

横浜国際プール
平成 23 年度 事業報告書

平成 24 年 5 月 1 日

市体協・コナミ S&L・トーリツグループ

1 利用実績

- (1) 利用者数及び利用団体数
- (2) 教室参加者数
- (3) 収支状況（利用料金収入を含む）

2 管理業務の実施状況

建物・設備の保守及び修繕、清掃・外構植栽管理、保安警備、その他

3 利用状況分析報告

目標と結果、大会等利用状況、分析と評価、次期への対策・取組等

4 自己評価

平成23年度 横浜国際プール 月別利用状況

(単位:人)

区分	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
指定管理事業													
個人利用	7,748	25,231	24,399	41,363	37,096	30,201	23,571	24,569	19,593	24,796	24,827	26,793	310,187
スポーツフロア	67	0		0	0	0	0	0	77	83	206	97	530
メインプール(教室利用含む)	1,593	19,240	19,287	26,868	10,955	7,949	0	0	0	0	0	0	85,892
サブプール(教室利用含む)	0	0		8,406	20,367	17,951	18,294	19,704	14,850	19,434	18,712	20,152	157,870
トレーニング室	5,596	5,464	5,015	5,985	5,687	4,293	5,277	4,855	4,666	5,279	5,546	6,234	63,897
サブアリーナ	7	6		2	0	8	0	10	0	0	0	10	43
多目的コート等	485	521	97	102	87	0	0	0	0	0	363	300	1,955
団体利用	1,946	3,467	1,427	6,686	5,984	3,033	2,802	4,032	2,607	2,233	1,362	3,864	39,443
スポーツフロア	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
メインプール	0	1,517	445	3,403	2,725	1,522	0	657	0	0	0	0	10,269
サブプール	0	0	0	0	1,078	450	354	681	928	782	390	1,398	6,061
サブアリーナ	1,149	910	605	1,721	1,090	697	652	910	600	719	418	1,144	10,615
会議室等	250	330	112	269	602	233	242	560	287	178	47	287	3,397
多目的コート等	31	0	0	0	24	76	294	441	186	376	0	0	1,428
多目的ホール等	516	710	265	1,293	465	55	1,260	783	606	178	507	1,035	7,673
教室利用	2,935	5,435	6,369	4,828	2,718	4,628	7,168	5,540	1,934	5,475	7,152	5,595	59,777
サブアリーナ	1,322	2,182	2,561	2,105	1,369	1,897	2,970	2,474	743	2,491	2,862	2,273	25,249
多目的ホール	712	1,427	1,796	1,472	680	1,367	1,038	1,755	550	1,426	1,994	1,515	15,732
多目的コート	427	844	1,006	462	137	703	2,050	572	214	812	1,216	1,023	9,466
会議室等	451	957	938	731	513	592	1,045	693	395	712	1,015	736	8,778
託児事業	23	25	68	58	19	69	65	46	32	34	65	48	552
大会利用等	0	6,450	12,240	18,470	47,314	31,834	10,690	16,514	24,343	8,965	11,642	13,973	202,435
指定管理事業計	12,629	40,583	44,435	71,347	93,112	69,696	44,231	50,655	48,477	41,469	44,983	50,225	611,842
自主事業													
フリーマーケット他	1,500	5,000	0	5,000	0	3,000	3,600	2,880	1,000	500	1,500	1,000	24,980
自主事業計	1,500	5,000	0	5,000	0	3,000	3,600	2,880	1,000	500	1,500	1,000	24,980
合計	14,129	45,583	44,435	76,347	93,112	72,696	47,831	53,535	49,477	41,969	46,483	51,225	636,822

平成 24 年度 月 平日数 19 土曜数 5 日祝数 5

区分		合計人數	個人利用												団体利用												主な項目	優先利用								
			人数						人数						曜日						曜日															
			平日		土曜		日・祝		平日		土曜		日・祝		平日		土曜		日・祝		平日		土曜		日・祝											
スポーツアーツ	メイプル	サブパブリック	大人	中学生以下	大人	中学生以下	大人	中学生以下	大人	中学生以下	大人	中学生以下	大人	中学生以下	大人	中学生以下	大人	中学生以下	大人	中学生以下	大人	中学生以下	大人	中学生以下	大人	中学生以下										
			男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女										
			早朝	4,925	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
			A	8,677	49	3	26	0	0	7	4	0	0	8	1	0	0	18	10	3	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0					
			B	11,388	47	4	29	4	0	5	1	0	0	1	1	1	1	6	0	0	0	0	4	2	0	0	0	0	0	0	0					
			C	8,814	48	9	33	4	0	0	0	0	0	2	0	0	0	16	0	0	0	0	12	4	0	0	0	0	0	0	0					
			D	19,060	79	4	48	3	5	6	5	2	2	3	1	0	0	229	50	65	50	50	12	2	0	0	0	0	0	0	0					
			E	8,254	66	28	24	0	0	0	0	0	0	5	2	2	206	54	52	50	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
			F	5,622	126	62	64	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	226	62	58	50	50	0	0	0	3	3	0	0	0						
			深夜	326	38	28	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	18	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
			小計	67,066	453	138	234	11	5	18	10	2	2	19	8	3	3	728	198	183	150	150	33	8	0	0	3	3	0	0						
			割合	0	1%	30%	52%	2%	1%	4%	2%	0%	0%	4%	2%	1%	1%	27%	25%	21%	21%	5%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%						
サブアーティ	サブアーティ	サブアーティ	早朝	5,227	5,097	338	538	23	20	1,398	502	817	702	410	179	81	91	130	3	8	0	0	2	2	8	23	15	22	0	47						
			A	21,884	20,651	3,070	6,955	541	396	1,581	1,525	1,508	1,928	872	798	753	1,233	82	182	520	155	34	46	0	15	79	76	37	7	0						
			B	15,799	13,931	1,953	5,163	294	224	939	470	1,057	838	1,247	781	475	490	1,868	147	507	457	196	67	104	0	8	117	219	40	6						
			C	15,869	14,194	2,615	1,688	639	390	1,315	427	2,021	1,223	1,766	625	822	663	1,675	179	430	108	395	47	85	2	53	61	157	18	140						
			D	17,555	15,973	2,159	1,254	3,695	3,325	1,039	474	917	439	1,407	528	423	313	1,502	192	406	23	356	97	83	0	41	75	167	23	119						
			E	12,225	10,651	3,884	2,249	816	696	628	396	265	167	950	362	141	97	1,574	412	464	13	240	65	0	0	135	183	6	23							
			F	6,562	5,270	3,265	928	107	134	217	61	76	41	310	86	25	20	1,292	400	541	6	125	11	8	0	0	95	94	2	10						
			深夜	383	125	107	10	2	6	0	0	0	0	0	0	0	0	258	147	107	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
			小計	205,612	85,892	17,391	18,785	6,117	5,191	7,115	3,054	6,678	4,918	8,018	3,433	2,765	2,427	9,612	1,562	2,645	1,131	1,467	291	393	10	140	577	918	126	352	110,108	38,154	4,254	67,700		
			割合	0	42%	20%	22%	7%	6%	8%	4%	8%	6%	9%	4%	3%	3%	5%	2%	3%	1%	2%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	54%					
サブアーティ	サブアーティ	サブアーティ	早朝	26,886	14,217	516	828	105	77	3,123	998	2,243	1,107	2,745	1,140	665	670	571	7	30	38	26	0	0	0	0	89	82	198	101	0	12,098	8,511	197	3,390	
			A	40,185	34,467	5,307	12,623	1,334	1,318	2,801	1,199	2,590	1,838	2,459	987	1,061	950	858	107	128	194	121	0	0	0	0	131	100	56	21	0	4,860	3,150	210	1,500	
			B	26,369	23,810	3,637	8,652	804	714	1,746	711	1,594	1,173	2,184	876	912	807	759	95	256	31	35	0	0	0	0	110	200	28	4	0	1,800	1,300	200	300	
			C	26,676	24,245	4,189	3,055	1,474	1,187	2,385	678	2,860	1,874	3,062	1,044	1,401	1,036	881	126	268	98	63	0	0	0	0	109	202	8	7	0	1,550	1,000	50	500	
			D	31,220	30,329	3,932	2,090	7,185	6,827	2,282	1,009	1,360	1,060	2,426	815	752	591	891	126	250	82	101	0	0	0	0	125	184	18	5	0	0	0	0	0	
			E	21,446	20,760	5,980	3,668	2,487	2,230	1,504	900	646	470	1,625	611	355	284	686	166	173	64	21	0	0	0	0	87	164	4	7	0	0	0	0	0	
			F	10,497	9,852	5,838	1,709	296	303	576	153	134	103	519	153	36	32	645	204	174	21	19	0	0	0	0	104	105	7	11	0	0	0	0	0	
			深夜	960	190	158	20	3	3	2	1	1	2	0	0	0	0	770	389	356	20	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			小計	184,239	157,870	29,557	32,645	13,688	12,659	14,419	5,649	11,428	7,627	15,020	5,626	5,182	4,370	6,061	1,220	1,635	548	391	0	0	0	0	755	1,037	319	156	0	20,308	13,961	657	5,690	
			割合	0	86%	19%	21%	9%	8%	9%	4%	7%	5%	10%	4%	3%	3%	3%	20%	27%	9%	6%	0%	0%	0%	0%	12%	17%	5%	3%	3%	11%				
サブアーティ	トレーニングルーム	トレーニングルーム	早朝	26,850	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,401	12	3	0	0	0	451	65	90	29	418	120	156	57	0	25,249	25,249	0	0
			A	5,350	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,140	31	41	30	72	73	2	10	11	562	180	90	38	0	4,210	3,650	60</		

総合計	A		B		C		D		E		F		G		H		I		J		K		L		M	
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女
636,822	310,486	72,618	57,989	21,046	18,219	30,382	10,039	23,446	13,298	36,680	11,177	8,639	6,953	39,138	7,272	7,131	2,586	3,154	2,920	1,924	255	450	5,672	4,434	1,573	1,767

収支決算書(予算対比表)

(1) 収入 ※ 指定管理料を除いた金額。

(千円、税込み)

項目	決算	予算	差額	達成率	備考
①利用料金収入	183,773	227,432	-43,659	80.8%	
②利用料金収入(駐車場)	56,425	69,300	-12,875	81.4%	
③スポーツ教室等事業収入	132,429	177,810	-45,381	74.5%	
④託児事業収入	429	1,080	-651	39.7%	
⑤レンタル事業収入	767	1,291	-524	59.4%	
⑥広告業務収入	4,180	10,500	-6,320	39.8%	
⑦その他収入	50	7,000	-6,950	0.7%	
⑧自主事業からの還元収入(震災補填)	12,473	8,858	3,615	140.8%	
小計(①+②+③+④+⑤+⑥+⑦+⑧) (A)	390,526	503,271	-112,745	77.6%	
⑨自主事業による収入	39,217	154,849	-115,632	25.3%	
スポーツ教室等事業	3,085	4,883	-1,798	63.2%	
飲食事業	7,468	69,250	-61,782	10.8%	
物販事業	8,061	45,494	-37,433	17.7%	
針灸・マッサージ	3,455	6,646	-3,191	52.0%	
利用料金収入 (基本開館時間以外・深夜)	7,044	16,257	-9,213	43.3%	決算は早朝 深夜合計
利用料金収入 (基本開館時間以外・早朝)			1,890	-1,890	0.0% 決算は早朝 深夜合計
利用料金収入(駐車場) (基本開館時間以外)	3,813	4,000	-187	95.3%	
その他	6,292	6,429	-137	97.9%	
合計(①+②+③+④+⑤+⑥+⑦+⑧+⑨)	429,744	658,120	-228,376	65.3%	

(2) 支出

(千円、税込み)

項目	決算	予算	差額	執行率	備考
①維持管理運営費用 (B)	789,462	827,394	37,932	95.4%	
人件費	245,366	272,160	26,794	90.2%	
修繕費	30,978	29,100	-1,878	106.5%	
設備管理費・保安警備費	137,306	120	-137,186	114421.7%	
備品購入費・消耗品費	25,161	13,896	-11,265	181.1%	
外構・植栽管理費・廃棄物処理費	10,759	5,030	-5,729	213.9%	
広報費・印刷製本費	4,873	5,200	327	93.7%	
光熱水費・燃料費	212,041	206,342	-5,699	102.8%	
保険料	3,817	5,744	1,927	66.5%	
使用料・賃借料・通信運搬費・旅費交通費	31,135	16,522	-14,613	188.4%	
委託料・謝金	69,644	246,398	176,754	28.3%	
公租公課・手数料	4,909	23,682	18,773	20.7%	
その他	13,472	3,200	-10,272	421.0%	
②自主事業による経費	17,441	145,991	128,550	11.9%	
時間外管理費	3,830	11,614	7,784	33.0%	
スポーツ教室等事業	1,228	3,813	2,585	32.2%	
飲食事業	7,468	68,543	61,075	10.9%	
物販事業	2,984	43,045	40,061	6.9%	
針灸・マッサージ等	1,839	7,761	5,922	23.7%	
時間外駐車場管理費	93	500	407	18.5%	
その他	0	1,857	1,857	0.0%	
指定管理事業への還元支出	0	8,858	8,858	0.0%	
合計(①+②)	806,903	973,385	166,482	82.9%	

(3) 指定管理収支

(千円、税込み)

項目	指定管理収支差額	指定管理料	差額	備考
指定管理収支= (支出 (B) - 収入 (A))	398,936	324,123	-74,813	

(4) 自主事業収支

項目	自主事業収支差額	収支予算	差額	備考
自主事業収支	21,776	8,858	12,918	

管理業務の実施状況報告書

1 建物・設備等の保守及び修繕

計画内容	実施状況
1. 保守管理	
(1) 日常点検	<p>中央監視室にて、電気・空調設備他設備機器の監視業務</p> <p>館内巡回による、電気、空調設備等、設備機器の不具合調査</p> <p>水質検査業務</p> <p>定期点検等の立会い業務</p> <p>当日のイレギュラー対応業務</p>
(2) 定期点検	<p>プール循環濾過設備点検（毎月）</p> <p>空調設備保守点検（毎月）※11月・1月点検なし</p> <p>プール水質検査（毎月）</p> <p>EV設備保守点検（毎月）</p> <p>設備検針点検委託（毎月）</p> <p>機械警備保守（毎月）</p> <p>ねずみ害虫駆除点検（毎月）※11月・1月点検なし</p> <p>廃棄物処理業務委託（毎月）</p> <p>省エネ・建築物環境衛生点検（毎月）</p> <p>プール飛込台設営点検（4・9月）</p> <p>シャワー設備保守点検（4月）</p> <p>吊物機械保守点検（4・10月）</p> <p>フォーカリフト年次点検（4月）</p> <p>中央監視装置保守点検（4・11月）</p> <p>可動床設備保守点検（4・5月）</p> <p>メインプール床転換（4・10月）</p> <p>自動ドア保守点検（5・8・9・11・2月）</p> <p>大型映像設備等保守点検（5月）</p> <p>音響・放送設備点検（5月）</p> <p>水槽清掃（5月）</p> <p>灌水装置保守点検（5・7・10・3月）</p> <p>消防設備点検（6・1月）</p> <p>時計・計測・案内表示板保守点検（6月）</p> <p>排煙窓装置保守点検（6月）</p> <p>SP移動壁年次点検（水張り後）（7月）</p> <p>簡易専用水道検査（7月）</p> <p>オゾン発生装置点検（8月）</p> <p>煤煙濃度測定（8・1・2月）</p>

	植栽管理 (5・8・9・11・2月) 竹林整備保守 (8・2月) 発電設備点検・保守 (9・3月) 直流電流装置保守点検 (9・2月) 大型映像設備等保守点検 (9月) 照明制御設備保守点検 (10月) 排水槽清掃 (10月) 移動ブリッジ整備点検 (10月) 冷温水発生機冷却水チューブ清掃 (11月) 冷温水発生機暖房 IN 点検 (11月) 冷却塔暖房前切替点検 (11月) MPアリーナ可動床使用前点検 (11月) SP移動壁6ヶ月点検 (11月) 分岐ブロック点検 (11月) 水圧シリンダー点検 (11月) 水深検出装置部品点検 (11月) タッチアップ塗装点検 (11月) SP可動床保守点検 (11月)) 空調 AHU 中性能 F 交換点検 (1・2月) 重量シャッター保守 (1月) AV設備 (1月) 電話設備保守点検 (1月) 消火栓ホース耐圧性能試験 (1月) 設備検針点検委託 (1月) テニスマット設営撤去 (1月) 暖房ON (2月) 暖房中間点検 (2月) 温水ボイラ保守点検 (2月) 受変電設備保守点検 (2月) 移動ゴンドラ保守点検 (3月) 雜排水槽清掃 (3月) 案内標示等保守点検 (3月)
2. 修繕	補修・修繕関係 (大・小規模含む) メインプール扉アルゴン溶接 (4月) メインプール輸入タイル購入 (4月) メインプールセラミックタイル張替補修 (4月) メインプールクラック部パテ及び塗布 (4月) メインプール底クラック補修 (4月) メインプール資機材養生費 (4月) 貯湯槽パッキン交換 (5月)

2. 修繕	<p>メインプール強制シャワー機器交換（5月）</p> <p>メインプール更衣室ロッカーリー鍵及びシリンドー交換（5月）</p> <p>メインプールスロープ部硝子フィルムシート貼り（5月）</p> <p>emainプール防煙垂壁修繕（5月）</p> <p>emainプールロッカーキーバンド（5月）</p> <p>emainプールアースロックパネル修繕（5月）</p> <p>emainプール鉄扉歪み開閉工事・トイレブース補修（5月）</p> <p>emainプールタイル打診調査工事（5月）</p> <p>レストラン配管補修（5月）</p> <p>受水槽用配管修繕（5月）</p> <p>B 1 F 器具庫発信機障害信号修繕（5月）</p> <p>電気室垂壁用中継器修繕（5月）</p> <p>電気室ハンドル部調整作業（5月）</p> <p>電気室 2 垂壁用感知器修繕（5月）</p> <p>花のカスケード灌水装置増設（5月）</p> <p>花のカスケード土壤改良及び植付け（5月）</p> <p>植栽ツツジ 2060 株購入（5月）</p> <p>emainプール修繕上水・便所用給水ポンプオーバーホール第1期（6月）</p> <p>emainプールポンプ整備（1年目）（6月）</p> <p>レストランサッシ漏水補修（6月）</p> <p>emainプールスロープブラインド交換（6月）</p> <p>emain・サブプール・トレーニングルーム冷水機修繕（6月）</p> <p>2 F レストランス排気フード対応型業務用給湯器交換（6月）</p> <p>2 F レストランス給湯器交換時電気工事（6月）</p> <p>避雷針補修修繕（6月）</p> <p>emainロビー一点字ブロック金物補修（6月）</p> <p>更衣室鍵交換 50（6月）</p> <p>全館自動扉（身障者WC）（6月）</p> <p>電気室 6 防火ダンパー用中継器修繕（6月）</p> <p>けやき広場灌水ホース設置（破損状況）（6月）</p> <p>けやき広場バッテリー交換（6月）</p> <p>消防設備点検時不具合修繕（自火報・棒排煙感知器）（6月）</p> <p>駐車場上部雨樋修繕（6月）</p> <p>展望山灌水装置（6月）</p> <p>芝生広場ツツジ補植他（6月）</p> <p>芝生広場展望山土壤改良及び芝植付け及び運搬費（6月）</p> <p>芝生広場花のカスケードウッドチップ轢きなおし（6月）</p> <p>emain・サブプール キーバンド購入 180 ハトメ 300 組（7月）</p> <p>防火排煙機 R型防火排煙用中継器（7月）</p> <p>防火排煙機 誘導灯ガード（7月）</p> <p>音響設備 ソニーMD修繕（7月）</p>
-------	---

音響設備 DAT部品修繕（7月）
メインプール 薬注ポンプ 4台（7月）
サブプール 薬注ポンプ 4台（7月）
ダイビングプール 薬注ポンプ 3台（7月）
メインプール オートトラップ（7月）
サブプール ろ過装置制御盤シーケンサー交換（7月）
サブプール 子供抑制盤修理（7月）
サブプール 温浴槽電磁弁代ダイヤフラム弁交換（7月）
サブプール 温浴槽2補給水弁修理（7月）
サブプール 塩素注入装置マグネットスイッチ交換（7月）
サブプール 水位計修理（7月）
メインプール PH電極交換（7月）
メインプール アースロックパネル（7月）
メインプール 強制シャワー修繕（8月）
3Fレストラン 製氷機修繕（8月）
エントランス 自動ドア装置交換（8月）
メインプール 塩素注入ポンプホース交換（8月）
メインプール 塩素配管修繕（8月）
全館 案内板修繕（8月）
メインプール 塔時計バッテリー交換（9月）
1F男子更衣室 洗面器自動水洗交換（9月）
エントランス 自動ドア装置交換（9月）
メインプール 上水便所用給水ポンプ交換（9月）
メインプール 塔時計バッテリー交換（10月）
1F男子更衣室 洗面器自動水洗交換（10月）
エントランス 自動ドア装置交換（10月）
メインプール 上水便所用給水ポンプ交換（10月）
1F駐輪場煙感知器スポット型（光電式）交換（11月）
メインプール移動式カメラ修理（11月）
放送室パネルケーブル修理（11月）
管理事務所出入口ドア修繕（11月）
トレーニングジム身障者用トイレドア修理（引戸）（11月）
サブプール塩素分岐管修繕（11月）
エントランスショーケース移設取付（11月）
2F多目的鍵補修（11月）
消防設備 泡消火ポンプ水源給水装置（1月）
消防設備 塔屋補給水槽給水装置（1月）
1F売店 冷蔵側クリーニングファン修繕（1月）
3Fレストラン フライヤー修理（1月）

2 清掃・外構植栽管理業務

計画内容	実施状況
1. 清掃	
(1) 日常清掃	<ul style="list-style-type: none"> 館内全般（会議室、ロビー、通路、サブアリーナ、メイン・サブプール更衣室、観客席等）の清掃を開館前から閉館まで行う。 但し、利用状況が変化する為、事前に確認の上で、清掃を実施。 可燃物処理は、毎日収集車にて回収処理 不燃物処理は、週1回収集車にて回収処理 その他、必要に応じて依頼回収処理 （自動販売機のゴミは飲料業者が都度回収実施）
(2) 定期清掃	<ul style="list-style-type: none"> エントランス、ロビー、階段 床洗浄（毎月） トイレ床洗浄（毎月） 諸室、通路、サブアリーナ 洗浄ワックス塗布（偶数月） メイン・サブプール関係 床洗浄及び洗浄ワックス塗布（毎月） 全館硝子清掃（高所含む）（毎月作業の3か月で1回分を終了） 諸室、観客席カーペット洗浄（8・9・10・11月）
(3) 特別・臨時清掃	<ul style="list-style-type: none"> トイレ・更衣室・階段 石材部酸洗浄・コーティング（毎月） メイン・サブプール 手摺ステンレス サビ落とし実施（4月） 館内・外のPOP他テープ跡の除去 シール剥がし実施（5月） 円形広場、水の回廊 高圧洗浄実施（6・8月） 諸室、サブアリーナ・階段・更衣室等 剥離洗浄実施（4・5・6月） 看板清掃実施（4月） 水の回廊、正面エントランス高圧洗浄（7・8・9月） 建物外周雑草取り（7・8月） 建物外周落葉清掃（12・1月） 彫刻清掃（12月） ハンドボール大会後の松やに除去清掃（12月） 照明器具清掃・ブラインド清掃（1・2・3月）
大会後清掃	<ul style="list-style-type: none"> 全国中学生県予選会 メインスタンド（7月） ヨコハマ市民大会 メインスタンド（7月） 全国JOC夏季大会県予選 メインスタンド（7月） 横浜市中学校体育大会 メインスタンド（8月） 関東学生選手権水泳競技大会 サブ・メインスタンド（8月） 神奈川県中学校総合体育大会 メインスタンド（8月） 横浜市立小学校水泳大会 サブ・メインスタンド（8月） 横浜地区高校水泳競技大会 メインスタンド（8月） 神奈川県中学校水泳競技大会 メインスタンド（8月）

大会後清掃	神奈川県私立中学校水泳競技大会	メインスタンド（8月）
	日本学生選手権水泳競技大会	サブ・メインスタンド（8・9月）
	搜真女学院水泳大会	メインスタンド（9月）
	神奈川マスターズ長水路大会	メインスタンド（9月）
	竹灯篭祭り	館外敷地内（10月）
	市民マスターズ	サブスタンド（10月）
	短水路記録会	サブスタンド（10月）
	ぜん息児水泳記録会	サブスタンド（10月）
	サクラマスターズ選手権	サブスタンド（10月）
	全国交流インディアカ大会	メインスタンド（10月）
	ハンドボールマスターズ	メインスタンド（10月）
	関東ソフトテニスインドア大会	メインスタンド（11月）
	JOCオリンピアン	メインスタンド（11月）
	東山田小運動会	メインスタンド（11月）
	県チャイルドサッカー大会	メインスタンド（11月）
	市小学校バスケット大会	メインスタンド（11月）
	バレー市内総合選手権	メインスタンド（11月）
	BJリーグ	メインスタンド（11～3月）
	関東シンクロ記録会	サブ・メインスタンド（11月）
	ヨネックスレディーズ	メインスタンド（11月）
	東急スポーツ	サブスタンド（11月）
	テニス日本リーグ	メインスタンド（11・12月）
	県シンクロバッジテスト	サブスタンド（12月）
	県水連シンクロ発表会	サブスタンド（12月）
	フットサルプレミアシリーズ	メインスタンド（12月）
	ハンドボール全日本選手権	メインスタンド（12月）
	ジュニアチャンプフットサル大会	メインスタンド（12月）
	県水連合宿	サブスタンド（12月）
	車椅子テニスチームカップ	メインスタンド（1月）
	横浜選抜テニス	メインスタンド（1月）
	テニス日本リーグ	メインスタンド（1月）
	元気回復事業フットサル大会	メインスタンド（1月）
	市ソフトテニス協会	メインスタンド（2月）
	関東シンクロ記録会	サブスタンド（2月）
	リフレッシュバレー大会	メインスタンド（12・2・3月）
	県卓球選手権	メインスタンド（2月）
	県水連ジュニア	サブスタンド（2・3月）
	ジャパンカップジュニアカラテ道	メインスタンド（3月）
	市ドッジボール大会	メインスタンド（3月）
	セイントフットサル	メインスタンド（3月）
	全日本私学ソフトテニス大会	メインスタンド（3月）

2. 外溝植栽管理	<ul style="list-style-type: none">・職業体験計画にて緑の丘緑化復活 ツツジを植栽し緑豊かに 中川西中学校、職業体験学習の支援（5月）・北山田駅側取付階段横傾斜職細部散水装置設置（5月）・植栽管理点検（5・8・9・2月）植栽管理点検（2月）
-----------	--

3 保安・警備業務

計画内容	実施状況
1. 日常の安全管理体制	<p>入退館管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来館者、利用者、搬入業者の入退館管理を行い、不審者の侵入・残留、不審物等の防止を実施 <p>巡回業務</p> <p>監視業務</p> <p>鍵の受領と保管</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐輪場・駐車場の巡回、車両誘導、清算機・発券機の管理を実施 ・防犯、防災の監視、敷地内ボール遊び、不正駐車・駐輪の監視を実施 ・館内の開錠・施錠、消灯確認の実施 ・鍵の開錠依頼対応及び貸し出し対応実施
2. 夜間等の警備体制	<ul style="list-style-type: none"> ・当直 2 名にて、閉館後に館内巡回実施、残留者確認、消灯確認及び施錠（駐車場・館内）確認
3. 大会時の警備体制	<ul style="list-style-type: none"> ・イベントに応じて、通常時の人員プラスし臨時警備を配置し対応実施 <p>体育協会との綿密な打合せによる、臨時警備提案等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来場者の誘導・整理、大会側警備員との連携、駐車車両の誘導 ・館内保安警備強化など
4. 事件・事故報告	<p>盜難</p> <ul style="list-style-type: none"> ・盜難発生時は、被害者の要請により都筑警察署に報告し、被害者対応を実施。 ・怪我人の要請により、救急車を要請 ・駐車場満車—臨時の場内外のコントロール
5. 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 23 年 8 月 11 日（木）15 時 10 分 横浜国際プール敷地内テニスコート付近の遊歩道林に 80 歳くらいの男性遺体発見。市民局、警察、消防へ連絡。遊歩道林の事故と判断。

4 その他

計画内容	実施状況
1. 地域との協力について	<ul style="list-style-type: none"> ・職業体験計画にてツツジを植栽し、北山田駅取付階段横の斜面の緑化の修復を行った。 ・中川西中学校支援（5月19・20日） ・県立高津養護学校のインターンシップを支援。（9月20・27日10月4・18・25日11月1・8・15日） ・草むしり・外周清掃・雨天時館内メイン客席清掃実施 毎週火曜日実施 ・社会福祉法人かたるべ会のインターンシップを支援。 ・横浜市内中学校の職場体験を支援。 川和中学校 中川中学校 茅ヶ崎中学校
2. お客様からの ご意見ご要望等について	<ul style="list-style-type: none"> ・メイン・サブ更衣室の清掃状況のご意見・ご要望が多くあった。 清掃状況が悪い、足拭きマットが汚れている、靴袋・籠の設置がないなどの意見があり、都度改善対応を実施しました。 清掃範囲を、コナミスポーツと共有している箇所もあるため漏れの無い対応を弊社主導で行っていく。 ・プールエリアの汚れ等のご指摘も多くあったが、（原則コナミスポーツの管轄）清掃の方法については弊社も協力し、改善に努める。 ・男性更衣室で女性スタッフが清掃しにきていた。 ⇒状況説明を求められ、謝罪及び説明対応済み 今後このような事がないように徹底致します。 ・廃棄物処理について、お声が多くありました。 ⇒弊社が主体で指示をする事と致しました。 ・強制シャワーの出が悪い、温度が低い ⇒設備にて、お客様に説明対応実施、使用を一時中止と言う対応でご理解を得ました。 ・靴袋について、設置要望が多く上がりました。 ⇒使用を中止しておりましたが、設置を再開する事としました。 ・施設内に消毒用のアルコールをおいて欲しい。 各エントランスにウィルス対応の消毒液を設置した。 ・更衣室内に置いてあるモップが汚いままなので、交換してほしい。 交換頻度を増やし綺麗に保つようにした。 ・傘立てが使いづらい ・更衣室が寒い、ビニールカーテンを取り付けて欲しい

利用状況分析報告書

項目	内容
23 年度方針と目標	<p>●23 年度基本方針 提案内容を実施計画化するとともに、グループ構成団体間での実務の円滑化を図る年度</p> <p>●目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 総利用者数 88.4 万人を目指します ② 全日本級の大会・競技会を 7 大会以上開催します ③ b j リーグ公式戦を 10 試合以上開催します
分析・評価 ・対策	<p>新たにグループ 3 社によるコンソーシアムを組み、4 月から指定管理を開始した。想定外の震災や、それに伴う利用人数の減少・業務の混迷などの要因もあり、計画通りに事業が進まない年であった。</p> <p>震災で故障したサブプールを 7 月 21 日に営業再開することができたが、利用者数の低迷により、利用料収入についても予算比約 80%程度と低調な結果だった。</p> <p>教室については、7・8 月のプール繁忙期にフロアスポーツ・カルチャーの短期教室を新規に企画し、夏休み期間中に実施するなどの努力をしたもの、収入予算比 74.5%という厳しい数字となった。</p> <p>震災補填の積算には表れない多額の収入減の他に、支出も義務的経費の光熱水費の単価上昇、消耗品等の予想外の超過があり、収支決算は支出超過となつた。</p> <p>しかし水泳のインカレ大会・全日本ハンドボール選手権・b j リーグなど、久しぶりに国際プールに迎えた大規模大会や、新たなプロスポーツも実施され、賑わいのあった年でもあった。</p> <p>目標① 総利用者数 88.4 万人を目指します 年間を通じて、震災の影響を含め利用人数の減少傾向がみられた。提案書利用者数目標値 884,000 人(当初サブプール工事予定がなかった平成 24 年度数値)に対し、636,822 人(72%)と厳しい利用状況となつた。</p> <p>震災の影響によりサブプールを 4 月から営業することができず、7 月 21 日に営業再開したものの、再開後の集客巻き返しにつなげることが出来なかつた。不況に加え、震災直後のレクリエーション活動の自粛ムードの影響も大きかつたと推察される。</p> <p>第 2 期指定管理の提案作成の時期の少し前から、港北ニュータウンではショッピングモールと一体となった魅力的なスポーツクラブやテニススクールが増加しており、前期指定管理の後半から利用収入の減少傾向が続いていた。これまでの利用者が民間施設に分散し、震災による利用人数の減少に拍車をかけていると考えられる。</p> <p>今後は広報・企画の工夫による近隣の新規利用者の開拓や、大規模大会の誘致などにより、利用者の増加を図り、提案時の目標数値の達成を目指したい。</p> <p>目標② 全日本級の大会・競技会を 7 大会以上開催します 全日本級の大会は、フィンスイミング日本選手権大会、全国知的障害者水泳選手権大会、日本学生水泳競技選手権大会、第 25 回テニス日本リーグ(1 次リーグ)、ハ</p>

ンドボール全日本選手権大会（男女）、第25回テニス日本リーグ（2次リーグ）、全日本ソフトテニス大会と、全日本級7大会の開催を実現できた。

インカレをはじめとした大規模イベントでは、原発事故の影響による節電制約のある中で無事に各大会を開催し、乗りきることができたほか、ハンドボール全日本選手権大会では、地域住民の大会招待など地域との連携も図ることができた。

今後も大規模な大会を積極的に誘致することにより、数多くのトップレベルのスポーツ観戦の機会を市民に提供し、夢と感動を届け、横浜市のスポーツ振興・経済活性化等に貢献していきたい。

目標③ b j リーグ公式戦を10試合以上開催します

平成23年度からプロバスケットボール、bjリーグに新規参入の「横浜ビーコルセアーズ」が横浜市をホームタウンとしており、横浜国際プールでの公式戦ホームゲームを計12試合実施できた。

チームや地域住民と連携した観客動員支援・教室企画の実施等を行うこともできた。

今後も引き続きbjリーグの試合を開催するなど地元プロスポーツチームの支援・地域との連携を通して、市民スポーツの振興につなげていきたい。

アンケート評価点一覧及び自己評価

1. 受付・フロントについて

受付・フロントについて							
スタッフの第一印象について	スタッフの応対について	スタッフの身だしなみについて	スタッフの言葉遣いについて	施設の清潔さについて	施設からの案内・掲示物について	評価合計点	評価平均点
3.90	3.89	3.90	3.88	3.79	3.45	22.81	3.80

自己評価

案内に関して一部ご意見を頂きましたが、全般的に良好と判断します。

2. トレーニングジムについて

トレーニングジムについて							
スタッフの第一印象について	スタッフの応対について	スタッフの指導について	スタッフの説明について	トレーニングジム内の清潔さについて	マシンの使用方法について	評価合計点	評価平均点
3.75	3.78	3.64	3.57	3.60	3.51	21.85	3.64

自己評価

マシンに対する意見は頂きましたが、スタッフの対応は良好と判断します。

3. プールについて

プールについて					
スタッフの第一印象について	スタッフの応対について	プールサイドは清潔ですか	プールの水質・水温・空調について	評価合計点	評価平均点
3.92	3.92	3.62	3.65	15.12	3.78

自己評価

清掃に関して一部意見を頂きましたが、スタッフの対応は良好と判断します。

4. 施設全般について

施設全般について				
ロッカー・更衣室は清潔ですか	トイレは清潔ですか	敷地内の美化について	評価合計点	評価平均点
3.62	3.65	3.70	10.97	3.66

自己評価

料金・運営方法その他に関して意見をいただきましたが、全般的には良好と判断します。

5. 教室プログラムについて

教室プログラムについて					
教室プログラム全般	教室の数について	教室の開催時間帯について	教室の指導内容について	評価合計点	評価平均点
3.89	3.25	3.37	3.71	14.22	3.55

自己評価

前指定管理者の指導内容との違いに意見を頂くこともありましたが、指導内容については良好と判断します。

6. 総合的な満足度について

総合的な満足度
満足度
3.95

自己評価

厳しいご意見も頂きましたが、投書によるお客様の声などを参考に改善を重ねており、管理運営に対するお客様満足度は概ね良好と診断します。

これに満足することなく、次年度の満足度が更に向上するように努めます。

ご意見・ご要望の自由記入		運営への反映結果
施設		
全体	とても良い、使いやすい	
マシン	マシンの故障が多い。	修繕及び点検にて、安全確保に努めてまいります。
水温	水温が低い。 2~3度上げて。	施設の特性上、トレーニング向けの温度設定になっておりますので、ご理解をお願いしています。
シャワー	シャワーを待つ時間が長い。改善を	施設の構造上、シャワーを追加設置する事は出来ません。各自譲り合ってご利用をお願致します。
	シャワーの増設を	
	シャワー室の温度をあげてください。 寒いです。	「お客様の声」に同様の投書があり、ビニールカーテンを設置しました。
	ようやくプール更衣室にビニールカーテンが付きました。冬の間とても寒かったです。早めにお願いします。	
	又、足元マットも、隙間なく、敷いていただければ助かります。	プールサイドの全てに滑り止めマットを敷くことは、管理するスペース・人員的に無理があるため、濡れやすく危険な場所に設置しています。
プールサイド	プールのタイルが大変滑りやすく歩くのがこわい(6件)	市にお願いしています。 特に滑り易い場所にはマットを設置して対応を致します。
清掃	天井などにシミが浮き出でてなんとなく痛々しい。大規模に修繕する時期では?	市が改修しています。
	サブプールに行く階段上、シャワーに入る手前の床はどうしてあんなに汚いのか?	日常清掃及び定期清掃で対応してまいります。
	シャワールーム隣のドライヤのスノコにかけるモップが汚い、スノコ近くに溜まっている髪の毛が汚いです。	
	以前にも書いて意見箱に入れたことがあります、全く改善されないのはどういうことなのか、意見を言っても無駄ということなのか?知りたいです。	意見箱への対応は、コンソーシアム3社で毎週協議して対応・改善をしております。
	プールへの階段を上がり、シャワーの後プールへ行く間床がぬるっとしていてすべてころび頭を打ちました。清掃お願いします	日常清掃及び定期清掃で対応してまいりますが、特に滑り易い場所にはマットを設置して対応致します。
	プールシャワー室天井にハエ多数清掃消毒しっかりお願いします	定期的な害虫駆除及び日常的な清掃と薬剤での対応をしております。
	プール内のトイレのにおいが気になり、消臭の物を置いてくれるとありがたい。	消臭剤を設置しました。
	モーニングスイムの時、更衣室のトイレの便座に汚物入れが乗ったままの時が二度ほどあった。ちょっと気になりました。	担当スタッフに注意し改善しました。
設備	北山田の駅方面から自転車で来る道路がいくつかあれば知りたいので掲示してあるといれしい。	駅前から自転車で来場できる道は、車道沿いのみです。
	公のプールと市営地下鉄なのに117段の階段は84歳にはきつい、エスカレーターかエレベーターを作って欲しい	指定管理グループでは対応いたしかねるので、市にお伝えします。
	エスカレーターで駅から行けると楽、階段がきつく泳ぐ前に疲れてしまう	指定管理グループでは対応いたしかねるので、市にお伝えします。
	プログラムジェットを増やしてほしい。	指定管理グループでは対応いたしかねるので、市にお伝えします。
	大プールは寒いのでサウナとジャグジーを増設できるとよいです	指定管理グループでは対応いたしかねるので、市にお伝えします。

ご意見・ご要望の自由記入		運営への反映結果
システム		
駐車場	駐車場の延長時間にもっと余裕が欲しい	10分の余裕があります。事前清算機を使用すれば、さらに15分延長されます。
	駐車場が少ない。 料金を安く。	駐車が多い日は、多目的コートを駐車場にしています。 料金は公共施設としては高くなく、安くすると駐車スペースが不足するリスクも発生するため値下げしかねます。
	駐車場が送迎に使って良い	今後も入庫から20分の無料サービスは継続していきます。
	施設利用者駐車料金の特典が欲しい	施設利用者用の駐車場なので利用者用特典の設定はできません。
料金	プールの利用料を安くしてほしい。	プリペイドカードは、5000円で5600円分使えるので、11%割引で利用できます。
	65歳以上の割引きを。	はまとも割引適用施設です。はまともカードでプール・トレーニングルームともに200円引き(平成24年度現在)になります。
	料金が高い。 レストランの料理がおいしくない。	改善努力致します。
	とにかく高すぎる。車もプールも高すぎます。もっと低価格ならみんな来たいと思います。	駐車場のプリペイドカードは、3000円で3400円分使えるので、12%割引きで利用できます。1月から発売しました。
	一時間利用券を作ってほしい	入退場ゲートの機能が、1時間設定の対応が出来ません。
利用	メインプールの利用できる期間が短いせっかくの50Mプールがあるのに。利用者が少なく背さんが取れないのだろうか。	メインプールはスポーツアリーナとしての機能があり、利用もあります。冬期はプール利用が少ないこともあります。
	メインプールの利用期間を増やしてほしい	冬期のプール利用ニーズと、フロアニーズのバランスで、期間を検討します。
	プールが綺麗。 メインプールの利用期間を増やしてほしい	大会開催等で一部制限されますが、一般公開の日程を増やす努力をしております。
	「こくぶっこ」を日曜日にもやってほしい。 子供の教室を増やして。	こくぶっこは、大会の多い日曜日は場所の確保ができないために設定できません。
	メインが冬でも使えるようにしてほしい。試合の時、アッププールとして使えるようにしてほしい	メインアリーナのフロア期間にプール利用はできません。
	寒い季節にサブプールの少ないシャワーしか使えずとても寒い。シャワーだけでも使用できませんでしょうか？	利用導線上の制限があり、ご利用できません。
	春休み 夏休みもウォーキング専用コースがほしい	原則として、ウォーキングコースは常設しています。
	売店の営業時間もう少し早くからやって欲しいです。	利用者の動向を考慮して、現在の時間となりました。
その他	以前の様に、レストランとコラボして駐車場料金を安くするとか教室参加者に特典を付けるとか、どんどんしてほしい。	レストランでは、駐車サービスの代わりに、ドリンクバー無料券をお渡ししています。
	団体利用や教室利用のスケジュールをHPへ掲載してください。	大会スケジュール・個人利用時間帯スケジュールは、HPに掲載されています。
	水泳の記録会については以前から参加してましたが、今回は至れり尽くせりでびっくりさせられました。	今後も満足いただける運営を目指します。
	ジャケジー子供だけでもいいじゃん。	お子様だけの利用では、泳いで遊んでしまうことなどにより他の方の迷惑となるため、保護者同伴をお願いしています。
	・ブルブイも有料でいいので置いてほしい ・男性シャワーとても熱いのがいくつかあるので何番が熱いかアンケートを取って下さい	ブルブイは希望が多ければ検討します。
	色々と改悪された気がします。前に比べて残念な対応が多い。受付も人数が多い割に質問にすぐに答えられないなど、勉強不足を感じます。	改善してまいります。
	運営団体になるスポーツクラブのシステムの違いにとまどう。	皆様にご理解頂けるように運営してまいります。
	利用者の立場になって施設を運営していないと、昨年から痛感しています。カルチャー教室もスタッフの独断で休講にしている。	改善してまいります。
	もう少し利用者側の目線も考えてください。 お役所気分で運営して気持ちがいいかもしれませんがそれで満足ですか？	改善してまいります。
	たのしーね（ハートマーク）	
	たのしい！	
	およぎやすい（ハートマーク）ベストができるよ	

ご意見・ご要望の自由記入		運営への反映結果
教室		
抽選について	水泳教室は継続を優先にしてほしい。 第2希望を復活させて。	公平性を保つ為、抽選を行っています。 参加希望者が多い為、第2希望にお応えできない状況です。
	抽選で教室に参加出来たりできなかつたりするので子供にとってはがっかりさせられ悲しい思いをしたことが数回ありました。枠を増やすなど考慮を。	個人利用の確保も必要なため、教室受け入れ人数には限界があります。
	スクールを申し込み、結果ができるまで長い・・・もっと早く締切して結果がわかりたい。	当落の処理と結果案内の準備にある程度の期間を確保することも必要です。
	以前から教室に継続し、かつ休みの少ない者については抽選でも優先して欲しい。当日欠席する人も多いので、少し多めに当選させた方が良い	公平性を保つ為、抽選を行っています。 安全管理上、定員以上の当選は致しかねます。
	教室の申込をインターネットで出来るように	インターネットを利用できない環境の方もいますので、公平性を保つために現在の申込み方法を取っております。
	子供水泳教室の抽選について不満。	公正な抽選で当落を決めております。
	プールのキャンセル待ちをしてほしい	キャンセルを見込んで当選者を選定しておりますので、キャンセル待ちはとっておりません。
指導内容	水泳教室のコーチが毎期ごとに変わり、指導内容が微妙に変わる。指導内容を統一するか、少なくとも毎回コーチが変わることは避けてほしい	研修会等を通じて、指導内容の向上に努めております。
	子供水泳教室の進級システムに疑問	コナミスポーツの進級システムを採用しております。 皆様にご理解いただけるように運営してまいります。
	水泳教室のコースが狭い。 コースを増やして。	個人利用の利用状況を見ながら、柔軟に対応してまいります。
	コーチに感謝	今後もご満足いただける指導に努めます。
	教室の質が落ちた。	研修会等を通じて、指導内容の向上に努めております。
	スイミングの教室での指導は公平にしてほしい。特定の人や人達だけに熱心に指導しないでほしい	研修会等を通じて、指導内容の向上に努めております。
	エアロはコーチによって難易度が出来への考え方が違うのでもう少し統一されるといいと思います。	H24年度より同じ教室を減らしレベル分けをおこないました。難易度の違う教室として実施しています。
	太極拳のクラスに参加していますが、いつも照明が暗め、特に先生が模範演技をして下さる場所が毎回暗くて見えにくいので照明を明るくしてください。細かい動きが多いので見えないと困ります。	講師の先生と検討してまいります。
	コーチの先生は素晴らしい。	今後もご満足いただける指導に努めます。
	スイムの1のコーチが変わってしまって残念。楽しく学べるコーチだったので又復活してほしいです。	研修会等を通じて、指導内容の向上に努めております。
	水泳教室の時間をもう少し長くしてほしい	設定された時間内で、充実した指導をするように努めます。
	レディーススイミング泳法別のクラスを設けてほしい。	検討します。ご要望が多くなるようでしたら、設置もあります。
	レッスン内容をもっと工夫してよいと思う	研修会等を通じて、指導内容の向上に努めております。
	水泳教室でフォームなどもう少し細かく指導してほしい。	研修会等を通じて、指導内容の向上に努めております。
	大橋先生とても楽しく、楽しく、講座も充実していて、魅力的です。はげみになります。	今後もご満足いただける指導に努めます。
開催	プールスタッフの中で片よりがある、中には生徒に対して、行き届かないスタッフがいるので何日かし注意しても同じスタッフに当たった場合最悪です。	研修会等を通じて、指導内容の向上に努めております。
	プール教室でクロールが基本なのは理解できるけど泳ぐ量が他の泳法より多いため、他の泳法が本当に身につくのか疑問に思うことがあります。	基本となるクロールで基礎泳力を向上させる事によって、他の泳法も上達が早くなります。
	コナミのレスミルズのプログラムを開催してほしい。	検討してまいります。
	夏休みも教室を開催してほしい。	個人利用が増加し、大会で開催できないことも多く、一部の教室しか開催できません。
	夏休みの短期教室を復活させてください。	個人利用が増加し、大会で開催できないことも多く、一部の教室しか開催できません。
	春休み、夏休みのプールの（アクアピクス）回数を多くしてほしい	個人利用が増加し、大会で開催できないことも多く、一部の教室しか開催できません。
その他	英語は毎週やって欲しい	大会等が実施されるため毎週実施することが難しいのが現状です。可能な日は極力実施しています。
	サブアリーナ等でシニア体操を大勢で！	金曜日にサブアリーナで「リフレッシュ健康」教室を行っています。教室の増加については今後検討します。
	子供教室の生徒がロッカーで騒いで、迷惑。	スタッフが巡回時に注意しています。
	水泳教室のコーチの顔写真を。 シャワーの待ち時間が長い。	コーチの顔写真は検討いたします。 シャワーは台数が限られていますので、譲り合ってご利用ください。
	教室と教室の時間を開けてほしい。 ごった返します。	施設のスケジュール等で教室の時間が決まっておりますので、ご理解ください。
	同じ音楽の教室で値段が違うのは何故ですか 先生等教室のあり方ですか？	内容と定員数の違いです。まったく同じもので値段が違う教室はありません。
	教室がどのような内容なのか見学やちょっと覗ける時間を作ってもらえたらしい。	実施している内容については見学の難しいものはあります。見学の対応ができるものは極力対応いたします。

ご意見・ご要望の自由記入		運営への反映結果
スタッフ		
感想・要望	施設、スタッフ共に暗い印象がある、スタッフが元気がない。	改善してまいります。
	フロント係の人が感じ悪い	改善してまいります。
	教室の受付を手際良くしてください。忘れ物の対応が遅い。スクールの時間と駐車時間の設定がおかしい	改善してまいります。スクールは種目により時間が様々で、駐車時間との連動はいたしかねます。
	マシンスタッフの対応が悪い	改善してまいります。
	プールや観覧席で中学生が鬼ごっこをしていて、危ない。注意して。	確認次第注意をいたします。
	フリースペースを占有して、指導している。注意してほしい。	個人的な指導は、他の利用者への迷惑行為でなければ規制が困難です。
	ロビーで走る子供を少なくしてほしい	スタッフが確認次第、注意をしています。
	プールガードの方、プールの中など見ないでただプラプラ歩いているだけ。プールの中コースをまちがえて泳いでいる人がいても全く気付かない。もう少ししっかりと監視してください。	改善してまいります。
	いつもソファーをゲームしている子供さんが占拠していたり、館内を走り回っている子供さんが多数いて、たいへんあぶない思いをしたことあります。ぜひ、声をかけ、注意してほしいです。	スタッフが確認次第、注意をしています。
	プールサイドにあるジャグジースペースに保護者無しで、小中学生が入っている場合があるのでスタッフの方注意をお願いします。	スタッフが確認次第、注意をしています。
	受付の人たちは挨拶してほしいです。例えば「おはようございます」とか。	改善してまいります。
	集団で個人利用コースを占有している。	他の利用者への迷惑行為があれば、スタッフから注意致します。

ご利用者アンケートご協力のお願い

いつも当施設をご利用頂き誠にありがとうございます。

この度、みなさまのご意見をお伺いし、今後の施設運営に反映致したくアンケートを実施させて頂きます。

みなさまのご意見・ご要望等をお気軽にお聞かせ下さい。

横浜国際プール

(各項目の該当する数字に○をして下さい)

2011年版

1. お客様についてお聞かせ下さい。					
1-1. 性別	1. 男	2. 女			
1-2. 年齢	1. 10代 6. 60代	2. 20代 7. 70代	3. 30代 8. 80代	4. 40代 9. 90代以上	
1-3. 職業	1. 会社員 6. 学生	2. 自営業 7. その他	3. 主婦	4. パート 5. アルバイト	
1-4. 利用回数	1. ほぼ毎日 5. 1ヶ月に1回程度	2. 週に2回以上 6. 2ヶ月に1回程度	3. 週に1回程度 7. ほとんど利用しない	4. 2週間に1回程度	
1-5. 住所	1. 横浜市都筑区 5. 川崎市宮前区	2. 横浜市港北区 6. 川崎市高津区	3. 横浜市青葉区 7. 川崎市(区)	4. 横浜市(区) 8. その他()	
1-6. 来館手段と所要時間 (出発地点から)	1. 徒歩 6. その他()	2. 自転車 7. その他()	3. 公共交通機関 8. その他()	4. 車 5. バイク	
	1. 10分以内	2. 20分以内	3. 30分以内	4. 30分を超える	
1-7. 利用時間 ※一番多く利用される時間帯に○を記入ください。	平日 土・日・祝日	1. 9:30~11:30 5. 17:30~19:30 1. 7:30~9:30 5. 15:30~17:30	2. 11:30~13:30 6. 19:30~21:30 2. 9:30~11:30 6. 17:30~19:30	3. 13:30~15:30 7. 21:30~22:30 3. 11:30~13:30 7. 19:30~21:30	4. 15:30~17:30 4. 13:30~15:30
1-8. 利用曜日 ※一番多く利用される曜日に○を記入ください。		1. 月曜日 6. 土曜日	2. 火曜日 7. 日曜日	3. 水曜日 8. 不定(特に決まっていない)	4. 木曜日 5. 金曜日
1-9. ふだんはどちらからお越しになりますか		1. 自宅	2. 勤務先	3. 学校	4. その他()
1-10. 施設を知った理由 (複数回答可能)		1. 以前から利用 6. ホームページ	2. 新聞折込チラシ 7. 広報誌	3. 利用者の紹介 8. その他()	4. パンフレット 5. 看板・のぼり
1-11. 当施設の教室に参加したことがありますか		1. ない 2. ある	参加された教室:		
1-12. 主な利用施設 (複数回答可能)		1. プール 6. サブアリーナ(種目:)	2. トレーニング室 7. その他()	3. テニスコート 4. 多目的ホール	5. 会議室
1-13. 普段はお一人で利用されますか、又は複数ですか		1. 一人で利用	2. 二人以上で利用		

2. 受付・フロントについてお聞かせください。				
2-1. スタッフの第一印象について	1. 大変良い	2. 良い	3. 普通	4. 悪い
2-2. スタッフの応対について	1. 大変良い	2. 良い	3. 普通	4. 悪い
2-3. スタッフの身だしなみについて	1. 大変良い	2. 良い	3. 普通	4. 悪い
2-4. スタッフの言葉遣いについて	1. 大変良い	2. 良い	3. 普通	4. 悪い
2-5. 受付・フロントはいつも清潔ですか	1. 大変きれい	2. きれい	3. 普通	4. 汚い
2-6. 施設の案内や掲示物について	1. 大変わかりやすい	2. わかりやすい	3. 普通	4. わかりにくい
	1. 大変わかりにくい	2. わかりにくい	3. 普通	4. わかりやすい

※設問は裏面にも続きます。

3.トレーニングルームについてお聞かせください。(利用されたことのない方は無記入でかまいません)					
3-1. スタッフの第一印象について	1. 大変良い	2. 良い	3. 普通	4. 悪い	5. 大変悪い
3-2. スタッフの応対について	1. 大変良い	2. 良い	3. 普通	4. 悪い	5. 大変悪い
3-3. スタッフの指導について	1. 大変わかりやすい	2. わかりやすい	3. 普通	4. わかりにくい	5. 大変わかりにくい
3-4. スタッフの説明について	1. 大変わかりやすい	2. わかりやすい	3. 普通	4. わかりにくい	5. 大変わかりにくい
3-5. トレーニングルーム内はいつも清潔ですか	1. 大変きれい	2. きれい	3. 普通	4. 汚い	5. 大変汚い
3-6. トレーニング機器使用方法の表示について	1. 大変わかりやすい	2. わかりやすい	3. 普通	4. わかりにくい	5. 大変わかりにくい

4.プールについてお聞かせください。利用されたことのない方は無記入でかまいません)					
4-1. スタッフの第一印象について	1. 大変良い	2. 良い	3. 普通	4. 悪い	5. 大変悪い
4-2. スタッフの応対について	1. 大変良い	2. 良い	3. 普通	4. 悪い	5. 大変悪い
4-3. プールサイドは清潔ですか	1. 大変良い	2. 良い	3. 普通	4. 悪い	5. 大変悪い
4-4. プールの水質・水温・空調について	1. 大変良い	2. 良い	3. 普通	4. 悪い	5. 大変悪い

5.施設全般についてお聞かせください。					
5-1. ロッカー・更衣室内はいつも清潔ですか	1. 大変きれい	2. きれい	3. 普通	4. 汚い	5. 大変汚い
5-2. トイレはいつも清潔ですか	1. 大変きれい	2. きれい	3. 普通	4. 汚い	5. 大変汚い
5-3. 敷地内の美化について	1. 大変きれい	2. きれい	3. 普通	4. 汚い	5. 大変汚い
5-4. 敷地内にあると便利なものがあれば記載してください					

6.教室プログラムについてお聞かせください。(参加されたことのない方は★のみお答えください)					
6-1. ★当施設の教室プログラム全般について	1. 大変良い	2. 良い	3. 普通	4. 悪い	5. 大変悪い
6-2. 教室の数について	1. 大変多い	2. 多い	3. 普通	4. 少ない	5. 大変少ない
6-3. 教室の開催時間帯について	1. 大変良い	2. 良い	3. 普通	4. 悪い	5. 大変悪い
6-4. 教室の指導内容について	1. 大変満足	2. 満足	3. 普通	4. 不満	5. 大変不満
6-5. ★今後の教室について	1. 今後なにか教室に参加したいと考えている (教室名)		2. 教室への参加に興味がない		
6-6. ★国際プールでぜひやってほしいとい教室をご記入ください					

7.当施設の総合的な満足度をお聞かせください					
7-1. 当施設の満足度について	1. 大変良い	2. 良い	3. 普通	4. 悪い	5. 大変悪い

8.その他、ご意見・ご要望をご自由にご記入下さい。					

※ アンケートにご回答頂くにあたり、お客様よりご提供いただきました情報は、当施設の利用に関する事以外には使用致しません。

3/25(日)までに回収BOXへ、又はスタッフにお渡しくださるようお願いいたします。

アンケートにご協力頂き誠にありがとうございました。

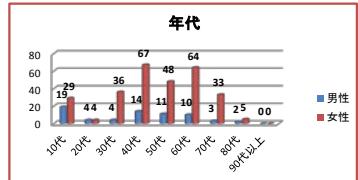
◆お客様について

◆回収枚数 364

【性別×年代】

性別	年代									合計	構成比	◆回答率 97.0%
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代以上			
男性	19	4	4	14	11	10	3	2	0	67	19.0%	
女性	29	4	36	67	48	64	33	5	0	286	81.0%	
合計	48	8	40	81	59	74	36	7	0	353	100.0%	
構成比	13.8%	2.3%	11.3%	22.9%	16.7%	21.0%	10.2%	2.0%	0.0%	100.0%		

◆無回答 11



【職業】

回答項目	職業						合計	◆回答率 98.6%
	会社員	自営業	主婦	パート	アルバイト	学生		
人数	38	9	206	26	2	43	35	359
構成比	10.6%	2.5%	57.4%	7.2%	0.6%	12.0%	9.7%	100.0%

◆無回答 5



【性別×利用回数】

性別	来館回数						合計	◆回答率 90.7%
	ほぼ毎日	週に2回以上	週に1回程度	2週間に1回程度	1ヶ月に1回程度	2ヶ月に1回程度		
男性	3	22	30	4	6	1	69	
女性	9	105	144	12	7	3	283	
合計	12	127	174	16	13	4	352	
構成比	3.4%	36.1%	49.4%	4.5%	3.7%	1.1%	1.7%	100.0%

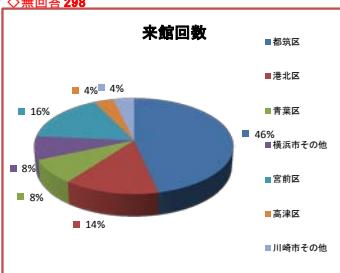
◆無回答 12



【性別×住所】

性別	住所									合計	◆回答率 93.7%
	都筑区	港北区	青葉区	横浜市その他	宮前区	高津区	川崎市その他	その他			
男性	24	10	7	8	8	1	7	1	66		
女性	134	37	21	19	47	11	6	6	275		
合計	158	47	28	27	55	12	13	7	341		
構成比	46.3%	13.8%	8.2%	7.9%	16.1%	3.5%	3.8%	2.1%	100.0%		

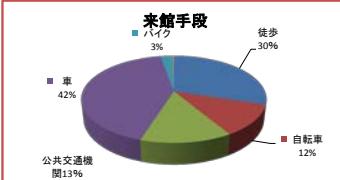
◆無回答 288



【来館手段】

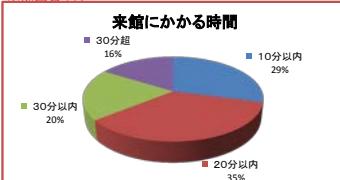
回答項目	来館手段					合計	◆回答率 97.5%
	徒歩	自転車	公共交通機関	車	バイク		
人数	106	41	48	150	9	1	355
構成比	29.9%	11.5%	13.5%	42.3%	2.5%	0.3%	100.0%

◆無回答 9



回答項目	来館にかかる時間			合計	◆回答率 69.8%
	10分以内	20分以内	30分以内		
人数	74	89	50	214	
構成比	29.1%	35.0%	19.7%	16.1%	100.0%

◆無回答 110

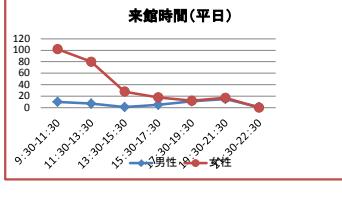


◆回収枚数 364

【性別×来館時間(平日)】

性別	来館時間(平日)						合計	◆回答率 84.3%
	9:30-11:30	11:30-13:30	13:30-15:30	15:30-17:30	17:30-19:30	19:30-21:30		
男性	10	7	1	5	11	15	1	50
女性	102	80	28	18	12	17	0	257
合計	112	87	29	23	32	31	1	307
構成比	36.5%	28.3%	9.4%	7.5%	10.4%	0.3%	100.0%	

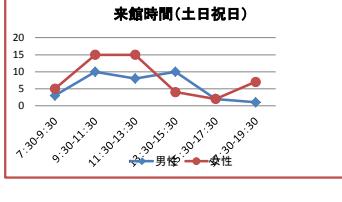
◆無回答 57



【性別×来館時間(土日祝日)】

性別	来館時間(土日祝日)						合計	◆回答率 24.2%
	7:30-9:30	9:30-11:30	11:30-13:30	13:30-15:30	15:30-17:30	17:30-19:30		
男性	3	10	8	10	2	1	3	87
女性	5	15	15	4	2	7	3	51
合計	8	25	23	14	4	8	6	88
構成比	9.1%	28.4%	26.1%	15.9%	4.5%	9.1%	6.8%	100.0%

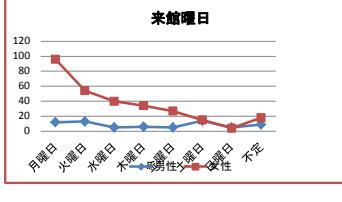
◆無回答 276



【性別×来館曜日】

性別	来館曜日						合計	◆回答率 98.1%
	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日		
男性	12	13	5	6	5	14	5	69
女性	96	54	40	34	27	15	4	288
合計	108	67	45	40	32	29	9	357
構成比	30.3%	18.8%	12.6%	11.2%	9.0%	8.1%	2.5%	100.0%

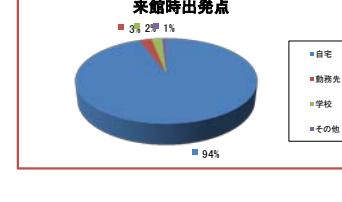
◆無回答 7



【性別×来館時出発点】

性別	来館時出発点				合計	◆回答率 96.7%
	自宅	勤務先	学校	その他		
男性	59	6	2	3	67	
女性	273	3	6	3	285	
合計	332	9	8	3	352	
構成比	93.0%	2.5%	2.2%	0.8%	100.0%	

◆無回答 12



【性別×施設を知った理由】

性別	施設を知った理由							合計	◆回答率 95.9%
	以前から使用	新聞折込チラシ	利用者の紹介	パンフレット	看板・のぼり	HP	広報誌		
男性	45	1	7	1	0	9	2	4	69
女性	184	10	47	16	5	24	10	8	304
合計	229	11	54	17	5	33	12	12	373
構成比	61.4%	2.9%	14.5%	4.6%	8.8%	3.2%	3.2%	100.0%	

◆無回答 15

