（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
平安公園プール	7 月	￥753,690
	8 月	￥1,152,650
	9 月	￥108,890
	合計	￥2,015,230

公園名	月	金額
岸谷公園プール	7 月	￥581,980
	8 月	￥966,650
	9 月	￥45,770
	合計	￥1,594,400

（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
平安公園プール	7 月	16 日/84%
	8 月	31 日/100%
	9 月	1 日/100%
	合計	48 日/94%

公園名	月	稼働日数/稼働率
岸谷公園プール	7 月	16 日/84%
	8 月	31 日/100%
	9 月	1 日/100%
	合計	48 日/94%

※稼働日数につきましては、通常営業日および変則営業日を合計した日数で算出。ここでいう変則営業日とは午前中荒天の為、営業を見合わせたのちに午後から営業を再開した場合など部分的に営業を行った日のことを指す。

（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）

月別	公園全体の利用人数(平安公園プール)	公園全体の利用人数(岸谷公園プール)	備考
４月	-	-	営業期間外
５月	-	-	営業期間外
６月	-	-	営業期間外
７月	4,126 名	3,586 名	なし
８月	7,922 名	7,565 名	なし
９月	323 名	371 名	なし
10 月	-	-	営業期間外
11 月	-	-	営業期間外
12 月	-	-	営業期間外
１月	-	-	営業期間外
２月	-	-	営業期間外
３月	-	-	営業期間外
年間合計	12,371 名	11,522 名	-

（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
水質検査業務	水質検査の実施	東洋総業(株) 各プール ：￥46,000	4回	7/17,7/31,8/19,9/1	良好	良好
濾過機保守点検業務	濾過機動作に関する保守および点検の実施	ユニ機工㈱ 平安： ￥60,000 岸谷： ￥275,000	3回	5/29,7/9,9/4	良好	良好
廃棄物処理業務	廃棄物の回収および処理の実施 ※汚泥含む	㈱ホンマ 平安： ￥48,700 岸谷： ￥72,120	10回	7/9,7/10,7/16,7/23,7/30 8/4,8/11,8/18,8/25 9/4	良好	良好
事前清掃業務	プール槽内およびプールサイド清掃の実施	㈱西田装美 各プール ：￥250,000	1回	平安：6/3,6/4 岸谷：6/4,6/5,6/6	良好	良好
券売機保守点検業務	券売機動作に関する保守および点検の実施	NECマグナスコミュニケーション㈱ 各プール ：￥36,000	1回	7/3	良好	良好
各種修繕業務	営業期間中の緊急対応修繕および営業期間外の修繕の実施	上條建設㈱ ※金額は事業報告書様式 5 参照	随時	随時	良好	良好
印刷物発行業務	本施設の運営に必要なチケットや回数券などの印刷の実施	㈲駒瀬印刷 各プール ：￥45,700	1回	6/18	良好	良好

（事業報告書様式５）
年度修繕実績

平安公園プール一覧

修繕年月日	修繕箇所	金額(税抜)	委託業者名または直営かの記載	対応状況
2019 年 6 月	子ども用プールトイレ	￥55,000	上條建設㈱	子ども用プールトイレ内ボールタップ交換修繕
2019 年 6 月	25m プール男子更衣室	￥72,000	上條建設㈱	25m プール男子更衣室内網入りガラス交換
2019 年 6 月	25m プール女子トイレ	￥59,000	上條建設㈱	25m プール女子トイレ個室ブース扉丁番交換修繕

岸谷公園プール一覧

修繕年月日	修繕箇所	金額(税抜)	委託業者名または直営かの記載	対応状況
2019 年 6 月	25m プール女子トイレ	￥92,000	上條建設㈱	25m プール女子トイレ給水配管交換及びフラッシュバルブ交換修繕
2019 年 6 月	子ども用プール男女トイレ	￥92,000	上條建設㈱	子ども用プール男女トイレ下部木部補修
2019 年 6 月	管理棟	￥72,000	上條建設㈱	管理棟ガラス交換

（事業報告書様式６）

年度増減備品一覧

本年度におきまして、一種備品の増減はございません。

（事業報告書様式７）

苦情対応報告

平安公園プールにおいて苦情対応の発生はございませんでした。岸谷公園プールにおいて 1 件の苦情対応が発生しました。詳細は下表をご参照ください。

岸谷公園プール苦情対応

	年月日	内容及び苦情者	対応結果
1	2019 年 7 月 19 日	22 時 40 分に近隣住民から本施設内で夜間に人の騒ぎ声がうるさいという件で、鶴見警察署へ通報が入る。	警察署員が現場へ急行後、本施設プール内に 4 名が侵入し泳いで遊んでいた為、身柄を確保。後日、指定管理者にて侵入経路外柵付近に侵入防止看板の掲示ならびに鶴見警察署員による現場検証等の協力を行った。

事故対応報告

本年度におきまして、事故対応の発生はございませんでした。

（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

・利用者サービスの向上、施設利用促進の一環として、「サービス型」・「参加型」・「レッスン型」・「貢献型」等、多様なニーズに対応した自主事業を展開致しました。営業期間中の自主事業については、無料にて参加できることを原則とし、来場者が気軽に利用できるプール運営に努めてまいりました。またオフシーズンを利用して来場者謝恩企画として平安公園プールにて「ニジマスのつかみ取り大会(有料事業)」を実施しました。

2. 市民サービス向上取組の考え方

・当団体は、「利用者サービスの向上」についてスタッフ教育と利用者ニーズの反映を基に地域プールの特性を活かし、地域に根ざしたプール運営に取組んでまいりました。スタッフ教育はホスピタリティ溢れる対応を基本とし、お客様を迎えるにあたり接客マナーからクレーム対応まで人と接することの意識向上を行いました。間接コミュニケーションのみに頼らず直接コミュニケーションを重視したプール運営に活かすとともに、重要課題である安全サービスの提供に向け、それぞれが果たす役割を明確に対応致しました。

3. 利用促進の取組、利用者支援等の取組について

・利用者の負担低減、利便性の向上を図るため、「サービス型」自主事業を筆頭に各種自主事業を継続して行ってまいりました。「サービス型」自主事業の具体例として無料貸出物の設置、回数券・スタンプカードの発行、長時間券の設定、「濱ともカード」への協働、簡易洋式トイレの設置などを実施しました。

4. 指定管理者が課題に感じている公園運営改善策

・公園プールを運営するうえで当団体が課題としている事項は①プール利用者の自転車等駐輪対策②公園プールを利用されるすべての方への暑さ対策の 2 点です。それぞれの運営改善策についてですが、①については利用者が自転車等で来場しても、公園内の通行に支障をきたさない様にする為、営業期間中においては、カラーコーン及びコーンバーを使用して仮設駐輪場を設置および適宜、駐輪場の巡回点検を実施しました。つぎに②については仮設テント設置による日陰部分の増設、飲料自販機の設置ならびに経口補水液・塩熱飴等の配備を致しました。次年度につきましては、施設の長寿命化および公園プールの魅力向上についても運営課題として取り上げさらなる公園運営の改善に努めてまいります。

5. 広報やパブリシティー取組の考え方

・当団体で行っている活動を利用者だけでなく様々な人に取り入れていただくために多くの広報・パブリシティー活動を積極的に実施しました。広報・パブリシティー活動の具体例として各近隣小学校への周知チラシ配布、ハマスポによる情報公開、広報よこはまによる紙面掲載、プール正面入口にイーゼル看板の設置等を行いました。次年度につきましては、さらなる新規利用者獲得に向けて、近年、より多くの方が利用されているソーシャルネットワークサービス(SNS)を活用した情報提供を行うことにより、よりリアルタイムでかつ多種多様な人が情報を入手できる機会を提供します。

6. 利用者ニーズ把握取組の考え方

・利用者ニーズおよび満足度を把握する為にアンケート調査を実施しました。アンケート調査は営業期間中を通じて行い、アンケート集計および回答の掲示を行いました。各プールで計 100 枚程度の回収を行いました。利用者ニーズおよび満足度の状況把握をより効果的に行う為に、次年度はプールごとに、計 200 枚のアンケートを回収することを目標とします。また利用者ニーズの把握は、アンケート等の間接コミュニケーションのみにならないよう日々の運営における利用者の声を積極的に収集し改善へとつなげます。利用者からのご意見・ご要望の内容は、書面で残し日々のミーティング等を通じスタッフへの情報共有を行い対応します。

（事業計画書様式９）

収支報告書（指定管理料のみ）

科目 収入の部	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
指定管理料	13,632,347	0	13,632,347	13,632,347	0	
利用料金収入	3,898,000	0	3,898,000	3,609,630	288,370	
自主事業収入	75,000	0	75,000	63,000	12,000	
雑入	0	0	0	0	0	
その他雑入	0	0	0	43	-43	
収入合計	17,605,347	0	17,605,347	17,305,020	300,327	

科目 支出の部	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
人件費	9,915,000	0	9,915,000	10,534,616	-619,616	
給与・賃金	8,967,500	0	8,967,500	9,320,663	-353,163	
社会保険料	557,960	0	557,960	797,470	-239,510	
通勤手当	389,540	0	389,540	416,483	-26,943	
健康診断費	0	0	0	0	0	
勤労者福祉共済掛金	0	0	0	0	0	
退職給付引当金繰入額	0	0	0	0	0	
事務費	1,355,408	0	1,355,408	1,213,702	141,706	
旅費	0	0	0	0	0	
消耗品費	933,415	0	933,415	821,425	111,990	薬剤・事務用品等
会議賄い費	40,000	0	40,000	20,000	20,000	福利厚生費
印刷製本費	109,600	0	109,600	98,712	10,888	回数券他
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	221,313	0	221,313	221,313	0	AED 他
図書購入費	0	0	0	4,000	-4,000	マニュアル購入費用
施設責任賠償保険	0	0	0	0	0	
職員等研修費	0	0	0	0	0	
振込手数料	32,360	0	32,360	24,492	7,868	
リース料	18,720	0	18,720	23,760	-5,040	巡回用車両
手数料	0	0	0	0	0	
地域協力費	0	0	0	0	0	
自主事業費	319,500	0	319,500	134,888	184,612	
管理費総合計	11,589,908	0	11,589,908	11,883,206	-293,298	
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	680,000	0	680,000	670,485	9,515	事前清掃費他
修繕費	480,000	0	480,000	477,360	2,640	小破修繕費
機械警備費	0	0	0	0	0	
施設保全費	832,000	0	832,000	538,920	293,080	
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	0	0	0	0	0	
その他保全費・園地管理費	832,000	0	832,000	538,920	293,080	ろ過装置保守点検・水質検査・券売機メンテナンス
共益費（合築等の場合）	0	0	0	0	0	
公租公課	1,414,347	0	1,414,347	917,125	497,222	
公租公課（事業所税）	0	0	0	0	0	
公租公課（消費税）	1,414,347	0	1,414,347	917,125	497,222	

	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		2,010,162	0	2,010,162	1,955,928	54,234	
	事務経費（本部分）	1,939,172	0	1,939,172	1,833,900	105,272	事務員給与他
	事務経費（当該施設分）	70.990	0	70,990	122,028	-51,038	インターネット回線料他
その他経費（当該公園分）		718,430	0	718,430	848,213	-129,783	人員募集費・被服費他
支出合計		17,724,847	0	17,724,847	17,291,237	433,610	
差引		-119,500	0	-119,500	13,783	-133,283	

（参考）指定管理料外の経費

設置管理許可収入合計	275,548	0	275,548	280,421	-4,873	
設置管理許可支出合計	27,875	0	27,875	48,174	-20,299	
差引	247,673	0	247,673	232,247	15,426	

（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）	安心、安全、確実な管理の実施	利用者、従業員ともに運営期間中、無事故、無災害	無事故 かつ 無災害	差異なし	次年度につきましても、利用者が安全かつ安心して本施設を利用できるよう危機管理を確実に行います。併せて従業員が安全で健康に働けるよう安全配慮義務も徹底してまいります。
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）	利用者目線における「安心、安全、確実」の実現	アンケート実施 営業期間中２回で 100 枚程度回収	平安：100 枚 岸谷：100 枚	差異無し	両施設ともに運営目標を達成することができました。次年度におきましても最新の利用者ニーズの特徴を把握して、 ①即時対応するもの ②次年度以降改善を行う事項に大別し迅速に業務に反映を行うことで、利用者満足度の増加に努めてまいります。
業務運営３（人員配置、緊急時対応計画、防犯防災、災害対応）	お客様の安全を第一にした体制の構築	救命訓練の実施 週１回 避難訓練の実施 月１回	【救命訓練】 各施設全８回 【避難訓練】 各施設全２回	差異無し	利用者が安全かつ安心して本施設を利用できるよう従業員への安全教育を確実に行いました。また溺水事故だけではなく自然災害や吸い込み事故などの人為的災害が発生した際も迅速に対応できるよう教育を行いました。

人材育成 研修実施効果等	幅広いスキルを持ったスタッフの育成	オフシーズン 月１回 期間中適宜	※別紙事業報告書様式 13 研修実施報告参照	差異無し	サービスと安全の双方で高品質な運営を成し遂げるため、当団体本部、関連部署による指導・研修体制の充実化を行い、1 年間を通した定期的な指導・研修を組織的に行いました。
維持管理１ （施設の保守管理、補修計画）	お客様目線の快適な環境の提供	毎朝の巡回点検を実施し、施設不備による事故・ケガ等を０にする	無事故 かつ 無災害	差異無し	営業期間中は日々、毎朝の巡回点検とともに施設・設備チェックリストを作成致しました。次年度につきましても利用者に快適な環境を提供できるよう努めてまいります。
維持管理２ （清掃、園地維持管理、災害対応）	お客様目線の快適な環境の提供	プール施設だけでなく、毎朝の園内巡回	無事故 かつ 無災害	差異無し	営業期間中は日々、毎朝の巡回点検とともに施設・設備チェックリストを作成致しました。次年度につきましても利用者に快適な環境を提供できるよう努めてまいります。
収支 修繕等、収入、支出）	安全を第一に考えた運営を遂行しつつ、年間ベースで計画プランを作成し効率的な運営を行う	自社で対応可能な修繕は適宜実施を行うことで市の提示した目安額の 6.3%削減します。	2019 年度支出合計(税抜) ￥16,374,112-	未達成 ▲1.5% 削減	目安となる管理経費￥16,616,000(税抜)に対して 1.5%の削減となりました。次年度におきましては、目標を達成できるよう適正な経費管理を行います。

経費節減策	「安かろう、悪かろう」を排除し、確実効率的な運営を遂行	定期的なモニタリング 夏期を通じて工数管理	・定例会議等で現場責任者や本部を交えて組織的な節減に取組んだこと ・人員配置計画表を原則としつつ「安全管理体制の充実」と「教育の強化」を図ったこと	差異なし	各支出項目におきまして定例会議等で現場責任者や本部を交えて組織的な節減に取組みました。また各プールにおきまして新規採用者と既存スタッフの割合が異なりますので、人員配置計画表を原則としつつ、新規採用者へ教育を行うため余剰人員としてカウントし、安全管理体制と工数管理の双方のバランスを考慮した運営を行いました。

（事業報告書様式 11）

自主事業実施報告

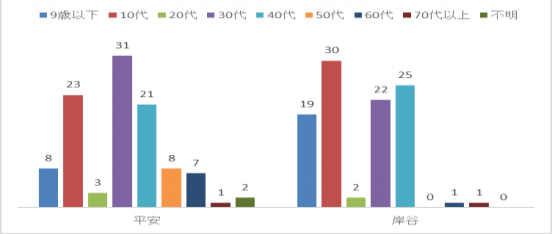
	事業名	目的・内容	実施時期・回数・収支状況・実施結果考察
1	無料貸出物の設置	営業期間中、無料にてプールサイドにプール遊具の設置を実施。	随時・好評
2	ECO スタンプに連動したスタンプカードの発行	当該年度、営業期間に使用できるスタンプカードを無料にて希望者に配布する。	随時・好評 【回収枚数】 ・平安公園プール：96 枚 ・岸谷公園プール：358 枚
3	ECO スタンプ(ペットボトルキャップ回収)	ペットボトルキャップを回収し、数に応じたスタンプをスタンプカードに押印。	随時・好評 【ペットボトル回収実績】 ・平安公園プール：27.6kg ・岸谷公園プール：77.8kg
4	長時間券	終日同日料金でプール利用できるチケットを販売。	随時・好評 【販売実績】 ・平安公園プール(25m プール)：5,776 枚 ・平安公園プール(子ども用プール)：671 枚 ・岸谷公園プール(25m プール)：3,005 枚 ・岸谷公園プール(子ども用プール)：412 枚
5	濱ともカードへの協働	営業期間内において、濱ともカード提示者に対して、通常の半額でプール利用を行っていただく。	平日のみ・好評 【販売実績】 ・平安公園プール(25m プール)：8 枚 ・平安公園プール(子ども用プール)：1 枚 ・岸谷公園プール(25m プール)：53 枚 ・岸谷公園プール(子ども用プール)：3 枚
6	お楽しみ券	回数券の購入者に対して、該当番号を購入された方に 1 時間無料券を進呈。	随時・好評 【進呈実績】 ・平安公園プール：8 枚 ・岸谷公園プール：12 枚

7	人工呼吸・AED実践講座	営業時間内において AED の取扱い・人工呼吸を実践講義する。	1～2 回目安・好評 【実施結果】 ・平安公園プール：2 回 ・岸谷公園プール：2 回
8	すぐできる応急手当講座	営業時間内において、プールで起こりやすいケガの対処を実践講義する。	1～2 回目安・好評 【実施結果】 ・平安公園プール：1 回 ・岸谷公園プール：1 回
9	青空絵画展	プール利用者(小学生までを対象)に絵画を描いてもらい、施設内に掲示。参加者には無料券等を進呈。	募集 7/13 から・好評 【絵画展参加実績】 ・平安公園プール：25 枚 ・岸谷公園プール：37 枚
10	水泳ワンポイントレッスン	閑散期を利用して、希望者に合わせた個人レッスンを行う。	随時・好評 【参加実績】 ・平安公園プール：7 件 ・岸谷公園プール：22 件
11	地域ボランティア清掃	従業員が、施設外プール動線等の清掃を行う。	週 1 回目安・好評 【清掃実績】 ・平安公園プール：4 件 ・岸谷公園プール：2 件
12	簡易洋式トイレの設置	既設和式トイレに簡易洋式トイレを設置する。	随時・好評 ※岸谷公園プールのみ対応(平安公園プールには既設洋式トイレが設置されているため)
13	オフシーズンにおける施設貸出(地域協働)	地域自治会と協働し金魚すくいを実施します。	6 月 16 日・好評 ※岸谷公園プールにて実施
14	ニジマスのつかみ取り大会	営業期間外に、プールにてニジマスのつかみ取りを行う。	9 月 7 日・大変好評 ※平安公園プールにて実施 【参加実績】 参加者：48 名 付添者：30 名 【収支】 収入：￥63,000 支出：￥87,444

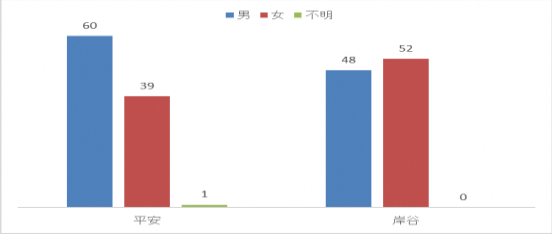
（事業報告書様式 12）

利用者アンケート結果

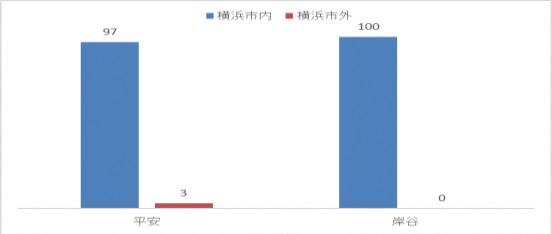
Q.年齢はおいくつですか？



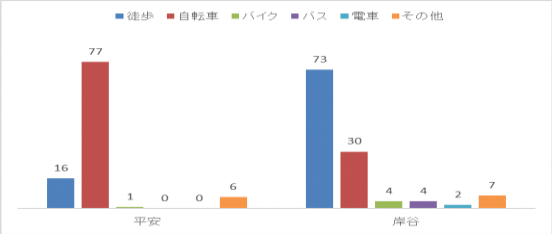
Q.ご性別は？



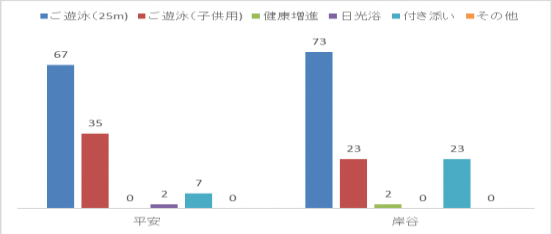
Q.ご住所は？



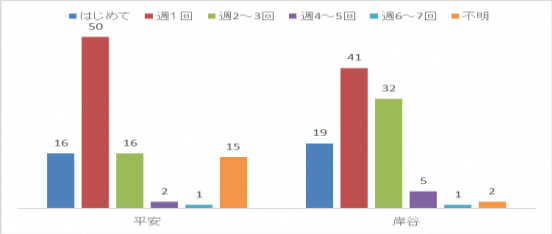
Q.ご来場方法は？



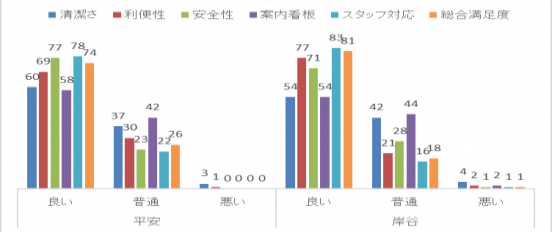
Q.ご利用方法は？



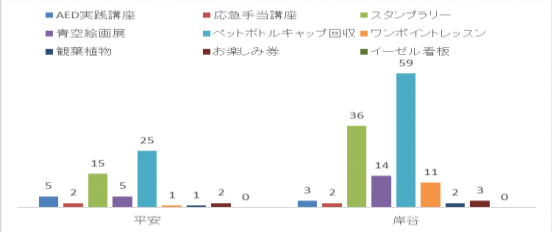
Q.ご利用頻度は？



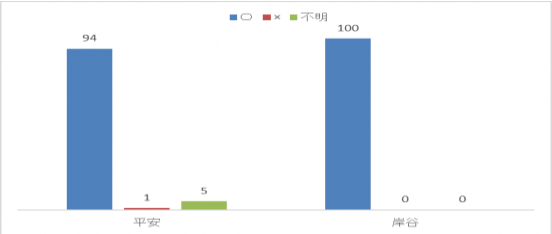
Q.施設満足度



Q. ご存じである自主事業について教えてください



Q.再来希望



主な意見

子どもたちの泳ぐ練習ができるので大変良いと思います。（平安）、プールサイドがとてもきれいになりました。（平安）、浮き輪を増やして欲しい。（岸谷）、回数券を 450 円にして欲しい。（岸谷）、ゴーグルの貸し出しがあればよい。（岸谷）、乳幼児がプール用おむつで入れるようにして欲しい。（岸谷）

（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	9 月 13 日 10 月 16 日 11 月 18 日 12 月 16 日 1 月 16 日 2 月 17 日 3 月 16 日	プール安全・責任者講習会	責任者、エリア長などプールに責任者として従事、想定される社員を主対象に、個人情報などの関係法令、自主事業計画、接遇・マナー研修、施設・設備研修など総合的な講習会を実施しました。また必要に応じて救急・救助全般の技術・知識の向上を座学・実践にて行いました。
2	4 月 5 日 4 月 11 日 4 月 19 日 4 月 24 日 5 月 8 日 5 月 20 日 5 月 31 日 6 月 11 日	エリア長会議	本部及びエリア長を主対象として本会議にて当該年度におけるプール管理の骨格作りを行いました。新たな事業の決定、準備の確認、人員募集計画など実践的な取組を協議し、プール会議へとつなげました。
3	4 月 16 日 5 月 16 日 6 月 17 日	プール会議	エリア長会議での議決事項、問題提起を受け本年度の責任者及び候補を中心にエリア長・本部を交え、総合的な会議・研修を行いました。
4	随時	業務別研修	責任者および責任者候補社員を対象に室内プールなど当団体が管理する施設において、監視・受付・設備・インストラクションなどの各業務を実践にて研修を行いました。
5	随時	現場研修会	プール公開前の土日をベースに監視・受付スタッフを主対象にした現場研修会を実施しました。現場運営に即した実践的なものから個人情報保護など事前に必要な知識を習得し、スムーズな公開へつながるよう努めました。