

(事業報告書様式1)

年度利用料金収入実績

公園名	月	金額
白幡仲町公園プール	7月	219,000円
	8月	216,190円
	9月	5,580円
	計	440,770円
六角橋公園プール	7月	692,250円
	8月	637,240円
	9月	14,980円
	計	1,344,470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
白幡仲町公園プール	7月	17日/94%
	8月	29日/94%
	9月	2日/100%
	計	48日/94%
六角橋公園プール	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
白幡仲町公園プール	7月	1,794人
	8月	2,511人
	9月	86人
	計	4,391人
六角橋公園プール	7月	4,483人
	8月	5,925人
	9月	153人
	計	10,561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	白幡仲町： 5月21日、7月3日、9月5日 六角橋： 5月21日、7月3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	白幡仲町： 8月3・6・10・13・17・20・ 24・27・31日、9月3・5日 六角橋： 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	白幡仲町： 6月19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	白幡仲町： (株)石森製作所 六角橋： (株)スリーウッド	プール による	白幡仲町： 6月21・25日 六角橋： 6月21日	良好	良好
可動床人工芝 敷設業務及び 可動床点検 業務	人工芝の設 置、撤去及び 可動床の設 置、撤去、点検	(株)石森製作所	4回	白幡仲町： 6月20・25・28日、9月7日	良好	良好
水質検査業務	水質検査	(株)シェル	各2回	白幡仲町： 7月18日、8月7日 六角橋： 7月18日、8月7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	白幡仲町： 7月3日 六角橋： 7月2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	白幡仲町： 7月17日～8月31日 六角橋： 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

白幡仲町公園プール

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25日	階段入口前天井	82,080	(株)川上工務店	良好

六角橋公園プール

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22日	男子トイレ小便器 センサー	44,550	(有)トープサービス	良好
2018年7月26日	25mシャワー配管	99,360	富田屋管工(株)	良好

(事業報告書様式6)

年度増減備品一覧

- ・白幡仲町公園プール

特になし

- ・六角橋公園プール

特になし

(事業報告書様式7)

苦情対応報告

- ・白幡仲町公園プール
特になし

- ・六角橋公園プール

	年月日	内容及び苦情者	対応結果
1	2018年7月27日	男性スタッフ2名のうち1名が出入口の窓付近でスマートフォンを持っていた。気にして見ていると『でっかいケツを撮った』等と言いながら、もう1名の係員とスマートフォンの画像を見てふざけていた。仕事中にスマートフォンを操作するのもどうかと思うし、お客さんを撮影して笑っているなんてとても不愉快である。そのような行為は今後無いように注意してほしい。	左記のような発言はしていませんと報告を受けていますが、全公園プールにて携帯電話を休憩室以外のスペースに持ち込まないように再度指導し、徹底しました。また、完全休憩時間以外のローテーション内における待機時間も業務時間内であることを再認識させ、緊急性の高い連絡以外は携帯電話を使用しないように指導しました。利用者からの見られ方を意識できていない点についても、責任者を中心に現場内で意識改善するように指示しました。

事故対応報告

- ・白幡仲町公園プール
特になし

- ・六角橋公園プール
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、エアーク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	14,711,240		14,711,240	14,711,240	0	
利用料金収入	2,105,000		2,105,000	1,785,240	319,760	
自主事業収入	116,000		116,000	0	116,000	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	16,932,240		16,932,240	16,496,480	435,760	

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	8,830,000		8,830,000	8,730,874	99,126	
給与・賃金	8,385,000		8,385,000	8,290,870	94,130	
社会保険料	445,000		445,000	440,004	4,996	
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	2,413,000		2,413,000	2,256,757	156,243	
旅費						
消耗品費	765,000		765,000	1,314,116	-549,116	薬剤費等
会議賄い費						
印刷製本費						
使用料及び賃借料	70,000		70,000	0	70,000	
(横浜市への支払い分)	70,000		70,000	0	70,000	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	80,000		80,000	176,464	-96,464	エアコンプレッサー等
図書購入費						
施設責任賠償保険	83,000		83,000	57,050	25,950	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	1,415,000		1,415,000	709,127	705,873	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	11,343,000		11,343,000	11,089,733	253,267	

(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			146,880	-146,880		
修繕費	420,000	420,000	225,990	194,010		
機械警備費						
施設保全費	2,000,000	2,000,000	1,700,956	299,044		
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	2,000,000	2,000,000	1,700,956	299,044		HP保守管理 32,400 ろ過機点検 87,800 水質検査 80,352 廃棄物処理 151,398 除草剪定 43,200 可動床点検等 1,305,806
共益費(合築等の場合)				0		
公租公課	1,254,000	1,254,000	1,234,166	19,834		
公租公課(事務所税)				0		
公租公課(消費税)	1,254,000	1,254,000	1,234,166	19,834		
公租公課(印紙税)						
その他公租公課						
事務経費	1,695,000	1,695,000	1,695,000	0		
事務経費(本部分)	1,695,000	1,695,000	1,695,000	0		事務職員経費847,500 経理職員経費847,500
事務経費(当該施設分)						
その他経費(当該公園分)	220,240	220,240	237,984	-17,744		通信費・モニタリング費・求人費
支出合計	16,932,240	16,932,240	16,330,709	601,531		
差引	0	0	165,771	-165,771		

(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	164,681	-164,681	
設置管理許可支出合計	0	0	46,400	-46,400	
差引	0	0	118,281	-118,281	

(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	各公園とも 100%取得	各公園 +15%	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 1,982名増	グループ計 15%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	白幡仲町公園 0件 六角橋公園 1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 2,105,000円	グループ計 1,785,240円	グループ計 -319,760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 176,464円 消耗品費 1,314,116円	備品購入費-96,464円 消耗品費-549,116円	PC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	白幡仲町2回 六角橋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	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
1 0	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	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。	8月	白幡仲町のみ 1回	地元との協働 事業として良 好
1 3	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すくい等を行 った。	8月	六角橋のみ 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	六角橋のみ 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

・白幡仲町公園プール

◇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 38.0%、「やや満足」が 62.0%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 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) 54.0% - 批判者 (6~0 点) 0.0% = NPS 54.0 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 6 割

利用曜日は「平日」(56.0%)、利用時間帯は「12 時~16 時」(58.0%) が多くなっている。

利用目的は「仲間・友人との交流」(52.0%)、「家族との交流」(40.0%) が多く、利用頻度は「週に 2~3 回」が 54.0%で最も多い。

プールの認知経路は「友人・知人の紹介」が 7 割を占めている。また、プールでのイベント認知は 6 割となっている。

◇施設評価はプール、快適性、清掃、スタッフのすべての項目で高い満足度

4 つの評価指標の 15 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、「更衣室、ロッカー、シャワー室等の使いやすさ」の不満が 1 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、利用時間の延長、水温調整についての声あげられている。

・六角橋公園プール

◇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 60.8%、「やや満足」が 37.3%で、98.1%が満足と回答している。

継続利用意向は「利用したい」が 78.2%、「やや利用したい」が 21.8%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) 49.0% - 批判者 (6~0 点) 10.8% = NPS 38.2 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、イベントの認知は約 3 割

利用曜日は「平日」(56.9%)、利用時間帯は「9 時~12 時」(53.9%) が多くなっている。

利用目的は「仲間・友人との交流」(22.8%)、「家族との交流」(22.8%) が多く、利用頻度は「週に 2~3 回」が 21.8%で最も高い。

プールの認知経路は「立ち寄り」が 43.1%で最も高い。また、プールでのイベント認知は約 3 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【プール】【スタッフ】のすべての項目で「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」の不満が 2 割近くみられ、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、スタッフへの感謝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。