

ヘルストピア延岡の今後のあり方と進むべき方向について



令和2年3月

ヘルストピア延岡ビジョン策定検討委員会

目次

1. 本ビジョン策定の経緯
2. ヘルストピア延岡の概要
3. ヘルストピア延岡の現状
4. ヘルストピア延岡の経営状況に対する評価
5. ヘルストピア延岡の今後のあり方と進むべき方向



1 本ビジョンの策定の経緯

ヘルストピア延岡が開業して25年が経過しました。この間、市民の皆様をはじめ多くの方々にご利用いただき、心から感謝申し上げます。

ただ、入館者の推移を見ますと、平成27年度に301,381人と30万人を超えたものの、その後は、工事による休館の影響もありますが、減少が続いております。

また、経営状況についても、入館者数と同様に平成27年度をピークに経常利益の減少が続いております。

しかしながら、長寿社会の中、市民の平均寿命は伸びるものの、「健康寿命」をどう伸ばすかが課題となっている状況や、異常気象やその健康への影響が懸念される中、延岡市内に天候に左右されずに老若男女すべての世代の方々が安心して楽しく過ごせる施設の必要性が高まっていることなどを踏まえ、ヘルストピア延岡が果たすべき役割はむしろこれまで以上に大きくなっていると考えられます。

また、平成30年8月に、前支配人による不正経理等の問題が発生しましたが、この問題を一過性のものとしてとらえるのではなく、この際経営のあり方を抜本的に見直す契機としてとらえるべきであると考えられます。

そのような状況の中、この度延岡市においては、公募委員も含む13人の委員で構成される「ヘルストピア延岡ビジョン策定委員会」を設置し、市民の皆様方の様々なニーズを踏まえながら、ヘルストピア延岡の今後の進むべき方向についてご審議いただきながら、このほど「ヘルストピア延岡の今後のあり方と進むべき方向」を策定しました。

この間、各委員においては、それぞれ市民ニーズの把握等に努めていただきながら、検討を進めていただきました。

今後は、このビジョンを受けて、施設の運営を担っている株式会社ヘルストピア延岡において自社の改革プランをまとめてもらう必要があります。

今後同社において、このビジョンを最大限尊重しつつ、また一方で効率的、効果的な企業経営のあり方の検討と併せて実効性のある改革プランを策定していただくことを強く望みます。

2 ヘルストピア延岡の概要

ヘルストピア延岡は、市制施行60周年記念事業として建設したもので、平成6年3月30日にオープンし、隣接の清掃工場の余熱を利用し、一年を通じて泳げる温水プールや各種浴場、また健康スタジオやレストラン等の施設も備え、子どもからお年寄りまで、市民はもとより県北住民が一日中楽しく憩い心身ともにリフレッシュできる健康施設です。

1. 施設の概要

◇営業開始：平成6年3月31日

◇敷地面積：6,481㎡

◇構造規模：鉄筋コンクリート造（一部鉄骨造）4F 8,231.85㎡

4F	会議室、健康スタジオ、ミニライブシアター
3F	大浴場（人工温泉導入）（男・女）、身障者専用の浴場
2F	休憩ゾーン、飲食ゾーン
1F	流れるプール、25mプール、ウォータースライダー、売店

◇総事業費：30億円（工事期間：平成3～5年度）

◇営業時間：午前10時～午後10時

（ただし、第2・第4月曜日は午後5時～午後10時※プールの営業はなし）

◇休館日：第1・第3月曜日

2. 経営

◇指定管理者：(株)ヘルストピア延岡

延岡市の所有する余熱利用健康施設ヘルストピア延岡の管理業務及び運営業務を受託することを目的として設立。

○設立：平成5年4月6日

○資本金：1億円（株主は63企業・団体）

○事業概要：ヘルストピア延岡の管理運営

飲食物その他物販の販売施設の設置運営

各種イベントの企画運営 外

○役員：社長（延岡市長）、取締役（社長を含む6人）

監査役（2人）

○従業員：42名（平成31年4月1日現在）

◇経営規模：約2億2千万円（平成29年度）

業種別職員構成

- ・正社員
支配人1名、営業課長1名、営業係長1名、
物販課長1名、物販係長1名、経理主任1名
- ・嘱託職員4名
業務係1名、設備係3名
- ・パートタイム社員9名
フロント係5名、浴場係4名
- ・臨時社員24名
売店係4名、遊技場係2名、美化係1名、プール係14名、運転係3名

3. 利用料金（令和元年10月1日現在）

◇入館料金

	おふろ	プール	両方
大人（高校生以上）	520円	520円	830円
子供（小・中学生）	310円	310円	410円
幼児（3歳以上）	100円	100円	200円
会員（入会金が必要）	310円	310円	520円

◇附属施設利用料金

区分（施設・設備名）	1室1時間あたり
会議室	310円
健康スタジオ	410円
ミニライブシアター	520円

- ・附属施設は入館者が対象で入館料金とは別途、各附属施設利用料金（上記表）が必要。

4. 年表

- ・平成5年4月6日 ㈱ヘルストピア延岡 設立
- ・平成6年3月31日 ヘルストピア延岡 営業開始
- ・平成20年度から、レストラン運営を神田川（㈲馬渡産業）に委託。
- ・平成21年度から、準天然光明石温泉（人工）を男女各大浴場に導入。

3 ヘルストピア延岡の現状

(1) 入館者数等

①入館者の推移

(単位：人)

年度	26	27	28	29	30
入館者数	282,129	301,381	272,509	272,934	235,073

②年齢別入館者数

(単位：人)

年度	26	27	28	29	30
幼児	8,646 (3%)	9,736 (3%)	7,938 (3%)	8,060 (3%)	9,114 (4%)
小中学生	27,652 (10%)	29,977 (10%)	25,557 (9%)	24,804 (9%)	26,428 (11%)
大人	245,831 (87%)	261,668 (87%)	239,014 (88%)	240,070 (88%)	199,531 (85%)
合計	282,129	301,381	272,509	272,934	235,073

③月別入館者数

(単位：人)

年度	26	27	28	29	30
4月	21,516	22,035	22,420	17,661	22,116
5月	23,112	25,778	25,192	17,671	23,009
6月	22,146	23,154	24,332	16,399	22,157
7月	29,022	33,871	32,879	30,147	30,438
8月	40,589	40,791	40,504	41,843	41,016
9月	21,285	23,805	21,853	21,596	21,683
10月	12,598	21,512	16,878	21,314	18,993
11月	21,419	21,375	17,370	21,294	20,404
12月	23,717	23,962	19,471	23,574	22,849
1月	24,504	25,977	20,730	24,790	12,408
2月	19,059	15,471	12,835	13,920	0
3月	23,162	23,650	18,045	22,725	0
合計	282,129	301,381	272,509	272,934	235,073

(2) 売上等

①月別収入

(単位：円)

年度	26	27	28	29	30
4月	15,531,663	15,365,587	15,958,996	12,894,281	15,104,680
5月	16,922,289	17,939,810	18,256,304	13,483,983	16,422,491
6月	16,228,288	16,542,508	17,662,732	12,995,674	15,402,195
7月	21,006,215	23,780,643	23,123,514	21,123,910	21,012,490
8月	29,789,354	30,166,913	30,318,146	30,436,236	29,958,741
9月	15,949,233	17,454,390	16,239,549	15,709,267	15,652,935
10月	10,109,721	15,517,579	12,677,780	14,885,631	13,530,303
11月	15,553,202	15,208,532	13,371,733	15,250,079	14,499,056
12月	18,002,138	18,570,068	15,905,912	18,157,936	16,623,212
1月	17,478,139	17,945,036	14,991,060	17,554,829	9,553,537
2月	13,317,610	11,484,968	9,899,156	10,398,640	1,372,497
3月	16,521,176	16,313,780	14,140,031	16,701,822	2,037,522
合計	206,409,028	216,289,814	202,544,913	199,592,288	171,169,659

②当期損益の推移

(単位：千円)

年度	26	27	28	29	30
当期損益	5,334	5,505	1,101	▲2,441	430

4 ヘルストピア延岡の経営状況に対する評価

(1) 収入不足に対する取り組みが必要

客単価を増やす方向も大切だが、まず客数を増やす（リピート数の増も含め）ことや、幅広い年齢層を顧客とすることに取り組むべきである。

(2) 社員の力を伸ばして、これまで以上にサービスを向上することが必要

社員が「一人何役も務める」意識を持つことや、SNS等を駆使したきめ細やかな情報発信、季節に応じたイベントの工夫などをこれまで以上に行い、最小の経費で最大の効果・利益を生むべきである。

(3) 部門ごとの経営チェックによる赤字原因の具体的な把握と課題解決

特に売店についてはそのあり方を抜本的に見直す必要がある。

5 今後のあり方と進むべき方向

1. 基本理念

<目指すべき姿> 「全ての世代が気軽に楽しむ屋内パーク」

2. 現在の問題・課題と解決策

現在ヘルストピア延岡が抱えている問題課題を改善・解決し、「目指すべき姿」を達成するために取り組むべきことを以下に示し、改革を求める。

課題 1 職員の意識改革

- 顧客ニーズの把握。
- 人員配置が固定化され、臨機応変な対応力に乏しい。
- 各部門の相互理解、知識が不足している。
- 他部門との連携不足。
- 従業員がヘルストピア延岡の現状を理解していない。



解決策

- a) 実施中、実施済の事項
- アンケートは常時実施しており、要望等について都度改善や解決を図っている。また、その結果を事務所入り口に掲示することで従業員に周知している。
 - 朝礼、ミーティングにより問題点や改善点の聴取を行っている。また、朝礼等を通して各個人が当館の顔であり営業担当であること、各個人の親切で丁寧な対応が入館者を増やす重要な要素であることを注意喚起している。
- b) 今後実施を検討すべき事項
- 効率的な人員配置と定期的な配置替え
 - 社員全員が全ての部署の業務を把握
 - 全社員が経営状況を理解し会社運営を意識し企画立案等を行う
 - 各種研修を実施し、また他県の施設の視察・調査も行いながら、主体的な施設運営と経営を行う（QCサークル活動やKAIZEN運動等の導入の検討）
 - 社員の意識改革（「給料を上げるためにも自分達がんばるぞ」との意識づくり）



実践に向けての行動目標

課題	具体的行動目標	優先順位	担当者	チェック
課題 1 職員の意識改革	①アンケートについては継続する。掲示板の横に確認簿を設置するなどして、全従業員が確認し、情報を確実に共有する。 (各部署の日誌に記入回覧)			
	②朝礼は毎朝、10分行う。営業実績報告、各部署の要望・問題点・改善点を報告・検討する。出席できなかった職員には、文書で回覧するなどして共有する。(各部署の日誌に記入回覧)			
	③ミーティングについては、全体会議、各責任者会議、部門会議など設定し、定期的に行う。			
	④配置換えについては、正職員が一人で2役、3役できるよう、研修の一環として取り入れを検討する。			
	⑤一人で2役、3役できる職員（パート職員含む）は昇給させるなどの評価制度（昇給制度）の導入を検討することで、職員の士気の向上を図る。			
	⑥従業員を構成員としたワーキンググループの立ち上げを検討する。そのワーキンググループで、ビジョン検討委員会で提案されたアイデアや指摘事項について議論し、実行に移す。			
	⑦社員教育を行う。 外部講師招聘・商工会議所他外部研修受講・ビデオ研修導入、QCサークル的活動を行う。 また、他県の類似施設の調査及び社内報告会の励行。			
	⑧経営改革プランづくりを「ボトムアップ」式に行い、社員一人一人が責任感、当事者意識を持ってプラン作りを行い、その実行を図る。			
	⑨社員一人一人が「延岡のセールスマン」という意識で仕事をす職場作りを行う。			
	⑩今後会社において経営改革プランを策定するなかで社員の「一人何役も務める」との意識の醸成を図る。また、策定にあたっては社員全員が自ら関わり自ら考える「ボトムアップ」型の策定を行うこと。			

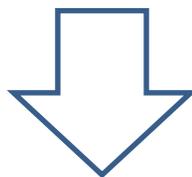
課題2 施設（ハード面）の充実

- 洋式トイレが少ない。
- 売店の入り口が狭く、場所もわかりにくいいため、利用者が入りにくい。
また、土足で入れないため、利用しにくい。
- 照明が暗く、建物全体のイメージが暗い。
- ロビーのソファに清潔感がない。
- 長寿の間の利用者は高齢者が多いので、高齢者に対して配慮した整備を行う。



解決策

- a) 実施中、実施済の事項
 - 今年度、トイレ洋式化工事を行っており、1階プール更衣室トイレと、2階のトイレが洋式化となる予定。（館内トイレ全体の約9割が洋式化）
- b) 今後実施を検討すべき事項
 - 売店の抜本的な見直し
 - 施設のリニューアル
 - 高齢者・女性などにもより配慮した施設改修
 - 全世代に対応した施設整備
 - 既存機能の活用
 - 各機能の配置について検討
 - 「健康寿命」を伸ばすとともに、現役世代の働き方改革に対応した健康増進施設としての機能充実



実践に向けての行動目標

課題	具体的行動目標	優先順位	担当者	チェック
課題 2 施設 (ハード面)の充実	①トイレについては、3階浴場のトイレにウォシュレットが設置されていないため、できる範囲で設置していく。			
	②売店の周知のため、周辺グラウンドに立て看板の設置を検討し、周辺スポーツ施設の利用者が売店を利用しやすい配慮をして集客を図る。			
	③売店の周辺の植栽を切るなどして、オープンな雰囲気を作り、場所がすぐにわかり、利用しやすい環境づくりに努める。			
	④売店に靴を履いたまま使えるスリッパを準備するなど、利用客が靴のまま売店に入れるような工夫をする。ただし、雨天の場合などの取扱を検討する必要がある。			
	⑤1階について、できる範囲で照明のLED化や、ロビーのソファのカバーを明るい色に変更したりするなど、明るく清潔感のある雰囲気づくりに努める。			
	⑥長寿の間の入り口等に手摺りを設置することを検討するなど、高齢者に配慮した整備を行う。			
	⑦長寿の間の机や椅子は常時設置するのではなく、必要な時だけ設置し、それ以外は畳のみとして、ゆっくりくつろげるスペースとする。			
	⑧長寿の間の場所がわかりにくいので、わかりやすい表示をするなどの検討を行う。			
	⑨浴場の洗い場については、仕切りを設置するなどして衛生面に十分配慮し、女性が利用しやすい環境をつくる。			
	⑩1階は全世代が共有するパブリックスペース、2階はファミリー層と中・高年層が憩える施設とするなど、各世代利用者の共存のための整備を行う。			
	⑪プラネタリウムを改修し、学習面だけでなく、リラクゼーションルームとしての利用など、新たな有効活用の方法を検討する。			
	⑫当分の間、2階に「キッズランド」を配置するが、その場所やその機能のあり方について検討し、最適な場所を定める。			
	⑬いわゆる「介護予防」の場となり市民の「健康寿命延伸」の機能を強化する方向で検討を進める。			

課題3 サービス等（ソフト面）の充実

- 大人と子どもが遊べるスペース。
- 高齢者のニーズにあったイベント。
- 利用客が一日過ごせる場所（食事、買い物）
- 周辺の公共スポーツ施設と連携したイベント。
- テナント（神田川）と連携したイベント。
- 送迎バスの運用改善。



解決策

- a) 実施中、実施済の事項
- 今年度（令和元年度）7月からキッズランドを実施している。利用者数などの動向を注視しながら、利用客のニーズにあった運営に努め、ヘルストピア延岡のイベントとして施設利用者への定着を図る。
 - 敬老会など、15名以上の団体利用予約が入った場合は、バスによる送迎を行っている。
- b) 今後実施を検討すべき事項
- キッズランドの方向性
 - 高齢者に配慮した送迎バスの運行計画の改善
 - 高齢者を対象とした整備及びイベント
 - 近隣の文化施設、スポーツ施設との連携
 - テナントとの連携
 - SNS等を駆使した集客方法の検討
 - 団体利用を意識した館内機能の連携
 - 館内スペースの有効活用
 - プラネタリウムの有効活用

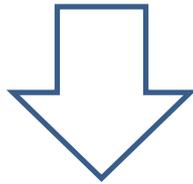


実践に向けての行動目標

課題	具体的行動目標	優先順位	担当者	チェック
課題3 サービス等（ソフト面）の充実	①キッズランドはその役割を強化する方向で継続しつつ、収支とのバランスを考慮しながら開催規模、日時の調整を行う。また、今後その場所やレイアウト等、最適なあり方を検討する。			
	②高齢者のバスの利用増加のため、運行ルートの見直しの検討や、高齢者が乗り降りしやすい場所をルート上に設定するなどの配慮をする。			
	③北浦地区ルートของバス運行を検討する。			
	④子どもと一緒にグラウンドゴルフをするイベントなど、高齢者の方が子どもとふれあう交流イベントの実施や、高齢者の方のニーズにあった新たなコーナーの整備を検討する。			
	⑤市管轄のグラウンドの利用申請があった際、受付窓口で、ヘルストピアの割引券を配布し、利用者の増加を図るなど、周辺の公共スポーツ施設と連携したイベント等の実施について検討する。			
	⑥ヘルストピア利用者が神田川を利用した際の割引を神田川と協議するなど、テナント（神田川）と連携したイベントの検討をする。			
	⑦PAYPAY等のカード・電子決済のほかスマホのクーポンについて導入方法や経費などを確認し、費用対効果なども考慮して導入の検討をする。			
	⑧団体利用客に対し、事前に売店の弁当を予約できるような体制づくりを検討する。長寿の間利用者については事前予約実施済み。その他団体利用客について対応を検討する。			
	⑨カフェや雑貨コーナーなど、利用客がゆっくりくつろげる場所の設置を検討する。 カフェについては自動販売機設置を検討する。雑貨については短期間でもテナント募集を検討する。			
	⑩現在、プラネタリウムの運用を行っているボランティア団体のスキルアップを支援し、ボランティア団体の解説能力向上を図り、プラネタリウムの新たな有効活用の方法について検討する。			

課題4 入館者の確保・増加

- 7月・8月を除くと売上が毎月1千数百万円台を推移している。
- 幼児や小中学生の占める割合が低く、85%以上が大人（特に高齢者の比率が高いと思われる）



解決策

- a) 実施中、実施済の事項
 - 実施中のイベント等
 - ・ キッズランド
 - ・ 風呂の日割引（毎月26日に、お風呂の利用料金を半額に割引）
 - ・ 市内幼稚園や、若鮎マラソン参加者に無料招待券配布
- b) 今後実施を検討すべき事項
 - 効果的で効率的なPR方法を検討
 - 高齢者の介護予防と健康増進が図れる機能の整備及びイベントの開催
 - 館内の施設や設備を積極的にPRする
 - 子育て世代のさらなる利用促進を図る
 - スポーツをする学生を対象にしたイベント、講習を検討する
 - 子どもを対象としたイベントの企画立案
 - 新たな割引制度の導入について検討する

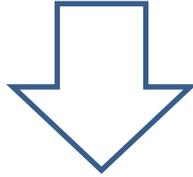


実践に向けての行動目標

課題	具体的行動目標	優先順位	担当者	チェック
課題 4 入館者の確保・増加	①メディア広告・宣伝・周知は、従来のもの（広報紙、新聞等）のみでなく、若い世代がよく使うSNS（インスタグラム）等の活用を検討する。			
	②「介護予防機能」を強化し、「健康寿命延伸」に貢献する施設になるよう検討する。			
	③延岡市の広報に、障害者風呂の紹介を掲載することを検討するなど、市民に広く知られていない設備をもっと周知して知ってもらうことで利用促進につなげる			
	④「キッズランド」の機能を充実することも含め、子ども連れの母親が気軽に立ち寄ってゆっくりできる清潔な環境づくりに努め、子育て世代の利用促進を図る。			
	⑤現役世代の働き方改革に対応した健康増進機能の展開を図る。			
	⑥スポーツをする学生を対象にした栄養学や体の作り方、プールを使った体のメンテナンス等の講座開催を検討する。			
	⑦科学の実験やお話し会等、子どもが楽しめるイベントの開催を検討する。科学の実験については、プラネタリウムの活用を検討する。			
	⑧閑散期など、一般の人を対象にした割引を検討する。レディースデイや、平日の昼間の割引、夜の割引など、利用者が少ない時期などを把握して企画、検討していく。			

課題5 経営改革の必要性

- 売店部門の赤字状況が定着
- プールについては7月・8月以外は赤字という状況が定着、且つその具体的解決策が取られていない。
- 周辺の屋外で行われているスポーツ活動等との連携が十分でない。
- 子どもや若者等が楽しめるサービスが少ない。



解決策

- a) 実施中、実施済の事項
 - プール閑散期に、プール利用促進のため、市内保育園・幼稚園児向けの無料招待券を配布している。
- b) 今後実施を検討すべき事項
 - まず客数を増やす
 - 客単価を上げる
 - 売店の抜本的な見直し
 - プールの活用方法等をさらに検討し、収支の改善を行う
 - トレーニング機器の導入
 - 企業会員を増やす
 - 入館率の低い世代へのアプローチ
 - 料金体系の見直し
 - 会員サービスの再点検



実践に向けての行動目標

課題	具体的行動目標	優先順位	担当者	チェック
課題 5 経営改革 の必要性	①現在、ゴールデンウィークと夏休みなどに行っているイベントを増やし、且つその情報をきめ細かくSNS等で発信していく。			
	②売店のあり方を見直す上では、単に存続か否か、だけを検討するのではなく、i 外部委託、ii 売店経営を切り離して個人または法人に委ねる、iii 売店を室外（駐車場内など）に設置した上でiまたはiiを検討する、など、考えられる選択肢ごとの検討を行った上で、方向性を決定する。			
	③プール運営の見直しについては、冬場の閑散期にどのように利用客を増やすかを協議する。割引や、イベントを企画する。また、営業時間の短縮については、現在の利用客減少を招いてしまう恐れもあるため、導入するにあたっては、利用状況を的確に把握し、シミュレーションしたうえで慎重に行う。 風呂運営については黒字が続いているが、上記と同様に見直すべき部分は見直しを検討する。			
	④「介護予防」機能の強化のための運動器具等の設置を検討し、「健康寿命延伸」に貢献する施設とするとともに、働き方改革に対応し現役世代の集客につながるような器具等の設置も検討する。			
	⑤企業向けのPRや営業活動を積極的に行う。 株主企業へのPR、商工会議所会員へのPRを検討する。			
	⑥若い世代向けに、休憩スペースの一部にマンガコーナーの設置をすることや、年次的に冊数を増やすことを検討する。			
	⑦回数券については、10回分は多く、使い切らない利用者もいると思うので、例えば半分の5回分を設定するなどの検討を行う。			
	⑧会員の区分、料金設定の見直しにより変更が生じた際、利用客が離れないよう、お得感が得られるようなサービスで補填することを検討する。現状、会員に対してはタオルを無料で貸出しているが、その適否の検討を行う。 また、他県の類似施設の会員サービスの実情も含めながら、会員サービスの内容を再点検する。			

ヘルストピア延岡ビジョン策定検討委員会 委員名簿

	所属等	氏名
1	延岡商工会議所 事務局長	伊藤 尚文
2	延岡観光協会 副会長	村嶋 輝一郎
3	のべおか道の駅株式会社 代表取締役社長	高木 亨輔
4	健康教育推進協議会 会長	首藤 邦子
5	延岡市さんさんクラブ連合会 事務局長	脇坂 栄三郎
6	恒富東地域包括支援センター 生活支援コーディネーター	川名 留美
7	延岡市子ども会育成連絡協議会 延岡小学校地区理事	稲葉 竜太
8	学校法人 純心学園 認定こども園 東幼稚園 保護者代表	三宅 美鶴
9	林田 淳子税理士事務所 税理士	林田 淳子
10	宮崎県工業会 地域産業連携プロモーター	金丸 正一
11	市民代表	福富 千恵
12	市民代表	牧原 謙治
13	市民代表	羽山 信義