

令和元年度 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 | 令和元年12月27日から令和2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 | 500人 |

令和2年3月

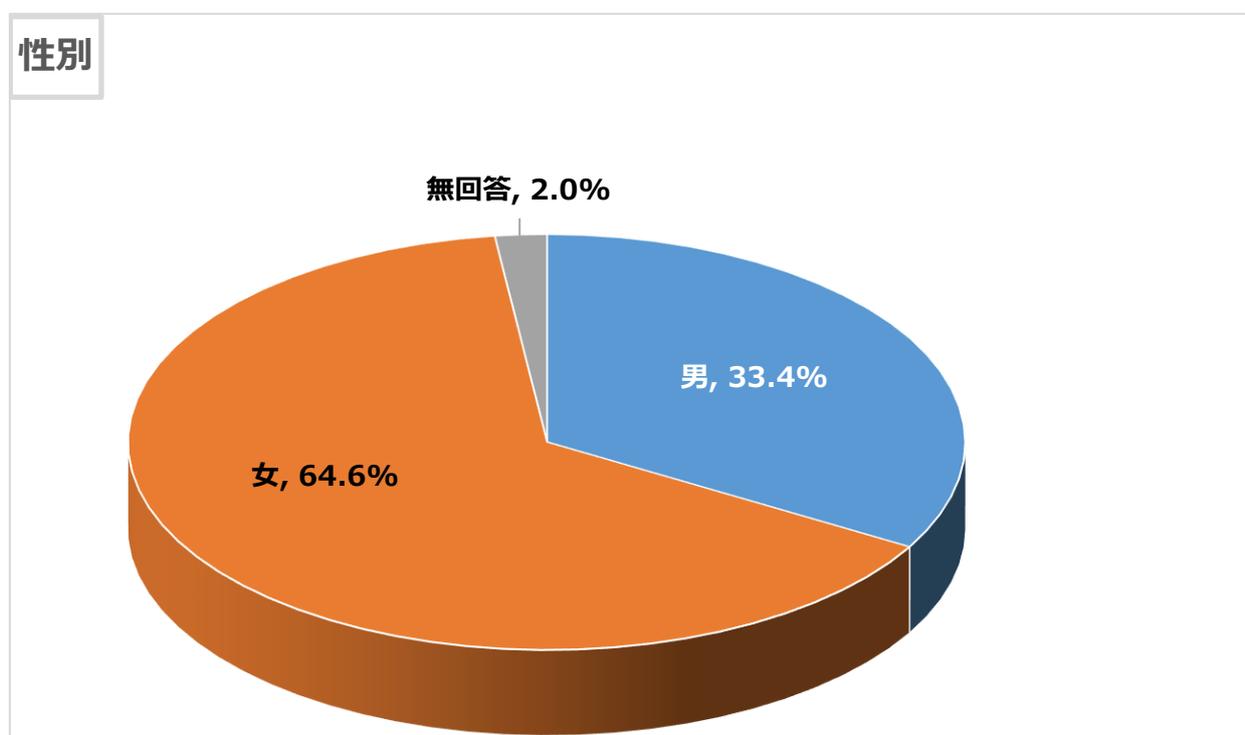
豊川市都市整備部公園緑地課

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33.4%、女性が64.6%となりました。女性の割合は、昨年が64.4%、一昨年は63.4%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】

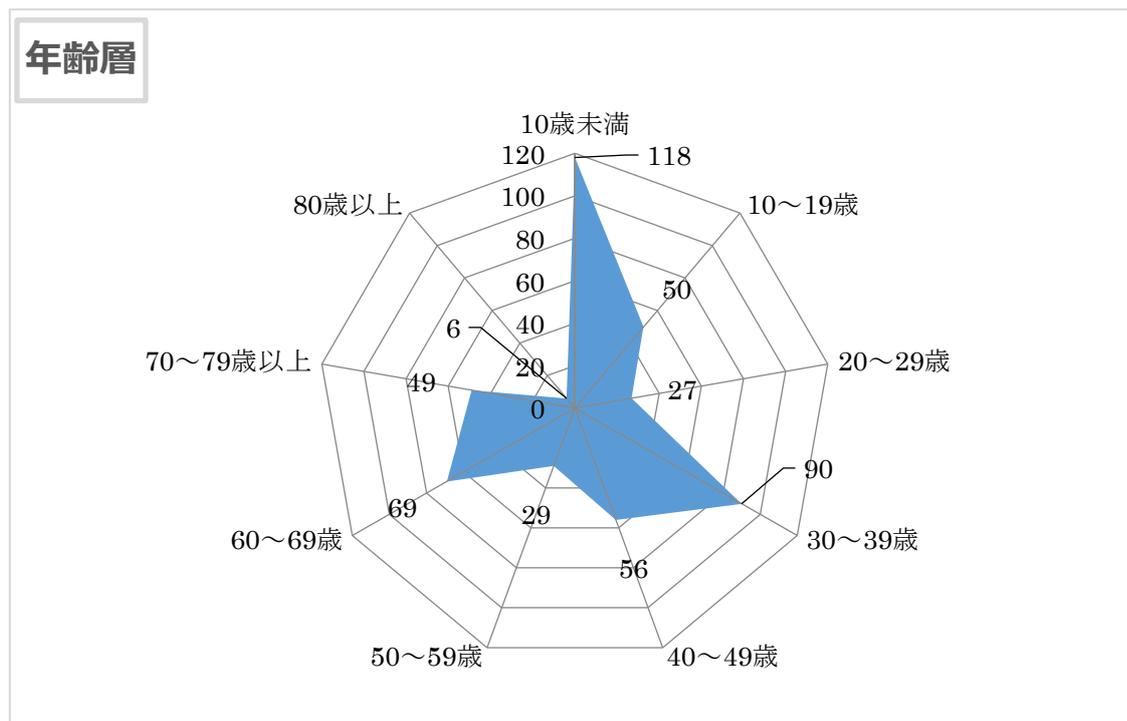
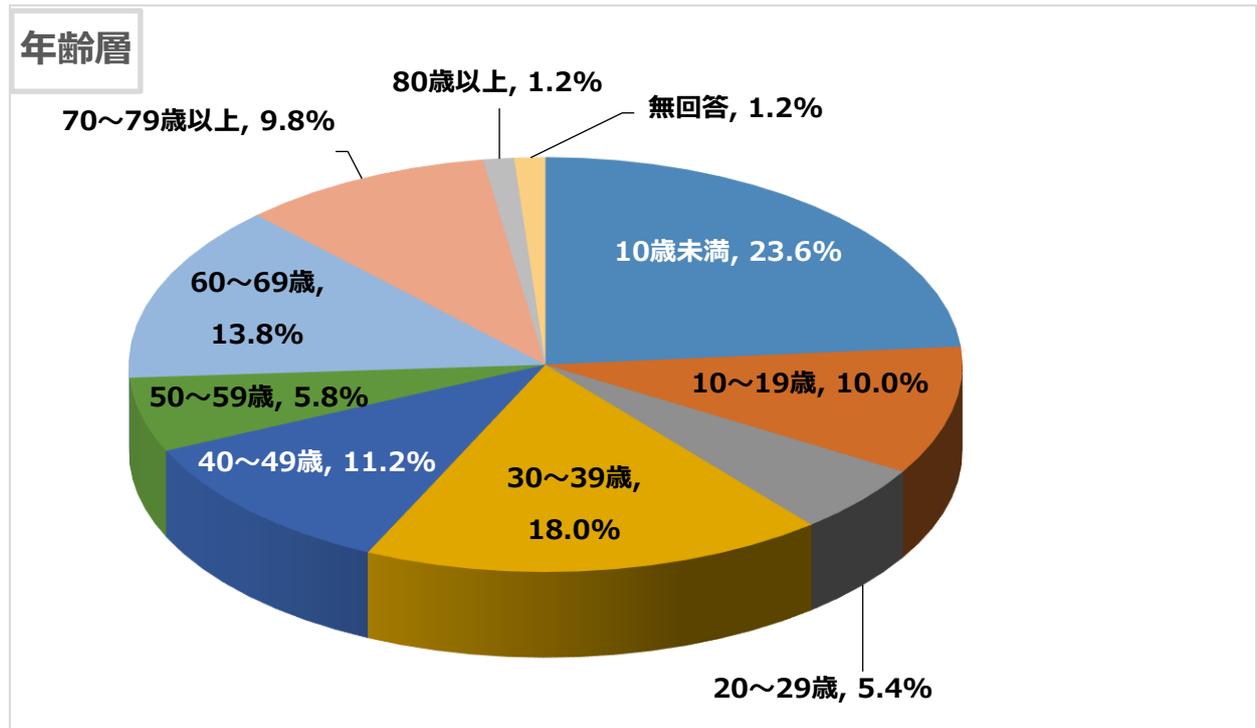


問2 年齢層は？

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】

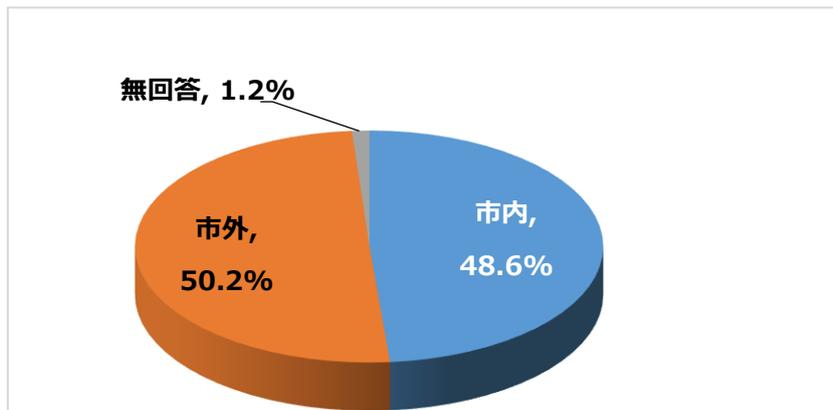


問3 どちらからいらっしゃいましたか？

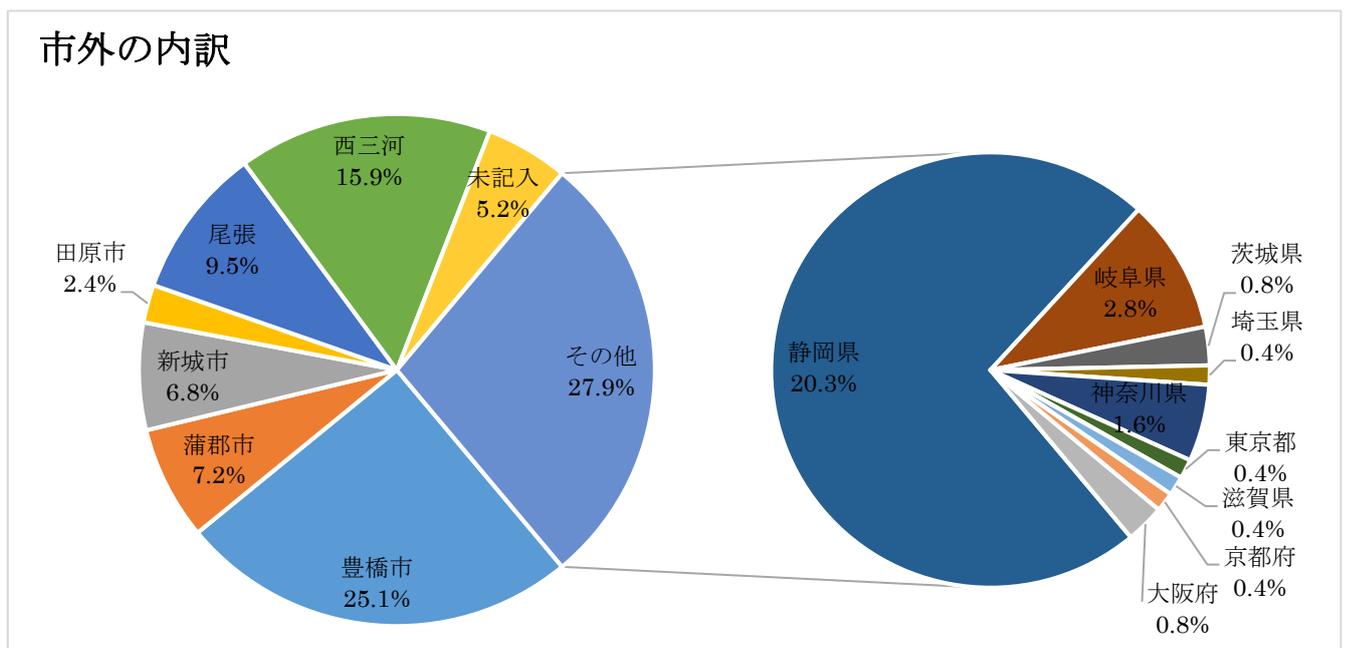
調査回答は図3のとおりで、市内からの来園者が48.6%、市外からの来園者が50.2%となり、ほぼ同数となっております。

市外からの来園者の内訳は図4のとおりで、県内が67.0%、県外が27.9%となりました。県内の内訳は、東三河地域が41.5%、西三河地域15.9%、尾張9.6%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】



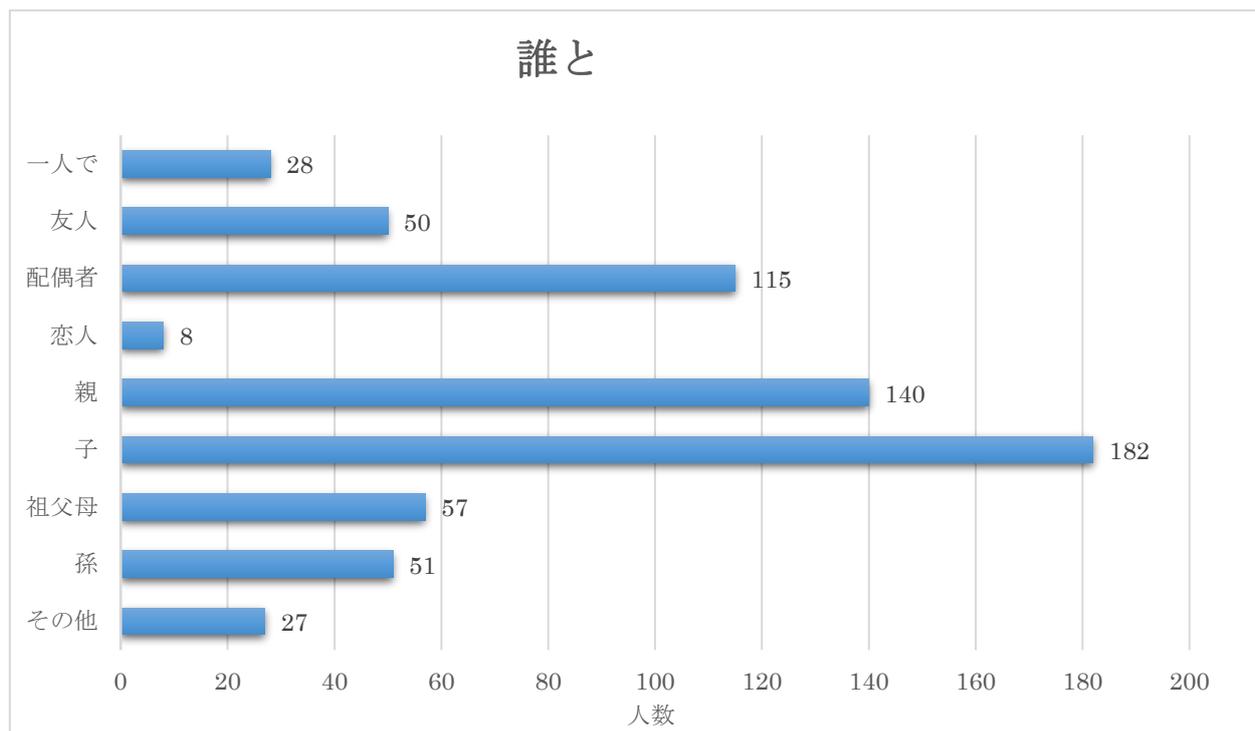
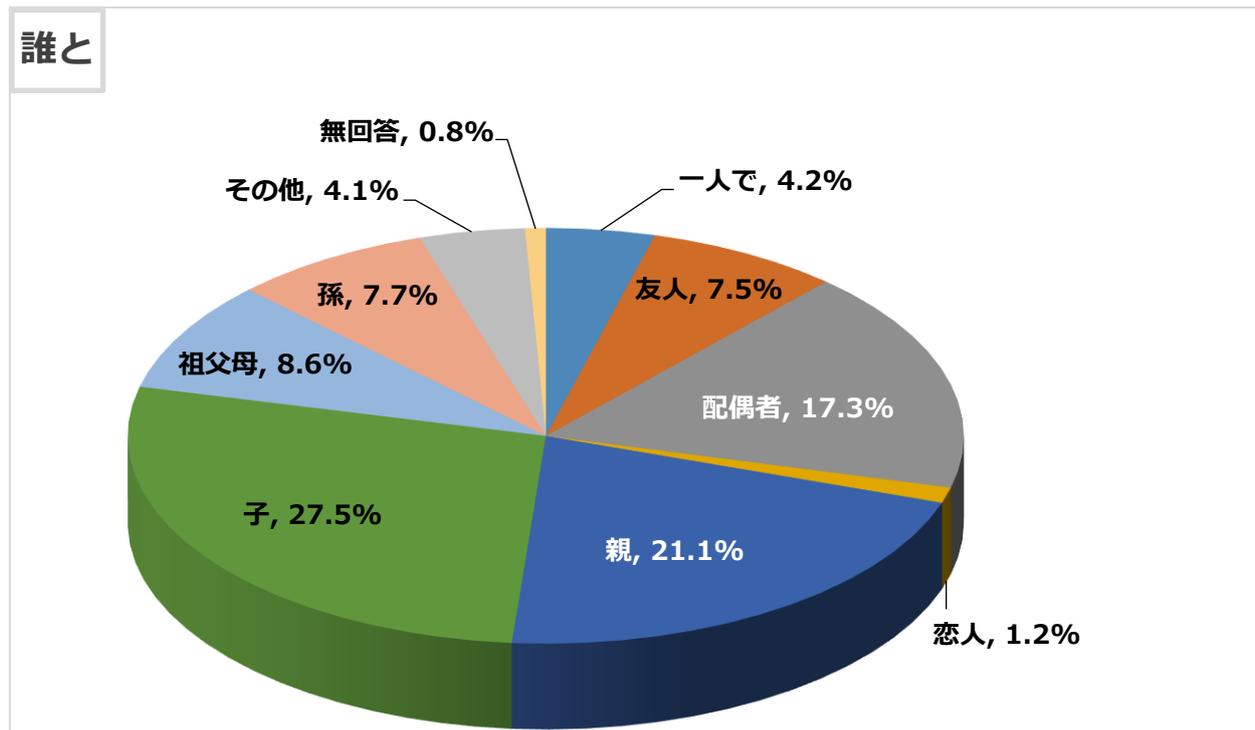
【図4】



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。

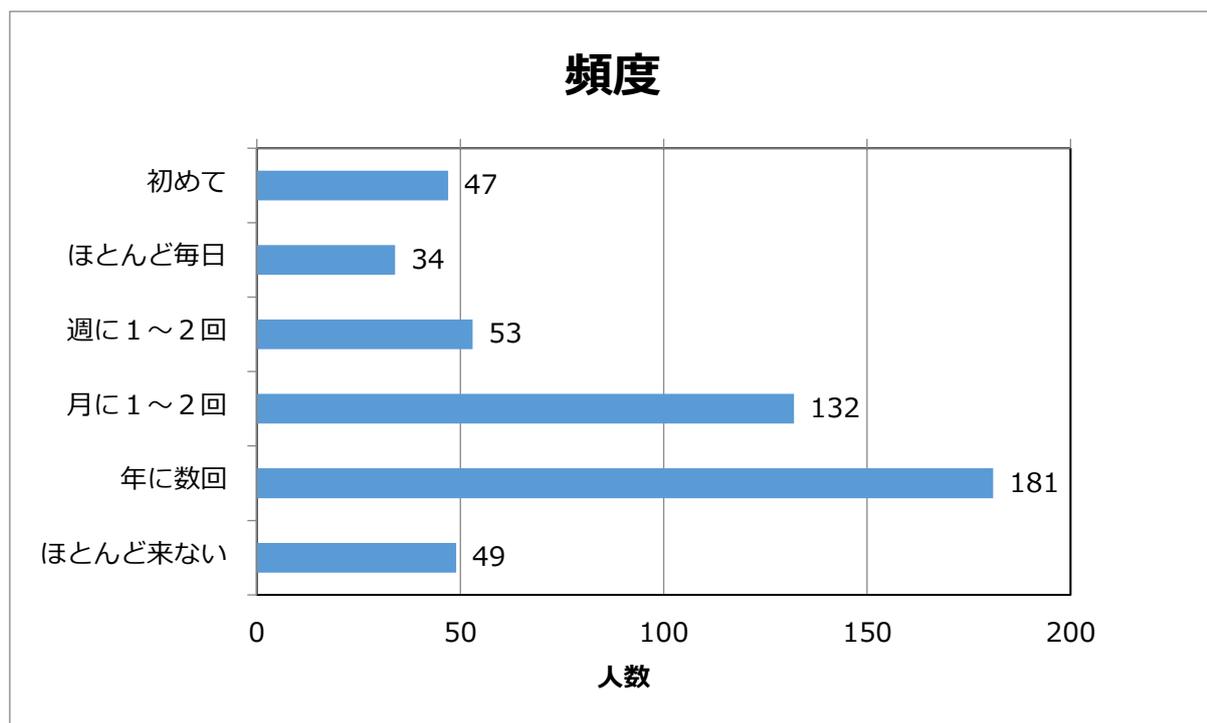
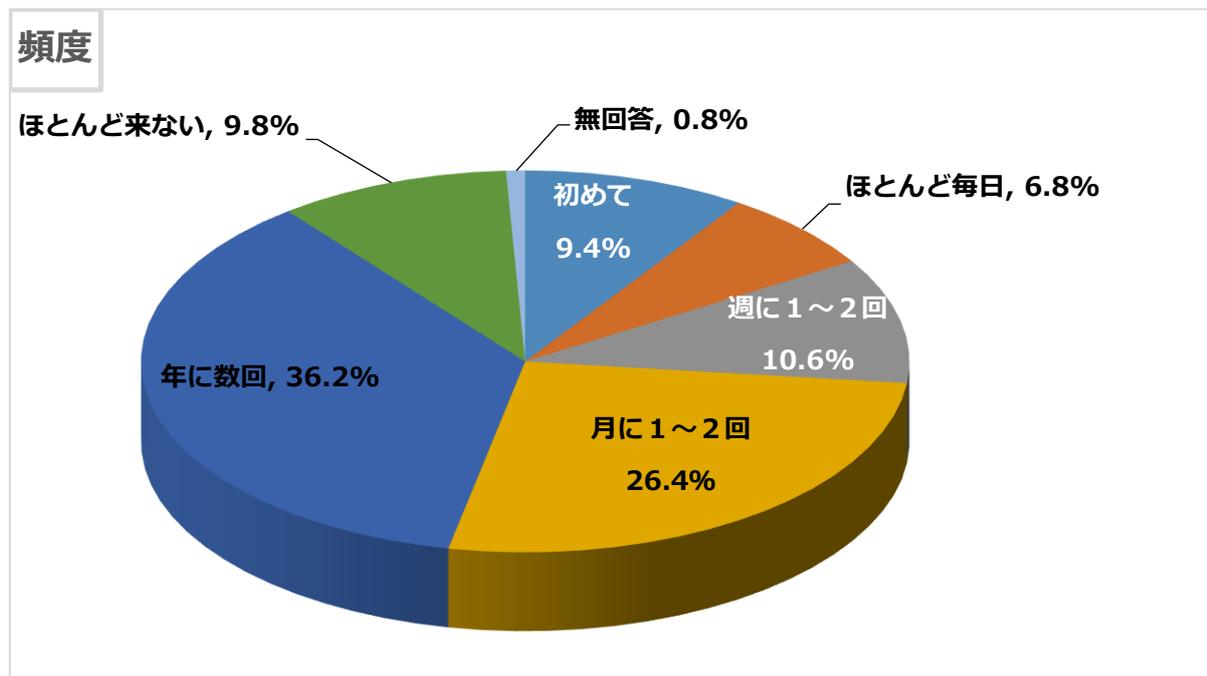
【図5】



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9.4%、年に複数回来園する人の合計は80.0%となりました。「初めて」と回答した来園者は、前年から6.4%低下しています。このことから市内外を問わず、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】

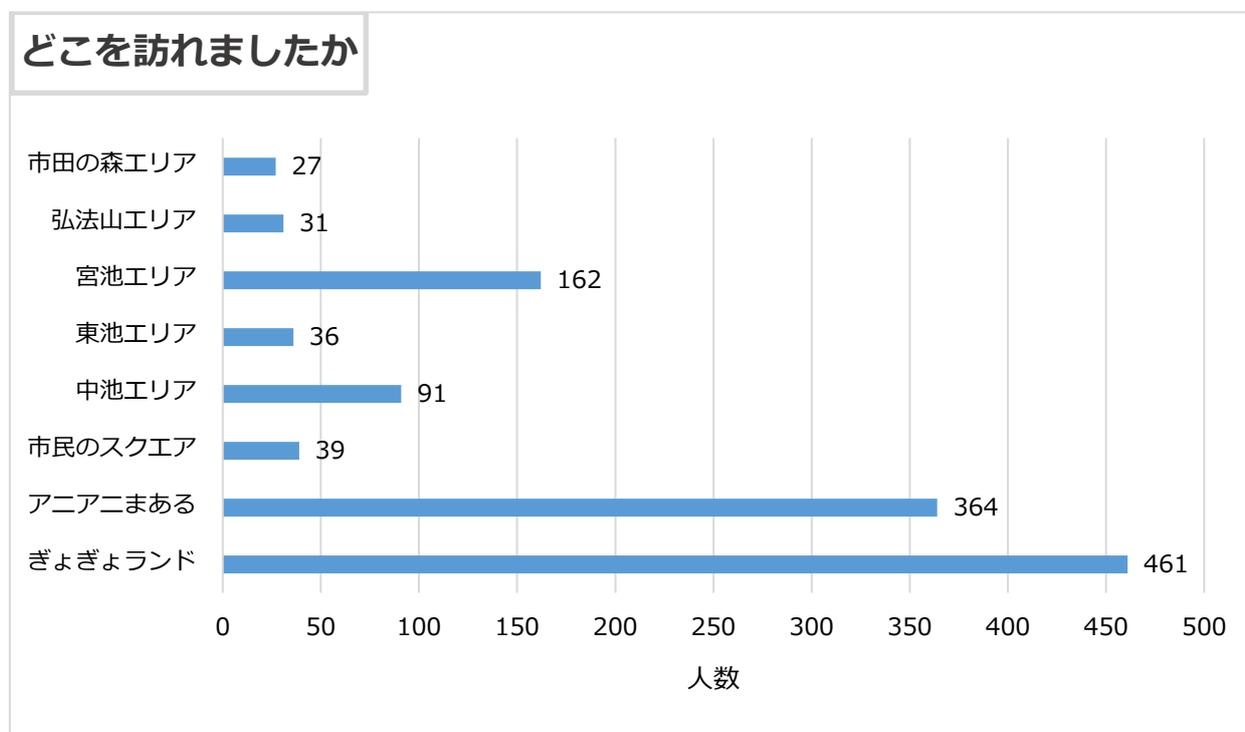


問6 どこを訪れましたか？（複数回答可）

調査回答は図7のとおりで、「ぎょぎょランド」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。

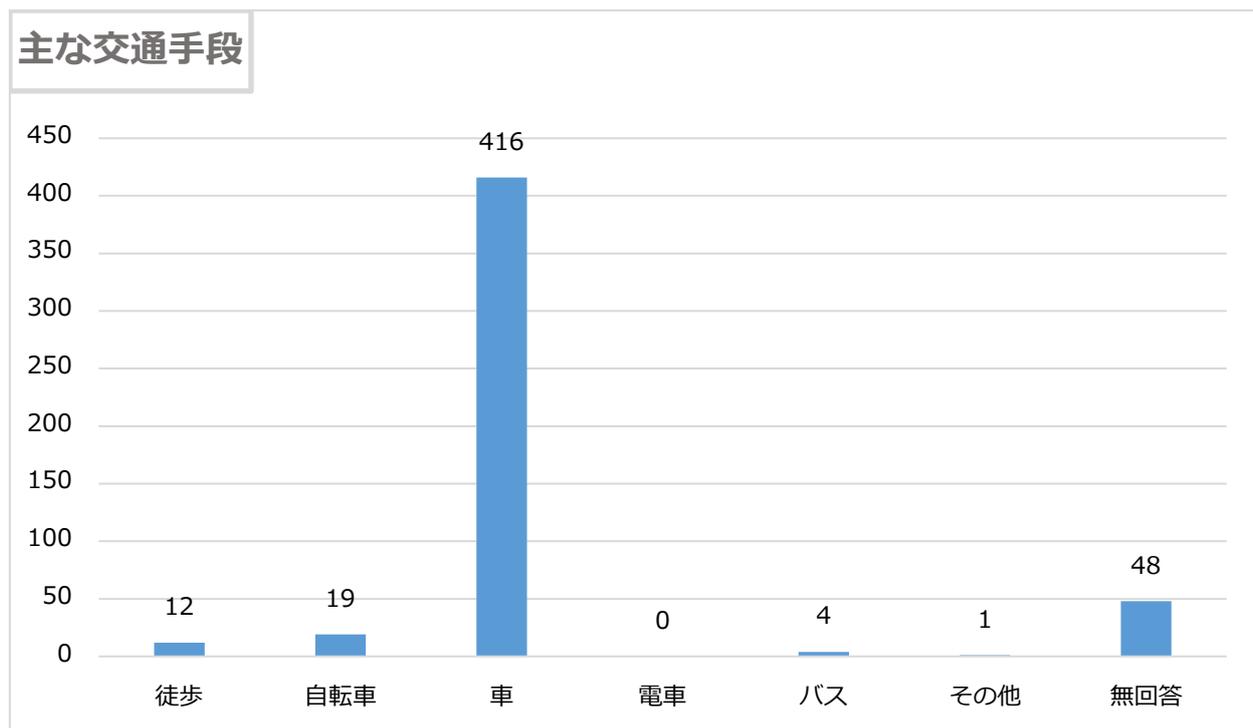
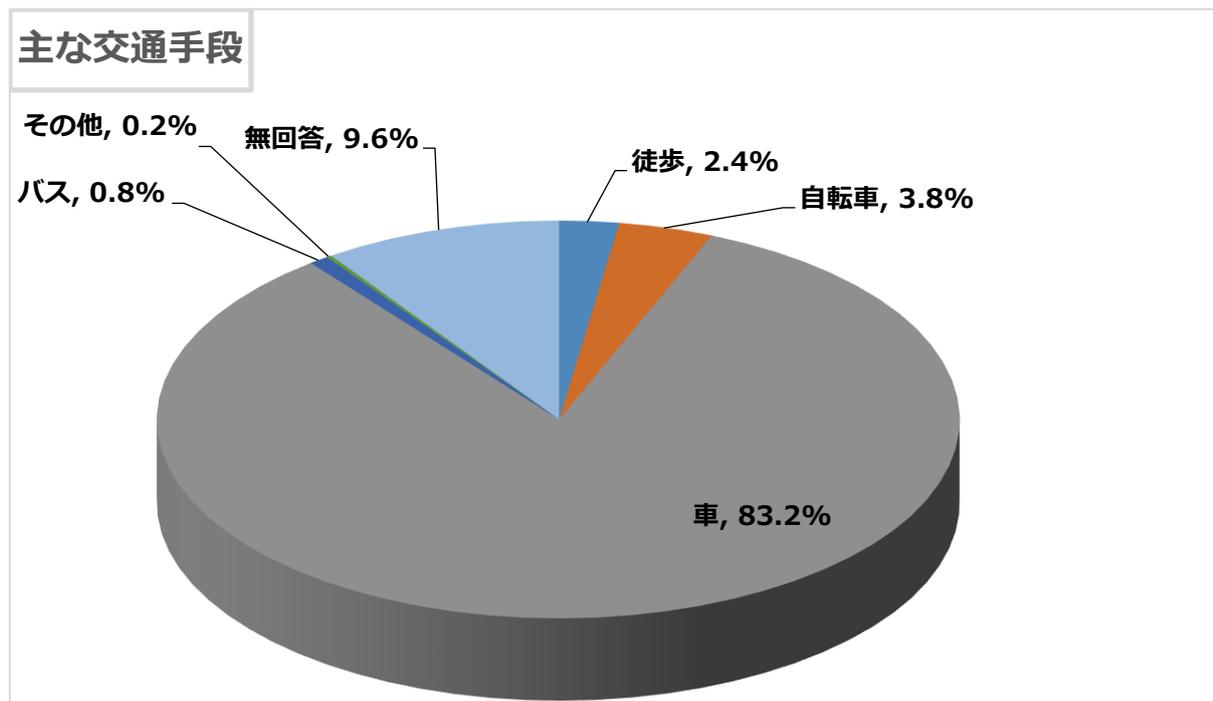
【図7】



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83.2%と最も多く、ほとんどの来園者が車で訪れています。公共交通機関を利用して来園した人は0.8%と少なく、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。

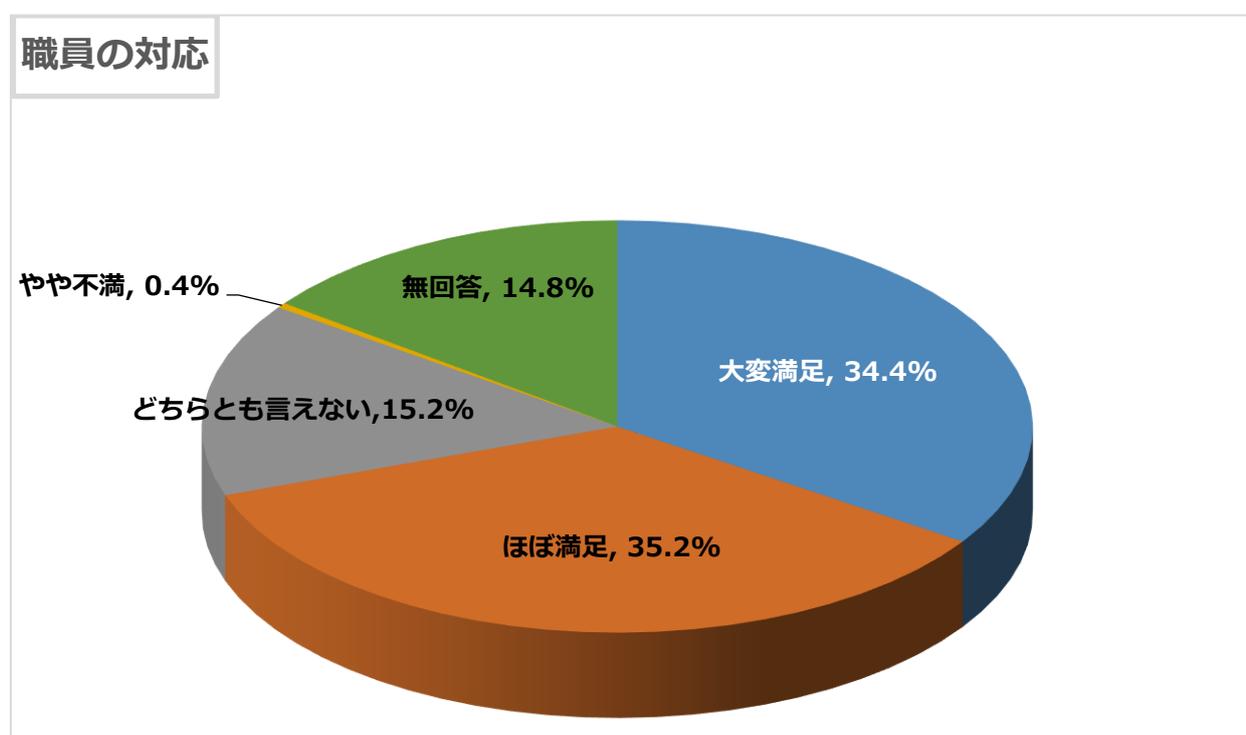
【図8】



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37.0%と比べて2.6%低下し、「大変満足」と「ほぼ満足」の合計は69.6%であり、昨年の80.3%に比べて10.7%低下しています。その一方で、「どちらとも言えない」や「やや不満」等も低下しており、園内では職員と接する機会が少ないことがうかがえます。認知度や来園者の増加と比例し様々なご意見が出てきますが、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

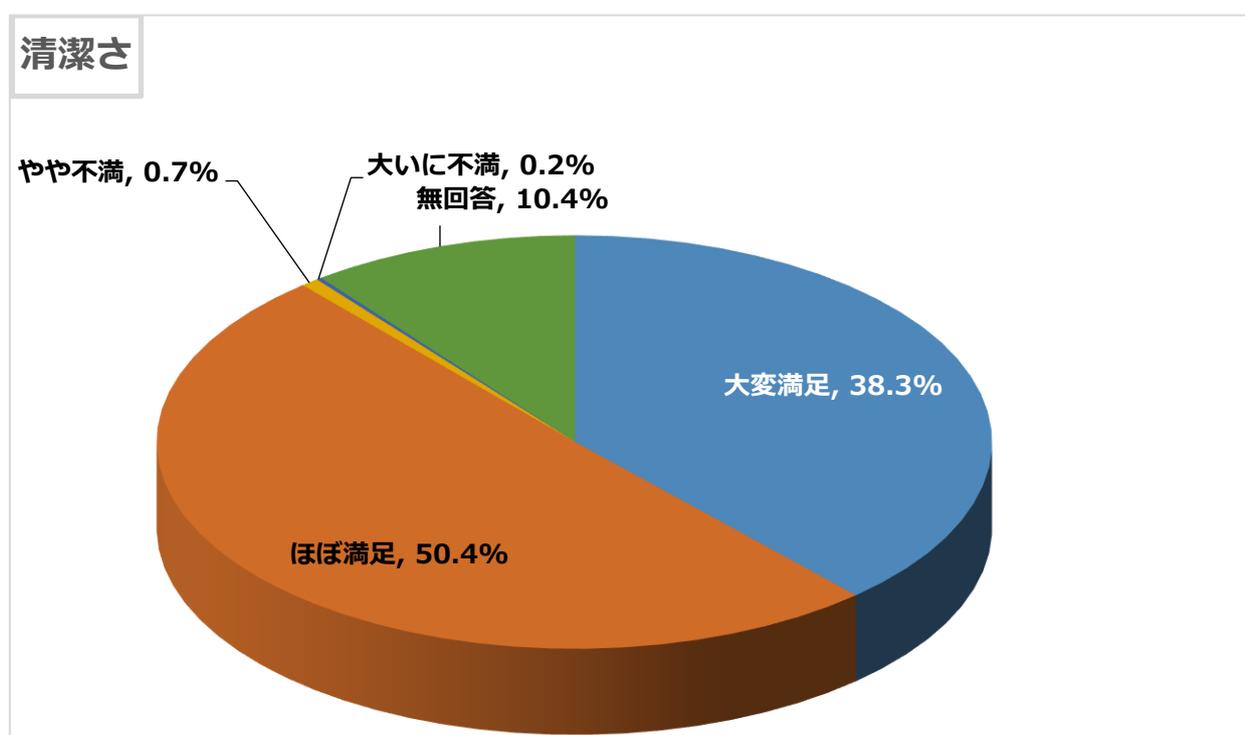
- ・ 誰とも逢っていません。
- ・ 職員との会話等ほとんどない。
- ・ あまり関わったことがない。

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88.7%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93.2%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

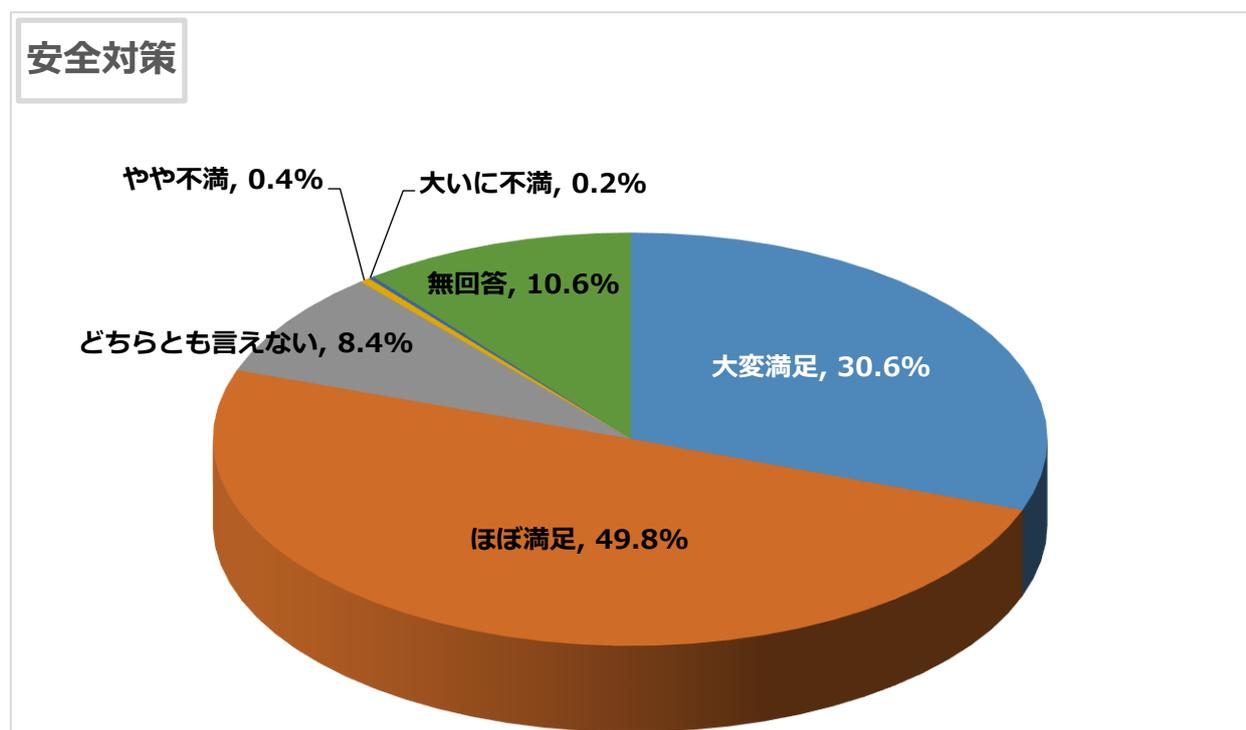
- ・ トイレが汚い（古い）。
- ・ トイレの石けんだけポンプのにしてほしい。
- ・ 犬の散歩大便是飼い主が処理していると思うが小便はどうか。
- ・ 葉が多い。仕方ない。
- ・ 手入れ。きれいになっている。

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、全体の 80.4%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、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

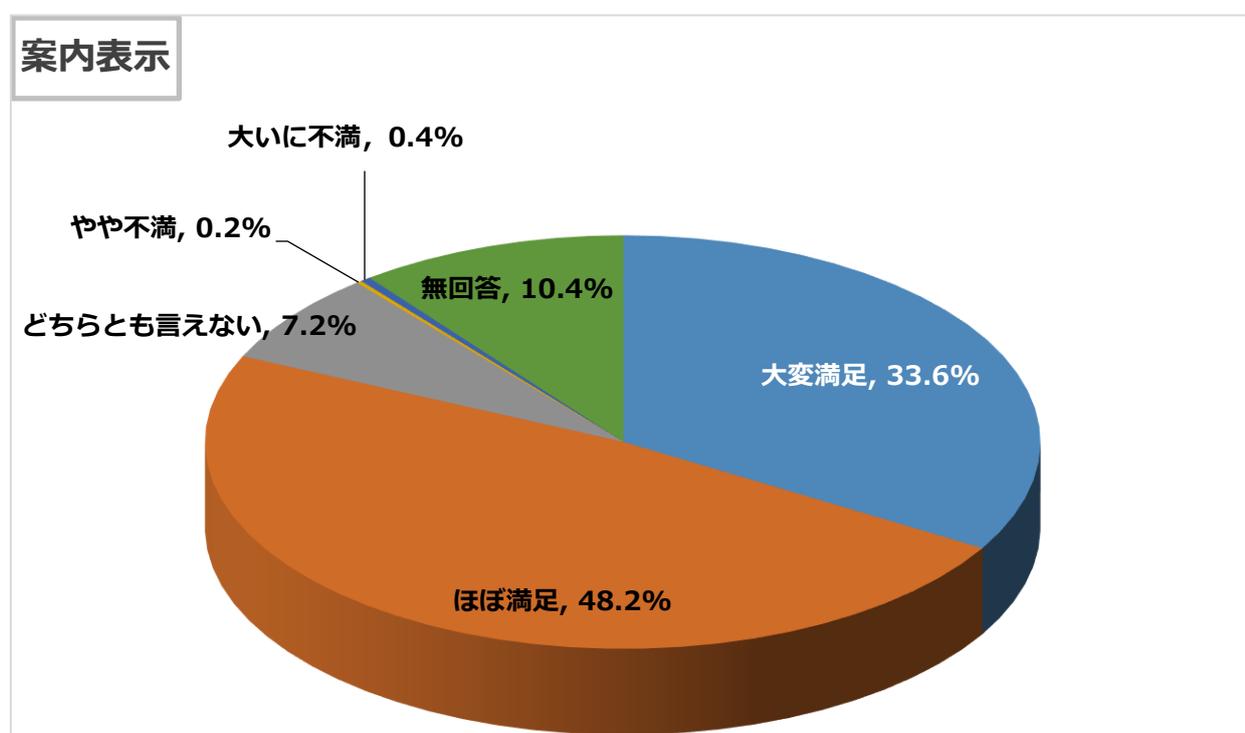
- ・ 多少の危険を探しながら注意し歩くことを心掛ければ多少の不備は良い。
- ・ 何も対策をしていないように思われるから。
- ・ やぎが出てきそうだから。

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 81.8%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。

園内の散策路に関してご意見をいただいていることから、初めての来園者にもわかりやすい案内表示とするため、進路表示や案内図等を再点検する必要があります。

【図 12】



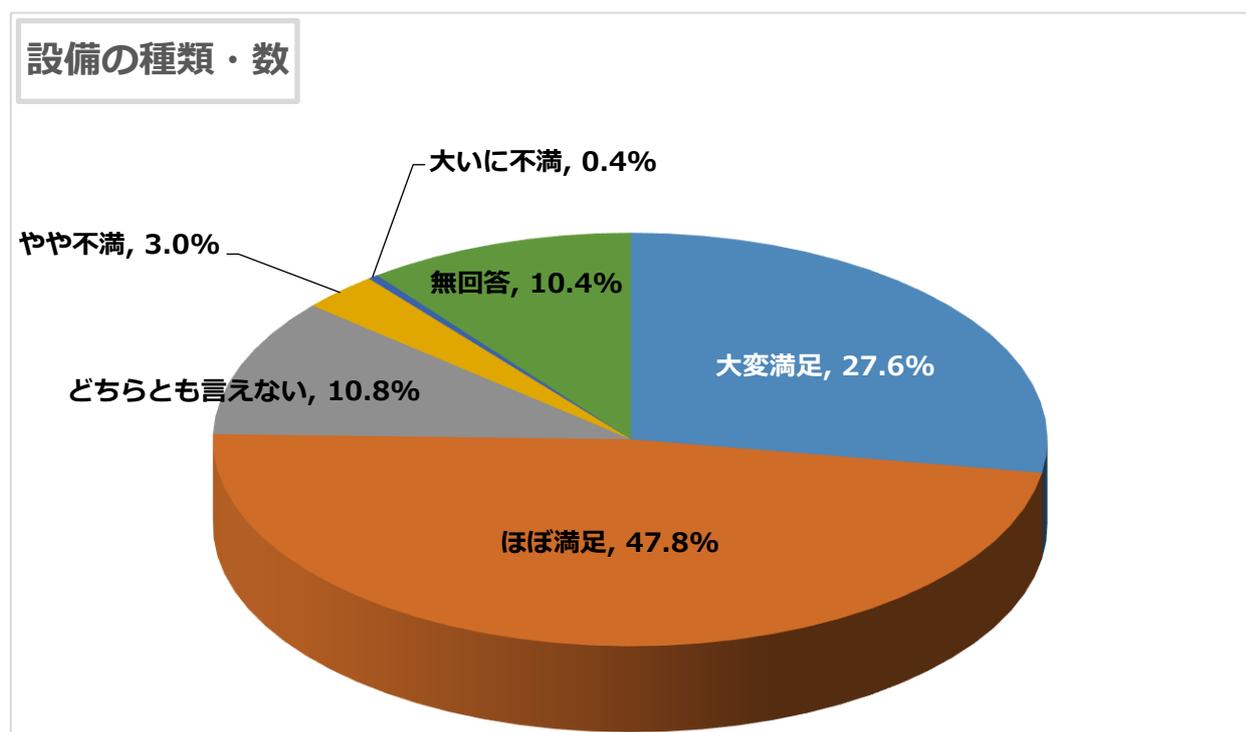
○ この設問についていただいたご意見

- ・ 外の木の名札（子どもたちが書いた）が良かったです。
- ・ 地図が少し分かりにくかったです。

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 75.4%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

- ・ 無料とは思えないです。
- ・ 外のトイレはきれいな方がいい。
- ・ 展示動物の種類が少なくなってきたように思います。
- ・ 食べ物の販売をもう少しして欲しい。
- ・ 食事をとれると良い。自販機が高すぎる。
- ・ 2Fの男子トイレが外から見えない工夫をしてほしい。
- ・ いつ来ても変わらない。

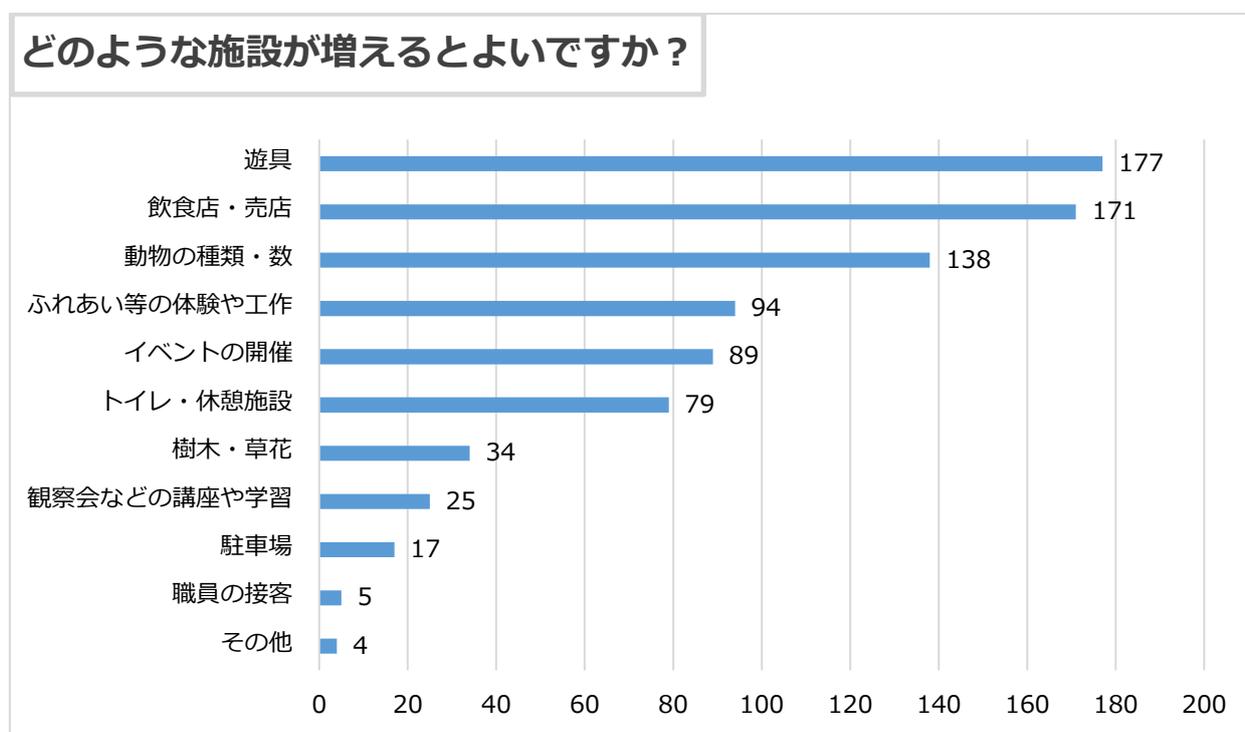
問 13 赤塚山公園で充実してほしいと思うものは何ですか？（複数回答可）

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」、「体験や工作」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、民間活力を利用した店舗導入の可能性を検討しています。

【図 14】



○ この設問についていただいたその他の要望

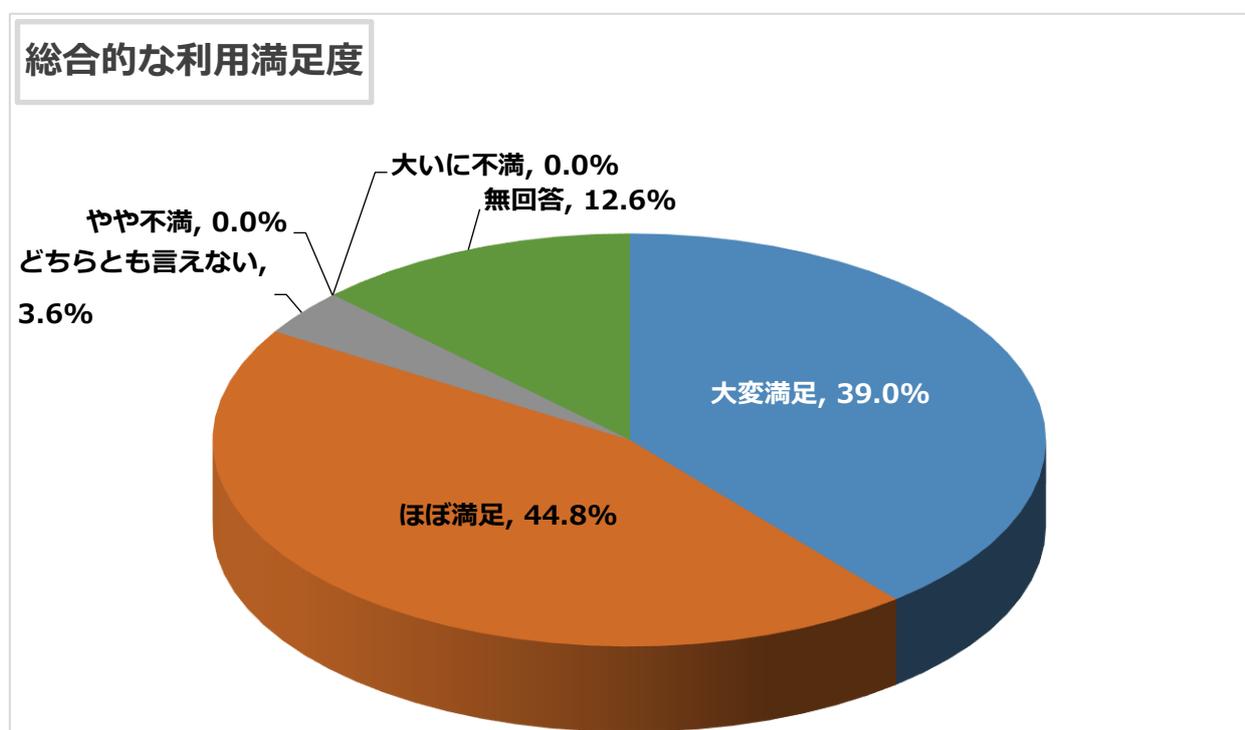
- ・ ブランコなど遊具を増やして欲しい。
- ・ 毎週土日に売店があるとよい。
- ・ カエルがもっといると良いかも。
- ・ 子供用トイレが欲しい。トイレにベビーキープの設置希望。
- ・ 乳幼児向けの品コーナー。
- ・ 休憩施設に子供用のイスがあるとよい。外にイスを増やして欲しい。

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 83.8% 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) 感想・評価

ア 展示に関するもの

- ・ 四季の木の変化を楽しんでおります。
- ・ 展示の仕方が良いですね。

イ 職員に関するもの

- ・ アニアニまあるによく行きますが職員の方がとても丁寧でうれしかったです。
- ・ 動物に関して質問すると詳しく教えて下さり嬉しく思います。
- ・ スタッフがもう少し表に出ていろいろなことを教えてくださればと思います。
- ・ 無料で散歩するのに周りの工作も大変興味しています。最高です。良い所です。スタッフの皆さんも感じがとても良いです。
- ・ 気配りがよくできている。

ウ 施設の管理に関するもの

- ・ 友人に聞いて来ました。思ったより設備等しっかりしておどろきました。ふれあいコーナーもきれいで見やすかったのが良かったです。
- ・ 小さな孫をつれてくるのにとっても安全で良いところです。
- ・ すごくきれいに整備されていてきれいでした。
- ・ よく整備されていてゆっくり楽しむことができありがとうございます。

エ 料金に関するもの

- ・ 無料でこれだけであればすごいかと。
- ・ 無料でこれだけの設備大変いいと思います。
- ・ 入場無料の公園でここまで清潔で、体も動かせ、学ぶことも出来る施設は他に無いと思います。ありがとうございます。

オ 有料化に関するもの

- ・ 市外の人達には少しでも料金を取り動物のエサ代等にしてはどうか。
- ・ えさやりや駐車場に多少のお金を要求しても良いのでは。

カ その他

- ・ いつもお世話になっています。今年もよろしくお願ひします。
- ・ ご苦勞様です。
- ・ 85点
- ・ 楽しかったです。また来ます。
- ・ お世話になってもうてます。感謝。
- ・ 私の人生は季節の移り変わりひとつでも楽しく子供も楽しみます。
ありがとうございます。
- ・ とても来やすく楽しいです。
- ・ すごくきれいでとても満足です。いつ来てもすごいです。
- ・ ねずみの作品かわいくできました。
- ・ どんぐりねずみがかわいかったです。またやりたいです。
- ・ いつ来ても楽しい所です。子供もぎょぎょが大好きです。
- ・ だいすき♡ぎょぎょランド
- ・ 満足しています。
- ・ いまのままで良い！！
- ・ 特になし。
- ・ おもしろい。
- ・ 特にありませんが又近日中に来たいと思います。ありがとうございます！！
- ・ とても良かったです。
- ・ 初もうでに必ず寄っています。
- ・ 健康になります。病氣も治ります。
- ・ 豊川稲荷の帰りに立寄り特にぎょぎょランドは大人だけでも楽しめるおもしろい所。有難う。

- ・ ウォーリーの絵本を見るのが楽しみでしたが無くなっていました。残念です。

(2) 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

- ・ 動物や魚がいっぱいいて楽しいです。
- ・ 動物や色んな魚がいっぱい見れて良かった。
- ・ 「水族館の入り口のプクプク」毎週来ていますが子供が緑になっていることを楽しみにしています。
- ・ おさかながいっぱいいてたのしいです。
- ・ モルモットがかわいい。
- ・ カエルやヘビ、カニがいるコーナーの大型水槽にも踏み台を設置してほしいです。
- ・ 水ぞくかんの生き物がすごかったです。
- ・ 以前訪れた際はアニアニまあるが工事中でしたが、今回は入れて大満足です。10年ぶりぐらいで来ました。自然や魚が豊富で大人も楽しめました。

イ その他の施設・設備に関するもの

- ・ 特に冬場は弁当持参しないので飲食物が欲しいです。
- ・ 小さい子用の手洗い場があると良いと思いました。
- ・ アニアニまあるの休憩所にあるくつをぬいであがるコーナーは子供たちが土足で歩いてしまっているから別の場所につくって欲しい。
- ・ イスをふやして下さい。(外の)
- ・ 小さい子どもが遊べる遊具がたくさん欲しいです。ずっと来たかったのですが。とてもせいけつで良かったです。
- ・ 子供が遊べる遊具がもっと欲しい。
- ・ 2階の生き物展示3才の子供が見れないのでふみ台がほしいです。お願いします。

ウ トイレに関するもの

- ・ アニアニまあるのトイレの鍵が壊れているので直してほしい。
- ・ 女性用トイレに男の子（3～8歳）が立っておしっこできる便器があるとうれしいです。
- ・ トイレの手ふき、ジェットタオルの設置、近くにコンビニがないので残念。
- ・ 外のトイレにもせっけんをおいてほしい。
- ・ 子供も使いやすい。トイレの充実をおねがいます。
- ・ トイレの便座クリナーが自動でびっくりしました。思わず押ししてしまいました。トイレキレイになっていて良かったです。ありがとうございました。
- ・ 手洗いの泡ハンドソープを館内トイレにも設置してほしいです。
- ・ 子ども用の便座があると嬉しいです。

エ 駐車場及び交通アクセス

- ・ 交通アクセスが難しい場所。高速道路 PA から下りられれば、岡崎東公園も幹線道路から入れれば楽だと思ったので。
- ・ サッカーの試合等がある時、車が混雑しすぎ。
- ・ 宮池エリアは駐車場を増やして欲しいです。

オ ペット

- ・ 犬をつれた人犬用のオムツ？のマナーベルトをして欲しい。ちゃんとかんぱん等でうたって下さい。公園内おしっこをされるのは小さい子をつれているととてもイヤだと思います。
- ・ 今朝園内を歩いていて犬のフンをふんでしまいました。散歩される方はマナーを守って他の人に迷惑をかけないでほしいです。
- ・ 時々フンが道にある。

カ その他

- ・ 猫にエサをやるな。募金箱があるのがおかしい。
- ・ 土日は、ブロワーでかれはをふいて欲しくない。しずかに歩きたい。
- ・ お年寄りの人のイベントもふやしてほしい。

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。

(1) 生物多様性の保全

当施設は昨年から生物多様性保全への取組みとして、天然記念物ネコギギの繁殖に力を入れており、今年度は490匹の繁殖に成功しました。昨年度は1匹のみでしたが、大量繁殖に成功したことで多くのマスコミに取り上げられ、飼育員が餌をやりながら魚の話をする「ぱくぱくタイム」ではこれらのことにも触れ、生物多様性の保全の意識啓発や施設の存在意義を広く知らしめることに繋がりました。

(2) ポニーの購入

動物を増やしてほしいという要望が強いなか、残念なことにロバのハッピーが老衰死してしまいました。動物目当ての来園者及び1頭残されたポニーのリックのために、クラウドファンディングを活用し新しいポニーを購入することになりました。当初の目標額1,000,000円に対し、2,132,029円という多大なご支援をいただいたことから、支援者の期待の高さがうかがえます。お披露目は令和2年度となりますが、来園者の期待に応えることができるものと確信しております。

(3) 遊具の修繕

芝生広場にあり、人気遊具の一つである「チョウの形の遊具」を修繕しました。しかし、遊具の増設要望に対しては応えられておらず、今後の課題となっております。

(4) トイレの洋式化

和式便器4基を洋式化しました。トイレの老朽化等に関する要望は毎年出てきており、トイレは必ず使う施設であることや、高齢者や幼児の来園比率が高いことを考えると、優先順位の高い改善に取り組むことができました。

4 改善事項と今後の対処方法

全般的に老朽化が目立つところですが、上記記載の和式便器の洋式化のほか、長寿命化計画に基づき老朽化した擬木階段の補修を実施しました。今後も、限られた予算で最大限の効果を発揮させるため、優先順位の高いものから対応していきます。

5 総合分析

平成5年に開園した赤塚山公園は、淡水魚水族館、小動物広場、親水施設、多目的広場等を有する市内で唯一の総合公園として、お子様連れのご家族を始め、様々な利用者層に親しまれてきました。その最大の要因は、開園から現在に至るまで無料施設として行政サービスを提供してきたことが挙げられます。しかし、施設の老朽化に比例して維持管理費等が増大する中で、十分な予算を確保することができず、施設の補修が思うように進まないのが現状です。このような苦しい状況にあって、多くの利用者から満足度を得られていることは、指定管理者の財政的努力に加え、適正かつきめ細かいサービスが提供されているためだと考えられます。

今後は、利用者要望に挙がる飲食施設の導入に向けた民間活力導入事業の検討や、市民プールの廃止を受けて、水の広場の再整備に取り組みます。水の広場は、市民プールの代わりとはなりません。小さなお子様が楽しむことのできる親水機能を引き継ぎ、これを更に充実させていく必要があります。

市民ニーズは年々多様化していますが、与えられた施設環境のもと、どのように創意工夫し、魅力ある施設づくりをしていくかが重要であると考えます。