

平成22年度公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】

施設名	新潟市ふれあい健康センター（アクアパークにいがた）		
管理者名	福田道路・オーエンスグループ	指定期間	平成21年4月1日 ～ 平成26年3月31日
担当課	環境部廃棄物政策課		
所在地	新潟市西区笠木3629番地1		
根拠法令			
設置条例	新潟市ふれあい健康センター条例		
施設概要	敷地面積 17,012.73 m ² 鉄筋コンクリート造2階建 延床面積 3,823.92 m ² 建築面積 2,605.34 m ² 主な施設内容 1階 アクアガーデン（流水・健康・子供・温浴アクア，屋外ジャグジー，ミストサウナほか），休憩室，フロント，ロビー 2階 浴室・サウナ，更衣室，レストラン，カフェラウンジ		

施設設置目的	
市民の健康の増進に寄与するとともに，リサイクル意識の向上に資するため，新潟市ふれあい健康センターを設置する。	
管理・運営に関する基本理念，方針等	
<p>基本方針</p> <p>指定管理者は，管理業務の遂行にあたり，市民が広く利用する公の施設としての性格を十分認識し，利用者にとって快適な施設の環境づくり及びセンターの利用の促進を目指す。</p> <p>センターの施設設備について，日常又は定期に必要な保守業務及び点検業務を行うとともに，最良の状態を維持し，利用者の安全の確保に努める。</p>	

視 点	評価項目	評価指標	実績	評価	評価コメント
市 民	市民の健康増進への寄与	事業計画の健康教室など健康増進事業を実施する	適切に実施	B	23教室実施。平均参加人数が昨年に比べ増加した
	バス利用者の利便性の充実度	定期送迎バスの運行及びニーズによる団体送迎を実施する	適切に実施	B	送迎人数は昨年に比べ増加した
	目標利用者数の達成	一般入館 延107,300人 会員 延129,155人	一般入館延 97,781人 会員 延149,097人	C	一般入館者が前年比で15.8%増であったが、目標数を達成できなかった
	各種サービス別満足度評価(個別アンケート)	各種サービス別に定める項目でB評価(やや高い満足)以上が90%以上	B評価以上100%(30/30)	B	全てB評価以上であった
	要望数に対する回答・実現数	利用者等の要望・苦情等を聞き、サービス改善に努める	適切に実施	B	苦情・要望に対する告知の手法の検討が必要である
財 務	事業収支の健全性	事業計画の数値を達成するとともに、財務的に安定的・継続的な施設の運営管理に努める	事業計画数値は未達成	C	プール修繕による臨時休館などにより計画数値を達成できなかった
	計画値と実績値の乖離に関する説明の有無とその妥当性	事業収支で事業計画と実績値に乖離がある場合、その乖離について合理的かつ十分な説明を行う	適切に実施	B	
業 務	安全責任者の配置と安全確保体制の有無	安全責任者を配置するとともに、緊急連絡網を作成し、安全確保体制を構築する	適切に実施	B	重大な事件、事故の発生はなかった
	事件・事故発生時の対応の適切さ	安全管理マニュアルを事前に策定し事件・事故が発生した場合は、それに基づき迅速かつ誠意を持って対応する	適切に実施	A	マニュアル整備済。発生時には、確実に報告が行われ丁寧な対応が行われている
	事件・事故再発防止策の有無	事件・事故処理後は、その後の防止策を立てる	適切に実施	B	
	設備等の保守点検実施状況	法令等で定められた点検等を行い、設備を支障なく利用できる状態を維持する	適切に実施	B	点検不備による支障はなかった。実施状況についても、定期的な報告が行われている
	守秘義務の徹底	業務で取得した情報は厳密に管理し、外部への漏洩を防ぐと共に業務目的以外での使用を行わない	適切に実施	B	マニュアル整備済。職員を対象に守秘義務研修が行われている
人 材	人員計画の合理性・妥当性	季節、曜日、時間帯等を適切に踏まえた人員計画を策定する	適切に実施	B	夏季の繁忙期に対応した、適切な人員配置が行われている
	従事者の条件充足	従事者は、各種法令、仕様書等で定める条件を満たす	適切に実施	B	適正に遵守されている
	従事者の理解度、スキルの習得度	従事者には、年3回以上の各種研修を行い、理解・自覚を促す	適切に実施	B	消防訓練2回実施。救命訓練1回実施。接客研修1回実施

総 合 評 価 (所 見)

平成22年度は、新しい指定管理者の下での2年目の年度でした。指定管理者と新潟市との協働による広報活動などにより入館者の数は、昨年比で2.1%アップの24万6,878人の方から来場いただきました。このことは、広報活動以外にも、指定管理者の努力による快適な施設の実環境づくりの結果として評価します。その中で、施設の安全面についての取組みですが、22年度は幸いなことに重大な事故はありませんでした。引き続き安全・衛生管理面でマニュアルに沿った運営管理を行い事件、事故防止に努めるとともに、仮に発生した場合には、適切で迅速な対応に努めていただきたいと思います。次に、利用者の方の満足度に関する取組みについてです。23年1月に実施した個別アンケートでは、接客などで高い満足度の評価を得ていますが、プールや浴室の清掃、水質に関する要望の声が見られます。また、60歳以上の会員さんの満足度は、21年度と比べると低くなっています。今後は、会員さんや一般の入館者の方、それぞれの要望や施設に対する期待を把握し、施設の運営に活かしていただきたいと思います。