

平成25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25年12月20日から平成26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 |
| 4 | 回答数 | 534人 |

平成26年3月

豊川市建設部公園緑地課

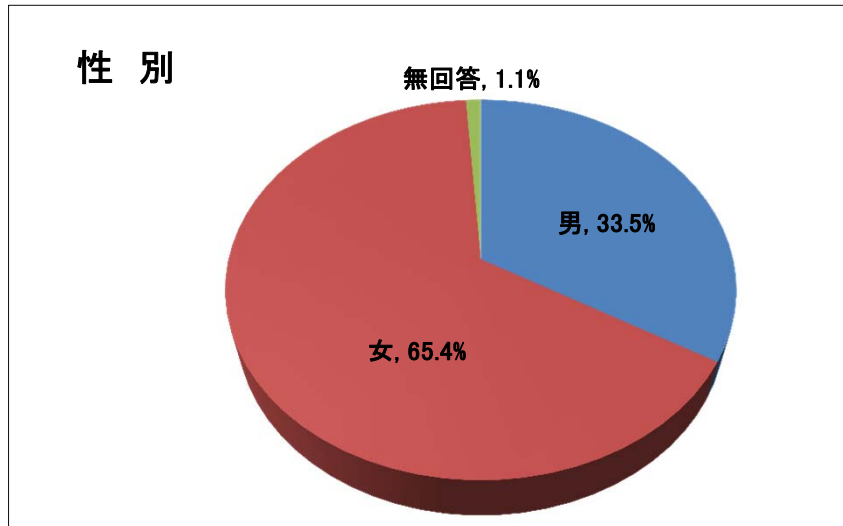
1 アンケート結果

調査実施日 平成25年12月20日から平成26年2月28日まで

アンケート回収数 534枚

問1：性別は？

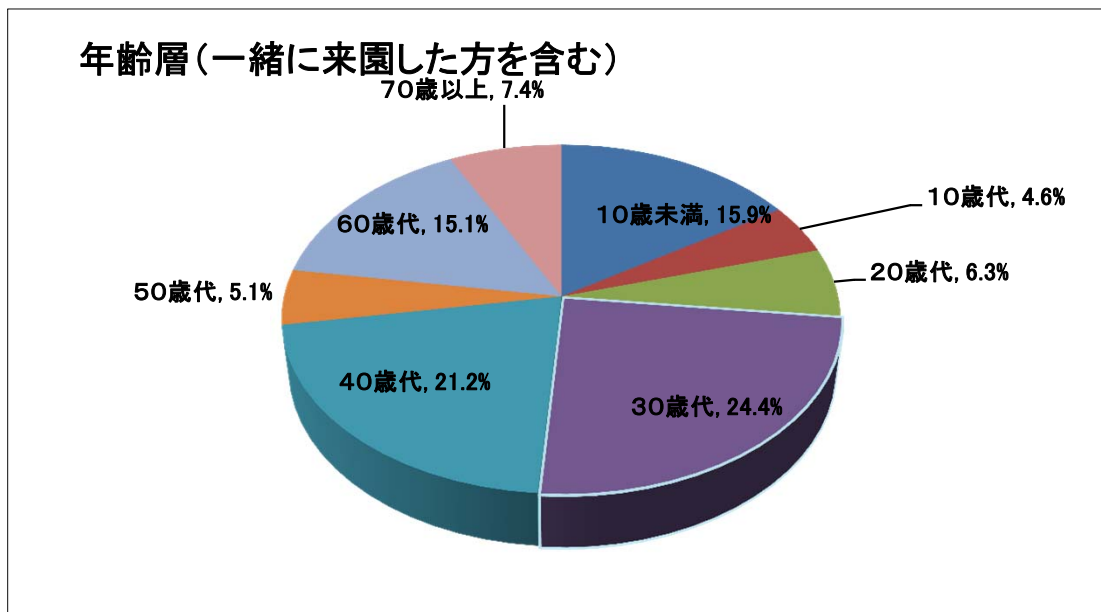
【図1】



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30歳代40歳代が多く、子育て世代の家族の憩いの場となっていることが伺われる。

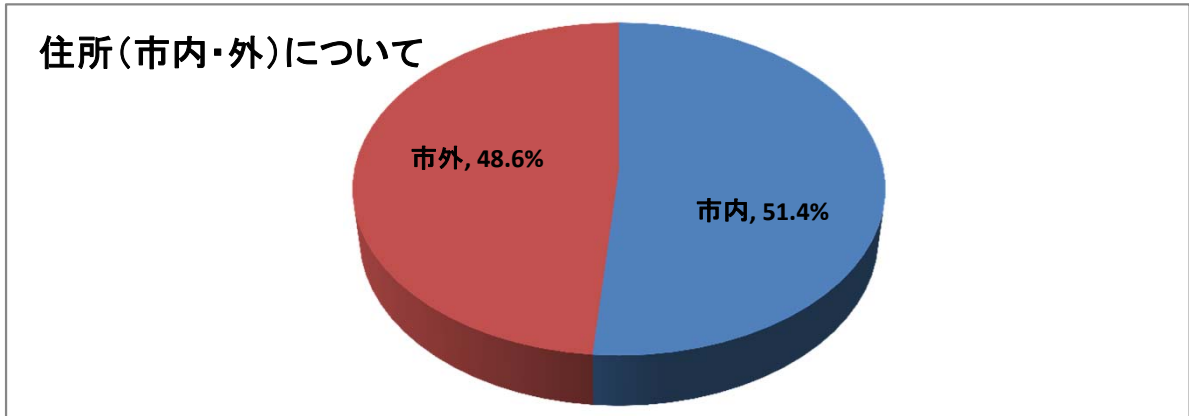
【図2】



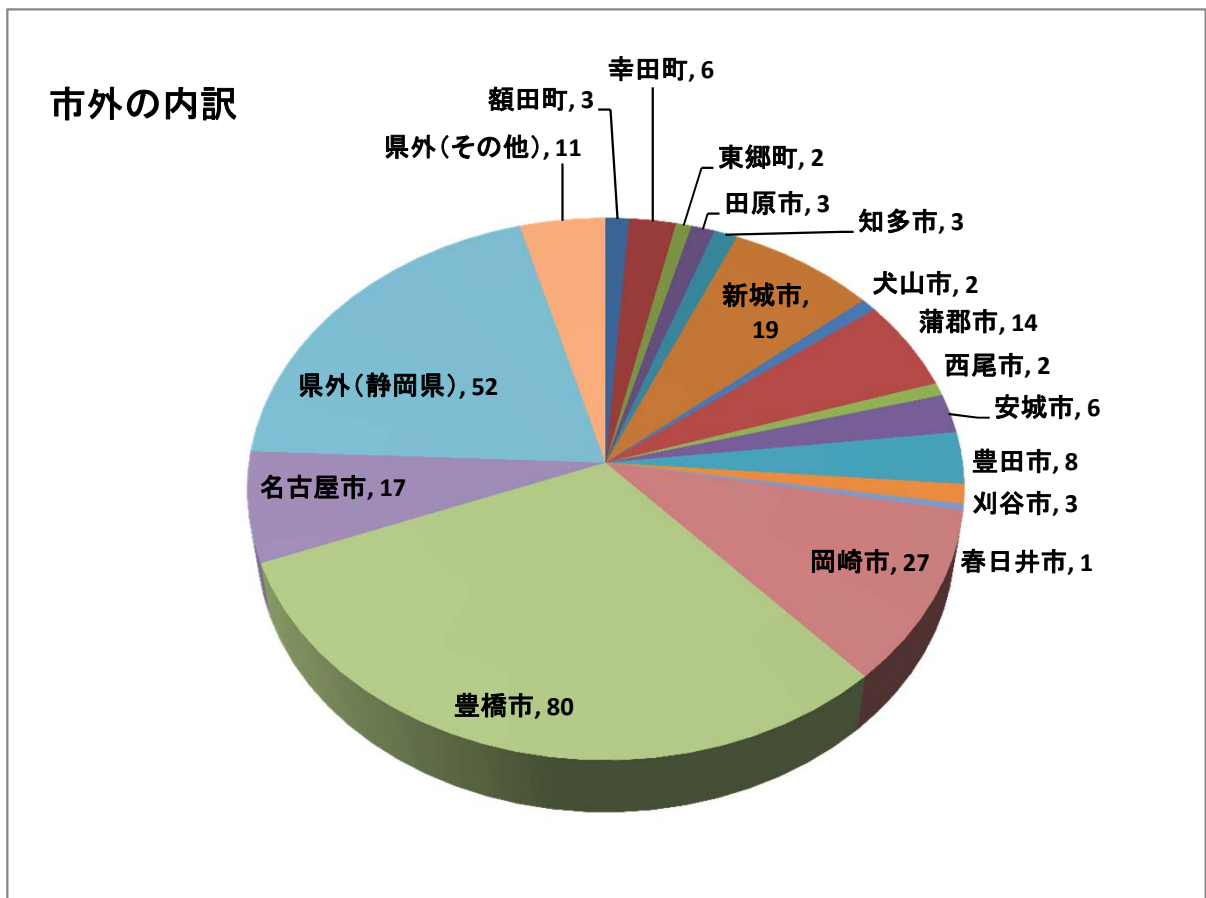
問3 今日どちらからみえましたか？

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いが、県内の色々な市町からも訪れているようである。県外では静岡県からの来園者が多いようである。

【図3】



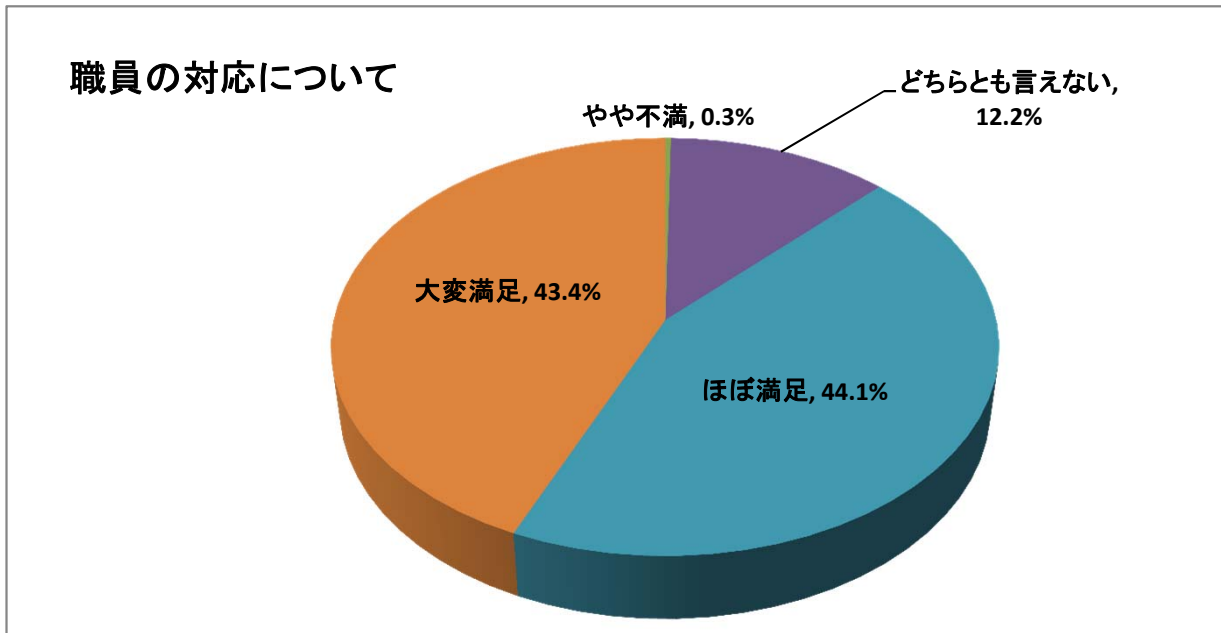
【図4】



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、87.5%の方が「大変満足」または「ほぼ満足」と回答しており、多く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」という意見も12.1%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と思われる。しかし、昨年度とは違い、職員に対する不満の意見は聞かれず、職員の接遇も向上しているようである。

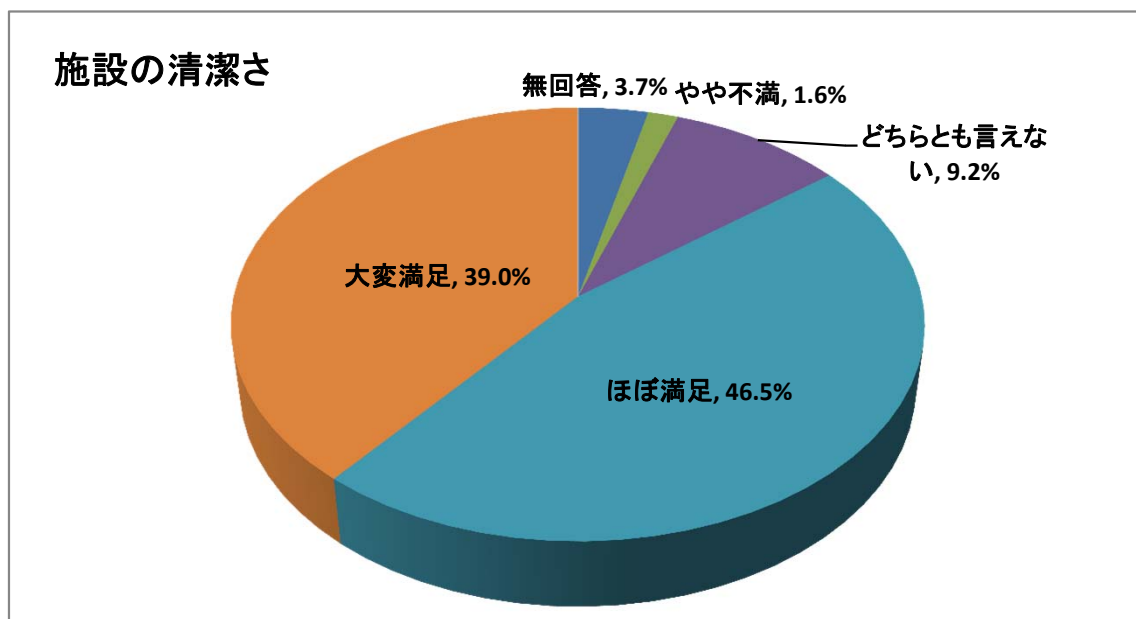
【図5】



問5 施設の清潔さは、どうでしたか？

図6のとおり、85.5%の方が「大変満足」または「ほぼ満足」と回答しており、昨年度より高い評価を得られた。「施設がきれいといい」という数多くの意見も得られた。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の臭いに対する不満もいくつかあげられていた。施設を管理していく上で、臭いに対する意識を高めていく必要がある。

【図6】



(主な満足の理由)

- ・ 落ち葉もいつもきれいにしてくれて、散策しやすい。
- ・ とてもきれいで満足している。

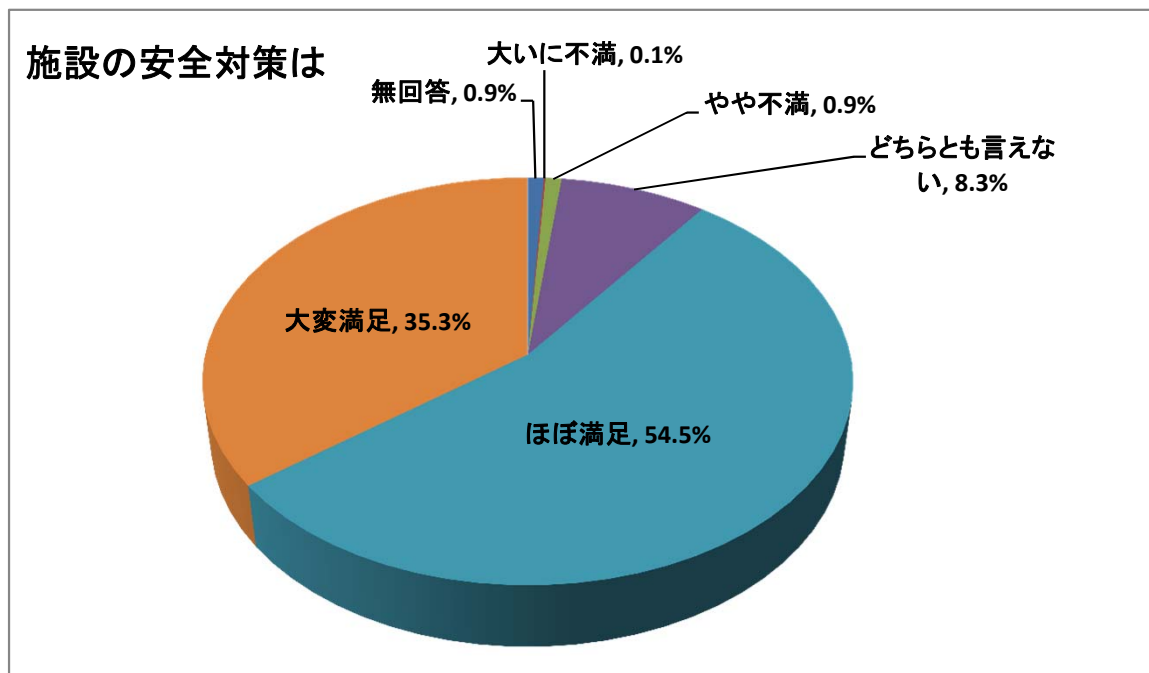
(主な不満の理由)

- ・ カメの展示のところが少し匂う。
- ・ トイレが少し匂う。
- ・ 犬のふんがある。
- ・ 自販機の周りが少し匂う。
- ・ 病気の魚がいて気になった。

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

図7のとおり、89.8%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、施設の危険箇所に対する指摘もあり、出来る限り早期に対応をしていく必要がある。昨年度指摘のあったアニアニまあるの老朽化については、本年度改修を行うことができ、改善される予定。

【図7】



(主な満足の理由)

- ・ ところどころに椅子があって助かる。

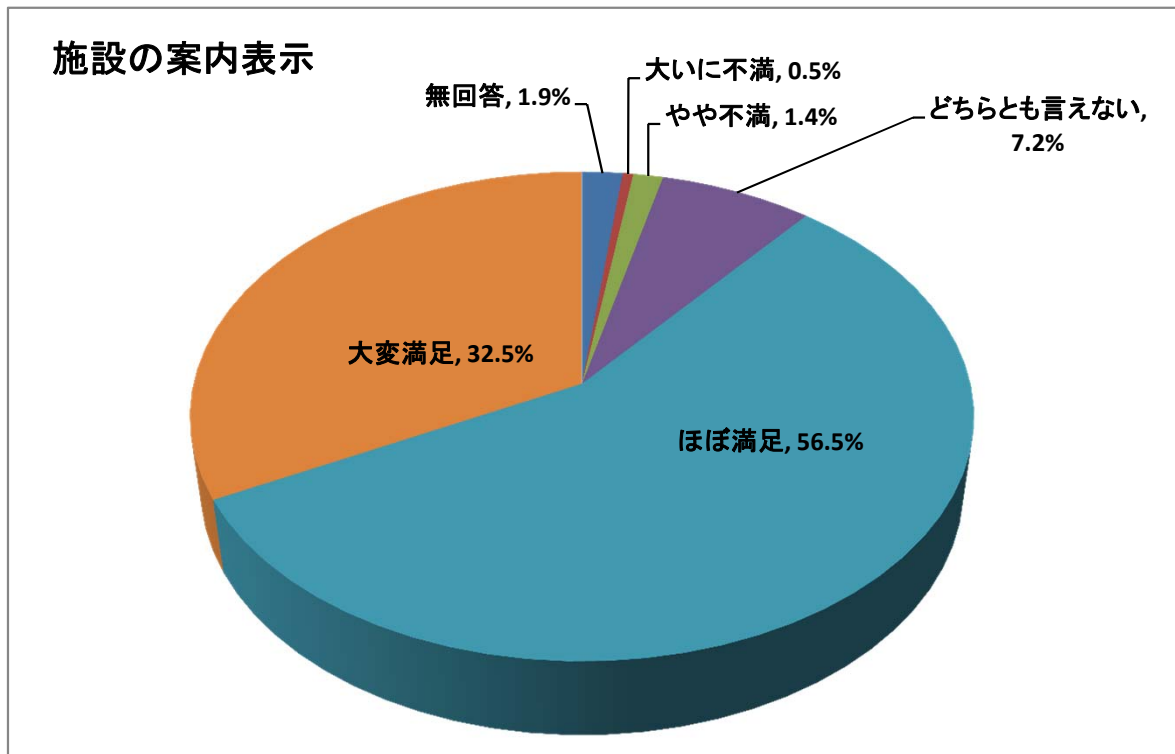
(主な不満の理由)

- ・ 山に登る階段が壊れているので危ない。
- ・ 遊具が壊れたら早く直してほしい。
- ・ 駐車場からのレンガの道が、ベビーカーでは押しにくい。
- ・ 公園に入る横断歩道が、道路のカーブが近くて危ないのでは。

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、89%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、案内表示には、様々な要望もあった。公園全体で、要望に対応出来る案内表示を検討していく必要がある。植物の名前の表示に対する要望が目立ったが、近隣小学校が、樹名板を作って設置していくことになっている。

【図8】



(主な満足の理由)

- ・ 分かりやすくていい。

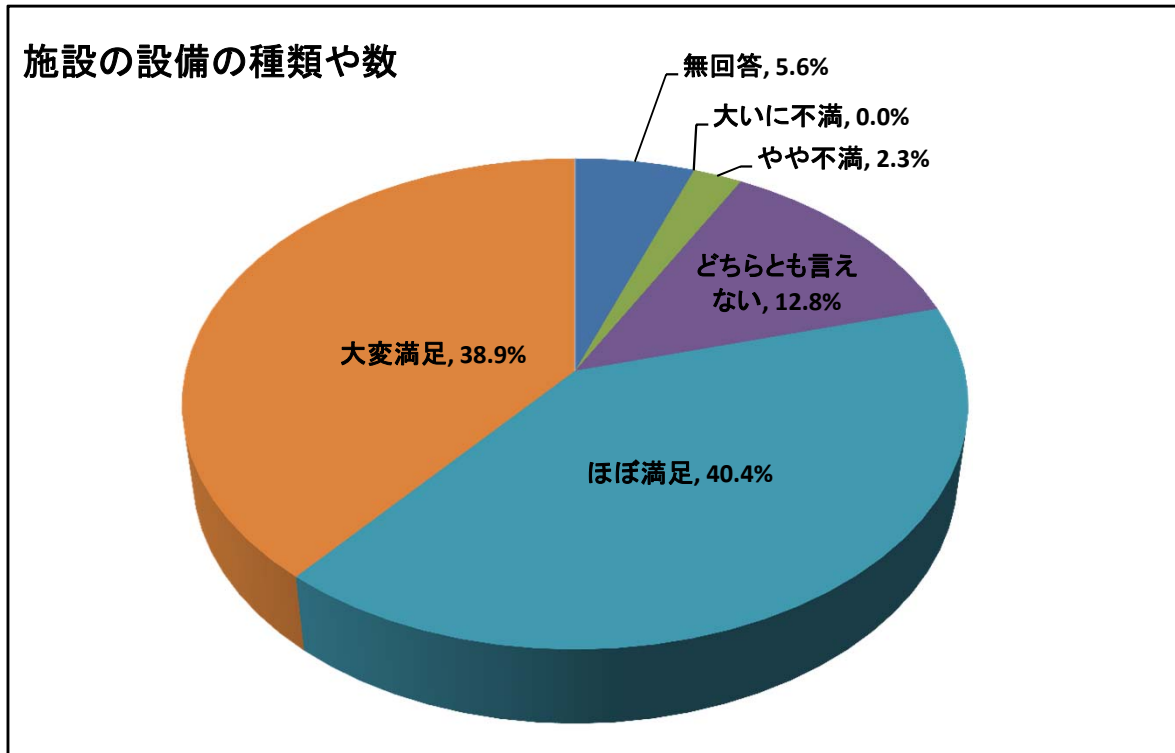
(主な不満の理由)

- ・ 国道一号線から公園への道案内が分かりづらい。
- ・ 魚の紹介のアナウンスをもっと聞こえやすくしてほしい。
- ・ ぎょぎょランドから宮池の方面へ向かう説明がもう少しあるといい。(地面に矢印を入れるとか)
- ・ 山頂からの下山道、横道などの細かい案内表示がほしい。
- ・ 館内の案内アナウンスの音が聞き取りづらい。
- ・ 展望台への案内が分かりづらい。
- ・ 植物の名前を付けてほしい。
- ・ 公園全体に地図を設置してほしい。
- ・ 古墳等の遺跡の紹介をもっと大きくわかりやすくしてほしい。

問 8 施設の設備の種類や数は、どうですか？

図9のとおり、79.3%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、不満という意見で最も多かったのが、遊具の種類不足であった。利用者の意見を聞きながら、施設のあり方を検討していく必要がある。

【図9】



(主な満足の理由)

- ・ 2階の図書コーナーに幼児の本が増えてうれしいです。

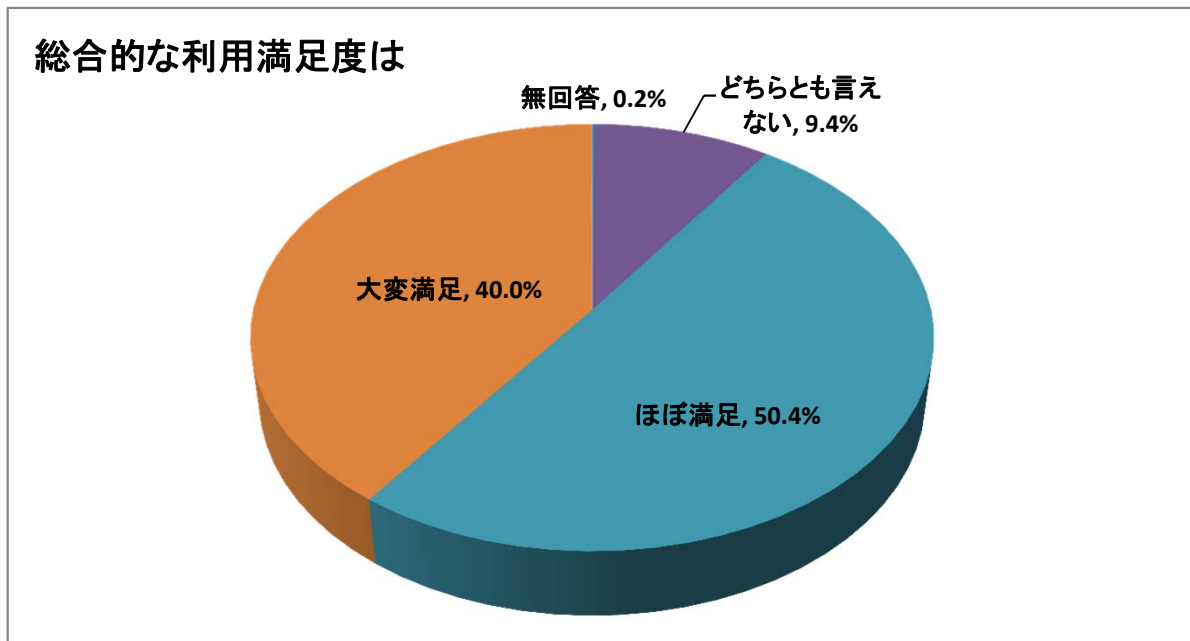
(主な不満の理由)

- ・ 遊具をもっと増やしてほしい。
- ・ 遊具が少ない。
- ・ 動物の種類を増やしてほしい。
- ・ 魚の種類を増やしてほしい。
- ・ ぬりえの部屋があるといい。
- ・ 貸し出し用のボールとかあるといい。
- ・ 売店があるといい。
- ・ 食堂があるといい。
- ・ トイレに子供用トイレがほしい。
- ・ 和式のトイレが多いが、つかいづらいので、洋式のトイレを増やしてほしい。
- ・ トイレに石鹸がほしい。

問9 総合的な利用満足度は、どうでしたか？

図10のとおり、90.4%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、少しでも多くの方に満足いただける施設運営を目指す必要がある。

【図10】



2 その他利用者の声

(1) 高評価について

- ・ 無料でとてもいい施設です。
- ・ 無料で、何回も来れるので、子供が魚の名前を憶えていいです。
- ・ 木が動物の形になっているのがとても楽しい。
- ・ いつ来てもいいところです。
- ・ ふれあいのイベントがたくさんあって、楽しいです。
- ・ 山も手入れが整っていて、大変気持ちよかった。

(2) その他要望・意見等について

(ぎょぎょランド)

- ・ ぎょぎょランド2階の男子トイレが、外から見えるのが気になります。
- ・ 淡水魚のガチャガチャを置くと、お土産にもなり、思い出になるのでは。

(公園全体)

- ・ 犬の散歩のマナーが悪い。
- ・ 休む場所がもっとほしい。
- ・ 梅まつりなどのイベント開催中くらい、土日に弁当の販売をしてほしい。
- ・ 貸し出し用ベビーカーがあるといい。
- ・ 有料施設にすべきだと思う。
- ・ 幼児も参加できるイベントをもう少し増やしてほしい。
- ・ ふれあいの回数を増やしてください。

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た。水の広場では、改修工事が完了したことにより、足洗い場や手洗い場が新設され、利用者の要望に応えることができた。また、施設の安全対策面で利用者に不満の声が多かった、老朽化が進んだアニアニまあるも、本年度改修工事が終わる予定で、安心して利用者が楽しめるようになる。案内表示で指摘のあった魚や動物の表示についても、飼育員が工夫をこらし、手作りで、見やすく楽しい表示を作成し、利用者からも好評だった。

4 改善事項と今後の対処方法

利用者に安心して利用いただくための施設の安全対策に対する改善事項については、適宜、対処し、遊具や階段の改修は早急に行うことができた。衛生面では、犬の糞に対する苦情があるが、園内の見回りと清掃を増やし、利用者へのアナウンスでも、協力をお願いしていく。また、自動販売機の周りの清掃が行き届いていないという指摘があったが、一番汚れやすく、利用者も気になる場所であるため、清掃やゴミ箱の管理についても、随時点検し、適切に清掃を実施していく。

5 総合分析

今年度は、赤塚山公園が開園20周年を迎えた。20年という月日の経過によって、公園施設も老朽化し、修繕が必要になった施設も少なくない。昨年度の「水の広場」の改修、本年度の「アニアニまある」の改修と、大規模な改修が続いて、利用者には不便をかけることになったが、少しでも赤塚山公園が、利用者の期待に応えて、高い満足を得られるようになればと思う。

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。多くの方の高評価の意見からも、利用者に慕われ、自然を楽しむ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、利用者の期待に応え、日々公園の運営及び維持管理の向上を目指していく必要がある。