

平成24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㎡ 鉄筋コンクリート造2階建 延床面積3,823.92㎡ 建築面積2,605.34㎡ 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

○基本方針
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。
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。

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 平均参加人数 10人/回	適切に実施 平均参加人数9.0人/回	B	昨年度に比べ減少したが、利用者のニーズを反映した23教室を実施している。
	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、昨年度に比べて増加した。
	目標利用者数の達成	一般入館 延106,000人 会員 延150,250人	一般入館 延113,792人 会員 延146,573人	A	合計で目標値達成し26万人を記録した
	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A評価(高い満足)以上が90%以上	A評価以上86%(26/30項目)	B	90%には達しなかったが、昨年度に比べ苦情は少なくなっている。
	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	利用者懇談会をもっと有意義な機会とするよう努力を求めます。
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	黒字決算	B	
	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	予算(計画値)と概ね乖離のない決算であった。
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、事故の発生につながることはなかった。
	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	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。
	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	モニタリングの結果、市が合理的・客観的な理由により改善勧告を行った場合、その勧告に対して迅速かつ誠意を持って対応すること	適切に実施	B	夏場のプールの水質改善等で迅速な対応がとられた。
	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事象はなかった。また、定期的な報告も行われている。
	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	日常業務の中でも徹底されており、個人情報保護研修も実施している。
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	
	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	救命訓練、消防訓練、避難訓練、接遇研修、障がい者研修を実施

総 合 評 価 (所 見)

平成24年度は、全ての評価項目で要求水準が達成されました。特に、利用者数では昨年度に比べ2,679人増加し、過去最高の260,365人の方からご利用いただきました。このことは、指定管理者が常に心掛けてきた「快適な施設への環境づくり」が成果として現れた結果であり評価します。今後は、指定管理者が行っているアンケートの中で出されているプールや浴室での清掃などに関する要望を新潟市と協議しながら改善に努めて頂きたい。また、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、仮に発生した場合は、適切で迅速な対応ができるように、各種訓練や研修会を通じて、理解と自覚を深めて頂きたい。