

(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
千草台公園プール	7月	421,670円
	8月	926,870円
	9月	30,430円
	計	1,378,970円
茅ヶ崎公園プール	7月	823,550円
	8月	1,931,300円
	9月	116,000円
	計	2,870,850円
山崎公園プール	7月	521,100円
	8月	1,118,400円
	9月	46,590円
	計	1,686,090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
千草台公園プール	7月	17日/89%
	8月	31日/100%
	9月	1日/100%
	計	49日/96%
茅ヶ崎公園プール	7月	17日/89%
	8月	31日/100%
	9月	1日/100%
	計	49日/96%
山崎公園プール	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
千草台公園プール	7月	2,993人
	8月	6,953人
	9月	300人
	計	10,246人

公園名	月	利用者数
茅ヶ崎公園プール	7月	4,173人
	8月	9,875人
	9月	609人
	計	14,657人
山崎公園プール	7月	3,582人
	8月	10,277人
	9月	623人
	計	14,482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	富田屋管工 株 156,384円	各3回	千草台：5月2・3・4日、7月 3・4日、9月3・4日 茅ヶ崎：5月2・3・4日、7月 3・4日、9月3・4日 山崎：5月2・3・4日、7月3・ 4日、9月3・4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 214,683円	各11回	8月2・6・9・13・16・20・23・ 27・30 9月3・6日	良好	良好
除草・剪定 業務	植栽剪定	(有)森造園 156,384円	1回	千草台：6月19・20日 茅ヶ崎：6月18・19日 山崎：6月18・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	(株)スリーウ ッド 488,700円	各2回	千草台：6月7・25日 茅ヶ崎：6月14・27日 山崎：6月11・26日	良好	良好
水質検査業 務	水質検査	(株)シェル 135,972円	各2回	千草台：7月23日、8月9日 茅ヶ崎：7月23日、8月9日 山崎：7月23日、8月9日	良好	良好
券売機保守 点検業務	券売機保守 点検	千草台：グロ ーリー(株) 茅ヶ崎・山 崎：(株)シンフォニ アエンジニアリング 189,378円	各1回	千草台：7月11日 茅ヶ崎：7月12日 山崎：7月12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	千草台：7月13日～9月1日 茅ヶ崎：7月13日～9月1日 山崎：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

千草台公園プール

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5月	扉修繕	47,196	(有)菊地建設	良好
2019年5月	戸袋修繕	43,470	(有)菊地建設	良好
2019年5月	梁型クラック修繕	11,394	(有)菊地建設	良好

茅ヶ崎公園プール

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	扉修繕	34,047	(有)菊地建設	良好
2019年6月	プールSUS手摺修繕	37,260	(有)菊地建設	良好
2019年6月	通路手摺修繕	67,068	(有)菊地建設	良好
2019年6月	扉修繕	9,720	(有)菊地建設	良好

山崎公園プール

修繕実績無

(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

- 千草台公園プール
特になし
- 茅ヶ崎公園プール

	年月日	内容及び苦情者	対応結果
1	2019年8月	プールサイドがタイルのため足の裏を火傷しそう、暑すぎて歩けない。	営業途中からプールサイドのサンダル利用を許可いたしました。
2	2019年8月	スライダーの着地面がざらざらしていて擦った	営業開始前にやすりで擦りましたが、足りない箇所があったようです。来年度はしっかり、きれいにやすりで擦ります。また、栄養期間中は、大人や体の大きい子どもに、滑る前に着地点での注意を口頭で伝えました。

- 山崎公園プール

	年月日	内容及び苦情者	対応結果
1	2019年8月	女の子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、絆創膏で手当しました。

事故対応報告

・千草台公園プール

	年月日	事故詳細	対応
1	2019年8月	プールサイドが暑すぎて歩けない	定期的にプールサイドに水をまき熱くなりすぎないようにしました。

・茅ヶ崎公園プール

特になし

・山崎公園プール

	年月日	事故詳細	対応
1	2019年8月	遊びに夢中になりぶつかった際に鼻血を出した。	冷やして止まるまで休ませ、再泳を許可しました。

(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	15,072,681		15,072,681	15,072,681	0	
利用料金収入	11,342,000		11,342,000	5,935,910	5,406,090	
自主事業収入						
雑入						
その他雑入						
収入合計	26,414,681	0	26,414,681	21,008,591	5,406,090	

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	15,315,000	250,000	15,565,000	16,653,261	-1,088,261	
給与・賃金	14,545,000		14,545,000	15,002,966	-457,966	
社会保険料	770,000		770,000	251,650	518,350	
通勤手当		250,000	250,000	1,398,645	-1,148,645	
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	2,525,000		2,525,000	1,983,446	541,554	
旅費						
消耗品費	1,200,000		1,200,000	1,637,650	-437,650	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	275,000		275,000	130,450	144,550	請負賠償責任保険・火災保険
職員等研修費	100,000		100,000	0	100,000	
振込手数料						
リース料	750,000		750,000	165,346	584,654	券売機等
手数料						
地域協力費						
自主事業費	150,000		150,000	12,747	137,253	

管理費総合計	3,610,000		3,610,000	2,599,855	1,010,145	
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	450,000		450,000	488,700	-38,700	
修繕費	630,000		630,000	462,318	167,682	
機械警備費						
施設保全費	2,530,000		2,530,000	1,648,837	881,163	
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	2,230,000		2,230,000	1,648,837	581,163	植栽剪定 156384 ろ過機点検 930420 水質検査 135972 廃棄物処理 214683 HP保守管理 22000 券売機保守 189378
共益費(合築等の場合)						
公租公課	2,258,681		2,258,681	1,711,611	547,070	
公租公課(事務所税)						
公租公課(消費税)	2,258,681		2,258,681	1,711,611	547,070	
公租公課(印紙税)						
その他公租公課						
事務経費	2,226,000		2,226,000	2,043,742	182,258	
事務経費(本部分)	2,226,000		2,226,000	2,043,742	182,258	総事業費9%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	450,289	-120,289	雑費・通信費・募集費
支出合計	26,414,681	250,000	26,664,681	25,454,951	1,209,730	
差引	¥0	¥-250,000	¥-250,000	¥-4,446,360	¥4,196,360	

設置管理許可収入合計	174,000		174,000	484,660	-310,660	
設置管理許可支出合計	50,000		50,000	71,022	-21,022	
差引	124,000		124,000	413,638	-289,638	

(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	千草台：92.8% 茅ヶ崎：89.5% 山崎：83%	千草台、茅ヶ崎は目標に到達しているが、山崎は目標より-2%の結果となった。	アンケート結果より、清潔さの観点における評価が低かったため、それが原因と考えられる。今後は行き届いた清掃を心掛けるよう指導します。
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)	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	千草台：53.3% 茅ヶ崎：43.8% 山崎：23.0%	「満足」との回答が伸びなかった。普通評価が一番多く、千草台・茅ヶ崎では40%、山崎では70%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、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「職員の応対」の項目について「満足」の評価を80%以上取得	千草台・茅ヶ崎：約45% 山崎：40%	各公園、目標に30%以上足りない。普通の評価が多くそれぞれ約45%を占める。	自由記載項目において、「優しかった」・「丁寧に対応してくれた」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、スタッフ全員に接遇研修をしっかりと行います。

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	各施設 40%	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50%を占める。	「虫がいた」との声がありました。ハチアブジェットなどを使用し、より徹底して虫対策を行います。また、その他全体的な施設の清潔さを保つために、こまめな清掃、気づいた時点でごみを拾うなどの意識改革を行います。
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	¥250,155	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 実績 ¥1,344,668	わずかではあるが、予算より少ない金額になった。	一括発注のほか、業者の選定を行い、より安く良い品を購入できるよう努めます。

(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 (千草台・山崎のみ)	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	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	毎週土曜	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を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	大変好評
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	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	各1回	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	茅ヶ崎、山崎のみ各1回	好評

(事業報告書様式 12)

利用者アンケート結果

・千草台公園プール

◇総合満足度は「満足」が 44.1%、「普通」が 51.6%、「不満」が 4.3%だった。

継続利用意向は「利用したい」が 92.8%、「わからない」が 7.2%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) 32.3% - 批判者 (6~0 点) 35.4% = NPS -3.1 となっている。

◇利用目的は「仲間・友人との交流」が一番多く、60%を占め、利用頻度は「週に 1~2 回」が 53.5%で最も多い。プールへの交通手段は「徒歩のみ」が 59.2%で最も多い。プール認知経路は「通りがかり」が 35.6%「友人・知人の紹介」が 31.7%となっている。

◇施設評価は「イベント」以外の評価項目すべてで「満足」評価が約 35%、過半数が「普通」評価となっている。「不満」評価に関して、1 割を超えるものは「更衣室・ロッカー・シャワー室の清潔さ」「トイレの清潔さ」「トイレの使いやすさ」「売店」の 4 項目である。清潔さに関する項目に関しては、従業員に清掃を徹底するよう、今後指導していく必要がある。意見・要望としては「トイレを洋式にして欲しい」など施設整備に関する意見が多かった。

・茅ヶ崎公園プール

◇総合満足度は「満足」が 53.2%、「普通」が 31.2%、「不満」が 15.6%だった。

継続利用意向は「利用したい」が 89.5%、「利用したくない」が 4.7%だった。

ネットプロモータースコアは、推奨者 (10 点・9 点) 32.9% - 批判者 (6~0 点) 34.2% = NPS -1.3 となっている。

◇利用目的は「仲間・友人との交流」が一番多く、67.0%だった。利用頻度は「週に 1~2 回」が 43.9%で最も多い。プールへの交通手段は「自転車」が 49.5%で最も多い。プール認知経路は「友人・知人の紹介」が 47.2%となっている。

◇施設評価は「安全性」の評価項目で「満足」過半数を超えているが、他の項目では「普通」評価が多く、「満足」度は 3~4 割にとどまっている。トイレに関する満足度が低く、不満が約 3 割と高い。継続利用意向の理由は楽しかったという声の他、スライダーを評価する声が挙げられた。意見・要望では、「サンダルでプールサイドに入れるようにして欲しい」「料金を安くして欲しい」との意見があった。

・山崎公園プール

◇総合満足度は「満足」が 22.2%、「普通」が 77.8%だった。

継続利用意向は「利用したい」が 83%で、「利用したくない」は 2.1%と僅かだが見られた。

ネットプロモータースコアは、推奨者 (10 点・9 点) 29.5% - 批判者 (6~0 点) 48.4% = NPS -18.9 となっている。

◇利用目的は「仲間・友人との交流」が一番多く、65%と最も多く、利用頻度は「週に 1~2 回」が 50.5%で最も多い。プールへの交通手段は「自転車」が 57.1%で最も多い。プール認知経路は「友人・知人の紹介」が 6 割を占めている。

◇施設評価はすべての項目で「普通」の割合が多い。「不満」評価に関して、1 割を超えるものは「更衣室・ロッカー・シャワー室の清潔さ」「トイレの清潔さ」「建物の清潔さ」の 4 項目である。清潔さに関する項目に関しては、従業員に清掃を徹底するよう、今後指導していく必要がある。継続利用意向の理由では楽しかったという声が多く、意見・要望では清潔さ・清掃に関する意見が多かった。

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。