

**令和4年度 岡崎市南公園
事業報告書**

公の施設名称	岡崎市民プール、南公園交通広場、南公園遊戯施設、南公園庭球場
施設の設置目的、役割	市民の休息・観賞・散歩・運動等総合的な利用を対象とした施設
施設の所在地	岡崎市若松町萱林1番地1
施設規模	敷地面積：14.8ha 施設：岡崎市民プール 南公園交通広場 南公園遊戯施設 南公園庭球場
指定管理者	名 称：一般社団法人 岡崎パブリックサービス 所在地：岡崎市朝日町三丁目17番地 代表者：代表理事 天野 徳夫
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日

目次

岡崎市南公園業務	- 3 -
1 事業の実施状況	- 3 -
(1) 自主事業	- 3 -
(2) 協力事業	- 16 -
(3) 支援事業	- 17 -
(4) その他事業	- 17 -
(5) 事業実施に対する自己評価（総括）	- 18 -
2 施設の利用状況	- 18 -
(1) 利用状況	- 18 -
(2) 利用状況に対する自己評価	- 18 -
3 収支状況	- 19 -
(1) 収支状況	- 19 -
(2) 収支状況に対する自己評価	- 20 -
4 市民意見の聴取・反映及びセルフモニタリング（利用者アンケート結果）	- 21 -
(1) 実施概要	- 21 -
(2) アンケート結果概要	- 22 -
(3) アンケート結果に対する自己評価	- 32 -
5 その他自己評価	- 34 -
(1) 利用者へのサービスに対する自己評価	- 34 -
(2) 利用者のニーズ把握に対する自己評価	- 35 -
(3) 苦情対応等に対する自己評価	- 35 -

1 事業の実施状況

(1) 自主事業

事業名	みなどんの練り歩き		
開催日時	毎月2回	参加者数	自由参加
概要	みなどんによる遊園地内の練り歩きを行い子どもたちとふれあう		
自己評価	≪参加者の声≫ みなどんに会えた。 みなどんかわいいね。 みなどんと一緒に写真を撮ることができ良かった。		
	≪自己評価≫ 来園者増加のツールやみなどんの認知度向上を目的とし、みなどんの練り歩きを行いました。今年度は日曜日及び祝日に年間を通して44回の練り歩きを実施しました。みなどんが出演するとすぐに子どもたちが集まってくる状況であり、南公園のマスコットキャラクターとして周知が高まり人気の様子が伺えました。 昨年度と同様に新型コロナウイルス感染症対策として、ソーシャルディスタンスを保ちながら来園者との記念撮影を楽しんでいただきました。 今後も、みなどんとの出会いを楽しんでいただけるマスコットキャラクターになるよう努めたいと思います。		
事業名	パフォーマンスショー		
開催日時	毎月2回	参加者数	3,930人
概要	ジャグリング等の大道芸を開催する		
自己評価	≪参加者の声≫ 猛暑ですが頑張ってください。 無料で大道芸が楽しめるなんてラッキーです。 いつも楽しみにしています。 口から火が出てすごい。		
	≪自己評価≫ 年間スケジュールを作成し、イベント通信などで告知を図るなどのPRを行いながら、毎月2回程度パフォーマンスショーを開催しました。1日3回公演を行い、同じ月で同じパフォーマーが重複出演しないよう、複数のパフォーマーでローテーションを組んでパフォーマンスを行いました。		

事業名	利用者参加型イベント 「みなどん」と遊ぼう！		
開催日時	毎月1回	参加者数	440人
概要	<p>みなどんがゲームをしながら子どもを中心とした来園者とふれあう</p> <ul style="list-style-type: none"> ・奇数月「みなどんとじゃんけん大会」 ・偶数月「みなどんと〇×クイズ」 ・参加者全員に缶バッジ及びみなどんシールをプレゼント ・正解者・勝者にはみなどんエコバックをプレゼント ・イベント終了後、みなどんと一緒に写真撮影会 		
自己評価	<p>《参加者の声》</p> <p>みなどんと一緒に写真を撮ることができて良かった。</p> <p>みなどんかわいかった。</p> <p>エコバックがほしい。</p> <p>クイズが楽しめました。</p>		
	<p>《自己評価》</p> <p>南公園オリジナルキャラクター「みなどん」とのふれあいイベントとして、来園者の出足が比較的遅い土曜日の午前中に利用者呼び込むための定期事業として企画実施しました。偶数月は「みなどんと〇×クイズ大会」を実施しました。クイズは子どもたちでも楽しめる簡単な問題を出題し、多くの参加者に楽しんでいただきました。</p> <p>また、奇数月はじゃんけん大会を行うことでマンネリ化防止を講じ、来園者が飽きずに毎月楽しく興味を持ち参加できるよう改善を図りました。</p> <p>今後も参加者数や参加状況をしっかりと把握し、多くの参加者に楽しんでいただけるように改善していくとともに、南公園のオリジナルキャラクターである「みなどん」を積極的に活用したイベントを企画いたします。</p>		
事業名	お絵かき遊び		
開催日時	毎月1回	参加者数	955人
概要	地面いっぱいチョークでお絵かきをする		
自己評価	<p>《参加者の声》</p> <p>お絵かき楽しい。</p> <p>たくさんお絵かきしたよ。</p> <p>大人も夢中になって描いてしまいました。</p>		
	<p>《自己評価》</p> <p>年度の途中から会場にスタッフを常駐せずなおかつチョークがなくなり次第終了としました。スタッフがいないことで参加者から今のところご意見、苦情はいただいていないため円滑に行えていると考えています。チョークの提供方法に関しましてもポスターで、「チョークがなくなり次第終了」と周知をしているため問題ないと考えております。子どもはもちろん大人の方も楽しんで描いておりますので来年度も引き続き多くの方が参加していただけると考えております。</p>		

事業名	こどもなかよしサロン		
開催日時	毎月1回 6月18日(土)、8月20日(土)、9月17日(土)、10月15日(土)、2月18日(土)	参加者数	124人
概要	地元の大学サークルと連携し、子どもたちが楽しめるイベントを実施する ・うた遊び・紙芝居・折り紙遊び・読み聞かせ・工作あそび		
自己評価	<p>《参加者の声》 人が多すぎずちょうど良かったです。工作も小さい子からつくれるものを考えられていて、楽しめました。無料なのもうれしいです。 シャボン玉液きれいな色になったよ。 小学生なので久しぶりに親子で工作が出来て楽しい時間を過ごせました。ありがとうございました。</p> <p>《自己評価》 今年度は、新型コロナウイルス感染症の影響と天候不良などにより6月、8月、9月、10月、2月の5ヶ月のみの開催となりました。 新型コロナウイルス感染拡大防止策として、参加者の名簿、検温、消毒、入退場も含めたソーシャルディスタンスの確保、参加者制限（開催した部屋の定員数の半数を目安）、換気(二酸化炭素計測器の設置)を徹底して行うことで、参加者に安心して楽しんでいただくことができました。 工作あそびでは新しいプログラムとして、しゃぼん玉道具づくりやお化けづくりなど新規の工作あそびを考案し参加者に楽しんでいただくことができました。 開催にあたり、サークルの学生は少人数ながらもスムーズに進行を行うなど回を重ねるごとに改善が見られ、参加者からも「心がこもったサロンだった」「親子で工作ができて楽しいじかんだった」との評価を得ることができました。 今後も改善を図りながら、より多くの来園者に楽しんでいただける事業にしていきたいと思います。</p>		
事業名	キッチンカーの誘致		
開催日時	土日・祝日及び春休み期間など	参加者数	約20,000人
概要	キッチンカーを誘致し、縁日のような賑わいを創出する		
自己評価	<p>《参加者の声》 次はどんなキッチンカーが来るか楽しみです！ ここにくるとこ焼きを目当てで南公園に来ています。</p> <p>《自己評価》 今年度も繁忙期だけでなく年間を通して土日・祝日にキッチンカーを誘致しました。さらに業者の希望する月曜日や春休み期間中の平日にも出店し、利用者の利便性向上を図りました。既存の出店業者については、悪天時以外は常に1台は出店できる状況を維持することができました。出店場所や電源コードの問題などありましたが、出店業者と話し合いを重ね改善を図ることで良好な関係を保ちながら事業を行うことができたと考えます。 次年度以降も引き続き利用者に食の楽しさを提供できるように継続的な事業開催をします。</p>		

事業名	GWわくわくフェスタ♪		
開催日時	4月29日(金・祝)～5月8日(日) ※5月6日(金)は振替休園日	参加者数	約5,600人
概要	<p>みなどんを活用したポイントラリー、交通安全クイズなど</p> <ul style="list-style-type: none"> ・みなどん大搜索 ・南公園クイズ ・うまいもんコーナー(キッチンカー出店) ・大道芸人によるパフォーマンスショー(4/30、5/1、5/5、5/8の4日間) ※5/1は雨天中止 ・臨時駐車場の開設(運動場を使用) 		
自己評価	<p>《参加者の声》</p> <p>大道芸のパフォーマンスが楽しかった。 みなどん大搜索がおもしろかったです。 キッチンカーがおいしかった。</p>		
	<p>《自己評価》</p> <p>4月29日(金・祝)～5月8日(日)まで「GWわくわくフェスタ♪」を開催しました。4/29は雨となってしまいました。新型コロナウイルス感染症の規制のないゴールデンウィークということもあり、5/3、4、5を中心に多くの来園者でにぎわいました。規制はありませんでしたが、南公園ではコロナ禍と同様に「マスクの着用」「手指の消毒の呼びかけ」「ソーシャルディスタンスの確保」を呼びかけました。</p> <p>「みなどん大搜索」は園内7箇所に設置した文字を集め、並び変えて文を作るといった問題とし、小さいお子様から年配の方まで多くの人に好評で9日間で705名に楽しんでいただくことができました。理由として天候やコロナの影響もありますが、昨年度の285名を大きく超える実績となりました。(昨年度7日間で2日雨天中止、R3.5.12～緊急事態宣言)</p> <p>「南公園クイズ」は問題の難易度を上げることにより、こちらも好評となり昨年度の実績を大きく上回る結果となりました。「キッチンカーの誘致」では期間中毎日3～4店舗の出店を遊園地ゾーンで行いました。普段とは違うキッチンカーの出店もあったことから、利用者の利便性向上と食の楽しみを提供できたものと考えます。</p> <p>「大道芸人によるパフォーマンスショー」は昨年度より実施日を2日多く計画しました。5/1は雨天中止となってしまいました。多くの来園者に楽しんでいただくことができました。「臨時駐車場の開設」は例年通りグラウンドを臨時駐車場とし、約170台分のスペースが確保できたこともあり、トラブルや近隣住民からの苦情もなく終えることができました。</p> <p>今回のイベントを通して南公園の魅力を広く知っていただくことができ、今後も利便性と満足度の向上を目標にイベントの企画・運営を行ってまいります。</p>		

事業名	花の植え付け体験(みんなで花を植えましょう)		
開催日時	5月22日(日)	参加者数	40組
概要	来園者に花苗をプランターに植えていただくことにより、花があふれる公園内を演出する		
自己評価	<p>《参加者の声》 きれいに花が咲いてほしいと思った。 花が咲いたら見にいけます。</p>		
	<p>《自己評価》 前日の雨で近隣の小学校の運動会が中止となり小学生の参加者が少ないと思われましたが、当日は、天候に恵まれ多くの参加者が訪れるイベントとなりました。 また、花の苗は当初予定していた日々草の発育が悪かったため、ジニア(百日草)に変更しましたが、花柄も良く良い結果となりました。 新型コロナウイルス感染症対策として参加者の検温と手指の消毒をしていただき、花の苗を植え付け場所も間隔を開けてソーシャルディスタンスの確保に務めました。 今後も園内の環境美化に努め、訪れる人の目と心を和ませるよう、いつも美しい花がたくさん咲く南公園にしていきたいと考えます。</p>		
事業名	はじめての梅酒づくり体験教室		
開催日時	5月29日(日)	参加者数	29人
概要	葵梅林の梅の実収穫体験と採取した梅の実を有効活用した梅酒づくり		
自己評価	<p>《参加者の声》 普段採ることのできない実を収穫できる良い機会でした。 初めての体験でとても有意義でした。</p>		
	<p>《自己評価》 「はじめての梅酒づくり体験教室」は今年で16回目となりますが、今回も30名の定員に対して49名の応募があり教室への関心の高さが伺えました。今年度はハガキとFAXによる応募方法に変更した結果、円滑な受付体制を図ることができました。 講師であるJAあいち三河女性部と協議を重ね、梅酒・梅干しの作り方を分かりやすく解説していただくことができスムーズに進行できたものと考えます。 また、来園者が梅の実を無断で摘果しないよう巡視を強化するとともに、注意看板を設置するなどの対策をしました。当日の収穫体験は、「新鮮な梅の実がたくさん取れて嬉しかった」との多数のアンケート回答をいただきました。 これからも、梅の実の有効活用として市民の皆様にご喜ばれる事業の開催・サービスの提供を企画実施していきたいと考えます。</p>		

事業名	ペットボトルで風鈴作り		
開催日時	7月17日(日)	参加者数	62名
概要	<p>季節感を創出し、南公園に親しむ場の提供を行うとともに、閑散期の利用促進と利用満足度の向上を図るため、2種類の工作体験を行う</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ペットボトル風鈴の作成 ・うちわの作成 		
自己評価	<p>《参加者の声》 ありがとうございました。楽しかったです。また来たいです。 子どもと一緒に出来る（短い時間）イベントをもっとやってほしい。</p> <p>《自己評価》 昨年の検討事項である「シールもオプションに入れて実施したいと考える。」についてはシールを追加購入して対応しましたが、スタッフから子どもが持っていきやすいように1シートを細かく分けておくという改善意見もありましたので、次回からは事前に準備します。また、シールの種類については人気のあったクッション性のあるものを充実させたいと思います。</p> <p>参加者は62人（34組）で、内訳は風鈴づくりが42人、うちわ絵付けが20人となり風鈴づくりの方が、うちわ絵付けの約2倍という結果になりました。中には一人で両方作成する子どももいましたが、風鈴づくりの方が人気高い結果となりました。</p> <p>未就学児については保護者が制作して子どもがデザインをすることが多く、タコ糸を風鈴及びビーズに通す作業が未就学児には難しかったようです。次回からは針通しを用意して簡単にできるようにしたいと思います。</p> <p>今年からアンケート設問5にNPS調査を取り入れ、この事業の推奨度を検証しました。今回のNPS値は17.9%となり、顧客ロイヤルティが高いという結果にはなりませんので、この数値を基準にして継続的に事業の改善や継続の有無の判断をしていきます。</p>		
事業名	納涼！氷柱・水遊び体験		
開催日時	8月11日(木・祝)	参加者数	延べ289人
概要	<ul style="list-style-type: none"> ・氷柱を活用したひんやり体験 ※六貫目のサイコロ型氷 ・紅白水鉄砲合戦の開催 ・みなどんスプリンクラーを活用した水遊び場の提供 ・休憩用日除け場所の提供 ・ポッキンアイスのプレゼント ※午前・午後各先着100名様 ・うまいもんコーナー（キッチンカー） 		
自己評価	<p>《参加者の声》 冷たい氷に触れて気持ち良かった。 アイスがもらえてうれしかった。 スプリンクラーが気持ちよかった。</p>		

	<p>《自己評価》</p> <p>真夏の暑い時期に氷柱に触れてひんやり体験コーナーをはじめ、テントを設置し日陰のある休憩場として熱中症対策を行いました。氷柱コーナーにおいては、新型コロナウイルス感染防止対策としてソーシャルディスタンスの呼びかけ、氷柱の設置数を6箇所を増やして参加者の分散、氷柱に触れた後の手指の消毒を促すなどの注意喚起を行いました。</p> <p>また、紅白水鉄砲合戦は、熱中症対策として事前に整理券を配布し炎天下での順番待ちを回避できるよう対策を行いました。</p> <p>今後も安全第一で南公園に訪れる子どもたちに夏休みの良い思い出作りになるよう、納涼をテーマにした事業を継続していきたいと考えます。</p>		
事業名	水上ボール遊び（中止：新型コロナウイルス感染症拡大防止のため）		
開催日時	—	参加者数	—
概要	プール営業期間終了後の施設の有効活用とプールの新たな楽しみ方を提供し、利用者サービスの向上を図る		
自己評価	《参加者の声》		
	《自己評価》		
事業名	幼児向け交通教室		
開催日時	10月26日(水)	参加者数	20人
概要	<ul style="list-style-type: none"> ・横断歩道の渡り方など道路の歩行ルールを学ぶ教室を開催 ・遠足でも利用しやすいよう、芝生でのお弁当や遊園地の乗り物遊びの組み合わせを参考プランとして幼稚園や保育園に提案し、交通ルールの啓発を行うとともに、園内遊具の利用促進を図る 		
自己評価	<p>《参加者の声》</p> <p>楽しく学べて良かったです。</p>		
	<p>《自己評価》</p> <p>コロナ対策のため昨年度は、過去の参加実績のある幼稚園、保育園に事業中止の案内を行いました。本年度は、本宿幼稚園より是非開催してほしいとの依頼があり実施することとなりました。</p> <p>開催時は天気も良かったため、屋外の日陰で交通ルールの説明や交通安全クイズを行いました。交通安全クイズにつきましては、子どもたちとの対話形式にすることにより、交通ルールの理解度の確認を行い、理解度の浅い項目についてはその場でフォローすることができました。</p> <p>未就学児に交通安全について実践形式で教育できる施設として南公園は大変重要な拠点となっているため、来年度以降については第5類指定後の社会情勢を踏まえ安全に実施できる方法を検討していきたいと思えます。</p>		

事業名	ハロウィン in 南公園		
開催日時	10月30日(日)	参加者数	1,780人
概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ 仮装フォトコンテスト (※中学生以下対象) ・ 仮装スタンプラリー ・ ハロウィンドキドキ DANCE ・ ゲームコーナー ・ 武将隊練り歩き ・ ワークショップ 		
自己評価	<p>《参加者の声》 みなだんも仮装していてかわいかった。 一番楽しみにしていたイベントだったので雨で心配でしたけどやっていたよかったです。 手作りのゲームコーナーが凄い。ゲームコーナーはいつも楽しみしているので新しいのはうれしいです。</p>		
	<p>《自己評価》 当日は天候に恵まれ、イベント開始前から多くの参加者に来園していただくことができました。ゲームコーナーと仮装フォトコンテストを交通広場内で実施し、過度な密を避けて開催することができました。また、イベント開催時に問題となる駐車場問題は、グラウンド臨時駐車場を開設することにより大きなトラブルや苦情なくイベントを終了することができました。 今後の課題として仮装スタンプラリーとステージが挙げられます。仮装スタンプラリーは先着100名にお菓子を配るものでしたが、わずか50分で終了してしまいました。ポスター、チラシで先着100名と告知していたためトラブルはありませんでしたが、残念そうにする参加者が多くいました。ステージについては、ステージ、ステージの観覧者、他ブースを利用する人で混み合い、導線が分かりづらくなってしまったため、事前に予測し打ち合わせを行っておくべきであったと考えます。 今回のイベントは季節に合ったもので、利用者だけでなく管理者側も楽しく明るい雰囲気となりました。アンケート結果から公園の利用満足度は向上したことが伺えますが、次年度は新しい企画を立案しさらに良いイベント行ってまいります。</p>		
事業名	南公園を絵がこう		
開催日時	7月9日(土)~8月28日(日)	参加者数	26人
概要	南公園にある好きなものを描いて投稿していただき、投稿されたものから賞を選出する。		
自己評価	<p>《参加者の声》 楽しく描けた。 貸出しがあったので良かった。</p>		

	<p>《自己評価》 昨年新たな自主事業として開催された「南公園を絵がこう！」の2回目を開催しました。事前周知としてポスターを園内に掲示したほか、近隣の小中学校にポスター掲示の依頼をしました。また、今年度は募集期間を延ばすことで、作品を応募しやすいように改善しました。作品の審査は岡崎美術協会に依頼し、子どもの部と中学生以上の部に分けて実施し、子どもの部が21作品、中学生以上の部が5作品となりました。次年度以降の改善点として審査を依頼する機関（岡崎美術協会）を募集時点から明記し参加意欲を煽ることが挙げられます。南公園の絵を描いてもらうことは南公園の魅力をより知ってもらうのに効果的であるため次年度も開催したいと思います。</p>		
事業名	自然工作教室		
開催日時	11月13日(日)	参加者数	77人
概要	<p>園内で集めたどんぐりや間伐材を利用した木の台座など、自然な材料を活用した工作体験</p> <ul style="list-style-type: none"> ・どんぐりのみなどん ・ねんりんキーホルダー 		
自己評価	<p>《参加者の声》 かわいくできました。 楽しかった。</p> <p>《自己評価》 例年は交通広場内の屋外に仮設テントを設置して会場にしていたのですが、今年度は午後から天候が悪くなるという天気予報がでていたため、管理棟2階の教室で実施しました。 予報どおり午前11時頃から雨が降りだしましたが、遊園地の営業に合わせて12:30まで実施しました。しかし、11時以降の参加はほとんどありませんでした。 昨年の在庫と併せて多めに材料を準備しましたが、かなり残ってしまいましたので、来年度は残った在庫を有効利用したいと思います。 新たに、キーホルダーの絵付けのため、ペットボトルの風鈴づくりで使用したキャラクターの絵の見本を貸出したところ、大変好評を得ましたので来年度以降も行っていく予定です。</p>		
事業名	南公園探鳥会		
開催日時	12月1日(木)	参加者数	35人
概要	<ul style="list-style-type: none"> ・岡崎野鳥の会の協力のもと野鳥の森でバードウォッチングを開催 ・野鳥に興味を持つ一般参加者を集い、園内に飛来する野鳥を観察することで、生態を見て学ぶ機会を参加者と共有し、南公園の自然に対する興味を深める 		
自己評価	<p>《参加者の声》 野鳥の羽がきれいだね。 野鳥の目がかわいい。 これから毎年参加します。</p>		

	<p>《自己評価》</p> <p>当日は気温が低く寒空の中での探鳥会となりましたが、昨年よりも3人増え35人の参加となりました。今季は、暖かい気候が続いたため池に飛来してくるカモ類の数は例年に比べて少ない傾向が伺えました。加えて風が強く小鳥類が枝にとどまることができない状況であり発見することが難しく、今年は観察できる野鳥の種類、数ともに少なくなりました。参加者は講師の野鳥に関する説明を聞きながら観察を楽しむ姿が見られました。参加者の数は毎年増え続けおり、その理由として初めて参加された方がリピーターとなっていることが考えられます。現に今回初めて参加された方からは、これから毎回参加しますとお声をかけていただきました。</p> <p>今後も岡崎野鳥の会と協力しながら南公園探鳥会に取り組んでまいります。</p>		
事業名	クリスマスクラフトをつくろう		
開催日時	12月4日(日)	参加者数	181人
概要	<p>冬の閑散期の利用促進のため、クリスマス時期にふさわしいイベントを行い、季節感を創出し南公園で親しむ場の提供を行う</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クリスマスリース作成 ・ミニツリー作成 		
自己評価	<p>《参加者の声》</p> <p>3回目の参加です。ミニツリーも追加されて良かったです。このイベントが好きで毎年参加しています。楽しく熱中して作っています。毎年ありがとうございます。</p>		
	<p>《自己評価》</p> <p>今回も新型コロナウイルス感染症対策として時間枠を設け人数制限をしながらの実施となったが、すべての枠が埋まる結果となりました。</p> <p>イベントを知るきっかけについては、58%程度が案内放送、園内のチラシ等で当日知ったという結果でした。その他ホームページ・SNSも22%程度いたが、地元メディアについては1人もいませんでした。</p> <p>参加者の70%程度が市内であり、県外からの参加者は1人もいませんでした。</p> <p>参加者の年齢層については、55%割程度が未就学児であり、小中学生の参加が予想していたよりも少ない結果となりました。</p> <p>予約枠を1組ごとに受けていましたが、実際は知り合い同士が同じ机で制作をしたため、空きの机が出るがありました。次回からは予約枠をブース(机)ごとに受けるようにして、ロスを減らしなるべく多くの方に参加していただけるようにしていきます。</p> <p>アンケート結果よりNPS値が45%となった。今回の数値を基準に来年度以降も継続的に顧客推奨度の検証を行い、参加者に飽きられずさらに良い教室となるように事業の改善を図っていきます。</p>		

事業名	出張講座 こども工作教室		
開催日時	1月22日(日)	参加者数	120人
概要	<p>効率的な施設のPR及び相乗効果を図るため、地域文化広場親子造形センターと連携した工作教室を開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バッジ作成(100円) ・バッジキーホルダー作成(200円) ・クリアキーホルダー作成(350円) 		
自己評価	<p>《参加者の声》 係りの人々も親切でとても嬉しかったです。 またやって下さい。</p>		
	<p>《自己評価》 今回もコロナ対策として時間枠を設け人数制限をして実施する予定でしたが参加者が少なく定員に達する見込みがなかったため、参加時間の制限を設けず実施しました。結果として一度も満席になることがなく、待ち時間なしで好きな時間に制作してもらうことができました。アンケートで参加者の多くが製作時間はちょうど良いという回答であったのは、制限をしなかった結果だと思えます。</p> <p>イベントを知るきっかけについては、約42%程度が案内放送、約35%が園内のポスター・チラシ等で当日知ったという参加者がほとんどであったという結果でした。また、地元メディアについては1人もいませんでした。</p> <p>参加者の約46%が市内、約51%が市外、県外からは1人もいませんでした。南公園の参加型自主事業は従来から市内の比率が多かったが、今回は市外の参加者が多く意外な結果となりました。</p> <p>参加者の年齢層については、約81%が未就学児、約19%が小学生3年生以下であり、小学生4年生以上の参加がありませんでした。</p> <p>アンケート結果よりNPS値がマイナスとなりました。今後は南公園ならではの出張講座となるように検討し推奨度が上がるようにしていきます。</p>		
事業名	南公園梅まつり		
開催日時	2月11日(土・祝)から3月12日(日)まで	参加者数	約11,000人
概要	<ul style="list-style-type: none"> ・葵梅林臨時駐車場の設営及び開設 ・縁台の設置 ・臨時売店の設置(期間中の土日・祝日) ・幸田町三河万歳保存会(2月26日) ・てんかくん、ムツミン、みなどん練り歩き(2月26日) ・大道芸のパフォーマンス(なかよしの塔前広場) 		
自己評価	<p>《参加者の声》 梅がとてもきれいだった。 「思いのまま」がかわいかった。 売店のお団子がおいしかったです。</p>		

	<p>《自己評価》</p> <p>今年の梅は例年通りの開花時期となりましたが、2月中旬に寒い日が続いたため花が長く続きました。そのため梅まつりを3月12日まで延長しました。今年度も期間中の土日・祝日は葵梅林に臨時売店を出店し、来園者に食の楽しさを提供したほか、縁台も増設し利便性の向上を図りました。</p> <p>2月26日には南公園の「みなどん」、東海愛知新聞の「てんかくん」、有限会社睦美の「ムツミン」とキャラクターが集まり梅林を練り歩きました。また午後には「三河万歳」という伝統芸能が披露されました。梅林の雰囲気とよく合い、小さなお子様から年配の方まで梅の花以外でも楽しんでいただくことができました。</p> <p>また事前に路上駐車禁止の貼紙をし、期間中には路上駐車の見回りも行うなど近隣住民への配慮も行うことでトラブルを防止できました。</p> <p>次年度以降も近隣企業・団体と協同し梅まつりを盛り上げていきたいと思っております。</p>		
事業名	投句箱の設置		
開催日時	2月18日(土)～3月31日(金)	参加者数	19人
概要	<ul style="list-style-type: none"> ・投句箱の設置 ・SNSを活用した応募作品の公開 		
自己評価	《参加者の声》		
	<p>《自己評価》</p> <p>俳句や川柳の創作を通じて園内の豊かな自然に触れる機会を参加者に提供することができました。俳句等の作品は梅や野鳥などを題材にした作品が多く見られ、定期的にSNSにアップすることで、作品の発表の場の提供と公園の景観や生物の生態など公園が持つ自然資源の情報発信ができたものと考えます。</p> <p>季節の移ろいとともに変化する公園の自然を利用者に楽しんでいただくとともに、四季折々の公園に関心を深めていただくよう今後も作品の応募促進に努めてまいります。</p>		
事業名	南公園はるフェスタ♪ みなどん誕生祭!		
開催日時	3月25日(土)～3月26日(日)	参加者数	—
概要	<ul style="list-style-type: none"> ・みなどんなぞなぞラリー ・キッチンカーの出店(有料) ・大道芸「はなまる」(3/25のみ) ・みなどんぬりえ ・みなどん練り歩き ・愛知学泉クラフトコーナー ・バーベキューコーナー(有料・予約制) 		

	<ul style="list-style-type: none"> ・フリーマーケット（有料） ・岡崎城西高校鉄道研究部展示 ・段ボール迷路（有料） ・ゲームコーナー（有料） ・ヤクルトコーナー（有料） ・ランバイク無料貸出 		
自己評価	≪参加者の声≫ <div style="text-align: right;">—</div>		
	≪自己評価≫ 3月25日（土）、26日（日）ともに雨天中止となりました。 早い段階から多くの団体に協力を依頼し、みなどん誕生祭に向けて準備を進めてきただけに残念でした。特に初めて企画したバーベキューコーナー、フリーマーケットでの利用者の反応を見てみたいものがありました。今後も新しい企画を検討し、公園利用者の期待に応えることができようにしてまいります。		
事業名	電動カートの安全講習、試乗会 in 南公園交通広場		
開催日時	3月3日（金）	参加者数	約50人
概要	<ul style="list-style-type: none"> ・歩行者（電動カート）の交通安全講習 ・電動カート、電動車椅子、の試乗会、展示 ・自転車の交通安全講習 		
自己評価	≪参加者の声≫ 電動カートが試乗できてよかった。 家族のために電動カートを検討するよい機会になった。 自転車の運転方法交通ルールを理解することができた。		
	≪自己評価≫ 岡崎市福祉事業団との共同開催で、電動カートや自転車の安全講習・試乗会を行いました。今回初めて開催した電動カートの安全講習では、製造メーカーや取り扱い団体等と連携し、電動カートを利用する高齢者や利用を検討される方に対して、安全利用に向けた指導・助言を行い、機能周知や安全利用の促進を行いました。自転車安全講習は、交通安全教室のノウハウを活かして自転車利用者に対するヘルメットの着用方法や正しい操作方法、通行方法等を実技講習することで安全な利用、交通ルールの意味や必要性を深めることができましたと思います。 今後も関係機関、団体等との連携・協力を図りながら高齢者を対象とした交通安全教室を開催し、交通安全運転の普及、啓発に努めてまいります。		

(2) 協力事業

事業名	秋の南公園まつり		
開催日時	10月2日(日)	参加者数	延べ 12,064 人
概要	<ul style="list-style-type: none"> ・SLコーナー (SL機関車・HSS Tの開放、記念乗車券、模型の展示走行) ・警察コーナー (パトカー・白バイ展示、こども制服試着体験) ・セニアカー試乗体験 (スズキ自販) ・ヤクルトコーナー (ミニゲーム有料、肌年齢・骨密度検査、ヤクルトの販売) ・しゃぼん玉マシンコーナー ・段ボール迷路コーナー ・テニスコート無料開放 ・イベントステージ (キッズダンス、ツクルンジャー、大道芸) ・苗木の無料配布 ・緑の募金コーナー ・ゲームコーナー ・愛知学泉クラフトコーナー (愛知学泉大学・短期大学) ・英単語ゲーム (光ヶ丘女子高等学校) ・チョークでお絵かきコーナー ・うまいものコーナー (キッチンカー5店舗) ・マルシェ ・竹水鉄砲合戦 		
自己評価	<p>《参加者の声》 子どもが楽しめるイベントがいっぱいあって楽しめた。 イベントが増えていて楽しかった。 今年も楽しく参加させていただきました。</p> <p>《自己評価》 当日は天候も良く朝から多くの来園者で賑わうイベントとなりました。芝生広場を活用したため、来園者が適度に分散され全体を通して大きな混乱やトラブルはなく終了することができました。駐車場については10時過ぎの時点で第1駐車場が満車となってしまいましたが、国道248号に影響が出ることはありませんでした。グラウンド臨時駐車場も満車にはなりましたが近隣住民に迷惑を掛けることなく無事に終了することができました。</p> <p>イベント中に来園者から質問された内容が多かったものは、場所に関する事柄であり、チラシの裏側や園内各所にイベントマップを掲示し誘導を図りましたが、不足したものと考えられます。特に芝生広場の活用は初めてであったため、案内表示を大きく目立つものにするべきであったと考えます。</p> <p>アンケートの結果では楽しかったなど好意的な意見が多く見られましたが、イベントに対する要望も多くあったため、次回以降は要望に応えられるよう、マンネリ化防止も含め新しい企画を提案してまいります。</p>		

事業名	雪と遊ぼう in 南公園（中止：新型コロナウイルス感染症拡大防止のため）		
開催日時	2月4日(土) ~2月5日(日)	参加者数	—
概要	ゆかりのまち関ヶ原町から受け入れる雪を使用しソリ滑り、雪山遊びなどを行う		
自己評価	《参加者の声》		—
	《自己評価》		—

(3) 支援事業

事業名	パパママちゃれんじ教室（日本赤十字社主催）（中止：新型コロナウイルス感染症拡大防止のため）		
開催日時	7月16日(土)	参加者数	—
概要	水難事故を想定した水難救助法、心肺蘇生法訓練、AED取扱訓練を日本赤十字社の指導員のもと体験実習を行う		
自己評価	《参加者の声》		—
	《自己評価》		—

(4) その他事業

事業名	学校等・団体	体験人数	実施日
職場体験活動	なし	—	—
消防署・保育園と連携した防災訓練の実施	なし	—	—
ペットマナー向上キャンペーン（啓発活動）	動物総合センター（アニモ） 岡崎市環境部環境保全課 ボランティア団体 南公園指定管理者 ※当日はコロナ対策のため指定管理者のみで実施	30名	3月2日（木）
社会貢献活動 清掃ボランティア受入	名古屋保護観察所 管理	—	6月15日(水)雨天中止

(5) 事業実施に対する自己評価（総括）

令和4年度は新型コロナウイルスの規制も大幅に緩和され、プール関連や雪まつり以外の事業においては、概ね予定どおりに実施することができました。さらに、南公園は子どもを持つ家族がより楽しく利用していただけよう、新たに岡崎医療刑務所とキッチンカーフェスを実施し、子ども向けのゲームコーナーや大人向けの刑務所作業製品の展示販売を行いました。また、岡崎市福祉事業団と連携し、交通広場にて高齢者向けの電動カート及び自転車の安全講習を実施するなど、様々な事業を展開してまいりました。また、引き続き、南公園のキャッチフレーズにもある「家族が笑顔になれる公園」に沿い、既存のイベントについても新たなブースや取り組みを行いました。四季折々のイベントについては、梅まつりやハロウィンなどを行い公園の賑わいを創出しました。梅まつりについては、新たに伝統芸能である「三河万歳」を招致し、和風なイベントに彩りを添えることができました。さらに、Instagramやホームページで梅の開花状況を高頻度で発信し、来園者への情報提供に努めました。ハロウィンイベントにつきましては、「どうする家康」の周知も兼ねて、武将隊によるハロウィンメイクでの大河ドラマのPRやメリーゴーラウンドの特別運行など実施しました。フォトコンテストブースではInstagramを活用して写真を募集するなど毎年恒例のブースに新たな取り組みも加え、飽きさせない工夫を凝らしました。今年度は新たなイベントやブースを積極的に企画実施することにより魅力ある公園になるよう管理運営することができたと思います。

令和5年度は再整備事業直前の年になりますが、今後もアンケートや来園者の意見をもとにニーズの把握を行い、実施事業の検証を行うとともに、時代に即した新たなイベントや取り組みを地域の学校や団体と連携して実施することにより、子どもを中心とした幅広い世代に愛される公園を目指します。

2 施設の利用状況

(1) 利用状況

	利用人数(人)	利用料金(円)
岡崎市民プール	0	0
南公園交通広場	239,722	7,861,300
南公園遊戯施設	758,093	51,707,520
南公園庭球場	11,807	1,015,680
合計	1,009,622	60,584,500

(2) 利用状況に対する自己評価

(7) 令和4年度の岡崎市民プール（中止：新型コロナウイルス感染症拡大防止のため）

	令和4年度	前年度	前年度対比	今年度目標	目標対比
利用人数	0人	0人	—	0人	—
利用料金	0円	0円	—	0円	—

(イ) 令和4年度の交通広場

	令和4年度	前年度	前年度対比	今年度目標	目標対比
利用人数	239,722人	224,976人	106.6%	295,630人	81.1%
利用料金	7,861,300円	7,735,900円	101.6%	8,610,000円	91.3%

利用人数及び利用料金ともに前年実績は上回りましたが、今年度目標を達成することができませんでした。本年度は夏休みに大きく利用者数を伸ばしましたが、秋の繁忙期に利用者が減少したことが主な要因としてあげられます。

(ウ) 令和4年度の遊戯施設

	令和4年度	前年度	前年度対比	今年度目標	目標対比
利用人数	758,093人	706,990人	107.2%	683,460人	110.9%
利用料金	51,707,520円	46,348,220円	111.6%	41,847,000円	123.6%

利用人数及び利用料金ともに前年実績・目標数値を達成することができました。本年度は東海オンエアファン向けの情報発信を多く行ったことにより、夏休みや春休みなどの平日に大学生の利用が多くあり、利用人数・利用料金が前年と比較して増加した主な要因としてあげられます。

(エ) 令和4年度の庭球場

	令和4年度	前年度	前年度対比	今年度目標	目標対比
利用人数	11,807人	12,239人	96.5%	10,920人	108.1%
利用料金	1,015,680円	1,039,360円	97.7%	906,000円	112.1%

利用人数及び利用料金ともに前年実績を上回ることができませんでしたが、目標数値は達成することができました。気候の良い季節に降雨が続き利用が減ったことなどが主な要因としてあげられます。

(オ) 令和4年度の南公園の有料公園施設全体

	令和4年度	前年度	前年度対比	今年度目標	目標対比
利用人数	1,009,622人	944,205人	106.9%	990,010人	102.0%
利用料金	60,584,500円	55,123,480円	109.9%	51,363,000円	118.0%

利用人数及び利用料金はともに前年実績と目標を大きく上回ることができました。遊戯施設の利用者数と利用料金が大幅に増加したことによるもので、例年よりも多くの大学生に来園していただけたことによるものです。また、利用料金については、利用者数が増加したことに比例して増加したことが要因としてあげられます。

3 収支状況

(1) 収支状況

収入	項目	内 訳	決算額(円)
	指定管理料収入		110,284,721
利用料金収入		60,960,130	
事業収入	協力事業の収入	214,455	
便益施設に関する収入	自動販売機収入	2,810,754	
その他収入		16,760	
収入 計			174,286,820

支 出	直接管理運営費	直接人件費、光熱水費、消耗印刷費、修繕費、清掃等委託料、保険料等	149,169,264
	(うち光熱水費及び修繕費)	※精算項目	(10,970,721)
	事業費	事業に係る経費	358,892
	その他	本部経費、租税公課、当期剰余金等	24,758,664
支出 計			174,286,820
差 引			0

(2) 収支状況に対する自己評価

(7) 収入状況

利用料金収入においては、前年度に対しては110.1%(約550万円の増収)、目標値に対しては118.7%(約950万円の増収)、となりました。要因としましては、今年度から新たにInstagramとTwitterによる情報発信をおこなうことにより、昨年よりも多くの東海オンエアファンをうまく取り込むことができ、8月の酷暑期であっても大学の夏休みということで、多くの大学生に来園していただくことができました。さらに、東海オンエアが南公園に撮影に来られた際に大型遊具にサインを書いていただくことにより、観覧車だけではなく他の遊具も利用していただくことができました。また、8月の落雷で子供汽車が12月3日まで運休しておりましたが、子供汽車の人員を他遊具に変更増員したことにより他遊具の利用者対応スピードが向上し、利用者の待ち時間が増えることなく利用していただく事ができました。

事業収入は、協力事業「秋の南公園まつり」及び「雪と遊ぼう in 南公園」開催に伴う売店収入・手数料収入の合計金額ですが、目標に対して減収となった理由としましては、「雪と遊ぼう in 南公園」がコロナ禍により中止となったことが主な要因としてあげられます。今年度も「秋の南公園まつり」によるキッチンカー手数料収入はイベント参加者に対して少なくなりましたが、段ボール迷路や竹水鉄砲合戦を新たに開催することにより、秋の南公園まつり単体では収入増加となりました。

(4) 支出状況

支出のうち光熱水費について、子供汽車が約3ヶ月間運休しており、消費電力は例年に比べ減りましたが、社会情勢の影響により電気料が大幅に上昇し、昨年度と比較し大幅な増額となりました。

委託業務としまして、繁忙期は交通誘導警備員を増強し対応しました。また、維持管理業務として、他施設などで倒木や枯れ枝の落下事故が相次いで発生したことから、樹木管理に重点をおき、来園者の安全確保のため野鳥の森や園路、近隣住民に影響を及ぼす可能性のある樹木を中心に伐採を実施しました。さらに、近隣住民から落ち葉による側溝の詰まりなどの苦情もあったため、野鳥の森東側においてコナラや松などを枝抜き剪定いたしました。

修繕に関しては、来園者の安全確保を最優先して、年間計画を作成しました。また、今年度は落雷による遊具の電子部品故障が発生したため、緊急修繕を行いました。交通広場・庭球場・市民プールは再整備計画があるため、直接利用者に影響のない部分については、極力修繕を控え、直営修繕による応急処置を行うなど工夫を凝らし実施しました。

(4) 収支状況

様々な利用者数増加のための方策を行うことで来園者が増えたことに伴い、大型遊戯施設やゴーカートの利用料金収入が増加することにより全体の収入は増加しましたが、人件費の高騰や利用促進のための支出の増加、安全管理を行うための維持管理費の増加の結果、昨年よりも支出も増額しました。

今後も業務水準書を満たした上で、安全・安心な施設であり続けることを常に第一に考え、利用者サービスを向上させるように努めてまいります。

4 市民意見の聴取・反映及びセルフモニタリング（利用者アンケート結果）

（1）実施概要

内容	実施期間	回答者数	目標枚数	アンケート実施方法
接遇アンケート （声の箱）	①4月1日～6月30日 ②10月1日～12月28日	104 75	100 100	遊戯施設休憩所、交通広場事務所前にアンケート箱を設置
施設利用アンケート （声の箱）	7月1日～9月30日	71	100	遊戯施設休憩所、交通広場事務所前にアンケート箱を設置
お客様満足度向上 （声の箱）	1月4日～3月31日	85	100	遊戯施設休憩所、交通広場事務所前にアンケート箱を設置
用紙配布アンケート （バインダー方式）	① 9月 ② 3月	① 200 ② 106	200	当日の来園者に職員がバインダーを持って直接アンケートを依頼
交通教室 （保護者・児童・教員）	4月27日～6月22日 6月23日～9月20日 9月21日～11月26日	1,816	—	交通教室の保護者・児童・教員にアンケートを依頼
はじめての梅酒づくり体験教室	5月29日（日）	27	20	体験終了後、参加者に直接アンケートを依頼
出張講座こども工作教室	1月22日（日）	45	20	事業開催時、参加者に直接アンケートを依頼
こどもなかよしサロン	毎月第3土曜日	39	60	事業開催時、参加者に直接アンケートを依頼
秋の南公園まつり	10月2日（日）	74	100	事業開催時、参加者に直接アンケートを依頼
クリスマスクラフトをつくろう	12月4日（日）	57	20	事業開催時、参加者に直接アンケートを依頼
雪と遊ぼう in南公園 （中止：新型コロナウイルス感染症拡大防止のため）	2月4日（土） ～2月5日（日）	—	100	事業開催時、参加者に直接アンケートを依頼
ペットボトルで風鈴作り	7月17日（日）	34	20	事業開催時、参加者に直接アンケートを依頼

(2) アンケート結果概要

調査項目		調査結果 (104 人)				
		市内	市外	県外(未回答)		
接 遇 ア ン ケ ー ト (声 の 箱) ①	お住まい	63	28	13		
	来園回数 (無回答 3)	初めて	24	12	65	
		2~4 回目				
	滞在時間を教えてください	1 時間以内	24	30	30	20
		2 時間程度			3~4 時間程度	半日以上
	スタッフの挨拶・笑顔はか がでしたか (無回答 2)	感じが良い	56	40	6	
		ふつう			感じが悪い	
	スタッフの説明・口調はか がでしたか (無回答 4)	概ね良い	51	46	3	
		ふつう			分かりづらい	
	スタッフのみだしなみにつ いて教えてください (無回答 3)	概ね良い	54	46	1	
		ふつう			だらしない	
	対応しましたスタッフの総 合的な印象はいかがでした か (無回答 4)	感じが良い	54	44	2	
ふつう				感じが悪い		
また来園してみたいと思 いますか (無回答 3)	ぜひ来たい	76	22	3		
	機会があれば			来たくない		
南公園オリジナルキャラク ター「みなどん」を知ってい ますか (無回答 6)	名前まで 知っている	70	13	15		
	知っているが名前は 知らなかった			知らなかった		

アンケートの意見・要望及び対応 (抜粋)

- ・なかなか自転車を練習するところがなく、こどもに乗せる機会もなかったが、ここの公園で練習でき乗れるようになりました。自転車の貸出ありがたいです。
- ・お昼ごはんのおにぎり、サンドイッチ等が買えるコンビニが園内にあるととてもありがたいです。
- ・名前がついた木もありますが、知らない木もたくさんあり、表示されていたら毎日歩いていてももっと楽しいだろうと思います。
- ・マスクには感染予防効果ないと研究結果で出ています。無意味で健康に悪いので中止してください。

→令和4年4月に意見があったものであるが、当時はマスク着用をおねがいするアナウンスを行っていた。
その後10月よりマスクの着用、手指の消毒、ソーシャルディスタンスの確保について、来園者の判断に任せることとした。

- ・休憩室の「紙パック」入れ等のふた汚れがひどい。管理していない。もっときれいに掃除すること。
→遊園地休憩所内に自動販売機業者の設置したゴミ箱が3つあり、ごみの処分は業者に任せていた。この意見を受け毎朝ゴミ箱のチェック、清掃を実施することとした。
- ・頻繁に利用させてもらっています。スタッフの方は話しやすい方が多く、気持ちよく利用できています。
- ・東海オンエアを通して南公園に来ましたが、動画で見る以上に自然の整備が行き届いていて素敵でした。また、どのスタッフさんも東海オンエア T シャツに気が付いてくださり、サインの場所案内や園内の案内を親切丁寧にしてくださいました。とても心が温かいです。ありがとうございました。

調査項目		調査結果 (71人)						
施設利用アンケート (声の箱)	お住まい	市内		市外		県外		
		37		13		21		
	来園回数について	初めて		2~4回目		5回目以上		
		25		7		39		
	遊戯施設児童公園について	満足	ふつう	不満	その他			
		51	16	1	3			
	交通広場きのこ広場について	満足	ふつう	不満	その他			
		39	23	2	7			
	園内のベンチについて	満足	ふつう	不満	その他			
		28	30	7	6			
	暑さ対策について (無回答 3)	対策されている		対策されていない		その他		
		36		23		9		
	休憩所(遊園地案内所横)について	満足	ふつう	不満	その他			
		30	29	6	6			
休憩所(交通広場2階)について (無回答 2)	満足	ふつう	不満	その他				
	25	30	4	10				
交通広場横断歩道の危険性について	感じなかった		感じた		その他			
	56		8		7			
南公園オリジナルキャラクター「みなどん」を知っていますか (無回答 2)	名前まで知っている		知っているが名前は知らない		知らなかった			
	36		6		27			

アンケートの意見・要望及び対応（抜粋）

- ・プールや水遊びできる場所を増やしてほしい。きれいにしてほしい。雨でもあそべる場所をつくってほしい。
- ・2人乗りのゴーカート。大人2人は乗れないのが残念。わかりやすく書いてほしい。乗り場まで行って知った。暑いのに疲れた。
- ・もうちょっと暑さ対策をしたほうが良いと思う。
→夏季にはミスト、テント、日よけ等の対策は行っているが不十分である。暑い日にも来園してもらえるよう工夫が必要である。
- ・こどもが南公園の休憩所の風船釣りが好きで来るたびにやらせてもらっていますが、今回プールの水が少なすぎて、こよりが引っかけられませんでした。
→遊園地の福祉売店への意見であるが、すぐに福祉売店に申し入れた。売店との連携をスムーズに行えるようにしている。

調査項目		調査結果（85人）			
お客様満足度向上アンケート（声の箱）	お住まい	市内	市外	県外	
		49	20	16	
	来園回数	初めて	2~4回目以上	5回目	
		15	14	56	
	貸出物品	満足	ふつう	不満	知らなかった
		26	18	6	35
	公園の樹木管理・美観	概ね管理されている	管理されていない	その他	
		55	17	13	
	公園内のトイレ設備・状況	概ね良い	古くて使いづらい	汚くて使わない	その他
		43	16	17	9
	イベント通信について	見やすい	普通	見にくい	知らなかった
		30	23	4	28
ウォーキングを楽しめる公園だと感じますか	感じる	普通	不十分	その他	
	56	15	9	5	
スタッフの接客をどう感じられましたか	感じが良い	普通	感じが悪い		
	58	26	1		

また来園してみたいと思いますか	是非来たい	機会があれば	来たくない
	60	23	2
南公園オリジナルキャラクター「みなどん」を知っていますか	名前まで知っている	知っているが名前は知らない	知らない
	46	13	26

アンケートの意見・要望及び対応（抜粋）

- ・南公園は木やきゅうけい場所が多いから日かげが多いからいいと思いました。
- ・東海オンエアの聖地でしたが、スタッフの方が親切にサインの場所を教えてくださいうれしかったです。
- ・“笑顔になれる”というフレーズとても良いですネ。嫌なことがあってもここに来るとそんな風になれるって良いです。私も将来がそんな毎日でいたいと希望しています！
- ・ベンチを増やしてください。
- ・トイレに荷物かけがないので不便。(交通広場)
→意見を受けトイレの扉内側にフックを設置した。

調査項目		調査結果 (75 人)			
接遇アンケート (声の箱) ②	お住まい (無回答 1)	市内	市外	県外	
		44	16	14	
	来園回数	初めて	2~4 回目	5 回目以上	
		20	8	47	
	滞在時間を教えてください	1 時間以内	2 時間程度	3~4 時間程度	半日以上
		17	29	17	12
	スタッフの挨拶・笑顔はいかがでしたか	感じが良い	ふつう	感じが悪い	
		41	29	5	
	スタッフの説明・口調はいかがでしたか	概ね良い	ふつう	分かりづらい	
		45	25	5	
スタッフのみだしなみについて教えてください	概ね良い	ふつう	だらしない		
	42	29	4		
対応しましたスタッフの総合的な印象はいかがでしたか (無回答 2)	感じが良い	ふつう	感じが悪い		
	43	25	5		
また来園してみたいと思いますか	ぜひ来たい	機会があれば	来たくない		

		49	22	4
南公園オリジナルキャラクター「みなどん」を知っていますか	名前まで知っている	知っているが名前は知らない	知らなかった	
	44	8	23	

アンケートの意見・要望及び対応（抜粋）

- ・小3の子供がゴーカートに一人で乗り、少し不安がっていましたが、丁寧な説明に安心し、何回も乗りました。ありがとう。また来ます。
- ・でこぼこを平らにしてほしい。
- ・夫婦で東海オンエアを毎晩みるのが楽しみです。2才の息子もたまに一緒に見るので観覧車で「トーカイ!!」とはしゃいでいました。1万円企画の動画で南公園がこんなに安く子供と遊べることを知り、きてみました。とても楽しめました。またきます。
- ・何十年振りに南公園に来ましたがすごくキレイになってビックリしました。（東海オンエアきっかけ）
- ・3才以上で有料になる際、保護者同伴でないと乗れないものが多いので必然的に金額が高くなる。すると子供の乗れる予算が減ってしまうので、メリーゴーランドなど横に立つだけのものに同じ金額を払わせないでほしい。3才～6才が高くなるのであまり乗れなくなってしまう。

調査項目		調査結果（306人）					
用紙配布（バインダー方式） 前期・後期	お住まい	市内		市外		県外	
		178		114		14	
	来園回数	初めて		2～4回目		5回目以上	
		42		36		228	
	南公園をどのような目的で利用されますか（複数回答可）	乗り物・遊具	散歩・ウォーキング	スポーツ	自然観照	スマートフォンアプリ	その他
		271	65	23	37	8	7
	貸出物品	概ね良い	ふつう	不十分		知らなかった	無記入
		77	77	6		146	—
	園内看板・案内表示	概ね良い	ふつう		分りづらい		無記入
		156	129		5		16
トイレ設備	概ね良い	古くて使いづらい		汚くて使わない		その他無記入	
	204	73		10		19	
スタッフの接客（総合的な）	感じ良い		ふつう		感じ悪い		

	印象)	236	70	0
	また来園してみたいと思いますか	是非来たい	機会があれば	来たくない
		278	27	1
	南公園オリジナルキャラクター「みなどん」を知っていますか	名前まで知っている	知っているが名前は知らない	知らない
151		58	97	

アンケートの意見・要望及び対応（抜粋）

- ・洋式しかないトイレがあったみたいで、子どもが失敗しました。トイレの改修を希望します。
- ・南公園の目の前に住んでいますが、草刈りなどいつも手入れが行き届いていて気持ちがいいです。再整備をとっても楽しみにしています。
- ・乗り物が安くてよかったです。駐車場も無料でビックリ。また来ます。
- ・室内で遊べる場所があるといいなあと思います。雨の日に遊べる場所が少ないです

調査結果（309人）		良い	ふつう	悪い	その他	無回答
交通教室 (保護者)	事前のコース説明について	284	21	1	1	2
	自転車コースについて	248	53	3	2	3
	ゴーカートの操作説明について	184	43	0	11	71
	教室の進行について	265	41	0	1	2
	教室の実施意義について	302	7	0	0	0
調査結果（1,440人）		良い	ふつう	悪い	その他	無回答
交通教室 (児童)	自転車コースについて	1191	229	17	0	3
	ゴーカートの操作説明について	1044	227	13	0	156
	交通安全映画について	1037	300	28	0	75
	教室の実施意義について	1220	203	10	0	7
調査結果（67人）		良い	ふつう	悪い	その他	無回答

交通教室 (教員)	事前のコース説明について	44	16	1	4	2
	自転車コースについて	50	14	2	1	0
	ゴーカートの操作説明について	44	13	0	3	7
	教室の進行について	41	25	1	0	0
	教室の実施意義について	65	2	0	0	0

アンケートの意見・要望及び対応（抜粋）

保護者意見

- ・実際に住んでいる学区で、どういう危険があるかリンクしながら説明してもらえるとより良いと思いました。
- ・安城市では学校にコースを作っていた、南公園は実際の道路に近い環境で練習できてとても良い。
- ・自転車コース2周まわれば上手にできるようになりそう。
- ・改めて自転車の乗り方、注意点など説明して頂いて忘れていたことがあり勉強になりました。
- ・実際の道路で体験させるのは、なかなか難しいので、最初は教えていただけるとありがたいです。

教員意見

- ・子どもたちがじっと話をききつづけるのは大変つらいので、抑揚をつけたり、体を動かすなど活動を取り入れながら教えていただきたい。
- ・様々なシチュエーションを体験できるコースでとても勉強になる。
- ・暑い中、子ども達が長時間しゃがんだ状態で話を聞くのは少し大変かなと思いました。
- ・自転車が通るルートに白い線がひいてあるとどこを通ればいいのかわかりやすいと思いました（美合）
- ・とても丁寧に説明していただくだけでなく、多くの方でサポートしていただけるのが助かりました。*矢北中生が職場体験でお手伝い。

調査項目		調査結果調査結果（27人）				
はじめての梅酒づくり体験教室	お住まい	市内			市外	
		25			2	
	年齢層	20代	30代	40代	50代	60代以上
		2	6	8	4	7
	今回のイベントをどのように知りましたか	市政だより		ホームページ		知人から
25		0		2		
イベントの感想をお聞かせ	講習内容 (無回答 7)	良い		ふつう		物足りない
		16		4		0

	ください	参加費用 (無回答 4)	安い	ふつう	高い
			22	1	0
	当講座を開く 意義の有無	ある		ない	
		27	0		

アンケートの意見・要望及び対応（抜粋）

- ・ 普段採ることのできない実を収穫できる良い機会でした。
- ・ いろんな梅を一度に収穫できて楽しかったです。
- ・ 自宅では収穫した梅でジュースを作ってみようと思います。
- ・ 梅の実の悪い物と交換して下さり、丁寧な体験でとても良かった。

調査項目		調査結果(45人)		
出張講座「こども工作教室」	連携事業を何により最初に知りましたか (無回答 1)	市政だより	ホームページ	知人の紹介
		3	2	1
		ポスター	園内放送	その他
		16	17	5
	内容について	面白かった	ふつう	物足りない
		31	9	5
	料金設定について (無回答 1)	安い	ふつう	高い
		10	33	1
	世界子ども美術博物館の 工作教室をご存知ですか	利用した ことがある	知っていたが利用した ことがない	知らなかった
		20	11	14
次回も参加・作成したいと思いますか (無回答 1)	参加したい	機会があれば	参加したくない	
	27	17	0	

アンケートの意見・要望及び対応（抜粋）

- ・ オリジナルキーホルダーが作れて楽しい。
- ・ こどもが工作ものづくりが好きで気軽に体験できた。
- ・ もう少し工作感がほしかった。兄弟で別のことができるとうよかった。
- ・ 係りの人がやさしくしてくれました。絵柄が少ない。ありがとうございます。紙の交換をりんきおうへんに対応してもらいました。

調査項目		調査結果 (39 人)			
こどもなかよしサロン	お住まい (無回答 1)	市内		市外	
		26		12	
	連携事業を何により最初に 知りましたか	市政だより	ホームページ フェイスブック	ポスター	
		0	0	8	
		園内放送	知人	知らなかった	
		30	0	1	
	偶 数 月	絵本・大型絵本 (参加者 28 名)	良い	ふつう	物足りない
			20	8	0
	偶 数 月	お化け作り (参加者 9 名 無回答 1)	良い	ふつう	物足りない
			7	1	0
奇 数 月	シャボン玉あそび (参加者 10 名)	良い	ふつう	物足りない	
		7	3	0	
奇 数 月	工作あそび (参加者 19 名 無回答 1)	良い	ふつう	物足りない	
		15	3	0	

アンケートの意見・要望及び対応（抜粋）

- ・少し大きい子向けの内容の絵本かなと思いましたが真剣に見ており楽しめたようです。
- ・とても丁寧で心がこもったサロンで参加できてうれしかったです。
- ・人が多すぎずちょうど良かったです。工作も小さい子からつくれるものを考えられていて楽しめました。
- ・ゴーカート音、コロナの換気があるのでスピーカーなどがあると良いと思いました。
- ・久しぶりに親子で工作ができて楽しい時間を過ごせました。

調査項目		調査結果 (57 人)				
イベント情報入手方 法 (無回答 4)	市政だより	ホームペー ジ・フェイ スブ ック	知人の紹介	ポスター・ チラシ	本日来園して 知った	
	3	13	5	11	21	
内容について		面白かった		ふつう		物足りない

		54	3	0	
料金設定について	料金設定について		安い	ちょうどよい	高い
		22	35	0	0
開催時期について	11月下旬		12月上旬	クリスマス直前	その他
		45	12	0	0

アンケートの意見・要望及び対応（抜粋）

- ・どんぐりと松ぼっくりが可愛らしかったし、つけ放題だった。
- ・子どもたちが楽しかった！今度は友達と来たいと言っていた。
- ・安くて可愛いものが作れるし、材料も選べてオリジナルティーをだせた。
- ・このイベントが好きで、毎年参加しています。楽しくて熱中して作っています。毎年ありがとう
- ・3回目の参加です。ミニツリーも追加されて良かったです。

調査項目		調査結果（74人）			
秋の南公園まつり	お住まい	市内	市外	県外	
		53	18	3	
	年齢層	0～19才	20～39才	40～59才	60才以上
		8	29	34	3
	イベント情報入手方法 （複数回答可）	市政だより	ホームページ・フェイスブック	チラシ・ポスター	情報誌
		18	23	10	0
		友人・知人	今日来園して知った	その他	
		3	9	9	
	イベント内容で良かったものは何ですか （複数回答可）	ゲーム	警察コーナー	竹水鉄砲	ヤクルト
		35	28	14	13
		ステージ	苗木の配布	シャボン玉	段ボール迷路
		13	11	11	11
		お絵かき	SLコーナー	愛知学泉クラフトコーナー	マルシェ
		9	8	7	7

		英単語ゲーム	緑の募金	キッチンカー	セニアカー
		3	3	2	1
		テニスコート 開放			
		0			

アンケートの意見・要望及び対応（抜粋）

- ・コロナで出かけれずにいたのでよかったです。
- ・駐車場がなくて困った。
- ・マルシェ出店を多くしてほしい。
- ・今回のような家族で楽しめるイベントを多くしてほしい。
- ・いろいろな衣装が着れるイベントやいろいろな食べ物を扱ったキッチンカーのイベントを希望。

調査項目		調査結果（34人）			
ペットボトルで風鈴作り	イベント情報入手方法 (無回答6)	市政だより	ホームページ・フェイスブック	知人の紹介	ポスター・チラシ
		7	3	0	5
		本日来園して知った	FMラジオ	その他	
		8	0	5	
	内容について	面白かった	ふつう	物足りない	その他
		31	1	1	1
	料金設定について	安い	ちょうどよい	高い	その他
		16	17	1	0
	製作時間について	長い	ちょうどよい	短い	その他
		0	32	2	0

(3) アンケート結果に対する自己評価

利用者ニーズの把握や満足度調査、さらなる利用者サービスの提供を目的としてアンケート調査を行いました。今年度はコロナ禍による規制も緩和されたことから対面による「用紙配布アンケート」を再開しました。定期的なアンケートに加え、事業ごとにアンケートを実施し2,733名の利用者から貴重な回答をいただきました。

今後も意見や利用者ニーズを把握し、その結果を基に継続的なサービスの改善・提供を行い、利用者からの期待に沿える管理運営を実施することにより利用者満足度の向上に努めます。

(7) 通常時のアンケートに対する自己評価

今年度から新たにQRコードから携帯電話でアンケートを回答できる取り組みを実施しました。QRコードは遊園地案内所や交通広場受付をはじめ、各種休憩ベンチの付近にも張り出しを行い、ちょっとした時間にアンケートが行えるよう工夫をしました。また、回収したアンケート結果とご意見に対する回答を掲示板に張り出し公開し、利用者にフィードバックするように改善を図りました。

令和4年度においても、常時利用者の意見を収集できるよう声の箱（ご意見箱）を、交通広場窓口横と遊園地案内所の2箇所に設置し「接客アンケート」、「施設利用アンケート」、「お客様満足度向上アンケート」の3種類のアンケートについて、期間を決めて実施しました。「接客アンケート」では、窓口対応者・運行スタッフが与える印象について利用者目線による客観的評価をしていただきました。総合的な印象において前期アンケートでは「感じが良い」の割合が約52%でしたが、後期アンケートでは約57%と前期より高い評価をいただき、総合的な印象が改善されたと思われます。ただ、前年より評価が低下していたため、接客マナー研修の実施やスタッフミーティングによるサービス向上のための意識改善、毎朝の朝礼による挨拶の発声を行い、利用者が「感じが良い」と感じていただけるよう改善に努めました。

「施設利用アンケート」では、「暑さ対策」の項目で「対策されている」と回答された方は約50%と低い評価となりました。暑さ対策については、毎年様々な場面でご意見ご要望をいただいております。夏季に熱中症予防のためのミストシャワーを行うことや、交通広場の芝生やメリーゴーラウンド前に常設テントを設置し日陰の作成を行いました。しかしながら「不十分である」と評価されているため、令和5年度はミストを利用した足水の実施を行います。

「お客様満足度向上アンケート」では、昨年よりも多い85名の回答をいただくことができました。樹木管理の項目では65%の方に「管理されている」との評価をいただきました。全国各地で倒木による事故が発生しているため、南公園においては事故を起こさないように日常巡視や定期点検を強化していきます。今後も引き続き検証及び改善に努め、より満足度の高い公園管理運営に努めてまいります。

(4) 用紙配布アンケートに対する自己評価

前期、後期の2度実施いたしました。アンケート結果では岡崎市内から来園される方が多く、リピーターが多く存在することを改めて理解しました。

南公園の利用目的についての項目では、「遊具、乗り物の利用」が最も多く、次いで「散歩・ウォーキング」「自然鑑賞」という結果になりました。これら散歩・ウォーキングや自然観賞といった乗り物以外を楽しみにされている方に対し、今後のイベント等でなどで活用できるのではないかと感じられました。

スタッフの接客については「感じが良い」が77%の回答をいただき、記入形式の意見の中でも対応が良かったという回答があり良好な結果となりました。

その他の意見・要望では、「雨の日でも遊べる場所が欲しい」「駐車場を広くしてほしい」等の回答が多く、南公園の再整備を期待していることをうかがい知ることができました。

(ウ) 交通教室のアンケートに対する自己評価

「交通教室アンケート」は、交通広場で実施する交通教室の参加者（児童・保護者・教員）を対象に行いました。今年度も各小学校単位の個別での要望がある場合に対応することとなりました。結果としては市内小学校19校からの依頼があり交通教室を実施しました。アンケートは19校で保護者309枚、児童1440枚、教員67枚の回答を受け、全ての項目で高い評価をいただきました。しかしながら教員からの回答では「集中力を保つために図を使用した方が良い」や「待ち時間を有効に使った方が良い」等の意見があり、今後の交通教室の改善点となりました。

交通教室を担当する南公園スタッフの研修については、例年同様、施設内研修のみならず岡崎警察署交通課の方にも協力をいただき、講師となる職員を対象に交通教室指導員研修を実施し、指導内容を監修していただきました。さらに、最新の交通事情や法改正、交通安全意識向上のための事故事例をもととした自転車運転時の注意点などの講習を受け、技能向上を図りました。

また、今年度もアンケート結果を基に、事業の評価・情報の共有、さらなる改善に努めるため、公園緑地課・学校関係者との三者会議を指定管理者の提案にて実施しました。今後も、学校や公園緑地課の理解、警察の協力を得ながら継続実施すべき事業と考えています。

(I) 事業実施のアンケートに対する自己評価

今年度も「交通教室」「はじめての梅酒づくり体験教室」「出張講座こども工作教室」「こどもなかよしサロン」「秋の南公園まつり」「クリスマスクラフトをつくろう」「ペットボトル風鈴作り」の7事業においてアンケートの回収を行いました。7事業 2092人からアンケートを回収することができ、多くの方にまた参加したい、満足したとの回答を得ることができました。また、アンケートに記載のあった厳しい意見についても貴重な要望と捉え、今後さらなる事業の改善に努めてまいります。

5 その他自己評価

(1) 利用者へのサービスに対する自己評価

今年度は東海オンエアファンの方に多く来園していただくことができました。東海オンエアファンは基本的に公共交通機関を利用して来園されることが多く、スーツケースを持ちながらバスで移動する方も多くいらっしゃいます。そこで、主に東海オンエアファンに対するサービス向上として、新たにバスの時刻表をQRコードで表示するようにしました。バスの時刻表は予告なしに変更されることがあるため、時刻を印刷して張り出すことは難しく、今までは表示がありませんでしたが、名鉄バスのバス停時刻ページをQRコード化することにより、手軽に近隣のバス停の時刻を調べることができるようになりました。また、園内を身軽に自由に楽しんでいただくため、スーツケースやキャリーバックなどの旅行鞆を案内所で預かるサービスを新たに始めました。さらに、InstagramやTwitterを新たに開設し、イベント情報や公園の見どころなど随時発信することができました。

今年度も気持ちよく遊んでいただき笑顔を提供するために、様々な研修を実施し利用者へのサービス向上に努めました。顧客満足度を高め、クレーム処理技術を高めるために他施設での事例や南公園において想定されるトラブルなどをもとに接客研修を実施し、直接利用者と対面するパート社員を含め全職員で研修を行いました。さらに、全国の先進的な公園の取り組みを調べ、内部会議において発表することで先進事例を学習するとともに、良い事例を取り入れサービスのさらなる向上に努めました。

今後も、「家族が笑顔になれる公園」をキャッチフレーズに、利用者サービス・利用者満足度の向上に努めます。

(7) 管理面に対する自己評価

今年度も昨年に引き続き、小型自動遊具や大型遊戯施設の定期的な消毒、注意喚起放送の実施を行い、新型コロナウイルス感染拡大防止策を実施しました。

日常管理業務では日常点検とともに、他施設事故情報をもとに緊急点検を実施しました。名古屋の街路樹や他の公園で植栽が倒木したことにより被害が出たことから、園内樹木の目視点検を行い、腐朽が見られる部分については打診を行い、専門家の指導のもと枯れ枝などの除去を行いました。また、北海道で起きたレーシングカートの死亡事故を受け、交通広場のコース上の安全対策の再確認と交通広場責任者によるゴーカート運行従事者への安全運行のための個別指導を実施しました。

南公園は梅の名所となっており、葵梅林について毎年多くの方が花見を楽しんでいただけることから、梅は開花前と摘果後に施肥を行い、より多くの花を楽しんでいただけるように管理しました。また、剪定についても夏に間引き選定を行い、冬に造園業者による樹形を整える選定と切り戻し剪定を行うことにより、美しく健康的な梅の木になるよう管理しました。桜は高樹齢化していることから、腐朽に気を付けるとともに、施肥による免疫力の増加を図りました。

南公園は近隣住民の散策者も多いことから園路際にプランターや鉢を設置し、季節の花を楽しんでいただけるようにしました。また、今年度新たに市民協働の一環としてメリーゴーランド横トイレ付近に花壇を設置しました。岡崎女子短期大学や翔南中学校、上地小学校、めぐみ幼稚園、近隣住民と協力し、花壇のデザインを決定するとともに、参加者で協力しながら花の植え付けを行いました。

(I) 施設面に対する自己評価

夏の落雷により汽車が3ヶ月間運休となったため、再開後も汽車がトラブルなく運行できるように、手押しで汽車を動かすことにより駆動部の油の固着を防ぐ取り組みを行いました。また、運行していないレールはす

ぐに錆てしまうと点検業者から聞き取りを行ったため、週2回の油引きに加え、降雨の後にも油引きを行うことで常にレールが守られている状態に保つよう努めました。観覧車については窓のひび割れが激しいカゴについては乗車禁止措置をとり、修繕計画を立てました。さらに、設置から年数が経過している大型遊戯施設延命のため、定期点検終了後に点検業者と施設延命のための取り組み方法について協議を行い、維持管理に取り入れることで施設に適した管理を行いました。

施設を管理するうえで職員による毎日の始業点検が最も重要であると考えており、今年度もチェックリストをもとに、始業前の目視点検や運行点検を行うことで、異常や異音を発見し未然に事故を防ぎ、安全な運行が確保できました。さらに、新規雇用の職員に対しては、各遊戯施設の運行を統括し、利用者等の安全管理に総合的な責任を担う立場にある運行管理者が、運行管理規定をもとに施設の操作方法や運転者の遵守事項について講習を行うとともに、運行管理に十分な研修の時間を設け疑問点や不安な部分は解消するように徹底的に実習を行いました。

なお、市民プールは、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため今年度は営業しませんでした。

(ウ) 運営面に対する自己評価

遊園地やゴーカートなどの遊具だけでなく、様々な楽しさを提供できるように「みなどんと遊ぼう!」「お絵かき遊び」「こどもなかよしサロン」「パフォーマンスショー」「みなどん練り歩き」「うまいものコーナー」を開催し、にぎやかな公園を創出することができました。また、季節に合わせた飾り付けを園内で行うことや夏は水鉄砲を使用したイベント、冬は公園内に落ちている松ぼっくりなどを使った工作など様々なイベントを展開してまいりました。特に、南公園のオリジナルキャラクターである「みなどん」は来園者と触れ合いながらイベントを盛り上げるツールとして積極的に活用しました。今年度は新規提案事業として地域の団体である岡崎医療刑務所と共催し、「キッチンカーフェス」を開催いたしました。また、福祉事業団と協力し高齢者向けの自転車安全講習も実施し、交通広場を有する施設として、安全啓発を行うことができました。

秋の南公園まつりでは今年度から様々な新たな試みを行いました。コロナ禍を受け来園者の密集を避けるため、初めて芝生広場を活用し、竹水鉄砲合戦やマルシェコーナー、イベントステージを行うことで分散開催を行うことができました。また、光ヶ丘女子高等学校と協力し、なぞ解きゲームを作成し多くの子供たちに楽しんでいただくことができました。今年度は残念ながら雨で中止となりましたが、春フェスタにおいては、交通広場内で地域団体と連携したランバイクの無料貸し出しや芝生広場での手ぶらバーベキューを企画しました。手ぶらバーベキューは事前予約制にしたところ、定員を上回る申し込みがあり抽選となる人気ぶりでした。令和5年度は南公園再整備による長期閉鎖の直前になりますが、新たなイベントや取り組みを行い、最後まで南公園を楽しんでいただけるよう努めます。

(2) 利用者のニーズ把握に対する自己評価

南公園では、利用者のニーズを把握するため、案内所や遊戯施設運行担当者が利用者とコミュニケーションを図り、利用者から直接要望の聞き取りを行うとともに、常時設置されている「声の箱（ご意見箱）」からの意見聴取を軸としてニーズの把握を行いました。また、イベントごとにアンケートを行うことにより、事業の必要性・有効性を検証するための意見聴取も実施してきました。

今後も利用者サービスの充実を図り満足度を向上させるには、多様化する来園者ニーズを把握することが最も重要であると考えており、来園されるすべての方から広く意見・要望をお聞きして、毎月のCS会議において結果を分析・検討し、既存のサービスの検証と改善を行いました。

(7) 意見・要望に対する取り組み

アンケート調査及びお客様からの聞き取りより今年度特に多かった意見が、夏に暑すぎるというものでした。暑さ対策としてミスト・スプリンクラーや日陰用テントを設置しましたが、今年度は特に暑い日が多く、利用者から避暑対策の要望をいただきました。来年度は日陰テントを増やすとともに、夏休みの一定期間中は新たにミストを使用した足水を設置し、来園者に涼を提供することで利用者満足度の向上に努めてまいります。

(3) 苦情対応等に対する自己評価

来園者や周辺住民からいただく苦情につきましては、公園を管理運営していく上で貴重な意見として真摯に

受け止め、相手方の立場で考え、早急かつ誠意をもって対応することが必要と考えています。また、可能な限り改善状況や結果を報告することが信頼につながるものと考えております。今年度は、草刈りの状況について、特定の場所のみ作業をされているという意見と、近隣住民から花粉アレルギーがあるため、早く草を刈って欲しいという意見がありました。園内の維持管理業務については計画を立て順番に行っていることを伝えつつ、近隣住民からの意見に関しては早急に対応させていただきました。

今後とも苦情に対し、臨機応変に対応できるよう、苦情対応に関する研修を継続実施してまいります。

(7) 猫の餌やりに対する対応

猫の餌やりは、現在でも数名の方が行っており、餌やりに対する苦情も寄せられることもあります。猫の餌やりを抑制するために、餌やり防止の貼り紙を行い、注意喚起をしました。また、今年度は餌やり防止貼り紙の表現が厳しいとの意見も寄せられたため、表現が厳しい貼り紙については、別のものに張り替えを行いました。今後も引き続き、毎日餌の撤去の記録を取り動向を観察するとともに、看板等の園内表示で注意喚起を実施して行きます。

また、動物総合センターアニモ・環境保全課・ボランティア団体と連携し、4者合同で公園内をパトロールしながら注意喚起チラシを配る啓発活動「ペットマナー向上キャンペーン」を行う予定でしたが、今年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、南公園職員のみで実施をいたしました。

南公園再整備計画により令和5年度で閉鎖になりますが、最後まで改善する心を忘れずに、来園者の声を大切にするとともに迅速な対応に心がけ、市民から信頼される管理運営に取り組み、さまざまな提案や取り組みを行い、さらなる利用者満足度の向上を図り「いつ来ても 家族が笑顔になれる南公園」を目指します。