

平成27年度

鶴見緑地ほか6施設

管理運営業務に関する事業報告書

鶴見緑地スマイル5

## 1 施設の運営状況

### (1) 開館時間(開所時間・開場時間)

- ①鶴見緑地パークセンター  
午前9時から午後5時30分
- ②水の館ホール、陳列館ホール、茶室むらさき亭  
水の館ホール、陳列館ホール 午前9時から午後9時  
茶室むらさき亭 午前9時から午後5時
- ③鶴見緑地野外卓(バーベキュー場、キャンプ場)  
午前10時から午後9時まで(実際の利用時間は、午前11時から午後8時まで)
- ④鶴見緑地乗馬苑  
午前9時から午後9時まで
- ⑤鶴見緑地パークゴルフ場  
午前9時30分から午後4時30分まで

### (2) 休館日(閉所日・休場日)

- ①鶴見緑地パークセンター  
12月29日から1月3日
- ②水の館ホール、陳列館ホール、茶室むらさき亭  
月曜日(その日が休日に当たるときはその翌日)及び12月28日から翌年1月4日まで
- ③鶴見緑地野外卓(バーベキュー場、キャンプ場)  
月曜日(その日が休日に当たるときはその翌日)及び12月1日から2月末日まで
- ④鶴見緑地乗馬苑  
火曜日(その日が休日に当たるときはその翌日)及び12月28日から翌年1月4日まで
- ⑤鶴見緑地パークゴルフ場  
月曜日(その日が休日に当たるときはその翌日)及び12月28日から翌年1月4日まで

### (3) 臨時開館・休館

- ①鶴見緑地乗馬苑  
臨時開場  
平成27年12月28日(月)、平成27年12月29日(火)、平成28年1月4日(月)  
開場時間  
平成27年12月28日(月) 午前9時から午後7時まで  
平成27年12月29日(火) 午前9時から午後12時まで  
平成28年1月4日(月) 午前9時から午後7時まで
- ②鶴見緑地パークゴルフ場  
臨時開場  
平成27年5月25日(月)、平成27年6月29日(月)、平成27年7月27日(月)、平成27年8月31日(月)  
平成27年9月28日(月)、平成27年10月26日(月)、平成27年11月30日(月)、平成27年12月21日(月)  
平成28年1月25日(月)、平成28年2月29日(月)、平成28年3月28日(月)  
開場時間  
午前8時30分から午後5時まで

## 2 運営体制

### (1) 職員の配置状況

	鶴見緑地パークセンター	水の館ホール他	鶴見緑地野外卓	鶴見緑地乗馬苑	鶴見緑地パークゴルフ場
総括責任者氏名	筒井 清二				
施設責任者氏名	筒井 清二	内田 証子	筒井 清二	岡部 彰宏	田淵 誠一
事務室	4 人	5 人	3 人	7 人	3 人
その他	7 人	0 人	3 人	12 人	3 人

(注)この表に記載されている人数は、配置されているポスト数をいう。

### (2) 職員に対する研修実施状況

施設名	実施研修	実施日
鶴見緑地パークセンター	ユニバーサルマナー検定研修	平成27年4月
※野外卓含む	ハラスメントの防止、コンプライアンス・危機管理について	平成27年4月
	人権啓発講座(入門編)	平成27年4～5月
	平成27年度前期「労務・人権啓発講座」	平成27年7月
	平成27年度「経営層人権啓発講座」	平成27年9月
	人権・同和問題企業啓発講座	平成27年9～10月
	採用選考コンプライアンスセミナー	平成27年11月
	障害者雇用管理セミナー	平成27年12月
	企業人権啓発セミナー	平成28年1月
	平成27年度後期「労務・人権啓発講座」	平成28年2月
	平成27年度人権研修(職場研修)	平成28年3月
水の館ホール他	接遇研修	平成27年4月
	人権研修	平成27年4月
	マイナンバー制度導入についての研修会	平成27年6月
	職員有資格者の普通救命講習	平成27年8月
	避難訓練	平成27年8月
鶴見緑地乗馬苑	接遇覆面調査(接遇・接客)	平成27年4月
	公的施設運営者としての講習	平成27年5月
	接遇覆面調査(接遇・クレンジング)	平成27年5月
	接遇研修(接遇・接客・クレンジング)	平成27年8月
	指導者講習(救命救護・AED・接遇)	平成27年10月
	接遇・乗馬指導者としての講習	平成27年10月
鶴見緑地パークゴルフ場	安全研修(CPR・AED)	平成27年6月
	接遇研修	平成27年7月
	人権研修	平成27年7月

### (3) 個人情報保護への取組み状況

#### ① 鶴見緑地パークセンター(野外卓含む)

- ・各施設責任者を個人情報保護責任者としている。
- ・教室やイベントの申込受付簿など個人情報が記載されている書類を鍵のかかるロッカーに施錠し保管している。
- ・一時的、短期的に使用する教室やイベントが終了し、今後使用する予定のない個人情報については、速やかにシュレッダーにて破棄している。
- ・外部からの問い合わせに対しては、個人情報にかかわる部分については回答しないよう徹底している。
- ・メールは法人管理のもと、パスワードで管理している。

#### ② 水の館ホール、陳列館ホール、茶室むらさき亭

- ・マイナンバー制度導入についての研修会を開催し、個人情報に対する知識を深めた。
- ・事務所パソコンのパスワード管理(ログイン・スクリーンセーバー)を行っている。
- ・申込書等、紙ベースの個人情報は鍵付き書庫にて保管している。

#### ③ 鶴見緑地乗馬苑

- ・施設責任者を個人情報保護責任者として組織的に管理している。
- ・利用者の個人情報は個人情報管理ソフトにて管理している。
- ・管理ソフトには従業員別にパスワードがあり入力しなければログインすることが出来ないようプログラムされている。
- ・個人情報が記載された書類に関しては鍵の掛かるキャビネット内に保管している。
- ・個人情報記載書類は保管の必要がなければ速やかにシュレッダーにて破棄している。
- ・メールは法人管理でパスワードをかけて保護している。
- ・職員の意識付けのため個人情報取り扱いについての講習実施及び個人情報保護法に基づいた誓約書を提出している。
- ・外部からの問い合わせに関して個人情報は一切回答しないよう徹底している。

#### ④ 鶴見緑地パークゴルフ場

- ・コンペの成績集計を要望される団体(20名以上)のみ、個人名と生年月日入りの組合せ表を受理している。  
※生年月日の取得目的は、同じスコアが発生した場合に年長者を優先するため。
- ・月例会参加者、コンペ開催が毎月定例化した団体、ハンディ設定をしている自治体の参加者名簿は管理棟のPC(ネット接続なし)にてパスワードを設定して保管している。

### 3 利用状況

#### (1) 水の館ホール、陳列館ホール、茶室むらさき亭

月	水の館ホール			附属展示場		
	使用可能 日数	使用日数	使用率 (%)	使用可能 日数	使用日数	使用率 (%)
4	26	14	53.8	26	19	73.1
5	28	15	53.6	28	17	60.7
6	25	9	36.0	25	9	36.0
7	27	12	44.4	27	16	59.3
8	26	5	19.2	26	7	26.9
9	26	11	42.3	26	14	53.8
10	27	14	51.9	27	16	59.3
11	25	17	68.0	25	21	84.0
12	24	5	20.8	24	14	58.3
1	24	6	25.0	24	13	54.2
2	27	11	40.7	27	14	51.9
3	27	11	40.7	27	19	70.4
合計	312	130	41.7	312	179	57.4

月	陳列館ホール			むらさき亭		
	使用可能 日数	使用日数	使用率 (%)	使用可能 日数	使用日数	使用率 (%)
4	26	11	42.3	26	1	3.8
5	28	8	28.6	28	4	14.3
6	25	2	8.0	25	2	8.0
7	27	7	25.9	27	2	7.4
8	26	4	15.4	26	4	15.4
9	26	8	30.8	26	4	15.4
10	27	9	33.3	27	6	22.2
11	25	12	48.0	25	10	40.0
12	24	2	8.3	24	6	25.0
1	24	5	20.8	24	7	29.2
2	27	11	40.7	27	4	14.8
3	27	9	33.3	27	8	29.6
合計	312	88	28.2	312	58	18.6

## (2) 鶴見緑地野外卓

利用組数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	3月	年計
	792	968	822	823	1,189	857	871	579	690	7,591

## (3) 鶴見緑地乗馬苑

月	乗馬苑(昼間)			乗馬苑(ナイター)			合計		
	使用可能 日数	使用件数	使用率 (%)	使用可能 日数	使用件数	使用率 (%)	使用可能 日数	使用件数	使用率 (%)
4	26	26	100.0	8	7	87.5	34	33	97.1
5	27	27	100.0	8	8	100.0	35	35	100.0
6	25	25	100.0	8	8	100.0	33	33	100.0
7	27	27	100.0	10	10	100.0	37	37	100.0
8	27	27	100.0	8	7	87.5	35	34	97.1
9	25	25	100.0	8	8	100.0	33	33	100.0
10	27	27	100.0	9	8	88.9	36	35	97.2
11	26	26	100.0	4	3	75.0	30	29	96.7
12	27	27	100.0	4	4	100.0	31	31	100.0
1	23	23	100.0	4	4	100.0	27	27	100.0
2	25	25	100.0	4	4	100.0	29	29	100.0
3	26	26	100.0	4	4	100.0	30	30	100.0
合計	311	311	100.0	79	75	94.9	390	386	99.0

(4) 鶴見緑地パークゴルフ場

月	A,B,Cコース		
	使用可能 日数	使用件数	使用率 (%)
4	27	26	96.3
5	28	28	100.0
6	26	25	96.2
7	28	24	85.7
8	27	26	96.3
9	27	27	100.0
10	28	28	100.0
11	26	25	96.2
12	25	25	100.0
1	25	23	92.0
2	25	24	96.0
3	28	27	96.4
合計	320	308	96.3

#### 4 施設を活用した事業の実施状況

(注)この表で記載されている事業は、平成27年度に新規に実施されたもののみ記載。新規以外の事業も含めた平成27年度実施の事業全体については、別紙 利用状況明細に記載。

##### (1) 鶴見緑地パークセンター(野外卓含む)

事業名	内容	実施時期・期間	受講料	参加者数
鶴見緑地コスプレDay(つるコス)	コスプレを楽しむための講習会・更衣室・クロークの提供	5月9日～12月6日(全14回)	500円	1,400人
春・秋のローズツアー	バラ園にてバラの説明をするツアー	5月19.20日、10月20.21日	0円	213人
いもほり苗植え いもほりプロジェクト	いも苗の植え付けから収穫までを体験	5月30日～11月7日(全6回)	0円	1,503人
ノルディック・ウォーク無料体験教室	ノルディックポールを使用した健康ウォーキング	6月27日	0円	14人
花博クイズ&スタンプラリー	25人の花博大使を選出するためのミッションラリー	7月18日～8月23日	0円	66人
夏休み自由研究 セミのぬけがらしらべ	セミのぬけがらしを探して名前や特徴を調べる	8月1日	500円	4人
つるみワールドフェスタへの参画	国際色豊かな異文化カフェを提供	9月13日	0円	1人
ノルディック・ウォーク教室	ノルディックポールを使用した健康ウォーキング	9月19日～3月12日(全7回)	1,000円	107人
鶴見緑地フェスタ2015	鶴見緑地の魅力増進イベント	10月17日.18日	0円	2,956人
つるみのぬりえ	鶴見緑地の風景を塗り絵で彩る	10月17日～12月25日	0円	93人
Makanaiマルシェ	全国各地のグルメ・生産物が鶴見緑地に集合	10月17.18日、3月12.13日	0円	85,600人
花博大使写真展示	25人の花博大使の写真展示	11月14日～23日	0円	1人
大阪パフォーマーライセンス(大道芸)	パフォーマーによる大道芸を園内で実演	11月15日～3月27日(全22回)	0円	1人
ライトアップ	中央噴水がクリスマスツリーに変身	12月5日～25日	0円	1人
鶴見 光の花栈敷への参画	フードコート展開にて協力	12月5日～6日	0円	31,300人
クリスマスイベント リースをつくろう!	さつまいものつるで作ったリースづくり	12月23日	500円	19人
つるみのぬりえ作品展示	応募された全作品の展示	1月16日～31日	0円	1人
カルビー じゃがいもスクール	じゃがいもの種を畑に植え付け	3月12日	500円	156人
スプリングコンサートin鶴見緑地	8名のミュージシャンによるアコースティックライブ	3月21日	0円	140人
スプリングドッグフェスタin鶴見緑地	愛犬とのマナー啓発イベント	3月27日	0円	250人
			円	人
			円	人



## (2)水の館ホール、陳列館ホール、茶室むらさき亭

事業名	内容	実施時期・期間	受講料	参加者数
丹波物産展～お茶で一服～	茶室見学もできる物産展	10月17日、18日	0円	500人
			円	人
			円	人

## (3)鶴見緑地乗馬苑

事業名	内容	実施時期・期間	受講料	参加者数
地域デイサービスふれあい体験	地域のお年寄りのためのふれあい体験	7月16日	0円	30人
うまうまキャンプ	乗馬を交えた子供為のキャンプ	8月19日、20日	16,200円	9人
関西学生馬術大会	馬術競技会	8月29日、30日	0円	115人
地域デイサービスふれあい体験	地域のお年寄りのためのふれあい体験	9月11日	0円	30人
大阪市住之江特別支援学校	引馬ふれあい体験	9月16日	0円	18人
吹田市特別支援学校	引馬ふれあい体験	9月17日	700円	17人
餌やり体験	ニンジン栽培種まき	9月26日	0円	25人
旭区ボーイスカウト	引馬ふれあい体験	10月4日	300円	10人
地域デイサービスふれあい体験	地域のお年寄りのためのふれあい体験	10月7日	0円	30人
大阪府吹田支援学校	引馬ふれあい体験	10月7日	700円	22人
乗馬セラピー	障害者乗馬特別講義	10月10日	0円	20人
大阪市住之江特別支援学校	引馬ふれあい体験	10月14日	0円	22人
大阪市東淀川特別支援学校	引馬ふれあい体験	10月16日	0円	28人
利用者交流イベント	公園内デモンストラーションウォーク	10月17日、18日	0円	-人
餌やり体験・馬と撮影会	馬のお家バックグラウンドツアー	10月17日、18日	0円	41人
大阪市住之江特別支援学校	引馬ふれあい体験	10月21日	0円	28人
地域デイサービスふれあい体験	地域のお年寄りのためのふれあい体験	11月9日	0円	30人
大阪教育大学付属特別支援学校	引馬ふれあい体験	11月27日	300円	17人
地域デイサービスふれあい体験	地域のお年寄りのためのふれあい体験	12月7日	0円	30人
大阪市光陽特別支援学校	引馬ふれあい体験	12月9日	0円	18人
大阪市光陽特別支援学校	引馬ふれあい体験	2月5日	0円	15人
餌やり体験	ニンジン栽培収穫	2月27日	0円	25人
			円	人

## (4)鶴見緑地パークゴルフ場

事業名	内容	実施時期・期間	受講料	参加者数
月例大会	オープンコンペ	4月27日	1,250円	91人
月例大会	オープンコンペ	5月25日	1,250円	86人
月例大会	オープンコンペ	6月29日	1,250円	85人
月例大会	オープンコンペ	7月27日	1,250円	76人
月例大会	オープンコンペ	8月31日	1,250円	70人
月例大会	オープンコンペ	9月28日	1,250円	84人
月例大会	オープンコンペ	10月26日	1,250円	82人
ミズノカップ	オープンコンペ	11月11日	2,000円	86人
月例大会	オープンコンペ	11月30日	1,250円	86人
月例大会	オープンコンペ	12月21日	1,250円	58人
H27年度クラブチャンピオン大会	月例大会成績上位40名	12月21日	500円	31人
月例大会	オープンコンペ	2月29日	1,250円	74人
月例大会	オープンコンペ	3月28日	1,250円	91人
			円	人

(5) その他の利用促進策の実施状況

① 鶴見緑地パークセンター(野外卓含む)

今年度は、指定管理者1年目という事もあり、最初の内は告知を出しても反応は少なかったが、定期的を実施している「ノルディック・ウォーク教室」や「鶴見緑地コスプレDay」などは、回を増すごとに口コミが広がり新規開拓に繋がっていたと思います。

また、いくつかのイベントを同日に開催することができた「鶴見緑地フェスタ」では、「Makanaiマルシェ」と「はならんまん」の広報力に助けをいただき、両日で5万人を超える来園者があったことは大きい。

その後も、鶴見区役所主催の光のイベントとタイアップを行ったこと、「木下大サーカス」との園内施設とのタイアップが実現できたことは、園内の魅力アップにも利用促進にも繋がりました。

② 水の館ホール、陳列館ホール、茶室むらさき亭

・スマイル5構成員のミズノ株式会社と協力し、陳列館ホールにて「ミズノ大感謝セール」を開催しました。体力測定、様々な健康器具の体験会、ウォーキングシューズ試履なども行いました。

③ 鶴見緑地乗馬苑

・ホームページの活用で乗馬教室受付を掲載。定期的なPR文章の更新及びFace Bookへの掲載をしました。

・鶴見緑地公園内のイベント協力により鶴見緑地乗馬苑の周知。鶴見緑地公園に乗馬苑があることを知らなかった方等、実際に馬を見ていただいた多くの方に乗馬苑へ足を運んで頂けました。

・大阪スケジュール、スポみど、関西ファミリーWalker、広報つるみへの記事掲載協力をしました。

・取材「ちんぷいぷい」仲間淳太のまるまる一日が放映されました。番組終了後より多くのお問い合わせを頂きました。

・移動動物園として5月2日、3日長居公園スプリングフェスタ2015へ参加、120名の利用者でした。また、11月15日長居オータムフェスタ2015では70名の利用者があり鶴見緑地乗馬苑のPR活動も実施しました。

・10月1日よりインターネット予約システムを導入致しました。乗馬教室の予約方法が従来の電話申込のみからではなく、インターネットとお電話でのお申込みが可能になり、さらに24時間受付対応が可能になりました。

④ 鶴見緑地パークゴルフ場

・Cコース・平日限定のスタンプラリーを6月度より開催しました。(※5ヶ押印ごとに粗品と交換のキャンペーン) 通年のキャンペーンとして次年度も継続して実施します。

・貸しクラブ・ボールを4月度に入替え、新規顧客に利用しやすい環境整備を行いました。

・貸しクラブに初級者と分かるよう蛍光黄色テープを貼布しました。

・スタッフがプレーに引率、プレーが円滑の廻れるよう指導、周囲の常連客にも周知されやすいよう標準化しました。

## 5 利用者からの要望、苦情、トラブル対応事例(主なもの)とその対応状況

### (1) 鶴見緑地パークセンター(野外卓含む)

- ・花の谷において、杉が一本(幹周り30センチ、高さ6~7メートル程度)伐り倒されているのを発見、危険なため処理してほしい  
→ 現地を確認した所、根元から切断されたスギ(枯木、枝等は刈り取られ幹のみ)が一本放置されていたため撤去を行った。
- ・みどり小学校のプールに公園の樹木の枝が出てきているので剪定してほしい。  
→ 剪定を行った。
- ・「水春」のメイン電源ケーブルがグズに覆われており、危険防止のために除草作業をしてほしい。  
→ 除草作業を行った。
- ・大池西側のサクラから毛虫が落ちてくるので駆除してもらいたい。  
→ 駆除を行った。
- ・陳列館ホール北辺りで祭太鼓を叩いている人たちがいて音がうるさいので止めさせてほしい。  
→ 来園者から苦情が出ている旨を伝え、止めるよう注意したところ、しばらくは演奏を止めていたが、その後再開したため、再度、注意を行った。
- ・バーベキュー場の予約方法が2ヶ月前の抽選会から1ヶ月前からの予約になりとても不便になった。その上、なぜ高い電話料金をかけて電話をかけて予約しなければならないのか納得がいかない。  
→ バーベキュー場を利用したくても抽選会に来ることのできない人が多数いたこと等を踏まえ、予約受付の改善と利用促進を図るため電話予約とインターネット予約を導入した、と説明した。加えて電話だけではなくインターネットからの予約も可能であること、及びその詳細な方法を説明した。
- ・西部コミュニティ西口近くのクスノキの枝が信号を覆って見えにくい状態になっている。  
→ 当該エリアの樹木の剪定作業を行い、信号が見えるようにした。
- ・園内にハチの巣がある。  
→ 駆除作業のうえ巣を撤去した。
- ・足が痛くて、現在地(中央噴水前)から自宅(守口市世木公園付近)へ帰れなくなりました。園内バスは回っていないのか。  
→ 月曜日で園内バスの運休日であり、また要望者は高齢の女性であったことから自力での遠距離の移動は困難であると判断し、パークセンターの車で要望者を北口まで送り届けた。
- ・山のエリアの西アジアレストハウス屋上で火遊びをしている不法侵入者がいたので捕まえた。対応をお願いしたい。  
→ 侵入者は中学生男子4名、今後このようなことを絶対に行わないよう嚴重注意し帰らせた。侵入経路となっていた脚立や屋外灯の撤去、屋上には立入禁止看板の取り付けを行った。
- ・くすのき通り北、花の谷との境の部分に落とし穴が掘られている。  
→ 危険なため、協力会社のスタッフに依頼し、埋戻しを行った。翌15日にも同じ箇所にも再び穴が掘られていたため再び埋め戻しを行った。
- ・陳列館ホール屋外階段(モザイク階段)の手すりが破損していて危険なので対処して欲しい。  
→ 応急処置として危険箇所に布テープを巻き、同時にメッシュ金網にて落下防止処置及び立入禁止テープの貼り付けを行った。

### (2) 水の館ホール、陳列館ホール、茶室むらさき亭

- ・雨漏りに関する苦情  
事前に、雨漏り箇所を告知してバケツなどを置き、対処しているが、精密機械や、電化製品などの催事担当者からは、  
修繕してほしいとの要望が多い。
- ・二階部分を使用できるようにしてほしい  
現在、スプリンクラーが無いため使用中止しているが、オープン当時は使用できていたため、当初からのリピーターからの要望がある。
- ・いのちの塔の登録者、画像無し  
ご来場にて本人検索をしたが、登録あり、画像が無しにて大阪市へ対応を依頼
- ・グレーチング破損  
車で側溝部分を走った際に、設置のグレーチングが外れ、車損傷。
- ・3連可動式椅子  
故障が多く、200席以上の催事には、予備椅子にて対応
- ・不良備品  
お客様がスペースとして使用したい箇所に放置されている

(3) 鶴見緑地乗馬苑

- ・ポニーライドの騎乗する順番が前管理者の頃から受付にて支払いの後順次騎乗して頂いていました。その際に順番がはっきりしていなかったので利用者同士で揉めることがありましたので、仲裁に入り以後、整理券方式にて改善致しました。
- ・ポニーライドの騎乗年齢制限が4歳以上と決まっておりましたが、受付にて虚偽とみられる申告が見受けられました。ポニーライドの引馬担当がお子様と会話で年齢を聞いた際に4歳以下とお応えしたことにより判明しました。以後、お子様の騎乗制限を4歳以上、95cm以上と変更させて頂きました。4歳以下であると自立して馬の背中でバランスを取る事が難しく落馬に至りやすい為です。また、95cmは4歳児の平均身長を引用致しました。

(4) 鶴見緑地パークゴルフ場

- ・仮設トイレの老朽化、異臭が激しいとの申し出があったため、6月1日に全戸入替えを実施しました。
- ・Cコースに飲料自販機がないとの要望があったため、8月11日に1台設置しました。
- ・ティーマークの薄汚れ、スタートティーの劣化について、6月度より順次入替えしました。

## 6 利用者の意見や満足度の把握・反映の取組み状況

### (1) 鶴見緑地パークセンター(野外卓含む)

自主事業を開催した際には、必ずアンケートのご記入を依頼しており、概ね「満足」の評価をいただいています。これからの課題としては、園内にてイベントを告知する掲示板が不足していることから、まだイベント実施が知り渡っていない状況が見られます。園内行事に興味を持っていただくためにも、早目早目の告知を心がけています。また、園内を30分に1本の間隔で運行している園内バスのご利用者に向けても、情報提供ができるようにしています。

### (2) 水の館ホール、陳列館ホール、茶室むらさき亭

- ・いのちの塔に来場されたお客様が、スポーツセンターに間違っ来場されたり、管理事務所の場所がわかりにくいとの意見が多いので、「お電話をくださればお迎えに上がります」とのPOPを作成し、施設周りに配置。
- ・フリーマーケットの日程を月ごとに附属展示場前に配置。
- ・展示会場(開催中)等、写真におさめ(了解のもと)、記録として残している。お客様に「見える化」をすることで、次回イメージがしやすいとのご意見をいただいた。
- ・平日割引や、キャンペーンなどの希望あり。検討中。
- ・隣接のスポーツセンターとの連携が取りやすくなり、お客様の情報(行事内容・搬入・搬出・マイクチューニング)など事前に交換することで、スムーズに運営できている。
- ・今までFAX対応だった書類送付を、メールでの送付を希望されるお客様の声に対してメールシステムを導入し利便性を高めた。

### (3) 鶴見緑地乗馬苑

- ・利用者の意見を聞くために乗馬センター内に意見箱を常時設置し利用者の意見、要望を把握すると共に改善を実施致しました。
- ・また利用者への直接聞き取り調査を実施し改善しております。指定管理1年目という事で管理運営が変わり講習会、乗馬ライセンス取得などを実施した事により利用者の利用頻度が改善しました。
- ・購入した馬匹が高齢という事で乗ることをかわいそうで懸念されていたので、新しい馬匹の購入及び調教を進めて参りました。
- ・接遇研修を踏まえ電話対応のマニュアルを作成しました。利用者への正しい案内及び要望を丁寧に対応、反映しました。
- ・利用者より直接要望を頂き自動販売機を設置しました。夏場の熱中症対策も含め改善されました。
- ・利用者より喫茶を開始して欲しいという事を聞き取り調査にて受けました。3月より喫茶がオープンし利用者が増えて来ています。

### (4) 鶴見緑地パークゴルフ場

- ・受付に男性スタッフが午前中、作業の合間に在席させ、枝、落葉、実等がコースごとに散乱しているホールを利用者からも情報収集するよう努める
- ・競技思考が強い団体20名以上には、組み合わせ表を預かり、スコアの集計をし成績表コピーを配布するサービスを励行
- ・一番要望が多かったカップ回りの地面が剥き出し箇所は、6月度に実績の倍近く芝を張替えたが、入場者数は近畿圏内でも一番多くカップ周辺では日に150~170名が踏む計算となり芝の育成には無理がある

## 7 建物及び附属設備の維持保全の実施状況

### (1) 主な補修箇所

#### ① 鶴見緑地パークセンター(野外卓含む)

- ・大池原水ポンプ修繕
- ・バーベキュー場テーブルセット脚部腐食修繕
- ・キャンプ場キャンプサイト丸太腐食修繕
- ・バーベキュー場便所他1(キャンプ場便所)和風便器、小便器、洋式便器修繕
- ・大滝前便所他4ヵ所可動式手摺等修繕
- ・大池前便所他1ヶ所小便器洗浄用給水管修繕
- ・大池浄化装置ベンチレータモータ修繕
- ・千枚田ポンプ置き場雨水排水ポンプ修繕
- ・北口公園灯修繕(建替え)
- ・園地 消防設備修繕
- ・バーベキュー場空調機修繕
- ・鶴見緑地パークセンター空調機修繕
- ・西アジアレストハウス内女子トイレ換気扇修繕
- ・大池系統工水用圧力取り出しバルブ修繕
- ・中央噴水横設置ソーラ時計修繕
- ・園内トイレ修繕(ドア修繕・詰まり修繕・漏水修繕等)
- ・園内漏水修繕
- ・園内木制柵修繕
- ・園路不陸修繕

#### ② 水の館ホール、陳列館ホール、茶室むらさき亭

- ・附属展示場の側溝にかかるグレーチングの補修
- ・茶室むらさき亭火災バッテリーの交換
- ・陳列館ホール冷温水器インバータ交換(環境局様按分率負担有り)
- ・陳列館ホール火災バッテリー交換(建設局様費用負担)
- ・水の館ホール消防設備修繕
- ・水の館ホール、陳列館ホールの多目的トイレ非常用ベル(簡易式)設置
- ・水の館ホール控え室トイレの水道管破損交換

#### ③ 鶴見緑地乗馬苑

- ・1Fラウンジ系統室外機基盤修繕
- ・1Fラウンジ系統空調設備更新
- ・2Fミーティングルーム系統空調設備更新
- ・馬場排水不良修繕
- ・馬場回り散水栓修繕
- ・厩舎内送風機設備設置
- ・馬場保全整備(砂補充他)
- ・A棟厩舎水飲み器修繕
- ・洗い場給水バルブ水漏れ修繕
- ・A・B棟厩舎水飲み器修繕
- ・乗馬センターワックス掛け・窓ガラス清掃
- ・コインシャワー系統男子ボイラー減圧弁修繕
- ・洗い場散水栓及び厩舎水飲み器修繕
- ・屋内馬場男子トイレフラッシュボタン交換
- ・乗馬センター女子トイレ鍵交換
- ・洗い場鉄骨補強工事

#### ④ 鶴見緑地パークゴルフ場

- ・6月1日、7月6日の休場日にA、Bコース、特にカップ周辺重点に芝を貼布(延べ160㎡)
- ・受付の防風用カーテンの張替え
- ・B-6コースカップ周辺樹木の害虫駆除
- ・A、Bコース受付横の仮設テントの張替え
- ・B-2コース 小川側の防球ネットの背を高く改修
- ・バンカー砂をより白色のものに入替え

(2) その他特記事項

① 鶴見緑地パークセンター(野外卓含む)

引継ぎ時点での懸案事項

- ・A棟取水口漏水
- ・電気、水道メータの取付(公園事務所使用分が分かるようにするための物)
- ・パークゴルフ場流れの護岸崩壊
- ・陳列館北側モザイク階段の転落防止柵破損
- ・乗馬苑前園路不当沈下

② 水の館ホール、陳列館ホール、茶室むらさき亭

(鶴見緑地ホール・茶室管理事務所)

- ・H27年3月31日までの不具合箇所、ならびに不良備品の撤去

(水の館ホール)

- ・お客様男子トイレ天井水漏れ
- ・お客様男子トイレセンサー不良
- ・お客様男子トイレ洗面ガラス広範囲に茶色のしみ
- ・ホールガラス扉 蝶番が取れて閉鎖状態
- ・お客様控え室(女子)トイレ使用禁止、洗面水の流れ悪い
- ・お客様控え室扉全般

(陳列館ホール)

- ・三連可動式椅子不良
- ・準備室、2Fギャラリーに不良備品(机・機材)

③ 鶴見緑地乗馬苑

特になし

④ 鶴見緑地パークゴルフ場

・貸与備品/ 芝刈り機(LM-81T) 2台、(LM40-C) 1台はH13年 開業当時からの製品を使用。

特に稼働させるにも、エンジンが掛かり難い事象が多発。

・芝刈り機の法定耐用年数は手押し型の場合は10年とされており、延べ15年間の使用ではほぼ寿命。

応急処置的な修繕を繰り返すよりは、買換えた方が賢明との製造元の見解。

・H27年度は、LM-81T/2台が交互に起動せず述べ3回修理に出す。

その期間作業が中断、職員の作業工程、芝の管理に支障あり。

・燃費も悪い上にエンジン音が騒がしく利用者、近隣住民に迷惑。刈り刃の傷が多く芝を刈った跡が斑になる。

・上記は管理者側の過失に起因するものではなく、累積の使用、経年劣化を伴う症状なので一括買換え検討をお願いしたい。

## 8 運転監視及び保安業務の実施状況

### (1) 鶴見緑地パークセンター(野外卓含む)

- ・巡回点検の実施(随時)
- ・修繕の実施(随時)
- ・夜間など無人の際に備え、セキュリティシステムの導入
- ・受電設備点検整備(6.10月)
- ・東受電所直流電源設備点検整備(8月)
- ・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(7.1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(4.7.12月)
- ・大池排水調整ゲート点検整備(7月)
- ・風車設備点検整備(7.2月)
- ・中央噴水設備等点検整備(7月)
- ・緑の溪流設備点検整備(10月)
- ・自然体験観察園流れ設備点検整備(11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)
- ・建築設備定期調査(2月)

### (2) 水の館ホール、陳列館ホール、茶室むらさき亭

- ・巡回点検の実施(随時)
- ・修繕の実施(随時)
- ・夜間など無人の際に備え、セキュリティシステムの導入
- ・受変電設備点検整備
- ・水の館ホール消防設備点検整備(7.12月)
- ・水の館ホール空調・熱源・自動制御設備点検整備(6.12月)
- ・水の館ホール側窓開閉装置等点検整備(9月)
- ・陳列館ホール自家用発電機設備点検整備(6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月)
- ・陳列館ホールAV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・ITV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・熱源設備等点検整備(4.6.11.12月)
- ・陳列館空調・熱源排ガス測定(3月)
- ・陳列館自動制御設備点検整備(4月)
- ・陳列館エレベータ点検整備(各月実施、8月検査)
- ・茶室消防設備点検整備(9月)

### (3) 鶴見緑地乗馬苑

- ・巡回点検の実施(随時)
- ・修繕の実施(随時)
- ・夜間など無人の際に備え、セキュリティシステムの導入
- ・消防設備点検整備(10月)
- ・車輛管理点検整備(毎月)
- ・自動扉設備点検整備(5.8.11.2月)

### (4) 鶴見緑地パークゴルフ場

- ・巡回点検の実施(随時)
  - ・修繕の実施(随時)
- ※設備については、該当なし。



## 9 収支状況

### (1) 収入

(単位:円)

区分	一般園地	水の館ほか	野外卓	乗馬苑	パークゴルフ	実績	計画合計	計画比
利用料金収入	0	32,460,700	4,484,000	46,368,340	27,698,050	111,011,090	63,908,500	47,102,590
事業収入	132,154,995	28,800	2,377,662	105,691,551	1,059,411	241,312,419	151,088,540	90,223,879
その他収入	15	0	0	0	0	15	400,000	(399,985)
業務代行料	386,388,074	386,706	10,978,040	14,403,760	(2,405,000)	409,751,580	405,423,960	4,327,620
合計…①	518,543,084	32,876,206	17,839,702	166,463,651	26,352,461	762,075,104	620,821,000	141,254,104

### (2) 管理運営経費

(単位:円)

区分	一般園地	水の館ほか	野外卓	乗馬苑	パークゴルフ	実績	計画合計	計画比
人件費	70,874,493	9,532,013	3,916,839	56,742,995	14,473,800	155,540,140	110,068,600	45,471,540
事務費	8,336,315	389,231	1,753,728	3,203,642	3,074,400	16,757,316	10,579,400	6,177,916
管理費	307,706,557	13,846,633	11,936,935	12,828,344	8,942,170	355,260,639	325,087,000	30,173,639
光熱水費	168,834,512	3,953,425	1,704,636	4,674,520	1,124,660	180,291,753	156,403,000	23,888,753
事業経費	6,254,127	7,290	0	89,210,498	580,370	96,052,285	13,583,000	82,469,285
その他経費	0	4,355,365	0	7,933,005	0	12,288,370	5,100,000	7,188,370
合計…②	562,006,004	32,083,957	19,312,138	174,593,004	28,195,400	816,190,503	620,821,000	195,369,503

### (3) 収支差

(単位:円)

区分	一般園地	水の館ほか	野外卓	乗馬苑	パークゴルフ	実績	計画合計	計画比
収支差①-②	(43,462,920)	792,249	(1,472,436)	(8,129,353)	(1,842,939)	(54,115,399)	0	(54,115,399)

(4) 事業報告書に記載されている収支状況(上記(3)収支差)と収支計画書(提案時の収支差)の収支状況を比較して、差異が生じている場合の原因(差異がなぜ生じたのか、考えられる要因について可能な範囲で記入ください)

#### ① 鶴見緑地パークセンター(野外卓含む)

・管理費、光熱水費ともに当初見込みが甘かったため、経費が増えてしまいました。

#### ② 水の館ホール、陳列館ホール、茶室むらさき亭

・利用収入計画の増加に関しては、持ち回りの催事や隔年で行う催事が重なり、フリーマーケットも雨で中止になることが少なかったことが原因。あわせて、茶室むらさき亭に関しては、鶴見緑地公園で定期開催している「鶴見コスプレDAY」の影響もあり、茶室を撮影場に使う利用者が増え、増収に繋がった。

#### ③ 鶴見緑地乗馬苑

・当初新規募集の会員数94名にての事業計画としていたが、前管理団体より救済措置として会員を引き継ぐことになった為332名の会員数となった。これにより収入が大幅に増加した。これに伴い職員の増員(計画6名→20名)使用馬匹の購入(計画10頭→40頭)となり人件費、管理費等が増加した。

#### ④ 鶴見緑地パークゴルフ場

・指定管理初年度ということもあり、当初計画よりも消耗品が増えたことが主な要因である。

※利用料金収入明細

(1)鶴見緑地ホール・茶室管理事務所 32,460,700 円 (①+②+③+④+⑤)

①ハナミズキホール

区分		平日			土日祝					
		単価	件数	金額	単価	件数	金額			
入場料等を徴収しない場合	水の館ホール	基本料金	9時～12時	38,000	14	532,000	9時～12時	44,000	30	1,320,000
			12時～17時	62,000	18	1,116,000	12時～17時	76,000	31	2,356,000
			17時～21時	50,000	2	100,000	17時～21時	60,000	0	0
		準備等料金	9時～21時	150,000	7	1,050,000	9時～21時	180,000	10	1,800,000
			9時～12時	19,000	28	532,000	9時～12時	22,000	3	66,000
			12時～17時	31,000	27	837,000	12時～17時	38,000	5	190,000
			17時～21時	25,000	13	325,000	17時～21時	30,000	21	630,000
			9時～21時	75,000	17	1,275,000	9時～21時	90,000	1	90,000
		小計				12,219,000				
入場料等を徴収する場合	水の館ホール	基本料金	9時～12時	57,000	0	0	9時～12時	66,000	1	66,000
			12時～17時	93,000	0	0	12時～17時	114,000	1	114,000
			17時～21時	75,000	0	0	17時～21時	90,000	0	0
		準備等料金	9時～21時	225,000	0	0	9時～21時	270,000	1	270,000
			9時～12時	28,500	0	0	9時～12時	33,000	0	0
			12時～17時	46,500	0	0	12時～17時	57,000	0	0
			17時～21時	37,500	0	0	17時～21時	45,000	1	45,000
			9時～21時	112,500	1	112,500	9時～21時	135,000	0	0
		小計				607,500				
合計・・・①				12,826,500						

②附属展示場

区分		平日			土日祝					
		単価	件数	金額	単価	件数	金額			
入場料等を徴収しない場合	附属展示場	基本料金	9時～12時	30,000	15	450,000	9時～12時	38,000	51	1,938,000
			12時～17時	52,000	17	884,000	12時～17時	62,000	51	3,162,000
			17時～21時	42,000	2	84,000	17時～21時	50,000	0	0
		準備等料金	9時～21時	124,000	6	744,000	9時～21時	150,000	9	1,350,000
			9時～12時	15,000	11	165,000	9時～12時	19,000	6	114,000
			12時～17時	26,000	22	572,000	12時～17時	31,000	5	155,000
			17時～21時	21,000	9	189,000	17時～21時	25,000	17	425,000
			9時～21時	62,000	12	744,000	9時～21時	75,000	1	75,000
		小計				11,051,000				
入場料等を徴収する場合	附属展示場	基本料金	9時～12時	45,000	0	0	9時～12時	57,000	20	1,140,000
			12時～17時	78,000	0	0	12時～17時	93,000	19	1,767,000
			17時～21時	63,000	0	0	17時～21時	75,000	0	0
		準備等料金	9時～21時	186,000	0	0	9時～21時	225,000	1	225,000
			9時～12時	22,500	5	112,500	9時～12時	28,500	1	28,500
			12時～17時	39,000	1	39,000	12時～17時	46,500	1	46,500
			17時～21時	31,500	0	0	17時～21時	37,500	2	75,000
			9時～21時	93,000	1	93,000	9時～21時	112,500	0	0
		小計				3,526,500				
合計・・・②				14,577,500						

③花博記念ホール

区分	平日			土日祝			
	単価	件数	金額	単価	件数	金額	
入場料等を徴収しない場合	陳列館ホール 基本料金 準備等料金	9時～12時	4	48,000	9時～12時	19	266,000
		12時～17時	9	198,000	12時～17時	26	650,000
		17時～21時	5	110,000	17時～21時	1	25,000
		9時～21時	0	0	9時～21時	1	64,000
		9時～12時	21	126,000	9時～12時	7	49,000
		12時～17時	29	319,000	12時～17時	11	137,500
		17時～21時	1	11,000	17時～21時	6	75,000
		9時～21時	1	28,000	9時～21時	0	0
小計	2,106,500						
入場料等を徴収する場合	陳列館ホール 基本料金 準備等料金	9時～12時	0	0	9時～12時	1	21,000
		12時～17時	0	0	12時～17時	1	37,500
		17時～21時	0	0	17時～21時	0	0
		9時～21時	0	0	9時～21時	0	0
		9時～12時	0	0	9時～12時	0	0
		12時～17時	0	0	12時～17時	0	0
		17時～21時	0	0	17時～21時	0	0
		9時～21時	0	0	9時～21時	0	0
小計	58,500						
合計・・・③	2,165,000						

④茶室むらさき亭

区分	単価	件数	金額
施設使用料 9時～17時	28,000	52	1,456,000
エアコン設備利用料金(1h)	700	171	119,700
合計	1,575,700		

⑤附属設備料

区分	単価	件数	金額
水の館照明使用料	1,500	544	816,000
陳列館エアコン使用料	3,000	100	300,000
陳列館特殊照明使用料	20,000	1	20,000
陳列館特殊音響使用料	20,000	9	180,000
			0
合計	1,316,000		

(2)鶴見緑地野外卓

4,484,000 円

区分	単価	件数	金額
鶴見緑地野外卓	1,000	4,484	4,484,000
合計	4,484,000		

## (3) 鶴見緑地乗馬苑

46,368,340 円

利用区分		単価	数量	金額
馬場使用料	専用使用	-	1	200,620
	個人使用	-	0	0
通常プラン(新規)	騎乗券	個人会員	1,240	3,348,000
		Jr会員	202	436,320
2年プラン(新規)	騎乗券	個人会員	1,496	4,039,200
		Jr会員	645	1,393,200
会費(その1)	騎乗券	個人会員	10,677	28,799,900
		Jr会員	2,055	4,438,800
会員(その2)	騎乗料	ビジター	31	108,500
乗馬体験1回	市民	大人	241	650,700
		子ども	24	64,800
	市外	大人	127	444,500
		子ども	22	77,000
初心者4回	市内	大人	79	853,200
		子ども	5	54,000
	市外	大人	18	252,000
		子ども	5	70,000
エンジョイ8回	市内	大人	40	864,000
		子ども	1	21,600
	市外	大人	8	224,000
		子ども	1	28,000
利用料金収入合計				46,368,340

## (4) 鶴見緑地パークゴルフ場

27,698,050 円

区分	単価	件数	金額
施設当日使用料(9ホール)	250	20,507	5,126,750
回数券(11枚綴り)	2,500	8,378	20,945,000
用具レンタル料(9ホール)	150	10,842	1,626,300
			0
合計			27,698,050

## 10 管理経費削減の取組み状況

### ① 鶴見緑地パークセンター(野外卓含む)

- ・照明の一部消灯や冷暖房の温度設定(28℃)等によるエネルギー使用量の削減
- ・簡易な修繕については直営にて実施
- ・修繕や購入等で外注する際には、当財団の規定に則り、入札や比較見積を実施

### ② 水の館ホール、陳列館ホール、茶室むらさき亭

- ・自主清掃の励行
- ・簡易な補修は既存備品を入れ替えるなどして対応
- ・水の館ホールダクトライトの照度調整

### ③ 鶴見緑地乗馬苑

- ・職員全員へ常に節電及び不要照明の消灯を徹底しました。冬場はエアコンの故障もありましたが、灯油ストーブの使用も行い節電に努めました。
- ・営業時間が9:00~21:00と長時間に及びますが、職員の馬の運動等で照明を使用せず日照時に馬の運動業務を実施するように致しました。
- ・馬糞の処理に関して近隣農家の方への肥料としての利用、公園内の植物の肥料としての有効活用を行い排出量を削減しました。

### ④ 鶴見緑地パークゴルフ場

- ・外注に頼らずスタッフにて手作りにて修繕、業者に依頼する際は2社から見積もりを受理し検討
- ・サービスの一環で配布するペグシル、スコアカード、案内パンフは社内調達にてコスト軽減化

## 11 その他特記事項

### ① 鶴見緑地パークセンター(野外卓含む)

#### ○普通救命講習会の実施(CPR・AED)

平成28年1月に、応急手当普及員資格を取得している職員により、パークセンター職員と園内の植栽作業員を対象に自主的な救急救命講習会を開催しました。

#### ・熱中症予防ポスターの掲出

熱中症の発生が多く見られる時期の前後に、公園利用者対象の注意喚起ポスターを掲出しました。

#### ・落雷注意ポスターの掲出

落雷発生の際には、園内の施設に避難することが出来るよう、避難場所を記載したポスターを掲出しました。

#### ・電気自動車の登用

### ② 水の館ホール、陳列館ホール、茶室むらさき亭

#### ○普通救命講習会の実施

消防隊員の方に来ていただく講習ではなく、応急手当普及員の資格を持った職員による普通救命講習にて、6名のスタッフに普通救命資格を発行いたしました。

#### ○平成28年度に向けての制度変更

##### ・抽選方法の変更

全ての団体様で一斉に抽選をする方法から、一次で複数予約、二次で単体予約に分けて開催。効率よくご予約いただけることで、施設の活性化と稼働率向上を図った。

##### ・早朝料金の設定

開催に向けた準備のために、午前9時(開館時間)より前に、使用希望のお客様向けに、最長2時間前から使用可能にし、時間区分外の料金を定めた。

##### ・キャンセル料金の設定

直前にキャンセルというケースでもペナルティが無かったため、期間によって料金設定をしたことで安易に予備日を設定されるケースがなくなった。

### ③ 鶴見緑地乗馬苑

・男子更衣室シャワーのビットコイン満水ランプが点いたままになっています。指定管理を受ける前からの継続的な案件ですが、大阪市と協議中です。原因は女子更衣室洗面台の下から漏水と見られています。

### ④ 鶴見緑地パークゴルフ場

#### ○施設内、近隣の高木の影響による管理運営に対する弊害

・芝の育成には日照条件、水、肥料が必要だが コース脇の高木が日陰となり育成環境によくない

・また、秋以降、落ち葉、実がコース内に吹きこみ、開場前の清掃作業の負担となっている

・園地内の景観維持に支障のない範囲での間引き伐採を検討願いたい

## 12 当該施設を管理代行した今年度の総括及び自己評価

### ① 鶴見緑地パークセンター(野外卓含む)

・鶴見緑地は大阪市内で最大の公園であり、その公園が初めて指定管理者制度を導入され、その最初の指定管理者として「鶴見緑地スマイル5」へ指定をいただけたことは、光栄である反面、プレッシャーもかなり感じておりました。そのような中、当初にご提案いたしました、樹木の維持管理やイベントの実施など、概ね達成できたと感じております。

・バーベキュー場、キャンプ場におきましては、予約方法の変更により、今まで抽選会に参加したくても出来なかった利用者層より好意的なご意見を多数いただくことが出来ました。

・広大な敷地の公園の管理運営の難しさを肌で感じ、大阪市様との連携や利用者からの多種多様なご意見・ご要望に対する対応が100%出来たかと言えば、まだまだ、反省・改善しなければならない点はたくさんあると実感させられる1年でありました。また、収支についても当初提案の見込みが甘かったことから大きくマイナスのスタートになってしまいました。

### ② 水の館ホール、陳列館ホール、茶室むらさき亭

・平成27年度は、僱事担当者様とのコミュニケーションを中心に事企業様の展示内容を把握することに努めました。

・水の館ホール同附属展示場については知られているものの、陳列館ホールについては設備等備えているにも関わらず、認知度が低いと感じました。

・むらさき亭については、「コスプレ撮影」という目的外でのご利用が多かったのですが、昨年からの稼働率に比べるると大幅にUPいたしました。

・運営については、今まであいまいになっていた対応を見直し、良いものと改めなければならないものを見極めて、まずは運営状態をもとの状態に戻していくことを緊急課題として取り組みました。お客様(企業様)と対話を重ね、ご納得いかれるよう折衝を行いました。長年お使いいただいているリピーターの方が大半で、新しい運営方法(抽選会の方法、キャンセル料金、早朝料金の設定)について、ご意見も多く、ご利用が遠のくのではないかと懸念もありましたが、ご理解、ご協力いただき、運用開始できております。

### ③ 鶴見緑地乗馬苑

・指定管理開始時、当初の計画よりも多くの利用者を迎えての開始になったが前指定管理社よりスタッフの継続雇用が出来た為、利用者対応がスムーズに行えた。

・利用者状況に関しては物販陳列、乗馬ライセンス、馬とのふれあい体験などのイベントを実施したことにより継続利用者の利用回数活性及び新規利用者が増えた。

・費用では計画よりも利用者が多かった為、それに伴い経費全体の投入も増えた。また、施設の老朽化により全体に修繕の必要な箇所、これから修繕しなければならない箇所がありその部分も大きな経費の投入が増えた。

### ④ 鶴見緑地パークゴルフ場

・利用料収入、利用者数、総ラウンド数はほぼ前年度実績並みであったが、物販、自主事業売上が加わり目標値を達成した

・人件費、管理費合計では、前指定管理社からのスタッフを継続雇用したことにより通常業務は想定した経費枠で収まり、サービスの質・量を下げることなく推移した

・修繕費 芝の張替え、仮設トイレ・テントの入替、ティーマーク取替え等は利用者の利便性を考慮し弊社で負担してきたが、管理棟の床材と柵の朽ち、芝刈り機の故障など、指定管理開始時点で既に経年劣化が見られる備品に伴う経費の負担はお願いしたい

・レンタルクラブ、ボールは弊社の製品訴求の一環にて入替えたが、お客様は高齢者が多く物販には結びつき難い

・利用料については、H13年創業以降からの1ホール250円を継続して行っていますが、近年の維持管理、人件費の増加もあり価格改定(値上げ)を検討する時期に来ていると思われる

### 13 次年度に向けた課題及び目標

#### ① 鶴見緑地パークセンター(野外卓含む)

- ・2年目となる次年度も、安全安心な公園づくりを大前提に、きれいで快適な公園を目指します。
- ・27年度中には解決に至らなかった懸案事項について、大阪市様との協議のうえ1件1件解決を目指します。
- ・公園管理の経験・周辺施設の方や利用者との繋がり等、1年目で得たものを糧に、より円滑な管理運営及び健全な収支状況での管理運営を目指します。
- ・季節ごとのお花やみどりで来園者に楽しんでいただくために、開花情報や生き物情報などは常に最新の情報が発信できるようホームページを活用していきます。
- ・昨年開催のイベントでは、前年度の反省を活かしながら更に進化したサービスの提供を目指します。

#### ② 水の館ホール、陳列館ホール、茶室むらさき亭

- ・新制度に向けてのローテーション確立(早朝対応)
- ・催事開催までをオペレーションで漏れなくできるようなマニュアルの作成
- ・施設老朽化に対しての、安全管理(日常点検・清掃・催事前・後検査の実施)
- ・陳列館ホールの認知度UPに向けた取り組み
- ・不具合箇所の修繕も含めた、平成27年度までの積み残し案件

#### ③ 鶴見緑地乗馬苑

- ・乗馬苑の認知度向上をイベント参加、ホームページ等で実施。
- ・施設の老朽化による保全管理。それに伴う修繕。27年度までの修繕案件。
- ・利用者活性に伴う乗馬教室の拡大。

#### ④ 鶴見緑地パークゴルフ場

- ・Cコースの利用者構成比、ラウンド構成比とも年間7%であり、A・Bコースのスタート待ち時間を緩和目的に増設した本来の役目を果たしていないことから、スタンプラリーの継続や3コース周遊券の新規発行、Cコース限定のコンペ等に新たな仕掛けを考察します。
- ・利用者が常連客9割で固定化されているため、自転車で通える近隣住民、年金生活者が多く風潮、新規見込み客が入りづらいと感じたため、企業の冠大会やスポンサー大会の召集、組合活動行事の訴求や新規利用機会の創出を検討します。
- ・開設以来コースの変更がなくマンネリ化となっている節があります。常連客に新たな魅力を提供するために、コース拡張、ピン位置移動や起伏の変化等、コースの改革について大阪市様とも協議のうえ提案します。