

新潟市ふれあい健康センター
平成23年度事業報告書（概要版）

福田道路・オーエンスグループ

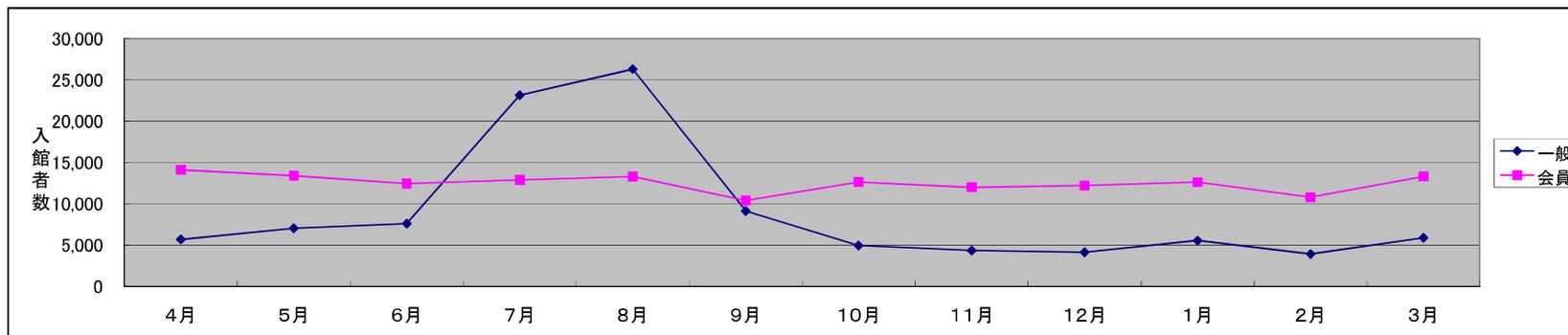
報告項目一覧

- 1 管理施設の利用状況に関する事項
- 2 自主事業の実施状況に関する事項
 - (1) イベント
 - (2) グリーンガーデンやロビー無料貸し出しによるコンサート等
 - (3) 健康教室実績
- 3 利用者アンケート等
 - (1) 常設アンケート
 - (2) 個別アンケート（利用者満足度調査外部モニタリング）
- 4 その他管理・運營業務の実施状況
 - (1) 人員配置・連絡体制状況
 - (2) 送迎バス運行実績
- 5 自己評価

1 管理施設の利用状況に関する事項

科目	前年度実績 (A)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	差	率
														(B)	(B)-(A)	(B)/(A)
【一般入館】	97,781	5,671	7,045	7,592	23,148	26,298	9,122	4,955	4,336	4,111	5,552	3,915	5,885	107,630	9,849	110.1%
一般	46,787	2,512	3,235	3,429	10,886	12,488	4,569	2,197	1,933	1,862	2,691	1,886	2,667	50,355	3,568	107.6%
障がい者	1,865	168	145	132	220	212	160	154	164	164	175	143	174	2,011	146	107.8%
回数券	4,099	330	352	275	393	366	280	314	279	309	319	265	333	3,815	-284	93.1%
市民割引	4,117	361	303	296	458	441	355	291	283	278	393	306	378	4,143	26	100.6%
会員家族割引	657	46	41	47	101	170	54	28	31	18	42	31	80	689	32	104.9%
サタデーパス	99	28	7	35	54		2	3	1	1	1	0	2	134	35	135.4%
法人契約	1,341	160	129	329	657		199	95	63	52	47	24	45	1,800	459	134.2%
被災者	717	30	56	47	124	116	77	41	65	55	58	52	115	836	119	116.6%
うたごえ入館	271	2	19	17	75	70	30	10	15	9	20	11	29	307	36	113.3%
入館バス		199	83	87	95	76	50	66	53	89		20	27	845		
子供の日無料		51	7	4	22	29	11	7	3	7		5	5	151		
回数券(法人・団体)	6,290	516	597	747	985	985	482	601	560	487	461	476	603	7,500	1,210	119.2%
その他	55	2	2	2	16	11	4	4	0	3	1	2	8	55	0	100.0%
【会員】	149,097	14,108	13,401	12,429	12,889	13,295	10,385	12,639	11,990	12,196	12,628	10,786	13,310	150,056	959	100.6%
区分	148,776	14,088	13,367	12,399	12,868	13,257	10,355	12,604	11,955	12,162	12,589	10,730	13,246	149,620	844	100.6%
入館者数計	321	20	34	30	21	38	30	35	35	34	39	56	64	436	115	135.8%
入館者数計	246,878	19,779	20,446	20,021	36,037	39,593	19,507	17,594	16,326	16,307	18,180	14,701	19,195	257,686	10,808	104.4%

区分	会員数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
区分会員	907	768	862	873	883	890	885	892	865	867	862	877	866
区分会員	768	742	751	751	747	757	755	740	740	735	745	736	750
区分会員	47	42	48	52	50	46	50	46	49	49	51	51	51
区分会員	92	78	74	80	93	82	87	79	78	78	81	79	71



2 自主事業の実施状況に関する事項

(1) イベント

月・日	イベント名	内容	参加人数
5月2日～3月19日(21回)	うたごえ喫茶	抒情歌、懐かしのメロデー等を一緒に歌います。毎月第一と第三月曜日に行います。	353名
5月5日	子供の日スペシャル	小学生以下の子供無料	186名
6月5日	ウォーキング教室	月岡カリオンパーク散策	20名
6月5日～12日	世界環境デー	エコに関する園児の作品展示。2保育園参加。	多数
6月～12月	青空市	近隣農家の農産物直売	多数
7月1日	会員感謝デー	無料健康教室	10名
7月30日	枝豆収穫イベント	枝豆を収穫するイベント	2名
7月31日	スライムを作ろう、万華鏡を作ろう、紫外線プレスレットをつくろう	科学工作、スライム、万華鏡、紫外線プレスレット作成	34名
8月6日	ふれあい夏祭り	フラダンス発表会、縁日、屋台	多数
8月6日	ハワイアンシュシュを作ろう	手芸	13名
8月7日	ふれあい夏祭り	フラダンス発表会、縁日、屋台	多数
8月21日	フリーマーケット	フリーマーケット5店舗出店	多数
9月27日	会員感謝デー	食事半額	多数
9月30日	会員感謝デー	無料健康教室	30名
11月6日	ウォーキング教室	出雲崎	21名
11月16日	利用者懇談会	利用者との意見交換	4名
12月25日	クリスマスイベント	子ども先着50人にお菓子の当る抽選会(空くじ無し)	50名
1月4日	新年初開館イベント	振舞い甘酒先着200名	200名
2月27日	会員感謝デー	食事半額	多数
2月27日	会員感謝デー	無料健康教室	17名
3月12日	会員感謝デー	無料健康教室	11名

(2) グリーンガーデンやロビー無料貸し出しによるコンサート等

月・日	イベント名	内容	参加人数
11月13日	ミニコンサート	チェロとキーボード演奏	20名

(3) 健康教室実績

教室名		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	備考
やさしい太極拳	回数	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	48	
	人数	68	61	72	59	62	44	74	60	60	63	57	63	743	
骨盤ビューティーピラティス	回数	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	47	
	人数	29	30	44	29	17	19	40	17	21	22	22	29	319	
バレトン	回数							3	4	3	4	3	4	21	
	人数							5	29	19	29	18	30	130	
やさしいヨガ	回数	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	48	
	人数	43	36	40	35	37	40	41	41	41	30	37	40	461	
アクアシエイブ	回数	4	4	4	3	0	3	4	5	4	4	4	3	42	
	人数	49	46	45	34	0	21	36	51	29	43	46	26	426	
フラ入門	回数	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	47	
	人数	64	73	62	51	38	34	54	65	51	45	46	47	630	
レベルアップフラ	回数	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	47	
	人数	35	47	45	32	23	22	37	43	41	36	28	28	417	
脂肪燃焼エアロ	回数	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	48	
	人数	61	62	67	64	61	63	74	81	70	51	57	52	763	
爽快ボクササイズ	回数	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	47	
	人数	35	28	26	30	30	16	24	26	25	25	15	11	291	
やさしいヨガ	回数	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	48	
	人数	62	50	83	65	41	62	61	40	77	61	59	91	752	
やさしいヨガ	回数	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	3	5	46	
	人数	20	7	20	20	17	20	30	22	27	18	5	17	223	
アクアピクス	回数	4	4	4	4	0	2	4	4	3	4	3	5	41	
	人数	22	23	21	29	0	7	31	30	25	23	18	23	252	
はじめてのヨガ	回数	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	5	48	
	人数	24	18	24	28	19	20	24	13	15	15	10	21	231	
エンジョイエアロ	回数	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	49	
	人数	17	15	23	39	20	21	23	26	25	25	12	23	269	
チェアエクササイズ	回数	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	5	49	
	人数	22	15	16	20	11	11	28	14	9	10	12	20	188	
やさしいフラ	回数	3	4	3	4	2	3	5	4	4	4	3	4	43	
	人数	41	52	35	37	20	27	47	38	31	47	23	41	439	
骨盤調整スクール	回数	0	3	4	0	0	0	3	5	0	1	4	3	23	会期開催
	人数	0	48	64	0	0	0	15	25	0	11	44	33	240	
ヨガスクール	回数	0	2	4	2	0	0	0	0	0	0	4	4	16	会期開催
	人数	0	18	36	18	0	0	0	0	0	0	36	36	144	
ピラティススクール	回数	0	4	4	0	0	0	3	4	1	0	4	4	24	会期開催
	人数	0	28	28	0	0	0	27	36	9	0	56	56	240	
フラダンススクール	回数	0	3	4	1	0	0	3	4	1	0	0	0	16	会期開催
	人数	0	39	52	13	0	0	21	28	7	0	0	0	160	
ウォーキング教室	回数	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	イベントプログラム
	人数	0	0	20	0	0	0	0	21	0	0	0	0	41	
合計	回数	59	70	78	65	44	48	77	80	64	65	71	79	800	
	人数	592	696	823	603	396	427	692	706	582	554	601	687	7359	

3 利用者アンケート等

(1) 常設アンケート

① アンケート期間

平成23年4月～平成24年3月

② アンケート投稿枚数

136 枚

③ 来館形態

年会員	6ヶ月会員	3ヶ月会員	一般	回数券	その他	計
12	1	4	79	6	8	110

④ 年齢

小学生以下	中・高校生	20代	30代	40代	50代	60代以上	計
46	20	6	17	14	13	18	134

⑤ 性別

男性	女性	計
40	72	112

⑥ ご職業

小・中・高校生	会社員	主婦	その他	計
60	21	17	17	115

⑦ 来館人数

1名	2名	3～4名	5人以上	計
17	24	40	12	93

⑧ お住まい

新潟市内	新潟市外	その他県内	県外	計
90	12	5	4	111

⑨ 利用施設・サービス

レストラン	カフェラウンジ	プール	健康教室	マッサージ	風呂	リラックスルーム	屋外イベント
55	8	92	6	6	65	19	1

⑩ アンケート結果

項目		不満		満足	
		1	2	3	4
対応	フロントの対応	6	12	32	70
	レストランの対応	9	5	33	40
	プール監視員の対応	9	8	42	48
衛生管理		10	22	34	48
サービス	レストランのメニューの内容	13	11	29	32
	健康教室の内容	4	3	8	18
	マッサージの内容	2	3	3	10
計		53	64	181	266
率		9.4%	11.3%	32.1%	47.2%

(2) 個別アンケート（利用者満足度調査外部モニタリング）

① アンケート期間

平成24年1月

② アンケート回収枚数

ビジター 150枚 会員 150枚

③性別

	人数	割合
男性	129	43.0%
女性	145	48.3%
無回答	26	8.7%
合計	300	100.0%

④年代

	人数	割合
70歳以上	55	18.3%
60歳代	93	31.0%
50歳代	47	15.7%
40歳代	34	11.3%
30歳代	40	13.3%
20歳代	2	0.7%
20歳未満	3	1.0%
無回答	26	8.7%
合計	300	100.0%

⑤職業

	人数	割合
主婦・主夫	62	20.7%
会社員	56	18.7%
定年退職者	46	15.3%
自営業・自由業	26	8.7%
アルバイト・パート	10	3.3%
公務員	9	3.0%
学生	5	1.7%
その他	45	15.0%
無回答	41	13.7%
合計	300	100.0%

⑥居住地

	人数	割合
西区	173	57.7%
中央区	20	6.7%
西蒲区	20	6.7%
南区	19	6.3%
東区	14	4.7%
江南区	14	4.7%
秋葉区	8	2.7%
北区	3	1.0%
その他	4	1.3%
無回答	25	8.3%
合計	300	100.0%

⑦施設について

n=回答数

	満足	やや満足	やや不満足	不満足
室温 (n=294)	63.3%	33.0%	3.1%	0.7%
空調(換気)(n=293)	56.0%	36.9%	6.1%	1.0%
照明(n=282)	57.6%	37.6%	3.4%	1.4%
使いやすさ(n=290)	49.0%	42.1%	7.6%	1.4%
安全性(n=286)	52.8%	41.6%	5.6%	0.0%
水質(n=272)	34.9%	43.4%	13.6%	8.1%

⑧浴室サウナについて

n=回答数

	満足	やや満足	やや不満足	不満足
浴室の水質(n=259)	57.9%	31.3%	8.3%	0.7%
サウナの温度(n=208)	55.3%	38.5%	5.8%	0.5%
浴室サウナの清潔度(n=257)	37.0%	41.2%	14.8%	7.0%
更衣室の清潔度(n=269)	39.4%	34.6%	21.9%	4.1%

⑨教室について

n=回答数

	満足	やや満足	やや不満足	不満足
内容(n=84)	69.0%	24.1%	4.6%	2.3%
料金(n=92)	63.0%	26.1%	6.5%	4.3%
指導者(n=82)	64.6%	24.4%	7.3%	3.7%
時間帯(n=89)	65.2%	22.5%	10.1%	2.2%

⑩受付・プール監視の接客について

n=回答数

	満足	やや満足	やや不満足	不満足
挨拶(n=287)	65.5%	30.0%	3.8%	0.7%
対応(n=285)	63.9%	29.5%	6.3%	0.4%
気配り(n=286)	57.7%	33.6%	8.4%	0.3%
身だしなみ(n=286)	64.7%	32.9%	2.4%	0.0%

⑪清掃員の接客について

n=回答数

	満足	やや満足	やや不満足	不満足
挨拶(n=266)	47.0%	39.5%	12.0%	1.5%
対応(n=266)	46.2%	41.4%	10.9%	1.5%
気配り(n=265)	44.5%	40.0%	12.8%	2.6%
身だしなみ(n=261)	47.9%	44.8%	6.5%	0.8%

⑫食堂で食べたメニューおよびサービスについてn=回答数

	おいしい	普通	まずい
評価(n=236)	19.5%	67.4%	13.1%
	濃い	ちょうど良い	薄い
味(n=229)	18.3%	78.2%	3.5%
	多い	ちょうど良い	少ない
量(n=231)	0.4%	84.4%	15.2%
	高い	ちょうど良い	安い
値段(n=240)	9.6%	75.0%	15.4%
	長い	ちょうど良い	短い
待ち時間(n=236)	5.1%	83.5%	11.4%
	多い	ちょうど良い	少ない
メニュー(n=232)	4.3%	79.7%	15.9%

⑬食堂スタッフの接客について

n=回答数

	満足	やや満足	やや不満足	不満足
挨拶(n=235)	67.2%	31.1%	1.7%	0.0%
対応(n=234)	66.7%	31.6%	1.7%	0.0%
気配り(n=233)	65.2%	32.2%	2.6%	0.0%
身だしなみ(n=234)	65.8%	33.3%	0.9%	0.0%

⑭カフェラウンジで食べたメニューおよびサービスについてn=回答数

	おいしい	普通	まずい
評価(n=50)	14.0%	76.0%	10.0%

	濃い	ちょうど良い	薄い
味(n=46)	8.7%	91.3%	0.0%
	多い	ちょうど良い	少ない
量(n=47)	0.0%	89.4%	10.6%
	高い	ちょうど良い	安い
値段(n=60)	8.3%	81.7%	10.0%
	長い	ちょうど良い	短い
待ち時間(n=56)	3.6%	85.7%	10.7%
	多い	ちょうど良い	少ない
メニュー(n=54)	0.0%	90.7%	9.3%

⑭カフェラウンジでの接客について n=回答数

	満足	やや満足	やや不満足	不満足
挨拶 (n=51)	64.7%	29.4%	5.9%	0.0%
対応 (n=51)	64.7%	29.4%	5.9%	0.0%
気配り(n=51)	62.7%	31.4%	5.9%	0.0%
値段(n=51)	62.7%	31.4%	5.9%	2.0%

⑮総合的満足度 n=回答数

	満足	やや満足	やや不満足	不満足
総合的満足度(n=200)	42.2%	48.7%	7.2%	1.9%

4 その他管理・運営業務の実施状況

(1) 人員配置状況

区分		人員状況		備考
		通常期	繁忙期	
基本業務	センター長	1	1	
	副センター長	1	1	
	業務課長	1	1	
	自動車運転手	1	1	
	受付	2	3~4	
	プール監視	2	3~5	
	清掃業務	2	2	
	設備保守業務	1	1	
小計		11	13~16	
付帯業務	レストラン関係	3~4	6~8	
	カフェ	2~3	3~4	
	健康教室	1	1	
計		17~19	23~29	

(2) 送迎バス運行実績

① 定期運行

	内野方面 迎え		大野方面迎え					合計
	新通南	内野	鳥原 新田	大野 新町	大野 仲町	鳥原	黒鳥	
4月	0	##	41	36	88	41	13	341
5月	0	##	35	44	91	47	13	366
6月	0	##	45	35	72	54	18	347
7月	0	##	48	47	62	41	23	351
8月	10	##	49	42	64	30	19	400
9月	0	87	32	32	43	28	20	242
10月	0	85	34	37	64	35	19	274
11月	0	81	35	40	58	35	16	265
12月	0	70	29	42	61	39	22	263
1月	0	80	26	39	52	42	24	263
2月	0	76	29	40	46	35	21	247
3月	0	87	64	41	65	42	30	329
合計	10	1,263	467	475	766	469	238	3,688

	内野方面 送り		大野方面送り					合計	西総合 スポーツ センター 避難所	運日数
	内野 駅前	新通南	黒鳥	鳥原 新田	大野 新町	大野 仲町	鳥原			
	99	0	13	41	70	54	41	318	124	19
	128	0	13	35	81	54	47	358	0	18
	114	0	18	45	62	45	53	337	0	17
	111	0	23	47	74	36	41	332	0	17
	168	10	19	49	77	29	30	382	0	18
	75	0	22	34	52	22	26	231	0	12
	79	0	20	37	64	35	33	268	0	16
	73	0	16	35	67	30	35	256	0	17
	51	0	22	29	74	29	39	244	0	16
	67	0	24	26	65	26	42	250	0	16
	62	0	23	29	67	18	35	234	0	16
	72	0	30	64	71	34	43	314	0	17
	1,099	10	243	471	824	412	465	3,524	124	199

【運行時刻】

迎え		
内野方面		
新通南	えちご調剤薬局前	10:02
内野駅前	駅前	10:10
アクアパーク	正面玄関前	10:20
大野方面		
アクアパーク	正面玄関前	10:30
鳥原新田	ウオエイ金巻店向かい (株)北陸住器サービス前	10:39
大野新町	芝田ガレージ前	10:42
大野仲町	渡辺石材店(株)前	10:45
鳥原	鳥原ふれあい公園前	10:49
黒鳥	阿部酒店前	10:54
アクアパーク	正面玄関前	10:57

送り		
大野方面		
アクアパーク	正面玄関前	13:45
黒鳥	阿部酒店前	13:49
鳥原新田	ウオエイ金巻店向かい (株)北陸住器サービス前	13:54
大野新町	芝田ガレージ前	13:56
大野仲町	渡辺石材店(株)前	14:00
鳥原	鳥原ふれあい公園前	14:04
内野方面	正面玄関前	14:12
内野方面		
アクアパーク	正面玄関前	14:15
内野駅前	駅前	14:25
新通南	くすりのコダマ前	14:33

東北関東大震災避難者入浴送迎(4月2日～26日)

平日(金曜を除く)	15:00	西総合スポーツセンター発	16:20	アクアパーク発
土日祝日	16:00	西総合スポーツセンター発	17:30	アクアパーク発

5 自己評価

施設運営に関して

安全面につきましては昨年に引き続き重大事故が発生しなかったことが感謝すべきことでした。万一事故が起きたときでも被害を最小限に食い止めるべく、9月と3月に消防署立会いの下で避難訓練を実施し、救急救命に関しても繁忙期前の7月に全スタッフを対象にした訓練を行って事故や傷病者の発生に備えました。その他日赤の救急法救急員の資格取得をスタッフに求め、新たに3名のスタッフが資格を取得しました。これらのことがお客様が急に体の具合が悪くなったときに役立っており、平成23年度も救急車の要請を数回行いましたが、傷病者を救急隊に引き継ぐまでの間の処置を落ち着いて適切に行うことができました。今後も引き続き、訓練を継続して参ります。

施設の利用につきましては、全体で257,686人のご利用があり、アクアパーク開設以来始めて25万人を超えました。内訳はビジターが107,630人、会員が150,056人となっており、ビジターのご利用が10万人を超えたことも初めてのことでした。昨年度との比較では、ビジターが9,849人(10.1%)、会員が959人(0.6%)の増加となりました。この施設の良さが徐々に一般の人々に知られてきたのではないかと思います。更に利用者数を増やすために広報活動などに力を入れて参ります。

平成23年3月に発生しました東日本大震災で避難されている方達への支援に関しましては市の呼びかけに答え、震災後から12月末まで被災者の方にお風呂等の施設を低料金で使っていただきました。また、2月からは被災者の方のリフレッシュを目的に月4回低料金で施設を使っただけの日を設けて支援を続けております。

利用者から見た施設の評価としましては毎年外部機関に依頼して利用者満足度調査を実施しており、今年度もビジター150人、会員150人の方にアンケート調査に協力していただきました。その結果、施設運営に関する総合的な満足度は「満足」が42.2%、「やや満足」が48.7%となり、「やや満足」以上が90.9%で昨年度の89.5%と比べますと満足度が若干上昇いたしました。更にお客様の満足度が高まるように努力して参ります。

維持管理に関して

施設面に関しましてはプール階段のマットの張替と手摺の塗装、プールサイドのタオル掛けの塗装を年末年始の休館中に行い、お客様からは快適になったと好評でした。また、3月にはシミなどで汚れが目立っておりまして1階ロビーの椅子とテーブルを新潟市の協力を得て新しくすることができ、お客様にロビーでゆったりと気持ちよく過ごしてただけ

るようになりました。その他、消火器の全数入替、レストランの製氷機、POSサーバーの入替を行いました。また、温浴アクアの水底のタイルが剥離し、2度修繕を行いました。次年度も新潟市と協議しながらできるだけ早い段階での修繕を心がけ、メンテナンスに努めて参ります。

電気の供給に関しましては、新田清掃センター新工場の稼動に伴い、今まで頻繁にありました受電切り替えによる瞬間停電がなくなり、機械や電気設備に与えるダメージを減らすことができましたとともに、お客様に快適に施設を利用していただけるようになりました。

清掃に関しましては、懸案でしたプール階段の黒かびに関する苦情がプール階段マット張替に伴い、なくなりました。しかしながら、女性更衣室の洗面台付近の髪の毛の清掃についての苦情が清掃を1時間に1回実施しているものにならず、よりこまめに清掃を行うとともに、少しでも気になる方は拭いて利用していただけるような清掃用具を常備したり、次の方のためにきれいに使用していただくようお願いの掲示を行いたいと思いません。

経営管理に関して

収支に関しましては3年目にして初めて黒字決算となることができました。5年間の指定期間を通じ通算で赤字を解消し黒字に持って行きたいと考えております。

自主事業に関して

健康教室につきましては参加者が昨年比で13.4%増の7,359人でした。また、平均では9.2人と目標の10人に今一步及びませんでした。新年度更に人気の出そうな教室を作り、目標を達成したいと考えております。レストランに関しましては売上が5.5%伸び、昨年よりも多くご利用いただきました。更に、メニューの検討を行い、メニューのディスプレイやメニュー表の工夫等を行い、利用し易いレストランにして行きたいと思えます。売店に関しましては昨年とほぼ同額の売上がありました。今後は福祉施設の製品等の販売協力等にも力を入れて行きたいと思えます。また、5月から始めましたうたごえ喫茶は月2回のペースで継続して行っており、初めはビジターの方がほとんどでしたが、会員の常連さんも次第に増えてきております。その他次年度のイベント事業と致しましては、人気のウォーキング教室を倍に増やし、また、ウォーキングの発展型としてのふれあいバスツアーや夏休みに親子で楽しめる夕涼み会、クリスマスに子どもたちに喜んでもらえる抽選会、ビンゴ大会などを企画しております。