

(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
川辺公園プール	7月	397,830円
	8月	813,110円
	9月	23,450円
	計	1,234,390円
鶴ヶ峰本町公園プール	7月	516,260円
	8月	864,760円
	9月	33,610円
	計	1,414,630円
大貫谷公園プール	7月	416,870円
	8月	727,340円
	9月	14,910円
	計	1,159,120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)

※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
川辺公園プール	7月	17日/89%
	8月	31日/100%
	9月	1日/100%
	計	49日/96%
鶴ヶ峰本町公園プール	7月	17日/89%
	8月	31日/100%
	9月	1日/100%
	計	49日/96%
大貫谷公園プール	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
川辺公園プール	7月	2,469人
	8月	6,081人
	9月	258人
	計	8,808人
鶴ヶ峰本町公園プール	7月	3,768人
	8月	7,456人
	9月	390人
	計	11,614人
大貫谷公園プール	7月	1,985人
	8月	4,096人
	9月	212人
	計	6,293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 162,000円	各4回	川辺： 5月25日、7月5・6日、9月7日 鶴ヶ峰本町： 5月18日、7月5・6日、9月7日 大貫谷： 5月18日、7月5・6日、9月7日	良好	良好
エレメン トオーバ ーホール	ろ過機分解 洗浄	(株)ユニ機工 340,200円	1回	大貫谷： 7月13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 235,440円	各11 回	8月1・6・8・13・15・20・22・ 27・29日 9月3・5日	良好	良好
除草・剪 定 業務	植栽剪定	(有)森造園 178,200円	1～2 回	川辺：6月29・30日 鶴ヶ峰本町：6月24日 大貫谷：6月12・13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	(株)スリーウッド 499,500 円	各 2 回	川辺： 6 月 7・21 日 鶴ヶ峰本町： 6 月 10・21 日 大貫谷： 6 月 8・25 日	良好	良好
水質検査業務	水質検査	(株)シェル 120,528 円	各 2 回	川辺： 7 月 23 日、8 月 21 日 鶴ヶ峰本町： 7 月 23 日、8 月 21 日 大貫谷： 7 月 23 日、8 月 5 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) 289,980 円	各 1 回	川辺： 7 月 12 日 鶴ヶ峰・大貫谷： 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 90,000 円	各 1 回	川辺： 7 月 13 日～9 月 1 日 鶴ヶ峰本町： 7 月 13 日～9 月 1 日 大貫谷： 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

川辺公園プール

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	女子身障者用トイレフラッシュ弁修繕	99,900	富田屋管工(株)	良好

鶴ヶ峰本町公園プール

修繕実績無

大貫谷公園プール

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 12 月	水漏れ修繕工事	28,000	(有)アオバ住設	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

・川辺公園プール

	年月日	内容及び苦情者	対応結果
1	2019年8月	蚊が多い	殺虫剤や蚊取り線香を配置し、建物内は虫がわからないよう、配慮しました。
2	2019年8月	更衣室が暑い	

・鶴ヶ峰本町公園プール

	年月日	内容及び苦情者	対応結果
1	2019年8月	・スイムキャップは、つば付き不可との事だが収納して競泳用のスイムキャップとして利用できる 2way のものがかぶっていた。水着と同じ素材で伸縮性あり、頭にフィットするものである。 つばが駄目との事ではつばを収納してつばがない通常のスイムキャップの形状でプールに入ろうとすると、つば付きの帽子だから駄目と一点張りの注意に納得がいかなかった。	・昨今は、泳ぐ時はつばを収納、休憩の時はつばを広げられ日よけになる性能、仕様の帽子が販売されているため、柔軟に対応します。
2	2019年8月	ロッカー番号札のマジックが消えやすくわかりにくい。	閉場時のロッカー内点検時に番号札も併せて確認し、薄くなっている文字はその都度書き直しました。
3	2019年8月	ベンチにタオルや水筒を置くお客様がいて座れない。	水筒置き場を設置しました。
4	2019年8月	ロッカーのカギのゴムが大人では丁度良いが子どもではゆるい場合があり、預かってほしい	水筒にロッカーのカギを巻きつけてもらう様に伝えました。そうしたところ、水筒の忘れ物も減り、一石二鳥の結果となりました。

- ・大貫谷公園プール  
特になし

事故対応報告

- ・川辺公園プール

	年月日	事故詳細	対応
1	2019年8月	学童の児童が足の指を地面に擦ってしまい、親指の爪が少し剥がれ出血	止血をしてもなかなか止まらず遊泳が難しいとの事で付き添いの先生の判断で帰宅。怪我をした近辺を確認しましたが、突起物や危険無し。
2	2019年8月	プールで遊泳後、近くの川や公園で遊んでいた女の子が具合が悪いと自己申告あり	OS-1を飲ませ冷房と扇風機を使い救護ベッドで休ませました。

- ・鶴ヶ峰本町公園プール  
特になし

- ・大貫谷公園プール  
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

- ・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するなど、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り組んでおります。

#### 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	20,855,535		20,855,535	20,855,535	0	
利用料金収入	5,542,000		5,542,000	3,808,140	1,733,860	
自主事業収入						
雑入						
その他雑入						
収入合計	26,397,535	0	26,397,535	24,663,675	1,733,860	

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	14,700,000	285,500	14,985,500	15,425,403	-439,903	
給与・賃金	13,965,000		13,965,000	14,084,090	-119,090	
社会保険料	735,000		735,000	103,929	631,071	
通勤手当		285,500	285,500	1,237,384	-951,884	
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	2,405,000		2,405,000	1,769,918	635,082	
旅費						
消耗品費	1,200,000		1,200,000	1,331,265	-131,265	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	155,000		155,000	57,050	97,950	請負賠償責任保険・火災保険
職員等研修費	100,000		100,000	5,200	94,800	
振込手数料						
リース料	750,000		750,000	326,403	423,597	券売機等
手数料						
地域協力費						
自主事業費	150,000		150,000	13,155	136,845	

管理費総合計	4,144,000		4,144,000	2,010,108	2,133,892	
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	600,000		600,000	499,500	100,500	
修繕費	630,000		630,000	140,860	489,140	
機械警備費						
施設保全費	2,914,000		2,914,000	1,369,748	1,544,252	
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	300,000		300,000	0	300,000	
その他保全費・園地管理費	2,614,000		2,614,000	1,369,748	1,244,252	植栽剪定 178,200 ろ過機点検 502,200 水質検査 120,528 廃棄物処理 235,440 HP保守管理 43,400 券売機保守 289,980
共益費(合築等の場合)						
公租公課	2,342,535		2,342,535	2,125,196	217,339	
公租公課(事務所税)						
公租公課(消費税)	2,342,535		2,342,535	2,125,196	217,339	
公租公課(印紙税)						
その他公租公課						
事務経費	2,326,000		2,326,000	2,622,413	-296,413	
事務経費(本部分)	2,326,000		2,326,000	2,622,413	-296,413	総事業費10%程度見込
事務経費(当該施設分)						
その他経費(当該公園分)	330,000		330,000	575,776	-245,776	雑費・通信費・募集費
支出合計	26,397,535	285,500	26,683,035	24,541,969	2,141,066	
差引	0	-285,500	-285,500	121,706	-407,206	

設置管理許可収入合計	174,000		174,000	303,728	-129,728	
設置管理許可支出合計	50,000		50,000	70,873	-20,873	
差引	124,000		124,000	232,855	-108,855	

## (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	川辺:99.0% 鶴ヶ峰:97.0% 大貫谷:100%	各施設目標を大きく上回る結果となった。( +12%以上)	また来たいか「わからない」との回答理由は「全体的に古い」とのことでした。利用したいと思うに、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	川辺:57.8% 鶴ヶ峰:77.1% 大貫谷:60.3%	「満足」との回答が伸びなかった。普通評価が一番多く、約30%を占めた。	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、利用者の方の意見を聞くように工夫します。
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外部モニタリング(利用者満足度調査)における「職員の応対」の項目について「満足」の評価を80%以上取得	川辺:77.8% 鶴ヶ峰:67% 大貫谷:72.65%	川辺、大貫谷は10%足りず、鶴ヶ峰は13%足りなかった。	自由記載項目において「スタッフの感じが良い」との声が多く、不満は見られませんでした。「満足」との回答をいただけるよう接遇研修を強化します。

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	川辺 38.9% 鶴ヶ峰 : 38.8% 大貫谷 : 38.0%	各公園、目標に35%以上足りない。普通の評価が多くそれぞれ約40%を占める。	自由記入に清潔さに関するご意見がなく、潜在化する不満を救い上げることができなかつた。「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。
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 ¥630,000 の完全消化	¥127,900	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 ¥1,350,000 対して、 実 績 ¥1,801,677	¥451,677 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	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	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	大変好評
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	川辺、大貫谷各1回・鶴ヶ峰本町27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う。	8月	川辺2回 鶴ヶ峰本町15回 大貫谷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		好評

(事業報告書様式 12)

利用者アンケート結果

・川辺公園プール

◇総合満足度は「満足」が 62.6%、「普通」が 37.4%、不満との回答は見られない。

継続利用意向は「利用したい」が 99.0%、「わからない」が 1.0%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) 27.0% - 批判者 (6~0 点) 15.0% = NPS 12.0 となっている。

◇利用目的は「仲間・友人との交流」が 64%と一番多く、利用頻度は「週に 1~2 回」が 28.1%で最も多い。プールへの交通手段は「徒歩のみ」が 33%で最も多い。プール認知経路は「通りがかり」が 50.5%となっている。

◇施設評価はスタッフのすべての項目で「満足」が 75%を超え、評価が高く、「スタッフの接客態度」に関しては、81%ととても評価が高い。継続利用意向の理由ではスタッフへの感謝の声が多く挙げられた。

・鶴ヶ峰公園プール

◇総合満足度は「満足」が 53.5%、「普通」が 46.5%で不満の回答は見られなかった。

継続利用意向は「利用したい」が 97.0%、「分からない」が 3%だった。

ネットプロモータースコアは、推奨者 (10 点・9 点) 51% - 批判者 (6~0 点) 19% = NPS 32.0 となっている。

◇利用目的は「仲間・友人との交流」が一番多く、41%だった。利用頻度は「週に 1~2 回」が 50%で最も多い。プールへの交通手段は「自転車」が 46%で最も多い。プール認知経路は「友人・知人の紹介」が 48%となっている。

◇施設評価は「イベント」の評価項目で「満足」が 7 割を超え、他の項目と比べて評価が高い。「トイレの使いやすさ」に関しての項目において「不満」が 44.4%と高くなっている。「トイレを洋式にして欲しい」との要望が多く、小さい子どもが使いづらいという理由が挙げられている。

・大貫谷公園プール

◇総合満足度は「満足」が 67.8%、「普通」が 28.9%、「不満」は 3.3%と僅かが見られる。

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) 65.9% - 批判者 (6~0 点) 13.6% = NPS 52.3 となっている。

◇利用目的は「仲間・友人との交流」が 48.0%と一番多く、利用頻度は「週に 1~2 回」が 39.4%で最も多い。プールへの交通手段は「徒歩のみ」が 40.8%で最も多い。プール認知経路は「友人・知人の紹介」が 35.1%と最も多い。

◇施設評価はスタッフのすべての項目で「満足」が 7 割を超え、他の項目と比べて評価が高い。

「なくならないで欲しい」という継続を望む声が多く挙げられた。

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おり、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。