

平成 27 年度徳川園アンケート結果

第 1 回目 夏 8 月 15 日・16 日 (男 107 人・女 85 人) 計 192 人

第 2 回目 秋 11 月 3 日 (男 112 人・女 170 人) 計 282 人

計 474 人 {H26 年度 335 人}

内	第 1 回目 192 人	第 2 回目 282 人	コメント	平 均 474 人 {H26}
年 齢	20 歳以下 45 人	32 人 {63}	① 60 歳以上の方が増加し 20 歳以下と 30 歳代、50 歳代の方が減少 ② 全体的には年齢構成は変化はなし	77(16.3%) {18.8%}
	30 歳代 37	30 {59}		67(14.1) {17.6}
	40 歳代 45	49 {53}		94(19.8) {15.8}
	50 歳代 23	71 {74}		94(19.8) {22.1}
	60 歳以上 42	100 {86}		142(30.0) {25.7}
人 数	1 人 39 人	79 人 {54}	① 1 人で来園する方が増加	118(24.9%) {16.1}
	2 人 93	134 {184}		227(47.9) {54.9}
	3~4 人 56	53 {77}		109(23.0) {23.0}
	5 人以上 4	16 {20}		20(4.2) {6.0}
相 手	家族 117 人	143 人 {214}	① 家族・友人が減少し、1 人での来園者が増加 ② その他として「団体」や「施設利用者」との回答もあり	260(54.9%) {63.9}
	友人 31	52 {97}		83(17.5) {29.0}
	1 人 39	79 {24}		118(24.9) {7.2}
	その他 5	8 {0}		13(2.7) {0}
回 数	初めて 139 人	100 人 {206}	① 初めての方の割合が減って、3 回目以上の増加率が伸びておりリピータが多くなった ② 10 回以上、50 回以上の人数も増えている	239(50.4%) {61.5}
	2 回目 10	43 {37}		53(11.2) {11.0}
	3 回~10 29	70 {50}		99(20.9) {14.9}
	10 回以上 13	54 {35}		67(14.1) {10.4}
	50 回以上 1	15 {6}		16(3.4) {1.8}
住 所	市内 66 人	178 人 {157}	① 市内・県内は増加傾向にあるが、県外・海外からの来園者が減少	244(51.5%) {46.9}
	県内 40	51 {56}		91(19.2) {16.7}

	県外 86 49 {114} 海外 0 3 {8} 記入なし 0 1 {0}		135(28.5) {34.0} 3(0.6) {2.4} 1(0.2) {0}
交通手段	地下鉄・JR 58人 62人 {75} バス 16 39 {55} メーグル 15 14 {17} 自家用車 78 67 {137} 徒歩・自転車 14 93 {51} その他 11 7 {0}	① バス・自家用車での割合が減少 ② メーグルバスでの来園者は若干増加した ③ 徒歩・自転車など近隣の来園者が増加	120(25.3%) {22.4} 55(11.6) {16.4} 29(6.1) {5.1} 145(30.6) {40.9} 107(22.6) {15.2} 18(3.8) {0}
来園媒体	知っていた 116人 232人 {204} 友人の紹介 12 12 {22} ガイドブック 22 10 {59} ポスター等 42 28 {50}	① 行われる催事など来園の目的を事前に知っていた方が増加した	348(73.4%) {60.9} 24(5.0) {6.6} 32(6.8) {17.6} 70(14.8) {14.9}
スタッフ対応	満足 109人 146人 {200} どちら満足 65 75 {72} どちら言え 12 42 {49} どちら不満 1 1 {0} 不満 0 0 {0} 記入なし 5 18 {14}	① 26年度に比べ満足・どちらか満足が81.2%から83.3%と2.1%増 ② どちらとも言えないが14.6%から11.4%に減少 ③ 不満0を継続	255(53.8%) {59.7} 140(29.5) {21.5} 54(11.4) {14.6} 2(0.4) {0} 0(0) {0} 23(4.9) {4.2}
池の管理	満足 115人 203人 {233} どちら満足 67 62 {78} どちら言え 8 7 {14} どちら不満 1 3 {5} 不満 0 0 {0} 記入なし 1 7 {5}	① 満足・どちらか満足が94.3%、不満は0%と高い満足度 ② どちらとも言えない、どちらか不満が減少、記入なしが増加 ③ 不満0%を継続	318(67.1%) {69.6} 129(27.2) {23.3} 15(3.2) {4.2} 4(0.8) {1.5} 0(0) {0} 8(1.7) {1.5}

植栽の管理	満足	110人	174	{231}	① 満足・どちらか満足が 88.6%と 26年度に比べ僅かに減少	284(59.9%)	{69.0}
	どちら満足	59	77	{73}		136(28.7)	{21.8}
	どちら言え	21	20	{15}	② 不満が 1、「梅の木に虫がついている」との指摘あり	41(8.7)	{4.5}
	どちら不満	1	2	{3}		3(0.6)	{0.9}
	不満	0	1	{0}	③ どちらとも言えないが増加	1(0.2)	{0}
	記入なし	1	8	{13}		9(1.9)	{3.9}

◎スタッフ対応について ⇒26年度よりアップ 81.2%⇒83.3%

- ・丁寧、気遣い、優しい、挨拶が出来ていた、笑顔、割引券の案内など、おもてなしの対応を受けたとのコメントを受けているが、ショップや美術館スタッフについての評価も見られた。どちらとも言えないが 14.6%から 11.4%に減少した。

◎池の管理について ⇒26年度よりアップ 92.9%⇒94.3%

- ・水がきれいで手入れが行き届いている
- ・川の水の流れと道の曲がり方が広がる感じでよい
- ・鯉の餌やりが楽しかった

×「どちらかと言うと不満」 ・藻や水の濁りについての指摘

◎植栽の管理について ⇒26年度からダウン 90.8%⇒88.6%

- ・隅々まで手入れが行き届いている
- ・植栽の種類が沢山あり又来たい
- ・すっきりしていて良い、橋の位置も良い
- ・緑が増えたので良くなった

×「どちらかと言うと不満」 ・夏の花が少ない

- ・池の西側が車椅子で通行しにくい・紅葉が見られなくて残念

H27 アンケート集計結果について

