平成２８年度　利用者満足度調査結果報告書

豊川市豊川駅東駐車場

【調査概要】

１　調査期間　　平成２９年１月２１日から平成２９年２月１８日まで

２　調査対象　　豊川市豊川駅東駐車場利用者

３　調査方法　　駐車場内でアンケートを依頼し、回収箱にて回収

４　回 答 数　　１４０人

平成２９年　３月

豊川市産業部商工観光課

１　調査項目

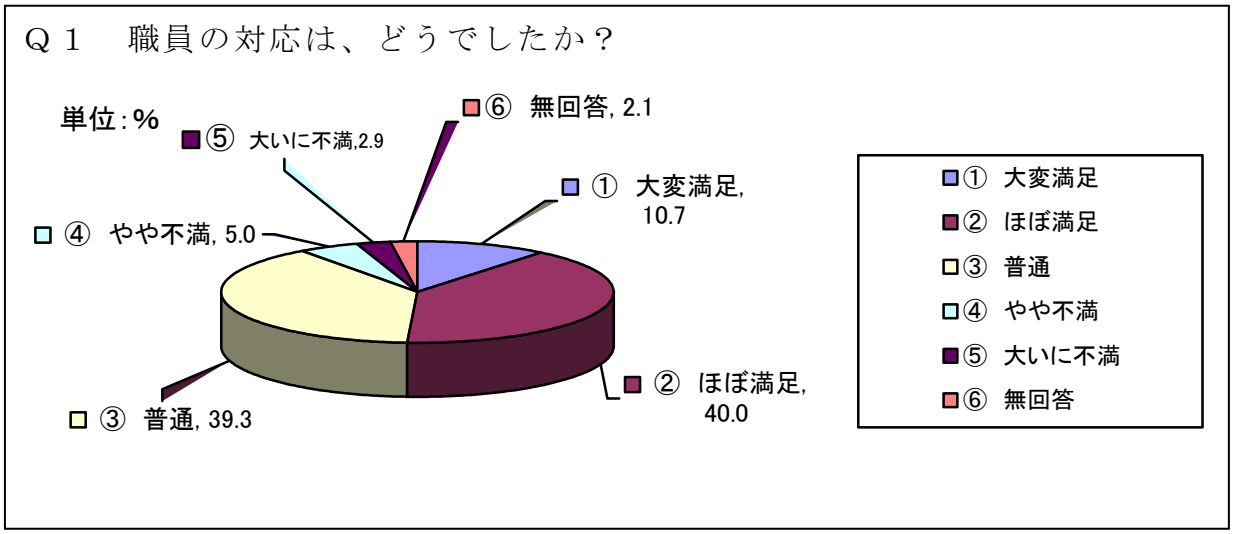
Ｑ１「職員の対応は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の５０．７％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、一定の評価を得ています。一方、「やや不満」「大いに不満」が７．９％でした。

※この設問についていただいたご意見

・対応が遅い、事務所にいない、態度悪い

・朝用事があるのに事務所に係員がいない



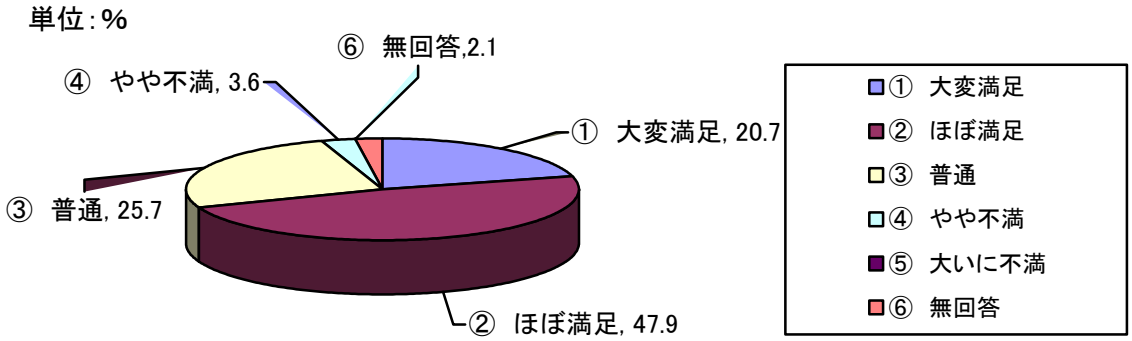
Ｑ２「施設の清潔さは、どうでしたか？」

調査回答は次ページのとおりです。全体の６８．６％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、一定の評価を得ています。一方、「やや不満」、「大いに不満」が１．８％で、清掃についてのご指摘をいただいています。

※この設問についていただいたご意見

・トイレが全体的に古く感じる。（他と比べ）

Ｑ２　施設の清潔さは、どうでしたか？



Ｑ３「施設の安全対策は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の４８．６％の方しか「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。一方、「やや不満」、「大いに不満」が８．６％でした。

※この設問についていただいたご意見

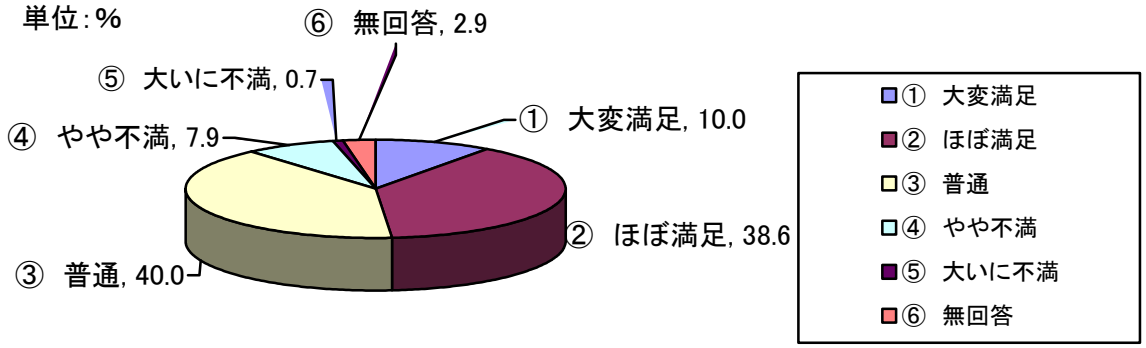
・屋外に出る道の中央分離帯ポールが夜間に見えづらい

・進行方向がいまいちよく分からない。

・消火器（栓）などの設備にはソフトカバーをつけてはどうか

など

Ｑ３　施設の安全対策は、どうでしたか？



Ｑ４「施設の案内表示は、どうでしたか？」

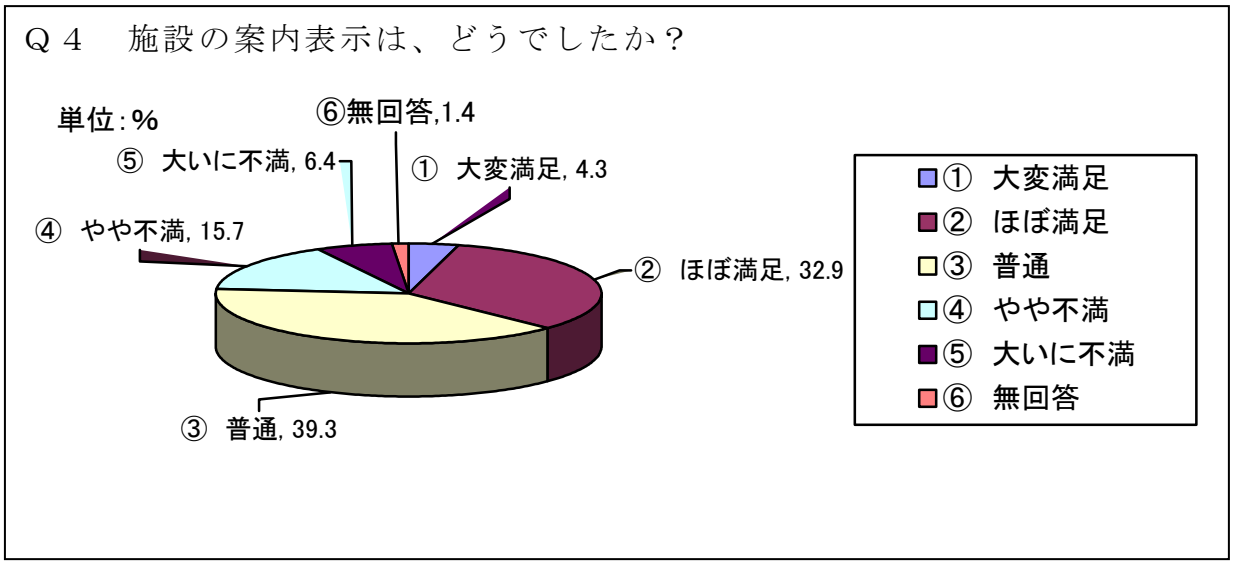
調査回答は下記のとおりです。全体の３７．２％の方しか「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。一方、「やや不満」、「大いに不満」が２２．１％で、施設内での車の案内表示についてご指摘をいただいています。

※この設問についていただいたご意見

・通路に書いてある進行方向が分かりづらい。（特に屋外）

・（表示が）わかりにくい

など



Ｑ５「施設の使い勝手は、どうでしたか？」

調査回答は次ページのとおりです。全体の５０．７％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただいており、一定の評価を得ています。一方、「やや不満」、「大いに不満」が１６．４％で、駐車スペースなどについてご指摘をいただいています。

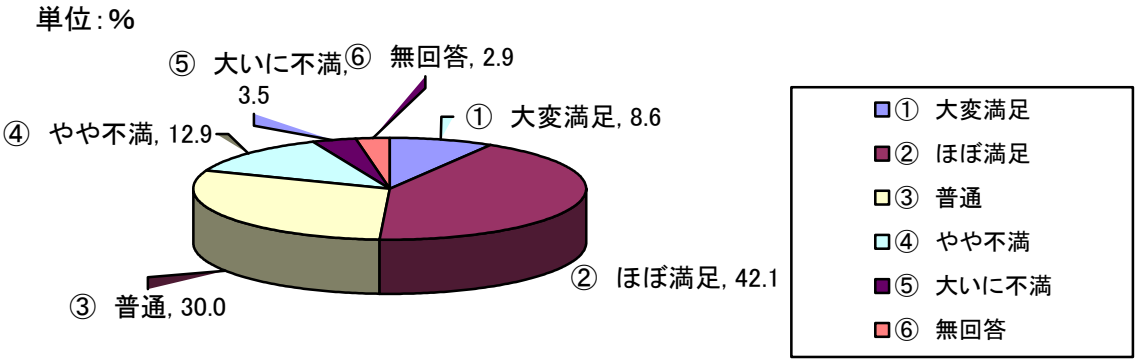
※この設問についていただいたご意見

・駐車スペースが狭い

・機器のカード処理が遅い。出るときに時間がかかる。

など

Ｑ５　施設の使い勝手は、どうでしたか？



Ｑ６「総合的な利用満足度は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の５４．３％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただいており、一定の評価を得ています。一方、「やや不満」、「大いに不満」が１０．０％でした。

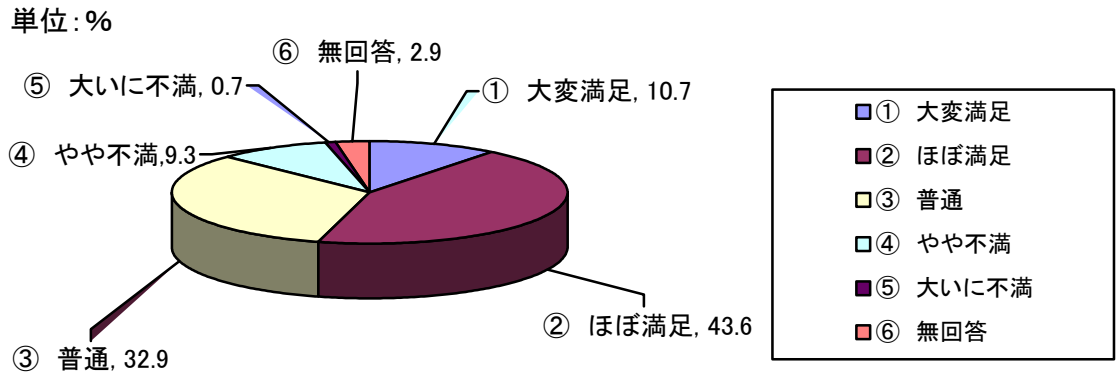
※この設問についていただいたご意見

・毎日利用させてもらってます。朝早くからのお掃除や、気持ちの良いご挨拶をありがとうございます。

・朝の通勤時間帯は、駐車券更新等のため職員の方にいてほしいです。

など

Ｑ６　総合的な利用満足度は、どうでしたか？



２　その他利用者の声

・階段のサビが気になる

・進行すべきところへの表示がわかりにくい

など

３　昨年度の改善事項について

昨年度は、駐車場内の案内表示についてご意見を多数いただいておりました。場内への新たな案内看板の設置や、看板を LED の電光掲示板に交換するなど、案内表示の改善に努めています。また清掃につきましてもいくつかご意見がありましたので、再度徹底を図らせた結果、清掃について感謝のご意見がいただけました。

４　改善事項と今後の対策方法

新たな案内看板の設置など、施設内の表示対応は行っておりますが、まだ逆走などのご意見をいただいているため、表示箇所について見直しを行います。また夜間の安全性向上のため蛍光テープを貼るなど、対応を行います。

５　総合分析

今年度は、総合的な利用満足度の設問で５４．３％の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただきました。昨年度に引き続き５０％を越えましたが、その他の設問では昨年度より数値が低下しているものもあります。施設のハード面と職員対応のソフト面、両方を充実させることで、今以上の満足が得られるよう指定管理者と協力していきます。