

平成29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

### 制度および施設設置目的の理解と当社の貢献

指定管理者制度については、民間企業としていかに効率よく運営するかという点で、またサービス業としていかにしてお客様に喜んでいただくかという点で、当社には十分なノウハウが備わっていると考えます。また、藤沢市八ヶ岳野外体験教室の施設設置目的については、「自然と人と文化の共生」を理念とする当社と非常に近い点と、『八ヶ岳高原海の口自然郷』というロケーションを活かした運営を目指す点においても、高原ロッジイベントなどにおいて非常に似通った運営を行っています。

こうした点から、当社は藤沢市八ヶ岳野外体験教室に対して、無理なく大きな貢献が可能であると考えます。

#### ■指定管理者制度と当社の貢献

##### 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、体験、レクリエーションなど
- ・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、藤沢市八ヶ岳野外体験教室の位置する、「八ヶ岳高原海の口自然郷」全体の管理者であり、自然郷内にホテル・音楽堂・陶芸工房などの施設運営を行うとともに、約1850区画におよぶ別荘地の管理を行い、併せて貴施設にも供給する上水道事業も営んでおります。
- ・当社は、それらの野外体験教室施設の周辺にある当社資源を最大限有効活用し、指定管理者制度の目的である、定められたコストの中での最大限の効果と質の高い運営の実現に向けて、施設などのハード面はもちろん、人材やサービス・運営ノウハウなどすべての面で一体的な運営を行うことにより、貴市のご期待に応えるよう、努めてまいります。



八ヶ岳高原ロッジ 中心施設

#### ■施設の設置目的等への理解

##### ①施設設置の目的

当社は、施設設置の目的を以下のようにとらえ、その目的の実現ために、「自然と人と文化の共生」という共通する理念を掲げる会社として全力をあげて、対応いたします。

## 指定管理者制度及び施設の設置目的等への理解(2)

- ・都市化が進む中、児童生徒の皆さんが豊かな自然の中で様々な体験学習や宿泊による共同生活を通して、自己を見つめ、社会性を養い、人間性を育むことができる
- ・社会教育団体や個人の一般市民の方等にとっても藤沢では触れられない豊かな自然の中で様々な体験活動ができる

### ②学校教育において

小学校 5 年生、中学校 1 年生という成長過程の中で大変多感で重要な時期に、豊かで美しく厳しい自然の中で様々な体験を行うことで、以下のような貴重な体験をつみ、そして学びます。

- ・動植物とのふれ合いを通じて「自然の大切さ」
- ・共同生活を通して「協調性」「人間性向上」「社会性の向上」
- ・厳しい自然の中で「人間の無力さ」「助け合うことの大切さ」 など



自然郷内の鹿

### ③一般市民の方において

藤沢市にはない豊かな自然の中だからこそ、以下のような非日常体験が可能です。

- ・家族などで自然体験（豊かで美しい自然、動植物とのふれ合い）
- ・家族や仲間との自然の中での貴重な体験
- ・世代を超えた交流（おじいちゃん・おばあちゃんと孫、二世帯旅行など）、年長者からの教え（歴史、伝承、先人の知恵、自然への畏れなど）



自然郷内のリス

## ■施設設置目的への具体的貢献

### ①現地にいるからできる貢献

八ヶ岳高原海の口自然郷にいるから、全体で一体となったバックアップが次のような場面で可能です。

#### ・緊急対応

万が一の場合には、八ヶ岳高原海の口自然郷全体で総力を上げて、対応いたします。

#### ・文化イベントの連携（音楽堂、陶芸など）

八ヶ岳高原海の口自然郷で行われているイベントを、当社施設や野外体験教室の施設を活かして行います。

#### ・共同利用によるコスト低減

共同仕入れや委託先の共通化により、質の高いサービスの実現とともにコストの削減を図ります。



音楽堂 地元中学発表会

## 指定管理者制度及び施設の設置目的等への理解(3)

### ・人的交流、人材派遣・教育

管理事務所の管理・技術スタッフ、高原ロッジのスタッフなど、当該業務についてはもちろん、自然郷イベントなどで様々な経験を積んだスタッフの活用を図ります。

### ② ハケ岳の自然を知り尽くしているからできる貢献

#### ・冬場のイベント、体験教室

ハケ岳の冬は長い、四季折々の自然の楽しみ方はもちろん、長い冬の楽しみ方を熟知したスタッフが揃って、ハケ岳高原の自然をご案内します。

#### ・厳しい冬場の施設管理

冬はマイナス20度の世界、この地で53年の管理運営の実績があればこそ、そのノウハウを活かすことができます。



スノーシュートレッキング

### ■ 具体的連携事例

#### ① 体験教室活動への支援

- ・ 効率的な応援体制
- ・ 危険が伴う活動への経験豊富なスタッフの派遣
- ・ 自然観察への指導・教育

#### ② レストランの教育、ホテル体験

- ・ レストランや調理スタッフによる教育・指導
- ・ ホテルの就業体験など



厳冬の赤岳山頂

#### ③ 建物・施設・設備の管理

- ・ 建物・施設・設備の管理に対し、管理事務所の専門的管理や技術面での支援、指導
- ・ 緊急時の対応

#### ④ 音楽堂等ハケ岳高原ロッジの施設利用

- ・ 音楽堂での高原結婚式、野外体験教室食堂での披露宴
- ・ 音楽堂での音楽発表会、コンサート

#### ⑤ 藤沢市民へのハケ岳高原ロッジ施設、サービスの優待利用

- ・ 藤沢市ハケ岳野外体験教室利用者への高原ロッジイベントへの優待参加
- ・ 藤沢市民への高原ロッジの割引優待

※各施設の利用料金、レストランでの食事料金及びコンサート、有料イベントへの参加料金につきましては、次のとおりとさせていただきます。

- ・ ロッジ利用者が有料の場合：海の口自然郷別荘オーナーと同等の割引。  
(レストラン及びバー：10%割引、コンサート：20%割引、テニスコート：20%割引  
クロスカントリースキー・スノーシュー：20%割引、イベント参加費：10~20%割引)
- ・ ロッジ利用者が無料の場合：無料。

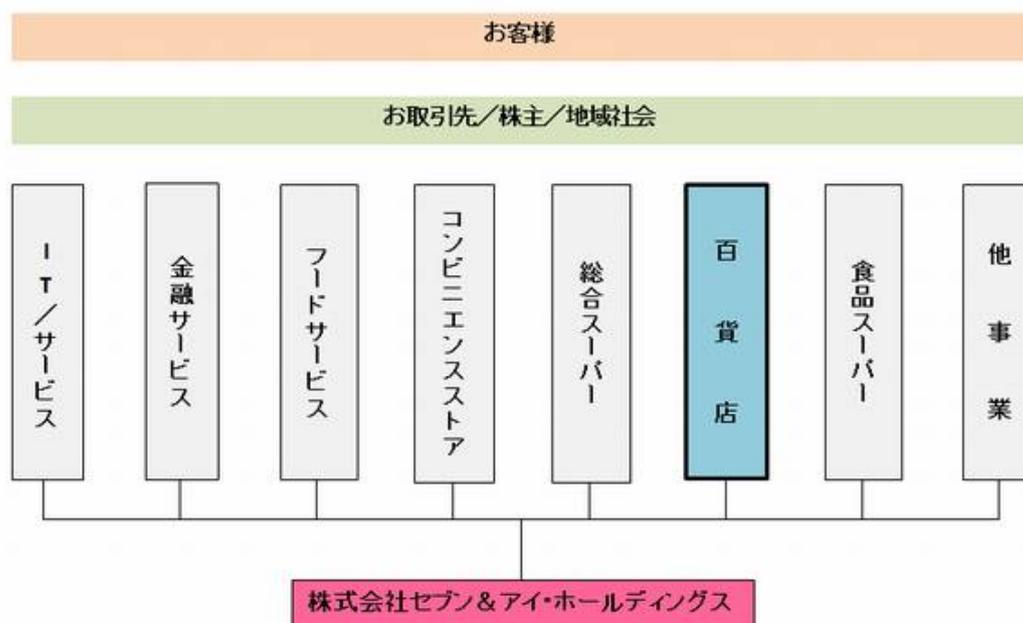
## 財務面の健全性及び安定性

### グループ会社として財務の健全性・安定性と 独立会社として理念を貫く経営

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

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

#### ■セブン&アイ・ホールディングス グループ組織図（概要）



※ 当社は、百貨店グループの株式会社そごう・西武の関連会社です。

#### ■グループの財務状況

##### ○セブン&アイ・ホールディングスの連結損益

決算期	平成 27 年 2 月期	平成 28 年 2 月期
営業収益	60,389 億円	60,457 億円
営業利益	3,433 億円	3,523 億円
経常利益	3,415 億円	3,502 億円
当期純利益	1,730 億円	1,610 億円

## 組織・体制

役職・業務名	雇用形態又は再委託先業者名	従業者氏名	他施設との兼務有無 (直接雇用の場合)	直接雇用の場合人件費(円)
管理責任者	社員			
副管理責任者	社員			
指導補助業務				
看護師業務	社員			
フロント業務	社員			
建物・設備・機器等保守管理業務				
清掃等業務	パート・アルバイト社員			
樹木等管理業務				
給食配膳業務	社員			
宿直業務	社員			
夜間巡回・点検業務				
幕営施設管理業務				
			(計)	89,944,000

## 管理運営実績（1）

### 「自然と人と文化の共生」を理念に、この地で53年の実績

私たちは、53年前、ここ海ノ口牧場に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、日本で有数の別荘地となった「ハケ岳高原海の口自然郷」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ていきます。

自然と人がふれあい、豊かな自然に抱かれ、人と人が出会い、かおり高い文化に包まれ、新しい文化が生まれます。自然を愛する人々が集まって、人は自然に帰り、新しい自分に出会えます。

当社は、そんな「自然と人と文化の共生」を目指して、日々この地で活動しています。

#### ■管理運営実績

##### ①歴史

1963年（昭和38年）	南牧村海の口財産区より土地200万坪を譲り受ける	
1965年（昭和40年）	別荘地開発に着手	
1969年（昭和44年）	ハケ岳高原ヒュッテ開業	
1974年（昭和49年）	美鈴池完成	
1975年（昭和50年）	ハケ岳高原ロッジ開業、第1回サロンコンサート開催	
1976年（昭和51年）	TVドラマ「高原へいらっしゃい」放映（舞台：ハケ岳高原ヒュッテ）	
1984年（昭和59年）	環境庁から「小鳥がさえずる森づくり運動」に感謝状	
1985年（昭和60年）	陶芸工房オープン	
1988年（昭和63年）	ハケ岳高原音楽堂完成	
2003年（平成15年）	自然環境基準制定、TVドラマ「高原へいらっしゃい」リメイク版放映	
2005年（平成17年）	天皇陛下行幸啓	
2008年（平成20年）	音楽堂20周年記念公演	
2013年（平成25年）	海の口自然郷開郷50周年	
2015年（平成27年）	ハケ岳高原ロッジ40周年	

自然郷全体写真（現在）

##### ②開発運営の特徴

- ・ 荒廃した牧場跡地に33万本を超えるカラマツを植え、自然を再生することから、開発をスタートさせました。そして「自然と人と文化の共生」の理念のもと、自然豊かなリゾート環境が創造されました。
- ・ 利用されるお客様へのホスピタリティを優先に、ゆっくりと時間をかけて豊かな自然を育ててきました。その結果、1984年環境庁から「小鳥がさえずる森づくり運動」に感謝状が贈られ、自然は力強く再生しました。



開発当初の航空写真

- ・ 文化の創造にも力を入れています。別荘オーナーのレコード鑑賞会が発展して、「ハケ岳高原音楽堂」の建設につながり、毎年50回ほどの演奏会、プライダルや文化催事などで利用されています。

## 管理運営実績（2）

### ③ ハケ岳高原ロッジ（ホテル）の運営

・「高原へいらっしゃい」の舞台でおなじみのヒュッテがホテルの始まりです

1969年に元侯爵徳川義親氏の邸宅を移築し、「ハケ岳高原ヒュッテ」がホテルとして開業しました。

現在、ホテルは68室・2レストラン・バーなどの「ハケ岳高原ロッジ」に引き継がれ、宿泊客だけでなく、別荘オーナーのコミュニティの場としても親しまれています。



ハケ岳高原ロッジ

### ④ 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の一つはネイチャーイベントです。自然を大切にするハケ岳高原海の口自然郷ならではのイベントが、毎週のように開かれています。

もう一つは、社員自らがインストラクターを務めるということ。

ホテルマンから管理スタッフまで、社員全員が生態系や動植物のエキスパートです。

【ネイチャーイベント例】

- ・ネイチャーウォーク
- ・山野草観察ウォーク
- ・トレッキング
- ・自然観察会
- ・登山
- ・星を見る会
- ・幻燈会
- ・ナイトハイク
- ・木工教室
- ・野鳥観察会
- ・写真教室 など

### ⑤ ハケ岳高原音楽堂とコンサート

・はじめはレコード鑑賞会でした

別荘のオーナーの有志がレコード鑑賞会を開いたのがきっかけで、高原ロッジでのサロンコンサートへ発展し、ついには音楽堂の建設につながりました。

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人だけのホールでは、リヒテルやブーニンなどの国際的なアーティストをはじめ、内外の優れた音楽家が素晴らしい演奏を披露しています。



ハケ岳高原音楽堂

### ⑥ 自然郷の管理と特徴

・安全・安心を24時間体制で見守ります

郷内の主要な場所には防犯カメラも設置されていますが、毎日5～6時間に及ぶパトロールを欠かしません。

別荘や施設だけではなく、木々の生長や遊歩道の状態を見守り、必要であれば、すぐに補修や改良を施します。こうしたきめ細かい管理を53年にわたり継続していることが、この自然郷の価値を守り続けています。



管理事務所

## 管理運営実績（3）

### ⑦ 藤沢市との関わり

八ヶ岳野外体験教室開設以来、長く信頼関係をもってお手伝いをしています。

- ・藤沢市八ヶ岳野外体験教室の所有者としての藤沢市に対して、周辺環境を維持するための公共地域の環境整備（共用の道路・公園・遊歩道・外路灯・水道管・電線・電話線など）を共益維持管理として実施しています。
- ・これまで、藤沢市八ヶ岳野外体験教室の指定管理者から、ゴミ処理、浄化槽維持、上水道の供給の業務を委託いただいていた。
- ・財団法人藤沢市生活経済公社から、開業した平成4年から約10年間にわたり、警備、食堂運営、清掃、設備管理の業務を請け負っていました。

### ⑧ 地元教育機関との関わり

地元の小学校や中学校とは、音楽発表会などで八ヶ岳高原音楽堂を利用いただき、施設利用により大変好評を得ています。



地元小学校校内音楽会

### 八ヶ岳高原海の口自然郷 全体図



藤沢市八ヶ岳  
野外体験教室

平成29年度 八ヶ岳野外体験教室事業収支予算書

金額単位：円

収入		備考	
科目	金額		
一般利用分	利用料金収入	6,712,500	
	食事代収入	15,445,622	
	企画事業収入	6,900,000	
	その他収入	4,200,000	
学校利用	利用料金収入	200,000	
	食事代収入	18,158,250	
	企画事業収入	410,000	
	その他収入	1,300,000	
市からの支出金		143,999,999	
合計		197,326,371	(内税)
支出		備考	
科目	金額		
人件費	人件費	89,944,000	
① 小計		89,944,000	
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		
	学習支援・イベント等企画費		
	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		
兼管施設管理業務費			
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	雑費		
初年度経費	初年度経費・消費税差額		
② 小計		91,823,301	
③ 消費税(②×8%)		7,345,864	消費税8%
④ 合計(①+②+③)		189,113,165	(消費税込)

## 平成29年度(5年目) 収入予算明細

(単位:円)

			単価	利用人数・出卓数	金額	備 考	
一般 利用	宿泊代	本館大人	1,400				
		本館子人	600				
		宿泊棟大人	900				
		宿泊棟子人	400				
	小 計					6,712,500	
	食事代	朝食	500				
		昼食	350				
		夕食A	1,700				
		夕食B	1,200				
		子供夕食	700				
		特別夕食	3,000				
		単品料理					
	小 計					15,445,622	
	企画事業収入					6,900,000	
	その他収入					4,200,000	
一 般 利 用 合 計					33,258,122		
学校 利用	宿泊代	本館大人	1,000				
		本館子人	500				
		宿泊棟大人	500				
		宿泊棟子人	300				
	小 計					200,000	
	食事代	朝食	500				
		昼食	350				
		夕食A	850				
		野外炊飯	700				
	小 計					18,158,250	
企画事業収入					410,000		
その他収入					1,300,000		
学 校 利 用 合 計					20,068,250		
藤沢市からの 支出金					143,999,999		
収 入 合 計					197,326,371	(内税:8%)	

平成29年度(5年目) 支出予算明細

(単位:円)

科 目	明 細	単 価	数 量	金 額	備 考	
人件費	所長					
	副所長					
	看護師					
	フロント	社員				
	食堂	調理長				
		調理				
		調理臨時				
		食堂				
食堂臨時						
社員(パート)						
(A) 小 計			89,944,000			
旅費交通費	旅費					
	交通費					
	小 計					
研修費	各カリキュラム研修					
需要費	消耗品費	事務用品				
		客室消耗品				
		レストラン消耗品				
		共用部・浴室・トイレ消耗品				
		小 計				
	燃料費	灯油				
		ガス				
		ガソリン				
		薪				
	小 計					
	光熱水費	電気代				
		水道代				
小 計						
修繕費	修繕費					
役務費	通信運搬費	電話・PC利用料				
		郵便・宅配便代				
		小 計				
	保険料	児童生徒施設賠償責任保険				
手数料	共益維持管理費等					
衛生費	クリーニング代・衛生管理費用					
委託料	指導補助業務費	学校活動時付添補助員費用 学習支援・イベント等企画費				
	建物等保守管理費					
	清掃等業務費	清掃業務委託費				
		ゴミ処理費				
	小 計					
	植木等管理業務費	植木等 管理業務費				
	夜間巡回・点検業務費					
幕営施設管理業務費						
使用料 及び 賃借料	使用料	予約システム保守費				
	賃借料	PC機器リース料				
		業務用車両				
		除雪機				
		コピー・洗浄機				
		寝具類				
小 計						
材料費	食事・飲料等材料費					
広告宣伝費	パンフレット印刷					
企画事業費	イベント企画費					
雑費	諸手数料					
初年度経費/投資						
	小 計					
	(B) 小 計			91,823,301		
0.08	(C)消費税(B)×8%			7,345,864	税率8%	
	{(A)+(B)+(C)}支 出 合 計			189,113,165	(消費税込)	

### ハヶ岳高原ロッジとの連動による効率的な運営の実現

一般利用者の拡大による収入増加と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運営を実現し、藤沢市の負担を軽減します。

また、高原ロッジの人材や仕組みを有効活用することにより、質の高いサービスや業務の提供を可能にします。

#### ■ホテル等との共同仕入れ

ホテルと食材の共同仕入れ、リネン等の共同発注、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、より質の高い物品を低コストで仕入れ、サービスの提供を受けることが可能になります。



高原野菜

#### ■委託業者の見直し

各種設備点検、清掃、セキュリティなど、これまで委託していた業者と高原ロッジで委託している各委託業者とコスト、質の面で比較検討を行い、より良い業者への見直しを行いました。

#### ■ホテルとのタイアップ企画イベントにより利用者増を図る

ホテルにて実施するイベントとタイアップ企画で学校利用における体験教室や、一般利用の方へのオプション企画プランを提供することで、利用者増を図ります。

##### 【企画案】

- ・音楽堂を使ったコンサート
- ・陶芸教室
- ・自然観察会
- ・体験イベント
- ・トレッキング
- ・星空観察会
- ・高原野菜収穫体験
- ・野鳥観察
- ・山野草観察
- ・昆虫観察
- ・木工教室
- ・調理（バームクーヘン、ピザづくりなど）



星空観察会



自然観察会

## 効率的な運営（２）

### ■人材の有効活用によるサービスや業務の質の向上

#### ① ホテルスタッフによる配膳や片付けの指導

高原ロッジのレストランで経験を積んだスタッフが、学校利用の生徒たちに配膳や片付けの指導を行います。

また、配膳スタッフの指導は、ホテルにて専門スタッフにより行います。



#### ② 建物・外構点検を専門スタッフが実施

藤沢市施設の建物、外構の日常点検や不具合の補修については、別荘管理事務所に常駐する別荘分譲や管理の専門の建築・土木スタッフが、緊急時も含め対応を行います。また状況を判断し、必要な場合には外部業者に委託をします。



#### ③ セキュリティは管理事務所スタッフが守ります

ハケ岳高原海の口自然郷全体の安全を守る管理事務所のパトロールが藤沢市施設も毎日昼夜巡回し、藤沢市ハケ岳野外体験教室の安全・安心を確保します。また、平成27年度には、自然郷内監視カメラを増設し（合計19台）、自然郷全体のセキュリティも強化しています。

#### ④ 学校行事への自然郷スタッフの参加

ハケ岳高原海の口自然郷の春夏秋冬の自然を知り尽くした高原ロッジのスタッフが、野外体験教室の行事（特に危険が伴う活動）へ積極的に参加し、行事のスムーズな運営、安全確保に努めます。



## 施設利用の促進（１）

### 『ハヶ岳高原海の口自然郷』の情報発信により積極的集客の実現

藤沢市民の皆様の多様なロケーションでの活動の一助となり、新たな出会いやコミュニティの輪を広げます。そのため、「湘南の海」から「ハヶ岳高原」へ舞台を移して、最大限のおもてなしを提供し、高原の大自然を満喫いただくことにより藤沢市民の皆様への認知度の拡大を目指してまいります。

また、「自然と人と文化の共生」を理念とした『ハヶ岳高原海の口自然郷』の素晴らしさを様々な媒体を活用して市民の皆様の認知度を上げ、積極的な集客を図ってまいります。

#### ■自然と社会と人とのふれ合いの創出

##### ①地域交流と社会教育の一助

- ・ハヶ岳野外体験教室として、学校利用に加え、藤沢市民の皆様が、ハヶ岳高原の地域住民・地元小中学校・高原ロッジ顧客・別荘利用者などと、自然・文化を通じて交流する場としての役割を創出します。
- ・「自己を見つめ、社会性を養い、人間性を育む」をテーマに、藤沢市民の皆様が様々な体験から学ぶことにより、社会教育の一助となります。



自然に関する講演会

##### ②新たな出会いやコミュニティの創出

- ・グループの旅行会社との提携によるバスツアーの開催により、「ご高齢の方」から、「ご夫婦」「ご家族」「お友達」「趣味のグループ・サークル」など、藤沢市のさまざまな方々が参加できる機会をつくり、新たな出会い、また参加者同士や地域との親睦を行い、新しいコミュニティ、そして絆が生まれます。

#### ■野外体験教室の認知度拡大と利用促進

##### ① 認知度の拡大

- ・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、パンフレット等を有効活用して認知度の拡大を図ります。

##### ② 利用促進

- ・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）に弊社施設のパンフレット等を配置し、認知度の向上とともに利用促進につなげます。



パンフレット

## 施設利用の促進（２）

### ■ハケ岳高原ロッジイベントの展開

高原ロッジにて行われている人気の各種イベントを、藤沢市民の皆様に藤沢市ハケ岳野外体験教室の施設にてご利用いただきます。

#### ① ハケ岳高原音楽堂での「高原結婚式」

- ・ハケ岳高原音楽堂で挙式 + 藤沢市ハケ岳体験教室施設での披露宴（披露宴は、飲食を含め、高原ロッジが対応）



音楽堂で高原結婚式

#### ② ハケ岳高原ロッジの人気イベントの実施

- ・自然観察会 ・ビンゴ大会 ・そば打ち体験教室
- ・星空観察会 ・ハケ岳の自然フォトコンテスト
- ・陶芸教室、写真教室、水彩画教室

など、人気イベント中可能なものを藤沢市ハケ岳野外体験教室施設にて実施（参加費が発生するイベントにつきましては、事前にその都度ホームページ等でお知らせいたします）。



そば打ち体験教室

### ■藤沢市民への営業実行計画

夏のトップシーズンだけでなく、冬季を含むオフシーズンの利用拡大を様々な企画やイベント提案により、藤沢市内のあらゆる組織や施設を活用させていただき、広報活動を強化します。また、学校利用の児童・生徒さん達にもリピーターになっていただくよう、希望者をご家庭に持ち帰っていただくファミリー用チラシを作成、認知度向上につなげます。

#### ① ハケ岳高原海の口自然郷ならではの企画・イベント

- ・バスツアーの開催（佐久地方の里山散策。きのこ狩り、山菜採りなど）
- ・信州の手打ちそば、そば打ち体験教室、高原野菜の朝市
- ・ハケ岳の自然フォトコンテスト、ハケ岳風景水彩画コンテスト
- ・自然郷の自然観察バスツアー
- ・遊歩道散策、星空観察会、夏の高原野菜収穫体験教室
- ・各種文化講演会
- ・草笛教室、コカリナ作成教室、きのこ栽培教室など



コカリナ

#### ② 藤沢市内での積極的な広報活動

- ・各種公共機関および各組織体役員等との事前打ち合わせオリジナルパンフレットの作成
- ・公共機関および各組織・団体・サークル等へのパンフレットの配布、説明会の実施
- ・藤沢市ハケ岳野外体験教室オリジナル・ピンバッチの販売
- ・藤沢市ハケ岳野外体験教室ご案内および空室状況確認の「ホームページ」の開設

#### ③ 現地でのおもてなし

- ・コメントカード（アンケート）の収集と、適切な改善対応
- ・四季のスタンプラリー（４シーズンご利用者への特典）

## サービスの向上（１）

### 八ヶ岳高原ロッジやグループ資源を活かしたサービスの向上

高原ロッジでのホテル運営の実績、自然郷全体の別荘地管理において培った管理の実績、そごう・西武の小売業などの提供する顧客サービス等高質なサービスの実績を活かして、利用者のニーズを把握したうえで、藤沢市八ヶ岳野外体験教室の運営を全体的に見直し、サービス向上に努めます。

#### ■全体運営

##### ① フロント運営におけるサービス向上

- ・サービスレベルの向上のため、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
- ・必要に応じてホテルスタッフを派遣し、質の高いサービスの提供を可能に

##### ② イベント企画における高原ロッジの活用によるサービス向上

すでに長年の実績のある、高原ロッジのイベントを、音楽堂や陶芸工房など既存施設も活用しながら実施することで、質の高いサービスを提供します

- ・陶芸教室 ・自然観察会 ・体験イベント
- ・トレッキング ・星空観察会 ・高原野菜収穫体験
- ・野鳥観察 ・山野草観察 ・昆虫観察 ・木工教室
- ・調理（燻製づくりなど） ・釣り ・バスハイクなど



飯盛山トレッキング

#### ■学校利用

##### ① 八ヶ岳高原海の口自然郷施設を活用した体験教室の企画

- ・八ヶ岳高原八ヶ岳高原海の口自然郷内施設の利用
  - a. 自然郷内の遊歩道および八ヶ岳高原ヒュッテの外部トイレ（現在利用中）
  - b. 新たに整備した遊歩道、八ヶ岳高原音楽堂および八ヶ岳高原ヒュッテ
  - c. 間伐体験教室開催時の場所の提供、緊急時の高原ロッジ利用
- ・近隣の牧場や農家、村の施設などの近隣施設について、学校利用拡大の際の交渉をいたします。
- ・雨天時のイベント等の開催で、陶芸教室の開催（八ヶ岳高原陶芸工房専任講師による陶芸体験教室を、野外体験教室集会棟にて安価料金にてご提供）



八ヶ岳高原ヒュッテ



陶芸工房

## サービスの向上（２）

### ② 新企画開発によるサービス向上

- ・自然郷遊歩道トレッキング用に「自然郷遊歩道マップ」のご提供
- ・高原ロッジにて実績のある各種教室・イベント（自然観察会、ネイチャーウォーク、星空観望会など）を活用して学校行事の充実
- ・ハケ岳高原音楽堂での音楽教室、発表会、プライベートコンサート
- ・近隣美術館・博物館の見学と自然や環境をテーマにした勉強会
- ・ホテル客室の清掃等によりホテル業務実習体験研修



音楽堂でのコンサート

### ■一般客利用

#### ① 藤沢市ハケ岳野外体験教室利用者への高原ロッジイベントへの優待参加

- ・ネイチャーウォーク・コンサートなど高原ロッジイベントへの優待参加

#### ② 藤沢市民へのハケ岳高原ロッジの割引優待

- ・陶芸工房、テニスコート、レストラン、レンタル用品などの高原ロッジ施設を優待価格によりご利用いただけます。

（レストラン及びバー：10%割引、コンサート：20%割引、テニスコート：20%割引

クロスカントリースキー・スノーシュー：20%割引、イベント参加費：10～20%割引）

## 平等な利用の確保

### 子供から高齢者をはじめ障がいのある方にも利用できる運営の実現

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

#### ■市の広報や市民活動への紹介

- ・市の広報や市民活動への紹介機会を増やすことで、バスツアーや団体利用だけでなく、ホームページやパンフレットへの掲載により、様々なニーズ（下記例）に基づく利用者の誘致をおこないます。
  - ・各利用団体向けパッケージツアー商品や個人向け商品の開発により利用拡大を図ります。
  - ・予約方法にも利用者間の平等性を確保します。
- (例)・夏(冬)休み子供だけのわいわいキャンプ
- ・星空観望ツアー
  - ・家族体験ツアー など



牧場公園トレッキング

#### ■藤沢市民全体に高原ロッジ優待の実施

- ・レストラン、音楽堂、陶芸工房、テニスコート、レンタル用品などの高原ロッジ施設を優待価格によりご利用いただけます。
- ・割引情報をきっかけに、八ヶ岳高原海の口自然郷を知った方への藤沢市八ヶ岳野外体験教室利用の促進を図ります。



レストラン花暦

#### ■障がいのある方も安心して利用できる環境づくり

高原ロッジにおける、障がいのある方も受け入れる運営体制をベースに、藤沢市八ヶ岳野外体験教室でも同様の受け入れができるよう体制をつくります。

具体的には、スタッフに対する研修教育の実施や、高原ロッジと連動してのスタッフの派遣を行うなど、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。

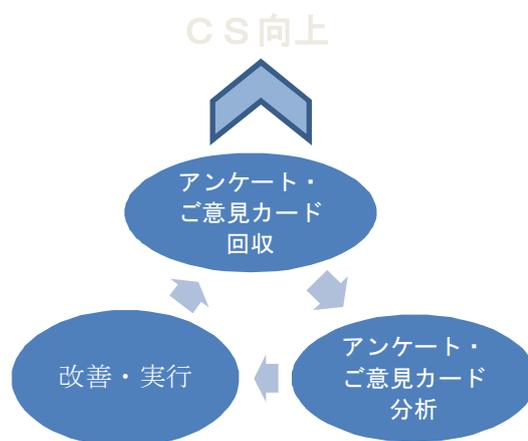


車いす用トイレ・オストメイト対応  
(八ヶ岳高原ロッジ内)

### CSの向上による利用者満足度の向上

顧客満足度（CS：Customer Satisfaction）向上のためCSサイクルを実施、日常の営業・運営活動でのニーズの把握はもちろん、アンケートやご意見カードを活用して学校利用・一般利用の方々からのニーズを各運営現場（部門）に反映させ、サービス向上に努めてまいります。

また、藤沢市の学校関係者の皆様、公共機関や各団体の担当の皆様のご意見を直接伺い、積極的に情報収集する活動を継続してまいります。



#### ■学校利用ニーズの把握

##### ①アンケートの活用によるニーズ把握

学校ニーズの把握につきましては、学校利用後に市教育委員会に提出される「利用報告書」から学校の声を拾い、施設運営や体験教室などの活動に反映させます。

##### ②直接要望をお伺いしてニーズ把握

学校利用のスケジュール立案や体験教室の内容の検討を踏まえ、各学校ごとのご要望を先生方から事前にお聞きして、施設運営や体験教室などの運営に反映させます。



ご意見カード

#### ■市民利用ニーズの把握

##### ①アンケートの活用によるニーズ把握

藤沢市ハヶ岳野外体験教室を利用いただいたお客様には、チェックイン時に、ご協力いただけるよう言葉を添えて、「ご意見カード」をお渡しし、チェックアウトの際に、回収をいたします。また、回収した「ご意見カード」は従業員全員に回覧し、情報を共有いたします。



バリアフリー  
(ハヶ岳高原ロッジ玄関)

##### ②直接要望をお伺いしてニーズ把握

藤沢市民のお声につきましては、藤沢市内の公共機関をはじめ各団体・サークル等の担当の方々のご意見・ご提案をお伺いするため、ご案内パンフレットをお持ちし、直接お話をお聞きいたします。

また、藤沢市のホームページや広報誌へも掲載させていただくとともに、弊社管理のホームページなど、できるだけ多くのチャネルを活用して市民の皆様のニーズの把握に努めてまいります。

## 利用者意見・ニーズ等の把握（２）

### ■お客様との直接の会話からのフィードバック

#### ① お客様の生の声をフィードバック

アンケートやコメントカードからだけでなく、直接お客様とお話し、声をお聞きすることは、学校教育施設と市民保養施設の異なる二面を持つ施設である野外体験教室には大変重要なことです。

学校教育施設における、教育面や安全安心面を重視した運営と、市民保養施設として高原リゾートの非日常体験をサポートするホスピタリティあふれるサービスを両立させる難しさを、長年のホテル運営と自然観察などの教室運営の実績を踏まえ、お客様の声を反映させることで実現させます。



ホテルフロントの受付

#### ② 藤沢市教育委員会からの声

藤沢市教育委員会の方からのお客様の声をふまえた提案については即座に検討を行い、本部と連動のうえ、速やかに実施いたします。

### ■事故対応の教訓の応用

危機管理やクレーム対応については、高原ロッジ本体と一体となって、情報共有を行い、速やかな改善を図るとともに、最適な施設、体験教室の運営に改善してまいります。

例)・ノロウィルス流行時の感染予防対策（マスク・手洗いの励行、消毒液の配置など）

※ 予防対策により、高原ロッジにおいて、食中毒、感染症の事故はありません。

### ■CSサイクルを活かした具体的改善提案

常に高原ロッジと一体となって、CSサイクルに基づき改善活動を実施いたします。

#### ① アンケート・コメントカードからの予防対策

問題発生時のみならず、アンケート結果分析から、問題解決のための現場ミーティングなどにより、運営改善の徹底を図ります。

また、今後発生すると想定される問題を事前にシミュレートし、予防対策を実施します。この時、問題が建物・設備などの専門家の支援が必要な場合は、別荘管理事務所の専門スタッフの支援を仰ぎ、速やかな対応を図ります。

#### ② 体験教室の改善

体験教室においても、利用いただく学校と協力して、プログラムの改善に協力いたします。また市民の方の声も反映させ、利用されやすいプログラムの開発に努めます。

#### ③ 魅力ある食事の提供

高原ロッジ直伝のレストランの料理を参考に、地元の四季折々の素材を活かした美味しい食事の提供に努めます。

#### ④ サービスの質の向上のための定期的ミーティングの実施

お客様の要望にできるだけ応えるべく、社内スタッフとのミーティングを定期的の実施、常に全社一丸となった、改善を実施します。

## 研修体制（1）

### 人材育成とサービスおよび業務の質の向上を目指す研修体制

藤沢市八ヶ岳野外体験教室の運営を担うのは人材です。当社は、指定管理者としての業務はサービス業であると考え、その運営を担う人材の人間形成、専門知識の教育を効果的に行うため、体系的な研修プログラムのもとに、人材の育成とサービスおよび業務の質の向上に取り組みます。実施した研修内容・参加者につきましてはその都度、現地市職員の方に報告いたします。

#### ■研修プログラム

当社では、高原ロッジ、別荘管理事務所と連携して、三位一体となって以下のような研修プログラムのもと、人材の育成とサービスおよび業務の質の向上に取り組みます。

プログラム	内容・目的	頻度
導入研修	社内規則・就業規則・人事制度・会社およびグループ概要など、社会人としての基礎から当社社員としての基礎的知識の習得、サービス等の現場での実地研修	入社後～3ヵ月程度
フォロー研修	先輩社員やマネージャーによるOJT研修。業務知識の習得や日常の業務のすすめ方を、業務遂行と通じて習得 1年後には、業務能力の習得程度や対応能力の確認のためのフォロー研修を実施	入社3ヵ月～1年程度
階層別研修	チーフ・マネージャー昇格時など、各階層別に部下の指導育成やマネジメントに必要な知識・能力の習得	階層毎の基準により実施
共通課題研修	社員に共通する課題の習得研修 内容は、マナー・救命救助・コンプライアンスなど	適宜
専門研修	担当業務毎に、業務知識の習得から、実務を通じた実地研修まで行い、スキルアップに繋がります	適宜

#### ■導入研修

##### ①入社時研修

入社時には、社内規則・就業規則・人事制度・会社およびグループ概要など、社会人としての基礎から当社社員としての基礎的知識の習得の研修を実施します。

##### ②入社後現場研修

サービス現場や設備管理など当社社員として必要な基礎知識や能力を実地研修にて学びます。また、現場で先輩社員と会話することにより、意識の向上にもつなげます。

#### ■フォロー研修

##### ①OJT研修

各部門に配属後は、先輩社員やマネージャーによるOJT研修を実施。業務知識の習得や日常の業務のすすめ方を、業務遂行を通じて習得します。

##### ②年フォロー研修

1年後には、業務能力の習得程度や対応能力の確認のためのフォロー研修を、集合形式で実施します。

## 研修体制（2）

### ■ 共通課題研修

社員に共通する課題の業務知識や能力向上のために、以下のようなテーマで研修を行い、社員全員が業務上必要な知識の習得と能力および意識向上に努めます。

#### ① マナー研修

社員全員がサービス業の基本であるマナー、特に挨拶を基本とした接客マナーの研修を高原ロッジの現場にて行うことで、サービススタッフとしての基本的な素養を身につけます。

#### ② 救命研修

消防署にて開催される心肺蘇生法や負傷者への対応などの救命講習を受講し、応急措置技能認定を受けます。また、館内設置のAEDの操作は全員が習得します。



救命研修

#### ③ コンプライアンス研修

個人情報保護や業務に関連する各種法令に関する知識を身につけ、顧客情報や内部秘密に接することが多く、お客様の安全安心を守る事が重要な接客業・飲食業での基本的な対応を学びます。

#### ④ 障がい者対応研修

平等な対応の確保のために、特に障がいのある方への対応は施設全体で連携して対応する必要があります。高原ロッジでの経験をもとに、さまざまな障がいを持った方を想定して、シミュレーション研修を行い、体験教室施設での障がいをお持ちの方の受け入れを可能にします。

### ■ 職種毎の専門研修

担当業務毎に、それぞれの業務内容・レベルに応じた研修を高原ロッジと管理事務所と三位一体となって実施し、業務知識の習得から、実務を通じての实地研修まで行い、スキルアップに繋がります。

#### ① 管理責任者、副所長

責任者などのマネージャークラスの社員は、高原ロッジや別荘管理事務所において、幹部の業務遂行や部下の指導ポイント等を習得します。

#### ② 指導補助員

- ・指導補助員の研修では、自然観察会や高原ロッジのネイチャーウォークなどで、ハケ岳の自然を学びます。
- ・日本自然保護協会の主催する自然観察指導員の資格取得を奨励し、自然保護や子供の自然観察指導の一助とします。



## 研修体制（3）

文部科学省が推進するプログラムに基づき、国立青少年教育振興機構が養成する「自然体験活動全体指導者」資格をもつ指導者が、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います。

### ③ 清掃員

- ・環境美化や施設維持のための清掃業務について、目的を学び、そのうえで技術を身につけることで、効果的な清掃業務の実施に繋がります。
- ・清掃については、品櫃管理を目的とした利用者へのアンケートや第三者による実施状況のチェックを行い、フィードバックを行い改善に努めます。



ホテル清掃研修

### ④ 調理

調理については、高原ロッジにて、ホテルオークラから招いた総料理長のもと、経験を積み、腕を磨いた調理スタッフが、直接調理技術及び食品衛生の指導を行います。



総料理長

### ⑤ レストラン

上記調理と同様にレストランスタッフも高原ロッジにて、ホテルオークラで研修を積んだレストランスタッフが、直接テーブルセッティングや接客サービスの指導をします。

### ⑥ 防犯

事業所の防犯業務と連動して、セキュリティ業務の研修会に参加するなど、防犯に関する基礎知識の習得と現場での対応を学びます。

### ⑦ 看護師

藤沢市の学校担当者と情報交換を行うことで、学校現場の保健室で抱える問題、状況やアレルギーへの対応など情報の共有化を行います。

### ⑧ 資格取得

管理運営業務の向上や顧客満足度を高めるため、随時有効資格の取得に努めます。

- （資格取得実績）
- ・防火管理者・食品衛生責任者・不当要求防止責任者
  - ・第三級陸上特殊無線技士・星空宇宙天文検定3級
  - ・危険物取扱者 他

## 施設の中長期的な維持管理への姿勢（１）

### 予防保全による事故・故障防止とコストの最適化

当社技術スタッフにより建物診断を行ったうえで、これまで行われた工事実績等を勘案して中長期修繕計画を策定し、今後の時間の経過とともに中長期的に予測される維持管理に必要な修繕工事を計画化します。

これにより、今後発生するであろう、劣化による故障や事故を未然に防ぎ、突発的な工事の実施によるコストの増大や利用者への不便をできるだけ抑え、安心してご利用いただける施設運営を可能にします。

#### ■建物診断の実施

##### ①ハケ岳の専門スタッフが建物診断を実施

- ・ハケ岳駐在のハケ岳の自然を知り尽くした専門スタッフが建物の特性や経年劣化状況を把握し、ハケ岳の自然環境に適した、建物維持管理を行うために、建物診断を実施します。
- ・現地駐在のスタッフが実施建物の状況を詳細に把握するため、緊急時の修繕等も速やかに対応できます。
- ・建物診断の結果は、長期修繕計画の更新や、修繕に関する資金計画の参考にします。



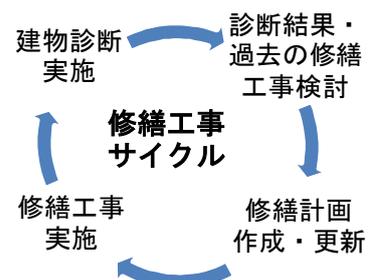
建物診断イメージ

##### ②建物診断のポイント

- ・専門スタッフが、目診、打診、触診、必要に応じ測定器を使用して調査を実施します。
- ・建物診断の結果と、これまでの保守点検や修繕工事の実績をもとに、現在の劣化状況を把握し、調査診断書としてまとめます。
- ・調査診断書では、早急な修繕が必要な箇所や様子見が必要な箇所など、劣化状況により重要度を表示し、随時貴市の担当者にもわかりやすく報告いたします。

#### ■中長期修繕計画のご提案

- ・建物劣化診断に基づき、中長期修繕計画を策定いたします。10年程度の修繕計画を策定することで、竣工から約30年目までの修繕計画が検討できます。（長期修繕計画表のサンプル参照）
- ・指定管理期間中においては、作成した修繕計画を日常管理の情報や修繕の実績をもとに必要に応じ更新し、貴市にご報告いたします。
- ・計画的な修繕や予防修繕をこの修繕計画をもとに検討し、修繕工事や日常管理の参考にします。



## 施設の中長期的な維持管理への姿勢（２）

### ■長期修繕計画表サンプル

- ・年度ごとに必要とされる、修繕項目および費用を試算します。
- ・これまで行われた修繕工事の実績と劣化診断をもとに策定します。

長期修繕計画表  
■修繕工事計画表

修繕工事項目	主要修繕箇所	主要金額(万円)	期																				合計(万円)	21期～25期合計(万円)	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
			2006.3	2007.3	2008.3	2009.3	2010.3	2011.3	2012.3	2013.3	2014.3	2015.3	2016.3	2017.3	2018.3	2019.3	2020.3	2021.3	2022.3	2023.3	2024.3	2025.3	2026.3	2027.3	
建築	屋外	12	240																					240	
	屋根	12	1,536																						1,536
	外壁	12	1,440																						1,440
	軒天	12	502																						502
	付帯	12	1,736																						1,736
	床	12	1,222																						1,222
	天井	12	796																						796
	設備	12	452																						452
	空調	12	328																						328
	照明	12	124																						124
	その他	12	130																						130
	合計	12	11,314																						11,314
設備	給水管	15	1,684																						1,684
	給水管	15	300																						300
	排水	30	400																						400
	排水	30	4,384																						4,384
	浄化槽	10	65																						65
	浄化槽	10	647																						647
	浄水	24	475																						475
	浄水	5	102																						102
	浄水	30	300																						300
	浄水	30	565																						565
	浄水	15	238																						238
	浄水	15	1,227																						1,227
	浄水	30	318																						318
	浄水	30	270																						270
	浄水	30	60																						60
	浄水	30	1,512																						1,512
	浄水	12	220																						220
	浄水	20	78																						78
	合計																								
	合計																								
	合計																								

長期修繕計画表  
事例サンプル

### ■各施設・設備等の特徴に合わせた修繕の実施

- ・建物、施設、設備等、それぞれの特徴に合わせ、劣化状況を確認しながら修繕を実施します。特に設備は、日常点検、稼働状況、故障や修繕履歴、クレーム、自然環境の変化等から総合的に判断し、適切なタイミングで修繕を行えるよう、修繕計画に反映します。
- ・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。

### ■定期点検

定期点検にあたっては、予防保全による事故・故障防止とコストとのバランスを取りながら最適なメンテナンスを実施し、建物の長寿命化を目指します。

#### ① 仕様に基づく点検の実施

- ・仕様書に記載されている点検項目および頻度に基づき点検を実施し、予防保全を主眼に管理を行ってまいります。
- ・この定期点検以外にも、管理事務所の専門スタッフが、適宜外観点検や劣化状況の確認を行い劣化による、故障・事故を防止します。
- ・設備の点検は、経験・実績の豊富な法的資格を有した専門の点検会社により実施いたします。
- ・停電を必要とする電気設備点検、給水に支障がでる給水装置点検などは、休館日に実施し、可能な限り施設利用に支障が無いようにいたします。

# 施設の中長期的な維持管理への姿勢（3）

## ② 点検結果に基づくフィードバック

- 点検結果は、以下に添付する定期点検報告書のかたちで、現地職員の方及び藤沢市担当の方へ報告します。
- 点検結果のなかで、早急に対応が必要な項目に対しては改善提案を行い、多少の不具合はあるが様子見でいい場合はその旨の記載を行い、必要に応じ管理事務所の専門技術スタッフにも相談の上、報告します。
- また、点検結果は、管理事務所の専門技術スタッフにも回付し、専門的見地から問題が無いことについて常に確認を行います。

## ③ 点検結果のデータベース化による修繕計画への反映

- 実施した点検結果は、データベース化することにより、次の修繕計画の見直しの基礎資料にするとともに、日常点検の際の注意事項への反映を行い、事故を未然に防ぐためのデータとします。

### ※ 定期点検報告書例（平成 28 年 12 月実施分）

施設管理センター(旧東01F) 「藤沢市八ヶ岳自然体験教室」設備点検報告書

2016年12月21日(土) 14時25分 天候: 晴れ 気温: 0.9℃ 湿度: 内洋 100%

●電圧変動	●接地抵抗	●接地電圧	●接地電圧
電圧(V): 6.4	接地抵抗(Ω): 203	接地電圧(V): 103	接地電圧(V): 103
電流(A): 4.0	電流(A): 9.0		
電圧(V): 60.0			
●設備点検	●配線点検	●配線点検	●配線点検
大筋: OK	接地抵抗: 25	接地電圧: 19	接地電圧: X
大筋: OK	接地電圧: X	接地電圧: X	接地電圧: 5.8
大筋: OK			
●大気汚染	●小気汚染	●行連	●行連
濃度: 20.7	濃度: 91.9	行連: 55%	行連: 22.0
濃度: 41.5	濃度: 21.5	行連: 97%	
濃度: 6.16	濃度: 25.2		
濃度: 14.8	濃度: 9.3		
●電圧変動	●接地抵抗	●接地電圧	●接地電圧
電圧(V): 9.7	接地抵抗: 9.7	接地電圧: 1878.7	接地電圧: 5.0
電流(A): -0.073	電流(A): -0.076	電流(A): 6.600	電流(A): 5.0
		電流(A): 806.1	電流(A): 10.1

施設管理センター(旧東01F) 「藤沢市八ヶ岳自然体験教室」消防施設等毎月自主点検表

年度: 2016/12/21

点検者: 堀 新雄

点検項目	項目	点検結果	備考
消火器	消火器の点検、点検結果の記入、消火器の補充の有無	<input type="checkbox"/>	
	消火器の点検、点検結果の記入、消火器の補充の有無	<input type="checkbox"/>	
自動火災警報装置	警報装置の点検、点検結果の記入	<input type="checkbox"/>	
	警報装置の点検、点検結果の記入	<input type="checkbox"/>	
	警報装置の点検、点検結果の記入	<input type="checkbox"/>	
非常ベル	非常ベルの点検、点検結果の記入	<input type="checkbox"/>	
	非常ベルの点検、点検結果の記入	<input type="checkbox"/>	
緊急放送機	緊急放送機の点検、点検結果の記入	<input type="checkbox"/>	
	緊急放送機の点検、点検結果の記入	<input type="checkbox"/>	
消音灯	消音灯の点検、点検結果の記入	<input type="checkbox"/>	
	消音灯の点検、点検結果の記入	<input type="checkbox"/>	
*点検の結果が異常な場合は、直ちに報告し対応する。			
点検者: 堀 新雄			

「ボイラー」自主点検記録表

【点検者: 堀 新雄】

点検項目	点検結果		備考
	点検	結果	
ボイラー	ボイラーの点検	<input type="checkbox"/>	
	ボイラーの点検	<input type="checkbox"/>	
	ボイラーの点検	<input type="checkbox"/>	
	ボイラーの点検	<input type="checkbox"/>	
ボイラー	ボイラーの点検	<input type="checkbox"/>	
	ボイラーの点検	<input type="checkbox"/>	
	ボイラーの点検	<input type="checkbox"/>	
	ボイラーの点検	<input type="checkbox"/>	
ボイラー	ボイラーの点検	<input type="checkbox"/>	
	ボイラーの点検	<input type="checkbox"/>	
	ボイラーの点検	<input type="checkbox"/>	
	ボイラーの点検	<input type="checkbox"/>	

### 利用者の安全・快適な利用環境を提供する日常管理の実施

子供たち（児童・生徒）をはじめ一般の利用者の方々の、安全で快適な施設利用環境を提供するため、清掃をはじめ建物・施設・設備・敷地等の点検と日常的メンテナンスを実施します。

また、指定管理者内の組織体制を明確にし、要望やクレームに速やかに対処できるよう、教育委員会や現地指導主事の方と連携して、柔軟な実施体制を構築します。

#### ■ 日常の点検体制と実施

- 日常の維持管理にあたっては、貴市の業務仕様書を最低限の業務としてとらえ、これまで八ヶ岳高原海の自然郷で培った技術やノウハウを結集して、ホテル・管理事務所と三位一体となった体制で、本施設の維持管理に努めます。



設備点検

- 本施設が「教育施設」としての機能が最重要であることを踏まえ、指定管理者期間中だけでなく、期間以降も踏まえた長期スパンでの施設維持管理を見据えた維持管理を行います。
- 日常の点検等は、維持管理業務仕様書やマニュアルを作成し、担当者がわかり易く、ミス無く点検が可能な体制を整えます。
- 点検の実施に際しては、教育委員会および現地担当者の方と協議のうえ、学校利用に影響が少なくなるよう、その他の日に集中して行うよう、柔軟に対処いたします。

#### ■ 予防保全を常に意識した日常修繕

- 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、教育委員会および現地指導主事の方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、教育委員会および現地担当者の方と協議のうえ、可能な限り休館日に実施するものとします。

## 施設の日常的な維持管理への姿勢（2）

### ■植栽・外構

#### 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。



遊歩道整備

#### ②自然郷全体に合わせた植栽管理

自然郷全体の環境づくりに合わせた、植栽の伐採などの森林管理を行い、藤沢市敷地の自然環境状況に合わせた環境形成に努めます。

### ■清掃・衛生面

#### ① 計画的な清掃による環境美化

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

#### ② 床材などの材質、汚れ具合に応じた清掃の実施

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

#### ③ 利用者に配慮した作業計画

- ・定期的な清掃作業については、教育委員会と協議の上年間予定から、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、詳細な作業内容をもとに、効率の良い清掃作業を行います。

### ■日常の利用者や市職員とのコミュニケーションからのフィードバックと対応

- ・現地スタッフ内の情報の共有化、コミュニケーションを確実にを行うため、スタッフ全体、担当組織別のミーティングを行います。
- ・ミーティングでは、連絡事項、スケジュール、業務課題の確認などの一般的な事項はもちろん、利用者の方からの要望・クレーム、市職員の方からの提案・指示事項なども共有化を図り、その後の業務改善に繋がります。
- ・また、現地スタッフは業務日誌に一日の業務内容、感想、ご利用者からのご意見・要望なども記載し、貴市職員の方にも回付してご確認いただき、相互のコミュニケーションを確立します。

## 予約状況や利用実績の管理

### スムーズな予約管理と実績の把握が可能なシステムの運用

ホテル専用宿泊管理システムの導入を行い、その適切な運用により、利用者の利便性向上、業務効率の向上、ひいては施設利用の促進に寄与するよう努めます。

また、このシステムにつきましては、藤沢市個人情報保護の保護に関する条例で定められている藤沢市個人情報保護制度運営審議会に諮問し、承認されています。

#### ■宿泊管理システム

ホテル専用宿泊予約システムを導入し、業務の効率化を図ることはもちろん、迅速・正確な対応をできるよう、適切な運用を行います。

##### ① システム構成

この宿泊予約システムの運用により、チェックインからチェックアウトに伴う精算、売上日報・月報、顧客管理までを行うことで業務効率が、大幅に向上します。

##### ② 予約の受付と管理

- 導入した宿泊予約システムの運用と手書きの顧客台帳の二元管理を行うことで、ダブルブッキングなどのヒューマンエラーを防止します。
- 夕・朝食の食事数の管理により、食材等の仕入れを効率よく行うことで、無駄を無くし、運営コストの低減を図ります。

##### ③ 顧客管理

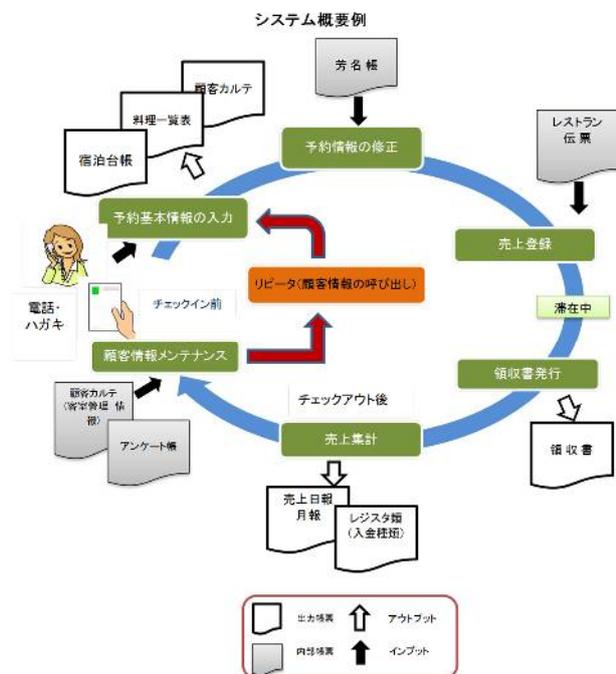
- お客様の利用内容が、自動的に履歴をして蓄積されるので、リピーター利用の顧客サービスに活用できます。

##### ④ 実績管理

- 売上やプラン別の利用実績など、蓄積され集計が可能となり、損益や利用状況の分析や予算の管理にも利用できます。

##### ⑤ 個人情報保護対応

- インターネットに接続せずにスタンドアロン方式のPCを利用することで、インターネットを経由したウィルスの侵入を防ぐとともに、外部記憶媒体への書き出しも不可として、情報の外部流出を防止します。
- ID・パスワードによる利用制限を設け、部外者による利用ができない仕組みとします。



## 安全・安心管理対策（1）

### 利用者の安全・安心を確保するために各分野で対策構築

当社では、学校利用や一般利用における安全・安心を確保するために、健康、セキュリティ、体験イベントでの事故防止、建物設備管理、食品衛生、保険付保などの各分野で最適な対策を講じてまいります。

#### ■利用者の健康管理

##### ① 病気・感染症（ノロウイルスなど）

- ・ノロウイルス集団感染防止のため、厚生労働省感染防止マニュアルに基づいて、吐しゃ物処理をマスク・ゴム手袋着用の上で処理いたします。

##### ② 医薬品、食料品の備蓄

- ・緊急時に備え、施設内に医薬品および非常用食料等の備蓄を行います。

##### ③ 学校利用時の看護師の配置

- ・学校利用時には看護師を配置し、藤沢市八ヶ岳野外体験教室付添看護師より得られた情報をもとに、学校現場の保健室で抱える問題やアレルギー問題などに的確に対応いたします。

#### ■セキュリティ

- ・八ヶ岳高原海の自然郷全体の安全を守る管理事務所のパトロールが藤沢市施設も毎日昼夜巡回し、八ヶ岳野外体験教室の安全・安心を確保します。
- ・敷地、建物の必要な個所にある防犯カメラにより、けん制機能を果たし、事件・事故の発生を未然に防ぎます。



パトロール車

#### ■学校利用イベント、利用者の事故防止

- ・八ヶ岳自然郷の春夏秋冬の自然を知り尽くした高原ロッジのスタッフが、野外体験教室の行事やイベント（特に危険が伴う活動）に積極的参加し、事故防止や行事のスムーズな運営、安全確保に努めます。

#### ■24 時間体制の建物設備管理

##### ① 緊急通報体制

- ・管理事務所、高原ロッジともに 24 時間体制でスタッフが常駐しており、異常事態発生時には、ホテルとも連動して速やかに駆けつけ、緊急対応いたします。
- ・遠隔監視装置を設置し、管理事務所へ移報することで火災発生の際や設備機器の異常の際は状況により、消防署への連絡、設備管理専門業者への連絡を速やかに行います。

## 安全・安心管理対策（2）

### ② 日常の維持管理

- ・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、教育委員会および現地担当者の方と協議のうえ対応いたします。

### ■消防訓練、救命講習（AED）

- ・防火管理者を配置して、自衛消防隊を組織、管理事務所と連動して、定期的に消防訓練を実施し、万が一の事故に備えます。
- ・全スタッフに館内設置のAEDの操作講習を実施し、誰でも急病人に対応できる体制を整えます。



消防訓練

### ■食品衛生

- ・高原ロッジにて実施している、食品衛生管理を採り入れ、食品衛生に厳しいホテルオークラと同様の管理を行い、事故防止を徹底します。
- ・担当スタッフの衛生管理については、健康診断、検便、手洗い設備、外衣、帽子の衛生的交換など、衛生上必要な措置を講じます。
- ・高原ロッジ調理・レストランスタッフと合同で、食品衛生講習会に定期的に参加し、衛生管理ノウハウや時事的事故等への対応知識の習得に努めます。



### ■保険付保

当社がハヶ岳高原海の口自然郷内にて付保している各保険の中から、必要な保険を付保し、万が一の事故や事件発生時の損害が補てんされるよう対応します。

#### ①総合賠償責任保険の付保

- ・偶然の事故による、他人の生命・身体障がい・財物毀損を対象とした損害賠償責任保険を付保いたします。
- ・対人、対物の補償をします。
- ・付帯して、施設・業務遂行危険担保特約、製造物・完成作業危険担保特約、受託物危険担保特約も付保いたします。

## 緊急時の対応能力（1）

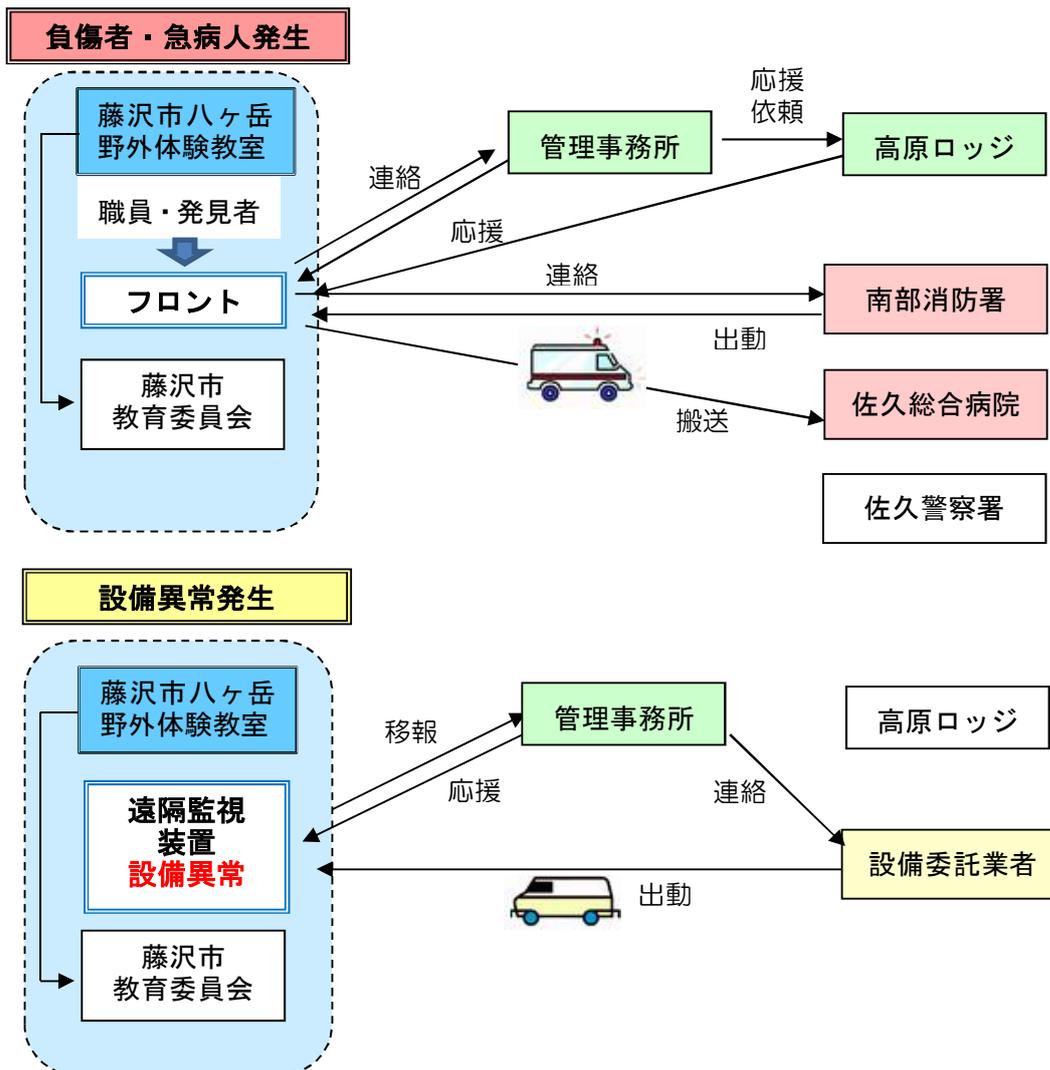
### 八ヶ岳高原海の口自然郷全体での緊急対応体制の構築

当社では、八ヶ岳高原海の口自然郷全体で、200万坪の事業地の中に1850区画の別荘地、68室のホテルをはじめ、様々な施設を管理しています。この管理のために、総勢66人の社員が各主要施設にて勤務し、夜間・休日も含め24時間体制でこの自然郷を守っています。その敷地の中に位置する藤沢市八ヶ岳野外体験教室も、自然郷全体の緊急対応体制の中に組み込み、万が一の場合には自然郷全体で総力を上げて、対応いたします。また、地元自治体をはじめ、警察、消防、病院等との日頃から強い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。

#### ■緊急対応体制

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、管理事務所を通じて、八ヶ岳高原海の口自然郷全体で総力を上げて、対応いたします。

#### ①緊急対応フロー図（例）



## 緊急時の対応能力（2）

### ② 地元との強力なネットワークを活かした緊急対応

- ・ 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、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、ハケ岳高原ヒュッテ隣に設置されたヘリポートから佐久総合病院に搬送を行います。（有視界飛行が可能な場合のみ）
- ・ 防犯には佐久警察署、火災・災害・急病人には南部消防署、保健安全（けが・病気）には佐久総合病院、と地元の各機関と強力に密接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

### ■ 遠隔監視装置による移報と各機関への連絡

藤沢市ハケ岳野外体験教室に遠隔監視装置を設置し、夜間や休館日に火災・設備異常・緊急通報などの緊急事態が発生した場合に管理事務所へ移報を行い、以下のように即座に緊急応援体制をとることを可能にします。

#### 【夜間緊急対応事例】

- ・ 火災 : 宿直者は体験教室施設内の状況確認（管理事務所宿直者は待機）、管理事務所へ状況連絡と初期消火、状況により管理事務所より消防署へ出動依頼、管理事務所を本部として高原ロッジへ応援依頼
- ・ 設備異常 : 宿直者は体験教室設備の状況確認、管理事務所へ連絡、管理事務所にて一次判断のうえ、状況により設備専門会社に手配
- ・ 防犯等 : 宿直者は体験教室設備の状況確認、管理事務所へ連絡と同時に警察へ連絡、管理事務所または高原ロッジより応援

### ■ 管理事務所による支援

- ・ 冬季の対応として、利用者がおられる場合の大雪による幹線道路の積雪にあたっては、即時に除雪を実施します。
- ・ 緊急時の緊急車両要請時には、車両の誘導を行います。
- ・ 停電時には、中部電力と連携して速やかに対応します。
- ・ 火災や自然災害発生時には、ハケ岳高原海の口自然郷自衛消防組織による適切な避難誘導及び救援活動を行うとともに、地元消防・警察等関係機関と速やかに連携します。



除雪車

### ■ 災害時の対応

地震、台風、集中豪雨、大雪などの自然災害発生時の対応については、そのマニュアルを見直し、不備なものについては早急に整備し、現地スタッフに周知徹底します。

#### 【主な対応例】

・ 地震	被害状況の確認、応急救護所の設置、災害対策備品の準備、ライフラインの確保、応急修繕対応、自然郷対策本部の指揮のもと活動
・ 台風,集中豪雨	気象情報ほか収集、館内巡視の強化、電気設備の監視強化
・ 大雪	気象情報ほか収集、館内巡視の強化、利用者動線の除雪

### 法律及び藤沢市の条例に基づく情報公開及び個人情報保護

当社および藤沢市ハケ岳野外体験教室の運営に関する情報公開にあたっては、藤沢市の指定管理者であることに鑑み、藤沢市情報公開条例に基づき対応いたします。

また、当社が業務上取得するお客様や取引先の個人情報について、個人情報保護に関する法律及び藤沢市個人情報保護に関する条例に従い実施することはもちろん、会社およびそごう・西武グループの自主ルールおよび体制に基づき実施し、藤沢市に損害や負担をかけないようにいたします。

#### ■情報公開

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

#### ■個人情報保護

株式会社そごう・西武のグループ会社である当社は、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。

##### ①プライバシーポリシー

私たちハケ岳高原ロッジとそごう・西武は、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。

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。

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。

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。

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。

お客さまの氏名と結びついて個人が特定される情報は、すべて個人情報とみなして適切に取り扱います。

お客さまの個人情報は、法で定められている場合を除き他には提供しません。サービスの一部を他に委託する場合、委託先が適切にお客さまの個人情報を取扱っているか、監督を行いません。

## 情報公開及び個人情報保護への取組み（2）

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、社内規則を定め、安全管理を徹底します。

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。

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。

個人情報の保護に関する教育研修を行い、従業員の意識の向上を計ります。また定期的に監査を実施し、本方針が確実に守られ続けていくように努めます。

以上

制定日 2005年4月1日

### ② 専門窓口の設置

- ・個人情報の取り扱いに関するお問い合わせには、当社管理部「顧客情報管理者」を「お客様窓口」として、ご相談および苦情の受付をさせていただきます。

### ③ 管理体制（組織体制）

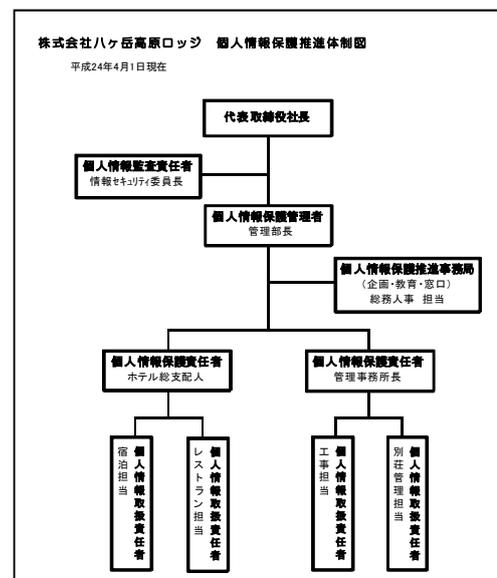
- ・お客様の個人情報を保護するための組織体制として、管理部が中心となって、各部門に個人情報保護責任者を設置し、社内ルールに従い個人情報が保護されているかのチェックを行い、組織的に管理を行います。

### ④ 委託先の管理

- ・業務の一部を他の会社に再委託する場合、お客様から取得した個人情報を委託先の会社に預ける場合、委託先の会社はその個人情報を適法・適切に取り扱うよう監督します。

### ⑤ 研修教育

- ・当社は、役員・正社員・契約社員等、個人情報に関わる当社の業務についている者に対し、個人情報保護のための教育研修を、入社時および毎年、年1回以上実施します。
- ・教育研修は社員等の全員が参加し、個人情報保護の重要性を認識し、プライバシーマネジメントシステムにしたがった個人情報の取り扱い方法を修得します。また、ケーススタディを用いて実践的な教育研修を行ないます。



個人情報保護体制図

### 人権・環境・暴力団排除に配慮した運営

当社は人権、環境への配慮については、企業の社会的責任を果たすために実施するだけでなく、人にやさしい、環境にやさしい企業として、積極的に取り組んできました。また、暴力団排除に関しても、最近の社会的要請によることはもちろん、それ以前よりセブン&アイグループとして企業行動指針にも盛り込み、積極的に取り組んでいます。

こうした、配慮の考え方を藤沢市八ヶ岳野外体験教室の運営に生かして取り組んでまいります。

#### ■人権への配慮

##### ① セブン&アイグループの企業行動指針

グループの企業行動指針の基本方針4. では人権についてこう宣言しています。

「人権に関する国際的な規範を遵守し、すべての人の人権と個人の尊厳を尊重します。社会的身分・出身・人種・信条または性別など、非合理的な理由での差別を認めず、基本的人権の尊重に関して社員の理解・認識の向上を図るために各種教育などを行います。」

##### ② 社会問題化した人権問題への対応

いじめ、DV、男女差別（セクハラ）、児童虐待、高齢者虐待、障がいをお持ちの方に対するバリアフリー対策など、マスコミでも多くの問題が取り上げられています。当社は、前述の企業行動指針に則り、いかなる差別も行わず、バリアフリーを推進します。

##### ③ 体験教室での人権への配慮

- ・自然との営み、共同生活の中で弱者を救済する意識、考えを醸成するという、野外体験教室の体験そのものが人権への配慮の啓もう活動の一環となります。
- ・当社は、そんな体験教室の目的を実現すべく、上記を意識したプログラムへの反映やその運営を補助することで、人権への配慮の教育・啓もう活動に参画してまいります。



#### ■環境への配慮

##### ① セブン&アイグループの環境宣言

グループの環境宣言では、以下のとおり謳われており、環境に配慮する意識の高いグループのもと、当社は積極的に環境への配慮を行っております。

私たちは、今、地球環境を保全し、豊かで美しい自然環境を次世代へ継承することこそが、人類共通の課題であり、私たちの使命であると考えています。地球環境と企業活動の調和を実現するため、商品の開発、製造、物流、販売に至るサプライチェーン全体で お客様、地域社会、お取引先様と協力しあいながら、商品の安全・安心はもとより、環境問題対策において世界の小売業のトップリーダーを目指し セブン&アイグループ全社をあげて取り組みます。

## 人権・環境・暴力団排除への配慮（2）

私たちは、地球温暖化の防止は地球上における最大かつ喫緊の課題であると認識し、低炭素社会の実現に向けて、温暖化の主因である二酸化炭素の排出削減をより一層積極的に推進します。

私たちは、グループ全社員への環境教育等を通じた啓発に努めるとともに、社員一人ひとりが企業市民としての社会的責任を自覚し、地球環境、地域社会との共生に取り組みます。

私たちは、誠実かつ透明性の観点から、こうした取り組みについて正確・確実・迅速に情報を公開していきます。

### ② 自然郷環境憲章

- ・当社では、八ヶ岳高原海の口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・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」を定めました。
- ・当社はこの憲章のもとに、自然郷で別荘オーナーとともに、豊かな自然環境と快適な生活環境の維持のために、率先して行動することを謳っています。



### ③ 地球温暖化抑制への具体的取り組み

- ・高原ロッジの照明を平成23年度から1年をかけて全てLEDに交換しました。
- ・②の自然郷環境憲章の中で、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に貢献するためのゴミの減量化を推進しています。
- ・すべての事務所において、不要な個所の照明を消すよう全従業員に徹底しています。
- ・社内の車両をハイブリット車に入れ替えを進めており、すでに3台が入れ替え済です。

## ■暴力団排除への取り組み

### ①反社会的勢力とは関わりを持たない

セブン&アイグループの行動指針でも、「反社会的勢力とは関わりを持たない」と宣言しており、当社は次のように企業活動を行っています。

- ・自ら反社会的勢力と関係を持たない
- ・反社会的勢力と関係のある団体（委託先など）と関係を持たない

### ②藤沢市暴力団排除条例に基づく対応

- ・藤沢市暴力団排除条例の基本理念に従い、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ります。
- ・不当要求防止責任者が、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マニュアルを早急に整備し、対応を徹底します。

### 安全で楽しく学習効果の高い体験教室実現への協力

子供たちの自然と社会と人とのふれ合いの創出の場である藤沢市八ヶ岳野外体験教室を、安全に、そして学習効果をあげるために子供たちが楽しく活動できるように運営を行うため、当社は万全な体制をもって学校に協力します。

また、必要に応じて、高原ロッジからのスタッフの応援を行うことにより、より安全性や学習効果を高め、そして楽しい体験教室の実施をサポートします。

#### ■学校受入体制

##### ① 活動計画の事前の詳細打ち合わせ

- 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が行われる場合、現地の藤沢市教育委員会指導主事と協力して、学校側からの質問に対応したり、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、指導主事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、現地スタッフが学校側の担当教諭と直接連絡をとり、事前に調整を行います。



##### ② 柔軟なスケジュールと休館日対応

- 学校利用の場合、学校側の要請がある場合は、全体スケジュールとの調整の中で、休館日の対応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、食堂に伝えます。
- 体調不良の児童・生徒がでた場合には、付添いの看護師の方と交替して対応いたします。
- 救急車の必要がないレベルの病気やけが人の場合、病院搬送は原則藤沢市職員の方が行いますが、必要に応じ当社スタッフによる搬送と各種手続きも代行いたします。



##### ④ 体験教室利用後の対応

- 客室清掃時に発見される忘れ物については、速やかに学校側にお渡しします。また、出発後に発見された場合は、次回利用の学校にお渡しします。

## 学校教育利用への協力体制（2）

### ⑤ 行事への積極的参加（危険が伴う活動への参加）

- ・登山・野外炊事など危険が伴う野外体験活動時には、必要に応じ指導補助員だけでなく、高原ロッジ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。



スノーシュートレッキング

### ⑥ 安全対策

- ・万が一の事故に備え、消防署にて開催される心肺蘇生法や負傷者への対応などの救命講習を受講し、応急措置技能認定を受けます。
- ・また、館内設置のAEDの操作は全員が習得します。

## ■ 今後について

### ① ハケ岳高原海の口自然郷施設を活用した企画

- ・ハケ岳高原海の口自然郷内施設の利用
  - a. 自然郷内の遊歩道およびハケ岳高原ヒュッテの外部トイレ（現在利用中）
  - b. 遊歩道、ハケ岳高原音楽堂及びハケ岳高原ヒュッテ
  - c. 間伐体験教室開催時の場所の提供、緊急時の高原ロッジの利用
- ・近隣の牧場や農家、村の施設などの近隣施設について、学校利用拡大の際の交渉をいたします。
- ・雨天時のイベント等の開催で、陶芸教室の開催（ハケ岳高原陶芸工房専任講師による陶芸体験教室を、野外体験教室集会棟にて20%引きでご提供）



ハケ岳高原音楽堂



陶芸教室 ロクロ

### ② 新企画開発での協力

- ・自然郷遊歩道トレッキング用に既存の「自然郷遊歩道マップ」を無料でご提供
- ・高原ロッジにて実績のある各種教室・イベント（自然観察会、ネイチャーウォーク、星空観望会など）を活用して学校行事の充実
- ・ハケ岳高原音楽堂での音楽教室、発表会（音楽堂利用料金は、その都度ご相談いたします。）
- ・近隣美術館・博物館の見学と自然や環境をテーマにした勉強会
- ・ホテル客室の清掃等によりホテル業務実習体験研修



音楽堂でコンサート

### 先生方からの信頼と子供達からの親しみの両立を目指す指導補助員

体験教室での子供たち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、子供たちの安全を確保しながら、一人ひとりが有意義な体験をできるよう、指導主事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、当社の自然観察指導員からの指導によるスキルアップを行い、学校利用人数の見込みを踏まえて、適切に対応できる指導補助員とその要員体制を確保します。

#### ■指導補助員の役割と使命

##### ① 役割と使命

- ・ 野外体験教室活動時には安全を確保することを第一の使命とします。
- ・ 児童・生徒の皆さんおよび先生方とは、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いたします。
- ・ 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させていただきます。
- ・ 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させていただきます。
- ・ 万が一の緊急時には、ホテル・管理事務所・警察・消防・病院等と連携して、適切に対応します。



##### ② 主な活動

指導補助員の主な活動内容は以下のとおりと想定していますが、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
- ・ 野外炊事体験時の火熾し、料理指導、片付け指導、残り火の管理
- ・ キャンプファイヤー、キャンドルファイヤーの下準備、後片付け
- ・ キャンプファイヤー、キャンドルファイヤーのエールマスター、全体レクリエーションの進行
- ・ コース別活動時におけるバス乗降時の安全確保
- ・ その他、細部にわたり、子供たちに目を配り、安全確保を徹底



キャンドルファイヤー

## 指導補助員の運用と活用策（2）

### ③ 教育研修

- ・文部科学省が推進するプログラムに基づき、国立青少年教育振興機構が養成する「自然体験活動全体指導者」資格をもつ指導者を指導補助員として配置し、資格を持たない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います。

## ■子供と向き合う

### ① 若いスタッフ

- ・子供たちと比較的年齢が近い20～30代が主要スタッフとして活動します。
- ・年齢が近いことで、子供たちも話やすく、短時間で打ち解けることができます。
- ・常に自然と触れ合っているスタッフが、子供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。

### ② ニックネームで親しみやすく

- ・子供達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。



森林教室

### ③ 一人ひとりに挨拶とコミュニケーション

- ・指導補助員には、担当する学校の滞在期間中は、参加する児童・生徒の皆さん全員に挨拶の声掛けを行います。
- ・親元を離れて過ごすことへの不安感を払しょくするために、子供たちとのふれ合いの中から、子供たちの状況を感じ取り、フォローすることにより、「ハヶ岳の思い出づくり」の手伝いをします。
- ・藤沢を離れ、非日常空間のハヶ岳野外体験教室で野外体験や集団生活を送ることで、子供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、子供たちの声に耳を傾け、感動を共有します。

## ■要員体制

### ① 要員の確保

- ・学校利用の前年実績を踏まえ、藤沢市教育委員会と連動した年度の学校利用の期間・人数等の見込み計画に基づき、対応するための配置人数を確保します。
- ・指導補助員の資質につきましては、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の確保し、それ以外のメンバーとして野外活動における補助活動に支障が出ないように、ハヶ岳現地の状況を熟知した人材を確保し、適切な対応が図れるよう体制を整備します。

## 指導補助員の運用と活用策（3）

### ② フロントとの連動

- ・体験教室全体を通じて、フロントスタッフから気象状況や交通情報など運営に必要な情報を逐次連絡することにより、様々な活動を円滑に安全に遂行できるようサポートします。
- ・組織役割を縦割りで区分するのではなく、それぞれの仕事にも踏み込んで柔軟に対応することにより、全体の活動がスムーズに進行できるよう積極的に行動します。
- ・限られた人数の指導補助員では、緊急対応も含め安全確保が難しいプログラム（登山・野外炊事など）においては、フロントスタッフも補助員としてサポートします。



### ■安全確保

#### ① 安全・事故防止

- ・各学校の活動が、安心して安全にできるように、必要に応じて経験の豊富な指導補助員を配置することで、子供たちの安全と無事故を主眼にサポートします。
- ・先生方だけではフォローしきれない校外での子供たちの活動に、指導補助員を帯同させ、先生方の目の届かない子供たちに目を配り、事故のリスクを軽減します。
- ・経験を積んだ高原ロッジのスタッフによる指導により、危険な場所や迷子になりやすいポイントを事前に把握し、円滑な活動を補佐します。



#### ② 必要に応じ体験教室に高原ロッジスタッフの参加

- ・ハヶ岳高原海の口自然郷の春夏秋冬の自然を知り尽くした高原ロッジのスタッフが、野外体験教室の行事（特に危険が伴う活動）への積極的参加により、行事のスムーズな運営、安全確保に努めます。

## 食事提供のサービス内容（１）

### 「安全性」第一に「食事の楽しみ」を提供

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、「安全性」を第一に「食事の楽しみ」をご提供します。

また、学校食、一般食ともに、児童・生徒の皆さんならびに一般市民の皆様のニーズを踏まえたうえで、八ヶ岳高原らしい地場の高原野菜や食材をふんだんに使用します。さらに、食器から盛り付け、サービスに至るまで、ホテルオークラ仕込の当社ホテル部門レストラン事業のノウハウを最大限発揮して、最高のおもてなしをまいります。

#### ■安全第一に学校食の提供

##### ① 学校食について

- ・藤沢市の給食基準に準じて提供していくことを前提に、事前に学校給食の見学や試食をさせていただき、学校の先生方のご意見を踏まえ、指導主事の指導の下、安全性を確保して提供してまいります。
- ・児童・生徒の皆さんの声も参考にさせていただき、改善を図ります。
- ・アレルギーをお持ちの児童・生徒に対しては、事前に連絡をいただき、アレルギー症状に応じて、除去または代替メニューなどで食事を提供します。
- ・なお、指定管理者管理運営仕様書のとおり、学校食の成分表を教育委員会に提出いたします。
- ・メニューは、2年ごとに変更を行っています。

##### ② 学校食の献立

- ・夕食については、「白身魚の野菜入りホワイトソースかけ」と「メンチカツの特製味噌ソース」をメインとしたセットメニューを用意します。
- ・朝食については、「ごはん朝食」と「パン朝食」を用意します。
- ・朝食の牛乳は、人気の高い八ヶ岳高原野辺山の「ポップ牛乳」をご提供します。

#### ■一般利用者向け食事の提供

##### ① 一般利用者向け食事について

- ・当社ホテル部門レストラン事業のノウハウを活用して、八ヶ岳高原海の口自然郷ならではのメニューをご提供します。
- ・アレルギーをお持ちの方に対しては、要望があった場合は、ケースバイケースで臨機応変に対応いたします。

##### ② 一般利用者向け献立

- ・夕食については、地産地消を意識した「洋食」及び「和食」メニューで提供させていただきます。

## 食事提供のサービス内容（2）

### ■学校食メニュー

#### ①夕食

- ・お魚夕食



白身魚の野菜入り豆乳ホワイトソースかけ、  
温野菜サラダ（きゃべつ、もやし、パプリカ、ホール  
コーン）、ひとくちおやき（なす味噌）  
鶏肉とレンズ豆のココナッツカレー、芋ようかん、  
ご飯、かに玉にゆうめん、ふりかけ（テーブル置き）

- ・お肉夕食



メンチカツの特製味噌ソース、グリーンマッシュポテ  
トと温野菜（揚げかぼちゃ、湯むきミニトマト、舞茸  
のグリル）、小海老と春雨のサラダ、りんごのシロップ  
煮、ご飯、豆乳のコーンチャウダースープ、  
ふりかけ（テーブル置き）

#### ②朝食

- ・ごはん朝食



焼きサバのみぞれあんかけ、ツナと温野菜のサラダ  
（白菜、きゅうり、パプリカ、ライトツナ）、  
春巻、味付めかぶ、きなこわらびもち、  
ご飯、みそ汁、ふりかけ（テーブル置き）

- ・パン朝食



焼きそばホットドッグ、リヨン風ポテト（馬鈴薯、  
玉ねぎ、ベーコン）、かにクリームコロッケ、  
人参と大根・くるみのオレンジ風味サラダ、  
野辺山高原3.6牛乳、ストロベリーマフィン、  
フランスパン（おかわり用）

#### ③ 野外食用メニューの食材の提供

- ・カレーライス（フルーツ付）
- ・野外とん汁（フルーツ付）
- ・牛丼（フルーツ付）

## 食事提供のサービス内容（3）

### ■一般利用者向けメニュー

#### ①夕食

##### ・洋食（1,700円）



信州蕎麦サラダ、ハヶ岳スタイル  
 トマトのスープ  
 ポークピカタ、トマトソース  
 プチサラダ  
 本日のデザート  
 パン  
 コーヒー

##### ・和食（1,700円）



（前菜） えびす切り出し、磯あわび、もろ胡瓜  
 （酢の物） ほたるいか酢味噌和え  
 （お造り） 鮪山かけ、青のり、鶉たまご  
 （焼物） にじます塩焼き、あんず、はじかみ  
 （煮物） 佐久鯉花切り野菜あん  
 （揚げ物） 旬の野菜天婦羅盛り合せ  
 （止椀） 味噌汁又は吸物  
 （食事） 白米  
 （香の物） 三点盛り  
 （甘味） 旬の果物

※洋食・和食 1,700円メニューにつきましては、お客様が連泊された場合、メインメニューの変更等により提供いたします。

##### ・洋食（3,000円）



前菜盛り合わせ  
 花豆のクリームスープ  
 信州サーモンのふきみそマヨネーズ焼き  
 和牛ヒレ肉のポワレ、赤ワインソース  
 プチフォアグラ丼  
 本日のデザート  
 パン  
 コーヒー

##### ・和食（3,000円）



（食前酒） 旬の物  
 （先付） たまご豆腐、青のり、生生姜  
 （前菜） 姫帆立酒蒸し、北海流氷つぶ貝  
 公魚南蛮漬け、菜の花辛子和え  
 衣被ぎ  
 （酢の物） 山海鳴門巻き、黄味酢  
 （お造り） 海の幸五点盛り、芽妻物  
 （焼物） 信濃雪鱒姿焼き、牛蒡將軍、串レモン  
 （蒸し物） 信州田毎蒸し（そば、鶏肉、椎茸  
 たまご、根みつば  
 （揚げ物） 天婦羅盛り合せ  
 （止椀） 味噌汁又はお吸物  
 （食事） 白米  
 （香の物） 三点盛り

## 食事提供のサービス内容（４）

### ・子供メニュー（700円）



ハンバーグステーキ  
温野菜  
揚げ物三種  
スモールパスタ  
ポテトサラダと生野菜  
プチデザート  
パン  
オレンジジュース

### ②朝食

#### ・洋朝食（500円）



コーンクリームスープ  
スクランブルエッグ  
ウインナーソーセージ  
温野菜  
野菜サラダ  
野辺山高原ヨーグルト  
パン二種

#### ・和朝食（500円）



鮭塩焼き、  
焼売、厚焼玉子、  
納豆、小鉢、  
味付けのり、お漬物、  
生野菜、味噌汁、ごはん

※季節及び諸事情により、お食事の内容が変更になる場合がございます。

## 食事提供のサービス内容（5）

### ③単品メニュー（一例）



ホットケーキセット  
¥600  
(朝食時のみ、要予約)



プチ・佐久鯉の唐揚げ丼  
¥450 (夕食時のみ)



プチフォアグラ丼  
¥600 (夕食時のみ)



プチサーモン丼  
¥500 (夕食時のみ)



わんぱくカツカレーセット  
¥600  
(夕食時のみ、要予約)



わんぱくオムライス  
¥500  
(夕食時のみ、要予約)

※食事メニューの内容詳細はホームページをご覧ください。

## 体験教室資源の再開発（１）

### 地元や自然郷の施設・イベントノウハウを活かした体験教室の再開発

運営開始より 20 年を経過した体験教室には、施設・設備・備品などのハードウェアだけでなく、これまで培った体験プログラムなどの多くのソフトウェア資源があります。

当社は、そんな大きな蓄積に、当社の強みである地元・近隣の団体・施設を活用することはもちろん、ハケ岳高原海の口自然郷の施設やイベントノウハウを採り入れ、児童・生徒の皆さん、そして一般利用の方に、ハケ岳の自然や素晴らしさをより満喫できるよう、体験教室資源の再開発を行います。

#### ■体験教室資源の現状

##### ①施設・設備

- ・本館（浴場、研修室、食堂、宿泊室、保健室など）
- ・宿泊棟 8 棟（宿泊室、ミーティングルームなど）
- ・敷地面積 81,745 m<sup>2</sup>
- ・テントサイト、野外炊事場、野外食事棟ほか
- ・集会棟
- ・太陽光発電システム



ハケ岳野外体験教室 本館前

##### ②備品等

- ・視聴覚機器      ・クラフトペン      ・天体望遠鏡
- ・自然に関する展示コーナー    ほか

##### ③周辺環境

- ・標高 1,500m    ・野辺山高原      ・国立野辺山天文台      ・JR 最高地点・最高駅
- ・高原野菜      ・牧畜体験施設      ・牧場      ・農業体験施設      ・登山      ・釣り
- ・清里      ・清泉寮      ・千曲川上流      ・温泉      ・星空（野辺山は日本三選星名所）
- ・美術館      ・スキー場      ・ゴルフ場      ・日本のおへそ

#### ■体験プログラムの現状

##### ①体験教室内、ハケ岳高原海の口自然郷内

- ・野外炊事    ・キャンプファイヤー    ・キャンドルファイヤー    ・アニマルトラッキング
- ・ハイエナハント    ・フィールドビンゴ    ・バードウォッチング    ・自然観察
- ・ナイトウォーク    ・天体観察    ・そば打ち体験    ・餅つき体験
- ・ネイチャークラフト    ・バウムクーヘン作り    ・雪上運動会    ・農業体験
- ・フォレスト・アート    ・森林教室    ・カブトムシ捕り・など

##### ②教室外イベント

- ・登山    ・ハイキング    ・スタンプラリー    ・そば打ち・ほうとう作り体験
- ・酪農体験    ・スキー教室      ・雪遊び      ・釣り体験      ・ウォークラリー
- ・美術館見学    ・ など

## 体験教室資源の再開発（2）

### ■ これからの体験教室

#### ① 自然郷及び周辺環境の活用

藤沢市ハケ岳野外体験教室の敷地を含む、当社「ハケ岳高原海の口自然郷」の広大な大自然及び高原ロッジ、音楽堂、ヒュッテ、陶芸工房等の各種施設を最大限活用した多彩なイベントの提案を通じて、利用する皆様に「新しい発見と体験」をしていただきます。

#### ○ 音楽堂を使ったコンサート

学校体験活動でのプログラムやクラブ活動、合唱サークルなど様々な音楽活動の発表会の場として、またプライベートコンサートに利用もできます



音楽堂

#### ○ その他高原ロッジ人気イベントの展開

- ・ 陶芸教室
- ・ トレッキング
- ・ 高原野菜収穫体験
- ・ 野鳥観察
- ・ 山野草観察
- ・ 昆虫観察
- ・ 木工教室

#### ○ ハケ岳高原ヒュッテ

元侯爵徳川義親氏の本邸として東京目白に建築された、イギリス中世・チューダー様式の建物を自然郷に移築。館内では現在最古といわれる熊彫のオブジェを見る事が出来ます。



思い出の便り

#### ○ 地元学校・児童・生徒との交流

地元の小中学校と、野菜収穫、スポーツ、音楽、文化などで交流。  
平成28年度は、バスケットボールで交流試合実施。

#### ② ハケ岳野外体験教室の施設活用

高原ロッジにて行われている人気の各種イベントを、藤沢市民の皆様に藤沢市ハケ岳野外体験教室の施設にてご利用いただきます。

#### ○ 管理棟

- ・ 自然観察展示コーナーの充実  
体験教室周辺の自然環境を学ぶことが出来る資料等が展示されています。
- ・ 児童・生徒さんの体験活動後のお便り展示  
いっしょに活動した、仲間との楽しい思い出がよみがえります。

#### ○ 集会棟

- ・ 陶芸教室（雨天時の対応として）、サークルの発表会
- ・ 室内球技部・クラブの合宿使用



キャンプファイヤー

#### ○ 宿泊棟

- ・ クラブ・サークル活動の合宿施設、地区児童会等の夏期教室利用

#### ○ キャンプ場・敷地内遊歩道

- ・ キャンプファイヤー等各種イベントの実施、自然観察ウォーキング、溪流釣り

## 体験教室資源の再開発（3）

### ○その他 ハヶ岳高原ロッジイベントから 各種プログラム



リース作り教室



かまくら作り



きのこ鑑定教室



アニマルトラッキング



昆虫標本解説



音楽堂プライベートコンサート



木工教室



きこり体験

※イベント内容の詳細及び料金につきましては、その都度ホームページ等でご案内いたします。

# 年間スケジュール

## ■年間スケジュール

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

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	
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		
本館	○	/	休館日	メンテ	メンテ	メンテ	○	○	/	休館日	○	○	○	○	○	/	休館日	○	○	○	○	○	/	休館日	学	学	○	抽選期間				
宿泊棟	○	/	○	○	○	○	○	○	/	○	○	○	○	○	○	/	○	○	○	○	○	○	/	○	校	校	○	○	○	○		
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	抽選期間			○	○	○	/	休館日	学	学	学	学	/	休館日	学	学	学	学	/	休館日	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	
施設名	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金		
本館	学	学	/	休館日	学	学	学	学	/	休館日	学	学	学	学	学	/	休館日	学	学	学	学	学	○	/	休館日	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		
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	メンテ	メンテ	メンテ	○	○	/	休館日	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
宿泊棟	○	/	○	○	○	○	○	○	/	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
テント	x	/	○	○	○	○	x	x	/	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
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	抽選期間																															
宿泊棟	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
テント	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
施設名	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土		
本館	/	○	/	休館日	メンテ	メンテ	メンテ	○	○	/	休館日	学	学	学	学	○	○	/	休館日	学	学	学	学	○	/	休館日	○	○	○	○	○	
宿泊棟	/	○	/	○	○	○	○	○	○	/	○	校	校	校	校	○	○	/	○	校	校	校	校	○	/	○	校	校	校	校	校	
施設名	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水
本館	/	休館日	○	○	○	○	○	○	/	休館日	○	○	○	○	/	休館日	学	学	学	学	○	/	休館日	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	
施設名	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木		
本館	学	○	○	○	/	休館日	○	○	○	○	○	/	休館日	メンテ	メンテ	○	○	/	休館日	○	○	○	○	○	/	休館日	○	○	○	○	○	
宿泊棟	校	○	○	○	/	○	○	○	○	○	○	/	○	校	校	校	校	○	○	/	○	校	校	校	校	○	/	○	校	校	校	
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	○	○	/	休館日	○	○	○	○	○	○	/	休館日	○	○	○	○	/	休館日	学	学	学	学	○	/	休館日	○	○	○	○	○	○	
宿泊棟	○	○	/	○	○	○	○	○	○	○	/	○	校	校	校	校	/	○	校	校	校	校	校	○	/	○	校	校	校	校	校	
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	抽選期間			○	○	○	/	休館日	学	学	学	学	○	/	学	学	学	学	○	○	/	休館日	学	学	学	学	○	/	休館日	学	学	
宿泊棟	○	○	○	○	○	○	/	○	校	校	校	校	○	/	○	校	校	校	校	校	○	/	○	校	校	校	校	○	/	○	校	校
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				
本館	学	学	○	/	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	○	○	○	○	○	
施設名	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	
本館	○	○	○	/	休館日	○	○	○	○	○	/	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
2017年4月1日(土)～ 2018年3月31日(土)	利用日の3ヵ月前の月の1日 (休館日及びメンテナンス日 の場合は翌日)から利用日 の3日前まで。	電話またはファックスで(先着)。 *受付時間=午前10時～ 午後6時 (休館日・メンテナンス日を除く)

### ■特定抽選期間

	利用期間	抽選ハガキ受付期間	抽選後の 電話受付開始日
G・W	4月28日(金)～5月6日(土)	3月1日(水)～3月11日(土)	3月23日(木)
夏休み	7月15日(土)～8月31日(木)	4月1日(土)～4月11日(火)	5月20日(土)
冬休み	12月29日(金)～30年1月3日(水)	9月1日(金)～9月11日(月)	9月21日(木)
春休み	30年3月24日(土)～3月31日(土)	12月1日(金)～12月11日(月)	12月21日(木)

- ・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ハガキを発送します。
- ・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。



## 広報活動について

■当体験教室のご利用稼働率を上げるため、広報、パンフレット、インターネットホームページ等を活用し、市民の皆様へのご案内を更に進めてまいります。

### ・広報ふじさわ 主な掲載予定

掲載予定月(号)	掲載内容
3月25日号	平成29年度利用についてのご案内 夏休み期間 ハガキ抽選受付開始についてのご案内
6月25日号	夏休み子どもだけのわいわいキャンプのご案内他
7月10日号	夏休み期間イベント及びホテルタイアップ企画のご案内
8月25日号	秋季ご利用のご案内(紅葉情報等も併せて)
10月25日号	冬休み子どもだけのわいわいキャンプのご案内
11月25日号	年末年始を中心とした冬季利用のご案内(スキー場情報)
30年2月25日号	ゴールデンウィーク期間 ハガキ抽選受付開始についてのご案内
30年3月25日号	平成30年度利用についてのご案内

\*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。

また、メインパンフレット以外にも、団体向け様用にご案内チラシを作成し、稼働率アップを図ります。

### ・インターネット予約

平成28年度7月から開始した、インターネット予約の更なる充実を図ります。

ご利用のお客様に「メルマガ」の発信を定期的に行ない、その時季ならではの新鮮な情報を届けます。

### ・インターネットホームページ

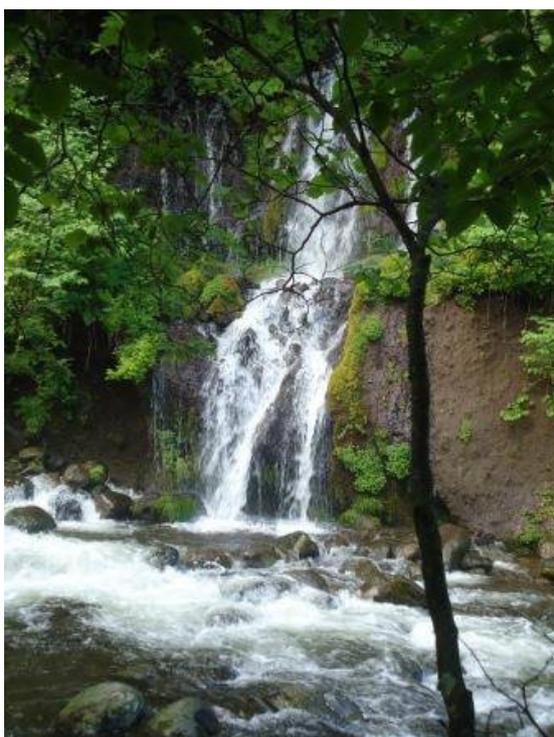
ホームページによる、予約(空室)状況の更新を随時行うのはもちろんのこと、「体験教室だより」・「自然観察コーナー」等につきましても、適時に更新を行い、四季折々に自然の素晴らしさを見せてくれる、八ヶ岳の魅力を発信いたします。

## ホテルタイアップ企画・バスハイク

■ご利用のお客様に、より楽しんでいただくため、体験教室主催のツアーの他、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 (案)	主催	共催
5月・6月	自然観察指導員がご案内する春のトレッキング 清里高原ハイキング、天狗山・男山登山、		○
5月・8月	自然観察会～専門家と一緒に自然を考えます		○
5月・6月・7月・8月	各月2回～3回開催 星空観望会&撮影教室		○
7月・8月	自然観察指導員がご案内する夏のトレッキング ニッコウキスゲ咲く車山・霧ヶ峰		○
8月	夏休み子どもだけのわいわいキャンプ 3泊4日 子どもだけで仲間と一緒に八ヶ岳の自然を満喫します	○	
8月	八ヶ岳高原音楽堂オープンハウス 音楽堂を一般公開し歴史や建物についてご案内		○
8月	野鳥の鳴き声と野の花観察ウォーク 野鳥観察の達人がご案内いたします		○

\* 内容の詳細及び追加企画・秋以降の計画につきましては、随時ホームページ等でご案内いたします。



## 体験教室主催イベント計画

- 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	イベント名(一例)	概要
ゴールデンウィーク	星空観望会 バードコール作り ネイチャーウォーク 他	春の星座観察と星空撮影教室 お気に入りの木の枝で鳥を呼ぶ 朝食前の遊歩道散歩
夏休み	キャンプファイヤー バームクーヘン作り 高原野菜収穫体験 星空観望会 自然散策BINGO 他	家族と友達と炎を囲んで 大きな年輪作りにチャレンジ 朝露の残る中で高原野菜の収穫 夏の星座観察と星空撮影教室 普段気付かない自然を発見
年末年始	星空観望会 しし舞い 他	冬の星座観察と星空撮影教室 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。



星空観望会



野菜収穫体験



キャンプファイヤー

## 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 1泊につき	400円
グランドシート(1枚) 々	100円	鉄板 々	200円
毛布(1枚) 々	50円	網 々	200円
炊事用具セット 々	500円	薪(1束)	600円
小型ランタン 々	100円	木炭(3kg)	450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。

\*炊事用具セットは、包丁・なべ・まな板・おたま・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。

## 研修・講習・訓練計画

■八ヶ岳野外体験教室に携わる社員、アルバイト、パート従業員の他必要に応じ、指導補助員を含めた関係者全員が、研修・講習・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)	関係者全員
4月	部門集会(新年度管理運営について)	全従業員
4月	自然観察勉強会(自然観察指導員による)	関係者全員
6月	食品衛生講習会(高温多湿期の事故防止)	主に調理、食堂担当
7月	自然観察勉強会(ホテル自然観察会と連動)	関係者全員
9月	部門集会(上期の課題と下期政策について)	全従業員
9月	自然観察勉強会(自然観察指導員による)	全従業員
9月	不当要求防止責任者講習会	主にフロント担当
10月	消防訓練(総合訓練/消防署員立会い)	関係者全員
11月	交通安全講習会	全従業員
11月	食品衛生講習会(ノロウイルス対策他)	主に調理、食堂担当
12月	食品衛生責任者養成講習会	主に食堂担当
2月	防火管理者向上講習会	防火管理者

\* 上記の他、周辺学校活動利用施設視察・体験研修を随時行う他、有効資格の取得に挑戦します。



自然観察



消防訓練(総合訓練/消防署員立会い)

## 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、「安全・安心」を第一に施設の維持管理を進めます。

	月	平成29年										平成30年		
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	
看板維持管理		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
ゴミ処理		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
除雪機配備		○									○	○	○	
建物 及び 設備 保守	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		○						○					
設備	カメムシ駆除							○						
	厨房消毒	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
保守	地下タンク						○							
	浴槽水		○			○					○			
	飲料水					○					○			
	電話設備		○							○				
	建物外観							○					○	
避雷針外観							○					○		
通水・水技	○								○					

### ■営繕計画

定期・年次点検を踏まえ、更には建物及び設備の中期営繕計画に基づき、安全で快適な施設の維持管理を計画的に進めます。



■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
指導補助業務					
看護師業務	自社				
フロント業務	自社				
予約業務	自社				
建物・設備・機器等 保守管理業務	浄化槽保守	自社			
	ボイラー保守				
	貯湯槽清掃				
	エレベータ保守				
	消防設備点検				
	電気設備点検				
	自動ドア保守				
	電話機器保守				
	消毒				
地下タンク保守					
清掃等業務	自社				
給食配膳業務	自社				
宿直業務	自社				
樹木等管理業務					
夜間巡回・点検業務					
幕営施設管理業務					