

平成30年度 スポーツマンハウス鈴鹿 事業報告

2021年に本県で開催される、第76回国民体育大会（三重とこわか国体）、第21回全国障害者スポーツ大会（三重とこわか大会）へ向け、本協会が責任を持って全国から本県に集うトップアスリートへのおもてなしにあたるため、平成29年度までは民間事業者に委託していた本施設の運営について、平成30年4月21日より本協会直営に転換し、利用者サービスの向上と施設整備の推進を図った。

1 利用の拡大・促進の取組

リピーターの確保と新規利用者のアクセシビリティ拡大のため、利用者サービスの向上と利用促進活動に努めた。

利用者サービスの向上

- ・直営化に伴い一時中断していたインターネット予約を復活した。
- ・クレジットカード決済を当面インターネット予約者に限って採用した。
- ・利用者の意見を運営に反映するため、「ご意見箱」を新たに設置すると共に、インターネット利用者の声を含め、意見・苦情に対応する体制を整備した。
- ・全国高等学校総合体育大会（インターハイ）の開催に伴い、実行委員会や競技団体、支援事業者（旅行会社）等との調整を行ない、円滑な開催へ向けた支援体制を整えた。
- ・三重交通G スポーツの杜 鈴鹿（以下、「鈴鹿スポーツガーデン」という。）と連携して、最寄りのバス停留所である「三重交通G スポーツの杜 鈴鹿ぐち」から鈴鹿スポーツガーデン敷地内へ無料シャトルバスを本協会独自で運行し、利用者の利便性向上に努めた。

(1) 利用促進活動

- ・例年利用されるスポーツ団体等に対し、DM等により次年度利用を働きかけた。
- ・合宿、教育旅行等を取り扱う旅行者へのあっせん依頼を強化した。
- ・鈴鹿スポーツガーデンと連携し、同施設利用者に対する本施設のPRを行った。
- ・企業の福利厚生活動の一環として、各企業、団体の労働組合、互助会等と提携し、施設利用の拡大を図った。
- ・三重県のMICE（国際会議等の誘致）補助金の対象施設として、本施設が登録された。
- ・鈴鹿スポーツガーデンと連携して、FM三重でスポットCMを放送した。
- ・地元地域を中心としたフリーペーパーを活用したPRを行った。
- ・施設の利用拡大を図るため、三重県老人クラブ連合会、三重県土地家屋調査士会、三重県行政書士会、四日市市役所、名張市役所、県内各商工会議所等の団体ほか、複数の民間企業を訪問し、本施設のPRと共に、利用の可能性についてヒアリングを行い、企業向けの宿泊研修プランを作成し、各企業・団体に説明を行った。また、公益財団法人三重県産業支援センター、三重県中小企業団体中央会、鈴鹿商工会議所の会報折り込みチラシを行った。

2 諸会議の開催

職員間の情報共有と営業方針検討のための月例ミーティングの他、鈴鹿スポーツガーデン並びに食堂・清掃・施設管理等委託先事業者との打ち合わせを下記により実施した。

(1) スポーツマンハウス鈴鹿月例ミーティング

原則として毎月第1火曜日午後、フロントスタッフ全員により、スケジュール、経営状況、販売促進方針、その他について意見交換し、共有するための月例ミーティングを開催しました。(6月～3月で9回：インターハイのため8月のみ9月と合併開催)

(2) 鈴鹿スポーツガーデンとの打ち合わせ

両施設の販売促進のため、随時打ち合わせ(合宿パックの検討、施設と宿泊の予約コンフリクトの解消等)を実施した。

(3) 食堂・清掃・施設管理等委託先事業者との打ち合わせ

利用者へのスムーズなサービス提供を目的に、随時打ち合わせを行なった。

(4) 近隣地域関係者との意見交換会

鈴鹿スポーツガーデンを含めた利用促進等に関する意見交換を行った。

3 施設管理

(1) 日常点検

良質・安全かつ清潔な施設提供のため、職員と施設管理委託先が協働して、日常の清掃・点検を行い、異常箇所が見つかった場合は施設・機器の使用中止の対応を取り、異常個所の点検と必要な修理を速やかに実施した。

(2) 定期点検

専門事業者に委託し、定期的にエレベーター、温浴関係、空調関係の機器点検を行うと同時に、空気・水質等の環境点検を実施した。

(3) 一斉点検日(休業日)の設定

温浴の浄化槽・配管等は、半年間に一度専門事業者の点検・清掃を実施した。また、宿泊棟・食堂棟の機器設備類については、温浴休業日と合わせて全館休業日とし、設備の集中点検を行った。

4 リスクマネジメント

(1) 危機管理マニュアルの制定

火災、地震、台風、不審者、個人情報漏えい、全国瞬時警報システム(J-ALERT)、弾道ミサイル発射時の対応を網羅した危機管理マニュアルを作成した。

(2) 危機管理訓練

鈴鹿市消防本部と連携のうえ、消防連絡訓練を実施した。(平成30年12月19日)

(3) 機械警備の導入、鈴鹿スポーツガーデン警備との連携

夜間の安全確保を維持しつつ、管理コストを削減するため、機械警備の導入、鈴鹿スポーツガーデン警備との連携を実施した。

5 施設整備

営業開始後9年が経過し、改修・交換が必要な設備も増加してきており、優先順位を定め

て施設・設備の更新を進めた。

(1) 法的義務やメーカー推奨の機器交換サイクルを満たすための施設・設備更新

- ・ガス供給設備更新

(2) 利用者の安全・安心に直結する設備・備品のリニューアル

- ・天名乃湯脱衣室ロッカー改修
- ・機械警備の導入

(3) 時代に応じた利用者満足を確保できるサービスの質と費用対効果の向上

- ・館内Wi-Fiの導入
- ・コインランドリーの改修

6 利用人数及び利用料収入

平成29年度は通年実績、平成30年度は4月21日～3月31日の実績である。

(1) 宿泊

区分		H29年度	H30年度	前年度比
宿 泊 人 数	スポーツ	12,127人	9,856人	△2,271人
	一般	3,539人	2,307人	△1,232人
	インターネット	968人	761人	△207人
	計	16,634人	12,924人	△3,710人
売上高		69,937,400円	63,214,180円	△6,723,220円

(2) 飲食

区分		H29年度	H30年度	前年度比
朝 食	人数	13,585人	10,449人	△3,136人
	売上高	10,416,400円	8,747,280円	△1,669,120円
昼 食	人数	12,717人	11,153人	△1,564人
	売上高	15,061,950円	12,984,700円	△2,077,250円
夕 食	人数	11,190人	8,725人	△2,465人
	売上高	18,583,100円	15,669,680円	△2,913,420円
弁 当	人数	8,141人	3,755人	△4,386人
	売上高	5,418,040円	2,518,400円	△2,899,640円
宴 会	人数	357人	351人	△6人
	売上高	1,543,950円	1,467,450円	△76,500円
売上高計		51,023,440円	41,387,510円	△9,635,930円

(3) 温浴

区分		H29年度	H30年度	前年度比
計	人数	96,253人	87,029人	△9,224人
	売上高	45,959,920円	43,335,140円	△2,624,780円

(4) 会議室

区分		H29年度	H30年度	前年度比
件数		212件	247件	35件

売上高	2,890,700円	2,131,800円	△758,900円
-----	------------	------------	-----------

(5) その他

区分	H29年度	H30年度	前年度比
売上高	—	4,628,373円	—

(6) 総売上

区分	H29年度	H30年度	前年度比
売上高	169,811,460円	154,697,003円	△15,114,457円

○宿泊及び宿泊に連動する飲食について

- ・直営化の時期が4月21日であったため、年間で最も団体合宿等が集中する学校の春休み期間の利用が前委託先に帰属したことによる4月度は1,300人強の減少。
 - ・直営への移行に伴う4～5月の予約受付の混乱による5～7月度の約900人の減少。
 - ・8月度（一部7月を含む）についてはインターハイ利用にほぼ特化したため、利用人数は約500人の減少となったが、売上は前年度比増。
 - ・スポーツマンハウス鈴鹿に隣接する鈴鹿スポーツガーデン水泳場における水入替作業及び濾過装置の濾材交換工事に伴う2～3月度の約800人弱の減少。
 - ・直営への移行に伴い、一時的にインターネット予約を中断していたことにより、年度後半には概ね前年度超えを達成したものの、全般を通じては約200人弱の減少。等々の要因により、全体として約3,700人の宿泊利用の減少となった。
- 温浴については、施設の経年劣化、合宿宿泊者の利用が集中する時間帯を地元常連客が忌避する傾向が強まっていること等により、漸減傾向が見られる。

7 職員研修、その他

(1) クレーム対応基礎講座

利用者サービスの向上のため、高田短期大学キャリア研究センターが主催したクレーム対応基礎講座に職員1名を派遣し、全体化を図った。

(2) 就労環境の整備

月例ミーティング等における意見交換、シフト勤務の公平化等による職員の就労環境の整備に努めた。

(3) 普通救命講習

緊急時の対応に全スタッフが心肺蘇生法を行なえるよう、定期的に心肺蘇生法講習会を受講し、「普通救命講習修了書」の認定を受けている。

平成30年度 スポーツマンハウス鈴鹿施設利用状況一覧表

	宿泊施設 (人)	温浴施設 (人)	会議室	食 事					
				レストラン (人)				弁 当	宴 会
			件 数	朝 食	昼 食	夕 食	計	個 数	人 数
4月	221	1,561	7	127	82	112	321	5	0
5月	839	6,889	12	611	1,046	482	2,139	639	0
6月	644	6,634	15	455	882	359	1,696	181	49
7月	1,286	6,916	12	1,173	1,010	854	3,037	133	0
8月	2,300	7,686	34	2,019	1,637	1,519	5,175	238	81
9月	818	6,639	25	774	1,071	718	2,563	856	68
10月	1,160	7,605	14	565	859	420	1,844	71	0
11月	901	7,207	14	538	806	560	1,904	342	0
12月	2,149	9,638	23	2,011	1,568	1,909	5,488	635	53
1月	441	9,189	13	321	697	247	1,265	240	28
2月	816	7,783	32	738	989	546	2,273	216	39
3月	1,349	9,282	46	1,117	886	999	3,002	199	33
計	12,924	87,029	247	10,449	11,533	8,725	30,707	3,755	351
平成29年度 計	16,634	96,253	212	13,585	12,717	11,190	37,492	8,141	357
平成29年度 比較	△ 3,710	△ 9,224	35	△ 3,136	△ 1,184	△ 2,465	△ 6,785	△ 4,386	△ 6