

運営状況報告書

(営業再開後)

(平成30年3月～平成30年6月)



指定管理者
社会福祉法人 加東市社会福祉協議会

目 次

はじめに	P1
I 運営状況		
1. 入浴者の状況	P2
2. 収支状況	P4
3. お客さま意見箱から	P5
4. 改善状況について	P6
5. 現状の分析	P8
II 今後の取り組み		
利用者増加及び収支改善への取り組み	P9

はじめに

平成30年3月のとどろき荘営業再開により、とどろき荘は、福祉施設と公民館機能をもつ複合施設として下記のとおり平成30年3月を含む平成30年度の運営方針を定め、営業をスタートしました。

- ① とどろき荘の改修工事に伴う影響で入浴者離れが考えられるため、再オープン当初は、集客のためのイベントを強化します。
- ② 公民館との複合施設がスタートする年度であるため、公民館を含めた施設運用について事前調整を行い、利用者に不便をかけないよう取り組みます。
- ③ 入浴者数を年間70,000人以上確保し、入浴料収入32,000千円を目標に運営します。

しかしながら、第一四半期を過ぎ予想していた入浴者数が確保できていないことから、現時点での運営状況の報告をするとともに、今後、新たな取り組みを実施し収支改善を図ります。

I 運営状況

1. 入浴者の状況

平成29年度

- ① 平成30年2月末の指定管理者の期間満了に伴い、平成30年3月からの次期指定管理者としての手続きを終え、新たに5年1ヶ月間の指定管理者として協定を結びました。
- ② 平成29年7月から平成30年2月まで施設改修工事のため休館となり、3ヶ月間のみ営業（宿泊なし）となりました。この間の入浴者数及び入浴料は、ともに微減となりました。また、3月の営業再開時はイベントの開催により入浴者の増加と増収につながりました。

期間	入浴者数	入浴料
H29.4~H29.6	16,259 人	6,261,600 円
	(参考)H28 年同月 入浴者 17,170 人、利用料 6,681,500 円	
H30.3	6,382 人	2,746,675 円
	(参考)H28 年同月 入浴者 5,937 人、利用料 2,493,200 円	

※上記の人数・利用料は入浴に伴うもののみ

平成30年度

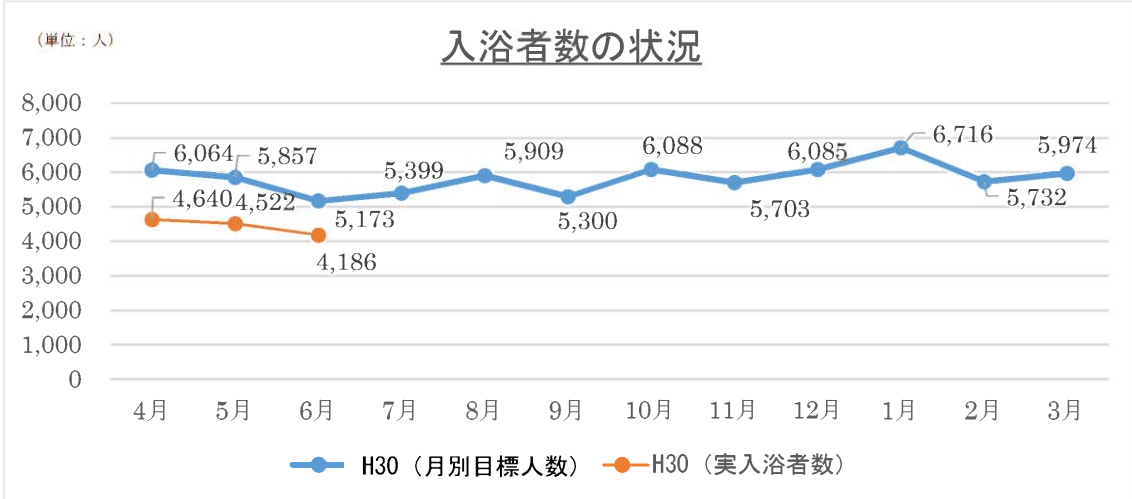
- ① 年間入浴者数7万人を目標として、各月の目標入浴者数を定め（平成28年度の月毎の入浴者の変動数を基準とした補正係数による）、月ごとに達成率を管理することとします。
- ② 4月から6月までの入浴者数は、いずれも月別目標入浴者数（H28の月補正係数を利用）には達せず、各月の達成率は70%後半から80%前半となりました。

(単位：人)

	4月(1.04)	5月(1.00)	6月(0.89)	7月(0.93)	8月(1.01)	9月(0.91)	10月(1.04)	11月(0.98)	12月(1.04)	1月(1.15)	2月(0.98)	3月(1.02)	計
H30(月目標入浴者数)	6,064	5,857	5,173	5,399	5,300	5,909	6,088	5,703	6,085	6,716	5,732	5,974	70,000
H30(入浴者数)	4,640	4,522	4,186										
達成率(%)	76.5%	77.2%	80.9%										

※ 70,000人/12ヶ月=5,833人(月平均人数)。 月目標入浴者人数は、5,833人×(H28の月補正係数)

※ ()内は月補正係数



2. 収支状況

- ① 収入については、大変厳しい状況です。4月から6月までの入浴者数が各月の目標人数を大きく下回りました。5月には入浴販売促進キャンペーンを行い、若干の収入増となりましたが、これまでの同キャンペーンを実施したときのような効果はでませんでした。これらにより、入浴料収入も減少しています。

支出については4月・5月に機器等の大きな修繕がなかったことから、収入との収支差額では黒字となりました。しかし、6月には職員賞与の支払いや上下水道料金の支払いが重なったことから、単月では約200万円の赤字となっています。

また、第一四半期では、約170万円の赤字となっています。

(収入)

(単位：千円)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	予算
指定管理料	1,300	1,300	1,350										3,950	15,700
入浴料	2,103	2,620	1,701										6,424	33,425
その他	301	164	244										709	2,669
計	3,704	4,084	3,295										11,083	51,794

※ その他は、多目的ホール使用料、テナント料、自動販売機基本設置料

(支出)

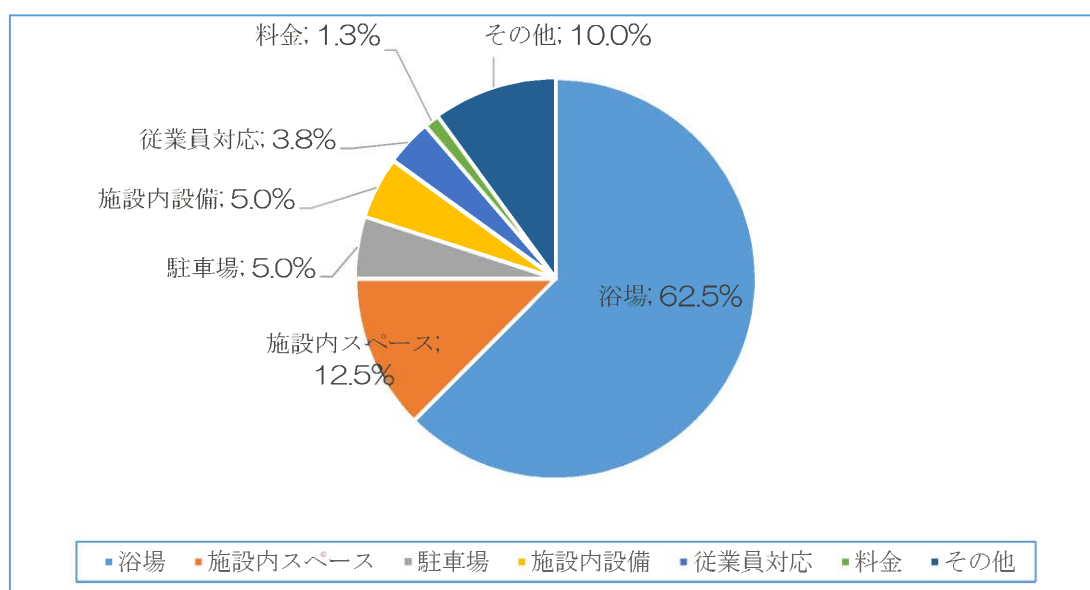
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	予算
人件費	1,243	1,385	2,653										5,281	22,469
事業費	1,520	1,178	1,834										4,532	16,884
事務費	924	1,237	813										2,974	12,441
計	3,687	3,800	5,300										12,787	51,794

(収支差額＝収入－支出)

収支差額	17	284	▲2,005										▲1,704	0
------	----	-----	--------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--------	---

3. お客さま意見箱から

- ① 平成30年3月の営業再開後、とどろき荘内にお客さま意見箱を設置しました。6月末までに寄せられた80件の意見を集約し分析を行いました。
- ② 一番多かった意見は、浴場に関するもので約62%（50件）あり、その具体的な内容は、
 - ・露天風呂がなく改装されていない
 - ・手すり（濡れ畳付近）などの高齢者への配慮がない
 - ・ジェットバスの撤去で浴室内が閑散とし、寒さを感じる
 - ・旧気泡湯のジェット機能がなくなったなど、リニューアルに対する期待の裏返し 의견が多くありました。
次いで、施設内のスペースに関するものが約12%（10件）あり、風呂上りや送迎バス利用者の待ち時間のための休憩場所がないなど、談話スペースの縮小に関するものがありました。
- ③ その他の意見を含め、下記のとおり取りまとめました。



4. 改善状況について

(1) お客様からの意見に対し、下記のとおり可能な改善を行いました。

	お客様意見	改善状況	写真
①	<p>高齢者等対応の手すりがない。(濡れ畳に座ると立ち上がれない)</p> <p>浴室内が閑散とし、寒さを感じる</p>	男女風呂に各3台、木製ベンチシートとアルミベンチを設置	
②	トイレにハンドドライヤーがない	男女トイレに各1台、ハンドドライヤーを設置	
③	洗い場の椅子が低い	少し高い椅子を追加し、子どもいす4台設置	
④	血圧計、体重計が故障している	血圧計、体重計を購入	

⑤	風呂上りや帰宅（送迎時）まで、休憩する場所がない	風呂上りには、施設奥のソファ、畳ベンチの利用をお願いしている 帰宅時までの待合場所については、玄関付近に椅子を設置し対応	 
		待ち時間を利用し、「買い物バス（マックスバリュ行き）」を運行し、福祉課題である買い物支援を行っている。 （実績：平均5人/回）	 
⑥	下駄箱で靴の脱ぎ履きがしにくい	座位のまま脱ぎ履きできるよう木製ベンチを置くことで対応	
⑦	旧気泡湯のジェット機能がなくなった	既存ポンプを利用しジェット水流を再稼動予定	

5. 現状の分析

(1) とどろき荘の営業再開後4ヶ月が過ぎ、入浴者は目標数の8割程度で推移しています。これは、平日・休日関係なく全体的な傾向です。

平成29年度の工事期間中（7ヶ月間）の客離れを考慮し、平成30年3月の営業再開時のイベントとして、無料入浴、餅つき大会やオープンコンサートなどを開催したほか、3月の1ヶ月間ワンコインサービス（500円）を実施したことで、前年度の同月を上回る利用者、収入につながりましたが、4月からは通常料金（600円）に戻したこともあり、客数の減少が顕著となりました。

お客様が感じられる施設の印象では、「改修を行ったが、露天風呂等もなくリニューアル感がない」などのイメージが強く、運営する私どもが方針とした「規模を縮小したコンパクトな運営」とは感覚のズレが感じられます。また、このような感覚のズレとともに、このズレにより、入浴料がこれまでと同額（600円）であることに割高感を持たれていることなどが、入浴者の減少の要因であると考えています。

Ⅱ 今後の取り組み

入浴者増加及び収支改善への取り組み

(1) 平成30年度当初の計画は、下記の項目を入浴者促進への取り組みとしていました。

- ① 入浴者の閑散期等に販売促進への取り組みとして「まいどありキャンペーン」(3回/年)の実施
- ② 地域の憩いの場である「とどろきカフェ」の来場者へ割引券を配布
- ③ 道の駅とうじょう等へ割引券を継続配布
- ④ Pネット等の広告媒体を利用した割引券
- ⑤ 収益事業(カラオケの集い等)の景品に入浴無料券を配付

(2) 現状での平成30年度実績見込み

4月以降(3ヶ月間)の入浴者数を基に推計した場合、下記のとおり入浴者数の計が58,341人、また収支差額が3,392千円と見込まれます。

①入浴者数の見込み

(単位：人)

	4月(実績)	5月(実績)	6月(実績)	7月(見込み)	8月(見込み)	9月(見込み)	10月(見込み)	11月(見込み)	12月(見込み)	1月(見込み)	2月(見込み)	3月(見込み)	計
① H30(月目標人数)	6,064	5,857	5,173	5,399	5,909	5,300	6,088	5,703	6,085	6,716	5,732	5,974	70,000
② H30(入浴者数)	4,640	4,522	4,186	4,481	4,934	4,452	5,145	4,848	5,202	5,776	4,958	5,197	58,341
③ 達成率(%)	76.5%	77.2%	80.9%	83.0%	83.5%	84.0%	84.5%	85.0%	85.5%	86.0%	86.5%	87.0%	83.3%

②収支差額の見込み

(収入)

(単位：千円)

	4月	5月	6月	7月(見込み)	8月(見込み)	9月(見込み)	10月(見込み)	11月(見込み)	12月(見込み)	1月(見込み)	2月(見込み)	3月(見込み)	計	予算
指定管理料	1,300	1,300	1,350	1,300	1,300	1,300	1,300	1,300	1,350	1,300	1,300	1,300	15,700	15,700
入浴料	2,103	2,620	1,701	2,155	2,373	2,141	2,474	2,331	2,502	2,778	2,384	2,442	28,004	33,425
その他	301	164	244	250	250	250	250	250	250	250	250	250	2,959	2,669
計	3,704	4,084	3,295	3,705	3,923	3,691	4,024	3,881	4,102	4,328	3,934	3,992	46,663	51,794

(支出)

	4月	5月	6月	7月(見込み)	8月(見込み)	9月(見込み)	10月(見込み)	11月(見込み)	12月(見込み)	1月(見込み)	2月(見込み)	3月(見込み)	計	予算
人件費	1,243	1,385	2,653	1,326	1,404	2,599	1,326	1,341	2,899	1,326	1,326	2,537	21,365	22,469
事業費	1,520	1,178	1,834	985	1,817	985	1,767	985	1,867	1,085	1,917	1,166	17,106	16,884
事務費	924	1,237	813	947	697	1,106	1,423	1,054	939	530	535	1,379	11,584	12,441
計	3,687	3,800	5,300	3,258	3,918	4,690	4,516	3,380	5,705	2,941	3,778	5,082	50,055	51,794

(収支差額=収入-支出)

収支差額	4月	5月	6月	7月(見込み)	8月(見込み)	9月(見込み)	10月(見込み)	11月(見込み)	12月(見込み)	1月(見込み)	2月(見込み)	3月(見込み)	計	予算
収支差額	17	284	▲2,005	447	5	▲999	▲492	501	▲1,603	1,387	156	▲1,090	▲3,392	0

- (3) 見込み収支差額3, 392千円を削減するための思案
新たに下記の取組みを検討、実施することで、目標入浴者数70,000人に近づけるとともに、収支差額の改善に取り組みます。

【入浴者増加への取組み】

- ① とどろき荘をPRできるイベントを積極的に新聞社等へ掲載依頼します。
また、同様に市ケーブルテレビでの放映や文字放送により周知します。
※ とどろきカフェ（7月21日分掲載）、カラオケ大会（6月24日分掲載）
- ② サマーキャンペーン（7月5日～8月末）企画として、協賛店の協力を得ながら、スタンプカードによる景品プレゼント（精肉、酒、飲食店割引券、マッサージ割引券等）を実施します。また、その成果をみながらキャンペーンの内容や継続を検討します。
- ③ 新しいデザインの割引券の配布（4月から）
※ 市内外の35箇所に配布（11,000枚配布済み・約5%が利用）
- ④ JAF会員への優待入浴（7月から）
- ⑤ とどろきカフェやカラオケ大会のほか、多目的ホールを活用した入浴客誘致イベントの実施
- ⑥ 地元出身の書道家の作品コーナーの設置
- ⑦ 新パンフレットの作成・配布（4月から）
- ⑧ 学生アルバイトの積極的な採用による、施設のイメージチェンジ
- ⑨ 癒しスペースの設置（写真展、熱帯魚コーナー等）
- ⑩ 低温浴風呂の利用促進に向けたPR
- ⑪ フェイスブックやインスタグラム等のSNSでのPR
- ⑫ 従業員（社協全職員）が自ら入浴し、また、PRすることで、100人/月の入浴者を目指します。

【収支改善への取組み】

- ① 人件費では、嘱託職員、アルバイト職員のシフトを見直し、アルバイトをスポット的な短時間勤務として配置し費用削減に取り組みます。
- ② 事業費では、電気代を抑えるための機器運転方法を研究し費用削減に取り組みます。
- ③ 事務費では、軽微な修繕は機械設備担当職員で対応することで費用削減に取り組みます。

また、上記改善策にあわせ、指定管理者が行う収益事業（みやげものの物品販売等の収益）により補填し、収支改善を図ります。