

令和8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 3-1

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、開発62年を迎えた、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・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 3-2

(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、円滑かつ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。

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。

⇒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。



管理棟



宿泊棟



集会棟内部



一般向け・夕食コースメニュー(例)

指定管理者制度への理解 3-3

(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安心安全な緊急時での対応

■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》

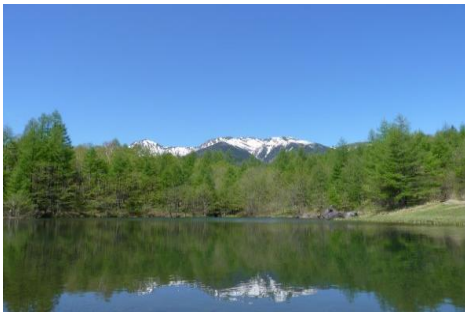


女子寮個室

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月から、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62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。

団体の適性

株式会社そごう・西武の子会社として、お客様に、気づき・発見・出会い
をご提案し、豊かなご滞在を提供いたします。

★当社は、百貨店「そごう・西武」の完全子会社です。

「そごう・西武」は、「想像以上の提案で、お客さまに発見を。」を企業理念に、お客さまにとって新鮮な気づきの場であり続けることを目指しております。当社も野外体験教室で活動される児童生徒の皆さん、藤沢市民の皆さんに新たな感動との出会いをご提供いたします。

【株式会社ハヶ岳高原ロッジ 会社概要】

- 住所 長野県南佐久郡南牧村海ノ口2244番地1
- 代表取締役社長 山本 俊祐
- 設立 1982年4月
- 資本金 1億円
- 事業所 本社（ハヶ岳高原海の口自然郷内）
東京事務所（西武池袋本店内）
ハヶ岳高原情報サロン（そごう横浜店6階）

★当社は、独立会社ではありますが、コンプライアンス遵守、リスク管理の徹底において、親会社の内部統制基準及び各管理マネジメント基準・規程に基づき、管理マネジメントの徹底に努めています。また親会社による定期的な内部統制体制の状況点検や業務監査の実施、関連会社での事故事例の共有化などにより、常にレベルの高い管理経営を追求しています。

【業務の適正を確保するための体制】

- ①取締役会の統括のもとに内部統制推進委員会、品質管理委員会、労働安全衛生委員会、環境・社会価値創造委員会を設置しています。
当該4委員会を月1回は開催し、業務・情報管理・労務等にかかわるコンプライアンスおよびリスクマネジメント、および環境・社会価値を向上させる活動について、課題の検討および情報の共有を行っております。
- ②当社の重要情報・情報セキュリティ・個人情報の統括責任者として、「情報管理統括責任者」を定め、内部統制推進委員会を中心として、営業秘密、個人情報等の重要情報について安全な情報管理のための統合的な情報セキュリティ体制を構築しています。
- ③現場における重大事件・重大事故発生時の連絡体制および連絡網を整備しており、重大な災害等が発生した時の危機管理本部の設置等、当社における統合的なリスク管理体制を構築して運用しています。

管理運営実績 3-1

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62年の実績があります。

★当社は、62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、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 3-2

(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 3-3

★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。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時期もありましたが、現在は万全の体制でお客様をお迎えしております。

(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。



大食堂

(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が、令和2年度・3年度は新型コロナ禍の影響で大幅な減少となりました。

■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97%以上と極めて高い評価をいただいています。

【施設利用人数推移】

(単位:人)

	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
学校利用	7,527	12,281	11,415	11,715
一般利用	1,141	5,779	6,665	6,117
計	8,668	18,060	18,080	17,832
・R3年度は、コロナ感染症による、臨時休館あり。				

【お客様の評価】

(ご意見カード)	ほぼ満足以上の比率			
	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
(有効カード数)	117	491	488	479
予約係のご案内	97.3%	94.9%	94.9%	97.2%
フロント係ご案内	99.1%	96.9%	97.1%	97.1%
清掃の行き届	95.7%	94.4%	91.7%	95.4%
食堂スタッフの対応	100.0%	99.1%	98.7%	98.6%
お料理の味	97.0%	94.9%	97.1%	97.0%
ご滞在全般	99.1%	99.4%	98.3%	97.2%
(評価の単純平均)	98.0%	96.6%	96.3%	97.1%

施設利用の促進 3-1

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、児童生徒がより安全に、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。

(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	・渓谷の宝さがし ・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 3-2

(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・当社社員)
《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けます。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。



TSUKEMEN

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 3-3

(4) 一般利用客の集客強化に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、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』への情報掲載

- 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】

信州ハッピ 藤沢市ハッピ野外体験教室 | ご利用案内、お申込み方法（指定管理者：ハッピ高原ロッジ）

藤沢市ハッピ野外体験教室

TEL.0267-98-5150 受付時間 10:00～18:00

【ホームページからの予約件数】
令和6年度は290件で全体予約件数の30.2%のご予約をいただいています。

【宿泊ご予約入力画面】

ご宿泊プラン

プラン一覧 | お客情報登録 | ご予約内容の確認・変更・取消 | お客情報登録情報の確認・変更 | パスワードの確認

藤沢市ハッピ野外体験教室

おすすめプラン／空室状況

チェックイン日: 2022/08/14 人数: 1名 区: こだわり 検索

検索条件 宿泊日: 2022/08/14 泊数: 1泊 大人: 1名様 全プラン表示

小A : 小A 中学生 小学生
小B : 小B 0歳～小学生未満

ご利用できる方（重要）
①藤沢市内に在住の方 ②藤沢市内の事業所に勤務の方 ③藤沢市内の学校に在学の方
もっとみる ▼

(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 2-1

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。

【25年11月 Facebook】

(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、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『Facebook』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



・体験教室周辺での自然観察の様子

サービスの向上 2-2

(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（10%割引）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(一例)】



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

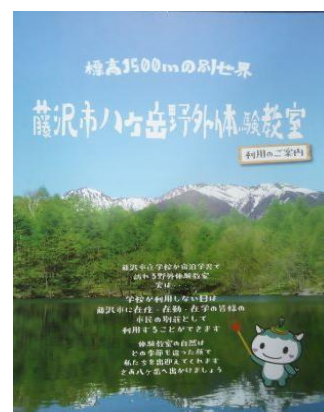
子ども・高齢者・障がいのある方まで全ての方に
快適にご利用いただける運営管理を目指します。

- ★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、一般市民の皆さま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、ご高齢の方や障がいのある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) 藤沢市民の皆さま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」への掲載
- ・利用案内パノフレット《抽選ハガキ付》の設置場所拡大
- ・様々な市民グループ（代表者）へのパンフレット送付



野外体験教室パンフレット

- 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。

(2) ご高齢の方や障がいのある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、障がいのある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、障がいのある方も安心して利用できる環境づくりを行います。

【ご高齢の方、障がいのある方への対応】

- ・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。

【障がいのある方、ご高齢の方対応研修の実施】

1) ハートフルアドバイザー研修

- ・ご高齢の方や障がいのある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 2-1

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さま、公共機関や各団体の担当者の皆さま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、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

- ・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

- ・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

(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、毎日現場従業員、当社管理部門にも送付され、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97%と高く、特にコロナ禍のR3年は98%を超える高い評価をいただいています。

【お客様の評価】 (R3年度～6年度)

(ご意見カード)	ほぼ満足以上の比率			
	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
(有効カード数)	117	491	488	479
予約係のご案内	97.3%	94.9%	94.9%	97.2%
フロント係ご案内	99.1%	96.9%	97.1%	97.1%
清掃の行き届	95.7%	94.4%	91.7%	95.4%
食堂スタッフの対応	100.0%	99.1%	98.7%	98.6%
お料理の味	97.0%	94.9%	97.1%	97.0%
ご滞在全般	99.1%	99.4%	98.3%	97.2%
(評価の単純平均)	98.0%	96.6%	96.3%	97.1%

【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不満足】

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、ご意見をお聞かせください

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、ご意見をお聞かせください

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、ご意見をお聞かせください

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
・盛り付けはいい感じでしたか。 ⑦-6-5-4-3-2-1

お気づきの点、ご意見をお聞かせください

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、ご意見をお聞かせください

【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】

初めはスタイルスー教室に誘われて頂きまして、親戚に「お食事頂き、とても楽しいレッスンでした。子供がスノーボードの時に練習させてくれた日、お教室へ連れて行って下さり、相手の方と話せる事に促して下さい等、適度に刺激して頂き、いざ来たのです。インストラクターの川村様、ありがとうございました。」

実際のアンケート回答例

■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 2-1

開設35年目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、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34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、処理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、計画の修正を行いました。

【中長期修繕計画表(一部)】

藤沢市ハッピー野外体験教室		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			まなび。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	編笠・確認	西・赤	西・赤	阿弥陀・確認	阿弥陀・確認	稲葉・天狗	○ 8,000	屋根カバー工法により、廃棄物を抑制する。
	外壁	貼替え、塗装		○ 5,100		○ 5,100		○ 5,300		外壁改修に基礎機水処理を含む。
	サッシ	調整、部品交換、様子シール		○ 400		○ 400		○ 600		
	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	確認、塗装	○ 4,500		○ 4,500		○ 4,500	○ 6,000		
3	集合棟 外壁						(確認替え) ○ 5,000			塗装で経年後全面書き替え。
	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、書き替え						全体書き替え ○ 3,500		塗装で経年後書き替え。
	外壁、サッシ	塗装、調整						貼り替え、塗装 ○ 4,000		塗装で経年後貼り替え。
	内部 壁・天井	確認、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)

施設の中長期的な維持管理への姿勢 2-2

【建物点検調書(一部)】

2.部別修繕周期(目安)		【管理棟】							
修繕 周期 (年)	修繕 内容	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	
		29	30	31	32	33	34	35	
建築	【管理棟】								
	屋根 アスファルトシングル	20	12,600,000	カバー工法					
	煙突	20	100,000	クラック補修・塗装					
	破風板・青銅し	20	2,460,000	鉄板巻き	外壁足場造り				
	外壁 吹付軒天	15	600,000	一部補修、塗装	外壁足場造り				
	煉瓦タイル張り外壁	30	420,000	補修、樹脂注入	外壁足場造り				
	吹付外壁	15	2,510,000	一部補修、フッ素塗装	外壁足場造り				
	ガーゴイル	15	200,000	一部補修、塗装	外壁足場造り				
	窓 シーリング	10	1,080,000	打ち替え	外壁足場造り				
	付木	20	168,000	塗装					
	付板	20	144,000	アルミ製電に更新					
	バルコニー 木製手摺	20	80,000	一部更新					
	床タイル	30					66,000	撤去	
	コンクリート笠	20		440,000	一部補修				
	外階段(メインエントランス)	30							
	避難通路 コンクリート笠	20		300,000	補修				
	木製手摺	20		200,000	一部更新				
	内部床 カーペット	30					800,000	撤去	
	床	30					450,000	補修、	
	フローリング	30					510,000	撤去	
	長尺シート	30							
	大谷石	30							
	米松	30							
	内部壁 モルタル、塗装	30					141,000	補修	
	コンクリート	30							
	石膏ボード	30							

【建物診断調査写真(例)】



(2) 年度ごとの計画修繕

■建物・施設設備の修繕は、中長期修繕計画をベースにしながら、毎月実施の教育委員会との『業務連絡調整会』で、利用学校やお客様のご意見・ご指摘、建物・施設・設備等それぞれの状態について、相互確認のうえ、日常点検、稼働状況、修繕履歴、緊急度等から総合的に判断し、適切なタイミングで行います。

尚、20万円未満の修繕は当社（指定管理者）支出で実施いたします。

■各年度の修繕計画策定については、毎年6月に教育委員会から藤沢市に予算提案要求を行うにあたって、中長期修繕計画に基づいて、積極的に教育委員会と連携、協力を行います。

■修繕の他、年に複数回メンテナンス休館日を利用し、スタッフによる大掃除・片付けを実施しています。不要となった粗大ゴミ等は廃棄物コンテナを手配し処分を行うことにより、快適な環境維持に努めています。

施設の日常的な維持管理への姿勢 2-1

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 2-2

(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】

(2025年12月末現在)

・甲種防火対象物の防火管理者	4人
・乙種4類危険物取扱主任者	2人
・普通救命講習終了者	19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	2人
・消防設備士	1人
・調理師	3人
・1級ボイラ技士	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45人)

予約状況や利用実績の管理

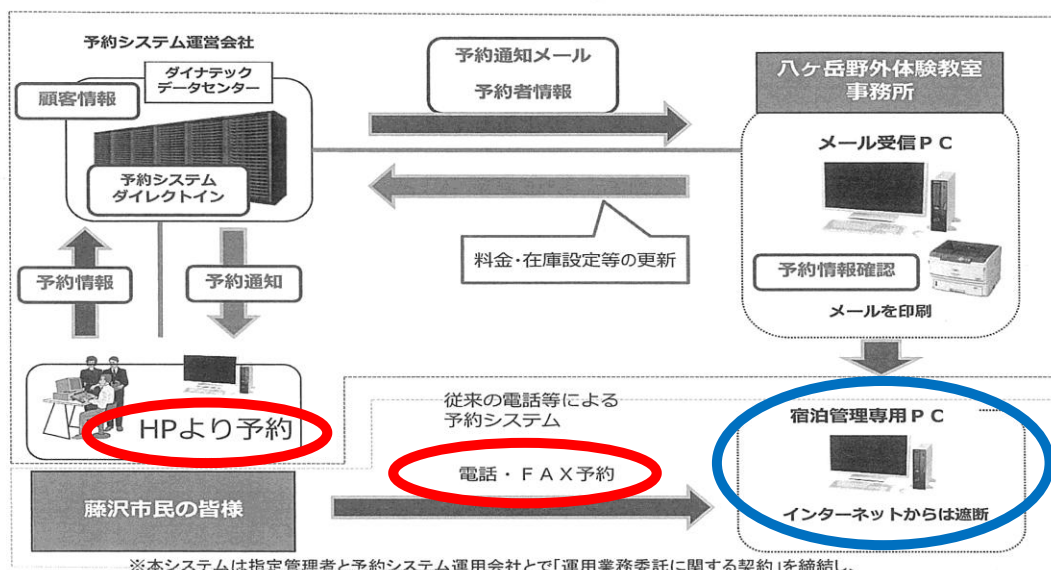
当社ホテルのノウハウを活用した予約・顧客管理システムを活用して、スムーズな予約・宿泊管理と顧客管理を実行します。

- ★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経由して体験教室にメール送付され、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 3-1

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、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》

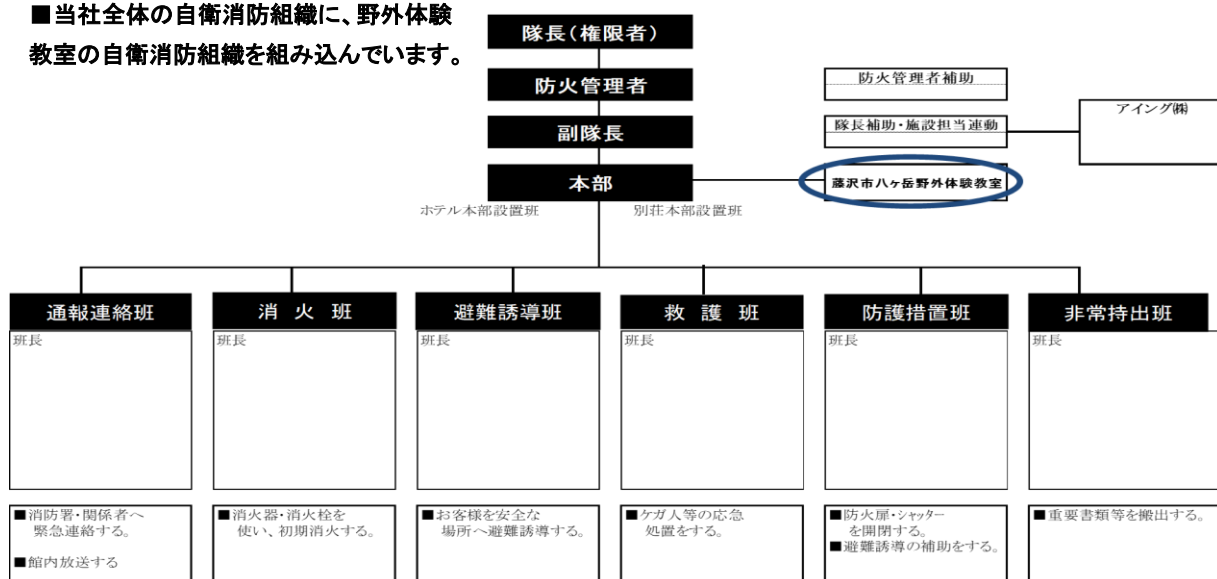
- ①総則（適用範囲：従業員全員、自然郷全体）
- ②予防管理対策
 - ・日常及び定期に行う火災災害予防点検業務
 - ・火災災害予防措置（禁止行為等遵守事項）
- ③自衛消防活動対策
 - ・「自衛消防組織」の設置、自衛消防活動
- ④大規模災害対策
 - ・建物設備の状態点検の励行（被害軽減措置）
 - ・大規模災害時の行動（行動マニュアル）
- ⑤防災教育及び訓練（防災教育、各種訓練）

【当社全体・自衛消防組織図】

(2025年11月22日)

(株)八ヶ岳高原ロッジ 自衛消防隊組織図

■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。

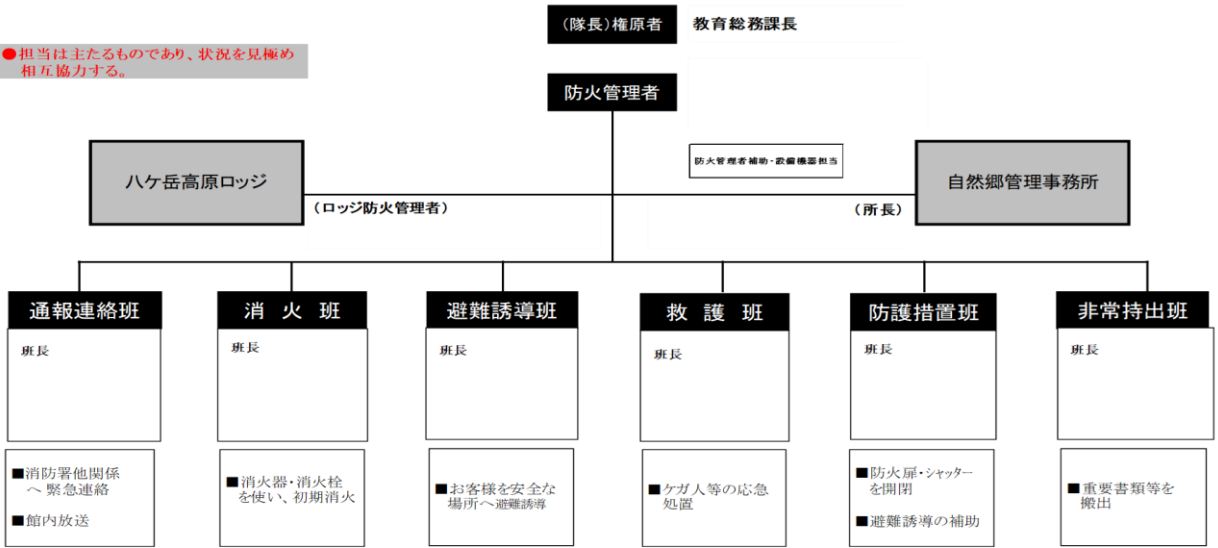


防犯・防災対策 3-2

【藤沢市・八ヶ岳野外体験教室自衛消防組織図】

藤沢市八ヶ岳野外体験教室 自衛消防隊組織図

2025年9月1日



【自然郷災害発生時対応マニュアル】



避難場所 (裏面参照)

(1) 自然郷管理事務所駐車場
(2) ロッジ・駐車場
(3) ロッジ・テニスコート
(4) 高原ヒュッテ
(5) 八ヶ岳高原音楽堂
(6) 美鈴池
(7) 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

- 【1】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
- 【2】長期間ご滞りの方は、外泊時に外泊期間を管理事務所へご連絡ください
- 【3】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

- ①懐中電灯 (電池)・携帯ラジオ
②ローソク・ライター・マッチ・ナイフ
③軍手 (皮手袋)・長靴・帽子 (防災頭巾)
④簡易雨具 (レインコート)・使い捨てカイロ
⑤ホイッスル・布ガムテープ・簡易シート
⑥飲料水・保存食品・鮎・大型ポリ袋
⑦救急用品・ウェットティッシュ・毛布
⑧筆記用具・小銭・住所録・携帯電話充電器
⑨除雪スコップ

防犯・防災対策 3-3

（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。



防犯モ二夕一画面

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
◆高圧受電盤	◆低圧動力盤	◆低圧電灯盤%1	◆低圧電灯盤%2					
電圧(RS) KV	電圧(RS) V	電圧(RS) V	電圧(RS) V					
電力 率 KW	電流(R) A							
	%							
◆加圧油量	◆線路ポンプ	◆油温%1ポンプ	◆油温%2ポンプ					
大船 男 %1電流	%1電流	%1電流	A %1電流	A				
大船 女 %2電流	A %2電流	A %2電流	A %2電流	A				
小船 男								
小船 女								
◆大船操縦通信	◆小艇操縦通信	◆汚濁槽	◆燃油サービスタンク					
温度 ℃	温度 ℃	温度 ℃	燃油量 ｔ					
設定温度 ℃	設定温度 ℃	設定温度 ℃						
残留塩素濃度 ppm	残留塩素濃度 ppm							
塩素タンク ｔ	塩素タンク ｔ							
◆ボイラー%1	◆ボイラー%2	◆天然水タンク	◆電気モーター	◆取組室(水庫)				
設定温度 ℃	設定温度 ℃	水温 m	電圧 ×10 kV					
圧力 cmHg	圧力 cmHg	油温 ｔ	電流 ×10 kA					
		LFC	N/A	重負荷 ×10 kA				
(その他残付点)								

【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】

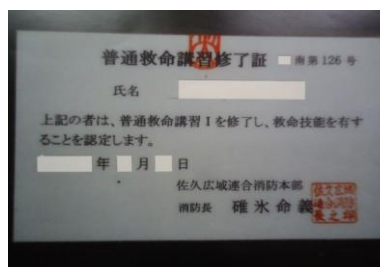
防天管蓋マニアル(別表03P)
防天管蓋マニアル(別表03P)[illegible]

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用します。



自動体外式除細動器

AED設置告知(館内)

緊急時の対応 2-1

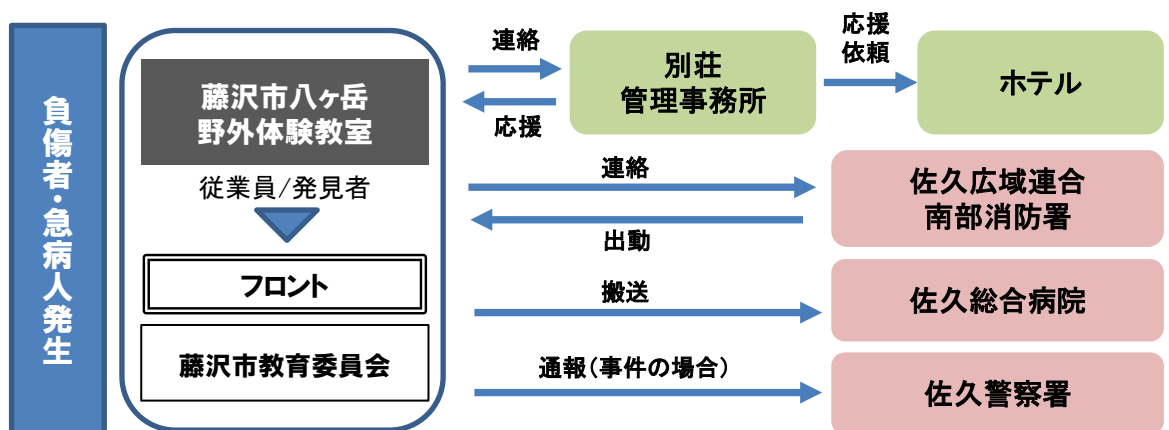
緊急時には、当社（自然郷）全体での緊急体制をもって、
迅速で最善の対処を実行します。

★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。



（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

人員体制 3-1

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」とであると捉え、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みます

(1) 人員体制について

人員体制（令和8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)
学校連絡調整業務	自社アルバイト	AD・AE
看護師業務	自社社員	G
フロント業務・予約業務	自社社員・アルバイト	H・I・J・K
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	L・M・N・O・P
樹木等管理業務	自社社員・（一部外注）	A～Y
給食配膳業務	自社社員・アルバイト	Q・R・S・T・U・V・W・X・ Y・(AA)
宿直業務	自社社員・アルバイト	A・B・H・I・J
夜間巡回・点検業務	自社アルバイト	AB・AC
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 3-2

(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 《2025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2080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
藤沢事業部	公休日数	9	9	9	8	8	8	51	10	9	10	10	8	7	54	105
宿泊課	勤務日数	22	21	22	22	23	23	133	20	22	20	21	23	21	127	260
	勤務時間	176	168	176	176	184	184	1,064	160	176	160	168	184	168	1,016	2,080
藤沢事業部	公休日数	8	11	8	7	8	5	47	12	9	13	12	7	5	58	105
食堂課	勤務日数	23	19	23	23	23	26	137	18	22	17	19	24	23	123	260
	勤務時間	184	152	184	184	184	208	1,096	144	176	136	152	192	184	984	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。
- 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。

【労働安全衛生委員会年間活動計画】

R 8 年度	議 題	備考
4月	令和8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	面談あり
6月	ハラスメント対策	
7月	食中毒・熱中症 対策	
8月	繁忙期職場巡回	
9月	メンタルヘルスについて	
10月	労災事例と対策	
11月	冬の感染症対策	
12月	ストレス対策	
1月	生活習慣病について	
2月	健康診断まとめ	
3月	長時間労働について	面談あり

※従業員の個別面談は必要に応じ随時実施。

(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。

人員体制 3-3

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)

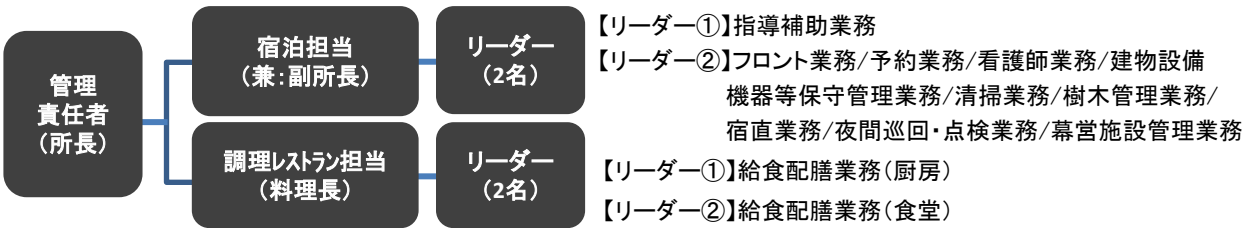


【女子寮】(26室)



(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。



(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】

実施月 (予定)	実 施 内 容	主な対象者
4月	春期消防訓練(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
10月	部門集会(上期の課題と下期対策について)	全従業員
10月	秋期消防訓練(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、全社社員を対象とした講習会・訓練等に随時参加をする他、有効資格の取得に努めます。

令和8年度(4年目) 収支予算書

(金額単位: 円)

収 入		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	
(Ⅰ) 合 計		205,302,774 (内税)

	支 出		備 考
	科 目	金 額	
人件費	人件費		
	(A) 小 計	119,000,000	
旅費交通費	旅費交通費		
研修費	研修費		
需用費	消耗品		
	燃料費		
	光熱水費		
	修繕費		
役務費	通信運搬費		
	保険料		
	手数料		
	衛生費		
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		
	建物・設備・機器等保守管理業務費		
	清掃等業務費		
	樹木等管理業務費		
	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		
工事請負費	諸工事等請負費		
使用料及び賃借料	使用料		
	賃借料		
材料費	食事・飲料等材料費		
広告宣伝費	広告宣伝費		
企画事業費	企画事業費		
雑費	調査費、装飾費、会費賦課金等		
初年度経費	初年度経費		
	(B) 小 計	76,278,440	2～30の計
	(C) 消費税	7,627,844	(B) ×10%
	(Ⅱ) 合 計	202,906,284	(A) + (B) + (C)

令和8年度(4年目) 収入予算明細

(金額単位:円)

			単価 (平均)	有料利用人数 ・食事出席数	金 額	備 考
一般利用	宿泊代					
		本館 大人	1,800			
		本館 小人	800			
		宿泊棟 大人	1,300			
		宿泊棟 小人	600			
		テント 大人	400			
		テント 小人	200			
	小 計					
	食事代					
		朝食	800			
		昼食(おにぎり)	600			
		夕食 (ハヶ岳ディ ナー・ハヶ岳膳)	2,200			
		子供夕食	800			
		アラカルト食・単品食他	855			
		飲物	490			
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	900			
		本館 小人	400			
	小 計					
	食事代					
		朝食	600			
		昼食(おにぎり)	650			
		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						
藤 沢 市 か ら の 支 出 金						
収 入 合 計				205,302,774 (内税 10%)		

令和8年度(4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				
		学校連絡調整員		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					
		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				119,000,000			
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						
		保健室薬等その他消耗品						
		小 計						
	燃料費	灯油	数量:ℓ					
		LPガス	数量:m ³					
		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: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						
委託料	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・農園等管理費等						
	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						
	賃借料	PC機器・コピー機・食洗機						
		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		調査費・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						
		(C) 消費税 (B)×10%				税率10%		
		{(A)+(B)+(C)} 支出合計			202,906,284	(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。



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。



ボイラ設備

(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 2-1

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保護については、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めます。

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 2-2

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・ルールの明確化

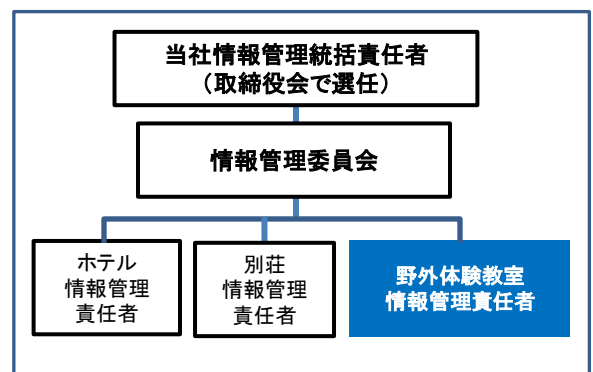
■当社では、個人情報を含めた総合的な情報資産について、適正管理の体制及び方法を定めた「情報管理規程」を定め業務を遂行しています。

■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法律の施行等に関する条例（令和4年12月22日条例第17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、「株式会社ハケ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

■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 3-1

当社は、そごう・西武の環境方針に基づいて、「次世代に続く豊かなくらしづくり」に取り組んでいます。

★当社は、そごう・西武の子会社として、そごう・西武の環境方針に基づき事業活動を行っています。基本理念に沿って、事業活動全般を通してSDGsを意識し、環境・人権等に配慮しながら企業の社会的責任を果たしていきます。

環境方針 (基本理念)

私たちは、企業市民として社会的責任を自覚し、環境・社会・経済が一体となった事業活動を通じ、お客さまやお取引先、地域とともに、「次世代に続く豊かなくらしづくり」に取り組めます。

(1) SDGsへの取り組み

■そごう・西武は、SDGsなどに示される環境、社会課題への対応が国際社会全体に求められる中で、サステナビリティへの視点を経営の根幹に据え、新たな流通サービスのあり方を追求しています。

脱炭素実現に向けた取り組み



プラスチック対策



食品ロス削減の取り組み



環境商品の選定と提案



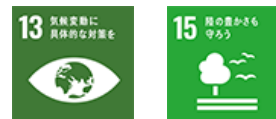
スマートラッピングの推進



環境イベントの開催



植樹・育樹



■当社においても、緑を守り育てる取り組みを中心に、社会的に価値のあるアワードを受賞するなど、積極的な取り組みが評価されています。

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 3-2

(2) 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

(3) 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。

■障がいのある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。

(4) 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。
- 市民の皆さま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

(5) 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(2025年9月)

学校教育利用への協力体制 2-1

**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。



【スキー場でのお見送り】

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取り、万全の準備を行います。



【アレルギー対応食確認点検】

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、学校連絡調整員が必ず出席し、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。

学校教育利用への協力体制 2-2

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。

(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)

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。

■地元野外活動施設と連携した体験プログラムの実施

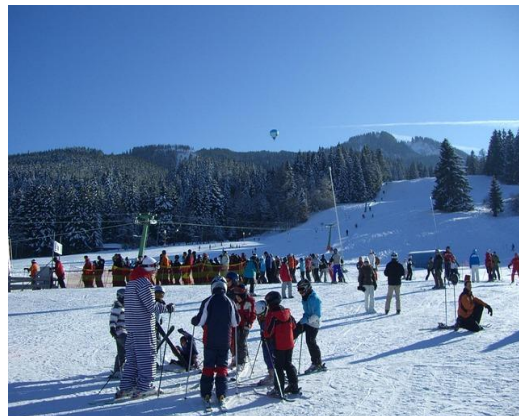
- ・清里高根エリア、明野エリア、富士見エリアなどハケ岳全体エリアでの野外活動好適施設の紹介と交渉を当社が支援します。

〔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スタッフの体制を強化します。また、自社スタッフのスキルアップ施策に加え、シャトレゼスキーバレー野辺山、シャトレゼスキーバレー小海、八千穂高原スキー場等と連携し、更なる受け入れ体制の充実を図ります。



指導補助員の運用と活用策 2-1

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。

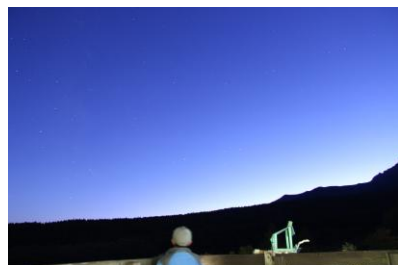
- ・ 体験教室入所式時のオリエンテーション補助、リネン類の説明
- ・ 体験教室周辺の登山、ハイキングコースルートガイド
- ・ ネイチャーウォーク、ナイトウォークなど実施前での活動ルートの状態及び安全確認
- ・ 野外炊事体験時の火おこし、料理指導、片付け指導、残り火の管理
- ・ キャンプファイヤー、キャンドルファイヤーの下準備、後片付け
- ・ キャンプファイヤー、キャンドルファイヤーのファイヤーキーパー等の進行補助
- ・ コース別活動時におけるバス乗降時の安全確保
- ・ その他細部にわたり児童生徒たちに目を配り、安全確保を徹底



飯盛山



杉添川



星空観望

指導補助員の運用と活用策 2-2

(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出ないように、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。

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。



ニックネーム・ネームホルダー

食事提供のサービス内容 3-1

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

- 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/切干大根のペペロンチーノ/彩り野菜
- ・小松菜と厚揚げの煮びたし/けんちん汁
- ・ご飯/ふりかけ/あまなつゼリー

【夕食B】



- ・信州ホークのステーキ/ひじきの五目煮/ホルムズ
- ・ホトとマカヒのサラダ/玉子とじにゅうめん
- ・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/かぼちゃの煮物
- ・カップ納豆/きなこわらび餅
- ・ご飯/みそ汁/ふりかけ

【パン朝食】



- ・チキンナゲット/さつま芋のオレンジ煮とブロッコリー
- ・いちごクレープ/れんこんのお豆腐サラダ
- ・ロールパン、クワガタ、いちご&マカヒ/野辺山高原牛乳

※食欲旺盛な成長期の児童生徒への対応として「ご飯・おつゆ」「パン・牛乳」はおかわり自由としています。
※その他 野外炊事用の食材提供も行います。

食事提供のサービス内容 3-2

(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、ハケ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。

一般食・夕食【例】

【ハケ岳ディナー 洋食】



前菜・本日のスープ・本日のメインディッシュ
プチサラダ・パン・デザート・コーヒーor紅茶

【ハケ岳膳 和食】



前菜・小鉢・お造り・焼き物・煮物・揚げ物
お食事・水菓子

【ハケ岳カレー】



ほろほろチキンとグリルドソーセージ・サラダ
プレーンラッシー

【ハケ岳ロコモコプレート】



国産ビーフハンバーグ
フルーツ・1ドリンク

食事提供のサービス内容 3-3

一般食・朝食他【例】

【洋朝食】



【和朝食】



【わんぱくプレート】



(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】

【和牛のビーフシチューセット】



【ホットケーキセット】



【和牛コロッケセット】



(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8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。

令和8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)

		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			
4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	／	休館日	○	○	○	／	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	○	○	／	休館日	○	○	○	○	○	○	／	休館日	○	○	○	○	○	／	休館日	○	○	○			
5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	○	抽選期間				／	休館日	○	○	／	休館日	○	○	○	○	○	／	休館日	学	学	学	○	○	／	学	学	学	学	／	休館日	休館日		
	宿泊棟	○	○	○	○	○	／	休館日	○	○	／	休館日	○	○	○	○	○	／	休館日	校	校	校	○	○	／	校	校	校	校	／	休館日	休館日		
6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			
	本館	学	学	学	学	／	休館日	休館日	学	学	学	学	○	○	／	学	学	学	学	／	休館日	休館日	学	学	学	学	○	○	／	休館日	○			
	宿泊棟	校	校	校	校	／	休館日	休館日	校	校	校	校	○	○	／	校	校	校	校	／	休館日	休館日	校	校	校	校	○	○	／	休館日	○			
7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	○	学	○	○	／	メンテ	メンテ	メンテ	学	○	○	○	○	○	○	／	休館日	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	／	休館日	○		
	宿泊棟	○	校	○	○	／	メンテ	メンテ	メンテ	校	○	○	○	○	○	○	／	休館日	抽選期間										○	／	休館日	○		
	テント	x	校	x	x	x	○	○	○	校	x	x	x	x	x	x	／	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	／	○		
8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	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	／	休館日	○	○	○	○	○	○	○	／	休館日	○	○	○	／		
	宿泊棟	○	抽選期間										○	○	○	○	○	○	／	休館日	抽選期間										○	○	○	／
	テント	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	／	○	○	○	○	○	○	○	○	／	○	○	○	／		
9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	メンテ	メンテ	メンテ	メンテ	○	○	／	休館日	○	○	○	○	○	／	休館日	学	○	○	○	○	○	○	／	休館日	○	○	／	休館日	学	学			
	宿泊棟	メンテ	メンテ	メンテ	○	○	／	休館日	○	○	○	○	○	○	／	休館日	校	○	○	○	○	○	○	／	休館日	○	○	／	休館日	校	校			
10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	学	○	○	／	学	学	学	学	○	○	○	／	休館日	学	学	○	○	／	休館日	○	○	学	○	○	／	休館日	○	○	○	○	○		
	宿泊棟	校	○	○	／	校	校	校	校	○	○	○	／	休館日	校	校	○	○	／	休館日	○	○	校	○	○	／	休館日	○	○	○	○	○		
11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			
	本館	○	○	／	休館日	○	○	○	／	メンテ	メンテ	メンテ	メンテ	○	○	／	休館日	○	○	○	○	○	○	○	○	／	休館日	○	○	○	／	休館日		
	宿泊棟	○	○	／	休館日	○	○	○	／	メンテ	メンテ	メンテ	メンテ	○	○	／	休館日	○	○	○	○	○	○	○	○	／	休館日	○	○	○	／	休館日		
12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	木		
	本館	○	○	○	○	○	／	休館日	○	○	○	○	○	／	休館日	○	○	○	○	○	／	休館日	○	○	○	○	○	○	／	休館日	抽選期間			
	宿泊棟	○	○	○	○	○	／	休館日	○	○	○	○	○	／	休館日	○	○	○	○	○	／	休館日	○	○	○	○	○	○	／	休館日	○	○	○	
1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	抽選期間				／	休館日	学	学	○	○	学	学	／	学	学	○	／	休館日	学	学	学	学	／	学	学	学	学	学	学	／	休館日		
	宿泊棟	○	○	○	○	／	休館日	校	校	○	校	校	／	校	校	○	／	休館日	校	校	校	校	／	校	校	校	校	校	校	校	／	休館日		
2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					
	本館	学	学	学	学	○	○	学	学	学	学	／	休館日	○	／	学	学	学	学	○	○	／	休館日	学	学	学	学	／	学					
	宿泊棟	校	校	校	校	○	○	校	校	校	校	／	休館日	○	／	校	校	校	校	○	○	／	休館日	校	校	校	校	／	校					
3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	学	／	学	学	○	○	／	休館日	休館日	○	○	○	○	○	学	学	／	休館日	抽選期間										／	休館日	○	○	○
	宿泊棟	校	／	校	校	○	○	／	休館日	休館日	○	○	○	○	○	校	校	／	休館日	抽選期間										／	休館日	○	○	○



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
2026年4月1日(水)～ 2027年3月31日(水)	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5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	5月1日(金)～5月5日(火)	3月2日(月)～3月9日(月)	3月28日(土)
夏休み	7月18日(土)～8月25日(火)	4月20日(月)～4月27日(月)	5月23日(土)
冬休み	2027年 12月29日(火)～1月4日(月)	10月1日(木)～10月9日(金)	10月24日(土)
春休み	2027年 3月19日(金)～3月31日(水)	2027年 1月4日(月)～1月15日(金)	2027年 2月6日(土)

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送付します。
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 1,800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 800円	
宿泊棟(2段ベッド)	大人 1,300円	
	小人 600円	
テント	大人 400円	
	小人 200円	

* 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	300円	バーベキューコンロ	500円
グランドシート(1枚) 々	200円	鉄板	300円
毛布(1枚) 々	200円	網	250円
炊事用具各種 々	各150円	薪(1束)	800円
小型ランタン1台 々	200円	木炭(3kg)	700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・トンブ・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
一般 休館日を除く利用日の11日前午後5時迄 団体 利用日の21日前午後5時迄	無料
団体のみ休館日を除く利用日の11日 ～利用日の20日前迄	全ての予約内容の10%
一般・団体共に休館日を除く利用日の4日～10日前迄	全ての予約内容の20%
一般・団体共に休館日を除く利用日の1日～3日前迄	全ての予約内容の50%
当日・不泊	全ての予約内容の100%

* ご利用に関する変更は、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、市民の皆さまへの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
2026年4月10日or25日号	令和8年度利用についてのご案内

・パンフレット

各市民センターに、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、一般市民の皆さまのご利用を、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。
(4月～5月配付予定)

・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



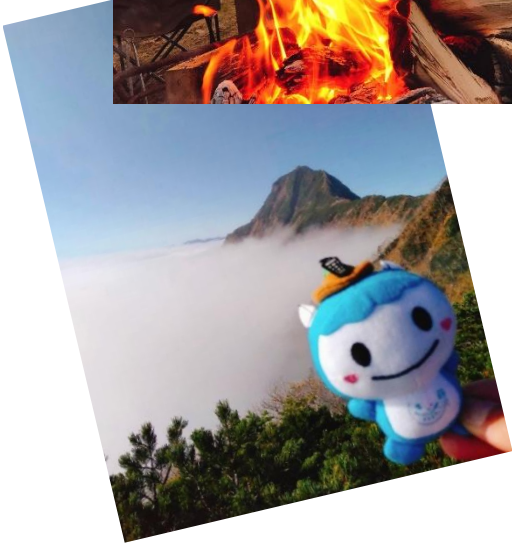


体験教室主催イベント

■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	たき火カフェ 森の工作体験 真っ暗ナイト森林ウォーク 他	芽吹きの子に至福の時間を ポスカで色ぬり&焼きペンで工作体験 月と星のあかりを頼りに、夜の森の中を歩く
夏 休 み	たき火カフェ 薪割り体験 火起こしマスター トレッキング 夜の昆虫ハンター 他	たき火を囲んでゆっくりな時間を 「キンドリングクラッカー」を使って安全に 舞切り式器具を使つての火起こし体験 周辺のトレッキングコースをご案内 夜の森で昆虫を探そう
年 末 年 始	たき火カフェ(冬Ver) しし舞い 他	星空の下、癒しのひと時 地元子供会によるしし舞い
通 年	ネイチャー・ウォーク バードウォッチング	”見て・聞いて・触って”新しい自然を探す ちょっと鳥見に行きませんか？

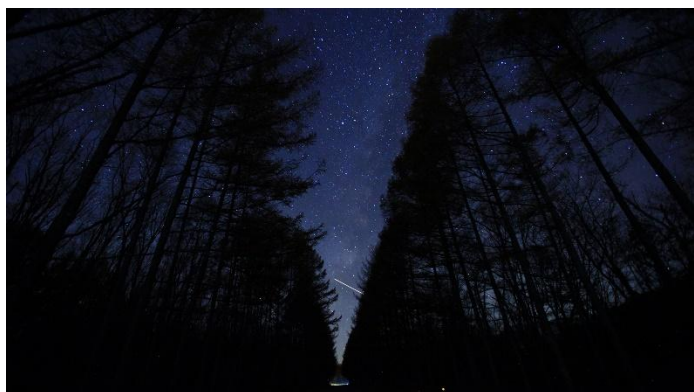
* 上記以外の追加及び開催日時等の詳細につきましては、随時ホームページ等でご案内いたします。



ホテルタイアップ企画

開催予定月	内 容（計画案）
毎週金曜日	ネイチャーウォーク
4月・5月	バードウォッチング ・幸せを呼ぶ青い鳥「ルリビタキ」他探し ・愛鳥週間プログラム
5月以降 月1回開催	国立天文台野辺山宇宙電波観測所見学会
毎週 1回～2回開催	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更なる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	春期消防訓練(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
10月	部門集会(上期の課題と下期対策について)	全従業員
10月	秋期消防訓練(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、全社社員を対象とした講習会・訓練等に随時参加をする他、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】

月		2026年								2027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							○						
排気ダクト・グリストラップ清掃					○								
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	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	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	○							○					



ボイラ設備



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					

前年度との変更点 2-1

(1) 学校食の価格改定(原材料費高騰の為)

	2025年度 (令和7年度) 価格		2026年度 (令和8年度) 4月1日より
朝食	500円(税込)	⇒	600円(税込)

(2) 外注おにぎり弁当の価格改定(仕入値上昇の為)

	2025年度 (令和7年度) 価格		2026年度 (令和8年度) 4月1日より
おにぎり弁当2個入	600円(税込)	⇒	650円(税込)
おにぎり弁当3個入	650円(税込)	⇒	750円(税込)

(3) 一般食の価格改定(原材料費高騰の為)

	2025年度 (令和7年度) 価格		2026年度 (令和8年度) 7月1日より
ごはん朝食	800円(税込)	⇒	1000円(税込)
パン朝食	800円(税込)	⇒	1000円(税込)
おやき味噌汁セット	600円(税込)	⇒	700円(税込)
フレンチトーストモーニングセット	900円(税込)	⇒	1100円(税込)
スープ・パンセット	550円(税込)	⇒	600円(税込)
ホットケーキセット	800円(税込)	⇒	900円(税込)
ハケ岳膳	2400円(税込)	⇒	2900円(税込)
ハケ岳ディナー	2400円(税込)	⇒	2900円(税込)
和牛のビーフチューセット	3000円(税込)	⇒	3500円(税込)
和牛コロッケセット	2000円(税込)	⇒	2500円(税込)
ハケ岳カレー	2000円(税込)	⇒	2500円(税込)
ハケ岳ロコモコプレート	2000円(税込)	⇒	2500円(税込)
わんぱくプレート	950円(税込)	⇒	1050円(税込)
わんぱくカツカレー	800円(税込)	⇒	900円(税込)
わんぱくオムライス	700円(税込)	⇒	800円(税込)

前年度との変更点 2-2

(4) オペレーションの変更

実施事項	実施理由及び効果	具体的運用
・本館のみお部屋ごとに人数分をセットしていた浴衣を宿泊棟も含めフロントで希望者のみに渡す。	現在浴衣利用の割合は、18%前後と低い利用率のなか客室清掃時に人数分のセットと撤去を都度行っているため、非効率であることと毎回未使用の浴衣に触れなくてはいけないため、衛生的にもよくない。一方で宿泊棟利用者で希望の方にもお使い頂くことでサービス向上につなげる。	本館のみセットしていた浴衣のセットを廃止し、フロントで宿泊棟も含め希望者にお渡しする。 告知はチェックイン時に皆さまにご案内する。
・タオル、歯ブラシなどアメニティ類の販売を売店で行う。	売店で販売を行うことで告知強化になり忘れの方へのサービス向上につなげる。	今までは館内掲示の案内のみであったが、売店に陳列する事で告知効果を高める。
・本館の保温ポットからケトルに変更。	お客様が必要な時に必要な分熱いお湯を使用することが出来ることと、宿泊棟利用のお客様は今までお湯の準備がなかったが、希望のお客様にはフロントで貸し出しを行うことでサービスの向上につなげる。	本館に到着前にお湯を入れて準備していたポットを撤去し、空のケトルを設置しお客様自身で使用したいタイミングで使用していただく。 また、今までなかった宿泊棟の利用者にも希望があれば、数量限定でフロントにてケトルの貸し出し可能にする。
・宿泊棟のリネン類は、各棟の入り口にセットして予約時の人数分をお持ちいただく。追加利用の場合はフロントにて自己申告していただく。	リネン類のシミ、ほつれなどがあった場合は新しいものを使用していただく事でその場で解決できる。	宿泊棟のリネン類は、各棟の入り口にセットして予約時の人数分をご自身でお持ちいただき使用していただく。追加利用の場合はフロントにて自己申告していただく。
・電話の受付時間を18時から17時に変更。	現在18時までの電話対応を受付締め切り時間の17時に合わせることで業務の効率化を図る。	電話の受付時間を18時から17時に変更
・入浴時間終了を24時から23時に変更。	23時以降の利用が少ないことと夜勤勤務の軽減と経費の削減。	ろ過器を24時の停止を23時の停止に変更する
・宿泊人数が少ないときは、小浴場のみの利用にする。	現在は宿泊者が1名でも大浴場を使用していたが、無駄な経費を削減し効率の良い運営を行う。	宿泊部屋数が3部屋以下の時は、小浴場のみの利用にする。ただし、状況に応じ対応する。
・キャンセル料の変更。	現在は、休館日を除く3日前の17時以降よりキャンセル料が発生するが、3日前ではその後の予約が入りづらく取りこぼしの原因になる。 (高原ロッジは、一般10日前から、団体20日前から)	下表参照

■キャンセル料について

キャンセル料規定	キャンセル料金
一般 休館日を除く利用日の11日前午後5時迄 団体 利用日の21日前午後5時迄	無 料
団体のみ休館日を除く利用日の11日 ～利用日の20日前迄	全ての予約内容の10%
一般・団体共に休館日を除く利用日の4日～10日前迄	全ての予約内容の20%
一般・団体共に休館日を除く利用日の1日～3日前迄	全ての予約内容の50%
当日・不泊	全ての予約内容の100%