

# 新林公園他11公園指定管理事業

平成30年度  
大庭城址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

# 大庭城址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～21ページ
設問① 性別と年齢	3ページ
設問② お住まい	4ページ
設問③ 来園の目的	4ページ
設問④ 利用頻度	5ページ
設問⑤ 公園の管理について	5ページ～8ページ
(1)植物管理について	5ページ
(2)トイレの管理について	6ページ
(3)遊具の管理について	6ページ
(4)管理棟の管理について	7ページ
(5)管理人の対応について	7ページ
(6)公園管理全般について	8ページ
利用回数・利用目的に関するクロス表	9ページ～17ページ
利用回数と利用目的のクロス表	9ページ
利用目的と植物管理についてのクロス表	10ページ
利用目的とトイレの管理についてのクロス表	11ページ
利用目的と遊具の管理についてのクロス表	12ページ
利用目的と管理棟の管理についてのクロス表	13ページ
利用目的と管理人の対応についてのクロス表	14ページ
利用目的と公園管理全般についてのクロス表	15ページ
影響度の分析	16ページ～17ページ
設問⑥ 大庭城址公園についての意見・要望と指定管理者の対応・考え方	18ページ～21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。

## 大庭城址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】 大庭城址公園利用者

### 3【サンプル数】 188件 (前年度168件)

### 4【調査方法】

大庭城址公園管理事務所内の休憩所にアンケート調査票を配置した上で、管理人からも直接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】 平成30年4月から平成30年6月までの3カ月間

### 6【調査項目と結果】

#### ① 性別と年齢

男性(34.0%) 女性(44.7%) 無回答(21.3%)  
 10代(9.0%) 20代(0.0%) 30代(8.5%) 40代(9.6%) 50代(12.8%) 60代以上(58.5%)  
 無回答(22.9%)

#### ②お住まい

藤沢市内(56.9%) 藤沢市外(42.6%) 無回答(0.5%)

#### ③来園の目的(複数回答可)

分類	今回調査結果		昨年度結果	
	件数	率	件数	率
花見	115	50.2%	74	34.7%
散歩	69	30.1%	73	34.3%
ジョギングなど	11	4.8%	19	8.9%
遊具遊び	21	9.2%	24	11.3%
その他	13	5.7%	23	10.8%
合計	229	100.0%	213	100.0%

#### ④利用頻度

	今回調査	昨年度調査
初めて	34.8%	28.1%
週1・2回	6.7%	8.8%
月に数回	45.5%	47.5%
ほぼ毎日	1.7%	2.5%
その他	11.3%	13.1%
合計	100.0%	100.0%

#### ⑤ 公園の管理についての満足度

※評価点は各項目の満足度(5点満点)の合計であり、評価対象率は評価点を百分率表記にしたものである。評価については評価対象率に応じて5段階評価としている。

項目	今回調査結果			昨年度調査結果(参考)		比較
	評価点	評価対象率	評価	評価対象率	評価	
植物管理	806点/900点満点	89.56%	A満足	88.04%	A満足	→
トイレの管理	639点/855点満点	74.74%	Bほぼ満足	72.94%	Bほぼ満足	→
遊具の管理	632点/765点満点	82.61%	A満足	83.19%	A満足	→
管理棟の管理	698点/830点満点	84.10%	A満足	83.56%	A満足	→
管理人の対応	657点/785点満点	83.69%	A満足	83.97%	A満足	→
公園管理全般	751点/875点満点	85.83%	A満足	82.26%	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)

⑥ 自由回答 大庭城址公園についての意見・要望

分類	件数	率	主な意見・要望
植物管理について	3	2.8%	フジの管理改善、手入れをもう少し。等
トイレ管理について	15	14.0%	トイレをもっときれいに管理してほしい。等
遊具管理について	2	1.9%	遊具を増やしてほしい。等
管理棟の管理について	2	1.9%	展示スペースの照明が暗い。等
公園利用について	5	4.7%	たばこの禁煙、大音量での利用。等
施設・設備の設置改修	8	7.5%	新しいトイレにしてほしい、駐車場を多くしてほしい。等
大庭城について	5	4.7%	城の説明、歴史があるといい。等
駐車場について	5	4.7%	花見時の駐車場を分かりやすく。等
その他	62	57.9%	利用に対するお礼、開花状況の周知。等
合計	107	100.0%	

7【アンケート調査票】

大庭城址公園にご来園いただきありがとうございます。

今後、公園施設をより一層充実させるため、皆様方のご意見を参考にさせていただきたいと考えております。つきましては、下記アンケートにご記入いただき、回収ボックスに入れていただきますよう、よろしくお願いいたします。※無記名での記入でかまいません。

【アンケート】（該当する□の中にチェックを入れてください）

①性別と年齢を教えてください。

男性 女性

10代 20代 30代 40代 50代 60代以上

②お住いを教えてください。

藤沢市内 藤沢市外

③来園の目的を教えてください。

桜花見 散歩 ジョキング・ウォーキング 子供と遊具遊び

その他（ ）

④大庭城址公園の利用頻度を教えてください

初めて 週に1~2回 月に数回 ほぼ毎日

⑤公園の管理についての満足度をお聞かせください。

よく管理されている（満足） ←————→ 管理不足（不満）

1) 植物管理について 5点 4点 3点 2点 1点

2) トイレの管理について 5点 4点 3点 2点 1点

3) 遊具の管理について 5点 4点 3点 2点 1点

4) 管理棟の管理について 5点 4点 3点 2点 1点

5) 管理人の対応について 5点 4点 3点 2点 1点

6) 公園管理全般について 5点 4点 3点 2点 1点

⑥その他ご意見ご要望があればお聞かせください。

以上です。アンケートにご協力ありがとうございました。



大庭城址公園のホームページのQRコード

お問い合わせ

(公財)藤沢市まちづくり協会 公園管理担

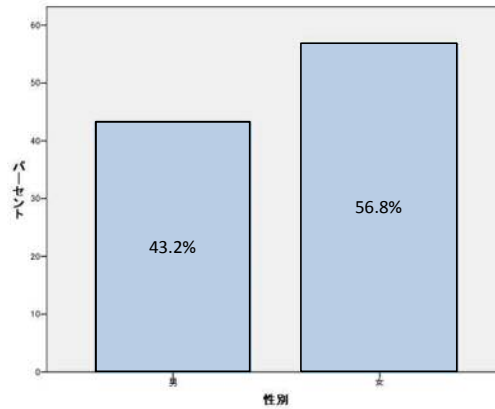
0466-46-7788

## 8【結果分析】 サンプル数168件

### 設問① 性別と年齢

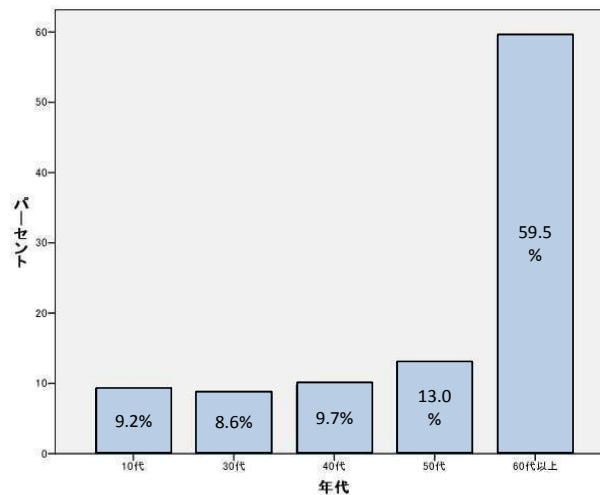
【性別】結果分析 サンプル数188件の内、有効回答数148件(78.7%)  
 有効回答数で(有効率)では、男性43.2%(64件) 女性56.8%(84件)  
 男女比では女性の利用(84件)が男性の利用(64件)よりも多い結果ではあったが、無回答(40件)も多いため、性別を問わずに利用されていると思われる。

	件数	率	有効率
男	64	34.0%	43.2%
女	84	44.7%	56.8%
計	148	78.7%	100.0%
無回答	40	21.3%	
合計	188	100.0%	



【年齢】結果分析 サンプル数188件の内、有効回答数185件(98.4%)  
 有効回答数で(有効率)では、10代(9.2%) 20代(0.0%) 30代(8.6%) 40代(9.7%) 50代(13.0%) 60代以上(59.5%)  
 60代以上の方の利用が突出して多く、2番目に50代の利用が多かった。  
 それ以外の利用は全体的に少なく、20代の利用はない結果であった。

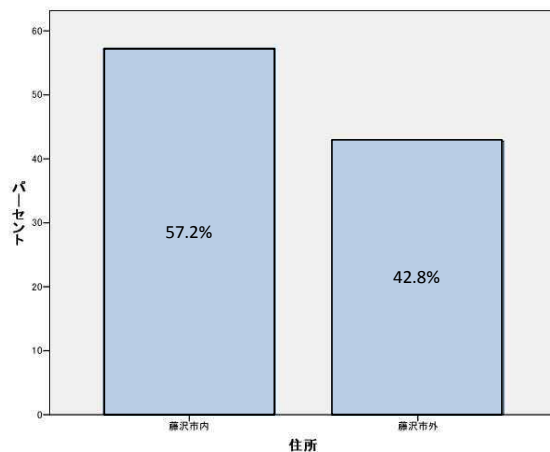
年代	件数	率	有効率
10代	17	9.0%	9.2%
20代	0	0.0%	0.0%
30代	16	8.5%	8.6%
40代	18	9.6%	9.7%
50代	24	12.8%	13.0%
60代以上	110	58.5%	59.5%
計	185	98.4%	100.0%
無回答	3	1.6%	
合計	188	100.0%	



## 設問② お住まい

【お住まい】結果分析 サンプル数188件の内、有効回答数187件(99.5%)  
 有効回答数で(有効率)では、藤沢市内57.2%(107件) 藤沢市外42.8%(80件)  
 市内在住の方が市外在住者よりも多い結果であったが、市外在住者の割合が約4割程あり、市外在住者の利用も比較的高い結果であった。  
 本公園は市境が近く、また駐車場が整備されており自家用車で気軽に来園しやすいことや、サクラの花見時期も含めてアンケート調査を実施したことが要因と思われる。

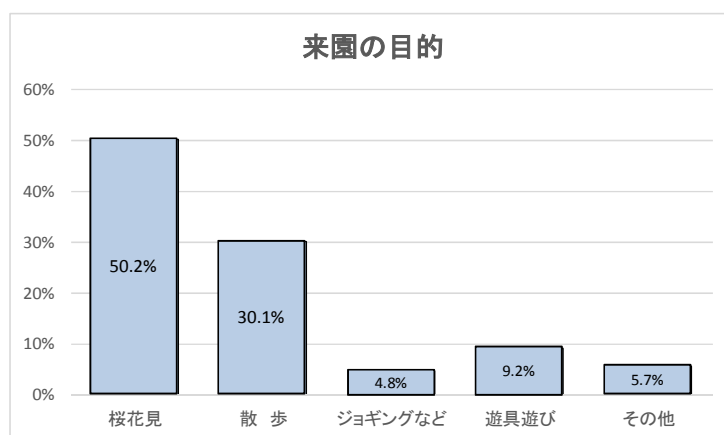
	件数	率	有効率
藤沢市内	107	56.9%	57.2%
藤沢市外	80	42.6%	42.8%
計	187	99.5%	100.0%
無回答	1	0.5%	
合計	188	100.0%	



## 設問③ 来園の目的

【来園の目的】結果分析  
 サンプル数188件の内、有効回答数185件(複数回答あり)  
 花見目的が50.2%(115件)、および散歩目的の方が30.1%(69件)と多く、次いで遊具遊び目的の方が9.2%(21件)、ジョギングなど目的の方が4.8%(11件)であった。  
 サクラの花見時期も含めてアンケート調査を実施したこともあり、花見目的が最多となっている。また、散歩目的・遊具遊び目的・ジョギング目的などが合計44.1%と全体の約2分の1近く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。  
 その他として、サクラ以外の花見では、フジ(5件)、バラ園(1)件であった。また、城跡見学(2件)や俳句吟行(2件)を来園の目的とする方もいた。

分類	件数	率
桜花見	115	50.2%
散歩	69	30.1%
ジョギングなど	11	4.8%
遊具遊び	21	9.2%
その他	13	5.7%
合計	229	100.0%





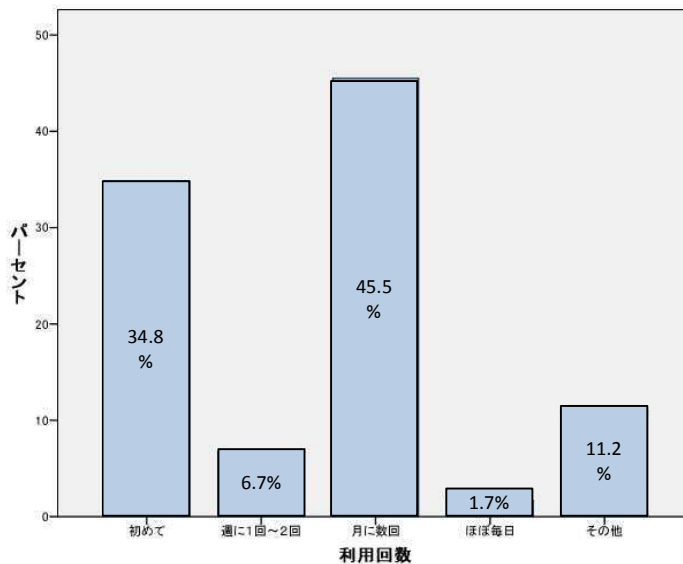
設問④ 利用頻度

**【利用の頻度】結果分析**  
 サンプル数188件の内、有効回答数178件

有効回答数で(有効率)では、月に数回利用する方が45.5%(81件)と最も多く、次いで初めて利用する方が34.8%(62件)となっている。これに対し、週に1・2回の利用の方は6.7%(12件)となっており、ほぼ毎日利用するという方は1.7%(3件)であった。なお、その他の内容としては、年に数回という回答が多く、数年に1回という方も見受けられた。

利用頻度について

分類	件数	率	有効率
初めて	62	33.0%	34.8%
週1・2回	12	6.4%	6.7%
月に数回	81	43.1%	45.5%
ほぼ毎日	3	1.6%	1.7%
その他	20	10.6%	11.2%
計	178	94.7%	100.0%
無回答	10	5.3%	
合計	188	100.0%	



設問⑤ 公園の管理について

**【(1)植物管理について】結果分析 806/900点満点 89.56% 【評価】A(満足)**

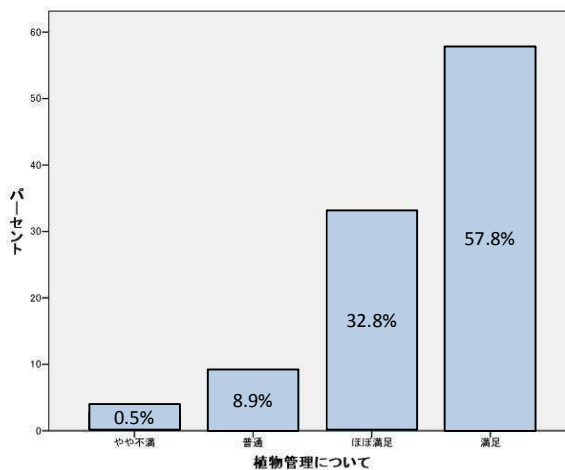
サンプル数188件の内、有効回答数180件

有効回答数で(有効率)では、やや不満と感じた方が0.5%(1件)であった。これに対し、満足又はほぼ満足と感じた方が90.6%(163件)で、普通と感じた方も合わせると99.5%(179件)の方が普通以上と感じている結果であった。

大多数の満足感を得ており、評価もA(満足)であった。  
 植物管理は本公園の最大の特徴であり自由記載欄のコメントの中でも、フジの管理改善をしてほしい等、植栽について意見が挙げられていることから、本項目の評価の維持向上に努めていくことが重要であると判断できる。

植物管理について

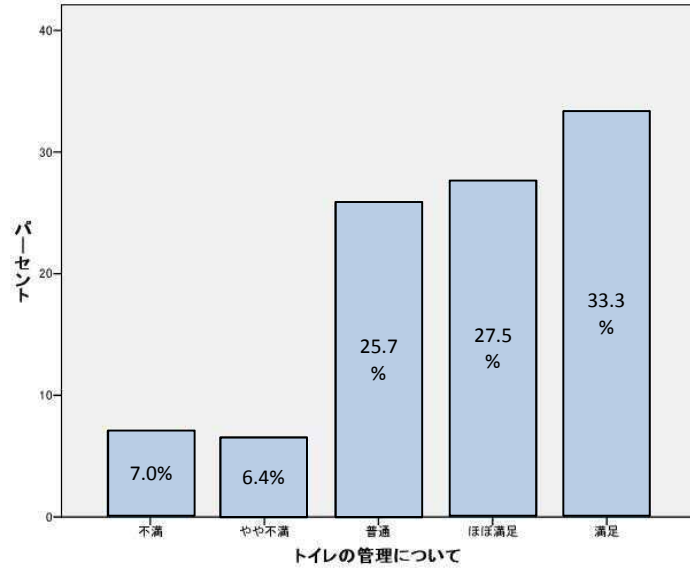
分類	件数	率	有効率
不満	0	0.0%	0.0%
やや不満	1	0.5%	0.5%
普通	16	8.5%	8.9%
ほぼ満足	59	31.4%	32.8%
満足	104	55.3%	57.8%
計	180	95.7%	99.9%
無回答	8	4.3%	
合計	188	100.0%	



**【(2)トイレの管理について】結果分析 639点/855点満点 74.74% 【評価】B(満足)**  
 サンプル数188件の内、有効回答数171件  
 有効回答数で(有効率)では、13.5%(23件)が不満又はやや不満であると感じており、60.8%(104件)の方が満足又はほぼ満足と感じている。普通と感じた方は25.7%(44件)であった。  
 唯一B評価に留まった項目である。不満又はやや不満と感じている方が13.4%(23件)おり、自由記載欄のコメントでもトイレをきれいにしてほしいとの意見が多数挙げられていた。  
 老朽化が目立つ箇所でもあり、重点的に改善する必要があると判断できる。

トイレの管理について

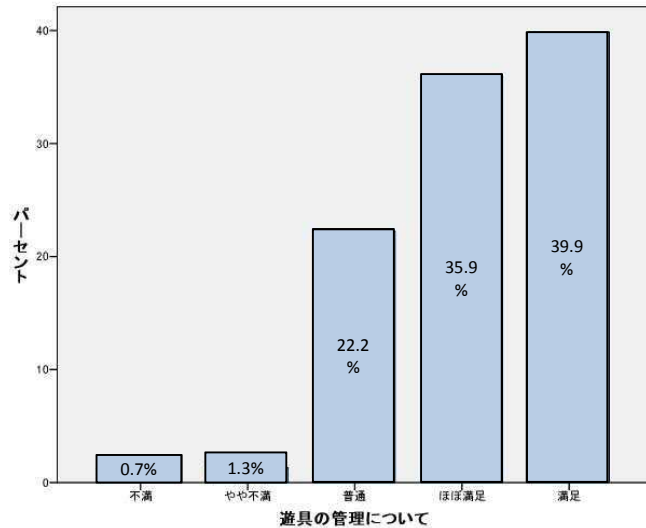
分類	件数	率	有効率
不満	12	6.4%	7.0%
やや不満	11	5.9%	6.4%
普通	44	23.4%	25.7%
ほぼ満足	47	25.0%	27.5%
満足	57	30.3%	33.3%
計	171	91.0%	100.0%
無回答	17	9.0%	
合計	188	100.0%	



**【(3)遊具の管理について】結果分析 632点/765点満点 82.61% 【評価】A(満足)**  
 サンプル数188件の内、有効回答数153件  
 有効回答数で(有効率)では、2.0%(3件)が不満又はやや不満であると感じており、75.8%(116件)の方が満足又はほぼ満足と感じている。普通と感じた方は22.2%(34件)であった。  
 満足又はほぼ満足と感じた方が4分の3以上を占めることから、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35件と多く見受けられた。  
 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実施する。

遊具の管理について

分類	件数	率	有効率
不満	1	0.5%	0.7%
やや不満	2	1.1%	1.3%
普通	34	18.1%	22.2%
ほぼ満足	55	29.3%	35.9%
満足	61	32.4%	39.9%
計	153	81.4%	100.0%
無回答	35	18.6%	
合計	188	100.0%	





**【(4)管理棟の管理について】結果分析 698点/830点満点 84.10% 【評価】A(満足)**

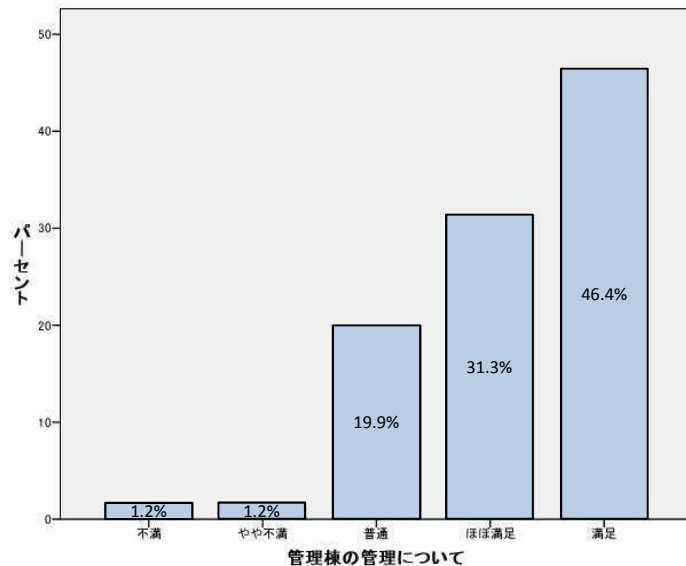
サンプル数188件の内、有効回答数166件

有効回答数で(有効率)では、不満又はやや不満が2.4%(4件)であり、満足又はほぼ満足と感じた方は77.7%(129件)で、普通と感じた方は19.9%(33件)であった。

満足又はほぼ満足と感じた方が4分の3を占めることから、良好な管理ができていると判断できる。ただし、自由記載において管理の仕方に関するご提案を複数頂いているところであり、それらを参考により良い管理棟の維持管理を行う必要がある。

管理棟の管理について

分類	件数	率	有効率
不満	2	1.1%	1.2%
やや不満	2	1.1%	1.2%
普通	33	17.6%	19.9%
ほぼ満足	52	27.7%	31.3%
満足	77	41.0%	46.4%
計	166	88.3%	100.0%
無回答	22	11.7%	
合計	188	100.0%	



**【(5)管理人の対応について】結果分析 657点/785点満点 83.69% 【評価】A(満足)**

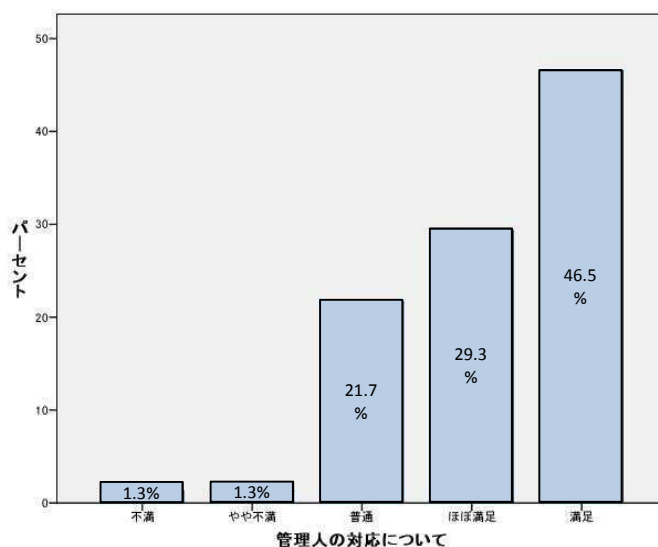
サンプル数188件の内、有効回答数157件

有効回答数で(有効率)では、不満又はやや不満が2.6%(4件)であり、満足又はほぼ満足と感じた方は75.8%(119件)で、普通と感じた方は21.7%(34件)であった。

有効回答数で(有効率)では、満足又はほぼ満足と感じた方が4分の3以上を占めることから、管理人として求められる水準の対応ができているものと判断できる。しかし、不満又はやや不満と感じている方が累計で2.6%いることから、今後は全ての方に最低でも普通以上に感じていただける対応を目指さなければならない。

管理人の対応について

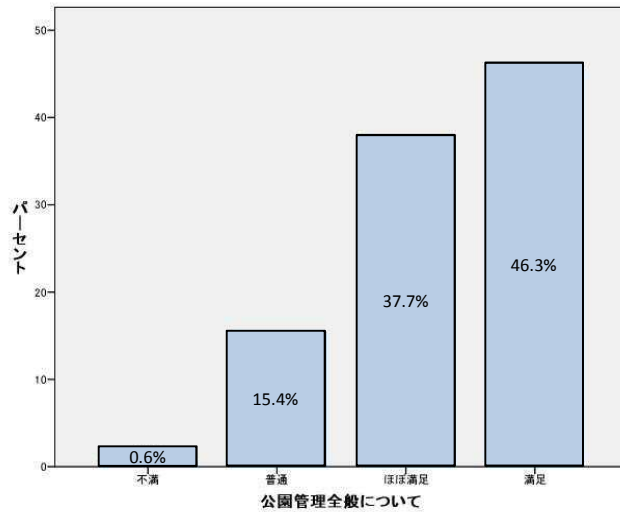
分類	件数	率	有効率
不満	2	1.1%	1.3%
やや不満	2	1.1%	1.3%
普通	34	18.1%	21.7%
ほぼ満足	46	24.5%	29.3%
満足	73	38.8%	46.5%
計	157	83.5%	100.0%
無回答	31	16.5%	
合計	188	100.0%	



**【(6)公園管理全般について】結果分析 751点/875点満点 85.83% 【評価】A(満足)**  
 サンプル数188件の内、有効回答数175件  
 有効回答数で(有効率)では、不満と感じた方が0.6%(1件)であり、満足又はほぼ満足と感じた方は84.0%(147件)で、普通と感じた方は15.4%(27件)であった。  
 満足又はほぼ満足と感じた方が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ものと判断できる。しかし、トイレの管理についてはB評価であることから、更なる改善策を検討する必要がある。

公園管理全般について

分類	件数	率	有効率
不 満	1	0.5%	0.6%
やや不満	0	0.0%	0.0%
普 通	27	14.4%	15.4%
ほぼ満足	66	35.1%	37.7%
満 足	81	43.1%	46.3%
計	175	93.1%	100.0%
無回答	13	6.9%	
合 計	188	100.0%	



## 利用回数と利用目的のクロス表

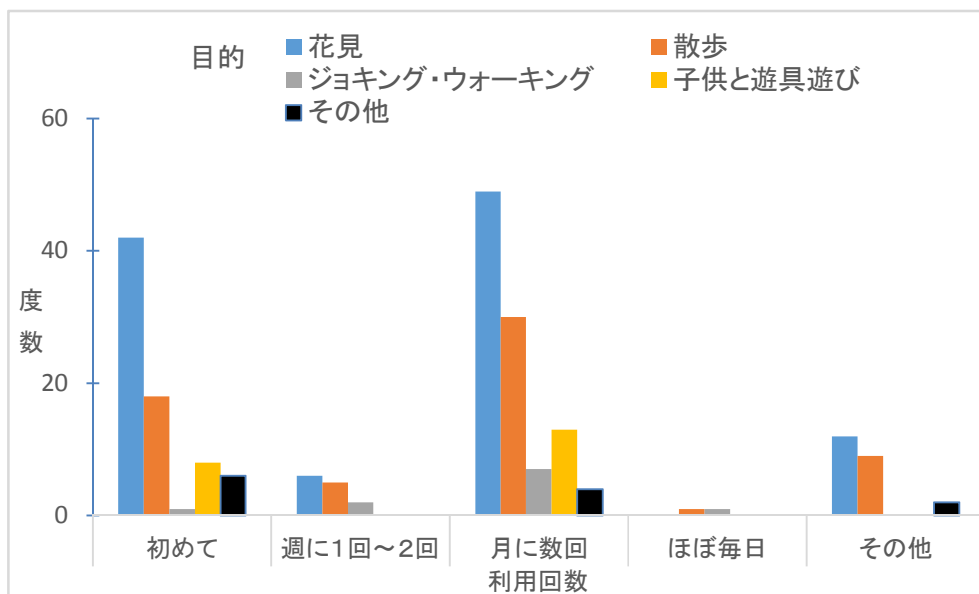
### 【結果分析】

利用回数が「ほぼ毎日」の方以外の利用目的は「花見」(61.9%)と回答する方が最も多く、「散歩」(35.8%)は2番目に多い結果となった。

続いて、利用目的別にみても、全体のうち、「花見」が61.9%、「散歩」が35.8%となっており、合わせて96.7%を占めている。これに対し、「子供と遊具遊び」が11.9%、「ジョギング・ウォーキング」が6.3%、その他が6.8%となった。

利用回数が週に1回～2回および月に数回の方は、比較的頻繁に利用していることから散歩目的が次点の利用目的となったものと判断できる。もっとも、他の利用回数の方でも散歩目的が比較的多いことや、月に数回の利用者でも子供と遊具遊び目的の方が比較的多いことなど、ある程度多様な目的で利用されているものと考えられる。

		利用目的					合計	
		花見	散歩	ジョギング・ウォーキング	子供と遊具遊び	その他		
利用回数	初めて	度数	42	18	1	8	6	61
		利用回数の%	68.9%	29.5%	1.6%	13.1%	9.8%	
		利用目的の%	38.5%	28.6%	9.1%	38.1%	50.0%	
		総和の%	23.9%	10.2%	.6%	4.5%	3.4%	34.7%
	週に1回～2回	度数	6	5	2	0	0	12
		利用回数の%	50.0%	41.7%	16.7%	.0%	.0%	
		利用目的の%	5.5%	7.9%	18.2%	.0%	.0%	
		総和の%	3.4%	2.8%	1.1%	.0%	.0%	6.8%
	月に数回	度数	49	30	7	13	4	81
		利用回数の%	60.5%	37.0%	8.6%	16.0%	4.9%	
		利用目的の%	45.0%	47.6%	63.6%	61.9%	33.3%	
		総和の%	27.8%	17.0%	4.0%	7.4%	2.3%	46.0%
	ほぼ毎日	度数	0	1	1	0	0	2
		利用回数の%	.0%	50.0%	50.0%	.0%	.0%	
		利用目的の%	.0%	1.6%	9.1%	.0%	.0%	
		総和の%	.0%	.6%	.6%	.0%	.0%	1.1%
	その他	度数	12	9	0	0	2	20
		利用回数の%	60.0%	45.0%	.0%	.0%	10.0%	
利用目的の%		11.0%	14.3%	.0%	.0%	16.7%		
総和の%		6.8%	5.1%	.0%	.0%	1.1%	11.4%	
合計	度数	109	63	11	21	12	176	
	総和の%	61.9%	35.8%	6.3%	11.9%	6.8%	100.0%	

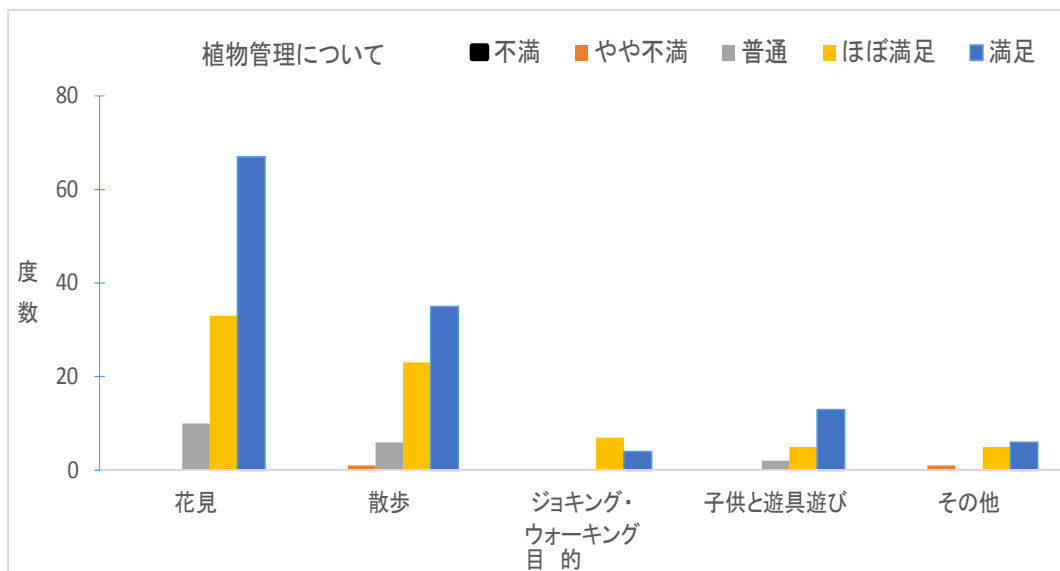


## 利用目的と植物管理についてのクロス表

### 【結果分析】植物の管理について

「ジョギング・ウォーキング」の方はほぼ満足と感じている方が最も多く、それ以外の利用目的の方は満足と感じている方が最も多い結果となった。  
植物管理にもっとも関心を寄せられるのは花見目的の方であるが、不満やや不満がないことから良好な管理ができていているものと判断できる。

		植物管理について					合計	
		不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足		
利 用 目 的	花見	度数	0	0	10	33	67	110
		利用目的の%	.0%	.0%	9.1%	30.0%	60.9%	
		植物管理の%	.0%	.0%	62.5%	56.9%	65.0%	
		総和の%	.0%	.0%	5.6%	18.5%	37.6%	
	散歩	度数	0	1	6	23	35	65
		利用目的の%	.0%	1.5%	9.2%	35.4%	53.8%	
		植物管理の%	.0%	100.0%	37.5%	39.7%	34.0%	
		総和の%	.0%	.6%	3.4%	12.9%	19.7%	
	ジョギング・ ウォーキング	度数	0	0	0	7	4	11
		利用目的の%	.0%	.0%	.0%	63.6%	36.4%	
		植物管理の%	.0%	.0%	.0%	12.1%	3.9%	
		総和の%	.0%	.0%	.0%	3.9%	2.2%	
子供と遊具遊び	度数	0	0	2	5	13	20	
	利用目的の%	.0%	.0%	10.0%	25.0%	65.0%		
	植物管理の%	.0%	.0%	12.5%	8.6%	12.6%		
	総和の%	.0%	.0%	1.1%	2.8%	7.3%		
その他	度数	0	1	0	5	6	12	
	利用目的の%	.0%	8.3%	.0%	41.7%	50.0%		
	植物管理の%	.0%	100.0%	.0%	8.6%	5.8%		
	総和の%	.0%	.6%	.0%	2.8%	3.4%		
合計	度数	0	1	16	58	103	178	
	総和の%	.0%	.6%	9.0%	32.6%	57.9%		



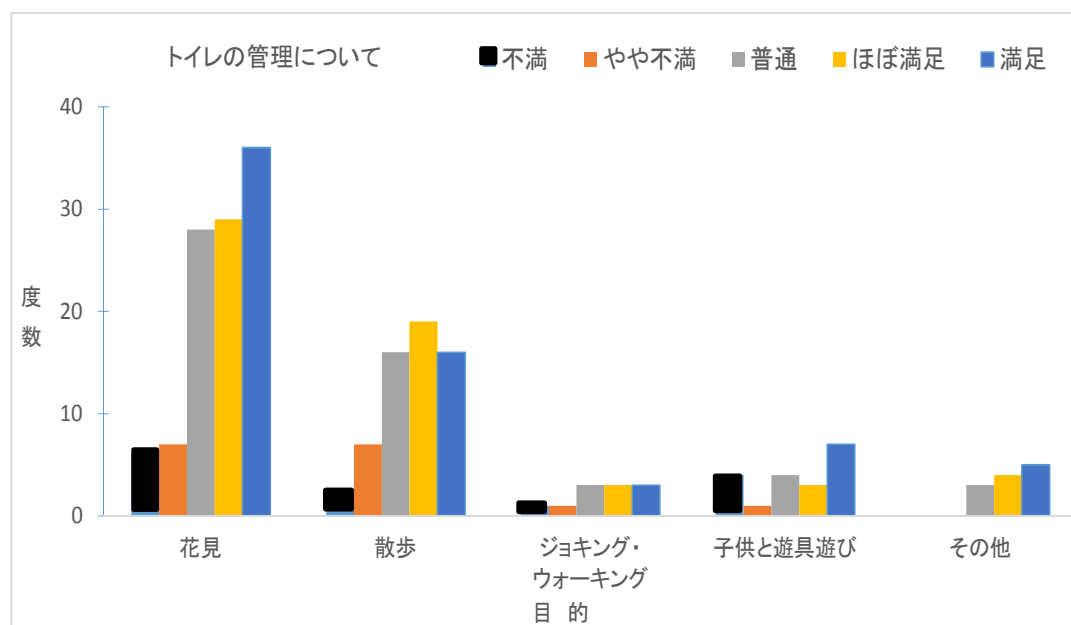
## 利用目的とトイレの管理についてのクロス表

### 【結果分析】トイレの管理について

利用目的ごとにみると、「散歩」以外の目的では満足が最も多い結果となったが、普通から満足までの評価の数に大きな差は見られなかった。

不満感の要因としては、花見期間中には利用頻度が上がって定期清掃では物足りなく感じられること、経年劣化により子どもを伴う利用等においての不便を感じるなど多様な要因が考えられる。そのため、満足度の向上のためには、清掃等のソフト面と設備等のハード面など多方面から現状を分析した上で、改善していくことが重要であると考えられる。

		トイレの管理について					合計	
		不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足		
利 用 目 的	花見	度数	6	7	28	29	36	106
		利用目的の%	5.7%	6.6%	26.4%	27.4%	34.0%	
		トイレの管理%	50.0%	63.6%	63.6%	63.0%	64.3%	
		総和の%	3.6%	4.1%	16.6%	17.2%	21.3%	62.7%
	散歩	度数	2	7	16	19	16	60
		利用目的の%	3.3%	11.7%	26.7%	31.7%	26.7%	
		トイレの管理%	16.7%	63.6%	36.4%	41.3%	28.6%	
		総和の%	1.2%	4.1%	9.5%	11.2%	9.5%	35.5%
	ジョギング・ウォーキング	度数	1	1	3	3	3	11
		利用目的の%	9.1%	9.1%	27.3%	27.3%	27.3%	
		トイレの管理%	8.3%	9.1%	6.8%	6.5%	5.4%	
		総和の%	.6%	.6%	1.8%	1.8%	1.8%	6.5%
	子供と遊具遊び	度数	4	1	4	3	7	19
		利用目的の%	21.1%	5.3%	21.1%	15.8%	36.8%	
		トイレの管理%	33.3%	9.1%	9.1%	6.5%	12.5%	
		総和の%	2.4%	.6%	2.4%	1.8%	4.1%	11.2%
その他	度数	0	0	3	4	5	12	
	利用目的の%	.0%	.0%	25.0%	33.3%	41.7%		
	トイレの管理%	.0%	.0%	6.8%	8.7%	8.9%		
	総和の%	.0%	.0%	1.8%	2.4%	3.0%	7.1%	
合計	度数	12	11	44	46	56	169	
	総和の%	7.1%	6.5%	26.0%	27.2%	33.1%	100.0%	



## 利用目的と遊具の管理についてのクロス表

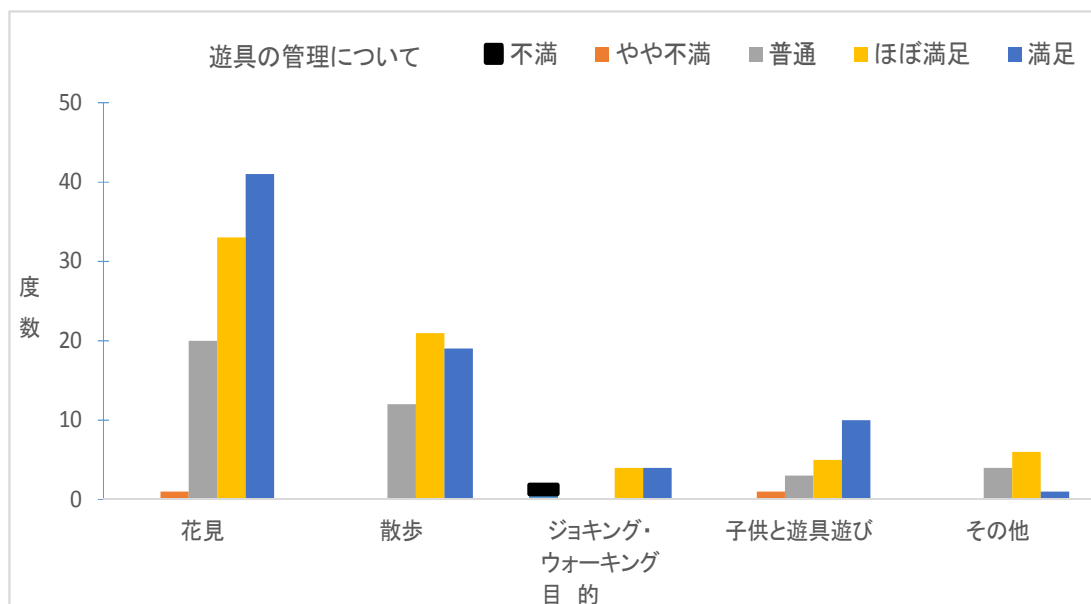
### 【結果分析】遊具の管理について

遊具の管理に最も関心を寄せられる「子供と遊具遊び」が目的の方では、満足と感じた方がもっとも多く(52.6%)それに次いでほぼ満足が多い(26.3%)。

しかし、遊具遊び及び「ジョギング・ウォーキング」を目的とする方の中に不満とした方が見受けられる。

不満と感じた方は全体の0.7%であることからすれば、良好な管理ができてしていると判断できる。

		遊具の管理について					合計	
		不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足		
利 用 目 的	花見	度数	0	1	20	33	41	95
		利用目的の%	.0%	1.1%	21.1%	34.7%	43.2%	
		遊具の管理%	.0%	50.0%	58.8%	61.1%	68.3%	
		総和の%	.0%	.7%	13.2%	21.9%	27.2%	
	散歩	度数	0	0	12	21	19	52
		利用目的の%	.0%	.0%	23.1%	40.4%	36.5%	
		遊具の管理%	.0%	.0%	35.3%	38.9%	31.7%	
		総和の%	.0%	.0%	7.9%	13.9%	12.6%	
	ジョギング・ ウォーキング	度数	1	0	0	4	4	9
		利用目的の%	11.1%	.0%	.0%	44.4%	44.4%	
		遊具の管理%	100.0%	.0%	.0%	7.4%	6.7%	
		総和の%	.7%	.0%	.0%	2.6%	2.6%	
子供と遊具遊び	度数	0	1	3	5	10	19	
	利用目的の%	.0%	5.3%	15.8%	26.3%	52.6%		
	遊具の管理%	.0%	50.0%	8.8%	9.3%	16.7%		
	総和の%	.0%	.7%	2.0%	3.3%	6.6%		
その他	度数	0	0	4	6	1	11	
	利用目的の%	.0%	.0%	36.4%	54.5%	9.1%		
	遊具の管理%	.0%	.0%	11.8%	11.1%	1.7%		
	総和の%	.0%	.0%	2.6%	4.0%	.7%		
合計		1	2	34	54	60	151	
		総和の%	.7%	1.3%	22.5%	35.8%	39.7%	100.0%



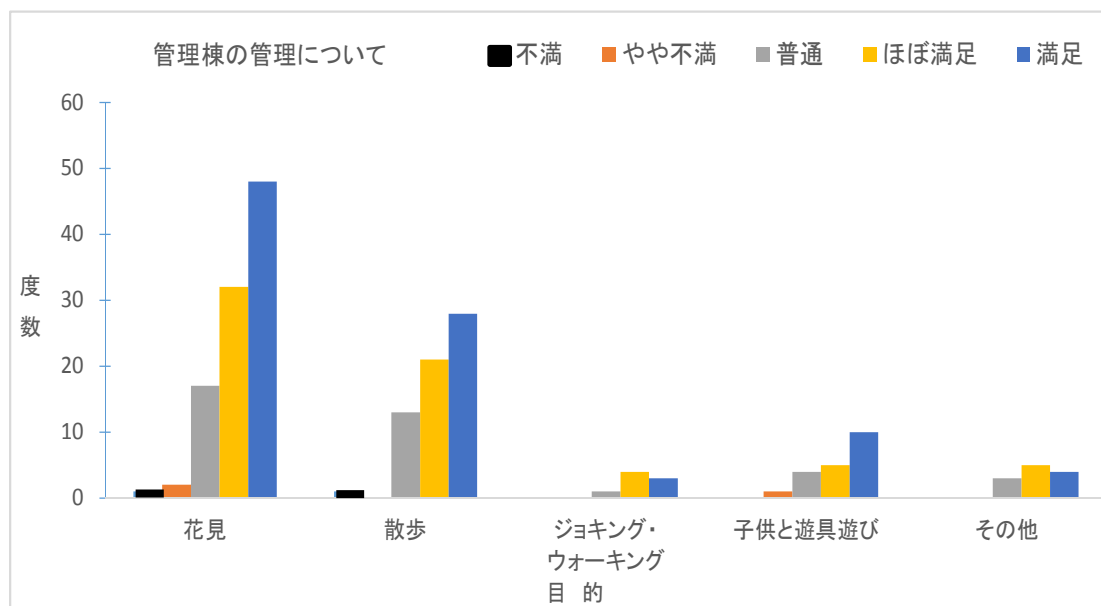


## 利用目的と管理棟の管理についてのクロス表

【結果分析】管理棟の管理について

全ての利用目的で満足又はほぼ満足と感じた方が最も多く、普通以上と感じた方が9割以上であるため、良好な管理ができていると判断できる。

		管理棟の管理について					合計	
		不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足		
利 用 目 的	花見	度数	1	2	17	32	48	100
		利用目的の%	1.0%	2.0%	17.0%	32.0%	48.0%	
		管理棟の管理%	50.0%	100.0%	51.5%	62.7%	63.2%	
		総和の%	.6%	1.2%	10.4%	19.5%	29.3%	
	散歩	度数	1	0	13	21	28	63
		利用目的の%	1.6%	.0%	20.6%	33.3%	44.4%	
		管理棟の管理%	50.0%	.0%	39.4%	41.2%	36.8%	
		総和の%	.6%	.0%	7.9%	12.8%	17.1%	
	ジョギング・ ウォーキング	度数	0	0	1	4	3	8
		利用目的の%	.0%	.0%	12.5%	50.0%	37.5%	
		管理棟の管理%	.0%	.0%	3.0%	7.8%	3.9%	
		総和の%	.0%	.0%	.6%	2.4%	1.8%	
	子供と遊具遊び	度数	0	1	4	5	10	20
		利用目的の%	.0%	5.0%	20.0%	25.0%	50.0%	
		管理棟の管理%	.0%	50.0%	12.1%	9.8%	13.2%	
		総和の%	.0%	.6%	2.4%	3.0%	6.1%	
その他	度数	0	0	3	5	4	12	
	利用目的の%	.0%	.0%	25.0%	41.7%	33.3%		
	管理棟の管理%	.0%	.0%	9.1%	9.8%	5.3%		
	総和の%	.0%	.0%	1.8%	3.0%	2.4%		
合計		度数	2	2	33	51	76	164
		総和の%	1.2%	1.2%	20.1%	31.1%	46.3%	100.0%

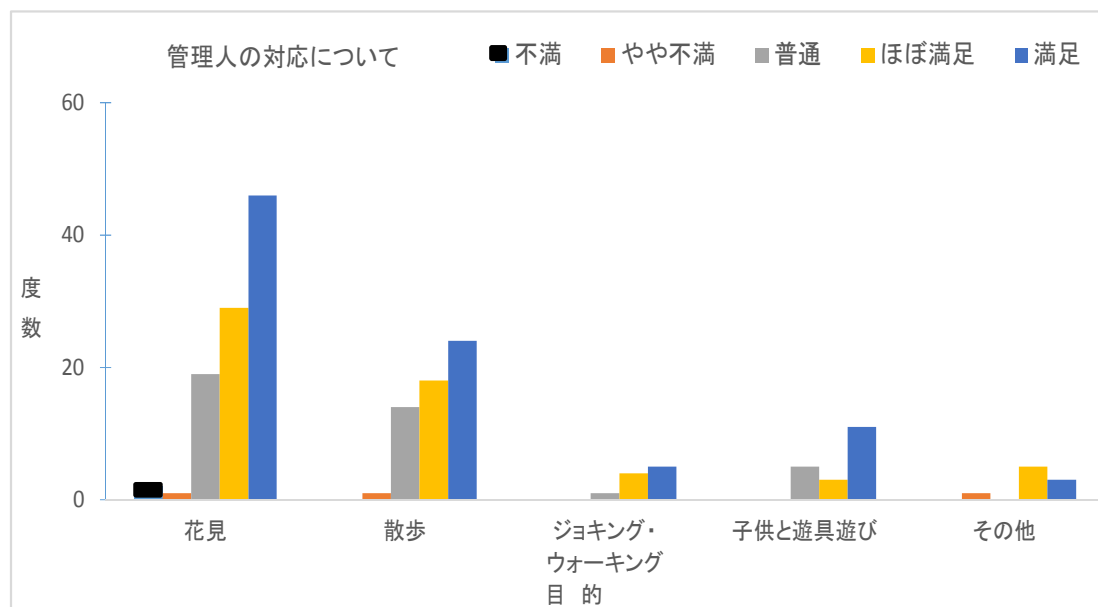


## 利用目的と管理人の対応についてのクロス表

【結果分析】管理人の管理について

全ての利用目的で満足又はほぼ満足と感じた方が最も多く、普通以上と感じた方が9割以上であるため、概ね良好な利用者対応ができてしていると判断できる。  
 今後もより多くの方に満足と感じていただけるよう、引き続き接遇研修等を行い利用者対応における満足度向上に努める必要がある。

		管理人の対応について					合計	
		不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足		
利 用 目 的	花見	度数	2	1	19	29	46	97
		利用目的の%	2.1%	1.0%	19.6%	29.9%	47.4%	
		管理人の対応%	100.0%	50.0%	55.9%	64.4%	63.9%	
		総和の%	1.3%	.6%	12.3%	18.7%	29.7%	
	散歩	度数	0	1	14	18	24	57
		利用目的の%	.0%	1.8%	24.6%	31.6%	42.1%	
		管理人の対応%	.0%	50.0%	41.2%	40.0%	33.3%	
		総和の%	.0%	.6%	9.0%	11.6%	15.5%	
	ジョギング・ ウォーキング	度数	0	0	1	4	5	10
		利用目的の%	.0%	.0%	10.0%	40.0%	50.0%	
		管理人の対応%	.0%	.0%	2.9%	8.9%	6.9%	
		総和の%	.0%	.0%	.6%	2.6%	3.2%	
子供と遊具遊び	度数	0	0	5	3	11	19	
	利用目的の%	.0%	.0%	26.3%	15.8%	57.9%		
	管理人の対応%	.0%	.0%	14.7%	6.7%	15.3%		
	総和の%	.0%	.0%	3.2%	1.9%	7.1%		12.3%
その他	度数	0	1	0	5	3	9	
	利用目的の%	.0%	11.1%	.0%	55.6%	33.3%		
	管理人の対応%	.0%	50.0%	.0%	11.1%	4.2%		
	総和の%	.0%	.6%	.0%	3.2%	1.9%		5.8%
合計	度数	2	2	34	45	72	155	
	利用目的の%	1.3%	1.3%	21.9%	29.0%	46.5%	100.0%	

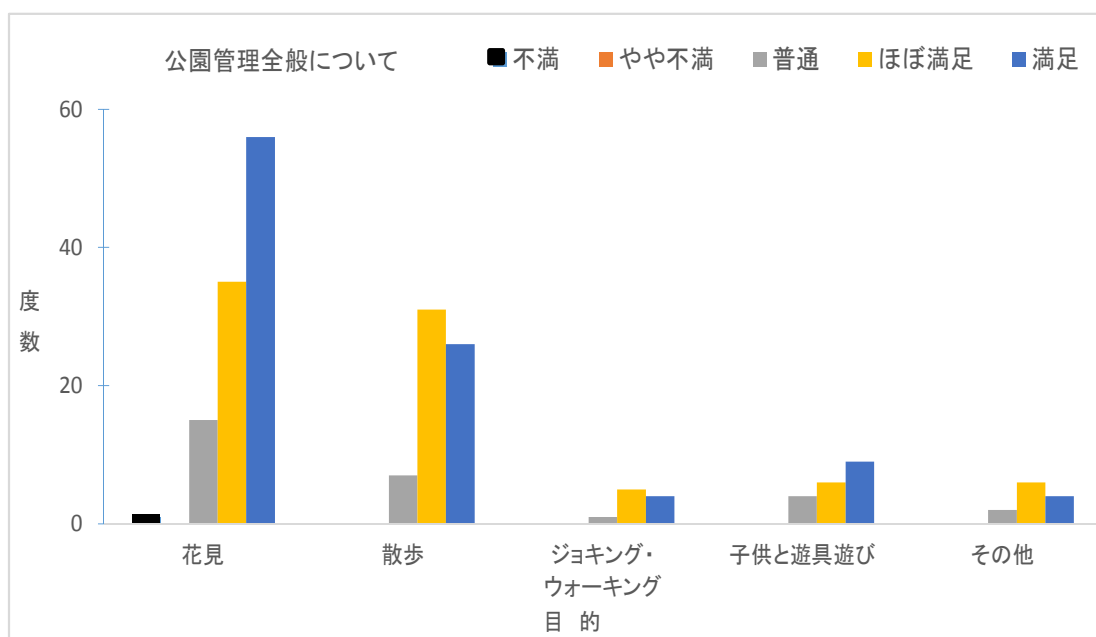


## 利用目的と公園管理全般についてのクロス表

### 【結果分析】公園管理全般について

全ての利用目的で満足又はほぼ満足と感じた方が最も多い結果となった。  
 花見目的の方の中には、不満と感じた方が見受けられた。  
 全体的に見れば満足又はほぼ満足が多く、概ね良好な管理ができていると判断できるが、今後も利用者が十分に満足を得られるよう工夫を検討することが必要である。

		公園管理全般について					合計	
		不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足		
利 用 目 的	花見	度数	1	0	15	35	56	107
		利用目的の%	.9%	.0%	14.0%	32.7%	52.3%	
		公園管理全般%	100.0%	.0%	55.6%	54.7%	69.1%	
		総和の%	.6%	.0%	8.7%	20.2%	32.4%	
	散歩	度数	0	0	7	31	26	64
		利用目的の%	.0%	.0%	10.9%	48.4%	40.6%	
		公園管理全般%	.0%	.0%	25.9%	48.4%	32.1%	
		総和の%	.0%	.0%	4.0%	17.9%	15.0%	
	ジョギング・ ウォーキング	度数	0	0	1	5	4	10
		利用目的の%	.0%	.0%	10.0%	50.0%	40.0%	
		公園管理全般%	.0%	.0%	3.7%	7.8%	4.9%	
		総和の%	.0%	.0%	.6%	2.9%	2.3%	
	子供と遊具遊び	度数	0	0	4	6	9	19
		利用目的の%	.0%	.0%	21.1%	31.6%	47.4%	
		公園管理全般%	.0%	.0%	14.8%	9.4%	11.1%	
		総和の%	.0%	.0%	2.3%	3.5%	5.2%	
	その他	度数	0	0	2	6	4	12
利用目的の%		.0%	.0%	16.7%	50.0%	33.3%		
公園管理全般%		.0%	.0%	7.4%	9.4%	4.9%		
総和の%		.0%	.0%	1.2%	3.5%	2.3%		
合計	度数	1	0	27	64	81	173	
	利用目的の%	.6%	.0%	15.6%	37.0%	46.8%		



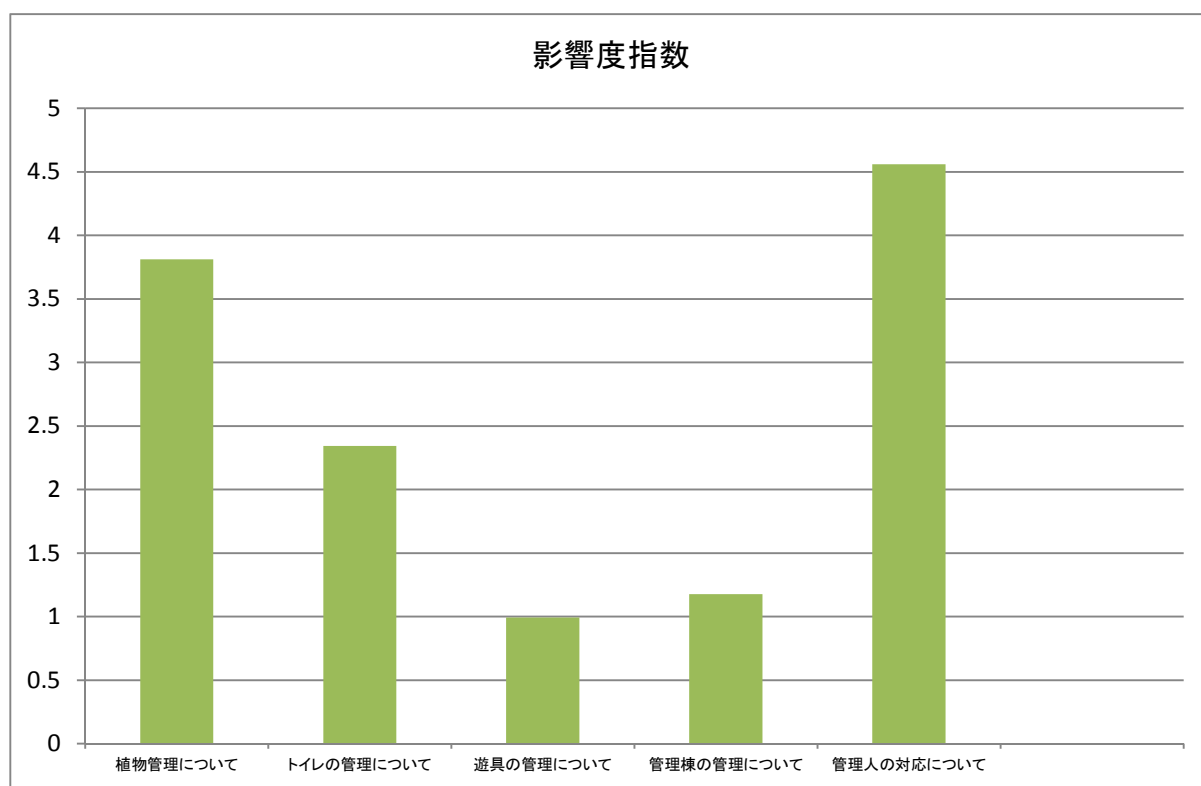
## 【影響度】の分析

影響度は、総合的な満足度に効果が高い個別のサービスの影響を表す指数で、影響の高いサービスを良くすれば総合的な満足度が高まることになる。

### 【公園管理全般の満足度への影響度】

公園管理全般(A評価 満足)への影響度は高い方から順に、管理人の対応について(約4.5)、植物管理について(約3.8)、トイレの管理について(約2.3)、管理棟の管理について及び遊具の管理について(約1.0)となっている。

管理人の対応と植物管理の影響度は突出して高くなっており、トイレの管理が次に高く、その他2項目の影響度はいずれも比較的低くなっている。  
植物管理については、本公園の特色でもあることから、その影響度の高さが窺える。



### 【満足度と影響度の散布図】

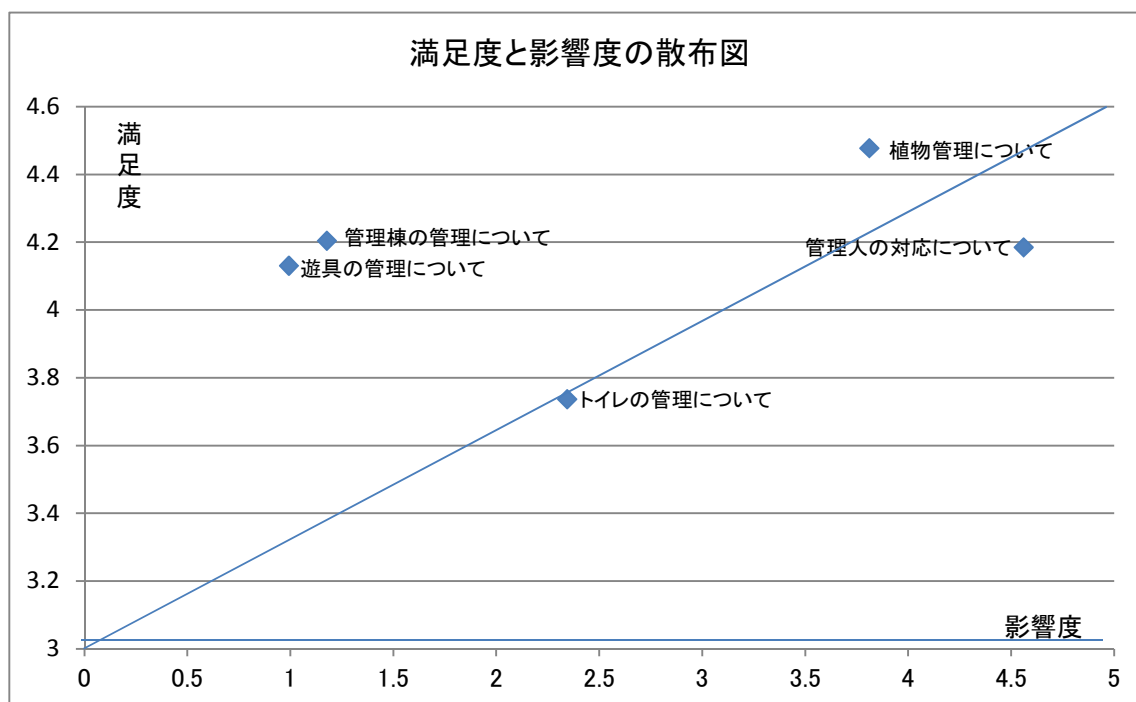
個別のサービスの満足度と影響度の指数の関係をグラフにしたもの。縦軸に満足度、横軸に影響度の指数をとり、その交点に個別のサービスを表記している。従って、個別のサービスがグラフの上に位置するほど満足度が高く、右に位置するほど総合的な満足度を与える影響度が高いことになる。

この関係をグラフの中心から上下左右の四つの領域に区分して見ると

- ・左上の領域に位置する個別のサービスは、満足度が高いが影響度が低いもの
- ・左下の領域に位置する個別のサービスは、満足度が低いが影響度も低いもの
- ・右上の領域に位置する個別のサービスは、満足度が高く影響度も高いもの
- ・右下の領域に位置する個別のサービスは、満足度が低く影響度が高いものとなる。

グラフに引いた対角線は、個別のサービスの満足度と影響度のバランスを判断するうえで参考にするため引いた線であり、個別のサービスの満足度がこの線より上に位置していれば総合的な満足度にプラスの影響を与え、下に位置していればマイナスの影響を与えていると考えられる。

### 公園管理全般の満足度と影響度の散布図



### 【公園管理全般についての散布図】の分析

トイレの管理のみB評価(ほぼ満足)であり、他の項目の評価はいずれもA評価(満足)となっている。

このうち、管理人の対応とトイレの管理については対角線の下にあり、総合的な満足度をより高める上でサービス向上・改善が欠かせないといえる。

次に、対角線の上にある項目についてみると、植物管理については影響度が高く、総合的な満足度をより高める上で優先的にサービスの向上・改善に努めるべきである。

他方、その他の2項目(管理棟の管理及び遊具の管理)については、影響度には大差がないことから、満足度の低い方から重点的にサービスの向上・改善に努めることが、総合的な満足度をより高める上で重要であると考えられる。

【ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方】

⑥大庭城址公園について(ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方)

分類	内 容	件数	計	指定管理者の対応と考え方
1	藤の管理改善をしてほしい。	1	3	<p>ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 フジの管理につきましては、開花率の向上を目的に勉強会や視察等に積極的参加し、また年間計画を定め植物管理にあたっています。年によっては気象状況等の影響を受けることもございますが、引き続き見応えのあるフジ開花に努めてまいります。</p> <p>ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 老齢のサクラにつきましては、平成29年度におきましても再生処理を実施しました。 自然物のため、その効果には個体差があり、また場合によってはある程度の期間が必要となりますので、ご了承のうえお花見等お楽しみください。</p> <p>ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 樹木の剪定、枯れ枝の除去等は適宜行ってまいります。 園路付近や芝生広場内等の人が立ち入る場所、公園外周等近隣住民へ影響を及ぼす箇所を優先的に作業を行っております。ご理解の程、よろしくお願いたします。</p>
2	植物管理について 傷んでいる桜の再生処理を期待します。	1		
3	枝など大きいものも落ちていて、芝生ももう少し手入れしてほしい	1		
4	女子トイレの洋式の鍵がうまくかからない	2	15	<p>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。 石鹸につきましては現在、固形石鹸を常設しておりますが、石鹸等の不足や汚物等による汚れがあった際には管理人までご連絡いただくと大変助かります。 また、今年度も清掃業者による便器・手洗い・壁面等の特別清掃を予定しております。</p>
5	トイレが汚く使いたくない、きれいにしてほしい	8		
6	トイレ管理について トイレのにおいが気になる	3		
7	トイレに石鹸を置いてほしい	1		
8	トイレをきれいにしてくれてありがとうございます。	1		
9	遊具管理について 遊具を増やしてほしい。	1	2	<p>ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 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の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。 樹木等により薄暗く感じる場所などは、適時、樹木の枝抜き剪定等にて対応いたします。</p>
10	遊具の場所が端の方で暗い	1		
11	管理棟の管理について 展示室の照明がなくみにくい。来客があるのに薄暗く展示が見えない。見直してほしい。	2	2	<p>ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 現時点では、管理棟内の事務所にて点灯操作を行っておりますので、暗く感じる際にはお手数ですが、係員までお申し出ください。 また今後につきましては、人感センサーでの点灯や高輝度の電球設置等を検討してまいります。</p>



【ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方】

⑥大庭城址公園について(ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方)

分類	内 容	件数	計	指定管理者の対応と考え方	
12		2	5	<p>ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 公園敷地内は平成30年1月1日より禁煙となっております。利用者マナーの周知を図るため禁煙掲示の増設を進めてまいります。</p> <p>ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 近年、直射日光を避けたり、風よけとして簡易テントをご利用の利用者は増えております。 芝生広場内等、特に危険がない状況においては簡易テントを禁止しておりません。週末等の家族連れでのご利用時に多く見受けられますので、静かに景観等お楽しみの場合には平日午前中などにご利用いただけると良いかと思っております。</p> <p>ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 他の利用者に迷惑となる行為は、禁止しております。 花見時など繁忙時は特に巡回を強化し、迷惑行為を発見した場合には、注意を行ってまいります。</p> <p>ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 管理事務所にて園内パンフレットをご用意しておりますのでご利用ください。</p>	
13	公園利用について	1			
14		1			
15		1			
16	施設・設備の設置・改修・撤去について	1	8	<p>ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 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の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。</p>	
17		7			
18	大庭城について	城の説明、歴史があるといい。復元模型など	3	5	<p>ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 管理棟内に、大庭城の歴史的背景等について常設展示を行っておりますので、ご活用ください。</p>
19		大庭城を再建してほしい。	1		
20		城と歴史の展示がよかった	1		
21	駐車場について	駐車場、入園無料は得です。	2	5	<p>いつもご利用いただきありがとうございます。 みなさまに快適にご利用いただけるよう、今後も努めてまいります。</p> <p>ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 当公園ではサクラの開花時期の駐車場は、身体の不自由な方の駐車場及び一般の方々をの駐輪場として開放しております。身体の不自由な方々にも健常者同様に花見をお楽しみいただきたく、現在の管理方法を行っております。 花見期間中の駐車場の対応方法につきましては、当協会ホームページや現地への掲示等を更に工夫し周知してまいります。 ご不便をおかけしておりますが、ご理解・ご協力をお願いいたします。</p>
22		駐車場が全て障がい者のみが理解が難しい。半分は一般にしてほしい	1		
23		駐車場有でしたが花見中は不可のため、主人は車で待機し一人で花見をしました。	1		
24		花見時の駐車場を分かりやすくしてほしい	1		

【ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方】

⑥大庭城址公園について(ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方)

分類	内 容	件数	計	指定管理者の対応と考え方
25	HPやSNSで開花やイベント情報を発信してほしい	4	50	<p>ご意見をお寄せいただきありがとうございます。                      今後もホームページを活用し開花情報等を発信してまいります。                      次年度以降はHPの更新を検討しており、利用者の皆さまにより伝わりやすく、また必要な情報を得られやすい発信に努めてまいります。</p> <p>いつもご利用いただきありがとうございます。みなさまに快適にご利用いただけるよう、今後も努めてまいります。</p> <p>いつもご利用いただきありがとうございます。                      サクラの開花状況につきましては、当協会ホームページにも掲載しております。次回お越しの際は、参考にしていただけると幸いです。</p>
26	いつもありがとうございます。素敵な公園です。等	22		
27	いい花見ができました、	10		
28	管理人がよく、気持ちよく来園できます。	2		
29	市の財産です。大切に管理してください。	3		
30	植物の品種が多くてびっくりした。	1		
31	いまのままでもいいです	1		
32	リスがいて驚きました。	1		
33	障がい者対応施設で素晴らしい	1		
34	足型の丘をきれいにした方がいい	1		
35	ベンチが多くて助かります	1		
36	藤がいいですね	1		
37	サクラが散っていて残念でした	2		

【ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方】

⑥大庭城址公園について(ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方)

分類	内 容	件数	計	指定管理者の対応と考え方	
その他ご提案 ・ご感想等(2)	38	駐車場から公園に上がるまでの歩道が歩きづらい。	2	12	ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 施設設置時に趣を入れるため石を敷き詰めた施工となっておりますが、手すり側の歩道は、滑らかな舗装となっておりますのでご活用ください。
	39	樹名板が新しくなりよかった。	1		ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 平成29年度に園内樹木へ150枚の樹名板を設置いたしました。今後も利用者の皆さまへの利便性の向上を目的に増設を検討してまいります。
	40	木に名前を付けてほしい	2		ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 経年劣化により、見難く、また現在では園内で見られない野鳥が一部掲載されております。今後、掲載内容を更新できるよう、関係各所と協議検討してまいります。
	41	鳥の看板が薄れている。	2		ご利用いただきありがとうございます。 園内のツツジの見頃は、例年4月中旬から5月初旬が見ごろとなっております。
	42	ツツジを見に来ましたが、まだ早かったようです。	1		ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 現在では、サクラの花見時期に大庭城等をモチーフにした和菓子や軽食の販売を行っておりますが、平時は行っておりません。 公園利用者の利便向上を求めるとして藤沢市へ協議し拡充等を今後の課題とさせていただきます。
	43	食べ物の出店をしてください	2		ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 破損していたマンホールについては担当造園会社が東京電力と調整し9月にて修繕の完了及びカラーコーンの撤去を完了しました。
	44	入口の和菓子が高い	1		
	45	赤いカラーコーンを置いて修理すると思うところが1か月も過ぎて直らない。誰の責任で直すのか。	1		
合 計		107	95		