



課長	文書管理係	補佐	係長	係長	係員

令和2年 4月30日

指定管理者定期報告書（H31年度分）

つくば市長 五十嵐 立青 様

指定管理者

団体名
団体所在地
代表者氏名ライフテックつくば
茨城県つくば市島名825
代表団体 特定非営利活動法人
つくばライフテック研究所
代表理事 佐藤 誠二 様

1 施設名称

つくばウェルネスパーク

2 実施期間

平成31年4月1日～令和2年3月31日

3 管理業務の実施状況

（仕様書・事業計画書に基づく施設運営、維持管理等業務の実施状況）

1. 施設運営

- ◎ヘルスプラザ入館者数 149,974人 前年164,792人 対比91.0%
- ◎サッカー場利用者 45,113人 前年 49,218人 対比 91.6%
- ◎スポーツフィールド利用者 8,285人 前年 7,907人 対比 104.7%
- ◎ウェルネスパーク利用者合計 203,372人 前年 221,917人 対比 91.6%
- ◎ヘルスプラザ利用料 68,967千円 計画 93,431千円 対比 73.8% 前年 66,425千円 対比 103.8%
- ◎サッカー場売上 6,806千円 計画 9,227千円 対比 73.7% 前年 6,764千円 対比 100.6%
- ◎スポーツフィールド売上 297千円 計画 361千円 対比 82.2% 前年 266千円 対比 111.6%

2. 維持管理

環境衛生管理業務、設備機器保守点検、水質検査、定期清掃は年次計画通り実施しました。

4 指定事業の実施状況

（仕様書・事業計画書に基づく施設運営、維持管理等業務の実施状況）

1. 指定事業（子ども水泳教室、スタジオレッスン、研修室での教室など）

収入：27,086千円の実績 計画33,939千円 対比79.8% 前年 32,211千円 対比84.0%

2. その他の指定事業

収入：10,883千円の実績 計画 23,341千円 対比46.6% 前年 27,658千円 対比39.3%

5 施設の利用者数

（単位：人）

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
ヘルスプラザ	13,011	7,466	14,616	15,666	13,205	11,863	12,679
スタジアム	5,310	4,885	4,864	2,858	3,699	3,937	3,739
スポーツフィールド	515	1,857	1,801	285	186	1,633	1,284
小計	18,836	14,208	21,281	18,809	17,090	17,433	17,702
区分	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
ヘルスプラザ	12,256	12,893	13,807	11,557	10,955	149,974	
スタジアム	4,607	3,201	3,280	2,986	1,747	45,113	
スポーツフィールド	592	0	0	0	132	8,285	
小計	17,455	16,094	17,087	14,543	12,834	203,372	

※3月 月次報告書による

6 収支状況

(単位：円)

●収入

項目	実績(A)	計画(B)	差引(A-B)	備考
・指定管理料	74,000,000	74,000,000	0	
・ヘルスプラザ利用料	68,967,268	93,431,000	-24,463,732	
・サッカー場利用料	6,806,100	9,227,000	-2,420,900	
・スポーツフィールド利用料	297,160	361,000	-63,840	
・指定事業費	27,086,768	33,939,000	-6,852,232	
・その他の指定事業費	10,883,085	23,341,000	-12,457,915	
合計	188,040,381	234,299,000	-46,258,619	

●支出

項目	実績(A)	計画(B)	差引(A-B)	備考
・人件費	62,039,858	81,609,000	-19,569,142	
・賃借料	3,412,002	5,128,000	-1,715,998	
・水光熱費	50,050,906	52,020,000	-1,969,094	
・事業費	7,542,358	19,045,000	-11,502,642	
・維持管理費	46,327,385	32,180,000	14,147,385	
・指定事業費	12,353,991	23,967,000	-11,613,009	
・その他の指定事業費	6,469,078	19,840,000	-13,370,922	
・その他の経費	598,017	510,000	88,017	
・管理諸経費(販売管理費)	10,605,754		10,605,754	
合計	199,399,349	234,299,000	-34,899,651	

7 利用料金の減免状況

◆フットボールスタジアムつくば	減免申請 件数： 371件	減免金額：¥2,819,690
◆スポーツフィールド	減免申請 件数： 89件	減免金額：¥703,900

8 利用者の苦情、要望状況(アンケートによるものは除く)

・長期休館が多すぎる ・露天風呂の屋根にツバメが巣を作りそうなので対処してほしい ・プールの方はレジオネラは大丈夫か ・乳がんを患ったお客様で抗がん剤の副作用でカツラをかぶり、乳房切除で傷があるので一般の更衣室ではなくHC更衣室を利用したい ・ペーパータオルかエアータオルを設置してほしい ・膝が悪く、洗い場で座って洗髪、洗体できないため浴室シャワー室にボディーソープとシャンプーを置いてほしい ・ドッグランにてビッブル(闘犬種)が4匹も放されていて、噛みつかれそうで怖い

9 事故等発生状況

消防・警察へ出動要請した事案

- ・8/18 プール更衣室前の通路ベンチで男性が痙攣、意識なくすこともあり救急車を要請
- ・12/16 上記男性がサウナを出た後にまたふらつきなどのあったため、救急車要請
- ・1/9 男性浴室更衣室で転倒し椅子の角で左目上を裂傷したため、救急車要請
- ・1/26 男性浴室更衣室で立ちくらみ、意識なくすこともあり救急車要請
- ・2/1 2F女子トイレで嘔吐、手の震え、しびれなどあったため救急車要請

10 アンケート結果の状況

- ◆アンケート実施期間 平成31年4月1日～令和2年3月31日
 - ◆アンケート実施場所 ヘルスプラザ1F・2Fアンケートコーナーにて実施
 - ◆アンケート実施対象 ヘルスプラザに来館されたお客様
 - ◆アンケート件数 190件
- ※添付資料：つくばウェルネスパーク施設利用満足度調査

11 サービス向上等の改善点

- ・「フィンスイム」「グループファイト」「こども運動教室」などのレッスンを開始
- ・ボルダリングの設置、卓球台の貸し出しを開始
- ・Twitterの開始

12 サービス向上等の改善提案

※別紙の利用者アンケート「お客様の声に対する当グループの対応」参照願います。

13 上記以外に報告すべき事項

◆職員研修

- 普通救命講習(5月20日) ○緊急時対応研修(5月21日) ○指定管理者研修(5月21日) 個人情報保護研修(5月21日)
- 接客マナー研修(5月21日) ○防災及び避難誘導訓練(5月20日) ○プール・浴槽水処理説明会(9月5日)

14 労働環境に関する報告事項(施設職員の有給休暇取得率、時間外勤務等の労働環境等)

◆別紙の通りです。

15 年間を通じた総括・自己評価

指定管理者変更初年度にあたり、利用者動向(施設利用・教室事業・物販事業)調査に重点を置き運営を図ってまいりました。

全体的に収益及び利用者数共に昨対比を大きく下回る結果となりましたが、2019年度で得た教室開催時間や実施教室内容等の精査を行い、利用者に即した教室事業展開を図ると共に、広報及びイベント実施で新規利用者獲得を行っていき、目標と掲げた数値に近づけてまいります。

(留意事項)

- ※ ヘルスプラザの利用者数とは入館料支払い者のみのことをいう。
1階受付をせずに指定事業(レッスン等)に参加する者もこれに含む。
- ※ 利用状況や利用料金収入状況等の詳細は、担当課の指示等に応じて添付してください。

月度別概況（H31 年度）

◆4月

ヘルスプラザ利用者数 13,011 人、前年比 86.3%、ヘルスプラザ利用料金収入 6,235 千円、計画比 74.2%。節水対策として蛇口などにアクアリンク取付け、ALSOCK入金機を設置。

◆5月

ヘルスプラザ利用者数 7,465 人、前年比 73.3%、ヘルスプラザ利用料金収入 4,503 千円、計画比 136.4%。7日～22日まで休館。休館中、救助訓練、避難訓練、各研修などを実施した。2日にアクアビクス、フィンスイムの特別レッスン開催、5日にこどもの日イベントとしてカラダトラウム、水中くじ引き大会を開催。26日につくばウェルネスパークデーとして、マーケット、縁日、フラダンスショー、野村武男講演会などを開催。

◆6月

ヘルスプラザ利用者数 14,616 人、前年比 98.6%、ヘルスプラザ利用料金収入 7,780 千円、計画比 99.2%。体組成計 Inbody 導入。

◆7月

ヘルスプラザ利用者数 15,666 人、前年比 83.4%、ヘルスプラザ利用料金収入 7,329 千円、計画比 72.2%。22, 23日に職場体験学習で大穂中学校生徒 2名受け入れ。28日つくばFC試合後、花火の打ち上げ。

◆8月

ヘルスプラザ利用者数 13,205 人、前年比 70.3%、ヘルスプラザ利用料金収入 5,293 千円、計画比 52.1%。1日に浴室3か所からレジオネラ属菌が検出されたことが判明。2日～14日まで浴室の停止、その間に配管高濃度洗浄、濾材交換を実施した。

◆9月

ヘルスプラザ利用者数 11,863 人、前年比 71.2%、ヘルスプラザ利用料金収入 5,793 千円、計画比 73.9%。売店を閉店、自動販売機の設置。22日、レッスンの Group Fight 無料体験会を実施。

◆10月

ヘルスプラザ利用者数 12,679 人、前年比 101.7%、ヘルスプラザ利用料金収入 5,379 千円、計画比 74.5%。Group Fight のレギュラーレッスン開始。22日よりボルダリング体験会（運用時間限定）開始。つくばウェルネスパークのチラシ 約 13,000 部を配布した。

◆11月

ヘルスプラザ利用者数 12,256 人、前年比 90.3%、ヘルスプラザ利用料金収入 5,651 千円、計画比 74.5%。4 日、5 日両日早朝、スポーツフィールド・第一駐車場にて日本テレビのテレビ撮影。10 日にイベント、「俺たちのW杯 2019」開催。23 日よりボルダリングの通常運用開始。11/30、12/1 はつくば市民の日でキャッシュバックなど実施した。

◆12月

ヘルスプラザ利用者数 12,893 人、前年比 88.4%、ヘルスプラザ利用料金収入 5,498 千円、計画比 72.4%。4 日に保健所立ち入り検査の実施。21 日、つくばウェルネスパークデーでミニマーケット、卓球、ラウンドフィットネス体験会、筑波大生とも協力し e スポーツ、ターゲットテニスなど開催。

◆1月

ヘルスプラザ利用者数 13,807 人、前年比 98.1%、ヘルスプラザ利用料金収入 6,515 千円、計画比 83.0%。3 日より来館者先着 1,500 名にポケットティッシュとタオルかボールペンをプレゼントした。

◆2月

ヘルスプラザ利用者数 11,557 人、前年比 689.5%、ヘルスプラザ利用料金収入 5,277 千円、計画比 74.9%。15 日よりラウンドフィットネスの開始、21 日より卓球台貸し出しを当日予約制で開始。新型コロナウイルス対策として、注意事項の貼り出し、通常以上の除菌を行う。

◆3月

ヘルスプラザ利用者数 10,955 人、前年比 78.5%、ヘルスプラザ利用料金収入 3,709 千円、計画比 45.6%。新型コロナウイルス感染防止対策に伴い 2 日よりすべてのレッスンを中止、3 日よりトレーニングルームの閉鎖。

労働環境確認シート

申請する施設名	つくばウェルネスパーク		
申請者	所在地	茨城県つくば市島名825	
	名 称	特定非営利活動法人 つくばアクアライフ研究所	
	代表者	代表理事 野村 武男	
	担当者・連絡先	[REDACTED]	
項 目			チェック (該当に□)
労働条件の明示			
Q1.	従業員の採用時に、賃金、労働時間など労働条件について必要な事項を記載した書面を交付していますか。		☒ はい ☐ いいえ
就業規則			
Q2.	従業員を使用する場合に就業規則を作成し、届け出していますか。		☒ はい ☐ いいえ
いいえの場合はその理由 ()			
はいの場合はQ3、Q4へ			
Q3.	就業規則は適正な内容になっていますか。また、変更した場合、適正に労働基準監督署に届け出していますか。		☒ はい ☐ いいえ
Q4.	就業規則は、適正な方法で従業員に周知していますか。		☒ はい ☐ いいえ
安全衛生			
Q5.	定期健康診断は、適正に実施していますか。		☒ はい ☐ いいえ
Q6.	安全衛生管理体制は、適正に整備、運用していますか。		☒ はい ☐ いいえ
労働時間の管理			
Q7.	労働時間を把握し、適正に管理していますか。		☒ はい ☐ いいえ
Q8.	有給休暇の付与は適正ですか。		☒ はい ☐ いいえ
労使協定			
Q9.	労働基準法36条に基づく労使協定を締結し、労働基準監督署に届け出していますか。		☒ はい ☐ いいえ
いいえの場合はその理由 ()			
はいの場合 また、労使協定の締結・運用は適正ですか。		☒ はい ☐ いいえ	
賃金			
Q10.	賃金は従業員に直接、全額を通貨で毎月1回以上、一定期日を定めて支払っていますか。		☒ はい ☐ いいえ
Q11.	時間外、休日、深夜勤務の割増し賃金について、適正に賃金を支払っていますか。		☒ はい ☐ いいえ
Q12.	最も低い労働賃金単価はいくらですか。 ⇒ 時間額労働者は該当なし		
社会保険			
Q13.	社会保険・労働保険の加入状況、手続きの時期等は適正ですか。		☒ はい ☐ いいえ
Q14.	労災事故が発生した場合、届け出は適正に行っていますか。		☒ はい ☐ いいえ
労働条件の明示			
Q15.	労働者名簿、賃金台帳、出勤簿、雇用契約書又は労働条件通知書、災害補償に関する書類の整備、管理は適正ですか。		☒ はい ☐ いいえ

労働環境確認シート

申請する施設名	つくばウェルネスパーク		
申請者	所在地	東京都中央区日本橋堀留町2-1-1	
	名 称	シンコースポーツ株式会社	
	代表者	代表取締役社長 石崎 健太	
	担当者・連絡先	[REDACTED]	
項 目		チェック (該当に□)	
労働条件の明示			
Q1.	従業員の採用時に、賃金、労働時間など労働条件について必要な事項を記載した書面を交付していますか。	☒ はい	☐ いいえ
就業規則			
Q2.	従業員を使用する場合に就業規則を作成し、届け出していますか。 いいえの場合はその理由 () はいの場合はQ3、Q4へ	☒ はい	☐ いいえ
Q3.	就業規則は適正な内容になっていますか。また、変更した場合、適正に労働基準監督署に届け出していますか。	☒ はい	☐ いいえ
Q4.	就業規則は、適正な方法で従業員に周知していますか。	☒ はい	☐ いいえ
安全衛生			
Q5.	定期健康診断は、適正に実施していますか。	☒ はい	☐ いいえ
Q6.	安全衛生管理体制は、適正に整備、運用していますか。	☒ はい	☐ いいえ
労働時間の管理			
Q7.	労働時間を把握し、適正に管理していますか。	☒ はい	☐ いいえ
Q8.	有給休暇の付与は適正ですか。	☒ はい	☐ いいえ
労使協定			
Q9.	労働基準法36条に基づく労使協定を締結し、労働基準監督署に届け出していますか。 いいえの場合はその理由 () はいの場合 また、労使協定の締結・運用は適正ですか。	☒ はい	☐ いいえ
賃金			
Q10.	賃金は従業員に直接、全額を通貨で毎月1回以上、一定期日を定めて支払っていますか。	☒ はい	☐ いいえ
Q11.	時間外、休日、深夜勤務の割増し賃金について、適正に賃金を支払っていますか。	☒ はい	☐ いいえ
Q12.	最も低い労働賃金単価はいくらですか。 ⇒ 時間額 850円 (職種:プール、トレ. 受付)		
社会保険			
Q13.	社会保険・労働保険の加入状況、手続きの時期等は適正ですか。	☒ はい	☐ いいえ
Q14.	労災事故が発生した場合、届け出は適正に行っていますか。	☒ はい	☐ いいえ
労働条件の明示			
Q15.	労働者名簿、賃金台帳、出勤簿、雇用契約書又は労働条件通知書、災害補償に関する書類の整備、管理は適正ですか。	☒ はい	☐ いいえ

年間作業実施記録簿

作業現場 つくばウェルネスパーク

文書番号	TQW-750-01-W
改訂版数	1

環境衛生管理業務

承認	作成
----	----

[illegible]

令和元年度 年間作業実施記録簿

作業現場 つくばウェルネスパーク

文書番号	TQW-750-02-W	
改訂版数	1	

設備機器保守点検

承認	作成
----	----

[illegible]

作業現場 つくばウェルネスパーク

水質検査

承認	作成
----	----

[illegible]

令和元年度 年間作業実施記録簿

作業現場 つくばウェルネスパーク

文書番号	TQW-750-04-W
改訂版数	1

定期清掃

承認	作成
----	----

業務内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
床清掃 年12回	4/18	5/16	6/20	7/18	8/22	9/26	10/17	11/21	12/16	1/16	2/20	3/19
窓ガラス清掃 年3回					8/1			11/7			2/6, 7	
プール定期清掃 年1回		5/12										
浴槽循環配管薬品洗浄 年3回	4/18			7/4								
備考												

つくばウェルネスパーク2019年度 年間収支報告

○収入

(税込)

項目	予算額	実績額	差引額	備考
指定管理料	74,000,000	74,000,000	0	
指定管理料増額分	0	0	0	
ヘルスプラザ利用料	93,431,000	68,967,268	▲ 24,463,732	
サッカー場利用料	9,227,000	6,806,100	▲ 2,420,900	
スポーツフィールド利用料	361,000	297,160	▲ 63,840	
指定事業1	33,939,000	27,086,768	▲ 6,852,232	
指定事業2	23,341,000	10,883,085	▲ 12,457,915	
合計	234,299,000	188,040,381	▲ 46,258,619	

○支出

項目	予算額	実績額	差引額	備考
人件費	81,609,000	62,039,858	▲ 19,569,142	
賃借料	5,128,000	3,412,002	▲ 1,715,998	
水光熱費	52,020,000	50,050,906	▲ 1,969,094	
需用費	19,045,000	7,542,358	▲ 11,502,642	
維持管理費	32,180,000	46,327,385	14,147,385	
指定事業1	23,967,000	12,353,991	▲ 11,613,009	
指定事業2	19,840,000	6,469,078	▲ 13,370,922	
その他経費	510,000	598,017	88,017	
合計	234,299,000	188,793,595	▲ 45,505,405	
管理諸経費	0	10,605,754	10,605,754	
合計	234,299,000	199,399,349	▲ 34,899,651	

○差益

年間差益	0	▲ 11,358,968	—	
------	---	--------------	---	--

つくばウェルネスパーク2019年度 月別収支報告

○収入

項目	(税込)												
	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
指定管理料	6,100,000	6,100,000	6,100,000	6,100,000	6,100,000	6,100,000	6,100,000	6,100,000	6,100,000	6,100,000	6,100,000	6,900,000	74,000,000
指定管理料増額分													0
ヘルスプラザ利用料	6,235,610	4,503,413	7,780,140	7,329,320	5,293,470	5,793,750	5,379,430	5,651,060	5,498,635	6,515,710	5,277,190	3,709,540	68,967,268
サッカー場利用料	648,400	694,510	585,870	582,910	499,700	682,470	457,590	584,150	499,640	485,820	536,530	548,510	6,806,100
スポーツフィールド利用料	59,450	45,100	10,250	24,600	24,600	30,750	27,170	41,800	0	14,630	0	18,810	297,160
指定事業1	1,971,614	2,168,944	2,707,441	2,216,683	2,499,893	2,488,787	2,701,611	2,603,317	2,535,882	2,589,622	2,475,404	127,570	27,086,768
指定事業2	723,478	544,131	1,056,082	1,098,046	1,404,029	1,073,156	844,794	809,049	784,734	1,347,372	688,662	509,552	10,883,085
月收入合計	15,738,552	14,056,098	18,239,783	17,351,559	15,821,692	16,168,913	15,510,595	15,789,376	15,418,891	17,053,154	15,077,786	11,813,982	188,040,381

○支出

項目													
	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
人件費	2,892,986	3,610,479	3,814,273	5,748,878	5,238,270	5,308,402	5,207,957	5,910,490	6,773,700	6,230,438	5,441,366	5,862,619	62,039,858
賃借料	163,728	285,728	233,640	291,625	227,006	232,046	324,153	312,056	312,350	358,660	335,505	335,505	3,412,002
水光熱費	2,251,803	1,752,711	7,101,231	2,284,998	7,533,914	2,570,286	6,189,876	2,179,342	6,885,722	2,320,460	6,931,220	2,049,343	50,050,906
需用費	999,741	1,342,506	347,786	488,211	348,024	275,159	554,869	740,459	552,444	430,343	795,879	666,937	7,542,358
維持管理費	4,832,276	4,652,003	4,788,202	3,194,356	3,035,721	3,067,505	4,129,744	3,621,024	3,333,311	3,567,116	4,022,489	4,083,638	46,327,385
指定事業1	509,428	1,014,435	988,937	1,100,837	997,487	1,049,894	1,166,868	1,156,314	1,123,400	1,102,751	1,371,090	772,550	12,353,991
指定事業2	396,213	443,362	581,245	700,959	829,525	769,470	395,809	487,642	379,397	788,431	478,692	218,333	6,469,078
その他経費	598,017	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	598,017
月項目合計	12,644,192	13,101,224	17,855,314	13,809,864	18,209,947	13,272,762	17,969,276	14,407,327	19,360,324	14,798,199	19,376,241	13,988,925	188,793,595
管理諸経費	896,385	739,917	1,129,000	1,046,395	904,117	936,409	875,185	901,112	866,657	1,018,643	834,934	457,000	10,605,754
月支出合計	13,540,577	13,841,141	18,984,314	14,856,259	19,114,064	14,209,171	18,844,461	15,308,439	20,226,981	15,816,842	20,211,175	14,445,925	199,399,349

○差益

年間差益	2,197,975	214,957	▲ 744,531	2,495,300	▲ 3,292,372	1,959,742	▲ 3,333,866	480,937	▲ 4,808,090	1,236,312	▲ 5,133,389	▲ 2,631,943	▲ 11,358,968
------	-----------	---------	-----------	-----------	-------------	-----------	-------------	---------	-------------	-----------	-------------	-------------	--------------

つくばウェルネスパーク2019年度 月別支出細目内訳表

(税込)

月		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
人件費		2,892,986	3,610,479	3,814,273	5,748,878	5,238,270	5,308,402	5,207,957	5,910,490	6,773,700	6,230,438	5,441,366	5,862,619	62,039,858
貸借料	利用者データシステム	32,400	32,400	32,400	32,400	32,400	32,400	33,000	33,000	33,000	33,000	33,000	33,000	392,400
	AED	10,584	37,964	15,876	15,876	15,876	15,876	15,876	15,876	16,170	16,170	16,170	16,170	208,484
	券売機	30,024	30,024	30,024	30,024	30,024	30,024	30,024	30,024	30,024	30,024	30,024	30,024	360,288
	自動入金機	90,720	155,340	155,340	155,340	90,720	95,760	92,400	92,400	92,400	92,400	92,400	92,400	1,297,620
	その他	0	30,000	0	57,985	57,986	57,986	152,853	140,756	140,756	187,066	163,911	163,911	1,153,210
	小計	163,728	285,728	233,640	291,625	227,006	232,046	324,153	312,056	312,350	358,660	335,505	335,505	3,412,002
水光熱費	電気	2,251,803	1,752,711	2,113,771	2,284,998	2,611,050	2,570,286	2,057,949	2,179,342	2,306,345	2,320,460	2,206,698	2,049,343	26,704,756
	上下水道	0	0	4,987,460	0	4,922,864	0	4,131,927	0	4,579,377	0	4,724,522	0	23,346,150
小計		2,251,803	1,752,711	7,101,231	2,284,998	7,533,914	2,570,286	6,189,876	2,179,342	6,885,722	2,320,460	6,931,220	2,049,343	50,050,906
器用費	事務用品費	589,248	147,270	127,044	40,649	60,399	49,123	62,583	51,251	194,305	46,693	30,716	122,447	1,521,728
	備品消耗品	207,460	87,738	108,354	168,577	198,573	97,833	229,373	310,245	89,608	217,887	74,804	157,114	1,947,566
	通信費	33,689	32,121	24,023	1,080	39,416	10,948	12,102	12,560	83,816	19,746	38,408	89,210	397,119
	修繕費	37,584	345,600	58,212	91,800	19,440	87,750	130,348	104,170	0	0	332,400	197,230	1,404,534
	広告宣伝費	0	567,000	0	0	0	0	54,000	181,380	0	69,630	38,500	77,000	987,510
	その他	131,760	162,777	30,153	186,105	30,196	29,505	66,463	80,853	184,715	76,387	281,051	23,936	1,283,901
小計		999,741	1,342,506	347,786	488,211	348,024	275,159	554,869	740,459	552,444	430,343	795,879	666,937	7,542,358
維持管理費(設備・植栽)		4,832,276	4,652,003	4,788,202	3,194,356	3,035,721	3,067,505	4,129,744	3,621,024	3,333,311	3,567,116	4,022,489	4,083,638	46,327,385
指定事業1	教室・講座	424,938	833,967	826,287	797,499	737,537	789,944	899,618	806,214	800,300	847,826	848,953	149,550	8,762,633
	プール・スタジオ	84,490	180,468	162,650	303,338	259,950	259,950	267,250	350,100	323,100	254,925	522,137	623,000	3,591,358
小計		509,428	1,014,435	988,937	1,100,837	997,487	1,049,894	1,166,868	1,156,314	1,123,400	1,102,751	1,371,090	772,550	12,353,991
指定事業2	ボディケア	167,075	130,500	227,055	240,555	235,680	203,175	173,025	224,550	195,045	247,560	174,525	165,915	2,384,660
	物販	229,138	210,062	354,190	460,404	379,879	301,956	53,935	80,158	24,170	309,994	151,644	52,418	2,607,948
	食事処	0	0	0	0	213,966	264,339	168,849	182,934	160,182	230,877	152,523	0	1,373,670
	行政財産使用料	0	102,800	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	102,800
小計		396,213	443,362	581,245	700,959	829,525	769,470	395,809	487,642	379,397	788,431	478,692	218,333	6,469,078
その他支出	保険料	598,017	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	598,017
月支出計		12,644,192	13,101,224	17,855,314	13,809,864	18,209,947	13,272,762	17,969,276	14,407,327	19,360,324	14,798,199	19,376,241	13,988,925	188,793,595
管理諸経費	販売管理費	896,385	739,917	1,129,000	1,046,395	904,117	936,409	875,185	901,112	866,657	1,018,643	834,934	457,000	10,605,754
月支出合計		13,540,577	13,841,141	18,984,314	14,856,259	19,114,064	14,209,171	18,844,461	15,308,439	20,226,981	15,816,842	20,211,175	14,445,925	199,399,349

1.施設利用のしやすさ

190 件	・満足 50%	・やや満足 35%	・やや不満 9%	・不満 6%
	95件	65件	18件	12件

【意見・不満・要望など】

- ① シニア割引だけでなく学割も導入してほしい。
- ② お食事処がほしい。
- ③ プールの更衣室から浴室更衣室への移動が面倒
- ④ 使用しない施設の分は割引してほしい
- ⑤ 敷地内全面禁煙のお知らせが小さすぎる、少なすぎる
- ⑥ 小学生が泳げるレーンを増やしてほしい
- ⑦ 急な休館や、今後の休館予定をHPなどで告知してほしい
- ⑧ プールのファミリーコースのレーンを状況に応じて増やしてほしい
- ⑨ プールでの腕時計の使用を自己責任で許可してほしい
- ⑩ 流れるプールを作してほしい
- ⑪ トレーニングジムの運動機械類が少ない
- ⑫ 定期利用券が高い

【対応】

- ①④⑫ 料金設定はつくば市の条例で決められているが、今後の運営の参考にします
- ② 8月より開始します
- ③⑩⑪ 施設の構造上の問題がありますが、すぐには対応出来かねます。
- ⑤ 貼り紙を増やしました
- ⑥⑧ 状況に応じてレーンを増やしたりと対応しております
- ⑨ 相手にケガをさせる可能性と腕時計が割れる可能性があるため禁止です

2.案内表示のわかりやすさ

188 件	・満足 48%	・やや満足 44%	・やや不満 8%	・不満 0%
	90件	82件	16件	0件

【意見・不満・要望など】

- ① 同じ大きさの紙が並んでて見にくい

【対応】

- ① 見やすく掲示するよう改善します

3.施設の清潔さ

188 件	・満足	49%	・やや満足	35%	・やや不満	10%	・不満	6%
		93件		66件		19件		10件

【意見・不満・要望など】

- ① 男性の更衣室に毛が落ちていて床が汚い
- ② 男子トイレにエアータオル、またはペーパータオルを設置してほしい
- ③ 浴槽内にアカが浮いている
- ④ 洗体、洗髪しないで浴槽に入る人がいる
- ⑤ プール更衣室のマットがびしょびしょに濡れている

【対応】

- ① 定期的に巡回していますが、見落としなどないよう徹底します
- ② 他にも同様の意見がありましたら検討します
- ③ オーバーフローさせる時間の間隔を短くしました
- ④ 浴室出入口に貼り紙をしました
- ⑤ マット交換の頻度を混雑状況に合わせて増やしました

4.受付、清掃、事務職員の対応

188 件	・満足	55%	・やや満足	37%	・やや不満	5%	・不満	3%
		104件		70件		9件		5件

【意見・不満・要望など】

- ① 受付の女性が1F受付カウンター前で喋っている
- ② 受付の女性が1F受付内でスマホいじっている
- ③ 清掃の人が挨拶を返してくれない
- ④ 事務職員、挨拶をしない・暗い

【対応】

- ①②③④ 定期的に接遇マナー研修は行っておりますが、改めて勤務態度の改善を指導しました

5.レッスン等の内容と時間

177 件	・満足 44%	・やや満足 38%	・やや不満 14%	・不満 4%
	78件	67件	25件	7件

【意見・不満・要望など】

- ① プールでアクアビクスをしてほしい。
- ② 成人水泳教室のレッスン時間を10分～15分延ばしてほしい
- ③ 子ども水泳教室の生徒をコーチがエントランスまで迎えに来てほしい
- ④ 子ども水泳教室のレッスン時間を1時間にしてほしい

【対応】

- ① 開催に向けて検討します→1月下旬にレギュラーレッスンとして開始しました
- ② インストラクターのスケジュールにもよりますが検討します
- ③④ R2年度よりそのように教室を開催します

6.プールスタッフ等の対応

182 件	・満足 49%	・やや満足 38%	・やや不満 9%	・不満 4%
	90件	68件	16件	8件

【意見・不満・要望など】

- ① プール監視員2名が監視室でスマホに夢中になって遊んでいて仕事をしていなかった
- ② プールの監視員が少なくなった
- ③ プールで歩いていると退屈なので、BGMが欲しい

【対応】

- ① 定期的に接遇マナー研修は行っておりますが、改めて勤務態度の改善を指導しました
- ② 監視は通常、プールサイド巡回1名と監視室からの監視の2名体制で行っております
- ③ 常に小音量で流れておりますが、音量調整など今後の運営の参考にします

利用者アンケート

お客様に対する当グループの対応

回収期間 2019年4月1日～30日

お客様の声	当グループの対応
プールでアクアビクスをしてもらえれば楽しいと思う。 お風呂が離れているので、着替えるのが面倒。	いつもご利用いただきありがとうございます。プログラムは今後の運営の参考にさせていただきます。施設は構造上、すぐに対応出来かねることをご理解ください。
シニアだけでなく学割も導入してほしい。 回数券、定期券をクレジットカード決済できるようにしてほしい。	いつもご利用いただきありがとうございます。料金は市の条例に基づいて設定しておりますが、今後の運営の参考にさせていただきます。定期券は、4/5よりクレジットカードご利用可能となっております。回数券については、券売機販売なのでご利用いただけないことをご理解ください。
更衣室、ジム用とプール用を分けてほしい。マットが濡れるため。 5/7～22は、クリーンセンターの関係で臨時休館となるようですが、トレーニングジムとシャワーだけでも開けないでしょうか。	いつもご利用いただきありがとうございます。ロッカーは分けてありますが、ルール of 順守が成されるように掲示方法など工夫してまいります。休館中に業者が入り点検作業等あるため、一部でも開館することは出来かねます。
プールの男子更衣室のシャワーから熱湯が出ました。やけどしそうになってびっくりしました。	いつもご利用いただきありがとうございます。ご不便をおかけして申し訳ございません。設備担当に確認し、温度管理を徹底してまいります。

利用者アンケート

お客様に対する当グループの対応

回収期間 2019年5月1日～31日

お客様の声	当グループの対応
プールを出たあと着替えるのが面倒くさい。すぐにお風呂に行けるとよい。	いつもご利用いただきありがとうございます。着替えなくても体の水気を拭き、バスタオル等を羽織って頂ければ移動は可能となっております。施設自体は構造上、すぐに対応出来かねることをご理解ください。
男性の更衣室の床が汚い。トイレやシャワー室を含めて、毛がたくさんあり踏みたくないくらい。一日に決まった時間帯で清掃をするべきだと思う。	いつもご利用いただきありがとうございます。不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。清掃に回る時間は約1時間おきに回っていますが、今後このようなご指摘がないよう、清掃スタッフには徹底します。
5/2のアクアビクス、終わってから知りました。また開催してほしいです。	いつもご利用いただきありがとうございます。開催日間近で決定したため、告知不足もあり申し訳ございません。プログラムは開催に向けて、前向きに検討していきます。
今のままですごくいいです。飛び込みがしたいです。	いつもご利用いただきありがとうございます。おほめを頂き大変恐縮です。飛び込みは他の利用者の方もいらっしゃるので、危険防止のため禁止にしております。
屋外風呂に日よけ屋根もしくはすのこを取り付けてほしい。男子トイレにエアータオル、またはペーパータオルを設置してほしい。	いつもご利用いただきありがとうございます。他にも同様の意見がございましたら、検討させていただきます。
プールで腕時計が禁止のため、アクティビティの記録ができない。自己責任で持ち込みを許可してほしい。	いつもご利用いただきありがとうございます。コースですれ違いざま、相手の方にケガをさせる可能性があるため、禁止しております。
流れるプールを作してほしい。	いつもご利用いただきありがとうございます。施設自体は構造上、対応出来かねることをご理解ください。
お食事処がほしい。	いつもご利用いただきありがとうございます。食堂再開に向け、前向きに検討していきます。

原文のまま

ライフテックつくば

利用者アンケート

お客様に対する当グループの対応

回収期間 2019年6月1日～30日

お客様の声	当グループの対応
更衣室のシャワー部が青い。ブキミ。青サビか青カビかわからないけど不潔だ。(シャワーヘッドの周りにびっしり)	いつもご利用いただきありがとうございます。不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。6/11に清掃済みです。今後このようなご指摘がないよう、清掃スタッフには徹底します。
プールのシャワールームに棚をつけてほしい。	いつもご利用いただきありがとうございます。今後の運営の参考にさせていただきます。
露天風呂に時計がほしい。	いつもご利用いただきありがとうございます。他にも同様のご意見がありましたら、検討させていただきます。
食堂を再開してほしい。	いつもご利用いただきありがとうございます。食堂再開に向け検討しています。
月曜日の山下先生のスイミングレッスンを10分～15分のばしてほしい。	いつもご利用いただきありがとうございます。コーチのスケジュール都合もありますが、今後の運営の参考にさせていただきます。
水曜日の午後にも大人のスイミングレッスンを設けていただけないでしょうか？	いつもご利用いただきありがとうございます。他にも同様の意見がございましたら、検討させていただきます。
子供とプールを利用しました。子供も喜んでいました。更衣室の床が濡れてしまった時に、お客さんが使えるモップがあると良いです。	いつもご利用いただきありがとうございます。おほめを頂き、大変恐縮です。清掃スタッフが定期的に回ってはいますが、それでも濡れている場合がございますので、壁に立てかけてあるモップをご利用ください。
家族で着替えができる場所がほしいです。母と学童(幼児)だと、別々になってしまう。	いつもご利用いただきありがとうございます。小学2年生までは、異性の更衣室でもご利用可能となっております。

原文のまま

ライフテックつくば

利用者アンケート

お客様に対する当グループの対応

回収期間 2019年6月1日～30日

お客様の声	当グループの対応
以前に比例し、露天風呂の温度が下がったのが不満。加水率が落とされたのか、やや水質が落ちて肌の感触が悪くなった。コストとの兼ね合いもあるでしょうが、改善を望みます。	いつもご利用いただきありがとうございます。夏季のため、若干温度は下げております。当施設は温泉ではなく定期的に水質検査もしておりますので、安心してご利用ください。
Webでのレッスンスケジュールがタイムライン形式になっていないので非常にわかりづらい。受付には置いてあるので、Webでも同じものを載せてほしい。	いつもご利用いただきありがとうございます。ホームページ上でも、プログラム案内の方から同形式のものがご覧いただけますので、ぜひご参照ください。

原文のまま

ライフテックつくば

利用者アンケート

お客様に対する当グループの対応

回収期間 2019年7月1日～31日

お客様の声	当グループの対応
ウェットスーツを着用可にしてほしい。	ご利用いただきありがとうございます。当施設では、プール用(タンクトップで半パン形状)のものは着用可となっております。海用(長袖や足首まである、首まである、表面に光沢がある)のものは着用不可です。
お風呂だけ利用したい。¥200～¥250で。	ご利用いただきありがとうございます。料金は市の条例に基づいて設定しておりますが、今後の運営の参考にさせていただきます。
成人水泳レッスン、以前は1時からだったが、1時半からになってしまった。なんでそうなったのか理由をお聞かせください。遠くから行くので、少しでも早い時間がいいのですが、早ければ利用させてもらいたい。	ご利用いただきありがとうございます。4月から指定管理者が変わり、コーチのスケジュールも変更になったため、時間を変更させていただきました。金曜日のクラスのみ8/2より、午後1時開始と変更しました。
温水プールの女子トイレ、室温が高いため、壁や床などにカビが生えていた。スリッパもぬるぬるしていて汚かった。気持ちよく使えるように清潔に保ってほしい。	ご利用いただきありがとうございます。不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。今後このようなご指摘がないよう、清掃スタッフには徹底します。
敷地内全面禁煙のお知らせが小さすぎる、少なすぎる。タバコを吸っている人がいる。	ご利用いただきありがとうございます。喫煙者に周知していただくよう、もう少し張り紙等増やしていく予定です。
レストランがなくなっていた。土日だけでも食堂を復活させてください。	長らくお待たせして申し訳ございません。8/2(金)よりプレオープン、8/9(金)よりオープンとなりました。営業時間は11時～15時となります。ぜひご利用ください。

原文のまま

ライフテックつくば

利用者アンケート

お客様に対する当グループの対応

回収期間 2019年8月1日～31日

お客様の声	当グループの対応
カップ麺、パンなどの軽食を置いてほしい。	ご利用いただきありがとうございます。パンなどは売店で販売しております。カップ麺は他にも同様の意見がございましたら、検討させていただきます。
ファミリープールのレーンを、状況に応じて増やしてほしいです。	ご利用いただきありがとうございます。混雑状況に応じて、ファミリーコース1コースを2コースに増やす対応をさせていただいております。
プールで時計の着用をOKにしてほしい。トレーニングギアとして使用。プールのみ・ジムのみ・温水のみで料金はわけるべき。	ご利用いただきありがとうございます。腕時計等、金属製のものはコースですれ違いざまの事故防止のため不可となっております。 料金は市の条例に基づいて設定しておりますが、今後の運営の参考にさせていただきます。
2019年4月以降、トイレが汚いと思いますが、清掃方法、回数を変更したのですか？	ご利用いただきありがとうございます。不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。清掃に回る時間は約1時間おきに回っていますが、今後このようなご指摘がないよう、清掃スタッフには徹底します。
ファミリー年間会員制度を設けていただきたいです。家族の笑顔があふれる施設、あるいは利用者増につながると思います。	ご利用、貴重なご意見をいただきありがとうございます。定期利用会員券も含め、料金体系は市の条例に基づいて設定しておりますが、今後の運営の参考にさせていただきます。
同じ大きさの紙が並んでて見にくい。	ご利用いただきありがとうございます。見やすく掲示するなど改善に向け、検討させていただきます。
お風呂までの移動が面倒！ 直接入れるようにしてほしい！	ご利用いただきありがとうございます。施設自体は構造上、対応出来かねることをご理解ください。

原文のまま

ライフテックつくば

利用者アンケート

お客様に対する当グループの対応

回収期間 2019年9月1日～30日

お客様の声	当グループの対応
急な休館や、今後の休館予定をHPなどで告知してほしい。	ご利用いただきありがとうございます。休館予定などはあらかじめHP、館内掲示板などでご案内しております。
入浴しない場合、利用料を減額していただきたいです。	ご利用いただきありがとうございます。料金は市の条例に基づいて設定しておりますが、今後の運営の参考にさせていただきます。
体重計をデジタルにしてほしい。	ご利用いただきありがとうございます。ご要望はいただいておりますが、デジタル式は故障が多発していたため、アナログ式に変更しました。ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

原文のまま

ライフテックつくば

利用者アンケート

お客様に対する当グループの対応

回収期間 2019年10月1日～31日

お客様の声	当グループの対応
洗い場、外にも時計がほしい。	ご利用いただきありがとうございます。他にも同様のご意見がありましたら、設置を検討させていただきます。

原文のまま

ライフテックつくば

利用者アンケート

お客様に対する当グループの対応

回収期間 2019年11月1日～30日

お客様の声	当グループの対応
プール監視員2名が監視室でスマホに夢中になって遊んでいて仕事をしていなかった。	ご利用いただきありがとうございます。不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。今後このようなことがないよう、当事者には厳重注意と改めて勤務態度の改善を指導しました。
運動機械類が少ない。	ご利用いただきありがとうございます。施設の構造上、置ける台数に限りがありますので、ご理解いただきますようお願いいたします。
炭酸浴が常に独占されており入れない。長時間かつ大声はマナー違反だと思えます。	ご利用いただきありがとうございます。一部、ご案内表示が見やすいように大きさを変更しました。
ボルダリングを22時まで開いてください	11/23(土)より閉館の22時まで(最終受付21:00)ご利用いただけます。詳細は館内掲示などをご覧ください。
子供の水泳教室で春ごろまでは、コーチがロビーにいて子供たちを連れていき、終了したら連れて来てくれてよくみてくれていたが、今は業者が違うせいかそれがない。	水泳教室をいつもご利用いただきありがとうございます。インストラクターの人数や、教室のスケジュールなどの兼ね合いもありますが、より良いサービスの為、ご指摘の件も含めて改善するため検討しております。

利用者アンケート

お客様に対する当グループの対応

回収期間 2019年12月1日～31日

お客様の声	当グループの対応
年会費が高いので安くしてほしい 浴室利用のみの料金設定をやってほしい	ご利用いただきありがとうございます。料金は市の条例に基づいて設定しておりますが、今後の運営の参考にさせていただきます。
風呂を利用する方たちの中に、身体を洗わずに直接湯船に入ったり、タオルを湯船に入れたり不潔に感じます。	ご利用いただきありがとうございます。不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。案内掲示の見やすさなど、見直すよう検討します。
浴槽内にアカがたくさん浮いている。	ご利用いただきありがとうございます。不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。注水時間の間隔を短くするなどの対応を検討しております。
お食事処、提供が遅すぎる。待たせすぎ。	ご利用いただきありがとうございます。不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。スタッフの配置、営業時間の見直しも含め検討しております。

利用者アンケート

お客様に対する当グループの対応

回収期間 2020年1月1日～31日

お客様の声	当グループの対応
お風呂のみの料金設定が欲しい。	ご利用いただきありがとうございます。料金は市の条例に基づいて設定しておりますが、今後の運営の参考にさせていただきます。
お風呂の桶などを触ると汚れが付着しているように感じる。	ご利用いただきありがとうございます。不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。日常の清掃で気を付けると共に、休館中にも改めて清掃いたしました。
プールの監視員が少なくなった。	ご利用いただきありがとうございます。現在は通常プールサイド巡回1名と、監視室からも1名で監視の2名体制で監視を行っております。

利用者アンケート

お客様に対する当グループの対応

回収期間 2020年2月1日～29日

お客様の声	当グループの対応
サウナに小学生一人で入れるようにしたい	ご利用いただきありがとうございます。小学生では体が熱いなどの自己管理能力と判断がまだ低いと思われるので、保護者同伴でお願いしております。

利用者アンケート

お客様に対する当グループの対応

回収期間 2020年3月1日～31日

お客様の声	当グループの対応
更衣室が暑いので、シャワーの一つを温度低めに調整してもらおうとそこで体を冷やせて助かります。	ご利用いただきありがとうございます。プール個室シャワーについては、個別に温度設定が出来ないため、現状の温度設定とさせていただいております。
小学生レーンを増やしてほしい	ご利用いただきありがとうございます。3月現在、休校となり小学生のご利用も通常よりも多いため、スイミングコース2レーンのうち、1レーンを小学生のご利用も可能となっております。
新型コロナの影響でトレーニングルームが使えず割引になりました。今後も使用しない施設分の割引を続けてください。	ご利用いただきありがとうございます。トレーニングルーム閉鎖中は、臨時の割引としてご利用いただいております。通常料金は、市の条例に基づいて設定しております。
プールで歩いていると退屈なので、BGMが欲しい。	ご利用いただきありがとうございます。BGMは小音量では流れておりますが、音量調整など今後の運営の参考にさせていただきます。