

令和元年度 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 |
| 4 回答数 | 297人 |

令和2年3月

豊川市都市整備部都市計画課

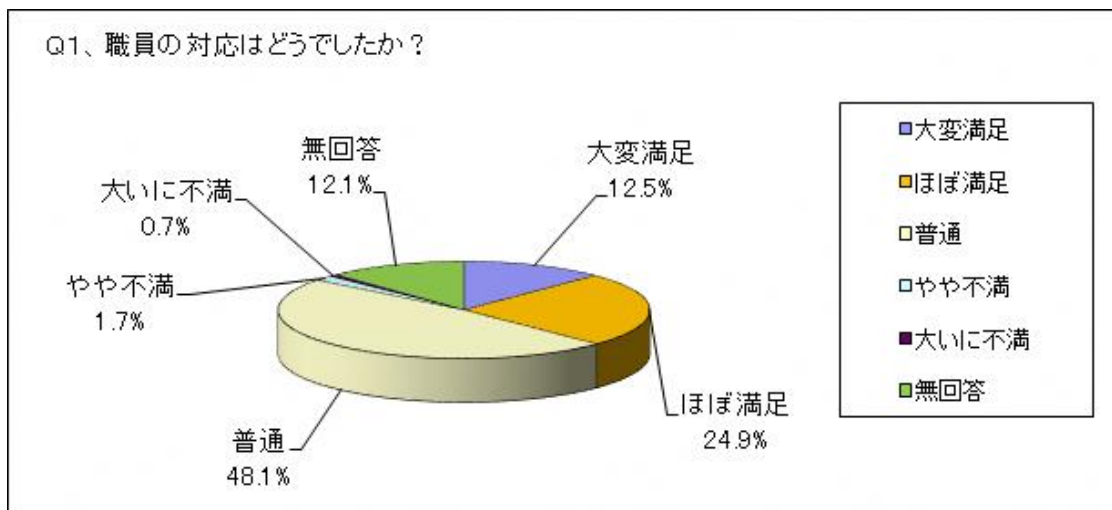
1 調査項目

Q 1 「職員の対応は、どうでしたか？」

全体の 37.4 %の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答され、また 48.1 %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。

※この設問についていただいたご意見

・職員に出会ったことがない ・見たことありません など

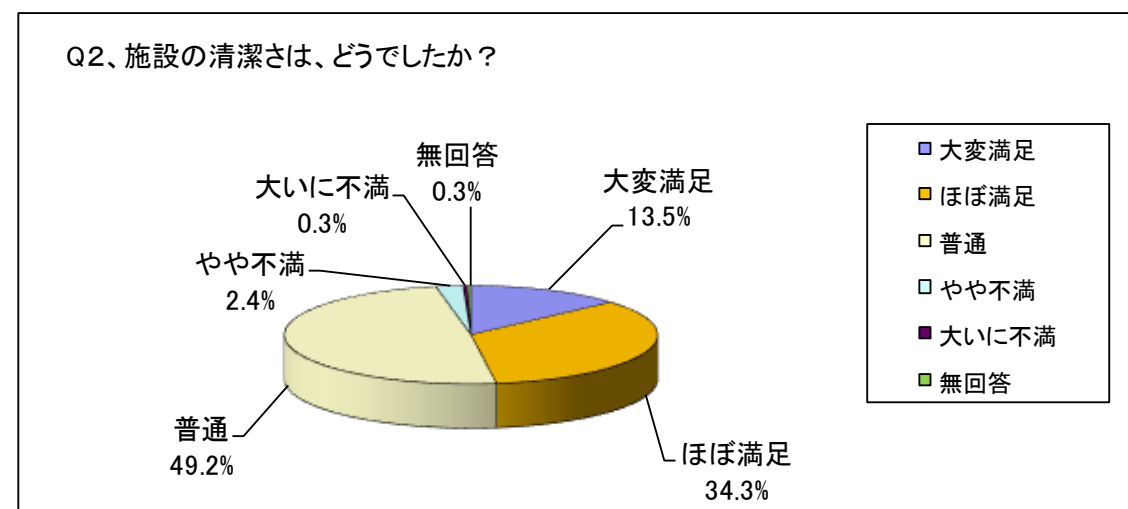


Q 2 「施設の清潔さは、どうでしたか？」

全体の 47.8 %の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答され、また 49.2 %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。

※この設問についていただいたご意見

・鳩の糞が少し気になる ・トイレなど古くて狭くて使用しにくい
・地面のシートが剥がれていて、カーブするとき音がる

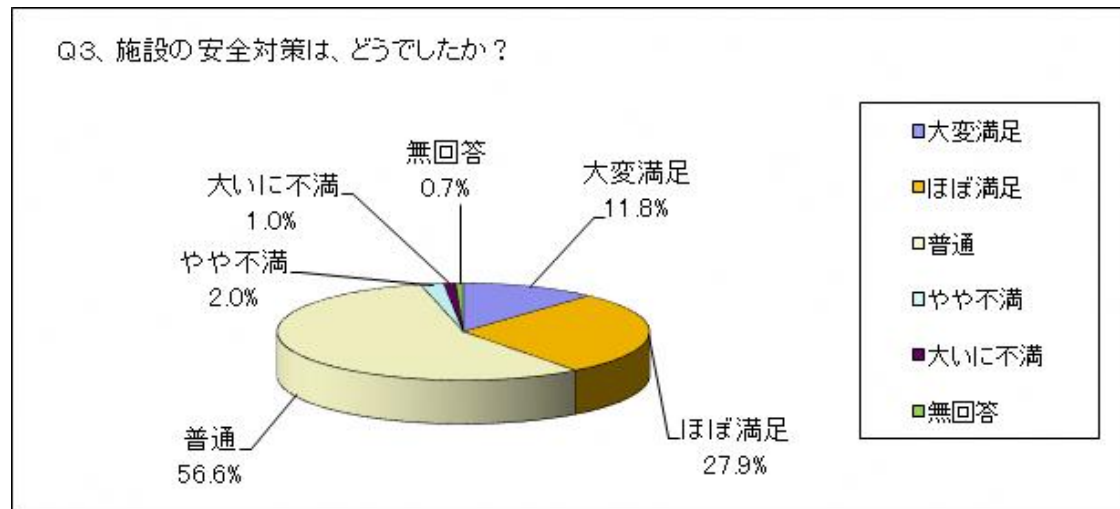


Q 3 「施設の安全対策は、どうでしたか？」

全体の 39.7%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答され、また56.6%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。

※この設問についていただいたご意見

- ・照明が暗い
- ・子供が車の影から飛び出した時見づらい

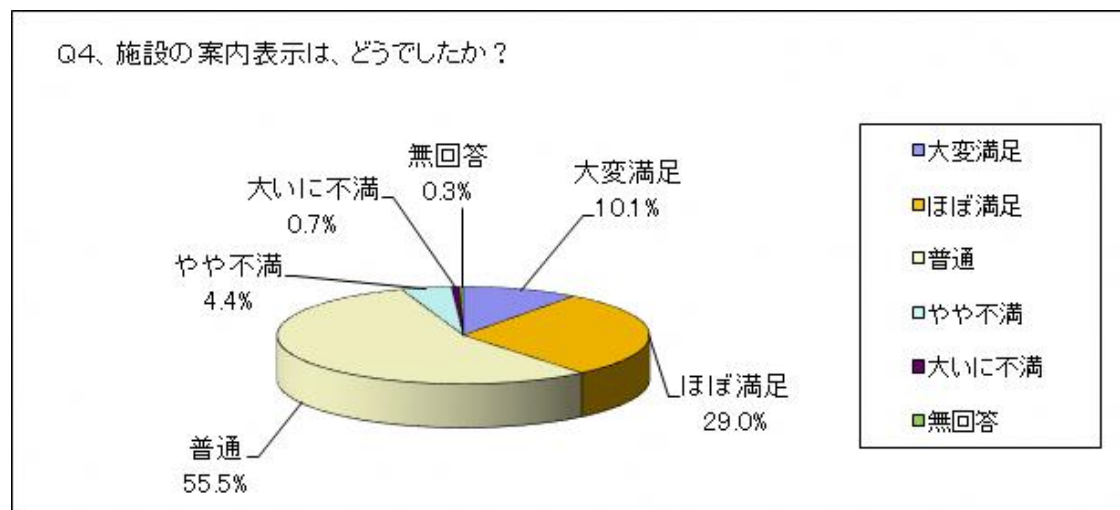


Q 4 「施設の案内表示は、どうでしたか？」

全体の 39.1%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、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

- ・3階と4階で降り口が逆になり間違えそうになる
- ・逆走がありました
- ・進行方向の案内が目立たない
- ・表示小さくて少ない、見にくい など

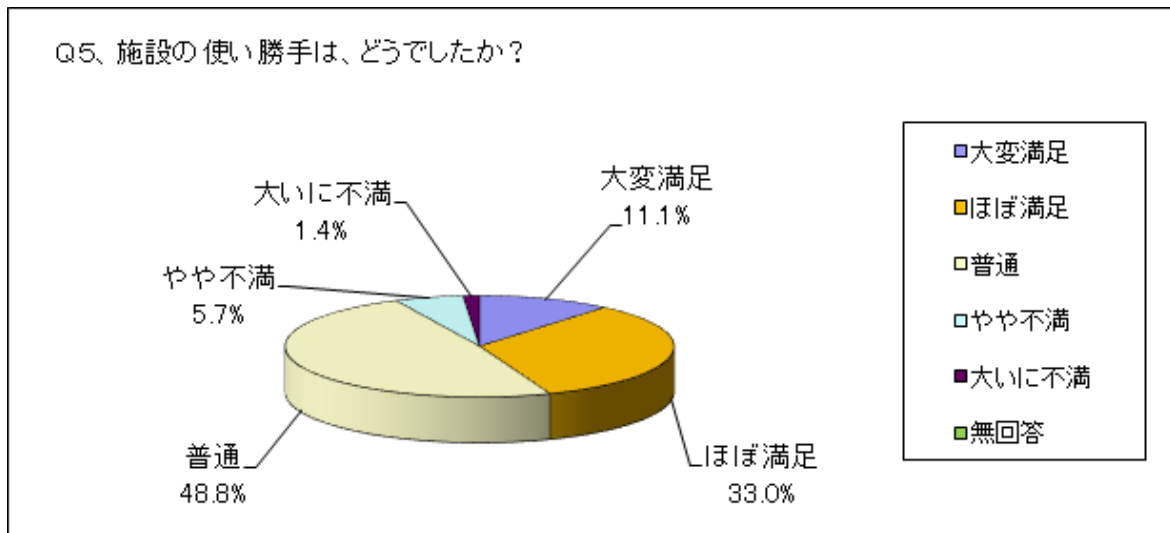


Q 5 「施設の使い勝手は、どうでしたか？」

全体の 44.1 %の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答され、また 48.8 %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。

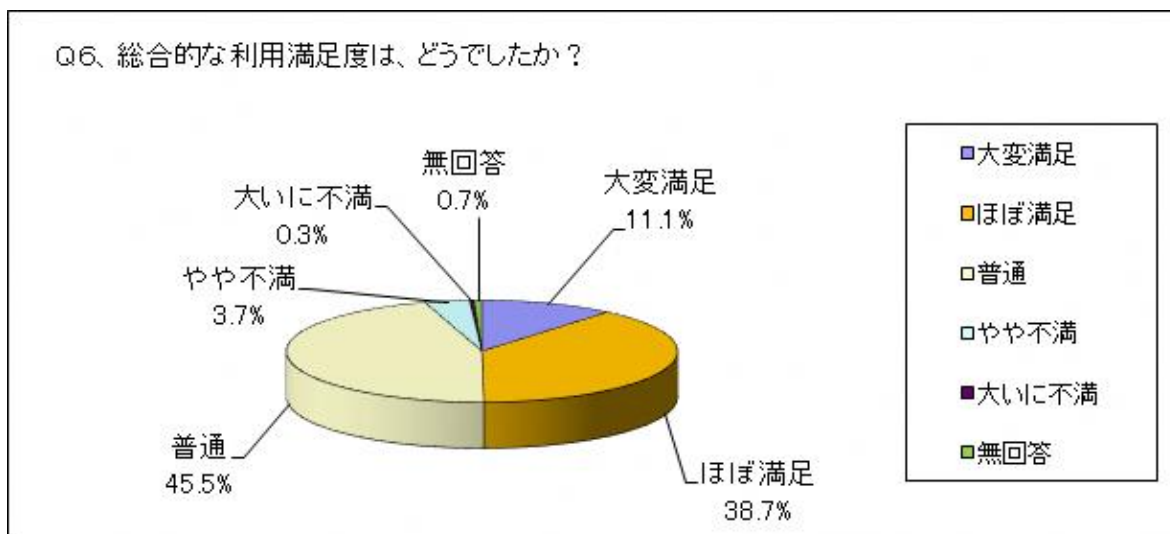
※この設問についていただいたご意見

・トイレの洋式便所が少ない ・車間が少し狭いと思う など



Q 6 「総合的な利用満足度は、どうでしたか？」

全体の 49.8 %の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答され、また 45.5 %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。



2 その他利用者の声

- ・プリオの用事でくるので、とても近くて雨でも大丈夫でありがたい
- ・今年1年で3回逆走の車とすれ違った。表示を分かりやすくしてほしい
- ・鳩の糞が気になる ・車と車の幅がもう少しほしい
- ・場内を明るくして安全に使えるようにしてほしい
- ・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

昨年度、施設内の照明についてリモコンスイッチの修繕を行いました。また、誘導案内の表示を強化いたしました。暗さ及び表示看板についてはまだ指摘はあるものの件数は少なくなりました。

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がありますが、「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。