

高山竹林園利用者アンケートの実施結果について

高山竹林園の利用者ニーズを今後の運営に反映させ、サービスの改善・向上を目指すため、「生駒市高山竹林園利用者アンケート実施要領」を作成し、平成31年1月6日から2月5日までに行った利用者アンケートでは、64名（昨年度は23名）の方からアンケートを頂戴し、次のような回答を得ました。

お答えいただいた方の属性としては、女性50名に対し男性14名で女性の利用が多くなっていて、年齢層では20歳代から70歳以上まで幅広い方々にご利用いただいています。

また、利用者のお住まいについては、生駒市内在住の方が一番多く、次いで奈良市となっていて、その他は近隣市町村となっています。

また、来園いただいた方の多くは、グループ・団体での来園で、来園回数は3回以上の方が一番多くなっています。

次に昨年より情報発信を始めました「高山竹林園のホームページ」についての設問では、「見たことがある」と「見たことがない」がほぼ同数で、個人や家族で初めて来園された方には多くは見えていただいている、グループ・団体でリピーターの方はあまりご覧いただけていないようです。

次に、「高山竹林園の魅力について」の設問では、「ゆっくりおちつける雰囲気を楽しめる」が一番多く、「道具もそろって気軽に茶会が開ける」、「竹の文化に気軽にふれられる」、「自分で点てたお抹茶をいただける」、「茶釜の制作過程が身近で見ることができる」の順に多くなっています。そして、「また、高山竹林園を利用したいですか」の設問には、殆んどの方が「利用したい」とお答えいただいています。これは、昨年度に引き続きスタッフの接客対応などが高い評価をいただくとともに、指定管理者に移行した以降に実施した、茶釜師の伝統と匠の技が身近で感じられる茶釜の制作実演を毎週日曜日に実施することや、自らでお抹茶を点てて飲んでいただくお抹茶体験を毎日実施するなど、お客様目線での事業展開がこのアンケート結果に表れていると思われます。

次に、指定管理者導入後の変化については、初めて来園された方は「わからない」と回答された方が多く、リピーターの方は、「良くなった」、「変わらない」等の回答で、「やや悪くなった」、「悪くなった」との回答はありませんで

した。

また、「今後の高山竹林園の運営に望むものは」との問いについては、「清掃・美観の維持」が最も多く、「各種教室・プログラムの充実」、「抹茶コーナーの充実」、「子育て世代が喜ぶ催しの充実」と続いています。

最後に施設の利用後の満足度につきましては、ほぼ全員の方に「満足」、「やや満足」と答えいただきました。

今回のアンケート結果を踏まえ、今後とも高山竹林園運営のサービスの改善と向上に努めてまいります。