

(事業報告書様式1)

年度利用料金収入実績

公園名	月	金額
千草台公園プール	7月	726,240円
	8月	676,020円
	9月	6,900円
	計	1,409,160円
茅ヶ崎公園プール	7月	1,743,300円
	8月	1,533,400円
	9月	30,200円
	計	3,306,900円
山崎公園プール	7月	1,141,290円
	8月	859,090円
	9月	22,740円
	計	2,023,120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
千草台公園プール	7月	17日/94%
	8月	29日/94%
	9月	2日/100%
	計	48日/94%
茅ヶ崎公園プール	7月	17日/94%
	8月	29日/94%
	9月	2日/100%
	計	48日/94%
山崎公園プール	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
千草台公園プール	7月	5,337人
	8月	5,293人
	9月	59人
	計	10,689人
茅ヶ崎公園プール	7月	6,523人
	8月	6,801人
	9月	168人
	計	13,492人
山崎公園プール	7月	8,243人
	8月	7,941人
	9月	193人
	計	16,377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	千草台： 5月2日、7月2日、9月5日 茅ヶ崎： 5月2日、7月2・3日、9月5日 山崎： 5月2日、7月2日、9月5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	千草台： 8月3・6・10・13・17・20・24・ 27・31日、9月3・5日 茅ヶ崎： 8月3・6・10・13・17・20・24・ 27・31日、9月3・5日 山崎： 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	1回	千草台： 7月8日 茅ヶ崎： 7月7日 山崎： 7月5・6日	良好	良好
プールサイド 及び函体清掃	プールサイド 及び函体清掃	(株)スリーウッド	千草台 1回	千草台： 6月20日	良好	良好

業務			茅ヶ崎・山崎 2回	茅ヶ崎： 6月19・26日 山崎： 6月19・26日		
水質検査業務	水質検査	(株)シエル	各2回	千草台： 7月19日、8月6日 茅ヶ崎： 7月19日、8月6日 山崎： 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	千草台： グローリー(株) 茅ヶ崎・山崎： (株)シンフォニア エンジニアリン グ	各1回	千草台： 7月5日 茅ヶ崎： 7月3日 山崎： 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	千草台： 7月17日～8月31日 茅ヶ崎： 7月17日～8月31日 山崎： 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

## 千草台公園プール

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25日	管理棟トイレ	70,200	(株)ユニ機工	良好
2018年5月25日	子ども用プール 排水管	68,040	(株)ユニ機工	良好
2018年6月2日	女子更衣室換気扇	57,240	(株)ユニ機工	良好
2018年7月11日	25mプールシャワー	55,080	(株)ユニ機工	良好
2018年7月13日	子ども用プール 洗眼水栓・シャワー ヘッド	98,280	(株)ユニ機工	良好
2018年8月2日	男子トイレ壁タイル	57,240	(株)川上工務店	良好
2018年10月14日	管理棟ガラス	43,200	(株)アマノユリ・コーポレーション	良好

## 茅ヶ崎公園プール

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10日	せせらぎ補給水槽 系統配管	27,000	(株)ユニ機工	良好
2018年7月27日	せせらぎろ過装置	57,240	富田屋管工(株)	良好

## 山崎公園プール

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
冷蔵庫		26,085	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

・千草台公園プール

	年月日	内容及び苦情者	対応結果
1	2018年7月18日	ご利用いただいたお子様3名のうち、同じ時間に入場したにもかかわらず、超過金を徴収されたお子様と、徴収されなかったお子様に対応が分かれる不平等な接客があった。	「着替え時間を考慮して退場予定時間に10分間を加えてサービス時間を設ける」という基準を、改めて全公園で徹底するように統括責任者より周知しました。また、今後は1時間の入場券であれば1時間10分後の退出時間を入場券の裏面に記載することを、徹底して行うように再指導いたしました。超過金をいただいてしまったお子様に再度ご利用いただける機会がございましたら、超過金の100円を返却するように指示しました。
2	2018年8月24日	休場の際、千草台公園プールに行ったら現場のプールには何も休場のお知らせが無かったので、開いているか開いてないかわからなかった。	閉場作業チェック表を作成し、閉場に伴う作業を行う際には、チェック表を活用して作業するように指示しました。

・茅ヶ崎公園プール

特になし

・山崎公園プール

	年月日	内容及び苦情者	対応結果
1	2018年8月6日	ラッシュガードをしていない利用者に対して、着用するように言ってほしいと伝えたが、何もしないと回答された。しっかりと指導してほしい。	利用者に対して誤解を招くような回答をしてしまったため、改めてどのように対応すべきかを指導しました。加えてラッシュガード着用依頼POPを作成し、全公園で貼付するように対応しました。

事故対応報告

・千草台公園プール

特になし

・茅ヶ崎公園プール

	年月日	内容及び被害	対応結果
1	2018年8月19日	プール縁部分を歩いていて、片足を踏み外して陰部を強打してしまい、出血する事故が起きました。	傷病者の友人保護者が付添でいたため、傷病者の保護者への連絡を依頼しましたが、繋がりませんでした。#7119へ電話し対処指導を受けた後に、救急車を要請しました。圧迫止血により患部からの出血を止め、救急搬送につなげましたが、数針縫うケガとなりました。事件発生後に、プールの縁の点検をしましたが、異常は見られませんでした。

・山崎公園プール

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、意見を集約し所管の公園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	14,934,400		14,934,400	14,934,400	0	
利用料金収入	11,168,000		11,168,000	6,739,180	4,428,820	
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	26,276,400		26,276,400	21,673,580	4,602,820	

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	15,315,000		15,315,000	14,782,800	532,200	
給与・賃金	14,545,000		14,545,000	14,039,558	505,442	
社会保険料	770,000		770,000	743,242	26,758	
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	2,760,000		2,760,000	2,878,191	-118,191	
旅費						
消耗品費	1,605,000		1,605,000	2,245,321	-640,321	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	130,000		130,000	149,935	-19,935	エアーコンプレッサー等
図書購入費						
施設責任賠償保険	215,000		215,000	130,450	84,550	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	705,000		705,000	352,485	352,515	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	18,225,000		18,225,000	17,814,144	410,856	

(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			451,440	-451,440		
修繕費	630,000	630,000	533,520	96,480		
機械警備費						
施設保全費	2,540,000	2,540,000	982,584	1,557,416		
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						
その他保全費・園地管理費	2,540,000	2,540,000	982,584	1,557,416		HP保守管理 32,400 ろ過機点検 325,080 水質検査 135,972 廃棄物処理 239,112 除草剪定 87,480 エレメントオーバーホール 162,540
共益費(合築等の場合)						
公租公課	1,945,000	1,945,000	2,018,457	-73,457		
公租公課(事務所税)			382,944	-382,944		
公租公課(消費税)	1,945,000	1,945,000	1,635,513	309,487		
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)	331,400	331,400	391,302	-59,902		通信費・モニタリング費・求人費
支出合計	26,276,400	26,276,400	24,796,447	1,479,953		
差引	0	0	-3,122,867	3,122,867		

(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	405,807	-405,807	
設置管理許可支出合計	0	0	69,600	-69,600	
差引	0	0	336,207	-336,207	

## (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	千草台公園 100% 茅ヶ崎公園 100% 山崎公園 96.1% 取得	千草台公園+15% 茅ヶ崎公園+15% 取得 山崎公園+11.1%	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 742名減	グループ計 2%減	より多くの利用者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	千草台公園 0件 茅ヶ崎公園 1件 山崎公園 0件	千草台公園 0件 茅ヶ崎公園 -1件 山崎公園 0件	ヒヤリハットを作成し、利用者に気を付けていただきたい箇所、監視員が注視しなければならない箇所を掲示し、未然に事故を防げるよう努めます。
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	千草台公園 2件 茅ヶ崎公園 0件 山崎公園 1件	千草台公園 -2件 茅ヶ崎公園 0件 山崎公園 -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 11,168,000円	グループ計 6,739,180円	グループ計 -4,428,820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 149,935円 消耗品費 2,245,321円	備品購入費 -19,935円 消耗品費 -640,321円	電話や冷蔵庫の故障による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	千草台随時 茅ヶ崎1回 山崎随時	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)	プールに よる	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	千草台1回 山崎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
1 0	特別感謝デー	1時間分の料金の2時間利用できるイベ ントを実施した。	8月	各1回	好評
1 1	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
1 2	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。	プールに よる	各1回	地元との協働事 業として良好
1 3	はびぷる祭り (縁日風イベント)	小学生以下を対象にアヒルすくい等を行 った。	8月	各1回	大変好評
1 4	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	各1回	大変好評
1 5	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	千草台のみ 1回	好評
1 6	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	好評

(事業報告書様式 12)

利用者アンケート結果

・千草台公園プール

◇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 54.9%、「やや満足」が 41.2%で、96.1%が満足と回答している。

継続利用意向は「利用したい」が 68.0%、「やや利用したい」が 32.0%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）47.6% — 批判者（6～0点）21.4% = NPS 26.2 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、イベントの認知はおよそ3割

利用曜日は「平日」（64.1%）、利用時間帯は「12時～16時」（56.3%）が多くなっている。

利用目的は「仲間・友人との交流」（59.4%）が最も多く、利用頻度は「月に2～3回」（31.1%）、「週に2～3回」（26.2%）が多くなっている。

プールの認知経路は「友人・知人の紹介」（46.1%）、「立ち寄り」（32.4%）が多くなっている。また、プールでのイベント認知はおよそ3割となっている。

◇施設評価はスタッフの項目で非常に高い満足度

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【清掃】の「トイレの清潔さ」で約4割、【清掃】の「トイレの清潔さ」で4割半ば、とそれぞれ不満が高くなっている。

意見・要望では、利用料金、トイレの整備についての声あげられている。

・茅ヶ崎公園プール

◇総合満足度は全員が満足で評価が非常に高い

総合満足度は「満足」が 70.0%、「やや満足」が 30.0%で、不満との回答はみられない。

継続利用意向は「利用したい」が 86.9%、「やや利用したい」が 13.1%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）50.5% — 批判者（6～0点）10.1% = NPS 40.4 となっている。

◇利用目的は交流、プールの認知経路は立ち寄り、イベントの認知は1割強

利用曜日は「平日」（53.5%）、利用時間帯は「12時～16時」（60.0%）が多くなっている。

利用目的は「家族との交流」（46.0%）、「仲間・友人との交流」（36.0%）が多く、利用頻度は「月に2～3回」が 27.0%で最も多い。

プールの認知経路は「立ち寄り」がおよそ6割を占めている。また、プールでのイベント認知は1割強となっている。

◇施設評価はプール、スタッフのすべて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【快適性】のうち、「トイレの使いやすさ」の不満が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、利用時間と料金体系、水温調整についての声あげられている。

・山崎公園プール

◇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55.3%、「やや満足」が41.9%で、95.2%が満足と回答している。

継続利用意向は「利用したい」が72.1%、「やや利用したい」が24.0%で、96.1%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）41.9% - 批判者（6～0点）20.0% = NPS 21.9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「平日」（59.0%）、利用時間帯は「9時～12時」（54.3%）が多くなっている。

利用目的は「仲間・友人との交流」（81.6%）が圧倒的に多く、利用頻度は「週に2～3回」（21.9%）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5割を占めている。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、スタッフのすべての項目で高い満足度

評価指標【プール】、【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」、【清掃】のうち、「トイレの清潔さ」の不満がそれぞれ2割を超えており、他の評価項目と比べ不満がやや高くなっている。

意見・要望では、ロッカーの利用料金、水温調整についての声があげられている。

## 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。