

中野区軽井沢少年自然の家
平成 31 年度事業報告書

株式会社 旺 栄



1 施設概要

1	施設名	中野区軽井沢少年自然の家
2	所在地	長野県北佐久郡軽井沢町大字長倉2141
3	開設年	昭和56年
4	敷地面積	17,197m ²
5	延床面積	3,221m ²
6	構造	鉄筋コンクリート造2階建
7	屋内施設	宿泊室24室, 職員室3室, 医務室, 食堂, レクリエーションホール, 大浴場(男女)

2 運営概要

1	指定管理名	中野区軽井沢少年自然の家
2	指定管理場所	長野県北佐久郡軽井沢町大字長倉2141
3	①指定管理期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日
	②平成31年度管理期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日
4	主な運営内容	
	①維持管理	(1)敷地内施設・設備・緑地等の清潔な環境を維持するための用務清掃業務
		(2)設備機器の性能維持のための施設設備保守管理業務
	②利用管理	(1)施設利用者のための食事提供業務
		(2)施設の利用許可に関する業務
(3)施設の利用料金に関する業務		
③運営管理	(1)施設運営管理のためのフロント業務	
	(2)自主事業の企画及び実施に関する業務	

第 1 章 管理運営業務の実施報告

1-1 管理運営業務の実施状況

(1) 運営方針

弊社は、本指定期間において中野区軽井沢少年自然の家が、健全な少年の育成を図る教育施設であるということを第一義としたうえで、一般利用者のさらなる拡大に向け、教育施設にふさわしい軽井沢に根付いた自然・歴史と伝統・産業・生活文化等の地域資源を一般利用者のみならずみなさまに体験していただく事業プログラムや利用者サービスをご提案いたします。

本施設の設置目的を高いレベルで達成していくとともに、軽井沢および東信地区の本来の観光資源である豊かな自然環境やその土地に生きる人々の生活の営み、文化や風土を軽井沢少年自然の家の持つ機能と有機的に結びつけ、賑わいと交流を生み出し、新たな価値を持たせることを目標とし、『人びとをつなげる賑わいの場』を管理運営の基本理念として、施設の更なる発展をめざします。

(2) 目標設定および取組内容

第 3 期指定期間 4 年目にあたる平成 31 年度は、これまでの軽井沢少年自然の家の運営水準を保ち、支障なく円滑に運営することを前提とし、さらに一般利用料金変更等の相乗効果による、利用者様に対するサービスの向上、新規サービスの提供等を心がけて、業務を遂行しました。

小・中学校の移動教室においては基本方針に掲げる『安心・安全・快適』な施設の更なる強化を目指し、区民に対しては、限られた利用期間にいかにより利用者増を図るかを念頭にいれ取り組んでまいりました。

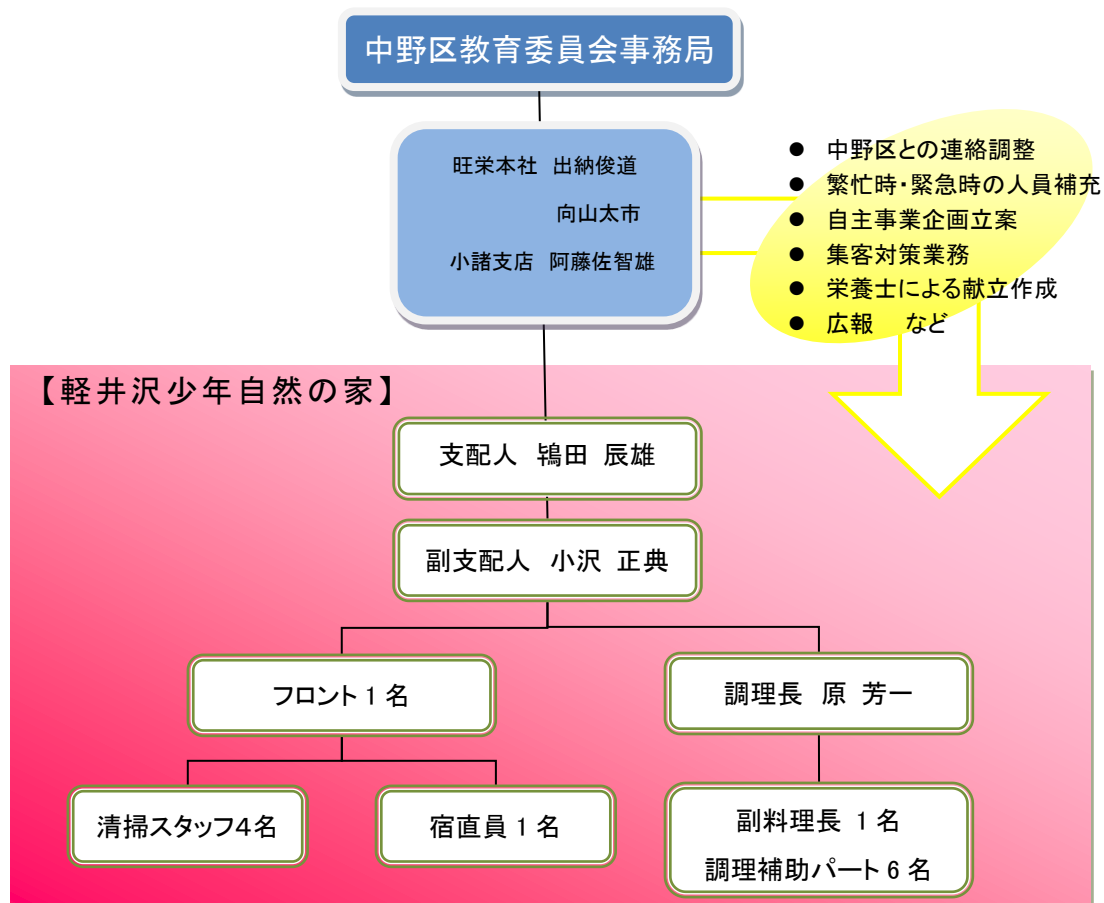
(※詳細につきましては第 2 章・第 4 章ご参照ください。)

1-2 運営体制

本年度は総勢 16 名で業務を履行しました。(社員 4 名 パート 12 名) 現在においても、指定管理業務受託当初に配属したスタッフが、多数在籍しており、その蓄積された経験やノウハウにより、安心・安全・快適な環境を維持し、業務を円滑に遂行することができました。

また、弊社の得意分野である建物維持管理業務については、本社および小諸支店の専門職員による軽微修繕におきましては、全社的な支援体制を行い、維持管理経費の削減に努力いたしました。





■ 本社ならびに小諸支店のバックアップ事例 ■

- 移動教室実地踏査におけるの運転業務。(車両を提供)
- 冬季における除雪作業。(小諸支店)
- 繁忙期における厨房スタッフの派遣。(本社)
- 自主事業の企画・立案。(本社)
- 管理栄養士による食事献立、栄養価表の作成。(本社)
- 建物維持管理業務の自社施工(清掃・植栽剪定・小破修繕等)

第 2 章 施設の利用状況及び利用料金の収入実績

2-1 小・中学校宿泊事業（移動教室）

小中学校の移動教室は、指定管理期間 10 年目にあたる本年度も大きな事故に繋がる事例もなく、アレルギー対応食も問題なく提供することが出来ました。

今後も、現地スタッフと先生方の打合せを実施し、従業員間での情報共有を図るとともに、安心・安全な食事提供が出来るよう現地・本社一体となり業務に取り組んでいくこととお約束いたします。

通常時の業務対応及び急病対応等の宿泊全体の感想は各学校から高い評価を受け、小学校・中学校併せての利用者満足度調査においても、先生方から一定以上の高い評価を得ることができました。（利用者アンケート調査結果については添付資料①・②をご参照ください。）

今後も各学校よりいただいておりますご意見・ご要望を反映し、施設利便性の向上に努めて参ります。

[平成 31 年度小学校及び中学校利用実績]

	生徒数	教員数	看護師	写真屋	合計
小学校	1,390 人	134 人	19 人	21 人	1,564 人
中学校	921 人	77 人	8 人	10 人	1,016 人
合計	2,311 人	211 人	27 人	31 人	2,580 人

※ご利用いただきました学校利用人数の実数になります。

2-2 一般区民宿泊事業

本年度も利用者や及び宿泊者数の増加を目標に掲げ、現地スタッフとともに業務に取り組みました。宿泊延人数は 2,441 人(239 人減)前年比 91.1%となっております。リピーターのお客様のご利用はあったのですが、新規のお客様の獲得に至らぬ点が御座いました。今後もお客様に頂く声を活力とし、利用者方からの頂くアンケートでの評価されている良質なサービスを維持するとともに、広報宣伝活動の強化、魅力的な自主事業を企画し、さらなる周知や利用者増を目標に日々従事して参ります。

2-3 利用状況及び利用料金の収入実績

[指定管理導入後の一般利用の経緯] ※カッコ内は子供の数

	実人員	延宿泊者数	延人数	前年比
平成 21 年	439 (69)	511 (100)	934 (165)	—
平成 22 年 (弊社第 1 期)	494 (105)	749 (205)	1,162 (288)	124%
平成 23 年	726 (269)	950 (390)	1,671 (656)	144%
平成 24 年	917 (305)	1,284 (428)	2,223 (741)	133%
平成 25 年 (第 2 期)	1,131 (400)	1,553 (591)	2,677 (988)	120%
平成 26 年	1,177 (411)	1,627 (640)	2,799 (1,048)	105%
平成 27 年	1,022 (261)	1,390 (411)	2,404 (672)	86%
平成 28 年 (第 3 期)	1,022 (271)	1,426 (442)	2,448 (711)	102%
平成 29 年	1,043 (310)	1,523 (461)	2,593 (798)	105%
平成 30 年	1,087 (368)	1,593 (555)	2,680 (923)	103%
平成 31 年	965 (307)	1,476 (501)	2,441 (808)	91%

【利用料金および飲食売上】

項目	31 年度予算	31 年度実績	進捗率
利用料金	3,131,800	2,740,200	87.5%
賄い料	15,724,500	12,888,460	82%
物販	1,703,940	391,508	23%
総合計	20,560,240	16,020,168	77%

【愛の手帳・障害者利用詳細・宿泊費免除者】

項目	31 年度実績
利用人数(大人)	20 人
利用人数(子供)	5 人
総合計	25 人

2-4 休館日および利用料金（税込）

【休館日】

・空調機新規取付工事ため

令和元年 1 年 11 月 16 日 ~ 令和 2 年 1 月 9 日迄(第一期工事)

令和元年 2 年 2 月 19 日 ~ 令和 2 年 3 月 13 日迄(第二期工事)

【一般利用料金】 H31、4/1 ~ R2、3/31

大人	2,300 円
中学生以下	1,100 円

【一般食事代】

区分	夕食	朝食	合計
大人食	1,700円	800円	2,500円
子供食	1,400円	600円	2,000円
幼児食	800円	400円	1,200円

【学校利用食事代】

区分	朝食	昼食	夕食
小学校	750円	530円	950円
中学校	800円	530円	1,000円

【キャンセル料】

	変更(H28.2 から)
宿泊代	なし
食事代	当日および前日・・・100% それ以外・・・ 無し

第 3 章 管理運営経費の収支報告

【収入の部】				
	項目	内 訳		
			31年度予算	
			31年度実績	
歳入	指定管理料		40,485,408	40,485,408
	利用料金	一般利用客 施設利用料	3,131,800	2,740,200
	自主事業収入		17,428,440	13,279,968
	賄料	学校・一般の飲食売上	15,724,500	12,888,460
	物販	特別料理、飲料の売上	1,703,940	391,508
	イベント	イベント事業の売上	0	0
	収入合計		61,045,648	56,505,576
【支出の部】				
	項目	内 訳		
			31年度予算	
			31年度実績	
	人件費合計		28,895,050	28,477,377
	職員給与	職員給与	25,185,078	24,631,496
	法定福利費	社会保険料, (通勤) 交通費等	3,520,108	3,382,843
	福利厚生費	その他制服費, 健康診断等	189,864	463,038
	事業管理費合計(業務委託費+各種事業費)		32,150,598	29,010,995
	業務委託費		18,111,238	16,784,219
	光熱水費・燃料費	光熱水費(前年比2%減)	6,863,070	7,304,324
	消耗品費	電球	0	0
		清掃用資材	200,000	224,636
		管理・暖房・衛生備品	950,000	718,282
		応急手当用品	20,000	0
		新聞・雑誌購読	46,000	49,800
		その他消耗品	400,000	168,969
	維持補修費	中野区指定の金額を計上	850,000	884,691
	電信料	電話料・wifi使用料	780,000	653,251
		放送受信料	72,721	72,721
		郵便料	60,000	67,165
	施設管理役務費	樹木・高木剪定	389,880	0
		落ち葉かき	31,622	0
		ピアノ調律	18,000	18,576
		寝具クリーニング	883,430	687,281
		高窓清掃	0	0
		遊々の森管理費	0	0
	維持補修的管理委託費	し尿浄化槽維持管理費	0	0
		浄化槽汚泥引抜	374,900	381,849
		地下タンク漏洩検査	0	0
		サッシ保守点検	0	0
		受水槽法定点検	10,000	10,800
		浄化槽法定点検	266,900	282,448
		ボイラー法定点検	0	0
	清掃委託管理費	特別清掃	1,350,000	1,471,018
		カビ・害虫駆除及び消毒	167,400	176,790
		マンホール内点検清掃	0	0
		園庭内樹木消毒殺虫	200,000	0
		ゴミ処分費	362,280	366,240
	その他管理委託費	ボイラー点検整備	349,920	0
		受水槽清掃・水質検査	179,000	52,920
		煤煙測定	0	0
		消防設備保守	250,000	218,000
		自家用工作物保守	210,000	227,308
	その他使用料	寝具リース料	2,826,115	2,747,150
	その他維持補修費	過去2年実績	0	0
	各種事業費		14,039,360	12,226,776
	イベント事業費	イベント事業	250,000	74,052
	飲食事業	学校・一般の食材仕入	11,618,340	9,255,301
	物販事業	特別料理、飲料仕入	386,000	0
	事業用備品購入費	事業用備品	353,000	0
		学校教材修繕費	0	0
	広告宣伝費	HP作成費用, パナー広告等	155,000	609,720
	保険料	施設賠償(火災担保), 生産物賠償	166,580	197,050
	腸内細菌検査	調理従事者検便	64,440	52,047
	車両維持費	送迎車両管理費(3年間均等計上)	450,000	302,765
	本社管理費	出張旅費, 本部経費等	596,000	1,735,841
	支出合計		61,045,648	57,488,372
		差引収支	31年度予算	31年度実績
			0	-982,796

【修繕工事実績】

実施日	内容	金額（円）
R1 年 5 月	コンバインドローラー レンタル料	22,183
R1 年 6 月	食堂カーテン取り換え工事	226,440
R1 年 6 月	庭園用草刈り機購入	74,520
R1 年 8 月	客室網戸張替工事	43,416
R1 年 8 月	浴槽ろ過機塩素滅菌器部品交換	86,400
R1 年 8 月	浴槽ろ過機塩素滅菌器不具合修理	24,732
R1 年 1 月	敷地内伐採業務	399,300
R2 年 1 月	浴槽ろ過機塩素滅菌器動作不具合確認	7,700
合 計		884,691

3-1 収支報告

収入の部においては、減収でした。今年度は空調新規取付工事による休館と台風による利用のキャンセル及び終盤では新型コロナウイルス発生に伴う影響などがあり目標の数字に届きませんでした。本年も引き続き新型コロナウイルスの影響を受けて厳しいものとなりそうですが、一般利用者の増加に努めて参ります。支出の部においてはビル管理事業者としての特性を活かし、軽微修繕の自社施工、経費縮減に努めました。しかしながら、今年度に関しましては収益▲982,796 円という結果で終了しました。

3-2 過去 3 年間の学校一般飲食売上の経緯（単位…円）

	H29	H30	H31
学校一般飲食売上	14,606,030	14,152,730	12,888,465
前年比	702,695	▲453,300	▲1,264,265

3-3 過去 4 年間の水道光熱費の経緯

[使用量]	H28	H29	H30	H31
電気(kw)	121,040	113,531	100,200	115,387
水道(m ³)	2,325	2,571	2,448	2,296
ガス(m ³)	1,457	1,196	1,059	931
灯油(ℓ)	26,593	26,593	31,016	42,950

[使用料金]

(単位…円)

	H28	H29	H30	H31
電気(Kw)	2,569,624	2,675,075	2,461,687	2,773,279
水道(m ³)	389,969	429,978	410,894	383,898
ガス(m ³)	3,088,569	3,511,532	4,012,192	4,369,686
灯油(L)				
合計	6,048,162	6,616,585	6,884,773	7,526,863
(増減)	(585,267)	(568,423)	(268,188)	(642,090)

第 4 章 学校および区民サービスの提供実績

4-1 施設改善報告

本年度は下記内容にて施設の改善を行い、移動教室の実施における利便性および一般利用者サービスの向上に努めてきました。

①携帯電話回線電波改善工事の実施

携帯電話回線電波改善につきましては AU の携帯基地局を敷地内に設置しました。Wi-Fi 機能も引き続き利用者の方にご利用して頂き、利用者の利便性向上に努めました。

②室内履きの貸し出しサービス継続実施

レクリエーションホールは当施設の大きなセールスポイントであり、子どもと体育館で遊ぶために多くの家族連れが来館しております。思いっきり家族で多様なスポーツを楽しんでいただけるよう、無料で室内履きの無料貸し出しを実施しました。

③ホームページのリニューアル

アンケートなどでも利用者の皆様に利用していただいております、ホームページの近隣観光施設案内をさらにみやすくリニューアルし、また空室情報に関しては部屋の残室及び館内イベント等を告知し利用者の増加に努めました。

4-2 自主事業実施報告

「自然観察」「体験」等のカテゴリーの講座やゲーム大会を実施しました。今後も繁忙期や季節に合せ定期的にイベントを開催し、利用者の認知度を高めていく方針です。

【実施事業】

①プラレール広場の設置(GW・夏期休暇期間)

本年度も幼児や小学校低学年の児童に好評なプラレール広場をキッズスペースの一環としてGW及び夏期休暇期間中に実施しております。

②天体観測(年4回)

晴天に恵まれた星空の元絶好の星空観察が実施できました。

講師を招き、説明のもと星空を観察する子供たちを見ることが出来ました。

その時期にしか見ることの出来ない天体ショーの観察をしました。

③ビンゴ大会の実施(年間1回)

休暇中の子供たちの利用が多い時期にビンゴ大会を実施しました。

景品は、なるべく滞在期間中に使用できる物を準備し子供たちの喜んでいる声がレクリエーションホール内に響き渡っていました。

④スイカ割り体験(8/10)

レクリエーションホールにて家族でお泊りの方たちを対象にスイカ割り体験を実施しました。初めて経験するお子様も居て、貴重な体験が出来たと喜んで頂きました。

⑤藍染体験(9/15)

レクリエーションホールにて藍染体験を実施しました。ハンカチを藍染して頂き、出来上がった作品はお持ち帰り頂きました。

【今年度実施事業】

前年度同様、今期も現地・本社と一体で取り組み事業を行いました。今後も利用者の皆様に楽しんでいただけるような事業を企画し区民の皆様の利用満足度の向上に励んで参ります。

	実施事業	備考
1	プラレール広場	GW・夏期休暇期間中
2	天体観測	年間4回実施
3	ビンゴ大会	令和元年8月実施
4	スイカ割り体験	令和元年8月実施
5	藍染体験	令和元年9月実施

第 5 章 サービス評価の報告

5-1 学校の要望を反映させる仕組み

移動教室において先生方のニーズを把握し、学校との協働を実現するうえで学校の教職員のみなさまの意見・要望は欠かすことのできない要素です。

本年度も移動教室終了後、担当の先生方にアンケートを取り、フレキシブルに対応することで、高い評価を得ることを目標としております。また、感染症等の緊急を要する案件は、教育委員会事務局にスピーディーに報告致します。

5-2 学校利用における意見の収集

現地における各学校との打合せや校外学習施設運営協議会の参加等、本年度も学校および関係部署との打合せを下記のとおり実施いたしました。

学校関係者の方の生の声を聞ける貴重な機会と認識しており、食事メニューの改善や利便性の向上、アレルギー等の事故防止に役立てるとともに移動教室期間中の対応などについて情報を共有できる場として認識しております。

実施日	内容
平成 31 年 4 月 22・23 日	小学校実地踏査における現地説明
令和 1 年 5 月 22 日	上高田小・新井小移動教室打合せ
令和 1 年 5 月 29 日	江原小移動教室打合せ
令和 1 年 6 月 10 日	啓明小学校移動教室打合せ
令和 1 年 6 月 12 日	江古田小学校移動教室打合せ
令和 1 年 6 月 19 日	上鷺宮小学校移動教室打合せ
令和 1 年 6 月 24 日	武蔵台小学 校移動教室打合せ
令和 1 年 6 月 26 日	平和の森小学校移動教室打合せ
令和 1 年 7 月 8 日	緑野小移動教室打合せ
令和 1 年 7 月 10 日	南台小学校移動教室打合せ
令和 1 年 7 月 24 日	谷戸小学校移動教室打合せ
令和 1 年 7 月 16 日	白桜小学校移動教室打合せ
令和 1 年 9 月 4 日	塔山小学校移動教室打合せ
令和 1 年 9 月 11 日	みなみの小学校移動教室打合せ
令和 1 年 9 月 18 日	中野本郷小学校移動教室打合せ
令和 1 年 9 月 25 日	中野第一小学校移動教室打合せ
令和 1 年 10 月 2 日	桃園第二小学校移動教室打合せ

令和 1 年 10 月 7 日	北原小学校移動教室打合せ
令和 1 年 10 月 28 日	鷺宮小学校移動教室打合せ
令和 1 年 11 月 11 日	桃花小学校移動教室打合せ
令和 1 年 11 月 18 日	中学校実地踏査における現地説明
令和 2 年 1 月 13 日	第8中学校・スキー移動教室・打ち合わせ
令和 2 年 1 月 15 日	第7中学校・スキー移動教室・打ち合わせ
令和 2 年 1 月 20 日	第5中学校・スキー移動教室・打ち合わせ
令和 2 年 1 月 22 日	北中野中学校・スキー移動教室・打ち合わせ
令和 2 年 1 月 27 日	緑野中学校・スキー移動教室・打ち合わせ
令和 2 年 1 月 29 日	南中野中学校・スキー移動教室・打ち合わせ
令和 2 年 2 月 3 日	中野中学校・スキー移動教室・打ち合わせ
令和 2 年 2 月 5 日	中野東中学校・スキー移動教室・打ち合わせ
令和 2 年 2 月 12 日	第2中学校・スキー移動教室・打ち合わせ
令和 2 年 2 月 17 日	第4中学校・スキー移動教室・打ち合わせ

5-3 一般利用におけるアンケートの実施

利用者の意見・要望・苦情などは貴重な情報であると捉え、本年度も利用者アンケートを実施しました。低廉な価格で手軽に利用できる軽井沢少年自然の家は、区民の方々に大変好評であり、指定管理者のサービスに関しても概ね高い評価を頂いております。弊社はこの状況を励みとし、今後も継続的に利用者の声を事業改善にフィードバックしていきます。（※アンケートの結果・内容については別添資料③をご参照ください。）

第6章 個人情報保護体制

6-1 個人情報保護の取組み

当施設の管理運営において、利用者及びスタッフの基本的な人権を擁護し、事件や事故を防止することの重要性を認識し、コンプライアンス経営の一環として、個人情報保護に最善を尽くしております。弊社は、施設の管理運営によって得た個人情報は、個人情報保護マネジメントシステム（以下PMS）のもとに適切に取り扱い、また指定管理業務を遂行する受託者として、プライバシーポリシーを明確にし、利用者の理解・同意を得たうえで業務を遂行しております。




6-2 内部規程の運用とスタッフ教育

弊社の個人情報保護基本規程等の内部規程を運用し、スタッフには入社時に PMS 研修を行い、これらの規程を遵守する旨の同意書提出を義務付けております。また、定期的に研修を実施し(毎年 11 月)、各自の理解度を確認するとともに、個人情報の洗い出し及び、現場に則した取り扱い業務手順などを随時見直しております。これらの教育を通じて、全スタッフに個人情報保護の重要性を認識させ、地方公務員法第34条の守秘義務を徹底しております。

6-3 各種セキュリティ対策の実施

東京都中野区個人情報保護条例の規程および内部規程に従い、個人情報の不正アクセス、紛失、破壊、改ざん、漏洩等のリスク低減を図っております。具体的なセキュリティ対策は次表のとおりです。

主なセキュリティ対策一覧	
施設管理	<ul style="list-style-type: none"> 勤務証の着用 各収納庫の施錠管理の徹底 施設出入口の解錠、施錠の記録 セキュリティエリアの設定 
PC 管理	<ul style="list-style-type: none"> パスワードの設定、定期変更 OS、ウイルスソフトのアップデート 外部記録媒体の管理 アクセス権の設定、記録の保持 ファイアウォールの設定、情報の暗号化 廃棄時の外部記憶媒体及びPC機器本体の完全破砕
組織体制	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護管理責任者、部門責任者による監視 内部監査による定期的な監査の実施 個人情報漏洩賠償責任保険の加入

第7章 施設運営に係るチェック体制について

(1) 基本協定等に定める事項の徹底

本社担当者の指導の下、現状及び基本協定等に定める内容について現地スタッフに再度理解させるため、研修を実施いたしました。なお、今後も定期的な研修を実施いたします。

(2) 中野区に対する報告・連絡の徹底

毎月実施される中野区との定例会議において、月次報告書、当月の検査・点検等の実施状況及び作業報告書の提出を義務としております。また、業務チェックリストに基づく業務の履行状況について区に報告させていただくとともに安心・安全な施設維持に取り組んで参ります。