## 国営飛鳥歴史公園の利用向上の検討について

伊藤 秀信

近畿地方整備局 国営飛鳥歴史公園事務所 調査設計課(〒634-0144 奈良県高市郡明日香村大字平田538)

## 論 文 要 旨

国営飛鳥歴史公園では、公園管理について一元的な管理委託を行っており、公園利用者に対する提供サービスの継続的な把握を行いながら、よりよい公園運営を目指しているところである。

本研究では、これまで得られたアンケート調査の結果を複数年分活用し、公園の利用実態・利用満足度についてより正確に把握し、今後の飛鳥歴史公園の利用満足度を向上させるための検討を行うものである。

キーワード:アンケート調査、利用実態、利用者満足度、公園運営

#### 1. はじめに

国営飛鳥歴史公園は、わが国固有の優れた文化的 資産の保存及び活用を図るために設置された公園 (都市公園法に基づく「ロ号国営公園」)である。 「日本人の心のふるさと」をテーマとし、祝戸、石 舞台、甘樫丘、高松塚周辺の4地区(46.1ha)が平成6年までに概成開園しており(図-1)、平成27 年度には約88万人の方に利用されている。

当公園では、「競争の導入による公共サービスの 改革に関する法律」の下、「公共サービス改革基本方 針」に従い、平成24年度より国営飛鳥歴史公園運営 維持管理業務(以下、「運営維持委管理業務」とい う。)として、利用促進のための行催事や広報宣伝 の企画実施、公園の利用案内、公園施設や植物の維 持管理の実施等、公園管理について一元的な管理委 託を行っている。運営維持管理業務では、当公園の 提供すべきサービスとして「公園利用者数の確保」、

「利用満足度の確保」、「多様な利用プログラムの 提供」、「情報発信」等についてある一定の管理水 準(「包括的な質」及び「個別業務の質」)を定め ており、業務履行期間中には、それらの達成状況に ついて把握を行い、その結果を踏まえて、受発注者 で公園運営について協議を行い、より良い公園運営 を目指しているところである。

運営維持管理業務では、これまで業務を2回実施している(履行期間:平成24~26年度、平成27~30年度)。平成24~26年度の運営維持管理業務の結果では、「包括的な質」及び「個別業務の質」は概ね目標を達成しているが、「利用満足度の確保」においては安定して目標を達成できない状況が続い

ており、この状況の改善が課題である。

本研究では、これらをふまえて、複数年にわたる利 用実態・利用者満足度の測定結果を分析し、満足度 向上のための方向性を検討するものである。



図-1 国営飛鳥歴史公園(祝戸地区、石舞台地区、甘樫丘地区、高松塚周辺地区)

## 2. 運営維持管理業務(平成24~26年度)の実施状況と課題

運営維持管理業務では達成すべき「包括的な質」 及び「個別業務の質」を民間競争入札実施要項で定 めており、業務履行期間中には、それらの達成状況 についての把握を行っている。「利用満足度の確保」 においては、国営飛鳥歴史公園(祝戸地区、石舞台 地区、甘樫丘地区、高松塚周辺地区)を訪れる一般 来園者を対象にアンケート調査を実施し、「国営飛 鳥歴史公園の利用面」という質問項目について、"非常に満足"と回答した数(割合)を測定している。なお、アンケートは春夏秋冬の年4回実施し、回収数はで季節毎に1,000以上かつ年間で4,000以上の回答を得ることとしている。

平成 24~26 年度の「利用満足度の確保」について の結果を以下に示す。 (表-1)

表-1 「利用満足度の確保」の達成状況

		平成 24 年度		平成 25 年度		平成 26 年度	
	達成すべき質※	満足度	達成率	満足度	達成率	満足度	達成率
年	間:34.3%以上	32.0%	93%	31. 9%	93%	26.6%	77%
	第1四半期:35.0%以上	30.6%	87%	31. 9%	91%	23. 3%	66%
	第2四半期:29.4%以上	25. 4%	86%	29. 6%	100%	24. 1%	81%
	第3四半期:33.7%以上	33.0%	98%	34. 8%	103%	28. 4%	84%
	第4四半期:40.5%以上	30. 5%	75%	30. 8%	75%	30. 9%	76%

※平成24~26年度の「利用満足度の確保」についての達成すべき 質の目標(公園の運営に関する利用者の「非常に満足」回答比 率)

上記のように平成24~26年度では、満足度の達成率は、約7割~達成までばらつきがあり、安定した目標の達成までは至っていない状況である。この状況を改善し、公園利用者の満足度を高める公園運営をおこなっていく必要がある。

## 3. 当公園の利用実態及び満足度の動向

公園利用者の満足度を向上させる公園運営の方策を検討するため、利用実態・利用満足度の詳細な分析を行った。なお、調査による誤差の影響を少なくするとともに、経年的にそれほど結果が変化しない、安定した動向も捕捉できるよう、データは、可能な限り平成24~27年度まで複数年用いた(ただし、データ形式の統一性の観点から、複数年の分析ができないものもある)。

#### (1) 公園の利用目的

公園利用の目的は、施設ニーズと実際の施設内容のマッチングの観点から、満足度の回答にも影響があると考えられるため、利用目的の動向を把握した。その結果、年度によらず"史跡見学"が4割以上を占め最も多く、ついで、"風景を楽しむ"(3割~4割)や"散策やウォーキング"(約3割)が多くみられた。(図-2)

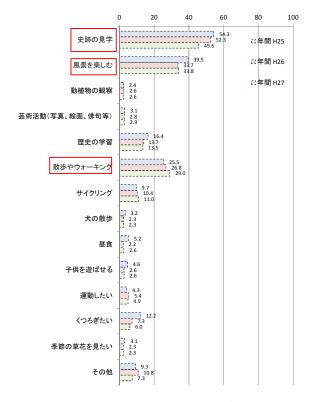
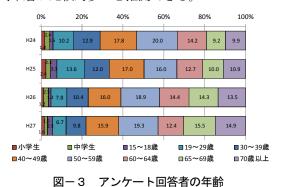


図-2 公園利用の目的

## (2) 公園利用者の年齢層

公園利用者の年齢は、興味をもつ事柄やそのレベル (解説の難易度等)の観点から、満足度の回答にも影響があると考えられるため、利用者の年齢層の動向を把握した。年齢別の正確な利用者数は把握が困難であるが、アンケートはランダムにサンプリングしていることから、この回答者数から利用者の割合を推定した。この結果、50歳以上の回答者が6割占めており、また日常の公園利用の目視観察を踏まえても、本公園の利用者は中高年層が比較的多いと推測できる。



(3) 公園利用者の要素毎の満足度の状況

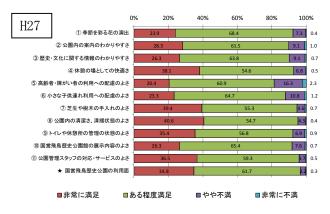
れる個々の要素を設定し、それぞれの要素の満足度

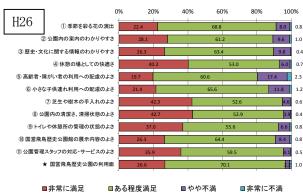
## 公園利用者の満足度について、公園の施設内容や 利用者の来園目的を踏まえて、満足度として考えら

について、聞き取り調査を行った。(図-4)

要素別に見ると"休息の場としての快適さ"、"芝生や樹木の手入れのよさ" "公園内の清潔さ、清掃状態のよさ"について約4割が"非常に満足"と回答している。

一方で、不満と回答した人は、季節を通じて"高齢者・障害者の利用への配慮の良さ"が2割程度で最も多く、次いで"小さな子供連れ利用への配慮の良さ"や"公園内の案内の分かりやすさ"などが続いている。





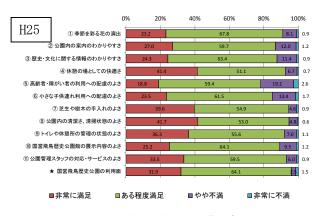


図-4 過去3ヶ年の利用満足度

## (4)満足度向上のための「もう一歩」を探る分析 当公園で包括的な質としての設定している満足

度は"非常に満足"と回答した公園利用者の割合であるが、それに"ある程度満足"と回答した利用者割合を加えた動向に着目すると、上記の図-4のとおり、95%前後で安定していることが分かった。すなわち、公園に対して不満と回答する利用者は5%以下で安定しており、"非常に満足"と"ある程度満足"の内訳が変動している状況である。従って、公園利用者の満足度向上のためには、全体の約60~70%を占める"ある程度満足"と回答する利用者の「これが重要!」や「あと一歩!」といったニーズを把握することも重要である。そこで、平成27年度の新たな試みとして、このニーズの把握を行った。

## 1) 満足度の評価で重視する項目

図ー4のように、満足度として考えられる個々の要素を設定して調査を行ったが、これらが総合的な公園の満足度にどのくらい影響するか、その重み付けの実態について把握するため、それぞれの要素のうち公園利用者が重視する要素について調査した。この結果、重視する要素としては、「歴史・文化に関する情報のわかりやすさ」が最も多く、1番目に重視するとした人が3割以上、1~3番目に重視するとした人を合わせると5割以上となった。次いで、「季節を彩る花の演出」や「公園内の案内の分かりやすさ」、「休息の場としての快適さ」などが続いている。

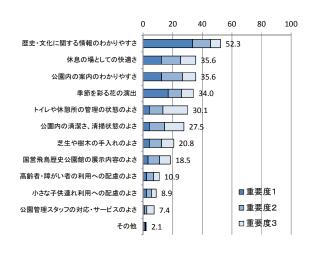


図-5 満足度の評価で重視する要素

### 2) 「あと一歩!」となる要因の調査

"ある程度満足"と回答した来園者に、どんなことが改善されると"非常に満足"と回答したか、その要因について自由記述で調査を行った。その結果、"道路案内サイン"が最も多く、次いで"歴史・文化に関する情報"、"駐車場"等が続いていた。

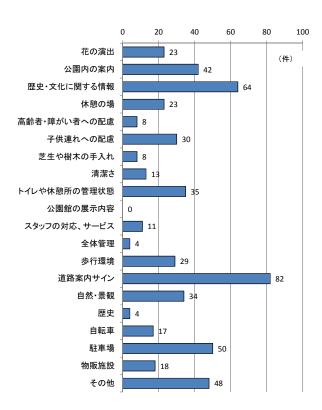


図-6 "ある程度満足"と回答した来園者が"非常に満足"と回答するために改善を望んでいた事項

## 4. 満足度を向上させる公園運営の方向性

「3. 当公園の利用実態及び満足度の動向」及び 当公園の設置された目的や背景を踏まえ、当公園を より良くするための公園運営の方向性について検討 した。

# (1)歴史・文化に関する情報のわかりやすさの改善

調査の結果からは"歴史・文化に関する情報のわかりやすさ"については、当公園の来訪者の来訪目的が"史跡の見学"が最も多く(図-2)、公園の評価をする上での優先順位も高かった(図-5)。一方、個々の要素として非常に満足されている利用者が3割弱にとどまっていることから(図-4)、対応の優先度は高いと考えられる。

改善の方向性としては、飛鳥地域のかつての都の様子や古墳などについて、往時の姿をバーチャルリアリティ技術を用いて体験する「バーチャル飛鳥京」の活用やコンテンツの増強を進めていく。また、公園ボランティアと連携した史跡のガイドや、必要最小限の範囲で、地域の魅力を紹介するサインの整備を行う。これらにより、今は見えないことも多い飛鳥の歴史的・文化的な資産の魅力を、公園利用者により楽しく、分かりやすく伝え

ていく。



図ー7 バーチャル飛鳥京 飛鳥寺周辺

<参考資料>復元CG画像提供東京大学池内·大石研究室



バーチャル飛鳥京イベント

## (2) 案内のわかりやすさの改善

当公園は、図-1にあるように、公園内や公園の周囲に、多数の歴史的・文化的資産が位置しており、公園利用者は、公園の中だけで無く、飛鳥地域全体を周遊しながら史跡や風景を楽しんでいる。そのため、「良いところだけど案内がわかりにくくて…」という利用者が多く、「あと一歩」の評価となる重要な要素として公園内外の案内のしやすさが挙げられたものと考えられる。(図-6)

改善の方向性としては、公園に設置している案 内サインを、公園内のみを案内するものから、公 園の周囲まで案内するものに改善するとともに、 案内サイン整備について地域との連携を図り(「飛 鳥観光案内サイン協働事業」として奈良県、橿原 市、高取町、明日香村と連携してサイン整備を実 施)、公園利用者が飛鳥地域全体を迷うこと無く周 遊できるようにしていく。また、分かりやすいマ ップが公園利用者に手元に届くように、マップの 配布方法の改善を図る。

## 地域づくり・コミュニケーション部門: No.22



図-8 飛鳥観光案内サインのイメージ

## (3) 休息の場等としての快適な空間の維持

図-5にあるように、"休息の場としての快適さ" "トイレや休憩所の管理の状態のよさ" "公園内の清潔さ、清掃状態のよさ" など、休息の場等としての快適さは、当公園の利用目的(図-2)には直接現れるものではないが、評価の優先順位が高いことが分かった。これらは、個々の要素としての評価で、約4割が非常に満足という状況であり(図-4)、これを現状の高い水準のまま保っていくことが必要である。

対応の方向性としては、運営維持管理業務で実施している清掃の徹底や、日常的な施設の維持修繕を適切に進めていく。