世田谷区民健康村

管理運営に関する運営計画書

株式会社　世田谷川場ふるさと公社

第１章　株式会社世田谷川場ふるさと公社が目指す役割
１．株式会社世田谷川場ふるさと公社の設立経緯　１
２．経営理念　１
３．目指すべき方向性（運営方針）　２
４．指定管理者として（令和４年度～令和８年度）　２
５．社会貢献　３
６．「世田谷区民健康村第５期事業計画」における課題と役割　３
７．指定管理者申請にあたって　５
第２章　株式会社世田谷川場ふるさと公社の経営・管理体制
１．組　織　６
（１）令和８年度組織図　７
（２）業務改善に向けた部会について　７
①．研修部会　８
②．サービス向上部会　１０
③．交流事業部会　１３
④．料理部会　１６
２．人　事　１８
（１）人員計画　１８
（２）働きやすい職場環境づくり　１８
（３）人事考課・昇任制度　１９
（４）雇用　１９
（５）給料・退職金　２０
（６）休日・休暇・勤務時間　２０
（７）福利厚生　２０
（８）研修・人材育成　２０
①．会社運営に必要な教育　２０
②．交流事業等運営のためのスキルアップ研修　２３
３．危機管理体制　２４
（１）防災・防犯対策　２５
①．予防管理対策　２５
②．緊急連絡網の整備　２５
③．緊急時の対応　２５
④．事業継続計画（ＢＣＰ概略）　２６
⑤．衛生管理の充実　２７
４．個人情報保護の取り組みについて　２９
５．経営の透明性　２９
（１）情報の公開　２９
（２）第三者評価　２９
第３章　世田谷区民健康村施設の運営について
１．現在の管理運営　３１
（１）健康村の利用状況　３１
（２）施設運営維持管理　３１

①．施設管理　３１
②．予約受付・フロント・宿泊サービス業務　３１
③．調理配膳業務　３２
④．リネンサービス業務　３２
⑤．環境管理　３３
⑥．車両運行　３３
⑦．利用時間　３３
（３）移動教室　３３
①．運営　３３
②．移動教室における対応　３４
③．現行における地域・環境学習プログラム　３４
④．今後に向けた新たな提案　３６
（４）環境へ配慮した取り組み　３６
①．木質バイオマスボイラーの導入　３７
②．施設運営での工夫　３７
（５）利用者による評価と改善の取り組み　３８
①．施設サービスにおける満足度向上に向けた現行の取り組み　３８
②．施設運営における第三者評価と検証　４３
２．更なるサービスの拡充と利用者拡大に向けて　４４
（１）ＰＲ活動　４５
①．ＳＮＳにおける広報活動　４５
②．ＰＲを効果的に行うための要点　４６
（２）キャシュレス化　４６
第４章　世田谷区と川場村の交流事業について
１．現在の交流事業　４７
（１）都市と農山村交流　４７
（２）住民との協働　４８
①．人的ネットワークの強化　４８
②．川場村内での取り組み　４８
③．世田谷区内での取り組み　４９
（３）教育機関・他団体との連携　５０
①．新たな協力者の掘り起こし　５０
②．さらなる連携強化に向けた取り組み　５１
（４）環境へ配慮した取り組み　５４
①．協働による環境整備　５４
②．里山自然学校サポーター制度による環境保全整備　５４
③．交流事業を通じた環境保全活動における成果　５４
④．地域と連携した取り組み　５５
（５）利用者による評価と改善に向けた取り組み　５５
①．利用者の評価　５５
②．健康村里山自然学校の運営　５６

２．交流事業の充実・発展に向けた取り組み　５７
（１）交流事業における取り組み（ステップ１～３）　５７
３．新たな交流の展開　６５
（１）第５期事業計画に基づく取り組み　６５
①．村の生活体験ができる交流事業　６５
②．デジタルツールを活用した交流事業　６５
③．友好の森の保全・育成　６５
④．冨士山集落と協働した里山整備事業　６６
⑤．交流事業等による森林保全活動の全村展開　６６
⑥．友好の森の木材活用事業　６６
⑦．電動アシスト付きレンタサイクル事業　６６
⑧．区内物産展による村の農産物や川場ブランドの販売　６６
⑨．川場学・地域学の普及・啓発　６７
（２）交流事業における新たな提案　６７
①．交流事業参加者増加に向けて　６７
②．オプショナルイベントの充実　６７
③．里山自然学校サポーター制度の促進　６８
④．川場村と連携した取り組み　６８
第５章　指定管理者としての運営にあたって
１．経営理念と運営方針の徹底　６９
２．コスト削減の取り組み　６９
３．利用料金制による運営　６９
（１）利用料金と収支計画の考え方　６９
（２）効率効果的な管理経費の考え方　７０
（３）利用料金の設定　７０
（４）利用料金制度による柔軟な料金設定　７０
①．宿泊利用料金「ふじやまビレジ」　７０
②．宿泊利用料金「なかのビレジ」　７１
③．延長利用、日帰り利用料金　７１
④．浴室利用料金（入浴のみ利用）　７１
４．収支計画　７２
５．世田谷区の指定管理事業以外の主な自主事業　７３
（１）田園プラザレストラン武尊、ピッツェリアラコルト、
食事処「名主の館」の経営　７３
（２）川場村からの管理・委託業務　７４

第１章　株式会社世田谷川場ふるさと公社が目指す役割

１.株式会社世田谷川場ふるさと公社の設立経緯

世田谷区民健康村づくり事業は、区民が自然や田園と触れ合いながら生活の知恵や文化を学び、明日への知的、肉体的再生産の機会を得るため群馬県川場村との提携のもと区民の「第二のふるさと」として、健康的な余暇時間を過ごすとともに、住民同士の交流により相互の地域の活性化を図ることを目的としております。

弊社は区民健康村づくり事業の推進役として、施設の維持管理や利用者サービスに迅速かつ的確に対応し、様々な活動へのニーズに柔軟に対応できるよう

○ 行政の補完的役割を果たす団体として、公益性の高い分野のサービスの提供
○ 事業実施の適正な受け皿として、運営の簡素化、効率化、労働力の有効な活用
○ 地場産品の掘り起こしと活用、地元雇用の拡大

これらを目的に、両自治体の共同出資により設立されました。

弊社はこうした背景のもと、設置目的の理解、利用者の信頼感や公平感の確保、長い間蓄積されたノウハウ・経験・実績の検証、これまでに構築してきた地域に密着した信頼関係やネットワークの強化に取り組んでおります。また、住民ニーズへの的確・迅速な対応、質の高いサービスの提供、経営の収益性・効率性の向上にも継続的に努めております。

２.経営理念

弊社はこれまで、世田谷区民に自然と触れ合い学びの機会を提供し、「第二のふるさと」を創出する組織として事業を推進してまいりました。４０年にわたる区民健康村の運営においては、時代や社会状況の変化に応じて多様化する利用者ニーズを的確に捉え、滞在価値の向上に努めることで、利用者自身も気づいていない潜在的な要望に先回りして応える取り組みを実践してまいりました。これまでに蓄積されたノウハウと経験、さらには地元住民との連携により事業の質と深度は着実に高まっております。

弊社は、今後とも世田谷区民健康村条例に掲げる基本理念である「恵まれた自然とふれあい、区民相互の交流及び川場村民との交流を通じて豊かな情操を育て、活力に満ちた人間形成を図る場としての新たなふるさとを区と村が協力して創り出すこと」の実現に向けて取り組んでまいります。

具体的には、世田谷区・川場村・公社の三者が一体となって推進する「第５期事業計画」を中核に据え、これまで以上に連携を強化し、広域的かつ持続可能な価値創出を図ってまいります。本計画は単なる運営の延長ではなく、三者が持つ実績と融合させることで、「第二のふるさとづくり」を一層深化させる戦略的枠組みであり、その実現に向けて主体的かつ積極的に取り組んでまいります。

また、社員は事業展開の心構えを「４つのハート（心）」に込め、弊社の設立目的と社会の中で果たすべき役割を深く認識し、人と環境の幸せを目指す区民健康村事業の推進をしてまいります。

【４つのハート（心）】

○「ハートあるおもてなし」

私たちは、人を想う真心を原点に、お客様一人ひとりに寄り添った心豊かなおもてなしを提供します。

○「地域に根ざしたハート」

私たちは、地域の風土や文化、人とのつながりを大切にし、地域社会に貢献する企業であり続けます。

○「環境にハートマーク」

私たちは、川場村の豊かな自然環境を大切な財産と捉え、その保全と継承に努めるとともに、環境に配慮した取り組みを通じて持続可能な地域社会の実現に貢献します。

○「ハート溢れるスタッフ」

私たちは、お客様の笑顔のために手間と時間を惜しまず最善を尽くし、安易な近道ではなく学びの多い道を選びます。変化する社会の中で迅速かつ的確に行動し、常にサービス向上に努めます。

３.目指すべき方向性（運営方針）

弊社が目指す運営は、川場村において長年にわたり築いてきた地元ネットワークを最大限に活かし、地域と一体となった事業運営を推進することです。特に第５期事業計画においては、これまで培ってきた基盤をさらに発展させ、「協働から共創へ」を柱とする運営への転換を明確に位置付けております。

地域住民、関係団体、教育機関等との信頼関係を一層深化させるとともに、それぞれの知見と資源を有機的に結び付け、地域の主体性を活かした持続可能な交流・学びの場の創出を行ってまいります。また、第５期においては単なる事業実施にとどまらず、地域課題の解決や新たな価値創出に寄与する拠点としての機能強化を図ってまいります。

さらに、四季折々の自然や農山村の暮らしに触れる体験を通じて、利用者が川場村の魅力を深く感じ、継続的な関わりへとつながる運営を進めてまいります。

こうした取り組みにより、都市と農山村の交流をさらに発展させ、後世に誇れる関係を目指すフロントランナーでありつづけるためにも、「良く話し」「良く聞き」「良く理解し合い」ながらこれからも積極的な交流活動を行ってまいります。

４.指定管理者として（令和４年度～令和８年度）

平成１５年の地方自治法改正に伴い、弊社は平成１８年度から指定管理者として区民健康村施設の運営を担っております。以来、世田谷区および川場村との緊密な連携のもと、施設運営の質を高めるとともに、利用者満足度の向上を最重要課題の一つとして取り組んでまいりました。その基盤となるのが社員教育であり、事業理念の共有、接遇力の向上、現場対応力の強化を通じて、利用者に選ばれる運営体制

の構築を進めております。

こうした社員教育の積み重ねにより、利用者の目線に立った丁寧で公平・公正な運営を実現しており、繰り返し利用される方が多いことにもその成果が表れております。また、利用者アンケートやモニタリング調査で寄せられた意見を研修内容に反映し、改善意欲を現場に定着させることで、サービス品質の継続的な向上を図っております。

さらに、区民健康村事業のさらなるＰＲに向け、ホームページのリニューアルにあわせて英語表記を取り入れるなど、幅広い利用者層の獲得に努めております。加えて、インスタグラムにおけるリール動画の配信や交流事業の紹介、世田谷区内の各種催しへの出店によるＰＲ活動を積極的に展開し、令和７年度では３１会場４６回にわたり川場村と健康村の魅力を発信しております。

なお、地元社員は、地域の事情や人のつながりを熟知していることに加え、日頃から培ってきた信頼関係を基盤として、移動教室や交流事業、食事提供などにおいて円滑な調整と協力体制の構築を実現しております。これにより、地域資源を活かしたより充実した事業運営が可能となります。また社員が日常的に地元住民とのコミュニケーションを重ねることで、地域との結びつきをより一層強固なものとし、継続的な連携と協働につなげております。

５.社会貢献

弊社は、地域に根ざした企業として、区民健康村事業の推進そのものを社会貢献の実践と位置づけております。川場村においては、地元人材の積極的な採用による雇用の確保、地場農産物や地域資源の活用による地産地消の推進、地域事業者との連携による事業運営を通じて、地域経済の活性化に寄与してまいりました。

また、移動教室や交流事業の実施にあたっては、村内の関係団体や住民と協力しながら、都市と農山村を結ぶ継続的な交流の場を創出しております。さらに、田んぼアートや登山道整備など、地域住民が主体となって行う活動にも社員が地域の一員として参画し、地域課題の解決や魅力向上に努めております。加えて、世田谷区内での出店やＰＲ活動を通じて、川場村の農産物や村内観光の魅力を広く発信し、両地域の相互理解と関係人口の拡大にも貢献しております。

今後も地域との信頼関係を基盤に、事業活動と社会貢献を一体的に進め、持続可能な地域づくりに努めてまいります。

６.「世田谷区民健康村第５期事業計画」における課題と役割

昨今、区（都市部）と村（農村部）を取り巻く地域格差は、人口動態、経済活動、教育、医療、インフラなど多岐にわたる分野で顕在化しており、加えて地球温暖化に伴う気候変動の影響による大規模自然災害リスクの増大など、区民生活および地域社会を取り巻く環境は大きな転換期を迎えています。

こうした状況のもと世田谷区においては、区民にとっての「第二のふるさと」としての区民健康村事業を、移動教室および交流事業という二本柱を軸に、安定的か

つ継続的に運営するとともに、より多くの区民へその価値を的確に発信し、事業理解と参加の裾野を広げていくことが重要な課題となっています。また、単なる利用促進にとどまらず、区民同士および村民とのより深い交流を実現するための仕組みづくりが求められています。

一方、川場村においては、令和７年度から１０年間を計画期間とする「川場村第５次総合計画」において、世田谷区との交流人口の拡大を重要施策として掲げており、少子高齢化に伴う人口減少への対応として、空き家バンクを活用した長期滞在型の受入れやＵＩＪターンの促進、さらには農業従事者減少に対応する休耕地対策など、多面的かつ実践的な課題への対応が求められています。

弊社は、これら区・村双方の課題認識を指定管理者として的確に共有したうえで、社会環境の変化に柔軟に対応できる運営体制を構築し、区施策および村施策の実現を現場運営の側面から確実に支える役割を担ってまいります。そのため、地域との関係性を基盤とした人材育成を計画的に推進し、区と村の交流人口の拡充、ひいては区民健康村事業の持続的発展に着実に貢献していく所存です。

このような状況だからこそ、世田谷区・川場村・公社が問題意識を共有し、縁組協定 50 周年を見据えた区民健康村事業の中長期的な方向性を明確化することが不可欠であると考えます。弊社は指定管理者として、区および村と連携し、知恵と労力を結集することで、豊かな自然環境の保全、循環型社会の構築など、持続可能な地域社会の形成に主体的に関与してまいります。

以上を踏まえ、指定管理者として弊社が担うべき役割を以下のとおり整理いたしました。

【指定管理者としての役割（明確化）】

○ 弊社は、健康村施設の管理運営および交流事業の実施を中核として、村の産業・観光部門等と緊密に連携し、「第二のふるさとづくり」の理念を具体的な事業として具現化するため、区民と村民をつなぐ事業展開の中心的役割を担います。

○ 区と村の絆を支える橋渡し役として、双方の施策やニーズを的確に把握し、調整・提案・実行を一体的に行うコーディネーター（調整役）機能を強化し、指定管理者としての付加価値を高めていきます。

○ 長年にわたる交流事業の蓄積により生まれた自発的・地域主導型の取組みが、持続的な地域文化として根付くよう、村内各地区への支援体制を強化します。また、里山塾・農業塾等への村民参画を促進するとともに、区民・村民双方が主体的に関われる交流手法と、それを支える運営体制の最適化に取り組みます。

○ これまで築いてきた地域との関係性を基盤に、交流のさらなる深化を図るとともに、全村的な交流の可能性を見据え、村内各地区との連携を拡充し、多様な交流スタイルの創出による参加層の拡大を推進します。

○ 今後の交流事業の活動拠点となる健康村施設については、安全・安心を最優先とした健全な運営を継続するとともに、地域資源を活用した自然・環境に

配慮した取組み、区民ニーズを踏まえた戦略的な情報発信を通じ、指定管理者としての責任ある施設価値の維持・向上に引き続き積極的に取り組んでまいります。

７．指定管理者申請にあたって

弊社は、世田谷区民健康村条例の基本理念に沿い、世田谷区と川場村の指定を受けて行う区民健康村施設の管理運営およびその他の事業を着実に実行してまいりました。その根幹にあるのは、地域に深く根ざした事業運営を通じて培ってきた、地元との強固な信頼関係と現場対応力です。

区民健康村事業の運営を目的に設立された弊社は、４０年にわたり地域に密着して事業を進めるなかで、地元住民、関係団体、農家、教育機関などとの間に、日々の積み重ねによる信頼と協力の基盤を築いてまいりました。この地元との結びつきこそが、利用者ニーズや地域の状況を的確に把握し、現場で迅速かつ柔軟に対応できる弊社最大の強みです。さらに、地域事情に精通した社員の存在、長年蓄積してきた運営ノウハウ、区民と村民をつなぐ人的ネットワークは、他には代えがたい事業推進力となっております。

また、指定管理者として携わってきた２１年間にわたる運営実績においても、こうした地元密着の強みを基盤として、着実に成果を積み重ねてまいりました。

今後も、地域とともに築いてきた信頼、経験、人材、ネットワークを最大限に活かし、都市と農山村双方の地域づくりをさらに発展させる担い手として、自主自営の経営理念のもと事業を展開してまいります。

第２章　株式会社世田谷川場ふるさと公社の経営・管理体制

区民および村民が広く利用する公共施設としての性格を十分に認識し、施設管理者としての自覚を持って、利用者の満足と安全・安心を確保するとともに、効率的で公平・公正な運営を行います。

区民健康村には、区立小学校５年生の移動教室と区民の宿泊利用に対応する複合利用型施設としての役割があります。前者には校外学習の場としての教育的配慮が、後者にはホテル・保養所と同様の運営機能が求められます。さらに、運営面では、移動教室プログラムを充実させるインストラクターの役割に加え、交流事業の推進およびコーディネート役としてソフト事業の開発と展開力も同時に求められます。

充実したソフト事業を行うことは、特色ある校外学習の実現に加え、区民の利用促進と相互交流を進めるうえで、この施設の重要な特色となります。これを着実に実行するためには、組織運営力と多様な人材を育成する力、さらに村内外の事業協力者とのネットワーク構築が不可欠であり、指定管理者としての大きな使命であると考えます。

１．組織

業務執行体制は、社会状況や利用者ニーズの変化に合わせて柔軟に対応させる必要があり、限られた人材と資源を有効に機能させることが鍵となります。弊社は、適切な規模の人員体制と組織構築をすすめ、少数精鋭による運営方針をとっており、嘱託社員、パートタイマー、業務の外部委託など多様な手法により均衡のとれた人員配置をしてまいりました。

組織構成については、平成９年に大幅に改正した後、平成１８年度からは、指定管理者としての事業展開にあわせて組織の再編と業務統合により、一層のスリム化を実施して現在に至っております。

また、弊社に対する地域社会からの評価と期待が高まる中、新たな事業展開も視野に入れ、道の駅「川場田園プラザ」のレストランの営業開始に始まり、平成２２年からは、川場学園給食調理事業と地場農産物利用の民家レストラン営業を開始し、平成２４年からは道の駅においてピッツェリアラコルトの営業を手掛けております。

弊社は、将来への布石を含め、簡素で柔軟かつ機動力のある組織として速やかな意思決定を行なうとともに、複数部門に渡る改善については分野別に業務改善の作業部会を設置して対応しております。

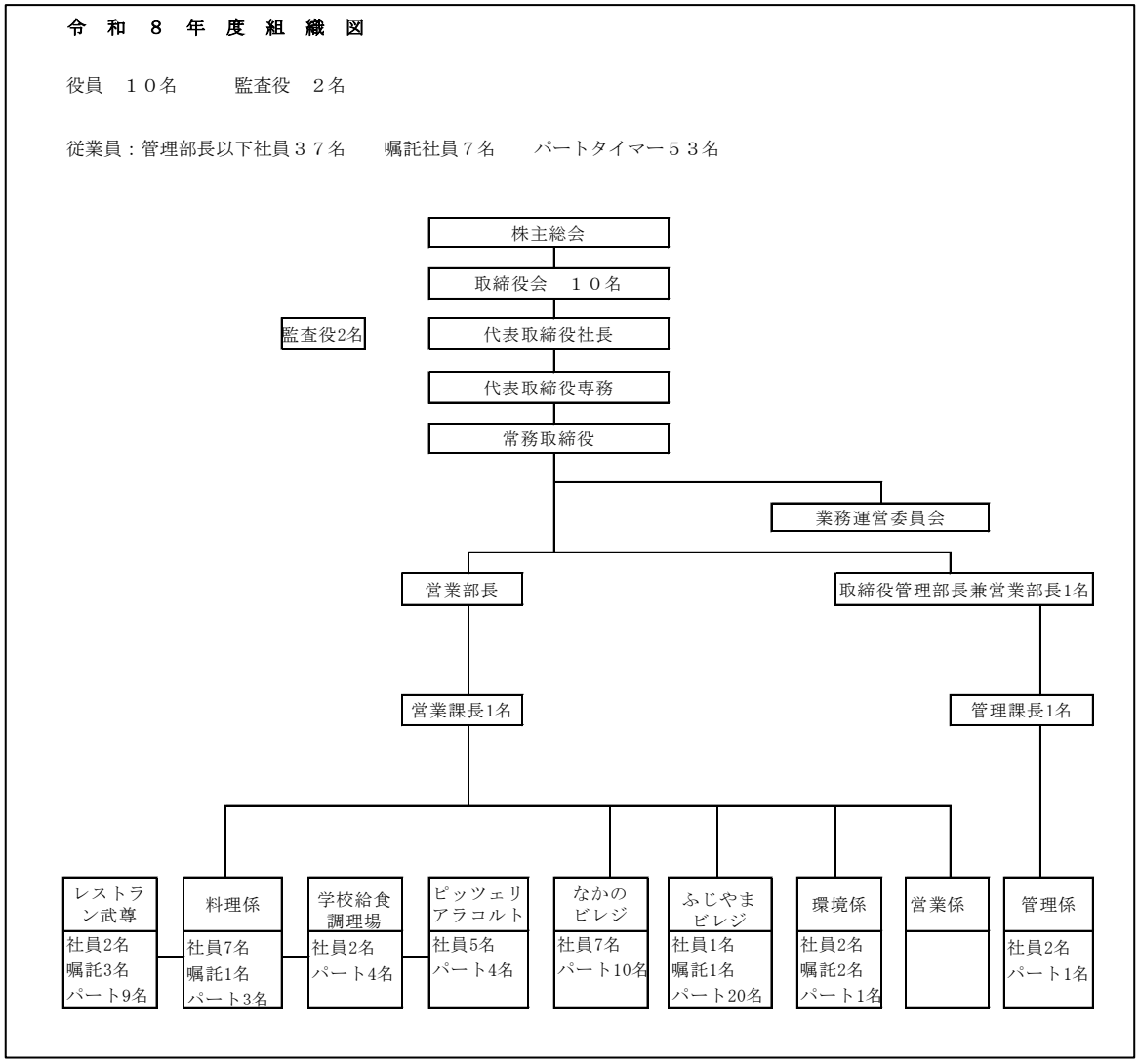
また、部門責任者による月例会議で営業実績および各部署の具体的な営業目標を共有し、部門間の迅速な意思疎通と協力体制を構築することで一層の効率化をすすめております。

（１）令和８年度組織図

経営基盤の強化に向け二部制の組織体制を導入することで、業務の役割分担および責任の所在を明確化するとともに部門間の連携・協力体制を強化し、機動力

のある組織として、事業全体のさらなる充実と業務遂行の効率化を図ってまいります。

■令和８年度組織図



（２）業務改善に向けた部会について

業務改善を目的とした本部会は、令和３年度より継続的に設置・運営している組織横断的な取り組みであり、１０カ年を見据えた中長期計画のもと、人材育成、サービス品質の向上、交流事業の充実、並びに料理提供水準の高度化を重点目標として、計画的かつ実践的に活動しています。

本部会は、各係から選出された監督職から若手社員まで幅広い職層で構成されており、現場の課題を的確に把握して組織全体で共有し、改善につなげる仕組みとして機能しています。会議では、会社運営に直接携わる実務者が中心となり、多様な視点から意見・情報を集約し、課題の整理、対応方針の検討、実行・検証までを一体的に行っています。

特に、

○ 宿泊施設として求められる安全・安心を前提とした機能の充実およびサービス水準の向上

○ 健康村の魅力を的確に発信し利用促進と交流の深化につなげるための企画力の強化
○ 収集した利用者評価や運営データを統合・分析し、分かりやすく効果的に発信する情報発信体制の確立
○ 交流事業参加者や修了者を継続的に支援するフォローアップ体制の充実

これらを指定管理者としての品質向上に直結する重要課題と位置づけ、推進するための組織体制の強化と役割分担の明確化を図っています。本部会の取り組みは、日常的な業務改善にとどまらず、世田谷区の施策である「区民サービスの向上」「交流人口の拡大」「施設価値の維持・向上」を現場レベルで着実に支える基盤として、指定管理者としての付加価値を高める役割を果たしています。

① 研修部会（人材育成）

本部会では、指定管理者として区民サービスの質を継続的かつ安定的に確保するための中核機能として、人材育成を計画的・体系的に推進しています。

弊社の人材育成方針に基づき、公共施設運営に求められる高い倫理観と実務対応力を備えた人材の育成を目的に、ビジネススキル研修、専門性向上研修、サービス品質向上研修を段階的に実施するとともに、施設運営に必要な資格取得を確実に支援・推進しています。これらの取り組みは、単なる研修実施にとどまらず、

○ 利用者満足度の向上
○ 安全・安心な施設運営の確保
○ 突発的事象にも対応できる現場対応力の強化
○ 区施策を現場で着実に具現化する実行力の確保

に直結するものであり、指定管理者としての責任を果たすための基盤整備として位置づけています。

今後も、研修成果を日常業務へ確実に反映させることで、区が求める「質の高い公共サービス提供」を現場から支え続けてまいります。

【ビジネススキル研修（民間企業主催研修への参加）】

ア．研修名「８つの基本行動」（対象：入社前研修）

仕事に必要な基本行動や「相手の期待を考える」という姿勢を身につける研修です。一人では得られない“気づき”から行動変容につなげ、社会人としての第一歩を自信をもって踏み出せるよう、職場の基本となる行動を実践的に学びます。

イ．研修名「Ｓ－ＢＴ」（対象：中堅社員）

本研修では「プロフェッショナル」を、「組織で働くビジネスパーソンとしてどんな環境下でも自分と周囲を生かして成果を出し続ける人」と置いて、協働する相手を主語にしながら、自分の役割を言語化していきます。

ウ．研修名「問題解決思考強化」（対象：中堅社員）

問題を特定し、原因を究明し、対策を立案する問題解決の基本手順を習得する。ケース演習等をもとに、効率よく問題解決を図るための実践スキルを

磨きます。

エ．研修名「ＷＩＮＥ」（対象：上級中堅社員）

中堅リーダーとしての役割を自覚し、自律的に業務を推進する力を養う研修です。「主体的役割形成」の重要性を理解し、変化が大きい環境下でも役割を拡張しながら行動できる人材の育成を目指します。

オ．創造力強化研修（対象：上級中堅社員）

新たな価値創造に必要なクリエイティビティを身につける研修です。新商品開発、販売促進、組織課題の解決を担う管理職・現場リーダー層のスキル向上を図ります。

カ．ベテランのためのビジネスマナー研修（対象：上級中堅社員）

階層が上位の方との応対が増えるベテラン社員を対象に、マナーの再学習を行い、より高い品質の対応力を身につけることを目的としています。

キ．研修名Ｍ―ＢＬ（対象：上級社員）

新任管理職からベテランマネジャーまで、すべての管理職がおさえておきたいマネジメントの基本を学ぶ研修コースです。

【専門性向上研修（外部講師・社内研修）】

ア．ガイド研修（対象：野外ガイド担当のサービス系社員）

専門ガイドを講師に迎え、ガイド業務の内容、注意点、野外知識など、基本的な心得を学びます。川場村や周辺地域での現地研修により知識を深めるほか、実施中のガイド内容を客観的視点で検証し、マンネリ化・品質低下を防止します。また、自然観察指導員（ＮＡＣＳ－Ｊ）の登録者２名が社内研修を主導し、外部情報の収集にも努めています。加えて、星空案内人制度（星のソムリエ）資格者２名が、宿泊者向けオプショナルイベントや川場移動教室の地域環境学習プログラム等を担当しています。

イ．食材加工技術研修（対象：調理業務担当者）

自家製パン提供のため、パンづくりの基礎・基本を習得しました。また、生ハム製造研修に参加し、工程を学ぶとともに、自ら手がけた原木生ハムを食材として有効活用しています。

【サービス品質向上研修】

ア．さくら川営業に伴う対応研修

お食事処さくら川は、弊社が区民利用者へ提供する食事の中で最上位グレードのサービスを担っています。高い満足度を維持するため、引き続き対応力向上のための研修を実施していきます。

イ．生成ＡＩ活用セミナー

生成ＡＩを業務・サービスにどのように活用していくかについての講習を行い、活用できる人材育成のための研修・勉強会を継続していきます。

【施設運営に必要な講習】

ア．救命法講習

救急対応を迅速かつ適切に行えるよう、継続的に講習を実施します。

イ．安全管理者研修（基礎編）／リスクマネジメント講習会

リスクマネジメントに関する知識・技能を向上させるため、定期的に研修へ参加し、事故予防の観点からも幅広い業務で活用していきます。

【今後の研修部会の方向性】

弊社の最大の強みは、長年にわたり培ってきた「地域との信頼関係に基づくネットワーク」であり、これは指定管理者として他に代替し得ない重要な経営資源です。

本ネットワークは、単なる協力関係にとどまらず、川場村住民、事業協力者、関係団体との日常的かつ実践的な連携の積み重ねによって形成された、現場に根差した信頼関係であり、区民健康村事業を安定的かつ継続的に運営してきた基盤そのものです。とりわけ、移動教室や交流事業、地域協働型プログラムの円滑な実施、安全管理、地域人材の参画調整といった指定管理業務の中核部分は、この信頼関係の上に成り立っており、短期間で構築できるものではありません。弊社は、指定管理者としてこの無形資産を最大限に活かし、区および村の施策を現場で確実に実現する「実行力」を発揮してまいりました。

一方で、創業期から地域と関わってきた社員が世代交代期を迎える中、この強みを将来にわたり確実に継承・発展させることが、指定管理業務の質を維持・向上させるうえで不可欠であると認識しております。そのため本計画では、人材育成を経営の重要課題と位置付け、次世代への継承を見据えた体系的な取り組みを進めます。

若手社員に対しては、川場村との人的連携を日常業務を通じて強化しつつ、自然環境、地域文化、交流事業運営に関する専門性を高める研修を重点的に実施し、現場実務を担える人材として育成を図ります。

また、中堅以上の社員については、指定管理者として求められる経営視点・調整力・リーダーシップの強化を目的とした研修を実施し、事業全体を俯瞰しながら区施策を現場で具現化できる中核人材の育成を進めてまいります。これらの取り組みにより、弊社は、地域との信頼関係という確かな強みを保持・深化し、指定管理業務の安定性と継続性を確保するとともに将来にわたって区民健康村事業を担い続ける持続可能な運営体制を構築してまいります。

② サービス向上部会

本部会では、指定管理者として区が求める「安全・安心」「公平性」「公共サービス品質の持続的向上」を確実に実現するため、施設運営の質的向上を目的とした取り組みを体系的かつ継続的に推進しています。

具体的には、

○ 区民サービス品質の強化
○ 利用者評価に基づく改善サイクルの確立（アンケート・第三者評価の活用）
○ オンラインシステム整備による業務効率化と利便性向上
○ 区施策と整合した戦略的な情報発信の強化
○ 環境負荷低減を重視した持続可能な施設運営

を重点項目として位置づけています。

これらの取り組みは、単なる運営業務の改善にとどまらず、「区民サービスの向上」「利用促進・交流人口の拡大」「施設価値の維持・向上」という区の政策目的を、現場レベルで確実に具現化する基盤的機能を果たすものです。

本部会は、利用者の声と客観的評価を踏まえた改善を日常業務に組み込みながら、指定管理者としての説明責任と改善責任を果たし続ける中核的な取り組みとして位置づけています。

【サービス向上への取り組み】

ア．衛生管理の徹底

平成２７年より衛生管理マニュアルを整備し、ＨＡＣＣＰ（ハサップ）に準拠した内容に加え、新型コロナウイルス感染症対策や食物アレルギー対応等を随時追記・改訂してきました。嘔吐物処理手順や職員の体調不良時の対応ルールも更新し、全社員が確認できるよう、レストラン・休憩室へマニュアルを設置しています。また、移動教室における調理手順書を改定し、異物混入防止対策を強化しました。

定期検便は通常の検査（赤痢菌・サルモネラ属菌・腸管出血性大腸菌）を月２回、ノロウイルス検査は冬季（１２～３月）の検査回数を月２回に増やし、感染予防体制をより強化しています。さらに、インフルエンザ予防接種費用の９割を会社負担とし、社員の体調管理を支援しています。

イ．レストランサービスの質向上

「第二のふるさと」として感じていただける接遇を目指し、基本マナーの徹底を図っております。また、先駆的な和食店での視察研修を実施し、さくら川における提供品質向上を目的とした勉強会を開催しました。さらに、食器類の見直しや朝食ビュッフェ用什器の更新、自家製パンを活用した新メニュー開発など、高質化に向けた改善を進めています。

ウ．キャッシュレス化の推進

令和４年３月よりキャッシュレス決済に対応し、クレジットカード、ＱＲコード、電子マネー等を導入しております。特に「せたがやＰａｙ」は、世田谷区内の出張販売でも利用可能なことから好評を得ています。今後も状況に応じて柔軟に対応範囲を拡大してまいります。

【利用者評価に基づく改善】

ア．宿泊モニター調査

平成１８年度より毎年４組の宿泊モニターによる、ご意見・ご提案を施設

運営とサービス改善に反映しておりますが、今後も継続して実施いたします。

イ．一般宿泊者アンケート

令和６年４月よりアンケート項目を見直し、回収率向上を図っています。対応面・施設面・食事面のご意見を日々確認し、改善可能な事項については即時対応し、施設の不具合等は世田谷区担当課と連携して修繕を進めています。

ウ．第三者評価モニタリング

民間企業による第三者評価を受け、客観的視点からサービス品質の点検と改善を継続しています。

【オンラインシステムの構築】

ア．Ｗｅｂ会議ツールの活用

Ｗｅｂ会議ツールを用いた研修・会議・交流事業を実施しています。交流事業での利用については個人情報保護の観点から運用ルールを整備し、適切な運用を継続しています。

イ．交流事業の申込のオンライン化

交流事業のオンラインでの申し込みについて運用方法及び費用等を含めシステムの導入を検討しております。

【効果的な情報発信】

ホームページは令和７年度にリニューアルを行い、英語ページを公開しました。また、インスタグラムは令和４年３月の開設以来、令和８年１月時点で投稿２１１件、フォロワー８３０名となり、年６０回ペースで情報発信を行っています。今後は投稿頻度の向上およびリール動画の活用を推進してまいります。

さらに、ＹｏｕＴｕｂｅチャンネルによるＰＲ配信や、ダイレクトメールによるイベント案内、学校連絡システム「すぐーる」による情報発信も併せて実施しています。

【環境に配慮した施設運営】

ア．木質バイオマスボイラーの安定稼働

木質バイオマスを活用し、重油削減と森林資源の循環利用に取り組んでいます。村内企業が製造したウッドチップを使用することで輸送コストと環境負荷を抑え、地域経済活性化にも寄与しています。稼働率向上のため、含水率の適正管理や、外国製部品の供給遅延による停止を防ぐため、メンテナンス業者と連携し進めています。

イ．ゴミ分別の徹底

館内および各事業所にて分別を徹底しており、環境負荷および運営費削減に引き続き取り組みます。

ウ．脱プラスチックの推進

健康村施設における食事提供でのプラスチック使用量削減を、継続実施しています。また、世田谷区内出店販売時の対応においては、プラスチック製のカップから紙コップへの切り替えを行っております。

エ．生ゴミの堆肥化

生ゴミ削減につながるメニュー構成に取り組むとともに、堆肥化について世田谷区と協力し再開を検討しています。

【今後のサービス向上部会の方向性】

衛生管理については、指定管理者としての最重要責務の一つと位置づけ、マニュアルの継続的な更新を体系的に行うとともに、移動教室や繁忙期を迎える前には、全営業所を対象とした点検・周知を確実に実施し、感染症予防対策の徹底を図ります。これにより、利用者の安全・安心の確保と、安定的な施設運営を両立させてまいります。

また、サービス対応においては、食堂へのオーダー端末導入等の検討を図り、人的負担の軽減と業務効率化を目指します。これは、指定管理者として求められる「効率的かつ質の高い公共サービス提供」を具体的に具現化する取り組みです。さらに、世田谷区の中長期的な改修計画に伴い、令和８～９年度に「なかのビレジ」、令和１１年度に「ふじやまビレジ」において予定されている大規模改修期間中は、一時的な人員集約という状況を単なる制約と捉えるのではなく、人材育成の好機と位置づけ、集中的かつ計画的な研修を実施します。これにより、調理技術およびサービススキルの底上げを図り、改修後の施設運営において、より高い付加価値を発揮できる体制を構築いたします。

加えて、予約・会計システムを含む運営全体の見直しを行い、業務プロセスの最適化を通じて、効率性と品質を両立した持続可能な運営体制を確立し、指定管理者としての責任ある施設価値の維持・向上に引き続き取り組んでまいります。

③ 交流事業部会

本部会は、指定管理者として区施策および「第５期事業計画」との整合を図りながら、区民と村民の継続的かつ実効性のある交流を推進し、区民にとっての「第二のふるさと」としての関係性を着実に構築することを目的に取り組みを展開しています。具体的には、誰もが参加しやすいオプショナルイベントを交流の入口として位置づけ、交流の裾野拡大と段階的な深化を両立させる仕組みを構築するとともに、里山塾や農業塾等の既存事業を基盤に、区民・村民双方が主体的に関われる協働による交流へと発展させてきました。これらの取り組みは、単なるイベント実施にとどまらず、交流人口の拡大、地域人材の育成、地域活動への継続的参画といった成果を着実に生み出しており、指定管理者として求められる「公共性・再現性・持続性」を備えた事業運営を実現しています。今後も、利用者評価や参加者ニーズを的確に反映させながら、交流の「量」

と「質」を一体的に高め、区民健康村事業の理念を現場レベルで具現化する役割を担ってまいります。

【オプショナルイベントの充実】

宿泊者を対象としたオプショナルイベントは、低価格・短時間・誰でも参加しやすいことを特徴としたプログラムであり、健康村を初めて利用される方を含め、多くの来訪者が川場村の魅力を手軽に体験できる内容となっています。これらのイベントは、健康村・川場村のファン獲得や、健康村里山自然学校などの本格的な交流事業の参加促進につながる交流事業の中核機能を担っています。

令和３年度以降はコロナ禍の影響があったものの、参加者数は着実に増加しました。村民協力者の参画を得て、地域との関わりを強化したことで、より多くの参加者を迎えることができました。今後は、中長期改修工事による利用者減が想定されますが、プログラム数を増加させることで、区民参加のさらなる拡大を図ります。また、村民との交流に加え、地域食材を活用した「食」分野の企画開発も継続して推進してまいります。

【集客企画の強化】

指定管理業務とは別に、弊社主体で１泊２日の宿泊型交流事業を企画・運営し、平日と祝祭日を組み合わせることで、より多様な区民が利用しやすい仕組みを構築してきました。令和７年１０月１日の区条例改正により、平日料金・祝祭日料金が見直され、特に平日がより利用しやすい価格帯となりました。この環境変化を好機として捉え、弊社は集客企画を一層充実させ、利用拡大を図ってまいります。またアンケート分析では、平日利用者の多くは高年齢層であり、「食」に対する関心が高いことが確認されていることから、川場村の地域食材・郷土料理を中心とした企画を今後も提供してまいります。

【既存事業の高度化と新規事業の構築】

ア．既存事業の内容充実

○ 農業塾 農業技術教室

令和５年度より新たな実技指導者を迎え、教室運営を強化しました。通常の年８回に加え特別回を設置し、令和７年度からは夜の特別プログラム（ホタル観賞等）も実施しております。参加者募集は常に定員満了となり、安定した運営を維持しています。

○ 里山塾（３コース体制）

・茅葺きコース（令和５年度新設）

里山の草地管理、茅の育成、屋根葺き技術、伝統建築を専門的に学ぶため、塾カリキュラムの見直しに伴いスタートしました。令和６年度からは村内の伝統家屋見学も加わり、教育価値を高めています。

・おとなの里山コース

鳥獣害対策に関する除伐、地域の方との道普請、郷土料理体験など、「地域の営み」に深く触れる内容へ発展しております。今後も区民と村民の協働関係を強化してまいります。

・親子里山体験コース

年齢制限を設けず、親子での参加を幅広く受け入れる点が特徴です。生品箒づくり、リンゴ園の摘花作業、友好の小径整備など、継続性のある地域活動を体験できます。安全管理体制は大学生スタッフの協力により強化されています。

○ こども里山自然学校・川場まるごと滞在記

コロナ対策により参加制限を行っていましたが、令和８年度より小学４年生の受け入れを再開ししております。熱中症対策として日中活動の調整や、学生リーダーの適正配置など、安全管理体制も向上させています。

また、川場村側の参加者増加を目指し、学校訪問や教育委員会との連携強化を図っています。

イ．令和４年度以降の事業：里山自然学校サポーター制度の発展

令和４年度に開始したサポーター制度は、里山塾や農業塾等を通じて地域との信頼関係を構築してきた修了者を中心に会員を組織し、交流事業の「修了後の受け皿」としての機能と、新規参加者を円滑に受け入れ・定着させる支援機能を併せ持つ、指定管理者ならではの持続的な人材循環の仕組みとして構築しました。

本制度は、

○ 交流事業修了後も地域との関わりを継続できる仕組みを整備すること

○ 新規参加者が安心して交流事業へ参加・定着できる環境を整えること

という二つの課題解決に効果を発揮しており、区施策で求められる「交流の継続性」「担い手育成」「関係人口の創出」を現場レベルで具体化する仕組みとして高い評価を得ています。実際に、竹灯籠まつり、愛宕山火祭り、大わらじ作業、縁組４０周年事業など、村内の多様な地域行事においてサポーターが主体的に関与し、地域活動を支える実践的な人材として機能しており、地域住民からの信頼と評価も着実に蓄積されています。令和７年度時点における会員数は２８名となっており、交流事業の成果が一過性に終わることなく、地域に還元・定着していることを示す具体的な成果と捉えています。今後は、サポーター制度Ｖｅｒ.２.０として、農業支援等の実践的活動を通じた長期滞在・継続関与型の関係人口創出を視野に入れ、川場村との連携を一層強化してまいります。

さらに、東京農業大学・国士館大学に加え、令和７年度に日本大学商学部・東京都市大学との新たな連携が生まれ、より多くの若年層が交流事業や地域活動に参画する体制が期待されています。これは、指定管理者として長年培ってきた地域ネットワークと運営ノウハウを基盤に、世代循環型の人材育成と区内外の連携を実現している点に大きな特徴があります。本制度を通じて、

川場村における現地活動の支援のみならず、世田谷区内での普及啓発や活動支援にもつながる体制が形成されつつあり、指定管理者として、区と村双方をつなぐ持続可能な交流基盤の構築に確実に寄与しているものと考えています。

【今後の方向性】

交流事業は、健全な農山村の維持と地域社会の持続性を前提として成立する、極めて公共性の高い取り組みです。地域住民、農業、自然環境は交流事業の基盤であり、世田谷区・川場村・公社の三者は、この基盤を守り、次世代へ確実に継承していく使命を共有しています。弊社は、長年にわたり指定管理業務を通じて培ってきた地域との信頼関係と実行力を最大限に活かし、交流事業を単発的な催しにとどめることなく、再現性・継続性を備えた公共事業として安定的に運営してまいりました。今後においては、区施策および事業計画との整合性を重視し、以下の重点方針を軸に、交流事業のさらなる深化と発展を図ります。

○ 川場村の「人・環境・産業」への理解を一層深める事業展開
○ 関係人口創出や区民ニーズを踏まえた長期滞在型利用への対応
○ 修了後の受け皿として機能するサポーター制度の発展・高度化
○ 利用者満足度および交流効果を高める交流事業の質的強化
○ 将来を見据えた若手人材の育成と地域連携体制の拡充

これらの取り組みを着実に実行することにより、弊社は区民と村民が主体的に関わり、相互理解と信頼を深めていく持続可能な交流モデルの構築を担う中核的存在としての役割を果たしてまいります。

今後も指定管理者として、区民サービスの向上と両自治体の施策を現場から支え、「第二のふるさと」としての区民健康村の価値を、長期的かつ安定的に高めてまいります。

④ 料理部会

本部会では、指定管理者として区民の生命と健康を預かる公共施設運営の責務を最重要課題に位置付け、料理提供における安全・安心の確保をすべての取り組みの基盤として運営を行ってきました。特に、ＨＡＣＣＰの考え方に基づく衛生管理体制を確実に運用し、日常業務として定着させることで、事故の未然防止と安定したサービス提供を両立する体制を構築しています。そのうえで、一般料理および特別料理の双方について、公共施設として求められる公平性・継続性を確保しながら、品質水準の着実な向上に取り組んできました。定期的な試食会や利用者アンケート結果を活用した検証プロセスを確立し、利用者評価に基づく改善サイクルを継続的に回す仕組みを運営に組み込んでいます。

また、調理人に対しては、業務経験や役割に応じた研修・勉強会を計画的に実施し、属人的にならない技術継承と、人材育成を通じたサービス品質の安定

化を図っています。これにより、特定の個人に依存することなく、指定管理期間を通じて一定水準以上の料理提供が可能な体制を維持しています。さらに、長年にわたり構築してきた地域との信頼関係を基盤に、地元生産者との連携による低価格の食材調達や地産地消の推進を行い、区施策である地域連携・交流促進を「食」の分野から具体的に支える取り組みを展開してきました。これは、単なる原材料調達にとどまらず、川場村の地域資源を活かした施設価値の向上および交流事業の質的向上にも寄与しています。

【安全管理】

食事提供における安全管理を最重要事項と位置づけ、特に衛生面では ＨＡＣＣＰ の考え方を取り入れた体制を構築しています。従事前の健康チェックや作業手順の遵守を徹底し、提供方法についても基準に沿って運用してまいりました。また、毎月１０日に食材の賞味期限・在庫・衛生管理帳簿等の点検を実施し、不備・不正の防止に努めております。さらに、移動教室等の大量調理に関しては、衛生管理マニュアルを作成し、調理手順の確認と適切な運用を励行しています。

【特別料理・一般料理の充実】

一般利用者向けの夕食では、年４回の試食会を実施し、季節ごとの区民アンケートを基にメニュー構成、地域食材の活用状況、賄い原価等を検証しています。過去に提供したメニューはデータ化し、野菜ソムリエとの協議を通じ、地域食材を活用した改善を随時行っております。また、食器類についても定期的な見直しを行い、区民サービスの向上に努めています。ふじやまビレジ「食事処さくら川」の和食会席においては、毎月メニューを更新するとともに、旬の地域食材が入手できた際には柔軟に献立へ取り入れています。高級食器類の管理についても帳簿・保管体制を整備し、社員研修を通して提供品質の向上を図っています。

【技術向上への取り組み】

料理人の技術向上は日々の研鑽が不可欠であるとの考えのもと、社員の技能レベルに応じた毎月の勉強会を実施しています。勉強会の成果は社内で共有・検証し、評価に反映しております。さらに、有名店における食事提供・サービススタイルを学ぶ外部研修を実施し、知見の拡大を図っております。加えて、社内の各営業施設においては、どの料理人でも対応できるよう、実務に即した研修を行っています。

【地元食材の発掘と積極的活用】

地元食材の発掘と活用は、指定管理者として極めて重要な取り組みと位置付けています。長年にわたる地元との信頼関係を活かし、生産者との直接交渉により食材を仕入れるほか、生産現場を訪問することで、より質の高い食材を低

価格で確保しています。

また、自社による野菜の自家栽培を進め、仕入れ価格の抑制にも取り組んでいます。加えて、ふじやまビレジの湧水を利用したクレソン栽培をはじめ、食用ホオズキやキクラゲなど新たな食材研究にも着手しています。

【料理部会の今後について】

旅行における重要な目的の一つとして「旅先でのおいしい食事」がありますが、本施設の料理提供は、区民健康村事業における区民サービスの質を左右する根幹となる要素であると認識しています。指定管理者として、区が求める「安全・安心」「公平性」「公共性」「継続性」を最優先に位置づけ、ＨＡＣＣＰの考え方に基づく衛生管理体制を確実に運用しながら、事故の未然防止と安定的なサービス提供を両立する高品質な料理提供を継続してまいります。

あわせて、宿泊者アンケートやモニタリング調査、第三者評価等により把握した利用者評価を起点とした改善サイクルを体系的に運用するとともに、食材調達環境や社会環境の変化を的確に捉え、指定管理期間を通じて再現性・持続性のあるメニュー開発を計画的に推進します。さらに、川場村の豊かな自然環境や生産者との信頼関係を基盤に、地場食材の積極的活用および郷土料理を含む食文化の継承に取り組むことで、単なる食事提供にとどまらず、世田谷区が掲げる「都市と農山村の交流推進」および「地域理解の深化」を「食」の分野から具現化してまいります。

今後においても、指定管理者としての安全管理責任および説明責任を自覚し、公共施設に求められる公平性・継続性・品質水準を確実に確保し、施設価値および利用者満足度の維持・向上に主体的かつ継続的に取り組んでまいります。

２．人事

（１）人員計画

社員・嘱託社員・パートタイマー社員等は、季節や利用者動向、業務内容の変化にあわせ、それぞれ適材適所を念頭に人員を柔軟に配置しております。技能職では営業拠点の増加などの業務拡大・進出等にあわせ、多分野にわたる調理技術向上や技能研修の実施、人員の採用などを、中・長期的な方針に沿ってすすめております。それ以外についても、従事者のネットワークを活用した地元雇用を推進するとともに、現状の人員を有効活用し、交流事業やレストラン運営など人員を弾力的に配置して運営をすすめております。

また、複数の業務に柔軟に対応できるマルチな対応力を備えた社員の育成にも努め、やりがいを感じさせながら定着率の向上にも努めております。

（２）働きやすい職場環境づくり

弊社は、これまで労働者にとっての雇用環境の充実を図り、定着率や生産性の向上を目指してまいりました。今後も、風通しの良い職場づくりを念頭に、次の

視点で取り組んでまいります。

【人間関係や雰囲気づくりに向けた取り組み】

働きやすい職場環境づくりにおいて最も重要なことは、職場内で率直な意見交換がしやすく、日常的に円滑なコミュニケーションが図られる環境を確保することです。弊社では、社員が抱えるストレスの多くが職場の「人間関係」に起因すると認識しており、相互に相談しやすく、意見や課題を共有しやすい風通しの良い職場づくりを重視しております。人間関係や職場の雰囲気が良好であれば、社員は安心して業務に取り組むことができ、業務の正確性や効率性の向上にもつながります。

なお、働きやすい職場環境を実現するためには、日々のコミュニケーションの積み重ねが重要となります。弊社では、あいさつを大切にし、自分から進んで声をかけることを基本とし、働くすべての社員の話によく耳を傾け、意見や思いを受け止める姿勢を重視しております。

さらに、感謝の気持ちを言葉にして伝え、「ありがとう」を習慣化するとともに、互いに前向きな声掛けを行うことで、安心して働ける風通しの良い職場づくりをすすめております。

（３）人事考課・昇任制度

社員の能力、適性および勤務成績の考課は、統一的かつ定期的に実施し、合理的な人事評価により社員の勤労意欲の向上を図るとともに、必要に応じて制度の改正を行っております。

評価にあたっては職位、職務別の適正な人事考課はもちろんのこと、「勤務評定自己申告書」とともに、第一次、第二次評定を加え多角的に考課を行うなど正確性を確保しております。

昇任制度においては主任、係長職、課長職で試験制度を取り入れ、筆記考査、一般教養、人事考課、適性検査、口頭試問等により選考しております。

（４）雇　用

弊社では、雇用面において川場村と近隣市町村を中心に地域に密着した採用を心掛けると共に、社員の人的ネットワークを活用した人材確保にも取り組み、地域経済の活性化に寄与しております。また、高齢者の雇用延長策として６５歳を超える労働者についても継続して働けるよう継続雇用制度を導入しております。さらに、障害者雇用にも積極的に取り組み、精神障害者４名を雇用するなど地元障害者支援センターと連携し、安心して働くための就労支援などを行っております。多様性への対応としては、就業規則に定め規程に基づき運用しております。

また、季節的に発生する施設外構の除草作業など景観保全業務については地元農家へ委託することで、地域全体の雇用創出と協力体制の構築にも努めております。

（５）給料・退職金

給料は社員給与規程に基づき、人事考課が適切に反映されるしくみとなっております。また、平成１８年度からは５５歳以降の早期退職・昇給停止を定めた規定に改めました。賞与は年間固定支給月制を廃止し、営業利益を反映させた成績主義によって支給しております。退職金についても、平成１６年度に支給率の２割削減とベースアップに影響されない算定基礎額の規程化を実施し、社員退職金規程に基づき支給しております。

（６）休日・休暇・勤務時間

社員の勤務は、宿泊施設であることから交代制により運営しております。例として、フロント業務では午前７時から午後９時までを社員による２交代制勤務とし、夜間当直は午後９時より翌朝午前７時までを外部に委託して、フロントおよび警備業務を行っています。調理業務では、午前５時から午後６時（移動教室利用）、午前６時から午後７時（区民利用）までを勤務時間とし、日中の３時間ないし４時間を休憩時間とする勤務シフトを組み合わせて業務をすすめています。

休日については１年単位の変形労働時間制を取り入れ、年間休日を１１０日から１１６日に改定することで、社員の働きがい向上、心身負担の軽減および業務生産性の向上を図っております。そのほか年次有給休暇、特別休暇、慶弔休暇等については、労働基準法に準拠した社員就業規則に定めています。

（７）福利厚生

弊社は、原則として、健康保険、厚生年金保険、雇用保険、労働災害保険など公的保険に加入しています。また、弊社独自の福利厚生としては、特別休暇制度や慶弔見舞金など各規程の整備や、財形貯蓄、社員食堂、社員互助会の運営、勤労者の福祉事業を行う世田谷区産業振興公社の会員登録など、幅広く充実した内容になっております。

（８）研修・人材育成

宿泊業における社員のスキル向上は、顧客満足度の向上のための接遇力やサービス品質の強化に繋がります。また、交流事業を推進するための企画・運営力を養うことで、弊社独自の自然体験を安全かつ魅力的に提供できる人材を育成すると共に、世田谷区民健康村第５期事業計画に基づいた「川場学・地域学」の普及と啓発を通じて地域理解を深め、地元との積極的な関わりを維持します。以上のような、総合的な「人材育成計画」を策定し、様々なニーズや時代の変化に対応できる柔軟な人材の育成に取り組みます。

① 会社運営に必要な教育

弊社では、「階層別研修計画」に基づき、「マネジメント研修」「リーダーシップ研修」「スキルアップ研修」「メンタルヘルス研修」を計画的に実施しております。あわせて、日常業務を通じたＯＪＴにより、継続的な人材育成に取り組

んでおります。

新入社員にはビジネスマナーなどの基礎研修、中堅社員にはＣＳ向上研修やＣＳリーダー研修、管理職にはマネジメント研修やメンタルヘルス研修を実施し、職層に応じた能力向上を図っております。

受講した研修内容は、利用者対応、後輩指導、職場内の連携強化など、速やかに日常業務に活用しております。研修で得た知識を実務に結び付けることで、利用者満足度と業務の質の向上を図っております。

■ 階層別研修スケジュールの概要

	マネジメント研修	リーダーシップ研修	スキルアップ研修	メンタルヘルス研修
入 社直後	８つの基本行動			
	入社後『自信を持って第一歩を踏み出す』ために必要な基本行動(ビジネスマナー／仕事のすすめ方)を学びます。			
１年～3年	CS向上研修 ～ホスピタリティの意識を養う～	接客の基本研修	クレーム対応 ～苦情対応の正しい手順を学ぶ～	
	顧客満足の基本的な考え方を学ぶ研修です。ＣＳ実現に欠かせないホスピタリティを理解し、ＣＳを支える基本マナーの習得を通じて、個々人のマインドを強化します。		ＣＳマインドや当事者意識など、クレーム対応に必要な心構えを学びます。次にクレームを背景から聴く手法を学ぶことで、お客さまの怒りを鎮めることができます。	
3年～7年	中堅社員研修（Ｓ－ＢＴ）		問題解決思考強化	
	本研修では「プロフェッショナル」を、「組織で働くビジネスパーソンとしてどんな環境下でも自分と周囲を生かして成果を出し続ける人」と置いて、協働する相手を主語にしながら、自分の役割を言語化していきます。		問題を特定し、原因を究明し、対策を立案する問題解決の基本手順を習得する。ケース演習等をもとに、効率よく問題解決を図るための実践スキルを磨きます。	
	実践！ＣＳ・接客マナー研修 ～心を動かすおもてなし		問題解決思考強化　上級編	
	本研修では、「最高のサービス」を考え、良い接客をするための考え方を理解します。そのうえで、望ましい接客の具体的な対応方法を、講義～ロールプレイングを繰り返しながら習得します。		多様な環境変化において中長期的な「あるべき姿」や「リスク」を設定し、会社方針や社内外の環境を踏まえた「取り組むべき課題と対応策」を導きだすまでの流れを、ケーススタディを用いながら体得します。	
8年～12年	後輩育成のためのコミュニケーションスキル	SDP	ロジカル・コミュニケーション	
	ロールプレイを通じ、自分のコミュニケーションの特徴を認識したり、後輩の心理を体感したりなど、後輩育成・指導担当者に求められる基本的なスタンスと、コーチングに基づいたコミュニケーションスキルを習得します。	中堅社員向け研修。３６０度サーベイを通じて、日常の行動が周囲にどのような影響を与えているか改めて点検し、組織の中核として主体的なメンバーシップを発揮していくための行動指針をつかみます。	豊富な演習を通じて実践的に身に付けると共に、日本人型コミュニケーションの問題点を分析し、グローバルスタンダードなロジカルコミュニケーションスキルを習得します。	
			ベテランのためのビジネスマナー研修	
			ベテラン社員の方は階層が上の人に接する機会も増えてくるため、ビジネスマナーを改めて学び直すことが大切です。	
		ＷＩＮＥ		
		社内外の環境に目を向け、自律的に課題解決に向けて動くと同時に、新人や後輩の教育にも積極的に関わっていける一段高いレベルの中核社員を育成します。		
17年～20年	Ｍ－ＢＬ		創造力強化研修	管理職のためのメンタルヘルス研修
	新任管理職からベテランマネジャーまで、すべての管理職がおさえておきたいマネジメントの基本を学ぶ研修コースです。		新しいアイデアを生み出し、それを価値創造へとつなげるためのクリエイティビティ（創造力）を身につける。	マネジャーとして、部下との日常のコミュニケーションや、メンタルヘルス不調を抱える部下への対応のポイントを学びます。
	ＣＳリーダー研修 ～組織全体で顧客満足を推進する			コンプライアンス対策の基本
	ＣＳの向上は、業務の最優先課題です。まずはリーダーとしての役割を認識していただきます。そして、ＣＳのポイントを学んだ上で、ＣＳを推進していくためのチームワーク発揮のコミュニケーションスキルと、部下・後輩の育成のスキルを身につけていただきます。			管理職として知っておくべきコンプライアンス問題の基本知識を、具体的な事例とともに学びます。
				ハラスメント対策の基本
				管理職として知っておくべきハラスメント問題の基本知識を、具体的な事例とともに学びます。

② 交流事業等運営のためのスキルアップ研修

区民健康村事業の根幹となる交流事業では、利用者の安全確保と充実した内容提供のため、運営スタッフが高いプログラム作成能力から運営の進行管理、危機対応までのさまざまな能力を備えていく必要があります。

企画および運営面では、野外活動を中心とした交流事業を展開する中で社員のスキルアップを図っており、川場村を熟知した地元社員によるＯＪＴや、専門知識を有する外部講師による研修を通じて、社会情勢や利用者ニーズの変化に対応したプログラムを作成しております。地元社員は、地域の自然環境、歴史、暮らし、季節ごとの魅力を具体的に理解していることに加え、地域とのつながりや現場感覚を備えていることが大きな強みであり、こうした知見を活かして、地域環境学習プログラムや交流事業プログラムをより実践的で魅力ある内容へと高めております。

また、外部研修への参加や外部講師の派遣などから新たな手法を学ぶことでマンネリ化を防止し、交流事業等のプログラム運営では社員の大半がスタッフとして活動できる体制を整え、円滑なプログラム運営を実現しております。あわせて、若手社員にとっても自らの工夫や提案がプログラムの充実や利用者の満足につながり、地域の魅力を発信する担い手として成長を実感できることは、大きなやりがいにつながるものと考えております。

【交流事業・野外ガイドにおける人材スキルアップ計画】（２０２６）

ア．社員育成の取り組み

指定管理事業を担う立場として、より多くの区民の皆様に交流事業の価値と意義を理解していただき、その参加と広がりを促進することを目的に、人材育成を計画的に推進してまいります。特に、ソフト事業を担うことができる専門性とスキルを備えた社員の育成に重点を置きます。

研修内容としては、安全管理や野外活動の基礎知識といった実務的なスキルに加え、プログラムの企画立案から実施に至るまでのプロセス全体を体系的に実施しております。これにより、単なる運営にとどまらず、主体的に事業を創り出す力を養います。さらに、区民と村民の交流をより深め、地域性への理解を高めるために、「川場学」の要素を取り入れたコーディネート力の育成にも力を入れます。地域の魅力や文化を自ら発信し、人と人とをつなぐ役割を担う人材の輩出を目指します。

研修は、若手社員にとっても、自身の成長ややりがいを実感できる場となることを重視し、固定的な発想にとらわれず、社員一人ひとりの自由でクリエイティブな着想を積極的に取り入れながら、新たな価値を創造していく組織風土の醸成につなげてまいります。

イ．学校教育向け地域環境学習プログラムに向けた取り組み

地域環境学習プログラムにおいては、社会情勢やニーズの変化を踏まえ、毎年、企画立案から実施に至るまでの一連の流れを体系的に学ぶ研修を実施

しています。研修は社内講師に加え外部専門家も招き、実践的かつ多角的な内容で構成しています。特に、児童に分かりやすく伝える力の向上を重視し、表現力や指導方法の習得に力を入れています。地元社員が持つ地域理解や経験といった強みを最大限に活かし、地域性を反映した魅力あるプログラムづくりにつなげています。これにより、社員一人ひとりの専門性と実践力の向上を図っています。

また、各研修で得られた学びや気づきについては、現場での実践方法や今後のプログラム改善にどう活かすかを検討しています。こうした対話を通じて個人の学びを組織全体の知見として蓄積し、より質の高い地域環境学習プログラムの実現につなげてまいります。

ウ．外部講師におけるガイド及びコーディネート能力の開発の研修

群馬県内で自然ガイドとして豊富な実績を有する外部講師を招き、ガイドの基礎から応用までを体系的に学ぶ研修を実施します。本研修は川場村の里山を主なフィールドとし、現地での実践を通じて、自然の魅力を的確に捉え伝える力を習得することを目的としております。内容としては安全管理の基本をはじめ、参加者の興味や関心を引き出す話法、現場での臨機応変な対応力、地域特性を活かしたプログラムの設計などを学ぶ研修となります。

また、川場村を訪れた方々に「来てよかった」と感じていただける体験の提供を重視し、質の高いガイドの実践力向上を図ると共に、地域の魅力を深く伝えられる人材の育成につなげてまいります。

３．危機管理体制

弊社では、指定管理者として最も重要な責務である「利用者の生命・安全の確保」を経営の最優先事項として位置づけています。火災・自然災害・事故・事件等、あらゆる緊急事態を想定した実効性の高い危機管理体制を構築・運用することで、区民が安心して利用できる公共施設運営を一貫して実践してきました。具体的には、事業継続計画（ＢＣＰ）を策定・運用し、有事においても公共サービスを途切れることなく提供できるよう、事業継続および早期復旧を確実に実行するための体制整備と運用改善を継続的に実施しています。これにより、災害発生時においても、設置者である区および利用者からの信頼に応える安定した指定管理運営を維持してまいりました。

また、施設運営に携わる全従事者を対象とした衛生管理体制の徹底に取り組み、感染症予防を含めた日常業務におけるリスク低減を組織的に推進しています。これは、突発的事象への対応力向上にとどまらず、平常時から安全水準を維持・向上させるための予防型マネジメントとして位置づけています。さらに、ＨＡＣＣＰの考え方に基づく食品安全衛生管理手法を導入し、食品を取り扱うすべての業務において高い安全水準を確保すると共に、事故の未然防止を図る仕組みを日常業務に定着させています。

これらの取り組みを一体的・継続的に推進することにより、弊社は指定管理者と

して求められる「安全性」「信頼性」「継続性」を高い水準で確保し、公共施設を安心して利用いただける運営体制を安定的に維持しています。これは、区の施策である区民サービスの安全確保と公共施設の安定運営を、現場から確実に支える実行力の表れであると考えています。

（１）防災・防犯対策

当施設では、火災・地震等の各種災害における被害の予防と人命の安全確保を最優先事項とし、防火管理者を選任したうえで消防計画を策定し、災害に強い施設運営体制の構築に努めています。

① 予防管理対策

予防管理においては、火元責任者を選任し、担当区域内の建築設備、火気使用設備、電気設備の適切な管理を実施すると共に、消防用設備については自主点検および年２回の法定点検を確実に行っております。自衛消防活動としては、自衛消防隊を組織し、通報訓練・消火訓練・避難誘導訓練を年２回実施し、初動対応能力の向上を図っています。また、地震対策として、日常の防火点検に加え、外壁・窓枠・看板類の転倒・落下防止のための点検を継続的に実施しています。

なお、社員には消防団員経験者及び防火管理者資格取得者が在籍しているため、防災・消防活動に精通した体制を維持しています。防犯対策については、夜間に警備員を常駐させ、各出入口の施錠点検を確実に実施することで、施設開設当初より安全な施設利用が維持されています。さらに、令和７年度には全国的に熊の出没・被害が多発し社会問題化している状況を踏まえ、自動ドアからの施設侵入を防止するため、夜間は手動に切り替える運用を導入し区民利用者に周知を行っています。

② 緊急連絡網の整備

緊急事態に迅速に対応するため、各施設の近隣に居住する社員を上位とする緊急連絡網を整備し、昼夜を問わず即応できる体制を確保しています。加えて、沼田警察署、川場村駐在所、利根沼田広域消防本部と常に情報交換を行い、緊密な連携関係を維持しながら、事故・災害発生時の迅速な対応と被害抑制に努めています。

③ 緊急時の対応

急病人や負傷者が発生した際には、社員緊急連絡網を活用し、昼夜を問わず迅速かつ適切に対応できる体制を整えています。応急対応については、全社員を対象にＡＥＤを含む救急法の講習を受講させ、定期的な訓練によりスキルの維持と向上を図っています。

また、医療機関と連携し、必要に応じて総合病院への直接搬送や救急車の手配を行うなど、万全の支援体制を確保しています。さらに、万一の事態に備え、賠償責任保険、金銭盗難保険、傷害保険、製造者責任保険にも加入し、リスク

マネジメントに努めています。

④ 事業継続計画（ＢＣＰ概略）

弊社では、令和７年度に事業継続計画（ＢＣＰ）の基本版を策定いたしました。今後は、策定した計画を継続的に見直し、より実効性の高い計画へと改善を重ねてまいります。以下に、弊社ＢＣＰの概要を記載いたします。

ア．事業継続計画の基本方針

事業継続計画の目的、基本的な要点、災害等の危機発生時における営業方針を定めています。

イ．ＢＣＰの対象として想定する災害・危機

発生が想定される各種災害・危機を整理し、それに伴う地域社会・お客様・従業員等への影響範囲と被害を想定しています。

ウ．ＢＣＰの作成・運用体制

平常時の運用推進体制、緊急時のＢＣＰ発動体制、さらに夜間など勤務外時間に災害が発生した場合の体制を整備し、各担当者の役割を明確化しています。

エ．危機の発生が間近に予測される時の対応

自然災害等を事前に予測できる場合の対応として、危機対策本部の設置、発動の判断基準、情報システムおよび電子データのバックアップ、重要資料の印刷保管、必要要員の事前配置、災害時リスクの排除、お客様の安全確保、情報収集・発信、早期帰宅の奨励、非常持ち出し品および備蓄品の準備などを定めています。

オ．危機発生直後の対応

危機対策体制の発足、お客様の安全確保、施設内および設備の被害状況の確認（建物・設備・電気・水道・ガス・エレベーター・自家発電設備等）、漏水・浸水の確認、帰宅困難者への対応（滞在場所の確保、食料・水の提供、情報提供、支援）、従業員の安否確認、危機対応要員の配置・勤務指示、帰宅困難従業員への滞在場所の確保などを実施します。

カ．危機後の対応

営業継続可否の判断、復興要員および被災者の受け入れ、事業運営に関する情報発信（ウェブサイト・メディア対応等）、財務対応（運転資金の確認・確保）、従業員の労務・雇用に関する方針決定、災害に伴う勤務扱いの整理、給与支払いおよび資金調達、休業が見込まれる場合の雇用維持策や休業期間中の教育訓練計画などを定めています。

キ．確実な事業継続への備え

事業中断時の損失試算、損害保険の状況確認、部門別の営業再開目標、必要資源の把握と代替案の整備、業務継続に必要な緊急連絡先の整理等を行います。

ク．危機後の復旧・回復・事業展開への取り組み

復旧・回復計画の策定、担当者と役割分担の明確化、復旧スケジュールの作成、建物・設備の復旧、専門家による被害調査、復旧工事の依頼、破損した備品等の交換・補充などを実施します。

上記のとおり、弊社では事業継続計画（ＢＣＰ）の策定に基づき、全従業員への周知および訓練を実施してまいります。また、施設の運営・維持管理においては、安定した良質なサービスを継続的に提供できるよう、機械設備の入念な点検整備を実施してまいります。

点検整備については当社従事者による点検に加え、専門的な知識を要するボイラー・ポンプ・配管設備など専門業者と連携し、定期的かつ頻繁な点検を整えて実施しています。さらに、有事の際に懸念される不具合に備え、週末や大型連休を含め、迅速に対応できる体制を確保することで、いち早く通常運転へ移行できる環境を構築しています。

⑤ 衛生管理の充実

宿泊施設における感染症予防対策は極めて重要です。万が一、利用者や従業員から感染者が発生した場合、利用者数の減少や営業休止といった深刻な影響が生じる可能性があります。こうしたリスクを最小限に抑えるためには、日常業務の中で高度な衛生管理を徹底することが求められます。

なお、主な取り組み内容は以下のとおりです。

ア．衛生管理のポイント

ａ．衛生管理におけるマニュアル化（継続実施）

当社では、正確かつ実効性のある衛生管理を実現するため、内容を体系的に整理したマニュアルを作成し、各営業所へ配布しています。

マニュアルには、以下の内容を含む幅広い項目を網羅しています。

- ○ 業務開始前の確認事項
- ○ 衛生管理の標準手順
- ○ 健康管理の実施方法
- ○ 体調不良時の症状別対応
- ○ 社員におけるノロウイルス感染疑い発生時の対応
- ○ ノロウイルス被害拡大防止策および消毒方法
- ○ 体調不良時の報告手順（新型コロナウイルス・インフルエンザ等）
- ○ 医療機関受診の判断チャート
- ○ ＨＡＣＣＰの考え方を取り入れた衛生管理手法
- ○ 食材の仕入・納品および保管方法
- ○ 調理業務開始から盛付・配膳・下膳までの手順
- ○ 社内での服装基準
- ○ 機器類の衛生管理（洗浄・消毒・点検）
- ○ 低アレルゲンメニュー対応
- ○ ノロウイルス・新型コロナウイルス等に関する基礎知識

○ バスチャライゼーション（食品加熱法）に関する基礎知識
○ 身だしなみチェック項目
○ 衛生管理用具類の見直しに関する規定

これらの内容により、現場における衛生管理レベルの向上とリスク低減を図っております。また、社会情勢や最新の知見を踏まえ、必要に応じてマニュアルの内容を見直し、改善を行っています。

ｂ．消毒液の設置、利用の推奨

施設内の各所（エントランス、フロント、レストラン等）に消毒液を設置し、利用者に積極的な使用を呼びかけています。

ｃ．清掃作業の消毒強化

日常清掃における感染症対策は極めて重要であり、客室の扉をはじめ手が触れやすい箇所については徹底した消毒を実施しております。さらに、消毒効果を高めるため、すぐに拭き上げず一定時間置いてから仕上げ拭きを行っています。これらの取り組みは、フロント、共用トイレ、浴場、エレベーターなどの共用部についても同様に行っています。

ｄ．従事者の予防を徹底

従業員からの感染を防ぐため、出勤時には健康管理簿への自己申告および体温測定を義務づけ、体調管理を徹底しています。また、手洗い・手指消毒の励行を厳格に実施しております。さらに、ノロウイルス検便検査の頻度を強化し、１２月から３月の期間中は通常の月１回から月２回へと増やして実施しています。加えて、従業員に感染が確認された場合には、衛生管理マニュアルで定められた手順に基づき速やかに対応いたします。

ｅ．利用者の体調管理の対応

体調不良と見られる利用者には速やかにスタッフへお申し出いただけるよう、適切な案内を行っています。これにより、早期発見・早期対応が可能な体制を整えています。

以上が、当施設における主な衛生対応の取り組み内容です。客室清掃および共用部の日常清掃は、消毒・殺菌を行う上で重要な工程であり、日頃から消毒箇所を把握することで、より円滑かつ効果的な衛生管理を実施しています。

イ．食の安全における衛生管理

弊社では、ＨＡＣＣＰの考え方を取り入れた衛生管理手法を採用しております。ＨＡＣＣＰに沿った衛生管理は、大規模事業者向けの「ＨＡＣＣＰに基づく衛生管理」と、小規模事業者向けの「ＨＡＣＣＰの考え方を取り入れた衛生管理」の二つに区分されており、弊社は旅館・ホテル業を営む小規模事業者として後者に該当いたします。

食中毒の発生を未然に防ぐため、ＨＡＣＣＰの考え方に基づいた衛生管理計画を策定し、「つけない」「増やさない」「やっつける」の三原則を徹底するとともに、必要な記録を適切に残し、衛生管理体制の継続的な向上に努めています。また、食の安全対策の一環として、夕食・朝食において卵・乳・小麦・そば・落花生・大豆・ゴマ・ナッツ類・エビ・カニの計１０品目を対象とした低アレルゲンメニューの提供を行っております。調理スペースの都合上、１日２０名様までのご提供とさせていただいており、ご利用日の１０日前までにお申し込みいただくようになっています。

４．個人情報保護の取り組みについて

弊社で取り扱う個人情報は、宿泊施設であること、交流事業を運営していることから、多量かつ多岐にわたっております。このため、個人情報保護に関する法律および「世田谷区個人情報保護条例」の施行に伴い、弊社が取り扱う個人情報保護についても平成１７年４月１日より「個人情報保護規程」を整備して管理しております。運用にあたっては社内に個人情報保護管理責任者を設置し、毎月開催される営業会議においても監督し、必要に応じて勉強会などを実施する中で社員の意識啓発を図っております。

なお、個人情報は本人の同意を得て収集しており、収集された情報は、金庫等で適正に管理し、漏洩、紛失を防いでおります。社内のネットワークは「パソコンネットワークシステム運用規程」に従って運用しており、システム管理者の定期的な監査によって情報管理の安全性を確保しております。

具体的には、電子化された個人情報はサーバーで一元管理し、クライアント側への保存を禁止しております。また業務別・職層別のアクセス権限設定と各社員別のパスワード設定を実施し、サーバーアクセスをすべて記録します。特に膨大な情報を管理する予約業務用パソコンは、担当社員以外は操作できない設定としてあります。また、常にＰＣシステム（ＯＳ）とセキュリティ環境（ウイルス対策ソフト）などを最新状態に保つように設定し、外部媒体（ＵＳＢメモリ等）のデバイスの使用制限などを設定し管理しています。

外部との接続については、ハードウエアとソフトウェアによる重層的なファイアウォール構築による高い安全性を確保して行っており、外部からの不正アクセスに細心の注意を払っています。

５．経営の透明性

（１）情報の公開

情報の積極的な公開や説明責任は、住民や利用者の信頼を得るうえで不可欠な要素と考えております。弊社の株主は、世田谷区と川場村であり、存立基盤からも高い透明性が求められているものと認識しております。

弊社は、両自治体、両住民など関係者の要請に応えるために、「世田谷区情報公開条例」の趣旨に基づき平成１３年１０月に「情報公開規程」を定め、社規社則を含めた積極的な情報の公開を行い、自らの事業活動の透明性を高く維持してきました。なお、経営に関する情報は決算公告および事業報告書として弊社の運営するホームページ上で公開しております。

（２）第三者評価

弊社は株式会社として、監査役を設置し、業務執行の適正性について継続的な検証を行っております。四半期ごとの決算および各事業年度の報告については、定時の役員会議において適切に報告するとともに、必要に応じて監査役による随時監査を受け、透明性の高い経営体制を維持しております。

また、会計面においては、公認会計士による内部会計監査を実施しております。中間決算および期末決算の際には、すべての帳票類・会計記録を対象に監査を行い、適正な経営に資する意見や指摘を踏まえながら、業務改善を進めております。

さらに、サービス品質の向上に向けては、区民利用者アンケートや区民モニタリング協力者からのご意見を収集し、改善に反映してまいりました。加えて、利用者の期待により一層応えるため、当社の主観に依存しない第三者評価として、民間企業による覆面調査を依頼し、客観的な視点からサービス品質を評価いただく体制を整備し、改善活動に積極的に取り組んでおります。

第３章　世田谷区民健康村施設の運営について

１．現在の管理運営

（１）健康村の利用状況

弊社は、区民健康村の運営にあたり、その設置目的を踏まえ、創業以来４０年にわたり事業を推進してまいりました。これらの取り組みの結果、区民健康村の延べ利用者数は令和７年度末時点で約２４９万２千人に達し、多くの世田谷区民および川場村民の皆様から高い信頼をいただいています。

今後も、行政との連携を深めながら、世田谷区および川場村が進める地域づくりにおける弊社の役割を着実に果たしてまいります。また、運営を通じて、環境保全、雇用確保、農産物の消費拡大など、地域活性化への一層の貢献を目指し、持続可能な地域社会の実現に寄与してまいります。

■区民健康村年間延利用者数

		令和６年度	令和７年度
		７２，９２７人	７７，１２１人
内　訳	一般利用者	４１，９１７人	４２，７３６人
	移動教室	２１，１４８人	２２，１０３人
	日帰り利用	９，８６２人	１２，２８２人

（２）施設運営維持管理

区民健康村では、利用者の皆様に安全・安心で快適な環境を提供し、ご満足いただける運営に努めています。施設運営は、管理運営に関する基本協定書および年度ごとの指定管理業務仕様書に基づき適切に実施しています。また、平成１８年度以降は、世田谷区民から公募したモニターのご意見や利用者アンケートによる満足度調査を活用し、継続的なサービス向上に取り組んでいます。

① 施設管理

ふじやまビレジ・なかのビレジの各施設では、休館を伴う設備メンテナンスの集約・短縮化を図り、両施設が同時に休館しないよう配慮することで、利用機会の最大化に努めています。点検整備を適切に行い、機器の故障や破損への対応も迅速に実施しています。開村から年数を重ねておりますが、利用者からは設備の充実度や手入れの行き届いた環境について高い評価をいただいています。

② 予約受付・フロント・宿泊サービス業務

予約手続きは、利用日の６か月前の１日から前日まで、電話受付を基本として行っています。さらに、平成２２年からはインターネット予約を導入し、利便性向上を図っています。インターネット予約は混雑を避けられることか

ら、令和６年度は全予約の４０％を占めていますが、今後インターネット予約をさらに普及させるため、システム見直しの際には、お客様の操作性を考慮したシステムを検討してまいります。

なお、特に利用希望が集中する年末年始については、はがき申し込みによる公開抽選を実施し、公平性を確保しております。

また、施設の利用にあたっては、宿泊人数・交通手段・食事内容を確認の上、利用承認書および利用案内を郵送し、区内住所の確認を行っています。これらの業務は電話接遇研修を受けたスタッフが連携して実施し、アンケートでも高い評価を得ています。

フロント業務では基本的な案内に加え、イベントや地域の観光情報も積極的に提供し、良好な接遇を心がけています。また、客室にはタオルや歯ブラシなどのアメニティセットを整備し、浴室にはシャンプー類を備えています。

③ 調理配膳業務

食事は年４回の夕食献立の見直しと社内試食会を行い、素材の質・内容ともに高い評価をいただいております。川場村および周辺地域の新鮮な食材を使用し、本来の美味しさを引き出すメニュー作りに努めています。

標準食以外にも、充実食・ボリューム軽減食・低アレルゲンメニューを準備し、お客様にお選びいただけるよう工夫しております。

また、朝食ではコロナ禍によりビュッフェスタイルを休止しておりましたが令和５年度より再開し、さらに新しい什器を整えることで利便性も向上しております。特に自家製パンは大変好評で、朝食だけでなく昼食のオリジナルメニューとしても活用しています。

食事処「さくら川」では、地域食材や漁港直送の鮮度の高い食材を用い、「薪窯グリルコース」「さくら川会席」「季節の天ぷらコース」など特別料理を提供しています。

調理業務では、大量調理施設衛生管理マニュアルに基づき、調理室への入室制限、食品衛生管理、食器洗浄・消毒の徹底、従業員の細菌検査やノロウイルス検査など、安全性の確保に万全を期しています。

④ リネンサービス業務

清潔で快適な宿泊環境を提供するため、シーツ・包布などの必要数を常に確保し、寝具については定期的な乾燥・消毒や季節に応じた交換を行うとともに、寝具アレルギーへの対応も行っております。

また、リクエストに応じて簡易エアーベッドの貸出を行うほか、浴場ではピンクリボン対策として入浴着等も備えています。さらに、区内福祉施設との連携により、フェイスタオルや歯ブラシなどのアメニティグッズも提供しております。

⑤ 環境管理

両ビレジ合わせて２６ヘクタールに及ぶ敷地では、周辺景観と調和した施設配置を維持しつつ、耕地・草地・果樹・植栽、さらには森林との連続性を確保するなど、自然と一体化した環境管理に努めております。季節ごとの景観が楽しめるよう配慮し、開放感のある施設運営を目指しています。

⑥ 車両運行

公共交通機関の利用が不便な地域に位置することから、宿泊施設と最寄りの新幹線駅を往復する送迎バスや村内移動バスを無料運行しています。積雪期にはスキー場への無料送迎も実施し、移動の負担軽減を図っております。また、高速バスの案内も行うなど、利用者が選べる交通手段の幅を広げています。

⑦ 利用時間

清掃・ごみ処理・保守管理・営繕などは仕様書に基づき実施し、快適な環境づくりのため利用者の視点に立った改善を行っています。

利用時間については、現行の設定が利用者の要望を概ね満たしていることから、防犯面および運営効率の観点から現状維持を基本としています。ただし、交通事情や悪天候などの不測の事態が発生した場合には、利用者の安全と利便性向上のため柔軟に対応しております。

■基本的な利用時間

項　目	現在の運営状況	備　考
開　錠	5:00	
閉　錠	24:00	
チェックイン	14:00	準備が整いしだい入室可
チェックアウト	10:00	
朝　食	7:00～ 9:00	
昼　食	11:30～13:30	
夕　食	17:30～21:00	
入浴時間	5:00～24:00	清掃時間 9:00～11：00

（３）移動教室

① 運営

弊社は、移動教室の円滑な実施に向け、世田谷区教育委員会、川場村、移動教室運営委員会と緊密に連携し、運営改善および活動内容の高度化に取り組んでおります。また、川場村ならではの体験学習の提供にあたり、地域住民の協力を得ながら、村めぐりにおける受入調整、農家との情報連携、登山道および

村めぐりコースの安全確保、定期的な維持管理を実施し、地域と協働で質の高い移動教室の実現に努めています。

② 移動教室における対応

ア．川場村内の関係機関との調整業務

移動教室の実施にあたり、各校の行程に応じた調整を一元的に行っています。特に、村巡り等の主要プログラムでは、リンゴ農家（リンゴ狩り・講話・ジュース購入）や川場田園プラザ（昼食会場の確保・給食食材の調整）など、関係機関との連絡・調整をすべて弊社が代行し、学校側の負担軽減と円滑な運営を実現しています。

イ．アレルギー対応及び調理工程

食物アレルギー対応については、学校との緊密な連携のもと、事故防止を最優先として業務手順を見直し、正確な食事提供を徹底しています。給食調理に携わる従事者には、衛生管理に関する事前講習を継続的に実施し、本番では調理開始から提供完了まで各工程の点検を確実に行っています。また、アレルギー対応食の受け渡しにおいては、学校と弊社が共有する確認表に基づき、誤提供防止のための慎重かつ丁寧な対応に配慮してまいります。

ウ．熊対策

令和７年度は全国的に熊被害が多発し、川場移動教室でも安全確保に細心の注意を要する一年となりました。弊社では、熊出没への段階的注意基準を早期より設定し、世田谷区および川場村と連携して運用するとともに、教育委員会からの要望にも柔軟に対応してまいりました。登山や村めぐりでは、事前の爆竹による動物除け、安全確認の先導歩行、周辺地域の出没情報の継続収集など、児童の安全確保を最優先に対応を強化しています。鳥獣被害対策に効果がある「動物駆逐用煙火」の使用講習にも社員が参加し、さらなる安全体制の向上に努めています。

エ．利用後のフォロー

移動教室に参加した児童には、健康村ホームページへアクセスできるＱＲコードを印刷した名刺サイズのカードを配布しています。このカードは、児童が帰宅後に家族と活動内容を振り返る契機となると共に、川場村への理解を促進し、再来訪のきっかけとなることを目的としています。

③ 現行における地域・環境学習プログラム

弊社が提供する川場移動教室のプログラムは、毎年多くの学校にご利用いただき、高い評価を得ております。一方、令和７年度は全国的に熊の出没が相次ぎ、安全管理面での柔軟な対応が求められました。今後も熊への対策が必要と見込まれるため、地域環境学習プログラムにおいても、安全管理を最優先とした運営体制の強化が不可欠となります。この状況を踏まえ、弊社では移動教室全体の安全対策に準じ、施設内および周辺で実施可能な活動プログラムの拡充

を進めております。

ア．地域・環境学習プログラムの考え方

（弊社が目指す地域・環境学習プログラム）

移動教室向け地域・環境学習プログラムでは、学校からの多様なニーズに対応するとともに、川場村の自然的特性を生かした内容を提供します。村内の主要な動植物や気候・風土を学びつつ、自然の魅力を体験的に理解できる構成とし、児童の環境意識を高めることを目的としています。

イ．主なプログラム

○ カントリーガイドウォーク

川場村の生活文化や森林環境を案内し、地域の自然と暮らしを学ぶプログラムです。

○ 里山ナイトプログラム

暗闇の森を歩き自然の音や光を体感するコースと、星空観察を中心としたコースの２種類を提供します。

○ 里山入門ガイド

移動教室初日に実施し、川場村の特徴や魅力を紹介します。あわせて「ふじやまビレジ木質バイオマスボイラー」の見学と、環境保全の取り組みを説明します。

○ 間伐材を活用した箸づくり・バードコールづくり

林業の重要性を学びつつ、間伐材を使ったクラフト制作を行います。

○ マスのつかみ取り体験

体験に加え、水辺環境や生態系に関する環境学習要素を取り入れた内容です。

○ 川場の野生動物調べ

痕跡の探索やセンサーカメラによる撮影を行い、地域の野生動物を学びます。

○ 焚火での焼き芋・焼きりんごづくり

焚火を活用し、川場産のサツマイモやリンゴを調理する体験です。

○ 生芋こんにゃくづくり

地元住民の指導のもと、昔ながらの製法でこんにゃくを作り、地域の暮らしに触れます。

○ 里山体験プログラム

わら縄づくり、丸太切り、薪割りなど、伝統的な道具や技術を学びます。

○ 友好の森林業体験

森の健全化に必要な作業を体験し、森林管理の重要性を学びます。

○ オーダーメイドプログラム

学校の希望に応じて内容を調整し、独自のプログラムを提供します。

④ 今後に向けた新たな提案　－川場環境【活動】プログラム－

第５期事業計画に掲げられた川場移動教室の充実においては、これまで以上に川場村民との主体的な関わりを生み出すことが求められています。私たちは、地域に根ざした学びの価値を次世代へ確実に届けるため、地元の方々を講師としてお招きし、川場村の暮らしと文化に触れる「生芋こんにゃくづくり」などの郷土料理体験を継続して実施してまいりました。川場村の里山は、村民の手により守り育まれてきた“生きた教材”です。私たちは、この貴重な資源を次代の子どもたちがより深く、より鮮明に理解できるよう、デジタル機器を積極的に活用した新たな学習プログラムの開発に着手しています。

また、ホタルの生息環境づくりをはじめ、ふじやまビレジに併設する古民家をフィールドとした活動など、人と自然が織りなす関係性を「自身の体験として理解できる学び」へと昇華させることを目指しています。私たちはこれからも、川場村の豊かな自然と地域文化が持つ本質的な価値を、子どもたちが心で感じ、未来への財産として持ち帰ることができるよう、真に意義ある学びのプログラムづくりに全力を尽くしてまいります。

（４）環境へ配慮した取り組み

川場村は、豊かな自然環境と先祖代々受け継がれてきた田畑が共存する、かけがえのない地域資源に恵まれています。区民健康村事業は、こうした地域の生業を尊重し、その営みを基盤とした交流を促進することで、川場村の農林業の持続と、区民にとっての「変わらない自然環境の保全」を未来にわたり実現していくことを使命としています。

都市に暮らす人々にとっても、川場村のような農山村は、水資源の涵養や二酸化炭素吸収による空気の浄化といった、都市生活に不可欠な環境機能を静かに支え続けています。交流事業は、そうした価値への理解を育み、多様な視点を生む極めて重要な役割を果たしています。今日の農林業には、農産物・林産物の供給機能のみならず、強靭な国土を支える「水と空気の生産地」としての環境的役割が、これまで以上に求められています。私たちは、この役割の重要性を深く受け止め、事業を通して地域の資源を守り育てる取り組みを着実に進めてまいります。

また、施設運営においても、環境配慮型の持続的運営を重視し、令和 2 年 8 月からは「木質バイオマスボイラー」の運転を開始しました。地域で生まれる木質資源を活用し重油使用量を削減することは、温室効果ガス排出削減に向けた大きな一歩であると考えています。今後は、バイオマスボイラーの稼働率を一層高めると共に、事業全体の環境負荷低減を推進し、ゴミ排出量の削減を積極的に進めてまいります。

川場村の自然と共に歩む企業として、地域の未来に確実な価値を残す取り組みを、熱意をもって継続してまいります。

① 木質バイオマスボイラーの導入

弊社では、指定管理者として公共施設を預かる責任を強く自覚し、将来世代を見据えた環境配慮型の施設運営を重要な方針の一つとして位置づけ、エネルギー使用の最適化および二酸化炭素排出削減に向けた取り組みを計画的かつ継続的に推進してまいりました。

さらに、ふじやまビレジでは、地域資源の有効活用と脱炭素化を両立させる象徴的な取り組みとして、木質バイオマスボイラーを導入し、より高い二酸化炭素削減効果を実現しています。この取り組みは、単なる燃料転換にとどまらず、友好の森の保全活動で生じた間伐材をウッドビレジ川場においてチップ化し、再びエネルギーとして活用するものであり、地域内で資源を循環させる持続可能な仕組みを構築しています。

また、間伐材はチップ燃料としてのみならず、薪や炭としても活用しており、地域に根差した伝統的なエネルギー利用と現代的な環境技術を組み合わせることで、地域循環型社会の実践モデルを公共施設の運営を通じて具現化しています。

このように、弊社は「地域資源を守り、活かし、未来につなぐ」という理念のもと、エネルギー政策と環境保全の両立を図りながら、指定管理者として区の環境施策および持続可能な地域づくりに確実に貢献する運営を今後も責任をもって継続してまいります。

② 施設運営での工夫

指定管理者として公共施設の環境負荷低減を重要な責務の一つと位置づけ、ガスや重油などの化石燃料への過度な依存を抑制するため、省エネルギー型電球やＬＥＤ照明、低消費電力機器の導入を段階的に進めてまいりました。あわせて、ボイラーの運転効率向上に向けた運用改善等を継続的に実施し、施設運営全般における省エネルギー化と温室効果ガス排出の抑制に取り組んでおります。

今後も、指定管理者として区の環境施策との整合を図りながら、設備運用の見直しや省エネルギー対策の継続的な実施を通じて、環境配慮型の施設運営を着実に推進してまいります。あわせて、持続可能な地域づくりに資する取り組みを積み重ねることで、公共施設として求められる社会的責任を果たし、施設価値の維持・向上に努めてまいります。

木質バイオマスボイラー

除間伐による雑木の炭焼き利用

（５）利用者による評価と改善の取り組み

① 施設サービスにおける満足度向上に向けた現行の取り組み

ア．宿泊者向けアンケート調査

施設運営においては、多様な利用者のご要望を的確に把握し、継続的に改善へつなげる姿勢が極めて重要です。弊社では、宿泊利用者の皆様にアンケートへのご協力をお願いし、サービスおよび運営内容に関するご意見・ご指摘を収集しております。いただいた情報は、施設運営における貴重なインサイトとして位置づけ、料理内容や接客サービスの改善に反映させています。

アンケート結果については毎日集計し、施設の不具合や運営上の課題が確認された場合には即時に対応すると共に、従業員間で情報を共有し、再発防止に向けた取り組みを徹底しています。また、予約対応、フロント対応、館内清掃、接客品質、朝夕食の評価など、項目ごとの結果を可視化（グラフ化・数値化）し、継続的な品質向上の指標として活用しております。

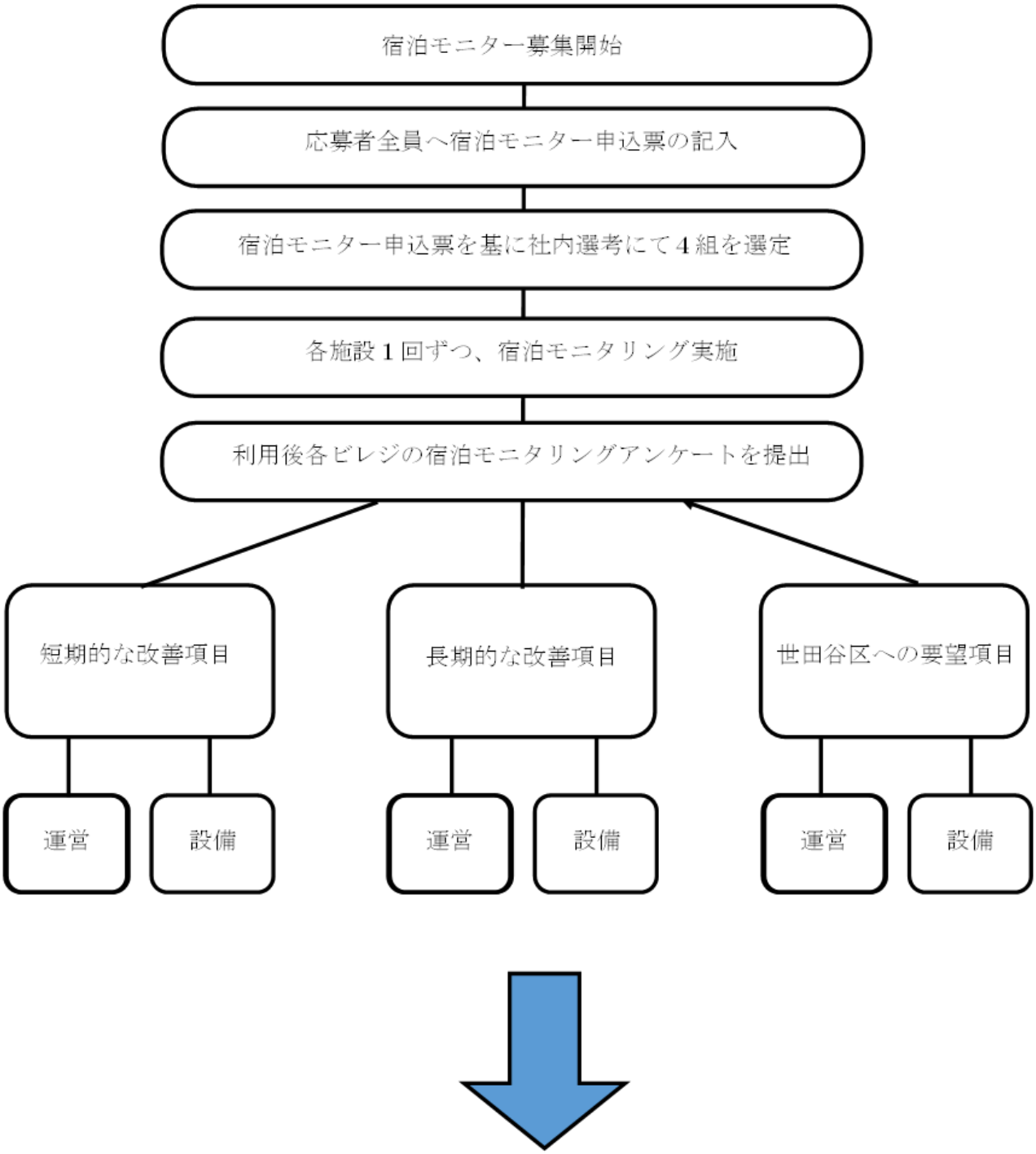
さらに、世田谷区外郭団体改善計画に基づく目標値の達成に向け、各項目の評価向上を着実に実現しつつ、利用者満足度の一層の向上を図るため、今後も不断の改善努力を続けてまいります。

イ．モニタリング調査

年齢や家族構成など属性の異なる幅広い利用者から、具体的かつ多角的な評価・意見を継続的に収集することは、公共施設としての満足度向上およびサービス品質の維持・向上を図る上で極めて重要であると認識しています。弊社では、指定管理者としての説明責任と改善責任を果たすため、平成１８年度より宿泊モニター事業を継続的に実施し、利用者の皆様から寄せられるご意見・ご提案を体系的に収集・分析し、施設運営およびサービス改善へ確実に反映してまいりました。

特に、令和３年度からの５年間においては、延べ１８８組の宿泊モニターから貴重なご指摘・ご提案をいただき、これらを単なる意見聴取にとどめることなく、改善内容の検討、実施、検証へとつなげる運営改善に活用しております。こうした利用者評価の継続的な蓄積と活用は、施設運営の質的向上に資するとともに、指定管理者としての客観的評価に基づく運営改善を実践していることの裏付けであり、今後も公共施設に求められる公平性・透明性を確保しながら、継続的なサービス向上に取り組んでまいります。

■令和３年度から令和７年度までのモニタリング調査の流れ



各担当所属の連携により、サービス向上に向けて実践

■令和３年度から令和７年度までのモニタリング調査の結果

分類	場所	項目	指摘	提案	合　計	備考
運営	PR	PR		19	19	区内施設・学校関係=6件　駅=4件 イベント関係=3件　SNS関係=4件
	フロント・売店	サービス改善	8	1	9	
		運営状況	4	1	5	
		商品充実	7	6	13	
	館内	サービス改善	1		1	
		案内・表示	3	1	4	
		運営状況	25	4	29	
		風呂	5		5	
	客室	サービス改善	2		2	
		案内・表示		1	1	
		運営状況	8	1	9	
		備品充実	2	2	4	
	施設周辺	案内・表示	1	2	3	
		運営状況	1		1	
	食事	サービス・料理	26	22	48	
	予約	案内・表示	6		6	
		運営状況	9	3	12	
設備	館内	設備改善	2	2	4	
		設備充実	1		1	
	客室	設備改善	5	3	8	照明に関するご意見=5件
		備品充実		1	1	
	施設周辺	設備改善	2		2	

■ 改善の具体例

短期的な実施項目

運営	意見	子どもの味付けがもう少しうす味だと嬉しいです。また、食べやすい大きさだと嬉しいですが。朝のようにビュッフェがあれば嬉しいです。
	回答（取組）	味付けにつきましては、お客様に満足いただけるよう努力してまいります。 また、食材の大きさにつきましては、ご意見を参考に食べやすい大きさで提供させて頂きます。 夕食のビュッフェスタイルにつきましは、今後の参考とさせて頂きます。
	意見	チェックイン時「今夜～のイベントがありますが参加しますか？」と質問があれば希望者は多いと思います。特に小さな小学生の子どもはなかなか出来ない夜の散歩を非常に楽しんでいました。子供に自然体験をさせたい親が世田谷には多いと思うので、ニーズが高いと思います。
	回答（取組）	健康村オプショナルイベントのご案内では、お客様に確実に情報が届くように、チェックイン時の配布物にチラシを同封しておりました。今後は、チラシの同封に加え、ご案内の際に一言添えさせていただくよう努めてまいります。
設備	意見	①ふじやまビレジ従来の照明だと暗い印象。②なかのビレジ空調は、各部屋ごとに調整できたらうれしい。
	回答（取組）	ふじやまビレジ客室照明につきましては、世田谷区の施設改修計画に要望事項として上げております。なかのビレジ客室には換気扇が設置されておりませんが、各部屋は、備え付けのエアコンが設置されており、リモコン操作で温度調整ができるようになっているところでございます。なお、客室に暖房調整ダイヤルの取扱説明書の設置もございましたが、今後、更にわかりやすいご案内を検討させていただきます。
	意見	お部屋の照明が少し足りない？暗いなぁと感じました。
	回答（取組）	客室の照明につきましては、世田谷区へ要望としてあげさせていただきます。簡易的なところとしまして、電気スタンドの貸出しをさせていただきます。

長期的な実施項目

運営	意見	1つ気になるのは、ウェブ予約した記録をウェブ上で変更、取り消しできない点である。オペレション上の課題なのか、予約システム上の課題なのか、その他の理由によるものなのかは不明であるが、利用者目線からすると、ウェブ上で予約した記録をウェブ上で閲覧できることはもちろんであるが、ウェブ予約を取り扱っている事業者の多くは、変更や取り消しができるような対応をしているのではないかと思う。電話予約受付時間外の対応を改善する課題があるかとも思われるが、改善を希望する。
	回答（取組）	現在予約システム上の問題にてウェブ上では予約登録のみとさせて頂いており、ご不便をお掛けいたしますが、変更やキャンセルなどはお電話にて承っております。今後、予約システムの見直しも見据えており、お客様のご意見も参考に進めてまいります。
	意見	駅の構内広告、アウトドアショップとの連携イベント、商店街との連携イベント（年末抽選会の当選品、地元野菜商品の売買）、健康村のニックネーム募集を通して存在を知らせる。川場村にまつわる川柳、俳句を募集し、世田谷文学館と連携する。最近よく言われている関係人口をつくるイベントを開催し、川場村に関心を持ってもらい健康村を利用してもらう。「健康村×〇〇〇」。毎年、この〇〇〇を企画することでいろんなチャンネルに健康村をアピールする
	回答（取組）	現在、世田谷線の限られた場所になりますが、駅構内へのポスターによる区民健康村のPRを行っております。今後のPR活動につきましては、頂いた貴重なご意見を含め、多くの可能性を掘り起こしながら更なる強化を行ってまいります。
設備	意見	なかのビレジよりも金額を高めに設定して、その分冷蔵庫の設置やサービスの向上を検討して頂けたら幸いです。
	回答（取組）	お客様から頂いたご意見を参考に、より快適にお過ごしいただけるよう努めてまいります。
	意見	部屋の鍵が1つだったのですが、家族連れだと鍵が2つあると助かるなぁと思いました。希望すれば部屋の鍵をもう1つもらえたのでしょうか。
	回答（取組）	リスク管理の上で、施設での鍵の受け渡しにつきましては、1部屋につき1つの鍵で対応させていただいております。また、お客様への希望により、追加の鍵につきましても今のところ検討をしておりません。将来的に施設の全面改修等の際、扉の鍵の仕様を含め、世田谷区と検討をさせていただきます。

世田谷区との調整項目		
運営	意見	トイレに近い廊下は、やはりトイレ・洗面台と廊下の間に扉がないので、匂いが気になりました。 女子トイレの個室の1カ所、上の電球がついていなくて暗かったです。エコのため、電気を一部使わないようにしているのでしょうか。 洗面台のゴミ箱は、「ふじやまビレジ」と同じようにペーパタオルが捨てやすいようにゴミ箱のフタがないものがいいなと思いました。
	回答 （取組）	電気につきましては、ご不便をおかけしております。電気スイッチが数か所に渡りトイレ内に設置されているため、他ご利用のお客様へ消灯頂き、そのままの状態となってしまったものと思われます。1か所のスイッチのみで全点灯や人感センサー化など世田谷区と検討をさせていただきます。また、ゴミ箱については衛生管理上蓋つきものにしております。今後は、館内のゴミ箱等は、これまで同様、衛生管理を考慮すると共に分別を含め、お客様へご協力いただける様にゴミ箱スタイルをご検討させていただきます。
	意見	月一回程度、室内広場で夜のイベントが開催されても良いのかと思いました。地元の方々も出入りしていただいて、音楽イベント・郷土芸能・朗読会・星空観察。イベントについては、世田谷区内の公共施設と連動させて、ちょっと専門的な要素を取り入れると充実するかもしれません。世田谷区施設連携することで、その輪が広がって、回転するようなサイクルを創造するのはおもしろいなと思いました。館内の利用層を広げるという側面では、言語の選択肢を増やすこともひとつのポイントになると思います。英語、中国語、韓国語を標準装備として館内の案内を作成するというような。
	回答 （取組）	夜のイベント開催につきましては、お客様のご意見を参考に、地元の方々との交流や、川場村の歴史や文化を盛り込んだイベントなどを検討させていただきます。また、星空観察などの演出も視野に入れ、多くの方々にご利用いただけるよう検討を重ねて参ります。館内の利用層を広げるという観点では、英語、中国語、韓国語を標準装備として館内の案内を充実させるとともに、引き続き世田谷区と協議を重ねてまいります。
設備	意見	天候の影響があるかもしれないが、若干暗かったです。シーリングライトや間接照明があっても良いかもしれません。 金庫があると良いでしょう。 部屋の広さに対してテレビが小さかったため文字が見えにくかったです。
	回答 （取組）	客室における要望につきましては、世田谷区の施設改修計画にあげさせていただいております。
	意見	到着が日没になってしまい、道中が少し不安でした。外灯が減り、看板も見つけられなかったため。また、駐車後館内への入口が分かりにくかったです。
	回答 （取組）	世田谷区で行われる区の施設改修計画への要望事項としてあげさせていただきます。

ウ．意見を反映させたサービス改善の取り組み（一例）

アンケート調査およびモニタリング調査を通じて把握された改善要望は多岐にわたりますが、特に多く寄せられているのが、料理の質に対する評価と期待であり、これは区民健康村事業における利用者満足度を左右する重要な要素であると認識しています。

弊社ではこれらの声を重く受け止め、利用者の意見を起点とした改善サイクルを確立し、地域食材や季節感を重視した食事内容の充実を図ってまいりました。具体的には、年４回の献立立案にあたり、アンケート結果を基に課題を整理し、試食会を重ねながら質の向上に取り組んでいます。

夕食においては、通常の料理提供に加え、ふじやまビレジ食事処「さくら川」が提供する会席料理において、月替わりの旬の地域食材と薪窯を組み合わせた献立が区民利用者から高い評価をいただいています。

さらに、標準食より質を高めた充実食、ボリューム軽減料理、アレルギー体質の利用者に配慮した低アレルゲンメニューの提供、持ち帰り用弁当や昼食、野外で楽しむバーベキュー、朝食における自家製オリジナルパンの提供など、多様化する区民ニーズにきめ細かく対応した食の選択肢を整

備してまいりました。

これらの取り組みにより、新規利用者の満足度向上のみならず、リピーターの安定的な利用継続につながる運営成果を上げています。

また、客室をはじめとする施設利用面においては、利用者からの要望を踏まえ、指定管理者として主体的に改善提案を行い、設置者である世田谷区と連携しながら環境整備を進めてまいりました。具体的には、令和７年度よりふじやまビレジの客室への冷蔵庫設置を実施し、令和８年度の改修工事以降、なかのビレジにおいても順次設置を予定しています。加えて、Ｗｉ－Ｆｉ環境の整備についても、世田谷区と協議・調整を行いながら改善を進めてまいりました。

安全面においては、老朽化した箇所について、緊急性および重要性を踏まえた優先順位を設定し、計画的な修繕を実施しており、施設・設備面では、アスファルトの補修、館内案内表示の改善、ホームページやＳＮＳでの外国語併記対応などを行ってきました。これらについては、設置者との情報共有を適切に行い、公共施設としての安全性・利便性・公平性の確保に努めています。

さらに、客室環境については、利用者アンケートおよびモニタリング調査で挙げられた館内の明るさ等に関する課題を世田谷区へ要望し、その結果、両施設における中長期修繕計画の中で改修が実施される予定となっております。

このほか、バリアフリー対応や客室の防音性向上など、施設・設備に関する改善要望についても、指定管理者として運営面での工夫を重ねつつ、設置者と連携した継続的な改善に取り組んでまいります。

★アンケート集計結果は別紙添付をご覧ください。

② 施設運営における第三者評価と検証

弊社は、区民健康村施設の指定管理者として求められる接遇水準の確保および向上を目的に、各種ホテル研修等を通じた基本的接遇マナーの習得を継続的に実施してまいりました。あわせて、「第二のふるさと」として安心感と親しみを感じていただける運営を目標に、日常業務における接客対応およびサービス品質の向上に計画的に取り組んでいます。

また、宿泊利用者を対象としたアンケート調査ならびに公募制によるモニタリング調査に加え提供サービスの客観性および妥当性を担保する観点から、民間調査会社による覆面調査を導入し、「サービス」「クオリティ」「クリンリネンス（衛生的で清潔である状態を保つ作業）」の三項目を中心とした評価を受けております。その結果、全体としては一定水準を維持しているとの評価を得ている一方、「サービス」面においては、利用者の潜在的ニーズを的確に把握するための声かけや対話が十分とは言えない点、「クオリテ

ィ」面においては、お見送り時の対応における印象向上の余地、「クリンリネンス」面においては、脱衣所等における清掃精度や案内表示の分かりやすさなど、改善すべき具体的事項が明確となりました。

弊社では、これらの評価結果を真摯に受け止め、単なる指摘事項の共有にとどまらず、運営改善に直結させる仕組みづくりを進めております。覆面調査の結果については、弊社が目指すサービス水準に基づいた明確な評価基準のもとで社内共有を行い、従業員一人ひとりが課題を正確に認識し、納得感をもって改善に取り組める体制を整備しております。

今後においても、研修計画の立案から実施、評価、改善に至る一連のプロセスを一体的に推進し、課題の着実な改善と再発防止を図るとともに、指定管理者として求められる安定的かつ高品質な施設運営を継続して実現してまいります。

２．更なるサービスの拡充と利用者拡大に向けて

区民健康村は、開村以来４０年にわたり、世田谷区と川場村の交流拠点として継続的に運営され、移動教室を始めとする多くの区民から厚い信頼を得てまいりました。この間、指定管理者として本施設の設置目的および公共性を十分に踏まえ、安全・安心を最優先とした管理運営に一貫して取り組むとともに、指定管理業務を安定的かつ着実に遂行してきた実績を有しています。

近年においては、利用者ニーズの多様化や社会環境の変化、新型コロナウイルス感染症を契機とした衛生管理基準の厳格化など、指定管理者に求められる役割は一層高度化しています。こうした状況を踏まえ、当社は、関係法令および指定管理業務仕様書を遵守しつつ、日常の施設管理・運営業務の改善、業務プロセスの効率化、人材育成の強化を継続的に行い、公共施設として求められる安全性・信頼性・公平性の確保に努めてまいりました。

特に、安全管理および衛生管理については、感染症対策を含む各種マニュアルの整備・更新、従業員研修の実施、リスクマネジメント体制の構築などを通じ、区民が安心して利用できる施設運営体制を維持しており、指定管理者としての責任を果たしているものと認識しています。また、少数精鋭の組織体制を活かし、現場判断の迅速化と安定したサービス提供を両立させることで、突発的な課題や利用者要望にも柔軟に対応してまいりました。

加えて、区民施設としての利便性向上および利用促進は、指定管理者に課された重要な使命であると捉えています。当社は、世田谷区と川場村が長年にわたり築いてきた信頼関係と交流の歴史を継承し、豊かな自然環境や地域資源を活かした交流事業や情報発信を通じて、区民にとっての「第二のふるさと」としての価値を高める取り組みを継続してまいりました。これらの取り組みは、単なる集客施策にとどまらず、区施策である都市と農山村の交流推進や関係人口の創出にも資するものであると考えています。

今後においても、指定管理者としての責任を重く受け止め、世田谷区の施策方針

および区民健康村事業計画との整合を図りながら、安定的かつ質の高い施設管理運営を継続し、区民サービスのさらなる向上と、区・村双方の地域価値向上に貢献してまいります。

（１）ＰＲ活動

区民健康村のＰＲ活動については、指定管理者としての責務を踏まえ、これまで施設を利用したことのない区民や認知度の低い層への周知拡大を重要課題と位置付け、世田谷区内においてＰＲ活動を積極的に展開しております。具体的には、区内各地域のイベントへの出店による直接的な情報発信をはじめ、地域団体への働きかけ、文化・スポーツ団体等への施設利用提案など、多様なチャンネルを活用した面的なＰＲ活動を継続的に実施しています。

これまで弊社では、令和７年度に区民健康村ホームページをリニューアルし、利用者目線に立った情報発信の強化を図るとともに、平成２２年１１月より実施している世田谷区ホームページへのバナー掲載を通じ、区施策との一体性を意識したＰＲに努めてまいりました。加えて、区報、エフエム世田谷による情報発信、タウン情報誌、メールマガジン、ＳＮＳ等、複数媒体を組み合わせた継続的な広報活動を展開しています。

現在、区民健康村施設のＰＲは、世田谷区内での出店販売による対面型ＰＲに加え、メールマガジンの定期配信を通じリピーターの確保と再訪促進を図る取り組みを進めています。今後につきましても、施設利用者や交流事業参加者の利用拡大に向け、写真・動画等の視覚的情報発信を一層充実させ、インターネットを活用した川場村および区民健康村の魅力発信を戦略的に推進してまいります。

① ＳＮＳにおける広報活動

弊社は指定管理者として、公共施設に求められる信頼性・公平性を重視した情報発信を基本とし、公式ホームページおよびＳＮＳを効果的に組み合わせた広報活動を展開してまいりました。

公式ホームページについては、区施策および指定管理業務との整合性を確保した「正確かつ統一的な公式情報の発信拠点」として位置づけ、施設利用案内、事業内容、運営方針等を分かりやすく整理・公開しています。これにより、区民に対する説明責任を果たすとともに、公共施設としての信頼性確保に努めています。

一方、ＳＮＳ（インスタグラム等）については、指定管理施設の魅力や利用イメージを補完的に伝える手段として活用し、即時性・視覚性を生かした情報発信を行っています。ＳＮＳ単独での誘導に依存することなく、情報の正確性・公平性を担保した運用を徹底しています。

さらに、四季折々の自然環境、交流事業の様子、宿泊施設の運営状況等について、写真・動画を用いて分かりやすく発信するとともに、ＹｏｕＴｕｂｅ等の動画配信も活用し、現地に足を運ばなければ伝わりにくい「体験価値」を可視化しています。これは、単なる集客目的にとどまらず、区民が事業内容や施

設の姿を事前に理解し、安心して利用できる環境づくりに寄与するものです。

これらの取り組みにより、「新規利用者への認知拡大」「リピーターの継続利用促進」「交流事業への段階的な参加誘導」を図るとともに、指定管理者として求められる安定的な利用促進と事業理解の醸成を両立させています。

今後も区の施策方針および公共施設としての役割を踏まえ、公共性を担保した戦略的情報発信を継続してまいります。

② ＰＲを効果的に行うための要点（予約を獲得するための公式サイトづくり）

健康村施設の宿泊予約は、ご利用日の６か月前から受付を開始しております。これまでのホームページ見直しにあたっては、設置者である世田谷区の施策方針および指定管理業務仕様書との整合を図りつつ、利用者アンケートやご意見を踏まえ、利用者の使いやすさ（予約のしやすさ）を最優先に改善に取り組んでまいりました。

今後の計画においても、世田谷区と情報共有・連携を図りながらホームページのリニューアルを進め、関心の高い川場村の四季の魅力（各季節ごとの見どころ）や、多様な楽しみ方（自然体験等）について分かりやすく整理し、利用者が来訪時期ごとの魅力を具体的にイメージできるよう、「おすすめ情報」の充実を図ってまいります

これらの取り組みを通じて、公共施設としての信頼性・公平性・分かりやすさを一層高め、世田谷区が目指す区民サービスの向上に指定管理者として着実に貢献してまいります。

（２）キャッシュレス化

弊社では、利用者の利便性向上と公共施設としてのサービス水準の高度化を目的に、キャッシュレス決済への対応を計画的に推進し、現在では概ね完備した運用体制を構築しています。

現時点で対応が困難なものは自動販売機等の一部設備に限られており、指定管理施設として、区民利用における支払環境の利便性は十分に確保されている状況です。また、ＱＲコード決済については、施設内利用にとどまらず、世田谷区内で実施する川場村地場産品の出店販売においても「せたがやＰａｙ」を導入し、区施策との連携を図りながら運用しております。これにより、区民にとって日常的に利用しやすい決済手段を提供するとともに、区内経済循環への貢献やイベント時の利便性向上を実現しており、利用者からも高い評価を得ております。

本取り組みは、単なる決済手段の拡充にとどまらず、指定管理者として求められる「区民サービスの向上」「利用促進」「行政施策との連動」を具体的に体現する運営改善の一例であると考えております。

第４章　世田谷区と川場村の交流事業について

１.現在の交流事業

（１）都市と農山村の交流

豊かな自然と田園風景に恵まれた場所で、区民の健康増進、レクリエーション活動の場を提供するとともに、人と人との交流、自然とのふれあいを通した区民の「第二のふるさと」づくりを目指し、昭和５６年に「区民健康村相互協力協定」(縁組協定)が締結されました。この協定により、相互の理解と信頼の上にたって苦難を乗り越え協力し、住民と行政が一体となって区民健康村づくりを推進してきました。

縁組協定１０周年を記念した「友好の森事業」では、水源地である川場村の環境を区民・村民が協働で「守り」「育て」、その環境で「学び」「遊び」「憩う」活動を続け、平成１８年度に開校した「健康村里山自然学校」へと発展し、区民・村民が交流を深めながら、川場村の環境保全を担っております。こうした取り組みは森林だけでなく、川場村の基幹産業である農業も含め里山をフィールドに様々な事業を展開しており、健康村里山自然学校における過去１０年の延べ参加者数は約４，８００名となっております。

健康村里山自然学校	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	合計
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	
里山塾(大人向け・年間コース)	76	72	41	47	46	42	45	45	69	50	533
里山塾(親子向け・体験型)	91	108	132	154	17	51	88	68	83	82	874
こども里山自然学校	127	133	152	197	0	20	48	63	54	42	836
川場まるごと滞在記	9	7	13	13	0	6	15	27	35	46	171
農業塾(野菜づく入門)	59	101	131	101	68	56	119	125	95	123	978
農業塾(棚田オーナー)	168	149	126	116	82	0	100	85	89	93	1,008
農業塾(手づくりそばの会)	50	41	28	35	20	30	50	32	69	89	444
合　　計	**580**	**611**	**623**	**663**	**233**	**205**	**465**	**445**	**494**	**525**	**4,844**
					※R2年とR3年は感染症対策のため中止もあり						

この４０年以上にわたる長い交流の中では、すべて順風満帆というわけではなく、自然災害やパンデミックなど様々な社会問題にも直面してきました。特に近年では、新型コロナウィルス感染症の影響は大きく、健康村事業の根幹でもある「人と人との交流」が展開できないという大きな課題もありました。そのような厳しい状況においても、区民村民が双方を想う気持ちは途切れることなく、オンラインなど新たな交流スタイルを探りながら、繋がりを継続していきたいという両住民の意思が感じられました。そうした逆境を乗り越えることで、さらに世田谷区と川場村の関係は深まるとともに、社会的にも自然体験や交流の価値が高まり、現在ではコロナ前を上回る参加者数の事業もあります。

このような苦難を乗り越えた中で、新た試みとして展開してきたのが、「里山自然学校サポーター制度」です。このサポーター制度では、交流事業運営の補助的な役割だけでなく、地域行事に積極的に関わることで、さらなる交流の発展へと繋がる可能性を期待しております。弊社は地域に根差した企業として、特に住民感情のヒダを読み取りながら丁寧に調整を進めた結果、少しずつ活動エリアを広

げ、地域行事への参加者数も増加してまいりました。

里山自然学校サポーター制度

	登録者数	延参加人数			新たな取り組み
		交流事業	地域行事	合　計	
令和４年度	27名	29名	8名	37名	縁組40周年記念事業・ふじやま冬の竹灯籠まつり
令和５年度	27名	22名	5名	27名	冨士山集落の獣害対策(フェンス設置)作業
令和６年度	22名	24名	7名	31名	中野地区大わらじづくり・谷地地区愛宕山の里山整備作業
令和７年度	28名	26名	16名	42名	谷地地区愛宕山火まつり

このように、時代の変化に対応した事業展開は、世田谷区と川場村、そして弊社が一体となって進めてきた成果であり、都市と農山村の交流事業の先進事例として評価を得ています。弊社は、都市と農山村の交流事業を進める組織として、両行政の補完的役割を果たしてきた実績と経験を活かしながら、交流事業をこれまで以上に幅広く展開することが求められます。引き続き、主役となる区民・村民をつなぐ「都市と農山村の交流サポーター」としての役割を果たすべく、弊社スローガンの「４つのハート」を実践し、交流事業の更なる展開と両地域社会の発展に努めてまいります。

（２）住民との協働

① 人的ネットワークの強化

弊社は地域に根差した企業として、地元住民との信頼関係を大切に育んできました。それは、業務はもちろんのこと、生活者としての日常も含めて地域とかかわりを持つことにより、強固な信頼関係を築いております。例として、村内で田んぼアートを主に活動する地域おこしグループ「縁人」や、冨士山集落を主として活性化に取り組む「冨士山集落活性化協議会」、地域の防災に活躍する「地元消防団」など、地域社会の一員として生活を共にしながら活躍しております。そうして得た人脈は、健康村事業にも活かされ、村内の魅力人発掘に寄与することで、区民と村民をつなぐきっかけにもなります。また、物価や人件費の高騰が叫ばれる昨今、米騒動や食材の値上がりも深刻な問題になっております。そんな中においても、これまで培った人脈により、安定的に農産物を確保することができ、尚且つ安全・安心な食材を区民に提供することで、食を通じた交流や地域の発展につながっております。引き続き、地域に密着した企業として、人的ネットワークの強化に努めることで、地域の発展に寄与してまいります。

② 川場村内での取り組み

区民に川場村の魅力を体験していただくためには、学術的な要素からの視点や農林業をはじめとした専門分野の視点なども大切にしており、それが村の生活で培われた知恵や技の社会的価値を高めることにも繋がります。弊社はこれまで培った人脈により、多くの事業協力者との連携を確立しており、参加者の満足度をより高めるため、関係者の魅力を最大限活かせるようコーディネート

しております。また、村民関係者が学識者や専門インストラクターと知り合うきっかけにもなることから、地域住民にとっても知識を得る機会となっております。そうした人と人との出会いを大切にしながら、次世代を担う人々との連携協力も重要視し、引き続き良好な関係を築いてまいります。

交流事業関係者(指導者・協力者)

	R3	R4	R5	R6	R7	合　計
村民	80名	151名	149名	156名	171名	**1219名**
村民以外	50名	101名	136名	138名	131名	**891名**
合　計	**130名**	**252名**	**285名**	**294名**	**302名**	**2110名**

③ 世田谷区内での取り組み

川場村からの委託により、平成１８年度より取り組んできた世田谷区内催しへの出店では、コロナ禍には回数が減少したものの、年々出店のご要望が多くなっております。それは、これまで地道に取り組んできた成果と考えており、その結果として川場村の農産物への評価と購入希望者は年々高まっております。例として、世田谷区内の羽根木公園で開催される「梅まつり」において、毎年販売するリンゴの人気が高まり、今では１００名を超える行列ができるほどの賑わいとなっており、１日に１，０００袋以上が完売する人気ぶりです。その反面で混雑に対する対策や、より多くの方がお買い求めいただけるような工夫が求められましたが、長年の経験から的確な対策を施し、農産物を通じた区民・村民の交流を実現しております。また、農産物の販売だけでなく、川場の手づくり十八番とも言える「コンニャクづくり」を、世田谷区内で体験できる機会も提供しております。開催にあたっては、地元こんにゃく婦人部の方々と丁寧な調整を重ね、安全・安心な川場村の食品だけでなく、人の魅力も最大限引き出せるよう、コーディネート役に努めております。

なお、この世田谷区内での川場ＰＲは、いかに川場村のことを知らない方々に情報を届けるかも重要なポイントとなります。そこで、区民健康村施設の利用者を世田谷区内地域別に分析し、出来るだけ利用件数の少ない地域を把握することで、新規開拓の機会にも繋げております。

世田谷区エリア別利用率　**（令和2年～令和7年）**

地域	利用件数	利用比率	地番別人口（令和6年1月1日時点）
世田谷地区	3,097	29.5%	262,691
砧地区	2,465	23.5%	165,024
玉川地区	2,250	21.5%	217,624
北沢地区	1,420	13.5%	152,834
烏山地区	1,250	11.9%	119,968

（３）教育機関・他団体との連携

区民健康村事業を推進するにあたり、参加者の満足度を高めることや、より活発的な交流に繋げるためには、様々な機関・団体との連携も欠かせないものであり、弊社はそのコーディネート役を担っております。特に、健康村里山自然学校の運営においては、東京農業大学教授や岩手大学教授と綿密な連携のもと、川場ならではのプログラムに加え、社会的な側面からの取り組みも表現し、この事業の価値を高めてまいりました。さらに、ファミリー世代にも対応できるよう、世田谷区内大学と連携した対応や、茅葺きや森林整備作業などの専門分野においても、安全・安心に対応できるよう連携を行っております。

なお、今期は川場村教育委員会と連携し、川場村の子ども達を対象とした里山体験プログラムを展開しました。川場村内でも、若い世代になればなるほど自然体験の経験が少なく、身近にある里山で活動する機会が減少していくことで、自然に対する関心が薄れ、結果として川場村の里山環境の荒廃に繋がる恐れがあります。村で生活する子どもたちに、自然の魅力や川場村の良さを知り体験してもらうことで村への理解を深め、地元への愛着を持つことにも繋がります。そうした取り組みは、第５期事業計画においても、「川場村の魅力発見事業」として重点事業に位置付け取り組んでおります。さらに令和７年度には、宿泊者向けのオプショナルイベントと連携し、川場村の子ども達と世田谷区民ご家族が一緒に体験する場を設けるなど、新たな交流の機会づくりにも繋がっております。

① 新たな協力者の掘り起こし

これまで、農業生産者や村内の団体(雪ほたか生産組合、リンゴ出荷組合、WASAWASA など)と協力しながら、川場村の様々な魅力を区民に体験していただきました。新たな取り組みとしては、ユネスコ無形文化遺産に登録された伝統建築工匠の技の一つでもある「畳づくり」を、地元職人さんの協力を得て、区民に体験していただきました。日本の文化である貴重な職人の技は、生活スタイルの変化により減少しており、そうした担い手との繋がりは、大変貴重な機会と考えております。

また、川場移動教室の環境学習プログラムにおいても、出来るだけ村民が関われる機会づくりに取り組んでまいりました。川場村の食文化を体験できる「生芋コンニャクづくり」や、農業従事者をはじめとした村民から直接お話を聞ける「ここだけの川場ばなし」など、基幹産業である農業や川場村の暮らし・文化を学べる貴重な機会となっております。

今後の新たな展開としては、川場村やビレジ周辺の環境と、村民の特性を理解した弊社の強みを活かし、「ホタルの里づくり」を検討しております。このプロジェクトを進めるにあたっては、ホタルの生態に詳しい村民の協力のもと、出来るだけ多くの区民と村民が関われる機会を考えながら取り組んでまいります。

② さらなる連携強化に向けた取り組み

自然豊かな川場村には様々な魅力がありますが、そうした魅力を区民に感じていただけるよう、その掘り起こしに努めております。これまで、東京農業大学と様々な連携を行う中で、友好の森での動物調査なども行ってまいりました。その成果として、記録した動画を区民健康村施設で常時ご覧いただける環境を整え、施設利用者にお楽しみいただいております。さらに、そうした取り組みをきっかけに、移動教室の環境学習プログラム「川場野生動物調べ」に発展させております。このプログラムは、移動教室の児童が動物の行動を予測して考え、クラスで話し合ってセンサーカメラを設置し、撮影された動画を確認することもできることから、川場村で暮らす生き物を知るだけでなく、考える力も養うプログラムとして好評を得ております。引き続き関係機関と連携し、様々な企画・プログラムに繋がるよう、社員の創造力を強化しながら取り組んでまいります。

■協力者における対応の様子

川場まるごと滞在記受け入れ農家

世田谷区内大学生による体験リーダー

岩手大学教授による里山塾講義

森林組合スタッフによる伐倒指導

茅葺き職人による屋根葺き

地元農家による郷土料理の指導

東京農業大学元教授による農業塾講義

地元木工職人による木工技術指導

■交流事業指導者および事業運営協力者概要

分　野	内　容	備考
健康村里山自然学校	総合企画・運営	(校長) 東京農業大学 名誉教授
	企画・運営・技術指導	(副校長) 元群馬県職農業系技師
農業塾	プログラム企画・進行管理	(塾長) 東京農業大学教授 客員教授
	農業技術指導	(講師) 元[民宿100選] 選定民宿経営
	農業技術指導	(講師) 民宿おかあさん100選
	農業技術指導	(講師) 専業農家
	農業視察受け入れ	リンゴ農家
	農業視察受け入れ	ブドウ農家
	農業視察受け入れ	ブルーベリー農家
	農業視察受け入れ	雪ほたか生産者(全国米食味コンクール金賞受賞)
	農業視察受け入れ	コンニャク農家
里山塾	プログラム企画・進行管理	塾長　岩手大学教授
	技術指導	利根沼田森林組合
	技術指導	林業家
	林業機械等技術講習	林業・木材製造業労働災害防止協会
	運営サポート	東京農業大学学生・国士舘大学学生等
	運営サポート	やまづくりくらぶ　世田谷区民
	茅葺き技術	茅葺き職人
	茅刈り技術	村民
	建築技術・文化史	村民、区民
	運営サポート	川場村消防団(地元分団)
	茅葺き建築指導	次大夫堀公園民家園・茅葺き研究会
	事業連携	冨士山集落活性化協議会
	事業連携	一般社団法人WASAWASA
	事業連携	一般財団法人世田谷トラストまちづくり
	事業参加	雪ほたか生産組合
	親子里山体験コース受け入れ	リンゴ農家
野外体験	企画・進行アドバイス	東京農業大学教授、岩手大学教授
	野外体験リーダー	東京農業大学学生　こども里山自然学校等
	自然観察ガイド	東京農業大学学生
	野外体験リーダー認定	特定非営利活動法人　自然体験活動推進協議会
棚田オーナー制度	体験指導・野外体験	専業農家及び農家民宿
手づくりそばの会	体験指導	区民、村民
木ごころ塾	木工技術指導	村内木工職人
フライフィッシングスクール	テクニカルインストラクター	フライフィッシング　JFF事務局
	フィールドガイド	地元つり愛好家
登山	ガイド・アドバイザー	沼田山岳会　ヒマラヤ登山経験者等
地域文化体験	伝統食文化体験指導	みどり会
移動教室	りんご生産講話・収穫体験	りんご農家
	移動教室登山道整備	山の神々を訪ねる会　村民
	コンニャクづくり体験	村民
農業	りんご収穫体験等	オプショナルイベント等での協力
	りんご出荷組合	世田谷区内出店協力
	りんご研究会	レンタアップル運営協力・ふるさとパック協力
	りんご研究会青年部	りんご生産後継者・出店協力・野外体験指導
	野菜生産	区内出店協力農家・ふるさとパック協力
	米生産	村内農家・施設内消費米納入
	畜産	酪農家・環境学習プログラム等協力
	乾燥芋生産	野外体験指導・ふるさとパック協力
	伝統工芸	村内伝統工芸　ほうき作り
	畳職人	自主事業企画等協力
植物学	村内植生調査	東京農業大学教授、研究室学生
交流支援	世田谷区内出店・PR活動	在京川場村人会
危機対応	救命救急技術	利根沼田広域消防

（４）環境へ配慮した取り組み

① 協働による環境整備

これまで、友好の森を主なフィールドとして、区民と村民の共通財産である自然環境を協働で守り、育ててきましたが、そうした取り組みが、やがて村全体に広まっていくような事業展開が求められております。第５期事業計画の施策目標「協働による自然環境の保護と循環型社会の構築」においても、「冨士山集落との里山整備事業」や「交流事業による森林保全活動の全村展開」などを重点事業として取り組んでおります。弊社は、こうした事業を推進させるべく、強みであるネットワークを活かして様々な内容を交流事業に取り入れてきました。

令和４年度には、コロナ禍で延期となっていた地域との交流を再開し、冨士山集落との遊歩道整備に加え、地元中野地区の景観整備（道普請）に里山塾（おとなの里山コース）が参加し、川場村の美しい景観づくりに協働で取り組んでおります。

② 里山自然学校サポーター制度による環境保全整備

川場村では、住民主体の様々な活動がありますが、村内谷地地区のシンボルでもある愛宕山周辺の環境整備にも地域住民が取り組んでいます。人々が関わってきた里山の環境を、地域住民の手で守り育て後世に残そうとするこの活動に、令和６年度から里山自然学校サポーターが参加しております。こうした取り組みは、「交流事業による森林保全活動の全村展開」へと着実に繋がっていくと自負しております。

③ 交流事業を通じた環境保全活動における成果

友好の森事業から３０年以上が経過し、これまで多くの区民・村民が友好の森をはじめとした村内の環境保全に関わってきました。その主となるのが、健康村里山自然学校里山塾ですが、近年では友好の森に留まらず、川場村内へと活動の場を広げております。令和３年から令和７年度までの５年間における里山塾の活動だけでも、延べ１，４９２名が作業に携わり、約５．８ヘクタール（５８，３２０㎡）の面積を整備しております。さらに、平成２４年度から令和７年度までの１４年間で、里山塾をはじめ友好の森に関わる作業の実績では、累計で延べ６，６６８名が関わり、約２２．８ヘクタールもの面積を整備しております。これは、東京ドーム約 4.7 個分の広さとなり、長年にわたる地道な交流が、水源地である川場村の環境保全に貢献してきたことが分かります。

また、区民・村民の手で植えて育ててきた森林は伐採の時期を迎えておりますが、可能な限り交流の中で循環できるよう、その活用にも取り組んできました。例として、交流事業や区内団体の研修等で友好の森を整備する際に出た材を「ウッドビレジ川場」に提供することで、発電事業を通じた世田谷区内世帯の電力やふじやまビレジの木質バイオマスボイラーの燃料など、自然エネルギ

一へと繋がっております。

④ 地域と連携した取り組み

川場村第５次総合計画においては、「豊かな自然と共生する村づくり」を推進するための課題として、鳥獣害等被害対策に取り組んでおります。区民健康村施設がある集落は村内でも山際に位置する集落のため、その被害も年々深刻になってきております。弊社は、そうした地域の課題にも、交流事業の中から積極的に取り組んでまいりました。

まず、健康村里山自然学校里山塾においては、山際の刈り払いを実施することで、畑周辺の見通しを良くし、獣が近づきにくい環境整備に取り組んできました。これはコロナ前の平成２８年度より地道に行ってまいりましたが、コロナ禍により一時中断していたところ、地域住民から「効果があったため再開してほしい」という要望があり、コロナ後の令和５年度より再開し、地域の信頼獲得につながっております。

また、獣害対策として山際には電気柵が設置されておりましたが、地域住民だけでは管理が大変なことから、防護柵の設置に切り替わってきております。そうした作業は集落単位で行うものの、人手を要するため、里山自然学校サポーターにも呼びかけを行い、区民と村民が協働で進めることが出来ました。川場村の事業計画では、今後も防護柵の設置延長を進めているため、引き続き区民が関わりながら進められるよう、独自のネットワークを活かして取り組んでまいります。

（５） 利用者による評価と改善に向けた取り組み

① 利用者の評価

交流事業の運営では、より多くの区民・村民がご参加いただけるよう、参加者の意見を反映させた事業展開に取り組んでおります。

ア．アンケートから繁栄させた例

「川場ならではの食文化に触れる田舎料理教室を行ってほしい」

（農業技術教室参加者より）

⇒農業技術教室の補講回において、田舎料理「だんご汁づくり」を実施

「虫取りツアーを企画していただきたい」

（農業技術教室参加者より）

⇒夜のお楽しみプログラムとして実施

イ．アンケート評価

「内容は満足か」という設問の点数

（里山塾おとなの里山コース）

令和３～７年度までの５年間集計　満足度９４%（２２５点中２１１点）

なお、コロナ禍で休止していた、各事業における「指導者や村民を交えた交流会」を再開することができ、区民・村民が交流を深めるだけでなく、忌憚な

くご意見を伺う大切な機会となっております。例として、交流会で頂いたご意見をきっかけに、交流事業の参加者が、川場村の催しにおける出店に協力するような機会に発展しております。その参加者は刃物研ぎという特技があるため、川場村の大工組合が村民の包丁研ぎを行う際にその橋渡し役を弊社が担い、今では毎年恒例となっております。これは、参加者から頂いた意見をヒントに、川場村の状況を熟知した弊社スタッフだからこそ実現した成果と自負しております。

一方で、交流事業の運営における事務局としての視点では、次のような項目も重要と考えております。

ア．常に、「縁組協定の基本理念である『世田谷区と川場村の両自治体両住民の相互理解と信頼関係に基づき、都市と農山村の双方の地域社会の発展のために、補完協力関係を構築すること』に資するものであるか」に立ち返って考察すること。

イ．そのうえで、お客様(参加者)の「好むこと」を提供するのではなく、お客様(参加者)の「ためになること」を提供する視点に立つこと。

ウ．さらに、事務局として事業執行による損益を推計したうえで、必ず益を創出する事業内容にしなければ、継続できないことに留意すること。

参加者から直接寄せられる声やアンケートによる意識調査など、参加者の意見を反映させながらも、このような視点を踏まえた事業展開に取り組んでおり、引き続き本事業の発展に寄与してまいります。

② 健康村里山自然学校の運営

参加者や住民の声を反映させる場として、健康村里山自然学校運営委員会を開催し、主催者・指導者・地元住民と意見交換をしながら、より充実した運営と更なる交流の発展を目指しております。そこで挙げられた課題を整理し、時代の変化や社会情勢、川場村の現況など様々な状況を踏まえながら運営するためには、長年培った弊社のノウハウは欠かせないものと考えております。

また、里山自然学校サポーター制度を令和４年度より進めておりますが、今後の更なる交流機会に発展させるため、参加者アンケートによる意識調査も実施しております。そこから読み取れるニーズとしては、「地域活動のお手伝いがしたい」「村民との交流を図りたい」「自然を満喫したい」といった声が多く、自身が楽しみつつ「川場村へ貢献したい」という意識が分かります。そのため、今後はさらに地域との関わりを増やしていけるよう、村内から情報を集めながら交流機会を探ってまいります。

■里山自然学校サポーターに対するアンケートより

回答者	21件	
参加目的	**件数**	**割合**
地域活動のお手伝いをしたい	14	67%
村民との交流を図りたい	14	67%
自然を満喫したい	13	62%
里山での生活体験に触れたい(農林業)	11	52%
環境に貢献したい	6	29%
内容が魅力的	5	24%
健康維持・増進のため	5	24%
友達づくり	4	19%
人に薦められて	1	5%

参加者の声より
何回か参加して、川場での仲間や知り合いができたことは貴重だった。(60代:男性)
皆での食事会、夕食会(打ち上げなど)があるとうれしい（50代:男性）
川場村訪問の機会をなるべく多く持ちたいです。(70代:男性)
中山間地の課題に気付けるような機会を期待しています。(70代:男性)

２.交流事業の充実・発展に向けた取り組み

（１） 交流事業における取り組み(ステップ１～３)

交流事業は、世田谷区と川場村の縁組協定の根幹となる事業であり、両地域社会発展のためには、さらに活発的な活動展開が求められます。そのためには、多くの健康村づくり事業の理解者を増やすことが重要となりますが、それを実現するために、弊社はこれまで交流ステップを段階的に捉えた事業展開に取り組んでまいりました。

①【ステップ１】 「川場村を気軽に楽しむ・知る」

健康村入門的プログラムとして、季節ごとの川場村の魅力を気軽に楽しめるプログラムです。短時間のオプショナルイベントから宿泊型ツアーなど、参加機会もジャンルも多岐にわたって展開しております。

ア．新たな村民の登場の開拓

まず、地域の食文化を体験するプログラムを展開し、地元のお母さんが登場する機会づくりに取り組みました。そこから発展し、今では農業技術教室や、手づくりそばの会の講師など、様々な場面でご活躍いただき、区民と交流を深めていただいております。また、冬場の新たな魅力づくりを目的とした「ワカサギ釣り」や、日本らしい文化に触れる「畳づくり」など、新しいジャンルも開拓しつつ、村民の特性を生かした登場を実現してまいりました。

イ．友好の森の資源活用

里山自然学校の事業や、自主グループの活動などで出た材は、「ウッドビレジ川場」だけでなく、交流事業の中でも活用しております。例として、オプショナルイベントの「火おこし体験・たき火」に関する企画では、昔ながらの知恵や技を体験しながら、おやつづくりも楽しめる人気企画となっております。ここで友好の森の材の一部を活用することで、健康村事業の取り組みを紹介する機会にも繋がっております。

ウ．事業のオンライン化

コロナ禍により、対面での交流が困難な状況から、オンライン化が加速しましたが、感染の落ち着きとともに、交流事業においても対面による交流プログラムを展開しております。しかし、オンラインの利便性を活かして、効果的に川場村を知る・楽しむことが出来れば、より多くの区民へと交流を広げられる可能性があります。今後は、「より多くの区民に知っていただくためのツール」として、オンラインでの交流機会も検討してまいります。

エ．新たな取り組み

これまで、オプショナルイベントの実績を分析すると、夜型のプログラムへの参加が多い状況です。そこで、夜型プログラムの更なる充実を図るため、弊社スタッフが「星空案内人」の資格を取得し、美しい川場の夜空をご案内する新たなプログラムを展開しております。こうしたスタッフの新たなスキルアップにも力を入れ、マンネリ化防止にも努めております。

また、参加状況では、農作物の収穫体験や川魚のつかみ取りなどの「屋外体験型」と、ホタル観賞やナイトハイクなどの「夜型」プログラムが圧倒的人気ではあるものの、コロナ後には、「ガイド＋α」の参加が増加傾向にあります。これは、弊社の得意とする自然や暮らしを紐解く「カントリーガイドウォーク」に、農家さんと交流を深められる収穫体験をプラスしたハイブリッド型企画を展開しており、参加者増加に繋がっております。その成果として、オプショナルイベントの参加者数では、コロナ前の平成３０年度は７７６名の参加に対して、令和７年度では８３２名とコロナ前を上回る参加実績となりました。引き続き、これまでの実績から参加状況なども分析しつつ、より多くの参加者獲得を目指してまいります。

	コロナ前	コロナ後	変化
ガイド系	5%	8%	3%
ガイド＋α	0%	5%	5%
体験屋外	41%	42%	1%
体験屋内	3%	4%	1%
夜	43%	33%	-9%
その他	8%	8%	0%

■ 健康村ふるさとプログラム

健康村施設に宿泊する合間で気軽に参加できる企画から、宿泊型のツアー企画まで、自然豊かな川場村を四季折々で満喫したり、村民との交流を楽しんだり、川場村の魅力を弊社スタッフがコーディネートする企画です。

・オプショナルイベント

・宿泊型ツアー

② 【ステップ２】 「もっと時間をかけて川場村を知りたい」

ア．新規参加者と継続的に参加される方のプログラム内容明確化

交流事業では、リピーターの参加者も多く、プログラムがマンネリ化しないよう新たな内容を取り入れながら運営しております。これまで、ともに健康村事業を支えていただいた指導者陣とは、強固な信頼関係のもと、その都度プログラム内容を協議し、参加者層に合わせた内容を展開しております。例として、フライフィッシングスクールでは、まだフライフィッシングの基礎が分からない新規参加者に対して、水生昆虫の観察や管理釣り場での体験を、ベテランの継続参加者には、河川での実釣を中心に体験するなど、参加者のレベルに合わせた柔軟な対応を行っております。そうした丁寧かつ細かな配慮こそ、サービス業に従事する弊社スタッフが得意とする分野でもあり、接客と野外体験を両立できる弊社の強みと考えております。

■ フライフィッシングスクール

フライフィッシングは、鳥獣の毛などを使い、魚が捕食する生き物に似せた「毛ばり」で釣りをします。経験豊かな講師陣が丁寧に指導しますので、初心者でも安心して楽しめます。美しい里川で、贅沢な時間と楽しい仲間に出会える教室です。

■ レンタアップル

リンゴの木のオーナーになり、農家さんと一緒に作業をしながら交流を深めていただいております。農家さんの優しい指導や、地域ならではのお話など、りんごの木を通して親戚のようなお付き合いができます。この事業は、縁組当初から長年にわたり継続してきた事業ですが、既に村内で受け入れられる木が無くなるほどの継続率となり、現在新規の受け入れは休止しております。

■ 農業塾 手づくりそばの会

川場村の風土に育まれた畑で、そばの種まき・収穫・脱穀・そば打ちと、すべてを体験できるのが、健康村流そばの会です。自らの手で作り育て、食べるという最高の贅沢を味わえます。現在では、地元のそば打ち名人も講師に加わり、川場流を体験しながら交流を深めております。

■ 木ごころ塾(初心者木工体験教室)

木のぬくもりを感じ、たしかな手しごとを学べる、初心者向けの木工体験教室です。この塾では、用途や見分け方など、木の特性を知ることから始

まります。経験豊かな地元木工職人から、加工するための技や、木の使い方に関する知識を学ぶことができるため、ご家庭での日曜大工に役立ちます。令和８年度より、「森の学校」をフィールドに開催しており、友好の森事業の紹介にも繋がっております。

■ 農業塾 レンタル農園

村内の畑を活用し、知識と経験をもとに様々な野菜づくりを楽しみます。春の作付けから秋の収穫まで、土に触れ農作業に没頭するだけでなく、川場村の季節の移ろいも感じられます。

③ 【ステップ３】 「川場村のために何かできないか?」

ア．修了者を対象とした長期宿泊型交流拠点の活用及び地域との関わり

イ．交流事業サポーター制度の展開から事業普及や理解者拡充

川場村を知り、時間をかけて川場村に関わってくると、「川場村のために何かできないか」といった想いが芽生えてきます。しかし、区民が村内で積極的に活動するためには、「交流拠点」と「コーディネート役」が重要となります。

区民健康村施設では、一般区民だけでなく世田谷区の学校教育（川場移動教室）も運営していることから、長期にわたる活動の拠点は、川場村との密な連携が欠かせないものとなります。しかし、地域を理解しつつ区民と村民を繋げる「コーディネート役」は、弊社が最も得意とする分野であり、その特性を活かして地域と区民が求めていることをマッチさせるため、「里山自然学校サポーター制度」の村内展開に力を入れてきました。その成果は、健康村施設を有する集落だけでなく、少しずつ村内の活動へと広げてきており、

その交流をきっかけに、サポーター制度の活動以外でも、足しげく川場村へ通っていただき、自発的な交流へと繋がっております。

■ 健康村里山自然学校

・里山塾　おとなの里山コース

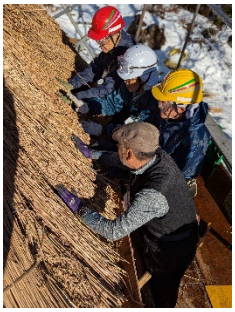
里山を守る活動に加え、川場村内に出向いて地域の方々とともに活動を行う中で、地域の方々がどのようにやま(森林)と向き合ってきたのかを、里山づくりを通して体験するコースです。里山で培われた知恵や技を学びながら、地元住民と協働で川場村の環境を守り・育てていきます。

・里山塾　親子里山体験コース

親子で気軽に里山に親しむことができ、里山の大切さに触れ自然と触れ合う楽しさを再発見できるコースです。乳幼児など幅広い年齢層が参加できることもあり、年々参加希望者が多くなっているため、里山塾全体の構成も考慮して受け入れ数の見直しを行い、より多くの方の参加をいただいております。

・里山塾　茅葺きコース

里山自然学校運営委員会でのご意見を集約し、令和５年度より里山塾リニューアルに伴いスタートしたコースです。友好の森で収穫した素材を活用して、現役の茅葺き職人から学びながら、実際に茅葺き屋根をつくることが出来る専門的なコースです。また専門家や川場村指導者のお話を聞きながら、村内の伝統的な家屋から川場村の暮らしを感じることもこのコースの醍醐味です。



・農業塾　農業技術教室

永い時を経て受け継がれた川場流農業の知恵や工夫を地元農業従事者から学ぶとともに、学識者の視点から農業基礎を学ぶことが出来ます。作業の合間には、季節に応じた地元流の振る舞いや、村内農家さんへの視察により魅力人と出会うことで、回を重ねるごとに川場ファンが増えていきます。

・農業塾　棚田オーナー制度

冨士山集落の特徴である石積みの棚田は、米づくりを持続することで伝統的な景観が維持され、それとともに周辺の生態系も守られております。豊かな環境の中で、農家さんと一緒に米づくりを行い、土に触れながらの楽しいひと時と作業の合間の心づくしのおやつを楽しめるのも、棚田オーナー制度の醍醐味です。

・こども里山自然学校（小学４年～６年生）

里山を舞台に、自然体験を通じて知恵や技に触れ、地域の人々との交流を楽しみます。川場村の子どもが減少傾向にある中においても、川場の子どもも参加して、都会の子どもと交流を深めております。さらに参加

者増加を目指して、令和８年度より小学校４年生の受け入れも行っております。

・川場まるごと滞在記

地域住民との交流をはじめ、土を耕し、森を育て、人に学ぶ、中学・高校生向けの本格的な農山村体験です。同世代の仲間とともに過ごすことで絆を深めるとともに、村内魅力人との交流から、里山で暮らす人々の想いも感じられ、参加する子たちには「ふるさと」の意識が芽生えています。

④ 【交流事業から区民と村民の自発的交流へ】

永きにわたる交流は、区民と村民の様々な交流へと発展し、里山塾や手づくりそばの会など、修了者グループによる活動は、現在も継続されております。なかでも、森林(やま)づくり塾・里山塾の修了者で構成される「やまづくりくらぶ」は、友好の森での活動や村内農家さんのお手伝いなど、農林業を通じて川場村の環境保全を担っていただいております。

また、農業塾修了者は、お世話になった指導者宅で年末に餅つき体験を楽しむのが恒例となっており、指導者だけでなく地元住民とも交流を深めております。

川場村では、人口減少対策を最重要課題と位置づけており、「交流人口・関係人口を考慮した村民総参加による自立したむらづくり」を進めております。そうした取り組みを促進させるためには、弊社がこれまで培ってきた交流のノウハウとネットワークが欠かせないものであり、区民・村民の交流がさらに発展するよう、様々な可能性を探りながら丁寧に進めてまいります。

なお、里山自然学校サポーターのアンケートでは、「川場での仲間や知り合いが出来たことは貴重だった」といったご意見があります。交流事業では、区民

と村民の交流機会を重要と捉え取り組んでおりますが、区民同士の交流機会も同じく重要な要素となります。そのためには、宿泊滞在期間中も、出来る限り区民同士が交流できる機会づくりを意識しており、川場でともに活動し深めた絆は、世田谷区内での交流へと着実に繋がっていると実感しております。コロナ禍によって「地域コミュニティの希薄化」は、どの地域でも深刻な問題となっており、世田谷区の基本計画においても「地域コミュニティの活性化」を重点政策の一つとして取り組んでおりますが、川場をきっかけとした区民同士の交流は、世田谷区内の地域活動の促進にも寄与すると考えております。引き続き、区民と村民はもちろんのこと、区民同士の絆も意識しながら事業を運営してまいります。

３.新たな交流の展開

（１）第５期事業計画に基づく取り組み

① 村の生活体験ができる交流事業

【内容】

区民が村の生活や農業体験により、村民との関わりや村の生活への理解を深める。

【取り組み】

地域作業(道普請)や山の手入れ、りんご農家のお手伝いなどの協働作業を、里山塾等で実施してまいりました。また、中野地区の伝統行事(おおわらじづくり)や、谷地地区の里山再生整備事業、冨士山集落の地域活性化(竹灯籠イベント)など、地域主体の取り組みに関われる機会づくりに努めております。

② デジタルツールを活用した交流事業

【内容】

区民がオンラインを通して交流事業に参加する。

【取り組み】

コロナ禍において対面による開催が難しい中においても、里山塾や農業塾でオンライン講義を実施し、事業運営に努めてまいりました。

③ 友好の森の保全・育成

【内容】

今後に向けた友好の森の在り方を検討し、保全・育成の取り組みを実施する。

【取り組み】

ヒロイド原を中心に友好の森の整備計画を検討・策定し、その計画に基づき、交流事業(里山塾)のプログラムや修了者グループの協力を得ながら、伐採等の整備を進めております。

④ 冨士山集落と協働した里山整備事業

【内容】

冨士山集落との里山整備における協働作業を継続する。

【取り組み】

コロナ禍では事業中止になる年もありましたが、令和５年度から遊歩道整備を再開し、新たな道も整備しました。そのほか、獣害対策用の防護柵設置作業なども、区民が関われる機会づくりとして取り組んでおります。

⑤ 交流事業等による森林保全活動の全村展開

【内容】

交流事業の活動を、冨士山・中野地区以外の場所でも実施する。

【取り組み】

川場まるごと滞在記における後山エリアでの活動や、谷地地区内の里山整備事業に里山自然学校サポーターが参加するなど、積極的に機会づくりを行っております。

⑥ 友好の森の木材活用事業

【内容】

友好の森木材を活用した取り組みを実施する。

【取り組み】

友好の森の整備により伐採した材は、健康村施設(燃料や体験プログラムの材料)や、村内(ウッドビレジ川場)で活用し循環型社会の構築に寄与しております。

⑦ 電動アシスト付きレンタサイクル事業

【内容】

健康村施設や田園プラザに、電動アシスト付きレンタサイクルを配備する。

【取り組み】

施設宿泊者がご利用いただけるように、レンタサイクル事業を展開しております。また、レンタサイクルを活用した村めぐりが普及するように、宿泊型ツアーも企画・実施しております。

⑧ 区内物産展による村の農産物や川場ブランドの販売

【内容】

イベントで川場物産展を開催し、村の特産物、農産物の販売を促進する。

【取り組み】

コロナ禍においては減少していたものの、令和３年度～７年度まで５年間の合計で、１３３会場・１９９回の出店を行い、世田谷区内で川場村の魅力をＰＲしております。また、出来るだけ多くの方にお越しいただけるよう、ホ

ームページやＳＮＳ(インスタグラム)なども活用して、出店機会のＰＲに努めております。

⑨ 川場学・地域学の普及・啓発

【内容】

区民と村民の交流により、「川場学・地域学」を学べる取り組みを展開する。

【取り組み】

生品箒や畳などの伝統工芸や茅葺きなど、川場村の暮らしや文化を学べる機会を、交流事業に取り入れて実施してまいりました。また、村の子どもに対しても川場村教育委員会と連携して自然体験プログラムを行うことで、川場村への理解を深め愛着を高められるよう努めております。

（２）交流事業における新たな提案

① 交流事業参加者増加に向けて

昭和６１年の開村以降、４０年という永きにわたり施設運営に携わってきましたが、これまでに延べ２４９万人が健康村施設を利用していただきました。一方で、世田谷区民の人口は９０万人を超える中で、施設利用者のアンケート調査では、回答者の１８％が初めて健康村を利用する方という状況であり、まだまだ健康村や川場村を知らないというお声もあります。そのため、まずはより多くの区民に交流事業の魅力を知っていただくことが、重要な課題と捉えており、新たなＰＲ方法を取り入れていく必要があります。参加した方からの口コミは最も効果的な手段ですが、川場村や事業の魅力を効果的に伝える手段には、デジタルツールの活用は欠かせません。特に動画の活用はその魅力を最大限に生かせることから、『ＳＮＳによる動画配信』に積極的に取り組み、より多くの区民に情報を届けてまいります。

② オプショナルイベントの充実

交流事業の参加者獲得につなげるためには、その入り口とも言える「ステップ１－川場村を気軽に楽しむ・知る」オプショナルイベントの参加者増加が重要な課題となります。これまで、社会における自然体験や農山村体験に関するニーズも踏まえながら、イベント内容の充実を目指し、社内でプログラム内容の検討を重ねてきました。そんな中、「食」に関する関心の高まりに注目し、地域の食文化体験や里山体験へ食に関する要素をプラスするなど、生きるために欠かせない「食べる」要素をプログラムに取り入れ実施しております。そうした成果は令和７年度の参加者数にも表れており、年間参加者数のうち２５％が食に関するプログラムに参加されております。しかし、参加者からは「楽しかった」という直接的なお声はいただくものの、今後さらに内容を進化させるためには、その満足度と参加者ニーズをさらに追求していかなければなりません。そこで、今後は『オプショナルイベント参加者へのアンケート調査』を実施し、

参加人数だけでなく、様々な角度から利用者ニーズを分析し、イベント内容の充実に努めてまいります。

③ 里山自然学校サポーター制度の促進

「地域のために」「川場村で活動したい」といった区民の声と、人口減少対策を最重要課題と位置づけ、「交流人口・関係人口を考慮したむらづくり」を目指す川場村のニーズは、まさにお互いが協力し合う関係となります。それを具体的に取り組んだ仕組みが、里山自然学校サポーター制度であり、この取り組みをさらに発展させることが、両地域社会の発展に寄与するものと考えます。地域に根差した企業であり、長年にわたる交流のノウハウを活かせる弊社だからこそ、そのコーディネート役に適していると自負しており、両住民感情のヒダを読み取りながら積極的に新たな交流の可能性を探っております。

近年、川場村で課題となっているのが鳥獣被害であり、農業従事者の高齢化が加速する中で、川場村の農業に与える影響は深刻です。また、人口減少に加え、地域活動への参加意識の変化等により、地域コミュニティの活力を維持していく取り組みが、必要とされております。

こうした川場村が抱える課題に、世田谷区民が一緒に取り組むことで、地域の活力へと繋がり、さらには川場村内だけにとどまらず、世田谷区内での活動に発展することができれば、両地域社会が発展していきます。そのためにも、世田谷区・川場村と弊社がこれまで築いてきた強固な連携を活かし、里山自然学校サポーター制度をはじめとする、交流事業の更なる発展に向けて取り組んでまいります。

④ 川場村と連携した取り組み

川場村では、地域の歴史や文化、自然を巡るツアーを企画し、観光客に多様な川場体験を提供することを目指しております。その手法のひとつとして、「村民が参加する川場観光案内人ガイド養成事業」の展開です。こうしたソフト事業は、弊社が得意とする分野であるため、川場村と連携し村民ガイド養成に取り組むことで、区民に対しても今まで以上に村民の魅力を提供してまいります。

第５章　指定管理者としての運営にあたって

１．経営理念と運営方針の徹底

弊社は平成１８年度より指定管理者として施設運営を進める中で、社員全員に対して経営理念と運営方針の徹底および共有化を図ってまいりました。これは、公の施設である区民健康村の事業運営を担う立場として、これまでの事業を継続しさらに発展させていくために不可欠であると考えているためです。この考えのもと、業務のあらゆる側面を経営理念と運営方針に照らして検証・確認し、全社一体となった運営を推進しております。

加えて、弊社独自の自然体験プログラムを活かした社員育成に取り組み、現場対応力や多様なニーズに応える力を高めております。今後とも、区民の声や利用動向を的確に把握し、サービス向上に反映させることで、満足度の一層の向上を目指してまいります。

２．コスト削減の取り組み

運営面では、あらゆる物価の高騰を踏まえ、景気の影響を最小限に抑えるため、地元生産者との連携・協力を深めながらサービスの維持と向上に努めております。事業継続の基盤となる安定した収益を確保するため、強固な経営体質の構築に向けた改革を推進しております。また、マルチに対応できる社員の育成を進めることで、効率的な人員配置と業務遂行を実現し、経費削減にも取り組んでおります。機械保守管理など専門性の高い業務については外部委託を活用し、人件費の抑制に取り組んでいます。

さらに、電気・水道・燃料の使用については日常的な点検と管理を徹底し、節減に努めております。そのほか、弊社ホームページにＡＩチャットボット導入を検討するなど経費削減と合わせて、利用者の利便性向上と集客力の向上にも積極的に取り組んでまいります。

３．利用料金制による運営

（１）利用料金と収支計画の考え方

平成１７年９月の世田谷区民健康村条例の改正により、利用料金制が導入されました。これにより、経営努力を通じて効率的な施設の維持管理を進めながら、維持管理コストの削減とサービスの向上を図り、より幅広いサービスの提供が可能となりました。現行の利用料金に基づく収支計画では、管理経費以外の費用として、電気料金や重油などの光熱費を見込んでおります。あわせて、サービスの低下を招かないよう、炊具・食器類の補充や見直し、景観整備、利用者の利便性向上に必要な経費を計上しております。また、料理提供に伴う食材原価にも充当しております。令和７年１０月から利用料金の改定を行いましたが、単なる値上げにとどまらないよう、接遇面の向上を目指した勉強会を実施しております。また、過去の利用者実績を踏まえ、そこから見込まれる増収を基に、指定管理料の減額にも努めてまいりました。

（２）効率効果的な管理経費の考え方

管理経費の有効な活用は、多くの施設利用者を確保するうえで重要な要素です。そのため、宿泊施設の運営においては、新規顧客の獲得と既存顧客の維持によるリピーターの確保を重要課題と位置づけ、より良いサービスの提供と、ワンランク上のおもてなしの実現に努めております。あわせて、マルチに対応できるスタッフの育成を運営基盤の強化に欠かせない取り組みと位置づけ、日々の業務を見直しながら、業務の標準化、作業効率の向上を継続的に進めております。多くのスタッフが、迅速かつ正確に対応できるスキルを身に付けられるよう努めるとともに、マニュアル整備や運用改善を重ねることで、柔軟で効率的な人員配置を実現し、利用者満足度の向上と安定した施設運営につなげております。

さらに、現状にとどまることなく、常に改善を重ねながら、より質の高い運営体制の構築を目指してまいります。

（３）利用料金の設定

利用料金は、世田谷区の条例及び規則に基づく料金体系とします。なお、料金の設定にあたっては、世田谷区と協議のうえ、承認を受けて決定します。

（４）利用料金制度による柔軟な料金設定

平成１８年度に利用料金制による施設利用料金の設定を行い、公の施設として良質なサービスを維持しながら、利用者にとって利用しやすい料金設定に努めてまいりました。

また、令和７年１０月より、平日と週末に価格差を設けることで、時期や利用状況に応じた柔軟な料金設定を導入してまいりました。

① 宿泊利用料金「ふじやまビレジ」

【平日料金】

区　　分	区民等の宿泊利用	区民等以外の者の宿泊利用
大人（中学生以上）	３，１００円/泊	９，２７０円/泊
小人（小学生）	１，５５０円/泊	４，６４０円/泊
幼児（小学生未満）	７７０円/泊	２，３２０円/泊

※幼児は、家族での利用またはこれに準ずる形での利用と認められる場合については、無料とする。

【休日等料金】

区　　分	区民等の宿泊利用	区民等以外の者の宿泊利用
大人（中学生以上）	４，１００円/泊	１０，２７０円/泊
小人（小学生）	２，０５０円/泊	５，１４０円/泊
幼児（小学生未満）	１，０２０円/泊	２，５７０円/泊

※土曜日、翌日が休祝日または土曜日である休祝日、年末年始(12/29-1/3)、GW（4/29-5/6 のうち定める日）

② 宿泊利用料金「なかのビレジ」

【平日料金】

区　　分	区民等の宿泊利用	区民等以外の者の宿泊利用
大人（中学生以上）	２，７８０円/泊	９，２７０円/泊
小人（小学生）	１，３９０円/泊	４，６４０円/泊
幼児（小学生未満）	６９０円/泊	２，３２０円/泊

※幼児は、家族での利用またはこれに準ずる形での利用と認められる場合については、無料とする。

【休日等料金】

区　　分	区民等の宿泊利用	区民等以外の者の宿泊利用
大人（中学生以上）	３，７８０円/泊	１０，２７０円/泊
小人（小学生）	１，８９０円/泊	５，１４０円/泊
幼児（小学生未満）	９４０円/泊	２，５７０円/泊

※土曜日、翌日が休祝日または土曜日である休祝日、年末年始(12/29-1/3)、GW（4/29-5/6 のうち定める日）

③ 延長利用、日帰り利用料金

【延長利用】

利用時間	利用料金（１室１回）
２時間まで	２，１８０円
４時間まで	３，２７０円
６時間まで	４，３６０円
６時間超１１時間まで	５，４５０円

【日帰り利用】

利用時間	利用料金（１室１回）
２時間まで	２，１８０円
４時間まで	３，２７０円
６時間まで	４，３６０円
６時間超１１時間まで	５，４５０円

④ 浴室利用料金(入浴のみ利用)

区　　分	利用料金
大人(中学生以上)	１，１００円
小人（小学生）	５５０円
幼児（小学生未満）	無料

５．世田谷区の指定管理事業以外の主な事業・自主事業

（１）田園プラザレストラン武尊、ピッツェリアラコルト、食事処「名主の館」の経営

川場田園プラザは、川場村の交流拠点施設として整備され、じゃらん「全国道の駅グランプリ」において２０２２年、２０２３年、２０２５年の３年間で第１位を獲得するなど、全国的に高い評価を受けております。また、その人気はリピート率７０％を超え、「もう一度利用したい道の駅グランプリ」では２０２２年から４年連続で第１位を獲得するなど、多くの利用者に支持されております。

弊社は、事業の拡大と多角化による運営基盤の強化を図るとともに、都市と農山村の交流のさらなる進展に寄与することを目的として、平成１６年４月から川場田園プラザ内におけるレストラン事業に着手しました。レストラン武尊は、地産地消推進レストランとして、特色あるメニュー構成により高い評価を得ております。川場村を訪れる利用者に加え、村民の利用も着実に定着・拡大しており、家族での食事や各種会合の場としても幅広く活用されるなど、地域に根差したレストランとして運営しております。加えて、令和７年度にオーダーシステムを導入し、注文時の待ち時間の軽減を通じて、利用者利便性の向上も図っております。

また、平成２４年からは川場田園プラザ内において新たにピッツェリアラコルトの運営を開始し、石窯焼きによる本格的なピザを提供するとともに、地域で生産される農産物を活用したメニュー展開により、道の駅の新たな魅力の創出に大きく寄与してまいりました。ピッツェリアラコルトでは、近年の猛暑への対策として大型テントを設置するとともに、段差解消のためのスロープを整備し、バリアフリー対応の強化を含む利用環境の充実に努めてまいりました。

一方、令和７年度の年間延べ利用者数が２９０万人を超える川場田園プラザにおいては、一局集中している利用者をいかに村内へ分散させるかが、川場村としても課題となっております。こうした状況の改善と、あわせて特色ある料理の提供を目的として、弊社は古民家を移築した村有施設を食事処「名主の館」として平成２２年から運営しております。提供する食事は、川場村産の「雪ほたか」のおいしさを十分に味わえる内容とし、その他の食材についても川場村産の野菜を中心に活用することで、地産地消と伝統的な食文化を前面に打ち出した構成としております。なかでも、川場村と世田谷区の交流の証しである「夏目家の糠床」を使用した漬物は、利用者から高い評価を得ております。

弊社は、長年にわたり村内最大の宿泊施設を運営してきた実績を有しており、宿泊利用者への料理提供に加え、学校給食調理業務やレストラン等の運営を通じて、多様な利用者ニーズを具体的なサービスとして形にしてまいりました。利用者アンケートや売上高に表れている高評価は、弊社が目指す高品質な食事内容と安定した提供力を示すものと認識しております。今後も現状に満足することなく、より質の高いサービスを提供するための運営ノウハウの蓄積に努め、さらに多くの利用者に喜ばれる施設運営を推進してまいります。

（２）川場村からの管理・委託業務

弊社は川場村から指定を受け、地域・環境学習の場である「森の学校」、スポーツ・レクリエーション空間である「てんぐ山公園」の施設運営維持管理を行っております。これらの施設は、区民・村民に広く利用され、野外活動やスポーツ交流の場としても重要な役割を果たしております。加えて、令和７年度からは新たに村内施設「かたるべの家」の指定管理業務を請け負い、運営維持管理を行いながら、交流事業におけるプログラムフィールドとしても活用しております。

受託業務としては、平成２２年度より川場学園給食調理場の調理業務にも携わっております。給食調理には、高度な安全性が求められますが、弊社には高い技術を備えた調理スタッフが多数在籍しており、一般利用者向けの調理、移動教室での食事提供、田園プラザレストランの運営等を通じて培ってきた技術や衛生管理手法を活かし、村内で学校給食調理に対応できる唯一の企業として安定した給食提供を実現しております。

今後も、川場村の地域発展に寄与すべく、村内施設の運営維持管理を適切に行い、区民・村民に幅広く利用していただけるよう努めてまいります。

指定管理施設における工事休館中の取り組みについて

１．工事期間中における取り組みについて

次期指定管理期間において、両施設の中長期改修工事を下記の期間で実施する予定です。これに伴い、弊社は本期間を施設機能の再整備にとどまらず、今後の区民サービスの質を一層高めるための重要な準備期間と位置づけ、施設環境の改善、人材育成、魅力向上に資する各種取り組みを計画的に進めてまいります。

《改修工事期間予定》

● 世田谷区民健康村なかのビレジ
令和８年８月１７日（月）～令和９年８月中旬（予定）

● 世田谷区民健康村ふじやまビレジ
令和１１年から　※工事休館及び内容を含めて調整中

（１）施設清掃について（両施設）

施設の通常営業下では十分な対応が難しい箇所について、計画的な補修・整備・入念清掃を実施し、再開後の利用環境の向上と施設価値の維持・向上を図ってまいります。

① 機械設備の整備点検
② 館内・客室・浴室・パブリックスペースの入念清掃

（２）人材育成について

サービスの基本をあらためて見直し、体系的な研修を通じて社員一人ひとりの対応力を高めることで、区民サービスのさらなる質の向上を進めてまいります。

① サービス研修について

勉強会や社員のレベル（初級・中級社員）に合わせた研修を継続的に実施し、サービス水準の平準化と対応品質の　向上を図ってまいります。フロント・レストランでの接遇から清掃業務に至るまで、既存業務を再点検し、利用者満足の向上に資するサービスのあり方と、効率的かつ効果的な人員配置の実現に取り組みます。

② ガイド養成研修について

弊社は、川場村の自然・文化・地域資源を深く理解し、その魅力を的確に伝えることが、利用者満足度の向上と継続的な来訪につながる重要な役割であると認識しております。

この認識のもと、川場移動教室における地域・環境学習プログラムや、一般利用者向けオプショナルイベントをはじめとする交流事業の充実を図り、施設利用を通じた学びと体験の価値向上に努めてまいります。

③ 各事業所でのＯＪＴ研修

弊社が運営する各事業所において、ＯＪＴを通じて知識・技能の習得を進め、社員の業務対応力の向上に取り組みます。あわせて、施設運営全体を踏まえた柔軟かつ効率的な人員配置を行ってまいります。

２．施設の魅力向上に向けた取り組み

ふじやまビレジ・なかのビレジの改修工事休館後に、施設外構や周辺環境の整備を進めることで、健康村にふさわしい自然と調和した魅力ある環境の形成に取り組みます。

（１）ふじやまビレジの魅力づくり

① ふじやまビレジ敷地内にホタルの生息環境整備

施設内を流れるせせらぎを活用し、ホタルが生息できる環境の再生に取り組むことで、自然体験の価値を高め、施設の特色づくりにつなげていきます。

② 敷地内の植栽等の整備

野外炊事場周辺や駐車場周辺の植栽管理を適切に行い、季節感と快適性を備えた景観づくりを図ります。

③ 古民家を活用した取り組み

古民家の特色を生かした企画や活用方法を充実させることで、地域文化に触れる機会を創出し、施設の独自性向上に努めていきます。

（２）なかのビレジの魅力づくり

① テラス席を含めた環境整備

なかのビレジ食堂前広場を有効活用し、区民の皆様がゆったりと過ごせる憩いの空間として環境整備を進めていきます。

② 敷地内の植栽等の整備

野外炊事場周辺や駐車場周辺の植栽管理を適切に行い、季節感と快適性を備えた景観づくりを進めてまいります。

③ 友好の森の小径整備

眺望台を含む周辺環境を整備するとともに、ガイドサイン等の充実を図ることで、誰もが安全かつ快適に利用できる環境づくりを行っていきます。

以上、両施設が区民の皆様にとって魅力ある施設となるようさらなる魅力向上を図ります。

添付資料

アンケート集計を添付いたします。

１．　令和６年度・令和７年度アンケート集計　　1～15

２．　令和３年度～令和７年度　アンケートご指摘・ご要望まとめ　16～17

３．　令和８年度事業計画（予定）　　18～21

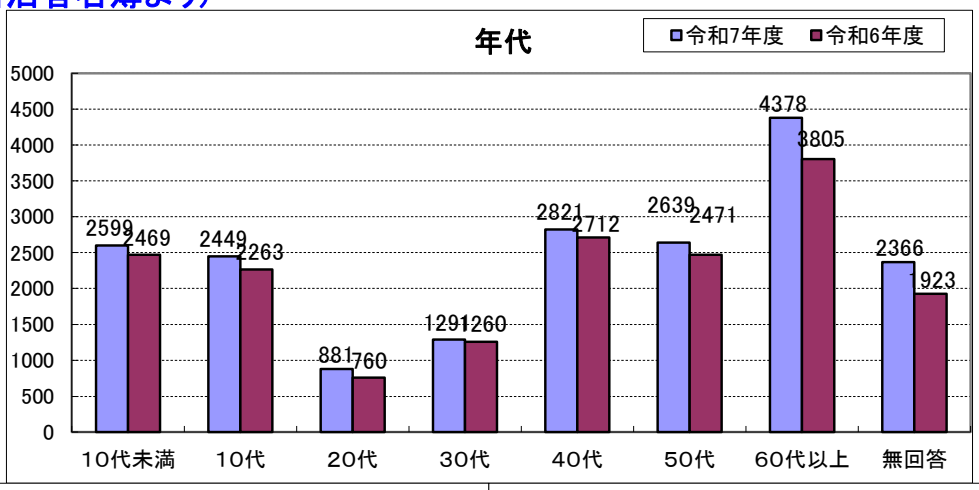
アンケート集計結果

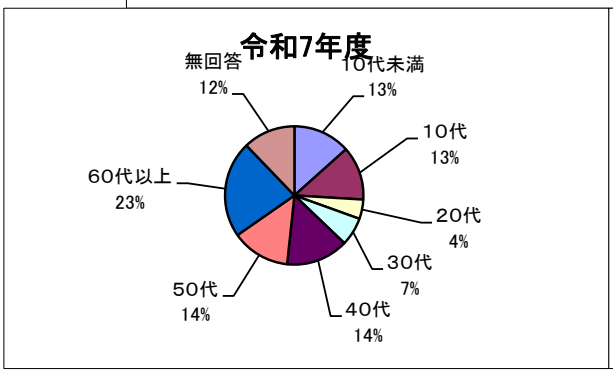
	令和6年度	令和7年度
配布枚数	4114枚	4246枚
回収枚数	968枚	946枚
回収率	24%	22%

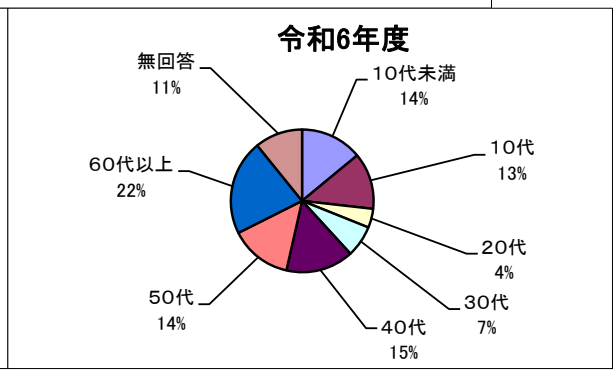
点数の計算方法

良い	４点
やや良い	３点
普通	２点
やや悪い	１点
悪い	０点

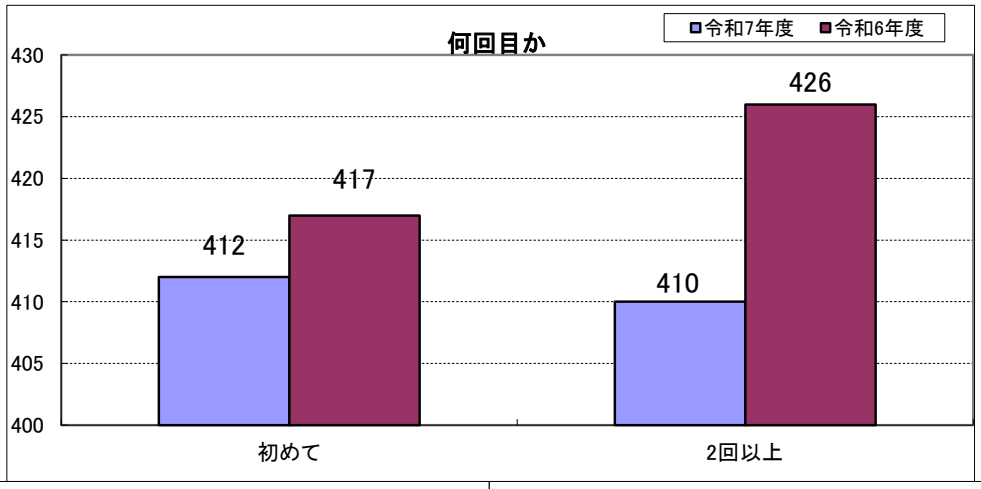
年代(宿泊者名簿より)

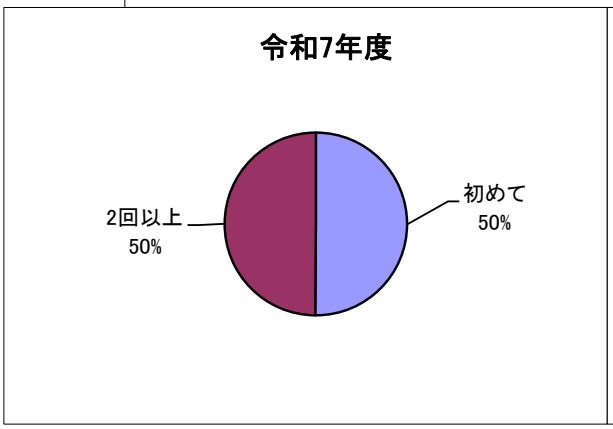


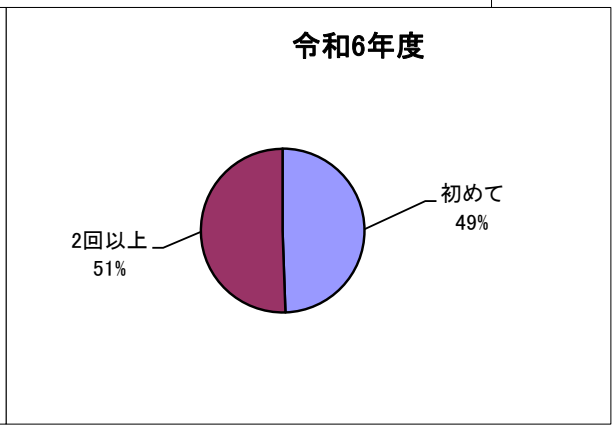




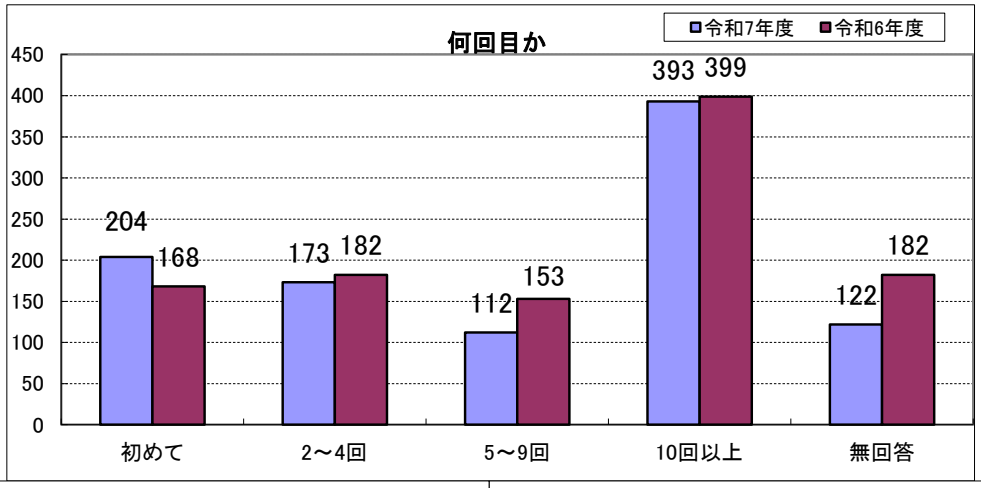
何回目ですか？(今年)

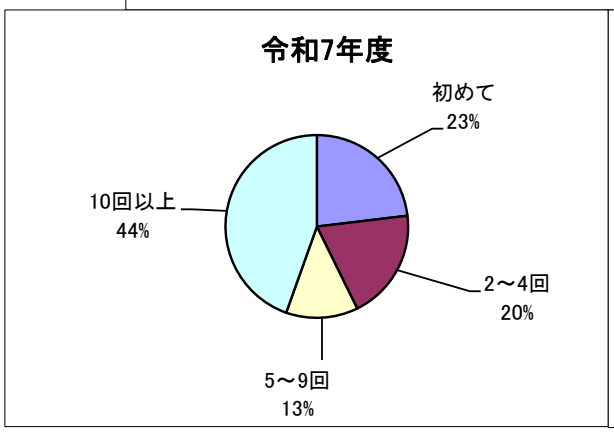


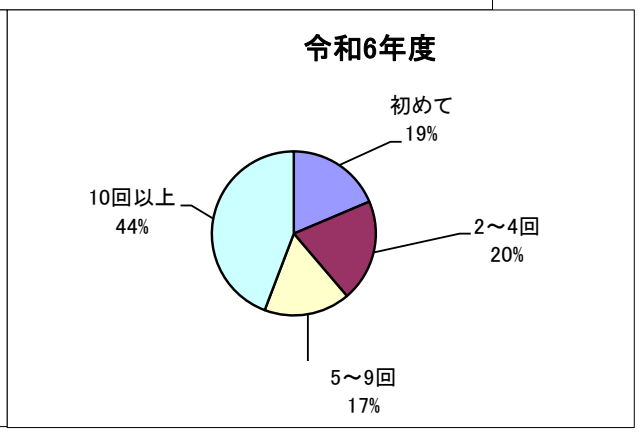




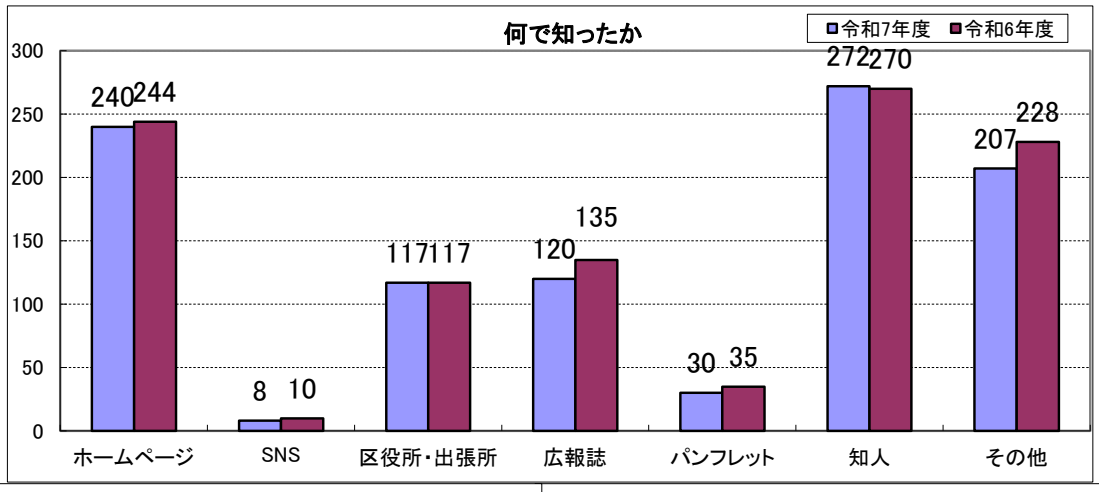
何回目ですか？（これまで）

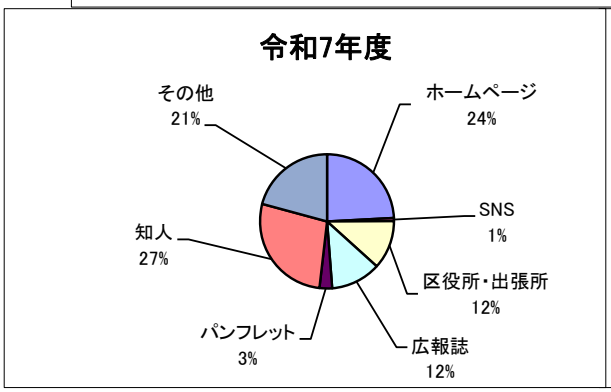


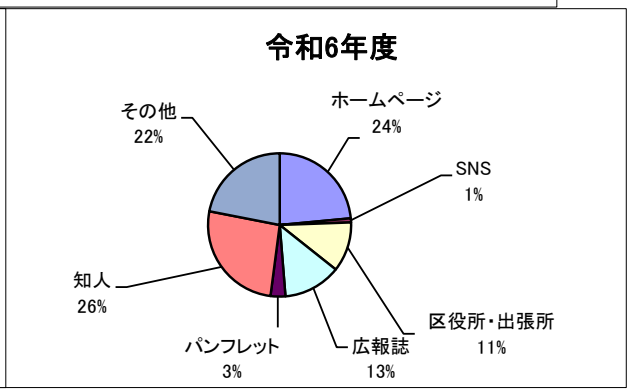




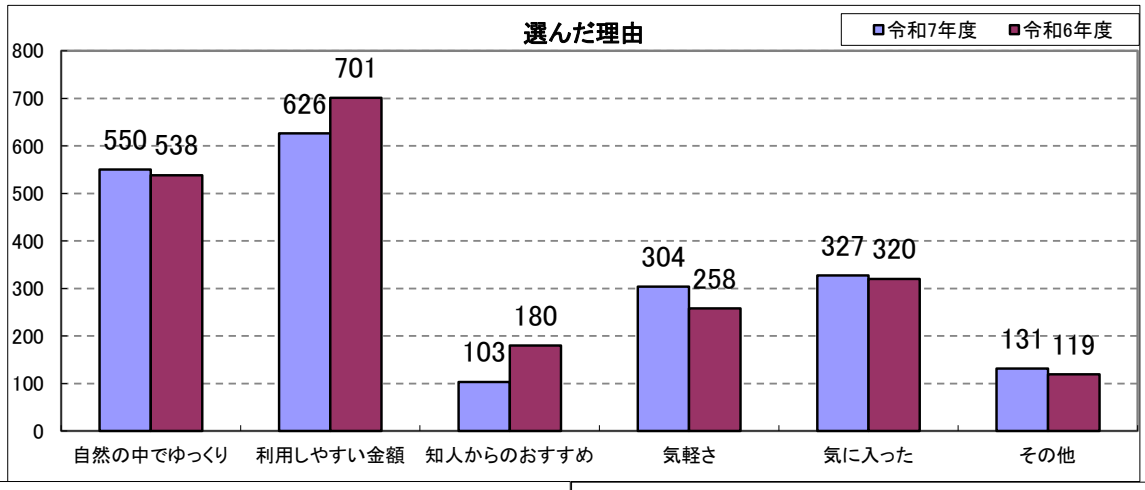
健康村を何でお知りになりましたか？

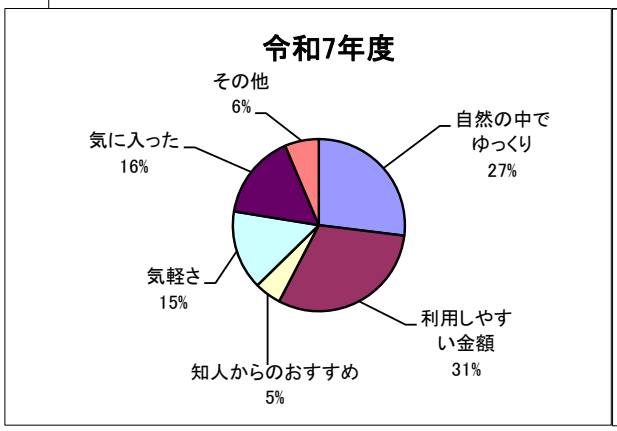


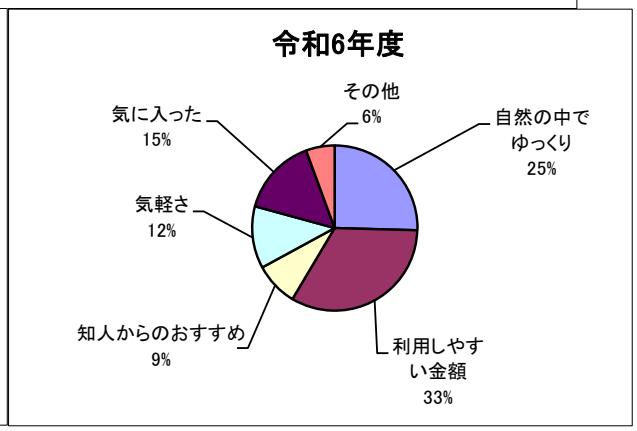




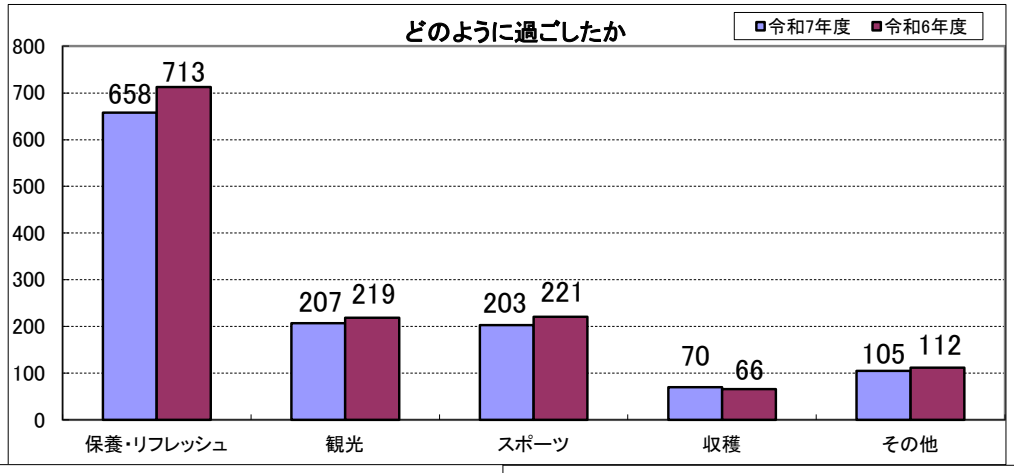
健康村をお選びいただいた理由をお聞かせください。

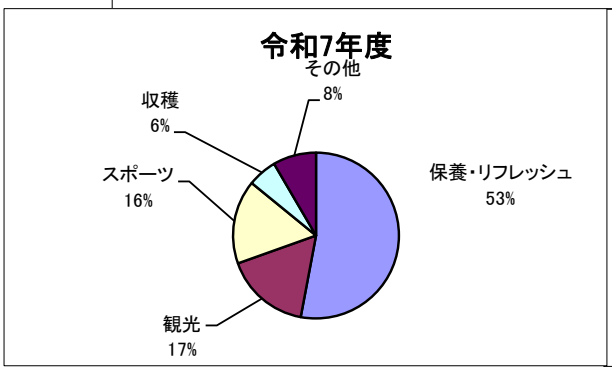


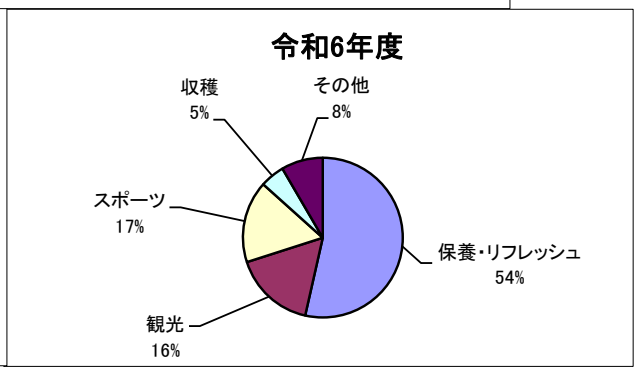




健康村でどのように過ごされましたか？

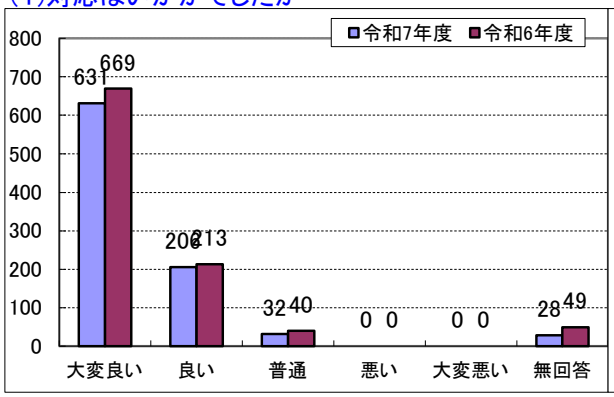


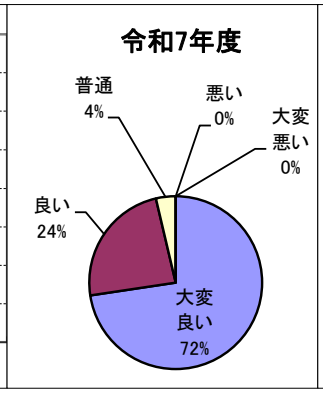


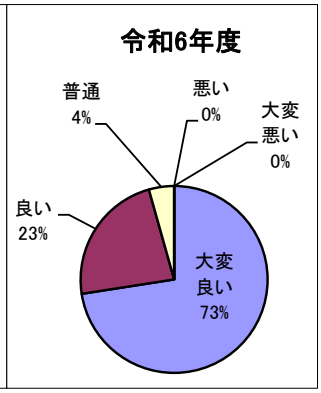


予約センターの対応について

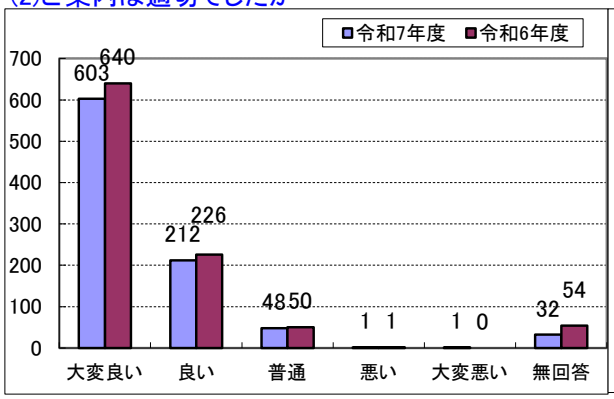
(1)対応はいかがでしたか

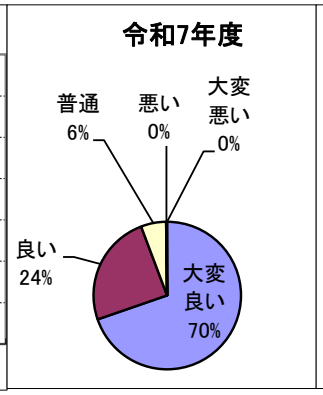


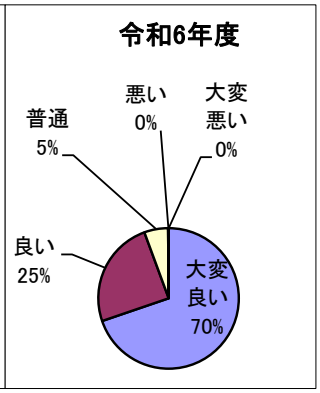




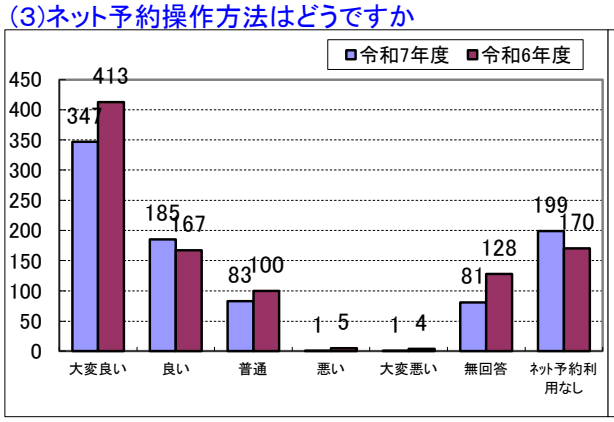
(2)ご案内は適切でしたか

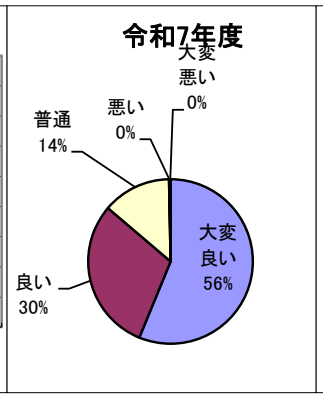


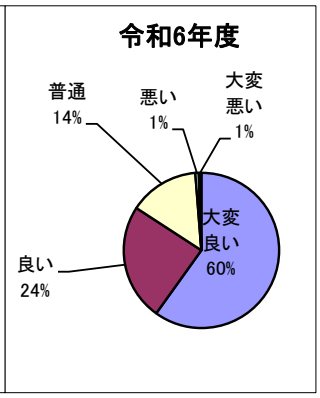




(3)ネット予約操作方法はどうですか

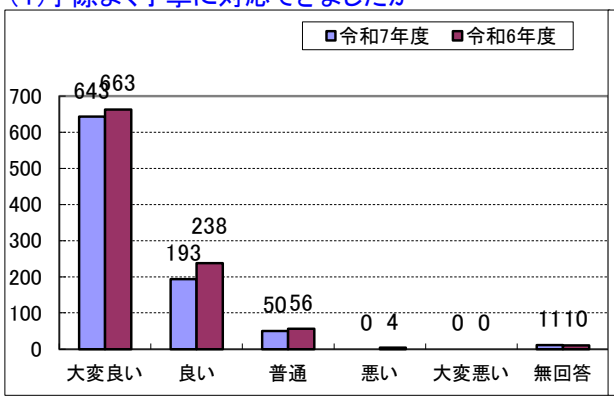


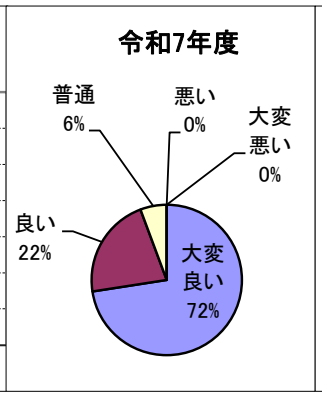


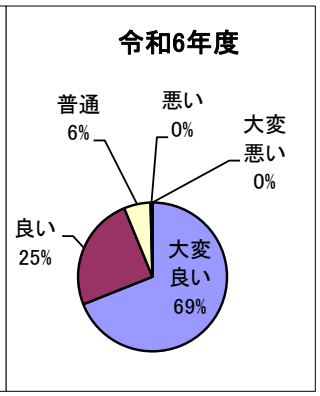


フロントの対応について

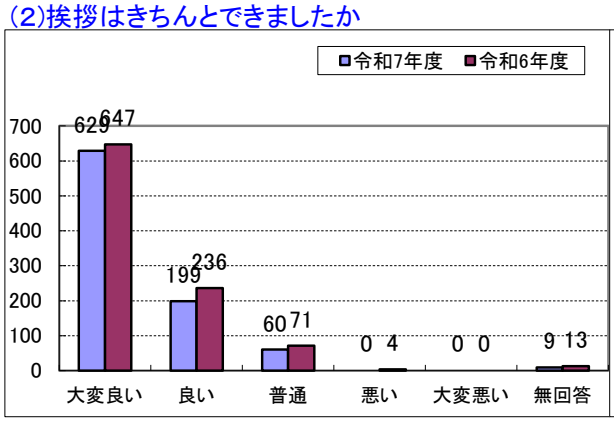
(1)手際よく丁寧に対応できましたか

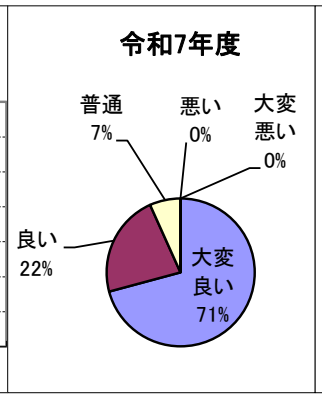


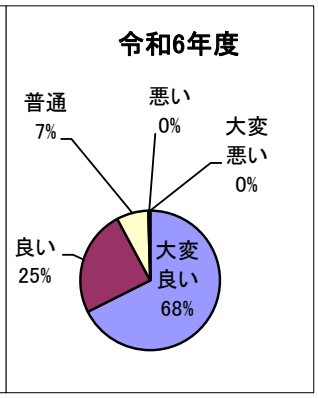




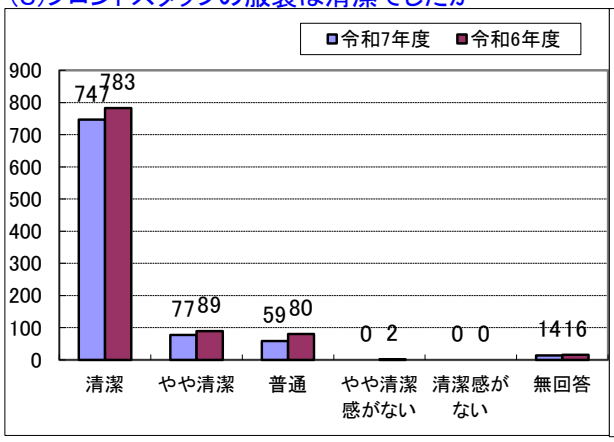
(2)挨拶はきちんとできましたか

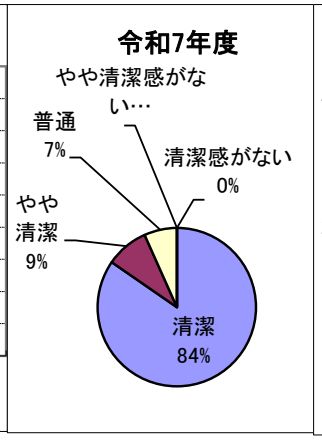


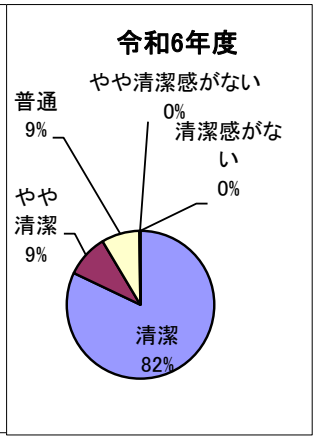




(3)フロントスタッフの服装は清潔でしたか

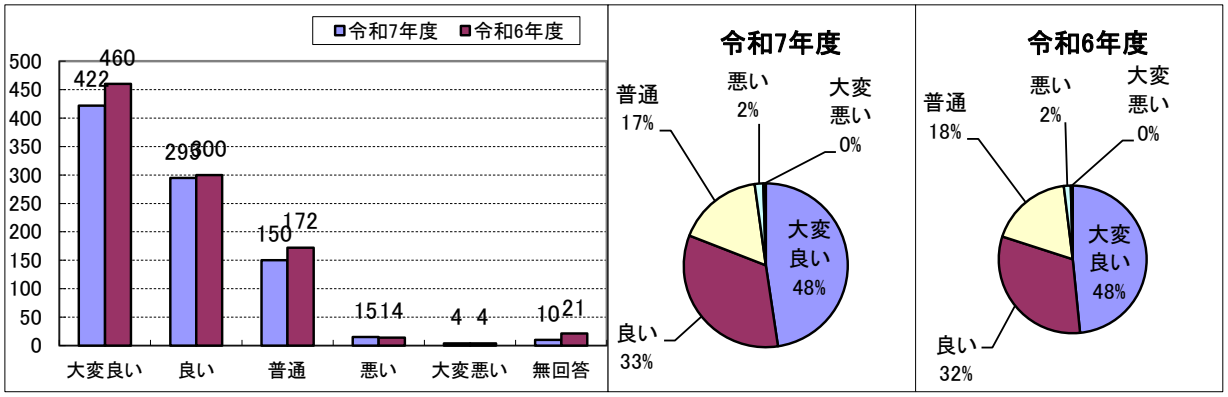




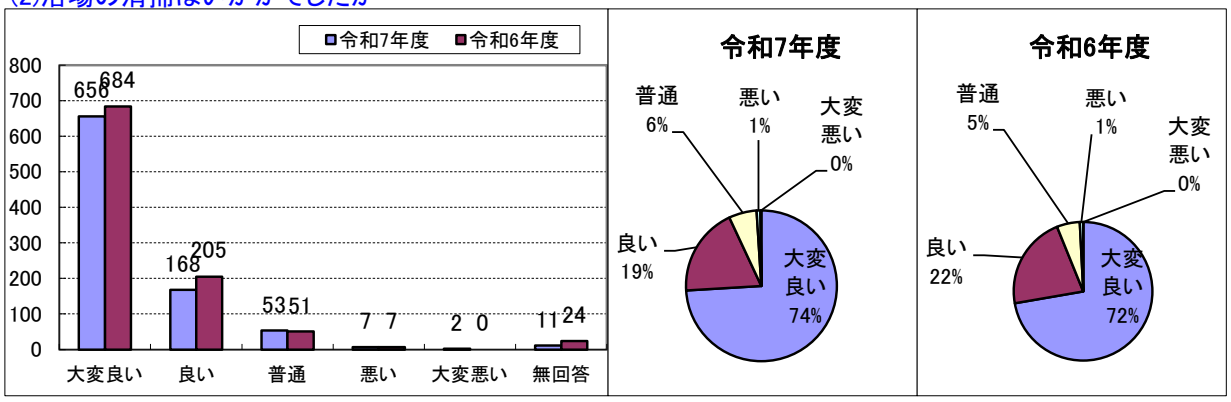


館内について

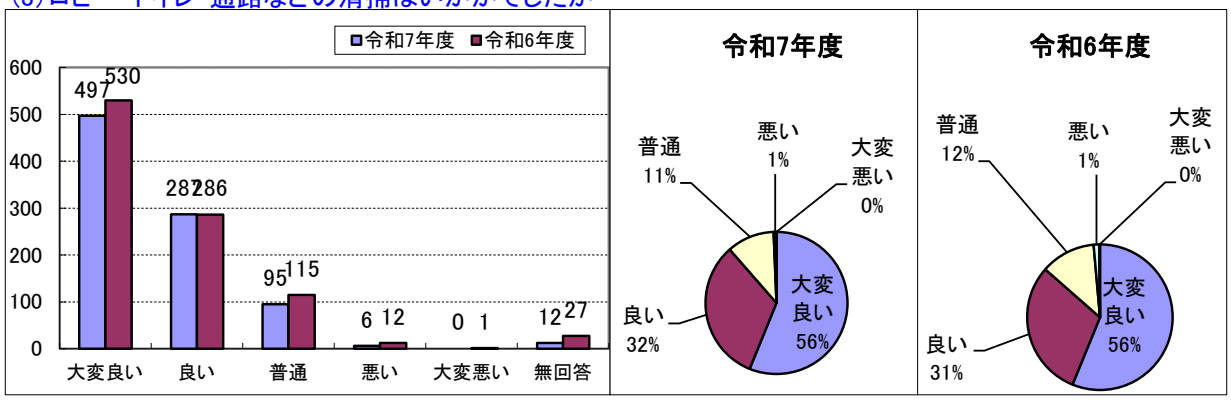
(1)お部屋の清掃はいかがでしたか



(2)浴場の清掃はいかがでしたか

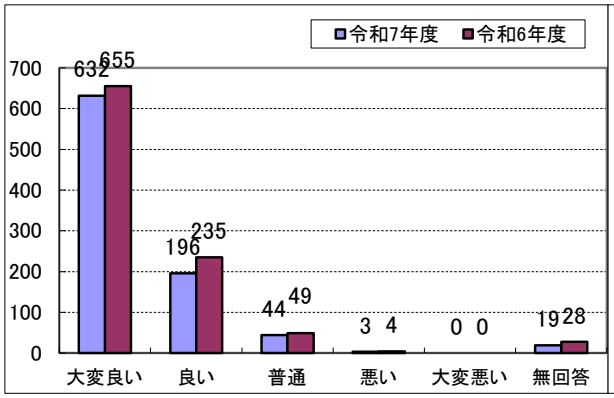


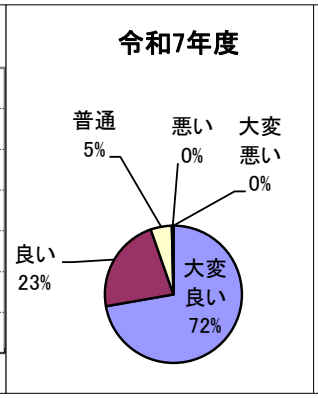
(3)ロビー・トイレ・通路などの清掃はいかがでしたか

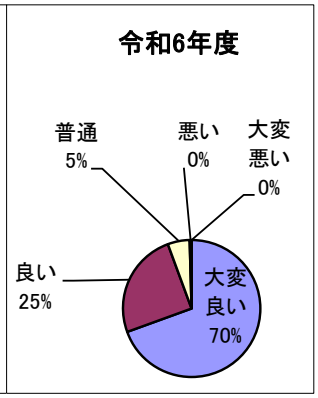


お食事の対応について

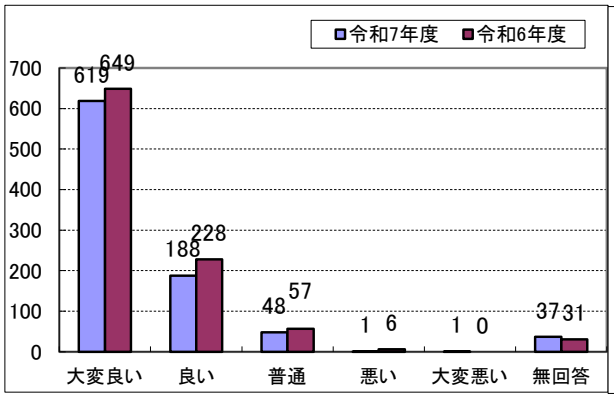
(1)サービス対応はいかがでしたか

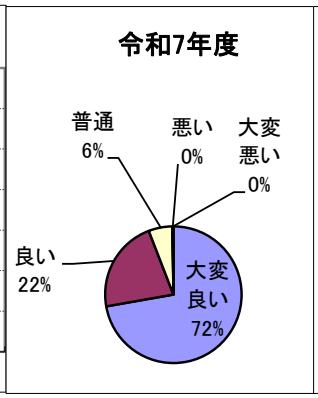


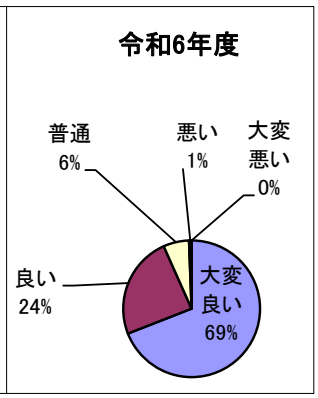




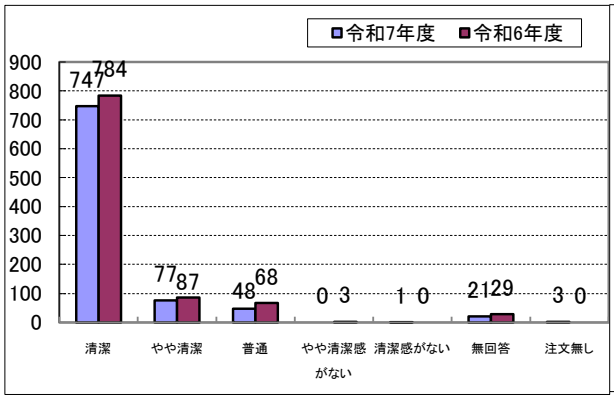
(2)挨拶はいかがでしたか

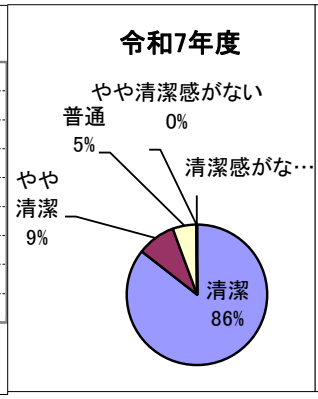


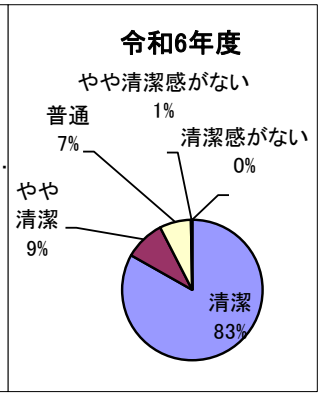




(3)食堂スタッフの服装は清潔でしたか

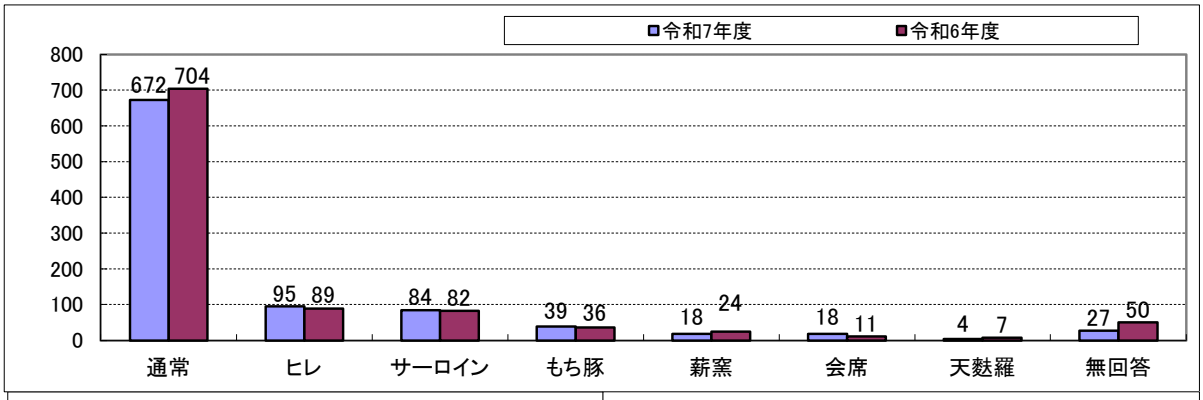


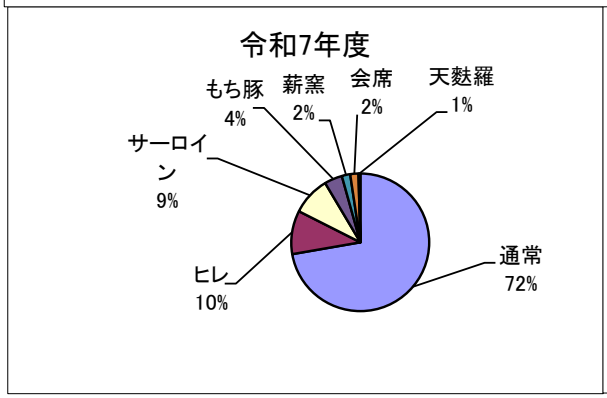


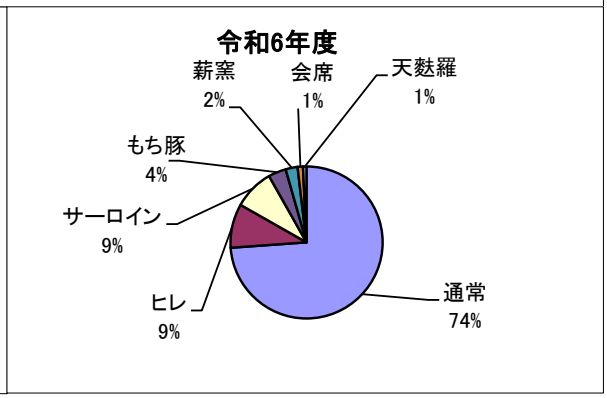


お食事の内容について

(1)今回のお食事のコース料金をお聞かせください

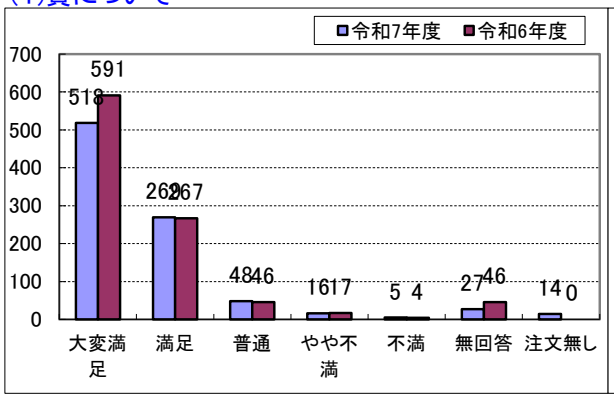


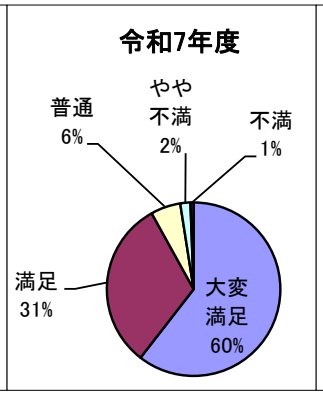


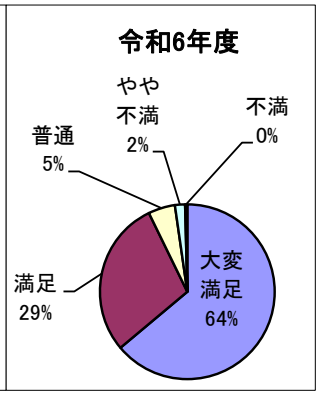


・ご夕食はいかがでしたか

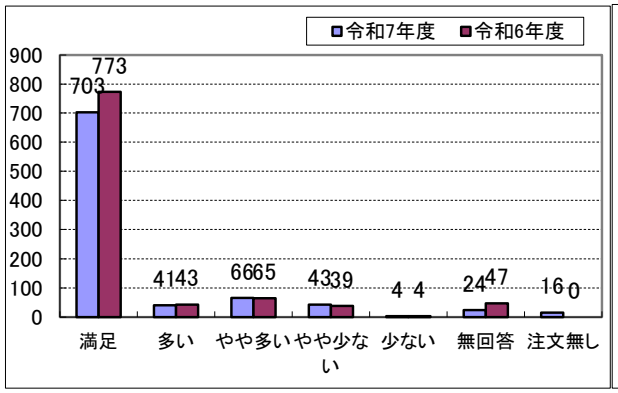
(1)質について

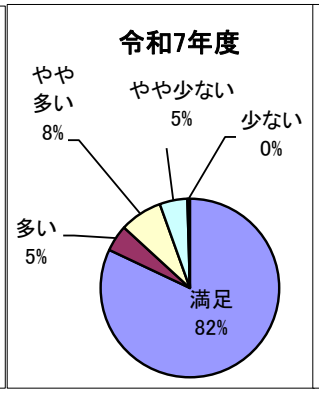


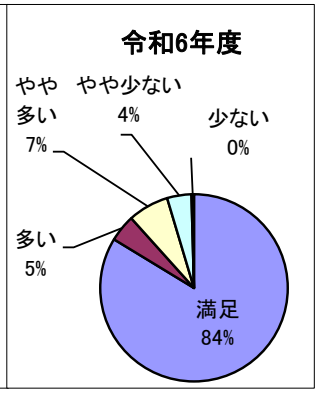




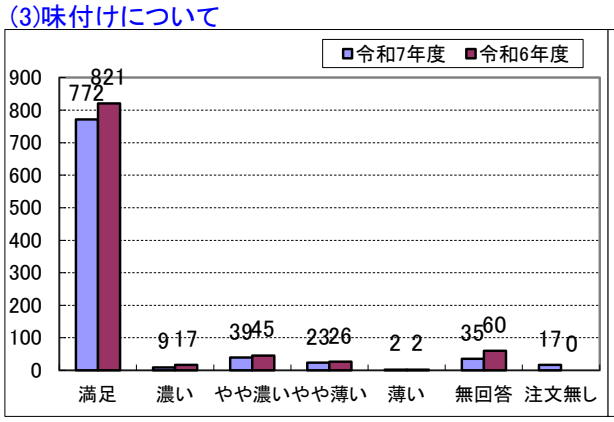
(2)品数について

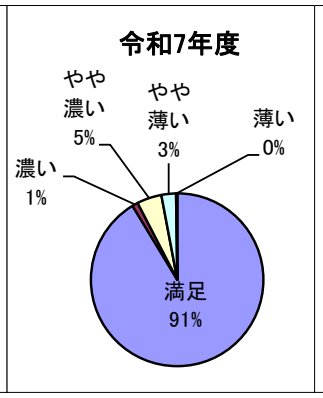


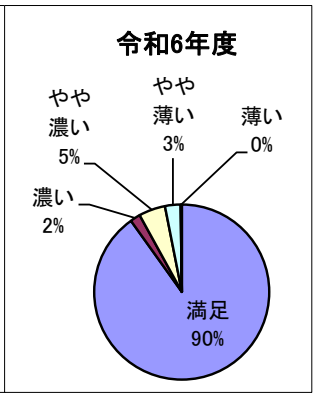




(3)味付けについて

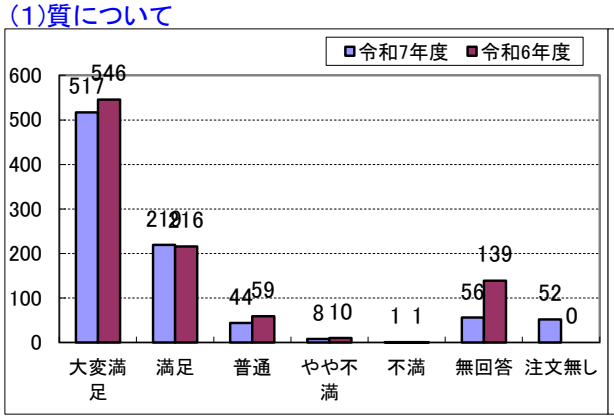


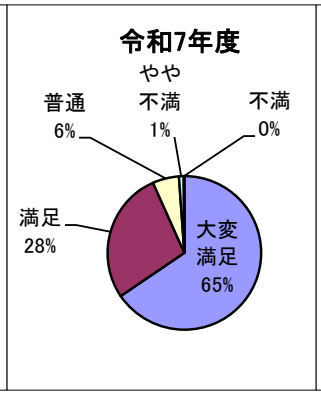


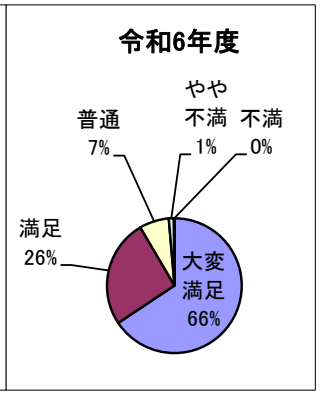


・ご朝食はいかがでしたか

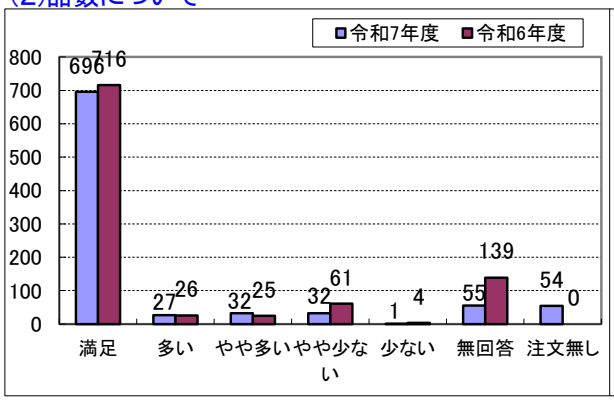
(1)質について

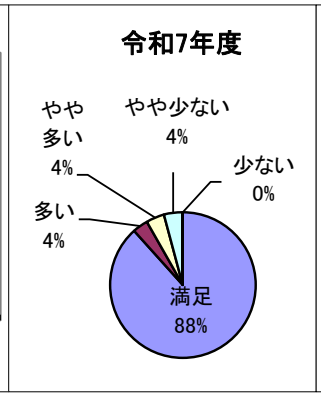


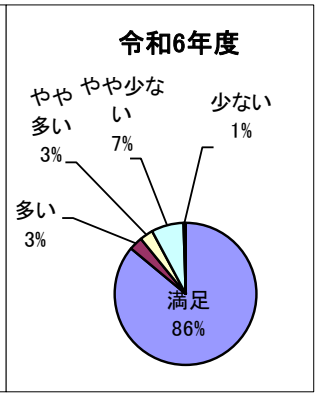




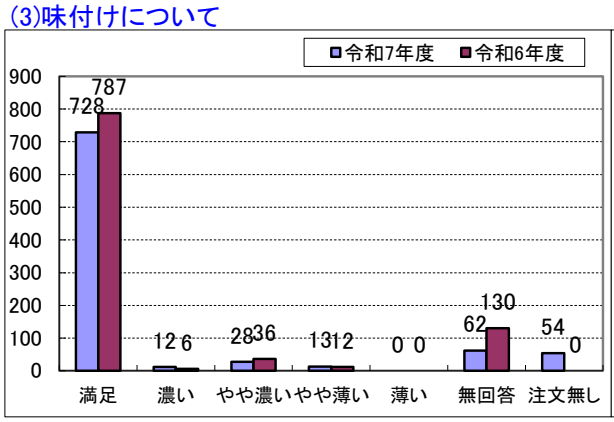
(2)品数について

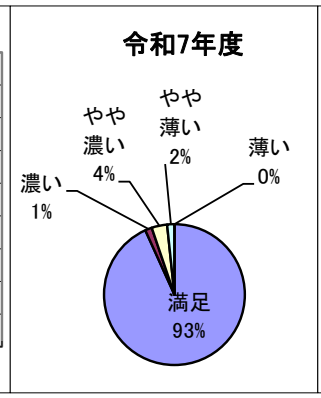


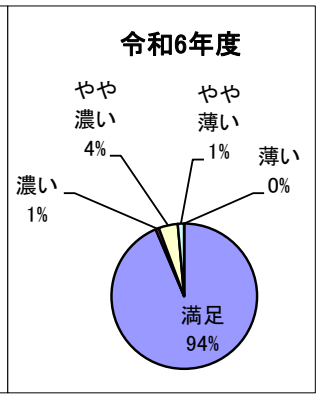




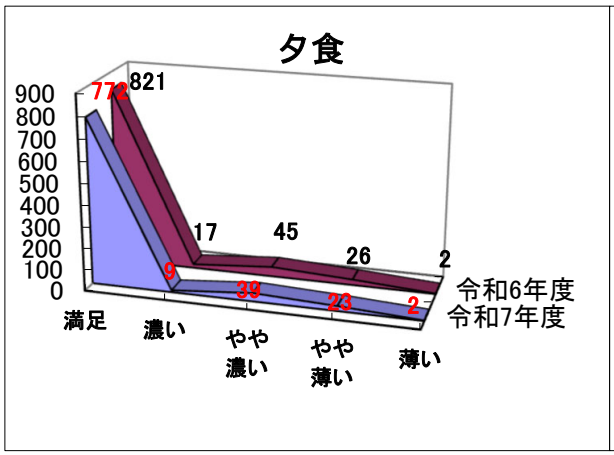
(3)味付けについて

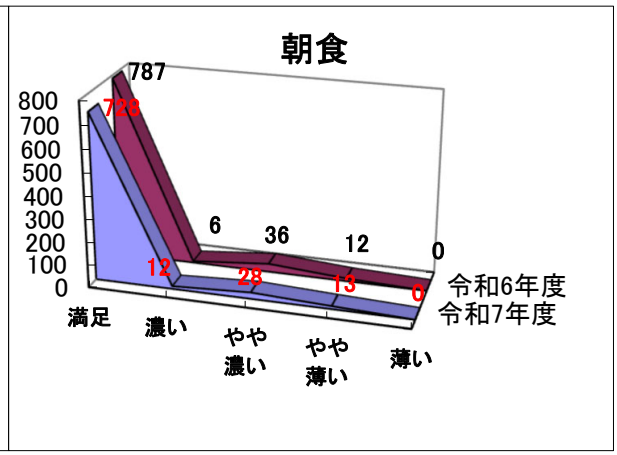






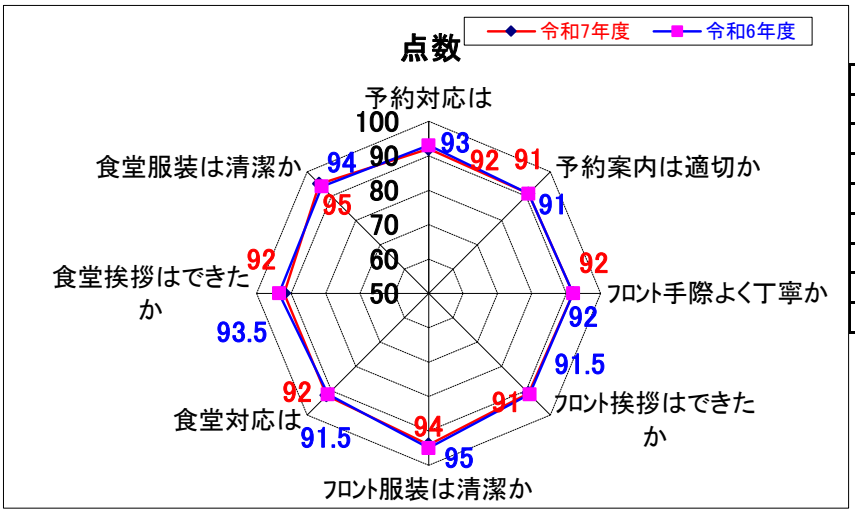
(4)味付けについて





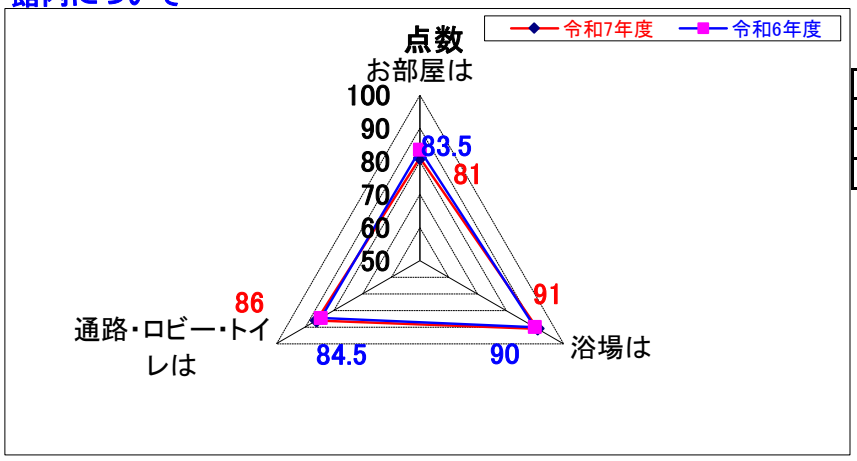
各部門別の点数グラフ

予約・フロント・食堂の対応について



設問に対する回答率	
予約対応は	92%
予約案内は適切か	91%
フロント手際よく丁寧か	94%
フロント挨拶はできたか	94%
フロント服装は清潔か	93%
食堂対応は	92%
食堂挨拶はできたか	91%
食堂服装は清潔か	92%

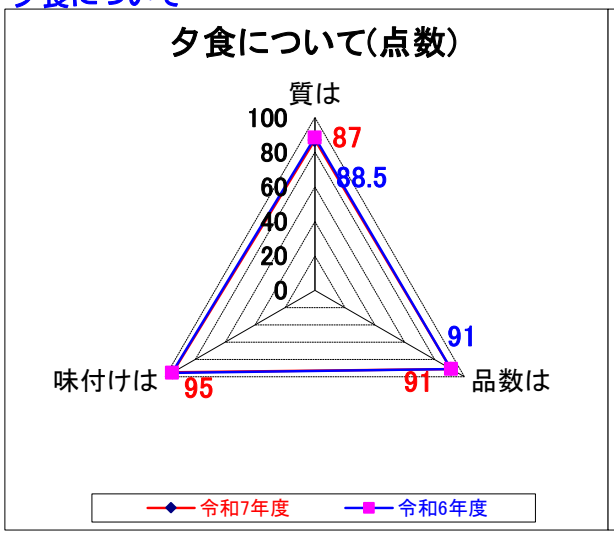
館内について



設問に対する回答率	
お部屋は	94%
浴場は	94%
通路・ロビー・トイレは	94%

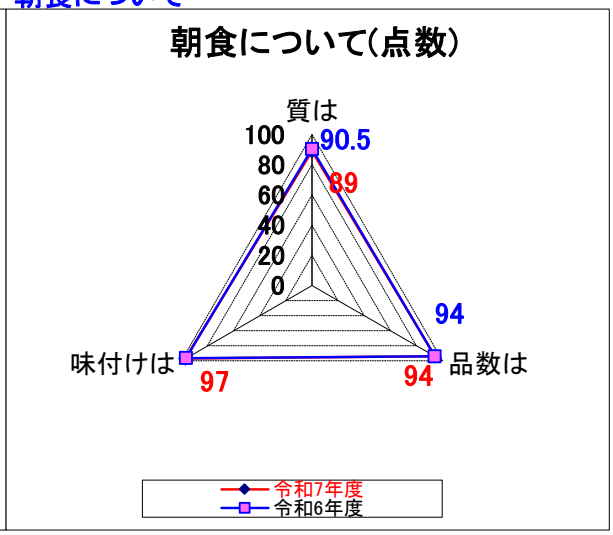
食事について

夕食について



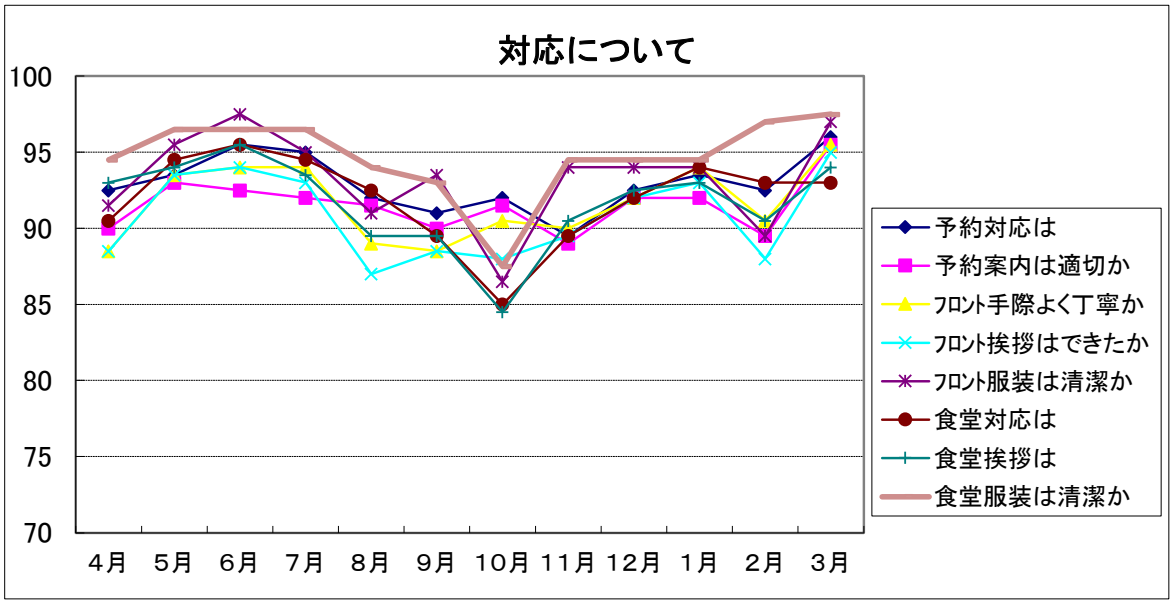
設問に対する回答率	
質は	90%
品数は	91%
味付けは	89%

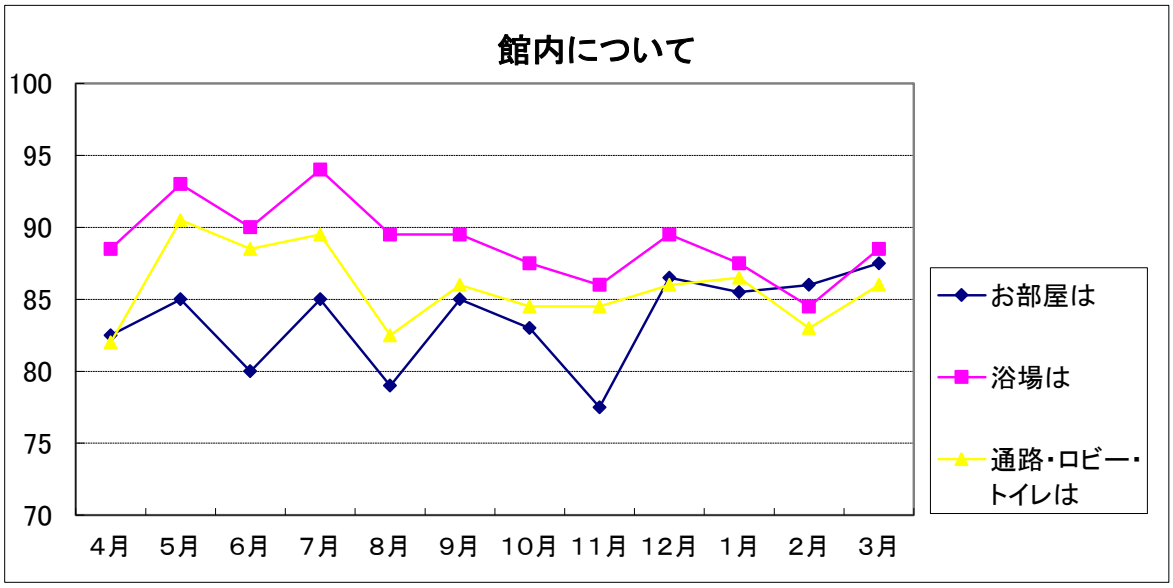
朝食について

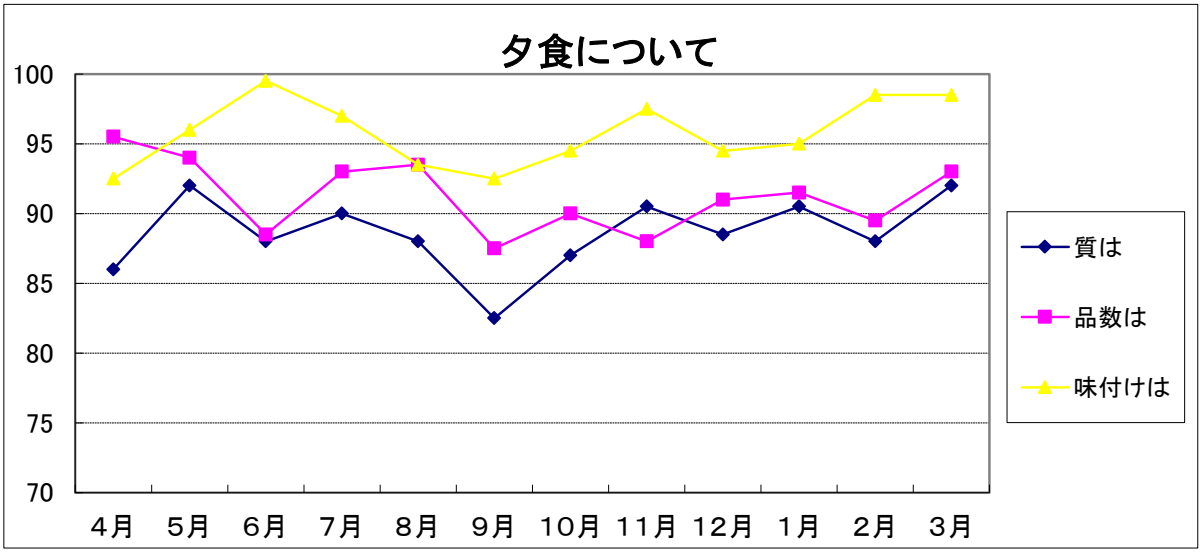


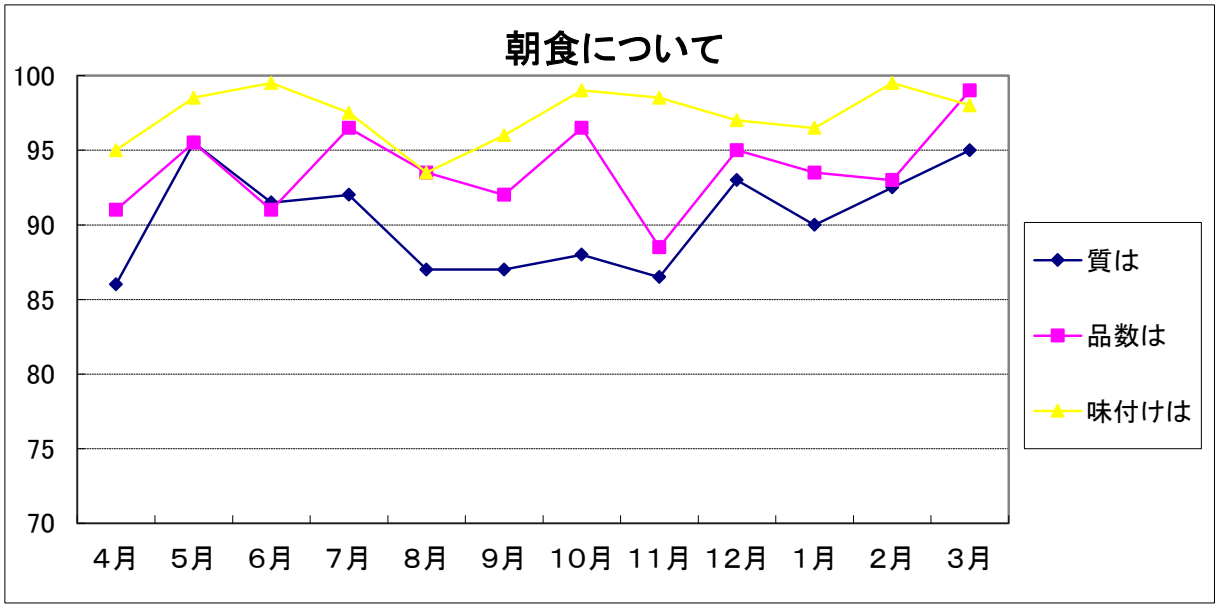
設問に対する回答率	
質は	83%
品数は	83%
味付けは	83%

各月の点数推移グラフ

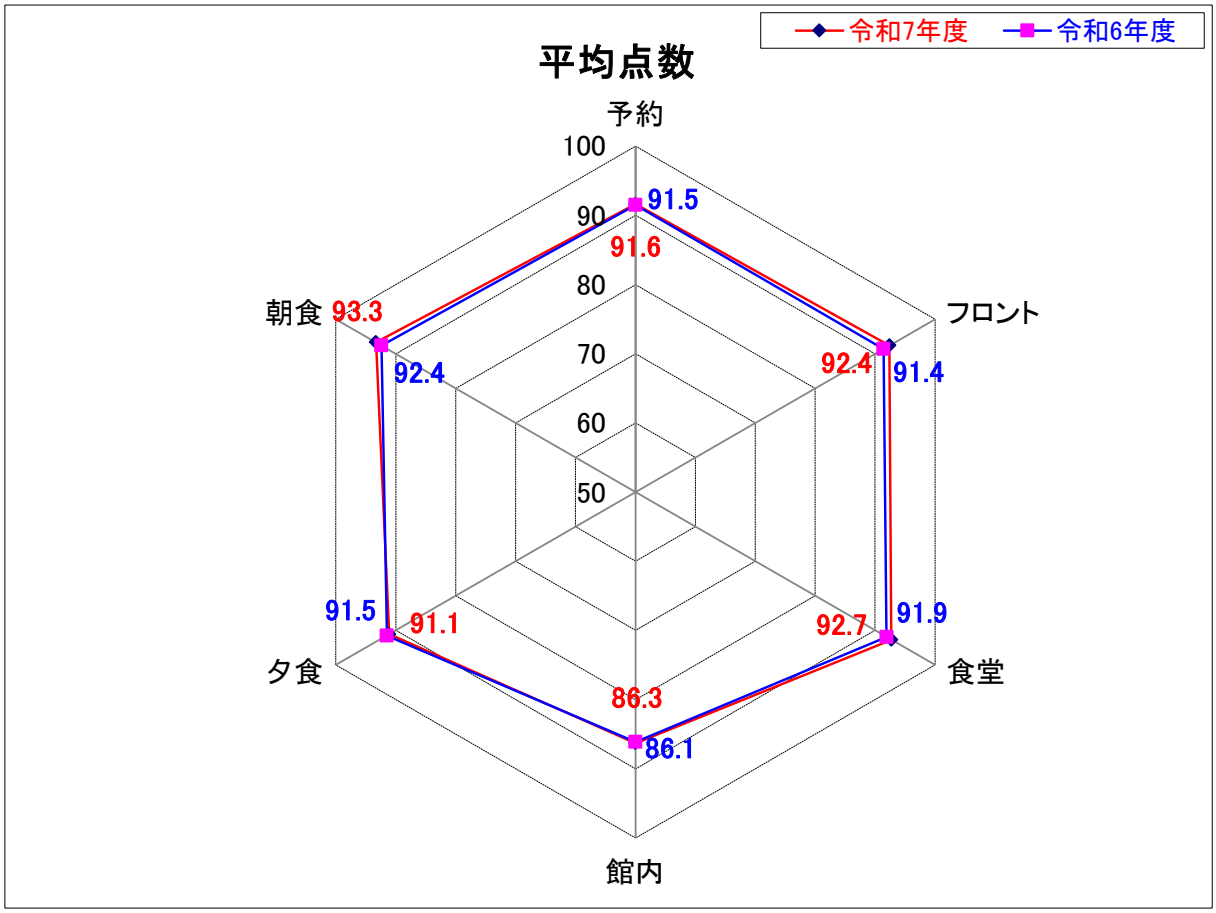

対応について
100
95
90
85
80
75
70
4月
5月
6月
7月
8月
9月
10月
11月
12月
1月
2月
3月
予約対応は
予約案内は適切か
ﾌﾛﾝﾄ手際よく丁寧か
ﾌﾛﾝﾄ挨拶はできたか
ﾌﾛﾝﾄ服装は清潔か
食堂対応は
食堂挨拶は
食堂服装は清潔か

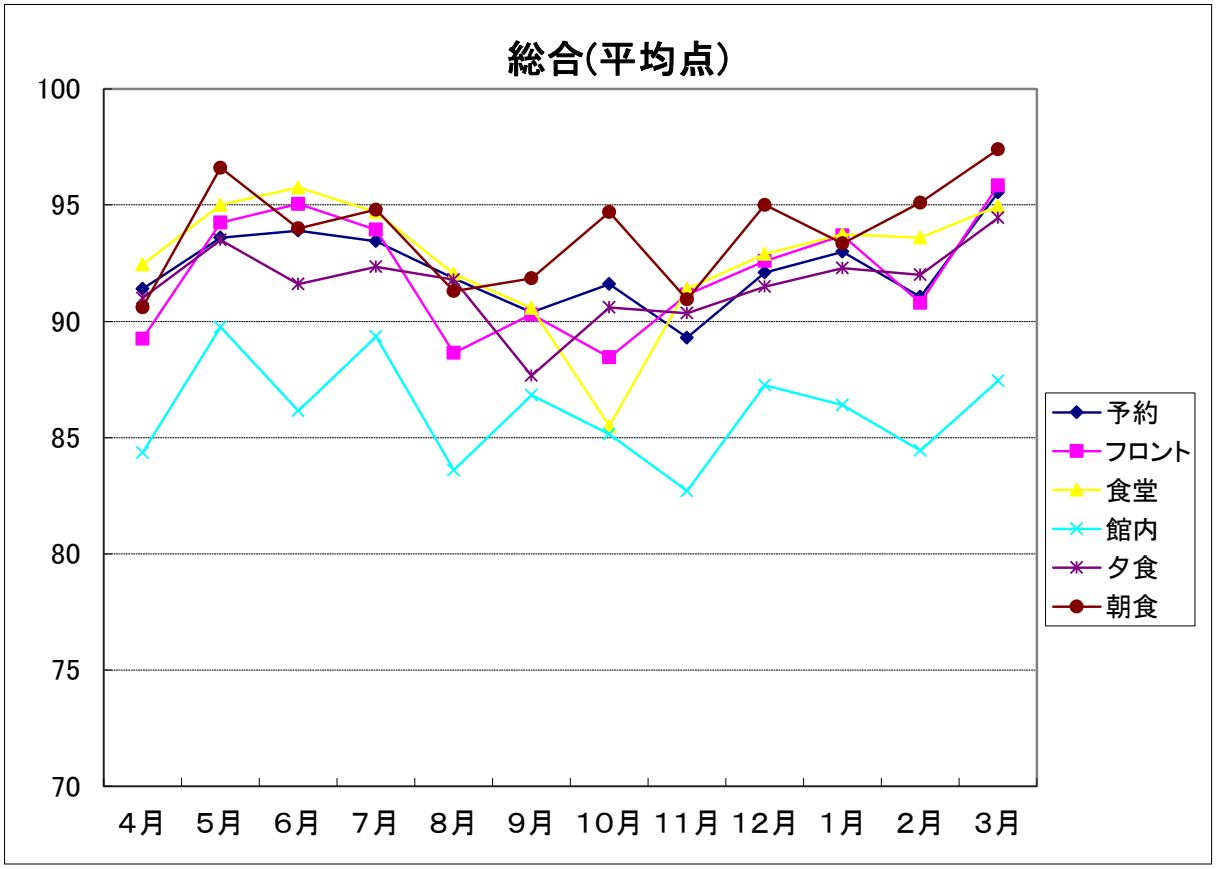

館内について
100
95
90
85
80
75
70
4月
5月
6月
7月
8月
9月
10月
11月
12月
1月
2月
3月
お部屋は
浴場は
通路・ロビー・トイレは


夕食について
100
95
90
85
80
75
70
4月
5月
6月
7月
8月
9月
10月
11月
12月
1月
2月
3月
質は
品数は
味付けは


朝食について
100
95
90
85
80
75
70
4月
5月
6月
7月
8月
9月
10月
11月
12月
1月
2月
3月
質は
品数は
味付けは

総　合


令和7年度
令和6年度
平均点数
予約
100
90
80
70
60
50
91.5
91.6
フロント
92.4
91.4
食堂
92.7
91.9
館内
86.3
86.1
夕食
91.5
91.1
朝食
93.3
92.4


総合(平均点)
100
95
90
85
80
75
70
4月
5月
6月
7月
8月
9月
10月
11月
12月
1月
2月
3月
予約
フロント
食堂
館内
夕食
朝食

■令和3年度～令和7年度　アンケートご指摘・ご意見おまとめ

●ふじやまビレジ「ご指摘」で件数割合が多い分類

①食事のご指摘（件数が多いもの）

分類	内容	R3	R4	R5	R6	R7
味付け	濃い・薄いなど	6	14	12	6	5
質	素材・冷たい・固いなど	9	24	19	8	12
品揃え	地場産品・内容の豊富さなど	8	11	10	5	2
		23	49	41	19	19
	年度別「食事」件数に対する割合⇒	85%	82%	82%	90%	90%

②客室・館内のご指摘（件数の多いもの）

分類	内容	R3	R4	R5	R6	R7
運営	館内案内・説明不足／清掃・備品管理／共用部利用（Wi-Fi・ランドリー等）	3	4	15	18	12
設備	空調設備（温度調整・暑さ・音）／テレビ・Wi-Fi／洗面・ドライヤー等の設備不具合	7	14	38	43	21
構造	防音・騒音／動線（階段・移動）／寒暖差・風通し	2	6	12	13	9
臭い	部屋臭・カビ臭／タバコ臭／浴室・押入れ等の臭い	5	12	17	18	8
建具	ドア・窓・鍵／ロールスクリーン・ブラインド／扉音・開閉不良	2	8	18	20	11
虫	カメムシ／小虫・クモ／虫の死骸	3	6	11	13	4
マナー	深夜騒音／足音・話し声／共用部利用マナー	0	4	7	8	5
リネン	シーツ・布団の汚れ／髪の毛／足ふきマット等の衛生	3	2	5	6	2
		25	56	123	139	72
	年度別「客室・館内」件数に対する割合⇒	93%	89%	95%	93%	95%

●「ご要望」で件数割合が多い分類

①客室・館内・風呂・その他のご要望（件数の多いもの）

分類	内容	R3	R4	R5	R6	R7
客室	空調設備（暑い・寒い・音）／テレビ・Wi-Fi／照明・冷蔵庫・洗面・トイレなど	28	37	34	31	36
	清掃状態／アメニティ・備品不足／部屋案内・管理対応など	10	15	13	11	14
館内	館内案内表示／Wi-Fi・共有スペース管理／スタッフ対応・清掃など	15	19	17	14	18
	動線（階段・移動）／防音・騒音／バリアフリー・寒暖差など	8	11	10	9	11
	冷水器・製氷機／エレベーター・時計／共有設備不具合など	12	15	14	12	16
風呂	ドライヤー・アメニティ／清掃状態／利用ルール・備品管理など	9	12	11	10	12
	露天風呂・家族風呂／サウナ／導線・混雑など	6	8	7	6	7
	温度（熱い・ぬるい）／冷水器・扇風機／金庫・設備不具合など	8	10	9	8	9
その他	送迎・車寄せ／HP・予約案内／レンタル・売店など	8	10	9	8	10
	携帯電波／血圧計／駐車場設備など	3	4	4	3	4
	季節イベント／体験企画／催し物など	1	2	2	1	2
	宿泊料金／割引・プラン／価格設定など	2	2	2	2	3
		110	145	132	115	142
	年度別「客室・館内・風呂・その他」件数に対する割合⇒	75%	72%	72%	68%	64%

②食事のご要望（件数の多いもの）

分類	内容	R3	R4	R5	R6	R7
品揃え	メニュー種類・変化／地場産品・季節感／子ども向け・和洋選択／バイキング内容	39	52	43	28	31
量	多い・少ない／子ども量／小食向け／ご飯量・ボリューム	10	9	11	9	8
味付け	濃い・薄い／塩味・味噌味／ドレッシング・スープ・薬味	5	6	8	6	11
質	温度（冷たい・温い）／硬い・柔らかい／鮮度・焼き加減・食べやすさ	4	5	7	7	6
運営	バイキング方式／補充／選択制・セルフ／表示・配膳方法	8	10	5	3	3
		66	82	74	53	59
	年度別「食事」件数に対する割合⇒	92%	93%	94%	95%	95%

●なかのビレジ「ご指摘」で件数割合が多い分類

①食事のご指摘（件数が多いもの）

分類	内容	R3	R4	R5	R6	R7
味付け	濃い・薄いなど	3	4	2	1	0
質	素材・冷たい・固いなど	8	6	5	1	2
品揃え	地場産品・内容の豊富さなど	5	6	4	0	0
		16	16	11	1	2
	年度別「食事」件数に対する割合⇒	94%	89%	92%	25%	100%

②客室・館内のご指摘（件数の多いもの）

分類	内容	R3	R4	R5	R6	R7
客室	空調（暑い・寒い・異音）／テレビ・Wi-Fi／照明・コンセント／水回り／備品不足	7	4	5	6	2
	臭い（カビ・タバコ・湿気）／虫（カメムシ・小虫）／騒音（扉音・足音）／清掃状態	6	5	4	5	2
館内	トイレ設備／照明・寒暖環境／Wi-Fi・共有設備／売店・ラウンジ環境	4	3	5	7	3
	階段・手すり／風呂までの距離／案内表示・分かりづらさ／館内動線	3	1	2	4	1
風呂	湯温（熱い・ぬるい）／シャワー・給湯／ドライヤー・備品／カラン・排水	5	4	5	3	2
	湯の汚れ・アカ／脱衣所・洗面台清掃／タオル・ベビーベッド／利用マナー	2	3	1	3	1
		27	20	22	28	11
	年度別「客室・館内」件数に対する割合⇒	93%	74%	100%	100%	100%

●「ご要望」で件数割合が多い分類

①客室・館内・風呂・その他のご要望（件数の多いもの）

分類	内容	R3	R4	R5	R6	R7
客室	設備：冷蔵庫・Wi-Fi・TV（大きさ/BS）・座椅子・加湿器・コンセント・客室トイレなど	9	7	12	13	14
	環境：臭い・虫（カメムシ等）・騒音・暑い/寒い・乾燥・部屋位置・トイレ距離など	2	3	4	3	4
	運営：荷物預かり・保冷サービス・部屋割り/配置配慮・案内不足など	0	1	1	1	2
館内	設備：トイレ設備・エレベーター・ラウンジ・売店・共有冷蔵庫・時計・Wi-Fi等	4	2	4	5	4
	環境・構造：館内寒暖差・動線・段差/階段・案内表示・分かりづらさ・混雑など	3	1	2	3	2
	運営：朝食時間・館内利用時間・予約方法・HP情報・団体利用調整・案内改善など	4	4	4	6	5
風呂	設備：湯温・シャワー・水圧・ドライヤー・脱衣所設備・露天/サウナ・時計など	4	3	3	5	7
	環境：湿度・暑い/寒い・混雑・景観・清潔感・脱衣所環境など	1	1	2	1	2
	運営：利用時間・団体時間調整・マナー啓発・入浴ルールなど	1	1	0	1	1
その他	サービス：送迎・売店商品・ドリンク・地域サービス・イベント・特典など	2	2	3	5	4
	施設：テニスコート・体育館・駐車場・スキー関連設備など	1	1	1	3	2
	料金：予約制度・キャンセル規定・料金設定・割引制度など	0	0	1	1	0
		31	26	37	47	47
	年度別「客室・館内・風呂・その他」件数に対する割合⇒	94%	96%	100%	98%	98%

②食事のご要望（件数の多いもの）

分類	内容	R3	R4	R5	R6	R7
品揃え	メニュー種類・地場産品・和洋選択・子どもメニュー・アラカルト・デザートなど	7	8	7	3	6
量	多い／少ない・年齢に応じた量・少量コース・おかわり・量調整など	4	2	4	3	3
味付け	濃い／薄い・塩分・甘さ・辛さ・調味料（塩・七味・辛子等）・味の好みなど	0	1	0	2	0
質	素材・鮮度・温度（冷たい/温かい）・硬さ・焼き加減・料理内容・見た目など	1	1	1	1	0
運営	バイキング／ビュッフェ形式・提供方法（セルフ等）アレルギー対応など	5	5	2	1	3
		17	17	14	10	12
	年度別「食事」件数に対する割合⇒	94%	89%	88%	91%	86%

令和8年度　事業年間計画（予定）

	No.	事業名（仮称含む）	内容	料金	時間	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
オプショナルイベント　当日申込型	1	カントリーガイドウォーク（のんびり里山さんぽ）	四季を通じて、川場村の里地・里山を散策し、人と自然の関わりや川場村の暮らしを紐解きます。	780円	1h	○	○	○	○	○	○	○	○				○
	2	鱒の掴みどりと塩焼き	川場村の清流で鱒の掴みどりを行い、掴んだ魚はその場で焼き上げます。	830円	2h		○	○	○	○							
	3	のんびり里山ピクニック	季節の里山散策をしながら、お弁当を持ってピクニックに出かけます。	1,650円	1.5h	○	○	○			○		○				
	4	夜の里山物語（静かな森で過ごす特別なひととき）	キャンドルライトの明かりを灯し、幻想的な夜の森を満喫します。	780円	1h	○	○	○		○	○	○	○	○			
	5	火起こし体験とバームクーヘンづくり	友好の森の間伐材を使って薪割りと焚火に挑戦し、バームクーヘンづくりも楽しみます。	1,080円	1.5h	○	○	○	○	○	○	○	○				
	6	川場手づくり十八番こんにゃくづくり	こんにゃくから芋から作る本物の体験です。	880円	1.5h	○								○	○	○	○
	7	ホタルの宵	蛍の幻想的な舞いが、夏の宵の美しさを演出します。田んぼの蛙や虫たちの鳴き声が奏でる声も素敵です。	380円	1h			○	○								
	8	里山さんぽとブルーベリー摘み	村内散策に加え、農家さんの家でブルーベリー狩りを楽しみます。	1,280円	1h				○								
	9	夜の虫取り大作戦!!	子どもたちが大好きな虫取りを楽しみます。	760円	1h				○	○							
	10	夏野菜収穫体験（野菜の向こうに笑顔が広がる）	農家さんとの会話を楽しみながら、夏の新鮮野菜を収穫します。	1,560円	2h					○							
	11	夏の紅花体験ワークショップ	冨士山集落の新たな魅力づくりとして始まった「ベニバナ栽培」を、花摘み・染め物を通して体験します。 また、地元と一緒の集落散策や、古民家を活用した取り組みです。	2,180円	2.5h				○	○							
	12	星空観望会	星のソムリエが、夜空に輝く星をご案内します。	780円	1h				○		○	○	○	○			
	13	焚火でアップパイづくり	友好の森の間伐材を使って薪割りと焚火に挑戦し、火のぬくもりを感じながらおいしいアップルパイを作ります。	1,080円	1.5h						○	○	○				
	14	ふるさと気分の夏・秋ランチ（川場流田舎体験）	地元素材を活用した田舎料理体験を通じて、ここでしかできない特別な時間・思い出を提供します。	1,230円	2h				○		○						
	15	里山さんぽとリンゴ狩り	村内散策に加え、農家さんの家でリンゴ狩りを楽しみます。	1,230円	1.5h							○	○				
	16	ほっこり田舎の味『だんご汁』づくり	地元のおかあさんと一緒に、田舎料理を体験します。	1,330円	1.5h								○	○			
	17	農家さんと乾燥芋づくり体験	地元農家さんと交流を深めながら、乾燥芋づくりを体験します。	1,430円	1h										○		
	18	ちびっこ雪遊び探検隊	ちびっこ向けに、ビレジ周辺で気軽に雪遊びを体験します。	760円	1h										○	○	
	19	冬のさとやま探検	動物の足あとを見つけたり、周辺の木々を観察したり、雪にふれ冬の里山を、ゆっくり探検します。	830円	1h										○	○	
	20	ナイトスノーシューイング	静寂な冬の森をスノーシューで歩く、神秘的な体験です。	1,150円	1h										○	○	
	21	川場風けんちん汁づくり	川場村の食文化を体験しながら、心と体を温めます。	1,390円	1.5h										○	○	○
	22	（新）竹とあかりのエコキャンドル	川場村の豊かな自然の中で竹にふれながら、環境を守る大切さを感じていただきます。	880円	1h							○	○	○			
	23	（新）囲炉裏の灯りに包まれる田舎の夜体験	囲炉裏を囲み、わら縄づくり体験など、昔ながらの暮らしに触れていただきます。	1,080円	1h				○						○	○	○
	24	火起こしからはじめる米粉の団子づくり	火を起こすドキドキ感から、団子をこねる楽しさ、そして仕上げに味わうお汁粉で、心も体もあたたまる時間を楽しみます	1,080円	1.5h												○
オプショナルイベント　事前予約型	25	プレミアム　フライフィッシング　（半日型-1日型）	日本最大級の水量を誇る利根川水系で、経験豊かなガイドと贅沢に楽しみます。	－	半日型-1日型	○	○	○	○	○	○						
	26	プレミアム　尾瀬トレッキング　（半日型-1日型）	日本有数の湿原が広がる尾瀬のプライベートガイド。お客様に合わせたコースをお選びいただける充実したトレッキング	－	半日型-1日型		○	○	○	○	○						
	27	プレミアム　スノーシューイング　（半日型-1日型）	森林限界点を眺めながらピークハンティングやアップダウンの少ないコースなどお客様の体力やご要望に応じてご案内します。	－	半日型-1日型										○	○	○
	28	里山を五感で味わうデジタルデトックスの旅	里山の自然環境に身を置き、五感を研ぎ澄ませる体験から心身リセットします。	－	宿泊型		○										
	29	初夏の作ろうツアー ＝酪農で乳搾りでバターづくり＝	村内酪農家と交流をしながら乳搾りを体験し、バターやピザ作りを楽しみます。また、この時期限定の蛍鑑賞も楽しめます。	－	宿泊型			○									
	30	ホタル観賞と早朝ブルーベリー狩りツアー	夏の風物詩「ホタル」や、地元ブルーベリー農家さんのお宅で、旬なブルーベリー狩りを楽しみます。	－	宿泊型				○								
	31	秋の川場グルメ満喫ツアー	旬な野菜を収穫し、採れたて野菜を使ってさくら川会席を堪能します。また、旬なリンゴ狩りもあり、盛りだくさんの内容です。	－	宿泊型						○						
	32	はじめての尾瀬ハイキング ～ゆったり楽しむ大自然～	近隣の国立公園尾を満喫できるハイキングツアーです。（尾瀬ヶ原コース）	－	宿泊型						○						
	33	星空観賞とサイクリングツアー＆りんご狩り	星のソムリエが案内する星空観察や、りんご狩り、村内サイクリングなどを楽しみます。	－	宿泊型							○					
	34	サステナブルな森づくり ～のんびり山仕事体験～	間伐・枝打ちなどの山仕事や、友好の森の素材を燃料として活用することで、里山ならではの循環を体験できます。	－	宿泊型								○				
	35	コーヒー入門とお菓子づくり	コーヒーの基礎基本を学び、コーヒーに合うお菓子作り体験します。	－	宿泊型									○			
	36	冬の川場村体験ツアー	地元農家さん指導のもと、川場村の保存食「乾燥芋づくり」を楽しみます。	－	宿泊型										○		
	37	かわば　冬の親子体験ツアー	雪遊びや地元との交流を、親子で気軽に体験できます。	－	宿泊型										○		
	38	雪の世界を楽しむ～初心者のためのスノートレッキング～	冬ならではのアウトドア「スノーシュー」を楽しみます。初心者でも気軽に参加できます。	－	宿泊型											○	
	39	わかさぎ釣り体験	わかさぎ釣りは、氷に穴を開けて釣りを楽しむ冬のアウトドアに最適です。	－	日帰り型											○	
	40	かわばアニマルウォッチング	動物の痕跡から想像力を働かせ、センサーカメラを仕掛けて動物の撮影にな挑戦します。	－	宿泊型												○
	41	早春の里山リトリート	五感で里山の豊かさを感じながら、心身をリフレッシュできる非日常的な体験です。	－	宿泊型												○

令和8年度　事業年間計画（予定）

	No.	事業名（仮称含む）	内容	料金	時間	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
交流事業	1	フライフィッシングスクール	世田谷区内でタイイングやキャスティングを学び、川場村の里川でフライフィッシングスクールに挑戦します。	4月：タイイング　6,010円 6月：実釣　23,870円	宿泊型	○		○									
交流事業	2	木ごころ塾（1年目・2年目以降フォローアップ）	川場村を含む利根沼田産の木材を使い、地元の木工職人から木の性質や使い方とともに「手しごと」を学べる、本格的な木工教室です。	1年目年会費　14,020円 1年目各回参加費 5月：15,780円 7月：13,630円 9月・11月・1月：14,100円 3月：16,250円	宿泊・年間コース		○		○		○		○		○		○
交流事業	3	手づくりそばの会	参加者自身で土を耕し、種をまき、収穫後は、そば打ちも実践するすべてが手作りの教室です。	年会費　16,750円 参加費 7月：大人 9,590円　小人 7030円 10月・11月：大人 10,060円　小人 7,190円 12月：大人 12,210円　小人 7,540円	宿泊・年間コース				○			○	○	○			
交流事業	4	レンタル農園	川場村内の農地を借り、畑で作物を栽培します。	年会費　15,710円	宿泊型	○	○	○	○	○	○	○	○				
交流事業	5	ふるさとパック	川場村の旬な農産物を斡旋します。	商品内容によって金額が異なります	農産物斡旋型	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
交流事業		日帰りバスツアー（ 感染防止対策のため休止）	四季の魅力を気軽に楽しむ事ができるバスツアー	休止	日帰り型												
交流事業		レンタアップル（令和5年以降リンゴの木がないため休止）	りんごの花摘みと収穫を体験しながら、農家さんと様々な交流が期待できるリンゴの木のオーナー制度です。	休止	宿泊型												
交流事業	1	里山塾　おとなの里山コース	里山で培われた知恵や技を学び、川場村の環境を協働で守り・育てる教室です。	4月・7月：11,680円 10月・11月・12月：12,150円	宿泊・年間コース	○			○			○	○	○			
交流事業	2	里山塾　茅葺きコース	里山の草地を管理しながら、ユネスコ無形文化遺産でもある伝統的な「茅葺き」の技術と文化を体験できます。	4月：11,680円 10月・11月・12月：12,150円	宿泊型	○						○	○	○			
交流事業	3	里山塾　親子里山体験コース	家族で気軽に参加できる、里山での体験活動です。	5月・7月：大人 9,880円　小人 7,290円 幼児 4,270円 10月：大人 10,350円　小人 7,450円 幼児 4,270円	宿泊型		○		○			○					
交流事業	4	こども里山自然学校（夏・冬）	小学4～6年生を対象に世田谷区と川場村の子どもが宿泊型の体験活動を行います。	(夏) 38,190円（冬) 32,220円	宿泊型					○				○			
交流事業	5	川場まるごと滞在記（夏・冬）	中学・高校生を対象に、地域の方々と交流しながら、川場村ならではの体験活動を行います。	(夏) 41,900円（冬) 35,560円	宿泊型					○				○			
交流事業	6	農業塾　野菜づくり入門コース	地元農業従事者から川場流農業を学ぶとともに、四季による里山の魅力・暮らしを感じられる教室です。	年会費　17,800円　4月・6月：　11,780円 5月・7月：　9,630円 8月・11月：12,250円 9月・10月：10,100円	宿泊・年間コース	○	○	○	○	○	○	○	○			○	
交流事業	7	農業塾　棚田オーナー制度	村内冨士山集落の棚田をフィールドに、地権者と一緒に田植え・草刈り・稲刈りを通じて、米づくりを体験します。作業だけでなく、旬な川場村の魅力も味わえます。	年会費　31,420円 5月：大人 10,360円　小人 7,930円 幼児 3,780円 6月：大人 10,130円　小人 7,390円 幼児 3,080円 9月：大人10,530円　小人 7,790円	宿泊・年間コース		○	○			○						

令和8年度　年間スケジュール（上半期）

4月

日	曜日	交流事業	集客企画	OP	その他
1	水			①カントリーガイド ②夜の里山物語	
2	木			①カントリーガイド ②夜の里山物語	
3	金			①カントリーガイド ②夜の里山物語	
4	土	木ごころ塾 （2年目）		こんにゃくづくり	
5	日			のんびり里山ﾋﾟｸﾆｯｸ	
6	月			カントリーガイド	
7	火			夜の里山物語	
8	水			カントリーガイド	
9	木			夜の里山物語	
10	金			こんにゃくづくり	
11	土	里山塾 （おとな・茅葺）		カントリーガイド	
12	日			カントリーガイド	
13	月			のんびり里山ﾋﾟｸﾆｯｸ	
14	火			①カントリーガイド ②夜の里山物語	
15	水			①カントリーガイド ②夜の里山物語	
16	木			①カントリーガイド ②夜の里山物語	
17	金			①カントリーガイド ②夜の里山物語	
18	土	農業技術教室		カントリーガイド	
19	日			①カントリーガイド ②夜の里山物語	
20	月			のんびり里山ﾋﾟｸﾆｯｸ	
21	火			カントリーガイド	
22	水			①カントリーガイド ②夜の里山物語	
23	木			カントリーガイド	
24	金			こんにゃくづくり	
25	土			①カントリーガイド ②夜の里山物語	
26	日			①カントリーガイド ②夜の里山物語	
27	月			①カントリーガイド ②夜の里山物語	
28	火			①カントリーガイド ②夜の里山物語	
29	水	フライ（区内）		ﾊﾞｰﾑｸｰﾍﾝづくり	
30	木			ﾊﾞｰﾑｸｰﾍﾝづくり	

5月

日	曜日	交流事業	集客企画	OP	その他
1	金			①カントリーガイド ②夜の里山物語	
2	土			①餅の搗み取り ②夜の里山物語	
3	日			①カントリーガイド ②夜の里山物語	
4	月			①餅の搗み取り ②夜の里山物語	
5	火			①カントリーガイド ②夜の里山物語	
6	水			①ﾊﾞｰﾑｸｰﾍﾝづくり ②夜の里山物語	
7	木			カントリーガイド	
8	金			のんびり里山ﾋﾟｸﾆｯｸ	
9	土	農業技術教室"木ごころ塾 （1年目）		ﾊﾞｰﾑｸｰﾍﾝづくり	
10	日			①餅の搗み取り ②夜の里山物語	
11	月			カントリーガイド	
12	火				
13	水				
14	木				
15	金			夜の里山物語	
16	土	里山塾(親子)		カントリーガイド	
17	日			餅の搗み取り	
18	月			カントリーガイド	
19	火				
20	水				
21	木				
22	金			夜の里山物語	
23	土	棚田		ﾊﾞｰﾑｸｰﾍﾝづくり	
24	日			①餅の搗み取り ②夜の里山物語	
25	月			カントリーガイド	
26	火				
27	水				
28	木				
29	金			夜の里山物語	
30	土		デジタルデトックスの旅	夜の里山物語	
31	日			①餅の搗み取り ②夜の里山物語	

6月

日	曜日	交流事業	集客企画	OP	その他
1	月			カントリーガイド	
2	火				
3	水				
4	木				
5	金			夜の里山物語	
6	土	フライ		①のんびり里山ﾋﾟｸﾆｯｸ ②夜の里山物語	
7	日			ﾊﾞｰﾑｸｰﾍﾝづくり	
8	月			カントリーガイド	
9	火				
10	水				
11	木				
12	金			夜の里山物語	
13	土	農業技術教室		のんびり里山ﾋﾟｸﾆｯｸ	
14	日			ﾊﾞｰﾑｸｰﾍﾝづくり	
15	月			カントリーガイド	
16	火				
17	水				
18	木				
19	金			ホタルの宵	
20	土	木ごころ塾 （2年目）		①餅の搗み取り ②ホタルの宵	
21	日			①カントリーガイド ②ホタルの宵	
22	月			カントリーガイド	
23	火				
24	水				
25	木				
26	金		初夏の作ろうツアー	ホタルの宵	
27	土	棚田		①カントリーガイド ②ホタルの宵	
28	日			ホタルの宵	
29	月			カントリーガイド	
30	火				

7月

日	曜日	交流事業	集客企画	OP	その他
1	水				
2	木				
3	金			ホタルの宵	
4	土	里山塾 （おとな・親子）		ホタルの宵	
5	日		ホタル観賞と早朝ブルーベリー狩り	ホタルの宵	
6	月			カントリーガイド	
7	火				
8	水				
9	木				
10	金			ホタルの宵	
11	土	農業技術教室"木ごころ塾 （1年目）		①カントリーガイド ②ホタルの宵	
12	日			①カントリーガイド ②ホタルの宵	
13	月			夏の紅花体験 ワークショップ	
14	火				
15	水				
16	木				
17	金			ホタルの宵	
18	土	そばの会		①里山さんぽと ブルーベリー摘み ②夜の田舎体験	
19	日			①餅の搗み取り ②夜の田舎体験	
20	月			①里山さんぽと ブルーベリー摘み ②夜の田舎体験	
21	火			①餅の搗み取り ②夜の田舎体験	
22	水			①夏の紅花体験 ワークショップ ②夜の田舎体験	
23	木			①里山さんぽと ブルーベリー摘み ②夜の田舎体験	
24	金			①餅の搗み取り ②夜の田舎体験	
25	土			①里山さんぽと ブルーベリー摘み ②夜の虫取り	
26	日			夜の虫取り	
27	月			①餅の搗み取り ②星のソムリエと巡る 星空観望会	
28	火			①ふるさと気分の 夏ランチ ②夜の虫取り	
29	水			①夏の紅花体験 ワークショップ ②夜の虫取り	
30	木			①ﾊﾞｰﾑｸｰﾍﾝづくり ②星のソムリエと巡る 星空観望会	
31	金			①餅の搗み取り ②夜の虫取り	

8月

日	曜日	交流事業	集客企画	OP	その他
1	土			①夏の紅花体験 ワークショップ ②夜の虫取り	
2	日			夜の虫取り	
3	月	夏の教室		カントリーガイド	
4	火	夏の教室		餅の搗み取り	
5	水	夏の教室		カントリーガイド	
6	木			夏野菜収穫体験	
7	金			①夏野菜収穫体験 ②夜の虫取り	
8	土			①夏野菜収穫体験 ②夜の虫取り	
9	日			夏野菜収穫体験	
10	月			①カントリーガイド ②夜の虫取り	
11	火			①ﾊﾞｰﾑｸｰﾍﾝづくり ②夜の虫取り	
12	水			①餅の搗み取り ②夜の虫取り	
13	木			①カントリーガイド ②夜の虫取り	
14	金			①ﾊﾞｰﾑｸｰﾍﾝづくり ②夜の虫取り	
15	土			①カントリーガイド ②夜の虫取り	
16	日			①ﾊﾞｰﾑｸｰﾍﾝづくり ②夜の虫取り	
17	月			①夏野菜収穫体験 ②夜の虫取り	
18	火			①カントリーガイド ②夜の里山物語	
19	水			①餅の搗み取り ②夜の里山物語	
20	木			①夏野菜収穫体験 ②夜の虫取り	
21	金			①カントリーガイド ②夜の虫取り	
22	土	農業技術教室		①ﾊﾞｰﾑｸｰﾍﾝづくり ②夜の虫取り	
23	日			①餅の搗み取り ②夜の虫取り	
24	月			①カントリーガイド ②夜の里山物語	
25	火			①ﾊﾞｰﾑｸｰﾍﾝづくり ②夜の里山物語	
26	水			①餅の搗み取り ②夜の虫取り	
27	木			①カントリーガイド ②夜の里山物語	
28	金			①ﾊﾞｰﾑｸｰﾍﾝづくり ②夜の里山物語	
29	土	木ごころ塾 （2年目）		①カントリーガイド ②夜の里山物語	
30	日			①餅の搗み取り ②夜の里山物語	
31	月			①カントリーガイド ②夜の里山物語	

9月

日	曜日	交流事業	集客企画	OP	その他
1	火			①ﾊﾞｰﾑｸｰﾍﾝづくり ②夜の里山物語	
2	水			①のんびり里山 ﾋﾟｸﾆｯｸ ②夜の里山物語	
3	木			①ﾊﾞｰﾑｸｰﾍﾝづくり ②夜の里山物語	
4	金			①カントリーガイド ②夜の里山物語	
5	土	木ごころ塾 （1年目）		①のんびり里山 ﾋﾟｸﾆｯｸ ②夜の里山物語	
6	日		秋の川場グルメ満喫ツアー	①ﾊﾞｰﾑｸｰﾍﾝづくり ②夜の里山物語	
7	月			カントリーガイド	
8	火				
9	水				
10	木				
11	金			夜の里山物語	
12	土	農業技術教室		①カントリーガイド ②夜の里山物語	
13	日			①ﾊﾞｰﾑｸｰﾍﾝづくり ②夜の里山物語	
14	月			のんびり里山ﾋﾟｸﾆｯｸ	
15	火				
16	水				
17	木				
18	金			夜の里山物語	
19	土			①カントリーガイド ②星のソムリエと巡る 星空観望会	
20	日			①ふるさと気分の 秋ランチ ②夜の里山物語	
21	月			①カントリーガイド ②夜の里山物語	
22	火			①ﾊﾞｰﾑｸｰﾍﾝづくり ②夜の里山物語	
23	水		はじめての尾瀬ハイキング	①カントリーガイド ②夜の里山物語	
24	木			のんびり里山ﾋﾟｸﾆｯｸ	
25	金			①アップルパイづくり ②夜の里山物語	
26	土	棚田		①カントリーガイド ②星のソムリエと巡る 星空観望会	
27	日			①アップルパイづくり ②夜の里山物語	
28	月			のんびり里山ﾋﾟｸﾆｯｸ	
29	火				
30	水				

	4月	5月	6月	7月	8月	9月
R7	0　30	0　19	1　13	2　22	0　27	2　20
R8	0　43　13	1　31　9	1　21　4	1　38　15	0　56　25	2　38　16

移動教室

上半期　集客企画　5

上半期　OP　227

令和8年度　年間スケジュール（下半期）

10月

日	曜日	交流事業	集客企画	OP	その他
1	木				
2	金			星のソムリエと巡る星空観望会	
3	土	里山塾(親子)		アップバイづくり	
4	日			①カントリーガイド ②夜の里山物語	
5	月				
6	火				
7	水				
8	木				
9	金			星のソムリエと巡る星空観望会	
10	土	そばの会・木ごころ塾（六所月）		バームクーヘンづくり	
11	日			①カントリーガイド ②夜の里山物語	
12	月			①竹のエコキャンドル ②夜の里山物語	
13	火			①里山さんぽと りんご狩り ②夜の里山物語	
14	水				
15	木				
16	金			星のソムリエと巡る星空観望会	
17	土	農業技術教室		バームクーヘンづくり	
18	日			①カントリーガイド ②夜の里山物語	
19	月			竹のエコキャンドル	
20	火				
21	水				
22	木				
23	金		星空観賞とサイクリングツアー＆りんご狩り	星のソムリエと巡る星空観望会	
24	土	里山塾（おとな・茅葺）		アップバイづくり	
25	日			カントリーガイド	
26	月			里山さんぽと りんご狩り	
27	火				
28	水				
29	木				
30	金			星のソムリエと巡る星空観望会	
31	土			竹のエコキャンドル	

R7　2　15
R8　1　23　5

移動教室

11月

日	曜日	交流事業	集客企画	OP	その他
1	日			里山さんぽと リンゴ狩り	
2	月			アップバイづくり	
3	火			里山さんぽと リンゴ狩り	
4	水				
5	木				
6	金			星のソムリエと巡る星空観望会	
7	土	農業技術教室		アップバイづくり	
8	日			①バームクーヘンづくり ②夜の里山物語	
9	月			竹のエコキャンドル	
10	火				
11	水				
12	木				
13	金			星のソムリエと巡る星空観望会	
14	土	そばの会・木ごころ塾（六所月）		①バームクーヘンづくり ②夜の里山物語	
15	日			バームクーヘンづくり	
16	月			のんびり里山ピクニック	
17	火				
18	水				
19	木				
20	金			星のソムリエと巡る星空観望会	
21	土	里山塾（おとな・茅葺）		カントリーガイド	
22	日			ほっこり田舎の味『だんご汁』づくり	
23	月			アップバイづくり	
24	火			のんびり里山ピクニック	
25	水			竹のエコキャンドル	
26	木				
27	金		サステナブルな森づくり	星のソムリエと巡る星空観望会	
28	土			バームクーヘンづくり	
29	日			ほっこり田舎の味『だんご汁』づくり	
30	月			バームクーヘンづくり	

1　25
1　23　2

12月

日	曜日	交流事業	集客企画	OP	その他
1	火				
2	水				
3	木				
4	金			星のソムリエと巡る星空観望会	
5	土	里山塾（おとな・茅葺）		こんにゃくづくり	
6	日			①ほっこり田舎の味『だんご汁』づくり ②夜の里山物語	
7	月			①竹のエコキャンドル ②夜の里山物語	
8	火			①こんにゃくづくり ②星のソムリエと巡る星空観望会	
9	水			①ほっこり田舎の味『だんご汁』づくり ②夜の里山物語	
10	木			①ほっこり田舎の味『だんご汁』づくり ②夜の里山物語	
11	金			①こんにゃくづくり ②夜の里山物語	
12	土	木ごころ塾（2年目）		①こんにゃくづくり ②夜の里山物語	
13	日			①ほっこり田舎の味『だんご汁』づくり ②星のソムリエと巡る星空観望会	
14	月			①こんにゃくづくり ②夜の里山物語	
15	火			①竹のエコキャンドル ②夜の里山物語	
16	水			①こんにゃくづくり ②夜の里山物語	
17	木			①ほっこり田舎の味『だんご汁』づくり ②夜の里山物語	
18	金			①ほっこり田舎の味『だんご汁』づくり ②夜の里山物語	
19	土	そばの会		こんにゃくづくり	
20	日		コーヒー入門とお菓子づくり	①ほっこり田舎の味『だんご汁』づくり ②星のソムリエと巡る星空観望会	
21	月			こんにゃくづくり	
22	火			こんにゃくづくり	
23	水			①ほっこり田舎の味『だんご汁』づくり ②星のソムリエと巡る星空観望会	
24	木			①こんにゃくづくり ②夜の里山物語	
25	金			①こんにゃくづくり ②夜の里山物語	
26	土	冬の教室			
27	日	冬の教室			
28	月			①こんにゃくづくり ②夜の里山物語	
29	火			①竹のエコキャンドル ②夜の里山物語	
30	水			①こんにゃくづくり ②夜の里山物語	
31	木			①こんにゃくづくり ②夜の里山物語	

1　29
1　47　21

1月

日	曜日	交流事業	集客企画	OP	その他
1	金			①ちびっこ雪遊び ②夜の田舎体験	
2	土			①ちびっこ雪遊び ②こんにゃくづくり	
3	日			①ちびっこ雪遊び ②夜の田舎体験	
4	月			①冬のさとやま探検 ②こんにゃくづくり	
5	火			①ちびっこ雪遊び ②夜の田舎体験	
6	水			①ちびっこ雪遊び ②こんにゃくづくり	
7	木			①冬のさとやま探検 ②夜の田舎体験	
8	金			①ちびっこ雪遊び ②こんにゃくづくり	
9	土			①ちびっこ雪遊び ②ナイトスノーシュー	
10	日			①ちびっこ雪遊び ②こんにゃくづくり	
11	月			①冬のさとやま探検 ②夜の田舎体験	
12	火			①冬のさとやま探検 ②こんにゃくづくり	
13	水			①冬のさとやま探検 ②夜の田舎体験	
14	木			①冬のさとやま探検 ②こんにゃくづくり	
15	金		冬の川場村体験ツアー	①冬のさとやま探検 ②夜の田舎体験	
16	土	木ごころ塾（1年目）		①ちびっこ雪遊び ②ナイトスノーシュー	
17	日			①ちびっこ雪遊び ②こんにゃくづくり	
18	月			①冬のさとやま探検 ②夜の田舎体験	
19	火			①冬のさとやま探検 ②こんにゃくづくり	
20	水			農家さんと乾燥芋づくり体験	
21	木			①冬のさとやま探検 ②こんにゃくづくり	
22	金		かわば冬の親子体験ツアー	①ちびっこ雪遊び ②夜の田舎体験	
23	土			①ちびっこ雪遊び ②ナイトスノーシュー	
24	日			①けんちん汁づくり ②ナイトスノーシュー	
25	月			①けんちん汁づくり ②ナイトスノーシュー	
26	火			①けんちん汁づくり ②ナイトスノーシュー	
27	水			農家さんと乾燥芋づくり体験	
28	木			①冬のさとやま探検 ②こんにゃくづくり	
29	金			①冬のさとやま探検 ②夜の田舎体験	
30	土			①ちびっこ雪遊び ②こんにゃくづくり	
31	日			①ちびっこ雪遊び ②こんにゃくづくり	

3　31
2　60　29

2月

日	曜日	交流事業	集客企画	OP	その他
1	月			①ちびっこ雪遊び ②こんにゃくづくり	
2	火			①冬のさとやま探検 ②こんにゃくづくり	
3	水			①けんちん汁づくり ②星のソムリエと巡る星空観望会	
4	木			①冬のさとやま探検 ②夜の田舎体験	
5	金		スノートレッキング	①けんちん汁づくり ②星のソムリエと巡る星空観望会	
6	土			①ちびっこ雪遊び ②こんにゃくづくり	
7	日			①けんちん汁づくり ②星のソムリエと巡る星空観望会	
8	月		わかさぎ釣り体験	けんちん汁づくり	
9	火			①冬のさとやま探検 ②こんにゃくづくり	
10	水			①けんちん汁づくり ②星のソムリエと巡る星空観望会	
11	木			①冬のさとやま探検 ②夜の田舎体験	
12	金			こんにゃくづくり	
13	土	木ごころ塾（2年目）		①けんちん汁づくり ②星のソムリエと巡る星空観望会	竹灯籠まつり
14	日			①けんちん汁づくり ②星のソムリエと巡る星空観望会	
15	月			①冬のさとやま探検 ②こんにゃくづくり	
16	火			冬のさとやま探検	
17	水			①けんちん汁づくり ②星のソムリエと巡る星空観望会	
18	木			①こんにゃくづくり ②星のソムリエと巡る星空観望会	
19	金			①けんちん汁づくり ②星のソムリエと巡る星空観望会	
20	土			①ちびっこ雪遊び ②ナイトスノーシュー	
21	日			①ちびっこ雪遊び ②ナイトスノーシュー	
22	月		わかさぎ釣り体験	①冬のさとやま探検 ②ナイトスノーシュー	
23	火			①冬のさとやま探検 ②夜の田舎体験	
24	水			①冬のさとやま探検 ②こんにゃくづくり	
25	木			けんちん汁づくり	
26	金			①けんちん汁づくり ②星のソムリエと巡る星空観望会	
27	土	農業技術教室		けんちん汁づくり	
28	日			こんにゃくづくり	

4　28
3　50　22

3月

日	曜日	交流事業	集客企画	OP	その他
1	月			①けんちん汁づくり ②星のソムリエと巡る星空観望会	
2	火			米粉の団子づくり	
3	水			①けんちん汁づくり ②星のソムリエと巡る星空観望会	
4	木			米粉の団子づくり	
5	金			①けんちん汁づくり ②星のソムリエと巡る星空観望会	
6	土	木ごころ塾（1年目）		①こんにゃくづくり ②夜の田舎体験	
7	日			①米粉の団子づくり ②星のソムリエと巡る星空観望会	
8	月			①けんちん汁づくり ②夜の田舎体験	
9	火			米粉の団子づくり	
10	水			①こんにゃくづくり ②星のソムリエと巡る星空観望会	
11	木			①米粉の団子づくり ②夜の田舎体験	
12	金			①こんにゃくづくり ②星のソムリエと巡る星空観望会	
13	土			①けんちん汁づくり ②星のソムリエと巡る星空観望会	
14	日			①米粉の団子づくり ②夜の田舎体験	
15	月			こんにゃくづくり	
16	火			①米粉の団子づくり ②星のソムリエと巡る星空観望会	
17	水			①こんにゃくづくり ②星のソムリエと巡る星空観望会	
18	木			米粉の団子づくり	
19	金		早春の里山ハイリート	①けんちん汁づくり ②星のソムリエと巡る星空観望会	
20	土			①こんにゃくづくり ②星のソムリエと巡る星空観望会	
21	日			①カントリーガイド ②夜の田舎体験	
22	月			①米粉の団子づくり ②星のソムリエと巡る星空観望会	
23	火			①カントリーガイド ②こんにゃくづくり	
24	水			①米粉の団子づくり ②星のソムリエと巡る星空観望会	
25	木			①カントリーガイド ②こんにゃくづくり	
26	金			①カントリーガイド ②夜の田舎体験	
27	土			①カントリーガイド ②星のソムリエと巡る星空観望会	
28	日		かわばアニマルウォッチング	①カントリーガイド ②こんにゃくづくり	
29	月			①カントリーガイド ②星のソムリエと巡る星空観望会	
30	火			①カントリーガイド ②こんにゃくづくり	
31	水			①カントリーガイド ②星のソムリエと巡る星空観望会	

2　31
2　57　26

下半期　集客企画　10
下半期　OP　260