

令和4年度(2022年度)指定管理者の利用者満足度調査の結果について

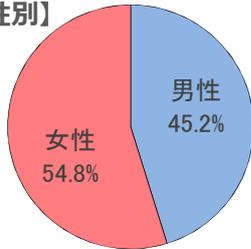
指定管理者(一般財団法人北海道森林整備公社)では、道民の森に来園された方を対象に「利用者満足度調査」を行い、サービスに対する利用者の満足度を把握するとともに、サービスの維持向上に役立てています。

令和4年度の「道民の森」は、新型コロナウイルス感染症対策を継続しながら3年振りに開園期間の5月～10月を通して営業しました。

開園中は、各地区にアンケート用紙を設置して任意のアンケート調査を行いました。

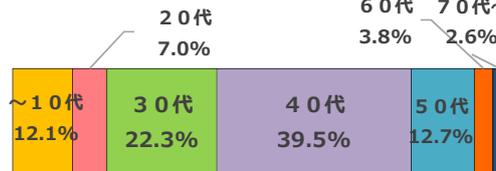
総件数は159件ありました(設問によって無回答のものを含む)。

【性別】



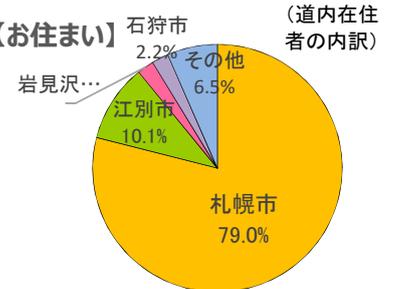
○「女性」の利用が「男性」をやや上回りました。

【年齢(年代)】



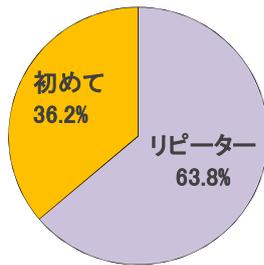
○回答者の多くは30代～40代の方でした。

【お住まい】



○98%が「道内」からの来園で、札幌近郊にお住まいです。

【利用状況】



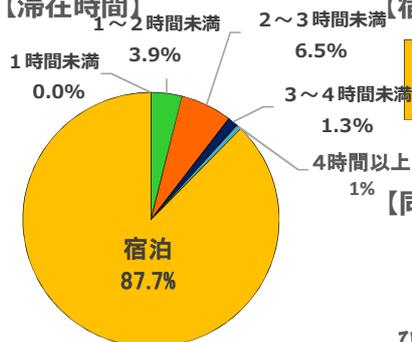
【リピーターの内訳】



○利用状況は、「リピーター」が64%で、「初めての方」を上回りました。

○「リピーター」の約6割が「年1回」の利用で、続く「年2回」と合わせると8割を超えています。

【滞在時間】



【宿泊内訳】



○ほとんどの方が「宿泊」による利用でした。

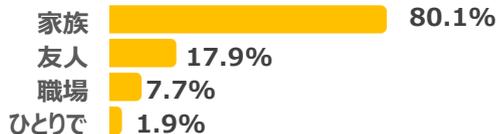
○宿泊内訳は、「1泊」が約9割を占めています。

○8割の方が、同伴者は「家族」と回答されました。

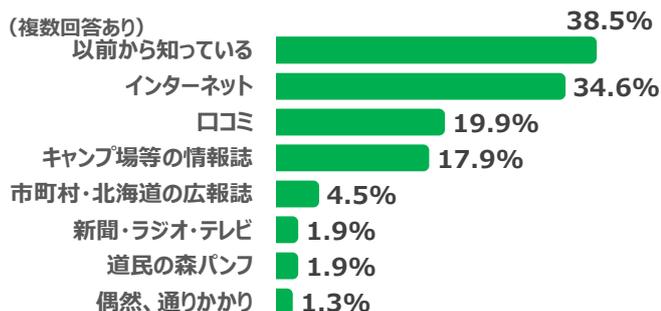
「職場」と回答された方の半数以上が、テレワーク又はワーケーション(※)でのご利用でした。

(※)今年度から試験的に一部施設にWi-Fiの利用を開始

【同伴者】(複数回答あり)



【認知媒体】(複数回答あり)

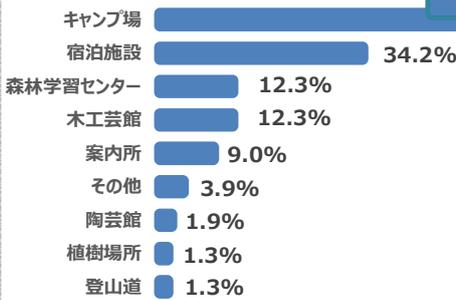


○約4割の方が「道民の森」を以前からご存じでした。

約3割の方が「道民の森」のホームページなどのインターネットを利用されました。

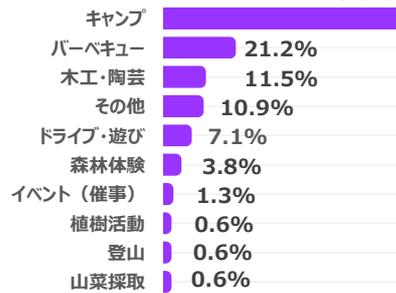
また、約2割の方が「ロコミ」や「情報誌」と回答されました。

【利用施設】（複数回答あり） 60.6%



○「キャンプ場」が61%で最も多く、次いで「宿泊施設」が34%でした。

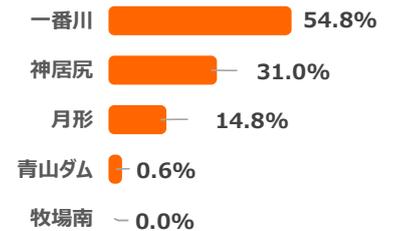
【利用目的】（複数回答あり） 75.0%



○ 1位が「キャンプ」で、約8割の方が回答されました。2位「バーベキュー」3位「木工・陶芸」4位「その他」の順となりました。

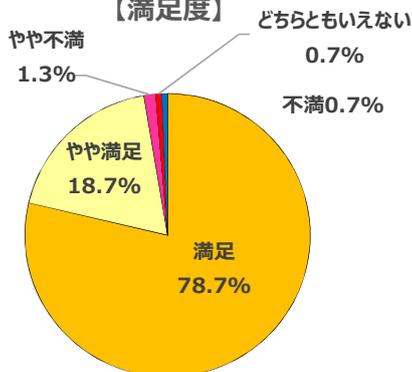
○「その他」では、「テレワーク又はワーケーション」や「釣り」などがありました。

【利用地区】（複数回答あり）



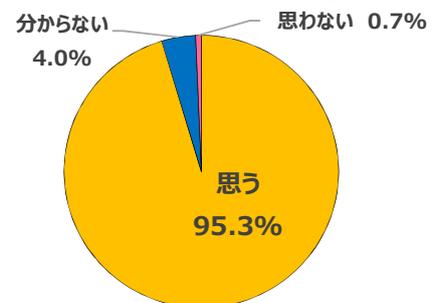
○ 2つのキャンプ場を有する「一番川地区」が55%と最も多く、次いで「神居尻地区」が31%、「月形地区」15%の順でした。

【満足度】



○ 9割以上の方から「満足」又は「やや満足」と回答いただきました。

【また利用したいですか】



○ 95%の方が「思う」と回答されました。

具体的には、「自然が素晴らしく、サイトが広い」、「職員が親切で、自然もよい」、「自然も沢山で水道がついている」など、「豊かな自然環境」・「職員の接遇」・「施設の利便性」について多くの評価をいただきました。

【良かった点】（複数回答あり）

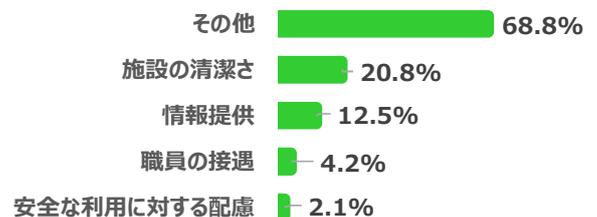


○ 約8割の方が「職員の接遇」を選択されました。明るく、親切な声かけが好評で、「小さな子どもと一緒に安心して利用できた。」、「楽しく気持ち良く利用できた。」などのご意見をいただきました。

「施設の清潔さ」に関しては、トイレや浴室への評価を沢山いただきました。

○「その他」では、「天候に左右されずに楽しめた（体育館、BBQコーナー）。」、「岩風呂（又は五右衛門風呂）最高！」、「川遊びが楽しい」などのご意見がありました。

【改善すべき点】（複数回答あり）

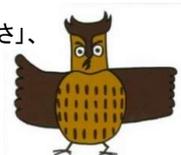


○ 約7割の方が「その他」を選択されました。

具体的な内容は、Wi-Fi環境の整備、施設利用（入浴時間の延長やシャワー利用希望など）や、遊具の設置等に関するご意見でした。

○「施設の清潔さ」に挙げられたのは、カメシヤや蛾など昆虫に関する事、施設の臭い（トイレ、カビ）、網戸の破損についてでした。

なお、「職員の知識」、「対応の迅速さ」、「体験プログラムの内容」への回答はありませんでした。



道民の森イメージキャラクター
ふーちゃん