



平成31年 4月 26日

指定管理者定期報告書(平成30年度分)

つくば市長 五十嵐立青様

指定管理者 団体名 **つくばウェルネス推進グループ**
 団体所在地 **茨城県つくば市篠崎1990-3-1**
 代表者氏名 **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30年4月1日～平成31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: 164,792人 計画(180,000人) 対比 91.5% 前年(173,809人) 対比 94.8%
- ②サッカー場利用者: 49,073人 前年(57,360人) 対比 85.5%
- ③スポーツフィールド利用者: 7,907人 前年(8,836人) 対比 89.4%
- ④ウェルネスパーク利用者合計: 221,772人 前年(240,005人) 対比 92.4%
- ⑤ヘルスプラザ利用料: 76,057千円 計画(86,400千円) 対比 88.0% 前年(83,377千円) 対比 91.2%
- ⑥サッカー場売上: 6,764千円 計画(7,000千円) 対比 96.6% 前年(6,960千円) 対比 97.1%
- ⑦スポーツフィールド売上: 266千円 計画(400千円) 対比 66.5% 前年(342千円) 対比 77.7%

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:32,211千円の実績。計画(32,566千円)対比 98.9%、前年(33,292千円)対比 96.7%

2.その他の自主事業

収入:27,658千円の実績。計画(29,829千円)対比 92.7%、前年(29,797千円)対比92.8%

※平成30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	15,074	10,175	14,821	18,784	17,504	16,649	12,460
スタジアム	3,929	4,301	5,160	4,321	4,099	4,814	4,050
スポーツフィールド	564	763	1,975	605	240	878	1,000
小計	19,567	15,239	21,956	23,710	21,843	22,341	17,510
区分	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
ヘルスプラザ	13,570	14,576	14,065	1,676	15,438	164,792	
スタジアム	3,896	4,283	3,174	3,332	3,714	49,073	
スポーツフィールド	732	0	0	0	1,150	7,907	
小計	18,198	18,859	17,239	5,008	20,302	221,772	

※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	73,664,000	73,664,000	0	
・休館補償	2,810,000	0	2,810,000	
・ヘルスプラザ利用料	76,057,230	86,400,000	-10,342,770	
・サッカー場利用料	6,764,460	7,000,000	-235,540	
・スポーツフィールド利用料	266,500	400,000	-133,500	
・自主事業費	32,211,026	32,566,000	-354,974	
・その他の自主事業費	27,658,644	29,829,000	-2,170,356	
合計	219,431,860	229,859,000	-10,427,140	

○支出

項目	実績(A)	計画(B)	差引(A-B)	備考
・人件費	74,396,850	76,782,000	-2,385,150	
・賃借料	1,372,430	1,369,000	3,430	
・水光熱費	62,691,385	53,959,000	8,732,385	
・事業費	14,484,225	16,250,000	-1,765,775	
・維持管理費	17,553,227	17,992,000	-438,773	
・植栽管理費	13,478,000	13,478,000	0	
・自主事業費	22,427,449	23,784,000	-1,356,551	
・その他の自主事業費	23,831,161	25,764,000	-1,932,839	
・その他の経費	454,510	481,000	-26,490	
合計	230,689,237	229,859,000	830,237	

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:519件	減免金額: ¥ 2,163,700-
◆スポーツフィールド	減免申請 件数:76件	減免金額: ¥ 530,950-

8 利用者の苦情、要望状況(アンケートによるものは除く)

--

9 事故等発生状況

<p>消防、警察へ出動要請した事案</p> <p>◆9月21日、男性高齢者がサウナ利用後、長時間の入浴による低血圧で意識喪失のため救急車を要請。</p> <p>◆12月9日、女性が露天風呂で転倒。後頭部を打ち出血、意識朦朧のため救急車を要請。</p> <p>◆1月27日、高齢の女性が浴室で気分が悪くなり吐き気、意識あり。一時間ほど様子みだが回復しないため、救急車を要請。</p>
--

10 アンケート結果の状況

○アンケート実施期間 平成30年4月1日～平成31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 146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

12 サービス向上等の改善提案

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

13 上記以外に報告すべき事項

◆職員研修
○普通救命講習(5/24、2/20) ○上級救命講習(2/21,22) ○緊急時対応研修(5/22、2/5) ○指定管理者研修(5/24) ○個人情報保護研修(5/24) ○接遇マナー研修(5/22、2/5) ○防災及び避難誘導訓練(5/22、2/20)

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 30年度のヘルスプラザの利用者数は 164,792名でした。計画に対し 91.5%、前年対比 94.8%で 9,017名の減となりました。10月の第 53回全国都道府県対抗自転車競技大会及び平成 31年 2月のクリーンセンターの焼却施設基幹的改良工事による蒸気供給遮断によるヘルスプラザの休館が影響しました。ヘルスプラザ入館料の売上は 76,057,230円で計画に対し 88.0%でした。
プール、ジムなどで開催される自主事業の売上は 32,211,026円で計画に対し 98.9%でした。
無料健康講座として筑波大学教授の久野譜也先生の「生涯健康～100歳まで元気に過ごす秘訣」、筑波大学准教授麻見直美先生の「その常識は正しい？日常の食、運動を見直そう！」、筑波大学准教授の大藏倫博先生の「運動が苦手な方でも大丈夫”歩く脳トレ”スクエアステップとは」、講演会の後は『体験スクエアステップ教室』、筑波大学蹴球部監督小井戸正亮先生「スポーツの持つ力 サッカーを通じて学びたいこと」、講演会の後はセキショウチャレンジスタジアムで「親子でミニサッカー」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（30年度）

◆4月

ヘルスプラザ利用者数 15,074 人、計画比で 90.2%。ヘルスプラザ利用料金収入は 6,779 千円、計画比 82.3%。
5月から始まる「歌謡曲でダンス」の体験会を 21,28 日の両日開催。

◆5月

設備の法定定期点検のため、ヘルスプラザは 5 月 20 日～6 月 3 日まで休館。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 10,175 人、計画比で 82.7%。ヘルスプラザ利用料金収入は 4,723 千円、計画比 84.4%。

◆6月

6 月 4 日（水）から営業を再開。ヘルスプラザ利用者数 14,821 人、計画比で 108.0%。ヘルスプラザ利用料金収入は 8,137 千円、計画比 108.0% 「レディースサッカー体験教室」12,20 日実施。職場体験学習大穂中学生徒受け入れ。

◆7月

ヘルスプラザ利用者数 18,784 人、計画比で 94.8%。ヘルスプラザ利用料金収入は 8,836 千円、計画比 88.6% 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。リズムダンス体験教室を実施。「フラワーアレンジメント教室」参加者募集開始。

◆8月

ヘルスプラザ利用者数 17,504 人、計画比で 92.1%。ヘルスプラザ利用料金収入は 8,389 千円、計画比 94.8% 「フラワーアレンジメント教室」新規開催

◆9月

1～5 日まで法定定期点検のため休館。ヘルスプラザ利用者数 15,505 人、計画比で 106.1%。ヘルスプラザ利用料金収入は 7,847 千円、計画比 110.9% 「レディースサッカー体験教室」、「マタニティヨーガ教室」、講演会「トップアスリートから学ぶ健康食生活のヒント」を開催。

◆10月

ヘルスプラザ利用者数 12,460 人、計画比で 75.9%。ヘルスプラザ利用料金収入は 5,441 千円、計画比 77.4% 20 日社会人によるフットサルチームのリーグ戦「俺たちのウェルネスカップ」開催。9 チームが参加。

◆11月

ヘルスプラザ利用者数 13,570 人、計画比で 92.8%。ヘルスプラザ利用料金収入は 5,880 千円、計画比 81.3% 平山友貴奈選手の無料講演会及び模範泳法、水泳指導会を開催、好評を博した。11 月 30 日の「つくば市民の日」には定期利用者様への飲み物プレゼント及び入館者へのキャッシュバックを実施。

◆12月

ヘルスプラザ利用者数 14,576 人、計画比で 92.8%。ヘルスプラザ利用料金収入は 6,245 千円、計画比 87.9% 冬季の安全対策としてヒートショック対策等の各種館内掲示を実施。2019 カレンダー 600 部配布。

◆31年1月

ヘルスプラザ利用者数 14,065 人、計画比で 83.7%。ヘルスプラザ利用料金収入は 6,545 千円、計画比 81.0%。営業初日 2 日と 3 日は各先着 250 名の利用者に『開運ティッシュボックス』をプレゼント。

◆31年2月

クリーンセンター焼却施設改良工事のため 1 日から 24 日まで休館。休館中はチラシ配布、接客マナー研修、避難誘導訓練、普通、上級救命講習を実施。ヘルスプラザ利用者数 1,676 人、計画比で 39.9%。ヘルスプラザ利用料金収入は 699 千円、計画比 33.7%

◆30年3月

ヘルスプラザ利用者数 15,438 人、計画比で 102.2%。ヘルスプラザ利用料金収入は 6,530 千円、計画比 91.1%。筑波大学久野先生無料講演会「生涯健康 100 歳まで元気で過ごす秘訣」、筑波大学麻見准教授講演会「その常識は正しい？日常の食、運動を見直そう」、筑波大学准教授大藏先生による無料健康講座「歩く脳トレスクエアステップとは」、筑波大学蹴球部監督小井土監督「スポーツの力 サッカーを通じて学びたい事」開催。

平成30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

業務内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	承認	
											2月	3月
上水用受水槽清掃点検 年1回											2/15	
中水用受水槽清掃点検 年1回											2/15	
排水槽清掃・各排水ポンプ点検 年2回			6/1							1/10		
空気環境測定 年6回			6/7	7/23		9/19		11/26		1/29		3/18
水道水水質検査(16項目) 年1回					8/16							
水道水水質検査(消毒副生成物)(12項目) 年1回					8/16							
水道水水質検査(10項目) 年1回											2/23	
貯湯槽清掃 年1回											2/16	
害虫防除 年2回							10/16					3/28
消防設備保守点検(外観) 年1回					8/2							
消防設備保守点検(総合) 年1回												3/7
備考												

目

ツーカー

平成30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

業務内容												承認	作成	
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
濾過装置保守点検 年4回			6/1			9/20			12/6					3/7
アクアシステム保守点検 年2回						9/6						2/5		
空調設備保守点検 年2回				7/19							1/17			
給水ポンプ保守点検 年2回				7/5								2/6		
受変電設備保守点検 年6回	4/19		6/2		8/16		10/4		12/20			2/14		
特殊建築物定期調査 2年に1回														
建築設備定期調査 年に1回												3/28		
自動制御保守点検 年6回		5/10		7/19		9/20		11/1			1/10		3/7	
エレベーター設備保守点検 年12回	4/1 4/5	5/1	6/1	7/1 7/5	8/1	9/1	10/1 10/19	11/1	12/1	1/1 1/10	2/1	4/1		
夜間・休日対応設備遠隔 監視業務	遠隔	遠隔	遠隔	遠隔	遠隔	遠隔	遠隔	遠隔	遠隔	遠隔	遠隔	遠隔	遠隔	遠隔
炭酸泉設備保守点検 設備更新			6/7						12/6					
プール可動床保守点検 年1回			6/1											
オゾン設備点検 年1回												2/9		
太陽光発電設備点検 年2回						9/20							3/19	
自動ドア保守点検 年2回				7/5								2/6		
アキュムレータ点検 年1回			5/22-6/13											
クリーンセンターの水質検査 年12回	4/6 4/18	5/8	6/4 6/22	7/5 7/19	8/3 8/22	9/7 9/28	10/12 10/29	11/9 11/21	12/13 12/19	1/9 1/24	2/18 2/25	3/12 3/25		
下水道マンホール運転管理 年12回	4/19	5/20	6/21	7/19	8/2	9/20	10/15	11/15	12/20	1/17	2/7	3/21		
サッカー場人工芝メンテナンス 年2回							10/10					2/27		
備考														

平成30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-750-03-W
改訂版数	1

水質検査

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
25mプール5項目 (中央・北・南)年12回	4/19	5/10	6/21	7/19	8/16	9/20	10/4	11/15	12/20	1/17	2/22	3/22
25mプール総トリハロメタン 年1回				7/19								
幼児用プール5項目 (中心点)年12回	4/19	5/10	6/21	7/19	8/16	9/20	10/4	11/15	12/20	1/17	2/22	3/22
幼児用プール総トリハロメタン 年1回				7/19								
ジャグジー5項目 (中心点)年12回	4/19	5/10	6/21	7/19	8/16	9/20	10/4	11/15	12/20	1/17	2/22	3/22
ジャグジーレジオネラ属菌 (中心点・ろ過器)年6回		5/10		7/19		9/20		11/15		1/17		3/22
ジャグジー総トリハロメタン (中心点)年1回				7/19								
濾過器出口(プール)5項目 年6回	4/19				8/16	9/20			12/20	1/17		3/22
濾過器出口(プール)レジオネラ属菌 年6回	4/19				8/16	9/20			12/20	1/17		3/22
露天浴槽3項目 (中心点・ろ過器出口)年6回		5/10		7/19		9/20		11/15		1/17		3/22
露天レジオネラ属菌 (中心点・ろ過器出口)年6回		5/10		7/19		9/20		11/15		1/17		3/22
白湯浴槽3項目 (中心点・ろ過器出口)年6回		5/10		7/19		9/20		11/15		1/17		3/22
白湯浴槽レジオネラ属菌 (中心点・ろ過器出口)年6回		5/10		7/19		9/20		11/15		1/17		3/22
圧注湯浴槽3項目 (中心点・ろ過器出口)年6回		5/10		7/19		9/20		11/15		1/17		3/22
圧注湯レジオネラ属菌 (中心点・ろ過器出口)年6回		5/10		7/19		9/20		11/15		1/17		3/22
炭酸泉浴槽3項目 (中心点・ろ過器出口)年6回		5/10		7/19		9/20		11/15		1/17		3/22
炭酸泉レジオネラ属菌 (中心点・ろ過器出口)年6回		5/10		7/19		9/20		11/15		1/17		3/22
水風呂浴槽3項目 (中心点・ろ過器出口)年6回		5/10		7/19		9/20		11/15		1/17		3/22
水風呂レジオネラ属菌 (中心点・ろ過器出口)年6回		5/10		7/19		9/20		11/15		1/17		3/22
末梢蛇口(浴槽3項目・排出口) 年2回					8/16						2/22	
末梢蛇口(レジオネラ属菌・排出口) 年2回					8/16						2/22	
備考												

H30年度自主事業計画比較

(単位:千円)

項目		平成30年度予算(A)	平成30年度実績(B)	予算との差(B)-(A)	達成率
収入	自主事業費	32,566	32,211	-355	98.9%
	その他の自主事業費	29,829	27,658	-2,171	92.7%
支出	自主事業費	23,784	22,427	-1,357	94.2%
	その他の自主事業費	25,764	23,831	-1,933	92.4%

H30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
自主事業													
レッスン料	¥253,600	¥167,600	¥270,800	¥320,300	¥254,400	¥299,900	¥259,900	¥282,900	¥229,600	¥200,300	¥33,500	¥252,400	¥2,825,200
フラダンス教室	¥143,140	¥145,200	¥151,910	¥134,370	¥152,880	¥136,960	¥154,940	¥160,630	¥158,090	¥145,730	¥173,540	¥141,110	¥1,798,550
サッカー教室	¥566,135	¥595,802	¥608,402	¥677,802	¥652,288	¥661,721	¥670,721	¥647,538	¥635,564	¥640,164	¥568,593	¥608,636	¥7,533,416
水泳教室	¥1,434,780	¥743,560	¥1,531,980	¥1,899,180	¥1,236,600	¥1,618,380	¥1,695,600	¥1,702,080	¥1,806,300	¥1,149,930	¥0	¥1,678,320	¥16,496,730
キックボクシング	¥85,060	¥105,160	¥151,960	¥110,000	¥178,040	¥143,160	¥124,390	¥129,870	¥132,840	¥154,440	¥130,630	¥131,980	¥1,577,960
つくば健康倶楽部(e-wellness)	¥67,980	¥95,760	¥83,430	¥77,240	¥108,140	¥77,240	¥83,430	¥95,790	¥89,580	¥80,340	¥77,250	¥64,880	¥1,001,090
はつらつ運動教室	¥6,180	¥6,160	¥6,180	¥6,180	¥4,120	¥8,240	¥6,180	¥8,240	¥6,180	¥6,180	¥6,180	¥6,180	¥76,220
ウェルネス健康教室(スクエアステップ)	¥40,400	¥36,500	¥43,900	¥31,900	¥27,400	¥26,600	¥23,200	¥36,900	¥22,600	¥25,200	¥20,800	¥26,300	¥361,700
リハビリ	¥12,000	¥9,000	¥9,000	¥12,000	¥9,000	¥12,000	¥12,000	¥12,000	¥12,000	¥6,000	¥0	¥6,000	¥111,000
その他(イベント等)	¥30,200	¥21,140	¥34,580	¥26,000	¥29,500	¥56,380	¥47,280	¥29,830	¥52,040	¥27,960	¥27,980	¥46,620	¥429,560
自主事業合計	¥2,639,475	¥1,925,912	¥2,892,142	¥3,294,972	¥2,652,368	¥3,040,581	¥3,077,641	¥3,105,928	¥3,144,804	¥2,436,244	¥1,038,473	¥2,962,436	¥32,211,026
その他の自主事業													
ボディケア	¥363,580	¥230,240	¥315,860	¥343,640	¥245,180	¥281,460	¥293,440	¥255,030	¥326,140	¥283,980	¥46,740	¥363,940	¥3,349,280
マッサージ機	¥44,700	¥31,600	¥28,500	¥43,100	¥36,200	¥29,300	¥24,200	¥35,800	¥21,600	¥28,100	¥5,100	¥34,100	¥362,300
リラクゼーション合計	¥408,280	¥261,840	¥344,360	¥386,740	¥281,380	¥310,760	¥317,640	¥290,830	¥347,740	¥312,080	¥51,840	¥398,040	¥3,711,580
靴レンタルサービス	¥27,900	¥18,700	¥22,300	¥33,900	¥29,200	¥26,100	¥20,700	¥18,810	¥24,600	¥25,100	¥2,600	¥26,200	¥276,110
物品販売(1階)	¥95,820	¥68,410	¥133,650	¥268,910	¥185,100	¥129,430	¥68,390	¥64,510	¥62,770	¥77,360	¥3,150	¥136,640	¥1,294,140
研修室他(2階)	¥43,050	¥24,600	¥45,100	¥26,650	¥36,900	¥18,450	¥26,650	¥24,600	¥20,500	¥20,500	¥10,250	¥20,500	¥317,750
物品販売(2階売店)	¥184,275	¥125,970	¥197,270	¥222,287	¥186,925	¥191,780	¥125,110	¥150,030	¥154,755	¥112,085	¥13,450	¥118,692	¥1,782,829
サニタリー	¥400	¥0	¥200	¥300	¥0	¥0	¥400	¥0	¥200	¥0	¥0	¥0	¥1,500
パントリーでの飲食提供	¥922,860	¥592,450	¥933,900	¥1,378,190	¥1,249,270	¥1,058,930	¥677,500	¥650,630	¥644,280	¥701,220	¥94,120	¥719,560	¥9,622,950
自動販売機	¥301,915	¥323,651	¥281,911	¥470,954	¥489,428	¥458,612	¥365,280	¥266,131	¥267,150	¥233,230	¥289,879	¥68,044	¥3,816,215
産地直産	¥734,730	¥465,620	¥457,340	¥812,185	¥821,175	¥784,945	¥648,400	¥582,190	¥581,415	¥345,990	¥61,690	¥540,090	¥6,835,770
学校水泳													¥0
その他の自主事業合計	¥2,719,230	¥1,881,311	¥2,416,031	¥3,600,116	¥3,279,378	¥2,979,007	¥2,250,070	¥2,047,781	¥2,103,410	¥1,827,565	¥526,979	¥2,027,766	¥27,658,644
売上合計	¥5,358,705	¥3,807,273	¥5,308,173	¥6,895,088	¥5,931,746	¥6,019,588	¥5,327,711	¥5,153,709	¥5,248,214	¥4,263,809	¥1,565,452	¥4,990,202	¥59,869,670

H30年度収支状況

○収入

(単位:円)

項	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	31年度
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	6,564,000	73,664,000
指定管理料増額分		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,810,000	2,810,000
ヘルスプラザ利用料		6,779,670	4,723,670	8,137,430	8,836,750	8,389,250	7,847,690	5,441,790	5,880,330	6,245,340	6,545,640	699,050	6,530,620	76,057,230
サッカー場利用料		614,460	653,460	603,000	615,220	625,880	749,050	452,870	511,190	522,730	508,500	331,980	576,120	6,764,460
スポーツフィールド利用料		41,000	28,700	28,700	36,900	18,450	16,400	16,400	30,750	0	0	0	49,200	266,500
自主事業		2,639,475	1,925,962	2,892,142	3,294,972	2,652,368	3,040,581	3,077,641	3,105,928	3,144,804	2,436,244	1,038,473	2,962,436	32,211,026
その他の自主事業		2,719,230	1,881,311	2,416,031	3,600,116	3,279,378	2,979,007	2,250,070	2,047,781	2,103,410	1,827,565	526,979	2,027,766	27,658,644
月合計		18,893,835	15,313,103	20,177,303	22,483,958	21,065,326	20,732,728	17,338,771	17,675,979	18,116,284	17,417,949	8,696,482	21,520,142	219,431,860

○支出

項	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	31年度
人件費		6,651,520	6,349,983	5,348,674	6,560,750	6,656,026	6,707,671	6,024,049	6,543,840	6,501,289	6,442,497	4,966,795	5,643,756	74,396,850
貸借料		141,342	122,020	106,144	122,020	106,144	106,144	122,020	106,144	106,144	122,020	106,144	106,144	1,372,430
水光熱費		3,807,812	4,971,037	4,941,246	4,853,657	5,546,475	5,733,234	5,723,050	5,161,821	5,265,023	5,604,140	5,651,813	5,432,077	62,691,385
事業費		1,822,698	989,544	1,194,635	1,404,613	1,664,809	1,120,009	1,198,434	977,974	1,407,785	901,416	889,611	912,697	14,484,225
維持管理費		505,656	736,126	3,283,148	2,124,226	769,538	1,348,756	1,123,406	962,418	1,087,188	1,533,087	1,313,068	2,766,610	17,553,227
植栽管理費		1,136,000	1,122,000	1,122,000	1,122,000	1,122,000	1,122,000	1,122,000	1,122,000	1,122,000	1,122,000	1,122,000	1,122,000	13,478,000
自主事業費		1,994,128	1,869,511	1,411,659	2,052,411	2,256,835	1,853,951	2,119,300	2,076,738	2,086,560	2,162,269	1,621,013	923,074	22,427,449
その他自主事業費		2,288,675	1,810,237	1,857,291	3,124,416	3,104,003	2,430,990	1,981,457	1,762,822	1,832,589	1,608,613	606,796	1,423,272	23,831,161
その他の経費		310,590	0	143,920	0	0	0	0	0	0	0	0	0	454,510
月合計		18,658,421	17,970,458	19,408,717	21,364,093	21,225,830	20,422,755	19,413,716	18,713,757	19,408,578	19,496,042	16,277,240	18,329,630	230,689,237

○差額

収支差額分		235,414	-2,657,355	768,586	1,119,865	-160,504	309,973	-2,074,945	-1,037,778	-1,292,294	-2,078,093	-7,580,758	3,190,512	-11,257,377
-------	--	---------	------------	---------	-----------	----------	---------	------------	------------	------------	------------	------------	-----------	-------------

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30年度決算額) - (平成30年度予算額)

支出項目内訳書

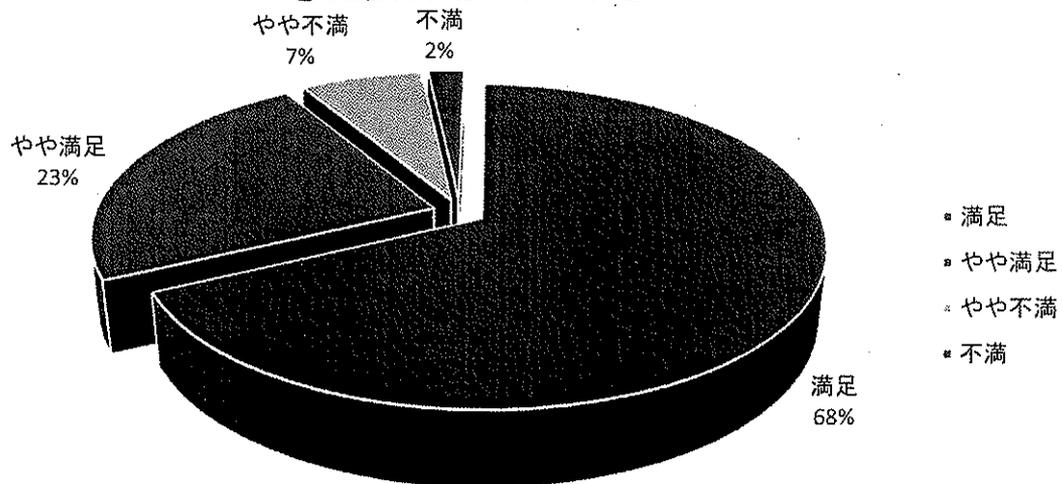
(単位:円)

項目摘要等		平成29年度決算額	平成30年度予算額	平成30年度決算額	差異
人件費	運営・企画	18,036,298	18,000,000	17,901,525	-98,475
	受付	14,376,056	14,282,000	14,455,766	173,766
	清掃・浴室管理	11,825,615	13,000,000	12,043,832	-956,168
	設備管理	7,082,074	7,500,000	7,186,071	-313,929
	ジム・プール管理	22,756,077	24,000,000	22,809,656	-1,190,344
	合計	74,076,120	76,782,000	74,396,850	-2,385,150
賃借料	利用者データシステム	388,800	388,000	388,800	800
	観葉植物	190,080	207,000	207,360	360
	両替機	—	—	—	0
	車輛	116,400	116,000	116,400	400
	AED	63,504	63,000	63,504	504
	看板の土地	30,000	30,000	30,000	0
	パソコン・コピー	146,448	146,000	146,448	448
	発券機	360,288	360,000	360,288	288
	プロジェクター他	5,198	5,000	5,198	198
	カラオケ	—	—	—	0
	UTM CANON HOMETYPE-U2	54,432	54,000	54,432	432
	合計	1,355,150	1,369,000	1,372,430	3,430
水光熱費	電気料	24,797,539	25,990,000	26,952,253	962,253
	上下水道料	22,811,347	27,969,000	35,739,132	7,770,132
	合計	47,608,886	53,959,000	62,691,385	8,732,385
事業費		15,720,166	16,250,000	14,484,225	-1,765,775
維持管理費	(別紙明細)	17,417,535	17,992,343	17,553,227	-439,116
植栽管理費		13,478,000	13,478,000	13,478,000	0
自主事業費		23,711,884	23,784,000	22,427,449	-1,356,551
その他の自主事業		24,608,197	25,764,000	23,831,161	-1,932,839
その他の経費	指定管理者保険	340,370	341,000	310,590	-30,410
	行政財産使用料	143,920	140,000	143,920	3,920
	合計	484,290	481,000	454,510	-26,490
総合計		218,460,228	229,859,343	230,689,237	829,894

項目摘要等		頻度	平成29年度決算額	平成30年度予算額	平成30年度決算額	差異	
維持管理費							
	修繕費		0	0	0	0	
環境衛生管理業務	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	577,760	31,860	
	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	41,200	-41,200	
	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	
	アクアシシステム保守点検	2回(年)	0	0	108,800	108,800	
設備機器保守点検	濾過装置保守点検	7基×4回(年)	1,046,844	1,245,016	1,136,516	-108,500	
	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)	125,520	61,800	93,660	31,860	
	受変電設備保守点検(年12回+年次定期点検年1回)	12回(年)	381,672	382,320	381,672	-648	
	特殊建築物定期調査(2年に1回)		0	257,500	257,500	0	
	建築設備定期調査	1回(年)	103,000	103,000	103,000	0	
	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)	771,620	776,620	771,620	-5,000	
	プール可動床保守点検	1回(年)	154,500	154,500	0	-154,500	
	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運転管理	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	295,550	-12,850	
	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	
	アキュムレタ点検	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	824,400	824,400	0	
	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	0
		25mプール(総トリハロメタン・対角3点)	3検体×1回(年)	27,036	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)	38,600	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)	0	9,012	9,012	0	
ジャグジープール(レジオネラ属菌・中心点)		1検体×6回(年)	29,300	35,160	35,160	0	
濾過器出口(5項目) *2台を交互に		1検体×6回(年)	34,740	23,160	30,880	7,720	
濾過器出口(レジオネラ属菌)		1検体×6回(年)	50,480	35,160	46,830	11,670	
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)	58,231	69,828	64,009	-5,819	
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(浴槽3項目・排出口)		2検体×2回(年)	14,832	9,888	14,882	4,994	
末端蛇口(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)	762,200	885,800	741,600	-144,200	
	窓ガラス清掃(プール天井除く)	3回(年)	550,800	550,080	367,200	-182,880	
	プール定期清掃(水抜き清掃)	1回(年)	154,500	154,500	337,860	183,360	
	浴槽循環拝観薬品洗浄	3回(年)	1,168,020	1,168,020	972,000	-196,020	
	予備費(プール空調用フィルター他)		0	0	0	0	
	上水道管漏水調査		0	0	237,600	237,600	
合計			17,417,535	17,992,343	17,553,227	-439,116	

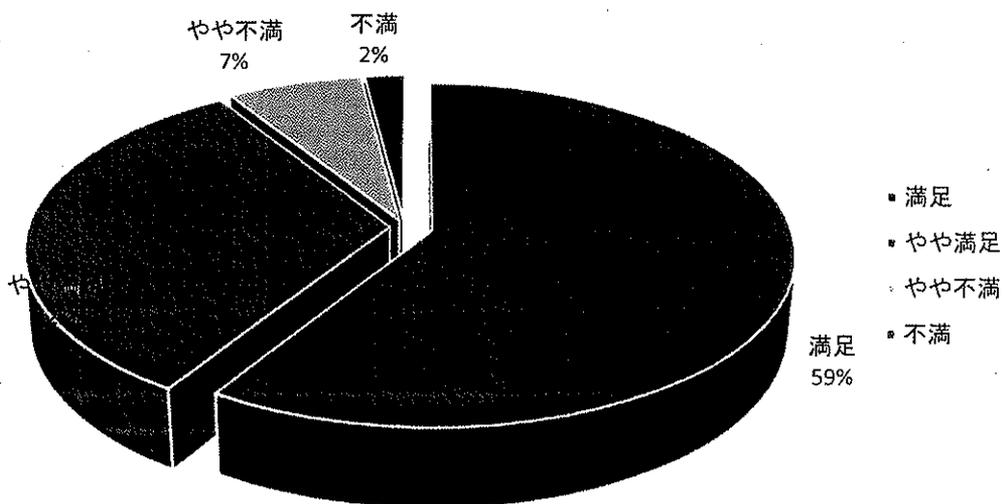
【平成30年度 利用者アンケート結果集計】

①施設利用のしやすさ



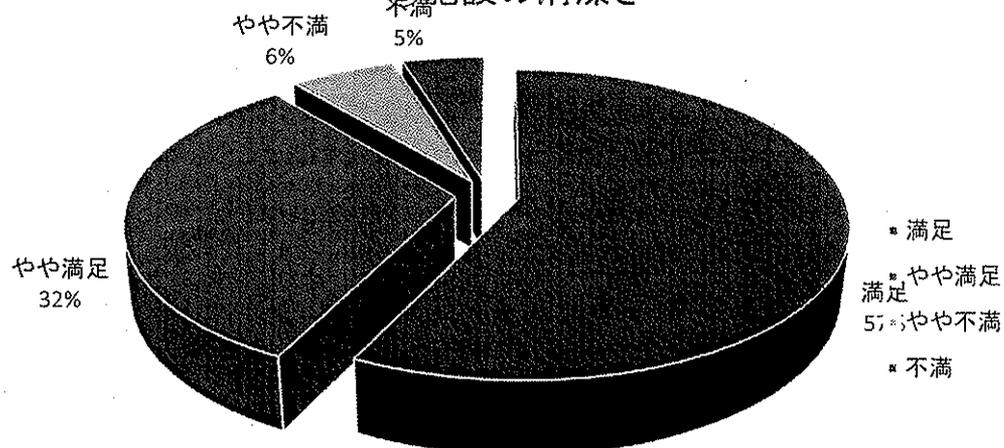
満足	やや満足	やや不満	不満	合計(人)
98	34	10	3	145

②案内表示のわかりやすさ



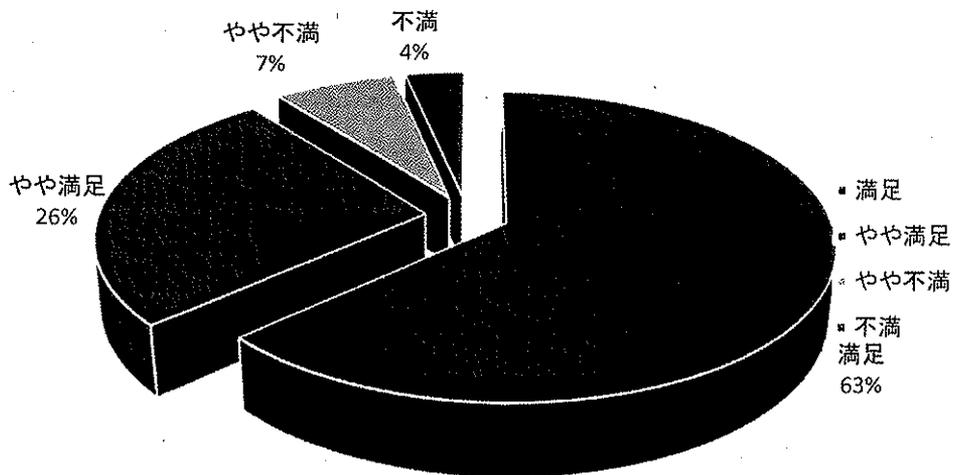
満足	やや満足	やや不満	不満	合計(人)
86	47	10	3	146

③施設の清潔さ



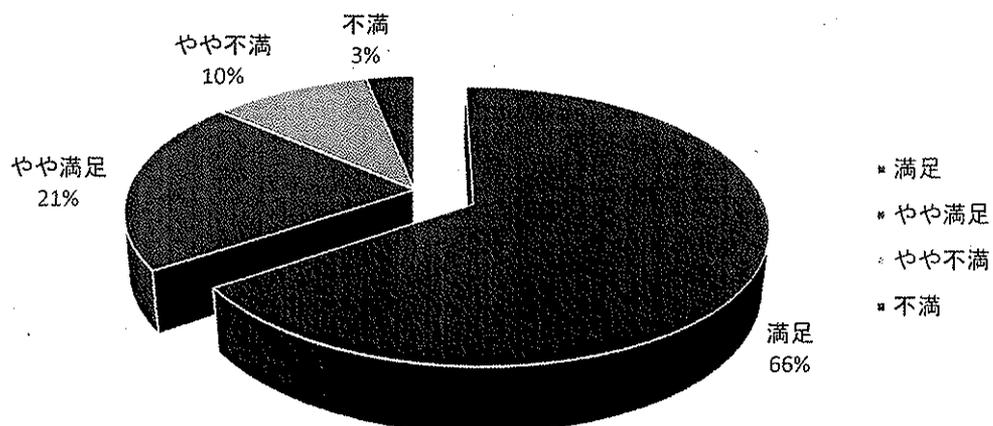
満足	やや満足	やや不満	不満	合計(人)
83	46	9	7	145

④受付、清掃、事務職員の対応



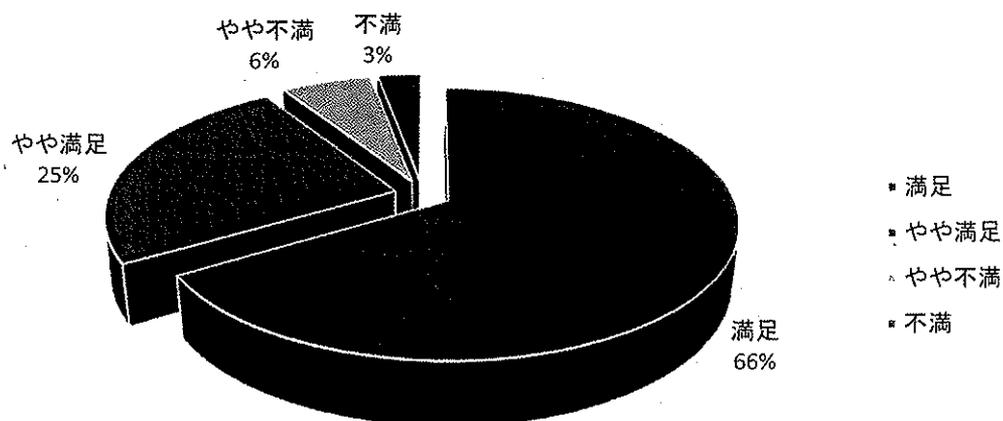
満足	やや満足	やや不満	不満	合計(人)
91	38	10	5	144

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)
82	26	13	4	125

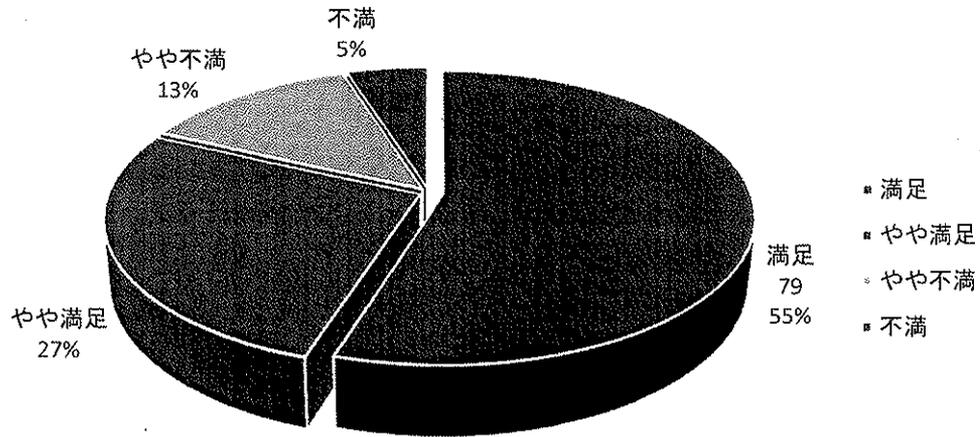
⑥ジムスタッフ、プールスタッフ、レッスンインストラクターの対応



満足	やや満足	やや不満	不満	合計(人)
89	33	8	4	134

⑦施設を利用した全般的な満足度

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)
79	39	19	7	144

※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」という表形式で対応しております。

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 2018年 4月1日～20日

お客様の声	当グループの対応
<p>ジムとプールスタッフの人が一緒にロッカー室で「←プール、ジム→」と貼ってあるけれどみんな全く眼に入っておらずジムの人の靴下はびしょびしょです。フロントで一言「プールの方は左側のロッカーを利用してください。」と言ってほしいです。</p>	<p>いつもご利用いただきありがとうございます。お客様のご意見は今後の施設運営の参考とさせていただきます。</p>
<p>デザインが悪い。プールから風呂が遠いしヒートショック起こしそう。</p>	<p>いつもご利用いただきありがとうございます。構造上の問題ですので、すぐに対応できかねますことをご理解ください。</p>
<p>女性風呂の浴室前のマットの上に個人の入浴用品や飲料をおくので危険、じゃま、狭くなり非常に迷惑しています。</p>	<p>不快な思いをさせ申し訳ございません。浴室見まわりの際にこのような状況の場合、お客様に注意喚起するようにいたしておりますが。</p>
<p>スポーツ施設なのに常にお店のように音楽が鳴り続けているのは余計なことです。それぞれの人がそれぞれのペースで楽しむことができるように配慮してほしい。</p>	<p>いつもご利用いただきありがとうございます。お客様のご意見は今後の施設運営の参考とさせていただきます。</p>
<p>ドッグランが犬に負担これから夏は足が暑くてかわいそう。</p>	<p>いつもご利用いただきありがとうございます。、夏場は涼しい朝の早い時間のご利用を推奨します。</p>
<p>お風呂の温度について37℃の低温のお風呂に長くつかっている人が多く混雑します。高温のおお風呂と露天のどちらかを低温にしていただけませんか。できれば露天を下げてゆっくりつかりたいです。急には難しいようでしたら、週2程度曜日を決めて様子を見るのはどうでしょうか。</p>	<p>いつもご利用いただきありがとうございます。お客様のご意見は今後の施設運営の参考とさせていただきます。</p>

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 2018年 4月21日～30日

お客様の声	当グループの対応
プール更衣室のマット交換回数を増やしてほしい。	いつもご利用いただきありがとうございます。お客様のご意見は今後の施設運営の参考とさせていただきます。
プールスタッフにスマイルとフレンドリーさをかもしてほしいですね。	いつもご利用いただきありがとうございます。お客様のご意見は今後の施設運営の参考と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 2018年 5月1日～15日

お客様の声	当グループの対応
不満無し。とてもきれいで良いです。	おほめをいただき大変恐縮です。引き続き利用者の満足度向上に努めさせていただきます。
プールの水温高い。31℃から30.5℃にしてください。	いつもご利用いただきありがとうございます。お客様のご意見は今後の施設運営の参考とさせていただきます。
プール更衣室内の一部、プール利用者立入禁止区域を作ってほしいです。ジム利用者の靴下がびちょびちょになり大変困っています。入ってすぐ左側はジム利用者エリアにしてください。	入ってすぐ左側をジム利用者が使用するロッカーに指定しており、案内表示しておりますが守られていないのが実情です。ご不便をおかけして申し訳ございません。
プールで泳ごうとしたが25メートル泳げるレーンで泳がないで、左右ふさいでレッスンしたり、個人が好きかってしてる。泳ぎたいのに泳げない。インストラクターは注意するそぶりもなし。ここではあたりまえなのか？	いつもご利用いただきありがとうございます。お客様のご意見は今後の施設運営の参考とさせていただきます。
小さいプールがせますぎる。	早く大きくなって、大きいプールで泳げるようになるといいですね。
こういつがぬれすぎ。	いつもご利用いただきありがとうございます。お客様のご意見は今後の施設運営の参考と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 2018年5月16日～19日

お客様の声	当グループの対応
プールの監視員(長身の方)が監視台上で手の中にスマホを隠しながらずつと見ていました。安全にかかわることです。事実を突き止めてください。	誠に申し訳ございません。該当者には嚴重注意し、懲戒処分にしました。
今日受けたヨガはとても気持ちよかったです。平日の午後にスタジオレッスンを入れていただけませんか。	いつもご利用いただきありがとうございます。お客様のご意見は今後の施設運営の参考とさせていただきます。
清掃のおばさんが朝からイライラするように注意してきた。注意するときは「～していますが」といったような質問にすると気分を害さないと思う。	いつもご利用いただきありがとうございます。お客様のご意見は今後の施設運営の参考とさせていただきます。
ドックランが不満。芝生にしてほしい。	いつもご利用いただきありがとうございます。お客様のご意見は今後の施設運営の参考とさせていただきます。
衛生上、トイレ(プールの)にシャワートイレを設置すべし。	いつもご利用いただきありがとうございます。お客様のご意見は今後の施設運営の参考とさせていただきます。
駐車場の逆走や路上の駐停車が多い。中央白線上にパイロンを置いたりして、逆走や駐停車できないようにしてほしい。	いつもご利用いただきありがとうございます。お客様のご意見は今後の施設運営の参考とさせていただきます。
更衣室で今日も靴下がびちょびちょになりました。貼り紙の前でプールから上がった人がきがえてましたが貼紙にきずいてないなく悪気もないようです。貼り紙ではなく立札にしてください。	いつもご利用いただきありがとうございます。お客様のご意見は今後の施設運営の参考と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 2018年6月4日～15日

お客様の声	当グループの対応
プールと温泉が一体になっていると利用しやすい。	いつもご利用いただきありがとうございます。構造上の問題ですので、すぐに対応できかねますことをご理解ください。

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 2018年6月16日～30日

お客様の声	当グループの対応
プールでふざけておぼれさせようとしている所を注意しないところ。	監視員は、じゃれあっている場合は注視して、危険と判断した時は注意していますが、周りのお客様が不安にならないようしっかり監視してまいります。
幼児プールに滑り台か何か水が好きになるようなグッズがあるとよい。	いつもご利用いただきありがとうございます。以前は滑り台がありましたが、事故に繋がるような事案が多発した為、滑り台等の遊具の設置は現在予定しておりません。ご理解の程宜しく願います。
更衣室で靴下がぬれました。注意のパウチが増えて対応してくれているようですが、床に敷いているタオルマットがびちょびちょです。いっそ敷かない方がぬれているときに気づきます。	いつもご利用いただきありがとうございます。お客様のご意見は今後の施設運営の参考とさせていただきます。
小学生練習コースを増やしてほしい。	レーンの数に限りがあり、コースを増やす事は難しいのですが、今後の施設運営の参考とさせていただきます。
プール入場のときシャワーをきちんと浴びない人を注意してほしい。	館内貼り出しの注意書きなどでシャワーのご使用をお願いしていますが、皆様が気持ちよく施設を利用していただけよう、配慮いたします。
こちらがあいさつしているのにそうじがかりさんがかえしてくれないのでふしぎにおもっています。	大変気分を害させてしまい申し訳ございません。清掃スタッフにお客様への挨拶を再度徹底するようにします。
サンダル、スリッパなどの上履き禁止なのにスタッフ(清掃のおじさん)がクロックスもどきをはいているのが納得いかない。	作業中の怪我防止のため清掃スタッフは上履きを履いて作業させていただいております。ご理解の程宜しく願います。
お風呂の温度夏は低めに。	7月から風呂の水温を夏場設定に変更しました。ご意見ありがとうございます。
祝祭日について、館内案内表示にまだ一箇所訂正されていない箇所があります。訂正してください。	早速訂正しました。ご指摘ありがとうございます。

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 2018年7月1日～15日

お客様の声	当グループの対応
今年4月末に風呂清掃の者に話したのだが外風呂の上に暑さ対策のために「よしず」を貼ってくれるよう頼んだが対応されていない。	いつもご利用いただきありがとうございます。お客様のご意見は参考とさせていただきます。構造上、すぐに対応できかねますことをご理解ください。
自分は男子トイレしかわからないがトイレ使用後に手を洗う者は10%くらいしかいない。手を洗わないで施設内を移動および利用しているものが多い。	手洗いの推奨はしてまいりますが、利用者の手洗いを注意指導することは出来かねますことをご承知おきください。
ドックランに少しだけ屋根があるといいかな。(日陰)	いつもご利用いただきありがとうございます。今後の参考にさせていただきます。
スタッフに何回も呼んだが無視された。無視しないでほしい。	お声がけに気づかなかったと思われませんが、注意指導を行って参ります。
ファミリーコースで泳ぐとぶつかるから増設してほしい。	利用人数によって変更がして居りますが、レーンの数に限りがあり、コースを増やす事は難しいのですが、今後の施設運営の参考とさせていただきます。
自由練習コースが混雑しているのもう1レーンふやしてほしい。	現在2レーンにて運営して居りますが、増やす事は難しいのですが、今後の施設運営の参考とさせていただきます。

お客様の声に対する当グループの対応

回収期間 2018年7月16日～31日

お客様の声	当グループの対応
<p>プールから上がる時にびしょびしょのまま更衣室に入ってくる方がほとんどです。自分の家でそんなことはしないはずですよ。ポスターがドアに貼ってありますが、ドアが開いたままなので意味がありません。よく見える入口の壁あたりに貼っていただくとよいと思います。</p>	<p>いつもご利用ありがとうございます。ご指摘のようにプール更衣室はマットを替えるそばからびしょびしょになってしまうのが現状です。ご提案いただいた方法で様子を見てみます。前向きなご意見をありがとうございます。</p>
<p>ジムのスタッフ1名でちょっといてない時があります。呼び鈴をつけてほしい。</p>	<p>いつもご利用いただきありがとうございます。お客様のご意見は今後の施設運営の参考とさせていただきます。</p>
<p>午後の時間帯に「ヨガ」をお願いします。</p>	<p>いつもご利用いただきありがとうございます。お客様のご意見は今後の施設運営の参考とさせていただきます。</p>
<p>30分のストレッチ系は無料にしてください。</p>	<p>いつもご利用いただきありがとうございます。今のところ無料にする予定はございません。</p>
<p>祝日(7/16)午後、混雑するファミリーレーン(2レーン)がスイミング教室のため1レーンに減った。混雑がさらにひどくなりけがをすところだった。HP等でスイミング教室の時間と使用レーンを周知してほしい。</p>	<p>大変ご不便をおかけして申し訳ありません。スイミング教室の周知の件ですが、HP上と1階と2階の「本日の25mプールのタイムスケジュール」の掲示板に掲示しています。</p>
<p>清掃スタッフが上履きを履いていることに関して、危険回避なら利用者にもうわばきを許可すべきです。</p>	<p>作業者と利用者との違いをご理解ください。</p>
<p>駐車場を一方通行にしたが、止め方の方法をもっと違う方法はないのでしょうか。</p>	<p>駐車場内の事故をなるべく起こさないために、つくば市の担当課と相談して決定し、実施した方法であり、ルールを守って頂ければ以前ほど危ない場面に遭遇することはないと思っていますのでしばらくはこの方法ですすすめます事をご理解の程よろしく申し上げます。</p>
<p>お風呂にイスを使った後、陰部がかゆくなった。日干してほしい。</p>	<p>お風呂洗い場のイスは毎日開館前に消毒清掃していますので、ご心配無く使用して頂けます。</p>
<p>着替えの時に手前はジム用なはずなのにべちょべちょにぬれている。手前のエリアはすのこもマットもないのでは？通路にマットだけでいい。</p>	<p>いつもご利用いただきありがとうございます。お客様のご意見は今後の施設運営の参考とさせていただきます。</p>

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 2018年8月1日～15日

お客様の声	当グループの対応
プールの水をもう少し下げてください。	いつもご利用ありがとうございます。水温が高いということですが、今年の夏は特に高温が続き、外気温に影響を受けてしまい通常の水温より上がっています。
マットを替えるそばからびしょびしょとありますが、受付やプールのインストラクターが声掛けしてください。現状のポスターだけでは改善されません。	いつもご利用いただきありがとうございます。お客様のご意見は今後の施設運営の参考とさせていただきます。
飛び込んだ人がいるのに注意しない。	いつもご利用ありがとうございます。プールでのことでしょうか。監視が気づかなかったと思われませんが、今後注意指導を行って参ります。
プールから上がった更衣室の冷房が22℃で運転されていて、ぬれた体には寒かった。シャワーもやや冷ためでした。	いつもご利用いただきありがとうございます。お客様のご意見は今後の施設運営の参考とさせていただきます。
施設利用者にマナーの向上を呼び掛けたい。清掃員の方がトイレのスリッパを並べてくれるのに脱ぎっぱなしで揃えない姿を子供に見せる親の多さに驚く。利用者の一人一人がもっと気づかいすべきだと思う。	利用者の方からこのような忌憚のないご意見をいただきましてありがとうございます。当施設で今一番問題になっているのがお客様のマナーの問題です。利用者だから何をやっても許されると勘違いしている方が多数おり、ほどほど手を焼いている状態です。少しでも利用者が気持ちよく利用できるようにこのような呼びかけをしていただき誠にありがとうございます。
年齢がひくくてももっとたのしめるばしょがほしい。	いつもご利用いただきありがとうございます。以前は滑り台がありましたが、事故に繋がるような事案が多発した為、滑り台等の遊具の設置は現在予定しておりません。ご理解の程宜しくお願いします。
1レーンを往復共用では衝突、接触して危ない。レーンをじょうげに分けてください。2レーンだけで良いです。	いつもご利用いただきありがとうございます。お客様のご意見は今後の施設運営の参考とさせていただきます。
体を洗わないで入浴する人がいたり、シャワー使用ができない(人にかける)人がいる。上記はマナーの問題で施設の問題ではないのですが。	館内貼り出しの注意書きなど入浴するときには体を洗ってから入る様お願いしていますが、皆様が気持ちよく施設を利用していただけるよう、配慮いたします。

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 2018年8月16日～31日

お客様の声	当グループの対応
プールにうがいでできる水道をつけてください。	いつもご利用ありがとうございます。プールに入って左側の水道をご利用ください。
下足をまとめていれたいのにそれぞれ別に100円を用意しないとイケないのは不満。	いつもご利用ありがとうございます。入館者管理上変更できかねますが、今後の施設運営の参考とさせていただきます。
子供プールをつくってほしい。	広さに限りがあり、プールを増やす事は難しいのですが、今後の施設運営の参考とさせていただきます。
利用料金が低い。	いつもご利用いただきありがとうございます。当施設では市の条例に基づいて入館料を設定しておりますが、お客様のご意見は今後の運営の参考とさせていただきます。
プールにストレッチ用の止まっていられるレーンを作してほしい。	レーンの数に限りがあり、コースを増やす事は難しいのですが、今後の施設運営の参考とさせていただきます。
プールのレーンを泳法で分けてください。	いつもご利用ありがとうございます。お客様のご意見は今後の施設運営の参考とさせていただきます。
ジムのBGMが静かでさびしい。のれる音楽にしてください。	いつもご利用ありがとうございます。お客様のご意見は今後の施設運営の参考と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 2018年9月1日～30日

お客様の声	当グループの対応
お風呂のロッカー上に荷物を置いたらほこりだらけだった見えない箇所も清掃してください。大変だと思いましたが。	いつもご利用ありがとうございます。お風呂のロッカーの上は朝の清掃の工程に入っていますので、もう一度清掃員に確認と徹底を致します。
プール利用者のモラルが低すぎます。ロッカーのマット(ジム利用者側)夕方にはべちゃべちゃぬれています。定期的にマットを交換する。ジム専用ロッカーを増やして囲いを作る等対策をお願いします。	いつもご利用ありがとうございます。マットの交換間隔については先月から1時間間隔を45分に変更しています。当分の間これで様子を見させていただきます。お客様のご意見は今後の施設運営の参考とさせていただきます。
この前「利用料金が高い」という意見がありびっくりしました。温水プールで720円は安いと思います。高いと思うなら洞峰公園のプールはどうですか？ただし駐車料金がかかるのと風呂も利用できませんが、私は多少遠くてもここを利用します。基本的に満足しています。	いつもご利用ありがとうございます。ご満足いただいているとのこと、これからも利用者の満足度向上に努め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 2018年11月1日～30日

お客様の声	当グループの対応
<p>新レッスンのハワイアンステップについて、強度が足りないと思います。最初15分ステップ練習、数曲踊った後にストレッチという構成でいかがでしょうか。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。今後のレッスンの実施に当たり参考にさせていただきます。12月よりタヒチアの曲にあわせてラスト5分の体力の限界に挑みます。またのご参加をお待ちしております。</p>
<p>水泳練習をするのにファミリーコースを使いたい時ベテランさんが我が物顔で占領している。続けて泳いでいるので練習で入りづらい。空いていても使ってほしくない。</p>	<p>ファミリーコースの表示に「長い距離を泳がれる方は25m以上泳ぐコースをご利用ください」など表示を付け加えます。このコースは利用者がいないときは自由練習コースとして利用できるコースです。お客様が来館されたときに泳いでいる利用者がいる場合はスタッフまでお声がけをしてください。スタッフからお客様にコースの移動をお願いします。ご協力よろしく申し上げます。</p>
<p>プールのスタッフの方が居眠りしているのを見かけました。</p>	<p>居眠りしたスタッフに対し、すでに指導とスタッフ全員に注意喚起を行い、プール監視業務の徹底を行いました。今後このような事がないように注意いたします。</p>
<p>ある日の監視員の態度が挨拶もなく不愉快に感じた。</p>	<p>挨拶は指導以前の当たり前のことと考えております。今回挨拶ができていないというご指摘をいただきましたのでお客様に気持ちよく利用していただけるように改めてスタッフに指導いたします。</p>

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 2018年12月1日～30日

お客様の声	当グループの対応
プールの親子があたりまえの様にジム側のロッカーで着替えていてマットはびちょびちょ靴下がぬれました。プール利用者は気が付いていない様子。	いつもご利用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。見やすく、わかり易く、ルール of 順守が成されるように、掲示方法や説明等の工夫をまいります。
体重計をなおしてください。	いつもご利用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でした、修理が完了致しました。
炭酸風呂の炭酸が弱いので強くしてください。	いつもご利用ありがとうございます。当施設の炭酸泉は湯の中に溶け込んでおりますので、肌表面に気泡が着くことが無いために弱いと感じられておられるかと思われまますが、機械データ・実測データ共に炭酸量が適正な数値になっておりますことをご理解ください。
大変ありがたく利用させていただいております。このまま運営を続けてください。	いつもご利用ありがとうございます。おほめをいただき大変恐縮です。引き続き利用者の満足度向上に努めさせていただきます。
すごくたのしかったのでなにもないです。	いつもご利用ありがとうございます。おほめをいただき大変恐縮です。引き続き利用者の満足度向上に努め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 2019年1月1日～31日

お客様の声	当グループの対応
<p>レッスン等にプラス料金がかかるのはやめてほしいです。入場料でいいと思います。ゆらり(坂東)、きぬフィットネス(下妻)は別にレッスン料は取りません。(同様意見1件)</p>	<p>いつもご利用ありがとうございます。お客様のご意見は今後の運営の参考とさせていただきます。今後とも当施設をご愛顧いただきますようお願いいたします。</p>
<p>休館日(特に2月)が長すぎる。毎日通う常連の事を考えていない。熱源はプールやお風呂だから、その他(ジムやスタジオ)は使用できるはず。運動を日課にしている人にとっては死活問題、健康寿命をのばそうという「つくば市」の指針に反比例している。(同様意見1件)</p>	<p>いつもご利用ありがとうございます。当施設は隣接するクリーンセンターからの熱源(蒸気)を利用してお風呂と温水プールを運営しておりますが、クリーンセンターの焼却施設基幹的改良工事に伴い、蒸気の供給が受けられません。その期間、床暖房が使えず、当施設の設備機器やジムのトレーニングマシンのメンテナンスなども行うため、長期休館とさせていただきます。上記ご理解の上今後とも引き続きご利用をお待ちしております。</p>
<p>筋肉量をはかれる体重計を直してほしいです！あれがあると、やる気がアップします！！炭酸風呂の炭酸をもう少し強めにしてもらえるとうれしいです。あと、温度ももう少し低いとうれしいです。</p>	<p>いつもご利用ありがとうございます。遅くなりましたが、体重計は1月4日に修理完了しました。当施設の炭酸泉は湯の中に溶け込んでおりますので、肌表面に気泡が着くことが無いために弱く感じられておられるかと思われませんが、機械データ・実測データ共に炭酸量が適正な数値になっておりますことをご理解ください。今後とも引き続きご利用をお待ちしております。</p>
<p>室内プール更衣室が異常に暑い。</p>	<p>いつもご利用ありがとうございます。不快な思いをさせ誠に申し訳ございません。室温管理を検証して、快適な温度管理を徹底するよう努めてまいります。今後とも引き続きご利用をお待ちしております。</p>
<p>1階から2階にいくときのスリッパがキタナイ。洗ってほしい。</p>	<p>いつもご利用ありがとうございます。不快な思いをさせ誠に申し訳ございません。2月の休館中にご指摘のスリッパ以外も清掃等を実施して再開後に利用者様に快適にご利用いただけるよう準備を進める予定です。今後とも引き続きご利用をお待ちしております。</p>

(原文のまま)

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 2019年3月1日～31日

お客様の声	当グループの対応
2月度の長期休館は、定期利用者としては腰をおられるのでやめてほしい。	いつも定期利用を頂きありがとうございます。 クリーンセンターの長寿命の為の工事によるものですので、ご理解の程宜しくお願い致します。
女の子がお風呂のゆでしゃぼん玉をしました。 シャンプーでやっていた様で、遊び道具などは持ち込み禁止にしてほしい。	いつもご利用ありがとうございます。ご不快な思いをさせて申し訳ございません。 遊び道具を持ち込まない様、スタッフに注意するよう指導して参ります。
720円はちょっと高い。 ジムは使わない、プールは使わないという方には500円ぐらいが妥当では？	いつもご利用ありがとうございます。当グループは4月から管理運営者ではなくなるので、 主管理社に上進します。
市の施設なのでつば市民の利用を増やすためにも割引制度がほしい。	同上。

(原文まま)