平成３０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３０年１２月１７日から平成３１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　　５８４人

平成３１年３月

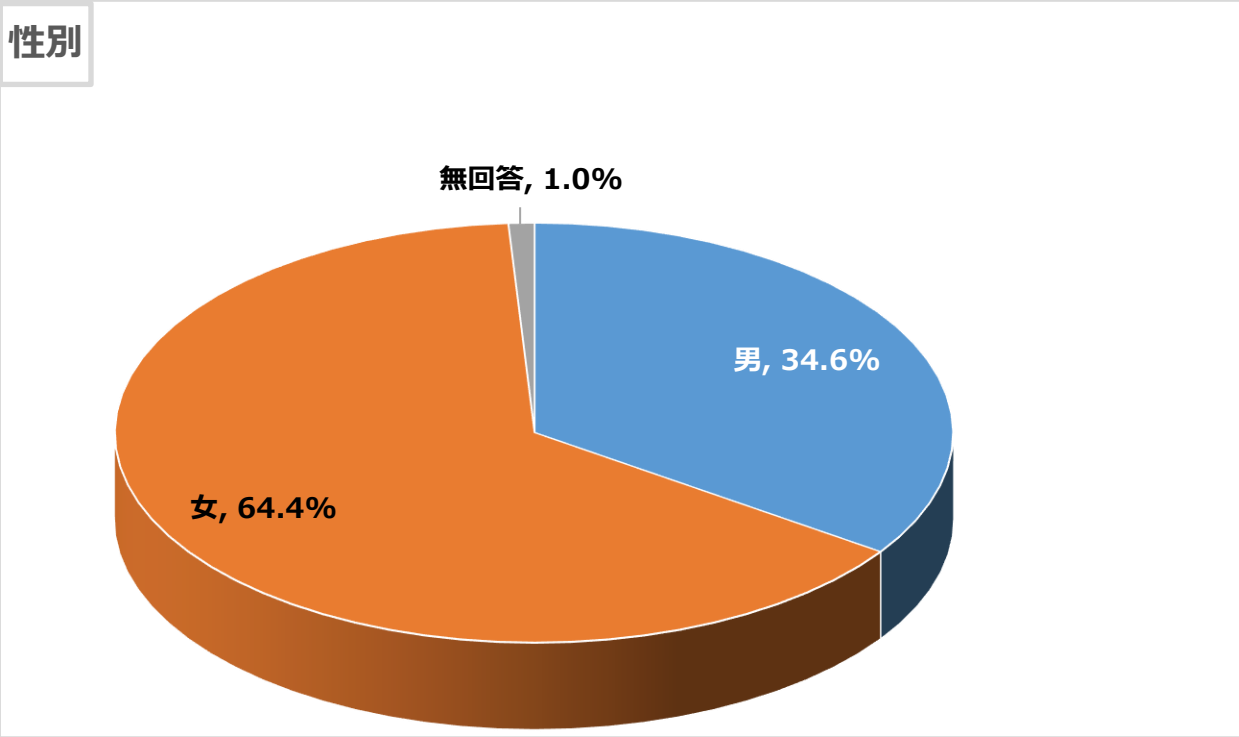
豊川市建設部公園緑地課

１　調査項目

問１　性別は？

調査回答は図１のとおりで、男性が 34.6%、女性が 64.4%となりました。女性の割合は、昨年が 63.4%、一昨年が 62.8%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】

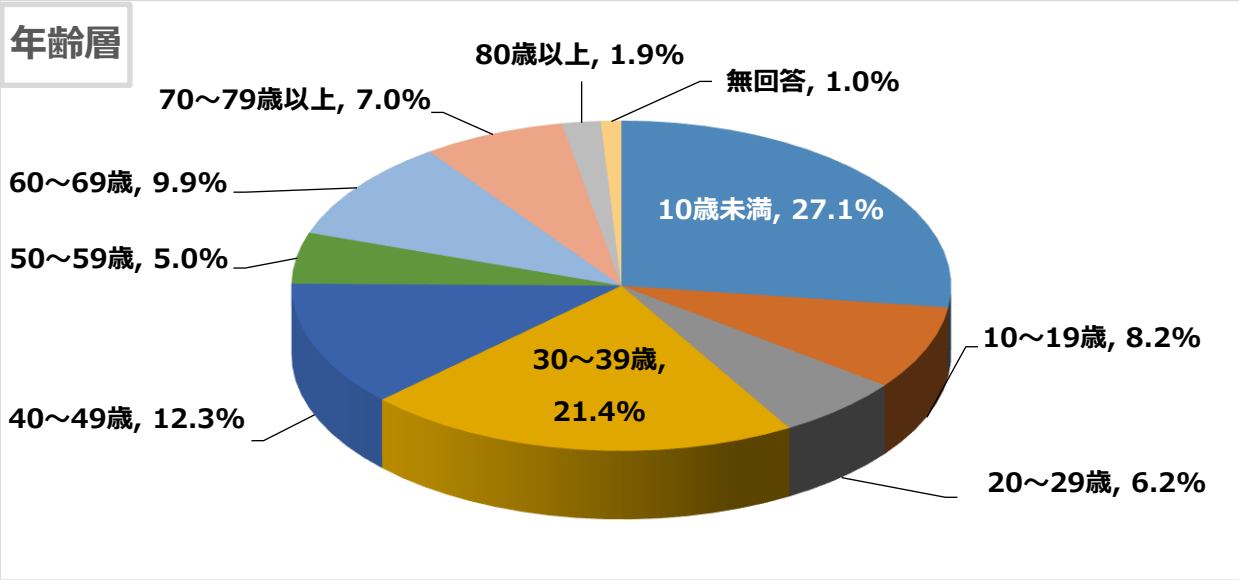


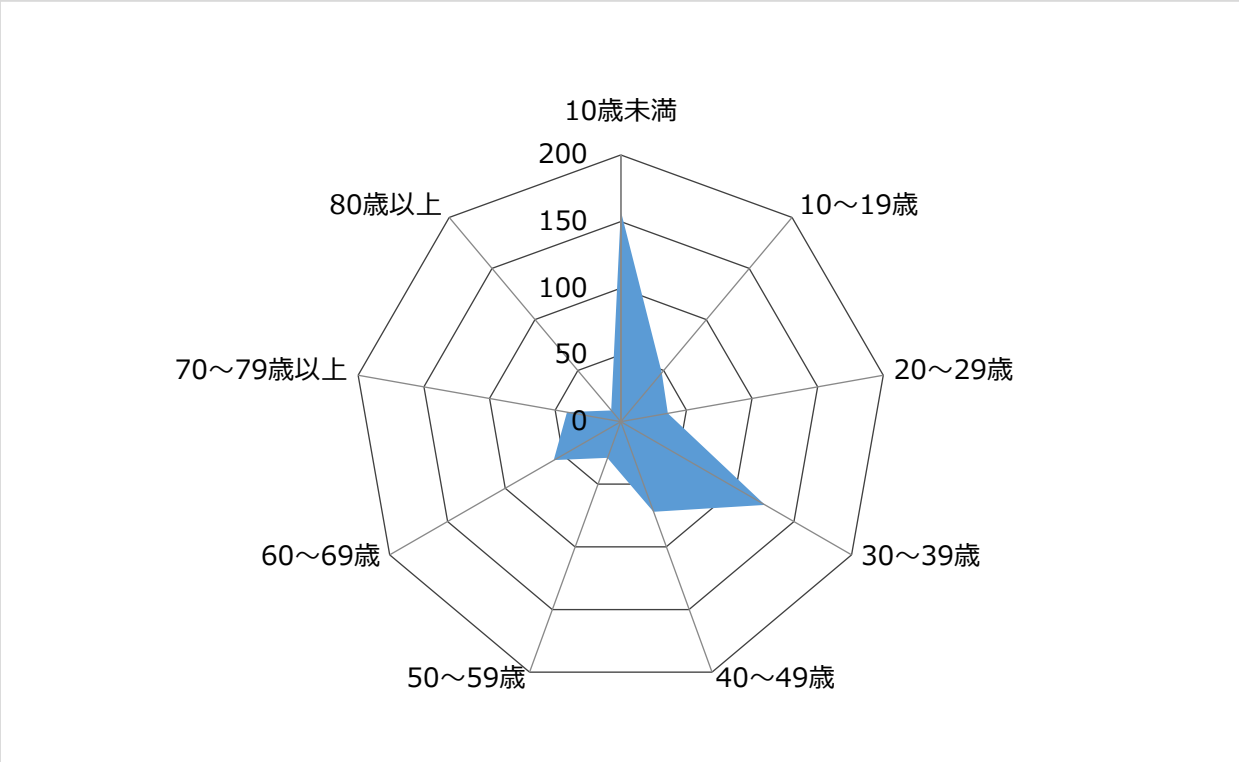
問２　年齢層は？

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】



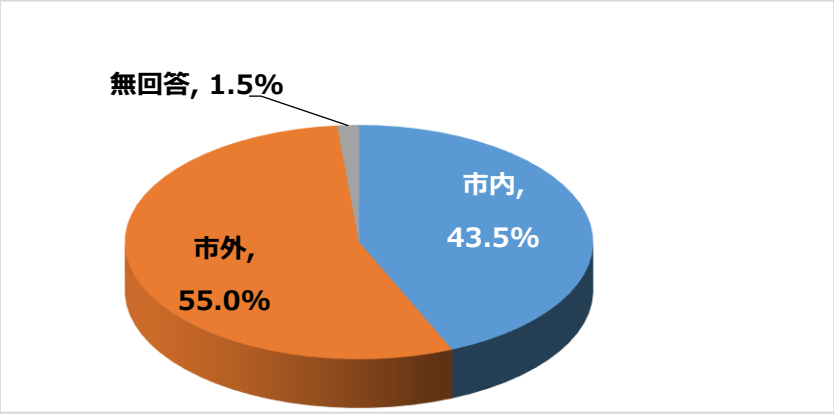


問３　どちらからいらっしゃいましたか？

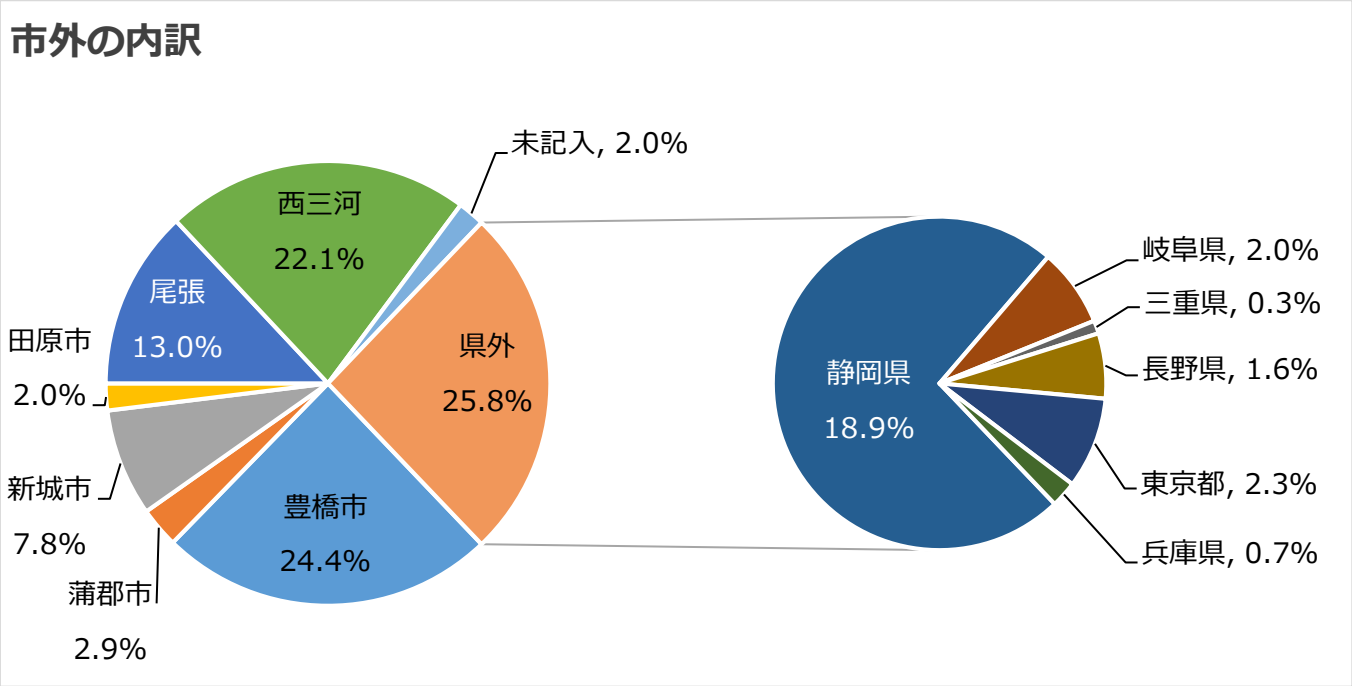
調査回答は図３のとおりで、市内からの来園者が 43.5%、市外からの来園者が 55.0%となり、市外からの来園者が多くなっています。

市外からの来園者の内訳は図４のとおりで、県内が 72.3%、県外が 25.7%となりました。県内の内訳は、東三河地域が 37.1%、西三河地域 22.1%、尾張 13.0%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】



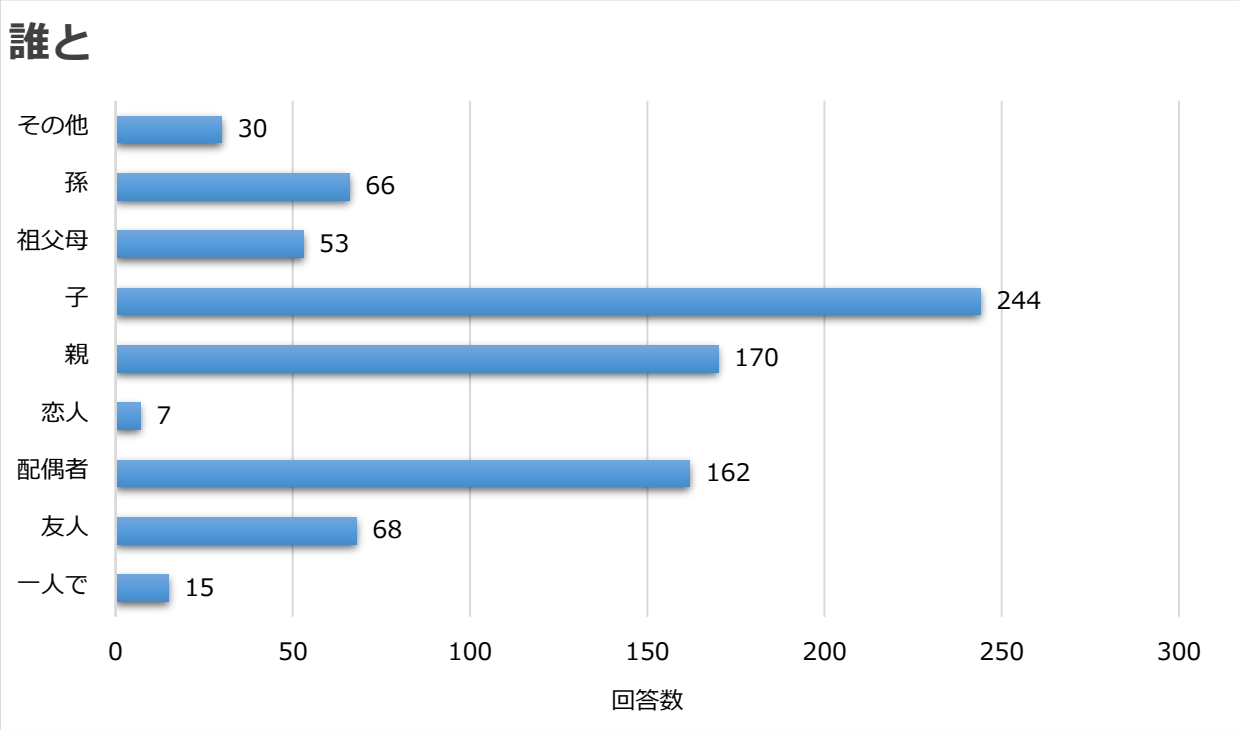
【図４】



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】



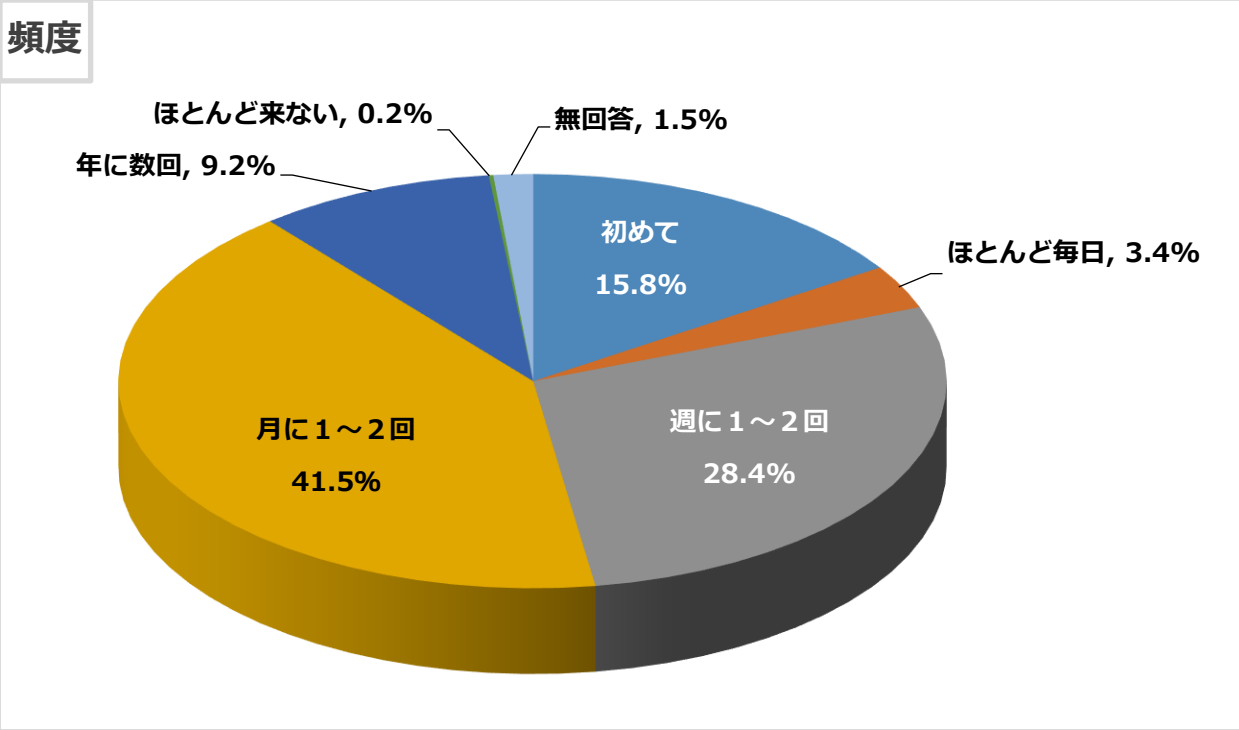
問５　どれぐらいの頻度で公園に来ますか？

調査回答は図６のとおりで、「初めて」が 15.8%、年に複数回来園する人の合計は 82.5%となりました。

問３で市外の割合が 55%であったことを考慮すると、繰り返し来園する人が市外にもいることが分かります。

初めてと回答した来園者は、前年の 22.4%に比べて 6.6%低下しました。

【図６】



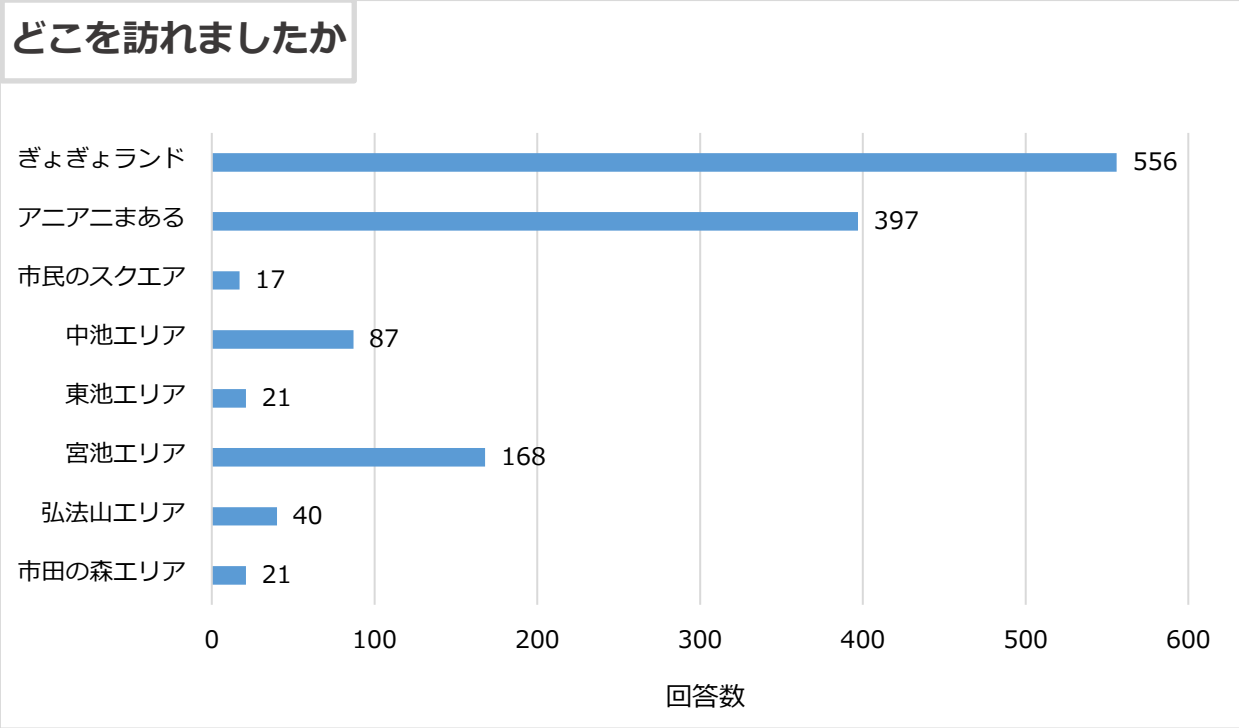
問６　どこを訪れましたか？（複数回答可）

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。

また、「市民のスクエア」の利用者は、他の公園施設を訪れない傾向にあることが分かります。

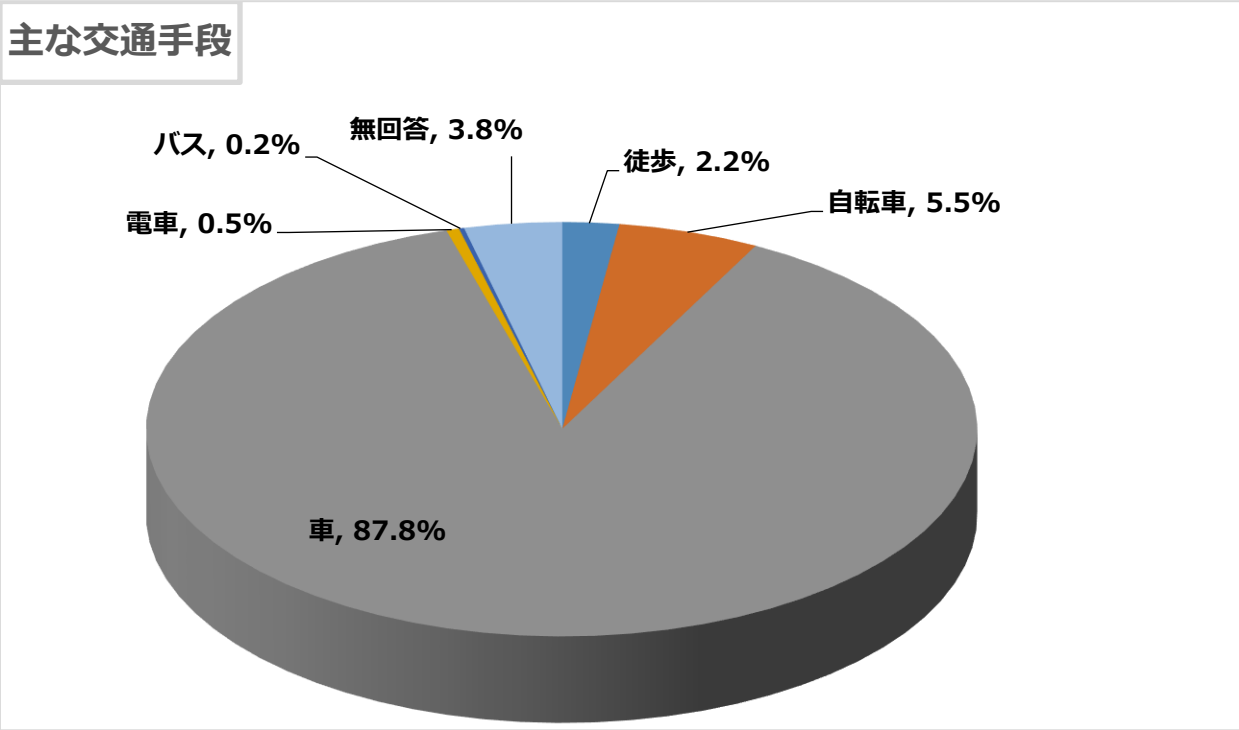
【図７】



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 87.8%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 0.7%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】

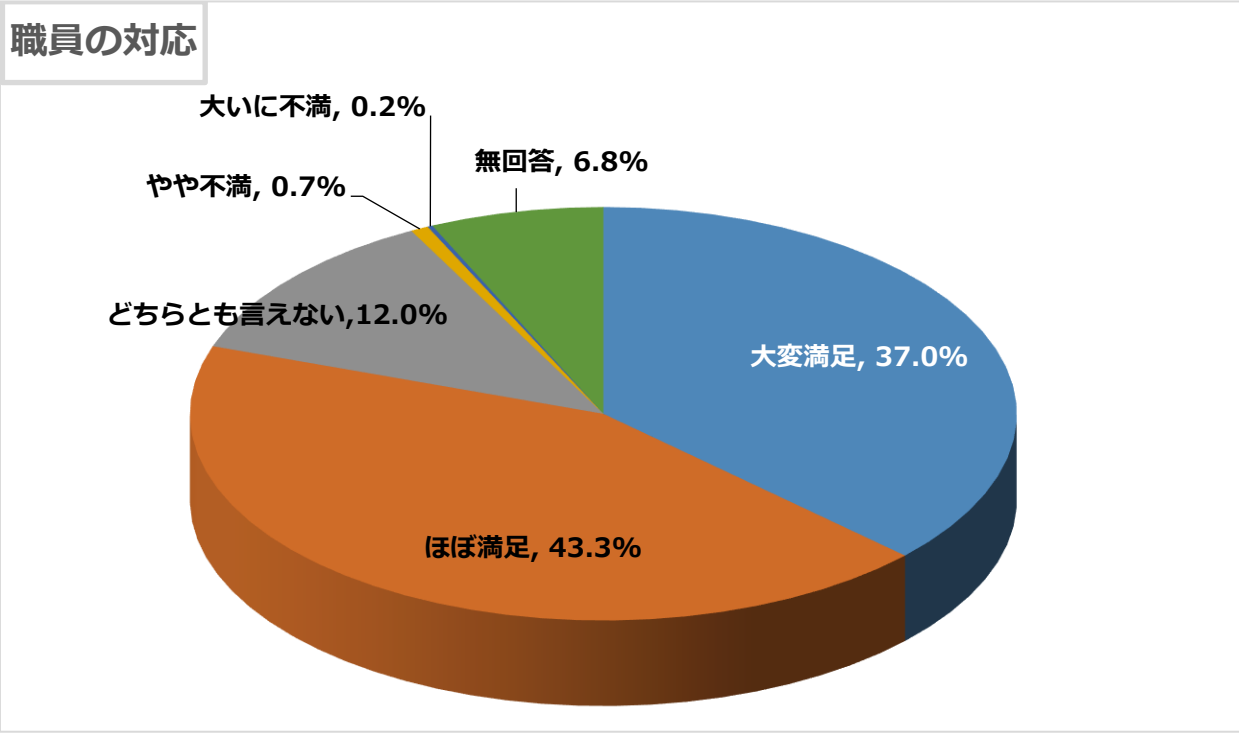


問８　職員の対応はどうでしたか？

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40.5%と比べて 3.5%低下し、「ほぼ満足」は、昨年の同じ 43.3%となりました。「大変満足」と「ほぼ満足」の合計は 80.3%であり、昨年の 83.8%に比べてやや低下したものの、高い水準を維持しています。

しかしながら、「やや不満」、「大いに不満」との意見もあることから、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

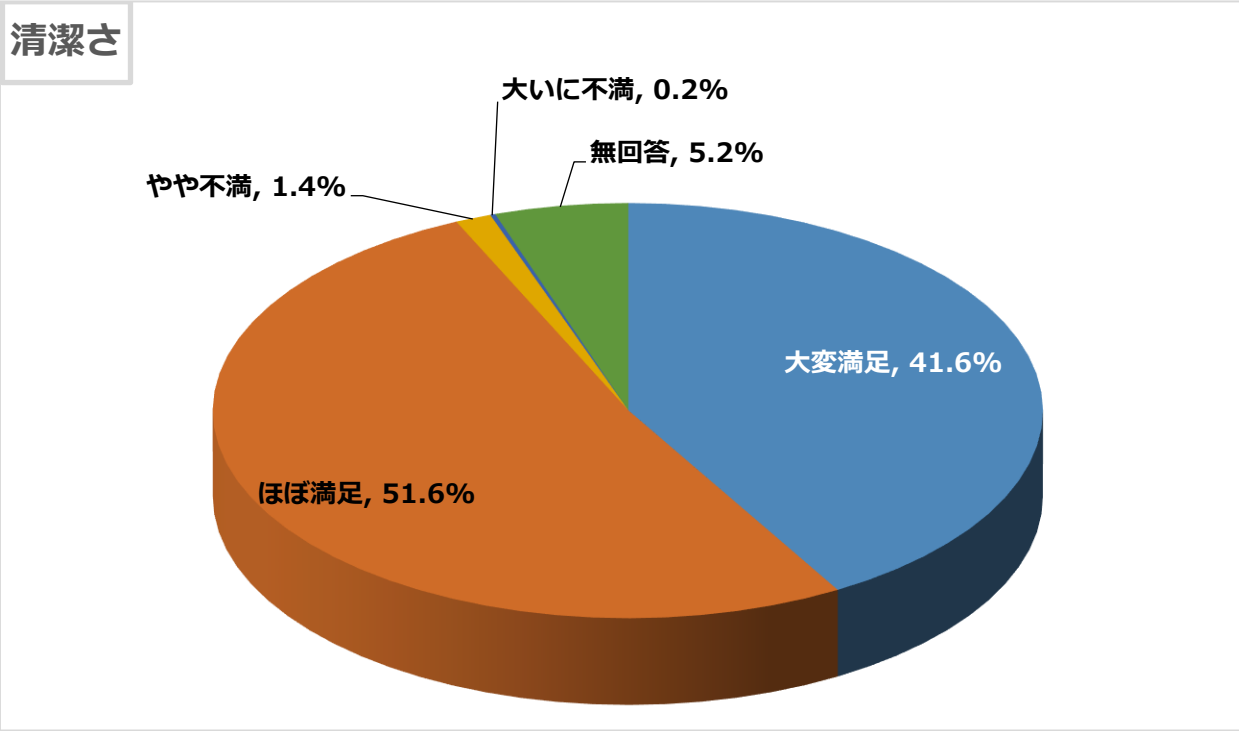
- もう少し笑顔があるとうれしいです（お話はとても面白いです）。
- こちらのお話や質問に答えてくれて良かったです。
- 魚の話をするやつが、雑に終わった。

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 93.2%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただいており、昨年の 86.5%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

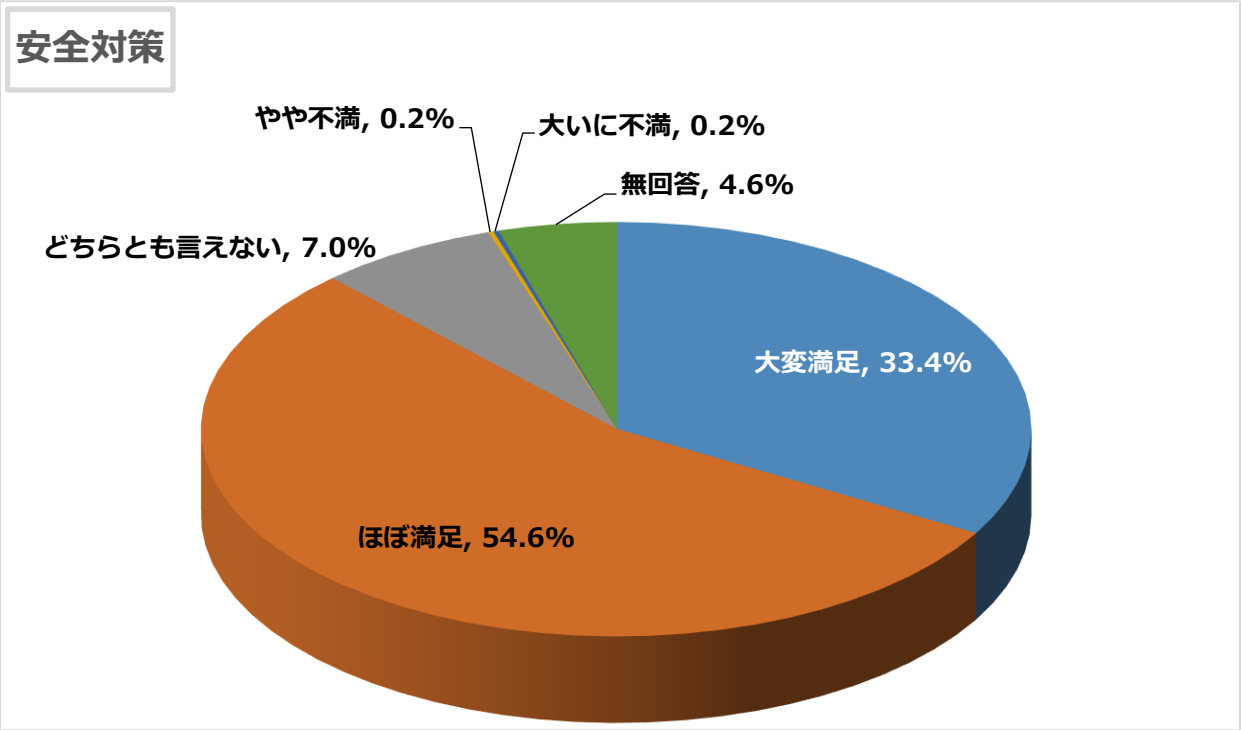
- トイレが古い。
- エレベーターがくさい。
- アニアニまあるの馬の所がくさい。
- 水槽がくさい（カメ）。

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 88.0%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、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

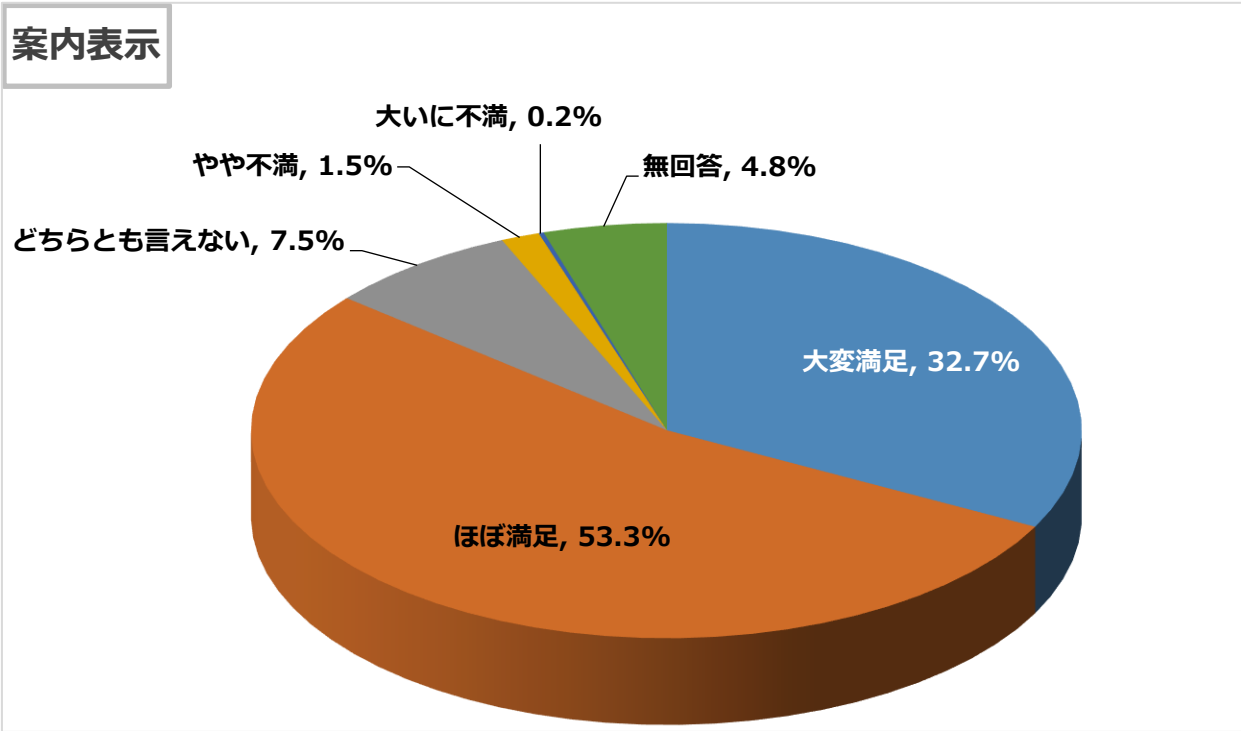
- 段差が気になる。
- いつも大変、感心しています。
- コイの所に落ちそう。
- 喫煙所

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 86.0%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、高い評価を得ています。

園内の散策路に関して複数の意見をいただいたことから、進路表示や案内図等について再点検する必要があります。

【図 12】



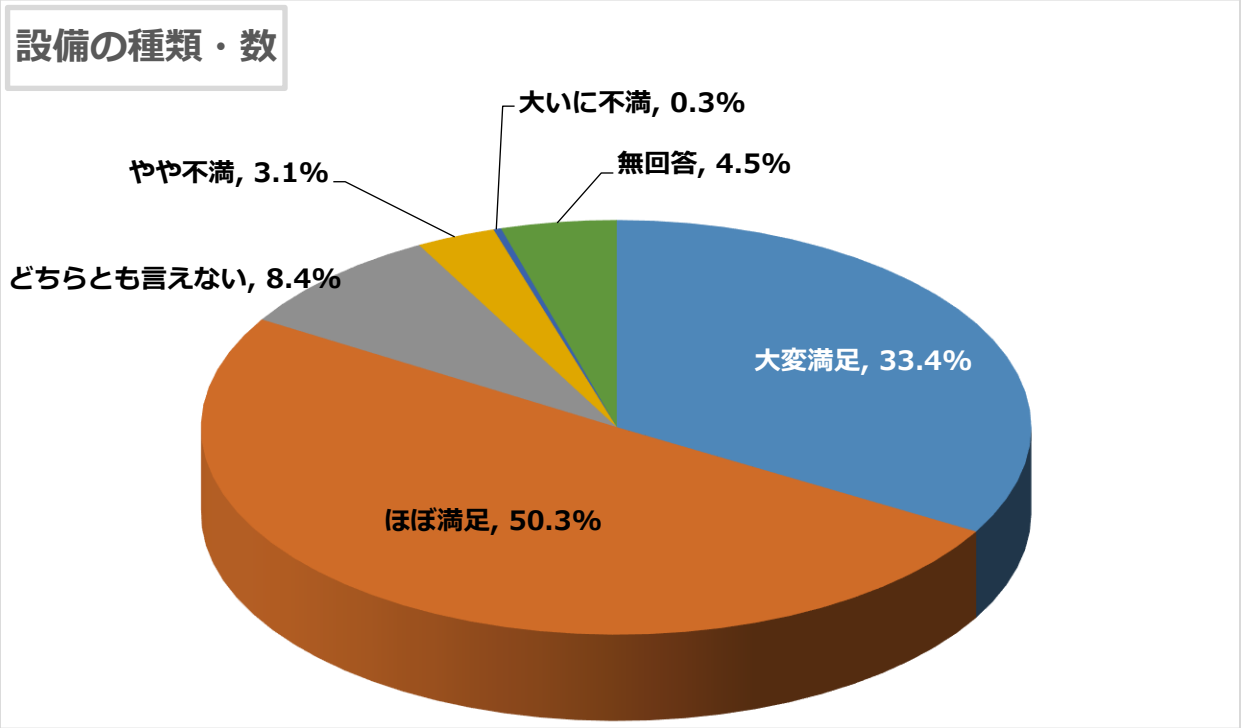
○　この設問についていただいたご意見

- 看板がなく、道に迷った。
- 散歩道の途中の案内板が少ない。
- 弘法山から下りる時、どこへ出るのかわからない。
- アニアニまあるから、ぎょぎょランド２階へ入れることが分かると、子供連れで遠回りしなくて入ることができる。

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 83.7%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、高い評価を得ています。

【図 13】



○　この設問についていただいたご意見

- 公園にもう少し遊具がほしい（特に園児でも楽しめるようなアスレチック系）。
- 子供の遊具の種類が少なめ。
- 宮池エリアにもう少し遊具を充実させてほしい。
- 2018 年にぎょぎょランドに来て、今日 2019 年 1 月 3 日、パネルもわかりやすくなっていて良かったです。
- ぎょぎょランドの費用、管理など大変だと思います。入場料は少し出すようにしてはどうですか？
- アニアニまあるは有料にしてもいい。

- 魚の説明ボタンを押しても音声がきこえない。
- トイレが…
- トイレが和式で、子供がしてくれない。
- トイレに子供用のイスがない。

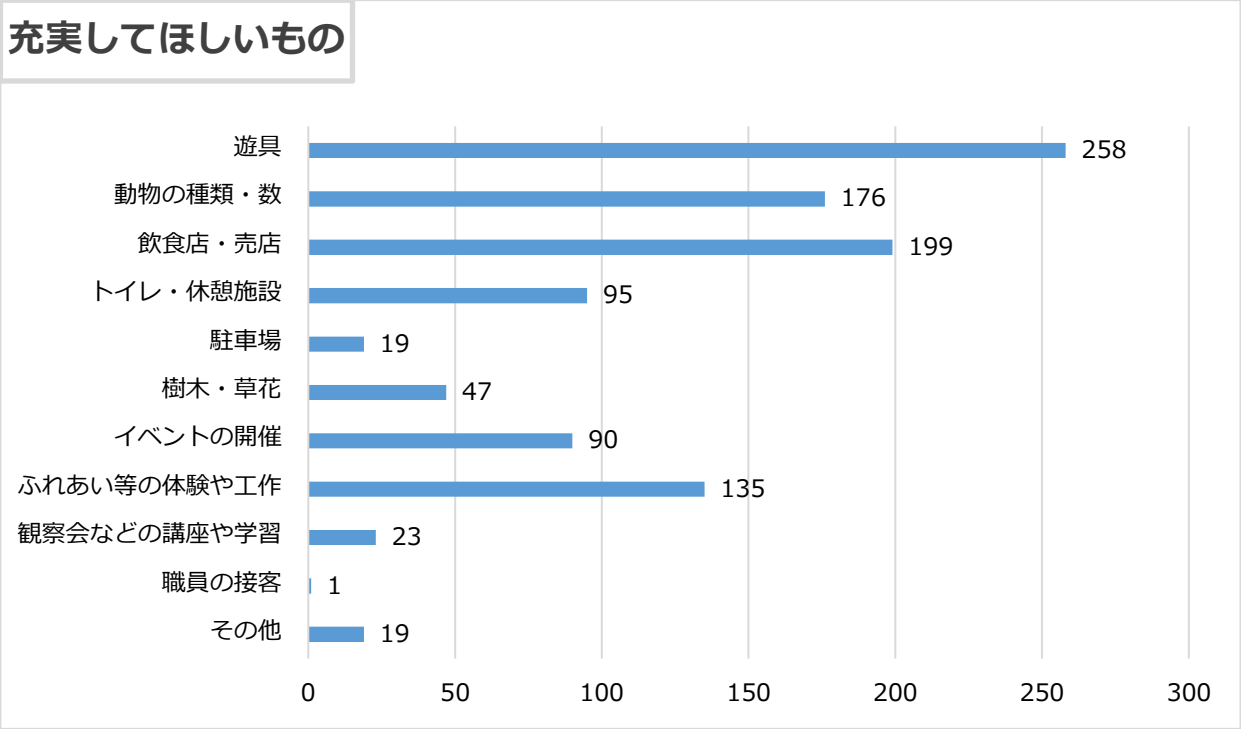
問 13　赤塚山公園で充実してほしいと思うものは何ですか？（複数回答可）

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います。遊具の種類や数については、ロング滑り台等がある宮池エリアに遊具が少ないとの意見が寄せられていることから、充実化の必要性は十分にあると考えられます。

また、「ふれあい等の体験や工作」、「イベントの開催」、「飲食店・売店」への要望が多くなっています。これは、行為の選択肢が多ければ、長い時間滞在することが可能となり、長くいれば飲食店・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、長時間の滞在をする上で必要となる施設について要望が多いと捉えることができます。

【図 14】



○　この設問についていただいたご意見

・　ベビーチェアー付きトイレ

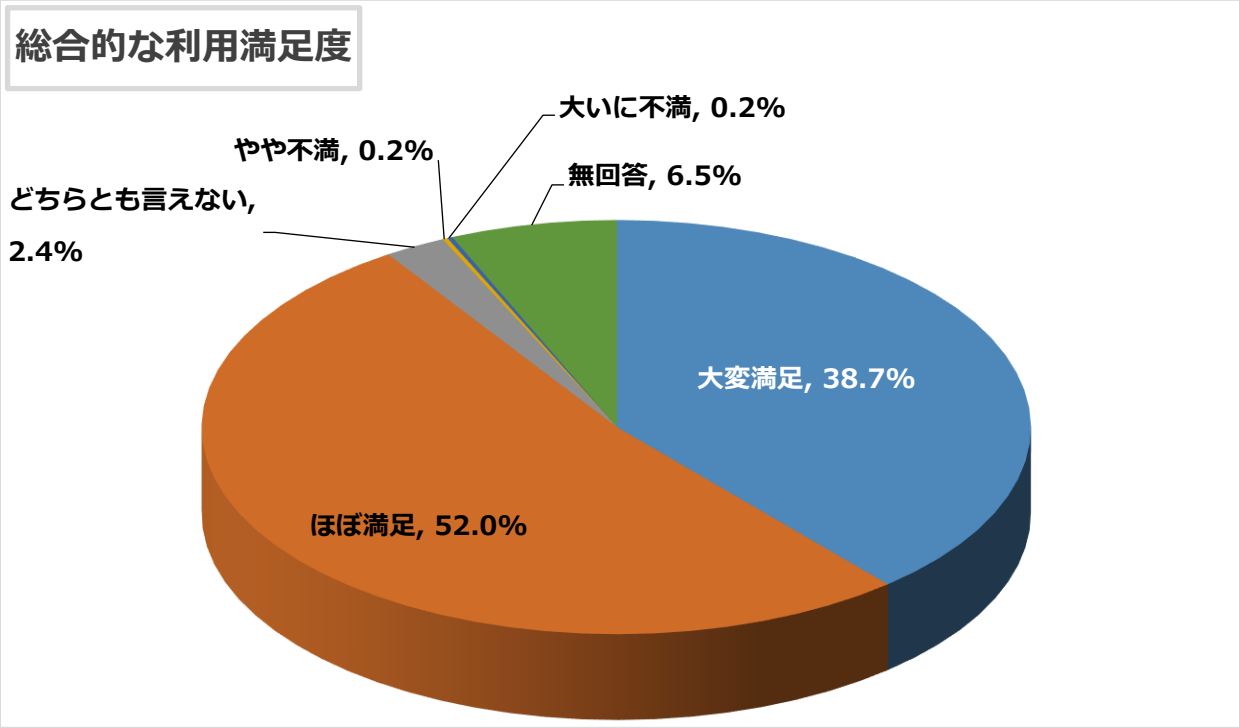
- 赤ちゃんコーナー（たたみ）
- 飲食の場所のスペース平日は大丈夫だけど、休日はすごい人。
- 夏は、自販機のジュースが売切れていました。盆休みなので仕方ないですが…リーダー。手売りのパックジュースでもあるとありがたいです。
- エサやりの時間を増やしてほしい。又は、時間をもう少し遅い時間に午後２時くらい。
- えさやりの回数を増してほしい。
- さかなクンのお魚教室をして下さい。以前、別の場所のイベントに行きました。子供も大人も楽しめるお話でした。90 分子供もずっーと話を聞いている程楽しいお話でした。
- さかなクンのイベントをして下さい。よろしくお願いします！！
- 宮池エリアの遊具が少なくてあまり遊べないので、ジャングルジムや子供が１日遊べる場所にしてほしい。
- 砂場がない。
- ネット回線

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 90.7%の方から大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、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

⑴　感想・評価

ア　展示に関するもの

・　ぎょぎょランドの展示の仕方がすごくよかったです。

・　アクアギャラリーⅡの展示が良かったです。

・　新しくできた木目の水そうのところがポップがみやすく、子供も楽しんでカエルや魚を探していました。子どもでも読めるポップが多いとうれしいです。

・　ラジオ、さかなクンのレッツギョーを聞いて、また来ました。アクアギャラリーⅡ、木の香りがして居心地良いです。

・　アクアギャラリーⅡが新しくなり、子供が楽しく生き物探しをしていました。説明書きも分かりやすく、子供にも説明しやすかったです。外来種についても子供なりに理解をしたようです。このようなコーナーが増えると子供がもっと楽しめそうです。

・　ネコギギの石組みがかわって、今の石組みはネコギギの体全体が見え、動きも見えるようになり良かった。

イ　職員に関するもの

・　スタッフさんの心づかいが感じられて、いつも楽しいです。

・　公園の人の対応が大変よく感じがよかった。

・　皆々様の対応に、いつも感謝させて頂きます。

・　丁寧で、とてもいい。

ウ　施設の管理に関するもの

・　施設はきれいで、また立寄りたいです。

・　きれいに整備されていて、よかったです。また来たいです。

・　きれいな場所でした。子も楽しめました。また来たいです。

・　いつも水がとてもキレイで、魚達が気持良さそうに泳いでいます。子供がここへ来たい！と言うのですが、私達もとても気に入っています。

・　いつもきれいで、気持ちよいです。
・　いつ来てもよく手が届いているのに感心しています。少しでも費用が出せたならと思っています。
・　公園内がきれいで本当にきてよかった。友人とまた来園したい。

エ　料金に関するもの

・　無料なのに遊べて好きです。
・　無料で、とてもよい。
・　無料なのに楽しめて、大変良いと思います。
・　無料なのに楽しめて、大変良いとおもｗう。
・　無料でここまでの施設運営を、これからもつづけて頂きたい。
・　無料なのに充実しているので、また来たいです。
・　無料でこれはすごい！！これからもがんばってください。
・　無料は良き(^_^)
・　無料なのにすごすぎます。ありがたい。
・　入場無料がありがたいです。春夏秋冬訪れたいところです。
・　無料でこれだけあってすばらしいです。子供達は、夏の水遊びから動物、魚と喜んでます。
・　無料でお魚がみれて、ありがたいです。ありがとうございます。

オ　有料化に関するもの

・　維持管理が必要であれば、１家族 200 円程度徴収してもよいのではないでしょうか。
・　有料でよい　200 円～300 円

カ　その他

・　たいへん満足しました。
・　子どもが遊べてよい場だと思います。
・　情報発信がわかりやすくていいですね。
・　子供（年中・小１）がとても気に入っている場所です。
・　毎回楽しく遊ばせていただいております。ありがとうございます。

・　本を読んでおもしろかった。
・　魚がたくさんいて、たのしかったです。
・　４歳と２歳の息子が楽しめました。また来たいです。
・　寒い長野県の者からみると、とてもうらやましいです。
・　祖父母宅に帰省した際、寄っています。車で３分程なのでありがたいです。長く長く続く公園であってほしいです。
・　夫の実家に帰省したので遊びに来ました。子どももお魚大好きなので、楽しんでいました。あたたかくなったら、外でも遊びたいです。また来ます。
・　さかながすごかった。
・　がんばって続けてください。
・　孫がまた来たいといってくれました。また来ます。楽しくすごせました。
・　アメリカザリガニのあかちゃんが、けっこういた。
・　たのしかったです。
・　また来ます！
・　古墳があるのを今日知った。
・　とても楽しかったです。
・　100 点です(^_^)
・　ウォーキングを主にして来ていますが、四季により目を楽しませて下さり、うれしいです。何回来ても楽しいです。
・　いつもたのしませて頂いてます。
・　いつも園児達と楽しく来させて頂きありがとうございます。これからも、よろしくお願い致します。
・　特になし、ほぼ満足です。
・　いつもご苦労様です。運営は大変でしょうが、楽しみにきています。
・　アニアニまあるのみみたくんが、ともだちです。

⑵　意見・要望等

ア　ぎょぎょランド・アニアニまあるに関するもの

・　魚の数を増やしてほしい。

・　お魚の数をもっと多くしてほしいです。
・　魚の見る数をもっと多くするのと、ふれあいをふやしてほしい。
・　おさかなふやしてほしい。
・　さかなクンのラジオ「さかなクンのレッツ・ギョー！！」豊川市ぎょぎょランド、ネコギギのお話を聞きましたよ。とっても貴重なお魚なんですね！！ぎょぎょランドで「さかなクンのお魚教室」を開催して下さい。楽しくってためになるお話なので、是非さかなクンを呼んで下さい。よろしくお願いいたします。貴重なお魚がいる豊川市の環境をもっと知ってもらい、その環境を守るために自分たちでできることを皆でしていける町になったらいいですね。また遊びに来ます。
・　動物の数をふやす。
・　動物大好きなので、ふれあいいっぱいコーナーあったらうれしい。
・　もっと動物と触れ合いたいです。

イ　その他の施設・設備に関するもの

・　もうちょっと施設を増やしてほしい！！
・　雨の日の屋根付き通路の確保
・　カブトムシ公園にも授乳室があると助かります。
・　階段を現代風にしてほしい（てすりも）。
・　屋根のある施設を増やしてほしい。
・　もう少し、近くに飲食店がほしい。それか、移動販売とか平日も来てくれると、ゆっくりとすごしやすい。
・　もっと遊び道具が欲しい（なわとび、ボール）。
・　遊び道具が、もっとほしい（フラフープ、竹馬）。
・　山に登る階段を普通の山道にふやしてほしいです。その方が歩きやすい所もあります。
・　ハイハイの子でも遊べるスペースがあるとうれしいです。
・　室内ニオイ、換気をもっとして下さい。
・　石けんが固形じゃなくなるといいです。

ウ　トイレに関するもの

・　トイレの洋式が増えるといい。
・　男子トイレ内が見えて困る（１階）
・　２階トイレが外からまる見え。
・　子供用トイレがあるとうれしいです。

エ　案内表示に関するもの

・　ポルトガル語表示もして欲しい。

オ　情報発信に関するもの

・　ホームページを見やすく作ってほしいです。
・　インターネットにイベント情報など、のっていたらいいです。

カ　その他

・　何回も来ると飽きてしまう。飽きないための工夫をお願いします。
・　工作できるイベントをやってほしい。
・　犬の散歩のマナーがまだ悪い人がいるので、注意してほしいです。
・　先のとがった杖をふりまわしている小学生くらいの子への対応（大変危険）をしていただきたい（祖母のものらしい）。

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。

⑴　展示（種類・数）

ぎょぎょランドの「アクアギャラリーⅡ」は、従来、熱帯魚を展示していましたが、東三河における魚類、両生爬虫類、水生昆虫、甲殻類等へ変更し、生息環境に近づけた展示をすることによって、生物多様性や東三河の生態系について学ぶことができるものになりました。アンケート結果では、この展示について高い評価をいただいています。

⑵　イベント

遊びの中で自然と触れ合うことのできる常設イベント「しぜんとあそぼう」を新たに追加し、充実化を図りました。

⑶　健康増進措置

園内の喫煙所９か所のうち６か所を廃止し､受動喫煙対策を行いました。

⑷　生物多様性の保全

今年から天然記念物ネコギギの繁殖への取組みを開始しましたが、１匹の繁殖に成功したことで、絶滅危惧種の保全に貢献するとともに、施設の存在価値を高めることに繋がりました。

⑸　老朽化した施設の改修

ぎょぎょランドの外壁・軒天等の補修、園路の改修等を行いました。

４　改善事項と今後の対処方法

洋式トイレの要望については、平成 31 年度において和式便器５基の洋式化を行い、その後も計画的な整備を進めます。

また、老朽化した園路については、長寿命化計画をもとに補修を行います。

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ですが、このような大規模施設を無料で運営する上では、業務の効率化や経費節減に常に配慮しながら、多

くの市民が利用できるようにするための環境整備を行うとともに、市民ニーズに応えていく必要があります。

しかし、開園 25 年が経過した当公園は、老朽化に伴う施設の補修費用や人件費等が増加しており、多様化する市民ニーズに十分な対応ができず、既存施設を維持するので精一杯の状況です。

このような現状にあっても、全体的に多くの利用者の満足を得られているのは、赤塚山公園が無料施設であることに加え、指定管理者によって適正かつ創意工夫のある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、市民ニーズを踏まえて、無料施設としてどのような規模・水準とするのか再検討を行い、場合によっては事業の見直しも視野に入れながら、更なるサービスの充実を図るために重点的な費用の投下をしていく必要があると考えます。