

令和4年度

藤沢市八ヶ岳野外体験教室 事業計画書



株式会社 八ヶ岳高原ロッジ

指定管理者制度への理解（1）

制度及び施設の設置目的の理解と当社の貢献

- ★当社は、平成4年6月に開設された、日本最大級の規模と他に比類のない充実した施設を誇る、『藤沢市ハケ岳野外体験教室』（※以下『野外体験教室』と表記します）が建つ、本年度で開発から59年目を迎える、敷地面積約200万坪の日本最大級の別荘リゾート『ハケ岳高原海の口自然郷』（※以下『自然郷』と表記します）の開発・運営管理事業を行っております。
- ★また、当社は野外体験教室の開設当時から、運営管理に様々な形で関わらせていただき、さらに平成25年4月からは、指定管理者として選定され、指定管理者制度を良く理解し、教育委員会様と緊密に連携させていただき、藤沢市条例・管理運営仕様書に基づいた業務に誠実に取り組み、成果を上げてまいりました。
- ★当社は、誰よりも野外体験教室、自然郷ならびに地域のことを熟知しており、藤沢市の学校教育の場として、また一般市民の方々の自然体験・保養・癒しの場として、施設の価値を高めるために、今後さらに指定管理者としての業務品質の向上と、藤沢市への貢献に努めてまいります。

（1）指定管理者としての当社の認識

①指定管理者制度の目的

■指定管理者制度とは、公の施設の管理・運営を、民間の団体に包括的に代行させることができる制度で、目的は以下のとおりであると認識しています。

⇒定められたコストの中で最大の効果を上げる。

※効果＝学校教育の活性、一般宿泊者の満足度向上
施設の適切な維持管理、施設の価値向上

⇒民間企業ならではのサービスの質・安全性の向上、柔軟な運営ノウハウを導入することで、より質の高い運営を行う。



リゾートホテル・ハケ岳高原ロッジ



ハケ岳高原音楽堂

②当社の貢献

■当社は、野外体験教室の位置する、自然郷全体の管理者であり、自然郷内にホテル・音楽堂・高原ヒュッテ・陶芸工房などの施設運営を行うとともに、約1,850区画におよぶ別荘地の管理を行い、併せて野外体験教室にも供給する上水道事業も営んでおります。

■当社は、それらの野外体験教室施設の周辺にある当社資源を最大限有効活用し、指定管理者制度の目的である、定められたコストの中での最大限の効果と質の高い運営の実現に向けて、施設などのハード面はもちろん、人材やサービス・運営ノウハウなどすべての面で一体的な運営を行うことにより、貴市のご期待に応えるよう、さらに努めてまいります。



ハケ岳高原ヒュッテ



別荘区画

指定管理制度への理解（2）

（2）施設の設置目的への理解

①学校教育の場としての貴重な施設

- 当社は、野外体験教室の設置目的の第一義は、学校教育の場として、藤沢市立学校の児童生徒が豊かな自然の中で、集団宿泊生活や野外体験を通して心身を鍛え、もって健全な人格を形成していくための施設であると認識しています。その目的の実現のために、「自然と人と文化の共生」の理念を掲げる会社として全力をあげて取り組んでまいります。
- 学校教育において、教育委員会の学習計画の立案及び実行にあたり、当社のノウハウを持って、円滑で安心安全で充実した学習ができるよう、「痒いところに手が届く」ような、きめ細かな支援業務を行ってまいります。



野外体験教室・入所式



野外体験学習

②一般市民等のための保養と自然体験活動の場

- 野外体験教室は、児童生徒対象の目的以外に、社会教育団体や2世代・3世代のご家族を中心とした、個人の一般市民にとっても藤沢では触れられない豊かな自然の中で様々な体験活動ができる場としての機能も有しており、「通年営業施設」としての有効活用の視点からも、一般市民のお客様の利用促進施策に、今後さらに積極的に取り組み、着実に成果を上げてまいります。
- 当社は、ハイクラスホテルとして定評のあるリゾートホテルの調理・レストラン技術や接客ノウハウをもって、一般市民のお客様に对应させていただいています。その質の高い料理とホスピタリティの高いおもてなしで、お客様から高い評価を頂戴しています。
- また、平成25年の指定管理者選定時から、自然郷内の当社の施設を活用した、野外体験教室ご利用の一般市民のお客様向けのご優待サービスにも好評をいただいております。継続してご提供させていただきます。



藤沢市八ヶ岳野外体験教室(管理棟)



一般利用客向け・夕食コースメニュー(一例)

⇒レストラン利用、音楽堂コンサート利用、有料イベントの料金を、自然郷別荘オーナー様と同等のご優待基準でご提供いたします。

指定管理制度への理解（3）

（3）施設設置目的への現地の企業ならではの貢献

★自然郷全体を管理運営している現地の企業だからこそ、全体で一体となった野外体験教室へのバックアップが次のような場面で可能となります。

①安心安全緊急時での対応

■万が一の緊急時が発生した場合（防災・救急・救命）には、自然郷内に所在する全体組織（ホテル部門、別荘部門、管理部門）で総力を上げて対応いたします。

②円滑な運営を支える要員人材配置及び確保

■別荘管理事務所の管理・技術スタッフ、ホテルスタッフなど、自然郷内で様々な経験を積み、指定管理業務を円滑に遂行できる人材の配置を行います。

■また、昨今人手不足が顕著な世間の状況の中、繁忙期間の臨時要員などの確保については、当社は自然郷内に、個室寮（男子寮36室、女子寮26室）を所有しており、安定した要員確保に努めています。

■また、敷地内に寮（従業員食堂、休憩室も完備）があるからこそ、早朝勤務や休憩時間の確保など、従業員の労働時間の適正な管理が可能となります。

③建物・施設・設備の適切な保安全管理

■自然郷1,850区画内の別荘建物建築・改修・管理ノウハウを持ち、厳しい冬場を含めて自然郷を知り尽くした専門人材が、野外体験教室の施設設備の保全業務面、緊急時での対応面での支援を行います。

④当社各部門との連携によるコスト低減

■別荘部門・ホテル部門と共同での仕入れや委託先の共通化などにより、質の高いサービスの実現とともに、コストの削減が可能になります。

⑤当社施設・ノウハウを活用した体験企画の提案

■ハケ岳高原音楽堂、ハケ岳高原ヒュッテ、陶芸工房、遊歩道などを活用した体験企画・イベントの企画提案をさらに積極的に行います。



男子寮ラウンジ

男子寮《個室36室、ラウンジ、ランドリー完備》



女子寮個室

女子寮《個室26室/社員食堂、休憩室併設》



別荘建物(冬の状況)



高原ヒュッテでのソフトクリーム体験

運営管理の基本方針

★当社は、平成25年4月より、野外体験教室の指定管理者として選定され、公の施設の管理運営を担う重責及び施設の設置目的を十分に理解し、以下の管理運営方針に基づき、藤沢市条例・管理運営仕様書に基づいた業務に誠実に取り組むとともに、当社のもつノウハウを最大活用し、野外体験教室の魅力をさらに高めることに貢献いたします。

1. こころとからだを育む体験プログラムの提供



■当施設の設置されている恵まれた自然環境を十分に活かし、学校教育の貴重な場として、都会の日常生活では経験し得ることのできない体験プログラムを利用学校に対して提案し、また地元企業ならではのノウハウで、円滑な体験学習が実行できるようきめ細かな支援を行い、新学習指導要領の理念である「生きる力」の素となる、「こころとからだ」を育む糧となるような体験プログラムを充実させてまいります。

2. お客様満足度の高い、質の高いサービスの提供



■当施設の運営を行っていくには、多様な資格や能力を持ったスタッフが必要です。当社では当社の各専門分野からの人材が集まり、ひとつの組織となって運営に取り組んでゆきます。学校や一般市民のお客様に、期待を超えるご満足をご提供できるよう、スタッフ一人一人がお客様の立場に立ち、またお客様の声を聞き、サービス向上と改善に努めてまいります。

3. より「安心」で「安全・快適」な施設へ向けた維持保全の実行



■当施設は、約2万5千坪の敷地面積を誇る、行政の保養研修施設としては日本最大級の施設であります。当社は、当施設のある約200万坪の日本最大級の別荘リゾート地「八ヶ岳高原海の口自然郷」の59年にわたる開発・管理運営ノウハウを最大限に活用して、当施設が他市町村にはない、未来に残る優良な財産として、その価値を高めるために、当社をあげて運営管理に取り組んでまいります。

4. コストの低減と環境保護の推進(効率化と省エネ推進)



■地球温暖化による異常気象は、八ヶ岳山麓の豊かな自然環境と共生して行く当施設にとっても身近な問題でもあります。運営管理にあたっては、電気・水道・ガス・灯油の省力化や効率化等のきめ細かな省エネ対策を実施して、コスト低減や環境負荷の低減を推進いたします。

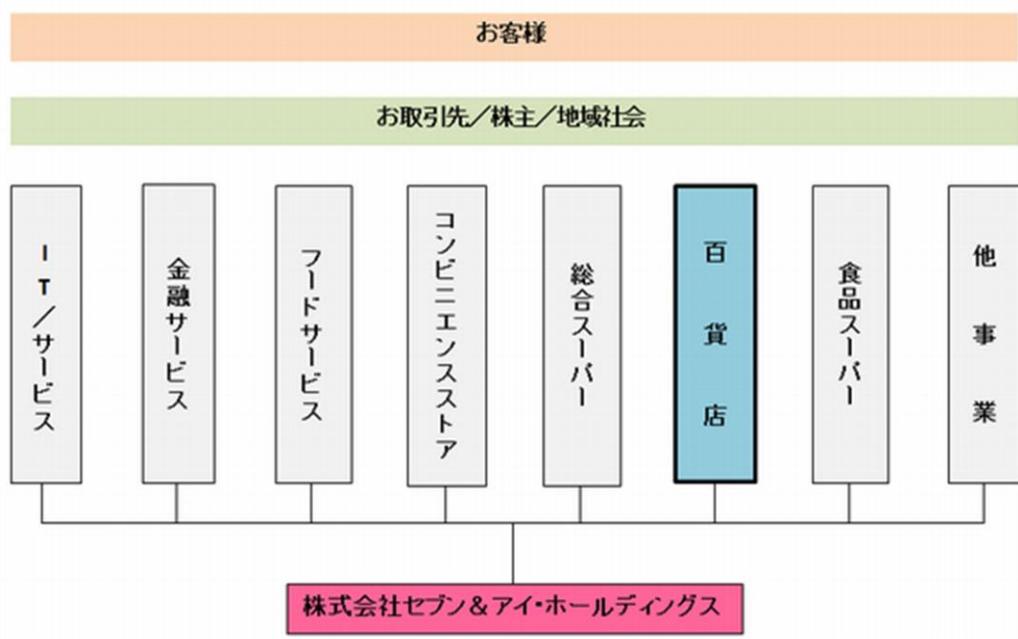
財務面の健全性及び安定性

グループ会社として財務の健全性・安定性と 独立会社として理念を貫く経営

当社は、セブン&アイ・ホールディングスという、日本で有数の流通・小売を主要事業とした総合生活産業グループの一社です。

当社は、こうした大手優良企業の一社として、財務の健全性・安定性が高いことはもちろん、独立会社として、八ヶ岳高原海の口自然郷の「自然と人と文化の共生」という理念を貫く経営を行っており、こうした点から、安心して指定管理者のご指定をいただけるものと考えます。

■セブン&アイ・ホールディングス グループ組織図（概要）



※ 当社は、百貨店グループの株式会社そごう・西武の関連会社です。

■グループの財務状況

○セブン&アイ・ホールディングスの連結損益

決算期	2020年2月期	2021年2月期
営業収益	66,443億円	57,667億円
営業利益	4,242億円	3,663億円
当期純利益	2,181億円	1,793億円

管理運営実績（1）

当社は、「自然と人と文化の共生」を理念とした、日本最大級の別荘リゾートの開発・管理運営について、この地で59年の実績があります。

★私たちは、59年前ここハケ岳東山麓の約200万坪の牧草地に33万本のカラマツを植えることから始めました。私たちは、自ら開発し、日本有数の別荘リゾート地となった、自然郷の豊かな大自然を守り、そのすばらしい自然環境と美しい景観を後世に伝え、さらに新たな文化を育むために、日々この地で活動しています。

（1）自然郷の歴史

1963年（昭和38年） 南牧村財産区より土地を譲り受け開発着手

1969年（昭和44年） ハケ岳高原ヒュッテ開業

1975年（昭和50年） ハケ岳高原ロッジ（ホテル）開業

1976年（昭和51年） TVドラマ「高原へいらっしゃい」放映

1988年（昭和63年） ハケ岳高原音楽堂完成

2003年（平成15年） TVドラマ「高原へいらっしゃい」リメイク版放映 現在の自然郷幹線道路

2005年（平成17年） 天皇皇后両陛下下行幸啓（※1984年より現在まで皇室の方々が来郷されています）

2013年（平成25年） 自然郷開郷50周年

2018年（平成30年） ハケ岳高原音楽堂開館30周年

2020年（令和2年） ハケ岳高原ヒュッテが国の「登録有形文化財」に登録される。

2020年（令和2年） 「ハケ岳カラマツチェンパロ・プロジェクト」

ウッドデザイン賞=優秀賞（林野庁長官賞）受賞

2021年（令和3年） グッドライフアワード実行委員会特別賞（SDGsビジネス賞）受賞



（2）リゾートホテル・ハケ岳高原ロッジの運営

■大自然の中に佇む癒しとぬくもりあるおもてなしと、ホテルオークラとの調理技術提携による上質な料理を提供するハイクラスリゾートホテル。客室68室・2レストラン・バーなどがあり、通年営業で年間2万人超の宿泊客と別荘オーナーにも親まれています。



リゾートホテル・ハケ岳高原ロッジ

（3）ハケ岳高原音楽堂とコンサート事業

■日本建築の美しさをいかし、自然な響きや残響・音質を追求した、250人だけの音楽ホールでは、国内外のトップアーティストによる年間約60公演ものサロンコンサートを、当社の専門スタッフが自ら企画プロデュースを行い開催しています。



夕暮れのハケ岳高原音楽堂

（4）自然郷内1,850区画の別荘管理と約200万坪敷地の保全管理

■敷地内の安全・安心や別荘オーナーを24時間体制で見守り、さらに木々の生長や遊歩道の状態管理と対応まで、きめ細かい管理を58年継続していることが、この自然郷の価値を守り続けています。



別荘管理事務所

管理運営実績（2）

★当社は、平成25年4月より、野外体験教室の指定管理者として選定され、公の施設の管理運営を担う重責及び施設の設置目的を十分に理解し、藤沢市条例・管理運営仕様書に基づいた業務に誠実に取り組むとともに、当社の持つノウハウを活用し、野外体験教室の魅力を高めることに成果を上げてまいりました。

（1）学校教育の場としての活性化への貢献

■当社は、野外体験教室の設置目的の第一は、学校教育の場であることと認識し、各学校の児童生徒が集団生活や野外体験を通して、円滑で有意義な学習活動への支援に積極的に取り組み、各学校より高い評価を頂戴しています。

■特に給食配膳では、当社運営のホテルの調理ノウハウを活かした学校食メニューの改善に積極的に取り組み、『以前よりおいしくなった。工夫がされている。』と好評価を頂戴しています。また昨今急激に増えてきた「食物アレルギー」への対応については、細心の注意を払うとともに、対象の児童・生徒の気持ちに立ったきめ細かな配慮も徹底し、保護者からも感謝の声を頂戴しています。



野外体験学習（トレッキング）



大食堂での学校給食

（2）施設稼働の促進及び一般市民利用の満足度向上への貢献

■野外体験教室は、児童生徒対象の目的以外に、社会教育団体や個人の一般市民にとっても藤沢では触れられない豊かな自然の中で様々な体験活動ができる場としての機能も有しており、「通年営業施設」としての有効活用の視点からも、一般市民のお客様の利用促進施策に、積極的に取り組み、成果を上げてまいりました。

⇒指定管理者開始年から一般利用客が増加傾向にあります。（令和2年度は、「新型コロナウイルス感染症」に係る臨時休館の影響大）

■また一般利用客の顧客アンケートの満足度評価では、高い評価を頂戴し年々改善が図れています。

【施設利用人数推移】 [単位:人]

	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
学校利用	12,057	12,070	12,019	11,645	810
一般利用	9,477	9,326	9,159	9,750	3,396
計	21,534	21,396	21,178	21,395	4,206

【顧客アンケートの項目と評価結果】 <R2年度>

[単位:%]

	7	6	5	4	3	2	1	ほぼ満足以上
	非常に満足	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	非常に不満	
予約係は分かりやすくご案内できましたか	64.4	24.2	7.6	3.40	0.0	0.4	0.0	96.2
フロント係は快くお迎えできましたか	73.2	19.2	5.6	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0
清掃は行き届いていましたか	62.7	25.3	7.6	3.2	0.8	0.0	0.4	95.6
食堂スタッフの対応はいかがでしたか	71.7	20.6	6.9	0.4	0.0	0.0	0.4	99.2
お料理の味はいかがでしたか	60.7	26.2	8.3	3.9	0.9	0.0	0.0	95.2
盛り付けはいかがでしたか	65.3	23.6	8.4	2.2	0.4	0.0	0.0	97.3
ご滞在全般に満足いただけましたか	65.8	26.8	6.2	0.8	0.4	0.0	0.0	98.8

管理運営実績（3）

（3）野外体験教室の維持保全への貢献

■当社は、施設の維持保全に向けて、指定管理者として管理運営仕様書に基づく、施設設備の「中長期修繕計画」について、当社別荘事業の専門スタッフにより、平成28年2月に詳細な「中長期建物等修繕計画書」を策定し、藤沢市に提出させていただきました。

令和2年度には5年間の検証を行ない、再度提出をいたしました。

■併せて、施設設備の点検及び修繕についても、きめ細かく実施させていただき、貴施設の維持保全に貢献させていただいています。

【中長期修繕計画・建物等修繕計画書の項目】(H27年度・R2年度提出)

①	当社の修繕計画策定技術スタッフ
②	中長期修繕計画表(6項目別・スケジュール/H29年～R12年)
③	中長期修繕計画・年度別金額一覧表
④	建物緊急修繕計画・集計表(緊急度のA・B・C判定)
⑤	建物点検調査書(建物別・部位別の状態と処置方法・金額・緊急度判定)
⑥	建物点検調査書の建物別・部位別の図面
⑦	建物診断調査写真資料



〈スタッフによる小破修繕〉

（4）今期3年目の『第三者評価』では、「総合的に適切な運営が行われている」との評価を頂きました。

■指標(評価ランクと評点)

	高く評価できる	水準どおり	水準に満たない点がある	改善すべき
ランク	A	B	C	D
評点	4	3	2	1

■総合評価結果

評価委員会(7人)の評価	A	B	C	D	評点平均
	1	6	0	0	3.14

■また平成30年10月に実施された、藤沢市の指定管理者に対する定例監査でも、業務の執行は適正であり、管理対象施設（野外体験教室）の現地調査の結果も「適切に管理されている」との評価をいただきました。

（5）当社努力により、『市からの支出金』を減額させていただきました。

■平成25年度から平成29年度の5年間で、12百万円を減額させていただきました。

■令和1年度は消費税改定に伴う見直しを行ないました。

■令和2年度には「新型コロナウイルス感染症」予防対策として、寝具の布団カバー作成に伴う見直しを行いました。

施設利用の促進（1）

自然郷と連携した企画・イベントの積極的展開及び
情報発信の強化により、一般利用客の拡大に向けて
さらに積極的に取り組んでいきます。

★野外体験教室は、藤沢市の目指す「郷土愛あふれる藤沢」へ向けて、市民の皆様の多様なロケーションでの活動を可能にする、藤沢市ならではの市民のための施設です。「湘南の海」から「ハケ岳高原」へ舞台を移して、満足度の高いおもてなしを提供し、高原の大自然を満喫いただくことにより、藤沢市民の皆様のリピート利用の促進や口コミでの認知度の拡大を目指してまいります。また、ホームページをはじめ様々な媒体を活用して市民の皆様の認知度を上げ、野外体験教室への積極的な集客を図ってまいります。

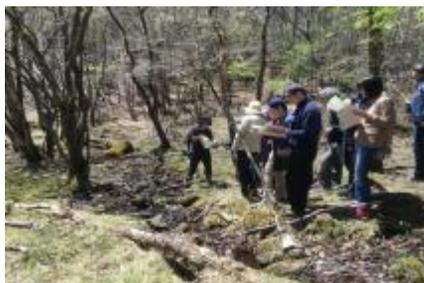
（1）一般市民の方々を対象とした体験企画・イベントの強化

① ホテル部門と連携した自然体験企画の利用促進

■当社では、自然観察指導員や当社ネットワークの専門家による自然体験企画をさらに継続強化しております。来室された藤沢市民の皆さまにもご参加いただき、ハケ岳の自然を満喫していただきます。



【ネイチャーウォーク/バードウォッチング】
（当社自然観察指導員・社員）
《無料》



【自然観察会】（杉添地区、北原地区）
（日本自然保護協会専任講師/当社社員）
《有料》



【星空観察会/星空撮影教室】
（専任講師/当社社員）
《無料》

② ホテル関連施設・野外体験教室施設を活用したファミリー向けイベントの強化

■指定管理者に選定時から開催しご好評いただいている、GW・夏休み期間を中心とした藤沢市民の親子・3世代のご家族の皆さまの思い出に残る体験型イベントをさらに強化してまいります。

《開催イベントの一例》

【夏休み 体験教室】《ホテル・テニスクラブハウス他》
・バードコール制作教室 ・銅へら押しプレート教室
・万華鏡制作教室 ・壁掛けデコレーション教室
・木工体験教室《ホテル 陶芸工房》

【アウトドア キッキング教室】《藤沢市野外体験教室》
・ドラム缶ピザ ・焚き火カフェ
・バームクーヘンづくり ・スペシャルBBQ 他

【アウトドア 体験教室】《自然郷内、自然郷周辺施設活用》
・カブト虫散策GETツアー ・杉添川で宝物探索体験
・川釣り体験 ・遊歩道ナイトハイク
・高原野菜収穫体験（滝沢牧場）・キャンプファイヤー 他



バームクーヘン
づくり

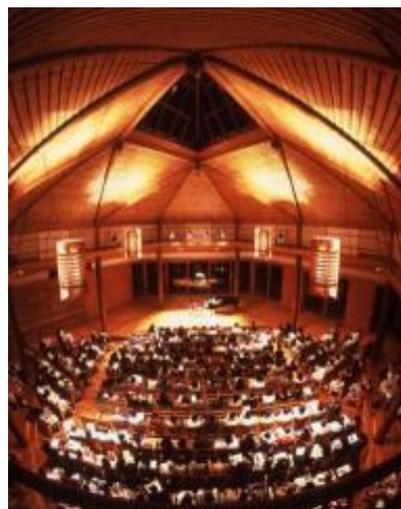


杉添川で宝物探索体験

施設利用の促進（２）

③ ハケ岳高原音楽堂コンサート付体験教室ご宿泊プランの提案強化

- 学校利用以外の期間にて開催される、おすすめの音楽堂コンサートについて、「音楽堂コンサート付野外体験教室宿泊プラン」の企画作りを進めます。



250名の音楽ホール【ハケ岳高原音楽堂】

④ 様々な方々が気軽に施設利用できる企画づくり

- グループの旅行会社や地域のバス会社との提携によるバスツアーなどの開催により、「子供たち」「ご高齢の方」から、「ご夫婦」「ご家族」「お友達」「趣味のグループ・サークル」など、藤沢市のさまざまな方々が気軽に参加できる企画を拡充して、市民の方々にとっての新たな発見、出会い、また参加者同士の親睦を深める機会を広げて行きます。

【キッズサマーキャンプ】



（8月下旬2泊3日を計画）

【キッズスキーキャンプ】



（12月下旬2泊3日を計画）

施設利用の促進（3）

（2）一般利用客の集客強化へ向けた認知度の拡大

■一般市民の方々への野外体験教室の認知度拡大と利用促進へ向けて、藤沢市と連携して、本施設の特徴を生かしながら、「市民の方は誰でも利用できる施設」という認識を、市民広報誌、パンフレット・チラシ・ポスター等の媒体物を有効活用して認知度の拡大を図ります。

⇒藤沢市の各公共機関（市民センター、公民館、図書館、文化センター、スポーツ施設等）への施設のパフレット等の配布の徹底

⇒『広報ふじさわ』への定期的情報掲載（※季節ごとでの特集情報の掲載を実施）

■また平成28年7月に導入させていただいた、ホームページでのインターネット予約とメールマガジン会員登録の仕組みを活用して、リピーター顧客の拡大と囲い込み及び情報発信を強化していきます。

【ホームページ・トップページ】



【ホームページからの予約件数】
《令和2年度》
・193件（全体の33.1%）
ご利用者にも好評です。

【ホームページ宿泊ご予約入力ページ】



（3）藤沢市の私立学校、茅ヶ崎市・寒川町の学校利用促進への取り組み

■施設稼働の活性化へ向けて、藤沢市と連動のうえ、藤沢市の私立学校、近隣行政の茅ヶ崎市・寒川町の学校利用（体験学習利用、クラブ活動利用など）の促進に取り組んでいます。

⇒ 藤沢市・湘南学園（平成29年11月、200名利用）

（4）地域の学校(小・中・高等学校)の利用促進への取り組み

■地元の企業としての当社のネットワークを活用して、地域（長野県南佐久郡、佐久地区）の学校の利用を促進し、地域と藤沢市の友好な関係づくりに貢献していきます。

⇒ 南牧村南小学校、北小学校/岩村田高校（夏季講習）/佐久平総合技術高等学校 など

サービスの向上（1）

自然郷の各事業部門やグループノウハウを活かし、
お客様の期待を上回るサービスの提供を目指します。

★ハイクラスリゾートホテルとして定評のある、当社ホテル運営の実績、自然郷全体の別荘地管理において培った別荘オーナーサービスの実績、そごう・西武の百貨店の提供する顧客サービスなど、お客様の期待に応え、さらにそれを上回ることのできる、サービスノウハウを、野外体験教室の運営に活かしてまいります。

（1）当社ホテル部門での業務経験の豊富な専門人材を配置

■お客様接点のフロント、レストラン、調理のリーダーには、当社ホテルでの業務経験豊富で、専門知識に加え、顧客ニーズを把握したきめ細かな対応力、お客様のための新たなサービスの提案力を持つ人材を配置して、サービスの向上に努めてまいります。

フロント



厨房(調理)



レストラン(配膳)



サービス向上へ向けて取り組んでいること

★初めての方へは、より丁寧で分かりやすいご案内を徹底
・ハケ岳の天候、気温
・衣類、必需品、道路案内
★来室者のお名前を覚えることとお声かけを徹底すること

★ホテル調理と連携した名物料理の提案を実行
・ビーフンチュ、デザートプリン等
★新たな夕食メニューを研究
・リーズナブル価格で上質な新規ディナーメニューの開発

★学校食ではアレルギー対応に細心の注意と児童・生徒の立場に立った気配りを徹底
★一般客には、ホテルレストラン・バーでの経験を活かし、大人のためのドリンクメニューを提案

■スタッフ人材のサービスレベルの向上のため、リーダーのOJT指導に加え受付・フロント・レストランサービス等職種に応じてホテルでの研修を実施。また必要に応じてホテルスタッフを派遣し質の高いサービスを安定して提供できる体制を徹底していきます。

【今日のハケ岳】《一例》

（2）ホームページを活用したサービスの向上

■ホームページを情報発信の最大のツールとして捉え、お客様にとって野外体験教室がより身近で、分かりやすく楽しいコンテンツの充実に、さらに積極的に取り組んでいきます。

- ・スタッフによる自然郷の自然紹介『スタッフレポート』充実
- ・イベント企画情報の拡充 ・詳細レストランメニュー紹介等



高原ロッジの前に、赤い鳥「オオマシコ」が来てくれました。オオマシコは冬にハケ岳に訪れる渡り鳥です。霧氷がついた枝に赤い羽根がとても映えています。

サービスの向上（２）

（３）自然郷内施設の利用におけるサービスの提供

■野外体験教室を利用される、学校・一般市民の皆さまには、ハケ岳での滞在をより有意義で思い出に残るものとしていただくために、自然郷内の様々な施設の利用や敷地外の施設利用について、便宜を図らせていただくとともに、ご優待などメリットのあるサービスをご提供いたします。

①学校利用におけるサービス

- ・ 野外活動での自然郷内の遊歩道、幹線道路の使用、集合学習や休憩などでのハケ岳高原ヒュッテ、ハケ岳高原音楽堂の使用をご希望させる場合は、便宜を図らせていただきます。
- ・ 雨天時の体験活動のプログラムとしての陶芸教室の開催
⇒陶芸工房専任講師による陶芸体験教室を、安価料金にてご提供いたします。
- ・ また、敷地外の近隣の牧場や農場、美術館、観光施設、食事施設などの近隣施設について、学校利用希望の際には、当社が地域ネットワークを活用して、優待料金設定を含め交渉いたします。



ハケ岳高原ヒュッテ



陶芸工房

②一般市民の皆さまの利用におけるサービス

- ・ 野外体験教室ご利用の一般市民の皆さまには、自然郷内各施設及びイベントのご利用の際には、自然郷内の別荘オーナーと同様のご優待サービスをご提供いたします。

【ホテル施設利用】 レストラン（５～１０％割引）

陶芸工房、テニスコート他（２０％割引）

【音楽堂コンサート】 コンサートチケットご優待
（２０％割引）

【近隣施設】 美術館、温泉施設、観光施設、スキー場のご案内
（優待券などのご提供）



テニスコート(人工芝)5面



レストラン花暦(はなごよみ)

《近隣観光施設のご案内・例》



シャトレーススキーリゾートハケ岳(川上村)



八峰の湯(小海町)



滝沢牧場(野辺山)

平等な利用の確保

子供から高齢者をはじめ、障がい者にも快適にご利用いただける運営管理を目指します。

- ★一般利用においては、団体利用をはじめ、「ご高齢の方」から「ご夫婦」「ご家族」「お友達」「趣味のグループ・サークル」などさまざまな方々にご利用いただけるよう、一般顧客への認知度の拡大と様々なかたちによる利用者増加により、市民利用での平等性を確保します。
- ★また、障がい者にも安心してご利用いただけるよう、当社リゾートホテル運営における実績を活かして、平等な利用の確保に努めます。

(1) 藤沢市民の方々へ認知促進と利用促進

■市の広報や施設での情報発信、市民グループ活動の方々への紹介機会を増やすことで、様々なニーズに基づく利用者の誘致を行ないます。

- ・市の広報誌「広報ふじさわ」での定期情報掲載
⇒GW・夏休み・冬休み（年末年始）、春休みのハガキ抽選のご案内
- ・利用案内パンフレット《抽選ハガキ付》の設置場所拡大（公共施設、各学校等）
- ・様々な市民グループ（代表者）へのパンフレット送付

■SNSを活用した体験教室周辺の魅力発信を行ないます。

■なお予約受付については「先着」を絶対基準として平等に承るとともに、特定期間の抽選予約については抽選受付期間・受付時間を明確にして厳正な抽選を実施し、平等な利用のルールを徹底します。



野外体験教室パンフレット

(2) 障がい者や高齢者も安心して利用できる環境づくり

■当社運営リゾートホテルにおける、障がい者を受け入れる運営体制をベースに、野外体験教室でも同様の受け入れができるよう体制をつくります。具体的にはスタッフに対する研修教育の実施や、ホテルと連動してのスタッフの派遣を行うなど、障がい者も安心して利用できる環境づくりを行います。

【障がい者への対応】

- ・当社スタッフが、利用者の方、付添いの方のご要望に応じた介助を行います。



障がい者用トイレ(施設内)

【障がい者、高齢者対応研修の実施】

①ハートフルアドバイザー研修

- ・全社的取組みで高齢者や障がい者に対して接客サービスを提供するために必要な知識・技術を接客サービスに従事する人に向けた研修を計画します。

②認知症サポーター研修

- ・グループで取り組んでいる、増加する認知症高齢者へのサービス業の仕事の中での対応スキルを学ぶ研修を計画します。



障がい者対応備品(浴室内・車イス)

利用者意見等の把握（１）

常にお客様の声を聞き、管理運営業務の改善につなげる
CSサイクルを徹底して、顧客満足の上を追求していきます。

★当社は顧客満足（CS：Customer Satisfaction）向上のためCSサイクルを徹底して実行しています。日常の営業・運営活動でのニーズの把握はもちろん、アンケートなどを活用してお客様のニーズや指摘事項を、現場と当社管理部門で共有し、迅速に改善・対応を行うことにより、サービス向上に継続して努めてまいります。また、藤沢市の学校関係者の皆様、公共機関や各団体の担当の皆様のご意見を直接伺い、積極的に情報収集する活動も継続してまいります。

（１）学校利用の教職員の方々の意見の把握と対応

■学校利用の各学校からの、利用後のご意見・要望については、野外体験教室内で毎月開催される『業務連絡調整会』（教育委員会と当社現場管理責任者、各部門リーダーが参加）で、項目別に整理された個々の意見・要望と今後の対応方針に基づき、具体的な改善・対応について内容の共有化と確認を行います。

■当社は、教育委員会の方針と『業務連絡調整会』で確認された改善対応策については、すでに対応済みの項目は状況を報告し、今後対応すべき項目は速やかに実行に移す等、積極的な取り組みを行います。

■また、各学校の野外体験学習への事前下見、研修、教育委員会の視察などの際には、積極的にコミュニケーションをとらせていただき、教育委員会の方々のご意見やご指摘を踏まえ、指定管理業務の品質の向上に努めてまいります。

【各学校の意見・要望と対応】〈一例〉

	学校からの意見・要望	対応結果/対応方針
施設設備関連	■遊歩道の枝が目の高さに伸びていて危険だった。	⇒ 定期的な巡回を行い、長い枝は実際に歩いて切る対応を行う。
	■前の学校の落し物があったのが気になった。	⇒ 巡回及び清掃確認を徹底する。
	■スリッパがもう少しあるとトイレの混雑が緩和できる。	⇒ 状況を確認して必要に応じて補充を行う。
	■テントに雨漏りがあった。修繕をして欲しい。	⇒ 指定管理者の修繕で対応する。
	■宿泊棟の天井の穴が気になる。	⇒ 指定管理者が虫の侵入防止のため応急補修を行う。
	■宿泊棟1階ホールの鍵がこわれていた。	⇒ 清掃時の鍵の状態点検を徹底する。
	■キャンプ場の音響設備のマイクが不調だった。	⇒ 藤沢市の備品として新規のマイクを購入する。
食事関連	■男子(中学生)にとって量が少ないかもしれない。	⇒ 調理で可能な範囲での対応を行う。
	■おにぎりの「おかか」は人気がなく残食が多かった。	⇒ 業者と他の具のおにぎりのバリエーションを増やすよう改善する。
	■もう少し子供向けの味付けにしてほしい。	⇒ 調理で可能な範囲での対応を行う。
	■2校利用の際の麦茶の量が足らなかった。	⇒ 生徒数を確認して必要な飲み物の量の確保を徹底する。
その他	■雨天プログラムのクラフト材が不足していた。	⇒ 前日に確認する体制を再徹底する。
	■到着時に前の学校のバスがいた。事前に伝えて欲しい。	⇒ フロントでの到着予定の学校への連絡を徹底する。

利用者意見等の把握（２）

（２）一般利用の方々のニーズの把握と改善へ向けた迅速な対応

■当社ではすべての一般利用のお客様に、アンケートへのご協力をお願いしています。回収されたアンケートの内容やお客様からのお手紙は、教育委員会、現場従業員、当社管理部門に送付され、お客様の満足度評価の状況、お気づきの点やご意見を共有化しています。

【顧客アンケートの項目と評価結果】 <R2年度>

[単位:%]

	7	6	5	4	3	2	1	ほぼ満足以上
	非常に満足	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	非常に不満	
予約係は分かりやすくご案内できましたか	64.4	24.2	7.6	3.40	0.0	0.4	0.0	96.2
フロント係は快くお迎えできましたか	73.2	19.2	5.6	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0
清掃は行き届いていましたか	62.7	25.3	7.6	3.2	0.8	0.0	0.4	95.6
食堂スタッフの対応はいかがでしたか	71.7	20.6	6.9	0.4	0.0	0.0	0.4	99.2
お料理の味はいかがでしたか	60.7	26.2	8.3	3.9	0.9	0.0	0.0	95.2
盛り付けはいかがでしたか	65.3	23.6	8.4	2.2	0.4	0.0	0.0	97.3
ご滞在全般に満足いただけましたか	65.8	26.8	6.2	0.8	0.4	0.0	0.0	98.8

[・7非常に満足・6満足・5ほぼ満足・4普通・3やや不満・2不満・1非常に不満]

Q2 ご予約時についてお聞かせください。
・予約係りはわかりやすくご案内できましたか。 (7) 6 5 4 3 2 1
お気づきの点、ご意見お聞かせください

Q3 ご来館時についてお聞かせください。
・フロント係はお客様を快くお迎えできましたか。 (7) 6 5 4 3 2 1
お気づきの点、ご意見お聞かせください

Q4 客室についてお聞かせください。
・清掃は行き届いておりましたか。 (7) 6 5 4 3 2 1
お気づきの点、ご意見お聞かせください

Q5 食堂についてお聞かせください。
・スタッフの対応はいかがでしたか。 (7) 6 5 4 3 2 1
・お料理の味はいかがでしたか。 (7) 6 5 4 3 2 1
・盛り付けはいかがでしたか。 (7) 6 5 4 3 2 1
お気づきの点、ご意見お聞かせください
体験教室で初めて食べたそばがきは香ばしくておいしかったです。
紙ナプキン又はおしぼりがあると良い

Q6 ご滞在全般についてお聞かせください。
・ご滞在全般に満足いただけましたか。 (7) 6 5 4 3 2 1
お気づきの点、ご意見お聞かせください

[その他・施設設備・売店・イベント他お気づきの点、ご希望等をお聞かせください]
トキカ力石のスタッフの方が親切に話し掛けてくれた。参加しやすいかも。
建物の傷んでいた箇所がいつの間にかきれいになっており、計画的な修繕がなされているのがわかりました。
■ご協力ありがとうございました。

■お客様の指摘事項については、施設設備の調整や簡易な補修・清掃で対応できるものは、迅速に対応し、食事の内容や接客に関するご指摘は、毎日の現場ミーティングで改善点を確認するなど、スピードをもって改善することを徹底しています。

■修繕・改修を必要とする指摘・要望については、貴市と連動し仕様書に基づき対応を検討しています。また要望への改善対応結果については、ホームページで速やかに公表していきます。

■お客様からお褒めをいただいた場合は、卓越した事例に対して当社として表彰するなど、従業員のやる気の醸成と、良いサービスを共有化する機会として活用しています。

施設の中長期的な維持管理への姿勢(1)

開室満30年を迎える、野外体験教室の今後のさらなる発展に向け、
建物・施設・設備機能をより長く健全に保つために、
中長期の視点に立った保守管理業務に取り組みます。

★当社は、野外体験教室施設の維持保全に向けて、指定管理者として管理運営仕様書に基づく、施設設備の「中長期修繕計画」について、当社別荘事業の専門スタッフにより、当社が指定管理者に選定される以前の、項目とスケジュール・金額のみの計画を抜本的に見直し、平成28年2月に詳細な「中長期建物等修繕計画書」（平成29年～平成38年）を策定し、藤沢市に提出させていただきました。

令和2年度には5年間の検証を行い、再度提出をいたしました。

★今後も、本計画をもとに、藤沢市と連携・協力して野外体験教室の機能をより長く健全に保つための年度別の実施計画を検討・実行していきます。

(1) 当社策定の中長期修繕計画のポイント

①今後の建物維持へ向けては、経費軽減の観点から、経年対応修繕計画で進め、計画と状態を熟知した管理者が、こまめに建物の点検を実施しながら処的修繕を行うことにより、安全確保及び建物の延命を図っていくことが最善と考えます。

②建築後30年が経過し、処々に経年による劣化や気象条件等による損傷が散見され、短期間での抜本的な修繕工事の実施は難しく、優先順位を配慮した10年間の中長期計画として策定。

③現状の建物を調査し、特に安全上や建物の延命上の観点から修繕の優先順位をつけます。

⇒ [A] (1年以内の早急な実施) / [B] (2年以内の実施が必要) / [C] (3～4年以内の実施が必要)

【中長期修繕計画・建物等修繕計画書】<H29年～R13年>・・・平成27年度及び令和2年度提出

	計画書の項目	
①	当社の修繕計画策定技術スタッフ	建築士・施工管理技士(建築・土木・電気工事・管工事・造園他)
②	中長期修繕計画表(項目別スケジュール/H29年～R13年)	電気設備・給排水設備・浴場濾過設備・熱源設備・空調防災設備・建築関係
③	中長期修繕計画・年度別金額一覧表	上記項目の年度別見積金額(概算)
④	建物緊急修繕計画・集計表(緊急度の判定付き)	管理棟・宿泊棟・集会棟の内部、外部
⑤	建物点検調査	建物別、部位別の状態と処置方法及び緊急度の判定付き
⑥	建物点検調査の建物別・部位別の図面資料	建物の立面図、平面図に修繕・補修対象箇所を明示
⑦	建物診断調査写真資料	管理棟・宿泊棟・集会棟の内部、外部を写真張にまとも

施設の日常的な維持管理への姿勢（1）

施設利用者の安全・快適な利用環境を維持するために、
日常の維持管理の点検をきめ細かく実行します。

★子どもたち（児童・生徒）をはじめ一般の利用者の方々の、安全で快適な施設利用環境を提供するため、清掃をはじめ建物・施設・設備・敷地等の点検と日常的メンテナンスを実施します。また、指定管理者内の組織体制を明確にし、要望やクレームに速やかに対処できるよう、教育委員会と連携して、柔軟な実施体制を構築します。

（1）日常の点検体制と実施

■日常の維持管理にあたっては、管理運営仕様書を最低限の業務としてとらえ、これまで八ヶ岳高原海の口自然郷で培った技術やノウハウを結集して、ホテル・別荘管理事務所と三位一体となった体制で、野外体験教室の維持管理に努めます。

■野外体験教室が「教育施設」としての機能が最重要であることを踏まえ、指定管理者期間中だけでなく、期間以降も踏まえた長期スパンでの施設維持管理を見据えた維持管理を行います。

■日常の点検等は、維持管理業務仕様書やマニュアルを作成し、担当者がわかり易く、ミス無く点検が可能な体制を整えます。点検の実施に際しては、教育委員会と協議のうえ、学校利用に影響が少なくなるよう、その他の日に集中して行うよう、柔軟に対処いたします。



設備点検

（2）予防保全を常に意識した日常修繕の実施

■設備技術担当者が、日常メンテナンスや定期点検結果から得られた劣化状況を踏まえ、故障や事故につながる前に手を打つ、予防保全の考え方を徹底して点検を行います。

■劣化・不具合の状況により、対応が必要な場合はもちろん、必要かどうか判断に迷う場合にも、身近にいる別荘管理事務所の専門技術スタッフに相談のうえ、早め早めに対処方法を検討して、教育委員会と協議のうえ対応いたします。

■修繕工事を実施する場合、振動や騒音の発生が想定されるため、教育委員会と協議のうえ、可能な限り休館日に実施するものとします。

（3）定期点検、法定点検の確実な実施

■『管理運営仕様書』に定められた、定期点検・法定点検の業務は確実に実施し、実施結果を月1回の教育委員会との「業務連絡調整会」で報告することを励行いたします。

[定期点検業務] 避雷器、各階分電盤、凍結防止ヒーター、空調設備、ガス湯沸設備、飲料水等16項目

[法定点検業務] 受変電設備、消防設備、昇降機、浄化槽清掃・検査、プロパンガス設備、地下タンク等6項目

施設の日常的な維持管理への姿勢（2）

（3）自然郷の自然管理ノウハウを活用した樹木や外溝の整備

①自然災害への対処

■近年の集中豪雨などの増加により、想定外の鉄砲水や道路の冠水の事例が増えています。こうした想定外の自然災害に備え、日常の側溝の清掃から道路の管理について自然郷全体と同様に予防管理してまいります。



自然郷内遊歩道整備

②自然郷全体に合わせた樹木管理

■自然郷全体の環境づくりに合わせた、樹木の伐採などの森林管理を行い、野外体験教室敷地に合わせた環境形成に努めます。

（4）清掃の徹底による美化・衛生の促進

①計画的な清掃による環境美化

■利用者の方々に施設を安全・快適に利用いただけるよう、清掃スタッフが隅々まで清掃が行き届いた状態をつくるとともに、衛生的な環境づくりを行います。



浴場の鏡磨き

②床材などの材質、汚れ具合に応じた清掃の実施

■清掃スタッフが日常的に汚れやすい箇所（利用が多い場所、屋外からの吹込みがある場所等）を確認し、床材の材質、汚れ具合に応じた方法で清掃を実施します。

③利用者に配慮した作業計画

■定期的な清掃作業については、教育委員会と協議のうえ、できる限り休館日に実施し、学校利用や一般利用者の方々の利用に支障が無いように行います。また、事前に作業箇所や重点箇所を確認して、見落とし、やり残しのない、効果的で効率の良い清掃作業を行います。

（5）日常の維持管理業務品質の向上へ向けた、従業員の専門資格の取得促進

■指定管理者として必要な免許・資格の取得や、その他施設管理に関わる専門資格について、従業員自らが取得し、適確な維持管理業務を推進できる体制づくりに努めていきます。

【貴市指定の必要免許、資格】

- ・甲種防火対象物の防火責任者
- ・乙種4類危険物取扱主任者
- ・第三級陸上特殊無線技士
- ・食品衛生責任者
- ・看護師
- ・ねずみ昆虫等防除作業監督者
- ・防火対象物点検資格者
- ・電気主任技術者
- ・特殊建築物等調査資格者
- ・浄化槽技術管理者
- ・消防設備点検資格者または消防設備士
- ・昇降機検査資格者

【当社野外体験教室スタッフの資格取得実績】

〔2021年12月現在〕

- ・甲種防火対象物の防火管理者《3人》
- ・乙種4類危険物取扱主任者《3人》
- ・第三級陸上特殊無線技士《3人》
- ・食品衛生責任者《5人》
- ・看護師《1人》
- ・消防設備士《1人》
- ・ボイラー技士《1人》
- ・特別管理産業廃棄物管理責任者《1人》
- ・衛生管理者《2人》
- ・自然観察指導員《2人》

予約状況や利用実績の管理

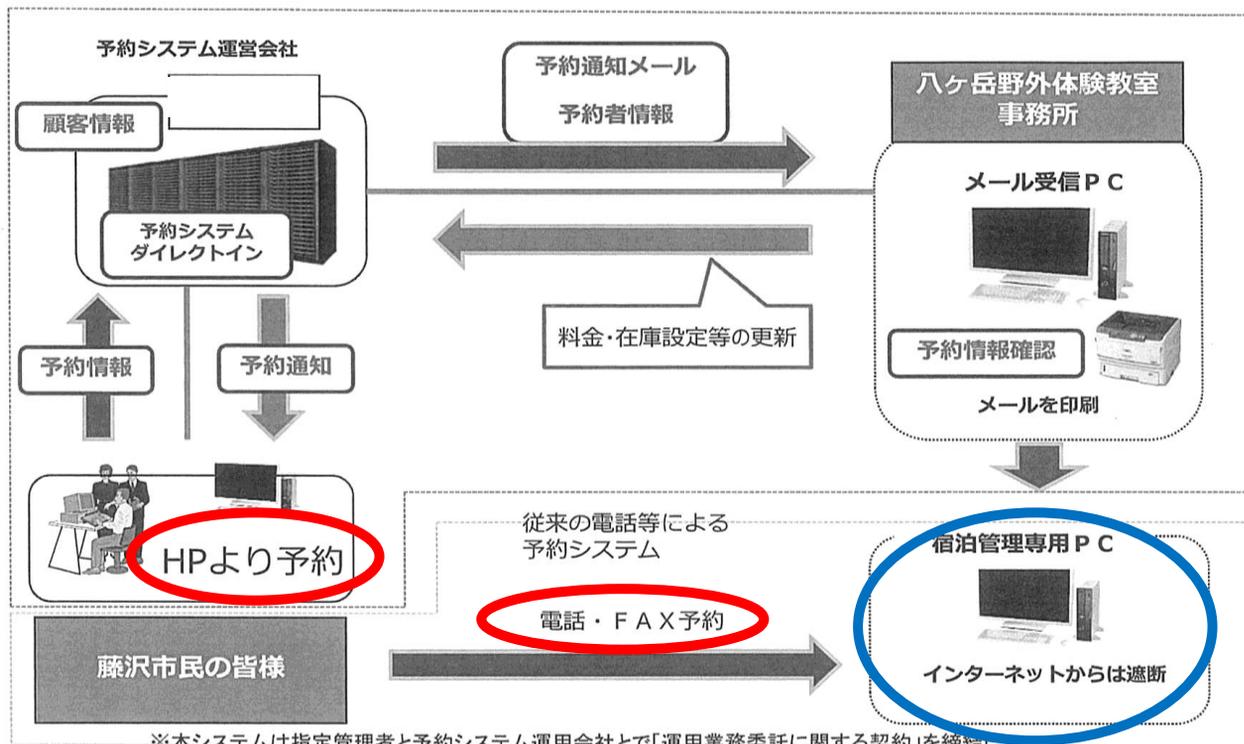
当社ホテルのノウハウを活用した予約・顧客管理システムを活用して、スムーズな予約・宿泊管理と顧客管理を実行します。

- ★平成25年の指定管理者に選定されて以来、当社のホテルの予約・顧客管理システムのノウハウを活用した、専用の予約・宿泊・顧客管理システムの導入を行い、その適切な運用により利用者の利便性向上、業務効率の向上、ひいては施設利用の促進に努めております。
- ★また平成27年7月には、お客様の要望が多かった「インターネット予約システム」を追加導入させていただき、利用者の皆さまから好評の声をいただいています。
- ★なお当該システムにつきましては、藤沢市個人情報保護条例に伴う、個人情報保護条例諮問会議で許可をいただき、個人情報管理の視点からも万全な仕組みと体制で運用しています。

【利用者の利便性と個人情報管理の安全性を追求した当社の予約・顧客管理システム】

- 予約の入り方は、①電話、FAX、②ハガキ（抽選応募）、③ホームページでの申込みで、個人情報管理の安全性の観点から、予約情報を体験教室内のみのクローズドのシステムに手作業で再入力して運用しています。ホームページからの予約情報は、安全な専門運営会社を經由して体験教室にメール送信され、オープンなインターネット環境からは遮断された仕組みになっています。
- また、売上実績、利用者の利用履歴、食事メニュー別利用実績、部屋別稼働率など、様々な営業データ把握と営業分析が可能で、利用者の拡大及びサービス改善に活用しています。なお情報の取扱い及び管理は、当社の「情報管理規程」に基づき、外部記憶媒体への保存禁止、対象パソコンの使用者を限定した「指紋認証ログイン運用」など、運用面・システム面で厳格に行っています。

予約ダイレクトイン システム構成図



防犯・防災対策（1）

利用者の方々の安心・安全を確保するために、野外体験教室内での対策に加え、当社全体の防犯・防災体制に組み込み、対策を実行します。

- ★当社では、従業員の積極的な行動により犯罪の発生を予防し、安全と法の秩序維持に努めるとともに、火災の予防、災害の発生時の安全確保及び被害の軽減を図り、社会的な責任を果たすことを目的とした『防犯防災管理規程』『防災管理マニュアル』を定めております。
- ★当該規程・マニュアルには、指定管理者として「野外体験教室」も組み込んだ内容としており、全社をあげて、野外体験教室利用者の方々の安心安全の確保に努めてまいります。

（1）当社の防犯防災規程・防災管理マニュアルの内容

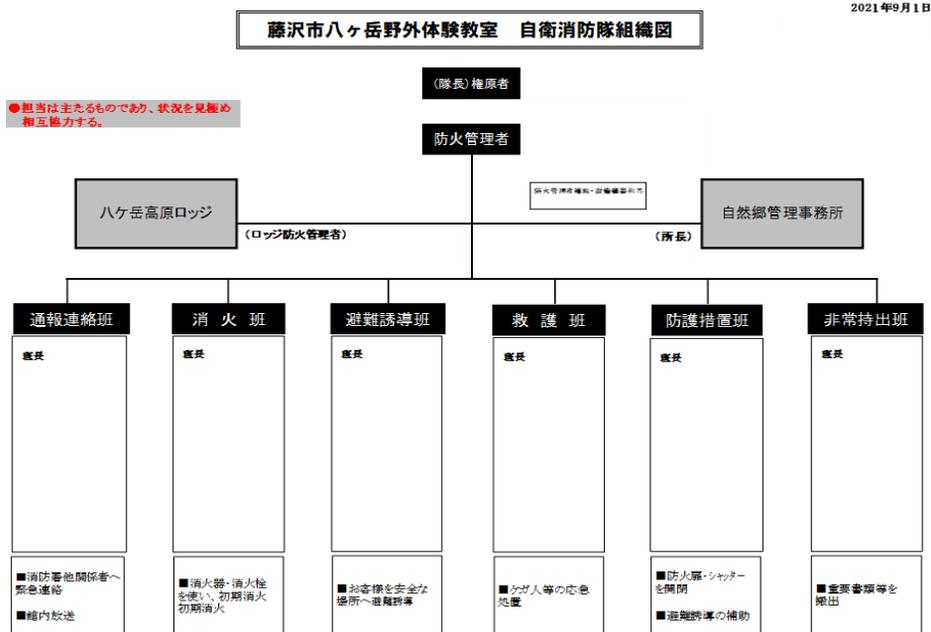
■会社・組織として、実行すべき防犯防災に関する予防管理業務、実際事故災害が発生した場合での責任者の行動、従業員の行動基準を定め、当社全体の「リスクマネジメント委員会」が中心となり、日々防犯防災対策活動を推進しています。

【防犯防災管理規程】《令和2年12月改定》

- ①総則（目的、適用範囲：自然郷全体）
- ②責任体制（統括責任者、副統括責任者）
- ③委員会の開催・資格取得
 - ・防犯防災委員会の定期開催、防火管理者資格の取得、救急救命講習の受講徹底
- ④予防管理対策
 - ・防犯防災管理計画の策定と推進
- ⑤事件事故発生時の措置
 - ・発生通報、再発防止対策、事件事故報告ルール

【防災管理マニュアル】《平成28年10月改定》

- ①総則（適用範囲：従業員全員、自然郷全体）
- ②予防管理対策
 - ・日常及び定期に行う火災災害予防点検業務
 - ・火災災害予防措置（禁止行為等遵守事項）
- ③自衛消防活動対策
 - ・「自衛消防組織」の設置、自衛消防活動
- ④大規模災害対策
 - ・建物設備の状態点検の励行（被害軽減措置）
 - ・大規模災害時の行動（行動マニュアル）
- ⑤防災教育及び訓練（防災教育、各種訓練）



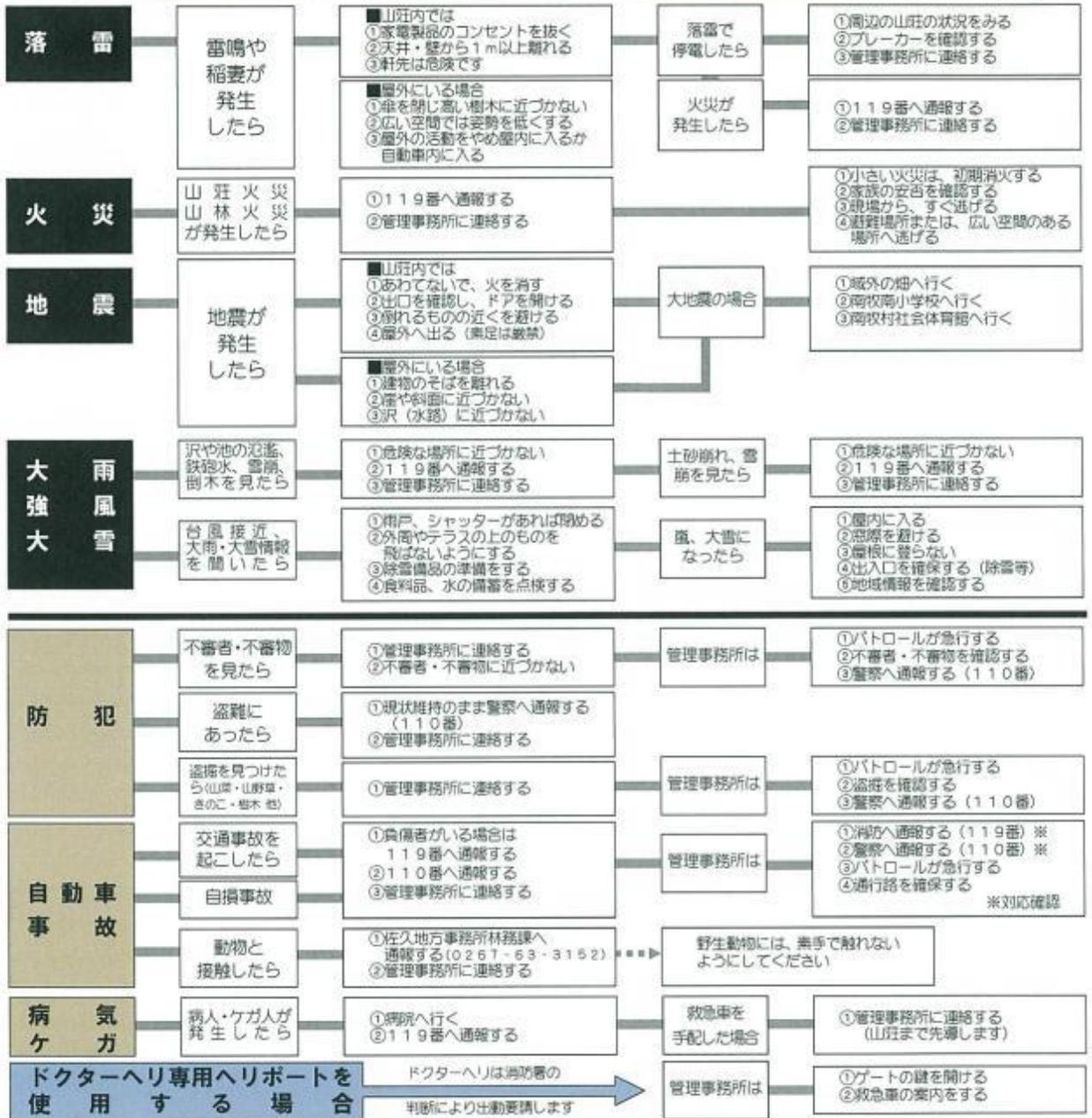
防犯・防災対策（2）

《マニュアルに基づく実施事例：②》『災害事件発生時の対応マニュアル』の策定

自然郷/災害発生時/対応マニュアル

■自然郷管理事務所 0267-98-2224 ■佐久総合病院小海分院 0267-92-2077
 ■停電情報：中部電力 0120-984-522 ■佐久警察署 0267-68-0110
 (佐久営業所) ■防災情報 } 南牧村役場 0267-96-2211
 地域情報 } 南牧村 HP http://www.minamimakimura.jp/

★災害用伝言ダイヤル 171 (説明書参照)



避難場所 (要領参照)

- 自然郷管理事務所駐車場
 - ロッジ駐車場
 - ロッジ・テニスコート
 - 高原ヒュッテ
 - ハヶ岳高原音楽堂
 - 美鈴池
 - 登山口駐車場
- ※その他広い空間のある場所

皆さまへのお願い

- 災害時に、皆さまのご入荘状況を把握するために、ご入荘の際は必ず「別荘ご利用カード」を管理事務所へご提出ください
- 長期間ご滞在の方は、外泊時に外泊期間を管理事務所へご連絡ください
- 焚火、花火、タバコの投擲は厳禁

防災グッズをご用意ください

- 懐中電灯 (電池)・携帯ラジオ
- ローソク・ライター・マッチ・ナイフ
- 軍手 (皮手袋)・長靴・帽子 (防災頭巾)
- 簡易雨具 (レインコート)・使い捨てカイロ
- ホイッスル・布ガムテープ・簡易シート
- 飲料水・保存食品・糖・大型ポリ袋
- 救急用品・ウェットティッシュ・毛布
- 筆記用具・小銭・住所録・携帯電話充電器
- 除雪スコップ

緊急時の対応（1）

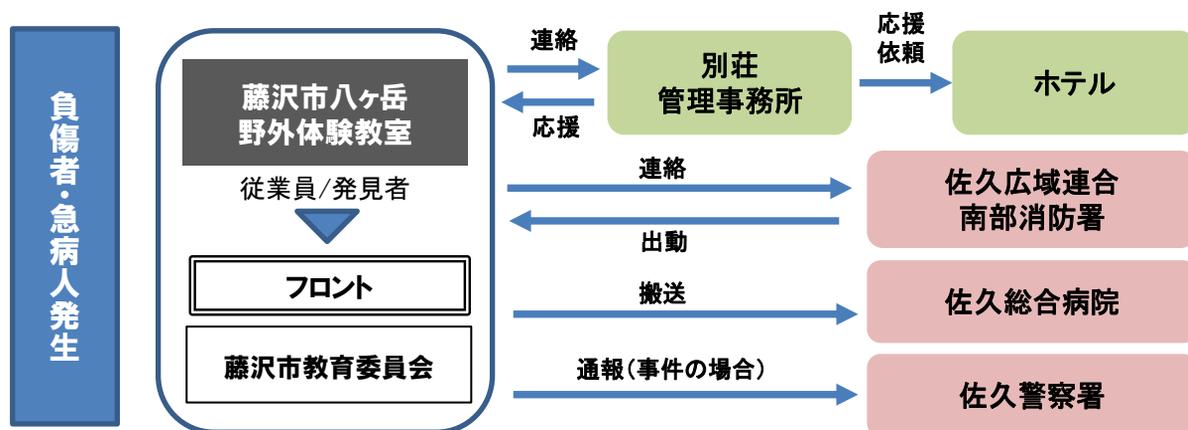
緊急時には、当社（自然郷）全体での緊急体制をもって、迅速で最善の対応を実行します。

★当社では、自然郷全体で、200万坪の事業地の中に1,850区画の別荘地、68室のホテルをはじめ、様々な施設を管理しています。その敷地の中に位置する野外体験教室も、指定管理者として、自然郷全体の緊急対応体制の中に組み込み、万が一の場合には自然郷全体で総力を上げて対応いたします。また、地元自治体をはじめ、警察、消防、病院等との日頃から緊密なネットワークを構築しておりますので、協力体制も万全です。

（1）緊急対応の体制

■緊急事態発生時には、野外体験教室のフロントから警察、消防等に連絡するとともに、別荘管理事務所を通じて、当社（自然郷）全体で総力を上げて、対応いたします。

①緊急対応時の連携フロー



②地元との強力なネットワークを活用した緊急搬送体制

■負傷者や急病人の発生時には、通常は救急車による陸送ですが、一刻を争う場合には、佐久広域連合南部消防署・川上村分遣隊経由で「ドクターヘリ」の要請を行い、ホテル敷地の近隣に設置されたヘリポートから、佐久総合病院に搬送を行います。

（※有視界飛行が可能な場合のみ）

■当社は、防犯には佐久警察署、火災・災害・急病人には佐久広域連合南部消防署、保健安全（けが・病気）には佐久総合病院・地元の各機関と強力で緊密なネットワークを結んでおり、緊急対応への協力体制が構築されています。



佐久総合病院 信州ドクターヘリ



自然郷内ドクターヘリポート

緊急時の対応（2）

（2）地域行政との連動体制

■当社では、地域全体での緊急時の防災体制について、地域の中で広大な敷地で事業展開を行っている地域の代表的企業として、地域行政「南牧村」と地域レベルでの様々な防災対策の実行について緊密な連携を行っており、当社と南牧村で「地域防災協力協定」の締結に向け協議を進めております。万が一の災害が発生した場合には、野外体験教室を含めた自然郷の利用客に対して、行政と連携した地域レベルでの対応支援を行います。

南牧村ハザードマップ

施設名	住所	電話番号
1 野尻公民館・農村広場	〒205 野尻205	0267-98-4501
2 南牧総合グラウンド	野尻山79	
3 南牧南小学校・校舎	坂根098-2	0267-98-2150
4 南牧農村広場	高ノ口2095	
5 南牧中学校・校舎	高ノ口1193	0267-98-2012
6 南牧北小学校・校舎	高ノ口004	0267-98-2240
7 南牧保育園・園舎	高野1131	0267-98-2126
8 野尻公民館・園舎	野尻山79-3	0267-98-2250
9 自然郷交流センター（津がひや・館舎）	広野120	0267-98-2486
10 南牧農村広場	高野1131	
11 村野野田山郵便局	野尻山107-5	
12 南牧村会館	野尻山170-2	0267-98-3314
13 南牧中央公民館	坂根49	0267-98-2572
14 南牧病院	広野1196-1	0267-98-5066
15 南牧公民館	高野208-9	0267-98-2064
16 南牧交流センター	高ノ口164-4	0267-98-2319
17 南ノ口公民館	高ノ口1903-2	0267-98-2829
18 南牧社役所	高ノ口1061	0267-98-2211
19 大正公民館	高ノ口087-1	
20 中央公民館	高ノ口1338-2	0267-98-2104
21 南牧農村交流センター	高野208-1	0267-98-2922
22 野尻公民館	野尻山106-1	0267-98-2977
23 南牧公民館	野尻山117-1	0267-98-2721
24 南牧村児童遊園地	高ノ口092-7	0267-98-2774
25 南牧村児童遊園地	野尻山179-20	0267-98-0124

ハザードマップってなに？

自然災害による被害をあらかじめ想定して、被害の程度や発生しやすさを示すのが、ハザードマップです。南牧村ハザードマップは、自然災害発生しやすい地域を想定し、自然災害の種類、発生しやすい地域、被害の程度などを示しています。

ハザードマップには、自然災害の種類、発生しやすい地域、被害の程度などを示しています。

位置図及び凡例一覧

自然郷

南牧村からの避難経路

南牧村からの避難経路

南牧村からの避難経路

- 今後の連携強化ポイント
- 自然災害被害範囲の想定精度アップ
- 自然郷内での地域の避難場所の設定
- 防災保存食の自然郷での備蓄

（3）別荘管理事務所連携での気象変化に対する緊急対応体制

- 夏季には、気象の変化が激しく、落雷を伴った激しい雨が降ることが多くあり、停電が発生する場合があります。停電時には、別荘管理事務所が中部電力と連携して速やかに対応します。
- 自然郷の冬は長く、例年12月中旬から3月下旬・4月上旬まで積雪があり、大雪に見舞われる場合があります。その際には大型の除雪機を配備している、別荘管理事務所連携で、迅速な除雪を実施します。



自然郷・別荘管理事務所
(野外体験教室から約300m)

小型除雪機 ⇒

野外体験教室・ホテル・別荘管理事務所に配備



大型除雪機 ⇒

別荘管理事務所に配備



組織・体制・従業者氏名

役職・業務名	雇用形態又は 再委託先業者名	従業者氏名
管理責任者(所長)	自社社員	
副管理責任者(副所長)	自社社員	
看護師業務	自社社員	
指導補助業務	自社社員・アルバイト	
予約受付・フロント業務	自社社員・アルバイト	
建物・設備・機器等 保守管理業務		
清掃等業務	自社社員・パート・アルバイト	
樹木等管理業務		
給食配膳業務	自社社員・アルバイト	
宿直業務	自社社員・アルバイト	
幕営施設管理	自社社員・アルバイト	
夜間巡回・点検業務	自社社員・アルバイト	

(2021年12月31日現在)

令和4年度(5年目) 収支予算書

金額単位：円

収入		金額	備考
科目			
一般利用分	利用料金収入		
	食事代収入		
	企画事業収入		
	その他収入		
学校利用	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		
合計		200,124,113	(内税)

支出		金額	備考
科目			
1	人件費	人件費	
		(A) 小計	
2	旅費交通費	旅費交通費	
3	研修費	研修費	
4	需用費	消耗品	
5		燃料費	
6		光熱水費	
7		修繕費	
8	役務費	通信運搬費	
9		保険料	
10		手数料	
11		衛生費	
12	委託料	指導補助業務費	
13		看護師業務費	
14		フロント業務費	
15		予約業務費	
16		建物・設備・機器等保守管理業務費	
17		清掃等業務費	
18		樹木等管理業務費	
19		給食配膳業務費	
20		宿直業務費	
21		夜間巡回・点検業務費	
22	幕宮施設管理業務費		
23	使用料及び賃借料	使用料	
24		賃借料	
25	材料費	食事・飲料等材料費	
26	広告宣伝費	広告宣伝費	
27	企画事業費	企画事業費	
28	雑費	雑費	
29	初年度経費	初年度経費	
		(B) 小計	2～29の計
		(C) 消費税及び地方消費税相当額	(B) × 10%
		(D) 合計	197,478,944 (A) + (B) + (C)

令和4年度(5年目)収入予算明細

(金額単位:円)

		単価 (平均)	利用人数 出席数	金額	備 考	
一般利用	宿泊代					
		本館 大人	1,400			
		本館 小人	600			
		宿泊棟 大人	900			
		宿泊棟 小人	400			
		その他(減額対象)	315			
	小 計					
	食事代	朝食	500			
		昼食(おにぎり)	450			
		夕食 A	1,800			
		夕食 B	3,200			
		子供夕食	800			
		単品(アラカルト)食	500			
		飲物	450			
小 計						
企画事業収入						
その他収入						
(A)一般利用者合計						
学校利用	宿泊代	本館 大人	700			
		本館 小人	300			
		宿泊棟 小人・大人	200			
	小 計					
	食事代	朝食	500			
		昼食(おにぎり)	438			
		夕食	850			
		野外炊事	700			
小 計						
企画事業収入						
その他収入						
(B)学校利用者合計						
(C)藤沢市からの支出金						
(D)取 入 合 計				200,124,113	(内税 10%) (A)+(B)+(C)	

令和4年度(5年目)支出予算明細

(金額単位:円)

科 目		内 訳		単価 (平均)	数量	金額	備 考
人件費		所長	管理責任者 社員				
		副所長	社員				
		看護師	社員				
		指導補助	社員・臨時アルバイト				
		フロント	フロント・予約 社員・アルバイト				
			調理長 社員				
		調理・食堂	調理 社員・アルバイト				
			食堂 社員・アルバイト				
			調理・食堂臨時 アルバイト				
		清掃	社員・パート				
	夜間巡回・点検	アルバイト					
		(A) 小 計					
旅費交通費		旅費					
		交通費					
		小 計					
研修費		各種研修・講習会等					
		小 計					
需要費	消耗品費	事務用品・図書費					
		客室・浴室・トイレ・清掃用品等消耗品					
		調理・食堂消耗品					
		保健室薬等その他					
		小 計					
	燃料費	灯油 数量:ℓ					
		LPガス 数量:m ³					
		ガソリン 数量:ℓ					
		炭・ぼん材					
		小 計					
	光熱水費	電気代 数量:kw					
		水道代 数量:m ³					
小 計							
修繕費	建物・設備機器等修繕						
		小 計					
役務費	通信運搬費	電話代					
		郵便・宅配便代・他					
	小 計						
	保険料	施設賠償責任保険					
手数料	共益維持管理費等						
衛生費	クリーニング代・衛生管理費用						
委託料	建物等保守管理費	建物設備等維持管理費用等					
	清掃等業務費	ゴミ等処理費					
	樹木等管理業務費	植生管理・芝刈り等費用					
使用料 及び 賃借料	使用料	システム保守費等					
	賃借料	PC機器・コピー機・食洗機					
		業務用車輛					
		寝具・寝具類					
		各種マット・モップ類					
		小 計					
材料費	食事・飲料等材料費						
広告宣伝費	パンフレット制作費等						
企画事業費	イベント等企画・催行費用						
雑費	検便・装飾費・会費賦課金等						
初年度経費・投資	管理運営に係る必要備品等						
		(B) 小 計					
		(C) 消費税 (B)×10%					
		{(A)+(B)+(C)} 支出合計				197,478,944 (消費税込)	

効率的な運営

当社全体での取引先との共同仕入れ・共同条件による取引推進、
また当社の人材や機能を有効活用することにより
効率的な運営を推進します。

★一般利用者の拡大による収入増加を図り、運営経費や人員の効率的活用により、無理なく無駄を省いた効率的な運営を追求していきます。また当社の人材や機能を有効活用することにより、効率化を図るとともに、質の高いサービスや業務の提供を行います。

(1) 当社全体でのメリット追求でのコスト効率化

① 消耗品、材料費の効率化

■ホテルとの食材の共同仕入れ、リネン（寝具備品）等の共同発注、管理事務所と消耗品の共同仕入れなどを行うことにより、より地域の質の高い物品を低コストで仕入れる効率化を追求していきます。

■特に食材の仕入れは、当社ホテル部門の「F&B」（フード & ビバレッジ）部門が、ホテルと野外体験教室の食材ごとの内容・発注量・単価を点検し、食材発注業務を統括しており、良質で最適価格の食材の調達が可能になっています。



高原野菜

② 燃料費の効率化

■当社の施設（ホテル・音楽堂・社員寮など）は、暖房・給湯のエネルギーは「灯油」を使用しており、野外体験教室も灯油を使用しています。

■自然郷は寒冷気候のため相当な量が必要で、昨今単価が上昇傾向にあり、当社管理部が、地元の供給業者数社と価格及びサービス基準を交渉し、発注時の都度最適な業者に発注するなど、細かくコントロールしてコストの効率化に努めています。

【灯油の使用量】(H30~R2年度) (単位:ℓ)

	H30年度	R1年度	R2年度
野外体験教室	48,900	45,600	29,900

(2) 当社各部門関係による業務の質の向上とコスト効率化

① 野外体験教室の修繕、建物設備点検での別荘管理事務所との連携

■当社別荘管理事務所の別荘改修工事や別荘管理のノウハウにより、野外体験教室の施設設備の修繕について、施工業者の選定や見積もりの精査を行い、業務とコストの効率化を図ります。

■また「中長期修繕計画」の策定では、当社別荘事業の専門スタッフが実施し、外部に委託する必要なく、専門度の高い調査及び計画の策定が可能となります。

② 当社各部門と連携した機動的な応援体制

■繁忙期間、学校受け入れ時での業務量が一時的に増加する場合は、当社ホテル部門、別荘管理事務所のスタッフが機動的に応援にあたります。新たな要員を確保するコストも発生せず、迅速な応援により、サービス提供や学習活動に支障がない体制の構築が可能となります。

情報の管理体制（1）

当社は、法律及び藤沢市の条例に基づき、情報公開及び個人情報保護に関する業務について、誠意を持って適切に実行します。

- ★当社および野外体験教室の運営に関する情報公開にあたっては、藤沢市の指定管理者であることに鑑み、藤沢市情報公開条例に基づき対応いたします。
- ★また、当社が業務上取得するお客様や取引先の個人情報について、個人情報保護に関する法律及び藤沢市個人情報保護に関する条例に従い実施することはもちろん、セブン&アイグループ及び当社の規程・ルールおよび体制に基づき実施し、藤沢市に損害や負担をかけないようにいたします。

（1）情報公開

- 市民の「知る権利」を保障し、公正で開かれた市政を推進するために制定された「藤沢市情報公開条例」に従い、情報を開示いたします。
- 当社の情報については、株式会社セブン&アイ・ホールディングスの連結子会社であるため、東京証券取引所の定める開示規則に沿って情報開示を行います。
- 野外体験教室の運営に関する情報公開については、藤沢市ならびに藤沢市教育委員会に報告のうえ対応いたします。

（2）個人情報保護の当社の基本的考え方

- 当社は、以下のプライバシーポリシーに従い、個人情報の保護に取り組んでいます。

★当社は、社会の一員として、お客さまからの信頼を得て健全に発展し続けるためには、お客さまの個人情報の保護がきわめて重要であると考えております。その考えに基づき、私たちは、関連企業や協力企業と足並みをそろえ、以下の方針に従って、高い倫理観を持って個人情報の保護に取り組みます。

1. お客さまの個人情報は、私たちのものではなく、お客さまからお預かりしている大切な資産であるという考えのもとに、お客さまの個人情報を取り扱います。
2. お客さまにご迷惑をかけることのないように法の定めにしたがって、お客さまの個人情報を取り扱います。
3. お客さまの個人情報は、必要な情報に限ってお預かりします。
4. お客さまから個人情報をお預かりする際は、利用目的を明らかにするとともに、お客さまの同意なしにはお預かりしません。また、同意していただいた利用目的以外には利用しません。
5. お客さまの氏名と結びついて個人が特定されうる情報は、すべて個人情報とみなして適切に取り扱います。
6. お客さまの個人情報は、法で定められている場合を除き他には提供しません。サービスの一部を他に委託する場合、委託先が適切にお客さまの個人情報を取扱っているか、監督を行いません。
7. お客さまの個人情報への不正アクセス、紛失、破壊、改ざん及び漏えいなどの危険に対し、社内規則（情報セキュリティ基本方針及び顧客情報管理規程等）を定め、安全管理を徹底します。

情報の管理体制（2）

8. 情報管理委員会を設置し、各部門に管理者を設置するなど、お客さまの個人情報を保護するための組織体制を確立します。また、業務上必要な担当者だけが、必要な範囲でお客さまの個人情報を取扱うことができるようにします。
9. お客さまの個人情報を正確かつ最新の内容に保つよう努めます。またお客さまご自身の個人情報のお問い合わせ、ご相談に対応するための「お客さま窓口」を設けます。
10. 個人情報の保護に関する教育研修を行い、従業員の意識の向上を計ります。また定期的に監査を実施し、本方針が確実に守られ続けていくように努めます。

【制定日】平成17年4月1日

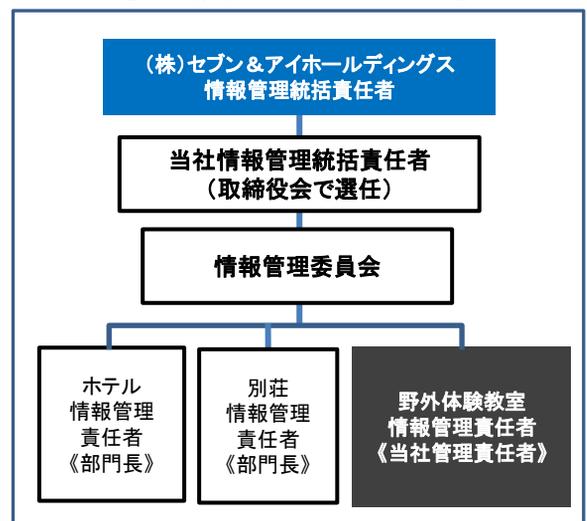
（3）個人情報保護へ向けた当社の推進体制

① 規程・ルール of 明確化

■当社では、セブン&アイグループの情報管理基準に基づいて、個人情報を含めた総合的な情報資産について、適正管理の体制及び方法を定めた「**情報管理規程**」を定め業務を遂行しています。

■また、野外体験教室の指定管理者として、藤沢市条例（平成15年藤沢市条例第7号）及び条例施行規則（平成15年藤沢市規則第19号）に定められた業務を責任持って行うため、当社の規程に、『**当社が藤沢市の公の施設の指定管理者として行う業務に関わる藤沢市個人情報の保護に関する条例施行規程**』を定めております。

【当社情報管理推進組織体制】



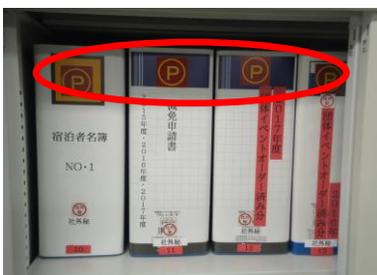
② 推進組織体制

■当社では、リスク管理における時代の変化を捉えた、セブン&アイグループの情報セキュリティ基準に基づき、グループと一体となった管理組織を形成して活動しています。

■業務の推進では、情報管理委員会での規程・ルールの遵守状況監督・ルールの見直し、現場での自主点検実施、監査部門による業務監査実施など、管理業務フローが確立されています。

② 現場での具体的業務推進

■現場では、日々・月次で規程・ルールの遵守状況の自主点検を実施し、当社管理部と情報管理委員会がその実行状況を確認し、不備があれば改善指導を実施しルール遵守の徹底に努めています。



情報管理対象書類の明確化
(個人情報ファイルに「Pマーク」を貼付
及び施錠管理を徹底)



日々の冊数点検実施(定時)



予約管理システム端末の盗難防止管理
(チェーンでデスクに固定)

環境配慮・人権擁護・障がい者配慮 受動喫煙防止・暴力団排除（1）

当社は、「信頼される誠実な企業でありたい」というグループの社是に基づいて、法令や社会規範を遵守した事業活動を行っています。

★当社は、セブン&アイグループの一員として、すべてのステークホルダーに「信頼される誠実な企業でありたい」という社是に基づき事業活動を行っています。グループではその実現のために「企業行動指針」を定めるとともに、CSR活動を積極的に推進。事業活動全般を通して、社会価値の創造に力を注ぎ、企業の社会的責任を果たしていきます。

★また、社是に掲げる「信頼と誠実」の精神を実現するため、従業員一人ひとりが実践すべき行動の在り方を示した「企業行動指針」を定め、法令や社会規範を遵守することを徹底しています。

社是

私たちは、お客様に信頼される、誠実な企業でありたい。
私たちは、取引先、株主、地域社会に信頼される、誠実な企業でありたい。
私たちは、社員に信頼される、誠実な企業でありたい。

企業 行動指針

1. 安全で高品質な商品・サービスの提供 / 2. 公正で透明な取引の確保
3. 地域社会・国際社会との連携 / 4. 人権の尊重 / 5. 多様性の尊重と働きがいの向上
6. 会社の資産や情報の保全 / 7. 持続可能な社会実現への貢献
8. ステークホルダーとの対話 / 9. 社会課題への取り組み

（1）環境配慮への取り組み

■当社の別荘リゾート事業の理念は「自然と人と文化の共生」です。事業開始以来「自然環境の保護や維持への最大の配慮」は事業運営の前提であり、加えてグループの企業行動指針「7.持続可能な社会実現への貢献」を踏まえた、企業の社会的責任としての「環境への配慮」に向けた諸施策に、積極的に取り組んでいます。

【企業行動指針：「7. 持続可能な社会実現への貢献」】

・地球環境の保全は、事業を行う上で必須の課題であるという認識のもと、事業のあらゆる場面で、気候変動問題・生物多様性の保全・水資源の保全などに配慮し、持続可能な社会実現に貢献していきます。

① 自然郷での自然環境保護や最大配慮へ向けたルールの制定

■当社では、自然郷のより良い自然環境の成立や「生物の多様性を守る」ために、専門家の助言を受けながら、自然の保護や育成の方法だけでなく、建物や生活する人のライフスタイルまでを含めてルール化した「自然郷環境憲章」を定めています。《※平成22年4月制定》

■当社はこの憲章のもとに、自然郷で別荘オーナーとともに、豊かな自然環境と快適な生活環境の維持のために、当社及び従業員が、率先して行動することを肝に命じて日々の業務を行っています。



自然郷環境憲章

環境配慮・人権擁護・障がい者配慮 受動喫煙防止・暴力団排除（２）

② 地球温暖化抑制への具体的取り組み

- 省エネルギー、CO2排出量削減へ向けた諸施策に取り組んでいます。
 - ・自然郷内施設（ホテル、音楽堂）照明のLEDへの交換。（H22年～）
⇒なお野外体験教室の照明も交換の際に順次LEDに変更しています。
 - ・別荘地全体のゴミの分別の徹底による、リサイクルの推進や地球温暖化抑制（CO2排出量削減）に貢献するためのゴミの減量の推進。
 - ・すべての事務所における、不要個所の照明の節電の徹底。
 - ・電気自動車のための充電スタンドをホテル駐車場に設置して、野外体験教室の利用者の方にも利用いただくことが可能となっています。



電気自動車用充電スタンド
《ホテル客用駐車場》
・H26年11月設置

（２）人権擁護・障がい者配慮への取り組み

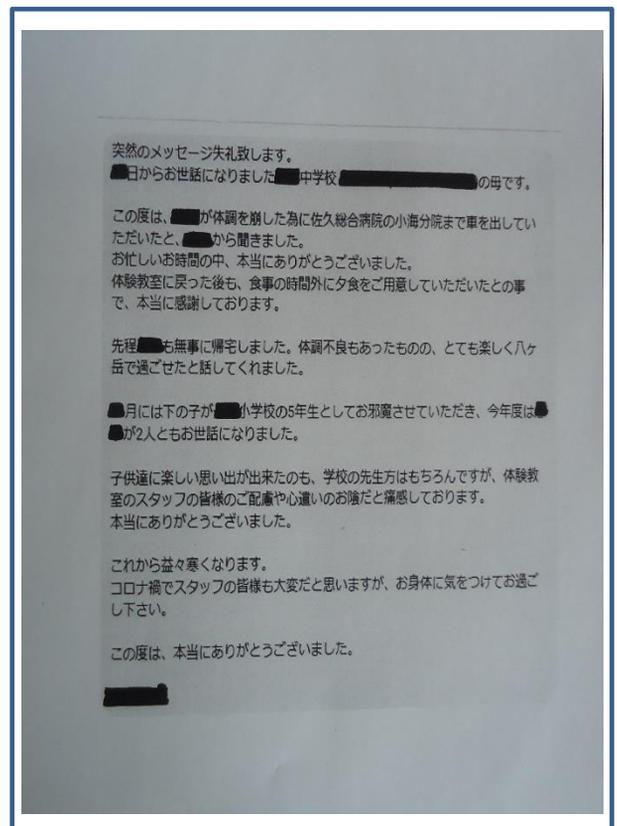
- 当社は、グループの企業行動指針に基づき、企業としての社会的責任として、お客様はもとより、従業員・取引先との関係においても「人権擁護」の考え方を基本方針として、日々取り組んでいます。

【企業行動指針：「4. 人権の尊重」】

・人権に関する国際的な規範を尊重し、従業員には理解・認識向上のための教育を行います。また差別的な取扱いを行わず、従業員、お取引先の人権に関する取り組みに注意を払い取り組みます。

【野外体験教室での取り組み】

- 当社は、自然との営み、共同生活の中で弱者を救済する意識や考えを醸成するという、野外体験教室の体験そのものが人権への配慮の啓もう活動の一環となるものと認識しています。
- 障がい者に対しては、付添の方を支えるようバリアフリーの臨時対応や、介助補助の支援を積極的に行っています。
- また各学校の体験学習の受け入れにあたっては、障がいのある児童・生徒の対応について、事前に教育委員会と対応方針を確認し、学校側の要請に沿った支援補助を実施しています。
- さらに学校受け入れ時の給食配膳対応でも、昨今アレルギー対応が必要な生徒が増える中、対象児童・生徒の人権尊重の考えに立ち、差別感を感じないよう、児童・生徒の立場に立ったメニューの工夫や配膳対応を心がけ、保護者からも感謝の声を頂戴しています。



保護者からのお礼状

環境配慮・人権擁護・障がい者配慮 受動喫煙防止・暴力団排除（3）

（3）受動喫煙防止への取り組み

■当社では、健康増進法を踏まえ、ホテルに喫煙室を設置（平成27年）するなど対応を行っています。なお野外体験教室での施設敷地内全面禁煙対応については、藤沢市の方針とスケジュールに準拠した対応といたします。

【健康増進法 受動喫煙の防止】《H15年5月施行》

・**第二十五条**: 学校、体育館、病院、劇場、観覧場、集会場、展示場、百貨店、事務所、官公庁施設、飲食店その他の多数の者が利用する施設を管理する者は、これらを利用する者について、受動喫煙（室内又はこれに準ずる環境において、他人のたばこの煙を吸わされることをいう。）を防止するために必要な措置を講ずるように努めなければならない

■野外体験教室は、平成30年4月1日から敷地内全面禁煙の実施にあたって、ホームページやパンフレット及び館内での告知等、お客様にご理解とご協力をお願いしています。



敷地内禁煙ポスター



ホテル・喫煙室

（4）暴力団排除への取り組み

■当社は、グループの企業行動指針に基づき、反社会的勢力とはいっさいの関わりを持たない、公正で透明な取引の確保に努めており、長野県警察本部・佐久警察署と、管理者及び従業員の教育と反社会的勢力との関わりを防ぐための対応について連携しています。

【企業行動指針 :「2. 公正で透明な取引の確保」】

・自由で公正な競争を尊重し、独占禁止法などの関係法令やルールを守り、政治・行政に関わる人々と適切な関係を維持します。取引にあたっては健全な商慣習に従い適切な条件のもと取引を行い、私的な利益は受けません。 **また反社会的な勢力とは関わりを持ちません。**

【野外体験教室で取り組み】

■グループ行動指針及び藤沢市暴力団排除条例の基本理念に従い、施設にはホテル、別荘管理事務所と同様「**暴力団関係者追放宣言事業所**」(長野県警察)の表示を掲出し、暴力団を恐れず、協力しない、利用しないことを旨として業務に当たっています。

■「不当要求防止責任者」(管理責任者)と社員全員を対象とした、警察(佐久警察)による「不当要求防止責任者講習会」を受講するとともに、暴力団等からの不当な要求に適切に対処するための社内教育を継続実施していきます。



不当要求防止責任者選任済の証

学校教育利用への協力体制（1）

野外体験教室の設置目的の第一は「学校教育の場」とであると認識し、
安全で楽しく学習効果の高い体験教室実現へ向けて
当社をあげた協力体制を構築します。

★子どもたちの自然と社会と人とのふれ合いの創出の場である野外体験教室を、安全に、そして子どもたちが楽しく活動でき学習効果のあがる運営を行うため、当社は万全な体制をもって各学校に協力します。また、必要に応じて、当社各部門からのスタッフの応援を行うなど、より安全性や学習効果を高める、有意義な体験学習の実施をサポートします。

（1）学校受け入れ体制

■当社スタッフは、教育委員会と連携させていただき、学校受け入れの計画策定、各学校の事前下見、事前準備、当日の受け入れ、体験学習の支援、不測の事態への対応など、有意義で成果のある体験学習となるよう全力で支援業務を行います。

① 各学校の活動計画の事前の詳細な打ち合わせ

■学校の利用に際して、学校側が事前に下見を行う場合、教育委員会と協力して、学校側からの質問に対応し、必要に応じてアドバイスをを行います。

■学校側から詳細な活動計画が体験教室に提出された際には、教育委員会と協力して学校側の計画を確認するとともに、食事の手配・部屋割り等の具体的な準備作業に入ります。

■この際、活動計画上の確認事項や食事などのアレルギー対応などについて、当社スタッフが学校側と直接連絡をとり、万全の準備を行います。



スキーレッスンの様子



スキー場でバスをお見送り

② 柔軟なスケジュールと休館日対応

■学校利用の場合、学校側の要請がある場合は、全体スケジュールとの調整の中で、休館日の見直しも柔軟に検討いたします。

③ 体験教室利用時の対応

■藤沢市を出発する際には、参加予定者数と食事手配の必要数を確認し、厨房レストランと共有化します。

■体調不良の児童・生徒が出た場合には、付添いの看護師の方と交替して対応いたします。

（※当社でも常時看護師1名が勤務）

■緊急の場合は、当社スタッフが教育委員会の指示に従い、救急の対応支援を積極的に行います。

■入所式には、管理責任者やスタッフ、指導補助員が必ず出席し、誰がどのような業務を行っているか（相談できるか）が、確認できるようにします。



入所式でのスタッフ紹介

学校教育利用への協力体制（2）

④ 野外活動への積極的参加(危険が伴う活動への参加)

- 登山・野外炊事など危険が伴う野外体験活動時には、必要に応じ指導補助員だけでなく、当社ホテルや管理事務所より応援を行うことにより、安全に活動できる体制を整えます。



トレッキング(登山)

(2) 体験学習の企画プログラム構築・実施についての協力

- より有意義な体験学習とするために、自然郷内の当社の施設、当社の地域でのネットワークを活用して、各学校へ向けた体験学習プログラムの提案を行い、実施へ向けた支援を積極的に行います。

① 自然郷内の施設を活用した体験プログラムの提案

- ハヶ岳高原音楽堂を使った地元との交流イベント
 - ・地元小中学校との交歓音楽演奏会
 - ・星と宇宙にまつわる講演会（地元天体観測施設連動）など



地元中学校吹奏楽部演奏会《白田中学校》

- 自然と親しむ当社メインイベント企画への参加
 - ・ネイチャーウォーク（美鈴池遊歩道、杣添遊歩道）
 - ・星空観望会（ホテル敷地内芝生広場）

- より詳しくハヶ岳の自然の成り立ちと森の再生について学ぶ自然体験学習《約20名単位の2時間コース》
 - ・自然観察会の開催（杣添遊歩道、北原地区・自然散策路）
⇒当社自然観察指導員、日本自然保護協会（NACS-J）専門講師



自然観察会
(ホテルの定例イベント)

- ホテル陶芸工房での陶芸体験
 - ・雨天時の体験学習プログラムとして、陶芸体験教室を開催

② 地域ネットワークを活用した体験プログラムの実施支援

■農業体験プログラムの支援強化

- ・「ふじさわハヶ岳農園」（平成21年スタートの提携農場）との使用契約関係の明確化（※当社と提携農場の契約締結）
⇒当社が、提携農場との運営窓口となり、農地の状態管理、作柄の状況を見た適確な農業体験学習の実施を支援します。



農業体験(南牧ふじさわ農園)

■地元野外活動施設と連携した体験プログラムの実施

- ・清里高根エリア、明野エリア、富士見エリアなどハヶ岳全体エリアでの野外活動好適施設の紹介と交渉を当社が支援します。

[清里エリア] 清泉寮/サンメドウズ清里/高根三代校舎ふれあいの里/高根ラインガルテン

[富士見エリア] ハヶ岳自然文化園/富士見パノラマリゾート/ [明野エリア] 明野フラワーセンター

(3) 冬の学校受け入れにおける支援体制の強化

- 冬の学校受け入れの拡充（茅ヶ崎市、寒川町を含む）へ向けて、スキー体験などの冬の体験学習を援助する指導補助員の体制を強化します。

指導補助員の運用と活用策（1）

指導補助員は、体験学習について各学校と連携し、直接学習活動に携わる重要な役割であることを常に意識し、更なる業務の品質向上に努めていきます。

☆再委託から自社体制へ移行。

- ・令和1年度から指導補助業務を自社体制とし、適正な人材を配置することにより、スムーズなコミュニケーションをとおして、児童・生徒の安全を確保しながら、一人ひとりが有意義な体験活動が出来るよう、責任者を中心に教育委員会と連携を図り、各学校の活動補助に努めてきました。
- ・令和4年度についても自社体制を継続するなか、指導補助員の更なるレベルアップを図り、八ヶ岳での野外活動満足度向上を目指します。

（1）指導補助員の役割と使命

■指導補助員の業務の重要性（役割と使命）を良く認識し、各学校の期待に応える体制を構築します。

① 役割と使命

- 野外体験教室活動時には安全を確保することを第一の使命とします。
- 児童・生徒の皆さんと、常に良好なコミュニケーションをとって行動します。
- 児童・生徒の皆さんの「八ヶ岳の思い出づくり」を積極的にお手伝いします。
- 挨拶の徹底や清掃活動など、集団行動におけるマナーやルールについて適切に指導補助いたします。
- 児童・生徒の皆さんとは、ふれ合いと思いやりのあるお付き合いをします。
- 万が一の緊急時には、教育委員会及び、現地の警察・消防、病院等と連携して適切に対応します。

② 主な業務活動

■指導補助員の主な活動内容は以下のとおりですが、この内容に制約されることなく、学校利用時の全ての行事・活動に目を配り、スムーズな運営のために柔軟に対応します。

- ・体験教室入所式時のオリエンテーション補助、リネン類の説明
- ・体験教室周辺の登山、ハイキングコースルートガイド
- ・ネイチャーウォーク、ナイトウォークなど実施前での活動ルートの状態及び安全確認
- ・野外炊事体験時の火熾し、料理指導、片付け指導、残り火の管理
- ・キャンプファイヤー、キャンドルファイヤーの下準備、後片付け
- ・キャンプファイヤー、キャンドルファイヤーのエールマスター、全体レクリエーションの進行
- ・コース別活動時におけるバス乗降時の安全確保
- ・その他細部にわたり児童・生徒たちに目を配り、安全確保を徹底



クラフト体験（集会棟）



農業体験



キャンプファイヤー

指導補助員の運用と活用策（2）

（2）指導補助員の体制とマネジメント体制

① 人材要員とマネジメントの考え方

- 学校利用の前年実績を踏まえ、藤沢市教育委員会と連動した年度の学校利用の期間・人数等の見込み計画に基づき、管理運営仕様書の基準に従い、必要な配置人数を確保します。
- 指導補助員の人材については、キャンプファイヤー・キャンドルファイヤーのエールマスターの対応ができる人材を確保し、それ以外のメンバーとして体験活動における補助活動に支障が出ないように、ハヶ岳現地の状況を熟知した、経験ある人材を確保し、適切な対応が図れるよう要員配置を行います。
- 学校利用時での指導補助員のリーダーには、「自然観察指導員」の資格を持ち、ハヶ岳の自然に関する豊富な知識、登山やトレッキングの経験を有する、統率力のある者（当社社員）を配置し、指導補助員に対し実務を通じて、体験活動における指導法や安全管理についての指導を行う体制とします。



当社の自然観察指導員

- また、学校側との体験学習の推進における、現場での様々な調整は、指導補助員リーダーが行い、指示命令系統を一本化し、学校側とのスムーズな連携・協力が行える体制とします。

② 指導補助員の児童・生徒とのコミュニケーションの仕方

- 指導補助員は成長期、思春期の児童・生徒とのコミュニケーションを良好に行える対応を実行します。

【児童・生徒が親しみやすいスタッフを配置】

- ・児童・生徒たちと明るく元気にまたフレンドリーに接することができ、児童・生徒にとって親しみやすいスタッフを配置します。
- ・常に自然と触れ合っているスタッフが、児童・生徒たちとの会話の中で自然に関するクイズなどでコミュニケーションをとることで、自然に対する興味や学習のきっかけづくりを行います。



到着・入所式

【ニックネームで親しみやすく】

- ・児童・生徒たちから気軽に声をかけられるように、指導補助員にはそれぞれニックネームをつけて紹介します。親しみやすいニックネームでコミュニケーションを図ります。

【児童・生徒一人ひとりに挨拶と声掛けを励行】

- ・指導補助員には、担当する学校の滞在期間中は、参加する児童・生徒たち全員に挨拶の声掛けを行います。
- ・親元を離れて過ごすことへの不安感を払しょくするために、児童・生徒たちとのふれ合いの中から彼らの状況を感じ取り、フォローすることにより、「ハヶ岳の思い出づくり」のお手伝いをします。
- ・藤沢を離れ、非日常空間のハヶ岳野外体験教室で野外体験や集団生活を送ることで、児童・生徒たちは自然についてはもちろん、自分自身の知らない一面や友人の新たな一面を発見することがあります。そんな時には、彼らの声に耳を傾け、感動を共有します。



食事提供のサービス内容（1）

安全性を第一に、当社運営のリゾートホテルで培った調理技術とおもてなしノウハウを活用した、満足度の高い食事サービスをご提供します。

- ★当社は平成25年度に指定管理者に選定されて以来、宿泊施設としてお客様の最大のお楽しみである「食事」につきましても、とりわけ高い評価とご満足の声を頂戴しております。
- ★今後も「安全性」を第一に、当社のホテルの調理・レストラン部門で豊富な経験を積んだ人材を軸に、質の高い料理とおもてなしにさらに創意工夫をこらし、お客様に高いご満足をご提供いたします。

（1）安心を第一とした学校食の提供

- 藤沢市の給食基準に準じて提供してゆくことを前提に、各学校のご意見、教育委員会の指導、教員委員会の試食会でのご意見や指摘事項をもとに、学校食メニューを提案し提供します。
- また、昨今増加している「食物アレルギー対応」には細心の注意を払い、リスクをできるだけ回避できるメニュー、またアレルギー対応での代替メニューも併せて提案・提供いたします。
- 学校食メニューを取り扱うにあたっては、成分表の提出、厨房レストランに従事する従業員全員の検便を、学校受け入れ月には月2回実施するなど「管理運営仕様書」に基づき、食品衛生について細心の注意と緊張感を持って取り組みます。

【夕食A】



- ・信州山賊焼き/干し野菜の卵ゲティ/彩り野菜
- ・小松菜とツナのおひたし/あまなつフレッシュ
- ・ご飯/豆乳のコーチャップスプ/ふりかけ

【夕食B】



- ・信州ホーカースステーキ/温野菜サラダ/レモンムース
- ・ホールコーン/かに玉にゆめん
- ・ポテトとマカロニのサラダ/ご飯/ふりかけ

【ごはん朝食】



- ・鮭塩焼き/温野菜のサラダ/厚焼き玉子
- ・野菜焼売/カップ納豆/きなこわらびもち
- ・ご飯/みそ汁/ふりかけ

【パン朝食】



- ・テンプルロール/クワッツ/いちご&マカロン/かにクリームコック
- ・スクラブレッグ/トマトチャップ/ホイムイナ/チョコレートマフィン/フランスパン
- ・レコソとしめじ和洋イグソのお豆腐サラダ/野辺山高原3.6牛乳

※食欲旺盛な成長期の児童・生徒への対応として「ご飯」「パン」はおかわり自由としています。
※その他「野外食用メニュー」の提供も行います。（カレーライス・野外とん汁・牛丼/全てフルーツ付）

食事提供のサービス内容（2）

（2）リーズナブルな料金で上質な一般利用客向けメニューの提供

- 一般利用のお客様には、ハヶ岳での思い出に残る、ホテルレストランのノウハウを活かした高質感あるメニューを、リーズナブルな料金で提供します。
- 学校食とも同様、食材は高原野菜など地元の食材をふんだんに使用し、季節にあわせて新しいメニューやデザートをご案内して、リピーターの利用客にも「来るたびに新しくておいしい料理が楽しめる」という、野外体験教室のブランド価値まで高めてまいります。

【洋食/1,800円】



【和食/1,800円】



一般食・夕食 A

【一例】

- ・信州そばサラダ* ハヶ岳スタイル/トマトのスープ*
- ・ポーク* カトマトソース/フ* サラダ* /本日のデザート
- ・パン/コーヒ-

- 【前菜】 えびす切り出し、磯あわび、もろ胡瓜
- 【酢の物】 ほたるいか酢味噌添え
- 【お造り】 まぐろ山かけ、青のり、鶏たまご
- 【焼物】 にじます塩焼き/【揚物】 旬の野菜天麩羅/他

【洋食/3,200円】



【和食/3,200円】



一般食・夕食 B

【一例】

- ・前菜盛り合わせ/花豆のクリームスープ*
- ・信州サモンのふきみそソテー* 焼き
- ・和牛ヒレ肉のホ*ル赤ワインスープ*/フ* チョコアラ* ー
- ・本日のデザート/パン/コーヒ-

- 【食前酒】 旬のお酒/【先付】 たまご豆腐、青のり
- 【前菜】 帆立酒蒸し、北海つぶ貝、公魚南蛮漬け他
- 【酢の物】 山海鳴門巻き、黄味酢
- 【お造り】 海の幸五点盛り他/【焼物】 信濃雪鰯姿焼き他
- 【揚物】 天麩羅盛り合わせ/【蒸し物】 信州田毎蒸し/他

一般食・朝食他

【洋朝食】
《500円》



【和朝食】
《500円》



【ホットケーキセット】
《600円》



【一例】

食事提供のサービス内容（3）

（3） さらに満足度を高める一般利用客向けメニューの提供

■お客様の声をもとに、季節ごとの単品メニュー・デザートメニューの提案や、大人のためのドリンクメニューの提案、リーズナブルプライスでのコース料理など、一般利用客の様々なご要望に対応するメニューの開発・提案を行います。

【和牛ほほ肉のビーフシチューセット/2,400円】



ビーフシチュー、デザートオリジナルプリンも単品で大人気となっています。

【和牛コロッケセット/1,500円】



一般食・特別メニューと単品メニュー【一例】



【わんぱくカツカレー/700円】



【わんぱくプレート/800円】

（4） 食物アレルギー対応への細心の対応

■昨今増加している「食物アレルギー」の対応については、学校側からの事前の申告内容をさらに精査を加え、細心の注意を払い対応します。

■アレルギー対応については、特定原材料7品目のみならず、それ以外の申告内容にも細かく対応しています。

⇒青魚/魚卵/砂糖/りんご・メロン・桃等の果物類

⇒アレルギー対応食事手配書での細心の注意と徹底

【アレルギー対応食事手配書】(例)

学校名	●●●中学校 A	
人数	5名	＊乳製品(牛乳・ヤクルト・ヨーグルト等) ＊生ハйнаツプル ＊非加熱の卵・牛乳・乳製品 ＊リンゴ・バナナ・黄桃・ゴマ ＊卵・落花生・ナッツ類・そば・くるみ・キウイ・トマト (アナフィラキシーショック有)

変更内容 (1)	テーブル No.17-①	＊乳製品(牛乳・ヤクルト・ヨーグルト等)禁
	1/16 夕食	
	さつま芋とリンゴのヨーグルト和え ⇒	ヨーグルト除去マヨネーズ和え
	1/17 朝食	
ジョア ⇒	緑茶で代替	
1/18 朝食		
野辺山高原牛乳 ⇒	リンゴジュースで代替	
ミルク ⇒	除去	
変更内容 (2)	テーブル No.17-②	＊生ハйнаツプル禁
	1/18 朝食	
フルーツカクテル ⇒	みかんのシロップ煮	

（5） 食品衛生への厳格な対応

■当社は「品質管理規程及び細則」により食品安全衛生に関わる規程・ルール・実施手順を定め、ホテル・野外体験教室を対象とした食品衛生・品質管理に関わる日々の現場の自主点検、当社「品質管理委員会」による定期点検、また外部専門機関（長野県食品衛生コンサルタント協会）の定期点検（月1回）、さらにグループ監査部門による業務監査を受け、食品及び調理レストランの食品衛生管理を徹底しています。

体験教室資源の再開発（1）

開所から満30年。野外体験教室の利用価値をさらに高める、新たな体験プログラムの開発へ向けて、当社が全面的に支援いたします。

★運営開始から30年が経過する野外体験教室には、施設・設備・備品などのハード面だけでなく、これまでに培った体験プログラムの他、ここを訪れた児童・生徒、そして市民皆様の多くの〔思い出〕という、大切なソフト資源が蓄積されています。

★「開所30年」をお祝いすべく、藤沢市民皆様の心に残る記念事業に取り組んでまいります。

- ・開所30年記念メニュー
- ・開所30年の思い出写真展
- ・開所30年記念植樹
- ・開所30年記念品の作成 等

（1） 学校利用での体験プログラムの充実

① 藤沢市の小・中学生と地元小・中学生との交流促進

■ハヶ岳での体験学習に加え、地元の小・中学生との交流は、藤沢市の児童・生徒の皆さんにとっても地域を理解することや友人の輪を広げることなど、大変有意義な機会です。

■当社は、地域のネットワークを活用して佐久エリアの各市町村の行政・各学校と連動して交流の場づくりを支援し、中学校クラブ活動での交流も実現しています。



藤沢市・高倉中学バスケットボール部（38名）
と地元3中学バスケットボール部との試合
《於：佐久穂中学校/H29年8月》

② 地域の名物資源を活用した新たな体験プログラム

■「南牧村」は「美星町」（岡山県）「石垣島」（沖縄県）とならび、『日本三選星名所』（天文学者が選ぶ星空がきれいな場所ベスト3）に選ばれ、3行政が連動してPR活動を行っており、平成27年10月には、当社施設のハヶ岳高原音楽堂で「第3回星空サミット」も開催されました。

■さらに平成29年10月には、環境省主催の「第29回星空の街・あおぞらの街全国大会in信州南牧村」がハヶ岳高原音楽堂で開催されました。当社では「宇宙・星空」のテーマについて、さらに幅広いネットワークとノウハウを形成しています。

■日本有数の「星の名所」である自然郷の資源と、当社と地域の各研究施設とのネットワークを活用して「宇宙・星空」をテーマとした内容の濃い体験プログラムづくりを支援いたします。

- [プログラム例]
- ・地元研究施設見学と体験（国立天文台野辺山宇宙電波観測所/うすだスタードーム）《午前》
 - ・地元研究施設専門家、ゲスト講師による小学生・中学生向け講演会（ハヶ岳高原音楽堂）《午後》
 - ・星空観望会（ホテル施設内芝生広場）《夜》



国立天文台
野辺山宇宙電波観測所



うすだスタードーム
（60cm反射望遠鏡：右）



宇宙・星空講演会事例（音楽堂）
・うすだスタードーム講師

体験教室資源の再開発（2）

（2） 学校利用、一般利用を含む『自然観察』をテーマとした体験プログラム

■野外体験教室の最大のソフト資源は自然体験プログラムです。当社は自然郷内の自然観察最適エリアを活用したより内容の濃い自然体験プログラム『自然観察会』を学校利用の体験学習のひとつとしてまた一般市民の方々にもよりハヶ岳の自然を知り体感いただく機会を提供いたします。

【自然観察会の概要】

■自然郷は「亜高山帯」と「山地帯」の分岐点にあたり、かつて牧場のため原生林が一度伐採されたために、両者の混合が進み自然が本来あるべき姿を求めて、様々な変化と進化を続けています。また開発から59年が経ち、自然を健全な状態に誘導する「自然保全」、希少な樹木や植物・蝶などの生態を回復させる「自然保護」の活動が重要となっています。



自然観察会（北原地区・散策路）

■当社では、ハヶ岳の原生林が杣添川流域に広がり希少な野鳥や植物を観察できる「杣添遊歩道」と、自然の偶然で生まれた千曲川支沢の源頭部の湿地帯が中央に広がり、希少な生物や植物の群落を観察できる「北原地区散策路」にて、定期的に「自然観察会」を開催しています。



自然観察会（杣添遊歩道）

■講師は、日本自然保護協会（NACS-J）や日本鳥類保護連盟の専門家や当社のベテラン自然観察指導員が担当し、自然保全や自然保護の重要性と手法について、密度濃く体験することができ、当社顧客からも好評で、当社ではこの「自然観察会」の実施頻度の拡大及び講師となる人材の育成を進めております。



当社ベテラン自然観察指導員

⇒ 1回20名、2時間コース（1日3回まで実施可能）

⇒ 参加費：有料（野外体験教室利用の方にはご優待いたします）

（3） 藤沢市民の皆さまの様々な団体活動への支援プログラム

【ハヶ岳高原音楽堂を活用した藤沢市民のサークル活動の活性化】

■自然郷最大の付加価値ある施設に「ハヶ岳高原音楽堂」があります。音楽堂では年間約60公演のコンサートに加え、プライダル会場、レンタルでの各種催事開催、企業の会議・研修会、趣味のサークルの練習・発表会など、様々な用途でご利用いただいています。

■藤沢市の様々な団体、サークルの方々野外体験教室に宿泊し、自然溢れる静かな空間の音楽堂で活動するプログラムの実施について、各団体ごとのご要望にきめ細かく対応いたします。

【プログラム例】

- ・コーラスサークル合宿発表会
- ・太極拳、ヨガなどの健康サークル合宿
- ・団体の合宿研修会
- ・中学生、高校生集中勉強会（夏季・秋季）等

★野外体験教室と音楽堂の送迎、会場レンタル料金の特別ご優待など、便宜を図ります。



コーラス愛好会の合宿発表会



夏のハヶ岳高原音楽堂

令和4年度 藤沢市八ヶ岳野外体験教室年間利用予定一覧表

○:利用可能 /:チェックアウトのみ 黄色:メンテナンス休館 赤色:抽選期間(ハガキ申込み)

月	施設名	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
4月	施設名	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	
	本館	○	○	/	メン	メン	メン	○	○	/	休館	○	○	○	○	/	休館	○	○	○	○	○	○	/	休館	○	○	○	○	○	○	
	宿泊棟	○	○	/	メン	メン	メン	○	○	/	休館	○	○	○	○	/	休館	○	○	○	○	○	○	/	休館	○	○	○	○	○	○	
5月	施設名	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火
	本館	○	○	○	/	休館	○	○	○	/	休館	学	○	○	/	休館	○	○	○	学	学	○	/	休館	学	学	学	学	学	/	学	学
	宿泊棟	○	○	○	/	休館	○	○	○	/	休館	校	○	○	/	休館	○	○	○	校	校	○	/	休館	校	校	校	校	/	校	/	校
6月	施設名	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	
	本館	学	学	学	/	学	/	学	学	学	学	/	休館	休館	学	学	学	学	○	/	休館	学	学	学	学	/	学	/	休館	学	学	
	宿泊棟	校	校	校	/	校	/	校	校	校	校	/	休館	休館	校	校	校	校	○	/	休館	校	校	校	校	/	校	/	休館	校	校	
7月	施設名	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日
	本館	○	○	/	メン	メン	メン	○	○	/	休館	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	宿泊棟	○	○	/	メン	メン	メン	○	○	/	休館	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	テント	x	x	x				x	x	x		x	x	x	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
8月	施設名	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水
	本館	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	宿泊棟	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	テント	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
9月	施設名	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	
	本館	/	メン	メン	メン	メン	○	○	○	○	/	休館	学	学	○	○	○	○	○	/	休館	○	○	○	/	休館	○	○	○	○	○	
	宿泊棟	/	メン	メン	メン	メン	○	○	○	○	/	休館	校	校	○	○	○	○	○	/	休館	○	○	○	/	休館	○	○	○	○	○	
10月	施設名	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月
	本館	○	/	休館	○	○	○	○	○	/	休館	学	学	○	○	/	休館	学	学	学	○	/	休館	○	○	○	○	学	学	○	/	休館
	宿泊棟	○	/	休館	○	○	○	○	○	/	休館	校	校	○	○	/	休館	校	校	校	○	/	休館	校	校	校	○	校	校	○	/	休館
11月	施設名	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	
	本館	○	○	○	○	/	メン	メン	メン	○	○	/	休館	○	○	○	○	○	○	/	休館	○	○	○	○	/	休館	○	○	○	○	
	宿泊棟	○	○	○	○	/	メン	メン	メン	○	○	/	休館	○	○	○	○	○	○	/	休館	○	○	○	○	/	休館	○	○	○	○	
12月	施設名	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土
	本館	○	○	○	/	休館	○	○	○	○	/	休館	○	○	○	/	休館	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	/	休館	○	○	○
	宿泊棟	○	○	○	/	休館	○	○	○	○	/	休館	○	○	○	/	休館	○	○	○	○	○	○	○	○	○	/	休館	○	○	○	
1月	施設名	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火
	本館	○	○	○	/	休館	○	○	/	休館	学	学	学	学	学	学	学	学	学	学	学	学	学	学	学	学	学	学	学	学	学	
	宿泊棟	○	○	○	/	休館	○	○	/	休館	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校	
2月	施設名	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	
	本館	学	学	学	/	学	学	学	学	学	/	学	学	学	学	学	学	学	/	休館	休館	学	学	/	休館	○	学	学	/	学	学	
	宿泊棟	校	校	校	/	校	校	校	校	校	/	校	校	校	校	校	校	校	/	休館	休館	校	校	/	休館	○	校	校	/	校	校	
3月	施設名	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金
	本館	休館	○	○	/	休館	○	○	○	○	/	休館	○	○	○	○	○	○	○	○	/	休館	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	宿泊棟	○	○	○	/	休館	○	○	○	○	/	休館	○	○	○	○	○	○	○	○	/	休館	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

予約受付期間について

■通常期

利用期間	受付期間	申込み方法
2022年4月1日(金)～ 2023年3月31日(金)	利用日の3ヵ月前の月の1日 (休館日及びメンテナンス日 の場合は翌日)から利用日 の3日前まで。	電話またはファックスで(先着)。 *受付時間=午前10時～ 午後6時 (休館日・メンテナンス日を除く)

■特定抽選期間

	利用期間	抽選受付期間	抽選後の 受付開始日
G・W	4月28日(木)～5月4日(水)	3月1日(火)～3月10日(木)	3月26日(土)
夏休み	7月15日(金)～8月31日(水)	4月12日(火)～4月23日(土)	5月21日(土)
冬休み	2023年 12月29日(木)～1月4日(水)	10月1日(土)～10月12日(水)	10月29日(土)
春休み	2023年 3月25日(土)～3月31日(金)	2023年 1月7日(土)～1月17日(火)	2023年 2月5日(日)

受付をした、申込み専用ハガキによる抽選を行い、当選者のみに当選通知を発送します。

抽選受付期間最終日の消印有効です。

抽選後の受付開始は、各期間とも午前10時から先着順で行います。



本館ロビー



本館和室

お客様へのご案内(利用料金・キャンセル料)

■宿泊料金

施設名	利用料金	備考
本館(和室)	大人 1,400円	*小人とは小・中学生です。 *幼児の利用は無料です。 但し、リネン類を使用する場合は、 小人料金となります。 *障がい認定を受けている方、指定難病 医療受給者等、介護保険法により要介 護認定を受けている方は、本人及び介 護者1人の利用料金が免除となります。
	小人 600円	
宿泊棟(2段ベット)	大人 900円	
	小人 400円	
テント	無 料	

*チェックインは15時～17時迄、チェックアウトは10時迄です。

*チェックイン時間内に到着できない場合は、現地フロントへご連絡ください。

■キャンプ場・野外炊事場貸出物品等料金

品名	料金	品名	料金
シュラフ(寝袋) 1泊につき	200円	バーベキューコンロ	400円
グランドシート(1枚)	100円	鉄板	200円
毛布(1枚)	50円	網	200円
炊事用具各種	各100円	薪(1束)	600円
小型ランタン1台	100円	木炭(3kg)	550円

*貸出物品については、破損・汚損等した場合には、実費をご負担していただきます。

*炊事用具各種は、包丁・トング・ボール・なべ・皮むきとなります。

■キャンセル料

キャンセル料規定	キャンセル料金
休館日を除く利用日3日前午後5時迄	無 料
上記時間以降～休館日を除く利用日2日前迄	全ての予約内容の30%
休館日を除く利用日1日前迄	全ての予約内容の40%
利用日当日	全ての予約内容の100%

*ご利用に関する変更及び取消については、利用日を含まない営業日3日前17時迄にご連絡ください。



〈キャンプ場への小径〉



〈キャンプ場〉

広報活動について

■当体験教室のご利用率を上げるため、広報紙、パンフレット、インターネットホームページ、SNS等を活用し、市民皆様へのPRを進めてまいります。

・広報ふじさわ 主な掲載計画

掲載予定月(号)	掲載内容
2022年4月10日号	夏休み期間予約ハガキ受付のご案内
6月10日号	夏休みキッズサマーキャンプのご案内
9月25日号	冬休み期間予約ハガキ受付及び年末年始イベントのご案内
10月25日号	冬休みキッズスキーキャンプのご案内
2023年2月25日号	ゴールデンウィーク期間予約ハガキ受付のご案内

*上記の他必要に応じ随時掲載依頼を行います。

・パンフレット

各市民センター・公民館等市施設に、パンフレット(利用のご案内)を配布させていただいておりますが、一般市民皆様のご利用を、より多くいただけるよう、引き続き不足することの無いよう、必要数を用意いたします。

・学校配布チラシ

・インターネット予約及びホームページの更新

インターネット予約の更なる充実を図ります。

また、ホームページによる、予約(空室)状況の更新を随時行うのはもちろんのこと、「スタッフレポート」等も適時更新を行い、四季折々に自然の素晴らしさを見せてくれる、八ヶ岳の魅力を発信いたします。

・SNS

instagram・facebook等を活用し、体験教室周辺の情報提供を進めます。



体験教室主催イベント

■多くのお客様に参加いただけるよう、各種イベントを計画します。

開催時期	イベント内容(一例)	概要
ゴールデンウィーク	森の工作体験 イワナのつかみ取り 清流で宝物探し 他	ボスカで色ぬり&焼きペンで工作体験 つかまえたイワナをその場で調理 輝石(キセキ)を探す体験
夏休み	たき火カフェ 星空観望会 夜の昆虫ハンター スペシャルBBQ 他	たき火を見ながらゆっくりな時間を 夏の星座観察と星空撮影教室 夜の森で昆虫を探そう 家族や仲間で楽しもう
年末年始	スマイルスキーレッスン 焚き火カフェ(冬Ver) 他	家族みんなで楽しめるスキーレッスン 冬空の下、焚き火を囲んで癒しのひと時

*上記以外の追加及び開催日時等の詳細につきましては、都度ホームページ等でご案内いたします。



ホテルタイアップ企画

■ご利用のお客様に、より楽しんでいただくため、体験教室主催イベントの他、ホテルとのタイアップ(共催)企画を計画いたします。

開催予定月	内 容 (計 画 案)
4月	八ヶ岳山麓の桜ミステリーツアー
4月・5月	青い鳥「ルリビタキ」探し
5月	自然郷に棲む生き物たち～自然観察会
5月	スターライト ベストフォト(星空観望会)
6月	スターライト ベストフォト(星空観望会)
7月	杣添川南沢苔の森トレッキング
7月	ホテル観察バス観光
8月	八ヶ岳高原音楽堂オープンハウス
8月	スターライト ベストフォト(星空観望会)

* 内容の詳細及び、秋以降を含めた追加開催につきましては、随時ホームページ等で、ご案内いたします。



研修・講習・訓練計画

■八ヶ岳野外体験教室に携わる社員、アルバイト、パート従業員全員が、講習・研修・訓練等に積極的に参加し、業務上必要な知識の習得と個々のレベルアップに努めます。

実施月(予定)	実施内容	主な対象者
4月	消防訓練(AED・救急救命他)	全従業員
4月	部門集会(新年度に向けて)	全従業員
4月	関連施設視察研修	全従業員
6月	食品衛生講習会(高温多湿期の事故防止)	主に食堂課担当
7月	自然観察勉強会(ホテル自然観察会と連動)	主に指導補助担当
9月	部門集会(上期の課題と下期対策について)	全従業員
9月	関連施設視察研修	全従業員
10月	消防訓練(総合訓練/消防署員立会い)	全従業員
11月	食品衛生講習会(ノロウイルス対策他)	主に食堂課担当
12月	交通安全講習会	全従業員
2月	防火管理者向上講習会	防火管理者
3月	防火管理者管轄支部講習会	防火管理者

*上記の他、周辺の学校活動利用施設視察・体験研修を随時行う他、有効資格の取得に努めます。



消防訓練



救急救命講習

施設保守管理計画

■ 日常清掃・定期清掃による施設全体の美化はもちろんのこと、自主点検をはじめとし、信頼のおける専門業者による、建物及び設備の定期・年次点検を確実に実施し、「安心・安全」を第一に施設の維持管理に努めます。

【専門業者による保守点検等】

月	2022年										2023年		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	
看板維持管理	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
ゴミ処理	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
除雪機配備	○								○	○	○	○	
建物及び 設備保守 管理	電気設備		○		○			○		○		○	
	ボイラー設備							○				○	
	浴槽濾過設備							○				○	
	消防設備							○				○	
	浄化槽	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	エレベーター	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	ガス設備											○	
	自動ドア						○					○	
	煤煙測定			○						○			
	全館消毒		○						○				
	害虫駆除							○					
	厨房消毒	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	地下タンク						○						
	浴槽水検査		○			○					○		
	飲料水検査					○					○		
電話設備		○						○					
通水・水抜	○							○					



ボイラー



風呂ろ過機

再委託業務一覧

再委託業務項目		再委託先				
		名称	主な事業	住所・電話番号等 連絡先	事務連絡 担当者名	再委託先に 選定した理由
建物・設備・機器等 保守管理業務	電気設備保守					
	消防設備保守					
	ボイラー・貯湯槽・ 濾過機設備保守					
	エレベーター設備 保守					
	電話設備保守					
	消毒・防虫等環境 衛生管理					
	自動ドア設備保守					
樹木等管理業務						
フロント業務		自 社				
予約業務		自 社				
信直業務		自 社				
看護師業務		自 社				
清掃等業務		自 社				
指導補助業務		自 社				
夜間巡回・点検業務		自 社				
幕舎施設管理業務		自 社				
給食配膳業務		自 社				

(2021年12月31日現在)