

平成29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29年12月21日から平成30年1月31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 | 519人 |

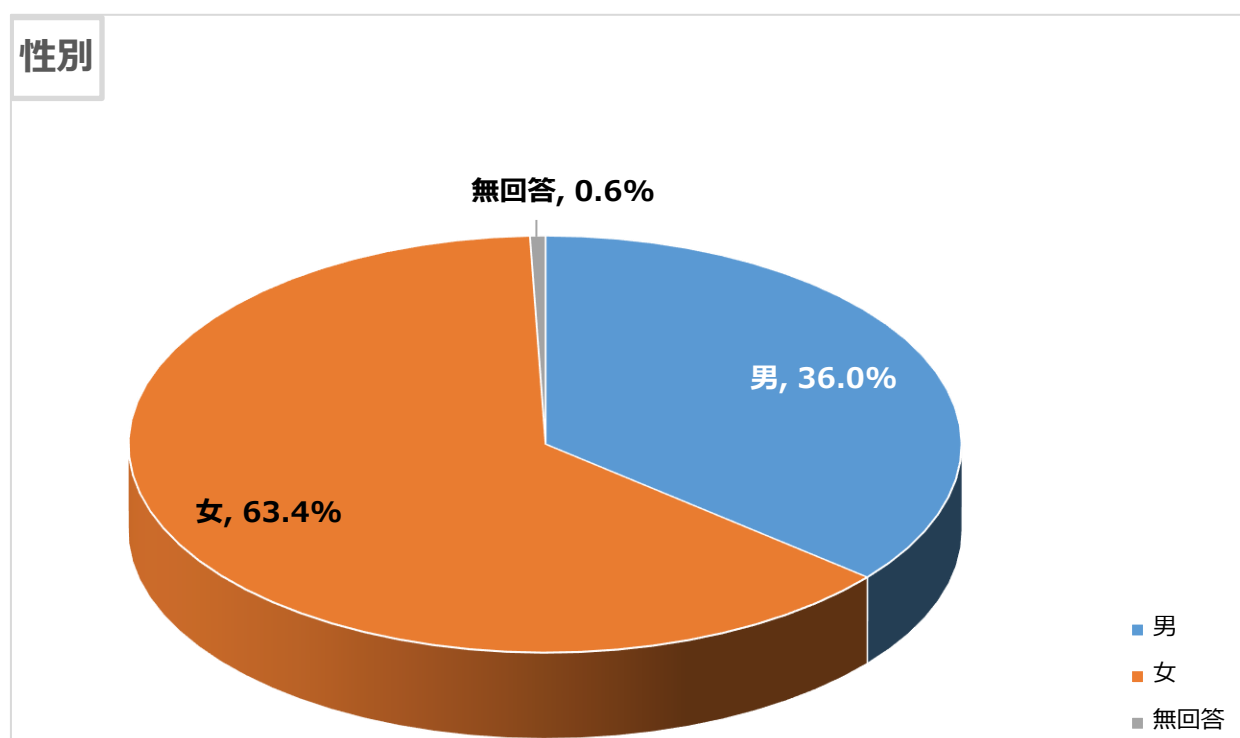
平成30年3月
豊川市建設部公園緑地課

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36.0%、女性が63.4%となりました。女性の割合は、昨年が62.8%、一昨年が61.4%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】

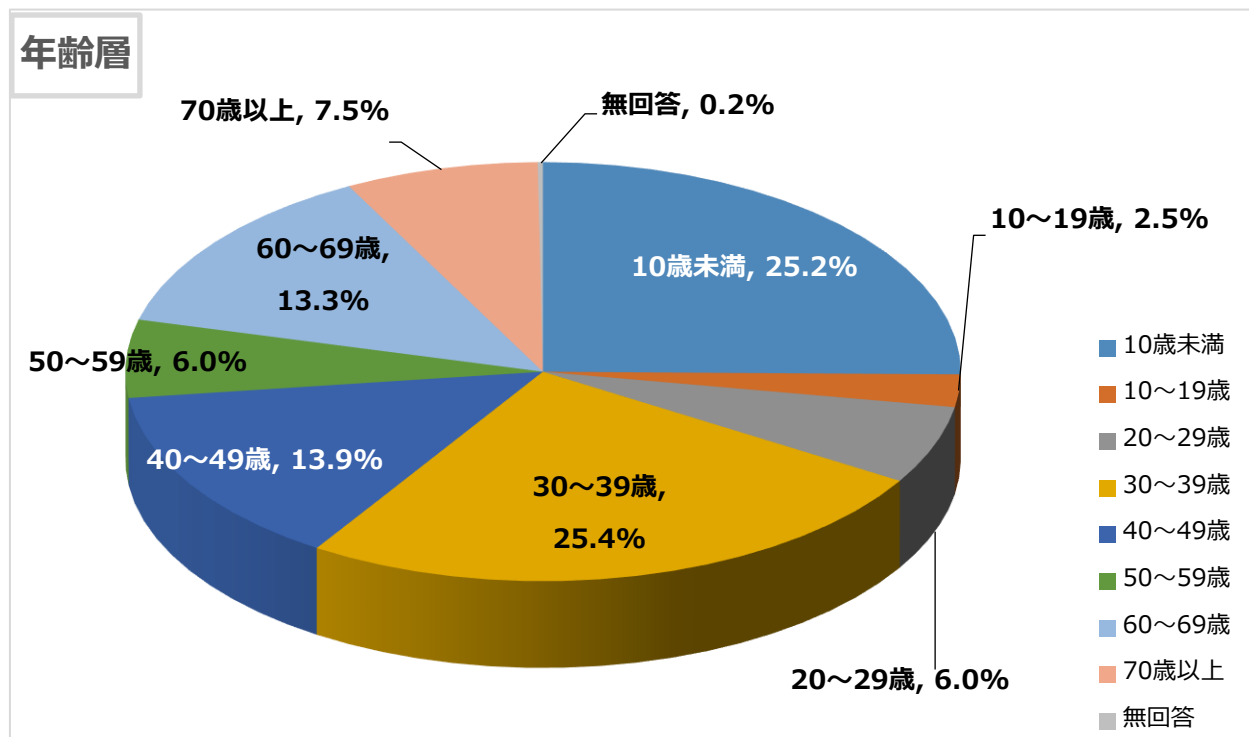


問2 年齢層は？

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。

10～20歳代及び50歳代の割合は、昨年と同様低いものとなっています。

【図2】

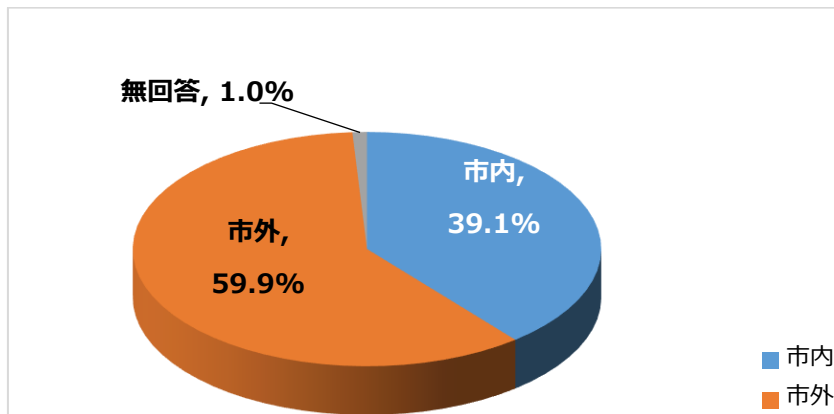


問3 今日どちらからいらっしゃいましたか？

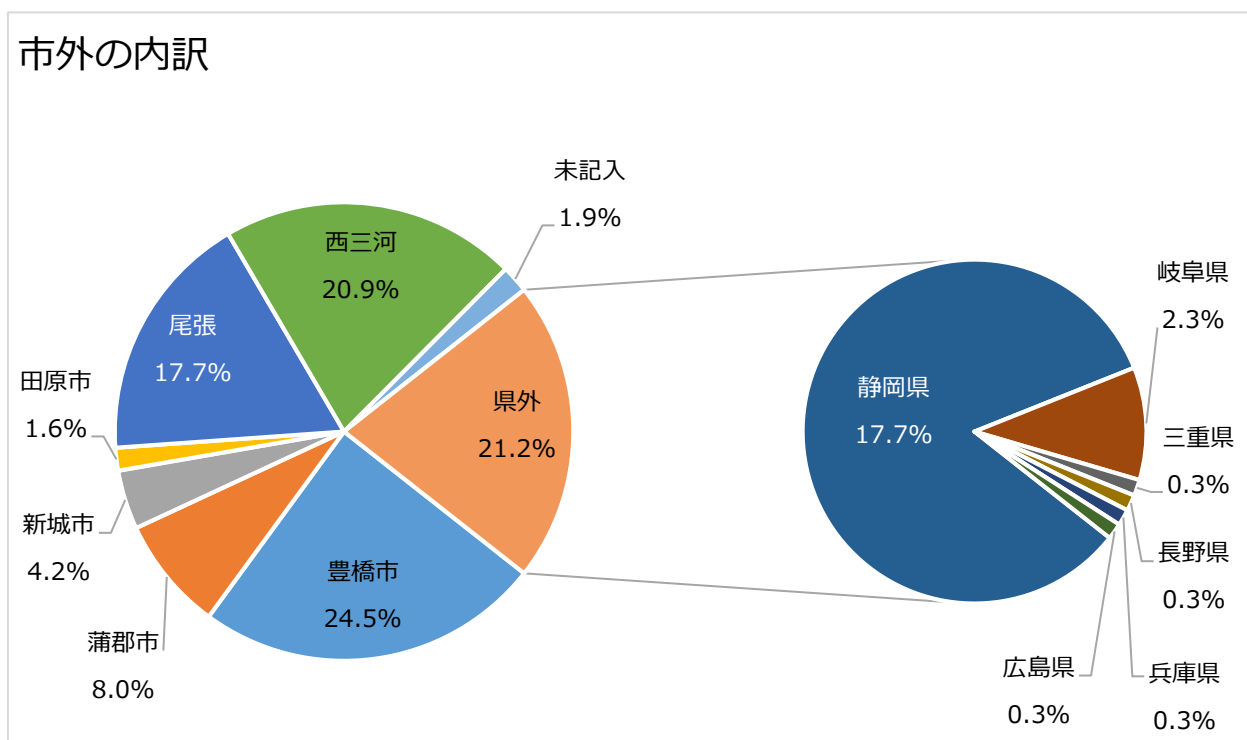
調査回答は図3のとおりで、市内からの来園者が39.1%、市外からの来園者が59.9%となり、市外からの来園者が多くなっています。

市外からの来園者の内訳は図4のとおりで、県内が76.9%、県外が21.2%となりました。県内のうち東三河地域が半数を占め、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】



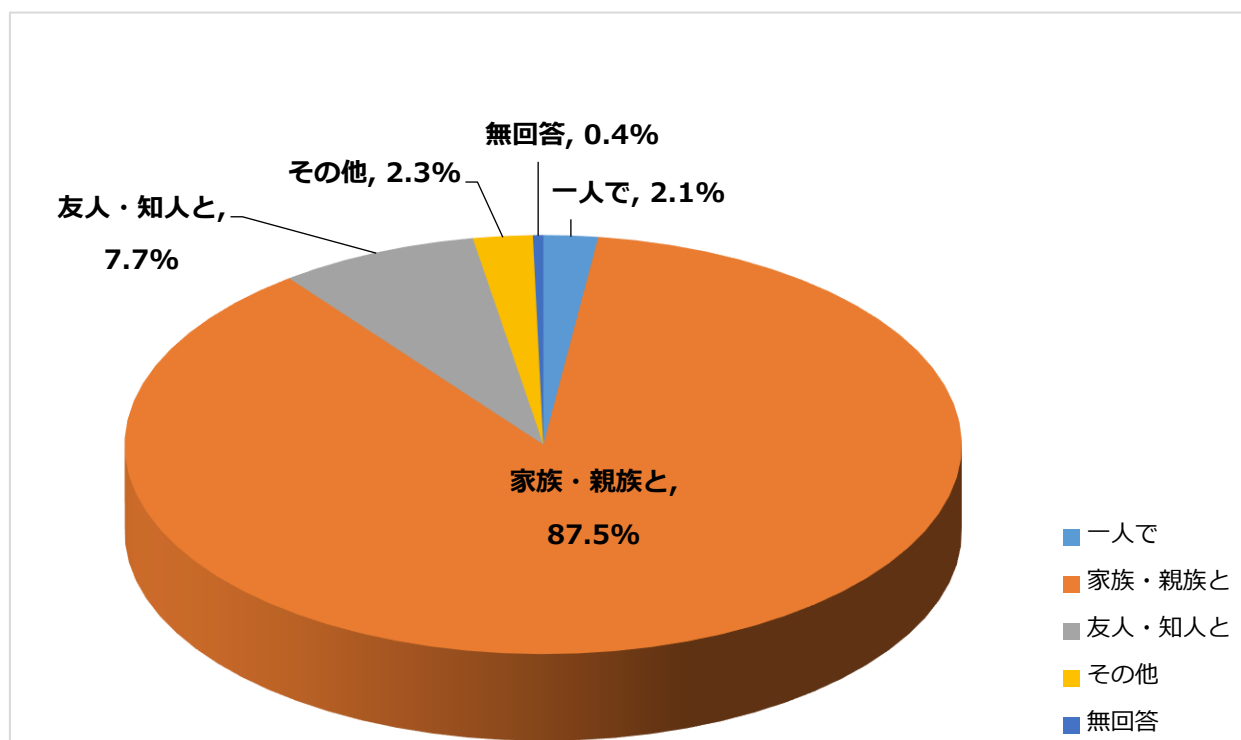
【図4】



問4 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】

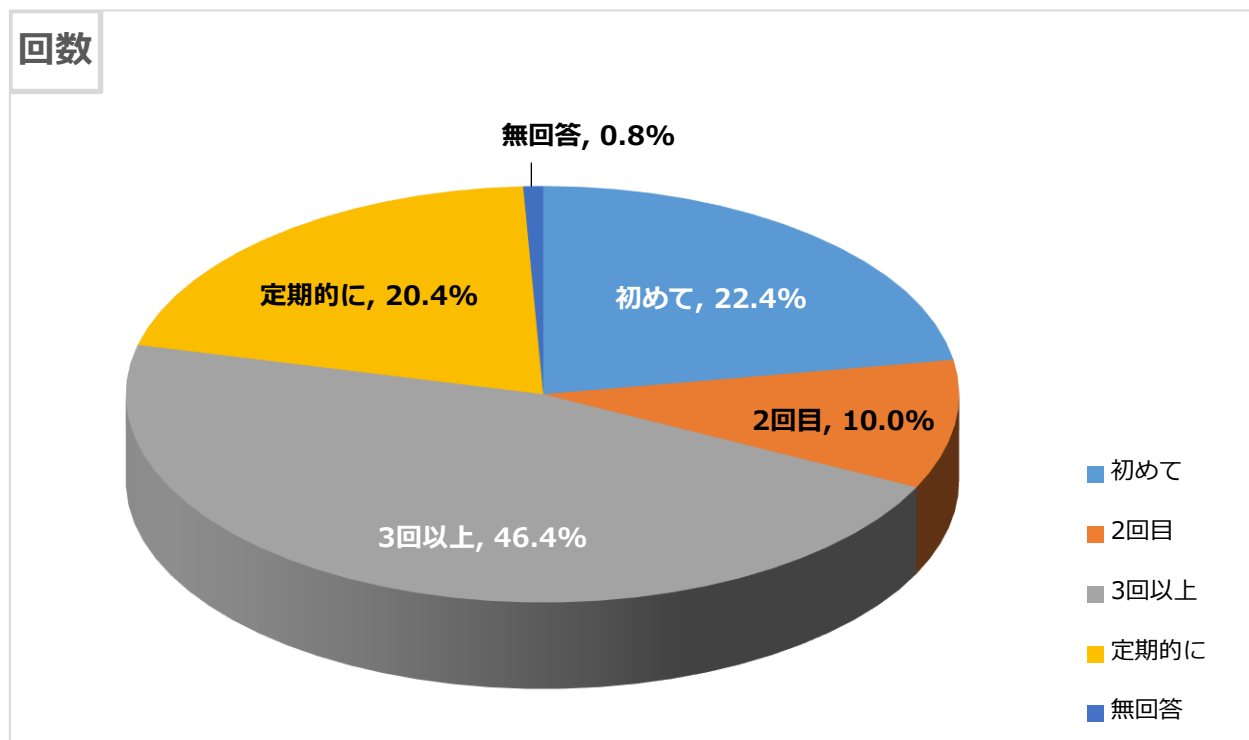


問5 何回目ですか？

調査回答は図6のとおりで、「初めて」が22.4%、「2回目」以上の合計は76.8%となりました。何度も訪れる者が多い理由としては、無料であるため、気軽に訪れることができるということも考えられますが、複数回訪れてもまた来たいと思える水準で、施設のサービスが確保されているためだと考えられます。

また、「定期的」が20.4%あることから、より身近な存在の公園として定着していると言えます。

【図6】



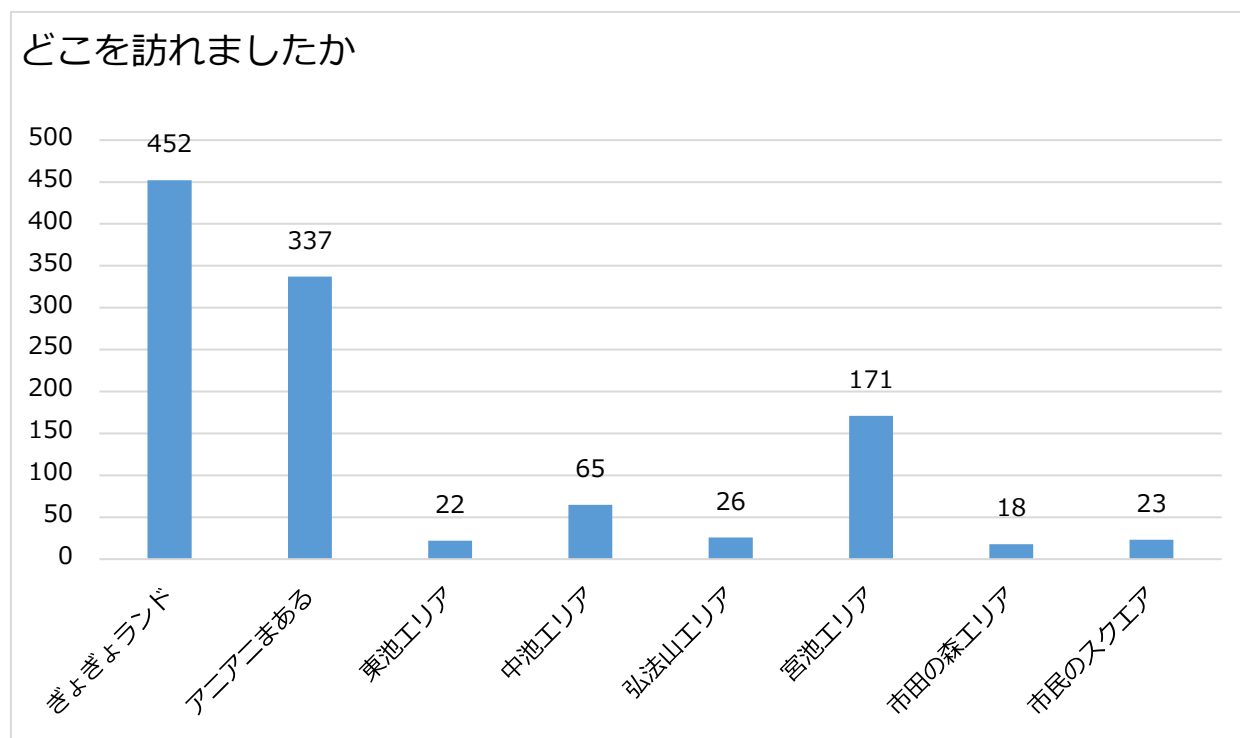
問6 どこを訪れましたか？

調査回答は図7のとおりで、「ぎよぎよランド」が最も多く、次いで「アニアニまある」、「宮池エリア」という結果となり、「ぎよぎよランド」が公園の看板的存在であることが分かります。

「アニアニまある」は、「ぎよぎよランド」よりも来訪者が少なくなっていますが、これは、調査時期が冬であり、屋外施設への来訪が少なかったと予想されます。

「宮池エリア」は、ロング滑り台やカブトムシのオブジェ等がある芝生広場がメインとなりますが、ぎよぎよランドと距離が離れていることや、認知度の低さが影響し、来訪者が少なかったものと考えられます。

【図7】

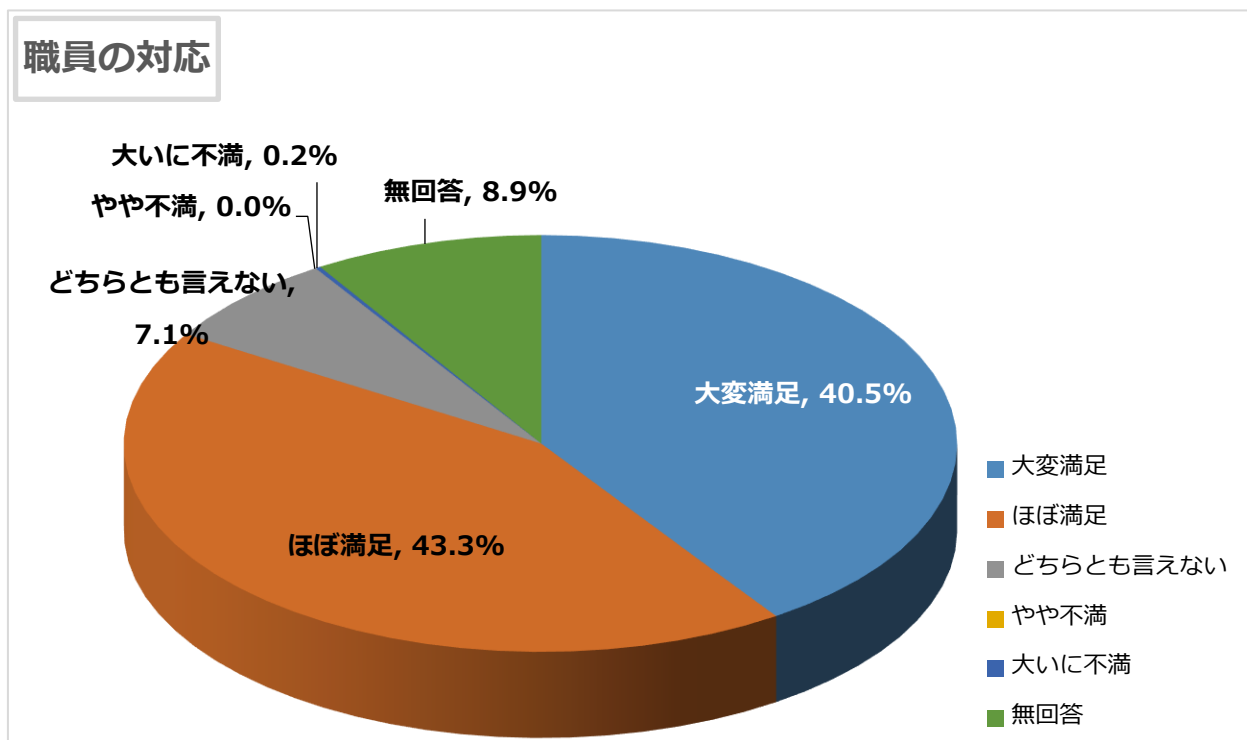


問7 職員の対応はどうでしたか？

調査回答は図8のとおりで、職員の対応については、「大変満足」が、昨年の54.1%と比べて13.6%低下し、「ほぼ満足」は、昨年の32.7%に比べ10.6%増加しました。「大変満足」及び「ほぼ満足」は83.8%であり、昨年の86.8%に比べてやや低下したものの、高い水準を維持しています。

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8】

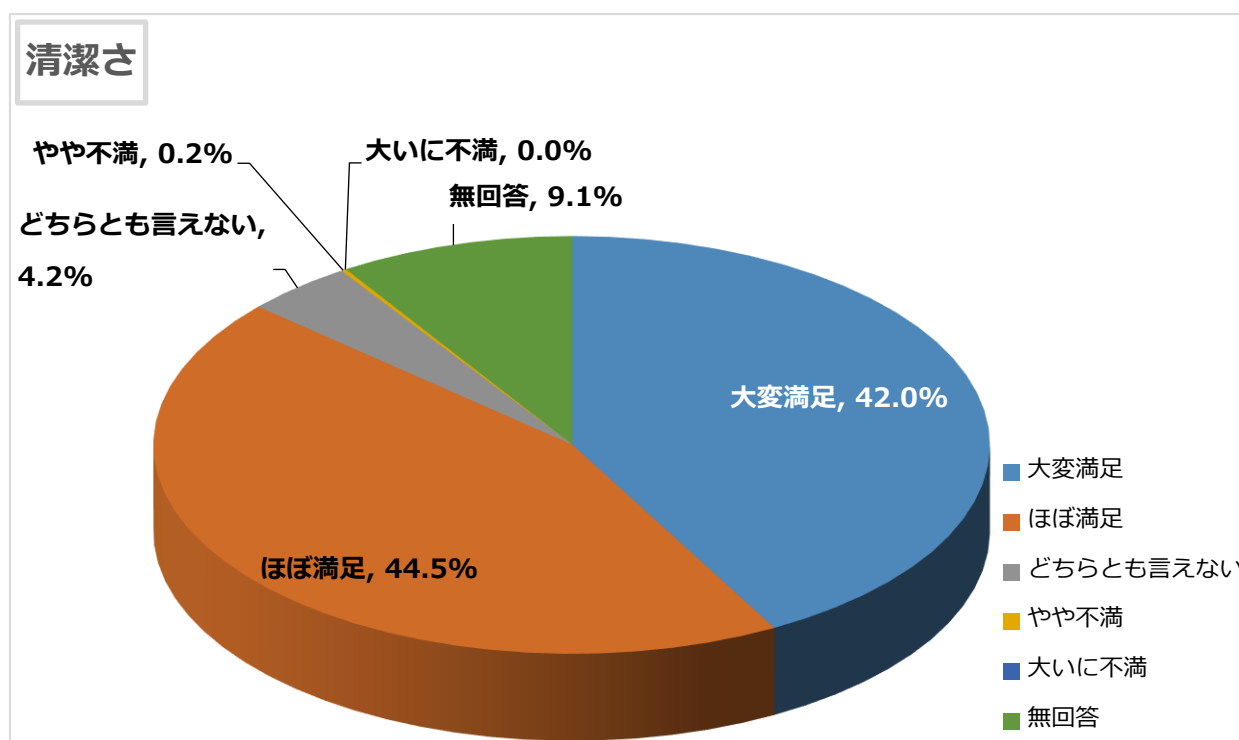


問8 施設の清潔さはどうでしたか？

調査回答は図9のとおりで、施設の清潔さについては、全体の86.5%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただいております、昨年の94.2%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ます、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えない面もありますが、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9】



○ この設問についていただいたご意見

- ・ トイレ掃除後に臭う（ぞうきん？）

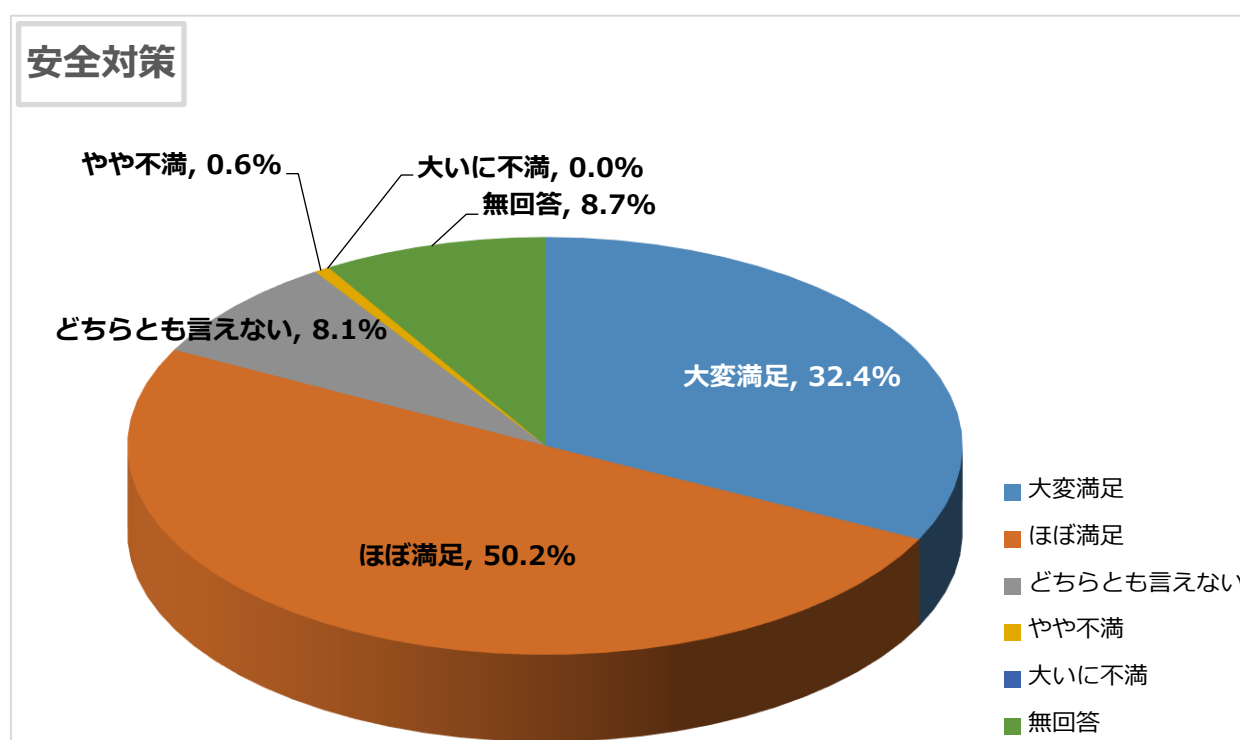
問9 施設の安全対策はどうでしたか？

※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10のとおりで、施設の安全対策については、全体の82.6%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております、昨年と同様に高い評価を得ています。

園内の散策路については、経年劣化によって、土砂の流出や陥没等が多数発生しており、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10】



○ この設問についていただいたご意見

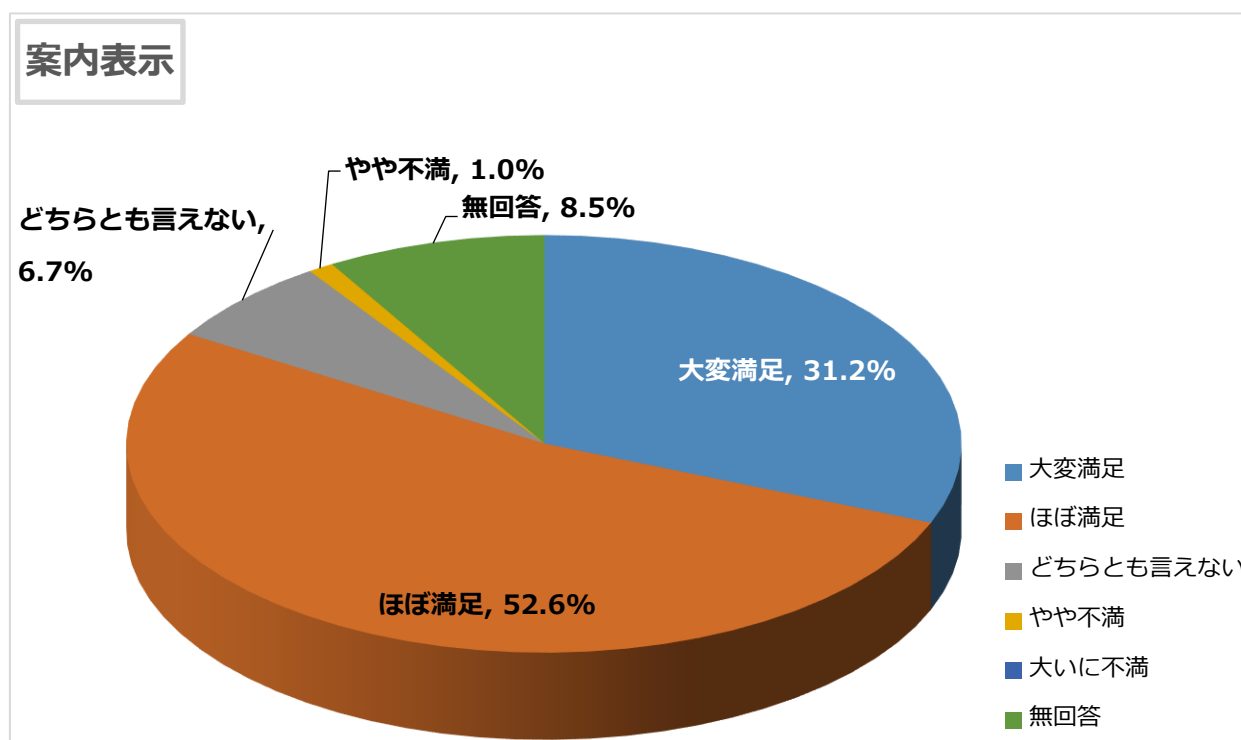
- ・ 手すりほしい
- ・ もう少し柵があると安心
- ・ ポニーにかまれそうになりました。
- ・ 石段の高いところが少々気になります
- ・ 赤塚山のふみだんに亀裂、陥没あり

問 1 0 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 1 1 のとおりで、施設の案内表示については、全体の 83.8%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。

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 1 1】



○ この設問についていただいたご意見

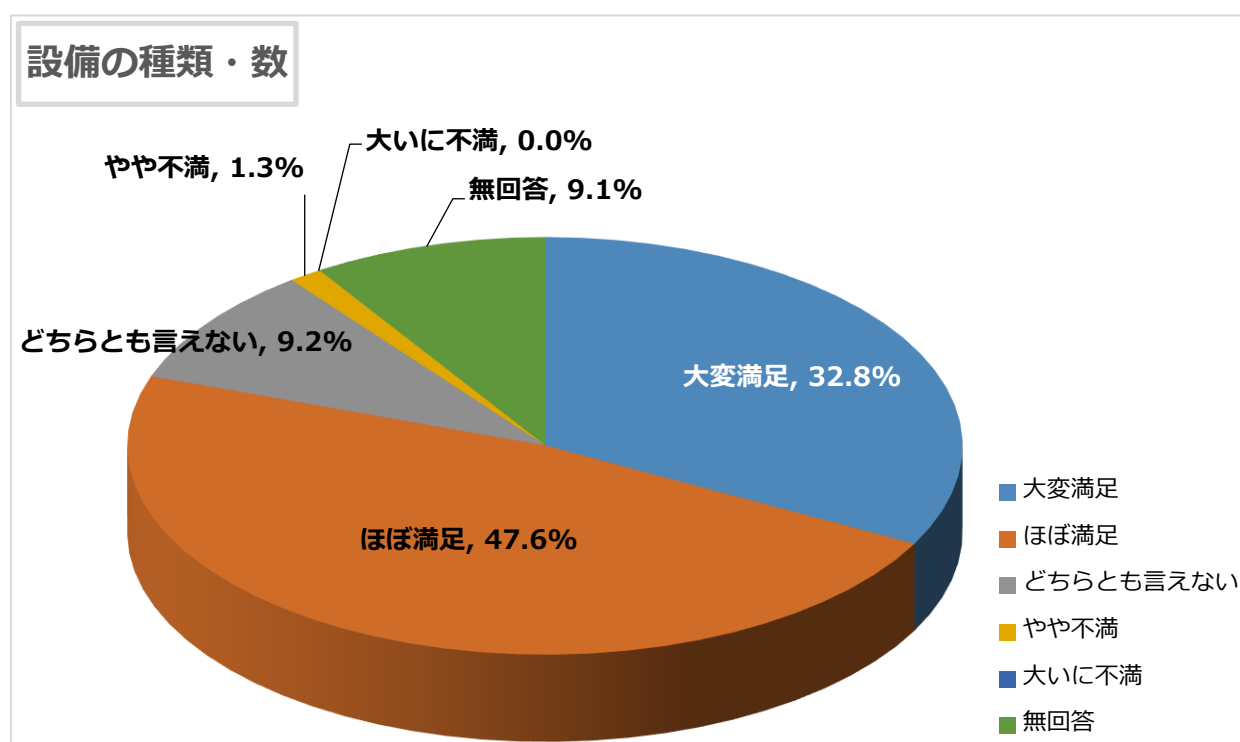
- ・ 昆虫の森の行き方が難しかったです。
- ・ もう少し、分かりやすい看板をお願いします。
- ・ 初めての人には不足かも

問 11 施設の設備の種類や数はどうですか？

調査回答は図 12 のとおりで、施設の設備の種類や数については、全体の 80.4%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております、高い評価を得ています。

例年、設備の充実化を求める意見が多く寄せられますが、無料施設としてどのような設備水準にするのかを十分考慮した上で検討する必要があると考えます。

【図 12】



○ この設問についていただいたご意見

- ・ 赤ちゃんコーナーがあったらイイな！！遊べる所、ハイハイできる所など、休憩できる所
- ・ トイレを洋式にしてほしい
- ・ 市営にしては素晴らしい
- ・ 魚の種類がもう少し欲しい
- ・ 動物がもっといれば

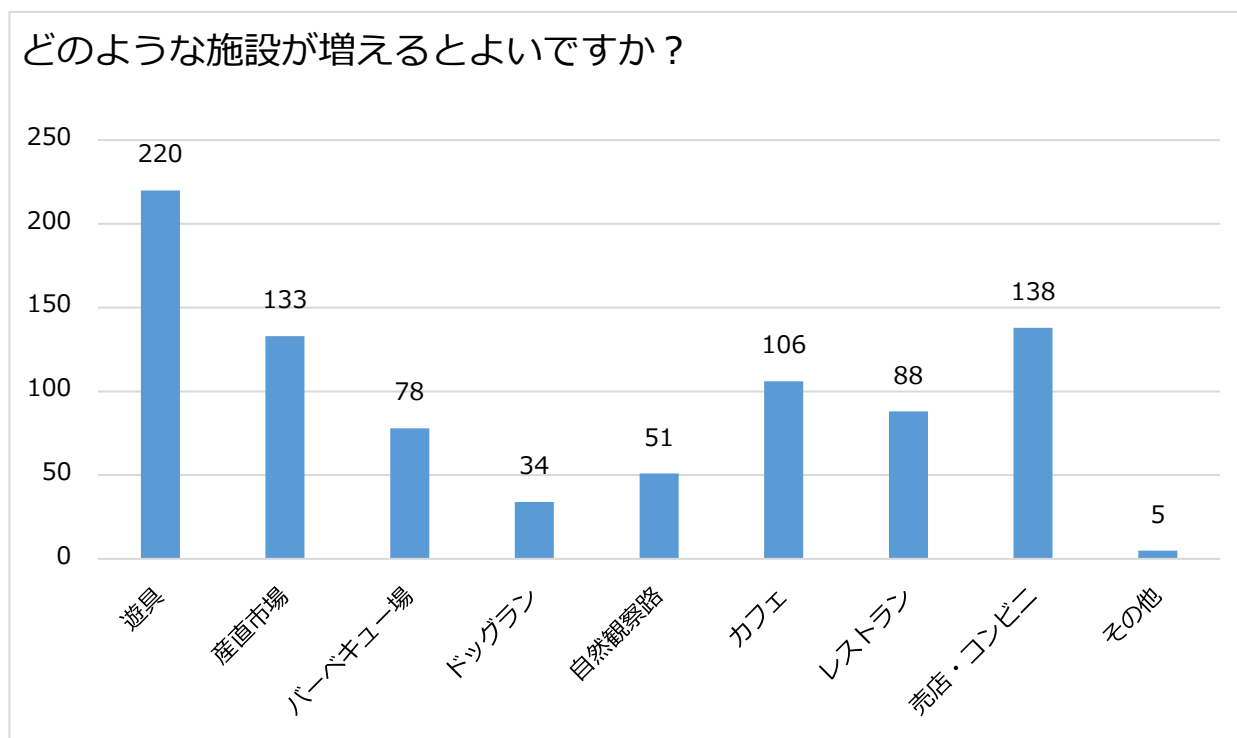
問 12 今後どのような施設が増えると良いですか？

調査回答は図 13 のとおりで、「遊具」が最も多く、次いで「売店・コンビニ」、「産直市場」、「カフェ」という結果になりました。

最も多かった「遊具」については、全回答者の4分の1が10歳未満であることに加え、問6において、ロング滑り台等の遊具がある宮池エリアの来訪者がぎよぎよランド・アニアニまあるに比べて少なく、遊具の存在を知らない回答者がいると考えられることから、これらの状況を踏まえてアンケート内容を精査する必要があります。

一方で、飲食店・売店等の「便益施設」よりも、従来からの公園のイメージに近い「遊戯施設」の回答が最も多かったことは、公募設置管理制度（P-PFI）の利用を検討する上で参考となる結果となりました。

【図 13】



○ この設問についていただいたご意見

- ・ 小さい子供用の遊具がほしいです
- ・ 昆虫を展示する所
- ・ お土産売場

- ・ イルミネーション
- ・ 夏場の水遊び用シャワー

○ この設問についていただいたご意見

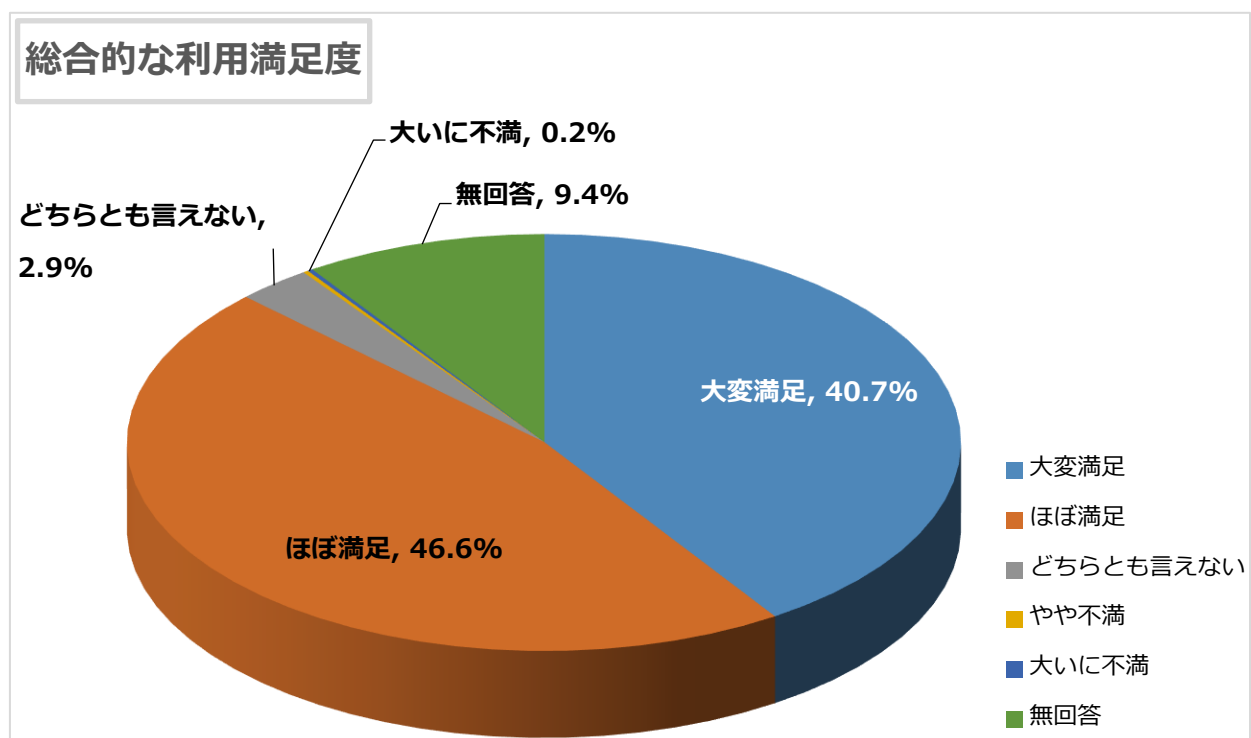
- ・ ドッグランは絶対やめてほしい
- ・ 自然の保全

問 13 総合的な利用満足度は、どうでしたか？

調査回答は図 14 のとおりで、総合的な利用満足度については、全体の 87.3%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております、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 14】



2 その他利用者の声

(1) 高評価について

- ・ 近場で孫と遊びに来る事が出来て、とても有難いとおもっています。
- ・ こちらの公園は、30年前くらいから子供達をつれて遊びに来てました。今は子供をつれて2回目です。はしゃいで楽しんでくれるので、また来たいと思います。次は、しょうぶの花が咲くころに！
- ・ 無料でこれだけの施設は素晴らしいと思います！また来たいです！！
- ・ 子供から大人まで、楽しく過ごせるよい所です。家から近いので、よく利用しています。寒い季節です、お体に気を付けてお仕事頑張ってください。
- ・ 全てタダで、これだけ遊べるのは本当にありがたいです。とても充実していると思います。毎日、動物や魚たちや草花のお世話をしてくれている方々には頭が下がります。感謝しています。
- ・ 週に数回、ウォーキングで来ます。いつも、歩道を管理していただいているおかげで快適にウォーキングできて、うれしいです。これから梅も咲いてくると思うので、ウォーキングに来るのが楽しみです。
- ・ 散歩道は整備されていて、大変よかった。
- ・ 子供（2歳）も喜んでいました^^ 大人も楽しめました。また来たいです！！
- ・ 孫3才6か月になりますが、小さな子供の喜ぶ物やイベントが色々あってうれしいです。さらに、子供の喜ぶ工夫をして下さい。
- ・ 無料で楽しめてありがたい。
- ・ 家族と一緒に楽しめる公園として愛用させていただいています。これからも宜しく願います。
- ・ 必ずまた来たいと思ってます。特にさくらと梅、しょうぶの季節に来たいと思います。
- ・ 花しょうぶ園、梅園を楽しみに又来ます。
- ・ 初めて来たので、また夏に来たいです。
- ・ 利用しやすくちいさな子供にはとても楽しいところでした。
- ・ 大変立派な施設だと感心しました

- ・ 無料でとても楽しかったです
- ・ 身近に安全な遊び場があることは、とても嬉しいです。
- ・ とてもよかったです。きれいな公園なので大好きです。
- ・ いつもすごいなーと思います。無料で助かります。
- ・ これからも利用させていただきます。
- ・ 何年かぶりに来ましたが、とてもきれいになっていてビックリです。
- ・ 大変たのしく子供と利用させていただいています。
- ・ 子育て上ありがたいです。
- ・ どんぐり DOG たのしかった。Thank you!
- ・ いつも楽しませてもらっています。ありがとうございます。
- ・ 動物がいて楽しいです。
- ・ 回数増やして来たいと思います。
- ・ 子ども達がいつも行こうと言ってくるので大変うれしいです。これからもよろしく願います。とっても気に入ってます。

(2) 施設に関する意見・要望等

ア んぎょランド・アニアニまあるに関するもの

- ・ 海の魚いつか見たいですね。
- ・ 家が近いのでよく利用します！！子供は、とても楽しみにしています。特にエサやりなど。
- ・ いつもとても楽しませてもらっています。エサやり体験など、子どもがいつもやりたがります。
- ・ えさやりがすごく楽しかった。
- ・ 動物の種類を増やしてほしい。

イ 案内表示に関するもの

- ・ んぎょランドから昆虫のもりへの行き方が分からないので、案内の紙等あると行ってみたい。
- ・ 宮池エリアが少しわかりにくいです。

ウ トイレに関するもの

- ・ トイレの手洗い場に子供のふみ台があるとうれしいです。2人つれて来ているため、だっこするのが大変なので。
- ・ 女子トイレもうすこしふやしてほしい。

- ・ トイレの男女のしきりがあった方がいい。
- ・ トイレに洋式を増やしてほしい。
- ・ 洋式トイレ・子供用トイレの充実をお願いします。

エ 遊具に関するもの

- ・ もっと遊具がほしい。
- ・ 無料の公園としては満足です。もっとアスレチック系の遊具があるとうれしい。
- ・ 子供用遊具を増やしてほしい。

オ 駐車場に関するもの

- ・ 駐車場をもっと広く。夏場は車両が多い

カ イベントに関するもの

- ・ 製作のものがもって色々できるとうれしいです。少しくらいお金を払ってもやりたいです。
- ・ 川でザリガニなどとりたい
- ・ 息子が虫好きのため、虫の展示やイベントが増えるとありがたいです。

キ その他設備の要望に関すること

- ・ 樹液の木がほしい。
- ・ 小さなイスもほしいです
- ・ もう少し色々遊べる所があるといいです。
- ・ イスなど休けい所がたくさん用意してありませんでした。
- ・ 水遊び場の洗い場が充実するとより良いと思います。

(3) その他

- ・ 昆虫の森、市田の森エリアがあるを知らず表の地図をみてはじめて知りました。遊具がないなあと前まで思っていたが、すべり台があるのを知って今から滑ってきます。
- ・ これからもがんばって下さい。
- ・ 良くも悪くも変化がない。
- ・ 休日たまにある婦人会の売っているものも好きです。昆虫の森のトンボはいつからないのですか。
- ・ 水場もあるので夏にも来たいと思った。

- ・ まだ犬のフンが時々あるので、マナーをまもってもらいたい。
- ・ 猫が多い。公園で飼っているようで不快。事務所にネコ募金があるのもおかしい。掃除のおばさんがやさしい。
- ・ 動物横の2階建て建物、もう少し掃除ができるといいと思う。特に2階が臭いのが気になります。

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。

故障等により利用を停止していた園路（森の回廊）及びとんぼ型遊具の修理・取替を行い、要望が多かった授乳室を、ぎょぎょランド2階に新設しました。

また、日本平動物園から展示動物を譲り受ける等、展示内容の充実化を図りました。

4 改善事項と今後の対処方法

案内の不足により知られていない施設があり、施設の魅力を十分に伝えられていないため、看板等の表示について調査、検討を行います。

また、老朽化した園路については、長寿命化計画をもとに補修を行います。

5 総合分析

赤塚山公園は、平成5年に開園して以来24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。また、今回の調査で、多くの方が複数回来園していることが分かりました。

これは、赤塚山公園が無料施設であることに加え、指定管理者によって適正なサービスが提供されているためだと考えられます。

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、病虫害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、無料施設としてどのような設備水準にするのかを十分考慮した上で、要望事項や施設整備を検討することが必要であるとともに、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。

