

# 平成29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30年1月20日から平成30年2月24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  | 109人                     |

平成30年 3月  
豊川市産業部商工観光課

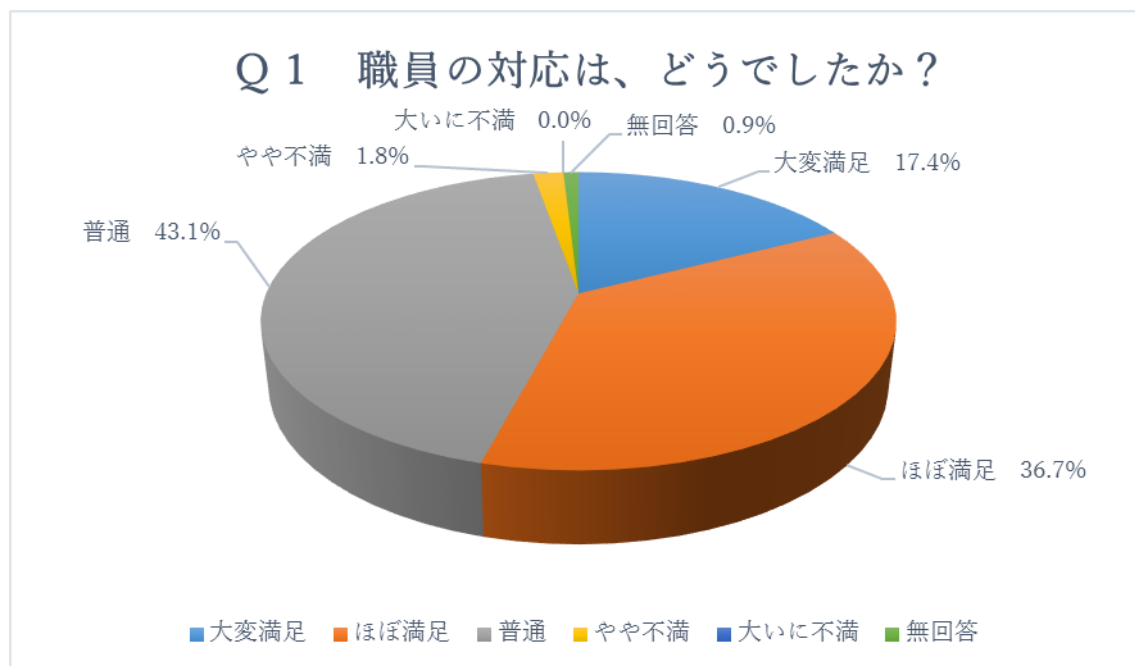
## 1 調査項目

Q 1 「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54.1%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との評価をいただいております。一方、「やや不満」に関するご意見が1.8%でした。

※この設問についていただいたご意見

- ・親切さがないように感じた
- ・いないことがある
- など

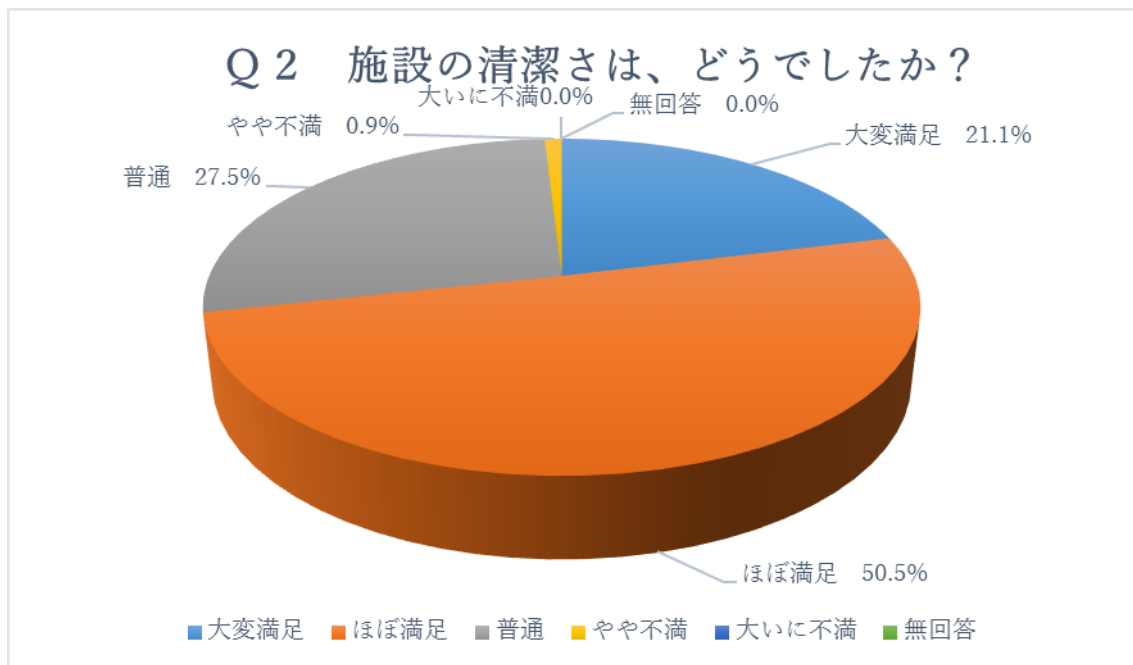


## Q 2 「施設の清潔さは、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の71.6%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。高い評価を得ています。「やや不満」に関するご意見が0.9%で、清掃についてのご指摘をいただいております。

※この設問についていただいたご意見

- ・新しくて使いやすい
- ・トイレが汚い
- など

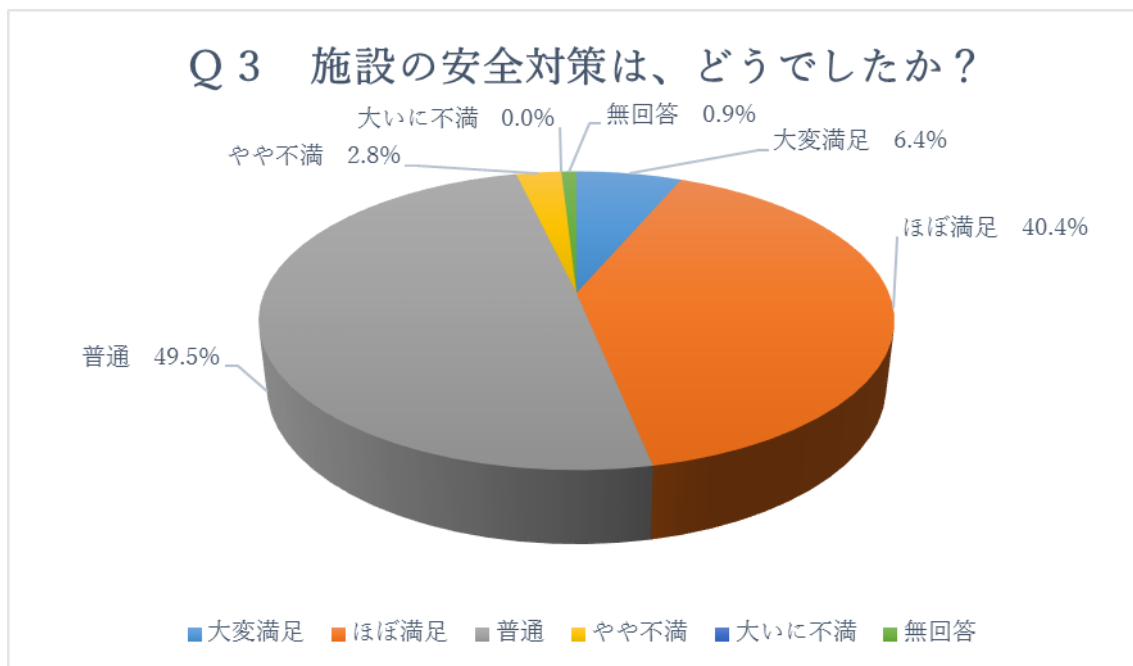


### Q3 「施設の安全対策は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の46.8%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただきました。一方、「やや不満」に関するご意見が2.8%で、駐車場内の安全対策等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

- ・ 出口の反応が悪い
  - ・ 逆走する車がいる
  - ・ もう少し照明を明るくしてほしい
- など

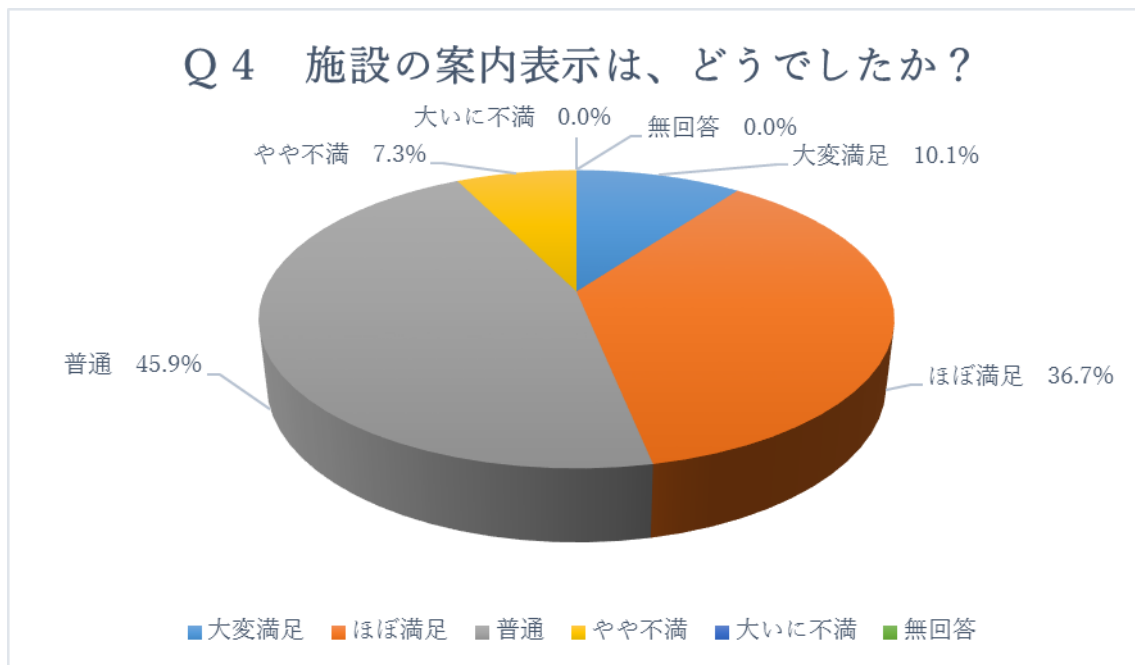


#### Q 4 「施設の案内表示は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の46.8%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただきました。「やや不満」に関するご意見が7.3%で、施設内や施設から目的地へ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

- ・出口が分かりにくい
- ・どの方向に行くと目的の場所（豊川稲荷）かわからないなど

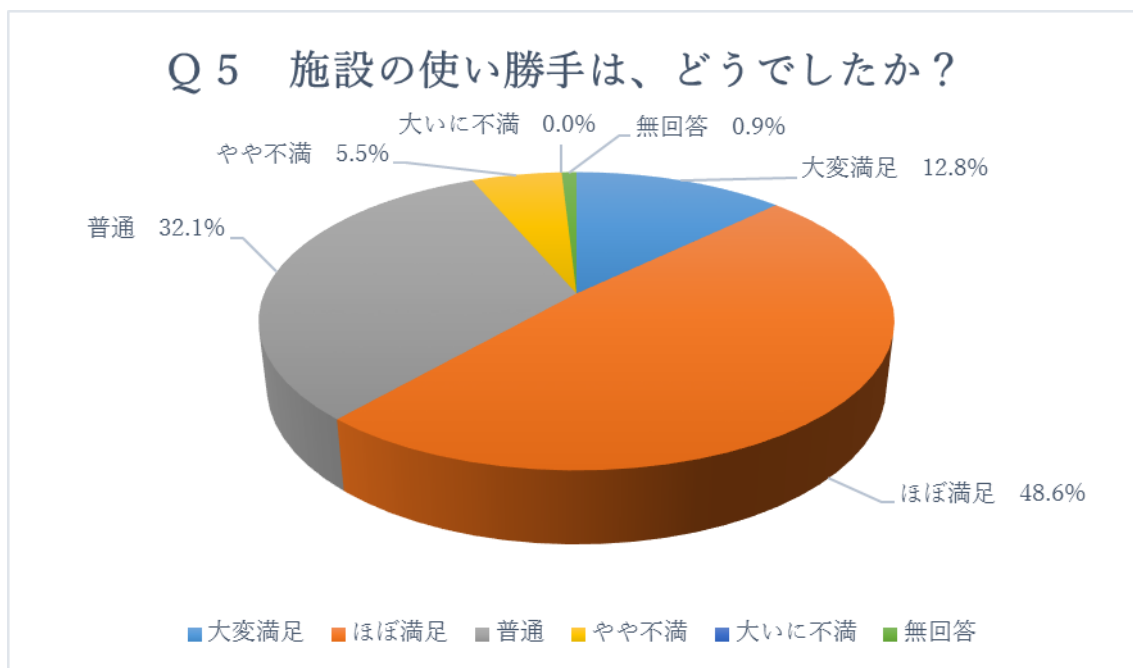


### Q 5 「施設の使い勝手は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の61.4%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただいております。一方、「やや不満」に関するご意見が5.5%で、駐車スペース等についてご指摘をいただいております。

※この設問についていただいたご意見

- ・年末年始は使いにくい
- ・外の駐車場が分かりにくい
- ・駅から遠い
- ・トイレが寒い
- など

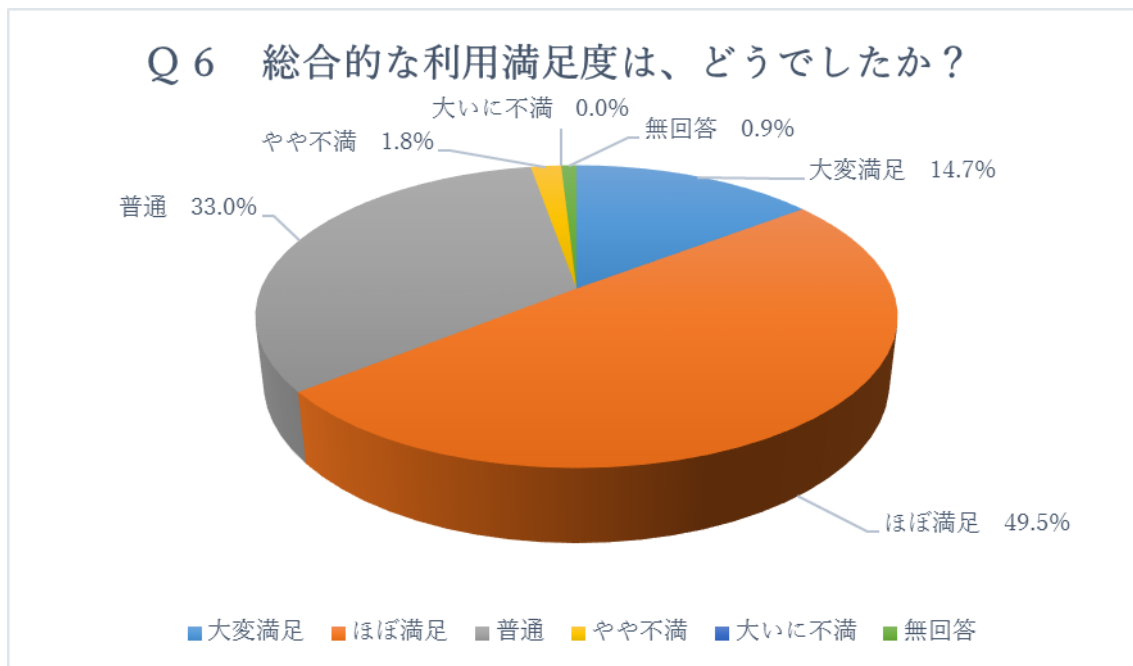


### Q 6 「総合的な利用満足度は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の64.2%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただいております。一方、「やや不満」に関するご意見が1.8%でした。

※この設問についていただいたご意見

- ・記載された意見はありません



## 2 その他利用者の声

- ・金額も安く、出張時などに使いやすい
- ・安くて便利

## 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きました。施設内の表示案内は表示箇所の見直しを行うとともに、夜間の安全性向上のための蛍光テープ等の改善に努め、利用者の安全性の向上を図った結果、施設の案内表示に対する満足度は上昇しました。

## 4 改善事項と今後の対策方法

駐車場内の表示案内は表示箇所の見直しを行うなど対応してきましたが、目的地の案内表示などのご意見をいただいているため、表示箇所を含めた案内表示の改善に努めます。また、劣化している屋上駐車場の床面や場内階段の修繕を行い、利用者の安全性の確保に努めます。

## 5 総合分析

今年度は、昨年度よりさらに利用者の満足が得られるよう、案内表示の改善などに取り組んできました。その結果、総合的な利用満足度の設間で昨年度より満足度が向上しました。しかし、まだ施設に対して様々なご指摘がありますので、今後も引き続き利用者の満足が得られるよう指定管理者と協力していきます。