

令和元年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市豊川駅東駐車場

【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 | 豊川市豊川駅東駐車場利用者 |
| 3 | 調査方法 | 駐車場でアンケートを依頼し、回収箱及び事務所に回収 |
| 4 | 回答数 | 162人 |

令和2年 3月

豊川市都市整備部都市計画課

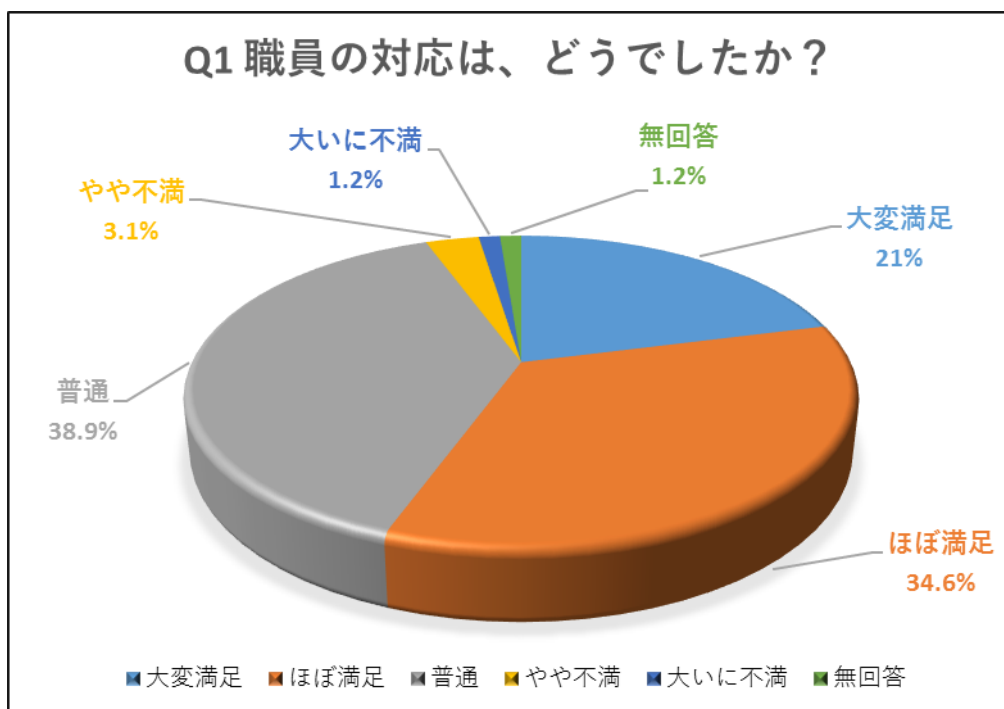
1 調査項目

Q 1 「職員の対応は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の 55.6 %の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答であり、一定の評価をいただいています。一方、「やや不満」、「大いに不満」との回答が 4.3 %であり、職員の対応等についてご意見をいただいています。

※この設問についていただいた主なご意見

- ・ほとんど会ったことがない
 - ・平日は夜 7 時までいてほしい
 - ・2 ～ 3 年前に比べて良くなった
- など

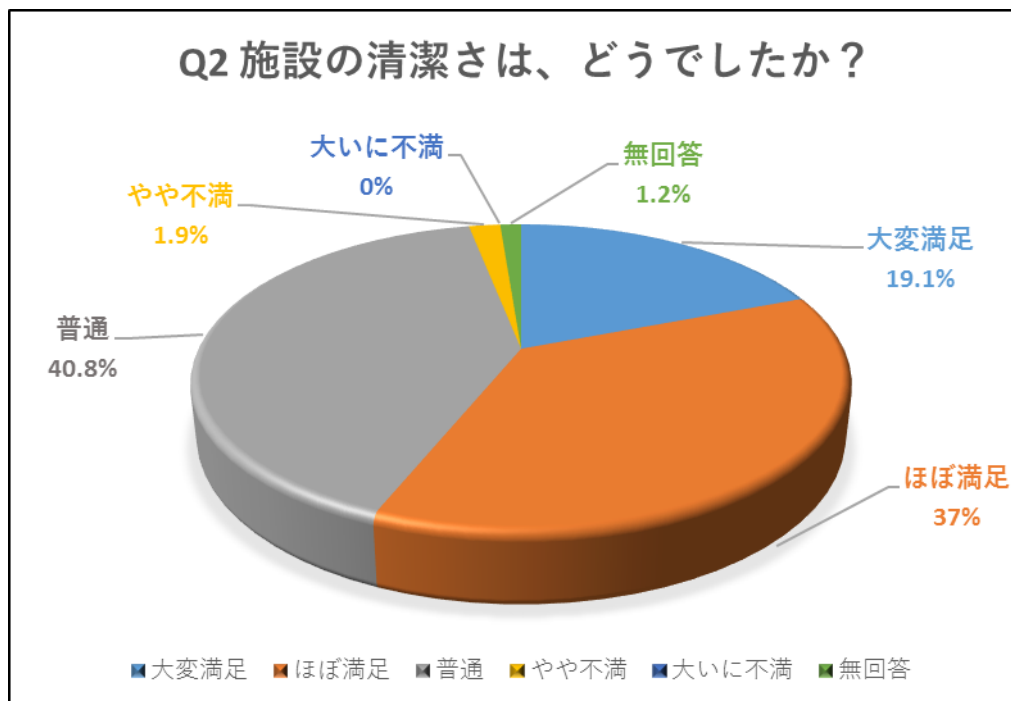


Q 2 「施設の清潔さは、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の56.1%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答であり、一定の評価をいただいています。一方、「やや不満」との回答が1.9%であり、駐車場内の清潔さ等についてご意見をいただいています。

※この設問についていただいた主なご意見

- ・以前に比べてトイレが綺麗になった
- ・長期で放置されている埃だらけの車が数台あるなど

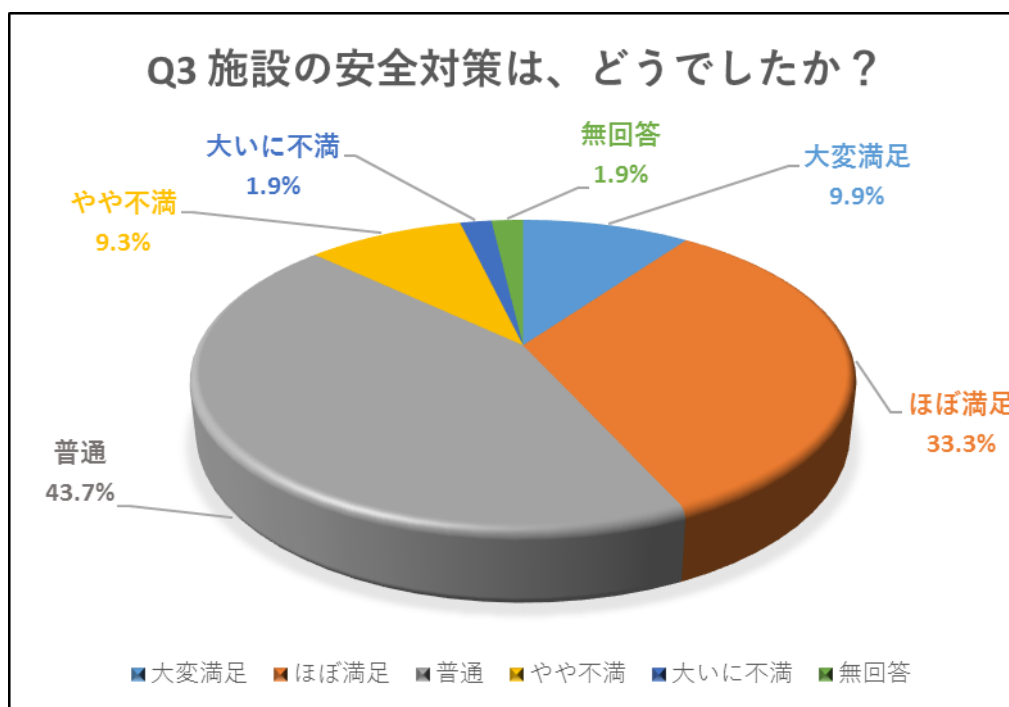


Q 3 「施設の安全対策は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の43.2%の方からしか「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただけませんでした。また、「やや不満」、「大いに不満」との回答が11.2%であり、駐車場内の安全対策等についてご意見をいただいています。

※この設問についていただいた主なご意見

- ・夜間に駐車場でスケボーをしている人たちがいる
 - ・結構なスピードを出して逆走する車がいる
 - ・少し暗い
 - ・防犯カメラの増設をしてほしい
 - ・駐車スペース以外に停める車がいる
 - ・放置車両が多い
- など

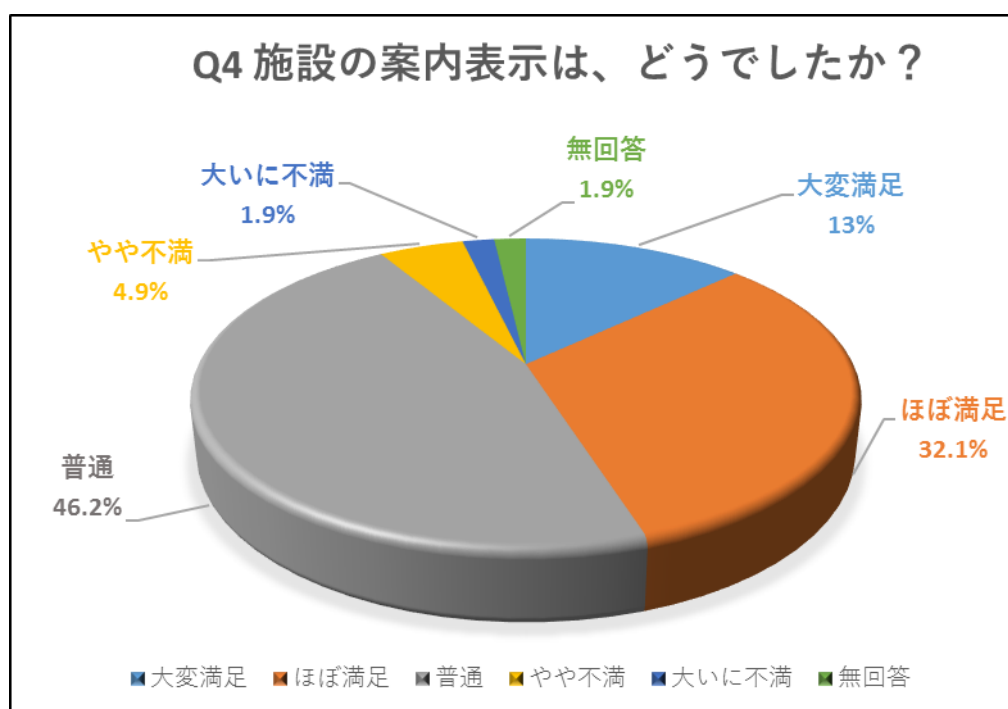


Q 4 「施設の案内表示は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の45.1%の方からしか「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。また、「やや不満」、「大いに不満」との回答が6.8%であり、駐車場内の案内表示等についてご意見をいただいています。

※この設問についていただいた主なご意見

- ・一方通行かどうか分からない所がある
- ・屋外駐車場の一方通行を守っていない人が多い
- ・エレベーターの場所が分かりづらい
- ・上りや下りのスロープを逆走する車を見かけるなど

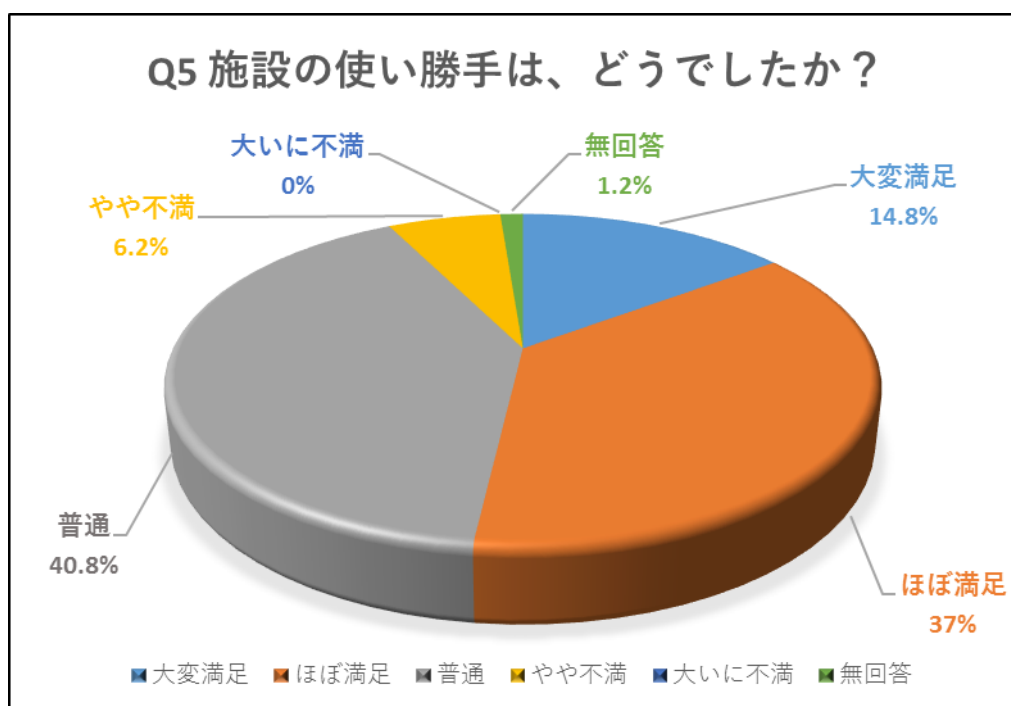


Q 5 「施設の使い勝手は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の51.8%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答であり、一定の評価をいただいています。一方、「やや不満」との回答が6.2%であり、駐車場出口やトイレ等についてご意見をいただいています。

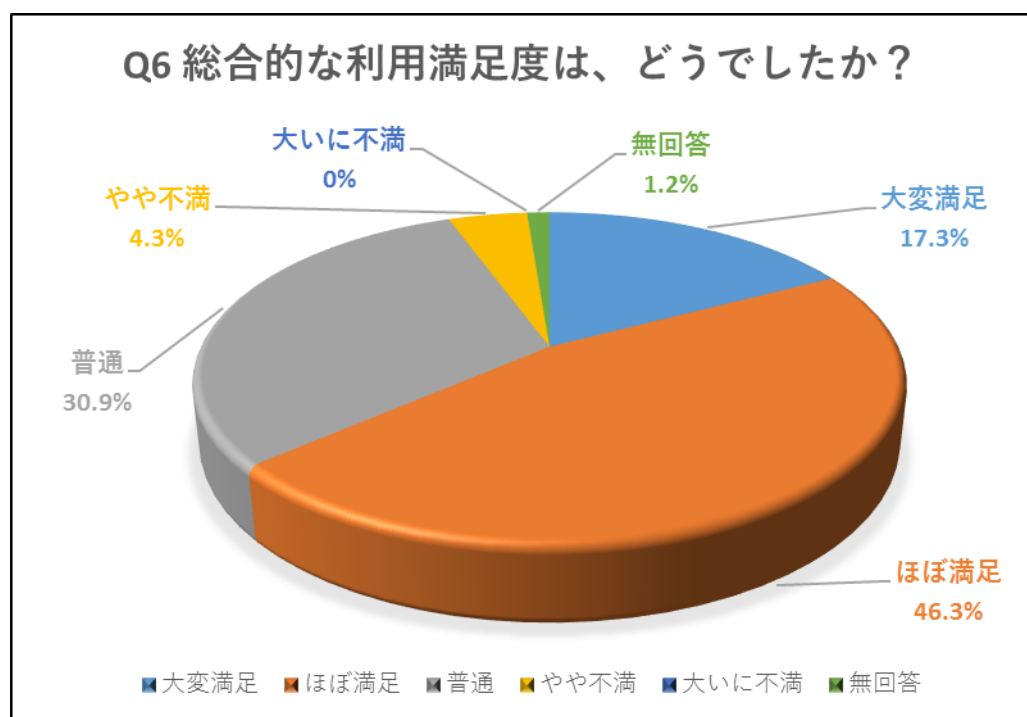
※この設問についていただいた主なご意見

- ・ 1 階の西出口が出にくく、危ない
- ・ 女子トイレで一か所使用できない箇所がある
- ・ 駐車スペースが狭い
- ・ 精算機で高額紙幣を使えるようにしてほしいなど



Q 6 「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 63.6 %の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答であり、一定の評価をいただいています。一方、「やや不満」との回答は 4.3 %でした。



2 その他利用者の声

- ・ 立体駐車場内が少し暗い
 - ・ 長期に渡り放置されている車両を撤去してほしい
 - ・ 屋外駐車場（駅側）に水たまりができる箇所がある
 - ・ 定期の金額は良心的で助かる
 - ・ 定期更新時、窓口にスタッフが不在だと探すのに時間が掛かる
 - ・ 電子マネーでの支払い（キャッシュレス）ができるとありがたい
 - ・ 定期的に臨時駐車場の草刈りをしてほしい
- など

3 昨年度の改善事項について

前回のアンケート実施時にご意見をいただいた施設の清潔さについて、駐車場内の定期清掃の強化を行い、トイレが汚いという意見は無くなりました。

また、木の葉が落ちてきて車に入るとのご意見があったため、立体駐車場に隣接しているマツ及びヒマラヤの剪定を実施した結果、落ち葉に関する意見は無くなりました。

4 改善事項と今後の対策方法

今回の利用者満足度調査において、駐車場内でスケボーをしている人がいるという意見に対し、駐車場内へスケボー禁止の貼紙を実施、また警察との連携により駐車場内でスケボーをしている人達に注意喚起を行いました。

また、前回の利用者満足度調査に引き続き、逆走する車が多いことや順路が分かりづらいというご意見を多くいただきました。対策として、昨年度実施した立体駐車場屋上の誘導案内表示の改修工事に加え、立体駐車場内への誘導案内表示看板設置についても検討及び調整していきます。

5 総合分析

昨年引き続き、一般利用者及び定期利用者に利用者満足度調査を実施し、総合的な満足度について、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいたのは63.6%であり、前回より12.7ポイント向上しました。また、「やや不満」、「大いに不満」との回答が4.3%であり、前回より1ポイント改善されました。今後も更なる利用者の満足度向上のための課題として施設の安全対策に取り組み、多くの利用者に満足していただけるよう、指定管理者と協力して改善を行っていきます。