令和元年度　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２年１月１０日から令和２年２月１１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　　２０６人

令和２年３月

豊川市都市整備部都市計画課

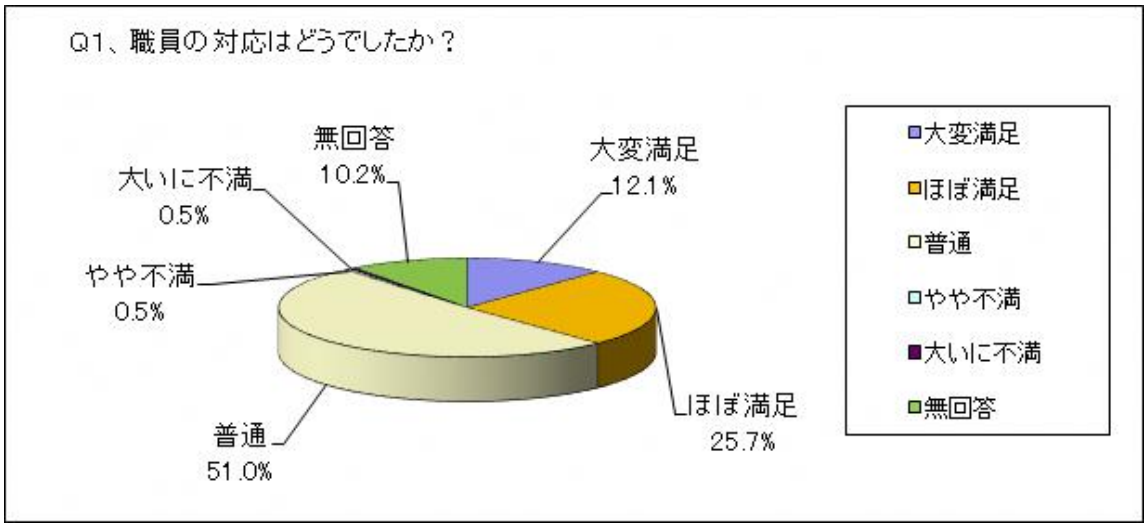
１　調査項目

Ｑ１「職員の対応は、どうでしたか？」

全体の３７．８％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答され、また５１．０％の方が「普通」と回答されていることからも、概ね妥当な評価を受けています。

※この設問についていただいたご意見

・職員に会ったことがない　・対応はされたことがない　など



Ｑ２「施設の清潔さは、どうでしたか？」

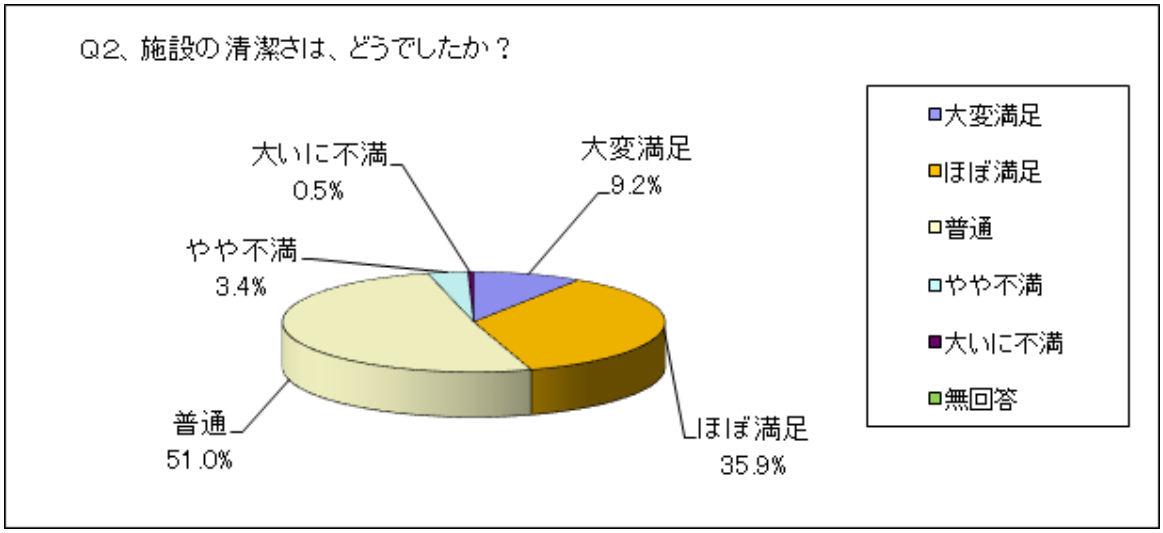
全体の４５．１％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答され、また５１．０％の方が「普通」と回答されていることからも、概ね妥当な評価を受けています。

※この設問についていただいたご意見

・大体綺麗になっています　・施設が古いので仕方がないと思います

・鳥のフンが場所によってたくさん落ちている

・暗っぽい　汚れているところあり　など



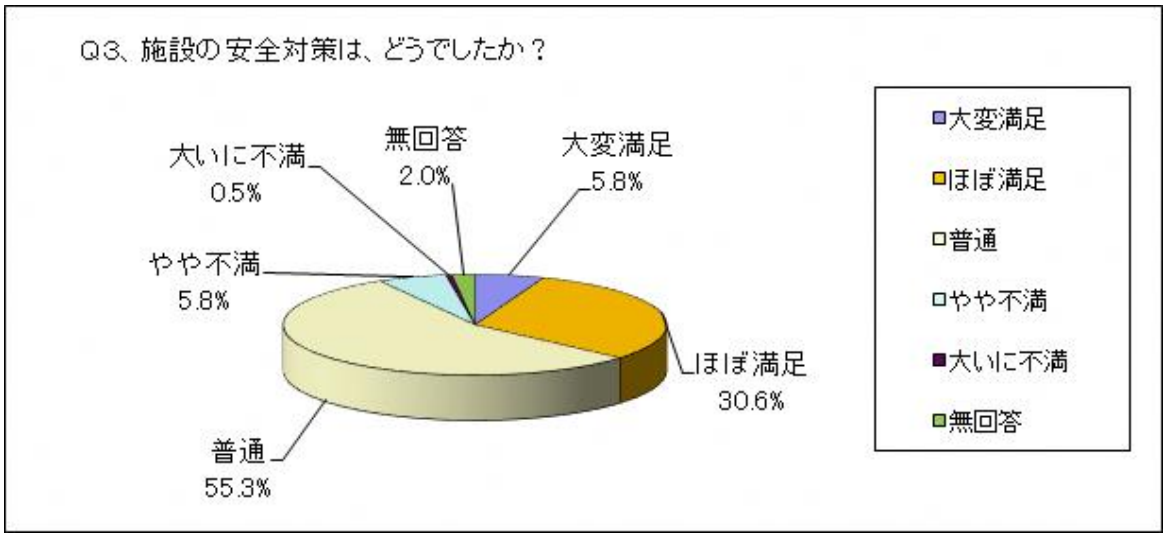
Ｑ３「施設の安全対策は、どうでしたか？」

全体の３６．４％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答され、また５５．３％の方が「普通」と回答されていることからも、概ね妥当な評価を受けています。

※この設問についていただいたご意見

・雨の日など暗くて車庫入れなど見えにくい

・地下１階から１階に出るときに安全確認がしにくい　など



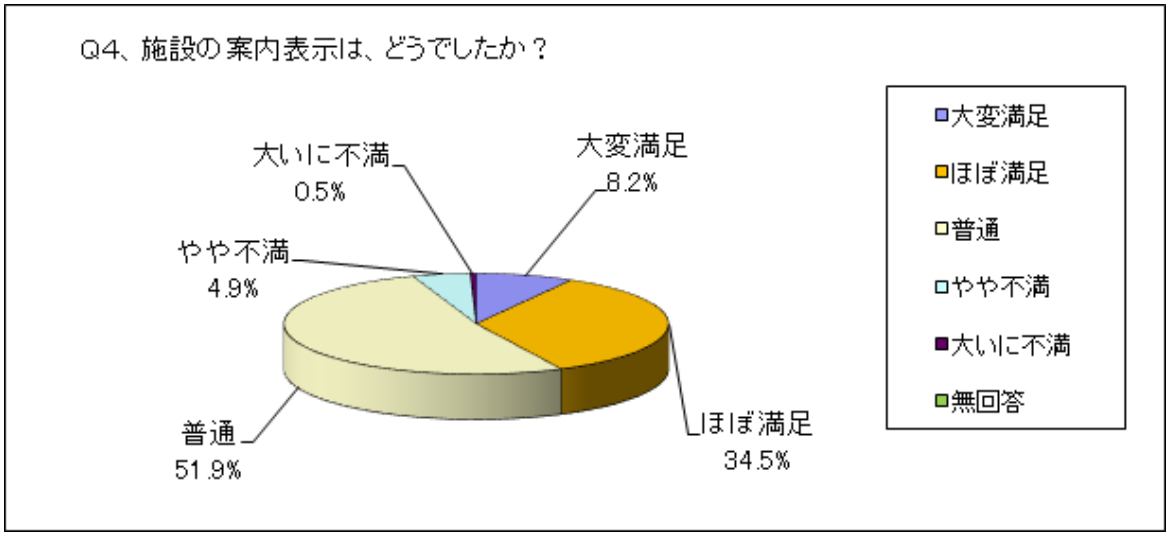
Ｑ４「施設の案内表示は、どうでしたか？」

全体の４２．７％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答され、また５１．９％の方が「普通」と回答されていることからも、概ね妥当な評価を受けています。

※この設問についていただいたご意見

・誘導看板の表示がわかりづらい　・満車の表示が時々違っています

・慣れないと出口の方向がわかりにくい　など



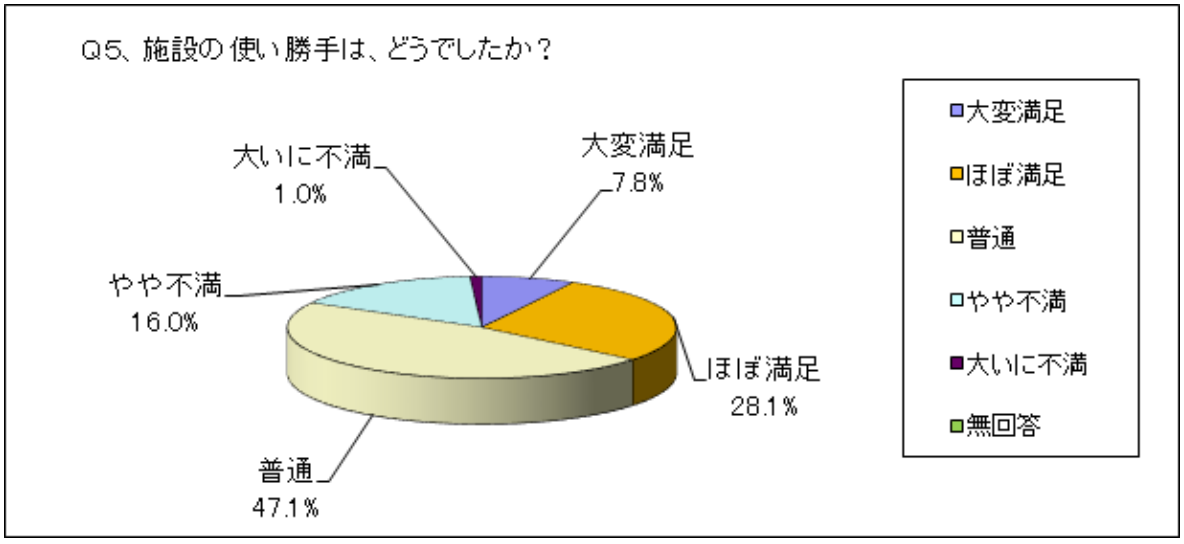
Ｑ５「施設の使い勝手は、どうでしたか？」

全体の３５．９％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答され、また４７．１％の方が「普通」と回答されていることからも、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１６．０％いました。

※この設問についていただいたご意見

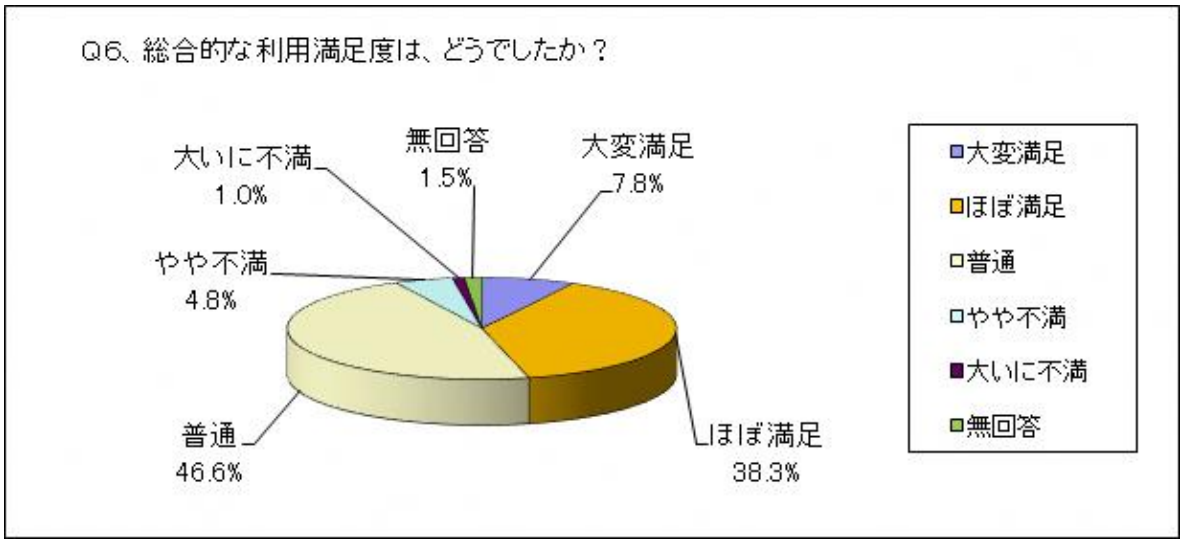
・少し暗い　・車幅ラインが狭い　・スロープ入口、出口が狭く注意が大変

・場所によっては鉄骨があり、ドアから出入りするときに狭い　　など



Ｑ６「総合的な利用満足度は、どうでしたか？」

全体の４６．１％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答され、また４６．６％の方が「普通」と回答されていることからも、概ね妥当な評価を受けています。



２　その他利用者の声

・少し暗い　・車幅ラインが狭い　・スロープ入口、出口が狭く注意が大変
・場所によっては鉄骨があり、ドアから出入りするときに狭い　　など

３　昨年度の改善事項について

昨年度、照度の調整及び誘導案内の表示を強化いたしました。暗さについてはまだ指摘はあるものの件数は少なくなり、逆走車に関する意見はありませんでした。

４　改善事項と今後の対策方法

来年度については、施設の清潔さを向上させるため、鳥の糞などが落ちている頻度が高い箇所の調査を行い、その箇所に関しては、重点的に清掃に取り組むほか、鳩の飛来防止対策についても検討していきます。また、誘導案内の表示についても、高齢者の方などにもわかりやすい表示に切り替えていく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ありますが、「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、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努めてまいります。