

(事業報告書様式1)

年度利用料金収入実績

公園名	月	金額
川辺公園プール	7月	623,350円
	8月	619,730円
	9月	13,020円
	計	1,256,100円
鶴ヶ峰本町公園プール	7月	738,510円
	8月	673,740円
	9月	3,950円
	計	1,416,200円
大貫谷公園プール	7月	747,070円
	8月	711,130円
	9月	7,870円
	計	1,466,070円

(事業報告書様式2)

年度公園施設及び有料施設利用回数・稼働率(月別)

公園名	月	稼働日数/稼働率
川辺公園プール	7月	17日/94%
	8月	29日/94%
	9月	2日/100%
	計	48日/94%
鶴ヶ峰本町公園プール	7月	17日/94%
	8月	29日/94%
	9月	2日/100%
	計	48日/94%
大貫谷公園プール	7月	17日/94%
	8月	29日/94%
	9月	2日/100%
	計	48日/94%

(事業報告書様式3)

年度公園利用状況

公園名	月	利用者数
川辺公園プール	7月	4,182人
	8月	4,949人
	9月	116人
	計	9,247人
鶴ヶ峰本町公園プール	7月	5,996人
	8月	5,692人
	9月	49人
	計	11,737人
大貫谷公園プール	7月	6,247人
	8月	6,427人
	9月	78人
	計	12,752人

(事業報告書様式4)

業務の第三者委託実績

業務	内容	再委託会社 及び金額	年回数	実施月日	評価	対応 状況
ろ過機点検 業務	ろ過機整備	(株)ユニ機工	各3回	川辺： 5月22日、7月3日、9月5日 鶴ヶ峰本町： 5月22日、7月2日、9月5日 大貫谷： 5月24日、7月2日、9月5日	良好	良好
エレメントオ ーバーホール	ろ過機分解洗 浄	(株)ユニ機工	1回	大貫谷： 7月13日	良好	良好
廃棄物処理 業務	廃棄物回収 及び処理	(有)林商会	各11回	川辺： 8月3・6・10・13・17・20・ 24・27・31日、9月3・5日 鶴ヶ峰本町： 8月3・6・10・13・17・20・ 24・27・31日、9月3・5日 大貫谷： 8月3・6・10・13・17・20・ 24・27・31日、9月3・5日	良好	良好

除草・剪定 業務	植栽剪定	(有)森造園	各1回	川辺： 7月2日 鶴ヶ峰本町： 6月18日 大貫谷： 6月21日	良好	良好
プールサイド 及び函体清掃 業務	プールサイド 及び函体清掃	(株)スリーウッド	各1回	川辺： 6月14日 鶴ヶ峰本町： 6月12日 大貫谷： 6月22日	良好	良好
水質検査業務	水質検査	(株)シェル	各2回	川辺： 7月18日、8月7日 鶴ヶ峰本町： 7月19日、8月6日 大貫谷： 7月19日、8月6日	良好	良好
券売機保守 点検業務	券売機保守 点検	グローリー(株)	各1回	川辺： 7月4日 鶴ヶ峰本町： 7月4日 大貫谷： 7月5日	良好	良好
利用者満足度 調査	利用者アンケ ートの実施・ 集計	(株)バルク	各1回	川辺： 7月17日～8月31日 鶴ヶ峰本町： 7月17日～8月31日 大貫谷： 7月17日～8月31日	良好	良好

(事業報告書様式5)

年度修繕実績

川辺公園プール

修繕実績無

鶴ヶ峰本町公園プール

修繕年月日	修繕箇所	金額 (円)	委託業者名または 直営かの記載	対応状況
2018年6月24日	子ども用プール 受付ガラス	12,960	(株)アマノユリコー ポレーション	良好
2018年7月11日	子ども用プール シャワー	96,120	(株)ユニ機工	良好

大貫谷公園プール

修繕年月日	修繕箇所	金額 (円)	委託業者名または 直営かの記載	対応状況
2018年5月24日	入口シャッター シリンダー	25,402	文化シャッター(株)	良好
2018年7月13日	25mプール洗眼 水栓	39,960	(株)ユニ機工	良好

(事業報告書様式6)

年度増減備品一覧

品名	形状・その他	単価 (円)	購入		廃棄		増減数	増減理由
			数量	年月日	数量	年月日		
電話		11,056	1	2018年 6月	1	2018年 6月	0	故障のため

(事業報告書様式7)

苦情対応報告

・川辺公園プール

特になし

・鶴ヶ峰本町公園プール

特になし

・大貫谷公園プール

	年月日	内容及び苦情者	対応結果
1	2018年8月1日	17時頃帰る際の精算時に職員が受付を離れて片付けを始めた。受付を優先すべきであるので、きちんと指導してほしい。	片付け及び清掃業務に取り掛かる時間は、利用者全員が完全退館してからの開始を徹底するように指導しました。また、全スタッフに対して、本業務の最優先事項は利用者の安全確保及び懇切丁寧な対応であることを再認識させ、業務に携わるように指導しました。責任者に対しては、各スタッフの従事状況について適宜確認し、適切な運営状況を整備できているかどうか配慮するように指示しました。

2	2018年8月28日	<p>プールのスタッフが公園内をバイクで通行していたため、利用者が責任者に注意したところ、『本人は乗っていない』と返事を受けたが、現場を見て注意しているのに、その回答はおかしい。また、駐輪場が荒れている。</p>	<p>責任者に対して、利用者の意見を真摯に受け止め、事実云々で回答するのではなく、利用者に対して不快感を与えてしまった事実を反省し、利用者の意見に対して傾聴する姿勢を取るよう指導しました。また、全公園プールの責任者に対して、自公園の従業員の出勤方法を再確認させ、バイクや自動車での出勤は全面禁止している旨を再度周知するよう指導しました。駐輪場につきましては、既に整理整頓していただきたい旨の案内はしておりますが、改めて駐輪場の整頓を利用者に対してお願いしていくように指示しました。</p>
---	------------	--	--

事故対応報告

- ・川辺公園プール

特になし

- ・鶴ヶ峰本町公園プール

特になし

- ・大貫谷公園プール

特になし

(事業報告書様式8)

市民サービスの向上や公園の魅力向上・利用促進

1 自主事業を含めた提案事業の方向性と狙いのまとめ

- ・利用者の多くを子どもが占めていることを踏まえ、無料で参加できる事業を中心に構成しました。
- ・事前に施設内で事業実施について告知を行い、参加者の増加を図りました。

2 市民サービス向上取組の考え方

- ・多くの自主事業を実施することにより、繰り返し訪れたいくなるような施設づくりを図りました。
- ・市民サービス向上に向けて、遊具や浮き具の貸出をする他に、エアーコンプレッサーを用意することで、利用者自身が持ち込む遊具等につきましてもストレス無くご利用いただける環境を整えております。

3 利用促進の取組、利用者支援等の取組について

- ・利用促進につなげるため、ポイントカードや回数券を発行し、複数回施設を利用していただくことで、利用者に還元できる方策に取り組んでおります。

4 指定管理者が課題に感じている公園運営改善策

- ・屋外施設のため、猛暑が続くことにより水温が上昇し、利用者が満足できる水温を提供できないことが課題と感じております。
- ・そこで、ブルーシート等を用いてプールに日除けを作り、水温の上昇を抑える方策に取り組みたいと考えております。

5 広報やパブリシティー取組の考え方

- ・利用者に施設の情報をより良く知っていただくために、当グループが管理運営を務める公園プールHP上での情報発信を積極的に行っております。子どものお出かけ先情報をまとめているサイトや、地域のイベント誌にも積極的に情報を開示することで、新規利用者の増加に繋がるよう意識しております。また、地域のラジオ番組のインタビューなど、パブリシティーの取組につきましても、積極的に対応しております。

6 利用者ニーズ把握取組の考え方

- ・施設の運営状況について客観的な評価をいただくために行う第三者評価機関による外部モニタリング（利用者満足度調査）を実施しました。
- ・また、利用者から随時ご意見を頂戴できるように、ご意見箱を設置し、意見を集約し北部公園緑地事務所へ報告しております。
- ・即時に対応できるご意見につきましては対応し、対応に時間が掛かるご意見に対しては閉場期間中の責任者会議で対応策を協議し、翌年度の運営で解消できるように努めます。

(事業報告書様式9)

収支報告書(指定管理料のみ)

(単位:円)

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
収入の部						
指定管理料	20,664,200		20,664,200	20,664,200	0	
利用料金収入	5,368,000		5,368,000	4,138,370	1,229,630	
自主事業収入	174,000		174,000	0	174,000	当初予算では自動販売機収入を見込んでいたが、決算額は設置管理許可収入へ変更
雑入						
その他雑入						
収入合計	26,206,200		26,206,200	24,802,570	1,403,630	

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
支出の部						
人件費	14,700,000		14,700,000	14,798,490	-98,490	
給与・賃金	13,965,000		13,965,000	14,058,566	-93,566	
社会保険料	735,000		735,000	739,924	-4,924	
通勤手当						
健康診断費						
勤労者福祉共済掛金						
退職給付引当金繰入額						
事務費	2,595,000		2,595,000	2,972,677	-377,677	
旅費						
消耗品費	1,360,000		1,360,000	2,130,685	-770,685	薬剤費等
会議賄い費						
印刷製本費						
使用料及び賃借料	105,000		105,000	0	105,000	
(横浜市への支払い分)	105,000		105,000	0	105,000	自動販売機目的の外使用料を見込んでいたが、決算額は設置管理許可収入へ変更
(その他)						
備品購入費	120,000		120,000	113,908	6,092	エアコンプレッサー等
図書購入費						
施設責任賠償保険	155,000		155,000	113,540	41,460	施設賠償責任保険等
職員等研修費				10,500	-10,500	
振込手数料						
リース料	855,000		855,000	604,044	250,956	券売機等
手数料						
地域協力費						
自主事業費	150,000		150,000	153,153	-3,153	
管理費総合計	17,445,000		17,445,000	17,924,320	-479,320	

(単位：円)

光熱水費合計						
光熱水費(電気)						
光熱水費(ガス)						
光熱水費(水道)						
光熱水費(下水道)						
清掃費			462,240	-462,240		
修繕費	630,000	630,000	173,642	456,358		
機械警備費						
施設保全費	3,255,000	3,255,000	1,258,886	1,996,114		
空調衛生設備保守						
消防設備保守						
電気設備保守						
害虫駆除清掃保守				0		
その他保全費・園地管理費	3,255,000	3,255,000	1,258,886	1,996,114		HP保守管理 32,400 ろ過機点検 162,000 水質検査 120,528 廃棄物処理 454,178 除草剪定 267,300 エレメントオーバーホール 222,480
共益費(合築等の場合)				0		
公租公課	1,939,000	1,939,000	1,861,402	77,598		
公租公課(事務所税)				0		
公租公課(消費税)	1,939,000	1,939,000	1,861,402	77,598		
公租公課(印紙税)						
その他公租公課						
事務経費	2,605,000	2,605,000	2,605,000	0		
事務経費(本部分)	2,605,000	2,605,000	2,605,000	0		事務職員経費1,302,500 経理職員経費1,302,500
事務経費(当該施設分)						
その他経費(当該公園分)	332,200	332,200	271,074	61,126		通信費・モニタリング費・求人費
支出合計	26,206,200	26,206,200	24,556,564	1,649,636		
差引	0	0	246,006	-246,006		

(参考) 指定管理料外の経費

(単位：円)

設置管理許可収入合計	0	0	326,301	-326,301		
設置管理許可支出合計	0	0	69,600	-69,600		
差引	0	0	256,701	-256,701		

(事業報告書様式 10)

運営目標・実績報告

目標設定の視点	当初設定した運営目標	当初設定した管理指数・数値	実績	目標との差異	今後の取組(改善計画)
業務運営1 (達成目標、運営業務の実施方針)	利用者の満足度を意識し、質の高いサービスを提供します。 安心して、気持ちよく、楽しく利用していただくことを基本方針とします。	施設の運営状況について客観的な評価をいただくために行う第三者評価機関による外部モニタリング(利用者満足度調査)における「継続利用」の項目について「利用したい・やや利用したい」の評価を85%以上取得	川辺公園 99.1% 鶴ヶ峰本町公園 100% 大貫谷公園 94.4% 取得	川辺公園 +14.1% 鶴ヶ峰本町公園 +15% 大貫谷公園 +9.4%	引き続き利用者の再来を促すような自主事業やサービスを提供します。
業務運営2 (利用者サービスの向上、利用者満足度や利用者数の増、利用しやすさ向上)	利用者の反復利用につながるよう努めます。	平成29年度運営日数対比、利用者数の増加	グループ計 3,660名増	グループ計 12%増	天候に左右される部分ではありますが、引き続き利用者増に努めます。
業務運営3 (人員配置、緊急時対応計画、防犯防災、災害対応)	利用者の安全対策を第一に考え、利用者の安全性を確保できる体制を構築します。	各公園プール事故件数0件	各公園 0件	無	引き続き適正な監視体制を維持し、利用者の安全を確保します。
人材育成 研修実施効果等	接遇教育を徹底します。	各公園プール苦情0件	川辺公園 0件 鶴ヶ峰本町公園 0件 大貫谷公園 2件	-2件	場内におけるスタッフの立ち振る舞いについて研修を徹底し、利用者に対してふさわしい対応を取れるように指導します。

目標設定の視点	当初設定した運営目標	当初設定した管理指数・数値	実績	目標との差異	今後の取組(改善計画)
維持管理1 (施設の保守管理、補修計画)	プール開場までに、利用者にとって利便性が悪い・危険であると感じるような箇所を出来得る限り取除きます。	開場までに修繕業務完了	各公園とも完了	無	引き続き利便性が悪い・危険であると感じるような箇所について調査し、随時修繕を行います。
維持管理2 (清掃、園地維持管理、災害対応)	利用者及び職員の熱中症対策を行います。	各公園に熱中症対策となる備品等を配置	職員用にクーラーBOXの配置、利用者用に経口保水液の配置	無	年々熱中症の危険性が高まっておりますので、継続して日除けスペースの設置や、経口保水液の配置を実施します。
収支 (修繕等、収入、支出)	利用料金収入について当初予算額の達成に努めます。	グループ計 5,368,000円	グループ計 1,229,630円の未達	グループ計 -1,229,630円	利用者数の増加を図り、収入増を目指します。
経費節減策	各公園プールの備品・消耗品等の無駄な購入を抑え、経費を削減いたします。	適正な備品購入費・消耗品費の使用	備品購入費 113,908円 消耗品費 2,130,685円	備品購入費 +6,092円 消耗品費 -770,685円	猛暑による塩素の購入増による消耗品費の増額となったため、適正な額を確保してまいります。

(事業報告書様式 11)

自主事業実施報告

	事業名	目的・内容	実施時期	回数	実施結果考察
1	スタンプカードサービス	小学生以下を対象にスタンプカードを発行した。	随時	随時	好評
2	共通回数券の発行	当グループ管理の公園プールにおいて共通利用できる回数券を発行した。	随時	随時	好評
3	空気入れの貸出	電動式空気入れを貸し出した。	随時	随時	好評
4	遊具の貸出	浮輪・ビーチボール等の遊具を貸し出した。	随時	随時	好評
5	アヒルと遊ぼう！	ビニールプールにアヒルの人形を浮かべて楽しんでいただいた。	8月	川辺 1回 鶴ヶ峰本町 1回 大貫谷随時	好評
6	ミニミニライフガード誕生！	小学生以下の希望者を対象にライフガード体験イベントを実施した。(10名程度)	8月	各 1回	大変好評
7	夏の思い出発表会 「ハピプルちゃん の塗り絵」	イメージキャラクター「ハピプルちゃん」の塗り絵を利用者から集め施設に掲示した。 (何名でも※1人1枚まで)	随時	随時	好評
8	水中PK大会	水中で監視員が守るゴールに向かって水球の要領で対決形式を楽しんでいただいた。	8月	各 1回	好評
9	無料開放デー	終日プールを無料で開放した。	8月	各 1回	大変好評
10	特別感謝デー	1時間分の料金で2時間利用できるイベントを実施した。	8月	各 1回	大変好評
11	宝探し	水慣れをするために、水中で石やカラーボールを拾い、遊びの中で水に親しんでいただいた。	8月	川辺 1回 鶴ヶ峰本町 27回 大貫谷 1回	大変好評
12	避難・防災訓練	保育園や学童の幼児・児童と避難・防災訓練を行った。	9月	各 1回	地元との協働事業として良好
13	はびふる祭り (縁日風イベント)	小学生以下を対象にアヒルスくい等を行った。	8月	川辺 1回 鶴ヶ峰本町 1回	大変好評
14	流れるプールを作ろう！	全員で歩いて力を合わせ、人力で流れるプールを作った。	8月	川辺 2回 鶴ヶ峰本町 15回 大貫谷 1回	大変好評
15	ワンポイントレッスン	泳法上達を求めている利用者に対して監視員が泳法指導した。	8月	各 1回	概ね好評

(事業報告書様式 12)

利用者アンケート結果

・川辺公園プール

◇総合満足度はほぼ全員が満足で評価が非常に高い

総合満足度は「満足」が 62.3%、「やや満足」が 36.8%で、99.1%が満足と回答している。継続利用意向は「利用したい」が 82.4%、「やや利用したい」が 16.7%で、99.1%がまた利用したいと回答している。ネットプロモータースコアは、推奨者(10点・9点) 38.1% - 批判者(6~0点) 10.5% = NPS 27.6 となっている。

◇利用目的は家族との交流、プールの認知経路は立ち寄り、イベントの認知は2割

利用曜日は「土曜・日曜・祝日」(53.8%)、利用時間帯は「12時~16時」(55.2%)が多くなっている。利用目的は「家族との交流」(55.7%)、「仲間・友人との交流」(21.7%)が多く、利用頻度は「月に2~3回」が30.2%で最も多い。プールの認知経路は「立ち寄り」が5割を占めている。また、プールでのイベント認知は2割となっている。

◇施設評価はスタッフのすべての項目で高い満足度

評価指標【スタッフ】の項目全てで「満足」と「やや満足」の比率合計が9割を超えている。評価指標【快適性】のうち、「更衣室、ロッカー、シャワー室等の使いやすさ」、【清掃】のうち、「更衣室、ロッカー、シャワー室等の清潔さ」では、不満の合計が2割以上みられ、他の評価項目と比べやや高くなっている。意見・要望では、ロッカーの拡充、シャワー温度についての声あげられている。

・鶴ヶ峰本町公園プール

◇総合満足度はほぼ全員が満足で評価が非常に高い

総合満足度は「満足」が 66.3%、「やや満足」が 32.7%で、99.0%が満足と回答している。継続利用意向は「利用したい」が 84.2%、「やや利用したい」が 15.8%で、利用したくないとの回答はみられなかった。ネットプロモータースコアは、推奨者(10点・9点) 48.0% - 批判者(6~0点) 11.0% = NPS 37.0 となっている。

◇利用目的は家族との交流、プールの認知経路は立ち寄り、イベントの認知はおよそ2割

利用曜日は「平日」(71.0%)、利用時間帯は「9時~12時」(66.0%)が多くなっている。利用目的は「家族との交流」(64.0%)、「仲間・友人との交流」(28.0%)が多く、利用頻度は「今回が初めて」が25.0%で最も多い。プールの認知経路は「立ち寄り」が43.4%で最も高い。また、プールでのイベント認知はおよそ2割となっている。

◇施設評価はスタッフのすべての項目で高い満足度

評価指標【スタッフ】の評価項目すべてで「満足」と「やや満足」の比率合計が9割を超えている。評価指標【快適性】のうち、「トイレの使いやすさ」で4割近く、「更衣室、ロッカー、シャワー室等の使いやすさ」で3割近く、また、評価指標【清掃】の評価項目すべてで2割程度、それぞれ不満がみられ、他の評価項目と比べ不満が高くなっている。意見・要望では、トイレの清潔さ、日よけ対策についての声あげられている。

・大貫谷公園プール

◇総合満足度は9割以上が満足で評価が非常に高い

総合満足度は「満足」が45.8%、「やや満足」が48.6%で、94.4%が満足と回答している。継続利用意向は「利用したい」が62.5%、「やや利用したい」が31.9%で、9割を超えている。ネットプロモータースコアは、推奨者（10点・9点）34.7% - 批判者（6～0点）22.2% = NPS 12.5となっている。

◇利用目的は仲間との交流、プールの認知経路は紹介、イベントの認知は3割

利用曜日は「土曜・日曜・祝日」（54.2%）、利用時間帯は「12時～16時」（62.5%）が多くなっている。利用目的は「仲間・友人との交流」（63.9%）が最も多く、利用頻度は「週に2～3回」（27.8%）、「週に4～5回」（25.0%）が多くなっている。プールの認知経路は「友人・知人の紹介」が43.1%で最も高い。また、プールでのイベント認知は3割となっている。

◇施設評価はプール、スタッフの項目で高い満足度

3つの評価指標【プール】 【スタッフ】のすべての評価項目で「満足」と「やや満足」の比率合計が8割を超えている。評価指標【清掃】のうち、「トイレの清潔さ」の不満の合計が2割みられ、他の評価項目と比べやや不満が高くなっている。意見・要望では、利用期間の延長、更衣室の清潔さについての声があげられている。

(事業報告書様式 13)

研修実施報告

	実施日	研修名	内容及び効果
1	随時	指定管理者講習	内容 指定管理者としての心構えや、施設の設置目的達成のための検討 効果 内容について良く理解できた。
2	随時	人権啓発研修	内容 人権に関する基本研修や公平・平等な施設運営について 効果 内容について良く理解できた。
3	随時	CS（顧客満足度）研修	内容 CS 向上に向けての取組み検討や苦情処理方法の確認 効果 内容について良く理解できた。
4	随時	コンプライアンス（法令遵守）研修	内容 法令及び規則等の確認や、コンプライアンス教育の徹底 効果 内容について良く理解できた。
5	随時	防犯・防災・緊急時対応研修	内容 危機管理行動マニュアルの読み合わせ、応急措置法、心肺蘇生法、AED の取扱について 効果 内容について良く理解できた。
6	随時	接遇マナー研修	内容 接遇研修及び実務研修 効果 苦情につながってしまったため、再度徹底が必要である。
7	随時	個人情報保護及び情報公開	内容 個人情報保護法等の理解とプライバシーマークに基づいた研修 効果 内容について良く理解できた。