

新潟市ふれあい健康センター  
平成22年度事業報告書（概要版）

福田道路・オーエンスグループ

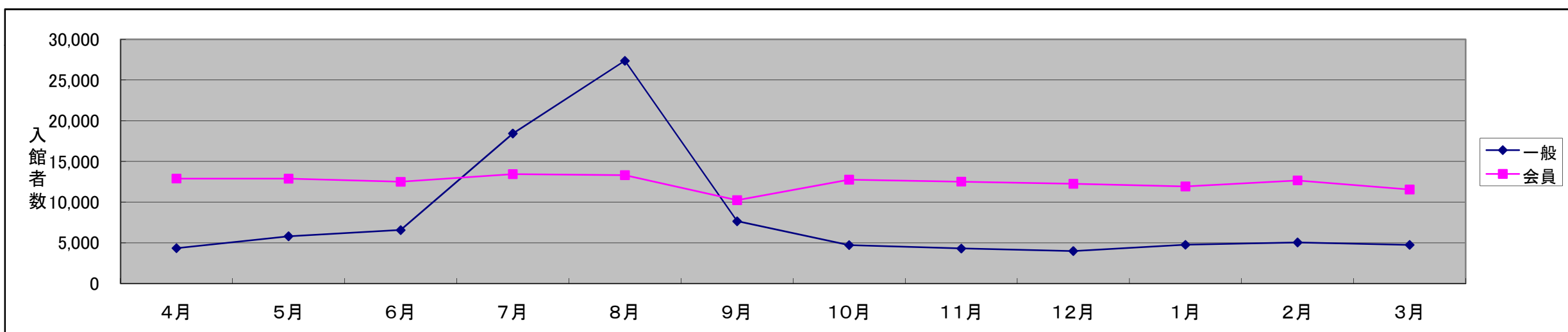
# 報告項目一覧

- 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 (B)	差 (B)-(A)	率 (B)/(A)
ビ ジ ター	【一般入館】	84,443	4,351	5,806	6,571	18,439	27,376	7,655	4,728	4,304	3,987	4,761	5,051	4,752	97,781	13,338	115.8%
	一般																
	大人	41,256	1,977	2,720	3,103	8,673	13,407	3,892	2,242	1,985	1,829	2,403	2,492	2,064	46,787	5,531	113.4%
	子供	25,851	956	1,492	1,731	6,850	11,412	2,274	1,005	849	763	1,085	1,076	1,100	30,593	4,742	118.3%
	障がい者																
	大人	1,474	137	160	127	288	238	124	147	111	160	92	133	148	1,865	391	126.5%
	子供	423	32	34	33	77	129	63	33	25	37	40	31	16	550	127	130.0%
	介助者(無料)	3,767	335	364	338	519	478	301	322	282	322	286	301	251	4,099	332	108.8%
	回数券																
	大人	3,593	366	348	349	473	543	320	290	290	303	258	290	287	4,117	524	114.6%
	子供	753	42	42	38	90	173	56	58	37	21	32	36	32	657	-96	87.3%
	市民割引																
	大人																
	子供																
	会員家族割引																
	大人																
子供																	
サタデーパス																	
中学生	78	9	15	20	42		3	3	1	2	2	2	0	99	21	126.9%	
小学生	1,202	63	119	197	500		160	67	37	38	65	64	31	1,341	139	111.6%	
法人契約																	
大人	995	29	44	49	93	101	70	52	46	40	59	54	80	717	-278	72.1%	
子供	505	7	9	17	49	61	27	13	14	9	22	19	24	271	-234	53.7%	
被災者																	
大人														284			
小学生														56			
入館パス																	
大人	4,458	396	457	567	763	822	360	494	626	462	416	551	376	6,290	1,832	141.1%	
子供	88	2	2	2	22	12	5	2	1	1	1	2	3	55	-33	62.5%	
回数券 (法人・団体)																	
大人																	
子供																	
その他																	
大人																	
子供																	
会員	【会員】	157,453	12,906	12,902	12,509	13,457	13,321	10,240	12,776	12,532	12,264	11,943	12,684	11,563	149,097	-8,356	94.7%
区分	大人	156,764	12,866	12,863	12,482	13,433	13,291	10,218	12,743	12,507	12,247	11,920	12,658	11,548	148,776	-7,988	94.9%
子供	689	40	39	27	24	30	22	33	25	17	23	26	15	321	-368	46.6%	
入館者数計		241,896	17,257	18,708	19,080	31,896	40,697	17,895	17,504	16,836	16,251	16,704	17,735	16,315	246,878	4,982	102.1%

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	年会員	718	798	806	807	800	799	797	796	792	791	790	768
	6ヶ月会員	44	51	56	55	51	53	57	55	51	45	51	47
	3ヶ月会員	80	66	70	71	65	53	67	79	82	67	80	92



## 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5日	子供の日スペシャル	小学生以下の子供無料	176名
6月3日～10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13日	ウォーキング教室	津川散策	16名
6月	七夕	七夕飾りをロビーに設置し、お客様から短冊を書いて頂きました。	多数
6月27日	フリーマーケット	15店舗出店	多数
6月～12月	青空市	近隣農家の農産物直売	多数
7月29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	52名
8月5日	万華鏡を作ろう、紙飛行機を作ろう	科学工作、万華鏡、紙飛行機作成	17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7日	会員感謝デー	無料健康教室	6名
9月24日	会員感謝デー	無料健康教室	12名
9月26日	フリーマーケット	フリーマーケット15店舗出店	多数
9月28日	会員感謝デー	食事半額	多数
10月16日	ウォーキング教室	五泉慈光寺、新津フラワーランド	10名
11月16日	利用者懇談会	利用者との意見交換	4名
1月24日	対組成測定会	対組成の測定とアドバイス	12名
2月10日	うたごえ喫茶	アコーディオンとキーボード伴奏による歌の会	55名
2月22日	会員感謝デー	食事半額	多数
2月25日	会員感謝デー	無料健康教室	4名
3月12日	会員感謝デー	無料健康教室	1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
7月24日	ミュージックパフォーマンス	歌とダンス	多数
10月28日	ミニコンサート	アコーディオン演奏	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	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	49	
	人数	41	43	44	37	47	28	41	68	55	37	55	41	537	
やさしいピラティス	回数	4	5	4	4	5	2	3	5	4	4	4	3	47	
	人数	21	17	16	12	22	9	8	16	10	10	10	6	157	
やさしいヨガ	回数	4	5	4	4	5	2	4	5	4	4	4	3	48	
	人数	41	54	39	46	52	28	51	63	44	25	41	20	504	
アクアシェイプ	回数	4	3	5	3	0	3	4	4	4	3	2	4	39	
	人数	20	35	54	39	0	35	52	36	35	33	23	38	400	
フラ入門	回数	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	4	48	
	人数	48	40	69	50	62	35	48	73	59	47	73	53	657	
レベルアップフラ	回数	3	3	5	4	5	3	4	5	4	3	4	4	47	
	人数	42	30	48	43	39	24	33	59	33	31	52	33	467	
脂肪燃焼エアロ	回数	4	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	4	49	
	人数	58	56	79	66	68	45	64	77	71	50	68	65	767	
爽快ボクササイズ	回数	4	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	4	49	
	人数	21	30	29	21	18	10	26	35	27	23	35	26	301	
やさしいヨガ	回数	5	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	47	
	人数	83	59	77	81	41	64	81	62	69	57	72	59	805	
エンジョイエアロ	回数	5	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	47	
	人数	17	9	9	8	7	6	6	6	7	10	13	8	106	
チェアエクササイズ	回数	5	3	4	5	3								20	集客難のため9月より脂肪燃焼 エアロに改変
	人数	15	11	14	18	6								64	
脂肪燃焼エアロ	回数	0	0	0	0	0	4	4	3	4	4	4	3	26	
	人数	0	0	0	0	0	12	11	10	11	14	12	6	76	
アクアビクス	回数	4	4	4	4	0	3	5	4	4	3	2	3	40	
	人数	14	21	21	25	0	17	35	29	25	15	7	20	229	
ヒーリングストレッチ	回数	5	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	3	48	
	人数	3	4	2	14	8	3	4	17	12	11	16	10	104	
簡単エアロ	回数	5	4	4	5	3	3	5	4	4	3	3	3	46	
	人数	27	19	20	21	9	11	17	13	11	4	8	5	165	
初めてのピラティス	回数	5	4	4	5	3	3	5	4	4	4	3	3	47	
	人数	3	9	8	17	4	4	9	6	9	9	7	3	88	
チェアエクササイズ	回数	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	3	49	
	人数	14	17	11	18	9	10	19	12	9	11	11	5	146	
ささしいフラ	回数	5	5	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	44	
	人数	19	20	27	9	3	7	8	27	33	35	44	29	261	
ピラティススクール	回数	0	0	4	2	0	0	0	4	4	4	4	0	22	会期開催
	人数	0	0	27	14	0	0	0	27	22	35	9	0	134	
骨盤調整スクール	回数	0	0	5	2	0	0	3	5	0	1	4	3	23	会期開催
	人数	0	0	53	28	0	0	42	56	0	6	7	21	213	
ヨガスクール	回数	0	0	4	3	0	0	0	0	0	2	4	2	15	会期開催
	人数	0	0	24	18	0	0	0	0	0	13	7	14	76	
フラダンススクール	回数	0	0	4	4	0	0	4	4	0	3	3	2	24	会期開催
	人数	0	0	32	32	0	0	43	44	0	25	9	18	203	
ウォーキング教室	回数	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	イベントプログラム
	人数	0	0	16	0	0	0	10	0	0	0	0	0	26	
合計	回数	73	68	91	84	58	53	79	85	72	71	77	65	876	
	人数	487	474	719	617	395	348	608	736	542	501	579	480	6,486	

### 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22年4月～平成23年3月

##### ② アンケート投稿枚数

144 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
18	1	5	72	4	9	109

##### 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
41	12	5	16	19	12	17	122

##### ⑤ 性別

男性	女性	計
43	70	113

##### ⑥ ご職業

小・中・高校生	会社員	主婦	その他	計
34	23	21	24	102

##### ⑦ 来館人数

1名	2名	3～4名	5人以上	計
20	23	35	10	88

##### ⑧ お住まい

新潟市内	新潟市外	その他県内	県外	計
91	9	5	9	114

##### 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	美容矯正サロン	風呂	リラックスルーム	屋外イベント
41	8	95	7	10	71	17	1	0

##### 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	7	12	47	52
	レストランの対応	7	5	27	40
	プール監視員の対応	9	14	31	48
衛生管理		14	25	29	46
サービス	レストランのメニューの内容	8	4	29	42
	健康教室の内容	6	3	10	27
	マッサージの内容	7	3	10	22
計		58	66	183	277
率		9.9%	11.3%	31.3%	47.4%

(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23年1月

② アンケート回収枚数

ビジター 150枚 会員 146枚

③性別

	人数	割合
男性	132	44.6%
女性	135	45.6%
無回答	29	9.8%
合計	296	100.0%

④年代

	人数	割合
70歳以上	43	14.5%
60歳代	87	29.4%
50歳代	40	13.5%
40歳代	34	11.5%
30歳代	53	17.9%
20歳代	13	4.4%
20歳未満	0	0.0%
無回答	26	8.8%
合計	296	100.0%

⑤職業

	人数	割合
会社員	75	25.3%
主婦・主夫	74	25.0%
定年退職者	45	15.2%
公務員	14	4.7%
アルバイト・パート	10	3.4%
自営業・自由業	10	3.4%
学生	0	0.0%
その他	36	12.2%
無回答	32	10.8%
合計	296	100.0%

⑥居住地域

	人数	割合
西区	164	55.4%
中央区	27	9.1%
西蒲区	25	8.4%
東区	15	5.1%
南区	14	4.7%
秋葉区	6	2.0%
江南区	5	1.7%
北区	3	1.0%
その他	9	3.0%
無回答	28	9.5%
合計	296	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=291)	63.9%	29.2%	5.5%	1.4%
空調(換気)(n=286)	58.7%	35.0%	5.9%	0.3%
照明(n=282)	61.7%	34.4%	3.2%	0.7%
使いやすさ(n=279)	47.0%	43.7%	7.5%	1.8%
安全性(n=286)	48.6%	42.0%	8.0%	1.4%
水質(n=261)	33.7%	39.5%	18.4%	8.4%

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)	46.7%	41.3%	9.3%	2.7%
サウナの温度(n=198)	40.9%	45.5%	10.1%	3.5%
浴室サウナの清潔度(n=242)	26.9%	38.8%	23.6%	10.9%
更衣室の清潔度(n=252)	31.0%	40.9%	22.2%	6.0%

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)	58.3%	34.5%	4.8%	2.4%
料金(n=80)	52.5%	31.3%	11.3%	5.0%
指導者(n=71)	54.9%	36.6%	7.0%	1.4%
時間帯(n=73)	56.2%	31.5%	9.6%	2.7%



## 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=273)	55.3%	41.0%	2.6%	1.1%
対応(n=271)	52.8%	42.1%	3.7%	1.5%
気配り(n=274)	47.4%	44.9%	5.5%	2.2%
身だしなみ(n=274)	55.8%	41.2%	2.9%	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=265)	40.4%	44.9%	10.2%	4.5%
対応(n=266)	39.8%	45.9%	11.3%	3.0%
気配り(n=266)	38.8%	46.2%	12.4%	3.4%
身だしなみ(n=263)	40.3%	50.2%	8.7%	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=196)	18.9%	65.8%	15.3%
	濃い	ちょうど良い	薄い
味(n=188)	14.9%	81.9%	3.2%
	多い	ちょうど良い	少ない
量(n=194)	1.5%	84.0%	14.4%
	高い	ちょうど良い	安い
値段(n=196)	6.6%	76.5%	16.8%
	長い	ちょうど良い	短い
待ち時間(n=190)	4.7%	84.2%	11.1%
	多い	ちょうど良い	少ない
メニュー(n=176)	3.4%	78.9%	17.7%

## 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=191)	57.1%	41.4%	1.6%	0.0%
対応(n=190)	56.3%	41.4%	2.6%	0.0%
気配り(n=190)	53.7%	42.1%	4.2%	0.0%
身だしなみ(n=190)	53.7%	44.2%	2.1%	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=26)	26.9%	73.1%	0.0%
	濃い	ちょうど良い	薄い
味(n=27)	7.4%	92.6%	0.0%
	多い	ちょうど良い	少ない
量(n=27)	0.0%	92.6%	7.4%
	高い	ちょうど良い	安い
値段(n=27)	3.7%	92.6%	3.7%
	長い	ちょうど良い	短い
待ち時間(n=26)	7.7%	88.5%	3.8%
	多い	ちょうど良い	少ない
メニュー(n=24)	0.0%	83.3%	16.7%

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=26)	42.6%	50.0%	3.8%	0.0%
対応(n=26)	46.2%	50.0%	3.8%	0.0%
気配り(n=26)	46.2%	50.0%	3.8%	0.0%
値段(n=25)	46.2%	48.0%	4.0%	0.0%

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)	40.9%	48.6%	8.2%	2.3%

## 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	6~7	
	カフェ	2~3	3~4	
	健康教室	1	1	
計		17~19	23~28	

## (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 駅前	鳥原 新田	大野 新町	大野 仲町	鳥原		黒鳥
4月		137	70	40	126	55	22	450
5月		130	51	36	103	44	13	377
6月		122	59	44	134	56	18	433
7月		153	69	48	129	50	12	461
8月		167	33	45	132	53	12	442
9月		100	36	32	89	42	11	310
10月		125	64	40	98	8	11	346
11月		112	43	50	85	44	20	354
12月		108	26	48	83	40	19	324
1月		103	41	53	67	37	16	317
2月		115	37	57	74	38	12	333
3月		96	36	35	73	35	19	294
合計		1,468	565	528	1,193	502	185	4,441

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	
	新通南	黒鳥	鳥原 新田	大野 新町	大野 仲町				鳥原
内野 駅前									
138		23	68	65	101	55	450	17	
108		17	48	66	73	43	355	16	
98		18	61	85	90	56	408	17	
122		13	69	87	89	49	429	17	
128		12	33	91	85	52	401	19	
75	2	11	36	63	58	42	287	14	
94	0	20	43	84	63	44	348	16	
85	8	20	43	78	57	44	335	17	
80	0	20	48	84	47	38	317	17	
80	0	16	40	79	41	38	294	15	
97	0	12	37	84	47	38	315	16	
77	0	18	36	63	45	36	275	136	19
1,182	10	200	562	929	796	535	4,214	136	200

### 【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(3月20日～31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

### ①施設運営に関して

安全面に関して重大事故がなかったことが大変感謝すべきことであったと思います。事故や傷病者の発生に対してスタッフを集めて救急法の訓練や消防避難訓練等を行ってまいりました。また、スタッフにも日赤や消防などの救急法に関する資格の取得を求め、消防の応急手当普及員2名、赤十字水上安全法救助員2名、赤十字救急法救急員4名の資格取得がありました。今後も油断することなく事故がないように安全に努めてまいります。

利用者数に関しましては合計入館者数246,878人、昨年比2.1%のアップとなりました。一般と会員の別で見ると一般利用者は97,781人で前年比15.8%アップ、会員は149,097人で5.3%マイナスとなりました。一般利用者が増え、会員の利用が減少し、全体では若干増加した結果となっております。一般利用者の増加原因としては 来客増に向けては5月から継続してテレビコマーシャルを放映したことや新潟市の協力を得て小学校児童、保育園児、学童保育児童へのパンフレット配布、西区全域に回覧板を回していただくなどのことに加えて、秋に新聞折込チラシを15万5千部配布したことなどによるものと思います。来年度の課題としましては、秋に来館者数が下がる傾向が続いておりますので秋の集客が課題ですが、近隣の農家とタイアップした収穫イベント、うたごえ喫茶、老人クラブへの案内などを行い、新たな需要を掘り起こしつつ集客アップに努めて行きたいと思っております。

臨時休館につきまして、流水アクアの水底タイルの剥離修繕のため、3月14日～19日まで臨時休館して修繕をせざるを得ませんでした。休館日数をできるだけ最短にする努力を致しました。また、修繕後5週間連続で水曜日の定休日を返上して営業致しました。

3月に起きました東日本大震災で、当館付近の西総合スポーツセンターが避難所となり、新潟市の要請で避難者への低料金での入浴サービス提供や避難所までのバスでの送迎、義捐金や新品肌着、タオルの募集を行い、お客様の協力を求めながら館としてできるだけの支援を行いました。

### ②維持管理に関して

施設面につきましては故障が多く発生し、設備の修繕や部材の交換などで金額的には約1,600万円を要しました。金額の大きなものでは、熱交換器の交換、冷凍機の真空漏れ修繕、プロ

ワーポンプのオーバーホール、蒸気制御弁の交換、流水アクアの水底タイル修繕、流水と温浴アクアのろ過材交換等がありました。ろ過材の交換により流水と温浴アクアの水質は以前に比べ向上したものと思われます。また、今後の見通しを立てるために設備診断を外注して長期修繕計画を作成しました。これを基に新潟市と協議をして行きたいと考えております。

清掃に関しましては、お客様から更衣室鏡前の清掃やプール階段の黒カビなどへの苦情があり、清掃の頻度の見直しや清掃のチェックリスト及び清掃者名の掲示、清掃方法の改善などを行いました。

### ③経営管理に関して

利用者満足度を確認するために毎年外部機関に依頼して調査を実施しております。その結果は「やや満足」と「満足」と回答された方を合わせると89.5%(サンプル数257)ありました。大方の方は概ね満足していただいている結果となっておりますが、昨年の92.5%(サンプル数200)と比べると若干満足度が下がっていることは反省する必要があります。自由回答でプール階段や更衣室の清掃などへの要望が見られたことから、快適な環境が維持できるように努め、利用者の満足度を更に向上させるよう努力致します。

収支に関しましては新潟市とのリスク分担等の精算後に若干の赤字が生じましたが、3月の臨時休館のため営業日数が減ったことや同月の東日本大震災の影響で消費が落ちたことがなければ、黒字になれたのではないかと思います。次年度は来館数を更に増やして黒字に転じて行きたいと思っております。

### ④自主事業に関して

健康教室につきましては参加者が148%増の6,486人でした。しかしながら、平均では7.4人と目標の10人には届きませんでしたので、新年度は教室の再編成を行い、目標を達成できるようにしたいと思います。

レストランと売店につきましては昨年と比較して施設利用券がなくなったことにより、若干売上が少なくなっております。地域特性のある「おすすめ」メニューを増やしたり、地場農産物の販売などにより売上を伸ばす工夫を心がけてまいります。