

# 平成27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27年12月21日から平成28年1月29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  | 482人                      |

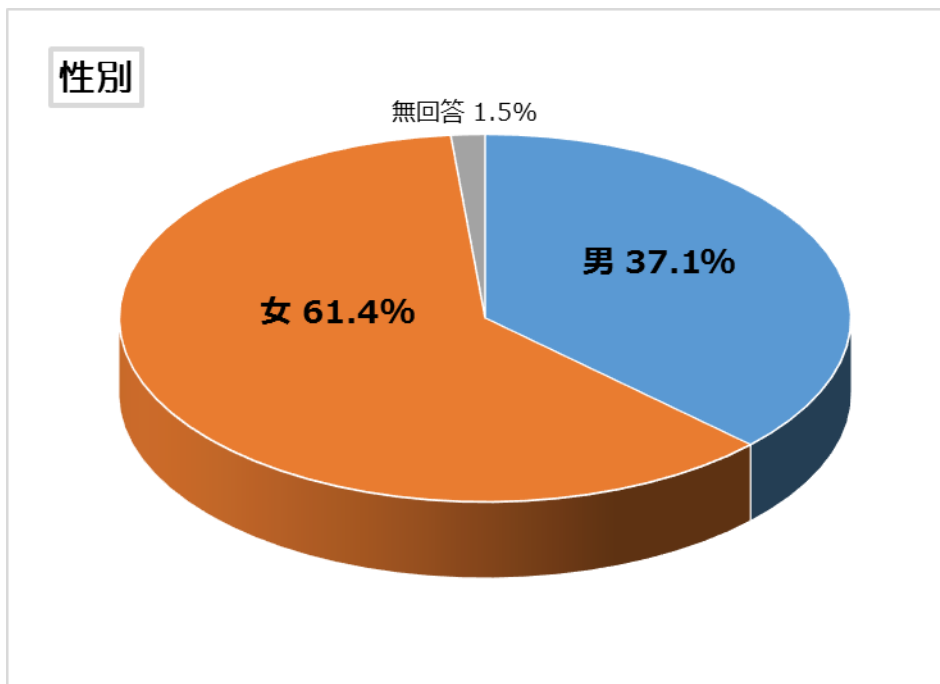
平成28年3月  
豊川市建設部公園緑地課

## 1 調査項目

### 問1 性別は？

調査回答は図1のとおりで、女性の割合が多い。

【図1】



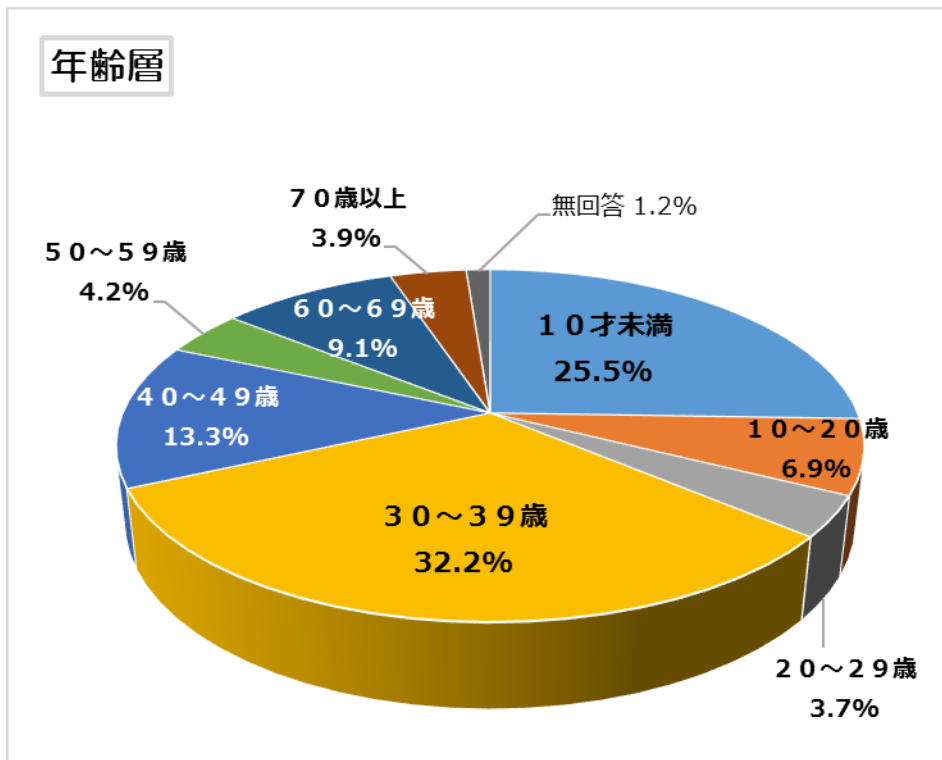
## 問2 年齢層は？

調査回答は図2のとおりで、利用者の年齢層は10才未満及び30歳代から40歳代の割合が多く、主に家族でのレジャー利用が推測されます。

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。

20歳代及び50歳代の割合は昨年、一昨年と同様少ないものとなっています。

【図2】



### 問3 今日はどこからみえましたか？

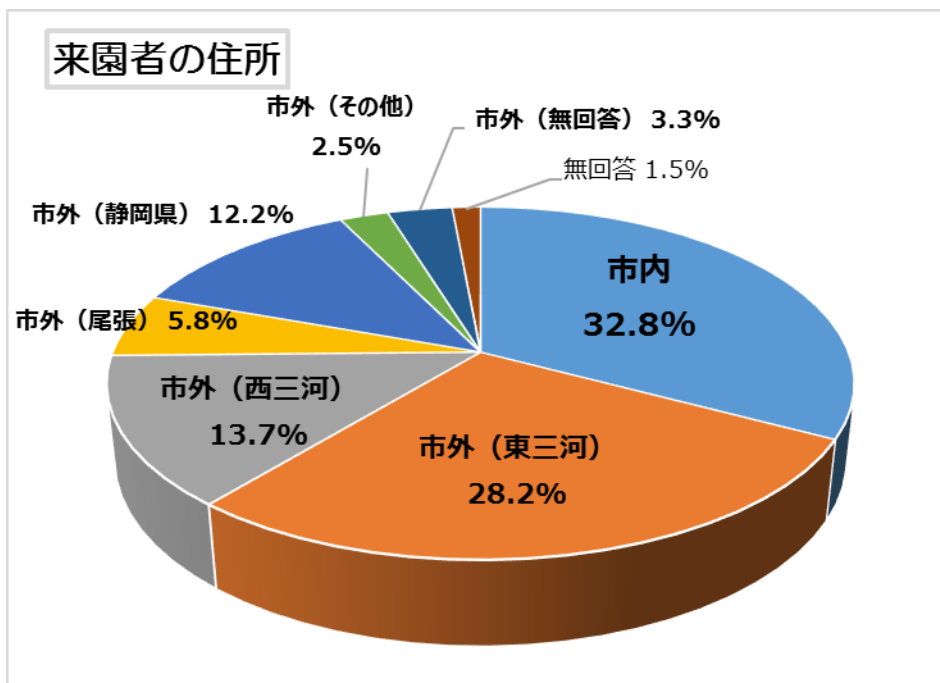
調査回答は図3のとおりで、市内からの来園者は回答者全体の32.8%にとどまり、多くは市外在住者でした。昨年、一昨年は市内・市外の割合がほぼ半々であったことから、市外からの来園者が増加しているものと思われます。

図4では市外からの来園者について分析しています。市外のうち県内では、隣接する豊橋市からの来園が最も多く、次いで同じく隣接する岡崎市、新城市の順となり、その他にも県内各地区からも来園者がいるのが確認されました。

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。

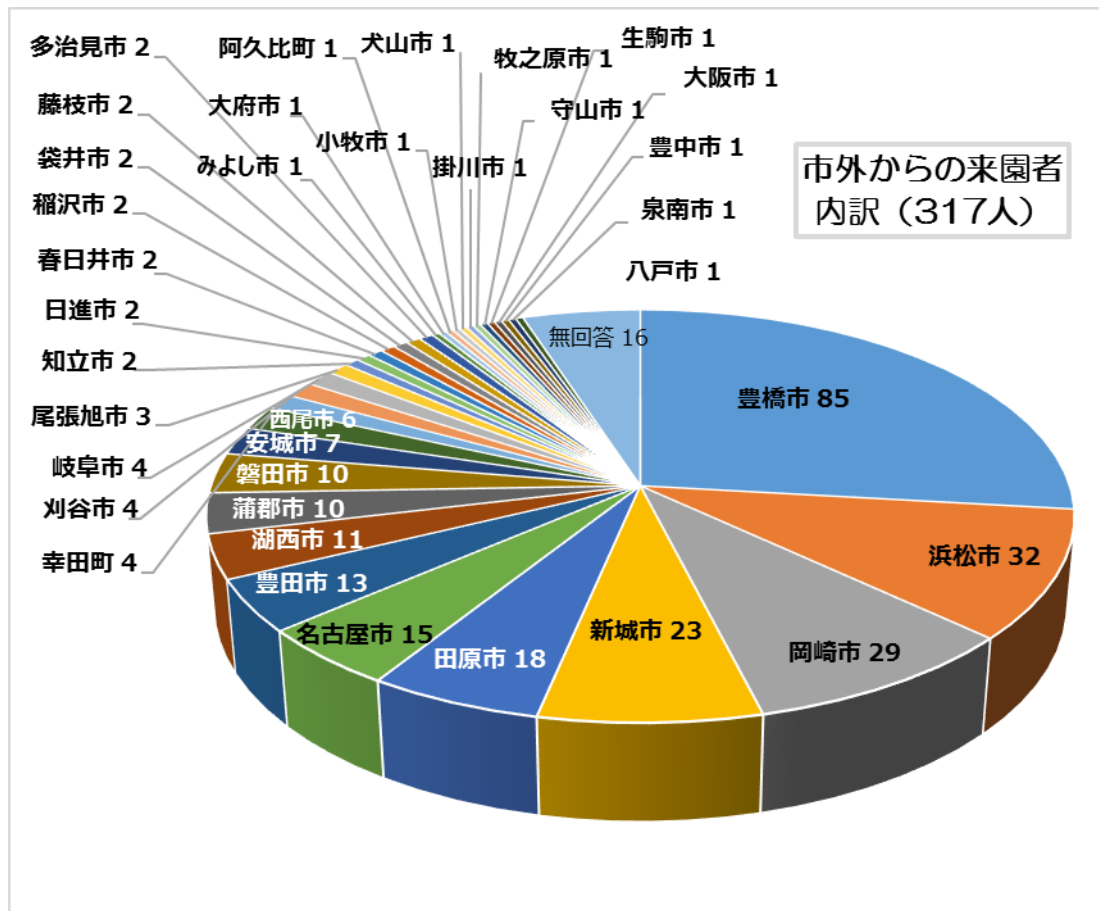
また、調査期間が年末年始を含んでいたためか、関西地方などの遠隔地からの来園者も確認されました。

【図3】



【図 4】

(単位：人)

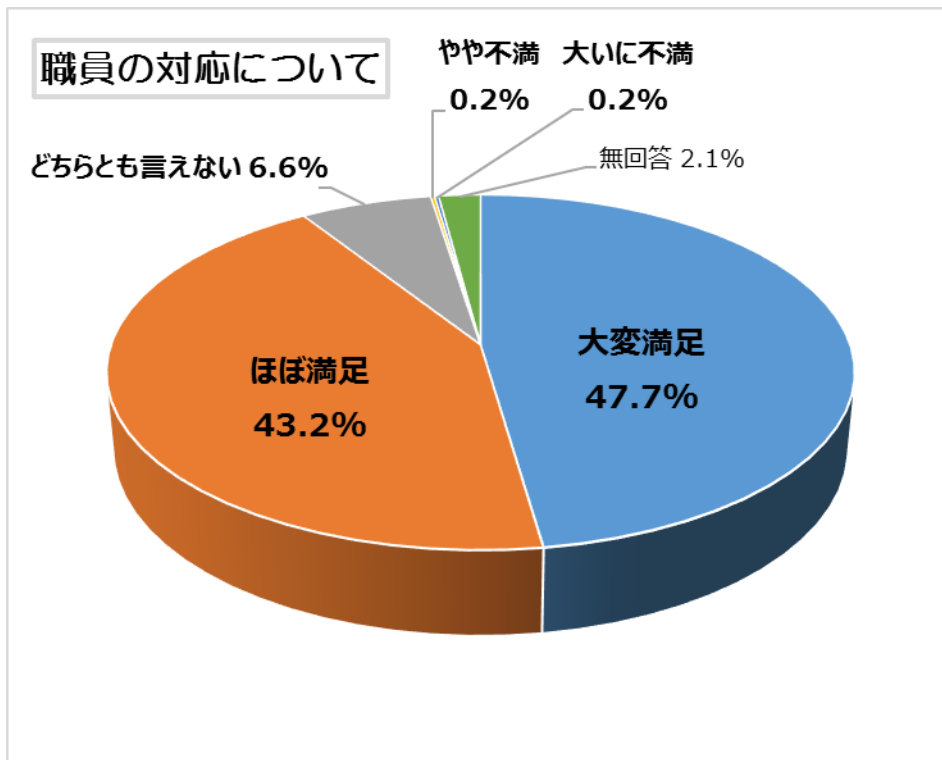


#### 問4 職員の対応はどうでしたか？

調査回答は図5のとおりで、職員の対応については、全体の90.9%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。多くの方から高い評価を得ています。

「やや不満」、「大いに不満」という回答も1件ずついただいたものの、「大変満足」、「ほぼ満足」の回答の割合が昨年、一昨年よりも増加するとともに、「どちらとも言えない」の回答の割合が減少しているため、職員の接遇も向上しているようです。

【図5】



#### ○この設問についていただいたご意見

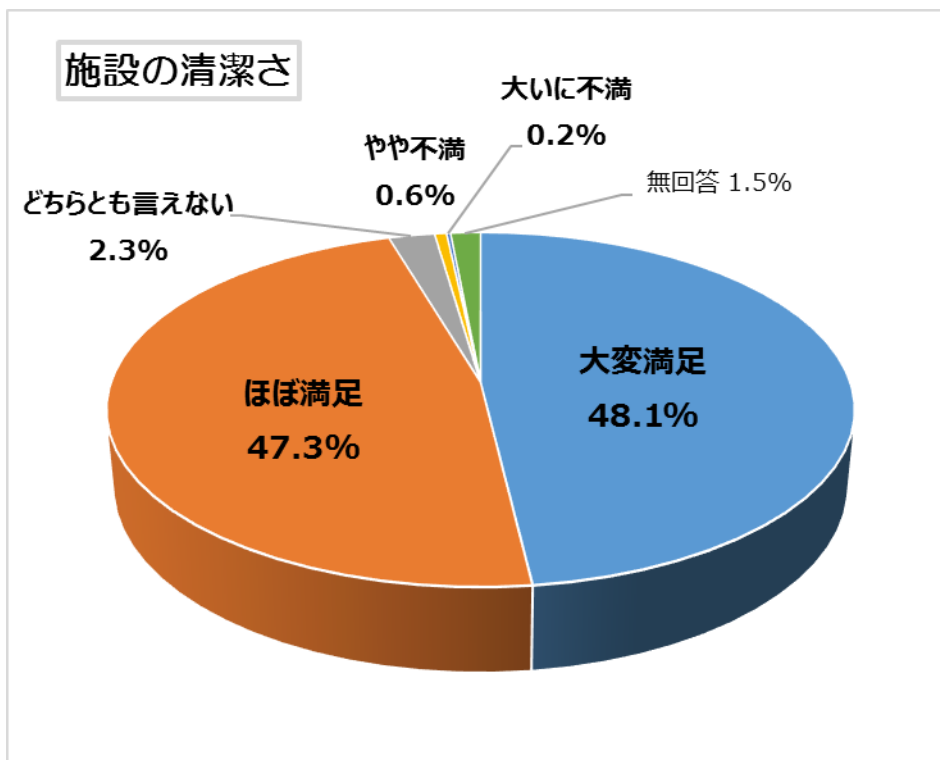
- ・小学生ができるしいくいん体けんで、ガラスふきと、えさやりをしたときにたのしくできたし、いいけいけんになった。それをやさしく教えてくれた。
- ・動物とふれあう前の説明をもっと丁寧にしてほしい
- ・あにあにまあるの職員の方がいつも笑顔がなく暗い感じがする

## 問5 施設の清潔さはどうでしたか？

調査回答は図6のとおりで、施設の清潔さについては、全体の95.4%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、昨年とほぼ同じ割合での大変高い評価を得ています。

しかしながら、犬のフンに対する不満や水の広場での水遊びに関し、衛生上心配するご指摘もいただきました。今回の調査は水遊びする期間に行われたものではありませんが、期間外であっても清掃に対する意識を持って業務を進める必要があります。

【図6】



### ○この設問についていただいたご意見

- ・はじめてきたが、とてもきれいでよかったです。
- ・大変きれいですごいと思いました。これからもがんばってください！！
- ・ごみがない

・川ブナの水そうの水が気になっておりました。正月過ぎ3日目はきれいになっておりました。

・入口あたりの水槽が臭う

・犬のフンがなくなりません。サンゴ禁止にしてほしい。ネコのエサやりも大反対です。

・夏場のふん水の水所（子供達が水遊びする所）がもう少しキレイなじょうたいで利用できると良い。

・外の水はキレイな水ですか？みずあそびできる？

・どうしても、動物の方のえい生面が気になってしまう。もう少し、きれいになっていると良いなと思いました。



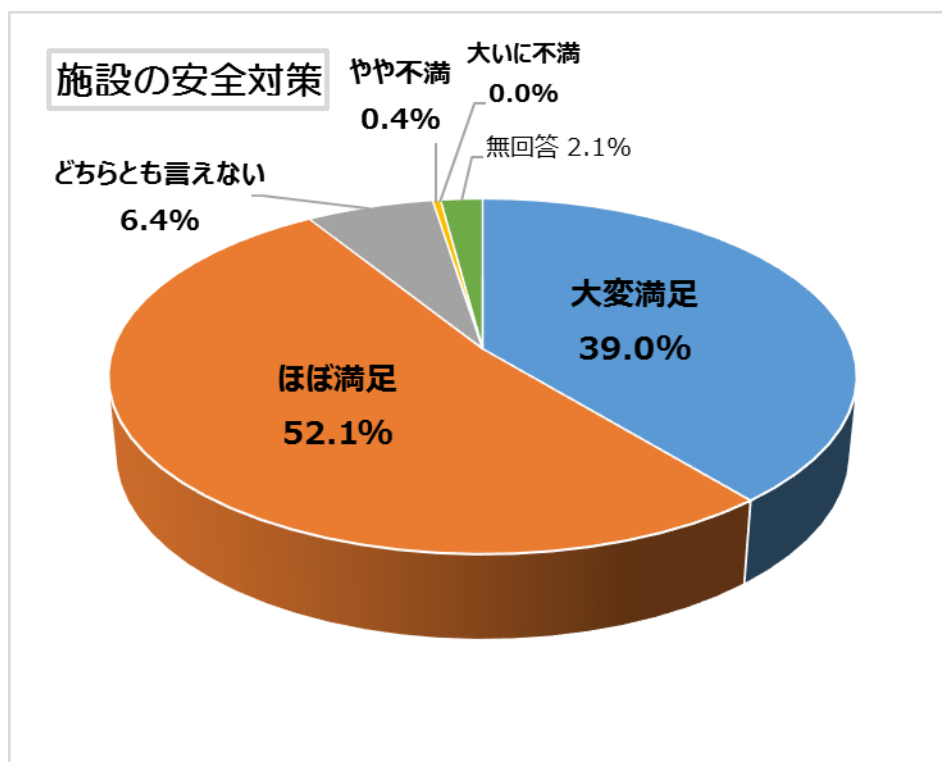
## 問6 施設の安全対策はどうでしたか？

※使用上の注意事項の説明、器具の安全配慮など

調査回答は図7のとおりで、施設の安全対策については、全体の91.1%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、一昨年よりも高い評価を得ています。

しかしながら、危険とのお指摘をいただいた場所もあるので、改善に向けて対応をし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

- ・水あそび場があぶない
- ・道路がこわい
- ・外のWCがうすぐらかった。虫こわい！！
- ・かいだんもとても歩きやすい幅で、つかれなかったです。

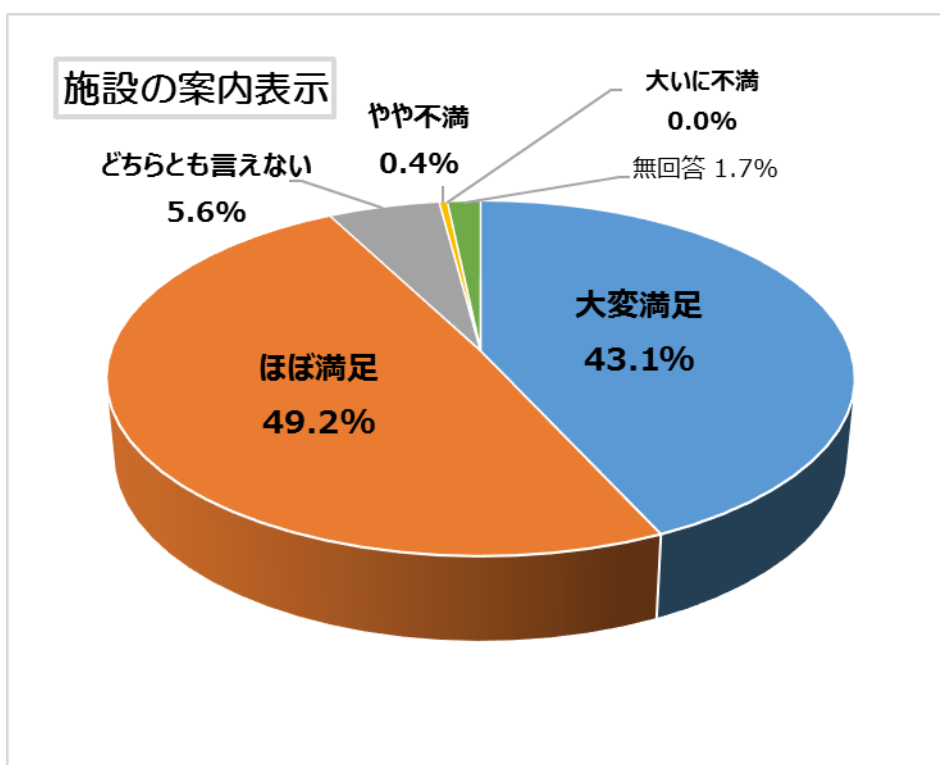
## 問7 施設の案内表示はどうでしたか？

※誘導看板などのわかりやすさなど

調査回答は図8のとおりで、施設の案内表示については、全体の92.3%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。

しかしながら、どこに行けば何があるかが分かりにくいとのご指摘もいただいております。そのご指摘に対応すべく、公園全体の案内表示の配置や設置場所などを検討していく必要があります。

【図8】



○この設問についていただいたご意見

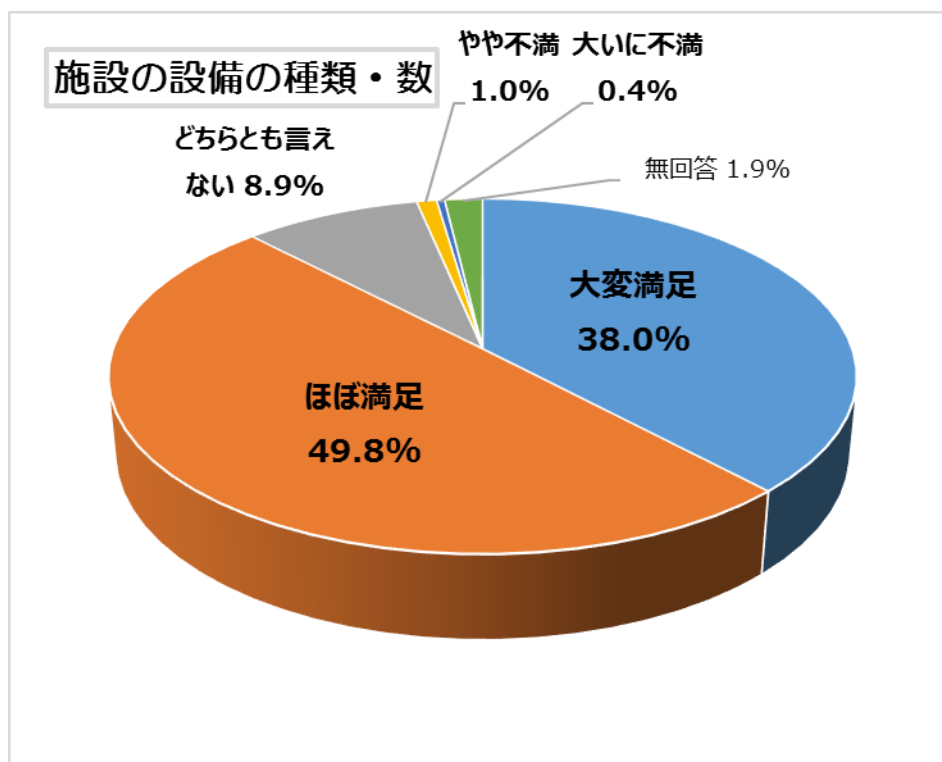
- ・手作りの表示、案内が増やされてて感じいい。
- ・どこに行けば何があるのかが分かりにくい。看板の場所もふやしてほしい。
- ・魚の説明が聞きとれない。

## 問 8 施設の設備の種類や数はどうですか？

調査回答は図 9 のとおりで、施設の設備の種類や数については、全体の 87.8%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、高い評価を得ています。

しかしながら、不満というご意見の中で特に多かったのが、トイレに関するものであります。昨年、一昨年も同様のご意見を複数いただいているため、利用者の声に応えられるよう整備方針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

### (1) 建築設備等について

- ・初めて来ましたが、とても良い施設と思います。
- ・二階の図書の園芸の本を古くても時々見て楽しんでいたのが、子供の本ばかりになって残念です。

- ・洋式トイレが増えると良いと思います。
- ・和式トイレはヒザが悪いので、シャワートイレにしてください。手洗い石ケンはポンプ式の物にしてください。
- ・2F男子便所が外から見えるので、かべを付けてほしい！！
- ・トレーニング中なので、きがえができる場所がほしいです。洋式トイレもほしいです。
- ・トイレに洗剤（手洗用）が欲しい
- ・子供が使用しやすいW・Cが増えて欲しい
- ・自販機があるので助かります。食事の提供があると、お昼とかおやつに利用したいです。
- ・ちょっとした売店、野菜売場があったり、もう少しオムツ替えの場所が多いとよいと思います。
- ・有料でもよいので、もう少し面白い設備がほしい。

## (2) 展示物等について

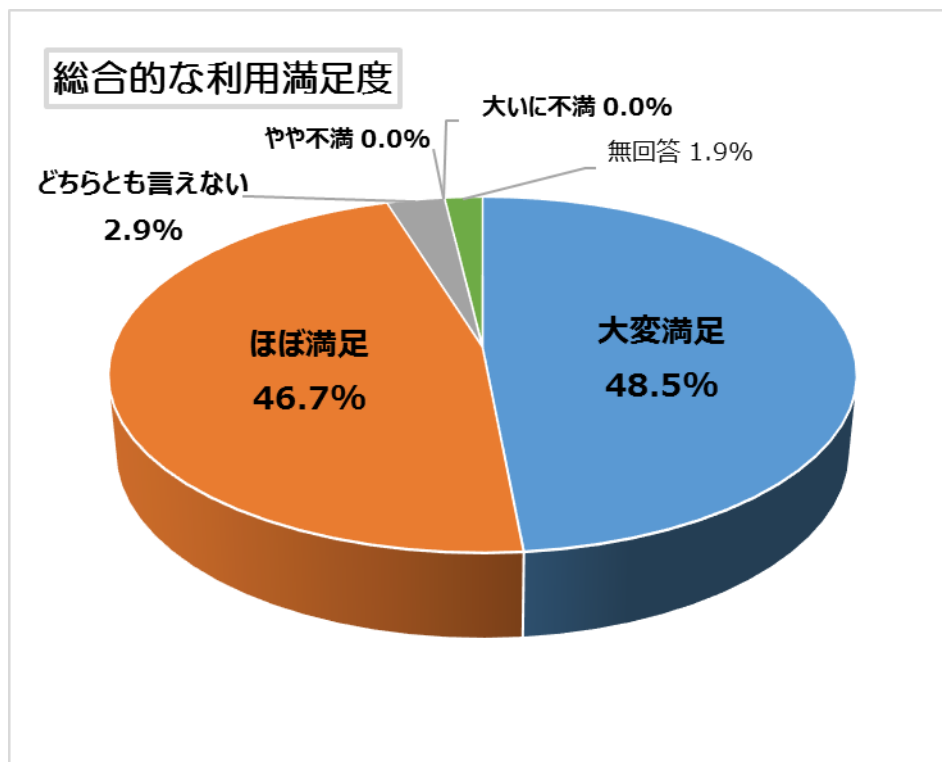
- ・動物、魚を増やして欲しい
- ・うみのさかながみたい
- ・海水域の魚クロダイ、スズキの展示があれば、なお良い
- ・触る種類がもう少し多いと子供が喜ぶと思う。
- ・ザリガニなどさわれるところにぞうきんがほしい。
- ・今のままでも十分よいが、種類をふやしてくれるともっといいです。

## 問9 総合的な利用満足度は、どうでしたか？

調査回答は図10のとおりで、総合的な利用満足度については、全体の95.2%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、大変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10】



## 2 その他利用者の声

### (1) 高評価について

- ・近くで楽しめるいいところです。
- ・無料でここまで遊べるのが嬉しい！ふれあい、エサやり、大好き！
- ・☆よく利用させていただいております。いつも助かり、ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・いつも楽しませて頂いております。Facebookも楽しみにしています。
- ・無料のシセツでここまで充実しているのは、素晴らしいと思った。
- ・また来たくなるところです！水遊び、最高でした！！（夏）
- ・無料でおさかなだけでなく動物ともあえるのは、素晴らしいと思いました。
- ・家族連れで一日程度、学習と勉強と両方で活用できる。
- ・きれいに木もきれいでいるし、水の流れているところもよかった。
- ・何かイベントを定期的にして。 ※勉強する内容等、興味のわく内容にして。子供、大人と対応して。
- ・毛虫をとっている姿を拝見した事があります。ありがとうございます。

### (2) その他要望・意見等について

- ・月に2～3回来ています。週末、小さい子供が楽しめるイベントを増してほしいです。
- ・動物とふれあえる時間をふやしてほしい。
- ・ベビーカーにのった（のせた）まま、うさぎさんなどに触れるといいなあ。
- ・エサやり体験のチャンスをもっと多くして頂けるとうれしいです。
- ・イベントをいっぱいやってくれると嬉しい。
- ・近隣の場所にはこのような施設が少ないので、もう少し種類を多くして下されれば・・・。

### 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。手作りの表示など、職員の意識等で改善できる事項は、指定管理受託者の創意工夫により改善され、利用者からも好評でありました。

### 4 改善事項と今後の対処方法

開園当時の施設は22年を経過し、原状のライフスタイルに合わなくなったトイレなどで利用者に不満の声を多くいただきました。また、いただいたご意見以外でも園路の破損のように大規模な改修を伴うものや害虫による園内の樹木の枯死などの問題が山積しており、その対応に苦慮することが多くなっています。適正な維持管理及び延命化、更新を計画的に実施していく必要があります。

また、イベントに関する意見も多数いただきました。赤塚山公園の施設案内は豊川市ホームページのアクセスランキングで常に1位であり、Facebookや記者発表などでも随時園内の情報を公開していますが、住民に十分に周知されていないものもあります。今まで以上に効果的な方法で広報を強化していく必要があります。

### 5 総合分析

赤塚山公園は今年度だけでもテレビ番組で数回紹介されたこともあり、東海地方でも多くの人たちに存在を知られる公園となりました。平成28年1月末現在におけるぎよぎよランドの累計入場者数は900万人を超え、近い将来には1,000万人の大台に達することになります。

今回の利用者満足度調査からは、全体的に多くの利用者の満足を得られており、指定管理業務についても高い評価をいただいているものと推測されます。今後も利用者に慕われ、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、日々公園の運営及び維持管理のより一層の向上を目指していく必要があると言えます。