

令和3年度  
藤沢市八ヶ岳野外体験教室  
管理運営年間事業報告書



株式会社八ヶ岳高原ロッジ

## 【目 次】

1. 管理業務の実施状況 .....	1
2. 利用者（宿泊）状況 .....	1 2
3. 有料利用者比較 .....	1 3
4. 稼働状況（客室ベース・利用者ベース） .....	1 4
5. 学校利用対応状況 .....	1 6
6. 一般利用対応状況 .....	1 9
7. 負傷・病人等対応状況 .....	2 0
8. 自主事業実施状況 .....	2 1
9. 八ヶ岳高原ロッジとの連動状況 .....	2 2
1 0. アンケート集計 .....	2 4
1 1. コロナ禍での主な取り組み .....	2 8
1 2. 管理業務に係る収支報告 .....	3 0

# 1. 管理業務の実施状況 ( i )

## (1) 管理運営組織体制

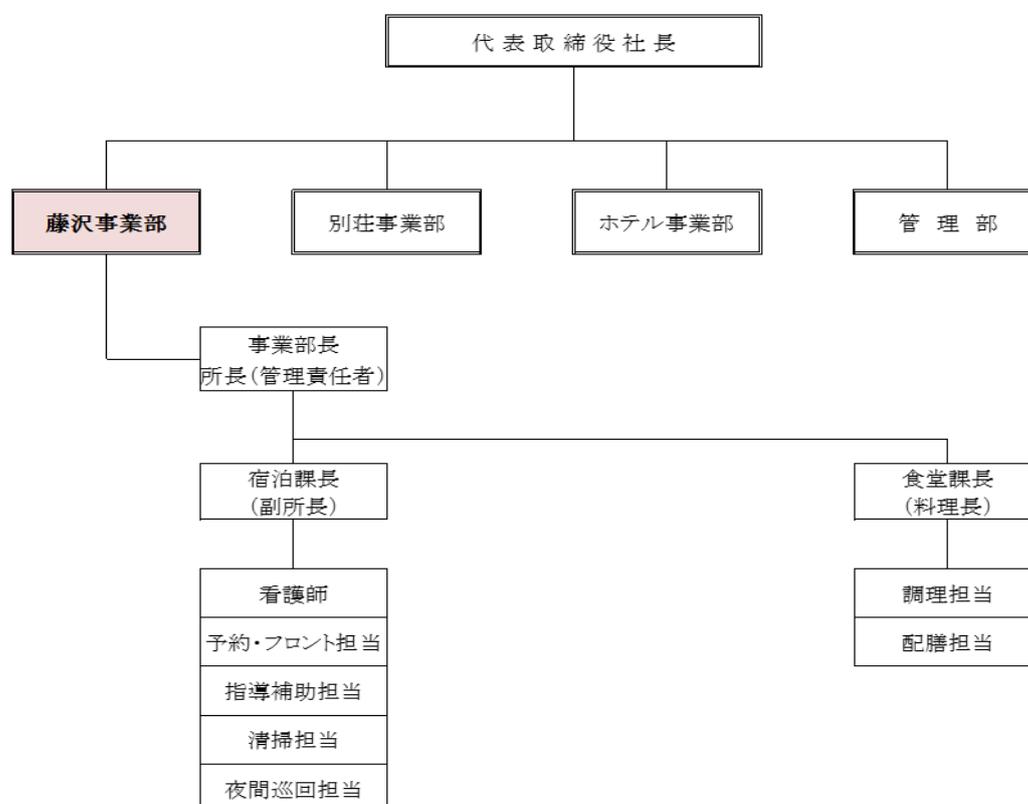
令和3年度は昨年度同様に、「新型コロナウイルス感染症」の影響を大きく受ける一年となった。

国・神奈川県からの緊急事態宣言等の発令を受け、220日間（昨年度は132日間）の臨時休館となった。学校活動の日程変更・大幅な計画変更・中止、また一般利用においてもほとんどの団体利用が、キャンセルとなるなど、ご利用（宿泊）人数実績で延べ1,141人、予算比13.4%（▲7,354人）となってしまった。

このような中、児童・生徒をはじめ、ご利用をいただいたお客様には安心安全を第一に、快適な環境の中でお過ごしいただけるよう、感染防止対策を万全なものにして、事故無くお迎えお見送りすることが出来た。

人事異動による管理責任者（所長）の交代があったが、引続き「藤沢事業部」を独立組織とし、藤沢市（教育委員会）はもとより、社内他部門との円滑な連携を図る組織体制とした。

組織的には、事業部長を管理責任者（所長）として配置している。また、宿泊課長が副所長を務めた。



# 1. 管理業務の実施状況 (ii)

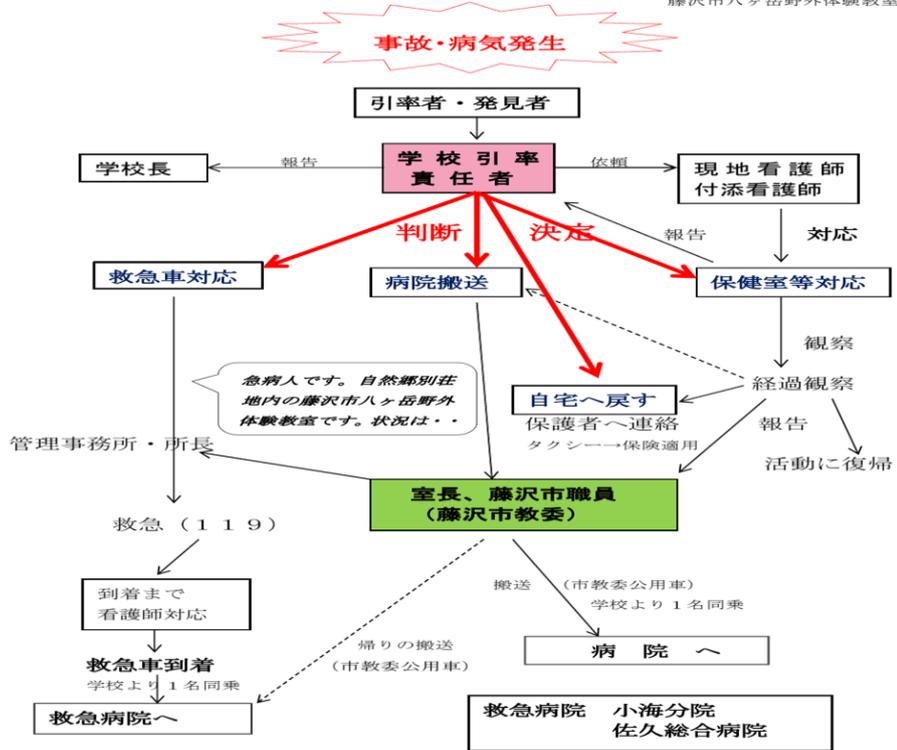
## (2) 緊急時の対応について

緊急対応については、時間帯、内容に応じ以下の体制・マニュアルに基づき行った。

### ① 昼間の場合

事故発生と連絡及び救急の体制 (昼間の場合)

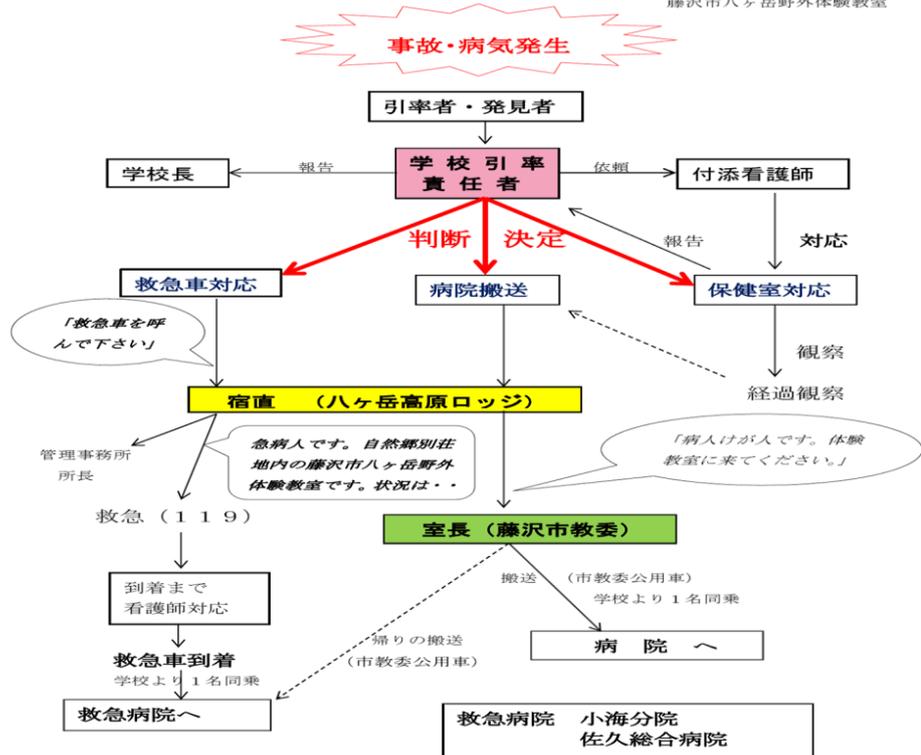
藤沢市八ヶ岳野外体験教室



### ② 夜間の場合

事故発生と連絡及び救急の体制 (夜間の場合)

藤沢市八ヶ岳野外体験教室

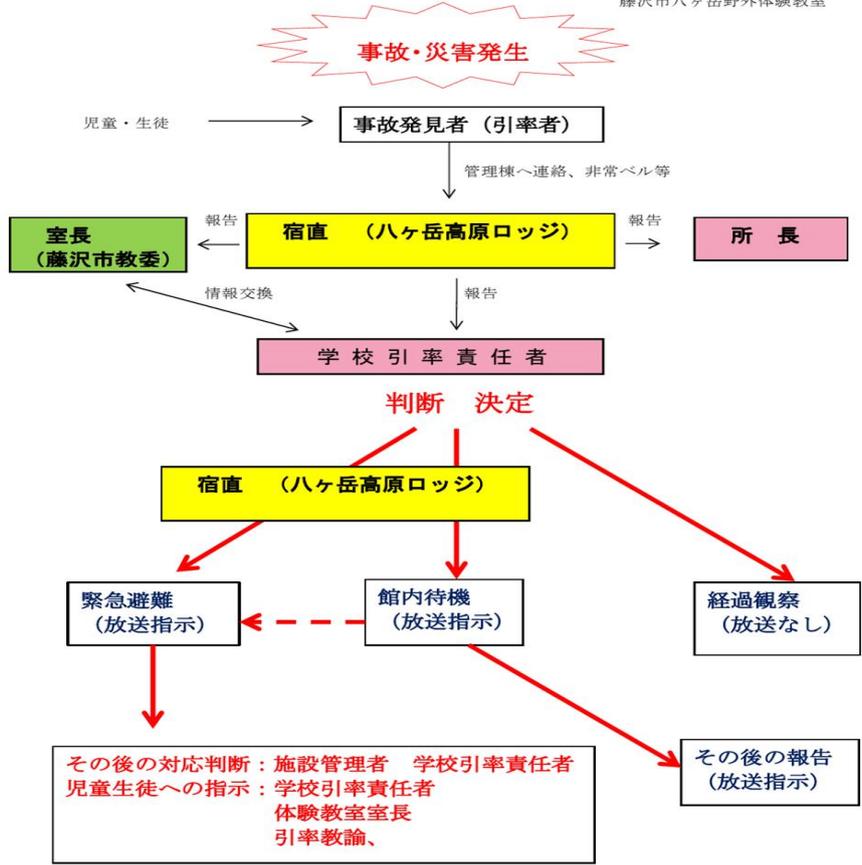


# 1. 管理業務の実施状況 (iii)

## ③地震、火災等の場合

事故発生と連絡及び救急の体制 (地震、火災等の場合)

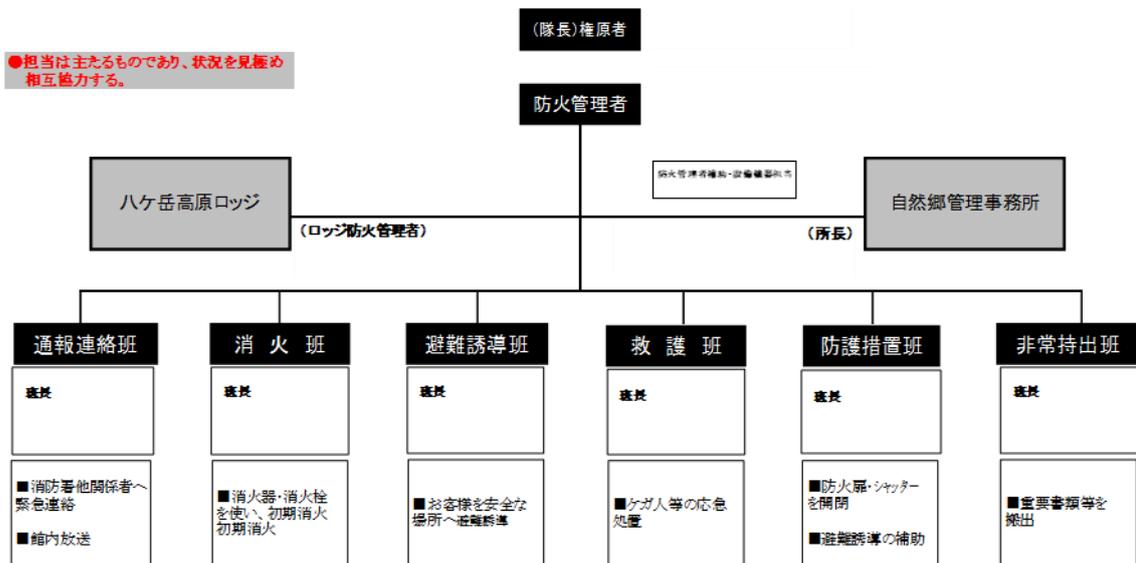
藤沢市八ヶ岳野外体験教室



## ④自衛消防隊組織図

【令和3年度】

### 藤沢市八ヶ岳野外体験教室 自衛消防隊組織図



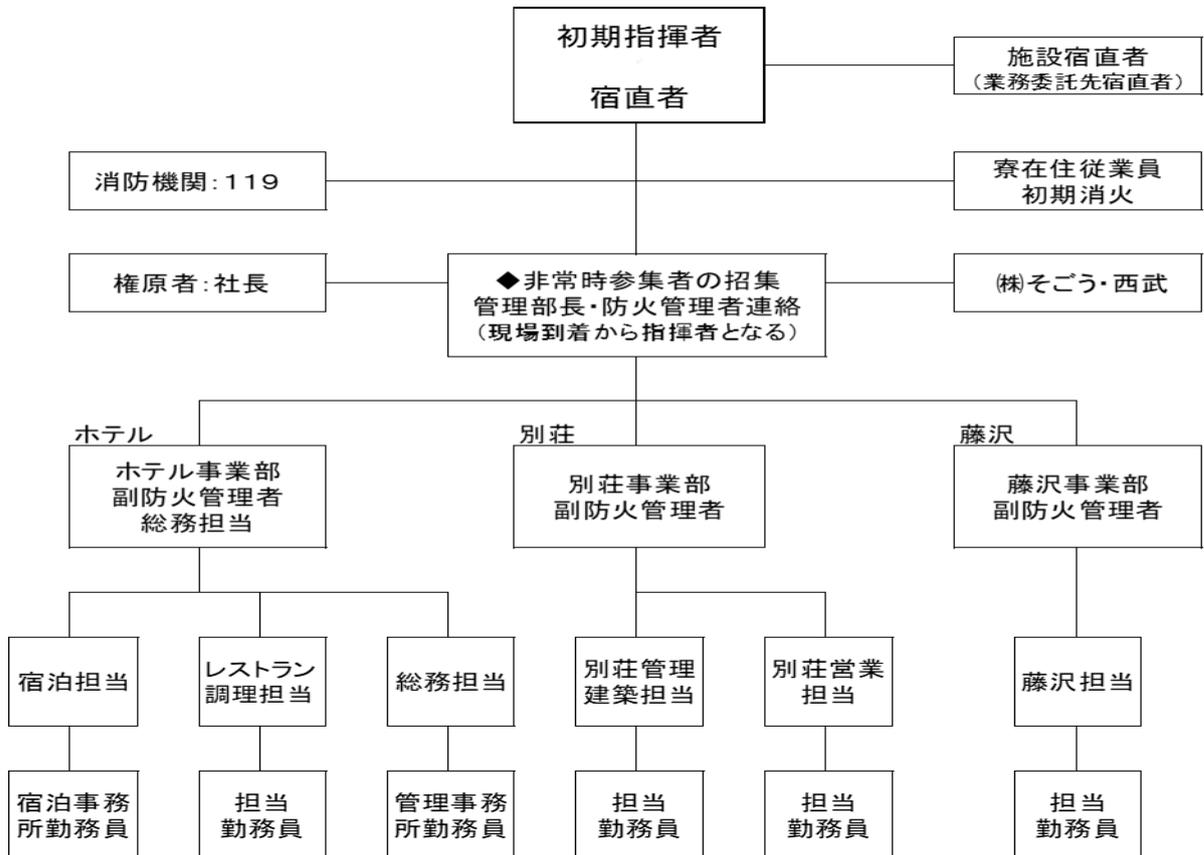
# 1. 管理業務の実施状況 (iv)

## ⑤緊急（夜間）連絡網・全社対応

令和3年度

### 夜間の自衛消防組織編成表

< 夜間の緊急連絡網 >



## ⑥火災予防組織

「藤沢市八ヶ岳野外体験教室」火災予防管理組織

2021年4月1日

管理権原者: 藤沢市		火元責任者			
				(正)	(副)
防火管理者	副防火管理者	セクション	場所	氏名	氏名
		フロント	事務所・休憩室		
			本館全体		
			宿泊棟全体		
			集会棟全体		
			キャンプ場全体		
		レストラン	食堂(大・小)		
	調理	厨房			

## 1. 管理業務の実施状況（v）

### （3）フロント及び予約勤務体制について

フロント・予約業務は、副所長以下 9 人を配置。（内看護師 1 人、指導補助責任者 1 人）

職 務	人数	主な担当業務内容
管理責任者（所長）	1 人	現地責任者として、管理運営統括・教育委員会との連絡調整
副所長	1 人	所長補佐・フロント業務・インターネット予約管理・宿直・学校活動補助・施設設備管理
フロントスタッフ	4 人	フロント及び予約業務・宿直・学校活動補助・施設設備管理
看護師	1 人	看護業務・学校活動補助
指導補助責任者	1 人	指導補助員監督・プログラム企画及びイベント企画
夜間巡回	2 人	夜間巡回、点検業務

### （4）フロント員宿直シフト（11時～翌日11時勤務 内休憩9時間含）

	11:00	11:00	11:00	11:00
担当①				
担当②				
担当③				
担当④				

#### ◆主な宿直業務内容

- ・予約受付他電話対応
- ・チェックイン、チェックアウト対応
- ・宿泊のお客様からの問合せ対応
- ・売店、自販機管理
- ・売上確認、会計締め業務
- ・防災及び機械設備、照明他監視業務
- ・緊急時対応
- ・除雪対応

# 1. 管理業務の実施状況 (vi)

## (5) 施設設備管理業務

### ① 専門保守管理業務 (日常保守点検外)

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	備考
ゴミ処理	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	毎日
浄化槽設備点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	毎週1回
電気設備点検		○		○		○		○		○		○	年6回
消防設備点検						○						○	年2回
ボイラー点検						○						○	年2回
貯湯槽点検						○						○	年2回
浴槽用ろ過材交換												○	年1回
エレベーター点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	毎月1回
自動ドア点検						○						○	年2回
電話設備点検		○						○					年2回
施設全館消毒		○						○					年2回
カラムシ消毒							○						年1回
厨房内消毒	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	毎月1回
浴槽水・飲料水検査		○			○					○			年3回
看板保守												○	年1回
テントクリーニング				○									年1回
全館ワックス掛け	○												年1回
電球類交換	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	随時
通水・水抜き作業	○							○					年2回
除雪機配備	○								○	○	○	○	冬期5ヶ月間

○：実施月

## (6) 夜間巡回点検兼フロント業務

施設内の巡回点検業務を以下の時間帯別行動表に沿って実施した。

なお、業務実施時の緊急対応の発生は0件であった。

夜間巡回時間帯別行動表

時間帯	主な夜間宿泊業務内容
19:00~	出勤、フロント夜勤担当と利用状況等をふまえた当日の業務内容の確認をして、館内の消毒及び巡回
21:00~22:00	集会棟の消灯と施錠、宿泊棟巡回
22:00~22:30	本館館内巡回 (厨房火気の重点チェック)
22:30~23:00	駐車場・集会棟・キャンプ場巡回 (焚き火残り火消し残しなどの重点チェック)
23:00~0:00	夜間フロント業務 (留守番)
0:00~5:00	仮眠
5:00~8:00	施設内共用部分巡回 大浴場オープン (冬は朝、除雪もあり)

# 1. 管理業務の実施状況 (vii)

## (7) 清掃業務

### ① 日常清掃

日常清掃は、1ヶ月間の入込予定表・客室予約状況・学校年間利用計画表を参照のうえ、宿泊管理システムによる清掃予定表を基に、清掃責任者1人と、利用状況・時期に応じて清掃員を配置して清掃業務を実施した。

#### 清掃勤務体制 (繁忙期)

時間帯	主な清掃業務内容
8:00~10:00	本館共用部(浴室・食堂・トイレ等)
10:00~12:00	本館客室・宿泊棟客室及び寝具類整備
12:00~13:00	休憩
13:00~16:00	宿泊棟清掃及び寝具類整備・集会棟清掃、キャンプ場トイレ・炊事棟・食事棟清掃

#### 清掃勤務体制 (閑散期)

9:00~10:30	本館共用部(浴室・食堂・トイレ等)
10:30~12:00	本館客室・宿泊棟客室及び寝具類整備
12:00~13:00	休憩
13:00~15:00	宿泊棟清掃及び寝具類整備・集会棟清掃

※ 但し、学校利用時は、雨天等で当施設到着が早まった場合に対応するため、12:00~13:00の休憩をスライドさせて、学校活動に支障が出ないように清掃を実施した。

### ② 特別清掃

仕様書に基づき、以下のとおり特別清掃を実施した。

#### ■令和3年度 特別清掃実施表

●=専門業者  
○=自社

実施項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
本館・宿泊棟・集会棟ワックス掛け	●												年1回
食堂床ワックス掛け・テーブル除菌	●												年1回
厨房内床清掃	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	毎月随時
厨房グリストラップ清掃	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	毎月随時
館内カビ除去				○				○				○	年3回
宿泊棟ベッド	○							○					年2回
館内窓ガラス清掃	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	毎月随時
大・小浴室清掃	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	毎月随時
U字溝清掃	○			○				○					年3回
敷地内除草・落葉等片付け	○	○	○	○	○	○	○	○					冬期以外随時
敷地内除雪・塩カル散布等	○								○	○	○	○	冬期随時

## 1. 管理業務の実施状況 (viii)

### (8) 建物・設備・樹木等管理業務

安心安全を第一に建物、設備の修繕を行い快適な環境作りに努めた他、施設内の遊歩道整備、間伐、除草等の植生管理も行った。

	主な実施内容	実施月
1	本館2階・3階バルコニー手すり修繕	5月
2	宿泊棟（権現岳）屋根修繕	5月
3	間伐・除草・遊歩道整備・駐車場整備	4月～11月
4	本館内非常照明修繕	5月
5	非常用発電機バッテリー修繕	7月
6	キャンプ場照明器具修繕	7月
7	宿泊棟（阿弥陀岳・横岳）テラス脚部修繕	8月
8	本館食堂（大・小）ファンコイル修繕	11月
9	ボイラー部品交換修繕	11月
10	浴場用薬注ポンプ修繕	1月
11	大浴場（女子）鏡交換修繕	3月



バルコニー手すり修繕



権現岳屋根修繕



非常用発電機バッテリー修繕



大浴場鏡交換

# 1. 管理業務の実施状況 (ix)

## (9) 給食管理業務

調理担当は料理長他4人、食堂配膳担当は4人の合計9人を配置。また、繁忙期には臨時要員を加入配置し、安定したサービス提供に努めた。

### ① 衛生管理

料理長（食品衛生責任者）の指導のもと、食堂課スタッフを中心に、食中毒予防を主とした食品衛生管理を徹底した。

- 1 長野県食品衛生コンサルタント協会による巡回・点検指導（月1回）
- 2 薬用洗剤を使っての手洗い、アルコール消毒の励行
- 3 スタッフ全員の検便実施（学校利用月2回・通常月1回）
- 4 厨房内日常清掃、薬剤自動噴霧器による消毒の実施
- 5 厨房内定期消毒実施（毎月1回/外部専門業者による）
- 6 厨房内床、グリストラップ、レンジフード清掃（随時）
- 7 管轄保健所及び食品衛生協会による、巡回点検指導（年2回）
- 8 衛生点検 自主衛生点検 厨房・食堂（週1回）  
検食チェック 厨房・食堂（1日2回）  
消費期限チェック（毎日）  
手洗い・健康管理チェック（毎日）  
冷蔵（凍）庫温度管理点検（1日2回）
- 9 取引先工場を訪問し、衛生管理状況他の確認を実施（年2回）

### ② 学校食の内容

栄養面を意識した中で、より地元（信州）の味を堪能できるように工夫している。

夕食A 信州山賊焼き



夕食B 信州ポークステーキ



ごはん朝食



パン朝食



# 1. 管理業務の実施状況（x）

## ③一般食の改善

- 一般対応夕食メニューは、引続き4種類を中心に提供を行った。  
（・和食、洋食 1, 800 円コース    ・和食、洋食 3, 200 円コース）  
付けあわせなどには、旬の食材を使い盛り付けもアレンジし、味はもちろんのこと、見た目でも喜ばれている。
- 新たに『和牛コロッケセット』（1, 500 円）を夕食メニューに加えた他、朝食メニューに『スープ・パンセット』（350 円）を加え、幅広いお客様のニーズに応えるようにした。
- 夕食の喫食率は年間で 85%、朝食は 90%となり、昨年度を夕食で 7 ポイント、朝食で 8 ポイント上回った。※コロナ禍において館外での食事を控えるお客様が多く見られた
- 今後さらに、信州の食材と郷土料理のアレンジメニュー等で、お客様の満足度向上に努めたい。



和夕食1,800円



洋夕食1,800円(一例)



和牛コロッケセット



スープ・パンセット

### < 食堂に関するお客様の声（一部を原文のまま） >

- 品数も多く、お料理がとてもいいに作られていて、とても満足です。
- 食事の色どりが素敵でした。
- 和牛コロッケが美味しかった。
- 初めて食べた、そばがきが香ばしくて美味しかった。
- お雑煮、おせちが最高でした。

# 1. 管理業務の実施状況（x i）

## （10）訓練・講習会・社員研修他

「新型コロナウイルス感染症」の影響で、年初計画どおりに行えない事項もあったが、臨時休館日を使って、児童・生徒の活動及び一般市民へのご案内に答えるべく、近隣の視察研修も行った。

### ① 部門連絡会〔4月・9月〕

安心・安全、サービス向上等に向けた、意見交換、調整、意思統一の会。

### ② 全社員研修〔1月〕

対人対応力強化研修。

### ③ 消防部分訓練〔5月・6月〕

屋外消火栓放水訓練



消防訓練

### ④ 消防総合訓練〔11月〕

管轄消防署員立会のもと、通報、初期消火、避難誘導他

### ⑤ 交通安全講習会〔3月〕

長野県安全運転管理者協会から講師を招き実施



オオムラサキセンター

### ⑥ 視察・見学研修（主なもの）

- ・天女山登山〔5月〕
- ・オオムラサキセンター〔5月〕
- ・廻り目平キャンプ場〔6月〕
- ・南牧村民族資料館〔6月〕
- ・ハヶ岳自然文化園〔7月〕
- ・白駒池〔7月〕
- ・臼田宇宙空間観測所〔7月〕
- ・大正館、クラインガルテン〔7月〕
- ・苔と湧水の森〔8月〕
- ・シャトレーゼ アソビバ〔9月〕



苔と湧水の森

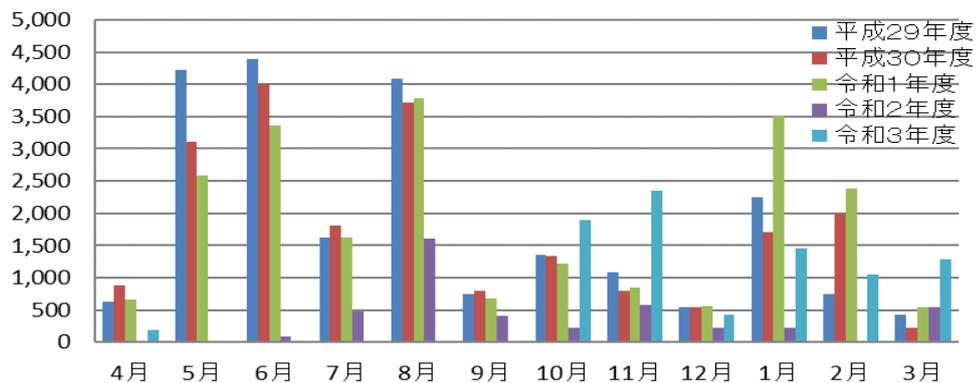
## 2. 利用（宿泊）状況

### (1) 延べ利用者数比較

区分		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
学校利用	本館	平成29年度	32	269	303	0	5	66	98	44	0	320	68	0	1,205
		平成30年度	30	211	287	12	4	60	116	30	0	48	80	0	878
		令和1年度	0	115	242	11	0	70	104	30	0	112	74	0	758
		令和2年度	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	36
		令和3年度	0	0	0	0	0	0	119	166	7	64	72	66	494
	宿泊棟	平成29年度	405	3,252	4,028	0	231	259	921	368	0	1,412	220	0	11,096
		平成30年度	464	2,357	3,570	245	252	276	908	421	0	1,082	1,566	0	11,141
		令和1年度	0	1,498	3,024	120	0	187	907	407	0	2,820	1,924	0	10,887
		令和2年度	0	0	0	0	0	0	0	390	0	0	0	384	774
		令和3年度	0	0	0	0	0	0	1,692	2,148	94	1,032	977	1,097	7,040
	テント	平成29年度	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		平成30年度	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		令和1年度	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		令和2年度	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		令和3年度	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	平成29年度	437	3,521	4,331	0	236	325	1,019	412	0	1,732	288	0	12,301	
	平成30年度	494	2,568	3,857	257	256	336	1,024	451	0	1,190	1,646	0	12,019	
	令和1年度	0	1,613	3,266	131	0	257	1,011	437	0	2,932	1,998	0	11,645	
	令和2年度	0	0	0	0	0	0	0	410	0	0	0	400	810	
	令和3年度	0	0	0	0	0	0	1,811	2,314	101	1,096	1,049	1,163	7,534	
一般利用	本館	平成29年度	165	199	16	439	848	252	212	245	299	271	264	291	3,501
		平成30年度	170	188	76	490	791	263	202	214	286	297	182	270	3,429
		令和1年度	228	258	51	460	783	221	141	203	278	237	181	193	3,234
		令和2年度	28	0	84	304	678	214	182	136	167	155	0	133	2,081
		令和3年度	157	0	0	0	0	0	41	30	234	213	0	105	780
	宿泊棟	平成29年度	21	507	45	957	2,515	177	129	422	238	246	200	137	5,594
		平成30年度	223	358	63	861	2,316	198	119	125	257	285	174	194	5,173
		令和1年度	428	709	49	880	2,673	194	60	207	279	340	196	26	6,041
		令和2年度	0	0	10	143	763	193	34	40	50	67	0	15	1,315
		令和3年度	35	0	0	22	0	0	39	3	97	143	0	22	361
	テント	平成29年度	0	0	0	232	487	0	0	0	0	0	0	0	719
		平成30年度	0	0	0	206	351	0	0	0	0	0	0	0	557
		令和1年度	0	0	0	155	320	0	0	0	0	0	0	0	475
		令和2年度	0	0	0	35	161	0	0	0	0	0	0	0	196
		令和3年度	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	平成29年度	186	706	61	1,628	3,850	429	341	667	537	517	464	428	9,814	
	平成30年度	393	546	139	1,557	3,458	461	321	339	543	582	356	464	9,159	
	令和1年度	656	967	100	1,495	3,776	415	201	410	557	577	377	219	9,750	
	令和2年度	28	0	94	482	1,602	407	216	176	217	222	0	148	3,592	
	令和3年度	192	0	0	22	0	0	80	33	331	356	0	127	1,141	
合計	平成29年度	623	4,227	4,392	1,628	4,086	754	1,360	1,079	537	2,249	752	428	22,115	
	平成30年度	887	3,114	3,996	1,814	3,714	797	1,345	790	543	1,712	2,002	464	21,178	
	令和1年度	656	2,580	3,366	1,626	3,776	672	1,212	847	557	3,509	2,375	219	21,395	
	令和2年度	28	0	94	482	1,602	407	216	586	217	222	0	548	4,402	
	令和3年度	192	0	0	22	0	0	1,891	2,347	432	1,452	1,049	1,290	8,675	

(臨時休館：2021年4月27日～10月3日、2022年1月21日～3月21日)

### 利用者数比較グラフ



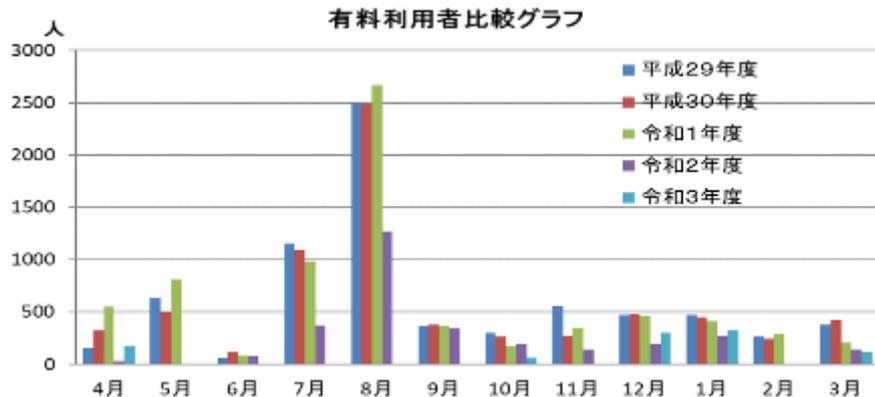
- 利用者数は、昨年に続き新型コロナウイルスによる臨時休館の影響で、全体としてコロナ前の4割程度の利用であった。その内、学校利用は大分回復し例年の約63%となったが、一般利用が約12%と大きく落ち込む結果となった。令和4年度は、感染状況を見極めながら、感染防止対策を徹底して安全をアピールしながら、学校利用および一般の方へ（HPやネットを通じ）情報提供を行い、より多くの集客を図りたい。

### 3. 有料利用者比較

#### (1) 有料利用者比較表

平成29年度															
区分		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
大人	本館	1,400円	132	131	14	297	515	173	162	120	183	160	144	175	2,206
	700円	0	0	0	0	1	0	0	0	6	0	0	0	0	7
	宿泊棟	900円	14	304	42	33	1,276	116	110	154	80	163	53	56	2,637
小人	450円	0	0	0	93	21	0	0	8	0	0	0	0	92	
	600円	8	33	1	66	208	32	17	29	74	76	30	73	642	
	300円	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
宿泊棟	400円	3	166	3	242	449	41	13	38	136	70	36	73	1,270	
200円	0	0	0	0	158	32	0	0	203	0	0	0	0	383	
人数合計		157	634	60	1,156	2,496	362	302	558	473	469	263	377	7,307	
利用金額		208,400	543,200	59,200	906,850	2,216,850	382,200	341,200	387,600	427,000	444,300	281,700	368,400	6,564,000	
対平成28年度人数(%)		50.81	171.82	56.60	104.14	86.73	86.91	94.97	324.42	107.99	73.17	96.87	109.91	99.88	
対平成28年度金額(%)		64.65	154.32	48.33	99.93	93.22	97.30	102.08	206.72	106.75	86.12	106.06	101.35	100.42	
平成30年度															
大人	本館	1,400円	113	142	48	294	452	188	140	138	172	174	107	170	2,198
	700円	0	0	0	0	2	11	0	0	0	0	0	0	13	
	宿泊棟	900円	127	225	48	339	1,107	126	98	85	101	130	44	88	2,520
小人	450円	0	0	0	63	65	0	0	0	0	0	0	0	128	
	600円	21	29	16	92	188	24	15	23	76	81	41	72	688	
	300円	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
宿泊棟	400円	60	105	9	202	543	40	13	28	132	67	52	89	1,340	
200円	0	0	0	98	116	0	0	0	0	0	0	0	0	214	
人数合計		321	501	121	1,090	2,492	378	267	274	481	452	244	420	7,041	
利用金額		309,100	460,700	123,600	900,050	2,925,250	407,000	299,300	294,700	430,100	436,000	234,800	396,300	6,319,500	
対平成29年度人数(%)		204.46	79.02	201.67	94.29	99.84	104.42	88.41	49.10	101.69	96.38	92.78	111.41	96.36	
対平成29年度金額(%)		151.97	84.81	206.78	99.24	91.36	106.49	87.72	76.08	100.73	98.13	83.35	107.74	96.28	
令和1年度															
大人	本館	1,400円	152	173	33	268	473	163	109	127	165	129	109	116	2,017
	700円	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	
	宿泊棟	900円	238	409	36	335	1,261	128	37	148	92	141	63	10	2,898
小人	450円	0	0	0	57	43	0	0	0	0	0	0	0	100	
	600円	34	38	12	89	194	27	12	28	63	67	47	66	677	
	300円	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
宿泊棟	400円	129	195	6	190	601	47	12	38	144	77	65	14	1,518	
200円	0	0	0	45	94	0	0	0	0	0	0	0	0	139	
人数合計		553	815	87	984	2,668	365	170	341	464	414	284	206	7,351	
利用金額		499,000	711,100	88,200	840,750	2,193,450	378,400	197,900	343,000	409,200	378,500	263,500	216,600	6,519,900	
対令和0年度人数(%)		172.27	162.67	71.90	90.28	107.06	96.56	63.67	124.45	96.47	91.59	116.39	49.05	104.40	
対令和0年度金額(%)		161.44	154.35	71.36	93.20	108.31	92.97	66.12	116.39	95.14	86.81	112.22	54.57	109.17	
令和2年度															
大人	本館	1,400円	20	0	57	215	433	136	143	84	128	109	0	85	1,404
	700円	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6	
	宿泊棟	900円	0	0	7	68	371	104	21	21	12	72	0	11	687
小人	450円	0	0	0	0	28	0	0	0	0	0	0	0	28	
	600円	6	0	14	36	150	36	17	22	48	57	0	35	421	
	300円	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
宿泊棟	400円	0	0	3	52	242	69	12	14	4	42	0	16	454	
200円	0	0	0	0	39	0	0	0	0	0	0	0	0	39	
人数合計		26	0	81	371	1,272	345	193	141	192	274	0	147	3,042	
利用金額		31,600	0	95,700	404,600	1,152,400	333,200	234,100	155,300	220,400	260,000	0	156,300	3,043,900	
対令和1年度人数(%)		4.70	0.00	93.10	37.70	47.68	94.52	113.53	41.35	41.38	66.18	0.00	71.36	41.38	
対令和1年度金額(%)		6.33	0.00	106.50	48.12	52.54	88.06	118.29	45.28	53.86	68.69	0.00	72.16	46.68	
令和3年度															
大人	本館	1,400円	111	0	0	0	0	0	26	1	150	120	0	58	466
	700円	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	宿泊棟	900円	19	0	0	0	0	0	0	34	2	55	94	0	220
小人	450円	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	600円	27	0	0	0	0	0	0	2	0	57	64	0	38	
	300円	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
宿泊棟	400円	12	0	0	0	0	0	0	5	0	35	45	0	103	
200円	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
人数合計		169	0	0	0	0	0	0	67	3	297	323	0	118	
利用金額		193,500	0	0	0	0	0	0	70,200	3,200	307,700	309,000	0	120,800	
対令和2年度人数(%)		650.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	34.72	2.13	154.69	117.88	0.00	80.27	
対令和2年度金額(%)		612.34	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	29.99	2.06	139.61	118.85	0.00	77.29	

(臨時休館：2021年4月27日～10月3日、2022年1月21日～3月21日)



#### 【分析結果】

・全体として、利用者数と同様に新型コロナウイルスによる臨時休館の影響を受け、有料利用者数、利用金額ともに不調であり、昨年よりも大幅な減少となった。今後、コロナの感染状況を睨みながら、有料利用者増に向けて、ホームページから各種ご案内の充実、食事メニューの見直し等を行い、サービス向上に努めたい。

## 4. 稼働状況(i)

### (1) 客室稼働率

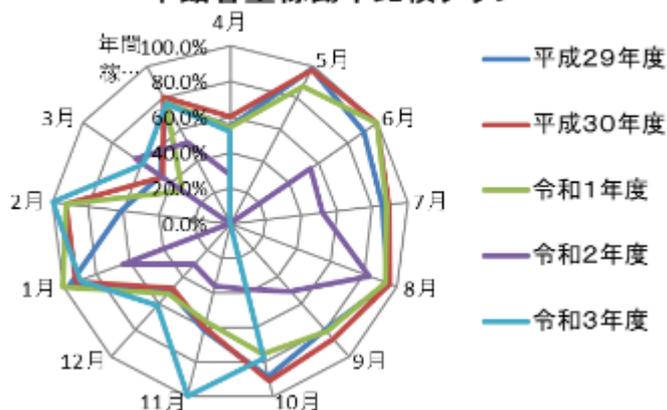
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間稼働率
平成29年度	54.6%	98.4%	90.9%	85.4%	94.0%	79.9%	88.6%	61.8%	50.5%	95.8%	61.3%	47.0%	76.6%
平成30年度	60.5%	97.8%	100.0%	89.6%	95.6%	86.8%	90.9%	59.9%	48.4%	92.5%	92.5%	45.8%	80.4%
令和1年度	54.4%	87.5%	99.4%	88.0%	93.1%	81.3%	75.6%	56.6%	52.3%	100.0%	92.3%	32.8%	76.9%
令和2年度	27.5%	0.0%	54.7%	51.9%	83.1%	50.7%	38.0%	35.9%	30.4%	64.1%	0.0%	64.4%	51.5%
令和3年度	51.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	77.8%	100.0%	61.8%	90.0%	100.0%	59.2%	76.6%

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間稼働率
平成29年度	16.7%	60.3%	55.9%	22.1%	42.5%	10.6%	22.3%	27.9%	22.9%	80.9%	31.7%	10.7%	35.2%
平成30年度	25.8%	45.5%	58.9%	29.1%	47.8%	11.2%	20.7%	22.0%	26.7%	76.1%	72.0%	16.0%	37.8%
令和1年度	22.9%	37.0%	48.6%	23.6%	48.5%	11.2%	18.4%	20.7%	33.3%	81.5%	66.9%	2.8%	36.1%
令和2年度	0.0%	0.0%	0.8%	3.0%	15.0%	7.3%	0.8%	16.2%	5.6%	18.8%	0.0%	16.0%	8.1%
令和3年度	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	43.2%	59.5%	6.9%	31.1%	60.9%	22.8%	31.7%

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間稼働率
平成29年度	0.0%	0.0%	0.0%	21.8%	36.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	30.3%
平成30年度	0.0%	0.0%	0.0%	20.6%	25.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	23.8%
令和1年度	0.0%	0.0%	0.0%	24.6%	26.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	26.0%
令和2年度	0.0%	0.0%	0.0%	4.9%	14.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.3%
令和3年度	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

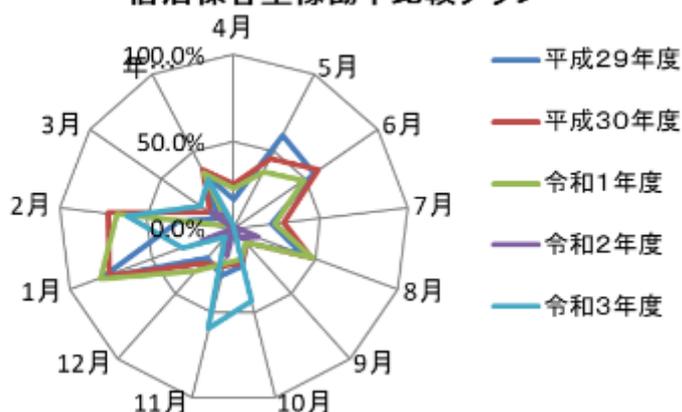
(臨時休館：2021年4月27日～10月3日、2022年1月21日～3月21日)

本館客室稼働率比較グラフ



- ・コロナウイルスによる休館等の影響はあったが、休館の時期以外の稼働率は昨年に比べ改善している。学校利用が回復したことにより稼働の向上が図られたことが大きく寄与したと考えられる。
- ・施設別にみると、臨時休館時期を除けば、本館、宿泊棟ともにほぼ「コロナ影響」を受ける前の水準値となった。なお、テントの利用は今年度は休館中のため無かった。

宿泊棟客室稼働率比較グラフ



## 4. 稼働状況 (ii)

### (2) 人員稼働率

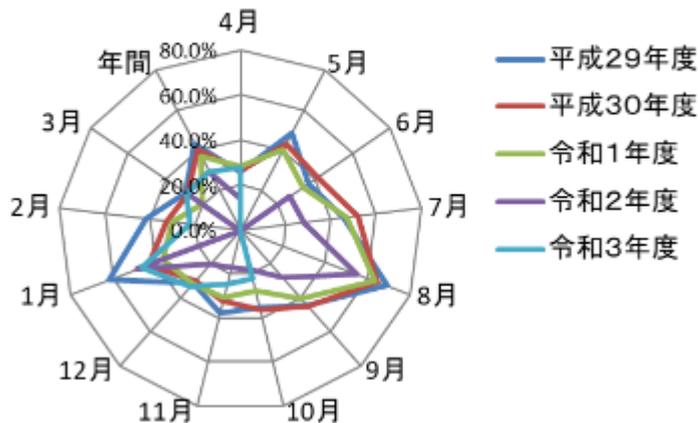
本館	(単位: %)												年間
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
平成29年度	25.9%	48.8%	36.3%	45.7%	68.8%	44.2%	35.2%	38.0%	31.1%	61.6%	41.5%	29.1%	43.3%
平成30年度	26.3%	43.4%	41.3%	52.3%	64.1%	44.9%	36.1%	32.1%	29.8%	43.1%	32.8%	28.1%	40.5%
令和1年度	28.5%	40.5%	33.3%	47.1%	63.1%	40.4%	27.8%	30.7%	31.6%	36.4%	30.4%	20.1%	36.8%
令和2年度	14.0%	0.0%	26.3%	28.1%	54.7%	28.2%	18.2%	17.0%	19.9%	48.4%	0.0%	28.7%	29.4%
令和3年度	28.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	24.5%	33.5%	46.2%	22.5%	28.5%	29.5%

宿泊棟	(単位: %)												年間
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
平成29年度	11.9%	47.2%	55.8%	12.0%	26.7%	7.3%	14.4%	25.6%	11.8%	82.2%	25.0%	6.5%	27.2%
平成30年度	19.2%	35.6%	49.7%	14.5%	25.0%	7.9%	14.1%	23.3%	12.7%	56.1%	79.7%	9.6%	26.9%
令和1年度	10.9%	28.9%	42.1%	12.0%	26.0%	6.4%	13.2%	19.9%	15.1%	67.2%	56.1%	1.3%	25.6%
令和2年度	0.0%	0.0%	0.4%	1.6%	7.4%	3.1%	0.4%	13.6%	2.8%	10.0%	0.0%	9.2%	4.5%
令和3年度	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	29.0%	32.4%	3.2%	23.6%	36.8%	22.5%	20.6%

テント	(単位: %)												年間
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
平成29年度	0.0%	0.0%	0.0%	14.5%	20.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	18.2%
平成30年度	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	14.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.7%
令和1年度	0.0%	0.0%	0.0%	10.2%	13.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.3%
令和2年度	0.0%	0.0%	0.0%	2.7%	6.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.4%
令和3年度	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

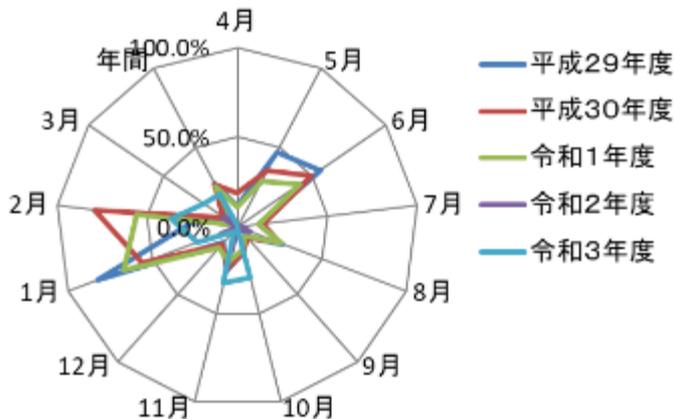
(臨時休館：2021年4月27日～10月3日、2022年1月21日～3月21日)

本館人員稼働率比較グラフ



- 全体としては、コロナウイルスの影響はあったものの、客室稼働率と同様に休館の時期を除き、人員稼働率は善戦している。
- 今年度は、学校の利用がある程度戻ったため、本館と同様に宿泊棟の稼働率も回復してきている。

宿泊棟人員稼働率比較グラフ



## 5. 学校利用対応状況（i）

令和3年度 学校活動内容一覧

小学校

中学校

中学2年

2022年3月31日

	月/日	学校名	クラス数	児童生徒	引率 教員	介助員	小計	付添 看護師	カメラマン	小計	合計
1	10/14~	片瀬小	4	142	9	1	152	1	1	2	154
2	10/19~	六会中	7	252	12	2	266	1	2	3	269
3	10/21~	藤沢小	3	98	6	3	107	1	1	2	109
4	10/22~	亀井野小	3	108	6	2	116	1	2	3	119
5	10/24~	富士見台小	3	111	7	3	121	1	1	2	123
6	10/25~	鶴洋小	5	192	9	2	203	1	2	3	206
7	10/26~	高倉中2年	4	137	9	1	147	1	0	1	148
8	10/27~	大越小	3	93	6	2	101	1	1	2	103
9	10/28~	小糸小	2	42	4	1	47	1	1	2	49
10	10/29~	御所見小	3	90	6	2	98	1	1	2	100
11	10/31~	大道小	3	105	6	2	113	1	1	2	115
12	11/1~	新林小	3	93	6	1	100	1	2	3	103
13	11/2~	長後小	4	150	10	3	163	1	1	2	165
14	11/3~	浜見小	2	79	6	1	86	1	1	2	88
15	11/4~	第一中2年	8	245	14	3	262	1	2	3	265
16	11/5~	俣野小	2	44	5	1	50	1	1	2	52
17	11/8~	秋葉台小	3	114	7	1	122	1	1	2	124
18	11/9~	湘南台小	4	116	8	4	128	1	1	2	130
19	11/10~	天神小	3	75	8	2	85	1	1	2	87
20	11/11~	中里小	2	53	4	0	57	1	1	2	59
21	11/12~	大庭小	2	71	5	2	78	1	1	2	80
22	11/14~	善行小	2	69	6	1	76	1	1	2	78
23	11/15~	本町小	4	134	8	3	145	1	1	2	147
24	11/16~	八松小	4	127	6	3	136	1	1	2	138
25	11/19~	駒寄小	3	94	9	2	105	1	1	2	107
26	11/20~	滝の沢小	3	98	7	1	106	1	1	2	108
27	11/21~	大清水小	2	66	5	1	72	1	1	2	74
28	11/25~	大鋸小	3	120	7	2	129	1	1	2	131
29	11/26~	辻堂小	6	221	9	3	233	1	2	3	236
30	11/30~	高砂小	2	73	6	0	79	1	1	2	81
31	12/3~	鶴南小	3	80	7	4	91	1	1	2	93
32	1/11~	滝の沢中	6	219	12	3	234	1	1	2	236
33	1/13~	高倉中	4	139	10	2	151	1	0	1	152
34	1/16~	秋葉台中	3	94	5	3	102	1	0	1	103
35	1/25~	大清水中	3	102	8	2	112	1	1	2	114
36	2/1~	御所見中	4	133	6	4	143	1	0	1	144
37	2/7~	長後中	3	97	8	3	108	1	0	1	109
38	2/15~	片瀬中	4	136	7	2	145	1	0	1	146
39	2/17~	明治中	6	195	11	0	206	1	1	2	208
40	2/22~	鶴沼小	4	131	8	4	143	1	1	2	145
41	2/28~3/2	大庭中	5	187	10	4	201	1	1	2	203
42	3/2~3/4	羽鳥中	5	159	11	4	174	1	0	1	175
43	3/7~3/8	鶴沼中	7	243	13	3	259	1	0	1	260
44	3/10~3/11	善行中	4	135	7	3	145	1	1	2	147
合計			163	5,462	339	96	5,897	44	42	86	5,983

日帰①	10/6	村岡小	3	92	6	1	99	0	1	1	100
日帰②	10/8	羽鳥小	4	156	8	2	166	0	1	1	167
日帰③	10/12	明治小	4	150	9	5	164	0	1	1	165
日帰④	10/13	石川小	3	95	5	2	102	0	1	1	103
日帰⑤	1/24	湘南台中	5	168	10	3	181	0	0	0	181
日帰⑥	3/16	湘洋中	7	236	9	0	245	0	1	1	246
日帰⑦	3/17	村岡中	6	208	12	4	224	0	1	1	225
日帰計			32	1,105	59	17	1,181	0	6	6	1,187

【中止】 高谷小・六会小・藤ヶ岡中・高浜中・第一中・白浜養護

## 5. 学校利用対応状況（ii）

### （1）令和3年度学校利用に対する支援活動について（指導補助員を中心に連携）

今年度は「新型コロナウイルス感染症」の影響で、春期の活動がなくなる等、当初計画していた活動日程が大幅に変更となる中、安心・安全を最優先とし、指導補助員を中心に、全スタッフでより楽しく充実した活動になるよう支援を行った。

① 入所式でのスタッフ挨拶（館内放送による入所式を取り入れる）

② コース別活動時の看護師同行並びに、負傷者発生時の応急処置

③ 体験教室到着後の傷病人等への応急処置

④ 救急車対応に至らない傷病人等の病院への搬送

⑤ 野外炊事場での薪を使った野外炊事の火起こしサポート、並びに児童生徒への調理アドバイス

⑥ 登山活動事前下見、並びに学校側への現況報告

⑦ 集団登山時の安全確保要員としての同行

（飯盛山山頂と体験教室間の鏡を使った合図）

⑧ 当社提案学校利用向け野外体験プログラムの実施

⑨ 野外体験活動でナイトウォーク、ウォークラリー等実施時の児童・生徒の安全確保

冬季は路面凍結による転倒防止のため塩化カルシウムを撒いたりマットを敷く。危険な個所に立って注意を呼びかける。

⑩ 学校利用時の食事配膳指導

⑪ 夜のおやつ取扱い

⑫ バス到着時のお迎え及び入所式への参加

⑬ ナイトウォークなど事前のコース確認の強化

⑭ 退所時のお見送り

⑮ 食事などのアレルギー対応

⑯ ハケ岳高原ヒュッテ、ハケ岳高原音楽堂他のご利用案内



お迎え



スキー場でのお見送り

### （2）指導補助員の主な活動報告

学校利用時には、各学校が計画した野外体験活動等を補助するため、仕様書に基づき指導補助員を配置し、児童生徒が安全で充実した活動が行えるよう対応を行った。

① 事前打合せでの活動計画立案サポート及び下見打合せ対応

② 児童生徒のバス乗降時安全確認

③ 入所式でのリネン使用方法説明補助

（学校教員からの依頼を受け、各ルームへのベットメイク・片付け指導）

④ 各学校が計画した体験活動に必要な用具などの準備、片付け

⑤ 登山・ハイキングにおける隊列中間・後方への引率、無線連絡中継、安全確保

⑥ ウォークラリー、ナイトウォークにおけるチェックポイント係

⑦ キャンプファイヤー、キャンドルファイヤーの準備、及びエールマスター補助

⑧ 野外炊事における火起こし指導、調理指導、片付け指導

⑨ 農業体験（種まき・苗植え・収穫）の指導

## 5. 学校利用対応状況 (iii)

### (3) 主な活動補助内容

- ①ウォークラリー活動補助
- ②ナイトウォーク活動補助
- ③登山・ハイキング活動補助
- ④天体（星空）観察活動補助
- ⑤クラフト体験活動補助
- ⑥農業・酪農体験活動補助
- ⑦野外炊事・バームクーヘン作り活動補助
- ⑧アイスキャンドル作り活動補助
- ⑨スキー教室活動補助
- ⑩キャンプファイヤー・キャンドルファイヤー活動補助



アイスキャンドル作り

### (4) 上記の他 主な提供プログラム

- ①溪流魚釣り
- ②川遊び・鉱物採集
- ③森のクイズラリー
- ④フィールドビンゴ
- ⑤ハイエナハント
- ⑥雪上・氷上遊び
- ⑦ほうとう作り
- ⑧野辺山高原オリエンテーリング
- ⑨ネイチャーウォッチング



スキー教室



農業体験



バームクーヘン作り

## 6. 一般利用対応状況

### ○一般利用対応状況

学校利用が無い期間は、一般利用者に対して以下のとおり管理運営を行った。

#### (1) 利用予約の受付

##### ①通常日

- ・利用日の3ヶ月前の月初めの1日(休館日の場合は翌日)、午前10時から電話・FAX・インターネットにて先着順受付。電話とFAXが同時の場合は電話を優先。

受付時間：午前10時～午後6時

##### ②特定抽選期間

- ・一般利用者の希望が集中する夏休み期間等は、専用申込はがきで申し込んでいただき、抽選を行って利用予定者を決定した。
- ・抽選後の空室については、通常利用日と同様に電話・FAX・インターネットでの先着順の受付とした。

	利用期間	抽選受付期間	抽選後の受付開始日
1	GW 4/27(火)～5/4(火)	3/2(月)～3/10(火)	3/28(土)
2	夏休み 7/16(金)～8/31(火)	4/12(月)～4/23(金)	5/22(土)
3	冬休み 12/28(火)～1/4(火)	10/1(金)～10/12(火)	10/30(土)
4	春休み 3/19(土)～3/31(木)	1/7(金)～1/17(月)	2/5(土)

#### (2) 一般利用者向けのサービス

##### ①売店コーナーの設置

本館3階フロントロビーに、お土産等の販売コーナーを設け、八ヶ岳高原ロッジオリジナル商品(チョコ・各種ジャム・セロリ味噌他)、地元木工作家作成の自然木文具等の販売を実施した。

商品は定期的に入替を行い、リピーターにも飽きのこないものとなるよう配慮した。

##### ②森の工作体験コーナーの設置

毎日体験でき親子でも楽しめるコーナーで、特に小さなお子様のいるご家族様に喜ばれた。

##### ③キュン♡シェルジュ開設(イベント・観光案内)

お客様に、より多くの情報提供を行なうため、ロビーに特設コーナーを設けた。周辺施設や各方面の観光スポットの情報やパンフレットの展示。シーズンに合わせた、おススメスポットの情報・グルメなども分かりやすく掲示した。

イベント情報はホームページと併用し、掲示板でのご案内も行なった。



森の工作体験



キュン♡シェルジュ

## 7. 負傷・病人等対応状況

### (1) 保健室利用状況（令和3年度）

#### 症状別数

	症状	小学校	中学校	一般	合計	2年度
内科的	頭痛	15	23	0	38	9
	発熱	4	10	0	14	0
	嘔気	9	13	1	23	9
	嘔吐	13	7	0	20	4
	腹痛	9	10	1	20	3
	気分不快	9	3	1	13	6
	鼻出血	4	7	0	11	1
	喘息	0	0	0	0	0
	その他	25	17	1	43	15
	内科的合計	88	90	4	182	47
外科的	骨折	0	2	0	2	0
	打撲	8	19	0	27	0
	捻挫	11	20	1	32	3
	切傷・裂創	3	4	0	7	1
	擦過傷	11	3	0	14	2
	火傷	41	0	0	41	0
	蜂・虫刺され	1	0	0	1	2
	その他	18	13	1	32	0
	外科的合計	93	61	2	156	8
合計	181	151	6	338	55	

#### 送院状況

送院先	症状	小学校	中学校	一般	合計	2年度
佐久総合病院 小海分院	発熱	1	3	0	4	0
	水痘	0	0	0	0	0
	発疹	1	0	0	1	0
	捻挫	0	0	1	1	0
	切傷	1	0	0	1	0
	頭痛・嘔吐	0	1	0	1	0
佐久総合病院	頭部打撲	0	1	0	1	0
木村医院	打撲	0	1	0	1	0
	骨折	0	2	0	2	0
合計		3	8	1	12	0

送院方法	小学校	中学校	一般	合計	2年度
公用車対応	3	8	1	12	0
自家用車対応	0	0	0	0	0
救急車対応	0	0	0	0	0
合計	3	8	1	12	0

※ 発熱などは、場所がら仕方ないと思いますが、大きなけがなどは十分注意して負傷数を減らしていきたい。

## 8. 自主事業実施状況

一般向け自主事業としては、体験プログラムを以下のとおり実施した。

- (1) GW期間 (4月27日～5月4日)  
(延べ120人参加予定だったが、休館により中止)  
(主な予定内容)

- ・魚つかみどり
- ・焚火カフェ
- ・渓谷の宝物探し
- ・スペシャルBBQ
- ・森の工作体験



魚つかみどり

- (2) 夏休み期間 (7月16日～8月31日)  
(延べ196人参加予定だったが、休館により中止)  
(主な内容)

- ・魚つかみどり
- ・焚火カフェ
- ・渓谷の宝物探し
- ・スペシャルBBQ
- ・昆虫ハンター
- ・ナイトウォーク
- ・森の工作体験



焚き火カフェ

- (3) 冬期間 (12月11日～1月4日) のイベント  
実施

- (延べ154人参加)
- ・焚火カフェ
  - ・SMILE スキーレッスン
  - ・森の工作体験



SMILEスキーレッスン

- (4) 売店スペースの配置替え及び販売品の見直し  
実施



売店コーナー

## 9. 八ヶ岳高原ロッジとの連動状況（i）

### （1） 緊急対応時等での連動

緊急対応時には、全社体制（海の口自然郷全体）での取組みを整えている他、地元自治体をはじめ、警察、消防、保健所、病院等と日ごろから緊密なネットワークを構築し、万全な協力体制がとれている。

- 南牧村ハザードマップの整備
- 自然郷災害発生時対応マニュアルの整備
- 防犯防災管理規定、防災管理マニュアル等の整備
- 自衛消防隊の編成
- 自然郷内にヘリポートを設置～ドクターヘリでの搬送可



海の口自然郷管理事務所



ドクターヘリ発着場

### （2） 高原ロッジ（ホテル） とのイベント連動

野外体験教室ご利用者の、ホテル主催各種催事・イベントへの参加（参加費の優待割引あり）。

- 八ヶ岳高原音楽堂でのサロンコンサート（年間60回の公演）。
- 朝のネイチャーウォーキング（金曜日・日曜日の7時～約1時間/無料）。
- トレッキング（北八ヶ岳苔観察、自然郷に棲む生き物たち、スノーシュー動物の足跡探検他）
- 星空観望会（金曜日の20時～約1時間/無料）。他

### （3） 高原ロッジ（ホテル） の「お食事割引券」配布

野外体験教室では昼食の提供がされないため、高原ロッジのレストラン利用割引券を用意し、一般利用者に配付、好評をいただいた。



八ヶ岳高原音楽堂



利用割引券

## 9. 八ヶ岳高原ロッジとの連動状況（ii）

### （4）ホテル部門との食材・飲材共同仕入れの実施

ホテルF & B（調達）担当と連動し、食材他を共同仕入れすることで、良品質の物を低価格で、購入することができている。

- 新鮮旬な地場野菜
- 良質美味な地元米
- 地元生産の牛乳、乳製品
- 食堂関係の各種消耗品類 他



野辺山高原ポップ牛乳

## 10. アンケート集計 (i)

一般利用者向けに、任意回答の「ご意見カード」によるアンケート調査により、利用者から意見聴取を行い、各業務の改善に活用する。

### (1) 「ご意見カード」内容

#### ①実施概要

回収数 117 枚  
実施期間 令和3年度：2021年4月～2022年3月

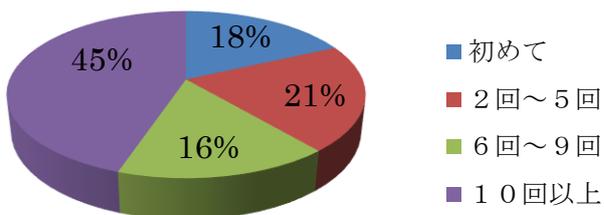
#### ②「ご意見カード」用紙

チェックイン時に用紙をお渡しし、提出はお帰りの際などに回収ボックスに入れられるか、チェックアウト時にいただく、または、お部屋に置いていかれることもある。

ご意見カード

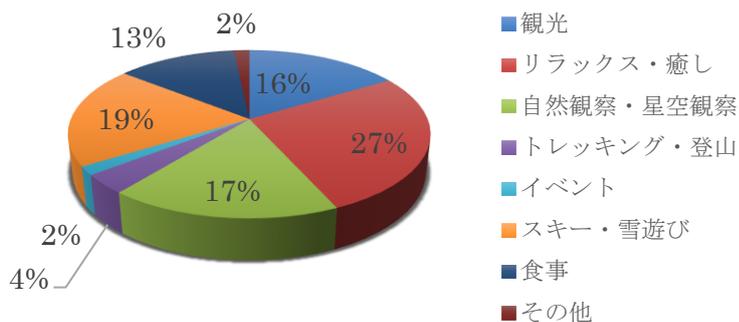
### (2) 回答結果と主な項目の集計結果・分析

#### ①ご利用回数



コロナ禍の影響からか、リピーターで10回以上の方が45%と、例年より大幅に増加している。初めての方の利用促進を図り、施設認知度の拡大と稼働率向上に取り組みたいと考える。

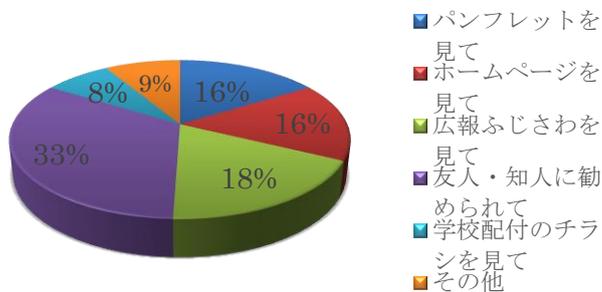
#### ②今回の主なご利用目的（複数回答可）



ご利用目的は、「リラックス・癒し」が27%とトップで、「スキー・雪遊び」19%、「自然観察・星空観察」17%、「観光」16%が続いている。

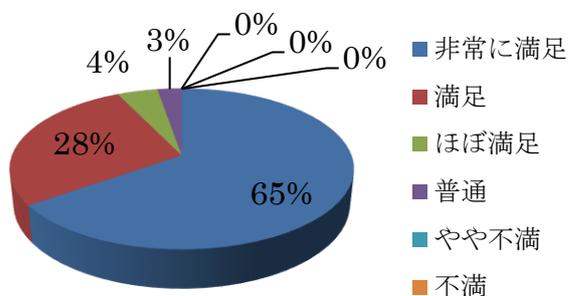
## 10. アンケート集計 (ii)

### ③初めてのご利用の際体験教室の情報を お知りになったのは



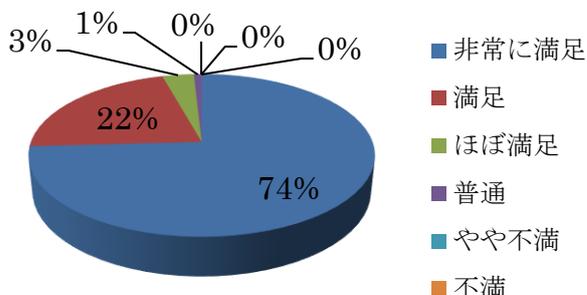
体験教室の情報入手については「友人・知人に勧められて」が33%と一番多く、続いて「広報ふじさわを見て」18%となっている。今回から、「学校配布のチラシを見て」8%を加えた。

### ④予約係はわかりやすく案内できましたか



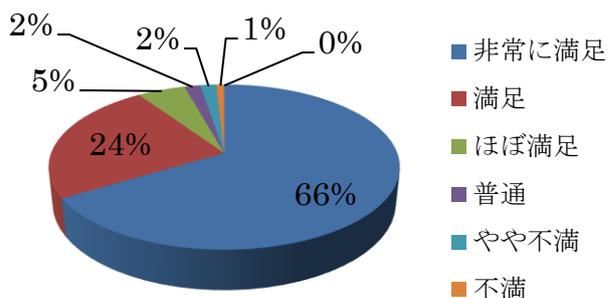
「非常に満足」「満足」「ほぼ満足」で97%と、満足度は非常に高い。

### ⑤フロント係は快くお迎えできましたか



「非常に満足」「満足」「ほぼ満足」で99%と、満足度は極めて高い。

### ⑥清掃は行き届いていましたか

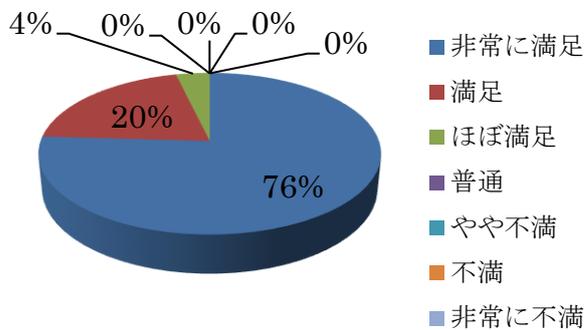


「非常に満足」「満足」「ほぼ満足」で95%と、満足度は大変高い。

建物の老朽化はあるが、館内全体を清潔感のある状態でお客さまをお迎えできるよう準備をすることが出来た。

## 10. アンケート集計 (iii)

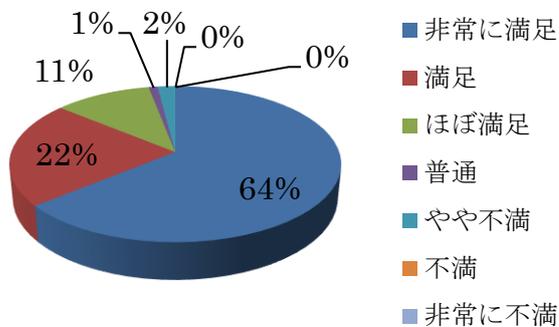
### ⑦ 食堂スタッフの対応はいかがでしたか



「非常に満足」「満足」「ほぼ満足」で100%と、満足度は極めて高い。

メニュー内容や、食堂の利用時間をわかりやすいように、館内の案内を変更したことで、評価が高まった。

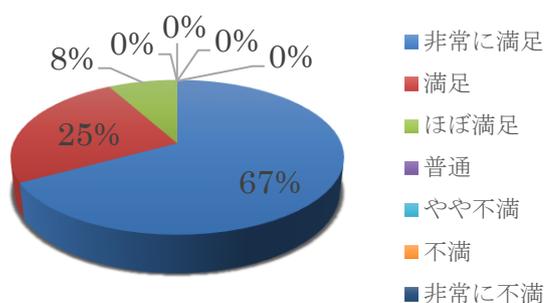
### ⑧ お料理の味はいかがでしたか



「非常に満足」「満足」「ほぼ満足」で97%と、満足度は非常に高い。

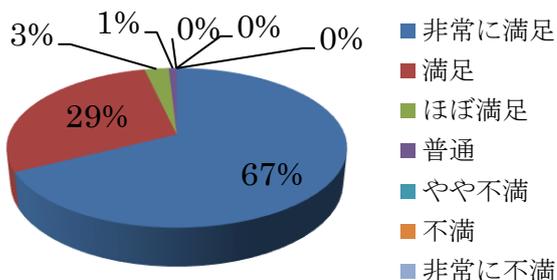
昨年から満足度は大きく上がっている。ご意見カードの要望に応え、満足いただける料理の提供に努めたことが評価されたと考える。

### ⑨ 盛り付けはいかがでしたか



「非常に満足」「満足」「ほぼ満足」で100%と、満足度は極めて高い。

### ⑩ 滞在全般に満足いただけましたか



「非常に満足」「満足」「ほぼ満足」で99%と、満足度が極めて高い。

皆さまに満足して頂けるよう努力を継続した結果として、これに甘んずることなくサービス向上に努めたい。

## 10. アンケート集計 (iv)

### ⑪その他ご意見・要望等 (主なもの)

〔アンケート結果で3点 (やや不満) 以下のもの〕

- 清掃：髪の毛のかたまりが落ちていた。
- 清掃：ベッドの脇にくつしたが落ちていた。
- 清掃：布団の上にヘアブラシがあった。
- 料理：天ぷらが冷めていた。
- 料理の味：少し冷めていた。

〔改善希望・要望等〕

- W i - F i が利用できるようにしてほしい (多数あり)
- 部屋に冷蔵庫を置いてほしい
- 自由に使える電子レンジを置いてほしい
- 部屋にティッシュ BOX を置いてほしい
- 売店商品を増やしてほしい (菓子類、土産品等)
- スキー教室 (スマイルスキーレッスン) の期間を長くしてほしい
- 部屋に電気ポットを設置してほしい
- 宿泊棟にペーパータオルを設置してほしい
- 入口にセンサー式検温器を設置してはどうでしょうか



アンケート用紙と回収BOX

## 1 1. コロナ禍での主な取り組み ( i )

### (1) コロナウイルス感染防止対策

#### ①飛沫防止対策

飛沫防止パーテーションを食堂テーブル中央及び宿泊棟2段ベッド枕側に取付け。



#### ②利用のお客様及び入館者への検温徹底

本館玄関で全入館者の検温。



### (2) 休館時の施設整備・サービスの改善

#### ①施設の小破修繕及び敷地内整備

臨時休館時にスタッフで実施。



## 1 1. コロナ禍での主な取り組み（ii）

### ②本館フロントロビー模様替え

お客様への情報量アップ、地域土産品揃え。



### ③学校利用に係る手引き・書類等見直し整備

精査し、簡潔で分かりやすい内容に。



## 12. 管理業務に係る収支報告

令和3年度収支 下記のとおり報告します。

(単位:円)

	収 入			備 考
	科 目	①予算	②実績	
一般利用分	利用料金収入			
	食事代収入			
学校利用分	利用料金収入			
	食事代収入			
	企画事業収入			
	その他収入			
	市からの支出金 (A)			
	合 計(税込額)	197,775,872	162,157,977	-35,617,895

	支 出			備 考
	科 目	①予算	②実績	
1	人件費			
	(1)小計			
2	旅費交通費			
3	研修費			
4	消耗品費			
5	燃料費			
6	光熱水費			
7	修繕費			
8	通信運搬費			
9	保険料			
10	手数料			
11	衛生費			
12	指導補助業務費			
13	看護師業務			
14	フロント業務			
15	予約業務			
16	建物設備等保守管理費			
17	清掃等業務費			
18	樹木等管理業務費			
19	給食配膳業務			
20	宿直業務			
21	夜間巡回点検業務費			
22	専管施設管理業務費			
23	使用料			
24	賃借料			
25	食事飲料等材料費			
26	広告宣伝費			
27	企画・その他事業費			
28	雑費			
29	初年度経費			
	(2)小計			
	(3)消費税{(2)×10%}			
	(B)			
	(1)+(2)+(3)	196,015,579	165,115,736	-30,899,843
	(A)-(B)			
	営業利益(税込)	1,760,293	-2,957,759	-4,718,052