

指定管理者 鶴見緑地スマイル5

所在地 大阪市港区田中3丁目1番40号

代表者 一般財団法人大阪スポーツみどり財団
理事長 奥野 隆司

平成 29 年度

鶴見緑地及び咲くやこの花館ほか 6 施設

管理運営業務に関する事業報告書

【担当】

部署名：鶴見緑地パークセンター

担当者名：管理係長 高木 洋二

連絡先：06 - 6911 - 8787

目 次

1. 施設の運営状況	P. 1
2. 運営体制	P. 2～3
3. 利用状況	P. 4～6
4. 施設を活用した事業の実施状況	P. 7～13
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	P. 14～15
6. 利用者の意見や満足度の把握・反映の取組み状況	P. 16～18
7. 建物及び附属設備の維持保全の実施状況	P. 19～22
8. 運転監視及び保安業務の実施状況	P. 23～24
9. 収支状況	P. 25～28
10. 管理経費縮減の取組み状況	P. 29
11. その他特記事項	P. 30
12. 当該施設を管理代行した今年度の総括及び自己評価	P. 31～32
13. 次年度に向けた課題及び目標	P. 32

別紙

利用状況明細

1. 事業収入明細

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

※水の館、同附属展示場のみ、希望につき午前7:00～早朝開館

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

⑥ 咲くやこの花館

午前10時から午後5時00分(最終入館 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

⑥ 咲くやこの花館

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29年12月28日(木)、平成29年12月29日(金)、平成30年1月4日(木)

開場時間

平成29年12月28日(木) 午前9時から午後7時まで

平成29年12月29日(金) 午前9時から午後12時まで

平成30年1月4日(木) 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29年4月24日(月)、平成29年5月29日(月)、平成29年6月26日(月)、平成29年7月31日(月)

平成29年8月28日(月)、平成29年9月25日(月)、平成29年10月30日(月)、平成29年11月27日(月)

平成29年12月25日(月)、平成30年1月29日(月)、平成30年2月26日(月)、平成30年3月26日(月)

開場時間

午前8時30分から午後3時まで

③ 咲くやこの花館

・臨時開館 平成29年5月 1日(月)、平成29年8月14日(月)

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	咲くやこの花館
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	林 尚	田渕 誠一	久山 敦
事務室	4 人	5 人	3 人	10 人	3 人	8 人
その他	7 人	1 人	3 人	9 人	3 人	2 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 ※野外卓含む	財団正職員人材育成研修 「Biz CAMPUS(定額制公開型研修)」	平成29年4～11月
	人権啓発基礎講座	平成29年4月
	ロールプレイングによる接客研修	平成29年5月
	各状況に応じたマナー作法研修	平成29年5月
	ロールプレイングによるクレーム対応研修	平成29年5月
	安全運転講習会	平成29年6月
	人権スキルアップ講座	平成29年7月
	コンプライアンスの徹底を図る目的	平成29年8月
	個人情報の取扱いについて	平成29年9.10.12月
	個人情報の取り扱いと個人情報保護条例について	平成29年12月
	個人情報保護管理に関する定期教育	平成30年1月
	顧客満足度の向上について	平成30年1月
	情報セキュリティ勉強会	平成30年3月
水の館ホール他	接客研修	平成29年7月
	水の館・陳列館避難訓練	平成29年7月
	人権研修	平成30年3月
	安全研修(CPR・AED)	平成29年5月 平成30年3月
	陳列館合同避難訓練	平成30年3月
鶴見緑地乗馬苑	業務教育研修	平成29年4月
	接客研修	平成29年4月
	騎乗技術講習会	平成29年6月
	管理職教育研修	平成29年6月
	乗馬指導者講習会	平成29年6月
	乗馬審判セクレタリー講習会	平成29年8月
	管理職教育研修	平成29年10月
	動物取扱責任者講習会	平成29年11月
	救命救護・AED講習会	平成30年2月
	乗馬指導者講習会	平成30年2月
	騎乗技術講習会	平成30年2月
	騎乗技術講習会	平成30年2月
鶴見緑地パークゴルフ場	安全研修(CPR・AED)	平成29年6月
	接客研修	平成29年5～6月
	人権研修(LGBT説明)	平成29年7月

咲くやこの花館	財団正職員人材育成研修 「Biz CAMPUS(定額制公開型研修)」	平成29年4～11月
	人権啓発基礎講座	平成29年4月
	ロールプレイングによる接遇研修	平成29年5月
	各状況に応じたマナー作法研修	平成29年5月
	ロールプレイングによるクレーム対応研修	平成29年5月
	安全運転講習会	平成29年6月
	人権スキルアップ講座	平成29年7月
	コンプライアンスの徹底を図る目的	平成29年8月
	個人情報の取扱いについて	平成29年9.10.12月
	接遇研修(アテンダント向け)	平成29年9月
	普通救命救急研修(アテンダント向け)	平成29年9月
	個人情報の取り扱いと個人情報保護条例について	平成29年12月
	個人情報保護管理に関する定期教育	平成30年1月
	顧客満足度の向上について	平成30年1月
	情報セキュリティ勉強会	平成30年3月
	接遇研修(アテンダント向け)	平成30年3月
	人権研修(LGBT)	平成30年3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)

- ・職員の中から個人情報保護責任者を選任している。
- ・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

- ・事務所パソコンのパスワード管理
- ・申込書等、紙ベースの個人情報は鍵付き書庫保管
- ・いのちの塔管理用パソコンについては鍵付きの収納庫にて保管している
- ・保管不要の個人情報については、すみやかにシュレッダーにて処理している
- ・外部からの個人情報についての問い合わせには、回答しないよう徹底している

③ 鶴見緑地乗馬苑

- ・施設責任者を個人情報責任者として組織的に管理しています。
- ・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ます。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にプログラムされています。
- ・個人情報が記載された書類に関しては鍵のかかるキャビネット内に保管しています。
- ・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ます。
- ・メールは法人管理でパスワードをかけて保護しています。職員の意識付けのため個人情報取扱についての講習実施および個人情報保護法に基づいた誓約書を提出しています。
- ・外部からの問い合わせに対して個人情報は一切解答いたしておりません。

④ 鶴見緑地パークゴルフ場

- ・コンペのスコア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、同スコアが発生した場合に年長者を優先する慣習に基づくもの。
- ・月例大会参加常連者、コンペ開催が毎月定例化の団体、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)にてパスワード設定し保管している。

⑤ 咲くやこの花館

- ・職員の中から個人情報保護責任者を選任している。
- ・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。

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	27	15	55.6	27	21	77.8
5	28	11	39.3	28	15	53.6
6	28	21	75.0	28	22	78.6
7	26	8	30.8	26	19	73.1
8	27	2	7.4	27	8	29.6
9	26	10	38.5	26	16	61.5
10	26	17	65.4	26	18	69.2
11	26	11	42.3	26	15	57.7
12	24	6	25.0	24	10	41.7
1	23	4	17.4	23	9	39.1
2	26	18	69.2	26	20	76.9
3	25	10	40.0	25	14	56.0
合計	312	133	42.6	312	187	59.9

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	27	10	37.0	27	8	29.6
5	28	6	21.4	28	3	10.7
6	28	5	17.9	28	3	10.7
7	26	1	3.8	26	3	11.5
8	27	1	3.7	27	3	11.1
9	26	8	30.8	26	5	19.2
10	26	12	46.2	26	6	23.1
11	26	13	50.0	26	7	26.9
12	24	10	41.7	24	6	25.0
1	23	9	39.1	23	3	13.0
2	26	17	65.4	26	3	11.5
3	25	9	36.0	25	7	28.0
合計	312	101	32.4	312	57	18.3

(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
	1,092	1,249	760	757	925	719	589	538	690	7,319

(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	4	4	100.0	30	30	100.0
5	26	26	100.0	3	3	100.0	29	29	100.0
6	26	26	100.0	4	4	100.0	30	30	100.0
7	27	27	100.0	4	4	100.0	31	31	100.0
8	26	26	100.0	4	4	100.0	30	30	100.0
9	26	26	100.0	5	5	100.0	31	31	100.0
10	26	26	100.0	4	4	100.0	30	30	100.0
11	26	26	100.0	4	4	100.0	30	30	100.0
12	25	25	100.0	4	4	100.0	29	29	100.0
1	24	24	100.0	4	4	100.0	28	28	100.0
2	24	24	100.0	4	4	100.0	28	28	100.0
3	27	27	100.0	4	4	100.0	31	31	100.0
合計	309	309	100.0	48	48	100.0	357	357	100.0

(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	27	23	85.2
6	27	25	92.6
7	28	28	100.0
8	27	27	100.0
9	27	24	88.9
10	27	22	81.5
11	27	25	92.6
12	24	24	100.0
1	24	22	91.7
2	25	24	96.0
3	28	25	89.3
合計	318	295	92.8

(5) 咲くやこの花館

入館者数	4月	5月	6月	7月	8月	9月
	20,912	29,920	15,059	18,124	29,939	23,112

10月	11月	12月	1月	2月	3月	年計
20,110	17,426	13,170	8,853	19,335	20,072	236,032

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29年度に実施した事業を記載しています。

(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	4月8日～12月3日(全14回)	500 円	3,621 人
鶴見緑地コスプレDay(飲食コーナー)	つるコス参加者・一般来園者を対象に飲食コーナーの提供	4月8日～12月3日(全14回)	- 円	- 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	4月8日～3月31日(全10回)	- 円	- 人
じゃがいもスクール(H29)	じゃがいもの成長を観察し、収穫と食育までを学習	4/15. 5/20. 6/10	前年度からの引続き	473 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	4月15日～3月10日(全11回)	1,000 円	209 人
高校軽音ライブグリーンプロジェクトin鶴見緑地	鶴見区役所主催イベントへの協力(ごみの回収)	5月7日	- 円	- 人
春のローズツアー	バラ園にてバラの説明をするツアー(協力)	5月11日～12日	- 円	102 人
春のローズツアー(花苗の販売)	バラ園にてバラの花苗を即売	5月11日～12日	- 円	- 人
バラウィーク(飲食コーナー)	バラの開花期に合わせた飲食コーナーの提供	5月10日～21日(全10回)	- 円	- 人
鶴見緑地スマイルコンサート	アマチュアミュージシャンによるアコースティックライブ	5月14日～3月11日(全5回)	- 円	392 人
さつまいも苗植え～いも掘りプロジェクト	いも苗の植え付けから収穫・食育までを体験	5月27日～10月28日(全5回)	1組 500 円	1,468 人
ちびっこ夏の生き物観察会in鶴見緑地	夏の生き物を観察し、名前や特徴を学び写生をする	7月30日	1組 500 円	41 人
カルビー湖南工場見学バスツアー	工場を見学しながらポテトチップスになるまでの学ぶ	8月10日	1組6,000 円	32 人
鶴見緑地フェスタ2017	鶴見緑地の魅力増進イベント	10月14日～15日	- 円	5,406 人
秋のMakanaiマルシェ	全国各地のグルメと生産物が鶴見緑地に集合	10月14日～15日	- 円	11,865 人
はならんまん2017	イベントへの運営協力	10月14日～15日	- 円	- 人
ヘルシージョイフェスwithフィンランド	イベントへの運営協力	10月14日～15日	- 円	- 人
秋のローズツアー	バラ園にてバラの説明をするツアー(協力)	10月17日～18日	- 円	72 人
ハロウィンファンランin鶴見緑地	仮装したランナーが園内でのミッションをクリアする	10月29日	親子2,000 円 大人1,500 円	雨天中止
親子アウトドアクッキング	育てたさつまいもを使用して親子で調理実習	11月3日	1組3,000 円	6 人
クリスマスツリーライトアップ	中央噴水が大きなクリスマスツリーに変身	12月2日～25日	- 円	- 人
クリスマスイベント リースをつくろう!	園内で取れた自然の木の実等を使用したリース作り	12月9日	1組 500 円	56 人
TSURUMIウィンターフェスティバル	鶴見区役所主催イベントへの運営協力	12月9日	- 円	- 人
PDTクリスマスパーティー	愛犬とのマナー啓発イベントへの協力	12月17日	- 円	- 人
つるみエンジョイマラソン	イベント運営協力(広報と飲食コーナー)	2月25日	- 円	- 人
じゃがいもスクール(H30)	じゃがいもの種イモを畑に植え付ける作業	3月3日	1組 500 円	164 人
楽園会議「つるみ発おおぞら王国」	鶴見区役所主催イベントへの運営協力	3月4日	- 円	- 人
つるみんピック	鶴見区役所主催イベントへの運営協力	3月18日	- 円	- 人
春のMakanaiマルシェ	全国各地のグルメと生産物が鶴見緑地に集合	3月24日～25日	- 円	34,740 人
鶴見 春の寄せ植え教室	緑の普及と推進を目的とした教室	3月24日～25日	500 円	40 人
ランチタイムコンサート 初のジャズライブ	地元で活躍するミュージシャンとの共催	3月24日	- 円	- 人
TSURUMIスプリングフェスティバル	鶴見区役所主催イベントへの運営協力	3月24日	- 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
茶室で楽しむ落語会	落語家・月亭文都の高座と抹茶席	29年4.6.8.1.3.月	2,200 円	151 人
出張茶屋・むらさき亭IN咲くやこの花館	お正月イベントに抹茶席と出張開催	1月6日～14日	500 円	68 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
大阪南視覚支援学校	曳き馬ふれあい体験	4月23日28日	300 円	16 人
裸馬ライド	鞍なしにて乗馬体験	5月4日	700 円	15 人
鶴見スプリングホースショー	馬場馬術、障害馬術部内競技会	5月28日	2,700 円	63 人
ムービークリニック	騎乗姿勢をビデオで撮影、講義	6月3日	2,700 円	8 人
バランスクリニック	体幹とバランス、乗馬姿勢講義	6月22日27日	2,700 円	6 人
馬丸洗い講習会	馬の体の水洗い方法の講義	6月24日	- 円	14 人
経路練習会	馬場馬術経路レッスン講習会	6月25日	2,700 円	18 人
騎座安定講習会	騎乗姿勢安定の為の講習会	7月22日	2,700 円	6 人
プチ外乗ツアー	施設内ホーストレイルを外乗	7月30日	700 円	20 人
夏祭り	会員向け盆踊りパーティ	8月26日	3,500 円	44 人
三木外乗ツアー	ホースランドパーク三木にて外乗	10月28日	34,000 円	4 人
茨田北中学職場体験	乗馬クラブの仕事を一日体験	11月1日2日	- 円	7 人
ビギナーズコンペ	初心者向け競技会	12月2日	2,700 円	60 人
土屋氏馬術クリニック	オリンピック選手による技術講習会	2月10日	15,000 円	11 人
鶴見ウィンターホースショー	馬場馬術、障害馬術部内競技会	2月12日	2,700 円	55 人
ジムカーナ走行会	初心者向け障害物競走	2月18日	2,700 円	11 人
速歩マスター講習会	初心者向け技術講習会	3月8日11日	2,700 円	5 人
ポニーとふれあいタイム	一般向けえさやり、ふれあい体験	毎月1～2回	100 円	1,700 人
			円	人

※事業収入の詳細につきましては、別紙「事業収入明細」をご参照ください。

(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24日	1,250 円	85 人
月例大会	オープンコンペ	5月29日	1,250 円	89 人
月例大会	オープンコンペ	6月26日	1,250 円	79 人
月例大会	オープンコンペ	7月31日	1,250 円	96 人
月例大会	オープンコンペ	8月28日	2,000 円	81 人
月例大会	オープンコンペ	9月25日	1,250 円	78 人
レディースカップ	オープンコンペ	9月30日	2,000 円	27 人
月例大会	オープンコンペ	10月30日	1,250 円	86 人
ミズノカップ	オープンコンペ	11月8日	2,000 円	63 人
月例大会	オープンコンペ	11月27日	1,250 円	88 人
月例大会	オープンコンペ	12月25日	1,250 円	95 人
H29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25日	500 円	35 人
月例大会	オープンコンペ	1月29日	1,250 円	84 人
月例大会	オープンコンペ	2月26日	1,250 円	77 人
月例大会	オープンコンペ	3月26日	1,250 円	87 人

(5) 咲くやこの花館

事業名	内容	実施時期・期間	受講料	参加者数
スマイル展	スマイルの展示。相談コーナーや種子販売もあり	4月7日(金)～9日(日)	- 円	2,518 人
サボテン&多肉植物展	サボテンと多肉植物の展示。相談コーナーや販売会もあり	4月11日(火)～4月16日(日)	- 円	5,029 人
第50回春のハンギングバスケット展	募集作品によるハンギングバスケットの展示。	4月11日(火)～4月23日(日)	- 円	9,498 人
第50回春のハンギングバスケット展	作り方講習会	4月11日(火)～4月23日(日)	- 円	47 人
プリザ体験・お母さんへのプレゼント	お母さんへのプレゼント	4/23・5/7	1,000 円	26 人
玉ねぎ収穫体験会	たまねぎの収穫体験学習	4月15日(土)	500 円	333 人
イカリソウ展	春を代表する山野草の一つイカリソウの展示。販売もあり。	4月22日(土)・23日(日)	- 円	1,959 人
イカリソウ展	ワークショップ	4月22日(土)・23日(日)	- 円	47 人
第140回咲くや塾	イカリソウを知る、上手に育てる	4月22日(土)	- 円	26 人
春の押し花展	現代押し花アートの展示	4月25日(火)～5月7日(日)	- 円	15,723 人
春の押し花展	体験教室	4月25日(火)～5月7日(日)	300～800 円	279 人
熱帯フルーツ展	熱帯果実の実る植物の姿を展示。	4月29日(土)～5月7日(日)	- 円	12,989 人
熱帯フルーツ展	トロピカルアロマハンドケア	4月29日(土)～5月7日(日)	500 円	279 人
熱帯フルーツ展	料理バナナの試食	4月29日(土)～5月7日(日)	- 円	6,720 人
熱帯フルーツ展	フルーツミニガイド	4月29日(土)～5月7日(日)	- 円	555 人
熱帯フルーツ展	フルーツソーブWS	4月29日(土)～5月7日(日)	300 円	14 人
熱帯フルーツ展	全房バナナ 重量あてクイズ	4月29日(土)～5月7日(日)	- 円	1,382 人
ハワイの植物展	植物とパネル展示。ワークショップやステージイベント、物販もあり	5月9日(火)～6月25日(日)	- 円	33,060 人
Hawaii WAIKULA Days	(協働イベント)	5月13日(土)～14日(日)	- 円	5,000 人
ハワイ キーリーフ レイをつくらう	ハワイ キーリーフ レイをつくらう	6月10日(土)・11日(日)	3,500 円	24 人
第141回咲くや塾	ハワイ「消えゆく輝き」	5月27日(土)	- 円	37 人
ドライフラワーアレンジメント体験教室	ガラスの容器に密閉するアートボトル作り等の体験教室と作品展示	5月12日(金)～14日(日)	1,500 円	48 人
大阪ばら祭2017	バラコンテスト、デコレーション展示。バラ販売もあり	5月12日(金)～14日(日) ※12日は13:00～開催	- 円	5,067 人
大阪ばら祭2017	講習・ミニツアー	5月12日(金)～14日(日) ※12日は13:00～開催	- 円	100 人
第15回プリザーブドフラワー展	プリザーブドフラワーの展示。体験教室も開催のほかミニガイドもあり	5月16日(火)～5月21日(日)	- 円	6,041 人
花季さつき展覧会	さつき盆栽の展示会	5月24日(水)～5月28日(日)	- 円	4,203 人
花季さつき展覧会	講習・ミニツアー	5月24日(水)～5月28日(日)	- 円	20 人
ヤマアジサイとギボウシ展	ギボウシ、ヤマアジサイ等の展示。ギボウシ等の販売あり	6月17日(土)・18日(日)	- 円	3,008 人
第142回咲くや塾	ヤマアジサイとギボウシの魅力	6月17日(土)	- 円	30 人
ヤマアジサイとギボウシの寄せ植えづくり	寄せ植え作りの講習会	6月17日(土)	2,000 円	12 人
花蓮展	ハスの展示	6月24日(火)～7月23日(日)	- 円	13,795 人
花蓮展早朝開館	特別早朝観覧(7:30～8:30)グッズ販売、マルシェ出店あり。	6月24・25日、6/27～7/2	200 円	702 人
オオオニバスの試乗体験	オオオニバス試乗体験	6月24日(土)・25日(日)	- 円	16 人
虫を食べる植物展	食虫植物の展示。自由研究ワークショップや食虫植物の販売もあり	7月4日(火)～9月9日(土)	- 円	54,202 人
虫を食べる植物展	自由研究お助け隊・植物トレーディングカード作り	7月22日(土)・23日(日)	500 円	31 人
虫を食べる植物展	自由研究お助け隊・リサイクル工作・GOMIで宝物づくり	7月22日(土)・23日(日)	500 円	30 人
虫を食べる植物展	自由研究お助け隊・プラ版植物キーホルダー作り	7月23日(日)	500 円	40 人
虫を食べる植物展	自由研究お助け隊・熱帯雨林のジオラマ作り	8月12日(土)	1,000 円	114 人
虫を食べる植物展	食虫植物 観察教室	8月6日(日)	2,000 円	32 人
虫を食べる植物展	トレーディングカード	7/15～8/31	- 円	354 人
虫を食べる植物展	ライブ解説	7月4日(火)～9月9日(土)	- 円	5,400 人
虫を食べる植物展	クイズラリー	7月4日(火)～9月9日(土)	- 円	6,726 人
第143回咲くや塾 熱帯の食虫植物	熱帯の食虫植物	7月16日(日)	- 円	58 人
オオオニバスの試乗体験	オオオニバス試乗体験	7月8日(土)・9日(日)	- 円	29 人
富貴蘭展	フウランの展示会。販売や相談コーナーもあり	7月8日(土)・9日(日)	- 円	2,315 人
トマト収穫体験	トマトの収穫体験学習	7月15日(土)・7月29日(土)	500 円	49 人
ロータス お仕事体験	ロータス池でお仕事体験	7月15日(土)16日(日)17(月祝)	- 円	51 人
ティランジア展	ティランジア(エアプランツ)の展示	7月22日(土)・23日(日)	- 円	2,794 人
第144回 咲くや塾	「ティランジアの魅力と栽培法」	7月23日(日)	- 円	32 人
昆虫のおはなし	カマキリとの付き合い方	7月30日(日)	1,000 円	98 人
昆虫のおはなし	失敗しないアゲハチョウの飼育	8月11日(日)	1,000 円	86 人
寄せ植え教室	食虫植物と観葉植物の寄せ植え教室	8月5日(土)	3,500 円	15 人
夏の夜に咲く植物たち	フニーバオブアバと夜咲き植物の開花に合わせ夜間臨時開館。	8月13、14、15、16、17日	500 円	84 人
鶴見区民まつり	高校生音楽演奏、物販とマルシェ出店(入館料無料)	9月10日(日)	- 円	7,240 人
鶴見区民まつり	缶バッジ作成	9月10日(日)	300 円	39 人
鶴見区民まつり	多肉植物 寄せ植えWS	9月10日(日)	500 円	55 人
さつまいも農業体験	サツマイモの植付・施肥・収穫体験学習	5/13,7/29,9/18	500 円	60 人
ワールド・ハート・デー2017	健康ハート・チェック&トーク	9月24日(日)	- 円	1,222 人

第24回植物スケッチコンクール入賞作品展	当館の植物をテーマに小学生による植物スケッチコンクール入賞作品を展示	9月26日(火)～10月15日(日)	- 円	13,042 人
ハンギングバスケット&コンテナガーデンショー	ハンギングバスケットとコンテナガーデンショー	9月26日(火)～10月9日(月祝)	- 円	7,981 人
ムーンナイトガーデン	ハンギングバスケット展に合わせ夜間臨時開館。	10月6日(金)～9日(月祝)	500 円	883 人
ハンギングバスケット&コンテナガーデンショー	多肉植物の寄せ植え	10月7日(土)	500 円	40 人
エディブルフラワーを食べよう! 学ぼう!	エディブルフラワーを食べよう! 学ぼう!	10月14日(土)	1,500 円	4 人
ダイヤモンドリリーと秋の山野草販売会	球根植物のネリネの展示・販売会。	10月14日(土)・15日(日)	- 円	2,241 人
第145回咲くや塾	ダイヤモンドリリーの魅力	10月14日(土)・15日(日)	- 円	43 人
鶴見緑地フェスタ2017 咲くやでGO!	サルのショー	10月14日(土)・15日(日)	- 円	2,241 人
鶴見緑地フェスタ2017 咲くやでGO!	サボテン&多肉植物寄せ植え教室	10月14日(土)・15日(日)	500 円	113 人
第26回大阪市立中学校総合文化祭	市立中学校の生徒作品を集めた総合文化祭。	10月21日(土)～29日(日)	- 円	5,381 人
秋の押し花展	現代押し花アートの展示。	10月31日(火)～11月12日(日)	- 円	7,886 人
秋の押し花体験教室	現代押し花アートの体験教室	11/3,4,5,11,12	300 円	128 人
富貴蘭美術品大会	フウランの展示会。販売や相談コーナーも有り	11月4日(土)・5日(日)	- 円	1,457 人
富貴蘭美術品大会	ミニツアー	11月4日(土)・5日(日)	- 円	57 人
ドライフラワーアレンジメント教室	ドライフラワーアレンジメント教室	11月10日(金)～12日(日)	1000～ 円	28 人
秋の洋ラン展	洋ランを展示。相談コーナーや育て方講習会も有	11月14日(火)～19日(日)	- 円	5,702 人
秋の洋ラン展	講習・ミニガイド	11月14日(火)～19日(日)	- 円	50 人
関西文化の日		11月18日(土)・19日(日)	- 円	3,757 人
関西文化の日 咲くやブースイベント	多肉植物寄せ植えWS	11月18日(土)・19日(日)	500 円	84 人
関西文化の日 ひょうたんランプをつくろう	館で採れたひょうたんてでランプを作る教室	11月18日(土)・19日(日)	1,000 円	60 人
関西文化の日 咲くやブースイベント	ドリームキャッチャー	11月18日(土)	300 円	33 人
寒蘭展	寒蘭の展示。	11月21日(火)～23日(木祝)	- 円	2,114 人
寒蘭展	相談コーナーや育て方講習会	11月21日(火)～23日(木祝)	- 円	50 人
咲く“夜”この花館 ウィンター・ナイト・ガーデン	夜間臨時開館で植物観賞およびコンサート鑑賞	12月1日(土)・2日(日)・8日(土)・9日(日)	500 円	961 人
食のチカラ×植物のチカラ	根のチカラ	11月25日(土)	1,500 円	12 人
食のチカラ×植物のチカラ	葉草のチカラ	11月26日(日)	1,500 円	11 人
植物でたどるクリスマス	クリスマスに関連する植物の紹介、世界各地のツリーも展示	11月28日(火)～12月24日(日)	- 円	12,760 人
植物でたどるクリスマス	ライブ解説	11月28日(火)～12月24日(日)	- 円	780 人
植物でたどるクリスマス	北欧のクリスマスオーナメント ヒンメリを作ろう	12月3日(土)	500 円	26 人
植物でたどるクリスマス	森のクリスマスリースをつくろう	12月9日(土)	500 円	34 人
植物でたどるクリスマス	ストロースターをつくろう	12月10日(日)	500 円	41 人
クリスマスコンサート	学生吹奏楽部によるクリスマスコンサート	12月16日(土)・17日(日)・23日(金・祝)	- 円	3,169 人
第21回咲くやフォトコンテスト作品展	花と緑をテーマにしたフォトコンテストの入賞作品展	11月28日(火)～2017年1月28日(日)	- 円	21,367 人
プリザーブドフラワーアレンジメント体験教室	クリスマスアレンジメント	12月3日(土)	2,500 円	17 人
食のチカラ×植物のチカラ	スパイスのチカラ	12月16日(土)	1,500 円	39 人
食のチカラ×植物のチカラ	木の実のチカラ	12月17日(日)	1,500 円	19 人
植物園でしかできないお正月の過ごし方	タイズラリー、アルソトラ旅行実験、七草の展示、咲くや茶屋、モンキー劇場	1月5日(金)～14日(日)	- 円	4,386 人
植物園でしかできないお正月の過ごし方	福さがしラリー	1月5日(金)～14日(日)	- 円	434 人
植物園でしかできないお正月の過ごし方	ムクロジシャボン玉	1/5,6,7,8,13,14	- 円	110 人
植物園でしかできないお正月の過ごし方	種グライダーを作ろう	1/5,6,7,8,13,14	- 円	71 人
植物園でしかできないお正月の過ごし方	折り紙教室	1/6,7,8	- 円	239 人
第3回 阪急フラワーショー	咲くやこの花館 出張	1月10日(水)～15日(月)	- 円	0 人
きみも昆虫博士になれるかも!	第1回 越冬する昆虫	1月14日(日)	1,500 円	44 人
食のチカラ×植物のチカラ	イモのチカラ	1月14日(日)	1,500 円	15 人
食のチカラ×植物のチカラ	野菜のチカラ	1月20日(土)・21日(日)	1,500 円	49 人
カカオとコーヒー展	チョコレートやコーヒーの原料となる植物展示	1月30日(火)～2月25日(日)	- 円	19,591 人
カカオとコーヒー展	ライブ解説	1月30日(火)～2月25日(日)	- 円	1,824 人
カカオとコーヒー展	カカオ生産国から知る	2月17日(土)	- 円	38 人
カカオとコーヒー展	カカオセミナー	2月17日(土)	- 円	55 人
カカオとコーヒー展	発見! チョコレートのひみつ	2月18日(日)	- 円	40 人
カカオとコーヒー展	手編み焙煎	2月3日、10日	1,500 円	24 人
カカオとコーヒー展	コーヒー鑑定士のお仕事	2月10日	2,000 円	12 人
カカオとコーヒー展	コーヒーのドリップ実演&飲み比べ	2月17日(土)・18日(日)	1,500 円	160 人
カカオとコーヒー展	ジェルキャンドル	2月3日	2,500 円	33 人

カカオとコーヒー展	ソープカービング	2月24日・25日	1,000 円	45 人
食のチカラ×植物のチカラ	カカオのチカラ	2月3日	1,000 円	28 人
食のチカラ×植物のチカラ	太田シェフのおいしいおはなし	2月11日・12日	2,000 円	81 人
第39回大阪市立中学校造形展第58回近畿中学校美術展	大阪市立中学校および近畿地区の生徒の作品を中心に展示。	1月30日(火)～2月12日(日)	- 円	10,373 人
クリスマスローズ、原種シクラメン、山野草展示販売会	クリスマスローズ類や原種シクラメン、山野草等を展示販売	2月23日(金)～25日(日)	- 円	3,806 人
第146回咲くや塾	「原種シクラメンとクリスマスローズの魅力」	2月24日(土)	- 円	100 人
第30回大阪市立幼稚園こども絵画展	大阪市54園の園児たちの絵画作品を展示	3月3日(土)～16日(金)	- 円	8,086 人
春の洋ラン展	洋ランを展示。	3月13日(火)～18日(日)	- 円	4,458 人
春の洋ラン展	講習会・ミニツアー	3月13日(火)～18日(日)	- 円	50 人
春蘭展	春蘭を展示。	3月24日(土)・25日(日)	- 円	4,550 人
春蘭展	ミニ講習会	3月24日(土)・25日(日)	- 円	50 人
SPRING GARDEN 咲くやこの花館	オオオニバス試乗体験や各種ワークショップ	3月24日(土)・25日(日)	- 円	4,550 人
SPRING GARDEN 咲くやこの花館	タキイ ミニトマトを栽培しよう	3月24日(土)・25日(日)	- 円	30 人
SPRING GARDEN 咲くやこの花館	コケテラリウム	3月24日(土)・25日(日)	1,000 円	32 人
SPRING GARDEN 咲くやこの花館	オオオニバス試乗体験	3月24日(土)・25日(日)	- 円	38 人
きみも昆虫博士になれるかも！	第2回 昆虫の形	3月25日(日)	1,500 円	102 人
フラワーツアー	フラワーツアー	4月～3月	- 円	9,240 人
キッズ時計		4月～3月	- 円	1,683 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)

指定管理者として3年、近隣や遠方からの来園者も増えており、イベント情報や花の開花情報に関心が寄せられている事を感じます。来園前の電話によるお問合せや、事前にホームページを検索される回数が前年度より上回っており、こちらから発信した分、利用者からの反応も見られます。

継続している「ノルディック・ウォーク教室」は、リピーターが定着しており、また新規参加者も増えていることから前年度の2割増しの結果となりました。鶴見緑地において、公園を利用したジョギングやウォーキングも高まりを見せている中、特に高齢者の方によるノルディックスポーツの頻度も高まっています。

「鶴見緑地コスプレDay」に関しては、前年度よりも開催回数が2回少ないにもかかわらず、参加者は前年度を上回りました。参加費が安価であることと、公園での利用者マナーが定着してきたことから、参加者や一般の来園者も安心してコスプレを楽しめる環境になっています。

体験学習施設を活用した「じゃがいもスクール」と「さつまいも苗植え〜いも掘りプロジェクト」は、3歳〜小学生までの子どもとその保護者を対象とした事業ですが、参加者が植え付けから収穫と食育までを体験することのできる体験型であることから、毎年定員を超える申し込みがあり、人気の高さを保っています。圧倒的に鶴見区在住のご家族が多いのは変わりませんが、区外・市外からのお申込みも増加しています。

秋に開催した「鶴見緑地フェスタ2017」では、既存施設を利用しながら公園で過ごす時間を増やしていただくための仕掛けに力を入れておりました。しかしながら、10月の長雨に見舞われ、雨天開催となりました。同日に「秋のMakanaiマルシェ」・「はならんまん2017」・「ヘルシージョイフェスwithフィンランド」と合同でイベントを開催させており、互いに利用促進のための協力体制を組んで準備をしておりましたが、成果を出すことが出来ず終了しております。また、「ハロウィンファンランin鶴見緑地」についても、台風接近による悪天候に見舞われ、雨天中止の判断をしました。

毎年3月に開催している「春のMakanaiマルシェ」では、咲くやこの花館「スプリングガーデン」と連携し、来園者増の取り組みを実施しました。2日間の開催はお天気に恵まれ、桜の開花と風車の丘に植え付けたチューリップの開花とも合致して、園内は大変な賑わいをみせました。(来園者延べ、約35,000人)

日々の利用促進策としては、園内掲示板を新たに3か所新設し、イベントの告知は定期的に新しい情報を掲出するように心がけています。また、ホームページとインスタグラムの併用活用によって、利用者が必要としている情報を発信するように心がけています。また、地道な活動としては、園内バスを利用される来園者に対して、公園内での開花情報の提供やイベント情報のお知らせと、8か所ある園内のバス停にはチラシケースを新設し、「つるみ〜つ」や直近のイベントチラシを入れて、どなたにでも手に取っていただけるよう、情報発信の強化もしています。

②水の館ホール、陳列館ホール、茶室むらさき亭

・ご案内に際して個別のパンフレットのみだったが、ホール全体のリーフレットを作成し、施設のイメージがわかりやすく伝わるようになった。

・フェイスブックを新たに立ち上げ、イベント当日の風景などをホームページと合わせて情報発信した。

・予約のお問合せの際に、催事の内容を「仮企画書」を通じて確認することにより、予め制限される内容や、業者の紹介などもスムーズに行えるようになった。

③鶴見緑地乗馬苑

・ホームページの内容を変更し、利用者の声やイベント情報を写真をつけて掲載し、利用者のイメージがわくようにわかりやすくした。

・乗馬教室にて乗馬の技術の講習だけでなく、健康のための体づくりやバランスと体幹を鍛える為の乗馬など内面から体を変えていくレッスンをを行い、違った視点からも乗馬に対しての興味を持っていただいた。

・フェイスブックや、ツイッターによる、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來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。

・月例で月1〜2回、ポニーや馬とふれあうイベントを企画を昨年度に引き続き実施。一般市民の方に周知されつつあり、昨年度よりも参加者数は増加傾向にある。イベント内で馬を使ったゲームなども取り入れることにより、大人から子供までが楽しめる企画にしている。またリピーターが増えてきているため、質問コーナーなど飽きのこないパフォーマンスをスタッフで考え、実施している。

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はH28年度より通年行事化(※5ヶ押印ごとに粗品と交換のキャンペーン)常連客には好評で、PGボールとの交換を希望される方が多くなりました

・初心者、小学生にはスタッフがプレー前にルールとマナーを説明、4から5ホールほど帯同して他のお客様のプレーの流れの妨げにならないよう心掛けています

・成績集計を望まれる20名以上の団体には、組合せ表を前日に預かり当日の集計を手伝ったり要望があれば成績表のコピーを配布するサービスを提供しています

・月例大会に参加される常連客は競技思考が強いので、独自のハンディを設定 A,B 2組に分けて通常のゴルフにより近い演出で楽しんでもらっています

⑤咲くやこの花館

- ・当財団が指定管理者となる施設「八幡屋公園」「長居植物園」や近隣の「商業施設」などに出向き、館の実植物を展示し咲くやこの花館のPRを行うと共に、イベント紹介の告知を行いました。
- ・夏季の「花蓮早朝観覧」や「夜咲植物の観察会」、秋には「ムーンナイトガーデン」冬期には「ウインター・ナイト・ガーデン」を開催するなど、通常開館時間外での開館を実施し、館内植物の魅力向上を図り利用促進に繋げました。
- ・役立つ植物広場にて、「タマネギ」「サツマイモ」「トマト」が畑で育った姿を観察し、収穫手法を学び参加者自らが収穫を体験してもらう事業を実施しました。
- ・鶴見緑地スマイル5主催のフェスタに合せ、秋は「咲やへGO！」や春の「スプリングガーデン」を開催しました。両イベントでは、オオオニバスの試乗体験会を実施し、多くの来館者に喜びと感動を提供することができました。

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)

- ・西アジアレストハウスがコスプレ利用者に占用されていて気分が悪い。マナー啓発のチラシは貼ってあるが、殆どの者が見ていない。マナーを守らせるか、出来なければ使用禁止にすべきだ。
→マナー啓発チラシの改善や巡回時の声掛けなど、公園管理者として可能な範囲で対応すると回答した。
- ・大芝生周辺(大池西側)で通行中にカラスが襲ってくる。
→大芝生の北側、健康遊具広場の南側のクスノキの樹上にカラスの巣があり、ヒナの世話をしている親ガラスが攻撃的になっている様子であった。巣の撤去はできないため、当該樹木にカラス注意の貼紙を取り付けた。
- ・公園の枝が歩道上に伸びて顔に当たるので剪定してもらいたい。
→当該樹木はUNEPの管理エリア内であり、パークセンターの管理ではない旨を鶴見緑地公園事務所に伝えた。
- ・自然体験観察園内の作業小屋の扉と南京錠が壊されていた。
→警備に、被害発生についての情報を通知し、山のエリア、自然体験観察園周辺の巡回時に注意を払うよう連絡した。
- ・園内バスが、停留所でない場所で乗客の乗り降りをさせていた。
危険なので運転手に注意したところ、「要望されたら停車することもある」と言われた。
公園管理者を問うとパークセンターを案内され、「言えるものなら勝手に言えばいい」といった挑発的な態度をされた。
→利用者に対しては丁寧な対応を心がける。公園利用者に誤解を与えるため、停留所以外での停車は極力避ける。ただし、今回のようにやむを得ず停車せざるを得ない状況では、乗客に状況を説明した上で、「公園管理者に許可を得て停車している」と一言お伝えする。利用者とトラブルになった際には速やかにパークセンターへ経過・対応を報告する。
上記の通りバス運転手に指示した。
- ・ロシア庭園内にアシナガバチの巣があるので駆除してほしい。
→ハチが集まっている箇所があったため駆除を行ったが、巣は確認できなかった。
- ・鶴見緑地西バス停のところのガードレールの一部が無くなっている。
→交通局の管理区域内であったため、公園事務所を通じ要望者にその旨回答した。
- ・雑草が茂っていて歩きにくいので除草してほしい。
→当該箇所の除草を協力企業に依頼した。
- ・スケボーをどうにかしてほしい。職員が園内を走行する際にスケボーをしている横を素通りしていくのを改善してほしい。
→なるべく注意をするよう努めると回答した。
- ・インド庭園半地下の展示場跡について、閉鎖に用いたB型バリケードの番線が切断され、内部に侵入された形跡がある。
→クリッパーで番線が切断されており、展示場内部に多数の荷物が散乱していた。荷物の大部分は新しいものではなく、数年以上前から放置されていたと考えられることから、撤去作業を実施し、切断された番線を復旧した。
- ・北東池の北側に植わっていたサクラの樹が2本伐られている。毎年この樹で花見をすることを楽しみにしていた。なぜ伐ったか理由を教えてください。
→当該樹木はいずれも腐朽菌に侵され倒木の危険性が高い状態であったため、安全確保のため伐採を行ったものであった。上記内容を要望者に伝え了解を得た。
- ・園内バスに乗ろうとバス停近くのベンチに座って待っていたところ、空いているにもかかわらずそのまま停まらずに行ってしまった。
→バスの運転手に、出発の際に周囲に声掛けを行い乗客がいないか確認してから出発するように指導すると回答した。

(2) 水の館ホール、陳列館ホール、茶室むらさき亭

- ・フリーマーケットの主催者より、附属展示場アスファルト化の要望
→ご意見有難く承りました。昨年(2016年度)、不陸整地を行い快適に使用できるよう今後も努める旨、回答。
- ・水の館ホール天井改修箇所から再び雨漏り
→修繕完了時から、雨天時ごとに場所確認し、簡易的に補修を進めた。
- ・附属搬出入門の鉄柱にトラックがぶつかり、破損
→トラック会社の保険適応で原状復帰
- ・水の館ホール天井吸音板一部剥離
→高所作業車にて、剥離部分簡易除去
- ・いのちの塔来客者 写真見当たらず2件（登録時不備の為）
→後日、建設局調整課よりお客様へデータを送付
- ・落雷 陳列館エアコン不具合、防災盤誤作動
→催事中止、返金、後日復旧
- ・陳列館ホール内 男子トイレ小便器6機流水しない
→乾電池センサー式に変更、修繕した

(3) 鶴見緑地乗馬苑

- ・ポニーの曳き馬を事前予約できるようにしてほしい。という要望に対しては予約の無断キャンセルや予約時間に遅れるなどから起こるトラブルの防止と、より多くのお客様に乗っていただくために公正に受付開始時間より受付に着いていただいた順でチケットを買っていただくようにしていますと説明し、納得していただいた。

(4) 鶴見緑地パークゴルフ場

- ・受付横の仮設テント3貼りのシェルターが天日で劣化し破れみすばらしいので
年に2、3回張替えして日除け、雨避けの休憩場所として使用してもらっています
- ・熱中症対策へのお声掛けだけでは危険性が伝わりにくいため、受付に熱中症指標計にて測量、その表示温度を見てもらい危険度を把握してもらっています
- ・梅雨時期、10月度の台風等の大雨のあと人工池周囲、窪みに水溜り、ぬかるみが発生したので
開場前に水抜きをし、足元が悪い箇所にはロープを張り利用者が立ち入らないよう注意喚起しました

(5) 咲くやこの花館

- ・青いケシが一年中咲いていると聞いていたのに、見れなくて残念。ホームページに書いておいてほしい。
→ホームページの「お知らせ」にて以下の内容を掲載
「これまで、ほぼ一年中ご覧いただいていた、当館を代表する植物「メコノプシス(ヒマラヤの青いケシ)」が未成熟のため、しばらくご覧いただけない状況です。展示再開時期は未定ですが、開花の兆候が確認でき次第、当館ホームページ上にてご案内させていただきます。なお、当館では、開花調整を行う植物(300種以上)の開花の様子をご覧いただけるよう手入れを行っております。
また、券売所横にも「おことわり」文を掲示しました。
- ・来館者より、館内植物の写真撮影の際、三脚使用について厳しく規制して欲しいと強い口調で指摘を受けました。
→以前から同様の苦情はありましたが、使用に対するご配慮の館内放送を流し、館内巡視の際に見かけたら声掛けを行っています。撮影者の意識の問題ですが、他のお客様と共存いただけるような対応について引き続き検討を行います。
- ・地下鉄 鶴見緑地駅から咲くやこの花館までの案内が少なく分かりづらい。
→駅からの誘導看板はすでに設置されているが、分かりづらいのでより目立つように見直しを検討する。また、ホームページ上では、写真入りでガイドを行っています。
- ・展示植物の樹木名札の印刷が薄くなりみづらい。
→お客様が気づかれる前にスタッフが気づき、順次交換していけるように周知します。

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、必ずアンケートの依頼をしており、概ね参加者からは「満足」の評価をいただいています。事業終了後には必ず内容を振り返り、利用者からの声や集計結果について話し合いをします。ご指摘があれば同じ事を繰り返さないようスタッフ間でルールを設け、直近の事業から実行に移しています。また、マンネリ化の防止も内容を振り返る際には重要なこととして意識付けをしています。

今年度も公園の維持管理に関するアンケートを実施し、100名の回答に対して78名(78%)の来園者様より「ほぼ満足」以上の評価をいただきました。満足度が80%に達しなかった要因としては、未回答者が18名(18%)と多く、未回答の理由はコメント欄を読んでも判別できませんでした。

園内イベントの告知については、主にホームページやInstagramで情報発信をしています。ホームページの検索数は、昨年度よりも108%上回り、Instagramのフォロワーは700件を超えました。特に開花情報を投稿すると軒並み「いいね」の反応が入ることから、何が求められているのかを図る材料として多いに役立っています。

また、ネット社会に不慣れな方には、紙媒体での提供依頼が根強いいため、更に園内に案内掲示板を3か所新設し、定期的にイベント情報を掲出するようにしました。

年度末に美装修繕した園内バス停(8か所)には、どなたにでも手に取っていただけるようにチラシケースを新設し、「つまみ〜つ」や直近のイベントチラシ等を入れて、情報発信の強化に繋げています。

前年度、園内に掲出している公園マップを美装修繕したことにより、今年のアンケートには「マップが見易くなった」と嬉しいコメントがありました。

窓口対応や電話対応については、スタッフ全員がお客様お一人お一人に丁寧な対応を心がけています。また、スタッフ間で情報を共有する体制を整え、速やかな対応が取れるように努めています。

今後も、お客さまの声に耳を傾けながら、安全で居心地のよい、誰からも期待される公園であるように取り組みます。

ページビュー(PV)

	ページビュー
4月	305,985
5月	284,016
6月	154,795
7月	129,185
8月	129,225
9月	163,280
10月	160,797
11月	129,341
12月	65,976
1月	85,499
2月	105,223
3月	306,421
合計	2,019,743
月平均	168,312

(2) 水の館ホール、陳列館ホール、茶室むらさき亭

・今年度は、茶室むらさき亭で落語会を開催した。初回に、アンケートを回収したところ、畳より椅子席が良いとの声が多かったので、2回目以降は椅子席を用意。対応が早いと喜んでいただき、リピーター確保にも繋がった。

・鶴見緑地フェスタ2017では、茶室むらさき亭の小間(茜庵)を初めて開放し、お手前付きの茶席を開催。非日常空間を体験できたと沢山の喜びの声をいただいた。

(3) 鶴見緑地乗馬苑

- ・スマートホンより回答できるアンケートを実施し、乗馬教室利用者に任意で回答いただき本社にて集計している。毎月全体会議を行い、意見を業務に反映させている。
- ・利用者からの意見を聞くための意見箱の設置し、意見要望に対して改善策を検討、実施。
- ・エルミオーレホームページよりメールにて意見の調査および利用アンケートを実施。分析と対策を検討し改善に努める。
- ・直接利用者への聞き取り調査とスタッフ個々に利用者から承った意見に対しては当日のうちにスタッフミーティングにて全スタッフに周知し、検討している。
- ・利用者の意見より体験教室のプログラムに馬のブラッシングや馬具の装着などの馬の世話などの体験の時間を付加するようにした。
- ・曳き馬に対象年齢が満たない子供でも馬にふれあいたいと言う意見が多かったことから、月に1～2回定例で馬とのふれあいタイムを土、日、祝に設けた。その結果、引き馬に乗れない小さなお子様も馬に触ったり、エサを上げることができる機会ができたため、お子様のご両親を含め大変喜ばれている。開催ごとに利用者も増加している。

(4) 鶴見緑地パークゴルフ場

- ・受付に向こう3ヶ月分のカレンダーを掲示、自治体コンペ開催日をフリーに記入してもらい、開催日が分散するように工夫しました。また、一般利用の方にも何曜日、どの時間帯が空いているのか、分かり易くしています。
- ・競技思考が強い団体(20名以上のみ)のみスコア集計のお手伝いしたり、その日の成績順位のコピーを配布するサービスはH28年から継続しています
- ・年末の月例大会ではカレンダーを飛び賞として配布
- ・年始の3営業日に年賀としてタオルを(100本/1日)来場者に配布しています

(5) 咲くやこの花館

- ・館内にアンケートボックスを設置し、イベントの際もアンケートの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。
- アンケートの中で、文字が小さいなどのご意見をいただき、看板の文字を大きくしました。
- 見頃の花をブラックボードにアテンダントの手書きの文字で紹介し、好評を得ている。

ホームページ

訪問数・ページビュー(PV)数比較(対前月)

	訪問数	ページビュー	新規訪問数	リポート	Yahooからの訪問数	Googleからの訪問数
4月	25,854	95,405	17,041	8,813	6,138	8,603
5月	34,407	114,108	24,296	10,111	7,945	11,140
6月	26,412	95,615	16,944	9,468	6,679	8,716
7月	34,892	116,703	22,501	12,391	8,669	13,118
8月	50,391	155,611	31,968	18,423	14,554	21,989
9月	25,089	81,452	15,421	9,668	6,647	9,632
10月	20,759	73,187	7,489	13,270	5,164	7,233
11月	18,186	65,024	11,618	6,568	4,282	5,846
12月	18,820	64,648	11,768	7,052	4,693	7,216
1月	19,542	92,159	4,348	17,737	4,944	7,111
2月	24,259	116,102	21,582	6,241	5,287	8,347
3月	25,479	91,219	16,853	4,376	4,370	6,596
合計	324,090	1,161,233	201,829	124,118	79,372	115,547

twitter

	フォロワー数	いいね数	ツイート数	インプレッション数 (ツイートを見た数)
4月	5,016	2,982	32	360,000
5月	5,083	3,490	37	677,353
6月	5,166	3,925	43	35,290
7月	5,248	3,834	50	395,720
8月	5,329	3,087	44	380,340
9月	5,248	3,834	50	395,720
10月	5,404	3,963	48	368,664
11月	5,464	4,775	47	377,116
12月	5,476	3,870	57	361,121
1月	5,528	4,058	51	390,006
2月	5,583	2,579	36	254,735
3月	5,679	5,389	37	375,996
合計	64,224	45,786	532	4,372,061

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)

- ・大芝生便所他1箇所工業用水道管漏水等修繕
- ・世木橋西側他下水処理水圧送管漏水修繕
- ・鶴見緑地圧送管および工業用水漏水修繕
- ・鶴見緑地ゴミ置き場防鳥ネット取付
- ・鶴見緑地けやき通沿い漏水修繕
- ・鶴見緑地外周園路下水処理水圧送管漏水修繕
- ・鶴見緑地子どもの森排水管漏水修繕
- ・鶴見緑地外周園路下水処理水圧送管漏水修繕
- ・緑のせせらぎ下池連通管漏水修繕
- ・Cコース横工業用水道管ほか1箇所漏水修繕
- ・鶴見緑地展望塔前園路排水管詰り修繕
- ・鶴見緑地山の広場便所屋根明り取り修繕
- ・鶴見緑地子どもの森南便所扉及び天井窓修繕
- ・鶴見緑地子どもの森地区立ち入り防止柵修繕
- ・鶴見緑地園内バス停留所サイン修繕
- ・鶴見緑地レストハウス鶴見箱樋他修繕
- ・鶴見緑地外周園路下水処理水圧送管漏水修繕
- ・鶴見緑地 花の谷擬岩修繕
- ・緑の溪流設備(No. 2・No. 3ポンプ)修繕
- ・国際陳列館消防設備修繕
- ・陳列館 吸収式冷温水発生器用電動弁緊急対応修繕

② 水の館ホール、陳列館ホール、茶室むらさき亭

- ・陳列館ホールB2.B1誘導灯バッテリー交換
- ・陳列館ホール冷却塔駆動部整備
- ・水の館ホール女子トイレバルブ交換
- ・陳列館ホール男子トイレ小便センサー改修
- ・陳列館ホール非常灯バッテリー交換
- ・むらさき亭非常灯バッテリー交換
- ・水の館重量シャッター交換工事(2台)

③鶴見緑地乗馬苑

- ・厩舎アルミドア開閉不良修繕
- ・曳き馬コース樹木枝剪定
- ・ポニーリンク横ボプラの木伐採
- ・場内用カートキーシリンダー修理
- ・乗馬センター女子トイレ照明修繕
- ・バケットローダラジエーター修理
- ・曳き馬コース柵修理
- ・駐車場ブロック塀修繕
- ・散水用水道栓修繕
- ・工業水元栓バルブ交換
- ・乗馬センター北側出入口扉ガラス交換
- ・第1,2,3馬場 砂補充整備
- ・場内用ダンプセルモーターリレー修理
- ・場内用ダンプオルタネータ交換
- ・乗馬センターエントランスガラス修理
- ・施設内草刈り作業
- ・インドア、屋外馬場整地、整備
- ・消防設備修理

④鶴見緑地パークゴルフ場

- ・5月度 A, Bコース、カップ周辺、フェアウェイ、高木の影になるグリーンを高麗芝を貼布、張替え(延べ436㎡)
- ・管理棟正面の階段、タラップが木製のためが虫食いや朽ちにより傷みが激しく、車止めブロックで2段分張り替え
- ・A, Bコース受付横の仮設テントのターフ雨、天日で劣化による破れを年3回張替え
- ・7月の大雨、10月の台風で人工池が氾濫、周辺のコースが冠水。ヘドロ、枯葉、泥水で芝が枯れる恐れがあり水道水で洗浄して対応。また、池の水は水中ポンプで4日間排出させ水位を適正にしました。

⑤咲くやこの花館

- ・前池周辺散水栓修繕
- ・レストラン客席北側床張修繕
- ・事務所棟換気カバー他修繕
- ・ロックガーデン入口スロープ床修繕
- ・バックヤードハス栽培場給水管修繕
- ・受水槽用上水量水器取替修繕
- ・フラワーホール他樹脂系石舗装他1箇所修繕
- ・フラワーホール階段アーチ修繕
- ・業務放送設備修繕
- ・屋外スピーカー配線取替修繕
- ・メディタレニアンガーデン土間石張舗装ほか
- ・ロータスガーデンフィルム他1修繕
- ・券売所外壁他8箇所塗裝修繕
- ・本館東面ガラスシート修繕
- ・フラワーホール階段下倉庫扉修繕
- ・本館前池縁石目地防水シール修繕
- ・極地植物室北面ガラスシート修繕
- ・冷房室温度監視設備修繕
- ・動力運搬車(2号車)修繕
- ・咲くやこの花館枕木園路修繕
- ・咲くや2Fトイレ(男子・女子)ブース修繕
- ・咲くやこの花館作業小屋(4箇所)他1修繕
- ・北出入口前天井他5箇所修繕
- ・フラワーホール空調排気口金物修繕

- ・レストラン冷蔵庫修繕
- ・ホイローダー、フォークリフト車検業務
- ・咲くやこの花館正面入口テント鉄骨柱塗装修
- ・咲くやこの花館サイン修繕
- ・設備棟真空ボイラー設備修繕
- ・内池551熱交換器用制御弁修繕
- ・券売所前電源増設修繕
- ・非常照明設備バッテリー修繕(建築物点検分)
- ・栽培棟冷房室FCU送電線修繕
- ・展示棟B1F 115系統冷温水配管漏水修繕
- ・屋外ファイトロン設備修繕
- ・設備棟非常用発電機蓄電池修繕
- ・栽培棟ビニールハウス5電源増強修繕
- ・栽培棟中温室A・C電動弁修繕
- ・栽培棟冷房室ファンコイル3台取替修繕
- ・フラワーホール内仮設動力電源修繕
- ・展示棟側窓開閉設備修繕
- ・展示棟音響放送設備修繕
- ・熱源設備圧縮機分解整備修繕(6台)
- ・設備棟1F工水給水設備修繕
- ・展示棟フラワーホール電源設備修繕
- ・展示棟1Fレストラン非常照明設備修繕

(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)

当年度発生事象

- ・平成29年4月度の工業用水道の使用量が異常値を示しました
原因を調査しましたが、特定には至らず
発生以降、メーターの確認を日々実施していますが、現時点で再発していません

引継ぎ時点での懸案事項

- ・陳列館北側モザイク階段の転落防止柵破損
- ・山のエリア外周コンクリート柵の破損(活性化協議会でも指摘を受けました。)
- ・駅前エリア、西部エリア 園路舗装根上り
- ・自然体験観察園 園路舗装劣化

実施案件

- ・乗馬苑前園路不等沈下の修繕
- ・花の谷擬岩修繕
- ・緑のせせらぎ 木製橋(3箇所)修繕
- ・展望塔前 排水不良箇所修繕

② 水の館ホール、陳列館ホール、茶室むらさき亭

- ・公園内落雷の影響により、国際陳列館いきいき地球館 館内全域の火災用連動機器が故障(修繕は完了しています)

③ 鶴見緑地乗馬苑

施設の簡易な修繕、整備等は日常的に実施。

④ 鶴見緑地パークゴルフ場

- ・施設内の高木:メタセコイヤが秋口になると実、枯葉の落ちが激しく、開場前の清掃に苦労しています。
脚立で届く範囲の小枝、危険木は剪定していますが、開場以降、伸びっぱなしで先端はかなりの高さになっていて
暴風で折れる懸念があることから、一度、大掛かりな剪定が必要かと思われます。

⑤ 咲くやこの花館

- ・大屋根から構造体の部品が落下。類似部品の確認を行い原因を究明するが、具体的な改善は出来ていない。仮設ネットによる落下物防止対策を施している。
- ・同部品がまだ、大屋根に数百カ所も残っているが、その物体の役割が究明されないままである。

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)
- ・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(6.7.12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(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(6.10.1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)
- ・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(6.12月、防火対象物点検3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)
- ・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)
- ・水の館・陳列館建築設備定期調査(2月)
- ・水の館・陳列館建築物定期調査(11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(9.3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)
- ・受変電設備点検整備(6月)
- ・空調設備点検整備(6.12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。

(5) 咲くやこの花館

- ・巡回点検の実施(随時)
- ・修繕の実施(随時)
- ・24時間常駐警備体制
- ・受電設備点検整備(10月)
- ・自家用発電機設備点検整備(8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(6.1月)
- ・給排水衛生設備点検整備(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(4.6.8.11.2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(9月)
- ・舞台音響設備点検整備(7月)
- ・舞台吊り物装置点検整備(1月)
- ・側窓装置点検整備(10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、11月検査)
- ・建築設備定期調査(2月)

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	咲くやこの花館	実績	計画合計	計画比
利用料金収入	0	33,814,400	3,880,000	44,339,700	23,840,150	34,810,591	140,684,841	89,919,000	50,765,841
事業収入	133,921,670	2,277,050	6,609,048	155,592,821	933,940	12,270,824	311,605,353	161,087,940	150,517,413
その他収入	279,803	180,000	54,000	0	112,500	388,253	1,014,556	410,000	604,556
業務代行料(当初)	388,809,818	(400,791)	7,607,473	11,759,252	(2,566,001)	353,819,454	759,029,205	774,750,470	(15,721,265)
業務代行料(追加)	17,983,080	3,877,200	0	202,500	0	15,415,312	37,478,092	0	37,478,092
合計…①	540,994,371	39,747,859	18,150,521	211,894,273	22,320,589	416,704,434	1,249,812,047	1,026,167,410	223,644,637

(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	咲くやこの花館	実績	計画合計	計画比
人件費	69,830,162	11,002,579	3,863,462	86,116,837	14,846,539	91,933,459	277,593,038	156,908,600	120,684,438
事務費	18,445,211	517,719	1,757,243	3,218,654	1,532,542	22,960,243	48,431,612	25,673,150	22,758,462
管理費	331,630,134	18,131,129	8,709,110	33,951,164	9,687,632	174,851,038	576,960,207	561,586,000	15,374,207
光熱水費	118,226,267	3,716,862	938,969	5,219,562	396,751	49,456,920	177,955,331	254,076,660	(76,121,329)
事業経費	6,595,663	2,041,830	2,812,500	64,515,306	344,622	25,795,250	102,105,171	22,397,000	79,708,171
その他経費	0	4,367,596	0	11,236,910	76,250	0	15,680,756	5,526,000	10,154,756
合計…②	544,727,437	39,777,715	18,081,284	204,258,433	26,884,336	364,996,910	1,198,726,115	1,026,167,410	172,558,705

(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	咲くやこの花館	実績	計画合計	計画比
収支差①-②	(3,733,066)	(29,856)	69,237	7,635,840	(4,563,747)	51,707,524	51,085,932	0	51,085,932

(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)

- 電力供給事業者の選定や省エネ等の取組みにより、光熱水費の圧縮が図れました。これにより、4月、5月に生じた、原因不明の工業用水の使用があったにもかかわらず、大幅なマイナスが回避できました。
- 園内設備の修繕を積極的にを行い、公園をより良くするために資金を投入しました。

② 水の館ホール、陳列館ホール、茶室むらさき亭

- 利用料金収入、自主事業収入は増額。
- 上記に伴い経費(人件費、光熱費、管理費等)増額。

③ 鶴見緑地乗馬苑

- 昨年度の会員数(94名)をもとに事業計画を立てていたが、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。これにより本年度も昨年度の会員数をベースに会員数が増加した為、収入が増加した。費用についても昨年度の実績をベースに人件費、光熱水費、管理費等が増加した。

④ 鶴見緑地パークゴルフ場

- 猛暑日、台風、長期寒波の影響で来場者・ラウンド回数とも減少となり前年の93%に留まる
- 特に、10月の台風にて人工池が氾濫し周辺のコースが浸水しラウンドに影響、利用料98万の減収が大きな要因
- 備品購入、突発的な修繕発生はなく管理費は予定の範囲に留まる

⑤ 咲くやこの花館

- 入館者数および有料の入館者数増により、利用料金収入が増収となりました。
- 電力供給事業者の選定や省エネ等の取組みにより、光熱水費の圧縮が図れました。

※利用料金収入明細

(1) 鶴見緑地ホール・茶室管理事務所 33,814,400 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	11	418,000	9時～12時	44,000	29	1,276,000
			12時～17時	62,000	14	868,000	12時～17時	76,000	31	2,356,000
			17時～21時	50,000	1	50,000	17時～21時	60,000	1	60,000
			9時～21時	150,000	8	1,200,000	9時～21時	180,000	12	2,160,000
		準備等料金	7～9時	7,900	46	363,400	7～9時	9,400	56	526,400
			9時～12時	19,000	26	494,000	9時～12時	22,000	4	88,000
			12時～17時	31,000	28	868,000	12時～17時	38,000	4	152,000
			17時～21時	25,000	15	375,000	17時～21時	30,000	18	540,000
			9時～21時	75,000	14	1,050,000	9時～21時	90,000	0	0
	小計	12,844,800								
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	0	0
			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	1	90,000
			9時～21時	225,000	0	0	9時～21時	270,000	0	0
		準備等料金	7～9時	7,900	0	0	7～9時	7,900	0	0
			9時～12時	28,500	0	0	9時～12時	33,000	1	33,000
			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	0	0
			9時～21時	112,500	0	0	9時～21時	135,000	0	0
	小計	237,000								
合計・・・①		13,081,800								

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	11	330,000	9時～12時	38,000	50	1,900,000
			12時～17時	52,000	15	780,000	12時～17時	62,000	52	3,224,000
			17時～21時	42,000	1	42,000	17時～21時	50,000	1	50,000
			9時～21時	124,000	8	992,000	9時～21時	150,000	12	1,800,000
		準備等料金	7～9時	6,500	47	305,500	7～9時	7,900	91	718,900
			9時～12時	15,000	38	570,000	9時～12時	19,000	7	133,000
			12時～17時	26,000	26	676,000	12時～17時	31,000	4	124,000
			17時～21時	21,000	10	210,000	17時～21時	25,000	16	400,000
			9時～21時	62,000	13	806,000	9時～21時	75,000	0	0
	小計	13,061,400								
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	17	969,000
			12時～17時	78,000	0	0	12時～17時	93,000	18	1,674,000
			17時～21時	63,000	0	0	17時～21時	75,000	2	150,000
			9時～21時	186,000	0	0	9時～21時	225,000	0	0
		準備等料金	7～9時	9,700	0	0	7～9時	11,800	27	318,600
			9時～12時	22,500	4	90,000	9時～12時	28,500	0	0
			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	0	0
			9時～21時	93,000	0	0	9時～21時	112,500	0	0
	小計	3,287,100								
合計・・・②		16,348,500								

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	12,000	1	12,000	9時～12時	14,000	18	252,000
		12時～17時	22,000	4	88,000	12時～17時	25,000	24	600,000
		17時～21時	22,000	0	0	17時～21時	25,000	2	50,000
		9時～21時	56,000	1	56,000	9時～21時	64,000	5	320,000
		9時～12時	6,000	22	132,000	9時～12時	7,000	10	70,000
		12時～17時	11,000	18	198,000	12時～17時	12,500	11	137,500
		17時～21時	11,000	3	33,000	17時～21時	12,500	3	37,500
		9時～21時	28,000	4	112,000	9時～21時	32,000	1	32,000
	小計	2,130,000							
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	18,000	0	0	9時～12時	21,000	0	0
		12時～17時	33,000	0	0	12時～17時	37,500	0	0
		17時～21時	33,000	0	0	17時～21時	37,500	0	0
		9時～21時	84,000	0	0	9時～21時	96,000	0	0
		9時～12時	9,000	0	0	9時～12時	10,500	0	0
		12時～17時	16,500	0	0	12時～17時	18,750	0	0
		17時～21時	16,500	0	0	17時～21時	18,750	0	0
		9時～21時	42,000	0	0	9時～21時	48,000	0	0
	小計	0							
合計・・・③		2,130,000							

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	35	980,000
エアコン設備利用料金(1h)	700	128	89,600
合計	1,069,600		

⑤附属設備料

区分	単価	件数	金額
水の館照明使用料	1,500	419	628,500
陳列館エアコン使用料	3,000	112	336,000
陳列館特殊照明使用料	20,000	8	160,000
陳列館特殊音響使用料	20,000	3	60,000
			0
合計	1,184,500		

(2) 鶴見緑地野外卓

3,880,000 円

区分	単価	件数	金額
鶴見緑地野外卓	1,000	3,880	3,880,000
合計	3,880,000		

(3) 鶴見緑地乗馬苑

44,339,700 円

利用料金収入	利用区分		単価	数量	金額	
	馬場使用料		専用使用	－	201,160	
			個人使用	－	0	
	通常プラン(新規)	騎乗券	個人会員	2,700	990	2,673,000
			Jr会員	2,160	250	540,000
	2年プラン(新規)	騎乗券	個人会員	2,700	620	1,674,000
			Jr会員	2,160	270	583,200
	会員(その1)	騎乗券	個人会員	2,700	12,520	33,804,000
			Jr会員	2,160	1,069	2,309,040
	会員(その2)	騎乗料	ビジター	3,500	22	77,000
	乗馬体験1回	市民	大人	2,700	306	826,200
			子ども	2,700	27	72,900
		市外	大人	3,500	106	371,000
			子ども	3,500	10	35,000
	初心者4回	市内	大人	10,800	56	604,800
			子ども	10,800	6	64,800
		市外	大人	14,000	16	224,000
			子ども	14,000	1	14,000
	エンジョイ8回	市内	大人	21,600	11	237,600
			子ども	21,600	0	0
		市外	大人	28,000	1	28,000
			子ども	28,000	0	0
	利用料金収入合計					44,339,700

(4) 鶴見緑地パークゴルフ場

23,840,150 円

区分	単価	件数	金額
施設当日使用料(9ホール)	250	16,295	4,073,750
回数券(11枚綴り)	2,500	7,398	18,495,000
用具レンタル料(9ホール)	150	8,476	1,271,400
			0
合計			23,840,150

(5) 咲くやこの花館

35,415,591 円

区分	入館者数	金額	備考
通常有料入館者数	69,858	33,833,350	利用料金収入
周遊バス利用者分など後日入金分	-	977,241	
花蓮の早朝開館	702	128,000	事業収入
夏の夜間開館	84	31,500	
ムーンナイトガーデン	882	195,000	
ウインターナイトガーデン	961	250,500	
合計	72,487	35,415,591	

10 管理経費縮減の取組み状況

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

- ・冷暖房の温度設定（自動運転）の理解を求めている。
- ・自主清掃の励行
- ・附属展示場内草刈り業務、むらさき亭簡易伐採業務は、自社スタッフで対応
- ・簡易修繕は、自社スタッフでの対応
- ・業者への修繕依頼は、2社から比較見積もりにて検討している。

③鶴見緑地乗馬苑

- ・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。
- ・職員の馬の運動、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。

④鶴見緑地パークゴルフ場

- ・外部の業者委託せず自前スタッフにて備品修繕、剪定、芝刈りを励行しています
- ・サービスの一環で配布するペグシル、スコアカード、優待券、消耗品は社内調達にて削減化
- ・昨年度の管理棟内トイレタンク漏水修繕以降、水道代はかなり削減されています

⑤咲くやこの花館

- ・照明の一部消灯や事務室内の冷暖房の温度設定（28℃）等によるエネルギー使用量の削減
- ・植物展示室及び事務室内の照明LED化による消費電力の削減
- ・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

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)

- ・緑のせせらぎ東側BBQ広場を設置し、営業を開始しました
- ・熱中症予防ポスターの掲出
- ・落雷注意ポスターの掲出
- ・雷検知システムの導入
- ・電気自動車の登用
- ・歩きスマホの注意喚起ポスターを掲出
- ・自転車の速度に関する注意喚起ポスターを掲出
- ・スケボー等禁止看板を設置

②水の館ホール、陳列館ホール、茶室むらさき亭

- ・管理事務所内、いのちの塔設置コーナーのパソコンについて
→継続であればメンテナンス、万が一システム不能になった場合のバックアップ処置など検討要。
- ・ハナミズキホールでのライブ他、音楽イベントについて
→隣接のスポーツセンター利用者への影響が大きいこともあり、今後はお断りしていく。

③鶴見緑地乗馬苑

特になし

④鶴見緑地パークゴルフ場

- ・グリーン廻り、バンカーに雑草が多くなりその都度人の手で除去している
芝の生育にも影響があり通年の課題
- ・初めての利用の電話問合せがあっても、パークゴルフ場が地下鉄駅、駐車場から遠く、来場を控えられる方が多い
北側(守口寄り)に駐車場を望まれるご意見も多数いただいております

⑤咲くやこの花館

- ・落雷発生の際には、館内アナウンスにて退館時での注意喚起を行う。

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)

- ・昨年度に課題として掲げました、バーベキュー場の拡大を実施しました。
- ・本年度につきましても、初年度同様、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。
- ・利用者対応の面では、お問い合わせいただく内容で一番多いのは「どのような花があるのか」と「その見ごろ」に関するのですが、経験を積むことにより、年々スムーズにお答えすることが出来るようになったと実感しております。
- ・ご意見対応につきましても、当年度は「スケボー」への対応に注力しました。禁止看板の設置や禁止行為を見かけた際には、止めていただくまで粘り強く説得し、時には警察の協力もいただきながら取り組んでまいりました。結果、徐々にではありますが、「スケボー」に関するご意見が減少したと感じています。
- ・収支面に関しては、昨年度より収支差が改善されました。電力供給事業者の選定や省エネ等の取組みにより、光熱水費の圧縮が図れたことが要因であると考えます。
- ・3年が経過し、業務にも慣れが出てきたところですが、このような時期に、得てして大きな事象が起こる可能性が高いことから、慢心せず気を引き締めて、業務に取り組んでまいります。

② 水の館ホール、陳列館ホール、茶室むらさき亭

- ・平成29年度は、ソフト面の強化を図りました。まずは催事業者の方とのコミュニケーション、情報交換、問題点は無いかな等、意見を伺い、次回の催事に活かすことで、信頼感を持っていただければという努めました。
- ・イベント内容を、「落語・抹茶席」など普段あまり体験できないものに特化したことで、非常に喜びの声を多くいただきました。今後も施設の特徴、強みを活かしたもの考え、利用促進を図ります。
- ・認知度向上に関しまして、FaceBookの立ち上げを行い、情報の発信を随時行いました。また、パンフレットの作成、配布やホームページの活用しました。
- ・2ヶ月1回開催させて頂いていた落語会でも「むらさき亭」のPRを行いました。
- ・ワークショップに関しましては、お茶農家さんの講義を受けての和束茶飲み比べ会や三畳小間の茶室 茜庵での茶道体験などを行いました。

③ 鶴見緑地乗馬苑

- ・乗馬教室等利用料金収入、会員騎乗等事業収入いずれにおいても昨年度の収入金額を上回る結果となった。乗馬苑の事業に対する認知度と利用者の利用率、満足度が上がっているものによると分析します。
- ・鶴見緑地公園内においての馬の存在と乗馬や馬とのふれあいに対しての普及活動が定着してきたことを感じられたと思います。
- ・毎月定例で公園利用者を対象にしたポニータイムが定着化し、毎月楽しみに来られるリピータの方や新規の方を含め昨年利用者数の約3倍の利用者があった。乗馬やイベントに対する問い合わせ件数も増加し、乗馬や馬に対しての興味を持つ方が増えてきています。
- ・台風による乗馬センターエントランスガラス破損の際に仕様変更を行なったことで修繕費用節約およびメンテナンス効率が良くなりました。
- ・光熱水費について不要な電灯の消灯やエアコンの設定温度、使用時間、節水に対する意識と取組みにより、昨年度より費用を抑えることが出来ました。

④ 鶴見緑地パークゴルフ場

- ・来場者数は昨年より4ポイント、ラウンド回数が7ポイント減、回数券の収入が6ポイント減とほぼ連動して減少しました。
- ・回数券の収入が全体の75%を占めているのは、過去2年と同じで常連客傾注の構図は変わりません。
- ・利用料金収入落ち込みの要因は、年配の常連客が多く猛暑日の熱中症への懸念や長期寒波の影響により来場を控えられたことが主な要因ですが、10月度の台風一過でコースが冠水し、実績に98万利用料金減収が最大の要因となります。
- ・自社製品拡販のためクラブ試打会開催、貸しクラブ利用の方が初心者モデルの購入は堅調でしたが4万円以上の中級モデルへの買換えには厳しいものを感じました。
- ・管理費は、芝の張替え、剪定、備品の購入は想定通りに推移、突発的な修繕の発生はなく予定通りとなりました。
- ・新規利用者の来場が春休み、ゴールデンウィーク、夏休みに拾え切れず苦戦していましたが秋口に昨年の1割増の期間があったのを機に持ち直す兆しもあります。
- ・今年度実施いたしました利用者獲得の施策としましては、管理棟や施設脇を散歩中の方にリーフレット(パークゴルフとは)と利用案内を手渡し案内のお声掛けをしました。また、万博、泉大津パークゴルフ場にリーフレットの設置を依頼し愛好者の呼び込みにも着手しました。
- ・町内会、自治体の代表に紹介者キャンペーン(新規参加優待された団体に優待券進呈)の呼び掛けにより利用者の底上げを図りました。

⑤咲くやこの花館

- ・入館者数は昨年比約108%で平成28年度の落ち込みから増加しましたが、近年で多かった平成27年度までには回復しませんでした。しかし、より魅力的なイベントを実施し、少しは遠のいた足を取り戻すことができたと考えています。10月は長雨と台風の接近などもあり、入館者数が伸びないかという心配もありましたが、前年とほぼ同じ入館者数となりました。
- ・特に、夏休み期間に開催した「虫を食べる植物展」がテレビでも取り上げられた効果もあり、昨年度大幅に上回る入館者数を記録しました。
- ・初の試みとして、10月に秋のハンギングバスケット展と合わせ夜間臨時開館「ムーンナイトガーデン」を開催しました。また、12月にも鶴見緑地のクリスマスツリーライトアップと連動し、夜間臨時開館を実施し、植物鑑賞とコンサート開催で夜の咲くやこの花館を楽しんでいただきました。
- ・大阪市内の小学生向けにイベントのリーフレットを作成し、児童数配布するなど、広報にも力を入れ、地下鉄へのポスター掲示など協力いただき、入館者数アップに繋がったと考えられます。
- ・昨年度「来館者への安全確保や対策が課題」と記載しましたが、施設の老朽化が進んでおり、安全対策が必要なため、引き続き設備会議などで大阪市に伝えていきます。

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)

- ・4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。
- ・3年目の数字を最低でも維持できるよう、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。
- ・引き続き、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等を掲載します。
- ・イベント開催におきましては、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

- ・引き続きお客様の立場に立ったサービスを提供します。
- ・身近に、気軽にキーワードに、各ホールの魅力を最大限に活かしたイベントを開催します。
- ・安心、安全、快適にご利用いただけるよう、催事前後のチェックを励行します。

③鶴見緑地乗馬苑

- ・落馬等の事故を未然に防ぎ、安全に対して今年度以上に指導員の落馬予防意識を向上します。
- ・日本馬術連盟公認馬術競技を実施し、スポーツ馬術への施設の提供を図ります。
- ・ホームページを活用した施設の案内やイベントなどの情報提供による集客増と認知度向上を目指します。
- ・アンケート集計結果を精査し、来苑者に利用しやすい施設として改善を図ります。

④鶴見緑地パークゴルフ場

- ・利用者の構成が常連客9割の構成は変わらず、自転車を通える範囲内の年配層の勧誘に注力します。園地内の散歩者への、チラシ手配り、近隣の老人福祉センターでの広報等、地道でも勧誘策を進め、新規見込み客の創出を継続します。
- ・小、中学校の校外学習、企業の慰安旅行、有料老人ホームや労働組合の娯楽等を切り口に新規需要も検証します。
- ・PG場の取引先企業、バンダー、地元のスポーツ店、近隣の町内会の大会誘致も継続して着手します。

⑤咲くやこの花館

- ・高度な栽培技術により展示植物を充実を図ります。また、目玉となるような植物を導入し、集客アップを図ります。
- ・日頃から行っている巡回により、お客さまが安全に安心して観覧できるよう運営します。
- ・近年、校外学習で来館する幼稚園や学校団体が減少傾向にあります。学習できるような題材などを提供し、学校団体の来館者数を増加させ、また保護者の方を来館したいと思っていただけるような展示を検討します。
- ・より当館を知っていただけるよう紙媒体にだけに頼るのではなく、ホームページやツイッターなどの広報にも力を入れ、認知度アップを図ります。
- ・イベント実施にあたっては、昨年同様のイベントの場合は、昨年の反省点を生かしてより魅力的なイベントとなるよう改善していきます。
- ・園地内のイベントと連携し、公園内に来た方々に当館へも入っていただけるよう工夫します。
- ・建設から長い年月が経過しており、施設の老朽化が進んでいます。そのため、交換する部品の生産が終了しているといったことも考えられ、今後不具合が発生した場合の経費の確保が課題です。

利用状況明細

1 事業収入明細

(1) 鶴見緑地乗馬苑

- ・会員事業
- ・体験事業
- ・教室事業

※事業収入明細

(1) 鶴見緑地乗馬苑

利用区分			単価	数量	金額	収入区分
通常プラン（新規）	入会金（初回）	個人会員	108,000	45	4,860,000	d
		Jr会員	86,400	9	777,600	d
		会員資格変更 (Jr→個人)	実費			d
						d
	会費	個人会員	48,600	45	2,187,000	a
		Jr会員	38,880	9	349,920	a
	保険	個人会員	2,700	45	121,500	e
		Jr会員	2,700	9	24,300	e
2年プラン（新規）	会費	個人会員	48,600	28	1,360,800	a
		Jr会員	38,880	10	388,800	a
	保険	個人会員	2,700	28	75,600	e
		Jr会員	2,700	10	27,000	e
会費（その1）	会費	個人会員	16,200	3,211	52,018,200	a
		Jr会員	12,960	552	7,153,920	a
	家族	個人会員	8,100	13	105,300	a
		Jr会員	6,480			a
	保険	個人会員	900	3,201	2,880,900	e
		Jr会員	900	553	497,700	e
	テキスト	個人会員	1,080	55	59,400	その他
		Jr会員	1,080	22	23,760	その他
	ロッカー	更衣ロッカー	1,080	3,216	3,473,280	その他
		鞍ロッカー	1,080	1,037	1,119,960	その他
			1,620	716	1,159,920	その他
			3,240	147	476,280	その他
	レンタル	馬具	324	245	79,380	その他
			1,080	53	57,240	その他
会員（その2）	預託料	自馬(1/4)	40,500	72	2,916,000	その他
		自馬(1/2)	70,200	1	70,200	その他
		自馬	118,800	138	16,394,400	その他
		自馬(日割り分)	実費	1	49,672	その他
		その他飼料	実費	233	2,726,494	その他
		その他医療費	実費	135	1,314,994	その他
		更新料	54,000			その他
	正会員	会費(毎月)	540	1,153	622,620	その他
		保険料	200	180	36,000	e
		騎乗料(2回)	6,480	156	1,010,880	その他
		騎乗料(3回)	10,800	12	129,600	その他
		騎乗料(キャンペーン)	2,700	15	40,500	その他
		事務手数料	10,800	4	43,200	その他
		ビジター	10,800	26	280,800	b
保険料	200	48	9,600	e		
乗馬体験1回(保険料)			200	445	89,000	e
初心者4回(保険料)			200	279	55,800	e
エンジョイ8回(保険料)			200	69	13,800	e

曳き馬	市内	大人	300	226	67,800	その他
		子ども	300	2,136	640,800	その他
	市外	大人	700	126	88,200	その他
		子ども	700	992	694,400	その他
教室料金	ライセンス	5級ライセンス	8,640	72	622,080	b
		4級ライセンス	9,720	34	330,480	b
		3級ライセンス	10,800	37	399,600	b
		2級ライセンス	16,200	7	113,400	b
	パートナー	駈歩学校	1,080	1,349	1,456,920	b
		4回騎乗	8,640			b
		4回騎乗	10,800	8	86,400	b
		4回騎乗	12,420			b
		4回騎乗	12,960	19	246,240	b
		4回騎乗	15,120	73	1,103,760	b
8回騎乗	16,200			b		
その他	馬具	実費	2,156	38,489,286	f	
	講習会	実費	894	4,577,246	g	
	競技会	実費	14	1,103,780	c	
	有料体験事業	実費			g	
	無料体験事業	実費			その他	
自販機				186,909	その他	
売店				304,200	その他	
業収入合計				155,592,821		

(利用区分別明細)

事業収入	a	月会費	63,563,940
	b	レッスン料	4,639,680
	c	主催競技	1,103,780
	d	入会金	5,637,600
	e	保険料	3,831,200
	f	馬具販売	38,489,286
	g	イベント・教室	4,577,246
		その他	33,750,089
計			155,592,821