



平成29年 4月 28日

指定管理者定期報告書(平成28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

T.P.Hウェルネス推進グループ
茨城県つくば市篠崎1990-11
代表団体 株式会社 塚越産業
代表取締役 塚越 俊祐

1 施設名称

つくばウェルネスパーク

2 実施期間

平成28年4月1日～平成29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

- ①ヘルスプラザ入館者: 177,164人 計画(185,000人)対比95.8% 前年(187,047人)対比 94.7%
- ②サッカー場利用者: 55,752人 前年(60,791人)対比 91.7%
- ③スポーツフィールド利用者: 9,072人 前年(8,914人)対比 101.8%
- ④ウェルネスパーク利用者合計: 241,988人 前年(256,752人)対比 94.2%
- ⑤ヘルスプラザ利用料: 90,726千円 計画(92,130千円)対比98.5% 前年(92,573千円)対比98%
- ⑥サッカー場売上: 8,218千円 計画(8,555千円)対比96.1% 前年(9,141千円)対比89.9%
- ⑦スポーツフィールド売上: 356千円 計画(350千円)対比101.7% 前年(317千円)対比112.3%

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た。

※施設運営(職員配置、開館等日数等)や維持管理(保守点検、清掃等)等を記入してください。

4 自主事業の実施状況

(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.自主事業(子供水泳教室、はつらつ運動教室、スタジオレッスン等)

収入: 26,122千円の実績。計画(25,633千円)対比 101.9%、前年(25,663千円)対比 101.8%

2.その他の自主事業

収入: 31,293千円の実績。計画(29,868千円)対比104.7%、前年(31,746千円)対比98.5%

※平成28年度つくばウェルネスパーク収支表による(月次報告書添付)

5 施設の利用状況

(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	15,148	16,386	5,898	18,058	17,640	15,832	14,774
スタジアム	5,097	6,275	5,309	4,339	5,081	4,124	4,494
スポーツフィールド	821	1,492	1,880	1,442	365	667	1,256
小計	21,066	24,153	13,087	23,839	23,086	20,623	20,524
区分	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
ヘルスプラザ	13,670	13,696	15,634	13,824	16,604	177,164	
スタジアム	3,799	5,037	4,097	4,075	4,025	55,752	
スポーツフィールド	130	0	0	0	1,019	9,072	
小計	17,599	18,733	19,731	17,899	21,648	241,988	

※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	66,927,000	66,927,000	0	
・ヘルスプラザ利用料	90,726,650	92,130,000	-1,403,350	
・サッカー場利用料	8,218,210	8,555,000	-336,790	
・スポーツフィールド利用料	356,700	350,000	6,700	
・自主事業費	26,122,890	25,633,000	489,890	
・その他の自主事業費	31,293,901	29,868,000	1,425,901	
			0	
合計	223,645,351	223,463,000	182,351	

○支出

項目	実績(A)	計画(B)	差引(A-B)	備考
・人件費	79,137,526	76,800,000	2,337,526	
・賃借料	1,427,376	1,340,000	87,376	
・水光熱費	44,883,554	54,660,000	-9,776,446	
・事業費	18,525,228	14,512,000	4,013,228	
・維持管理費	17,357,756	17,735,000	-377,244	
・植栽管理費	12,342,000	13,478,000	-1,136,000	
・自主事業費	17,520,186	17,758,000	-237,814	
・その他の自主事業費	26,106,700	26,473,000	-366,300	
・その他の経費	629,930	707,000	-77,070	
			0	
合計	217,930,256	223,463,000	-5,532,744	

7 利用料金の減免状況

◆フットボールスタジアム	減免申請 件数:396件	減免金額: ¥2,393,130
◆スポーツフィールド	減免申請 件数:65件	減免金額: ¥528,900

8 利用者の苦情、要望状況(アンケートによるものは除く)

◆パーク駐車場で、トラックに荷物の積み替えをしていた業者の方に、従業員が乱暴な言葉で注意したため、業者の方から苦情をいただいた。◆土日等の混雑日のプール更衣室の床が滑りやすいので、対策を講じてほしい。対策として、土日等の混雑日には床に平日よりタオルを多く敷き詰めることにしました。また、更衣室内に注意喚起の張り紙をしました。◆夜間、露天風呂にムカデが出るので駆除してほしい。→法定点検期間中に、駆除しました。また出た時のためにムカデ専用殺虫剤を風呂とプールに用意しました。◆プール監視の業務体制、従業員の接客態度、勤務態度、設備の修繕、汚れ等についてメールで苦情をいただきました。→別途報告書にて、説明、改善策等を記載し、実施しました。◆40代男性のドッグラン利用者から、大型犬が怖いので、大型犬と小型犬に場所を分けてほしい。→大型犬と小型犬に分ける予定はありません。利用者間のトラブルは、当事者間で話し合って解決していただくことが基本であることを説明させていただきました。◆利用者から、以前にアンケートで投書した受付の接客態度が改善されていない件についてご指摘を受けました。→別途書面にて報告書提出済み。◆利用者から施設の使い勝手が悪く、スタッフの態度が悪く、館内が汚いとのことご指摘をうけました。→別途書面にて報告書提出済み。

9 事故等発生状況

消防、警察へ出動要請した事案

- ◆5月11日、トレジム内で男性が頭痛、足の痙攣、気分が悪くなったため、救急車を要請
- ◆7月2日、白湯浴槽周りの溝に足をつ込み傷を負った傷が深いため、救急車を要請。
- ◆8月23日、植栽維持管理業務を委託している会社の従業員が誤って自分の指を切断、救急車を要請
- ◆11月27日、プールサイドを走り回っていた外国人の男児が後頭部を打ち意識を失ったため、救急車を要請。
- ◆1月4日、浴室で男性が顔面蒼白状態でふらついていたため、救急車を要請。
- ◆1月4日、男性が長湯し、湯あたりして一時的に意識を失ったため、救急車を要請。
- ◆1月10日、男性が浴室脱衣所転倒し、意識を失ったため、救急車を要請。
- ◆1月30日、男性が露天風呂への移動中に意識を失なって転倒、救急車を要請。
- ◆2月9日、男性が浴槽内で寝ていたのを発見、意識不明のため救急車を要請。
- ◆3月19日、サッカーの試合後選手が意識を失って転倒したため救急車を要請。

10 アンケート結果の状況

○アンケート実施期間 平成28年4月1日～平成29年3月31日
○アンケート実施場所 ヘルスプラザ1階・2階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
○アンケート回答数 235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

◆7/1から2階売店でアイスクリーム販売開始しました。 ◆プール更衣室のベンチを入れ替えました。 ◆10/3からウェルネスパークの半袖ユニフォームを新しいデザインのものに変更しました。 ◆ヘルスプラザ南側、東側出口を21:15以降出口専用設定出来るように工事しました。

12 サービス向上等の改善提案

◆プールのトイレとプールへの通路の間に排水溝がないため、トイレ清掃の排水が通路を横切らないと排水できないため不衛生なので排水溝の設置を検討していただきたい。
利用者からのご指摘も多々あります。

※別紙アンケート結果の状況も参照願います。

13 上記以外に報告すべき事項

◆職員研修

○普通救命講習(6月13日) ○上級救命講習(6月6、7日) ○緊急時対応研修(6月13日) ○指定管理者研修(6月23日) ○個人情報保護研修(6月23日) ○接遇マナー研修(6月23日) ○ISO9001研修(6月23日)
○防災及び避難誘導訓練(6月13日、12月10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、時間外勤務時間等の労働環境等)

別紙のとおりです。

※個人ごと及び全体を報告してください。

15 年間を通した総括・自己評価

平成28年度のヘルスプラザの利用者数は177,164名でした。計画に対し95.8%、前年対比94.7%で9,883名の減員となりました。ヘルスプラザ入館料の売上は90,726,650円で計画に対し98.5%でした。1回券売り上げは48,561,730円で前年対比94%と減少したのに対し、回数券売り上げは25,595,100円で前年対比102.3%となりました。また定期利用券の売り上げは12,238,860円で前年対比102.9%となり定期利用者は増加しました。

プール、ジムなどで開催される自主事業の売上は26,122,890円で計画に対し101.9%でした。特に水泳教室の拡充に取り組んだ結果、参加者数も伸び、平成27年度の参加数2,868名に対し、2,923名(売上としては昨年対比102.5%)と多くの市民にご利用していただきました。他には「水泳フォーム解析講座」「初めてのダイビング体験教室」「キックボクシング・エクササイズ体験会」などお客様のニーズに合わせた新規レッスンや運動講座を開催しました。またセキショウチャレンジスタジアムで「親子サッカー体験教室」「レディースサッカー体験教室」や社会人チームによるサッカー大会「俺たちのウェルネスカップ」「トラウムファミリーカップ」などを開催し地域活性化や交流の場として活用されました。館外では「まつりつくばスポーツパーク」へ出展しウェルネスパークの広報活動を行いました。

無料健康講座として筑波大学教授の久野譜也先生の「いつまでも現役、自分の足で歩き続けるための秘訣」、筑波大学准教授の大蔵倫博先生の「心と体を健やかに保ち、健康長寿に導く運動」、オリンピック日本代表の「金子雅紀選手の講演会と模範泳法」や「平岡拓晃選手の講演会」などを開催し多数の方に受講していただきました。

(留意事項)

※ 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

◆4月

ヘルスプラザ利用者数 15,148 人, 計画比で 98.4%. ヘルスプラザ利用料金収入は 7,568 千円、計画比 102.5%.

◆5月

ヘルスプラザ利用者数 16,386 人, 計画比で 96.4%. ヘルスプラザ利用料金収入は 8,178 千円、計画比 95.3% 6月長期休館中の利用者離れを防ぐため、休館前の利用者への働きかけと休館中のイベントや新レッスン等の告知を行い夏のシーズンを迎える準備をした。

◆6月

設備の法定定期点検のため、ヘルスプラザは6月6日～6月24日まで休館。6月25日(土)から営業を再開。休館中は、計画通りに各種研修、訓練を実施。研修室のレッスンは継続した。

ヘルスプラザ利用者数 5,898 人, 計画比で 75.7%. ヘルスプラザ利用料金収入は 4,277 千円、計画比 92.8%

◆7月

ヘルスプラザ利用者数 18,058 人, 計画比で 99.7%. ヘルスプラザ利用料金収入は 9,400 千円、計画比 103.1% プールでは多くの利用者があると見込まれたため、あらかじめ監視員を増員するなどして利用者の安全対策を講じた。

◆8月

ヘルスプラザ利用者数 17,640 人 計画比で 94.8%. ヘルスプラザ利用料金収入は 9,057 千円、計画比 98.1% 「ダイビ、体験会」、サッカーによる健康増進及び異業種交流をテーマに社会人チームの交流試合「第三回俺たちのW(ウェルネス)杯」開催。

◆9月

ヘルスプラザ利用者数 15,832 人 , 計画比で 97.7% . ヘルスプラザ利用料金収入は 8,266 千円、計画比 98.6% 「レディースサッカー体験教室」、「ノルディックウォーキング」、「水泳フォーム徹底解析」を開催。

◆10月

ヘルスプラザ利用者数 14,774 人, 計画比で 101.2%. ヘルスプラザ利用料金収入は 7,438 千円、計画比 108.2%

◆11月

ヘルスプラザ利用者数 13,670 人, 計画比で 90.5%. ヘルスプラザ利用料金収入は 6,549 千円、計画比 90.9% 11月30日の「つくば市民の日」には会員様へ飲み物をプレゼントし好評を博した。

◆12月

ヘルスプラザ利用者数 13,696 人 , 計画比で 85.4%. ヘルスプラザ利用料金収入は 6,772 千円、計画比 94.6% スタジアムはトラウムファミリーカップが行われ約 1000 人が参加した。

◆29年1月

ヘルスプラザ利用者数 15,634 人, 計画比で 95.3%. ヘルスプラザ利用料金収入は 8,619 千円、計画比 103.5%. 営業初日2日と3日は各先着 150 名の利用者に『開運ティッシュボックス』をプレゼント。筑波大学大藏先生無料講演会開催。

◆29年2月

ヘルスプラザ利用者数 13,824 人, 計画比で 90.9%. ヘルスプラザ利用料金収入は 6,668 千円、計画比 85.7% 「水泳フォーム徹底解析」「オリンピック水泳背泳ぎ代表筑波大学金子選手の講演及びレッスン」開催。

◆29年3月

ヘルスプラザ利用者数 16,604 人 , 計画比で 103.7%. ヘルスプラザ利用料金収入は 7,930 千円、計画比 102.6% 「筑波大学久野先生無料講演会」「オリンピック柔道銀メダリスト平岡選手講演会」「キックボクシングエクササイズ体験会」開催。

H28年度自主事業計画比較

項 目		平成28年度予算(A)	平成28年度実績(B)	予算との差(B)-(A)	達成率
自主事業	レッスン料	3,195,000	3,178,300	-16,700	99.5%
	フラダンス	1,019,000	1,197,880	178,880	117.6%
	サッカー教室	4,770,000	2,996,500	-1,773,500	62.8%
	水泳教室	14,860,000	16,823,160	1,963,160	113.2%
	e-wellness	805,000	865,160	60,160	107.5%
	はつらつ運動教室	247,000	168,330	-78,670	68.1%
	30分シェイプアップ	172,000	201,000	29,000	116.9%
	STEP教室	432,000	373,500	-58,500	86.5%
	その他	133,000	183,060	50,060	137.6%
	リハビリ	0	136,000	136,000	
	自主事業合計	25,633,000	26,122,890	489,890	101.9%
その他の自主事業	ボディケア計	2,076,000	4,227,900	2,151,900	203.7%
	レンタル	336,000	353,300	17,300	105.1%
	物販(1階レジ)	2,114,000	1,559,540	-554,460	73.8%
	物販(2階レジ)	270,000	340,300	70,300	126.0%
	物販(2階売店)	1,958,000	1,996,715	38,715	102.0%
	サニタリー	0	600	600	
	カラオケ	214,000	0	-214,000	0.0%
	パントリー(膳)	11,080,000	10,344,630	-735,370	93.4%
	自動販売機	4,560,000	4,417,931	-142,069	96.9%
	産直	7,260,000	7,343,445	83,445	101.1%
	その他(学校水泳)	0	709,540	709,540	
	その他の自主事業合計	29,868,000	31,293,901	1,425,901	104.8%

H28年度自主事業売上一覧

	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
レッスン料	¥281,000	¥287,760	¥180,800	¥270,800	¥242,400	¥288,500	¥274,500	¥271,200	¥237,000	¥263,300	¥280,100	¥301,000	¥3,178,300
フラダンス	¥93,140	¥81,610	¥92,110	¥87,020	¥97,920	¥94,700	¥107,500	¥105,080	¥106,080	¥106,080	¥133,870	¥83,930	¥1,197,880
サッカークラブ	¥288,000	¥290,500	¥276,000	¥248,500	¥228,500	¥246,500	¥253,000	¥266,000	¥248,500	¥248,500	¥248,500	¥151,000	¥2,896,500
水泳教室	¥1,279,260	¥1,507,680	¥81,000	¥1,714,500	¥1,264,410	¥1,801,100	¥1,548,180	¥1,689,140	¥1,739,340	¥1,183,870	¥1,415,340	¥1,839,240	¥16,823,160
e-wellness	¥86,510	¥74,160	¥67,970	¥77,250	¥67,980	¥74,160	¥87,980	¥61,800	¥84,980	¥80,330	¥58,710	¥83,420	¥885,160
はつらつ運動教室	¥14,420	¥19,570	¥6,180	¥13,880	¥17,510	¥13,360	¥11,930	¥22,130	¥12,380	¥10,300	¥15,950	¥12,380	¥168,330
30分シェイプアップ	¥12,300	¥13,200	¥15,900	¥18,800	¥14,700	¥24,300	¥20,700	¥16,800	¥15,000	¥14,700	¥15,000	¥19,500	¥201,000
スクエアステップ	¥24,500	¥30,000	¥33,500	¥37,500	¥27,000	¥44,000	¥33,000	¥27,500	¥31,500	¥23,500	¥30,500	¥38,000	¥380,500
その他(イベント等)	¥15,040	¥28,640	¥27,200	¥4,280	¥10,700	¥14,980	¥12,120	¥10,800	¥0	¥10,800	¥10,920	¥39,620	¥183,080
リハビリ	¥9,000	¥15,000	¥3,000	¥9,000	¥15,000	¥12,000	¥12,000	¥15,000	¥12,000	¥12,000	¥6,000	¥9,000	¥129,000
小 計	¥2,103,170	¥2,356,060	¥783,660	¥2,481,620	¥1,988,020	¥2,412,580	¥2,345,280	¥2,465,430	¥2,465,650	¥1,933,480	¥2,212,890	¥2,577,070	¥26,122,880
ボディケア	¥335,620	¥345,020	¥153,180	¥475,660	¥430,480	¥346,120	¥381,000	¥279,980	¥268,560	¥261,020	¥279,380	¥260,560	¥3,797,800
マッサージ機	¥39,800	¥38,800	¥17,700	¥37,200	¥50,000	¥48,800	¥34,000	¥27,100	¥35,100	¥39,200	¥30,800	¥33,800	¥430,300
レンタル	¥28,900	¥27,800	¥9,700	¥33,800	¥38,000	¥24,200	¥30,300	¥28,600	¥29,100	¥36,400	¥28,700	¥40,000	¥353,300
物販(1階レジ)	¥101,380	¥162,130	¥61,360	¥260,740	¥308,440	¥158,500	¥87,410	¥65,490	¥78,470	¥118,170	¥89,280	¥88,190	¥1,559,540
物販(2階レジ)	¥38,950	¥34,850	¥20,500	¥32,800	¥34,850	¥34,850	¥28,700	¥22,550	¥22,550	¥28,700	¥14,350	¥26,650	¥340,300
物販(2階売店)	¥238,040	¥204,045	¥69,805	¥210,735	¥234,305	¥158,050	¥189,385	¥135,620	¥144,000	¥129,240	¥121,720	¥183,770	¥1,998,715
サニタリー									¥200	¥0	¥400	¥0	¥500
イベントリレー(贈)	¥840,410	¥1,086,620	¥378,550	¥1,225,670	¥1,500,280	¥933,020	¥832,680	¥731,440	¥643,400	¥732,440	¥609,980	¥800,140	¥10,344,630
自動販売機	¥339,355	¥478,034	¥424,936	¥248,257	¥432,289	¥538,021	¥400,314	¥356,947	¥285,655	¥299,633	¥333,302	¥285,188	¥4,417,931
産屋	¥785,500	¥785,180	¥276,390	¥805,250	¥879,510	¥550,780	¥723,860	¥725,740	¥609,380	¥471,290	¥486,875	¥469,590	¥7,343,445
学校水泳	¥144,212	¥0	¥0	¥149,252	¥0	¥0	¥139,892	¥143,492	¥132,892				¥709,540
小 計	¥2,888,237	¥3,161,279	¥1,412,121	¥3,479,384	¥3,738,154	¥2,786,351	¥2,827,541	¥2,516,958	¥2,243,107	¥2,117,093	¥1,974,787	¥2,168,868	¥31,293,801
売上合計	¥4,971,407	¥5,517,339	¥2,195,781	¥5,961,004	¥5,724,174	¥5,198,931	¥5,172,821	¥4,982,388	¥4,708,757	¥4,060,553	¥4,187,677	¥4,745,958	¥57,416,791

その他の自主事業

漢人の語

項目	4月			5月			6月			7月			8月			9月			単位:円	
	実績	計画	差引	実績	計画	差引	実績	計画	差引	実績	計画	差引	実績	計画	差引	実績	計画	差引		
固定費	5,570,000	5,570,000	0	5,570,000	5,570,000	0	5,570,000	5,570,000	0	5,570,000	5,570,000	0	5,570,000	5,570,000	0	5,570,000	5,570,000	0		
固定費増減	7,568,000	7,300,000	268,000	3,178,140	3,385,000	(206,860)	4,277,230	4,588,000	(310,770)	9,400,010	9,112,000	287,010	3,957,180	3,231,000	726,180	173,810	3,786,000	3,378,000	408,000	
変動費	2,181,010	760,000	1,421,010	853,120	828,000	25,120	801,500	881,000	(89,500)	4,400,010	4,400,000	10,010	4,400,000	4,400,000	0	4,400,000	4,400,000	0		
変動費増減	51,250	61,500	(10,250)	68,000	68,000	0	1,500	22,500	21,500	4,400,010	4,400,000	10,010	4,400,000	4,400,000	0	4,400,000	4,400,000	0		
主計部	2,103,710	2,047,000	56,710	2,356,000	2,130,000	226,000	783,860	1,007,000	(223,140)	4,400,010	4,400,000	10,010	4,400,000	4,400,000	0	4,400,000	4,400,000	0		
主計部増減	2,688,237	2,478,000	210,237	3,161,270	2,894,000	267,270	1,772,730	2,112,000	(339,270)	4,400,010	4,400,000	10,010	4,400,000	4,400,000	0	4,400,000	4,400,000	0		
主計部増減	18,075,567	18,276,000	(200,433)	20,188,099	19,957,000	231,099	12,667,921	13,314,000	(646,079)	21,843,414	20,794,000	1,049,414	21,092,834	21,194,000	(91,166)	19,777,957	19,998,000	(220,043)		
合計	7,751,010	6,330,000	1,421,010	3,831,260	6,413,000	(2,581,740)	5,258,790	6,689,000	(1,430,210)	13,800,020	13,512,000	288,020	8,404,160	7,662,000	742,160	9,956,000	9,076,000	880,000		

[illegible]

項目	7月		5月		6月		7月		8月		9月						
	家賃	計額	家賃	計額	家賃	計額	家賃	計額	家賃	計額	家賃	計額					
(収入) 家賃	1,042,354	-1,132,000	2,174,354	2,590,641	1,657,000	923,641	-8,889,241	-81,241	5,295,826	4,015,000	1,220,826	2,697,005	1,575,000	522,005	470,504	453,000	17,504

人の部	10月			11月			12月			1月			2月			3月			合計(4月-3月)			単位:円
	実績		差引	実績		差引	実績		差引	実績		差引	実績		差引	実績		差引	実績		差引	
	実績	計画		実績	計画		実績	計画		実績	計画		実績	計画		実績	計画		実績	計画		
定額会社	5,570,000	5,570,000	0	5,570,000	5,570,000	0	5,570,000	5,570,000	0	5,570,000	5,570,000	0	5,570,000	5,570,000	0	5,570,000	5,570,000	0	5,570,000	5,570,000	0	
定額会社	7,433,900	6,873,000	563,900	8,549,530	7,198,000	1,351,530	8,772,820	7,157,000	1,615,820	8,618,700	8,320,000	298,700	6,088,530	7,776,000	-1,687,470	7,330,110	7,723,000	207,110	30,728,850	92,130,000	-1,403,350	
定額会社	810,410	737,000	73,410	128,560	872,840	754,000	-81,160	682,350	706,000	-23,650	683,180	688,000	-2,820	582,030	680,000	-127,970	688,850	757,000	-88,420	8,218,210	8,555,000	-336,790
定額会社	30,750	57,000	-26,250	4,100	29,000	-24,900	0	24,000	0	0	0	0	0	0	0	0	79,890	27,000	52,950	356,760	350,000	6,760
定額会社	2,843,280	2,583,000	260,280	2,466,840	2,294,000	172,840	2,465,650	2,500,000	-53,350	1,933,460	1,807,000	126,460	2,272,880	2,288,000	-15,120	2,577,070	2,178,000	399,070	28,722,880	25,633,000	459,880	
定額会社	2,827,541	2,405,000	422,541	2,516,850	2,297,000	219,850	2,434,107	2,590,000	-155,893	2,177,093	1,889,000	128,093	1,874,787	1,963,000	-11,877	2,188,288	2,175,000	13,281	31,253,891	29,868,000	1,455,891	
計	18,822,881	18,005,000	817,881	17,779,840	18,492,000	-712,160	17,743,727	18,247,000	-503,273	18,923,433	18,472,000	451,433	10,888,237	18,287,000	-1,278,763	18,191,588	18,517,000	674,588	223,545,351	223,483,000	182,351	

[illegible]

H28年度売上一覧合計

[illegible]

支出の額

[illegible]

支出についてご報告いたします。支出に関する科目ごとの内訳は下記の表のとおりです。
 差異の金額は予算を超過したものはプラス、予算内のはマイナス表示となっております。
 ※(差異)＝(平成28年度決算額)－(平成28年度予算額)

支出項目内訳書

(単位:円)

項目摘要等		平成27年度決算額	平成28年度予算額	平成28年度決算額	差 異
人件費	運営・企画	16,236,895	17,200,000	19,086,076	1,886,076
	受付	14,084,567	13,800,000	14,164,284	364,284
	清掃・浴室管理	12,652,873	13,200,000	13,200,880	880
	設備管理	7,547,348	7,600,000	7,796,556	196,556
	ジム・プール管理	24,952,493	25,000,000	24,889,730	-110,270
	合計	75,474,176	76,800,000	79,137,526	2,337,526
賃借料	利用者データシステム	388,800	381,000	388,800	7,800
	観葉植物	207,360	207,000	207,360	360
	両替機	41,949	0	—	0
	車輛	642,000	160,000	160,200	200
	AED	68,688	69,000	63,504	-5,496
	看板の土地	30,000	—	30,000	30,000
	パソコン・コピー	70,044	157,000	134,244	-22,756
	発券機	30,024	360,000	360,288	288
	プロジェクター他	0	6,000	11,916	5,916
	カラオケ	—	—	30,240	30,240
	UTM CANON HOMETYPE-U2	—	—	40,824	40,824
	合計	1,478,865	1,340,000	1,427,376	87,376
水光熱費	電気料	27,168,173	29,450,000	23,630,503	-5,819,497
	上下水道料	21,606,828	25,210,000	21,253,051	-3,956,949
	合計	48,775,001	54,660,000	44,883,554	-9,776,446
事業費		13,739,150	14,512,000	18,525,228	4,013,228

項目摘要等		頻 度	平成27年度決算額	平成28年度予算額	平成28年度決算額	差 異
維持管理費						
環境衛生管理業務	修繕費		2,101,053	0	0	0
	受水槽総点検業務(25㎡)	1基×1回/(年)	72,100	72,100	72,100	0
	中水槽清掃点検(25㎡)	1基×1回/(年)	36,050	36,050	36,050	0
	排水槽清掃(汚水・雑排水・湧水・雨水)	一式×2回(年)	545,900	545,900	545,900	0
	各排水ポンプ点検	14組×2回(年)				
	空気環境測定(6+外気)	7ヶ所×6回(年)	222,480	222,480	222,480	0
	水質検査(15項目)	1検体×1回(年)	37,080	37,080	37,080	0
	水質検査(消毒副生物 12項目)	1検体×1回(年)	41,200	41,200	41,200	0
	水質検査(10項目)	1検体×1回(年)	4,532	4,532	4,532	0
	貯湯槽清掃(6000L)	2基×1回(年)	108,150	108,150	108,150	0
	建築物環境衛生管理技術者	1名×12ヶ月	197,760	197,760	197,760	0
	害虫防除(点検・駆除)	2回(年)	82,400	82,400	82,400	0
	消防設備保守点検(外観点検)	1回(年)	168,920	168,920	168,920	0
	消防設備保守点検(総合点検)	1回(年)	168,920	168,920	168,920	0
設備機器保守点検	濾過装置保守点検	7基×4回(年)	1,225,588	1,245,016	1,244,716	-300
	空調設備保守点検	2回(年)	1,339,000	1,339,000	1,339,000	0
	給水ポンプ保守点検	2基×2回(年)	30,900	61,800	62,760	960
	受変電設備保守点検(年12回+年次定期点検年1回)	12回(年)	382,320	382,320	381,942	-378
	特殊建築物定期調査(2年に1回)		0	0	360,500	360,500
	建築設備定期調査	1回(年)	0	103,000	0	-103,000
	自動制御保守点検		1,483,200	1,483,200	1,483,200	0
	エレベーター設備保守点検	12回(年)	865,200	865,200	865,200	0
	夜間・休日対応設備遠隔監視業務	毎日	1,483,200	1,483,200	1,483,200	0
	炭酸泉設備保守(点検・設備更新点検・設備更新含む)	2回(年)	776,620	776,620	776,620	0
	プール可動床保守点検	1回(年)	154,500	154,500	154,500	0
	オゾン設備点検(製造者による保守点)	1回(年)	405,820	405,820	405,820	0
	下水道マンホールポンプ点検・整備	12回(年)	259,200	259,200	259,200	0
	クリーンセンター水質検査	12回(年)	308,400	308,400	308,400	0
	太陽光発電設備点検	2回(年)	351,000	351,000	351,000	0
	自動ドア保守点検	一式(9台)×2回(年)	303,760	306,760	150,380	-156,380
	アキウムレタ点検	1回(年)	1,980,000	2,040,750	1,980,000	-60,750
	サッカー場人工芝メンテナンス	2回(年)	824,400	824,000	824,400	400
	水質検査	25mプール(5項目・対角3点)	3検体×12回(年)	138,960	138,960	138,960
25mプール(総トリハロメタン・対角3点)		3検体×1回(年)	27,037	27,037	27,036	-1
幼児用プール(5項目・中心点)		1検体×12回(年)	46,320	46,320	46,320	0
幼児用プール(総トリハロメタン・中心点)		1検体×1回(年)	9,012	9,012	9,012	0
ジャグジープール(5項目・中心点)		1検体×12回(年)	46,320	46,320	46,320	0
ジャグジープール(総トリハロメタン・中心点)		1検体×1回(年)	9,012	9,012	12,872	3,860
ジャグジープール(レジオネラ属菌・中心点)		1検体×6回(年)	35,119	35,160	41,020	5,860
濾過器出口(5項目) * 2台を交互に		1検体×6回(年)	27,020	23,160	34,740	11,580
濾過器出口(レジオネラ属菌)		1検体×6回(年)	40,710	35,160	50,430	15,270
露天(浴槽3項目・中心点+濾過(出口))		2検体×6回(年)	29,714	29,664	29,714	50
露天(レジオネラ属菌・中心点+濾過(出口))		2検体×6回(年)	69,828	69,828	69,828	0
白湯(浴槽3項目・中心点+濾過(出口))		2検体×6回(年)	29,684	29,664	29,684	20
白湯(レジオネラ属菌・中心点+濾過(出口))		2検体×6回(年)	69,828	69,828	69,828	0
圧注湯(浴槽3項目・中心点+濾過(出口))		2検体×6回(年)	29,684	29,664	29,684	20
圧注湯(レジオネラ属菌・中心点+濾過(出口))		2検体×6回(年)	69,828	69,828	69,828	0
炭酸泉(浴槽3項目・中心点+濾過(出口))		2検体×6回(年)	29,684	29,664	29,684	20
炭酸泉(レジオネラ属菌・中心点+濾過(出口))		2検体×6回(年)	69,828	69,828	69,828	0
水風呂(浴槽3項目・中心点+濾過(出口))		2検体×6回(年)	29,684	29,664	29,684	20
水風呂(レジオネラ属菌・中心点+濾過(入口、出口))		2検体×6回(年)	69,828	69,828	69,828	0
末端蛇口(シャワー)(浴槽3項目・排出口)		2検体×2回(年)	14,832	9,888	14,832	4,944
末端蛇口(シャワー)(レジオネラ属菌・排出口)		2検体×2回(年)	34,914	23,276	34,914	11,638
定期清掃	床清掃(3,000㎡)	12回(年)	824,000	885,600	803,400	-82,200
	窓ガラス清掃(プール天井除く)	3回(年)	545,200	550,800	550,800	0
	プール定期清掃(水抜き清掃)	1回(年)	154,500	154,500	154,500	0
	浴槽循環配管薬品洗浄	3回(年)	778,680	1,168,020	778,680	-389,340
	予備費(プール空調用フィルター他)		0	0	0	0
合 計			19,188,879	17,734,963	17,357,756	

支出についてご報告いたします。支出に関する科目ごとの内訳は下記の表のとおりです。
 差異の金額は予算を超過したものはプラス、予算内のはマイナス表示となっております。
 ※(差異) = (平成28年度決算額) - (平成28年度予算額)

支出項目内訳書

(単位:円)

項目摘要等		平成27年度決算額	平成28年度予算額	平成28年度決算額	差 異
植栽管理費		0	13,478,000	12,342,000	-1,136,000
自主事業費		17,803,189	17,758,000	17,520,186	-237,814
その他の自主事業		26,307,706	26,473,000	26,106,700	-366,300
その他の経費	指定管理者保険	499,440	567,000	486,010	-80,990
	行政財産使用料	143,920	140,000	143,920	3,920
	合計	643,360	707,000	629,930	-77,070
総合計		203,410,326	223,462,963	217,930,256	-5,532,707

平成28年度の決算では修繕費 2,772,958 を事業費で計上しています。

ウェルネス有給休暇取得率

有給

取得日数

氏名			取得率
WANG WANG KUAN	35	3.5	10.00%
WANG WANG KUAN	20	13.25	66.25%
WANG WANG KUAN	36	0	0.00%
WANG WANG KUAN	26	9.12	35.08%
WANG WANG KUAN	11	8.62	78.36%
WANG WANG KUAN	10	1	10.00%
WANG WANG KUAN	13	9	69.23%
WANG WANG KUAN	25	22	88.00%
WANG WANG KUAN	15	1	6.67%
WANG WANG KUAN	18	0	0.00%
WANG WANG KUAN	20	3	15.00%
WANG WANG KUAN	20	14	70.00%
WANG WANG KUAN	8	5	62.50%
WANG WANG KUAN	19	10	52.63%
WANG WANG KUAN	18	0	0.00%
WANG WANG KUAN	15	2	13.33%
WANG WANG KUAN	10	3	30.00%
WANG WANG KUAN	7	3	42.86%
WANG WANG KUAN	10	0	0.00%
WANG WANG KUAN	3	0	0.00%
WANG WANG KUAN	7	2	28.57%
WANG WANG KUAN	7	0	0.00%
WANG WANG KUAN	7	0	0.00%
WANG WANG KUAN	22	0	0.00%
WANG WANG KUAN	22	0	0.00%
WANG WANG KUAN	22	0	0.00%
WANG WANG KUAN	14	0	0.00%
WANG WANG KUAN	2	0	0.00%
WANG WANG KUAN	12	5	41.67%
WANG WANG KUAN	6	3	50.00%
WANG WANG KUAN	14	0	0.00%
WANG WANG KUAN	14	0	0.00%
WANG WANG KUAN	17	0	0.00%
WANG WANG KUAN	15	0	0.00%
WANG WANG KUAN	5	0	0.00%
WANG WANG KUAN	5	0	0.00%
WANG WANG KUAN	5	0	0.00%
WANG WANG KUAN	5	0	0.00%
WANG WANG KUAN	5	0	0.00%
WANG WANG KUAN	5	0	0.00%
WANG WANG KUAN	0	0	0.00%
WANG WANG KUAN	0	0	0.00%
WANG WANG KUAN	0	0	0.00%
WANG WANG KUAN	0	0	0.00%
WANG WANG KUAN	9	3	33.33%
WANG WANG KUAN	8	8	100.00%
WANG WANG KUAN	7	3	42.86%
WANG WANG KUAN	7	2	28.57%
WANG WANG KUAN	25	0	0.00%
WANG WANG KUAN	0	0	0.00%
WANG WANG KUAN	0	0	0.00%
WANG WANG KUAN	0	0	0.00%
WANG WANG KUAN	0	0	0.00%

氏名	有給取得率	残業時間	有給数	有給取得数
██████████	37.50%	82.00	40	15
██████████	29.58%	132.75	35.5	10.5
██████████	23.33%	86.25	15	3.5
██████████	0.00%	0.00	1	0
██████████	0.00%	0.00	11	0
██████████	0.00%	0.00	6	0
██████████	0.00%	0.00	0	0
██████████	0.00%	0.00	0	0
██████████	0.00%	0.00	3	0
██████████	0.00%	0.00	14	0
██████████	0.00%	0.00	0	0
██████████	0.00%	0.00	12	0
██████████	0.00%	0.00	0	0
██████████	0.00%	0.00	0	0
██████████	0.00%	0.00	0	0
██████████	0.00%	0.00	0	0
██████████	0.00%	0.00	0	0

平成28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-750-01-W
改訂版数	1

環境衛生管理業務

承認	作成
	

[illegible]

平成28年度 年間作業実施記録簿

文書番号	TQW-750-02-W	
改訂版数	1	

作業現場 つくばウェルネスパーク

設備機器保守点検

承認	作成
	

[illegible]

平成28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

文審番号	TQW-750-03-W
改訂版数	1

水質検査

承認	作成
	

[illegible]

平成28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	

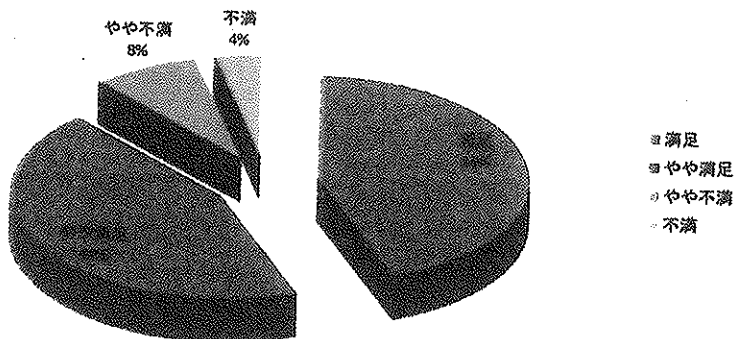
定期濟掃

承認	作成
	

[illegible]

【平成28年度 利用者アンケート結果集計】

① 施設利用のしやすさ



満足	やや満足	やや不満	不満	合計(人)
95	95	18	8	216

○アンケート回答者コメント○

【評価をいただいたコメント】

- ・楽しかったです。ありがとう。
- ・大好き。
- ・このままでよい。

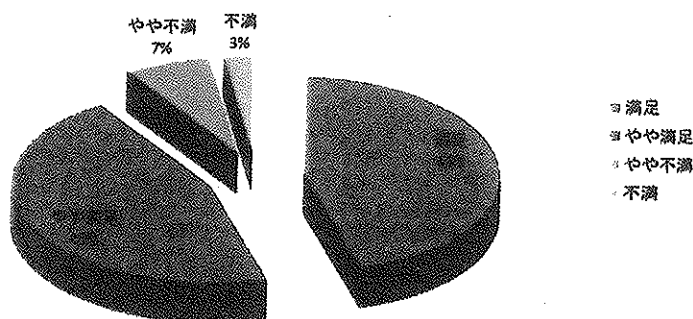
【今後改善が必要と思われるコメント・要望】

- ① プールの底が滑りやすい。
- ② プールのファミリーコースを2コースにしてほしい。
- ③ 風呂の更衣室にも脱水機を置いてほしい。
- ④ 風呂の更衣室にベビーベッドを置いてほしい。
- ⑤ 更衣室近くの廊下が水で濡れていることがある。
- ⑥ 土曜日のプールのファミリーコースが混雑していました。状況に応じたコースの振り分けをお願いしたい。
- ⑦ 更衣室の入口がぬれていて不快。
- ⑧ ファミリーコースが1コースなので混雑して来たら、コースを増やしてほしい。
- ⑨ ランニング走道の照明が暗い。明るくしてほしい。
- ⑩ 小学生が泳げるところがない。
- ⑪ 子供の泳教室の後に親と一緒に風呂に入れるといいのですが。
- ⑫ ジムにレッグプレスを入れてほしい。
- ⑬ 水着、ゴーグル、水泳キャップのレンタルをしてほしい。

【対応】

- ① プールの構造上の問題で改善は難しいですが、プールで利用できるアクアシューズをお勧めしています。
- ② ファミリーコース混雑時にはコースを増やして対応しています。
- ③ ④ ⑫他にも同様な意見がありましたら、検討させていただきます。
- ⑤ 定期的にモップで拭き掃除しており、混雑時には頻繁に拭き掃除するようにしています。
- ⑥ 混雑時にはレーンを増やすようにしています。
- ⑦ 清掃部門8月の取り組みとして、お客様に気持ちよく施設をご利用いただくため廊下に重点を置き見まわりと、床清掃を実施しましたが、このようなご指摘を頂くということはまだ取り組みが充分ではないと思われるので、引き続きこの取り組みを継続します。
- ⑧ 混雑時にはコースを増やすようにしていますが、土曜日の水泳教室開催時には物理的に増やせない場合もあります。ご了承ください。
- ⑨ 市の担当課に報告しておきます。
- ⑩ 25m完泳できる小学生は自由練習コースを利用できます。完泳できない小学生にはファミリーコースを利用いただいております。
- ⑪ 入館料をお支払いいただければ可能です。実際そのようなお客様もいらっしゃいます。
- ⑬ レンタルする予定はありません。

② 案内表示(チラシ等を含む)のわかりやすさ



満足	やや満足	やや不満	不満	合計(人)
90	90	14	5	199

○アンケート回答者コメント○

【評価をいただいたコメント】

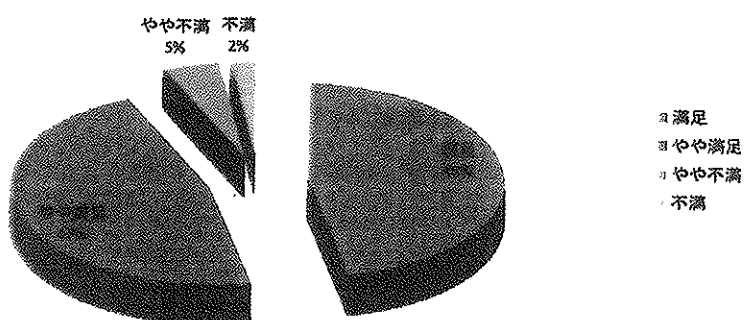
該当なし。

【今後改善が必要と思われるコメント・要望】

該当なし。

【対応】

③ 施設の清潔さ



満足	やや満足	やや不満	不満	合計(人)
110	110	11	5	236

○アンケート回答者コメント○

【評価をいただいたコメント】

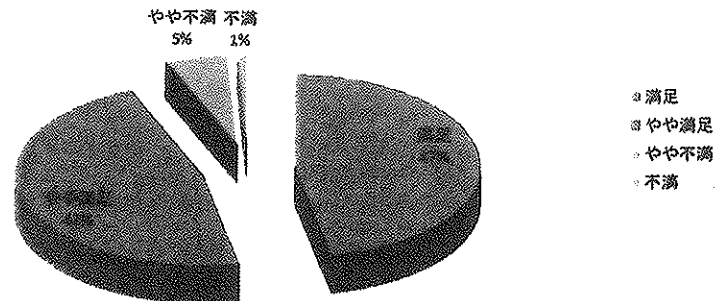
・公共の施設としては清潔ですばらしい。ケミカルな臭いがありません。
・明るくてきもちがいい。

【今後改善が必要と思われるコメント・要望】

・該当なし

【対応】

④ 受付、清掃、事務職員の対応



満足	やや満足	やや不満	不満	合計(人)
103	103	12	2	220

○アンケート回答者コメント○

【評価をいただいたコメント】

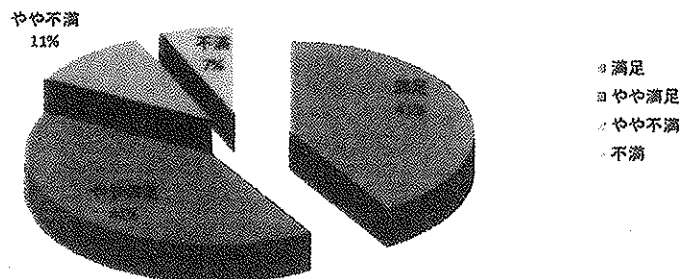
- ・事務の人がメールで水泳教室の体験まで親切に対応してくれた。
- ・「日頃から職員の接客(挨拶、笑顔が多い)に好感を持っていましたが、11/26私が浴室でめまいで倒れたとき、清掃と受付の男性社員に早急な対応(冷水、冷頭巻、タオル)をしていただきすぐ回復できました。この親切な対応に心から御礼申し上げます。」との感謝文をいただきました。

【不満、要望等】

- ・該当なし

【対応】

⑤ 運動教室、レッスン等の内容と時間帯



満足	やや満足	やや不満	不満	合計(人)
75	75	20	12	182

○アンケート回答者コメント○

【評価をいただいたコメント】

- ・該当なし。

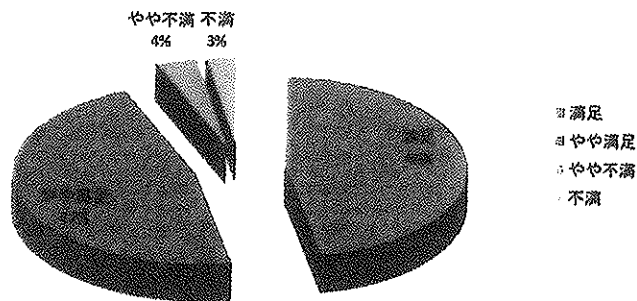
【今後改善が必要と思われるコメント・要望】

- ① スタジオレッスンの午後を増やしてほしい。
- ② レッスンの夜のメニューを増やしてほしい。
- ③ 水泳教室が日曜日も開催されるとうれしい。

【対応】

- ①② 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。
- ③ 日曜日は一般のお客様で混雑しますので、水泳教室を開催する予定はありません。

⑥ ジム、プールスタッフ、レッスンインストラクターの対応



満足	やや満足	やや不満	不満	合計(人)
99	99	8	6	212

○アンケート回答者コメント○

【評価をいただいたコメント】

- ・スタッフさんが良かった。
- ・プールの監視員が子供たちのことをよく見ていてくれて良いと思った。
- ・スタッフの皆さんの雰囲気が良くて楽しいです。
- ・優しく対応してくれてありがとう。

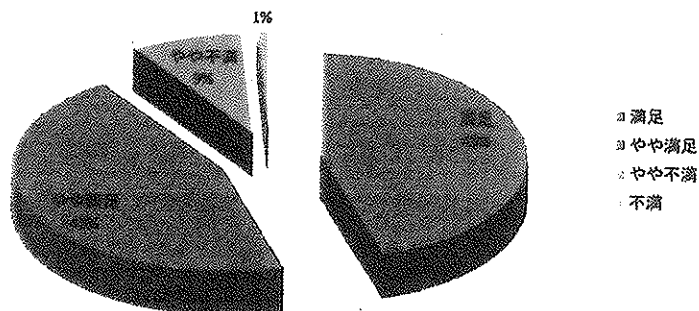
【今後改善が必要と思われるコメント・要望】

- ① プールスタッフの一部の人の勤務態度が良くない。
- ② プールに入っている人数を見てレーンを増やしてほしい。

【対応】

- ① 大変不快な思いをさせ申し訳ございません。該当スタッフに指導しました。
- ② 混雑時にはレーンを増やすようにしています。

⑦ 施設を利用した全般的な満足度



満足	やや満足	やや不満	不満	合計(人)
93	93	18	2	206

【評価をいただいたコメント】

該当なし。

【今後改善が必要と思われるコメント・要望】

該当なし。

※12月以降のコメント・要望につきましては、別途「お客様の声に対する当グループの対応」という表形式で回答しています。

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

回収期間 2016年 12月 1日～18日

お客様の声		当グループの対応	
①プールレッスン券があると便利になると思います。		同様のご意見がありましたら、検討させていただきます。	
②プールの水温が高く、水深も浅いので泳ぎにくいです。		水温も水深も変える予定はありません。ご了承ください。	
③1～2月前プールのコース割について意見、要望を書きましたが、その解答や掲示がありません。		具体的に何を指しているのか確認出来ませんので、回答出来かねます。	
④プールの音楽がうるさい、年寄しか利用していてもレゲエにロック、アメリカンポップをがんと、TPOを考えて流してほしい。		確かに音量が大きかったので下げました。音楽も変えました。	
⑤12/9 13:00 下足番の受付は愛ンないネ。		お客様の立場に立った接客を心がけていますが、このようなご指摘がなく なるように指導してまいります。	
⑥音楽がうるさすぎる。お風呂は静かに入りたい。音楽は流してほしくない。		他に同様のご意見がありましたら、検討させていただきます。	
⑦バリアフリー化を。ウォーキングコースがほしい。		ヘルスプラザはバリアフリーになっています。ウォーキングもランニング 走路でのご利用をお願いしております。ご協力お願いします。	

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

回収期間 2016年 12月 19日～25日

お客様の声		当グループの対応	
お湯が出る所(ポット)や電子レンジがあるのもっと良い。軽食よりもコンビニの方が良いと思う。		今のところ売店をコンビニにする予定はございません。	

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

回収期間 2016年 12月 26日～30日

お客様の声		当グループの対応	
受付スタッフで時々あまり愛想が良くない方がいるので受付なのに「それはどうか？」と思う人がいます。		お客様の立場に立った接客を心がけていますが、このような指摘がなく なるように指導してまいります。	
お風呂で炭酸浴の温度がぬるい。それなのにまめに水が出てきて、更に ぬるくなり、体が逆に寒く感じます。せめてあと一度高く設定してほしい。		過去のデータを参考に温度管理をしておりますが、ほかにも同様の 意見がありましたら検討させていただきます。	
気泡浴も以前より温度が低く、明らかにぬるすぎます。39～40° が適温だ と思います。3種類内風呂があるのだから変化がほしい。		過去のデータを参考に温度管理をしておりますが、ほかにも同様の 意見がありましたら検討させていただきます。	
屋のレッスンのプールのスケジュール表の市川コーチのレッスン日表示し てください。		「つくば健康クラブ」のレッスンプログラムですので、表示はしません。	
日中平泳ぎレッスンを午前中にしていたきたいです。		ほかにも同様のご意見がありまして検討させていただきます。	
つくば市民はもっと安価にしてください。		つくば市の条例に基づいて入館料を設定していますので、変更することは できません事をご了承ください。	
下駄箱100円もどすのであれば最初から取らなければ。		利用者の管理と下足入れの丁寧な利用を目的に100円硬貨を使う下足入 れを設置しています。お手数ですがご理解、ご協力お願いします。	
女子更衣室のシャワールの部屋が汚い。		不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。清掃責任者に現場確 認させ、再発させないよう指示しました。	

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

回収期間 2017年 1月 1日～8日

お客様の声		当グループの対応
トレーニング室でスマホはやめてほしい。		トレジムでの通話、写真撮影はお断りしていますが、特にスマホは禁止にしています。
21:30頃お風呂の出入り口のタオルマットが水分多い。		定期的に変換していますが、注意するようにします。
自動販売機をもっと増やす事をお願いします。		どのような種類の自販機をご希望ですか。具体的にご教示願えれば助かります。
小学生の泳げるコースを作ってほしい。		25mを補助具なしで泳げる小学生は自由練習コースをお使いください。
食事がおいしくない。		貴重なご意見ありがとうございます。膳の担当者にお伝えし、改善するようお願いします。
一度出たらもうその日は利用できないのを再入場できるように何とかありませんか？		ヘルスプラザご利用のお客様でご利用当日ウェルネスパーク敷地外に出なければ、再入場いただけます。1階受付で「再入場券」をお受け取りください。

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

回収期間 2017年 1月 9日～15日

お客様の声		当グループの対応	
男性用浴場トイレにスリッパがなく、床も汚れて大変不衛生。		浴場のトイレにはサンダルがあります。これを使用してください。	
事務局、受付いずれも役所的対応。		お客様の立場に立った接客を心がけていますが、このようなご指摘がなく なるように指導してまいります。	
休憩室に新聞2紙程度おいてもよいのでは。		ほかにも同様のご意見がありましてら検討させていただきます。	
全体的にスタッフの対応がわるい。特ににプールスタッフ。もっと元気に対 応してほしい。		お客様の立場に立った接客を心がけていますが、このようなご指摘がなく なるように指導してまいります。	
トレーニングルームのマット(赤、青)がきたない。その他ポールのよごれ が気になります。		週1回程度清掃しておりますが、気を付けるようにします。	
出来ればランニングマシンをもっと増やしてほしい。		スペースの関係で増やす予定はありません。	
若者にもわかる曲とかいれてほしい。		ほかにも同様のご意見がありましてら検討させていただきます。	

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

回収期間 2017年 1月 16日～23日

お客様の声		当グループの対応	
レッスンや教室がある時に通常の利用者が使いにくい。		利用者様にご不便をおかけして申し訳ございません。スペースに限りがありますのでご協力をお願いいたします。	
若者向けのレッスンもしてほしい。		ほか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。	
水温が冷たい時がある。		プールの水温に関しては、冬季の休館日翌日にこのようなことが起きる場合があります。注意するようにしていますが今回ご利用者様に不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。	
けんすいとディップスができる器具をジムに導入できませんか。		チニングバーの代わりにラットブルマシンを設置しています。こちらを利用していただくようお願いいたします。	

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

回収期間 2017年 1月 24日～30日

お客様の声		当グループの対応
水泳スタッフの対応のわるさ		改善するよう教育指導を致します。具体的にどんな対応が悪いのかご教示頂けると助かります。宜しくお願い致します。
初めてのマシーンを使用が大変やさしくおしてくれました。お風呂の利用のみでしたが、再度マシンを使った体力作りをしたい。		おほめをいただき大変恐縮です。引き続き利用者様のご希望に沿ったアドバイス等を提供できるよう努めさせていただきます。
水温がためたくりハビリにならない。		プールの水温のことでしょうか。プールの水温はこれ以上高くすると泳ぎにくくなりますので上げません。ジャグジー等もご利用なさってはいかがでしょうか。
入館料を見直してほしい。入浴、プール、エクササイズの料金を別にしてほしい。		つくば市の条例に基づいて入館料を設定していますので、変更することはできません事をご了承ください。
露天風呂が汚い。毎日掃除しているのか。		毎日掃除しています。ご利用者さまからこのようなご指摘がなくなるよう指導してまいります。
水温(プールの)を水泳をする人にも合った水温にする。		水温が高すぎて本格的に泳ぐ人には泳ぎにくいということでしょうか。このプールは健康増進施設ですのでこの水温に設定しています。ご理解の程よろしくお願いいたします。
女子トイレのスリッパ(ピンク)が小さすぎて入らないです。		確かに小さいスリッパでした。すぐ大き目のスリッパに入れ替えました。

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

回収期間 2017年2月 1日～2月 5日

お客様の声		当グループの対応	
エアロビクス午後にもスケジュールに入れてほしい。		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。	

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

回収期間 2017年 2月 6日～2月12日

お客様の声		当グループの対応	
スタッフが丁寧に筋トレについて教えてくれました。その他のスタッフさんもありがありがとうございます。		おほめをいただき大変恐縮です。引き続き利用者様のご希望に沿ったアドバイス等を提供できるよう努めさせていただきます。	
食堂がもう少し安ければ使うと思う。		膳の担当者にこのようなご意見があったことを申し伝えます。	
炭酸浴が混んでいて使えない。増やしてほしい。		スペース的に増やす事は出来かねます。利用者同士譲り合ってご利用お願いします。	
水温を常に31.5℃にしてほしい。さむいです。		プールの水温のことでしょうか。プールの水温はこれ以上高くすると泳ぎにくくなりますので変更出来かねます	

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

回収期間 2017年 2月 13日～2月19日

お客様の声		当グループの対応
プールが浅い。		プールの水深については変更する予定はございません。今のままの水深でご利用いただくようお願いいたします。
ロッカー内でスマホで写真を撮りあっている若者二人がいた。写真撮影禁止の掲示を。		早速ロッカーに写真撮影禁止の掲示をしました。ご指摘ありがとうございます。
廊下がぬれている。→対応しています。との回答だが何も対応していない。腫ですね。プールサイドまでタオルをもっていくようにしてください。タオルがなければ水分を拭けませんか。		プールご利用のお客様にはプールへのタオル待参をお願いしております。またプールから風呂への通路については清掃担当者が定期的にモップによる拭き掃除をしています。このようなご指摘がなくなるよう再度指導してまいります。

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

回収期間 2017年 2月 20日～2月28日

お客様の声		当グループの対応
水温を31.5℃にしてほしい。		温水プールはほとんど30℃ぐらいですが、競泳の適温は25℃～28℃、水中ウォーキング等は30℃が基準になってます。水温が高いとレジオネラ菌発生の要因になりますので、衛生管理上31.5℃には出来かねます。ご了承ください。
トイレとプールへの通路を分離してほしい。構造的に難しいのであれば簡易的でも良い。衛生的に問題があると思う。		プールの通路とトイレの間に排水溝がないことをおっしゃっているのかと思います。確かに衛生上気になるかと思いますが、おっしゃるとおり構造上の問題です。簡易的にいい方法があればご教示お願いします。
プールで小学生のれんしゅうゾーンもあつたほうがよい。		25mを補助員なしで泳げる小学生は自由練習コースをお使いください。また25m泳げない小学生はファミリーコースの利用をお願いします。
ジム(トレーニングルーム)しか利用しない人のことも考えて分けたら(プール400円、ジム400円等の方が)利用しやすいから。		つくば市の条例に基づいて入館料を設定していますので、変更することはできません事をご了承ください。
温泉の温度がとて面白い！！		おほめをいただき大変恐縮です。引き続き利用者様に心地よい浴場を提供できるよう努めさせていただきます。
料金をもう少し安くしてもらいたい。とくに老人(65歳以上)の割引を多くしてもらいたい。		つくば市の条例に基づいて入館料を設定していますので、変更することはできません事をご了承ください。

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

回収期間 2017年 3月 1日～3月8日

お客様の声		当グループの対応	
職員のあいさつが出来ない。		具体的にどこの部署の職員なのかご教示お願いいたします。ご指摘がなくなるよう改善していきたいと思えます。	
シャワー室をもっときれいに。備品の点検		利用者様からこのようなご指摘がなくなるよう清掃、備品の点検を確実に実施していきたいと思えます。	
土曜日の成人水泳教室11-12時2コース使用しているが、両方合わせても10人位なのに2人のコーチで教えている。また、火曜日のクロール入門は見ているといつも14-15人位で一人のコーチがやっている。土曜日にくらべると不公平だと思う。これを改善してあげてほしい。何事も平等にすべき。		土曜日の成人水泳教室については応募者の人数とレベルの関係でご指摘のような状態で運営している次第です。ご理解の程宜しく願います。	
水泳教室では個人メドレーの子二人並ばせてバタフライを行うのは少しあぶないと思います。		コーチに確認したところ、二人並ばせてはバタフライの練習をしていないとのことでした。見間違いないのでしょうかと思えます。	
レッスンをもっと充実させてほしい。		具体的にどのようなレッスンを充実してほしいのでしょうか。ご教示いただけたら幸いです。	
赤ちゃん連れでも利用しやすいと嬉しい。託児かキッズスペースなどがあつたら助かります。		キッズスペース等につきましては市役所担当課に要望を上げます。皆様の利用しやすい施設に改善していきたいと考えておりますので、今後ともご意見を聞かせたいと思います。	
Wi-Fiが設置して欲しいです。各携帯キャリアさんが設置している。設置工事費負担無しで良いのでお願いいたします。ちなみに自分はWi2のWi-Fiを使用しています。トレーニングの時に役立ちます。		Wi-Fiの設置につきましては市役所担当課に要望を上げまして協議の上前向きに検討して参ります。皆様の利用しやすい施設に改善していきたいと考えておりますので、今後ともご意見を聞かせたいと思います。	
サウナでTVが見たい。間がもたない。		こちらの施設は健康増進施設ですので、サウナにテレビ等を設置する予定はございません。ご理解の程宜しく願います。	
もうちょっとふかくてください。		プールの水深のことでしょうか。今のところ、水深はこれ以上深くする予定はございません。ご了承願います。	

T.P.H.ウエルネス推進グループ

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

回収期間 2017年 3月 9日～3月17日

お客様の声		当グループの対応	
サウナに入ったところ、バスタオルがヌレているためスグでしまいました。よそのサウナは入口付近に数枚のマットが有り、自分で濡を掛け使用しております。		バスタオルではなくマットのことでしょうか。不快な思いをさせて申し訳ございません。当方では一定時間毎にバスタオルを交換するシステムで運営しております。同様なご意見が他にもありましたら検討させていただきます。	
プール利用者とジム利用者のロッカーが区別されていないため、床がぬれられていても不快。プール利用者とジム利用者用のロッカーを明確に区分してほしい。		不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。入口に近いところにジム利用者、プールに近い方にプール利用者が使用するようにご案内をしておりますが、これが守られていないことが要因と思われまます。同様なご意見が他にもありましたら検討させていただきます。	
更衣室とプールへの通路とトイレの分離についての続き。スリッパを置いている場所にスタイロフオーーム(断熱材)のような素材で仕切れば良いと思います。		貴重なご意見ありがとうございます。当方でも市の担当課の方に排水溝の設置を要望しており、引き続き協議してまいります。ご不便をおかけし申し訳ございません。	

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

回収期間 2017年 3月 18日～3月25日

お客様の声		当グループの対応	
ウォーキング(1km)をよくします。できれば2km位のコース 消防、焼きや場の廻りを含めると(外周)やる気があればできると思います。ウエルネスパーク事務所前もキレている所もなんとかしてほしいです。このような事は市議員に働きかけたのが良いでしょうか。	市役所担当課に報告の上、協議いたします。		
洗面台のまわり、水ねれや髪の毛など汚れている場所があつたりしますので、100円シヨツプ等に売っているぬれタオル等を置いていただけたら私達利用者がその都度気になったらふけるのでおいていただけたとありがたいです。お願いいたします。	前向きなお申し出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。		
更衣室のプラスチックスのすのこも洗ってもらうことはできませんか。菌類き粉かプロテインかわからないけど誰かがまきちらして放置してるみたいです。	3/22に確認したところきれいになっていました。ご指摘ありがとうございます。		
ジムのツイストの近くに消毒液おいてくれませんか。タンクトップでわきの人が利用してしまうとその後とてもじゃないけどしょうでできません。	ジムのカウンターに消毒液等を用意していますので係員に一言声をおかけください。		
火曜日にあるクロール入門背泳ぎ入門の指導を他の曜日に作っていただけないでしょうか。出来ましたら斉藤先生の指導をお願いします。30分の個人指導もふやしていただけたらと思います。	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。		

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

回収期間 2017年 3月 26日～3月31日

お客様の声		当グループの対応	
風呂入り口付近に、スリッパやサンダル・カゴ(シャンプーセット)が並べられていて大変迷惑である。私物は置く場所では無い！！スタッフも注意して頂きたい。		大変ご迷惑おかけして申し訳ございません。スタッフにはこのような場合には注意するよう指導いたしておりますが、再度注意喚起します。	
プールのシャワー(3カ所の方)途中で水になってしまふ。		大変ご迷惑おかけして申し訳ございません。業者に見積もりを依頼いたしました。できるだけ早く修繕するようになりますので、今しばらく猶予いただけようお願いします。	
水泳のコーチの斉藤先生のクラスが少ないのでコーチングがわかりやすい。もつと個人レッスン、日中のレッスンをふやしてほしい。		おほめをいただき大変恐縮です。他にも同様のご意見がありまして検討させていただきます。	
水泳教室での子供の達へのしかり方「オイ」はどうかと思います。		つい指導に熱が入りこのような言葉を発してしまつたものと思われまふ。いくら熱心でも、第三者が耳にして不快に思ふような言葉は水泳教室にふさわしくないと思ひます。再びこのようなご指摘がなくなるよう指導してまいります。	
体重計を体脂肪などこまかい部分もはかれるものを導入してほしいです。筋肉量など知りたいです。さらに結果が印刷されるものと更に嬉しいです。		他にも同様のご意見がありまして検討させていただきます。	
プール歩行のコースで泳ぎの練習をしていた(男女ペア)ので監視員が注意しないので私が注意しましたが、止める様子はありませんでした。プール側がルールを守らせるなら守らない利用者にはしつかり監視員が注意してください。		大変ご迷惑おかけして申し訳ございません。プールスタッフにはこのような場合には注意するよう指導いたしておりますが、再度注意喚起し、再びこのようなご指摘がなくなるよう指導してまいります。	