

2021年度アンケート満足度集計

野津田公園 利用者アンケート【全体】			
園内（屋外利用者）／専用利用者／イベント参加者／自主事業参加者／ボランティア参加者			
	回答数	満足、まあ満足	
スタッフの第一印象	200	193	
スタッフ窓口対応	200	192	
施設の維持管理	200	197	
利用と安全管理	200	195	
施設案内や掲示物	200	190	
合計	1,000	967	96.7%

野津田公園 利用者アンケート【教室・イベント】			
専用利用者／イベント参加者／自主事業参加者／ボランティア参加者			
	回答数	満足、まあ満足	
スタッフの対応	200	200	
開催時間について	200	200	
企画や運用について	120	118	
指導内容について	120	117	
掲示告知について	200	189	
合計	840	824	98.1%

野津田公園 利用者アンケート【施設内衛生面】			
園内（屋外利用者）／専用利用者／イベント参加者／自主事業参加者／ボランティア参加者			
	回答数	満足、まあ満足	
トイレの清潔さ	200	183	
トイレの数・場所	200	175	
ロッカー・更衣室清潔さ	120	97	
スタジアム諸室清潔さ	120	120	
合計	640	575	89.8%

総計	2,480	2,366	95.4%
----	-------	-------	-------

2021年度  
野津田公園 利用実態調査  
報告書

令和3年12月

— 目 次 —

1. 調査の内容		
1) 調査の目的	-----	1
2) 利用者調査	-----	1
2. 調査結果		
1) 利用者調査結果	-----	5
2) 施設の運用管理について	-----	10
3) 教室・イベント等参加された方	-----	12
4) 施設内の衛生面について	-----	14
5) 自由記述	-----	16
3. 調査の総評		
1) 利用者の総評	-----	17

## 1. 調査の内容

### 1) 調査の目的

本調査の目的は、利用者の利用実態（来園頻度、活動内容、来園方法など）を把握するとともに、公園施設や運動施設の改善、施設維持及び運営への要望をいただき、施設の維持管理や運営方法への評価を得て、具体的な作業や運営の改善に活かすものです。

### 2) 利用者調査

#### (1) 実施対応

調査は幅広い利用者の声を頂くため、期間を設けてアンケート調査を実施しました。平日などの園内利用申請が提出済み団体利用者には事前に用紙を配布し、調査実施をしました。

【アンケート期間】 2021年4月～2021年11月

#### (2) 実施方法

##### ①調査方法・調査員

新型コロナウイルス拡大予防対策を含め、従来の基本とした、対面式アンケート調査方法を大幅に見直し、下記の様式での調査方法を採用して実施いたしました。

##### A. 一般利用者への調査方法

調査エリアを期間別に分けての調査方法を採用しました。調査エリアに屋外用アンケート BOX を配置して、園内へ幅広く調査を実施いたしました。

##### B. 団体利用者への調査方法

団体利用者に関しては、予め、受付時に回答用紙と筆記用具を渡し、利用後または利用中に記入してもらい、回収する形式を採用しました。

##### ②実施目標

各エリアは利用者数が異なるため、公園全体で 200 サンプルの実施を目標としました。

アンケート BOX は、利用者が多い有料・無料施設を厳選して配置しました。用紙は 1 か所に 30 枚を用意し、毎月末に用紙を回収いたしました。

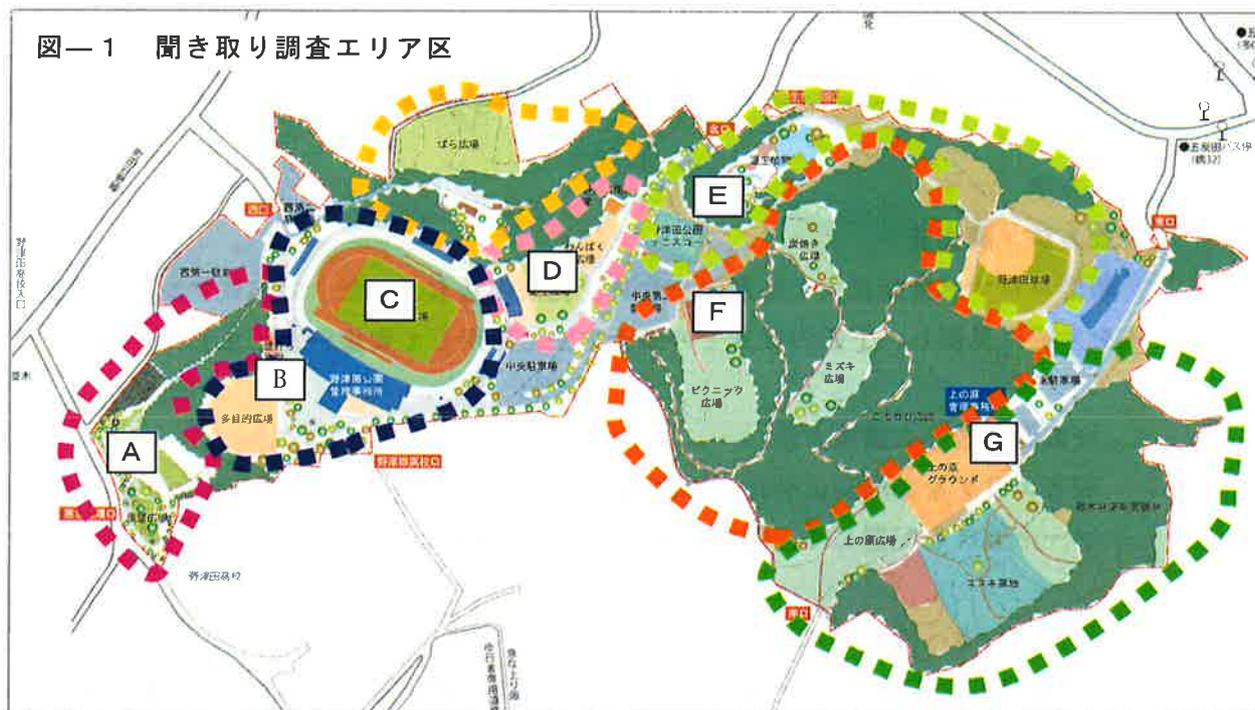
##### ③調査票

調査票の項目等については、前年度の回答状況、施設の増設、運営方法の変更等に基づき、随時、変更を加えて作成しました。

### ⑤調査対象エリア

調査は、有料・無料施設に差異なく、利用者が多く見込まれるエリアにアンケートBOXを配置することで実施いたしました。

- |             |                         |
|-------------|-------------------------|
| Aー展望広場エリア   | 対象：展望広場及び西駐車場までの利用者     |
| Bー集合広場エリア   | 対象：多目的広場、集合広場、壁打ち施設の利用者 |
| Cースタジアムエリア  | 対象：町田 GION スタジアムの利用者    |
| Dー芝生広場エリア   | 対象：ばら広場、芝生広場、競技場周回利用者   |
| Eーテニスコートエリア | 対象：湿生植物園、野球場周辺園路の利用者    |
| Fー里山エリア     | 対象：主にピクニック広場の利用者        |
| Gー上の原エリア    | 対象：主に上の原グラウンド・上の原広場の利用者 |



## ご利用者アンケートご協力をお願い

日頃より、当施設をご利用いただき、誠にありがとうございます。

当施設ではお客さまのご要望やご期待を真摯に受け止め、日々の改善活動を通じた管理運営の向上に取り組んでおります。

本アンケートへご協力いただき、ぜひ忌憚のないご意見を伺えますと幸いです。

町田市立野津田公園 2021年度版

(各項目の該当する数字に○をしてください)

## A. お客様についてお聞かせください

A-1. 性別	1. 男性 2. 女性
A-2. 年齢	1. 10代 2. 20代 3. 30代 4. 40代 5. 50代 6. 60代 7. 70代以上
A-3. 住所	1. 町田市内 2. 町田市外
A-4. 利用形態	1. 個人利用 2. 団体利用 3. グループ利用 4. その他 ( )
A-5. 来園手段	1. 徒歩 2. 自転車 3. 公共交通機関 4. 車 5. バイク 6. その他 ( )
A-6. 所要時間 (出発から)	1. 10分以内 2. 20分以内 3. 30分以内 4. 30分以上
A-7. 利用回数	1. ほぼ毎日 2. 週数回 3. 月数回程度 4. 年数回程度 5. はじめて
A-8. 利用時間	1. 1時間以内 2. 2~3時間 3. 3時間以上 4. 半日以上
A-9. 施設を知った理由	1. ホームページ 2. 広報・情報誌 3. 利用者の紹介 4. パークフル 5. 以前より知っていた 6. 近所 7. その他 ( )

## B. 主な利用施設についてお聞かせください (複数回答可)

B-1. 運動施設	1. 町田GIONスタジアム 2. テニスコート 3. 野津田球場 4. 上の原グラウンド 5. 多目的広場 6. 壁打ち施設
B-2. 園地施設	7. ピクニック広場 8. 芝生広場 9. ばら広場 10. 炭焼き広場 11. ミズキ広場 12. 上の原広場 13. ススキの丘 14. 遊具エリア 15. ドッグラン 16. 園内散歩 17. その他 ( )

## C. 野津田公園に訪れた目的・理由についてお聞かせください (複数回答可)

C-1. 来園目的・理由	1. 散策・休憩 2. 子供を遊ばせる 3. 花の鑑賞 4. 自然観察 (植物・野鳥・昆虫) 5. 運動施設利用 6. スポーツ観戦 7. 教室・イベント 8. その他 ( )
--------------	---

## D. 施設の運用管理についてお聞かせください

D-1. スタッフの第一印象について	1. 満足 2. やや満足 3. やや不満 4. 不満
D-2. スタッフの対応について	1. 満足 2. やや満足 3. やや不満 4. 不満
D-3. 施設の維持管理	1. 満足 2. やや満足 3. やや不満 4. 不満
D-4. 利用・安全管理について	1. 満足 2. やや満足 3. やや不満 4. 不満
D-5. 施設案内や掲示物について	1. 満足 2. やや満足 3. やや不満 4. 不満

※設問は裏面にも続きます

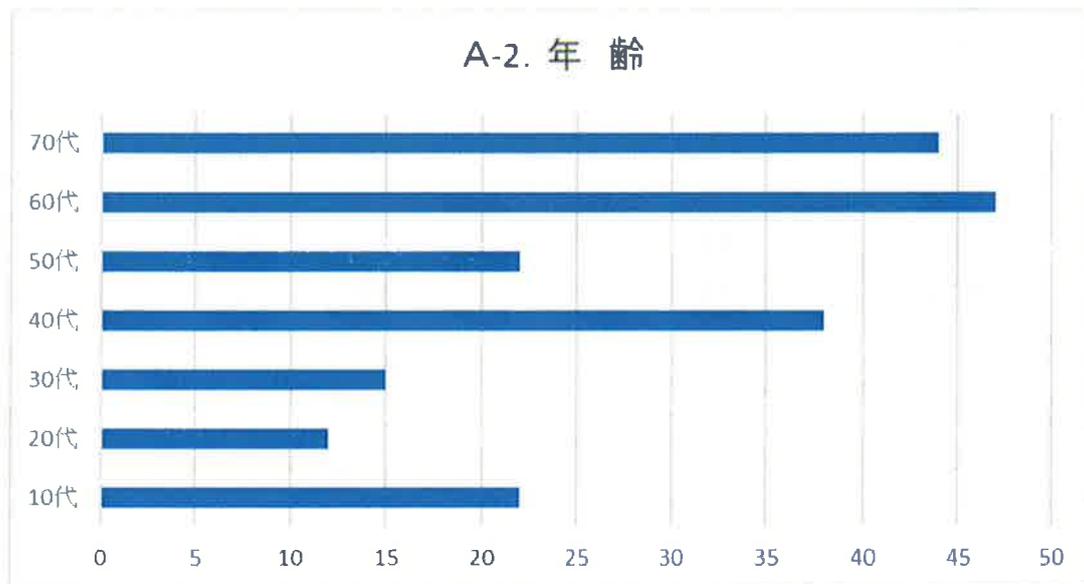


## 2. 調査結果

### (1) 利用者調査結果

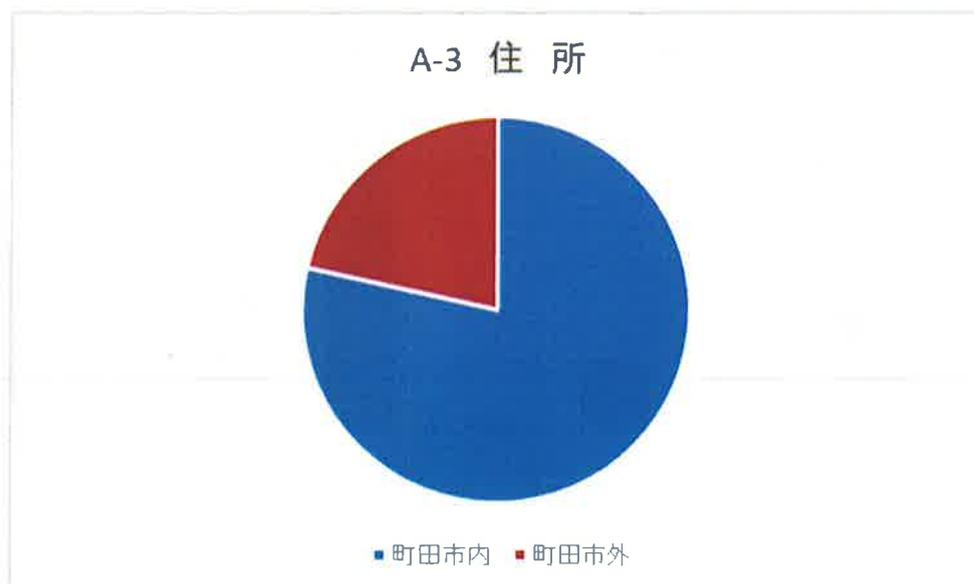
#### <年齢構成>

回答者の年齢構成は、前回調査と同様に、「60～70代」が最も多く、「50～40代」、「10代」が3分の1程度のバランスで実施できました。今回は、特に10～30代の青年層に実施することができ、より幅広い声を聞けることができました。



#### <居住地>

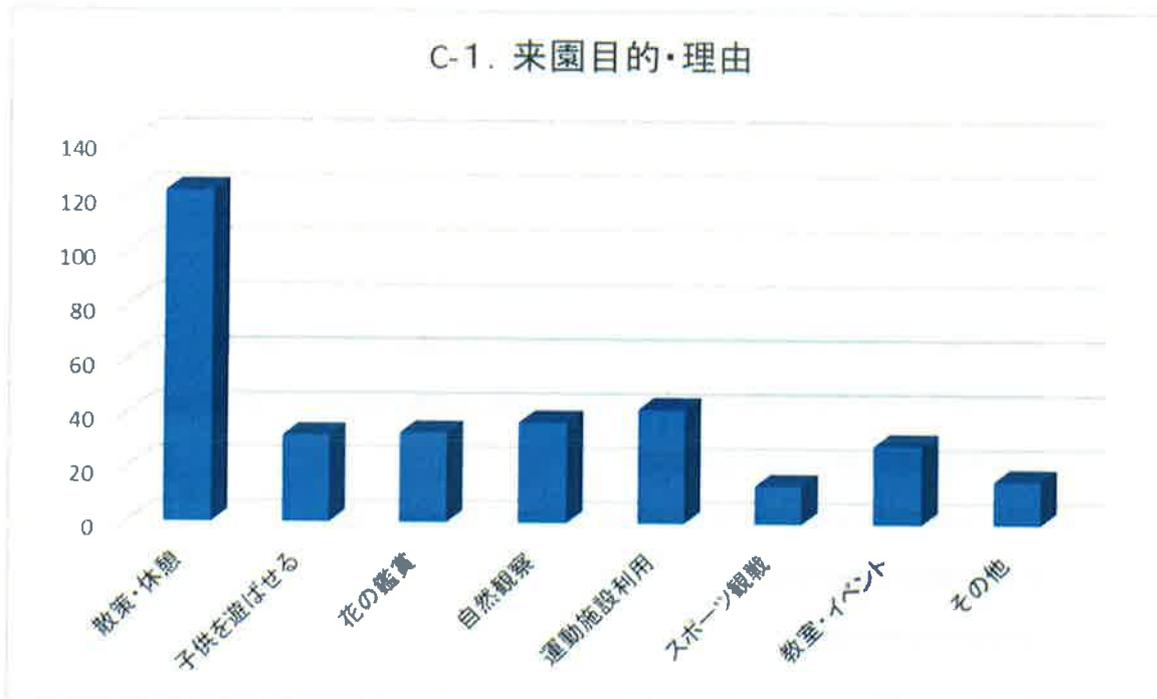
居住地は、前回調査と同様に公園周辺の方が最も多く、前回同様、大きな変化はありませんでした。



## 1. 公園利用の目的・理由

利用目的は、前回調査と同様に「散策・休憩」が最も多く、次いで「運動施設利用」、続いて「自然観察」となりました。

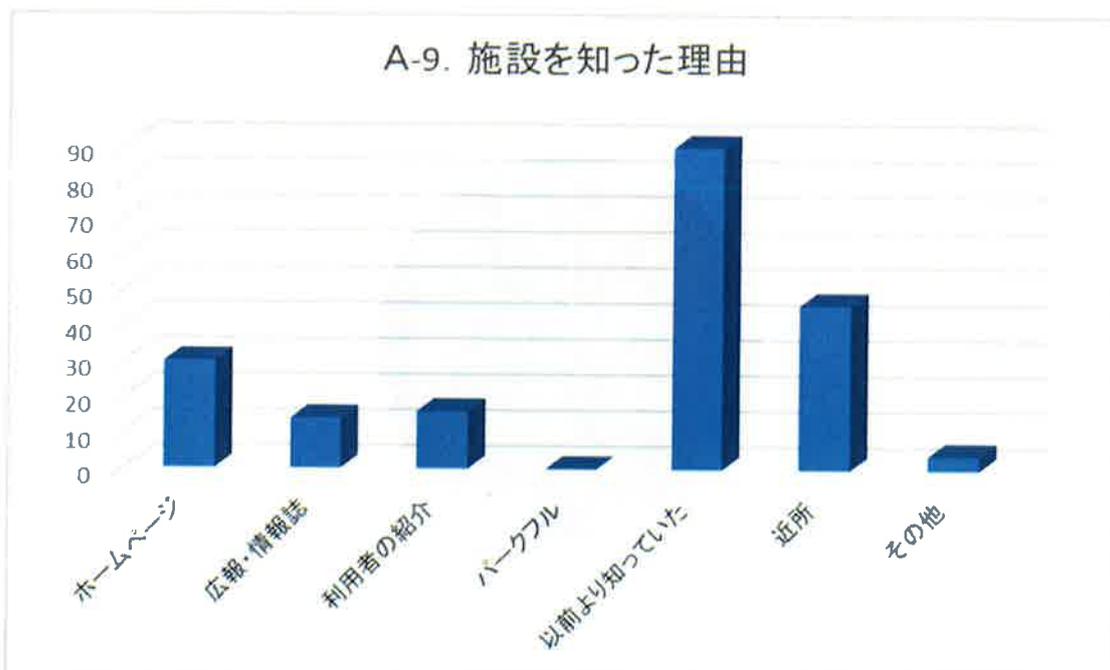
その他の回答で一番多かったのは「遠足」での団体利用となっております。



## 2. 公園施設を知った方法

公園施設を知った方法では、前回調査同様に「以前より知っていた」が群を抜いて最も多く、次いで「近所」、「ホームページ」、「利用者の紹介」です。

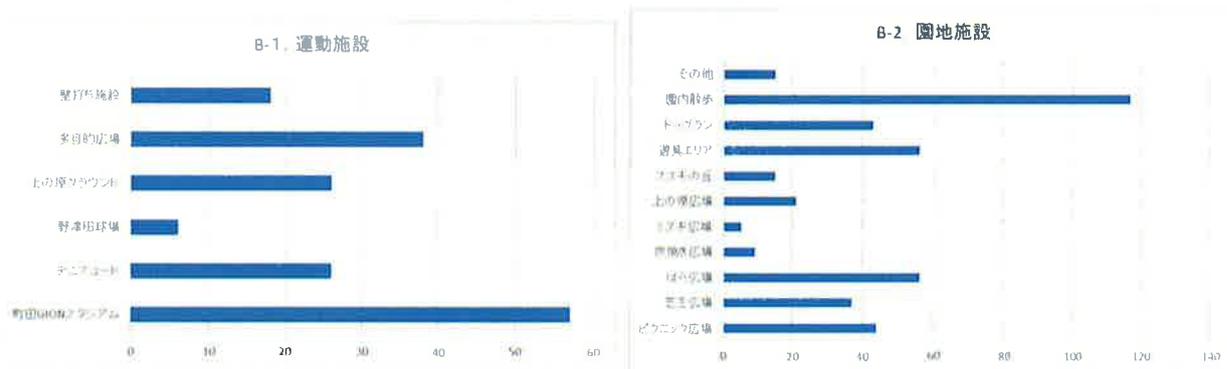
自主事業などでも、一度参加した方が次の開催時に知人を連れて参加するなど、園内で開催される教室やイベントを通じて、幅広く公園が認知されていることを実感しています。



### 3. よく利用する施設（運動施設・園地施設）

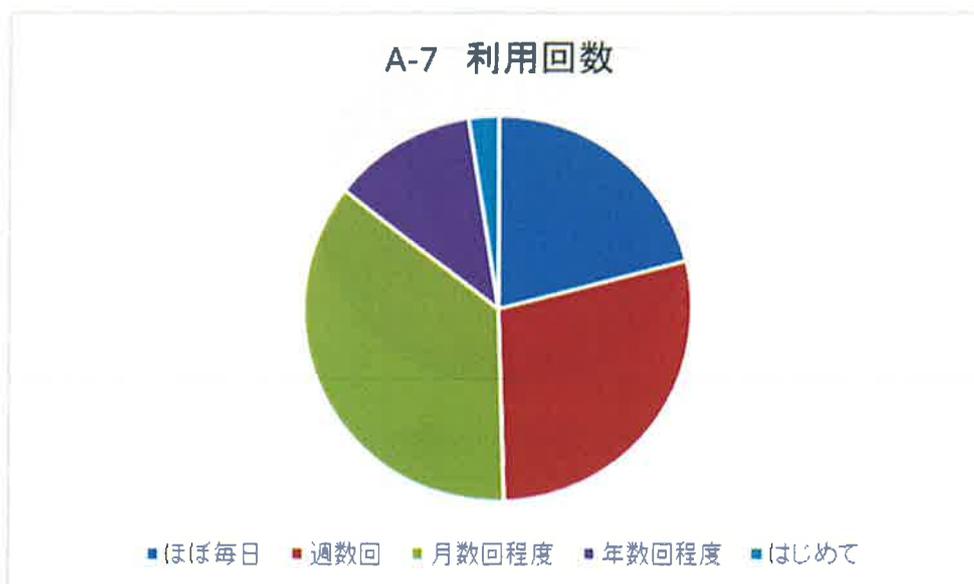
運動施設では、町田 GION スタジアムが最も多く、これは Jリーグ公式戦や個人利用または、専用利用で利用された方が、コロナ感染症対策が明けた 2021 年度に多く利用したことが要因だと考えてられます。無料施設である多目的広場、壁打ち施設も利用率の高い施設であることが回答を見て分かります。

園地施設に関しては、やはり利用目的の多い「散策・休憩」での回答に沿った「園内散歩」が群を抜いて多く、子供たちや家族連れで賑わう「遊具エリア」「ばら広場」の回答が目立ちました。遊具エリアは 2021 年度より、ピクニック広場入口に移動され、広場と遊具併用で公園利用を楽しんでいる家族連れも多く見られました。



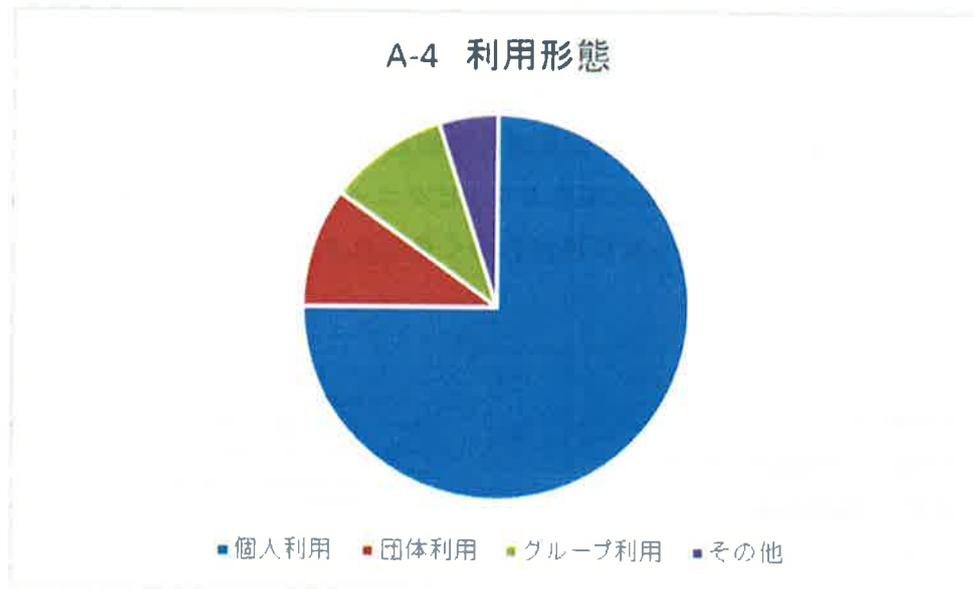
### 4. 利用回数

利用回数では、前年は「年数回」が最も多かったのが、今年度は「月に数回程度」が最も多くなりました。これは明らかにリピーターが多く来園したことを表すと共に、新型コロナウイルス感染症拡大対策により、遠くの郊外へ出掛けるよりかは、近場で遊べる公園を利用者が選択したことと思われる。



## 5. 利用形態

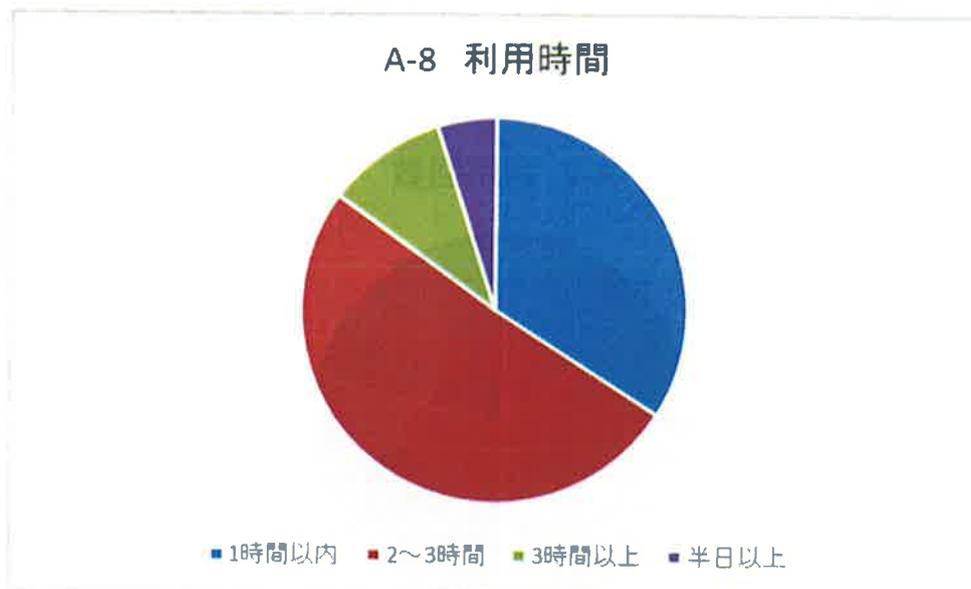
利用形態では、「個人利用」が最も多く、次いで「グループ・団体」「団体利用」で約 9 割の近い割合を占めています。



※今年度より「家族」項目は無くしております。個人利用が該当

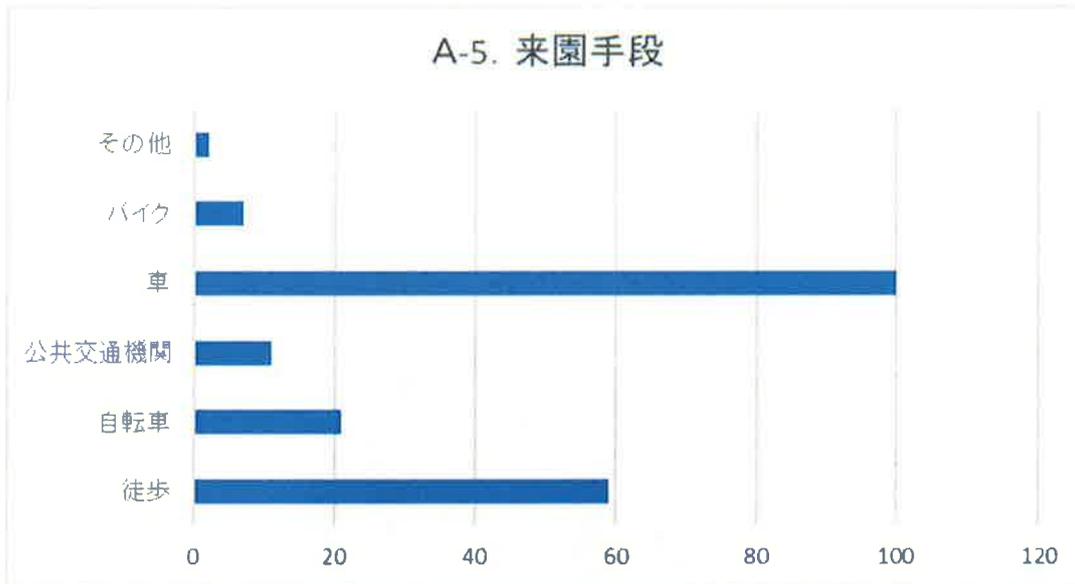
## 6. 利用時間

利用時間は「2～3 時間」が約半数で最も多く、次いで「1 時間半以内」でした。「2～3 時間」の回答者は、平日の園内利用申請を申請した団体利用に多く見られ、1 時間半以内は、駐車場が有料となる土日祝の利用者による回答が多く占めています。



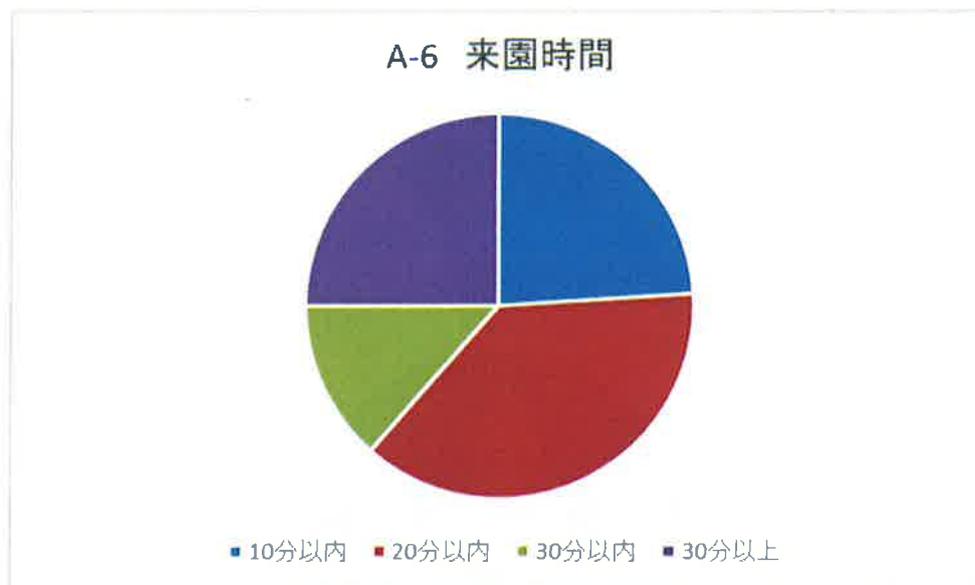
## 7. 到達手段

到達手段は、「自家用車」が最も多く、次いで「徒歩」、「自転車」となりました。



## 8. 来園までの時間

「20分程度」が最も多く、次いで「10分以内」となりましたが、30分以下を合わせた割合でみると、30分圏からの利用割合が多い傾向は毎年大きく変わっていません。

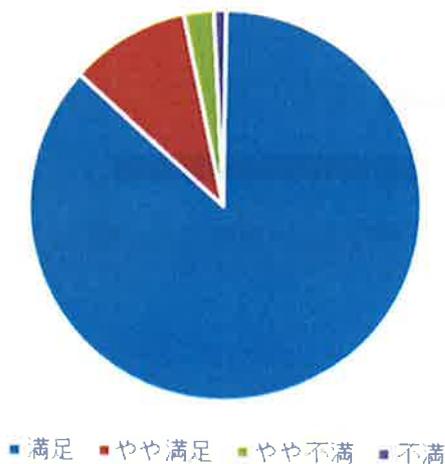


<施設の運用管理について>

① スタッフの第一印象について

管理業務への評価は、各項目共に、前回と同様に良い評価を頂いております。施設管理では、ファーストコンタクトが非常に重要であり、その印象の良し悪しで施設利用のリピーター率にも大きく関わる事案となります。

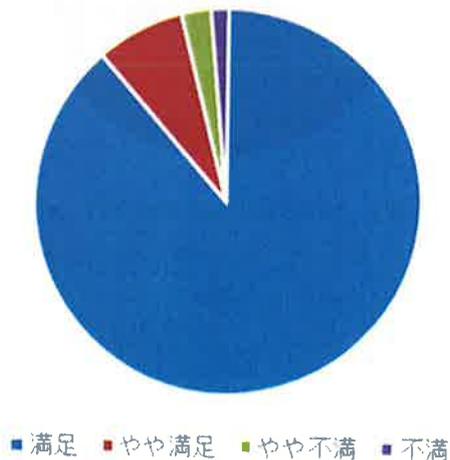
D-1. スタッフの第一印象について



② スタッフの対応について

対面での対応に割合が多く、スタジアム内の受付業務や上の原グラウンド・野津田球場利用時における受付における印象がこの数値で現れています。その他に関しては、自主事業における対応も含まれているかと考えています。

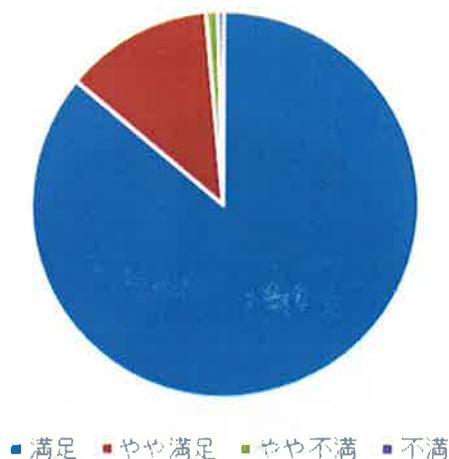
D-2. スタッフの対応について



### ③ 施設の維持管理について

満足が全体の 86%を占めておりますが、やや満足が 13%と少し多くなっております。草地の草刈りを要望する声もだいぶあり、コロナ禍での園地作業の遅れが、だいぶ利用者へストレスをかけたのが要因と考えられます。

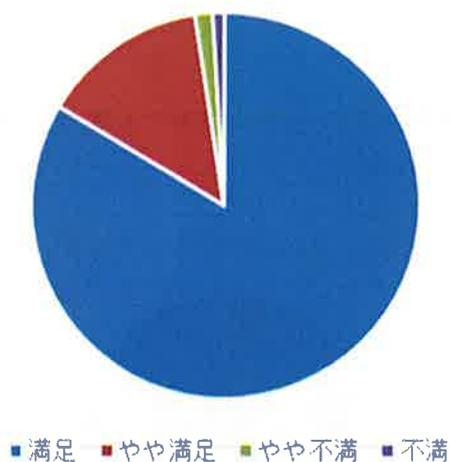
#### D-3. 施設の維持管理



### ④ 利用・安全管理について

こちらの数値は、施設の維持管理とほぼ同じ割合でした。やはり土日祝日の駐車場利用や、J公式戦における専用利用のあり方に疑問をもつ方の回答も多々ありました。

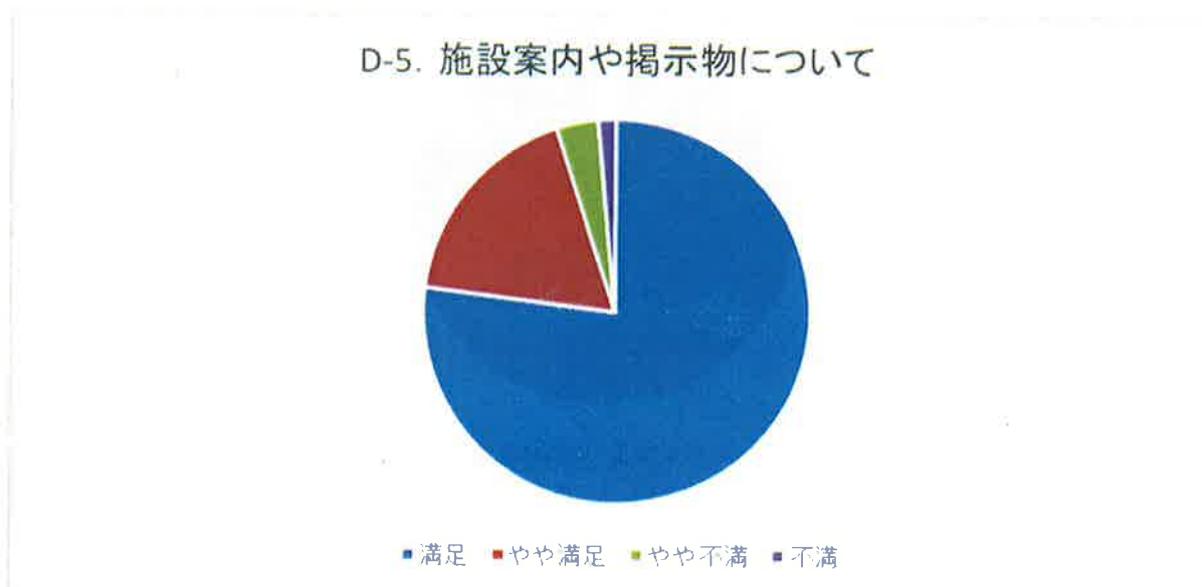
#### D-4. 利用・安全管理について



⑤ 施設案内や掲示物について

「満足」は全体の約 7 割を占めましたが、「やや満足」「やや不満」「不満」が 3 割もあり、これは明らかに園内案内図や方向指示の不足に要因があります。

2021 年より、新たに増設された町田 GION スタジアムをはじめ、移設したばら広場や、2022 年にオープンする丘の上グラウンドも考慮し、今年度は「サイン計画」を実施し、園内に分かりやすい施設表記を設置する予定です。



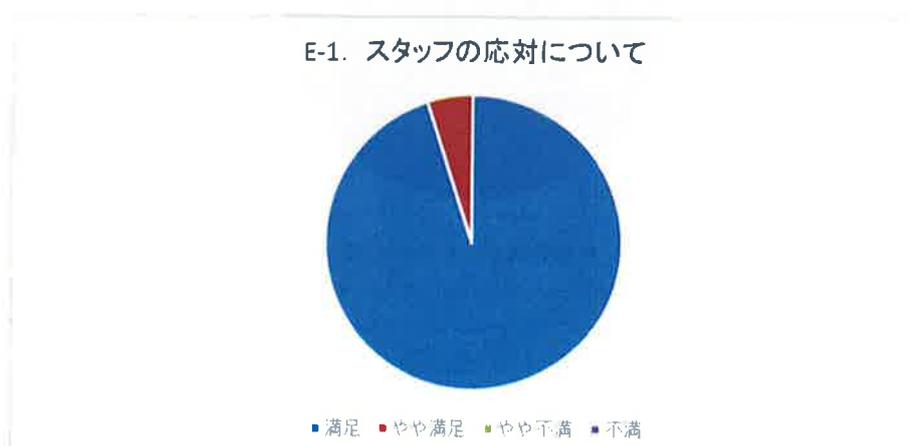
<教室・イベント等に参加された方のみについて>

この集計は、自主事業・大型イベント・ボランティア参加者を対象におこなった調査データとなります。

※サンプル数 120 (自主事業、イベント、ボランティア参加者)

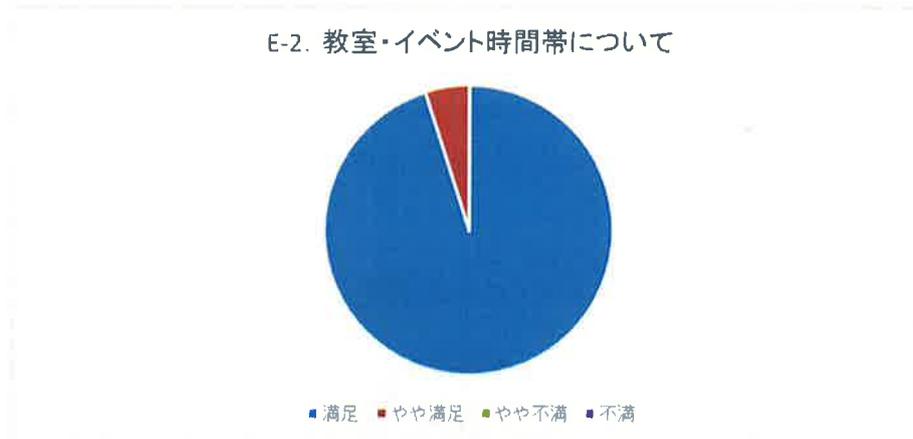
① スタッフの対応について

「満足」が全体の 9 割を占めています。園内で実施されている各種行事が人気あるものであることがこの数値でわかります。



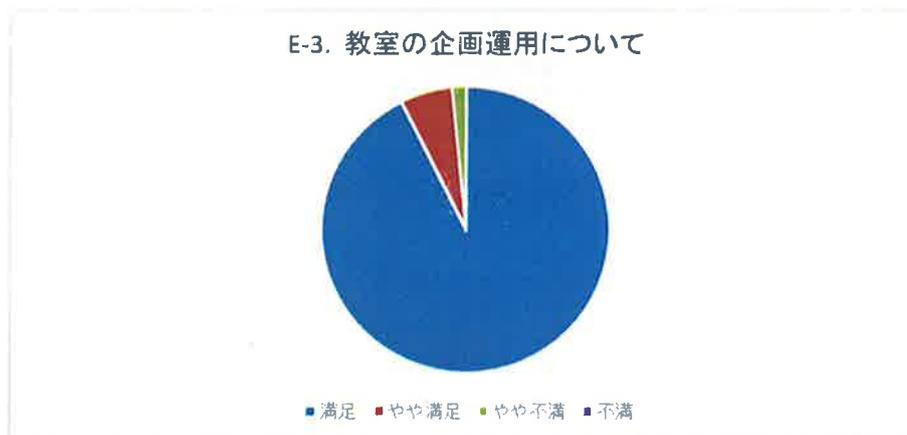
② 教室・イベント時間帯について

「満足」が全体の9割を占めています。園内で実施されている各種行事が満足度のあるものであることがこの数値でわかります。



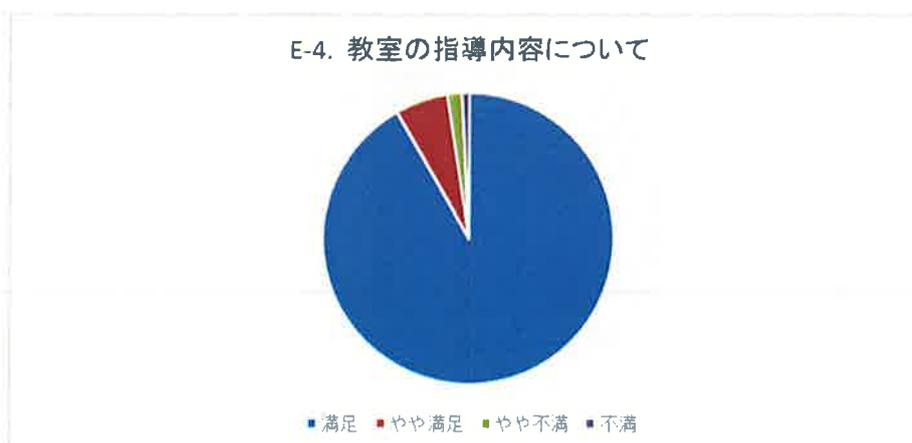
③ 教室の企画運用について

こちらは、自主事業教室の参加者を元に集計された数値となります。



④ 教室の指導内容について

こちらは、自主事業教室の参加者を元に集計された数値となります。



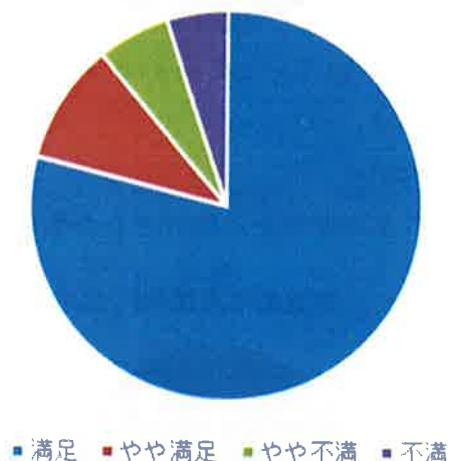
<施設内の衛生面について>

この集計は、トイレに関する調査は園内全体を示しており、ロッカー・更衣室の数値は、自主事業、イベント、ボランティア参加者を対して調査した数値です。

① トイレは清潔でしたか

満足は全体の79%でしたが、その他の数値が約21%ありました。やはり屋外トイレの経年劣化が利用者の満足度を下げているのが要因と思われます。

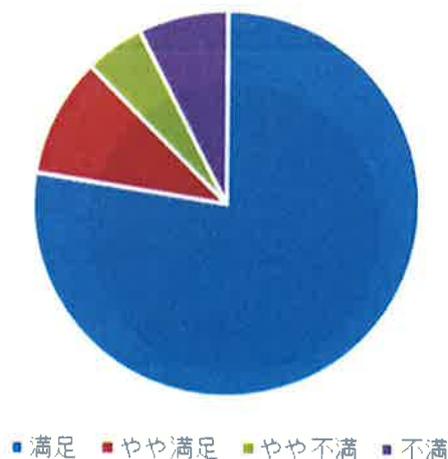
F-1. トイレは清潔でしたか



② トイレの数・場所はどうですか

満足は全体の78%でしたが、その他の数値が20%ありました。新たな施設「バックスタンド増設」や「ばら広場移転」に伴い、利用者数も多くなることで、トイレの設置数に対する満足度の低下が見られております。

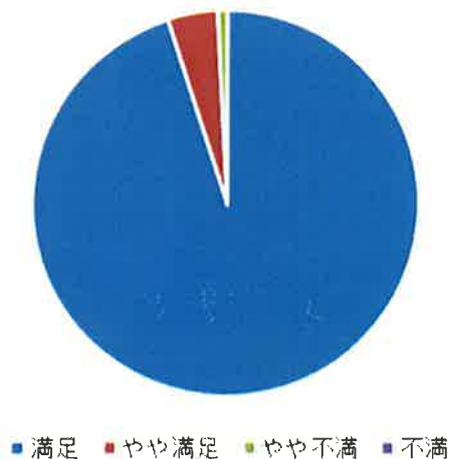
F-2. トイレの数・場所はどうですか



③ ロッカー・更衣室は清潔でしたか

こちらは自主事業、イベント、ボランティア参加者の調査数値となります。  
スタジアム内諸室ともども満足度が全体の9割を占めており、非常に利用者の方々への満足度が高い結果となりました。

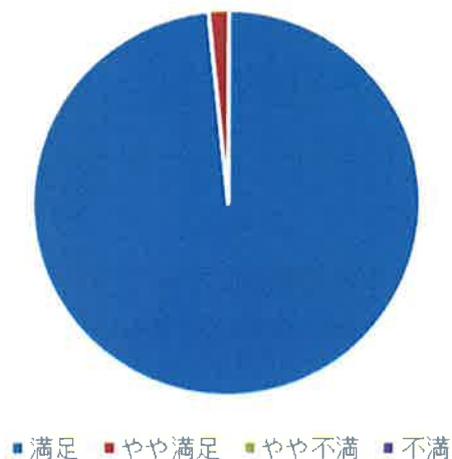
F-3. ロッカー・更衣室は清潔でしたか



※サンプル数 120 (自主事業、イベント、ボランティア参加者)

④ スタジアム内諸室は清潔でしたか

F-4. スタジアム内諸室は清潔でしたか



※サンプル数 120 (自主事業、イベント、ボランティア参加者)

### <自由記述>

自由記述では、個々の施設への要望や運営への意見、利用マナーなどへも広く意見をいただくとともに、施設や管理業務への良い評価も頂きました、

### <施設改善>

#### ○遊具について

- ・遊具をもっと増やしてほしい
- ・これだけの広い公園なのに、子供たちの遊具が少なすぎです
- ・遊具だけでなく子供たちのために自然を残してほしい

#### ○休憩施設

- ・休憩できるベンチを増やしてほしい
- ・公園全体椅子がない
- ・上の原方面にベンチを設置してください

#### ○駐車場に関して

- ・駐車場の白線が見えにくいので引いてください
- ・駐車場を無料にしてほしい
- ・道路補修をしてください。つまづいて危ないです
- ・立体駐車場をつくってください

#### ○案内施設

- ・バス停などの案内表示を設置してほしい
- ・案内看板が古く見づらいので替えてほしい

### <利用管理改善>

- ・トイレの数を増やしてほしい
- ・トイレが古く、怖いときがあるので改善してほしい
- ・イベント時の駐車場利用（一律制）が分かりづらい
- ・すべてのトイレを洋式にほしい
- ・スケボーを禁止してほしい
- ・ドッグランが狭すぎます
- ・スタジアム外周はペットを禁止してほしい
- ・もう少し筋トレ道具を増やしてほしい
- ・コンビニが園内に欲しいです
- ・園内にバス停がほしい

<運営改善>

- ・サッカー以外にも力をいれてください
- ・運動施設の拡大のために貴重な自然をつぶさない。できるだけ元の形を(山・里の自然)を残して欲しいです
- ・キッチンカーを配置してください
- ・緑豊かなこの環境を守ってください
- ・マスク無しで散歩している人が多くいますので看板などで注意喚起してほしい

<自主事業>

- ・なし

<施設への良い評価>

- ・いつもありがとうございます
- ・いつも楽しませて頂いています
- ・素敵なところでした
- ・いつもきれいに掃除されています。花壇も手入れされていて見に行くのが楽しみです
- ・とても楽しかったです。トイレも綺麗で使いやすかったです
- ・バラの開花を楽しみにしています 子供の時から来ている大好きな公園です
- ・緑を大切にされた管理は現在も素晴らしい
- ・いつもありがとうございます。どの競技場よりここが好き
- ・非常に良い公園。町田市民として有意義に利用しています
- ・この公園が大好きです。足の手術をして今はリハビリを兼ねてきています
- ・陸上備品が豊富に揃っていていつも助かっています。施設も綺麗でまた利用したいです  
いつもありがとうございます
- ・はじめて来園しました。ばら園が素晴らしかったです
- ・とても素敵な公園でした！
- ・管理が行き届いていて気持ちがいいです
- ・公園の四季を楽しんでいます。ばら広場が素敵でした

### 3. 調査の総評

#### <アンケートBOX方式での調査について>

新型コロナウイルス感染症拡大への考慮から、対面方式を取りやめ、すべてを屋外屋内併用で移動利用できる、アンケートBOX方式を採用いたしました。

重量も約3キロほどで、女性でも持ち運びが可能で機動性もあり、例えば、ばら広場の開花時時期には、その周辺に設置したり、秋のイベント開催に合わせて、利用者増が見込まれる遊具エリアをターゲットとして設置をするなど非常に効率よく、利用者様のご意見を回収できたことを実感しています。当園としては今後も、この方式を採用していきます。



#### 1) 園地利用者の総評

全体的には、園内案内図の充実を希望する声が多くありました。2022年度へむけた新規サイン計画を現在進行中です。バックスタンド創設から始まり、新ばら広場や来年度から稼働する丘の上グラウンドなど、有料施設を利用する方々や、初めてご来園される方々へ分かりやすく、園内の随所までご案内できるように心がけて製作いたします。

公園利用者は、高齢者から若年層まで様々な利用者様にご利用して頂いており、園内でのマナーに関する声は、常に多い傾向となっています。喫煙や犬の散歩、スケートボード利用者などが大部分を占めておりますが、園内掲示や常時パトロール、スタッフにより声掛けなどで、これらの問題を改善できるように心がけて参ります。

#### 2) 運動施設利用者の総評

全体的な意見としては、利用方法に関するものが見られ、サッカー主体での有料施設利用に関しての疑問などが多く聞かれました。スタジアム利用者に関しては、他の競技場と比べ、利用に関しての柔軟な対応（一時退出許可など）が評価され、非常に人気が高いと実感いたしました。貸出可能な用具に関しても、利用者満足度は高い傾向ですが、こちらも器具の経年劣化を心配しています。

利用者の声に耳を傾けつつ、事故を未然に防ぐためにも使用器具の状態などは常に確認していきたいと思います。

大型イベントや自主事業、ボランティアでの利用に関しては、とても満足度の高い回答を得られています。更に、魅力向上を図る運営管理を実施いたします。