

令和3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 | 令和3年12月20日から令和4年2月14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 | 421人 |

令和4年3月

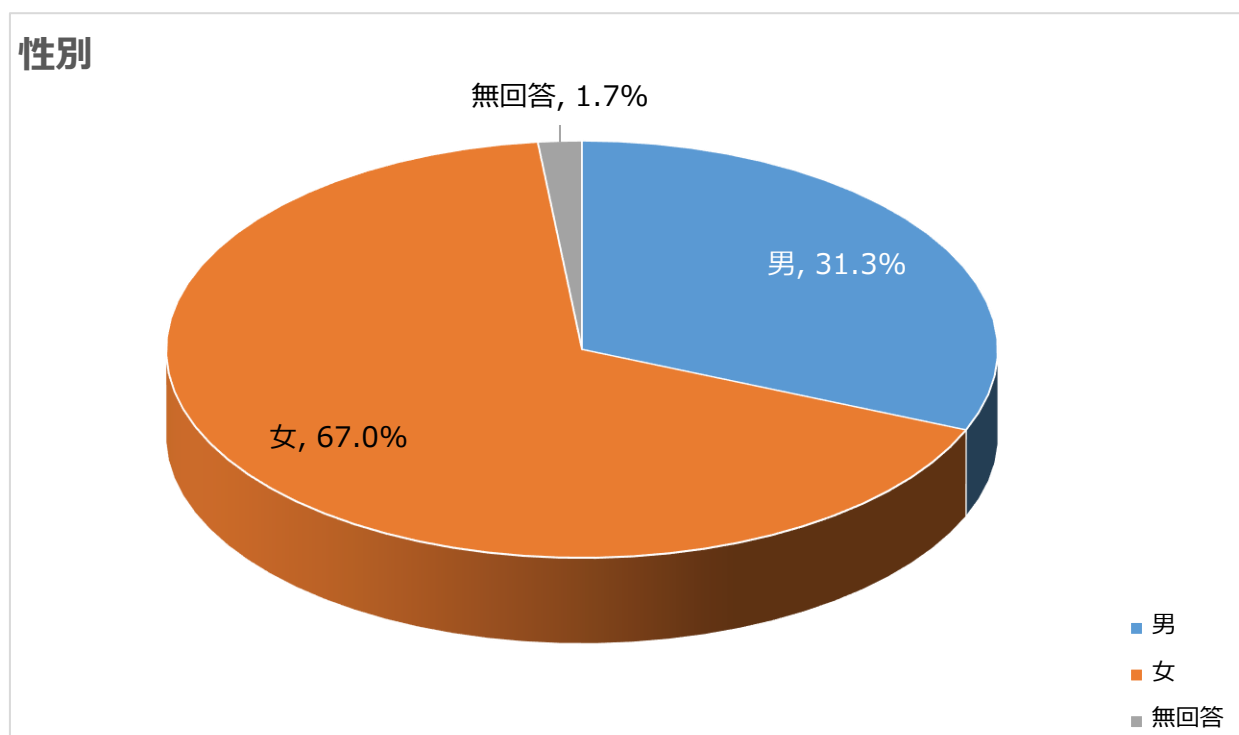
豊川市都市整備部公園緑地課

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31.3%、女性が67.0%となりました。女性の割合は、昨年が62.6%、一昨年が64.6%となっており、女性が多い傾向は変わりませんでした。

【図1】

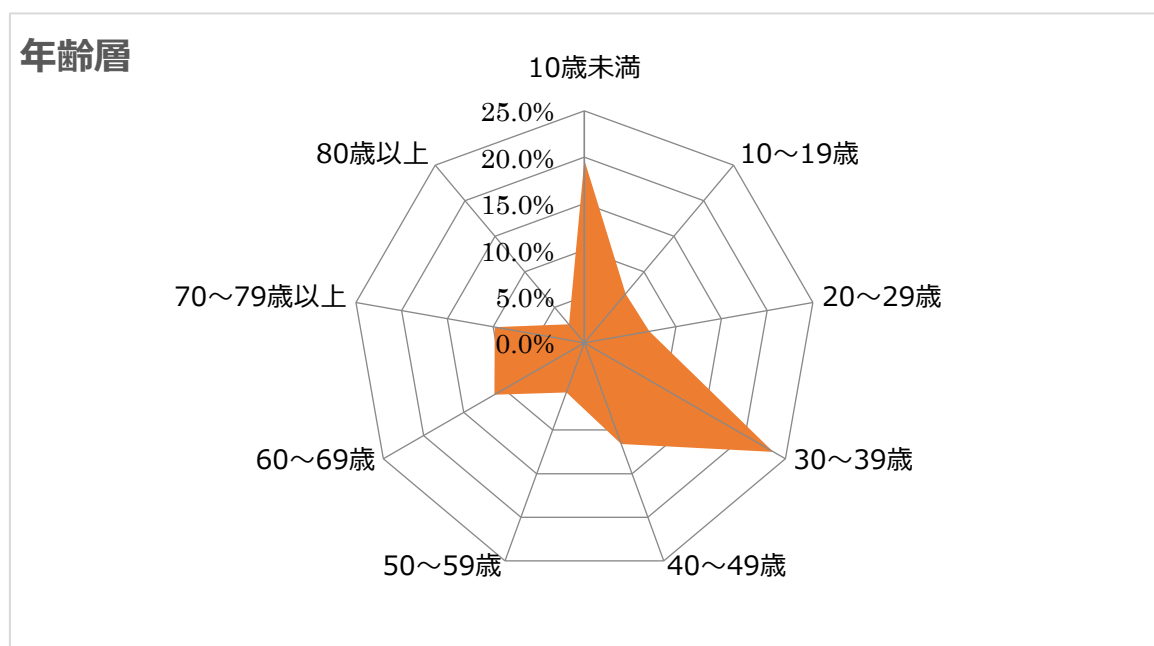
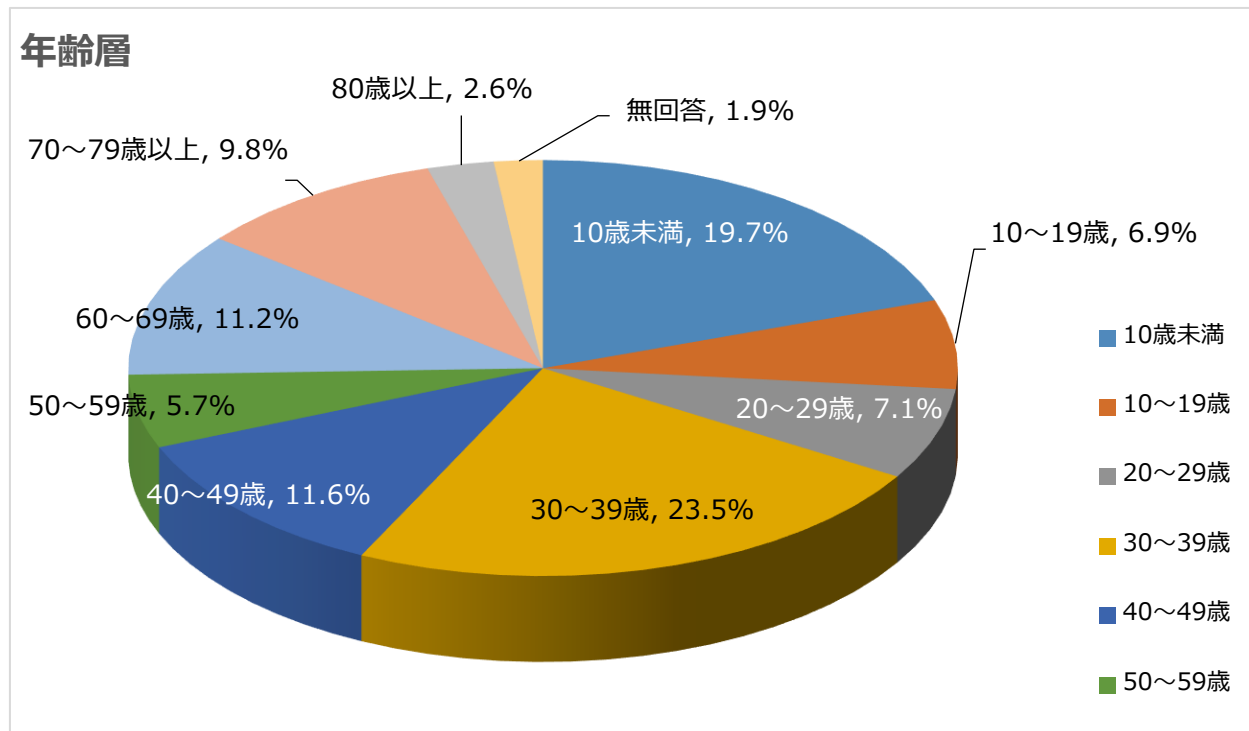


問2 年齢層は？

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】

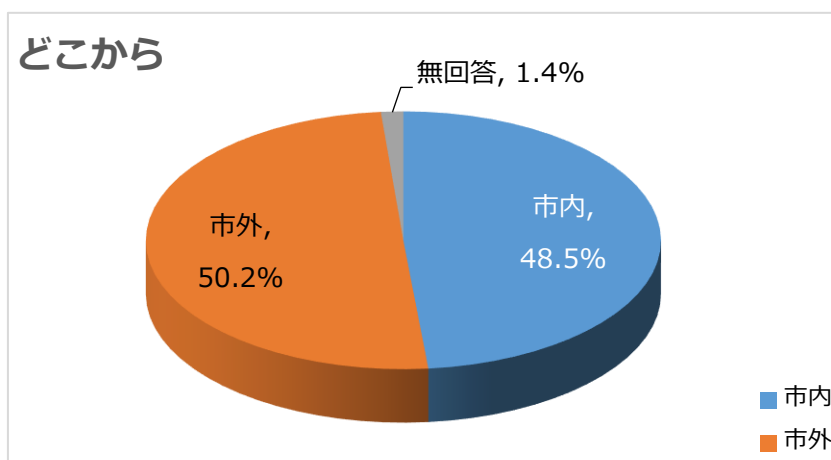


問3 どちらからいらっしゃいましたか？

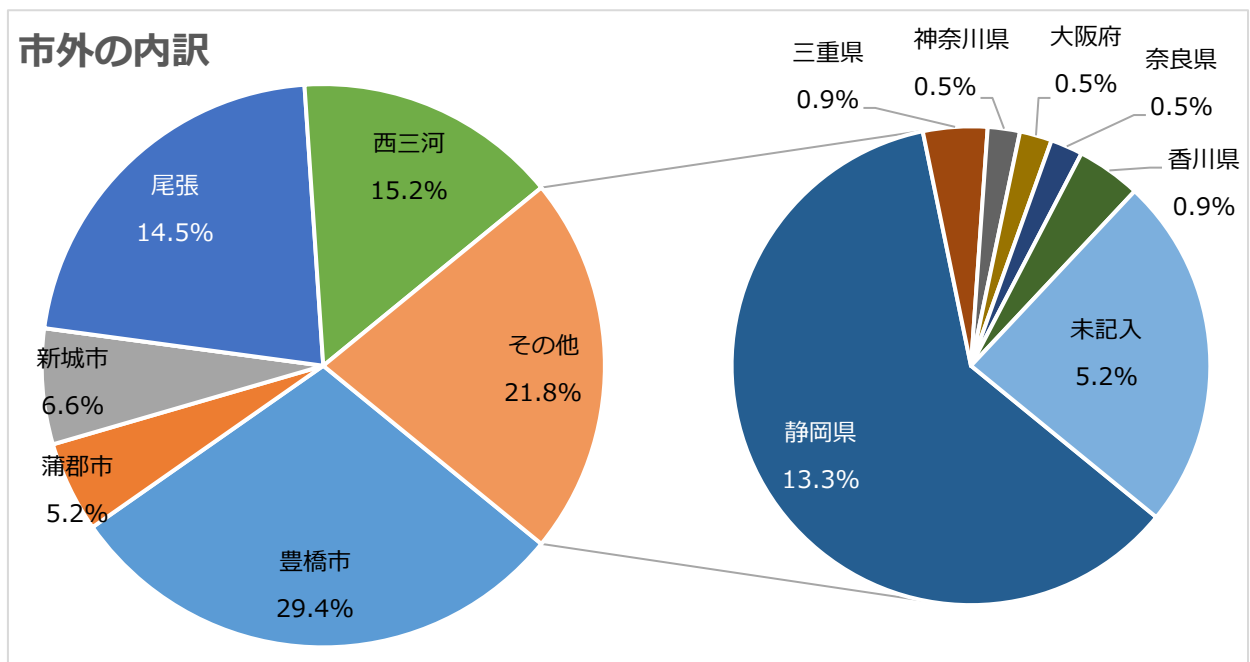
調査回答は図3のとおりで、市内からの来園者が48.5%、市外からの来園者が50.2%となり、市外からの来園者が多くなっております。

市外からの来園者の内訳は図4のとおりで、県内が91.6%、県外が8.4%となりました。県内の内訳は、東三河地域が41.2%、西三河地域15.2%、尾張14.5%となり、豊橋市からの来園者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】



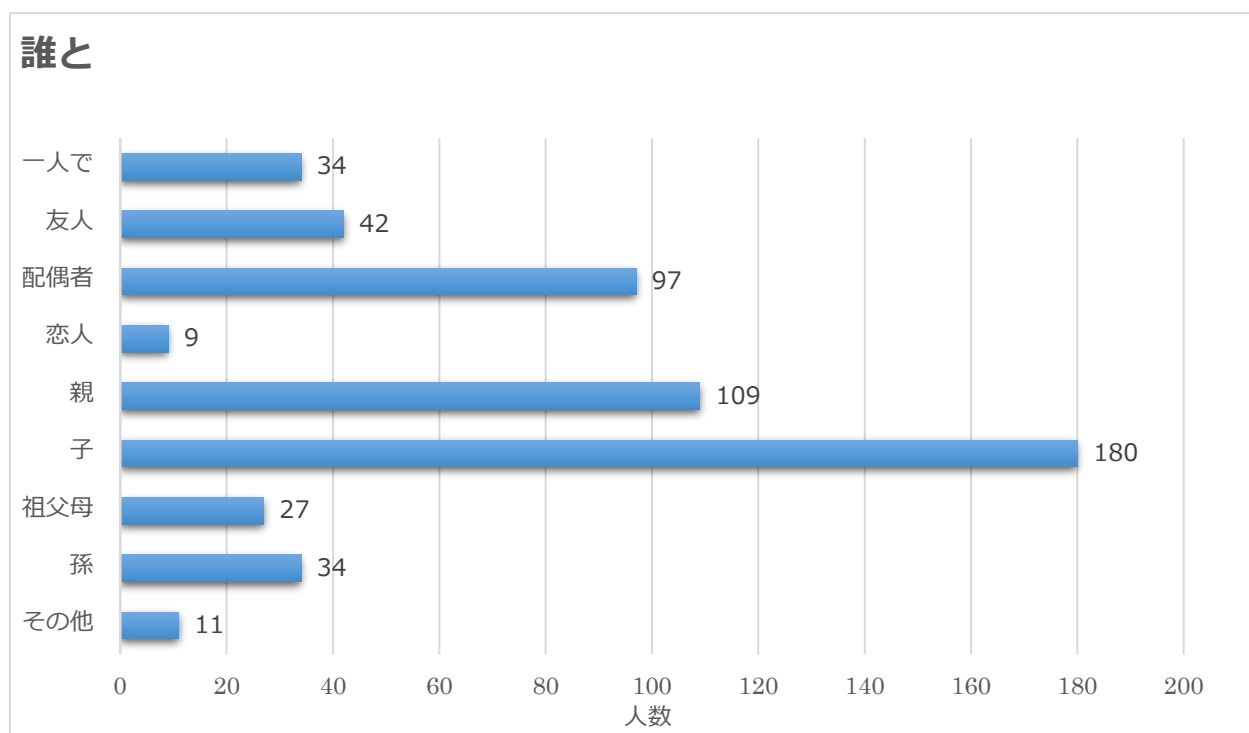
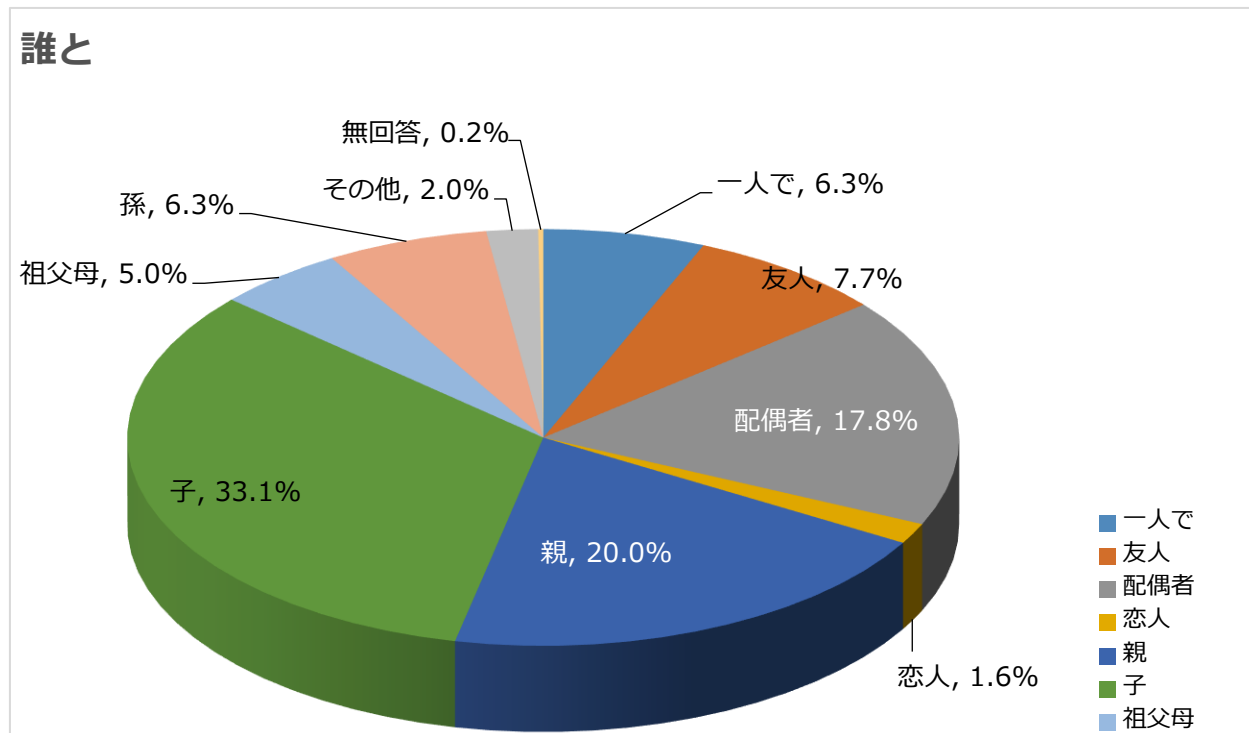
【図4】



問4 どなたといらっしゃいましたか？（複数回答可）

調査回答は図5のとおりで、「子」が最も多く、次いで「親」、「配偶者」となりました。年齢層の結果を考慮すると、10歳未満の子どもが父母や祖父母等の家族で来園するケースが多くなっています。

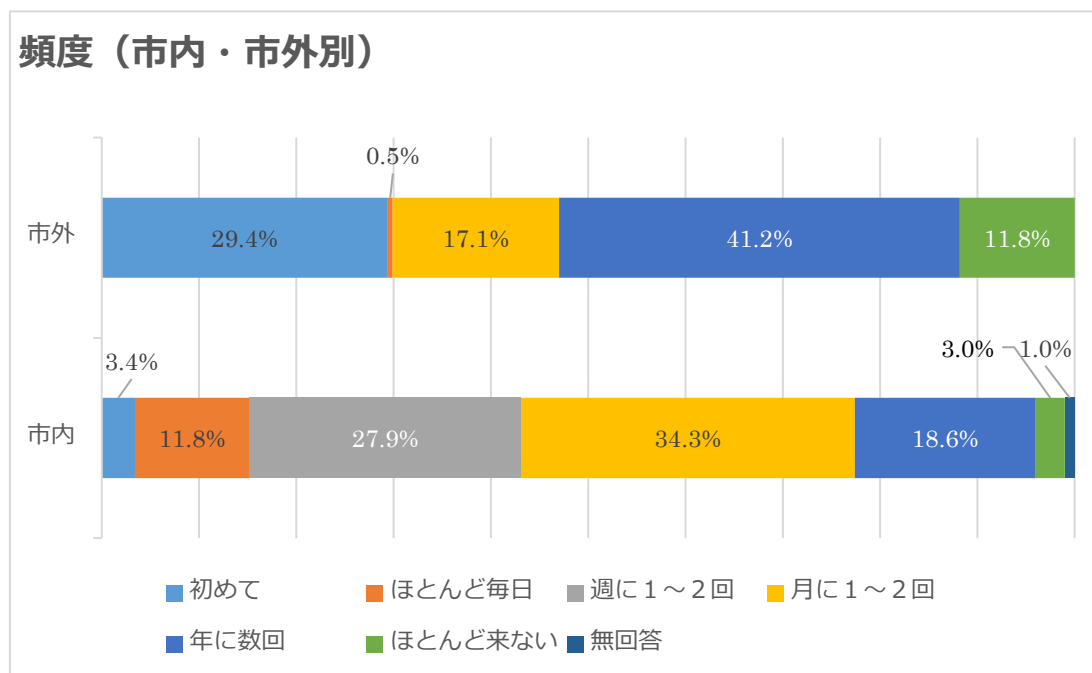
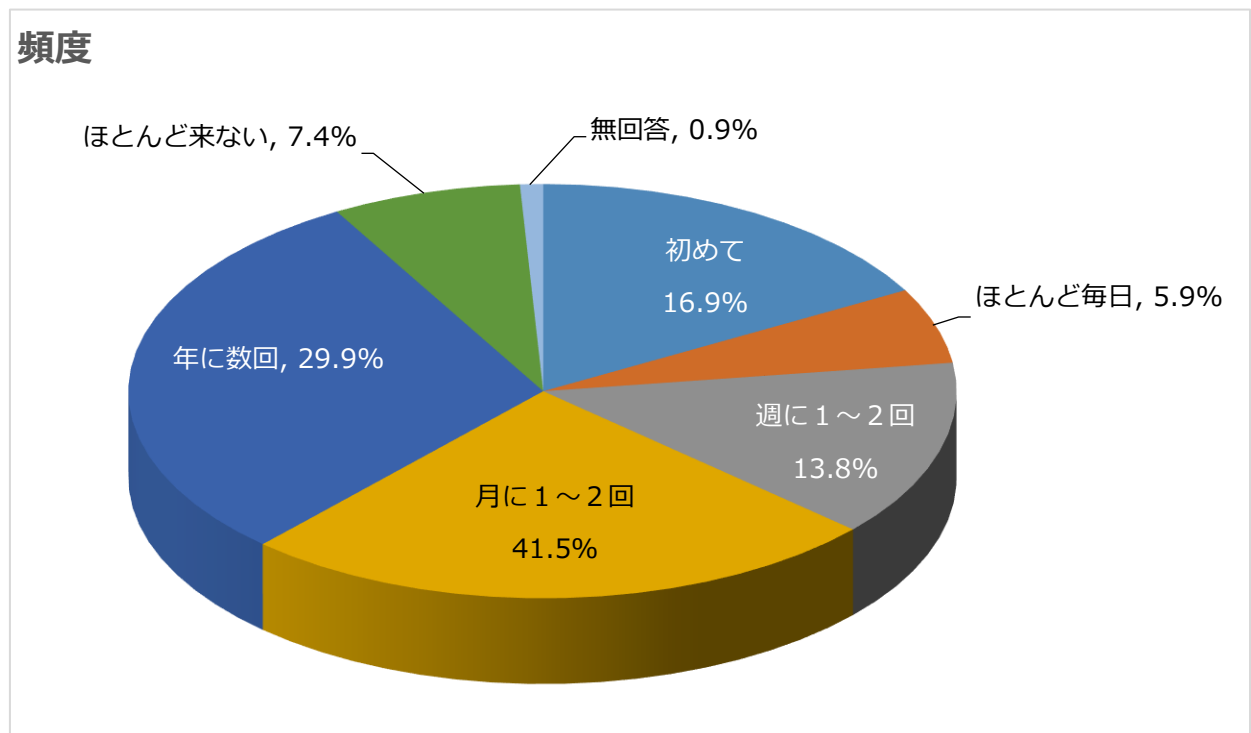
【図5】



問5 どれぐらいの頻度で公園に来ますか？

調査回答は図6のとおりで、「初めて」が16.9%、年に複数回来園する人の合計は79.1%となりました。「初めて」と回答した来園者は、前年の8.6%から8.3%増加しました。市内外を問わず、一定のリピート率を確保できていることが分かります。

【図6】

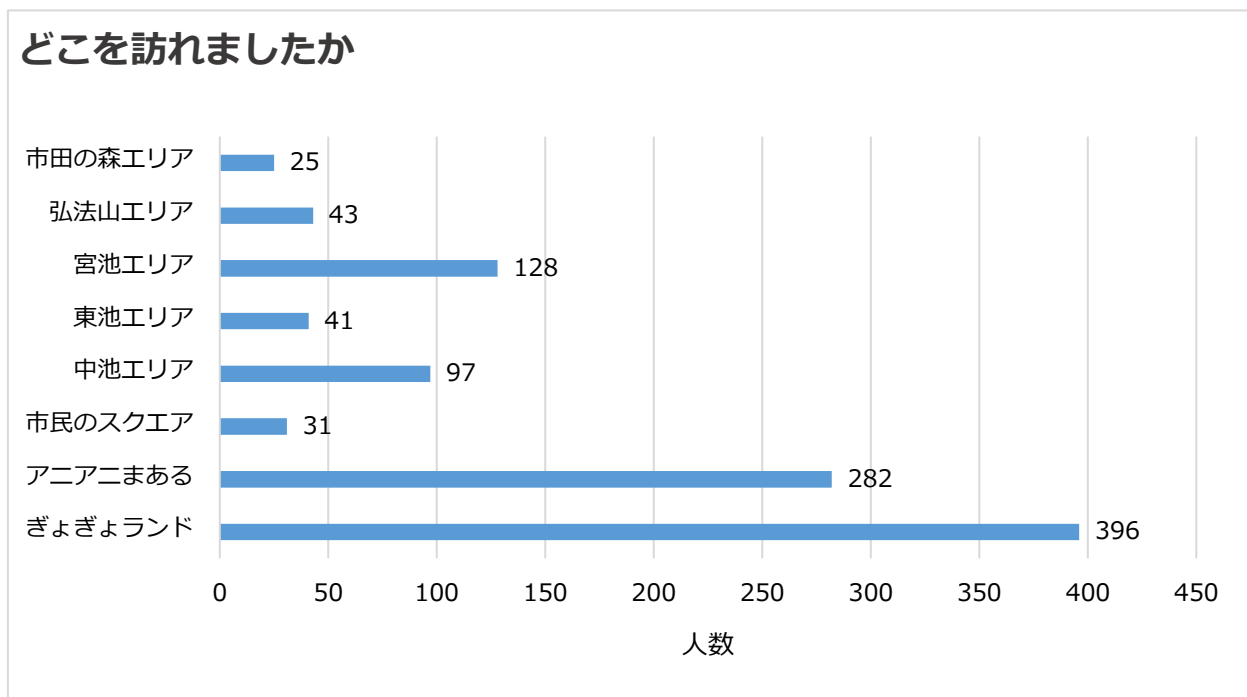


問6 どこを訪れましたか？（複数回答可）

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」となっており、昨年と同様の結果となりました。

「宮池エリア」は、ロング滑り台やカブトムシ等の造形遊具があるため、他のエリアよりは多いものの、第1駐車場と距離が離れているため、来訪者が少なくなっていると考えられます。

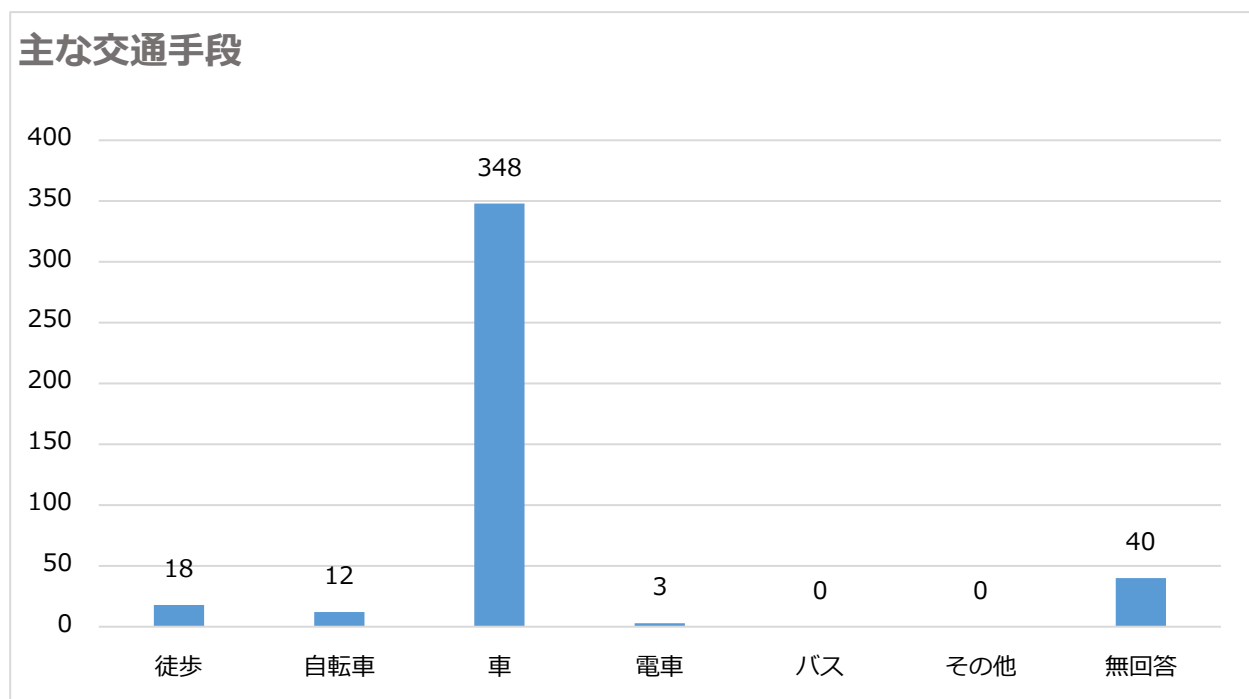
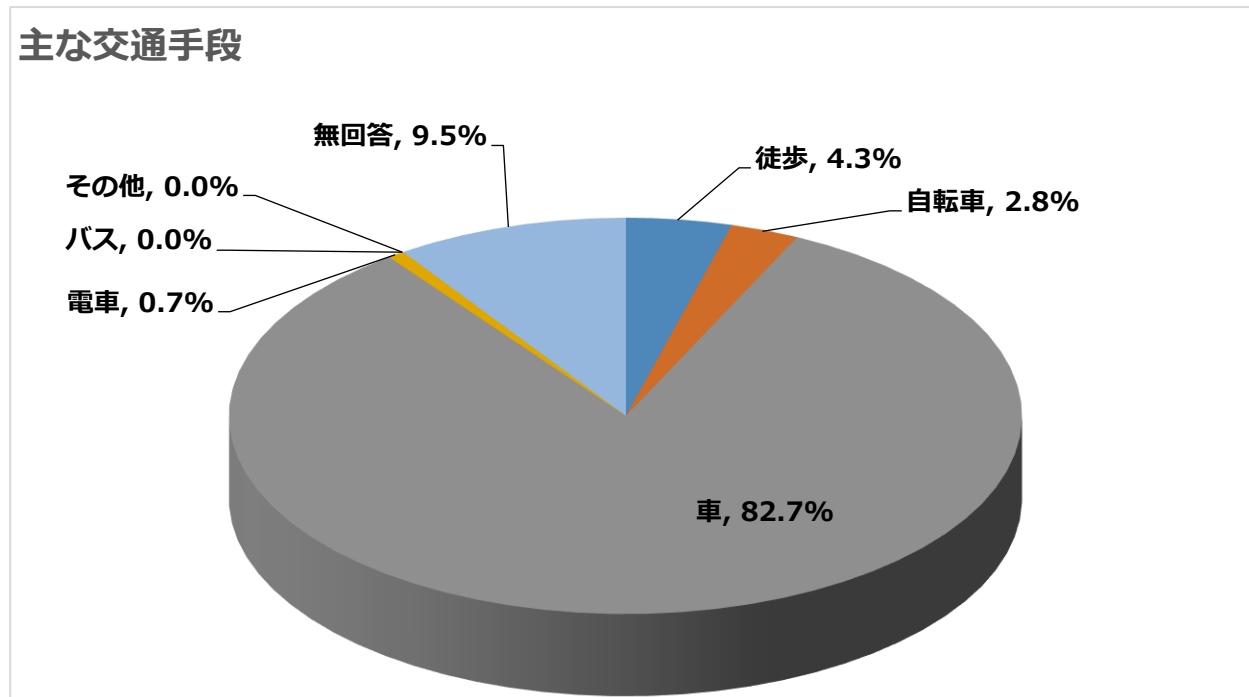
【図7】



問7 公園までの主な交通手段は？

調査回答は図8のとおりで、車が82.7%と最も多く、ほとんどの来園者が車で訪れています。多くの来園者が予想される催し等を企画する場合、駐車場不足や交通渋滞といった問題の発生に留意する必要があることが分かります。

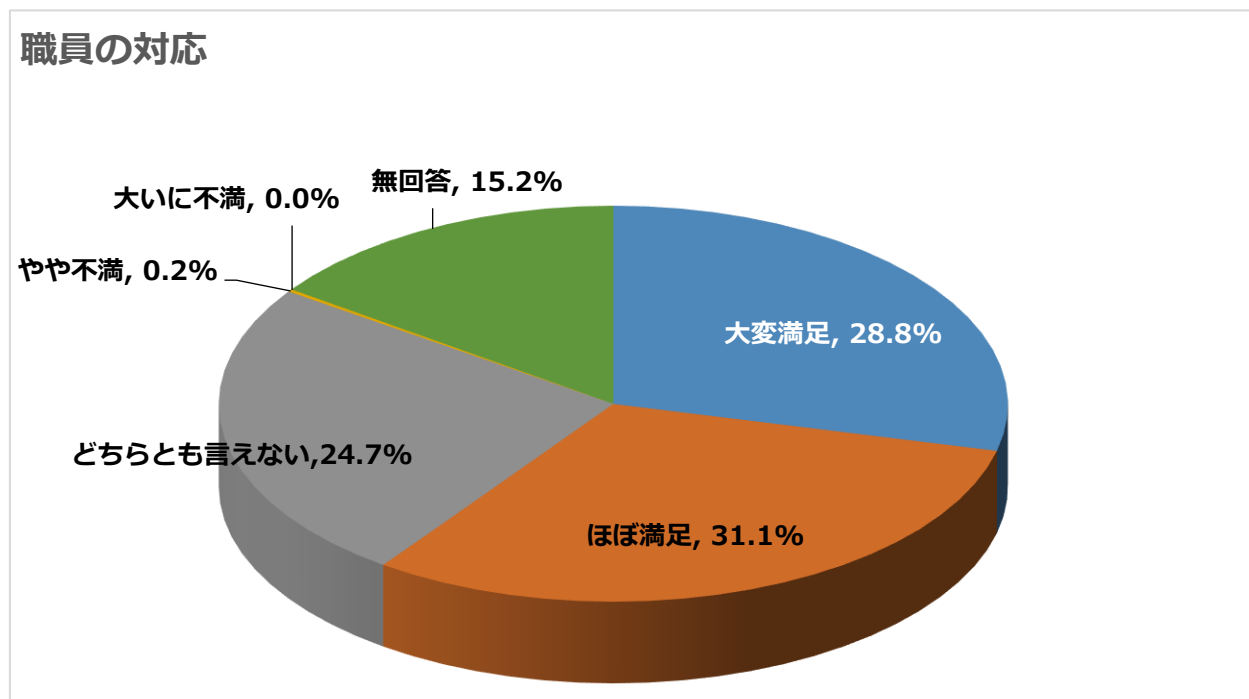
【図8】



問8 職員の対応はどうでしたか？

調査回答は図9のとおりで、職員の対応については、「大変満足」が、昨年の34.0%と比べて5.2%低下し、「どちらとも言えない」が昨年の18.9%から5.8%増加しました。いただいた意見から、職員と接する機会が少ないため「どちらとも言えない」の回答が増えたと推測されますが、引き続き接遇の向上に努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

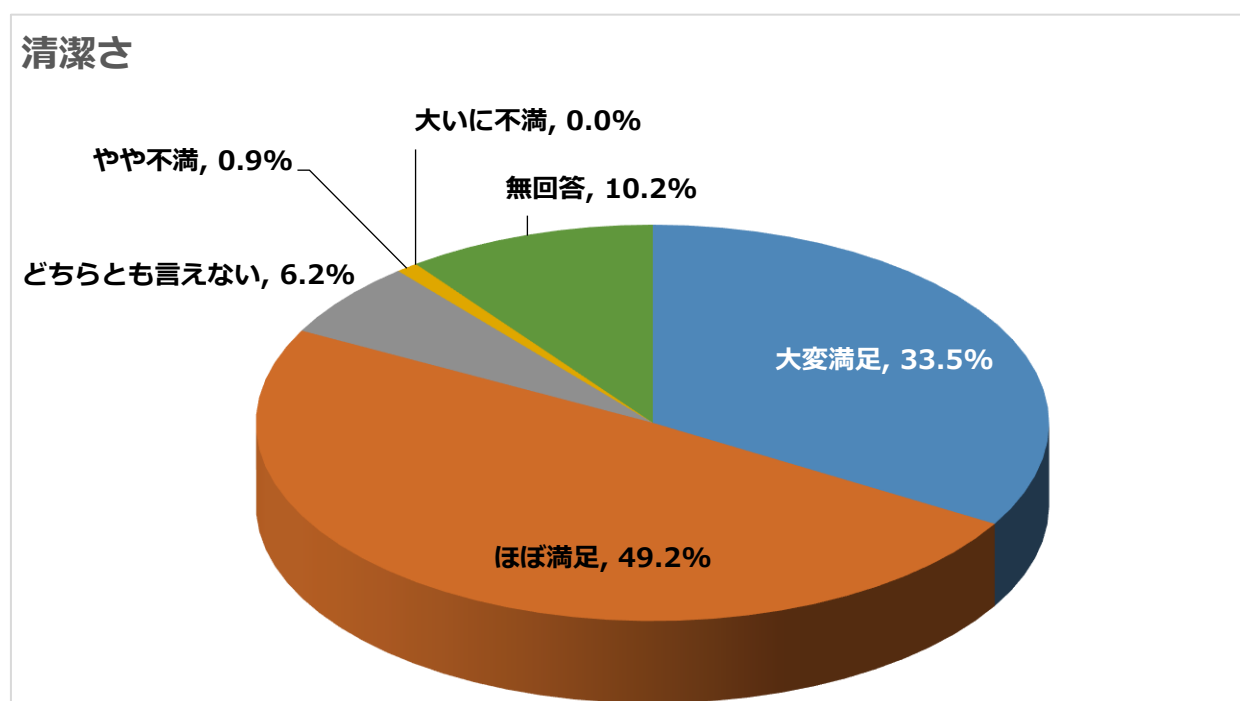
- ・ 無愛想
- ・ 接していないので不明
- ・ 接していない
- ・ 会わなかった

問9 施設の清潔さはどうでしたか？

調査回答は図10のとおりで、施設の清潔さについては、全体の82.7%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただいております。昨年の84.2%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ご意見は毎年いただいておりますが、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。

【図10】



○ この設問についていただいたご意見

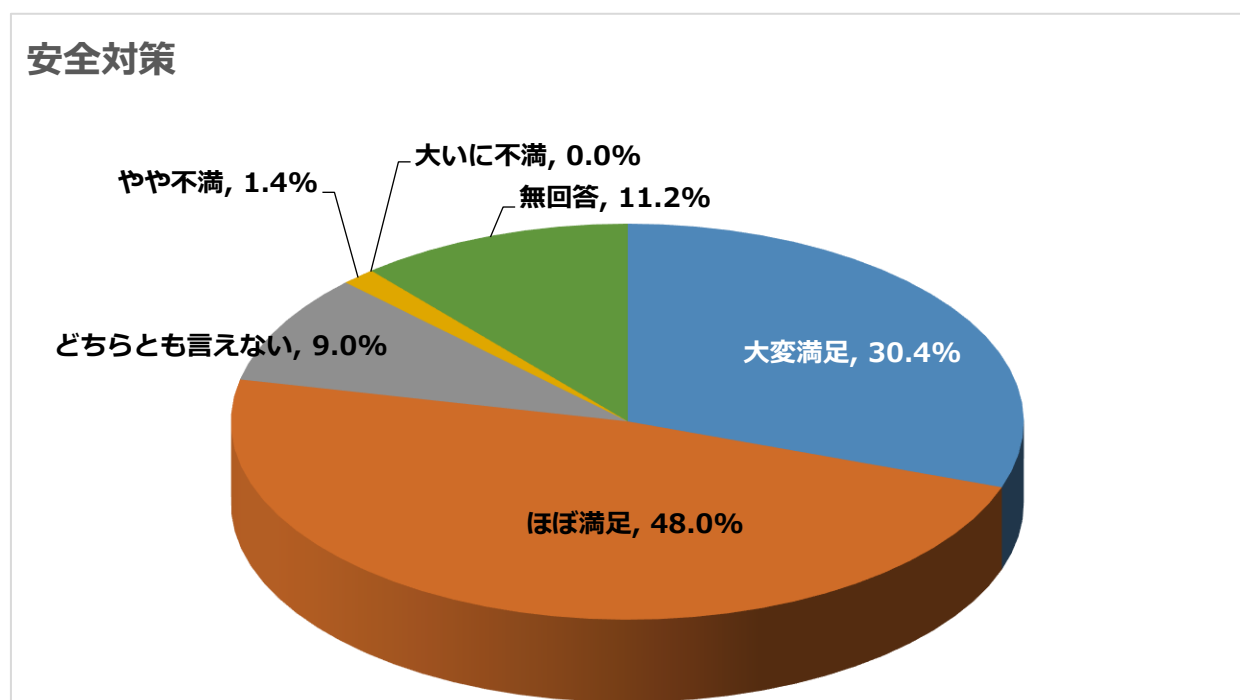
- ・ 水槽に汚れが目立った
- ・ トイレをきれいにしてほしい

問 10 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 11 のとおりで、施設の安全対策については、「大変満足」と「ほぼ満足」の合計が昨年の 81.8% から 78.4% に低下し、再整備工事による影響が推測されますが、昨年と同様に高い評価を得ています。

【図 11】



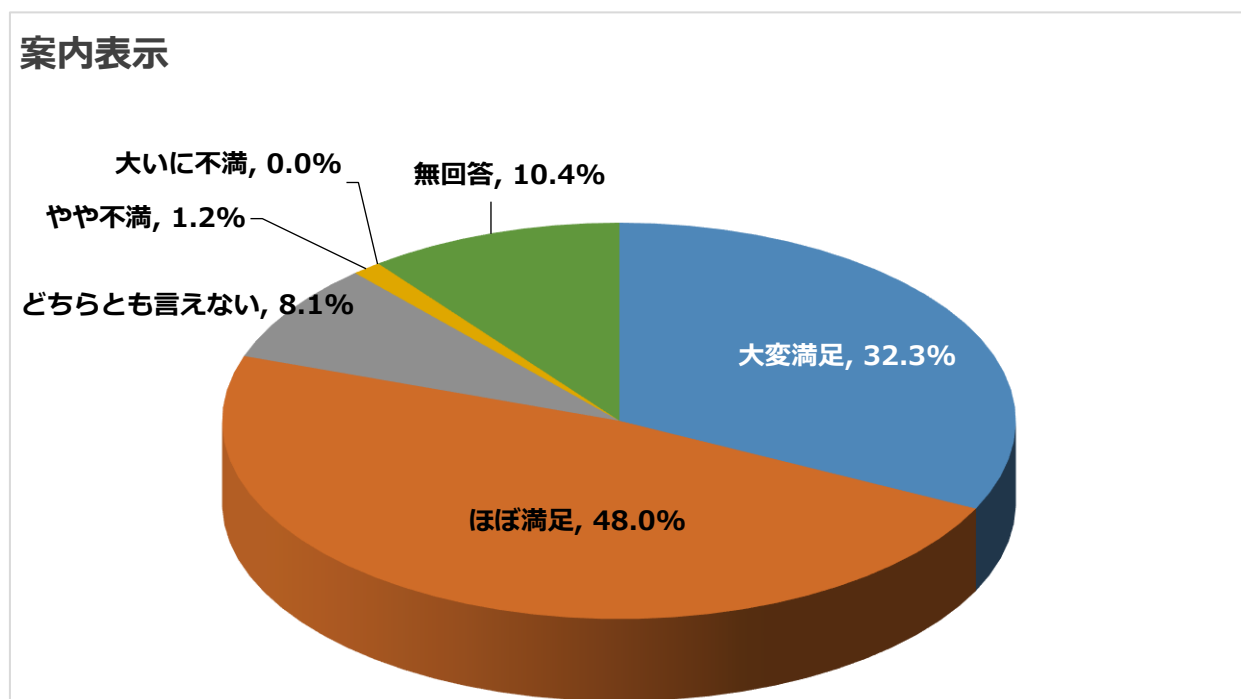
○ この設問についていただいたご意見

- ・ 駐車場工事中
- ・ 工事中で入口がよく分からなかった
- ・ 歩道のくずれ
- ・ 何もしていないような気がした

問 11 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 12 のとおりで、施設の案内表示については、全体の 80.3%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。今年度は駐車場や水の広場等の再整備を行っているため、工事に関する案内表示についてもご意見をいただきました。

【図 12】



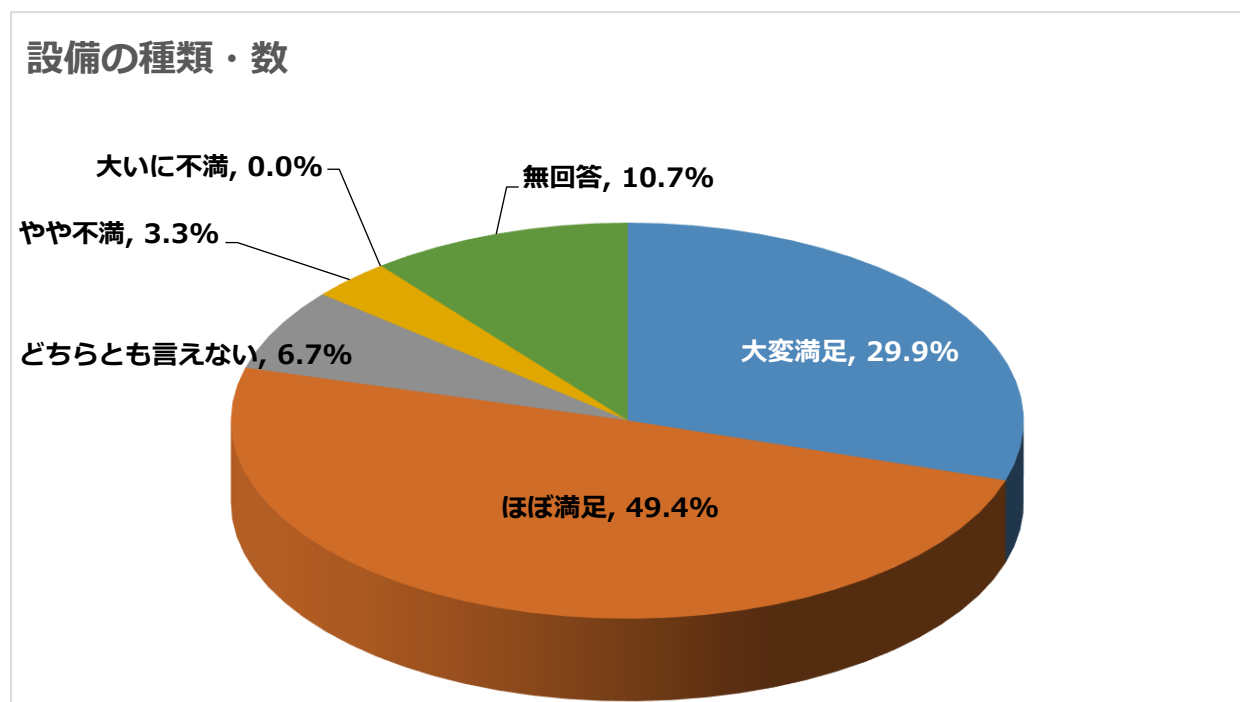
○ この設問についていただいたご意見

- ・ 工事をしていてやっているのか分からなかった
- ・ 知ってないと歩けない
- ・ マスク着用義務の為

問 12 施設の設備の種類や数はどうですか？

調査回答は図 13 のとおりで、施設の設備の種類や数については、全体の 79.3%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております、一定の評価を得ています。

【図 13】



○ この設問についていただいたご意見

- ・ おむつ台がない
- ・ 遊具
- ・ ぎょぎょランド内に無料のコインロッカーが欲しいです
- ・ 売店が欲しい
- ・ もう少したくさんあると良い
- ・ ドクターフィッシュ復活してほしいです
- ・ 健康器具
- ・ トンボと蝶のパネルがボロボロで見苦しい
- ・ ネコ譲渡会
- ・ いろんな所にふみ台がほしい。

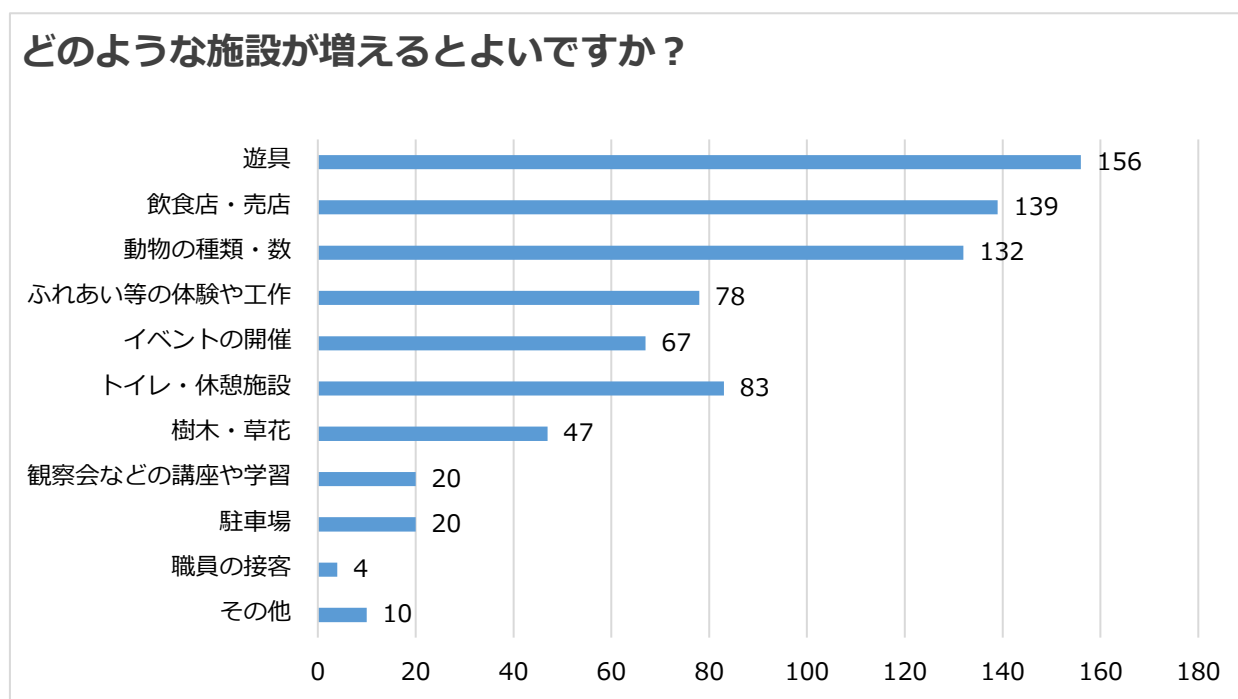
問 13 赤塚山公園で充実してほしいと思うものは何ですか？（複数回答可）

調査回答は図 14 のとおりで、「遊具」が最も多く、次いで「飲食店・売店」、「動物の種類・数」、「トイレ・休憩施設」という結果になりました。

全回答者の約 4 分の 1 を占める 10 歳未満とその親の年齢層が来園者の中心であることから、子どもが遊べる施設として「遊具」の要望が最も多くなっており、充実化の必要性は十分にあると考えられます。

また、「飲食店・売店」への要望ですが、滞在時間が長くなれば飲食店・売店等の便益施設や休養施設が必要になると考えられるため、現在、公募設置管理制度（Park-PFI）を進めています。

【図 14】



○ この設問についていただいたその他の要望

- ・ 音楽イベントをやってほしい
- ・ 夜になると暗いので外灯を増やして下さい
- ・ 子供用便座
- ・ 子どもがすわれてまてれて親がトイレできるやつがほしいです。
- ・ 子供用トイレ
- ・ 野外に多目的トイレやおむつ交換場所が欲しい
- ・ 1つではなく授乳スペースをふやしてほしいです

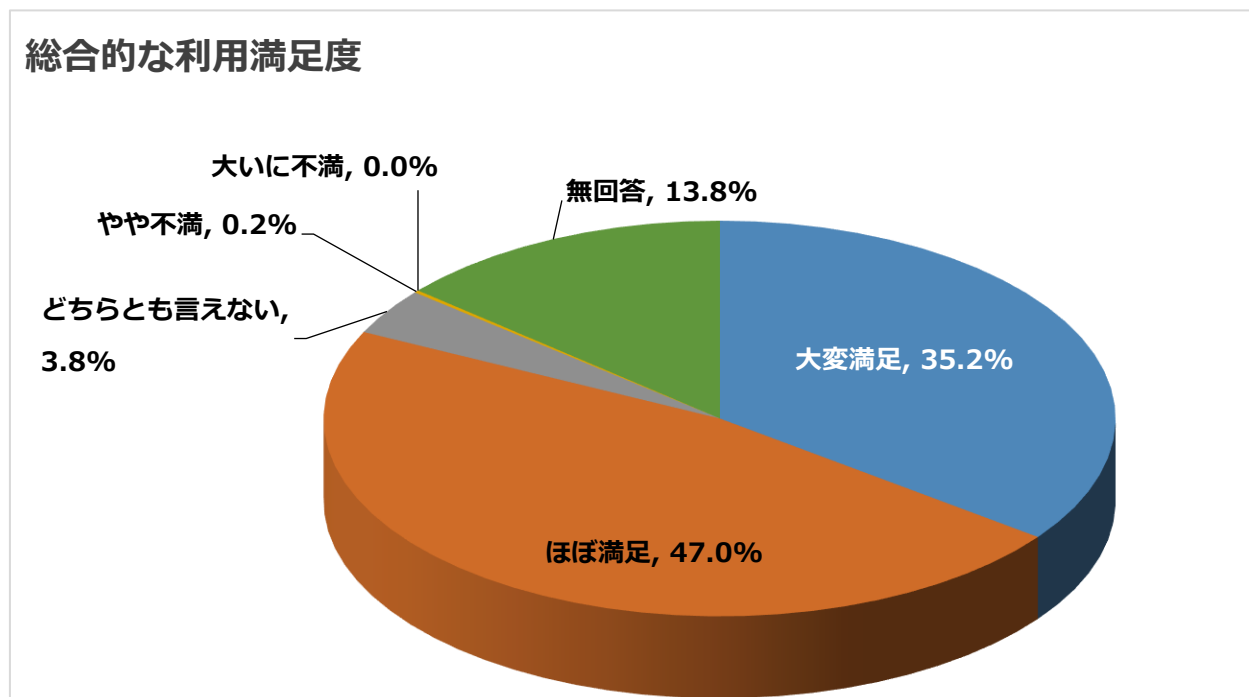
- 外のトイレに洋式を付けて頂けると大変助かります。
- エサやり
- 案内板をもっと増やして。特に植物等

問 14 総合的な利用満足度は、どうでしたか？

調査回答は図 15 のとおりで、総合的な利用満足度については、全体の 82.2% の方から「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 15】



2 その他利用者の声

(1) 意見・要望

ア 遊具に関するもの

- ・ 遊具がもっと増えるといいなと思っています。
- ・ 遊具をふやしてほしい。
- ・ 子供が遊べる遊具がもう少し多いと良いと思う。
- ・ 昆虫遊具の足元を整備してほしいです。チョウチョのすべり台の下りた所の地面がくぼんでおり子どもが足をとられ転んでいます。
- ・ 遊具をもう少し増やして欲しい。ロングすべり台は大満足。

イ 便所に関するもの

- ・ トイレの洋式を増やして欲しい
- ・ トイレに子供用イスを。手洗いに子供用を。
- ・ トイレに子供（まだ歩けない子）を座らせるものをつけてほしい。
- ・ ぎょぎょランド内の男性用トイレが通路から見えすぎる。入口位置を変えるパーテーションを立てる等していただきたい。

ウ 授乳室に関するもの

- ・ 授乳室がもう少しほしいです。
- ・ のんほいパークのような授乳の建物があるとうれしいです。

エ 飲食に関するもの

- ・ 食べる所がほしい
- ・ キッチンカーや売店を設けて欲しい。特に宮池エリア。

オ 展示に関するもの

- ・ ぎょぎょランド 2Fのアクアの魚エリアやカエルとかのエリアに踏み台があると嬉しいです。
- ・ パンダとか増やしてほしい

カ 景観に関するもの

- ・ 展望台からの見晴らしをもっと良くして欲しい。
- ・ イルミネーションがあると良いと思います。

キ その他の施設に関するもの

- ・ 宮池エリアにベンチ日よけが欲しい。

- ・ 水の広場が大好きで週2くらいで遊ばせてもらっていました。改修後にも水で遊べるのであれば大変うれしいです。

ク 維持管理に関するもの

- ・ 枯葉を片づける電動の音が臭いが苦になります
- ・ 中池梅園の時計が止まっている。
- ・ 宮池エリアからアニアニまあるに行くまでの最初のスピーカーの所にハチの巣があってこわいです。ハチの巣をとってほしいです。子供と遊びにいらしているのでハチにさされないか心配です。
- ・ カブトムシ公園側から階段を登っていたら上面から清掃ブロアーが停止せず下って来た。ほこりが舞って目に入った。配慮してほしい。
- ・ 宮池エリア駐車場の車止めが外れているところがある。いたずらなのかずらされていた。

ケ その他

- ・ マスク着用についてきちんと厚生労働省のHPを見て下さい。「症状のある人には有効ですが」とあります。「感染をしている人からの飛沫を防ぐ効果は期待できない」「予防効果は相当混み合っていない限りあまり認められていません」とあります。体調不良が起きやすいです。豊川市できちんと調べてからマスク着用して下さいとお願いしていますか？
- ・ ワクチン接種のポスターをやめてほしい。
- ・ 利用料をとった方がよい。
- ・ 生→死の場面が見せたい。
- ・ 私は思うのですが通り通りに今居る地点が標示できる看板を立てたらどうか？何故かという、人が倒れていた時事務所に連絡が取れないかと思えますから。
- ・ 梅の花が咲き始めています。来園の方に情報を提供してはどうですか。
- ・ 車が乗れないのでバスで来たい。のりつぎなしでこれると良いなあと思います。

(2) 感想

- ・ いつもたのしみに行っています。
- ・ 散策路の落ち葉を歩きやすいように吹きとばしてくれてて歩きやすかった。
- ・ 楽しかったです。
- ・ 水槽のアクリル面にコケが全くなく見やすかったです。無料とは思えないクオリティでした。ありがとうございます。
- ・ すごくきれいにしてあって職員の方たちの動物への愛を感じました。
- ・ 自分が小さい頃から利用させてもらっています。今は娘と一緒に来るようになりました。水の広場がリニューアルとされるとのことでとてもたのしみに行っています。
- ・ いつもたのしませてもらっています。ありがとうございます。
- ・ 歩きやすくて景色がよく手入れもされていて気持ち良く利用できます。がんばってください。
- ・ また来たいです。
- ・ 東名赤塚PからETCで（スマートインター）で来られるのでしょうか。花の種いただきます。ありがとう。
- ・ きれいな公園で満足です。工事の完了を楽しみにしています。ありがとうございます。
- ・ たくさんたのしい。
- ・ 帰省中に来て良かったです。いつも年始で休園中だったので。カブトムシの遊具に大興奮でした。
- ・ 自身が子供の時からよく利用させていただきました。楽しめました。
- ・ 楽しく遊べました。
- ・ いつもいろいろな物が見れてとても楽しいです。
- ・ ぎょぎょランドが無料には感無量です。とても楽しめました。入園料をとっても良いぐらいに感じました。また寄りたいたいと思いました。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ 毎回楽しませて貰っています。
- ・ N i c e
- ・ きけんでいけない所は、かんばんなどでひょうじされている所。
- ・ 季節ごとの楽しみ方があるのでいつ来ても楽しいです。

- ・ ありがとう。
- ・ また来ます。
- ・ いつも清潔にされていて心地よく利用しています。子どもも安全で楽しい時間を過ごせています。ありがとうございます。
- ・ とても楽しめた。無料でこれはすごい。
- ・ すてきでした。
- ・ 動物や花等の世話はとても大変でしょうが、飼育委員の方作業される方々に感謝します。ありがとうございます。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ とても充実していてきれいな施設を運営維持いただきありがとうございます。これからもたくさん利用させていただきます。

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、一つひとつ検討し、可能な限り改善に取り組むことができました。

(1) 新型コロナウイルスの感染対策を考慮したイベントの展開

動物のふれあいやえさやり等の既存イベントが開催できないため、新たな手法によりサービス提供を行いました。

ア ライブ配信

動物の様子や自然観察会、ヤギの名前発表等をインスタグラムでライブ配信しました。

イ オンラインイベントの開催

従来は現地で開催していた「バックヤード見学」や「ぎょぎょトーク」等のイベントを、Web会議アプリケーションを使用し、オンラインで開催しました。

(2) 駐車場の再整備

市民のスクエアで大会が開催される場合等に発生する駐車場不足に対応するため、第1駐車場の敷地を拡張し駐車区画を再配置することで、駐車可能台数を増やしました。

(3) 生物多様性の保全

平成30年度から取り組んでいる天然記念物ネコギギの繁殖については、過去最多の1,047匹の繁殖に成功しました。これが報道されることで、生物多様性保全に関する意識啓発や、施設の存在意義を高めることにつながりました。

(4) 遊具の充実化

要望の多い遊具については、宮池エリアに大型遊具を設置するため、公募型プロポーザルにより遊具の選定をおこないました。令和4年度に設置工事を行い、令和5年度から供用を開始する予定です。

(5) 便所の洋式化

昨年度に引き続き今年度においても和式便器3基を洋式化しました。今後も洋式化は継続していく予定であるため、将来的には一定量の洋式便器が設置されることとなりますが、これと併せて子供用便器の導入について検討していく必要があります。

4 改善事項と今後の対処方法

長寿命化計画に基づき施設の補修を適正に進めます。また、再生基本計画に基づく再整備をすることによって、公園利用者のニーズに即したサービスの向上を図ります。

5 総合分析

赤塚山公園は市内で唯一の総合公園であるとともに、豊川ブランドに認定された観光資源としての側面もあります。したがって、本公園の満足度を維持することはシティセールスの上でも非常に重要であると考えます。

しかしながら、平成5年の開園後30年弱が経過し、施設は経年による劣化が多くみられ、維持補修費が増大する一方、十分な予算が確保できず、思うように補修が進んでいないのが現状です。

このような状況にあっても、高い満足度を維持しているのは、指定管理者の財政的努力に加え、利用者ニーズに合ったきめ細かいサービスの提供ができていたためだと考えられます。

今後、令和5年の30周年に向けて、水の広場・アニアニまあるの再整備、公募設置管理制度による飲食施設の建設、大型遊具の設置等が行われ、サー

ビスの向上が期待されます。これとともに、これらの施設を利活用した取り組みを行い、更なる活性化を行うことが重要です。