

令和3年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市諏訪第1公共駐車場

【調査概要】

- | | |
|--------|---|
| 1 調査期間 | 令和3年12月15日から令和4年2月14日まで |
| 2 調査対象 | 豊川市諏訪第1公共駐車場利用者 |
| 3 調査方法 | ・ 駐車場でアンケートを依頼し、回収箱にて回収
・ あいち電子申請・届出システムを用いてアンケートを実施し、集計 |
| 4 回答数 | 65人 |

令和4年3月

豊川市都市整備部都市計画課

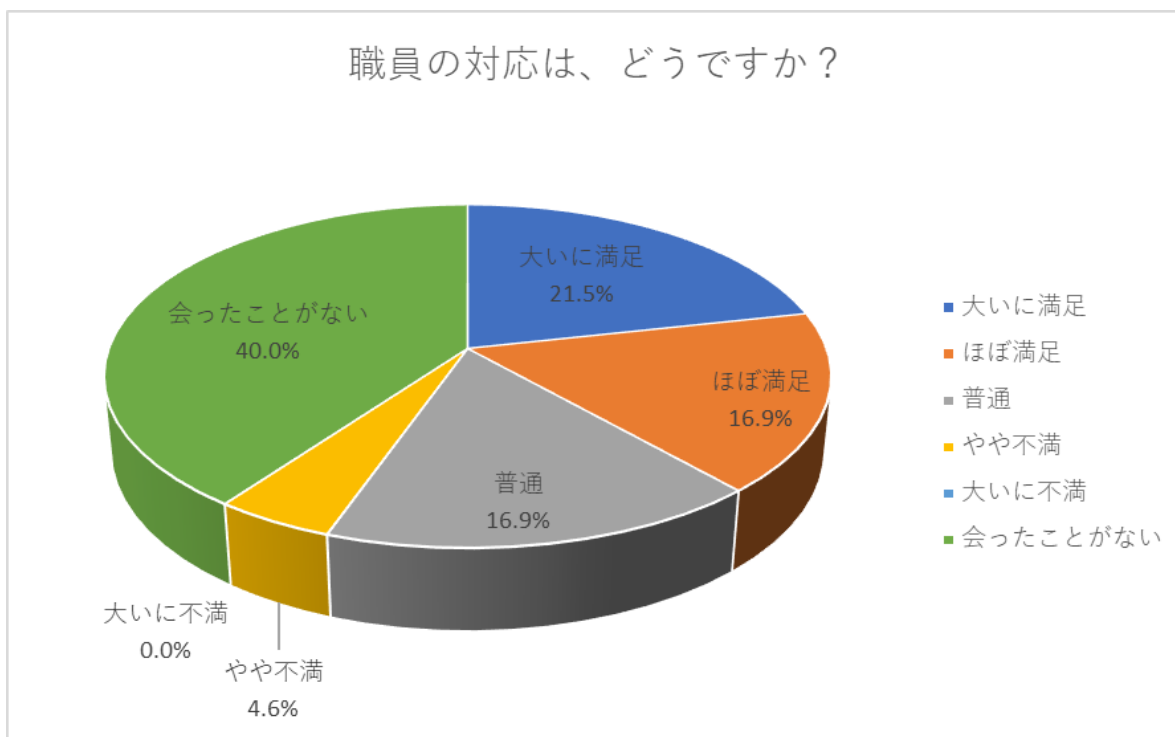
1 調査項目

Q 1 「職員の対応は、どうでしたか？」

全体の38.4%の方が「大いに満足」、「ほぼ満足」と回答され、また16.9%の方が「普通」と回答されていることから、概ね妥当な評価を受けています。一方、「やや不満」と回答されている方も4.6%いました。

※この設問についていただいたご意見

- ・あまり会ったことがない

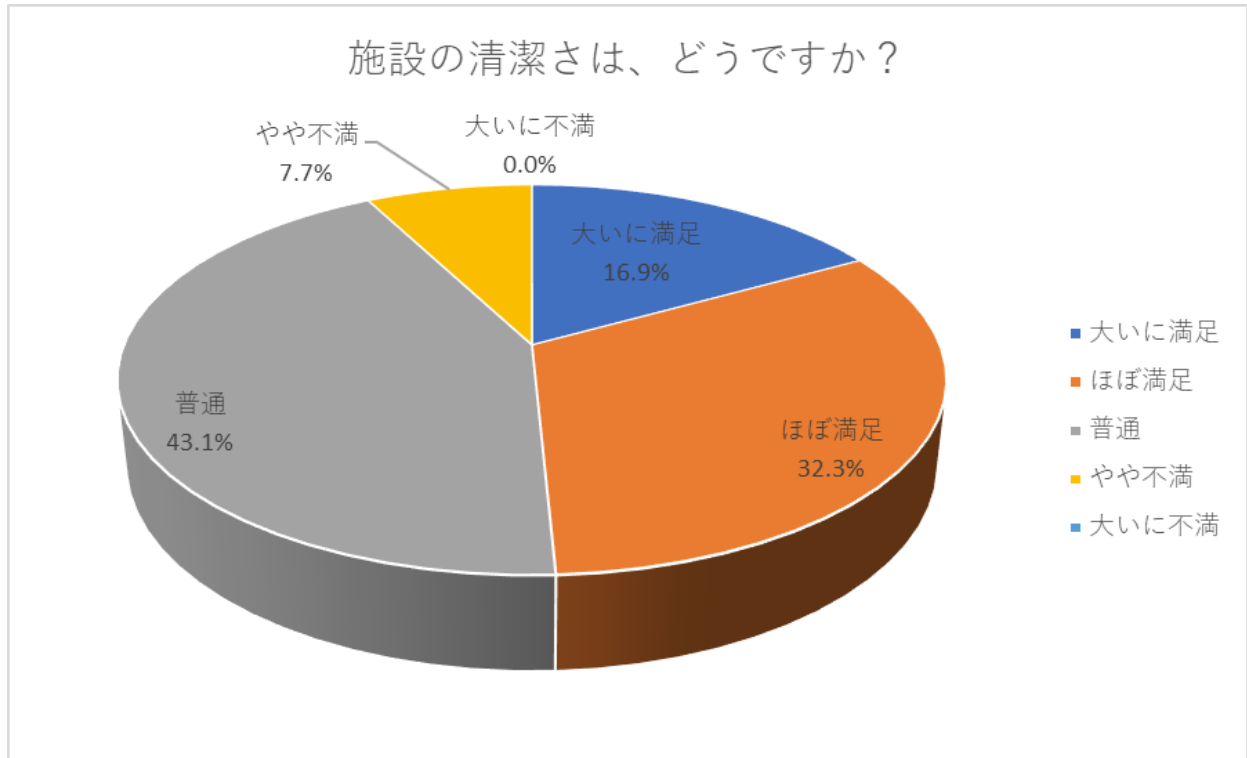


Q 2 「施設の清潔さは、どうでしたか？」

全体の49.2%の方が「大いに満足」、「ほぼ満足」と回答され、また43.1%の方が「普通」と回答されていることから、概ね妥当な評価を受けています。一方、「やや不満」と回答されている方も7.7%いました。

※この設問についていただいたご意見

- ・雨漏りの対処の仕方が悪い

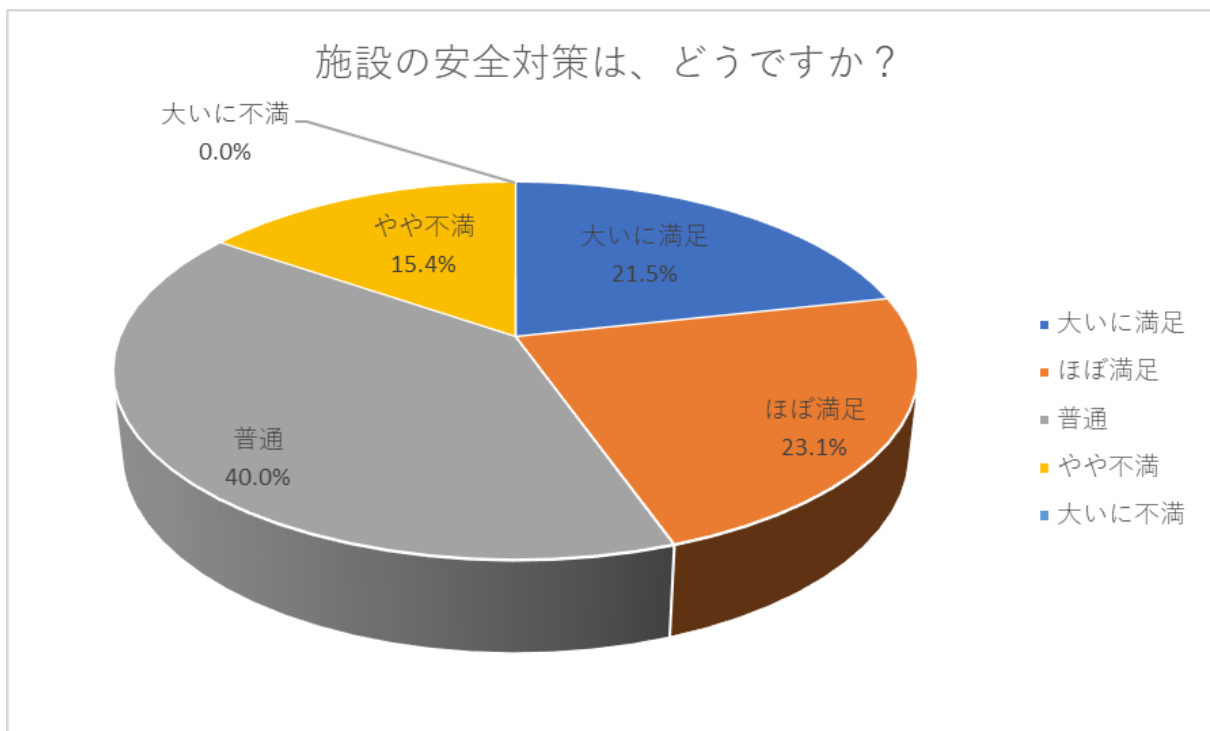


Q3 「施設の安全対策は、どうでしたか？」

全体の44.6%の方が「大いに満足」、「ほぼ満足」と回答され、また40.0%の方が「普通」と回答されていることから、概ね妥当な評価を受けています。一方、「やや不満」と回答されている方も15.4%いました。

※この設問についていただいたご意見

- ・ちょっと暗い
- ・地下から出る時入る時不安を感じる
- ・慣れないと昇降のスロープが怖い
- など

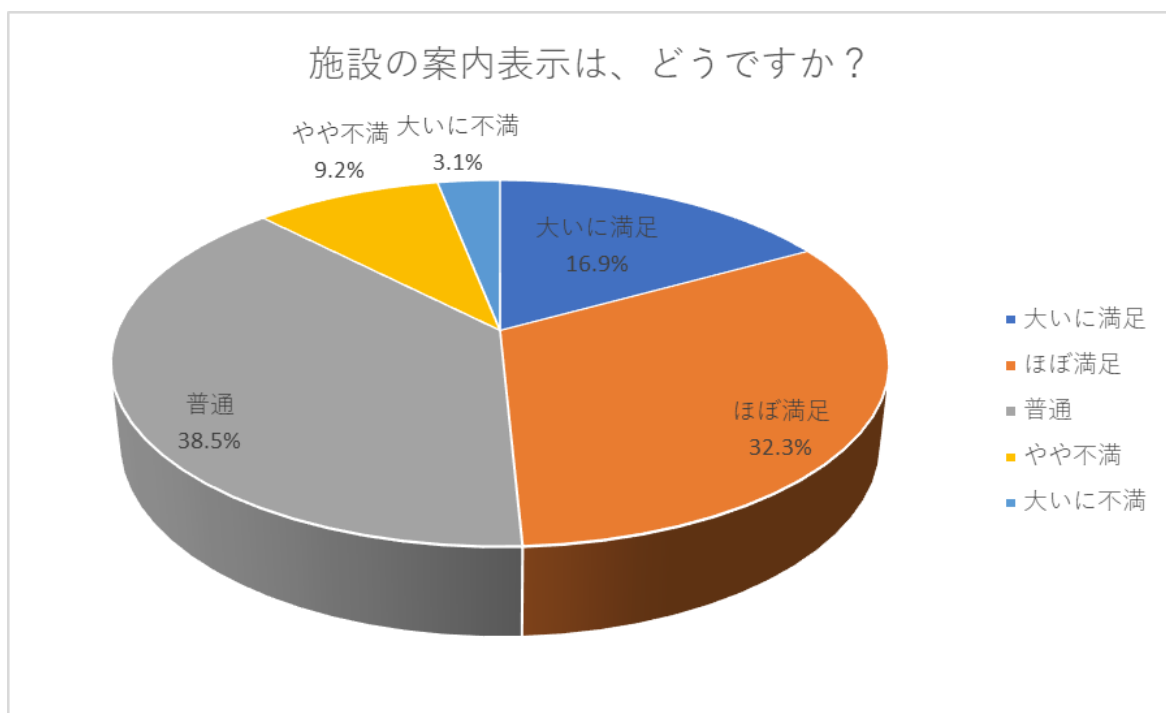


Q 4 「施設の案内表示は、どうでしたか？」

全体の49.2%の方が「大いに満足」、「ほぼ満足」と回答され、また38.5%の方が「普通」と回答されていることから、概ね妥当な評価を受けています。一方、「やや不満」、「大いに不満」と回答されている方も12.3%いました。

※この設問についていただいたご意見

- ・看板が少ない
- ・わかりにくい
- ・満車表示ないのに満車何回もある
- ・満車表示なのに満車ではない など

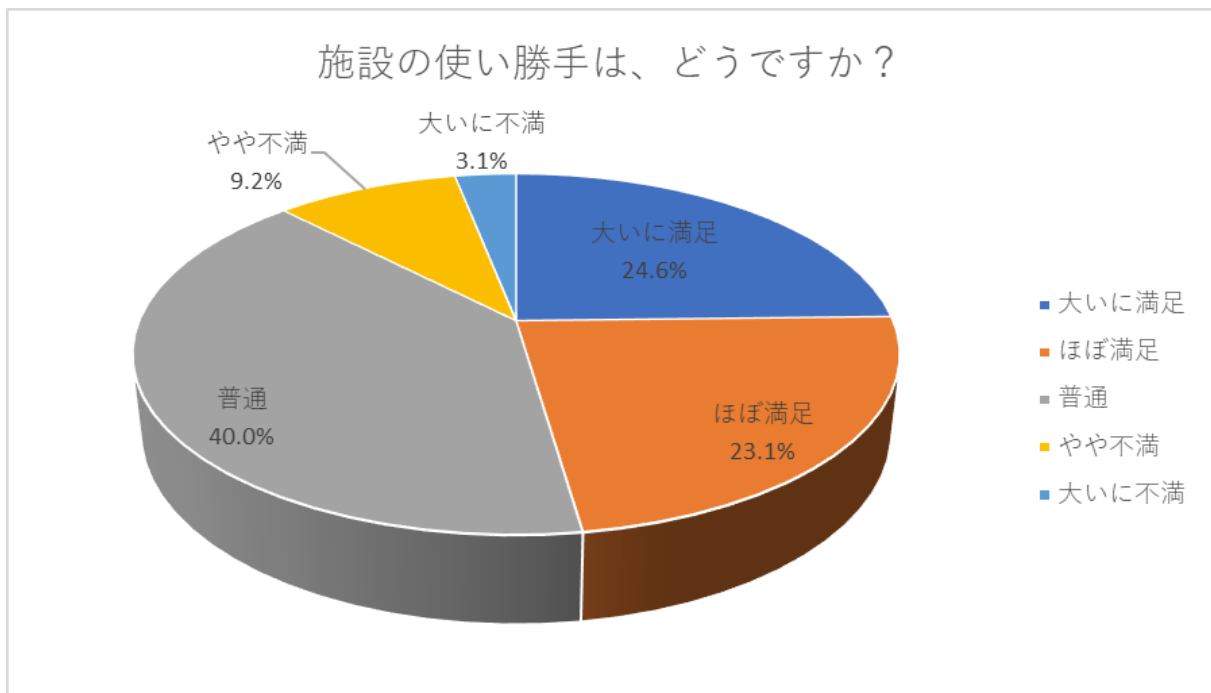


Q 5 「施設の使い勝手は、どうでしたか？」

全体の47.7%の方が「大いに満足」、「ほぼ満足」と回答され、また40.0%の方が「普通」と回答されていることから、概ね妥当な評価を受けています。一方、「やや不満」、「大いに不満」と回答されている方も12.3%いました。

※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
- ・ 車幅がせまい
- ・ 車の扉を柱にぶつけてしまう など

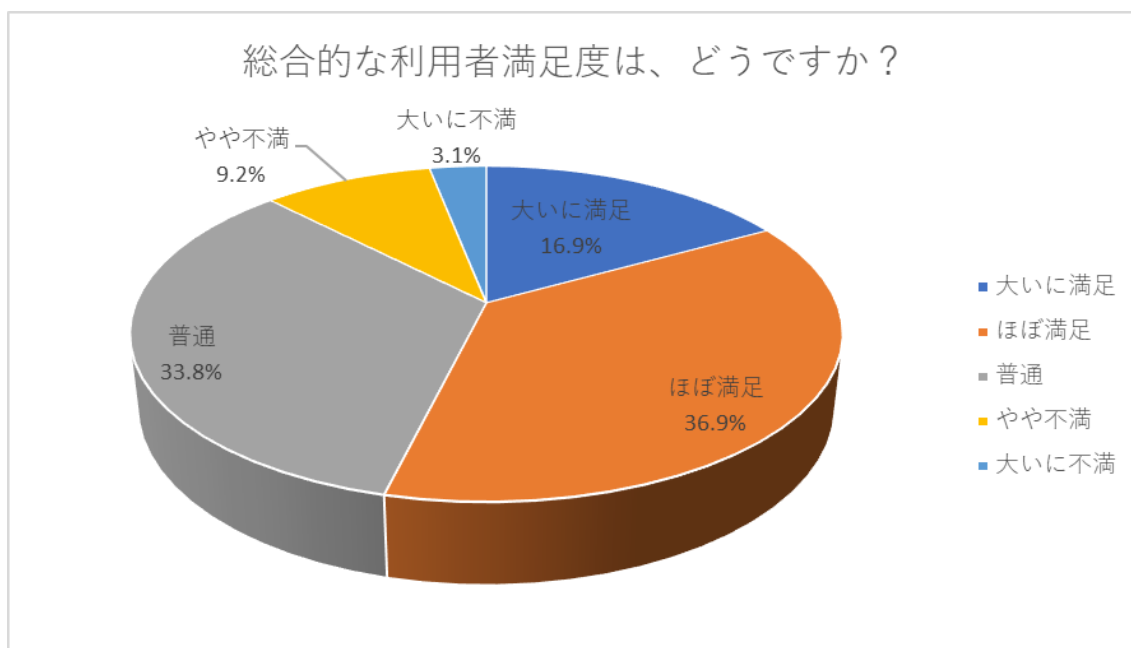


Q 6 「総合的な利用満足度は、どうでしたか？」

全体の53.8%の方が「大いに満足」、「ほぼ満足」と回答され、また33.8%の方が「普通」と回答されていることから、概ね妥当な評価を受けています。一方、「やや不満」、「大いに不満」と回答されている方も12.3%いました。

※この設問についていただいたご意見

- ・間隔が狭い
- ・地下は曲がりにくい
- ・4階駐車サービスの職員が怖い など



2 その他利用者の声

- ・雨の日は滑る ・ 1時間駐車場無料ありがたい
- ・いつも清掃が良くしてある、清潔です など

3 昨年度の改善事項について

施設の清潔さについて、不潔といったご意見はなく、清潔さが維持されてきました。しかし、案内表示や安全性の面では少し改善傾向にあるものの、わかりにくいといったご意見も複数の方よりいただいております、課題が残る結果となりました。

4 改善事項と今後の対策方法

来年度については、施設の清潔さを維持しながら、非常階段出入口を改修するなど施設の安全対策も検討します。また、誘導案内の表示も、引き続き高齢者の方などにもわかりやすいものに切り替えるなどの検討を行います。

5 総合分析

総合的な利用満足度について、昨年度と比較するとほぼほぼ同等の評価ですが、「やや不満」、「大いに不満」の人数及び割合がともに減少していることから、改善傾向は見られます。しかし、「大いに満足」、「ほぼ満足」の割合は昨年度より向上しましたが、依然低いため、今後も総合的な利用満足度をはじめ、各質問項目でさらに利用者の満足度が向上するよう努めてまいります。