

令和3年度 小峰公園 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			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"> ○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 ・施設の清掃(週1回以上) ・施設・設備の保守点検(月1回以上) ○施設の補修修繕の積極的な取組 ○利用者目線に立った案内・表示 	×1		○	<ul style="list-style-type: none"> ・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確かな点検・清掃等を実施し、適切に公園環境を維持した。 ・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。 	
		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"> ○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 ○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 ○利用者の平等利用への適切な取組(公平な利用者選定) 	×1		○	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・利用者の平等利用について、特に不適切な点はなかった。 	
	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"> ○自然災害や事故に備えた利用者の安全性の確保 ・避難訓練等の実施(年1回以上) ・連絡体制の整備 	×1		○	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・自衛消防訓練として、消火・通報・避難訓練等を実施した。 ・緊急連絡体制を整備し、運用した。 	
		緊急時対策	<ul style="list-style-type: none"> ○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 ・発生時の迅速な対応、施設の点検・報告の実施 ・積極的な情報収集とSNS、HP、電話対応等による情報提供 	×1		○	<ul style="list-style-type: none"> ・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たことにより、公園敷地に隣接する神社の看板落下事故に迅速・的確に対応できた。 	
	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"> ○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 ○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 ○事故等が起きた際の対応や都への報告の適正な実施 	×1		○	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度のボランティア参加者のメールアドレスをbcc.以外の方法で送信してしまった事故を受け、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は2人以上でのチェック徹底、事故発生時の緊急連絡体制を整える等の対策を講じ、再発防止を徹底した。 ・令和3年度は、引き続き、イベント参加者名簿等の個人情報について、漏洩、滅失、毀損等の事故を未然に防止するとともに、適正に管理した。 	
		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"> ○OSDGs、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 ○自然公園法はじめ各種法令等の理解と遵守 ○都への適切な報告・連絡 	×1		○	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・都への報告・連絡を適直行っており、適切であった。 	
	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"> ○収支状況(安定的な運営がなされているか。) ○適切な経理処理 ・経理の明確な区分 ・帳簿、関係書類による経理状況の明確化 ○都有財産(物品など)の適切な管理 ・物品整理簿の整備・不適合品、亡失品等の報告 ○帳簿、関係書類の整備、保存(指定期間終了後5年間) 	×1		○	<ul style="list-style-type: none"> ・総経費(31,876,089円)は対計画額(31,965,000円)比99.7%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			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		○		<ul style="list-style-type: none"> 利用者数 74,101人(対前年度比87.2%) 開館月(6月~12月) 44,042人(対前年度比86.7%)※開館月はR2年度 昨年度算定結果を下回るが、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し、概ね水準どおりの評価とする。 緊急事態宣言発出に伴う約2か月の休館、駐車場の拡張工事等により減少。
	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		○		<ul style="list-style-type: none"> 令和3年度アンケート回収枚数147枚(令和2年度107枚)、対前年度比137.4%。 開館月(6月~12月) 101枚(対前年度比100%)※開館月はR2年度 声掛けやノベ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、当該団体施設(駅、観光案内所、施設の受付等)での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	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		○		<ul style="list-style-type: none"> これまで開催してきた里山ミニ教室の発展型として、里山の四季の魅力を発信するイベントを3回計画したが新型コロナウイルス感染症の影響で2回中止となった。実施された回では、4組7名が参加し、100%の満足度を得た。 「同じく、昨年度は中止となった里山歴史プログラム「紅葉彩る小峰の古道めぐり」は、新型コロナウイルス感染症予防のため、11月と12月の2回に分け、参加人数を絞って実施し、延べ11名の参加者から100%の満足度を得た。 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3年度は全12回実施し、155名の参加者があった(令和2年度は全13回実施・参加者数188人)。
			○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		○		<ul style="list-style-type: none"> 令和3年度:総合満足度100%(有効回答147人) 内訳:「とても満足」80%(117人) 「満足」20%(30人) 「やや不満」0%(0人) 「不満」0%(0人)
			○オフシーズン利用促進のための積極的な取組	×2		○		<ul style="list-style-type: none"> 季節をテーマに沿った「里山季節めぐり」や自然教室の一部をオフシーズンに設定したが、全4回中2回が新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった。 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たセルフガイドシートを作成し、SNSでも配信した。野鳥の紹介写真に二次元コードを付け、鳴き声の音声データも同時に楽しめるような工夫を行った。
			○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		○		<ul style="list-style-type: none"> 利用者ニーズに基づき自動販売機を継続して設置し、280,433円売り上げた(令和2年度(350,720円)比80%)。 里山にぎわいプログラム「小峰ふれあい自然郷 収穫市」において、オリジナル缶バッジと、園内で収穫した無農薬のお米の販売を行った。 また、地域自治体の農家や地域の観光施設、民間企業と連携し、農産物及び限定グッズの販売を行った。 11月より、新たに檜原村の株式会社東京チェンソーズと連携し、「山男のガチャ」の販売を実施した。 一般の利用者だけでなく、障がい者や企業のCSR、NPOとの共催など多様なニーズに応じて様々なイベントを企画実施した。 多言語情報ボードを窓口に設置し、駐車場の利用時間やハイキングコースの案内を行った。 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		○		<ul style="list-style-type: none"> 令和3年度もレンジャーブログ等のWEBサイト更新を47回行い多岐にわたる情報を発信し、訪問者人数は33,303人となった(令和2年度(24,877人)比133.9%)。 ツイッターは、対前年度比146.4%の183件(昨年度:125件)投稿し、自然情報やイベントなどリアルタイムな情報提供を行った。フォロワー数は、対前年度比119.6%の1,262人となった。 各種出版社やマスコミ等へのイベントなどの情報掲載依頼やあきる野市・JR・観光施設等との連携により、有意義な広報活動を実現した。
		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		○		<ul style="list-style-type: none"> 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。イベントに関しては、従来どおりイベントサポートとしての活動を継続した。 あきる野市観光まちづくり推進課から提供を受けた「秋川渓谷」をデザインにあしらったエコバッグと市内の観光案内チラシの配布等を行った。
			○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		○		<ul style="list-style-type: none"> 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「瀬戸の湯」の協力によるあきる野市公式キャラクター「もりっこサンちゃん」グッズの販売を行った。 地元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。 地元住人の全面協力を得て、地元の留原地に残る、昔ながらの「こいのぼり」を取り上げた動画を製作し、東京都公園協会YouTubeにて「里山暮らし、のある風景～薫風、こいのぼり～」の配信を行った。 市の生涯学習施設「五日市郷土館」と連携し、小正月の展示「まゆ玉飾り」の制作を相互に協力して実施した。
		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		○		<ul style="list-style-type: none"> 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」等のイベントに活用し、材料費の経費削減を図った。
		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		○		<ul style="list-style-type: none"> 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)－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」:管理運営に良好では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"> ・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) 地元住民及び自治体と連携し、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。 ・努力が認められる点 新型コロナウイルス感染拡大防止策を図りながら、館内展示、自然教室、解説業務等を実施した。非接触での解説業務例として、旬の自然情報に関するセルフガイドシートを作成・配布し、その中で二次元コードを活用して解説動画と連携するなどの工夫が見られた。 ・一層の取組が望まれる点 オフシーズンの更なる取組を検討されたい。 ・その他 新型コロナウイルス感染拡大防止のための休園措置やイベントの休止・制限があり、利用者数やイベント回数等に影響があった。
要改善事項等	<ul style="list-style-type: none"> ・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) ※ 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

※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	<p>「令和3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。しかし、公益目的事業の大幅な赤字分を同じく赤字に転落した収益事業から会計的に振り替えるという処理、大規模な休業補償の今後の継続性、受取補助金の返還の原因及び状況等ヒアリングの必要性はあると思われる。また、環境局所管の自然公園への指定管理事業の損益状況によってはなんらかの対応が必要とされる場合も考えられる。キャッシュ・フロー全体では平成25年度以来資金流出が続いていたが、令和2年度でいったん流出が止まったものの当期また大幅な資金流出が生じている。資金力についてはまだ十分な残高が存在するが、今後の金利上昇下での投資有価証券の運用動向も注視する必要がある。</p>
------------	---

※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3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			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"> ○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 ・施設の清掃(週1回以上) ・施設・設備の保守点検(月1回以上) ○施設の補修修繕の積極的な取組 ○利用者目線に立った案内・表示 	×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"> ○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 ○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 ○利用者の平等利用への適切な取組(公平な利用者選定) 	×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。	
	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"> ○自然災害や事故に備えた利用者の安全性の確保 ・避難訓練等の実施(年1回以上) ・連絡体制の整備 	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> ・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。津波警報が発令されたときに利用者その他関係者が迅速に避難所に退避できるように避難所箇所の掲示を実施した。 ・緊急連絡体制を整備し、運用した。
	緊急時対策	<ul style="list-style-type: none"> ○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 ・発生時の迅速な対応、施設の点検・報告の実施 ・積極的な情報収集とSNS、HP、電話対応等による情報提供 	×1		○		台風及び低気圧の影響で雨が多く、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行う等報告も迅速・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"> ○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 ○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 ○事故等が起きた際の対応や都への報告の適正な実施 	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> ・本社担当部署と情報セキュリティ対策に関する情報共有を行い、適切に対応した。 ・情報セキュリティ意識の向上のため、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"> ○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 ○自然公園法はじめ各種法令等の理解と遵守 ○都への適切な報告・連絡 	×1		○		マイクロプラスチック削減の取組や、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"> ○収支状況(安定的な運営がなされているか。) ○適切な経理処理 ・経理の明確な区分 ・帳簿、関係書類による経理状況の明確化 ○都有財産(物品など)の適切な管理 ・物品整理簿の整備・不適合品、亡失品等の報告 ○帳簿、関係書類の整備、保存(指定期間終了後5年間) 	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> ・総経費(20,976,320円)は対計画額比(21,285,000円)98.5%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			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	○			<ul style="list-style-type: none"> 年間入館者数 7,911人(対前年度比220%) 開館月(7月～12月) 4,922人(対前年度比118.0%)※開館月はR2年度 年間入館者数 19,686人(対前年度比118.0%) 入館者数/おがさわら丸入港者数比 60.5%(前年度17.0%) 令和3年度も引き続き、新型コロナウイルス感染症予防対策を実施しながら、昨年度よりも内容を充実させた形で展示・イベント等を実施した。
	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	○			<ul style="list-style-type: none"> 令和3年度アンケート回収枚数570枚(対前年度比483%)。 開館月(7月～12月) 319枚(対前年度比270.3%)※開館月はR2年度 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	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		○		<ul style="list-style-type: none"> 体験教室20回計画、15回実施(対前年度比500%)、参加人数171人(前年度59人。対前年度比290%)。講座等7回計画・3回実施(対前年度比43.0%)、参加人数187人(前年度431人。対前年度比43.3%)。満足度はそれぞれ100%を確保した。 オガサワラカラ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。オガサワラカラヒワ特設コーナーを増設し、保全への普及啓発も行った。 新型コロナウイルス感染症感染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		○		<ul style="list-style-type: none"> 令和3年度:99.8%(有効回答570人中570人) 内訳:「とても満足」79.5%(453人) 「満足」20.3%(116人) 「やや不満」0.2%(1人) 「不満」0%(0人)
			○オフシーズン利用促進のための積極的な取組	×2			○	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症対策により、限られた月でのイベントしか開催できなかったが、オフシーズンも含め利用者を増加させるために、イベントの内容の更なる充実を図った。 閉館中でも展示パネルの見直しや模様替え、展示品の入替等を行うなど開館に向けて準備していた。
			○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、幅広い利用者の利用促進につながった。
		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のフォロワー数、出張授業数など)	×2			○	<ul style="list-style-type: none"> 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。 閉館中は、ビジターセンター以外の場所でも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、小笠原の歩き方など来館しないと手に入らない情報を提供するなど、PR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、従来より広範囲の利用者層に公園の魅力を伝えることができた。 また、ツイッターのフォロワー数が大幅に増加し、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都の施策への協力	×2			○
業務効率化の取組		○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				○	地域の研究者・保存会を迎え、島民に対して小笠原の伝統文化・産業・自然の保全・保存普及に向けた活動についての講演会を行い好評を得た。
	○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				○	<ul style="list-style-type: none"> 研修やOJTを通じ、事故・災害対応、接客技術の向上、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)ー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)ー1」点以下)

「C」:管理運営に良好では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"> ・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) チャールズ・ダーウィン研究所等との連携による写真展や現地との中継を含むオンライン講演会、小笠原諸島世界自然遺産登録10周年に関連した企画展など地域連携や関連団体との連携について、積極的な取組が見られた。 ・努力が認められる点 新型コロナウイルス感染拡大防止策を図りながら、館内展示や自然教室、解説業務等を実施するとともに、二次元コードの活用やオンライン講演会など工夫が見られた。 ・一層の取組が望まれる点 遠隔地であることを踏まえ、Webコンテンツの充実を図り、幅広い人々への自然情報の提供等を実施されたい。 ・その他 新型コロナウイルス感染拡大防止のための休園措置やイベントの休止・制限があり、利用者数やイベント回数等に影響があった。
要改善事項等	<ul style="list-style-type: none"> ・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) ※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

※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	<p>「令和3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。しかし、公益目的事業の大幅な赤字分を同じく赤字に転落した収益事業から会計的に振り替えるという処理、大規模な休業補償の今後の継続性、受取補助金の返還の原因及び状況等ヒアリングの必要性はあると思われる。また、環境局所管の自然公園への指定管理事業の損益状況によってはなんらかの対応が必要とされる場合も考えられる。</p> <p>キャッシュ・フロー全体では平成25年度以来資金流出が続いていたが、令和2年度でいったん流出が止まったものの当期また大幅な資金流出が生じている。資金力についてはまだ十分な残高が存在するが、今後の金利上昇下での投資有価証券の運用動向も注視する必要がある。</p>
------------	--

※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3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	○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 ・施設の清掃(週1回以上) ・施設・設備の保守点検(月1回以上) ○施設の補修修繕の積極的な取組 ○利用者目線に立った案内・表示	×1			○	・清掃(週1回以上)、施設保守点検(月1回以上)、警備などについて、事業計画書に基づき、適切に実施した。 ・安全点検マニュアルに基づき年5回の総合点検を行い、劣化度に応じて修繕を順次実施した。 ・施設の補修修繕については、軽微な修繕を職員が実施するなど施設の維持管理に積極的に取り組んだ。 ・滝見橋では年2回の職員による点検を実施した。 ・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。 ・施設への落書きやいたずら等については、積極的に警察に相談する等再発の防止に努めた。 ・清掃時には館内の消毒を実施し、新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。
	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	○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 ○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 ○利用者の平等利用への適切な取組(公平な利用者選定)	×1			○	・業務上必要な配置数や配置箇所は適切であり、また地元へ精通した職員を配置した。 ・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。 ・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。	
	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	○自然災害や事故に備えた利用者の安全性の確保 ・避難訓練等の実施(年1回以上) ・連絡体制の整備	×1			○	・消防署員の指導による防災訓練を、正規職員その他、アルバイト、委託業者等関係者全員参加のもと実施した(年1回)。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。 ・緊急連絡体制を整備し、運用した。
	緊急時対策	○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 ○発生時の迅速な対応、施設の点検・報告の実施 ・積極的な情報収集とSNS、HP、電話対応等による情報提供	×1			○	・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。 ・暴風雪雨後には、速やかに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。	
	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	○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 ○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 ○事故等が起きた際の対応や都への報告の適正な実施	×1			○	・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。 ・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。
	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	○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 ○自然公園法はじめ各種法令等の理解と遵守 ○都への適切な報告・連絡	×1			○	・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。 ・電気自動車用の充電設備の運用に協力した。 ・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。 ・野生シカによる生態系被害を抑制するため、シカ柵の点検(月1回)や追加設置を行った。 ・都への報告・連絡を適宜行っており、適切であった。	
	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		○収支状況(安定的な運営がなされているか。) ○適切な経理処理 ・経理の明確な区分 ・帳簿、関係書類による経理状況の明確化 ○都有財産(物品など)の適切な管理 ・物品整理簿の整備・不適合品、亡失品等の報告 ○帳簿、関係書類の整備、保存(指定期間終了後5年間)	×1			○	・総経費(117,840,656円)は対計画額を下回り(計画額比93.7%)適切であった。 ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響を受け、指定管理料を一部減額した。 ・檜原村の特別会計による経理の明確な区分及び帳簿・関係書類を整備、保存した(5年間)。 ・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			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3年度204,509人 (令和2年度202,506人)対前年比:100.99% ・開館月(6月~12月)146,470人(対前年度比92.4%)※開館月はR2年度
	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(揭示、改善等)	×1		○		・アンケート回収数:令和3年度358枚 (令和2年度346枚)対前年比:103.46% ・開館月(6月~12月)341枚(対前年度比98.6%)※開館月はR2年度 ・来園者からの苦情等への対応状況は、ホームページ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。	
	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		○		・実施回数:令和3年度50回 (令和2年度53回)対前年比:81.1% 参加人数:令和3年度412人 (令和2年度469人)対前年比:86.1% 昨年度算定結果を下回るが、概ね水準どおりの評価とする。 ・都内や村内で開催されるイベントは新型コロナウイルス感染症の影響で中止となったが、来園者に対して「森の香り」(捨を削ったもの)PRを行った。また、山の日イベントも同様に中止としたが、キーホルダーの配布(300個)を行った。
			○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		○		・令和3年度99.1%(有効回答358人中355人) 内訳:「とても満足」80.5%(288人) 「満足」18.7%(67人) 「やや不満」0.8%(3人) 「不満」0%(0人)
			○オフシーズン利用促進のための積極的な取組	×2		○		・オフシーズンは、冬鳥観察や冬の星座観察、クリスマスリース作りなど季節に応じた人気のあるイベントを企画、実施したが、1月以降は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止となった。
			○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		○		・多くのイベントが中止となる中、イベントの代替としてホームページにリモート自然教室等を掲載した。 ・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・点検を毎月実施した。 ・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、引き続き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等の効果的・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		○		・ホームページは最新情報や天気・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、希少動植物の情報等を積極的に発信する等効果的なPRを行っている。 ・ホームページアクセス数が対前年比97.20%と引き続いて多い。 (令和2年度218,067、令和3年度211,963) ・フェイスブック及びInstagramを頻繁に更新(月10回程度)し、旬の情報を送ら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		○		・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開催した。また、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、開館状況や園内状況について情報共有を行った。 ・温泉センター数馬の湯の割引券を配布した。温泉センターの送迎再開後は登山客等への温泉センター利用案内を行い相互の集客率向上に努めた。 ・小峰ビジターセンターと連携し、小峰ビジターセンターのイベントにおいて、「檜原都民の森」コーナーを設け、パンフレットや炭焼き体験教室の炭を配布する等都民の森をPRすることができた。 ・檜原森のおもちゃ美術館と連携を図り、木工教室の作品を展示し、木工教室をPRすることができた。
			○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		○		・檜原村観光協会と連携し、野外利用指導員のガイドと観光協会のセラピーガイドによる数馬地区の滝巡りと紅葉狩りを実施した。 ・地域振興、地域事業所とのタイアップとして、地元数馬地区宿泊施設の宿泊者に限定した合同イベントである星空観察会を開催し、相互の集客向上を図り、参加者から好評を得た。 ・数馬地区の宿泊施設に働きかけ、地元産の松材まな板作りやわさび漬作り体験を企画したが、新型コロナウイルス感染拡大防止等のため全て中止となった。
	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		○		・暖房、電気の使用についてこまめに調整することで光熱水費の削減に努めた。 ・パンフレットの配送について、直営で行い配送経費の節約を行った。 ・倒木を利用し、歩道の木道の改修を行った。	
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		○		・環境省奥多摩自然保護管理事務所に協力していただき、自然保護管を講師に招き、「自然公園法」の研修を実施した。 ・五日市警察署の駐在員にお願いいただき、拾得物の取扱いや残地車両の処理方法について再確認し、職員へ周知した。		

※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」:管理運営に良好では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"> ・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) ・地元教馬地区の宿泊施設の宿泊者に限定した合同イベント「星空観察会」を開催し、相互の集客向上を図るなど地域振興に貢献した。また、季節が感じられるイベント、閑散期の新イベントを企画するなど様々な利用者層へのアプローチを実施している。 ・努力が認められる点 ・新型コロナウイルス感染拡大防止策を図りながら、展示、自然教室、解説業務等を実施するとともに、ホームページやSNSの更新を頻繁に行い、リモート自然教室やインスタグラムを活用した季節の花や野鳥、風景等の自然情報を発信するなど工夫が見られた。 ・一層の取組が望まれる点 ・より多くの方に魅力を感じていただけるよう、今後も新たなイベントを企画していただきたい。 ・その他 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のための休園措置やイベントの休止・制限があり、利用者数やイベント回数等に影響があった。
要改善事項等	<ul style="list-style-type: none"> ・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) ※ 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

※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	27	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"> ・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。 ・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。 ・安定した経営基盤による継続的な運用を行っている。
---------	---

(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3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			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"> ○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 ・施設の清掃(週1回以上) ・施設・設備の保守点検(月1回以上) ○施設の補修修繕の積極的な取組 ○利用者目線に立った案内・表示 	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・設備の保守点検を定期的を実施した。 ・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。 	
	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"> ○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 ○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 ○利用者の平等利用への適切な取組(公平な利用者選定) 	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 		
	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"> ○自然災害や事故に備えた利用者の安全性の確保 ・避難訓練等の実施(年1回以上) ・連絡体制の整備 	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> ・園内全体で自衛消防訓練を実施した。 ・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。 ・上級救命講習もしくはそれに準ずる講習を受講し、緊急対応能力向上を図った。 ・突然の災害が起きた場合に対し、利用者及び職員の非常食料を保管し、災害時に備えた。 ・大きな怪我には繋がらなかったものの、11月に道路清掃作業を行っていた職員が作業用車両の軽トラックでフェンスへ衝突し、道路下斜面へ落下するという事故が発生した。そのため、安全運転講習会を1月に実施した。 ・作業用車両の盗難被害が発生したが、すぐに発見され業務への支障は無かったものの、鍵のかけ忘れがあったことから、職員の再発防止対策が必要である。 ・緊急連絡体制を整備し、運用した。 	
	緊急時対策	<ul style="list-style-type: none"> ○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 ・発生時の迅速な対応、施設の点検・報告の実施 ・積極的な情報収集とSNS、HP、電話対応等による情報提供 	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ情報更新システムで、台風及び降雪時に、周遊道路通行止め及び休園についての情報を道路文字版と状況写真で視覚的に早期に発信した。 ・7月及び9月の台風対応では各責任者で緊急打合せを実施、休園等の判断を迅速に行い来園者及び宿泊者と宿泊予定者に台風による利用不可の連絡を実施。宿泊者のキャンセル対応を実施した。 ・ホームページやツイッターを活用し、緊急情報を即時に提供した。 ・奥多摩町ホームページへ休園情報を掲載するため、状況提供を行った。 		
	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"> ○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 ○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 ○事故等が起きた際の対応や都への報告の適正な実施 	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報を含む資料は、旋錠可能なロッカー等で適正に管理した。 ・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ター処理することを徹底した。 ・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。 ・漏えい等の事故はなし。 	
	適切な財務・財産管理	収支・財産管理の状況	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"> ○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 ○自然公園法はじめ各種法令等の理解と遵守 ○都への適切な報告・連絡 	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> ・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向けの資料をつくり、園内の植生管理の保全に努めた。 ・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。 ・一部提出書類の遅れがあったが、都への報告・連絡を適宜行っており、適切であった。
			適切な財務運営・財産管理が行われているか						
			<ul style="list-style-type: none"> ○収支状況(安定的な運営がなされているか。) ○適切な経理処理 ・経理の明確な区分 ・帳簿、関係書類による経理状況の明確化 ○都有財産(物品など)の適切な管理 ・物品整理簿の整備・不適格品、亡失品等の報告 ○帳簿、関係書類の整備、保存(指定期間終了後5年間) 	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> ・総経費(165,254,000円)、必要経費(140,069,000円)はそれぞれ対計画額比102.9%、98.88%であるが、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、利用料金収入が計画額比53.2%と落ち込み、一般会計から補填した。 ・利用料金収入の減収を受け、都の指定管理料の増額を実施した。 ・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	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					
				配点	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		○		<ul style="list-style-type: none"> 令和3年度 入村者数32,657人(対前年度比79.5%) 宿泊者数 6,478人(対前年度比160.6%) 開館月(6月~12月) 28,931人(対前年度比71.6%)※開館月はR2年度 	
	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		○		<ul style="list-style-type: none"> 令和3年度アンケート回収枚数380枚(前年度204枚、前年度比186%) 開館月(6月~12月) 345枚(対前年度比172.5%)※開館月はR2年度 ビジターセンター、クラフトセンター、キャンプ場サブセンター・レストランの4箇所にアンケート用紙の回収箱を設置、利用者の率直な意見や満足度を集約した。 クラフト教室内にアンケートの協力依頼を掲示し回収率を高めるように努めた。 アンケートは毎月集計し、定例会議で報告し職員に周知、指摘された点は直ちに対応を図り、利用者サービスの改善や向上に努めた。 		
	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		○		<ul style="list-style-type: none"> 自然教室等イベント39回計画、うち15回実施(対前年度比 計画 105.4%、実施 100%)、参加人数126人(対前年度5.89%) 昨年度算定結果を下回るが、概ね水準どおりの評価とする。 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		○		<ul style="list-style-type: none"> 令和3年度:総合満足度99.5%(有効回答は380人中378人) 内訳:「とても満足」82.8%(313人) 「満足」16.6%(63人) 「やや不満」0.3%(1人) 「不満」0.3%(1人) 	
			○オフシーズン利用促進のための積極的な取組	×2		○		<ul style="list-style-type: none"> 晩秋から初春にかけて特に利用者が減少するため、オフシーズンでも来園者が楽しめるように、次のような企画を検討・実施し、利用者増加を図った。 12月~3月に冬季限定でケビン棟宿泊利用者に1人1枚体験料無料券(発行数354枚)、レストランの50円割引券(発行数103枚)を行い宿泊者増加とクラフトセンター体験者とレストラン利用者の増加を図った。 クラフトセンターでクリスマス飾り作り等のオフシーズン限定の体験品目を体験者に提供した。 	
			○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		○		<ul style="list-style-type: none"> バーベキュー用具の無料貸出し(一部有料)サービスを実施した。バーベキューサイトの利用促進を考え基本的には食材は持参しているが食材を持参しなくても気軽にバーベキューサイトが利用できるようキャンプ場売店とレストラン「ごはんCaféやませみ」で連携しバーベキューセット(食材)を提供した。 バーベキューと、体験教室・ガイドウォークのセットイベントプログラムを実施し、利用者の促進を図った。 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」無料送迎バスを運行を実施した。運行日数129日 回数286回で1,547人(令和2年度104日、回数199回1,146人) 	
		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		○		<ul style="list-style-type: none"> 雑誌やWeb等での施設紹介に、写真画像の貸し出しを新聞社・雑誌社・テレビ局8件実施した。 新聞や地方新聞、アウトドア雑誌などへ山ふる年間イベント予定などをFAX・メールで情報発信し、掲載した。 ダイレクトメールを使い、過去のイベント参加者や宿泊者に、山ふるイベント開催予定のお知らせを実施した。この際、個人情報に配慮するため、事前に了解を得た方のみを送付している。 町広報への掲載の他に、新聞やミニコミ誌、無料掲載可能なインターネットにイベント募集などの掲載を依頼し、参加者の増加を図った。 観光サイトを利用し、入園者やイベント参加者の増加に繋がるWeb広報を行った。 ホームページ上に年間イベントを掲載するほか、ケビンやキャンプ場の予約状況を掲載し、利用者が一目で見られるよう利便を図った。 ビジターセンターでは、特に新規団体の獲得を目的として団体利用向けに特化した広報活動を行った。過去の対応事例や申込み方法をまとめた「団体」を立ち上げた。また、過去に利用のあった団体についてもダイレクトメールを送るなどして継続利用を促した。 	
			○地域の業界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		○		<ul style="list-style-type: none"> クラフトセンター自然教室、陶芸教室等のイベント時の指導員として、専門的知識と技術を持った地元の人を活用した。 体験教室とイベントを盛り上げ、地域振興と参加者との交流を図った。 奥多摩体験の森、檜原都民の森、奥多摩ふれあい農園、水と緑のふれあい館等と連携して、チラシやパンフレット交換、合同イベント、広報活動を展開し利用者の拡大を図った。 	
地域連携や地域振興、関連施設との連携への取組		○地域の業界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		○		<ul style="list-style-type: none"> クラフトセンター自然教室、陶芸教室等のイベント時の指導員として、専門的知識と技術を持った地元の人を活用した。 体験教室とイベントを盛り上げ、地域振興と参加者との交流を図った。 奥多摩体験の森、檜原都民の森、奥多摩ふれあい農園、水と緑のふれあい館等と連携して、チラシやパンフレット交換、合同イベント、広報活動を展開し利用者の拡大を図った。 		
	○地域の業界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		○		<ul style="list-style-type: none"> 奥多摩町が「森林セラピー基地」であり、おくたま地域振興財団の森林セラピーツアーと連携共同し、クラフトセンター自然食教室・木工教室・陶芸教室を提供し施設の活用と利用促進を図った(8回実施、167人参加)。 園内で森林浴・ヨガ・ガイドウォークの場を提供しPR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		○		<ul style="list-style-type: none"> コスト削減に努めるため、各施設職員でできる清掃等について直営で実施した。 常時節電で経費削減に努めた。 ビジターセンターでは、節電の徹底、使用済みコピー用紙の再利用などで経費の削減に努めた。 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		○		<ul style="list-style-type: none"> 2月21日及び同月25日にクラフトセンター自然食教室で職員接客接客研修を実施した。来園者の方々に、より信頼され楽しんでいただけるように、おもてなしの心に基づき、心のこもった対応ができることを目的とした研修を行った。また今年度はお客様の立場で考えること、研修参加者にお互いの仕事内容を知ってもらうことを目的とした研修や、その他車いすを使用した実地体験研修、ビジターセンタースタッフによる自然体験プログラムの体験研修等も実施した。 			

※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」:管理運営に良好では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"> ・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) ・努力が認められる点 新型コロナウイルス感染拡大防止策を図りながら、宿泊者の受け入れや展示、自然教室、解説業務等を実施するとともに、You Tubeの公式チャンネルでの動画投稿や解説付きのペーパークラフトやゆめりのダウンロードサービスといったWebコンテンツを充実させるなど、様々な工夫が見られた。 ・一層の取組が望まれる点 利用者の利便性を高めるためペーパーレスやキャッシュレス、タッチレスの推進を始め、DX(デジタルトランスフォーメーション)に向けた取組を積極的に検討された。 ・その他 新型コロナウイルス感染拡大防止のための休園措置やイベントの休止・制限があり、利用者数やイベント回数等に影響があった。 山のふるさと村内での受託事業者の自動車事故の発生や車の盗難被害を受け、山のふるさと村に従事する職員の安全管理に関する取組を図る必要がある。
要改善事項等	<ul style="list-style-type: none"> ・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) ※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

※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	25	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"> ・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。 ・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。 ・安定した経営基盤による継続的な運用を行っている。
---------	---

(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3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			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"> ○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 ○施設の清掃(週1回以上) ○施設・設備の保守点検(月1回以上) ○施設の補修修繕の積極的な取組 ○利用者目線に立った案内・表示 	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> ・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った。 ・「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。
	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"> ○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 ○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 ○利用者の平等利用への適切な取組(公平な利用者選定) 	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 	
	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"> ○自然災害や事故に備えた利用者の安全性の確保 ・避難訓練等の実施(年1回以上) ・連絡体制の整備 	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> ・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、運用している。 ・自衛消防訓練を年2回行い、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。 ・イベント開始前には実地踏査を行い、イベント中も参加者の健康状態や疲労度に合わせ柔軟なイベント運営を行った。
	緊急時対策	<ul style="list-style-type: none"> ○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 ・発生時の迅速な対応、施設の点検・報告の実施 ・積極的な情報収集とSNS、HP、電話対応等による情報提供 	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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った。 ・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。 	
	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"> ○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 ○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 ○事故等が起きた際の対応や都への報告の適正な実施 	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・個人情報の漏洩や個人データの紛失事故等の発生は無かった。 ・個人情報を持ち出す際には、情報を必要最低限にするとともに、イベント終了時に名簿等のシュレッダー処理を徹底するなど適切に管理を行っている。
	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"> ○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 ○自然公園法はじめ各種法令等の理解と遵守 ○都への適切な報告・連絡 	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> ・施設管理に関わる法令の遵守の徹底を図った。 ・都への報告・連絡を適宜行っており、適切であった。 	
	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"> ○収支状況(安定的な運営がなされているか。) ○適切な経理処理 ・経理の明確な区分 ・帳簿、関係書類による経理状況の明確化 ○所有財産(物品など)の適切な管理 ・物品整理簿の整備・不適格品、亡失品等の報告 ○帳簿、関係書類の整備、保存(指定期間終了後5年間) 	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> ・総経費(70,768,781円)、必要経費(69,746,281円)は対計画額比92.3%、97.0%と概ね適切であった。 ・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			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3年度2,126人(令和2年度3,178人)対前年比66.8% ・開館月(6月~12月)1,828人(対前年度比58.0%)※開館月はR2年度 ・昨年度算定結果を下回るが、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し、概ね水準どおりの評価とする。
	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		○		・アンケート回収数:令和3年度274枚(令和2年度364枚)対前年比75.2% ・開館月(6月~12月)247枚(対前年度比67.9%)※開館月はR2年度 ・昨年度算定結果を下回るが、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し、概ね水準どおりの評価とする。 ・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	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		○		・実施回数:令和3年度23回(令和2年度31回)対前年比74.1% ・参加人数:令和3年度274人(令和2年度365人)対前年比75.0% ・昨年度算定結果を下回るが、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し、概ね水準どおりの評価とする。 ・利用者からの要望に応え日帰りイベントを実施し高評価を得た。 ・新型コロナウイルス感染予防対策により、宿泊イベントの日帰りイベントへの変更及び中止分の代替イベントを計画した。
			○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3年度:98.9%(有効回答274人中274人) 内訳:「とても満足」77.0%(211人) 「満足」21.9%(60人) 「やや不満」1.1%(3人) 「不満」0%(0人)
			○オフシーズン利用促進のための積極的な取組	×2		○		・正月行事など季節限定イベントを実施し、参加者より高評価を得た。
		施設の広報に関する取組	○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。 ・自動水栓の導入するなど新型コロナウイルス感染予防対策に努めた。 ・キャッシュレス決済(QRコード決済)を導入し、利用実績があった。
			○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		○		・奥多摩駅前の観光案内所掲示板、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では、施設、イベント等の最新情報の発信に努めた。 ・ホームページにコロナ過での休園後の施設再開、イベントの開催報告を掲載した。 ・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校の林業体験を実施した。 ・檜原都民の森及び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		○		・都内で最も標高の高い集落の一つである峰集落の散策、日原鍾乳洞見学など奥多摩の地域性をいかしたイベントを開催した。 ・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		○		・環境省自然保護官講師による指定管理者として自然保護法関連で注意すべき事項、動植物の保護に関する研修に参加した。		

※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)1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)1点以上かつ「標準点」の1.33倍(小数点以下切上)ー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)ー1点以下)

「C」:管理運営に良好では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)1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"> ・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) ・努力が認められる点 新型コロナウイルス感染拡大防止策を図りながら、宿泊者の受け入れや自然教室を実施した。日帰り型の新イベントを企画するなど様々な利用者層へのアプローチを実施している。 ・一層の取組が望まれる点 宿泊利用の申請のオンライン化など利用者サービスの更なる向上と、より多くの方に魅力を感じていただけるよう、今後も新たなイベントを企画していただきたい。 ・その他 新型コロナウイルス感染拡大防止のための休園措置やイベントの休止・制限があり、利用者数やイベント回数等に影響があった。
要改善事項等	<ul style="list-style-type: none"> ・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) ※ 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

※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	25	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"> ・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。 ・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。 ・安定した経営基盤による継続的な運用を行っている。
---------	---

(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3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			評価理由
					2点	1点	0点	
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"> ○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 ・施設の清掃(週1回以上) ・施設・設備の保守点検(月1回以上) ○施設の補修修繕の積極的な取組 ○利用者目線に立った案内・表示 	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・館内やトイレは、開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。 ・その他設備の点検は、計画どおり適切に行った。 ・都民の声でトイレの点字ブロックにコーンバーが置かれている旨、苦情を受けて対応した。 	
	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"> ○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 ○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 ○利用者の平等利用への適切な取組(公平な利用者選定) 	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> ・インバウンド対応を充実させるため、英語対応可能な職員を採用した。 ・自然学習に関する知識・経験が豊富な職員を配置した。 ・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。 ・利用者の平等利用について、特に不適切な点はなかった。 	
	安全性の確保	施設の安全性は確保されているか						
管理状況	防災・防犯への配慮	<ul style="list-style-type: none"> ○自然災害や事故に備えた利用者の安全性の確保 ・避難訓練等の実施(年1回以上) ・連絡体制の整備 	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> ・関連機関と連携し、台風や積雪後の利用者対応について、情報交換と連携作業を行った。 ・避難訓練や新型コロナウイルス感染拡大防止を考慮した熱中症対策について、シミュレーション形式の教育訓練を行った。 ・緊急時の備えとして「安全管理マニュアル」、「緊急連絡網」等を改訂し、運用した。 ・防災士の資格保有者2名及び防火管理者を1名配置した。 ・救急行政に深い関心と理解を示し、広報協力を積極的に推進するなど応急手当の普及に多大な貢献をしたとの理由で、八王子消防署署長名の感謝状が授与された。(参考)R2年度に救命講習受講優良証及び優良マークを取得。八王子消防署に講習指導者推薦状を提出し、消防署署長より委託者に任命された。 	
	緊急時対策	<ul style="list-style-type: none"> ○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 ・発生時の迅速な対応、施設の点検・報告の実施 ・積極的な情報収集とSNS、HP、電話対応等による情報提供 	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> ・倒木や土砂崩れの際には、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行った。 	
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"> ○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 ○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 ○事故等が起きた際の対応や都への報告の適正な実施 	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・自然教室参加者の個人情報は、外付けHDやセキュリティ機能付きUSBで保存後、個人情報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た。イベント終了後、一定期間経過後速やかに破棄、消去した。 ・事故等については発生していない。 	
適切な財務・財産管理	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"> ○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 ○自然公園法はじめ各種法令等の理解と遵守 ○都への適切な報告・連絡 	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> ・都レンジャーと連携し、希少植物の植物採取禁止や踏み込み注意喚起の表示を設置し、外来種の駆除を行った。 ・昨年度記録した希少植物の位置情報を、GISソフトを用いて集約した。 ・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。 ・各種法令を遵守して、管理運営を行った。 ・都への報告・連絡を適宜行っており、適切であった。 	
	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"> ○収支状況(安定的な運営がなされているか。) ○適切な経理処理 ・経理の明確な区分 ・帳簿、関係書類による経理状況の明確化 ○都有財産(物品など)の適切な管理 ・物品整理簿の整備・不適格品、亡失品等の報告 ○帳簿、関係書類の整備、保存(指定期間終了後5年間) 	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> ・総経費(43,772,636円)は対計画額比(42,295,000円)103.5%と、1,477,636円超過していた。 ・物販の収支については、オリジナル商品を新たに展開したことで好評を受け、収入額は4,176,131円、対計画額比469.7%となった。 ・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			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 75,297人(対前年度比131.3%) ・開館月(6月~12月) 60,659人(対前年度比107.1%)※開館月はR2年度
	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	○			・R3年度アンケート回収枚数351枚(対前年度比232.5%) ・開館月(6月~12月) 283枚(対前年度比187.4%)※開館月はR2年度 ・要望等については、関係機関にも情報提供するなどし、適正に対応している。 ・海外からの利用者ニーズを把握するため、館内に外国人利用者を対象としたアンケートを設置した。また、要望が多かったセルフガイドのカラー化に取り組んだ。	
	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1回・参加人数19人(前年度数41人・前年度比46.3%)であった。実施された回の参加者による満足度は100%であった。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため4回中止。中止となった自然教室は、解説内容を動画や資料にまとめHPやYouTubeで公開した。 ・ガイドウォークやレンタサイクルなど4つのプログラムを開館日は毎日実施し、リピーターも楽しめるよう、オートスライドは臨時休館中に動画をリニューアルし、ワークショップでは2点の新規コンテンツを開設し、延べ5,830人に対応した。 ・団体利用として9団体306人(前年度9団体)。新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底した上で、都内の保育園及び小中学校を中心に対応した。 ・電話・窓口対応の回数:16,343件(前年度数15,225件、対前年度比107.3%)
			○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3年度:総合満足度100%(有効回答351人中310人) 内訳:「とても満足」52%(160人) 「満足」48%(150人) 「やや不満」0%(0人) 「不満」0%(0人)
			○オフシーズン利用促進のための積極的な取組	×2		○		・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。
		施設の広報に関する取組	○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のオリジナル商品を新たに開発し、自然物をモチーフとしたカプセルトイの導入や付近に実物を設置する等工夫をし、利用者の高尾山の自然に対する興味関心をさらに引き出す効果があった。オンラインショップでの販売も継続した。 ・外国人利用者向けにパネル展示の一部を3か国語(英・中・韓)の訳文をホームページに掲載し、掲出された二次元コードでスマートフォンから閲覧できるようにした。また、トイレや施設内の利用方法などの案内サインの多言語化を進め、表示作成の際はビクトサインを併記するなど、わかりやすいデザインとなるよう工夫した。 ・登山道地図のダウンロードサービスや通行止め情報を掲載したホームページの二次元バーコードを作成し、掲示した。
			○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	○			・ツイッターは臨時休館時を除きは毎日更新し、3,962,332回(前年度4,739,445回、前年度比83.6%)閲覧され、フォロワー数は8,519人(前年度6,241人、前年度比136.5%)となった。ホームページ閲覧数は259,835(前年度235,657件、前年度比110.3%)となった。 ・ニュースレター「のぶすま」を年4回発行し、休館中も玄関外に配置するなど6,709枚配布した。 ・高尾山駅前にある宿泊施設において開催されたマーケットイベントにて「出張ビジターセンター」を展開した。また、高尾ビジターセンターで取り扱っている書籍とオリジナル商品を販売し、登山帰りの利用者や地域住民の方の来場が多く、幅広い利用者に対して効果的なPRができた。 ・大手登山情報サイト「ヤマケイオンライン」に週1回程度、イベント情報や自然情報、気温、季節の注意事項などを情報提供し、施設の広報に努めた。
		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部の施策への協力	×2		○		・高尾599ミュージアム連絡協議会、地域連絡協議会、高尾山観光連絡会、高尾地区自然公園管理運営協議会等へ参加し、各関係団体と情報交換を行った。 ・臨時休館中に隣接する茶屋店へ登山道の間合せが増えたことから、ホームページに写真付きで「登山コースのご案内」ページを新たに開設し、同ページの二次元コードを掲載したチラシを作成し、臨時休館中でも利用者がビジターセンターの登山案内サービスが受けられるよう茶屋へ配布した。 ・大見晴園地内で営業する茶屋とLINEグループを作成し、密に情報共有を行った。さらに茶屋の荷物の運搬に関わる道の積雪の情報共有したことにより、信頼関係が強まった。 ・昨年度実施したインターンシップ修了者(高尾パークボランティア会所属者、学芸員実習生等)へオン・ザ・ジョブ・トレーニング(OJT)の場を提供した。
			○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		○		・薬王院と連携し、自然教室「高尾山薬王院の歴史&自然観察ツアー」を実施。薬王院で法話と護摩焚き体験を行うことで、高尾山の歴史に興味を持ってもらい、高尾山で自然が守られてきた背景について解説することができた。 ・オートスライドで、「薬王院の歴史」を上映した。
	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		○		・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。 ・臨時休館中は職員のテレワークを推進し出勤抑制に努め、毎月の会議をオンライン会議システムで行うようにした。	
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		○		・インナープリケーション研修の実施の他、上級救命講習の受講を管理し、期限を迎える職員は更新した。 ・安全管理シミュレーションを行い、安全管理における技術能力の向上に取り組んだ。		

※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」(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」:管理運営に良好では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。

<p>特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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) 救急行政に深い関心と理解を示し、広報協力を積極的に推進するなど応急手当の普及に多大な貢献をしたとの理由で、八王子消防署署長名の感謝状が授与された。 また、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、英語対応可能な職員の採用や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など、積極的な取組が見られる。 さらに、高尾山の自然環境に関心を促し、理解を深めることを目的とした物販において、オリジナルの商品開発や自然物をモチーフとしたカプセルトイの販売、駅前宿泊施設と連携したグッズ販売など意欲的な取り組みを行っている。 ・努力が認められる点 新型コロナウイルス感染拡大防止策を図りながら、館内展示や自然教室、解説業務等を実施するとともに、二次元コードの活用し、地図のダウンロードサービスや登山コースの案内ページ等へのリンクされた配付物など工夫が見られた。 ・一層の取組が望まれる点 オフシーズンの更なる取組を検討されたい。 ・その他 新型コロナウイルス感染拡大防止のための休園措置やイベントの休止・制限があり、利用者数やイベント回数等に影響があった。
<p>要改善事項等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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) ※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

※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】

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

【確認事項】

1. 財務状況

<p>指定管理者の財務状況</p>	<p>「決算報告書(第31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特に大きな問題があるとは認められない。ここ数年間でも売上高全体としては変動があるものの業績は着実に向上している。なお、財務諸表の記載からは、新型コロナウイルス関連の補助金等の受給は確認できなかった。借入金全体として増加傾向であるのに対し、支払利息が全くと計上されていない点や多額な有価証券が存在する点、未収入金の回収可能性、及び旅行業の収益性の状況については適時ヒアリングを行い注視する必要がある。</p>
-------------------	--

※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。

<p>特命要件の継続</p>	
----------------	--

(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。

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

令和3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"> ○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"> ・施設の清掃(週1回以上) ・施設・設備の保守点検(月1回以上) ○施設の補修修繕の積極的な取組 ○利用者目線に立った案内・表示 	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の清掃及び保守点検を計画どおり適切に行った。 ・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。 ・照明の消費量の割合が大きいことから、施設内のLED化に取り組み、効果的かつ、持続可能な施設管理に努めた。
	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"> ○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 ○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 ○利用者の平等利用への適切な取組(公平な利用者選定) 	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> ・業務経験者や地域在住者を配置することにより、施設管理者や地域に対しての円滑かつ迅速な対応、事業効率化等を実現した。 ・職員の長時間労働削減や有給休暇取得促進に取り組み、看護休暇の取得や、新型コロナウイルス感染症防止対策を踏まえ、テレワークの推進へ取り組み、働きやすく、続けやすい職場環境を作った。 ・職場におけるハラスメント防止対策の義務化に伴い、ハラスメント対策の研修を行った。 ・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。 	
	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"> ○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"> ・避難訓練等の実施(年1回以上) ・連絡体制の整備 	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> ・安全管理マニュアル、緊急連絡網等を策定し、運用した。 ・各種書類は、回覧、ミーティング等により、スタッフ間で情報共有した。 ・新型コロナウイルス感染症の対応フローや提出書類等を社内の安全管理部門や拠点内で共有した。拠点内では半年に1度、職員間の安全管理に対する知識習得や意識向上のための研修を行った。 ・昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症対策として、怪我や体調不良で来館された方に対する対応、消毒方法や対応手順、窓口での感染対策について、ミーティングなどを利用し職員間で共有を行った。
		緊急時対策	<ul style="list-style-type: none"> ○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"> ・発生時の迅速な対応、施設の点検・報告の実施 ・積極的な情報収集とSNS、HP、電話対応等による情報提供 	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> ・事故情報は職員間で共有し、事故再発を防ぐため、登山予定者に対して積極的に注意喚起を行うことで安全な登山を促した。 ・施設の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していることから、利用者から寄せられる様々な事案(事故道迷い等)に対しても、適切な情報提供と対処が実施できている。 ・防災士の資格保有者1名及び防災指導に精通したスタッフ1名を配置し全スタッフ救急偽名検定上級の資格を取得し業務に当たった。
	法令等の遵守	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"> ○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 ○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 ○事故等が起きた際の対応や都への報告の適正な実施 	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報管理ガイドラインに基づき個人情報管理を徹底するとともに、Webコンテンツへのログインに二要素認証を取り入れるなど、セキュリティ強化に取り組んだ。 ・職員向けの情報セキュリティ研修を実施し、意識向上に努めるとともに、セキュリティインシデントへの対応強化として、サイバーセキュリティ対応マニュアルを改定し、職員間で共有の上、運用した。 ・イベント参加者の個人情報については、厳重に保管し、イベント終了後、速やかに破棄及び消去を行った。
	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"> ○収支状況(安定的な運営がなされているか。) ○適切な経理処理 <ul style="list-style-type: none"> ・経理の明確な区分 ・帳簿、関係書類による経理状況の明確化 ○都有財産(物品など)の適切な管理 <ul style="list-style-type: none"> ・物品整理簿の整備・不適合品、亡失品等の報告 ○帳簿、関係書類の整備、保存(指定期間終了後5年間) 	×1			○	<ul style="list-style-type: none"> ・総経費(24,210,605円)は対計画額(23,733,000円)比102%、必要経費(23,660,925円)は対計画額(23,647,000円)比100%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			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 29,479人(対前年度比92.6%) ・開館月(6月～12月) 23,665人(対前年度比75.3%)※開館月はR2年度
		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	○			・R3年度アンケート回収枚数136枚(前年度118枚 前年度比115.3%) ・開館月(6月～12月) 113枚(対前年度比95.8%)※開館月はR2年度 ・気軽にアンケートに回答してもらえるよう、QRコードを利用して来館者自身のスマートフォンで満足度アンケートを入力できるよう取り組んだ。
	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	○			・歴史文化講座・自然体験、登山講座、防災講座(火器体験)、環境保全等、多様なテーマの自然教室について、全25回計画、内13回実施(前年度15回)、参加人数548人(前年度1,201人) ・コロナ禍による中止イベントの主な代替事業 ①「御岳山ではじめてのバードウォッチング」を開催した(宿泊型のイベントだったが日帰りに変更)。 ②「オンラインイベントお家でワクワク! ムササビ探検隊」を開催した。参加者に御岳山を体感してもらうため「お楽しみキット」を事前に送付した。 ③宿坊の協力を得て、宿舎内で実施できるよう「お持ち帰りキット」を提供した。 ・電話・窓口対応の回数: 窓口10,856件、電話3,992件
			○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	○			・R3年度: 100%(有効回答は136人中128人) 内訳: 「とても満足」161.8%(84人) 「満足」32.4%(44人) 「やや不満」0.0%(0人) 「不満」0.0%(0人)
			○オフシーズン利用促進のための積極的な取組	×2	○			・ホームページやSNS(Twitter・Facebook)による情報発信頻度の強化、複合施設における出張ビジターセンター開催、取材対応への注力等に取り組みオフシーズンの集客に努めた。 ・青梅市主催による旅行会社連携イベントオンラインツアーへの情報提供に協力した。
			○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	○			・英語マップの無人配布コーナーを含めて延べ、1,101枚を配布し、インフォメーションを行った。 ・東京都が設置したデジタルサイネージの導入により、御岳山周辺の自然や歴史文化の情報、利用ルール等の提供を行った。 ・STAY HOMEプログラムとして、来訪できない団体の対応として、昨年度に引き続き木の葉のクラフトキットの配送サービスの提供や動画配信を実施した。 ・二次元コードを活用した案内カード(アンケートやイベント案内へリンク)を作成し、配布した。
		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	○			・ホームページ及びSNS(Twitter、Facebook)を通じて御岳山の自然や登山情報、イベント情報を発信、ホームページ171回、SNS363回、延べ534回更新した。 ・ホームページアクセス数は193,635件で、前年度に対して116.1%と増加した。 ・TwitterやFacebook等のSNSを積極的に更新したことにより、フォロワーがTwitterでは4,320(1379人増加)人、Facebookでは919人(275人増加)になった。 ・登山道コースの紹介ページを更新し、解説や注意箇所などを盛り込んだ計5本の登山道の紹介動画を追加するなど、安全登山に繋がるとともに御岳山の魅力を発信した。
		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	○			・御岳山の住民の子どもたちに向けた「みたけっ子クラブ」を開催し、御岳山の魅力や山上にある御岳ビジターセンターの仕事、御岳山の自然について知ってもらう機会を創出した。 ・地元小学校(青梅市)に対して、出張授業と御岳山でのガイドウォークを実施した。同校は、総合学習の一環で御岳山を学ぶ学習に取り組んでおり、出張学習では小学校がある場所と御岳山との標高や自然環境の違い、御岳山に生息するムササビの生態等を紹介した。 ・環境省の国立公園満喫プロジェクトの一環として、自然観光資源を活用した体験プログラム「ツアー」などを集約した「日本の国立公園-コンテンツ集-」の秩父多摩甲斐国立公園のコンテンツ作成に協力した。 ・奥多摩のカヌー事業者と連携し、Feel Nature in Tokyoツアー「初秋のおくたまで ぼちぼちツアー」を開催した(奥多摩VCと共催)。 ・宿坊宿泊者がふれあいセンターを利用する機会も多いため、刊行物や東京の自然公園(御岳山地域)における国立公園の魅力や見所について、施設内へのパネル展示の設置等御岳山自治会との連携を開始した。
			○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	○			・年間を通して5つの祭事(夏越しの大祓い、流鏝馬、元旦祭、節分祭及び春季大祭)の参列と雅楽講習を見学、しめ縄飾りについて宿坊へ聞き取りし、地元住民である御師から地域の歴史の深さや武蔵御嶽神社ならではの習わしなどについてスタッフが理解を深めることができ、来館者の案内にも役立てた。また、地元住民とのコミュニケーションを密に取ることで、来年度の共催イベントや館内展示への協力を得ることができた。 ・口伝で伝わる御岳山の特有の歴史文化を御師がレクチャーし、しめ縄作りを通じて歴史文化を体験するイベント「御師に学ぶお正月飾り」を実施した。
		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	○			・入館状況に応じた勤務体制をとり効率化を図った。また、新型コロナウイルス感染拡大防止における臨時休館中では、社会情勢に応じてテレワークの推進や勤務形態を工夫し職員の安全確保に努めた。 ・業務役割分担表に基づき、業務量に偏りがでないよう工夫し、業務の効率化を図った。
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	○			・職員の専門性及び技術能力向上を目的とした社内研修を15回行った。インタープリテーション研修では、各スタッフのインタープリテーション技術を高め、プログラム運営のスキル向上に努めた。また、情報セキュリティリスクの認識と対策を行うための情報共有とスキルアップを目指す情報セキュリティ研修や、画像の編集技術を学ぶ画像編集ソフトの研修など、運営に必要な研修を実施した。	

※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」:管理運営に良好では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"> ・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) 御岳山地域の子どもたちを対象とし、御岳山の自然環境と歴史文化へ興味を持ち、自然の素晴らしさを知ってもらう「みたけっ子クラブ」の本格実施や大学生への講義など、未来の担い手育成に貢献する取組が評価できる。 また、セルフプログラムの無料ダウンロードやスタッフ自らが撮影し、映像に解説や安全登山のための注意箇所等を加えた登山道紹介動画の作成、東京都レンジャーの活動紹介ページの新規作成などWebコンテンツを充実させ、利用者サービスの向上と施設広報の強化に積極的に取り組んだ。 ・努力が認められる点 職員の専門性及び技術能力向上を目的とした社内研修を15回実施するなど、利用者サービスや満足度向上に繋げようと積極的に取り組んだ。 また、新型コロナウイルス感染拡大防止を図りながら、館内展示や自然教室、解説業務等を実施するとともに、二次元コードを活用した案内カード(アンケートやイベント案内へリンク)を作成し、出張展示等で配布するなど更なる利用者の拡大に向けた工夫が見られた。 ・一層の取組が望まれる点 オフシーズンの更なる取組を検討されたい。 ・その他 新型コロナウイルス感染拡大防止のための休園措置やイベントの休止・制限があり、利用者数やイベント回数等に影響があった。
要改善事項等	<ul style="list-style-type: none"> ・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) ※ 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

※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	<p>「決算報告書(第31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特に大きな問題があるとは認められない。ここ数年間でも売上高全体としては変動があるものの業績は着実に向上している。なお、財務諸表の記載からは、新型コロナウイルス関連の補助金等の受給は確認できなかった。借入金全体として増加傾向であるのに対し、支払利息が全く計上されていない点や多額な有価証券が存在する点、未収入金の回収可能性、及び旅行業の収益性の状況については適時ヒアリングを行い注視する必要がある。</p>
------------	---

※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3年度 奥多摩VC 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"> ○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"> ・施設の清掃(週1回以上) ・施設・設備の保守点検(月1回以上) ○施設の補修修繕の積極的な取組 ○利用者目線に立った案内・表示 	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> ・施設の清掃及び保守点検を計画どおり適切に行った。 ・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、発見したリスクの速やかな補修・改修等を実施した。
	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"> ○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 ○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 ○利用者の平等利用への適切な取組(公平な利用者選定) 	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・コロナ禍を踏まえ在宅勤務の導入を推進し積極的に取り組んだ。 ・職場のハラスメント防止対策として動画の研修などを行い、働きやすい職場環境を整えた。 	
	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"> ○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"> ・避難訓練等の実施(年1回以上) ・連絡体制の整備 	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> ・安全管理マニュアルに則り、緊急連絡網の策定と年2回の事故対応シミュレーション(熱中症・嘔吐対応)を実施し、マニュアルの読み合わせも改めて実施した。 ・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。全スタッフが救命技能認定上級を取得している。
	緊急時対策	<ul style="list-style-type: none"> ○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 <ul style="list-style-type: none"> ・発生時の迅速な対応、施設の点検・報告の実施 ・積極的な情報収集とSNS、HP、電話対応等による情報提供 	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> ・山岳事故に関しては、青梅警察署山岳救助隊より山岳事故情報を収集し、関係機関(東京都レンジャー、御岳VC及び環境省)に共有し、登山者への注意喚起のための呼びかけを行った。 	
	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"> ○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 ○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 ○事故等が起きた際の対応や都への報告の適正な実施 	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> ・解説員全員を対象に、情報セキュリティ事故対応シミュレーションを行った。 ・イベント終了後一定期間経過後に個人情報の削除を行った。
	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"> ○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 ○自然公園法はじめ各種法令等の理解と遵守 ○都への適切な報告・連絡 	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・展示物、印刷用紙などリサイクル素材を意識して購入した。 ・都への報告・連絡を適宜行っており、適切であった。 	
	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"> ○収支状況(安定的な運営がなされているか) ○適切な経理処理 <ul style="list-style-type: none"> ・経理の明確な区分 ・帳簿、関係書類による経理状況の明確化 ○所有財産(物品など)の適切な管理 <ul style="list-style-type: none"> ・物品整理簿の整備・不適格品、亡失品等の報告 ○帳簿、関係書類の整備、保存(指定期間終了後5年間) 	×1		○		<ul style="list-style-type: none"> ・総経費実績(25,566,500円)は、対計画額(計画25,410,000円)比100.6%とおおむね適切であった。 ・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。 	

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		
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	○	<ul style="list-style-type: none"> 年間入館者数 13,959人(対前年度比111.7%) 開館月(6月~12月) 11,451人(対前年度比92.9%)※開館月はR2年度 					
	利用者ニーズの把握への取組	<ul style="list-style-type: none"> ○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	○	<ul style="list-style-type: none"> ・R3年度アンケート回収枚数171枚(前年度99枚、対前年度比172%) ・開館月(6月~12月) 136枚(対前年度比137.4%)※開館月はR2年度 ・満足度アンケートを実施。利用者ニーズ把握を強化するため満足度アンケートの回答者には特性ポストカードをプレゼントした。 ・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。 					
事業効果		事業内容、職員の対応等について、利用者の反応はどうか。								
	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	○	<ul style="list-style-type: none"> ・自然教室等イベント企画13回(前年度11回企画 対前年度比118.1%)、うち10回実施(前年度6回実施 対前年度比166.6%)、参加人数174人(前年度85人、対前年度比204.7%)、満足度100%(対前年度比100%) ・窓口及び電話の問合せに対し、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う。 ・館内での情報提供1,120件、電話での情報提供3,423件(前年度 4,728件 対前年比150.6%、前年度 3,590件 対前年比95.5%)。 				
			○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	○	<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度:総合満足度100%(有効回答は171人中161人) 内訳:「とても満足」62.0%(106人) 「満足」32.2%(55人) 「やや不満」0%(0人) 「不満」0%(0人) 				
			○オフシーズン利用促進のための積極的な取組	×2	○	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページやSNS(TwitterやFacebook)を積極的に更新した。特に登山道の状況や、通行止めについては迅速に発信し、安全に山行してもらうように努めた。 ・12月~2月の冬季は奥多摩地域はオフシーズンとなり来訪者が減る期間であるが人が少なくゆつくりと自然を楽しめるため、氷川渓谷の自然を楽しんでいただくために氷川渓谷ガイドウォークを企画、実施した。定員は満員となり満足度が高かった。 				
			○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	○	<ul style="list-style-type: none"> ・英語地図や解説パネルを用いて、コース案内や自然解説、観光案内等を行った。 ・奥多摩駅及び観光案内所の協力を得て、駅構内及び観光案内板に英語地図をホームページからダウンロードすることができる旨の英語版ポスターを掲示した。二次元コードを大きく掲載し、利用者への分かりやすさに配慮した。 ・コミュニケーションツールとして英語の声掛けキーワード集も作成した。 ・旅行業資格を持ったスタッフが東京の自然公園の回遊性を取り上げたイベントを担当し、質の高い参加者対応を行った。 				
		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	○	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページのお知らせ欄の拡張により、募集中であるが表示されていない自然教室の募集が見られる等、利用者のメリットにつながる変更となった。また、奥多摩ビジターセンターのFacebookを埋め込んだことで、旬な情報を得られるようになった。 ・奥多摩ビジターセンターで運営しているSNS更新を行った。Twitter346回、Facebook305回、Youtube4回、計655回更新、目標の300回更新を大きく上回った。 ・ホームページの定期的な更新の結果アクセス数は188,981となり目標を大幅に上回る結果となった(対前年比135%)。 ・Youtubeでは新たな試みとして解説員が奥多摩周辺地域の魅力について語る「インターネットラジオ」をシリーズ化して投稿した。4月1日現在6本のインターネットラジオが投稿され、合計716回再生された。 ・Twitterのフォロワー数は、2022年3月末の時点で約5000人となり、前年比約180%、Facebookのフォロワー数は2022年3月末の時点で約200人となり、前年比約180%となった。 ・ホームページアクセス数は対前年比135%となった。 ・自然公園施設(高尾VC、御岳VC、奥多摩VC、山のふるさと村)が連携しTwitterを用いて自然公園マナーの呼びかけやVCの利用を促す取組を開始した。 				
		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	○	<ul style="list-style-type: none"> ・奥多摩駅前の大木戸稲荷神社で行われた「山開き」、奥多摩伝統芸能の鹿島踊り保存会が行う「練習会」に参加し、関係者と交流・挨拶を行った。また、地域の自治会とゴミ集積所の清掃を共同で行うなど、地域住民との良好な関係構築に努めた。 ・JR東日本と連携し、東京アドベンチャーラインの列車内に展示物を置き奥多摩の自然を紹介した。下車後の乗客に対しては、奥多摩VC館内にてクラフト「動物のこんせきストラップづくり」を提供した。 ・環境省の子どもパークレンジャー事業やアクティブレジャー展に協力した。 ・奥多摩のカヌー事業者と連携し、Feel Nature in Tokyoツアー「初秋のおくたまでぼろぼろツアー」を開催した(御岳VCと共催)。 				
			○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	○	<ul style="list-style-type: none"> ・地域関係団体と連携した事業を展開した。連携事業では延べ3,482人に奥多摩地域の自然や歴史文化を伝えた。 ・参加を予定していた「奥多摩ふれあい祭り」や「花火大会」「獅子舞」などの地域催事は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため開催が2年連続中止となり、参加や行事に対応した取組ができなかった。 				
		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	○	<ul style="list-style-type: none"> ・入館者推移や業務内容を踏まえた人員配置に関する年間計画を策定した。配置人員は繁忙期には強化し閑散期には減らすなど効率的な体制を取った。また、緊急事態宣言中には遠方より出勤するスタッフは極力在宅勤務とし感染リスクを減らすための執行体制を整えた。 				
		人材育成	○従業員の人材育成のための取組(専門性向上、待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	○	<ul style="list-style-type: none"> ・ISO14001認証取得に基づいた教育訓練システムを実践した。年1回の内部監査(認証維持審査)は書類上で報告した。 ・解説や情報セキュリティ、職場の環境改善など業務の質と危機管理意識の向上を目的とした研修を述べ27回行った。組織の効率及び解説の質の向上を目的とした研修では「チームビルディング」「インタープリテーション」、安全管理技術及び危機管理意識の向上を目的とした研修では「情報セキュリティ」「安全管理担当者研修」「避難訓練」、職場環境の改善を目的とした研修では「ハラスメント防止」を行った。原則、オンラインで実施、対面の際には新型コロナウイルス感染防止対策を徹底した。 				

※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」(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」:管理運営に良好では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"> ・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) 奥多摩地域の魅力を伝えるため、YouTubeを利用した「インターネットラジオ」に新たに取り組み、自然情報のみならず、地元の食文化である「奥多摩わさび」を取り上げ、生産者へのインタビューも交えて発信するなど、多様なテーマ・媒体での施設広報に積極的に取り組んでいる。 また、環境教育を目的として、秩父多摩甲斐国立公園のグッズ等のオリジナルグッズの作成及び販売を開始するなど意欲的に取り組んでいる。 ・努力が認められる点 職員の専門性や接遇向上、安全管理技術や危機管理意識の向上等を目的とした研修を27回実施するなど、利用者サービスや満足度向上に繋げようと積極的に取り組んでいる。 また、新型コロナウイルス感染拡大防止策を図りながら、館内展示や自然教室、解説業務等を実施するとともに、当施設が作成し、随時更新している登山道地図について二次元コードを活用し、ダウンロードできるようにするなどの工夫が見られた。 ・一層の取組が望まれる点 オフシーズンの更なる取組を検討されたい。 ・その他 新型コロナウイルス感染拡大防止のための休園措置やイベントの休止・制限があり、利用者数やイベント回数等に影響があった。
要改善事項等	<ul style="list-style-type: none"> ・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) ※ 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

※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	<p>「決算報告書(第31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特に大きな問題があるとは認められない。ここ数年間でも売上高全体としては変動があるものの業績は着実に向上している。なお、財務諸表の記載からは、新型コロナウイルス関連の補助金等の受給は確認できなかった。借入金全体として増加傾向であるのに対し、支払利息が全く計上されていない点や多額な有価証券が存在する点、未収入金の回収可能性、及び旅行業の収益性の状況については適時ヒアリングを行い注視する必要がある。</p>
------------	---

※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3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 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"> ○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 ・施設の清掃(週1回以上) ・施設・設備の保守点検(月1回以上) ○施設の補修修繕の積極的な取組 ○利用者目線に立った案内・表示 	×1		○	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の清掃及び保守点検を計画どおり適切に行った。 ・職員が日頃から施設に異常がないか注意を払い、故障、修理の未然防止に心がけ、軽微な修繕については職員自ら対応を行った。 ・台風前の効果的な時期に雨どい・外壁・側溝清掃など作業を実施することで被害を未然に防止した。 	
		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"> ○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 ○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 ○利用者の平等利用への適切な取組(公平な利用者選定) 	×1		○	<ul style="list-style-type: none"> ・計画に基づき、英会話可能なスタッフを配置した。 ・御岳エリアの3か国語対応パンフレットや奥多摩地区の外国人向けパンフレットなどを配布して、訪日外国人に対するおもてなしに努めた。 ・看板等については、できるだけビクトグラムや英語化に対応した。 	
	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"> ○自然災害や事故に備えた利用者の安全性の確保 ・避難訓練等の実施(年1回以上) ・連絡体制の整備 	×1		○	<ul style="list-style-type: none"> ・都レンジャーと連絡を密にするとともに情報機器も活用して、台風接近や白丸ダムの放流、クマ出没等の情報をリアルタイムに提供した。 ・災害発生時緊急対策マニュアルを作成して、緊急時の利用者の安全確保など職員の意思統一を図った。 ・今年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止対応のため防災訓練は実施しなかった。 ・緊急連絡体制を整備し、運用した。 	
		緊急時対策	<ul style="list-style-type: none"> ○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 ・発生時の迅速な対応、施設の点検・報告の実施 ・積極的な情報収集とSNS、HP、電話対応等による情報提供 	×1		○	<ul style="list-style-type: none"> ・災害発生時緊急マニュアルにより、緊急時の利用者の安全確保など職員の意思統一を図った。 ・事故等については発生していない。 	
	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"> ○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 ○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 ○事故等が起きた際の対応や都への報告の適正な実施 	×1		○	<ul style="list-style-type: none"> ・案内業務が主であるため、 unnecessaryな個人情報を収集・記録しないよう努め、メール等の送付についても情報セキュリティの強化を図った。 	
		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"> ○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 ○自然公園法はじめ各種法令等の理解と遵守 ○都への適切な報告・連絡 	×1		○	<ul style="list-style-type: none"> ・関東ふれあいの道、御岳渓谷遊歩道等の倒木、路盤の破損、御岳小橋流失など、ハイカー・登山者を守るための情報を積極的に口頭や貼紙により周知した。 ・優れた自然風景及び歴史的景観を保全するための情報を収集し、多摩環境事務所やレンジャーをはじめ関係機関と連絡を密にして環境保全の対策を役立てた。 ・ハイキングコース等において、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。(年間:約2,700件) ・河川ごみ、外国人によるパーベキューマナー悪化、ごみ持ち帰り対策促進など、市の環境対策課に報告した。 ・都への報告・連絡を適宜行っており、適切であった。 	
	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"> ○収支状況(安定的な運営がなされているか。) ○適切な経理処理 ・経理の明確な区分 ・帳簿、関係書類による経理状況の明確化 ○都有財産(物品など)の適切な管理 ・物品整理簿の整備・不適格品、亡失品等の報告 ○帳簿、関係書類の整備、保存(指定期間終了後5年間) 	×1		○	<ul style="list-style-type: none"> ・必要経費(4,338,932円)、総経費(4,050,261円)は対計画額(4,120,000円)比105.3%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			評価理由
					2点	1点	0点	
事業計画	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 19,965人(対前年度比93.9%) ・開館月(6月~12月) 17,209人(対前年度比82.4%)※開館月はR2年度
事業計画	利用の状況	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		○		・R3年度アンケート受付287件(前年度114件、前年比251.8%) ・開館月(6月~12月) 227枚(対前年度比199.1%)※開館月はR2年度 ・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、継続して塩分タブレットをアンケート用紙に添付した。また、ネッククーラータオルをプレゼントすることで回収率を向上させた。上記アンケート結果をもとに、来所者の変化や利用特性を分析し、管理運営の改善につなげた。 ・青梅市観光協会ホームページ等に寄せられた苦情等はなかった。
		事業内容、職員の対応等について、利用者の反応はどうか。						
事業効果	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		○		・自主事業として、12月に星空観察会と野鳥観察会を実施した。
			○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		○		令和3年度:総合満足度:99.7%(有効回答287人) 内訳:「とても満足」53.3%(153人) 「満足」46.3%(133人) 「やや不満」0.4%(1人) 「不満」0.0%(0人)
			○オフシーズン利用促進のための積極的な取組	×2			○	・特になし。
			○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		○		・JR御嶽駅から自然公園利用者の利便性の向上を図るため大型コインロッカー及び清涼飲料水自動販売機を設置した。 ・英会話で積極的にコミュニケーションするとともに3か国語パンフレットを配布して外国人も含めた来訪者への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のフォローワー数、出張授業数など)	×2		○		・青梅市観光協会のホームページ内で、御岳インフォメーションセンターを紹介し、写真を増やして施設の様子が分かるように掲載した。 ・自主事業等について、東京新聞に広告掲載を実施するとともに、地元紙「街ブレ」、「西多摩新聞」、「西の風」に依頼し掲載された。 ・御岳地域に関する新聞広告等の際は、自然観管理者(総合旅行業務取扱管理者資格保持)の連絡先等を明示した。 ・JR冊子、青梅線五日市線の旅などで御岳渓谷紅葉を紹介した。 ・当観光協会の機関誌(年1回)で施設を紹介した。
			○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		○		・御岳ビジターセンターやレンジャーと関連イベント等について館内でPRした。また、ビジターセンターと連絡を密にして、レンゲショウマの開花状況など、登山者に自然情報を提供した。 ・来訪者からの関東ふれあいの道やバ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。 ・青梅市御岳交流センターと連携し、カヌー艇庫やボウリング施設、シャワー施設等に関する案内については、当協会が指定管理者である御岳交流センターを紹介した。 ・休館日は御岳交流センターの従業員が巡回して異常の把握から確認を実施した。
			○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		○		・NPO法人青梅林業研究グループと連携した間伐材を利用した入浴木や柚子加工品、地酒、織物、チーズなどの販売を実施した。 ・ミュージアムやフィッシングセンター、カヌー・ラフティング事業者等の一覧表を作成して施設内に明示し、観光事業施設の紹介を行った。 ・武蔵御岳神社の伝統行事、高水山の獅子舞などの資料展示を行った。 ・地酒の蔵開きや紅葉、新緑の情報、地域の暮らしぶり、季節の歳時記となる情報の展示を行った。 ・郷土の風景(御岳登山鉄道の「ちぎり絵」)の作品展示を行った。
		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		○		・計画に基づき適切に行った。 ・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		○	

※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)ー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)ー1」点以下)

「C」:管理運営において、良好では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"> ・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) ・努力が認められる点 アンケート回収率の向上に取り組み、アンケートの回収数が287件、前年比251.8%と大幅に向上した。 また、御岳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 御岳インフォメーションセンターの認知度を高めるため、ホームページの内容の充実やPRに取り組みたい。 ・その他 新型コロナウイルス感染拡大防止のための休園措置があり、利用者数への影響があった。
要改善事項等	<ul style="list-style-type: none"> ・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) ※ 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

※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	24	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	<p>「令和4年度一般社団法人青海市観光協会第13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。 また、会計処理についても公益社団法人で行われている会計基準を採用すべきである。毎年の課題であるが、更なる管理費の効率化と収益事業の廃止等根本的対応が求められる。</p>
------------	---

※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>			