

令和6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 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。 ・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。 ・施設の補修修繕の積極的な取組みとしては、利用者から要望の多かった洗浄便座を誰でもトイレと男性用トイレに設置。
		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。 ・職員の業務量を共有し自己ブ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		○		・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。
		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		○		・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、ペーパレス化を図った。 ・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した。 ・東京都へ適宜連絡・報告を行っている。
	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		○		・総経費実績(25,019,063円)は、対計画額(25,326,000円)比98.7%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。 ・都有財産を適切に管理を行い、破損紛失等は無かった。

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 53,103人（対前年度比106.4％） ・外国人入館者 1,796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	○			・利用者からの洗浄便座要望に対し誰でもトイレと男性用に2台設置。 ・顧客満足度調査を実施 回収数：812件（対前年度比143％） ・ペーパーレスの推進及び回収数向上のため、Web回収を継続。 ・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	○			・応募の多いムササビイベント等開催 ・自然教室17回企画。内17回実施（対前年度比170％）参加人数338人 ・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99.9％、接客99.9％、来館者サービス99％、施設管理99.9％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		○		・オフシーズンには、イベントを開催。ムササビ観察や御岳山の自然と歴史を学ぶなどして、利用者促進に努めた。
			○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		○		・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、494件897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207,578回（前年比126％）、ページビュー数は358,193回（前年比108％） ・SNSは合計1,215回投稿。Xのフォロワーは7,898人（前年度から933人増加）、Facebookは1, 289人（前年度から54人増加） Instagramは730人開設し、（前年度から290人増加）
		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		○		・御岳観光協会やからの要望を受け、御岳山宿坊宿泊者を対象としたツアーガイドを実施。
			○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		○		・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		○		・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。
		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社内研修を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、ハラスメント、接客マナー等）

※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	・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 ・一層の取組が望まれる点 ・その他
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

【確認事項】

1. 財務状況

指定管理者の 財務状況	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	-
---------	---

- (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6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。 ・便所清掃には経験者を採用し、繁忙期は清掃員を増員するなどして効率的な維持管理を行った。 ・枯損木を迅速に処理できるようにスタッフ2名がチェーンソー講習を受講した。スタッフによる枯損木伐採作業を9回、かかり枝の処理3回を実施した。 ・維持管理業務(館内清掃:年4回、消防設備保守点検:年2回、排水設備保守点検: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。
		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		○		・混雑期や閑散期には利用者数に応じて、解説員および清掃員を増減員するなど効率的な維持管理に努めた。 ・自然学習に関する知識・経験が豊富な職員を配置 ・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 ・6.12.2月に備蓄品や救急物品の確認・補充を実施 ・応急処置訓練3回(熱中症対策、嘔吐物処理、AED対応)、災害避難訓練2回(地震、事故対応訓練1回(倒木人身事故))を行った。 ・5月より携帯電話などの通信機器の充電が無くなり連絡が取れなくなった利用者へ、安全登山を目的としてモバイルバッテリーの貸出を合計25件行った。
		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。 ・施設の利用停止や通行止めがあった場合には、早急にホームページ、SNSで利用者へ情報提供 ・台風後や積雪があった際は、園地を早急に巡視し、異常個所がないかチェックを行った。 ・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。 ・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129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。
	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(45,463,126円)は対計画額比(45,067,000円)100.8% ・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153,530人(対前年度比118%)
		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		○		・R6年度アンケート回収443枚(対前年度比110%) ・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。 ・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。 ・外国人利用者の増加に伴い、英語表記を増やしてほしいとの声を受け、インバウンド向けに各表示の変更や修正を行った。
	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2回実施した。(参加人数31人・前年度比30%) ・電話対応 3481件(対前年度比92.4%) ・窓口対応 15109件(対前年度比96.5%) ・オートスライド総閲覧者数は9886人(対前年度比140%)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、22団体、1161人に団体向けプログラムの対応を実施した。(対前年度比62.8%)
			○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100%、施設98.4%、接遇100%、サービス100.0%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	○			・ビジターセンター前に設置している立て看板をリニューアルし、館内で利用できるサービスのピクトサインやプログラム紹介などをイラストを交えて掲載した結果、入館者数とプログラム参加率が大きく増加
			○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		○		・写真やピクトサイン、アプリなどを活用して、様々な個性を持つ対象者が理解を深めることができる表示、案内になるよう考慮した。 ・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	○			・窓口などでの問合せから、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723件発信(対前年度104%)。 ・ホームページの年間合計閲覧数は267,237件(対前年度比127%)。 ・Xは毎日配信。投稿数466件(対前年度比120%)、フォロワー数15,017人となり、昨年より1,790人増加(対前年度比114%)。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」を年4回発行(6,851枚配布) ・昭島の「モリパークアウトドアヴィレッジ」において、「おくたま・たかお自然案内所」を展開し、全8日間で延べ2,202人がブースに来訪し、1,826人に解説などを行った。
		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		○		・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。
			○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、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。(募集数20人に対し、応募数132人)
		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1,2月の閑散期など、利用者数に応じて、解説員及び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、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		○		・事故対応シミュレーションやインタープリテーション研修等を実施した。 ・教育訓練として、応急処置訓練3回(熱中症対策、嘔吐物処理、AED対応)、災害避難訓練2回(地震、事故対応訓練1回(倒木人身事故))を行った。 ・新規清掃員を対象として、作業内容や点検方法の教育訓練を実施した。

※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	・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 ・一層の取組が望まれる点 ・その他
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

【確認事項】

1. 財務状況

指定管理者の 財務状況	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	-
---------	---

(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6年度 奥多摩ビジターセンター 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		○		・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、外灯電球の交換等) ・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。
		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。
	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。 ・安全管理担当者を設置し、事故対応シミュレーションを2回実施。スタッフの安全管理の意識向上に努めた。
		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		○		・収集した情報は東京都レンジャーや環境省などに共有。 ・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。
	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、内包括的セキュリティ担当を連携し、管理体制を構築。
		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。
	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(26,859,898円)は、対計画額(27,166,000円)比98.8%とおおむね適切であった。 ・経理処理及び都有財産管理において不適切な事項はなかった。 ・都有財産を適切に管理を行い、破損紛失等は無かった。

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 19,032人(対前年度比109.4%)
		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	○			・アンケートに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。 ・6年度のアンケート回収数は399枚、(対前年比161%)
	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を12回(対前年度比70%)、参加人数346人(対前年度比116.1%)、満足度アンケート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。 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	○			・総合満足度99.4%(有効回答は397人中328人) 内訳:「とても満足」60.4%(198人)「満足」39%(128人) 「やや不満」0.6%(2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		○		・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。
			○その他、積極的な独自のサービス提供(多様な利用者、外国人利用者等への配慮を含む)。	× 2		○		・外国人入館者数1,222(対前年比116.9%)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。
		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	○			・ホームページ年間更新回数106回(対前年比75.7%)アクセス100,830目標値の7万7千を大きく上回る。 ・Xは364 回、Facebook 300 回の情報発信を行った。
		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		○		・山の日 は山岳協会や青梅警察山岳隊と駅前で登山届けキャンペーンを実施。
			○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	○			・奥多摩花火大会では夜間施設を開放し、トイレ使用や飲料販売など協力を行った。(4時間で509名来館)
		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。
		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		○		・外部講師を招いてサイバーセキュリティ研修を実施。 ・自社研修及び外部研修を、19 回実施した。

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

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

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

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

「A」：管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な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	・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 ・一層の取組が望まれる点 ・その他
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

【確認事項】

1. 財務状況

指定管理者の 財務状況	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	-
---------	---

(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6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	○			管理事務所前のホワイトボードに、利用者要望の高い園内で観察出来るもの、園内登山道の状況等、自然教室、木工教室、特別イベントの情報を更新しながら情報提供しました。(毎日更新)
			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		○		開園より木工指導員として勤務し、檜原村役場で勤務していた係長が4 年9 カ月ぶりに、檜原都民の森に配置
	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 月及び1 月に、秋川消防署檜原出張所の消防署職員による通報訓練、初期消火訓練を実施いたしました。
			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	○			事故、怪我人の連絡が入ると、職員間で情報共有を行い、警視庁・東京消防庁、檜原村等と連携し、迅速に対応しました。 職員の出勤時に、出会いの路階段でクマの足跡が確認されましたので、周辺の確認、注意喚起の掲示を行いました。
	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		○		個人情報が記載されているハガキや用紙等については、処理が終了し次第シュレッター処理を行いました。 自然教室の受付時に受付簿を他の参加者の目の触れないように、取り扱いを改善しました。
			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		○		園内に注意喚起の看板及び登山道以外に入って人を目撃した場合や植物・樹木の盗掘、サンショウウオ等の捕獲を目撃した場合に管理事務所に通報していただく看板を設置して、園内の動植物等の保護を行いました。
	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(113,160,657円)は対計画額を下回り(計画額比91.3%)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:207,730人(対前年比:97.6%)
		利用者ニーズの把握への取組	○利用者要望・苦情等の適正な把握と共有 ○アンケート回収枚数向上のための取組(アンケート回収枚数、対前年度比%) ○利用者要望等への適切な対応(掲示、改善等)	× 1	○			・アンケート回収数:1,148枚(対前年比:126.7%) ・アンケート調査結果等については、毎月末に集計し全職員に回覧しました。 QRコードを読み取ってメールに返信できる方法でご意見、ご感想をいただき、より多くの意見収集に努めました。
	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109回(対前年度比99.0%) ・実施回数:104回 (対前年比104%) ・参加者数:1260人(対前年度比133.4%)
			○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	○			・100%(有効回答1,148人中1,148人) 内訳:「とても満足」80.6%(925人) 「満足」19.1%(220人)
			○オフシーズン利用促進のための積極的な取組	× 2	○			・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」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12月～2月の期間は、檜原都民の森までの連絡バス(西東京バス)は運休となるため、来園者、イベント参加者の利便性を考慮し、民間のバス会社と契約を締結してイベント開催時に連絡バスとして運行。
			○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		○		・「山の日イベントを開催し気運醸成の為「森林セラピー講演と散策」「森の働きを知らうスタンプラリー」も合わせて実施 ・電気自動車を利用した駐車場から森林館及び駐車場と臨時駐車場との無料送迎の実施
		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	○			・「野外用デジタルサイネージ」を売店前に新規設置し、檜原都民の森の紹介DVDを上映し、森林館・木材工芸センター・三頭大滝に足を運んでいただけるように、利用者の増加に努めた。
		地域連携や地域振興、関連施設との連携への取組	○地域の人材や団体、近隣施設との連携及び都の施策への協力	× 2		○		・地元の旅館・民宿と連携した宿泊型イベント「スターウォッチングin数馬」、温泉施設と連携した「紅葉の滝めぐり」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。 ・春と秋に山のふるさと村、奥多摩都民の森との合同イベントを実施。 ・10月には三施設に加え都立多幸湾公園ファミリーキャンプ場と合同イベント「神津島天上山登山イベント」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		○		・檜原村と中央大学で連携しているESP事業(檜原村の住民と学生が協力してビジネスを行い檜原村の課題解決や資源活用を行う事業)の一環で、駐車場売店の協力を得て、コーヒーの販売を行った。
		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		○		・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		○		・外部講師を招き「接遇スキルアップ」をテーマに接遇の5原則(第一印象と挨拶、表情トレーニング、身だしなみ、言葉遣いの3原則、内面的態度・外面的態度)を中心とした講義を実施した。	

※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	・野外デジタルサイネージを駐車場付近に設置し、坂の上の離れた施設にも足を運んでいただくよう施設のPRビデオを上映。 ・オフシーズンの利用者拡大に向けた取り組みの継続の他、地域行事や周辺地域と連携した取り組みに期待 ・
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	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6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			
					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)に側溝清掃などを実施 ・御岳山頂や日の出山頂の様子を館内大型モニターにライブカメラを映し、お客様にわかりやすくご案内。
		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		○		・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。 ・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。
	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 ・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
	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		○		・窓口担当者は不必要な個人情報を収集・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
		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。 ・20歳未満にはアルコール販売をしないなど法令厳守に努めた。
	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(5,597,904円)は、対計画額 (6,069,000円)比92.2%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、破損紛失等は無かった。	

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 26,491人(対前年度比101.9%) ・内外国人観光客3,275人(全体118.9%)
		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			○	・回収数は72枚、(前年比25.8%)
	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		○		・自主事業年4回計画内2回開催計24名参加(前年度4回、対前年度比50%) ・窓口対応件数4,336(対前年比99.3%)
			○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6年度:総合満足度:100%(有効回答72人)「とても満足」71% (71人) 「満足」21% (29人)
			○オフシーズン利用促進のための積極的な取組	× 2		○		・12月自主事業「御岳溪谷の野鳥観察会」を開催。
			○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などを配布して、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なども、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。
		施設の広報に関する取組	○地域内外での広報、PR等の効率的・効果的な実施(HPの訪問者数、SNSのフォロワー数、出張授業数など)	× 2		○		・SNS(Facebook) 令和6年度53回発信(フォロワー111人前年85人26人増)
		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(施設内広告) ・青梅市自立センターと連携し、センターの方が作ったマグネットクリップ及びドライフルーツ等を販売。
			○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		○		・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
		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		○		・会計ソフトを新たに導入し適切な会計処理に努めた。
		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		○		・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。

※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	・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 ・一層の取組が望まれる点 ・その他
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	23	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

【確認事項】

1. 財務状況

指定管理者の 財務状況	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	-
---------	---

- (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6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		○		利用者が施設を安全に、かつ安心して使用できるようにする為、施設の老朽箇所や破損箇所を早期に発見し、速やかに補修を行った。 受付で口頭説明した施設説明や注意事項など窓口へも掲載した。
		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		○		各保守点検業務については業者依頼し専門員による整備点検を実施した。修繕が必要となった場合には早急に対応した。 外国人観光客からのメールや電話問い合わせに対し、外国語自動翻訳機や携帯での翻訳アプリを使用しながら返答する、また、英会話堪能なスタッフから回答する取組みを行った。
	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。 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。
		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		○		非常時の避難場所を利用者に周知できる様に、神津島村の防災マップを受付パンフレット置場に設置し周知を行った。 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。 台風、大雨等の荒天時には近隣の村営施設を緊急避難施設として活用する連携した。
	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		○		東京都個人情報の保護に関する条例に従い個人情報を適切に扱った。 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(28,077,299円) 対計画額比 91.1% ■必要経費(25,310,361円) 対計画額比 95.1% 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(対前年度比):192% R5実績:1,334人、R6実績:2,562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	○			アンケート回収枚数:745枚 R5実績:403枚 アンケート回収枚数率(対前年度比):184.9% 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。
	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:9回(前年度:10回) 対前年度比90% 実施:6回(島外イベント0回、島内イベント6回)(前年度:8回) 対前年度比75% 参加人数:67人(島外イベント0人、島内イベント67人)(前年度:80) 対前年度比83.7%
			○満足度調査の結果(「とても満足」又は「満足」の合計が80%以上)	× 1	○			99.3%(回収枚数計745枚) 内訳「とても満足」・・・680枚 91.3% 「満足」・・・60枚 8.1% 「やや不満」・・・5枚 0.7%
			○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):85.7% R5実績:217人、R6実績:186人 オフシーズンである11月～2月の期間、利用促進を図るためデッキテント利用料半額にて提供を実施し、多くの方に利用してもらうことができた。
			○その他、積極的な独自のサービス提供(多様な利用者、外国人利用者等への配慮を含む)。	× 2	○			外国人観光客からの問合せに対し、外国語自動翻訳機の使用や英会話のできるスタッフが対応するなど取組みを実施した。 宿泊者へキャッシュレス決済のご利用案内や決済種類を受付窓口で提示してお客様の利便性を向上させた。また、施設利用料のみだけでなく売店品購入時にもキャッシュレス決済ができるようサービスを行い利便性が向上した。 飲食物販の売上前年度比123%
		施設の広報に関する取組	○地域内外での広報、PR等の効率的・効果的な実施(HPの訪問者数、SNSのフォロー数、出張授業数など)	× 2		○		島内在住者の利用を促進する為、神津島村の自主放送テレビ「文字放送」へ施設再開について情報を掲載し、広く周知を行った。 都内等で行われる村参加のイベント、島内で行われるイベント時の際には、パンフレットの配布を行い、PR活動を行った。 ホームページにて施設再開のお知らせを行い利用促進に努めた。
		地域連携や地域振興、関連施設との連携への取組	○地域の人材や団体、近隣施設との連携及び都の施策への協力	× 2		○		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、オン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。 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。 当日の入出港については村役場と連携を図り、情報提供を受け案内板へ記入することで、問合せによる業務効率化とお客様の利便性が向上した。
		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		○		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。

※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	・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 ・一層の取組が望まれる点 ・その他
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

【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＞		
	〇〇〇〇		

令和6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危険な枯損木の伐採を行った。 ・要望の多かったエアコン設置をケビン全棟に行った。 ・ケビン内2段ベットについては、劣化の激しいものから順次買替を行い設置をした。
		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		○		・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	○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。 ・12月に安全運転講習会受講及び小型動力消火ポンプ動作訓練を実施。
		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		○		・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。 ・災害マニュアルを厳守し緊急時の連絡体制を整え、迅速な伝達を図れるように努めた。
	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(167,315,051円)、経費(146,085,376円)は対計画額費96.1%、97.5%と適切であった。 ・都有財産(貸与物品等)は適切に管理されていた。	

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6年度 入村者数39,799人（対前年度比85.7%） 宿泊者数 6,394人（対前年度比67%）※熊出没による施設使用制限あり
		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6年度アンケート回収枚数400枚（対前年比74.4%） ・要望の多かったケビンにエアコンを設置。
	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19回計画、うち15回実施（対前年度比 計画86.3%、実施78.9%）、参加人数88人（対前年度59.8%） ・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96.7%（有効回答は400人中390人） 内訳:「とても満足」80%（320人）「満足」16.7%（67人） 「やや不満」1%（4人）「不満」0.2%（1人） 無回答10人
			○オフシーズン利用促進のための積極的な取組	× 2		○		・冬季限定でテントサイトを開放し、利用者から好評を得た。
			○その他、積極的な独自のサービス提供（多様な利用者、外国人利用者等への配慮を含む）。	× 2		○		園内の至る所にすべてのお客様を対象とした、文字以外にも写真等を利用した案内サインを設置
		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に務めた。 ・ホームページ上でケビンやキャンプサイトの予約状況を公開し、スムーズな予約へと導いた。
		地域連携や地域振興、関連施設との連携への取組	○地域の人材や団体、近隣施設との連携及び都の施策への協力	× 2		○		・奥多摩都民の森と檜原都民の森との三者会議を2回開催しイベント計画や広報活動を連携して行った。
			○地域の産業及び文化並びに地元行事等を生かした施設運営の計画と実施	× 2		○		・ユネスコ無形文化遺産に登録された小河内の鹿島踊りを山のふるさと祭りで年間を通じて計画し行った。
		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		○		・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。
		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	・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 ・一層の取組が望まれる点 ・その他
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	26	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

【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6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り組みを行っている。
			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、かつ地元に通じた職員を配置した。
	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 ・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	○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(77,029,921円)、対前年額比 92% ・必要経費(57,031,218円)、対前年額比79%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:3,645人(対前年度比92%) ・雨天によるイベントの中止や冬の降雪による登山客の減の影響があった。
		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:638枚(対前年度比90%) ・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			○	・昨年度に行った開設30周年記念イベントを行わないことから、企画回数は対前年度比90%の52回を予定した。 実施回数:45回(対前年度比83%) 参加人数:649人(対前年度比89%) ・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6年度:98%(有効回答649人中638人) 内訳:「とても満足」87.0%(554人) 「満足」13%(81人) 「やや不満」0.004%(3人) 「不満」(0人)0% ・昨年度より「とても満足」が5%増加
			○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:663人(対前年度比100.4%) ・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。
			○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		○		・プロの溪流釣り師の指導による山女魚釣り、林業専修学校の元教員や西多摩を拠点とする林業の協同組合に指導を仰いた林業体験など、専門性の高い講師によるプログラムを多数そろえている。
		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、燻製づくり、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	○			・近隣自治体である青梅市の歴史文化にも触れるイベントを試み、奥多摩の山村文化に触れるサイクリングを実施するなど、広く奥多摩町全域を対象としてイベントを実施した。また東京農業大学演習林と連携し、地域産業について同大学生との意見交換会を行った。
		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		○		・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		○		熱中症対策研修や安全運転管理者講習、デジタル人材育成研修を受講した。

※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	・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	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	・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＞		
	〇〇〇〇		

令和6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、多様な働き方への配慮及び公平な利用者選定について、適切に取り組んだ。
	安全性の 確保	、							
			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		○		・勤務時間外や勤務時間内に震災が発生したと想定した参集訓練・震災対応訓練など、様々な状況を想定した訓練をはじめ、施設内外の安全点検・防災保管庫内の確認・AEDの作動確認・応急処置の確認など行った。 ・発災時に備え、毎月及び防災訓練実施時に、メールソフトを活用した職員の安否確認訓練を実施した。
			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		○		・台風時等の強風や大雨の際には、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	○			マイクロプラスチック低減に向けた回収普及啓発活動について、小笠原海洋センターと連携し大型客船寄港時に実施しているウミガメの放流会と同時開催することで動員数を大幅に増やし、希少種や生物多様性の保全、環境配慮行動に関して効果的な啓発活動を展開した。
	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(対前年度比127%)R6年度18,213人 R5年度14,319人 ・年間入港者数(対前年度比113%)R6年度31,971人 R5年度28,192人 ・入館者数／来島者数比 57%(前年度50%)
		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(対前年度比117%)R6年度741枚 R5年度636枚。 ・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(対前年度比111%)R6年度17回計画・21回実施 参加人数(対前年度比122%)R6年度552人 R5年度452人。 ・講座等(対前年度比180%)R6年度3回計画・9回実施 参加人数(対前年度比137%)R6年度329人 R5年度241人 ・満足度はそれぞれ99.8%、97.2%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6年度:100.0%(有効回答894)内訳:「とても満足」83%「満足」17%
			○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(対前年比120%):R6年度3505人 ・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	○			・特別展として、「写真展 昔の小笠原」「小笠原 地名展」「トビケラ展」「ザトウクジラ展」の4件を開催した。また、来館者以外にも広く展示内容を楽しんでいただけるよう、オンラインで閲覧できるコンテンツを作成した。 飲食物販の売上前年度比274%
		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、ビジターセンターのイベントや小笠原の自然等に関する情報を積極的に発信した。継続的な発信の結果、フォロワー数は3,050人(前年度比109%)となった。 ・公園協会のInstagram公式アカウントから、山の日TOKYO2024プログラムである「大神山早朝ガイドウォーク」の開催告知を行うなど、SNSを通じたイベント広報を積極的に行った。 ・地域外での広報としては、小峰ビジターセンターや日比谷公園と連携し、「小峰ふれあい自然郷収穫市」「ECO満喫プロギング」等のイベントにおいて、海ごみなど小笠原を取り巻く環境問題の普及啓発を行った。
		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		○		・地域の小中学校、高校と連携し観察会を実施するなど、小笠原の自然や文化の理解、郷土愛の醸成に貢献した。 ・都の施策への協力として「TOKYO海ごみゼロアクション 小笠原の海岸クリーンアップイベント」を開催し、海ごみ問題の普及啓発に努めた。
			○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	○			・島内団体などとの連携体制を活用したレイ作り、タコノ葉細工、ハカラメはがき作り、小笠原鯨類レクチャーといったイベントを開催し、地域文化を生かした施設運営を行った。 ・小笠原ホエールウォッチング協会、小笠原自然文化研究所と連携して書籍の販売を行い、鯨類やオガサワラカワラヒワの保全活動の普及啓発に努めた。
		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		○		・協会本社公園事業部内の担当部署を統括組織として、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。
		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	・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 ・一層の取組が望まれる点 ・その他
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	37	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

【確認事項】

1. 財務状況

指定管理者の 財務状況	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	-
---------	---

(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6年度 小峰公園 一次評価シート

様式1

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価 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。 ・樹木点検を計4回実施し、ナラ枯れの被害状況等の確認を行った。 ・高度な伐採技術を要する枯損木について、専門業者に依頼し、伐採作業を実施した。 ・集中豪雨や台風による強風などの災害時には、事前・事後特別点検を実施し、園内の枯枝、掛かり枝を発見次第、職員の直営作業により迅速に除去した。
		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		○		・発災時の初動対応や近隣施設連携を想定する危機管理研修に参加した。 ・勤務時間外に震災が発生したと想定した参集訓練や、勤務時間内震災対応訓練など、様々な状況を想定した参集訓練を実施した。 ・11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。
		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。 ・個人情報の漏洩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	○			・絶滅危惧種であるトウキョウサンショウウオの卵塊10対(20個)保護及び幼虫の放流を実施した。 ・谷戸田の活動を職員ならびにボランティアの人材育成の場として活用し、希少な動植物の生態に配慮した谷戸田の維持管理を行った。 ・「選択的除草マニュアル」を活用し、多くの昆虫が集まるイタダリの葉の刈り残しを行った。 ・小峰公園ボランティアと協働で、トウキョウサンショウウオの産卵場所となる水辺環境の整備を行った。 ・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(34,283,752円)は対計画額(34,516,900円)比99.3%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			
					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 87,643人（対前年度比104％）
		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6年度アンケート回収枚数302枚（令和5年度255枚）、対前年度比118％。 ・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		○		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6年度は、全32 回実施し、666人の参加者があった。 （令和5年度は全37回実施し、772人の参加者があった）
			○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6年度：総合満足度100％（有効回答302人） 内訳：「とても満足」83％（250人） 「満足」17％（52人） 「不満」「やや不満」0％（0人）
			○オフシーズン利用促進のための積極的な取組	×2		○		・自然教室を1月、2月に各1回、里山季節めぐりを2月に1回の、計3回開催した。
			○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		○		・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。 ・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 172％の 277件投稿（令和 5 年度は 161 件投稿）。投稿内訳は自然情報：205 件、イベント情報：26 件、展示等案内：43件、施設利用：1件、その他：2件 ・Twitter のフォロワー数は、対前年度比 107％の 1,702 人となり増加した（令和 5 年度は 1,591 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 5 件行い、“いいね”の評価を計 1540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。
			○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、地元の民間企業と連携し、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、展示ホール入口に設置した水槽で「秋川の魚たち」と題し、ヤマメの稚魚の生体展示を実施した。
		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		○		・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。 ・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。 ・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	○			・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延べ33人が参加し、技術の向上に努めた。 ・コンプライアンス、サイバーセキュリティの研修は全職員が受講した。	

※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	・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 ・一層の取組が望まれる点 ・その他
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	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	-
---------	---

- （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＞ ○○○○		