

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・向上を図るため、「生駒市高山竹林園利用者アンケート実施要領」に基づき、令和3年1月9日(土)から2月8日(月)までの約1ヶ月間実施した利用者アンケートでは、72名(昨年度は83名)の方々から次のような回答を得ました。

なお、昨年まで多く回答をいただいた貸館利用者が新型コロナウイルス感染防止のため施設利用を控えられたことから、今年度は資料館の一般見学者からの回答が殆どとなった。

ご回答いただいた方の属性としては、女性43名に対し男性29名で女性の利用が多くなっていて、年齢層では70歳以上をトップに、60歳代、40歳代の順に多く、20歳未満までの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約42%の30名が一番多く、次いで奈良市の約15%の11名となっていて、その他は奈良県内市町村及び大阪府・京都府内市町村等となっています。

また、来園いただいた方の多くは、家族や個人での来園で、来園回数は「3回以上」の方が一番多く、次いで「初めて」となっています。これはリピーターの方々とともにコロナ渦の中、ゆっくりと落ちつける施設として新たに高山竹林園を選んでいただいた結果と考えられます。

次に、入館にあたっての「新型コロナウイルス感染予防対策について」の設問では、入館者の殆どの方が「マスクの着用」と「手指の消毒をする」とともに、見学時に「ソーシャルディスタンスを守って」いただいています。

また次に、「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、「竹の文化に気軽にふれられる」、「めずらしい竹を一堂に見ることができる」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」の設問では、無回答の方を除いた全ての方が「利用したい」と答えいただいています。

これは、昨年度以上に笑顔での挨拶や丁寧な説明等に努めたことにより、スタッフの接客対応に非常に高い評価をいただくとともに、指定管理者に移行後に実施した、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したことや、自らお抹茶を点でて飲んでいただく「お抹茶体

験」を毎日実施したことなど、お客様目線での事業の展開や積極的に進めている竹林の整備等の実績が積み重なって来た結果、このアンケートにも表れて来ているものと思われます。

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、次いで「タケノコ市など地産地消市場の充実」、「販売物品の充実」と続いています。

最後に施設の利用後の満足度については、無回答の9名を除き全ての方に「満足」や「やや満足」と高い評価をいただきました。

これら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。