平成２８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２８年１２月２１日から平成２９年１月３０日まで

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を依頼し、回収箱に投函

4　回 答 数　　５１６人

平成２９年３月

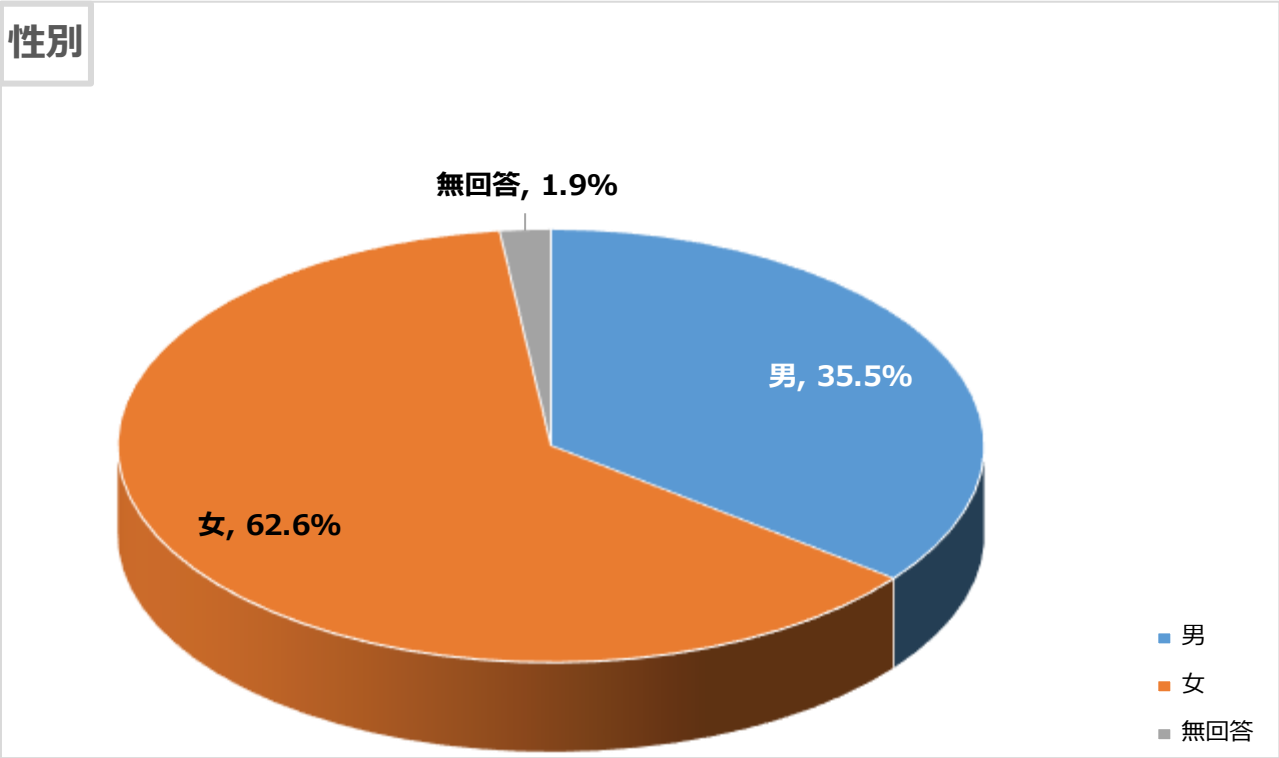
豊川市建設部公園緑地課

１　調査項目

問１　性別は？

調査回答は図１のとおりで、男性が 35.5%、女性が 62.6%となりました。女性の割合は、昨年が 61.4%、一昨年が 55.7%となっており、女性の回答率が高い傾向は変わりませんでした。

【図１】



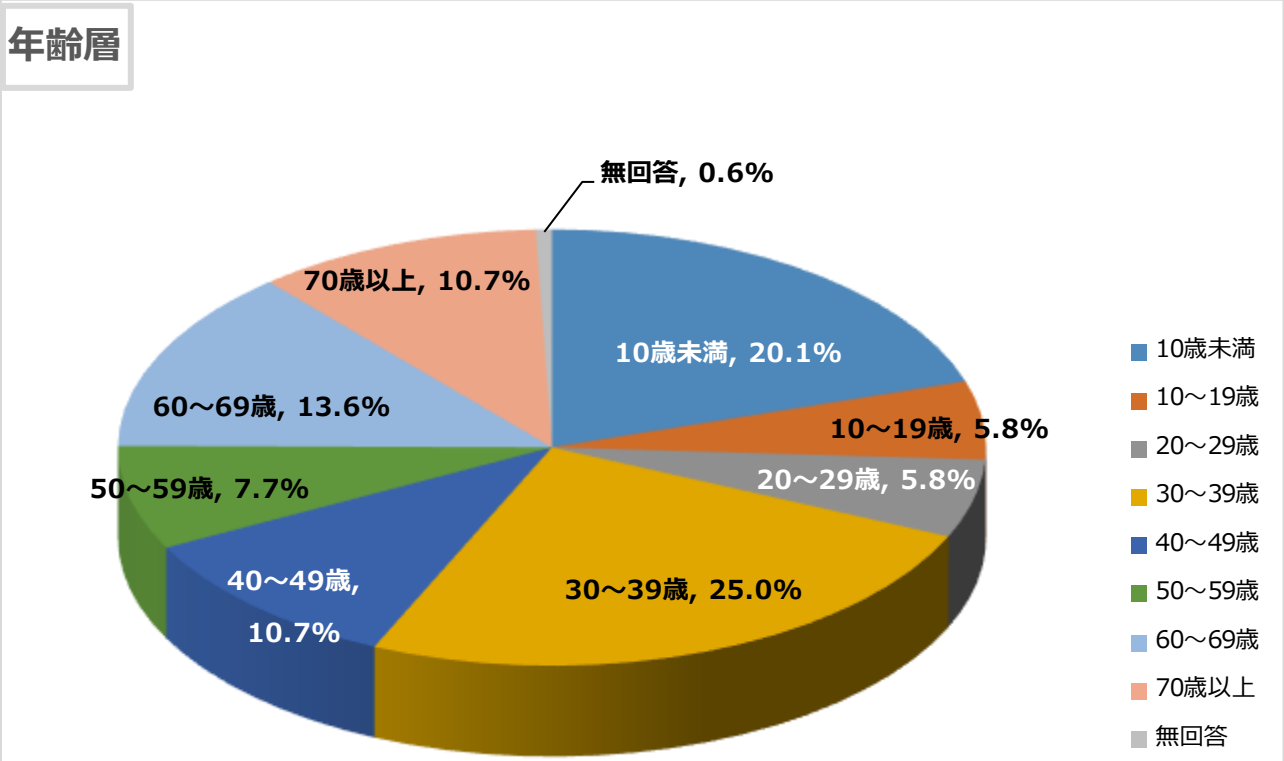
問２　年齢層は？

調査回答は図２のとおりで、利用者の年齢層は 10 歳未満と 30 歳代の割合が高く、子ども連れの利用者が多いことが推測されます。

次いで多いのは 60 歳代であり、アンケート結果から園内の散策などの利用が伺われます。

10～20 歳代及び 50 歳代の割合は昨年、一昨年と同様低いものとなっています。

【図２】

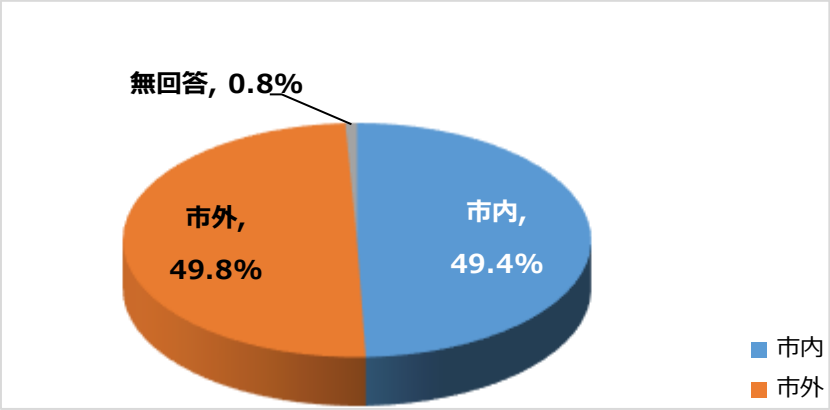


問３　今日はどちらからいらっしゃいましたか？

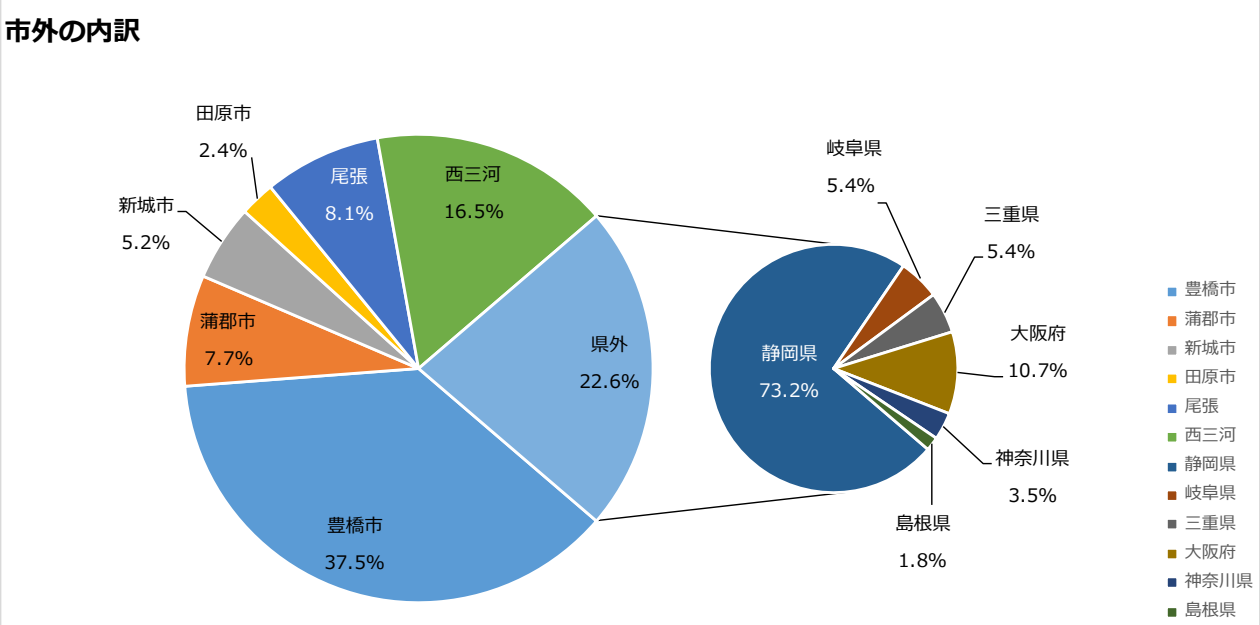
調査回答は図３のとおりで、市内からの来園者が全体の 49.4%となりました。昨年の 32.8%に比べて増加しましたが、長期的には市内の割合は５割程度で推移しています。

市外からの来園者は図４のとおりで、県内が 77.4%、県外が 22.6%となりました。県内のうちの７割を東三河地域が占め、豊橋市が最も多くなっています。県外では、浜松市を始めとした静岡県西部地区からの来園が多いようです。

【図３】



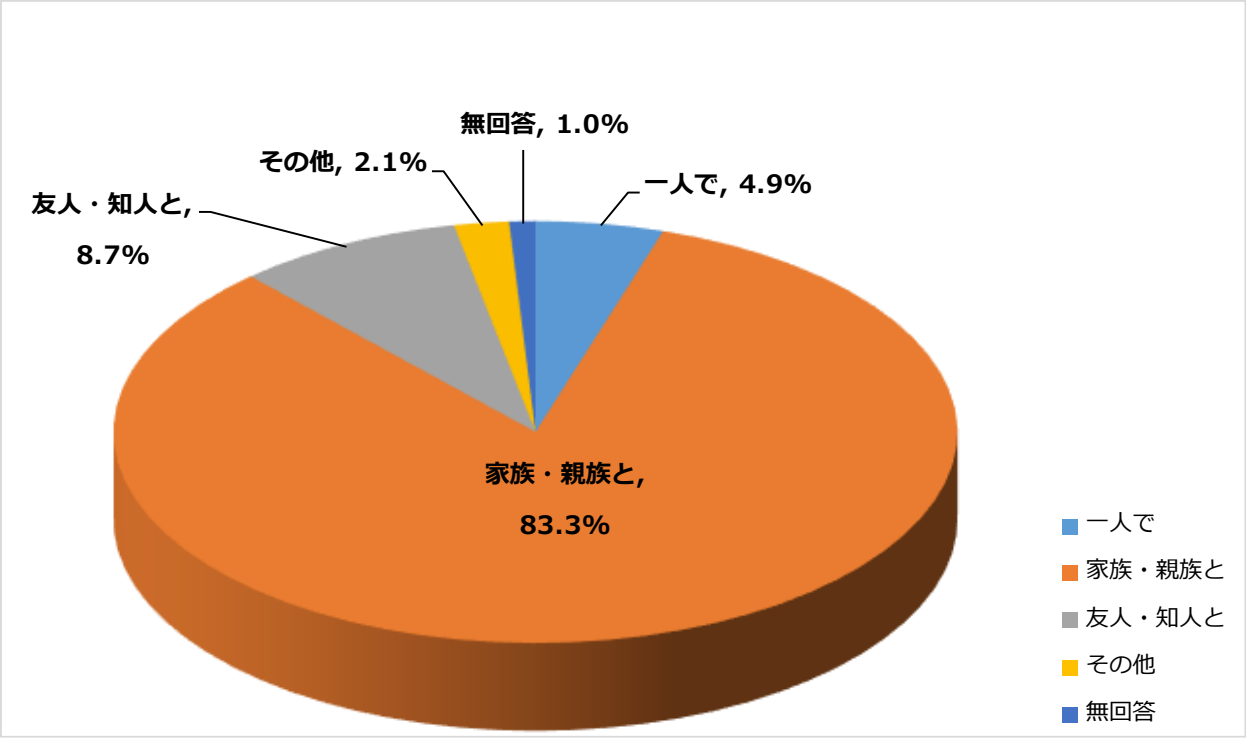
【図４】



問３－１　今日はどなたといらっしゃいましたか？

調査回答は図５のとおりで、「家族・親族と」の回答が最も多い結果となりました。年齢層の結果を考慮すると、子どもが父母や祖父母と来園するケースが多いことが伺えます。

【図５】

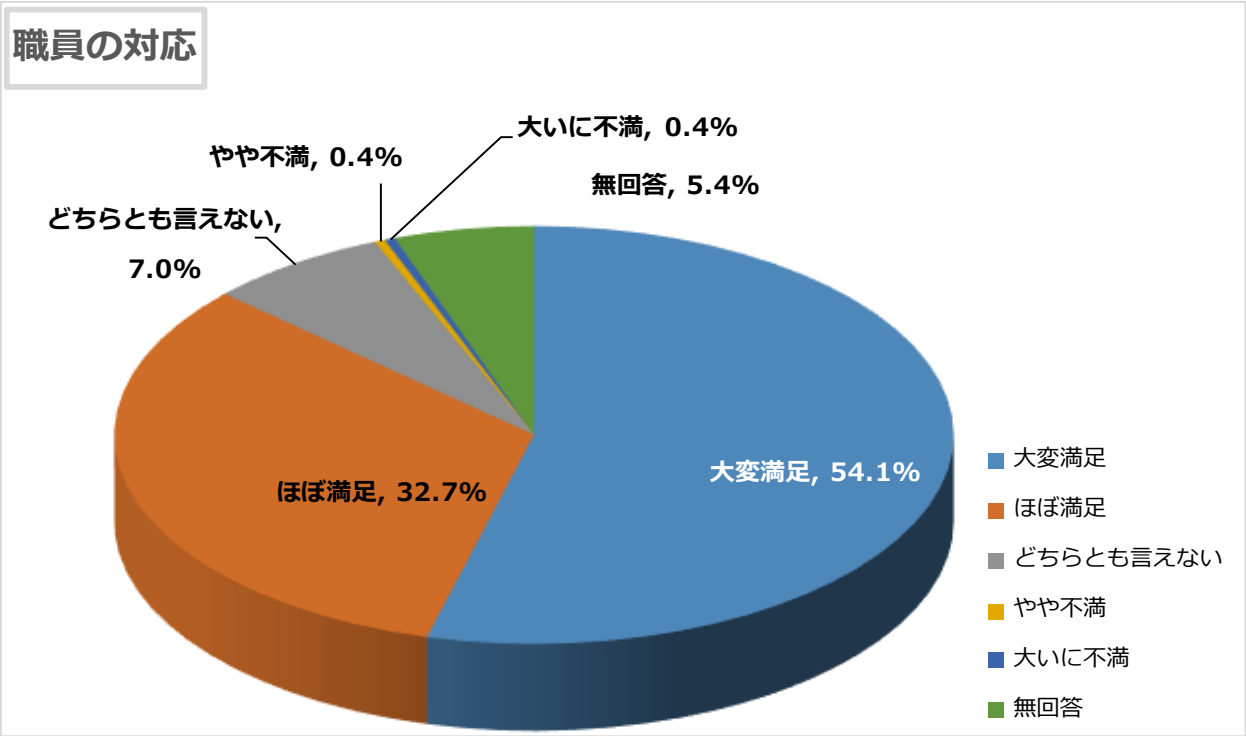


問４　職員の対応はどうでしたか？

調査回答は図６のとおりで、職員の対応については、「大変満足」、「ほぼ満足」が 86.8％であり、昨年の 90.9％に比べて低下しましたが、「大変満足」の回答は、昨年の 47.7％に比べて増加し、過去４年間で最高値となりました。

しかしながら、「やや不満」、「大いに不満」との意見もあることから、引き続き接遇の向上に努めていくことが必要です。

【図６】



○　この設問についていただいたご意見

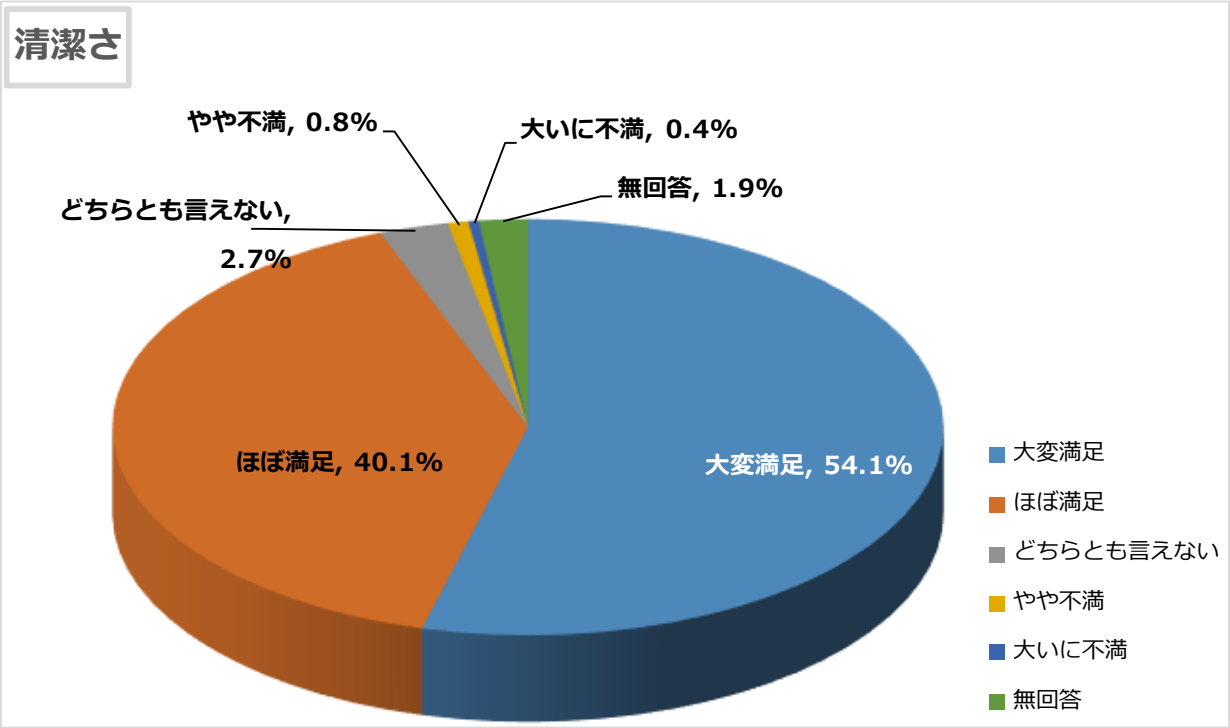
・　とりを写真にとりにきたけど、少なくて残念

問５　施設の清潔さはどうでしたか？

調査回答は図７のとおりで、施設の清潔さについては、全体の 94.2%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただいており、昨年の 95.4%と同様、高い評価を得ています。

トイレの臭気や汚れに関する意見は毎年いただいており、施設の老朽化に起因する劣化や不具合等もあるため、一概に清掃等の管理が不十分であるとは言い難い面もありますが、修繕を計画的に進めるとともに、清掃に対する意識を高めていく必要があります。

【図７】



○　この設問についていただいたご意見

- ショウブ公園の川の水がきたない
- トイレが古い

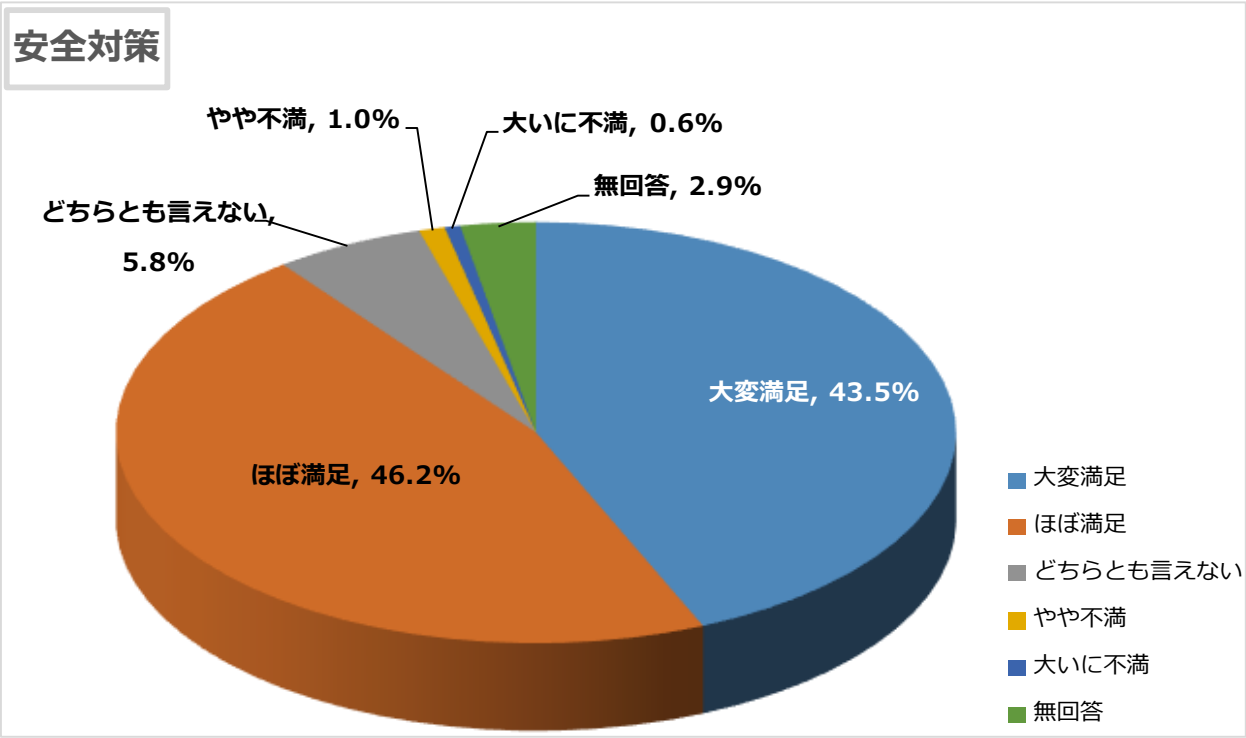
問６　施設の安全対策はどうでしたか？

※使用上の注意事項の説明、器具の安全配慮など

調査回答は図８のとおりで、施設の安全対策については、全体の 89.7%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、昨年と同様に高い評価を得ています。

しかし、園内には陥没や崩落等が複数発生しており、危険な箇所は立入禁止にする等の安全対策を行っていますが、来園者に与える印象は良いものとは言い難いため、早急に対応する必要があります。

【図８】



○　この設問についていただいたご意見

- 工事箇所が多い（崩れ）？
- ２階のベランダのさくが低い（子供がおちそうで心配）
- 小さい子には少しゴツゴツした道などが、不安だった
- 以前より危険な場所が立ち入り禁止になっており、早く改善して欲しいと思う。

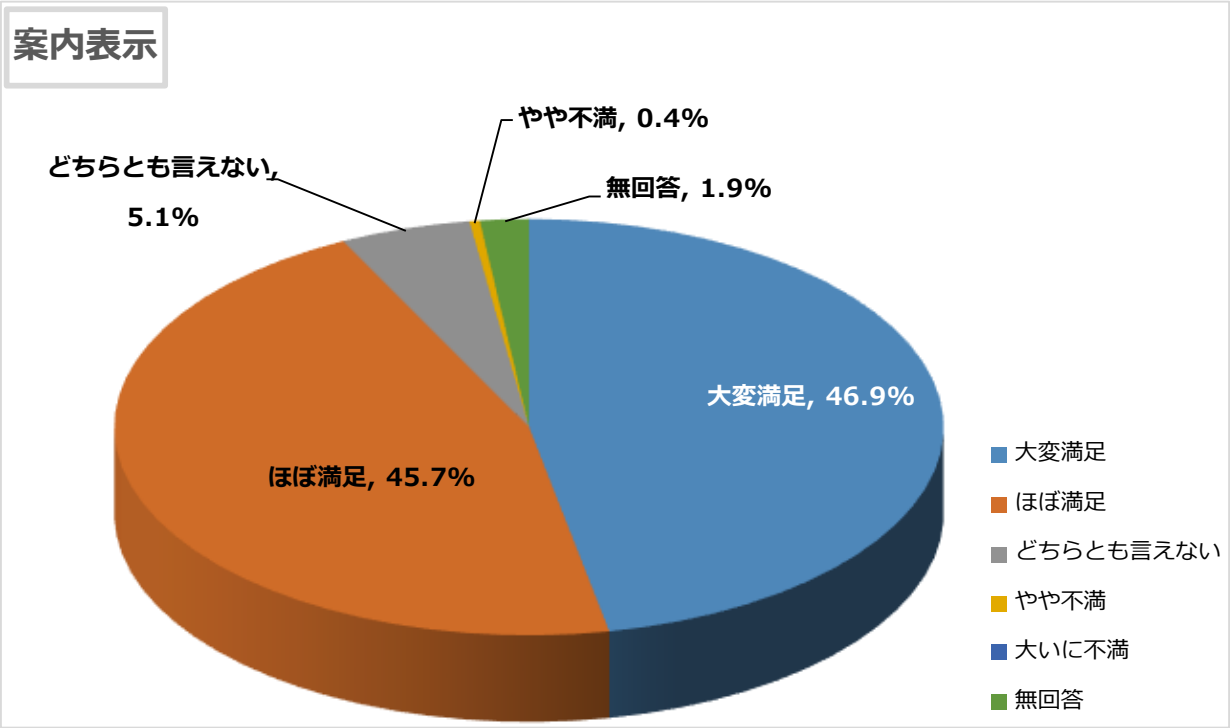
問７　施設の案内表示はどうでしたか？　※誘導看板などのわかりやすさなど

調査回答は図９のとおりで、施設の案内表示については、全体の 92.6%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、高い評価を得ています。

ぎょぎょランドやアニアニまあるにおける、指定管理者の創意工夫を生かした展示や、園内の樹木に小学生が作成した樹名板を設置するなどの取組みは評価されています。

しかし、施設案内の点においては、敷地が広く、どこに何があるのかが分かりにくいため、各施設の見どころを効果的に周知する手段を検討していく必要があります。

【図９】



○　この設問についていただいたご意見

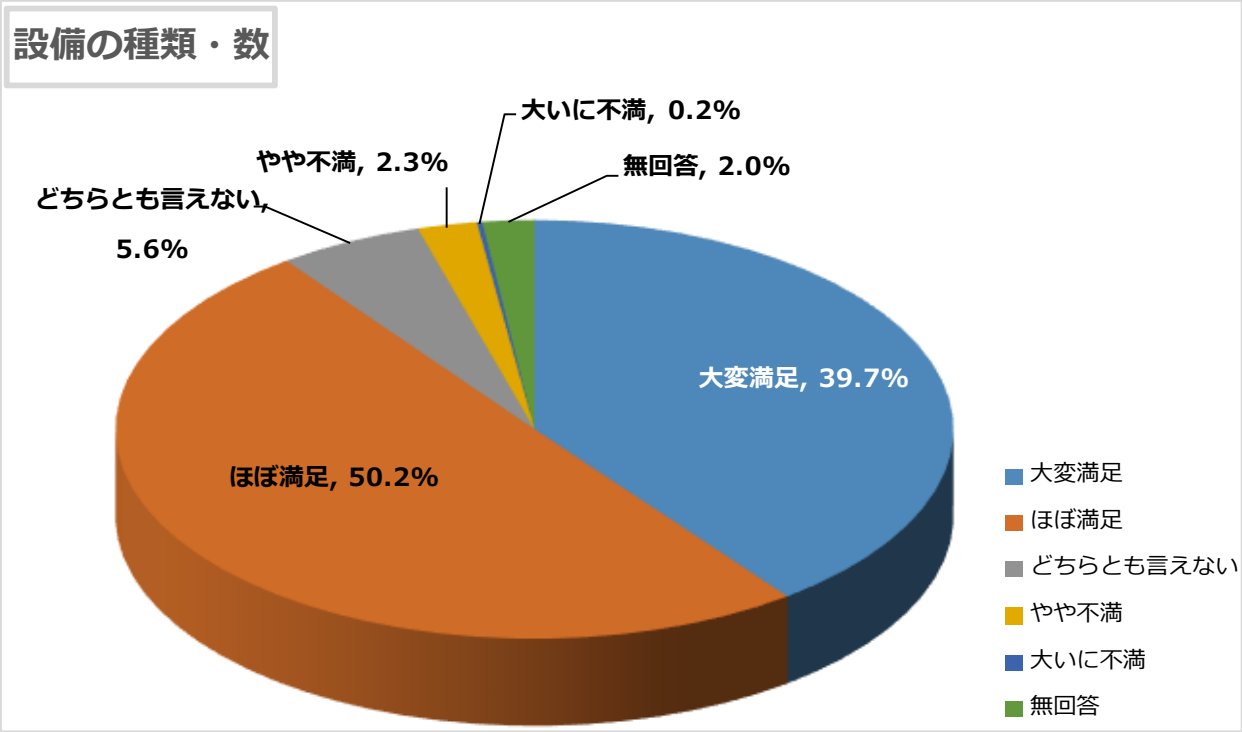
・　かんばんが少ない

問８　施設の設備の種類や数はどうですか？

調査回答は図 10 のとおりで、施設の設備の種類や数については、全体の 89.9%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、高い評価を得ています。

不満と回答した理由には、設備の充実化を求めるものが多くみられましたが、無料施設であるということを踏まえた上での検討が必要です。

【図 10】



○　この設問についていただいたご意見

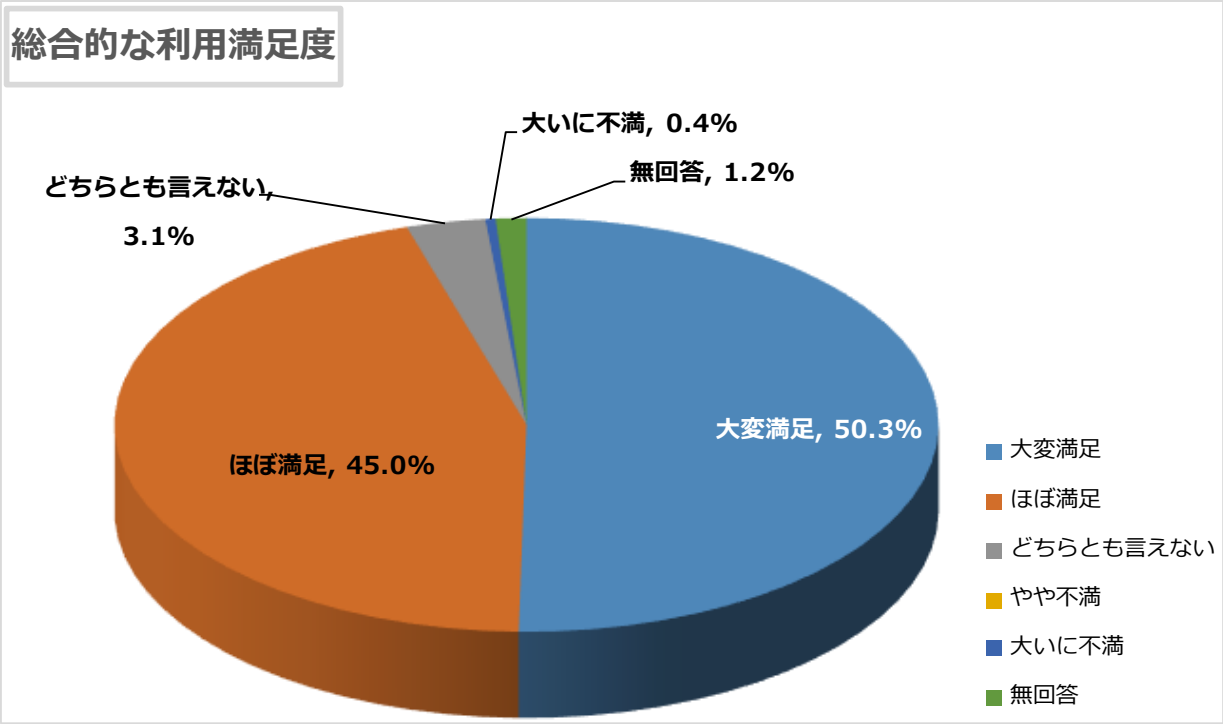
- 遊具を増やして欲しい
- 洋式トイレを増やしてほしい
- 子供トイレがあるとうれしい
- 何時来ても人が多いので、色々な施設を増やして欲しい
- もう少し動物がほしい
- たくさんのさかながみたい。
- もう少し変化されると楽しい

問９　総合的な利用満足度は、どうでしたか？

調査回答は図 11 のとおりで、総合的な利用満足度については、全体の 95.3%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、高い評価を得ています。

今後は、今回の調査結果を参考にしながら、少しでも多くの方にご満足いただける施設整備及び運営を目指していく必要があります。

【図 11】



２　その他利用者の声

⑴　高評価について

・　足がわるいですけど、とっても歩きやすかったです。
・　いつも笑顔で対応していただき、気分が悪くなったことなど一度もありません。子どもに障害があり、いろいろなところに行きづらいですが、ぎょぎょランドはとても安心して来られます。
・　子供の小さいころ、よく利用させて頂きました。安全に楽しく、そして無料！！でとても満足しています。
・　いつも楽しく来ます。散歩コースがいいです。夏の子供達のにぎやかさは楽しいです。
・　ぎょぎょランドの展示の工夫が良いと思います。
・　良く手入れされていると思います。市田町に住んで得をした気持ちです。
・　ジャズドリーム長島へ行く予定が雪の為グーグルにてこちらへ。結果大満足。友人にもすすめます。毛づやの良い動物達に安心しました。ありがとうございます。
・　幼児への安全対策ができているのに感心しました（水族館）無料で十分楽しめました。ありがとうございました。
・　いつも子供ときています。何回きても子供も喜ぶので、とても気に入っています。動物のふれあい続けてほしいです。
・　子供が小さいときから、よく遊びに来る大好きな公園です。いつも満足して帰宅できる大好きな場所です。これからも宜しくお願いします。
・　アニアニまあるのスタッフの方は、親切に教えていただけました。寒い時期ですが、体にお気をつけがんばってください。
・　飼育員さんがいつもにこやかに対応してくれてうれしい。
・　よく管理されています。また来たいと思います。歩行路もよく管理されています。
・　時々利用しますが、季節ごとの花も楽しみです。ウォーキングにはとても良いです。

・　散歩で利用していますが、いつも気持ちよく歩けます。又、魚の展示も休息の時、気分転換でなごんでいます。
・　体験ができて良かった。夏にはもっとイベントがあるのかな？期待しています。
・　少しずつ案内表示なども改善されており、より分かりやすくなってきていると感じている。
・　手作り感や、工夫がされていてよい。
・　孫（４歳）と時々来ていますが、毎回喜んでいます。夏は水遊びができて良いと思います。
・　コイやブタのえさやりなど無料でできるイベントがあり、子供が楽しんでいました。
・　Ｑ４－①親切です　Ｑ５－①いつもきれいになってます　Ｑ７－①楽しい表示がされていると思います　Ｑ８－①幼い子供にはちょうど良いと思います

⑵　設備・展示に関する要望

ア　ぎょぎょランドに関するもの

・　水族館の魚たちが狭いところに入れられてかわいそうだなーと思える箇所がいくつかあって、気になります。もう少し広くしてあげれば、気もちよく見れそうです。
・　もっと魚のしゅるいが見たくて、たとえばサメ、シャチ、くじら。もっとこうえんを楽しく！！
・　タガメ、ゲンゴロウ、ミズカマキリ等を展示してほしい。

イ　アニアニまあるに関するもの

・　ポニーに土日もさわれる(乗れる）とうれしいです。
・　動物がもっと増えるとうれしいです。
・　動物にたくさん触りたいです。
・　エサやりやふれあいタイムがもっと増えるとうれしいです！

ウ　トイレ等に関するもの

・　子どもトイレ（洋式)、オムツ替え台、授乳室の考慮いただきたい。

・　小さな子どもを連れてきます。ゆっくりすごしたいのですが、授乳スペースが利用しづらいです。これからも、ここに来るのがたのしみです。
・　子ども用のトイレが欲しいです。
・　もうすこしトイレをきれいに！

エ　遊具に関するもの

・　小児用遊具がもう少しあれば、大変うれしいです。
・　ゆうぐをふやしてください。

オ　駐車場に関するもの

・　駐車場がもっとたくさんあった方がいいと思う。
・　公園の駐車じょうがせまい。

⑶　その他要望・意見等について

・　ゴミ箱がほしい。自分のゴミは自分で持ち帰るはあたりまえと思いますが、子供が多いと大変なので、ゴミをすてさせてくれるとうれしいです。
・　順路があると良いと思いました。
・　夏場に水遊びするときに、日陰がほしいです。
・　階段の途中見える景色で、中部中学や八南公民館が見える方向の雑木を切ると、よく見える。
・　子供が楽しめるイベントを沢山やって欲しいです。
・　喫煙場をもっとすみの方にして頂きたいです（子供が危ないので）。
・　フェイスブックとかにイベントの情報が少し前からあると計画立てやすいです。

３　昨年度の改善事項について

昨年度のアンケートの結果であがった改善事項については、ひとつひとつ検討し、可能な限り改善に取り組むことができました。

アクア・トトぎふの展示魚を譲り受ける等、展示内容の充実化を図ったほか、園路の計画的な維持管理を行うため、中池エリアの長寿命化計画を策定しました。

4　改善事項と今後の対処方法

要望の多かった授乳室を平成 29 年度に新設するとともに、現在故障中の遊具や森の回廊についても整備を行う予定です。

5　総合分析

赤塚山公園は、平成５年に開園して以来 23 年が経過し、多くの設備が老朽化しており、ハード面の要望を多くいただいておりますが、全体的に多くの利用者の満足を得られております。

高評価の背景にあるのは、赤塚山公園が無料施設であるにもかかわらず、指定管理者によって、適正な維持管理や創意工夫のある展示が行われているためだと考えられます。

調査結果から、赤塚山公園の来園者は、複数の世代で訪れることが多い傾向にあるため、一部の世代が楽しめるだけでなく、幅広い年齢層が楽しめることが求められています。

現在の満足度を維持していくためには、適正な維持管理を継続していくことが必要不可欠ですが、設備の故障や園路の陥没、病害虫による樹木の枯死等、老朽化に起因する数多くの問題が山積みであり、既存施設の維持すら思うようにいかない状況です。

このような現状においては、ハードの充実化よりもソフト面を優先すべきであり、今ある施設環境でどのように創意工夫をして、魅力を発信していくかが重要であると考えます。