

# 安全・衛生管理は プランニングの基本

SPAを含めた温浴施設の需要が増えるのに比例し、新しい施設も続々とオープンしている。そんな中、施設側は集客や利益重視のマーケティングを優先しがちになり、安全や衛生といった本来なら重要な部分が疎かになりがちな風潮がある。施設側が考えるべき安全や衛生の基本について東京技営株式会社温泉・温浴事業部長山形直人氏に伺った。

## コストパフォーマンスを トータルで考える

最近では、メディアの報道やインターネットの普及などにより、多くの情報を得ることが出来るため、利用者の施設に対する目は厳しいといえよう。利用者は目先を変えた斬新な施設デザインやその話題の施術に興味を示し、新しい施設ができると一旦そちらに客足が向く。しかし、新しいものは1度体験したらそれでいい。利用者が本当にリピートしたくなる施設とは、安全で衛生的な施設なのである。

SPAや温浴施設にとって「水」は、その施設にとって最も重要な商品である。つまり、お客様の健康を預かっているという面でも、施設内の安全管理と水質管理は最も力を入れ

なければならぬ部分なのである。

しかし、施設側では、衛生管理にはコストがかかるという概念がある。コストがかかれば運営が難しくなるため、衛生管理に対するコストダウンをしようとするのが現状だという。コスト面に関して東京技営株式会社温泉・温浴事業部長山形直人氏は

「経験上、衛生管理にかけるコストの算出は決して難しいことではありませぬ。むしろ全体を見て、不具合を改善することによりコストパフォーマンスが向上し、衛生管理面が充実した上に月々の経費が大幅に削減できるといったケースも少なくありません」と語る。

例えば、ある施設では、大幅な衛生管理のための工事を行なったが、

その後月々100万円という光熱費の削減により、工事費も短期間でペイできる予定だという。

「我々が設計をする場合、このように工事をしたら、これだけのコストがかかり、その工事費ほどの程度でペイできるといった提案をさせて



東京技営株式会社  
温泉・温浴事業部長  
山形直人氏

いただきます。基本的には工事費は3年以内でペイできる計算ですから、何もせず、衛生管理が悪いからと客離れがおこる、万一レジオネラ菌発生等の問題を起こして営業停止といった最悪の事態が起こることを考えたら、それほどコスト的な問題はないと思います」

安心で安全な「水」の提供をせず、後々問題が起きてからでは、企業の信頼回復に要する時間も計り知れない。また、お客様に健康になっていただく場所やサービスを提供するという企業理念にも反することになる。施設側は、利用者からの信頼を勝ち取るためにもあらゆる意味で、コストパフォーマンスをトータルで考える必要があるだろう。

## 安全管理は責任の所在を はっきりとすべし

首都圏や都市部でも「天然温泉」という文字を目にすることが多くな

ったが、安全管理に関しては、温泉はただのお湯ではないことを認識することが大切である。温泉には天然ガス、硫化水素、炭酸等といったガスを含んだものや様々な含有成分がある。この温泉にはどんな成分が含まれているどのような特性、性質、また、危険があるのかといったことを知った上で事前に事態を予測しながら設計・運営をする必要がある。

「我々は、温泉施設の設計をする場合、まず温泉分析表を見ることから始めます。その温泉の含有成分や特性を知り、その上でどのような構造が適しているのか考え、安全面、衛生面共に安心できるシステムを提供しています」と山形氏。

これまでは行政面での指針が特になかったため、安全面、衛生面共に徹底した管理体制がとられていない、または、きちんとした知識を得ていないといった施設もあるようだが、今年起きた温浴施設爆発を受

け、国や東京都などが早急に対策を検討し、東京都ではこの秋より「東京都可燃性天然ガスに係る温泉施設安全対策暫定指針」施行の運びとなっている。

さらに、事故が起きて責任の所在がどこにあるのか分からないといったことのないよう、今後、指定の講習を受講した「安全管理者」という安全面での責任者を各施設に置くことが義務付けられることになるという。今後は施設側、行政、設計側のすべてが現状を把握しつつ、より安全な施設運営を目指して欲しいものである。

東京技営では、「安全・衛生の管理は当たり前、集客を考えるのも大切だがまず危機管理も考えて欲しい」という山形氏の言葉通り、無理をせず、資源の有効利用性を考え温浴施設の設備を提案しているという。そこに安全と衛生の管理を加えることは顧客に対する最低必

要限のサービスであり、施設の義務といえるのではないだろうか。定期的なメンテナンス、リノベーション等をしっかり考えている施設は工事費などの支出があっても施設の評判が上がり、顧客が増えることで予測よりも早くペイできていることが多いという。

安全・衛生管理の徹底が良い循環を呼び、その施設の評価も上がる、するとさらに安全・衛生管理に費用をかけることが出来る。管理の徹底している施設は生き残り、そうでない施設は淘汰される。ここにも格差が生じてくるようだ。

SPA・温浴施設といった施設を運営する上で、最も重要な安全・衛生管理は、基本である。今後の生き残りのためにも、各施設は目先の集客やPRを重視するだけでなく、安全・衛生管理の徹底という根本的な問題にもしっかりと取り組んでいくべきであろう。