

平成29年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市諏訪第2公共駐車場

【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 | 豊川市諏訪第2公共駐車場利用者 |
| 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 | 415人 |

平成30年 3月
豊川市産業部商工観光課

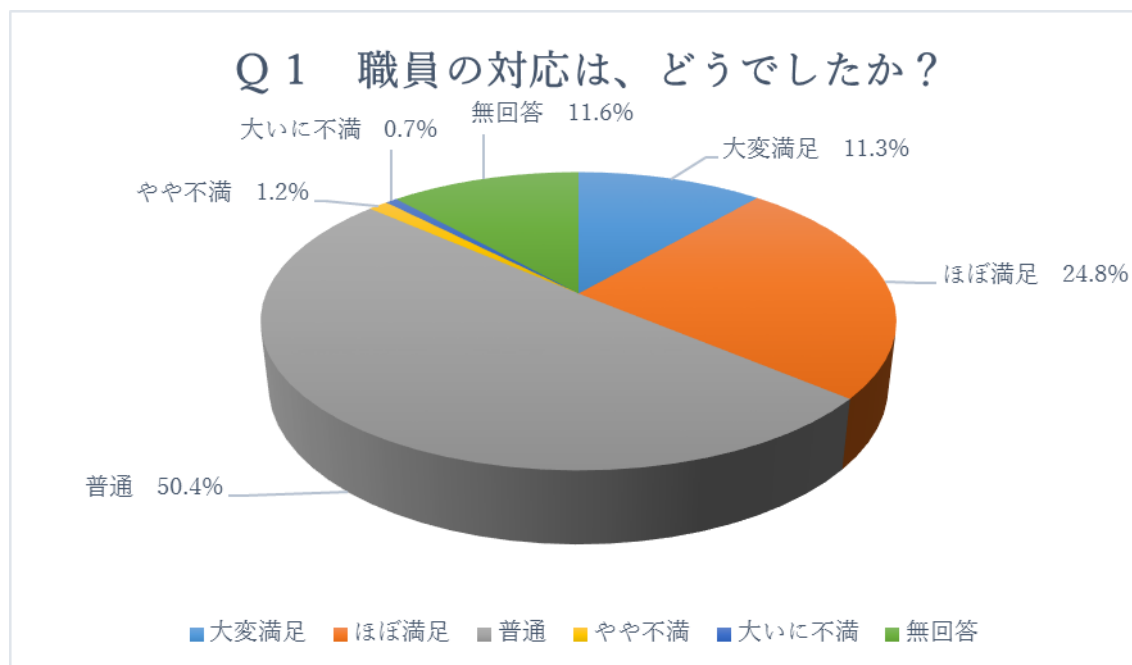
1 調査項目

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36.1%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1.9%でした。

※この設問についていただいたご意見

- ・職員と接する機会がない

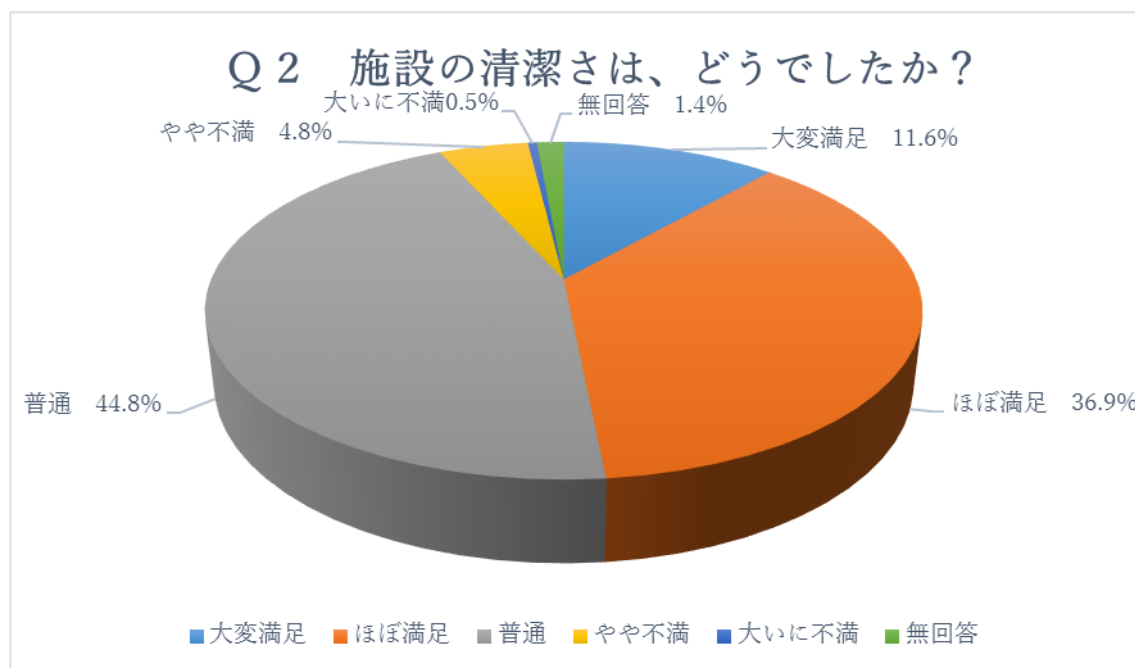


Q 2 「施設の清潔さは、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の48.5%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」は5.3%で、清掃や駐車場床面のゴムシートの剥がれ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

- ・ゴミが落ちている
- ・トイレが汚い
- など



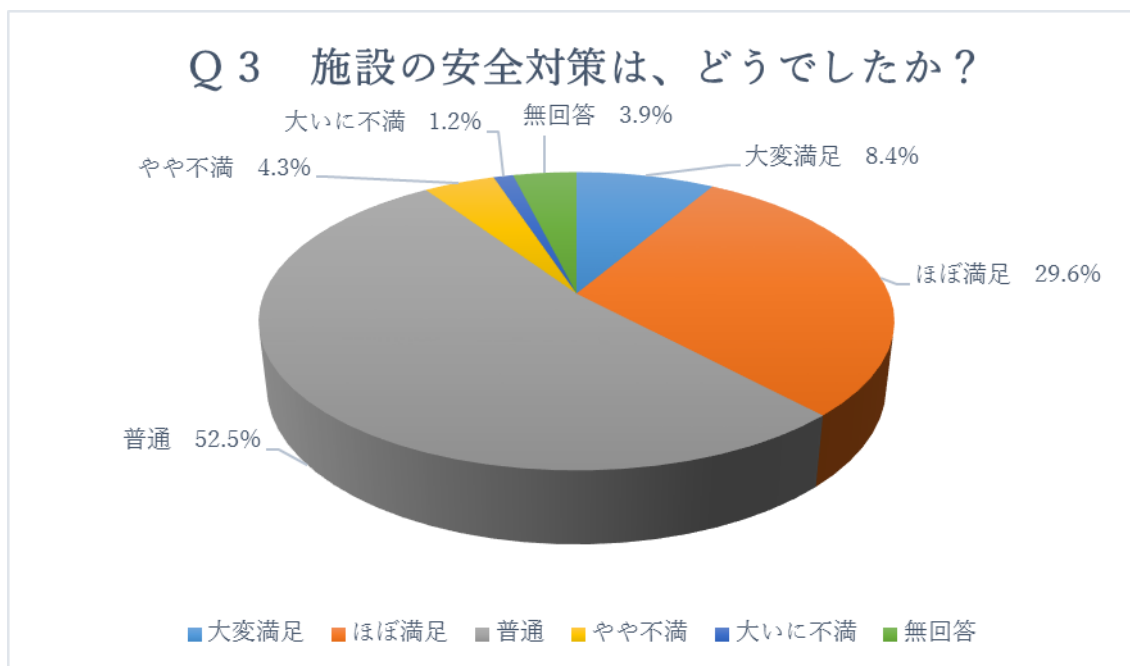
Q 3 「施設の安全対策は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の38.0%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5.5%で、駐車場床面のゴムシートの剥がれについてご意見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

- ・ 標示が分かりにくく、逆走してしまったことがある
- ・ 雨天時は路面が滑る
- ・ 暗いので電気をつけてほしい
- ・ 駐車場床面のゴムシートが剥がれている

など

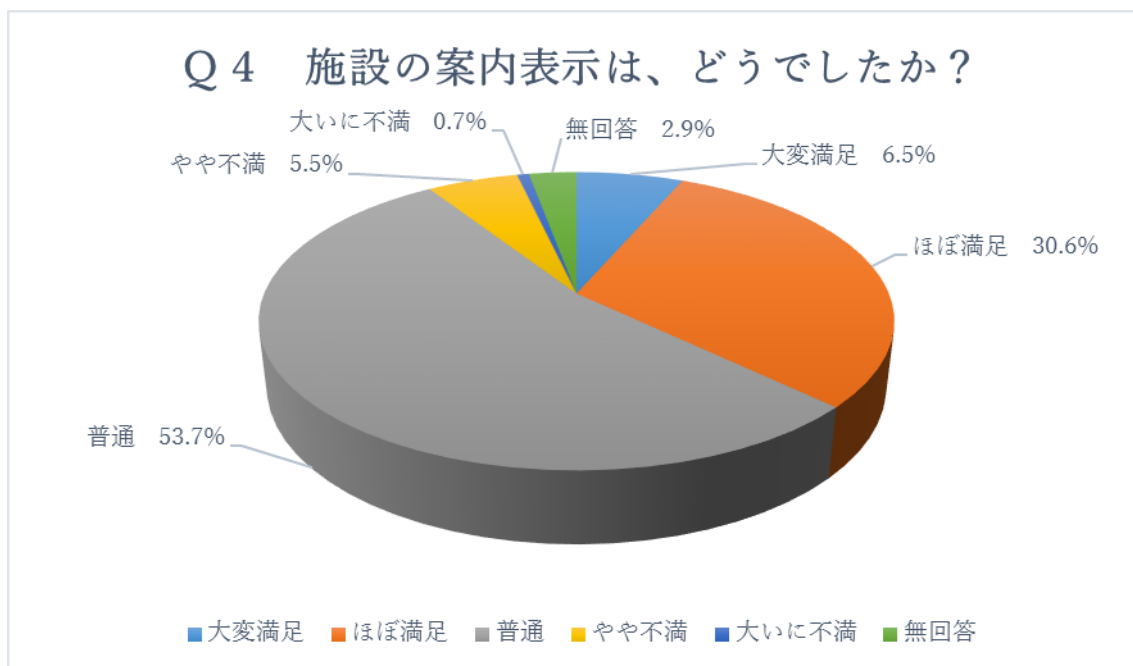


Q 4 「施設の案内表示は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の37.1%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6.2%で、駐車場内の案内表示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

- ・出口の方向を夜間はもう少し見やすくしてほしい
 - ・進行方向の矢印が分かりにくい
 - ・一方通行なのか両側通行なのか分かりにくい
 - ・どこが何台空いているかわからない
- など

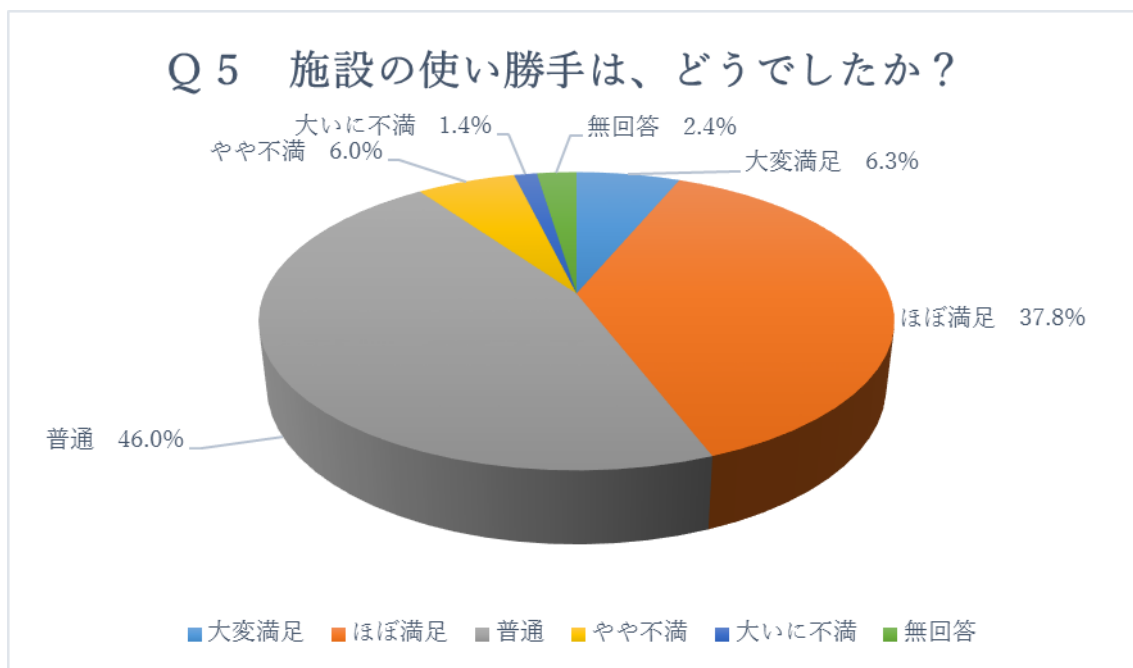


Q5 「施設の使い勝手は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の44.1%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7.4%で、駐車スペース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

- ・ 駐車スペースが狭い
 - ・ 狭くて暗い
 - ・ タイヤの音がうるさい
 - ・ トイレを洋式にしてほしい
- など

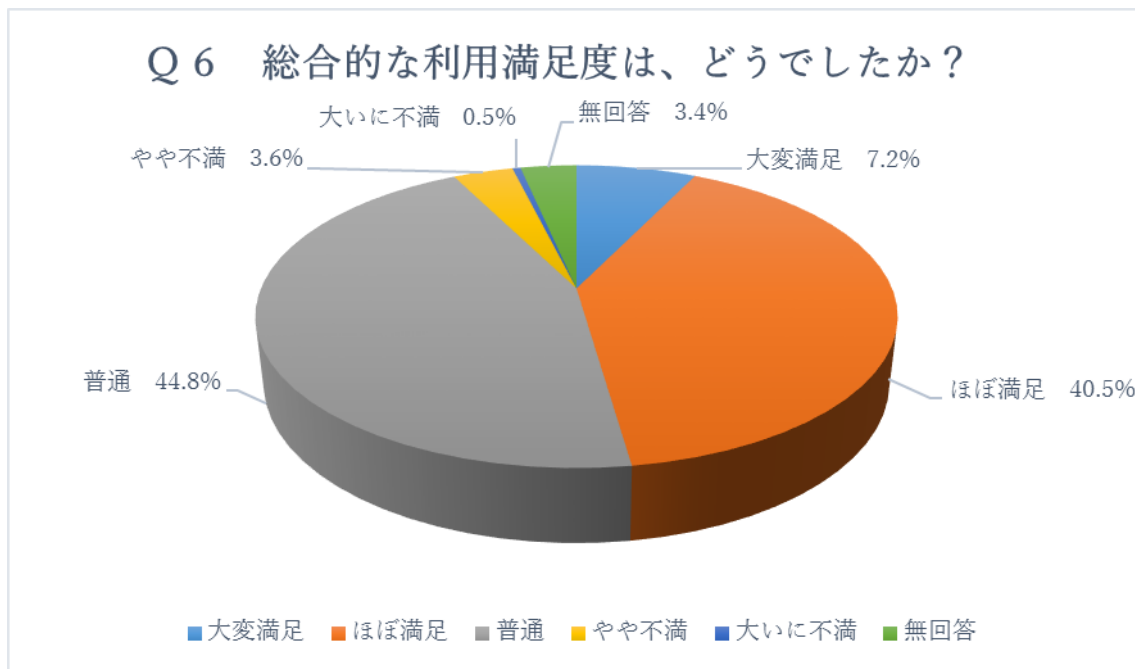


Q 6 「総合的な利用満足度は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の47.7%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4.1%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

- ・いつも清潔で良い
- ・タイヤの擦れる音がなくなって良かった

3 昨年度の改善事項について

昨年度まで、タイヤの擦れる音に対するご意見や、床面がめくれている等の床面に関するご意見を多くいただきましたので、今年度は床の改修工事を行いました。その結果、「タイヤの擦れる音がなくなってよかった」というご意見をいただきました。

4 改善事項と今後の対策方法

施設内の案内表示や、照明に関するご意見を多くいただきました。駐車場内の案内表示について、少しでもわかりやすくなるよう改善に努めます。また、施設内の照明につきましては、近隣居住区への照明度合の影響などに配慮しながら、今後も必要な照度の調整に努めていきます。

5 総合分析

総合的な利用満足度について、昨年度より満足頂いている方が約10%増えており、不満を感じている方は約3%減少しております。

しかし、施設に対して改善のご意見をいただいておりますので、今後も総合的な利用満足度をはじめ、各質問項目で利用者の満足度が得られるよう指定管理者と協力していきます。