

R2国営ひたち海浜公園満足度調査業務

概要版

令和3年3月



3. 利用者満足度調査結果とりまとめ・分析

検討概要

○利用者満足度調査の結果をもとに、単純集計およびクロス集計を行い、とりまとめを実施。
 [結果の概要]
 ・包括的な質のうち、公園の運営に関する満足度は達成(過去最高の水準)。花や植物の満足は、夏季および冬季の評価が低く、設定値を下回る結果となった。
 ・新型コロナウイルス感染症拡大の影響による、**来園者の属性の変化を確認**。
 ⇒ 県内客の割合増加、自動車での来訪割合の増加、初めての来訪者の割合減少など

○改善方策の提案にあたり、入園者が「不満」に感じている要因を抽出するため、分析方法を検討し、不満足意見が多い客層と具体的な意見を分析。

①属性別、季節別、来園目的別の分析を行い、**不満足意見が多い客層を抽出**
 ⇒ 滞在時間が短い高齢者層、花や自然鑑賞・散策を目的とする来園者、冬季の来園者など

②該当する客層の意見をもとに課題を抽出し、満足度を高める方策を提案
 ⇒ 国内の先進的な取組事例を整理することで、満足度向上方策の取組イメージを具体化

(1)包括的な質に係る指標の達成状況

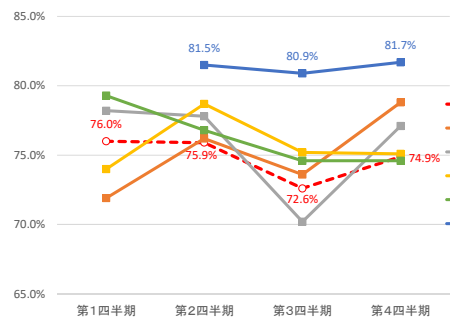
○公園の運営に対する満足度は**81.4%**で、国が当初設定した質(74.9%)を上回り、過去4年間で最も高い値となった。
 ⇒ コロナ禍で、広い屋外空間の中で安心・安全に過ごせる点や、園内の感染対策が高い評価の要因と考えられる。

○花や植物に関する満足度は**80.1%**で、国が当初設定した質(81.8%)を下回った。過去4年間の年間平均実績値と比較すると、最も低い値となっている。
 ⇒ 夏季および冬季の評価の低さが挙げられ、特に冬季は、例年よりアイスチューリップの規模を縮小し、ゲート付近の花壇での展示のみとしたため認識されにくかったことが低評価につながったものと考えられる。

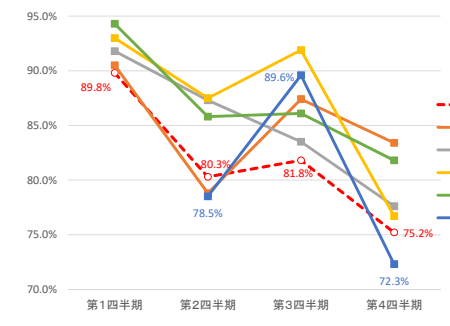
※…「非常に満足」及び「満足」の回答比率

▼満足度(包括的な質に係る指標)年間総括結果

主要事項	項目	評価期間	包括的な質の設定値	令和2年度	過年度実績値				
					期間	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
利用者満足度の確保	公園の運営に関する「非常に満足」及び「満足」の回答比率	年間	74.9%	81.4%	年間	75.1%	75.8%	75.8%	76.3%
		第1四半期	76.0%	-	第1四半期	71.9%	78.2%	74.0%	79.3%
		第2四半期	75.9%	81.5%	第2四半期	76.2%	77.8%	78.7%	76.8%
		第3四半期	72.6%	80.9%	第3四半期	73.6%	70.2%	75.2%	74.6%
		第4四半期	74.9%	81.7%	第4四半期	78.8%	77.1%	75.1%	74.6%
公園特性を生かした植物管理	花や植物に関する「非常に満足」及び「満足」の回答比率	年間	81.8%	80.1%	年間	85.0%	85.1%	87.3%	87.0%
		第1四半期	89.8%	-	第1四半期	90.5%	91.8%	93.0%	94.3%
		第2四半期	80.3%	78.5%	第2四半期	78.8%	87.3%	87.5%	85.8%
		第3四半期	81.8%	89.6%	第3四半期	87.4%	83.5%	91.9%	86.1%
		第4四半期	75.2%	72.3%	第4四半期	83.4%	77.6%	76.7%	81.8%



▲公園の運営に関する利用者満足度の経年変化と季節変化



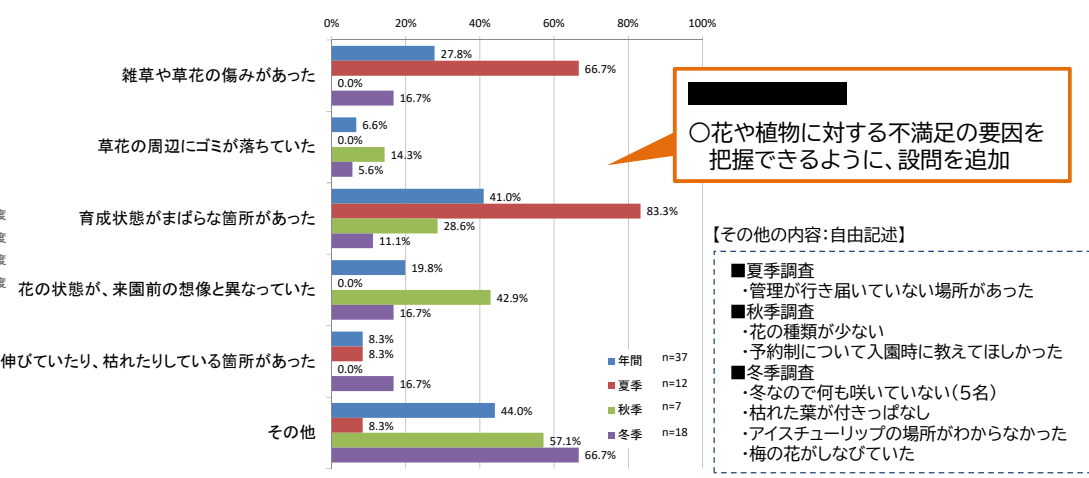
▲花や植物に関する満足度の経年変化と季節変化

▼公園の運営に関する利用者満足度の四半期別状況評価

	結果	要因の考察
夏季	・直近5年間で最も高い満足度 ・「自然環境の良さ、景観の美しさ」、「安心・安全、利用しやすさ」の満足度が高い ・他季節と比べ、「催し物・展示・体験プログラムの楽しさ」に対する満足度が低い	・新型コロナウイルスの感染が拡大している中、人との距離を保ちながら安心して過ごすことができる空間であること、園内の感染対策の実施状況といったことが満足度向上の一因と考えられる。 ・満足度が低い「催し物・展示・体験プログラムの楽しさ」に関しては、イベント(とびっきり!夏フェア!)の中止などが低評価の要因と考えられる。
秋季	・直近5年間で最も高い満足度 ・特に、「自然環境の良さ、景観の美しさ」の満足度が高い ・他季節と比べ、「入園料金」に対する満足度が低い	・来園者の約8割が花や自然鑑賞を目的としていた。 ・調査日両日とも、昨年度より天候に恵まれ、コキアの見頃であったことや来園者数が少なく各施設を利用しやすかったことなどが高評価の要因として考えられる。 ・一方、満足度が低い「入園料金」に関しては、今年度よりコキアの紅葉期間に通常の入園料に加え、イベント料金として「250円」を徴収していることが低評価の要因となっているものと考えられる。
冬季	・直近5年間で最も高い満足度、かつ年間で最も高い満足度 ・特に、「自然環境の良さ、景観の美しさ」の満足度が高い ⇒ ただし、他季節と比べると最も低い ・「催し物・展示・体験プログラムの楽しさ」や「利用料金(レンタル料金、参加費)」に対する満足度が低い	・調査日両日とも、昨年度より来園者数が少なく各施設を利用しやすかったことなどが高評価の要因として考えられる。 ・年間で最も花修景が乏しい季節であることから、他季節と比較すると、「自然環境の良さ、景観の美しさ」に対する満足度がやや低くなっている。 ・自由意見で、プレジャーガーデン等の利用料金の値下げを望む意見が比較的多いことから、ファミリー向け施設の「利用料金(レンタル料金、参加費)」に関する満足度がやや低い傾向があると考えられる。

▼花や植物に関する利用者満足度の四半期別状況評価

	結果	要因の考察
夏季	・直近5年間で最も低い満足度【主な花修景】 ヒマワリ、コキアジニア、パンパスグラス	・目玉であるヒマワリの開花が5割程度と見初めの時期に相当したことや、休日午前中の天気が思わしくなかったこと等が低評価の要因と考えられる。 ※夏季はヒマワリ、コキア、ジニアの育成状況が満足度評価に与える影響が高い
秋季	・直近5年間で2番目に高い満足度【主な花修景】 コキア紅葉、コスモス、ソバ、バラ	・今年度からコスモスの面積を拡大したことが高評価の要因として考えられる。 ※秋季はコキア、コスモス、ソバの育成状況が満足度評価に与える影響が高い
冬季	・直近5年間で最も低い満足度【主な花修景】 アイスチューリップ、ロウバイ	・年間で花修景が最も乏しい中、例年よりアイスチューリップの規模を縮小し、ゲート付近の花壇での展示のみとしたため認識されにくかったことが低評価の要因として考えられる。 ※当日に園内で鑑賞した草花に関しては、「特に鑑賞していない」が全体の約7割



▲植物の管理状態に対して不満と回答した理由(複数回答可)

○花や植物に対する不満足の原因を把握できるように、設問を追加

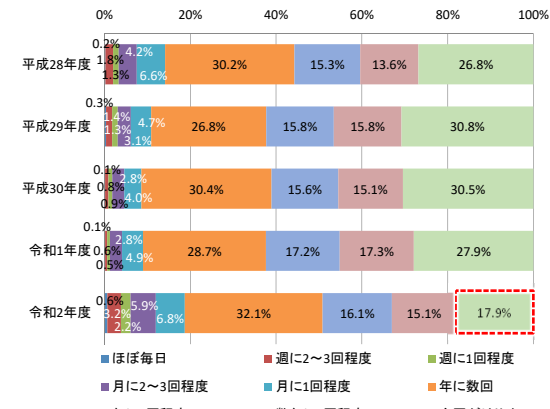
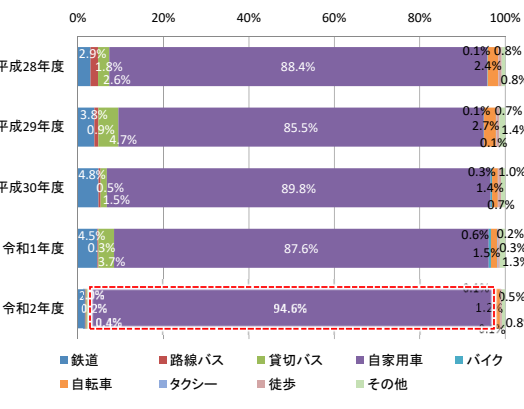
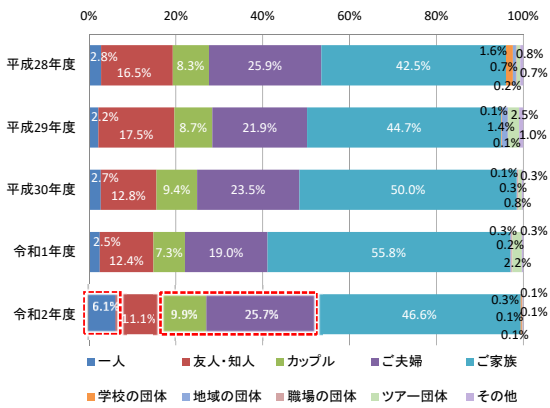
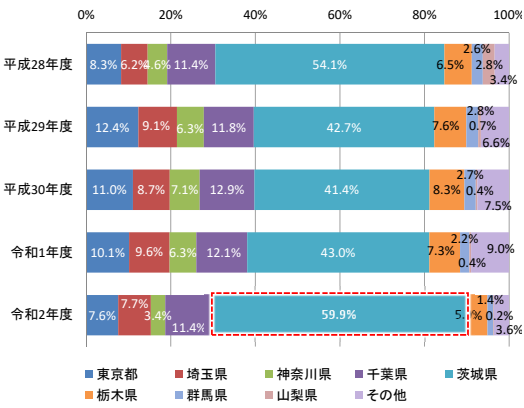
【その他の内容:自由記述】

- 夏季調査
 - ・管理が行き届いていない場所があった
- 秋季調査
 - ・花の種類が少ない
 - ・予約制について入園時に教えてほしかった
- 冬季調査
 - ・冬なので何も咲いていない(5名)
 - ・枯れた葉が付きっぱなし
 - ・アイスチューリップの場所がわからなかった
 - ・梅の花がしなびていた

(2)属性の傾向

※今年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響により人々の生活様式が変貌したことから、過年度と比較すると、来園者の属性にも以下のような変化が生じていた。

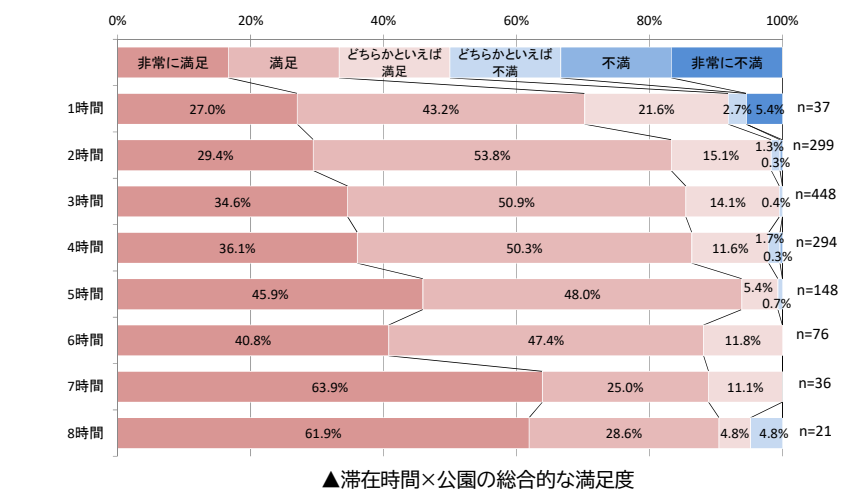
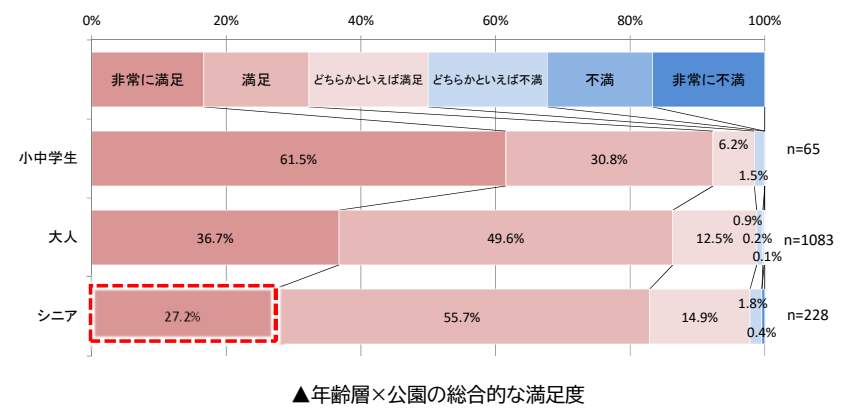
- 県内在住者の割合が大幅に増加(昨年度より16.9pt増)しており、**遠方への移動を避け、近隣への訪問を好む傾向**にあることが推察される。
- ご家族での来園が46.6%と半数を占めているものの、「一人」や「カップル」、「夫婦」の割合が増加しており、**少人数での来園が増加傾向**にあることがわかる。
- 来園時に利用した交通機関は、「自家用車」の割合が増加(昨年度より7.0pt増)しており、**公共交通の利用を避ける傾向**が生じているものと考えられる。
- 来園頻度は、「今回がはじめて」の回答割合が低下(昨年度より10.0pt減)しており、**初めての場所よりも状況がわかる訪問経験のある場所を望む傾向**にあると考えられる。



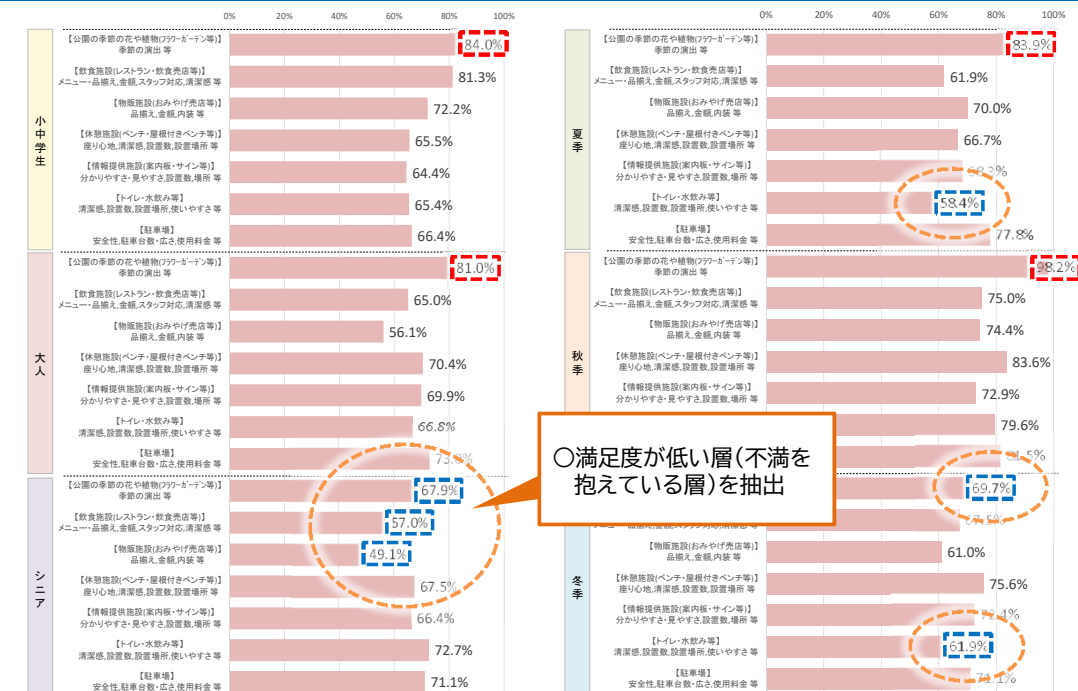
(3)属性によるクロス集計結果

※満足度評価の更なる改善に向けて、園内利用にあたり「不満を抱えていると考えられる層」とその対象を抽出することを目的として、年齢層や来園目的、季節性に着目したクロス集計を行った。

- 年齢層別に公園の総合的な満足度をみると、「非常に満足」の割合は、シニア層による割合が最も低い(27.2%)。
 - ⇒ **年齢が上がるにつれて「非常に満足」の割合が低下する傾向**
- 滞在時間が長いほど、公園に対する「非常に満足」の割合が高い傾向を示している。
- 利用施設ごとの満足度をみると、年齢別、目的別、季節別で以下のような傾向がある。
 - ・全体的に他世代と比べ**シニア層の満足度が低い傾向**にある。
 - ⇒ 特に、「飲食施設」や「物販施設」に対する満足度が低い。
 - ⇒ 「公園の季節の花や植物」に関して、他世代と比べ満足度が15pt低い
 - ・「プレジャーガーデン」を主目的とする来園者は、**夏季と冬季の「トイレ・水飲み等」に対する満足度が低い**。
 - ・「花や自然鑑賞」と「園内散策」を主目的とする来園者は、**「物販施設」に対する満足度が低い**。「飲食施設」に対する**満足度もやや低い傾向**。
 - ・「公園の季節の花や植物」に関する満足度は、来園目的、年齢層に関わらず、**冬季の満足度が低くなっている**。



3. 利用者満足度調査結果とりまとめ・分析



○満足度が低い層(不満を抱えている層)を抽出

(4) 満足度向上策の提案

●属性によるクロス集計結果をもとに、満足度評価の更なる改善に向けて、園内利用にあたり「不満を抱えていると考えられる層」に着目し、不満の具体的な内容を自由記述より抽出した。また、これらの意見から、利用者満足度向上方策を検討した。

【不満の傾向が高い層】

- 滞在時間が短いシニア層(年間)
- 花や自然鑑賞・園内散策を目的とする来園者(年間)
- 花や自然鑑賞・園内散策を目的とする来園者(秋)
- プレジャーガーデンを目的とする来園者(夏・冬)
- 冬季の来園者(冬)

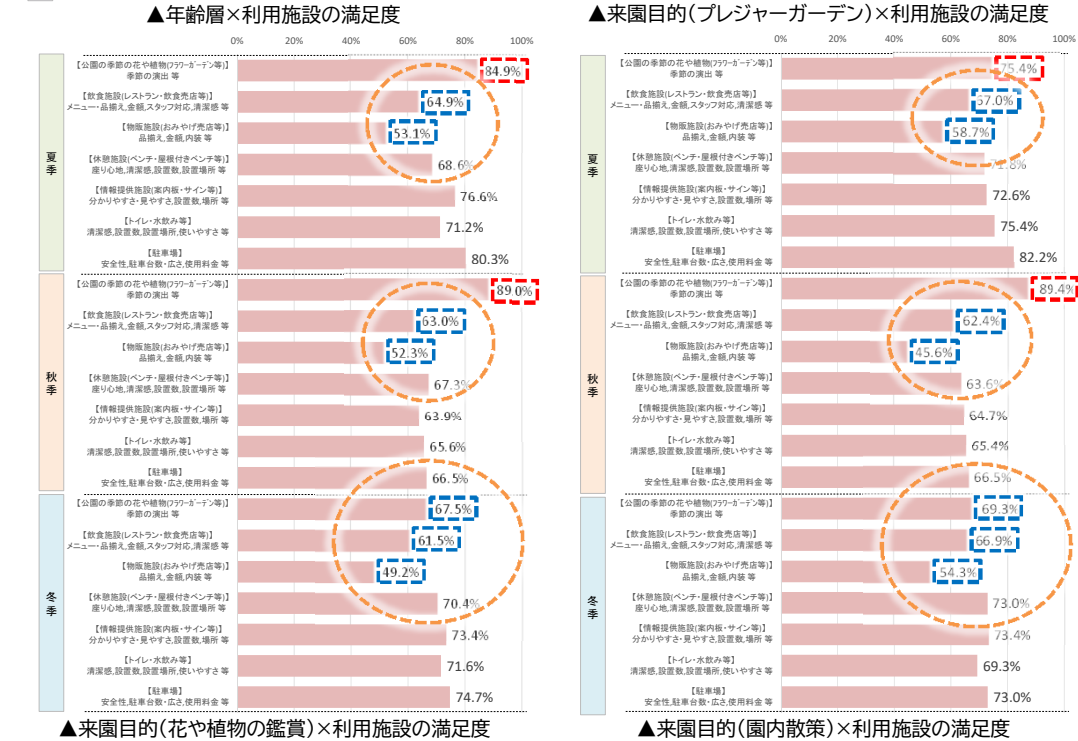
【不満の要因・主な意見】

- 飲食施設 例) 定休日(火曜日)をずらしてほしい、値段が高い
- 物販施設 例) ローズガーデンのバラ苗が欲しい
- 公園の季節の花や植物 例) 雑草が多い、コキアの赤みがやや不足 等
- 物販施設 例) 値段が高い、品揃えが悪い【ニーズの不一致】
- 飲食施設 例) 値段が高い、メニューが少ない【ニーズの不一致】
- スタッフの対応が不親切、食事場所を増やしてほしい 等
- 公園の季節の花や植物 例) 雑草が目立っていた、コキアがTVで見た色と異なっていた、事前予約をしたが、来園者が多すぎて入れなかった(混雑していた) 等
- トイレ・水飲み等 例) おむつ替えの場所があまり清潔ではない、便座を温かくしてほしい
- トイレの荷物フックの高さが高く、かけにくい 等
- 公園の季節の花や植物 例) 何も花が咲いていなかった【魅力が不足】
- 花が少なかった、アイスチューリップの場所がわからなかった 等

【満足度向上方策の提案】

項目	主な不満要因(課題)	満足度向上方策(提案事項)
公園の季節の花や植物	雑草の多さ【夏・秋】	○手入れの頻度の増加(ピークに合わせた実施)
	事前予約制の分かりにくさ・みはらしの丘周辺の混雑	○予約システムに関する周知の徹底 ⇒ HP・SNSでの事前周知(期間・仕組み) ⇒ 案内看板の設置や音声アナウンスの放送 ○予約制度の仕組みの見直し ⇒ 事前予約料金の設定、予約特典の差別化
飲食施設	花景線の乏しさ【冬】 ※魅力が少ない ⇒来園目的の転換が必要	○アイスチューリップの規模拡大、演出や展示場所の工夫、事前の情報発信の強化 ○草花以外の冬の楽しみ方の提案(モデルコース) ●季節を問わずに草花を楽しめる仕組みの導入 例)AR(拡張現実)の導入 ●冬季の新たな魅力づくり 例) ロボエグゾマツパング、イルミネーション ●樹林エリアの活用による来園目的の拡大 例)キャンプ、アドブ、アクティビティ
	メニューの少なさ ※入園者ニーズへの対応	○入園者のニーズに沿ったメニューの提供 例)高齢者向けメニュー、軽食やドリンクの提供(手軽さ・散策しながら) ●季節限定メニューの開発
物販施設	飲食施設の休業【西口エリア】	○営業時間の調整(定休ではなく昼間のみ営業) ●キッチンカーの導入(開店日の増加)
	飲食施設の少なさ【秋】	○地域の特産品の販売 ○繁忙期における商品の在庫管理 ●多様な商品展開 例)オリジナルグッズ、公式グッズ、フォトグッズ等
トイレ・水飲み等	品揃えの少なさ・売り切れ	○園内点検による課題箇所の抽出 ○清掃・点検活動の見える化(取組の周知強化) ●便座ヒーターの導入(各所への段階的な整備)
	物販施設の休業【西口エリア】	○園内点検による課題箇所の抽出 ○清掃・点検活動の見える化(取組の周知強化) ●便座ヒーターの導入(各所への段階的な整備)
トイレ・水飲み等	清潔さ 備品の使い勝手(荷物フック) 便座の冷たさ【冬】	○園内点検による課題箇所の抽出 ○清掃・点検活動の見える化(取組の周知強化) ●便座ヒーターの導入(各所への段階的な整備)

各方策の参考となる先進的な取組事例を整理



■「非常に満足」と「満足」と回答した割合

○:すぐに着手できる取組(短期) ●:将来的に検討すべき取組(中・長期)