

令和6年度利用者満足度調査実施による改善のための対応方針

施設名：花の文化園

評価委員の指摘・提言等	改善のための対応方針	次年度以降の事業計画等への反映内容
○植物園としての花の展示及び情報の提示の方法について工夫されたい。 ○子供用の施設の充実については、改善の余地がある。ファミリー層の更なる利用者獲得に向け、遊戯広場や遊具等の導入を検討されたい。 ○導入したハイエースの活用し、バリアフリーの観点からも交通アクセスの改善を図られたい。 ○施設の階段や段差のある場所については、スロープへの改修を図られたい。 ○トイレについては、設置者と協議の上、利便性向上の対応を継続されたい。 ○新規顧客の満足度が低いという相関について、より詳しく分析を行うこと。例えば、新規顧客の満足度が低い点については、視点を変えて来園者の関心を引くような企画を実施して、植物や昆虫などの自然に親しみを持ちやすい企画をすること。 ○近隣施設との連携について、現在行っ	○植物園としての花の展示及び情報の提供方法について、既存のポップ等をさらに充実させるとともに、DX化を推進する。 ○子供用の施設を充実について、絵本を備えた図書室の早期供用をはじめ、遊具等の導入についても検討する。 ○ユニバーサルデザイン及び来園者の利便性向上の観点から、ハイエースを活用してくろまろの郷と園前駐車場間の送迎や施設の段差解消やトイレの改修を進める。 ○アンケートの満足度が低い項目については、単に顧客満足度を改善に努めるだけでなく、柔軟な視点を持って来園者を誘引するような企画を検討する。	○既存のポップについては見やすさを最優先し改修を進める。 DX化についてはアプリなどを活用して情報提供を行う。 ○子供用施設の充実について、有料で利用可能な定置遊具施設と小動物ふれあいコーナーの設置を検討する。また絵本を備えた図書ルームを確保し、家族で楽しめるスペースとして開放する。 ○交通アクセスについてはハイエースによる道の駅からの送迎を団体に限り実施している。公共交通機関の不便さを解消するため、河内長野駅と花の文化園を結ぶ送迎ルートを試験的な導入を検討する。 ○段差についてはお客様の園内通路の利用頻度の高い順で改修を進める。階段については大阪府とも相談の上、改修を進めたい。

ている優待をホームページ等で発信されたい。	○近隣施設で商品等を購入した際の園での優待について、近隣施設とも協議し、様々な手法を活用して発信する。	○アンケートの満足度が低い項目については改善に努めるとともに要望の多い項目については優先順位をもって取り組む。 ○近隣施設とのレシート企画は継続する。 内容は入園料 100 円引き（2 名迄）、ショップ 10%引き（一部対象外商品あり）に変更し実施（2025 年 4 月 1 日～2026 年 3 月 31 日予定）。発信方法についてはホームページ等で発信する。
------------------------------	--	---