

令和3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 | 令和3年11月10日から令和3年12月15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 | 駐車場でアンケートを依頼し、回収箱及び事務所に回収。 |
| 4 配布数 | 500人 |
| 5 回答数 | 121人（回答率：24.2%） |

令和4年 2月

豊川市都市整備部都市計画課

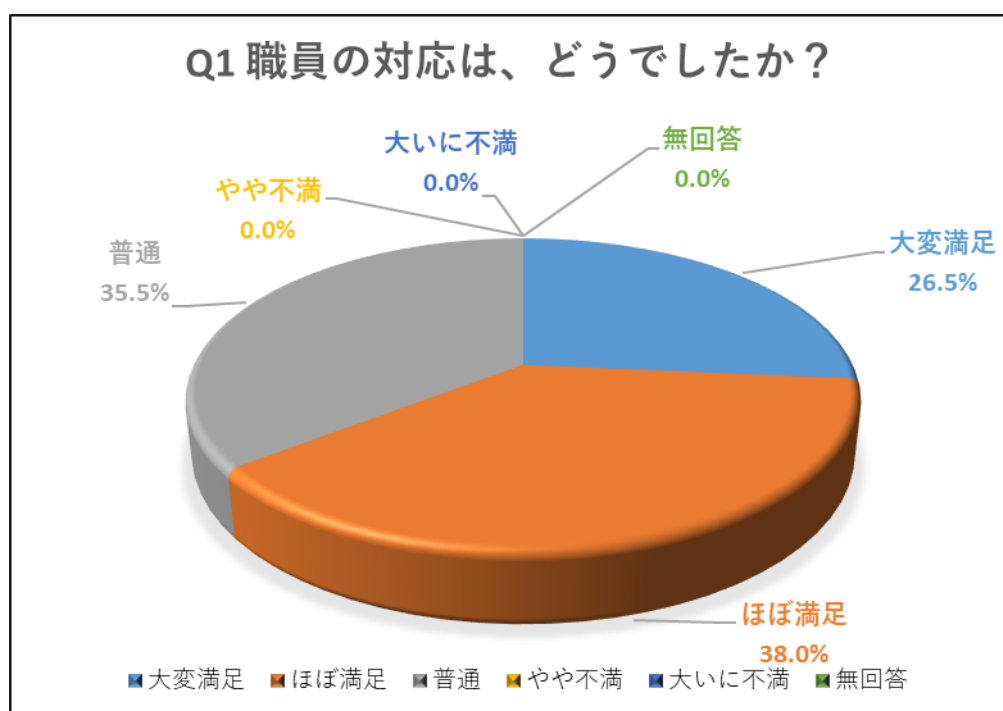
1 調査項目

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64.5%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答があり、一定の評価をいただいています。また、「やや不満」、「大いに不満」との回答はありませんでした。

※この設問についていただいたご意見

- ・特になし。

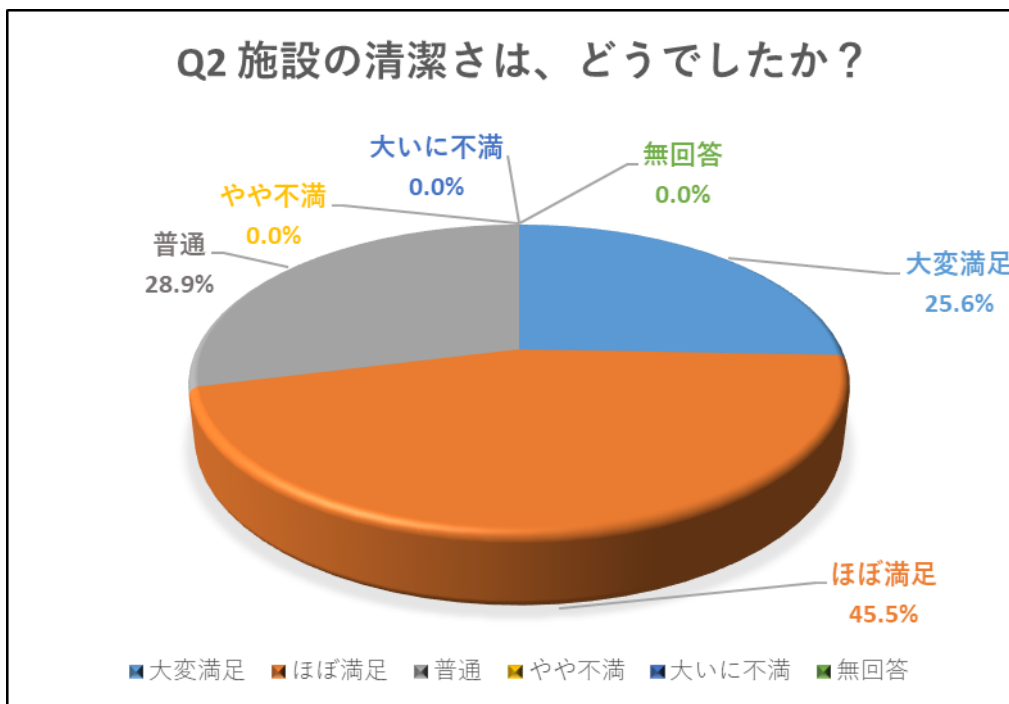


Q2 「施設の清潔さは、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の71.1%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答があり、一定の評価をいただいています。また、「やや不満」、「大いに不満」との回答はありませんでした。

※この設問についていただいたご意見

- ・特になし。

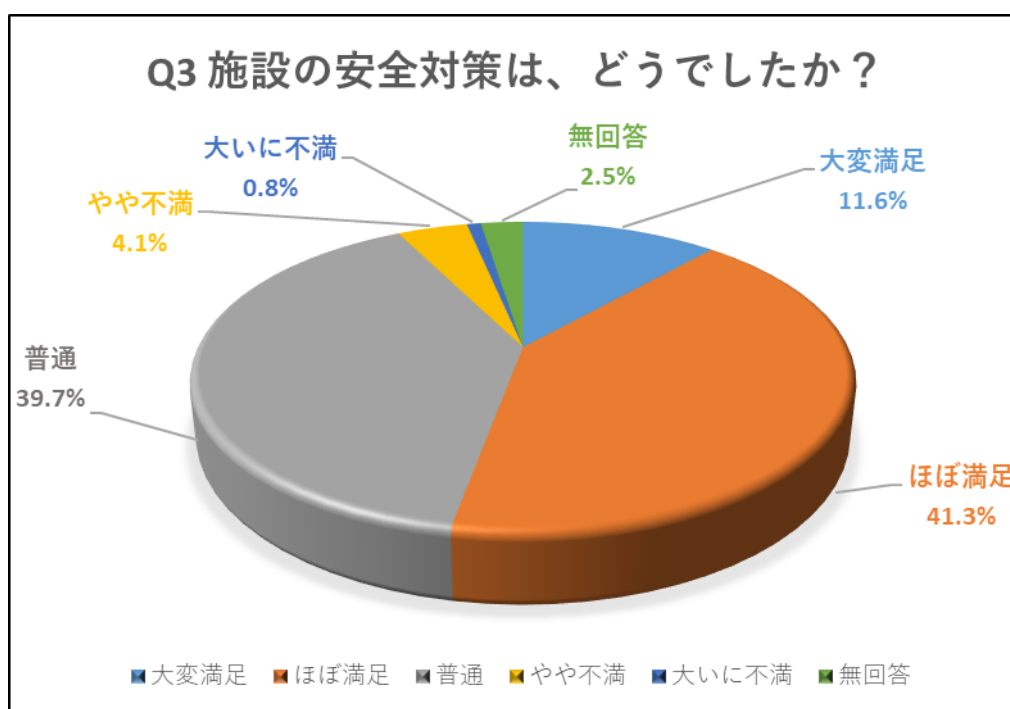


Q3 「施設の安全対策は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の52.9%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答があり、一定の評価をいただいています。一方、「やや不満」、「大いに不満」との回答が4.9%であり、駐車場内の安全対策等について、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

- ・逆走車とぶつかりそうになる。
- ・一方通行表示が一部ダメ。
- ・駐車場で、車のスピードが速い人がいる。
- ・階段の舗装を変更してから水はけが悪く、雨天、降雪時に滑って危険。
- ・置きっぱなしの不審な車があり不安。
- など

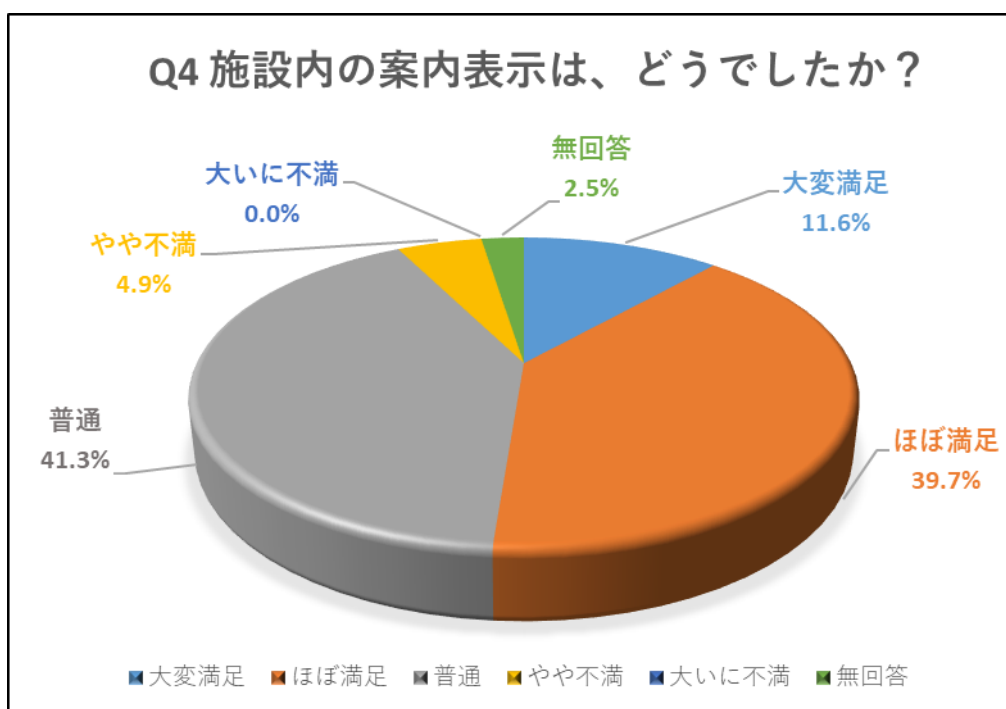


Q 4 「施設内の案内表示は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の51.3%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答があり、一定の評価をいただいています。一方、「やや不満」との回答が4.9%であり、駐車場内の案内表示等について、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

- ・出口の方向が分かりづらい。
 - ・逆走する車が一部いる。
 - ・豊川稲荷に近い入口が分かりにくい。
- など

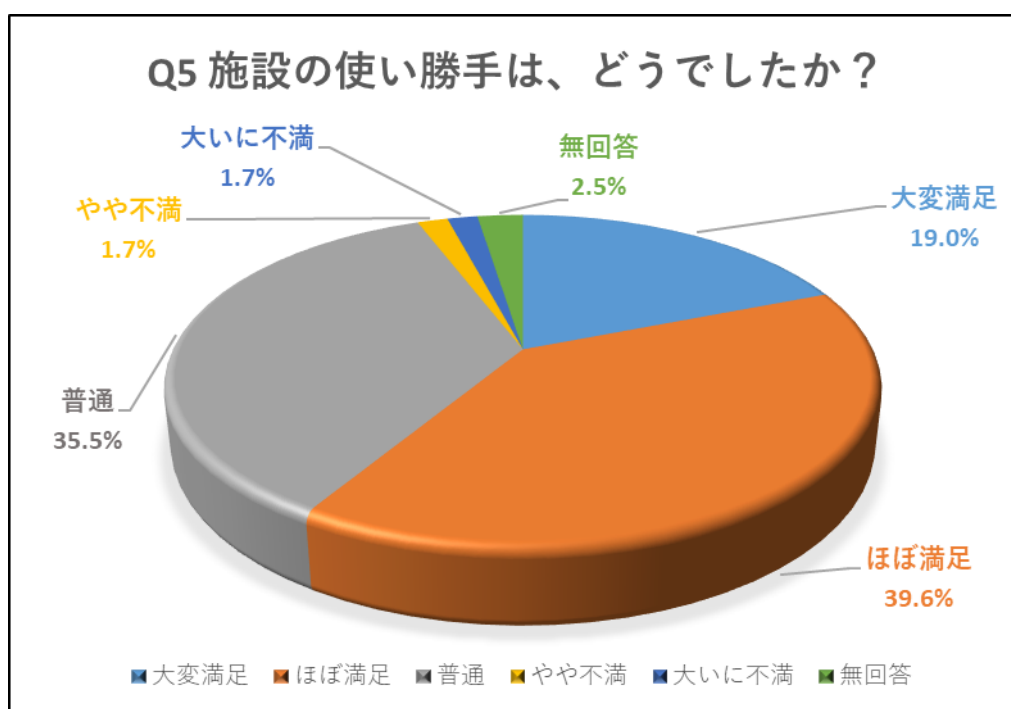


Q5 「施設の使い勝手は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の58.6%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答があり、一定の評価をいただいています。一方、「やや不満」、「大いに不満」との回答が3.4%であり、駐車場の使い勝手等について、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

- ・ 駐車線の区画が狭い。
 - ・ 屋外Pに出るところのポールが圧迫感。
 - ・ 左ハンドル用の精算機の設置希望。
- など

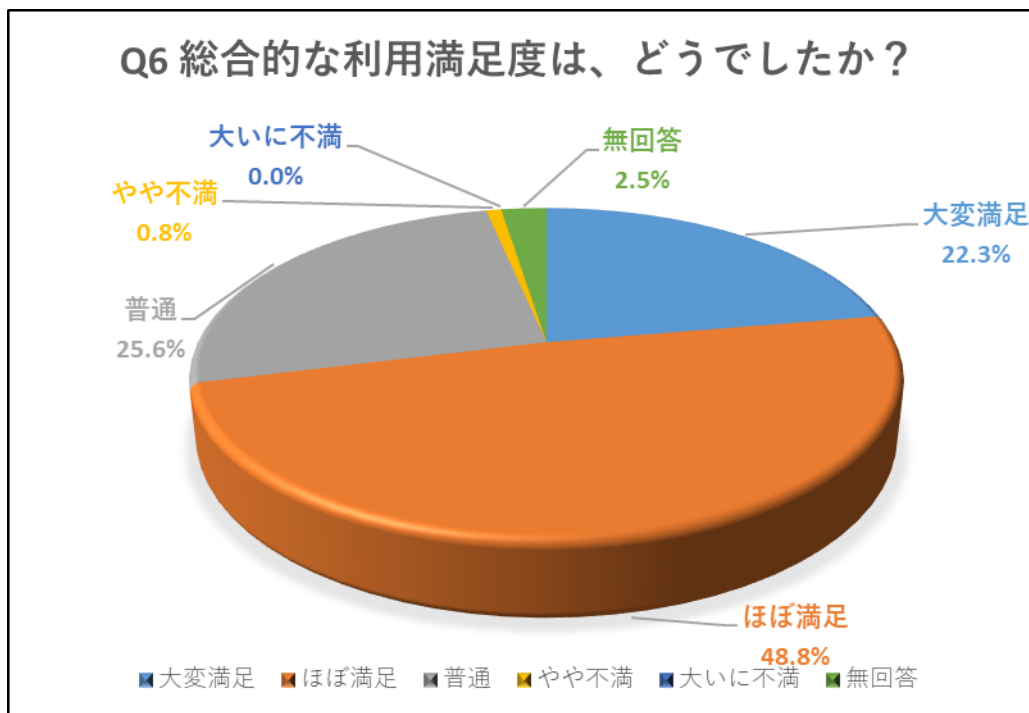


Q 6 「総合的な利用満足度は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の71.1%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答があり、一定の評価をいただいています。一方、「やや不満」との回答が0.8%でした。

※この設問についていただいたご意見

- ・特になし。



2 その他利用者の声

- ・職員不在時でも、定期券が更新できる点がとても助かっている。
- ・放置車両はどうするのか。
- ・職員の方が、よく巡回や清掃等をしているので、安心して利用できる。
- ・屋外駐車場から商工会議所に抜ける道が欲しい。特に表示もなく、知らなければ外に出て大回りすることになる。
- ・毎月更新以外にも、年間での更新ができるようにしてほしい。
- ・歩道の木で、道路が見えにくいところがある。
- ・以前スケボーをしている人を2、3回見たが最近は見なくなりました。
など

3 昨年度の改善事項について

昨年の利用者満足度調査では、駐車場内の一部が凹んでおり、雨上がりなどに水溜まりができてしまう箇所があるところのご意見をいただきました。これについては、舗装修繕を行い、利用者の方から使いやすくなったとお声をいただきました。また、駐車場内のスケボー禁止の表示も強化をし、最近ではスケボーしている人を見なくなったとお声をいただき、現地管理人からも最近は見えていないとの報告でした。

4 改善事項と今後の対策方法

昨年の利用者満足度調査に引き続き、放置車両についてご意見をいただきました。指定管理者と連携して放置車両の対応に努めるとともに、放置車両を増やさないよう日々の監視やチェックを強化していきます。

また、照明設備の改修を検討し、駐車場内の安全対策に取り組めます。

5 総合分析

総合的な利用満足度について、「大変満足」、「やや満足」との回答が、前回68.6%から71.1%に増加しました。また、「やや不満」、「大いに不満」との回答が、前回5.9%から0.8%に減少しました。今回の利用者満足度調査では、特に駐車場内の安全対策についてご意見を多くいただきました。更なる利用者の満足度向上のための課題として駐車場内の安全対策に取り組み、多くの利用者に満足していただけるよう、指定管理者と協力して改善を行っていきます。