

○鶴見緑地パークゴルフ場管理事務所

- ・公園条例を遵守し、芝生のメンテには除草剤や農薬等散布一切しない（通年・継続）
- ・通常運営の範囲内では産業廃棄物はほぼ出ないが、発生した際は球技場・プールと同時に指定業者にて回収（1～2回／年・継続）
- ・事務所不在時のこまめな消灯やエアコンの温度調整を徹底（通年・継続）

○鶴見緑地球技場他4施設管理事務所

【共通】

- ・請求書、契約書を始めとするデータ化/電子化/紙出力削減推進（継続）
- ・消耗品等のグリーン購入の実施（継続）
- ・コピー用紙の裏紙利用（継続）
- ・施設利用者が排出したゴミは、有料で引取処分か持帰りを推奨（継続）
- ・利用のない時間帯の各部屋、トイレ、館内廊下の消灯を促進して節電（継続）
- ・公園条例遵守、プール屋外の除草作業は、除草剤を使用せず人手で除草作業（継続）

○陳列館ホール他2施設管理事務所

- ・コピー用紙の裏紙としての再利用
- ・照明をこまめに消すなどし、電気使用量を減らす
- ・使わないときはコンセントからプラグを抜き、待機電力も減らす

○鶴見緑地馬場管理事務所

- ・不要な照明の消灯およびエアコンの温度設定による節電を実施。
- ・簡易な修繕は直営にて実施。
- ・社内書類を全て電子化し用紙などの消耗品消費を削減。
- ・馬糞の処理を近隣農家の方へ提供し、肥料として利用していただいている。また公園内植物の肥料としても提供し、処理費用を削減。
- ・馬の運動、調教等を日照時に行うことで、不要な馬場照明電力を削減。
- ・乗馬苑利用者や会員に向けての情報を SNS やスマートフォンアプリを利用して発信。チラシなどの資源削減や郵便送料などのコストを削減。
- ・事務所照明、厩舎照明をLED照明に一部変更し、電気代を削減
- ・エアコンを新型に交換し電気代コストを低減
- ・コピー用紙の裏紙としての再利用

3-5 施設等の維持管理状況

3-5-1 施設の維持管理状況

○鶴見緑地全体及びパークセンター

○今年度の取組み概要

【植栽管理】

- ・頑張った点、工夫した点
(新規)

- ・台風(8/15)後、特に山のエリアは倒木が多かったため、お客様の安全面を第一に考え閉鎖(～8/18AM)。迅速な対応を行い、閉鎖期間を最小限に抑えるように努め、公園利用者の満足度低下を防いだ。
- ・駅前広場に、猛暑対策のため壁面緑化と植栽帯を設置し、利用者の憩いの空間を創出した。
- ・ボランティアや職場体験学習中学生と協業して侵略的外来種の駆除の実施及び日本固有の植物を植えて生物多様性を保全・学習環境の提供をした。
- ・風車の丘大花壇のコスモス抜き取りイベントを実施し、植栽管理に伴うごみの減量化、来園者サービスの向上に繋げるとともに、参加費収益を全額 TSURUMI こどもホスピスに寄贈し地域連携及び社会貢献に繋げることができた。
- ・北西駐車場周辺の勝手花壇を担当者と交渉し撤去した。
- ・公園と近隣施設(守口市下水終末処理場、OsakaMetro 鶴見検車場、興和紙器株式会社)の境界に植わっている植栽を剪定し、トラブルを未然に防いだ。

(R3～継続)

- ・GW前、台風前、大型イベント前等、園内の枯枝や枯損木等の危険樹木の除去を徹底し、樹木による災害を未然に防止することができた
- ・風車の丘の風車下の未活用地に花の植栽(ミュレンベルギア・寒咲きナノハナ)を実施し、花の魅力を向上
- ・バラ園において直営生産の馬糞堆肥のマルチングを実施。防草、土壌改良、目減りした土壌の補充等、多角的な効果を見込む
- ・常駐植栽業者職長による随時点検及び枯枝除去作業を実施
- ・除草時苦情の多い近隣対策として、境界付近に防草シートを敷設し飛石リスクを軽減
- ・来園者のにぎわう大芝生除草回数を仕様書の5回から8回に増やし利用者満足度を向上
- ・くすのき通の除草回数を仕様書の3回から5回に増やし利用者満足度を向上
- ・大花壇で12月から2月も花を観賞できるようビオラを植え付け、冬場の来園者増加を図った
- ・鶴見緑地乗馬苑と連携し馬糞の堆肥化を実施。園内各所に土壌改良材として活用

- ・改善すべき点

イベント実施後の芝生地の現状復旧が、雨天のために地面がぬかるみ、完全にはできなかった。

【施設管理】

- ・頑張った点、工夫した点

- ・利用者の多い第2運動場北側遊具広場内遊具や公園灯ポール、駅前広場手摺の塗装を実施し、長寿命化及び景観向上を図った
- ・つるみっこパーク内ブランコ下に水溜まりが出来ないように人工芝を設置し、雨天後においても利用ができるようにした
- ・山のエリア各ゲートや事務所前の注意看板を統一性のあるものにリニューアルし、景観の向上を図った
- ・古くなった園内広報用看板をリニューアルし、視認性や広報看板交換の効率性を向上させた

- ・改善すべき点

- ・事後修繕中心ではなく、設備等の耐用年数経過が著しいため予防修繕による長寿命化を中心に実施していく必要がある。
- ・万博2025に向けて見えかかり部の美装修繕を行っていく必要がある。

【電気、機械、設備、建築関係】

- ・受電設備点検整備(6.10.2月)

- ・東受電所直流電源設備点検整備（8月）
 - ・公園事務所自動扉装置点検整備（5.8.11.2月）
 - ・消防設備点検整備（7.9.1.3月）
 - ・政府苑消防設備点検整備（7.1月）
 - ・給水設備点検整備（1月）
 - ・空気調和設備点検整備（6.12月）
 - ・外周水路水源設備点検整備（10月）
 - ・大池浄化装置点検整備（5.8.1月）
 - ・大池排水調整ゲート点検整備（6月）
 - ・風車設備点検整備（7.2月）
 - ・中央噴水設備等点検整備（3月）
 - ・緑の溪流設備点検整備（11月）
 - ・自然体験観察園流れ設備点検整備（10月）
 - ・緑のせせらぎ流れ設備点検整備（10月）
 - ・展望塔航空障害灯設備点検整備（6.10.2月）
 - ・子供の森排水設備点検整備（11月）
- 業務チェックシートに沿って年間の樹木管理等の出来高数量や実施回数等を記載すること
- 樹木剪定（高木）…578本実施
 剪定（枯れ枝、障害枝）…11回実施
 剪定（中木）…394本実施
 剪定（低木）…25,660㎡実施
 除草・草刈り（園路・広場含む）…1,423,841㎡実施
 不陸整正・土入れ…14回

○咲くやこの花館

- ・維持管理方針ならびに維持管理業務仕様書を順守し、質の高い維持水準を保てるように努め、来園者が快適かつ安全に過ごせるような空間を提供しました。
- 【植物等維持管理関係】**
- 植物の入れ替え 12,780鉢
 除草、枯葉・枯れ枝処理、凋花 25,652㎡
 整枝、剪定、刈込 10,175㎡
 芝刈り（外周緑地）7回 5,432㎡
 ワシントンヤシほか高所作業剪定 7回
 薬剤散布 399回
 施肥 761回
 植替え 13,199鉢
 灌水 364日
 挿し木、挿し芽、取り木、接木、株分、播種 2,650本
 開花調整（月下美人他、夜咲きサボテン、花芽の状態を確認し随時実施）123鉢
 開花調整（高山気候植物、山野草、随時実施）2,920鉢
 受粉作業（トックリキワタ、カカオ、ロウソクノキ他 開花中随時実施）21回
 キャットウォーク清掃（雨林、花木）28回
 池、流れ清掃（雨林、花木、高山）27回
 ロータスガーデン池藻回収 52回
 ロータスガーデンビニール外し、張替 1回
 屋外栽培場管理（剪定、除草、灌水等栽培管理）33回
 つる性植物誘引作業 18回
 ハイビスカスワールド防寒準備、取り外し 2回
 デザートガーデン冬囲い取り付け、取り外し 2回
 前池植物入替え 島の植物植替え 3回
 熱帯植物の屋外への搬出入 2回
 栽培棟温室防寒対策 ビニール2重張り張替等 2回
 鉢洗い（4班×12回）48回
 イベント準備、撤収 22回
 役立つ広場栽培維持管理（剪定、除草、灌水等栽培管理 イベント対応含む）19回
 プチイングリッシュガーデン栽培維持管理（剪定、除草、灌水等栽培管理）33回

温室内床、ガラス等のコケ取り清掃 12回
前池清掃（床面、壁面、階段部、水入替）1回
館内大型観葉植物管理（剪定、除草、整枝、葉散、灌水等栽培管理）1回

【電気、機械、設備、建築関係】

- ・設備運転点検 休館日以外毎日 設備により月1回 2週間に1回 1週間に1回有り
- ・設備棟電気室点検 1週間に1回
- ・湧水排水ポンプ 水中ポンプ絶縁及び電流値測定 月1回
- ・ヒートポンプチリングユニット点検 休館日以外毎日（運転中のみ）
- ・展示棟機械設備点検 休館日以外毎日 設備により月1回 2週間に1回 1週間に1回有り

【保守点検整備業務実績】

- ・受電設備点検整備（10月）
- ・自家用発電機設備点検整備（9月、実負荷点検5月）
- ・直流電源設備点検整備（8月）
- ・消防設備点検整備（9.3月、防火対象物点検3月）
- ・噴水・滝循環ろ過設備点検整備（6.12月）
- ・給排水衛生設備点検整備（8.10月）
- ・空気調和設備点検整備（6.12月）
- ・空調自動制御設備点検整備（7.9.11.1月）
- ・熱源設備点検整備（4.6.8.9.1.2月）
- ・ファイトロン設備点検整備（5.7.9.11.1.3月）
- ・舞台照明設備点検整備（12月）
- ・舞台音響設備点検整備（10月）
- ・舞台吊り物装置点検整備（3月）
- ・側窓装置点検整備（12月）
- ・栽培棟天窓装置点検整備（9月）
- ・中央監視制御設備点検整備（12.1.3月）
- ・放送設備点検整備（9.2月）
- ・自動扉設備点検整備（5.8.11.2月）
- ・昇降機設備点検整備（各月実施、12月検査）
- ・建築設備定期調査（2月）
- ・建築防火設備定期調査（2月）

○鶴見緑地パークゴルフ場管理事務所

- ・開場前業務として、落葉の清掃と収集、コース内樹木の張出しチェック等を実施（通年）
- ・安全・安心な利用環境提供のため、危険個所の迅速な補修、およびコースメンテナンスを強化（通年）
- ・害虫等が発生しやすい中低木の剪定や、バンカー内雑草除去を実施（1～2回／月）
- ・快適なプレー環境の維持を目的に、スタート台のティー・OB杭・防球ネット等を補修（随時）

○鶴見緑地球技場他4施設管理事務所

【共通】

- ・日常清掃（毎日）（休館日除く）
- ・定期清掃実施（年2回）
- ・害虫駆除清掃実施（年2回）
- ・剪定と除草実施（随時）
- ・スポーツ器具の定期的点検実施

【鶴見緑地プール】

- ・夏季プール開始前・終了後館内清掃実施
- ・利用者様利用後ロッカー清掃・消毒実施
- ・駐輪場の整理整頓
- ・入口前タイルの舗装

【球技場・運動場・庭球場】

- ・運動場の利用前整地、人工芝メンテナンスを定期的に実施
- ・植栽剪定、落葉拾いを日常的に実施

・貸出備品在庫チェックを定期的を実施

(電気、機械、設備、建築関係)

【球技場・第2球技場・庭球場】

【鶴見緑地プール】

【鶴見スポーツセンター】

○陳列館ホール他2施設管理事務所

(電気、機械、設備、建築関係)

- ・受変電設備点検整備 (水の館 10 月、陳列館 11 月)
- ・水の館ホール消防設備点検整備 (7. 12 月、防火対象物点検 1 月)
- ・水の館ホール空調設備点検整備 (6. 12 月)
- ・水の館ホール側窓開閉装置等点検整備 (9 月)
- ・水の館ホール建築設備定期調査 (2 月)
- ・陳列館ホール自家用発電機設備点検整備 (6 月、実負荷点検 11 月)
- ・陳列館直流電源設備点検整備 (6 月)
- ・陳列館消防設備点検整備 (6. 12 月、防火対象物点検 12 月)
- ・陳列館ホール A V 設備点検整備 (7 月)
- ・陳列館ホール機構設備点検整備 (8 月)
- ・陳列館非常放送・I T V 設備点検整備 (9 月)
- ・陳列館ホール照明設備点検整備 (9 月)
- ・陳列館空調・熱源設備点検整備 (4. 11 月)
- ・陳列館空調自動制御設備点検整備 (4 月)
- ・陳列館エレベータ設備点検整備 (各月実施、8 月検査)
- ・陳列館建築設備定期調査 (2 月)
- ・陳列館建築防火設備定期調査 (2 月)
- ・茶室むらさき亭消防設備点検整備 (9. 3 月)
- ・茶室むらさき亭空調設備点検整備 (6 月)

○鶴見緑地馬場管理事務所

- ・馬場の整地整備、施設敷地内の草刈り、落葉清掃は日常的に随時直営にて実施。
 - ・厩舎扉、水回り設備等の修繕、補修の実施。
- (電気、機械、設備、建築関係)
- ・消防設備点検整備 (9. 3 月)
 - ・自動扉設備点検整備 (5. 8. 11. 2 月)
 - ・受変電設備点検整備 (6. 10. 11 月)
 - ・空調設備点検整備 (6. 12 月)

3-5-2 修繕実施状況

別紙 (R5【別紙】3-5-2 修繕実施状況) のとおり

3-6 安全管理・危機管理

(1) 安全管理

○鶴見緑地パークセンター

事故防止・危険防止のために日々の巡視点検を確実にを行い、危険を招く利用に対しては注意や声掛けを行うほか、施設の日常点検等を実施して必要な補修により常に安全を確保した。維持管理業務上の作業中は安全対策としてカラーコーン等の設置や事前告知により来園者が誤って侵入することを防いだ。また、事故発生時には迅速・適確な対応が取れるよう、令和4年度に作成し職員の行動等をまとめた「安全対策及び事故・災害対応マニュアル」に基づく訓練を行った。警報発令時の施設の開閉については、建設局からかねてより発信されている「公園有料施設等における台風接近時の対応について」に基づいて対応した。

○咲くやこの花館

- ・スタッフによる巡回チェック（午前、午後、閉館時 3回/日）を実施
- ・スタッフによる不具合チェック（1回/日）を実施
- ・大阪市内に暴風警報が発令された場合は、臨時閉館を実施
- ・来館者の安全と利便等に十分配慮し、休館日を活用した効率的な作業や、作業に応じた保安用具の設置等安全管理計画をたてて作業を実施
- ・各作業に当たってはケガ等の無いよう十分留意し、高所作業を行う場合はヘルメット、安全帯を必ず着用するとともに、作業前に作業員全員でミーティングを行い作業内容や安全作業の確認を行った後作業を実施
- ・作業時には、常に植物や既存施設等に損傷を与えないよう注意し、作業を実施

○鶴見緑地パークゴルフ場

- ・高所作業や刈払機使用時は、原則二人体制で作業し、周囲の安全確認を徹底する
- ・夏季は熱中症予防として、水分補給と休息の声掛けを励行。スタート横に簡易ミストを設置
- ・雷雨、暴風注意報・警報等の情報収集と、発生時には管理棟他への誘導體制を確認
- ・救急要請時のスムーズな救急車誘導のため、ゲートの開錠予備鍵をコース受付で管理し対応する

○鶴見緑地球技場他4施設

【全施設共通】

- ・エントランスホールに利用者向け検温装置、館内各所に消毒液設置
- ・1日3回（開館前、昼過ぎ、閉館前）の館内巡回実施
- ・全スタッフがCPR訓練を複数回受講
- ・暴風警報発令時には、利用者の避難誘導、管轄局へ連絡
- ・屋外施設で雷発生時、利用者避難誘導、屋外施設利用中断
- ・備品点検

【球技場・運動場・庭球場】

- ・毎日ピッチ、コート点検し、利用前の安全点検を実施
- ・サッカーゴール、ラグビーポール点検を随時行い、不備がないかチェックを実施
- ・貸出備品の安全点検を定期的実施
- ・盗難対策として、利用時に更衣室等を施錠する様に利用者に促す。注意喚起のPOPを掲示。ピッチ上を監視するカメラを設置。

【鶴見緑地プール】

- ・事故を想定した救助訓練を実施
- ・泳力訓練実施
- ・毎日の設備巡視点検

【鶴見スポーツセンター】

- ・毎日の設備巡視点検

【維持管理業務における作業時の安全対策】

- ・作業時ヘルメット安全帯着用
- ・原則複数人体制

○陳列館ホール他 2 施設

毎日巡回を行い、施設点検を実施した。
警報発令時は、施設責任者が対応した。

○鶴見緑地馬場

巡回点検の実施（随時）
乗馬指導者講習会にてスタッフの安全管理意識の習得
騎乗時のヘルメット（3 点式）と安全ベスト（エアバック）の着用義務化
馬場整備の実施（随時）
馬具、装備品の劣化等点検、交換、修繕の実施
馬匹の健康管理、運動と調教による安全な馬の提供

(2) 危機管理

○鶴見緑地パークセンター

- ・実際に事故が発生した場合は、直ちに現場に急行して状況及び内容を把握し、負傷者の保護・救護、応急手当、救急車の要請、初動対応を適切に行うと共に、大阪市の担当部局に対して 30 分以内に報告するとともに、並行して事故の初期対応と事故現場の状況を記録保存し、速やかに事故報告書を作成した。
事故報告書については、対応完了後、パークセンター事務所に適切に保管した。
- ・事故は初期対応が大切であるため、平常時から事故等に対応する体制と役割分担を確立し、事故発生時に速やかに対応できる体制を整えた。
- ・日々の出勤スタッフが違っても適切な応急対応ができるよう、全員が複数の役割を担えるように訓練等を実施しておくとともに、デイリー表によってその日の役割を明確にして職務にあたった。
- ・動員時の対応についても動員名簿及び安全対策及び事故・災害対応マニュアルを整備し、適切に運用した。

○咲くやこの花館

- ・事件事故が発生した場合は、直ちに現場に急行して状況及び内容を把握し、負傷者の保護・救護、応急手当、救急車の要請、初動対応を適切に行うと共に、大阪市へ第一報を 30 分以内に報告したのち、対象事案の状況を記録保存し、速やかに事故報告書を作成した。
事故報告書は、大阪市に報告し、事案完了後、事務所に適切に保管した。
- ・事故は初期対応が重要であるため、常日頃から、事故等に対応する体制と役割分担を明確にし、事故発生時に速やかに対応できる体制を整えた。
- ・シフト制の為、どのスタッフでも適切な応急対応ができるよう、役割を明確にした体制づくりを実施しました。
- ・雷・地震発生時に、館内放送およびアテンダントによりお客様を誘導
- ・熱中症 注意喚起 館内掲示および館内放送にて呼びかけを実施
- ・熱中症が心配される時期に館入り口にて保冷剤を配布
- ・熱中症の入館者用に経口補水液を常備し、必要時に配布
- ・館内の各所にアルコール消毒液の設置

○鶴見緑地パークゴルフ場

- ・事務所、受付内にスマイルパートナーズ緊急体制連絡網、P G 場スタッフ連絡網の掲示
- ・緊急時 30 分ルールのスタッフ間周知徹底
- ・救急要請は鶴見消防に第一報を入れることを徹底し、スムーズな誘導につなげる
- ・事故報告書用紙はコース受付と事務所に保管する。現場で聴き取りのうえ用紙記入し、履歴は P C にパスワード設定し保管

○鶴見緑地球技場他 4 施設

【共通】

- ・緊急連絡体制図・自衛消防組織図・スポーツ施設緊急連絡表の掲示
- ・事故処理：速やかに貴市に報告した後、5 施設と本社への共有
- ・教室事業内事故：傷病者にケガの経過確認と傷害保険案内
- ・消防訓練・防災訓練実施（2 回/年）
- ・事故報告書保管：PC 内でパスワード設定、管理

【球技場・運動場・庭球場】

- ・夏季期間の熱中症指数を計測実施、のぼりを設置し利用者へ注意喚起

○陳列館ホール他 2 施設

- ・各施設に事故対応マニュアルを設置
- ・事故報告書に関しては、データと書面で管理

○鶴見緑地馬場

- ・事故発生した場合、発生後、状況を把握したうえで速やかにパークセンターへ報告
- ・事故報告書の作成と提出
- ・事故発生後、全体会議にて事故の分析、意見会議を毎回実施
- ・社内システムにてデジタル化し、事故報告書をデータ保存保管

(3) 体制等

○鶴見緑地パークセンター

消防訓練など、スタッフとして必要となる各種研修、訓練を適宜実施した。
※詳細は、3－3 研修実施状況に記載。

○咲くやこの花館

- ・安全衛生委員会（3 回/年）
 - ・安全衛生巡視（1 回/年）
 - ・救命救急講習、消防訓練の実施
- ※詳細は、3－3 研修実施状況に記載

○鶴見緑地パークゴルフ場

- ・パークゴルフアドバイザーの常駐
- ・リスクマネジメント、接遇研修(お客様対応、マナー教育) 教育等の実施（随時）
- ・定期的な A E D 訓練の実施（年／1 回）

○鶴見緑地球技場他 4 施設

【共通】

- ・救急車要請時に施設間で誘導できる体制をスタッフ間共有
- ・安全研修・個人情報研修・接遇研修・コンプライアンス研修・運転研修・人権研修の実施
- ・スタッフ強化の為に CPR・AED 訓練を常時実施(全体での安全研修は別途実施)

【プール】

- ・監視強化研修実施・遊泳研修実施

○陳列館ホール他 2 施設

- ・安全研修年 2 回実施
- ・出勤時 CPR 訓練実施

○鶴見緑地馬場

- ・継続的に研修及び講習会を開催し、各担当及び職員が受講。
- ・専門講師を招き、実習実技を講習。指導員資格の更新制度
- ・大阪府主催動物取扱責任者講習会を年1回受講

3-7 苦情・要望等の対応状況

○鶴見緑地パークセンター

- ・スケートボードに関するご意見（年間309件）
→声掛けにより止めていただく。
- ・水景施設への入水行為に関するご意見（年間2件 ※主に夏季）
→声掛けにより止めていただく。
- ・バイクの乗入に関するご意見（年間221件）
→声掛けにより退去していただく。
- ・火気の使用（花火）に関するご意見（年間226件 ※主に夏季）
→声掛けにより止めていただく。
- ・スポーツ（野球、サッカー、ゴルフ、壁打ち、団体での陸上）に関するご意見（年間114件）
→声掛けにより止めていただく。
- ・犬の放し飼いに関するご意見（年間218件）
→声掛けによりリードを装着していただく。

○咲くやこの花館

- ・植物の樹名札が少ない→外周庭園を中心に樹名板を増設
- ・屋外展示の順路がわかりにくい→スタンド式の誘導サインにて対応
- ・大阪フリーWi-Fi がつながらない→大阪フリーWi-Fi 事務局から代替機器を送付してもらい対応

○鶴見緑地パークゴルフ場

- ・利用者は高齢者主体のため、受付スタッフの懇切丁寧な接客を徹底する
- ・接客技術、対応力強化のための研修実施（随時）
- ・要望、意見については、顧客とのコミュニケーションにより随時収集し、改善に努める
- ・新規入場者と常連客のプレー速度に差があるので、混雑時にはスタッフがコース内で整理を励行

○鶴見緑地球技場他4施設

- 【球技場・運動場・庭球場】
 - ・音響設備/観覧者声援/利用時の声につき、近隣住民から苦情が出ないよう、注意喚起と掲示。
 - ・利用者が施設前の園路での通行の妨げにならないよう、注意喚起と掲示
 - ・優先大会が中止になった場合は、オーパス上で告知、一般利用として開放。
 - ・館内は禁煙のPOPを掲示。
 - ・オーパスシステムに関する窓口対応の見直し。
- 【プール】
 - ・夏期の熱中症対策として、日よけテント・よしずで日陰を確保。
 - ・同、ミスト扇風機を設置。
 - ・スタイダー転倒防止ため、利用者への説明強化、適正なスタート間隔をスタッフ間で徹底。
- 【スポーツセンター】
 - ・経年劣化により床が滑るため、体育館床専用薬剤を散布し対応
 - ・スポーツセンター駐車場入り口に路上駐車が多く、警察に相談
 - ・開放DAYの待ち列を、コロナ規制解除以降、外から館内に変更。
 - ・駐輪場のいたずらが発生していたため、巡回を増やして対応。

○陳列館ホール他 2 施設

- ・苦情
2 月トイレ排水ができず、詰まった状態であった。→ 改善
- ・要望
搬入出入口の傾斜がきつく、車両の底が擦るので改善して欲しい → 改善へ検討中
附属展示場でイベント開催時、植栽で外部から見えにくい → 大きな問題にはなっていない。

○鶴見緑地馬場

- ・粗悪なエサが給餌されていて馬がやせている。→馬の状況と厩舎の状態を動物愛護センター職員に実際に見てもらい、そのようなことがないことを確認してもらった。また専属の獣医師についても病院名、獣医師名、病院住所を提示し、馬匹の体調が悪い場合は専属獣医師に往診に来てもらって適宜対応していると説明した。

3-8 事故の対応状況

○鶴見緑地パークセンター

- ・強風によりハルニレが倒木（4 月）
→引続き、強風時は速やかに巡視点検を行い利用者の安全確保に努める。
- ・警察より、緑地橋口公園入口で自転車がポールにぶつかる単身事故発生との連絡（4 月）
→幸い物的被害がなかったため、物損事故としての取り扱いはせず。
- ・パークセンターバックヤードにおいて植栽維持管理業者のブローワ発火（6 月）
→パーツクリーナー液乾燥前にエンジンを始動させたため発火。今後は点検時等機械清掃の際はエアークリーナーを使用し、パーツクリーナー液を使用しないことを徹底。
- ・パークセンターバックヤード車両接触事故（6 月）
→維持管理用車両（委託業者）が停車中の車両に衝突。当該業者に安全運転講習を徹底させる。
- ・駅前エリア便所にて盗撮事案（7 月）
→警察に通報。被害届を提出。
- ・むらさき亭北側裸地園路にて来園者が金属片を踏み抜いて怪我をする（9 月）
→救急搬送。後日金属探知機を用いて園内全域の裸地園路調査及び金属片の撤去を実施。
- ・バーベキュー場便所の洗面台下ハンドル 11 個の盗難発生（11 月）
→警察に通報し、被害届提出。復旧済み。
- ・キャンプ場内の火の元処分用ドラム缶から発煙（3 月）
→利用者への火の元処分徹底喚起及び警備巡回時に火の元処分確認の徹底。

○咲くやこの花館

- ・施設・設備等故障(事故) レストラン厨房用空調設備故障、レストラン天井ファンコイル継手水漏れ、熱源監視制御盤故障、熱源チラー7 号機冷却水配管出口圧力計水漏れ、案内所ファンコイル冷却不良、熱源監視制御盤バッテリー劣化、栽培棟冷却送り二次ポンプ P112-2 劣化、熱源監視装置のチラー加熱運転時に守口下水の水温と不適合で警報発報で運転不能、熱源設備ウォーターハンマー現象、全 9 件

○鶴見緑地パークゴルフ場

- ・警察対応、救急搬送事例なし
- ・特に高齢来場者の体調確認。疲労度が高い場合には積極的な中断の声掛けを実施（7. 8 月度）

○鶴見緑地球技場他 4 施設

- 【球技場】
 - ・4 月 30 日 集中豪雨により球技場館内が浸水。その他計 4 回浸水。
- 【プール】
 - ・5 月 21 日 スライダー転倒時の頭部軽打による救急車搬送 1 件。

浮き輪の変更、及び、滑走時の姿勢など利用時の説明強化。

- ・7月30日、31日 プール内で遊んでいた際、頭部裂傷による救急車搬送2件
- ・8月12日 ジャグジー前での転倒、頭部軽打及び左腕打撲による救急搬送1件
掲示物、監視員による注意喚起。

【スポーツセンター】

- ・5月5日 トイレ扉の鉄板落下による頭部損傷
扉の修繕実施。
- ・6月22日 体調不良による救急搬送
検査結果は異常なし。
- ・10月9日 卓球台に頭を打ち、保護者希望により救急搬送
診察の結果は異常なし。

○陳列館ホール他2施設

- ・ダンスイベント開催時 スポーツセンターで更衣中に熱中症で倒れられ救急搬送あり。(7月)
- ・格闘技イベントで、練習中にけがをされた方が、独自で救急車を要請した案件あり。(2月)

○鶴見緑地馬場

事故の発生はありませんでした。

4 事業実施状況

4-1 サービス向上の取組み

(1) 公園全体及び一般園地

- ・(継続) 令和 3 年度に導入した「つるモビ」の広報や関連コンテンツの拡充による普及促進を行い、だれもが自由に園内を回遊できるようにした。
- ・(継続) 園内の見どころをタイムリーに情報発信できるよう SNS やホームページの定期更新を行い、来園者が来たいときに来られる仕組みとした。
- ・(継続) パークセンターでの車椅子やベビーカーの貸し出し、障がい者手帳をお持ちの方の駐車場料金割引対応など、接遇面も含め来園者へのサービス向上を図った。
- ・(継続) 1 月 1 日の初日の出に合わせて山のエリアを初日の出スポットとして AM5:00 に開場した。
- ・(継続) 令和 2 年度に導入した HUBchari により、園内移動手段の拡充と回遊性の向上を図っている。園内複数の施設を利用される方に対するサービス向上はもとより、広大な園内を全て楽しんでいただけるための仕組みとして機能している。
- ・(継続) はらぺこ circus (5 月) 等大型イベントの実施に向けて主催者及び公園事務所との利用調整を行い、鶴見緑地として初開催した。特にはらぺこ circus は期間延べ 11 万人超の来場者となり、普段公園に来られる方へのサービス向上はもとより鶴見緑地に来たことのない方への PR として継続。
- ・(継続) コメダ珈琲店、スターバックスコーヒー、BOTANICAL HOUSE を適切に運営し、園内の利便性を向上させた。園内のイベントや季節に合わせてのメニュー開発等が功を奏し、3 施設合計で約 432 百万円の売上となった。
- ・(継続) 駐車場出口渋滞緩和のため、パークセンターでの障がい者手帳割引認証を 100 円値下げした。
- ・(新規) アルペンアウトドアーズをオープンさせ、公園内でアクティビティを楽しむ来園者の方が、公園内でも用品購入が可能になった。
- ・(新規) サンクンガーデンをリニューアルし、大阪府の補助金を活用した暑熱対策として緑陰確保を行った。駅前の休憩・待ち合わせ場所として活用されている。
- ・(新規) つるモビの座り乗りタイプを導入し、園内の回遊性を向上させた。
- ・(新規) 春季や秋季の大型連休、イベント時に混雑する中央第一駐車場の対応のため、場内誘導員を配置し混雑緩和に努めた。
- ・(新規) 駐車場出口渋滞緩和のため、中央第一駐車場内に事前精算機を設置した。

(2) 有料施設

○咲くやこの花館

(設備の更新・改修等)

- ・解説付き樹名札の増設
- ・外周緑地および各外部庭園樹木ラベル取付
- ・高山植物室の展示ケース子供用踏み台設置
- ・ハイビスカスワールド屋根ビニール更新
- ・館内ポスター掲示用フレーム更新、掲示用ボード増設
- ・WS、教室予約にオンライン予約の導入
- ・アンケート (WS) → グーグル QR コード

(イベントの実施)

- ・フラワーツアー (無料・有料) の実施
- ・ボランティアスタッフによる館内ガイドの実施
- ・クイズラリーやイベントに付随するラリーなどを実施

(サービスの提供)

- ・フラワーツアー時のイヤフォンガイド
- ・保冷剤配布による熱中症対策
- ・お客様の希望する植物が見ごろになった際にご連絡を差し上げる「咲くやコール」を実施
- ・トイレ (多目的を含む) のみ利用、授乳室のみ利用のお客様は無料に対応
- ・ベビーカー・車いすの貸出
- ・大型荷物のお預かり (ロッカーに入らないものも対応)
- ・雨天時に外部庭園散策用の傘を貸出
- ・館内入口にて虫よけスプレー (ジェル) の提供
- ・多言語注意書作成

(コロナ禍での取組み)

- ・オンラインワークショップの継続
- ・コロナ感染拡大防止対策として 館内の換気、入館者への水際検温、館内 (椅子、テーブル、手すり等) の除菌作業を随時実施、除菌用アルコール消毒液の設置 (設置場所: 館内入口、案内所、1・2階トイレ、1階フラワーホール内)、改札および案内所に飛沫防止用の透明ビニールカーテン設置、エレベーター操作ボタンに抗菌シール貼付け、年間パスポートと入館券の有効期限を延長

(その他)

- ・雷発生や地震の際には、館内アナウンスにて退館時での注意喚起を実施

○鶴見緑地パークゴルフ場

- ・自治会コンペの開催予定日等を受付カレンダーに掲示、一般利用者に混雑日時に見える化を実施
- ・日頃の感謝の意を込め、年始開場3日間 (100本/1日) に年賀タオルを配布

○鶴見緑地球技場他4施設

【プール】

- ・夏季プール時入場の混雑状況をホームページにて随時更新 (新規)
- ・夏季プール時ミスト扇風機の設置
- ・夏季入場待ち列への声掛けと塩飴配布
- ・夏季プール時屋外に臨時休憩スペース設置
- ・ドリンクの自動販売機を設置
- ・アイスの自動販売機を設置
- ・土日祝12時までの退館者には、平日使用できる無料券発行 (7・8月繁忙期間)
- ・ナイトプール17時30分以降は入場料半額
- ・チョコレートタワーチャレンジのイベント実施 (新規)

【スポーツセンター】

- ・スポーツ用品の販売に加え要望の多いドリンクを販売継続
- ・トイレに靴のまま履けるスリッパを継続設置

【球技場】

- ・夏休み期間 7 月 21 日～8 月 25 日まで、朝 7～9 時枠の早朝開場を実施
- ・スクールの開講・休講情報を LINE@にて円滑に案内
- ・夏季に熱中症対策としてミスト扇風機を設置、塩飴、経口補水液の無料配布を実施
- ・蚊取り器の無料貸出しを実施
- ・熱中症対策や大会備品運搬の負担軽減を図って、テントを設置
- ・駄菓子類の商品数のラインナップを増やしサービス向上

【庭球場】

- ・夏季に熱中症対策として、塩飴、経口補水液の無料配布を実施
- ・屋外コート利用時の蚊対策として、各コートに蚊取り機を設置
- ・各コートに設置のベンチを一新

○陳列館ホール他 2 施設

- ・ご利用者様の利便性向上を目的とし、附属展示場内に自動販売機を設置
- ・予約状況の迅速な更新により、空き情報を速やかに利用者様に開示できた。
- ・SNS を開設し、施設情報などを発信し利用者様にわかりやすい情報発信ができた。

○鶴見緑地馬場

- ・指定管理者であるエルミオーレとして、自社で管理・運営する施設（鶴見緑地乗馬苑も含む）に対応する会員向けスマートフォンアプリを開発し、予約の受付や管理、騎乗券の管理、お知らせやニュースの配信、ポイントの獲得などのサービスをアプリ内で行えるように対応
- ・公式ラインアカウントの登録者に対し、一般の利用者向け乗馬苑の新着情報を配信
月例のポニーのふれあい広場の日程などの案内や、エサやり体験無料クーポンなどの配信も行い、リピーターの増加に貢献
- ・意見箱やホームページ上のメールによるご意見、要望、質問の受付だけでなく、ライン公式アカウントの 1:1 トークからより気軽に意見や、質問をして頂けるよう対応
- ・利用者にスマートフォンで QR コードを読み取っていただき、そこからアンケートの投稿ができるよう対応
- ・質問に答えていく事で満足度や意見、感想を一括して把握する仕組みの提供
- ・集めた情報は内部で分析、検討し、新たな業務改善へと反映
- ・施設内だけでなく、鶴見緑地公園内への出張イベント（11 回、2765 名参加）の実施
公園の集客の多いエリアにブースを設けて引き馬やえさやり、ふれあい体験を実施することで、乗馬苑の存在を知ってもらう機会にもなり、リピーターが増えた。
- ・公園の一般利用者にも馬とふれあえたことで公園へ来園した事を楽しんで頂けた。

(3) 許可施設

○駐車場

- ・（継続）混雑が予想される時間帯（14 時～17 時）に精算機付近で立哨を行い、退場する車両混雑の緩和に努めた。
- ・（継続）割引対象者に気軽にご利用いただけるよう、精算機以外にパークセンター事務所でも割引手続きが実施出来るよう、エンコーダ（磁気情報上書き機）を設置している。

○売店

- ・（継続）1 月 1 日の山のエリア早朝開場に合わせて売店を 6 時よりオープンし、ぜんざいや甘酒等のホットメニューを販売した。

4-2 利用促進の取組み

(1) 公園全体及び一般園地

- ・(継続) 鶴見緑地広報誌「つるみ〜つ」の作成、配架
- ・(継続) ホームページ上での発信 (Instagram、Twitter のリンク添付)
- ・(継続) フリーペーパー (SUUMO、K PRESS 等) への記事掲出 (新設遊具、バラ園等)
- ・(継続) SNS 【Instagram (フォロワー11,623 人※昨年度+3,826 人)、Twitter (フォロワー 5,117 人※昨年度+1,309 人) 令和 6 年 3 月 31 日現在】を活用し情報を発信
- ・(継続) 鶴見区担当者との連携による広報つるみへのイベント掲載
- ・(継続・新規) 園内移動手段として「つるモビ」(トヨタ C+walk T) を導入し、より多くの人が広大な園内を自由に楽しめる仕組みとしている。また、座り乗りタイプを導入し回遊性をより向上させた。
- ・(継続) 鶴見緑地の自然を活用したイベントの実施 (つるみめぐり、タラヨウの葉を使ったクリスマスカードづくり)
- ・(新規) 南駐車場内にオープンさせたアルペンアウトドアーズにてアウトドアアクティビティ用品を販売し、園内活動の促進に寄与した。

(2) 有料施設

咲くやこの花館

(広報・PR)

- ・プレス等による広報活動の充実
掲載：新聞 27 件、TV37 件、雑誌 20 件、WEB127 件、YouTube11 件、フリーペーパー42 件、ラジオ 6 件、地下鉄長堀鶴見緑地沿線での掲出や書籍等への寄稿 15 件
- ・イベント広報物の学校配布 (春・夏・冬)
- ・Youtube 動画での PR
- ・SNS (ツイッター：フォロワー数 15,000※昨年度+1,500 人、インスタグラム：フォロワー数 7,000※昨年度+1,500 人)
※令和 6 年 3 月 31 日現在
- ・各イベント時にチラシ、ポスター作成し配架 (他植物園 30、市内施設 60、公園 50、他施設 20、マスコミ 30)
- ・日本植物園協会発行誌での植物園紹介
- ・公園の来園者への PR
花蓮・睡蓮展を館内から館の外 (前池) にて展示
- (配付物)
- ・カレンダー作成 アンケート回答者に無料配布
- ・他施設でのグッズ販売
(大阪市自然史博物館・鳥取県立博物館・富山県中央植物園・六甲高山植物園)
- (オンラインでのサービス)
- ・オンラインでの PR 拡充
オンラインショップ (グッズ販売・オンライン教室)
日本植物園協会での PR 動画配信
- (イベントの実施)
- ・イベント時の飲食出店及びクリエイターの出展の充実
- ・イベントでのオリジナルワークショップの充実
- ・関西文化の日 (入館無料) を実施
- ・阪神高速 ETC 乗り放題バスへのクーポン協賛提携
- ・大阪市プレミアム商品券対応施設への加盟 ・三井アウトレットパーク大阪鶴見グッズ提携
- ・地下鉄掲載 (無料) & 冊子掲載 によるスポンサーの協力
- ・近畿日本ツーリスト 校外学習スポット教育旅行用資料提供
- ・鶴見緑地内のコンソ施設へのチラシ配架
- ・ららぽーと×三井アウトレットパークとの提携 入館特典
- ・情報発信力強化 YouTube ショクナナ! 植物遊戯 7 チャンネル への情報提供 (バオブバ夜間開館ほか)
- ・おおさか都市緑化フェアにて広報物配架
- ・鶴見緑地内のイベント「鶴見緑地フェスタ」11/3.4 のチラシ提示で 50 円割引クーポン

- ・鶴フェス内ティーボールイベントへの協力と連携 会場での PR 割引券配布、景品の提供
- ・あいあいパーク相互連携イベント情報関西おすすめの植物園のチラシ配架
- ・大阪市プレミアム付き商品券 2023 へ提携
- ・京阪百貨店守口店 関西らんフェスタ PR 春の洋ラン展 ポスター掲示、フライヤー設置
- ・ハンギングバスケット展 チラシ配架先の開拓 コーナン大阪府下 50 店舗
- ・鶴見緑地内のイベント「クラフトビアホリデイ」のチケット提示で割引クーポン提携
- ・大阪ユニセフ協会と連携し、環境問題の写真展を実施

○鶴見緑地パークゴルフ場

- ・鶴見区つる魅力検定協賛継続。優待券提供で新規入場の機会創出を図る
- ・自治会、月例や各種大会等の開催告知案内を掲示。愛好者の参加促進とコミュニティーの場を創出
- ・新規利用者やお子様連れグループに対しては、パークゴルフアドバイザー等の担当者がルールやマナーを説明し、プレーのスムーズな進行を図る
- ・初心者へは希望により可能な限りアドバイザーが同添。事故や怪我の未然防止を励行する
- ・団体利用の促進（校外学習等への積極対応）
- ・積極的なインバウンド対応（旅行会社からの情報収集、簡易翻訳アプリ等の活用）

○鶴見緑地球技場他 4 施設

- 【共通】
- ・ホームページと teams を連携活用した WEB 問合せの継続実施（利用問合せ・自主事業募集含む）
- ① 教室事業へ体験申込をホームページから受付可能
- ② Web からのスクール・利用問い合わせを受付可能
- ・広報つるみの積極的活用
 - ・鶴見緑地公園内会報「つるみ〜つ」の活用
 - ・鶴見区内他施設へのチラシ配布依頼（鶴見区役所・駅・老人福祉センター・子育てプラザ等）
- 【プール】
- ・バイリンガルのアルバイトスタッフ採用、簡易翻訳アプリ活用
- 【スポーツセンター】
- ・12 月 28 日の休館日を特別開放 DAY として開館
 - ・教室の無料体験会を実施
- 【球技場・運動場】
- ・SNS (Instagram、Facebook、LINE@) を活用してスクール・イベントの広報
 - ・球技場の月曜日の休場を臨時開場
 - ・スクールの無料体験会（鶴見緑地フェスタ）を実施して、定期開催教室の広報
 - ・スクールパンフレットを作成し、イベント時などに配布し広く告知
- 【庭球場】
- ・11 月～3 月の供用時間を延長し 21 時まで開場
 - ・SNS (Instagram、Facebook、LINE@) を活用してスクール・イベントの広報

陳列館ホール他 2 施設

- ・公園ホームページにて広報を実施
- ・施設の SNS アカウント開設し、情報発信をした。
- ・予約情報の迅速な更新。
- ・申請書提出から承認までの時間を短縮することで、スムーズな予約ができた。

鶴見緑地馬場

- ・親子で参加できる乗馬教室を定期的に行う。夏休みや春休みなどの期間に開催することで利用者が増えている。
- ・エルミオーレ専用アプリ、公式ラインにて様々な乗馬苑からのイベントのお知らせやお得クーポンなど情報の発信を随時行っている。
- ・フェイスブックや、ツイッター、インスタグラムによる、乗馬苑の日常の記事の投稿。乗馬苑の

パンフレットなどとは違い普段の馬の生活や遊びに来られたときの楽しみ方などを発信して乗馬苑へ来苑したくなる記事を更新している。

- ・鶴見緑地駅からの送迎バスを運行し、利用者から好評を得ている。

(3) 許可施設

ア 既存園地駐車場

- ・(継続) キャッシュレス決済を導入。
- ・(新規) 事前精算機を導入。

イ 既存売店

- ・(継続) キャッシュレス決済を導入しました。

4-3 施設の利用状況

4-3-1 施設の利用状況

(1) 有料施設

※別紙 施設利用状況参照

(2) 許可施設

※別紙 施設利用状況参照

4-3-2 利用者満足度の把握と反映状況

(1) 利用者満足度の把握と反映方法

施設名	年間調査回数	調査対象・調査方法・回答数	主な意見	意見の反映方法
一般園地	1回/年	11月に行う周年イベントの来園者に対し、QRコードを用いたWebで実施。 回答数 101件	トイレが汚いことがある トイレットペーパーが切れていた	行楽シーズンやイベント時に合わせて清掃頻度を可能な限り調整。イベント主催者にトイレットペーパーの補充を条件とするなどで対応した。
			ゴミ箱を設置してほしい（増やしてほしい）	イベントの際には事業者もしくは指定管理者にてごみステーションを設置しているが、常設のごみ箱は大阪市指示により設置する予定はない。
咲くやこの花館	毎日	紙媒体とWebの両方でアンケート実施。アンケート台を常時設置し紙媒体は毎日回収しています。 回答数 491件 ※紙7：Web3	「世界の植物がみれてよかった」、「イベントが楽しかった」などのポジティブな意見が大半を占めているが、「植物ラベルを大きくしてほしい」などの意見	樹木ラベルを増設した。 植物についての説明ブラックボードを設置した。
陳列館ホール	一催事/1回	利用時に紙媒体で実施。陳列館・水の館・むらさき亭合わせて31件	設備老朽化や備品に対する意見が多い	修繕計画を立て、修繕・更新実施
水の館ホール	一催事/1回	利用時に紙媒体で実施。陳列館・水の館・むらさき亭合わせて31件	設備老朽化や備品に対する意見が多い	修繕計画を立て、修繕・更新実施
茶室むらさき亭	一催事/1回	利用時に紙媒体で実施。陳列館・水の館・むらさき亭合わせて31件	設備老朽化や備品に対する意見が多い	修繕計画を立て、修繕・更新実施
鶴見緑地馬場（乗馬苑）	5月、11月/ 1～2回	一般及び会員WEBアンケート、	馬にエサをあげて楽しかった。	出張イベントの参加

		アプリアンケート 180 件	乗馬レッスンに参加するのが楽しみ	ふれあいイベント の定期開催
鶴見緑地パークゴルフ場	年/1 回	施設利用者 アンケート 回答 117 件	・コース内雑草が多い ・混雑時の適正な指導を要望	・雑草除去等のコースメンテナンスは日々実施済 ・担当者の巡回を強化
鶴見緑地球技場	9 月～ 11 月/1 回	施設利用者 アンケート 回答 100 件	・暖かい日に蚊が多い ・次の使用者が時間前に入ってくる	・蚊取り線香を無料配布の告知 ・利用時間を POP と して館内に掲示
鶴見緑地庭球場	9 月～ 11 月/1 回	施設利用者 アンケート 回答 104 件	・施設の設備や予約に関する内容	・修繕や備品の交換 など
鶴見緑地運動場	9 月～ 11 月/1 回	施設利用者 アンケート 回答 100 件	・グラウンドの状態が悪い	不陸整地を実施
鶴見スポーツセンター	8 月～ /1 回	一般利用者 アンケート 回答 155 件	・掃除機やモップ など道具室をきれいにしてほしい	・モップや掃除機の フィルターの交換 や倉庫内の掃除 を定期的に行うようにした。
鶴見緑地プール	9 月～3 月/ 1 回	一般利用者 アンケート 回答 182 件	・冬場のプール水温が低い	業者点検を実施

(2) 利用者満足度と結果分析

ア 一般園地及び有料施設

施設名	利用者満足度									
	満足		やや満足		やや不満		不満		無回答	
	今年度	昨年度	今年度	昨年度	今年度	昨年度	今年度	昨年度	今年度	昨年度
一般園地	64.4%	58.6%	33.7%	36.9%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	2.0%	3.6%
分析	令和5年度アンケート調査における利用者満足度は「とても満足」「満足」を合わせると98.1%となり、満足度としては昨年（95.5%）よりも増加した。新型コロナウイルスが5類に変わったことに伴い、園内イベントの参加者が増え、合わせて来園者満足度も向上した。									

施設名	利用者満足度									
	満足		やや満足		普通		やや不満		不満	
	今年度	昨年度	今年度	昨年度	今年度	昨年度	今年度	昨年度	今年度	昨年度
咲くやこの花館	64.6%	72.3%	33.6%	22.6%	0%	2.0%	1.8%	1.4%	64.6%	72.3%
分析	アンケート結果では、「とても満足」が64.6%で「満足」と合わせると98.2%となり、不満と答えた方は1.8%でした。全体の雰囲気や、スタッフの対応、植物の見やすさ、植物の管理が行き届いているなど総体的に満足が多い結果となった。 アンケートのご意見についても、「楽しかった、また来たい」「植物の手入れが行き届いている」「フラワーツアーがおもしろかった」など好意的なものが非常に多かったが、不満な声として、施設が古くて暗い、樹木札がわかりづらいとのご意見もあり、樹木札を設置するなどアンケートの意見により改善を行った。									

施設名	利用者満足度									
	満足		やや満足		普通		不満		無回答	
	今年度	昨年度	今年度	昨年度	今年度	昨年度	今年度	昨年度	今年度	昨年度
陳列館ホール	84%	80.0%	8%	20.0%	8%	0.0%	0%	0%	0%	0%
水の館ホール	83%	50.0%	8%	30.0%	8%	0.0%	1%	0%	0%	0%
茶室むらさき亭	84%	76.0%	8%	18.0%	8%	0.0%	0%	0%	0%	0%
分析	利用団体様におきまして概ね満足は頂いている。不満であったのは当日トイレ詰まりがある状態で利用に至ったのが原因。場所の特徴としては、水の館はアスファルトの地面であり搬入や利用しやすいというご意見があり、今後のPRやサービス向上へ繋げていく。									

施設名	利用者満足度									
	満足		やや満足		やや不満		不満		無回答	
	今年度	昨年度	今年度	昨年度	今年度	昨年度	今年度	昨年度	今年度	昨年度
鶴見緑地馬場	68.0%	60.0%	28.0%	26.0%	1.0%	13.0%	0.0%	1.0%	3.0%	0.0%
分析	アンケート結果では、「満足」が68%で「やや満足」と合わせると96%となり、「不満」、「やや不満」と答えた方は1%にとどまりました。満足意見は乗馬レッスンに参加することが楽しみ。乗馬を初めて運動不足の解消になったなどに対し、不満意見はすぐに埋まってしまって予約が取りにくい。乗馬用品の値段が高いという意見があった。									

施設名	利用者満足度									
	とても満足		満足		普通		不満		無回答	
	今年度	昨年度	今年度	昨年度	今年度	昨年度	今年度	昨年度	今年度	昨年度
鶴見緑地パークゴルフ場	40.2%	45.1%	50.4%	50.4%	4.3%	4.4%	5.1%	0.0%	0.0%	0.0%
分析	・「満足」と「やや満足」計で90.6%、「やや不満・不満」は5.1% ・土日祝等の混雑度合いや時間帯が事前に分からないという意見は聞かれる。基本予約制ではなく受付順でのスタートのため、対応にも限界はあるが、各種コンペや団体利用の情報等を積極的に提供、見える化することで利用の分散を図っていきたい ・仮設トイレ増設等のハード面は今後の課題 ・コース手入れの評価については意見が分かれる									

施設名	利用者満足度									
	とても満足		満足		普通		不満		無回答	
	今年度	昨年度	今年度	昨年度	今年度	昨年度	今年度	昨年度	今年度	昨年度
鶴見緑地地球技場	22.7%	48.0%	59.1%	44.0%	15.5%	7%	2.7%	1.0%	0%	0%
分析	接客面では概ね高評価だが、設備面の改善を望む声が増えている。									