—見えないものにこそ投資をする—

激戦を勝ち抜くための、一歩先行く衛生管理の実例!!

東京都小平市の閑静な住宅街にある「テルメ小川」。地下1600メートルから汲み上げる天然温泉（ナトリウム—塩化物・炭酸水素塩温泉）を利用したこの日帰り温浴施設では、2005年夏、大幅な衛生管理設備のリニューアルを敢行。コスト削減と集客増、そして何よりレジオネラを始めとする水質汚染への恐怖感という、精神的な負担を減らすことに成功している。鈴木保隆支配人と、前号に引き続きこの施設のコンサルティングを手がけた東京技営株式会社の山形直人主査に、攻めの衛生管理成功の秘訣や、他の温浴施設の参考にもなるアドバイスを聞いた。

衛生管理のリニューアル 3つのポイント

2000年12月にオープンした「テルメ小川」は、順調に運営されていた衛生管理態勢をハード、ソフト面ともに今年6月に一新。通常、開業わずか5年目でバックヤードの大掛かりなリニューアルをするというのは、あまり聞かない話である。だが鈴木支配人は、温浴施設の衛生管理は、消費者の目線からさらに一歩先をいかなければならないという強い思いでリニューアルを決断した。その内容をまとめると以下のようになる。

1. ろ過機を4台交換した。さらに配管の洗浄には、二酸化塩素を導入。
2. 手動制御可能な源泉流入量制御システムを導入し、人手による湯量の調整を可能にした。
3. これまでは源泉からの新湯に加え、循環水やオーバーフロー水も使用していたが、リニューアル後はオーバーフロー水の使用をやめた。また、2ヶ所あった打たせ湯を1ヶ所に減らした。

では、ひとつひとつのポイントについて解説していこう。

まず、1のろ過機についてだが、汚れが溜まりにくく、ろ過機の目詰まりも少なくなる能力がアップしたものに変更した。さらに薬剤を最近注目の二酸化塩素に替えることで、洗浄力が格段に強力になったという。

これらのメリットは計り知れないものがあったと、鈴木支配人は語る。以前より見た目でわかるほどお湯が綺麗になったのはもちろん、何より循環系統のメンテナンスが比べ物にならないほど楽になったのがうれしいという。

「これまでは定期的に過酸化水素を使って配管の洗浄をしていました。しかも同時にろ材も交換しなければならなかった為、徹夜作業でした。それが今では二酸化塩素を使い、1日ひとつの浴槽を洗浄すれば済むようになりました。ウチの場合ちょうど1週間で浴槽の洗浄がひと回りすることになるのです。高濃度の二酸化塩素の使用には、防塵マスクを着用するなど細心の注意が必要ですが、時間と、何よりも洗浄に使う湯量が格段に節約できるのが大きなメリットと言えるでしょう」（鈴木支配人）

湯量の節約で大幅コストダウン

次に、2の手動制御可能な源泉流量計について説明しよう。これまで使用していた機器では、どの浴槽でどれだけの量の湯が消費されているのかという細かいデータをつかめなかったという。そこで新たな源泉流量計を導入したのだが、その際あえてアナログ感覚、つまり人手で湯量の制御ができる機器を選択したという。例えば浴槽に人が入ると当然水面は波打ち、機械に任せていては実際の湯量の測定がとても難しい。また、混雑への対応も同様だ。浴槽に10人しか人がいないのと50人がいるのとでは、必要な湯量や水質の汚れ方が変わって当然である。しかし機械では、リアルタイムの機動的な対応が困難である。状況を見ながら手動で湯量の調節をすれば、貴重な地下資源である温泉を効率良く使え、下水道の使用量も減る。この湯量の節約は今回のリニューアルの最大の成果と言えるのだが、まずは続けて3の説明に移ろう。

「テルメ小川」では、敷地内から湧き出る源泉から引いた天然温泉を使い、さらに湯量を確保するために浴槽循環水

敷地約2000坪、建物約500坪の「テルメ小川」。泉質は美人の湯とも言われる重曹泉で、南欧風をコンセプトにした日帰り天然温泉施設だ。
東京都小平市小川町1丁目2494
TEL 042-344-1126

「テルメ小川」の鈴木保隆支配人

やオーバーフロー水も併用していた。これをリニューアルを機にオーバーフロー水の利用を止め、源泉の湯と浴槽循環水だけにしたのである。温泉の汲み上げ規制が厳しい東京都の温泉法審査基準（施設の規模や地域にもよるが、150立方メートル／日以下など）では、循環水はもちろんオーバーフロー水を使わずに、利用者を満足させるだけの湯量を確保するのは難しい、というのが半ば常識となっているが、1や2のような工夫を凝らすことで、オーバーフロー水を使わずに適量の湯を供給することが可能になったのである。オーバーフロー水については、平成15年以降にオープンした温浴施設は、都の「公衆浴場の設置場所の配置及び衛生措置等の基準に関する条例」により、これを浴槽に循環させることは規制されているが、「テルメ小川」は施行以前からの既存施設なので、本来は再利用してもかまわない。しかし、あえてオーバーフロー水は捨てて源泉と浴槽循環水のみの利用とし、そのぶん湯の無駄遣いをカットする方向性を打ち出したのだ。

そのための工夫のひとつが、打たせ湯の縮小である。もともと2ヶ所あった打たせ湯を1ヶ所だけにして、廃止したところには寝湯を設置。源泉をそのまま下水道に流すことになる打たせ湯の量を節約したのである。

「オーバーフロー水の利用が認められているウチのような施設でも、ちょっと頑張って仕組みを替えて、オーバーフロー水の再利用は止めたほうが、長い目で見ればメリットのほうが大きいと思いますよ」（鈴木支配人）

そう言う鈴木支配人の言葉には、もちろん根拠がある。「テルメ小川」の今回のリニューアルは約1千万円の費用をかけたチャレンジとなったが、その結果、約30％の湯量を節約し、下水道使用料金を年間約350万円も安くできる見込みというのだ。

機械任せで、誰もいない浴槽に無駄な湯が次々に流れ込むような仕組みを止め、人手による効率的な湯量の管理や、メンテナンスのしやすいシステムを導入するだけで、ここまでの差が出るとは驚きといえるだろう。コスト面だけではない。レジオネラが繁殖しやすいバイオフィルム（配管中などに発生する生物膜）の生成を抑えることで、いつかレジオネラが検出されるのではないか、という恐怖心からもずいぶんと解放されたと鈴木支配人は語る。

衛生管理のコンサルティングを担当する東京技営株式会社の温泉企画開発担当主査山形直人氏

アナログ感覚で衛生管理

今回のリニューアルでコンサルティングを手がけた、東京技営の山形主査は、大切なのは”アナログ感覚“と繰り返す。アナログとは機械任せ、薬剤任せの衛生管理ではなく、従業員一人一人がしっかりお湯と向き合い、理解できる態勢のこと。東京技営のコンサルティングはソフト面を重視しているのが特徴。つまりわかりやすい管理マニュアルの作成、社員のモチベーション向上、人材育成などを何よりも大切と考えている。もちろんハード面でも、詳細なヒアリングと調査から始まり、その施設に最適な機器や薬品の選択をして、メーカーとの交渉をおこなう。集客アップとコウトダウン、そして何より大切な衛生管理の強化に必要な設備投資を、最小限の投資でおこなえるようアドバイスしていくのだ。

鈴木支配人はこう語る「リニューアル後に感じたのは、お客様がお湯を見る目が本当に真剣になってきているということ。レジオネラ騒動や偽装温泉問題はもちろん、温浴施設の過当競争が続くことで、お客様はお湯の品質に対してとてもシビアになってきています。温浴施設というのはお湯が最大の商品。その商品についてお客様より遅れた意識しかもっていないようではいけないというのが、当施設の考えです。今回のリニューアルで食事や娯楽など、直接お客様の目に触れて利益に直結するサービスではなく、いわば目に見えない衛生管理という部分に投資をしたのは、そういったことに気付いたからです。自分たちが安心してお客様に提供できる商品を用意したい。風呂屋が自信を持ってお湯を提供できなくてどうする、ということですね。ウチはスーパー銭湯などと比べれば小規模な施設です。それでもここまでやれるのだから、やる気さえあればどんな施設でも可能でしょう。無駄とは思わず、見えない部分にこそ前向きに投資をするべきだと思いますよ」

源泉流入量制御システム

東京技営株式会社
東京都千代田区岩本町3-2-2　千代田岩本ビル
TEL　03-3862－8606（代表）
FAX　03-3862－8609
http://www.giei.net/
お問い合わせ窓口：山形

1966年設立。温浴施設の設計・施工を中心に40年のノウハウを持つ。現在は、時代の移り変わりとともに変化する温浴施設のユーザーのニーズをとらえながら、より時代にマッチした設計とコンサルティングを行っている。特に社員教育・衛生管理のマニュアルの構築などソフト面からのコンサルティングに重きを置き、変革する時代にも耐えうる温浴施設の提案をし続けている。