

## 様式④:指定管理業務 事業評価書(市及び指定管理者作成)

施設名	東海市営温水プール		
施設所管課	教育委員会 スポーツ課(内614)		
指定管理者名	株式会社 コパン		
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日(5年目)		
前年度評価コメント (選定委員会付帯意見)	協定書や事業計画の内容に沿った適切な管理運営に取り組めている。光熱費の高騰が著しく、経営状況が厳しい中でも、自主事業の追加増設の対応で収支の改善に取り組めたことや利用者目線での対応により利用者満足度を高い水準で保てていることを評価する。	前年度総合評価	B

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	前年度評価
1 施設全般の管理運営に関する業務				
(1) 職員配置	基準に基づき、適切な人員配置がされたか	B	B	B
(2) 職員研修	業務に必要な研修・教育が行われたか	B	B	B
(3) 利用促進業務	利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われたか	B	B	B
2 利用者に関する業務				
(1) 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準であるか(※1)	C	C	C
(2) 利用料金	利用料金の設定、徴収・減免・還付の手続きは適切であるか	B	B	B
3 保守点検並びに清掃等業務等				
(1) 保守点検業務	基準に基づき、保守点検が適切に行われたか	B	B	B
(2) 清掃、警備等業務	基準に基づき、清掃、保安・警備、その他維持管理業務が適切に行われたか	B	B	B
(3) 修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか	B	B	B
4 事業の実施に関する業務				
(1) 指定事業	基準に基づく事業が適切に行われたか	B	B	B
(2) 自主事業	施設の目的に沿った自主事業が適切に行われたか	B	B	B
5 個人情報の取り扱い	個人情報の取り扱いが適正に行われたか	B	B	B
6 管理目標	設定目標に対する結果は妥当であるか(※2)	B	B	B
I の総括	《標準評価項目数12本》 当該施設評価項目数 12本	B	B	B
指定管理者の自己評価	利用者数は新型コロナウイルス感染症による利用者減少から、かなり改善が見られました。施設の不具合を改善し利用者に快適に利用できる環境提供に努めました。安全な施設管理が行えたと考えています。			
施設所管課の評価	施設の老朽化が進む中でも、適正に修繕を行い利用者に快適に利用できる環境を提供し、安定した管理運営に取り組めていたことが評価できる。			
II サービスの質の評価				
1 利用者満足度	利用者アンケートを実施し、その結果は妥当であるか	B	A	A
2 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適正であるか 備品などの設備の維持管理は適正であるか	B	B	B
3 運営業務	備品の貸出状況や消耗品等の補充状況は適切であるか 利用者への接客対応は適切であるか	B	B	B
4 指定事業・自主事業	実施された事業内容は、質の高いものであったか	A	A	A
II の総括	《標準評価項目数4本》 当該施設評価項目数 4本	B	B	B
指定管理者の自己評価	各教室の利用者アンケートではほとんどの方に「満足」「どちらかといえば満足」と回答をいただきました。多く問い合わせがあった回数券の未使用分の説明についても大きなクレームに繋がることなく従業員が丁寧に対応しました。			
施設所管課の評価	年間を通じ、満足度の高い教室運営や閉館に伴うイベント・無料開放の開催など、利用者に対し、質の高いサービスを行えていたことが評価できる。			

評価項目		評価基準		自己評価	所管評価	前年度評価			
Ⅲ サービスの 安定性の 評価	1 事業収支	事業収支は妥当であるか	B	B	B				
	2 経営状況分析指標	経営状況分析指標の結果は、妥当であるか	B	B	B				
	3 団体等の経営状況	団体の経営状況分析指標の結果は、妥当であるか	B	B	B				
	Ⅲの総括	《標準評価項目数3本》 当該施設評価項目数 3本	B	B	B				
	指定管理者の 自己評価	水光熱費、人件費などの高騰がありましたが各部門の収支の改善に務めました。企業全体の業績は、ほぼコロナ前の水準に戻すことができており順調な経営ができます。							
	施設所管課の 評価	自主事業の募集が定員を大きく超えることがあったが、それに対し、救済措置として追加で教室を設け、なるべく多くの利用者が通える環境を整え、運営したことが評価できる。							
総合評価		I・II・IIIを合わせた総合評価	B	B	B				
成果 ・ 課題等	指定管理者	成果	老朽化によるプール配管水漏れや、ソーラーシステムの故障に対して対策に追われましたが、事故や大きな苦情もなく、無事に終えることが出来ました。閉館に伴うクレームなども従業員で説明を繰り返し納得してもらう努力が出来ました。						
		課題	最終年はコロナ対策も解消されて閉館対応も円滑に行い、大きなトラブルなく終えました。5年間ありがとうございました。						
	施設所管課	成果	廃止になると決定してからでも、変わることなく質の高いサービスを提供し続け、安定した管理運営に取り組めたことが評価できる。						
		課題	雨漏り等の施設の老朽化。						
	課題解決のための方策 (協議結果等)	令和5年度末をもって施設廃止。							
総合評価の理由		施設の老朽化が目立つようになってきた中でも適正な修繕を行い、利用者が快適に利用できる環境を整え管理運営に取り組めた。また、閉館が決まってからも利用者目線に立ち、閉館イベント・無料開放を開催したことが評価できる。							

### 《評価区分》

①評価項目(細目)の 評価基準	A (優良) = 協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である B (良好) = 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である C (課題含) = 協定書等の基準を遵守しているが、内容の一部に課題がある D (要改善) = 協定書等の基準を遵守しておらず、改善の必要な内容である
②評価項目別総括	A (優良) = 評価項目(細目)がすべてB以上であり、かつAが過半数である B (良好) = 評価項目(細目)がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である C (課題含) = 評価項目(細目)がすべてC以上である D (要改善) = 評価項目(細目)にDが含まれている
③総合評価	A (優良) = 目標や計画を上回る成果があり、特に優れていた (評価項目(細目)がすべてB以上であり、かつAが過半数である) B (良好) = 目標や計画どおりの成果があり、適正な管理がおこなわれた (評価項目(細目)がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である) C (課題含) = 目標や計画を下回る点があり、管理運営に対する努力が必要である (評価項目(細目)がすべてC以上である) D (要改善) = 管理運営が不適切な点があり、業務改善勧告等の措置を講じるべきである (評価項目(細目)にDが含まれている)

【補助資料】(指定管理者作成)

※1 利用状況

項目	本年【R5(2023)】 計画A	本年【R5(2023)】 実績B	対比		前年【R4(2022)】 実績C	対比		備考
			B-A	B/A (%)		B-C	B/C (%)	
開館日数	336	339	3	100.9%	335	4	101.2%	計画Aと実績Bの差については、閉館に伴い 令和6年3月に予定していた定期清掃休館日(3 月5日～9日の5日間)を一般開放したことによ るものと8月12日と3月20日が、花火大会と 暴風警報により休館になったことによるもの。
施設利用者数	100,000	79,899	△ 20,101	79.9%	78,440	1,459	101.9%	
施設稼働率	100.0%	100.9%	0	100.9%	100.0%	0	100.9%	
事業開催数	31	33	2	106.5%	33	0	100.0%	水上遊具増加

※2 管理目標

項目	目標値	R1(2019)	R2(2020)	R3(2021)	R4(2022)	R5(2023)	対前年増減
1年間に施設を利用する人数	100,000	83,713	62,577	70,424	78,440	79,899	1,459
水泳教室等に満足した人の割合	85.0%	93.0%	91.0%	100%	100%	98%	△2.0%
成人向け教室の参加者人数	600	244	238	223	338	290	△ 48

※3 事業収支

(1) 収入

項目	本年【R5(2023)】 計画A	本年【R5(2023)】 実績B	対比 B/A	前年【R4(2022)】 実績C	対比 B/C	備考
①利用料金収入	22,878,000	14,246,480	62.3%	16,912,890	84.2%	
②指定管理料	70,617,000	83,014,752	117.6%	70,897,748	117.1%	エネルギー高騰による補填あり
③指定事業収入	2,373,000	1,969,040	83.0%	2,015,180	97.7%	
④自主事業収入	23,916,000	18,587,695	77.7%	19,171,411	97.0%	
⑤用品販売収入	0	0	-	0	-	
⑥その他	0	1,857,822	-	1,425,855	130.3%	受託事業等
合計(A)	119,784,000	119,675,789	99.9%	110,423,084	108.4%	

(2) 支出

項目	本年【R5(2023)】 計画A	本年【R5(2023)】 実績B	対比 B/A	前年【R4(2022)】 実績C	対比 B/C	備考
①人件費	49,428,000	34,461,675	69.7%	37,012,563	93.1%	
②消耗品費	1,702,000	440,249	25.9%	640,215	68.8%	
③印刷費	167,000	587,191	351.6%	550,307	106.7%	閉館案内等
④通信費	693,000	531,516	76.7%	499,183	106.5%	
⑤修繕費	3,080,000	883,960	28.7%	2,496,510	35.4%	閉館に伴い、修繕から維持管理対応へ方針を変更
⑥清掃費	8,400,000	4,330,188	51.5%	6,648,407	65.1%	オペレーション見直しでシルバーハン派遣 分の経費を削減
⑦保守点検費	7,005,000	8,300,523	118.5%	7,539,697	110.1%	修繕から保守点検へ変更して対応
⑧警備委託費	200,000	193,600	96.8%	211,200	91.7%	
⑨借上料	0	0	-	0	-	
⑩光熱水費	24,420,000	34,957,449	143.2%	33,331,885	104.9%	
⑪備品購入費	0	0	-	0	-	
⑫租税公課	0	4,537,498	-	4,330,355	104.8%	
⑬指定事業費	1,296,000	5,279,970	407.4%	4,991,616	105.8%	
⑭自主事業費	14,386,000	3,622,554	25.2%	4,452,313	81.4%	
⑮その他	7,174,000	311,942	4.3%	484,604	64.4%	
合計(B)	117,951,000	98,438,315	83.5%	103,188,855	95.4%	

※4 経営状況分析指標

項目	本年【R5(2023)】 計画A	本年【R5(2023)】 実績B	対 比		前年【R4(2022)】 実績C	対 比		備 考
			B-A	B/A (%)		B-C	B/C (%)	
①事業収支	2,139,000	21,237,474	19,098,474	992.9%	7,234,229	14,003,245	293.6%	計画Aと実績Bの差について は、光熱費の高騰に伴う補填を 2回（R4・R5分、計 12,397,000円）していること と、昨年に引き続き自主事業で 追加増設の対応をしたことによ るもの。
②利用料金比率	18.6%	11.9%	△6.7%	64.0%	15.3%	△3.4%	77.8%	
③人件費比率	41.0%	35.0%	△6.0%	85.4%	35.9%	△0.9%	97.5%	
④外部委託費比率	6.1%	8.6%	2.5%	141.5%	7.5%	1.1%	115.1%	
⑤利用者当たり管理コスト	1,179	1,232	53	104.5%	1,316	△ 84	93.6%	
⑥利用者当たり自治体負担コスト	715	1,039	324	145.3%	904	135	114.9%	

※5 団体等の経営状況

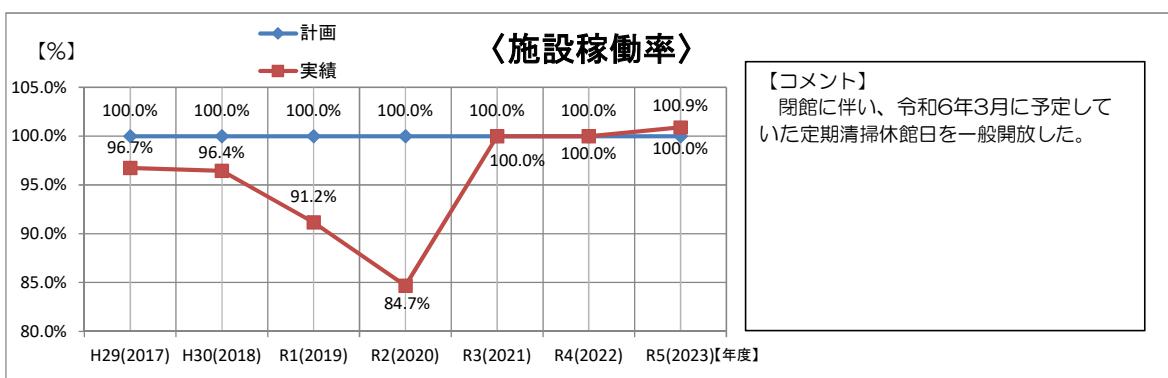
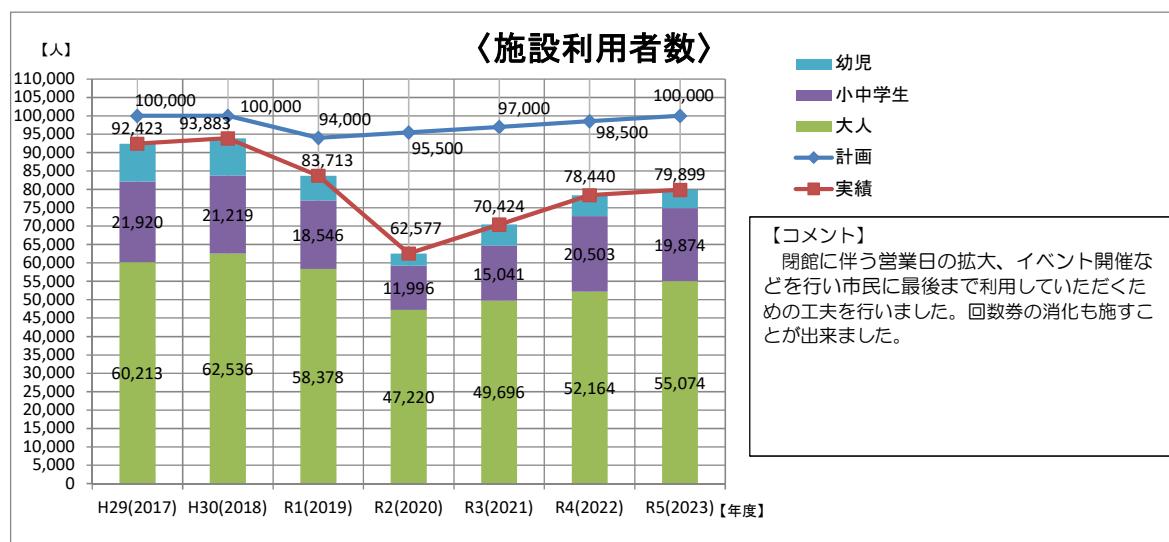
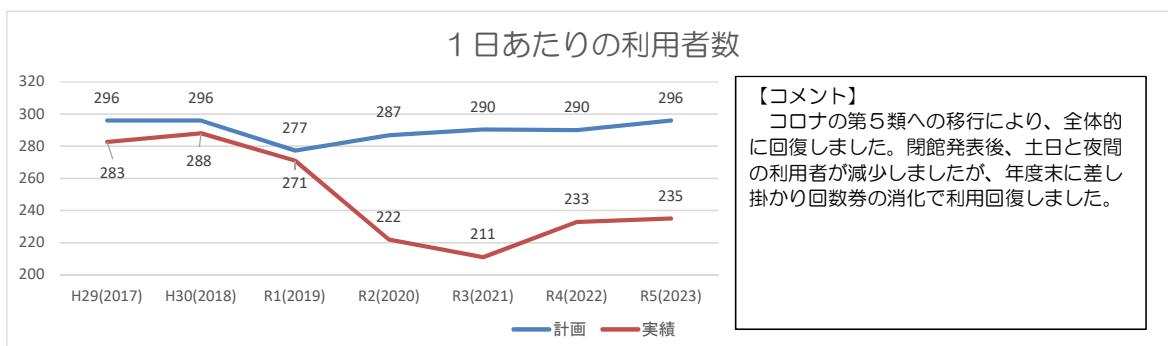
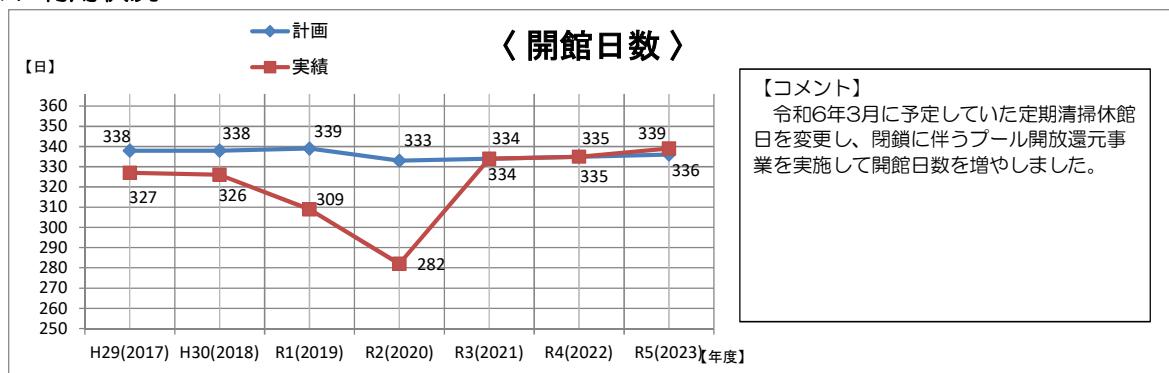
項目	R1(2019)	R2(2020)	R3(2021)	R4(2022)	R5(2023)	備 考
①自己資本比率	32.1%	26.8%	30.5%	32.0%	38.9%	
②流動比率	108.7%	80.0%	63.3%	110.1%	41.1%	
③固定比率	263.9%	325.0%	286.6%	255.5%	237.9%	
④総資産経常利益率	7.9%	△0.9%	5.0%	8.7%	7.9%	

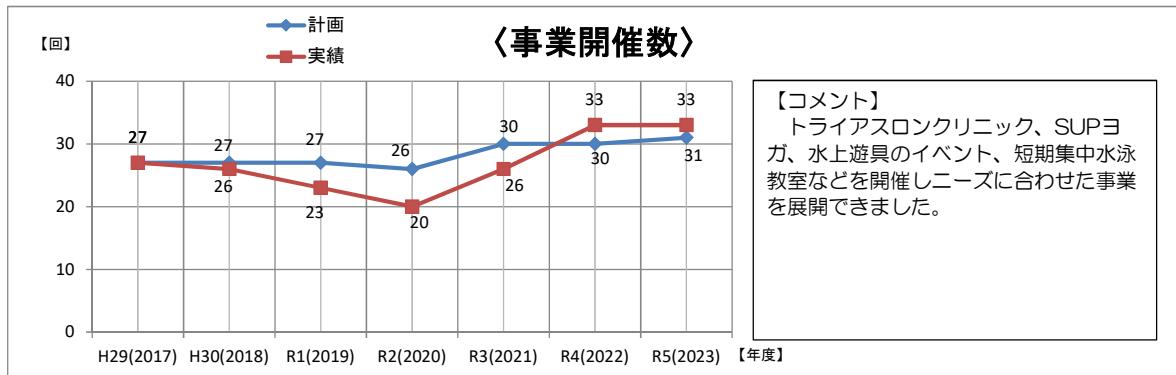
## 6 その他追記項目

閉館に伴い当初予定とは違うオペレーションとなりました。利用者の満足度を維持しつつ、閉館に向けた対応をすることに主眼を置いた管理運営を行いました。

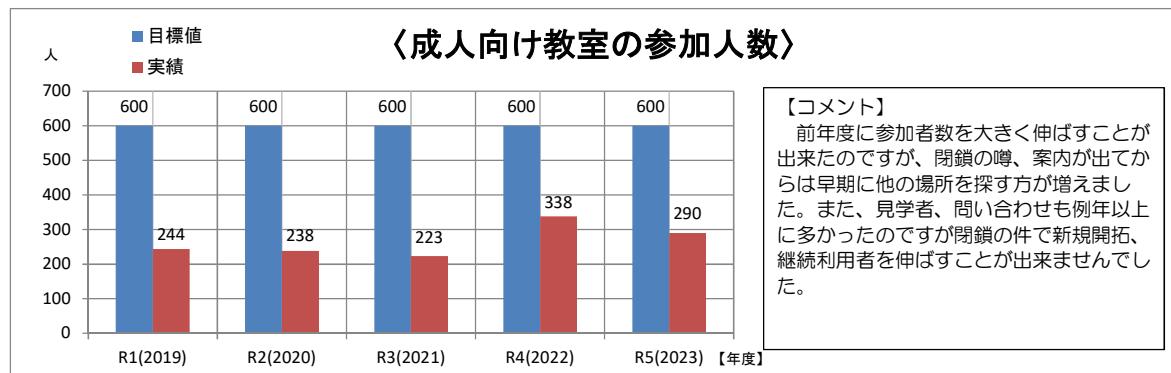
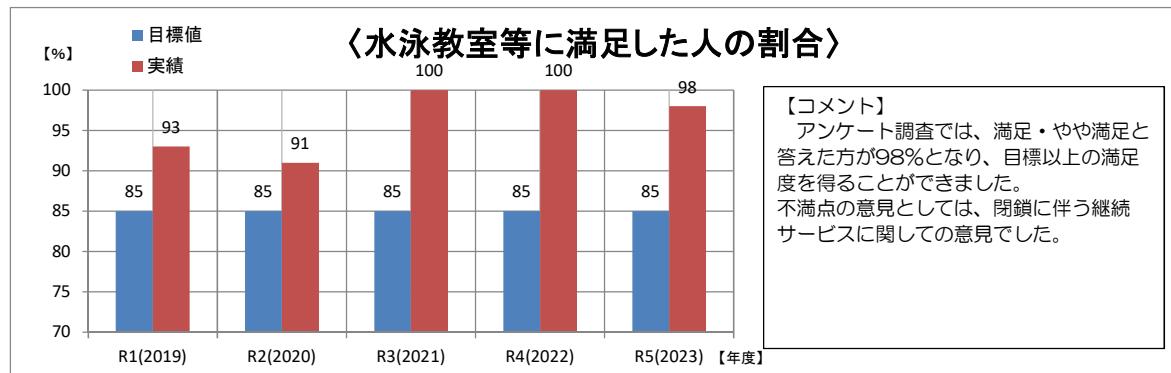
## 事業評価書利用状況等分析シート

### ※1 利用状況





## ※2 管理目標



## 様式⑤：提案事項に関する実施状況一覧表（指定管理者作成）

令和5年度（2023年度） 提案事項に関する実施状況一覧表

温水プール

提案項目	実施予定内容	R1 (2019)	R2 (2020)	R3 (2021)	R4 (2022)	R5 (2023)	対応状況等
① 指定事業の実施	・小学校水泳教室を継承する 週2回(火・木／水・金)各 5,000 円 10回コース ・水泳技術指導年間 270回	年 80回	スポーツクラブ東海と協力しながら開催に努めました。				
② 自主事業の実施	幼児、小学生、大人と 幅広い年齢層に対応する。	年 80回	○				
③ 「ホグレル」の導入	動的ストレッチマシン「ホグレル」を設置し、利用者の幅を広げる	5月～ 4月～	6月～ 4月～	4月～ 4月～	4月～ 4月～	4月～ 4月～	希望コースに集中募集があつたため、時間枠を増設し柔軟に対応しました。
④ 多彩な広報活動の実施	専用ホームページをはじめ、多彩な広報活動を行い、施設認知度を高める。	4月～ 6月～	4月～ 4月～	4月～ 4月～	4月～ 4月～	4月～ 4月～	エントランスに4台設置。ホグレルを利用した教室も実施。コロナ対策と利用制限をおこない利用を継続。
⑤ 大型水上遊具イベントの開催	大型水上遊具を使用したイベントを開催する。	4月～ 4月～	4月～ 4月～	4月～ 中止	4月～ 中止	4月～ 年 5回	専用ホームページを開設。市の広報のほか、コパン直営店でも宣伝を実施。館内ではデジタルサイネージを使用。
⑥ 大型エア遊具提供	大型エア遊具を市のイベント等に提供する	実施 9月	未提供 不定期	未提供 不定期	未提供 不定期	年 3回 4.5.6.9.12 6.9.3月	閉鎖に伴う開放イベントでも提供しました。
⑦ 学校水泳授業受入	学校体育の水泳指導を実施する	6～7月 6～7月	中止 6～7月	中止 6～7月	6～7月 6～7月	6～7月 6～7月	事故やトラブルなく実施完了しました。

※ 下段は計画、上段は実績

※ 対応状況欄に「実施中:○」、「一部実施:□」、「対応不可:△」を付すること。

※ 年次欄は、提案項目に合わせて記載すること。

※ 「提案項目」「実施予定内容」「年次」欄は、事業計画書に合わせ市へ提出すること。

※ 「対応状況等」欄は、市と協議を行い事業報告書に合わせて提出すること。

別紙11 自主事業実施一覧表

【自主事業予定表】 こども

事業名	開催期間	曜日	時間	回数	対象者	定員	参加料（税込）	応募総数	応募率	参加者数
キッズ（幼児）スイミング①	4月～5月	月～金	15:30～16:30	6～7	年少～年長	各25	6回 7,920円	84	67%	81
キッズ（幼児）スイミング②	6月～7月	月～金	15:30～16:30	6～8	年少～年長	各25		95	76%	93
キッズ（幼児）スイミング③	9月～10月	月～金	15:30～16:30	6～8	年少～年長	各25		101	81%	101
キッズ（幼児）スイミング④	11月～12月	月～金	15:30～16:30	6～7	年少～年長	各25		112	90%	112
キッズ（幼児）スイミング⑤	1月～3月	月～金	15:30～16:30	9	年少～年長	各25		105	84%	105
ジュニア（小学生）スイミング①	4月～5月	月	17:00～18:00	9～10	小学生	40	6回 7,920円	99	248%	56
	4月～5月	月	18:00～19:00	9～10	小学生	25		25	100%	25
	4月～5月	土	10:30～11:30	7	小学生	40		79	198%	52
	4月～5月	土	11:30～12:30	7	小学生	40		47	118%	47
ジュニア（小学生）スイミング②	6月～7月	月	17:00～18:00	6	小学生	40	7回 9,240円	93	233%	56
	6月～7月	月	18:00～19:00	6	小学生	30		25	83%	25
	6月～7月	土	10:30～11:30	8	小学生	40		61	153%	52
	6月～7月	土	11:30～12:30	8	小学生	40		58	145%	47
ジュニア（小学生）スイミング③	9月～10月	月	17:00～18:00	6	小学生	40	8回 10,560円	71	178%	58
	9月～10月	月	18:00～19:00	6	小学生	30		25	83%	25
	9月～10月	土	10:30～11:30	8	小学生	40		56	140%	51
	9月～10月	土	11:30～12:30	8	小学生	40		50	125%	50
ジュニア（小学生）スイミング④	11月～12月	月	17:00～18:00	6	小学生	40	10回 13,200円	60	150%	49
	11月～12月	月	18:00～19:00	6	小学生	30		24	80%	24
	11月～12月	土	10:30～11:30	7	小学生	40		53	133%	43
	11月～12月	土	11:30～12:30	7	小学生	40		43	108%	41
ジュニア（小学生）スイミング⑤	1月～3月	月	17:00～18:00	9	小学生	40	11回 14,520円	47	118%	46
	1月～3月	月	18:00～19:00	9	小学生	30		13	43%	12
	1月～3月	土	10:30～11:30	11	小学生	40		44	110%	43
	1月～3月	土	11:30～12:30	11	小学生	50		44	88%	44
巨大水上遊具イベント		日	10:00～15:00	1	子ども・保護者	100	無料			
託児ルーム	通年	月～金	10:00～12:00 13:00～15:00	-	1歳～小学生未満	10	300円/2時間まで			48

【自主事業予定表】 こども 各シーズン短期教室

事業名	開催期間	曜日	時間	回数	対象者	定員	参加料（税込）	応募総数	応募率	参加者数
GW学校水泳対策短期水泳教室	5/3～5			3	幼児・小学生	10	3回：4,125円 4回：5,500円 5回：6,875円	8	80%	8
夏休み短期集中水泳教室①	7/24～28	月～金	9:00～10:10	3～5	幼児・小学生	20		25	125%	24
夏休み短期集中水泳教室②	8/1～4	火～金	9:00～10:10	3～4	幼児・小学生	20		20	100%	20
夏休み短期集中水泳教室③	8/8～11	火～金	9:00～10:10	3～4	幼児・小学生	20		22	110%	22
夏休み短期集中水泳教室④	8/14～18	月～金	9:00～10:10	3～5	幼児・小学生	20		22	110%	20
夏休み短期集中水泳教室⑤	8/21～25	月～金	9:00～10:10	3～5	幼児・小学生	20		23	115%	17
夏休み短期集中水泳教室⑥	8/1～4	火～金	15:20～16:30	3～4	幼児・小学生	20		20	100%	20
夏休み短期集中水泳教室⑦	8/8～11	火～金	15:20～16:30	3～4	幼児・小学生	20		20	100%	20
夏休み短期集中水泳教室⑧	8/14～18	月～金	15:20～16:30	3～5	幼児・小学生	20		21	105%	20
夏休み短期集中水泳教室⑨	8/21～25	月～金	15:20～16:30	3～5	幼児・小学生	20		20	100%	20
クロール・平泳ぎ特訓⑩	8/14～28	月・土	16:20～17:30	3～5	幼児・小学生	15		17	113%	15

※応募率：定員に対する参加希望者の割合

※キッズスイミングは各曜日ごとの定員

※成人・託児利用者数は、毎月の「のべ人数」

【自主事業予定表】 成人

事業名	開催期間	曜日	時間	回数	対象者	定員	参加料（税込）	応募総数	応募率	参加者数
腰痛・膝痛改善水中ウォーキング	4月～	水	13:30～14:30	各月3～4	成人	20	4回 4,070円*	111		108
大人のスイミング	4月～	金	20:00～21:00	各月3～4	成人	15	4回 4,070円*	68		68
水中健康増進教室	4月～	火	20:00～21:00	各月4	成人	20	4回 4,070円*	64		64
アクアピクス	通年	月・水・木・金	10:30～11:30	-	成人	30	1回 500円			3,192
ホグレル利用	4月～	開館日	10:00～22:00	-	成人	-	無料			
SUP YOGA（サップヨガ）	10月～				成人	15	1回 3,240円			17
トライアスロンクリニック	4月～				成人	20	1回 2,160円			12
スイム用品の販売	4月～	開館日	10:00～22:00	-	利用者	-	定価より5%以上安価			

## 【指定事業予定表】

事業名	開催期間	曜日	時間	回数	対象者	定員	参加料（税込）	応募総数	参加者数
東海市小学生水泳教室①	5月～	火・木	16:45～18:15	10	小学生	50	5,000	31	29
	5月～	水・金	16:45～18:15	10	小学生	50	5,000	34	34
東海市小学生水泳教室②	6月～	火・木	16:45～18:15	10	小学生	50	5,000	35	33
	6月～	水・金	16:45～18:15	10	小学生	50	5,000	38	34
東海市小学生水泳教室③	7月～	火・木	10:00～12:30	10	小学生	50	5,000	89	49
	7月～	水・金	16:45～18:15	10	小学生	50	5,000	49	49
東海市小学生水泳教室④	9月～	火・木	16:45～18:15	10	小学生	50	5,000	39	38
	9月～	水・金	16:45～18:15	10	小学生	50	5,000	43	42
メタボ解消教室①	6月	木	20:00～21:30	5	成人	20	4,000	6	6
口コモ改善教室②	10月	火	13:30～15:00	5	成人	20	4,000	6	6
きれいに泳ごう①	5～6月	月	13:30～15:00	5	成人	15	4,000	2	2
きれいに泳ごう②	6～7月	月	13:30～15:00	5	成人	15	4,000	3	3
きれいに泳ごう③	9～10月	月	13:30～15:00	5	成人	30	4,000	4	4
ワンポイントレッスン	通年	不定	カレンダーによる	270	すべて	20	0		3245

## 保守点検報告一覧表

項目	回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
電気設備保守点検	年1回									4			
空気調和機保守点検	年3回		1				4						4
パッケージ型空調機保守点検	年3回		1				4						4
ポンプ類保守点検(ソーラー系)	年2回						4						廃止
OA処理空調機保守点検	年3回		1				4						4
ファンコンベクター保守点検	年2回						4						4
エアーサーキュレーター保守点検	年2回						4						4
送風機類保守点検	年1回						4						
ソーラーシステム保守点検	年3回		1				4						廃止
自動制御設備機器保守点検	年2回		1							4			
バコテンヒーター保守点検	年1回						4						
プールヒーター保守点検	年1回						4						
ろ過機保守点検	年1回						4						
ポンプ類保守点検	年1回						4						
水質検査	月1回	4	1	6	4	1	4	3	7	5	9	6	5
水質検査(総トリハロメタン等)	年1回			6									
消防用設備保守点検	年2回						4						4
AED点検	年1回						4						
放送設備点検	年1回												4
自動券売機保守点検	年1回												中止
ばい煙量等測定	年2回						4						4
自動ドア設備保守点検	年2回		1							4			

## 保守点検委託先

総合保守・修繕	アスク株式会社
水質検査	東亜環境サービス株式会社
消防設備保守	株式会社きどろ

## 定期・特別清掃報告一覧表

項目	回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
事務室、エントランス、ロビー、廊下	年6回		1		3		4		6		4		4
便所、シャワー室、更衣室、玄関(キャノピー部分)	月1回	3	1	5	3	7	4	2	6	4	4	5	4
多目的室(託児室)	年2回						4						4
玄関、玄関階段	年2回						4						4
ガラス・サッシ清掃	年2回						4						4
コインロッカー清掃	年2回						4						4
集熱板清掃	年3回					廃止				廃止			廃止
蓄熱槽清掃	年2回						廃止						廃止
害虫駆除	年2回						4						4
プール槽洗剤洗浄	年2回						4						中止
プールフロア洗剤洗浄	年2回						4						中止
プールサイド清掃(カビ除去)	年2回						4						4
更衣室(すのこ上げ水洗い)	年4回			5			4			4			4
観客席清掃	年2回						4						4
バランシングタンク	年2回						4						中止
樹木害虫駆除	年1回												4
樹木施肥	年1回												4
樹木剪定	年2回						4						4

## 定期・特別清掃委託先

定期・特別清掃	株式会社パンセ
---------	---------

## 館内補修報告一覧表

項目	回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
プールシート補修	随時	3	1	5	3	7	4	2	6	4			
プールサイド床補修	随時	3	1	5	3	7	4	2	6	4	4	5	

## 館内補修委託先

館内補修	東海市営温水プール職員
------	-------------

## 職員研修報告書

研修名	研修内容	回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
(1)危機管理講習	危機管理マニユアルの理解	1回／年							9/4					
	応急処置、 CPR、 AED 避難誘導訓練	2回／年							9/4			11/6		
(2)顧客満足度研修	接遇・マナー研修	隨時	4/3	5/1	6/5	7/3	8/7	9/4	10/2	11/6	12/4	1/4	2/5	3/4
	顧客満足度向上に向けた議論 苦情・トラブル対応	随时	4/3	5/1	6/5	7/3	8/7	9/4	10/2	11/6	12/4	1/4	2/5	3/4
(3)コンプライアンス研修	法令及び条例規則等の確認 個人情報保護法の理解	随时	4/3	5/1	6/5	7/3	8/7	9/4	10/2	11/6	12/4	1/4	2/5	3/4
	安全な指導方法の理解 泳法研修	随时	4/3	5/1	6/5	7/3	8/7	9/4	10/2	11/6	12/4	1/4	2/5	3/4
(4)水泳指導研修	進級基準の理解	随时	4/3	5/1	6/5	7/3	8/7	9/4	10/2	11/6	12/4	1/4	2/5	3/4
	監視業務の理解	随时	4/3	5/1	6/5	7/3	8/7	9/4	10/2	11/6	12/4	1/4	2/5	3/4
(5)設備維持管理研修	設備の仕組みの理解 緊急時の対応	随时	4/3	5/1	6/5	7/3	8/7	9/4	10/2	11/6	12/4	1/4	2/5	3/4
	省エネルギーの徹底 リサイクル推進についての検討	随时	4/3	5/1	6/5	7/3	8/7	9/4	10/2	11/6	12/4	1/4	2/5	3/4
(6)環境保護研修	スケジュール、各種事業の共有 問題点の報告、対応の共有	毎週	毎月曜	毎月曜	毎月曜	毎月曜	毎月曜	毎月曜						
	①年2回の長期メンテナンス時に消防隊を招き一齊に集団受講													

①②③⑤⑥については全スタッフ採用時、契約更新時（最低年1回）講習実施、加えて毎月の休館日を中心隨時実施  
 ④各コース初日に開講前に定例実施に加えて隨時実施。

④⑤⑥に關しては実際に主に担当するスタッフに対する是季節や状況に応じて全スタッフ共有の研修に加えて、より具体的・高度な内容で実施  
 例) 高効率な昇温を行う為の操作・管理方法（設備管理方法（設備管理方法）、安全に指導効率の良いレッスン方法の情報共有（指導担当向け）等  
 全国的に報道されたプール関係事故後等には原因や防止方法、当プールに当てはめたシミュレーション等を追加実施