

令和7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		○			・日常点検・清掃を継続し、机・イスの補修や防 腐処理など自前での修繕により施設の長寿命化 を図った。 ・浄水・污水处理施設の毎日点検を実施し、衛生 管理を徹底した。	
		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		○			・繁閑に応じた人員配置により効率的な運営を 行うとともに、業務平準化により職員負担の軽減 に配慮した。 ・予約方法の整備や情報提供の充実により、利 用機会の公平性確保に取り組んだ。	
	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		○			・日常的な巡回や設備点検に加え、避難訓練の 実施により災害時の対応体制の確認及び職員 の対応力向上に努めた。 ・飲酒事故防止の確認や安全運転講習の実施 により、職員の安全意識向上を図った。	
		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	○				・気象・道路状況を常時把握し、急変時は関係機 関と連携して情報提供や避難誘導を行う体制を 維持した。 ・クマ対策として猟友会の見回り等を実施し、状 況に応じた注意喚起を行った。	
	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		○			・個人情報は内部規程に基づき適切に管理し、 イベント名簿の取扱い・処分も徹底した。 ・漏えい等の事故は発生しておらず、事故時の 対応や都への報告手順も整備され、適切な管理 体制を維持した。	
		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		○			・施設管理で発生する木くず等を再利用する資 源循環の取組を行うなど具体的な対応がなされ ている。 ・関係法令の遵守や都への報告・連絡も適切に 行い、全体として適正な運用が図られている。	
	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(165,268,516円)、経費(140,843,033円) は対計画額費96.6%、96.3%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。利用料金収入等の確保により収支について 黒字を維持している。		

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		○			・利用者数の季節変動や気象条件、クマ出沒による利用制限等の外部要因の影響を受けつつも、概ね前年度と同水準で推移。 ・入村者数39,842人(対前年度比100.1%)、宿泊者数7,716人(対前年度比120.7%) ※一昨年度(R6年度)クマ出沒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	○				・要望箱の設置や山のふるさと村まつり(春・秋・冬)来園者・宿泊者等へのアンケートによりニーズを把握・分析した。 ・意見は責任者会議で共有し、改善対応や東京都との協議を行うとともに、結果を次回イベントに反映した。 ・アンケート回収枚数450枚(対前年度比113%)
	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17回計画、うち15回実施(参加人数547人(対前年度621%)) うち宿泊者対象ナイトイベント参加人数300人 ・イベントはテーマ性を持たせて刷新し、新聞折込等のPRにより冬まつりで来園者が大幅に増加するなど集客効果を上げた。
			○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	○				・総合満足度調査、満足度99.1%(有効回答数450人) 「十分満足」86.4%(有効回答450中389人)、「まあ満足」12.7%(同450人中57人) ・利用者からも施設環境や職員対応に対する肯定的な意見が多く寄せられていた。
			○オフシーズン利用促進のための積極的な取組	× 2	○				・冬季イベントやナイトプログラム、冬まつり等を実施し、オフシーズンにおける利用促進に積極的に取り組んだ。 ・季節特性を生かした企画により、来園動機の創出が図られていた。
			○その他、積極的な独自のサービス提供(多様な利用者、外国人利用者等への配慮を含む)。	× 2		○			・クマ対策等の安全配慮を組み込んだ運営により、来園者が安心して自然体験に参加できるサービスを提供。
		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		○			・施設HPを中心に、まつりや各種イベント、プログラム、「なっぷ」導入等の情報を発信し、変更事項も随時周知した。 ・災害・台風・積雪時の通行止めや休園情報をリアルタイムで提供し、利用者が適時確認できるよう対応した。
		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		○			・クマ被害が多発する中、利用者が安全に過ごせるように、朝の見回り等、地元警察・猟友会との地域連携により安全確保を徹底した。
			○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		○			・鹿島踊り・獅子舞といった郷土芸能の活用や地域資源を取り入れたイベントの実施により、地域特性を生かした施設運営が図られている。
		業務効率化の取組	○経費削減の努力 ○業務上の効率化への工夫や改善等	× 1		○			・専門業務の外部委託により経費節減と効率化を図った。 ・繁閑に応じた人員調整を実施した。 ・木工教室のおが屑をペレット燃料として再利用し経費削減および資源循環の取組を進めた。
		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		○			・防災対応等に関する訓練や業務上の情報共有を通じ、職員の対応力維持に向けた取組が行われており、業務遂行に必要な知識の維持が図られている。

※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	-
要改善事項等	-

※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	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7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。(コケの除去等) ・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・改善に向かった。 ・館内清掃業者に依頼し、日常清掃に関する研修を実施して清掃ノウハウの共有を図り評価されているトイレの清潔さにさらに力を入れた。
			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		○		・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。 スタッフの残業時間を記録し、長時間労働の削減に向け、業務の棚卸と計画を進めた。
	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を2026年度版に改訂するため、現在のマニュアルを全スタッフで確認し、改善点を把握した。 ・環境省や東京都奥多摩レンジャーと、避難訓練を合同で実施。
			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		○		・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。 ・業務メール送信時に必要のない関係者まで含めて送信していた。誤送信メールの宛先は69名であり、主に施設の代表アドレスや業務用連絡先であったが、うち10名はボランティアの個人アドレスであった。
			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		○		・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継続したことで、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(27,092,270円)は、対計画額(27,166,000円)比99.73%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。 ・都有財産の管理を適切に行い、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 20,295人（対前年度比106.63％）
		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。 ・回収枚数は461枚であり、目標値である372枚を達成した。前年度比136％であった。
	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		○		・自然教室は11回企画し、9回を実施した。 ・参加者数は253名。（目標値191名） ・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1,483件（前年度比67.9％）、窓口対応7,621件（前年度比98.26％）
			○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461人中461人） 内訳：「とても満足」67％（290人）「満足」33％（146人） 「やや不満」0％（0人）「不満」0％（0人）
			○オフシーズン利用促進のための積極的な取組	×2		○		・閑散期にワークショップ等の多様なイベントを開催（自然教室4回実施）
			○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		○		・外国人入館者数1, 688人（対前年比138.1％）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。 ・外国の方がイベントにも参加。
		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	○			・年間更新回数は、X362回、Facebook301回、Instagram61回であり、合計724回の更新をした。目標の500回を達成した。SNSのフォロワー数はX10116人 昨年比112.4％、Facebook1430人 昨年比178.0％だった
		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	○			・山の日に青梅警察署山岳救助隊を招き安全登山セミナーを開催。避難防止キャンペーンへの参加。 ・団体向け学習支援として、地元の古里小学校を対象に調べ学習支援として水辺の生きもの観察体験を実施した。
			○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	○			地元の特産を生かしたわさびエクスペリエンス等イベントを実施。奥多摩花火大会時に夜間開館。
		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		○		・外部講師を招いて積極的にさまざまな研修に参加。 ・自社研修及び外部研修（講座等含む）を、20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	-
要改善事項等	-

※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	A	評価	31	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>		
	〇〇〇〇		

令和7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。 ・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女子トイレに二基設置。
		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		○		・経年の入館状況に応じた職員の勤務体制をとり、業務の効率化。 ・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。 ・幼児からご年配まで楽しめるよう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、研修ではロールプレイング形式での訓練を実施。
		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		○		・安全確保のため、点検を原則毎日実施。 ・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)危機でセキュリティ強化に努め、イベント実施後は速やかに個人情報の廃棄を徹底。 ・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		○		・会議資料等のデータ化でペーパーレス化を図り、物販におけるキャッシュレス決済を実施。 ・御岳の観光資源でもあるレンゲショウマの状況把握調査を行い、意見交換会にて蓄積していた自然情報及び写真提供などを行った。 ・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(25,492,268円)は、対計画額(25,326,000円)約0.5%の超過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 531,734人(対前年度比100.13%) ・外国人入館者 2,789人(対前年度比155.29%)
		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	○			・利用者の要望により洗浄便座を女性用トイレに2台設置。 ・顧客満足度調査を実施 回収数:806件(対前年度比99.26%) ・ペーパーレス推進及びアンケート回収数向上のため、Web回収を継続。 ・利用者の要望によりでポストカード用意し、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 ・全9回を企画し、9回実施した(他2回自主事業、前年度比82%)。参加人数は延べ156人(前年度比81%)であった。 ・電話対応3367件、窓口対応20,424件(電話前年度比104%、窓口対応前年度比141%)
			○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100%、接遇100%、来館者サービス99%、施設管理100%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。自然情報の発信にも力を入れていた。
			○その他、積極的な独自のサービス提供(多様な利用者、外国人利用者等への配慮を含む)。	×2		○		・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、737件1,445人へ窓口解説を行った。
		施設の広報に関する取組	○地域内外での広報、PR等の効率的・効果的な実施(HPの訪問者数、SNSのフォロワー数、出張授業数など)	×2	○			・SNSは合計1,373回投稿。Xのフォロワーは7,754人(前年度から856人増加)、Facebookは1,610人(前年度から321人増加)、Instagramは1,034人(前年度から304人増加)であった。
		地域連携や地域振興、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。地域向けのオープンチャットで地域の観光情報を提供。
			○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		○		・地域団体と連携し、レンゲショウマ祭りや宿坊向け散策ガイドなどを実施した。 ・武蔵御嶽神社や御岳登山鉄道と協力し、社報寄稿やPR展示、フォトコン協力を行った。 ・商店組合・青梅市観光協会の行事に参画し、親子昆虫観察会や秋の虫の音鑑賞会を支援した。
		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		○		・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、・接遇等利用者サービスや満足度の向上のための研修、自己啓発支援等)の積極的な実施(研修年1回以上)	×1	○			・スタッフの専門性、技術能力向上を目的とした社内研修を15回行った。(安全管理、インタープリテーション、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	・ SNSは合計1,373回投稿。Xのフォロワーは7,754人（前年度から856人増加）、Facebookは1,610人（前年度から321人増加）、Instagramは1,034人(前年度から304人増加)であった。 ・ 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。
要改善事項等	-

※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	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7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。 ・定期的に当館内外の清掃を実施。 ・クマの出没情報などをリアルタイムで提供。 ・日本語が話せない来訪者に対し、クレジットカードの利用や宿の予約などの要望を聴取して、お店や宿等に直接電話して内容を伝えた。
		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		○		・電車・バス・ケーブルカーの時刻表、販売物の商品の名前、値段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							
		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を配架し、いつでも対応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		○		・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、クマ目撃情報等も大型モニターで周知。
	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		○		・酒類販売管理者標識、食品衛生責任者証を誰でもわかるような場所に掲示中。 ・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							
		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。 ・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 28,095人（対前年度比106.1％）
		利用者ニーズの把握への取組	○利用者要望・苦情等の適正な把握と共有 ○アンケート回収枚数向上のための取組（アンケート回収枚数、対前年度比％） ○利用者要望等への適切な対応（掲示、改善等）	× 1	○			・回収数は199枚、（前年比176％） 利用者のニーズに応え、以下のとおり開館時間を延長した。 ・土・日・祝日は開館時間を15分延長し、4時15分閉館とした。
	サービス内容の向上等	事業内容、職員の対応等について、利用者の反応はどうか。						
		質の高いサービス提供への取組	○施設の特性及び利用者のニーズに応じた各種イベントの積極的な実施 ・自然教室等イベント企画数、実施回数、参加人数（前年度数、対前年度比％） ・電話・窓口対応等の回数（前年度数、対前年度比％）等	× 2			○	・自主事業年開催なし（前年度2回、対前年度比0％） ・地元観光協会（御岳観光協会、御岳山観光協会）のイベントに協力、カヌーの告知も行った。 ・窓口対応件数5,198件（対前年比119.9％）
			○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	○			令和7年度：総合満足度：99％（有効回答199人） 「とても満足」68％（136人）、「満足」31％（62人）
			○オフシーズン利用促進のための積極的な取組	× 2			○	特になし
			○その他、積極的な独自のサービス提供（多様な利用者、外国人利用者等への配慮を含む）。	× 2		○		・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7年度102回発信（フォロワー141人前年111人30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		○		・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		○		・地元小澤酒造の地酒を販売していた。 ・奥多摩町の白丸卵と連携し、アイスの販売を行った。
		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		○		・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を入れての毎月1回の研修会を通じて、自然環境保全の取り組みに対応できるよう自己研鑽した。

※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	-
要改善事項等	-

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

【一次評価結果】

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

【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	-
---------	---

- (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7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。 ・維持管理業務(館内清掃:年4回、消防設備保守点検:年2回、浄化槽保守点検:年3回、空調設備保守点検:年1回、上水保守点検: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。 ・園地内の知識・経験が豊富な職員を配置し作業優先度を決め計画的に作業に取り組んだ。 ・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、12月、2月に備蓄品や救急物品の確認と、補充を行った。 ・すべての職員が上級救命講習を受講した。 ・スタッフ1名が防災士の資格を取得した。 ・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行った(計4台)。
		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を行った。 ・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を設置し、異常時や不具合時の迅速な対応にあたった。 ・IC機器の担当を設置し社内の情報セキュリティチームと迅速な情報共有を行うことで個人情報管理を徹底した。 ・使用するパスワードのうち更新期限が近いものは適宜更新した。 ・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		○	

	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（45,413,733円）は対計画額比（45,067,000円）100.7%とおおむね適切であった。 ・経理処理及び都有財産管理において不適切な事項はなかった。

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価 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187,904人（対前年度比122％）
		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523枚（対前年度比118％） ・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（回収数74枚）。 ・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3回実施した。（参加人数71人・前年度比221％） ・電話対応 3191件（対前年度比91％） ・窓口対応 15499件（対前年度比102％） ・オートスライド総閲覧者数は12551人（対前年度比126％）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、23団体、1,244人に団体向けプログラムの対応を実施した。（対前年度比107％） ・オリジナル商品として新作Tシャツを販売し3月には完売した。 ・新規オリジナル商品「ポストカード」を4種販売開始した。
			○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100％、施設100％、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		○		・ワークショップ参加者997人（前年比102.5％） ・平日にも自然教室を実施することで集客を図った。
			○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		○		・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。 ・外国人利用者へマナーの普及啓発を目的に高尾山の概要やマナー啓発展示、館内展示パネルの英訳が見られる仕組みのポスターを設置した。

		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		○	・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746件発信(対前年比103%)。 ・ホームページの年間合計閲覧数は110,825件(7月～11月閲覧者数不明)。 ・Xは毎日配信。投稿数447件(対前年度比95%)、フォロワー数17,000人となり(対前年度比113%)、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(4,105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2,773人がブースに来訪し、496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、周辺施設と連携し、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189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。 ・樹木医研修に4名が参加した。 ・チェーンソー研修に1名が参加した。 ・熱中症に関する事故対応シミュレーションを実施し、対応フローも作成した。 ・新規購入の担架について使用訓練を実施した。 ・地震で起きうる被害を想定し避難訓練を実施した。

※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	-
要改善事項等	-

※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> 〇〇〇〇		

令和7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。 ・樹木点検を適宜実施し、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。
		施設の安全性は確保されているか						
	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			○	・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1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立ち会い、意見交換を行った。
		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				○

	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		○		・園内で間伐した竹材を利用して柵を設置し、希少種の保全推進と観察環境を整えた。 ・谷戸田で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維持管理を行った。 ・「モニタリングサイト1000里地調査」への参加を継続し、園内生息動物の調査を実施した。 ・小峰公園ボランティアと協働で、フデリンドウの調査と管理作業を行った。 ・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(36,453,242円)は対計画額(34,176,900円)比106.6%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。

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 72,969人（対前年度比83％）。クマの目撃情報や関連報道等の増加により、団体利用や公園活動の中止により減少。
		利用者ニーズの把握への取組	○利用者要望・苦情等の適正な把握と共有 ○アンケート回収枚数向上のための取組（アンケート回収枚数、対前年度比％） ○利用者要望等への適切な対応（掲示、改善等）	× 1			○	・令和7年度アンケート回収枚数267枚（令和6年度302枚）、対前年度比88％。 ・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、回収数の向上に努めた。 ・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」を令和7年度は、全33 回実施し、577人の参加者があった。 （令和6年度は全32回実施し、666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7年度：総合満足度100％（有効回答267人） 内訳：「とても満足」78％（207人） 「満足」22％（60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、3月に各1回、里山季節めぐりを3月に1回の、計4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66 % の 184件投稿（令和 6 年度は 277 件投稿）。 ・Twitter のフォロワー数は、対前年度比 101％の 1,733 人となり増加した（令和6年度は 1,702人）。 ・「NEWSCAST」「asacoco」へイベント参加者募集の記事を掲載した。 ・ラジオ放送「FMチャッピー」に職員が出演し小峰公園の話題を提供した。
		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「令和7年度秋川渓谷観光キャラバン」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。
	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	-
要改善事項等	-

※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	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> 〇〇〇〇		

令和7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計画通りに行った。 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ため、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ている。 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。 外国人観光客からのメールや電話などの問い合わせに対し、外国語自動翻訳機を使用しながらスムーズな返答ができるよう取り組みを行っている。
	安全性の確保	施設の安全性は確保されているか						
		防災・防犯への配慮	○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。 職員による園内の巡回により危険箇所を早期に把握、危険動物等の説明も行い、安全に利用できるよう環境を整えている。 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。 非常時の避難場所を利用者へ周知するため、神津島防災マップを掲示。
	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:28,750,589円 対計画額比:93.8% 必要経費:26,050,166円 対計画額比:98.8% 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:2,125人(前年度:2,562) 対前年度比:82.9% 船便の縮小と運賃の高騰が原因で利用者数が減少したと思われるため、概ね水準通りである。
		利用者ニーズの把握への取組	○利用者要望・苦情等の適正な把握と共有 ○アンケート回収枚数向上のための取組(アンケート回収枚数、対前年度比%) ○利用者要望等への適切な対応(掲示、改善等)	× 1		○		アンケート回収枚数:807枚 R6実績:745枚 アンケート回収枚数率(対前年度比):108.3% 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		○		企画数:8回(前年度:9回) 対前年度比:88.9% 実施回数:5回(島外イベント0回、島内イベント5回)(前年度6回) 対前年度比:83.3% 参加人数:56人(島外イベント0人、島内イベント56人)(前年度:67人) 対前年度比:83.6% 管理施設建設中のため昨年度に引き続き島外イベントが0回であるが、概ね水準通りである。
			○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	○			99.0%(回収枚数計807枚) 内訳 「とても満足」・・・716枚 88.7% 「満足」・・・83枚 10.3% 「やや不満」・・・8枚 1.0%
			○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:269人(前年度:159人) 前年度比:169.2% オフシーズンである11月～2月の期間、利用促進のためデッキテント利用料半額にて提供を実施し、利用者数の確保に努めた。
			○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		○		外国人観光客からのメールや電話などの問い合わせに対し、外国語自動翻訳機を使用しながらスムーズな返答ができるよう取り組みを行っている。 英語での会話や表記により外国人観光客の要望を把握し、宿泊の際の注意点の説明に努めた。
		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		○		多幸湾ファミリーキャンプ場HPにて、施設運営の緩和状況や利用情報を掲載し、利用促進を図った。各関係機関、SNSに施設緩和の情報提供を行い、幅広いPRに取り組んでいる。 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。
		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		○		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、受付マニュアル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	-
要改善事項等	-

※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7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	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		○		・小学校や子育て支援施設と連携した地域防災訓練やイベントと合わせた防災体験などを行い、地域の防災に対する意識を向上させた。 ・台風に備え、随時樹木点検、診断を行い、台風被害予防のための樹木剪定計画を作成し、安全性を向上させた。
			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、小峰公園や葛西臨海公園等の島外イベント連携し、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。これらの取り組みをSNSで世界へ向けて啓蒙活動にも取り組んだ。
	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96％） R7年度17,545人 R6年度18,213人 ・年間入港者数（対前年度比99％） R7年度31,709人 R6年度32,081人 ・入館者数／来島者数比 55％（前年度57％）
		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116％） R7年度863枚 ・10月から新たにwebアンケートを実施し、窓口以外でもアンケートの収集が可能となった。 ・運営管理において観光協会等関係団体と連絡を密に取り合い、そこから得られた提案・要望を園地管理や企画展に反映させた。
	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119％）R7年度25回計画・25回実施 参加人数（対前年度比128％）R7年度709人 R6年度552人。 ・大学等からの依頼により講座を実施（3回）
			○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7年度：100％（有効回答863）内訳：「とても満足」82％「満足」18％
			○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103％）：R7年度3,615人 ・おがさわら丸出港中でも観光船の寄港がある日は特別開館日として営業し、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			○	・小笠原ホエルウォッチング協会と連携し、初めて「マッコウクジラ骨格発掘体験」を開催し70人が参加。鯨類の生態について理解を深める機会と小笠原ならではの思い出づくりを創出できた。 ・新たに「小笠原の鯨類クリアファイル」と「小笠原の植物フィールドガイド」3種、小笠原村キャラクター「おがじろう」グッズの販売を開始。ラインナップを充実させることで、小笠原の思い出を多くの方に持ち帰っていただいた。
		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、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。フォロワー数は3,164人増加（前年度比104％）。 ・小峰ビジターセンターと連携した催しの開催（8月、2月）「小峰ふれあい自然郷収穫市」（11月）へのブース出展のほか、葛西臨海公園内において、マイクロプラスチックの普及啓発・回収活動の紹介パネル、実際に回収した海洋ゴミで作成したアート等を展示した。 ・新たに自然関連施設の南アルプス邑野島公園や裏磐梯ビジターセンター、仙台太白山自然観察の森、谷津干潟自然観察センターと連携し、ニュースレターの配布やSNSを活用した情報の相互発信等、内地における広報活動の連携を拡大した。
		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			○	・地域の小学校や子育て支援施設と連携し、小笠原の自然や文化の理解、郷土愛の醸成に貢献した。 ・島内の専門機関と連携し固有種の保護活動や普及啓発に努めた。
			○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、ハカラムはがき作り、マッコウクジラ骨格発掘体験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。 ・新たに、島内の専門機関や村観光局作成の小笠原の魅力を伝える小笠原のノベリティーグッズや書籍のラインナップを充実させた。
		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	・新たに自然関連施設の南アルプス邑野鳥公園や裏磐梯ビジターセンター、仙台太白山自然観察の森、谷津干潟自然観察センターと連携し、ニュースレターの配布やSNSを活用した情報の相互発信等、内地における広報活動の連携を拡大した。 ・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、マッコウクジラ骨格発掘体験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。
要改善事項等	-

※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	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7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		○		・管理施設前の陥没箇所の改修工事の実施(都に要望し、実施)
		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		○		・適切な人員配置にてイベントの実施。
	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		○		・警察、消防等とのミーティングによる初動の連携の協議 ・町災害防止マニュアルの熟読 ・危険因子発生時に関係機関への連絡やHPへの広報等の実施
		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		○		・応急救護資格訓練や消防団実施の訓練への参加
	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資料は、イベント終了後にシュレッダー処理を実施し、適切な管理を行った。
		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		○		・間伐材を廃棄せずに活用している。
	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: 78,412,598円 (対前年比: 100.83%) ・必要経費: 60,513,406円 (対前年比: 104.75%) ・経理処理及び都有財産管理において不適切な事項は無かった。

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		○		・利用者数:3704人(対前年比:101.61%)
		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:751(対前年比:117.71%)
	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		○		・宿泊イベントにおける年間平均総合満足度:100% ・季節を楽しんでいただけるようなイベントの実施(同じ場所での開催でも季節の違いで変化があることを伝える)
			○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% 87%(とても満足)+12%(満足)=99%
			○オフシーズン利用促進のための積極的な取組	× 2		○		・閑散期である冬季において冬山登山のイベントを実施
			○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		○		・紙媒体でのパンフレット数を減らし、HPへの掲載を実施。
		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のフォロー数、出張授業数など)	× 2		○		・地元広報誌への掲載を欠かさず実施 ・季節の情報や花の開花用の情報発信
		地域連携や地域振興、関連施設との連携への取組	○地域の人材や団体、近隣施設との連携及び都の施策への協力	× 2	○			・地元地域の元プロ溪流釣師や地元農家を講師に招き、積極的にイベントを実施
			○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	○			・神社仏閣管理者との面会を通じ、令和8年度の事業計画の策定
		業務効率化の取組	○経費削減の努力 ○業務上の効率化への工夫や改善等	× 1		○		・経費削減のために、体験事業で使用した間伐材を燃料として活用
		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		○		・デジタル推進研修や消防操法訓練等の研修を実施

※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	-
要改善事項等	-

※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	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7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		○		・利用者からの意見があり、道標や樹木版の設置、駐車場の区画線の修繕を実施。 ・年233日清掃を行い、業者による床清掃を年4回、ガラス清掃を年2回実施。
		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		○		・ボランティアによる人材や会計年度任用職員を雇用するなどして、専門性を考慮した人員配置を実施している。
	安全性の 確保	施設の安全性は確保されているか						
		防災・防犯への配慮	○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		○		・消防署員による通報訓練、初期消火訓練、救急訓練の実施。
		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		○		・事故や怪我人の連絡が入った際、職員間での情報共有や警視庁、東京消防庁、檜原村と連携し迅速に対応。 ・職員不在時の夜間や休園日の昼間に日直を置くことで、24時間監視体制をとり、緊急時に備えた。
	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書類について、処理が済んだ後、シュレッダー処理の実施。
		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		○		・再生可能エネルギー由来の電気を使用し、環境に配慮した運営の実施。 ・送迎用に電気自動車を使用。 ・施設内の倒木や木工教室での廃材を活用し、薪ストーブを使用
	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(124,433,000円)は対計画額を下回り(計画額比99.57%)概ね適正であった。 ・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		○		・利用者数:197,932人 (対前年比:95.28%)
		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:1,189枚 (対前年比:103.57%) ※目標値:1170枚 (対目標値比:101.62%) ・アンケート意見を基にベビーチェアの購入。
	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		○		・イベント企画数:105回 (対前年比:96.33%) ・実施回数:97回 (対前年比:93.26%) ・参加者数:1652人(前年度1260人、対前年比:131.11%)
			○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	○			・「とても満足」80. 6%、「満足」19. 1%
			○オフシーズン利用促進のための積極的な取組	× 2	○			・昨年度同様、12月～2月の期間、民間のバス会社と契約し運行
			○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	○			・山の日イベントの際に施設のキャラクターのキーホルダーの配布 ・檜原村産材の檜を用いたキーホルダー製作体験を無料で実施。
		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	○			・施設の四季折々の最新情報をHPやSNSに掲載。 ・Instagramに開花や積雪状況を掲載 ・野外用デジタルサイネージを活用。 ・HP年間閲覧回数:255,953回(対前年比:123.31%) ・施設の見どころやイベントの紹介をローカル紙等に情報提供
		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		○		・地元の旅館や施設と連携し、イベントの実施
			○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		○		・檜原村産材のヒノキを用いたイベントの実施
		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		○		・職員への節電の周知 ・会計年度任用職員を増やし、業務の効率化や経費削減を実施
	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		○		・朝礼にて接遇の練習を実施 ・令和7年度は、障がいのある方への研修も実施	

※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	-
要改善事項等	-

※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	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		