

# 令和2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2年12月21日から令和3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  | 417人                    |

令和3年3月

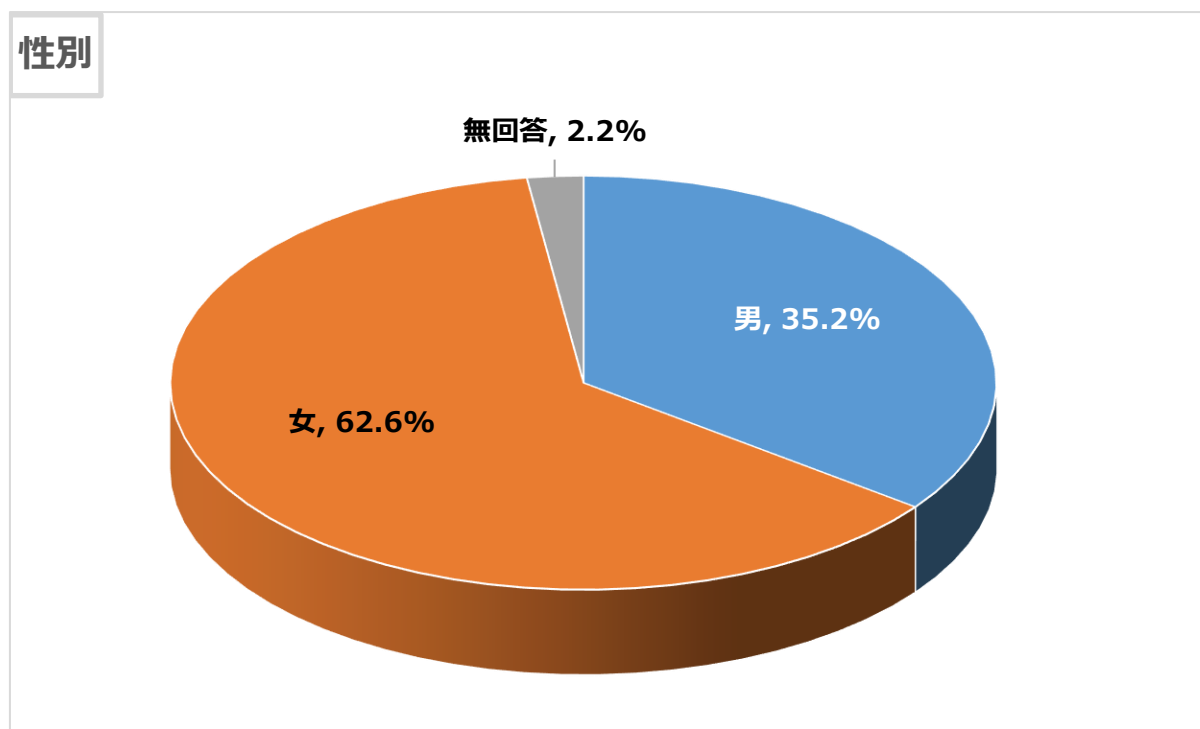
豊川市都市整備部公園緑地課

## 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35.2%、女性が62.6%となりました。女性の割合は、昨年が64.6%、一昨年が64.4%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】

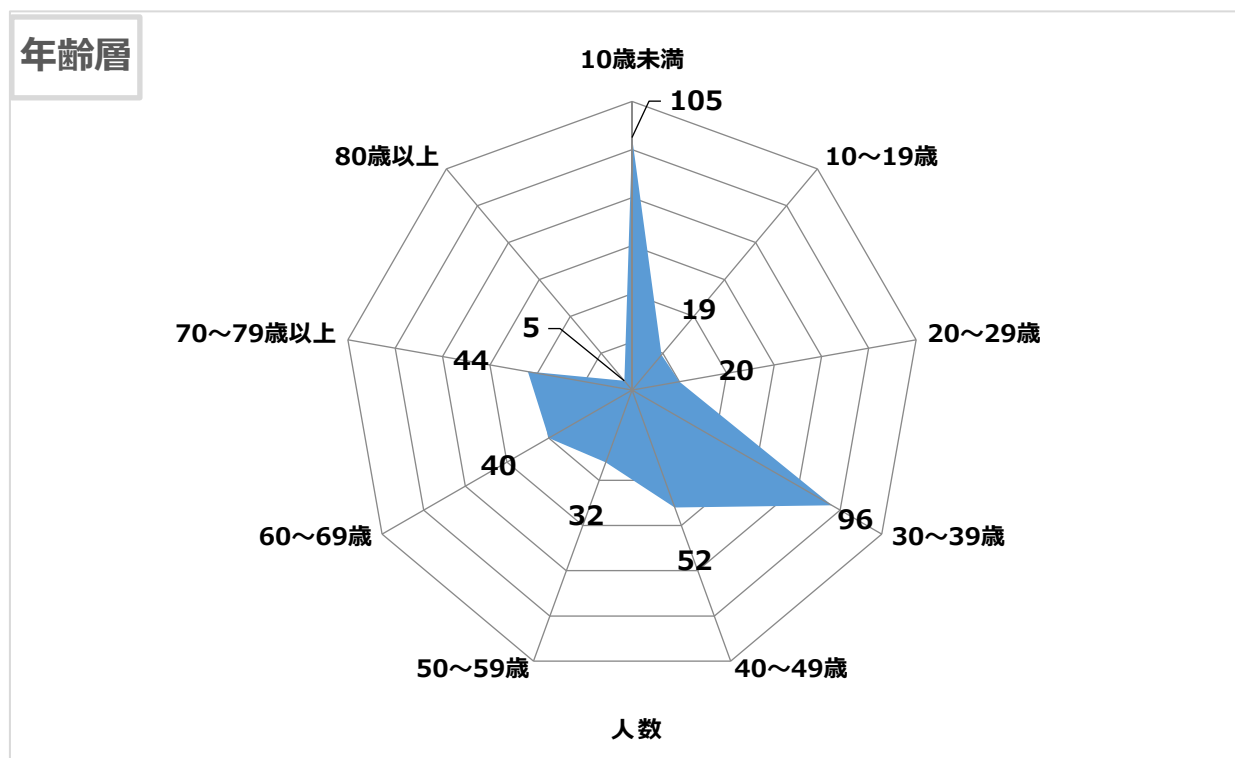
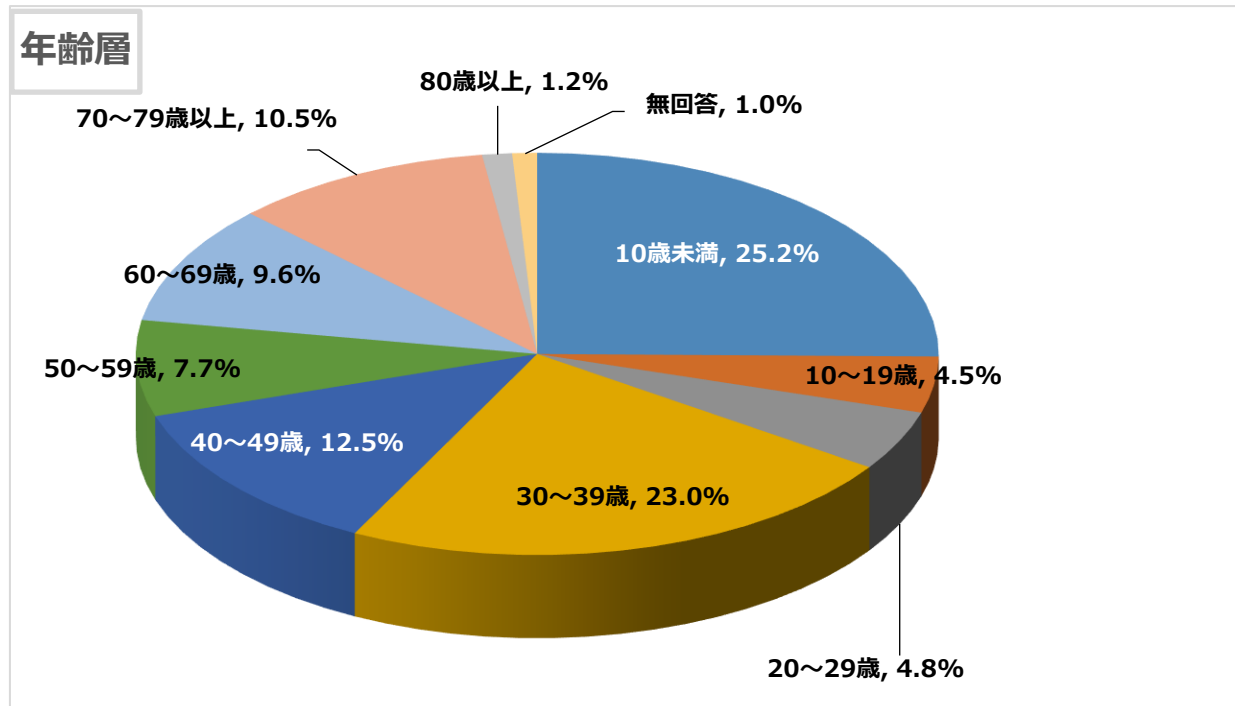


## 問2 年齢層は？

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】

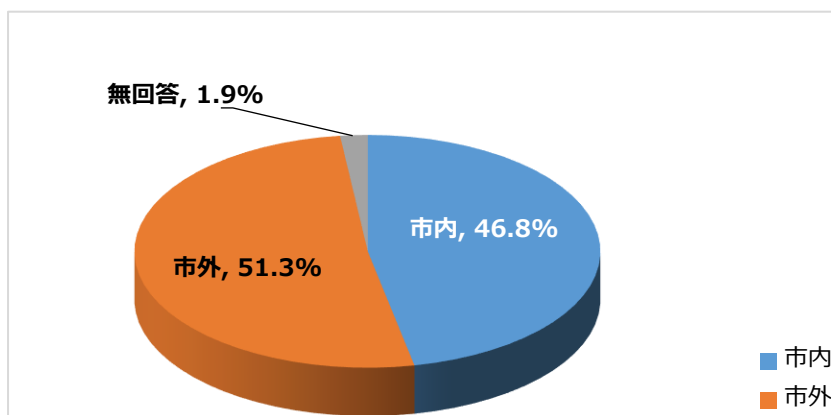


### 問3 どちらからいらっしゃいましたか？

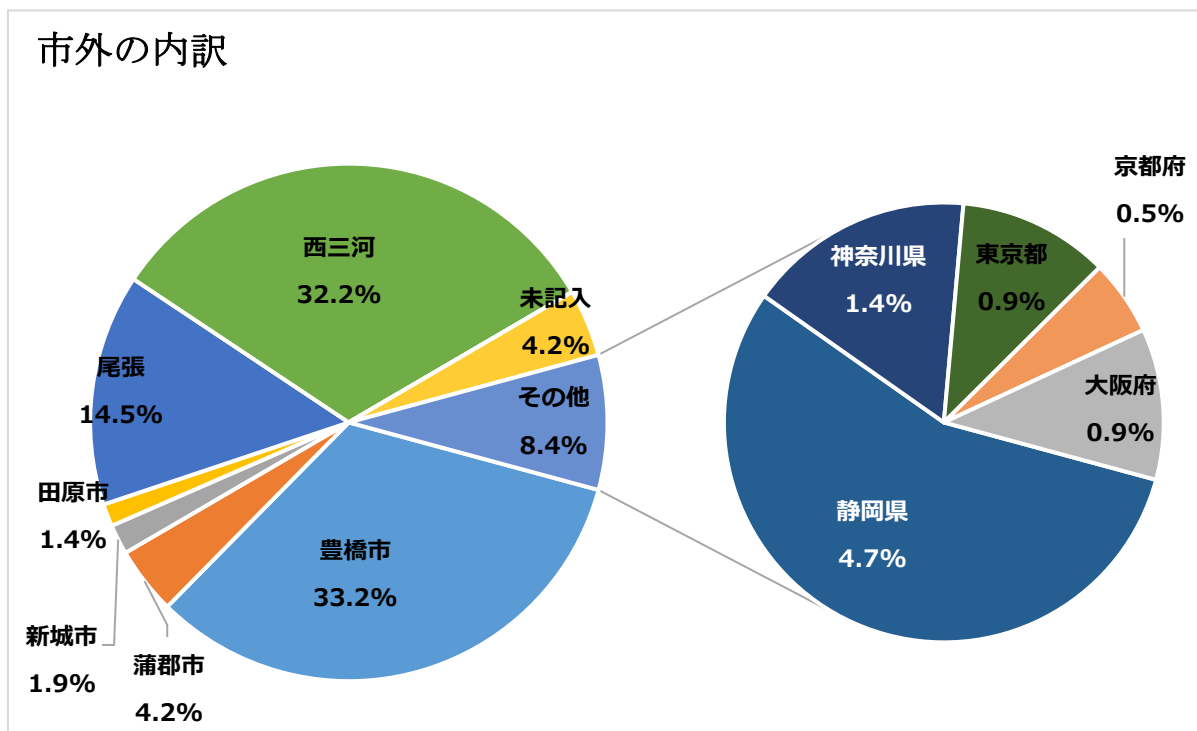
調査回答は図3のとおりで、市内からの来園者が46.8%、市外からの来園者が51.3%となり、市外からの来園者が多くなっております。

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40.7%、西三河地域32.2%、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】



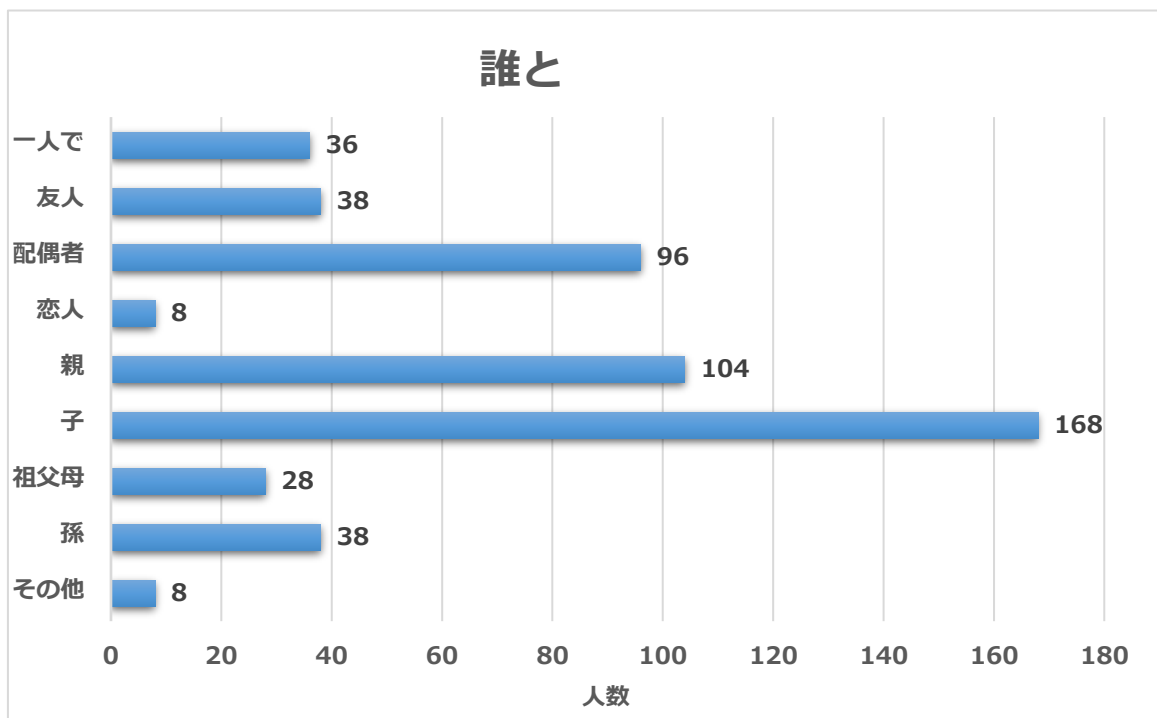
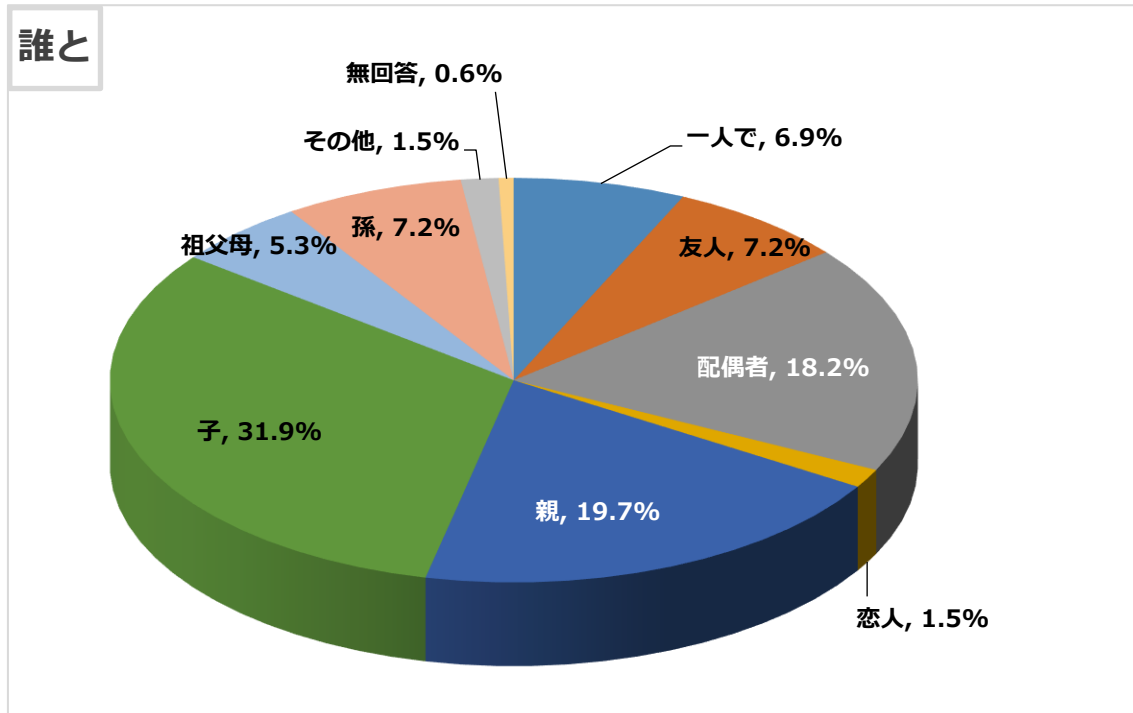
【図4】



**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。

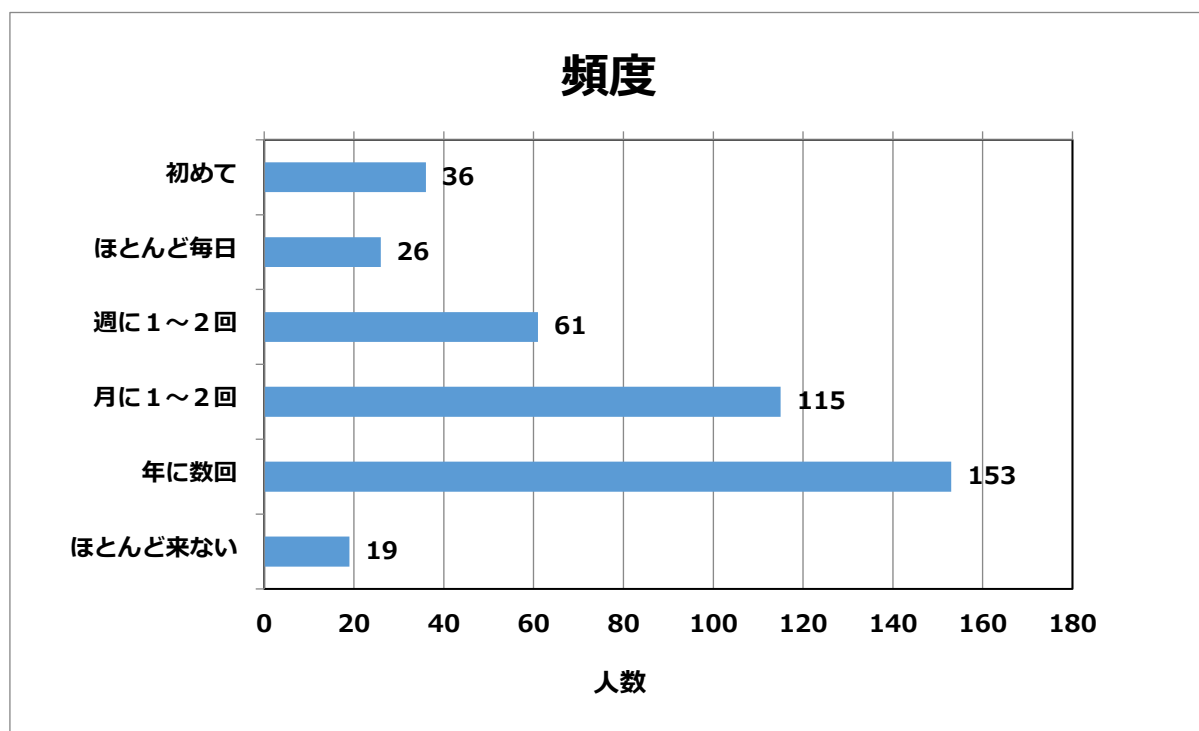
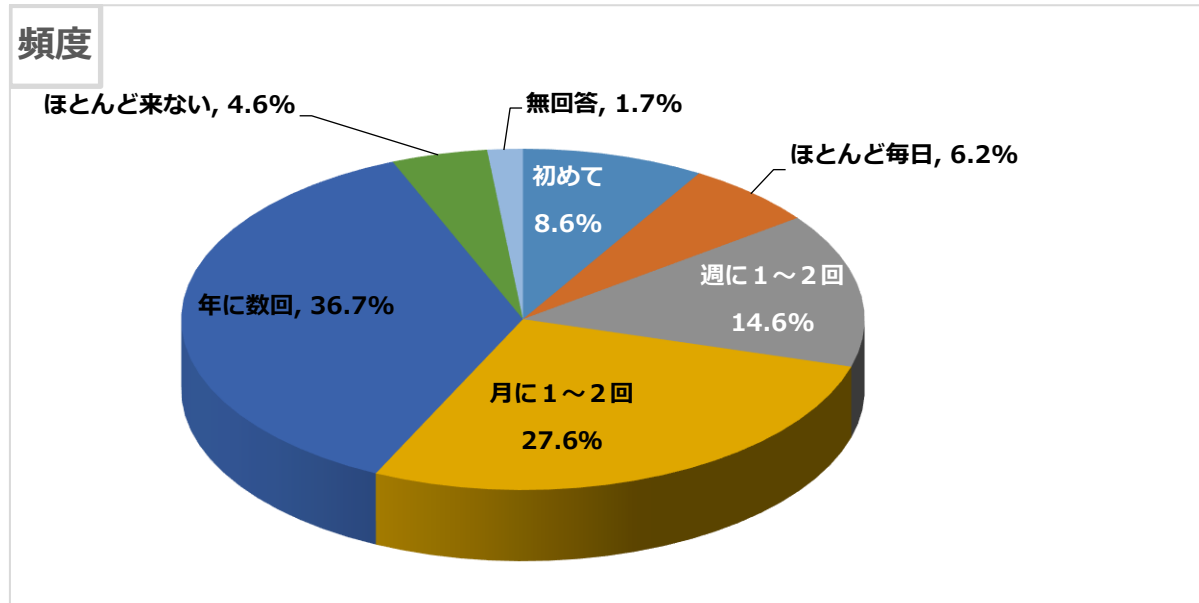
【図5】



## 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8.6%、年に複数回来園する人の合計は85.1%となりました。「初めて」と回答した来園者は、前年から0.8%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】

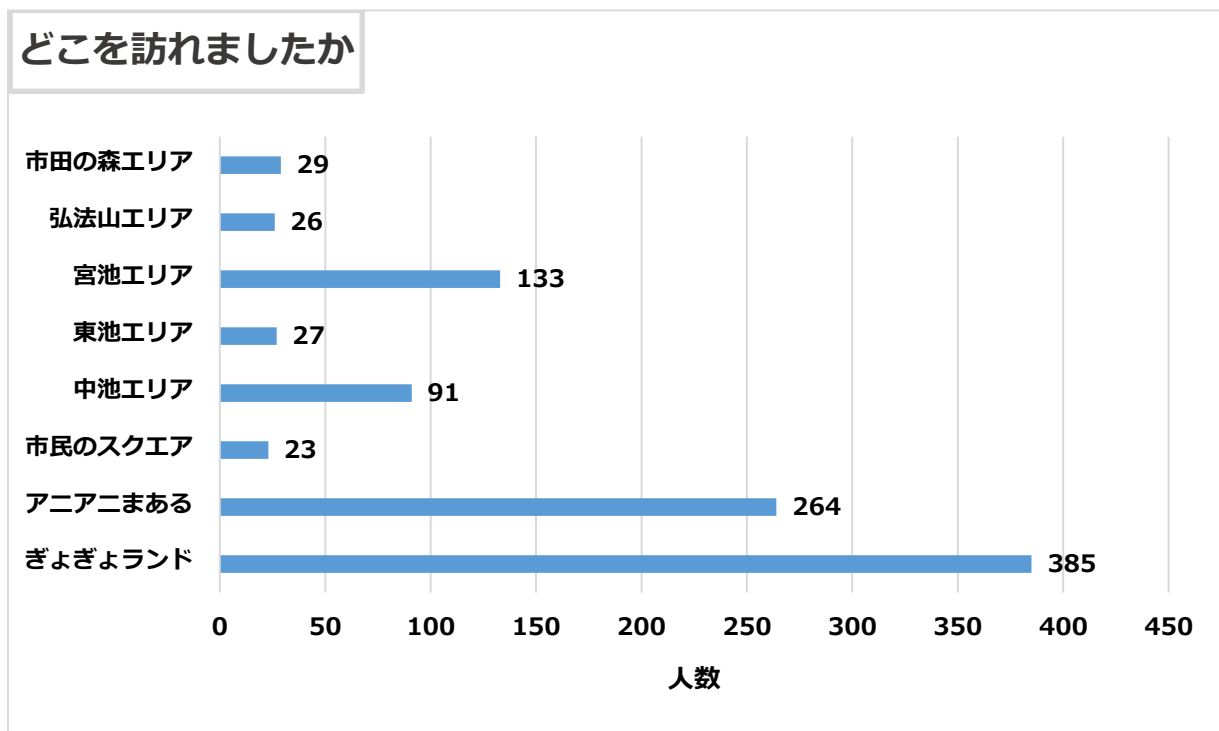


## 問6 どこを訪れましたか？（複数回答可）

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。

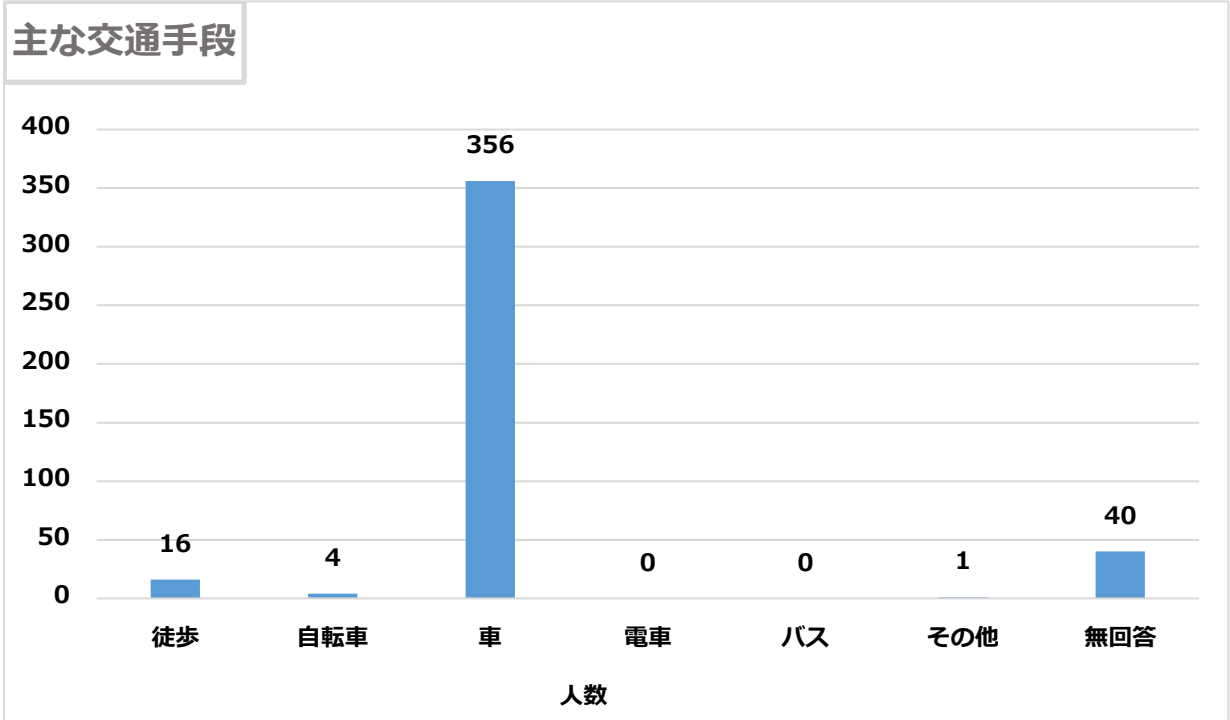
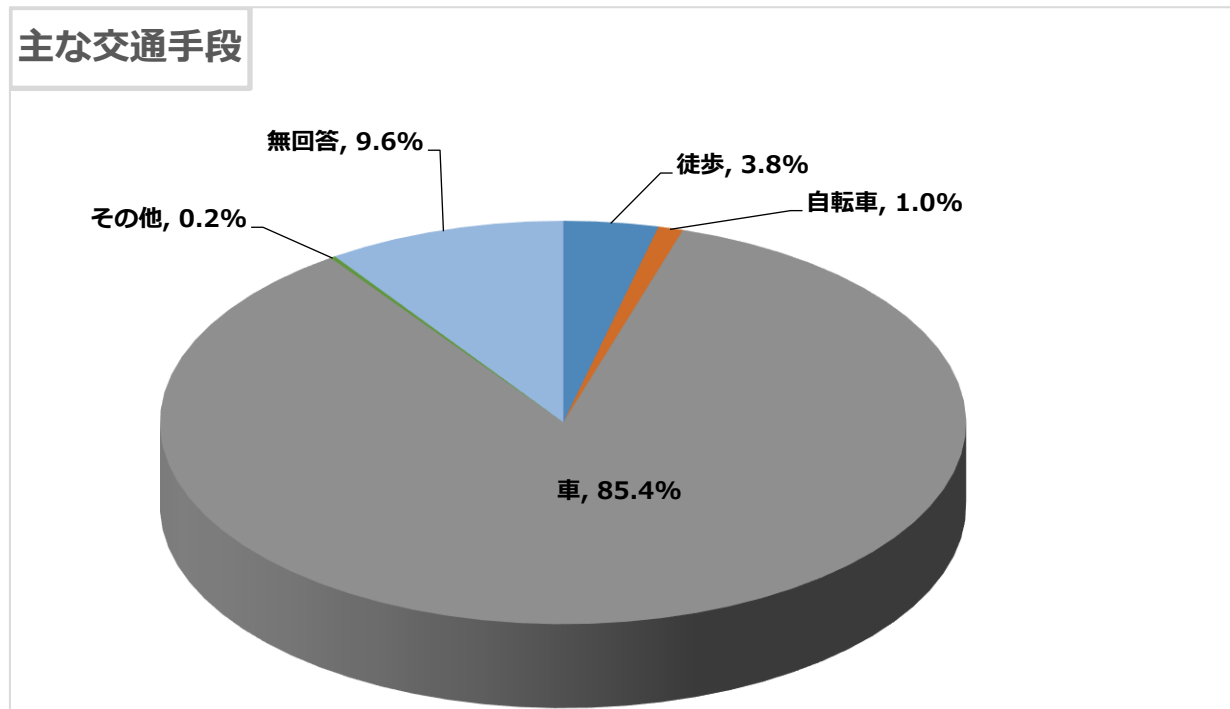
【図7】



## 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85.4%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おりませんでした。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】

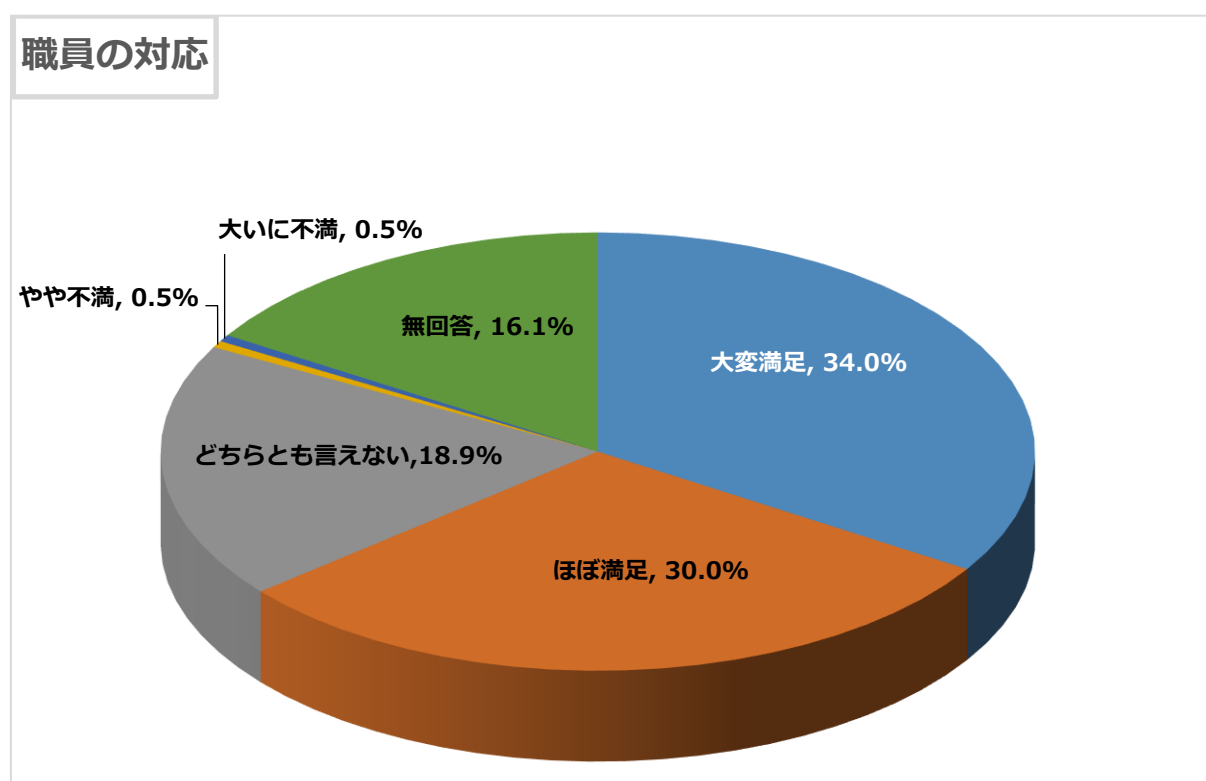




## 問8 職員の対応はどうでしたか？

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34.4%と比べて0.4%低下し、「大変満足」と「ほぼ満足」の合計は64.0%であり、昨年の69.6%に比べて5.6%低下しています。一方で、「どちらとも言えない」や「無回答」等が増加しており、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に伴い、様々なご意見をいただきますが、引き続き接遇の向上に努めていくことが必要です。

【図9】



### ○ この設問についていただいたご意見

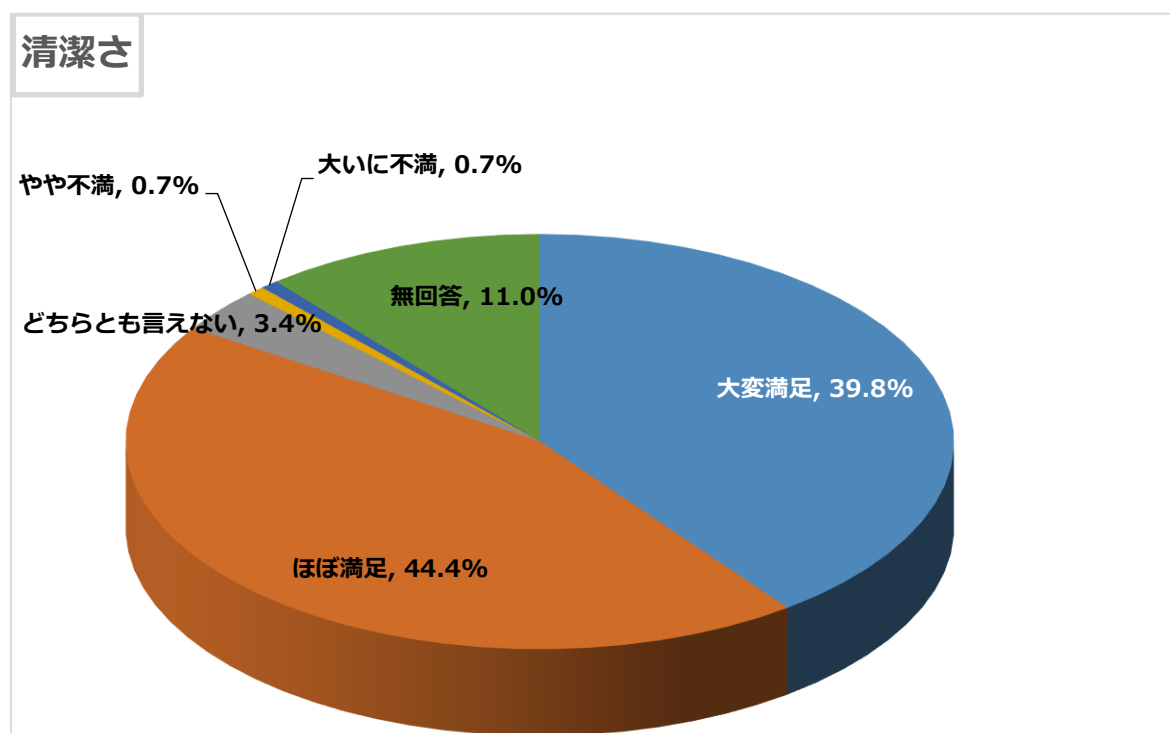
- ・ 小さな子供を連れてくるのに動物園の方が何もあいさつもなし。不愛想。
- ・ 対応してもらっていない。
- ・ 対応する機会がない。もっと積極的に対応してほしい。

## 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84.2%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88.7%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

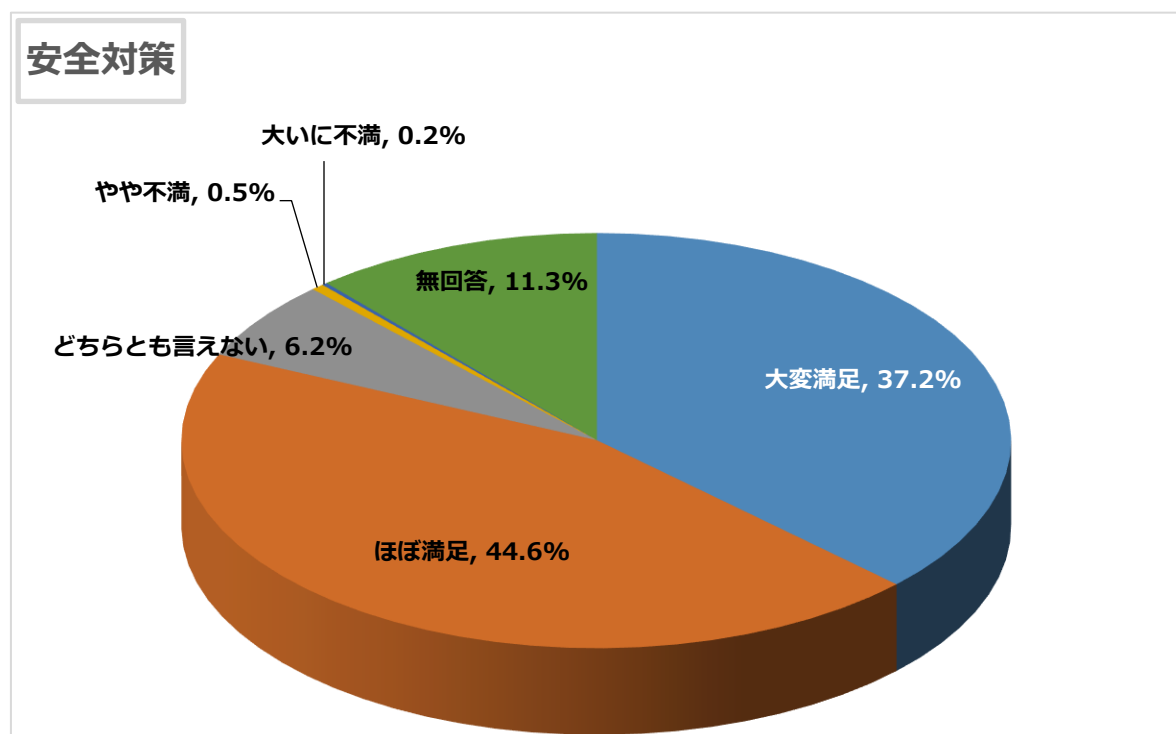
- ・ 水槽の中が汚い。
- ・ 劣化が激しい。
- ・ 1階男子トイレの小便器の下部が全体的に錆で茶色になっている。

## 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 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、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

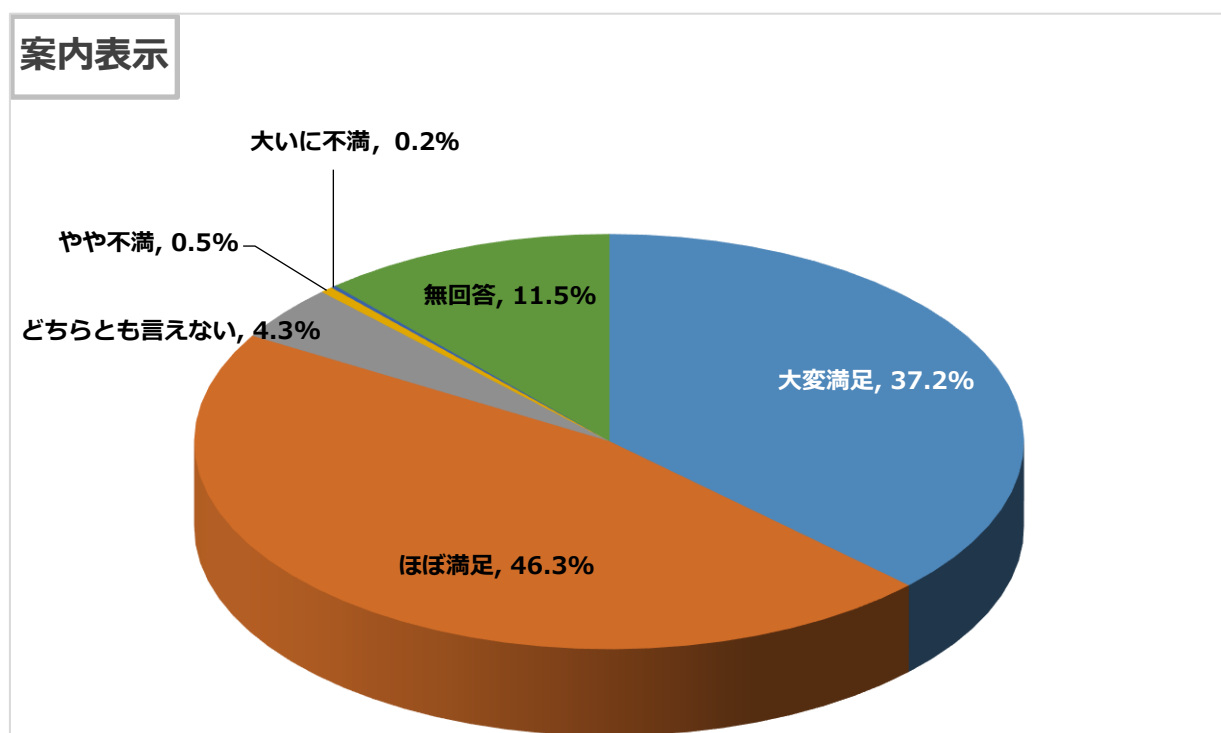
- ・ 子供のことをもっと考えろ。

**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 83.5%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。

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】**



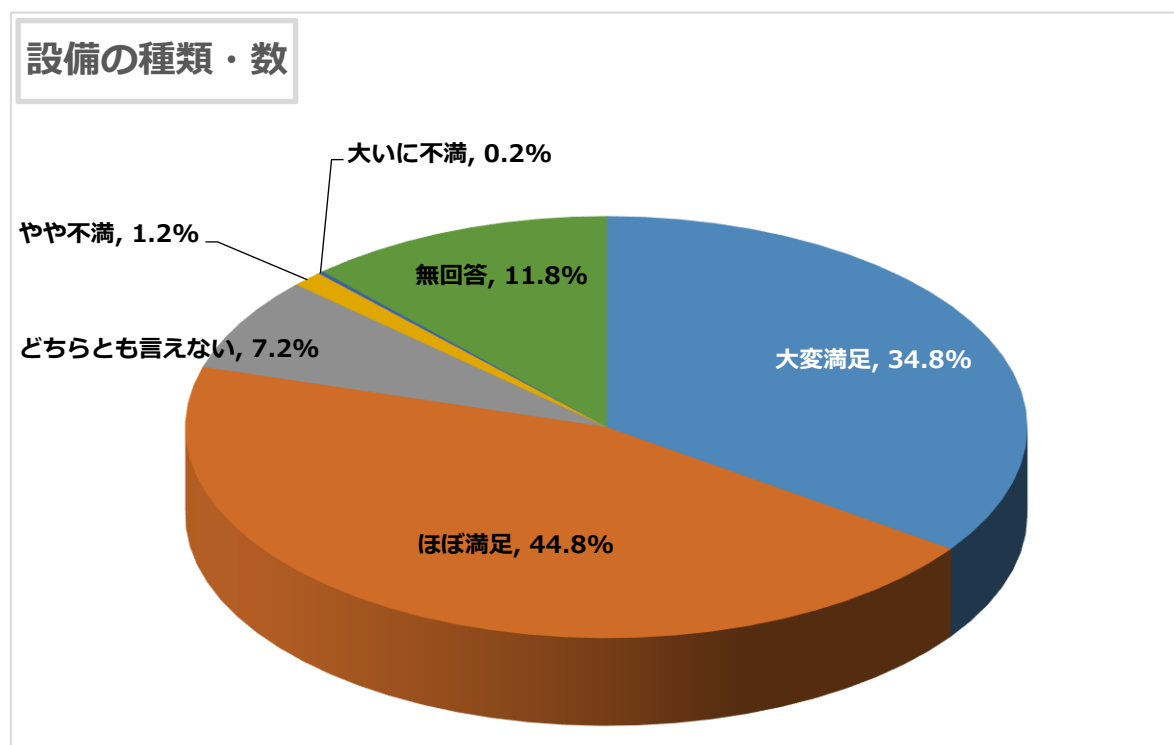
**○ この設問についていただいたご意見**

- ・ 魚の展示カードの見方の説明が入口付近にほしい。
- ・ 子供の事をもっと考えろ。
- ・ 見えない。
- ・ 小さい。いろどりも悪い。

## 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 79.6%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

- ・ もう少し動物がいてもいいと思う。ハムスターと豚が少し見にくい。
- ・ タニガワナマズ展示してください。
- ・ 園内全面禁煙。
- ・ もう少し増やしてほしい。毎回変わってない気がする。

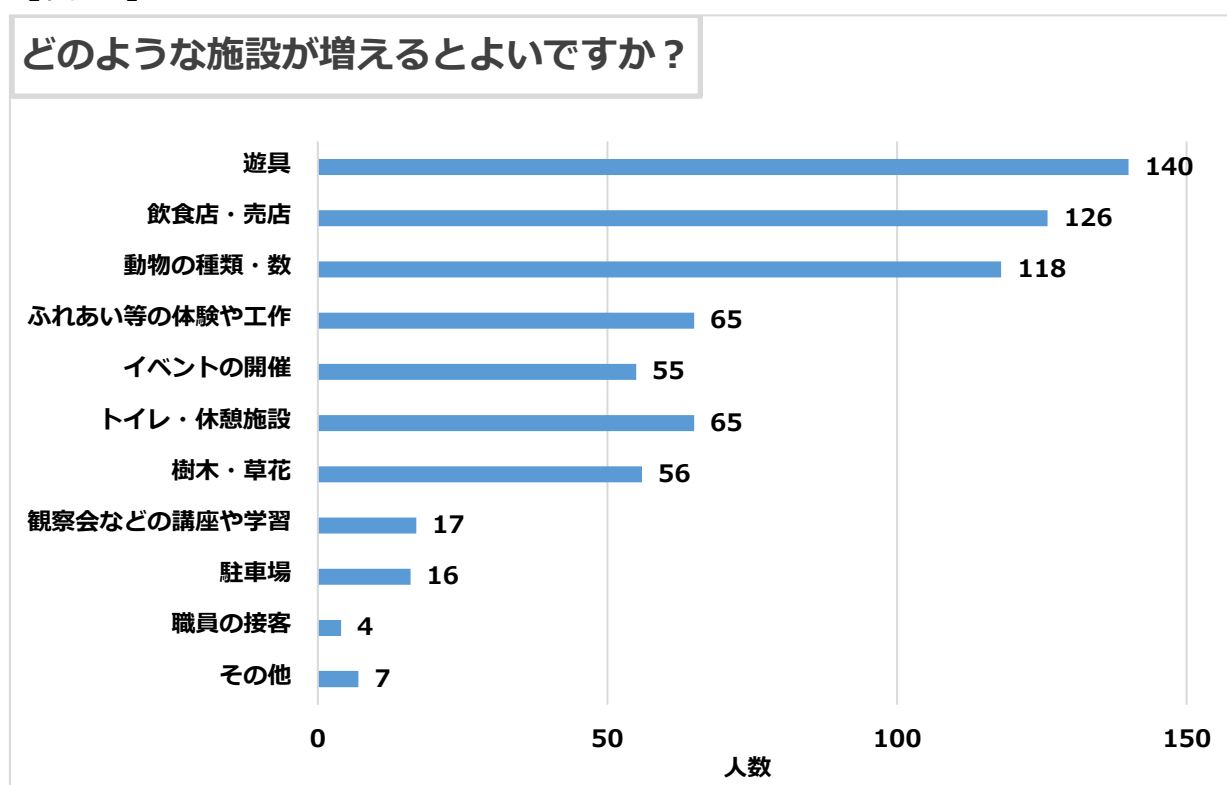
### 問 13 赤塚山公園で充実してほしいと思うものは何ですか？（複数回答可）

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」「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

- ・ 土日のキッチンカーなど増えるといいです。
- ・ 外のトイレ寒いので対策を。
- ・ 夏はついつい水遊びをしたくなるのでサンダルやタオルを売っていると助かります。

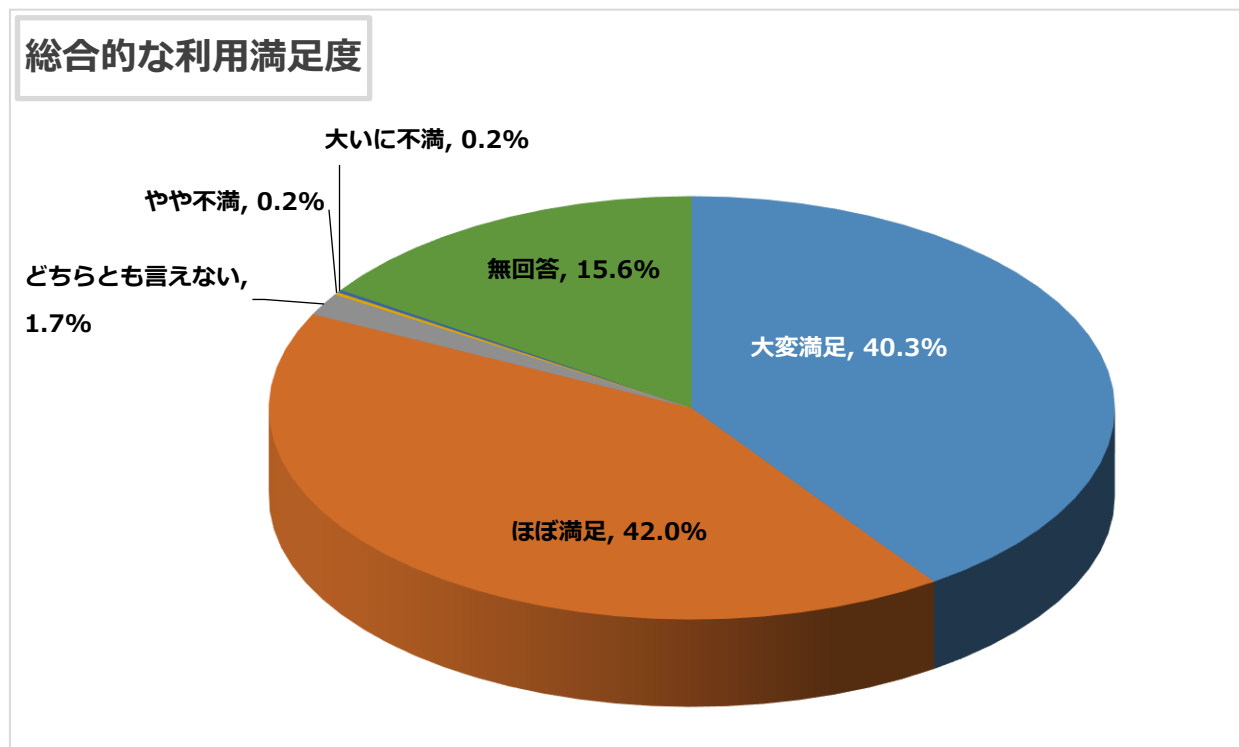
- 数年前藤袴を植えられた時渡り蝶で知られるアサギマダラが飛来してきましたが、その花がないので蝶の飛来がなく残念でした。ぜひ植栽を希望します。
- ドッグラン。
- 洋式トイレが多いと助かる。子供が使いにくい。
- ぎょぎょランド外の屋上からも通路で出入りできるのが便利。
- ロング滑り台の所の駐車場。
- おむつ替えの場所。
- ふれあい。

## 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 82.3% 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、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

- ・ いつもありがとうございます。魚のえさやりが子どもは好きです。

#### イ 職員に関するもの

- ・ しいくいんさん、せつめいしてくれてありがとう。
- ・ 水族館のエサやりを初めて見ることができラッキーでした。職員の女性もとても親切にいろいろ教えてくれたのでお会い楽しい時間を過ごせました。
- ・ 時々枝が落ちていたり、折れかけていたりするものは職員の方にお伝えしています。即対応してくださいませ。来園者のためによくしていきたいと思えます。いつもありがとうございます。豊橋動植物園と比べるとエサ体験ただで大丈夫ですか。

#### ウ 施設の管理に関するもの

- ・ いつもきれいにされていて気持ちよく利用させてもらっています。無料なのもありがたいです。
- ・ 全体的にきれいです。
- ・ いつもきれいにさせていただいてありがとうございます。子供と楽しい時間を過ごさせて頂いています。
- ・ 公園の手入れが行き届いていてよいと思えました。
- ・ いつもありがとうございます。しっかり管理されていてすごいと思えます。
- ・ いつも園内がきれいに保たれているので、安心して子供と遊びに来られます。
- ・ いつも水槽の水がきれいで魚が見やすくいいです。ふれあいも無料でうれしいです。
- ・ いつも清潔にしてあって安心できます。ありがとうございます。

#### エ 料金に関するもの

- ・ 無料で楽しめるのがうれしい😊また来ます。

- ・ 無料でこの充実度はすごい！
- ・ 無料でありがたいです。また来ます。
- ・ こんなに素晴らしい館なのに無料でびっくりしています。初めてですが孫等沢山いますので又来館したいです。

## オ 有料化に関するもの

- ・ 犬をつれて歩く人からお金をもらったらどうですか。

## カ その他

- ・ 動物のお世話大変かと思いますが息子も大喜びです☆
- ・ いつもありがとうございます😊
- ・ いつもありがとうございます。とてもきれいな公園。四季を楽しませて頂いています。
- ・ 小学生ぶり。感動しました。
- ・ これからもよろしくお願いします。
- ・ 来るとホッとします。
- ・ 大変楽しめました。また来ようと思います。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ 水あそびにきます。
- ・ また来ます。
- ・ 夏に子どもが水遊びを楽しみにしています。
- ・ 赤塚山公園の由来全体的が赤塚山？
- ・ このままずっとお願いします。大好きです。
- ・ 満足しています。
- ・ いつもたのしく利用しています。ありがとうございます。
- ・ 外でのランチもできて楽しかったです。久しぶりに食べれました。
- ・ みんなもいてとても楽しいです。
- ・ またきたい。
- ・ なし。
- ・ いつも利用させていただいています。
- ・ いつもありがとう。
- ・ 子供がいるのでいつも大変お世話になっています。とてもありがたいです。

- ・ たのしかったよ。
- ・ いつも楽しくお邪魔しています。
- ・ 親子で楽しませてもらいました。ありがとうございました。
- ・ よいところで散策自然満足です。

## (2) 意見・要望等

### ア ギョギョランド・アニアニまあるに関するもの

- ・ やぎのせなかをさわったよ。
- ・ アニアニまあるのモルモットがかわいい。
- ・ モルモットかわいかった。
- ・ 動物園が少くさい。
- ・ 動物がくさい。
- ・ うさぎやモルモットもめっちゃ可愛いし、ポニーやギョギョランドのトカゲも設備が充実していてよかったです。これが無料なのも最高です。
- ・ 動物園がとてもきれいでした。また来ます。
- ・ ポニーがきてくれてうれしい。
- ・ ギョギョランドおもしろかったです。

### イ その他の施設・設備に関するもの

- ・ とりの遊具の中にどうしても子供が入ってしまう。
- ・ コロナで残念でした。絵本が見れなくて残念。孫が喜ぶので前回は読み聞かせしました。
- ・ コロナですがイスには座れる様にしてほしい。
- ・ 外のイスを増やしてほしい。
- ・ 飲食できる所のいす・テーブルの雑巾がけ（雑巾等の備品）も必要かと思います。
- ・ 赤塚山公園のカブトをとるところがあぶない。
- ・ ゆうぐをふやして。
- ・ ゆうぐをふやしてほしい。

### ウ トイレに関するもの

- ・ 男性トイレの小、通路から見えてしまうので対策があると良いと思います。
- ・ 桜広場の男子トイレの便器直してほしい。
- ・ Q9, 13 に記録した以外大変満足。

## **エ 駐車場及び交通アクセス**

- ・ 子どもには丁度良い広さと近さで便利。

## **オ その他**

- ・ これからも楽しく過ごせる場所であります様お願いします。
- ・ タバコは家で吸え！！
- ・ 安全第一に！
- ・ タガメは死んでしまいましたか？数週間前から行動がおかしくなっていて心配でしたが。また入れてください。

### **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ました。

#### **(1) 新型コロナウイルス感染症対策による臨時休館**

赤塚山公園開園以来初めてとなる臨時休館を新型コロナウイルス感染症対策として令和2年3月3日から5月31日（アニアニまあるにおいては、令和2年4月12日から5月31日）まで行いました。臨時休館中は、ポニーのトレーニングや展示の変更など開館後の来園者がより楽しめるよう工夫をしました。また、休館中の生き物たちについて、SNSを通じた動画配信を行うなどステイホーム期間中の癒しの場を提供することができました。

#### **(2) 生物多様性の保全**

当施設は一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、今年度も411匹という大量繁殖に成功しました。取組開始時は1匹のみということを経験すると、生物多様性保全への取組に貢献できているものと考えます。また、マスコミ等を利用した情報発信をすることで生物多様性保全の啓発や施設の存在意義を知ってもらう絶好の機会に繋がりました。

### **(3) ポニーの名前決定**

クラウドファンディングを活用し、アニアニまあるへ新しく仲間入りしたポニーの名前が決定しました。その名は、「ミライ」。新型コロナウイルス対策としてオンライン上で募集をしたところ、北は北海道、南は岡山県まで全国各地から応募があり、総数は、183件にもなりました。近隣だけではなく、全国から応募があったことは、関心が高かったことの表れと思います。アニアニまあるをより一層にぎやかにしてくれることを期待します。

### **(4) 水の広場の再整備**

夏の風物詩でもある赤塚山公園の水の広場について、より楽しめる施設となるよう再整備を行います。また、今年度は遊具の増設要望に対して応えられませんでした。今後、芝生広場において、大型遊具の設置を検討していきます。

### **(5) トイレの洋式化**

昨年度に引き続き今年度も和式便器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いただいています。トイレは誰もが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。

### **(6) 駐車場の拡充**

市民のスクエアでサッカーの大会などが行われた際に、他の公園利用者の駐車場が無くなってしまう問題に対応するため、第2駐車場の改良工事を行いました。駐車可能台数が58台増えたことで利用者満足度に反映されることを期待します。

### **(7) 検索エンジンの最適化**

インターネットを利用した検索で当該施設が上位となるよう検索エンジンの最適化を図りました。

### **(8) 公募設置管理制度（Park-PFI）の活用**

毎年、多くの公園利用者からの要望が寄せられる園内の飲食店について、P-PFIを活用した新たなサービスの提供により、当該施設の更なる魅力と利便性の向上に向けた取組をしていきます。

#### 4 改善事項と今後の対処方法

開園して27年が経過しているため、全般的に老朽化が目立ってきています。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いた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。

新型コロナウイルスによる公園利用者の減少について、コロナ禍において必要な運動ができる場や休息の場を提供できるよう新たな施設運営の模索をしていく必要があります。

#### 5 総合分析

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おり、全体的な満足度において高評価を得ています。この要因として、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や指定管理者の財政的努力に加え、市民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。一方で、平成5年に開園して以来27年が経過し、多くの設備が老朽化しているため、ハード面の要望を多くいただいています。しかし、現状は、施設の老朽化に比例して維持管理費等は増大するのに対し、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んでいません。

赤塚山公園再生基本計画に基づき、公園利用者の利便性を向上させ、市民が憩うふれあい公園として、地域の活性化や観光振興の強化を図り、更なる魅力向上に努めることが重要であると考えます。