

平成 31 年 3 月 27 日

企画調整課長

山下 能久 殿

産業建設課長 茂木 幸生

〔公印省略〕

平成 30 年度指定管理施設（黒潮の森マングローブパーク）に関するアンケート調査結果
報告書

指定管理施設利用者の満足度や要望などを把握することと目的に、下記のとおりアンケート調査を実施しましたので報告します。

記発行

1. アンケート調査の方法

期 間 2月1日（金）～ 2月28日（木） 28日間

方 法 来場者からアンケート用紙による自由記入調査

回答数 20件

2. 回答者の概要

- 1) 性 別 男性9名(45%) 女性 11名(55%)
- 2) 年 齢 10歳未満 0名 10代 1名(5%) 20代 7名(35%)
30代 2名(10%) 40代 1名(5%) 50代 5名(25%)
60代 2名(10%) 70代以上 2名(10%)
- 3) 職 業 会社員12名(60%) パート・アルバイト2名(10%)
公務員1名(5%) 自営0人(0%) 学生1名(5%) 無職4名(20%)
- 4) 施設情報 観光案内所1名(5%) 宿泊施設0名(0%) ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ8名(40%) パ
ンフレット4名(20%) ロコミ3名(15%) その他4名(20%)
- 5) 利用施設 展示・資料館9名(45%) レストラン10名(50%) 売店6名(30%)
道の駅休憩室1名(5%) グラウンドゴルフ1名(5%) 研修室0名(0%)
カヌー12名(60%) 展望台7名(35%) ふれあい広場0名(0%)
交流広場0名(0%)

3. 回答内容

1) 開館日・開館時間について

5 大変満足 6名(30%) 4 やや満足 6名(30%) 3普通 8名(40%)
2 やや不満 0名(0%) 1 大変不満 0名

2) 施設・サービス内容について(プログラム・展示・備品等)

5 大変満足 2名(10%) 4 やや満足 3名(15%) 3普通 13名(65%)
2 やや不満 1名(5%) 1 大変不満 1名(5%)

3) 料金について

5 大変満足 5名(25%) 4 やや満足 0名(0%) 3普通 13名(65%)
2 やや不満 2名(10%) 1 大変不満 0名

4) 清潔さについて(清掃状況等)

5 大変満足 5名(25%) 4 やや満足 9名(45%) 3普通 6名(30%)
2 やや不満 0名(0%) 1 大変不満 0名(0%)

5) スタッフの接客・対応について

5 大変満足 5名(25%) 4 やや満足 9名(45%) 3普通 5名(25%)
2 やや不満 0名(0%) 1 大変不満 1名(5%)

6) 施設全体の満足度について

5 大変満足 2名(10%) 4 やや満足 12名(60%) 3普通 6名(30%)
2 やや不満 0名(0%) 1 大変不満 0名(0%)

6) 自由意見(フリーコメント)

- ・カヌー体験が楽しかった。インストラクターがフォローしてくれた。
- ・雨でカヌーができなかった。雨のときでもマングローブを楽しめる工夫がほしい。
- ・英語対応のスタッフが少なく、英語での説明がなく改善してほしい。
- ・展望台から眺めるマングローブがきれいでした。
- ・展望台に双眼鏡をつけてほしい。展望台に行く階段がきつい。
- ・レストランの日替わりエビ天丼、マグロ丼がおいしかった。
- ・無料ゾーンで遊べるものが少ない
- ・スタッフの皆さんが素朴で親しみやすかった。

所管課としての調査要約及び特記事項

施設のサービスに対してのお客さんの満足度は高いと思いますが、僅かに届いていない印象を受けました。雨の日でのマングローブの利用の仕方や、英語での対応、その他意見等を参考に改善していきたいです。