

## 調査報告書

- 1 とき：2012年7月5日
- 2 行先：長良川河口～朝日取水場～成戸・名古屋市休養温泉ホーム松ケ島3
- 3 参加者：さはしあこ、政務調査補助員（浜田）
- 4 主な内容  
アクアプラザ長良⇒長良導水取水施設⇒船頭平閘門⇒木曾川大堰⇒朝日取水場⇒長良成戸(管水路建設予定地)⇒名古屋市休養ホーム松ケ島

### ○ 長良川調査(13時～16時)

- ・ アクアプラザながらで、愛知の市議と岐阜県議員とで意見交換。
- ・ 知多市議が「佐布里池に名古屋と知多の浄水場が並び、水がきれいな名古屋の水は工業や農業用、アンモニアと塩素濃度が高く臭くて汚い知多の水は飲み水用。2つは地下のトンネルでつながっていて、以前知多の水不足の時2回ほど名古屋の水をわけてもらったこともあるが、知多の水もきれいにならないか。」と発言。他都市の現状など意見交換した。
- ・ 船頭平閘門では、閘門の開閉を見学。
- ・ 名古屋市の朝日取水場・成戸では、本当に新しい管水路が必要かを討論した。

### ○ 名古屋市休養温泉ホーム松ケ島(16時30分～18時)

- ・ 井上所長、広瀬係長・山田副主任(トヨタエンタプライズ)に対応していただいた。
- ・ 最初にホームのビデオを見て、現状の話し合いをした。
- ・ 2006年3月より指定管理制度となり、低予算での改善の工夫を行ってきた。
- ・ 出来る限り業者を使わず、お客様とスタッフの意見を取り入れ改善した結果、2005年81.5%だった稼働率が2011年は98%に上がった。
- ・ 満足度向上・人とのふれあいがコンセプト

#### 高齢者・障害者のため改善した点

- ① 室にベッドを入れて2部屋を洋室に変えた。
- ② 食堂に和風機を入れ、椅子での食事に変えた。
- ③ 刻み食・ペースト食なども用意。普通食と同じ器でコース式、見た目も工夫して同じように作っているので、とても喜ばれている。

#### 集客のため改善した点

〈食事〉・・・以前は最初に食事も飲み物も全て食卓に並べていた(食事は冷め、

ビールは開栓され気が抜けてぬるかった)が、後出し方式に変え、揚げたて天ぷらコーナーも作りお客様に好評。マンネリ化していたメニューを一新し、年4回と正月・節分にメニューを変え季節感のあるものにした。

〈売店〉・・・以前はショーケースの中に入っていて、暗い売り場だったが、場所も変え品数も増やし、明るく買いやすい売店にした。

〈無料サービス〉・・・冷水器・マッサージ機・ゲーム・卓球・麻雀室など

〈その他〉・・・風呂場に脱衣かご設置・ロビーに日よけ・毎晩ロビーでイベント・年2回お花見会・餅つき大会・物作り教室・新しい宿泊プラン(湯ったり健康宿泊プラン・お客様感謝イベント等)

#### 今後の課題 (予算不足)

- ① トイレが汚い
- ② 身体障害者用トイレの扉を引き戸にしたい
- ③ 福祉風呂の改善

- ・ 館内を全て案内してもらったが、行く先々でお客様から「ここはすばらしい」「絶対になくさないで」「もっと補助金つけてあげて」「ここは年寄りの楽しみの場」と要望された。
- ・ 館内は清潔で、展示物なども工夫されていた。
- ・ 食堂は夕食の支度が整っていたが、器も盛り付けも凝っていて1泊2食6300円(60才以上・身障者・ひとり親の家庭は6000円、国保・後期高齢者は1000円割引)に企業努力を感じた。
- ・ スタッフとお客様の会話を聞いていると対応が丁寧で、60才以上の利用者が82.2%、リピーター率7割が納得できる。