

(事業報告書様式1)

年度利用料金収入実績※有料施設がある場合のみ該当

公園名	月	金額
菊名池公園プール	7月	3,185,950円
	8月	10,332,900円
	9月	504,900円
	計	14,023,750円
綱島公園プール	7月	534,010円
	8月	1,116,090円
	9月	46,100円
	計	1,696,200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)

※利用人数を計測している公園施設及び有料施設がある場合のみ該当

公園名	月	稼働日数/稼働率
菊名池公園プール	7月	17日/89%
	8月	31日/100%
	9月	1日/100%
	計	49日/96%
綱島公園プール	7月	17日/89%
	8月	31日/100%
	9月	1日/100%
	計	49日/96%

(事業報告書様式3)

年度公園利用状況(園地や無料施設で利用者数を計測している場合及び有料施設がある場合は利用者数を記載。施設数に応じて表を増減してください)

公園名	月	利用者数
菊名池公園プール	7月	7,896人
	8月	27,217人
	9月	1,560人
	計	36,673人
綱島公園プール	7月	3,579人
	8月	8,097人
	9月	428人
	計	12,104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 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) 137,700 円	各 3 回	菊名池：5月2・3・4日、 7月1・2日、9月3・4 日 綱島：5月2・3・4日、7 月日、9月3・4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) 162,540 円	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 612,933 円	各 11 回	8月1・5・8・12・15・ 19・22・26・29日 9月2・5日	良好	良好
除草・剪定 業務	植栽剪定	(有)森造園 447,400 円	1回	菊名池： 6月21日～23日 綱島： 6月26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 綱島： (株)石森製作所 (株)スリーウッド 631,800 円	各 2 回	菊名池： 6月10日～14日 綱島： 6月18・19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 1,434,780 円	2回	綱島： 6月28日、9月6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 756,000 円	2回	綱島： 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 132,948 円	各 2 回	菊名池： 7月23日、8月15日 綱島： 7月23日、8月15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) 302,940 円	各 1 回	7月10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 60,000 円	各 1 回	菊名池： 7月13日～9月1日 綱島： 7月13日～9月1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
2019年6月	タラップ修繕	86,400	富田屋管工(株)	良好

綱島公園プール

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
2019年8月	券売機修繕	22,680	グローリー(株)	良好
2019年8月	券売機修繕	50,760	グローリー(株)	良好

(事業報告書様式6)

年度増減備品 なし

30,000円以上の備品購入はございません。

(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	2019年7月・8月・9月	ロッカーにお金を入れても鍵が回らない。	多数の意見がありましたが、修理や入替を行うことが金銭的に難しく、その都度スタッフがロッカーに向かい対応しました。
2	2019年8月	施設が古くて汚い。	施設は古いですが、危険な個所や故障しているものはその都度修繕しており、安全に利用できるように努めておりますとご説明し、納得いただいております。また、汚いという点に関してはスタッフに清掃をしっかり行うよう指導しました。
3	2019年8月	水がぬるい	通常より多く冷たい水を循環させました。

- ・ 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

	年月日	事故詳細	対応
1	2019年8月	小6男子が自転車でプールに来ましたが、顔色があまりにも悪く、受付が声をかけたところ受付のテーブルに突っ伏しました。	お母さまに連絡して迎えにきて頂きました。 後日親子で感謝しに来てくださいました。
2	2019年8月	親子(お父さんと娘さん)でいらして、プールの後更衣室で嘔吐。	原因は食べすぎとのことでした。 受付スタッフ2名で片付け、あまり人がいない時だったので、しばらくその場所は使用しないようにしました。
3	2019年8月	自販機に飲み物を入れに来てくださる方が急に蹲りました。	熱中症と思われたので、事務室のベッドで横になってもらい、熱を測り、保冷剤で脇・首を冷やし・os1を少しずつ摂取してもらいました。 30分程休み会社の方が迎えに来てくださりお帰りになりました。
4	2019年8月	チケットを購入し、受付に来る時に階段前に段差があり、そこでつまづく方は毎日のようにいらっしゃいます。	つまずき防止の為に人工芝マットを敷いてはいますが、気持ち焦っている方が多いのでつまずいてしまうようです。 転んだ場合は絆創膏を渡したり、ひどい場合はガードのスタッフに頼み消毒などの手当てをしてもらいます。

- ・ 綱島公園プール

	年月日	事故詳細	対応
1	2019年8月	小学4年の男の子、プールに来る時(坂を登って来る)入り口で嘔吐しました。	クーラー室で安静にしてもらい、OS-1を飲ませました。保護者(母)の携帯に電話し、迎えに来てもらいました。その後、家族から感謝の電話がありました。

(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

- ・繰り返し訪れたいくなるような施設づくりのために、利用者の満足度・人気が高い自主事業を中心に自主事業を行いました。
- ・イベント日程の貼りだしを行うことで、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

- ・参加人数の多い、人気の自主事業を複数回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行いました。
- ・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。
- ・「楽しかった」という思い出を作っていただくため、宝探しには子どもが好きなキャラクターを起用したり、巨大なアヒルの浮き具を用意したりと記憶に残りやすい工夫を行いました。

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

- ・軽度中度の熱中症患者が出たことにより、予防対策が充分でないと感じております。
- ・こまめな給水休憩の案内、塩タブレットや経口補水液、氷等の準備は引き続き行うとともに、日陰が少ない場所にはブルーシートを用いて日陰を作る工夫を行いたいと考えております。

5 広報やパブリシティ取組の考え方

- ・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。

(事業計画書様式9)

収支報告書(指定管理料のみ)

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	5,910,020		5,910,020	5,910,020	0	
利用料金収入	20,426,000		20,426,000	15,718,950	4,707,050	
自主事業収入						
雑入						
その他雑入						
収入合計	26,336,020	0	26,336,020	21,628,970	4,707,050	

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	183,500	13,313,500	14,010,173	-696,673	
給与・賃金	12,485,000		12,485,000	13,261,713	-776,713	
社会保険料	645,000		645,000	0	645,000	
通勤手当		183,500	183,500	748,460	-564,960	
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	2,295,000		2,295,000	2,498,666	-203,666	
旅費						
消耗品費	1,300,000		1,300,000	2,122,880	-822,880	薬剤費等
会議賄い費						
印刷製本費	50,000		50,000	50,000	0	
使用料及び賃借料						
(横浜市への支払い分)						
(その他)						
備品購入費	150,000		150,000	0	150,000	
図書購入費						
施設責任賠償保険	195,000		195,000	156,610	38,390	請負賠償責任保険・火災保険
職員等研修費	100,000		100,000	6,200	93,800	
振込手数料						
リース料	500,000		500,000	162,976	337,024	券売機等
手数料						
地域協力費						
自主事業費	210,000		210,000	22,492	187,508	

管理費総合計	6,440,000		6,440,000	5,555,601	884,399	
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	650,000		650,000	631,800	18,200	
修繕費	420,000		420,000	169,560	250,440	
機械警備費						
施設保全費	5,370,000		5,370,000	4,754,241	615,759	
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	200,000		200,000	0	200,000	
その他保全費・園地管理費	5,170,000		5,170,000	4,851,441	318,559	植栽剪定 447400 可動床点検・函体清掃 1434780 ろ過機点検 300240 水質検査 132948 廃棄物処理 612933 HP保守管理 11000 券売機保守 302940 仮設トイレ設置 756000 人工芝取付・撤去 756000
共益費(合築等の場合)						
公租公課	2,395,020		2,395,020	1,410,291	984,729	
公租公課(事務所税)						
公租公課(消費税)	2,395,020		2,395,020	1,410,291	984,729	
公租公課(印紙税)						
その他公租公課						
事務経費	1,646,000		1,646,000	1,358,735	287,265	
事務経費(本部分)	1,646,000		1,646,000	1,358,735	287,265	総事業費6%程度見込
事務経費(当該施設分)						
その他経費(当該公園分)	220,000		220,000	500,546	-280,546	雑費・通信費・募集費
支出合計	26,336,020	183,500	26,519,520	25,356,504	1,163,016	
差引	0	-183,500	-183,500	-3,727,534	3,544,034	

設置管理許可収入合計	458,000		458,000	100,592	357,408	
設置管理許可支出合計	100,000		100,000	199,244	-99,244	
差引	358,000		358,000	-98,652	456,652	

(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、運營業務の実施方針)	各目標設定について適切な運営計画を設けることで、利用者の反復利用につながるよう努めます。	施設の運営状況について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「再来希望」の項目について「利用したい」の評価を85%以上取得	綱島 : 100% 菊名池 : 94.9%	両施設ともに目標を大きく上回る結果となった。	菊名池の5.1%の意見として、「全体的に古い」「子どもが多い」との意見がありました。利用したいと思っただけのように、イベントや清掃、スタッフの対応等で補えるよう努めます。
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)	新たな自主事業を盛り込むことにより、利用者が更にプールで楽しめる環境を創出します。	施設の運営状況について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「イベント・催しについて」の項目について「満足」の評価を80%以上取得	綱島 : 78.6% 菊名池 : 42.2%	菊名池は特に「満足」の回答が伸びなかった。	イベントに対してのご意見・要望の回答がなく、評価が「普通」から「満足」に至らなかった点についての要因が不明のため、次回は「満足」と回答いただけるよう、利用者の方の意見を聞けるように工夫します。
業務運営3 (人員配置、緊急時対応計画、防犯防災、災害対応)	適正な監視体制を構築し、研修の徹底により利用者の事故を未然に防ぎます。	各公園プール事故件数0件	各公園0件	なし	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	公共施設に従事するスタッフとしてふさわしい対応を取れるように人材育成を行います。	施設の運営状況について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「職員の対応」の項目について「満足」の評価を80%以上取得	綱島 : 80%以上「満足」 菊名池 : 約70%	菊名池は目標に10%足りません。普通の評価が30%ある。	両施設とも自由記入でスタッフへのお褒めの言葉が多く、大変満足いただけていると感じます。菊名池の満足度を上げるため、接遇研修においてお客様の立場に立つことを意識するよう指導します。

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。	利用者及びプール監視員に対するヒヤリハット図を作成し、施設及びコントロールルーム・スタッフ控室に貼付	作成・及び貼付した。	なし	貼付するだけでなく、指差し呼称を行うなど、スタッフに浸透するように努めます。
維持管理2 (清掃、園地維持管理、災害対応)	高圧洗浄機を用いた清掃を実施するなど、利用者が気持ちよく利用できる環境を整えます。	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「施設の清潔さ」の項目について「満足」の評価を75%以上取得	綱島:70% 菊名池:20%	菊名池は清潔さの目標に全く足りない。	菊名池では「仮設トイレの水が汚い」、「古くて使えないトイレがある」「虫がいる」とのご意見をいただきました。虫対策をしっかりと行い、こまめな清掃に努めます。
収支 (修繕等、収入、支出)	修繕業務に関して相見積もりを取ることにによる経費削減を目指します。	修繕費予算¥420,000の完全消化	¥159,840	年度内に修繕を行うことができなかった。	年度末に修繕を行う予定でしたが、コロナの影響によりできませんでした。そのため、4月以降に修繕を行っております。
経費節減策	各公園プールの備品・消耗品等を一括発注することにより、経費を削減いたします。	備品・消耗品等の支出について予算額を超過しない。	予算 ¥1,450,000 に対して、実績 ¥1,578,188	¥128,188の超過	今年度は気温が高く、塩素の蒸発が早かったため費用がかさみました。その分の削減をほかで補えるように努めます。

(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する。	営業期間中	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する。	営業期間中(綱島のみ)	随時	好評
3	空気入れの貸出	電動式空気入れを貸し出す。	営業期間中	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す。	営業期間中	随時	大変好評
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む。	営業期間中	毎週土日	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する。(10名程度)	8月	各1回	大変好評
7	夏の思い出発表会	公園プールの夏の思い出を利用者に書いて頂き施設内に掲示し、施設を彩る。(何名でも※1人1枚まで)	営業期間中	随時	好評
8	水中運動会	水中で玉入れ形式のゲームを行う。	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。	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。	8月	各1回	好評
11	宝探し(子ども用プール)	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む。	8月	各1回	大変好評
12	宝さがし(25Mプール)	番号を記載したカラーボールを水底に沈めて、集めたボールの番号を用いた抽選会を行う。	8月	各1回	大変好評
13	避難・防災訓練	保育園や学童の幼児・児童と避難・防災訓練を行う。	8月	各1回	好評
14	はぴふる祭り(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う。	8月	各1回	大変好評
15	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る。	8月	綱島のみ	大変好評
16	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る。	6月	綱島のみ1回	好評
17	ぷかぷか巨大アヒル	流水プールに入れない子を巨大なアヒル浮輪に乗せ、流水プールを1周回る。	8月	菊名池のみ	大変好評

(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「満足」が 91.8%、「普通」が 8.2%と満足度が非常に高い。

継続利用意向は全員が「利用したい」と回答した。

ネットプロモータースコアは、推奨者(10点・9点) 81.0% - 批判者(6~0点) 0.0% = NPS 81.0 となっている。

◇利用目的は「仲間・友人との交流」が一番多く、39.0%だった。利用頻度は「週に 1~2 回」が 52.5%で最も多い。プールへの交通手段は「自転車」が 56.7%で最も多い。プール認知経路は「友人・知人の紹介」が 55.7%で半数を占めている。

◇施設評価は「施設建物の清潔さ」以外の項目では「満足」が 7 割を超え、「スタッフの接遇の態度」は特に高く 9 割を超えている。継続利用意向の理由は楽しかったという声がとても多く、他には「トイレを洋式にしてほしい」という改善要望が多かった。

・綱島プール

◇総合満足度は「満足」が 57.1%、「普通」が 38.8%、「不満」が 4.1%だった。

継続利用意向は「利用したい」が 94.9%と非常に高く、不満評価は見られなかった。

ネットプロモータースコアは、推奨者(10点・9点) 35.0% - 批判者(6~0点) 25.0% = NPS 10.0 となっている。

◇利用目的は「仲間・友人との交流」が一番多く、50.0%だった。利用頻度は「週に 1~2 回」が 34.0%で最も多いが「はじめて」も 21.0%見られる。プールへの交通手段は「徒歩のみ」「電車」が 29%で最も多い。プール認知経路は「友人・知人の紹介」が 36.4%となっている。

◇施設評価はスタッフの評価の「満足」が 6 割を超え一定の評価を得ている。

継続利用意向の理由は楽しかったという声がとても多く、他には「ウォータースライダーを設置してほしい」という改善要望が多かった。

全体の統括として、昨年度は「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の 4 段階評価であり、今年度は「満足」「普通」「不満」の 3 段階表に変更したため、満足の評価が少なくなっている。しかし、「不満」の評価が全体的に少なくなっていることから、利用者満足度の向上につながっていると推測できる。

(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。