

# 平成23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	
<b>基本方針</b> 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，日常又は定期的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	適切に実施 平均参加人数 9.2人/回	B	21教室実施。平均参加人数は昨年度に比べ増加している
	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、昨年度に比べ減少。利便性を高める工夫が必要である
	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107,630人 会員 延150,056人	A	一般入館者及び会員ともに目標値を達成した
	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90% (27/30項目)	B	S評価(顧客感動レベル)が30項目中6項目あった
	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	回答の告知方法に一部改善があったが、更なる検討が必要である
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	黒字決算達成	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	実績値を精査して、更に現状に沿った平成24年度収支予算の作成が必要である
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ようなことはなかった
	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おこなわれている
	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事象はなかった。また、定期的な実施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	マニュアルは整備済である。個人情報保護及びコンプライアンス研修を行っている
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	救命訓練1回実施、消防訓練1回実施、避難訓練1回実施、接遇研修1回実施

総 合 評 価 ( 所 見 )

平成23年度は、全ての評価項目において、要求水準である評価指標が達成されました。特に、利用者数における一般入館者は、昨年度と比べて9,849人 約10%増加しました。このことは、事業収支の健全性という評価項目へもプラスに反映しています。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」の結果として評価します。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、水質に関する要望や混雑する夏場のプール利用での苦情について、新潟市と協議しながら改善に努めていただきたい。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、実施する各種訓練や研修会を通じて、理解と自覚を深めていただきたい。