

## 1 サービスの向上について

### 3 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金

#### (1) 自然体験活動事業の実施方針及び学校教育における自然体験活動の推進

##### ●臨床心理士（公認心理士）等の配置

事業運営にあたっては、神奈川県スクールカウンセラー協会・関東学院大学などとも連携し、参加児童・生徒ならびに保護者に対しての専門的なアプローチを行うこととします。

神奈川県スクール カウンセラー協会	<p>きんたろうキャンプ専従の公認心理士を派遣</p> <p>【キャンプ】</p> <p>参加児童・生徒：個々の状況把握・キャンプ全体のオブザーブ</p> <p>保護者：保護者交流会でのファシリテート 個別相談・教育相談・心理相談・ニーズ把握</p> <p>【その他】</p> <p>月例ミーティングへの参加</p> <p>：キャンプ企画運営に関するアドバイス 運営後のフィードバック</p>
関東学院大学	<p>学生ボランティアの紹介、派遣</p> <p>教育学部の研究室との連携事業の実施</p>
その他	<p>きんたろうキャンプ専従の公認心理士などの紹介による、講師派遣 (保護者のニーズ把握を基に選定)</p> <p>保護者：教育相談や心理相談、保護者支援・家庭支援などに関する勉強会などの実施</p>

##### ●ボランティアの役割

不登校児童・生徒を対象とした活動を行う上で、主に大学生を中心とするボランティアの存在は非常に大きく、ボランティア活動希望者には、積極的に事業協力を依頼することとします。

特に、現在のきんたろうキャンプでは「ボランティア」に対して、

- ①. 児童・生徒と一緒に活動をしてくれる仲間であること
- ②. 活動中に困ったり、戸惑ったりするときに手助けやアドバイスをしてくれるお兄さん・お姉さんであること
- ③. そして何よりも不登校についてのよき理解者であること

を大きな役割としており、キャンプの参加者人数や男女構成などを踏まえながら、ボランティアを受け入れ、参加者の活動を支援してまいります。

なお、年度当初には「ボランティア研修」の機会を設け、自然体験活動そのものの体験の場とともに、不登校担当職員や臨床心理士による、不登校やキャンプに参加する児童・生徒についての理解の場を設けることとします。

また、実際のキャンプでは、ボランティア希望者に対して事前案内資料を送付し、事業概要の理解を促すとともに、キャンプ当日は開始前に事前ミーティングの場を、活動後には運

## 1 サービスの向上について

### 3 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金

#### (1) 自然体験活動事業の実施方針及び学校教育における自然体験活動の推進

営面や参加者に関する情報などを共有する場を設けることとします。

ボランティアは、きんたろうキャンプにおいて重要なメンバーの一員となるため、ボランティア自身の感想やボランティアから聞き取った様々な情報も、以後の事業運営に反映させることができるよう努めます。

#### ●広報活動

きんたろうキャンプを必要とする対象者について、必要な情報を届けることができるように以下の取り組みを行います。

#### 【事業案内リーフレット】

年度当初に、年間スケジュールを記したリーフレットを作成し、県下の小中学校や教育支援センター、不登校に関連する行政機関や公的機関、フリースクールやフリースペースに配下・配布を依頼します。

また、事業に関する問い合わせやお申込みがあった方に対しては、随時送付を行いながら、事業実施の周知にあたります。

#### 【ホームページ】

足柄ふれあいの村ホームページの中に、きんたろうキャンプに関するページを設けるとともに、SNSを用いた事業紹介や活動報告なども行ってまいります。



#### 【周知活動】

県教育委員会等が開催する不登校相談会や関係会議へ積極的に参加し、事業紹介や実施報告などを行い、事業周知に努めます。

さらに、これまでに関係を築かせていただいている、市町の教育支援センターなどとも連絡をとりながら、積極的な情報発信、周知活動にも努めます。

#### ●その他

参加者との連絡手段として不登校対策事業の専用電話回線ならびにファクシミリを設けるとともに、専用電子メールを設定し、事業参加者や事業参加を希望する方との連絡手段として活用することとします。

1 サービスの向上について

3 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金

(2) サービス向上や利用促進のための取組及び利用料金

ア 年間を通じより多くの利用を図るために行う広報・PR活動の内容等

足柄ふれあいの村は、幼児から高齢者まで幅広い層の方々にご利用いただいておりますが、特に小・中学校をはじめ高等学校、特別支援学校等々が学校行事として利用されることが多く、当然のことながらこういった団体へは従来にも増して利用促進を図っていく必要があると考えます。

一方で、

- 少子化による児童・生徒数の減少
- 授業時間確保の影響による学校行事等の減少
- 教員の働き方改革等による宿泊活動への影響
- バス代の高騰等による遠隔地での活動の減少

等々により施設利用者における学校団体の割合が減少傾向にあることは全国的な傾向であると認識しております。

そこで、足柄ふれあいの村の設置目的や利用の状況、社会的情勢等を踏まえて、これまで比較利用が少なかった様々な個人・団体等への利用促進を積極的に図っていく必要があると考えます。

これまでも、ふれあいの村をご利用されていない小・中学校、約70校への営業訪問を行ったほか、中学校・高等学校の部活動の利用を促進するため、各連盟の加盟団体への依頼、県内大学のポータルサイトへの利用案内の掲載等を行ってまいりました。

このほか、企業研修検索サイトへの記事掲載（有料）、専修学校・看護関係学校、日本ボーイスカウト神奈川連盟・ガールスカウト神奈川連盟、放課後児童育成団体や子ども会連絡協議会等々へ利用案内を行ってまいりました。

こういった営業活動を展開することにより、新規の学校利用や団体利用の開拓に繋がりましたが、一方で、広報時の反応は顕著であり、次第に成果が薄れることから、今後も継続的な利用促進活動が必要であると考えております。

このほか、

- 情報を欲している団体等の発掘
- 適切な情報の提供
- 情報提供時期の選定
- 年間を通じた効果的な広報計画の策定

等を行い利用促進を図ってまいりたいと考えます。

併せて近隣都県へも広報の幅を広げ一人でも多くの利用に結び付けたいと考えております。





1 サービスの向上について

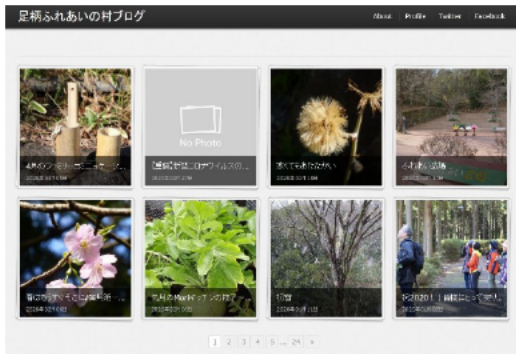
3 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金

(2) サービス向上や利用促進のための取組及び利用料金

(ア) ホームページ、SNSなどの活用

また、前記の取り組みの他にも、これまで、足柄ふれあいの村ホームページやブログ、フェイスブックなどを始めとするSNS、動画配信ツールとして、ユーチューブを活用し、施設の魅力や、足柄ふれあいの村の活動に便利な情報発信をしてまいりました。

今後もこの様な情報ツールを適宜利用するとともに、新たなツール（インスタグラムやツイッター等）の利用も検討し、施設の情報発信に努めてまいりたいと考えております。



足柄ふれあいの村ブログ



ユーチューブ上の配信動画

(イ) 広報誌、施設リーフレット等の作成

足柄ふれあいの村の四季折々の自然の様子を伝える「自然のたより」を毎月発行し、施設での配布及びホームページ上での公開を行うとともに、年4回、南足柄市内の自治会回覧を行ってまいりました。今後とも引き続きPRを行ってまいりたいと考えております。

また、施設の利用案内リーフレットや活動に関する利用の手引き、きんたろうキャンプの事業案内など、常に新しい感覚で、見る人に興味を頂き、多くの県民の皆様に、足柄ふれあいの村の取り組みを知って頂けるきっかけとなるようなパンフレット等の作成に努めます。



きんたろうキャンプ事業案内



足柄ふれあいの村リーフレット



## 1 サービスの向上について

### 3 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金

#### (2) サービス向上や利用促進のための取組及び利用料金

これらのパンフレット等は、来村者・利用予定者に配布することはもちろん、周辺地域の個人や団体の利用を促進するため、南足柄市内の施設や県・足柄上地域市町村の公共施設等に定期配布を行います。また、弊社が管理する近隣施設の、足柄森林公園「丸太の森」や、温泉施設「おんり〜ゆ〜」、森の空中あそび「パカブ」などとも、広報・PRで連携・協力し、本地域への滞在型観光を促進し、足柄ふれあいの村の利用促進を図ります。

#### (ウ) メディア、タウン誌など

広範囲で即効性の高い媒体として、神奈川新聞、朝日新聞等のイベント情報欄に記事掲載を依頼し、来村やキャンプの参加へ繋げていければと考えております。

タウン誌においても、県内ネットワークが豊富で情報量の多い「タウンニュース」「ポスト広告」を活用し、イベント情報などを紹介します。

その他、連携協定先（予定）である関東学院大学のネットワークや大学の広報課を通じて、若い世代へのダイレクトな情報発信をおこなってまいりたいと考えております。

## イ サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み等

#### (ア) 利用者ニーズの把握

利用者ニーズの把握は、偏りなく、公平・公正に、もれなく、幅広くその情報を収集するために、様々な手段を活用します。

#### ●ご意見箱による意見、要望の徴集

受付にご意見箱を常設し、利用者の意見を募ります。

ご意見箱は、その日に感じた利用者の感想や意見をスタッフに遠慮することなく伝える手段として有効であり、毎日回収し取りまとめます。

ご意見箱は受付付近に設置し、記述しやすく投函しやすいようにします。

#### 御意見箱（アンケートボックスの事例）



## 1 サービスの向上について

### 3 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金

#### (2) サービス向上や利用促進のための取組及び利用料金

##### ●日常的な利用者とのコミュニケーションアップ

利用者スタッフの何気ない会話の中に、利用者の重要なご意見・ご要望、利用者の本音や潜在的ニーズが含まれている事があります。

接遇教育を通じて、足柄ふれあいの村スタッフのお客様とのコミュニケーションを密にすることを心がけ、利用者の側から見た足柄ふれあいの村のあるべき姿を把握します。

##### ●メール、電話による意見・要望の把握

メールや電話による意見・要望・苦情は、「平等・公平」の考え方により、個人の受け答えでの完結としないで、その場での適切かつ迅速な対応の上で、統括責任者への報告と、一元化を徹底します。

メールや電話によるご意見・ご要望・苦情などについては、受け付けたスタッフが統括責任者に内容を取りまとめて報告するとともに、その情報や経緯については、足柄ふれあいの村の課題として共有するよう、全ての職員に周知徹底します。

#### (イ) 利用者ニーズの事業への反映プロセス

利用者から寄せられ、集められたニーズ（要望・意見）は公平・公正に受け入れ、職員全員が共有して把握します。

把握されたニーズは、職員会議や各部のミーティングにてその対応策を協議し、緊急性、必要経費、管理内容権限などを勘案し、所内で対応するもの、弊社指定管理部との協議が必要なもの、神奈川県と協議、また、判断を仰ぐべきものとを分類し、対応を進めます。

##### ●利用者ニーズの反映、ご意見・ご要望への回答状況の公表

収集された利用者ニーズについては、一定期間を以て集約し、個人情報伏せた形で、可能な限りホームページ上に公表し、その対応状況などについて、県民や利用者の皆様へご報告します。

#### ニーズの把握～サービス改善のポイント

- さまざまな手段を駆使して、利用者のニーズに「聞く耳を持つ」こと
- 聞き取ったニーズを私見で差別せずに、「公平な取り扱いをする」こと
- 関係各所への「報告、協議を経て対応をする」こと
- 対応内容を情報提供者・利用者へ「説明し、フィードバックする」こと

1 サービスの向上について

3 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金

(2) サービス向上や利用促進のための取組及び利用料金

(ウ) 苦情の受付・対応方法について

苦情の受付から対応、解決に至るプロセスについては、その体制を確立し、対応への役割分担を明確にします。

苦情受付は全職員が担当します。苦情を受け付けた職員は、情報を漏らさず共有するため、「お客様クレーム・苦情/対策・処置報告書」を作成し、記録します。

苦情を受け付けた職員は、その場で対応する場合は、迅速かつ丁寧に対応するとともに、問題の解決又は未解決に関わらず、全てを詳細に記録し、管理統括者に報告の上、足柄ふれあいの村全体の問題として位置づけ、今後の管理運営の参考とします。

苦情についての最終的な解決責任者は、管理統括者またはその代行者が担当し、解決に向けての対応にあたりますが、必要に応じて職員を招集し、危機管理マニュアル等を基に、その対策を協議します。

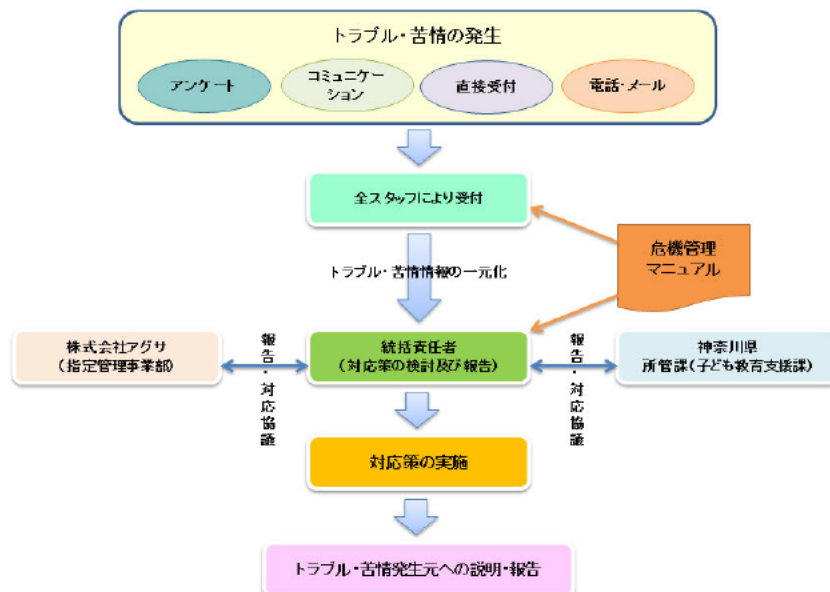
解決対策中や解決後は、必要に応じて、管理統括者やその代行者が、苦情を申し立てた方へ、経緯、結果を説明・報告をし、謝罪等を含め誠意ある対応を心掛け、ご理解を得られるよう最大限努めます。

●苦情に関する情報の一元化

苦情は、利用者はもちろんのこと、周辺住民の方や県民の皆様など、様々な場所や情報源から集まってきますので、施設運営の公平・公正を重視する観点からも、全ての苦情をすべからず平等に把握することに心掛けます。

全ての苦情を平等に把握するため、あらゆる手段で寄せられた苦情を、管理総括者に一元化し、同時に全てのスタッフが情報共有できるようデータベース化します。

寄せられた苦情は足柄ふれあいの村スタッフが共有し対応しますが、特に重大な案件については、神奈川県を担当部署に即時報告し、県との情報共有を確実にしてまいります。





## 1 サービスの向上について

### 3 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金

#### (2) サービス向上や利用促進のための取組及び利用料金

#### ウ 手話言語条例への対応

これまで足柄ふれあいの村では、公の施設として公平・平等に施設の利用ができるよう様々な取り組みを行ってまいりました。

特に障害者差別解消法に基づく合理的配慮や「ともに生きる社会かながわ憲章」の主旨を踏まえて、

- ・ バリアフリー施設である山荘の優先的利用
- ・ 車いす利用者に対するエレベーターの優先的利用
- ・ 手書きボードの設置による分かりやすい情報伝達
- ・ 職員による車いす利用者等への積極的な補助

等々を行ってきたところであります。

また、ろう学校利用の際には、説明会時に手話通訳者を配置し、ろう者が安心して活動計画が立てられるように配慮するなど、神奈川県手話言語条例に沿った運営を行っております。

なお、今後に向けては、職員研修に手話を取り入れるなど、手話の普及にも取り組んでまいりたいと考えております。

#### エ 施設の特性をより効果的に活かすために行う自主事業の内容及び料金等

青少年を対象とした事業はもとより、あらゆる世代・対象者に対して自然体験活動の楽しさや面白さ、活動の優位性を体感してもらえる事業を展開いたします。

主催事業は足柄ふれあいの村の利用促進を図るとともに、周辺地域の活性化や地域人材の発掘、さらには新たな利用者の開拓につながるものと考えます。

- ・ 豊かな自然を求めて来村される方が多いため、季節の変化に応じた事業を実施します。
- ・ 地域の持つ魅力を最大限に発揮できる事業を実施します。
- ・ 家族・グループ等の小規模な利用者が参加しやすい事業を実施します。

#### (ア) あらゆる世代を対象とした機会の創出

##### ●未就学児対象

自然の中で遊ぶこと、仲間とともに群れて遊ぶことに焦点を絞った活動を展開いたします。遊びを通して、人との関わりや人への思いやりを知るとともに、自然への興味や関心を引き出すことができるものと考えます。

さらに、このような活動の積み重ねが、子どもたちの創造力や思考力を養うことに繋がるものと考えます。

事業例	事業名・開催時期	形態	定員
	「もりっこ」(春・夏・秋・冬)	日帰り、宿泊	25名程度

## 1 サービスの向上について

### 3 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金

#### (2) サービス向上や利用促進のための取組及び利用料金

##### ●小中学生対象

小学校低学年に対しては「人との関わり」「自然との関わり」の機会を創出するような活動、小学校高学年以上に対しては「チャレンジ」をテーマに、「自分づくり」「人づくり」の機会となるような活動を展開いたします。

	事業名・開催時期	形態	定員
事業例	「フォレスターキッズキャンプ」(夏・冬) ※小学校低学年向け	宿泊	30名程度
	「あしがらワンウィークキャンプ」(夏) ※小学校高学年以上	宿泊	35名程度

##### ●家族対象

親子で実施する自然体験活動では活動の中で様々な関わり場面を創り出すことができます。

家族内では「親から子どもへ伝える」「子どもの成長を親が確認する」、家族間では「家族と家族とが会う」「子ども同士が関わりあう」「保護者同士が協力したり、力をあわせる」といったような、多彩な関わり場面を自然な形で作り出すことができます。

さらに、核家族化や家族の孤立化が指摘されるなかで、自然体験活動をきっかけに作り出される多彩な関わりは、子どもだけでなく、保護者にとっても有意義な体験になるものと考えます。

	事業名・開催時期	形態	定員
事業例	「ファミリーコミュニケーション」 (毎月第一日曜日) (午前)自然観察会 / (午後)ふれあいアート	日帰り	20名程度
	「Mori・キッチン」(春・夏・秋・冬)	日帰り	35名程度
	「ファミリーキャンプ」(冬・早春)	宿泊	60名程度

##### ●障がいのある児童生徒とその家族対象

障がいのある児童生徒とその家族を対象とする事業はこれまでも実施をしてきており、参加者からの開催要望が非常に強い事業でもあります。

事業の開催にあたっては受け入れ側のハード面・ソフト面に十分なゆとりや余裕がなければ開催が難しいものではありますが、これまでの経験を踏まえながら、一人でも多くの方が自然体験活動の活動をとおして、人との関わりや自然との関わり機会に触れることができるよう、引き続き活動の機会を設けたいと考えます。

	事業名・開催時期	形態	定員
事業例	「バリアフリーキャンプ」(初夏・晩秋)	宿泊	30名程度

## 1 サービスの向上について

### 3 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金

#### (2) サービス向上や利用促進のための取組及び利用料金

##### ●大人対象

子どもたち向けキャンプ指導や足柄ふれあいの村でのキャンプボランティアを希望する方などを対象とした、研修を引き続き開催いたします。

活動内容にあたっては、これまで同様に自然体験活動の技術講習を実施するほか、弊社野外教育部にて実施している「PAA21 プログラム」に関する初歩的な講習も実施し、人間関係づくりや安全な指導方法についての学びを深めてまいります。

事業例	事業名・開催時期	形態	定員
	「キャンプ・ラボ ふれあい指導者研修」(春)	宿泊	30名程度

#### (イ) 料金設定

受益者負担分となる参加費設定を考え、県立の施設として安価で参加しやすい参加費設定を行います。

##### ●参加費(案)(※いずれも1名につき)

対象	事業名(案)	参加費(案)
子ども	「もりっこ」	大人(中学生以上) 800円 3歳以上未就学児 500円
子ども	「フォレスターキッズキャンプ」	6,100円
子ども	「あしがらワンウィークキャンプ」	42,000円
家族	「Mori・キッチン」	中学生以上 900円 3歳以上小学生 600円
家族	「ファミリーキャンプ」	中学生以上 5,600円 3歳以上小学生 3,600円
家族	「ファミリーコミュニケーション」自然観察会	無料
家族	「ファミリーコミュニケーション」ふれあいアート	無料(※材料費実費)
家族	「バリアフリーキャンプ」	中学生以上 5,500円 3歳以上小学生 3,500円
家族	「森の大地祭」	無料(※実費負担)
大人	「キャンプ・ラボ ふれあい指導者研修」	5,500円



## 1 サービスの向上について

## 3 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金

## (2) サービス向上や利用促進のための取組及び利用料金

## 足柄ふれあいの村 主催（自主）事業実施計画及び収支計画

事業名		Mori. キッチン	もりっこ	森の大地祭	バリアフリー キャンプ	
定員		35	25	2000	30	
区分	大人	18	13		15	
	子ども	17	12		15	
収入	参加費					
	単価	大人	900	800		5,500
		子ども	600	500		3,500
合計		¥26,400	¥16,400	¥0	¥135,000	
支出	報償費		0	0	0	25,000
	旅費		5,000	4,000	80,000	28,000
	消耗品費		17,500	9,800	300,000	78,600
	印刷製本費		0	0	45,000	0
	通信運搬費		3,000	2,000	20,000	3,000
	手数料		0	0	0	0
	保険料		900	600	8,000	2,400
	賃借料		0	0	350,000	0
	合計		26,400	16,400	781,000	135,000
収支	収入		¥26,400	¥16,400	¥0	¥135,000
	支出		¥26,400	¥16,400	¥781,000	¥135,000
	差額		¥0	¥0	¥-781,000	¥0
備考				事業経費持出		

※主催事業（自主）全体の予算書については、申請書類 エ「必要に応じて添付する書類」の（ア）に記載しております。

## ●参加費の支出内容

費目	内容
報償費	事業に係る講師謝金
旅費	講師及びボランティア交通費
消耗品費	食事及び事業実施に必要な材料代
印刷製本費	事業告知用チラシ、ポスターなどの印刷代
通信運搬費	参加通知の発送代
手数料	返金手数料等
保険料	ボランティア保険
賃借料	バス及び施設使用料等

## 1 サービスの向上について

### 3 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金

#### (2) サービス向上や利用促進のための取組及び利用料金

#### 才 利用料金等の設定、減免の考え方

##### ●利用料金設定の考え方について

『神奈川県立のふれあいの村条例』では、その設置目的について「児童・生徒、青少年等が自然の中での体験及び人との交流を通じて自立心、協調性をはぐくむふれあい活動のための施設として、次の通り神奈川県立のふれあいの村を設置する。」としております。

その目的を推進するため、より多くの児童、生徒、青少年はもとより、県民の皆様、全ての方々が平等かつ公平に足柄ふれあいの村をご利用できるような設定を行います。

##### ●利用料金設定の内容

現在設定されている利用料金は、令和元年10月1日に実施された、消費増税に伴う神奈川県立のふれあいの村条例の一部改正によって定められた利用料金の上限額に設定されており、これは、前段で述べた「利用料金設定の考え方」に照らしても適切な金額であると考えております。

従って、現在の条例に定める利用料金の上限額を、足柄ふれあいの村の利用料金として維持します。

##### ■足柄ふれあいの村 利用料金表

区 分		利用料金
宿泊を伴う利用	小学生（義務教育学校の前期課程に在学する者を含む。以下同じ。）及び中学生（義務教育学校の後期課程及び中等教育学校の前期課程に在学する者を含む。以下同じ。）	1人1泊につき 330円
	高校生（中等教育学校の後期課程に在学する者を含む。以下同じ。）	同 660円
	その他の者（学齢に達しない者及び65歳以上の者を除く。以下同じ。）	同 1,100円
宿泊を伴わない利用	小学生及び中学生	1人1回につき 165円
	高校生	同 330円
	その他の者	同 550円

##### ●利用料金の免除の扱いについて

利用料金の免除については、神奈川県立ふれあいの村条例に定める「利用料金の免除基準」に則り、以下の通り設定をします。

- (1) 心身に障がいのある者が利用するとき。
- (2) その他指定管理者が特に必要と認める場合で、教育委員会が承認したとき。

1 サービスの向上について

3 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金

(2) サービス向上や利用促進のための取組及び利用料金

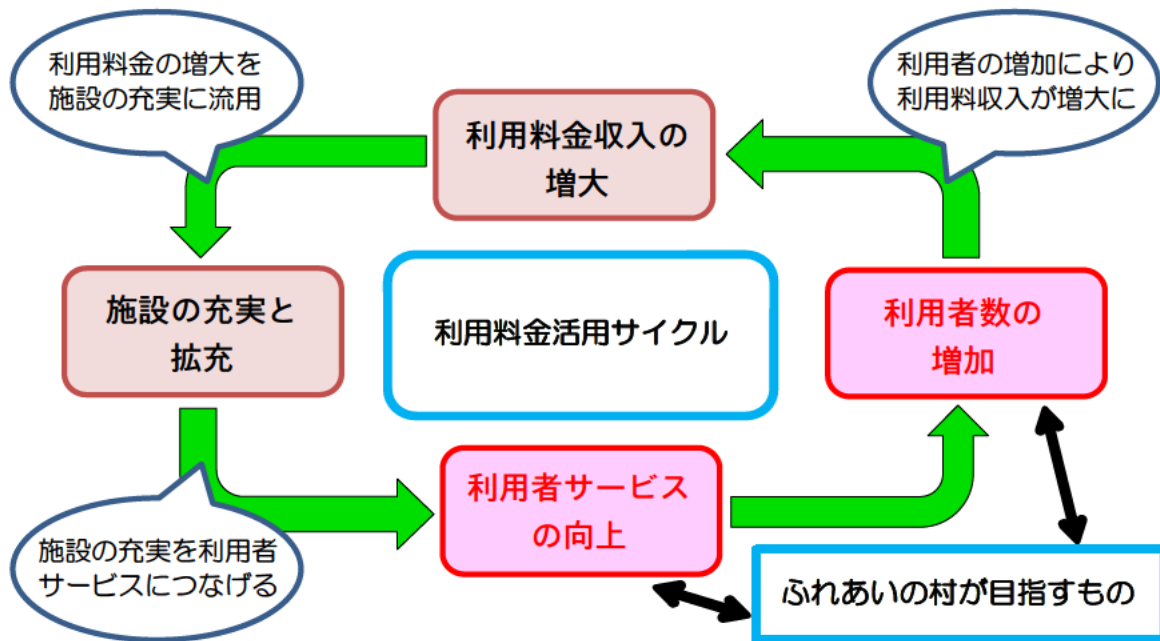
なお、弊社が足柄ふれあいの村で行う主催事業に関しては、上記(2)の規定に従い、県教育委員会へ申請・承認を得た上で施設利用料を免除することとします。

●利用料金収入の増加と利用者サービスの向上、還元に向けて

弊社の事業計画では、これまでに述べてきたような様々な取り組みにより、利用者数を増加させ、利用料収入を増やしていく形となっていますが、これまで弊社が運営してきた4年間の実績と、それら管理の中で得た、様々な利用者からの声や状況を総合的に鑑みると、児童・生徒数の減少や授業時間の確保、青少年団体の構成員の減少、より設備が整った施設への利用者の流入など、今後、利用者数の大きな増加は見込めない要因が強いと予測しております。

しかしながら、弊社の大きな役割、目的の一つとして、足柄ふれあいの村の事業を、指定管理料の重きに頼るのではなく、利用料金収入を事業費への有効活用に促すことであると考えます。

利用料金を徴収し、それを有効活用することは、以下の好循環サイクルを生み出します。



という好循環により、足柄ふれあいの村の目指す、「安心安全な施設」と「利用者サービスの向上」に繋がるものと考えています。

現状を取り巻く環境は非常に厳しいものではありませんが、弊社が県西地域に持つ様々な施設や特色、強みや資源を最大限に生かしながら、利用料金活用の制度意義を十分に理解し、これらの目的が達成できるよう、不断の努力を惜しまない所存です。



## 1 サービスの向上について

### 3 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金

#### (2) サービス向上や利用促進のための取組及び利用料金

##### ●その他の料金

##### ■活動経費

商品名	価格	商品名	価格
バタ薪	¥460	手燭（貸出品）	¥50
キャンプファイヤーAセット	¥5,200	火おこしセット（貸出品）	¥215
キャンプファイヤーBセット	¥5,900	ペイントマーカー （6色1セット貸出品）	¥140
ファイヤートーチ	¥320	マイはし	¥290
キャンドルファイヤーセット	¥840	竹とんぼ	¥105
ペンダントセット	¥125	焼き板	¥330
ブローチセット	¥125	紙やすり	¥20
キーホルダーセット	¥125	木工用ボンド	¥185

##### ■寝具リース料

区 分	料 金
1人1泊につき	85円 ※但し、2泊目以降は1泊につき80円

##### ■リネン代

区 分	料 金
1人1セット	275円

##### ■食堂室内食料金

商品名	朝 食	昼 食	夕 食
	料 金	料 金	料 金
中学生以上・大人	630円	630円	845円
小学生	535円	535円	735円
3才以上・幼児	410円	410円	535円

##### ■野外炊事メニュー料金（一部）

商品名	料 金	商品名	料 金
カートンドッグ	270円	手作りうどん	360円
手作りピザ	380円	お好み焼きセット	560円
手作りねじりパン	1,150円	キッズカレー	430円
ポークカレー	530円	ビーフカレー	580円
チキンカレー	530円	BBQセット	870円

1 サービスの向上について

4 事故防止等安全管理

(1) 日常の安全管理及び緊急時の対応

ア 通常の指定管理業務を行う際の事故防止等の取組内容

(ア) 利用者の事故防止へ向けた取組

●安全衛生委員会と安全衛生管理体制

P17にも記載した通り、弊社は、ファシリティサービス事業、野外教育事業、指定管理事業、温泉事業など、危険を伴う状況もありうるような幅広い事業を継続するため、安全を会社経営の最優先事項と考え、全社を網羅した安全衛生委員会（労働安全衛生法に基づく）を設置し、月1回の安全衛生委員会を開催し、安全最優先を会社ぐるみで提唱してきました。

安全衛生委員会では、各指定管理施設の統括責任者も安全衛生委員として参加し、各部署の安全衛生に関わる状況や対策の事例発表や対策に関する議論を行い、職場や施設の安全衛生を保全するという取り組みをしております。

足柄ふれあいの村も安全衛生委員会の一施設と位置付け、安全管理者（統括責任者）を選任し、月1回、月度の安全に対する対策、現況等を報告すると同時に、他拠点施設との連携を図り、通常時並びに非常時の利用者及び従業員の安全確保を推進します。

こういった安全に関する幅広いノウハウを活かし、利用者の安全と従業員の安全を確保するため、万全を期す所存です。

●様々な場所に潜むリスクに備えて

足柄ふれあいの村は、豊かな自然の中、広大な敷地の多くに傾斜地、急傾斜地を有し、そこに管理棟や宿泊コテージなどが点在し、多くの子どもたちが活動します。

そのため、日常業務内で如何にしてリスクを発見し、改善するかが重要となります。これまで、「日常安全点検表」（右図・一部）を基に村内を巡視し、蜂やアブ、蛇やブヨなど、様々な危険生物の住処となるような場所の整備や、蜂トラップの設置、崩れかけた丸太の階段や土止めなどの補修等を適宜実施してきました。

今後もこのような日々の点検により、潜在危険箇所を抽出、リスクアセスメント方式にて改善フォローを実施してまいります。

また、本社の安全衛生管理者による不定期の安全巡視により、漏れの無い、きめ細やかな点検サポートを行います。

日常安全点検表

点検日： 年 月 日

箇所	点検項目
電気・気象観測設備はないか	
下階階が転倒する危険性はないか	
玄関ドアの破損・亀裂、雨どいの破損、天窓、屋根破損等に異常はないか	
窓枠が破損したり、落下する恐れはないか	
開口部（はしご・足場・鉄骨・鉄骨柱・鉄骨梁）の不備はないか	
石垣壁に異常はないか	
足下のマットに破れ、破損はないか	
カーテン・シール等の破損はないか	
階段に異常はないか	
壁等に設置物（棚など）や掲示物が落下する危険性はないか	
扉が重く、両面は扉裏に吊られているか	
電気器具（コンセント、コード等）の故障や分電盤異常はないか	
照明器具が破損したり、落下する恐れはないか	
瓦・イスなどが破損していないか	
瓦しず・瓦葺台等は修理に保たれているか	
工作台・作業台・イス等の「ぐらつき」や破損はないか	
排水口または排水溝はつまっていないか、臭気はないか	
屋根等の破損、水漏れ、排水不良、ペーパーホルダー破損はないか	
窓・ドア・扉やシャッター等の破損、開閉不良、亀裂不良、ガラスの破損はないか	
網戸の破損はないか	
手摺りに異常はないか	
天井や壁に雨漏り、剥離、亀裂等の破損はないか	
非常口は非常時にすぐに解放できるか	
扉・戸・ロッカー等に破損・開閉不良や錠鎖の取れはないか、修理整備はされているか	
備品（テレビ等）・器具等が倒れる危険はないか、修理整備はされているか	
扉内につまみずり、転倒する恐れのある障害物や荷物のゆるみ等はないか、取りやすくはないか	
外観上の不良箇所はないか ①腐食・網戸・ガラスの不良、ガラスの破損、換気装置の不良	
外観上の不良箇所はないか ②階段のつまり・破損、雨漏りやその影響	
外観上の不良箇所はないか ③階段の破損、危険な鉄骨や障害物	
非常階段の破損はないか	
テラス・遊具に倒れになる物はないか、手摺りに破損はないか	
扉裏の戸締りがされているか、開閉はスムーズか、修理整備はできているか	
扉木の剥れ込み・ふぶき・浮き等はないか	
コマドの破損はないか、危険性はないか、ロストル設置方法は適切か	
調理台の破損・ぐらつき等、イスなどの破損はないか	
野外炊事用品・網は修理整備されているか、危険なものはないか	



# サービスの向上について

## 4 事故防止等安全管理

### (1) 日常の安全管理及び緊急時の対応

#### ●利用者への事故防止の情報提供

利用の際に想定されるリスクやその対策チェックリストなどを作成し、併せて施設利用時のルールやなどを利用者に分かりやすくご案内します。

防犯・不審者対策に関しては、原則として、高校生以上の利用者は施設利用者であることが分かる名札を着用し、名札の無い来村者には、職員が積極的に声掛けをするなど、注意を怠らない様にします。

防災については、昨今のゲリラ豪雨や、箱根山の火山活動等に鑑み、様々な災害を想定し、適宜危機管理マニュアルを改訂しながら所内全体で共有するとともに、防災教育等を行ない、日常から所内全体の防災の意識を高めます。

また、悪天候や荒天が予想される場合は、窓口やホームページ、SNS等を利用して天候に関する情報提供を行います。



#### ●業務用無線機の貸し出し

足柄ふれあいの村は、一部携帯会社を除き、携帯電話の電波が市街地に比べると弱く、施設内であっても場所によっては携帯電話が使用できない場合があります。

特に明神ヶ岳等の登山プログラムでは、利用者が登山中のトラブルの際に、通信手段に困ることも少なくありません。そのため、足柄ふれあいの村の通常業務の中で使用している業務用無線機を、緊急時の連絡手段として施設利用者に貸し出します。緊急時には足柄ふれあいの村事務所で職員が利用者と状況のやり取りを行い、それに応じて適切な対応をします。

なお、貸し出しにあたっては、使用方法などを詳しく伝え、利用者が安心安全にプログラム活動に臨めるようにします。



※登山プログラムは、特別支援学校等が活動計画に取り入れる事が多いことから、万が一に備え、足柄ふれあいの村より積極的に貸し出すよう声を掛けております。

過去には登山中に雷雨に見舞われた学校に対して、安否確認等や天候判断に関する情報提供やアドバイスなどを行った実績があります。



Ⅰ サービスの向上について

4 事故防止等安全管理

(1) 日常の安全管理及び緊急時の対応

●日常業務での非常時を想定した事故防止の取り組み

足柄ふれあいの村は、南足柄市の山間部に位置しており、様々な災害に巻き込まれる可能性もあるため、非常時を想定した備えは大変重要だと考えます。その為に必要な情報を日々取得することは、非常時の対応をスムーズにできるものと考えます。

特に、昨今のゲリラ豪雨などにより、土砂災害はどこにでも起こりうる災害であると言ってもいいような状況と言えます。

また、南足柄市が作成している最新の防災ハザードマップでは、足柄ふれあいの村の集会棟裏が、土砂災害の特別警戒区域の「急傾斜地崩壊」の恐れがある場所として記載されております。

このことから、事前の利用者への周知はもちろんのこと、数十年に一度に起こるような大雨時に、集会棟内での活動を予定している利用者には、利用の中止をお願いし、活動場所の変更等をお伝えし、事故防止に努めます。



出典：南足柄市HP  
防災ハザードマップ

●必要最低限の備蓄の確保【業務基準以上の提案】

前述したように、施設内の一部が土砂災害の特別警戒区域に指定されていることから、避難場所へ道路が寸断され、避難や帰宅できない場合も想定されます。万一の場合を想定して、3日間分の食料品、飲料水等の備蓄品の整備を進めます。

●職員研修等

非常時において、職員が迅速かつ的確な対応が取れるよう、安全に関する研修や各種訓練を実施いたします。

実施項目	内容	回数
防犯研修	不審者、侵入者に対する対応方法について学ぶ	年1回
防災訓練	消火、避難、通報、救護など、地震や火災を想定した総合的な訓練を実施	年1回
リスクマネジメント研修	主に野外体験活動中におけるリスクに対する基礎知識など	適宜

Ⅰ サービスの向上について

4 事故防止等安全管理

(1) 日常の安全管理及び緊急時の対応

イ 事故・不祥事等の緊急事態が発生した場合や安全管理の妨げとなりうる事案を  
認知した際の対応方針

(ア) 事故、災害等発生時における対応

●事故発生時の対応

利用者の安全を第一に考え、事故・傷病者の状態を把握し、状況に応じてAEDや心肺蘇生法など必要な応急手当を、二次事故が発生しないよう最新の注意を払いながら行います。

必要な応急手当等や二次事故発生防止措置を講じながら、速やかに関係各署に通報・連絡し、救急隊の誘導や状況の報告等、救急隊のサポートにまわります。

同時に、当該利用者の保護者、又は指導者等と事故後の状況について聞き取りを行い、必要な対応を行います。

●火災・地震等発生時の対応

火災発生時には足柄ふれあいの村自衛防火組織図（P20）により、速やかな初期消火を行います。

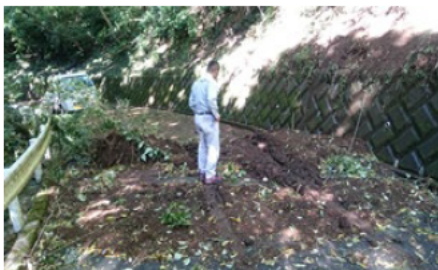
- ①. 初期消火と同時に、消防署への通報を速やかに行い、利用者の避難誘導を行います。
- ②. 火災、地震の場合には、消防計画に則り、一次避難場所として最寄り広場への避難します。
- ③. 二次避難場所である駐車場に利用者を誘導し、防災本部での人員点呼、傷病者等の確認。
- ④. 必要に応じて、利用者を市指定広域避難場所（南足柄中学校）への誘導を速やかに行います。

●土砂災害・大雪等発生時の対応

災害発生時は、命を守る行動を最優先にとり、避難路の安全を確認後、市指定避難場所「南足柄中学校」へ避難します。また、避難路の安全が確保できない場合は、管理棟内にとどまり、消防署、警察など関係機関へ救助を要請します。

避難路の安全を確保できないことが想定される場合は、孤立することも考えられることから、市防災無線、インターネットにより情報収集し、早めの避難を実施いたします。

土砂災害や大雪により、足柄ふれあいの村への道路が通行不能となった場合は、本社へ応援要請を行い、ペイローダーにより、土砂や雪を撤去し、できるだけ早く業務開始できるよう取り組みます。



ペイローダーによる土砂除去作業の様子

←作業前  
作業後→



Ⅰ サービスの向上について

4 事故防止等安全管理

(1) 日常の安全管理及び緊急時の対応

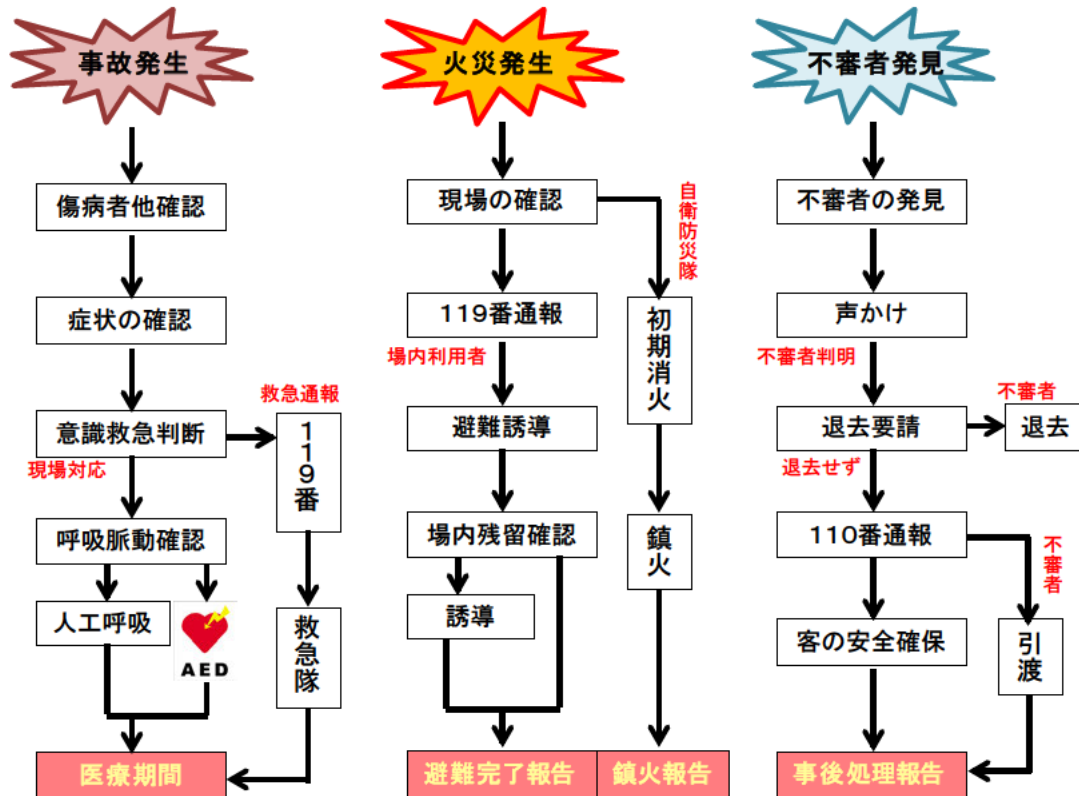
●不審者発見時の対応

前段でも記述した通り、原則として、高校生以上の施設利用者に対しては名札、又はその団体のメンバーだと分かるようなユニフォーム等の着用を義務付けております。

それに該当しない人物については、すべからく「不審者の可能性がある」と認知するとともに、決して一人で対処せず、無線と符丁を用いてその事実を所内に伝達し、複数名の職員でその人物に対する声かけを行います。その結果不審者と判断された場合には、施設の概要等を丁寧に説明し、ご理解いただいた上で丁寧に退去を促します。

不審者が退去を拒否した場合は、引き続き注意深く観察し、他の利用者に危害が及ばないように配慮すると同時に、警察に通報し、パトロール等の要請を行います。

事故・火災・不審者等事案のフローチャート図



●不祥事等の対応

不祥事等の対応については以下の様に対応致します。

- ①. 事案を認知後、所属長、またはその代理者の指示のもと、当該事案が更に広がらないための対策を実施
- ②. 教育委員会等、関係各所への報告及び、対応について検討
- ③. 不祥事の当事者には今後についての説明と、必要な場合には謝罪を行う
- ④. 事故原因の究明及び、事故防止に向けた職員研修を実施



## I サービスの向上について

### 4 事故防止等安全管理

#### (1) 日常の安全管理及び緊急時の対応

##### ⑤. 事故防止に向けた注意喚起を日常的に行う

弊社は報告を受けて対応策を協議し、必要に応じて足柄ふれあいの村へ指示を出します。また、保険の対応が必要な場合等、適宜フォローをします。

一方、現場では不祥事に至る経緯等の詳細を記録し、「事故・異常報告書」の作成を行うとともに、今後の運営に生かしてまいります。

#### ●保険への加入

上記の様な事故、災害等のリスクに備え、保険の加入を推進します。

保険は利用者に対する賠償の他、不動産保障、個人情報漏洩に起因する損害の補償など、総合的な「指定管理者総合賠償責任保険」と、食堂での食中毒などの事故に対応した「生産物賠償責任保険」に加え、主催事業実施の際の参加者の怪我等に対応した「傷害保険」に加入し、万が一に備えます。

#### ■指定管理者総合賠償責任保険の補償範囲について

- ・施設の欠陥、瑕疵に起因した事故
- ・施設の運営管理に起因した事故
- ・個人情報の漏えいに起因した事故

#### ■指定管理者総合賠償責任保険の補償内容について

- ・基本補償
 

身体障害：1名	100,000（千円）
1事故	300,000（千円）
- ・財物損壊：1事故 30,000（千円）
- ・個人情報漏洩補償（1事故期間中）
 

補償：	50,000（千円）
費用：	5,000（千円）

#### ■食堂の瑕疵に起因した事故の補償保険について

- ・生産物賠償責任保険
- ・基本保証
 

身体傷害：1名	100,000（千円）
1事故	200,000（千円）
- ・財物損壊：1事故 10,000（千円）