

平成31年3月27日

小須戸温泉健康センター 花の湯館 平成31年度事業計画

新潟市長 中原 八一 様

新潟市小須戸温泉健康センター花の湯館

指定管理者

株式会社 関越サービス

代表取締役 小川和宣



平成31年度事業計画

1. 運営

目標値

集客計画

開館時間

休館日

2. 管理

組織・人員体制

3. その他

自己評価の手法

4. 収支予算

1. 運営

■目標値

年度	当初目標値	修正目標値	年間入館者数	前年対比
平成 24 年度			88,788	
平成 25 年度			79,414	89.4%
平成 26 年度			86,694	109.1%
平成 27 年度	83,000	83,000	95,813	110.5%
平成 28 年度	87,000	97,000	108,068	112.8%
平成 29 年度	92,000	108,500	113,997	105.5%
平成 30 年度	108,500		114,600 (見込)	100.5%
平成 31 年度	99,046	105,000		

年間入館者数の目標値は、平成 30 年度においては、当初計画の目標値 108,500 人としましたが、結果は 114,600 人（見込み）となり、対前年比で 100.5%アップとなりました。

土日は駐車場が満車となることが多く、せっかくお越しいただいても車を停める場所がなくてお帰りになるお客様がいらっしゃる駐車場不足が続いております。また、浴室内洗い場カランの数が足りず、洗い場の後ろに行列ができて洗い場待ちが発生するほどの混雑のため、その混み具合からご不満を申し出られるご利用者様も少なからずいらっしゃいます。現状の施設のキャパシティとしてはこれ以上の増客は、ご利用者の満足度の低下につながりかねない状況となっております。

平成 31 年度については、下記 4 つの理由により入館者数が減少すると予測しております。

- (1) 大広間の改装と、浴室内の目地補修工事で 12 日間（予定）の臨時休館
- (2) 消費税率の引上げによる消費の落ち込み
- (3) 入館料の価格改定
- (4) 7 月～12 月の間 403 号線から花の湯館への入口道路が通行止め（鎌倉からう回路）

このため、この影響を考慮し、目標入館者数を平成 30 年度の 114,600 人の前年対比 92% の 105,000 人に設定いたします。

■集客計画

年度	年間入館者数	小人(小学生)	小人割合	前年対比	H26 対比
平成 25 年度	79,414	2,109	2.7%		
平成 26 年度	86,690	2,244	2.6%	106%	
平成 27 年度	95,813	3,190	3.3%	142%	142%
平成 28 年度	108,068	4,915	4.5%	154%	219%
平成 29 年度	113,997	5,513	4.8%	112%	245%
平成 30 年度	114,600 (見込)	5,700 (見込)	5.0%	103%	254%

9月から従来のアヒル風呂をリニューアルした「超アヒル風呂」を始めました。テレビ番組で、お風呂のアヒルのおもちゃの内部に雑菌が繁殖するということが悪い意味で話題になり、花の湯館にもアヒルの衛生面でのお問い合わせをいただくことがありました。テレビで話題になる以前より、アヒルの使用後は、しっかり水抜きをして乾燥させてから保管し、古くなったものから随時入替えて衛生面には留意しながらアヒル風呂を行ってきたのですが、お問合せや心配のお声を少なからずいただくことが増えました。そこで、根本的な対策として穴の無いアヒルを特注で製作し、数をこれまでの2倍の2,000羽に倍増させて、「超あひる風呂」として、再スタートさせました。それが、ネット上でも話題になり、「アヒルの温泉」として認知度が高まる結果となりました。

小人(小学生)の入館者は、平成30年度は29年度の5,513人から5,700人(見込)と引き続き増加し、前年対比103%となっております。入館者数に占める小人(小学生)割合も、平成26年度の2.6%から30年度は5.0%まで増加しました。ご家族連れが引き続き増えていると考えられます。それが、施設全体の活気につながり、好循環となっているように思われます。

30年度に始めた新たなご家族向けの企画として、「はっぴい☆多じろう」の紙芝居が好評です。これは、毎週土曜日にマネージャーの岩澤が紙芝居の読み聞かせをするものです。

平成31年度も、地域密着とご家族向けのイベントをさらに推し進めたイベントで、引き続きご家族連れの集客に注力してまいります。

<集客イベント>

- ・毎週日曜日の「超アヒル風呂」
- ・「はっぴい☆多じろう」の紙芝居
- ・父の日、母の日、敬老の日の「ありがとう風呂」
- ・お正月の年賀状風呂
- ・バレンタインデーのチョコレート風呂

- ・宝探しイベント
- ・ハロウィンかぼちゃ探し
- ・酒粕風呂、酒粕パック
- ・泥パック
- ・いい予感風呂

<引き続き>

- ・新潟日報「日帰り温泉パラダイス」掲載
- ・新潟県市町村職員共済組合の割引券利用
- ・商工会貯蓄共済福利厚生事業の割引券利用
- ・三条市勤労者福祉共済割引
- ・東日本大震災被災者の割引
- ・ポイントカード
- ・家族の日割引
- ・風呂の日

■開館時間

10:00～21:00

■休館日

毎月第2水曜日

館内設備メンテナンス、部門ミーティング、全体ミーティング、スタッフ研修を行っています。

■年末年始

平成26年度までは12月30日から1月2日まで休館日となっておりました。年末年始に関して12月31日のみを休館日としています。

年末年始営業 入館者数				
	27年度	28年度	29年度	30年度
12月30日	436	544	611	668
1月1日	331	402	488	541
1月2日	423	592	609	583
計	1,190	1,538	1,708	1,792

この結果、26年度までは休館していた上記3日間で30年度は1,792人となり年々増加しています。年末年始営業が着実に認知されてきたと思われます。

2. 管理

■組織・人員体制

本社によるバックアップ体制のもと、利用状況に応じ適切な職員数を配置し、職員の教育、研修を行い、公共施設を運営するにふさわしい一定レベル以上の品質を確保できるよう努めてまいります。

人員

マネージャー	1名
フロントスタッフ	6名
クリーンスタッフ	6名

3. その他

■自己評価の手法

- ・アンケート
- ・ISO9001を活用したPDCAサイクル
- ・スタッフミーティングによるお客様からの声の拾い上げ