

## 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2年1月6日(月)から2月5日(水)までの約1ヶ月間実施した利用者アンケートでは、83名(昨年度は64名)の方々から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57名に対し男性26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、50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40%の33名で一番多く、その他は奈良県内市町村や大阪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、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。

次に一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、「見たことがない」が「見たことがある」の約二倍になっていますが、その多くはグループ・団体での利用でリピーターの方となっています。一方、個人や家族で初めて来園された方の多くはご覧いただいているようです。

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、「竹の文化に気軽にふれられる」、「道具もそろって気軽に茶会が開ける」、の順に多くなっています。また、「その他」として、「お庭がすばらしいです」、「庭がきれいです」との意見もいただいています。

そして、「また、高山竹林園を利用したいですか」の設問では、ほぼ全ての方に「利用したい」とお答えいただいています。

これは、昨年度以上に笑顔や挨拶、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、茶筌師の伝統と匠の技が身近で感じられる「茶筌の制作実演」を毎週日曜日に実施したことや、自らでお抹茶を点てて飲んでいただく「お抹茶体験」を毎日実施したことなど、お客様目線での事業展開や竹林の整備等がこの

アンケート結果に表れ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、「各種教室・プログラムの充実」が最も多く、「清掃・美観の維持」、次いで「抹茶コーナーの充実」と「タケノコ市など地産地消市場の充実」が同数で続いています。最後に施設の利用後の満足度につきましては、「満足」が約88%の73名、「やや満足」が約11%の9名で、ほぼ全ての方に高い評価をいただきました。

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。