

令和5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	https://www.yamafuru.com/		
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

- アンケートのみでは把握しにくい来場者の声を、直接お声がけすることでこれまでと違ったニーズを受けとめ営業に反映した。（授乳室およびトイレのベビーシートの設置）
- アンケートを分析し、10年前から令和5年までの要望を確認し、過去に要望がなかった空調に関する要望が増えたことが確認できた。サーキュレーターなどを持参する常連客も増加した。

②質の高いサービス提供への主な取組

- 一部エアコンの試験導入を行い、冬季実証実験を行い、引き続き夏季のデータを取る。
- ケビンサイトに多摩産材を活用し、荷下し場を確保した。
- サービスセンター前の傷んだ舗装の張替を行った。
- 一部トイレに詰替え用アルコール除菌ボトルを設置し、衛生面向上に向け実証を開始した。
- 従来洗濯をしていた寝具カバーを除菌済みリリース品に変更した。
- 傷んだ転落防止柵（100m）を多摩産材を活用し整備した。
- 体験施設より生ずるおが屑の資源循環に向けたパートナーシップ協定締結を進めた。

③施設の広報に関する主な取組

- SNSを使ったお客様独自のPRについて撮影のお手伝いや、声掛けを大切にした。
- YouTubeを通じたSNSの番組制作に関する受け入れ等、許可を得て調整した。
- HPを通じ直近のネイチャートレイルの状況やイベント情報を常に配信した。
- 関連施設との情報交換として紙媒体のパンフレットの交換を行った。

④地域連携や地域振興、関連施設との連携

- これまで檜原村の関連施設との合同企画を中心に実施しており、加えて神津島村との6年度にコラボ事業を提案し、各町村より事業受託され実施に向け調整を進めた。
- 奥多摩周遊道路を活用した夜間イベント「流星観察会」を東京都建設局・警視庁青梅警察署より承認を受け、6年度開催に向け調整を進めた。

⑤業務効率化への主な取組

- 効率よく責任者ミーティングを開催し、情報の把握、連携の強化を図り安定した安全管理の整った運営に努めた。

(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

○各種巡回、パトロールの報告について遅延なく報告、改善されるよう、日に2ないし3回の報告の機会を設けた。（建物管理、樹木、植栽管理等）

②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

- ツキノワグマの発生状況に関する調査報告は特に注意して速やかに対応した。
- オオスズメバチ等の発生に伴う調査および巣の除去作業を速やかに実施した。
- 毒性植物（カエンタケ）等の発生確認と除去を徹底した。
- 小動物による宿泊者への被害調査および、啓発を頻繁に行った。

③その他

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
46,404	48,683	△ 2,279	コロナが終息し、遠方への旅行が可能となり変動した。

(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
537	98.7	97.8	98.7	98.1

※「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

単位：円

収 入 計	166,984,139	
内 訳	指定管理料	142,123,551
	利用料金収入	18,924,708
	その他	5,935,880
支 出 計	157,877,511	
収 支	9,106,628	

令和5年度事業報告概要書

1 基本情報

施設名	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	https://www.ces-net.jp/okutamavc/		
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211枚、対前年度比100% 団体向け：回収11枚、満足度は100%、自由見学が増加、今後解説プログラムへ繋がりたい
- ・全4項目において高評価。コメントの抜粋「設備、展示が充実しているのとスタッフが明るく親切でありがたかった」「ドアが開いてすぐに挨拶、案内してくれたので助かった」等、引き続き高い評価。
- ・外国人入館者の増加を受け、QRコードでの地図ダウンロード案内に加え、展示パネルに英訳を加えるなどの工夫を行った。
- ・利用者から寄せられた「登山道開通の要望」「吊り橋の橋板老朽化」「道迷い箇所」などの要望や報告を関係者へ共有し、事故防止などに役立てた。

■技術能力向上の取組

- ・担当と役職に応じて、カスタマーハラスメント対策、情報セキュリティ、安全管理、労務管理などの研修を19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637名。昨年好評であったプログラム（ひかわウォークラリー）、クラフト（カエデのサコッシュ、シカ角ストラップ）を実施。参加者は173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。「登計トレイルで野鳥を探そう」では、地域関係者向けに、野鳥観察を通じて奥多摩の生物多様性を感じてもらおうと共に、ビジターセンターの役割について知ってもらう事ができた。今後の連携にもつながりたい。「奥多摩登山者のための遭難対策事例と対応」では、青梅警察署山岳救助隊に講師を依頼し、実例から遭難しないために自分で出来ることを考察した。定員を超える55名で応募を締め切ったが、ニーズの高さが伺え、満足度も高い自然教室であった。

■ハンズオン展示の展開

- ・企画展示は5回作成した。夏の企画展示「多摩川 魚ッチング」では、生体展示も行い、多摩川の豊かな河川環境を伝えた。また秋の企画展「奥多摩のカエデ」では氷川溪谷で会えるカエデなどを紹介し、野外での自然観察へ誘った。

■自然データベースの展開

- ・GBIF（地球規模生物多様性情報機構日本ノード）へ蝶類標本41点の登録を行った。

■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、登計園地にて鳥類標識調査（バンディング）を実施した。10日間で9種25羽を捕獲（うち2羽は再捕獲）し、足環つけて放鳥した。
- ・多摩地域の植物相を明らかにする調査では、112科565種（内レッドリスト掲載種130種）を確認・記録した。

■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、東京都レンジャーとは事故や道迷いが多い箇所を巡視し、安全登山の案内に役立てた。山のふるさと村ビジターセンターや御岳ビジターセンターとは、共通で案内する箇所を歩き、効率よく案内ができるように、認識や情報共有を行った。

■団体対応

- ・50件975名に対応した。積極的な利用促進により利用件数は対前年度比138%であった。

■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、5回の自然教室の広報に協力し、全体の定員は100名のところ128名の応募があった。高尾、御岳地域と合同で行った新規会員募集説明会には77名の参加申し込みがあり、そのうち奥多摩地域のボランティア会には5名が加入した。
- ・登計園地を共同で管理するサポートレンジャー会には、年3回の会議と合同の草刈を実施した。現在、園地管理計画の完成へ向けて打ち合わせを行っている。

■環境教育を目的とした物販

- ・4月より導入したキャッシュレス決済は総売り上げの42%をしめ、以前には導入を望む声は少なかったものの、潜在ニーズに対応出来た結果となった。また7月から入荷した新商品の「オクタマ・トリ・カルタ」はビジターセンターが助言、奥多摩のお土産として好評で、71個の売り上げがあった。

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102,737アクセスで、目標10万アクセスを上回った。SNSは740回更新。SNSフォロワーはXで7730人（前年度比120%）、Facebookで596人（前年度比176%）となった。

■複合商業施設への出展

- ・自然公園4施設のVC（高尾・御岳・奥多摩・山のふるさと村）が連携、モリパークアウトドアヴィレッジへと出張。延べ3131名の来訪者に自然公園の魅力を紹介し来訪を促した。

■東京の自然公園を紹介サイト「Feel Nature in Tokyo!」

- ・高尾、御岳、山のふるさと村、奥多摩の4つのビジターセンターが持つ地域の魅力と旬の情報を紹介するポータルサイトの開設準備を進めた。2024年度のゴールデンウィークに開設予定。

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

- ・7月に、JR立川駅にて山のふるさと村ビジターセンターと連携して「出張ビジターセンター」を実施した。展示とワークショップで180名に対応した。
- ・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た川苔山登山口での登山届キャンペーンに参加し、登山者へ安全登山のためにビジターセンターの持つ登山道情報やHPを活用して欲しいと周知した。

■エリアマネージによる連携

- ・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、ポータルサイト開設、Instagram発信、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79件のコーディネートを実施。

■奥多摩花火大会の夜間開館

- ・8月12日の納涼花火大会に合わせ20時40分までの夜間開館を実施。一日で798名の来館があった。子どもや年配の方の休憩所、トイレの利用が目立った。

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）登録は40団体以上。
- ・連携事業の展開、延べ4584名対応。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）」、15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、地域ガイド団体やカヌー事業者への研修会講師を行った。

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

- ・他拠点への職員支援、月1回の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、ツキノワグマ情報他）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-

- ・社内研修では労務管理やハラスメント防止について、全社的に推進した。

(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。登計園地の支障木の確認、リスト化、木製ベンチのささくれ、老朽化、館内に侵入したスズメバチなどへ対応。敷地内の奥多摩町設置の看板が老朽化していたため撤去を依頼した。施設修繕では、展示室の空調の保守点検を実施した。

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。夜間イベント中にマムシに噛まれた例と利用者駐車場での交通事故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

・担当スタッフが社内でのサイバーセキュリティ講習に参加したほか、不正侵入防御システムを本社で導入し、対策を強化した。東京都からの依頼のあったセキュリティ対応は都度、迅速に行った。

■5つのレス推進

・ペーパーレス（ミーティングでのモニター活用など）、キャッシュレスに取り組んだ。

■エネルギー資源削減

・東武エナジーサポート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
17,385	16,119	1,266	夜間開館や地元のまつりでの入館促進の工夫、当日参加プログラムや自由見学の団体の増加などで、対前年度比101%

(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
211	100.0	99.3	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	26,272,577	
内 訳	指定管理料	25,778,540
	利用料金収入	0
	その他	494,037
支 出 計	26,272,571	
収 支	6	

令和5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	R5.4.1～R10.3.31 (5年間)
施設ホームページ	https://www.ces-net.jp/mitakevc/index.html		
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

・今年度は利用者の多い紅葉シーズンからアンケート回答者に特典をつけ、回収率増加をはかった。特典は、昨年と同様のリーフレット以外に、利用者から要望もあるポストカードを新たに用意した。

・利用者へ様々な面でニーズの調査を実施した。利用者の登山スキル（計画や装備）の傾向把握のため聞き取りアンケートに加えて来館者からみた御岳山の魅力調査や山上の宿坊や売店のニーズの把握調査を行い、累計578の回収数となった。

②質の高いサービス提供への主な取組

『東京都自然公園ビジョン』を踏まえ、御岳ビジターセンターとしてのビジョン、エリアマネジメントを展開する。

(A) 国立公園を利用するすべての人々への適切な情報提供

・御岳山へ来山した方へ、御岳山の魅力と当館の魅力を発信する為、屋内外様々な場所で以下の展示を展開、更新し、計66回実施した。

・特にツキノワグマ目撃情報と回避方法：御岳山周辺での最近の目撃情報とそれらの情報を事前に調べることも回避につながることを紹介した。

・ビジターセンターへの誘因展示：秋色探し

・山内の危険個所（ナラ枯れ落枝、八チ、カエンタケ、等の危険個所情報）。

・東京都におけるHTTの取組の動画をデジタルサイネージで放映【新規】

・熱中症予防の注意喚起の動画を放映

(B) 御岳山の野生動物による生態系への影響の把握と発信

・カシノナガキクイムシによるナラ枯れの影響について、利用者からの問い合わせが増えていることを受け、(A)の取組の中で屋外での解説看板を設置した。また、カエンタケの発生も確認されたため各所で注意喚起を行った。

(C) 御岳山の資源に関する情報提供

・一年を通じて月に1回のロックガーデン調査を実施した。

・地域の歴史文化資源の発掘のための調査を8回実施した。

(D) 地域関係者との連携

・地域関係者50件へ御岳山周辺の自然情報及び利用情報等の適宜発信を行った。

・御岳山観光協会役員会に出席し、当館の利用者状況やイベントへの協力依頼、御岳山のナラ枯れやカエンタケ発生の現状など情報共有及び相談を行った。

・パークボランティア会へ自然情報の提供及び自然教室の企画打合せを223人へ対応した。今年度は新規会員の募集を行い入会希望者は32人であった。

○昨年度の利用者からの要望を踏まえたイベントを実施。

- ・歴史文化講座（城イベント、しめ縄作り）
- ・自然体験（両生類・爬虫類観察等）
- ・登山講座（安全登山）
- ・環境保全（親子向け自然教室、ムササビ観察等）

○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、マダニ・モニタリング研修等を目的とした各種研修を計13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

・幅広い利用者層に向けてたプログラム展開では、自然体験を提供し現地型ガイド（季節に合わせたテーマ）、セルフプログラム（テーマ別のセルフガイド）、指定管理範囲外の有料ガイドに取り組んだ。

・マルチスライド、レクチャー、野外解説等を延べ5,739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。

・「クマ展示」「野鳥展示」などを紹介したパネル展示を展開した。

・野外展示では、みちくさでめっけ、黒板めっけ（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16,374人が閲覧した。

○団体対応

当館でクラフト体験、レクチャー、スライド上映、ガイドウォークを利用した団体は延べ72件、1,834人であった。

○環境教育を目的とした物販

- ・展示スペースのレイアウト変更
- ・新規商品の販売（Ikimonorabo）

人といきものをデザインでつなぐをコンセプトに東京を拠点に活動しているIkimonoraboの商品の販売開始をした。

・当館オリジナル商品のリーフレット「ロックガーデンのコケ」の新規作成、販売を開始した。

○人材育成

・今年度は「みたけっ子クラブ」として、むしむし探検隊と、ムササビ探検隊のプログラムを行った。

○インバウンド対応の充実化

・今年度、ツアー会社によるインバウンド向けの試行ツアーが実施され、当館へガイド依頼があったため対応した。

・タブレットやデジタルサイネージの活用により、窓口対応では、英訳機能を用いた解説や御岳山周辺の自然や歴史文化の情報提供。

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

○施設の広報に関わる取り組み

- ・自然公園施設（高尾VC、奥多摩VC、山のふるさと村VCなど）

昨年度に引き続き、ビジターセンターの利用や自然公園ルール等の周知を目的としたSNSの更新を月に4回程度、他自然公園施設（奥多摩VC、高尾VC、山ふるVC）と連携して広報活動を行った。

・来年度の運用に向けて、東京都における自然公園ポータルサイトの開設に向け準備を行った。

・武蔵御嶽神社、御岳登山鉄道や青梅市、御岳山観光協会、青梅市観光協会、山上住民レンゲショウマの開花株数や紅葉状況等、御岳山の最新情報を月に2回程度の情報発信を行った。

・青梅市役所との連携 市内で環境保全に取り組む施設や活動を紹介するもので、当館もスタンプラリー設置の1施設として協力し、施設の周知及び利用促進を図った。

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

・昨年度実施した「上高岩山のイワウチワ保護柵設置事業：スクスクプロジェクト」において、柵内外の経過観察と拡幅、掲示物の追加と補修の為、東京都レンジャーと共同し現地調査を行った。

・御岳山内のカタクリやレンゲショウマの現状を把握するため、富士峰園地周辺と奥の院周辺のカタクリの定点写真の撮影と個体数カウント、富士峰園地内と長尾平等のレンゲショウマの定点写真の撮影と個体数カウントを行った。数年間の変遷の記録を取ることを目的としている。

・昨年に引き続き、地権者に許可を取りセンサーカメラを設置し、シカの出現状況などを記録した。山内の二ホンジカ等を含めた野生動物調査として引き続き行っていく予定である。

・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「御岳山秋の天空ツアー」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。

- ・自然公園の利用促進及び地域振興を踏まえた取組

御岳山の宿坊、御岳山観光協会との連携による宿泊イベントの実施により地域資源の魅力を効果的に伝えることができた。

①とりっぷ（大人向け）②川も！山も！親子で夏満喫ツアー（親子向け）③ムササビ観察（どなたでも）

ムササビ観察会は、宿泊型、日帰り型と分けてイベントを継続し実施した。

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
- エリアマネー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の実施

②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

- 終礼でヒヤリハットや事故に繋がるリスクについて適宜共有し、安全管理に努めた。
- 「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
- 防火管理者、救命技術認定上級の有資格者を配置
- 弊社における個人情報管理ガイドラインに基づき、第三者が個人情報にアクセスできないよう、個人情報管理を徹底した。またPCのWindows更新、セキュリティ対策ソフトの導入と更新、その他ソフトウェアのバージョン管理、Webサービスやコンテンツへのログインに二要素認証を取り入れた。
 - ・今年度は、ファイアウォール、アンチウイルス、アンチスパム、Webフィルタリング、不正侵入検知システム、不正侵入防御システムを一括管理できるUTM（統合型脅威管理）機器を導入し、セキュリティ強化に取り組んだ。
 - ・拠点内にITシステム担当者を配置し、弊社内包括的セキュリティ担当と連携し、管理体制を構築した。
- 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
49,870	47,100	2,770	<p>今年度の入館者数は、前年より2,770人の増加であった。昨年度に比べ、入館者数が増加しているものの繁忙期である5,8,11月は入館者数が大幅には伸びない結果となった。しかし、繁忙期直前の7,10月の入館者数は新型コロナウイルス感染症の拡大前に比べて増加する結果となり、利用者が繁忙期を避け、分散して利用していることが伺える。</p> <p>これらを踏まえて、次年度においては、さらなるオフシーズンの充実化を図り、自然教室の開催などを予定している。</p> <p>またインバウンドの入館においては10,11月に最も入館数が増える結果となり、紅葉シーズンの人気の高さが伺えた。</p> <p>今年度実施した利用者への様々なニーズ調査の結果を分析し、来山者の入館促進に向けた取り組みを検討・展開していく。</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
567	100.0	99.0	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	25,201,675	
内 訳	指定管理料	23,902,640
	利用料金収入	0
	その他	1,299,035
支 出 計	25,201,666	
収 支	9	

令和5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	R5.4.1～R10.3.31 (5年間)
施設ホームページ	https://www.omekanko.gr.jp/association/facility/		
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) 取組状況（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 279件（前年度580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ノベルティ(ネッククーラータオル)をプレゼントした。タオルが無くなった後は季節の絵葉書をプレゼントした
- 自然環境の保全
 - ・関東ふれあいの道の倒木等の連絡がハイカーからあった場合は関連機関へ報告した
 - ・ハイキングコース紹介を通じてマナー向上やルール厳守のお願いをした(ごみの持ち帰りや草花の伐採の禁止、バーベキューでの直火禁止など)

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
JR青梅線の運行に併せて開館時間の延長
 - ・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)
- 利用者ニーズに即した物品販売
～駅前のコンビニが閉店、来訪者のニーズ高まる～
 - ・ハイキング客のニーズ(パン、カップ麺、雨合羽、傘、熊すず、カットバン等)を販売
 - ・地元の間伐材を使った入浴木・カッティングボードを販売
 - ・ハイキング帰りのハイカー向けにアイスクリーム、酒類を販売
 - ・地元で収穫されたホップを使ったクラフトビールを販売
 - ・秋には地元で収穫されたぶどうを販売
 - ・女性客のニーズも意識して、ゆずジャム・ゆずチョコや燻製チーズ・燻製卵、お菓子なども販売
 - ・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実施。R5年度利用率は売上の約42%(R4年度は約30%)
- 地域物産の販売拡大
 - ・奥多摩町まちづくり推進事業の商品一つである『オクタマトリカルタ』を販売
 - ・地元の障がい者福祉施設で作られたドライフルーツ、マグネット、マグネットクリップを販売。また施設で収穫された青梅産ぶどうで作られた白ワインも販売

- ・地元デザイナーに委託し御岳渓谷をデザインしたオリジナルグッズ(マグネット、シール、紙製クリアファイル)を販売
- ・かつての青梅の主力産業であった青梅夜具地の商品を販売
- 施設内掲示物の英文併記化
 - ・看板表示はピクトグラムや英語化対応
 - ・お土産の商品名や値段は日英併記表示
- 関東ふれあいの道踏破証発行と地図の送付事務を継続
踏破証発行：28件　地図送付：51件

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のフェイスブックで紹介(62件発信)

④地域連携や地域振興、関連施設との連携への主な取組

- 地元の人を講師に自然観察会、野鳥観察会を実施
- 御岳山観光協会と連携して御岳山での星空観察会を実施（2回）
- 当館内にラフティング業者のパンフレットを配架しPRした
- 奥多摩フィッシングセンターと連携し遊漁券の代理販売を行った
- 東京チェーンズと連携しガチャガチャの代理販売を行った
- 地元小澤酒造の蔵開きの際は積極的に来館者にPRした
- 地域の食文化を紹介する『青梅・奥多摩ごぜん』のパンフレットを配架しPRした
- 江戸時代を描いた武州御嶽山と青梅宿の暖簾を展示し青梅市の昔と今を紹介した

⑤業務効率化への主な取組

- 経費の削減等：清掃、大型壁掛けモニターの設置、内装のレイアウト変更などを職員自身で実施。当館内の蛍光灯はすべてLEDに変更した
- 冷暖房の工夫：エアコンは必要に応じて使用した

(2) 取組状況（管理報告）

①適切な維持管理を行うための主な取組

- ベランダの手すりの塗装を実施（令和6年2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
- 日頃異常がないか注意を払い修理の未然防止に心がけた。軽微な修繕は職員自ら対応した
- 当館玄関前の花壇ポットの植え替えを実施(2回)

②事故、自然災害等を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

- 災害発生時対応マニュアルの配架
- AED装置を使った「普通救命講習会」への全員参加(3年に一度)
- 御岳VCや都レンジャーとの連絡を密にし、台風や積雪情報、熊出没情報を周知

○夏季期間には熱中症対策としてアンケート回答者に塩分タブレットを配布

○その他

- ・1事故10億円補償の賠償責任保険に加入
- ・酒類販売管理研修の定期的受講(3年に一度)
- ・段ボールや雑紙は月2回の市の資源回収に出した

(3) その他

自主事業

○星空観察会 x 2回(参加者35人)、野鳥観察会(参加者11人)

自然観察会(参加者8人)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
25,994	24,296	1,698	インバウンド需要が回復(外国人比率11%)

(2) 利用者満足度(アンケート実施)

(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)
279	99.3	99.3	100.0	99.6	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	5,287,263
内 指定管理料	4,120,000
内 訳 その他※	1,167,263
支 出 計	5,659,348
収 支	△ 372,085

※物販収入、雑収入(ロッカー、自販機手数料)

令和5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	R5.4.1～R10.3.31 (5年間)
施設ホームページ	https://www.tokyo-park.or.jp/nature/komine/index.html		
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

○DX・ICTを活用した利用者サービスの向上

・ボランティアとのコミュニケーションツールにフォーム作成管理ツール「formrun」を導入した。

・SNS分析ツールのSocial Insightを活用して、テキストマイニングなどにより、SNS投稿を分析し、より多くの方に目が留まるような投稿が人気であったか等を分析し、ニーズに合った内容・時期を意識して情報発信した。

・主催イベントの応募時における利用者の利便性の向上を目的とした二次元コードを活用したWEB申込を開始した。二次元コード経由での申し込みは68%と利用した方も多く、「都合の良い時間に申し込みができるようになって良かった」との声もいただき、利便性向上につながった。

・小峰公園のYouTube動画「里山暮らしのある風景」「おうちde里山満喫プロジェクト」を継続配信した。周辺地域に残る里山文化の紹介や、職員がイベント等で行う自然解説サービスを配信することで、遠方に住んでいる方にも小峰公園を知っていただくことができた。

・チャットボットによるHPからの利用案内やルール等の24時間自動応答の利用を開始した。

○地元関係団体等との連携によるニーズ把握

・あきる野市における観光関係者との情報共有・連携を行うことを目的とした「秋川渓谷観光関係機関連絡会」へ出席した。

・「あきる野環境フェスティバル2023」に出展し、小峰公園における生物多様性保全のための管理等に関する取組の周知、施設紹介パネル・園内で見られる動植物パネルなどを設置し、来訪者へPRを行った。

②質の高いサービス提供への主な取組

○畑作体験プログラム

・ジャガイモ（春じゃが）と枝豆の栽培を体験する全4回のプログラムを企画し、3回実施した。（第2回は雨天により中止）。

・日照不足等の影響で、第4回の開催時には枝豆の収穫に至らなかったが、収穫可能なタイミングを迎えた際に、改めて参加者に呼びかけを行い、収穫体験の個別対応を実施した。「収穫まで体験したいとの声に、追加実施という形で配慮していただき、枝豆の成長を見守ることができて感謝しています」との声もいただいた。

○オーダーメイドプログラムの実施

・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した。（令和5年度は、全37回実施、参加者772名。）

・地元の留原地区にある保育園の園児（年長）を対象に、全9回の稲作体験活動を実施した。

・障がい者福祉施設の利用者を対象に体験活動の場を提供した。

・あきる野市の担当者との事前協議の中で、今後、実施を企画しているマイクロツーリズムの取組において、ガイドとして協力いただけるよう、今後も連携強化していく方向で合意を得た。あきる野市内のマイクロツーリズムの実施に向け、あきる野市観光ボランティアガイドを対象とした研修会を実施し、協力関係を構築した。

○公園ノベルティグッズや地域特産物の販売

・檜原村の株式会社東京チェンソーズと連携し、「山男のガチャ」を販売。

・里山にぎわいプログラム「小峰ふれあい自然郷 収穫市」において、園内で収穫した無農薬のお米や稲わら、粃殻の燻炭、小峰公園オリジナル缶バッチの他、近隣の農家や地域の観光施設、民間企業と連携し、農産物・限定グッズの販売を行った。

○季節展示の作製・設置

・「いろんなトンボがすむ谷戸田をめざして」の展示等、旬な自然や里山文化などをテーマとした季節展示を以下のとおり作製・設置した。

③施設の広報に関する主な取組

○SNSや多様な広報チャンネルの活用

・海外のWeb閲覧者を意識し、Instagramによる情報発信など新たな広報ツールを積極的に活用し、自然公園の魅力発信を強化した。写真の見栄えや美しさも重視した投稿を11件行い、閲覧者の好評を示す“いいね”の評価を計2,483件獲得することができた。

・株式会社NTTファシリティーズエンジニアリングのホームページにおいて、11月に実施した企業CSR活動の報告記事が紹介され、小峰公園の企業連携による里山保全活動が広く周知されることにつながった。

○地域連携や、自然公園ネットワークを活かした情報発信

・戸倉しろやまテラスより、共同企画「里山を満喫♪自然体験プログラム」の募集チラシの掲出の協力を得た。また情報交換をする中で、しろやまテラスでの滞在中に小峰公園でのアクティビティを求めている宿泊者もいることがわかり、ニーズがあることも確認できた。

・秋川渓谷観光関係機関連絡会に所属する関連団体や、あきる野市近隣、多摩丘陵部の都立公園に、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する『小峰だより』の配布依頼を行った。

・都立公園開園150周年イベントとして、都立小宮公園で開催された「冬*カフェDay in 小宮公園」のギフトスタイルマーケットに参加し、園内のお米作りの副産物の粃殻を活用したオリジナルグッズを出品し、小峰公園をPRした。

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」の活動の拡充

・ボランティアの活動の更なる充実を目指し、職員が講師となってスキルの向上を図るボランティア・スキルアップ研修会を3回実施した。

・「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、調査員としてボランティアと共同で実施した。

○民間企業との連携による取組

・（株）東京チェーンソーズとの共同企画×小峰ビジターセンター 特別共同企画「山仕事のプロから学ぼう!! 小峰で満喫♪里山WOODライフ」イベントを開催し、昔ながらの身近な自然の生活利用と雑木林における生物多様性の関係性を学ぶことができる山仕事体験を提供した。

・宿泊型マイクロツーリズムに向けて、あきる野市内の戸倉しろやまテラスの担当者と打合せを行い、共同企画「里山を満喫♪自然体験プログラム」の募集チラシの掲出の協力を得た。

○地域の生産者との連携による取組

・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、ヤマメの稚魚・成魚、アユの稚魚の生態展示を行った。

・小峰ビジターセンターで開催した「小峰ふれあい自然郷 収穫市」において、留原地域や、近隣の日の出町と檜原村の農家から提供いただいた農産物販売、近隣観光スポット「瀬音の湯」の協力によるあきる野市公式キャラクター「もりっこサンちゃん」グッズと地域特産品の販売、あきる野市観光まちづくり推進課から提供を受けた「秋川渓谷」をデザインにあしらったエコバッグと市内の観光案内チラシの配布、檜原村都民の森との連携として、檜原産の木材を使用したテーブルやベンチを提供いただき、施設案内チラシと合わせて地域広報として設置し、檜原村の株式会社東京チェーンソーズから「山男のガチャ」の販売を行った。

⑤業務効率化への主な取組

○ICTの活用による利用者の利便性の向上

・主催イベントの応募時における利用者の利便性の向上を目的とした二次元コードを活用したイベント受付のWEB化を開始した。

○里山環境に配慮したSDGs推進

・谷戸田の稲作イベントやボランティア活動にて、園内の落葉溜めにできた腐葉土や、池の浚渫で発生した泥などを田んぼ維持管理作業で利活用した他、東京都立高校のインターンシップにて、園地管理で出た発生材すだれを制作、地元の保育園のオーダーメイドプログラムにて、園内の間伐発生材やお米作りで発生した稲わらを使用した案山子づくり体験を提供等の取組を実施した。

(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

- 来園者の安全確保のため、園路、遊具、便所等の点検や清掃を日常的に実施
- 窓口で配布しているセルフガイドや園内の解説サインに、誰にでも読みやすいように作られているフォント(UD“ユニバーサルデザイン”書体)を使用
- 高齢化したソメイヨシノ及びヤマザクラの枯損木、ナラ枯れ危険木について、専門の委託業者に依頼して伐採
- ふれあい広場の草刈時に希少種を含む昆虫の生息場所の確保のため、刈残し(エコパッチ)を創出
- 希少な動植物の生態に配慮した谷戸田の維持管理
- アメリカザリガニの捕獲処分やアカボシゴマダラの幼虫駆除、草刈り、浚渫作業を行い、外来植物の生育を未然に防止
- 株式会社NTTファシリティーズエンジニアリングの企業CSR活動、(株)東京チェーンソーズによる生物多様性の保全を目的とした雑木林の林床整備作業を実施
- 引き続き、職員による日常巡回時に希少植物の生育状況などの自然情報を記録し、動植物保全の基礎データとして蓄積し、選択的除草マニュアルの作成・更新

②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

- 環境局に提出した遵守事項の誓約並びに履行体制及び教育・研修の実施計画に基づき、全職員に個人情報とサイバーセキュリティに関する研修実施
- 五日市警察署山岳救助隊の山岳救助訓練に職員1名が参加し、遭難事故発生時の電話対応などについてレクチャーを受講
- 季節に応じて、危険性が高まる毒蛇やスズメバチ等の危険動物に関する目撃情報を収集し、注意喚起看板の設置やSNSでの注意喚起の実施
- 大雪警報時にハザードマップを活用した雪害巡回及び除雪作業、危険木の処理
- 小峰工業団地に立地している企業と留原地域の合同防災訓練参加

③その他

- 「個人情報等の取扱いに関する点検票」を用いて、個人情報及び機密情報の取扱いについて遵守事項の周知を徹底
- 野鳥への餌付けの禁止を呼びかける案内看板を設置
- 公園に生息・生育する動植物の保全技術の継承の為、選択的除草マニュアルを作成・更新

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
83,583	88,300	△ 4,717	今年度は冬場の寒さが厳しく、降雪もあり12月・1月の利用者が例年よりも落ち込んだ。地域特性を活かしたイベントの実施や広報普及啓発に取り組み、公園への誘致を今後も継続して図っていく。

(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
255	100.0	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	32,314,275	
内 訳	指定管理料	31,965,000
	利用料金収入	0
	その他	349,275
支 出 計	32,171,647	
収 支	142,628	

令和5年度事業報告概要書

1 基本情報

施設名	高尾ビジターセンター	指定期間	R5.4.1～R10.3.31 (5年間)
施設ホームページ	https://www.ces-net.jp/takaovc/		
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403件、実施した。総合満足度99.2%、施設99.6%、接遇100%、サービス99.3%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、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93件回収した。インバウンド急増により、アンケートの回収数は前年度の約3倍となった。
- ・外国人利用者の増加に伴い、山内案内図の英語表記を増やして欲しいというコメントが複数寄せられ、インバウンド向けに各表示の変更や修正を行った。「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、今年度より高尾山内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」を発行した。

●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年間を通じて満足度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。「X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

- ・迷子対応数は19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。
- ・傷病対応数は54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難しい方など、それぞれの症状に応じて適切に対応した。
- ・忘れ物件数は、764件受け付けた。届けられた際、持ち主の呼び出しが可能なものについては、放送にて呼び出しを行った。貴重品については高尾警察署へ届け、持ち主より連絡があったものは返却対応を行った。

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）

- ・安全安心登山や自然公園ルールの普及を目的とした自然教室「都レンジャーと自然保全活動2023」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）

- ・現場での教育訓練として、応急処置訓練2回（熱中症対策、テーピング対応）、災害時避難訓練2回（火災、地震）を行った。5月初旬から熱中症が疑われる症状の登山者が増え、早めの訓練や備品（氷や経口補水液）の準備が役に立った。

●**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7038人であった。
2. ワークショップ：160回実施し、参加者総数586人であった。
3. ガイドウォーク：50回実施し、参加者総数は206人であった。
4. ミニトーク：50回実施し、参加者総数は415人であった。
5. ロビーイング：191回実施し、対応人数は1022人であった。

今年度より「ガイドウォーク」と「ワークショップ」を参加者が集中する土日、祝日開催とした。代わりに館内プログラム参加者数が比較的少ない平日に関しては、利用者への解説の機会を増やすことを目的として、解説員が外（山頂周辺）に赴き、旬な自然情報の解説、登山道の案内を行う「ロビーイング」を実施した。この取り組みにより、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繋がった。

・ワークショップは新規のプログラム「ムササビごはん巾着」を1点作成し、実施した。

●**新規展示製作**

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「ムササビ観察マナー展示」と「野鳥を探してみよう展示」の2点を製作した。

●**環境教育等を目的とした物販**

4月より販売を開始した『高尾山 花めぐり手ぬぐい』はSNSやホームページ、山内トイレにチラシを設置した。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った効果により、発売開始からキャンペーン終了までの4/1～5/11で山吹色242枚、若草色306枚の合計548枚を売り上げ、年間販売個数は若草色1098枚、山吹色778枚を記録した。人気商品の1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た。

●**オリジナル商品の開発**

・海外の方を含め、以前よりポストカードの販売に関する問い合わせが多かったことから、2024年3月に新商品『オリジナルポストカード』を開発した。高尾山らしさを追求した写真6点とイラスト2点をポストカードのモチーフに選定した。

●**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7901枚配布した。

③施設の広報に関する取組

●**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690回行った。ホームページの年間の合計閲覧数は209,969件であった。

●**SNSでの情報発信**

- ・今年度は前年度と比較し834,250回閲覧者の増加が見られ、4,407,655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2,185人増えて、合計13,227人となり広報力の強化につながった。
- ・1月の積雪の投稿は、1投稿で約35万人の閲覧があり、登山者の関心の高い情報を提供できたことが窺えた。

●**他媒体への掲載依頼**

・自然教室の募集案内

メールマガジン「まぐまぐ!」、高尾山マガジン、ヤマケイオンラインへ掲載依頼し、広報を行った。

・オリジナル商品の広報

新商品『高尾山 花めぐり手ぬぐい』の販売に伴い、高尾山マガジンとヤマケイオンラインに販売告知記事とオンラインショップの販売ページ掲載依頼を行った。

●**Feel Nature in Tokyo! プロジェクトによる高尾山および東京の自然公園の広報活動**

・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8日間で延べ3131人がブースに来訪し、2080人に解説などの対応を行った。

④地域連携や地域振興、関連施設との連携への取組

●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随時行った。
- ・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。
- ・東京都レンジャーと連携し、登山道修繕など山内の整備を体験する「都レンジャーと一緒に自然保全活動2023」を実施した。体験を通じ、高尾山にやさしい利用を自ら考えられるようになってもらうことを目指した。
- ・東京都レンジャー、高尾サポートレンジャー会、パークボランティア会との共同会議を5月20日、2月4日に実施した。来年度のイベント予定や、ナラ枯れによる被害や実情などの山内情報について情報交換を行った。

●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。

●高尾パークボランティア会との連携

- ・ボランティア会の新規会員募集を4年ぶりに行った。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名もの参加申し込みがあり、うち61名が3月10日の合同説明会に参加した。翌週の3月17日には高尾ボランティアの入会希望者のみを対象とした説明会を高尾ビジターセンターレクチャールームにて実施し、最終的に28名の方が高尾パークボランティア会に入会する結果となった。

●薬王院との連携

- ・薬王院と連携し、高尾山の歴史と自然を解説する「高尾山薬王院の歴史&ムササビ観察会」を実施した。薬王院の法話と護摩焚き体験を通じて高尾山の歴史を学んだ後、解説員と一緒に高尾山の森を歩き、ムササビ観察を行った。応募組数135組、応募人数253人と大変人気があった。

●八王子市との連携

- ・日本遺産に関するパネル展示を地階展示室に設置した。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・無形文化財についての紹介をした。
- ・八王子市内で開催された「日本遺産フェスティバルin桑都・八王子」に合わせ、日本遺産の構成文化財である高尾山とその周辺で見られる動植物の紹介を目的として「高尾の動植物展」が八王子市北野環境学習センター内生きもの展示室にて実施された。本企画展の実施に当たって、生きもの展示室から高尾ビジターセンターに展示協力の要望があり、高尾山の動植物を紹介する出張展示を行った。
- ・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。

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。
- ・利用者が少ない日に清掃員を増員する日を作り、休日に清掃が行き届かなかった箇所や普段清掃が出来ない場所の清掃を重点的に行った。

●教育訓練計画の策定

- ・今年度は熱中症患者対応と、捻挫時のテーピングに関する事故対応研修を行った。また地震発生と火災発生時の避難訓練及びシミュレーションを行った。研修後に事故発生時の対応フローチャートの更新を行った。

●デジタルトランスフォーメーションの推進

キャッシュレス決済需要の増加に伴い、6月より各種QRコード決済にも対応した。

PayPay419件、楽天ペイ95件、d払い86件、auPAY51件、Alipay11件、WeChatPay13件、Smartcode1件で合計677件だった。

中国やアジアを中心としたAlipayやWeChat Payでの決済が24件あったことから、今後の更にインバウンドのQR決済需要が高くなると思われる。

●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）の職員での毎月1回（計12回）の合同ミーティングによる情報共有を行った。

(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

●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効率的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。

・園地、施設の定期的な巡視を行うことで、登山道異常の早期発見に努めた。巡視では掛木、危険木の有無、積雪による凍結、汚水槽の異常有無、混雑具合、危険生物の有無、（マムシ、スズメバチ、イラガ、ウルシ）、移入植物の有無、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に留意して行った。

・利用者より「手洗い場の水が出ない」や「電気がつかない」といった声も聞かれたため、業者へ依頼し手洗い場の修理を行った。また、電気については、機器の異常が見られたため、早急に対応し復旧した。

・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

・今年度は、積雪が7回確認された。その都度、利用者への安全の配慮を行った。屋根からの落雪、スリップ注意表示や除雪作業などを行った。凍結が予想される際は、滑りやすい箇所に融雪剤を散布した。

・台風後や積雪があった際は、園地を早急に巡視し、異常箇所がないかチェックを行った。

・園地内で触るとかぶれる「ツタウルシ」が繁茂している箇所を確認したため、利用者への安全を考慮し、撤去を行った。

・夏季には熱中症防止のため、水分補給等を呼びかけたほか、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、早めの下山もしく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、カエンタケを発見し、駆除と利用者への注意喚起を行った。

・ナラ枯れによる枯損木は、午前中の巡視時に毎日チェックを行い、注意表示や印をつけた。更に年2回(6月、10月)ナラ枯れの調査を実施し、多摩環境事務所や東京都レンジャーに共有を行った。

●安全管理における技術能力向上の取組

・火災と地震が発生した際の対応を想定した避難訓練2回を行い、利用者の避難誘導時の動きを確認した。

・5月に熱中症、9月に捻挫を想定したテーピング対応の訓練を実施した。去年は熱中症と思われる傷病者への対応が5月初旬から10月までに7件あり、訓練の実施が役に立った。また、テーピング対応は訓練後2件発生し、今まで行ったことがなかったスタッフも対応することができた。

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およ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。
- ・高尾地域を含めた植物の専門家である新井二郎先生（元・東京都高尾自然科学博物館学芸員）に協力を仰ぎ、希少種をはじめとした高尾山周辺でのフロラ（植物相）調査を2023年5月22日・9月25日に実施した。植物種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、現地調査を実施した。現地調査を通して、職員の植物種の同定能力向上や、希少種の生育位置の把握に繋がった。
- ・下層植生調査及び山内の登山道沿い6箇所に設置したセンサーカメラの撮影記録から、シカの個体数の変化や食害影響の把握を目的としたデータを継続して蓄積している。

●情報セキュリティ対策

- ・ファイアウォール、アンチウイルス、アンチスパム、Webフィルタリング、不正侵入検知システム、不正侵入防御システムを一括管理できるUTM（統合型脅威管理）機器を導入し、セキュリティ強化に取り組んだ。

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
129,125	102,976	26,149	当館の入館者数は、昨年度より25.4%の増加がみられた。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7.6%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。また、インバウンド観光客の増加が影響し、利用者増加につながったと考えられる。 4月より販売を開始した『高尾山 花めぐり手ぬぐい』は、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った効果により、発売開始からキャンペーン終了までの4/1～5/11で山吹色242枚、若草色306枚の合計548枚を売り上げた。販売初日にはレジに列ができるほどの反響があり、その販売実績からも入館の動機になったことが伺える。

(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
403	99.2	99.6	100.0	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

単位：円

収入計	49,055,863	
内訳	指定管理料	42,543,416
	利用料金収入	0
	その他	6,512,447
支出計	49,055,859	
収支	4	

令和5年度事業報告概要書

1 基本情報

施設名	多幸湾公園ファミリーキャンプ場	指定期間	R3.4.1～R6.3.31 (3年間)
施設ホームページ	https://takoucamp.com/		
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

・的確なサービスを行う為、お客様との対話をより重要視し、要望等を把握し、対応を行った。

○アンケートの実施

・昨年度同様、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みを行った。また、アンケートに記載された要望等については可能な限り迅速に対応を行った。

○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ながら年間を通し、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

・受付で口頭説明した施設説明や注意事項など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。

○安心安全に設備を利用して頂けるよう、危険個所の対策と補修を行い危険の少ない環境作りを行った。

○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。好評なものは定番商品として残すなど、常に精査を行った。

○衛生管理

・気持ちよく食器類を使用して頂けるよう、洗浄を行い、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を実施した。

○利便性の向上

・利用者へキャッシュレス決済のご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。

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

・ホームページにて予約可能枠の更新や、仮事務所移転等の最新情報を常にアップした。

○パンフレット等の配布

・都内開催の村参加イベント等でのパンフレット配布や、神津島観光協会にパンフレットを設置するなどして、PRを行った。

○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みを実施した。

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

・地域特性、地域資源を活かしたイベントを開催する為、関係機関と連携し、地元ならではのイベントや自然教室を立案した。

○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よう連携した。

○神津島村他部署との連携

・利用者に合わせたダイヤで村営バスを運行できるよう、村と連携を行い増便等の対応を行った。

○自然教室

・島外者対象の自然教室では、星空観察会を行いながら、島の特産物を提供するなど島のPRを兼ねて実施することができた。

⑤業務効率化への取組

○経費の節減

・施設修繕等では、材料を買わず廃材等を可能な限り利用した。

○移転工事への柔軟な対応

・仮事務所移転後も連絡案内板の設置・村営バス時刻表や船便発着時刻と就航港を掲示し窓口業務効率が向上した。

○光熱水費の節減

・コインタイマー式の洗濯機、乾燥機の使用、ソーラー発電の活用により光熱水費の節減に努めた。

○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

○事故を未然に防ぎ、サービスの基盤を維持する

・施設を安全安心に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の清掃はキャンプ場スタッフで行い、センター外はシルバー人材センターに委託するなどして衛生管理を徹底した。

○保守点検の取組み

・各保守点検業務については業者依頼し専門員による整備点検を実施した。修繕が必要となった場合には早急に対応した。

○環境への配慮

・自然をいかした環境配慮型施設にするため、園内の伐採は景観を意識し、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した。該当箇所については優先順位を高め、早急な対処をした。

○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緊急時の動きを確認した。（年間3回）

○関係機関との連携

・村役場や地元警察と連携し、事故や災害の際には速やかに安全確保する体制を整えた。

○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した。

・万が一、ムカデ等に刺されてしまった際の対応を職員で共有すると共に、利用者にも対処方法を周知した。

○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行った。

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
1,344	664	680	規制緩和に伴い利用者増加。

(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
403	99.5	99.3	99.8	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	28,553,912	
内 訳	指定管理料	26,643,000
	利用料金収入	1,630,040
	その他	280,872
支 出 計	27,512,299	
収 支	1,041,613	

令和5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	R5.4.1～R10.3.31 (5年間)
施設ホームページ	https://www.tokyo-park.or.jp/park/ogasawara/		
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

○ICTサービスを活用した情報収集

・SNS分析ツールのSocial Insightを活用して、テキストマイニングなどによりSNS投稿を分析し、職員で情報を共有した。また、分析した結果を踏まえ、より多くの方に目が留まるような投稿が人気であったか等を分析し、ニーズに合った内容・時期を意識して情報発信した。

○地元関係団体等との連携によるニーズ把握

・ビジターセンターの運営管理において、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、小笠原海洋センター、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、そこから得られた提案・要望を反映させた企画展を実施するなど、柔軟に運営管理した。

②質の高いサービス提供への主な取組

○マイクロプラスチック回収・啓発活動

・団体NAMIMATIほか、新たな団体と連携することで、参加人数600人と多くの動員を達成した。たくさんの方々に参加してもらい大村海岸は一年を通して綺麗な状態を保つことができた。

・マイクロプラスチック回収普及啓発活動の解説資料はクリーン・オーシャン・マテリアル・アライアンス（CLOMA）から提供してもらった最新データを活用し、マイクロプラスチック回収普及啓発活動の解説資料を作成した。

○小笠原生きもの観察会

・大村海岸にて小笠原海洋センターと連携したアオウミガメの放流会を開催し、普段見ることができない子ガメを放流するとともに生態解説を行い、実際に触れて学ぶ機会を約200人の参加者に提供することができ、好評だった。

○世界自然遺産小笠原の魅力を伝えるグッズ販売

・「小笠原のミナミハンドウイルカ個体識別カタログ2020」や「あいうえおガヒワ」の他、小笠原の生き物シリーズとして職員が今までに撮り貯めた写真を活用し作製した「小笠原の生きもの缶バッジ」を販売し、小笠原の思い出を多くの方に持ち帰ってもらうことができた。

③施設の広報に関する主な取組

○SNSによる魅力発信

・X（旧Twitter）を平日毎日更新し、ビジターセンター・小笠原の自然等に関する情報を積極的に発信した。

○他ビジターセンターとの連携

・小峰ビジターセンターと連携した「小峰ふれあい自然郷収穫市」にブース出展し、マイクプラスチックの普及啓発・回収活動の動画やパネル、実際に回収した海洋ゴミなどを展示した。この出展を通して、小笠原に取り巻く環境問題に注目していただき、小峰ビジターセンターの近くを流れ秋川から太平洋へと繋がる環境啓発の広域的な取り組みとして活用することができた。

○子どもの環境教育フィールドとしての活用

・小笠原小学校と連携して園内の固有植物を観察する校外学習を行い、固有植物への理解を深める機会を提供した他、ウミガメ迷走防止ゲートに児童が書いたウミガメの観察ルールポスターを掲示した。

・小笠原中学校と連携して映像鑑賞・展示解説を行い、小笠原の歴史の理解を深める機会を提供することができた。

・小笠原高校と連携して外来種駆除を行った。生徒からは「外来種について理解した」「小笠原の自然の大切さが良く分かった」などと感想があり、郷土愛を醸成することができた。

④地域連携や地域振興、関連施設との連携

○展示活動・解説プログラムにおける連携

・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、小笠原村観光協会、小笠原海洋センター等の専門団体や各行政機関、ガイド、専門家と連携することで、必要となる知識、情報、ノウハウ等をご提供いただき、質の高い展示物の作成に努めた。

・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した。

○体験プログラムにおける連携

・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、小笠原鯨類レクチャーの講師を依頼し、島民との交流の場を形成するとともに地域連携の拡充を図った。

○地元企業との連携

・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と連携して書籍の販売を行い、鯨類やオガサワラカワラヒワの保全活動の普及啓発に努めた。

⑤業務効率化への主な取組

○季節に応じた自然情報を提供するため、館内展示物の整理及び入替時期を明記した展示物計画書を作成し職員内で情報共有することで、誰が対応しても同じ回答ができ、公平・平等なサービスを提供した。

○SNS上の投稿を自動収集し、関連用語等の分析が可能なソーシャルリスニングツール「Social Insight」を導入した。

○新たにformrunという予約システムを導入し、次年度以降のイベント予約に活用する体制を整えた。

(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

- 空調の清掃を実施
- 来館者アンケートで多かった「子どもにも見やすい掲示板が欲しい」という要望に応えて、メッセージボードをビジターセンターの外トイレ壁の低い位置にボランティアと一緒に設置

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
- サミット開催時にはテロを警戒した特別巡回実施
- 清瀬地区でのモモタマナ倒木では、現場に職員が急行し小笠原支庁と連携して対処

③その他

- 個人情報保護取扱方針を東京都公園協会HPに継続公開
- 個人情報保護等の取り扱いに関する点検表を用いて、職員全員に電子情報等の取り扱いを周知
- 労働安全衛生に関するオンライン研修を受講
- 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
14,319	13,970	349	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誘客活動に取り組み、前年度から微増した。

(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
636	100.0	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	21,321,357
内 訳	
指定管理料	21,285,000
利用料金収入	0
その他	36,357
支 出 計	21,237,059
収 支	84,298

令和5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	https://www.tomin-no-mori.jp/		
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を実施。アンケート回収数は、711件（前年度721件）。アンケートによりニーズを把握するとともに、対応可能な要望については内容を加味したイベント運営、宿泊環境の向上を行った。

○要望の反映

昨年度に引き続き気軽に参加出来るよう日帰りの山歩き（日帰り御前山歩き）を実施、親子チャレンジ（親子でドローン体験）についても参加がしやすいよう日帰りに変更して実施し、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実施に向けて検討を行う。

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

開設30周年記念イベントを含め58回の計画のうち、54回のイベントを実施（4回は悪天候のため中止）。また、町内小学校の林業体験、町外保育園、高校、大学などの受入指導のほか、今年度も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。

○インフォメーションの充実

立ち寄り者及び、宿泊者へ施設の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。また、御前山周辺の植物の開花状況等SNSを使って広報を行った。

○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5回（餅つき、正月飾り作り）をはじめ、日帰り温泉施設を利用したイベントを実施した。また、今年度は降雪が多く、アイゼンを使用した山歩きイベントを1月から3月にかけて実施。参加希望者も多く、アンケート結果も好評であるため、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

参加者の高齢化が進んでいる状況を踏まえ、無理のない行程でも満足して貰えるよう各インストラクターとの話し合いを綿密に行いながらイベントを実施した。

○キャッシュレス決済

年間のキャッシュレス決済を利用したの支払いは65件・144名分（前年度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

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、御前山のカタクリの開花状況や積雪の情報など、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。また、イベント参加者が別のイベントに友人を誘って参加するなど、口コミでの参加もあった。

○パンフレット

都民の森パンフレットを奥多摩観光案内所などの近隣施設への配布を継続して行った。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親子ドローン体験、わさびの収穫体験、餅つき、正月飾り作り、溪流山女魚釣りなど、様々なイベントを実施した。

○地元地域との関わり

奥多摩山しごと体験・第3回（森林観察・市場見学）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、鳩ノ巣溪谷を見学など、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。また、山里倶楽部では、青梅市岩倉温泉源泉の見学など、近隣市町村を含めてイベントを計画、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、町内溪流釣場、町内自転車業者を利用したイベントなどを実施。スムーズな進行ができ、連携も図る事でできた。

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5類以降に伴い、アクリル板については撤去、アルコールスプレーについては引き続き設置し、衛生管理にも努めた。夏季の気温上昇に伴い、昼食のお弁当を保存するための簡易クーラーバッグ、保冷剤を人数分用意し、食中毒対策を行った。

○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

今年度は事故1件発生。再発防止対策を随行職員に周知徹底した。

○緊急時対応訓練の実施

自衛消防訓練を2回行い、自動火災報知設備、火災通報装置、消火器などの取り扱い、初期消火訓練を行った。

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

職員の施設管理能力向上のため、小型車両系建設機械運転業務などの特別教育を受講した。

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
3,982	4,227	△ 245	夏の猛暑、及び冬の降雪により、立ち寄り（登山者）が減少した。

(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
711	99.3	99.6	99.6	97.5

※「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	75,341,392	
内 訳	指定管理料	71,833,000
	利用料金収入	2,719,250
	その他	789,142
支 出 計	75,476,647	
収 支	△ 135,255	

令和5年度事業報告概要書

1 基本情報

施設名	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	https://www.hinohara-mori.jp		
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

利用者の声を聞く取組として、イベント参加者や来園者へのアンケート調査、ホームページによるアクセス調査及びQRコードを利用してご意見をいただく方法で利用者のニーズの把握に努めました。より良い管理運営が出来るように分析し、職員間で情報教共有し、対応策を実施しました。

イベント参加者や来園者からアンケートは、合計906件の回答をいただきました。自然教室では、「イベント回数を増やして欲しい」等、木工教室では、今後作りたい作品を記入していただき、今後のイベント企画に反映させていただきます。

②質の高いサービス提供への主な取組

○施設等の清掃

檜原村シルバー人材センターに委託し、235日間清掃を行いました。また、業者による専門的な床清掃を年4回、ガラス清掃2回実施し、常に利用者に清潔感を感じていただけるように努めました。、休憩室等の清掃状況について、「とても満足」88.9%（昨年82.6%）、「満足」11.0%（昨年度17.0%）と高い評価をいただきました。

○接遇の向上

開園日には、毎朝、朝礼を実施し、1日の予定、気象情報、園内施設の状況、イベント内容の把握の情報共有、挨拶の練習を行い、接遇の向上に努めました。路線バス終点からの連絡バス及び檜原都民の森までの急行バスを運行させて、242日の運行で、9,768人の方にご利用いただきました。檜原都民の森駐車場から森林館までの送迎サービスを電気自動車で行い、1,808人の方にご利用いただきました。来園者の利便性を向上させ、森林館、木材工芸センター等の園内利用の促進を図りました。、

○イベント内容の充実及び団体教室の実施

檜原都民の森では毎月様々なイベントを開催することで、来園者が自然と触れ合い、東京都が貴重な自然環境を保護している様子を解説しました。

自然教室（定期教室）32回開催 439人 木工教室（定期教室）32回 199人
はじめての自然ガイドウォーク6回51人 ミニ木工教室924人
キーホルダー作りは、3,903人

記念日イベントでは、「山の日イベント」、「三頭山の日イベント」を実施し、特別イベントでは「ツリークライミング教室」、「炭焼き体験教室」、「陶芸教室」、「森林セラピーとヨガ体験教室」、「親子で遊ぼう森のネイチャーゲーム」、「クライミング教室」、「苔テラリウム作り教室」、「丸太切から薪割り体験と焚き火教室」、を開催し、25回192名の方にご参加いただきました。満足度の高い評価をいただいております。

③施設の広報に関する取組

○ホームページ等の充実

園内の四季折々の最新情報をホームページやFacebookやInstagram等を活用して掲載し、閲覧者がわくわくする情報を提供しました。開園時には毎日の気温や天候をホームページへ掲載し、来園時の服装や天候状況の確認に参考にいただきました。

○イベント案内の配布等

園内各所、イベント参加者、近隣施設、都庁内観光案内所、各種団体、学校関係、登山用品を扱うショップ等へ送付しました。檜原村の4月広報配布時に、村内各世帯にイベント案内を配布しました。

○ローカル紙等に掲載

檜原都民の森の四季それぞれの見どころの紹介、自然教室や木工教室等のイベントの開催などの情報を雑誌等の出版社や撮影会社へ情報の提供を行うとともに、画像要望には無償で提供しPR活動を行いました。

雑誌 12回掲載 TV番組 7回の撮影 インターネット掲載取材 5回

④地域連携や地域振興、関連施設との連携

檜原村との連携では、「アウトドアデイジャパン2023」、「中央区エコまつり」「第36回払沢の滝ふるさと夏まつり」、「第11回東京ヒルクライムHINOHARAステージ」に協力し、檜原村の東京都職員共済組合、東京都市町村職員共済組合を対象に行っている森林セラピーツアーが、4月から10月まで16回開催し209人の方が参加しました。イベント案内の配布、ひのじゃが君キーホルダーの配布等を行いました。

また、林野庁の国際連合食糧農業機関（FAO）のワークショップが、11月1日に開催され、林野庁森林整備部海外支援室と連携し、東南アジア各国の方にガイダンス・森林セラピーロードのガイド等を行いました。

山のふるさと村、奥多摩都民の森とも連携し春と秋に宿泊悟道イベントを実施しました。檜原温泉センター数馬の湯との合同イベント1回、数馬地区旅館・民宿との合同イベントを2回実施しました。

警視庁五日市警察署との連携では、5月3日に、JR武蔵五日市駅前で行われて「山岳事故防止キャンペーン」でイベント案内配布、啓発物品の配布しました。

⑤業務効率化への主な取組

○予算の抑制

電気の消し忘れ、こまめな消灯等、節電について朝礼で職員等に周知し、さらに事務所のガス暖房機の設定温度をこまめに調整、不用箇所の暖房を切り、光熱費の節約に心掛けました。駐車場縁石の修繕、スズメバチの巣の駆除、園内看板の設置、除雪等を職員が行い予算の抑制を行いました。

○イベント定員の見直し

イベントの実施状況を精査し、「苔テラリウム作り教室」は、来年度から定員15人程度に増員することで調整し、「ヤマネの巣箱作りと保全活動」は、定家族での参加もあるので、増員しました。その他のイベントは、現在の定員が、充実したものが行えると判断し現状のとおりとしました。

(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

○建物の維持管理

建物については、安全管理点検マニュアルに基づき年5回の点検、随時点検を行い、来園者が安心して利用できるよう維持管理に努めました。危険が伴うような箇所は、ありませんでした。園内の建築物は木製が多く腐蝕等の進行が早いため、安全性の確保に努めなければならないことから、来園者に怪我がないように巡視（目視、打診等）を定期的に行いました。施設管理に起因する事故は0件 受傷者も0人でした。

○遊歩道・登山道の安全管理

日々の巡視、安全管理点検マニュアルに基づく年5回の点検を実施し、来園者の安全確保に努めました。さらに、年間を通じ土曜日、日曜日、祝日には委託事業の檜原村シルバー人材センターからの派遣担当者2名による三頭大滝の路及び野鳥観察小屋までの遊歩道等の安全点検を実施いたしました。施設管理に起因する事故は0件 受傷者も0人でした。

○備品の管理

「鳥の鳴き声」、地形模型の展示を修繕し、駐車場監視カメラ、テラステーブル、ベルトサンダー、カメラ防湿庫、製氷機を更新し、新たに電子天体望遠鏡、キャッシュレス対応のレジを購入しました。

②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

○取組

園内の巡視時には、来園者に声をかけ、道迷い、登山時間の確認をし、安全に登山していただけるように取組ました。園内各所に、増水時の注意看板、冬季の凍結時の注意看板の設置、倒木による受傷事故がないように調査等を行い安全管理に努めました。

○防火訓練・救急救命訓練

秋川消防署檜原出張所の指導により、火災通報訓練、初期消火訓練、館内放送訓練等を行い、救命救急訓練では、怪我人の出血を想定し、圧迫止血法、三角巾の使用法を学び緊急時に備えます。

○事故等発生時の対応

登山道怪我人 1件 認知症と思われる方の保護 1件 駐車場内物損 1件
園内倒木 1件 奥多摩周遊道路オートバイ事故 3件 ハチの巣駆除 1件

③その他

○自然環境保護教育

自然教室開催時に、景観生態学、環境保全、環境保護等の解説を、実例を交えて自然環境の保護の大切さを参加者に行いました。

○野生シカ対策

植生保護柵の点検を、月1回行いました。柵内では、ヤワタソウ、ハンカイシオガマ、ハコネラン等の貴重なものが開花しました。東京都環境局による植生保護柵設置が完成し、森林館周辺が囲えたので、今後、植生の再生過程を記録し展示します。

○個人情報の保護

個人情報の漏えい事故を防ぐため、名簿のシュレッター処理、保管、廃棄を徹底しました。「インシデント演習（実機演習）」に職員1名を派遣し、今後の業務に活かしていきます。「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」診断では、「十分なセキュリティ対策ができています」との診断結果をいただきました。

○各種法令等の遵守

自然保護法、水道法、都民の森管理条例等 管理運営で必要な法令の遵守の徹底を図りました。拾得物の取扱いについては、五日市警察署に協力をいただきながら適切に処理しました。

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
212,631	218,429	△ 5,798	夏の繁忙時期の雨天及び積雪による奥多摩周遊道路通行止めによる来園者の減少

(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
906	100.0	99.4	99.8	99.7

※「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	131,680,000	
内 訳	指定管理料	123,885,000
	利用料金収入	0
	その他	7,795,000
支 出 計	120,936,299	
収 支	10,743,701	