

令和3年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市愛知御津駅前公共駐車場

【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 | 豊川市愛知御津駅前公共駐車場利用者 |
| 3 調査方法 | 定期利用者にアンケート用紙を郵送し、返送にて回収 |
| 4 配布数 | 27人 |
| 5 回答数 | 18人（回答率：66.6%） |

令和4年 2月

豊川市都市整備部都市計画課

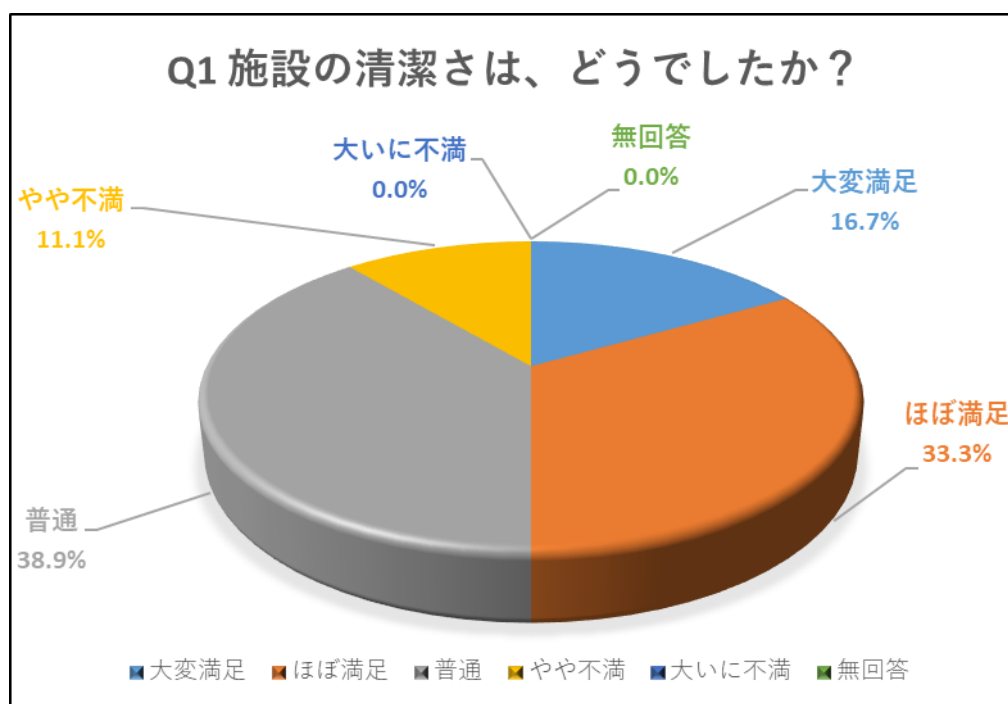
1 調査項目

Q1 「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50.0%の方からしか「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。また、「やや不満」との回答が11.1%であり、駐車場内の清潔さ等について、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

- ・ 通行人のごみのポイ捨てがある。

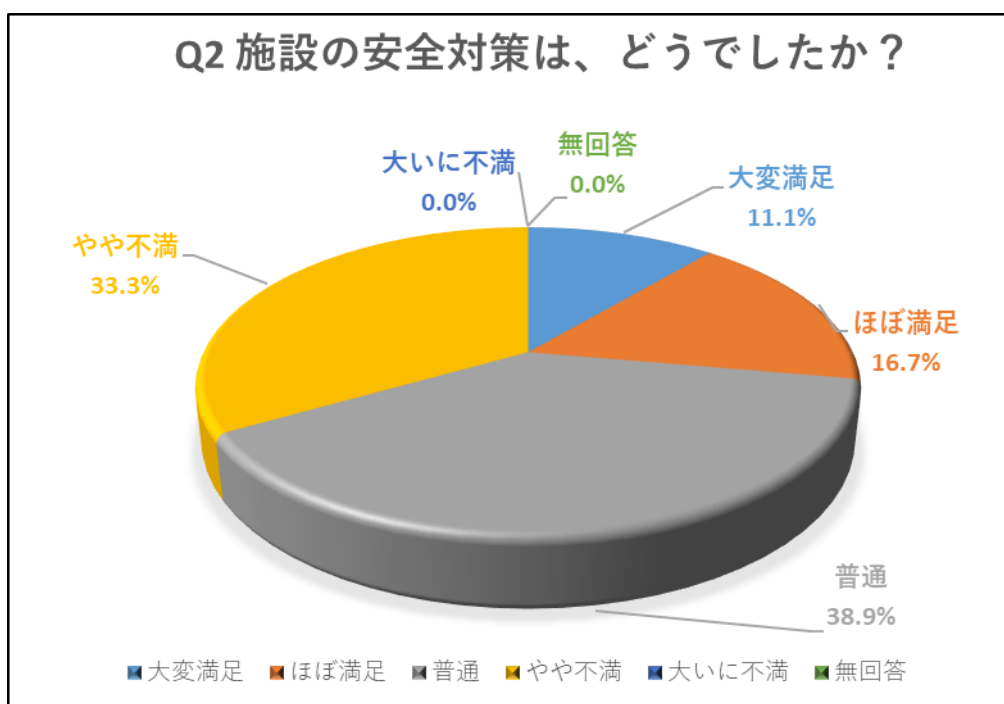


Q 2 「施設の安全対策は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の27.8%の方からしか「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。また、「やや不満」との回答が33.3%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

- ・歩行者、自転車、オートバイが駐車場内を通行しており危険。
 - ・場内をオートバイ、自転車が通り抜ける。
 - ・駐車場内の臨時の柵が邪魔だった。
- など

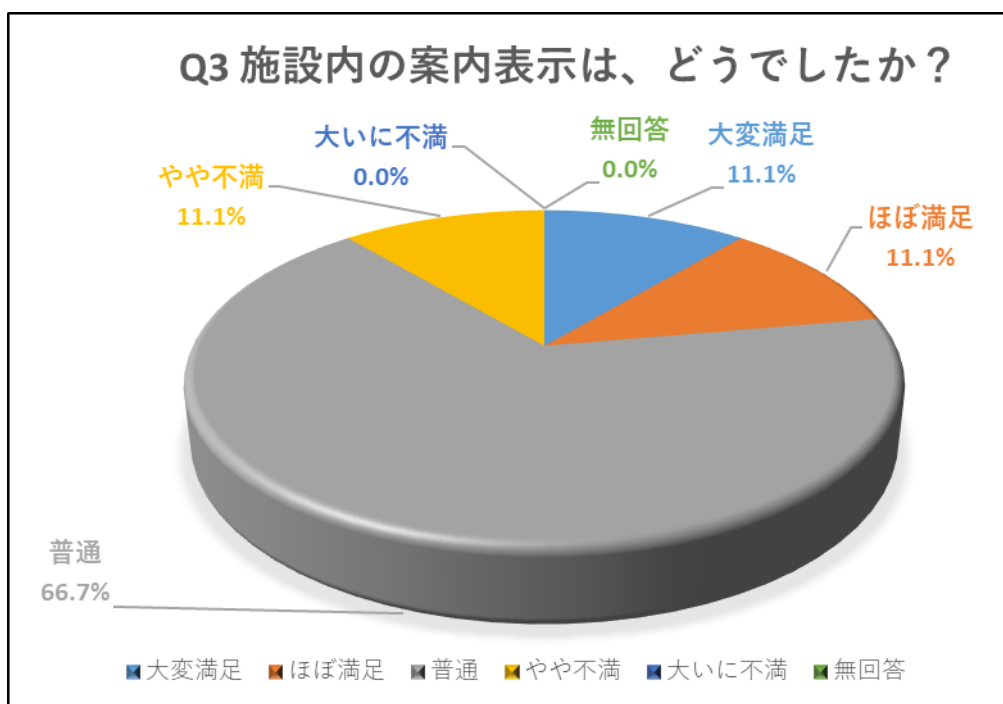


Q3 「施設内の案内表示は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の22.2%の方からしか「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。また、「やや不満」との回答が11.1%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

- ・案内表示があることを知らない。
- ・隣の駐車場工事の連絡がない。

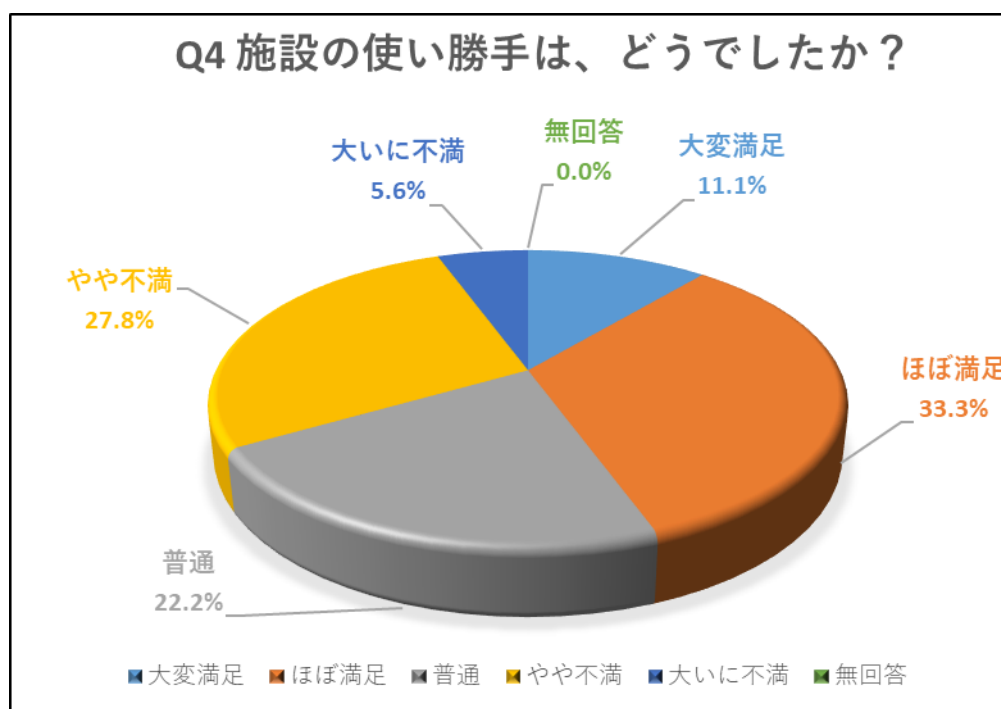


Q 4 「施設の使い勝手は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の44.4%の方からしか「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。また、「やや不満」、「大いに不満」との回答が33.4%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

- ・狭く駐車しにくい。
 - ・駐車場内が一時駐輪場になり、枠をはみ出して囲われたため駐車邪魔になった。
 - ・臨時の柵の事前説明がなかった。
- など

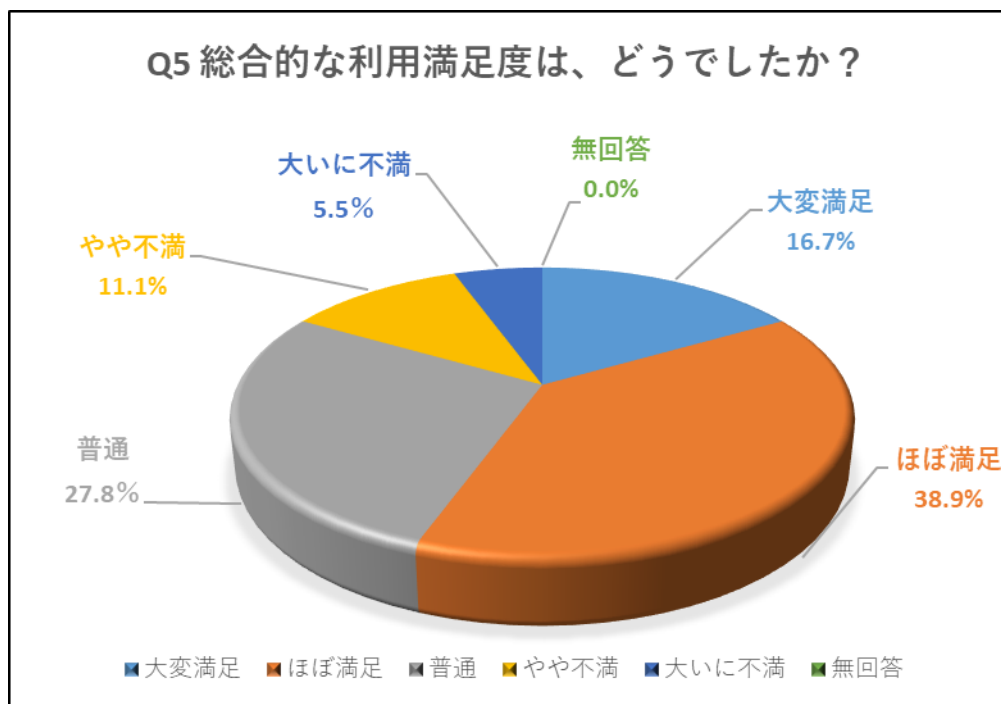


Q 5 「総合的な利用満足度は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の55.6%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16.6%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

- ・ 駐車料金を下げてほしい。
 - ・ コインパーキング（時間毎の利用）も利用したい。
 - ・ 駐車区画毎の名前の看板が今現在のものではないと思う。
 - ・ 場内によく送迎車が停まっている。
 - ・ 看板の表示がよく見えるようにしてほしい。
- など

3 昨年度の改善事項について

昨年度の利用者満足度調査で、駐車場内の安全対策についてご意見をいただき、契約者以外立入禁止看板や契約者様のネームプレートが剥がれていないか等を定期的に確認しました。

4 改善事項と今後の対策方法

今回の利用者満足度調査で、その他利用者の声で様々なご意見をいただきました。契約者様のネームプレートは、指定管理者が毎月初めの巡回時に、確認と設置をするように再度指示し、今後も引き続き、場内の表示物の適切な管理に取り組んでいきます。

また、場内に送迎車が停まっていることについては、令和4年3月に供用開始する第2駐車場（30分以内の利用の場合、料金が無料）の利用を案内する等、指定管理者と協力して対応していきます。

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41.2%から55.6%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17.7%から16.6%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。