

# 北市民健康文化センター 指定管理者年間事業報告書

令和元年度（平成31年度）

北市民健康文化センター運営共同企業体

## 施設の供用期間及び供用時間

### 1 開所時間

区 分	期 間	時 間
センター全体 (下記に掲げる以外の施設)	4月1日～3月31日	9時00分～22時00分 *1階ロビー及び地下駐車場は7月1日から8月31日まで午前8時45分開場
プール		9時30分～20時00分 *7月1日から8月31日までは午前9時開場 *早朝水泳教室開催時は午前8時開場
浴室		10時30分～16時00分

### 2 休所日

月	休所日	月	休所日
4	9日(火)	10	9日(水)～26日(土)
5	7日(火)～31日(金)	11	12日(火)
6	1日(土)～16日(日)	12	10日(火)、29日(日)～31日(火)
7	9日(火)	1	1日(水)～3日(金)、14日(火)
8	無休	2	12日(水)、25日(火)～28日(金) 1
9	10日(火)	3	2日(月)～31日(火) 2

開所日：260日

1：2月25日(火)～2月28日(金)は入退場システムの入替えのための休所。

2：3月2日(月)～3月31日(火)は新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため休所。

### 3 人員体制

職 種	配置時間及び人数															
	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	22:30
責任者 (1 名)																
管理リーダー(公社) 副責任者 (1 名)																
管理リーダー(フクシ) 副責任者 (1 名)																
各 部 門 責 任 者 (フクシ)																
管理リーダー (3 名交代制)																
管理スタッフ (1 名交代制) 繁忙期のみ 10:00～15:45 又は 15:15～21:00 (1 名追加)																
総合受付スタッフ (1 名交代制) 繁忙期 8:00～ 土日祝日のみ 9:00～ 15:30 (1 名追加)																
プール受付スタッフ (1～3 名交代制)																
プール監視スタッフ 繁忙期は 8:00～ (9～17 名交代制)																
浴室受付スタッフ (1 名交代制)																
看護スタッフ (1 名交代制)																

## 施設の維持管理業務実績（条例及び協定で定められた業務を含む）

### 1 日常的な維持管理業務実績（消防計画に基づく業務を除く）

業 務 名	実施内容
利用の承認等に関する業務	施設の利用承認、取消し、還付等受付業務、料金の徴収
受付業務	接客及び利用案内を行う業務
施設巡回業務	施設の安全管理等に関する業務
施設及び設備の日常点検業務	空調機及び濾過循環ポンプ等施設の通常運営に係る日常操作及び維持管理
清掃業務	施設全般の安全かつ快適な空間を維持する業務 (外周清掃含む)
警備業務	施設における機械警備業務
建物保守管理業務	日常的に点検を行いセンターを適切に維持する業務
駐車場・駐輪場管理業務	区域内の安全を確保し、事故防止と利便性の向上を図る業務
設備機器保守管理業務	センターの各設備機器保守点検業務
水質管理業務	プール及び浴室に関する水質を適切に管理する業務 (給水管業務及び水質検査業務も含む)
監視業務	利用者の事故防止のための水面監視業務
看護業務	看護師によるけが人及び急病人の対応業務
拾得物管理業務	施設内拾得物の管理に関する業務
備品管理業務	備品を管理する業務

### 2 施設設備の保守点検実績

業 務 名	計画月	実施月	備考
自動扉保守点検業務	5・8・11・2月	5・8・11・2月	
空調設備等保守点検業務	5・8・10・2月	6・8・10・2月	
衛生及び空調ポンプ保守点検業務	5・10月	5・10月	
入退場管理システム保守点検業務	5月(10月については、機器入替による保証期間中のため未実施)	5月(10月については、機器入替を予定していたため未実施)	
冷凍機設備保守点検業務	5・7・8・10月	6・7・8・11月	長期休所における蒸気供給再開時期に合

			わせて実施
冷房用クーリングタワー保守点検業務	5・10月	5・12月	
空調用送風機等保守点検業務	5・10月	6・10月	長期休所における蒸気供給再開時期に合わせて実施
自家発電装置保守点検業務	5・11月	5・11月	
蓄電池設備保守点検業務	5・11月	5・11月	
空調用水保守点検業務	5・6・7・8・9月	5・6・7・8・9月	
循環濾過装置保守点検業務	5・9・12・3月	5・10・12・3月	
蒸気用ドレン保守点検業務	5月	6月	
放送設備等保守点検業務	10月	10月	
スライダー保守点検業務	5月	6月	スライダー修繕完了後に実施
電気陶芸窯保守点検業務	5月	6月	
オゾン発生装置保守点検業務	経年劣化による故障のため未実施		

備考欄に記載がない業務において、計画月と実施月が異なる業務については、委託業者とのスケジュール調整の結果、他の月にて実施したもの。

### 3 施設の衛生管理業務実績（日常的な業務を除く）

業 務 名	計画月	実施月	備考
特別清掃業務	5・9・12・3月	6・9・10・1・2月	床面清掃 6・9・1月 ガラス清掃 6・10・2月
カーペット清掃業務	5・9・10・12月	5・7・9・11・1・3月	
高所特別清掃業務	10月	10月	
厨房排気ダクト清掃業務	10月	6月	
環境衛生管理調査業務	毎月	毎月	
空気環境測定業務	5・7・9・11・1・3月	5・7・9・11・1・3月	
害虫・ねずみ駆除業務	5・9月	6・12月	

プール水槽関係清掃業務	5・9月	6・10月	
植栽管理業務	10月	10月	

備考欄に記載がない業務において、計画月と実施月が異なる業務については、委託業者とのスケジュール調整の結果、他の月にて実施したもの。

#### 4 法令に係る設備点検の実績

業 務 名	計画月	実施月	備考
消防用設備点検業務	5・11月	5・11月	
自家用電気工作物保安管理業務	奇数月	奇数月	偶数月は遠隔による監視を実施
第一種圧力容器保守点検業務	5月	5月	
昇降機保守点検業務	毎月	毎月	
自家発電設備模擬負荷運転業務	11月	1月	
特定建築設備点検業務(建築設備・防火設備)	5月(防火設備点検) 10月(建築設備点検)	5月(防火設備点検) 10月(建築設備点検)	

計画月と実施月が異なる業務については、委託業者とのスケジュール調整の結果、他の月にて実施したもの。

#### 5 その他定期的な維持管理実績

業 務 名	計画月	実施月	備考
一般廃棄物処理業務	毎月	毎月	
その他廃棄物運搬処理業務	3月	2月	

#### 6 第三者委託業務実績

委託業務名	委託業者	金 額
自動扉保守点検業務	(株)神奈川ナブコ厚木支店	¥223,232
自家用電気工作物保安管理業務	(一財)関東電気保安協会	¥598,625
空調設備等保守点検業務	東テク(株)横浜支店	¥2,502,220
衛生及び空調ポンプ保守点検業務	(株)野崎工業所	¥348,800
昇降機保守点検業務	(株)日立ビルシステム横浜支社	¥1,464,960
入退場管理システム保守点検業務	(株)エルコム	¥388,800
消防用設備点検業務	(株)河本総合防災	¥656,980
第一種圧力容器保守点検業務	(株)島倉鉄工所	¥3,348,000
冷凍機設備保守点検業務	三菱重工冷熱(株)	¥870,060

冷房用クーリングタワー保守点検業務	空研工業（株）東京支店	¥ 170,040
空調用水保守点検業務	クリタ・ビルテック（株）	¥ 467,640
蒸気用ドレン回収装置保守点検業務	スパイラックス・サーコリミテッド（株）	¥ 2,916,000
放送設備等保守点検業務	(株)ナイコムエンジニアリング	¥ 297,000
スライダー保守点検業務	(株)クリタス	¥ 302,400
電気陶芸窯保守点検業務	シンリュウ(株)	¥ 39,960
機械警備業務	相模警備保障（株）	¥ 488,928
カラオケ受付等業務	（公社）相模原市シルバー人材センター	¥ 668,736
一般廃棄物処理業務	(株)清和サービス	¥ 137,539
その他廃棄物処理業務	(株)清和サービス	¥ 73,959
総合維持管理業務 （プール・浴槽循環濾過装置保守含む）	(株)コンティ	¥ 32,100,634
自家発電装置負荷運転業務	(株)河本総合防災	¥ 333,300
植栽管理業務	(有)司緑化建設	¥ 54,450
特定建築設備（建築設備）定期点検業務	さがみビルメンテナンス協同組合	¥ 176,000
浴槽循環装置配管洗浄業務	(株)コンティ	¥ 198,000
特定建築設備（防火設備）定期点検業務	(株)河本総合防災	¥ 170,640
合計		¥ 48,996,903

## 7 緊急事態への予防管理体制

### （１）消防計画における施設等点検実績

#### ア 日常の自主点検

点検事項	実施回数	実施時期
火気関係	1 回	終業時
避難（閉鎖）障害等	2 回以上	始業時、巡回時

#### イ 建物等の自主検査

検査対象	検査実施日	検査員
建物	毎月 1 日	各火元責任者
防火設備	毎月 1 日	各火元責任者
避難設備	毎月 1 日	各火元責任者

電気設備	毎月 1 日	各火元責任者
危険物施設	毎月 1 日	各火元責任者

ウ 消防用設備の定期点検

点検対象 点検種別	自 主 点 検		法 定 点 検		
	外観点検	点検者	機能点検	総合点検	点検者
消火器	毎月 1 日	各火元責任者	5 月	1 1 月	保守委託業者
屋内消火栓設備	毎月 1 日	各火元責任者	5 月	1 1 月	保守委託業者
泡消火設備	毎月 1 日	各火元責任者	5 月	1 1 月	保守委託業者
自動火災警報設備	毎月 1 日	各火元責任者	5 月	1 1 月	保守委託業者
ガス漏れ火災警報設備	毎月 1 日	各火元責任者	5 月	1 1 月	保守委託業者
非常用放送設備	毎月 1 日	各火元責任者	5 月	1 1 月	保守委託業者
避難設備（滑り台）	毎月 1 日	各火元責任者	5 月	1 1 月	保守委託業者
誘導灯及び誘導標識	毎月 1 日	各火元責任者	5 月	1 1 月	保守委託業者
非常用電源設備	毎月 1 日	各火元責任者	5 月	1 1 月	保守委託業者
防火、防排煙設備	毎月 1 日	各火元責任者	5 月	1 1 月	保守委託業者

8 防災のための訓練・教育の実施

（１）防災教育の実施

対 象 者	実施時期及び回数	実 施 者		
		防火管理者	防火担当責任者	火元責任者
新規職員	採用時及び転入時			
常勤職員	10 月、2 月			
臨時職員	必要の都度			
備 考	印は対象者に対する実施者を示す。			

（２）防災訓練の実施

訓練の種別	実施時期	備 考
消火訓練	10 月、3 月	3 月に水消火器の訓練（施設独自）
通報・避難訓練	10 月、3 月	消防機関への通報及び利用者の避難誘導訓練



その他の訓練	10 月	安全防護及び応急救護訓練を実施する
総合訓練	10 月	10 月に消防機関との合同訓練

## 成果指標達成の目標値に関する結果報告

成果指標	区分	目標値	実績値	達成状況
プール利用者人数	人数	205,000 人	137,316 人	未達成
自主事業の入場者数	人数	32,000 人	29,706 人	未達成

自主事業実施報告の表内において成果指標対象事業欄に マークのついた事業が該当します。

## 2 成果指標等の達成状況に関する考察と課題

### (1) 考察

プールの利用者数については、昨年度と比較して、39,134 人減少しています。清掃工場の蒸気停止に伴い、5 月と 6 月の開所日が昨年より 4 日減少したことに加え、7 月の悪天候が続いたこと、また 3 月からの新型コロナウイルス感染症予防のための閉館による影響が大きいと思われます。一方、8 月、9 月の利用人数は昨年より増加しています。

浴室の利用状況は昨年度より 10,791 人減少しています。こちらもプールと同様に 5 月、6 月の長期休所及び新型コロナウイルス感染症予防のための閉館により大幅な減少があったためと考えておりますが、冷凍機の動作不良に加え、更衣室が男女ともに空調機の不良により室温が下がらない状態が続いたことも理由の一つであると考えています。原因究明に時間を要したものの、冷凍機の修繕と空調機 4 台全てを交換することにより状況を改善することができています。また、子どもの利用が増えているので、お子様連れにも浴室の認知度が上がってきているものと考えています。

有料施設の利用者率は年々減少傾向にあり、会議室・講習室の利用者率は昨年度と比較して 700 人以上下回る状況となっています。

満足度調査や、利用者の声としては、休所日が多いにも関わらず施設がきれいになっていないとの声が多くありました。

### (2) 課題

今後の課題として、プール利用については、レジャー施設としてのプール利用という面の他にも健康増進として当施設をより多くの利用者に活用していただく必要があります。

そのための対応として、今年度から本格的にセンター近隣の工業団地組合従業員の方へのサポート事業を開始しました。現在、金属工業団地及び峡の原工業団地の 2 組合に夕方から優先的に多目的ルームをご利用いただいています。今後有料施設であるプール利用へ誘導していきたいと考えています。

有料施設に関しては、今後の対応策として、これまで年一回実施していた文化教室（寄せ植え教室や写仏教室等）を年に複数回実施し、利用者の定着及びサークル化を促します。

また、今年度親しみやすいデザインのパンフレットを作成し、これらを配架することにより利用率の向上を目指します。

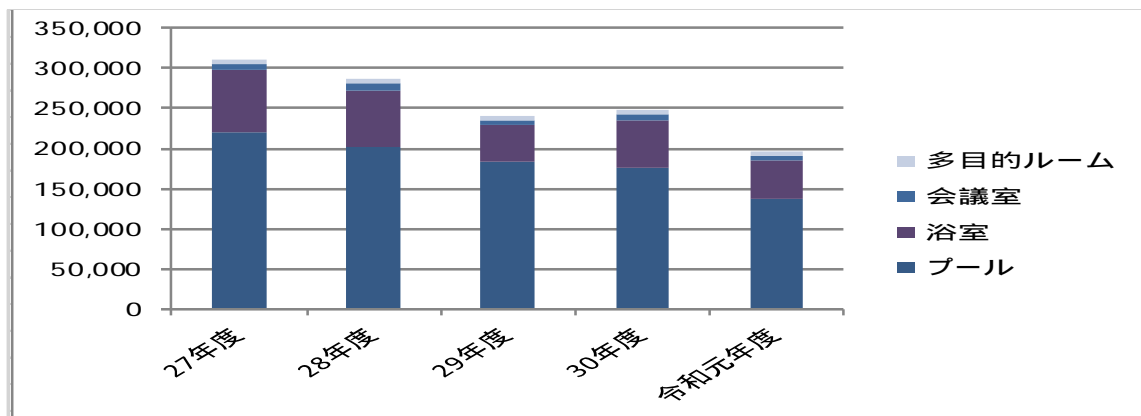
満足度向上のための取組としては、5 月から 6 月の長期休所時には、職員自ら採暖室ドアの修繕や談話室のゴザの張替えなどを行い、また 1 月の 1 階プール休所時には、これまで要望の多かった脱水機を

利益還元策として設置しました。今後も、小規模修繕や備品の更新のほか、利用者目線での改善にも取り組みます。

また、北清掃工場の改修による長期休所等についても、利用者には十分な理解を頂けていない状況であるため、ネーミングライツの意味も含め利用者理解の向上に取り組むとともに、課題とされている施設全般の経年劣化の問題や利用者要望について、可能な限り、対応していきます。

## 利用状況報告

### 1 年度別利用者数の推移

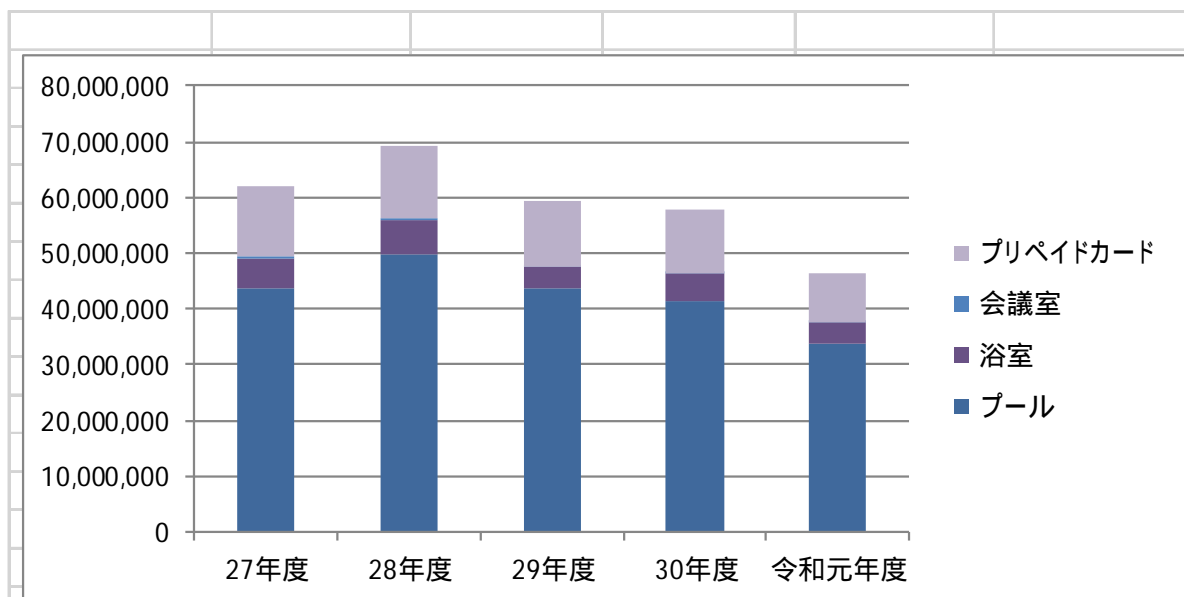


施設名称	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
<b>プール</b>	220,437	202,205	183,979	176,450	137,316
増減数	17,035	-18,232	-18,226	-7,529	-39,134
増減率	8.4%	-8.3%	-9.0%	-4.1%	-22.2%
<b>浴室</b>	77,605	69,329	45,510	59,363	48,572
増減数	-402	-8,276	-23,819	13,853	-10,791
増減率	-0.5%	-10.7%	-34.4%	30.4%	-18.2%
<b>会議室</b>	6,890	9,630	6,109	6,532	5,818
増減数	-2,082	2,740	-3,521	423	-714
増減率	-23.2%	39.8%	-36.6%	6.9%	-10.9%
<b>講習室</b>	2,124	4,362	3,727	3,293	2,495
増減数	-38	2,238	-635	-434	-798
増減率	-1.8%	105.4%	-14.6%	-11.6%	-24.2%
<b>陶芸窯</b>	457	353	334	270	223
増減数	-84	-104	-19	-64	-47
増減率	-15.5%	-22.8%	-5.4%	-19.2%	-17.4%
<b>障害者プール</b>	11,478	10,046	3,823	9,409	8,056
増減数	-766	-1,432	-6,223	5,586	-1,353
増減率	-6.3%	-12.5%	-61.9%	146.1%	-14.4%
<b>大広間</b>	12,031	9,054	8,109	8,370	7,819
増減数	-402	-2,977	-945	261	-551
増減率	-3.2%	-24.7%	-10.4%	3.2%	-6.6%
<b>談話室</b>	6,080	5,493	4,354	3,940	2,962
増減数	-396	-587	-1,139	-414	-978
増減率	-6.1%	-9.7%	-20.7%	-9.5%	-24.8%
<b>娯楽室</b>	16,063	11,038	9,669	10,904	8,597
増減数	-2,286	-5,025	-1,369	1,235	-2,307
増減率	-12.5%	-31.3%	-12.4%	12.8%	-21.2%
<b>ロビー</b>	3,968	5,405	5,106	3,675	2,527
増減数	-721	1,437	-299	-1,431	-1,148
増減率	-15.4%	36.2%	-5.5%	-28.0%	-31.2%
<b>展示コーナー</b>	6,556	3,964	3,502	2,291	2,111
増減数	4,268	-2,592	-462	-1,211	-180
増減率	186.5%	-39.5%	-11.7%	-34.6%	-7.9%
<b>リフレッシュルーム</b>	342	6,922	5,626	5,970	4,859
増減数	-721	6,580	-1,296	344	-1,111
増減率	-67.8%	1924.0%	-18.7%	6.1%	-18.6%
<b>多目的ルーム</b>	6,421	5,873	5,344	5,780	5,049
増減数	1,832	-548	-529	436	-731
増減率	39.9%	-8.5%	-9.0%	8.2%	-12.6%
<b>利用者計</b>	370,452	343,674	285,192	296,247	236,404
増減数	15,237	-26,778	-58,482	11,055	-59,843
増減率	4.3%	-7.2%	-17.0%	3.9%	-20.2%

新型コロナウイルス感染症予防対策のため、3月2日から3月31日までは休所。

## 利用収入報告

### 1 年度別利用料徴収状況



施設名称	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
<b>プール</b>	43,742,210	49,829,260	43,579,040	41,505,510	33,627,770
増減数	3,980,260	6,087,050	-6,250,220	-2,073,530	-7,877,740
増減率	10.0%	13.9%	-12.5%	-4.8%	-19.0%
<b>浴室</b>	5,471,770	5,978,500	3,802,120	4,778,130	3,812,030
増減数	103,770	506,730	-2,176,380	976,010	-966,100
増減率	1.9%	9.3%	-36.4%	25.7%	-20.2%
<b>会議室</b>	344,803	323,710	213,912	252,598	235,925
増減数	15,647	-21,093	-109,798	38,686	-16,673
増減率	4.8%	-6.1%	-33.9%	18.1%	-6.6%
<b>講習室</b>	495,925	535,688	443,480	412,140	334,140
増減数	-48,565	39,763	-92,208	-31,340	-78,000
増減率	-8.9%	8.0%	-17.2%	-7.1%	-18.9%
<b>陶芸窯</b>	252,575	259,340	214,500	176,040	100,500
増減数	-42,625	6,765	-44,840	-38,460	-75,540
増減率	-14.4%	2.7%	-17.3%	-17.9%	-42.9%
<b>プリペイドカード</b>	12,581,846	13,268,614	11,871,252	11,166,508	8,785,307
増減数	-491,359	686,768	-1,397,362	-704,744	-2,381,201
増減率	-3.8%	5.5%	-10.5%	-5.9%	-21.3%
<b>収入合計</b>	<b>62,889,129</b>	<b>70,195,112</b>	<b>60,124,304</b>	<b>58,290,926</b>	<b>46,895,672</b>
増減数	3,517,128	7,305,983	-10,070,808	-1,833,378	-11,395,254
増減率	5.9%	11.6%	-14.3%	-3.0%	-19.5%

共済券、還付含む

新型コロナウイルス感染症予防対策のため、3月2日から3月31日までは休所。

## 自主事業実施報告

5年間の計画書に記載した事業

(1)「健康保持・増進」を推進する事業

事業名	内容等	対象	実施月	参加予定 人数	参加人 数実績	成果 指標 対象 事業
プール大好き	こども向けの「水慣れ」と「体力づくり」を目的としたクラス	3歳～小学校3年生	8月を除く毎月	3,050名	2,139名	
チャレンジクロール	基本的なクロールの技術の習得を目指す	小学生	8月を除く毎月	300名	421名	
チャレンジスイム（初級）	クロール25M以上と他の泳法習得を目指すクラス	小学生	8月を除く毎月	950名	670名	
チャレンジスイム（中級）	「チャレンジスイム(初級)」のステップアップクラス	小学生	8月を除く毎月	950名	596名	
チャレンジスイム（上級）	「チャレンジスイム(中級)」のステップアップクラス	小学生～高校生	8月を除く毎月	250名	281名	
大人のための水泳（初心者）	水泳に初めて挑戦する方が、水慣れ及び基本動作の習得を行う	16歳以上	8月を除く毎月	400名	228名	
大人のための水泳（初級ステップ1）	泳法の基礎から進め、身体に負担がかからない泳法を習得する	16歳以上	8月を除く毎月	340名	241名	
大人のための水泳（初級）ステップ2）	四泳法の導入とスイムを目標とする	16歳以上	8月を除く毎月	300名	436名	
大人のための水泳（中級）	初級からのステップアップクラス。四泳法のスイム完成を目標とする	16歳以上	8月を除く毎月	500名	195名	
大人のための水泳（上級）	競技泳法の習得	16歳以上	8月を除く毎月	400名	117名	

アクアストレッチ	ストレッチ等の簡単な動作を行う	16 歳以上	8 月を除く 毎月	400 名	169 名	
プールサイドで ホットヨガ	温かいプールサイドを利用し、じっくり汗をかく ホットヨガ	16 歳以上	8 月を除く 毎月	440 名	88 名	
ワンポイント レッスン	毎回テーマを決めて、それに応じたアドバイスを 行う	16 歳以上	8 月を除く 毎月	500 名	283 名	
プライベート レッスン	お客様の希望するピンポイントの水泳指導を少人数で行う	16 歳以上	8 月を除く 毎月	70 名	39 名	
水中ウォーキング	効果的な水中ウォーキング方法を学ぶ	16 歳以上	8 月を除く 毎月	1,650 名	751 名	
アクアピクス	水中で音楽に合わせて体を動かす	16 歳以上	毎月	8,500 名	5,418 名	
ちびっこライフ ガード	ライフガード体験を通じて、プールの安全管理について学ぶ	小学生	7 月・8 月	20 名	8 名	
5 Days 水泳教室 & 宿題消化 (夏休み)	小学校の長期休みに合わせて、早朝プール教室及び宿題サポートを行う	小学生	7 月・8 月	600 名	802 名	
5 Days 水泳教室 (冬休み・春休み)	5 日間連続で行う早朝プール教室	小学生	12 月・3 月	400 名	79 名	
ウォーターボール	水の楽しさを知ってもらう	3 歳～ 中学生	夏季の休日・祝日	300 名	107 名	
ボディコア	健康体操初級の運動をスピードアップ・変化させ、全身を万遍なく動かし免疫力向上を目指す教室	16 歳以上	毎月	170 名	80 名	
らくらく ポールストレッチ	ストレッチポールを使い、多彩な運動を行う	16 歳以上	毎月	750 名	349 名	

ボディバランス	ストレッチボールなどを使い、からだの歪みを改善して健康な身体を手に入れる	16 歳以上	毎月	450 名	590 名	
美骨シェイプ・美ボディー	音楽に合わせて骨盤体操を行う	16 歳以上	毎月	800 名	952 名	
いきいきヨガ	健康維持のため、負荷の少ないヨガを行う	16 歳以上	毎月	600 名	517 名	
ストレッチ＆ヨガ	ストレッチやヨガにより心身をリラックスさせる教室	16 歳以上	毎月	1,050 名	939 名	
汗かきサーキット	5 種類の油圧式マシンを使用した筋力運動と、ステップ台を使用した運動や体幹トレーニング、リズム体操といった有酸素運動を行う	16 歳以上	毎月	200 名	110 名	
めざせ体育マスター	マット運動、跳び箱などの運動の楽しさと体力づくりを目指すクラス	小学生 1～3 年	通年	100 名	225 名	
キッズダンス	ダンスの楽しさと体力づくりを目指すクラス	小学生	通年	200 名	316 名	
ナースの血圧測定	健康維持のため、看護師による血圧測定を行う	どなたでも	8 月を除く 毎月	825 名	713 名	
多目的ルームの 運営	マシンを利用したトレーニングで体力アップにつなげる	16 歳以上	毎月	5,800 名	5,709 名	
いきいき美容教室	化粧をすることを通し、人それぞれの美しさと心の豊かさを実現する教室	50 歳以上	10 月	30 名	10 名	
コインマッサージ 機設置事業	コインマッサージ機の設置により利用者の健康増進、サービス向上を図る	どなたでも	毎月	-	1,342 名	
幼稚園 水泳サポート事業	近隣市内の幼稚園に対し、水泳授業の支援を行う	年中～年長	通年	250 名	459 名	



	う					
市内公立小学校 水泳サポート事業	近隣市内の公立小学校に 対し、水泳授業の支援を 行う	小学生	6月～11月 (8月を除 く)	1,800名	1,580 名	
LCA 国際小学校 水泳サポート事業	LCA 国際小学校に対 し、水泳授業の支援を行 う	小学生	6月～11月 (8月を除 く)	2,100名	1,340 名	
水の安全講習会 (着衣泳)	小学校の教員を対象とし た水泳授業の講習や、市 内小学生を対象とした着 衣泳などを行う	どなたでも	5月	150名	48名	
元気アップ！ 水中運動	健康維持のため、プール を使って水中運動を行う	65歳以上	8月を除く 毎月	490名	496名	
元気アップ！ シニア体操	健康維持のため、体操な どの運動を行う	65歳以上	毎月	480名	529名	
高齢者体力測定 事業	北総合体育館と連携し、 各施設の事業参加者や近 隣の市民を対象に体力測 定会を実施する	65歳以上	9月	240名	150名	
スラックライン	バランス感覚や集中力な どを、ニュースポーツを 通して身につけることを 目指す。	小学生以上	通年	100組	32組 (64名)	
運動機能 向上講習会	自身の身体を再認識し、 運動機能の向上を目指 す。また講習中に使用し た運動補助具を講習会参 加者に販売する。(希望 者のみ)	18歳以上	毎月	150名	98名	
プロテインなどの 栄養補助食品の販 売	栄養補給による健全な身 体づくりに寄与する。 「プール大好き」「チャ レンジクロール」などの 教室参加者だけでなく多 目的室利用者にも販売す る	どなたでも	通年	-	105名	

(2)「文化の振興・福祉の充実」を推進する事業

事業名	内容等	対象	実施月	参加予定人数	参加人数実績	成果指標対象事業
絵本の読み聞かせ	読み聞かせボランティアによる絵本の読み聞かせを行う	どなたでも	8月を除く毎月	450名	215名	
市内小学校へヤゴの配布	子ども達に生き物に触れ合う機会を提供するために、トンボのヤゴを配布し自由研究等に役立ててもらう	小学生	6月	小学校や保育園など4校	実施なし 1	
北の丘ロードSHOW	施設内で映画を上映する事業	どなたでも	4・8・10・12・2月	200名	145名	
ラベンダースティック作り教室	北公園で採集したラベンダーの刈り穂にリボンを編み込みスティック状のポプリを作る	どなたでも	6月	20名	13名	
寄せ植え講習	手入れのしやすい花苗等を組み合わせ、季節の寄せ植え（鉢植え）を作る	どなたでも	12月	20名	10名	
写仏教室	仏を書写し、精神の安定と集中力を高める事業	小学生以上	11月	20名	4名	
てんこく作り教室	年賀状などに押せるオリジナルのてんこくを作る	小学生以上	12月	20名	9名	
木のリールゴマ作り教室	木のリールゴマを作る	小学生以上	12月	15名	2名	
初めての手話	簡単なコミュニケーションの取り方を習得	小学4年生以上	2月	30名	25名	

1については、天候不良のためヤゴが十分に成長しなかったため。

( 3 ) 「地域全体の魅力づくりへの貢献」を推進する事業

事業名	内容等	対象	実施月	参加予定 人数	参加人 数実績	成果 指標 対象 事業
北の丘センターミ ニフリーマーケット	家庭で不要になった物 品を持ち寄って販売し リサイクルにつなげる	どなたでも	通年	70 名	1200 名	
プール縁日	プールサイド等で射的 やスーパーボールすく いなどの縁日を開催す る	幼児～ 小学生	7 月～8 月	700 名	719 名	
地域小学校教員を 対象とした 水泳研修会	小学校教員の水泳指導 能力の向上を目指す	小学校教員	5 月	100 名	82 名	
ベビースイミング 教室	1 歳から 3 歳までの赤 ちゃんとお両親を対象 にした水泳教室	1 歳から 3 歳まで	通年	100 組	433 名	
ふれあいカラオケ	3 階大広間にてカラオ ケを行う	どなたでも	5 月、8 月を 除く毎月	3,000 名	3,525 名	
地域サークルの 発表・展示	展示コーナーを中心に 地域サークルの作品を 展示する	来館者	毎月	2,750 名	2,111 名	
エイブルアート展	市内の養護学校等と連 携し、展示コーナーに 作品を展示する	来館者	2・3 月	-	160 名	
献血（協力事業）	施設内で献血を実施す る	どなたでも	6 月	30 名	実施な し 2	
北の丘フェスタ	市内で活動するサークル等 の発表やワークショップ、 プール内でのイベントを実 施する	どなたでも	10 月	1,500 名	202 名	
近隣小中学校等 児童・生徒作品の 展示	近隣小学校の作品を施設 内に展示する	来館者	11 月～2 月	-	1 校	
クリーン作戦	北公園、北総合体育 館、地域団体と連携し	どなたでも	12 月	130 名	110 名	

	周辺の清掃活動を行う					
夏休みプール スタンプラリー	市内のプールと連携してスタンプラリーを行い利用促進につなげる	幼児～ 小学生	7・8月	100名	170名	
プール・浴室 無料開放	5月はこどもの日（小人）、9月は敬老の日（高齢者）、市制記念日には全ての利用者を対象に無料開放する	5月 小人 9月 高齢者 11月 どなたでも	5・9・11月	2,000名	1,428名	
障害者向け 水泳指導教室	障害者及び受給者証保持者向けの水泳・水中運動指導	障害者手帳を持っている方	通年	60名	148名	
障害者プール縁日	1階プールで好評のプール縁日を、2階障害者プールで実施する	障害者手帳を持っている方	8月	80名	未実施 3	
デジタルサイネージ 「北の丘ビジョン」	1階ロビーに設置したデジタルサイネージで施設の情報等を発信する事業	どなたでも	通年	-	—	
花壇整備・施設緑化事業	季節に合わせた花苗を施設周辺に植え、施設や地域の雰囲気作りをする事業	どなたでも	通年	-	—	

2については、赤十字血液センターとの日程が合わなかったため。

3については、物品の破損が多くみられ、開催時期までに必要な物品が揃わなかったため。

## 2 5年間の計画書から変更した事業

### (1)「文化の振興・福祉の充実」を推進する事業

事業名	内容等	対象	実施月	参加予定人数	参加人数実績	成果指標対象事業
【新】陶芸教室	変更前「ねんどアート教室」	18歳以上	1月～2月	15名	13名	
	陶芸作品を作る					

3 5年間の計画書に記載が無く、指定管理期間中に新たに実施する事業

(1)「健康保持・増進」を推進する事業

事業名	内容等	対象	実施月	参加予定人数	参加人数実績	成果指標対象事業
【新】リズム体操	音楽に合わせて体操を行う	16歳以上	2月	30名	22名	
【新】社会人チームサポート事業	夜間プールや多目的室の有効活用を目的として、企業や団体などの社会人を対象に、アクアビクスや水中運動を実施し、利用の拡大・健康増進を図る	市内の企業、団体に属する社会人	毎月	4団体	2団体	
【新】北の丘設立20周年フェスタ	北の丘センター設立20周年を記念にした事業を行い、施設全体の活性化につなげる	どなたでも	6月	1,500名	1,743名	

(2)「文化の振興・福祉の充実」を推進する事業

事業名	内容等	対象	実施予定月	参加予定人数	参加人数実績	成果指標対象事業
【新】介護とマネープランを考えよう	ファイナンシャルプランナーが指導する	どなたでも	7月	30名	7名	
【新】藍染教室	スカーフやTシャツを藍染めでアレンジする	どなたでも	9月	15名	9名	
【新】初心者ゆかた着付け教室	初心者向けの浴衣着付け教室	中学生以上の女性	7月	20名	3名	

【新】小学生将棋大会 2020	日本将棋連盟相模原支部との共催事業	相模原市内小学生	1 月	48 名	5 名	
【新】洋食器講座	洋食器の基礎知識を学ぶ	どなたでも	1 月	30 名	11 名	
【新】はじめての着物の着付け教室	初心者向けの着物着付け教室	中学生以上の女性	1 月～ 3 月	30 名	10 名	
【新】初心者のためのウクレレ教室	ウクレレの弾き方を覚えたい方のための教室	中学生以上	1 月～ 3 月	100 名	56 名	
【新】初心者のための健康麻雀教室	飲まない・吸わない・賭けない健康麻雀教室。指先や頭の体操にも	18 歳以上	2 月～ 3 月	72 名	18 名	

( 3 ) 「地域全体の魅力づくりへの貢献」を推進する事業

事業名	内容等	対象	実施月	参加予定人数	参加人数実績	成果指標対象事業
【新】餅つき大会	地域との交流を目的とし、餅つき大会を開催する	どなたでも	1 月	200 名	未実施 4	
【新】東京オリンピック・パラリンピック関連事業	2020オリ・パラコーナーを設置する パブリックビューイングや競技結果の速報、メダリストの情報を発信する	どなたでも	11～3 月	—	—	

【新】ラグビーワールドカップ情報コーナー	ラグビーワールドカップの情報を随時掲示する	どなたでも	5月～10月	—	—	
----------------------	-----------------------	-------	--------	---	---	--

4については保健所から実施について推奨されなかったことから再度検討し、中止とした。

(成果指標対象事業)の合計数 29,706人

## お客様のご意見・ニーズに関する実施報告

### 1 利用者アンケート(満足度調査結果)

総合的な満足度は90.3%という結果となりました。

【概要】 期間：8月15日～10月8日 対象：施設利用者人数：507人

### 2 お客様のご意見を実現させた事項

ご意見等	改善内容
談話室の畳がぼろぼろで直して欲しい。	畳の上から新しいゴザを敷き直しました。
浴室外の竹柵が崩れていて外から見えてしまいそう。	竹柵を補修しました。
会議室の壁の傷が多い。	机が当たって傷ついてしまう部分の壁紙を張替えました。
ホール照明が暗い。	多目的ルーム側の明るい部分の照明を一部ホール側に移し、明るさを均一にしました。
脱水機の設置をお願いしたい。	更衣室の男女に設置しました。
シャワーカーテンが汚れている。	カーテンの交換を行いました。

## スタッフの教育及び研修に関する報告

本施設において、次のような研修等を実施しました。

実施名称	実施内容	実施月	参加人数
新規採用職員研修	必要な基礎知識を学び、職員となった意識の確立と職場への適応性を養います。	5月	4人
新入社員合同研修	会社概要の説明、情報セキュリティに関する研修を実施します。終了後、辞令交付、懇親会を行い親睦を深めます。	3月	30人
スポーツ事業部 新入社員研修	接遇研修やトレーニング実技研修、体力測定研修、トレーナービギナー講習、水難救助法、CPR & AED講習等を実施します。	6月 10月	25人
文化事業部 新入社員研修	接遇研修、CPR & AED講習、施設見学等を実施します。	6月 10月	5人
施設長候補者研修	施設長として育成する社員を対象に、人事管理、施設管理運営、経営ノウハウ等、施設長として必要な知識や技術を習得する研修を実施します。	5月 11月	15人
施設長会議	各指定管理者施設の施設長を集め、各施設での取り組み事例の発表等を通して情報やノウハウの水平展開を図ります。	5月 11月	20人
接遇研修	接遇・対応の基本や応用を学び、利用者満足度の向上を図ることに加え、クレーム対応のスキル習得を目指します。	5月 7月	3人 30人
窓口訪問調査	専門講師による窓口・電話対応調査に基づいたアドバイス及び意見交換により、職員の接遇に対する意識及び利用者サービスの向上を図ります。	7月 2月	1人 1人
普通救命(AED)講習	応急手当の重要性及び必要性、心肺蘇生法、AEDの取扱いを学び、緊急時の対応力向上を目指します。	7月 9月	3人 59人
人権研修	人権問題をテーマとした講演会等への参加や人権問題への対応等を学び、人権意識の向上及び職務遂行能力の向上を図ります。	7月 9月	1人 59人
レジオネラ感染予防研修 (各種派遣研修)	レジオネラ感染症予防のための知識を学びます。	5月	2人
スポーツファーストエイド講習会	自社のCPR & AEDインストラクターによる日本体育施設協会公認の講習会を実施しま	2月	5人



	す。		
語学力向上研修	主に文化事業部職員を対象とし英会話を中心とした実践的な研修を実施します。	6月	15人
接遇研修（職場研修）	接遇・対応の基本や応用を学び、利用者満足度の向上を図ることに加え、クレーム対応のスキル習得を目指します。	5月 10月	13人 39人
普通救命(AED)講習（職場研修）	応急手当の重要性及び必要性、心肺蘇生法、A E D の取扱いを学び、緊急時の対応力向上を目指します。	10月	52人
熱中症予防対策講習	熱中症に関する知識を高めることにより、熱中症の予防啓発、更には、発症した場合の迅速な対応など、公社職員及び施設利用者に対する安全確保を図ります。	5月	40人
コンプライアンス研修	企業の法令遵守と道德理念の理解を深めます。	7月 2月	1人 5人
防災訓練研修	災害時での対応力向上を目指します。	10月 3月	19人 16人
個人情報保護研修	プライバシーマークの規定に基づき、職員の採用時に実施するとともに、研修実施後に効果測定を行い、習得度を確認します。採用後も年1回、配属現場にて効果測定を実施します。	7月 9月	1人 59人
各種派遣研修	業務に関する専門な知識等を習得します。	4月	10人
トレーナー研修	自社のトレーナー認定制度に基づいた技術研修と効果測定を行い、トレーナーの技術水準の見える化とレベル向上を図ります。	4月	5人
ライフガード研修	独自のライフガードガイドラインに基づく、監視技術、救助技術等を向上するための研修を実施します。	10月	39人
インストラクター研修	自社コーチングサポート係によるインストラクター技術の平準化とレベル向上を図る研修を実施します。管理現場へ出張指導。	4月	8人
車椅子補助研修	車椅子での利用者に対する補助方法を学ぶ研修を実施します。	未実施	—

## その他実績報告

### 1 1万円以上の備品購入報告

備 品 名	数量	金額（税込）
紙幣計数機	1 台	¥ 71,280
コースロープ	5 本	¥ 225,775
電気ドリル	1 式	¥ 68,200
脱水機	2 台	¥ 1,339,800

上記備品は相模原市に帰属するものとします。

### 2 施設 P R 実績報告

実施内容	時 期
Facebook を運用し、事業の情報を随時公開しました。	4 月～3 月
子どもとお出かけ情報サイト「いこーよ」からの情報発信を行いました。	4 月～3 月
施設独自のホームページを新たに開設し、施設や事業の情報を公開しました。	4 月～3 月
神奈川新聞折り込みチラシにプール教室及び文化教室の情報を掲載しました。	4 月
じゃらんニュースに掲載されました。	5 月～6 月
近隣小学校においてプール利用啓発のチラシを配架しました。	5 月～6 月
タウンニュースに長期休所開けのプール再開の情報を掲載しました。	6 月
北公園でのアジサイ・ローズフェアで長期休所開けプール再開のチラシを配布しました。	6 月
タウンニュースに介護とマネープラン教室の情報を掲載しました。	7 月
タウンニュースに着付け教室の情報を掲載しました。	7 月
タウンニュースにプールスタンプラリーの情報を掲載しました。	7 月
公社が運営している他施設においてプール利用啓発のチラシを配架しました。	7 月
F Mさがみにてプール実施及びプールスタンプラリーの P R をしました。	7 月
タウンニュースにてプールに関する情報を発信し、P R しました。	8 月
テレビ東京系アド街ック天国にて取り上げられました。	9 月
幼稚園に配布しているフリーマガジン「あんふぁん」に掲載し、プールに関する情報を P R しました。	2 月
相模原 PR 冊子「FanFunFan」緑区版に掲載し、プールに関する情報を P R しました。	2 月
月間体育施設 2 月号に、施設内に設置しているデジタルサイネージでの情報発信について取り上げていただきました。	2 月

### 3 その他実施報告

実施内容	時 期
サークル情報紹介のポスターを掲載し、各サークル活動の情報発信を行いました。	4 月～3 月
使用済み切手を寄付しました。	4 月～3 月
北総合体育館・北公園との 3 施設で近隣施設協議会を実施しました。	4 月～3 月
W i F i を導入し、利用者の利便性向上を図りました。	6 月～3 月
市が実施するクールシェアに参加しました。	7 月～9 月
北総合体育館・北公園との 3 施設で協力し、近隣の清掃活動を実施しました。	12 月
施設予約システムの挿入	10 月～

### 今後における課題と要望

#### 1 日常的な管理運営に係る課題と要望

課 題	要 望	重要度 ( 1 ～ 3 )
施設周囲の樹木が高木化するとともに枯枝が多く、執行残の予算などで極力処理をしていますが、費用が嵩みすべて除去しきれない状況です。	現在の指定管理料ではすべて除去できる状態ではないこと、利用者の頭上に落ちる可能性もあることから、市においても対応をお願いします。	

#### 2 施設や設備の修繕・更新に係る課題と要望

課 題	要 望	重要度 ( 1 ～ 3 )
陶芸窯室扉の設置	陶芸窯室は、講習室を通らなければ入ることが出来ないため、講習室使用中でも窯への作品の出し入れができるよう扉の設置をお願いします。	
雨漏り修繕	雨漏りが原因と思われる屋上からの浸水がいまだにみられ、近年施設に大きな被害を及ぼしていることから、屋上部分の全面改修が必要です。	
プールサイド床修繕	スライダー下のコンクリート部分に水が溜まってしまう構造になっているため、この部分の修繕も必要です。併せて障害者プールサイドの床材（砂利を撒いたような材質）が剥がれ、利用者が歩行に困難を感じてい	

	るため修繕が必要です。	
地下駐車場「満空表示」システムの設置	地下駐車場は利用者が多く、すぐに満車になってしまうため、即時に正確に駐車状況を明示させるシステムの設置が必要です。	
センター正面不陸整備等修繕	センター正面のインターロッキングや通路が不陸状態であることから、修繕が必要です。	
ブラインド及びスモークフィルムの交換修繕	センター内のブラインドについて、壊れている箇所が多く見受けられます。また、スモークフィルムは劣化により剥がれるなどしている箇所が多く、修繕が必要です。	
ろ過機修繕	設置から年数が経っており、ろ過能力が低下していること、また、処理能力に見合ったろ過機が設置されていないことから、交換が必要です。	
大広間、談話室の畳表替え修繕	畳が経年劣化しているため表替えが必要と思われます。なお、大広間についてはフローリングへの転換により、柔軟な利用が可能となります。	
ロビー、多目的ルーム床修繕	結露等により全面にわたり剥離している状況です。応急処置をして対応していますが、根本的な修繕が必要です。	
ロビー照明修繕	ロビー水銀灯が経年劣化のため半分以上が点灯しない状況です。古い器具のため部品の調達が出来ません。塩素で劣化しているため点灯している箇所も近いうちに点かなくなる可能性があります。	
プールサイド照明修繕	1階プールサイドにある照明が経年劣化の影響で点灯しない箇所が多数あります。	
1階各更衣室壁修繕	経年劣化により部分的に壁が破損している状況です。	
非常用電源（蓄電池）修繕	有効期限切れ（2015年9月）のため交換が必要です。	

ウォータースライダー 修繕	経年劣化により、階段の床が剥離しています。 またスライダーチューブの一部から水漏れも発生しているため、早急な修繕が必要です。	
プールサイドのベンチ更新	1 階プールサイドにベンチがありますが、経年劣化により非常に痛んでいて早急な更新が必要です。	
2 階障害者プール窓枠修繕	監視員室のプール側窓が経年劣化のため錆びてしまっていて開かない状況です。	
サンデッキ腐食	1 階プールサイドから外に出られるサンデッキがありますが、床面が腐食しており現在開放していません。 要望が多くあるため全体的に修繕をする必要があります。	
採暖室扉、採暖室内窓下の壁	採暖室扉枠が歪んでしまっているため 1 つは取り外し、1 つが閉まったままとなっています。また採暖室の壁も破損しています。	
1 階プールサイドデジタル時計、アナログ時計修繕	時計の故障により時間がわかりづらいとの声を多数いただいております。多額の費用がかかるため市でデジタル時計、アナログ時計の修繕をお願いします。	
2 階障害者プール強制シャワー修繕	足元のシャワー水量が低下しています。配管やポンプ等の経年劣化によるものと思われます。	
プール天窓の修繕	プールの天窓の開閉ボタンが作動せず、容易に開閉ができない状態です。 夏場などは気温も上昇し、空気の入替が必要となるため修繕を希望します。	
泡消火設備の修繕	泡消火剤そのものは環境基準に適合したのですが、設備そのものが建設以来 20 年を経過し、配管からの染み出しなど老朽化に対応するよう消防設備点検で指摘を受けており、	

	修繕が必要でです。	
陶芸窯の更新	経年劣化によって、窯内部に亀裂が入っています。このまま使用するといつ崩れるか分からない状況のため、更新を希望します。	
冷凍機の分解修繕	配管の修繕は実施され冷房能力の向上は見込まれますが、依然として老朽化は進行しています。このため、更新又は分解修繕を希望します。	

### 3 その他の課題と要望

課 題	要 望	重要度 ( 1 ~ 3 )
トイレ便器の洋式化	各階にあるトイレの洋式への変更をお願いします。お客さまから多くの声があります。	

の数が多いほど急を要する重要な内容となっています。

## 収支

別紙「収支計算書」のとおり。

北市民健康文化センター収支計算書(令和元年度)

指定管理者名	北市民健康文化センター運営共同企業体(事業体)
--------	-------------------------

【指定管理業務に関するもの】

(税込、単位:円)

項 目	令和元年度予算	令和元年度決算額	差異	内訳
収入				
指定管理料	176,238,720	177,561,677	▲ 1,322,957	相模原市からの管理料
利用料金・使用料収入	64,128,240	46,895,672	17,232,568	利用料金
収入計 ①	240,366,960	224,457,349	15,909,611	

項 目	令和元年度予算	令和元年度決算額	差異	内訳
支出				
人件費	101,838,000	91,352,209	10,485,791	
給与・手当	33,827,000	29,492,968	4,334,032	常勤スタッフ(退職給付金含)
法定福利費	7,466,000	6,964,325	501,675	社会保険料事業主負担分
賃金	60,545,000	54,894,916	5,650,084	臨時職員賃金
施設管理経費	141,609,280	129,530,875	12,078,405	
旅費	5,400	0	5,400	打合せ等による旅費
消耗品費、消耗什器備品費	4,048,920	3,802,372	246,548	事務用・業務用消耗品購入費用
燃料費	25,920	17,828	8,092	ガソリン代等燃料費
印刷製本費	1,188,000	732,480	455,520	施設リーフレット印刷費用
光熱水費	65,306,520	54,407,760	10,898,760	電気料、ガス使用料、上下水道料
修繕費(精算)	9,813,000	9,921,665	▲ 108,665	施設、設備、物品修繕費用
通信運搬費	342,360	337,120	5,240	電話料、ファックス使用料
手数料	853,200	849,012	4,188	水質検査手数料、還付金振込手数料等
保険料	22,000	20,063	1,937	指定管理者賠償責任保険費用
委託料	50,121,720	48,996,903	1,124,817	第三者委託費用
使用料及び賃借料	1,137,240	879,642	257,598	社用車、複写機、フロアマット賃借料
広告料	126,360	335,400	▲ 209,040	施設PR広告掲載費
雑費	1,080	0	1,080	控除対象外消費税額等
公租公課	8,617,560	7,810,310	807,250	消費税納税相当額
支払負担金	0	80,520	▲ 80,520	施設予約システム経費
受託資産整備支出	0	1,339,800	▲ 1,339,800	脱水機購入費用
支出計 ②	243,447,280	220,883,084	22,564,196	
収支計 ③ (①-②)	▲ 3,080,320	3,574,265	▲ 6,654,585	

【自主事業の実施に関するもの】

項 目	令和元年度予算	令和元年度決算額	差異	内訳
収入				
自動販売機収入等	1,844,000	2,035,825	▲ 191,825	
自主事業収入	18,279,000	12,463,093	5,815,907	
その他収入	2,000	126,480	▲ 124,480	利息収入、ドライバー収入
収入計 ④	20,125,000	14,625,398	5,499,602	

項 目	令和元年度予算	令和元年度決算額	差異	内訳
支出				
人件費	0	0	0	
給与・手当	0	0	0	
法定福利費	0	0	0	
福利厚生費	0	0	0	
事業関連経費	10,729,680	8,212,742	2,516,938	
報償費	7,837,560	4,625,601	3,211,959	講師謝礼
消耗品費	655,560	688,579	▲ 33,019	事業用消耗品費
印刷製本費	119,880	119,800	80	事業チラシ印刷費用
光熱水費	0	10,422	▲ 10,422	ドライバー電気料
保険料	366,000	360,047	5,953	傷害保険料
広告料	824,040	584,780	239,260	事業PR費用
手数料・通信運搬費	0	7,773	▲ 7,773	講師謝礼振込手数料等
委託費	146,880	82,600	64,280	自主事業委託費用
使用料及び賃借料	779,760	844,968	▲ 65,208	体組成計リース料、事業用機器使用料
公租公課	0	888,172	▲ 888,172	消費税納税相当額
支出計 ⑤	10,729,680	8,212,742	2,516,938	
収支計 ⑥ (④-⑤)	9,395,320	6,412,656	2,982,664	

【その他】

項 目	令和元年度予算	令和元年度決算額	差異	内訳
本社管理経費 ⑦	6,315,000	5,474,322	840,678	

項 目	令和元年度予算	令和元年度決算額	差異	
収支合計 (③+⑥-⑦)	0	4,512,599	▲ 4,512,599	

※ 当社は税抜会計を行っているため、税込の収支予算書及び収支計算書は税込を想定した収支予算書及び収支計算書となっております。

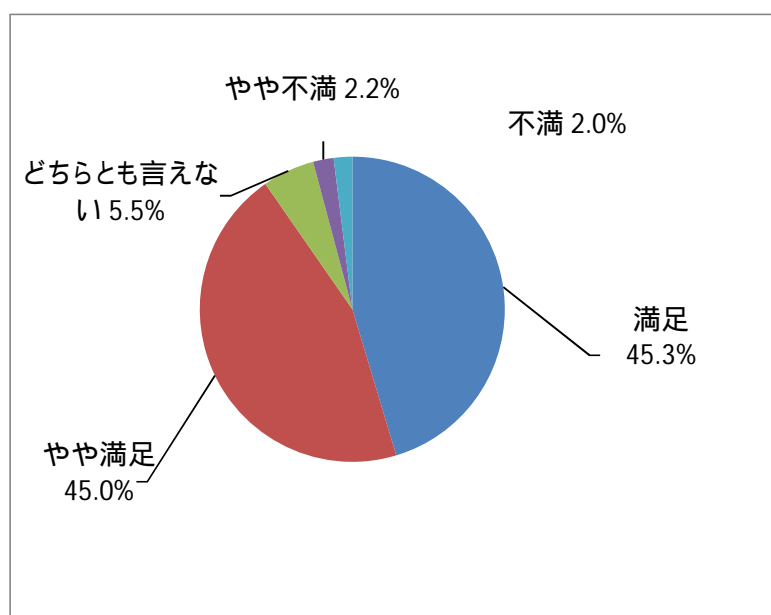
## 令和元年度北市民健康文化センター利用者満足度調査結果

- 1 目的  
本施設を利用するお客様の満足度やニーズを把握し、更なるサービスの向上を図る。
- 2 実施期間  
令和元年8月15日～10月8日(54日間)
- 3 サンプル件数  
507件
- 4 調査場所・方法等  
プール、浴室ほか、有料の会議室や無料の施設利用者にアンケート用紙、筆記用具を配布し、記入後に回収。  
各施設には用紙、筆記用具、回収箱を設置し、営業終了後に回収。  
回収のために直接ヒアリングも部分的に実施。

### 5 結果

#### 総合的な満足度

満足	230
やや満足	228
どちらとも言えない	28
やや不満	11
不満	10
総計	507



### 6 考察等

・総合的な満足度については「満足・やや満足」の割合が90.3%となり、前年度の89.9%を0.4ポイント上回り、目標値(90%)を達成することができた。また、「満足」と感じた人が、昨年度より0.8ポイント上昇したが、一方で「不満」とした人が、1ポイント上昇した。

・「不満」が上昇した原因は、休所期間の多さ・施設の老朽化・汚れなど多種多様と思われるが、長期休所については来年度についても粘り強く丁寧に説明していきたい。また、老朽化や汚れなどについては、できるものから少しずつ改善し、「不満」から「満足」に変わっていくよう施設管理に努めていきたい。



## 「北の丘 利用者満足度アンケート」集計結果

集計期間: 令和元年8月15日～10月8日

有効件数: 507件

### 設問1-1 年代

選択肢	回答数	割合
10代	81	16.3%
20代	1	0.2%
30代	40	8.1%
40代	63	12.7%
50代	46	9.3%
60代	116	23.4%
70歳以上	149	30.0%
無回答	11	-
総計	507	100.0%

n=496

### 設問1-3 お住まいの地域

選択肢	回答数	割合
緑区	277	59.3%
中央区	101	21.6%
南区	27	5.8%
市外	62	13.3%
無回答	40	-
総計	507	100.0%

n=467

### 設問2-1 利用頻度

選択肢	回答数	割合
ほぼ毎日	29	6.0%
週に数回程度	135	28.0%
月に数回程度	199	41.2%
年に数回程度	86	17.8%
はじめて	34	7.0%
無回答	24	-
総計	507	100.0%

n=483

### 設問2-3 利用歴

選択肢	回答数	割合
3か月以内	83	19.1%
3か月～1年程度	48	11.1%
1～5年程度	131	30.2%
5年から10年程度	84	19.4%
10年以上	88	20.3%
無回答	73	-
総計	507	100.0%

n=434

### 設問3 本日利用した施設(複数回答)

選択肢	回答数	割合
1階プール	234	48.8%
2階プール	24	5.0%
浴室	61	12.7%
多目的会議室	53	11.0%
講習室	29	6.0%
陶芸窯	14	2.9%
多目的ルーム	53	11.0%
娯楽室	14	2.9%
大広間	73	15.2%
その他	17	3.5%
無回答	27	-
総計	572	-
実人数	507	119.2%

n = 480

### 設問1-2 性別

選択肢	回答数	割合
男性	139	29.9%
女性	326	70.1%
無回答	42	-
総計	507	100.0%

n=465

### 設問1-4 職業

選択肢	回答数	割合
自営業	15	3.3%
会社員	47	10.3%
公務員	7	1.5%
生徒・学生	57	12.5%
パート・アルバイト	47	10.3%
主夫・主婦	171	37.5%
無職	85	18.6%
その他	27	5.9%
無回答	51	-
総計	507	100.0%

n=456

### 設問2-2 来館方法

選択肢	回答数	割合
徒歩	44	10%
自転車	91	20%
自家用車又は自動2輪	299	65%
電車、バス等	26	6%
無回答	47	-
総計	507	100%

n=460

### 設問2-4 一緒に来た方

選択肢	回答数	割合
家族	160	37%
友人	104	24%
一人	171	39%
無回答	72	-
総計	507	100%

n=435

設問4-1 プールの利用方法(複数回答)

選択肢	回答数	割合
遊泳	142	57.0%
水中ウォーキング	67	26.9%
水泳教室	40	16.1%
プールサービスプログラム	30	12.0%
子供を連れて水遊び	54	21.7%
その他	6	2.4%
無回答	258	-
総計	597	-
実人数	507	136%

n = 249

設問4-3 3か月以内に利用した他プール(複数回答)

選択肢	回答数	割合
市民健康文化センター	31	27.9%
総合水泳場	42	37.8%
小倉プール	25	22.5%
古淵鶴野森公園プール	5	4.5%
その他プール	27	24.3%
無回答	396	-
総計	526	-
実人数	507	117.1%

n=111

設問5-1 参加してみたい教室

選択肢	回答数	割合
プール教室	117	36.8%
スポーツ教室	104	32.7%
文化教室	71	22.3%
その他	26	8.2%
無回答	189	-
総計	507	100.0%

n=318

設問5-3 教室のスタート時間

選択肢	回答数	割合
午前(9時~11時半)	156	50.2%
午後(12時~14時半)	68	21.9%
午後(15時~17時半)	66	21.2%
夜間(18時以降)	21	6.8%
無回答	196	-
総計	507	100.0%

n=311

設問6 利用された施設の満足度

選択肢	回答数	割合
満足	204	45.1%
やや満足	173	38.3%
どちらとも言えない	46	10.2%
やや不満	18	4.0%
不満	11	2.4%
無回答	55	-
総計	507	100.0%

n=452

設問4-2 プールの利用目的(複数回答)

選択肢	回答数	割合
健康維持	107	46.3%
体型体質改善	21	9.1%
リハビリ	22	9.5%
仲間づくり	15	6.5%
レジャー	58	25.1%
教室参加	37	16.0%
その他	35	15.2%
無回答	276	-
総計	571	-
実人数	507	128%

n=231

設問5-2 教室の開催回数

選択肢	回答数	割合
1回(単発)	92	30.4%
4回コース(1か月)	97	32.0%
8回コース(2か月)	67	22.1%
12回コース(3か月)	47	15.5%
無回答	204	-
総計	507	100.0%

n=303

設問7 利用料金についての満足度

選択肢	回答数	割合
満足	218	45.5%
やや満足	151	31.5%
どちらとも言えない	75	15.7%
やや不満	21	4.4%
不満	14	2.9%
無回答	28	-
総計	507	100.0%

n=479

設問8 職員の接遇(対応)についての満足度

選択肢	回答数	割合
満足	295	59.6%
やや満足	133	26.9%
どちらとも言えない	53	10.7%
やや不満	10	2.0%
不満	4	0.8%
無回答	12	-
総計	507	100.0%

n=495

設問10 総合的な満足度

選択肢	回答数	割合
満足	230	45.3%
やや満足	228	45.0%
どちらとも言えない	28	5.5%
やや不満	11	2.2%
不満	10	2.0%
総計	507	100.0%

n=507

設問11 センターを何で知ったか

選択肢	回答数	割合
広報さがみはら	183	40.8%
他の施設のポスター	12	2.7%
HP・FB	28	6.2%
施設の前を通った	105	23.4%
折り込みチラシ	3	0.7%
友人・知人の紹介	91	20.3%
その他	27	6.0%
無回答	58	-
総計	507	100.0%

n=449

設問13 HP・フェイスブックの認知度

選択肢	回答数	割合
HPは知っている	158	37.4%
FBは知っている	4	0.9%
両方知っている	22	5.2%
知らなかった	239	56.5%
無回答	84	-
総計	507	100.0%

n=423

設問9 施設の管理状態についての満足度

選択肢	回答数	割合
満足	194	39.3%
やや満足	180	36.4%
どちらとも言えない	80	16.2%
やや不満	25	5.1%
不満	15	3.0%
無回答	13	-
総計	507	100.0%

n=494

設問12 「運営共同企業体」の認知度

選択肢	回答数	割合
知っている	156	35.4%
知らなかった	285	64.6%
無回答	66	-
総計	507	100.0%

n=441

設問14 平成28年に愛称が変わったことを知っているか

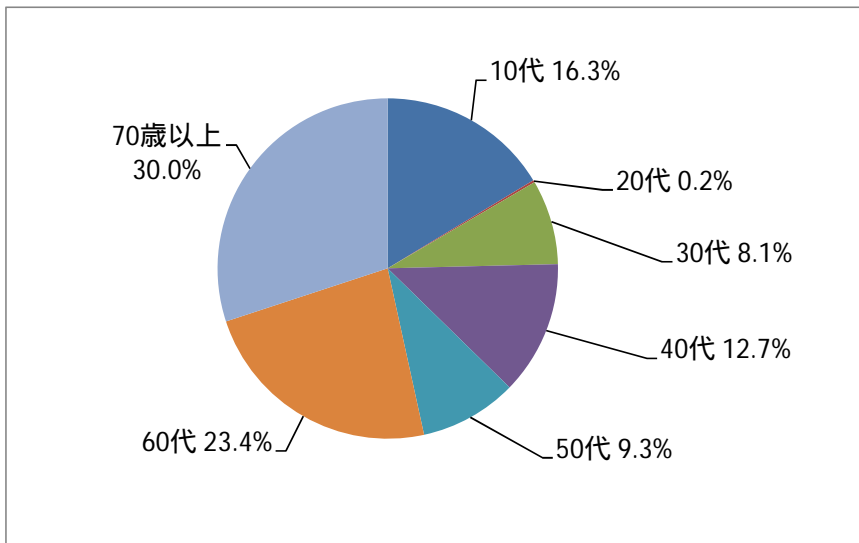
選択肢	回答数	割合
知っている	287	65.1%
知らなかった	154	34.9%
無回答	66	-
総計	507	100.0%

n=441

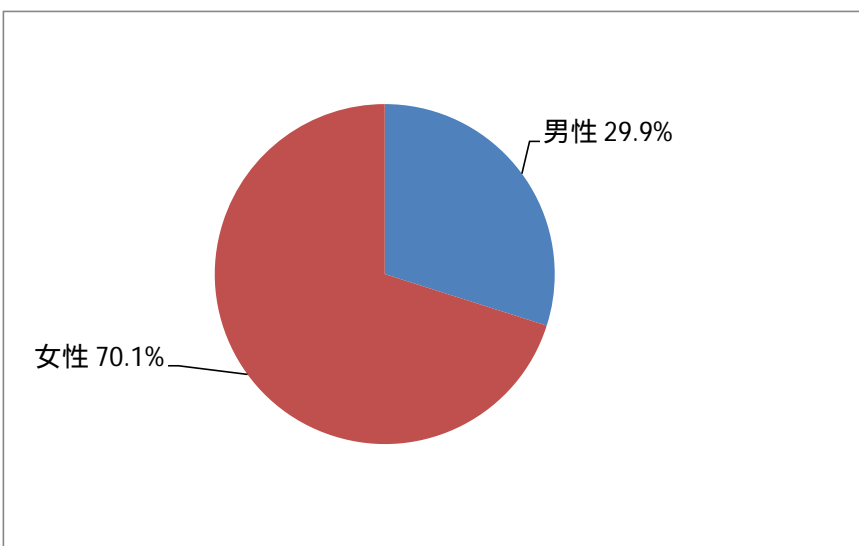
## 北市民健康文化センター利用者アンケート結果集計グラフ

グラフの割合は無回答を除いたもの

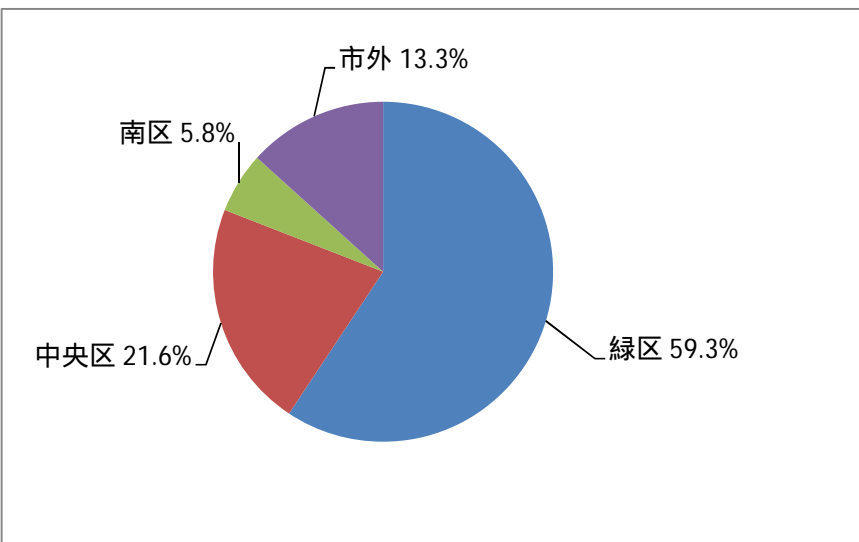
### 設問1-1 年代



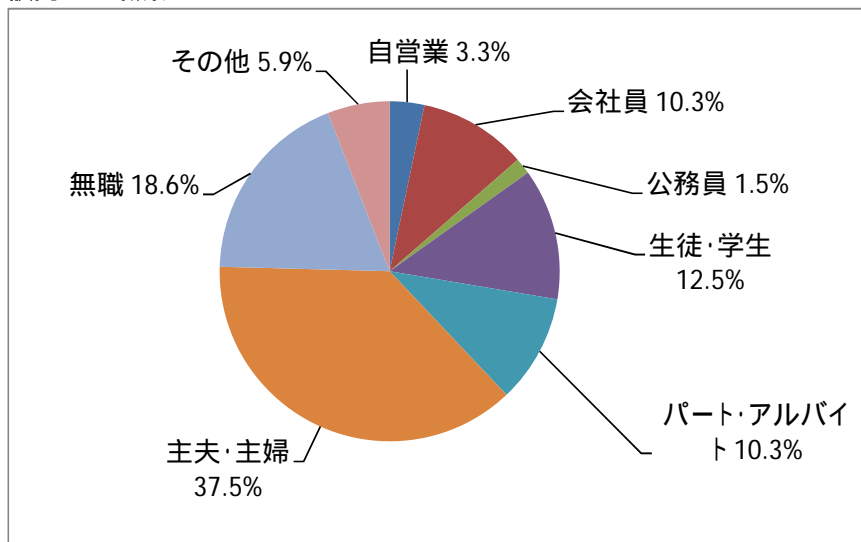
### 設問1-2 性別



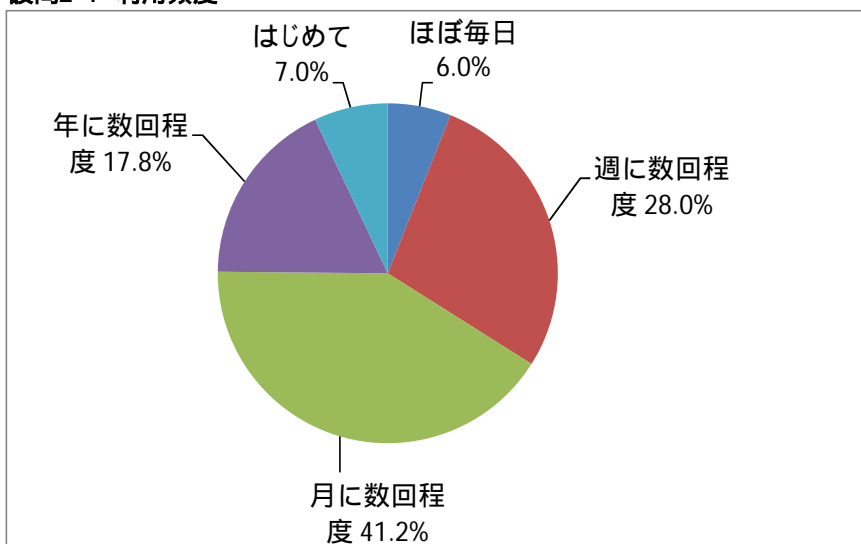
### 設問1-3 お住まいの地域



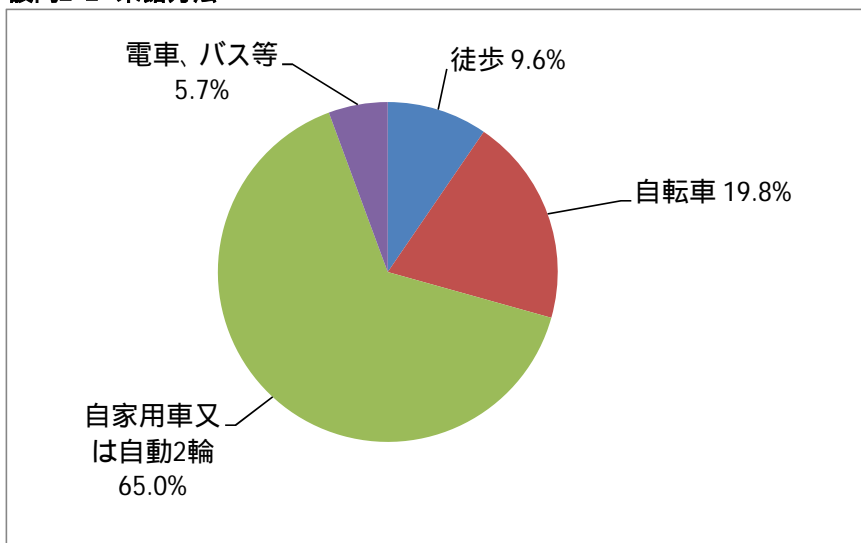
#### 設問1-4 職業



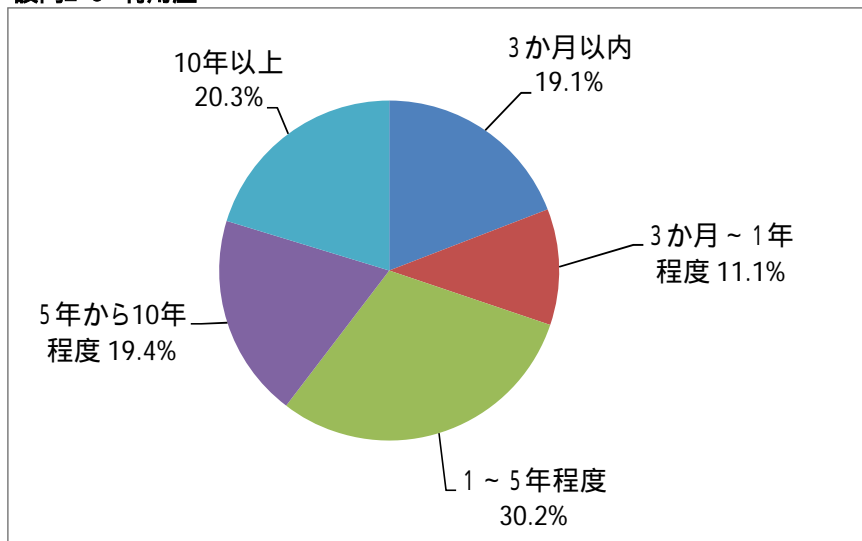
#### 設問2-1 利用頻度



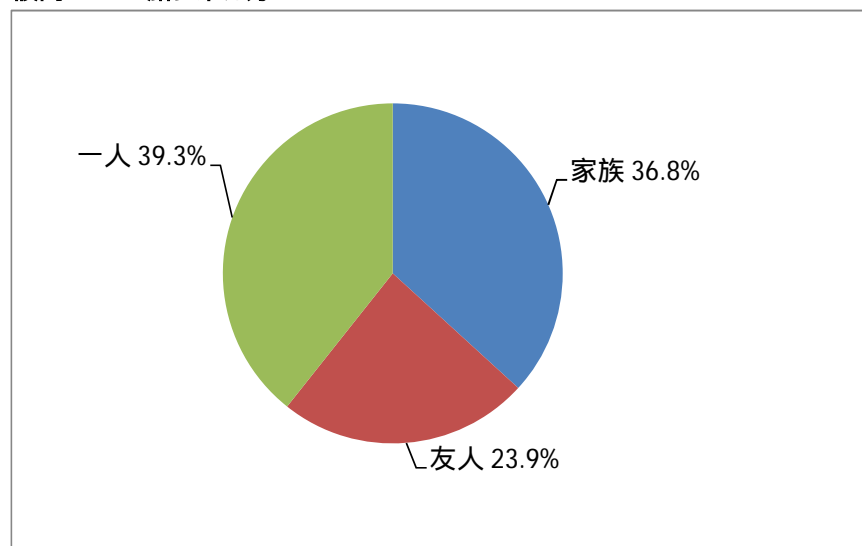
#### 設問2-2 来館方法



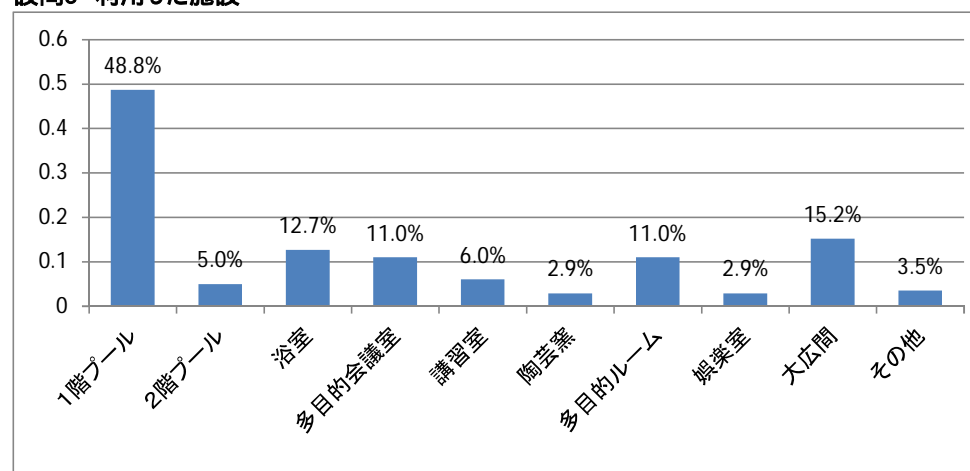
### 設問2-3 利用歴



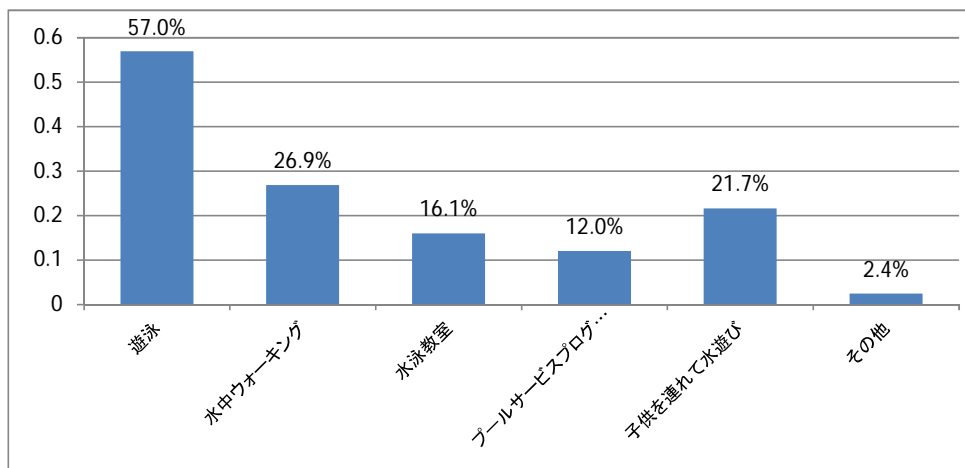
### 設問2-4 一緒に来た方



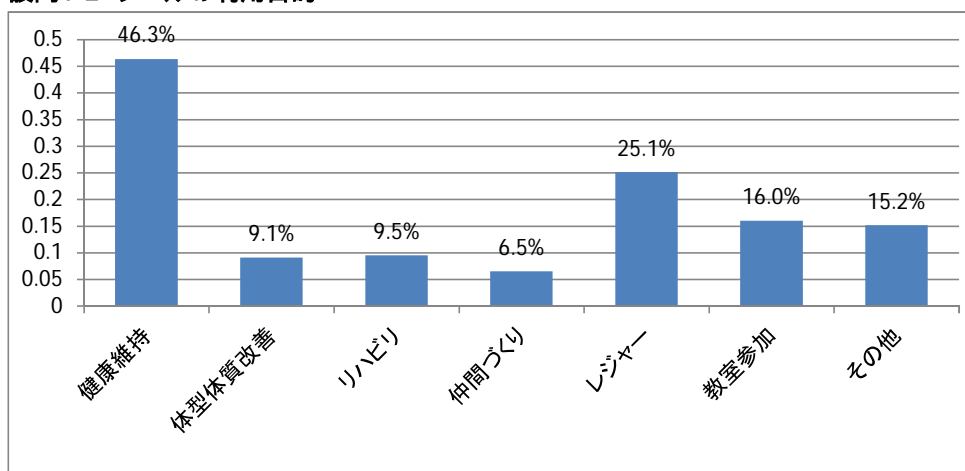
### 設問3 利用した施設



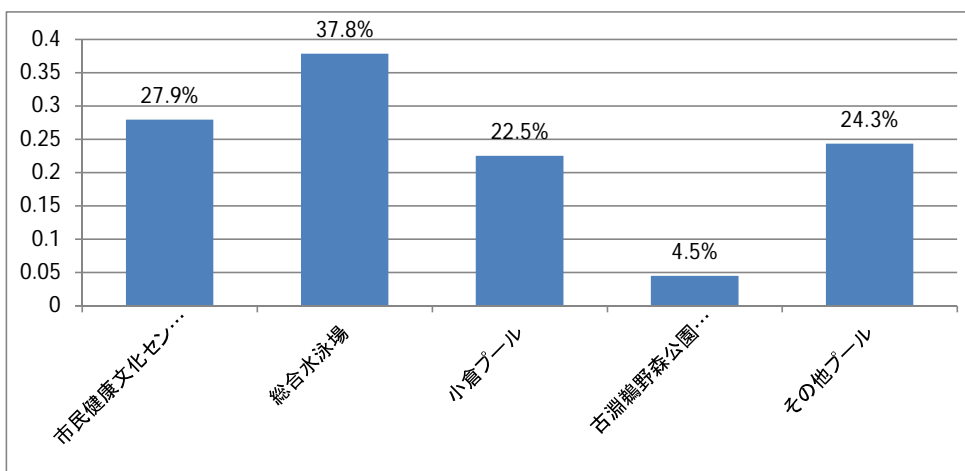
#### 設問4-1 プールの利用方法



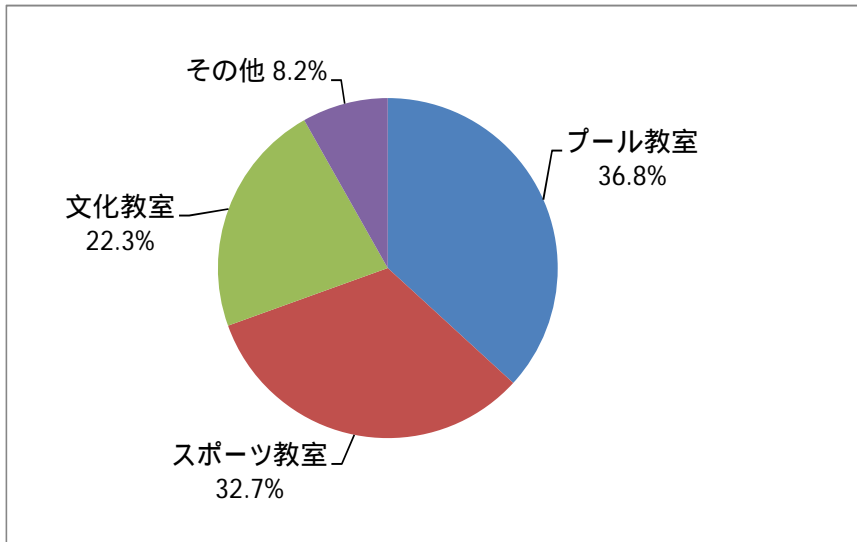
#### 設問4-2 プールの利用目的



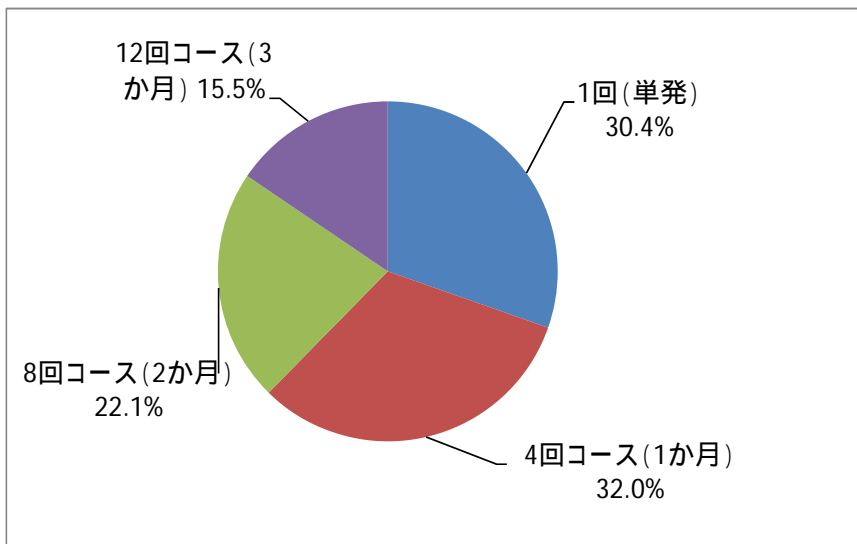
#### 設問4-3 当センター以外でここ3か月で利用した施設



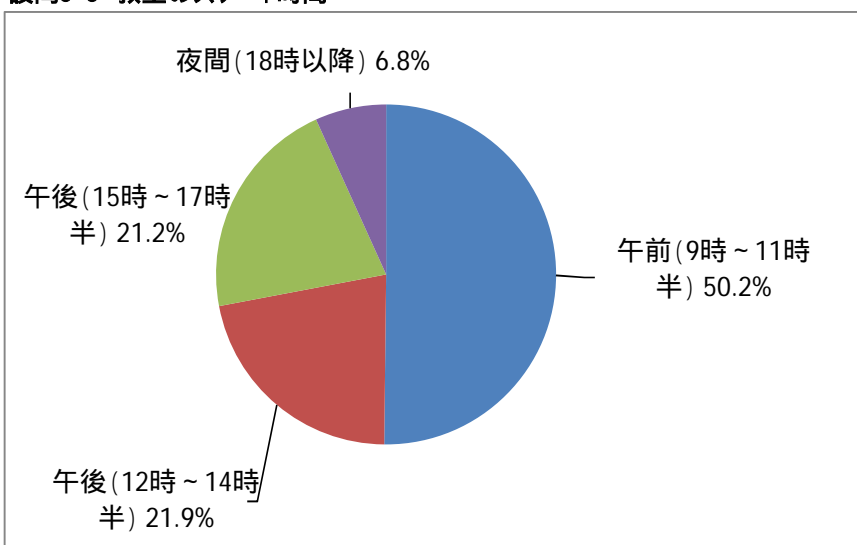
設問5-1 参加してみたい教室



設問5-2 教室の開催回数

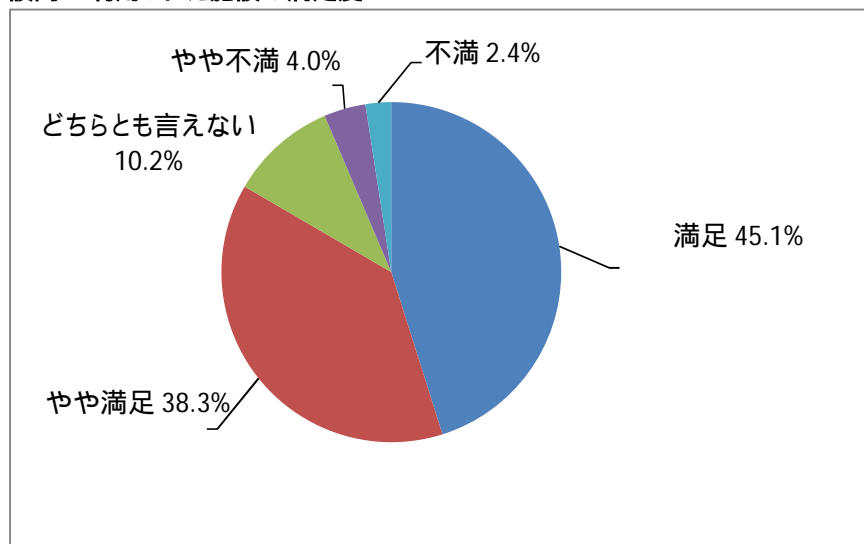


設問5-3 教室のスタート時間

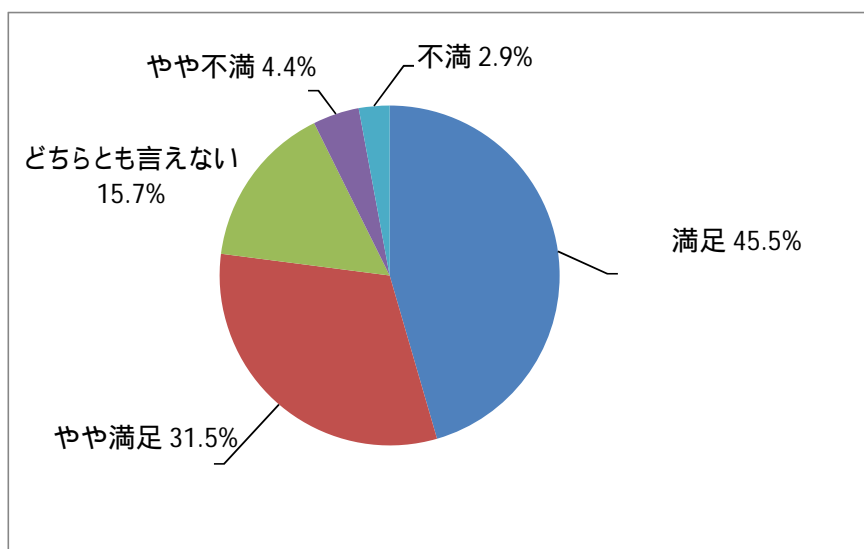




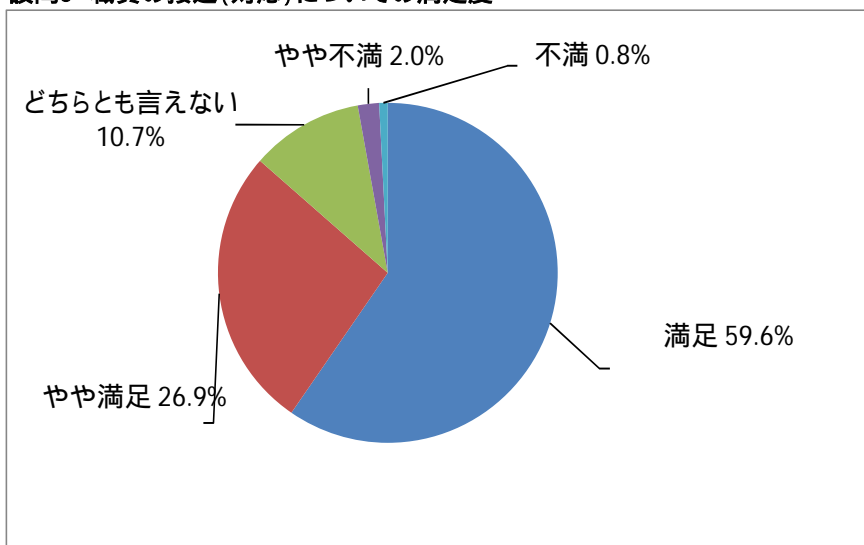
設問6 利用された施設の満足度



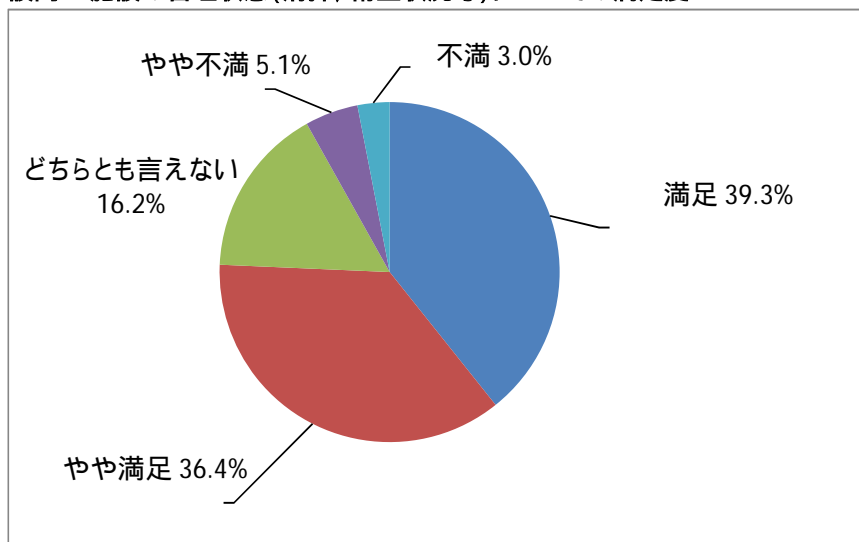
設問7 利用料金についての満足度



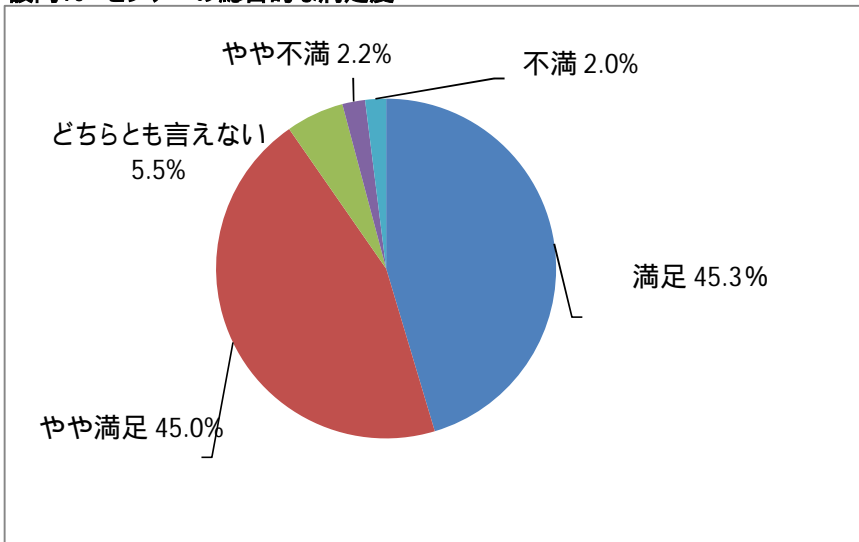
設問8 職員の接遇(対応)についての満足度



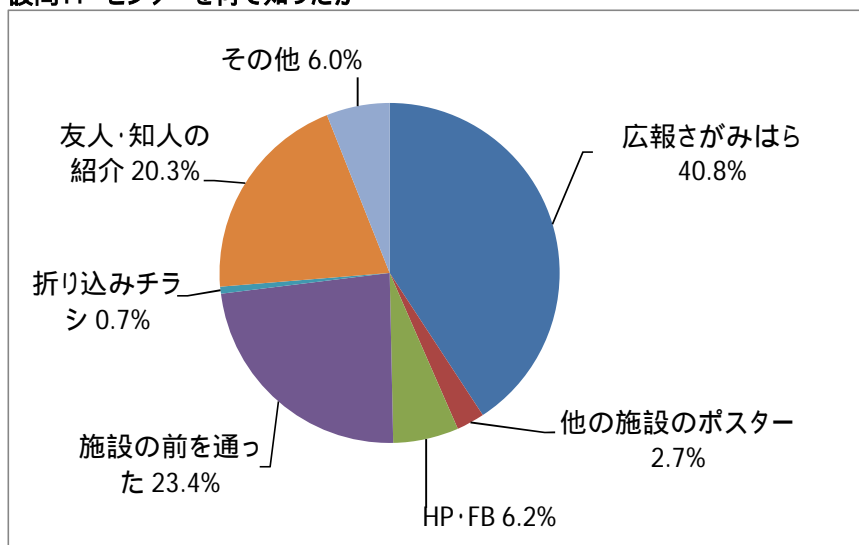
設問9 施設の管理状態(清掃、衛生状況等)についての満足度



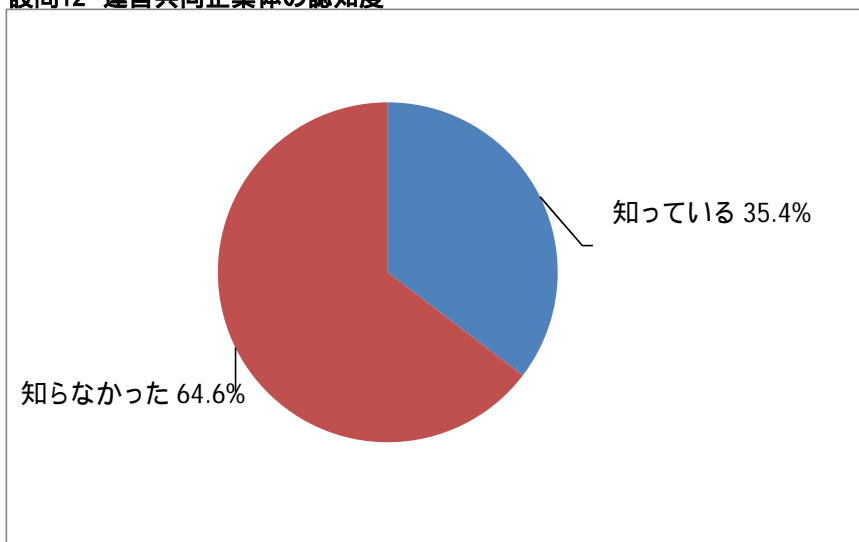
設問10 センターの総合的な満足度



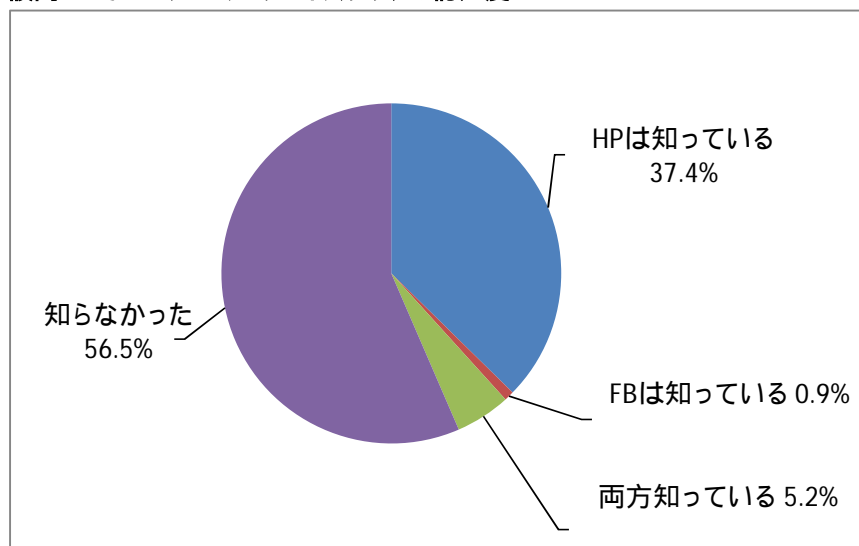
設問11 センターを何で知ったか



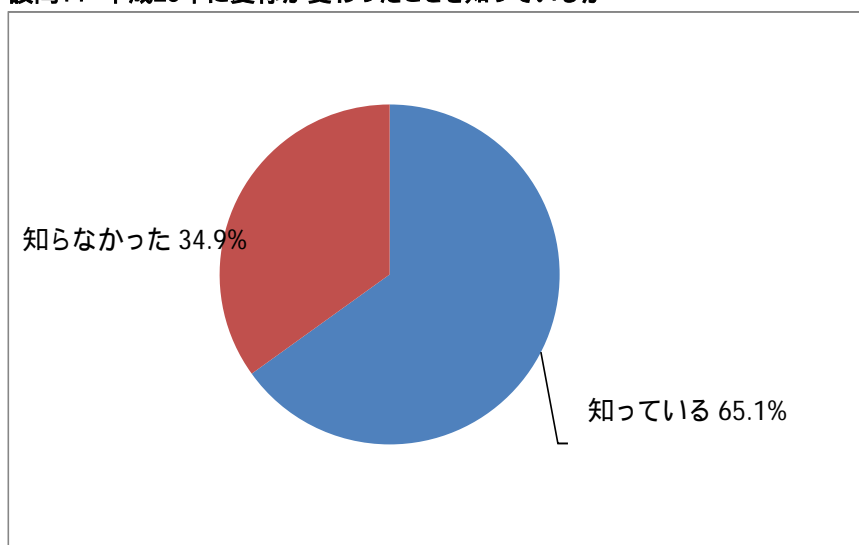
設問12 運営共同企業体の認知度



設問13 ホームページ・フェイスブックの認知度



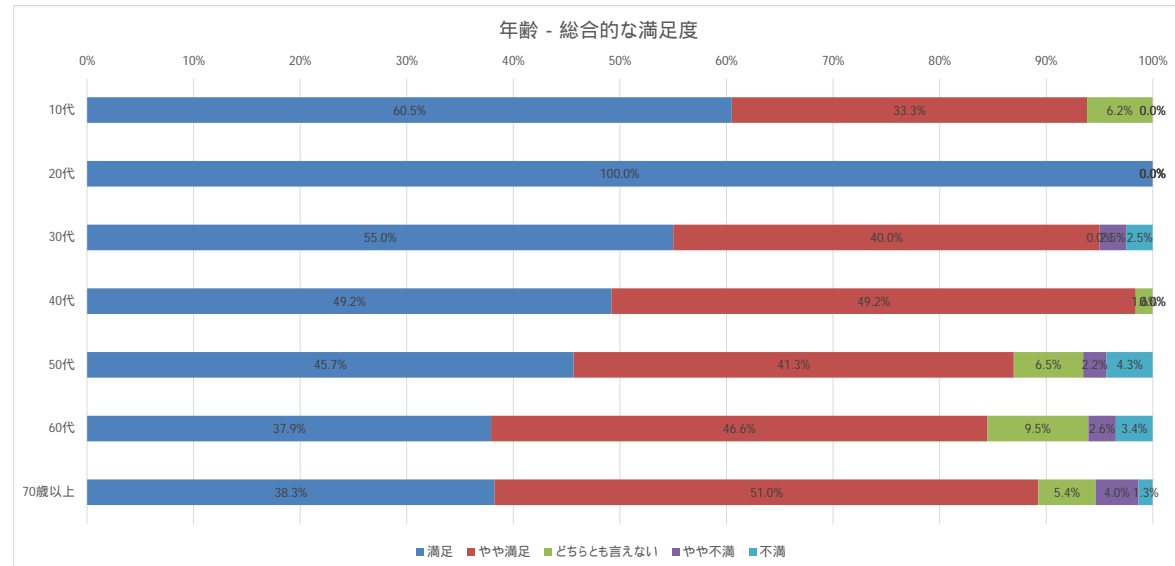
設問14 平成28年に愛称が変わったことを知っているか



## 満足度調査結果クロス集計分析

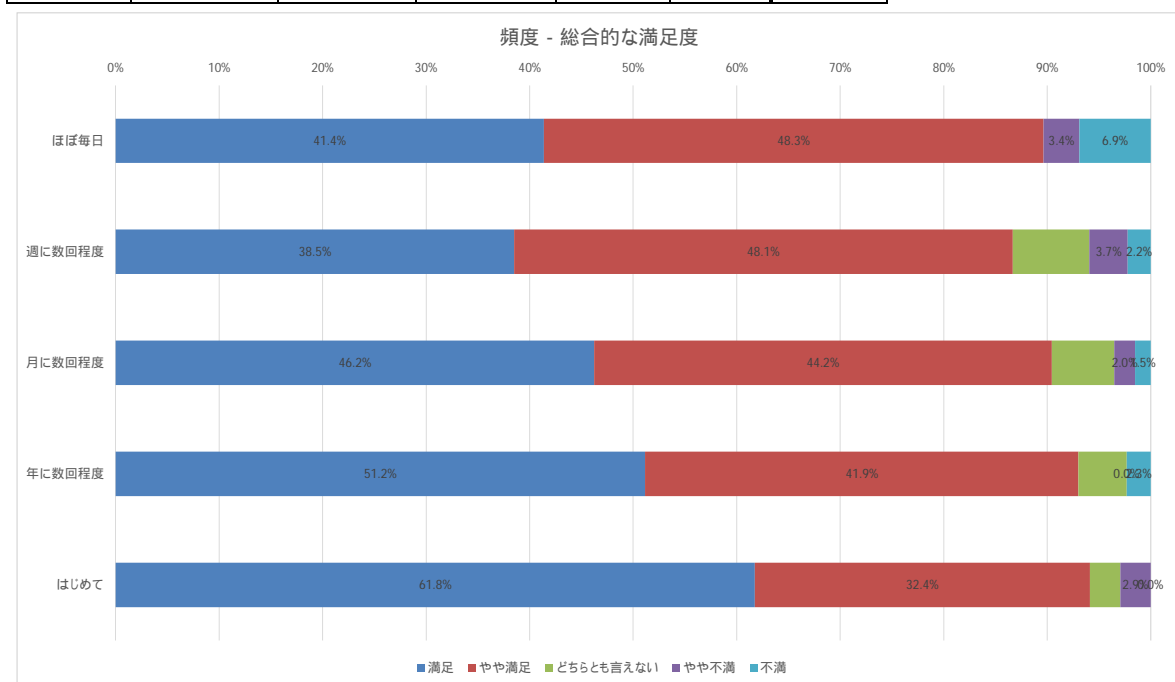
【年齢 - 総合的な満足度】

	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	総計
10代	60.5%	33.3%	6.2%	0.0%	0.0%	81
20代	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1
30代	55.0%	40.0%	0.0%	2.5%	2.5%	40
40代	49.2%	49.2%	1.6%	0.0%	0.0%	63
50代	45.7%	41.3%	6.5%	2.2%	4.3%	46
60代	37.9%	46.6%	9.5%	2.6%	3.4%	116
70歳以上	38.3%	51.0%	5.4%	4.0%	1.3%	149



【頻度 - 総合的な満足度】

	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	総計
ほぼ毎日	41.4%	48.3%	0.0%	3.4%	6.9%	29
週に数回程度	38.5%	48.1%	7.4%	3.7%	2.2%	135
月に数回程度	46.2%	44.2%	6.0%	2.0%	1.5%	199
年に数回程度	51.2%	41.9%	4.7%	0.0%	2.3%	86
はじめて	61.8%	32.4%	2.9%	2.9%	0.0%	34



【年代 - 利用施設】

	1階プール	2階プール	浴室	多目的会議室	講習室	陶芸窯	多目的ルーム	娯楽室	大広間	その他	総計
10代	88.6%	11.4%	2.9%	1.4%	0.0%	0.0%	4.3%	0.0%	5.7%	1.4%	70
20代	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1
30代	87.5%	10.0%	5.0%	5.0%	0.0%	0.0%	5.0%	0.0%	5.0%	7.5%	40
40代	81.0%	0.0%	3.2%	7.9%	1.6%	3.2%	3.2%	0.0%	0.0%	3.2%	63
50代	32.6%	2.2%	10.9%	15.2%	8.7%	2.2%	15.2%	0.0%	23.9%	8.7%	46
60代	30.1%	2.7%	10.6%	18.6%	5.3%	1.8%	15.0%	4.4%	23.0%	1.8%	113
70歳以上	24.3%	4.9%	26.4%	11.8%	11.1%	6.3%	15.3%	6.3%	19.4%	3.5%	144

【年代 - プールの利用目的】

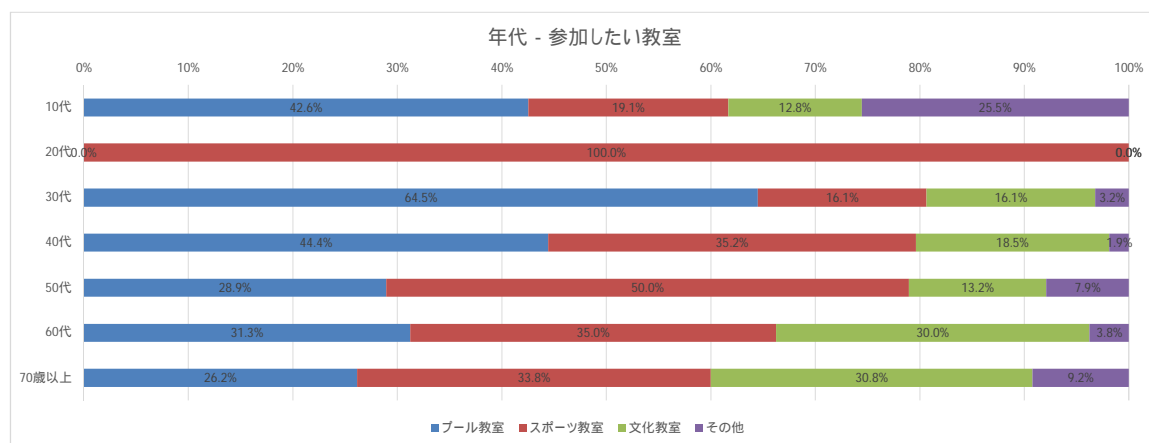
	健康維持	体型体質改善	リハビリ	仲間づくり	レジャー	教室参加	その他	総計
10代	23.5%	5.9%	3.9%	19.6%	17.6%	3.9%	45.1%	51
20代	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	1
30代	25.0%	3.1%	9.4%	0.0%	34.4%	31.3%	12.5%	32
40代	30.0%	4.0%	0.0%	0.0%	50.0%	32.0%	4.0%	50
50代	56.3%	6.3%	12.5%	0.0%	43.8%	6.3%	0.0%	16
60代	82.1%	25.6%	17.9%	7.7%	5.1%	17.9%	0.0%	39
70歳以上	77.5%	10.0%	20.0%	5.0%	7.5%	2.5%	10.0%	40

【年代 - 利用した他のプール施設】

	市民健康文化センター	総合水泳場	小倉プール	古淵鶴野森公園	その他	総計
10代	28.1%	21.9%	31.3%	3.1%	34.4%	32
20代	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0
30代	28.6%	28.6%	21.4%	7.1%	28.6%	14
40代	36.4%	13.6%	45.5%	0.0%	18.2%	22
50代	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%	6
60代	25.0%	80.0%	10.0%	5.0%	5.0%	20
70歳以上	20.0%	66.7%	0.0%	6.7%	26.7%	15

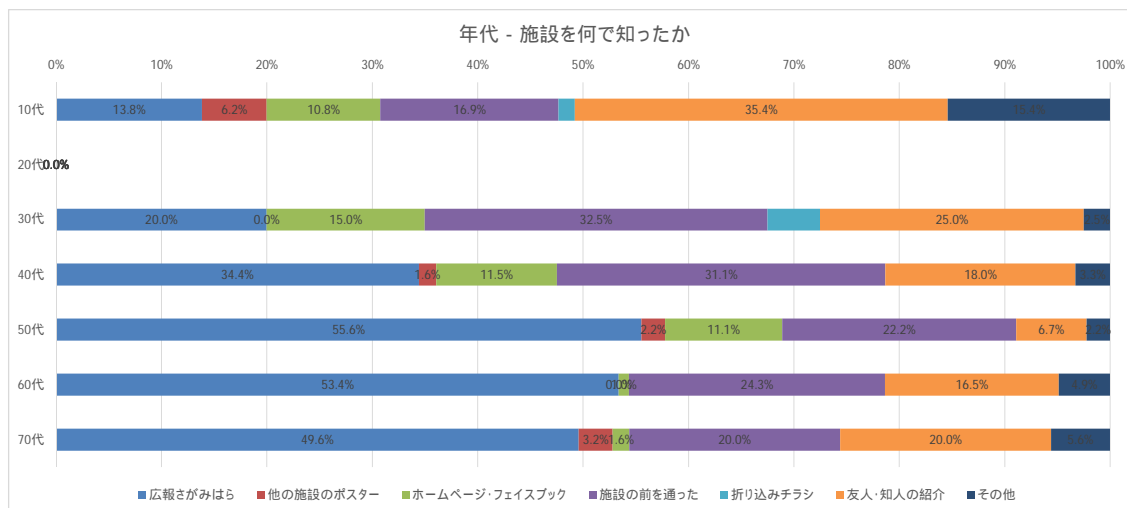
【年代 - 参加したい教室】

	プール教室	スポーツ教室	文化教室	その他	総計
10代	42.6%	19.1%	12.8%	25.5%	47
20代	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	1
30代	64.5%	16.1%	16.1%	3.2%	31
40代	44.4%	35.2%	18.5%	1.9%	54
50代	28.9%	50.0%	13.2%	7.9%	38
60代	31.3%	35.0%	30.0%	3.8%	80
70歳以上	26.2%	33.8%	30.8%	9.2%	65



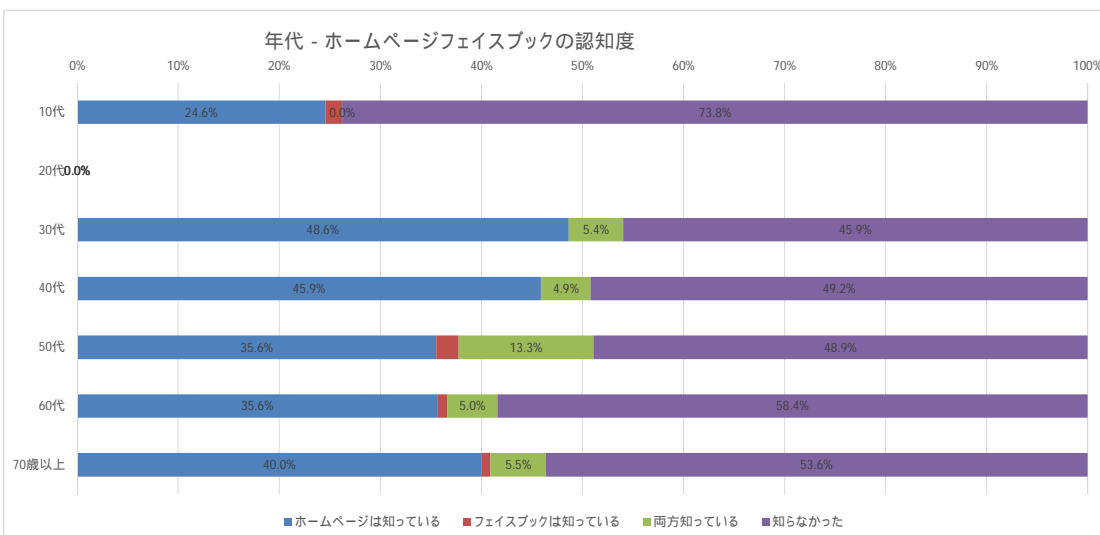
【年代 - 施設を何で知ったか】

	広報さがみはら	他の施設のポスター	ホームページ・フェイスブック	施設の前を通った	折り込みチラシ	友人・知人の紹介	その他	総計
10代	13.8%	6.2%	10.8%	16.9%	1.5%	35.4%	15.4%	65
20代	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0
30代	20.0%	0.0%	15.0%	32.5%	5.0%	25.0%	2.5%	40
40代	34.4%	1.6%	11.5%	31.1%	0.0%	18.0%	3.3%	61
50代	55.6%	2.2%	11.1%	22.2%	0.0%	6.7%	2.2%	45
60代	53.4%	0.0%	1.0%	24.3%	0.0%	16.5%	4.9%	103
70代	49.6%	3.2%	1.6%	20.0%	0.0%	20.0%	5.6%	125



【年代 - ホームページフェイスブックの認知度】

	ホームページは知っている	フェイスブックは知っている	両方知っている	知らなかった	総計
10代	24.6%	1.6%	0.0%	73.8%	61
20代	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0
30代	48.6%	0.0%	5.4%	45.9%	37
40代	45.9%	0.0%	4.9%	49.2%	61
50代	35.6%	2.2%	13.3%	48.9%	45
60代	35.6%	1.0%	5.0%	58.4%	101
70歳以上	40.0%	0.9%	5.5%	53.6%	110



クロス集計の分析

・総合的な満足度を年代別にみると、10代・30代・40代の満足度(「満足」と「やや満足」の合計)が非常に高い反面、50代以上ではやや不満、不満の占める割合が上昇している。  
 ・利用頻度別に見ると、週に複数回程度の方で5.9%、ほぼ毎日の方で10%以上の方がやや不満・不満と感じており、月に数回程度の利用者の割合が比較的高くなっている。  
 ・年代別の利用施設では、20代以下ではほとんどがプール利用であるのに対し、50代以降では各施設にまんべんなく散らばる結果となっている。  
 ・施設認知の手段としては40代以上の方は「広報さがみはら」が一番高く、次いで「施設の前を通りかかった」、「友人・知人の紹介」の順である。10代～30代の方も「友人・知人の紹介」からという回答が多く、口コミの効果は高いものがあることがわかる。

設問5 参加してみたい事業・教室について

意見内容
サッカー
しの笛教室
ジャノメミシン教室¥1000くらいで出来るもの
しょうぎ
スケッチ教室
ストレッチ・ヨガ
ズンバ・コンバット
ズンバ・ベリーダンス
ソーイング・ヨガ・あみもの・習字
ダイエット・ズンバ
ダンス、チア
ダンスや習字など(子供の)
ダンス教室
テニス教室
ドールペイント
トレーニング室
ねんどアート教室
ハーバリウム作り
パソコン・陶芸
バック作り、ねんどアート、絵画
ビーズアクセサリー教室
プールの他に健康教室か趣味
プール以外、今は教室に行っています。以前はプールに行っていました。又、水中ウォーキング等をしたいと思っています。
プール教室 (同意見計2)
ブリザーブドフラワーなど
ベイブレード教室
ホットヨガ
ボルダリング
やさしいヨガ教室(ポーズのきつくない)
ヨガ (同意見計14)
ヨガ(筋トレを兼ねた)
ヨガ・アクアビクス
ヨガ・エアロビクス
ヨガ・骨盤体操
ヨガをやりたいです
ヨガ教室・アクアビクス
ラグビー
ラベンダースティック
リズム体操・ヨガ
レジン・パッチワーク・ハワイアンキルト・手芸教室
運動系
泳ぎ方・個人レッスン(お世話になっている監視員の方と話してみたい)
泳法別教室・アクアビクス
英会話
花
絵てがみ
絵画(水彩)
革クラフト
楽しかった
簡単な(やさしい)ヨガ
筋力アップできる教室
健康体操 (同意見計11)
健康体操(ストレッチ・ヨガ)
健康体操、アクアビクス
健康体操、ねんどアート教室、ラベンダースティック作り教室

健康体操・ストレッチ & ヨガ
健康体操・ダンス
健康体操・ヨガ
健康美容ダンス
子どもの「プール教室」「英語教室」「体操教室」
子どもの水泳教室（同意見計2）
子どもの水泳教室抽選外れてしまったのでまたチャレンジします
子ども向けアート教室
子ども用プール教室(春・夏・冬休みなど)
子供のおえかき教室
子供の手品
子供向けの体操教室
手作り教室
習字・ヨガ
初級ギター教室。ぜひ参加します。よろしくお願いします。
書道
親子水泳
水に慣れる為の水泳教室
水泳泳法( クロール 平泳 背泳 バタフライ)の基本・健康麻雀教室
水泳教室
水泳教室・何かを作る教室
水中ウォーキング（同意見計5）
切り絵
太極拳
体に良い体操など
体操（同意見計2）
体操・ヨガ
着こなし、カラーコーディネート
陶芸（同意見計3）
編物教室
幼児が参加できる教室



設問6 利用した施設の満足度 やや不満・不満理由

意見内容	対応
あちこち修理して欲しい	老朽化により様々な箇所が破損・故障しており、対応に苦慮しているところです。対応できる部分は順次対応し、そうでない大規模な部分は市に要望を上げるとともに協議を行ってまいります。
イスの修理をお願いしたい	
お風呂打たせ湯がこわれている	
施設が汚い	
施設ぼろぼろ	
くぐりのやつが水出てなかったり、もう一つのきのこのふんすいもでていない！	
マシンの台数が少ない	
シャワーが固定式で使いづらい	
たたみのゴミがズボンにつく(ストレッチヨガ)	
脱衣所は熱すぎる	夏場故障してありました浴室の空調機を10月に修理いたしました。現在は快適に利用いただける状態です。
エアコンがこわれている。	
たたみ、床が汚れている。	畳や床につきましても老朽化のため、破損が目立つ状態となっておりますが、新しいゴザの引き直しや定期的なカーペット清掃で少しでも改善を図れるよう努めてまいります。
お風呂の時間が16時までは短い17時までにしてほしい	浴室の営業時間につきましては、一般の浴場との営業状況を考慮して相模原市が定めております。ご理解をいただければと思います。
時間が極めて短い24時間or22時まで	
時間が短い。22時、せめて20時	
浴室5時くらいまで使えるといい。	
お風呂途中で休憩スペースがない	浴室内の構造変更につきましては、指定管理者で対応することができないため相模原市へ要望としてお伝えするとともに、現状では更衣室での休憩をお願いいたします。
休みが多い事、健康維持につながらない	北清掃工場の蒸気供給停止により、温水プールを温める蒸気の供給が止まってしまったため長期休所を設けております。ご不便をおかけいたしますがご理解ください。
休館日が多すぎる	
プールの水が多い	プール水につきましては日々適正な水量を使用しております。
教室が終わった後の時間が忙しい(ドライヤーコンセント不足)脱水機ほしい。	今年度1階プールの営業再開までに男女更衣室に各1台ずつ設置する予定です。
脱水機があればいいな	
水泳の水分をしぼる機械が欲しい。	
せまい！	25mコースの限られた中で教室や小学生の利用もあり、できるだけフリーコースを確保するようコース配分をしております。ご不便をおかけしますがご理解ください。
泳ぐスペースが少ない	
娯楽室のスペースが小さい	構造変更につきましては、指定管理者で対応することができないため相模原市へ要望としてお伝えいたします。
プール更衣室のトイレが臭いのを改善してほしい	来年度から女子更衣室のトイレの芳香機の増設を予定しております。
カラオケ休みが多い長い	カラオケにつきましては、一般の利用者も休憩等で利用する大広間での実施ですので、利用者数の多い休日や夏休みには休みとさせていただきます。ご理解ください。

少し厳しいルールが少ないあぶない	利用者マナーに関しましては、見かけたり、お声があった際に注意をしてきたところですが、今後も啓発に力を入れてまいります。
〇〇(利用者名)が人をいじめる。こなくなった人はいっぱいいる(フロ)	
平日に利用しているのになぜ小学生がいるのか不思議です(子どもたちはプールであばれていることが見られる。ルールを教えるのも管理施設の責任だと思います	
静かに入りたいが大声での会話が多くてうるさい	
体を流さずに湯船に入る方がいて気分がよくない	
清潔で良かった	ありがとうございます。今後も皆さまが快適に過ごせる施設運営に努めてまいります。
駐車場がすぐうまってしまうのが少し難点です。このままで満足です	

設問7 利用料金についての満足度 やや不満・不満理由

意見内容	対応
1回500円以内にしてほしい	相模原市の公共施設として平成28年度に値上げをしましたが、維持管理費の増大や類似施設との比較など、使用料の見直しについては今後も常に課題として検討してまいりたいと考えております。
200円に戻してくれ	
どんどん高くなる	
プールの利用料金が高い	
プール入場とアクアの両方の料金が掛かる。	
何回も利用するにはもう少し安価が望ましい	
可能でしたら未就学児無料がいいです	
教室の参加料は年々値上がりしていて、長く続けているが少し残念に思う。	
公共施設なのでもう少し安価でも良いと思う	
高い	
高いです	
高くなってしまった。	
少し高いが1日料金なので良い	
少し値上げになりました。欠席の場合は返金してもらえれば	
昔から来ている身からすると、今は高くてなかなか行けないと思った。	
大人500円は少し高い	
大人料金も子どもくらいだと300円とかだともっと気楽に入れる。	
値上げされたため	
値上げ反対、年金生活のため	
年を追うごとに料金アップするのは気になる	
年金が少ない中で使用料の上がるのはどうか	
毎日プールに通いたい人にとって500円は高い。(1～2時間しか入っていない人にとって)	
浴室大人200円子ども100円だったのがよかった。	
利用時間が1～2時間の者に500円は高い。利用回数も減ってしまう。	
利用料が少したかいかもです。	
料金	
料金の問題	
高齢者は無料にして欲しい	

設問8 職員の接遇(対応)について やや不満・不満理由

意見内容	対応
インストラクターがやる気なし	プール施設として常にお客様の安全を第一にして対応していますが、いただいたご意見を貴重なものにとらえ、職員間で周知するとともに、今後もより一層皆様が快適に過ごすことができる接遇に努めてまいります。
プールの方は挨拶がありません。	
以前女子の更衣室の中に高齢男性が孫に渡す物があると入ってきた際そこにスタッフがいて何の注意もせず立っていたのにはあきれまな教育をしっかりとして下さい。	
無愛想・笑顔が無い	
人によって対応がちがう、統一して欲しい	
プールキャップを忘れた時レンタル出来る事を教えてもらえなかった	
注意するところはプールサイドに降りてきて利用者目線をお願いします。誰に何を注意しているのかわからない	夏季などの利用者数の多い場合は、特に力を入れて安全確保に努めておりますため、危険な行為があった際には全体を見渡せる監視台から注意しております。特定の方に注意するには伝え方にも気を付けてまいります。
陶芸窯の入・出でももう少しゆ通的にしてほしい、時間をはやめてほしい。	原則午後5時からの利用となっておりますが、入れ替え前の利用がない際に対応できる職員がおりましたら対応している状況です。優先的に他の業務をしている際などには対応できない場合もございますのでご理解ください。
売店の終わりが早い	売店の営業は横北友の会が行っておりますため、ご意見を売店担当者にお伝えします。
利用者の割に多いのでは？	プール施設のためお客様の十分な安全確保に努めておりますので、利用者の増減に関わらず職員を配置しております。
ときどきよごれている(特に床)	日常清掃には引き続き力を入れてまいります。
愛想笑い	より良いお客様対応のため笑顔での対応を心がけております。
皆様笑顔で頑張っている	ありがとうございます。今後もそのようなご意見をいただけるよう努めてまいります。

設問9 施設の管理状態(清掃・衛生状況)について やや不満・不満理由

意見内容	対応
あちこちぼろぼろ	開館20年が経過しており、年々老朽化が激しくなっておりますので故障対応には苦慮しております。優先順位をつけて対応しておりますが、抜本的な改修に向け引き続き市と協議をしてみたいと考えております。
老朽化がみられる	
はっきり言ってボロい	
古い	
トイレの修理、シャッターの修理が遅い	
流れるプール	
トイレが臭い	夏季のトイレに関しては、利用者が多く定期的な清掃や消臭剤の設置により環境改善に努めております。来年度からは女子更衣室の芳香機の増設を予定しております。
プールのトイレが臭う	
汚い尿のにおい	
夏休みなど子どもの利用が多い時は、トイレなど臭いがあることがあって少し不快に思う。	
カーベットの汚れ	定期的にカーベットの清掃を行っておりますが、施設の経年劣化による汚れについては、市と協議をしてみたいと考えております。
カーベットの汚れがめだつ	
シャワーカーテンがカビだらけ	シャワーカーテンなどの簡易な備品の更新は今回のご意見を踏まえて対応してまいります。
シャワールームのカーテンカビが生えている	
シャワー室カビっばい。トイレが匂います。	
シャワー室に黒カビが	
更衣室かび臭い	
たたみ	経年劣化により畳の老朽化が激しく、上からゴザを引いたりテープで補強したりと処置をしております。談話室の畳の上のゴザについては今年度更新しましたが、大広間は規模が大きく対応が困難な状況です。
たたみ上敷きがきたらしい	
畳の部屋がガムテープで段差あり。	
ロッカールームが臭う、ごみがたくさん落ちていた	更衣室にも男女それぞれ芳香機を設置し、環境維持に努めております。引き続きスノコなど更衣室内の清掃に力を入れてまいります。
生臭い匂いがする(ロッカールーム)	
プール後の着がえる部屋での床のしめり気がとても気になりました。	プールの青カビについては高圧洗浄機を使い、清掃を実施しました。
プールの床の青かびなど	
プールは古いのでこんなもんですか	
もっと清掃をきちんとして欲しい	清掃には力を入れておりますが、施設の経年劣化による汚れについては、市と協議をしてみたいと考えております。
汚れ、そうじ	
カビなどが多い。髪の毛多い	
ロッカーのカギの故障がときどきある	ロッカーの鍵につきましては、部品がある場合には順次対応しておりますが、ケーシング側の故障になってしまうとすぐに対応できない場合がございます。
更衣室のロッカーが狭い	ロッカーの更新につきましては市に要望としてお伝えします。
ウォーキングコースを他のプール同じで別にしてほしい	当センターのプールは25mプール以外には流水プールと幼児プールとなっており、他プールにウォーキングコースを設置できない状態です。ご理解ください。

トイレがウォシュレットじゃない。	トイレのウォシュレット設置については実施する箇所を検討いたします。
プールの水が少しくたなかった	プール利用者数の推移を確認しながら、水質の維持には努めてまいります。
ヨガシートが汚れている	汚れが目立つ場合清掃しております。
申込みの往復はがきを窓口で直接受付出来るように	プールや体操教室につきましては参加者が多く、抽選となってしまう場合もあるため、期間を決めての往復はがきでの申し込みとさせていただきます。今後、今回のご意見も踏まえ、受付体制については検討いたします。
清掃時間が開始直前	清掃箇所が多く、開館までにすべての部屋の清掃を完了させることができないため、ご理解ください。
多目的ルーム扇風機一台増を要望したが未達成	他の利用者の方からの日々のご意見を把握しながら、来年度検討いたします。
男用風呂ネット掛けがこわれています	対応できる部分について対応いたします。
昼食出来るところ	過去に何度かレストランを入れていた経緯がございますが、採算が合わずすべて撤退となりました。食堂、カフェの設置につきましては現在難しい状況です。
休みが多いのに故障がなあってない	当センターの長期休所は清掃工場からの蒸気停止に伴うもので、改修のための休所期間ではないことをご理解ください。
長期の休みが辛い	
老朽化(イスetc)を直して下さい。	お客様からご要望のあった箇所については順次対応いたします。
バンドエイドが浮いてなくてきれい	ありがとうございます。今後とも快適な施設となるよう環境維持に努めてまいります。
まあきれい	

設問10 総合的な満足度 やや不満・不満理由

意見内容	対応
あちこち修理して下さい	老朽化により様々な箇所が破損・故障しており、対応に苦慮しているところで、対応できる部分は順次対応し、そうでない大規模な部分は市に要望を上げるとともに協議を行ってまいります。
老朽化がみられる	
施設が古い	
水のみ機、時計等こわれたものが直らない	
きたない	夏季のトイレに関しては、利用者が多く定期的な清掃や消臭剤の設置により環境改善に努めております。来年度からは女子更衣室の芳香機の増設を予定しております。
夏シーズンや大入り満員の際は、トイレ内がヒドイ悪臭になる、人手を増やして清潔にして下さい	
プールの料金を利用時間で設定して欲しい	相模原市の公共施設として平成28年度に値上げをしましたが、維持管理費の増大や類似施設との比較など、使用料の見直しについては今後も常に課題として検討してまいりたいと考えております。
プールを週3～4回利用したいが1回1～2時間で500円はきつい。料金を考えるとやはり回数は減ってしまう。もう少し安くならないでしょうか？	
プール利用料が高いプール・浴室・多目的ルームセット割引してほしい。	
利用料金が高い(講習の場合)	
高齢者250円はありがたい。	ありがとうございます。引き続き満足いただける施設運営を心掛けてまいります。
交通の便が悪い。(同意見全6件)	当センター近隣に専用駐車場を設けるスペースそのものが不足している現状でお客様にはご不便をおかけしております。夏場、特に混雑する日曜日には北部粗大ごみ受入施設を借り、臨時駐車場としております。今後も公共交通機関の利用促進を図るなど、駐車場不足に向けた取り組みを行ってまいります。
交通が不便、自転車も徒歩もダンプが多くてあぶない。	
夏休み期間中の駐車場が利用しづらい。	
車が満車でしたが、順番待ちの列がどのようになっているのかわからず何回も行きました	
地下駐車場が狭い、外からは遠い	
地下駐車場が最近いっぱい停められなくて少し困っているので	
駐車場が不便。地下が満車の時、外は遠い。	
バスを増やしてほしいです	当センター前に停車するコミュニティバス「せせらぎ号」は運行継続条件をクリアし、継続が決定しております。当センターも引き続きコミュニティバスの利用促進に努めてまいります。
休みが多い	当センターの長期休所は清掃工場からの蒸気停止に伴うもので、改修のための休所期間ではないことをご理解ください。
休みが多いのだけで後は満足(修理で仕方ないとは思っていますが)	
カラオケは土、日、祭日休みは理解出来ない。	カラオケにつきましては、一般の利用者も休憩等で利用する大広間で実施しているため、利用者数の多い休日や夏休みには休みとさせていただきます。ご理解ください。
プールのシャワーが水だけなところ	プールのシャワーにつきましては温水もご利用いただけます。
意味不明	利用方法などご不明な点がございましたら1階窓口にお越しいただき、お尋ねください。ご意見を真摯に受け止め、新規のお客様にも利用しやすい施設案内を心がけてまいります。
説明がなく他に何があるか解らない	
他にどんな事があるのかよく解らない	
いつもありがとうございます	ありがとうございます。引き続き満足いただける施設運営を心掛けてまいります。
とても優しく対応して下さい年寄は満足です	

自由意見

意見内容	対応
カラオケの時間を増やしてください(他3件)	カラオケにつきましては、一般の利用者も休憩等で利用する大広間で実施しているため、利用者数の多い休日や夏休みには休みとさせていただきます。ご理解ください。
5月と10月の休所日が高い。休所日はバス停の前のベンチが中にしまわれてしましますが、外に置いておいてもらえると助かります。	当センターの長期休所は清掃工場からの蒸気停止に伴うもので、改修やメンテナンスのための休所期間ではございません。今後も引き続き館内ポスターやホームページ上で周知を行ってまいります。盗難防止のために、休所日中は館内に保管しております。ご理解ください。
長い休みが多すぎです(他5件)	当センターの長期休所は清掃工場からの蒸気停止に伴うもので、改修やメンテナンスのための休所期間ではございません。今後も引き続き館内ポスターやホームページ上で周知を行ってまいります。
2Fのフロアでフリマを出店したのですがエアコンが入っていないのか大変暑かったです。PRもそこそこあまり人もこずちょっと残念なフリマでした。2Fの場合は出店料を半額にお願いしたい。エレベーターの搬入も大変でした。もう少し便宜をはかってもらいたい。	夏季については空調の故障により不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。夏季は利用人数も多くなり、通常通り1階での開催が困難なため、2階での開催としております。夏季のフリーマーケットについては料金、開催の有無も含め検討いたします。
あついでエアコンをもっと強くしてほしい。(他2件)	夏季については空調の故障により不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。浴室更衣室につきましては、今年度の11月に修繕が完了し現在正常に運転しております。
お風呂に刺青の人が入っています。(他1件)	当センターでは入れ墨が入っている方への利用制限はしていません。
アンケートの結果や意見やおれに対する答えを公表して下さい。伝わっているのかわからないのが無視されているのではと感じます。(他2件)	アンケートにご協力いただきありがとうございます。今回のアンケート内容及び回答につきましては、センター内にて見ることができる場所を設ける予定です。
水着の脱水機を希望します。(他4件)	今年度1階プールの営業再開までに男女更衣室に各1台ずつ設置する予定です。
オムツしている子どもが遊べるプールがほしい(他1件)	オムツが完全に外れていないお子様のプール利用は制限させていただいておりますが、2階障害者プール前通路にキッズスペースがございまして、そちらをご利用いただけますようお願いいたします。



ちょっとした軽食をとれる施設を作ってほしい(他1件)	過去に何度かレストランを入れていた経緯がございますが、採算が合わずすべて撤退となりました。食堂、カフェの設置につきましては現在難しい状況です。
大人向けカフェがあるとよい(子どもは焼きおにぎりの自販機楽しみにしてます)。入口までのバスが相模原駅からあるとよい(金属団地のバス停からは歩道が無くあぶない)	過去に何度かレストランを入れていた経緯がございますが、採算が合わずすべて撤退となりました。食堂、カフェの設置につきましては現在難しい状況です。現在、北の丘センターを停留所とする路線バスは、神奈川中央交通が運航する橋本駅南口を発着所とするコミュニティバスだけでございます。相模原駅を発着所とするバスコースの新設につきましては、所管する相模原市交通政策課にご要望をお伝えいたします。
講習室ロッカー移動を年2回にしてもらえると助かります。(他2件)	講習室ロッカーは希望の団体が増えた際は抽選となりますため、それを考慮して3か月ごとの入れ替えとしております。ご理解ください。
トイレのにおい(プール)が気になる(他1件)	夏季のトイレに関しては、利用者が多く定期的な清掃や消臭剤の設置により環境改善に努めております。来年度からは女子更衣室の芳香機の増設を予定しております。
パブリックの施設で有るのに、このネーミングは残念です。(他2件)	相模原市のネーミングライツ制度に基づき、契約金額を当該小学校の運営法人が市に支払い、その利用料が施設の維持管理費の一部に充当されております。「相模女子大学グリーンホール」と同様のものではございます。ご理解ください。
ホームページ・フェイスブック見方を知らない(他1件)	フェイスブックは登録が必要となりますが、ホームページにつきましては、スマホやご自宅にパソコンがある方でしたら、「LCA国際小学校北の丘センター」または「 <a href="http://www.s-kitanooka.jp/">http://www.s-kitanooka.jp/</a> 」と検索していただくと閲覧することができます。
毎月休館があるので清掃をしっかりやってほしい。シャワールームの壁、カーテンを特に(他1件)	日常清掃には引き続き力を入れて取り組み、シャワーカーテン等汚れが目立つ場所については順次更新いたします。
プールサイドの床がきたない。ベンチを早く直した方がいい。くぐりの石の水を出してほしい。もう一つのきのこふんすいも出してほしい。流水の水の中にあるプロペラみたいなのを回して流れを強くしてほしい。	開館後20年が経過しており、年々老朽化が激しくなっておりますので故障対応には苦慮しております。優先順位をつけて対応しておりますが、抜本的な改修に向け引き続き市と協議をしまいたいと考えております。
施設を建て替えてほしい(他2件)	相模原市に要望としてお伝えいたします。
ジャグジー塩素が強い気が目が痛い(他1件)	利用人数が多い際など水質が著しく悪化してしまう場合は塩素の投入量が多くなってしまうことがありますが、お客様の体調に支障をきたさないよう対応してまいります。
楽しくプールを使わせて頂いてます。お化粧してくる人をちゃんと注意してもらいたい。(他2件)	口頭での注意やポスター掲示も含めて、引き続きマナー啓発に努めてまいります。
自転車、オートバイで来る利用者も多いので駐輪場に屋根があれば良いと思う。急な雨でカッパ等を着るためにも…簡単な物でよい	屋根の設置には膨大な費用が必要となるため、現在では対応は困難となっております。
車社会の為駐車場の確保が最重要です。浴場の時間が16時で終わりですが、18時頃まで利用できないですか。サラリーマンの利用の便利を図る。	当センター近隣に専用駐車場を設けるスペースそのものが不足している現状でお客様にはご不便をおかけしております。今後も公共交通機関の利用促進を図るなど駐車場不足に向けた取り組みを行ってまいります。浴室の営業時間につきましては、一般の浴場との営業状況を考慮して相模原市が定めております。ご理解をいただければと思います。
地下の駐車場で満車で待っていると割り込んできて先に止めてしまうことがある。(他1件)	夏季の駐車場混雑時についてはお客様にはご不便をおかけしております。混雑解消のため対策を検討するとともに、混雑時には駐車場整理者を配置し案内を行ってまいります。
地下駐車場に入る時、坂で作業員が清掃をしているが危険を感じる。車は明るい所から暗いところに入る際作業員に気づかない時がある。	お客様の安全確保のため地下駐車場でも職員による巡回を行っております。職員間でも巡回の際には注意するよう周知いたします。

ストレッチヨガは12:30～ですが、そこから、おそうじ・机のかたづけをするので待っている人の列ができるので12:30には入れたらいいのと思う。	ストレッチヨガは13:00～の開始となっております。
ヨガ教室、とても楽しく参加させていただいています。できれば週2回か3回やっていただくと大変嬉しいのですが…。(他1件)	体操教室は一般貸室を会場としていることや、プール教室はコースを専有してしまうため、回数増についてはご希望に添えない部分もございますが、そのようなご意見も検討材料とさせていただきます。
ヨガ教室、半年ぐらい募集ナシで実行してほしい。(他3件)	教室の募集についていただいたご意見は、今後の教室計画の検討材料とさせていただきます。
プール教室が終わってから練習したいけれど完泳コースとウォーキングコースしかなくて自由に練習できるコースがほしいです。	朝9時からの教室に参加されているお客様でしょうか。教室終了後30分は練習時間とさせていただいておりますが、その後のコースでの練習についてはアクアビクスがあるため、フリーコースをご準備できない状況です。申し訳ございませんがプール教室終了後の練習については、再度利用券購入の上で流水プールなどをご利用いただけますようお願いいたします。
プール教室、小学生になればたくさんあるけど、3才からのクラスが少なくて毎回抽選に当たるか心配…。子供がとても楽しんでいるので出来れば長く通わせたい。下の子がいて家が近いのでココでの教室はとても助かります!!	ありがたいことに多くの申し込みをいただいている状況のため、抽選の結果外れてしまうこともございます。来年度からは親子スイミングという2歳6カ月から3歳6カ月までのお子様を対象とした教室も開催いたしますのでよろしければお申込みください。
アクアビクス楽しみにしています。もう少しハードでも良い。	沢山のお客様が参加されるため、個人のレベルに合わせることにには限界がございますが、ご要望については担当講師にお伝えいたします。
トイレはウォシュレット必須	トイレのウォシュレット設置については実施する箇所を検討いたします。
多目的近くのトイレ、洋式に入りたくて並んでいる人がいました。増やせると良い。	トイレの洋式化につきましては現在相模原市に要望しておりますが、引き続き要望としてお伝えしてまいります。
体操等の講習代が序々に値上がりしています。1講座500円位にしてほしい。以前は500円でした。	教室の料金設定についていただいたご意見は、今後の教室計画の検討材料とさせていただきます。
体操教室の内容がいつも一緒なので他の教室も入れてほしい。インストラクターも他の人を入れてほしい(他2件)	教室内容についていただいたご意見は、今後の教室計画の検討材料とさせていただきます。
教室がマンネリ。インストラクターが他にもいると良い。タダのカラオケ、囲碁は有料にすべき。	教室内容についていただいたご意見は、今後の教室計画の検討材料とさせていただきます。無料のカラオケ、囲碁については有料とした場合の利用の方法も含め、検討いたします。
竊だし、竊入れの時部屋の使用もないのに、時間にならないと入れさせてもらえないのはどうかしてほしい。(他1件)	原則午後5時からの利用となっておりますが、入れ替え前の利用がない際に対応できる職員がおりましたら対応している状況です。優先的に他の業務をしている際などには対応できない場合もございますのでご理解ください。
コンセントが使えるように	当センターでのコンセント利用は禁止としております。
たまあにプールの中ですべる。(ゆかのせい)	5～6月の長期休所期間に流水プール底の一部ペンキ塗り直しをしたため滑りがみられます。引き続き注意喚起を行ってまいります。
ティッシュ・サロンパスなどを捨てられるゴミ箱を1つは設置して欲しい。	当センターはごみは持ち帰りとしております。ロッカーは盗難防止のため、100円リターン式とさせていただいております。ご理解ください。
バスがもう少したくさん通っていたらいいのと思う	現在、北の丘センターを停留所とする路線バスは、神奈川中央交通が運航する橋本駅南口を発着所とするコミュニティバスだけでございます。相模原駅を発着所とするバスコースの新設につきましては、所管する相模原市交通政策課にご要望をお伝えいたします。
プールでの館内放送は女性の声でやって下さい。男性は通らない。	その日配置されている職員の業務の兼ね合いで男性が館内放送をする場合もございます。ご理解ください。
プールのお金を安くしろ！プールはとても良い！安くして	相模原市の公共施設として平成28年度に値上げをしましたが、維持管理費の増大や類似施設との比較など、使用料の見直しについては今後も常に課題として検討してまいりたいと考えております。
プールの職員の中にタオルを腰からぶら下げている方がいますが見ていてあまりいい印象がありません(ふんどしのようにみえます)やめてもらいたいです	身だしなみには気を付けてまいります。
フロでけんかうられて困る(女プロ)	利用者マナーに関しましては、見かけたり、お声があった際に注意をしてきたところですが、今後も啓発に力を入れてまいります。
ボディーソープがうすい薄めてますか？	通常のボディーソープを使用しております。
ロビー等にテレビがあるとよい	テレビの設置については検討いたします。

今の館長を代えて下さい。「だめな館長だ」	ご意見等ございましたら直接伺いますので、受付窓口までお越しください。
時間制限があるのは仕方のないことですが少し時間が短いかなと思います。その他はまんぞくです。	夏季の混雑を考慮して2時間制とさせていただいております。ご理解ください。
設問14は広報が何かにのりましたか？	掲載はございませんが当センターホームページや館内ポスターにて周知を行っております。
多目的ルームのしょうじがやぶれて気になります。	順次対応いたします。
無料のカラオケ・囲碁などは有料にし施設の管理費にあてるべき(他1件)	教室開催要望のご意見やカラオケ利用のお客様の要望も踏まえた上で検討してまいります。
服を着たままでも中で見学できたらうれしい。プール内でも軽食できるようにしてほしい。9月～6月までは、そうすれば子どもとずっと長く遊べる。それが出入自由にしてほしい。1回ではなく1日料金にとかにしてほしい。	衛生面も考慮したうえでプール内の食事を禁止しております。7、8月以外は時間制限がございませんので満足するまでご利用ください。
流れるプールを大きくしてほしい。流れるプールの出入口を少し増やしてほしい。図書室があってもいいかなと思います。	構造変更につきましては、指定管理者では実施ができませんので相模原市に要望としてお伝えいたします。
多目的ルームの予定(月単位)をホームページで確認していますが、このページがみつけない	ホームページ構成については検討いたします。
皆さんやさしくてとても満足しています。いつもありがとうございます。(他20件)	ありがとうございます。これからもお客様に親しまれる施設となるよう運営に努めてまいります。