

H30 国営ひたち海浜公園満足度調査業務 報告書

概要版

平成31年3月

1 業務概要

1.1 業務の目的

本業務は、H28-31 国営常陸海浜公園運営維持管理業務における包括的な質について、その実施状況を確認するため、アンケート調査を実施するものである。また、外国人の動向を把握するための調査検討を行うことに加え、運営維持管理業務有識者委員会を行うための資料を作成する業務である。

1.2 業務の概要

履行項目	業務概要	調査方法・内容
1. 利用者満足度調査	国営ひたち海浜公園を利用する一般来園者を対象に利用者アンケート調査を実施した。	<ul style="list-style-type: none"> 5季（春季、初夏、夏季、秋季、冬季） 季節ごとに休日平日各1回の計10回 休日平日各150～200票/回 時期ごとに総数で400票以上
2. 利用者満足度調査結果とりまとめ・分析	利用者満足度調査の結果は、単純集計及び一部クロス集計を行いグラフ等により分かりやすくとりまとめた。とりまとめ結果については、利用者の満足度に影響を与える諸要因に関する分析を行うとともに、満足度を高める方策について提案した。	<ul style="list-style-type: none"> 速報（月報）の提出（計5回） 四半期報の提出（計5回） 年間報告（計1回）
3. 利用実態調査	外国人（在日・訪日）の利用実態を把握するため、開園時間内の入場者数のカウント調査を実施した。 また、利用実態調査では把握しきれない具体的なニーズを把握するため、外国人来園者に対しアンケート調査を実施した。	<ul style="list-style-type: none"> 5季（春季、初夏、夏季、秋季、冬季） 季節ごとに休日平日各1回
4. 運営維持管理業務有識者委員会資料作成	平成30年度運営維持管理業務有識者委員会資料の作成を行った。	<ul style="list-style-type: none"> 国営常陸海浜公園運営維持管理業務概要 達成すべき質とモニタリング方法 モニタリング結果報告
5. 報告書作成	上記の調査、検討結果をとりまとめた。	—

2 利用者満足度調査

2.1 調査概要

利用者満足度調査の実施にあたっては、調査品質を確保するため以下の事項に配慮して実施した。

時期	項目	実施方法
調査着手時	回答者特性への配慮	「若年層・家族連れへの協力度が低い」など年齢層や性別による協力度の違いがあることから、入園者の属性分布に配慮して、若年層・家族連れへの積極的な調査依頼を行った。
	具体的な利用者ニーズの把握	具体的な要望意見（場所等）を把握するための調査票の工夫や調査員への教育（即時チェック）を徹底した。
調査実施時	調査環境の充実	ふりがな付き調査票、調査票の拡大版(A3)や大判園内図、老眼鏡の準備により子どもや高齢者に配慮した調査の工夫、告知板、テーブルクロス配置、ハルティの配布、調査員の制服着用により、効率的で利用者が回答しやすい環境づくりを行った。
	調査箇所の設定	本園の来園者特性（西ゲート：公共交通機関が多い、中央ゲート：マイカー主体）にも配慮し、各季調査ともに両ゲートでアンケート調査を実施した。
	接遇教育(オリエンテーション)の実施	直接公園利用者と対面する調査員の対応によって、回答への協力度や回答内容に影響（バイアス）が生じる恐れがあるため、調査前に接遇研修、当日の朝にオリエンテーション（注意事項、当日の園内情報）を実施した。
	調査時の記録	花修景の見頃状況や混雑度は、利用者ニーズや満足度との関連性が高く、過年度や次年度以降の満足度調査と比較・検証を可能とするため、現地の状況（花修景の開花状況、園内混雑度）について写真記録を行った。

2.2 調査回数及び取得票数

月	平休	調査実施日	取得票数	入園者数（人）	天気概要	気温（℃） （平均/最高/最低）
4	平	4/19(木)	283	27,606	晴	15.7/20.5/10.2
	休	4/21(土)	256	59,525	晴	19.2/25.6/14.5
5	休	5/20(日)	246	8,943	晴のち曇	14.1/18.4/9.6
	平	5/22(火)	239	2,941	晴	18.6/22.8/12.8
8	平	8/17(金)	324	11,413	晴	24.3/28.6/19.6
	休	8/18(土)	318	15,961	晴のち時々薄曇	20.8/24.6/16.9
10	平	10/17(水)	242	15,095	薄曇一時雨	17.4/21.3/15.0
	休	10/20(日)	260	39,971	晴時々曇	17.0/20.7/14.2
1	平	1/3(木)	244	4,673	晴	3.1/9.0/-1.5
	休	1/5(土)	246	4,430	快晴	7.6/13.6/1.3

■調査日の開花状況



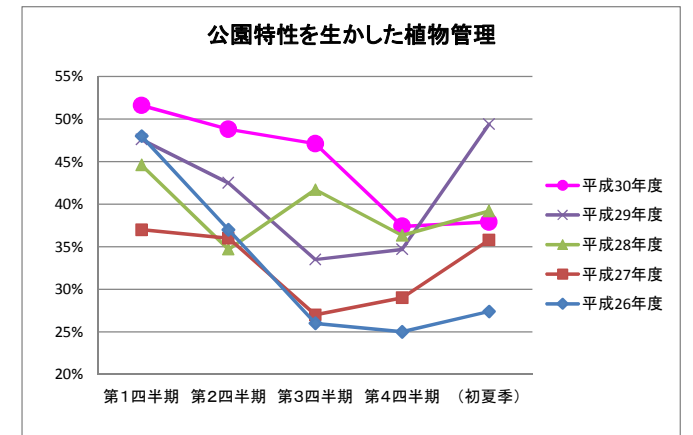
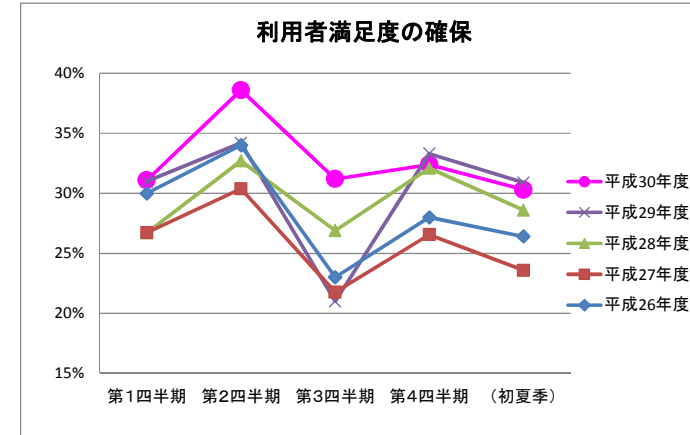
3 利用者満足度調査結果とりまとめ・分析

3.1 包括的な質に係る指標の達成状況

利用者満足度の確保及び公園特性を活かした植物管理に係る達成すべき質の達成状況、要因分析を次に示す。

目標項目	評価期間	実績	国が当初設定した質	事業者が企画提案した質	達成・未達成の要因
公園運営満足度	第1四半期【4月】	31.1%	25.0%	26.4%	<ul style="list-style-type: none"> ・H26年度以降で最高の満足度となった。 ・暖冬の影響もあり、チューリップとネモフィラの見頃時期が重なり、2つの見頃時期の調査実施となった。 ・季節イベントを目的とした参加者が例年より多く、過年度と比較すると「19～29歳」の若い層が多くなっていった。 ・イベントの認知度向上に向けた取り組みや適切なサービスの提供が利用者満足度向上に繋がったと考えられる。
	第2四半期【8月】	38.6%	31.3%	32.7%	<ul style="list-style-type: none"> ・H26年度以降で最高の満足度となった。 ・夜間（コキアライトアップ時）の調査を実施しており、夜間の満足度は総じて昼間よりやや高い傾向にあった。 ・花修景の適切な管理やライトアップ等のイベントの提供が利用者満足度向上に繋がったと考えられる。
	第3四半期【11月】	31.2%	25.7%	26.0%	<ul style="list-style-type: none"> ・H26年度以降で最高の満足度となった。 ・コキア紅葉の見頃時期の調査時期となり、来園者の約8割が季節イベントに参加していた。 ・自由意見ではベンチやトイレの数が増えたことを評価する意見が見られるなど、適切なサービスの提供が利用者満足度向上に繋がったと考えられる。
	第4四半期【1月】	32.4%	28.3%	28.8%	<ul style="list-style-type: none"> ・H26年度以降で2番目に高い満足度となった。 ・過年度と比較すると第4四半期としては「自然環境の良さ、景観の美しさ」の評価が高くなっていった。 ・ファミリー層が多い中で、プレジャーガーデンの利用満足度が高くなっていった。
	年間	33.3%	27.6%	28.5%	<ul style="list-style-type: none"> ・H26年度以降で最高の満足度となった。 ・各イベントの周知や適切な運営がイベントの参加率や利用者満足度向上に効果的であったと考えられる。
植物管理満足度	第1四半期【4月】	51.6%	42.7%	42.9%	<ul style="list-style-type: none"> ・H26年度以降で最高の満足度となった。 ・イベント（Flowering2018）内で、チューリップやネモフィラが見頃であったことや適切な情報提供が高い満足度につながったと考えられる。
	第2四半期【8月】	48.8%	38.3%	38.8%	<ul style="list-style-type: none"> ・H26年度以降で最高の満足度となった。 ・ジニアやヒマワリの見頃時期であり、適切な管理の成果が反映されたと考えられる。
	第3四半期【11月】	47.1%	36.3%	36.8%	<ul style="list-style-type: none"> ・H26年度以降で最高の満足度となった。 ・コキア紅葉やコスモスの見頃時期であり、適切な管理の成果が反映されたと考えられる。
	第4四半期【1月】	37.4%	30.0%	31.5%	<ul style="list-style-type: none"> ・H26年度以降で最高の満足度となった。 ・年間中花修景が乏しい時期に、アイスチューリップ等の屋内から楽しめる花イベントの実施が一定の評価を得たと考えられる。
	年間	46.3%	37.0%	37.5%	<ul style="list-style-type: none"> ・H26年度以降で最高の満足度となった。 ・各時期で花の見頃時期にあった調査を行ったこと、花集計の適切な管理や積極的な情報発信が効果的であったと考えられる。

注) 実績値：青枠：包括質達成、赤枠：包括的質未達成



3.2 自由意見とりまとめ

包括的な質の集計結果では把握しきれない利用者ニーズを把握するため、アンケート票の自由回答について、国土交通省所管（施設整備系）、運営維持管理事業者所管（企画運営管理、施設・設備維持管理、植物管理、収益施設等運営）毎に抽出した。

- ・ **全体傾向**：施設系の意見が30%前後、肯定意見が30～40%前後。
- ・ **施設系の意見**：通年で新規施設への要望、トイレ（特に洋式）増設への要望が多い。
- ・ **運営維持管理系の意見**：施設・設備維持管理では清掃・ごみに対する苦情や施設・遊具の修繕要望が多い。収益施設等管理では売店におけるサービス向上が多い。

項目	第1四半期【4月】	第2四半期【8月】	第3四半期【10月】	第4四半期【1月】
全体傾向	<ul style="list-style-type: none"> ・施設系の苦情要望 26.7% ・運営維持管理系の苦情要望 38.1% ・肯定的意見 32.4% 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設系の苦情要望 21.7% ・運営維持管理系の苦情要望 31.7% ・肯定的意見 45.0% 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設系の苦情要望 29.8% ・運営維持管理系の苦情要望 21.2% ・肯定的意見 44.4% 	<ul style="list-style-type: none"> ・運営維持管理系の苦情要望 32.6% ・施設系の苦情要望 28.0% ・肯定的意見 34.8%
施設系の傾向	<ul style="list-style-type: none"> ・新規施設への要望 25.5% ・トイレ 23.4% ・ベンチ 10.6% ・案内板 10.6% 	<ul style="list-style-type: none"> ・新規施設への要望 35.9% ・入園料 12.8% ・トイレ 12.8% 	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレ 26.7% ・案内板・標識 22.2% ・ベンチ 11.1% ・新規施設への要望 11.1% 	<ul style="list-style-type: none"> ・新規施設への要望 32.4% ・入園料 13.5% ・トイレ 13.5%
運営維持管理系の傾向	<ul style="list-style-type: none"> ・収益施設等管理 38.8% ・企画運営管理 32.8% 	<ul style="list-style-type: none"> ・企画運営管理 35.1% ・収益施設等運営 22.8% 	<ul style="list-style-type: none"> ・企画運営管理 37.5% ・施設・設備維持管理 28.1% ・収益施設等運営 25.0% 	<ul style="list-style-type: none"> ・植物管理 27.9% ・収益施設等運営 25.6% ・施設・設備維持管理 18.6%
企画運営管理	<ul style="list-style-type: none"> ・バリアフリー（ソフト） 40.9% 	<ul style="list-style-type: none"> ・安全・安心・マナー啓発 25.0% 	<ul style="list-style-type: none"> ・安全・安心・マナー啓発 25.0% 	<ul style="list-style-type: none"> ・公園・園内での情報提供 42.9%
施設・設備維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・清掃・ごみ 58.3% ・トイレ清掃 41.7% 	<ul style="list-style-type: none"> ・修繕・施設点検 66.7% 	<ul style="list-style-type: none"> ・清掃・ごみ 55.6% 	<ul style="list-style-type: none"> ・修繕・施設点検 62.5%
植物管理	<ul style="list-style-type: none"> ・季節の花修景の演出（バラ、ネモフィラ） 85.7% 	<ul style="list-style-type: none"> ・草木の手入れ（芝生、雑草管理等） 66.7% 	<ul style="list-style-type: none"> ・季節の花修景の演出（コキア） 66.7% 	<ul style="list-style-type: none"> ・季節の花修景の演出（冬も花が見たい等） 58.3%
収益施設等管理	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場（効率化） 46.2% ・売店 26.9% 	<ul style="list-style-type: none"> ・レンタサイクル 23.1% ・レストラン・カフェ 23.1% ・売店 23.1% ・自動販売機 23.1% 	<ul style="list-style-type: none"> ・売店 37.5% ・駐車場 25.0% 	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場 45.5% ・レストラン・カフェ 27.3%

3.3 モニタリング調査及び利用者満足度向上に係る考察

- 近年、気候変動や天候不順の影響により、花の見頃時期が例年から大幅に前後していることから、注意して調査日を決定する必要がある。
- 今年度の利用者満足度調査実施状況から、今後の調査実施にあたり留意すべき点について以下のように整理した。

項目	内容
モニタリング調査実施	【花修景の適期への配慮】 ・本園の2大花修景時期である春季・秋季は開花・紅葉のタイミングで満足度が大きく左右されることから、年度ごとの生育状況を考慮し調査時期を設定する必要がある。
	【緻密な調査日の調整】 ・年によって花等の生育状況が異なるため、運営維持管理者との密に情報を共有し、適切な時期に調査を行う必要がある。
利用者満足度向上に係る提案	【多様な花修景の提供】 ・初夏のバラや冬季の花修景の満足度は他時期と比較すると低く、向上の余地がある。 ・アンケートにおいてバラの配置や見せ方に関する要望が寄せられていることから、花の特性を活かしたバリエーション豊かな見せ方の検討も必要と考えられる。
	【積極的な情報提供】 ・HPやSNSでの見頃の花に関する情報提供は高く評価されているため、今後も継続していくことが重要である。 ・アンケートからリアルタイムの駐車場情報の提供や利用者へのマナー啓発を求める意見が見られたことから、これらの案内や啓発に関する取り組みも進めていく必要がある。
	【新規サービス・イベントの企画・運営】 ・アンケートにおいて売店のメニュー・グッズの充実やドッグランの整備要望が見られたことから、利用者のニーズを踏まえた新たな施設整備や企画運営が求められている。

4 利用実態調査

4.1 調査の概要

- カウント調査（西口・中央ゲート）：10回調査（仕様書10回）、アンケート調査（西口・中央ゲート）：10回調査
- 利用者満足度調査と同一日に実施

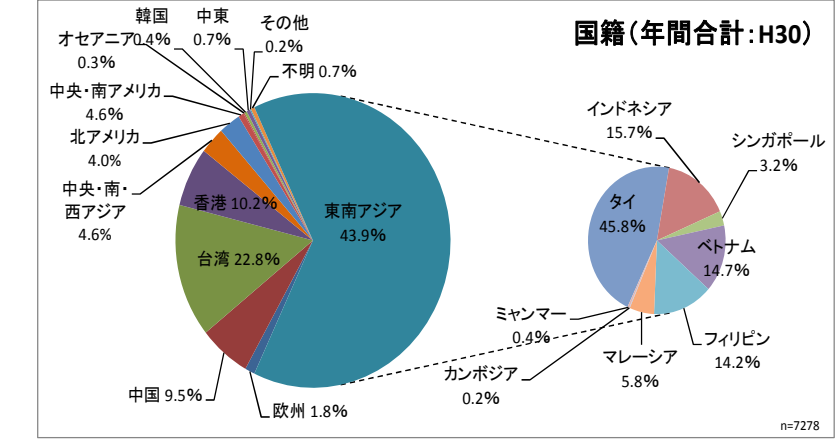
■外国人カウント・アンケート結果総括表

	月日	西口						中央口						合計					
		外国人			アンケート取得数	外国人			アンケート取得数	全入園者数	外国人入園者数【カウント】	外国人入園者数【計測調査結果】	外国人割合	アンケート取得数					
		入園者数【カウント】	国内	国外		不明	入園者数【カウント】	国内							国外	不明			
春季	4月19日 平	974	4.5%	95.5%	0.0%	14	112	32.1%	67.9%	0.0%	8	27606	1086	1135	4.1%	22			
	4月21日 休	1409	20.9%	79.1%	0.0%	25	276	10.1%	69.6%	20.3%	12	59525	1685	1964	3.3%	37			
初夏	5月22日 平	136	41.2%	58.8%	0.0%	14	47	10.6%	89.4%	0.0%	8	2941	183	178	6.1%	22			
	5月20日 休	204	33.3%	66.7%	0.0%	24	113	38.1%	61.9%	0.0%	12	8493	317	384	4.5%	36			
夏季	8月17日 平	269	35.7%	64.3%	0.0%	20	39	84.6%	15.4%	0.0%	7	11413	308	268	2.3%	27			
	8月18日 休	83	55.4%	38.6%	6.0%	28	107	85.0%	15.0%	0.0%	15	15961	190	122	0.8%	43			
秋季	10月17日 平	988	10.2%	89.6%	0.2%	12	211	31.8%	68.2%	0.0%	9	15095	1199	1453	9.6%	21			
	10月20日 休	1803	24.1%	68.1%	7.8%	25	347	50.1%	47.8%	2.0%	14	39971	2150	2473	6.2%	39			
冬季	1月3日 平	55	60.0%	38.2%	1.8%	3	45	91.1%	8.9%	0.0%	18	4673	100	97	2.1%	21			
	1月5日 休	9	77.8%	22.2%	0.0%	2	51	64.7%	35.3%	0.0%	17	4430	60	42	0.9%	19			
平均		593	36.3%	62.1%	1.6%	17	135	49.8%	47.9%	2.2%	12	19011	728	812	4.0%	29			

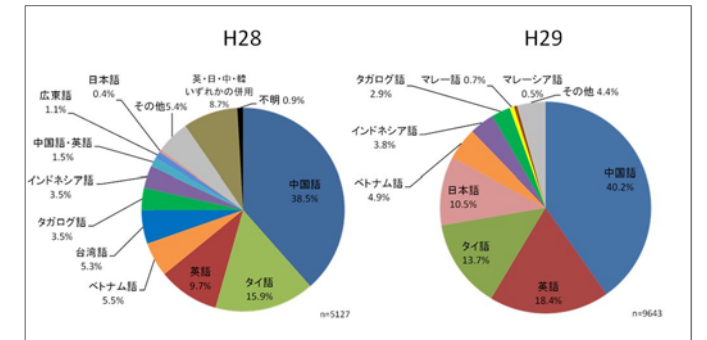
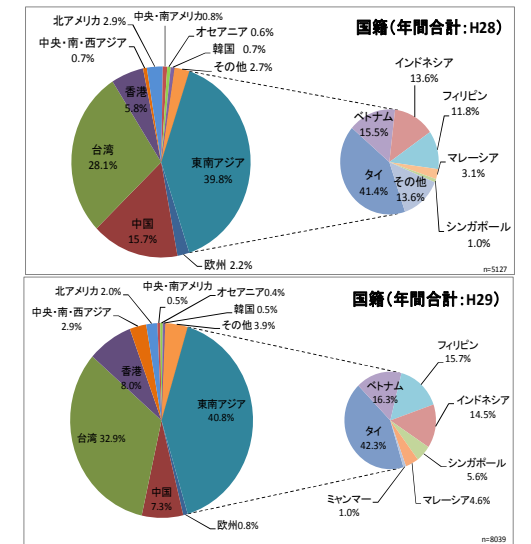
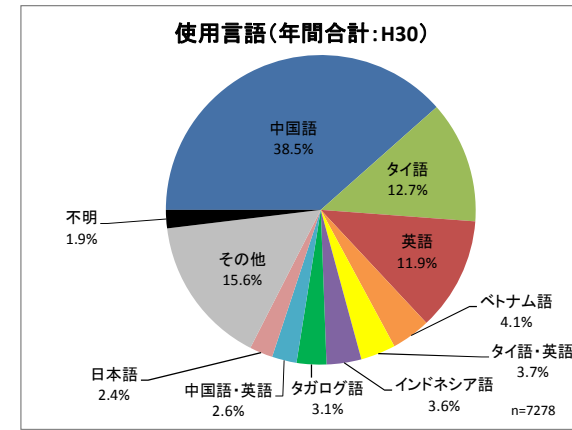
4.2 カウント調査結果

- 年間のカウント調査による外国人入園者数は7,278人、居住地別では国内1,732人、国外5,334人、不明50人で、国籍別では国内・国外居住ともに東南アジア、台湾が多くなっていた。
- 使用言語は国籍と相関関係にあり、中国語、タイ語、英語が多くなっていた。
- 平成30年度は、国籍では中央・南・西アジア、北アメリカ、中央・南アメリカの割合が、使用言語では「その他」の割合が増加しており、来園者の多国籍化及び使用言語の多言語化が窺えた。

■国籍



■使用言語



4.3 アンケート結果

- カウント調査の補足情報とするため実施したアンケート調査（年間取得票数 287票）の結果概要を以下に示す。

項目	概要
利用者満足度	・通年で「非常に満足」の割合が日本人利用者より高くなっていた。
国籍	・中国、アメリカ、台湾の順に多くなっていた。
使用言語	・回答者の4割が中国語利用者、2割が英語利用者であった。
利用施設	・「みはらしの丘（里）」、「プレジャーガーデン」の利用が多くなっていた。 ・日本人利用者より「常陸ローズガーデン」、「泉の広場フラワーガーデン」の利用が大幅に多くなっていた。
情報収集手段	・「友人・知人」や「SNS」が多く、日本人利用者と比較すると「旅行会社・ツアーチラシ」や「友人・知人」が多くなっていた。

