

令和元年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市愛知御津駅前公共駐車場

【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 | 豊川市愛知御津駅前公共駐車場利用者 |
| 3 | 調査方法 | 定期利用者にアンケート用紙を郵送し、返送にて回収 |
| 4 | 回答数 | 14人 |

令和2年 3月

豊川市都市整備部都市計画課

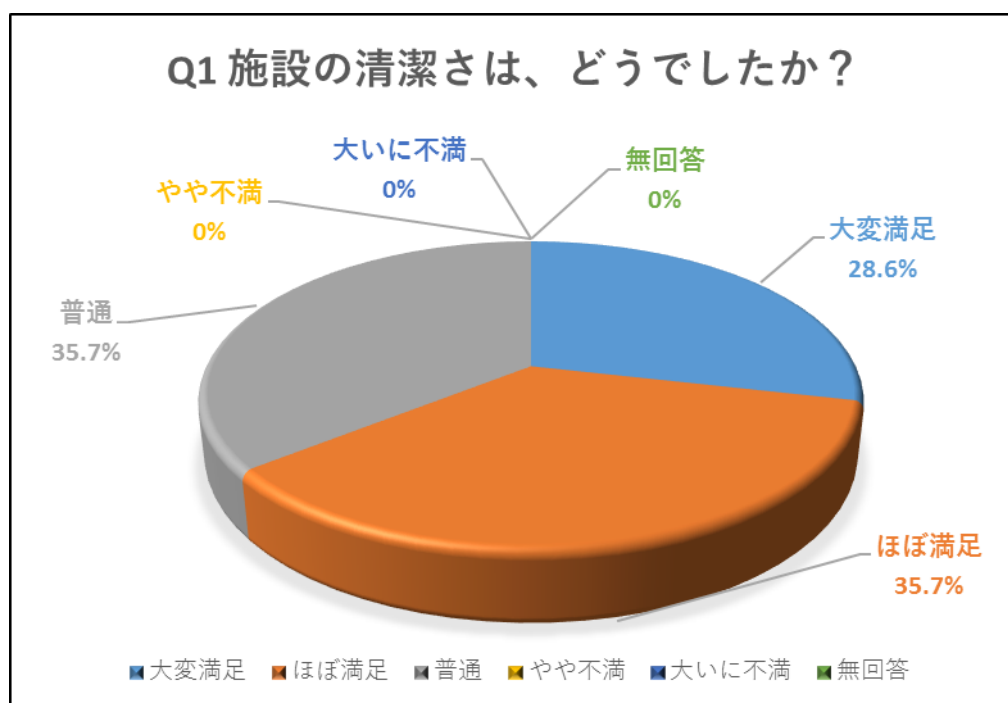
1 調査項目

Q 1 「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64.3%の方が「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、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

- ・9月に夏草が伸びていたため、定期的な草刈りをしてほしい

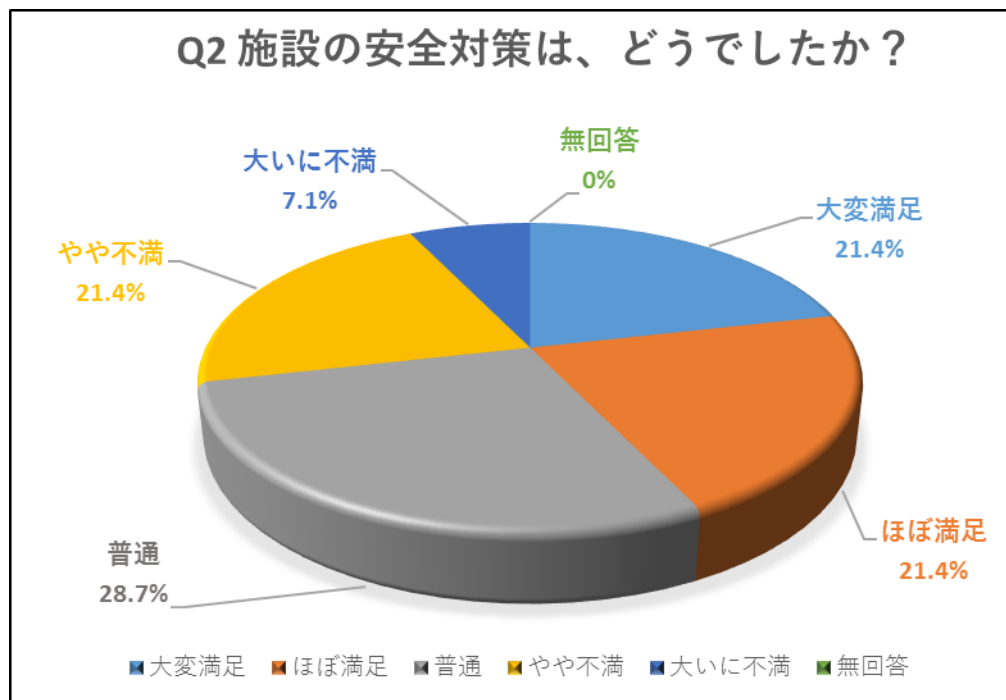


Q 2 「施設の安全対策は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の42.8%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28.5%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

- ・防犯カメラを設置してほしい
- ・駐車場内に利用者ではない歩行者、自転車の往来が多いなど

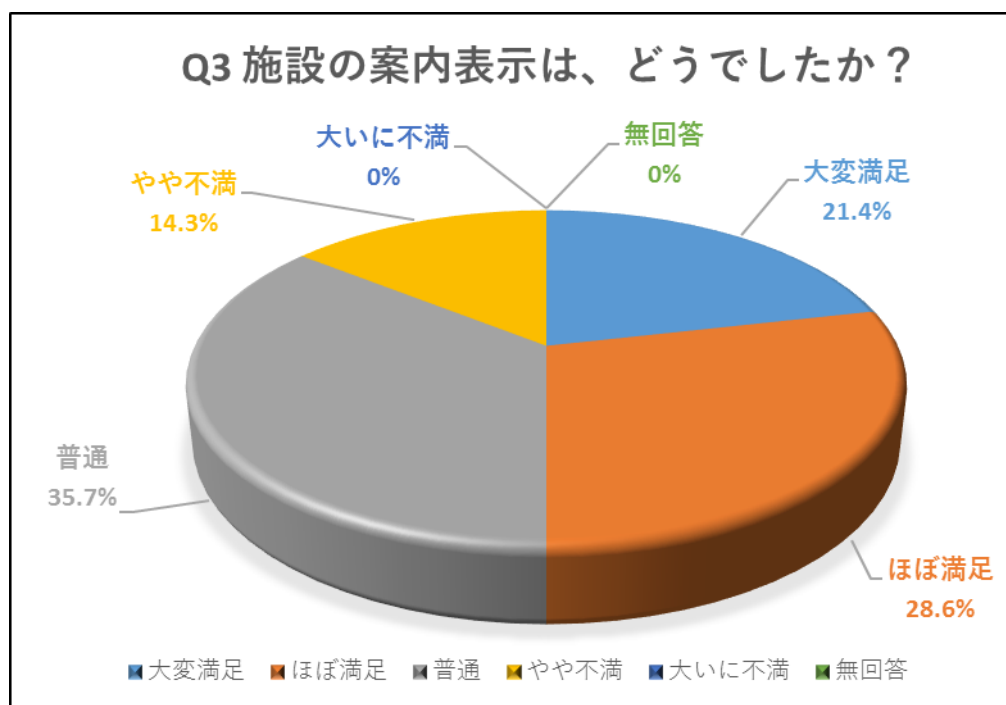


Q 3 「施設の案内表示は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の50%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14.3%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

- ・案内表示が分かりにくい
- ・駐車場内は利用者以外通行禁止の看板を大きく表示してほしいなど

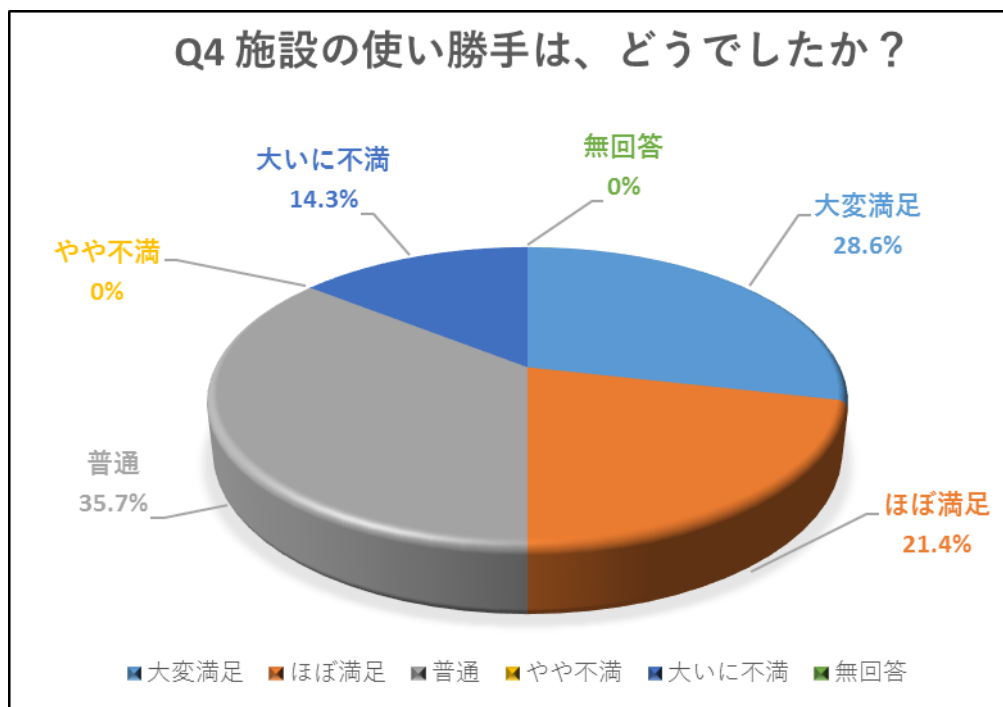


Q 4 「施設の使い勝手は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の50%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、「大いに不満」との回答が14.3%であり、駐車場内の駐車スペース等についてご意見をいただいています。

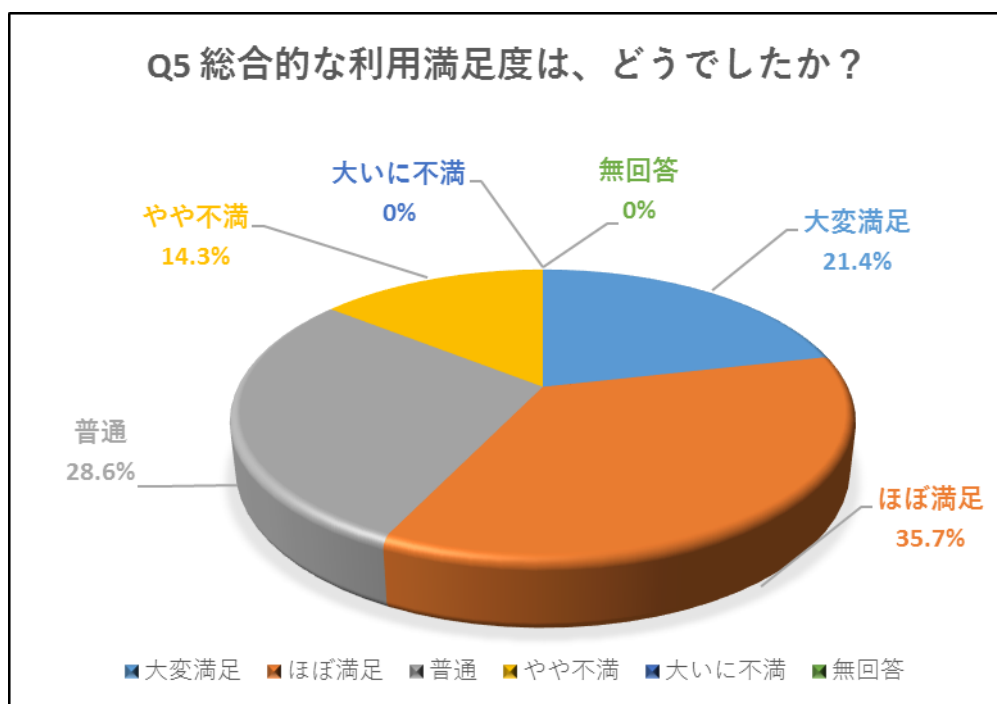
※この設問についていただいた主なご意見

- ・ 駐車スペースが狭い
- ・ 駐車スペースのネームプレートが読めなくなっているなど



Q 5 「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 57.1 %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 14.3 %でした。



2 その他利用者の声

- ・多くの人が歩行専用の通路を使わず、駐車場内を通行しており、危険
- ・駅前ロータリーのように関係ない車が入ってきたり、空きスペースに駐車している車がある
- ・契約の際、管理会社の対応の感じが良く、分かりやすい説明だったなど

3 昨年度の改善事項について

昨年の利用者満足度調査において、駐車場内の契約者以外の往来が散見されるとのご意見が多かったため、対策として契約者以外の通行を禁止する旨の看板を設置しました。

4 改善事項と今後の対策方法

今回の利用者満足度調査では、駐車場内の安全対策についてご意見をいただきました。安全対策については、防犯カメラを設置するなど駐車場内の安全性の向上に努めます。

5 総合分析

昨年に引き続き、定期利用者に利用者満足度調査を実施し、総合的な利用満足度について、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいたのは57.1%であり、前回より2.5ポイント向上しました。また、「やや不満」との回答が14.3%であり、前回より22.1ポイント改善されました。今回の利用者満足度調査では、特に駐車場内の安全対策についてご意見を多くいただきました。更なる利用者の満足度向上のための課題として駐車場内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。