれども、そういうような情報は我々が見て評価が本当にできるのかというのがよく議論されているのです。このような動きは企業とか専門家の間でも話題になってきているので、そういう人たちを取り込んで、例えばサステナビリティ報告書で書いてあるレベルのものをきちっと評価するためには、現実の世界の中であなたたち専門家もこういうところを理解してこういうふうにやったほうがいいですよみたいな形で、ニーズに合わせて顧客を取り込む。

それから、先ほどもカエルの話が出ていたのですが、今、ペットショップでカエルとかが大半はやっているのに、逆にペットショップのところにそういうものを宣伝で出して、そういうところと組んで実際の姿を見ていただくみたいな、そういうところも広がるのではないかと。

最後に、今、クマの問題が出てきているので、御社のほうで東京のクマみたいな形で特集していただいて、現状がこうなっていて、対策としては本来こうすべきではないかと、海外ではこうしているみたいなことを大々的に取り上げていただけると、今の戦略がより広がっていいのかなと思いますので、よろしくお願いします。

○御岳VC担当 ありがとうございます。

1点目のいろんな企業やペットショップとか何かと一緒にコラボするということは大きな広がりが出ていくところですので、ぜひ担っていききたいというところもあります。

もう一点、クマの点に関しては、先ほど御紹介した展示の中でも、実際に事故が起きたニュースは結果だけが報告されてしまっていて、なぜそうなったのか、クマの動きなどがなかなか見えづらいところがありますので、そういったところも今回の展示では見せるようにしています。きっとこういった経緯があって、クマのほうでもこんな動きがあったのではないかと、そういったところを押さえた上で、ではどう回避したらいいのかということ展示に組み込んで御紹介しているところです。

○御岳VC担当 1点目について補足させていただきます。御指摘いただいたように、現在、様々な企業からオファーを頂いております。ただ、ビジターセンターが公共施設ということで、限られた企業と連携する点について東京都のほうと調整させていただいて、できるものは連携させていただく。なかなか難しいというものがある場合は、ビジターセンター名ではなくて弊社の企業との連携という形で展開させていただいております。この辺りのことについても今後、東京都とも調整させていただいて展開していきたいと思っております。

○橋本委員長 それでは、山本委員、お願いします。

○山本委員 御説明ありがとうございました。

プレゼンを見せていただきまして、現状分析が非常に得意だろうと思ったのですが、一部のこのような取組に発展したのか分かりにくいところもありました。一つ面白いと思ったのは、サテライトビジターセンターの拡充ということを御説明されていて、山の上にあるわけですから、麓のほうで情報提供したら効果的だと考えたのはすばらしいことだと思うのですが、これはもともと組織で自ら考えて設置したサテライトビジターセンターなのですか。

○御岳VC担当 はい、そうです。コロナ禍で本来は3密を避けるために、ビジターセンターの前は階段があって、ワンアクションないと入れないので、階段の下で情報を自分たちで受け取って、ビジターセンターの中に入らなくても情報が得られるようなものとしてかつては使っていたものです。

○山本委員 なるほど、分かりました。その上でお聞きし、提案になるかもしれませんが、ビジターセンターは、自然の中に入っていき入り口部分に立地しているものが多く、もっとそこに足を運んでもらおうと思ったらもう少し都市部のほうにサテライトがあったほうがよく、海外だとそういうビジターセンターが結構多いのです。これは指定管理の仕事の中でやること以上のことが含まれていて、恐らく東京都と相談した上で考えてもいいと思うのですが、そういうサテライトビジターセンターをうまく使いながら利用者を増やしていくということはぜひ頑張ってください。せっかくサテライトビジターセンターをつくったのであれば、そのうち、それを見た人が何%ぐらい本当にビジターセンターに行くのかとい

うのは簡単な調査でできるので、ぜひやっていただきたいというのがお願いです。

次の点は質問になりますけれども、ボランティア会員を募集されると書いてありまして、これからインバウンドがさらに元気になって、人が増えて、たくさんの人を受け入れるようになると業務量が増えますので、その中でボランティア会員の果たす役割はかなり大きいのではないかと思います。どんな役割を期待しているのでしょうかというのが私の質問ですが、日本のボランティアの場合は、危険のないような作業をお願いしたり、非常に限定的な作業をお願いすることがよくあるのですが、中には高度なものをお願いすることがあるのであれば、専門的な知識がある人には有償ボランティアみたいなものがあったもいいのではないかと考えていまして、そのボランティアに対する考え方もお聞きできればうれしいです。よろしくをお願いします。

○御岳VC担当 ありがとうございます。

1点目のサテライトビジターセンターについてですけれども、今やっているものとしては、昭島駅の近くにあるモリパークアウトドアヴィレッジというアウトドアブランドが多数入っているショッピングモールみたいな、屋外を使ったモールがあるのですけれども、そこに年間8回、ほかの4つのビジターセンターと連携して出展しておりまして、そこでワークショップをやったり、あとは、実際にこの昭島から先の山々に行ったらこんな景色があって、こんなものと出会えるみたいな展示も設置しながら、出張ビジターセンターというのもやっているところです。

もう一点、ボランティアさんに関してですけれども、御岳ビジターセンターに関しては自然教室ボランティアというボランティアさんがいらっしやいまして、その方たちには、ビジターセンターと同じように年間5回ほど自然教室をやっていただいております。その中でやっていただいているのは、自然と親しむというところでサポートしていただきながら、実際に参加者の方を山の中にボランティアさんが連れて行って、今の見どころなどを伝えていただいているという機能を持たせています。

○山本委員 ボランティアさんたちとどう連携するか、今からいろいろ議論があるのではないかと考えていますし、うまく連携していくことで相乗効果みたいなものを見込めるのではないかとと思うので、さらに議論していただけたらいいのではないかと考えています。

○御岳VC担当 一点、御岳山の場合は、御岳山に住んでいる方との連携が非常に重要な要素になります。特に御岳山の方々は、御師の家とか宿坊をやっていますし、神社に勤めている方も多いですね。そういう意味では、我々があまり得意でない部分、人文・歴史、この辺りについては地域の方々にボランティアとして協力していただく、そういう展開も行っております。

○山本委員 よく分かりました。ありがとうございました。

○橋本委員長 ほか、いかがでしょう。

では、私からよろしいでしょうか。外国人向けのツアー、インバウンドのツアーですけれども、大変好評を博しているということですが、その参加者の方々がどういうルートでツアーを知って申し込んでこられているのか、あるいはどこの国からの方が多いか、恐らくそういう関心の強い方、これから旅慣れた方が増えていけば、リピーターが増えていく中でこれからますます可能性がありそうな感じがしますので、そうしたことについてどの程度把握されているか、お教えいただけますか。

○御岳VC担当 ありがとうございます。

今、お話しいただいているのが全部で3社ございまして、そのうち1社が、今、御紹介したモニターツアーを行った会社です。ほかの2社に関してはまだ準備段階というところなのですが、モニターツアーを行った会社については、ツアー会社さんのほうで広報を行っていただいて、顔見知りの方からお声がけをいただいたようなので、どういったルートでということまではこちらに情報は頂けていないのですが、国籍としましては、アメリカ人の方とイギリス人の方、ただ、当日いらっしゃったのは在日の方だったので、そういった方々も御参加していただいています。ほかのツアー会社に関しましては、国籍を問わずという会社もあれば、タイだけに注目して、そちらでツアーを開発していくという会社もあったり、あとは富裕層ですね。外国人の中でもさらに富裕層向けに開発していくという会社もございまして、国籍を絞っているところもあれば、絞っていないところもあります。

○橋本委員長 ありがとうございます。

そうしたルートでありましたり、どのような国の方がどんな関心を持たれているかを直接把握できれば、どういう形でプロモーションをかけるかというようなことであったり、いろいろ戦略につながっていくと思いますので、そういう形で把握されるように努められるとよろしいかと思います。ありがとうございます。

ほか、いかがでしょうか。では、鳥居委員からお願いします。

○鳥居委員 地域関係者とのコミュニケーション強化のところの資源の共同保全活動で、ニホンジカの侵入による食圧、柵の補修、後継苗の育成、ナラ枯れによる後継樹の育成と書いてありますけれども、これは地元でそういうのを主体的にやっている団体があって、それと一緒にやっているということでしょうか。

○御岳VC担当 ありがとうございます。

特別、主体的にやっているところがないので、うちのほうで先頭に立って、巻き込んで一緒にやっていただいたというところなんです。

○鳥居委員 ということは、これは別に仕様書に書いてある業務ではなくて自主的に取り組んでいるということでしょうか。

○御岳VC担当 はい、そうです。

○鳥居委員 これは引き続き、今後ともずっとやっていくというふうに受け止めてよろしいですか。

○御岳VC担当 はい。

○鳥居委員 ありがとうございます。

○御岳VC担当 ありがとうございます。

また、今年度の報告なので、来年度のときに御紹介しようと思っているのですが、この活動はまだ続いていまして、また来年度御報告させていただきます。

○橋本委員長 時間になりました。御質問も尽きませんが、ここまでとしたいと思います。

それでは、指定管理者の方は御退室をお願いします、お疲れさまでした。

○御岳VC担当 ありがとうございました。

(指定管理者退室)

○橋本委員長 それでは、委員の皆様、評価をお願いいたします。

(評価記入)

○橋本委員長 それでは、委員の皆様、よろしいでしょうか。

では、次のプレゼンテーションに移ります。高尾ビジターセンターになります。指定管理者は引き続き株式会社自然教育研究センターです。お願いします。

(指定管理者入室)

○橋本委員長 それでは、15分間でプレゼンテーションをお願いいたします。なお、10分経過時と14分経過時に合図をいたしますので、2回目の14分の合図がありましたら、おまとめいただければと思います。それでは、よろしくお願いします。

○高尾VC担当 それでは、2023年度の高尾ビジターセンターの事業報告をさせていただきます。よろしくお願いいたします。

弊社は、高尾山、御岳、奥多摩、山のふるさと村、東京の自然公園、4つのビジターセンターを管理運営しています。4拠点の運営という強みを最大限に生かし、単独で運営するのではなく自然公園エリアとして取り組むことを目指し、自然公園エリアで目指すビジョンを掲げました。なお、本ビジョンは、東京都が策定した「東京の自然公園ビジョン」を踏まえ作成しています。このビジョンを踏まえ、高尾ビジターセンターは次のような地域を目指します。高尾ビジターセンターは、高尾山及び高尾山地域を訪れる全ての人が安全に安心して自然・歴史・文化を楽しみ、それらの資源がこの先もずっと保全されていくことを目指します。

それでは、こちらの項目に沿って御報告いたします。

1つ目の「自然教室の実施状況」について報告いたします。

高尾山の自然観察、ナイトハイク、自然保護活動、高尾山の歴史と、バラエティーに富んだ全6回の自然教室を実施しました。合計定員120名のところ、5倍を超える610名もの応募がありました。特にナイトハイクや薬王院の歴史は応募数が多く、ニーズの高いプログラムとなりました。また、いずれの自然教室も任意のアンケートでは満足度100%でした。

高尾山の歴史と自然を解説する「高尾山薬王院の歴史&自然観察ツアー」は昨年度も好評であったため、継続して実施しました。20名定員のところ、253名もの応募があり、非常に人気の高いプログラムとなりました。高尾山に暮らすムササビは古くから薬王院の歴史があったことで守られてきたことを解説し、自然と歴史に触れるプログラムとなりました。「高尾山は何度も来ているのに知らないことだらけでした」「薬王院のお話と護摩たき、ムササビの観察とすごく勉強になりました」などの声が参加者からありました。

東京都レンジャーに御協力いただき、実施した「東京都レンジャーと一緒に自然保護活動」では、参加者が都レンジャーと登山道整備を行いました。実施に当たり、都レンジャーと打合せを行いながら作業内容を決めていきました。「登山道を大切にしようと思います」や「自然を維持する活動に努められている方々を思いながら山に踏み入ろうと思いました」という感想があり、体験を通して高尾山の自然保護への関心が高まったことがうかがえました。また、この自然教室をきっかけにサポートレンジャー会への入会希望者が複数名あり、高尾山の自然保護活動のみでなく、東京都レンジャー、サポートレンジャーの活動のPRの場ともなりました。

続きまして「前年度より改善・工夫をした内容」について報告いたします。

前年度の評価結果に対する取組では「登山者数が多い山岳という特徴に合わせた独特の管理や方針策定に期待したい」に対し、登山者数が多い高尾山において、管理面では倒木や危険生物発生の異常をいち早く発見し対処できるよう、現地の巡視を開館日は毎日、延べ310回以上行いました。

館内サービスは、窓口での案内のほか、登山地図をQRコードで配布したり英語版を作成したりと積極的に提供することで安全登山に努めました。また、オリジナル商品や展示、SNSを通じて解説員独自の目線から高尾山や東京の自然の魅力を発信し、都民や国民が自然に興味を持ち、楽しむきっかけづくりを行いました。これらの取組の詳細は後ほどそれぞれ報告させていただきます。

英語パンフレット作成について報告いたします。外国人利用者の増加に伴い、昨年度より高尾山の登山道や利用ルール、観光スポットについて英語で紹介する高尾ビジターセンター英語パンフレットを発行いたしました。1年間で約2000部の配布を行いました。外国人利用者のアンケートから「登山道について詳細な情報をもっと知りたい」「見どころを知りたい」など、道に関する英語案内の充実化を希望する声が

寄せられていたため、登山道の地図だけでなく自然公園利用ルール、観光スポットについても紹介しています。

次に、館内施設アンケートの結果です。総合満足度は99.2%で、2019年度から95%以上の高い水準を維持しています。アンケートでは接遇に対して「対応がすごく丁寧」「質問がしやすい雰囲気」など、スタッフの対応についてよい評価を多数頂きました。また、館内の展示に対して「子供でも楽しめる工夫がされていた」「楽しく学ぶことができた」といった声が聞かれ、ビジターセンターの取組に対して好意的な声が多くありました。施設に対しては「清潔感がある」「衛生的だった」など、清潔さに触れるコメントが多数見られました。アンケートでの利用者の声は、よりよい施設づくりに生かすため、ミーティングで全スタッフに共有しています。施設に関しては「電気がつかない」「手洗い場の水が出ない」といった声があった際は早急に対応し、復旧しました。

館内の展示では「野鳥の展示を子供がとても気に入っていた。さらに充実させてほしい」というアンケートのコメントを受け、高尾山での野鳥観察を楽しんでもらうことを目的として双眼鏡とその扱い方の解説パネル、野鳥の紹介動画などを設置した展示を作成しました。双眼鏡を設置して窓から野鳥写真を探してもらうことで野鳥観察を疑似体験してもらうつくりとしました。

また、高尾山では、ムササビの観察者の増加に伴い、ムササビに悪影響を与えるような観察例の報告が多数あり、専門家からも懸念の声が上がっていました。そこで高尾山内でのムササビの正しい観察マナーの普及啓発を目的とした展示を作成しました。ムササビ観察時の注意事項の解説パネルや、懐中電灯で箱内のムササビ写真を直接照らし、観察に適切な光量を体験できる展示としました。

次に「特に力を入れた、または成果を上げた内容」について報告いたします。

4月よりオリジナル商品「高尾山花めぐり手ぬぐい」の販売を開始しました。男女どちらでも手に取りやすい色として、山吹色、若草色の2色の展開としています。高尾山の四季の花11種がデザインされています。館内に日付印を設置し、手拭いに描かれた花を観察した日付を押して記録できるように工夫しました。販売開始に合わせ、SNSやホームページ、山内トイレにチラシを設置し、広報しました。また、先着500名にオリジナルポストカードをプレゼントするキャンペーンを行いました。その効果もあり、販売開始からキャンペーン終了までの4月1日から5月11日で合計548枚を売り上げました。人気商品の一つとなり、高尾山の植生の豊かさを多くの方に知ってもらうきっかけになっています。アンケートでは「お花の手拭いがかわいかった」「花手拭いがかわいくて購入しました」といった声も寄せられました。

また、ネイチャーショップコーナーのリニューアルも行い、これまでアクリルケースに入れていた商品を手に取れるようにしました。その結果、立ち寄る方が増加し、商品を手に取って見ている方が多く見受けられるようになりました。4月のショップの利用者数は2022年度の同月と比較すると399名増加してい

ました。

次に、情報発信力の強化について報告いたします。ホームページ、SNSでは、窓口などでの問合せからニーズの高い情報を判断し、自然情報や登山道情報、プログラム情報を配信しました。Xは開館日毎日、フェイスブック、ホームページは適宜発信しました。ホームページの更新とSNSでの投稿を合計690回行い、460万件以上の閲覧がありました。多くの方の目に触れられていることが分かりました。毎日のXの投稿はフォロワー数の増加につながり、フォロワー数が2185人増えて合計1万3227人となり、広報力の強化につながりました。自然情報のほか、登山道の通行止め情報をタイムリーに配信できるため「Xで開花情報を見ました」「通行止め情報が助かります」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ました。

続いて、高尾山の環境保全活動について報告いたします。高尾山の環境保全活動として、登山道調査を月10回以上行い、合計で127回の調査を行いました。山内の動植物についての情報の収集を行い、また、近年増加傾向にあるニホンジカの食性の影響についても調べました。盗掘や外来種の情報があつた場合は、速やかに東京都レンジャーに報告いたしました。

また、高尾山地域を含めた植物の専門家に協力いただき、希少種をはじめとした高尾山周辺での植物調査を5月と9月に実施しています。植物の同定ポイントや詳しい生態に関するレクチャーを受けながら現地調査を実施しました。スタッフの植物の同定能力の向上や希少種の生息位置の把握につながる機会となりました。

次に「利用者に好評だったサービス」について報告いたします。

まず、日常プログラムの提供について報告します。令和5年度よりガイドウオークとワークショップを参加者が集中する土日祝日の開催に変更しました。代わりに、プログラム参加数が比較的少ない平日には、利用者への解説の機会を増やすことを目的として、解説員が山頂に赴き、旬な自然情報の解説や登山道の案内を行うロビーイングを実施しました。この取組により、ビジターセンターを知らない利用者がビジターセンターを知るきっかけにもつながりました。日常プログラムの対応人数の合計は前年度を大きく上回りました。ガイドウオーク、ワークショップ、ミニトーク後に実施したアンケートの結果、全てのプログラムで満足度100%を達成しました。ワークショップでは「ムササビのごはん巾着」を新規に開発しました。高尾山を代表する動物であるムササビの御飯をテーマに解説を行い、食べ跡とムササビのスタンプを使ってオリジナルの巾着を作成するプログラムです。幅広い年齢層の方々に参加していただける人気のコンテンツとなり、「ムササビについて楽しく学びながら思い出ができました」などの声がありました。

団体対応では、都内の保育園、小中学校を中心に35団体、1847名に向けてプログラムを実施しました。

高尾山の自然をテーマとしたスライドショー形式で解説を行いました。参加者が楽しんで高尾山の自然を知れるようにクイズや実物の紹介などを取り入れて解説したところ、多くの団体から「次の登山の機会にもぜひ参加したい」と高評価を得ることができています。

次に「その他アピールポイント」について報告いたします。

安全な高尾山利用への寄与について報告いたします。人が多い高尾山だからこそ事故の対応、またそれを未然に防ぐ取組を日々行っています。まず、ビジターセンターの利用者ですが、来館者は12万9125人で、前年度に比べ2万6000人以上増加しています。登山者が多いため、傷病対応も多く、年間の対応数は54件でした。時に救急の要請をしたり、AEDを使用することもありました。迷子の発生の際には関係各所に至急連絡をして対応に当たりました。

スタッフの教育訓練として、応急処置訓練を2回、災害時避難訓練を2回行いました。応急処置訓練では、熱中症と捻挫を想定したテーピングの対応の訓練を実施しました。去年は熱中症と思われる傷病者への対応数が7件、テーピング対応が2件発生し、訓練の実施が役に立ちました。

毎日の巡視により危険木の有無、施設異常の有無などを確認しました。危険生物や危険木を発見した場合は即時の対応を行いました。支障木の対応や施設修繕は、日々のメンテナンスに加え、毎月作業日を設けて実施しています。かかり枝や落枝の処理のほか、4本の木の伐採を行いました。また、園地内の破損箇所や危険箇所は速やかに修繕や注意喚起の表示の設置を行いました。特に利用者が集まる山頂において安心して利用いただけるよう日々の巡視、メンテナンスは細やかに行いました。近年、ナラ枯れによる枯損木が増えてきたため、巡視時にチェックを行い、注意表示や印をつけました。さらに、年に2回、ナラ枯れの重点的な調査を実施し、東京都や東京都レンジャーに共有しています。ナラ枯れの影響により山内にカエンタケが発生したり樹液にスズメバチが集まったりした際は適宜駆除をしたり、利用者が近づけないように注意喚起表示を設置しました。

最後に、自然公園マネジメントプランの運用について報告いたします。こちらの3つがございますが、高尾ビジターセンターからは2つ目のボランティア会員の新規募集について報告いたします。ボランティア会員の新規募集を4年ぶりに行いました。奥多摩と御岳地域のボランティア会と合同で募集を行い、77名もの参加申込みがあり、そのうち61名が合同説明会に参加しました。事前アンケートでは、3つのボランティア団体のうち、どこの会に入会するか検討中という応募者も非常に多かったため、それぞれの団体の特色である活動内容を知った上で入会を検討できる合同説明会は、自然公園ボランティアの選択肢を広げるために効果的な場となりました。高尾ビジターセンターでは最終的に28名の方が高尾パークボランティア会に入会しました。

以上が2023年度の取組概要です。引き続き、弊社は高尾ビジターセンターの取組を通して高尾山の資源

がこの先もずっと保全されていくことを目指します。御清聴ありがとうございました。

○橋本委員長 御説明ありがとうございました。

それでは、質疑応答に移ります。委員の皆様、御質問等お願いします。では、今村委員からお願いします。

○今村委員 御説明ありがとうございました。2つほど質問があります。

高尾ビジターセンターの皆さんはいつもオリジナルグッズの商品販売に非常にたけている印象があって、今回も面白く拝見したのですけれども、以前も出ていた手拭い、あの辺りの売上げの伸び率はコンスタントに伸びている感じなのか、ある程度高止まりしている感じなのか、オリジナル商品全体として売上げがどうなっているかという辺りも含めて教えてください。

その中で、今回「ムササビのごはん巾着」、名前自体が面白くて私はハートをわしづかみにさせていただきましたのですけれども、これは一体どういうものなのかというのも伺いたいと思っています。これが質問です。

あともう一つ、ボランティアの募集についてなのですが、今回28名決まりましたという話なのですけれども、常時ボランティアが必要な感じなのか、それともボランティアさんの高齢化によって新たなニーズが生まれているという背景なのか、このことを教えてください。

以上です。お願いします。

○高尾VC担当 オリジナル商品についての販売実績なのですけれども、ざっくり申しまして、このTシャツは年間1000枚ぐらい販売しています。先ほど御紹介しました2色の「花めぐり手ぬぐい」は年間で両方合わせて2000枚ぐらい販売しております。実際にはその売上げは、また次回のオリジナル商品の開発や製作に回っている状況です。

2点目のボランティアの件なのですけれども、考え方として、ビジターセンターの業務をサポートしていただくという面もありますけれども、一方で、こういう活動に参加したいという都民の方々が結構多いのです。高尾、御岳、奥多摩、それぞれいらっしゃると思うのですけれども、そういう都民の方々のニーズに対応して活動をサポートしている、そういうふうな状況があると思います。

○高尾VC担当 ムササビの巾着についてお話しさせていただきます。ワークショップなのですけれども、リピーターの方が非常に多くて、次はどんなことをやるのですかとか、そういうことを聞かれるので、年に1個か2個、新しいものを常に関係しています。やはり小さい子供でも楽しめるように、そんなに複雑なクラフトにせずに簡単なもので、あとはお客様からのニーズとか自然教室の応募者から見るとムササビはとても人気があるものなので、それを題材にしたもの、あと、ワークショップでいつも意識してつくっているところとしては、山っぽいグッズ、山に持ってこれるもの、次にまた高尾山に来るときに連れてこ

れるものということで、今回はムササビの御飯を押しましたが、参加した方はぜひお弁当を入れて持ってきてくださいということで開発したプログラムです。

○今村委員 お弁当袋になっているということなのですね。

○高尾VC担当 そうなのです。

○今村委員 分かりました。ありがとうございます。

○高尾VC担当 ちなみに、手拭いで「ムササビのごはん手ぬぐい」というのも販売しています。

○今村委員 分かりました。このオリジナルグッズの販売は、年々売上げは伸びているのですか、それとも頭打ちなのですか。

○高尾VC担当 ありがとうございます。

商品数も年間1つから2つずつ増やしていつているというのもあって、「花手ぬぐい」に関しては昨年の4月から販売を開始したのですけれども、それ自体も今、全部のオリジナル商品の中での売上げランキングも1位になりまして、そういった相乗効果もあり、昨年度と比べると売上げは2倍になりました。ずっと右肩上がりです。

○橋本委員長 ほかにいかがでしょう。では、守泉委員から。

○守泉委員 本来の趣旨とちょっと違うことになるかもしれないのですけれども、高尾のところがこれだけ大衆化してきているのと、これまで御社がいろいろな活動をして自然のためにやっていることを考えてみると、ちょっとそこから外れた路線をいつてもいいのかなと、自然保護とか自然というものからするとちょっと違うかもしれないのですけれども、幾つかこういうのも考えてみたらというのがあります。

一つは、先ほど高尾山の薬王院のお話もあったので、その関係でいくのだったら、高尾山といたら旧京王の御陵線の話というのがもう一つは出てくると思うのです。鉄道の跡地という面から考えた場合に、それとの関連というので何かやってみて、廃線ツアーと自然というのを組み合わせてみるとか、そういうのもあってもいいのかなというところ、それから、物販に関してかなり売れているという話なのでも、数字を見ると570万円とか、この程度なのと思うので、ここは例えばムササビとかを中心に、思い切って、かわいさを追求していくのと、グッズのところに関しては、さっき手拭いもありましたけれども、熱中症対策のグッズということで熱中症にある程度特化した形のものとして考えていくという、その両方で高尾らしさを出していただいて、グッズはもっと稼いでもいいのではないかという気がするのです。

それともう一つ、今度は真面目な話でいくと、環境局がやっているのだから、DXはないよねと僕は言いたいのです。いろいろなところでDXと、行政だからどうしてもそういう話をしているのですけれども、環境局がやっているのだからDXではなくてGXでしょうと、だから、全面的にGXということでいろいろな施策

をやってもいいのではないかと思うので、ちょっと脱線しているところがありますが、何かそこで参考にしていただければありがたいです。

○高尾VC担当 ありがとうございます。

まず、旧京王の御陵線の話なのですが、高尾山は我々以外にもいろんな地域の関係各所の団体がありまして、京王グループも、例えばケーブルカーだったりもしますので、今後一緒にコラボしながら、我々のできない話も一緒にやっていきたいということで検討していきたいと思います。

物販に関しては、これからもどんどん新商品を開発していきますので、今、頂いたお話も取り入れながら検討していきたいと思います。

○高尾VC担当 物販に関しては、かわいさをもっとアピールしてもよいのではないかと御意見を頂きましたが、今のところ、そういった方向にもチャレンジしていきたいと思いつつも、やはり東京の自然や高尾山の自然により興味を持って守っていききたいという思いを利用者の方に抱いていただけるような、解説員からの独自の目線で工夫を凝らした商品というので今まで頑張ってきたところもあって、そこを評価いただいているところもかなり多いと思っているのですが、そういった稼いだお金でもっとよりよいサービスをという考えでは、またムササビのかわいさだったり、いろいろ展開できる余白はあると私たちも思っていますので、チャレンジしていきたいと考えています。

○高尾VC担当 今、お話ししましたように、物販についてはテーマとして、この商品をきっかけに自然のすばらしさ、生き物の生態の面白さを伝えていきたい、そういうふうな狙いがありますので、その辺りをいかに来訪者に伝えるかということで今後も展開していきたいと考えております。これが町なかであったりすると、御指摘いただいたようなもうちょっとかわいさ路線の、例えば縫いぐるみとか、そういったところを販売している弊社の拠点もあるので、現在、高尾についてはそういうふうな狙いで展開しております。

それから、GXについても東京都の担当部署と協議しながら適正に今後も進めていきたいと考えております。

以上です。

○守泉委員 ちょっと追加で話をすると、北海道が、かわいい鳥のグッズがすごく売れていますね。

○高尾VC担当 シマエナガですか。

○守泉委員 あんなものが世の中にいるんだねというだけで、強調しているだけで自然はこういうふうなものという興味を持ってもらうのです。自然のものに近いというよりもそういうような形で、心理学ではないのですが、心理的にそういうものに引きつけていくという意味では、何かそういうショックを与えるくらいのものであればいいのだと思う。どうしても自然保護でということでやっているとそこか

ら外れなくて、だけど、人間の意識はそういうものから、ああ、自然が大事なんだねという部分もあるの
で、そこは脱線してもいいのではないかと思うのですけれども。

○橋本委員長 ありがとうございます。

時間の制限もありますので、御参考いただければと思います。

では、山本委員、お願いします。

○山本委員 ありがとうございました。

私からの質問は、まず、高尾山というのは非常にたくさんの登山者を受け入れる場所でありまして、
今、調べてみたのですけれども、年間260万人とか300万人とかいう数字が出てくるぐらいの山になってい
て、そのうち今回の報告、昨年度の実績でいうと13万人ぐらいが利用されたということになっているかと
思います。そうすると、大体5%ぐらいの人が利用していることになるのですが、日本の代表的なビジタ
ーセンターについて利用率を調べてみたことがあります。その中でいうと、高くないのです。かといって
著しく低いわけでもないという状況にあるかと思います。そう考えたときに、高尾山にたくさん人が来る
けれども、20人に1人ぐらいが寄ってくれる施設、そういう位置づけでよいというふうに考えているの
か、これは考え方なので、聞いてみたいと思っています。

これからますます登山者数は増えるかもしれないですけれども、その時にオーバーツーリズムへの対応
も求められるかもしれないですし、とはいえ、たくさん人がやってくるところで物販も期待できるし、ツ
アーの参加希望も多そうですし、そんな中、参加費が1100円というのは安過ぎるのではないかと思ったり
もします。質が高いツアーと一般の方向けのツアーのように少し階層（レベル）があってもいいのではな
いかと考えたりするのですけれども、その辺りの考え方の整理がもしあったら教えてください。

○高尾VC担当 今、御指摘いただいたように、高尾のビジターセンターも入館者数がすごく多かったとき
があります。それはどういうときかという、現在、ビジターセンターの脇にトイレができましたし、そ
の下に大きな2階建てのトイレができました。そのトイレがなかったときに、ビジターセンターにトイレ
の行列ができました。ディズニーランド並みに1時間待ちとか、そういうふうな状況でトイレ待ちの利用
者でごった返した、そういうふうな状況がありました。もちろん入館者数は多いのですけれども、本来の
目的である自然のすばらしさを伝えるような施設にはなっていないということで、東京都と協議して、お
願いしてトイレを別につくっていただきながら、現在、比較的落ち着いた状況でワークショップや展示解
説、レクチャー等が行われています。そういう意味では、入館者数は限られていますけれども、より質の
高い教育普及が行われているのではないかと考えております。

それから、ワークショップ等の金額についても利用者等のニーズを聞きながら検討していきたいと思
います。

○高尾VC担当 突出して登山者数が多い山ですので、特にゴールデンウィークや紅葉シーズンなんかは山頂の広場が人で埋まって地面が見えないぐらいになるわけです。必ずしも登山者数と入館者数というのが比例してこないというところもあるものの、山頂広場からビジターセンターが少し奥まったところにあるということもあって、あまり目立っていないとか、プログラムのアピールもまだこれからできる余地があると考えているので、来年度、外観とか、そういったところにも気を遣って、より利用者の方が入ってきやすいような状況をつくれたらと、今、動いているところもごさいます。ありがとうございます。

○山本委員 ありがとうございます。

○橋本委員長 ありがとうございます。

最後に短い質問を私から一つ。最初に自然教室の実施状況で定員の508%の応募ということで、全てのプログラムで満足度100%、すばらしいと思いますけれども、500%の応募ということは、5人に4人は参加できないという状況に対して何かクレームとか、そういうことがないのか、その場合にどういう対応をしているのか、何か誘導されるとか。その辺りはどういう形でやっていらっしゃいますか。

○高尾VC担当 落選した方からのクレームというのは今のところないです。昨年度に関して6回の自然教室を実施しているのですけれども、その前は5回だったのです。一番人気のあったナイトハイクのプログラムを多くの方に参加してもらいたいということで、今年度は2回、回数を増やして実施しています。今後もそのような対応でなるべく多くの方に体験していただけるように取り組んでいきたいと思っております。

○橋本委員長 ありがとうございます。

そういう形で御対応いただく、検討されることが大事かなということと、あと、その場で参加できなかった人を展示に誘導するとか、その辺りをスムーズにお考えいただけると、よりよいかなと思いますので、御参考ください。

○高尾VC担当 ありがとうございます。

○橋本委員長 ありがとうございます。

時間ですので、ここで質疑応答を終了いたします。御退室をお願いします、お疲れさまでした。

○高尾VC担当 ありがとうございます。

(指定管理者退室)

○橋本委員長 それでは、委員の皆様、評価をお願いいたします。

この後、休憩に入ります。14時55分に次は始まりますので、御承知おきのうえ、随時休憩に入っていたいただければと思います。よろしくをお願いします。

(休憩)

○橋本委員長 それでは、プレゼンテーションを再開いたします。次は、奥多摩ビジターセンターになります。指定管理者はこちらも株式会社自然教育研究センターです。入室をお願いします。

(指定管理者入室)

○橋本委員長 それでは、15分間でプレゼンテーションをお願いいたします。なお、10分経過時と14分経過時に合図をいたしますので、2回目の14分の合図の後にはおまとめいただけるようお願いできればと思います。よろしくお願いします。

○奥多摩VC担当 それでは、東京都奥多摩ビジターセンターの2023年度の事業報告をいたします。よろしくお願いします。

弊社は、高尾、御岳、奥多摩、山のふるさと村、東京の自然公園内、4つのビジターセンターを管理運営しています。4拠点の運営という強みを生かし、エリアとしての魅力発信やマナーアップを目指すため、東京都が策定した「東京の自然公園ビジョン」を踏まえ、自然公園エリアで目指すビジョンをつくりました。

目指すビジョンはこちらです。本ビジョンを踏まえ、奥多摩ビジターセンターは次のような地域を目指し、取り組みます。奥多摩ビジターセンターが目指すビジョンは「秩父多摩甲斐国立公園である奥多摩地域の魅力に、利用者自身が興味を持ち、理解を深めることができる。そのきっかけを作る関係者が連携し、自然環境・動植物・文化・暮らしが保全され、より良い形で受け継がれていく」。このビジョンに向けて中期目標を設定し、事業を展開しています。

第1期指定管理5年間の中期目標は「奥多摩地域特有の資源を多様な人々が体験する機会を増やし、ビジターセンターの訴求力向上を目指す」です。2023年は第1期の4年目、目標を達成するために様々な取組で連携を通じたビジターセンターの活動周知を軸に事業を進めました。

事業の報告内容は、こちらの6つです。上から順に御説明させていただきます。

「1. 前年度の評価結果に対する取組」について御説明します。

まずは「アンケートの回収率アップに向けた工夫に引き続き努めてほしい」との御意見がありました。そこで、表示を増やし、分かりやすくする工夫や、来館者への声かけなどを増やしましたが、今年度は前年度と同数211枚でした。来年度に向けては、掲示場所を工夫したり回収方法を見直すなど、回収率のアップを目指します。

2つ目は「子どもパークレンジャーなどの普及啓発を広く行ってほしい」との御意見がありました。今年度は埼玉県の上野原と山梨の西沢渓谷で実施しましたが、都内以外の小学校へのチラシ配布、SNS発信を行

い、また、当センターの機関紙などでも実施を報告し、イベントの周知も図りました。

次に「2. 自然教室の実施状況」について御説明します。

自然教室は関係各所と連携しながら20回予定し、18回実施しました。2回の中止の理由は荒天と開催場所ののり面の崩落となっています。満足度は全ての回で100%でした。

まずは、地域事業者向けに「登計トレイルで野鳥を探そう」を行いました。奥多摩の環境や教育に携わる団体を対象に実施し、奥多摩の魅力を再確認し、また、ビジターセンターの役割の一つである自然情報の収集、発信、蓄積などについても知ってもらう機会としました。全ての参加者から「奥多摩の魅力を再確認できた」と回答を頂きました。

2つ目は、山岳救助隊を講師に迎えて企画した「奥多摩登山者のための遭難事例と対策」です。ここ数年の奥多摩地域での山岳事故の増加を受け、奥多摩警察署、山岳救助隊と連携し、企画しました。50名先着順の定員が埋まり、ニーズの高さがうかがえました。山岳救助隊からの説明はとても具体的で、参加者満足度もとても高く、参加者全員が「安全意識が高まった」と回答しました。

続きまして「3. 前年度より改善・工夫した取組」について3つ御説明します。

まずは、地域の自然・安全情報の共有を強化しました。ビジターセンターが人と情報のハブとなり、利用者からの情報を東京都をはじめとして関係各所に伝えたり、通行止めや野生動物などの安全に関わる情報は迅速に利用者へ伝えました。また、他機関と積極的に合同巡視を行い、より現場に近い視点で解説に役立たせることができました。

2つ目は、インバウンドのサービス向上です。外国人の入館者は全体の6%で、現在はそれほど多くないものの、前年と比べると倍以上の増加となっています。外国の方にも奥多摩の自然について知っていただきたく、パネルを英訳し、展示台脇に掲示しているほか、地図を紙で持ち歩かず携帯を使用して地図を見ている方もとても多いので、ホームページからダウンロードできるということも広く周知しています。外国の方の滞在時間や展示を見ている方も増えました。

3つ目は、スタッフ研修の充実です。労務管理、安全管理、ハラスメント対応などに加え、展示作成や展示解説など、解説の質を上げる研修についても実施しました。現在は管理においても大きな事故などはなく、また、展示についても評価を頂いていますが、さらに2024年度は弊社の社内研修が再編され、拠点の力量を判断し、不足分、例えばデジタル技術や動植物の詳細な分類などを補うような研修を行っていく予定です。

続きまして「4. 重点取組、成果を上げた取組」です。2つございます。

1つ目は、研修会の講師です。地域のガイド団体、観光協会のツアー開発、カヌーツアー事業者などにインタープリテーション技術を用いて質の高い解説について研修を行いました。ただ楽しく自然を利用す

るだけでなく、ガイド側としてもしっかりと狙いを持ち、案内していくことが今後の奥多摩の自然の魅力を発信するとともに守っていくことにつながるということをお伝えしています。2団体15名へ人材育成を行いました。

2つ目の取組は、マナーアップキャンペーンです。ビジターセンター近くの河原でのバーベキューごみの投棄が地域の問題となりました。そこで、環境省や奥多摩町、東京都レンジャーなど15団体が連携し、マナーアップキャンペーンを実施しました。ここが自然公園であること、ごみ持ち帰り、直火を控える、宿泊テントの設営禁止などを呼びかけ、キャンペーンを行う場所には管理地であるつり橋も含まれています。8月のお盆を含む6日間、延べ635人に対して利用ルールを周知しました。地域全体で利用者と向き合うムードをつくることで地域活性の機運にもつなげたいと思っています。

続いて「5. 利用者に好評だったサービス」についてです。

1つ目は、奥多摩納涼花火大会での夜間開館です。奥多摩では4年ぶりの花火大会の開催でした。トイレと展示室の一部開放を行い、通常開館より4時間多く夜の8時40分まで開館しました。夜間開館の時間に来館した方は461名で、昼間と合わせて1日で798名の入館がありました。子供や年配の方の休憩スペース利用として好評でした。

2つ目は「ひかわウオークラリー」「子どもパークレンジャー」の実施です。子供やファミリー向けの企画として、グループごとに自然観察をして回れる「ひかわウオークラリー」や、国立公園の自然を環境省のレンジャーと学べる「子どもパークレンジャー」を実施しました。両企画を4回実施し、参加者は112名で「自然や生き物に関心が持てた」「レンジャーの仕事を親子で興味深く知ることができた」「もっとたくさんの人に体験してもらいたい」などの感想があり、様々な年齢層に自然とそこに関わる人たちの役割を体験してもらうことができました。満足度は100%でした。

3つ目は、DX推進に向けた5つのレスの強化です。4月より文化庁の助成金でiPadなどを購入し、キャッシュレス決済を行いました。導入以前はキャッシュレスを望む声はそれほど多くはなかったものの、始めてみると42%の方がキャッシュレス決済を使用しました。外国の方も購入しやすくなるなど、様々な方が物販を利用することにもつながったと思います。そのほか、オンライン会議や在宅ワーク、インターネットバンキングなどDXを推進し、業務の効率と効果を上げていきます。

4つ目は、奥多摩のお土産開発です。奥多摩の自然の魅力を発信するお土産として、地元グループが「オクタマ・トリ・カルタ」を作成しました。これは奥多摩町の補助金の対象事業で、携帯やタブレットなどを使用して遊びながら野鳥の声が覚えられるというものです。こちらになります(野鳥の声)。ビジターセンターでは野鳥の地域性などについて助言を行い、完成したトリカルタを商品として販売も行っています。ビジターセンターでの1年間のトリカルタの売上は71個で、11種類、商品を扱っているのですけ

れども、年間で一番売れた商品となっています。

最後に「6. その他アピールポイント」について3つ御説明します。

1つ目は、安全管理です。年1回の避難訓練のほか、消防点検の際の消火訓練、事故対応シミュレーション、社内での安全管理担当者研修などへの参加で安全管理意識を高めました。また、地震、豪雨、積雪などの後は施設や園地の点検を実施し、異常が認められた際には迅速な対応と連絡共有を行っています。

2つ目は、防火管理者の表彰です。日頃の防火管理が認められ、10月の秋の火災予防運動の際に表彰されました。当館には、解説員の事務室のほかにも東京都レンジャーの詰所や環境省の事務所が併設しており、それぞれに各部屋の防火管理の委託をしています。引き続き、各機関と連携し、防火管理の徹底に努めてまいります。

3つ目は、園地管理です。ビジターセンターから5分の場所にある約3.5ヘクタールの登記園地の管理を行っています。指定管理以前より作業を実施されていたサポートレンジャー会と協働で草刈りや清掃などを行っています。管理に関しては、現在、東京都とサポートレンジャー会とビジターセンターと三者で会議を行い、園地管理計画を作成中です。質の高い環境保全と活用を目標に引き続き安全に管理していきます。

4つ目は、自然公園エリアの4拠点が連携した重点取組です。こちらの3つございますが、奥多摩ビジターセンターからは3つ目のInstagramとポータルサイトの開設について御報告します。

まずは、自然公園Instagramです。東京の自然公園、自然公園施設に興味を持ってもらうことを目指し、Instagramには高尾、御岳、奥多摩、山のふるさと村の4拠点のスタッフが撮影したよりすぐりの写真をアップしています。今年度は計46回発信し、6月15日でのフォロワー数は71人、順調にファンが増えています。

次に、東京の自然公園ポータルサイトの開設です。このサイトでは、イベント情報、四季を通じた見どころ、ルールやマナーなど、自然公園に関する情報を発信、利用者が自然公園で楽しく過ごすための情報サイトです。2023年度は準備を進め、2024年4月に開設いたしております。私たちは、このポータルサイトを通じて東京の自然公園の周知と回遊性向上を目指します。

最後に、満足度ですが、利用者目線の丁寧な解説を心がけ、対応を行い、総合満足度評価は92%でした。対応の中では様々な感想を頂きました。「よく勉強されており、個人で行っては知り得ないことをたくさん教えていただきました」「分かりやすく丁寧に話していただい、皆さんの公園を大切にしている姿がとても伝わってきました」といった感想があり、ビジョンを持った解説活動とホスピタリティーについて評価いただけたと思っております。

最後に、繰り返しではございますが、このビジョンに向けて奥多摩ビジターセンターとして事業を計画

し、進めてまいりました。少しずつではございますが、ビジターセンターとして頼られることが増えてきたと感じております。そして、2024年度以降も「多様な人々に対する奥多摩の魅力発信を強化」というスローガンを掲げ、業務に当たってまいります。

以上です。ありがとうございました。

○橋本委員長 御説明ありがとうございました。

それでは、質疑応答に移ります。御質問のある委員の方、いかがでしょうか。では、鳥居委員からお願いします。

○鳥居委員 地域の事業者のガイド手法の講師として研修会を実施されているという説明がありましたけれども、これは地元のガイドの人が受講者で、教えるほうとしてビジターセンターのスタッフの方が当たられているということでしょうか。これは有料の研修会でしょうか。

○奥多摩VC担当 ありがとうございます。

今、おっしゃったとおり、地元セラピーガイドというガイド団体さんがありまして、そのガイド団体さんから依頼を受けて、ビジターセンターの自主事業として実施しております。なので、有償の研修ガイドです。

○鳥居委員 実施回数と参加費用について教えてくださいませんか。

○奥多摩VC担当 セラピーガイドさんに関しては1回の実施になりまして、頂いたのが我々の講師代です。準備代と当日の講師料という形になっております。

○鳥居委員 ちなみに、幾らぐらいなのですか。

○奥多摩VC担当 今回は9万9000円頂いております。あと、もう一点が地元のカヌー会社さんから依頼されたガイドもありまして、そちらに関しては地元の方でこれからの連携も深めていきたいということで、地元割りで対応したのですけれども、金額に関しては5万円ぐらいだったかと思います。

○鳥居委員 何人ぐらい受講者がいるのでしょうか。

○奥多摩VC担当 カヌーのほうに関してはカヌー従業員全部で5名、セラピーガイドに関しても5名の方にガイドしました。

○鳥居委員 ありがとうございました。

○橋本委員長 ほか、いかがでしょうか。では、山本委員、お願いします。

○山本委員 2つ質問があります。

1つ目は、共同で開催した合同巡視があったと思いますけれども、ほかにも安全講習のような話も出ていて、別のものだったかもしれません。こういう巡視をするということは、後々のリスク管理だとか、来訪者の安全確保にすごく役立つのだと思うのですけれども、ただ集まって話をするだけではあまり効

果がなくて、集まったときに皆さんが話し合っ、どういうところにリスクがあるかみたいなことを評価する、よくアセスと言ったりするのですけれども、そういう作業を何か記録を残していくことが重要と思ったりします。そのようなことをされているのでしょうかというのが私の質問です。

2つ目は、サポートレンジャーとの協働についてです。サポートレンジャーを組織化すること自体も結構大変だろうと思うのですけれども、なかなか手が回らないところを助けていただいたり、持っている独特のスキルをうまく活用させてもらって、ビジターセンターでやっていることをもっともっと大きくしていったり、それぞれの役割分担の中でビジターセンターの機能を大きく発揮していくという相乗効果が見込まれます。サポートレンジャーに期待している役割は、今回は支障木対応と草刈りという現地の自然環境の管理のことだけに触れられましたが、もう少し期待してもいいと思うのですが、その辺りはどんなふうにお考えでしょうかというのが2つ目の質問です。よろしくお願いします。

○奥多摩VC担当 1点目、合同巡視、安全登山講座等のアウトプットといたしますか、そういったことについてですけれども、合同巡視に限らず巡視に行った際は報告書を作っていますので、私たちの報告書内で基本的な、何を見たか、ここが危ないといった事柄と、あとは、例えば山岳救助隊さんとか都レンジャーさんとか環境省のレンジャーさんと一緒にいきますけれども、その方々からの、例えば山岳救助隊さんからでしたら、ここが道迷いのポイントだとか、そういったことを強調して報告書を作ってスタッフ内で共有しています。ただ、それをそのまま利用者の方に見せることはできない部分もありますので、分かりやすく安全管理、ここが例えば危ないというところでしたら、分かりやすいように変換しながらXやフェイスブックで利用者の方に伝えたり、あと、窓口、電話でお伝えしたりということはしています。

安全登山の講座についても、やはり言っていたように、救助隊さんはすごく話が具体的で、事故事例を聞くのは興味深いのですけれども、では実際にというところを今回の講座の目的にしましたので、それを救助隊さんとも開催前に話し合っ、お客さんにどうしたら自分が迷わないようにしていただけるかということをポイントにして、どうしたらいいのかということを考えるといったような具体的にやり取りをしていただきました。次のステップに上がるためのというのは安全のほうでは意識しているところです。

2つ目のサポートレンジャーの協働に関しましては、サポートレンジャー会さんは東京都の認定のボランティア会になっておりますので、役割とか期待しているところというのは、東京都の講座、そういうのを受講されての認定なので、そういう部分があると思うのですけれども、そういった独立の会として東京都とサポートレンジャー会さんと私たちとで登計園地を管理しているので、今、ちょうどビジョンをつくっているところなのですが、もちろん作業という面での協力というところもありますけれども、あの園地をどうしていきたいかということを今ちょうど話し合っているところです。

○奥多摩VC担当 サポートレンジャーさんと登計園地の管理に関しては2つあるかと思っています。安全面のことが今回の支障木の調査だったのですけれども、利用促進というところも一緒にやっていきたいと思っています。具体的には、やることありきで考えてしまうと本来の趣旨からずれてしまうところがあるので、そうならないように、まずは僕たちでこのビジョンを描いてどうしていきたいかというところを今、考えている段階なので、その後に実際に普及啓発のところでどうしていこうかという話になっていく中では、一緒に話し合いながらいろいろやっていきたいと思っています。

○奥多摩VC担当 すみません。1点目の合同巡視について、ただいまは安全管理の面で御説明しましたが、もう一点、生物多様性という点では、環境省のレンジャーと合同で巡視をして希少植物等の調査も行っています。そのデータについては、レッドデータブック等の編集に関わる環境局の担当部署等に共有とアウトプットを行っております。

以上です。

○山本委員 ありがとうございます。結構です。

○橋本委員長 ほか、いかがでしょうか。

では、私から一つ。先日視察させていただきまして、ありがとうございます。そのときに改めて感じたのですが、やはり駅から少し距離がある中でビジターセンター自体の存在を認識してもらわないと、つまり、通りかかったから寄ってみたというような方は少ないのかなという気がします。あそこで川の方に行ってしまうと、あるけれども、気づきにくい。その辺りに関しての情報、誘導であったり、駅からぜひ寄ってほしいというような、そういう案内はどういう形でどういう考え方でやってこられているのか、ビジターセンター自体への情報提供についてお教えいただければと思います。

○奥多摩VC担当 確かに駅から徒歩2分とうたっているながら、角を曲がるというところで認識していただきづらいのかなというところは自分たちも分かっているところです。今の時点では、まず駅と観光協会さんと、ポイントとして、あと何歩ですといった形でビジターセンターに誘導するようなポスター等は貼っています。そのほか、入り口の看板などにオープンしていますというような表示をしているほか、ソフトの面では、私たちは現場の自然の案内や登山の案内を得意としていますので、観光協会さんは駅を出てすぐにありますので、そういったところと情報の役割分担をしているところもありまして、観光協会さんや町に問合せがいった場合には、例えば自然情報や山の情報はビジターセンターにという形で、地域としてこういう役割を持っていますというのを、訴求力というふうに出ましたけれども、周知して、少しずつ認識していただいているところもありますので、そういった意味では、回していただいたり、あと、来館に、少しずつですが、つながっていているのではないかと思いますのですけれども、やはりもうちょっと表示をというところは今後検討したいと思っています。

○橋本委員長 ありがとうございます。

初めて駅前に立った方にしてみれば、観光協会に寄ってみたら、インフォメーションはここだなと思ってビジターセンターがあるという認識自体がないというようなこともあり得ますので、その辺り、うまく駅と観光協会と連携を取りながら、お互いに情報を共有し合うといえますか、もっと自然のことを知りたい場合にはビジターセンターにというように声かけをしていただくとか、そういうことでもう少し来訪者も増えていくのかなという気がします。いずれにしても、初めて立ち寄って気づかないという人たちをどうするかということを近隣と連携しながら、より多くの利用者につなげていくようなことをお考えいただければと感じました。

ほかにはいかがでしょうか。では、鳥居委員からまたお願いします。

○鳥居委員 2回目で恐縮ですが、現地を御案内いただき、ありがとうございました。

2階のスペースは、どっちかというと広い空間として、あの場で団体の来館者を応接するみたいなことをおっしゃっていましたが、展示もありましたね。あの展示がもうちょっと工夫の余地があるのではないかと感じたのですけれども、例えば動物の名前だけがあるとか、それが奥多摩でどう生息しているのかという情報とか、人の暮らしとどういう関わりがあるのか、何かその辺の工夫とか今後の予定とかあれば教えてください。

○奥多摩VC担当 2階の展示は常設展示として奥多摩の土台となるような魅力を発信していこうということで、今、計画して、展示台を置いて、それぞれの、例えば植物、昆虫というテーマを設けながら展示していくというところで、実はまだ展示台があと3基ほど残っていて、全部出せていないという部分もあります。今、雰囲気やシンプルで見やすさというところを重視したりということも考えているところもあるので、御意見いただいたようにもう少し工夫して内容を上げていければと思います。

○奥多摩VC担当 実は奥多摩ビジターセンターは1988年に開館しまして、もう40年近くたっています。開館当時の展示はもっとフィックスして、我々運営側からするとなかなか手が出せないというか、工夫のしようがないというふうな展示だったのですけれども、それが撤去されて、やっと工夫の余地がある展示になってきた状況です。御指摘いただいたように、まだ十分ではないのですけれども、いかんせんスペースが広過ぎるので、あれをどうやって有効に展開していくかというのは我々も内部で議論しているところです。御指摘いただいた点を踏まえて参考に検討していきたいと思います。ありがとうございます。

○橋本委員長 では、そろそろ時間でございますが、よろしいでしょうか。ありがとうございました。

それでは、以上で質疑応答を終了いたします。指定管理者の方は御退室をお願いします。お疲れさまでした。

○奥多摩VC担当 ありがとうございました。

(指定管理者退室)

○橋本委員長 それでは、委員の皆様、評価をお願いいたします。

(評価記入)

○橋本委員長 委員の皆様、評価はよろしいでしょうか。ありがとうございます。

それでは、以上で本日予定しておりました全ての指定管理者のプレゼンテーション、質疑応答が終わりました。

これをもちまして「令和5年度環境局指定管理者評価委員会」の1日目は終了となりますが、事務局から連絡事項がありますので、委員の皆様は引き続き御着席いただければと思います。

事務局にお返しします。

○橋本課長 ありがとうございます。

委員の皆様、長時間にわたり大変お疲れさまでございました。

本日評価を実施いたしました6施設の二次評価につきましては、7月9日火曜日までにメールにて御提出いただければと存じます。

第2回目の評価委員会でございますが、7月9日火曜日に予定しておりますので、引き続きよろしくお願い申し上げます。

本日は長時間にわたり、ありがとうございました。これにて閉会させていただきます。