

平成 28 年度徳川園アンケート結果

第 1 回目 夏 8 月 13 日・14 日 (男 123 人・女 87 人) 計 210 人

第 2 回目 秋 11 月 3 日 (男 51 人・女 99 人) 計 150 人

計 360 人 {H27 年度 474 人}

内	第 1 回目 210 人	第 2 回目 150 人	コメント	平 均 360 人 {H27}	
年 齢	20 歳以下	72 人	14 人 {77}	① 60 歳以上の来園者が減少 ② 20 歳以下と 40 歳代の来園者の割合が増加	86(23.9%) {16.3}
	30 歳代	32	22 {67}		54(15.0) {14.1}
	40 歳代	62	21 {94}		83(23.1) {19.8}
	50 歳代	27	35 {94}		62(17.2) {19.8}
	60 歳以上	17	58 {142}		75(20.8) {30.0}
人 数	1 人	35 人	29 人 {118}	① 1 人で来園する方が減少 ② 3 名以上のグループでの来園者が増加	64(17.8%) {24.9}
	2 人	105	65 {227}		170(47.2) {47.9}
	3~4 人	53	54 {109}		107(29.7) {23.0}
	5 人以上	17	2 {20}		19 (5.3) {4.2}
相 手	家族	126 人	99 人 {260}	① 1 人での来園者が減少 ② 家族・友人での来園者が増加	225(62.5%) {54.9}
	友人	45	21 {83}		66(18.3) {17.5}
	1 人	35	29 {118}		64(17.8) {24.9}
	その他	3	1 {13}		4(1.1) {2.7}
	回答なし	1	0 {0}		1(0.3) {0}
回 数	初めて	167 人	70 人 {239}	① 初めての方の割合が増加 ② 2 回目を始めとしてリピーターの割合が減少している	237(65.8%) {50.4}
	2 回目	17	16 {53}		33(9.2) {11.2}
	3 回~10	18	44 {99}		62(17.2) {20.9}
	10 回以上	6	19 {67}		25(6.9) {14.1}
	50 回以上	2	1 {16}		3(0.9) {3.4}
住 所	市内	58 人	88 人 {244}	① 市内からの来園者の割合減少	146(40.6%) {51.5}

	県内 39 41 {91} 県外 111 21 {135} 海外 2 0 {3} 回答なし 0 0 {1}	② 県内、県外等遠方からの来園者が増加	80(22.2) {19.2} 132(36.7) {28.5} 2(0.5) {0.6} 0(0) {0.2}
交通手段	地下鉄・JR 59人 37人 {120} バス 24 19 {55} メーグル 17 3 {29} 自家用車 95 60 {145} 徒歩・自転車 5 26 {107} その他 10 5 {18}	① 自家用車での割合が増加 ② 徒歩・自転車など近隣の来園者が減少	96(26.7%) {25.3} 43(11.9) {11.6} 20(5.6) {6.1} 155(43.1) {30.6} 31(8.6) {22.6} 15(4.1) {3.8}
来園媒体	知っていた 110人 131人 {348} 友人の紹介 11 3 {24} ガイドブック 22 2 {32} ポスター等 67 14 {70}	① ポスターやHP等で徳川園を知った方が増えてきた	241(66.9%) {73.4} 14(3.9) {5.0} 24(6.7) {6.8} 81(22.5) {14.8}
スタッフ対応	満足 157人 89人 {255} どちら満足 35 16 {140} どちら言え 17 43 {54} どちら不満 1 1 {2} 不満 0 0 {0} 記入なし 0 1 {23}	① 27年度に比べ満足・どちらか満足の評価はほぼ変わらず ② どちらとも言えないが増加 ③ 不満0を継続	246(68.3%) {53.8} 51(14.2) {29.5} 60(16.7) {11.4} 2(0.5) {0.4} 0(0) {0} 1(0.3) {4.9}
池の管理	満足 168人 119人 {318} どちら満足 24 25 {129} どちら言え 15 4 {15} どちら不満 2 2 {4} 不満 0 0 {0}	① 満足・どちらか満感が93.3%で高評価を継続 ② 不満0%を継続	287(79.7%) {67.1} 49(13.6) {27.2} 19(5.3) {3.2} 4(1.1) {0.8} 0(0) {0}

	記入なし	1	0	{8}		1(0.3)	{1.7}
植栽の管理	満足	173人	114	{284}	① 満足・どちらか満足が 27 年度の 88.6%から 93.3%に増加	287(79.7%)	{59.9}
	どちら満足	23	26	{136}		49(13.6)	{28.7}
	どちら言え	13	8	{41}	② 不満は 0	21(5.8)	{8.7}
	どちら不満	1	2	{3}		3(0.9)	{0.6}
	不満	0	0	{1}		0(0)	{0.2}
	記入なし	0	0	{9}		0(0)	{1.9}

◎スタッフ対応について ⇒27年度よりわずかにダウン 83.3%⇒82.5%

- ・丁寧、気遣い、優しいなどのコメントあり。
- ・どちらとも言えないが 11.4%から 16.7%に増加している。11月3日の無料開放日に実施したアンケートでの割合が高いことから、発券業務を行わないためスタッフの存在を認識しづらいことも原因と考えられる。

◎池の管理について ⇒27年度よりわずかにダウン 94.3%⇒93.3%

- ・いろいろな池の情景があり良かった
- ・水がきれいでよく手入れをされている
- ・鯉の餌やりが楽しかった
- ×「どちらかと言うと不満」 ・藻や苔、水の濁りについての指摘

◎植栽の管理について ⇒27年度からアップ 88.6%⇒93.3%

- ・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
- ・シダレアサガオの展示が面白くてよい
- ×「どちらかと言うと不満」 ・夏の花が少ない
- ・昔から有名な樹木や特色のある樹木を増やしてほしい

H28 アンケート集計結果について

