

令和7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	奥多摩町長 師岡伸公		

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

山のふるさと村を利用されるお客様のニーズに対応するため、各施設内に要望箱の設置、宿泊者の方や山のふるさと村まつり（春・秋・冬）の来園者、各種イベント等の参加者にアンケートを実施し、お客様の属性やニーズ等を分析した。なお、お客様より頂いたご意見・ご要望については、毎週行っている責任者ミーティングで報告し、情報を共有し、改善できる部分は早急に改善し、関係機関（東京都）に協議しなければならない案件は、その都度担当者へ情報を提供した。

また、イベントアンケートについては、要望等を考慮し、次のイベントに反映するように調整を行った。

②質の高いサービス提供への主な取組

施設管理については、毎日の通常点検を行い、支障木の除去等の実施のほか、お客様から要望されていた、園内トイレの洋式化や自然食体験教室へのテーブル・椅子の設置（外国人・高齢者対応）を行った。宿泊施設については、お客様から頂いた意見や要望をもとに、ケビンサイトのベッド新設やケビンサイトのWi-Fi機器設置、インターネットからケビンが予約できるシステムを導入した。職員研修については、安全運転講習会への参加や防災訓練の実施、風水害により孤立化した場合の対応について意識を統一した。送迎サービスの対応については、送迎者の資格確認やお客様への対応などについて安全を重視した対応を行うように徹底した。障害者の対応については、サイン看板の充実や車いすなどの通常点検を毎日行った。各種イベントについては、今までワンパターン化していた山のふるさと村まつりについて、一つのテーマを打ち出し（例：ジビエ料理、シカ、クマ、イノシシ）そのテーマに沿った内容の催し物を全体で行った。また、近年お客様が少なく、寂しい状況だった事を反省し、従来のSNSの他、新たなPR方法として、チラシの新聞折込を行い、新たなお客様を見込んだ結果、まつりの中でも特にお客様が少ない「冬まつり」において、今までにない盛況となりA駐車場からD駐車場まで全て埋まってしまうという、まさにお客様が押し寄せる結果となった。特に、お客様に好評だったものは、「ジビエ料理（クマ、シカ、イノシシ）」、その他、特産品がもらえる「わさびーとじゃんけん大会」、丸太切り体験のほか、競争の楽しさを思う存分味わえる「丸太切り競争」や自然体験プログラムとして、火起こし体験やアニマルガイドウォークを実施し、新しい催し物について大変好評であり、また、来園してみたいというお客様の声が多くあった。

③施設の広報に関する主な取組

施設の広報については、山のふるさと村HPを主な発信元として、山ふるまつりはもちろん、各種イベントのお知らせ、ビジターセンターの各種プログラム、また、今年度より開始した「なっぷ」によるキャンプ場宿泊予約への移行のお知らせ、各種変更内容のお知らせ等、お客様に知らないことが起きないように配信を行った。また、災害、台風、積雪時の奥多摩周遊道路通行止め等による、山ふる休園の場合についても、リアルタイムでお客様が確認出来るように努めた。

④地域連携や地域振興、関連施設との連携

今年度は、全国各地でクマによる被害が多発し、何人もの犠牲者が出る異常な年でしたが、山ふるにおいては監視カメラによるクマの確認を行い、地元警察、猟友会の方とも連携し、猟友会の方には朝の見回りをお願いするなど、お客様が安全に過ごせるように対応を行った。地域振興では、地元発祥の「小河内の鹿島踊り」、「原の獅子舞」など、郷土芸能を各まつりにて上演し、小河内地域を盛り上げる機運を高めた。関連施設との連携では、檜原都民の森、奥多摩都民の森、大島海のふるさと村と連携し、イベントを実施することにより、各施設の魅力を伝えることが出来た。

⑤業務効率化への主な取組

専門的な業務は専門業者へ委託し、経費の節減や事務の効率化を図った。また、繁忙期には、人員を増減し、閑散期には減員するなど、状況に応じた対応を行った。

また、持続可能な開発として、山ふる木工教室で発生したおが屑を山梨県の業者に持ち込み、それをペレットストーブの燃料に加工して購入する資源循環の取り組みを令和6年度より実施しており、協定業者の方との良好な関係が続いている。

(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

施設の維持管理については、作業班による日常の点検（毎日）・清掃を月1回から数回実施し、机、イス等の老朽化による破損については、リフォーム的な修繕（全部作りかえるのではなく、上から板を張る等）を行い、また、防腐剤を塗布して、腐食の進行を抑える等、作業班で実施可能な修繕を行っている。浄水・污水处理施設については毎日の通常点検を行うなど衛生管理を徹底している。

②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

万が一事故が発生した場合には、現状の確認と関係機関への連絡を行うことを前提としている。今年度については、幸い大きな事故・災害等発生はなかった。また、飲酒による事故を未然に防ぐためのチェック、安全運転運転講習会への参加等、職員の意識を高めることを行った。

③その他

施設が老朽化していることから、施設の状況（故障箇所など）を東京都へ報告した。

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
39,842	39,799	43	今年度は前年度と比較して40人微増となった。

(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
450	99.8	93.8	100.0	94

※「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		170,612,483
内 訳	指定管理料	146,187,000
	利用料金収入	17,529,000
	その他	6,896,483
支 出 計		165,268,516
収 支		5,343,967

令和7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	R7.4.1～R12.3.31 (5年間)
施設ホームページ	https://okutamavc.ces-net.jp/		
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461枚、前年度比136% 外国人向け:回収枚数70枚 前年度比119%
団体向け:回収枚数21枚、前年比161%
- ・過去5年間では50%の来館者が展示見学を目的としていた。前年度から高いキーワードとなっていた「ツキノワグマ」「剥製」などと合わせて、「ツキノワグマと出会わないために」や「ヤマセミ」など目玉となる剥製を活用した「野鳥展」などを開催した。「ツキノワグマについて学んでみます」といった感想があった。
- ・施設に関する要望では、清潔感や衛生面に関しての感想が上位であった。質の高い管理を保つため、清掃業者から清掃に関する研修受けたり、トイレの匂いに関しては芳香剤をおくなどして、より快適に利用して頂けるように取り組んだ。「良い香りがする」といったコメントがあった。

②質の高いサービス提供への主な取組

■窓口案内及び解説の取組

- ・展示解説と窓口案内の合計は8761件であった。国立公園指定75周年を記念した物販やイベント、アンケートの展開を行ったため、来訪者と積極的に会話をする機会をつくれた。

■プログラム及び団体対応の展開

- ・利用団体は61件1462名。前年度比は75%であった。9月あたりから12月くらいまで、東北のツキノワグマによる人身事故の影響もあり、学校団体や個人団体の来訪を控える傾向にあったと伺える。一方、プログラム対応団体は増加している。以前に対応した団体の外、個人でイベントに参加し、次に団体として利用するようなケースもあった。引き続き、広報を強化し、利用の促進を進めていく。

■自然教室の開催

- ・11回企画し、9回を開催した。（2回は雨天中止）参加者合計は375名。全イベントの内容について満足度100%。
- ・山岳救助隊と連携した「安全登山セミナー」、環境省の自然保護官、東京都レンジャーをゲストに迎えた「秩父多摩甲斐国立公園を聞く、話す、考えるワークショップ」、誰でもアーティストわくわくと連携した「奥多摩の自然を演劇で知る」など、さまざまな方法で、多方面の関係者と連携し、奥多摩の自然の魅力や安全登山、マナーについて楽しく、考える機会を作った。

■展示制作及びメンテナンス

- ・企画展3回。展示内容:「色と模様から見た氷川溪谷の野鳥」、「秩父多摩甲斐国立公園は75周年を迎えました」、「奥多摩の眺望」である。
- ・野表示（マナーに関する看板を英語を表記して設置、ビジターセンター看板のリニューアル）、図書コーナーのリニューアル（蔵書の入替え）

■印刷物の作成

・機関紙「おくとん」3回、セルフガイド「奥多摩を歩こう！」2回発行。旬の生きものをテーマとしたほか、秩父多摩甲斐国立公園75周年にちなみ、「自然と人との付き合い」をテーマとして連動させた。

■環境教育を目的とした物販

・4月29日の五十人平野営場オープン祭りに際し、熱中症対策として飲料を販売。7月10日には国立公園指定75年したナルゲンボトルを100個限定で販売し、2か月で完売した。今年度は2020年以降で、年間売り上げが最高額となった。タイミングを図り、ストーリーを含めた新商品開発などが要因と考える。

■希少動植物保全への取組

・月2回の希少種調査の実施を行い、115科574種を確認した。鳥類標識調査は6回計画し、4回実施した（雨天中止2回）。キビタキと、クロツグミに足環をつけた。マダニは5月と10月に調査を行った。現在、種の同定を森林総合研究所へ依頼している。

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100回。アクセス数は目標の77,000を大きく上回る115926アクセス。
・XとFacebook合わせて724回更新。フォロワー（対前年度 X:112%、Facebook178%）7月からはInstagramを新規開設し、SNSでの発信の幅を広げた。

■出張ビジターセンターの展開

・モリパークアウトドアヴィレッジでは2289人が来訪、奥多摩ふれあい祭りでは2日間で175人が来訪した。自然公園の魅力やルールやマナーを周知した。

■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
・ポータルサイトの年間アクセス数は6102件であった。目標の5000件を達成した。

④地域連携や地域振興、関連施設との連携

■関係者との連携

①合同巡視を2回（山岳救助隊、奥多摩消防、環境省）実施した。②マナーアップキャンペーンに参加し、のべ1879人へマナーについて呼びかけた。③ビジターセンター内の連絡会議を2回実施し、円滑な情報共有に役立てた。④関係者先の約40件へイベントや安全、登山道に関する情報を月に2回配信した。⑤山岳救助隊と連携したSNS発信を2回行い、平均閲覧は1万件であった。安全登山へ寄与した。

■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2回のイベント広報、受付などサポート。応募者合計定員40名に対し58名の申込があり重要が伺えた。美化清掃ボランティア会には毎月の活動に登山道などのアドバイスを行った。また2月には、新規会員募集説明会を実施し、各会に8名ずつの入会があった。

■地域行事や活動への参加

・連携事業「子どもパークレンジャー（山梨県・奥多摩）」、地元ガイド団体へのガイド研修、地域住民の会への国立公園ガイドウォーク、保育園や小学生へのガイドウォークなどを実施した。
・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」、東京都山岳連盟主催の「登山届キャンペーン」、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、ビジターセンターの活用や自然情報の把握に努めた。

■奥多摩花火大会の夜間開館

・8月9日の花火大会に合わせ16時30分～20時45分まで夜間延長開館。約4時間で600名入館。日中と合わせて930人の入館があった。

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

- ・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

■技術能力向上の取組

社内研修に17回、拠点の安全管理シミュレーション、避難訓練を計3回実施し、計20回の研修に参加した。サイバーセキュリティやハラスメント研修など技術を高め、道徳的な考えを養い、対応の質を高めることを目指した。

■DXの推進

- ・物販のキャッシュレス決済の使用率はおよそ50.9%であり、販売や解説の機会を増やすことにつながっていると考え。また印刷物や地図をホームページからダウンロードできるようにしたり、オンライン会議を取り入れることで、費用や時間的コスト削減に繋げた。

(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

①リスク抽出と教育訓練スケジュール策定を4月に実施した。②管理手法のマニュアル化をすすめた。③開館日は施設を毎日清掃し、管理地と周辺遊歩道の巡視を週に1回実施した。④荒天の前日には対応の準備をし、排水溝の清掃や、業者に依頼し、雨どいの清掃を実施した。

■専門業者による点検

清掃、空調、污水ポンプ汲み取りなどについては、専門業者に業務を依頼した。

- ・男子トイレ小便器のセンサー交換、雨どいの清掃、登計橋付近の枯れたミズナラの伐採について専門業者に依頼して、業務を実施した。

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。避難訓練は環境省と都レンジャーも参加した。安全管理担当者を対象とした研修に2回参加した。

■リスク抽出

- ・拠点内のヒヤリハットは毎日、社内のヒヤリハットは月1回で拠点で共有し、安全意識を高めた。事故は0件であった。

③その他

■情報セキュリティ対策

・19件の情報セキュリティ対策を行った。サイバーセキュリティ訓練として実際に不審メールが送られる実習があった。社内のITチームが開催する研修に参加し、さまざまなケーススタディと対応を学んだ。

・8月に業務メールを関係者69件へ誤送信するというスタッフのヒューマンエラーによるインシデントが発生した。関係者全員へ謝罪をし、事後の対策として、ダブルチェックのほか、メーリングリスト作成、連絡先の更新、社内チームとの連携の再確認を実施した。

■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
20,295	19,032	1,263	7月の物販や8月の延長開館、秋以降のクマによる奥多摩地域への来訪の減少にも企画展やイベントで工夫し、前年度比107%を達成した。

(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
461	100.0	100.0	100.0	100

※「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	27,166,000
内 訳	指定管理料	27,166,000
	利用料金収入	0
	その他	0
支 出	計	27,092,270
収 支		73,730

令和7年度事業報告概要書

1 基本情報

施設名	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://mitakevc.ces-net.jp/		
指定管理者名	(株) 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」を実施した。
- ・回収数は目標700枚に対し、806枚回収し目標を達成した（前年度比99%）。調査結果は、大変満足または満足と回答した方は総合満足度では100%（年間平均）、接遇は100%（年間平均）、サービスは100%（年間平均）、施設管理は100%（年間平均）であった。
- ・以前から要望のあった「詳しい地図が欲しい」に対し、新たに配布用の登山地図を作成した。A3サイズで広範囲を実際の縮尺で掲載し、多くの登山者の利便性と安全性向上の取組となった。裏面には以前からあるイラスト地図も印刷し、利用者からは窓口で「いい地図!」「見やすい」など好評であった。
- ・「イベントの写真があると雰囲気分かりやすい」というコメントに対し、館内1階にビジターセンターを紹介する内容の新規展示を作成し、開催したイベントの紹介も行えるよう工夫した。
- ・「セミのことを知りたい」「昆虫についての情報がもっと欲しい」という要望に対し、今年度はセミに関する野外展示「みちくさでめっけ」と刊行物「木もれび」を作成して、御岳山で見られるセミについて知ってもらえるよう対応した。
- ・昨年度末にだれでもトイレ1基、男性トイレ1基の便座をウォシュレットに替えたところ、今年度は「トイレが綺麗」「山のお手洗いと思えない綺麗さ」等のコメントがあり、トイレに関しての「悪い」の評価はなかった。今年度も引き続き女性トイレ2基の便座の取替を行った。その他、昨年度設置した着替え台も好評だった。

②質の高いサービス提供への主な取組

以下、重点取組の一部を紹介する。

- ・地域資源の新たな魅力発信の為に調査（窓口及びアンケート等）の結果より以下の取組を行った。

- 出張ビジターセンターの開催

5月3日（土）、11月15日（土）の2回、14時から16時に、長尾平にて登山道案内をする出張ビジターセンターを実施した。軽装で遅い時間からハイキング（主にロックガーデン）に出発しようとする方が多く、外国人の方も多く見られた。出張ビジターセンターでは長尾平分岐の前を通るほとんどのハイカーに声をかけ、道案内や注意喚起を行った。時刻と行き先によっては引き留め、事故を未然に防ぐことができた。地図や標識を見て気軽に行けそうだと感じるハイカーが多いようだったが、実際に所要時間などを直接説明することで理解してもらうことができ、安全登山に貢献できる取組となった。

- 動植物情報（稀少植物含む）の記録、蓄積

ロックガーデン及び日の出山の調査を計21回実施した。

- 過去7年分の野鳥データのデータベース化

今後本データを活用し、利用者への情報発信に活用していく予定である。

（その他の取組）

- ・野外プログラム及び館内プログラムを91件2,360人（全プログラムの対応総数）実施
プログラム内容は、レンジャートーク（御岳山の旬な情報等を紹介）、スライドショー（御岳山の四季の見所を紹介）、クラフト（自然素材等を使ったクラフト体験）、ガイドウォーク（要望に合わせたガイド）、セルフプログラム（テーマ別のセルフガイド）などを提供した。

- ・多様なテーマの自然教室の開催

全9回を企画し、9回実施した（前年度比82%）。参加人数は延べ156人（前年度比81%）であった。

- ・利用者満足度は大変満足・満足と回答した方がイベントに対して69%（全イベント平均、未回答31%）、スタッフに対して73%（全イベント平均、未回答27%）であった。

- ・屋内外での展示を累計65回更新（目標40回更新）

- ・新規商品の企画・販売

今年度25周年を迎えるにあたり、周年グッズとしてオリジナルのフェイスタオルを作成し販売した。限定300枚を11月から販売し、3月末で完売した。

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221,069回（前年度比106%）となった。また、ページビュー数は387,428回（前年度比108%）となった。

- ・SNSやホームページは計1,373回投稿した（前年度比96%）。3月31日現在、X(旧Twitter)のフォロワーは8,754人（前年度から856人増加）、Facebookは1,610人（前年度から321人増加）、Instagramは1,034人（前年度から304人増加）であった。

- ・地域新聞やweb版の記事等へのメディア掲載は計11件（新聞、雑誌等の紙媒体：8件／webの記事等：3件）であった。

④地域連携や地域振興、関連施設との連携

御岳山観光協会との連携による宿泊イベント3回（前年度比100%）、宿坊のお弁当付きイベントを6回（前年度比200%）実施した。

武蔵御嶽神社の社報「武州みたけ」へ寄稿を年2回行った。

御岳登山鉄道との連携により、ウィークリーイベントにて駅舎内大型掲示板に施設PRの展示設置、フォトコンテスト「御岳登山鉄道90周年記念 #わたしの御岳山フォトコン2025」の協力開催を行った。その他、滝本駅駅舎内にサテライトビジターセンター設置やデジタルサイネージへの施設PR素材の掲示を実施し、効率的かつ効果的な広報を行った。

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以下の社内研修を15回（前年度10回実施、前年度比150%）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、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。

(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

- ・施設を継続的に維持管理する為、園地点検表を活用し年間90回の園地点検を実施した。園地点検では、主に2ルートを決め、点検表を活用し不具合個所の早期発見に努めた。また、園地を囲む防獣柵の点検や周辺の管理を行い必要に応じて補修作業等を行った。

- ・スズメバチ、ツタウルシ、カエンタケなどの危険な動植物の有無について注意看板を設置し来訪者へ注意を呼び掛けた。

- ・青梅市では2/9記録的な寒さ（最低気温-10.3℃）が観測され、御岳平の水道が漏水し使用不可となった。その後、迅速に専門業者による調査、修繕を行い、復旧した。

②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

- ・繁忙期にあたる期間では、利用者が増加することから毎日の終礼でヒヤリハットや事故に繋がるリスクについて共有し、必要に応じて対策を講じるなど安全管理に努めた。

- ・長尾平のスロープでの転倒事故が相次いだため、多摩環境事務所と相談の上、事故防止のためスロープ横の木に注意喚起の掲示を設置した。

- ・施設外で発生した事故対応（靴底剥がれ、ハチ刺され、その他・怪我等、迷子）は、30件であった。その内、5件発生した迷子対応では非常放送設備を用いるなど関係機関と連携し迅速に対応を行うことができた。

③その他

- ・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。
- ・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。柵内外に大きな変化は見られなかった。今後も記録を続けていく予定である。調査結果を秋から始動した東京都緑環境課の事業である上高岩山山頂ほか自然環境調査及び保全方針等検討業務委託への情報提供を行った。

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
51,734	53,102	△ 1,368	今年度は春先から全国のツキノワグマやヒグマのニュースが報道された影響や休日に雨などの悪天候が重なったことにより繁忙期である5月11月ともには前年度より2,000人減という実績であった。しかし、7月で1,200人増、8月で2,000人増と前年度比140%以上の増加、冬季にも微増の結果となり、クマに関する問い合わせに対して来訪時期でのリスク軽減などをご案内したことや今年度は夏季に熱中症対策と入館促進を目的に空調の整った施設としてSNSでのPRを行ったことが夏季・冬季の入館者数増の成果につながったと考えられる。

(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
802	100.0	100.0	100.0	100

※「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		25,326,000
内 訳	指定管理料	25,326,000
	利用料金収入	0
	その他	0
支 出 計		25,492,268
収 支		△ 166,268

令和7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・御岳溪谷を日帰りで周遊したいという利用者の要望に応え、昨年作成した武蔵御嶽神社～御岳溪谷のイラストマップに御岳山を加えたバージョンを作成した。

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、および昨年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）令和10年3月23日まで有効

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
28,095	26,491	1,604	やや増加

(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
199	99.0	100.0	99.0	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		5,425,480
内 訳	指定管理料	4,413,000
	利用料金収入	0
	その他	1,012,480
支 出 計		3,964,198
収 支		1,461,282

令和7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
施設ホームページ	https://takaovc.ces-net.jp/		
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

- ・利用者アンケートを523件実施し（前年度：443件、約18%増）、総合満足度・施設・接遇・サービスの全項目で100%を達成した。2019年度以降95%以上を維持する中、今年度は全項目で満足度100%となり、安定した運営とサービス提供が高く評価された。
- ・満足度の背景として、日常的な清掃による快適な施設環境の維持、スタッフの丁寧で親しみやすい対応、専門性のある情報提供が挙げられる。また、「また来たい」「いつ来ても楽しい」といった声も多く、再訪意欲の向上につながっている。
- ・外国人利用者向けアンケートを74件実施し、展示の英語表記や安全情報の充実に対するニーズを把握した。これを踏まえ、多言語による展示およびマナー表示の拡充を行い、海外来訪者への理解促進と適正利用の普及につなげた。
- ・ガイドウォーク、ワークショップ、ミニトーク実施後のアンケートにおいて、全プログラムで満足度100%を達成した。特にスタッフ対応は「大変良い」が9割を超え、解説力と接遇の両面で高い評価が得られた。

②質の高いサービス提供への主な取組

●日常プログラムの実施

1. ワークショップ：200回実施/参加者総数997人（前年度189回実施/参加者総数973人）
 2. ガイドウォーク：60回実施/参加者総数242人（前年度66回実施/参加者総数245人）
 3. ミニトーク：50回実施/参加者総数584人（前年度44回実施/参加者総数480人）
 4. ロビーイング：189回実施/対応人数1300人（前年度186回実施/対応人数1203人）
- ・各種解説プログラムの実施回数は500回と前年度比15回増（約3%増）、参加・対応人数は3,123人と222人増（約8%増）となり、提供機会および利用者数の双方で拡充が図られた。特にミニトークやロビーイングの増加により参加者数の伸長が見られ、短時間で参加可能なプログラムの需要の高さがうかがえる。また、参加者数の増加と高い満足度が両立していることから、体験型・対話型プログラムの有効性が確認された。

●自然教室の実施

・9月「食草を通して観る、高尾山のチョウたち」：チョウの研究者と連携した観察会を実施し、幼虫の食草という視点から植物と昆虫の関係性を解説した。32組50人の応募に対し14名が参加し、「普段と違う視点で楽しめた」などの反応が得られた。

・12月「ちなきのこさんと描く！はじめてのフィールドノートin 高尾山」：動物作家を講師に迎え、観察内容を記録する手法を学び、実地観察を行った。33組47人の応募に対し10名が参加し、「継続して実践したい」などの声が寄せられた。

・両イベントともに、アンケートにおいて「満足・大変満足」の回答が100%で、専門性と体験性を組み合わせたプログラムが参加者の高い評価につながった。また、他分野への関心や継続的な観察意欲の喚起も見られ、今後につながる成果が得られた。

●5号路 野外解説板4枚作成

・老朽化および掲載内容の更新を目的として、5号路の野外看板4基を刷新した。利用者へ新たな気づきを促し、行動へと繋げることを目的に、以下のテーマで構成した。

①増えすぎたシカは景色を変える：ニホンジカの増加と食痕を通じた生態系への影響を解説

②ムササビは高尾山の旬を楽しむ：季節ごとの食性の変化から多様な自然利用を解説

③違いに気づくとスマレはもっと面白い：スマレの比較を通じ植物多様性への理解を促進

④一歩先には、動物たちの暮らしがある：中型哺乳類の紹介と観察マナーの普及

・テーマごとに「気づき」を促す構成とすることで、自然への関心の向上や適切な利用行動の理解につながる解説の充実を図った。

●インバウンド対応強化に向けた新規多言語展示の作成

インバウンドの増加を踏まえ、館内における英語解説とマナー表示の拡充を行い、海外来訪者へ高尾山の自然や利用ルールを伝える展示環境を構築した。

入口付近には、高尾山の概要や各研究路の特徴、生きものや環境の紹介、マナー案内を集約した導入展示の設置に加え、QRコードを活用して英語解説を閲覧できる仕組みを導入し、海外来訪者の利便性向上と適正利用の普及と理解促進を図った。

●来館スタンプのリニューアル

インバウンドを中心に日本各地の旅行先でスタンプを集めている方が多いことから、さらなる利用者満足度向上のため、5月に新デザインのスタンプへ変更した。

●新規オリジナル商品の販売

・『東京の自然に暮らす生き物Tシャツ 新色グレー』の販売開始

SNSやニュースレターによる継続的な事前広報（閲覧数70,251件）により高い関心を集め、販売開始1カ月で約38%を販売、その後も順調に推移し3月には全サイズ完売となった。利用者の声を反映した商品開発と広報の連動により、購買意欲の喚起と来館動機の創出につながった。

・『ポストカード4種』販売開始

新たなポストカードデザインを4月より販売し、年間で4,963枚販売した。SNSでの事前広報により販売告知投稿は9,664件の閲覧数を記録し、来館・購買行動につながる効果が見られた。また、「富士山が見えなかったため購入した」などの声もあり、来訪体験を補完する商品として機能するとともに、高尾山の自然の魅力を伝える機会の創出につながった。

●自主事業の実施

・薬王院と連携した「歴史&ムササビ観察会」は117組189人の応募に対し36名(2日間の人数)が参加。歴史体験と自然観察を組み合わせた内容により高い関心を集めた。

・「冬の高尾山でバードウォッチング」は120組153人の応募に対し16名が参加し、野鳥と植物の関係性を伝える観察会として好評を得た。

・「冬の生きもの観察会」は32組46人の応募に対し19名が参加し、閑散期における利用促進を目的に、生きものの冬越しという視点から自然理解を深める機会を提供した。

・いずれのプログラムも応募数から高いニーズが確認されるとともに、アンケートでは満足度100%を達成し、自然の見方の変化や再訪意欲の向上につながる成果が見られた。

・海外大学への環境教育支援（米国セント・オラフ大学）

「日本の環境サステナビリティ」をテーマとしたガイドを実施した。高尾山の自然体系と持続可能性に関する専門的解説を行い、国際的な理解促進に寄与した。

・企業合同環境教育プログラムへの協力（株式会社うかい主催）

地域企業4社と連携し、ハチミツを題材とした観察・採蜜体験プログラムを展開した。五感を活用した多角的な手法により、地域の自然と文化の魅力を発信した。

③施設の広報に関する主な取組

●SNSでの情報発信

・Xのフォロワー数は15,017人から16,895人へ増加（約12%増）し、情報発信の到達力が向上した。特にタバコのポイ捨てに関する投稿は70,364回の閲覧数を記録し、マナー啓発投稿が広く拡散されるなど、行動変容を促す発信として効果が見られた。

④地域連携や地域振興、関連施設との連携

●多面的な情報発信と施設連携による適正利用の促進

高尾山内におけるムササビ観察マナーの悪化が近年問題化していることから、山内施設と連携したマナー普及啓発を行った。ダイヤモンド富士の時期に増加するムササビ観察者への対応として、11月より観察マナーの普及を目的とした情報発信を実施した。ホームページやSNSで継続的に発信を行い、特にXでの投稿はリポスト619件、いいね1,098件と高い関心を集め、広範囲への周知につながった。館内および玄関での掲示に加え、薬王院やムササビハウスと連携し、山内各所でマナー普及の掲示を実施した。これにより、来訪者への多面的な周知体制を構築し、適正利用の促進に寄与した。

⑤業務効率化への主な取組

- ・アンケートのQRコード化、キャッシュレス決済導入、入館者の自動カウンター導入、繁閑に応じた人員配置の見直しを引き続き行い、前年度と同等の対応量を維持しながら業務負荷の軽減を実現した。効率化により利用者対応の時間を確保でき、窓口での声かけや案内の質向上にもつながっている。

(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

- ・日常清掃および施設点検、展示更新を継続し、「清潔・快適」といった評価を前年度同様に維持した。また、登山道調査（年間108回）により利用状況と自然環境の把握を継続しており、維持管理は安定的に機能した。

②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

- ・ナラ枯れによる枯損木について、日常巡視での継続的な確認と注意表示の設置に加え、年2回の調査実施により、被害状況の把握と迅速な対応体制の強化を図った。
- ・傷病者対応は76件と前年度比17%減少した。擦り傷等の軽微なものから、転倒による

出血、アレルギー症状、熱中症等による行動困難者まで、症状に応じた対応を行ったほか、救急搬送時には関係機関（高尾警察・東京都レンジャー）と連携し、通行規制を含め適切に対応した。減少の背景として、ニュースレター冬号「高尾山の安全登山」において、初心者と高尾山の実態とのギャップに着目し、想定されるリスクや適切な服装・装備について周知したほか、熱中症や雷、混雑回避に関する注意喚起をSNSや園内放送で継続的な実施が、事故の未然防止に寄与したと考えられる。

③その他

- ・園地巡視や利用者・関係者からの情報収集、専門家同行のフロア調査により、希少動植物の記録を継続的に蓄積し、現地状況の把握精度向上と適切な案内につなげた。
- ・下層植生調査およびセンサーカメラによる定点観測を継続し、シカの個体動向や食害影響の基礎データを蓄積し、今後の対策検討に資する基盤を整備した。

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
187,904	153,530	34,374	当該年度は187,904人と前年度比34,374人増（約22%増）となり、来館者数は大きく伸長した。背景には、コロナ禍以降の入山者数の増加という外部要因に加え、SNS等による情報発信の強化やオリジナル商品の充実により来館動機が高まったことが考えられる。また、クマ被害に関する報道の影響により問い合わせの増加など一定の影響は見られたが、正しい知識の提供を通じて適切な理解促進に努めた。利用者増加は施設機能が発揮されている結果といえる一方で、混雑や利用環境、マナーに関する課題も見られることから、展示・プログラム・日常の声かけを通じた適正利用の促進に引き続き取り組む。

(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
523	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		51,684,604
内 訳	指定管理料	45,067,000
	利用料金収入	0
	その他	6,617,604
支 出 計		52,031,337
収 支		△ 346,733

令和7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

・予約フォーム作成管理ツール「formrun」を用いて、イベントの申し込みを24時間受け入れる体制を継続した。また、当該ツールをボランティア活動の出欠確認表に使用する体制を継続し、職員とのコミュニケーションを円滑に行った。

○地元関係団体等との連携によるニーズ把握

・「五日市線開業100周年式典・出発式」「秋川渓谷観光関係機関連絡会」等への参加を通じて、あきる野市の観光関係者と情報交換を行い、地域のニーズ把握に努めた。

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

・1年間にわたり稲作を体験するプログラム「谷戸田の稲作2025」を実施し、利用者満足度は全9回ともに100%の高評価を得た。令和7年度は13組38人の参加があり、全9回の参加者数は延べ205人となった。現代の農業用機械を使わず昔ながらのお米作りをする事で、当時の里山の暮らしを身近に感じ、食育にもつながるプログラムを提供した。

○「秋川谷」の歴史・文化体感プログラム

・「里山民俗見学会 ～お犬様に会いに行く～」を開催した。檜原村郷土資料館から「二ホンオオカミの骨」の出張展示協力を得たことで、満足度の高いプログラムを提供した。

③施設の広報に関する主な取組

○多様な広報チャンネルの活用

・地域の広報誌やラジオ放送、墨田区の隅田公園にて開催された「ゆるバース2025」等を通じて小峰公園をPRし、来園のきっかけづくりを提供した。

○自然公園ネットワークを活かした情報発信

・谷津干潟自然観察センター等、日本全国の自然関連施設などに発行物の相互配布や、X(旧Twitter)の相互フォローを依頼し、類似施設のネットワークを活かした情報発信の強化を図った。

④地域連携や地域振興、関連施設との連携への取組

○「小峰型ボランティア」の活動の拡充

・7月にボランティアとの協働でアジサイ約120株の剪定作業を行った。ボランティアに新たな活動の場を提供し、夏の里山景観創出につなげることができた。

また11月には、多摩市のパルテノン多摩で開催された「TOKYO つながる里山サミット2025」キックオフイベントにおいて、取組紹介及びワークショップを行った。ワークショップはボランティア主導で実施し、多くの来場者に向けて小峰公園とボランティアの活動についてPRすることができた。

○民間企業との連携による取組

・戸倉しろやまテラスの宿泊者を対象に、河川をフィールドとした自然体験やクラフト体験のプログラムを実施し、宿泊型マイクロツーリズム実現に向けての宿泊施設との協力関係を構築した。

○教育機関との連携による取組

・都立秋留台高等学校のインターンシップの受入を行い、様々な自然公園管理の業務体験を提供し、地域の教育関連機関が推進する職業体験に貢献した。

○自治体との連携による取組

・檜原都民の森管理事務所からの依頼により、視察研修の受け入れを行った。都民の森から提供された炭を用いたイベントの実施等、これまでの協力体制に加え、今後の連携拡大についても情報交換をした。

⑤業務効率化への主な取組

○公平・平等な管理運営に向けた業務効率化の推進

・竹の間伐材を活用した飯盒炊飯をイベントで実用化するために、作業の手順マニュアルを作成し、新任職員でも実施難易度の高いプログラムを幅広く提供する体制を整えた。

○里山環境に配慮したSDGs推進

・間伐材を利用して、老朽化した園内の常設解説板や標識の補修をはじめ、生きものの観察スポットとなる集材場づくりや、落ち葉溜およびアリジゴク観察スポットの修繕、園路外への立ち入りを制限する柵を設置した。これらの維持管理を里山の自然素材を生かした公園の取組として解説サインやX(旧Twitter)で紹介した。

・小笠原ビジターセンターと協力して、秋川トレイルグループや東京サマーランドが主催する「秋川クリーンアップ」イベントに海洋マイクロプラスチックゴミ問題をテーマとしたブース出展を行った。河川の清掃活動やゴミの分別作業を行った約300名の参加者に、海の環境問題のタイムリーな情報提供を行ったことにより、身近な環境問題への当事者意識を高め、内地における河川の清掃活動の意義をPR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

○倒木等事故を防止する樹木管理

・樹木点検を計4回実施し、事故防止の観点からサクラ2本の伐採処理を実施した。また、点検木の位置や状態を職員間で確認し、継続観察の視点と安全意識の共有を行い、倒木事故防止対策の強化を図った。

○谷戸田の水辺環境保全

・谷戸田の維持管理作業を継続し、生物多様性の創出につながる循環型の水田管理の実施及び里山を象徴する景観維持を行った。

○在来種を守る外来種の駆除

・アライグマ、クビアカツヤカミキリ、ムネアカハラビロカマキリ等の外来種をあきる野市や来園者と協力して駆除を実施した。

○希少動植物の保全活動

・ツレサギソウやトウキョウサンショウウオなどの希少種の保全活動をボランティアや同グループの植物多様性センターと協働して実施、生育や繁殖に適した環境を整えることができた。

②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

○事故を未然に防ぐための安全対策

- ・五日市警察署への訓練支援、「小峰ふれあい自然郷 収穫市」での『山岳救助隊ブース』の開設、登山届提出者への救急セットの配布を通じて登山事故の未然防止を図った。

○動植物による事故防止策

- ・あきる野市教育委員会主催「あきる野サバイバル術講座」の依頼を受け、オーダーメイドプログラムを実施し、イノシシやクマ等と出会ったときの対応について伝えた。

○地震災害の対応

- ・防災訓練を3回実施し、災害時の対応や必要備品の確認、役割分担等について確認することで、都立施設における対応能力を強化した。

③その他

○個人情報の適正な取り扱い

- ・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を実施した。「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した。

○ボランティアの育成

- ・ミニ炭俵づくりの公募イベント実施に向け、ボランティアスキルアップ研修「あんぎん織」を実施し、地域全体のボランティアの育成を行った。

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
72,969	87,643	△ 14,674	・東京都の多摩地区における、クマの目撃情報や関連報道等の増加により、団体利用や公園活動の中止が見受けられた、利用者の不安を取り除くために、あきる野市の関係団体と協力し、野生生物に関する情報収集と、適切な情報発信に取り組んでいく。

(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
267	100.0	99.6	99.2	99.2

※「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		34,589,409
内 訳	指定管理料	34,235,000
	利用料金収入	
	その他	354,409
支 出 計		36,453,242
収 支		△ 1,863,833

令和7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	R6.4.1～R8.6.30 (2年3か月)
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。

○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、景観・自然維持に配慮した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を意識し園内の伐採は景観の意識、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
2,125	2,562	△ 437	船便の縮小と運賃の高騰

(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
807	99.0	99.0	99.0	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		30,564,497
内 訳	指定管理料	27,084,000
	利用料金収入	2,705,487
	その他	775,010
支 出 計		28,750,539
収 支		1,813,958

令和7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

○地元関係団体等との連携によるニーズ把握

・小笠原支庁と年間12回の履行確認のほか、日常的に意見交換を実施。支庁から「来館者アンケートをデジタル化できないか」との意見を受けて、新たに10月からWebアンケートを実施。窓口以外でもアンケートの収集が可能となった。

・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等、各関係団体との連絡体制を密に取り合い、パークミーティングが実現。そこから得られた提案・要望を反映させた園地管理や企画展を実施する等、柔軟な管理運営をした。

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

・あきる野市で8月と2月に開催されたイベント「秋川クリーンアップ」及び「秋川クリーンアップ2026」のほか、内地の葛西臨海公園内の鳥類園ウォッチングセンター等、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行った。

・ワークショップ「海ごみアートを作ろう！」を開催し、漂着したゴミにシーグラスや絵具で飾る作品作りを楽しんでいただくとともに、海ごみやマイクロプラスチックの問題について理解していただいた。

○小笠原の魅力をまるごと伝える展示

・小笠原に縁が深い人物の歴史紹介として「ジョン万次郎展」を実施。お墓は昨年度150周年を迎えた雑司ヶ谷霊園にあり、双方で事業紹介をする連携展示を行った。

・初企画「みち展」はスタッフによる取材を基に、身近な遊歩道や日々の生活に根差した「みち」のおすすめポイントを紹介。

・「西之島展」では、R2年度の初開催から5年間で大きな変化と進化をとげた島の生態系に関する調査結果を紹介した。

○小笠原生きものの観察会

・小笠原ホエールウォッチング協会と連携し、初めて「マッコウクジラ骨格発掘体験」を開催し70人が参加。鯨類の生態について理解を深める機会と小笠原ならではの思い出づくりを創出できた。

○世界自然遺産小笠原の魅力を伝えるグッズ販売

・新たに「小笠原の鯨類クリアファイル」と「小笠原の植物フィールドガイド」3種、小笠原村キャラクター「おがじろう」グッズの販売を開始。ラインナップを充実させることで、小笠原の思い出を多くの方に持ち帰っていただいた。

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3,164人（前年度3,050人104%増加）となり、多くの方に関心を寄せていただいた。

○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8月と2月に開催した「秋川クリーンアップ」「秋川クリーンアップ2026」、11月に開催した「小峰ふれあい自然郷収穫市」へのブース出展のほか、葛西臨海公園内の鳥類園ウォッチングセンターにおいて、マイクロプラスチックの普及啓発・回収活動の紹介パネル、実際に回収した海洋ゴミで作成したアート等を展示した。

・内地の河川清掃イベントや、海に隣接する環境教育関連施設で展示を展開したことにより、小笠原を取り巻く環境問題に注目していただき、効果的な環境啓発となった

○全国の自然公園との連携

・新たに自然関連施設の南アルプス県野鳥公園や裏磐梯ビジターセンター、仙台太白山自然観察の森、谷津干潟自然観察センターと連携し、ニュースレターの配布やSNSを活用した情報の相互発信等、内地における広報活動の連携を拡大した。

○その他

・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。

④地域連携や地域振興、関連施設との連携

○近隣教育施設との連携

・小笠原小学校4年生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した。さらに、児童が取りまとめた調査結果をビジターセンターで展示した。

・島内子育て支援施設（ちびっこクラブ）と連携して、固有種生育エリアでシマザクラの苗木植樹を行った。また、水やり用のじょうろを設置し、島っ子たちも気軽に固有種保護に参加できる環境を整えた。

○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、小笠原野生生物研究会等、各専門機関との連携。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等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。そのほか、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。

⑤業務効率化への主な取組

○各種情報のリスト化と共有

・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。

○セルフガイドをHPに掲載

・セルフガイドをHPに掲載することにより、利用者は職員にお問い合わせをすることなく、旬な情報を得られるようにした。

(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

- 利用者の満足度を高める戦略的維持管理
 - ・おがさわら丸の入港中は常時開館し、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した。
 - ・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した。
 - ・避難訓練やAED講習等の防災訓練の実施とAEDの日常点検を実施した。
 - ・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学校・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した。
 - ・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・震災対応訓練等、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・応急処置の確認等を行った。

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
17,645	18,213	△ 568	新規のイベントや物販商品のラインナップの拡充など、来島の思い出づくりとなる取組みを行ったが来館者は微減した。内地の情報発信をさらに拡大し、来島のきっかけを提供していきたい。

(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
863	99.8	99.8	100.0	99.5

※「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	22,782,400
内 訳	指定管理料	22,796,000
	利用料金収入	0
	その他	△ 13,600
支 出	計	21,709,681
収 支		1,072,719

令和7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

調査結果は宿泊体験イベントでは100%（年間平均）となる。

一般のお客様についても、利用料金が安くて驚いたなど、利用料金が安価なことがとくに喜ばれるとともに、BBQなどを楽しまれるお客様のリピート率向上につながり夏季平日の利用率の向上が図れた。

アンケートのデジタル化に関する実証実験を通じて次年度より希望者からのアンケート提出、集計をデジタル化する実験を継続実施することとした。

②質の高いサービス提供への主な取組

体験の森を中心に奥多摩のフィールドを存分に楽しんでもいただく企画の提供に心掛け、同じ場所であっても訪ねる季節の違いにより大きく変化することなど、自然の魅力を余すことなく体験頂く体験型コースをはじめ、季節ごとの自然の様子、歴史や風土を見て聞いて感じて楽しんでもいただく体験型イベント、古くからこの地に伝わる杣人の役割を熟練の講師より直に学ぶ体験教室、急傾斜の中山間地農業などこの土地でなければ体験できない田舎ならではの体験メニューの提供に心掛け好評を得た。

③施設の広報に関する主な取組

近隣の学校施設にPRし、近隣の学習林に通う学生の宿泊利用を図った。

周囲の季節の情報が即時配信されるよう、花の開花、降雪状況、野性動物の発生状況等お客様に必要な情報が常に配信されるように新しい情報配信に努めた。

- ・広報おくたまへの情報配信は毎号欠かさず行い年12号にイベント情報を掲載した。
- ・山のふるさと村で行われる春・秋・冬のイベント通じてパンフレット等の掲示によるPRを行った。

④地域連携や地域振興、関連施設との連携

地元地域をメインフィールドとして活躍される元プロ溪流釣師により年6回の釣り講座は毎回好評で、常に抽選となる応募者が集まった。

- ・地元農家の方2名を講師に招き令和8年度に実施する体験農業講座の準備段階の季節に応じた畑、田んぼの準備管理を行った。
- ・町内の神社仏閣を管理する宮司、総代、保存会長との面会を通じて、令和8年度計画の策定に取り組んだ。（郷土芸能見学、史跡巡り等）
- ・神津島・大島の関連施設とのパンフレットの配布等の協働PRに加えて、合同事業「東京アイランドツアー」のSNSにおける閲覧回数は10,328件と新規事業への興味が伺えるため、次年度計画の反映に活かした。

⑤業務効率化への主な取組

- ・各種委託業務の履行において仕様書に基づく業務遂行の確認を報告書以外にも可能な限り現場において職員が直接確認するよう努めるとともに、日々のミーティングを通じて問題点の抽出に対する習慣性を養い、事故の未然防止に向けた意識啓発を図り無事故での操業が図れた。

(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

- ・管理区域内に発生する倒木や崩落、野生動物の出没等の危険因子の発生時は速やかに関係機関への連絡の後、ハザードマップの更新を図り必要か所への掲示、ホームページを通じた広報を行った。（更新件数年間6回）
- ・東京都に要望し管理施設前の陥没箇所の改修工事をして頂きフラットな路面に戻った。活動の広場に通じる階段の安全柵を補修していただき、安全に上り下りが可能となった。

②事故を未然に防ぐための安全対策及び発生時の対応

- ・管理区域外にも出向く体験活動現場については実施直前の実踏を確実にを行い、現地の安全確認が取れたか所のみ体験コースとして採用した。
- ・イベント実施時におけるバックアップ体制は当該イベントを担当する職員以外に1名または2名が事務所持機とし、必要に応じたバックアップを行う体制を確保しイベントを実施した。

③その他

- ・要望に基づくイベント提供に向けた体験教室の実証実験（星空観察会）を年3回計画し、天候不良により断念した（皆既月食）イベントを除く2回の観察会を実施し次年度計画に反映した。（ペルセウス座流星群観察、ふたご座流星群観察）

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
3,794	3,645	149	イベント利用含む素泊まり利用が前年度よりも増えた。

(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
751	99.0	99.0	100.0	99

※「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		89,828,192
内 訳	指定管理料	71,929,000
	利用料金収入	2,728,750
	その他	15,170,442
支 出 計		78,412,598
収 支		11,415,594

令和7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	令和6年4月1日 ～令和11年3月31日
施設ホームページ	https://www.hinohara-mori.jp		
指定管理者名	檜原村長 吉本 昂二		

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）、計3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、昨年度より41件増の1,189件のアンケートを収集。

木工教室（定期）201件 自然教室（定期）442件 ミニ木工教室 68件

特別イベント 234件 来園者 244件合 計 1,189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34回開催し、474人が参加

「ガイドウォーク」は、4回開催し、19人が参加

木工教室（定期教室）は、33回開催し、225人が参加

記念日イベントとして「山の日イベント」・「三頭山の日イベント」を実施

無料で製作できるキーホルダー作りは、3,200人が参加 ミニ木工教室 650人が参加

クライミングウォールの体験 813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 32回 211人が参加 他施設の合同イベント 5回 73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

PR用DVD配布・森林セラピーロードのPR

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（旅行予約サイト活用した木工教室の申込・新規木工教室メニューの追加等）

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 （レジスター）

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

災害に備えた排水溝の清掃・展示物への点字の表示・コース別のパンフレット作成

雨の日得点（森からの贈り物）プレゼント等の実施

「三頭山の日イベント」自主事業の実施

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
197,932	207,730	△ 9,798	夏季の酷暑による外出控えによる減少 4月までの都道通行止め及び熊被害情報による減少

(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
1,189	99.2	98.4	99.9	99.6

※「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	135,020,000
内 訳	指定管理料	124,433,000
	利用料金収入	
	その他	10,587,000
支 出	計	123,906,000
収 支		11,114,000

← 繰越金+自主事業分繰入