

# 令和4年度 御岳インフォメーションセンター 一次評価シート

様式 1

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価			評価理由	
					2点	1点	0点		
<p style="text-align: center;">水準を上回る 2点 / 概ね水準どおり 1点 / 水準を下回る 0点</p>									
管理状況	適切な管理の履行	<p>協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか</p>							
		<p>施設維持及び案内等に関する取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○来園者の快適かつ安全な利用を図る適正な維持管理及び必要に応じた保守点検                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の清掃(週1回以上)</li> <li>・施設・設備の保守点検(月1回以上)</li> </ul> </li> <li>○施設の補修修繕の積極的な取組</li> <li>○利用者目線に立った案内・表示</li> </ul>	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者ニーズの把握に努めるとともに、清掃や安全対策、マナー向上などを啓発して自然を守る諸施策に役立てた。</li> <li>・定期的(月1回程度)に外壁・側溝清掃など作業を実施した。</li> </ul>	
		<p>適切な人員配置、ワークライフバランスへの配慮、公平な利用機会確保への取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○配置数、配置箇所、専門性、多言語対応等を考慮した適切な人員配置</li> <li>○ワークライフバランスへの配慮や多様な働き方への配慮</li> <li>○利用者の平等利用への適切な取組(公平な利用者選定)</li> </ul>	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・旅行業務取扱管理者の有資格者で、英会話が可能な人材を配置した。</li> <li>・電車・バス・ケーブルカーの時刻表を日英併記でインフォメーションセンター内に掲示し、バス時刻表は外にも掲示した。</li> <li>・宿坊ガイド(日英版)の積極的配布した。</li> </ul>	
	安全性の確保	<p>施設の安全性は確保されているか</p>							
		<p>防災・防犯への配慮</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○自然災害や事故に備えた利用者の安全性の確保                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・避難訓練等の実施(年1回以上)</li> <li>・連絡体制の整備</li> </ul> </li> </ul>	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害発生時緊急対策マニュアルにより、緊急時の利用者の安全確保など職員の意識統一を図った。</li> </ul>	
		<p>緊急時対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○自然災害や事故の発生時における的確で速やかな対応、利用者の安全確保                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・発生時の迅速な対応、施設の点検・報告の実施</li> <li>・積極的な情報収集とSNS、HP、電話対応等による情報提供</li> </ul> </li> </ul>	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月1回、青梅市観光協会事務局と研修を実施。防災意識の醸成を図るとともに緊急時の対策を再確認を行った。</li> </ul>	
法令等の遵守	<p>個人情報保護、報告等は適切に行われているか</p>								
	<p>個人情報保護・情報公開の取組、情報管理、及び情報事故への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○個人情報保護・情報公開(内部規程の策定、研修等)の適正な取組</li> <li>○個人情報の漏えいや個人データの紛失事故等の発生状況</li> <li>○事故等が起きた際の対応や都への報告の適正な実施</li> </ul>	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口担当者は不必要な個人情報を収集・記録しないよう努めた。</li> <li>・踏破証発行時の個人情報は、管理主任者のみが閲覧できるようにパスワードを設定した。</li> </ul>		
	<p>環境配慮等への取組、法令遵守、都への適切な報告・連絡の実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○SDGs、気候危機、3R、生物多様性保全など持続可能性への対応や環境配慮行動の実施</li> <li>○自然公園法はじめ各種法令等の理解と遵守</li> <li>○都への適切な報告・連絡</li> </ul>	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・月1回の研修を通じて、職員自ら自然環境保全の取組に対応できるよう自己研鑽に努めた。</li> <li>・環境保全に配慮した展示等を通じて意識の醸成を図った。</li> <li>・段ボール、パンフレット、雑誌等は定期的に市の資源回収に出した。</li> </ul>		
適切な財務・財産管理	<p>適切な財務運営・財産管理が行われているか</p>								
	<p>収支・財産管理の状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○収支状況(安定的な運営がなされているか。)</li> <li>○適切な経理処理                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・経理の明確な区分</li> <li>・帳簿、関係書類による経理状況の明確化</li> </ul> </li> <li>○都有財産(物品など)の適切な管理                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・物品整理簿の整備・不適合品、亡失品等の報告</li> </ul> </li> <li>○帳簿、関係書類の整備、保存(指定期間終了後5年間)</li> </ul>	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・総経費実績(4,187,399円)は、対計画額(3,860,000円)比108.4%とおおむね適切であった。</li> <li>・経理処理及び都有財産管理において不適切な事項はなかった。</li> <li>・都有財産を適切に管理を行い、破損紛失等はなかった。</li> <li>・エネルギーコストの高騰に伴い、HTTへの取組やコスト削減策を図るものの、コロナ禍後の冷暖房需要増を吸収できず、都による指定管理料の増額を行った。</li> </ul>		

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価			評価理由
					2点	1点	0点	
事業効果	利用の状況	事業計画どおりの利用状況となっているか。						
		利用者数(環境の変化など外部要因を考慮)の動向	○利用者数(人数、対前年度比%)	×1		○		年間入館者数 19,118人(6-3月。対前年度比95.8%)
	利用者ニーズの把握への取組	○利用者要望・苦情等の適正な把握と共有 ○アンケート回収枚数向上のための取組(アンケート回収枚数、対前年度比%) ○利用者要望等への適切な対応(掲示、改善等)	×1	○			・回収数は461枚、(前年比160.6%)、回収率2.4% ・アンケート調査件数を増やすため、また、ハイカーの熱中症対策のため、塩分タブレットをアンケート用紙に添付した。 ・青梅市観光協会HP等に寄せられた苦情等はなかった。	
	サービス内容の向上等	事業内容、職員の対応等について、利用者の反応はどうか。						
		質の高いサービス提供への取組	○施設の特性及び利用者のニーズに応じた各種イベントの積極的な実施 ・自然教室等イベント企画数、実施回数、参加人数(前年度数、対前年度比%) ・電話・窓口対応等の回数(前年度数、対前年度比%)等	×2		○		・自主事業として、星空観察会や野鳥観察会など5回実施した。
			○満足度調査の結果(「とても満足」又は「満足」の合計が80%以上)	×1	○			・令和4年度:総合満足度:99.6%(有効回答580人) 内訳:「とても満足」153.4%(310人) 「満足」146%(267人) 「やや不満」0.5%(3人) 「不満」0.0%(0人) ・アンケート結果をもとに、来所者の変化(コロナ禍により外国人の来館者は減少)や利用特性(午前は地図・パンフレット等の収集、及び食品等の購入が多く、午後はアルコールやお土産の購入が多い。)を分析し、在庫切れが生じないように商品を拡充し、更なる満足度向上に努めた。
			○オフシーズン利用促進のための積極的な取組	×2		○		・オフシーズン利用者数3,041人(対前年度比109.3%) ・冬季においても、関東ふれあいの道、御岳渓谷遊歩道等の樹木、路盤の破損、御岳小橋流失、通行止めなど、ハイカー・登山者を守るための情報を継続的に発信した。
			○その他、積極的な独自のサービス提供(多様な利用者、外国人利用者等への配慮を含む)。	×2		○		・御岳エリアの3か外国語対応パンフレットや青梅・奥多摩地区の外国人向けパンフレットなどを配布して、外国人に対するおもてなしに努めた。
		施設の広報に関する取組	○地域内外での広報、PR等の効率的・効果的な実施(HPの訪問者数、SNSのフォロワー数、出張授業数など)	×2		○		・「青梅線五日市線の旅(JR東日本)」などに御岳渓谷の紅葉を紹介、御岳地域に関する新聞広告等の際は、御岳インフォメーションセンターの電話番号等を明示した。
		地域連携や地域振興、関連施設との連携への取組	○地域の人材や団体、近隣施設との連携及び都の施策への協力	×2		○		・来訪者からの関東ふれあいの道やパーベキューマナーの情報などを東京都レンジャーなど関係機関に適切に伝達して、自然景観の保全に協力した。
			○地域の産業及び文化並びに地元行事等を生かした施設運営の計画と実施	×2	○			・今年度より青梅自立センターの方達が作成したマグネットクリップを販売、『だるま』がデザインされたマグネットは特に外国人から好評を得ている。
		業務効率化の取組	○経費削減の努力 ○業務上の効率化への工夫や改善等	×1		○		・清掃業務は職員自身で実施し、委託業務の削減を行った。 ・外気温を確認し、エアコンは極力使用しないようにした。
		人材育成	○従業員の人材育成のための取組(専門性向上、・接客等利用者サービスや満足度の向上のための研修、自己啓発支援等)の積極的な実施(研修年1回以上)	×1		○		・月1回青梅市観光局事務局、青梅市御岳交流センターと合同で研修を実施し、地域情報の交換を図り、接客の向上とコミュニケーション能力向上を図った。 ・青梅市観光協会に寄せられた苦情はなかった。

※確認項目の評価は3段階で行う(「水準を上回る」(達成度:おおむね110%以上)、「水準どおり」、「水準を下回る」(達成度:おおむね90%以下))。  
 ※評価理由欄には、評価項目の総評及び評価の根拠となった事項等を具体的に記述する。  
 ※一次評価は、全確認項目において「水準どおり」の評価を受けた場合の合計点を「標準点」として、各確認項目の得点の合計点に基づき、次の4段階で評価を行う。  
 「S」:管理運営が優良であり、特筆すべき実績又は成果が認められた施設(「標準点の1.33倍(小数点以下切上)」点以上)  
 「A」:管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な面で優れた取組が認められた施設(「標準点の1.25倍(小数点以下切上)」点以上かつ「標準点の1.33倍(小数点以下切上)－1」点以下)  
 「B」:管理運営が良好であった施設(「標準点の0.88倍(小数点以下切捨)+1」点以上かつ「標準点の1.25倍(小数点以下切上)－1」点以下)  
 「C」:管理運営の一部において、良好でない点が認められた施設(「標準点の0.88倍(小数点以下切捨)」点以下)  
 ※各確認項目の評価の合計点にかかわらず、指定管理者の責に帰すべき事由により、①利用者等の生命・身体・財産に重大な損害が生じた場合、  
 ②施設運営に関連して法令・協定等に関する違反があった場合又は③その他公の施設の設置者としての都の信頼を損ねた場合は、評価は「C」とする。

特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特に評価すべき点や、特筆すべき成果(「S」評価の場合は必ず記入)</li> <li>・努力が認められる点</li> </ul> <p>夏季は熱中症対策を兼ねるなどアンケート回収率の向上のための工夫を行い、アンケートの回収数が461枚、前年比160.6%と向上している。        また、御嶽駅前という立地条件を活かし、アンケート等により得た利用者ニーズをとらえ、希望の多い商品や地域振興に係る地域の特産品など物販商品拡充を行った。        ・一層の取組が望まれる点        エネルギーコストの高騰への対応として、更なるHTTの推進やコスト縮減策、利用料金収入増に向けた取組が求められる。        ・その他</p>
要改善事項等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・改善を要する点及び改善が望まれる点(「C」評価の場合は必ず記入)</li> </ul> <p>※ 業務に必要とされる関係法令・協定等に関する違反、指定管理者の責に帰すべき事故、その他当該施設の管理運営に影響を及ぼすと考えられる事項が認められた場合は、その内容や改善策等を必ず記載すること        ※ 当該年度中に改善された事項については、併せて改善内容を記載すること。また、今後改善を要する事項及び改善が望まれる事項については、様式4により改善に取り組むこと</p>

※管理運営状況の確認結果や各確認項目の評価理由をもとに、総合的かつ具体的に記述してください。

【一次評価結果】

合計点	28	評価	B			
		標準点				
			評価基準			
			S	A	B	C
		24点	32点以上	30点以上 31点以下	22点以上 29点以下	21点以下

【確認事項】

1. 財務状況

指定管理者の財務状況	「令和5年度一般社団法人青梅市観光協会第14回定時社員総会議案書」における財務諸表部分の財務分析から、事業の遂行能力・適応能力・財務体質の健全性について全体としては問題がないが、補助金に依存する体質ながら、収益事業が毎期赤字であることには改善が望まれる。
------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

※財務諸表上から得られた情報や財務分析結果など、客観的な情報を記述してください。

2. 特命要件の継続

特命により指定管理者を選定した施設については、以下に示す(1)または(2)のとおり、特命要件の継続状況について検証してください。

(1) 特命により指定管理者を選定した施設について

特命により指定管理者を選定している場合、特命要件を挙げ、各要件の継続状況について確認してください。

特命要件の継続	—
---------	---

(2) 東京都政策連携団体を特命により選定した施設について

選定時の特命要件の継続について、施設の位置づけや役割等を再検証のうえ、以下の項目を参考として各施設に相応しい項目を設定し、検証してください。

特命要件の継続	特命の前提となった施設の位置づけ	変更なし	変更あり
	東京都政策連携団体の特性と果たした役割	団体の特性が十分に発揮されている	団体の特性が十分に発揮されてない
	都との連携体制	実施	未実施
	事業の取組状況・進捗度	適切な実施状況	不適切な実施状況
<評価理由>			
○○○○			

令和4年度 小峰公園 一次評価シート

様式1

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価			評価理由
					2点	1点	0点	
管理状況	適切な管理の履行	協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか						
		施設維持及び案内等に関する取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○来園者の快適かつ安全な利用を図る適正な維持管理及び必要に応じた保守点検</li> <li>・施設の清掃(週1回以上)</li> <li>・施設・設備の保守点検(月1回以上)</li> <li>○施設の補修修繕の積極的な取組</li> <li>○利用者目線に立った案内・表示</li> </ul>	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・来園者の安全性・快適性を確保するため、施設や自然の特性に合わせた的確な点検・清掃等を実施し、適切に公園環境を維持した。</li> <li>・園内主要箇所において定期的に樹木点検を実施し、点検票・樹木位置図等の資料作成により、枯損木等の把握に努め、園内利用者安全性・快適性を損なわれると判断した箇所において適宜伐採した。</li> </ul>
	適切な人員配置、ワークライフバランスへの配慮、公平な利用機会確保への取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○配置数、配置箇所、専門性、多言語対応等を考慮した適切な人員配置</li> <li>○ワークライフバランスへの取組や多様な働き方への配慮</li> <li>○利用者の平等利用への適切な取組(公平な利用者選定)</li> </ul>	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画に基づき、自然学習に関する知識・経験が豊富な職員を配置した。</li> <li>・運営管理及び維持管理を本社及び多摩丘陵エリアを管轄する部署がサポートし、業務の効率化を図った。</li> <li>・利用者の平等利用について、特に不適切な点はなかった。</li> </ul>	
	安全性の確保	施設の安全性は確保されているか						
		防災・防犯への配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>○自然災害や事故に備えた利用者の安全性の確保</li> <li>・避難訓練等の実施(年1回以上)</li> <li>・連絡体制の整備</li> </ul>	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・来園者の安全第一に、日常の施設点検や巡回において異常を確認した際には、迅速な改善等を行うほか、必要に応じて警察等への通報と巡回の強化を図る等、事故の未然防止を図った。</li> <li>・公園に隣接する工業団地の企業と留原地域との合同防災訓練に参加し、災害時における連携について情報共有を図った。</li> <li>・緊急連絡体制を整備し、運用した。</li> </ul>
	緊急時対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>○自然災害や事故の発生時における確で速やかな対応、利用者の安全確保</li> <li>・発生時の迅速な対応、施設の点検・報告の実施</li> <li>・積極的な情報収集とSNS、HP、電話対応等による情報提供</li> </ul>	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・日頃から関係機関等との「事故発生時緊急連絡網」を常備し共有している。</li> <li>・園内で危険生物(ヘビなど)の目撃情報があった場合には、速やかに施設内に注意喚起の掲示を行うとともに、SNSなどでも情報提供を行った。</li> </ul>	
	法令等の遵守	個人情報保護、報告等は適切に行われているか						
		個人情報保護・情報公開の取組、情報管理、及び情報事故への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>○個人情報保護・情報公開(内部規程の策定、研修等)の適正な取組</li> <li>○個人情報の漏えいや個人データの紛失事故等の発生状況</li> <li>○事故等が起きた際の対応や都への報告の適正な実施</li> </ul>	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・メール送信時のルールを改めて確認し、個人情報管理についての内部研修、外部へのメール送信時における2人以上でのチェックの徹底、事故発生時の緊急連絡体制の整備等の対策を講じ、再発防止を徹底した。</li> <li>・イベント参加者名簿等の個人情報について適正に管理し、漏洩・滅失及び毀損等の事故を未然に防止するとともに、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。</li> </ul>
	環境配慮等への取組、法令遵守、都への適切な報告・連絡の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>○SDGs、気候危機、3R、生物多様性保全など持続可能性への対応や環境配慮行動の実施</li> <li>○自然公園法はじめ各種法令等の理解と遵守</li> <li>○都への適切な報告・連絡</li> </ul>	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・植生調査結果等に基づき「選択的除草マニュアル」を更新し、外来種の駆除や保全すべき植物の適切な管理を行った。</li> <li>・都への報告・連絡を適宜行っており、適切であった。</li> </ul>	
	適切な財務・財産管理	適切な財務運営・財産管理が行われているか						
収支・財産管理の状況		<ul style="list-style-type: none"> <li>○収支状況(安定的な運営がなされているか。)</li> <li>○適切な経理処理</li> <li>・経理の明確な区分</li> <li>・帳簿、関係書類による経理状況の明確化</li> <li>○都有財産(物品など)の適切な管理</li> <li>・物品整理簿の整備・不適格品、亡失品等の報告</li> <li>○帳簿、関係書類の整備、保存(指定期間終了後5年間)</li> </ul>	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・総経費(31,828,573円)は対計画額(31,965,000円)比99.6%とおおむね適切であった。</li> <li>・経理処理及び都有財産管理において不適切な事項はなかった。</li> </ul>	

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価			評価理由	
					水準を上回る 2点 / 概ね水準どおり 1点 / 水準を下回る 0点				
					2点	1点	0点		
事業効果	利用の状況	事業計画どおりの利用状況となっているか。							
		利用者数(環境の変化など外部要因を考慮)の動向	○利用者数(人数、対前年度比%)	×1	○			・利用者数 66,710人(6月-3月。対前年度比119.1%)	
	利用者ニーズの把握への取組	○利用者要望・苦情等の適正な把握と共有 ○アンケート回収枚数向上のための取組(アンケート回収枚数、対前年度比%) ○利用者要望等への適切な対応(掲示、改善等)	×1		○		・令和4年度アンケート回収枚数152枚(6月-3月。令和3年度147枚)。対前年度比103.4%。 ・声掛けやメルティとしてポストカードを20種作成し配付するなどの工夫を行ったことにより増加 ・あきる野市内の他団体と連携し、スマートフォンを用いたニーズ把握調査を実施した。		
	サービス内容の向上等	質の高いサービス提供への取組	事業内容、職員の対応等について、利用者の反応はどうか。						
			○施設の特性及び利用者のニーズに応じた各種イベントの積極的な実施 ・自然教室等イベント企画数、実施回数、参加人数(前年度数、対前年度比%) ・電話・窓口対応等の回数(前年度数、対前年度比%)等	×2		○		・利用者の要望に応じた自然教室「オーダーメイドプログラム」につき、令和4年度は、全23回企画のうち、21回実施し、305人の参加があった。 (対前年度比104.5%、262.5%、448.5%)	
			○満足度調査の結果(「とても満足」又は「満足」の合計が80%以上)	×1		○		・令和4年度:総合満足度100%(有効回答237人) 内訳:「とても満足」85%(202人) 「満足」14%(34人) 「不満」「やや不満」1%(1人) ・コロナ禍でのビジターセンターの再開を契機に、自然情報や周辺のハイキング案内などの窓口対応、見学者を対象とした企画展示の更新頻度強化に伴う自然解説業務の充実化、来館者対応に重点を置いたことが、高い顧客満足度につながっている。	
			○オフシーズン利用促進のための積極的な取組	×2			○	・オフシーズン利用者数 14,546人(対前年度比93.1%) ・冬の里山暮らしを志実に体験できる「里山暮らしめぐり」や冬の生きもの観察で人気が高い「野鳥」をテーマとした「里山」にやさしい集箱作りなど自然教室の一部をオフシーズンに実施し、参加者から好評を得た。 ・冬の公園利用において、来園者からの人気が高い野鳥をテーマとしセルフガイド「里山の野鳥を観察しよう! ~里山で暮らす鳥たち」を作成し、ビジターセンター窓口で配布した。	
			○その他、積極的な独自のサービス提供(多様な利用者、外国人利用者等への配慮を含む)。	×2			○	・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5件行い、閲覧者の好評を示す「いいね」の評価を862件獲得することができた。 ・園内掲示物や自然情報ボードへの英語併記などの対応を適宜行った。	
		施設の広報に関する取組	○地域内外での広報、PR等の効率的・効果的な実施(HPの訪問者数、SNSのフォロワー数、出張授業数など)	×2			○	・令和4年度もレンジャーブログ等のWEBサイト更新を62回行い、多岐にわたる情報を発信し、訪問者人数は24,737人となった(令和3年度(33,303人)比74.3%)。 ・Twitter 動画を136本投稿し、3月末までに対前年度比118%の18,693回再生された(令和3年度は15,826回)。 ・Twitter のフォロワー数は、対前年度比116%の1,462人となり増加した(令和3年度は1,262人)。 ・東京都公園協会YouTube公式アカウントにて、3件動画を配信した。1月から小峰公園の冬の野鳥観察をテーマとした自然解説動画「おうちde里山満喫プロジェクト～冬の鳥、よりどりみどりを」を配信した。1月30日に動画配信を開始し、令和5年3月末までに約1600回以上視聴された。	
		地域連携や地域振興、関連施設との連携への取組	○地域の人材や団体、近隣施設との連携及び都の施策への協力	×2			○	・これまで充実を図ってきた「小峰型ボランティア」の活動を推進しながら主体的な活動の機会を増やした。イベントの実施に際しては、イベントサポートとしての活動を継続した。 ・近年、秋川丘陵自然公園内での遺囑事故等の発生により、山岳救助隊の出動案件が増加していることから、長年、地域連携を積み重ねてきた五日市警察署に働きかけを行い、6月から小峰ビジターセンター内の窓口登山届(登山計画書)の提出を呼びかける掲示物と、提出用ポストを設置した。	
			○地域の産業及び文化並びに地元行事等を生かした施設運営の計画と実施	×2			○	・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、近隣の日の出町の農家から提供された農産物販売、近隣観光スポットの協力によるあきる野市公式キャラクターグッズの販売、あきる野市観光まちづくり推進課から提供を受けたエコバッグと市内の観光案内チラシの配布等を行った。 ・また、地元の漁業協同組合の協力を得て秋川に生息する代表的な魚類の飼育展示を行った。 ・2月に、小峰公園の事業へご理解をいただいている地元住人の全面協力を得て、地元の留原地区に残る家族行事のもちつきをテーマとした動画を製作し、東京都公園協会YouTube公式アカウントにて「里山暮らし、のある風景 ~里山に残る家族行事もちつき～」の配信を行った。	
		業務効率化の取組	○経費削減の努力 ○業務上の効率化への工夫や改善等	×1			○	・職員の適切なシフト管理、エリア別の計画的な維持管理作業などにより、業務を効率的に推進した。 ・直営清掃などにより委託費を削減した。 ・発生材を「里山季節めぐり里山のリースづくり」等のイベントにおける材料や園内の生物生息環境整備に活用し、経費削減を図った。	
人材育成		○従業員の人材育成のための取組(専門性向上、接遇等利用者サービスや満足度の向上のための研修、自己啓発支援等)の積極的な実施(研修年1回以上)	×1			○	・計画に基づき適切に行った。 ・安全衛生講習会や維持管理研修など業務に関連した研修等に参加し、技術の向上に努めた。		

※確認項目の評価は3段階で行う(「水準を上回る」(達成度:おおむね110%以上)、「水準どおり」、「水準を下回る」(達成度:おおむね90%以下))。  
 ※評価理由欄には、評価項目の総評及び評価の根拠となった事項等を具体的に記述する。  
 ※一次評価は、全確認項目において「水準どおり」の評価を受けた場合の合計点を「標準点」として、各確認項目の得点の合計点に基づき、次の4段階で評定を行う。  
 「S」:管理運営が優良であり、特筆すべき実績又は成果が認められた施設(「標準点の1.33倍(小数点以下切上)」点以上)  
 「A」:管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設(「標準点の1.25倍(小数点以下切上)」点以上かつ「標準点の1.33倍(小数点以下切上)」点以下)  
 「B」:管理運営が良好であった施設(「標準点の0.88倍(小数点以下切捨)+1」点以上かつ「標準点の1.25倍(小数点以下切上)」点以下)  
 「C」:管理運営の一部において、良好でない点が認められた施設(「標準点の0.88倍(小数点以下切捨)」点以下)  
 ※各確認項目の評価の合計点にかかわらず、指定管理者の責に帰すべき事由により、①利用者等の生命・身体・財産に重大な損害が生じた場合、  
 ②施設運営に関連して法令・協定等に関する違反があった場合又は③その他他の施設の設置者としての都の信頼を損ねた場合は、評定は「C」とする。

特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特に評価すべき点や、特筆すべき成果(「S」評価の場合は必ず記入)</li> <li>・広大な自然公園が抱える避難者増加という課題のため、自ら積極的に働きかけを行い施設内に登山届のポスト設置を実現させるなど、問題解決の担い手となっている。</li> <li>・地元住民及び地域と連携し、地域文化や行事をテーマとした展示制作、動画作成、自然教室等を通じて歴史・文化の魅力発信を積極的に実施している。</li> <li>・努力が認められる点</li> <li>・一層の取組が望まれる点</li> <li>・オフシーズンの更なる取組を検討されたい。</li> <li>・その他</li> </ul>
要改善事項等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・改善を要する点及び改善が望まれる点(「C」評価の場合は必ず記入)</li> <li>※業務に必要とされる関係法令・協定等に関する違反、指定管理者の責に帰すべき事故、その他当該施設の管理運営に影響を及ぼすと考えられる事項が認められた場合は、その内容や改善策等を必ず記載すること</li> <li>※当該年度中に改善された事項については、併せて改善内容を記載すること。また、今後改善を要する事項及び改善が望まれる事項については、様式4により改善に取り組むこと</li> </ul>

※管理運営状況の確認結果や各確認項目の評価理由をもとに、総合的かつ具体的に記述してください。

【一次評価結果】

合計点	30	評価	A	標準点	評価基準			
					S	A	B	C
				24点	32点以上	30点以上 31点以下	22点以上 29点以下	21点以下

【確認事項】

1. 財務状況

指定管理者の財務状況	「令和4年度決算書」の財務分析から、事業の遂行能力・適応能力・財務体質の健全性については大きなリスクは検出されてはいない。
------------	---------------------------------------------------------------

※財務諸表上から得られた情報や財務分析結果など、客観的な情報を記述してください。

2. 特命要件の継続

特命により指定管理者を選定した施設については、以下に示す(1)または(2)のとおり、特命要件の継続状況について検証してください。

(1) 特命により指定管理者を選定した施設について

特命により指定管理者を選定している場合、特命要件を挙げ、各要件の継続状況について確認してください。

特命要件の継続	—
---------	---

(2) 東京都政策連携団体を特命により選定した施設について

選定時の特命要件の継続について、施設の位置づけや役割等を再検証のうえ、以下の項目を参考として各施設に相応しい項目を設定し、検証してください。

特命要件の継続	特命の前提となった施設の位置づけ	変更なし	変更あり
	東京都政策連携団体の特性と果たした役割	団体の特性が十分に発揮されている	団体の特性が十分に発揮されていない
	都との連携体制	実施	未実施
	事業の取組状況・進捗度	適切な実施状況	不適切な実施状況
	<評価理由> ○○○○		

令和4年度 小笠原ビクターセンター 一次評価シート

様式1

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価			
					水準を上回る 2点/概ね水準どおり 1点/水準を下回る 0点			評価理由
					2点	1点	0点	
管理状況	適切な管理の履行	協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか						
		施設維持及び案内等に関する取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○来園者の快適かつ安全な利用を図る適正な維持管理及び必要に応じた保守点検</li> <li>・施設の清掃(週1回以上)</li> <li>・施設・設備の保守点検(月1回以上)</li> <li>○施設の補修修繕の積極的な取組</li> <li>○利用者目線に立った案内・表示</li> </ul>	×1			○	・施設の清掃・保守点検及び巡回を計画に基づき適切に行った。
	適切な人員配置、ワークライフバランスへの配慮、公平な利用機会確保への取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○配置数、配置箇所、専門性、多言語対応等を考慮した適切な人員配置</li> <li>○ワークライフバランスへの取組や多様な働き方への配慮</li> <li>○利用者の平等利用への適切な取組(公平な利用者選定)</li> </ul>	×1			○	・人員配置及び利用者の平等利用への取組について、特に不適切な点はなかった。 ・聴覚障害を持つ方との筆談や、外国人利用者に対して分かりやすい説明を行うため、ホワイトボードを活用するなど多様な利用者にも配慮している。	
	安全性の確保	施設の安全性は確保されているか						
		防災・防犯への配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>○自然災害や事故に備えた利用者の安全性の確保</li> <li>・避難訓練等の実施(年1回以上)</li> <li>・連絡体制の整備</li> </ul>	×1			○	・震災対応訓練やAED操作訓練のほかIP無線による通信訓練を実施し職員の意識を高めるとともに緊急時の対応体制を維持した。
	緊急時対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>○自然災害や事故の発生時における的確で速やかな対応、利用者の安全確保</li> <li>・発生時の迅速な対応、施設の点検・報告の実施</li> <li>・積極的な情報収集とSNS、HP、電話対応等による情報提供</li> </ul>	×1			○	・台風の影響で雨が多く、また強風・大雨の際には、事故防止に向けた応急的処置や注意喚起等が適切になされたほか、事後の施設点検を速やかにを行い報告も迅速・適切であった。	
	法令等の遵守	個人情報保護、報告等は適切に行われているか						
		個人情報保護・情報公開の取組、情報管理、及び情報事故への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>○個人情報保護・情報公開(内部規程の策定、研修等)の適正な取組</li> <li>○個人情報の漏えいや個人データの紛失事故等の発生状況</li> <li>○事故等が起きた際の対応や都への報告の適正な実施</li> </ul>	×1			○	・本社担当部署と情報セキュリティ対策に関する情報提供を行い、適切に対応した。 ・情報セキュリティを確実に保護するため、個人情報保護研修やOJT等で職員の継続的啓発活動に取り組んだ。
	環境配慮等への取組、法令遵守、都への適切な報告・連絡の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>○SDGs、気候危機、3R、生物多様性保全など持続可能性への対応や環境配慮行動の実施</li> <li>○自然公園法はじめ各種法令等の理解と遵守</li> <li>○都への適切な報告・連絡</li> </ul>	×1			○	・地元の小中学校との連携やマイクロプラスチックの取組、小笠原に関する講演会の開催、島内各専門機関と保全活動の協力及び普及啓発、オガサワラオオコウモリ、アオウミガメ、アカガシラカラスバト等の固有種の保全活動を着実に実施した。	
	適切な財務・財産管理	適切な財務運営・財産管理が行われているか						
収支・財産管理の状況		<ul style="list-style-type: none"> <li>○収支状況(安定的な運営がなされているか。)</li> <li>○適切な経理処理</li> <li>・経理の明確な区分</li> <li>・帳簿、関係書類による経理状況の明確化</li> <li>○都有財産(物品など)の適切な管理</li> <li>・物品整理簿の整備・不適格品、亡失品等の報告</li> <li>○帳簿、関係書類の整備、保存(指定期間終了後5年間)</li> </ul>	×1			○	・総経費実績(21,252,043円)は、対計画額(21,285,000円)比99.8%とおおむね適切であった。 ・経理処理及び都有財産管理において不適切な事項はなかった。	

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価 水準を上回る2点/概ね水準どおり1点/水準を下回る0点				
					2点	1点	0点	評価理由	
事業効果	利用の状況	事業計画どおりの利用状況となっているか。							
		利用者数(環境の変化など外部要因を考慮)の動向	○利用者数(人数、対前年度比%)	×1	○			・年間入館者数 12,060人(6-3月、対前年度比152.4%) ・年間入港者数 27,877人(対前年度比141%) ・入館者数/おがさわら丸入港者数比 42%(前年度7.0%)	
	利用者ニーズの把握への取組	○利用者要望・苦情等の適正な把握と共有 ○アンケート回収枚数向上のための取組(アンケート回収枚数、対前年度比%) ○利用者要望等への適切な対応(掲示、改善等)	×1	○			・令和4年度アンケート回収枚数 644枚(6-3月対前年度比113%) ・アンケート調査により利用者ニーズの把握に努め、更なる利用者サービス向上につなげた。		
	サービス内容の向上等	質の高いサービス提供への取組	事業内容、職員の対応等について、利用者の反応はどうか。						
			○施設の特性及び利用者のニーズに応じた各種イベントの積極的な実施 ・自然教室等イベント企画数、実施回数、参加人数(前年度数、対前年度比%) ・電話・窓口対応等の回数(前年度数、対前年度比%)等	×2	○			・自然教室等34回計画・24回実施(対前年度比125.9%、133.3%)、参加人数482人(前年度358人対前年度比134.6%)。満足度はそれぞれ100%を確保した。 ・オガサワラカラカワヒワ講演会及びワークショップは島民を中心に高い関心が集まり好評を得た。オガサワラカラカワヒワ特設コーナーを増設、保全への普及啓発も行った。 ・新型コロナウイルス感染症予防のため自然教室・イベント開催率や参加者数は伸び悩んだ。自然文化体験教室が開催されれば人気もあり、子ども連れ客を中心に多くの参加を得ることができた。来島者のニーズに応じた臨機応変な対応により来島者の満足度向上に貢献した。	
			○満足度調査の結果(「とても満足」又は「満足」の合計が80%以上)	×1	○			・総合満足度をはじめ、各種項目において、常に高い満足度水準を維持している。 ・令和4年度「とても満足」100.0%(有効回答743人中743人)内訳: 「とても満足」78%「満足」22% ・過去5年、コロナ禍により休館期間やイベントの縮小などがあったが、満足度が下がることなく、高い満足度で推移している。	
			○オフシーズン利用促進のための積極的な取組	×2		○		・オフシーズン利用者数2,467人(対前年度比102.2%) ・コロナ対策により、イベントを厳選して開催してきた。利用者を増加するために、興味を惹く展示やイベント内容の更なる充実を図った。 ・展示パネルの見直しや模様替え展示品の入替等を小規模でも回数を増やし、飽きさせない工夫を行った。	
			○その他、積極的な独自のサービス提供(多様な利用者、外国人利用者等への配慮を含む)。	×2		○		・磁気メモボード、ホワイトボードを活用した説明、手話を交えた解説や英語での解説も実施し、知覚・聴覚障がい者や外国人等、幅広い利用者のインクルージョンにつながった。	
		施設の広報に関する取組	○地域内外での広報、PR等の効率的・効果的な実施(HPの訪問者数、SNSのフォロー数、出張授業数など)	×2		○		・島内100箇所以上の宿泊施設や観光案内施設、店舗等に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。 ・ビジターセンター以外の場所で、閉館中は積極的にビジターセンターの案内や見所等の紹介を実施しPR(小笠原の歩き方など来館しなくても手に入らない情報)などの提供を実施した。 ・小笠原の特性や自然に関する、平日毎日のツイート投稿を継続し、従来より広範囲に公園の魅力伝えることができた。毎日更新しているツイッターのフォロー数(令和4年は2,522人(令和3年2,099人)と昨年度から大幅に増加し、フォロー数の増加のみならず、発信する情報への期待や情報拡散効果が高まった。	
			地域連携や地域振興、関連施設との連携への取組	○地域の人材や団体、近隣施設との連携及び部の施策への協力	×2		○		・R4年度はガラバゴスのダーウィン財団が来島し、お互いの連携強化を図った。 ・オガサワラカラカワヒワの保全活動の協力及び普及啓発、またアオウミガメ、アカガシラカラスバト等の保全に関する取組を行った。 ・園内でのアカガシラカラスバトの目撃情報が増え、目の前で観察できるなど、希少動物の生息環境向上に貢献している。
				○地域の産業及び文化並びに地元行事等を生かした施設運営の計画と実施	×2		○		・島民に小笠原の伝統文化・産業・自然の保全・保存普及に向けた活動を地域の研究者・保存会を迎えて講演会を行い好評を得た。
		業務効率化の取組	○経費削減の努力 ○業務上の効率化への工夫や改善等	×1		○		・経費実績では予算額のほぼ満額執行となっているが、経費削減については、新たな取組の実施が期待される。	
		人材育成	○従業員の人材育成のための取組(専門性向上、接客等利用者サービスや満足度の向上のための研修、自己啓発支援等)の積極的な実施(研修年1回以上)	×1		○		・研修やOJTを通じ、事故・災害対応、接客技術の向上及び動植物に関する知識の習得等を行った。上級救命救急講習を全職員に受講させるなどスキルアップを図った。	

※確認項目の評価は3段階で行う(「水準を上回る」(達成度:おおむね110%以上)、「水準どおり」、「水準を下回る」(達成度:おおむね90%以下))。  
 ※評価理由欄には、評価項目の総評及び評価の根拠となった事項等を具体的に記述する。  
 ※一次評価は、全確認項目において「水準どおり」の評価を受けた場合の合計点を「標準点」として、各確認項目の得点の合計点に基づき、次の4段階で評定を行う。  
 「S」:管理運営が優良であり、特筆すべき実績又は成果が認められた施設(「標準点の1.33倍(小数点以下切上)」点以上)  
 「A」:管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な面で優れた取組が認められた施設(「標準点の1.25倍(小数点以下切上)」点以上かつ「標準点の1.33倍(小数点以下切上)-1」点以下)  
 「B」:管理運営が良好であった施設(「標準点の0.88倍(小数点以下切捨)+1」点以上かつ「標準点の1.25倍(小数点以下切上)-1」点以下)  
 「C」:管理運営の一部において、良好でない点が認められた施設(「標準点の0.88倍(小数点以下切捨)」点以下)  
 ※各確認項目の評価の合計点にかかわらず、指定管理者の責に帰すべき事由により、①利用者等の生命・身体・財産に重大な損害が生じた場合、  
 ②施設運営に関連して法令・協定等に関する違反があった場合又は③その他公の施設の設置者としての都の信頼を損ねた場合は、評定は「C」とする。

特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特に評価すべき点や、特筆すべき成果(「S」評価の場合は必ず記入)</li> <li>・努力が認められる点</li> <li>・地域の小中学校との連携やマイクロプラスチックの取組みや、小笠原に関する講演会の開催、島内各専門機関と保全活動の協力及び普及啓発、オガサワラオオコウモリ、アオウミガメ、アカガシラガラス/ト等の固有種の保全活動を着実に実施した。</li> <li>・講演会では、専門家や大学等の研究者との連携により、最新の研究結果を踏まえた小笠原の自然や文化を題材とし、来島者のみならず島民のニーズにも応え、高い評価を得た。</li> <li>・一層の取組が望まれる点</li> <li>・内地イベントへのブース出店や旅行会社との連携等を継続することにより、定期船・観光船入港時の来館者増に向けた取組に期待する。</li> <li>・その他</li> </ul>
要改善事項等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・改善を要する点及び改善が望まれる点(「C」評価の場合は必ず記入)</li> <li>※業務に必要とされる関係法令・協定等に関する違反、指定管理者の責に帰すべき事故、その他当該施設の管理運営に影響を及ぼすと考えられる事項が認められた場合は、その内容や改善策等を必ず記載すること</li> <li>※当該年度中に改善された事項については、併せて改善内容を記載すること。また、今後改善を要する事項及び改善が望まれる事項については、様式4により改善に取り組むこと</li> </ul>

※管理運営状況の確認結果や各確認項目の評価理由をもとに、総合的かつ具体的に記述してください。

【一次評価結果】

合計点	30	評価	A	評価基準				
				標準点	S	A	B	C
				24点	32点以上	30点以上 31点以下	22点以上 29点以下	21点以下

【確認事項】

1. 財務状況

指定管理者の財務状況	「令和4年度決算書」の財務分析から、事業の遂行能力・適応能力・財務体質の健全性については大きなリスクは検出されていない。
------------	--------------------------------------------------------------

※財務諸表上から得られた情報や財務分析結果など、客観的な情報を記述してください。

2. 特命要件の継続

特命により指定管理者を選定した施設については、以下に示す(1)または(2)のとおり、特命要件の継続状況について検証してください。

- (1) 特命により指定管理者を選定した施設について  
 特命により指定管理者を選定している場合、特命要件を挙げ、各要件の継続状況について確認してください。

特命要件の継続	-
---------	---

- (2) 東京都政策連携団体を特命により選定した施設について  
 選定時の特命要件の継続について、施設の位置づけや役割等を再検証のうえ、以下の項目を参考として各施設に相応しい項目を設定し、検証してください。

特命要件の継続	特命の前提となった施設の位置づけ	変更なし	変更あり
	東京都政策連携団体の特性と果たした役割	団体の特性が十分に発揮されている	団体の特性が十分に発揮されてない
	都との連携体制	実施	未実施
	事業の取組状況・進捗度	適切な実施状況	不適切な実施状況
	<評価理由> ○○○○		

令和4年度 御岳ビジターセンター 一次評価シート

様式1

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価			評価理由
					2点	1点	0点	
管理状況	適切な管理の履行	協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか						
		施設維持及び案内等に関する取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○来園者の快適かつ安全な利用を図る適正な維持管理及び必要に応じた保守点検                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の清掃(週1回以上)</li> <li>・施設・設備の保守点検(月1回以上)</li> </ul> </li> <li>○施設の補修修繕の積極的な取組</li> <li>○利用者目線に立った案内・表示</li> </ul>	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の清掃及び保守点検を計画どおり適切に行った。</li> <li>・館内フロアやトイレ等日常清掃を徹底し、美観維持に取り組んだ。</li> <li>・経年劣化に伴うトイレ故障等を確認した際、東京都に対して現況を随時報告すると共に、軽微な破損は職員が応急的に対処するなど適切な対応を行った。</li> </ul>
	適切な人員配置、ワークライフバランスへの配慮、公平な利用機会確保への取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○配置数、配置箇所、専門性、多言語対応等を考慮した適切な人員配置</li> <li>○ワークライフバランスへの取組や多様な働き方への配慮</li> <li>○利用者の平等利用への適切な取組(公平な利用者選定)</li> </ul>	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務計画策定と役割分担推進による業務効率化に取り組みと共に勤怠管理システムによる勤務時間の管理を徹底し、長時間労働の削減と全職員の有給休暇取得を達成した。</li> <li>・利用者の平等利用について、特に不適切な点は見受けられなかった。</li> </ul>	
	安全性の確保	施設の安全性は確保されているか						
		防災・防犯への配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>○自然災害や事故に備えた利用者の安全性の確保                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・避難訓練等の実施(年1回以上)</li> <li>・連絡体制の整備</li> </ul> </li> </ul>	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元消防団、消防庁との自衛消防訓練を実施した。</li> <li>・職員が地元消防団に所属し日頃より円滑な関係性を構築。利用者から寄せられる様々な情報に対しても、関係者間で共有をし適切な対応を行った。</li> <li>・定期的に巡回を行い、利用者に危険の及ぶことがないよう対応した。</li> </ul>
	緊急時対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>○自然災害や事故の発生時における的確で速やかな対応、利用者の安全確保                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・発生時の迅速な対応、施設の点検・報告の実施</li> <li>・積極的な情報収集とSNS、HP、電話対応等による情報提供</li> </ul> </li> </ul>	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事故情報や登山道状況の急変(台風後や積雪後)に応じて、職員間で共有し、事故再発や未然に防ぐため、窓口や野外掲示板、ホームページ、SNSを活用し注意喚起を行い、安全登山の普及啓発に努めた。</li> </ul>	
	法令等の遵守	個人情報保護、報告等は適切に行われているか						
		個人情報保護・情報公開の取組、情報管理、及び情報事故への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>○個人情報保護・情報公開(内部規程の策定、研修等)の適正な取組</li> <li>○個人情報の漏えいや個人データの紛失事故等の発生状況</li> <li>○事故等が起きた際の対応や都への報告の適正な実施</li> </ul>	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・イベント参加者の個人情報については、PC内ではなく外付けの端末に保存し、その端末は鍵のかかる場所にて施錠して保管した。またイベント終了後、速やかに、印刷物はシュレッダーにかけ、データは消去した。</li> </ul>
	環境配慮等への取組、法令遵守、都への適切な報告・連絡の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>○SDGs、気候危機、3R、生物多様性保全など持続可能性への対応や環境配慮行動の実施</li> <li>○自然公園法はじめ各種法令等の理解と遵守</li> <li>○都への適切な報告・連絡</li> </ul>	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ペーパーレスへの取組として、会議資料をデータ化し、iPadやPC画面で共有した。その他にも、紙資料からデータでの共有を進めた。</li> <li>・近年減少傾向にある上高岩山の「イワウチワ」を保全するため東京都レンジャーと連携し、保全活動の取組を行った。</li> </ul>	
	適切な財務・財産管理	適切な財務運営・財産管理が行われているか						
収支・財産管理の状況		<ul style="list-style-type: none"> <li>○収支状況(安定的な運営がなされているか。)</li> <li>○適切な経理処理                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・経理の明確な区分</li> <li>・帳簿、関係書類による経理状況の明確化</li> </ul> </li> <li>○所有財産(物品など)の適切な管理                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・物品整理簿の整備・不適合品、亡失品等の報告</li> </ul> </li> <li>○帳簿、関係書類の整備、保存(指定期間終了後5年間)</li> </ul>	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総経費実績(23,803,651円)は、対計画額(23,647,000円)比100.6%とおおむね適切であった。</li> <li>・経理処理及び所有財産管理において不適切な事項はなかった。</li> <li>・所有財産を適切に管理し、破損紛失等は無かった。</li> <li>・エネルギーコストの高騰に伴い、HTTへの取組やコスト削減策を図るものの、コロナ禍後の冷暖房需要増を吸収できず、都による指定管理料の増額を行った。</li> </ul>	

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価 水準を上回る2点/概ね水準どおり1点/水準を下回る0点			評価理由
					2点	1点	0点	
事業効果	利用の状況	事業計画どおりの利用状況となっているか。						
		利用者数(環境の変化など外部要因を考慮)の動向	○利用者数(人数、対前年度比%)	×1	○			・年間入館者数 36,829人(6-3月。対前年度比125%)
	利用者ニーズの把握への取組	○利用者要望・苦情等の適正な把握と共有 ○アンケート回収枚数向上のための取組(アンケート回収枚数、対前年度比%) ○利用者要望等への適切な対応(掲示、改善等)	×1	○			・顧客満足度調査を実施 回収数:295件(対前年度比217%)、回収率295/36,829≒0.8% ・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。夏季に特典を付ける試行も実施。 ・ツアーガイドの平日開催の要望があったことを考慮し、単独での開催は平日の水曜日に、奥多摩VCとの共催は休日に開催とした。	
	サービス内容の向上等	事業内容、職員の対応等について、利用者の反応はどうか。						
		質の高いサービス提供への取組	○施設の特性及び利用者のニーズに応じた各種イベントの積極的な実施 ・自然教室等イベント企画数、実施回数、参加人数(前年度数、対前年度比%) ・電話・窓口対応等の回数(前年度数、対前年度比%)等	×2		○		・自然教室など23回企画。(対前年度比92%)うち19回実施。参加人数1,162人(満足度:日帰り100%宿泊93%) 電話対応3,351件(前年度比103%)、窓口対応9,293件(前年度比130%) ・カヌー体験を含む自然教室やムササビ観察会、バードウォッチングなどは大変好評で複数回の要望が多く、今年度は各イベントを2回に増やした。 ・御岳山駅周辺の施設と連携し、園地を活用した野外展示展開について検討を行い、次年度開始へ向けて準備を行うとともに、園地を活用した出張ガイドを行い、新規利用者へのアプローチを図った。
			○満足度調査の結果(「とても満足」又は「満足」の合計が80%以上)	×1		○		・回収枚数295枚(対前年度比215%)、総合満足度99%、接遇99%来館者サービス99%、施設管理99%であった。 ・5カ年の利用者層やニーズの変化を分析し、無料・安価なコンテンツ、有料コンテンツ双方のニーズがあることから、今後の企画を拡充することを検討した。
			○オフシーズン利用促進のための積極的な取組	×2	○			・オフシーズン(12~2月)利用者数6,986人(対前年度比116%) ・普段目にする機会が少ない生物を館内展示するほか、オフシーズンならではの自然教室の開催や複合商業施設における出張ビジターセンター、取材対応へ注力した。 ・当館に隣接する「青梅市御岳山ふれあいセンター」にて制作物等を掲示し新規利用者層の獲得及び地域住民へのアピールを図った。
			○その他、積極的な独自のサービス提供(多様な利用者、外国人利用者等への配慮を含む)。	×2		○		・英語マップの配布及び館内展示物の英語表記を増やした。 ・外国人利用者へ、デジタルサイネージを活用したインフォメーションやiPadを活用し、450人へ窓口解説を行った。
		施設の広報に関する取組	○地域内外での広報、PR等の効率的・効果的な実施(HPの訪問者数、SNSのフォロワー数、出張授業数など)	×2	○			・SNSは合計614回投稿。Twitterのフォロワーは5,922人(前年度から1,602人増加)、Facebookは1,040人(前年度から133人増加) ・11月より新規にInstagramも開設し、3月31日時点で236人のフォロワーとなっている。 ・御岳登山鉄道や御岳山観光協会と連携して観光資源である「レンゲショウマ」の開花株数をカウントし、その状況を同観光協会の特設ページ「レンゲショウマ開花速報」や当施設SNSで発信し、好評を得た。
		地域連携や地域振興、関連施設との連携への取組	○地域の人材や団体、近隣施設との連携及び都の施策への協力	×2		○		・地域在住者の雇用を継続したことで地域雇用の創出、地域に精通したプログラムを提供することができた。 ・地域の企業や団体等と連携し、多様なイベントを実施し利用者向上につながっている。
			○地域の産業及び文化並びに地元行事等を生かした施設運営の計画と実施	×2		○		・年間を通して7つの祭事に参列し、武蔵御嶽神社の神楽にまつわる取材を行った。地域の歴史の深さや武蔵御嶽神社の習わしなどについて理解を深めることができ、来館者の案内へも役立てた。
	業務効率化の取組	○経費削減の努力 ○業務上の効率化への工夫や改善等	×1		○		・会議資料をデータ化し、iPadやPC画面で共有した。 ・ペーパーレスの推進及び回収率増加のため、Webアンケートを継続。今年度は試行として、Webアンケートに特典をつけることにより回収率増加につながった。	
人材育成	○従業員の人材育成のための取組(専門性向上、接遇等利用者サービスや満足度の向上のための研修、自己啓発支援等)の積極的な実施(研修年1回以上)	×1		○		・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19回行った。		

※確認項目の評価は3段階で行う(「水準を上回る」(達成度:おおむね110%以上)、「水準どおり」、「水準を下回る」(達成度:おおむね90%以下))。

※評価理由欄には、評価項目の総評及び評価の根拠となった事項等を具体的に記述する。

※一次評価は、全確認項目において「水準どおり」の評価を受けた場合の合計点を「標準点」として、各確認項目の得点の合計点に基づき、次の4段階で評定を行う。

「S」:管理運営が優良であり、特筆すべき実績又は成果が認められた施設(「標準点の1.33倍(小数点以下切上)」点以上)

「A」:管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な面で優れた取組が認められた施設(「標準点の1.25倍(小数点以下切上)」点以上かつ「標準点の1.33倍(小数点以下切上)」点以下)

「B」:管理運営が良好であった施設(「標準点の0.88倍(小数点以下切捨)+1」点以上かつ「標準点の1.25倍(小数点以下切上)」点以下)

「C」:管理運営の一部において、良好でない点が認められた施設(「標準点の0.88倍(小数点以下切捨)」点以下)

※各確認項目の評価の合計点にかかわらず、指定管理者の責に帰すべき事由により、①利用者等の生命・身体・財産に重大な損害が生じた場合、

②施設運営に関連して法令・協定等に関する違反があった場合又は③その他公の施設の設置者としての都の信頼を損ねた場合は、評定は「C」とする。

特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特に評価すべき点や、特筆すべき成果(「S」評価の場合は必ず記入)</li> <li>・努力が認められる点: 上高岩山のイワウチワが、登山者や観察者による踏圧により衰退していることから東京都レンジャーと連携し、保護柵及び掲示物の設置を行った。 地域の団体と連携して観光資源である「レンゲショウマ」の開花株数をカウントし、その状況を御岳観光協会の特設ページ「レンゲショウマ開花速報」や当施設SNSで発信し好評を得るなど、SNSを積極的に活用しつつ、地域と連携した施設の広報が行えている。</li> <li>・一層の取組が望まれる点 エネルギーコストの高騰への対応として、更なるHTTの推進やコスト削減策、利用料金収入増に向けた取組が求められる。</li> <li>・その他</li> </ul>
要改善事項等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・改善を要する点及び改善が望まれる点(「C」評価の場合は必ず記入)</li> <li>※業務に必要とされる関係法令・協定等に関する違反、指定管理者の責に帰すべき事故、その他当該施設の管理運営に影響を及ぼすと考えられる事項が認められた場合は、その内容や改善策等を必ず記載すること</li> <li>※当該年度中に改善された事項については、併せて改善内容を記載すること。また、今後改善を要する事項及び改善が望まれる事項については、様式4により改善に取り組むこと</li> </ul>

※管理運営状況の確認結果や各確認項目の評価理由をもとに、総合的かつ具体的に記述してください。

【一次評価結果】

合計点	31	評価	A			
		標準点				
			評価基準			
			S	A	B	C
		24点	32点以上	30点以上 31点以下	22点以上 29点以下	21点以下

【確認事項】

1. 財務状況

指定管理者の財務状況	「決算報告書(第33期)」の財務分析から、事業の遂行能力・適応能力・財務体質の健全性について表示上は顕著な悪化は認められない。
------------	-----------------------------------------------------------------

※財務諸表上から得られた情報や財務分析結果など、客観的な情報を記述してください。

2. 特命要件の継続

特命により指定管理者を選定した施設については、以下に示す(1)または(2)のとおり、特命要件の継続状況について検証してください。

(1) 特命により指定管理者を選定した施設について

特命により指定管理者を選定している場合、特命要件を挙げ、各要件の継続状況について確認してください。

特命要件の継続	—
---------	---

(2) 東京都政策連携団体を特命により選定した施設について

選定時の特命要件の継続について、施設の位置づけや役割等を再検証のうえ、以下の項目を参考として各施設に相応しい項目を設定し、検証してください。

特命要件の継続	特命の前提となった施設の位置づけ	変更なし	変更あり
	東京都政策連携団体の特性と果たした役割	団体の特性が十分に発揮されている	団体の特性が十分に発揮されていない
	都との連携体制	実施	未実施
	事業の取組状況・進捗度	適切な実施状況	不適切な実施状況
	<評価理由> ○○○○		

令和4年度 奥多摩ビジターセンター 一次評価シート

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価 水準を上回る2点/概ね水準どおり1点/水準を下回る0点			評価理由
					2点	1点	0点	
管理状況	適切な管理の履行	協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか						
		施設維持及び案内等に関する取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○来園者の快適かつ安全な利用を図る適正な維持管理及び必要に応じた保守点検</li> <li>・施設の清掃(週1回以上)</li> <li>・施設・設備の保守点検(月1回以上)</li> <li>○施設の補修修繕の積極的な取組</li> <li>○利用者目線に立った案内・表示</li> </ul>	×1	○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の日常管理を重視し、不具合箇所は迅速に対応した。</li> <li>・リスク抽出を行い、施設の再確認と改善に当たった。</li> <li>・車いすなどで使用するスロープの苔取りや、植え込みの手入れ、外灯、消火栓付近の掃除、強雨の際には、雨漏り確認を行った。</li> <li>・スタッフが日常的に安全点検を行い、リスクの早期発見に努め、異常が確認されたところは直ちに業者へ連絡し速やかな補修・改修等を実施した。</li> <li>・降雪の際には少量の積雪でも駐車場などの除雪を行った。</li> <li>・登山道/自然調査の巡視を90回実施した。</li> <li>・奥多摩サポートレンジャー会と、年3回の会議と共同作業(土砂除去、草刈)等を実施した。会議では、登計園地での活動イメージの明文化など、園地の適切な維持管理に向けて連携した。</li> </ul>	
	適切な人員配置、ワークライフバランスへの配慮、公平な利用機会確保への取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○配置数、配置箇所、専門性、多言語対応等を考慮した適切な人員配置</li> <li>○ワークライフバランスへの取組や多様な働き方への配慮</li> <li>○利用者の平等利用への適切な取組(公平な利用者選定)</li> </ul>	×1	○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の長時間労働の削減や有給休暇取得等に取り組み、ワークライフバランスを推進することで、働きやすく続けやすい職場環境を整えた。</li> <li>・東京都が進める「労働環境調査」に選定された為、協力し資料を提出した。調査の結果『概ね良好である』という結果であった。</li> </ul>		
	安全性の確保	施設の安全性は確保されているか						
		防災・防犯への配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>○自然災害や事故に備えた利用者の安全性の確保</li> <li>・避難訓練等の実施(年1回以上)</li> <li>・連絡体制の整備</li> </ul>	×1	○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・安全管理マニュアルの計画に基づき、拠点内のヒヤリハット情報を収集し、本社やスタッフで共有し再発や事故防止に努めた。</li> <li>・安全管理担当者を設置し、夏季は実際にあった蜂刺され時の対応、冬季は低体温症時の対応シミュレーションを実施することでスタッフの安全管理の意識向上を図り、対応方法のすり合わせを行った。</li> <li>・各種書類は、状況に応じて適宜改定することで、より適正に管理を行った。</li> </ul>	
	緊急時対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>○自然災害や事故の発生時における的確で速やかな対応、利用者の安全確保</li> <li>・発生時の迅速な対応、施設の点検・報告の実施</li> <li>・積極的な情報収集とSNS、HP、電話対応等による情報提供</li> </ul>	×1	○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・山岳事故や怪我人等の情報は奥多摩交番より情報を収集し把握すると共に、その情報を基にSNSなどにより来館者へ注意喚起のための呼び掛けを行った。</li> <li>・収集した情報は東京都レンジャーや環境省などに共有した。</li> <li>・防火管理者、防災士の資格保有者及び防災指導に精通したスタッフを配置した。</li> </ul>		
法令等の遵守	個人情報保護・情報公開の取組、情報管理、及び情報事故への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>○個人情報保護・情報公開(内部規程の策定、研修等)の適正な取組</li> <li>○個人情報の漏えいや個人データの紛失事故等の発生状況</li> <li>○事故等が起きた際の対応や都への報告の適正な実施</li> </ul>	×1	○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報管理を徹底すると共にPCやソフトウェア、メール、パスワード等、各種管理も徹底し、セキュリティ強化に取り組んだ。</li> <li>・情報担当を配慮し、内包括的セキュリティ担当を連携し、管理体制を構築した。</li> <li>・業務用メール及びイベント申込用メールは毎日異常がないかを確認した。</li> </ul>		
	環境配慮等への取組、法令遵守、都への適切な報告・連絡の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>○SDGs、気候危機、3R、生物多様性保全など持続可能性への対応や環境配慮行動の実施</li> <li>○自然公園法はじめ各種法令等の理解と遵守</li> <li>○都への適切な報告・連絡</li> </ul>	×1	○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・東京都が定める自然公園法や東京都自然公園条例等の法令及び条例を遵守した管理を行った。</li> <li>・再生可能エネルギー電力購入契約を行うことで、二酸化炭素の排出削減及び経費削減に取り組んだ。</li> <li>・内部用資料に関しては、裏紙を積極的に再利用した。</li> </ul>		
適切な財務・財産管理	適切な財務運営・財産管理が行われているか							
	収支・財産管理の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>○収支状況(安定的な運営がなされているか。)</li> <li>○適切な経理処理</li> <li>・経理の明確な区分</li> <li>・帳簿、関係書類による経理状況の明確化</li> <li>○都有財産(物品など)の適切な管理</li> <li>・物品整理簿の整備・不適格品、亡失品等の報告</li> <li>○帳簿、関係書類の整備、保存(指定期間終了後5年間)</li> </ul>	×1	○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・総経費実績(25,693,119円)は、対計画額(25,365,000円)比101.2%とおおむね適切であった。</li> <li>・経理処理及び都有財産管理において不適切な事項はなかった。</li> <li>・都有財産を適切に管理を行い、破損紛失等はなかった。</li> <li>・エネルギーコストの高騰に伴い、HTTへの取組やコスト縮減策を図るものの、コロナ禍後の冷暖房需要増を吸収できず、都による指定管理料の増額を行った。</li> </ul>		

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価				
					水準を上回る2点/概ね水準どおり1点/水準を下回る0点				
					2点	1点	0点	評価理由	
事業効果	利用の状況	事業計画どおりの利用状況となっているか。							
		利用者数(環境の変化など外部要因を考慮)の動向	○利用者数(人数、対前年度比%)	×1		○		・年間入館者数 12,594人(6-3月。対前年度比90.2%)	
	利用者ニーズの把握への取組	○利用者要望・苦情等の適正な把握と共有 ○アンケート回収枚数向上のための取組(アンケート回収枚数、対前年度比%) ○利用者要望等への適切な対応(掲示、改善等)	×1		○		・利用者から寄せられた情報は関係各所に共有し適切に対応、安全に係る情報も共有した。 ・回収枚数は193枚(6-3月。対前年度比112.9%、回収率1.3%) ・アンケートの入館理由を分析し、野外エントランスに館内展示や当日参加できるイベントを告知し、施設入館に繋げた。 ・展示数や内容を充実させてほしいといった要望に2階展示室の一部リニューアルを行い対応した。		
	サービス内容の向上等	事業内容、職員の対応等について、利用者の反応はどうか。							
		質の高いサービス提供への取組	○施設の特性及び利用者のニーズに応じた各種イベントの積極的な実施 ・自然教室等イベント企画数、実施回数、参加人数(前年度数、対前年度比%) ・電話・窓口対応等の回数(前年度数、対前年度比%)等	×2		○		・自然教室等イベント企画20回(前年度13回企画 対前年度比153.8%)、うち19回実施(前年度10回実施 対前年度比190%)、参加人数210人(前年度174人、対前年度比121.27%)、満足度100%(対前年度比100%) ・窓口及び電話での問合せに対し、利用者のレベルに応じたきめ細かな安全登山のための提案を行った ・電話対応3,351件(前年度3,423 対前年度比103%) ・窓口対応9,293件(前年度7,120 対前年度比130%)	
			○満足度調査の結果(「とても満足」又は「満足」の合計が80%以上)	×1		○		・令和4年度:総合満足度99.5%(有効回答210人中200人)内訳:「とても満足」56%(119人)「満足」38%(80人)「やや不満」0.5%(1人)「不満」0%(0人) (令和3年度:総合満足度100% 有効回答は171人中162人) ・コロナ禍により、通年を通してアンケートが回収できたのは実質2021年度が初年度であった。その内容を分析し、館外への掲示板設置や展示施設の改善を行った。	
			○オフシーズン利用促進のための積極的な取組	×2			○		・オフシーズン利用者数2,235人(対前年度比109.0%) ・JR東日本と連携しチェックポイント及びパネルの設置に協力した事で来館者の促進につなげた。 ・12月から2月にかけて、人が少なくゆっくりと自然を楽しめる期間であることを利用し、氷川溪谷の自然を解説員が案内する「氷川溪谷ガイドウォーク」を実施した。
			○その他、積極的な独自のサービス提供(多様な利用者、外国人利用者等への配慮を含む)。	×2			○		・外国人入館者387名に向けて、自然、歴史、登山道の案内を行った。配布地図の英語版は日本語版の更新に遅れることなく同時に作成した。 ・地図がダウンロードできるQRコード付きのポスターの英語版も作成、駅前や館前に掲示した。 ・マスクやアンケートの呼びかけも英語を用いて、表示した。
		施設の広報に関する取組	○地域内外での広報、PR等の効率的・効果的な実施(HPの訪問者数、SNSのフォロワー数、出張授業数など)	×2		○		・ホームページやSNSを積極的に更新し、安全に関する内容は迅速に発信し、登山計画へ反映してもらうように努めた。 ・定期的にホームページの情報更新。年間更新回数は141回 ・ホームページのアクセス数139,127回(対前年度比74%) Twitterの年間更新回数は399回、Facebookの年間更新回数は335回、情報発信を行った。 ・各SNSのフォロワーは、Twitter6433人、Facebook337人(Twitter前年比約128%、Facebook前年比約168%) ・問合せの多い山、旬の情報(桜、紅葉)、安全に関する特記事項のある場所を中心に巡視計画を作成し、結果をSNSで発信	
		地域連携や地域振興、関連施設との連携への取組	○地域の人材や団体、近隣施設との連携及び都の施策への協力	×2			○		・青梅警察署山岳救助隊の登山届キャンペーンに参加した(44枚の登山届の提出)。メディアへ取材もあり計画の重要性やビジターセンター活用について広く発信した。
			○地域の産業及び文化並びに地元行事等を生かした施設運営の計画と実施	×2			○		・御岳山観光協会との連携し宿泊イベントを実施。集落内の歴史文化のガイドウォークを行った。計30名の宿泊者が参加し大変好評を得た。
	業務効率化の取組	○経費削減の努力 ○業務上の効率化への工夫や改善等	×1			○		・ペーパーレスの取組として、イベントアンケートや配布地図をQRコード化した。 ・再委託作業について、引き続き、御岳VOと同業者に発注し経費を抑えた。また、作業日を同日あるいは同時期にすることで、手配作業等の効率化を図った。	
	人材育成	○従業員の人材育成のための取組(専門性向上、接客等利用者サービスや満足度の向上のための研修、自己啓発支援等)の積極的な実施(研修年1回以上)	×1			○		・ISO14001認証取得に基づいた教育訓練システムを実施した。年1回の内部監査(認証維持審査)を実施したほか、弊社の大規模拠点では外部監査を受け、良好と判断された。 ・研修及び、オンラインの研修会を24回実施した。	

※確認項目の評価は3段階で行う(「水準を上回る」(達成度:おおむね110%以上)、「水準どおり」、「水準を下回る」(達成度:おおむね90%以下))。

※評価理由欄には、評価項目の総評及び評価の根拠となった事項等を具体的に記述する。

※一次評価は、全確認項目において「水準どおり」の評価を受けた場合の合計点を「標準点」として、各確認項目の得点の合計点に基づき、次の4段階で評定を行う。

「S」:管理運営が優良であり、特筆すべき実績又は成果が認められた施設(「標準点の1.33倍(小数点以下切上)」点以上)

「A」:管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な面で優れた取組が認められた施設(「標準点の1.25倍(小数点以下切上)」点以上かつ「標準点の1.33倍(小数点以下切上)-1」点以下)

「B」:管理運営が良好であった施設(「標準点の0.88倍(小数点以下切捨)+1」点以上かつ「標準点の1.25倍(小数点以下切上)-1」点以下)

「C」:管理運営の一部において、良好でない点が認められた施設(「標準点の0.88倍(小数点以下切捨)」点以下)

※各確認項目の評価の合計点にかかわらず、指定管理者の責に帰すべき事由により、①利用者等の生命・身体・財産に重大な損害が生じた場合、

②施設運営に関連して法令・協定等に関する違反があった場合又は③その他公の施設の設置者としての都の信頼を損ねた場合は、評定は「C」とする。

特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特に評価すべき点や、特筆すべき成果(「S」評価の場合は必ず記入)</li> <li>・努力が認められる点</li> <li>令和3年度、令和4年度のアンケートに「展示数を増やしてほしい」「展示内容を充実させてほしい」という要望があったため、2階の展示について奥多摩を代表する生物や地質についてハンズオンで紹介するコーナーへとりこみリニューアルする等、利用者のニーズを把握し迅速に対応した。</li> <li>問合せの多い山、旬の情報(サクラ、紅葉)、安全に関する特記事項のある場所を中心に巡視計画を作成し、結果を継続的にSNSにより発信することで、着実にフォロワー数等が増えている。</li> <li>・一層の取組が望まれる点</li> <li>来訪者が少なくゆつくりと自然を楽しめる期間でもあるオフシーズンの自然教室や出張ガイド等の強化に期待する。</li> <li>エネルギーコストの高騰への対応として、更なるHTTの推進やコスト削減策に向けた取組が求められる。</li> <li>・その他</li> </ul>
要改善事項等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・改善を要する点及び改善が望まれる点(「C」評価の場合は必ず記入)</li> <li>※業務に必要とされる関係法令・協定等に関する違反、指定管理者の責に帰すべき事故、その他当該施設の管理運営に影響を及ぼすと考えられる事項が認められた場合は、その内容や改善策等を必ず記載すること</li> <li>※当該年度中に改善された事項については、併せて改善内容を記載すること。また、今後改善を要する事項及び改善が望まれる事項については、様式4により改善に取り組むこと</li> </ul>

※管理運営状況の確認結果や各確認項目の評価理由をもとに、総合的かつ具体的に記述してください。

### 【一次評価結果】

合計点	31	評価	A
		標準点	
			評価基準
			S
			A
			B
			C
		24点	32点以上
			30点以上 31点以下
			22点以上 29点以下
			21点以下

### 【確認事項】

#### 1. 財務状況

指定管理者の財務状況	「決算報告書(第33期)」の財務分析から、事業の遂行能力・適応能力・財務体質の健全性について表示上は顕著な悪化は認められない。
------------	-----------------------------------------------------------------

※財務諸表上から得られた情報や財務分析結果など、客観的な情報を記述してください。

#### 2. 特命要件の継続

特命により指定管理者を選定した施設については、以下に示す(1)または(2)のとおり、特命要件の継続状況について検証してください。

(1) 特命により指定管理者を選定した施設について

特命により指定管理者を選定している場合、特命要件を挙げ、各要件の継続状況について確認してください。

特命要件の継続	—
---------	---

(2) 東京都政策連携団体を特命により選定した施設について

選定時の特命要件の継続について、施設の位置づけや役割等を再検証のうえ、以下の項目を参考として各施設に相応しい項目を設定し、検証してください。

特命要件の継続	特命の前提となった施設の位置づけ	変更なし	変更あり
	東京都政策連携団体の特性と果たした役割	団体の特性が十分に発揮されている	団体の特性が十分に発揮されてない
	都との連携体制	実施	未実施
	事業の取組状況・進捗度	適切な実施状況	不適切な実施状況
	<評価理由> ○○○○		

令和4年度 高尾ビジターセンター 一次評価シート

様式1

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価 水準を上回る2点/概ね水準どおり1点/水準を下回る0点			評価理由
					2点	1点	0点	
管理状況	適切な管理の履行	協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか						
		施設維持及び案内等に関する取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○来園者の快適かつ安全な利用を図る適正な維持管理及び必要に応じた保守点検</li> <li>・施設の清掃(週1回以上)</li> <li>・施設・設備の保守点検(月1回以上)</li> <li>○施設の補修修繕の積極的な取組</li> <li>○利用者目線に立った案内・表示</li> </ul>	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・チェックリストや清掃マニュアルを改訂し、毎日の日常管理と清掃に活用することで業務の効率化を図った。</li> <li>・混雑期や閑散期など、利用者数に応じて、清掃員を増減員するなどして状況に応じた適切な維持管理に努めた。</li> <li>・館内やトイレは閉館前の清掃時や閉館後に劣化損傷の点検を実施した。園内、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。</li> </ul>
	適切な人員配置、ワークライフバランスへの配慮、公平な利用機会確保への取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○配置数、配置箇所、専門性、多言語対応等を考慮した適切な人員配置</li> <li>○ワークライフバランスへの取組や多様な働き方への配慮</li> <li>○利用者の平等利用への適切な取組(公平な利用者選定)</li> </ul>	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自然学習や園地管理に関する知識・経験が豊富な職員を配置した。</li> <li>・勤務時間を柔軟に設定することや看護休暇等の導入及び勤怠管理による長時間労働の削減により、適切な人材を確保した。</li> <li>・利用者の平等利用について、特に不適切な点はなかった。</li> </ul>	
	安全性の確保	施設の安全性は確保されているか						
		防災・防犯への配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>○自然災害や事故に備えた利用者の安全性の確保</li> <li>・避難訓練等の実施(年1回以上)</li> <li>・連絡体制の整備</li> </ul>	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夏季には熱中症防止のため、水分補給等呼びかけたほか、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、早めの下山又はビジターセンターへの避難を促した。</li> <li>・火災時の避難訓練と、ハチ刺され対応のシミュレーションを行った。</li> <li>・緊急時の備えとして「安全管理マニュアル」「緊急連絡網」等を引き続き運用した。</li> <li>・昨年度より傷病者数が2倍程度増えたが、都度適切な救急対応に当たった。</li> </ul>
	緊急時対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>○自然災害や事故の発生時における的確で速やかな対応、利用者の安全確保</li> <li>・発生時の迅速な対応、施設の点検・報告の実施</li> <li>・積極的な情報収集とSNS、HP、電話対応等による情報提供</li> </ul>	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・倒木や積雪などの際には、関係各所と情報を共有し、ホームページとSNSで利用者に迅速な発信を行った。また熱中症予防や天候に関する注意喚起を屋外放送で呼びかけを行った。</li> </ul>	
	法令等の遵守	個人情報保護、報告等は適切に行われているか						
		個人情報保護・情報公開の取組、情報管理、及び情報事故への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>○個人情報保護・情報公開(内部規程の策定、研修等)の適正な取組</li> <li>○個人情報の漏えいや個人データの紛失事故等の発生状況</li> <li>○事故等が起きた際の対応や都への報告の適正な実施</li> </ul>	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報セキュリティ担当者を設置し、異常時や不具合時の早急な対応にあたった。</li> <li>・月初めにパスワードを変更し、活用するメールアドレスのチェックを毎日行い、不具合や異常がないか確認を行った。</li> <li>・イベント参加者の個人情報は外付けハードディスクやセキュリティ機能付きUSBで保存後、個人情報が記載された書類と一緒に、鍵のかかる場所に保管するなど厳重に管理し、イベント終了後、一定期間経過後速やかに破壊、消去した。</li> <li>・事故等については発生していない。</li> </ul>
	環境配慮等への取組、法令遵守、都への適切な報告・連絡の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>○SDGs、気候危機、3R、生物多様性保全など持続可能性への対応や環境配慮行動の実施</li> <li>○自然公園法はじめ各種法令等の理解と遵守</li> <li>○都への適切な報告・連絡</li> </ul>	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度から引き続き、電子マネー決済を取り入れタッチレスの推進に寄与した。また、紙への印刷を削減するなどペーパーレスの取組も行った。</li> <li>・各種法令を遵守して、管理運営を行った。</li> <li>・都への報告・連絡を適宜行っており、適切であった。</li> </ul>	
	適切な財務・財産管理	適切な財務運営・財産管理が行われているか						
収支・財産管理の状況		<ul style="list-style-type: none"> <li>○収支状況(安定的な運営がなされているか。)</li> <li>○適切な経理処理</li> <li>・経理の明確な区分</li> <li>・帳簿、関係書類による経理状況の明確化</li> <li>○都有財産(物品など)の適切な管理</li> <li>・物品整理簿の整備・不適格品、亡失品等の報告</li> <li>○帳簿、関係書類の整備、保存(指定期間終了後5年間)</li> </ul>	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総経費(45,630,659円)は対計画額比(42,295,000円)107.9%と、3,335,659円超過していた。</li> <li>・物販の収支については、販売告知の際にSNSなどで反響の大きかったオリジナル商品が好評を受け、収入額は6,881,765円、対計画額比775.0%となった。</li> <li>・経理処理及び都有財産管理において不適切な事項はなかった。</li> <li>・エネルギーコストの高騰に伴い、HTTへの取組やコスト削減策を図るものの、コロナ禍後の冷暖房需要増を吸収できず、都による指定管理料の増額を行った。</li> </ul>	

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価 水準を上回る2点/概ね水準どおり1点/水準を下回る0点			評価理由
					2点	1点	0点	
事業 効果	利用の 状況	事業計画どおりの利用状況となっているか。						
		利用者数(環境の変化など外部要因を考慮)の動向	○利用者数(人数、対前年度比%)	×1		○		年間入館者数 79,493人(6-3月。対前年度比105.6%)
	利用者ニーズの把握への取組	○利用者要望・苦情等の適正な把握と共有 ○アンケート回収枚数向上のための取組(アンケート回収枚数、対前年度比%) ○利用者要望等への適切な対応(掲示、改善等)	×1			○	・R4年度アンケート回収枚数308枚(6-3月。対前年度比87.7%) ・「もっとオリジナルグッズが欲しい」「物販を増やしてもよいと思った」との声に応え、高尾ビジターセンターへ来館する方の中でも、特に植物に関心のある40~70代の男女をターゲットに据えて、高尾山で見られる花をモチーフにしたオリジナル手ぬぐいの開発を進めた。SNSによる事前の販売告知には、大きな反響があり、高尾山の植生の豊かさを多くの方に知ってもらえきつかけになった。	
	サービス 内容の向上 等	質の高いサービス提供への取組	○施設の特性及び利用者のニーズに応じた各種イベントの積極的な実施 ・自然教室等イベント企画数、実施回数、参加人数(前年度数、対前年度比%) ・電話・窓口対応等の回数(前年度数、対前年度比%)等	×2		○		・自然教室を5回実施した。(参加人数74人・対前年度比389.5%) ・新型コロナウイルス感染拡大防止のためハンズ・オン展示を撤去し、展示に触れることなく、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「シカ展示」と「高尾山自然クイズ」の展示を製作した。 ・ガイドウォークやミニトークなど4つのプログラムを開館日は毎日実施し、安全登山を目的としたオートスライドを新規で1点、子供向けや登山において汎用性の高いグッズなど、ワークショップにおいては2点の新規コンテンツを作成した。 ・電話・窓口対応の回数:13,230件(6-3月。前年度数15,266件、対前年度比86.7%)
			○満足度調査の結果(「とても満足」又は「満足」の合計が80%以上)	×1		○		満足度調査を346件、実施した。 ・総合満足度98.8%、施設98.8%、接遇100%、サービス99.0%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。 ・満足度アンケート開始当初は、トイレの清潔感に関する要望が多かったが、清掃員ミーティングを行うなど、利用者からの声を現場をはじめ施設職員全員で共有し、清掃作業計画へ反映することで、今ではアンケートでトイレの清潔感についてお褒めの言葉をいただくことが多くなった。
			○オフシーズン利用促進のための積極的な取組	×2		○		・オフシーズン(12~2月)利用者数18,774人(対前年度比121.6%) ・ワークショップやガイドウォークを、冬の自然や動物の内容としたプログラムで実施した。
		○その他、積極的な独自のサービス提供(多様な利用者、外国人利用者等への配慮を含む)。	×2		○		・自然への親しみや理解の深まりを意識できるきっかけとなるデザインオリジナル商品を開発し、のびるを行った。 ・パネル展示の英訳文をホームページに掲載し、掲出されたQRコードでスマートフォンから閲覧できるようにした。 ・薬王院と連携し高尾山の歴史と自然を解説している「高尾山薬王院の歴史&自然観察ツアー」について、外国人向けに全編英語ガイドにて実施した。4か国の方々参加し、ツアーへの需要がうかがえ、新たなニーズ発見となった。	
		施設の広報に関する取組	○地域内外での広報、PR等の効果的な実施(HPの訪問者数、SNSのフォロワー数、出張授業数など)	×2		○		・ニュースレター「のぶすま」を年4回発行(6452枚配布) ・ツイッターは毎日配信を行い、3,573,405回(前年度3,962,332回、前年度比90.2%)閲覧され、フォロワー数は11,042人(前年度8,519人、前年度比129.6%)、となった。ホームページ閲覧数は226,756(前年度259,835件、前年度比87.3%)となった。 ・京王線高尾山駅正面にある宿泊施設において出張ビジターセンターを展開した。高尾山の自然情報の案内や、地図、パンフレット等の配布、ワークショップ等のプログラム運営を通して、施設の広報に努めた。地元住民や普段ビジターセンターを訪れることのない層に向けて、効果的な周知を行った。 ・自然教室などのイベント、オンラインショップについて、タウン誌などのフリーペーパー、メールマガジン、Webメディアへの掲載依頼を積極的に行った結果、書籍にオリジナル商品が掲載され、利用者だけでなく、広く全国の方へ商品や施設の効果的なPRができた。
			○地域の産業及び文化並びに地元行事等を生かした施設運営の計画と実施	×2		○		・八王子市の歴史を高尾山とのつながりによって紡いだ「桑都物語」が、地域の歴史的魅力や特色を通じて日本の文化・伝統を語るストーリーである「日本遺産」に認定されたことを受け、八王子市と連携し、ビジターセンター内で特別展示などを行い、高尾山や八王子市の歴史的魅力を伝えた。
	地域連携や地域振興、関連施設との連携への取組	○地域の人材や団体、近隣施設との連携及び都の施策への協力	×2		○		・高尾599ミュージアム勤務職員と合同で月に一度会議を行い、山頂では得られない麓の自然情報や地域のイベント情報などを共有し、来館者へ提供する情報の充実につなげた。 ・大見晴園地内で営業する茶屋とLINEグループを作成し、ビジターセンターの運営情報や登山道の状況等について密に情報共有を行うことで信頼関係を構築し、円滑な施設運営に寄与するとともに、除雪活動や荒天後の樹木の除去活動を協力して行うなど、有事の際の連携体制を構築している。	
		○経費削減の努力 ○業務上の効率化への工夫や改善等	×1		○		・混雑期等に臨時職員の配置を見直すなど職員のシフト管理を工夫し、業務の効率化を図った。 ・引き継ぎや定例的な会議などは引き続きオンラインで行った。	
	業務効率化の取組	○従業員の人材育成のための取組(専門性向上、接客等利用者サービスと満足度の向上のための研修、自己啓発支援等)の積極的な実施(研修年1回以上)	×1		○		・自然や文化歴史、インタープリテーションにかかわる文献調査を行い、職員間で共有することにより専門性の強化を図った。 ・コロナ禍において需要が高まった展示や動画などの非対面式のツールを用いた解説能力を高めるため、ノンバーソナルインプリテーション研修を実施し解説能力向上や展示に努めた。	
	人材育成							

※確認項目の評価は3段階で行う(「水準を上回る」(達成度:おおむね110%以上)、「水準どおり」、「水準を下回る」(達成度:おおむね90%以下))。  
 ※評価理由欄には、評価項目の総評及び評価の根拠となった事項等を具体的に記述する。  
 ※一次評価は、全確認項目において「水準どおり」の評価を受けた場合の合計点を「標準点」として、各確認項目の得点の合計点に基づき、次の4段階で評定を行う。  
 「S」:管理運営が優良であり、特筆すべき実績又は成果が認められた施設(「標準点の1.33倍(小数点以下切上)」点以上)  
 「A」:管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設(「標準点の1.25倍(小数点以下切上)」点以上かつ「標準点の1.33倍(小数点以下切上)-1」点以下)  
 「B」:管理運営が良好であった施設(「標準点の0.88倍(小数点以下切捨)+1」点以上かつ「標準点の1.25倍(小数点以下切上)-1」点以下)  
 「C」:管理運営の一部において、良好でない点が認められた施設(「標準点の0.88倍(小数点以下切捨)」点以下)  
 ※各確認項目の評価の合計点にかかわらず、指定管理者の責に帰すべき事由により、①利用者等の生命・身体・財産に重大な損害が生じた場合、  
 ②施設運営に関して法令・協定等に関する違反があった場合又は③その他公の施設の設置者としての都の信頼を損ねた場合は、評定は「C」とする。

特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特に評価すべき点や、特筆すべき成果(「S」評価の場合は必ず記入)</li> <li>・努力が認められる点</li> </ul> <p>多くの登山者が来訪する高尾山においては、インバウンド対応の充実は不可欠であり、展示の多言語の訳文が掲載されたホームページ、案内サインの多言語化やビクトサインの併記のほか、今年度は薬王院と連携し全編英語版のガイドを実施するなど、積極的な取組姿勢が評価できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一層の取組が望まれる点</li> <li>若者のニーズをアンケートやSNSを通して収集・分析し、商品開発や展示、プログラムへ反映されたい。</li> <li>・その他</li> </ul>
要改善事項等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・改善を要する点及び改善が望まれる点(「C」評価の場合は必ず記入)</li> </ul> <p>※ 業務に必要とされる関係法令・協定等に関する違反、指定管理者の責に帰すべき事故、その他当該施設の管理運営に影響を及ぼすと考えられる事項が認められた場合は、その内容や改善策等を必ず記載すること</p> <p>※ 当該年度中に改善された事項については、併せて改善内容を記載すること。また、今後改善を要する事項及び改善が望まれる事項については、様式4により改善に取り組むこと</p>

※管理運営状況の確認結果や各確認項目の評価理由をもとに、総合的かつ具体的に記述してください。

【一次評価結果】

合計点	30	評価	A
-----	----	----	---

標準点	評価基準			
	S	A	B	C
24点	32点以上	30点以上 31点以下	22点以上 29点以下	21点以下

【確認事項】

1. 財務状況

指定管理者の財務状況	「決算報告書(第33期)」の財務分析から、事業の遂行能力・適応能力・財務体質の健全性について表示上は顕著な悪化は認められない。
------------	-----------------------------------------------------------------

※財務諸表上から得られた情報や財務分析結果など、客観的な情報を記述してください。

2. 特命要件の継続

特命により指定管理者を選定した施設については、以下に示す(1)または(2)のとおり、特命要件の継続状況について検証してください。

(1) 特命により指定管理者を選定した施設について

特命により指定管理者を選定している場合、特命要件を挙げ、各要件の継続状況について確認してください。

特命要件の継続	-
---------	---

(2) 東京都政策連携団体を特命により選定した施設について

選定時の特命要件の継続について、施設の位置づけや役割等を再検証のうえ、以下の項目を参考として各施設に相応しい項目を設定し、検証してください。

特命要件の継続	特命の前提となった施設の位置づけ	変更なし	変更あり
	東京都政策連携団体の特性と果たした役割	団体の特性が十分に発揮されている	団体の特性が十分に発揮されてない
	都との連携体制	実施	未実施
	事業の取組状況・進捗度	適切な実施状況	不適切な実施状況
	<評価理由> ○○○○		

令和4年度 檜原都民の森 一次評価シート

様式1

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価 水準を上回る2点/概ね水準どおり1点/水準を下回る0点			評価理由
					2点	1点	0点	
管理状況	適切な管理の履行	協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか						
		施設維持及び案内等に関する取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○来園者の快適かつ安全な利用を図る適正な維持管理及び必要に応じた保守点検</li> <li>・施設の清掃(週1回以上)</li> <li>・施設・設備の保守点検(月1回以上)</li> <li>○施設の補修修繕の積極的な取組</li> <li>○利用者目線に立った案内・表示</li> </ul>	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年234回の清掃を行い、業者による床清掃を年4回とガラス清掃を年2回行った。</li> <li>・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た。さらに、年間を通じ土曜日、日曜日、祝日には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した。</li> <li>・滝見橋では年2回の職員による点検のほか、5年に一度の専門業者による橋梁点検を実施した。</li> <li>・台風による増水や日没時間について等、必要な箇所に案内表示を追加設置し、利用者の利便性を向上させた。</li> </ul>
	適切な人員配置、ワークライフバランスへの配慮、公平な利用機会確保への取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○配置数、配置箇所、専門性、多言語対応等を考慮した適切な人員配置</li> <li>○ワークライフバランスへの取組や多様な働き方への配慮</li> <li>○利用者の平等利用への適切な取組(公平な利用者選定)</li> </ul>	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務上必要な配置数や配置箇所は適切であり、また地元精通した職員を配置した。</li> <li>・年休等の積極的な取得を呼び掛け、ワークライフバランスへの取り組みを促した。</li> <li>・イベント参加者を抽選で選定する等利用者の平等利用について、特に不適切な点はなかった。</li> </ul>	
	安全性の確保	施設の安全性は確保されているか						
		防災・防犯への配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>○自然災害や事故に備えた利用者の安全性の確保</li> <li>・避難訓練等の実施(年1回以上)</li> <li>・連絡体制の整備</li> </ul>	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消防署員の指導による防災訓練を実施し、通報手順や初期消火手順、館内放送手順、館内消火栓等の操作手順について再確認を行った。また、消防署職員による救命救急訓練を実施し、迅速に事故対応が行えるよう対応力の強化を図った。</li> <li>・緊急連絡体制については、東京都や警察、消防、檜原村の防災担当を含めた体制を構築した。</li> </ul>
	緊急時対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>○自然災害や事故の発生時における的確で速やかな対応、利用者の安全確保</li> <li>・発生時の迅速な対応、施設の点検・報告の実施</li> <li>・積極的な情報収集とSNS、HP、電話対応等による情報提供</li> </ul>	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・天候情報や道路情報等を随時確認し、適宜利用者への情報発信を行った。</li> <li>・暴風雪雨後には、職員全員で園内の点検・危険箇所の確認等を行った。危険箇所が発見された場合には、直ちに原状回復を図るとともに、必要に応じて通行止め等の措置をし、来園者の安全確保に努めた。</li> </ul>	
	法令等の遵守	適切な財務運営・財産管理が行われているか						
		個人情報保護・情報公開の取組、情報管理、及び情報事故への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>○個人情報保護・情報公開(内部規程の策定、研修等)の適正な取組</li> <li>○個人情報の漏えいや個人データの紛失事故等の発生状況</li> <li>○事故等が起きた際の対応や都への報告の適正な実施</li> </ul>	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員に注意事項等や情報事故の事例を用いて、事故防止の周知徹底を図り、個人情報の保護に努めた。</li> <li>・イベント申込時のはがき等は集計後にシュレッダー処理することを職員全員に周知・徹底した。</li> <li>・個人情報の漏洩や個人データの紛失事故等の発生はなかった。</li> </ul>
	環境配慮等への取組、法令遵守、都への適切な報告・連絡の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>○SDGs、気候危機、3R、生物多様性保全など持続可能性への対応や環境配慮行動の実施</li> <li>○自然公園法はじめ各種法令等の理解と遵守</li> <li>○都への適切な報告・連絡</li> </ul>	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電気自動車(送迎車ほか)の導入や、再生可能エネルギー由来の電力の利用等環境配慮に努めた。</li> <li>・電気自動車用の充電設備の設置に協力した。</li> <li>・管理事務所前の薪ストーブでは園内の倒木等の発生材を利用した。</li> <li>・内部用資料に関しては、裏紙を積極的に再利用した。</li> <li>・野生シカによる食害が拡大し、園内の希少植物が年々減少しているため、保護対策として植生保護柵を設置し、シカ柵の点検(月1回)や追加設置を行った。また、自然教室において、自然環境保全やニホンジカ食害等に関して説明した。</li> <li>・都への報告・連絡を適宜行った。</li> </ul>	
	適切な財務・財産管理	適切な財務運営・財産管理が行われているか						
収支・財産管理の状況		<ul style="list-style-type: none"> <li>○収支状況(安定的な運営がなされているか。)</li> <li>○適切な経理処理</li> <li>・経理の明確な区分</li> <li>・帳簿、関係書類による経理状況の明確化</li> <li>○都有財産(物品など)の適切な管理</li> <li>・物品整理簿の整備・不適合品、亡失品等の報告</li> <li>○帳簿、関係書類の整備、保存(指定期間終了後5年間)</li> </ul>	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総経費(123,772,691円)は対計画額を下回り(計画額比94.1%)、と概ね適切であった。</li> <li>・経理処理及び都有財産管理において不適切な事項はなかった。</li> </ul>	

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価 水準を上回る2点/概ね水準どおり1点/水準を下回る0点			評価理由
					2点	1点	0点	
事業効果	利用の状況	事業計画どおりの利用状況となっているか。						
		利用者数(環境の変化など外部要因を考慮)の動向	○利用者数(人数、対前年度比%)	×1		○		・利用者数:173,300人(6月-3月。対前年度比:98.6%)
	利用者ニーズの把握への取組	○利用者要望・苦情等の適正な把握と共有 ○アンケート回収枚数向上のための取組(アンケート回収枚数、対前年度比%) ○利用者要望等への適切な対応(掲示、改善等)	×1		○		・アンケート回収数:令和4年度749枚(6月-3月。対前年度比:209.2%)回収率0.4% ・来園者からの苦情等への対応状況は、HP上で公表するほか都民の森内にも掲示した。 ・イベント参加者以外の意見が収集できるよう、建物内4か所に意見箱を設置し、アンケート内容は職員全員で共有した。 ・アンケートに記載のあった意見を踏まえ、キャンプ関連のイベントとして、「丸太切から薪割り体験と焚火教室」を実施した。	
	サービス内容の向上等	事業内容、職員の対応等について、利用者の反応はどうか。						
		質の高いサービス提供への取組	○施設の特性及び利用者のニーズに応じた各種イベントの積極的な実施 ・自然教室等イベント企画数、実施回数、参加人数(前年度数、対前年度比%) ・電話・窓口対応等の回数(前年度数、対前年度比%)等	×2			○	・自然教室の企画数112回(前年度127回、対前年度比88.2%) ・実施回数:102回(前年度50回、対前年度比204.0%) ・参加者数:866人(前年度404人、対前年度比214.4%)
			○満足度調査の結果(「とても満足」又は「満足」の合計が80%以上)	×1		○		・令和4年度99.9%(有効回答749人中748人) 内訳:「とても満足」85.3%(754人) 「満足」14.7%(130人) (令和3年度99.1% 有効回答358人中355人) ・調査結果は毎月末に集計し全職員で閲覧し、改善できる要望は早急に改善した。いただいた意見や要望は、協議結果や対応方法を「ご意見ご要望について」という回答書として所長が毎月作成し、意見箱付近の掲示及びホームページに掲載し、継続的に対応状況を公開しており、経年の対応内容を見える化している。
			○オフシーズン利用促進のための積極的な取組	×2			○	・オフシーズン(12~2月)利用者数: 令和4年度22,707人(令和3年度25,101人) 対前年比90.5% ・数馬地区旅館・民宿との合同イベント「星空観察会 in 数馬」の実施回数を増やし、椋原村の観光を目的とした旅行者の層をターゲットに数馬地区の旅館や民宿を利用してもらうことで、数馬地区の付加価値の向上、地域の知名度アップ、相互の利用客の増加に努めた。 ・オフシーズンは、三頭大滝の結水状況や野鳥の状況をホームページやSNSに掲載したほか、特別イベントとしてランブシェードづくりイベントを新規に企画・開催した。 ・雨季・冬季の開放期対策として室内で実施できる「クライミング教室」、「苔テラリウム教室」を行った。
		○その他、積極的な独自のサービス提供(多様な利用者、外国人利用者等への配慮を含む)。	×2			○	・高齢者・障害者対応として、駐車場から管理事務所までの車両乗り入れを駐車場担当職員と連携して実施した。また、車椅子・電動車椅子の貸出に伴い動作確認・点検は毎月実施した。 ・通行止め等の状況が分かるよう、園内マップを用いて来園者に掲示した。 ・利用者の要望を反映し、駐車場の開門時間の繰り上げを実施した。	
		施設の広報に関する取組	○地域内外での広報、PR等の効率的・効果的な実施(HPの訪問者数、SNSのフォローワー数、出張発表数など)	×2			○	・HPは最新情報や天気・気温について営業日に毎日更新した。また、閲覧履歴を戦略的に分析し、冬季の天候情報やバスの運行情報、新緑や桜の開花状況等を積極的に発信する等効果的なPRを行っている。 ・フェイスブックの更新を年間57回、Instagramの投稿を55回、HPの更新を87回行い、旬の情報を逃さない発信や閲覧者を飽きさせない工夫を行い、最新の情報を発信した。
		地域連携や地域振興、関連施設との連携への取組	○地域の人材や団体、近隣施設との連携及び都の施策への協力	×2			○	・数馬地区旅館・民宿との合同イベント「星空観察会 in 数馬」の実施回数を増やし、椋原村の観光を目的とした旅行者の層をターゲットに数馬地区の旅館や民宿を利用してもらうことで、数馬地区の付加価値の向上、地域の知名度アップ、相互の利用客の増加に努めた。(再掲) ・椋原温泉センター数馬の湯との合同イベント「数馬地区で紅葉の滝巡り」では、三頭大滝や数馬地区の滝を巡りながら野外利用指導員がガイドを行い、数馬の湯に立ち寄り、相互の施設の活用する工夫を行った。 ・山のふるさと村・奥多摩都民の森と合同で宿泊イベントを2回開催した。また、三施設合同会議を2回開催し、互いの開館状況や園内状況について情報共有を行った。
			○地域の産業及び文化並びに地元行事等を生かした施設運営の計画と実施	×2			○	・数馬地区宿泊施設との合同イベント「星空観察会in数馬」を開催し、星座にまつわる公演をしたり動物の毛皮を実際に触る体験をしてもらった。 ・秋の行楽シーズンに向け、奥多摩町の宿泊施設や観光施設、駅などにパンフレットを設置しPRした。
	業務効率化の取組	○経費削減の努力 ○業務上の効率化への工夫や改善等	×1			○	・レストラン券売機のキャッシュレス化対応済み。 ・園内掲示板等をレーザー加工機により自ら作成するなど、経費削減を図っている。 ・こまめな消灯、節電について職員等に周知、また事務所のガス暖房機の設定温度をこまめに調整する等、光熱費の節約を目指した。	
人材育成	○従業員の人材育成のための取組(専門性向上、接客等利用者サービスや満足度の向上のための研修、自己啓発支援等)の積極的な実施(研修年1回以上)	×1			○	・奥多摩自然保護官事務所より自然公園法に関する資料を提供してもらい、職員研修を行った。 ・警察署の方により、不審者対応の研修会を開催し、さすまたの使用方法の訓練を行った。		

※確認項目の評価は3段階で行う(「水準を上回る」(達成度:おおむね110%以上)、「水準どおり」、「水準を下回る」(達成度:おおむね90%以下))。  
 ※評価理由欄には、評価項目の総評及び評価の根拠となった事項等を具体的に記述する。  
 ※一次評価は、全確認項目において「水準どおり」の評価を受けた場合の合計点を「標準点」として、各確認項目の得点の合計点に基づき、次の4段階で評定を行う。  
 「S」:管理運営が優良であり、特筆すべき実績又は成果が認められた施設(「標準点の1.33倍(小数点以下切上)」点以上)  
 「A」:管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設(「標準点の1.25倍(小数点以下切上)」点以上かつ「標準点の1.33倍(小数点以下切上)-1」点以下)  
 「B」:管理運営が良好であった施設(「標準点の0.88倍(小数点以下切捨)+1」点以上かつ「標準点の1.25倍(小数点以下切上)-1」点以下)  
 「C」:管理運営の一部において、良好でない点が認められた施設(「標準点の0.88倍(小数点以下切捨)」点以下)  
 ※各確認項目の評価の合計点にかかわらず、指定管理者の責に帰すべき事由により、①利用者等の生命・身体・財産に重大な損害が生じた場合、  
 ②施設運営に関連して法令・協定等に関する違反があった場合又は③その他公の施設の設置者としての都の信頼を損ねた場合は、評定は「C」とする。

特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>特に評価すべき点や、特筆すべき成果(「S」評価の場合は必ず記入)</li> <li>努力が認められる点</li> <li>野生シカによる食害が拡大し、園内の希少植物が年々減少しているため、保護対策として植生保護柵を設置し、シカ柵の点検(月1回)や追加設置したほか、自然教室において、自然環境保全やニホンジカ食害等を説明し、普及啓発に寄与した。</li> <li>地域の宿泊施設・観光施設と連携し、檜原都民の森の強みである地域の専門人材を活用した自然教室と組み合わせた滞在型プログラムを企画し、新たな客層の取り込みや地域の付加価値向上につながっている。</li> <li>一層の取組が望まれる点</li> <li>イベントや閑散期対策に工夫が見られるものの、来場者数が減少しているため、更なる拡充策の検討が必要。</li> <li>その他</li> </ul>
要改善事項等	<ul style="list-style-type: none"> <li>改善を要する点及び改善が望まれる点(「C」評価の場合は必ず記入)</li> <li>※業務に必要とされる関係法令・協定等に関する違反、指定管理者の責に帰すべき事故、その他当該施設の管理運営に影響を及ぼすと考えられる事項が認められた場合は、その内容や改善策等を必ず記載すること</li> <li>※当該年度中に改善された事項については、併せて改善内容を記載すること。また、今後改善を要する事項及び改善が望まれる事項については、様式4により改善に取り組むこと</li> </ul>

※管理運営状況の確認結果や各確認項目の評価理由をもとに、総合的かつ具体的に記述してください。

【一次評価結果】

合計点	29	評価	B
-----	----	----	---

標準点	評価基準			
	S	A	B	C
24点	32点以上	30点以上 31点以下	22点以上 29点以下	21点以下

【確認事項】

1. 財務状況

指定管理者の財務状況	地方公共団体のため、特段の問題なし
------------	-------------------

※財務諸表上から得られた情報や財務分析結果など、客観的な情報を記述してください。

2. 特命要件の継続

特命により指定管理者を選定した施設については、以下に示す(1)または(2)のとおり、特命要件の継続状況について検証してください。

(1) 特命により指定管理者を選定した施設について

特命により指定管理者を選定している場合、特命要件を挙げ、各要件の継続状況について確認してください。

特命要件の継続	<ul style="list-style-type: none"> <li>自然災害及び事故等の際、迅速かつ柔軟な対応が不可欠な地元関係機関との連携を効率的に行っている。</li> <li>地域の資源及び人材を活用した体験サービス等を提供している。</li> <li>安定した経営基盤による継続的な運用を行っている。</li> </ul>
---------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(2) 東京都政策連携団体を特命により選定した施設について

選定時の特命要件の継続について、施設の位置づけや役割等を再検証のうえ、以下の項目を参考として各施設に相応しい項目を設定し、検証してください。

特命要件の継続	特命の前提となった施設の位置づけ	変更なし	変更あり
	東京都政策連携団体の特性と果たした役割	団体の特性が十分に発揮されている	団体の特性が十分に発揮されていない
	都との連携体制	実施	未実施
	事業の取組状況・進捗度	適切な実施状況	不適切な実施状況
	<評価理由> ○○○○		

令和4年度 奥多摩都民の森 一次評価シート

様式1

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価 水準を上回る2点/概ね水準どおり1点/水準を下回る0点			評価理由
					2点	1点	0点	
管理状況	適切な管理の履行	協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか						
		施設維持及び案内に関する取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○来園者の快適かつ安全な利用を図る適正な維持管理及び必要に応じた保守点検</li> <li>・施設の清掃(週1回以上)</li> <li>・施設・設備の保守点検(月1回以上)</li> <li>○施設の補修修繕の積極的な取組</li> <li>○利用者目線に立った案内・表示</li> </ul>	×1		○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃(週1回以上)、園路内巡視点検(月1回)、施設保守点検(月1回以上)、警備等について、事業計画書に基づき適切に行なった。</li> <li>・「安全管理点検マニュアル」を活用し、委託業者及び管理担当職員による施設周辺及び管内の点検を実施した。</li> </ul>	
		適切な人員配置、ワークライフバランスへの配慮、公平な利用機会確保への取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○配置数、配置箇所、専門性、多言語対応等を考慮した適切な人員配置</li> <li>○ワークライフバランスへの取組や多様な働き方への配慮</li> <li>○利用者の平等利用への適切な取組(公平な利用者選定)</li> </ul>	×1		○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務上必要な配置数や配置箇所は適切であり、また森林や山の知識を有し、かつ地元精通した職員を配置した。</li> <li>・年休等の積極的な取得を呼び掛け、ワークライフバランスへの取組を促した。</li> <li>・イベント参加者を抽選で選定する等利用者の平等利用について、特に不適切な点はなかった。</li> </ul>	
	安全性の確保	施設の安全性は確保されているか						
		防災・防犯への配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>○自然災害や事故に備えた利用者の安全性の確保</li> <li>・避難訓練等の実施(年1回以上)</li> <li>・連絡体制の整備</li> </ul>	×1		○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時マニュアル及び連絡体制を整備し、緊急時の体制を明確にして運用した。</li> <li>・自衛消防訓練を行い火災発生時の対応や避難誘導訓練等を行ったほか、事故や災害を想定した訓練を定期的実施した。</li> <li>・イベント実施前に実施による安全確認を行い、エスケープルートの実証、事故を想定した搬送ルートシミュレーションを行った。また、突発的事態に備えたバックアップ体制を整えた。</li> <li>・園路及び利用者の活動場所の巡回を月1〜2回程度実施し、危険木の除去を行った。</li> </ul>	
		緊急時対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>○自然災害や事故の発生時における確で速やかな対応、利用者の安全確保</li> <li>・発生時の迅速な対応、施設の点検・報告の実施</li> <li>・積極的な情報収集とSNS、HP、電話対応等による情報提供</li> </ul>	×1		○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・天候情報や鉄道情報等の確認を徹底し、利用者への情報提供を行った。</li> <li>・イベント開催中に発生した事故時には、救護、応急手当、関係機関への通報等を迅速に行なった。</li> <li>・ハザードマップをホームページ上に掲載するとともに施設にて配布し、通行止め等の情報を適宜発信し、事故を未然に防いだ。</li> </ul>	
	法令等の遵守	個人情報保護・情報公開の取組、情報管理、及び情報事故への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>○個人情報保護・情報公開(内部規程の策定、研修等)の適正な取組</li> <li>○個人情報の漏えいや個人データの紛失事故等の発生状況</li> <li>○事故等が起きた際の対応や都への報告の適正な実施</li> </ul>	×1		○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・東京都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。</li> <li>・個人情報の漏洩や個人データの紛失事故等の発生はなかった。</li> <li>・個人情報を持ち出す際には、情報を必要最低限にするなど適切に管理を行っている。</li> </ul>	
		環境配慮等への取組、法令遵守、都への適切な報告・連絡の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>○SDGs、気候危機、3R、生物多様性保全など持続可能性への対応や環境配慮行動の実施</li> <li>○自然公園法はじめ各種法令等の理解と遵守</li> <li>○都への適切な報告・連絡</li> </ul>	×1		○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・景観に配慮した伐採等を実施し、発生材をできるだけ園内処理するなど環境に配慮した運営を行った。</li> <li>・施設管理に関わる法令の遵守の徹底を図った。</li> <li>・都への報告・連絡を適宜行っており、適切であった。</li> </ul>	
	適切な財務・財産管理	適切な財務運営・財産管理が行われているか						
		収支・財産管理の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>○収支状況(安定的な運営がなされているか。)</li> <li>○適切な経理処理</li> <li>・経理の明確な区分</li> <li>・帳簿、関係書類による経理状況の明確化</li> <li>○都有財産(物品など)の適切な管理</li> <li>・物品整理簿の整備・不適格品、亡失品等の報告</li> <li>○帳簿、関係書類の整備、保存(指定期間終了後5年間)</li> </ul>	×1		○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総経費(67,034,677円)、対計画額比87%</li> <li>・必要経費(63,619,927円)、対計画額比88%と概ね適切であった。</li> <li>・経理処理及び都有財産管理において不適切な事項はなかった。</li> </ul>	

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価 水準を上回る2点/概ね水準どおり1点/水準を下回る0点			評価理由	
					2点	1点	0点		
事業効果	利用の状況	事業計画どおりの利用状況となっているか。							
		利用者数(環境の変化など外部要因を考慮)の動向	○利用者数(人数、対前年度比%)	×1	○			・利用者数:令和4年度3,331人(6月から3月) (令和3年度同時期2,126人)対前年度比156.7% 新型コロナウイルス感染症による制約の順次緩和により、昨年度より5割以上上回り、概ね順調な回復であると評価とする。	
		利用者ニーズの把握への取組	○利用者要望・苦情等の適正な把握と共有 ○アンケート回収枚数向上のための取組(アンケート回収枚数、対前年度比%) ○利用者要望等への適切な対応(掲示、改善等)	×1	○			・アンケート回収枚数:令和4年度579枚(6月から3月) (令和3年度同時期274枚)対前年度比211%、回収率17% 昨年度の2倍以上となり、順調な回復であると評価とする。 ・アンケート及びイベント参加者からの直接のヒアリングにより、即時対応可能なものについては迅速に改善するとともに、苦情対応については丁寧な説明及び対応に努めた。	
	サービス内容の向上等	質の高いサービス提供への取組	事業内容、職員の対応等について、利用者の反応はどうか。						
			○施設の特性及び利用者のニーズに応じた各種イベントの積極的な実施 ・自然教室等イベント企画数、実施回数、参加人数(前年度数、対前年度比%) ・電話・窓口対応等の回数(前年度数、対前年度比%)等	×2		○		・企画回数:令和4年度60回 (令和3年度67回)対前年度比89.6% 実施回数:令和4年度47回 (令和3年度23回)対前年度比204% 参加人数:令和4年度586人 (令和3年度274人)対前年度比214% ・昨年度に引き続き利用者からの要望に応えた日帰りイベントを実施したほか、宿泊イベントも復活して高評価を得た。 ・新型コロナウイルス感染症の規制緩和により、宿泊イベントを復活、PRするとともに気軽に参加できる日帰りイベントも充実させた。	
			○満足度調査の結果(「とても満足」又は「満足」の合計が80%以上)	×1	○			・令和4年度:99.5%(有効回答579人中576人)⇒対前年比0.6%増 内訳:「とても満足」181.2%(470人)⇒対前年比4.2%増 「満足」18.3%(106人)⇒対前年比3.6%減 「やや不満」0.5%(3人)⇒対前年比0.6%減 「不満」0%(0人)⇒対前年比変化なし ・令和3年度:98.9%(有効回答274人中271人) 内訳:「とても満足」177.0%(211人) 「満足」21.9%(60人) 「やや不満」1.1%(3人) 「不満」0%(0人)0% ・利用者アンケートやヒアリングにより、イベント内容等を毎年度見直し、(冬季イベントの企画など)満足度を維持している。(経年変化分析)	
			○オフシーズン利用促進のための積極的な取組	×2	○			・オフシーズン利用者数:令和4年度681人(12月から2月) (令和3年度同時期441人)対前年度比154.4% ・正月行事や冬山登山など季節限定イベントを定期的実施し、参加者より高評価を得た。	
			○その他、積極的な独自のサービス提供(多様な利用者、外国人利用者等への配慮を含む)。	×2		○		・来館者へ低価格での平日宿泊料金や当日宿泊可能な案内を行い利用促進に努めた。 ・町内小学校の林業体験、町外育児会の受入指導の他、東京都教育庁指導部実施の高校生向け林業学習の受入指導も行った。 ・新たなキャッシュレス決済(Visa/Mastercard、交通系IC決済)を導入し、利用実績があった。	
		施設の広報に関する取組	○地域内外での広報、PR等の効率的・効果的な実施(HPの訪問者数、SNSのフォロー数、出張授業数など)	×2		○		・奥多摩駅前観光案内所掲示板、近隣の施設へパンフレットを配布するほか、ボランティア会員にも広報を依頼し集客を図った。 ・SNSで開催したイベント報告等を掲載して集客率向上に努めるとともに、積雪情報等最新情報の発信に努めた。 ・ホームページで施設・イベント等の最新情報の発信を積極的に行い、利用率及び施設の認知度の向上に努めた。 ・来館者に友達等への紹介を依頼し、新規利用者を獲得した。	
		地域連携や地域振興、関連施設との連携への取組	○地域の人材や団体、近隣施設との連携及び都の施策への協力	×2		○		・地元在住の講師や地域住民の協力を得て、山間地やわさび田での農作業、餅つき、正月飾りづくり、溪流釣り体験等かつての奥多摩の暮らしを体験できる地域交流型のイベントを開催した。 ・奥多摩町立小学校1校の林業体験や高校生向け林業学習の受入指導を実施した。 ・檜原都民の森・山のふるさと村との三施設合同企画や、町内自転車業者と開催したイベントなど連携の強化を図った。	
		○地域の産業及び文化並びに地元行事等を生かした施設運営の計画と実施	×2		○		・東京農業大学演習林や海沢渓谷の散策等、広く奥多摩町全体を対象としてイベントを計画し、実施した。 ・山里サイクリングをイベントに取り入れるなど地域産業の活性化に貢献した。		
業務効率化の取組	○経費削減の努力 ○業務上の効率化への工夫や改善等	×1		○		・日常管理や林業イベントでの発生材を有効活用するため、園内整備や暖炉の燃料などに活用した。			
人材育成	○従業員の人材育成のための取組(専門性向上、・接客等利用者サービスや満足度の向上のための研修、自己啓発支援等の積極的な実施(研修年1回以上))	×1		○		・指定管理者として必要な知識と経験を更に深めるための自己啓発等に取り組んだ。 ・山のふるさと村で行われた安全運転講習会を受講し、安全運転に対する意識の向上に努めた。			

※確認項目の評価は3段階で行う(「水準を上回る」(達成度:おおむね110%以上)、「水準どおり」、「水準を下回る」(達成度:おおむね90%以下))。

※評価理由欄には、評価項目の総評及び評価の根拠となった事項等を具体的に記述する。

※一次評価は、全確認項目において「水準どおり」の評価を受けた場合の合計点を「標準点」として、各確認項目の得点の合計点に基づき、次の4段階で評定を行う。

「S」:管理運営が優良であり、特筆すべき実績又は成果が認められた施設(「標準点の1.33倍(小数点以下切上)」点以上)

「A」:管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な面で優れた取組が認められた施設(「標準点の1.25倍(小数点以下切上)」点以上かつ「標準点の1.33倍(小数点以下切上)-1」点以下)

「B」:管理運営が良好であった施設(「標準点の0.88倍(小数点以下切捨)+1」点以上かつ「標準点の1.25倍(小数点以下切上)-1」点以下)

「C」:管理運営の一部において、良好でない点が認められた施設(「標準点の0.88倍(小数点以下切捨)」点以下)

※各確認項目の評価の合計点にかかわらず、指定管理者の責に帰すべき事由により、①利用者等の生命・身体・財産に重大な損害が生じた場合、

②施設運営に関連して法令・協定等に関する違反があった場合又は③その他公の施設の設置者としての都の信頼を損ねた場合は、評定は「C」とする。

特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特に評価すべき点や、特筆すべき成果(「S」評価の場合は必ず記入)</li> <li>・努力が認められる点</li> <li>正月行事や冬山登山などオフシーズンにおいても季節限定イベントを定期的実施し、参加者より高評価を得た。</li> <li>・一層の取組が望まれる点</li> <li>認知度向上かつ奥多摩町の魅力向上に資するPRIについて、地域機関や観光事業者と連携した広報活動に期待する。また、ニーズの高い少人数での一般宿泊者への食事提供について検討を進められたい。</li> <li>・その他</li> </ul>
要改善事項等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・改善を要する点及び改善が望まれる点(「C」評価の場合は必ず記入)</li> <li>※業務に必要とされる関係法令・協定等に関する違反、指定管理者の責に帰すべき事故、その他当該施設の管理運営に影響を及ぼすと考えられる事項が認められた場合は、その内容や改善策等を必ず記載すること</li> <li>※当該年度中に改善された事項については、併せて改善内容を記載すること。また、今後改善を要する事項及び改善が望まれる事項については、様式4により改善に取り組むこと</li> </ul>

※管理運営状況の確認結果や各確認項目の評価理由をもとに、総合的かつ具体的に記述してください。

### 【一次評価結果】

合計点	29	評価	B	標準点	評価基準			
					S	A	B	C
				24点	32点以上	30点以上 31点以下	22点以上 29点以下	21点以下

### 【確認事項】

#### 1. 財務状況

指定管理者の財務状況	地方公共団体のため、特段の問題なし
------------	-------------------

※財務諸表上から得られた情報や財務分析結果など、客観的な情報を記述してください。

#### 2. 特命要件の継続

特命により指定管理者を選定した施設については、以下に示す(1)または(2)のとおり、特命要件の継続状況について検証してください。

(1) 特命により指定管理者を選定した施設について

特命により指定管理者を選定している場合、特命要件を挙げ、各要件の継続状況について確認してください。

特命要件の継続	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自然災害及び事故等の際、迅速かつ柔軟な対応が不可欠な地元関係機関との連携を効率的に行っている。</li> <li>・地域の資源及び人材を活用した体験サービス等を提供している。</li> <li>・安定した経営基盤による継続的な運用を行っている。</li> </ul>
---------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(2) 東京都政策連携団体を特命により選定した施設について

選定時の特命要件の継続について、施設の位置づけや役割等を再検証のうえ、以下の項目を参考として各施設に相応しい項目を設定し、検証してください。

特命要件の継続	特命の前提となった施設の位置づけ	変更なし	変更あり
	東京都政策連携団体の特性と果たした役割	団体の特性が十分に発揮されている	団体の特性が十分に発揮されていない
	都との連携体制	実施	未実施
	事業の取組状況・進捗度	適切な実施状況	不適切な実施状況
	<評価理由> ○○○○		

令和4年度 山のふるさと村 一次評価シート

様式1

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価 水準を上回る2点/概ね水準どおり1点/水準を下回る0点			評価理由	
					2点	1点	0点		
管理状況	適切な管理の履行	協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか							
		施設維持及び案内等に関する取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○来園者の快適かつ安全な利用を図る適正な維持管理及び必要に応じた保守点検</li> <li>・施設の清掃(週1回以上)</li> <li>・施設・設備の保守点検(月1回以上)</li> <li>○施設の補修修繕の積極的な取組</li> <li>○利用者目線に立った案内・表示</li> </ul>	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・山のふるさと村安全管理点検マニュアルに沿って、園内の巡回、施設維持と安全管理の向上を図った。</li> <li>・園内の除草作業や各施設の日常清掃を適時実施するとともに、簡易な修繕を職員が直営で行った。</li> <li>・施設の延命化を考慮した修繕計画の検討を行ったが、不具合が発生してから報告が多いことやその後の対応について都への報告が遅れることが見受けられた。</li> <li>・利用者に気持ちよく使っていただくため日々の清掃はもとより、椅子テーブル等の用具の点検を密に行った。</li> <li>・作業班による日常の施設管理作業に加え、ネイチャートレイル歩道の整備を行った。</li> </ul>	
		適切な人員配置、ワークライフバランスへの配慮、公平な利用機会確保への取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○配置数、配置箇所、専門性、多言語対応等を考慮した適切な人員配置</li> <li>○ワークライフバランスへの取組や多様な働き方への配慮</li> <li>○利用者の平等利用への適切な取組(公平な利用者選定)</li> </ul>	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元出身・居住者の従事等、人員配置及び利用者の平等利用について、特に不適切な点はなかった。</li> </ul>	
	安全性の確保	施設の安全性は確保されているか							
		防災・防犯への配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>○自然災害や事故に備えた利用者の安全性の確保</li> <li>・避難訓練等の実施(年1回以上)</li> <li>・連絡体制の整備</li> </ul>	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害対策の意識向上の為、防災士の資格を取得した安全管理者を配置した。</li> <li>・12月には枯草火災を想定した消火訓練を実施した。</li> <li>・1月には青梅警察署の講師による車両運転講習会を実施した。</li> <li>・利用者等に危険が及ばぬよう危険木の除去等を適宜行った。</li> </ul>	
		緊急時対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>○自然災害や事故の発生時における確で速やかな対応、利用者の安全確保</li> <li>・発生時の迅速な対応、施設の点検・報告の実施</li> <li>・積極的な情報収集とSNS、HP、電話対応等による情報提供</li> </ul>	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・気象情報を常にHPやWebサイトなどで確認し、天候の急変には園内放送等を活用し利用者に注意喚起や情報提供を行った。</li> <li>・災害マニュアルを厳守し緊急時の連絡体制を整え、迅速な伝達を図れるように努めた。</li> </ul>	
法令等の遵守	個人情報保護、報告等は適切に行われているか								
	個人情報保護・情報公開の取組、情報管理、及び情報事故への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>○個人情報保護・情報公開(内部規程の策定、研修等)の適正な取組</li> <li>○個人情報の漏えいや個人データの紛失事故等の発生状況</li> <li>○事故等が起きた際の対応や都への報告の適正な実施</li> </ul>	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報を含む資料は施錠可能なロッカー等で適正に管理した。</li> <li>・イベント終了後、申し込み書等の個人情報記録紙をシュレッダー処理することを徹底した。</li> <li>・パソコンネットワーク上でのデータ流出がないよう紙媒体での保存を実施した。</li> <li>・漏えい等の事故はなし。</li> </ul>		
	環境配慮等への取組、法令遵守、都への適切な報告・連絡の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>○SDGs、気候危機、3R、生物多様性保全など持続可能性への対応や環境配慮行動の実施</li> <li>○自然公園法はじめ各種法令等の理解と遵守</li> <li>○都への適切な報告・連絡</li> </ul>	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・園内の希少種や外来種を考慮した植生管理計画を立て、実際に草刈等の作業をする作業班スタッフに向けた資料をつくり、園内の植生管理の保全に努めた。</li> <li>・山のふるさと村に関わる自然公園法や鳥獣保護法、都条例などをとりまとめ、法令の遵守に努めた。</li> <li>・都への報告・連絡を適宜行っており、適切であった。</li> </ul>		
適切な財務・財産管理	適切な財務運営・財産管理が行われているか								
	収支・財産管理の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>○収支状況(安定的な運営がなされているか。)</li> <li>○適切な経理処理</li> <li>・経理の明確な区分</li> <li>・帳簿、関係書類による経理状況の明確化</li> <li>○所有財産(物品など)の適切な管理</li> <li>・物品整理簿の整備・不適格品、亡失品等の報告</li> <li>○帳簿、関係書類の整備、保存(指定期間終了後5年間)</li> </ul>	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総経費(165,375,890円)、必要経費(134,628,990円)は対計画額費100.1%、96.1%であるが、利用料金収入が計画額比74.6%と落ち込み、一般会計から補填した。</li> <li>・経理処理及び所有財産管理において不適切な事項はなかった。</li> <li>・エネルギーコストの高騰に伴い、HTTへの取組やコスト削減策を図るものの、コロナ禍後の冷暖房需要増を吸収できず、都による指定管理料の増額を行った。</li> </ul>		

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価			
					水準を上回る2点/概水準どおり1点/水準を下回る0点			評価理由
					2点	1点	0点	
事業効果	利用の状況	事業計画どおりの利用状況となっているか。						
		利用者数(環境の変化など外部要因を考慮)の動向	○利用者数(人数、対前年度比%)	×1	○			・令和4年度(6-3月) 入村者数40,473人(対前年度比124%) 宿泊者数 7,187人(対前年度比111%)
	利用者ニーズの把握への取組	○利用者要望・苦情等の適正な把握と共有 ○アンケート回収枚数向上のための取組(アンケート回収枚数、対前年度比%) ○利用者要望等への適切な対応(掲示、改善等)	×1	○			・令和4年度(6-3月)アンケート回収枚数561枚(対前年度比148%)、通年回収率(対入村者1.4%)	
	サービス内容の向上等	質の高いサービス提供への取組	○施設の特性及び利用者のニーズに応じた各種イベントの積極的な実施 ・自然教室等イベント企画数、実施回数、参加人数(前年度数、対前年度比%) ・電話・窓口対応等の回数(前年度数、対前年度比%)等	×2		○		・自然教室等イベント34回計画、うち25回実施(対前年度比計画87%、実施167%)、参加人数440人(対前年度339%) ・奥多摩の豊かな資源、地元の人材を生かした体験教室、宿泊施設併設の特性を生かしたプログラム等を実施した。
			○満足度調査の結果(「とても満足」又は「満足」の合計が80%以上)	×1		○		・総合満足度99.4%>95%(有効回答は685人中666人) 内訳:「とても満足」79.3%(528人)「満足」20.1%(134人) 「やや不満」0.5%(3人)「不満」0.2%(1人) 無回答19名 ・満足度調査向上のため、アンケート結果を各セクションで共有し、改善に向けた努力目標を立案した。
			○オフシーズン利用促進のための積極的な取組	×2	○			・12~2月利用者数5,464人(対前年度比154%) ・冬季限定で、ケビン棟宿泊利用者に、体験無料券(944枚)発行した。 ・レストランでは食事提供者にドリンクサービスなど利用促進を図った。 ・繁忙期(休前日及び7~8月)以外の利用促進のため、ケビン棟宿泊料金を半額にした。
			○その他、積極的な独自のサービス提供(多様な利用者、外国人利用者等への配慮を含む)。	×2		○		・山のふるさと村利用者を対象に、予約制で奥多摩駅から山のふるさと村への無料送迎バスの運行を実施した。 利用者2,994人(令和3年度1,547人前年比194%)
		施設の広報に関する取組	○地域内外での広報、PR等の効率的・効果的な実施(HPの訪問者数、SNSのフォロワー数、出張授業数など)	×2		○		・雑誌やWeb等で施設紹介用写真画像の提供やテレビ局の撮影協力を行った。 ・地方新聞などへの情報発信や事業のPRIに務めた。 ・ホームページ上でケビンやキャンプサイトの予約状況を公開し、スムーズな予約へと導いた。 ・月1~2回メールマガジンを発行イベント情報や割引券を乗せるなどして利用者向上に努めた。
		地域連携や地域振興、関連施設との連携への取組	○地域の人材や団体、近隣施設との連携及び都の施策への協力	×2		○		・奥多摩都民の森と檜原都民の森との三者会議を2回開催しイベント計画や広報活動を連携して行った。
			○地域の産業及び文化並びに地元行事等を生かした施設運営の計画と実施	×2		○		・奥多摩の食文化と伝統を紹介し、奥多摩産物を販売するなどの「山のふるさと村春秋冬まつり」を継続して開催し、コロナ前の水準まで集客が回復しつつある。 ・地元(寸庭陶芸クラブ)による陶芸教室を開催した。 ・町の高齢者介護予防事業と連携し、自然教室及び研修室でのリハビリや地産地消の健康ランチを提供。利用者の健康促進と施設利用促進を図った。
		業務効率化の取組	○経費削減の努力 ○業務上の効率化への工夫や改善等	×1		○		・各施設職員で出来る清掃等について直営で実施した。 ・園内の施設も経年劣化のため修繕の必要な箇所が多く、職員自らで修繕を行うという意識の改革とコスト意識の向上を図り、簡易な修繕や園内の倒木の処理を職員で行った。
	人材育成	○従業員の人材育成のための取組(専門性向上、接遇等利用者サービスや満足度の向上のための研修、自己啓発支援等)の積極的な実施(研修年1回以上)	×1		○		・休園日を活用しキャンプ場売店や各新設で車椅子利用者目線に沿った体験型研修を実施した。	

※確認項目の評価は3段階で行う(「水準を上回る」(達成度:おおむね110%以上)、「水準どおり」、「水準を下回る」(達成度:おおむね90%以下)。

※評価理由欄には、評価項目の総評及び評価の根拠となった事項等を具体的に記述する。

※一次評価は、全確認項目において「水準どおり」の評価を受けた場合の合計点を「標準点」として、各確認項目の得点の合計点に基づき、次の4段階で評定を行う。

- 「S」:管理運営が優良であり、特筆すべき実績又は成果が認められた施設(「標準点の1.33倍(小数点以下切上)」点以上)
- 「A」:管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設(「標準点の1.25倍(小数点以下切上)」点以上かつ「標準点の1.33倍(小数点以下切上)－1」点以下)
- 「B」:管理運営が良好であった施設(「標準点の0.88倍(小数点以下切捨)＋1」点以上かつ「標準点の1.25倍(小数点以下切上)－1」点以下)
- 「C」:管理運営の一部において、良好でない点が認められた施設(「標準点の0.88倍(小数点以下切捨)」点以下)

※各確認項目の評価の合計点にかかわらず、指定管理者の責に帰すべき事由により、①利用者等の生命・身体・財産に重大な損害が生じた場合、②施設運営に関連して法令・協定等に関する違反があった場合又は③その他公の施設の設置者としての都の信頼を損ねた場合は、評定は「C」とする。

特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特に評価すべき点や、特筆すべき成果(「S」評価の場合は必ず記入)</li> <li>・努力が認められる点:</li> <li>・奥多摩の食文化と伝統を紹介し、奥多摩特産物を販売するなどの「山のふるさと村春秋冬まつり」を継続して開催し、コロナ前の水準まで集客が回復しつつある。</li> <li>・一層の取組が望まれる点:</li> <li>・利用料金収入が計画額比74.6%と落ち込み、コロナ前と比較し、宿泊者数の水準が切り下がっている。要因を分析し、利用者増に向けた対策が求められる。</li> <li>・エネルギーコストの高騰への対応として、更なるHTTの推進やコスト縮減策、利用料金収入増に向けた取組が求められる。</li> <li>・その他</li> </ul>
要改善事項等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・改善を要する点及び改善が望まれる点(「C」評価の場合は必ず記入)</li> <li>※ 業務に必要とされる関係法令・協定等に関する違反、指定管理者の責に帰すべき事故、その他当該施設の管理運営に影響を及ぼすと考えられる事項が認められた場合は、その内容や改善策等を必ず記載すること</li> <li>※ 当該年度中に改善された事項については、併せて改善内容を記載すること。また、今後改善を要する事項及び改善が望まれる事項については、様式4により改善に取り組むこと</li> </ul>

※管理運営状況の確認結果や各確認項目の評価理由をもとに、総合的かつ具体的に記述してください。

【一次評価結果】

合計点	<b>27</b>	評価	<b>B</b>
-----	-----------	----	----------

標準点	評価基準			
	S	A	B	C
24点	32点以上	30点以上 31点以下	22点以上 29点以下	21点以下

【確認事項】

1. 財務状況

指定管理者の財務状況	地方公共団体のため、特段の問題なし
------------	-------------------

※財務諸表上から得られた情報や財務分析結果など、客観的な情報を記述してください。

2. 特命要件の継続

特命により指定管理者を選定した施設については、以下に示す(1)または(2)のとおり、特命要件の継続状況について検証してください。

(1) 特命により指定管理者を選定した施設について

特命により指定管理者を選定している場合、特命要件を挙げ、各要件の継続状況について確認してください。

特命要件の継続	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自然災害及び事故等の際、迅速かつ柔軟な対応が不可欠な地元関係機関との連携を効率的に行っている。</li> <li>・地域の資源及び人材を活用した体験サービス等を提供している。</li> <li>・安定した経営基盤による継続的な運用を行っている。</li> </ul>
---------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(2) 東京都政策連携団体を特命により選定した施設について

選定時の特命要件の継続について、施設の位置づけや役割等を再検証のうえ、以下の項目を参考として各施設に相応しい項目を設定し、検証してください。

特命要件の継続	特命の前提となった施設の位置づけ	変更なし	変更あり
	東京都政策連携団体の特性と果たした役割	団体の特性が十分に発揮されている	団体の特性が十分に発揮されていない
	都との連携体制	実施	未実施
	事業の取組状況・進捗度	適切な実施状況	不適切な実施状況
	<評価理由> 〇〇〇〇		

令和4年度 東京都立多幸湾公園 一次評価シート

様式1

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価 水準を上回る2点/概ね水準どおり1点/水準を下回る0点			評価理由
					2点	1点	0点	
管理状況	適切な管理の履行	協定及び事業計画に沿って適切に管理が行われているか						
		施設維持及び案内に関する取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○来園者の快適かつ安全な利用を図る適正な維持管理及び必要に応じた保守点検</li> <li>・施設の清掃(週1回以上)</li> <li>・施設・設備の保守点検(月1回以上)</li> <li>○施設の補修修繕の積極的な取組</li> <li>○利用者目線に立った案内・表示</li> </ul>	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の清掃及び保守点検について概ね計画どおりに行った。</li> <li>・観光箇所やイベント等の情報収集に努め利用者と積極的にコミュニケーションを取ることで、利用者のニーズに合った観光パターンを案内することができている。</li> </ul>
	適切な人員配置、ワークライフバランスへの配慮、公平な利用機会確保への取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○配置数、配置箇所、専門性、多言語対応等を考慮した適切な人員配置</li> <li>○ワークライフバランスへの取組や多様な働き方への配慮</li> <li>○利用者の平等利用への適切な取組(公平な利用者選定)</li> </ul>	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・英語対応が可能な職員の増員を行った。</li> </ul>	
	安全性の確保	施設の安全性は確保されているか						
		防災・防犯への配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>○自然災害や事故に備えた利用者の安全性の確保</li> <li>・避難訓練等の実施(年1回以上)</li> <li>・連絡体制の整備</li> </ul>	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・防災訓練を年3回実施した。</li> <li>・災害時緊急連絡表を作成し村役場等関係機関への報告及び応援要請等を早急に行っているようにした。</li> <li>・年度末に枯損木の伐採を行い、利用者の安全性を確保した。</li> </ul>
	緊急時対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>○自然災害や事故の発生時における的確で速やかな対応、利用者の安全確保</li> <li>・発生時の迅速な対応、施設の点検・報告の実施</li> <li>・積極的な情報収集とSNS、HP、電話対応等による情報提供</li> </ul>	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時対応マニュアルを見直し緊急時の体制を整えている。</li> <li>・村役場や地元警察、消防等関係機関との連携を構築し速やかに情報共有ができるようにした。</li> <li>・荒天が予想された場合、利用者へ事前に連絡し注意喚起をした。</li> </ul>	
	法令等の遵守	個人情報保護、報告等は適切に行われているか						
		個人情報保護・情報公開の取組、情報管理、及び情報事故への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>○個人情報保護・情報公開(内部規程の策定、研修等)の適正な取組</li> <li>○個人情報の漏えいや個人データの紛失事故等の発生状況</li> <li>○事故等が起きた際の対応や都への報告の適正な実施</li> </ul>	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・東京都個人情報の保護に関する条例に従い個人情報を適切に扱った。</li> <li>・情報の漏洩や紛失等の事故は発生していない。</li> </ul>
	環境配慮等への取組、法令遵守、都への適切な報告・連絡の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>○SDGs、気候危機、3R、生物多様性保全など持続可能性への対応や環境配慮行動の実施</li> <li>○自然公園法はじめ各種法令等の理解と遵守</li> <li>○都への適切な報告・連絡</li> </ul>	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> <li>・景観に配慮した伐採を行い施設内修繕では木材を使用することで環境へ配慮した運営を行った。</li> <li>・適宜東京都に相談の上対応を行った。</li> </ul>	
	適切な財務・財産管理	適切な財務運営・財産管理が行われているか						
収支・財産管理の状況		<ul style="list-style-type: none"> <li>○収支状況(安定的な運営がなされているか。)</li> <li>○適切な経理処理</li> <li>・経理の明確な区分</li> <li>・帳簿、関係書類による経理状況の明確化</li> <li>○都有財産(物品など)の適切な管理</li> <li>・物品整理簿の整備・不適合品、亡失品等の報告</li> <li>○帳簿、関係書類の整備、保存(指定期間終了後5年間)</li> </ul>	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> <li>■総経費(25,147,696円) 対計画額比 87%</li> <li>■必要経費(24,775,901円) 対計画額比 92.7%</li> <li>・概ね適切である。</li> <li>・経理処理及び都有財産管理において不適切な事項はなかった。</li> </ul>	

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価 水準を上回る 2点 / 概ね水準どおり 1点 / 水準を下回る 0点			評価理由	
					2点	1点	0点		
事業効果	利用の状況	事業計画どおりの利用状況となっているか。							
		利用者数(環境の変化など外部要因を考慮)の動向	○利用者数(人数、対前年度比%)	×1	○			・利用者数(対R1年度比):202.5% ・R4実績(7-3月)326/換算後H31フリーテントの利用実績(7-3月)287(863人 * (最大収容率)20/60) [外部要因を考慮] ・令和4年度は神津島村の来島自粛要請を踏まえ、利用制限(最大20名・フリーサイト家族個人利用のみ)があったため、R1フリーサイトの利用実績に収容率の差を反映した数値と比較	
	利用者ニーズの把握への取組	○利用者要望・苦情等の適正な把握と共有 ○アンケート回収枚数向上のための取組(アンケート回収枚数、対前年度比%) ○利用者要望等への適切な対応(掲示、改善等)	×1	○			・アンケート回収枚数:188/331=57% ・アンケート回収率(対R1年度比):246.7% ・R4実績(7-3月)185/R1アンケート(7-3月)225人 * (最大収容率)20/60 [外部要因を考慮] 同上		
	サービス内容の向上等	事業内容、職員の対応等について、利用者の反応はどうか。							
		質の高いサービス提供への取組	○施設の特性及び利用者のニーズに応じた各種イベントの積極的な実施 ・自然教室等イベント企画数、実施回数、参加人数(前年度数、対前年度比%) ・電話・窓口対応等の回数(前年度数、対前年度比%)等	×2		○		・企画:12回(H31年度:15回) 対H31年度比80% 実施:6回(H31年度:島内イベント5回) 対H31年度比120% ・参加人数:54人(H31年度:島内イベント54人) 対H31年度比100% ・地域団体等と協力し地域の特性を活かした自然教室を計画した。 ・島外自然教室は新型コロナウイルス感染症の感染状況を鑑み開催を見合わせたため、島内自然教室では地域資源を活かした内容で実施した。(H31年度比も島内向けイベントで比較)	
			○満足度調査の結果(「とても満足」又は「満足」の合計が80%以上)	×1		○		100%(回収枚数計188枚) 内訳「とても良い」…180枚 96% 「満足」…8枚 4% ・休園期間があったため、経年比較はできないが、過去のアンケートを振り返り案内掲示板の内容を変更・拡充	
			○オフシーズン利用促進のための積極的な取組	×2			○	・オフシーズン利用者数(対H31年度比):60.0%<90% R4実績12/換算後H31フリーテントの利用実績20(60人 * (最大収容率)20/60) [外部要因を考慮] 同上 なお、オフシーズン時(11月~2月)にデッキテントサイト及びデッキテント利用料を半額で提供することを計画していたが、新型コロナウイルス感染症の感染状況を鑑み、デッキテントサイトの利用を見合わせた。 ・オフシーズン時に地元小学校と連携してイベントを開催し島内在住者の利用を促進した。	
			○その他、積極的な独自のサービス提供(多様な利用者、外国人利用者等への配慮を含む)。	×2			○	・外国語自動翻訳機を活用することに加え英語対応可能な職員の増員により外国人観光客のニーズに応えるよう努めた。 ・売店でのキャッシュレス決済対応を開始しサービス向上を図った。	
		施設の広報に関する取組	○地域内外での広報、PR等の効率的・効果的な実施(HPの訪問者数、SNSのフォロワー数、出張授業数など)	×2			○	・インターネット、広報、雑誌等を活用し宣伝した。 ・HPを見やすくするようレイアウトを変更した。 ・都内及び島内で行われるイベントの際にキャンプ場のパンフレットの配布を行った。 ・神津島自主放送テレビ「文字放送」で施設再開について情報を掲載した。	
		地域連携や地域振興、関連施設との連携への取組	○地域の人材や団体、近隣施設との連携及び都の施策への協力	×2			○	・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できるよう調整した。 ・神津島村役場と連携し船の出航に合わせたダイヤ調整を行った。また、オフシーズン時には増発バスを運行するよう調整した。	
			○地域の産業及び文化並びに地元行事等を生かした施設運営の計画と実施	×2			○	・多幸湧水や星空保護区など地域の資源を活かしたイベントを開催した。	
		業務効率化の取組	○経費削減の努力 ○業務上の効率化への工夫や改善等	×1			○	・施設の修繕に廃材を利用し費用の削減を図った。 ソーラー発電の活用により光熱水費の削減に努めた。 ・毎日の交通機関情報や各海水浴場の遊泳状況を掲示案内の効率化を図った。	
		人材育成	○従業員の人材育成のための取組(専門性向上、接遇等利用者サービスや満足度の向上のための研修、自己啓発支援等)の積極的な実施(研修年1回以上)	×1			○	・電話対応マニュアルや接客マニュアル等に基づき利用者の立場に立った接客を行った。必要に応じてマニュアルを更新し、接客レベルの向上に努めた。 ・「救命技能認定講習」を受講し従業員間で情報共有を行った。	

※確認項目の評価は3段階で行う(「水準を上回る」(達成度:おおむね110%以上)、「水準どおり」、「水準を下回る」(達成度:おおむね90%以下))。

※評価理由欄には、評価項目の総評及び評価の根拠となった事項等を具体的に記述する。

※一次評価は、全確認項目において「水準どおり」の評価を受けた場合の合計点を「標準点」として、各確認項目の得点の合計点に基づき、次の4段階で評定を行う。

「S」:管理運営が優良であり、特筆すべき実績又は成果が認められた施設(「標準点の1.33倍(小数点以下切上)」点以上)

「A」:管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な面で優れた取組が認められた施設(「標準点の1.25倍(小数点以下切上)」点以上かつ「標準点の1.33倍(小数点以下切上)-1」点以下)

「B」:管理運営が良好であった施設(「標準点の0.88倍(小数点以下切捨)+1」点以上かつ「標準点の1.25倍(小数点以下切上)-1」点以下)

「C」:管理運営の一部において、良好でない点が認められた施設(「標準点の0.88倍(小数点以下切捨)」点以下)

※各確認項目の評価の合計点にかかわらず、指定管理者の責に帰すべき事由により、①利用者等の生命・身体・財産に重大な損害が生じた場合、②施設運営に関連して法令・協定等に関する違反があった場合又は③その他公の施設の設置者としての都の信頼を損ねた場合は、評定は「C」とする。

特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>特に評価すべき点や、特筆すべき成果(「S」評価の場合は必ず記入)</li> <li>努力が認められる点</li> <li>利用制限で生まれた人的余裕を活かし、利用者目線での園内巡回(デッキサイトやフリーサイトの木枝伐採や施設建物のペンキ塗布など)により施設内の景観維持に努めている点、利用者との関わりの中で要望の吸い上げやアンケートの回収率向上に繋げている点が評価できる。</li> <li>神津島村役場との連携調整により、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できるよう調整した点や船の出航に合わせたバスダイヤ調整を行った点が評価できる。</li> <li>一層の取組が望まれる点</li> <li>コロナ禍により、SNSでの情報発信や島外者向け自然教室の開始あを見送っていたが、早期再開が望まれる。</li> <li>その他</li> </ul>
要改善事項等	<ul style="list-style-type: none"> <li>改善を要する点及び改善が望まれる点(「C」評価の場合は必ず記入)</li> <li>※業務に必要とされる関係法令・協定等に関する違反、指定管理者の責に帰すべき事故、その他当該施設の管理運営に影響を及ぼすと考えられる事項が認められた場合は、その内容や改善策等を必ず記載すること</li> <li>※当該年度中に改善された事項については、併せて改善内容を記載すること。また、今後改善を要する事項及び改善が望まれる事項については、様式4により改善に取り組むこと</li> </ul>

※管理運営状況の確認結果や各確認項目の評価理由をもとに、総合的かつ具体的に記述してください。

### 【一次評価結果】

合計点	29	評価	B	
標準点	評価基準			
	S	A	B	C
24点	32点以上	30点以上 31点以下	22点以上 29点以下	21点以下

### 【確認事項】

#### 1. 財務状況

指定管理者の財務状況	地方公共団体のため、特段の問題なし
------------	-------------------

※財務諸表上から得られた情報や財務分析結果など、客観的な情報を記述してください。

#### 2. 特命要件の継続

特命により指定管理者を選定した施設については、以下に示す(1)または(2)のとおり、特命要件の継続状況について検証してください。

(1) 特命により指定管理者を選定した施設について

特命により指定管理者を選定している場合、特命要件を挙げ、各要件の継続状況について確認してください。

特命要件の継続	<ul style="list-style-type: none"> <li>自然災害及び事故等の際、迅速かつ柔軟な対応が不可欠な地元関係機関との連携を効率的に行っている。</li> <li>地域の資源及び人材を活用した体験サービス等を提供している。</li> <li>安定した経営基盤による継続的な運用を行っている。</li> </ul>
---------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(2) 東京都政策連携団体を特命により選定した施設について

選定時の特命要件の継続について、施設の位置づけや役割等を再検証のうえ、以下の項目を参考として各施設に相応しい項目を設定し、検証してください。

特命要件の継続	特命の前提となった施設の位置づけ	変更なし	変更あり
	東京都政策連携団体の特性と果たした役割	団体の特性が十分に発揮されている	団体の特性が十分に発揮されていない
	都との連携体制	実施	未実施
	事業の取組状況・進捗度	適切な実施状況	不適切な実施状況
	<評価理由> ○○○○		