

令和5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			
					2点	1点	0点	評価理由
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			○	・法令を遵守し、安全管理マニュアルに従い日常点検を適正に行い、管理区域内の巡視により施設整備の劣化の早期発見と速やかな手当てを行った。 ・園内重要箇所において案内図を設置しているなど、来訪者の目線に立った取組を行っている。
		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。
	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			○	・自然災害などにより発生する危険箇所については、ハザードマップを通じ適宜情報発信した。 ・イベント実施に際して、実踏による安全確認・エスケープルートの検証を行ったほか、突発的事態に備えたバックアップ体制を整えた。
		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			○	・自衛消防訓練を2回行い、自動火災報知設備、火災通報装置、消火器などの取り扱い、初期消火訓練等を行った。 ・事故が発生した際には、再発防止対策を随行職員に周知徹底した。
	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			○	・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。
		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			○	・特段問題はなく、都への報告も適切に行われた。
	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			○	・総経費(75,226,037円)、対計画額比97% ・必要経費(71,717,645円)、対計画額比99%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			
					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		○		・利用者数:5,138人(対前年度比95.6%)
		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		○		・アンケート回収枚数:711枚(対前年度比98.6%)回収率13.8% ・アンケートをもとに利用者の要望把握に努めたほか、日帰りイベントの際に対面でのヒアリングを行った。
	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		○		・企画回数:58回(対前年度比96.6%) 実施回数:54回(対前年度比94.7%) 参加人数:729人(対前年度比99.6%) ・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。
			○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5年度:99.6%(有効回答572人中570人) 内訳:「とても満足」83.0%(476人) 「満足」16.4%(94人) 「やや不満」0.003%(2人) 「不満」(0人)0% ・昨年度と同水準
			○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:660人(対前年度比96.9%) ・冬季ならではのイベントとして餅つきと正月飾り作り、日帰り温泉施設を利用したイベントなどを実施した。 ・降雪が多く、アイゼンを使用した山歩きイベントを1月から3月にかけて実施することができ高い評価を得た。 ・冬季、室内のみでの勉強合宿の受け入れを行った。
			○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	○			・参加者の高齢化も進んでいることから、体力面や参加者それぞれの状況を踏まえ、無理のない行程でも満足して貰えるよう調整しつつイベントを実施した。
		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のフォロワー数、出張授業数など)	×2		○		・宿泊室の案内や平日の利用促進を企業や学生などを中心にアプローチし、高校の理科部の合宿や企業研修の利用に繋がった。 ・都民の森パンフレットの近隣施設への配布を継続して行った。 ・施設利用者やリピーターの方など、利用者間での他のイベントの紹介があり、広報が図れた。また、イベント参加者が別のイベントに友人を誘って参加するなど、口コミでの参加利用もあった。
		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		○		・地域住民や地元在住のインストラクターなど、地域に精通した方の指導の下、親子ドローン体験、わさびの収穫体験、餅つき、正月飾り作り、溪流山女魚釣りなど、様々なイベントを実施した。
			○地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の散策や鳩ノ巣溪谷の見学など、広く奥多摩町全域を対象としてイベントを計画、実施した。
		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		○		・日常の管理業務や林業イベントより排出される木材を暖炉の燃料やイベントなどに活用した。
		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		○		小型車両系建設機械運転業務特別教育、伐木等の業務(チェーンソー)特別教育、刈払機取扱作業安全衛生教育を受講した。

※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	・適切な維持管理を行ったほか、地域住民や地元在住のインストラクターなどと連携し、年間54回の登山イベント等を実施した。 ・引き続き新たな顧客層へのアプローチを継続し、イベント参加者増、特に平日・オフシーズンの利用者増に期待したい。
要改善事項等	・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	・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5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			
					2点	1点	0点	評価理由
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	○			・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。 ・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。 ・施設の環境整備に力を入れ積極的に軽微な修繕を行った。 ・要望の多かったケビンサイトに荷下ろし場を確保し、利用者から好評を得た。
		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		○		・接遇に関して都に苦情が寄せられることがあった。
	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		○		・災害マニュアルを遵守し緊急時の連絡体制を整え、台風や積雪の際には迅速に伝達を図った。 ・3月に青梅警察署安全運転講習会を全職員が受講した。
		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	○			・他県でのキャンプ場事故報道を受け、都の指示前に支障木等の緊急点検を実施し、及び対応し、直ちに報告した。 ・園内でクマの撮影が確認された後、外出自粛、誘因物の除去、自治体との連携による見回り、テントサイトの閉鎖など段階を追って迅速かつ適切に対応した。 ・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。 ・積雪の際には休園のお知らせ及び周辺道路の通行止めをHP等で周知した。
	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		○		・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。 ・漏えい等の事故はなかった。
		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			○	・都への報告・連絡が遅く、提出書類も指摘を受けてからの提出であった。(2月貸与物品車両物損事故、3月提出)
	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		○		・総経費(154,311,689円)、経費(129,400,062円)は対計画額費93.4%、91.9%であった。

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		○		・令和5年度 入村者数46,404人（対前年度比95.3％） 宿泊者数 9,542人（対前年度比108.6％）	
		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			○	・園内に要望箱を4箇所設置。 ・令和5年度アンケート回収枚数537枚（対前年比78％） 回収率1.2％ ・要望の多かったケビンサイトに荷下ろし場を確保。 ・接遇に関して都に苦情が寄せられることがあった。	
	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		○		・自然教室等イベント32回計画、うち23回実施、参加人数357人（対前年度比 計画94.1％、実施92.0％、人数81.1％） ※台風による中止や冬季のクマ出沒による中止が影響 ・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98.7％（有効回答は537人中526人） 内訳：「とても満足」82％（432人）「満足」16.6％（87人） 「やや不満」1％（5人）「不満」0.4％（2人） 無回答11人 ・経年変化分析の結果施設改修への要望が多数あり	
			○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3,614人（対前年度比66.1％） ※12月よりクマ出沒による一時閉鎖・キャンセルの影響あり ・12月に寒さを実感してもらう氷のオブジェを作成。
			○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			○		・山のふもとと村利用者を対象に、予約制で「奥多摩駅から山のふもとと村」無料送迎バスを運行を実施した。 利用者2,739人（令和4年度2,994人前年比91.5％）
		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PRに努めた。 ・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。
		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。 ・都の衛星通信を用いた通信改善実証事業に協力し、ケビン棟でのWi-Fi環境敷設に向け協力した。
			○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		○			・昨年11月 小河内の鹿島踊りがユネスコ無形文化遺産に登録された記念に、園地内にある旧加茂神社境内やみんなの広場でお披露イベントを行い集客に努めた。
		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			○		・軽微な修繕は直営で行った。 ・職員からヒアリング、アイデアミーティングを行うなど業務効率化を図るよう努めた。 ・宿泊施設の冬季暖房設備の使用見直しにより大幅な電力使用量の削減を図った。 ・電気ストーブの設置数を8人用で2台、4人用で1台削減し、ベレットストーブの使用を増やした事で、電力使用量の抑制が図れた。 ・複数個所に渡る大規模漏水箇所を調査し、都度改修しながら水道コストの削減に努めた
		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				○	・トイレ等の設備の状況や維持管理状況、特に清掃面について、他施設の状況を視察し事業に反映できるように研修を実施し、職員の意識向上に努めた。

※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	・支障木等の緊急点検実施・対応、園内でクマの撮影が確認された後の対応に関し、自治体の強みを活かし関係機関との連携しつつ、迅速な対応が行われた。 ・園内維持管理作業を直営で実施するほか、冬季の暖房利用の在り方を見直すためペレットストーブの原材料の新たな調達方法を模索し、実現に繋げたこと。 また、漏水調査により水道コストの削減を図る等、大きな経費の削減を実現した。
要改善事項等	・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	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	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	・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果的に行っている。 ・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5年度 御岳IC 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			
					2点	1点	0点	評価理由
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	○			・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。 ・定期的(月1回程度)に外壁・側溝清掃など作業を実施した。 ・施設の補修修繕として、ベランダの手すりの塗装を実施した。 ・案内所内に大型モニターを設置。御岳山のライブカメラに繋ぎ、登山客に山頂の様子を案内した。
		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	○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		○		・旅行業務取扱管理者の有資格者で英語対応可能な人材を2名配置した。 ・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た。 ・バス乗り場の案内表記に中国語・韓国語を追加、日英合わせ4か国語対応表記に変更するなどインバウンド需要に対応した。
	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	○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		○		・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。
		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		○		・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した。 ・都レンジャーや御岳ビジターセンターと情報交換を密にするとともに、台風や御岳山の積雪情報、クマ目撃情報等も周知した。
	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		○		・窓口担当者は unnecessary 個人情報を収集・記録しないよう努めた。 ・踏破証発行時の個人情報は、管理者のみが閲覧できるようにパスワードを設定した。
		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	○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		○		・月1回の研修を通じて、職員自ら自然環境保全の取組みに対応できるよう自己研鑽に努めた。 ・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。
	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		○		・総経費実績(5,659,348円)は、対計画額(5,222,000円)比108.4%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。 ・都有財産を適切に管理を行い、破損紛失等はなかった。

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 25,994人(対前年度比106.9%) ・内外国人観光客2,753人(全体比11%)
		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279枚、(前年比48.1%)回収率1.1% ノベルティの欠品により回収率が低下したが、各機関に働きかけ新たなノベルティ配布を再開した。 ・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。 ・アンケートで要望の多い登山グッズ、飲料、衛生商品など品揃え増やすなど対応に努めた。
	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		○		・自主事業として、御岳渓谷野鳥観察会、御岳渓谷の自然観察会、御岳山の星空観察会(宿泊体験)を4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5年度:総合満足度:99.6%(有効回答279人) 内訳:「とても満足」57% (158人) 「満足」42% (119人) 「やや不満」1% (2人) 「不満」0.0% (0人) ・アンケートで要望の多い登山グッズ、飲料、衛生商品等品揃えを増やすなど対応に努めた。
			○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3,303人(対前年度比108.6%) ・12月に「御岳渓谷の野鳥観察会」や「御岳山ふたご座流星群観察会」など自主事業を開催した。
			○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等を配布して、外国人に対するおもてなしに努めた。 ・地域特産品のお土産等も、外国人利用者へわかりやすく英文併記にするなどして対応した。 ・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た。 ・バス乗り場の案内表記を4か国語(日・英・中・韓)対応した。
		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		○		・自主事業のツアー等を「東京新聞多摩版」、地元紙「街ブレ」、青梅市広報誌などへ掲載した。 ・SNS(Facebook) 令和5年度62回発信(フォロワー85人)
		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		○		・地域のイベント(大会など)事前告知に協力した。(施設内広告) ・地域の障がい者福祉施設と連携し、センターの方が作った青梅産ぶどうを使用した白ワインやマグネットクリップを販売した。
			○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	○			・地域の団体や農家と連携し、特産品や地元産食材を活用した商品の販売を行った。 ・地元デザイナーと連携し、青梅みやげの室内POPを新しくデザインした。また、御岳渓谷をデザインしたオリジナルグッズ(マグネット、シール、紙製クリアファイル)を販売した。 ・地域の企業と連携し、明治から昭和にかけて青梅市の主力産業であった「青梅夜具地」を販売した。
		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	○			・照明を全てLEDに交換、大型モニタ設置の際は業者に頼まず職員で設置するなど経費の削減に努めた。 ・Excelに入力していた売上をAirレジのデータで管理することにより、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		○		・青梅市観光協会事務局主催の自然環境保全の取組に関する研修会に月1回参加した。

※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)」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	・関東ふれあいの道、御岳エリアの自然情報発信のほか、地域の団体や施設等と連携し、地域の歴史や伝統の発信、特産品や地元食材を活用した商品販売等を通じ御岳エリアの魅力向上を図っている。 ・御岳エリアの魅力向上と自然公園の保護と利用について相乗効果の高まるPR等を期待したい。 ・また、駅前という立地条件等を活かして更なる認知度向上、魅力向上のための取組に期待したい。
要改善事項等	・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	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6 年度一般社団法人青梅市観光協会第15 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、収益事業が每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5年度 御岳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			
					2点	1点	0点	評価理由
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	○			・施設の清掃及び保守点検は原則毎日実施した。 ・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。 ・施設や管理園地内トイレの不具合が生じた際には、随時東京都へ報告、修理の調整を行い早期の復旧に努めた。 ・施設入口の段差で利用者が躓くため、東京都から資材の提供を受け、運搬組立、設置を行った。
		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	○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		○		・デジタルサイネージやタブレットを用いて多言語の対応を実施した。 ・職員の業務量を共有し自己プランニングする事で業務効率化、長時間労働削減に取り組んだ。 ・様々な年齢層に配慮したプログラムを考案し実施に向け努めた。
	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		○		・6月に避難誘導訓練、12月に自衛消防訓練を実施した。 ・安全管理マニュアルにおける緊急連絡網や備蓄品等は適宜更新した。 ・山岳事故が増加していることを踏まえ、繁忙期に合わせ登山スキル(計画、装備等)に関して聞き取りアンケートを実施し、578件の回答を得た。単独男性、グループ女性が多い傾向にあり、ターゲット層に向けた安全登山に係る展示充実等に向けて検討している。
		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		○		・台風通過後の園地や施設の確認等随時行い、不備が生じた箇所については東京都へ報告し早期復旧に努めた。 ・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。
	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		○		・個人情報管理においては不正侵入防御システムを一括で管理できるUTM(総合型脅威管理)危機を導入しセキュリティ強化に努めた。 ・個人情報漏洩やデータ紛失事故の発生は無し。 ・御岳VCにおける事故の発生は無し。
		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	○			・会議資料をデータ化し、タブレットやプロジェクトで共有し、ペーパーレス化を図った。 ・御岳の観光資源でもあるレンゲシオウマ保全のため、種の採取からポットでの育成に協力した。 ・東京都へ適宜連絡・報告を行った。
	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	○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		○		・総経費実績(23,902,631円)は、対計画額(23,647,000円)比101%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。 ・都有財産を適切に管理を行い、破損紛失等はなかった。

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 49,870人(対前年度比105.9%) ・外国人入館者 1,149人
		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		○		・繁忙期に合わせ施設の認知度や御岳山の魅力に関して聞き取りアンケートや宿坊、売店へのヒアリングを実施し、578件の回答を得た。生きものに関するニーズが多いため、今後の企画に向けて検討している。 ・利用者から「自然に関わるグッズを増やしてほしい」との要望に、野鳥の缶バッジを販売。販売を通して野鳥の解説など利用者とのコミュニケーションも増えた。 ・顧客満足度調査を実施 回収数:567件(対前年度比171%) 回収率:1.1% ・ペーパーレスの推進及び回収率向上のため、Web回収を継続した。 ・利用者からの要望でポストカード用意。アンケート回答者に配るなどして回収率向上を図った。
	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		○		・自然教室8回企画。内10回実施(対前年度比56%)参加人数976人(満足度100%。対前年度比84.0%) ・電話対応3,715件(前年度比110.8%)、 ・窓口対応15,971件(前年度比171.9%)
			○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		○		・満足度調査の結果、総合満足度99.8%、接客100%、来館者サービス99.4%、施設管理99.1%であった。
			○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6,491人(対前年度比92.9%) ・オフシーズンには、人気のムササビ観察イベントを開催するなどして、利用者促進に努めた。 ・商業施設において出張ビジターを開催するなどして自然に興味持ってもらい、利用者促進につながるよう努めた。
			○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	○			・利用者からの要望も踏まえ管理範囲外であるものの、地域の観光資源、保全対象であるロックガーデンについてこれまで蓄積していた情報に基づき新たな商品「みたけ彩(いろ)コケのリーフレット ロックガーデン編」を造成・販売し、高い評価を得た。 ・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やタブレットを活用し御岳山の自然や歴史を紹介し、1,067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		○		・ホームページの年間閲覧数は合計163,577回、ページビュー数は331,533回。 ・SNSは合計1,098回投稿。X(旧Twitter)のフォロワーは6,965人(前年度から1,145人増加)、Facebookは1,235人(前年度から194人増加) Instagramは440人(前年度から209人増加) ・御岳登山鉄道御岳山駅隣接店舗や神社までの参道にて屋外展示を展開し、相談件数が増えるなど施設の広報に繋がっている。 ・レンゲショウマ群生地に出向き、観察者向けガイドを実施し、施設の認知度向上に貢献した。(のべ150人)
		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		○		・御岳観光協会や御岳登山鉄道と連携し、御岳山宿坊宿泊者を対象としたツアーガイドを実施した。 ・御岳登山鉄道、国立科学博物館、武蔵御嶽神社などと連携し、ツアーガイドや広報誌配布に協力した。 ・デジタルサイネージを活用し、東京都のHTT、熱中症対策をPR。クールシェアスポットに登録し、節電しながら夏季の快適な環境提供に協力した。 ・東京都事業「きく・かく・えがく〜東京のふるさと・自然公園〜」に協力し、ガイドの補助を行った。
			○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	○			・年間を通して御岳山で行われる祭事に参列。今年は大口真神式祭にあたる年であったため、パークボランティア主催のイベントに、会場の手配や企画内容・神社との調整を行い連携を図った。
		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		○		・会議資料をデータ化し、タブレットやプロジェクトを用いて共有した。 ・閑散期となる冬季には常勤職員の配置数削減、自然教室の運営体制の見直しを図った。 ・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		○		・スタッフの専門性、技術能力向上を目的とした研修を13回行った。 (安全管理、インタプリテーション、情報セキュリティ、経理インボイス等)

※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	・通常のアンケートに加え、繁忙期に合わせ登山スキル(計画、装備等)や施設の認知度、御岳山の魅力に関して聞き取り調査を実施し、利用者の安全登山や更なるサービス向上に向けた取組が進められている。 ・利用者からの要望も踏まえ管理範囲外であるものの、地域の観光資源、保全対象であるロックガーデンについてこれまで蓄積していた情報に基づき新たな商品「みたけ彩(いろ)コケのリーフレット ロックガーデン編」を造成・販売し、高い評価を得た。 ・御岳の観光資源でもあるレンゲショウマ保全のため、種の採取からポットでの育成に協力するとともに、観察シーズンにはレンゲショウマ群生地に出向き、観察者向けガイドを実施し、施設の認知度向上に貢献した。
要改善事項等	・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	「決算報告書(第34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。ここ数年間でも売上高全体としては業績が着実に向上している。しかし、少額ながら営業赤字が存在することは懸念事項である。
------------	---

※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5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			
					2点	1点	0点	評価理由
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	○			・ビジターセンター及び園地は開館日すべて、屋外の便所は毎日清掃を行った。 ・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。 ・維持管理業務(館内清掃:年4回、消防設備保守点検:年2回、浄化槽設備保守点検:年3回、空調設備保守点検:年1回)において、適宜専門業者による点検等を実施した。 ・清掃員ミーティングでの意見等を計画に反映するなど定期的な改善活動を実施し、トイレの汚れ等を指摘するようなコメントは一切寄せられなかった。 ・山頂での落し物・忘れもの対応を行った(764件)。
		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		○		・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、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						
		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		○		・4月に「安全管理マニュアル」「緊急連絡網」の更新を行った。 ・6月に備蓄品や救急物品の確認と、補充を行った。 ・3月に災害時を想定したマニュアルの更新を行った。 ・地震発生と火災発生時の避難訓練及びシミュレーションを行い、研修後に事故発生時の対応フローチャートの更新を行った。
		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		○		・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。 ・山内の倒木情報や危険箇所、通行止めの情報について迅速に都レンジャーや関係各所に報告、職員間での共有を行った。 ・路面が凍結した日や、登山道上に残雪がある日は、SNSで注意喚起を行った。
	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	○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		○		・情報セキュリティ担当者を設置し、異常時や不具合時の迅速な対応にあたった。 ・年度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。 ・今年度は、ファイアウォール、アンチウイルス、アンチスパム、Webフィルタリング、不正侵入検知システム、不正侵入防御システムを一括管理できるUTM(統合型脅威管理)機器を導入し、セキュリティ強化に取り組んだ。 ・事故等は発生していない。
		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 ○自然公園法を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		○		・植物や鳥類、哺乳類、爬虫類、両生類、昆虫類、外来種等について情報収集を行うため、毎月10回程度で自然研究路(1号路・3号路・4号路・6号路・稲荷山コース)を歩き、合計で113回の調査を行った。 ・都への報告・連絡を適宜行っており、適切であった。 ・書類などのクラウド上での保存による印刷の削減やWeb会議の活用によりペーパーレス化を図った。 ・イベントや館内に設置するアンケートをQRコード化し、ペーパーレス化を図った。 ・自然公園利用ルール普及のため、高尾山内で実際に見つかった空き缶やペットボトルなどの放置ゴミや関連パネル展を実施した。(自然公園利用ルールガイド392部配布)

	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		○	・総経費(42,543,414円)は対計画額比(42,535,344円)100% ・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。 ・高尾山の自然環境への関心を促し、理解を深めることを目的とした新たな商品「高尾山花めぐり手ぬぐい」を開発・販売し、約1か月で548枚を売り上げた。

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129,125人(対前年度比125.4%)
		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	○			・R5年度アンケート回収403枚(対前年度比116%)回収率0.3% ・昨年度に続きアンケート回答者にオリジナルステッカーを配布。新デザインを追加し、回答件数の増につなげた。 ・英語版アンケートを設置し外国人利用者の要望、ニーズの把握に努めた。 ・外国人観光客をはじめ窓口での問い合わせが非常に多いことをきっかけに、高尾山の豊かな自然を素材とした「ポストカード」の開発を行った。
	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	○			・自然教室を5回企画・実施した。(対前年度比100%)(参加人数1,241人・前年度比84.8%) ・電話対応 3764件(対前年度比106.8%) ・窓口対応 15654件(対前年度比123.1%) ・オーストラйд総閲覧者数は7038人(対前年度比114.8%)開館日は常時、旬な自然情報や高尾山の歴史、利用ルールの動画を上映。 ・都内の保育園、小中学校を中心に、35団体、1847人に団体向けプログラムの対応を実施した。(対前年度比234%) ・昨年度募集の多かった「高尾ナイトハイク」の実施回数を増やした。
			○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		○		満足度調査を403件、実施した。 ・総合満足度99%、施設99%、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。
			○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18,914人(対前年度比:100.7%) ・利用者への解説の機会を増やすため、プログラム参加者数が少ない平日に解説員が山頂周辺に赴き、旬な自然情報の解説、登山道の案内を行う「ロビーイング」を実施。この取組により、ビジターセンターを知るきっかけにもつなげた。 (対応人数:191回1,022人)
			○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		○		・登山道に関する英語案内の充実化を希望する声が寄せられていたため、今年度より高尾山内の登山道や利用ルール、観光スポットについて英語で紹介する「高尾ビジターセンター英語パンフレット」を発行した。 ・外国人利用者向けに、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、ピクトサインの併記を進めた。
		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		○		・窓口などでの問い合わせから、ニーズの高い情報を判断し、窓口、ホームページ、SNSを通じて広く発信。 ・自然や登山道の情報についてホームページとSNSで690件発信。・ホームページの年間合計閲覧数は209,969件。 ・Xは毎日配信。投稿数456件、フォロワー数13,227フォロワーとなり、昨年より2,185フォロワー増加。今年度は4,407,655回の閲覧があり、前年度より閲覧数は834,250回増加。SNSでの発信力の向上につながった。 ・ニュースレター「のぶすま」を4回発行(7,901枚配布) ・自然教室の募集案内についてメールマガジン「まぐまぐ!」、高尾山マガジン、ヤマケイオンラインへ掲載依頼し、広報を行った。

								・台風通過後の停電や降雪があった場合は、山内の茶屋と連携し、除雪活動、倒木の除去活動を行った。また年末の共同清掃に参加した。 ・薬王院と連携し、高尾山の歴史と自然を解説する「高尾山薬王院の歴史&ムササビ観察会」を実施した。(応募組数135組、応募人数253人) ・都教育庁「笑顔と学びの体験活動プロジェクト」に協力し、高尾山スポットガイドを実施。
		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			○	・日本遺産に関するパネル展示を地階展示室に設置し、八王子市の日本遺産認定ストーリー「霊気満山 高尾山～人々の祈りが紡ぐ桑都物語～」を構成する29の有形・無形文化財についての紹介をした。 ・八王子市内で開催された「日本遺産フェスティバルin桑都・八王子」に合わせ、日本遺産の構成文化財である高尾山とその周辺で見られる動植物の紹介を目的として「高尾の動植物展」の出張展示を行った。
		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			○	・4.5.10.11月の混雑期や12月の閑散期など、利用者数に応じて、清掃員を増減員するなど効率的な維持管理に努めた。 ・会議を行う際は、適宜zoomを用いたオンラインで行い会議の効率化を図った。
		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			○	・職員ごとの力量評価シートに基づき教育訓練計画を策定した。 ・職員の能力向上のためのインタープリテーション研修を実施した。 ・安全管理担当研修を2回(避難訓練・嘔吐物処理)実施した。 ・現場での教育訓練として、応急処置訓練2回(熱中症対策、テーピング対応)、災害時避難訓練2回(火災、地震)を実施した。 ・全職員に対し電子マネー決済方法の教育訓練を実施した。

※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	・年間13万人近くの来館者への案内等のほか、ビジターセンター、大見晴園地便所について適切な維持管理を行った。清掃員ミーティングでの意見等を計画に反映するなど定期的な改善活動を実施し、トイレの汚れ等を指摘するようなコメントは一切寄せられなかった。 ・利用者への解説の機会を増やすため、積極的に団体を受け入れたほか、プログラム参加者数の少ない平日に解説員が山頂周辺に赴き、自然情報の解説、登山道の案内を行う「ロビーイング」を実施。この取組により、ビジターセンターを知るきっかけを拡げた。
要改善事項等	・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	「決算報告書(第34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。ここ数年間でも売上高全体としては業績が着実に向上している。しかし、少額ながら営業赤字が存在することは懸念事項である。
------------	---

※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5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			
					2点	1点	0点	評価理由
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			○	・全ての開館日に館内清掃及び施設点検を行い、不具合箇所は迅速に対応。リスク抽出を行い、施設の再確認と改善に当たった。植え込みの手入れ、非常灯のカバー破損交換、AEDのバッテリー交換、消火栓付近の掃除、強雨の際には、雨漏り確認を行った。 ・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、異常が確認されたところは直ちに業者へ連絡し速やかに補修・改善した。 ・利用者より「駐車場案内看板が見えづらい」との指摘には即時植込みの剪定を行い改善に努めた。 ・登山道及び自然調査の巡視を89回実施した。さらに、情報共有や円滑な対応に資するため、山岳救助隊など地域関係者との合同巡視を12回実施した。
		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	○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			○	・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。 ・多様な利用者(子供から大人、障がい者)が参加できる自然教室プログラムを開催し利用者の公平性に努めた。
	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			○	・安全管理マニュアルの計画に基づき、緊急連絡網を策定し運用した。 ・安全管理担当者を設置し、事故対応シミュレーションを年に2回実施。スタッフの安全管理の意識向上に努めた。 ・奥多摩地域での山岳事故増加(特に死亡など重大事故)を受け、青梅警察署山岳救助隊と連携し「奥多摩登山者のための遭難事例と対応」を新たに開催。来年度以降の開催継続を望む多数の意見があった。 ・奥多摩地域関係者(40拠点以上)へ向けて、スタッフの巡視結果や山小屋へのヒアリング結果、山岳事故に関する情報等をまとめて自然情報メールとして月に2回の配信を行った。 ・11月1日には日頃の防火管理に対する功績が認められ、奥多摩消防署から表彰を受けた。
		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			○	・青梅警察署山岳救助隊より川苔山での山岳事故が増加傾向にあることを受け、SNS(エックス)で注意喚起やおすすめルートの情報発信を行った。(4.4万の閲覧、550のイイネ) ・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。 ・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。スタッフ全員が上級救命技能認定証を取得した。
	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	○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			○	・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。 ・情報担当を配慮し、内包括のセキュリティ担当を連携し、管理体制を構築した。 ・一時的にHPIにアクセス出来ない事故が起きた際には、東京都へ即時に報告し、SNSで不通を発信。原因究明と対応を行い改善に努めた。(4時間で不通解消)
		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			○	・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。 ・東武エナジーサポートとの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。 ・内部用資料に関しては、裏紙を積極的に再利用した。 ・GBIF(地球規模生物多様性情報機構日本ノード)へ蝶類標本41点を登録した。
	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	○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			○	・総経費実績(25,778,534円)は、対計画額(25,365,000円)比101.6%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。 ・都有財産を適切に管理を行い、破損紛失等はなかった。 ・帳簿、関係書類の保存は適切に管理されている。

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 17,385人(対前年度比107.9%)
		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。 ・満足度アンケートを実施。協力していただいた方にはオリジナルポストカードを配布。今年度の回収枚数は211枚(対前年度比100%) 回収率1.2% ・利用者から気軽に参加できるプログラムの要望があり、事前予約なしの短時間プログラム「ひかわウォークラリー」を開催し、利用者満足度向上に寄与した。
	サービス内容の向上等							
		質の高いサービス提供への取組	○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18回(前年度20回企画 対前年度比90%)、うち16回実施(前年度19回実施 対前年度比84%)、参加人数298人(前年度210人、対前年度比141.9%)、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った。 電話対応2,183件(前年度3,351前年度比65.1%)、窓口対応7,756件(前年度9,293前年度比83.4%)
			○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5年度:総合満足度100%(有効回答は211人中192人)内訳:「とても満足」63%(121人)「満足」37%(71人)「やや不満」0%(0人)「不満」0%(0人) ・10月には「環境省レンジャーと歩く! 国立公園in三頭山」を実施し、国立公園の価値を伝えた。満足度100%で、10代から30代の申込が6割を占め、若年層に人気のイベントでもあった。
			○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2,241人(対前年度比100.3%) ・ホームページ及びSNSによる定期的な情報発信、自然教室や連携イベントの開催によりオフシーズンにおいても積極的に施設利用促進に努めた。 ・奥多摩の観光や教育に携わる団体を対象に、自然環境の保全やその重要性を伝えるため、自然環境への関わり方を解説し、これらの取組を通じて今後の連携のきっかけとなった。(冬季実施) ・人が少なくゆっくりと自然を楽しめる期間でもあるため、奥多摩VCから近い氷川渓谷の自然をスタッフが案内する「氷川渓谷ガイドウォーク」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		○		・奥多摩地域で開発された奥多摩の鳥類の鳴き声をもとに対応する鳥類写真カードをとるゲーム「オクタマ・トリ・カルタ」がNHKニュースにおいて商品が紹介され、ニュースを見て来館し購入する方も多くいた。 ・外国人入館者は昨年度の2.7倍となる1,045。自然、歴史、登山道の案内を英語表記マップを用いて行った。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。2階常用展示に英語表記を追加した。 ・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。
		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、安全に関する事は迅速に発信し、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を更新した。年間更新回数は140回。 ・ホームページのアクセス数102,737(昨年比では約74%) X(旧Twitter)の年間更新回数は399 回、Facebook の年間更新回数は341 回の情報発信を行った。 ・各SNS のフォロワー(X7,730 人、Facebook596人)X前年比約120%、Facebook 前年比約176% ・JR立川駅での出張VCや商業施設での「おくたま・たかお自然案内所」を展開し、特に商業施設では全8日間で延べ3131人がブースを訪し、2080人に解説などの対応を行った。
		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	○			・地域団体との密な関係を活かした連携行事に注力しており、次のような取組を主体的に実施した。 ・奥多摩の観光や教育に携わる団体を対象に、自然環境の保全やその重要性を伝えるため、自然環境への関わり方を解説し、これらの取組を通じて今後の連携のきっかけとなった。 ・山の日のイベントとして、日本山岳会、青梅警察署山岳救助隊、奥多摩消防署と共同で登山届キャンペーンを実施。奥多摩VCの登山情報にリンクするQRコードが載った名刺などを配布し、登山に必要な事前情報収集にVCを活用してもらえるように促した。 ・地域の団体等と連携し、動植物の生息状況調査、登山道の合同巡視を実施した。 ・地域関係者に向けて、自然情報や山岳事故情報等を40拠点以上につき2回メールを配信した。 ・環境局主催「東京の自然生きもの展」、甲武信ユネスコエコパークパネル展示、環境省アクティブ・レンジャー写真展に協力した。
			○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	○			・4月に行われた奥多摩山開きに参加。7月には4年ぶりに行われた奥多摩花火大会にあたり、夜間延長開館し、施設の周知に繋がった。(798名の入館) ・8月には地域関係者で氷川渓谷周辺のゴミ拾いとマナー向上の呼びかけを行う「マナーアップキャンペーン」に協力した。 ・環境省が実施する「子どもパークレンジャー」に協力し、秩父多摩甲斐国立公園内の山梨県、埼玉県での自然解説を実施した。
		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		○		・ペーパーレスとして、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VC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 に基づいた教育訓練システムを実践し、年1 回の内部監査を実施。拠点運営は良好と判断された。 ・自社研修及び外部研修を、19 回実施した。 ・スタッフの力量を見える化し、来年度の研修計画を策定した。
--	--	------	---	-----	---	--	--	--

※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、評価は「C」とする。

特記事項	・地域団体との密な関係を活かした連携行事に注力しており、奥多摩の観光や教育に携わる団体を対象とした自然環境の保全等に向けた解説や山岳事故増加を受けた山岳救助隊との連携による「奥多摩登山者のための相談事例と対応」を新たに開催するなどの取組を行い、参加者からも高い評価を得ている。 ・山岳救助隊より川苔山での山岳事故が増加傾向にあることを受け、SNSで注意喚起やおすすめルートの情報発信(4.4万の閲覧、550のイイネ)を行ったほか、奥多摩地域関係者(40拠点以上)向けに、山岳事故や自然情報メールとして月に2回の配信を行った。日頃の防火管理に対する功績が認められ、奥多摩消防署から表彰を受けた。 ・職員の長時間労働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とともに、自社研修及び外部研修を19回実施し、安全管理やインタープリテーションなどスタッフの力量を数値化・見える化し、力量の維持、向上のために必要な研修を次年度に向け計画するなど、持続可能な職場環境を確保に向けた取組が進められている。
要改善事項等	・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	32	評価	S	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34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。ここ数年間でも売上高全体としては業績が着実に向上している。しかし、少額ながら営業赤字が存在することは懸念事項である。

※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5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			
					2点	1点	0点	評価理由
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		○		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。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。
	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		○		保守点検業務は専門業者に任せることで、適材適所の業務を行った。	
	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		○		防災訓練を年3回実施した。災害時緊急連絡表を作成し村役場等関係機関に報告及び応援要請等を早急にできるようにしている。
	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		○		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。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ている。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。	
	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		○		個人情報の保護に関する法律に従い個人情報を適切に扱った。情報の漏洩や紛失等の事故は発生していない。
	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		○		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。適宜東京都に相談の上対応を行った。	
	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		○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		○		■総経費(27,512,299円) - 対計画額比 97.4% ■必要経費(25,616,462円) - 対計画額比 90.7% 概ね適切である。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	○			利用者数1,185(前年度閉園期間を鑑み7-3月の実績。対前年度同月比):179.8% 令和5年度は神津島村の来島自粛要請が解除されたため、利用者数が増加した。
		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	○			アンケート回収枚数:353枚(7-3月) R4実績:188枚(開園7-3月)回収率29.8% アンケート回収枚数率(対前年度比):190.8% アンケート回答者にオリジナルノベルティを渡すことで回収率を高め、ニーズの把握に努めている。 夜間歩行の安全確保のためライトを設置するなど要望に対して迅速に対応した。
	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		○		企画:6回(前年度:6回) 対前年度比100% 実施:6回(前年度:6回) 対前年度比100% 参加人数:68人(前年度:54人) 対前年度比125.9% ※前年度島外未実施のため、島内のみで比較 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。島外自然教室は施設改修工事のため開催を見合わせたため、2回は実施内容を星空観察会に変更し実施した。
			○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	○			99.5%(回収枚数計403枚) 内訳「とても満足」・・・377枚 93.5% 「満足」・・・24枚 6% 「やや不満」・・・2枚 0.5% 令和4年度は「とても満足」96%、「満足」14%であったが、令和5年度は「やや不満」が増加した。 (閉園期間があったため単年度比較)
			○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70(対前年度比):388.9% オフシーズン時(11月～2月)の利用者数増加のため、デッキントサイト及びデッキント利用料を半額で提供した。また、船会社や地元小学校と連携してイベントを計画し利用を促進し、大幅に増加した。
			○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		○		キャッシュレス決済対応可能な旨を利用客へ案内し、利用客のニーズに合わせた決済方法を提供している。
		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		○		インターネット、広報、雑誌等を活用し宣伝した。 ・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。 ・神津島広報誌「広報こうづ」や神津島自主放送テレビ「文字放送」で施設情報を掲載した。
		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。地元小学生に地域産業と触れ合う機会を提供するため、地産地消を意識した料理教室を開催した。
		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節減に努めた。毎日、交通機関情報や各海水浴場の遊泳状況を掲示し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	・施設リニューアル工事期間の変更等に柔軟に対応しつつ、施設を適切に維持し、利用者サービスを継続した。 ・そのような中、島外者向け自然教室について、一部変更を加えつつ開催に結び付けた。 ・早朝にチェックアウトする利用者からのアンケート回収について、声掛けのタイミング等をずらし回収率向上に努めた。
要改善事項等	・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	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	・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5年度 小笠原ビジターセンター 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			
					2点	1点	0点	評価理由
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		○		・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	○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	○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		○		・震災対応訓練やIP無線による通信訓練(計3回)の実施やAEDの作動確認や操作方法の再確認を行うことで、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	○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	○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		○		・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	○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		○		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、オガサワラオコウモリ、アオウミガメ、アカガシラカラス/ハ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		○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		○		・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 R5年14,319人 R4年13,970人(対前年度比102.5%) ・年間入港者数 R5年28,192人 R4年27,877人(対前年度比101%) ・入館者数／おがさわら丸入港者数比23%(前年度23%)
		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R5年636枚 R4年743枚(対前年度比85.6%)回収率4.4%(観光船の就航率が1/5に低下) ・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		○		・体験教室18回計画・19回実施(対前年度比95%)、参加人数452人(前年度223人対前年度比203%)。講座等3回計画5回実施(対前年度比125%)、加人数241人(前年度人対前年度比93%)。満足度はそれぞれ100%を確保した。
			○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5年度:100.0%(有効回答636人中634人)内訳:「とても満足」79%「満足」21%
			○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:2,928人(対前年比118.7%) ・島内団体などとの連携体制を活用し、島民との交流の場を形成することで、オフシーズンの施設利用促進を図った。
			○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	○			・ガイドブックやオリジナルグッズ等の販売を新たに開始した。キャッシュレス決済手段の導入や「おがさわら生きもの缶バッジ」等の人気商品を生み出したことで、利用者サービスを大きく向上させた。 ・実物やハンズオンツールの活用、専門家や大学等の研究者と連携した講演会の開催など、多様な利用者のニーズに対応し、サービスの向上に努めた。
		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		○		・X(旧Twitter)を平日毎日更新し、ビジターセンター、小笠原の自然等に関する情報を積極的に発信した。これによりフォロワー数は2,804人(前年度比111%)となり、多くの方へ効果的な広報を行うことができた。また、タイムリーな情報発信ができる特性を活かして、台風などの気象情報など最新情報を迅速に提供した。 ・ニュースレター、大神山公園散策マップ、地域周遊マップ、シュノーケリングマップ、小笠原諸島の地質リーフレット、植生プリント、フォトラリー、大村海岸のサンゴリーフレットを合計約5,000部、配布、掲示し、多くの方に情報を発信した。
		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	○			・地域の小中学校、高校と連携し、小笠原の自然や文化の理解、郷土愛の醸成に貢献した。 ・環境局と連携し「海ごみゼロアクション」を実施し、参加人数600人を達成した。(前年度比150%)
			○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		○		地元行事であるこどもまつりに、多摩丘陵エリアのオリジナルキャラクター「たまきよりゅう」が参加し60人の方が集まり、多くの方にビジターセンターの活動を周知することができた。

		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		○	・本社公園事業部内の担当部署が統括組織として、管理運営における課題を共有し、適宜専門の支援チームからの助言を受けながら、効率よく円滑に運営できる体制を維持した。 ・DXの取組として、SNS分析ツールを導入し、人気の投稿を分析したうえで内容・時期を意識して情報発信したほか、職員の清掃業務の負担軽減及び事務室及び展示ルームの衛生水準向上のため、清掃ロボットを導入した。
		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		○	・オンライン研修の活用やOJT等で職員の継続的啓発活動に取り組んだ。 ・安全衛生実施計画に基づき、全職員が労働安全衛生に関するオンライン研修を受講した。

※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	・利用者のニーズをきめ細やかに拾い上げ、施設整備やイベント実施に繋げていることが、高い利用者満足度に表れている。 ・ガイドブックやオリジナルグッズ等の販売を新たに開始し、「おがさわら生きもの缶バッジ」等の人気商品を生み出したことで、利用者サービスが大きく向上した。
要改善事項等	・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	「令和5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。また、全体として回復基調から安定化してきたと言える。
------------	---

※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5年度 小峰公園ビジターセンター 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			
					2点	1点	0点	評価理由
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			○	・来園者の安全性・快適性を確保するため、計画どおりに点検・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、枯損木等の把握を行った。
	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	○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			○	・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。 ・公園協会本社とビジターセンターとの間で情報や課題を共有し、専門の支援チームからの助言を受けながら、業務の効率化、質の高いサービスの提供を図った。 ・窓口での配布物や園内解説サインの説明文には、ユニバーサルデザイン書体を採用した。 ・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						
		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			○	・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。 ・10月に、小峰工業団地に立地している企業と留原地域の合同防災訓練が実施され、小峰公園からは職員3名が参加した。 ・五日市警察署山岳救助隊の山岳救助訓練に職員1名が参加した。
		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			○	・集中豪雨や、台風による強風などの災害時には来園者及び職員の安全を第一に、本社との情報連絡を密に取り合い、被害箇所の報告や安全確保を速やかに行った。また、復旧が必要な箇所については、各専門業者に迅速に工事発注を行う体制を継続した。
	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			○	・イベント参加者名簿など個人情報については、鍵がかかるキャビネット等に保管し、送付の際には複数人で送付先を確認するなど、漏洩・毀損等の事故を未然に防止し、適正に管理した。 ・上記に基づき、外部団体へのFAX、イベント参加者や公園ボランティアへのメール連絡の際は、朝礼時に職員間で情報共有を行い、送信時には宛先のダブルチェックを行い、事故を未然に防止した。
			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	○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			○

	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		○	・総経費（31,955,000円）は対計画額（31,746,900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			
					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		○		・利用者数 83,583人（対前年度比95％）
		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5年度アンケート回収枚数255枚（令和4年度237枚）、対前年度比107％。回収率0.3％ ・来館者への積極的な声かけのほか、前年度から引き続き、アンケート協力者には小峰公園のオリジナルのポストカードを配布し、回収率の向上に努めた。 ・HP「自然公園へ行こう！」の問い合わせフォームにより常時利用者の声を受け付ける体制を継続した。
	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		○		・里山や秋川溪谷の自然・歴史・文化を体験できる自然教室を令和5年度は、企画26回、24回実施し、455人の参加者があった。 （令和4年度は企画23回、21回実施し、305人の参加者があった） 対前年度比113.0％、114.3％、149.2％ ・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」を37回（団体）実施し、772名の参加者があった。
			○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5年度：総合満足度100％（有効回答255人） 内訳：「とても満足」73％（187人） 「満足」27％（68人） 「不満」「やや不満」0％（0人） ・経年で大きな変化なし
			○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（対前年度比103.7％） ・自然教室等のイベントを12月に2回、2月に2回開催した。 ・小峰公園主催イベントにて、西東京バスを活用した地域周遊プログラムを実施し、地域活性につなげた。（2月）
			○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		○		・近隣保育園の里山体験プログラムや社会福祉施設での出前講座など、多様なニーズに柔軟に対応したオーダーメイドプログラムを実施した。（計37回、772名） ・里山の暮らしと生きものを身近に感じ、食育にもつながるプログラムを継続した。
		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		○		・X（旧 Twitter）投稿数は前年度比118％の161件投稿（令和4年度は50件投稿）。投稿内訳は自然情報：112件、イベント情報：16件、展示等案内：10件、施設利用：14件、登山情報：1件、ボランティア情報：4件、その他お知らせ：4件 ・Twitterのフォロワー数は、対前年度比108％の1,591人となり増加した（令和4年度は1,462人）。 ・海外のWeb閲覧者を意識し、Instagramによる情報発信など新たな広報ツールを積極的に活用し、自然公園の魅力発信を強化した。写真の見栄えや美しさも重視した投稿を11件行い、“いいね”の評価を計2483件獲得した。

		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		○	・あきる野市、JR、観光施設等と連携し、市報や広報誌などへの情報提供・パンフレット配布・ポスター掲出等を行った。 ・JR 東日本主催の「青梅線・五日市線」観光キャラバンに参加し、多くの乗降客が行き交う公共の場における誘客活動を行った。
		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		○	・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、近隣の農家や地域の観光施設、民間企業と連携し、農産物・限定グッズの販売を行った。 ・秋川漁業協同組合の協力を受け、奥多摩さかな養殖センター(旧東京都水産試験場奥多摩分場)にて養殖した在来 DNA を受け継いだヤマメの稚魚・成魚の提供を受け、館内での「つながる里山展示」に導入した。
		人材育成	○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経費を削減した。 ・発生材を「里山季節めぐり里山のリースづくり」等のイベントに活用し、材料費の経費削減を図った。 ・植物の維持管理等について、ボランティアへ草刈り予定地に生育する希少植物のマーキング・保護対象植物の分布状況の経年変化調査を依頼し、選択的除草マニュアルを更新することで、維持管理職員の負担軽減を図るなど、業務を効率化した。 ・DXの取組として、チャットボットによる利用者案内、SNS分析ツールを導入し、人気の投稿を分析したうえで内容・時期を意識して情報発信したほか、職員の清掃業務の負担軽減及び事務室及び展示ルームの衛生水準向上のため、清掃ロボットを導入した。
			○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)－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	・里山や秋川渓谷の自然・歴史・文化を体験できる自然教室や、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」を数多く実施し、高い満足度を得ている。 ・DXの取組として、チャットボットによる利用者案内、SNS分析ツールを導入し、人気の投稿を分析したうえで内容・時期を意識して情報発信したほか、職員の清掃業務の負担軽減及び事務室及び展示ルームの衛生水準向上のため、清掃ロボットを導入するなど、利用者サービスの向上、業務の効率化を図っている。
要改善事項等	・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	32	評価	S
-----	----	----	---

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。また、全体として回復基調から安定化してきたと言える。
----------------	---

※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5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			
					2点	1点	0点	評価理由
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			○	・年235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。 ・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。
	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、また地元精通した職員を配置した。	
	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	○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。 ・山岳救助隊を招き、山岳事故時の対応について研修を実施 ・園内の巡視時に、道迷いの有無や登山時間について、来園者への声掛けによる確認を行った。
	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	○			・夜間及び休園日にも、檜原村シルバー人材センターの職員による24時間の監視体制をとっていた。 ・奥多摩周遊道路でのバイク事故や三頭山内での事故発生時に、初期対応や警察・消防への連絡等、迅速かつ的確な対応を行った。	
	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	○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			○	・東京都からのサイバーセキュリティに関する注意喚起を職員間で周知徹底した。 ・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。 ・都が主催するサイバーインシデント対応演習に参加
	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	○			・自然環境(動植物)を題材とした自然教室を年間を通して企画、開催し、自然観察の方法や環境保全の重要性を解説した。一部、外部の専門家を招くなどして、高い評価を得ている。	
	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			○	・総経費(120,955,657円)は対計画額を下回り(計画額比91.8%)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			
					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		○		・利用者数:212,631人(対前年比:97.3%)
		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:906枚(対前年比:102.4%)回収率0.4% ・来園者からの意見等への対応状況は、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。
	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111回(対前年度比98.2%) ・実施回数:100回(対前年比97.0%) ・参加者数:944人(対前年度比109.0%) ・夜間の自然散策を通じて希少種である「ヒメボタル」を観察するイベントや未就学児から低学年を対象とした森遊びイベントを新たに開催し、高い評価を得た。
			○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	○			・100%(有効回答906人中906人) 内訳:「とても満足」88.0%(798人) 「満足」11.9%(108人) ・調査結果は毎月末に集計し全職員で回覧し、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		○		・オフシーズン利用者数:23,103人(対前年比101.7%) ・梅雨の時期に咲き始める「ヤワタソウ」や「コアジサイ」の開花情報をHP、SNSで発信 ・雨季・冬季の閑散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」、「ランプシェードづくり」(荒天につき中止)を企画、実施した。 ・人気の高い三頭大滝の凍結状況についてHP、SNSで発信 ・「軽アイゼン教室」を新規に実施
			○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		○		・子供が楽しめるように、園内でみられる動物たちの写真を配布していた。 ・障害者・高齢者の方が中庭に車で乗り入れられるように、駐車場担当職員と連携して対応した。
		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、出張授業数など)	×2		○		・自然教室や木工教室等のイベントの開催情報をローカル誌の出版社や撮影会社に提供し、PRを行った。 ・HPやSNSを通じて、園内の四季折々の情報や日々の気温、天気などを発信した。
		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	○			・地元の旅館・民宿と連携した宿泊型イベント「星空観察in数馬」「しし座流星群in数馬」、温泉施設と連携した「紅葉の淹めぐり」を開催し、お互いの施設の認知度向上、地域振興に寄与する取組を行った。 ・村と連携し、各地で開催されるイベントブースでの広報や団体等の受入れ、自然解説を行った。 ・春と秋に山のふもとと村、奥多摩都民の森との合同イベントを実施

			○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		○	・森林セラピーロードとして認定されている「大滝の路」をPRすることで、多くの団体の受入れ（ガイドウォーク）を行った。 ・施設における山の日イベントにおいて、地域の飲食店で利用可能なクーポン券を配布し、域内利用を促進した。
		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		○	・園内で確認された倒木や転石は、排除するだけでなく補修材として登山道の階段整備や落石防止等の土留等として有効活用し、作業の組み合わせを図った。
		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		○	・外部講師による自然教室を開催し、職員にとっての学習の場ともなりうる場を設けていた。

※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	・奥多摩周遊道路でのバイク事故や三頭山内での事故発生時に、初期対応や警察・消防への連絡等、迅速かつ的確な対応を行った。 ・自然環境（動植物）を題材とした自然教室を年間を通して企画、開催し、自然観察の方法や環境保全の重要性を解説した。一部、外部の専門家を招くなどして、高い評価を得ている。 ・地元の旅館・民宿と連携した宿泊型イベント、温泉施設と連携したイベントを開催し、お互いの施設の認知度向上、地域振興に寄与する取組を行った。
要改善事項等	・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	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	・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> ○○○○		