

平成２９年度

鶴見スポーツセンター・鶴見緑地プール

管理業務に関する事業報告書

ミズノグループ

1 施設の運営状況

(1) 開館時間

①スポーツセンター：9:00～21:00

②プール：9:00～21:00 ただし、10/8～11/30までは19:00まで
※屋外プール開館期間(6/9～9/25まで開館)

(2) 休館日

①スポーツセンター

毎週月曜日(休日の場合は翌日が休館)・12/28～1/4まで

②プール

毎週月曜日(休日の場合は翌日が休館)・12/28～1/1まで

(3) 臨時開館・休館

①スポーツセンター
なし

②プール

5/23～6/8(夏季プール準備休館)

9/26～10/7(冬季プール準備休館)

12/1～3/31(天井他補修工事休館)

2 運営体制

(1) 職員の配置状況

	鶴見スポーツセンター
総括責任者	石田 啓
主任責任者	山本 謙太
事務室	2 人
その他	人

	鶴見緑地プール
総括責任者	石田 啓
主任責任者	加藤 浩一
事務室、受付	2 人
プール監視員(屋内)	4 人
プール監視員(屋外)	9 人
その他	8 人

(注)この表に記載されている人数は、配置されているポスト数をいう。

(2) 職員に対する研修実施状況

施設名	実施研修	実施日
鶴見スポーツセンター	人権研修	H28.6.27
鶴見スポーツセンター	個人情報研修	H28.6.27
鶴見スポーツセンター	安全研修	H28.6.27
鶴見スポーツセンター	接遇研修	H28.6.27
鶴見スポーツセンター	安全研修	H28.11.28
鶴見緑地プール	個人情報研修	H28.5.24
鶴見緑地プール	接遇研修	H28.5.24
鶴見緑地プール	安全研修	H28.5.24
鶴見緑地プール	人権研修	H28.5.24
鶴見緑地プール	安全研修・水上安全研修	H28.10.7
鶴見緑地プール	接遇研修	H28.10.7

(3) 個人情報保護への取り組み状況

- ・施設全職員に個人情報の扱いについての教育実施
- ・データ化した個人情報のパスワード化の励行
- ・紙ベースの個人情報は、鍵付き書庫保管と期限切れ書類はシュレッダーによる廃棄

3 利用状況

(1) スポーツセンター

①室別利用状況

(4月～3月)

施設名	室名	9:00～12:00			12:00～15:00			15:00～18:00			18:00～21:00			合 計		
		使用可能件数	使用件数	使用率(%)	使用可能件数	使用件数	使用率(%)	使用可能件数	使用件数	使用率(%)	使用可能件数	使用件数	使用率(%)	使用可能件数	使用件数	使用率(%)
鶴見	第1体育場	306	305	99.7	306	305	99.7	306	305	99.7	306	306	100.0	1,224	1,221	99.8
	第2体育場	306	303	99.0	306	303	99.0	306	277	90.5	306	294	96.1	1,224	1,177	96.2
	多目的室	306	285	93.1	306	239	78.1	306	268	87.6	306	274	89.5	1,224	1,066	87.1
	合計	918	893	97.3	918	847	92.3	918	850	92.6	918	874	95.2	3,672	3,464	94.3

②種目別利用状況

別紙 利用状況明細のとおり

(2) プールの利用者数

①鶴見緑地プール

区 分	鶴見緑地プール
開場日数	192 日
幼児(6歳未満)	24,826 人
子ども(16歳未満)	48,746 人
大人(16歳～65歳未満)	54,471 人
高齢者(65歳以上)	7,102 人
障害者	12,192 人
介護者	4,704 人
合 計	152,041 人
専用使用	件

※合計に団体使用・専用使用も含みます。

(プール利用者数の月別詳細については別紙 利用状況明細のとおり)

②専用使用の状況

施設名	利用団体	利用日時	備 考

4 施設を活用した事業の実施状況

(注)この表で記載されている事業は、平成28年度に新規に実施されたもののみ記載。新規以外の事業も含めた平成27年度実施の事業全体については、別紙 利用状況明細に記載。

(1) 鶴見スポーツセンター

事業名	内容	実施時期・期間	受講料	参加者数
美姿勢①(名前変更)	40歳以上の女性を対象としたスクール	5月～12:10～13:20	3,100 円	26 人
美姿勢②(名前変更)	40歳以上の女性を対象としたスクール	5月～13:30～14:40	3,100 円	93 人
				人
				人
				人
			円	人
			円	人
			円	人
			円	人
			円	人

(2) 鶴見緑地プール

事業名	内容	実施時期・期間	受講料	参加者数
			円	人
			円	人
			円	人
			円	人
			円	人

(3)その他の利用促進策の実施状況

(鶴見スポーツセンター)

- ・周辺地域へのポスティング
- ・ミズノホームページを利用した告知
- ・館内掲示による告知
- ・空き時間を掲示し、利用を促す
- ・地域との活動を深める為、区役所主催のイベントに出演
- ・マラソン大会を開催し、地域に根ざしたイベントを実施

(鶴見緑地プール)

- ・近隣公共施設でのポスター掲示、チラシ設置
- ・植栽の手入れ・蚊取り器設置(屋外アピール及び環境改善)
- ・週末待ち時間解消策(入場料キャッシュバックキャンペーン)
- ・待ち列へのミスト・よしず設置・広場への散水
- ・自主事業会員へのプール招待券配布
- ・各種雑誌への取材の対応(関西ウォーカー・まっぶる・ぴあ等)

5 利用者からの要望、苦情、トラブル対応事例(主なもの)とその対応状況

(鶴見スポーツセンター)

- ・卓球ネットの備品取替え依頼等に対し、新しいネットとの交換完了
- ・各体育場が暗いとお声に対し、第二体育場・多目的ルームの交換完了(H29年度4月) 第一体育場は未実施
- ・鶴見スポーツセンターの外が暗いとお声に対し、ブラインドを開き、外に中の光を漏らす他に玄関付近のライトを多く付けて対応
- ・駐車場前の国道の違反駐停車に関して、邪魔で死角が多くなり危険というお声あり。警察への通報実施(昨年も報告済み)

(鶴見緑地プール)

< 要望 >

- ・プールゾーン・更衣室の冷暖房設備の改善
- ・ジャグジーの温度(水温を上げてほしい)
- ・館内禁煙について、喫煙場所を設置してほしい(夏はあるのに)
- ・障がい者用のジャグジー設置(段差がない・スロープ等で入れる温かい場所がない)
- ・車いす・多目的室の増設(障がい者の利用数が多い)
- ・男性トイレ・更衣室に赤ちゃん用のおむつかえシートを設置してほしい
- ・25Mプールを作してほしい

< 苦情 >

- ・タトゥーの許可・タトゥーの排除、相反する意見
- ・週末の入場制限の改善(待ち時間が長すぎる)
- ・ロッカーいらない場合は優先的にいれてほしい
- ・障がい者は待ち時間を失くしてほしい(優先的に入場させるべき)
- ・保護者1名に対しての子ども制限について
- ・保護者と介助者の兼任不可について
- ・浮き具の制限について

< トラブル >

- ・設置看板でけがをした時の施設の対応について

6 利用者の意見や満足度の把握・反映の取組み状況

(鶴見スポーツセンター)

- ・アンケートを実施。記入頂いた内容で対応できるものは対応した。
(例:お菓子の販売、卓球ネットの修理など)

(鶴見緑地プール)

- ・アンケート実施、対応可能な項目について随時対応
- ・屋外エリアでの食事場所増設
- ・パラソル・テーブルの増設
- ・はち対策(植栽の管理 屋外開館前、開放期間中休館日に分けて実施)
- ・プールゾーン空調設備の増設(以前よりも室温上昇)

利用者との積極的なコミュニケーションをとり、直接意見をきけるよう、受付監視スタッフ共に話しやすい場をつくった。
エントランス前の園芸も強化し、美化に努めるとともに、高齢者との会話のきっかけにつなげている。

7 建物及び附属設備の維持保全の実施状況

(1) 主な補修箇所

(鶴見緑地プール)

- ・ポンプ室機械室排風機モーター修繕
- ・チラー修繕(2回)
- ・流水プールステンレス補修
- ・加圧給水ポンプユニット更新
- ・流水A用濾過循環ポンプ分解整備
- ・造波プール循環ポンプ分解整備
- ・エレベーター1号機かご敷居修理
- ・湧水排水ポンプ取替作業
- ・シャワー用ミキシングバルブ取替作業
- ・給湯配管修繕
- ・プール空調機
- ・スプリンクラー水漏れ修繕
- ・広場テント鉄部塗装
- ・照明器具LED化更新
- ・加圧給湯ポンプユニット取替
- ・流水ポンプ用インバーター修繕
- ・ポンプ室内給湯ポンプ配管補修
- ・天井他改修工事(4ヶ月間休館)

(鶴見スポーツセンター)

- ・通路アスファルト舗装改修
- ・駐車場通路床陥没修繕
- ・照明器具LED化更新

(2) その他特記事項

(鶴見スポーツセンター)

- ・入口前の地面の陥没など改修終了
- ・第一体育場の水銀灯の不具合(更新予定)

(鶴見緑地プール)

- ・熱源チラーポンプの更新
- ・入退場システム(ハード含む)の更新課題
- ・加圧給水設備(ポンプユニット)の更新
- ・天井の錆他改修終了(4ヶ月休館)

8 運転監視及び保安業務の実施状況

- ・消防訓練をH28年5月26日及び10月14日に実施(鶴見スポーツセンター・鶴見緑地プール)
- ・各施設の開館時間外は、総合警備保障「アルソック」にて機械警備を実施
- ・プール水質検査実施(毎月)
- ・受変電設備、点検整備業務 プール(6月) スポーツセンター(10月)
- ・自家用発電機設備点検整備業務 プール(6月) スポーツセンター(9月)
- ・プール用水循環ろ過設備点検整備業務 プール(5月、12月)
- ・自動扉設備点検整備業務 プール、スポーツセンター(四半期毎)
- ・排煙窓設備点検整備業務 プール(5月) スポーツセンター(9月)
- ・消防設備点検整備業務 プール、スポーツセンター(7月、12月)
- ・直流電源設備点検整備業務 プール(6月)
- ・中央監視制御点検整備業務 プール(11月)
- ・非常放送設備点検整備業務 プール(7月、12月)
- ・加圧給水設備点検整備業務 プール(6月)
- ・汚水、排水設備点検整備業務 プール(7月)
- ・給湯設備点検整備業務 プール(6月)
- ・流水プール、ゲート設備点検整備業務 プール(5月、9月)
- ・空調自動制御設備点検、点検整備業務 プール(6月、1月)
- ・空気調和設備点検整備業務 プール(5月、11月) スポーツセンター(5月)
- ・ Fog噴水設備点検整備業務 プール(12月)
- ・空調熱源設備点検整備業務 スポーツセンター(5月、8月、11月、2月)
- ・エレベーター設備点検整備業務 プール(毎月)

9 収支状況

(1) 収入

(単位:円)

区 分	鶴見SC	鶴見緑地P	合計	計画合計	計画比
利用料金収入	6,893,790	89,321,160	96,214,950	105,700,000	11,324,550
事業収入	33,732,406	49,181,958	82,914,364	74,990,000	7,924,364
その他収入	40,250	0	40,250	635,000	594,750
業務代行料	25,433,000	179,248,160	204,681,160	199,955,000	4,726,160
合計…①	66,099,446	317,751,278	383,850,724	381,280,000	731,224

(2) 管理運営経費

(単位:円)

区 分	鶴見SC	鶴見緑地P	合計	計画合計	計画比
人件費	15,535,400	70,044,193	85,579,593	85,811,000	231,407
事務費	2,033,467	11,261,047	13,294,514	16,580,760	3,286,246
管理費	17,087,192	79,127,807	96,214,999	68,041,194	28,173,805
光熱水費	6,619,720	62,153,834	68,773,554	109,716,570	40,943,016
事業経費	9,005,449	44,778,643	53,784,092	53,716,200	67,892
その他経費	9,688,352	39,647,808	49,336,160	47,414,276	1,921,884
合計…②	59,969,580	307,013,332	366,982,912	381,280,000	14,297,088

(3) 収支差

(単位:円)

区 分	鶴見SC	鶴見緑地P	合計	計画合計	計画比
収支差①-②	6,129,866	10,737,946	16,867,812	0	14,991,822

(4) 事業報告書に記載されている収支状況(上記(3)収支差)と収支計画書(提案時の収支差)の収支状況を比較して、差異が生じている場合の原因(差異がなぜ生じたのか、考えられる要因について可能な範囲で記入ください)

(1) 収入について

・全体的には利用料苦戦、事業収入好調の結果であった。要因として「①第1四半期の利用者低迷(天候の影響もあり)、②冬場4ヶ月間(12月～3月)の天井改修工事(営業停止)による影響があり計画を下回った。プラス要因としてはスポーツセンターの自主事業は好調に推移しており計画を上回った。
その他:業務代行料の計画差異は、年度契約書に基づいた修繕対応による追加の為(管理費にも計上)

(2) 経費について

・事務費に関しては、経費項目の一部(水質検査等)を管理費に計上した影響があり計画差異が生じた。
・管理費に関しては、スポーツセンターLED導入、大規模修繕等(プール営業停止期間)を実施した影響と夏場の設備維持管理費を追加計上(安全管理面)した影響があり計画を上回った。
・水光熱費に関しては、①「単価安の影響、節水器具導入の効果」、②「プール天井改修工事による営業停止」もあり計画差異が生じた。ただ②に関しては、管理費(修繕費)追加対策を実施して相殺となっております。
・その他経費については、本社管理費と事業税等が数字変動の影響もあり、計画を上

(3) その他

施設の老朽化対策を強化した1年であった。4ヶ月間の営業停止が、今後の利用者推移にどの程度の影響を与えるか分からないが、引継ぎ安全面に関する投資は続けていく。また、新たな取り組み(LED導入)にも繋がられた1年でもあった為、次年度以降の省エネ効果に期待したい。

※利用料金収入明細

(1) 鶴見スポーツセンター

6,893,790 円

(単位:円)

施設名	区分	単価	件数	金額	備考
第一体育場	4月 平日	9:00～12:00	1,400	190	266,000
		12:00～15:00	1,950	190	370,500
		15:00～18:00	1,950	189	368,550
		18:00～21:00	2,500	190	475,000
	3月 休日	9:00～12:00	1,680	115	193,200
		12:00～15:00	2,340	115	269,100
		15:00～18:00	2,340	116	271,440
		18:00～21:00	3,000	116	348,000
	小計		1,221	2,561,790	
第二体育場	4月 平日	9:00～12:00	1,200	187	224,400
		12:00～15:00	1,800	187	336,600
		15:00～18:00	1,800	161	289,800
		18:00～21:00	2,400	187	448,800
	3月 休日	9:00～12:00	1,440	116	167,040
		12:00～15:00	2,160	116	250,560
		15:00～18:00	2,160	116	250,560
		18:00～21:00	2,880	107	308,160
	小計		1,177	2,275,920	
多目的室	4月 平日	9:00～12:00	1,200	180	216,000
		12:00～15:00	1,800	132	237,600
		15:00～18:00	1,800	164	295,200
		18:00～21:00	2,400	185	444,000
	3月 休日	9:00～12:00	1,440	105	151,200
		12:00～15:00	2,160	107	231,120
		15:00～18:00	2,160	104	224,640
		18:00～21:00	2,880	89	256,320
	小計		1,066	2,056,080	
合 計			3,464	6,893,790	

(2) 鶴見緑地プール

89,321,160 円 (①+②+③)

(単位:円)

①個人使用

	区分	単価	件数	金額	備考
1回券	子ども(16歳未満)	600	43,982	26,389,200	
	大人(16歳～65歳未満)	1,200	46,270	55,524,000	
	高齢者(65歳以上)	600	1,747	1,048,200	
	小計		91,999	82,961,400	
回数券	子ども(16歳未満)	6,000	19	114,000	
	大人(16歳～65歳未満)	12,000	19	228,000	
	高齢者(65歳以上)	6,000	8	48,000	
	小計		46	390,000	
定期券	子ども(16歳未満)	4,200	3	12,600	
	大人(16歳～65歳未満)	8,400	4	33,600	
	大人(16歳～66歳未満)	5,500	9	49,500	
	高齢者(65歳以上)	4,200	287	1,205,400	
	小計		303	1,301,100	
専用使用					
合 計・・・①				84,652,500	

②団体使用

(単位:円)

	区分	単価	件数	金額	備考
団体 30名 以上	子ども(16歳未満)	540	58	31,320	
	大人(16歳～65歳未満)	1,080	16	17,280	
	高齢者(65歳以上)	540	0	0	
	小計		74	48,600	
団体 50名 以上	子ども(16歳未満)	480	110	52,800	
	大人(16歳～65歳未満)	960	50	48,000	
	高齢者(65歳以上)	480	0	0	
	小計		160	100,800	
団体 100名 以上	子ども(16歳未満)	420	0	0	
	大人(16歳～65歳未満)	840	0	0	
	高齢者(65歳以上)	420	0	0	
	小計		0	0	
合 計・・・②			234	149,400	

③施設限定利用券

(単位:円)

	区分	単価	件数	金額	備考
夜間割引	子ども(16歳未満)	300	3,750	1,125,000	
	大人(16歳～65歳未満)	600	5,115	3,069,000	
	高齢者(65歳以上)	300	89	26,700	
	小計・・・③		8,954	4,220,700	
施設割引	子ども(16歳未満)	480	163	78,240	
	大人(16歳～65歳未満)	960	227	217,920	
	高齢者(65歳以上)	480	5	2,400	
	小計		395	298,560	
施設割引	大人(16歳～65歳未満)	420	0	0	
合 計・・・③			9,349	4,519,260	

10 管理経費縮減の取組み状況

(水光熱費の削減)

- ・シャワー等で節水システムの採用により水道代の削減
- ・利用状況に合わせた、こまめな運行変更(スライダー、造波プール、子どもプール、照明)
- ・プールゾーン、更衣室に設置のカーテンの適宜な開閉
- ・夜間の周囲灯及び館内常夜灯の適宜な消灯
- ・正面玄関など、可能範囲での日中消灯

11 その他特記事項

・お出かけキャンペーン継続実施(鶴見緑地プール)

開始してから、5年が経ち認知が広まってきている。平日に再度来館する近隣の利用者は安定しており、地域貢献につながっている。

超繁忙期に、開館時間を30分間前倒して、入場者数の最大化を目指したが、回転率を高めるところまでには至らなかった。

しかし、朝の入場は大変スムーズで、トラブルも少なく、今後も挑戦していきたい。

・鶴見区内小学校への出前授業実施

走り方教室をメインに鶴見区内の小学校(延べ6校)で実施。学校側・小学生にも大変喜んでいただき、情報を聞かれた他の小学校

からも追加依頼があった。次年度は実施回数をさらに増やして開催していく予定です。

12 当該施設を管理代行した今年度の総括及び自己評価

(鶴見スポーツセンター)

健康セミナーやノルディックウォーク教室、ウォーキング教室など健康志向で利用者が関心を持ってもらう取り組みを実施。また、パークセンターの共同イベントの下、ノルディックウォークのイベントの実施(毎月1回)。
3月には鶴見区と連携して「第4回つるみエンジョイマラソン大会」を実施、天候にも恵まれ、参加者815名と昨年に比べ123名の参加増となった。顧客満足度も非常に高いと思われ、来年度も地域との連携を一層図りながら、地域に根ざした運営を目指していきたいと考えます。

(鶴見緑地プール)

常に安全安心をモットーにスタッフ全員が一丸となり、運営・接遇対応など基本に忠実に実践できた一年であった。
また、利用者様の安全と快適さを高めるための修繕や改修を可能な限り行い、安全な環境づくりを目指し集客向上に努めた。
また、トラブル回避のための事前リスク対策も怠らず、運営の質の向上を図った。

特記事項として夏季プール開館の期間(夏休み)、近郊に競合他社のプール開館があり一時期入場者が昨年を大きく下回った。鶴見緑地プールとしてまだまだ足りない部分を反省・強化して次年度以降につなげたい(お盆休み期間には利用者様はかなり戻ってきていただけたが)。

(総括)

本年度は貴市にはプールの「天井鏝落し他大々的な改修工事」を行っていただき大変お世話になりました。
今後も引き続き、利用者様の安全を第一に考えて、施設運営・設備の維持管理とサービス向上に努めて参ります。

13 次年度に向けた課題及び目標

- ①施設・設備の経年劣化に対する、日々の安全対策の実施と、利用者様の安全を最優先した速やかな改修修繕の実施。
- ②利用者数の拡大の為、イベントの強化と告知方法の改善と改革。
- ③鶴見区との連携による地元密着型のイベントの実施（ノルディックウォーク教室など）と鶴見区内小学校での出前授業の実施。
- ④健康志向を柱に障がい者・高齢者向けプログラムやイベントの実施。