

令和3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 | 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2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 | 75人 |

令和4年3月

豊川市都市整備部都市計画課

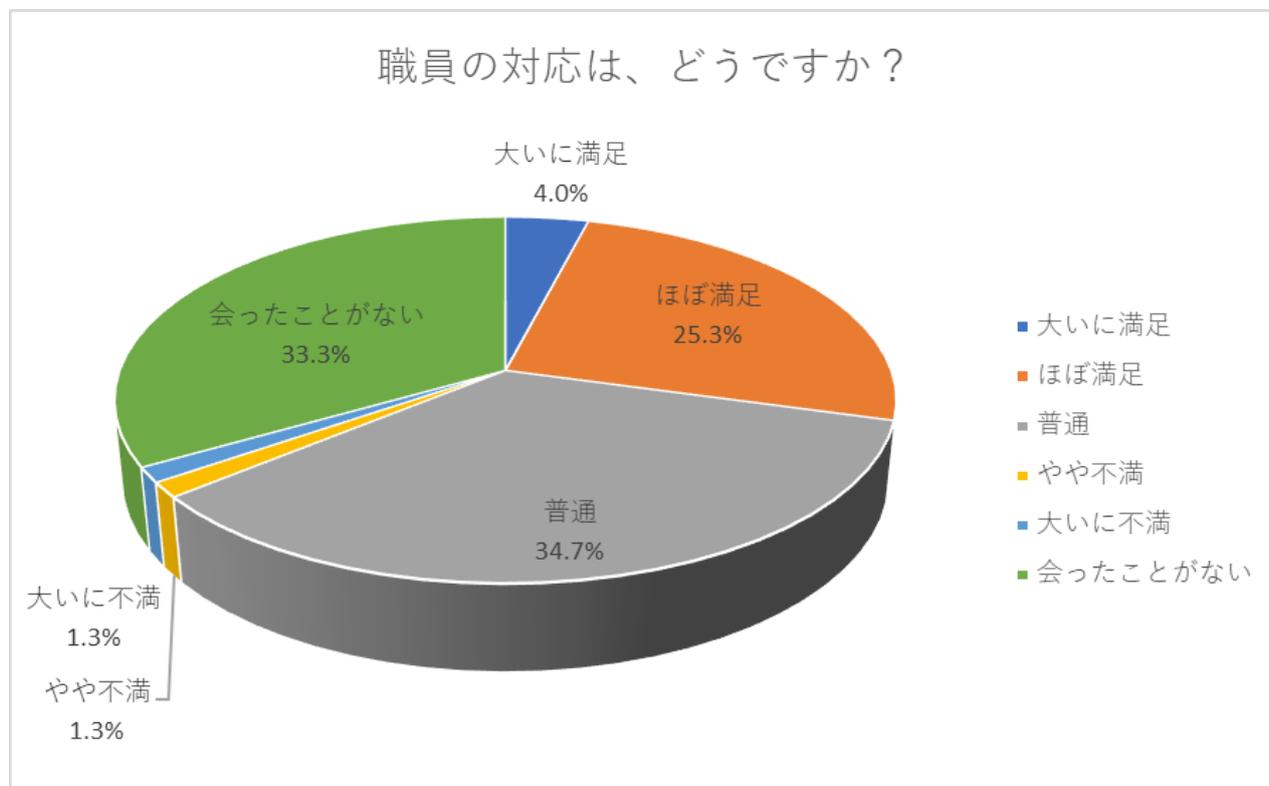
1 調査項目

Q 1 「職員の対応は、どうでしたか？」

全体の29.3%の方が「大いに満足」、「ほぼ満足」と回答され、また34.7%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、「大いに不満」、「やや不満」と回答されている方も2.6%いました。

※この設問についていただいたご意見

- ・何も思ったことがない

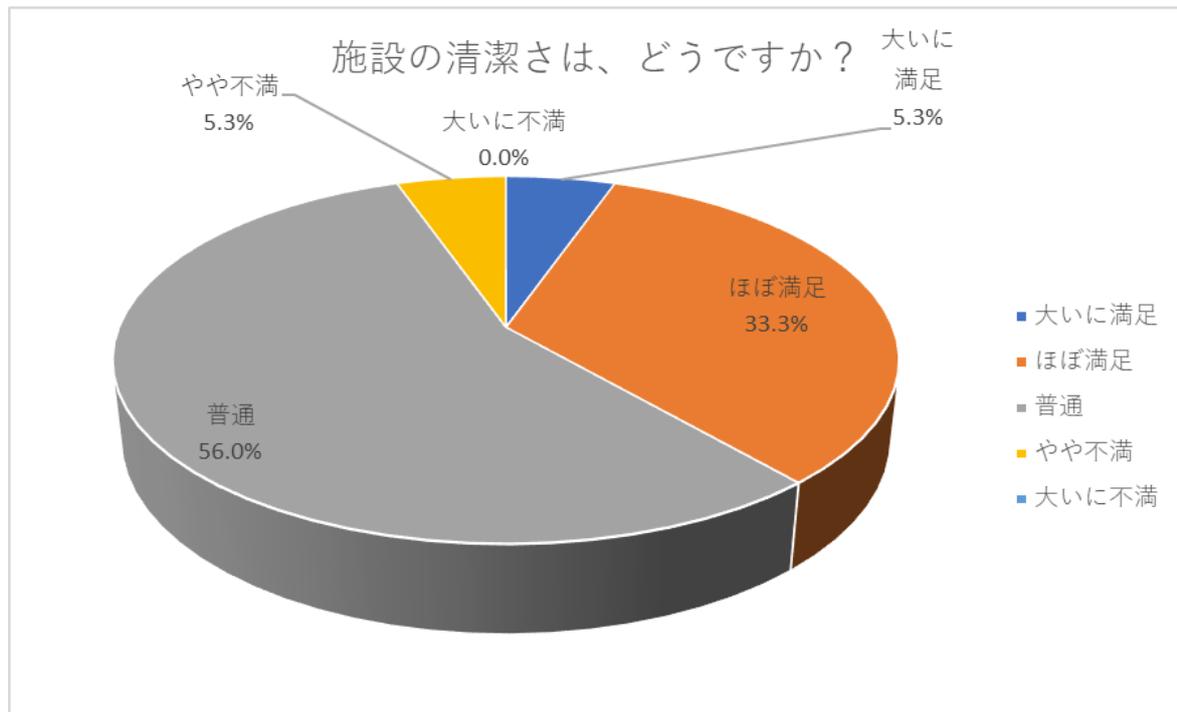


Q 2 「施設の清潔さは、どうでしたか？」

全体の38.6%の方が「大いに満足」、「ほぼ満足」と回答され、また56.0%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5.3%いました。

※この設問についていただいたご意見

- ・ちょっと汚いところがある

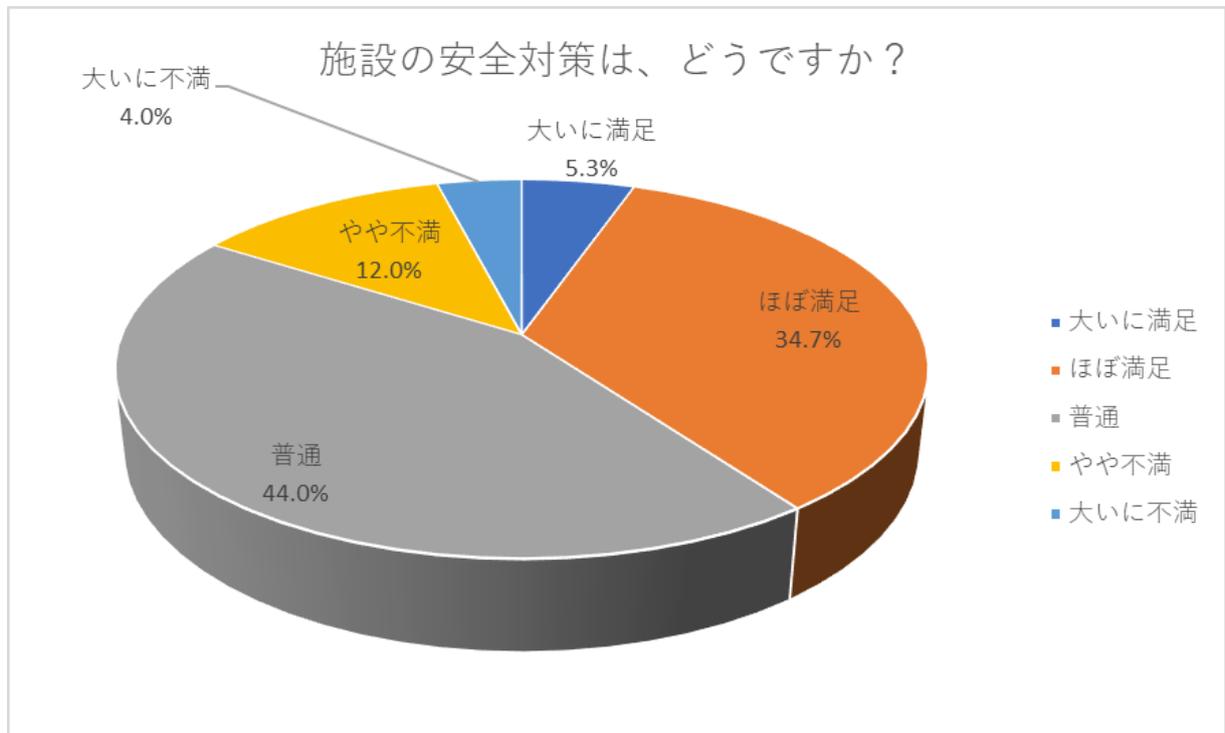


Q3 「施設の安全対策は、どうでしたか？」

全体の40.0%の方が「大いに満足」、「ほぼ満足」と回答され、また44.0%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、「大いに不満」、「やや不満」と回答されている方も16.0%いました。

※この設問についていただいたご意見

- ・暗くて危険を感じる
- ・進路を間違えている（逆走する）人がいる
- ・ガラガラなのに満車ランプが点灯している など

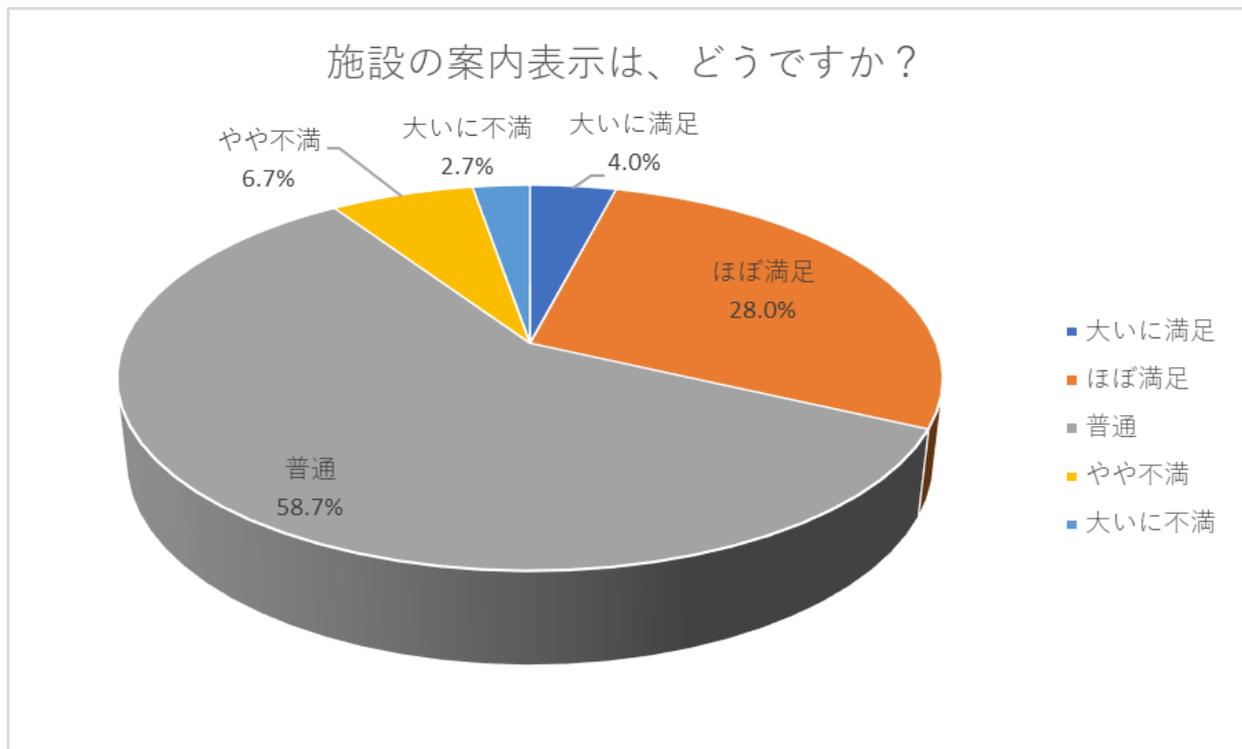


Q4 「施設の案内表示は、どうでしたか？」

全体の32.0%の方が「大いに満足」、「ほぼ満足」と回答され、また58.7%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、「大いに不満」、「やや不満」と回答されている方も9.4%いました。

※この設問についていただいたご意見

- ・わかりにくいかも
- ・出入口が暗くて見づらい
- ・満でも空の時がある
- ・出口へ向かう人が間違えやすい
- など

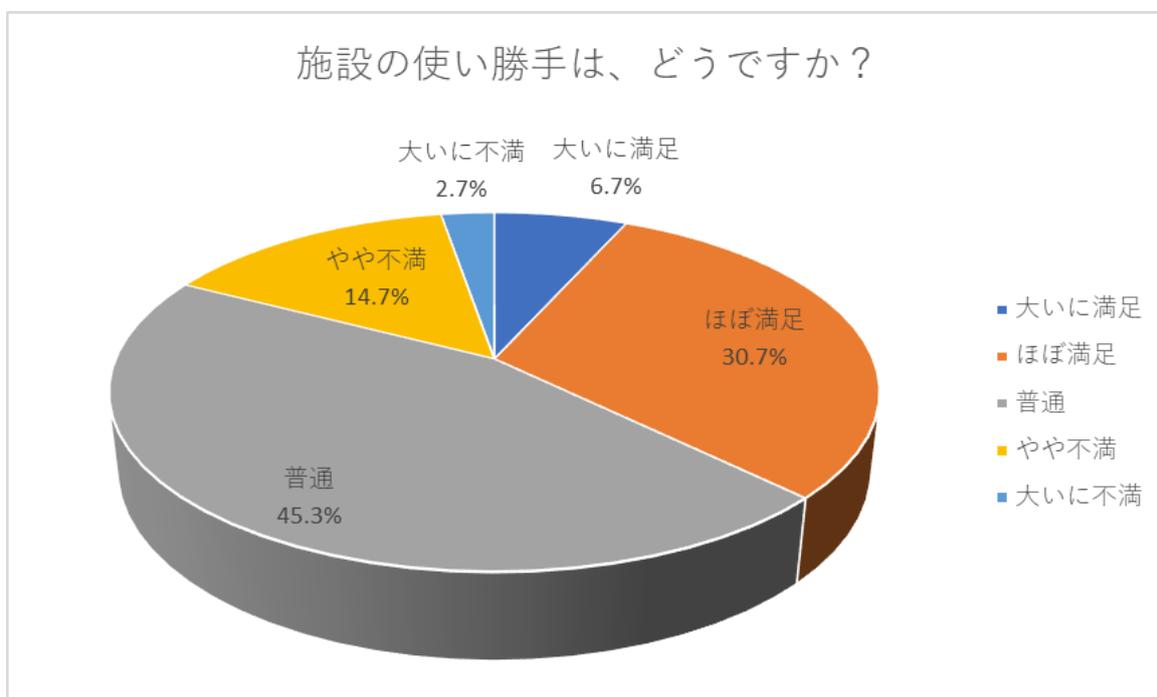


Q 5 「施設の使い勝手は、どうでしたか？」

全体の 37.4%の方が「大いに満足」、「ほぼ満足」と回答され、また45.3%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、「大いに不満」、「やや不満」と回答されている方も17.4%いました。

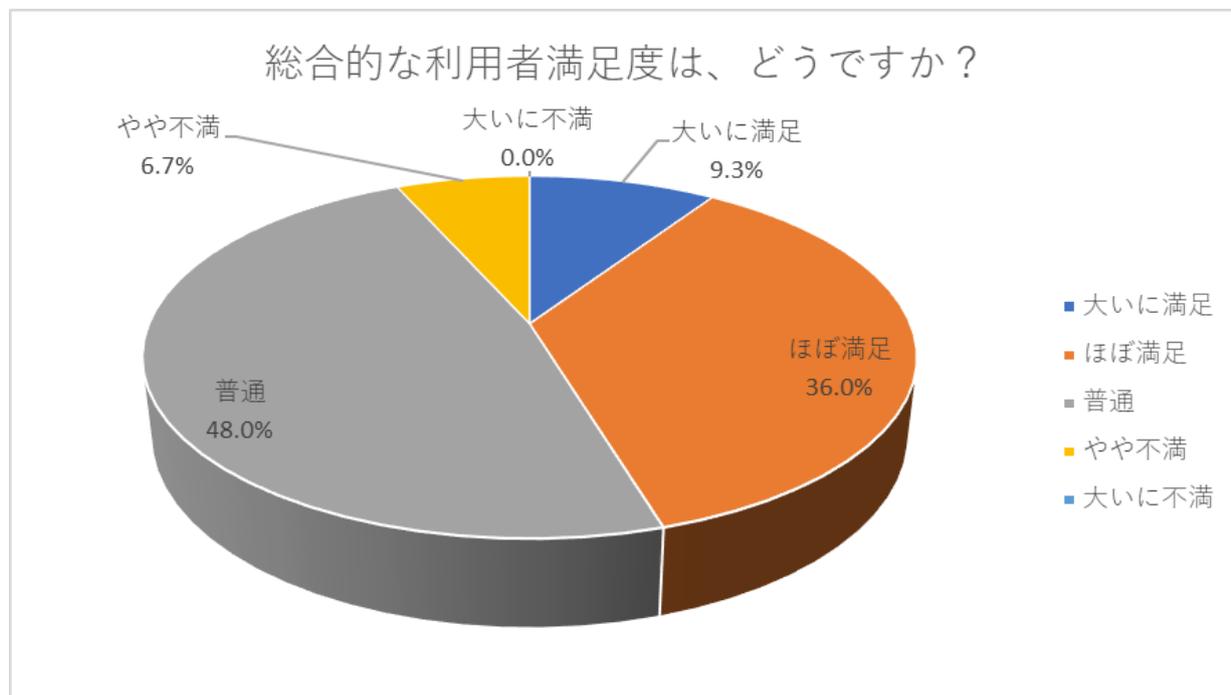
※この設問についていただいたご意見

- ・入口が入りにくい
- ・曲がるときに音がる
- ・狭すぎる
- ・券がとりづらい
- など



Q 6 「総合的な利用満足度は、どうでしたか？」

全体の45.3%の方が「大いに満足」、「ほぼ満足」と回答され、また48.0%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6.7%いました。



2 その他利用者の声

- ・ 暗いです
- ・ 高齢者の運転に危険を感じる。わかりやすい大き目の表示にしてほしい
- ・ 1時間無料より安全性向上を期待する
- ・ 場内ライト点灯の表示をするなど安全対策を考えてほしい
- ・ タイヤが鳴るのが気になる など

3 昨年度の改善事項について

施設の清潔さを維持させた結果、鳥の糞などが落ちていて不潔であるという意見はなくなりました。しかし、案内表示に関しては表示の切り替え等、行うことができなかつたため施設の危険性を不満である理由の一つに挙げられていました。

4 改善事項と今後の対策方法

来年度については、施設の安全対策について検討を行い、利用者の満足度向上を目指します。また、案内表示について、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、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」と答えた割合が増加してしまいました。また、「大いに満足」、「ほぼ満足」と答えた割合が減少しているため、改善事項を洗い出し、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。