

(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
菊名公園プール	7月	4,437,050円
	8月	5,728,800円
	9月	17,500円
	計	10,183,350円
綱島公園プール	7月	828,860円
	8月	747,690円
	9月	3,690円
	計	1,580,240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
菊名公園プール	7月	22日/100%
	8月	29日/93%
	9月	2日/40%
	計	53日/91%
綱島公園プール	7月	22日/100%
	8月	29日/93%
	9月	2日/40%
	計	53日/91%

(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
菊名公園プール	7月	14,965人
	8月	18,746人
	9月	73人
	計	33,784人
綱島公園プール	7月	5,084人
	8月	5,084人
	9月	36人
	計	10,204人

## (事業報告書様式4)

## 業務の第三者委託実績

業務	内容	委託会社	金額 (円)	年回数	実施月
ろ過機点検	ろ過機整備	富田屋管工(株)	246,400円	3回	6月7月 9月
仮設トイレ設置 (菊名池)	仮設トイレの設置及び撤去	富田屋管工(株)	770,000円		7月9月
廃棄物処理	廃棄物回収及び 処理	(有)林商会	333,993円	随時	
除草・剪定	植栽剪定	(有)森造園	445,500円	1回	6月
プール槽内清掃	函体清掃、	(株)スリー ウッド	666,600円	1回	6月
可動床人工芝敷設 業務 (綱島)	人工芝の復旧工事・撤去	(有)イー ジー企画	748,000円		6月9月
可動床点検業務 (綱島)	可動床の点検	(株)石森製 作所	1,186,350円		6月9月
水質検査	プール水質検査	(株)シェル 商事	135,410円	2回	7月8月
利用者満足度 調査	利用者アンケートの実施、 モニタリング結果の作成	(株)バルク	86,400円	1回	8月
消防設備点検	消防設備点検	東宝防災 (株)	110,000円	2回	6月2月

(事業報告書様式5)

年度修繕実績

修繕年月日	修繕箇所	金額 (単位:円)	委託業者名または直営かの記載
令和3年4月	菊名池公園男子更衣室窓ガラス修繕	55,000円	株式会社アマノユリコーポレーション
令和3年6月	綱島公園幼児プールグレーチング交換	72,336円	株式会社ユニ機工
令和3年7月	菊名池公園管理棟污水管詰まり工事	184,800円	富田屋管工株式会社
合計		312,136円	

(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	対応結果
1	2021年7月	入場方法についてのご意見多数あり	HP上に入場についての案内を掲示いたしました。
2	2021年8月	近隣住民から子どもの声がうるさいとの苦情あり	巡回の強化、声掛けの徹底をいたしました。

綱島公園プール

	年月日	内容	対応結果
1	2021年7月	入場方法についてのご意見多数あり	HP上に入場についての案内を掲示いたしました。
2	2021年8月	受付時の整理券案内・説明の対応に苦情あり	各プール情報の共有と、接客マニュアル研修の徹底をいたしました。

事件・事故・災害対応報告

菊名池公園プール・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

例年利用者の満足度・人気が高い自主事業は、利用者同士が密になるため実施することができませんでした。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についてよりストレスなくご利用いただける環境を整えることができました。但し、浮き具の無料貸し出しなどは、コロナ過のため、実施いたしませんでした。利用促進につなげるため回数券を発行し、多くの近隣小学生に複数回施設を利用していただきました。今後コロナ禍でもできる自主事業を展開し、利用者を飽きさせないプールづくりを目指します。

2 市民サービス向上取組の考え方

今年度はコロナ禍の運営で粛々とした運営であったため、自主事業等でサービスを向上させることはできませんでした。コロナ禍でも利用者に安心して利用していただくために、徹底してコロナ対策を実施いたしました。

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

- ・整理券配布による待機列での熱中症対策の徹底
- ・整理券・体調チェックシート記入により膨大な量の紙を使用した
- ・体調チェックシートなどの個人情報の取扱について保管場所や廃棄に課題
- ・売店の休業に加え、入場制限による利用料収入の減少が課題となった
- ・予約システムの取消機能がなかったことで、予約がいっぱいになり、ネットでの予約も土日は困難になった
- ・横浜市の施策である温室効果ガスの削減としてこまめな節電や冷房 28 度に設定を推奨した

5 広報やパブリシティ取組の考え方

- ・例年は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い、また地域イベント誌等にも情報を開示することで、新規利用者の増加に繋がるよう取り組んでおりますが、今年度は粛々とした運営であったため、広報活動はしておりません。

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整理券の配布のやり方や、体調チェックシートの記入、予約システムの変更などを協議し、翌年度の運営で解消できるように努めました。

## (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	補正額	予算現額	決算額(D)	差引	説明
	(A)	(B)	(C=A+B)		(C-D)	
収入の部						
指定管理料	8,343,334	0	8,343,334	8,344,000	▲ 666	
利用料金収入	20,426,000	0	20,426,000	11,763,590	8,662,410	
自主事業収入	0	0	0	0	0	
横浜市による運営支援	0	0	0	5,055,215	▲ 5,055,215	
雑入	0	0	0	0	0	
その他雑入	0	0	0	0	0	
収入合計	28,769,334	0	28,769,334	25,162,805	3,606,529	

科目	当初予算額	補正額	予算現額	決算額(D)	差引	説明
	(A)	(B)	(C=A+B)		(C-D)	
支出の部						
人件費	15,223,134	0	15,223,134	14,185,552	1,037,582	
給与・賃金	14,461,977	0	14,461,977	13,454,852	1,007,125	
社会保険料	0	0	0	0	0	
通勤手当	761,157	0	761,157	730,700	30,457	
健康診断費	0	0	0	0	0	
勤労者福祉共済掛金	0	0	0	0	0	
退職者給付引当金繰入額	0	0	0	0	0	
事務費	2,240,000	0	2,240,000	2,839,355	▲ 599,355	
旅費	0	0	0	0	0	
消耗品費	1,000,000	0	1,000,000	1,415,465	▲ 415,465	
会議賄い費	0	0	0	0	0	
印刷製本費	234,000	0	234,000	0	234,000	
使用料及び賃借料	0	0	0	0	0	
(横浜市への支払い分)	0	0	0	0	0	
(その他)	0	0	0	0	0	
備品購入費	50,000	0	50,000	128,062	▲ 78,062	
図書購入費	0	0	0	0	0	
施設責任賠償保険	120,000	0	120,000	114,972	5,028	
職員等研修費	100,000	0	100,000	0	100,000	
振込手数料	0	0	0	0	0	
リース料	736,000	0	736,000	1,180,856	▲ 444,856	
手数料	0	0	0	0	0	
地域協賛費	0	0	0	0	0	
自主事業費	0	0	0	0	0	

科目	当初予算額	補正額	予算現額	決算額(D)	差引	説明
支出の部	(A)	(B)	(C = A+B)		(C-D)	
管理費総合計	7,540,000	0	7,540,000	3,615,986	3,924,014	
光熱水費合計	0	0	0	0	0	
光熱水費（電気）	0	0	0	0	0	
光熱水費（ガス）	0	0	0	0	0	
光熱水費（水道）	0	0	0	0	0	
光熱水費（下水道）	0	0	0	0	0	
清掃費	750,000	0	750,000	666,600	83,400	
修繕費	1,000,000	0	1,000,000	312,136	687,864	
機械警備費	0	0	0	0	0	
施設保全費	5,790,000	0	5,790,000	2,637,250	3,152,750	
空調衛生設備保守	0	0	0	0	0	
消防設備保守	0	0	0	0	0	
電気設備保守	0	0	0	0	0	
害虫駆除清掃保守	200,000	0	200,000	0	200,000	
その他保全費・園地管理費	5,590,000	0	5,590,000	2,637,250	2,952,750	植栽剪定 445,500 可動床点検・函体清掃 1,186,350 ろ過機点検 246,400 人工芝撤去 649,000 防災設備点検 110,000
共益費（合築等の場合）						
公租公課	1,801,200	0	1,801,200	1,053,181	748,019	
公租公課（事務所税）	0	0	0	0	0	
公租公課（消費税）	1,801,200	0	1,801,200	1,053,181	748,019	
公租公課（印紙税）	0	0	0	0	0	
その他公租公課	0	0	0	0	0	
事務経費	1,605,000	0	1,605,000	0	1,605,000	
事務経費（本部分）	1,605,000	0	1,605,000	0	1,605,000	
事務経費（当該施設分）	0	0	0	0	0	
その他経費（当該施設分）	360,000	0	360,000	3,469,521	▲ 3,109,521	
支出合計	28,769,334	0	28,769,334	25,163,595	3,605,739	
差引	0	0	0	▲ 790	790	
設置管理許可収入合計	200,000	0	200,000	138,572	61,428	
設置管理許可支出合計	200,000	0	200,000	83,552	116,448	
差引	0	0	0	55,020	▲ 55,020	

## (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)	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「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	菊名池 62.6% 綱島 86.4%	菊名池は目標に届かなかったが、綱島は高い結果となった。	また来たいと思っ ていただけるよう 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「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	コロナのため未実施		今後コロナ禍でも できる自主事業を 展開し、利用者を 飽きさせないプー ルづくりを目指し 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	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	菊名池 70.2% 綱島 79.6%	どちらの施設も目標には届かない数値となっ	接遇研修を行い、 普通評価から満足 評価になるよう努 めます。

	人材育成を行います。	ニタリング（利用者満足度調査）における「スタッフ」の項目について「満足」の評価を80%以上取得		た。	
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	菊名：施設建物43.4% 綱島：施設建物75.7%	綱島は高い水準の結果となったが、菊名池は目標には届かなかった。	利用者が快適に利用できるよう、開場前の清掃を徹底してまいります。
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よる経費削減を目指します。	修繕費予算1,000,000円の完全消化	312,136円	年度内に修繕を行うことができなかった。	日頃の巡回で、修繕必要箇所があれば、早急に対応いたします。
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。	備品購入費128,062円 当初予算額+78,062円 消耗品費1,434,226円 当初予算額+434,226円	512,288円超過	コロナ対策による備品購入費の増額、及び猛暑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	事業内容・実施結果	参加人数	実施日
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。	多数	随時
共通回数券の発行	利用回数の多いご利用者への満足度向上のため、 5時間利用分の料金で6時間(1時間券×6枚)利用できる回数券を用意しました。 (25m プール:1時間券×6枚綴り 500円) (子ども用プール:1時間券×6枚綴り 300円) 菊名池公園プール 大人:1時間券×6枚綴り 1,500円 こども:1時間券×6枚綴り 500円	多数	随時
夏の思い出発表会	利用者から募集して決定した当グループの横浜市公園プールイメージキャラクター「ハピプルちゃん」に色をつけていただき、施設内に掲示します。絵を描いていただいた利用者には、1時間券をお渡しします。(何名でも・無料) ※ただし1人1枚に限る	—	コロナのため未実施
翻訳機の導入	外国人利用者がスムーズに利用できるように翻訳アプリ(タブレットにインストール予定)導入を検討したが、無料のアプリケーションを使用して多言語を、対応した。	少数	随時
空気入れの貸出	電動式空気入れを貸し出した。	多数	随時
無料開放デー	終日プールを無料で開放。	多数	8月31日

(事業報告書様式 12)

利用者アンケート結果

菊名公園プール

◇総合満足度は 62.6%、

継続利用意向は 93.7%と非常に高い

総合満足度は「満足」が 62.6%、「普通」が 37.4%となっている。「不満」との回答はみられなかった。

継続利用意向は「利用したい」が 93.7%と非常に高く、「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) 44.9% - 批判者 (6~0 点) 15.7% = NPS 29.2 となっている。

◇利用目的は交流、プールの認知経路は紹介

利用目的は「仲間・友人との交流」(54.3%)、「家族との交流」(32.4%)が多い。利用頻度は「週に 1~2 回」(23.8%)、「月 1~2 回」(22.9%)、「年 1~2 回」(21.9%)が同程度の割合となっている。

プールの認知経路は「友人・知人の紹介」が 49.0%で半数を占めている。

◇施設評価は特にトイレの清潔さに課題

評価指標【スタッフ】に関しては、3 項目ともに「満足」が 65%を超え、一定の評価を得ているが、スタッフ以外の評価項目では 5 割を下回る項目が多くなっている。『施設建物の清潔さ』では、「満足」が 43.4%、「普通」が 44.4%で、特に『トイレの清潔さ』では「満足」は 38.4%と低い。

継続利用意向の理由では、楽しかったという声のほか、流れるプールを理由に挙げている人も多い。

意見・要望では、ロッカーに関する要望が多く挙げられている。また男性ではシャワーの温水化を望む声が複数挙げられている。

◇新型コロナウイルス対策は「充分」が 68.1%、「まあ充分」が 30.9%

新型コロナウイルス対策の評価については、『総合的な対策』は「充分」が 67.6%、「まあ充分」が 32.4%と評価が高い。多少差はあるものの、5 項目すべてで同様の傾向となっている。

綱島公園プール

◇総合満足度は 86.4%

継続利用意向は 96.0%と非常に高い

総合満足度は「満足」が 86.4%、「普通」が 13.6%と非常に高く、「不満」との回答はみられなかった。

継続利用意向は「利用したい」が 96.0%と非常に高く、「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) 87.1% - 批判者 (6~0 点) 2.4% = NPS 84.7 となっている。

◇利用目的は交流、プールの認知経路は通りがかり

利用目的は「仲間・友人との交流」(36.9%)、「家族との交流」(31.1%)が多く、利用頻度は「週に 1~2 回」が 41.7%で最も多い。

プールの認知経路は「友人・知人の紹介」が 57.8%で半数を占めている。

◇施設評価はスタッフ項目で高い満足度、トイレは改善の余地あり

評価指標【スタッフ】では、3 項目共に「満足」が約 8 割と高く、また『プールの水質』(88.3%)、『安全性・安全管理』(89.3%)『施設建物の清潔さ』(75.7%)と「満足」の割合が高い評価となっている。

トイレに関する項目では、他の項目と比べて満足度が低く、改善の余地があることがうかがえる。

継続利用意向の理由では近い、楽しいという声のほか、きれい、という声もあげられた。意見・要望

では、トイレが欠けて割れているという指摘が挙げられている。

◇新型コロナウイルス対策は全員が「充分」「まあ充分」と回答し、評価が高い

新型コロナウイルス対策の評価については、『総合的な対策』は「充分」が 84.5%、「まあ充分」が 15.5%と、全員が十分と回答し、非常に高い評価となっている。

(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	責任者として従事する社員を対象に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講習を行いました。各施設責任者が責任をもって業務に取り組み、夏季限定の公園プールを安全かつスムーズに運営することができました。
2	随時	人権啓発研修	責任者として従事する社員を主対象に、人権に関する基本研修や公平・平等な施設運営について研修を行いました。
3	随時	CS（顧客満足度）研修	全プールスタッフを対象に、CS 向上に向けての取組み検討や苦情処理方法の確認を行いました。前年度にあがったクレームについて対処法を協議し再発防止につなげました。
4	随時	コンプライアンス（法令遵守）研修	法令及び規則等の確認や、コンプライアンス教育についての研修を行いました。 個人情報の取扱、ハラスメントについて理解し働きやすい環境を整えました。
5	随時	防犯・防災・緊急時対応研修	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 の取扱について消防署の方を講師に研修を行いました。
6	随時	接遇マナー研修	全プールスタッフを対象に接遇研修及び実務研修を行いました。 職員の行動がプール全体のイメージになることを理解させ、大きなトラブルなく運営することができました。
7	随時	個人情報保護及び情報公開	全プールを対象に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を行いました。