

令和 3 年 3 月 31 日

小須戸温泉健康センター 花の湯館 令和3年度事業計画

新潟市長 中原 八一 様

小須戸新潟市温泉健康 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



令和2年度事業計画

1. 運営

目標値

集客計画

営業時間

休館日

年末年始

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 (人)	修正目標値 (人)	年間入館者数 (人)	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	-	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	-	126,911	100.5%
平成 31 年度	99,046	105,000	121,617	95.8%
令和 2 年度	103,040	72,800	79,700(見込み)	65.5%
令和 3 年度	105,685	89,271	-	-

令和 2 年度の年間入館者数の目標値は当初計画では 103,040 人でしたが、新型コロナウイルスの影響により昨対比 60%の 72,800 人に修正して再設定いたしました。結果は 79,700 人(見込み)で前年対比で 65.5%となりました。

平成 31 年度に引き続き、年間を通して入館者数に新型コロナウイルス(以降、新型コロナ)が多大な影響を及ぼしました。昨年度とは違い、小中高校の臨時休校は少なかったものの、メディアでの連日の感染者数の報道によって、外出を控え自宅で過ごす傾向にありました。

緊急事態宣言の発令に伴い、新潟市からの要請により 4/21～5/31 までの休館をいたしました。緊急事態宣言解除後も影響は続き、メディアでの連日の報道によって、昨年対比を毎月下回りました。お盆や年末年始は例年帰省したご家族連れで入館者数が増えるのですが、お盆の入館者数は昨対比 57%、年末年始で昨対比 46%となりました。

この冬は、新型コロナの影響に加えて、大雪の影響で特に 1 月の入館者数は拍車をかけて減少しました。大雪の中でも大きなトラブルや被害が無かったことは不幸中の幸いでありました。

館内では新たな新型コロナ対策として、新潟市より非接触式の水栓工事や網戸の設置などの工事をしていただきました。また、手をかざすとアルコールが噴射される自動の手指消毒用アルコールを設置したりなど、花の湯館で感染者を出さないことを重要課題として、取り組んでまいりました。

イベントにおける新型コロナ対策として、不特定多数のお客様が触れる『超アヒル風呂』を6月から自粛しておりましたが、11月には、閉館後に毎回すべてのアヒルの消毒を実施することで再開しました。アヒル風呂を楽しみにしていただいていたお客様には大変喜んでいただくことができました。

令和3年度の取組みとしては、新型コロナで巣籠り傾向にあったお客様に対して、おでかけの楽しさを再認識していただくべく、様々な世代の方へ向けた『おすすめのおでかけプラン』をお客様にご提供し、地域全体を活性化できるような活動を実施していく計画です。

令和3年度はまだ新型コロナの影響が続くと想定し、目標入館者数は令和2年度対比112%の89,200人に設定いたします。

#### ■集客計画

年度	年間入館者数(人)	小人(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	126,911	5,709	4.5%	103%	254%
平成31年度	121,617	6,691	5.5%	117%	298%
令和2年度	79,700(見込み)	3,560(見込み)	4.5%	53.2%	159%

人気の超アヒル風呂は11月に再開できましたが、密集を避けられない絵本の読み聞かせなどは再開の目途が立っておりません。

長引く新型コロナの影響で令和2年度の小人(小学生)の入館者は、平成31年度の6,691人から3,560人(見込)と著しく減少し、前年対比53.2%となりました。

入館者数に占める小人(小学生)割合に関しては、平成26年度の2.6%から昨年度は5.5%まで増加しましたが、令和2年度は4.5%と昨年より1%ダウンとなりました。

小人客の減少の背景には、親御さんの「新型コロナが怖いから施設に連れていけない」ということだけではなく、「どこに行ってもいいのかわからない」ということも考えられるのではないかと仮説を立てております。

お客様に対して『おすすめのおでかけプラン』を提案していきたい計画しております。

花の湯館周辺にある秋葉区のおすすめの施設やスポット、飲食店をご紹介することで、コロナ禍の中でも行きやすい近場での「外出の楽しさ」をお知らせして、地域の活性化につなげていきたいと考えております。

#### <集客イベント>

- ・毎週日曜日の「超アヒル風呂」
- ・毎週土曜日の「積み木風呂」
- ・絵本の読み聞かせ ※密集を避ける為、自粛中
- ・敬老の日の「長生き風呂」
- ・お正月の「干支風呂」
- ・バレンタインデーの「チョコレート風呂」「チョコボール入浴剤ゼリー配布」
- ・ハロウィンかぼちゃ探し
- ・冬至の「ゆず風呂」
- ・館内文字探し「こすどん鬼退治」
- ・日本酒風呂、酒粕風呂、酒粕パック、試飲販売会
- ・泥パック
- ・いい予感風呂
- ・【夜トク】平日 17 時以降ポイント 2 個
- ・平日限定レインボーセット（入館料+お食事のセット）
- ・じゃんけんポイントデー
- ・パパママ銭湯

#### <割引関係>

- ・新潟日報「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

■営業時間

10：00～21：00

■休館日

毎月第2水曜日

休館日の作業内容

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  
イベント会議（魅力会議）、スタッフ研修

■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す。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	31年度	令和2年度
12月30日	436	544	611	668	714	370
1月1日	331	402	488	541	566	296
1月2日	423	592	609	583	726	246
計	1,190	1,538	1,708	1,792	2,006	912
昨対比	-	129%	111%	104%	111%	45.5%

平成26年度までは休館していた上記3日間で平成31年度までは年々増加傾向にありま  
したが、新型コロナウイルス流行により令和2年度は912人と初めての減少となりました。  
背景には緊急事態宣言の発令によって、年末年始の帰省客が少なかったことと人が集まる  
所への外出を控える傾向が原因と考えられます。

## 2. 管理

### ■組織・人員体制

本社の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	5名
設備管理スタッフ	5名
クリーンスタッフ	8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」の吸い上げ
- ・教育訓練書