

第2回ふれあい健康センター指定管理者申請者評価会議 議事録

日 時：令和5年10月23日（月）午前9時00分から午前12時00分まで

会 場：新田清掃センター 3階大会議室

委 員：大庭 昌昭（新潟大学教職大学院教育実践学研究科 教授）

齋藤 和子（新潟市消費者協会 副会長／新潟市清掃審議会委員）

志田 智代子（新潟県社会保険労務士会新潟支部）

島田 達人（新潟経営大学経営情報学部 准教授／中小企業診断士）

事務局：環境部循環社会推進課

傍聴者：1名

発言者	内容
開会	
事務局	進行、評価方法について事務局より説明
福田道路・オーエンスグループ	プレゼンテーション（省略）
福田道路・オーエンスグループ	ヒアリング
司会	<p>ありがとうございました。続いて、評価委員から申請者へのヒアリングを行います。時間は25分以内となっております。5分前になりましたらベルを鳴らします。評価委員1人当たり5分程度で質疑応答をお願いしたいと思います。</p> <p>それでは、大庭委員よりお願いいたします。</p>
大庭委員	<p>最初に、キッズを中心に家族利用を促進ということで、新規提案をしていただいているのですが、まずちょっと簡単な質問で、だいたいどれくらいの時間帯にニーズがあって、来館を予想されているかというあたりを、よろしければお話いただきたいというのが一つです。それに関連すると思うのですが、どの程度、キッズスペースで利用者数とか収益を見込んでいるかというあたりを、より具体的にお話いただけるとありがたいなということです。</p> <p>それから、今日の提案でいくと、キッズスペース改修の概要というところで、すごく様々なご提案をいただいているのですが、こちらはスペースの提供ということで理解してよろしいでしょうか。このスペースでイベントというものもあると思うのですが、日常的には来館される方にエリア、魅力ある場所を提供して、来館数を増やしたいというようなご提案という解釈でよろしいでしょうか。このあたりのキッズスペースの件に関して、コメントをいただきたいというのが大きく分けて1つです。</p> <p>もう一つは、今日のお話の中にあまり出されなかった、いわゆるアクアガーデンとお風呂の部分について、このあたりはこれまでどおりの形で運営をしていくということで、あまり大きなご提案がなかったように感じているのですが、それはそういう理解でよろしいかどうか。もしこの辺はもう少し改善というか、提案があるということであればお話いただきたいというのが2点目です。</p> <p>以上、大きな意味で2点についてよろしく申し上げます。</p>

<p>申請者</p>	<p>最初のご質問のキッズスペースの利用の時間帯ですが、主な対象者を乳幼児から未就学児としております。ですので、未就学児と子育て中の親子で使っただくことを考えていますので、平日の午前中から夕方ぐらいまでを想定しております。そのほか、土曜・日曜日に関しましては、働くお父さんを含めて、家族でご利用いただくということを考えております。</p> <p>料金に関しましては、キッズスペースのみをご利用の方に関しましては、大人の方は100円、お子様は、3歳未満は無料とし、3歳以上小学6年生までは50円という形で安価に設定しており、特に新潟特有の冬場の天候の悪い季節で、外遊びができないという時期に、経済的な負担もあまりなく、時間制限もありませんので、時間を気にせずゆっくりと過ごしていただくということを目的にしております。また、孤立しがちな子育て中の親子に関しまして、キッズスペースをご利用されている他の親子、お母さん同士のコミュニケーションが図れるということも目的にしております。</p> <p>あと、収支に関しましてですけれども、料金が割安になっておりますので、キッズスペースだけのご利用では、あまり大きな収支は見込んでおりません。そのほか、お茶を飲んでいただくとか、多少のプラスアルファは考えておりますが、特にその部分で大きな収支目的としてはおりません。</p> <p>大勢のお客様にこの施設を利用していただきたいと考えて設計をしたものです。</p> <p>また、スペースの貸し出しのみかというご質問ですが、定期的に職員の巡回をしまして、困りごととか、高学年の兄弟などが一緒に来て騒ぎ回っているとか、そういったことに関しましては注意を払っていきたいと思っております。</p> <p>アクアガーデンとお風呂についてですが、アクアガーデンについては安全に使用していただくという、これまでの大前提を保ちながら運営していくということで、特に大きな変化は考えておりません。</p> <p>お風呂につきましても、衛生観念をもちまして運営していくということで、当施設は機械室からお風呂までの配管が非常に長いものですから、イベント湯などをいたしますと、配管の中にレジオネラ属菌が棲みつくとというような危険性もございまして、イベント湯に関しましては年2回、1回目は端午の節句の菖蒲湯、2回目は冬至風呂で、これも薬剤を使用することなく青森ヒバを使ったものに限定しております。</p>
<p>斎藤委員</p>	<p>私もこのキッズスペースを設けてもらうというのは、非常にありがたいと思いましたが。実は私、この夏、初めて県外に住む娘と小学2年生と1歳の男の子の孫2人で利用し、1歳の孫と現在のキッズスペースを使わせていただいたのですが、すごく狭くて。たまたま人がいなかったから遊べたのですが、あのスペースではちょっと、ただキッズスペースというだけのスペースだなというのが感想でした。ああいうスペースが広いスペースになるというのは、非常にお母さん方にとってもありがたいことだと思います。プールを上がった後に遊んだり、冬場にキ</p>

	<p>ッズスペースだけでも使えたりというのは、この新潟の天候を踏まえた際にすごくありがたいことだと思いました。</p> <p>ただ逆に混雑した場合、利用制限というか、あんまりごちゃごちゃしていると、逆に遊びが思うようにできないのではないかなという心配も出てくるので、その点はどのように考えておられるかというのを一つ知りたいということと、あと、このポーネルドはすごくいいおもちゃがあつて、大きな商業施設では結構な金額を取って実施しています。でも子どもたちは何時間でもいるというのを私自身も体験しまして、そういったおもちゃがあるというのは非常にいいと思いました。</p> <p>あと、小さな子でもプールが使えるというのは県外の娘は驚いていました。一緒に流れるプールも赤ちゃんでもルールを守れば使えるというのが非常にいいことだと思うので、これはそのまま続けていただきたいと思います。以上です。</p>
申請者	キッズスペースが混雑した場合ですが、その場合は2階のロビーや畳敷きの休憩スペースお待ちいただくこととなるかと思います。
斎藤委員	そのぐらい混み合ってくれるといいなと考えています。以上です。
志田委員	これまでずっとこの施設の運営をされていて、赤字が続いていたようですけども、黒字にできる見込みはどうかということと、利用料金が値上げになりますけれども、そうするとやはり一時的には利用者が減ってしまうのではないかというふうに想像できるのですが、その辺の利用者が落ち込む可能性についてどのようにお考えなのか。また、政令市の中で新潟市は30代の女性の就業率が第一位ということで、非常に就業率が高いので、資料の方にも、キッズスペース拡充の狙いのところで働く女性を応援のように書いてありますが、具体的にはどのような方法で応援をされるのかというのがちょっとわからなかったので教えてください。
申請者	<p>収支に関しましては、支出の中に本社経費が含まれており、その中に利益が含まれております。</p> <p>入館者数に関しましては、今年度利用料金を改定した中でも25万人以上を見込んでおります。</p>
志田委員	入館者数は減らないという予想なのですか。
申請者	そうですね。今年度についても年度末までに25万人超を見込んでおりまして、計画では令和7年度で25万人としておりますが、ここで1年間の休館があるものですから、いかに入館者取り戻せるかということは今考えているところでございます。
志田委員	働く女性の応援というのは具体的にはどのようにされるのでしょうか。
申請者	育児スペースを安価で提供することで、例えば育児休業中のお母さんなどに利用していただきたいと考えています。そこで精神的にも安定していただき、またお仕事を再開していただきたいというふうに考えています。
島田委員	今回のご提案の中で、デジタル化みたいなどころのご提案があまり感じられなかったのですね。それは単にコストを下げるとかそういうことではなくて、利用

	<p>者の利便性であるとか、満足度の向上と併せて、実際の運営経費を下げていくみたいなことで、今もいろいろなところでいろんなサービスとかが始まっていると思うのですが、そのあたりほとんどデジタル化みたいなのが見えなかったもので、そのあたりがどうなっているのかというのをまずお伺いしたいと思います。</p>
申請者	<p>広報に関しまして、SNS の利用というところで、今現在は Twitter をやっているのですが、その他、Instagram と LINE を使った広報を行っていく予定にしております。</p> <p>皆様ご経験があると思うのですが、何か商品を購入しようとして、ウェブを見ると、次に全く違うウェブを開いたときに、またそれに似た商品が出てくるというようなりマーケティングという手法を使った広報をやることを考えております。</p> <p>あと、LINE に関しては、お友達登録をしていただく方々に一斉にイベント情報などを流すということをやる予定にしております。また支払いにつきましても、現在クレジットカードでの支払い、iD や QUICKPay、交通系 IC カードなどのキャッシュレス支払いができるようにしておりますが、さらに充実して、ペイペイなど広くキャッシュレスで対応できるようなシステムを更新していく予定であります。</p>
島田委員	<p>広報や支払いのところ以外に、例えば会員の種別を今回増やされたりすることですが、会員の管理とか、そういったところを今までどのようにやられていたのでしょうか。</p>
申請者	<p>今までも会員の管理につきましては、データベースでその人が何時に来て何時に退館されたのかまで、あるいはどういったお買い物をされているのかまでを含めたデータが瞬時に分かるようなシステムにしておりますので、引き続きそのシステムを使ってまいります。</p>
島田委員	<p>わかりました。せっかくそういうものをお持ちなのであれば、マーケティング上、SNS と連動するとか、クーポンを出すとか、イベントの案内とかで活用されることが望ましいのではないかと思ったのですが、ご提案者の中ではそのような説明が読み取れなかったものですから、質問させていただきました。ありがとうございました。</p>
大庭委員	<p>リサイクル意識向上のところ、おもちゃ病院の実施を挙げられていますが、これはすでに実績があるのですか。</p>
申請者	<p>現在も夏の繁忙期を除いた年 10 回、毎月 1 回、第 4 日曜日にアクアパークで開催しております。</p>
大庭委員	<p>それは来年度の休館中の 1 年間も継続するということですか。</p>
申請者	<p>来年度は回数を減らし、最低年 3 回は実施する予定にしております。</p>
大庭委員	<p>これまでどれくらいの利用がありましたか。</p>
申請者	<p>毎回 10 人前後くらいのご利用がございます。</p>

事務局	<p>今回自動販売機を設置するご予定とのことですが、仕様書に書かせていただいたとおり、自動販売機を置かれる際は、指定管理料を提示した上限額から削減していただく必要があります。</p> <p>資料を拝見した限りだと、5年間の総計が上限額いっぱい提案いただいていたかと思うのですが、そのあたり、実際に指定管理者として選定された際は、多少削減をしていただけると見込んでよろしいでしょうか。</p>
申請者	はい。
大庭委員	もう1件だけお願いします。アクアガーデンの中での子ども用のライフジャケットの貸し出しの件ですが、これは単純な貸し出しのみを行うということでしょうか。当然安全上ということでご提案いただいているのですが、いろんな使い方をされる場合、リスクも多少あるのではないかと思います。その辺は監視体制で対応するという理解でよろしいでしょうか。
申請者	監視員がおりますので、イレギュラーな使い方をした場合は、直ちに注意をして改善していただくようにいたします。
事務局	<p>事務局からもう1件お願いします。</p> <p>今回、平日会員料金のご提案いただいているかと思うのですが、こちらは夏季期間であっても、平日であればご利用いただけるものになりますでしょうか。</p>
申請者	そうです。
事務局	また提案書の中で、子どもの平日料金の提案がなかったかと思うのですが、こちらについては平日だからそんなに利用はないと見込まれて設定しなかったということでしょうか。
申請者	はい。
司会	<p>以上で福田道路・オーエンスグループのプレゼンテーション及びヒアリングを終了いたします。</p> <p>なお、評価の結果につきましては、後日事務局よりご連絡いたします。申請者の皆様はご退席をお願いいたします。</p>
株式会社関越サービス プレゼンテーション (省略)	
株式会社関越サービス ヒアリング	
司会	<p>続いて、評価委員から申請者へヒアリングを行います。時間は25分以内となっております。5分前になりましたらベルを鳴らします。評価委員は、おおむね1人当たり5分程度で質疑応答をお願いしたいと思います。</p> <p>それでは島田委員よりお願いいたします。</p>
島田委員	<p>私からは3点質問させていただきたいと思います。</p> <p>1つ目が料金の設定です。2つ目がだいぶお風呂に振り切った提案だったのでプールに関して少し伺いたいです。3点目は令和6年度の支出に関してです。以上の3点を伺います。</p> <p>まず1点目ですけれども、1回当たりの都度料金、それから会員料金とも値上げ幅がかなり大きいのかなと思ってまして、都度料金も600円から800円となり</p>

	<p>33%の値上げということで、賃金の上昇とか諸経費の上昇とか光熱水費等々ありましたけれども、このあたり値上げに関して、これだけ上げて大丈夫だとか、計画どおりに集客できるというところに関して、もう少しご説明いただきたいと思います。</p> <p>それから2点目は、サウナを取り入れることによって休憩スペースが潰れてしまうというような理解なので、プールの方で例えば休憩時間があるとか、少し体を温めたいという方がいらっしゃったときに、その方たちはどうするのかということをお教えください。</p> <p>3点目は、令和6年度の人員配置で、マネージャーとチーフ2名、広報・レストラン店長1名ということで、4名の方が張り付いた形で人件費が算定され、かつ管理費、事務費等それなりの金額を積み上げていると思うのですが、実際には営業していないと思いますので、その辺りここまでの人手が必要なのかということです。以上3点です。</p>
申請者	<p>まず、料金設定のところですが、都度料金が600円から800円で、それだけの値上げをして計画通りの集客ができるのかどうかについてお答えさせていただきたいと思います。</p> <p>収支については、いろいろ算定していく中で、今までの600円という料金でやれないことはないと思います。やれないことはないというのは、今までどおりにするのであればそういったやり方もあるかと思いますが、私たちの提案は新しいことを付加してやっていくことを提案させていただいています。</p> <p>それに加えて、賃金の方が毎年上がっていくと思いますので、賃金の上がり幅、それから社会保険も含めて今のこの600円という料金ですとやっていくと考えると、かなり厳しい収支になるかと思っております。なので、先ほど今までどおりではなく、新しいものを付加してというところで、その集客の方を図っていくというふうに考えております。</p> <p>値上げはどうしてもこれからの情勢を考えると必要なことだというふうに考えております。値上げをしても来ていただけるような集客の施策を同時に行っていくと、それで目標を達成していくことができるようにというふうに考えております。</p> <p>それから休憩スペースのところについてですが、ご指摘のとおり体を温める場所としては必要なのではないかとこのところですが、今の休憩スペースが果たして快適なのか、心地よい休憩スペースになっているのかなというふうにも思っております。休憩スペースについては今の場所だけでなく、他の場所でも設けることができるのではないかと考えております。</p> <p>それから令和6年度のマネージャー、店長などの人件費、スタッフが何をするかということですが、令和7年度の開業に向けて、令和6年度の1年間、改装の準備を行っていきます。改装は4月ぐらいから、限られた1年間という時間の中でできることをすぐにやらないといけないと考えているのと、人材確保という点で、今いる方がどれくらい残っていただけるかはわかりませんが、</p>

	<p>今いる方が残っていただける場合、その方が1年間全く仕事がないということにしないような方法も考えていかないといけないと考えております。</p> <p>いずれにせよ、令和6年度の休館中でも再開に向けてやることはたくさんありますので、そこの部分で令和6年度の人件費は必要であると考えております。</p>
島田委員	<p>ありがとうございました。2点目、3点目の方は理解できました。1点目の方は公共施設としての位置づけをどうするかという部分と、新しい魅力をどう付加していくのかということなので、ご提案の内容はすごく興味深いものだったと思いますけれども、公共施設としての位置づけを踏まえた料金の設定とか、あとは激変緩和策として、例えば事前の早期申し込みでもう少し割引をしてあげるキャンペーンを考えてあげるとか、多少の緩和は必要なんじゃないかなと、これは私の個人的な感想です。以上です。</p>
志田委員	<p>私からは4点質問させていただきたいと思います。今回非常にいろいろなご提案をされていて、私も資料を見て心がワクワクするというか、こんな風にいろいろとできたら楽しいのだろうなど、全体的な感想をそのように持ちました。</p> <p>まず今回ご提案されているサウナについて、ターゲットは何十代の方を想定されていますでしょうか。</p>
申請者	<p>サウナのターゲットはこれまでこちらのアクアパークに来たことがない層と考えております。主には20代、30代の若者層がメインのターゲットになるかと思えますけれども、ただ他の施設のサウナの利用状況を見ますと、40代、50代、60代、70代、年代を問わずご利用いただいておりますので、主には若者層が中心になるとは思いますが、そこを若者層だけではない全年代層に訴求できるものと思っております。</p>
志田委員	<p>会員の年齢構成をみますと8割以上が60代以上となっているので、先ほどもご質問がありましたけど、プールの休憩スペースがなくなってしまうと、高齢の方たちの会員数を維持できるのかが疑問に思っていて、その辺はどうお考えでしょうか。</p>
申請者	<p>休憩スペースというところですが、これはまだ提案でして、当然我々の思いだけではできないものだと思っております。</p> <p>これを叩き台として新潟市さんと協議させていただいた上で、実際の改装を行うということになりますので、そういったご意見も参考に、また必要なものであれば取り入れさせていただきながら、改装計画を新潟市さんと打ち合わせしたいと思っております。</p>
志田委員	<p>2点目ですが、今回お風呂にだけ入れるという方法もあるとのことですが、更衣室からそのままプールの方にも入れてしまう構造となっています。お風呂だけ利用したい方の区別の方法、またサウナもオプション料金になっていますので、オプションサウナを利用するときどのように利用者を区別するのか教えてください。</p>
申請者	<p>銭湯コースやオプションサウナ料金を支払っていただいたお客様ですが、じよんのび館で閉館後にナイトプールなどのイベントを実施した際は、フロントで、</p>

	よくフェスなどで使われているテープをお客様の腕に巻いていただいて、一般のお客様と見分けがつくようにしましたので、同様の取り扱いでスタッフ巡回時にも確認できるような体制を取っていきたいと考えております。
志田委員	テープは自分で外したりできないのですか。そのあたりは大丈夫でしょうか。
申請者	はい。かなり頑丈なテープになっております。実際にじよんのび館ではそれで運用しております、特に問題はないと考えております。
志田委員	わかりました。ありがとうございます。 それでは、健康づくりの方で質問させてください。食育とか、あと生活習慣病の発症予防などについては何も提案がなかったみたいですが、その辺についてはいかがでしょうか。
申請者	今実際に健康教室の方で相談している先生は2名いらっしゃるのですが、もちろん既存のアクアパークの教室に通われている生徒さんも多いと思います。もし選定された際には、アクアパークの運営が変わって、前のコースが受けられず残念ということにならないように、既存の教室の先生にも実施していただけないか相談し、月曜日から土曜日までいろんなコースを揃えて、積極的に通ってもらうことで、健康増進や生活習慣病防に向けても取り組んでいきたいと考えています。
志田委員	最後になります。新たに2名の講師のお名前があったのですが、この方々はどのような資格を持っていますか。
申請者	お一人は保育士で、保育士をしながら子どもピラティスやヨガに対応できたり、産後ダイエットの資格をお持ちであったり、健康とは離れますがお子さんの見守りネットワーク的な資格も持っていたり、実際にうちのじよんのび館や、花の湯館でもそういった子育て支援のイベントを開催していただいておりますので、引き続き先生にお声かけさせていただいているような状況です。 もうお一人も、アクアビクスや、ヨガ、ピラティスは被っているのですが、そのような資格をお持ちですらっしゃいますので、先生たちとどういったコースがあればママたちもお子さんを一緒に連れて参加できるのかを相談、検討して、教室を開催していきたいと考えております。
斎藤委員	被ってしまうところがたくさんあるのですが、まず第1はやっぱり料金ですね。やっぱり今まで600円でとても安くありがたかったのですが、公共施設でこれが800円となると、今まで安かった分割高感があります。そこに付加価値というのですけれども、利用者が離れるというよりも利用回数が減ってしまう可能性があると思います。 料金が高くなっても集客できるのかという疑問があるので、それに対するお答えと、あともう1つはサウナをメインにいろいろ提案をいただいているのですが、私自身が全然サウナに関して経験がないとか興味がないとか、そういう年代なので、サウナを利用する人口とか、そういうデータみたいなものはあるのでしょうか。それをお聞きしたいと思います。

申請者	<p>まず料金設定のところですけども、これから5年間600円のままでこれやっていけるかどうかについては、先ほどもお伝えしたとおり経費は毎年上がっていきます。人件費は確実に毎年4%以上上がっていくことになります。そうすると単純に人件費だけでも400万円が毎年上がっていきます。</p> <p>その他にも光熱費も下がる見込みが今のところ全くありません。光熱費も上がっていくものと踏まえて、これから5年間を確実に運営していくためには、この値上げがなければ難しいというところで、確実に5年間運営を安定的にできるようにするための料金を提示させていただきました。</p> <p>当然公共施設ということをお知らせしておりますけれども、公共施設だから値上げしない方がいいということにはならないのではないのかというふうに考えております。周りの物価の状況も当然上がっておりますので、それに合わせてご利用する方にご負担いただきながら運営させていただくということが必要ではないのかと思っております。</p> <p>これで集客できるのだろうかというご不安、ご心配ですけども、集客するためには今までと同じでは当然集客できないと思いますので、ご提案させていただいたようなイベントや改装をすることで集客できると計画しております。</p>
斎藤委員	<p>サウナ利用者のデータか何かを取ったことはあるのでしょうか。サウナ利用者のデータというか、今サウナは確かにブームになっているのですけれども、例えば何十代の方がこのくらい興味を持っているとか、そういった情報は見たことはありますか。</p>
申請者	<p>具体的な数字のデータではご用意できていないのですけれども、じょんのび館が実際夕方6時、7時、8時とだんだん遅くなるにつれて、西区を中心に若い方がかなりお見えになられているような傾向があります。学生グループで男性の方がお見えになれるなど、じょんのび館でサウナに力を入れてきましたら、目に見えて利用者層が変わってきております。</p> <p>そういったところを考えまして、私もサウナのところで集客ができるのではないかと考えました。</p>
斎藤委員	<p>私も西蒲区に住んでいてじょんのび館が近いので、車がたくさん停まっているのを見ています。ではそういったところからということになりました。ありがとうございます。</p>
大庭委員	<p>泥パックや日本酒風呂の話などのイベントについて、プールの管理上、お風呂とは違った面もあるように感じるのですけれども、どういうイベントをどこでやって、それをどういうふうに処理して通常営業とリンクしていくのかというあたりを教えていただけますでしょうか。</p>
申請者	<p>泥パックや日本酒風呂のイベントについては、お風呂の方で考えております。2階のお風呂の方ですね。</p>
大庭委員	<p>わかりました。そうするとそれはこれまでの経験で特に問題なく開催できるとい判断ですか。</p>

申請者	<p>そうですね。通常、私たちが今運営している日帰り温泉では、泥パックをだいたい毎週開催しております。</p>
大庭委員	<p>では次のサウナのスペースのところですが、水風呂というのはサウナエリアの中なのか、外なのか、どこに設置されるのでしょうか。</p> <p>今の休憩スペースにサウナを設置するということによいですか。</p> <p>先ほどの利用者の区別というのは、そこに何らかのエリア設定をするわけではなくて、利用者が自分で判断して、ここは入れる・入れないというエリアを決め、監視員が目視で区別するという考え方でよろしいでしょうか。</p>
申請者	<p>そうですね。具体的には今の休憩スペースになっているところをサウナに改造し、新設する予定でおります。</p>
大庭委員	<p>外のたこつぼ湯のどちらかを水風呂にするという感じでしょうか。</p>
申請者	<p>本当は1個でできればいいと思ったのですが、機械設備的に全体で1つのろ過機になっているということで、温浴アクアを全部水風呂にするということで提案をさせていただいております。</p> <p>そこ全部を水風呂にするということになると、当然メリット・デメリットがあり、これまでのご利用者からすれば使えるところが減るじゃないかというのがデメリットになるかと思えます。ただメリットとしてはこれだけ大きい水風呂というのは県内ではありませんので、それはPRしていくのに大きい力になると思っております。</p>
大庭委員	<p>もう1点、今のお話が具体的な事実として今後関わってくるような気がするのですが、メインで聞かせていただきたいのですが、新しい方々を呼び込むということは、今までとは違う要素が必要だというのはよくわかるのですが、その方々というのは、これまで利用してきた方々とおそらく価値観が違う方々が多く存在することになると思います。そのような共存やお互いの理解というあたりについて、皆さんの雰囲気も含めて、最初に否定しないことを意図している会社だなとすぐわかるので、その辺どのように考えているか、概念的なところも含めて教えていただけるとありがたいです。</p>
申請者	<p>これまで3つの日帰り温泉の引き継ぎをしてきて、新たに価値を付加して運営するというところまでまいりました。</p> <p>改装したことに対して、これまでのご利用者の方から「なんで変えたのか。前の方が良かった」というお叱りの声を改装当初はたくさんいただきます。それについては真摯に受け止めさせていただきまして、お声はできるだけお聞きして拾うようにさせていただきます。</p> <p>ただ、こちらの「このような意図で」ということももちろん、そこでご説明させていただきます。そういった対応により、なんで変えたんだ、前の方が良かったというご利用者の方が、1年後にはニコニコしながら通ってくださるようになります。</p> <p>特にご年配の方であれば、今まで自分が通い慣れた施設が変わるということに対して、抵抗を覚えられて、嫌な気持ちになられる方がたくさんいらっしゃいま</p>

	<p>す。そういった方には真正面から対話しながら、改装した良さも感じていただけるようお話をしながらご理解をいただけるようにします。例えば三条のさぎの湯で、ハンモックを吊るしたスペースがあるのですが、最初は「なんでこんなのにしたんだ。これは若い人しか使わないだろう」と仰っていた方も、1年経つとそのハンモックでお休みになられたりしますので、そういった部分では、決して悪いことをしようと思ってやっているわけではありませんので、そういった変わったことに対して時間をかけて、慣れていただくと、改装の良さも感じていただけるのではないのかなと考えております。</p>
司会	<p>それでは、以上で株式会社関越サービスのプレゼンテーション及びヒアリングを終了いたします。</p> <p>なお、評価の結果につきましては、後日、事務局よりご連絡いたします。</p>
採点・意見交換・評価確定（非公開）	
講評・閉会（非公開）	