

令和5年度(2023年度)指定管理者の利用者満足度調査の結果について

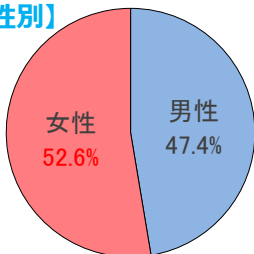
指定管理者(一般財団法人北海道森林整備公社)では、「北海道立道民の森(当別町・月形町)」に来園された方々を対象に、任意の「利用者満足度調査」を行い、施設内のサービスに対する「利用者の満足度」を把握するとともに、以後の施設サービスの維持・向上や、設備や運営方法の改善などの検討に役立てています。

アンケートは、開園期間中に実施し、各地区に「アンケート用紙」を設置したほか、QRコードを用いた「北海道のネットアンケートのシステム」を使い、アンケートの回収を行いました。

アンケートの総回答数は、**131**件ありました(設問によって無回答のものを含む)。

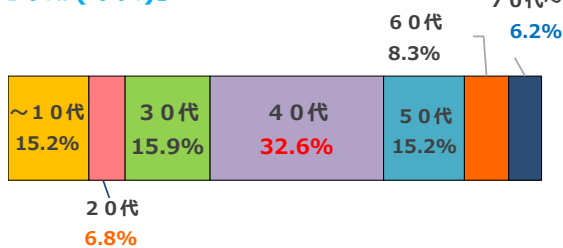
(注)以下の統計は、あくまでも「アンケートに回答してくれた方々」だけの情報により集計整理した、**推定による統計値**によって、「道民の森」の「全利用者の統計」を把握したものではありません。

【性別】



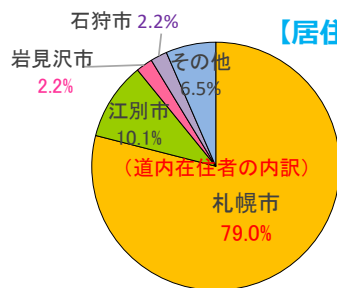
「アンケートへの回答」は「女性」の回答が「男性」の回答をやや上回りました

【年齢(年代)】



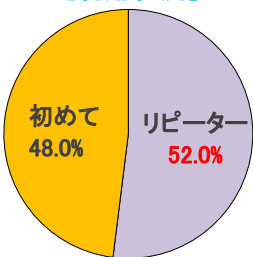
「40代」からの回答が**32.6%**と約3分の1を占め一番多く次に、「30代」が**15.9%**「～10代」と「50代」からの回答が**15.2%**で同数でした

【居住地】



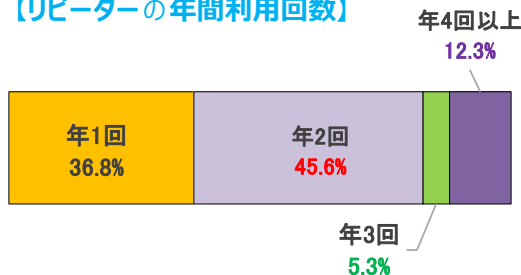
「利用者の居住地」はアンケート結果から見ると**94.7%**が「道内」からの利用者でそのうちの大多数にあたる**79.0%**が「札幌市」からの利用者でした

【利用状況】



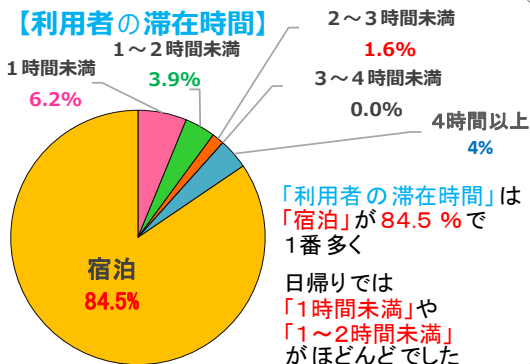
「利用状況」は「リピーター」が**52.0%**で「初めて」の方をやや上回りました

【リピーターの年間利用回数】



毎年利用している「リピーター」の方々の半分近くの**45.6%**が「年2回」の利用者で「年1回」の利用者と合わせると**8割を超えています**

【利用者の滞在時間】



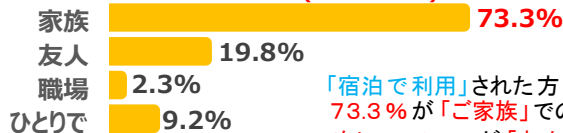
「利用者の滞在時間」は「宿泊」が**84.5%**で1番多く日帰りでは「1時間未満」や「1～2時間未満」がほとんどでした

【宿泊内訳】



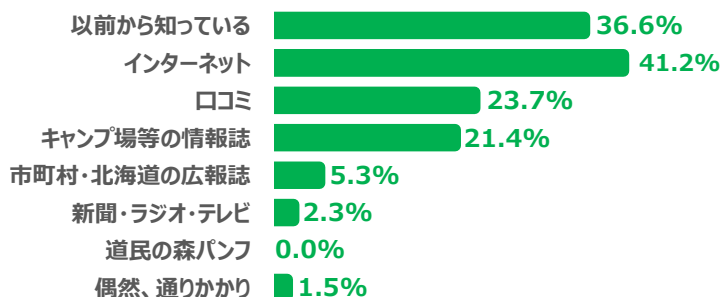
宿泊者の内訳では**71.3%**を「1泊」の方が占めています

【宿泊された方の同伴者】(複数回答あり)



「宿泊で利用」された方の**73.3%**が「ご家族」での利用でした次に**19.38%**が「友人」との利用でした

【認知媒体】(複数回答あり)

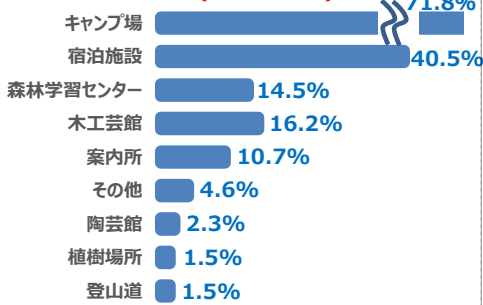


36.6%の方が「道民の森」を以前からご存じでした「道民の森のHP」などインターネットから知った方が**41.2%**を占めています

「知人・友人等からの口コミ」も**23.7%**もいて「道民の森を利用し満足した方」による**口コミ**は**かなり大きな宣伝効果**が期待できます

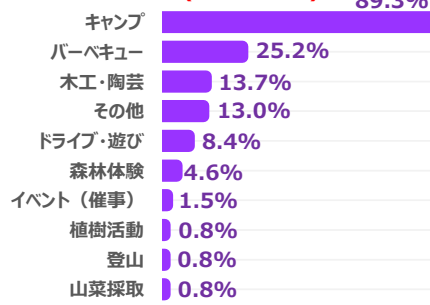
キャンプ場等の「情報誌」から知った方も**21.4%**もいました

【利用した施設】(複数回答あり)



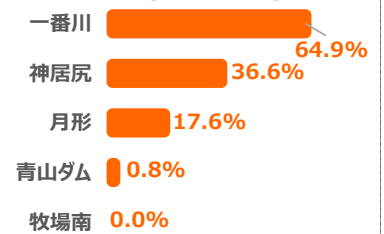
利用した施設として上げられたのは「キャンプ場」が71.8%で最も多く次に多かったのが「宿泊施設」の40.5%でした

【利用の目的】(複数回答あり)



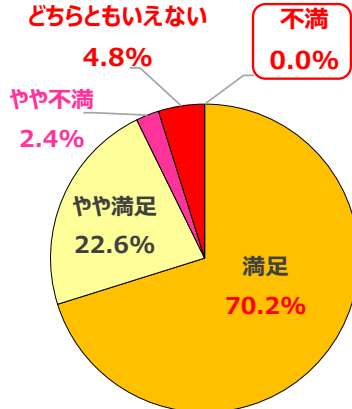
利用の目的の1位はダントツ人気で「キャンプ」が89.3%も占めました2位は25.2%の「バーベキュー」3位は13.7%の「木工・陶芸」の順となりました

【利用地区】(複数回答あり)



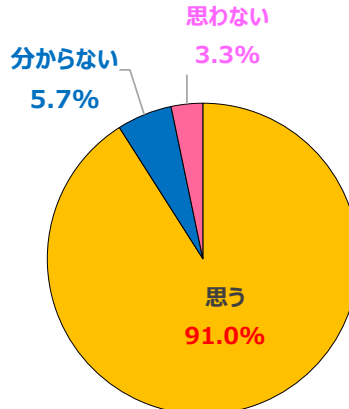
利用地区では2つのキャンプ場を有する「一番川地区」が64.9%ともっとも多く次いで「神居尻地区」の36.6%「月形地区」の17.6%でした

【施設サービスの満足度】



施設サービスの満足度については70.2%と多くの方から「満足」とのご回答を頂き「やや満足」と合わせると92.8%とかなりの高い評価を得ました

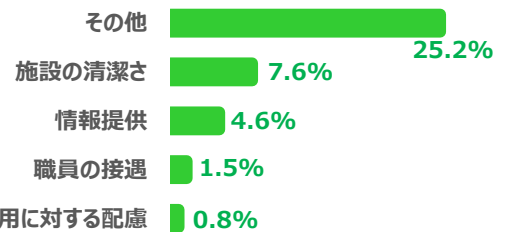
【また利用したいですか】



「また利用したいですか」の問いではほとんどの方に当たる91.0%の方が「また利用したいと思う」と回答してくれました

具体的には「自然が素晴らしい」「全ての職員の方が親切」「どの職員の方も話しやすい」などのコメントをいただきました

【改善すべき点】(複数回答あり)



利用者のごく一部の方からご意見や要望・苦情がありました

「施設の清潔さ」で複数の方から要望があったのは「宿泊施設に発生するカメムシ」、「トイレ」に関する事でした

また「キャンプ場」や「コテージ」に同じ日に宿泊している「他のグループの宿泊客の遅い時間までの大きな笑い声や会話で寝られない」などの苦情が複数の方からありました

改善要望では「Wi-Fi環境の整備」、「施設利用(入浴時間の延長など)」や「子ども達が遊べる遊具の設置」などがありました

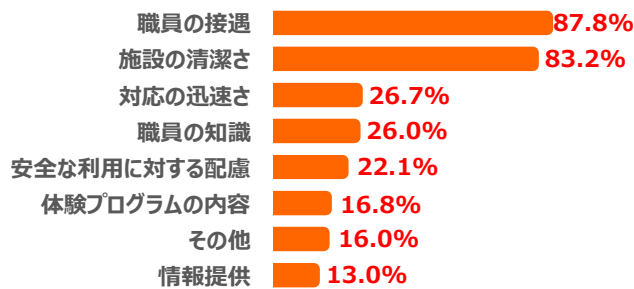
また、「タオル」や「ドライヤー」、「扇風機」、「アルコールの自販機」の設置など一般のホテル並みの設備を求める要望もありました

なお、「職員の知識」「対応の迅速さ」に対する苦情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

【良かった点】(複数回答あり)



「良かった点」として1番多く評価されたのは「職員の接遇」で87.8%とほとんどの方が評価してくれました

コメントによる感想でも「全ての職員の方が親切」「話し易い」との評価を数多くいただきました

「施設の清潔さ」も83.2%と高い評価を頂きました「小さな子どもと一緒にでも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」に関しては部屋、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る体育館があつて良い」「雨天でも楽しめるBBQコーナーが良い」「川遊びが楽しい」などのご意見がありました。