

令和6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	R6.4.1～R11.3.31 (5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

お客様のニーズを受け止めるために、要望箱を設置する他、宿泊者アンケート、直接ご意見の受け入れ、メール、FAX、お手紙など、様々な媒体を通じてお寄せいただくお気持ちを分析し、必要に応じた改善、改修を図るとともに、できない理由をご理解いただけるよう丁寧に進めてまいりました。要望からは、施設で使用する調理器具等の安価で即時整備可能なご意見から、大規模な整備が必要な事案も寄せられ、即時できない場合の理由を説明する際、予定はあるか、いつごろまでにできるかとの回答を求められ、請け負う立場での回答に苦慮することもあります。要望も多かったWI-FIの整備、エアコン整備、ベッド寝具の整備についての改修は、最も高い評価を得ました。

②質の高いサービス提供への取組

見えるサービスと見えないサービスの充実について、国立公園内における施設の役割について深く認識し、ルールを守りながらも訪れる皆様を楽しみながら快適にお過ごしいただく工夫について、ビジターセンターより、子供を対象とする自然環境学習の取り組みであるジュニアレンジャー事業、クラフトセンターから配信する、ニホンジカの生態とその有効活用に向けた、生物多様性に対する取り組み、お客様の安全を最優先にキャンプ場、クラフトセンター職員が日々回収する、ツキノワグマの監視カメラの情報収集、レストランで取り組む地産地消の食材導入、すべてのお客様を対象とする案内サインの充実等の、見えるサービスと見えないサービスに力を注いでまいりました。

③施設の広報に対する取組

従来の紙ベースを媒体とする広報が好まれるニーズと、HP、SNSを活用した広報のみに注目される方との注目度の違いに対して、必要経費も含めた広報への投資について、パンフレット等の紙媒体、郵送からメール、HP.SNSからの発信等、ターゲット層にお届けする必要な手段を適宜考え、配信するよう心掛けた。また、周囲の道路を観光やドライブで通過される方々を施設に呼び込む手段として、リニューアルした山ふるゲート前の案内サインによる効果が見いだせた。

④地域連携や地域振興、関連施設との連携

事業区域内におけるダム建設により、犠牲となり移転された方々が、現在もなお継承し続ける小河内の鹿島踊をはじめ、同地域で守り継がれる獅子舞などの郷土芸能の上演を通じ、地域振興の一助となるべく、春・秋に開催される「山ふるまつり」での上演を継続し、お願いするとともに、関連する施設との連携により実現した郷土の伝説としても伝えられる、「つね泣き坂」を歩く歴史散策を兼ねた登山などの連携事業を、年間を通じて計画し実施した。

⑤業務効率化への主な取組

毎週月曜日に、レストラン・ビジターセンター・キャンプ場・管理者等、各施設の責任者による朝のミーティングを実施し、施設の管理状況、予約状況、工事等の行程状況、園内園路の状況、蜂やクマの発生状況、などの共通認識を高め、関わる従業員に必要な情報が適宜届き、共通の認識が図られるよう配慮した。

(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

朝一番に確認する水質検査をはじめ、開園前点検より安全状況を確認し、運営を開始するとともに、日常の点検より受ける軽微な損傷を見逃さない習慣を従業員が持ち、管理が充実するよう務めた。水道、土木、電気工事、大工等に経験を有する職員の従事により、安全に確実な維持管理ができるよう務めた。

②事故を未然に防ぐため安全対策及び発生時の対応

施設の不備よりおこる事故を未然に防ぐ、点検整備の実施。車両等の交通安全に関する従事者管理の徹底、資格者による操業等に心掛けるとともに、万が一の発生時における救援救護に関する知識、技能の向上を得るための研修参加など、積極的な研修への参加を促すと共に、作業に関する資格者登用を義務付けた。

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
39,799	46,404	△ 6,605	今年度はキャンプ場利用者について、クマの出没によるテントサイト閉鎖及び、キャンセル等の影響を受け、入園者数の減となった。

(2) 利用者満足度

(枚、%)

回収数	総合満足度	管理状況	接遇	サービス
400	92.6	84.9	93.4	90.6

※「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	170,940,343
内訳	指定管理料	149,694,916
	利用料金収入	15,564,100
	その他	5,681,327
支出	計	167,778,855
収支		3,161,488

※物販収入、雑入、クラフト体験料

令和6年度事業報告概要書

1 基本情報

施設名	東京都奥多摩ビジターセンター	指定期間	R2.4.1～R7.3.31 (5年間)
施設ホームページ	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

- ・日本人向け:回収枚数339枚、対前年度比161% 外国人向け:回収枚数59枚、対前年度比983% 団体向け:回収枚数13枚、対前年比118%
来館者に直接声をかける等して積極的に取り組み、改修枚数は大幅に増えた。
- ・全4項目に高評価。コメントの抜粋「1階、2階とも利用しましたが、全体的にすべて良かった」「展示の方法や来館者への見せ方、とても勉強になりました」「スタッフの皆さまが明るいです」
- ・利用者の声「便座が冷たい」に対しては、便座の保温を開始。「オリジナルTシャツ大人用 グレー希望」に対しては東京都自然公園施設で協議し今後の制作を検討するなど適宜対応。

②質の高いサービス提供への主な取組

■技術能力向上の取組

- ・ボランティア調整、安全管理、傾聴力など研修を23回受講し、解説業務など質の高いサービスに役立てた。

■プログラムの展開

- ・対応人数868名。対前年度比は128%。中でもレクチャー（展示解説やトークプログラム）に注力し689名に対応。

■多様なテーマの自然教室

- ・12回開催。全イベントの内容について満足度100%。
- ・山の日全国大会の東京都開催に因んだ「奥多摩のツキノワグマ講座」「切り絵で見る秩父多摩甲斐国立公園」「ひかわウォークラリー」の開催を通じて山の日を盛り上げた。

■ハンズオン展示等の展開

- ・企画展3回。展示内容:勝手に奥多摩5名山、カエデを楽しむ方法、奥多摩の眺望
- ・特別展3回。内容:切り絵で見る秩父多摩甲斐、おくてん-奥多摩の昆虫-、シカの食圧と多様性回復の取組
- ・英訳付きの自然公園マナー展示、駅からの誘導表示、2階展示の拡充とレイアウト変更

■希少動植物保全への取組

- ・奥多摩エリアを中心に月2回の希少種調査を実施。レッドリスト掲載種の植物は141種を確認。

■団体利用

- ・81件2116人が利用。利用人数は対前年度比217%。その内、プログラム対応は34団体。年々プログラム対応実績は増加傾向にある。

■パークボランティア、サポートレンジャーとの連携

- ・自然教室ボランティア会へは年間4回のイベント広報、受付などサポート。応募者合計定員80名に対し126名の申込があり重要が伺えた。

■印刷物の作成

- ・機関紙「おきたん」3回、セルフガイド「奥多摩を歩こう！」2回発行。山の日全国大会に因んだ特集「安全登山」「雲取山」の企画。企画展と連動させた

③施設の広報に関する主な取組

- ホームページ及びSNSを活用した施設広報の強化
 - ・更新回数106回。アクセス数は目標の77,000を大きく上回る100,830アクセス。
 - ・XとFacebook合わせて664回更新。フォロワー（対前年度 X:116%、Facebook135%）

■複合商業施設への出展

- ・モリパークアウトドアヴィレッジにて出張ビジターセンターを開催。
来訪者は2,202人、解説及び案内は1,826人への対応。自然公園及びルールやマナーを周知。

■Feel Nature in Tokyo！プロジェクトによる広報

- ・共通ハッシュタグ「#ビジターセンターに聞いてみよう」を用いたXの投稿51回
- ・自然公園のInstagramにて情報発信。新規フォロワー獲得の試みにより1か月で67名増。
- ・4/27にポータルサイト開設し、以降運用。年間アクセス数5,232件。

④地域連携や地域振興、関連施設との連携

■奥多摩駅との連携による出張VCの実施

- ・山の日に日本山岳会や青梅警察署山岳救助隊等と、奥多摩駅前にて登山届キャンペーンの実施。
奥多摩VCのホームページ（登山道情報）にリンクするQRコード付きカード約100枚配布。

■奥多摩花火大会の夜間開館

- ・8月11日花火大会に合わせ16時30分～21時00分まで夜間延長開館。約4時間で509名入館。

■イベント、会議、共有メールなどでの関係者との連携

- ・連携事業「子どもパークレンジャー（山梨県・奥多摩）」、カヌー事業者や地元ガイド団体などへのガイド研修、保育園や大学へのガイドウォークやオンライン授業など実施。
- ・都主催「甲武信ユネスコエコパークのパネル展」、環境省主催「環境省アクティブレンジャー写真展」や「国立公園乃印」、OACF主催「OKUTAMA ART FESTIVAL 2024」に協力した。
- ・奥多摩町や環境省他9団体と連携した「奥多摩町マナーアップ強化キャンペーン」、東京都レンジャー主催の「雲取山登山道への石積み作業」に参加し、環境保全を実施。

⑤業務効率化への主な取組

■エリアマネジメントによる効率的な運営

- ・山のふるさと村ビジターセンターへのスタッフ協力、月1回の4施設の合同会議による情報交換（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-

- ・研修などを通じて、労務管理やハラスメント防止、チーム作り等について全社的に推進

(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を維持した。不具合箇所の早期発見に努めた。
業務連絡で毎日ヒヤリハットを共有し事故防止と安全意識向上に務めた。
- ・全スタッフでのリスク抽出。展示室のコンセントカバー設置、来館者用駐車場のハチ注意と駆除などに対応した。

②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

■安全管理に関するマニュアル及び計画書の策定・運用

- ・安全管理マニュアルの更新と運用を実施した。事故対応シミュレーションを2回、避難訓練を1回実施した。安全管理担当者を対象とした研修に2回参加した。

■事故発生等における対応

- ・道迷い及び滑落したとの電話での報告に110の指示と奥多摩交番への情報提供を行った。山岳事故情報は近隣関係者に情報共有し、地域と連携し事故を未然に防ぐための安全登山普及に努めた。

③その他

■情報セキュリティ対策

- ・サイバーセキュリティ訓練として不審メール対応の実習を行う。外部講師を招いたサイバーセキュリティ研修に参加した。

■法令及び条例を遵守した管理運営

- ・フロン簡易点検（3か月毎）やアルコールチェックを実施し確認表へ記録。

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
19,032	17,385	1,647	大規模イベントや長期間の開催プログラム等を通じて、5、6、9、11月は対前年比110%を超えた。

(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
339	99.4	99.6	99.7	99.1

※「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	27,453,882	
内 訳	指定管理料	27,166,000
	利用料金収入	0
	その他	287,882
支 出 計	27,147,780	
収 支	306,102	

令和6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

- ・満足度調査アンケート（来館者、自然教室参加者、団体利用者）及びヒアリング調査等を実施した。回収数は延べ812件、対前年度比143%だった。大変満足または満足と回答した方は総合満足度では99.9%、接遇は99.9%、サービスは99.9%、施設管理は99.9%と高評価だった。
- ・昨年度から引き続き、ペーパーレスの推進及び回収数向上のため、Web回収を継続しており、今年度は64%がWeb回答、36%が紙での回答だった。

②質の高いサービス提供への主な取組

【野外プログラム・館内プログラム】

- ・レクチャー（御岳山の四季の見所等を紹介） 対応人数：19件547人
- ・スライドショー（御岳山の四季の見所を紹介） 対応人数：11件367人
- ・パッケージ化したスライドを作成し運用することで団体利用の促進を図る。申込人数：2件103人
- ・クラフト（自然素材等を使ったクラフト体験） 対応人数：33件740人
- ・ガイドウォーク：8件174人
- ・セルフプログラム（テーマ別のセルフガイド） 対応人数：6件99人

【自然教室】

- ・企画17回、実施17回、延べ338人の対応した。
- ・当施設や自然教室の利用者層拡充のため、当館のイベントの雰囲気を感じられ、短時間、低価格で楽しめ手軽に体験できる「日替わりぷろぐらむ」を11、12月に開催した。スタッフのレクチャー付きミニプログラムとして、オリジナルスタンプで作る「フィールドマット」（参加者数31名）と「野帳づくり」（参加者数44名）を行った。

【展示】

- ・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56回実施した。
- ・大型展示は「御岳山でも山岳事故は起きている！」「年間で楽しめる！武蔵御嶽神社のお祭り」の2回作成した。
- ・その他、デジタルサイネージ放映（国立公園マナー普及啓発、登山道コース紹介パネルなど）や来館者へのサービス向上、滞在時間の延長を目的として、図書コーナー新設し自然にまつわる図鑑をはじめとして、御岳山にまつわる人文の書籍等150冊ほどを閲覧した。利用者がより利用しやすく、職員が案内しやすい窓口環境を整えるため、物販エリアを含めた窓口のレイアウト変更を行った。

【人材育成】

- ・御岳山の子どもたちに、御岳山の魅力を伝えることを目的として行っているみたけっこクラブの活動を2回実施した。

【調査】

自然調査を計12回、歴史・文化の調査を計7回、登山道調査を計回で全25回実施した。

③施設の広報に関する主な取組

- ・ホームページの年間閲覧数は合計207,578回となった。また、ページビュー数は358,193回となった。
- ・SNSは合計1,215回投稿した。3月31日現在、Twitterのフォロワーは7,898人（前年度から933人増加）、Facebookは1,289人（前年度から54人増加）、Instagramは730人（前年度から290人増加）であった。
- ・刊行物「木もれび」を2回発行した。

④地域連携や地域振興、関連施設との連携

- ・当館の自然教室において、御岳山集落の宿坊を利用した宿泊型行事を3回、宿坊の手作りお弁当やランチを3回提供した。
- ・御岳山観光協会からの要望を受け、御岳山宿坊の宿泊者を対象とした「御岳山散策ガイド」を実施し、5回企画し、申込者は合計40名であった。
- ・青梅市観光協会主催の「御岳山の秋の虫の音鑑賞会」のイベントの夜間の部である、鳴く虫の解説とガイドウォークを参加者18名を対応した。
- ・御岳登山鉄道主催
- ・武蔵御嶽神社の社報「武州みたけ」の寄稿を年2回行った。9月は「ビジターセンターおすすめの「夜神楽」鑑賞」、3月は「ナガレタゴガエル」を題材とした。

⑤業務効率化への主な取組

- ・スタッフの専門性、技術能力向上を目的とした社内研修を13回行った。
- ・東京都自然公園施設(高尾VC、奥多摩VC、山のふるさと村VC)との合同ミーティングを計12回実施した。エリアでの取組及び各施設状況について情報共有を行った。
- ・奥多摩VC、山のふるさと村VCのイベントについてチラシの配布及びSNSでの発信を行い、広報に協力し効果的な施設運営に努めた。

(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

- ・施設周辺の草刈りや剪定を行い、美観維持に努めた。施設利用時のアンケートから利用者の意見を抽出し改善方法を検討し実施した。「キレイなトイレであるが更にウォシュレット付きにしたい」についてはウォシュレット取り付けを検討し専門業者へ依頼し業務改善に努めた。
- ・園地内の掛木や危険木の有無については、経過観察し危険度に応じた通行止めや頭上注意看板の設置など対応を行った。
- ・年間を通して、グリーンプラス（CO₂フリー）により、実質再生可能エネルギー100%の電力を利用した。

②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

- ・8月の台風接近や2月から3月の降雪に伴い、臨時休館したため地域関係各所への連絡およびHP、SNSにて利用者への周知と公共交通機関等への影響について情報提供を行った。また台風通過後の園地及び登山道の状況について東京都レンジャーと情報共有を行った。
- ・上級救命技能検定の有効期限を迎えるスタッフは適宜更新し、スタッフ全員が資格を取得し安心安全な運営を目指した。

③その他

- ・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。
- ・東京都レンジャーと協働で実施した「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」について経過観察を行った。当日は、保護柵内外の状態及びセンサーカメラの撮影状況を確認した。
- ・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。

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
53,102	49,870	3,232	今年度の入館者数は、前年より3,232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7,8月は入館者数が前年度比70%と伸びない結果となった。要因としては猛暑による注意報が続き、外出を控えるよう地域放送も各所で度々流れていたためと考えられる。しかし、11月以降は前年度に比べて安定して増加傾向にあり、閑散期である2月は前年度比130%の入館者であった。 これらを踏まえて、さらなる入山・入館促進を図るため野外看板の作成や館内の利便性向上に向けた取り組みを検討する。 またインバウンドの入館においては5,6,11,月に入館数が増える結果となり、昨年とは異なる傾向が見られた。

(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
812	99.9	99.9	99.9	99.9

※「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	26,364,839	
内 訳	指定管理料	25,326,000
	利用料金収入	0
	その他	1,038,839
支 出 計	26,057,902	
収 支	306,937	

令和6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

アンケートの実施や生の声を聞き取ることで利用者ニーズを汲み取り、可能な限り登山者および利用者の利便性・満足度を向上させる商品を取り揃えた。

②質の高いサービス提供への主な取組

御岳山・御岳渓谷を日帰りで周遊したいという利用者の要望に応え、御岳山（武蔵御嶽神社）～御岳渓谷のイラストマップを作成した。

③施設の広報に関する主な取組

青梅市観光協会ホームページ、インフォメーションセンターfacebookなどで、情報発信を行った。

④地域連携や地域振興、関連施設との連携

御岳地域および青梅市内の商品をお土産として販売した。

⑤業務効率化への主な取組

特になし（最低限の人数で行っているため）

(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

日常清掃および日常点検の実施

②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

同上、および救急救命講習を受講し、救命技能認定を受けた（従業者4名全員）

③その他

特になし

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
26,491	25,994	497	微増

(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
72	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

単位：円

収 入 計	5,763,179	
内 訳	指定管理料	4,413,000
	利用料金収入	0
	その他	1,350,179
支 出 計	5,592,668	
収 支	170,511	

令和6年度事業報告概要書

1 基本情報

施設名	東京都高尾ビジターセンター	指定期間	R5.4.1～R10.3.31 (5年間)
施設ホームページ	https://www.ces-net.jp/takaov/		
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

・利用者アンケートで満足度調査を443件実施した。総合満足度100%、施設99%、接遇100%、サービス100%であった。

・館内に外国人利用者を対象としたアンケートを設置し、86件回収。外国人利用者の増加に伴い、英語表記を増やしてほしいとの声を受け、インバウンド向けに各表示の変更や修正を行った。

●プログラムアンケートの実施

・ガイドウォーク、ワークショップ、ミニトークの各プログラム後に実施したアンケートの結果、全てのプログラムで満足度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。Xの投稿が開館日毎日行い、閲覧者も非常に多く、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

・迷子対応数は昨年度から2件増え、21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。

・傷病対応数は昨年度から41件増え、95件だった。擦り傷や虫さされなど軽微なものから、頭部からの出血や脱水気味で自力下山がむずかしい傷病者など、それぞれの症状に応じて適切に対応した。うち2件はAEDを使用しての対応を行った。また、救急搬送時にはビジターセンター屋上や山頂周辺で、ヘリコプターで傷病者を搬送する対応が2件あった。

・忘れ物件数は昨年度から71件増え、835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

●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9,886人であった。

2. ワークショップ：189回実施し、参加者総数973人であった。

3. ガイドウォーク：66回実施し、参加者総数は245人であった。

4. ミニトーク：44回実施し、参加者総数は480人であった。

5. ロビーイング：186回実施し、対応人数は1203人であった。

・ワークショップは新規のプログラム「動物の痕跡スタンプで作る タイバックポーチ」を1点作成し、実施した。

●自然教室の実施

利用者からのニーズが高く、地域連携と高尾山の自然、歴史文化の魅力を伝えることを目的とした「薬王院の歴史&ムササビ観察会」と、近年問題になっているムササビの観察マナーについて考える「ムササビに優しい観察会」の自然教室を2回実施した。総合満足度は100%であった。

●新規展示製作

- ・高尾山の哺乳類展示

大都会のイメージのある東京都の生物多様性と自然についての魅力の発信を目的とし、奥多摩方面で生息している哺乳類に関する特別展示を製作した。

- ・高尾山の昆虫概要展示

昆虫を素材とした展示について、高尾山が日本三大昆虫生息地の1つと言われるほど種数が多いことやその理由に関して言及する展示がなかった。そのため高尾山に生息する昆虫の多様性を周知する目的で展示を製作した。

●幅広い利用者層に向けた案内の充実

- ・休憩コーナー及び図書コーナーの開放

2019年から新型コロナウイルス感染症対策として休憩コーナーの閉鎖及び図書の閲覧を中止していたが、来館者からの要望もあり感染拡大状況の緩和に伴い2024年10月から休憩コーナー及び図書の閲覧サービスを再開した。開放と共に休憩コーナーを利用する来館者が増え、図鑑や山に関する情報誌を閲覧する利用者が多く見られた。

●環境教育等を目的とした物販

・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。発売開始から1年間で合計2,869枚を売り上げた。

●配布物を用いた展開

・ニュースレター「のぶすま」を年4回発行した。文献や資料を基に、歴史、文化や季節ごとの高尾山の自然を解説した。イラストや写真を多用し、親しみやすく、思わず手に取りたくなるような紙面を心掛けた。合計で6,851枚を配布した。

- ・セルフガイドは季節毎に「スマレ」「アサギマダラ」「セミ」「オトシブミ」「シモバシラ」「展望」「ムササビ」のうち旬な素材のものを随時配布した。

総配布数は8,814枚であった。

●解説活動における自然情報の収集

- ・登山道調査

植物や哺乳類、鳥類、爬虫類、両生類、昆虫類、菌類、陸産貝類、外来種等について情報収集を行うため、毎月10回程度で自然研究路(1号路・3号路・4号路・6号路・稻荷山コース)を歩き、合計で129回の調査を行った。

- ・シカ影響調査

窓口での目撃情報の聞き取り、山内に設置したセンサーカメラの撮影記録から、山内でシカの個体数が増加している可能性が考えられ、食害の影響を把握するため景観および下層植生調査を実施した。自然研究路と富士道の区間で各2～5箇所の調査地点を設定し、合計で32回の調査を行った。

●自主事業としての自然教室の実施

高尾山の新たな魅力の発見の促しを目指し、自主事業の自然教室を4回実施した。実施後のアンケートにおける自然教室の総合満足度の平均は98%だった。

①6月8日「山トレーニングin高尾」

②7月27日「～第8回「山の日」全国大会特別企画～ 講演会：見て、さわって、学ぼう！東京都に暮らす哺乳類」

③8月3日「～第8回「山の日」全国大会特別企画～ 登山で役立つ野外救命救急法」

④9月7日「夜空を飛ぶ動物たちの観察会」

●インタープリテーション・トレーニングキャンプの実施

「インタープリテーション・トレーニングキャンプVol.3」を実施（参加者11名）。講義やワークショップ、プログラム体験、作成、発表を組み合わせることで、理論だけでなく実践的な能力向上を図る内容で実施。参加者同士の積極的な交流も見られ、「今後の活動に生かせる」といった感想が多く聞かれた。

③施設の広報に関する主な取組

●ホームページとSNSによる広報活動

・ホームページ、Facebookは適宜、X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723回行った。ホームページの年間の合計閲覧数は267,237件であった。

●SNSでの情報発信

・Xの投稿数466件、フォロワー数は15,017人となり、昨年より1790人(2023度は13,227人)増加し、SNSでの発信力の向上につながった。

●オリジナル商品の広報

新商品『高尾山オリジナルポストカード』の販売に伴い、山溪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。

2024年10月に「NHKニュースーン」では、既存商品である「ムササビのごはん手ぬぐい」を紹介した。

2025年3月発売の雑誌『山と溪谷4月号』では、山小屋土産特集で「高尾山花めぐり手ぬぐい 若草色」を紹介し、店頭やオンラインショップへ顧客を誘致した。

●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(夏:6月2日、6月9日 秋:10月6日、10月13日 冬:12月1日、12月8日 春:3月2日、3月16日)で延べ2,202人がブースに来訪し、1,826人に解説などの対応を行った。

・Instagram運用

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が協同で運営するInstagramに月2回ほど高尾山の魅力を伝える投稿を行った。また、各施設のXアカウントでもイベント情報や自然情報、登山道情報などの投稿記事を相互発信し、効果的な広報活動と回遊性の向上に努めた。

・東京の自然公園ポータルサイトを4月27日から開設した。1年の運用を経て訪問者の興味関心のあるページ順はイベントページへのアクセスが多く、次いでルール・マナー、自然公園とは、見どころの順になった。自然公園で行われているイベントやルール・マナーなどに関心上がることが伺えた。全体のアクセス数は5,232件であった。

●高尾山での広報活動

・8月にビジターセンター前に設置している立て看板のリニューアルを行った。館内で利用できるサービスのピクトサインやプログラム紹介などをイラストを交えて掲載した。看板を設置してからは、入館者数とプログラム参加率が大きく増加した。10月から3月までに実施したプログラムアンケートで「立て看板を見た」と答えた人の割合はおおよそ15%にのぼった。

④地域連携や地域振興、関連施設との連携

●自然公園施設との情報交換

東京都自然公園施設(高尾VC、奥多摩VC、山のふるさと村VC)との合同ミーティングを月に1回、計12回実施した。ミーティングはビデオ会議システムにて行い、入館者数や、外国人登山者対応、ボランティアコーディネートなどの管理運営状況、またツキノワグマなどの注意を要する生きもの情報なども共有し、施設の利便性や安全登山、マナー向上の取組に役立てた。

●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、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9月23日、3月8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。

・薬王院の歴史&ムササビ観察会実施

10月19日 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。89組132人と大変人気があった。アンケート結果では、「高尾山の新しい魅力を味わえた」「高尾登山の楽しみが増えた」などのコメントが寄せられた。アンケート（9件）の総合満足度は100%だった。

・ムササビマナー研修会実施

地域関係者をはじめ、ムササビ観察会を主催する団体を対象に、高尾山でのムササビ研究の第一人者である岡崎先生を講師にお招きしたマナー研修会を11月18日に実施し、6団体22名が参加した。近年、高尾山で問題視されている観察者の急増に伴う観察マナー違反の現状などを共有し、正しい観察方法やマナー普及の方法について話し合った。

⑤業務効率化への主な取組

●職員配置の効率化

- ・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、解説員および清掃員を増減員するなど効率的な維持管理に努めた。
- ・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(4月、10月)ナラ枯れの調査を実施し、本庁や多摩環境事務所、東京都レンジャーへ共有した。

●デジタルトランスフォーメーションの推進・電子マネーの利用

昨年度に引き続き、クレジットカードや交通系マネーなどのキャッシュレス決済を導入している。それぞれの支払い件数は、クレジットカード975件、交通系マネー513件、Quickpay141件、ID109件、合計1,738件であった。

・QRコード決済

2023年度より各種QRコード決済にも対応している。

PayPay875件、楽天ペイ211件、d払い169件、auPAY66件、Alipay14件、WeChatPay30件、Smartcode1件で合計1368件であった。

中国やアジアを中心としたAlipayやWeChatPayでの決済が44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。

(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

- ・日常管理マニュアルや緊急時マニュアル等を運用し、業務をスムーズに遂行した。
- ・チェックリストを使用し、漏れのない業務を遂行した。作業内容に変更があった場合には都度チェックリストを更新した。
- ・台風や積雪が予想される際は、勤務者を調整し、連絡を行うなど、緊急時の体制調整を行った。

・繁忙期前後の月（年5回）にミーティングを開き、清掃業務の手法を話し合った。清掃員同士のコミュニケーションの機会を設ける事で、効率的な業務を目指した。その中で清掃スタッフよりトイレ内の一方通行が分かりにくいとのコメントがあったため、表示を作成し、試験的に掲示を行って人の流れを確認した。

・教育訓練計画に沿って、新規に加わった清掃員を対象として、作業内容や点検方法の教育訓練を実施した。

・チェーンソー講習受講

枯損木を迅速に処理できるようにスタッフ2名がチェーンソー講習を受講した。スタッフによる枯損木伐採作業を9回、かかり枝の処理3回を実施した。

・トイレの汚水槽や攪拌槽の詰まり、故障を防止するため、ゴールデンウィークや紅葉時期の混雑期は1日2回の点検と汚物の除去作業を行った。

・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(4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。

②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

・今年度は、積雪が3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。利用者に周知するために、SNSやHPで積雪情報を発信した。

・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。

・園地内の展望箇所は、毎年植物が人の背丈よりも高く成長し、展望を妨げるため、7月に草刈りを行った。

・4月に「安全管理マニュアル」「緊急連絡網」の更新を行った。

・6月、12月、2月に備蓄品や救急物品の確認と、補充を行った。

・3月には安全管理マニュアルの更新を行った。

・10月に5号路にて倒木が発生した際には、注意表示を設置し、東京都や山内関係各所への共有を行った。今年度に関しては、専門業者への依頼は行わず、直営にて伐採を実施した。

・教育訓練として、応急処置訓練3回（熱中症対策、嘔吐物処理、AED対応）、災害避難訓練2回（地震、事故対応訓練1回(倒木人身事故)）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。また、AED対応の多かった2月の現状を踏まえ、再度スタッフ間でAED対応があった際の対応確認を行った。

・5月より携帯電話などの通信機器の充電が無くなり連絡が取れなくなった利用者へ、安全登山を目的としてモバイルバッテリーの貸出を行った。合計25件の貸出を行った。

③その他

●都民と共有する希少動植物の価値

・大見晴園地、5号路に生育する植物について解説員が毎日行う園地巡視や利用者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2024年5月30日・9月30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

- ・情報セキュリティ担当者を配置し、社内情報セキュリティ担当者と連携し異常時や不具合時の迅速な対応にあたった。
- ・パスワード設定しているパソコン、メールアドレスアカウントなど、すべてのパスワードを年度初めに変更するとともに、活用しているメールアドレスアカウントのチェックを開館日は毎日行い、異常がないか確認を行った。
- ・情報システムリスク評価を実施し、環境局へのヒアリングシートを提出した。必要な個所については改善を行った。
- ・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。

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
153,530	129,125	24,405	<p>当館の入館者数は、昨年度比で18.9%の増加となった。ケーブルカー・リフト乗降者数の増加率（6.28%）を大きく上回っており、当館の魅力向上や集客施策が効果を上げていることがうかがえる。</p> <p>また、8月にビジターセンター前の立て看板をリニューアルしたことが、来館促進に大きく寄与したと考えられる。看板設置後の9月から3月にかけての入館者数は、前年同期比で26.3%の増加を記録した。</p> <p>さらに、10月から3月に実施したプログラム参加者アンケートにおいて、「立て看板を見た」と回答した人の割合は15%にのぼっており、看板によるプログラム紹介が来館動機の一つとなっていることが示唆される。</p> <p>加えて、オリジナルグッズに対する好意的な意見も多く、「新しい商品が楽しみ」といった声や、グッズ購入を目的に来館したケースも見られた。こうした結果から、商品展開も来館動機として一定の効果を上げていると判断できる。</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
443	100.0	98.6	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

単位：円

収 入 計	51,832,238	
内 訳	指定管理料	45,067,000
	利用料金収入	0
	その他	6,765,238
支 出 計	52,228,364	
収 支	△ 396,126	

令和6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

○ICTサービスを活用した情報収集

・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、活動日程の連絡や出欠確認を行うなど、ボランティア運営を円滑にすることができた。

○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「秋川溪谷観光関係機関連絡会」へ出席した。

・8月10日・11日に「山の日歓迎フェスティバル」に出展し、アンケートにご協力いただいた方にノベルティを配布した。

・11月5日(火)にあきる野市役所五日市出張所で開催された「令和6年度第1回官民連携プロジェクト全大会」へ参加した。

②質の高いサービス提供への主な取組

○谷戸田の稲作プログラム

・年度当初に参加者を募り、1年間にわたり一連の稲作作業を体験するプログラム「谷戸田の稲作2024」を実施した。令和6年度は12組42人の参加があり、全9回の参加者数は延べ280人となった。一から食べ物を作る生産者の苦労や工夫、喜びを体験し、「食」の大切さに気づき、稲作における人と身近な自然との関わりについて、考えるプログラムを展開した。「この9か月で家族で過ごした時間はかけがえのない思い出となり、稲作の大変さを身をもって感じる事ができて良かったです。」といった喜びの声をいただいた。

○「秋川谷」の歴史・文化体感プログラム

・テーマを「お犬様に会いに行く」とし、古くは江戸時代から関東一円に広がった二ホンオオカミを眷属とするお犬様信仰が各地で廃絶の途にある中、地元五日市留原集落で行われるお犬様護符納めの儀礼拝見及び秋川谷に棲息していた二ホンオオカミの骨を特別公開する内容とした。今なお、継承されるお犬様の文化が、自然と共に暮らしてきた里山に住む人々に残り、継承されてきた事を伝える里山歴史探訪ツアーとし、地元住人、檜原村郷土資料館からの協力を得て、「お犬様護符納め儀礼」の見学承諾、「二ホンオオカミの骨の特別公開」を実現する事ができた。

○山の日全国大会関連イベントととして、「里山ヘルスウォーキング」、「里山の自然と歴史にふれるトレッキング今熊山と金剛の滝をめぐる」を開催し、延べ282人が参加した。

③施設の広報に関する主な取組

○SNSを活用したリアルタイムな情報発信

・夏休みの特別企画として、昨年よりも6公園増の都立18公園合同で、公園利用者参加型の展示セミの抜け殻をテーマとした季節展示「セミの“ぬけがら”くらべ」を開催し、各公園のHPやX（旧Twitter）での開催告知や集計結果の発表を行った。18公園合同で情報発信することで、それぞれの公園のフォロワーを取り込むなどの相乗効果を生み出すことができた。

○都民参加型エコアクションプログラム「tokyo-ecosteps」の活用

・環境関連イベントや体験プログラム、環境学習施設等に関する情報を発信し、都民のエコアクションを後押ししている公益財団法人東京都環境公社が開設しているポータルサイト「tokyo-ecosteps」にて情報発信を行った。

④地域連携や地域振興、関連施設との連携

○「小峰型ボランティア」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7回実施した。

・職員とボランティアとの協働による希少な動植物の生態に配慮した園地整備として、谷戸田の維持管理作業（苗代づくり、稲刈作業に向けた排水と生きものの生活場所を確保するための田んぼ内への水路整備）やトウキョウサンショウウオの産卵場所となる水辺環境の整備、オオムラサキの越冬幼虫の環境整備、セリバオウレンに配慮した選択的除草作業を実施し、管理技術を継承する人材育成の場となった。

○社会福祉施設との連携による取組

・近隣の障がい者福祉施設「八王子いちょうの会 いちょう工房東浅川」の利用者を対象とした、自然素材に直接触れる五感を使った体験プログラム(稲作体験、落葉溜整備・落ち葉掃き集積作業・クラフト体験)を提供した。

○地域の生産者との連携による取組

・プレミアムガイドウォーク「里山暮らし体験 昔ながらの魚釣り！」の開催にあたり、秋川漁業協同組合と河川利用や水難事故の予防体制について事前協議を行い、イベントを開催した。

・プレミアムイベント「里山の暮らし体験おいしい里芋掘りと昔ながらの芋洗い体験」を近隣農家との連携で実施した。

○自治体との連携による取組

・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。

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

・毎月のX（旧Twitter）やInstagramで発信した自然情報の閲覧数や高評価数を把握し、VCで配布するセルフガイドの更新、ラインナップを入れ替え等、展示内容を充実させ、旬の自然情報を提供する事ができた。

○里山環境に配慮したSDGs推進

・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米の他、稲わらや燻炭などのお米づくりの副産物の販売を通じて、持続可能な里山の循環型社会を知るきっかけづくりを提供した。

(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

- 樹木点検を計4回実施し、ナラ枯れやあきる野市内で分布を拡大するクビアカツヤカミキリの被害状況等の確認を行った。8月には園内にてクビアカツヤカミキリ1頭確認され、駆除するとともに巡回を強化した。
- 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人が参加し、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けた。また、登山の啓もう活動として、窓口でのハイキングマップの提供時に、ハイカーへ登山届の提出を呼びかけた。
- 集中豪雨や台風による強風などの災害時には、事前・事後特別点検を実施し、園内の枯枝、掛かり枝を発見次第、職員の直営作業により迅速に除去した。
- 園内に自動撮影装置を設置し、イノシシやニホンジカ、ツキノワグマなどの大型哺乳類の分布調査を来園者への情報提供を目的に実施した。

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ため、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
87,643	83,583	4,060	駐車場の拡張に伴い、秋の行楽シーズンの利用者が増加した。市内の観光関係機関と連携を強化し、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
302	100.0	99.3	100.0	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	34,625,288	
内 訳	指定管理料	34,235,000
	利用料金収入	0
	その他	390,288
支 出 計	34,674,040	
収 支	△ 48,752	

令和6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

・公園協会HP内にTokyo-ParksホットラインシステムのLINE公式アカウントを掲載した。これにより、利用者が館内の汚れや不具合に気づいた際に24時間投稿可能とし、緊急度に応じて適切に対応できるようになった。また、東京都MCRシステムを導入して、施設の要望・意見を収集し対応できるようになった。

○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、小笠原木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、内地の日比谷公園や関連施設の緑と水の市民カレッジなど多数の島外イベントと連携し、幅広くマイクロプラスチック問題についての啓発活動を実施

○小笠原の魅力をまるごと伝える展示

・「小笠原 地名展」では古書・古地図の展示を、「トビケラ展」ではトビケラなどの生体展示を、クジラ展ではクジラの1年の生活がわかる“くじらすごろく”を展示した。

・特別展が終わった後でも興味がある人は、オンラインで閲覧またはダウンロードすることで、展示されていた内容を小笠原に来られない人にも楽しんでいただけるコンテンツを制作した。

○講演会・公開講座

・小笠原の自然や文化を題材とした講演会の実施は非常に需要が高いことから、小笠原をフィールドとして研究活動を行っている専門家や大学等の研究者との連携体制を活用し、最新の研究結果を提供していただくなど、ニーズに合わせた講演会を9回開催した。その結果、延べ329名と非常に多くの方に参加いただき、小笠原の自然や歴史、文化の持つ幅広い魅力を広く発信することができた。

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。フォロワー数は3,050人（前年度比109%）となり、多くの方に関心を寄せていただくことができた。

○他ビジターセンター、内地の都立公園との連携

・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」にブース出展や、日比谷公園で開催された「ECO満喫プロギング」において、マイクロ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。この取組を通して、小笠原に取り巻く環境問題に注目していただき、内地の河川流域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。

○その他

・竹芝客船ターミナルのインフォメーションコーナーにニュースレター等のチラシを設置し、デジタルサイネージには、ニュースレター等の掲示、おがさわら丸に多摩丘陵の公園や自然公園を紹介する絵本「たまきゅうりょうのたまきゅうりゅう」を設置を行い、おがさわら丸の乗客へ向けた広報活動を実施した。

・島内100箇所以上の宿泊施設や観光案内施設、店舗等にご協力いただき、ニュースレターやイベント、特別展案内等の掲示・配布を行った。

・小笠原小学校の児童作成の生物多様性保全ポスターを園内に掲示することで、生物多様性の普及啓発を図るとともに公園への愛着や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

○NPO団体との連携による情報発信

・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等にニュースレター、特別展・イベントポスター等を配布し、幅広い情報発信を行うことができた。

○近隣教育施設との連携

・小笠原小学校の生徒と園内で小笠原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することができた。また、アオウミガメの卵を保護する採卵を行い、命の大切さを肌で感じる体験を提供できた。

○専門機関との連携

・小笠原支庁や村役場をはじめ、小笠原海洋センターや小笠原自然文化研究所、野生生物研究会など各専門機関との連携のもと、オガサワラオオコウモリやアオウミガメ、アカガシラカラスバト、オナガミズナギドリなどの海鳥の保護に取り組むため、夜間の園内灯消灯や迷走防止ゲートの開閉、固有種の植栽を積極的に行ったほか、保護に関する普及啓発のための情報発信や注意喚起サインの掲示を行った。

・ビジターセンター館内においては関係機関発行の外来種対策やカントリーコードなどのリーフレットを配布したほか、小笠原ルールブックをダウンロードできる二次元コードを掲示し、小笠原の貴重な自然の保護への普及啓発に努めた。

⑤業務効率化への主な取組

○園内の自然情報や館内展示物の予定についてリスト化し職員内で共有することで、利用者から問い合わせがあった際に同じ回答ができ、公平・平等なサービスを提供した。

○従来より運用しているHPの問合せフォームに加え、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。

○セルフガイドをHPに掲載した。

(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

- おがさわら丸の入港中は開館し、出港中でも観光船の寄港がある日は特別開館日として営業した。
- 公園施設の設備の不具合について、特約店契約を結んだ委託業者に連絡し、補修工事や修繕を行った。

②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

○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
- ・勤務時間外や勤務時間内に震災が発生したと想定した参集訓練・震災対応訓練など、様々な状況を想定した訓練をはじめ、施設内外の安全点検・防災保管庫内の確認・AEDの作動確認・応急処置の確認などを行った。

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
- 労働安全衛生や情報セキュリティ対策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
18,213	14,319	3,894	イベント開催時のキッチンカー誘致や、工作教室など多様な活用方法を展開することによって、人数が増加した。

(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
894	99.9	100.0	100.0	99.4

※「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	23,039,316
内訳	指定管理料	22,796,000
	利用料金収入	0
	その他	243,316
支出	計	22,998,021
収支		41,295

令和6年度事業報告概要書

1 基本情報

施設名	東京都立多幸湾公園ファミリーキャンプ場	指定期間	R6.4.1～R8.6.30 (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。

○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した。

○職員ミーティングの実施

- ・要望や苦情が少ない運営を意識しながら年間を通し、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

- ・受付でに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を販売。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し実施した。

○利便性の向上

- ・利用者へキャッシュレス決済の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様、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。

○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う。

(2) 取組内容（管理報告）

①適切な維持管理を行うための主な取組

○事故を未然に防ぎ、サービスの基盤を維持する

- ・施設を安全安心して使用できるよう施設の老朽や破損個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

・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

・環境配慮型施設を意識し園内の伐採は景観に配慮、施設修繕には木材を使用した。

②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

○事故防止対策

・園内巡回後は危険、破損個所を作業員と情報共有の実施。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を実施した。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、利用者にも配布を行った。

○宿泊者への情報提供

・台風等の荒天時には来館前に情報提供を実施した。

③その他

○電子情報の取扱い

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

3 施設の利用状況、利用者満足度

(1) 利用者数

(人)

当該年度	前年度	差	分析・評価
2,562	1,334	1,228	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
745	99.6	99.7	99.6	98.9

※「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	29,851,152	
内 訳	指定管理料	27,084,000
	利用料金収入	2,671,674
	その他	95,478
支 出 計	28,077,299	
収 支	1,773,853	

令和6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	R6.4.1～R11.3.31 (5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

イベント参加者アンケートより接遇、イベント内容について99%の満足度を維持することができた。一般利用者、立ち寄り者へのインフォメーションを通じた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、638件で回収率はほぼ100%である。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整えたイベント運営、宿泊環境の向上を行った。

○要望の反映

多くの要望を受け継続実施している日帰り型イベントからの主催事業への参加者も年々増加し、実施効果が現れており既に常連となったお客様もいる。参加者の割合的には圧倒的に女性が多く施設の利用方法、備品の整備などに配慮した。行程終了後の疲れをいやすフットマッサージャーの導入は好評を得た。

②質の高いサービス提供への取組

○充実したプログラムの提供

悪天候による中止もある中、45回の屋外イベントを案内できた。小学校の体験事業への協力、幼稚園、高校等の授業など積極的に受け入れるとともに、東京都教育庁所管による教職員を対象とする、林業体験学習の受け入れなどの教育面での受け入れの充実を図った。

都民の森の主催事業、施設紹介はもとより、周辺観光施設のパンフレットの受け取り相互紹介を行う営業の推進により多くの方へ案内が届くよう配慮した。また、周囲の環境変化に対する情報発信についても、動植物の動向、積雪の状況などの環境変化に応じて速やかに配信されるよう心掛けた。

○閑散期対策への取組

冬季ならではのイベントとして餅つきと正月飾り作り、日帰り温泉施設を利用したイベントなど継続して実施した。また今年度も降雪が多く、アイゼンを使用した山歩きイベントを1月から3月にかけて実施することができた。

・アイゼンを使用する冬の登山では、初心者を対象とする冬の山の楽しみ方について、他では経験できない丁寧な内容で案内いただけると高評価を得ている。特に都心部にお住まいの方からは、20cm以上の積雪を歩く機会が少ないため、総合満足度も100%である。

冬登山のイベントは安全確保の観点から、毎イベント20名の定員募集であるが、50名以上の申込をいただくこともあった。

・冬季、高校部活動の宿泊地として県外からの申し込みをHPを通じてご利用いただいた。

○サービス向上に向けた取組

参加者には高齢者もおり、無理のない行程でも満足していただけるようインストラクターとの協議により柔軟なイベント計画を作成し臨んだ。

○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53件、115名分（昨年度は65件、144名分）の利用があった。そのうち、個人客の使用割合は、17.6%だった。

③施設の広報に関する主な取組

○ホームページ

空室情報の掲載、イベント情報など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。親子向けの情報サイトにも施設情報を提供しPRを行った。

○SNS

開催したイベント報告等を掲載し、参加者へのサービスの向上に努めるとともに、御前山の山野草の開花状況や積雪の情報など、問合せの多いニーズの対応にも対応した。

○パンフレット

来園者への配布はもとより、奥多摩観光案内所などの近隣施設への配布を行い、奥多摩を訪れる幅広い層の方々へパンフレットの配布を行い事業の広報を行った。年間利用者の多い観光案内所からは定期的に配架依頼を受けた。

④地域連携や地域振興、関連施設との連携への取組

○地域資源及び人材との関りを大切に

地域住民や地元在住のインストラクターの指導による山里の暮らし体験、溪流山女魚釣りなど、様々なイベントを実施した。

○地元地域との関り

・地域の長による農業指導、ワサビ農家からの体験指導、地元在住の元プロの溪流釣り師から直接指導が受けられることは大変好評価を受け、参加希望者が増加している。奥多摩に実習林を有する東京農業大学ともコラボし意見交換会を催す他、実技指導についても多摩の山林を中心に、活動されるプロの林業家より直接指導を受けることができるため参加者の満足度は高い。登山や林業といった山中をフィールドとし活動するイベントのほか、山里をテーマとするサイクリング、歴史散策、食べ歩きなど、地元地域の方々と大切に関わってきた。

○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、町内のレンタル自転車業者とのコラボ企画を企画ではスムーズな進行によるイベントの充実が図られた。

⑤業務効率化への主な取組

○業務委託

安全管理を徹底し、現場における業務に携わる作業員の安全教育の充実を図り、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積極的に活用を図った。

(2) 取組内容（管理報告）

①適切な維持管理を行うための主な取組

○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うとともに慣れからくる事故防止に努めた。

○自然災害発生時の対応

災害発生時の対応として、二次災害防止に注意を払いながら、現状把握を行い関係機関との協議により速やかに問題の解決に取り組む。（本年度当該災害事例は無し）

○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個所については、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。SNS上でも対応した要望等を適宜情報発信した。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。感染症防止のため、アルコールスプレーを設置し、衛生管理に努めた。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

事故、急病人の発生時は状況の把握の後、応急措置を施し適宜救急隊員に引き継ぎ罹患者を医療機関へと措置する。

○緊急時対応訓練の実施

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の熱中症対策アンバサダー講座などを受講した。

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
3,645	3,982	△ 337	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
638	99.5	98.7	100.0	98.6

※「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	91,927,703	
内 訳	指定管理料	71,929,000
	利用料金収入	2,563,500
	その他	17,435,203
支 出 計	77,764,797	
収 支	14,162,906	

令和6年度事業報告概要書

1 基本情報

施設名	東京都檜原都民の森	指定期間	R6.4.1～R11.3.31 (5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

木工教室（定期）、自然教室（定期）、ミニ木工教室、特別イベントの参加者にアンケート調査を実施し、来園者向けのアンケートは森林館（2箇所）、木材工芸センター（1箇所）、売店（1箇所）計4か所にアンケートコーナーを設置し、森林館への来館者へのアンケート、またQRコードを読み取ってメールに返信できる方法で、ご意見、ご感想をいただき、昨年度比26.7%増の1,148件のアンケートを収集。

木工教室（定期） 208件 自然教室（定期） 465件ミニ木工教室 30件
特別イベント 262件 来園者 183件 合計 1,148件

②質の高いサービス提供への主な取組

自然教室（定期教室）は、年間32回開催し、512人が参加

「はじめての自然ガイドウォーク」は、4回開催し、53人が参加

木工教室（定期教室）は、33回開催し、261人が参加

記念日イベントとして「山の日イベント」を実施

無料で製作できるキーホルダー作りは、3,601人が参加 ミニ木工教室 707人が参加

クライミングウォールの体験 899人 丸太切体験、檜のおがくず、端材の無料配布

特別イベント 30回 362人が参加 他施設の合同イベント 5回 72人が参加

巡視等により目が行き届いた、安心・安全な施設及び遊歩道・登山道の維持

路線バス終点からの連絡バス及び武蔵五日市駅からの急行便の運行

電気自動車を利用した駐車場から森林館及び駐車場と臨時駐車場との無料送迎の実施

③施設の広報に関する主な取組

ホームページ・SNS・YouTubeを活用した、四季折々の園内の情報を発信

イベント案内をイベント参加者・近隣施設・団体に配布

園内でのイベント案内の配布及び声掛けによるイベント案内、施設案内の実施

大多摩観光連盟が発行する「大多摩・四季報」への定期掲載等への掲載協力

駐車場売店前にデジタルサイネージを設置し、園内の情報の発信を行い一人でも多くの方に駐車場から森林館へ来ていただくよう誘導の実施

森林セラピーロードのPR、PR用DVD配布13枚

④地域連携や地域振興、関連施設との連携

檜原村と中央大学（令和4年度より）で連携しているESP事業（檜原村の住民と学生が協力してビジネスを行い檜原村の課題解決や資源活用を行う事業）への協力

檜原村と提携している東京都都立産業技術大学大学院の学生からのDXの提案（旅行予約サイトを活用した木工教室の申込、スカイネットを活用した通信環境の整備等）

檜原村が主催・後援しているイベントへの協力（払沢の滝ふるさと夏まつり等）

数馬地区宿泊施設との合同イベント（3回）3施設合同イベント（2回）

⑤業務効率化への主な取組

職員で対応できる修繕・倒木処理の実施による予算の抑制
会計年度任用職員及びシルバー人材センターの人材の活用による人件費の削減
倒木した木を利用した土留柵の設置を行い、予算の抑制

(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・遊歩道・登山道の安全管理点検マニュアルによる点検、巡視による危険個所の確認
及び危険個所の排除 滝見橋の点検管理 設備の点検と維持管理
遊具の点検・管理
備品の適正な管理と更新・調達（簡易無線機、ガイドマイク、デジタルサイネージ、
キッズコーナ）

②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

看板、園内放送及び声掛けによる、来園者への周知
年2回の防災訓練及び救命救急訓練による緊急時対応力の維持
緊急時の警察、消防及び檜原村との連携維持
宿直及び駐車場監視カメラ2台を設置して、24時間監視体制、対応力の保持

③その他

徹底した貴人情報の管理 安全なサイバーセキュリティの実施
第8回「山の日」TOKYO2024の実施に伴う2補助事業の実施
自主事業の実施（クライミング教室2回、ツリークライミング教室1回）

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
207,730	212,631	△ 4,901	夏季の酷暑による外出控えによる減少 3月の積雪及び都道通行止めによる来園者控えによる減少

(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
1,148	99.7	99.2	99.6	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	135,178,000	
内 訳	指定管理料	124,433,000
	利用料金収入	0
	その他	10,745,000
支 出 計	124,589,673	
収 支	10,588,327	