

令和6年度 一般財団法人富山勤労総合福祉センター事業報告

1 事業概要

令和6年度の日本経済は、3月にマイナス金利を終了、日経平均株価は史上最高値を更新、公示地価上昇率や春闘賃上げ率はバブル期以来の伸びを記録するなど、幅広い分野でインフレ経済への回帰が見られ、「デフレからの脱却」を実現しました。

当財団の経営につきましては、能登半島地震の被災により休館を余儀なくされた呉羽ハイツが営業再開するなど、復旧が着実に進んでいるものの、休館による売上げ減や被災に伴う想定外の費用が嵩んだほか、とやま自遊館においても、営業売上は昨年度を上回ったものの、人件費や設備、什器備品の修繕・更新を行ったことによる費用が増加するなど、厳しい状況にあります。

このため、各施設においては、徹底したコストの削減や飲料の共同入札など両施設が連携して経費節減効果を高める一方、それぞれの施設の特色を生かした、魅力ある事業の展開やサービスのブラッシュアップなど、集客力や収益力の向上に努めてきたところです。

(1) 呉羽ハイツ

令和6年1月1日に発生した能登半島地震による被災は、呉羽ハイツの経営にとって大きな爪痕となりましたが、5月10日からの一部営業の再開を皮切りに、9月の多目的ホール「雅」の再開、さらには12月の新設浄化槽工事の完工及び第2駐車場のフル開放など、富山県、富山市からの多大なご支援のもと、復旧が順調に進んでまいりました。

また、この間、HPの宿泊予約システムによる客室の効率的な在庫管理や弾力的な料金設定、法要客向け戸別訪問や県内外の大学や高等学校等の学生合宿誘致など、売上げの増につながる活動に鋭意取り組んでまいりました。

これらの取り組みなどによって、単月の営業収支が黒字となった月もあるものの、休館による売り上げ減や被災に伴う想定外の費用が嵩んだことなどから、通期収支は依然厳しい状況が続くこととなりました。

(2) とやま自遊館

6年度は、春先の北陸応援割の効果もあり営業売上は昨年度を上回りましたが、これまでの経営改善で成果をあげてきた組織体制を維持していくため、職員のモチベーションアップや定着率向上を目的とした賞与のコロナ前水準への回復のほか、これまで、実施できなかった老朽化した設備、什器備品等の修繕、更新に取り組んでまいりました。こうしたこともあり、6年度の収支は、営業売上が昨年度を上回ったものの、上記のような今後を見越した費用や光熱水費、原材料費などの費用が嵩み、厳しい状況となりました。

2 実施事項

(1) 呉羽ハイツ(その他1事業)

① 施設・設備の改修

ア 能登半島地震により崩落した敷地北側斜面の応急復旧工事を実施した。

イ 施設・設備の現状・課題の整理とともに、安全、安心な施設利用環境の継続的な確保に向け、長寿命化計画を策定した。

ウ 一部客室のエアコン入替、ビジネス利用に耐えうる Wi-Fi 環境の再整備を実施した。

② 利用率の向上

ア 地震発生後の営業再開感謝キャンペーン(第一弾 5 月 10 日～第二弾 5 月 20 日～6 月 30 日)を実施し営業再開を強く PR した。

イ TVCM、新聞広告、ラジオ・テレビのプレゼントキャンペーンを積極的に展開し利用者の集客増を図った。

ウ 職員全員が営業スタッフであることを意識し、親類・知人・近隣住民等への積極的な誘客に努めた。

エ HP用宿泊予約システムを導入し、弾力的な料金設定やベストプライスを効果的に活用し、HP経由の予約増につなげた。

オ 県内外の高校生、大学生のスポーツ合宿、ゼミ合宿の誘致に努めた。

カ 富山市の「とほ活」やアルビスポイントのお得なキャンペーン、ラジオ番組のバスツアー企画等、今まで参画した事のない企画に参加し新たな顧客作りに努めた。

キ 9月より多目的ホール『雅』を営業再開し、地区センター主催の敬老会や大規模宴会も受注可能となり、売上のさらなる確保につなげた。

③ 利用者へのサービスの向上

ア お客様満足度を高めるため、フロント、応接係をはじめ、全職員による笑顔でのあいさつや声掛けを励行した。

イ お盆や年末年始に各種イベント(夏祭り・年越しそば・新年餅つき等)を実施した。

ウ リニューアルしたスマートフォン対応のホームページやインスタグラムにより、県内外への情報発信や広告・宣伝活動に努めた。

④ 経営改善に向けた取り組み

ア 光熱水費の急騰や原材料費の高騰への対応として、宿泊や日帰りプランの料金見直しを行い、利益率の向上に努めた。

イ 「経営会議」の開催(毎月)

課長以上の参加により、経営状況の報告や当面の課題について共通理解を図るとともに、対応方針等について検討し、全職員への通知と方針等の実施に努めた。

ウ 職員有志により設置した「経営改善チーム」の活動を通じ、特別企画やサービスのあり方、業務の効率化、部署間の連携強化などに取り組んだ。

エ 職員一人ひとりが常日頃、サービスの向上や効率的な業務運営、経費の節減に取り組むよう、意識付けの徹底に努めた。

オ LINE を活用して、部署ごとだけでなく、職員全体の情報共有の迅速化と徹底を図った。

⑤ 職員研修

ア 休館期間を利用し宇奈月温泉の女将を講師に招き、職員の知識や技術、接遇・マナー向上のため、現場研修をはじめ研修会を三回実施した。

イ 定期的に消防訓練を実施し、職員の防火意識や消防技術を向上させ、安全な施設管理に努めた。

ウ 集客の要であるバス送迎に関わる職員の安全運転の意識啓発を行い、安全な運行に努めた。

(2) とやま自遊館

① 施設設備の改修等(その他2事業)

ア. 令和元年度に実施したエンジニアリングレポート(簡易建物等劣化診断調査報告書)に基づき施設設備の修繕、更新を実施した。(冷温水発生機修繕他)

② 利用率の向上(その他2事業)

ア レストランのランチメニューを高品質なものにリニューアルし、満足度を高め、新たな顧客の獲得に努めた。

イ オープン以来実施しているビアホールのほか、「スイーツ&ランチフェスタ」を開催し、誘客に努めた。

ウ 婚礼獲得に向けた婚礼プロデュース会社への営業や合宿獲得に向けた旅行代理店への営業、法要営業など、積極的な渉外活動を展開した。

エ 平日の宴会場利用を促進するため「平日ランチ宴会プラン」を提供した。

オ 1泊2食付きプランや、環水公園内の立地を生かしたウォーキング・ランニングプランなど、ニーズに応じた宿泊プランを提供した。

カ 残り日数が少ないなど、予約が入る見込みがほぼ無い会議室や客室に、TKP(全国展開する貸会議室事業者で、初期投資不要、成功報酬型で連携)からオファーがあった場合、活用し利用率の向上を図った。

キ ウェブコンサルタントを活用し、ネット販売強化(宿泊プラン作成の遠隔支援、掲載順位向上他)やSNSの活用強化を図った。

ク 駅北ブルバール側の従業員食堂壁面に催事案内幕を設置し、道行く多くのお客様に時期に応じた催事案内を行った。

ケ 職員全員が営業マンとなりチラシの頒布など誘客活動を実施したほか、新聞、雑誌等の媒体を活用した広報活動を実施した。

③ 利用者へのサービスの向上(その他2事業)

ア お客様の満足度を高めるため、フロント、応接係をはじめ、全ての職員が笑顔でのあいさつや声掛けを励行した。

イ 客室フロア廊下のカーペットの一部貼替や客室の一部の改装(カーテン交換等)を行った。

ウ 宿泊予約サイトコントローラの活用により数カ月先までの予約状況を把握し、予約の少ない日には、積極的に早割プランや朝食付きプラン等の販売を行った。

エ 客室内に QR コードを設置し館内マップ、館内設備、貸出備品、周辺観光案内等を観覧できるようにし、宿泊者の利便性を図った。

オ スマートフォン対応ホームページの他、費用のかからない Facebook、インスタグラムを活用した積極的な広告・宣伝活動を実施した。

カ 自遊館の新たな名物料理「天門橋カレー」を土日祝日限定で販売した。

キ 環水公園周辺の賑わいづくりのため、1階ロビーにおいて「オルゴールフェア」を開催した。

ク キャッシュレス決済により利用者の利便性向上を図った。

ケ ホームページに問い合わせに対応する「AI コンシェルジュ」(チャットボット)を導入し、利用者の利便性向上を図った。

コ 代表電話番号の自動音声応答システムを導入し、利用者の利便性向上を図った。

④ 経営改善への取り組み(その他2事業)

- ア 効率的な運営を行うため、民間出身で経営再建実績のある支配人を配置した。
- イ 支配人が全職員に対して、今後の経営改革の方針を説明する「経営方針説明会」を開催した。(随時)
- ウ 部長代理級以上により経営状況報告を行うとともに、当面の課題について検討する「経営会議」を開催した。(毎月)
- エ 係長級以上によりアンケートの分析等を行い、顧客満足・従業員満足等を検討する「全体会議」を開催した。(毎月)
- オ 従業員用意見箱を設置し、意見に対する改善策を若手職員がとりまとめ、全体会議に提案する「次世代若者会議(YGM)」を開催した。
- カ 営業員から課長への活動報告(毎日)、課長から支配人への売上進捗状況・週間活動スケジュールの報告(毎週)、実績の分析と次月対策の検討(毎月)を行う「営業会議」等を開催した。
- キ 営業の意見も踏まえたメニューを検討する「献立会議」を開催した。(随時)
- ク 売上など経営に関する情報を共有する「朝礼」を開催した。(毎日)
- ケ レストランのランチ営業に定休日を設け、限られた人員を効率的に配置した。
- コ 清掃・食器洗浄業務の直営化により経費を変動化し、徹底した削減を図った。
- サ インフォマートの活用により、従来の伝票作業を削減して、リアルタイムでの原価管理を行うなど、デジタル化を推進した。
- シ 中小企業向け職員間情報共有サイト「サイボウズ」(各職員スケジュール、掲示板、メッセージ他)の活用により、職員間の情報共有と連携を一層強化した。
- ス 企画立案の際のサイボウズワークフローの活用や総務課内での稟議回覧プロセスの簡素化など事務の効率化を図った。

⑤ 組織・人員等(その他2事業)

- ア 職階(課長代理、係長等)とは別に、「マネージャー(課長代理級)」「サブマネージャー(係長級)」等の呼称を支配人が与えるマネージャー制を実施した。
- イ 職員の技術向上のため、現場研修をはじめ各種調理師研修会に参加した。
- ウ 定期的に消防訓練を実施し、職員の消防技術や防災意識の向上を図った。

⑥ 職業相談等の提供(公1事業)

- ア 施設の貸与(2階会議室(就業相談室))
就業相談など労働者福祉に関する用途のため、国、県の就労支援施設や一般県民に対して、無償で貸与した。

注記:実施事業の分類について

特例民法法人から一般法人への移行に伴い、実施事業を移行認可申請時の分類により記載することが求められていることから、次のとおり表記しております。

【呉羽ハイッツ】その他1事業 = 呉羽ハイッツ運営管理

【とやま自遊館】公1事業 = 施設の貸与(公益に関する事業で勤労者の福祉の向上を目的とするもの)

その他2事業 = とやま自遊館運営管理

その他3事業 = 受託事業

3 利用人員数

(1) 呉羽ハイツ

令和6年度は、利用人員 78,403 人(前年対比 108.0%)、営業収入 4 億 6,393 万円(前年対比 119.8%)となった。

(単位:人)

区 分	令和6年度 利用人員 a	令和5年度 利用人員 b	比較 a-b
会 議・研 修	4,968	9,714	▲4,746
宿 泊	17,304	15,173	2,131
宴 会 (法 要)	22,184 (5,545)	19,814 (5,498)	2,370 (47)
休 憩	15,185	10,886	4,299
レストラン	1,510	3,914	▲2,404
喫茶・売店	14,522	11,724	2,798
そ の 他	2,730	1,400	1,330
合 計	78,403	72,625	5,778

(2) とやま自遊館

令和6年度は、利用人員 99,139 人(前年対比 98.0%)、営業収入 4 億 6,490 万円(前年対比 102.7%)となった。

(単位:人)

区 分	令和6年度 利用人員 a	令和5年度 利用人員 b	比較 a-b
会 議・研 修	10,350	10,322	28
宿 泊	11,887	12,406	▲519
宴 会	14,226	14,674	▲448
レストラン	36,172	37,369	▲1,197
ホ ー ル	25,763	25,576	187
就業相談室	741	847	▲106
合 計	99,139	101,194	▲2,055