平成３０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　　平成３１年１月１３日から平成３１年２月１７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　　駐車場内でアンケートを依頼し、回収箱にて回収

４　回 答 数　　２９１人

平成３１年　３月

豊川市産業部商工観光課

１　調査項目

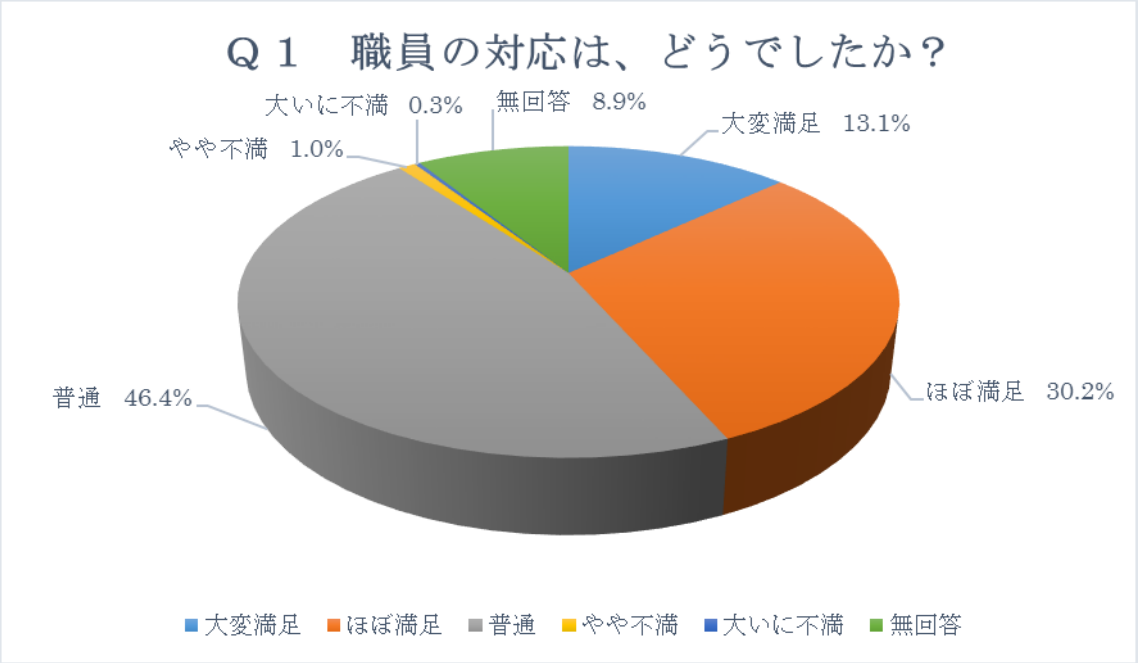
Ｑ１「職員の対応は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の４３．３％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１．３％でした。

※この設問についていただいたご意見

・職員がどこにいるかわからない

など



Ｑ２「施設の清潔さは、どうでしたか？」

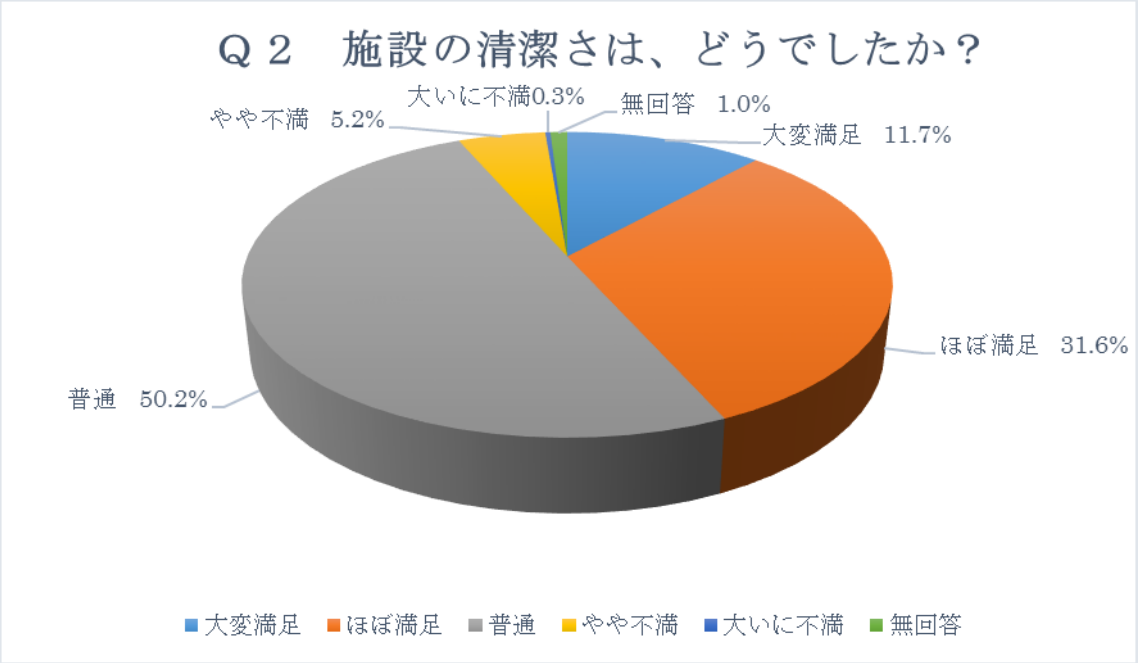
調査回答は下記のとおりです。全体の４３．３％の方しか「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。一方、「やや不満」、「大いに不満」が５．５％で、清掃などについてご指摘をいただいています。

※この設問についていただいたご意見

・ゴミが落ちていた

・古いせいか床等が汚い気がする

など



Ｑ３「施設の安全対策は、どうでしたか？」

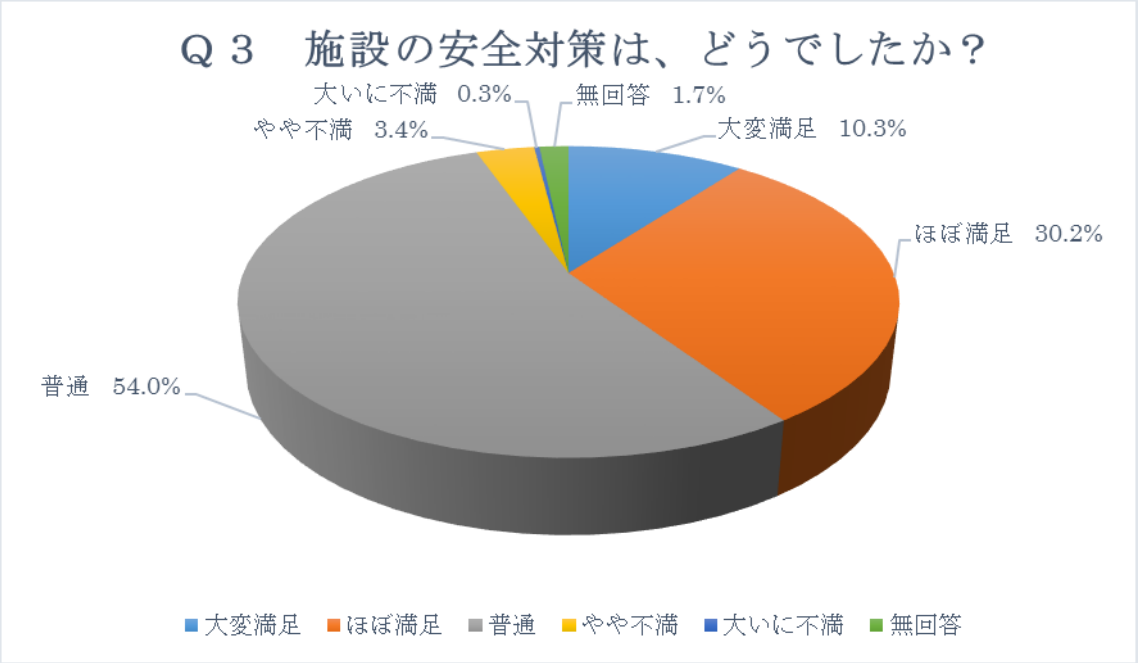
調査回答は下記のとおりです。全体の４０．５％の方しか「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。一方、「やや不満」、「大いに不満」が３．７％で、駐車場の設備などについてのご指摘をいただいています。

※この設問についていただいたご意見

・少し暗い感じがする

・何度か逆走車を見た

など



Ｑ４「施設の案内表示は、どうでしたか？」

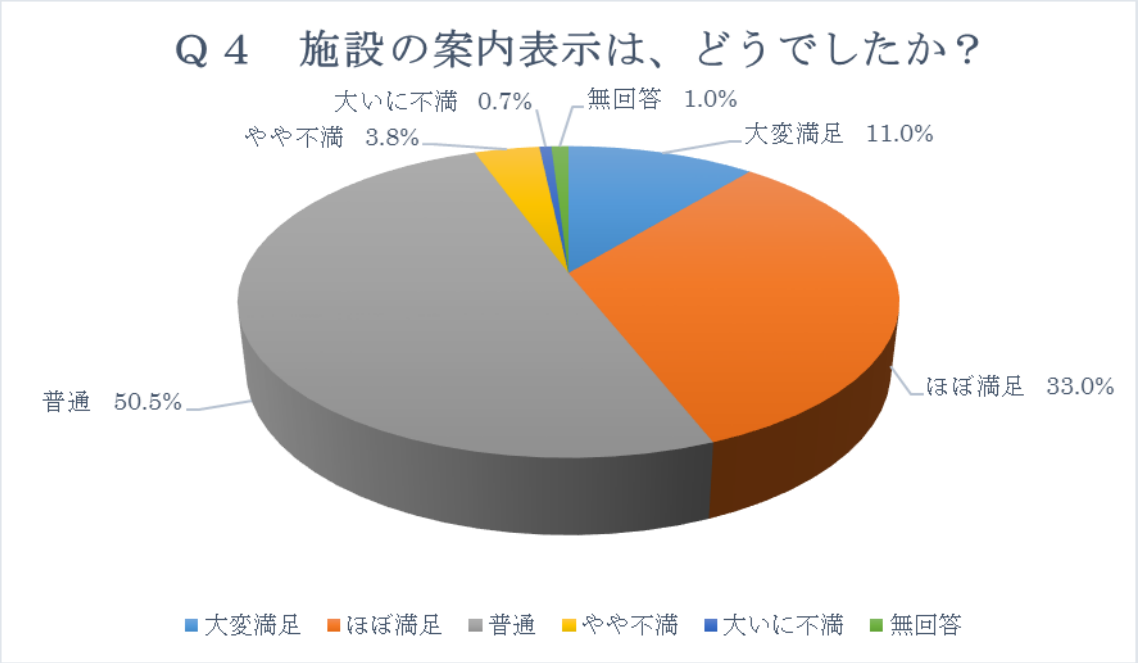
調査回答は下記のとおりです。全体の４４．０％の方しか「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。一方、「やや不満」、「大いに不満」が４．５％で、駐車場内の案内表示についてのご指摘をいただいています。

※この設問についていただいたご意見

・一方通行が分かりにくい

・出口の案内をもっとわかりやすくしてほしい

など



Ｑ５「施設の使い勝手は、どうでしたか？」

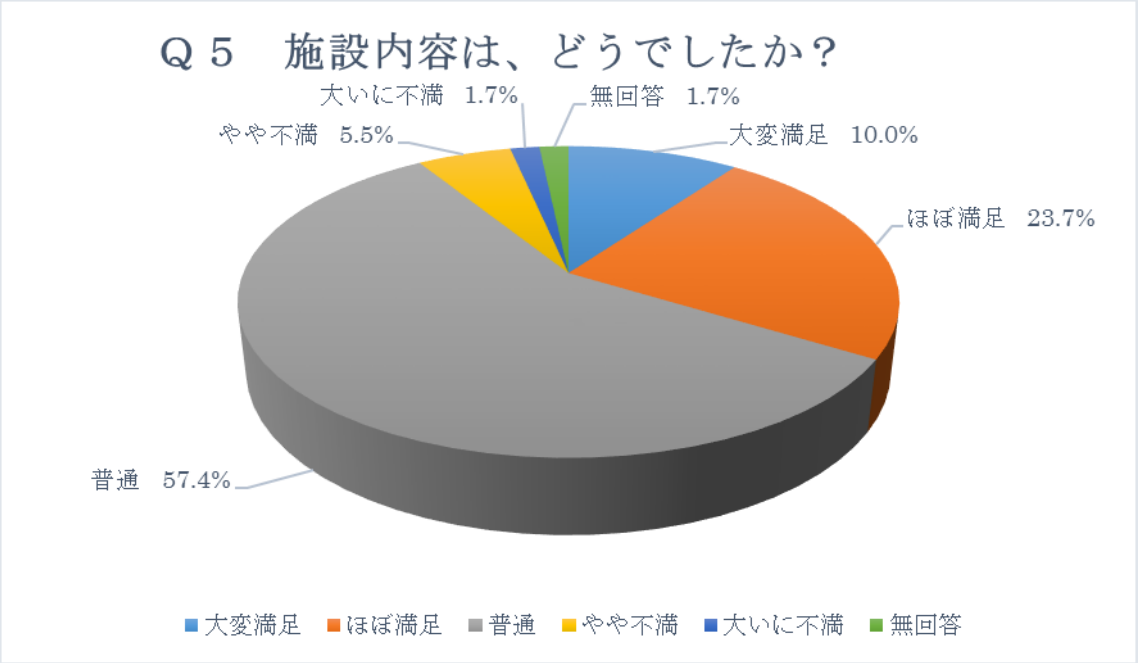
調査回答は下記のとおりです。全体の３３．７％の方しか「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。一方、「やや不満」、「大いに不満」が７．２％で、駐車スペースなどについてのご指摘をいただいています。

※この設問についていただいたご意見

・駐車スペースの幅が狭い

・地下への出入り口が狭い

など

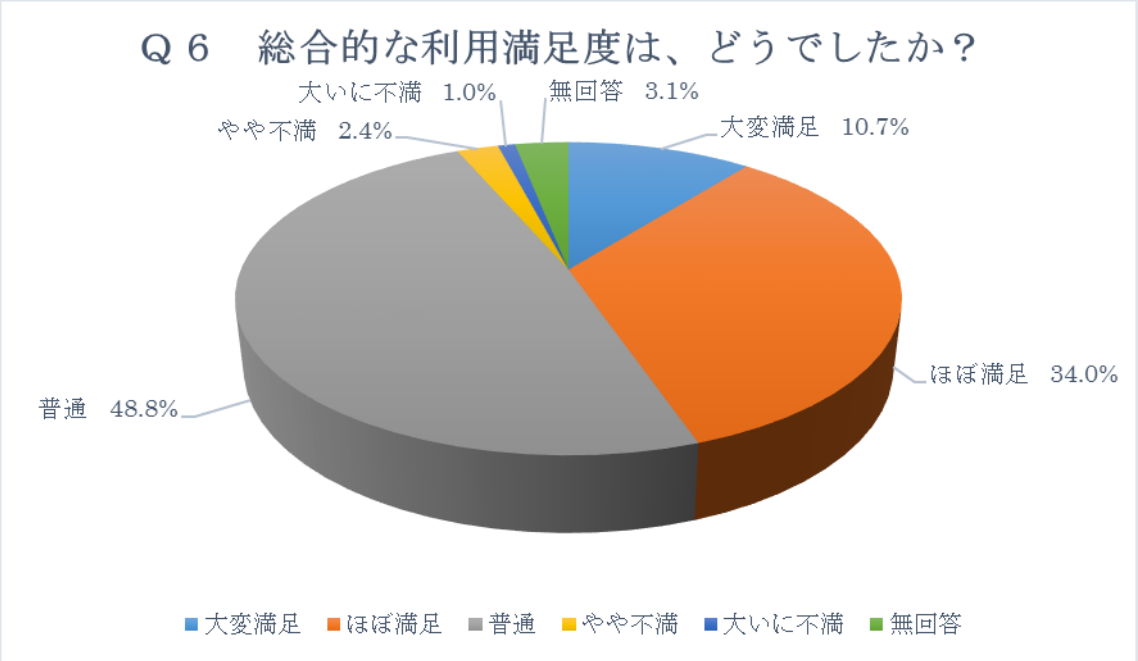


Ｑ６「総合的な利用満足度は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の４４．７％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３．４％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

・いつも掃除が行き届いている

・駐車券の出し入れがなくなるといいと思う

3　昨年度の改善事項について

駐車場内の定期的な巡回、点検を行って清掃の強化を図ったことで、清掃に関するご意見が減少しました。また、出入口の発券機及び精算機の不調に関するご意見をいただいておりましたので、それらの修繕を行い、利用者の利便性の向上に努めました。

4　改善事項と今後の対策方法

施設内の照明についてご意見をいただいております。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、必要な照度の調整に努めていきます。また、逆走車に関するご意見が多くありましたので、誘導案内が不足している箇所をピックアップして、案内表示を設置するなど、安全性の向上に努めます。

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満足頂いている方が少し増加し、不満を感じている方が少し減少しております。しかし、満足度の割合は依然低いため、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、指定管理者と協力していきます。