

別記様式(第4条関係)

会議録

| | |
|--------------------|---|
| 会議の名称 | 令和元年度第1回加東市東条福祉センター「とどろき荘」運営審議会 |
| 開催日時 | 令和元年7月26日(金) 午後7時から8時53分まで |
| 開催場所 | 加東市東条福祉センター「とどろき荘」多目的ホール |
| 出席及び欠席委員の氏名 | <p>(出席委員7人) 岸本 吉晴、石井 英昭、石田 和伸、藤原 文子、藤原まゆみ、橋本 匡史、山田 ゆかり</p> <p>(欠席委員1人) 内橋 建作</p> |
| 説明のため出席した者の職氏名 | <p>加東市社会福祉協議会(指定管理者)</p> <p>会長 吉村 進吾、事務局長 近澤 孝則、主任 前田 恵</p> |
| 出席した事務局職員の氏名及びその職名 | <p>加東市長 安田 正義</p> <p>健康福祉部長 藤井 康平</p> <p>福祉総務課 課長 大西 祥隆、副課長 松本 弓子、主査 長濱 泰栄</p> |
| 議題、会議結果、会議の経過及び資料名 | <p>議題、会議結果、会議の経過及び資料名</p> <p>1 協議事項等</p> <p>(1) 会長、副会長の選出について</p> <p>(2) 平成30年度の運営・取組状況について</p> <p>(3) アンケート調査の集計結果について</p> <p>(4) 入浴料金について</p> <p>(5) 令和元年度事業計画(案)について</p> <p>(6) その他</p> <p>2 会議資料</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委員名簿 ・平成30年度の運営・取組状況について ・アンケート調査の集計結果について ・とどろき荘入浴者アンケート ・入浴料金について ・令和元年度事業計画(案)について <p>3 会議の経過</p> <p>別紙のとおり</p> |

令和元年 9月20日

署名人 藤原まゆみ

(別紙) 令和元年度第1回加東市東条福祉センター「とどろき荘」運営審議会の経過

1. 開会

2. あいさつ

3. 協議事項等

(1) 会長、副会長の選出について

会長に岸本吉晴委員、副会長に藤原文子委員を選出

(2) 平成30年度の運営・取組状況について、(3) アンケート調査の集計結果について(一括協議)

| 発言者 | 会議の経過／発言内容 |
|-------|---|
| 指定管理者 | ＜資料に基づき平成30年度の運営・取組状況の説明を行う＞ |
| 事務局 | ＜資料に基づきアンケート調査の集計結果について説明を行う＞ |
| 委員 | アンケート中に温泉ととどろき荘という表現が使われているが、意図的に使い分けをしているのか。 |
| 事務局 | とどろき荘も温泉なので、例えば自分が温泉に行こうと思ったきっかけを聞き出したかったので、とどろき荘という名前をあえて入れた。 |
| 委員 | アンケートの集計結果から何をどうしようとしているのか。 |
| 事務局 | <p>全体の集計結果から、まず、男性と女性の割合でいうと、男性が48%、女性が37%で、この施設は男性のほうがたくさん来られていることが分かった。年齢別に見ると60代、70代が非常に多く、60代以上の方がおよそ6割を占めている。集計結果4の年間の入浴回数からも60代、70代の方は、月に2回以上は来られているのではないかと推測している。よって、常連の方が多い施設であると判断した。</p> <p>集計結果4-2は、月1回以上入浴している年代を示しており、集計結果2の年齢別入浴者数と同じような構成になっている。入浴回数の少ない層も多い層も60代、70代の方が多く来られていることがここからも見受けられる。全体的に60代、70代、さらに80代の利用が中心ではないかと考えている。</p> <p>また、月に2回以上来られている常連客は、どこから来られているのかについては、集計結果3から市内が最も多く、続いて三木市、小野市、三田市の順番である。神戸市は、大きなくくりにするとエリアがつかみにくいので、西区や北区というふうに区割りしている。</p> <p>その結果、神戸市西区は上位で、北区についても8名おり、とどろき荘を中心としてそう広い範囲ではないエリアから年に数回程度、常連客的に来ていただいているのではないかと読み取った。</p> <p>集計結果7、7-2では、年代別に1人で来ているのか複数の人で来ているのかについて表している。7-2で、30代、50代の方が1人で来られている割合が多く見受けられ、それ以外については家族もしくは友達と複数でこの施設を利用いただいていると分析している。</p> <p>集計結果を読み解くと以上のような内容となっている。</p> |
| 委員 | <p>特徴として、利用客の中心は、60代、70代の男性。また、常連客が中心で、加東市を中心にして、やや南へ広がっている。アンケートに記入したのは、390人で、利用客の1割強なので少ないとは思いますが、今述べたような傾向があるのではないかとと言える。</p> <p>それと、時々来るという利用者は、やはり身近な施設として常時利用されているのが、このアンケートから見える利用者像という理解で良いのではないかと。</p> |
| 委員 | アンケートは今の捉え方で良いと思う。入浴目標7万人について、 |

| | |
|-------|--|
| | <p>平成28年度は、入浴者は7万人を超えていたと思うが、多分6月が一番少ない時期に当たる。ゴールデンウィークのある5月は休みが多いので利用も多い。年末年始はお正月に多い。平日と週末を比較すると、おそらく、平日は、ほとんど日常的に利用されている周辺の方が多いが、週末は、他府県から来られている方が多いことも考えられる。戦略を立てるに当たって、このアンケートだけを読み取って判断するとどこを増やしていくのかということが見えなくなるのではないと思う。</p> <p>日常の利用者に関しては、利用促進としてスタンプカード等で利用回数を増やしていくことは可能だと思うし、100円割引券をやめるのも、結局、道の駅などに配布しているものを周辺の方が手に取っており、本来、お金を払ってもらいたい人に割引をしてしまっているから単価が下がるということはわかるが、来場者の経路を曜日別とか、祝日かそうではないかとか、また、集客を伸ばしたいエリアを戦略的にちゃんと組んで、そこにアプローチしないと増えないのではないと思う。</p> <p>このアンケートの回答数は、全体で1割程度だから判断が難しいが、おそらく利用人数も平日と週末それぞれ集計されていると思う。週末の方が多いと思うが、その中で本当に地元の方が何%で他府県の方が何%か。また、平日は他府県の方が何%で地元の方が何%かという数字がもしデータとしてあるなら、もう少し判断しやすいが、あるのか。</p> |
| 事務局 | <p>今回のアンケートは、週末と平日それぞれの集計まではできていないので、今の意見を次回の参考にさせていただきたい。</p> |
| 委員 | <p>去年の8月は、比較の利用人数が多く、傾向として、1割近く伸びてきているので、期待できるのではないか。8月、夏休み期間は、もっと延びる可能性があるかもしれない。</p> |
| 委員 | <p>中心となるのはどういう層であって、どこへアプローチすることが効率的なのかという分析がないと、集客はなかなか難しいと思う。</p> |
| 委員 | <p>数字的には人件費によって全体で133万の赤字であるが、当初計画よりは改善されており、あと少しのところまで来ているという気はするので、後は集客である。</p> |
| 委員 | <p>常連客が多く、また、60代、70代が家族連れなど複数で来るという結果が出ている。そういう方たちは、風呂上りの憩いの場やコミュニケーションをとれる場も求めていると思う。畳スペースがくつろぎにくい、もうちょっとゆったりできるような間取りになったらいいという声を聞くことがあるが、そのような意見は出なかったか。</p> |
| 指定管理者 | <p>改修工事の際に、小さくても部屋は作れなかったのかという声は、実際ある。あのスペースしかないが、多目的ホールを潰すというわけにもいかないし、何とか寝転ぶ程度のスペースを確保したという状況である。座る場所がないという苦情も、改修以降たくさんあったが、昨年椅子の寄贈を受けた。顔が見やすいように風呂の受付前に置いて、一人で来られる方で話し相手が欲しいような方はそちらに座ってもらい、職員とコミュニケーションを図れるようなレイアウトにしている。</p> |
| 委員 | <p>コミュニケーションという点では、とどろきカフェを比較的多く開催しているが、開催したときの来場者数が増えているのか。とどろきカフェを開催することによって入浴者数が増えたかどうか分かる数字はないのか。</p> |
| 指定管理者 | <p>とどろきカフェを開催したら何人増えるのかという数字はわからないが、土産物の収益は少し上がる。イベントを開催する日は、しない日に比べて1万円から1万5,000円程度収益が上がる傾向にある。</p> |
| 委員 | <p>とどろきカフェで100円割引券を配布しているが、それがどの程度入浴につながるのか。</p> |

| | |
|-------|---|
| 指定管理者 | とどろきカフェだけに限って集計はしていないが、割引券の配布・回収状況は、平成30年度に市内外30カ所に1万2,600枚配っており、約20%回収した。 |
| 委員 | どこに配布すればいいのかということとはわからないのか。 |
| 指定管理者 | <p>大体見当はつけており、道の駅とうじょうで配布している割引券には番号をふって確認している。</p> <p>また、とどろきカフェなどの自主事業や社協の事業でも4,200枚程度配布しており、約18%回収している。</p> <p>市の事業でも2,000枚程度配布したが、回収率は、約1%であった。</p> |
| 委員 | <p>入浴者数は、加東市が37%で、三木市がそれに続き、地元に着した入浴施設と解釈できる。</p> <p>一方、とどろき荘を知ったきっかけとして、パンフレットや新聞広告など、いろいろあるが、例えば、これからの季節ハイキングなどされる人もいる。そういう人に対して、加東市にはハイキングコースがあり、ハイキングの帰りには温泉とどろき荘があるという紹介をすると、地元以外からの入浴者数がもう少し上がってくるのではないかと。せっかくパンフレットもあるので、新聞広告などと組み合わせた紹介も必要だと思う。</p> |
| 委員 | 例えば、小野市では小野アルプスを歩いて下りたところにゆぴかがある。とどろき荘でも、ハイキングコースとタイアップして、帰りに寄って疲れをとってもらおうといったことも一案かと思う。 |
| 委員 | 山田錦ウォークとタイアップしていないのか。 |
| 指定管理者 | 参加者にとどろき荘に入浴して帰ってもらうように割引券を発行している。 |
| 委員 | どのような効果があるのかわかっているのか。 |
| 指定管理者 | 割引金額が大きく、土産物の販売にもつながっていない。 |
| 委員 | 時間的にも厳しいと思う。 |
| 事務局 | <p>団体を呼び込む目的で、近くのグラウンドや体育館などのスポーツ施設を利用される団体にタオルをプレゼントする企画を考えている。</p> <p>ハイキングコースとのタイアップなど、今後参考にさせていただく。</p> |

(4) 入浴料金について 事務局から説明

| | |
|----|---|
| 委員 | 消費税が上がると、周辺では使用料を見直すというところが多いが、今回は見直ししない方向で、割引券をやめることによって客単価を上げる。これは推測だが、客単価が戻らず客数だけ減ることも考えられるし、消費税が8%から10%に上がる関係で金額に影響が出るが、これは出たとしても支出についてくる消費税なので、本来、業者がとらなきゃいけない部分をカバーする税に充てるとというのは、二重計上ではないかと思うが。 |
| 委員 | <p>シンプルに現状の運営状態から考えると、50円上げれば、今の来場者からすると250万売り上げがプラスになる。あとは割引の構成で、66%の方が割引を利用しているとすれば、34%は、地元の方なのか地元じゃない方かで変わってくると思う。650円から700円、750円と言うように最近はお風呂も高くなってきて、650円が勝負できない金額ではないという気はするが、とどろき荘は地元の方が圧倒的に多いので、値段を上げるというのはハレーションを起こす（影響を及ぼす）可能性も出てくると考えられる。逆に、周辺の方に対しては、利用しやすい形で割引を残すべきではないかと思う。料金を上げるのが決して強気な姿勢ではない。今年、今からそれをするのは、余りにも消費税の便乗値上げになってしまうので、今年はまだ今のまま据え置きでいこうは正解だと思う。</p> |

| | |
|-----|---|
| | <p>来年以降に関しては、値段を上げる検討したほうが健全な気はする。ただし、早目に料金が上がる告知をして、逆に上がる前の駆け込み需要でさらに入浴者数を増やす。今まで利用されている地元の方に関しては、福祉と文化・教養というテーマになるので、その方たちに対するサービスと利用促進は、別建てで割引を考えるほうが市の姿勢、サービスと連携するので、営業上の割引とは切り離して地域サービスをするというほうがシンプルだと思う。一般の方に対する販促については、遠いところから来てもらうから割引券を残さないといけなさそうだが、地元の方もたくさん割引券を利用されているのも事実なので、それをやめると、逆にその負担が利用人数の減少につながる可能性もあるのではないと思う。</p> |
| 委員 | <p>実質的に値上げしたような意識を持ってしまう。</p> |
| 事務局 | <p>100円割引の配布方法について、道の駅やマックスバリュなどにまとめて割引券を置いていたところ、まとめて持って帰られるという事実があったと聞いている。例えば、とどろきカフェなどの来場者に1枚ずつ配布すると、その方がリピーターとしてもう一度お風呂に入るという100円割引の効果はあると思うが、まとめて持って帰られると、単純に600円の入浴単価が500円になってしまっているというのではないかと捉え、その100円割引のあり方を検討したいというのが今回の主な趣旨である。</p> |
| 委員 | <p>その割引を利用するという目的がはっきりとしていて、割引券がなくても来ていただけるのか、利用することが目的であって、割引があるから行こうとなるのでは変わらなと思う。初めての方が来るきっかけや、他府県から来てもらうために割引券を出すというのであれば、戦略としてわかるが、地元の身近なところにも割引券を出したところが、戦略上の失敗だと思う。ただ、全体に占める割合として大きいのも事実なので、減らして大丈夫なのかという心配はある。</p> <p>プラスアルファとしてならいいと思う。そこは減っても、主な客層の方々が100円割引でなくても、もともと500円で利用しても採算がとれるように、その他の客層・エリアの方からそれぞれしっかりお金を取れるようにする。もしくは値上げをすることでサービスとして単価を上げていくといった色々なシミュレーションをしないと、この数字だけでは減る可能性もあると思う。</p> |
| 委員 | <p>ここで会議などをしてお風呂に入って帰る人もいたが、改装して風呂の種類が減って、でも料金は同じ600円なので、入るのをやめようかとなる。そうであるなら100円割引券で入って帰ってもらう方がいいと思う。</p> <p>65歳以上が半額になっていたのが、廃止になって倍の金額を払うようになって年配の方が高くなったと思っているところに、さらに消費税が上がるから値上げすると、年配の方が減るのではないかと。</p> <p>お風呂上りの憩いの場がなくて、すぐ帰らないといけなくて、再入浴ができていた時は、手にスタンプを押してもらったらもう一度入浴できていた。長い時間いる場所があったからよかったが、今はそういう場所もなく、上がったらずぐ帰らないといけなくて、楽しみがないという声も聞く。今、年配の方で家のお風呂に入らない人が増えているとも聞く。ひとり暮らしでお湯にかかる燃料費を考えるともったいないと思うようで、そういう人を何とかしてとどろき荘に引き込めるような料金設定とか、バスの運行体制なども考えていくべきではないかと思う。</p> |
| 事務局 | <p>とどろき荘を改修したのは、4,000万程度市が補填して何とか運営していた状況を打開すべく公民館機能ととどろき荘と一緒にしてコンパクトな運営にするため、お風呂についても、これまでもう一種類お</p> |

| | |
|-----|---|
| | <p>湯を温める装置があったが、経費を抑えて施設の維持・運営ができるようにお風呂の数を減らし、そのかわり大きな湯船を低温浴にしてぬるいお湯にゆっくり浸かり、疲れをとっていただくというのが、現在のコンセプトである。なので、以前の状態に戻すというのは難しく、今の施設で何とか経費を抑えつつ、維持管理していこうと考えている。</p> |
| 委員 | <p>議題に上がっている協議事項「入浴料金について」で、とどろき荘の入浴料金改定の是非について検討を行うとあるが、これはどういう意味なのか。将来を考えてこのような方向で今検討を進めているのか、検討を終えた結果、この方向で取り組むという意図でこの審議会に諮るため議題としているのかどちらなのか。</p> <p>この内容でいいのかと聞かれているのか。最終的な結論には至っていないが、検討するのでこの方向でいいのかという結論を今日出さないといけないのか。</p> <p>もう少し細かい分析などが必要ではないか。</p> |
| 委員 | <p>今ここで計画されていることは、集客目標7万人の計画に対して割引をなくしたときの想定をしているが、実際に7万人であれば、それだけの客単価が例えば400円なら、入浴料収入は2,800万になる。なので、現状よりも売り上げが上がる。ただ、昨年度の実績は、5万6,000人程度なので、7万人という理想の数字よりは、6万人という現実的な数字を想定した中でやるべきことをやらないと、5万6,000人のままで割引をなくしてしまうと、そのまま収入が減る可能性がある。もしかしたら5万6,000人も来なくなってしまう可能性もある。なので、7万人を想定してこの割引をなくしたことで、五十数万円の消費税分をカバーできるという裏づけに、なかなか、納得しづらい。これは方向性の検討なのか、この方向で取り組むという話なのか、まず示して欲しい。</p> |
| 委員 | <p>今日結論を、という話ではなくて、今こんなことを検討しているが、この方向でもう少し詰めることで良いかと意見を求められているのかという受けとめをしたが、そうではないのか。</p> |
| 事務局 | <p>この件については、この後の事業計画にもあるが、基本的に値上げはしないという考えを持っている。</p> |
| 委員 | <p>割引とかいろんな戦略を入れてしまうことによって消費税をカバーする理屈をここに入れてしまうからぼやけるのではないかと。7万人本当に入ったら客単価500円でも3,500万円の売り上げが上げられる。</p> |
| 事務局 | <p>これまでの客単価を見ても、平均単価450円はなかなか厳しかったように記憶している。</p> |
| 委員 | <p>今、とどろきカフェで割引券を配布したり、過去と比べたら色んな努力をされているという気はする。戦略的に色んなことを増やしていこうとしていく上で、やるべきことがあるのではないかと。</p> <p>ただ、7万という数字は、最大目標であって、現実的な数字の中でちゃんと消費税増税分の利益が出せるという数字の組み立てをしないと、販売促進していくものをなくすとすると、あと1万5,000人増やして7万人にするという戦略として何をするのというところが難しくなってくる。</p> |
| 委員 | <p>7万人を目標値としては掲げているので目標には達していない。その現状をベースにして、割引制度とか集客につながることを少し緩めるということは、明確にはしていないが、7万人にはこだわっていないことになるのではないかと。</p> |
| 委員 | <p>料金の見直しに関して、600円のまま据え置きたいというのが基本にあって、今意見をいただいている内容としては、この600円ということについては余りなくて、割引券の取り扱いについてという印象が強い。</p> |
| 委員 | <p>そうであれば、今の数字の状況だけだと意見が言いにくいと思う。</p> |
| 事務局 | <p>まず、法人として、採算のとれる施設にするというのが一番である。</p> |

| | |
|-----|--|
| | <p>昨年度の入浴者数が5万2,000人で130万円の赤字が出た。まずは、そこを何とか解消したいと考えており、その方法として、入浴客数を上げるというのが1つと、昨年度大量に持ち帰られた100円割引を少し減らして、回数券に置き換えることで単価を上げて、収支改善が図れないかという思いで、今回提案をさせていただいた。</p> |
| 委員 | <p>料金を上げないということが報告事項であると理解をしたらいいわけなのか。</p> |
| 事務局 | <p>その通りである。</p> |
| 委員 | <p>割引券があるから来ている地元の方もいるのは事実なので、その割引券をたくさん持って帰って、近所の人などに配っているのかもしれない。毎回同じ人が割引券を持ってきているということをつかんでいるのであれば、回数券の購入に引き込めば、大量に持ち帰ることはやめるのではないかと思う。割引券自体をなくさなくとも良いのではないか。</p> |
| 委員 | <p>もう少し細かい分析があれば良いと思う。 見通しはどうかと聞かれても、もう少しバックデータがないと判断も難しい。 とにかく、利用料金は上げなくて頑張ろうとしているという市側の報告があったという理解でよいのか。</p> |
| 事務局 | <p>消費税がケースによって転嫁するかしないかわかるのは本来おかしくて、上がれば値上げは当然という思いはあるが、現状、値上げするとどうなるのかと考えた結果、料金を据え置き、集客を増やす努力をするという判断をした。</p> |
| 委員 | <p>この度の増税によって、市の手数料等が、全部連動するというのではないのか。</p> |
| 事務局 | <p>全て連動するというわけではない。</p> |
| 委員 | <p>であれば、とどろき荘だけ単体で議論するのはおかしいのではないかと思う。</p> |
| 委員 | <p>目標は、7万人としているが、6万3,000人に変更しないのか。</p> |
| 事務局 | <p>4月から6月までの実績を見込んで、7月以降の年間の人数を算定したら、年間6万3,000人程度になるだろうという想定をしている。</p> |
| 委員 | <p>想定6万3,000人を目標とするということなのか。</p> |
| 委員 | <p>目標7万人は変えるべきではないと思う。</p> |
| 委員 | <p>目標があって、結果として達成できなかったというなら分かる。</p> |
| 委員 | <p>損益分岐点が明確であるなら、そこを目標にすれば良いと思う。もちろんそれ以上来られて売上げが上がれば喜ばしい。 責任を果たすと言う意味でも目標7万人を維持する方が現実的だと思う。 4月以降、数字は上がっているが、10月以降の動向が見えず、戦略も見えていないので、このままのペースで増えるとは限らない。</p> |
| 委員 | <p>7万人を目標にして、毎月管理をしようとのことであるが、現時点で目標を割っているので、7万人とするならどこかで取り戻さないといけないのではないのか。</p> |
| 委員 | <p>逆に、目標を割れば当然黒字も出ない。 なので、達成するには、地域の住民に来ていただくのは必須ではないか。それで目標を下回れば他に入浴者数を増やすような方策を立てないといけないと思う。</p> |
| 委員 | <p>今の傾向からすると、目標を修正するなら、1日に何人、1ヶ月で何人増やすといった修正の仕方になるのではないかと思う</p> |
| 委員 | <p>あとは、逆に単価を上げていくので、人数は減るが、売上げは確保</p> |

| | |
|----|---|
| | <p>するという考え方で目標を設定できる。</p> |
| 委員 | <p>イベント開催時に、もう少し人を呼べたらと思う。</p> <p>バレーボールの大きい大会などで、地方からもたくさん人が来る。汗もかくので、そういった時にとどろき荘に入って帰ってくださいと声をかけたら、入って帰ってくれていた。</p> <p>なので、老人会などで行事などがあれば声をかけたり、100円割引券を渡したりしても良いのではないか。</p> |
| 委員 | <p>市の施設で地元の人にも来るので、指定管理者が努力するのは前提として、我々も周りにどんどん声をかければ、1人でも2人でも足を向けていただけることもあろうかと思う。</p> |

4. 閉会