

令和5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、1992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）の位置する、来年で開発60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2013年4月からは指定管理者に選定され、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、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。

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1,900区画におよぶ別荘の管理を行い、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、野外体験教室施設の周辺にあるこれらの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。



指定管理者制度への理解 (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、教育委員会と連携し、各学校の先生方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ふ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対応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、2013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。



野外体験教室(管理棟)



一般向け・夕食コースメニュー(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。

指定管理者制度への理解（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

■万が一の緊急事態が発生した場合（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、安定した人材確保が可能です。

■また、敷地内に従業員施設（寮、従業員食堂、休憩室等）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1,900区画の別荘の建物建築・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、緊急時での対応において支援を行います。

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》

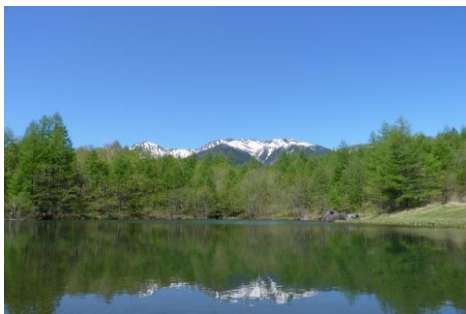


女子寮個室

女子寮《個室26室/社員食堂、休憩室併設》



冬の別荘建物



初夏の美鈴池

運営管理の基本方針

★当社は、2013年4月より、野外体験教室の指定管理者に選定され、公の施設の管理運営の重責と施設の設置目的を十分に認識し、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、当社の持つノウハウを最大活用して取り組んでまいりました。今後もこの基本方針を遵守し、野外体験教室の魅力をさらに高めることに全力を尽くし貢献してまいります。

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、「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。当社では各部門から専門人材を集め、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、当施設の位置する約200万坪の日本最大級の別荘リゾート地「ハケ岳高原海の口自然郷」の約60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、未来に繋が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、ハケ岳山麓の豊かな自然環境と共生してい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。

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、この地で約60年の実績があります。

★当社は、約60年前この地、ハケ岳連峰の東山麓の約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、日々活動しています。これまでの活動が社会から高く評価され、昨年度まで3年連続で価値あるアワードを受賞しました。その価値を野外体験教室に生かしてまいります。

（1）自然郷の歴史

1963年 南牧村財産区より土地を譲り受け開発着手

1969年 ハケ岳高原ヒュッテ開業

1975年 ハケ岳高原ロッジ（ホテル）開業

1976年 TVドラマ「高原へいらっしゃい」放映

1988年 ハケ岳高原音楽堂完成

2003年 TVドラマ「高原へいらっしゃい」リメイク版放映

2005年 天皇皇后両陛下下行幸啓

（1984年より現在まで、多くの皇室の皆様にも何度もご来郷いただいております）

2023年 自然郷開郷60周年



現在の自然郷幹線道路

（2）自然郷の事業活動

① 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、お客様から高く評価いただいてい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67室・2つのレストラン・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親しまれています。



リゾートホテル・ハケ岳高原ロッジ

② ネイチャーイベント《社員全員が自然のエキスパートです》

■自然郷の大きな特徴は、従業員自らが実施するネイチャーイベントです。ネイチャーウォーク、バードウォッチング、自然観察会、星空観望会など季節ごとにほぼ毎週、開催しています。

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70回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し開催しています。



夕暮れのハケ岳高原音楽堂

④ 自然郷内1,900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、さらに自然や遊歩道の状態管理と対応まで、きめ細かい管理を約60年継続することで、自然郷の価値を維持向上させています。



別荘管理事務所

管理運営実績(2)

(3) 近年益々高まる自然郷の社会評価

★自然郷は、2019年「みどりの社会貢献賞特別賞」、20年「ウッドデザイン賞優秀賞」、21年「環境省グッドライフアワード実行委員会特別賞SDGsビジネス賞」と3年連続で社会的に価値あるアワードを受賞しました。そして22年7月には環境に関する国際会議でその活動を発表しました。自然郷とその活動の社会からの評価が近年益々高まっています。

①2019年、「第7回みどりの社会貢献賞特別賞」受賞

■多様で健全な生態系と人が共生できる自然を育て、その自然の中で自然観察会や音楽会等を開催し、自然と人と文化のふれ合いを進めている企業活動が評価され、財団法人都市緑化機構が主催するアワードを受賞しました。表彰式は第36回全国都市緑化信州フェア全国都市緑化祭で行われました。



②20年、「第6回ウッドデザイン賞優秀賞(林野庁長官賞)」受賞

■地元のカラマツで製作したチェンバロでバロック音楽を中心に年間約100回のコンサートを開催している取り組みが、一般社団法人日本ウッドデザイン協会が主催するアワードを受賞しました。こども達に向け用意している「チェンバロ・ジュニアガイド」も高く評価を受けました。



③21年、「第9回環境省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

■荒れた高原に33万本の植林を行い、自然と人と文化がふれ合うリゾートに再生させた半世紀にわたる取り組みが、環境省が主催するアワードを受賞しました。



④22年7月、「第3回パリ協定とSDGsのシナジー強化に関する国際会議サイドイベント」にて自然郷の取り組みを発表

■環境省グッドライフアワードの過去の全受賞300件以上の中から選ばれた3件の1つとして、自然郷の半世紀以上にわたる取り組みを国際会議のサイドイベントで発表する名誉ある機会を得ました。自然郷とその活動は、国内だけでなく、世界の中でも環境・社会的に価値ある取り組みと受け留められていると実感しました。



Zoomによる国際会議での発表

⑤さらに20年、ハケ岳高原ヒュッテ「国の登録有形文化財」認定

■旧尾張徳川家本邸主屋を1969年に移築したハケ岳高原ヒュッテは、2019年に耐震補強を行い内外装イメージをそのままにリニューアルしました。その歴史的価値が認められ国の登録有形文化財に認定されました。



管理運営実績 (3)

★当社は、2013年4月より、野外体験教室の指定管理者に選定され、公の施設の管理運営を担う重責を認識し、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み、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。20年春以降は、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う臨時休館のため貴市に十分に貢献できなかったことは残念ですが、この休館期間を活用し、従業員全員で施設の整備作業を精力的に進めました。

(4) 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。

(5) 施設の稼働促進及び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ふ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。新型コロナ以前は一般利用が確実に増加しております。

■また一般利用客のアンケート（お客様カード）の評価でほぼ満足以上の比率が93%以上と高い評価をいただいています。特にコロナ禍のこの2年間平均は97%以上と極めて高い評価となっています。当社が指定管理者に選定される以前との比較では、フロント・食堂等の接客対応には歴然たる差異（改善）が見られます。



野外体験学習（登山）



大食堂での学校給食

【施設利用人数推移】

(単位:人、%)	18年度	19年度	20年度	21年度
学校利用	11,763	11,677	791	7,527
17年度比	97.4%	96.7%	6.6%	62.3%
一般利用	9,372	9,949	3,697	1,141
17年比	100.6%	106.8%	39.7%	12.3%

【お客様の評価】(18～21年)

(お客様カード)	ほぼ満足以上の比率		
	18年	19年	20・21年
(有効カード数)	418枚	400枚	379枚
予約係のご案内	95.0%	95.0%	96.6%
フロント係のご案内	97.1%	94.8%	98.4%
清掃の行き届き	95.0%	90.4%	95.6%
食堂スタッフの対応	95.3%	96.8%	99.4%
お料理の味	92.0%	87.7%	95.7%
ご滞在全般	97.7%	93.4%	98.9%
(評価の単純平均)	95.3%	93.0%	97.4%

管理運営実績（４）

（６）新型コロナによる臨時休館を活用した取り組み

■20年春以降、新型コロナ感染拡大により20年度に132日、21年度に220日（うち一般のみ60日）の臨時休館をせざるを得ませんでした。この期間を利用し、施設設備の点検修繕や遊歩道や野外施設の整備等を主体的積極的に実施いたしました。将来に向けて、貴市施設の維持保全とさらなる価値向上に貢献できるよう、さらに取り組んでまいります。

【臨時休館中の取り組み内容】

分類	2020年度	2021年度
①感染症対策	- 各所への消毒液の設置 - 掲示物の作成、掲示、見直し - 館内備品等の見直し、片付け - 食堂の飛沫防止パーテーション設置	- ベットの飛沫防止パーテーション設置 - キャンプ場飛沫防止パーテーション設置 - 脱衣場ロッカー数の見直し - コロナ対応案内動画の制作
②本館・宿泊棟	- 客室の障子・襖の張替え - フロアマットの汚れ・高所のほこり取り - 展示物・掲示物の掃除、見直し - 浴室の浴槽・洗い場のタイル補修	- 中央階段の塗装 - 客室・廊下等の窓ふき、高所のほこり取り - 浴室の塗装、コーキング、網戸等の補修 - 宿泊棟のベランダ・下駄箱塗装 - 宿泊棟の網戸の点検、張替え、補修 - ベット手すり等木部の補修、塗装
③外部	- 全遊歩道の整備、枝除去・枯れ木伐採・笹刈り等（春・秋各1回） - 観望広場の整備 - 新規広場づくり - 側溝の落ち葉等の除去（春・秋各1回）	- 本館の玄関・階段・スロープの高圧洗浄 - 全遊歩道・テントサイトの草刈り、笹刈り - 農園の苗付け、草刈り、収穫、片付け - 外灯のサビ取り、塗装
④キャンプ場	食事棟の雨除けカーテン補修、再設置	- 炊事場・食事棟のテーブル・イス塗装 - トイレ棟の鉄扉等の塗装 - 川までの道の案内直し、草刈り、階段直し
⑤その他	毎日担当を決めてのバックヤード清掃	毎日担当を決めてのバックヤード清掃

（７）20年度に実施された第三者評価は対象12施設中トップ評価

■指定管理者が提供する管理運営サービスの質を客観的な立場の評価委員会が評価する第三者評価では、当社の管理運営業務に対し高い評価をいただきました。総合評価は、12の公の施設指定管理者の中でトップ（1位）の評価をいただきました。しかし個別項目では③安全対策及び危

【20年度評価委員会評価結果】※施設指定管理者総数12

	評点平均	順位
総合評価	3.1	1
①指定管理業者としての基本的要件、団体の適格性	3.1	2
②施設の管理運営、施設の効用の発揮	3.0	4
③安全対策及び危機管理	2.9	7
④利用者視点	3.1	2
⑤施設経営	3.0	3
⑥特定項目	3.0	4

機管理では課題をご指摘いただきましたので、その後、レベル改善に向けて、継続的に取り組んでおります。

（８）18年度に実施された定期監査でも「適切に管理」の結果

■18年8月から10月に実施された指定管理者定期監査では、書類審査及び現地調査を行っていただいた結果、指摘事項なし、留意事項なし、で適切に管理していることをご確認いただきました。

施設利用の促進（1）

自然郷の有効活用及びホテル・別荘部門との連携強化により 学校利用へ協力、一般利用の促進に積極的に取り組んでいきます。

★野外体験教室は、集団生活と野外体験で心身を鍛え健全な人格形成を目指す学校教育の場であると共に、市民の皆様には高原の大自然を満喫いただき、高原ならではの多様な体験を楽しんでいただくための施設です。この目的に向け、自然郷をさらに有効活用し、ホテル・別荘部門と連携した企画・イベントを積極展開し、市民の皆様の認知度を高めるための取り組みを強化し、施設の利用促進を図ってまいります。

（1）学校教育への協力

■野外体験教室の第一目的は、学校教育の場であることを認識し、子供たちがより安全に、より楽しく活動し、利用される学校がより教育効果を高められるように、当社は万全の体制をもって各学校に協力いたします。学校受け入れ体制及び体験学習の企画プログラム構築・実施についてよりきめ細やかに対応いたします。必要に応じて、当社各部からのスタッフの応援を行うなど当社挙げての協力を行います。詳細は特記項目の「20.学校教育利用への協力体制」にて提案いたします。

（2）藤沢市民の皆様のニーズに合わせた野外体験教室独自の企画・イベント強化

■一般利用されるグループごとのニーズや志向とハケ岳高原のシーズンごとの良さ・特性を掛け合わせた企画・イベントをさらに組み立て提案いたします。今までご好評いただいている企画・イベントを増幅するとともに、新たな切り口での企画・イベントに挑戦してまいります。抽選期間となるGW・夏休みにとどまらず、ハケ岳高原のシーズンごとの良さを生かして年間を通じて企画・イベントを展開することで、一般のお客様の施設利用を促進してまいります。

【企画・イベントの設計の考え方】

グループ	ニーズ・志向	夏	春・秋	冬
小さな子どもファミリー	・自然を知る ・いろいろ学ぶ	・森の工作体験 ・火起こしマスター	・野菜収穫体験 ・万華鏡づくり	・バームクーヘン体験 ・ソリ遊び
小学生ファミリー	・アドベンチャー ・アクション	・魚つかみ取り ・夜の昆虫ハンター ・ナイトウオーク	・溪谷の宝さがし ・アウトドアキッチン ・トレッキング	・スキーレッスン ・キッズキャンプ
大人	・登山拠点 ・スキー拠点	・高原SUP	・中級登山	・冬山体験ツアー
ご年配	・癒し ・のんびり	・低山登山	・桜、紅葉ツアー	・写生教室
（共通）	・自然に浸る ・自然を楽しむ	・キャンプファイヤー ・自然郷散策	・バーベキュー ・自然観察会	・焚火力フェ ・星空観望



杣添川で宝さがし（輝石拾い）



バームクーヘンづくり体験



スマイルスキーレッスン

施設利用の促進（2）

（3）ホテル部門と連携した、一般市民の方々への体験企画・イベントの提案強化

①ホテル主催の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継続強化しております。来室された藤沢市民の皆様にもご参加いただき、ハヶ岳の自然を満喫していただきます。



ネイチャーウォーク
（当社自然観察指導員・社員）
《無料》



自然観察会〔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ハヶ岳高原音楽堂コンサート付き野外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、藤沢市民の皆様用のお席を設けた「音楽堂コンサート付野外体験教室宿泊プラン」を設定し、高い評価をいただいているハヶ岳高原音楽堂コンサートをリーズナブルな料金で体験いただきます。コンサートのご利用料金は、別荘オーナーと同様に通常の20%ご優待とさせていただきます。



22年12月17日 TSUKEMEN

22年11月19日 サラ・オレイン



ハヶ岳高原音楽堂

③ハヶ岳高原ヒュッテでのディナー付き野外体験教室ご宿泊プランの新規提案

■学校利用以外の期間に、一般利用のお客様に向けて、ホテルで人気となっているハヶ岳高原ヒュッテでのディナー付きプランをホテルよりリーズナブルな価格のプランに仕立てて提案いたします。



リーズナブルコース（イメージ）



ヒュッテ内レストラン



ハヶ岳高原ヒュッテ

施設利用の促進（3）

（4）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）への施設のパン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、ホームページでのインターネット予約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】



【ホームページからの予約件数】
(2021年度年間)・89件
・年間で全体予約室総数の34.7%
のご予約をいただいています。

【宿泊ご予約入力画面】



（5）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きます。

（6）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、南牧村中学校、臼田中学校、岩村田高等学校 など

サービスの向上（1）

自然郷の各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てきた別荘サービスの実績、グループ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、さらに期待を上回るサービスをめざす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の配置

■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、顧客ニーズへのきめ細かな対応力、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、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と実行
・ビーフシチュー、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維持に努めております。

【22年7月13日スタッフレポート】

（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受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、楽しく、親しめる場所になるよう、コンテンツの充実を図っております。

- ・スタッフによる自然郷の紹介『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など



・キャンプ場でカナヘビを見つけました。手足も顔つきもとても可愛いです。……………このあと大ジャンプを決め森に帰って行きました。

サービスの向上 (2)

(3) 自然郷内施設の利用における特別サービスの提供

★野外体験教室を利用される、学校利用・一般利用の皆さまには、ハケ岳でのご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近隣施設の利用について、特別に便宜を図るとともに、ご優待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れる場合は、特別に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、陶芸工房での専任講師による陶芸体験教室をご希望される場合は、特別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、食事場所などの近隣施設について、学校利用希望の際には、当社が地元ネットワークを活用して、優待料金の設定や特別対応を含め交渉にあたらせていただきます。



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様には、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、観光施設のご案内
（優待券や特別割引券などのご提供）



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(一部)】



平山郁夫シルクロード美術館(北杜市)



八峰の湯(小海町)



滝沢牧場(野辺山)

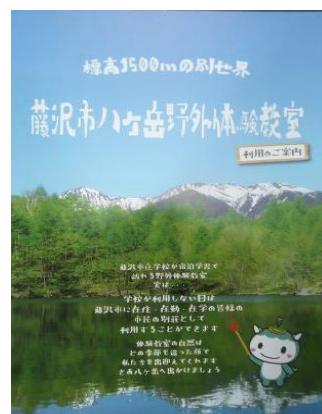
平等な利用の確保

子供・高齢者・障がいをお持ちの方まで全ての方に
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・趣味のグループなどさまざまな方々にご利用いただけるよう、一般市民の皆様への認知度拡大に向け、様々な取り組みを行い、市民利用での平等性を確保いたします。
- ★また、高齢者の方や障がいをお持ちの方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、バリアフリー化を進め、平等な利用の確保に努めます。

(1) 藤沢市民の皆様へのご案内強化と利用促進

- 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、様々なニーズをお持ちの市民への勧誘をおこないます。
 - ・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
- なお予約受付については「先着順」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) 高齢者の方や障がいをお持ちの方も安心して利用できる環境づくり

- 当社リゾートホテルにおける、障がいをお持ちの方を受け入れる運営体制を基本に、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します。具体的にはスタッフに対する研修教育の実施や、ホテルスタッフの派遣など、障がいをお持ちの方も安心して利用できる環境づくりを行います。

【高齢者の方、障がいをお持ちの方への対応】

- ・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。

【障がいをお持ちの方、高齢者対応研修の実施】

1) ハートフルアドバイザー研修

- ・高齢者や障がいをお持ちの方に対して接客サービスを提供するために必要な知識・技術に関する研修を実施します。
- ・従業員のハートフルアドバイザーの資格取得を推進します。

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対応スキルを学ぶ研修を実施します。



障がい者用トイレ（施設内）



障がい者対応備品（浴室・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、顧客満足の上昇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的に努めております。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者の方のご意見を直接伺い、当社の指定管理業務の改善、向上につなげております。

（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、現地の先生方と当社現場管理責任者、各部門リーダーが参加）で、教育委員会が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っています。
- 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し、積極的に取り組むことを徹底しています。
- また、各学校の教職員の方々の野外体験学習の事前下見、新任の教職員の方々の研修、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、教職員や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。毎年の改善により、教職員の方々から、多くのお礼のお言葉をいただくこととなりました。

【各学校利用後の報告書から（抜粋）】

①施設について

- ・感染症対策もしっかりしていただき、安心して使用させていただきました。
- ・ベッドの片付け方が写真で掲示されていて、とても分かりやすかった。
- ・細かな所まで気配りが行き届いており、アレルギーや喘息のある児童も安心して過ごすことができました。

②食事について

- ・パーテーションで仕切られていて、安心して食事をとることができました。
- ・食物アレルギーや宗教上の食事など、細やかに対応していただき、ありがとうございました。
- ・準備、片付けからおかわりまで、ご支援いただきありがとうございました。

③活動プログラムについて

- ・悪天候によりプログラムに変更がありましたが、道具の準備など臨機応変に対応していただき、ありがとうございました。
- ・事前打合せから密に連絡をとっていただき、私たちがしたい活動を行うことができました。本当にありがとうございました。
- ・子どもたちの活動に介入しすぎず、適切なサポートをしていただき、ありがとうございました。

④指導補助員について

- ・子どもたちに常に笑顔で接していただき、細かに気配りや声かけをしてくださって有難く感じました。
- ・学校側のプログラムを尊重し、その場に適した助言を数々くださったことが心強かったです。
- ・安全面にもたくさんの配慮をしていただき、安心して活動を行うことができました。ありがとうございました。

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

■当社では全ての一般利用のお客様に、アンケート（ご意見カード）へのご協力をお願いしています。

回収されたご意見の内容やお客様からのお手紙は、毎日教育委員会及び先生方、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しています。

直近4年間のご意見カードの評価を見ると、ほぼ満足以上の比率が4年平均で95%以上と高く、特にコロナ禍の20年21年は97%以上と高い評価をいただいています。

【お客様ご意見カードの項目と評価結果（ほぼ満足以上の比率）】

	18年度	19年度	20・21年度	4年平均
（有効カード枚数）	418枚	400枚	379枚	
・予約係は分かりやすくご案内できましたか	95.0%	95.0%	96.6%	95.5%
・フロント係りは分かりやすく親切な対応でしたか	97.1%	94.8%	98.4%	96.7%
・清掃は行き届いていましたか	95.0%	90.4%	95.6%	93.7%
・食堂スタッフの対応はいかがでしたか	95.3%	96.8%	99.4%	97.1%
・お料理の味はいかがでしたか	92.0%	87.7%	95.7%	91.8%
・お料理の盛り付けはいかがでしたか			98.2%	
・ご滞在全般に満足いただけましたか	97.7%	93.4%	98.9%	96.7%
（評価の単純平均）	95.3%	93.0%	97.4%	95.2%

【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。 丁寧であり、特に悪い点は見当たらな

Q3 ご来館時についてお聞かせください。
 ・フロント係り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。 上記と同じ

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。 客室は清潔な一方で、清掃が行き届いていない

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。 食事もいい。スタッフの対応もとても丁寧

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。 いつも通り満足です。

【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】
 ✓ Wi-Fiが使えると助かる。
 ✓ お弁当が少い数になる。

■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、毎日のミーティングで発表、卓越した事例に対しては、ベスト接客賞・ベスト同僚賞として当社として表彰し、従業員のやる気の醸成と良いサービスの共有化を進めています。

施設の中長期的な維持管理への姿勢（1）

開設30周年を迎えた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、引き続き
中長期の視点に立った、保守管理業務に取り組みます。

★野外体験教室が市民の皆様から愛され続けていることを踏まえ、修繕の中長期計画を策定しております。更に5年に1度、建物診断を実施するとともに、年度ごとの見直しを加えながら現状に合わせて優先順位等を見直し、長期を見据えて維持管理を行います。

（1）2016年策定の中長期修繕計画および2021年実施の建物診断と対応

①2016年策定の中長期修繕計画

■当社は、野外体験教室の維持保全に向けて、管理運営仕様書に基づく施設設備の「中長期修繕計画」を策定いたしました。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、当社別荘事業部門の専門スタッフが、2016年2月に詳細な「中長期建物等修繕計画書」（2017年～2026年）を策定し、藤沢市に提出させていただきました。

■中長期修繕計画のポイント

- ・開設30年が経過し、所々に経年および厳しい気象条件等による劣化・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、安心安全を最優先に優先順位付けをした中長期計画として策定しました。
- ・今後の建物設備の維持に向けては、経費軽減の観点から、経年対応修繕で進め、計画と状態を熟知した管理者がこまめに建物設備の点検をしながら、対処的修繕を進めてまいります。

②2021年実施の建物診断と対応

■当社は、2021年に建物診断を実施し、直近の状況を確認いたしました。劣化の進行状況等を点検し優先順位の見直しを実施し、計画の修正を行ないました。

【中長期修繕計画表（一部）】

藤沢市ハッポ野外体験教室		修 繕 計 画 表							耐用年数	備考
VI 建築関係		年度 竣工からの経年	令和3年度 2021年度 29年	令和4年度 2022年度 30年	令和5年度 2023年度 31年	令和6年度 2024年度 32年	令和7年度 2025年度 33年	令和8年度 2026年度 34年		
1	管理棟 屋根	洗浄、補修、カバー工法								
	外壁・ベランダ	洗浄、補修、塗装	○ 北面 4,800							屋根、外壁の改修は足場掛りの関係で同時施工がベター。
	サッシ等	調整、部品交換、様子シール	○ 900							屋根カバー工法により、廃棄物を抑制。
	内部 床		大浴室A	大浴室B	1階	2階	3階			浴室全面改修は防水工事を含む。
	天井		(床、壁、天井共) 6,000	(床、壁、天井共) 6,000	1,600 1,100 1,600	4,000 2,600 3,800	4,200 2,800 4,000			まなない。内部仕上げ改修は仕上げ材のみ。
2	宿泊棟 屋根	洗浄、補修、カバー工法								
	外壁	貼替え、塗装		○ 5,100		○ 5,100		○ 5,300		屋根カバー工法により、廃棄物を抑制する。
	サッシ	調整、部品交換、様子シール		○ 400		○ 400		○ 600		外壁改修に基礎機水処理を含む。
	アプローチベランダデッキ	貼替え、塗装	○ 2,100		○ 2,100		○ 2,100	○ 700		
	内部 床、天井	張替え、塗装	○ 4,500		○ 4,500		○ 4,500	○ 6,000		
3	集会棟 外壁						(張替え)	○ 5,000		塗装で延命後全面張替え。
	外壁	洗浄、塗装								
	サッシ	調整、部品交換、様子シール								
	内部			(天井貼替・壁塗装) 5,100	(床壁部・塗装) 2,600					
4	キャンプ場 外壁	塗装、葺き替え						全体葺き替え 3,500 貼り替え、塗装 4,000		塗装で延命後葺き替え。
	外壁、サッシ	塗装、調整								塗装で延命後貼り替え。
	内部 壁・天井	張替え、塗装								
	外構・その他									
ページ小計			18,300	22,100	13,500	21,400	22,600	28,100		(金額:千円)

III.修繕・更新計画



- 18 -

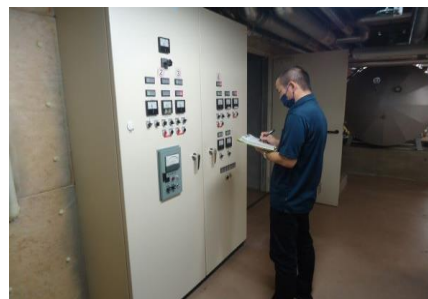
施設の日常的な維持管理への姿勢（1）

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。

★児童・生徒をはじめ一般の利用者の方々に、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・敷地等の点検とメンテナンスをきめ細かく実施します。また、施設維持管理品質向上に向けた、従業員の資格取得も促進します。

（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、これまで自然郷で培った技術やノウハウを結集して、ホテル・別荘部門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。



日常設備点検

■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。定期点検、法定点検等で設備の使用に制限がかかる可能性があるものについては、教育委員会と協議のうえ、学校利用やお客様利用に影響がない日を設定いたします。

（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、積算電力計、電話設備、ケーブルテレビ分配器、温水ヒーター、空調設備、換気扇、浴場濾過装置、昇降機、浄化槽、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、プロパンガス設備、地下タンク、6項目

施設の日常的な維持管理への姿勢（2）

（4）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。



整備された観望広場

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、野外体験教室敷地の自然環境状況に合わせた環境形成に努めます。



大浴場の清掃

（5）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

■利用者の方々が施設を快適にご利用いただけるよう、『管理運営仕様書』の日常清掃作業内容に沿い、清掃スタッフが隅々まで清掃が行き届いた状態をつくります。

②利用者に配慮した作業計画

■定期清掃については、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。

（6）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
- ・普通救命講習修了者
- ・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保有実績】 （2022年12月末現在）

・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
・普通救命講習修了者	16人
・第三級陸上特殊無線技士	3人
・食品衛生責任者（調理師資格除く）	5人
・看護師	1人
・消防設備士	1人
・調理師	2人
・1級ボイラー技士	1人
・高圧ガス第二種販売主任者	1人
・第三種冷凍機械責任者	1人
・自然観察指導員	3人
（のべ40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。

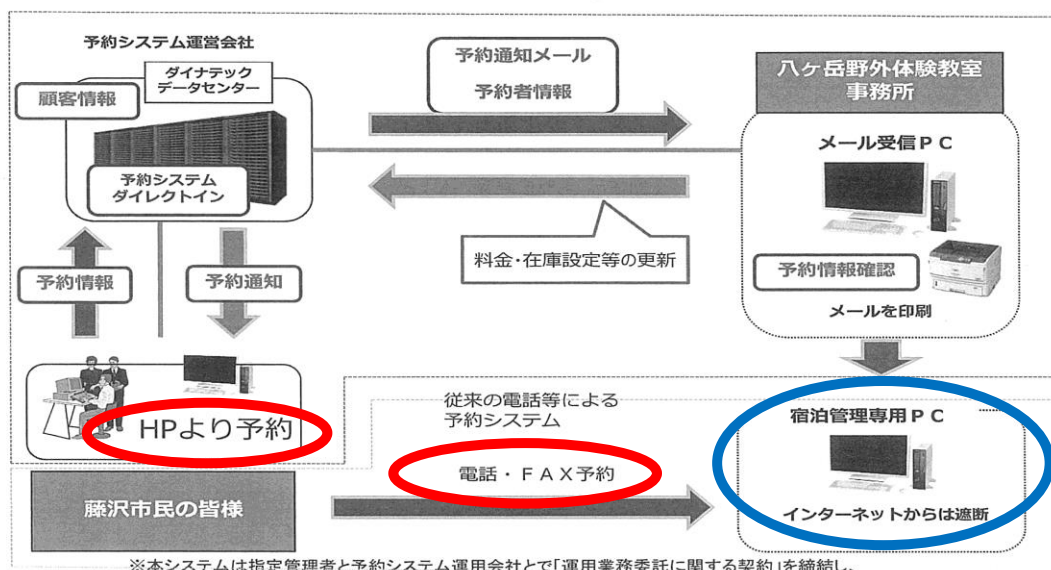
- ★2013年に指定管理者に選定された際、当社のホテルの予約・顧客管理システムのノウハウを活用した、専用の予約・宿泊・顧客管理システムを導入いたしました。その適切な運用により利用者の利便性向上、業務効率の向上、ひいては施設利用の促進に努めております。
- ★また2015年7月には、お客様の要望の多かった「インターネット予約システム」を追加導入させていただき、利用者の皆さまから好評の声をいただいています。
- ★なお当該システムにつきましては、藤沢市個人情報保護条例に伴う、個人情報保護条例諮問会議で許可をいただき、個人情報管理の視点からも万全な仕組みと体制で運用しています。

(1) 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、電話・FAX・ハガキ（抽選応募）・ホームページでの申込みで、個人情報管理の観点から、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おりますので、不正アクセスによる事故もおこりません。

■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、対象パソコンの利用者を限定した「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、当社をあげて、野外体験教室利用者の方々の方々の安心・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、実際に事故災害が発生した場合の責任者の行動、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】《2020年12月改定》

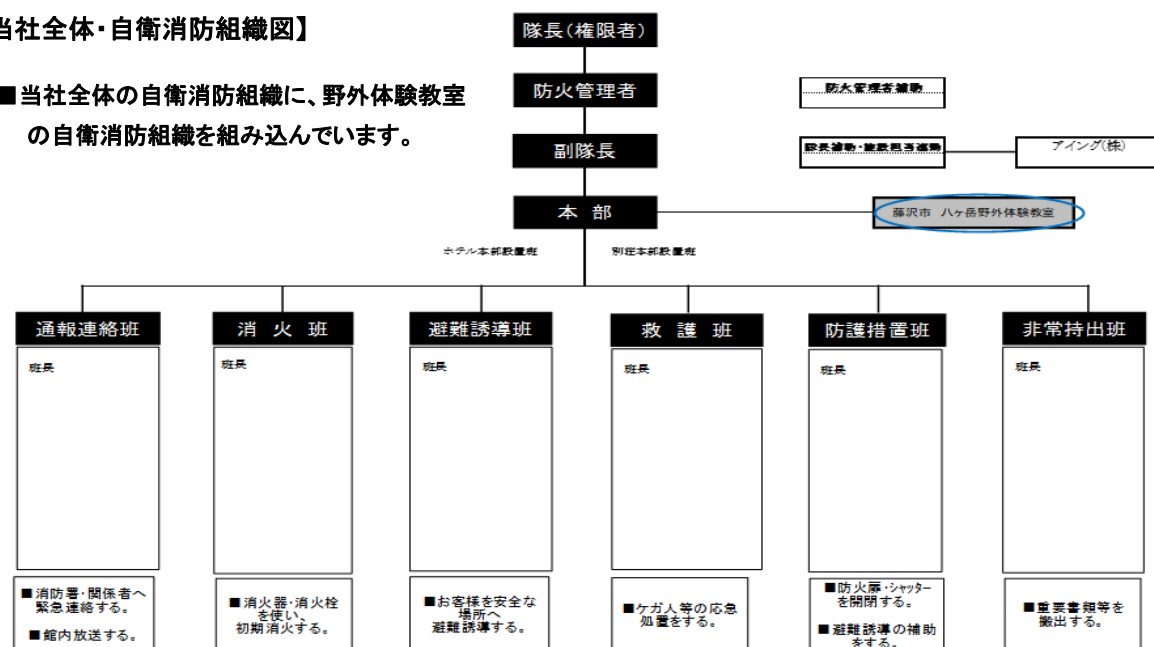
- ①総則（目的、適用範囲：自然郷全体）
- ②責任体制（統括責任者、副統括責任者）
- ③委員会の開催・資格取得
 - ・ 防犯防災委員会の定期開催、防火管理者資格の取得、救急救命講習の受講徹底
- ④予防管理対策
 - ・ 防犯防災管理計画の策定と推進
- ⑤事件事故発生時の措置
 - ・ 発生通報、再発防止対策、事件事故報告ルール

【防災管理マニュアル】《2016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）

【当社全体・自衛消防組織図】

■当社全体の自衛消防組織に、野外体験教室の自衛消防組織を組み込んでいます。

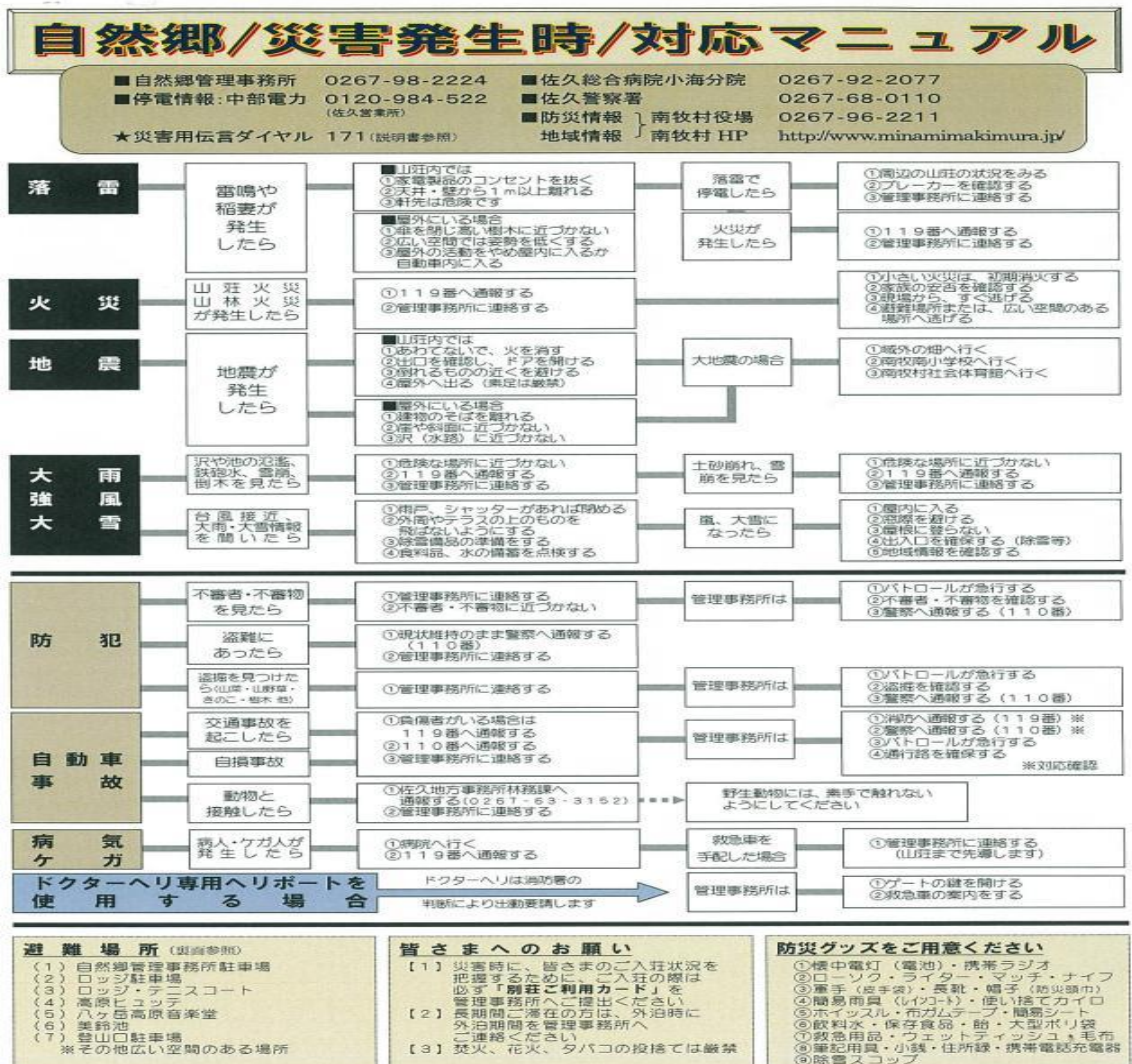


防犯・防災対策 (2)

【藤沢市・八ヶ岳野外体験教室自衛消防組織図】



【自然郷災害発生時対応マニュアル】



防犯・防災対策 (3)

(2) 当社の防犯防災規程・防災管理マニュアルに基づく日々の予防管理業務

■当社の防犯防災規程・防災管理マニュアルに基づき、野外体験
教室内はもちろん、自然郷全体の防犯防災予防管理の業務を
日々緊張感を持って実行しています。



防犯モ二タ一画面

①別荘管理事務所による防犯予防管理

■自然郷全体の安全を守る管理事務所のパトロールが、野外体験教室施設も毎日昼夜巡回し、施設の安心・安全を確保します。

■自然郷内の主要な幹線道路に設置（野外体験教室への入口の幹線道路にも設置）された、防犯カメラの映像を別荘管理事務所で、24時間監視と録画を行い、防犯予防管理を行っています。

②自然郷各施設連動での24時間管理体制

■野外体験教室はもとより、別荘管理事務所・ホテルともに24時間体制でスタッフが常駐しており、異常事態発生時（事件事故・災害発生時、設備機器の異常発生時など）には、別荘管理事務所・ホテルスタッフが迅速に野外体験教室の支援にあたります。

③日々、月次での自主点検による設備機器及び消防用設備の状態管理

■ 規程・マニュアルで自主点検項目と点検表を規定して、施設機器の不具合からの事故・災害の発生に対する予防管理業務の実施を徹底しています。

【野外体験教室・設備点検表】

防災管理マニュアル[別表01F]

「藤沢市八ヶ岳野外体験教室」設備点検報告書

年 月 日 ()		時 分		天気	気温	℃	点検者	所長
◆高圧受変電盤		◆紙圧動力盤		◆紙圧電灯盤№1		◆紙圧電灯盤№2		
電圧 (RS)	KV	電圧 (RS)	V	電圧 (RS)	V	電圧 (RS)	V	
電力	KW	電力 (R)	A					
力率	%							
◆油槽油量		◆油槽№1のポンプ		◆油槽№2のポンプ				
大油 男	%1電流	A	%1電流	A	%1電流	A		
大油 女	%2電流	A	%2電流	A	%2電流	A		
小油 男								
小油 女								
◆大油場導線		◆小油場導線		◆灯油槽		◆灯油サービスタンク		
温度	℃	温度	℃	温度	℃	灯油量	ℓ	
設定温度	℃	設定温度	℃	設定温度	℃			
内留塩素濃度	ppm	内留塩素濃度	ppm					
塩素ゲージ	ℓ	塩素ゲージ	ℓ					
◆ボイラー№1		◆ボイラー№2		◆お湯水量		◆電気メーター		
設定温度	℃	設定温度	℃	水量	m ³	電圧 × 10	Kw	◆取組室 (生庫)
圧力	cmba	圧力	cmba	灯油	ℓ	電圧 × 10	Kw	
				LFC	N/A	電負荷 × 10	Kw	
(その他記載付き)								

【野外体験教室・消防用設備自主点検表】

【消防用設備自主点検記録表】

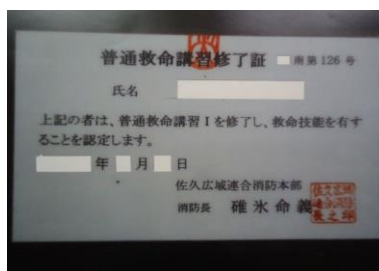
防天智蔵マユムアム(別表03P)
 防天智蔵マユムアム(別表03P)[illegible]

④事故災害発生時の対応力強化へ向けた「訓練」の実施

■「佐久広域連合・南部消防署」連動にて、半期に一度の消防訓練の実施、全スタッフが館内設置のAED救命講習（毎年計画）を受講するなど事故災害発生時の対応能力の向上に取り組んでいます。



消防訓練



普通救命講習修了証

当館にはAEDの設備がフロント前に
あります

AED(Automated External Defibrillator)
自動体外式除細動器

AED

・心臓に電気ショックを与えるための機器です

・人が倒れて意識や呼吸が無い場合、心停止をおこしている可能性があります。AEDは、こうした傷病者に対して電気ショックを与えることで正常な心臓のリズムを取り戻すために使います。



自動体外式除細動器

AED設置告知(館内)

緊急時の対応(感染症対策含む)(1)

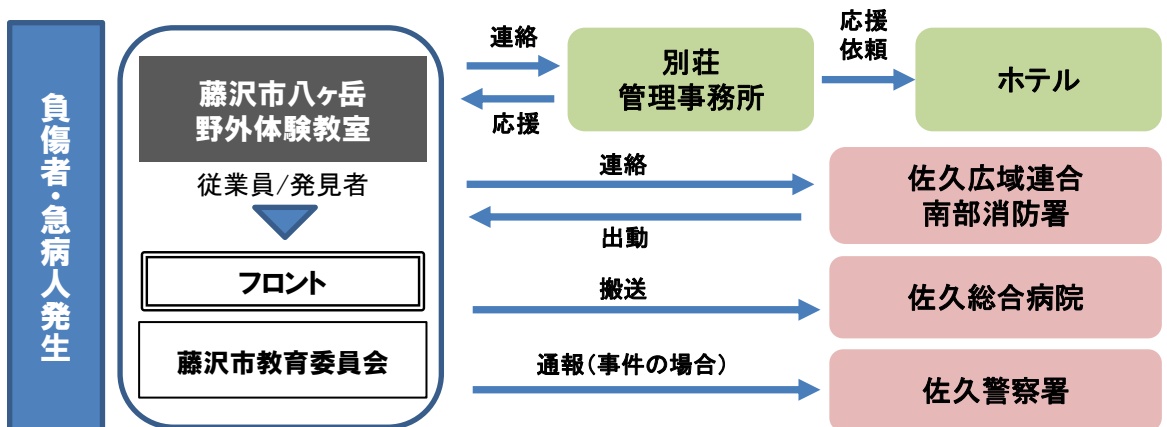
緊急時には、当社(自然郷)全体での緊急体制をもって、
迅速で最善の対応を実行します。

★当社では、自然郷全体で、200万坪の事業地の中に1,900区画の別荘地、67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、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、自然郷内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。

■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に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(感染症対策含む)(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」を締結する予定です。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】



(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もあります。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
事務所に配置



大型除雪機⇒

別荘管理
事務所に
配置



緊急時の対応(感染症対策含む)(3)

(4) 新型コロナウイルス感染症予防の対策

①日々の新型コロナウイルス感染症予防の対策

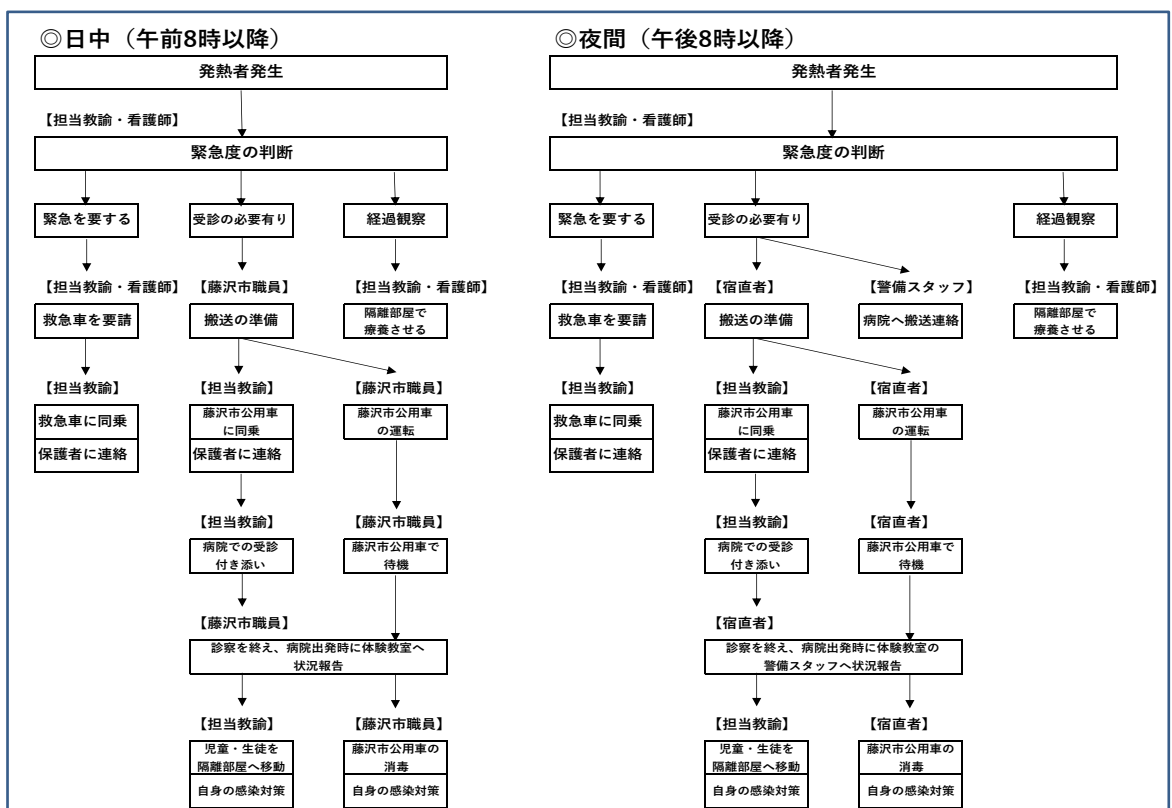
■当社では、厚生労働省および神奈川県、藤沢市の方針のもと、感染予防対策を実施しています。

- ・人と人が対面する場所では、対人距離（できるだけ2mを目安に（最低1m））を確保
- ・ロビー、大浴場、食堂等、多くの宿泊客が同時に利用する場所では密にならないように配慮
⇒テレビの利用中止、ホットコーヒーの販売中止、スタンプコーナーの中止、ソファの削減、本コーナーの利用中止、展示コーナーの閲覧中止、浴場（脱衣所）のロッカー数の削減を実施
- ・入口及び施設内に手指の消毒設備を設置
⇒本館玄関前（3階、2階）、各宿泊棟入口、集会棟入口、食堂入口、洗面所、トイレ、キャンプ場に設置
- ・飛沫防止のパーテーションを設置
⇒フロント受付、本館食堂の卓上、キャンプ場の食事棟の卓上、宿泊棟客室のベッド、社用車内に設置
- ・マスクの着用（従業員及び宿泊者・入館者に対する周知）
- ・施設及び客室の換気
- ・施設内の定期的な消毒
- ・宿泊客への定期的な手洗い、消毒の要請
- ・従業員の手洗いや手指消毒の徹底
- ・従業員の毎日の体温測定、健康チェック
- ・ユニフォームをこまめに洗濯

②学校利用時に発熱者が出た場合の対応

■学校利用時に、児童・生徒に発熱者が出て、病院へ搬送するケースを想定し、「病院搬送フロー」を作成しています。日中、夜間それぞれで「誰が」「何をするのか」を明確にし、もしもの場合に備えています。

【学校利用時 発熱者 病院搬送フロー】



人員体制（1）

当社は、指定管理業務を遂行する上での最も重要な要素が「人材」と捉え、適切な要員配置に加え、労働法令を遵守したより働きやすい環境づくりに取り組めます

（1）人員体制について

人員体制（令和5年度）

役職・業務名	雇用形態又は再委託先業者名	従事者氏名 (申請段階ではA、B、C・・・とし、協定締結段階で氏名を載せて再提出願います。)
管理責任者	自社社員	A
副管理責任者	自社社員	B
指導補助業務	自社社員・アルバイト	C・D・E・F・(G)
看護師業務	自社社員	H
フロント業務・予約業務	自社社員・アルバイト	I・J・K・L
建物・設備・機器等 保守管理業務	再委託	Z A
	再委託	Z B
	再委託	Z C
	再委託	Z D
	再委託	Z E
	再委託	Z F
	再委託	Z G
清掃業務	自社アルバイト	M・N・O・P・Q
樹木等管理業務	自社社員・一部外注	A～AA
給食配膳業務	自社社員・アルバイト	R・S・T・U・V・W・X・Y・AA・(AB)
宿直業務	自社社員・アルバイト	A・B・I・J・K
夜間巡回・点検業務	自社アルバイト	AC・AD
幕営施設管理業務	自社社員・アルバイト	C・D・E・F
Z●⇒再委託（ ）⇒臨時		

人員体制（2）

（2）労働法令の遵守について

- 当社は、法令に基づき野外体験教室の管理運営スタッフを含む、当社各部門ごとの勤務体制について、労働基準監督署への「年間勤務日数」「年間勤務時間」「各部門ごとの体制」について、36協定の届出を行い、年間勤務計画に基づいた計画的な休日の取得促進を行っております。
- また、タイムカードによる労働時間の客観的な記録を行い「時間外勤務・休日労働」の適正な処理を実施するとともに、時間管理の徹底に努めております。



タイムレコーダー

①野外体験教室 勤務体制 《2022年度 36協定届出済み、当社の事業年度3月～翌年2月で届出》

※年間勤務日数は260日、基本勤務時間は2,080時間とします。

[単位:日、時間]

		上期							下期							年間
		3月	4月	5月	6月	7月	8月	計	9月	10月	11月	12月	1月	2月	計	合計
野外体験教室 (フロント)	公休日数	10	9	6	6	8	6	45	10	8	12	10	10	10	60	105
	勤務日数	21	21	25	24	23	25	139	20	23	18	21	21	18	121	260
	勤務時間	168	168	200	192	184	200	1,112	160	184	144	168	168	144	968	2,080
野外体験教室 (調理・レストラン)	公休日数	8	11	7	8	7	5	46	12	9	12	9	7	10	59	105
	勤務日数	23	19	24	22	24	26	138	18	22	18	22	24	18	122	260
	勤務時間	184	152	192	176	192	208	1,104	144	176	144	176	192	144	976	2,080

②労働安全衛生法に基づく「労働安全衛生委員会」の開催

- 当社では、毎月1回当社産業医出席のもと「労働安全衛生委員会」を開催し、従業員の健康管理に配慮しています。

【労働安全衛生委員会年間活動計画】

2022年度	議 題	備考
4月	令和4年度の委員会活動計画の審議	
5月	新社会人としての健康管理	面談
6月	労災事例及び対策について	
7月	食中毒及び熱中症対策について	
8月	繁忙期の職場巡回視察	
9月	メンタルヘルスについて	
10月	アレルギー(花粉 他)症状と対策について	面談
11月	パソコン・スマートフォンの健康影響と対策について	予防接種
12月	冬の感染症対策について	健康診断
1月	生活習慣病について	
2月	定期健康診断の結果と対策について	
3月	長時間労働(時間管理)について	

* 従業員の個別面談は必要に応じ随時実施。

- また産業医による定期的な職場巡視を実施し、労働災害防止に努めるとともに、休日取得と時間管理徹底についての情報共有を徹底しています。

（3）雇用・労働条件への適切な配慮

①月次勤務計画の策定と勤務状況管理の徹底

- 当社では、前月に次月の業務計画に基づき「勤務予定表」を作成します。従業員に明示し、所定労働時間の遵守と休日の取得促進に取り組んでいます。

- また月初に計画された勤務計画が正しく実行されているか、管理者が毎月10日毎に勤務計画と勤務実績を照合し、労働時間を把握するとともに長時間労働の防止に努めています。

【月次勤務計画表】(例)

蘇沢事業部 勤務予定表【2022年5月】(公休:宿泊課 1日・食堂課 8日)

5月	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
	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
宿泊課																															
調理課																															
食堂課																															
清掃課																															

人員体制 (3)

②勤務しやすい環境づくり

- 当社は、自然郷内に男子寮（36室）、女子寮（26室）を完備しています。それぞれ個室（バス・トイレ付）で、明るく清潔で、共用スペースや設備も充実しており、長期居住も十分可能です。地域外からの優秀人材や繁忙期間の短期従業員の確保について大きなメリットとなっています。
- 野外体験教室の学校受け入れ時の早朝勤務や、長時間労働防止に向けた休憩時間の確保のためにも極めて有用な施設となっています。

【男子寮】(36室)

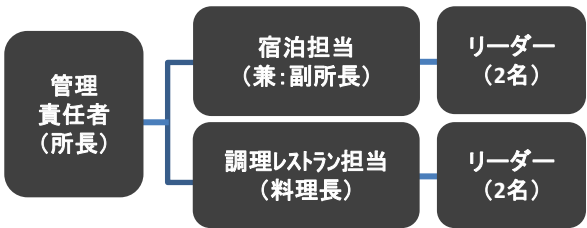


【女子寮】(26室)



(3) 各業務の執行体制・人員配置・勤務割り振り 《※人員配置は、「(1)人員体制」を参照》

- 各業務の執行にあたっては、各業務のマネジメント・責任体制を明確にして業務遂行にあたります。



- 【リーダー①】指導補助業務
- 【リーダー②】フロント業務/予約業務/看護師業務/建物設備機器等保守管理業務/清掃業務/樹木管理業務/宿直業務/夜間巡回・点検業務/幕営施設管理業務
- 【リーダー①】給食配膳業務(厨房)
- 【リーダー②】給食配膳業務(食堂)

(4) 研修体制の充実

- 当社は、サービス業として「基本訓練と接客サービスの向上に関わる研修」「専門性を高める研修」に重点をおいた研修プログラムを実施しています。特に専門性を高める研修では「自然観察」「星空観察」の自然に関する知識・教え方のスキルを当社ベテラン社員が中堅・若手従業員に指導するOJT研修を、全社的に取り組んでいます。また各専門資格の取得に向けた「資格取得支援制度」も推進しています。

【講習・研修・訓練等計画 例】

計画月(予定)	実施内容	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
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
3月	交通安全講習会	全従業員

* 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。

令和5年度(1年目) 収支予算書

(金額単位:円)

収 入		備 考
科 目	金 額	
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	
(Ⅰ) 合 計		192,838,194 (内税)

支 出		備 考
科 目	金 額	
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 消耗品	消耗品	
5 燃料費	燃料費	
6 需用費	光熱水費	
7 修繕費	修繕費	
8 通信運搬費	通信運搬費	
9 役務費	保険料	
10 手数料	手数料	
11 衛生費	衛生費	
12 指導補助業務費	指導補助業務費	
13 看護師業務費	看護師業務費	
14 フロント業務費	フロント業務費	
15 予約業務費	予約業務費	
16 建物・設備・機器等保守管理業務費	建物・設備・機器等保守管理業務費	
17 委託料	清掃等業務費	
18 樹木等管理業務費	樹木等管理業務費	
19 給食配膳業務費	給食配膳業務費	
20 宿直業務費	宿直業務費	
21 夜間巡回・点検業務費	夜間巡回・点検業務費	
22 幕舎施設管理業務費	幕舎施設管理業務費	
23 工事請負費	諸工事等請負費	
24 使用料及び賃借料	使用料	
25 賃借料	賃借料	
26 材料費	食事・飲料等材料費	
27 広告宣伝費	広告宣伝費	
28 企画事業費	企画事業費	
29 雑費	裝飾費、会費賦課金等	
30 初年度経費	初年度経費	
(B) 小 計		2～30の計
(C) 消費税		(B) × 10%
(Ⅱ) 合 計		192,463,629 (A) + (B) + (C)

令和5年度(1年目) 収入予算明細

(金額単位:円)

			単価 (平均)	有料利用人数 ・食事出卓数	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			
	小 計					
	食事代					
		朝食	500			
		昼食(おにぎり)	460			
		夕食 A	1,800			
		夕食 B	3,200			
		子供夕食	800			
		単品(アラカルト)食	990			
		飲物	500			
小 計						
企画事業収入						
その他収入						
一 般 利 用 者 合 計						
学校利用	宿泊代					
		本館 大人	700			
		本館 小人	300			
	小 計					
	食事代					
		朝食	500			
		昼食(おにぎり)	430			
		夕食	850			
		野外炊事	700			
	小 計					
	企画事業収入					
	その他収入					
学 校 利 用 者 合 計						
努 力 削 減						
藤 沢 市 か ら の 支 出 金						
収 入 合 計					192,838,194 (内税 10%)	

令和5年度(1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					
		指導補助員	社員・アルバイト					
		フロント	フロント・予約 社員・アルバイト					
		指導補助員	臨時 アルバイト					
		調理・食堂	調理長 社員					
			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					
	夜間巡回・点検	アルバイト						
	清掃	社員(パート)						
		(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:m³						
		ガソリン 数量:ℓ						
		薪・ぼや材 数量:束						
	小 計							
	光熱水費	電気代 数量:kWh						
		水道代 数量:m³						
	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						
委託料	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						
	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						
小 計								
工事請負費	樹木等管理業務費	植生管理・芝刈り等費用						
	諸工事等請負費	小 計						
使用料 及び 賃借料	使用料	システム保守費等						
		PC機器・コピー機・食洗機						
	賃借料	業務用車輛						
		寝具リネン類						
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		装飾費、会費賦課金等						
委託料	指導補助業務費							
	看護師業務費							
	フロント業務費							
	予約業務費							
	給食配膳業務費							
	宿直業務費							
	夜間巡回点検業務費							
	幕営施設管理業務費							
初年度経費・投資		管理運営に係る必要備品等						
		(B) 小 計						
0.10		(C)消費税 (B)×10%						
		{(A)+(B)+(C)} 支出合計			192,463,629 (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
効率化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。



体験教室で提供している地元米

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・給湯のエネルギーには「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となります。昨今単価が上昇傾向にある中、当社管理部は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おりますので、野外体験教室もコストの効率化が図れています。

【灯油の使用量(2021年度)】

	使用量(L)	構成比
ホテル施設	173,851	84.2%
野外体験教室	32,600	15.8%
計	206,451	100.0%

(2) 当社各部門連携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必要に応じて点検を行い、専門度の高い調査及び計画の策定を支援します。

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、必要に応じ当社ホテル部門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の保護に関する条例に従い実施することはもちろん、当社の規程・ルールに基づき実施し、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。
- 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、監督を行ないます。
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図ります。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】 2005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、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。

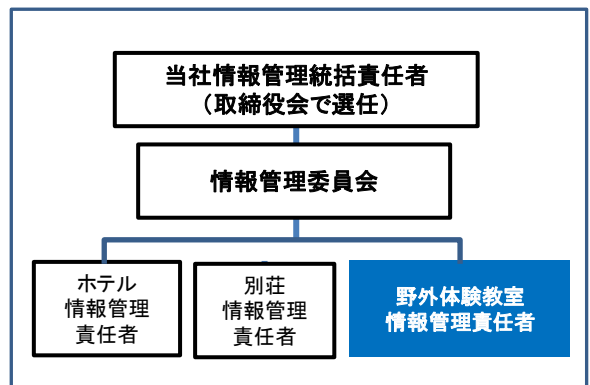
■また、野外体験教室の指定管理者として、藤沢市個人情報の保護に関する条例（平成15年藤沢市条例第7号）及び藤沢市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例施行規則（平成15年藤沢市規則第19号）に定められた業務を責任持つて行うため、当社の規程に、「株式会社ハヶ岳高原ロッジが藤沢市の公の施設の指定管理者として行う業務に係る藤沢市個人情報の保護に関する条例施行規程」を定めております。

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、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。

【当社情報管理推進組織体制】



③ 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行し、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。



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)

SDGs・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）

（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、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。

■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。

《※2010年4月制定》

■野外体験教室でも、この精神のもと、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。

■省エネルギー、CO2排出量削減へ向け、以下の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。
※野外体験教室の照明も交換の際に順次LEDに変更していきます。
- ・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。
※野外体験教室の利用者の方もご利用いただくことが可能となっています。



自然郷環境憲章



電気自動車用充電スタンド
《ホテル客用駐車場》
・2014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、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。

■当社では、野外体験教室での共同生活の中で弱者を支援する意識や考えを醸成するという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。

■障がいを持つ一般の利用者に対しては、付添の方を支えるようバリアフリーの臨機対応や、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、障がいを持つ児童・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ケースが増える中、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。

SDGs・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)

(3) 受動喫煙防止への取り組み

- 野外体験教室では、「藤沢市公共施設等における受動喫煙防止を推進するためのガイドライン」に基づき、2018年4月1日より敷地内全面禁煙としております。
- 実施にあたってはホームページやパンフレットでのご案内を行ない、お客様が野外体験教室到着時には館内ポスターでの告知およびチェックイン手続き時に再度のご案内・ご説明を実施しております。
- 市民の皆様をタバコによる健康影響から守り、健康寿命の延伸をめざすというガイドラインの目的のもと、喫煙者の方にはご説明のうえ、ご理解をいただいております。



敷地内禁煙ポスター

(4) 暴力団排除への取り組み

- 当社は、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。
- 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。
- また、「不当要求防止責任者」（管理責任者）と従業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ます。



不当要求防止責任者選任済之証(2021年9月)

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。**

★児童・生徒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、安全で楽しく活動でき学習効果のあがる場とするため、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支援いたします。

（1）学校受け入れ体制

■当社スタッフは、教育委員会・学校・他関係団体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、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、学校側が事前に引率教諭による下見を行う場合、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の確認をするとともに、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の担当教諭と直接連絡をとり、万全の準備を行います。

②柔軟なスケジュールと休館日対応

■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連動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と連動、調整を行い、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、指導補助員が必ず出席し、安全で楽しい活動ができるように施設の概要や注意事項を説明いたします。



元気に到着



スキー場でのお見送り



アレルギー対応食確認点検



キャンプ場での入所式

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（危険が伴う活動のサポート）

■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。



飯盛山登山出発

（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

■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）

■より詳しくハケ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、日本自然保護協会専門講師



講師による自然観察会
（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

- ・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。



野菜収穫体験（野辺山提携農場）

■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ケ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/オオムラサキセンター/高根三大校舎ふれあいの里/高根クラインガルテン

〔富士見エリア〕 ハケ岳自然文化園/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

■冬季利用が増える中、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。また、自社の指導員のスキルアップ施策に加え、シャトレーズスキーリゾートハケ岳、小海リエックススキーバレー、八千穂高原スキー場等と連携し、更なる受入れ体制の充実を図ります。



スキー教室

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の教職員と連携し、直接学習活動に携わる重要な役割であり、当社は自社雇用のスタッフを配置することで高品質のサポートを実現しています。

- ★野外体験教室での児童・生徒の活動や先生の指導を援助する重要な役割をもった指導補助員は、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ができるよう、教育委員会と密接な連携を図り、学校の指示に従って先生方の体験教室の活動実施の補助を行います。
- ★そのため、体験活動のノウハウを持ったコミュニケーション能力の高い人材を配置し、併せて自社雇用ならではの高い目的意識のもと業務を遂行しています。

（1）指導補助員の役割と使命

①役割と使命

■指導補助員は下記6項目の役割と使命を十分に認識し、各学校の期待に応える体制を構築します。

- ・ 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・生徒の皆さんおよび先生方と、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「ハケ岳の思い出づくり」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、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おこし、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ファイヤーキーパー等の進行補助
- ・ 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）



氷上雪遊び



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、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ないように、ハケ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、ハケ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。
- 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。

（3）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。

①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。



指導補助員
(オレンジキャップを着用)

②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。



ニックネーム・ネームホルダー

③児童・生徒一人ひとりに挨拶と声掛けを励行

- 指導補助員は、担当する学校の滞在期間中は、参加する児童・生徒たち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、「ハケ岳の思い出づくり」のお手伝いをします。
- 藤沢を離れ、非日常空間のハケ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2013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」につきましては、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 《※2年に一度の変更実施》

- 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、教育委員会の指導および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/干し野菜のスパゲッティ/彩り野菜
- ・小松菜と卵のおひたし/豆乳のコンチャウダースープ
- ・ご飯/ふりかけ/あまなつぷっしゅ

【夕食B】



- ・信州ホークロースステーキ/温野菜サラダ/ホールーソ
- ・ホーシとマカロニのサラダ/かに玉にゆうめん
- ・ご飯/ふりかけ/レモンソース

【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】



- ・スクランブルエッグ/トマトチャップ/かにクリームコロッケ/チョコレートマフィン
- ・ホイップクリーム/りんごんとしめじ、モロコシ/ガソのお豆腐サラダ
- ・テープル・ル・クロワッサン、いちご&マカロン/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) 上質で高級感のある一般利用客メニューをリーズナブルな料金で提供

- 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】



【前菜】3種盛り合わせ
 【ポタージュ】季節野菜のクリームスープ
 【メインディッシュ】国産若鳥のフリカッセ、
 グリル野菜添え
 【プチサラダ】旬の野菜サラダ
 【パン】クルミロールとバゲット
 【デザート】ジャージー牛乳のプリン
 【コーヒー又は紅茶】

【和食/1,800円】



【前菜】3種盛り合わせ
 【小鉢】6種具材のうの花
 【お造り】旬のお造り盛り合わせ
 【焼き物】鰯の幽庵焼き あしらひ
 【煮物】旬野菜の炊き合わせ
 【揚げ物】野菜、山菜の天ぷら盛り合わせ
 【お食事】白飯 味噌汁 お漬物
 【水菓子】季節の果物

【洋食/3,200円】



【前菜】5種盛り合わせ
 【ポタージュ】季節野菜のクリームスープ
 【フィッシュ】真鯛のボワレ、バターソース
 【メインディッシュ】科乃豚ヒレ肉のソテー、
 粒マスタードソース
 【プチサラダ】旬の野菜サラダ
 【プチ丼】信州サーモンの昆布め丼
 【パン】クルミロールとバゲット
 【デザート】ジャージー牛乳のプリン
 【コーヒー又は紅茶】

【和食/3,200円】



【ひとくち食前酒】
 【先付】6種具材のうの花
 【前菜】5種盛り合わせ
 【酢の物】公魚の南蛮漬け
 【お造り】旬のお造り盛り合わせ
 【焼き物】若鳥モモ肉の柚子味噌焼き
 【煮物】射込み芋饅頭
 【揚げ物】渡り蟹と野菜、山菜の天ぷら盛り合わせ
 【お食事】白飯 味噌汁 お漬物
 【水菓子】季節の果物

一般食・夕食 A 【例】

一般食・夕食 B 【例】

食事提供のサービス内容（3）

一般食・朝食他【例】

【洋朝食/500円】



【和朝食/500円】



【わんぱくプレート/800円】



（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。

特別メニューと単品メニュー【例】

【和牛ほほ肉のビーフシチューセット/2,400円】



【ホットケーキセット/600円】



【和牛コロッケセット/1,500円】



（4）食物アレルギーへの細心の対応

- 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にさらに精査を加え、細心の注意を払い対応いたします。2019年には藤沢市の大道小学校の調理・配膳室を見学させていただき、アレルギー対応の手順を確認させていただきました。
- 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。



学校給食視察

（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、当社組織による定期点検、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品質衛生管理を徹底しています。

体験教室資源の再開発（1）

30周年を迎えた野外体験教室、その利用価値を飛躍させるために
3年連続で価値あるアワードを受賞した自然郷を最大限活用した
今までにない新たな体験プログラムを提案します。

- ★30周年を迎えた野外体験教室は、学校利用及び一般利用において、有意義で価値ある多くの体験プログラムを実施し、そのノウハウを積み上げてきました。
- ★一方開発から60年を迎える自然郷は、自然と人と文化の共生をめざすその活動が近年、高く評価され社会的に価値あるアワードを19年より3年連続受賞しました。
- ★当社では、社会的に価値を高めた自然郷を最大限に活用する体験プログラムを提案し、今までの実績の上に、野外体験教室の利用価値を飛躍的に高めることに貢献したいと考えています。

（1）ハケ岳高原音楽堂「藤沢市ハケ岳ジュニア音楽祭」の開催

- 自然郷の施設で一番目に価値があるのは、ハケ岳高原音楽堂です。最高の音質の響き、そして建物の美しさや自然に囲まれた周囲の環境の素晴らしさから、益々お客様からの人気が高まるとともに、一度はぜひコンサートを開催したいと国内外の一流アーティストからの公演要請も増え続けています。
- ジュニア時代に世界に通用する一流の施設を体験することは、藤沢市の児童・生徒にとって非常に有意義であり、将来につながる経験になると確信します。
- コーラスや吹奏楽など音楽に取り組んでいる藤沢市の小学校・中学校の代表あるいは地区別コンクール等を勝ち抜いた代表による「藤沢市ハケ岳ジュニア音楽祭」をハケ岳高原音楽堂で開催することを提案します。



ハケ岳高原音楽堂全景



ハケ岳高原音楽堂内部

（2）ハケ岳高原ヒュッテ「藤沢市ジュニア文化祭」の開催

- 自然郷の施設で二番目に価値があるのは、ハケ岳高原ヒュッテです。旧尾張徳川家本邸主屋を1969年に移設し、2019年に耐震補強を行い内外装はそのままだにリニューアル、その歴史的価値が認められ20年に国の登録有形文化財に認定されました。
- 藤沢市の小学校・中学校では、年間を通じて多様な文化的コンクールが開催され、優秀な作品が市長賞をはじめ各種の受賞の誉れにあずかっています。
- ハケ岳高原ヒュッテには7つの部屋とレストラン・カフェがありますが、全館を使って、上記の優秀作品を集めて展覧会を開催することは、児童・生徒本人にとっても保護者にとってもたいへんうれしいことです。「藤沢市ハケ岳ジュニア文化祭」をハケ岳高原ヒュッテで開催することを提案します。



ハケ岳高原ヒュッテ全景



ハケ岳高原ヒュッテ内部

体験教室資源の再開発（2）

（3） 学校利用での3地区の交流プログラムの推進

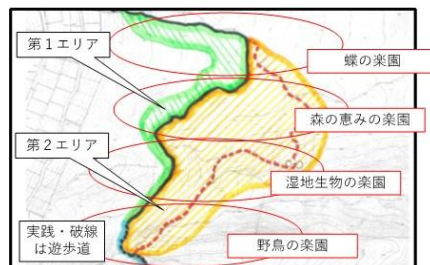
- ハケ岳での体験学習に加え、地元や他地区の児童・生徒との交流は、藤沢市の児童・生徒の皆さんにとっても地域ごとの特色を理解することや友人の輪を広げることなど、大変有意義な機会となります。
 - 当社は、地域のネットワークを活用して南佐久エリアの各市町村の行政・各学校と連動して交流の場づくりを支援してまいります。
 - また、当社は、歴史的に東京都豊島区と深いつながりを持っており、「豊島区国際アート・カルチャー特命大使、SDGs 特命大使」を務めており、ハケ岳高原音楽堂を使ったジュニア向けコンサートや北原地区自然観察園での自然観察会の開催を予定しています。
 - 藤沢市、地元の南佐久地域、そして豊島区の3地区の児童生徒による交流はたいへん有意義な機会になると考えます。
- すでに説明しました「藤沢市ジュニア音楽祭」を3地区の児童生徒を対象にしたものにスケールアップすることも考えられますし、北原地区自然観察園での自然観察会を3地区の児童生徒の交流の場に発展させることも考えられます。新たな有意義な取り組みに向けて挑戦したいと考えております。



地元の児童・生徒



豊島区との連携



北原地区自然観察園

（4） 藤沢市民の皆様の様々な団体活動への支援プログラム

- ハケ岳高原音楽堂・ハケ岳高原ヒュッテはホテル利用のお客様に、コンサートやブライダル会場に加え、レンタルでの各種催事開催、企業の研修会、趣味のサークルの練習や発表会など、様々な用途でご利用いただいています。
- 藤沢市民の皆様の中にも、様々な団体やサークルの方々が文化的な趣味、健康スポーツ、その他団体としての研修や勉強会等様々な目的で、快適な会場を求められていると考えられます。
- 野外体験教室に宿泊し、そういった場をお求めの市民の皆様に、当社では、ハケ岳高原音楽堂・ハケ岳高原ヒュッテ・テニスコート・草原広場等の施設や場所のご利用にあたって、料金の特別ご優待や特別の便宜を図らせていただきます。
- 野外体験教室の次の時代に向けて、藤沢市民の皆様が高原の大自然を満喫し、価値ある体験を楽しんでいただくために、当社が今まで以上に貢献できることを切に願っております。



コーラス愛好会の発表会



ヨガサークルの活動

令和5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										:メンテナンス・休館										:抽選期間(ハガキ申込み)									
4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										
	本館	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										
	宿泊棟	○	/	メンテ	メンテ	メンテ	メンテ	○	○	/	休館日	○	○	○	○	○	/	休館日	○	○	○	○	○	/	休館日	○	○	○	○	○	○	○									
5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									
	本館	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									
	宿泊棟	○	○	○	○	○	○	/	休館日	○	○	○	○	○	/	休館日	○	○	学	○	/	休館日	学	学	学	学	学	○	/	休館日	学	学									
6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										
	本館	学	学	○	/	休館日	学	学	学	学	/	学	/	学	学	学	学	/	学	学	学	学	学	学	/	休館日	休館日	学	学	学	学										
	宿泊棟	校	校	○	/	校	校	校	校	校	/	校	/	校	校	校	校	/	校	校	校	校	校	校	/	校	校	校	校	校	校										
7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									
	本館	○	/	メンテ	メンテ	メンテ	○	○	/	休館日	○	○	学	/	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○									
	宿泊棟	○	/	メンテ	メンテ	メンテ	○	○	/	休館日	○	○	校	/	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○									
	テント	x	x	テ	テ	テ	x	x	x	校	x	x	校	x	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○									
8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									
	本館	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○									
	宿泊棟	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○									
	テント	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○									
9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										
	本館	/	メンテ	メンテ	メンテ	メンテ	○	○	○	/	休館日	○	○	○	○	○	○	/	休館日	○	○	○	○	○	/	休館日	○	○	○	○	○										
	宿泊棟	/	メンテ	メンテ	メンテ	メンテ	○	○	○	/	休館日	○	○	○	○	○	○	/	休館日	○	○	○	○	○	/	休館日	○	○	○	○	○										
10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									
	本館	/	休館日	○	○	○	○	○	/	休館日	学	学	○	○	/	休館日	○	○	学	学	○	/	休館日	○	○	○	学	○	○	/	休館日	学									
	宿泊棟	/	校	○	○	○	○	○	/	休館日	校	校	○	○	/	休館日	○	○	校	校	○	/	休館日	○	○	校	校	○	○	/	休館日	校									
11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										
	本館	学	○	○	○	/	メンテ	メンテ	メンテ	メンテ	○	○	/	休館日	○	○	○	○	/	休館日	○	○	○	○	○	/	休館日	○	○	○	○										
	宿泊棟	校	○	○	○	/	校	校	校	校	○	○	/	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校										
12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									
	本館	○	○	/	休館日	○	○	○	○	○	/	休館日	○	○	○	○	/	休館日	○	○	○	○	○	○	/	休館日	○	○	○	○	○	○									
	宿泊棟	○	○	/	校	○	○	○	○	○	/	校	校	○	○	○	○	/	校	校	校	校	校	校	/	校	校	校	校	校	校	○									
1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									
	本館	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									
	宿泊棟	○	○	○	○	○	○	/	メンテ	メンテ	学	学	○	学	学	/	学	学	/	○	学	学	学	学	学	学	学	/	学	学	学	学									
2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											
	本館	学	学	/	学	学	学	学	学	学	/	○	学	学	/	学	学	○	学	学	/	学	学	○	○	学	学	/	学	学											
	宿泊棟	校	校	/	校	校	校	校	校	校	/	校	校	/	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校										
3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									
	本館	○	○	学	学	/	休館日	○	○	○	/	休館日	○	○	○	○	○	/	休館日	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○									
	宿泊棟	○	○	校	校	/	校	○	○	○	/	校	校	○	○	○	○	/	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校	校									



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
2023年4月1日(土)～ 2024年3月31日(日)	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営業日前まで。	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29日(土)～5月6日(土)	3月1日(水)～3月10日(金)	3月25日(土)
夏休み	7月15日(土)～8月31日(木)	4月11日(火)～4月25日(火)	5月27日(土)
冬休み	2024年 12月29日(金)～1月7日(日)	10月2日(月)～10月13日(金)	10月28日(土)
春休み	2024年 3月23日(土)～3月31日(日)	2024年 1月9日(火)～1月18日(木)	2024年 2月4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

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) 々	100円	鉄 板	200円
毛布(1枚) 々	50円	網	200円
炊事用具各種 々	各100円	薪(1束)	700円
小型ランタン1台 々	100円	木炭(3kg)	650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。



本館客室



宿泊棟客室

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に努めてまいります。

・広報ふじさわ 主な掲載計画

掲 載 予 定 月 (号)	掲 載 内 容
2023年4月10日or25日号	令和5年度利用についてのご案内(拡大紙面)
6月10日号	夏休み期間主催イベント及びホテルタイアップ企画のご案内
8月10日or25日号	秋～冬期間利用拡大に向けたご案内
2024年2月10日or25日号	ゴールデンウィーク期間(ハガキ受付)のご案内

* 上記の他必要に応じ随時掲載を行います。

・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。

・学校配付チラシ

効果が顕著に表れている、学校を通じた児童、生徒へのご案内チラシの配付を継続実施いたします。

・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拡大を進めます。



学校配布チラシ





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	清流で宝物探し 森の工作体験 ネイチャーウォーク 他	輝石(キセキ)を探す体験 ポスカで色ぬり&焼きペンで工作体験 朝食前の遊歩道散歩
夏 休 み	たき火カフェ 星空観望会 夜の昆虫ハンター 他	たき火を囲んでゆっくりな時間を 夏の星座観察と星空撮影教室 夜の森で昆虫を探そう
年 末 年 始	星空観望会 たき火カフェ(冬Ver) しし舞い 他	冬の星座観察と星空撮影教室 星空の下、癒しのひと時 地元子供会によるしし舞い

* 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。

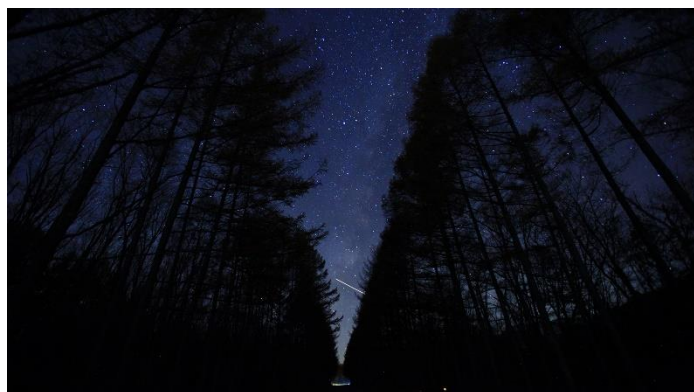


ホテルタイアップ企画

■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	幸せを呼ぶ青い鳥「ルリビタキ」探し
5月	海の口自然郷内～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)

* 内容の詳細及び夏期以降を含めた、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

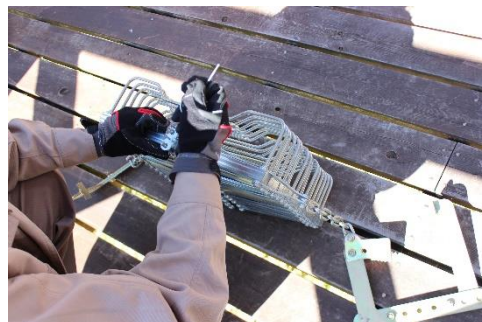
■ハヶ岳野外体験教室に携わる社員、アルバイト、パート従業員全員が、講習・研修・訓練等に積極的に参加し、業務上必要な知識の習得と個々のレベルアップに努めます。

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	不当要求防止責任者講習	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



消防訓練(宿泊棟避難バシゴ)



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含】

		2023年								2024年			
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
全館床ワックス		○											
浄化槽汚泥引抜							○						
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	○							○				



設備点検



貯湯槽

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 設備保守					
	エレベーター設 備保守					
	電話設備保守					
	自動ドア設備保守					
	消毒・防虫他環 境衛生					
指導補助業務		自社				
看護師業務		自社				
フロント業務		自社				
予約業務		自社				
清掃等業務		自社				
樹木等管理業務		自社				
給食配膳業務		自社				
宿直業務		自社				
夜間巡回・点検業務		自社				
幕営施設管理業務		自社				