

横浜国際プール

平成 24 年度 事業報告書

平成 25 年 4 月 30 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24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	26,986	23,976	29,337	27,429	23,040	30,049	26,590	21,669	17,917	19,937	23,734	26,650	297,314
スポーツフロア	0	0	0	0	0	0	0	0	46	80	207	83	416
メインプール	2,040	18,459	23,602	21,458	17,249	24,287	21,487	0	0	0	0	0	128,582
サブプール	19,294	0	0	0	0	0	0	17,146	13,127	14,406	17,860	20,255	102,088
トレーニング室	5,329	5,289	5,474	5,740	5,592	5,341	4,759	4,371	4,649	4,995	5,396	6,061	62,996
サブアリーナ	10	15	0	2	0	0	0	0	0	0	0	7	34
多目的コート等	313	213	261	229	199	421	344	152	95	456	271	244	3,198
団体利用	2,389	2,048	2,216	4,032	3,639	2,723	1,624	2,377	4,403	1,841	2,265	4,699	34,256
スポーツフロア	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	7	11
メインプール	199	895	812	2,255	2,044	982	687	0	0	0	0	0	7,874
サブプール	796	0	0	0	0	0	0	445	1,320	726	708	1,589	5,584
サブアリーナ	984	903	642	785	1,159	1,150	759	912	1,342	781	988	1,141	11,546
会議室等	169	136	336	423	209	165	97	516	467	80	133	463	3,194
多目的コート等	0	0	0	0	0	22	0	0	0	0	0	0	22
多目的ホール等	241	114	426	569	227	404	81	504	1,274	254	432	1,499	6,025
教室利用	10,052	13,802	15,151	10,801	3,625	15,379	17,985	15,489	7,018	12,451	14,259	10,102	146,114
プール	4,473	6,226	7,136	3,844	440	6,811	8,324	7,073	3,272	5,671	6,601	4,213	64,084
スポーツフロア	0	0	0	0	0	0	0	0	142	602	737	558	2,039
サブアリーナ	2,497	3,321	3,218	3,059	1,481	3,535	3,906	3,610	1,716	2,808	3,069	2,667	34,887
多目的ホール	1,758	2,247	2,332	1,956	1,204	2,652	2,961	2,219	1,296	1,860	2,344	1,600	24,429
多目的コート	648	801	1,224	969	241	946	1,132	991	251	282	233	25	7,743
会議室等	594	1,093	1,130	897	212	1,326	1,519	1,467	301	1,132	1,182	979	11,832
託児事業	82	114	111	76	47	109	143	129	40	96	93	60	1,100
大会利用等	2,364	5,161	3,664	16,716	43,214	11,330	4,957	9,625	28,800	14,695	15,940	20,420	176,886
指定管理事業計	41,791	44,987	50,368	58,978	73,518	59,481	51,156	49,160	58,138	48,924	56,198	61,871	654,570
自主事業													
フリーマーケット他	1,800	1,800	1,800	1,000	2,000	0	5,500	2,500	1,000	0	0	1,800	19,200
自主事業計	1,800	1,800	1,800	1,000	2,000	0	5,500	2,500	1,000	0	0	1,800	19,200
合 計	43,591	46,787	52,168	59,978	75,518	59,481	56,656	51,660	59,138	48,924	56,198	63,671	673,770

※4/29～10/31 サブプールは工事のため利用なし

Main data table with columns for 個人利用 (個人利用人数), 団体利用 (団体利用人数), and 優先利用 (優先利用人数). Rows include categories like メインプール, サブプール, サブアリーナ, トレーニングルーム, 多目的コート, 多目的ホール, and 会議室等.

Summary table (総合計) with columns for 個人利用 (個人利用人数), 団体利用 (団体利用人数), and 優先利用 (優先利用人数). Includes rows for 前年度 and 前年比.

横浜国際プール 平成24年度 1-(2) 教室参加者数

利用状況表(教室)

		第1四半期計		第2四半期計		第3四半期		第4四半期		H24年度計	
		開催回数	参加者数	開催回数	参加者数	開催回数	参加者数	開催回数	参加者数	開催回数	参加者数
定期スポーツ教室		868	18,968	620	14,165	886	20,454	804	19,925	3,178	73,512
	プール	206	8,094	113	4,744	261	9,605	249	9,501	829	31,944
	サブアリーナ	195	4,031	158	3,775	4	91	175	4,070	532	11,967
	多目的ホール	287	4,412	215	3,915	196	4,376	224	4,213	922	16,916
	スポーツフロア					238	4,337	114	1,727	352	6,064
	多目的コート	180	2,431	134	1,731	187	2,045	42	414	543	6,621
定期カルチャー教室		494	2,817	341	2,435	544	3,287	447	3,293	1,826	11,832
	会議室1	189	1,032	130	912	204	1,294	181	1,311	704	4,549
	会議室2	153	660	99	542	166	778	129	731	547	2,711
	会議室3	152	1,125	112	981	167	1,175	137	1,251	568	4,532
	応接室	0	0	0	0	7	40	0	0	7	40
当日スポーツ教室		605	16,913	498	12,973	650	16,439	532	13,345	2,285	59,670
	プール	295	9,741	169	6,351	308	9,064	225	6,984	997	32,140
	サブアリーナ	184	5,005	179	4,300	1	51	190	4,474	554	13,830
	スポーツフロア					192	4,856	9	170	201	5,026
	多目的ホール	110	1,925	111	1,897	120	2,139	100	1,591	441	7,552
	多目的コート	16	242	39	425	29	329	8	126	92	1,122
合計									7,289	145,014	

収支報告書

平成25年4月1日～3月31日

1 総括表

(1)収入

(円、税込み)

項 目	第一四半期	第二四半期	第三四半期	第四四半期	合計	備考
①指定管理料収入	99,178,000	60,895,000	140,497,000	47,868,000	348,438,000	
②利用料金収入	42,561,835	46,470,722	32,344,332	50,970,918	172,347,807	
③利用料金収入(駐車場)	12,992,875	14,567,000	13,452,975	15,935,725	56,948,575	
④スポーツ教室等事業収入	49,290,657	57,476,325	42,118,942	15,117,474	164,003,398	
⑤託児事業収入	109,200	78,000	122,400	87,300	396,900	
⑥レンタル事業収入	152,500	154,600	106,000	143,700	556,800	
⑦広告業務収入	420,000	0	39,000	2,953,562	3,412,562	
⑧その他収入	79,810	206,064	138,040	207,487	631,401	
					0	
小計(①+②+③+④+⑤+⑥+⑦+⑧)(A)	204,784,877	179,847,711	228,818,689	133,284,166	746,735,443	
⑨自主事業による収入	7,758,469	8,762,003	7,145,527	12,079,932	35,745,931	
項 目						
スポーツ教室等事業	982,000	341,000	525,000	501,000	2,349,000	
飲食事業	1,463,249	1,776,899	1,562,292	1,602,962	6,405,402	
物販事業	2,273,685	2,516,795	1,925,348	2,004,073	8,719,901	
針灸・マッサージ	844,665	856,705	856,825	1,168,385	3,726,580	
利用料金収入 (基本開館時間以外・深夜)	855,640	1,921,693	1,024,242	1,266,933	5,068,508	
利用料金収入(駐車場) (基本開館時間以外)	801,150	747,750	688,400	719,950	2,957,250	
その他	538,080	601,161	563,420	4,816,629	6,519,290	
合計(①+②+③+④+⑤+⑥+⑦+⑧+⑨)	212,543,346	188,609,714	235,964,216	145,364,098	782,481,374	

(2)支出

(円、税込み)

項 目	第一四半期	第二四半期	第三四半期	第四四半期	合計	備考
①維持管理運営費用 (B)	211,454,674	149,274,910	186,583,235	180,256,376	727,569,196	
項 目						
人件費	56,070,675	52,361,664	57,234,174	55,158,276	220,824,789	
修繕費	21,387,670	2,461,350	5,354,044	2,356,652	31,559,716	
設備管理費・保安警備費	42,900	12,962,441	53,729,523	17,690,990	84,425,854	
備品購入費・消耗品費	2,076,318	4,794,576	2,990,747	2,679,818	12,541,459	
外構・植栽管理費・廃棄物処理費	2,414,886	2,830,619	2,385,746	2,244,846	9,876,097	
広報費・印刷製本費	1,886,370	569,100	1,367,485	703,883	4,526,838	
光熱水費・燃料費	50,081,200	54,170,398	36,698,309	59,486,839	200,436,746	
保険料	2,673,163	116,320	97,568	101,148	2,988,199	
使用料・賃借料・通信運搬費・旅費交通費	12,331,408	5,300,602	3,939,450	12,529,904	34,101,364	
委託料・謝金	58,302,926	10,442,948	18,379,495	17,875,572	105,000,941	
公租公課・手数料	227,545	92,393	180,950	1,455,971	1,956,859	
その他	3,959,613	3,172,499	4,225,745	7,972,477	19,330,334	
②自主事業による経費	4,212,857	2,656,963	2,173,120	2,750,933	11,793,873	
項 目						
時間外管理費	585,650	808,147	278,430	269,076	1,941,303	
スポーツ教室等事業	392,025	296,010	326,900	569,950	1,584,885	
飲食事業	959,574	974,262	979,306	979,306	3,892,448	
物販事業	578,544	578,544	578,544	578,544	2,314,176	
針灸・マッサージ等	1,697,064	0	0	253,527	1,950,591	
時間外駐車場管理費	0	0	0	94,250	94,250	
その他	0	0	9,940	6,280	16,220	
指定管理事業への還元支出					0	
合計(①+②)	215,667,531	151,931,873	188,756,355	183,007,309	739,363,068	

(3) 指定管理収支差額

(円、税込み)

項 目	第一四半期	第二四半期	第三四半期	第四四半期	合計	備考
指定管理収支差額＝ (支出(B)－収入(A))	-6,669,797	30,572,801	42,235,454	-46,972,210	19,166,248	

※ 自主事業の内訳は、様式22、23の事業ごとに記載してください。

自主事業収支差額	3,545,612	6,105,040	4,972,407	9,328,999	23,952,058
全体収支差額	-3,124,185	36,677,841	47,207,861	-37,643,211	43,118,306

収支報告書

平成24年4月1日～平成25年3月31日

2 指定管理・収入の部 ※指定管理料を除く。

(1)収入

		内 訳	1,715,678,136
合計	(A)		398,297,443
① 利用料金収入			172,347,807
項 目	メインプール		10,502,707
	ダイビングプール		5,242,040
	スポーツフロア		10,220,541
	サブプール		6,952,419
	サブアリーナ		5,179,000
	メインプール・ダイビングプ ール・サブプール(個人)		52,059,650
	定期券・プリペイドカード等		34,507,260
	サブアリーナ(個人)		24,300
	トレーニングルーム(個人)		17,152,900
	テニスコート(個人)		5,250,950
	多目的ホール・会議室		12,678,700
	付帯設備利用料金		12,577,340
② 利用料金収入(駐車場)			56,948,575
③ スポーツ教室等事業収入	73,559,810(スポーツ) 71,609,980(プール) 18,834,608(文化)		164,003,398
④ 託児事業収入			396,900
⑤ レンタル事業収入			556,800
⑥ 広告業務収入			3,412,562
⑦ その他収入			631,401
⑧ 自主事業からの還元収入			

※ 必要に応じて小区分を設定しても構いません。

(2)指定管理料を含んだ収入合計

		内 訳	合計金額 (円、税込み)
収入	(A)		398,297,443
指定管理料	(B)		348,438,000
収入合計	(A) + (B)		746,735,443

収支報告書

平成24年4月1日～平成25年3月31日

3 指定管理・支出の部

		合計金額 (円、税込み)
① 維持管理運営費用		727,569,196
項 目	人件費	220,824,789
	修繕費	31,559,716
	設備管理費	84,254,254
	保安警備費	171,600
	備品購入費	115,500
	消耗品費	12,425,959
	外構・植栽管理費	9,427,000
	廃棄物処理費	449,097
	広報費	2,367,964
	印刷製本費	2,158,874
	光熱水費	200,436,746
	燃料費	0
	保険料	2,988,199
	使用料・賃借料	32,640,852
	通信運搬費	1,324,463
	旅費交通費	136,049
	委託料	75,407,421
	謝金	29,593,520
公租公課費	1,666,575	
手数料	290,284	
その他	19,330,334	

※1 次の例を参考に記載してください。

人件費・・・報酬、賃金、手当、社会保険料、福利厚生費など

※2 必要に応じて小区分を設定しても構いません。

収支報告書

平成24年4月1日～平成25年3月31日

4 自主事業・収入の部

		内 訳	合計金額 (円、税込み)
⑨ 自主事業による収入			35,745,931 0
項 目	教室等事業	963000(スポーツ) 1320000(プール) 66000(文化)	2,349,000
	飲食事業		6,405,402
	物販事業		8,719,901
	針灸・マッサージ等事業		3,726,580
	利用料金収入 (基本開館時間以外)		5,068,508
	利用料金収入(駐車場) (基本開館時間以外)		2,957,250
	その他		6,519,290

※ 必要に応じて小区分を設定しても構いません。

収支報告書

平成24年4月1日～平成25年3月31日

5 自主事業・支出の部

		内 訳	合計金額 (円、税込み)
② 自主事業による経費			11,793,873 0
項 目	時間外管理費		1,941,303
	時間外駐車場管理費		94,250
	スポーツ教室等事業		1,584,885
	飲食事業		3,892,448
	物販事業		2,150,676
	鍼灸・マッサージ等事業		1,950,591
	その他		179,720
	指定管理事業への還元支出		0

※ 必要に応じて小区分を設定しても構いません。

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
<p>1. 保守管理</p> <p>(1) 日常点検</p> <p>(2) 定期点検</p>	<p>中央監視室にて、電気・空調設備他設備機器の監視業務 館内巡回による、電気、空調設備等、設備機器の不具合調査 水質検査業務 定期点検等の立会い業務 当日のイレギュラー対応業務</p> <p>プール循環濾過設備点検（毎月） 空調設備保守点検（毎月）※12月・1月点検なし プール水質検査（毎月） E V 設備保守点検（毎月） 設備検針点検委託（毎月） 機械警備保守（毎月） ねずみ害虫駆除点検（毎月）※7月・9月・11月・1月・3月点検なし 廃棄物処理業務委託（毎月） 省エネ・建築物環境衛生点検（毎月） プール飛込台設営点検（4・9月） 吊物機械保守点検（4・1月） フォークリフト年次点検（4月） メインプール床転換（4・10月） 自動ドア保守点検（5・8・11・2月） 大型映像設備等保守点検（6月） 音響・放送設備点検（5月） 水槽清掃（5月） 灌水装置保守点検（5・8・10・3月） 屋根テント保守点検（6月） 建築物環境衛生点検（8月） 高所特別清掃（7月） 雑排水槽定期清掃（9月） 照明制御設備保守点検（10月） 消防設備点検（6・12月） 時計・計測・案内表示板保守点検（6月） 入退場システム保守点検（6・9・1月） S P 移動壁年次点検（水張り後）（7月） 簡易専用水道検査（7月）</p>

煤煙濃度測定（7・2月）
竹林整備保守（9・12・2月）
植栽管理業務（5・8・9・12・2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）
移動ブリッジ整備点検（10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）
防火対象物定期検査（4・10月）
SP可動床保守点検（11月）
重量シャッター保守（12月）
非常・業務放送設備点検（12月）
ITV設備（12月）
設備検針点検委託（1月）
テニスマット設営撤去（12月・2月）
温水ボイラー保守点検（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）
雑排水槽清掃（3月）
案内標示等保守点検（3月）
発電設備点検（11・3月）

補修・修繕関係（大・小規模含む）

<p>2. 修繕</p>	<p> メインプール SUS扉補修工事（4月） メインロビー エントランスホール手摺補修（4月） メインプール ジャグジー天井修繕（4月） サブプール 更衣室天井漏水修繕（4月） 外周部 排気筒修繕（4月） 外周部 屋根下板金補修工事（4月） 外周部 排突補修修繕（4月） メインプール 冷却水ポンプグランドパッキン交換修繕（4月） メインプール 中継器R型防火排煙用交換（4月） メインプール アースロック盤交換修繕（4月） メインプール 水圧シリンダ修繕（4月） メインプール 駆動装置部品交換修繕（4月） メインプール プールタイル交換修繕（4月） メインプール 補強用フロアパネル収納（4月） メインプール 男女トイレブース修繕（4月） 2Fレストラン 冷蔵庫部品交換修繕（4月） 貯湯槽修繕 観覧席扉修理（ラッチ・ストライク4か所）（5月） メインプール修繕 AHU-20 空調機用主軸交換（5月） メインプール修繕 GHP-1 修理（5月） メインプール修繕 ITVマルチチャンネル4台修理（5月） カメラレンズ修繕（6月） オゾン配管修繕（6月） タイムスイッチ交換（6月） 温浴槽1 補給水電磁弁交換（6月） 温浴槽1 温度指示調節計交換（6月） 排水トラップ修繕（6月） GHP修理（6月） PH電極交換（6月） 台風倒木緊急修繕（6月） アースロック盤緊急修繕（6月） 調理燃焼機器（バーナー、コック等）（6月） ポンプ修繕2年目（6月） アースロックパネル緊急修繕（6月） 自家報設備光電分離型感知器修理（6月） 塩素分岐配管修繕（6月） 冷凍庫パッキン交換（7月） 冷蔵庫オーバーホール（7月） 駐車場ゲートバー交換（7月） スタート発生装置STB-120（7月） PS-1200内臓バッテリー交換6機（7月） メインプール壁面タイル緊急修繕（7月） </p>
--------------	--

量水器メーター交換（８月）	
水道排水本体部ユニット交換（８月）	
メインプール排煙窓閉鎖工事（８月）	
水道フレキ管交換（８月）	
AHU－７空調機整備（１０月）	
制御盤セレクタースイッチ交換（１０月）	
可動壁車輪交換（１０月）	
MP運動浴・子供浴系統量水器メーター交換（１０月）	
温浴槽１・２量水器メーター交換（１０月）	
ヘアキャッチャーバスケット４箇所交換（１１月）	
凝集剤用タイムスイッチ（１１月）	
運動浴プログラム変更（１１月）	
アースロック板交換修繕（１１月）	
放送室２系統GHP－４室内機修繕（１１月）	
ブットサルゴール修繕（１２月）	
グレモン錠修理（１２月）	
光電自火報アナログ式感知器修理（１２月）	
バンクタイル修繕（１２月）	
中央監視室GHP－６空調修繕	（１月）
放送操作室GHP－１空調修繕	（１月）
逆洗排水ポンプ交換PD２－２	（１月）
サブアリーナ冷水機修理	（２月）
プール従温度用調節器交換	（３月）
温湿度センサー交換	（３月）
温水BH－１三方弁モーター交換	（３月）
更衣室大型ドライヤー修理	（３月）
採暖室修理	（３月）
排水管ソケット修理	（３月）
レストラン製氷機修理	（３月）

2 清掃・外構植栽管理業務

計画内容	実施状況
<p>1. 清掃</p> <p>(1) 日常清掃</p> <p>(2) 定期清掃 床清掃 12回/年 硝子清掃 4回/年 カーペット清掃 1回/年 洗剤ワックス塗布 6回/年</p> <p>(3) 特別・臨時清掃</p> <p>(4) 大会後清掃</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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）</p> <p>・ 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 洗剤ワックス塗布（偶数月） メイン・サブプール関係 床洗浄及び洗剤ワックス塗布（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）</p> <p>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） 照明器具清掃・ブラインド清掃（1・2・3月）</p> <p>・ 県水連ジュニア記録会 サブスタンド（4月） フィンスイミング日本選手権 メインスタンド（5月） 県ジュニア4地域対抗大会 メインスタンド（5月） 全日本ライフセービングプール競技大会 メインスタンド（5月） 県水連シンクロ国体選考会 メインスタンド（5月） 横浜市水泳協会記録会 メインスタンド（6月） 日本知的障害者水泳選手権 メインスタンド（6月） シンクロ東日本選手権 メインスタンド（6月） コナミマスターズ メインスタンド（6月） ・ 横浜国際プール長水路記録会 メインスタンド（7月） 国民体育大会神奈川予選会 メインスタンド（7月） JOCジュニアオリンピックシンクロ関東地区予選会 メインスタンド（7月） 関東中学校県予選会 メインスタンド（7月） JO水球関東地区予選会 メインスタンド（7月）</p>

横浜市立中学校総合体育大会	メインスタンド (8月)
横浜市民総合体育大会	メインスタンド (8月)
東日本歯科学学生総合体育大会	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)
日本水泳大会	メインスタンド (8月)
横浜市立小学校水泳大会	メインスタンド (8月)
3区合同中学校水泳競技大会	メインスタンド (8月)
横浜地区高等学校水泳大会	メインスタンド (8月)
神奈川マスターズ 長水路大会	メインスタンド (9月)
神奈川県中学生水泳競技大会	メインスタンド (9月)
YMCA ジュニア&マスター大会	メインスタンド (9月)
指定管理者長水路記録会	メインスタンド(10月)
市民マスターズ	サブスタンド (11月)
県ジュニアスプリント	サブスタンド (11月)
サクラマスターズ	サブスタンド (11月)
東急マスターズ	サブスタンド (11月)
全国少林寺拳法神奈川大会	メインスタンド(12月)
県水連シンクロシニアルーティン発表会	サブスタンド (12月)
全日本学生ソフトテニス大会	メインスタンド(12月)
関東学生ソフトテニス大会	メインスタンド(12月)
市小学校バスケ大会	メインスタンド(12月)
県チャイルドサッカー	メインスタンド(12月)
市ジュニアソフトテニス大会	メインスタンド(12月)
ジュニアチャンプフットサル	メインスタンド(12月)
b j リーグ	メインスタンド(12・1・3月)
元気回復事業フットサル	メインスタンド(1月)
県ハンドボール選手権	メインスタンド(1月)
テニス横浜選抜選手権	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)
Team cup in yokohama	メインスタンド(2月)
県ジュニア J0 予選	サブスタンド (2月)
テニス日本リーグ決勝	メインスタンド(2月)
県卓球選手権	メインスタンド(2月)
市ジュニアソフトテニス大会	メインスタンド(3月)
JA 横浜運動会	メインスタンド(3月)
ジュニアチャンプサッカー	メインスタンド(3月)
ジャパンカップジュニア空手	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)
チャリティーハンドボール	メインスタンド(3月)
リフレッシュバレーボール	メインスタンド(3月)

2. 外溝植栽管理	・ 植栽管理点検 (5・8・9・2月)
-----------	---------------------

3 保安・警備業務

計画内容	実施状況
<p>1. 日常の安全管理体制</p> <p>入退館管理業務 巡回業務 監視業務 鍵の受領と保管</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 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
<p>2. 夜間等の警備体制</p>	<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
<p>3. 大会時の警備体制</p> <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"> ・ 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 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
<p>4. 事件・事故報告</p> <p>盗難・火災・その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 異常が確認された場合は、速やかに常駐責任者（警備責任者・施設管理責任者等）に報告し、その後の行動は常駐責任者の指示を受ける。 ・ 火災現場が近ければ 1 名は初期消火対応、1 名は出入警戒及び避難誘導等必要な処置をとる。 ・ 不審者、徘徊者、潜伏者等発見の場合は、常駐責任者へ報告をするとともに、人相、着衣、行動を監視する。
<p>5. 緊急時対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 警察要請事案 ○5 月 17 日（木）多目的ホールにて置き引き発生。都筑警察署来館対応 ○9 月 4 日（火）11：20 前の車がバーを折っていったと通報有。 駐車場出口にてバーの破損確認 残留駐車券取り出し、破損状況確認 撮影 中央監視スタッフとバー交換対応 13：20 残留駐車券より針灸 利用者と判明 14：15 本人出頭し警察立会いのもと示談 ○11 月 4 日市民マスターズ大会にて置き引きの被害有り ・ 救急要請事案 5 月 28 日（月）救急車要請 11：10 トレーニングルームにて傷病者有 11：40 横浜労災病院へ搬送 6 月 15 日（金）救急車要請 12：30 70 歳女性プールサイドにて転倒 12：40 救急車到着 12：48 横浜労災病院へ搬送 6 月 28 日（木）救急車要請 20：45 61 歳女性がプールサイドにて転倒し足首骨折 20：55 救急車到着 21：20 関東労災病院へ搬送

	<p>7月18日(水) 救急車要請 16:50 73歳女性プールにて転倒 17:15 新都市脳神経外科病院へ搬送</p> <p>8月12日(日) 救急車要請 16:10 テニスコート利用者55歳男性が熱中症とみられる症状となる 16:45 高田中央病院へ搬送</p> <p>8月21日(火) 救急車要請 19:50 サブアリーにて従業員負傷 20:17 新都市脳神経外科病院へ搬送</p> <p>8月28日(火) 救急車要請 17:10 メインプール利用者男性が気分が悪くなる 17:35 昭和医大横浜北部病院へ搬送</p> <p>8月16日(木) 9:40 第一駐車満車の為第二駐車場解放・誘導対応実施。</p> <p>10月3日(水) 救急車要請 17:25 トレーニング室利用者が倒れたため要請 17:55 昭和大学横浜北部病院へ搬送</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2月17日(日) 9:00 南アクセス広場のぞみ橋、灌水設備 VAC 配管折られ水が噴出し、上水栓閉で対応。 ・3月15日(金) 夜間南アクセス広場水道の水飲み口が破損した。復旧済
--	--

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"> ・職業体験実施 昨年の実績が好評で今年度も依頼を受けた 横浜市立川和中学校 9月13日・19日・20日 横浜市立中川西中学校 9月6日 ※メインプール観客席清掃。 ※つつじの草むしり実施。 東山田中学校 11月28日・29日・30日 荇田南中学校・茅ヶ崎中学校 打合せ 平成26年1月に職場体験予定 ※メインプール観客席清掃。 ※外周落ち葉掃き清掃実施。 横浜市立茅ヶ崎中学校 1月18日 横浜市立中川中学校 1月24日 神奈川県相模原中学校 2月19日、20日、21日 ※メインアリーナ観客席清掃 ※メインアリーナフロア周り清掃 ※円形広場の雪かき
2. お客様からの ご意見ご要望等について	<ul style="list-style-type: none"> ・メインプール採暖室に時計を設置して欲しい。 →簡易的ではあるが、時計を設置し対応 ・メイン更衣室の床が濡れている。 →トーリツ及びコナミで巡回強化を実施。 ・メインプール、プールサイドグレーチングより、小バエが発生している。 →集虫灯を設置し様子を見る。効果がありその後苦情無。 ・メイン更衣室トイレ臭気について御意見有。 →芳香剤を設置し対応済み。その後苦情無。 ・サブアリーナ床面が滑る（フットサル利用者様より） →定期的な清掃にてWAXを塗布しているが、WAXの摩耗により滑る傾向がある。 フットサル専用の床材ではないので、清掃の範囲での対応には限界あり。。 ・男子ロッカー室内のゴミ箱の容器をもう少し大きくしてください。いつもゴミがいっぱいになっている。 →防犯の面から考えてゴミ箱を大きくすることが難しい状況です。 更衣室の巡回を強化して対応。 ・7月27日夜間 メインプール壁面タイル落下 タイル接着剤の経年劣化が原因。ローリングタワーを緊急で搬入し、壁面点検・接着不良個所の補強を実施。 28日 朝の5:30には点検・補強を完了し、営業再開

3. その他

(9/25 施工業者による再点検・再補強実施)

- ・ 7月26日 駐車場出口遮断機バー破損
- ・ 9月25日 防災訓練実施
- ・ 9月24日
温浴槽2にて、レジオネラ菌検出(9月10日採水:検査結果24日)
 - 8:00 内藤環境よりレジオネラ菌検出報告有
 - 8:05 トーリツより体育協会様へ報告
 - 9:00 温浴槽2 営業停止決定
 - 9:40 温浴槽2 高濃度洗浄開始
 - 11:30 温浴槽2 残留塩素2ppm確認
 - 11:40 温浴槽2 換水作業開始
 - 13:15 温浴槽2 換水作業終了、ろ過運転開始
 - 13:25 内藤環境による再検査用採水実施
 - 13:30 都筑福祉保健センターより2名立ち入り調査
 - 15:35 温浴槽2 排水
- 10月5日 内藤環境より再検査結果報告有、不検出
都筑福祉保健センターへ報告
- 10月9日 9:30 都筑福祉保健センターから残留塩素測定に来館
基準値以内を確認
- 10:00 温浴槽2 営業開始

利用状況分析報告書

項目	内容
<p>24年度方針と目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 24年度基本方針 事業計画を着実に推進し、横浜国際プールをアピールする年度 ● 目標 <ul style="list-style-type: none"> □ 総利用者数 66.7 万人を目指します □ 全日本級の大会・競技会を 7 大会以上開催します □ b j リーグ公式戦を 10 試合以上開催します
<p>分析・評価</p>	<p>グループ 3 社によるコンソーシアムによる指定管理の 2 年目は、4 月下旬から 10 月までのサブプールが、工事のために利用ができなかったことによる影響の大きな年でした。</p> <p>暑い夏でしたが、夏に水泳大会を多く開催したことから、プールの個人利用が減ったため、利用料収入が見込みよりも大きく減少しました。</p> <p>しかし、各種水泳大会・少林寺拳法全国大会・テニス日本リーグの決勝大会・プロバスケットボール b j リーグなど、多くの大会や、プロスポーツも実施され、大会による利用者数が多く、利用者数の目標を達成できた年でもありました。</p> <p>目標① 総利用者数 66.7 万人を目指します 提案書利用者数目標値 6 6 7, 0 0 0 人(当初サブプール工事予定だった平成 2 3 年度数値)に対し、6 7 3, 7 7 0 人(101%)と利用人数の目標は達成されました。 しかし、7. 8 月のプールの個人利用者数は、前年度比 2 万 3 千人減となり、そのまま収入に影響しました。</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、全日本ライフセービングプール大会、全国知的障害者水泳選手権大会、日本泳法大会、少林寺拳法全国大会、第 2 6 回テニス日本リーグ（1 次リーグ）、第 2 6 回テニス日本リーグ（2 次リーグ）、第 2 6 回テニス日本リーグ（決勝大会）と、8 つの大会開催を実現できました。 今後も数多くのトップレベルのスポーツにふれる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・経済活性化等にご貢献していきます。</p> <p>目標③ b j リーグ公式戦を 10 試合以上開催します プロバスケットボール、b j リーグに参入 2 年目の「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 1 0 試合実施し、昨年以上の観客を集めることができました。 また、チームや区役所・地域住民と連携した観客動員支援や教室の実施等を行うことで、スポーツ振興によるまちづくりにも貢献することができました。 今後も引き続き b j 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ます。</p>

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	スタッフの対応について	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
3.74	3.70	3.70	3.66	3.61	3.36	21.77	3.63

自己評価

案内について改善の余地がありますが、一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	スタッフの対応について	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
3.82	3.84	3.70	3.70	3.71	3.74	22.49	3.75

自己評価

スタッフの指導・説明に改善の余地がありますが、一般的に良好と判断します。

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	スタッフの対応について	プログラム・教室の開催時間帯	プログラム・教室の開催数	プログラム・教室の指導内容	プールは清潔ですか	評価合計点	評価平均点
3.57	3.58	3.58	3.42	3.25	3.73	21.13	3.52

自己評価

教室内容に改善の余地がありますが、スタッフの対応は良好と判断します。

4. スタジオについて

スタジオについて							
スタッフの第一印象について	スタッフの対応について	プログラム・教室の開催数	プログラム・教室の開催時間帯	プログラム・教室の指導内容	スタジオ内は清潔ですか	評価合計点	評価平均点
4.14	4.15	3.57	3.70	4.08	3.59	23.23	3.87

自己評価

プログラム・教室の開催数に一部ご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。
定期的な研修を継続し、改善してまいります。

5. ロッカー・トイレについて

ロッカー・トイレについて			
ロッカーはいつも綺麗ですか	トイレはいつも綺麗ですか	評価合計点	評価平均点
3.38	3.85	7.23	3.62

自己評価

ロッカーの清潔度には、改善の余地がありますが、トイレの清潔度は良好と判断します。

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。しかし、5段階評価の全項目平均3.69は、昨年度と同じ数字となりました。
次年度はアンケート調査回数を増やし、より迅速な対応を行うことにより、満足度が向上するように努めます。

全項目平均

3.69

施設	ご意見・ご要望の自由記入	運営への反映結果
マシン	トレーニングマシンの間がそれぞれ近すぎる。男性が時々ぶつかってきて気持ち悪い。	今年度新規マシン導入の際、マシンの配置などに配慮致します。女性の利用者にも利用しやすい施設を目指します。
	ストレッチマットの上でくつ下を脱いで使用している人がいる。その後使用するのは清潔ではないと思う。	ご利用者へのご協力をお願いして、改善してまいります。
	女性利用者が使用しやすいように考えてほしい。	今年度新規マシン導入も含め、女性の利用者にも利用しやすい施設を目指します。
プール	他のプールを多数利用していますが、こちらのプールは水温が低く、入水する時に水が冷たくて辛いです。他の方でこれが理由でここに来るのをやめた人がいるくらいです。	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	シャワー数を増やして。シャワー近辺が汚い	シャワーの増設は難しいですが、快適に施設を利用できるように清掃を致します。
	プール更衣室にてシャワーを利用中、これから使用するとき清掃が始まっていることが多いので使用できるシャワーブースやトイレの個室が減ってしまうので困る。もう少し待ってほしい。	利用者に迷惑にならない様に、清掃時間やエリアに気をつけます。
	プールのシャワーのヘッドをかけるところがよく割れているので直してほしい	定期的な補修を行います。
プールサイド	プールサイドが濡れている事で、転んでケガをした人を5名を知っています。プールサイドが滑らないように掃除を心がけてください。	防滑処理をしていますが、防滑を維持できるように清掃を行っています。
清掃	2.5mプールの床にいろいろゴミが落ちている。	快適に施設を利用できるように清掃を致します。
	プールの階段が臭い。	快適に施設を利用できるように清掃を致します。
	水曜夜のシャワー室の掃除時間が早すぎる。シャワーを浴びているのに水をまいたり、床板を動かしたり通路にホースをだしばなし。時間内なのにドライヤーも使えなくなってしまう。	利用者に迷惑にならない様に、清掃時間やエリアに気をつけます。
	プールの水が濁っていて、ゴミが床に沈んでいることがある。シャワーの数が少ない。	シャワーの増設は難しいですが、快適に施設を利用できるように清掃を致します。
	遅い時間帯になると掃除の方が掃除を早めに始めてしまい、シャワールームから出るとトイレ掃除の水をかぶることになってしまう。	利用者に迷惑にならない様に、清掃時間やエリアに気をつけます。
	トイレ掃除の水が通路にはみでているので、そこを通らざるえない。シャワーを浴びてでてきているのに本当に無神経だと思う。	利用者に迷惑にならない様に、清掃時間やエリアに気をつけます。
	・更衣室のモップが汚くて使用できない。足拭きマットをもっと吸水性のあるものにしてほしい。	モップは定期的に変換しています。足ふきマットは一般的なプール用を使用しており、検討して対応してまいります。
管理者がコナミに変更してからプールが汚い。床がヌルヌル。	防滑処理をしていますが、防滑を維持できるように清掃を行っています。	
設備	サブアリーナの床がすべりやすいので改善してほしい。エアロでケガをしやすい。	定期的なワックスの塗布の他に、機械による清掃を行います。
	トイレに石鹸がない。	申し訳ございません。全てのトイレに石鹸を完備致します。
	冬季サブプール2.5mまで行くのに遠く、とにかく寒い。	利用しやすい環境を目指します。
	更衣室の足拭きマットがありますが、水気が吸わないのでバスタオルに変えてください。バスタオルが一番すいぶんを取ってくれます。今のままでは床が濡れて靴下もはけません。	足ふきマットは一般的なプール用を使用しており、検討して対応いたします。
	ロッカーのカギの不備が多い	定期的な補修を行います。
	カルチャー教室なのでスポーツエリアは使っていないがあちこちがいたんでいる。	安全運営が出来るよう、市と相談しながら修繕を致します。
案内	グリーンライン・ブルーラインの時刻表を表示させてください。	電車・バスの時刻表は、受付横に掲示しております。
	サブプールの電光掲示板に休館日、大会日などの必要情報をだしてほしい。	休館日等の情報は、施設入口看板や案内チラシでご確認いただけますが、検討して対応してまいります。

システム	ご意見・ご要望の自由記入	運営への反映結果
駐車場	駐車場事前精算機付近で子供を乗り降りさせているのがとても危険です。危険な思いを何度もしました。送り迎えに何台も停車され通れない事もあります。	定期的な研修を継続し、改善してまいります。
	事故が起こる前にか対策をして下さい。警備の方はぜひ見回りをして下さい。	巡回警らを徹底します。
	駐車場を団体利用する人が、2台分スペースに1台で停めて場所取りを行っている。やめてもらいたい。	発見しだいアナウンスによる呼びかけも含め注意します。
	パーキング入口について、バイクと車が正面入り口でぶつかりそうです。もう少し工夫してください。	カラーコーンとコーンバーで、危険な交差点への進入を防止しています。また、車の出庫時には黄色の注意喚起の電灯が回転するようになっています。
料金	教室参加、レストラン利用の際は駐車場の割引をしてほしい。	施設利用者用の駐車場であることから、利用者用特典の設定をいたしておりません
	駐車場料金が利用者割引とかがあると良いです。	施設利用者用の駐車場であることから、利用者用特典の設定をいたしておりません
	駐車場代を安くしてほしい。	料金は公共施設としては高くなく、適正な受益者負担の範囲内と考えます。
	駐車場の時間が短い。プールに入ると2時間かかるので教室のあととても忙しいのでもう少し余裕をもたせてほしい。レストランに行ったとき駐車料金をつけてほしい	横浜市の条例では、駐車場料金が2時間単位での料金設定となっており、それに準じています。10分の余裕をもたせており、入庫から清算の2時間10分までは300円です。また事前精算をしてから20分以内に出入庫すれば再度料金が徴収されることはありません。
	駐車場料金が安い。最初の2時間は無料にしてほしい。	料金は公共施設としては高くなく、適正な受益者負担の範囲内と考えます。
	駐車場が高い	料金は公共施設としては高くなく、適正な受益者負担の範囲内と考えます。
利用	スタンプカード等を作って11回以上出席したら特典があるなどの企画をしてほしい。	現在、レストランのドリンクサービスを実施しています。
	リレーコースがほしい。	コース設定上、希望に沿う事が出来ません。
	以前ポイントカードがあり、色々なサービスがうけられた。また再開してほしい。	現在、レストランのドリンクサービスを実施しています。
	ジャグジーは故障ではなく、利用方法を間違っている人が水を撒き散らす事が原因で、なぜ使用停止にするのですか？	他の利用者からご指摘があり、利用を休止しております。
	プールのグループ向けでは人数の割りに多数のレーンを専有してグループの管理者が大声で傍若無人に振る舞い、個人利用客に影響をあたえる。	他の利用者にご迷惑をお掛けする場合は、ガードスタッフよりお声掛けいたします。
	施設としてはグループ客の方が単価が高いからこの様な運営を許しているのですか？	特定の方だけではなく、多くの方にご利用頂く様に運営をしております。
	日曜夜のジャグジーが中止になったのが残念です。土、日利用していましたが、日曜日は行かなくなりました。	レジオネラ対策として、日曜日の夜に清掃をしている関係で、ジャグジーの利用時間を短縮させていただいております。
	とても良いと思います。リレーコースを作ってください。	コース設定上、希望に沿う事が出来ません。
	トレーニングルームで入れ墨の男性がいて怖い感じがしました。入れ墨はOKなんですか？利用するのを躊躇してしまいます。	横浜市による入れ墨に関する決まりがないため、入れ墨の有無で利用制限をすることは困難です。
	個人利用なのに団体で来ていて、コースに入りづらい事が多々ある。	他の利用者にご迷惑をお掛けする場合は、ガードスタッフよりお声掛けいたします。
	大人も無料にしてほしい。	適正な受益者負担の範囲内と考えます。
もう15分遅くまで営業してください。	閉館間際の利用者数が少なく、更なる延長は困難です。	
その他	土曜日でも22:30まで営業してほしい。	閉館間際の利用者数が少なく、更なる延長は困難です。
	くつのビニール袋を使用後使った人がビニールを横に伸ばして戻すようにしたらどうかと思います。いつも先生がたがやってくださっているのです。	利用者にもご協力頂くように致します。
	レストランを1年前の仕様にしてほしい。夜もあけてほしい。味も以前のようにおいしくなればと思います。受付の対応は良くなったと思います。	以前夜間営業していた時期もありましたが来客が少なく、夜間営業は、貸切の場合にのみ対応とさせていただいております。

教室	ご意見・ご要望の自由記入	運営への反映結果
抽選について	ピラティスがなかなか当たらないので回数を増やしてほしい	当日申込みのピラティスを、24年度に1コマ増やしており、定員オーバーしていません。
指導内容	モーニングスイム パタフライクラスの男の先生において、先生の話が長く実際に泳ぐ時間が4分の1程度の時間のみ。後は話を聞いているか待っている時間。寒くて風邪をひいてしまうくらい。	参加者が満足できる指導内を目指して、改善してまいります。
	クラスの複数の人が同じ事を言っている。他のクラスはすぐに泳ぎ始めているが、当クラスはずーと話をしている。先生が話し好きで先生の自己満足のために寒い思いをしている。	参加者が満足できる指導内を目指して、改善してまいります。
	指導内容は担当者まかせにせず、きちんとマネージメントすべき。	参加者が満足できる指導内を目指して、改善してまいります。
	スタジオは子供バレエ・・・でしたが先生がよくない、怒りすぎ。子供が萎縮してしまった。「先生が怖いから行きたくない」と何度も云っていて結局は辞めてしまった。指導の仕方に問題があるようです。	担当講師にヒアリングを行い、改善します。
開催	バレエ月曜日の教室時間が遅くなり、参加できなくなりました。もう少し早い時間に戻してほしい。	今後の企画の参考とさせていただきます。
	人数によってプログラムが減ってしまうのが残念です。月曜バレエの復活をお願いします。	参加の少ない教室を継続することは困難です。
	・夏・冬休みにこどもの短期プール教室を開催してほしい。	夏休みは、一般利用の多い時期ですので、教室開催は困難です。冬休みは、集客が見込めない為、教室開催は困難です。
	スタジオレッスンをもう少しふやしていただけるとうれしい。以前あったストレッチボールやラテンエクササイズなどぜひ復活してほしいです。	参加の少ない教室を継続することは困難です。平成25年度には、新規スタジオプログラムの導入を予定しています。
	日曜日の声楽が以前にあったので又、復活してほしいと思う。	参加の少ない教室を継続することは困難です。
	声楽で利用、ストレス解消とレベルアップに楽しみ	平成25年度も継続を予定しています。
	夜の教室が少ない 主婦がよるこぶ時間帯しかやっていない 会社帰りの人間には対処していないと思う	(フロア)夜間の教室増を予定しています。(プール)今後の企画の参考とさせていただきます。
	子どもがキャーキャー歩き回ってるさい。親は注意すべき。	迷惑行為には、講師から注意を促すよう要請しました。
	カルチャー教室の欠席連絡をしても先生に伝わっていなかった	事務連絡の徹底を確認しました。
マンドリンのクラスをつくらしてほしい。	ご意見を参考に、今後検討してまいります。	
その他	①シンクロのコースレーンをふやしてほしい。	ダイビングプール貸切時のコース設定は、指定管理者で行うものではございません。

スタッフ	ご意見・ご要望の自由記入	運営への反映結果
	運営がコナミに変わってからスタッフの対応や態度、サービスが悪くなりました。上から目線で横柄です。(教室のコーチなどは良いと思います。)	ご利用者のご意見を伺いながら、施設運営を行ってまいります。
	券売機の異常ボタン。待っても待っても係員が来ない事が何回もあり。	迅速な対応ができるようにしてまいります。
	プール利用中に平気で清掃を始める。水で洗うのは結構だが、利用者としてはとても不快。スタッフも利用する側になってよく考えるべきだ。応急処置もまったくできず、自分で処置したことがある。	利用者に迷惑にならない様に、清掃時間やエリアに気をつけます。救急対応については研修を行い、安心してご利用頂けるようにしております。
	ガードの質は今までで最低。命を守るという自覚がまったくない。	定期的な研修を継続し、改善してまいります。
	・他のプールへ行ってみるとスタッフが笑顔でいらっしゃいませ、ありがとうございましたと言い、国際ぶーるとの違いを強く感じます。	接客研修を行っていますが、再度教育を行います。
	・プールスタッフは集団練習をしていても注意していないのを見ました。	他の利用者にご迷惑をお掛けする場合は、ガードスタッフよりお声掛けいたします。
	2.5mプールで泳げない親子や他人に迷惑をかけている人がいるのに注意をせずに、見て見ぬふり。	他の利用者にご迷惑をお掛けする場合は、ガードスタッフよりお声掛けいたします。
	オムツがとれていない幼児が入っている。プール用のオムツをしていたり、ロッカーでオムツをはずして水着に着替えていたり。入場ゲートも抱いて入るので無料で利用している。	利用上のルールを守って頂くように、ガードスタッフよりお声掛け致します。
	(何人も見ました)プールスタッフは気づいている様子だが注意せず。なんとか注意してください。	利用上のルールを守って頂くように、ガードスタッフよりお声掛け致します。
	・以前のスタッフの方より、今の皆さんはとても感じよくしてくださいませ。・子ども水泳、体育に通わせて頂いていますがいいつもよいスタッフ、先生もよくご指導くださいませ。	今後も参加者に満足頂ける教室運営を行ってまいります。
	・子ども水泳、体育に通わせて頂いていますがいいつもよいスタッフ、先生もよくご指導くださいませ。	今後も参加者に満足頂ける教室運営を行ってまいります。
	受付スタッフの私語が多すぎて受付に人がいても無視して話をしていたり、自分の仕事？をしている(お待ちください等の言葉もない)当日利用等はお客としてみたしていないのでしょうか？	接客研修を行っていますが、再度教育を行います。

◆お客様について

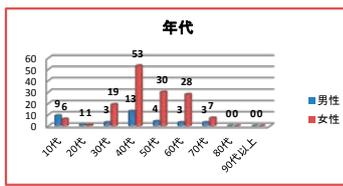
”回収枚数”

187

期間：平成25年1月18日～1月31日

【性別×年代】 ◆回答率 96.3%

性別	年代									合計	構成比
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代以上		
男性	9	1	3	13	4	3	3	0	0	36	20.0%
女性	6	1	19	53	30	28	7	0	0	144	80.0%
合計	15	2	22	66	34	31	10	0	0	180	100.0%
構成比	8.3%	1.1%	12.2%	36.7%	18.9%	17.2%	5.6%	0.0%	0.0%	100.0%	



【性別×来館時間(平日)】 ◆回答率 80.2%

性別	来館時間(平日)						合計	構成比
	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	5	2	1	2	1	5	6	22
女性	74	16	19	4	2	13	6	128
合計	79	18	20	6	3	18	6	150
構成比	52.7%	12.0%	13.3%	4.0%	2.0%	12.0%	4.0%	100.0%



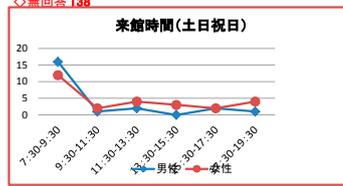
【職業】 ◆回答率 96.8%

職業	人数	構成比
会社員	29	16.0%
自営業	4	2.2%
主婦	94	51.9%
パート	23	12.7%
アルバイト	7	3.8%
学生	1	0.5%
その他	15	8.3%
合計	181	100.0%



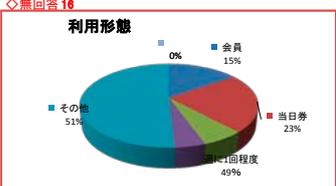
【性別×来館時間(土日祝日)】 ◆回答率 26.2%

性別	来館時間(土日祝日)							合計	構成比
	7:30-9:30	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	16	1	2	0	2	1	0	22	
女性	12	2	4	3	2	4	0	27	
合計	28	3	6	3	4	5	0	49	
構成比	57.1%	6.1%	12.2%	6.1%	8.2%	10.2%	0.0%	100.0%	



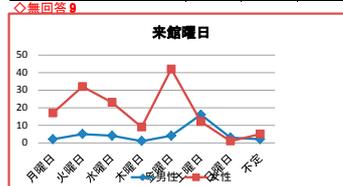
【性別×形態】 ◆回答率 91.4%

性別	来館回数					合計	構成比
	会員	当日券	回数券	定期券	その他		
男性	5	11	4	1	12	0	33
女性	21	28	7	7	75	0	138
合計	26	39	11	8	87	0	171
構成比	15.2%	22.8%	6.4%	4.7%	50.9%	0.0%	100.0%



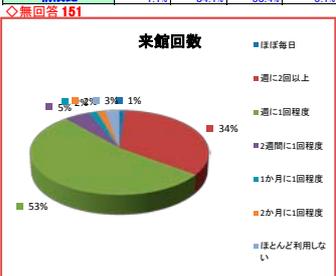
【性別×来館曜日】 ◆回答率 95.2%

性別	来館曜日							合計	構成比
	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日		
男性	2	5	4	2	4	16	3	2	
女性	17	32	23	9	42	12	1	5	
合計	19	37	27	11	46	28	4	7	
構成比	10.7%	20.8%	15.2%	5.6%	25.8%	15.7%	2.2%	3.9%	



【性別×来館回数】 ◆回答率 94.1%

性別	来館回数							合計	構成比
	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か月に1回程度	2か月に1回程度	ほとんど利用しない		
男性	0	11	21	1	1	1	1	36	
女性	2	49	73	8	2	2	4	140	
合計	2	60	94	9	3	3	5	176	
構成比	1.1%	34.1%	53.4%	5.1%	1.7%	1.7%	2.8%	100.0%	



【性別×来館時出発点】 ◆回答率 94.7%

性別	来館時出発点				合計	構成比
	自宅	勤務先	学校	その他		
男性	33	2	0	0	35	
女性	135	7	0	0	142	
合計	168	9	0	0	177	
構成比	94.4%	5.1%	0.0%	0.0%	100.0%	



【来館手段】 ◆回答率 94.7%

来館手段	人数	構成比
徒歩	60	33.9%
自転車	33	18.6%
公共交通機関	14	7.9%
車	65	36.7%
バイク	4	2.3%
その他	1	0.6%
合計	177	100.0%



【性別×施設を知った理由】 ◆回答率 95.7%

性別	施設を知った理由							合計	構成比
	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	27	0	7	1	0	2	0	37	
女性	89	10	13	15	0	17	5	149	
合計	116	10	20	16	0	19	5	185	
構成比	59.5%	5.1%	10.3%	8.2%	0.0%	9.7%	2.6%	100.0%	



【来館にかかる時間】 ◆回答率 53.5%

来館にかかる時間	人数	構成比
10分以内	41	28.0%
20分以内	28	19.0%
30分以内	19	12.0%
30分超	12	8.0%
合計	100	100.0%



【性別×主な利用施設】 ◆回答率 93.0%

性別	主な利用施設					合計	構成比
	アリーナ	トレーニング室	プール	スタジオ	その他		
男性	5	2	24	4	1	36	
女性	49	13	36	30	0	128	
合計	54	15	60	34	1	164	
構成比	25.1%	7.0%	27.9%	15.8%	0.5%	100.0%	



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いただきます。

みなさまのご意見・ご要望等をお気軽にお聞かせ下さい。

施設名 横浜国際プール

(各項目の該当する数字に○をして下さい)

2012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	2. 20代	3. 30代	4. 40代	5. 50代
	6. 60代	7. 70代	8. 80代	9. 90代以上	
1-3. 職業	1. 会社員	2. 自営業	3. 主婦	4. パート	5. アルバイト
	6. 学生	7. その他			
1-4. 利用形態	1. 会員	2. 当日券	3. 回数券	4. 定期券	5. その他
1-5. 利用回数	1. ほぼ毎日	2. 週に2回以上	3. 週に1回程度	4. 2週間に1回程度	
	5. 1ヶ月に1回程度	6. 2ヶ月に1回程度	7. ほとんど利用しない		
1-6. 来館手段と所要時間(出発地点から)	1. 徒歩	2. 自転車	3. 公共交通機関	4. 車	5. バイク
	6. その他()				
	1. 10分以内	2. 20分以内	3. 30分以内	4. 30分を超えている	
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	1. 9~11時	2. 11~13時	3. 13~15時	4. 15~17時
		5. 17~19時	6. 19~21時	7. 21~23時	
	土・日・祝日	1. 9~11時	2. 11~13時	3. 13~15時	4. 15~17時
		5. 17~19時	6. 19~21時		
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	2. 火曜日	3. 水曜日	4. 木曜日	5. 金曜日
	6. 土曜日	7. 日曜日	8. 不定(特に決まっていない)		
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	2. 新聞折込チラシ	3. 利用者の紹介	4. パンフレット	5. 看板・のぼり
	6. ホームページ	7. 広報誌	8. その他()		
1-11. 主な利用施設(複数回答可能)	1. アリーナ(体育館)	2. トレーニング室	3. プール	4. スタジオ	5. 温浴施設
	6. その他()				
1-12. ふだん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			
1-13. 当施設を利用されてどのような効果がありましたか (複数回答可能)	1. 体力がついた	2. やせた	3. 筋力がついた	4. 仲間ができた	5. ストレス解消
	6. 生活リズムが規則正しくなった	7. その他			

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	5. 大変悪い
2-2. スタッフの対応について	1. 大変良い	2. 良い	3. 普通	4. 悪い	5. 大変悪い
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	5. 大変悪い
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	5. 大変悪い
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	5. 大変汚い
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	5. 大変わかりにくい

※設問は裏面にも続きます。

