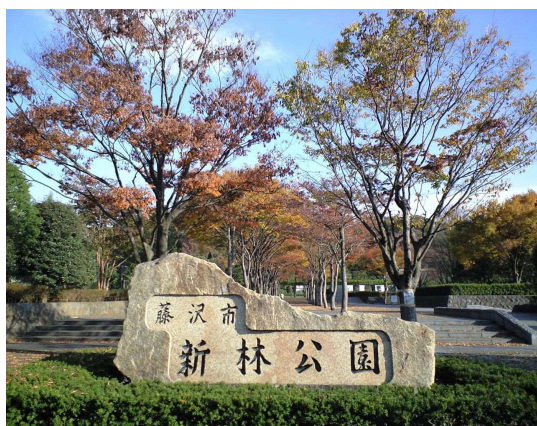


新林公園他11公園指定管理事業

令和元年度

新林公園利用者アンケート調査

結果報告書



指定管理者 (公財)藤沢市まちづくり協会・藤沢市緑化事業協同組合グループ

新林公園利用者アンケート調査結果

目次

1 調査の目的	1ページ
2 調査場所・調査対象	1ページ
3 サンプル数	1ページ
4 調査方法	1ページ
5 調査期間	1ページ
6 調査項目と結果	1ページ～2ページ
7 アンケート調査表	2ページ
8 結果分析	3ページ～13ページ
設問① 性別、お住まい、年齢	3ページ～4ページ
設問② 来園方法	5ページ
設問③ 来園の目的	6ページ
設問④ 利用頻度	7ページ
設問⑤ 公園の管理について	8ページ～13ページ
(1) 植物管理について	8ページ
(2) トイレの管理について	9ページ
(3) 遊具の管理について	10ページ
(4) 古民家・長屋門の管理について	11ページ
(5) 管理人の対応について	12ページ
(6) 公園管理全般について	13ページ
設問⑥ 新林公園についての意見・要望と指定管理者の対応・考え方	14ページ～16ページ

※ 各項目の率(%)について、小数点以下を端数処理(四捨五入等)しているため、合計と内訳が一致しないことがあります。

新林公園利用者アンケート調査結果

1【調査の目的】

利用者を対象にCS調査(顧客満足度調査)を行うことにより、利用の実態と意見・要望・問題点を把握し、利用者のニーズを反映させたより良い管理運営の実現に努め、市民サービスの向上と施設の効用を高めることを目的として行った。

2【調査場所・調査対象】 新林公園利用者

3【サンプル数】 96件

4【調査方法】

新林公園管理人から直接来園者へ声をかけてアンケートの協力を依頼した。回収については各自回収ポストに投函してもらった。

5【調査期間】 令和元年11月から令和2年3月までの5カ月間

6【調査項目と結果】

① 性別・お住まい・年齢

男性(34.4%) 女性(46.9%) 無回答(18.7%)
藤沢市内(36.5%) 藤沢市外(17.7%) 無回答(45.8%)
10代(18.8%) 20代(7.3%) 30代(7.3%) 40代(6.3%) 50代(7.3%) 60代(12.5%)
70代(22.9%) 80代以上(9.4%) 無回答(8.2%)

② 来園方法

徒歩(35.4%) 自転車・バイク(20.8%) 車(28.1%) 電車・バス(11.5%) その他(4.2%) 無回答(0.0%)

③ 来園の目的(複数回答有)

古民家・長屋門見学(22.0%) 散歩(33.1%) ジョギングなどの運動(4.2%)
山道のウォーキング(20.3%) 子どもと遊具遊び(13.6%) その他(6.8%)

④ 利用頻度

初めて(28.1%) 週に1~2回(14.6%) 月に数回(37.5%) ほぼ毎日(4.2%)
その他(5.2%) 無回答(10.4%)

⑤ 公園の管理についての満足度 ※各項目5点満点で評価

1) 植物管理について 405点/455点満点 89.01% 【評価】 A (満足)
2) トイレの管理について 337点/400点満点 84.25% 【評価】 A (満足)
3) 遊具の管理について 334点/380点満点 87.89% 【評価】 A (満足)
4) 古民家・長屋門の 439点/460点満点 95.43% 【評価】 A (満足)
管理について
5) 管理人の対応について 387点/410点満点 94.39% 【評価】 A (満足)
6) 公園管理全般について 406点/450点満点 90.22% 【評価】 A (満足)

評価基準

評価対象率	評価	満足度レベル
80%~100%	A	満足 (高い満足度レベル)
60%~79.99%	B	ほぼ満足 (通常の満足度レベル)
40%~59.99%	C	普通 (低い満足度レベル)
20%~39.99%	D	やや不満 (不満足度レベル)
0%~19.99%	E	不満足 (早急な改善を要するレベル)

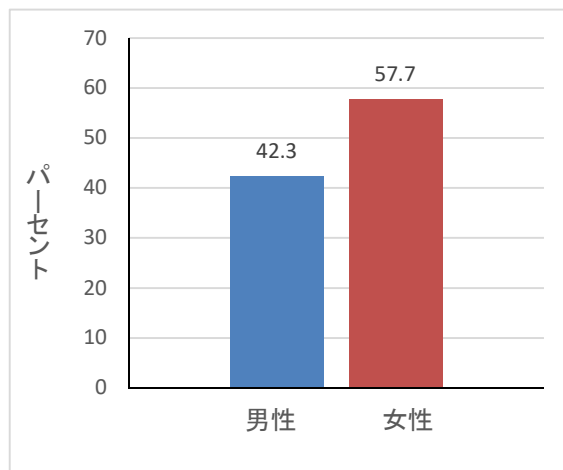
【設問① 性別 お住まい 年齢】結果分析

【性別】結果分析 サンプル数96件の内、有効回答数78件

有効回答数(有効率)では、男性42.3%(33件) 女性57.7%(45件)

男女比では女性の利用(45件)が男性の利用(33件)よりも多い結果であった。

	件数	率	有効率
男性	33	34.4%	42.3%
女性	45	46.9%	57.7%
計	78	81.3%	100.0%
無回答	18	18.7%	
合計	96	100.0%	



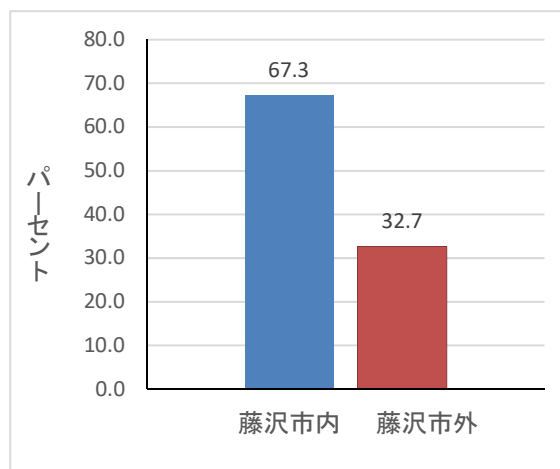
【お住まい】結果分析 サンプル数96件の内、有効回答数52件

有効回答数(有効率)では、藤沢市内67.3%(35件) 藤沢市外32.7%(17件)

市内在住の方(35件)が市外在住の方(17件)よりも多い結果であったものの、一番多い回答が無回答(44件)であった。

駐車場が整備されていることや、藤沢駅からも徒歩圏内にあり、また路線バスの停留所も付近にあることから公園の設置位置としては市内在住、市外在住ともに利用しやすい環境であると考えられる。

	件数	率	有効率
藤沢市内	35	36.5%	67.3%
藤沢市外	17	17.7%	32.7%
計	52	54.2%	100.0%
無回答	44	45.8%	
合計	96	100.0%	



【年齢】結果分析 サンプル数96件の内、有効回答数88件

有効回答数(有効率)では、10代(20.5%) 20代(8.0%) 30代(8.0%) 40代(6.8%) 50代(8.0%) 60代(13.6%) 70代(25.0%) 80代以上(10.1%)

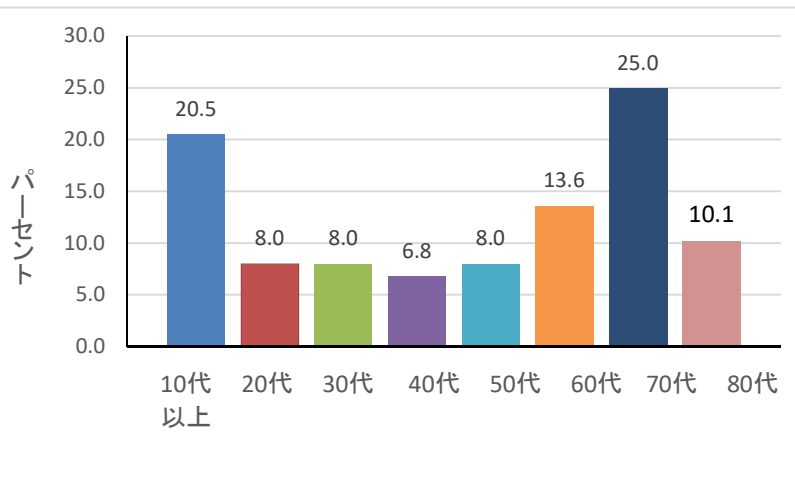
今回の調査では、年代を8層に分けて幅広い調査を行った。

10代と70代が突出して多い結果であった。

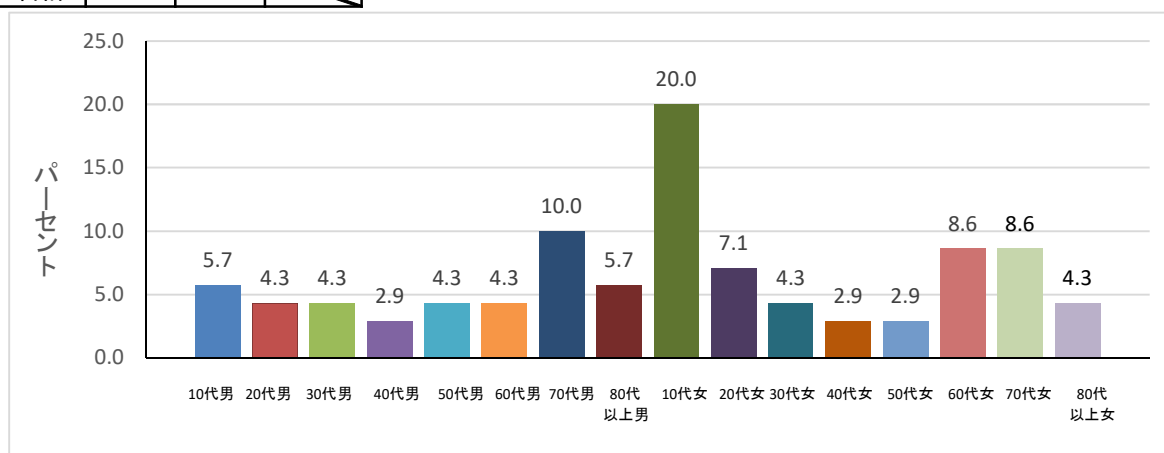
10代が多かった要因としては、この調査時期に小学生(主に3年生)の校外学習による古民家見学が多かったことから、その際に記入・投函にご協力いただいた結果と考えられる。

60代と70代は日常より山道散策や散歩をされる方が多いことに加え、郷土史等にも興味があるものと考えられる。

年代	件数	率	有効率
10代	18	18.8%	20.5%
20代	7	7.3%	8.0%
30代	7	7.3%	8.0%
40代	6	6.3%	6.8%
50代	7	7.3%	8.0%
60代	12	12.5%	13.6%
70代	22	22.9%	25.0%
80代以上	9	9.4%	10.1%
計	88	91.7%	100.0%
無回答	8	8.2%	
合計	96	100.0%	



年代	件数	率	有効率
10代男	4	4.2%	5.7%
20代男	3	3.1%	4.3%
30代男	3	3.1%	4.3%
40代男	2	2.1%	2.9%
50代男	3	3.1%	4.3%
60代男	3	3.1%	4.3%
70代男	7	7.3%	10.0%
80代以上男	4	4.2%	5.7%
10代女	14	14.6%	20.0%
20代女	5	5.2%	7.1%
30代女	3	3.1%	4.3%
40代女	2	2.1%	2.9%
50代女	2	2.1%	2.9%
60代女	6	6.3%	8.6%
70代女	6	6.3%	8.6%
80代以上女	3	3.1%	4.3%
計	70	71.4%	100.0%
無回答	26	28.6%	
合計	96	100.0%	



【設問② 来園方法について】結果分析

【来園方法について】結果分析

サンプル数96件の内、有効回答数96件

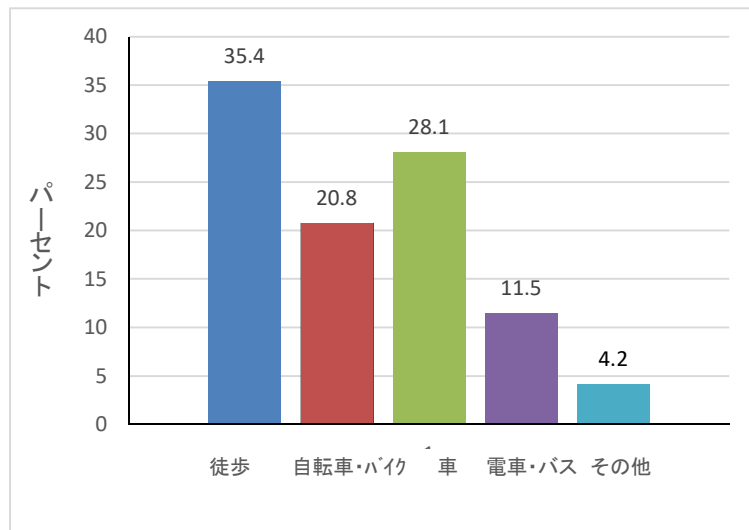
有効回答数(有効率)では、徒歩35.4%(34件)、自転車・バイク20.8%(20件)、車(乗合含む)28.1%(27件)、電車・バス11.5%(11件)、その他4.2%(4件)

徒歩および自転車・バイクで5割を超える結果であった。

後の【設問③来園目的について】においても、散歩目的の方が3割を超えている結果であることから徒歩圏内も必然的に多い結果になったと判断できる。

また、駅からの距離は比較的近いものの電車・バスの利用が1割程度で、車での来園が3割弱であることから公共交通機関の利用を促すなどの工夫が必要であると考えられる。

分類	件数	率	有効率
徒歩	34	35.4%	35.4%
自転車・バイク	20	20.8%	20.8%
車	27	28.1%	28.1%
電車・バス	11	11.5%	11.5%
その他	4	4.2%	4.2%
計	96	100.0%	100.0%
無回答	0	0.0%	
合計	96	100.0%	



【設問③ 来園目的について】結果分析

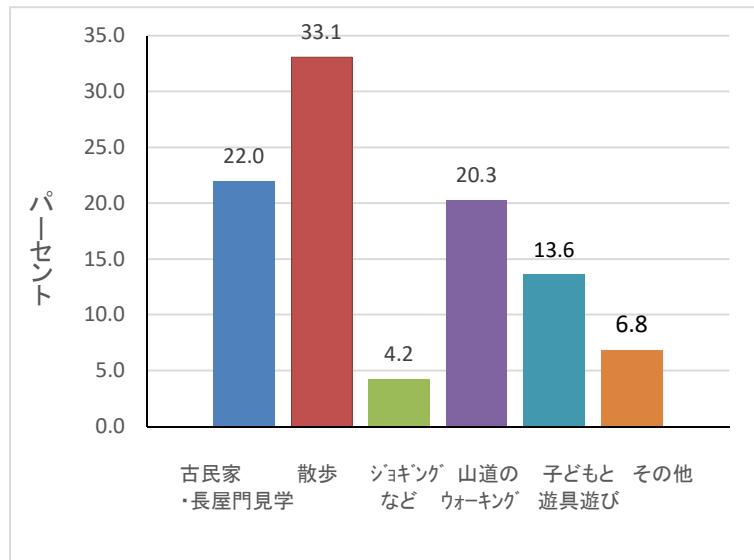
【来園目的について】結果分析

サンプル数96件の内、有効回答数118件(複数回答有)

有効回答数(有効率)では、古民家・長屋門見学22.0%(26件)、散歩33.1%(39件)、ジョギングなどの運動4.2%(5件)、山道のウォーキング20.3%(24件)、子どもと遊具遊び13.6%(16件)、その他6.8%(8件)

散歩、山道のウォーキング、子どもと遊具遊びで約7割を占めていることから、近隣住民による日常的な利用が多い公園であることが窺える。

分類	件数	率	有効率
古民家・長屋門見学	26	22.0%	22.0%
散歩	39	33.1%	33.1%
ジョギングなどの運動	5	4.2%	4.2%
山道のウォーキング	24	20.3%	20.3%
子どもと遊具遊び	16	13.6%	13.6%
その他	8	6.8%	6.8%
計	118	100.0%	100.0%
無回答	0	0.0%	
合計	118	100.0%	



【設問④ 公園の利用頻度について】結果分析

【公園の利用頻度について】結果分析

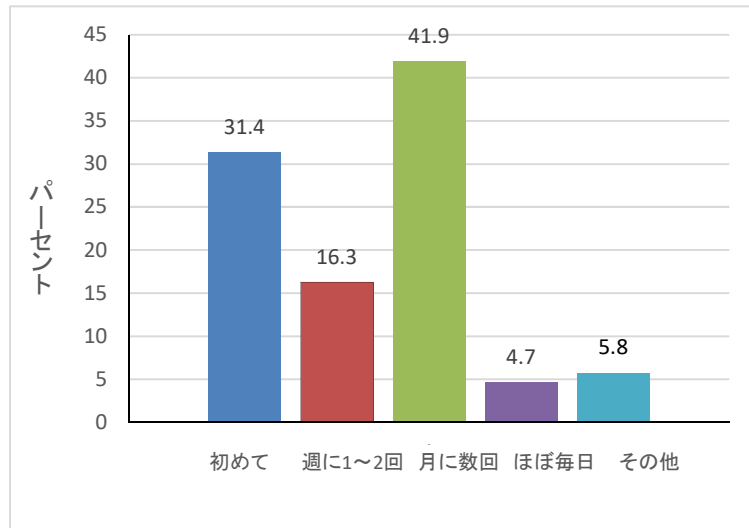
サンプル数96件の内、有効回答数86件

有効回答数(有効率)では、初めて31.4%(27件)、週に1~2回16.3%(14件)、月に数回41.9%(36件)、ほぼ毎日4.7%(4件)、その他5.8%(5件)

月に数回利用する方が約4割と最も多く、週に1~2回の利用の方と合わせると約6割を占める結果であった。

初めての利用の方は藤沢市指定文化財である古民家・長屋門の観覧目的が多い印象から、近隣住民含め多数の方々にリピートしていただけていると判断できる。

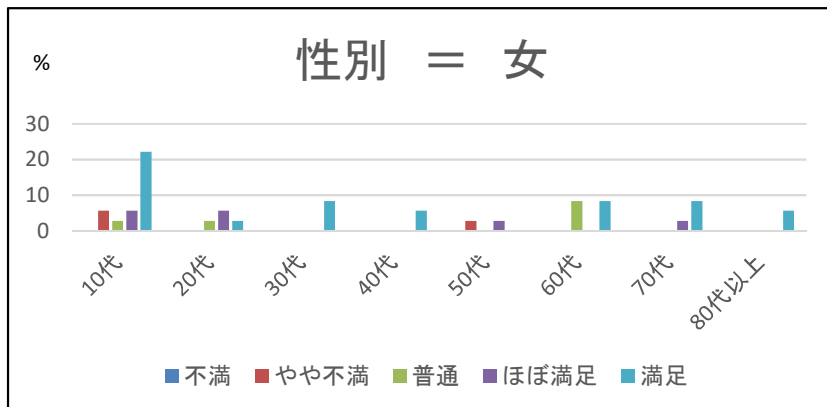
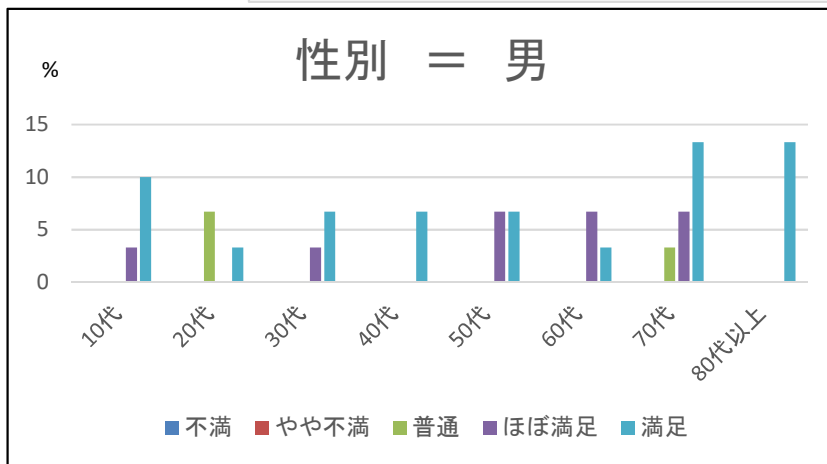
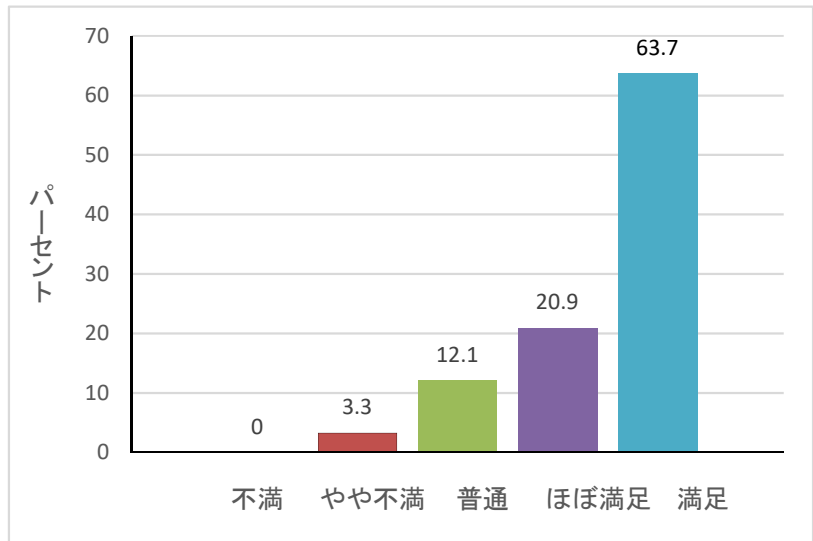
分類	件数	率	有効率
初めて	27	28.1%	31.4%
週に1~2回	14	14.6%	16.3%
月に数回	36	37.5%	41.9%
ほぼ毎日	4	4.2%	4.7%
その他	5	5.2%	5.8%
計	86	89.6%	100.0%
無回答	10	10.4%	
合計	96	100.0%	



【設問⑤ (1)植物管理について】結果分析

(1)植物管理について結果分析 405点/455点満点 89.01% 【評価】A(満足)
 サンプル数96件の内、有効回答数91件
 有効回答数(有効率)では、不満の方はおらず、やや不満3.3%(4件)、普通12.1%(11件)、ほぼ満足20.9%(19件)、満足63.7%(58件)
 不満と感じている方がおらず、8割以上の方がほぼ満足・満足と感じていることから、概ね良好な植物管理ができていると判断できる。
 駅からの距離が近いながら植物が多くサクラやウメ、フジ、花壇の草花など季節感が感じられる植物も多く、また山道においては公園美化推進団体(新林公園みどりの会)の日常管理により広く市民の憩いの場としての役割を果たすことができているものと判断できる。
 今後も四季を通して魅力を感じられるように、適切な植物管理を継続する。

分類	件数	率	有効率
不満	0	0.0%	0.0%
やや不満	3	3.1%	3.3%
普通	11	11.5%	12.1%
ほぼ満足	19	19.8%	20.9%
満足	58	60.4%	63.7%
計	91	94.8%	100.0%
無回答	5	5.2%	
合計	96	100.0%	



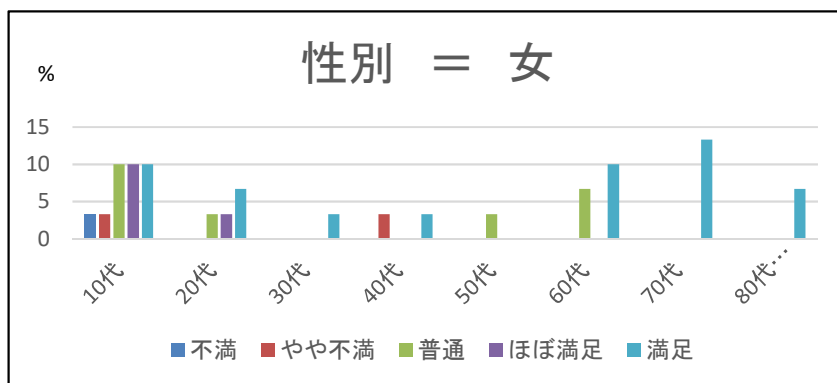
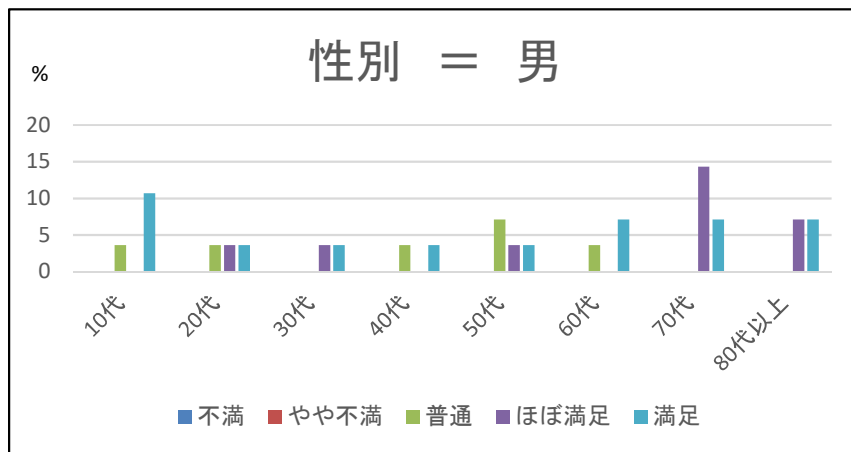
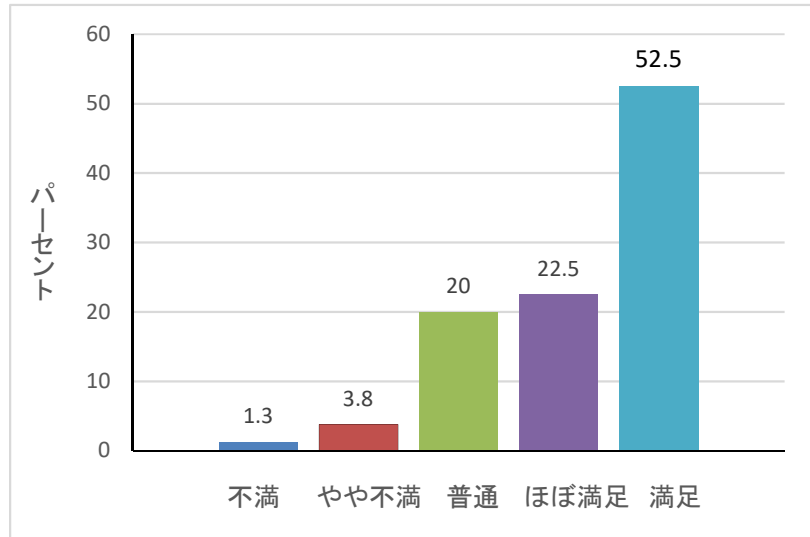
【設問⑤ (2)トイレの管理について】結果分析

(2)トイレの管理について結果分析 337点/400点満点 84.25% 【評価】A(満足)

サンプル数96件の内、有効回答数80件
 有効回答数(有効率)では、不満1.3%(1件)、やや不満3.8%(3件)、普通20.0%(16件)、ほぼ満足22.5%(18件)、満足52.5%(42件)

満足又はほぼ満足で7割を超える結果であった。
 普通と感じる方を含めると9割を超え公園の公衆トイレにおいては非常に高評価を得た項目であり、係員による日常清掃が行き届いていると判断できる結果であった。
 しかし、自由記載欄のコメントではより清潔感を求める声や、自動洗浄、洋式への改修、トイレ増設などの意見が挙げられており引き続きの調査等により改善を進める。

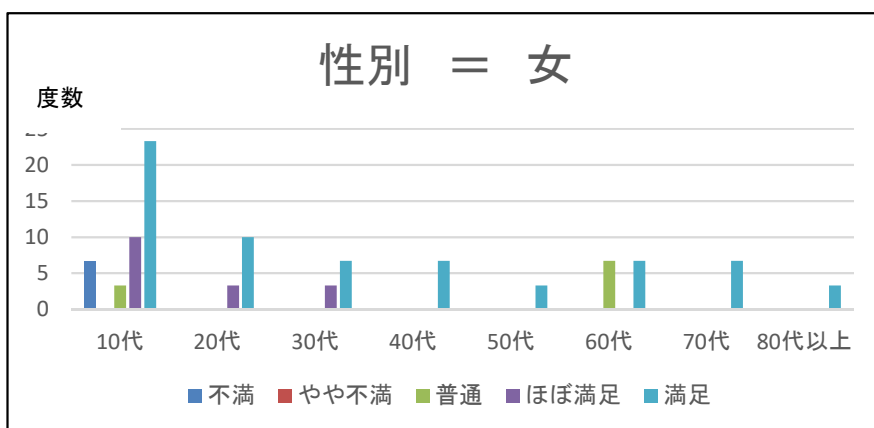
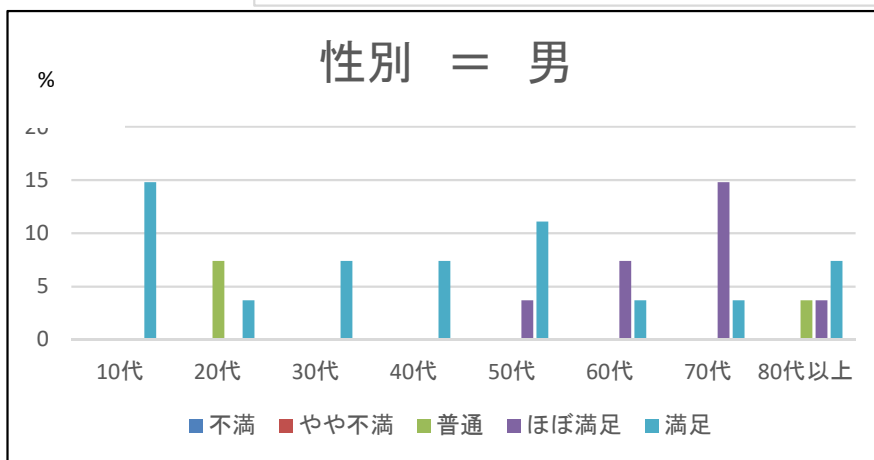
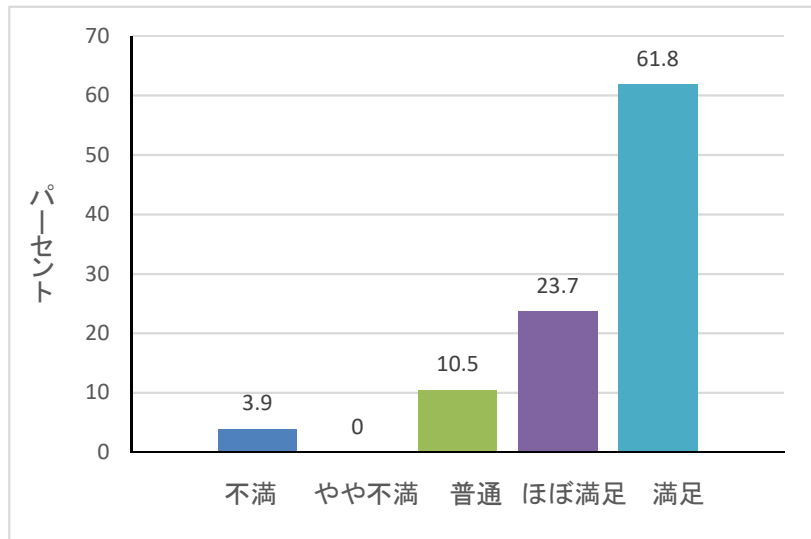
分類	件数	率	有効率
不 満	1	1.0%	1.3%
やや不満	3	3.1%	3.8%
普 通	16	16.7%	20.0%
ほぼ満足	18	18.8%	22.5%
満 足	42	43.8%	52.5%
計	80	83.3%	100.0%
無回答	16	16.7%	
合 計	96	100.0%	



【設問⑤ (3)遊具の管理について】結果分析

(3)遊具の管理について結果分析 334点/380点満点 87.89% 【評価】A(満足)
 サンプル数96件の内、有効回答数76件
 有効回答数(有効率)では、不満3.9%(3件)、やや不満はならず、普通10.5%(8件)、ほぼ満足23.7%(18件)、満足61.8%(47件)
 満足又はほぼ満足で8割を超えていることから、概ね良好な管理ができていると判断できる。
 なお、遊具を使わなかったなどの理由で無回答とした方も20件見受けられた。
 遊具に関する事故を未然に防止するためにも、引き続き仕様等に基づいた点検等を継続実施する。

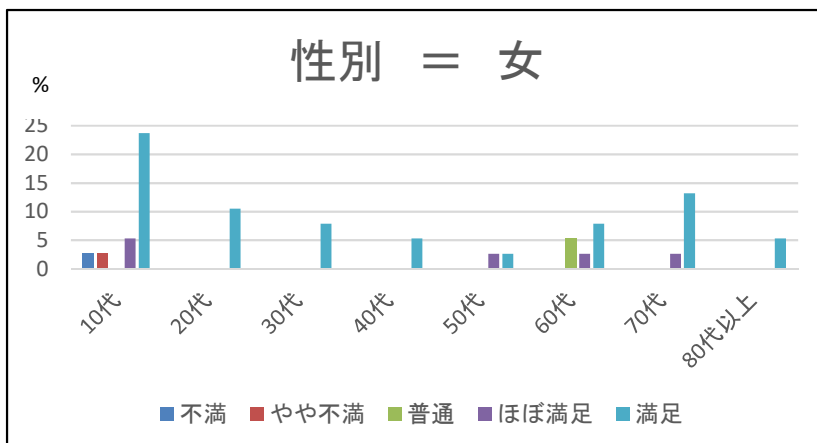
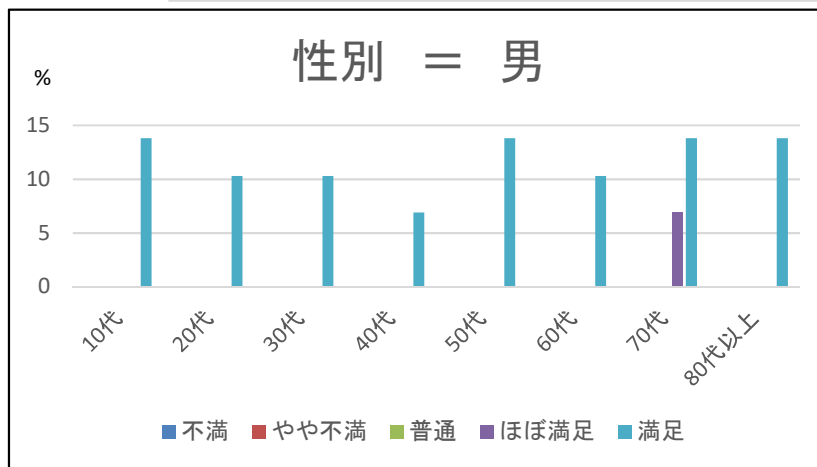
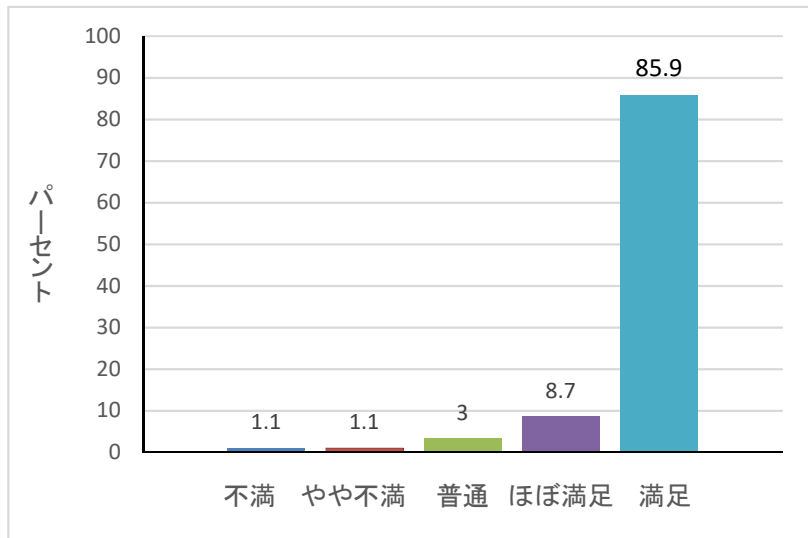
分類	件数	率	有効率
不 満	3	3.1%	3.9%
やや不満	0	0.0%	0.0%
普 通	8	8.3%	10.5%
ほぼ満足	18	18.8%	23.7%
満 足	47	49.0%	61.8%
計	76	92.2%	100.0%
無回答	20	7.8%	
合 計	96	100.0%	



【設問⑤ (4) 古民家・長屋門の管理について】結果分析

(4) 古民家・長屋門の管理について結果分析 439点/460点満点 95.43% 【評価】A(満足)
 サンプル数96件の内、有効回答数92件
 有効回答数(有効率)では、不満1.1%(1件)、やや不満1.1%(1件)、普通3.3%(3件)、ほぼ満足8.7%(8件)、満足85.9%(79件)
 満足又はほぼ満足と感じた方が9割を超えていることや不満と感じた方が1割にも満たないことなど、良好な管理や現地での係員による説明が行えていると判断できる。
 しかし、自由記載においては指定文化財の更なる活用を求める声もあることから、今後の検討課題とする。

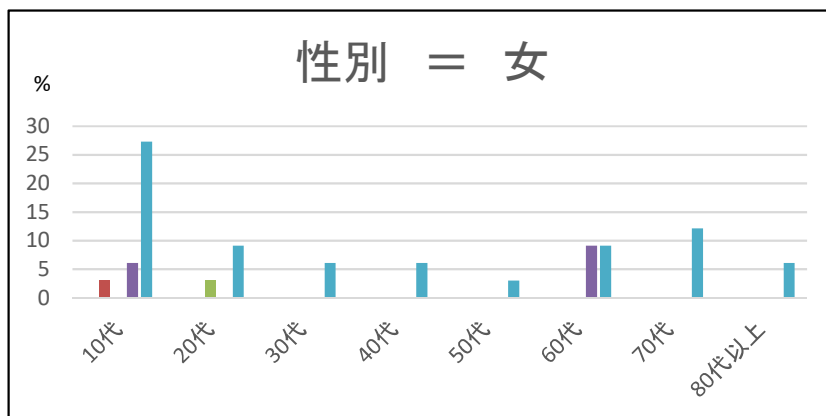
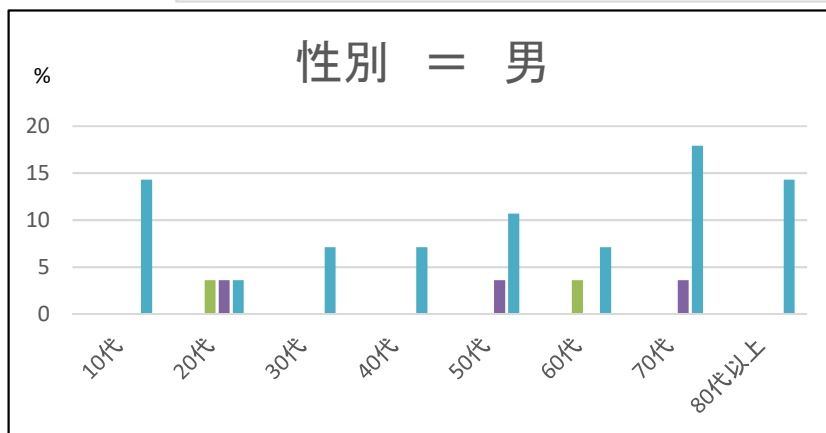
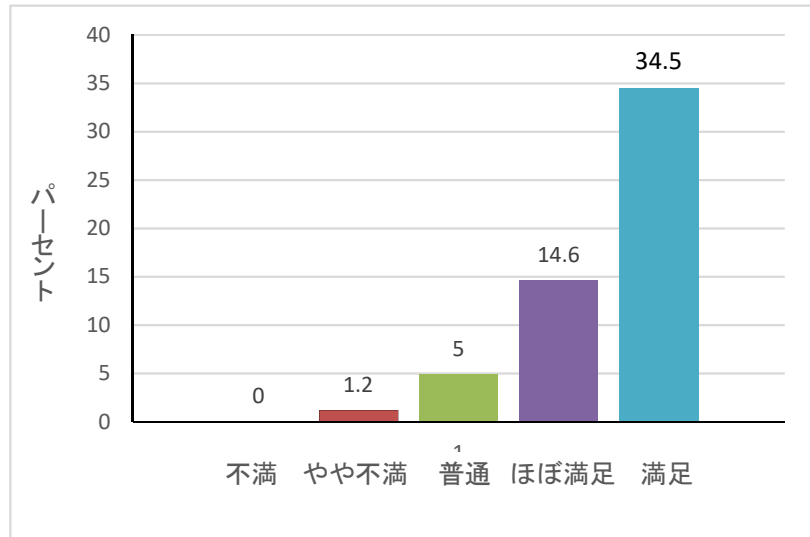
分類	件数	率	有効率
不満	1	1.0%	1.1%
やや不満	1	1.0%	1.1%
普通	3	3.1%	3.3%
ほぼ満足	8	8.3%	8.7%
満足	79	82.3%	85.9%
計	92	95.8%	100.0%
無回答	4	4.2%	
合計	96	100.0%	



【設問⑤ (5) 管理人の対応について】結果分析

(5) 管理人の対応について結果分析 387点/410点満点 94.39% 【評価】A(満足)
 サンプル数96件の内、有効回答数82件
 有効回答数(有効率)では、不満はおらず、やや不満1.2%(1件)、普通4.7%(4件)、ほぼ満足14.6%(12件)、満足79.9%(65件)
 不満とを感じる方はおらず、満足又はほぼ満足と感じた方で9割を超える結果であったことから、管理人の対応として高水準であると判断できる。
 しかし、やや不満と感じている方が1件いたことから、今後は全ての方にほぼ満足以上に感じていただける対応を目指し接遇に努める。

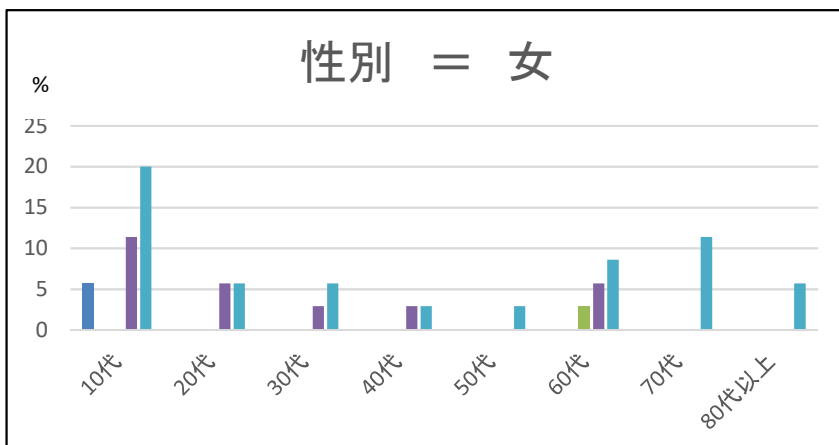
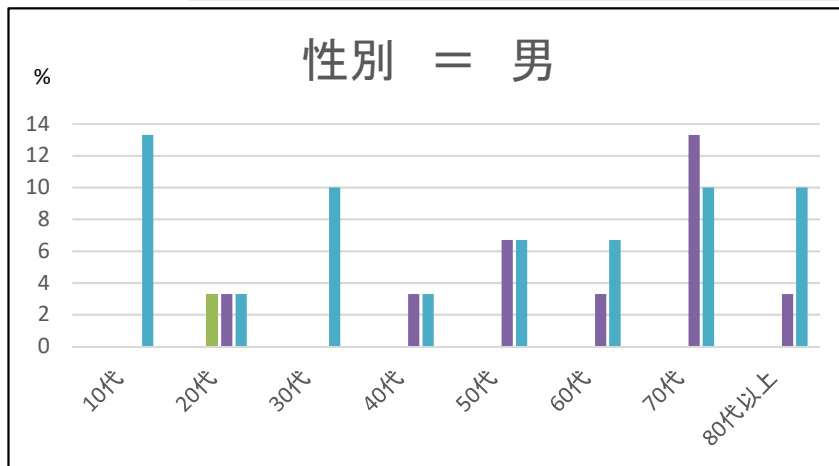
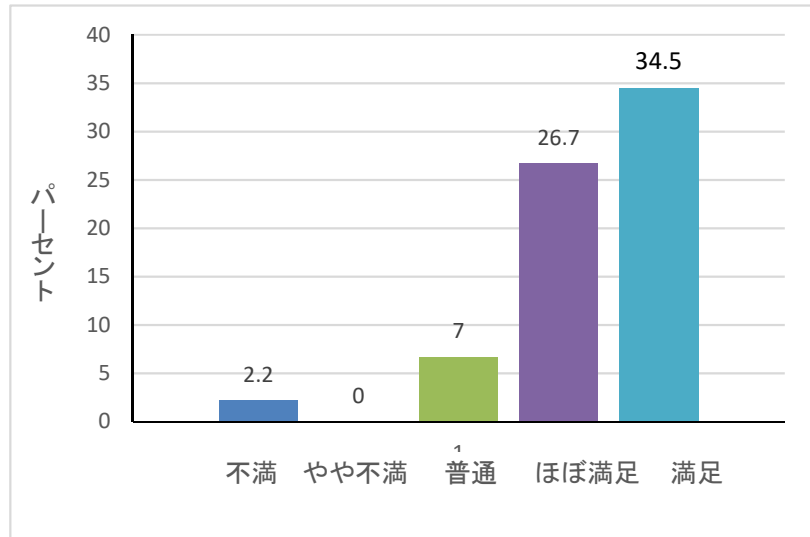
分類	件数	率	有効率
不 満	0	0.0%	0.0%
やや不満	1	1.2%	1.2%
普 通	4	4.7%	4.7%
ほぼ満足	12	14.0%	14.6%
満 足	65	75.6%	79.3%
計	82	95.3%	100.0%
無回答	4	4.7%	
合 計	86	100.0%	



【設問⑤ (6)公園管理全般について】結果分析

(6)公園管理全般について】結果分析 406点/450点満点 90.22% 【評価】A(満足)
 サンプル数96件の内、有効回答数90件
 有効回答数(有効率)では、不満2.2%(2件)、やや不満はならず、普通6.7%(6件)、ほぼ満足26.7%(24件)、満足64.6%(58件)
 満足又はほぼ満足と感じた方で9割を超え全般的に高水準の評価をいただけた結果であった。
 しかし、不満と感じている方が2件いたことから、今後は全ての方のほぼ満足以上を目指し、検討・実行・検証・改善を行う。

分類	件数	率	有効率
不 満	2	2.1%	2.2%
やや不満	0	0.0%	0.0%
普 通	6	6.3%	6.7%
ほぼ満足	24	25.0%	26.7%
満 足	58	60.4%	64.4%
計	90	93.8%	100.0%
無回答	6	6.3%	
合 計	96	100.0%	



【ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方】
 ⑥ 新林公園について(ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方)

No.	分類	内容	件数	計	率	指定管理者の対応と考え方
1	駐車場について	駐車場を広くしてほしい。	3	3	5.5%	ご意見をお寄せいただきありがとうございます。指定管理者単施設の構造、仕様上のご意見につきましては、指定管理者単独で見直すことができないため、公園利用者の利便向上を求め、ご意見として藤沢市へ報告し、藤沢市と共に協議・検討してまいります。
2	遊具について	高学年が遊べる遊具など、遊具を増やして欲しい。	3	4	7.3%	
3		タイヤの遊具を新しいものに交換してほしい。	1			
4		量や二階に上げられるようにしてほしい。	4			ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 古民家は藤沢市の指定文化財に登録されており、通常は土間までの観覧となっています。古民家の量の上などの観覧には藤沢市公園課において申請手続きが必要となります。 指定文化財保護の観点からご理解をお願いいたします。
5	古民家について	このまま古民家保存をしてほしい。	1	8	14.5%	また茅葺屋根を含めた修繕等におきましては、毎年、古民家再生等を専門とする業者において保守点検を実施するとともに中長期を見据えた計画を藤沢市担当各課と協議してまいります。
6		茅葺屋根を替えたほうがいい。	1			
7		せっかくの文化財なので、人が集まって文化を楽しめるイベントなど企画してほしい。	2			古民家では、主に藤沢市役所郷土歴史課が主催となり「雑飾り」や「鯉のぼり」、また「昔話を聞こう」などのイベントを開催しておりますが、指定管理者としましても利用者ニーズに沿った企画などを検討してまいります。
8		トイレを明るく、きれいにしてほしい。自動洗浄にしてほしい。	4			ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 トイレの清掃は週1回以上行っており、汚れがひどい場合はその都度清掃を実施しております。
9	トイレについて	トイレに石鹸を置いてほしい。	1	8	14.5%	石鹸につきましては新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から2020年4月8日から固形石鹸を常設しております。
10		便器を洋式にしてほしい。別の場所にも公衆トイレを設置してほしい。	3			便器の洋式への改修や公衆トイレの増設などは、公園利用者の利便向上を求め、ご意見として藤沢市へ報告し、藤沢市と共に協議・検討してまいります。

【ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方】
 ⑥ 新林公園について(ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方)

No.	分類	内容	件数	計	率	指定管理者の対応と考え方
11	現地管理について	丁寧の説明してもらえました。	1	1	1.8%	ご意見をお寄せいただきありがとうございます。みなさまが快適にご利用いただけたら、今後も努めてまいります。
12	植栽管理について	台風の後処理の残り作業(山中の倒木処理など)や、日常の落葉清掃、草刈作業をお願いします。	3	6	10.9%	ご意見をお寄せいただきありがとうございます。山中の倒木処理や園内の除草作業、落葉清掃など適宜行うてまいります。
13		秋に咲く花など季節ごとの草花を増やしてほしい。	2			
14		樹名板を増やしてほしい。	1			季節を感じる草花等の増植やQRコード付きの樹名板の設置も今後、検討してまいります。
15	施設の設置について	ベンチをもう少し多く設置してほしい。	1	3	5.5%	ご意見をお寄せいただきありがとうございます。ベンチや散策路コース等の増設につきましては、指定管理者単独で見直すことができないため、公園利用者の利便向上を求め、ご意見として藤沢市へ報告し、公園美化推進団体(新林公園みどりの会)や藤沢市と共に協議・検討してまいります。
16		散策路のコースを増やしてほしい。	2			
17	案内板について	散策路の分岐点や藤沢駅の方向など案内板を増設してほしい。	2	3	5.5%	ご意見をお寄せいただきありがとうございます。利用案内看板につきましては、指定管理者として利用者の皆さまへの利便性の向上を目的とし設置、増設に向けて検討してまいります。
18		散策路が案外長いため、日が暮れる危ないと思う、外灯などを設置してほしい。	1			

【ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方】
 ⑥ 新林公園について(ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方)

No.	分類	内容	件数	計	率	指定管理者の対応と考え方
19		マナーの悪い利用者も見かけます。啓発が大事かと思えます。水飲み場で、犬に直接蛇口を舐めさせている飼い主がいる。水飲み場を清潔に保ってください。	2			ご意見をお寄せいただきありがとうございます。2019年に同様のご意見を頂戴し、水飲み場にペットに直接水を与えないよう注意掲示を行いました。お手数ですが、他利用者のマナー等で気になる点がございましたら係員までお知らせください。
20	その他ご提案・ご感想等	池の中が見えて小生動植物が観察できればなおいいです。	1	19	34.5%	ご意見をお寄せいただきありがとうございます。2020年3月に池の浚渫作業(汚泥の除去)を実施いたしました。
21		山道の整備等管理についてのお褒めの言葉	4			ご意見をお寄せいただきありがとうございます。みなさまが快適にご利用いただけたら幸いです。
22		よく管理できている等お褒めの言葉	12			
合計				55	100.0%	