

平成24年度 利用者満足度調査結果報告書

赤塚山公園

【調査概要】

- | | | |
|---|------|---|
| 1 | 調査期間 | 平成24年12月25日から平成25年2月28日 |
| 2 | 調査対象 | 赤塚山公園利用者 |
| 3 | 調査方法 | ・受付窓口でアンケートブースを設置し、回収箱に投函
・課ホームページより、あいち電子申請システムを利用した
アンケート調査 |
| 4 | 回答数 | 175人 |

平成25年3月

豊川市建設部公園緑地課

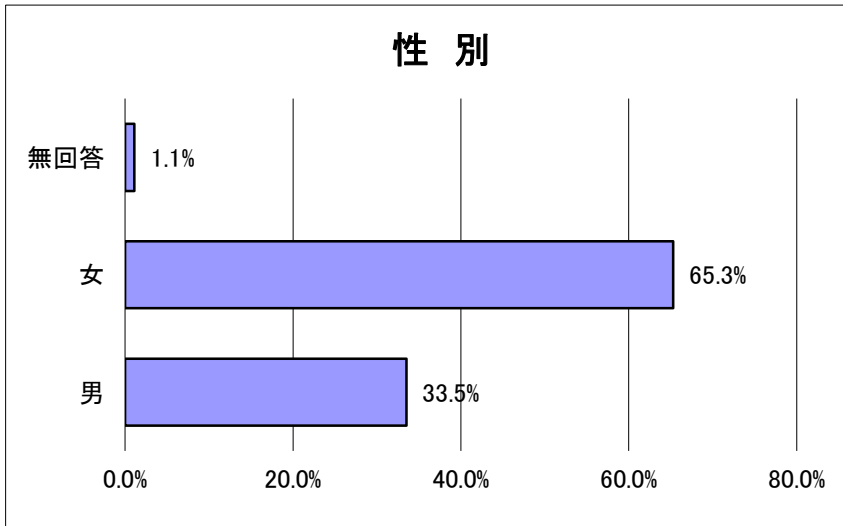
1 アンケート結果

調査実施日 平成24年12月25日から平成25年2月28日まで

アンケート回収数 173枚

問1：性別は？

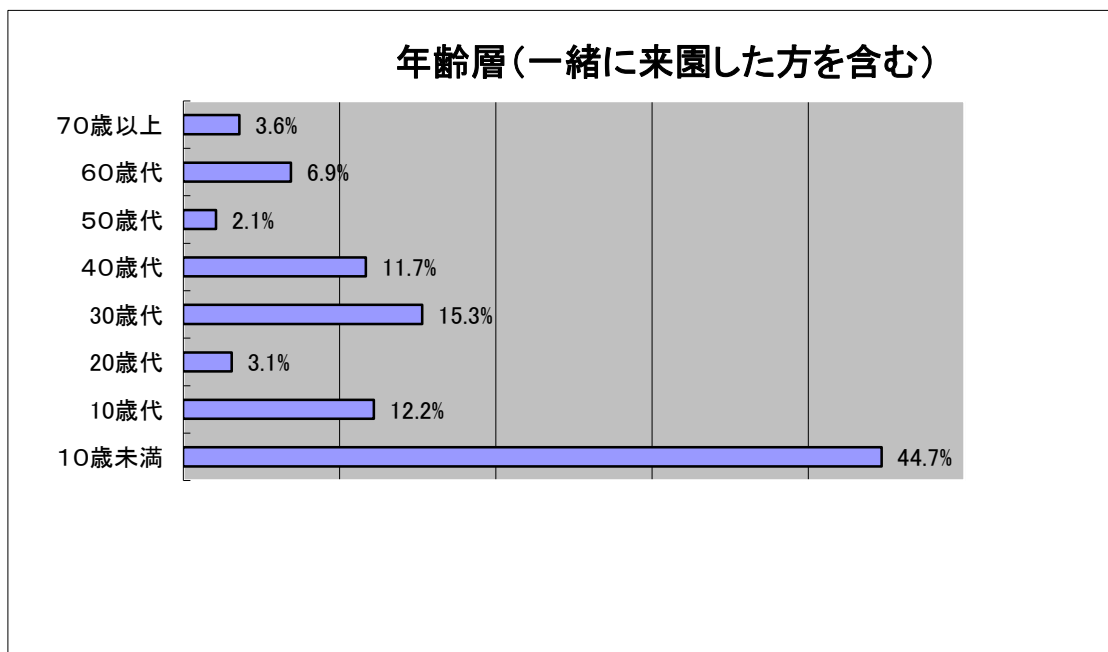
【図1】



問2 年齢層は？（いっしょに来園された方も含む）

図2のとおり、幅広い年齢層の方が来園されている。特に10歳未満の子供と、その親と思われる30歳代が多く、家族の憩いの場となっていることが伺われる。

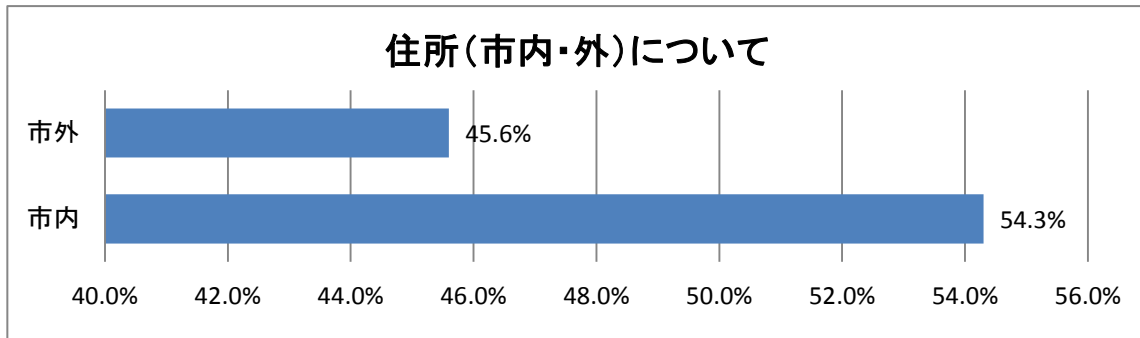
【図2】



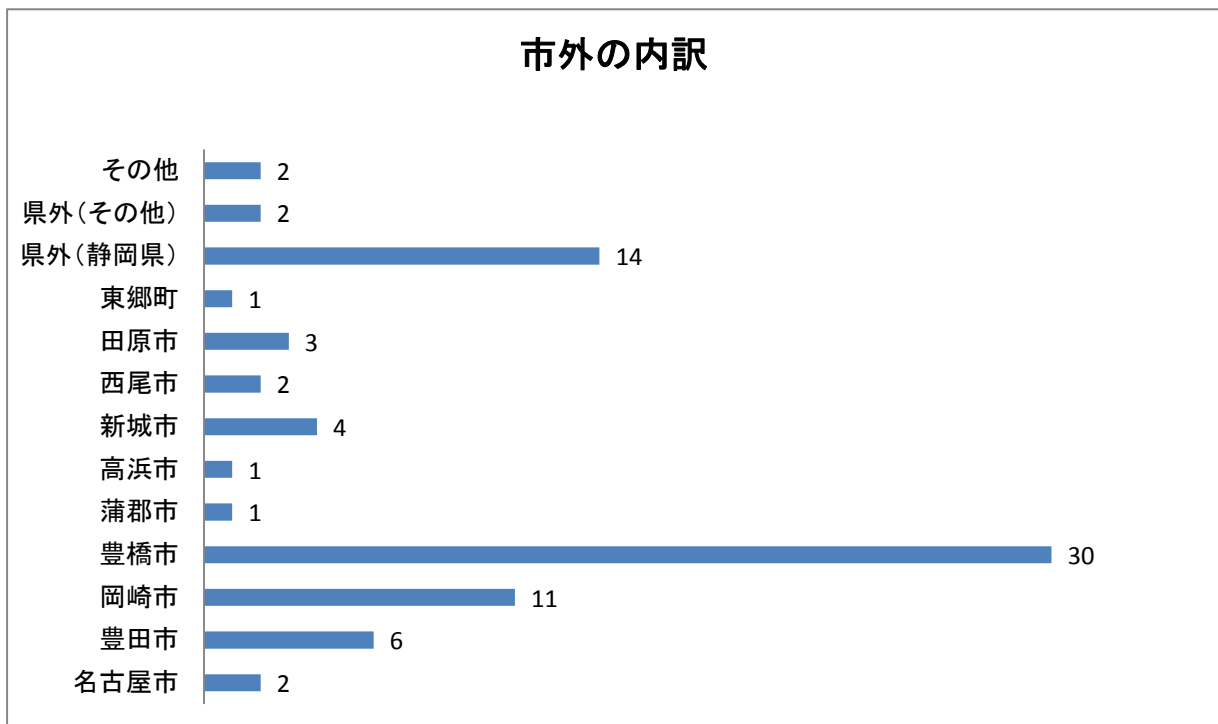
問3 今日どちらからみえましたか？

図3のとおり、市内だけでなく、半数近くは、市外からも来園されている。特に図4より、近隣市町からは、豊橋からの来園者が多く、県外では静岡県からの来園者が多いようである。

【図3】



【図4】

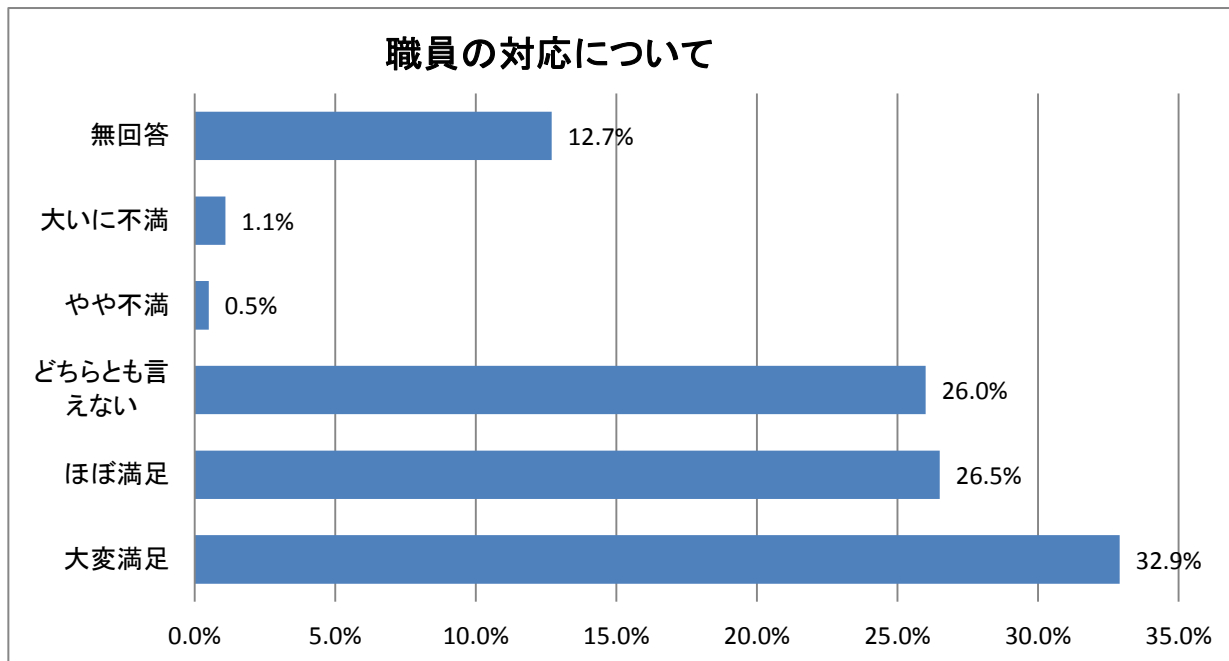


問4 職員の対応は、どうでしたか？

図5のとおり、職員の対応について、59.4%の方が「大変満足」または「ほぼ満足」と回答しており、過半数の方から高い評価を得られた。しかし、「どちらとも言えない」という意見や無回答も合わせると38.7%と多く、赤塚山公園に来たけれども、職員と接する機会がなかった方も多いのではないかと。

しかしながら、不満と回答をしている方の意見では、職員があいさつをしてくれなかった場面も

【図5】



(職員に対する意見)

- ・ えさの時間にいろいろ教えてくれた。
- ・ 写真をとってくれてうれしかった。
- ・ 動物園の女性の方はすばらしい。

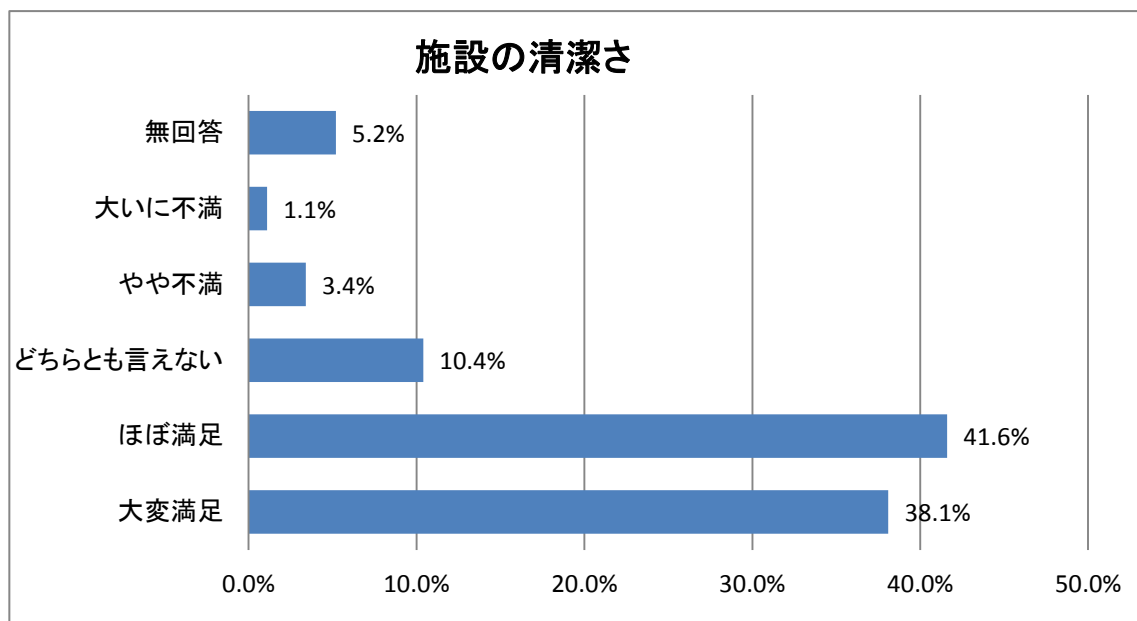
(主な不満の理由)

- ・ 挨拶をしてくれなかった。

問5 施設の清潔さは、どうでしたか？

図6のとおり、79.7%の方が「大変満足」または「ほぼ満足」と回答しており、高い評価を得られた。しかしながら、不満という意見からは、トイレやその他施設に対する不満もいくつかあげられていた。清掃が行き届いていなかったことその他、施設の古さから清潔さを感じられないところ

【図6】



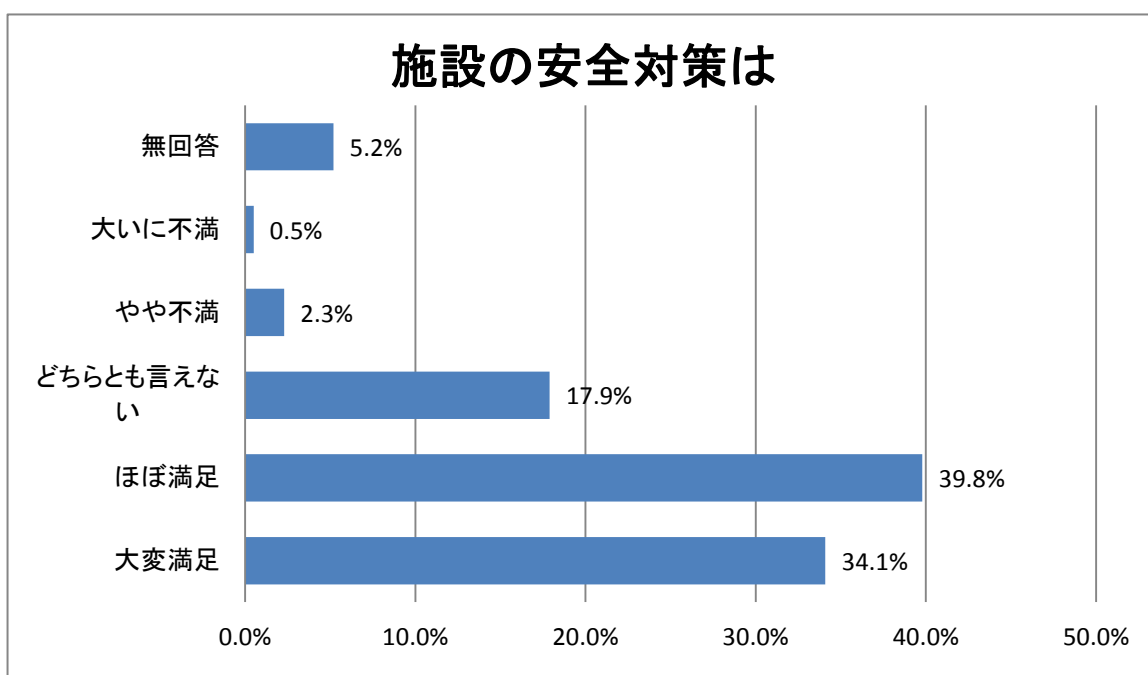
(主な不満の理由)

- ・ 2階でゴキブリの卵が植え付けてありました。
- ・ トイレがもう少しきれいだと嬉しい。
- ・ トイレが臭う。
- ・ 椅子が古い。
- ・ アイスが落ちている。
- ・ 犬のふんがある。
- ・ 手摺がきたない。

問6 施設の安全対策は、どうでしたか？ ※使用上の注意事項の説明、器具の安全

図7のとおり、73.9%の方が「大変満足」または「ほぼ満足」と回答しており、高い評価を得られた。しかしながら、不満という意見からは、施設の老朽化に対する貴重な意見もあり、利用者も危険を感じているよう。

【図7】



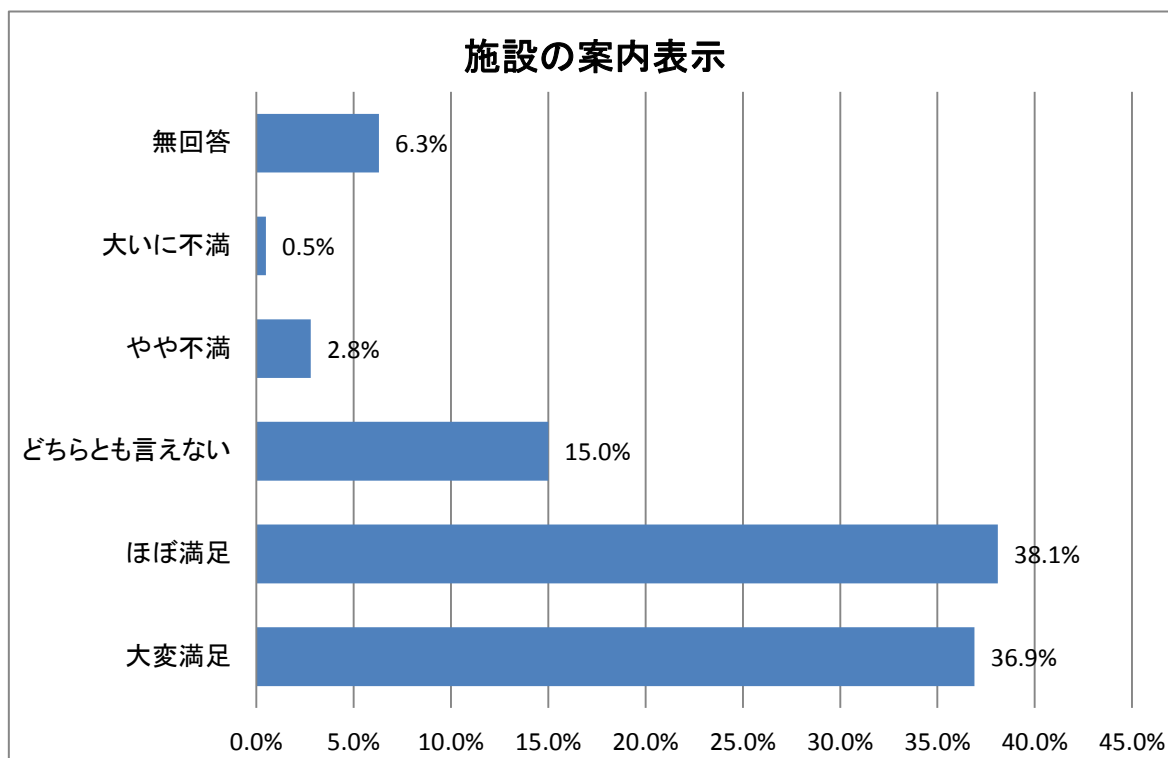
(主な不満の理由)

- ・ アニアニまあるの木の建物が古くなっていて、壊れそう。2階にあがるのが怖い。
- ・ 自動販売機の前シートが破れていて危ない。
- ・ 足元が不安。
- ・ 木の階段がぐらぐらして怖かった。

問7 施設の案内表示は、どうでしたか？ ※誘導看板などのわかりやすさなど

図8のとおり、75%の方が「大変満足」または「ほぼ満足」と回答しており、高い評価を得られた。しかしながら、不満という意見からは、ぎょぎょランドの順路や魚の説明がわかりづらいなどの、ぎょぎょランドの建物の中の案内表示に対する不満や、これまでのアンケートでも多く寄せられている宮池エリアまでの案内表示がわかりづらいなどの意見もあった。幅広い年齢層の利用者の立場に立った案内表示を検討する必要がある。

【図8】



(施設に対する意見)

- 。分かりやすくていい。

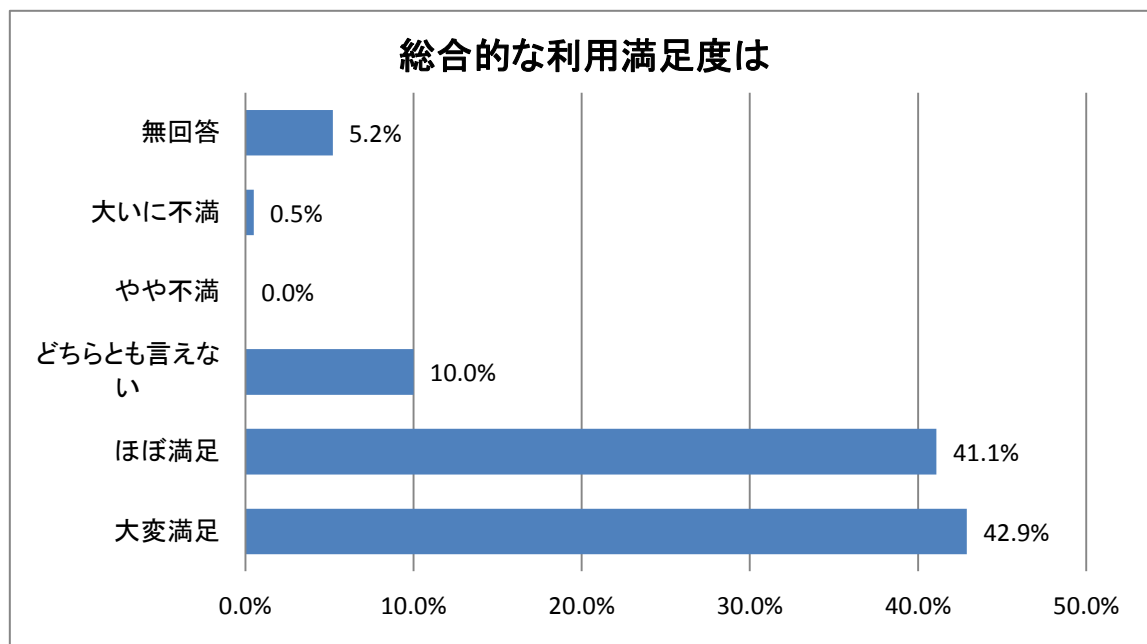
(主な不満の理由)

- ・ ぎょぎょランド上階まで行って、帰りの順路が分からない。
- ・ 魚の説明がわかりづらい。
- ・ 中途半端なところに看板があるからわかりづらい。
- ・ 昆虫の森までの道案内をわかりやすくしてほしい。

問8 総合的な利用満足度は、どうでしたか？

図9のとおり、84%の方が「大変満足」または「ほぼ満足」と回答しており、高い評価を得られた。今後は、今回の調査結果を参考にしながら、全員の方に満足いただける施設運営を目指す必要がある。

【図9】



2 その他利用者の声

(1) 好評価について

- ・ いつ来てもいいところです。
- ・ いろいろな魚がいて楽しかった。
- ・ 何度も来て楽しんでいます。
- ・ 皆が楽しめるいいところです。
- ・ 気持ちよく散歩できています。
- ・ 休日にきます。
- ・ 子供が気に入っています。
- ・ 飼育員さんたちの思いやりのある餌やりに関心します。
- ・ 赤塚山パーキングも近く秋にもくるようになりました。
- ・ 知り合いに勧められてきました。山もあって、無料で魚を楽しめる所は少ないのでうれしいです。
- ・ 無料でこれだけの施設で遊ばせてもらって感謝しています。
- ・ 無料なのが申し訳ない。
- ・ 無料はうれしいが、100円くらいとってもいいのでは？

(2) 要望について

(ぎよぎよランド)

- ・ いつも授乳室があれば良いのにといつも思っていました。他のお母さんも車に戻ってあげている姿を何度も見かけています。少しのスペースでもあると、とても助かるのではと思います。
- ・ 授乳室をつくってほしい。子供用の小便器や洋式便器をつくってほしい。いつもぎよぎよランドで困る。
- ・ トイレに子供用の便座がほしい。
- ・ トイレをもっと使いやすくしてほしい。特に小さい子がいるので、おむつ替えや授乳できるスペースがほしいです。
- ・ イベントで時々違う魚など(月ごと入れ替えるなど)少しは集客に力をいれてほしい。飽きないように。
- ・ 館内の掲示板の文字が全体的に小さい。年配の方にやさしく、太く大きな字を使うともう少し読む方も増えると思います。
- ・ 魚が大人向け。1階は豊川系でいいと思います。2階の熱帯魚は、色のきれいな魚にしてほしい。特に暗いところの黒っぽい魚に3歳の娘は怖がっていました。
- ・ 小さなかにをいれてほしい。ぎよぎよランドの入口のぶくぶくの色をかえてほしい。
- ・ 豊川の上流の魚が病気になってるものが多いのが気になりました。飼育は難しいと思いますが、がんばってください。
- ・ だいぶ古くなってきたので水族館が新しくなると良いと思います。

(アニアニまある)

- ・ 動物の数が増えたらうれしい。
- ・ あにあにまあるの手を洗う所は、小さい子だとどうしても足が濡れてしまう。対策してもらえないか？
- ・ あにあにまあるのトイレをもっときれいに。
- ・ ふれあいの回数を増やしてください。
- ・ リスを入れてほしい。

(宮池エリア)

- ・ もう少し遊具がほしい。
- ・ 昆虫の森のカブトムシやクワガタの遊具のところの芝を張ってほしい。雨でなくてもいつもぐちょぐちょで滑ってどろどろになってしまう。
- ・ 遊具が少ない。

(水の広場)

- ・ 水遊び場にすべり台があるといい。
- ・ 水遊び場に監視員などを配備したらどうか。
- ・ 夏休みの間だけでも、ところどころにテントがあるといい。
- ・ 水の広場の水をもっと綺麗にしてほしい。
- ・ 水遊び広場の水質管理をお願いします。
- ・ 水場にシャワーや足を洗える所がほしい。

(梅園)

- ・ 梅園にもう少し立て札がほしい。

(市民のスクエア)

- ・ 芝生がはげているので整備してほしい。
- ・ ナイターの利用料金が高い。

(公園全体)

- ・ いろんな体験ができるプランがあるとうれしいです。
- ・ えさを100円とかで買ってあげられるようにしたら、赤塚の経費も浮くのでは？
- ・ お金を入れるボックスを置いて、えさ代に廻したらどうですか？
- ・ ブランコ、滑り台などあるといいと思う。
- ・ もっと多くの人に来てもらえるようがんばってください。
- ・ レクリエーションがあればいいなと思います。
- ・ 公園がずっと変わらないので、飽きてきます。もっといろんなものを造ってほしい。
- ・ 子供が自由に遊べる総合公園なので、もっとお金をかけていってください。自然環境に適している公園にしてほしい。
- ・ 障害者や乳幼児のトイレが整ってほしいです。
- ・ 駐車スペースが狭いのでドアを開けるときぶつかりそう。
- ・ 売店がほしい。(3件)
- ・ 豊川市の放送で絶えず流してほしい。一番の梅の見ごろなんかもわかるから。
- ・ ホームページや広報とよかわで、花の見頃とかの案内をしてほしい。□

3 総合分析

今回の利用者満足度調査からは、全体的に概ね利用者の満足を得ているものと推測される。多くの方の好評価な意見からも、利用者に慕われ、施設を憩いの場として利用していただけているようである。こうした、利用者の期待を裏切らず、日々公園の運営及び管理の向上を目指していく必要がある。

今回の調査期間中は、水の広場の改修工事が行われていたが、不便をおかけしているにもかかわらず、工事に関する苦情はひとつもなかった。それだけ、赤塚山公園が良くなっていくことへの期待と喜びが利用者にあるからと思われる。来年度のアニアニまあるの改修工事も合わせて、利用者の期待に応えられるような施設づくりに心がけたい。

利用者からいただいたひとつひとつの意見をについては、即時対応できるものについては、対応していき、必要性、緊急性に応じて計画的に対応していく必要がある。特に、調査結果の中で、トイレに関する要望や苦情が目立っていた。利用者が気になる施設であることから、施設管理をする上で、今後検討が必要である。

赤塚山公園は、エリアごとに違ったテーマで造られており、利用者の年齢層も、利用の仕方も違ってくる。幅広い視点を持ち、利用者に満足できるよう、総合的な管理運営を目指していきたい。