

令和1年度

横浜市旭プール及び横浜市都筑プール

指定管理者業務

事業報告書

よこはまプールサポーターズ

目次

1. 運営業務の実施状況	1
2. 維持管理業務の実施状況	12
3. 利用実績	
(1) 利用者数	16
(2) 実施教室	20
4. 苦情・要望・意見集計一覧	29

1. 運營業務の実施状況

当グループは、スポーツ、レクリエーション等の振興を図り、市民の心身の健全な発達に寄与するため、多くの市民に来館して頂くべく、施設の立地環境・市民のニーズに応えつつ、「施設の長寿命化と有効活用」に重点を置き運営して参りました。

<事業計画書「3. 施設の平等・公平な利用の確保について」(2) より>

(1) ユニバーサルサービスの徹底と推進

- 1) 施設内の案内表示は、高齢者や子どもたちにも分かりやすいように文字の大きさや表現等を工夫しました。(ひらがなでの標記や用紙を複数枚で組み合わせ文字を拡大)
- 2) 更衣室のロッカーに入らないベビーカー等は受付にて一時的に預かるようにしました。

<事業計画書「4. 施設の効用の最大限の発揮について」より>

(1) 利用者本位のサービス提供・利用者の支援

- 1) サービス向上への取組
 - ・CS（顧客満足）向上への取組として、アンケート等を行いました。
- 2) 施設の利用促進
 - ・施設空きスペースをスポーツ・健康情報コーナーとして活用し、健康関連の冊子、施設イベント・教室の案内などを設置し、利用者が健康づくりへのきっかけになるような情報を掲示しました。
 - ・握力計や体重計、体組成計、血圧計などを設置した健康管理コーナーを設置し、利用者が利用前や利用後の健康チェックにも活用できるようにしました。
 - ・タブレット端末、スマートフォンなどの無線LAN対応機器を使って、インターネットに無料で接続できるWi-Fiの設置サービスを開始しました。
 - ・お子様の教室を待っている間等、他の小さなお子様のお世話が出来るようにキッズスペースの新設を行いました。
 - ・利用者の利便性に配慮し、マッサージ機を新しい機種へ更新しました。
 - ・旭プールの駐車場機器（一式）は老朽化が進んでおり、利用者の利便性に配慮し、3台入れ替えました。

【健康管理コーナー】



【キッズスペース】



【駐車場機器】



【無料 Wi-Fi】



【マッサージ機】



(2) 広報・利用促進活動・集客力向上の取組

1) 広告媒体の活用

- ・施設写真、教室やイベント内容のイメージをわかりやすく掲載するなど「見やすさ」「閲覧のしやすさ」に重点を置いた各施設のホームページをそれぞれ開設しました。また、アクセシビリティに配慮して制作しました。
- ・施設案内パンフレットを作成し設置しました。パンフレットは見易さを重視して作成し、利用者が手に取りやすい場所に設置しました。
- ・web や SNS を活用し、施設の情報を利用者のタイミングでキャッチできるようにしました。また、情報配信・拡散機能がある「Twitter」を活用しました。

【ホームページ】



【アクセシビリティ】

アクセシビリティ対応方針

ウェブアクセシビリティについて

横浜市「旭プール」では、当サイトを利用する全ての方が、身体的制約や利用している環境に関係なく、利用しやすく、必要な情報が得られるように、「JIS X 8341-3:2016 高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第3部：ウェブコンテンツ」に基づき、アクセシビリティの確保と向上に取り組んでおります。

(1) 対象範囲

横浜市「旭プール」ウェブサイト（<https://www.asahipool-yps.com/>）各ページ
 ※ただし、次に示すウェブページは対象範囲から除外します。
 【PDFファイル】より多くの情報を提供できるようPDFファイルを添付したページを公開しています。現状では、全てのPDFファイルへのウェブアクセシビリティの対応は、情報量および技術的な観点から困難なため、対象範囲に含めません。ページ内に埋め込まれた地図等については対象から除外します。ただし、代替コンテンツを用意し、同等の情報を提供するよう努めます。



【Twitter】



【パンフレット】



2) 営業活動の取組

- ・施設のある地域の関係各所へ事前に連絡をとり了承のもと、施設の PR 活動とチラシの設置をさせて頂きました。

3) 自主事業等による利用促進の取組

- ・2施設共通のスタンプカード制度をイベントとして実施し、どちらの施設を利用してもスタンプが付与され、10ポイント貯まると施設1回無料利用が可能となりました。
- ・プール用品、その他スポーツ用品等を充実させた物品販売を行いました。利用者ニーズに合った商品ラインナップを取揃え、購入しやすい価格にて提供しました。
- ・施設の空きスペース等を有効活用した各種イベントを開催しました。

【旭プール 実施イベント内容】

イベント名称		イベント内容
季節のイベント	七夕イベント	①短冊を飾ろう ②旭循環局マスコット「ミーオ」 じゃんけん大会
その他イベント	スタンプカード	都筑プールと共同で10個溜まると1回無料
	催事販売	①アイス販売 ②タオル販売 ③駄菓子販売
	水泳教室写真撮影会	教室に通っているお子様の 写真を撮影し販売
	水泳個人指導	生徒とコーチ1対1で指導し よりサービスの高い指導を提供
	スポーツレクリエーション フェスティバル	①敬老水中運動 ②ウォーターボール

【七夕イベント①】



【七夕イベント②】



【催事イベント】



【スポレクイベント】



【スタンプラリーイベント】

旭プール・都筑プール併用
スタンプラリー

旭プール: ☎045-953-5010 横浜市旭区白根2-33-1
都筑プール: ☎045-941-8358 横浜市都筑区鷺が谷2-2

旭プール・都筑プールのスタンプをそれぞれ**1個以上**
合計**5個**貯まると次回の施設利用**1回分無料!**

旭 プール	2	3	4	5
6	7	8	9	10

有効期限 2019年6月30日(日)まで

【都筑プール 実施イベント内容】

イベント名称		イベント内容
地域イベント	都筑ふれあいの丘まつり	輪投げ・ヨーヨー釣り 等
季節のイベント	開港記念日	①中学生以下入場無料 ②ウォーターバルーンイベント
	七夕	短冊を飾ろう
	ハロウィン	お菓子配布
	クリスマス	クリスマスツリーぬりえイベント
その他イベント	スタンプカード	旭プールと共通で10個溜まると1回無料
	催事販売	①アイス販売 ②水着特価販売
	水泳教室写真撮影会	教室に通っているお子様の写真を撮影し販売
	スポーツレクリエーションフェスティバル	①短期水泳教室 ②ウォーターバルーンイベント
	祝日イベント	ウォーターバルーンイベント

【都筑ふれあいの丘まつり①】



【都筑ふれあいの丘まつり②】



【七夕】



【催事販売】



(3) スポーツ教室等の計画

子どもの体力向上と発育の手助けとなるような教室や、成人からシニア層向けには、それぞれのニーズと年代に応じてクラスを細分化し、誰もが気軽に参加できる教室を実施しました。

<事業計画書「6. 安全管理について」より>

(1) 安全で安心して利用できる施設づくり

- 1) 子どもから高齢者、障がい者にいたるまであらゆる利用者の予期せぬ事故を想定し、施設や設備の安全、利用者の安全確保に努め、きめ細やかな安全対策を確立しました。
- 2) 毎日定期的な場内巡回等を実施するとともに、不審物、不審者等の早期発見に努め、利用者が安全で安心して利用できるよう犯罪の抑止にあたりました。(今年度は盗難等の犯罪はなし)
- 3) 開館前及び閉館後に施設・設備の巡回点検を行い、床や壁面、コーナーガード等保護材の損傷や避難経路の非常照明の不点灯や障害物の有無を確認し、事故の発生防止に努めました。(今年度はハード面での大きな事故なし)

(2) プールの安全管理

- 1) 監視体制は水面責任者の指示命令のもと通常時、繁忙期に応じて監視スタッフのローテーションで安全管理体制を構築し、また監視マニュアルにより内容を細かく指示し、継続的に安全・確実な監視業務を実施しました。
- 2) 採暖室や更衣室等も定期的に巡回し、安全面および衛生面も十分配慮し、快適な環境を提供しました。
- 3) 幅広い利用者がわかりやすいように利用時のルールを記載したサインを設置するとともに、声かけを行い安心・安全を確保しました。
- 4) 排水口等の設備点検は、始業前点検時に実施し、プール内での事故等の発生を未然に防止しました。
- 5) 水面責任者(水質管理担当者)は、設備担当者と連携し「遊泳用プールの衛生基準」等を踏まえ、衛生的な水質を常に維持しました。

(3) 各種研修と指導教育体制

1) 各種研修と教育訓練体制

I) OJTによる日常のかつ実践的な教育指導

「業務マニュアル」に基づいて、部門ごとのスタッフに対する日常のかつ実践的なOJT（職場内訓練）を行い、利用者の安全・安心に努めました。

また、監視員については「勤務時に最低1回心肺蘇生法の実施」と併せて陸上訓練、水中訓練を定期的実施し技術習得に努めました。

II) 指定管理者制度を踏まえた独自の教育・訓練プログラム

年間研修計画のもと安全と接遇を中心とした職能別、階層別研修を行いました。

【旭プール 従業員研修内容】

	実施内容	実施日
監視員	心肺蘇生法	毎日
	陸上訓練・水中訓練	定期
	全体研修 ・ルール確認 ・指定管理制度と接客について ・陸上訓練 ・水中訓練 ・災害時避難誘導訓練	4月（2回）／ 6月
受付員	全体研修 ・ルール確認 ・指定管理制度と接客について ・レジ操作 ・物販の取扱い方法 ・災害時避難誘導訓練	4月

【旭プール 訓練・研修風景】





【都筑プール 従業員研修内容】

	実施内容	実施日
監視員	心肺蘇生法	毎日
	陸上訓練・水中訓練	定期
	全体研修 ・ルール確認 ・指定管理制度と接客について ・陸上訓練 ・水中訓練 ・災害時避難誘導訓練 等	4月・6月・11月・1月
受付員 清掃員	全体研修 ・ルール確認 ・指定管理制度と接客について ・災害時避難誘導訓練 等	4月・6月・11月・1月

【都筑プール 訓練・研修風景】





(4) 緊急時の体制

- 1) 事故・災害発生時等の非常時対応は、施設利用者の安全確保が最重要課題であることから、統括責任者（副統括責任者）をはじめとする迅速な一次対応や各構成企業からのバックアップ体制を整えました。
- 2) 利用者の安全を確保するため、法令を遵守し消防計画を策定、自衛消防隊を編成し、災害による被害を最小限にとどめるための自衛消防活動を行えるよう全館一体となった防災体制及び訓練にて備えました。避難訓練として避難方法と避難場所の確認を実施しました。9月には大地震を想定した「かながわシェイクアウト訓練」を職員対象に実施しました。
- 3) 運営管理に特化した内容での保険に加入して、リスク対応に備えました。

<事業計画書「7. 地域との協力について」(2) より>

- (1) 市内の障害者支援団体へ役務の提供を依頼するとともに、市内企業と連携を取り催事イベントを実施し地域貢献を図りました。

<利用者状況について>

【旭プール】

- (1) 営業日数：169日
- (2) 利用人数：【一般】 46,146名
【教室】 11,720名
【合計】 57,866名
- (3) 一日最多：7月28日 710名
最少：5月21日 107名
- (4) 一日平均：342名

(5) 分析：今年度の利用者減の大きな要因としては以下の通りとなります。

屋外プール配管部分漏水に伴い、開放中止となり、例年に比べて利用者数が大幅に減少しました。10月から3月まで長期休館ということもあり、水泳教室受講者数も少なかった。次年度は利用者及び教室受講者の定着を目標に定期的なイベントの実施や満足度の高い教室の開催を目指して参ります。

【都筑プール】

(1) 営業日数：309日

(2) 利用人数：【一般】 130,231名
【教室】 30,647名
【合計】 160,878名

(3) 一日最多：9月23日 1,291名
最少：4月2日 227名

(4) 一日平均：521名

(5) 分析：7月は例年に比べ外気温が低く利用者数が伸び悩み、1日の最多利用者数の月が9月という結果となりました。今年度は市内他プールの休館も重なり閑散期においても多くの利用者に来場して頂きました。次年度以降も継続し利用して頂けるよう満足度の高い施設の運営に努めて参ります。

<その他>

【旭プール】

(1) 自己評価

利用者の要望・意見をアンケートにて聴衆し、全70件（要望27件、御礼22件、苦情21件）となりました。特に多かったご意見は以下の通りです。

《良い点》・管理者が変更となってから施設が綺麗になった。

- ・清掃が行き届くようになり快適に施設を利用できる。
- ・スタッフの挨拶が良い。
- ・水泳教室のコーチが親身によく会話してくれる。子どもを通わせて良かった。

《不満点》・スタッフの質について（逆泳に気付くのが遅い、声掛けの仕方について）

- ・他利用者に対して声掛けができていない。
- ・施設の不備について（ロッカーのカギについて、脱水機の動作不良）

要望として施設の更新化が多く求められていると感じました。

(ルール、システム、古い(汚い)箇所、ロッカー・ドライヤーの無料化)

(2) 次年度に向けて

当施設にて指定管理者制度が導入され1年目の運営となりました。屋外プールの中止や半年間の長期休館もあり、利用者が全体的に少なかった印象でした。次年度は以下の通り改善に努めて参ります。

《ハード面》

築年数も長く、至る所に老朽化が進んでおり、今年度は修繕費年間予算額を超えた修繕を行いました。次年度以降も老朽箇所や利用者が快適に利用できるように「施設の長寿命化と有効活用」をより実現していきます。

《ソフト面》

利用者からのアンケートでソフト面（スタッフの接客や清掃面）の評価を頂きましたので引続き、質の高いサービスと施設の清潔な環境を維持致します。更に、各セクションの研修頻度を増やし、従業員の質を更に上げ、利用者への還元及び満足度の更なる向上に努めて参ります。

《利用者増に向けて》

上記ハード面、ソフト面は勿論、定期的なイベントの開催と興味・意欲を持って頂けるような教室の開催など目新しい内容を組み込んだサービスを提供し、『明るく、活気のある施設』を目指して参ります。

【都筑プール】

(1) 自己評価

利用者の要望・意見をアンケートにて聴衆し、全51件（要望42件、意見7件、苦情2件）となりました。

多い要望としては「シニア中級クラスの増設」であるが、現状クラスの増設ができていない為、利用者のニーズに応えられるよう調整に努めて参ります。

(2) 次年度に向けて

当施設にて指定管理者制度が導入され1年目の運営となりました。引き続き、施設の清潔な環境を維持し、研修を通して従業員の救助技術の向上・利用者への満足度向上に努め、利用者の要望・ニーズに沿った教室・イベントの開催に努めて参ります。

また新型コロナウイルス感染拡大防止の為、当施設も3月3日より臨時休館となっております。市民においても安心・安全な施設利用、健康への意識が高まっていると考えられ、当施設においても清潔な施設の提供、健康に関する情報の提供及びイベントの開催に努めて参ります。

今年度の利用者数を基準として、次年度以降は更に多くの利用者に安心して来場し楽しんで頂けるよう、利用者のニーズに沿った施設を目指し運営をして参ります。

2. 維持管理業務の実施状況

<事業計画書「5. 施設管理について」より>

(1) 維持管理報告

- 1) 年間作業計画表に基づき、修繕及び維持管理業務を実施しました。
- 2) 常駐スタッフによる施設巡回により発見された不具合や建築基準法 12 条点検及び建築設備点検の指摘事項については、不具合状況・修繕業務に伴う影響範囲・修繕期間などをグループ間で協議した上で実施しました。
- 3) 施設長期休館により可能となる不具合修繕を優先に検討・実施し、利用者への安全を重視した施設修繕を実施しました。
- 4) 不具合箇所について、修繕費用負担が横浜市管轄となる修繕については提案方式で横浜市に報告し、指定管理者管轄となる修繕についてはグループ間にて修繕の必要性及び費用対効果を十分に協議した上で実施しました。

【旭プール】令和1年度修繕内容

実施月	修繕名称	修繕内容
5月	空調機ファンコイル交換	空調機ファンコイル劣化に伴う新規交換
6月	プールフロア更新	プールフロア劣化による新規更新
	屋外プール連通管漏水調査	屋外プール連通管漏水に伴う調査
	屋外プール連通管・排水溝2重構造撤去	屋外プール連通管漏水調査に伴う排水溝2重構造撤去
	電気室上部温水管修繕	電気室入口上部温水管漏水に伴う交換修繕
	ストレージタンク配管修繕	ストレージタンク配管劣化により交換修繕
	ストレージタンク追加修繕	ストレージタンク配管劣化により交換修繕
	ストレージタンク内部塗装修繕	ストレージタンク内部錆発生による塗装修繕
	ストレージタンク安全弁交換	ストレージタンク安全弁劣化による交換修繕
7月	女子更衣室洗面台配管交換	女子更衣室内洗面台下配管の漏水に伴う交換修繕
	屋外プール連通管・排水溝2重構造溶接	屋外プール連通管・排水溝の2重構造措置（丸棒溶接）修繕
	屋外プール壁面プレート溶接	漏水に伴う壁面プレートの取付及び溶接修繕
	屋外プール水道メータービット修繕	水道メーター浸水によるビット内排水措置修繕
	屋外プール監視室RC階段修繕	RC階段のひび割れ及び劣化に伴う階段部修繕
10月	レーンロープ更新	レーンロープ劣化に伴う新規更新
10月	児童プール塩素減菌器バルブ交換	塩素減菌器バルブ漏水に伴う新規交換修繕
11月	屋外プール漏水調査に伴う2重構造	漏水調査に伴う2重構造丸棒撤去
	屋外プール漏水調査に伴う濾過機吐出側フランジ止め	漏水調査に伴う濾過機吐出側のフランジ止め
	屋外プール漏水調査に伴う給水管プレート撤去	漏水調査に伴う給水管プレート撤去
1月	消防設備交換修繕	消防ポンプ逆止弁交換、消火栓ボックス更新、消火器交換
	屋内プールコースライン塗装・シーリング塗布	コースライン塗装、オーバーフロー部シーリング塗布修繕
	機械室内自動火災報知器交換	自動火災報知器の誤作動による新規交換修繕
	第一駐車場券売機カーポートテント修繕	カーポートテントの劣化による新規テント張替修繕
2月	男女トイレ洗面台鏡面ガラス交換修繕	鏡面ガラスの劣化に伴い新規交換修繕
	女子更衣室内和式便器配管交換修繕	流水時漏水発生に伴いフラッシュバルブ他新規交換修繕
	屋内プールガラスブロックFRP塗膜修繕	ガラスブロック表面FRP塗膜劣化に伴う撤去修繕
3月	屋外プール埋設配管修繕	屋外プール漏水による埋設配管修繕
	プール棟階段ノンスリップ修繕	階段ノンスリップ劣化に伴う再取付修繕
	空調設備ガラリ清掃作業	空調設備ガラリの外枠取り外し及び内部清掃作業
	各熱交換器圧力計交換修繕	圧力計の数値表記不適合に伴う新規交換修繕
	高圧・低圧ヘッダー間安全弁交換修繕	高圧・低圧ヘッダー間の安全弁劣化による交換修繕
	ストレージタンク温度調節弁交換	温度調節弁の劣化による交換修繕
	屋内プール雨水管交換修繕	雨水管の腐食・漏水による新規配管交換修繕
	機械室内天井配管修繕	機械室内天井配管漏水による修繕
	ビット内配管エキスパンション部交換修繕	エキスパンション部漏水に伴う交換修繕
	屋内プール壁面吸い込み管口封鎖修繕	長期間未使用吸い込み管口の封鎖修繕
	観覧席梁部塗装修繕	梁部の塗膜劣化に伴う塗装修繕
	屋外プールろ過装置吐出側フランジ止め修繕	屋外プール漏水調査に伴うろ過装置吐出側フランジ止め修繕

【都筑プール】令和1年度修繕内容

実施月	修繕名称	修繕内容
6月	Vベルト交換	Vベルト劣化による新規交換
	濾過装置ろ布交換	濾過装置ろ布劣化による新規交換
7月	ロッカー扉等修繕	ロッカー扉破損による修繕
8月	駐車場出口精算機ジャーナル巻取ベルト交換	駐車場出口精算機ジャーナル巻取ベルト劣化による交換修繕
	受付横男子トイレ洋式便器修繕	トイレ便器漏水による修繕
	電話交換機修繕	電話交換機故障による修繕
9月	屋外トイレ洗浄	屋外トイレ配管詰まりによる洗浄
	高架マンホール蓋修繕	高架マンホール蓋破損による修繕
	濾過装置ろ布交換	濾過装置ろ布劣化に伴う新規交換
	消火器交換・移動式粉末消火設備調査・緊急対応	駐車場消火器更新及び移動式粉末消火設備調査
11月	児童プールろ過装置修繕	児童プールろ過装置不具合による修繕
	アクリルハンドル修繕	更衣室洗面台アクリルハンドル破損による修繕
12月	天井スピーカー修繕	更衣室天井スピーカー脱落による修繕
1月	高温室木製ベンチ他補修	更衣室木製ベンチ劣化に伴う補修修繕
	レジスター更新	レジスター故障による新規更新
	塩素滅菌装置及びろ過装置消耗部品交換	塩素滅菌装置及びろ過装置消耗部品交換
	駐車場植栽剪定	駐車場植栽剪定
	プール補修塗装	プール錆除去等の補修塗装
2月	駐車場出口精算機修繕	駐車場出口精算機不具合による修繕
	駐車場出口精算機硬貨ユニット交換	駐車場出口精算機不具合による硬貨ユニット交換
	児童プールオーバーフロー修繕	児童プールオーバーフロー部破損による修繕
	男子ロッカー室サーモスタット交換	男子ロッカー室サーモスタット不具合による交換
	室内機プレフィルタ補充	室内機プレフィルタ劣化に伴う交換補充
塩素滅菌装置消耗部品交換	塩素滅菌装置消耗部品劣化に伴う交換	
3月	都筑ふれあいの丘共用部高木剪定	都筑ふれあいの丘共用部の高木剪定
	25m・幼児プールろ過装置圧力計交換	25m・幼児プールろ過装置圧力計不具合による交換
	Vベルト交換	Vベルト劣化に伴う新規交換
	トイレ丁番・ストライク修繕	受付横トイレ丁番・ストライク不具合による修繕
	ロッカー扉等修繕	ロッカー扉破損による修繕

(2) 施設点検管理業務

1) 年間作業計画表に基づき、下記の通り実施しました。

【旭プール 令和1年度 維持管理実績】

No	件名	頻度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
1	設備維持管理業務	年12回	全日	全日	全日	全日	全日	全日							大屋根改修工事期間中の為、10月～3月は設備員配置なし
2	自家用電気工作物点検	年6回	16		17		19		17		17		17		
3	一圧容器保守点検	年1回			11～15										
4	機械警備(火災・侵入)	年12回	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	
5	吸収式冷凍機点検整備	年2回		11、12			10								
6	ろ過機保守点検(屋内)	年2回			17									31	
7	ろ過機保守点検(屋外)	年1回				12									
8	空気環境測定	年4回	26		6		2							25	
9	害虫駆除	年8回	16	10	18	5	2	27					15	26	
10	水質検査(プール水6項目)	年6回	12	17	6	5	2	6							
11	水質検査(総トリハロメタン)	年1回				5									
12	水質検査(レジオネラ属菌検査)	年1回				5									
13	飲料水点検	年2回				5						10			
14	冷却塔点検清掃・水張り	年1回		12											
15	冷却塔水質検査	年4回			6	5	2	6							
16	自動ドア保守点検	年3回		28			27							26	
17	受水槽・雑用水槽清掃	年1回								26					
18	消防設備保守点検	年2回			25							28			
19	外構・植栽管理	年2回			10、11 13	1、2 3、4、6									
20	定期清掃(床清掃)	年3回	30		25										大規模修繕工事期間延長の為、3月末実施(次年度4月実施)
21	定期清掃(ガラス清掃)	年1回													大規模修繕工事期間延長の為、3月末実施(次年度4月実施)

【都筑プール 令和1年度 維持管理実績】

No	件名	頻度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
1	緊急対応業務(オンコールのみ)	年12回	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	
	巡回点検業務	年2回			25						24				
2	機械警備(火災・侵入)	年12回	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	
3	パッケージ空調機保守点検	年4回		28			27			26			25		
4	ろ過機保守点検	年3回			25			24				30			
5	空気環境測定	年6回	30		25		27		29		24		25		
	害虫駆除	年12回	30	28	25	30	27	24	29	26	24	28	25	31	
6	水質検査(プール水6項目)	年12回	10	28	24	30	6	2	7	6	2	6	3	2	
	水質検査(総トリハロメタン)	年1回				30									
	水質検査(レジオネラ属菌検査)	年2回				30						6			※給湯分(2/3実施 年1回)
7	自動ドア保守点検	年2回			25						24				
8	定期清掃(床清掃)	年4回	30		24				29			28			
	定期清掃(プール床・水抜き清掃)	年2回			24							28			
	定期清掃(ガラス清掃)	年1回										28			

(3) 外構植栽管理

- 1) 年間作業面表に基づき、旭プール第1～第3駐車場・プール棟周囲植栽・プール棟周囲法面の除草・高木選定を実施しました。
- 2) 日常巡視点検にて発見された危機木・利用者の通行の妨げになる越境枝の選定を実施しました。
- 3) 都筑プール駐車場除草及び剪定を実施しました。(横浜市内業者)
- 4) 都筑地区センター(共用部分)の植栽剪定を実施しました。(費用按分にて実施)

(4) 環境負荷低減・地球温暖化対策

- 1) 空調運転・蒸気運転・電気設備運転の適正な運転時間の管理を行い、未使用部分のエネルギー削減を意識した運転管理を実施しました。
- 2) 機器運転に伴う使用資機材の使用量を日々管理し、適正な使用をしました。
- 3) 日常巡視点検により各機器異常によるエネルギー消費の削減を実施しました。
- 4) 発生する廃棄物については分別を徹底し、廃棄物業者との連絡により回収頻度を抑え、焼却熱による温室効果ガスの削減に貢献しました。
- 5) 発生するゴミを抑制するため各社連絡はペーパーレス(PDF・データ送信・メール等)を基本とし、当施設において発生した廃棄物は横浜市のゴミ分別ルールに沿った廃棄物処理業者による適正な処分回収を実施しました。また処分回収においては処理業者において適正な処分回収がなされているか確認した上でマニフェストを保管しました。

3. 利用実績

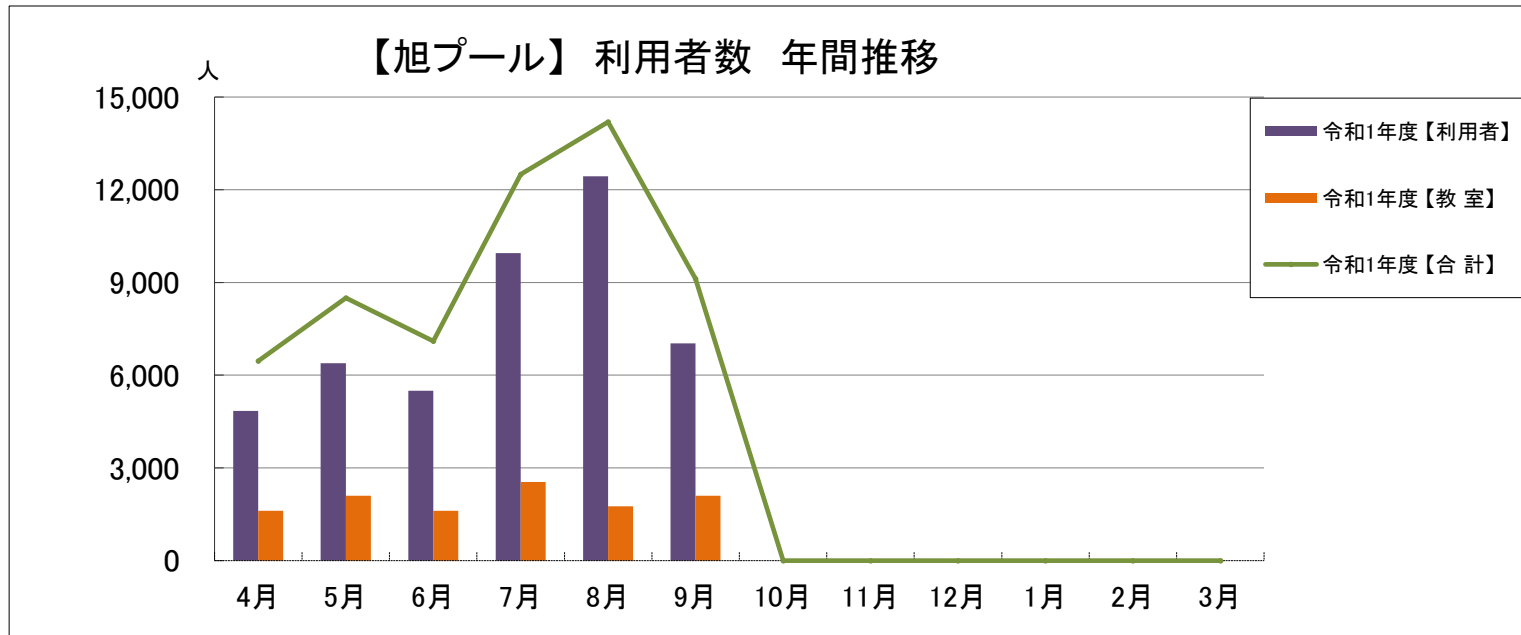
(1) 利用者数

1) 旭プール 利用者数集計表

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計	
一般利用	プール	大人	3,854	4,811	3,670	5,935	7,658	5,275	0	0	0	0	0	0	31,203
		子供	959	1,560	1,809	3,965	4,747	1,723	0	0	0	0	0	0	14,763
		小計	4,813	6,371	5,479	9,900	12,405	6,998	0	0	0	0	0	0	45,966
	会議室	大人	18	15	8	12	11	14	0	0	0	0	0	0	78
		子供	18	6	5	33	23	17	0	0	0	0	0	0	102
		小計	36	21	13	45	34	31	0	0	0	0	0	0	180
	一般利用 計		4,849	6,392	5,492	9,945	12,439	7,029	0	0	0	0	0	0	46,146
一般利用 大人		3,872	4,826	3,678	5,947	7,669	5,289	0	0	0	0	0	0	31,281	
一般利用 子供		977	1,566	1,814	3,998	4,770	1,740	0	0	0	0	0	0	14,865	
教室	プール	大人	391	609	312	670	461	591	0	0	0	0	0	0	3,034
		子供	753	1,052	773	1,379	1,048	1,167	0	0	0	0	0	0	6,172
		小計	1,144	1,661	1,085	2,049	1,509	1,758	0	0	0	0	0	0	9,206
	体操室	大人	465	442	524	499	245	339	0	0	0	0	0	0	2,514
		子供	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		小計	465	442	524	499	245	339	0	0	0	0	0	0	2,514
	教室 計		1,609	2,103	1,609	2,548	1,754	2,097	0	0	0	0	0	0	11,720
教室 大人		856	1,051	836	1,169	706	930	0	0	0	0	0	0	5,548	
教室 子供		753	1,052	773	1,379	1,048	1,167	0	0	0	0	0	0	6,172	
合 計		6,458	8,495	7,101	12,493	14,193	9,126	0	0	0	0	0	0	57,866	
プール利用	大人	4,245	5,420	3,982	6,605	8,119	5,866	0	0	0	0	0	0	34,237	
	子供	1,712	2,612	2,582	5,344	5,795	2,890	0	0	0	0	0	0	20,935	
合 計		5,957	8,032	6,564	11,949	13,914	8,756	0	0	0	0	0	0	55,172	

2) 旭プール 利用者数比較表

旭プール	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計
令和1年度【合計】	6,458	8,495	7,101	12,493	14,193	9,126	0	0	0	0	0	0	57,866
令和1年度【利用者】	4,849	6,392	5,492	9,945	12,439	7,029	0	0	0	0	0	0	46,146
令和1年度【教室】	1,609	2,103	1,609	2,548	1,754	2,097	0	0	0	0	0	0	11,720

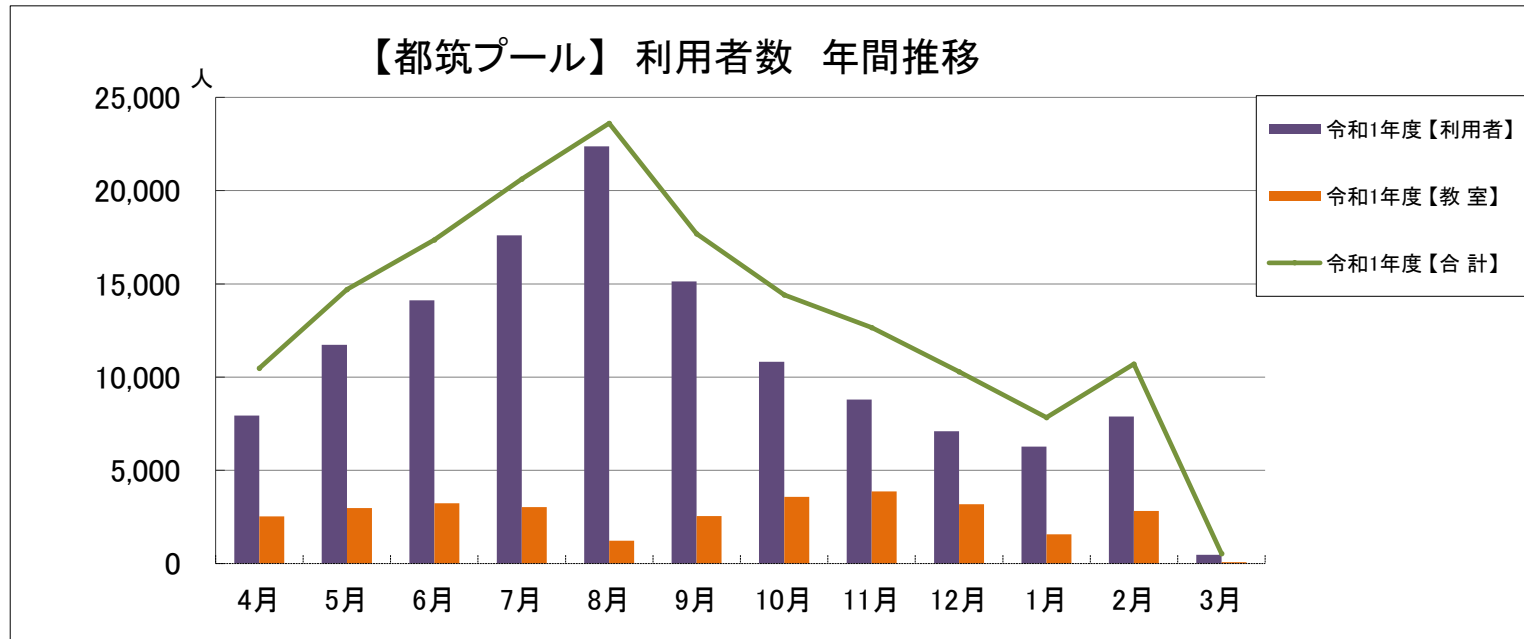


3) 都筑プール 利用者数集計表

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計	
一般利用	プール	大人	5,607	7,671	8,973	10,442	13,288	10,201	8,275	7,039	5,887	4,962	6,008	350	88,703
		子供	2,332	4,054	5,148	7,154	9,090	4,934	2,554	1,755	1,212	1,304	1,873	118	41,528
		小計	7,939	11,725	14,121	17,596	22,378	15,135	10,829	8,794	7,099	6,266	7,881	468	130,231
	一般利用 計	7,939	11,725	14,121	17,596	22,378	15,135	10,829	8,794	7,099	6,266	7,881	468	130,231	
	一般利用 大人	5,607	7,671	8,973	10,442	13,288	10,201	8,275	7,039	5,887	4,962	6,008	350	88,703	
	一般利用 子供	2,332	4,054	5,148	7,154	9,090	4,934	2,554	1,755	1,212	1,304	1,873	118	41,528	
教室	プール	大人	524	703	703	774	379	540	860	855	714	418	712	27	7,209
		子供	2,008	2,268	2,534	2,255	853	2,011	2,716	3,011	2,470	1,153	2,107	52	23,438
		小計	2,532	2,971	3,237	3,029	1,232	2,551	3,576	3,866	3,184	1,571	2,819	79	30,647
	教室 計	2,532	2,971	3,237	3,029	1,232	2,551	3,576	3,866	3,184	1,571	2,819	79	30,647	
	教室 大人	524	703	703	774	379	540	860	855	714	418	712	27	7,209	
	教室 子供	2,008	2,268	2,534	2,255	853	2,011	2,716	3,011	2,470	1,153	2,107	52	23,438	
合計		10,471	14,696	17,358	20,625	23,610	17,686	14,405	12,660	10,283	7,837	10,700	547	160,878	
プール利用		大人	6,131	8,374	9,676	11,216	13,667	10,741	9,135	7,894	6,601	5,380	6,720	377	95,912
		子供	4,340	6,322	7,682	9,409	9,943	6,945	5,270	4,766	3,682	2,457	3,980	170	64,966
合計		10,471	14,696	17,358	20,625	23,610	17,686	14,405	12,660	10,283	7,837	10,700	547	160,878	

4) 都筑プール 利用者数比較表

都筑プール	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計
令和1年度【合計】	10,471	14,696	17,358	20,625	23,610	17,686	14,405	12,660	10,283	7,837	10,700	547	160,878
令和1年度【利用者】	7,939	11,725	14,121	17,596	22,378	15,135	10,829	8,794	7,099	6,266	7,881	468	130,231
令和1年度【教室】	2,532	2,971	3,237	3,029	1,232	2,551	3,576	3,866	3,184	1,571	2,819	79	30,647



(2) 実施教室

1) 旭プール

I) 第1期 水泳教室

曜日	教室名		時間
月	成人	リハビリウォーキング	10:15~11:15
		平泳ぎ	10:15~11:15
		初級	11:30~12:30
		バタフライ	11:30~12:30
	こども	幼児	15:00~16:00
		初級	16:15~17:15
		中上級	17:30~18:30
火	成人	アクアビクス	10:15~11:15
		水中ウォーキング	11:30~12:00
		2泳法	11:30~12:30
	こども	幼児	15:00~16:00
		初級	16:15~17:15
		中上級	17:30~18:30
水	成人	初級	10:15~11:15
		マスターズ	10:15~11:15
		中級	11:30~12:30
		上級	11:30~12:30
	こども	幼児	15:00~16:00
		初級	16:15~17:15
		中上級	17:30~18:30
	成人	平泳ぎ	18:40~19:40

II) 第1期 体操教室

曜日	教室名	時間
月	コピンヌ旭	10:00~11:30
		12:00~13:30
		14:30~16:00
水	コピンヌ旭	10:00~11:30
	木霊	13:00~14:30
木	ストレッチ & パワーアップ	10:00~11:30
		12:00~13:30
金	木霊	10:00~11:30
		12:00~13:30
土	アロマヨガ	14:00~15:00
		木霊

曜日	教室名		時間
木	成人	リハビリウォーキング	10:15~11:15
		中級	11:30~12:30
		上級	11:30~12:30
		アクアビクス	12:45~13:45
	こども	幼児	15:00~16:00
		初級	16:15~17:15
		中上級	17:30~18:30
金	成人	初級	10:15~11:15
		中級	11:30~12:30
	こども	幼児	15:00~16:00
		初級	16:15~17:15
		中上級	17:30~18:30
	成人	中上級	18:40~19:40
土	こども	幼児	10:15~11:15
		初級	11:30~12:30
		中上級	12:45~13:45
		育成	13:50~14:50
		幼児	15:00~16:00
		初級	16:15~17:15
	成人	中上級	17:30~18:30
		初級	18:40~19:40
		中上級	18:40~19:40
日	こども	幼児	10:15~11:15
		初級	11:30~12:30
		中上級	12:45~13:45

Ⅲ) 第2期 水泳教室

曜日	教室名		時間
月	成人	リハビリウォーキング	10:15~11:15
		平泳ぎ	10:15~11:15
		初級	11:30~12:30
		バタフライ	11:30~12:30
	こども	幼児	15:00~16:00
		初級	16:15~17:15
火	成人	アクアビクス	10:15~11:15
		水中ウォーキング	11:30~12:00
		2泳法	11:30~12:30
	こども	幼児	15:00~16:00
		初級	16:15~17:15
		中上級	17:30~18:30
水	成人	初級	10:15~11:15
		マスターズ	10:15~11:15
		中級	11:30~12:30
		上級	11:30~12:30
		4泳法初級	12:45~13:45
	こども	幼児	15:00~16:00
		初級	16:15~17:15
		中上級	17:30~18:30
成人	平泳ぎ	18:40~19:40	
木	成人	リハビリウォーキング	10:15~11:15
		中級	11:30~12:30
		上級	11:30~12:30
		アクアビクス	12:45~13:45
	こども	幼児	15:00~16:00
		初級	16:15~17:15
中上級	17:30~18:30		

曜日	教室名		時間
金	成人	初級	10:15~11:15
		中級	11:30~12:30
	こども	幼児	15:00~16:00
		初級	16:15~17:15
	成人	中上級	17:30~18:30
		中上級	18:40~19:40
土	こども	幼児	10:15~11:15
		初級	11:30~12:30
		中上級	12:45~13:45
		育成	13:50~14:50
		幼児	15:00~16:00
		初級	16:15~17:15
	中上級	17:30~18:30	
	成人	初級	18:40~19:40
中上級		18:40~19:40	
日	こども	幼児	10:15~11:15
		初級	11:30~12:30
		中上級	12:45~13:45

IV) 第3期 水泳教室

曜日	教室名		時間
月	成人	リハビリウォーキング	10:15~11:15
		平泳ぎ	10:15~11:15
		初級	11:30~12:30
		バタフライ	11:30~12:30
	こども	幼児	15:00~16:00
		初級	16:15~17:15
火	成人	アクアビクス	10:15~11:15
		水中ウォーキング	11:30~12:00
		2泳法	11:30~12:30
	こども	幼児	15:00~16:00
		初級	16:15~17:15
		中上級	17:30~18:30
水	成人	初級	10:15~11:15
		マスターズ	10:15~11:15
		中級	11:30~12:30
		上級	11:30~12:30
		4泳法初級	12:45~13:45
	こども	幼児	15:00~16:00
		初級	16:15~17:15
		中上級	17:30~18:30
成人	平泳ぎ	18:40~19:40	
木	成人	リハビリウォーキング	10:15~11:15
		中級	11:30~12:30
		上級	11:30~12:30
		アクアビクス	12:45~13:45
	こども	幼児	15:00~16:00
		初級	16:15~17:15
		中上級	17:30~18:30

曜日	教室名		時間
金	成人	初級	10:15~11:15
		中級	11:30~12:30
	こども	幼児	15:00~16:00
		初級	16:15~17:15
		中上級	17:30~18:30
	成人	中上級	18:40~19:40
土	こども	幼児	10:15~11:15
		初級	11:30~12:30
		中上級	12:45~13:45
		育成	13:50~14:50
		幼児	15:00~16:00
		初級	16:15~17:15
		中上級	17:30~18:30
	成人	初級	18:40~19:40
中上級		18:40~19:40	
日	こども	幼児	10:15~11:15
		初級	11:30~12:30
		中上級	12:45~13:45

V) 子供夏期短期水泳教室

期間	教室名	時間
7/22～7/25	幼児①	9:15～10:15
	幼児②	
	初級①	12:30～13:30
	初級②	
	中級	13:45～14:45
	上級	
7/29～8/1	幼児①	9:15～10:15
	幼児②	
	初級①	12:30～13:30
	初級②	
	中級	13:45～14:45
	上級	
8/5～8/8	幼児①	9:15～10:15
	幼児②	
	初級①	12:30～13:30
	初級②	
	中級	13:45～14:45
	上級	
8/19～8/25	幼児①	9:15～10:15
	幼児②	
	初級①	12:30～13:30
	初級②	
	中級	13:45～14:45
	上級	

VI) 成人夏期短期水泳教室

期間	教室名	時間
8/1	初級	10:15～11:15
	初級	18:40～19:40
8/2	中上級	10:15～11:15
8/5	中上級	18:40～19:40
8/8	初級	10:15～11:15
	中上級	18:40～19:40
8/9	中上級	10:15～11:15
8/12	初級	10:00～11:00
	中上級	11:15～12:15
8/13	中上級	10:00～11:00
	初級	11:15～12:15
	初級	18:00～19:00
8/14	中上級	10:00～11:00
	初級	11:15～12:15
	中上級	18:00～19:00
8/15	初級	10:00～11:00
	中上級	18:00～19:00
8/16	初級	10:00～11:00
	中上級	11:15～12:15

2) 都筑プール

I) 第1期 水泳教室

曜日	教室名		時間
月	成人	初めてアクア&ウォーキング	11:30~12:15
		アクアエクササイズ	12:30~13:30
		シニア中級	14:00~15:00
	こども	未就園児	10:15~10:45
		未就園児	11:00~11:30
		幼児	15:10~16:00
		幼児	16:00~16:50
		幼児	16:50~17:40
		初心	16:30~17:30
		初心	17:50~18:50
初級	17:50~18:50		
火	成人	初級	10:15~11:15
		中級	11:30~12:00
		中級	12:40~13:40
		上級	18:45~19:45
	こども	幼児	15:00~16:00
		幼児	16:10~17:00
		初心	16:15~17:15
		初級	17:30~18:30
中級	17:30~18:30		

曜日	教室名		時間
水	成人	中級	10:15~11:15
		初心・初級	11:30~12:30
		アクア腰痛改善体操	13:00~14:00
		シニア初級	14:00~15:00
		初級・中級	18:40~19:40
		幼児	14:10~15:00
	こども	幼児	15:10~16:00
		幼児	16:00~16:50
		幼児	17:00~17:50
		初心	16:15~17:15
		初級	16:15~17:15
		中級	17:30~18:30
		上級	17:30~18:30
		上級	10:15~11:15
木	成人	初級	11:30~12:30
		中級	12:40~13:40
		シニア初心	14:00~15:00
		中級	18:45~19:45
	こども	幼児	15:10~16:00
		幼児	16:10~17:00
		初心	16:15~17:15
		初級	17:30~18:30

曜日	教室名		時間
金	成人	アクアエクササイズ	10:15~11:15
		アクアシェイプ	11:30~12:30
		初心・初級	13:30~14:30
		初級	18:45~19:45
		幼児	15:10~16:00
	こども	幼児	16:10~17:00
		初心	16:15~17:15
		初級	17:30~18:30
		中級	17:30~18:30
		幼児	10:30~11:20
土	こども	幼児	11:30~12:20
		幼児	16:10~17:00
		幼児	17:00~17:50
		初心	10:25~11:25
		初心	13:00~14:00
		初級	11:30~12:20
		初級	15:00~16:00
		中級	16:10~17:10
		上級	17:20~18:20

Ⅱ) 第2期 水泳教室

曜日	教室名		時間
月	成人	初めてアクア&ウォーキング	11:30~12:15
		アクアエクササイズ	12:30~13:30
		シニア中級	14:00~15:00
	こども	未就園児	10:15~10:45
		未就園児	11:00~11:30
		幼児	15:10~16:00
		幼児	16:00~16:50
		幼児	16:50~17:40
		初心	16:30~17:30
		初心	17:50~18:50
初級	17:50~18:50		
火	成人	初級	10:15~11:15
		中級	11:30~12:00
		中級	12:40~13:40
		上級	18:45~19:45
	こども	幼児	15:00~16:00
		幼児	16:10~17:00
		初心	16:15~17:15
		初級	17:30~18:30
		中級	17:30~18:30

曜日	教室名		時間
水	成人	中級	10:15~11:15
		初心・初級	11:30~12:30
		アクア腰痛改善体操	13:00~14:00
		シニア初級	14:00~15:00
		初級・中級	18:40~19:40
		初級	18:40~19:40
	こども	幼児	14:10~15:00
		幼児	15:10~16:00
		幼児	16:00~16:50
		幼児	16:00~16:50
		幼児	17:00~17:50
		初心	16:15~17:15
		初級	16:15~17:15
		中級	17:30~18:30
木	成人	上級	10:15~11:15
		初級	11:30~12:30
		中級	12:40~13:40
		シニア初心	14:00~15:00
		中級	18:45~19:45
	こども	幼児	15:10~16:00
		幼児	16:10~17:00
		初心	16:15~17:15
		初心	17:30~18:30
		初級	17:30~18:30

曜日	教室名		時間
金	成人	アクアエクササイズ	10:15~11:15
		アクアシェイプ	11:30~12:30
		初心・初級	13:30~14:30
		初級	18:45~19:45
		初級	18:45~19:45
	こども	幼児	15:10~16:00
		幼児	16:10~17:00
		初心	16:15~17:15
		初級	17:30~18:30
		中級	17:30~18:30
土	こども	幼児	10:30~11:20
		幼児	11:30~12:20
		幼児	16:10~17:00
		幼児	17:00~17:50
		初心	10:25~11:25
		初心	13:00~14:00
		初級	11:30~12:20
		初級	15:00~16:00
		中級	16:10~17:10
		上級	17:20~18:20

Ⅲ) 第3期 水泳教室

曜日	教室名		時間
月	成人	初めてアクア&ウォーキング	11:30~12:15
		アクアエクササイズ	12:30~13:30
		シニア中級	14:00~15:00
	こども	未就園児	10:15~10:45
		未就園児	11:00~11:30
		幼児	15:10~16:00
		幼児	16:00~16:50
		幼児	16:50~17:40
		初心	16:30~17:30
		初心	17:50~18:50
火	成人	初級	10:15~11:15
		中級	11:30~12:00
		中級	12:40~13:40
		上級	18:45~19:45
	こども	幼児	15:00~16:00
		幼児	16:10~17:00
		初心	16:15~17:15
		初級	17:30~18:30
		初級	17:30~18:30
		中級	17:30~18:30

曜日	教室名		時間
水	成人	中級	10:15~11:15
		初心・初級	11:30~12:30
		アクア腰痛改善体操	13:00~14:00
		シニア初級	14:00~15:00
		初級・中級	18:40~19:40
		初級	18:40~19:40
	こども	幼児	14:10~15:00
		幼児	15:10~16:00
		幼児	16:00~16:50
		幼児	16:00~16:50
		幼児	17:00~17:50
		初心	16:15~17:15
		初級	16:15~17:15
		初級	16:15~17:15
木	成人	上級	10:15~11:15
		初級	11:30~12:30
		中級	12:40~13:40
		シニア初心	14:00~15:00
	こども	中級	18:45~19:45
		幼児	15:10~16:00
		幼児	16:10~17:00
		初心	16:15~17:15
		初心	17:30~18:30
		初級	17:30~18:30

曜日	教室名		時間
金	成人	アクアエクササイズ	10:15~11:15
		アクアシェイプ	11:30~12:30
		初心・初級	13:30~14:30
		初級	18:45~19:45
		初級	18:45~19:45
	こども	幼児	15:10~16:00
		幼児	16:10~17:00
		初心	16:15~17:15
		初級	17:30~18:30
		中級	17:30~18:30
土	こども	幼児	10:30~11:20
		幼児	11:30~12:20
		幼児	16:10~17:00
		幼児	17:00~17:50
		初心	10:25~11:25
		初心	13:00~14:00
		初級	11:30~12:20
		初級	15:00~16:00
		中級	16:10~17:10
		上級	17:20~18:20

IV) 子供 夏期短期水泳教室

期間	教室名	時間
7/22～7/26	初心	9:10～10:10
	幼児	10:30～11:20
	未就園児	13:00～13:30
	初心	16:00～17:00
	初級	17:10～18:10
	中・上級	18:20～19:20
7/29～8/2	初心	9:10～10:10
	幼児	10:30～11:20
	未就園児	13:00～13:30
	初心	16:00～17:00
	初級	17:10～18:10
	中・上級	18:20～19:20
8/5～8/9	初心	9:10～10:10
	幼児	10:30～11:20
	未就園児	13:00～13:30
	初心	16:00～17:00
	初級	17:10～18:10
	中・上級	18:20～19:20
8/19～8/23	初心	9:10～10:10
	幼児	10:30～11:20
	未就園児	13:00～13:30
	初心	16:00～17:00
	初級	17:10～18:10
	中・上級	18:20～19:20
8/26～8/30	未就園児	13:00～13:30
	幼児	15:00～15:50
	初心	16:00～17:00
	初心	17:10～18:10
	初級	18:20～19:20

V) 成人 夏期短期水泳教室

期間	教室名	時間
月	アクアエクササイズ	10:15～11:15
金	アクアエクササイズ	10:15～11:15
金	アクアシェイプ	11:30～12:30
水	アクア腰痛改善体操	13:00～14:00
月	はじめてアクア&ウォーキング	14:00～15:00
水	初心・初級	11:30～12:30
金	初心・初級	13:00～14:00
火	初級	10:20～11:20
水	初級	18:45～19:45
木	初級	11:30～12:30
金	初級	18:45～19:45
火	中級	11:30～12:30
火	中級	12:40～13:40
水	中級	10:20～11:20
木	中級	12:40～13:40
木	中級	18:45～19:45
火	上級	18:45～19:45
木	上級	10:20～11:20
木	シニア初心	14:00～15:00
水	シニア初級	14:00～15:00
月	シニア中級	14:00～15:00

VI) 子供 冬期短期水泳教室

期間	教室名	時間
12月23日	未就園児	10:15~10:45
	幼児	15:10~16:00
	幼児	16:10~17:00
	初心	16:00~17:00
	初級	17:15~18:15
	中・上級	17:15~18:15
12月25日	未就園児	10:15~10:45
	幼児	15:10~16:00
	幼児	16:10~17:00
	初心	16:00~17:00
	初級	17:15~18:15
12月26日	未就園児	10:15~10:45
	幼児	15:10~16:00
	幼児	16:10~17:00
	初心	16:00~17:00
	初級	17:15~18:15
	中・上級	17:15~18:15
12月27日	未就園児	10:15~10:45
	幼児	15:10~16:00
	幼児	16:10~17:00
	初心	16:00~17:00
	初級	17:15~18:15
	中級	17:15~18:15

VII) 成人 冬期短期水泳教室

期間	教室名	時間
水	アクア腰痛改善体操	13:00~14:00
木	上級	10:20~11:20
木	初級	11:30~12:30
木	中級	12:40~13:40
木	中級	18:45~19:45
金	初心・初級	14:00~15:00

4. 苦情・要望・意見集計一覧

(1) 旭プール 苦情・要望・意見集計件数集計

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
クレーム件数	8	8	30	138	103	36	0	0	0	0	0	0	323

1) 旭プール 苦情・要望・意見内容集計

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
屋内プールについて	3	5	4	11	1	3							27
屋外プールについて													0
館内について	1	2			1								4
教室について	3	1				1							5
イベントについて													0
料金について													0
スタッフについて			1		1								2
その他	1		25	127	100	32							285
合計	8	8	30	138	103	36	0	0	0	0	0	0	323

(2) 旭プール アンケート及びホームページ・苦情・要望・意見件数集計

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
高齢者(60歳以上)			6	17	8								31
大人(20代~50代)			2	8	3								13
子供(10代)			4	15	9								28
不明				6	2								8
合計	0	0	12	46	22	0	0	0	0	0	0	0	80

1) 旭プール アンケート及びホームページ・苦情・要望・意見内容集計

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
屋内プールについて			7	36	14								57
屋外プールについて				5	1								6
館内について			1		1								2
教室について			2	2									4
イベントについて													0
料金について													0
運営について													0
設備について				2	2								4
スタッフについて			2	1	4								7
その他													0
合計	0	0	12	46	22	0	0	0	0	0	0	0	80

(3) 都筑プール 苦情・要望・意見集計件数集計

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
クレーム件数	1	3	1	1	6	1	0	1	0	0	1	0	15

1) 都筑プール 苦情・要望・意見内容集計

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
屋内プールについて													0
館内について													0
教室について													0
イベントについて													0
料金について		1											1
スタッフについて													0
その他	1	2	1	1	6	1		1			1		14
合計	1	3	1	1	6	1	0	1	0	0	1	0	15

(4) 都筑プール アンケート及びホームページ・苦情・要望・意見件数集計

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
高齢者(60歳以上)													0
大人(20代~50代)													0
子供(10代)													0
不明	5	4	2	9	7	6	4	1	8	4	8		58
合計	5	4	2	9	7	6	4	1	8	4	8	0	58

1) 都筑プール アンケート及びホームページ・苦情・要望・意見内容集計

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
屋内プールについて		1	1	3	5		1		5	3	1		20
館内について				1	1	2			3		3		10
教室について	1		1	4		4	2	1		1	4		18
イベントについて													0
料金について		2											2
運営について													0
設備について	3						1						4
スタッフについて	1												1
その他		1		1	1								3
合計	5	4	2	9	7	6	4	1	8	4	8	0	58