

(事業報告書様式1)

年度利用料金収入実績

公園名	月	金額
菊名池公園プール	7月	6,804,550円
	8月	8,623,750円
	9月	85,950円
	計	15,514,250円
綱島公園プール	7月	945,450円
	8月	846,870円
	9月	28,650円
	計	1,820,970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
菊名池公園プール	7月	17日/94%
	8月	29日/94%
	9月	2日/100%
	計	48日/94%
綱島公園プール	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
菊名池公園プール	7月	19,240人
	8月	22,967人
	9月	405人
	計	42,612人
綱島公園プール	7月	6,437人
	8月	5,912人
	9月	170人
	計	12,519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	富田屋管工(株)	各3回	菊名池： 4月12日、6月29日、9月5日 網島： 5月2日、6月30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	富田屋管工(株)	1回	菊名池： 4月12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	菊名池： 8月3・6・10・13・17・20・24・ 27・31日、9月3・5日 網島： 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	菊名池： 6月26～28日 網島： 7月4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	菊名池： (株)スリーウッド 網島： (株)石森製作所 (株)スリーウッド	各2回	菊名池： 6月8・11～14日 網島： 6月18・21日	良好	良好
可動床点検業 務	可動床の設 置、撤去、点検	(株)石森製作所	2回	網島： 6月22日、9月5日	良好	良好
人工芝敷設及 び撤去業務	人工芝の敷設 及び撤去	(有)ヤマノウチス ポーツ	2回	網島： 6月13日、9月10日	良好	良好
水質検査業務	水質検査	(株)シェル	菊名池 2回 網島 3回	菊名池： 7月18日、8月7日 網島： 7月18日、8月7日・23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	菊名池： 7月2日 網島： 7月3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	菊名池： 7月17日～8月31日 網島： 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

菊名池公園プール

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7月3日	プールサイド	99,360	(株)川上工務店	良好
2018年7月5日	3号起流ポンプ モーター	631,800	(株)光伸	良好
2018年11月10日	流水プールろ過 装置	99,360	富田屋管工(株)	良好

網島公園プール

修繕実績無

(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

- ・菊名池公園プール

	年月日	内容及び苦情者	対応結果
1	2018年8月13日	券売機前で両替をお願いしている家族に対して受付の年配男性が舌打ちし、文句を言いながら両替をしていた。今後の年配スタッフへの指導を徹底してほしい。	上記のような対応はしていないと報告を受けましたが、利用者への接遇態度がどのような捉え方をされるのかを、改めて意識して従事するように指導しました。

- ・綱島公園プール

特になし

事故対応報告

- ・菊名池公園プール

特になし

- ・綱島公園プール

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もは対応し、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	4,991,800	864,000	5,855,800	5,855,800	0	
利用料金収入	19,968,000		19,968,000	17,328,180	2,639,820	
自主事業収入	458,000		458,000	0	458,000	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	25,417,800		26,281,800	23,183,980	3,097,820	

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	13,130,000		13,130,000	13,155,426	-25,426	
給与・賃金	12,485,000		12,485,000	12,509,177	-24,177	
社会保険料	645,000		645,000	646,249	-1,249	
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	3,190,000		3,190,000	3,729,582	-539,582	
旅費						
消耗品費	1,700,000		1,700,000	2,372,694	-672,694	薬剤費等
会議賄い費						
印刷製本費						
使用料及び賃借料	215,000		215,000	0	215,000	
(横浜市への支払い分)	215,000		215,000	0	215,000	自動販売機目的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	80,000		80,000	183,242	-103,242	エアーコンプレッサー等
図書購入費						
施設責任賠償保険	205,000		205,000	156,610	48,390	施設賠償責任保険等
職員等研修費					0	
振込手数料						
リース料	990,000		990,000	1,017,036	-27,036	券売機等
手数料						
地域協力費						
自主事業費	100,000		100,000	102,102	-2,102	
管理費総合計	16,420,000		16,420,000	16,987,110	-567,110	

(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				612,360	-612,360	
修繕費	420,000		420,000	830,520	-410,520	
機械警備費						
施設保全費	4,710,800	864,000	5,574,800	3,935,206	1,639,594	補正額内訳：人工芝設置撤去 864,000
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				54,000	-54,000	
その他保全費・園地管理費	4,710,800	864,000	5,574,800	3,881,206	1,693,594	HP保守管理 21,600 ろ過機点検 234,900 水質検査 120,528 廃棄物処理 254,178 除草剪定 178,200 可動床点検等 1,164,780 エレメントオーバーホール 869,940 人工芝設置撤去 1,037,080
共益費(合築等の場合)					0	
公租公課	1,882,000		1,882,000	2,508,056	-626,056	
公租公課(事務所税)				780,293	-780,293	
公租公課(消費税)	1,882,000		1,882,000	1,727,763	154,237	
公租公課(印紙税)						
その他公租公課						
事務経費	1,765,000		1,765,000	1,765,000	0	
事務経費(本部分)	1,765,000		1,765,000	1,765,000	0	事務職員経費882,500 経理職員経費882,500
事務経費(当該施設分)						
その他経費(当該公園分)	220,000		220,000	268,706	-48,706	通信費・モニタリング費・求人費
支出合計	25,417,800		26,281,800	26,906,958	-625,158	
差引	0		0	-3,722,978	3,722,978	

(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	640,742	-640,742	
設置管理許可支出合計	0		0	186,300	-186,300	
差引	0		0	454,442	-454,442	

## (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	菊名池公園 100% 綱島公園 97% 取得	菊名池公園+15% 綱島公園+12%	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 3,055 名減	グループ計5%減	より多くの利用者に施設をご利用いただけるよう魅力的な事業の実施等に努めます。
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	菊名池公園 1件 綱島公園 0件	-1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 19,968,000円	グループ計 17,328,180円	グループ計 -2,639,820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 183,242円 消耗品費 2,372,694円	備品購入費 -103,242円 消耗品費 -672,694円	施設の利便性向上に向けた備品購入費の増額及び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いきます。

## (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	菊名池随時 綱島1回	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	菊名池のみ 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	各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。	8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	菊名池2回 綱島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。	7月	綱島のみ 1回	大変好評
15	ヤゴ救出大作戦！！	命の大切さや生態系を守る必要性をボランティア団体の方から説明を受けた。	6月	各1回	大変好評
16	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	菊名池のみ 1回	好評

(事業報告書様式 12)

利用者アンケート結果

・菊名池公園プール

◇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 71.7%、「やや満足」が 27.3%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 81.8%、「やや利用したい」が 18.2%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）48.5% - 批判者（6～0点）14.4% = NPS 34.0 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2割

利用曜日は「平日」（60.2%）、利用時間帯は「12時～16時」（57.6%）が多くなっている。

利用目的は「仲間・友人との交流」（58.6%）が多く、利用頻度は「月に1回」が 31.3%で最も多い。

プールの認知経路は「友人・知人の紹介」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。

◇施設評価はプール、スタッフの項目で高い満足度

評価指標【プール】、【スタッフ】それぞれ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【清掃】のうち、「トイレの清潔さ」でおおよそ3割、「更衣室、ロッカー、シャワー室等の清潔さ」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、売店・食事スペースの充実、シャワーの水温についての声あげられている。

・綱島公園プール

◇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 39.0%、「やや満足」が 57.0%で、96.0%が満足と回答している。

継続利用意向は「利用したい」が 57.0%、「やや利用したい」が 40.0%で、97.0%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）38.0% - 批判者（6～0点）22.0% = NPS 16.0 となっている。

◇利用目的は交流、プールの認知経路は紹介、イベントの認知は約5割

利用曜日は「土曜・日曜・祝日」（63.6%）、利用時間帯は「9時～12時」（41.4%）、「12時～16時」（39.4%）が多くなっている。

利用目的は「家族との交流」（35.4%）、「仲間・友人との交流」（27.3%）が多く、利用頻度は「週に2～3回」が 27.3%で最も高い。

プールの認知経路は「友人・知人の紹介」が 47.5%で最も高い。また、プールでのイベント認知は約5割となっている。

◇施設評価はスタッフ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「トイレの使いやすさ」、評価指標【清掃】の「トイレの清潔さ」で不満が2割を超え、トイレについての不満が高くなっている。

意見・要望では、利用可能期間についての声あげられている。

(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。