

# 令和6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】

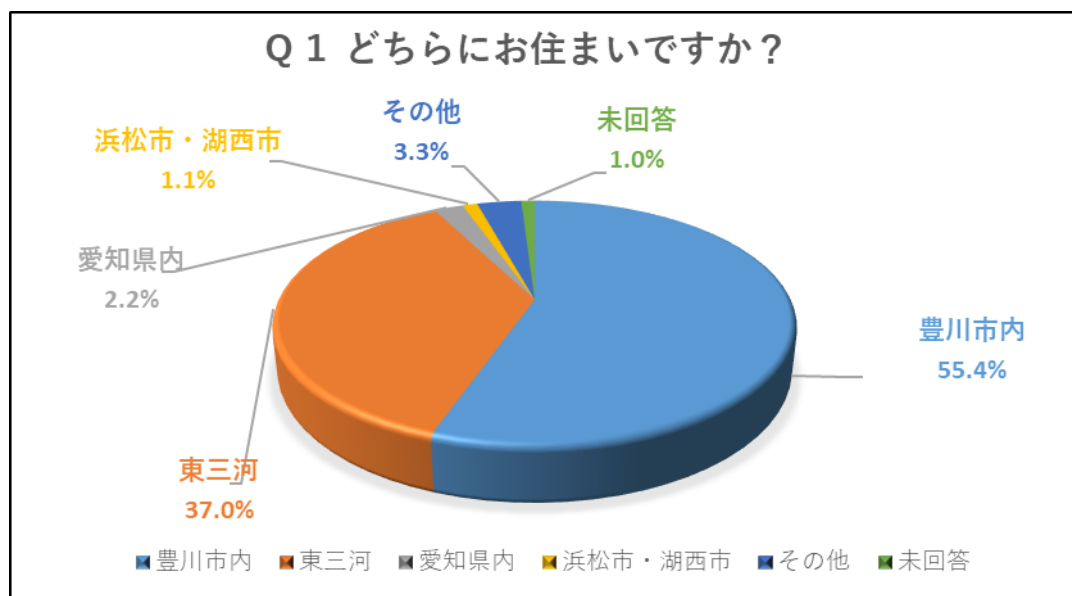
- 1 調査期間 令和6年11月18日から令和6年12月24日まで
- 2 調査対象 豊川市豊川駅東駐車場利用者
- 3 調査方法 ①駐車場でアンケートを配布し、回収箱又は事務所若しくはWebにて回答  
②QRコードを駐車場に掲示しWebにて回答
- 4 配布数 500人
- 5 回答数 92人

令和7年 2月

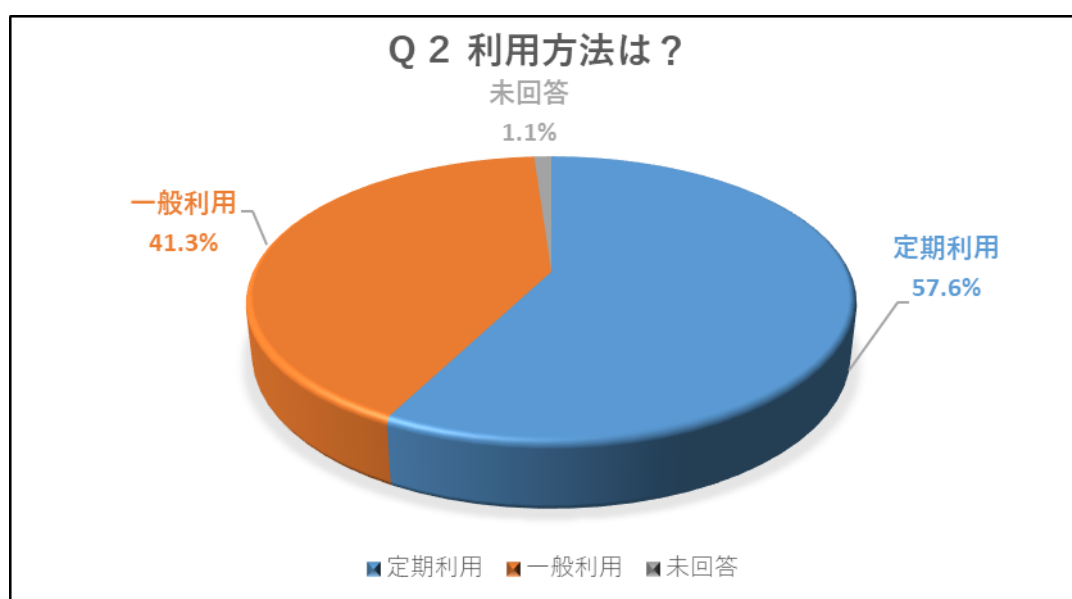
豊川市都市整備部市街地整備課

## 1 回答者の属性

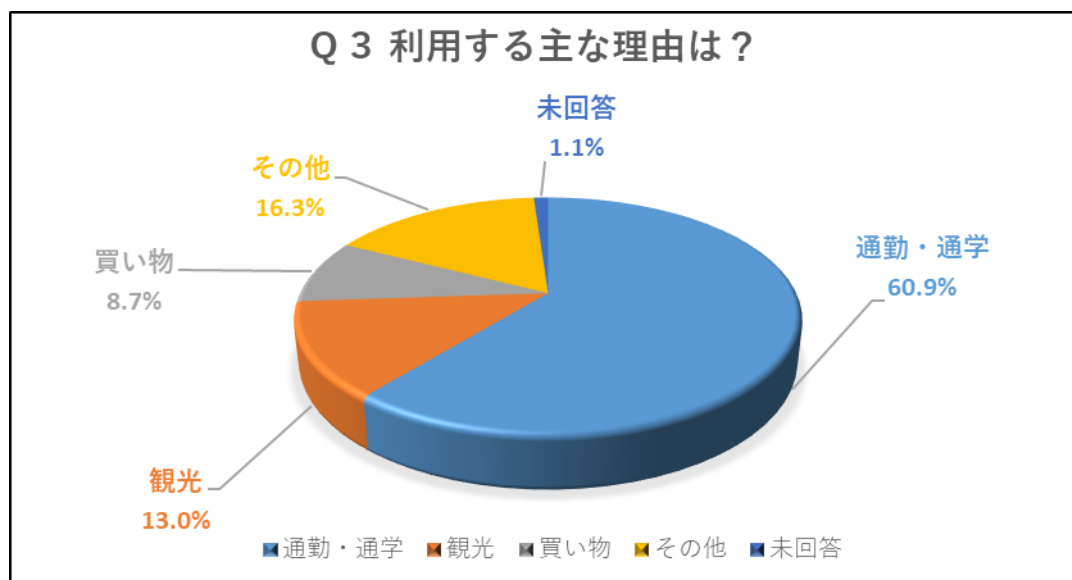
回答者のお住まいは、「豊川市内」が55.4%、「東三河」が37.0%となっています。



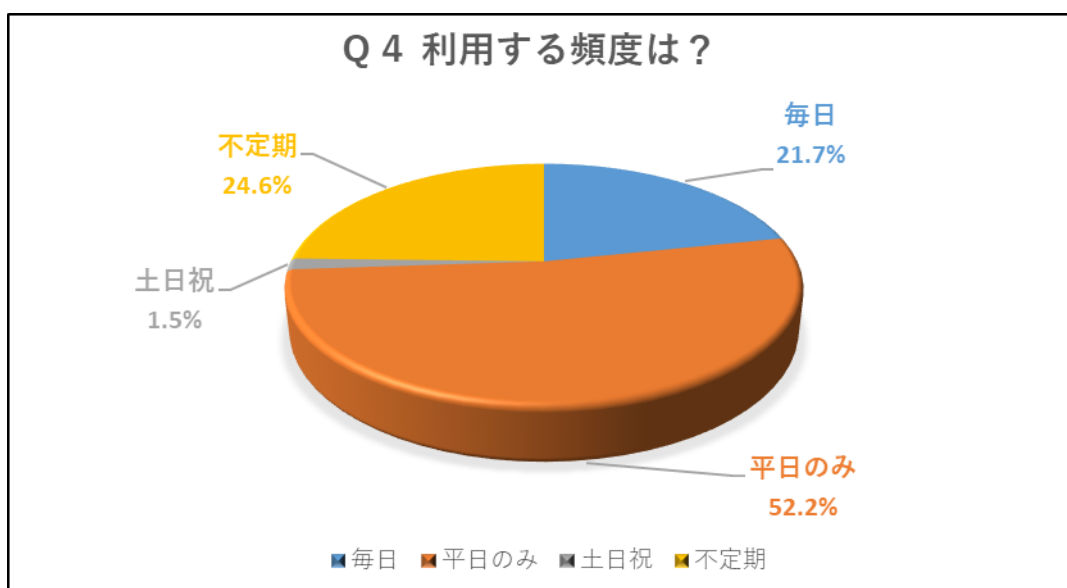
駐車場の利用方法は、「定期利用」が57.6%、「一般利用」が41.3%となっています。



駐車場の利用目的は、「通勤・通学」が60.9%、「観光」が13.0%となっています。



駐車場の利用頻度でみると「毎日」が21.7%、「平日のみ」が52.2%となっています。



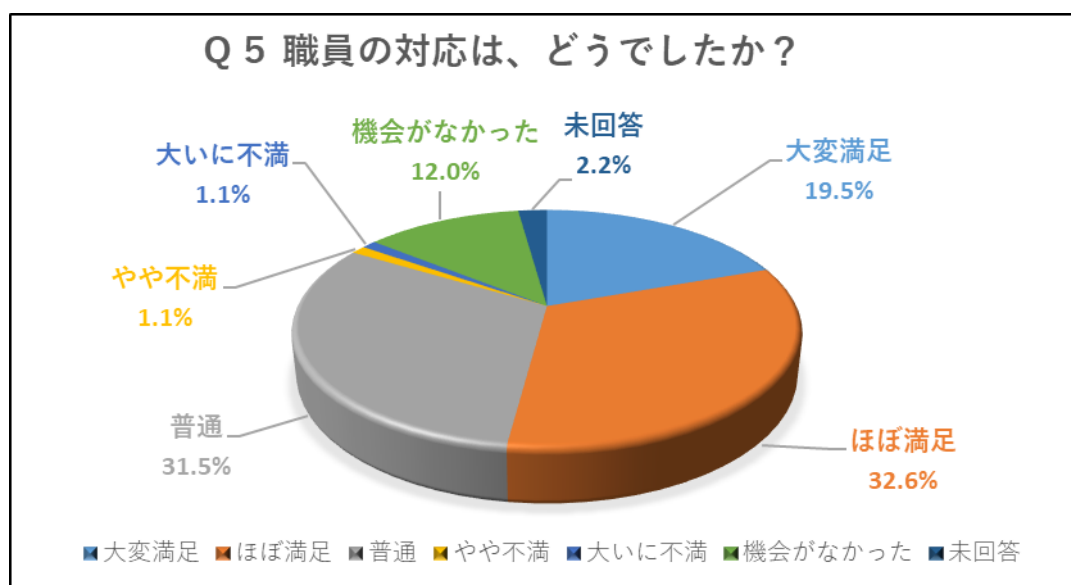
## 2 調査項目

### Q 5 「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52.1%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答があり、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2.2%あり、窓口での対応や事務所不在時の対応についてご意見をいただきました。

※この設問についていただいたご意見

- ・対応が不親切。
  - ・通勤通学時間帯に事務所にいない。
  - ・質問に「分からない」と回答される。
- など

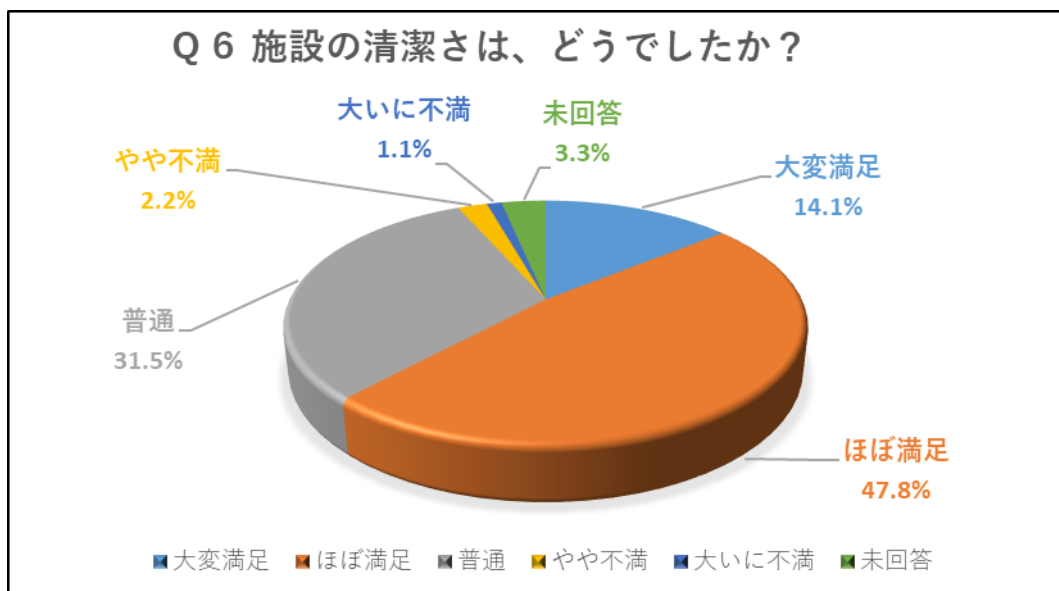


### Q 6 「施設の清潔さは、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の61.9%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答があり、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3.3%あり、施設内のごみやトイレについてのご意見をいただきました。

※この設問についていただいたご意見

- ・トイレが古い、暗い。
- ・鳥の死骸が数日間放置されていた。
- など

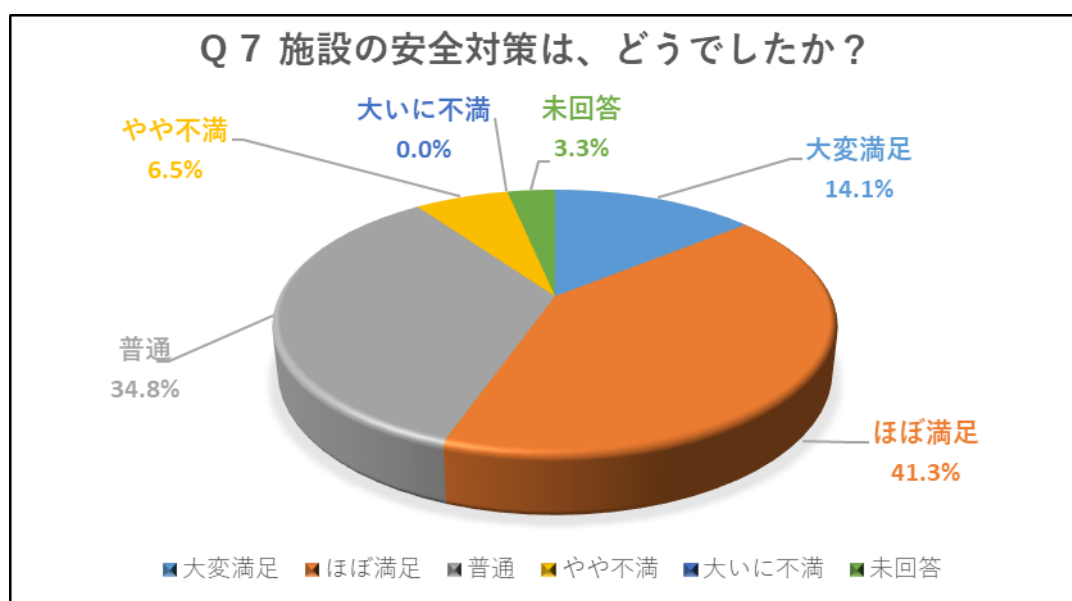


### Q 7 「施設の安全対策は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の55.4%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答があり、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6.5%あり、駐車場内の案内表示等についてのご意見をいただきました。

#### ※この設問についていただいた主なご意見

- ・案内表示を守らない。
- ・敷地内にスケボーしている人がいる。
- ・歩行者通路が分かりにくい。
- ・階段が滑る。
- など

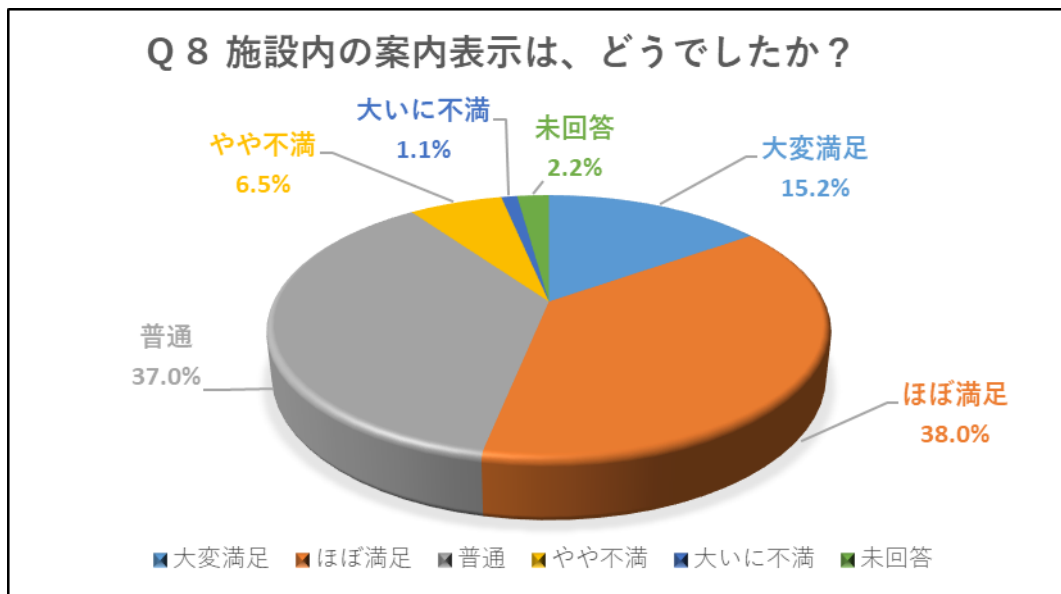


### Q 8 「施設内の案内表示は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の53.2%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答があり、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7.6%あり、駐車場内の案内表示等についてのご意見をいただきました。

#### ※この設問についていただいた主なご意見

- ・出口が分かりにくい。
  - ・逆走する車が多い。
  - ・空きスペースが分かりにくい。
- など

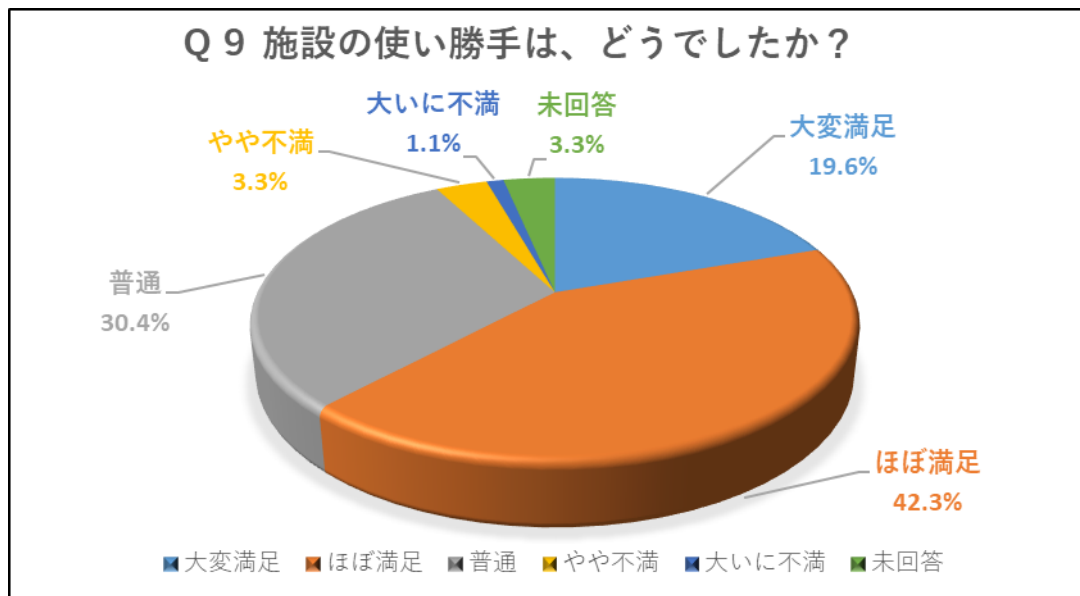


### Q 9 「施設の使い勝手は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の61.9%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答があり、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4.4%あり、精算機や駐車スペースについてのご意見をいただきました。

※この設問についていただいた主なご意見

- ・以前より定期券が取りにくくなった。
- ・区画スペースの横が狭く、奥行きが短い。
- など

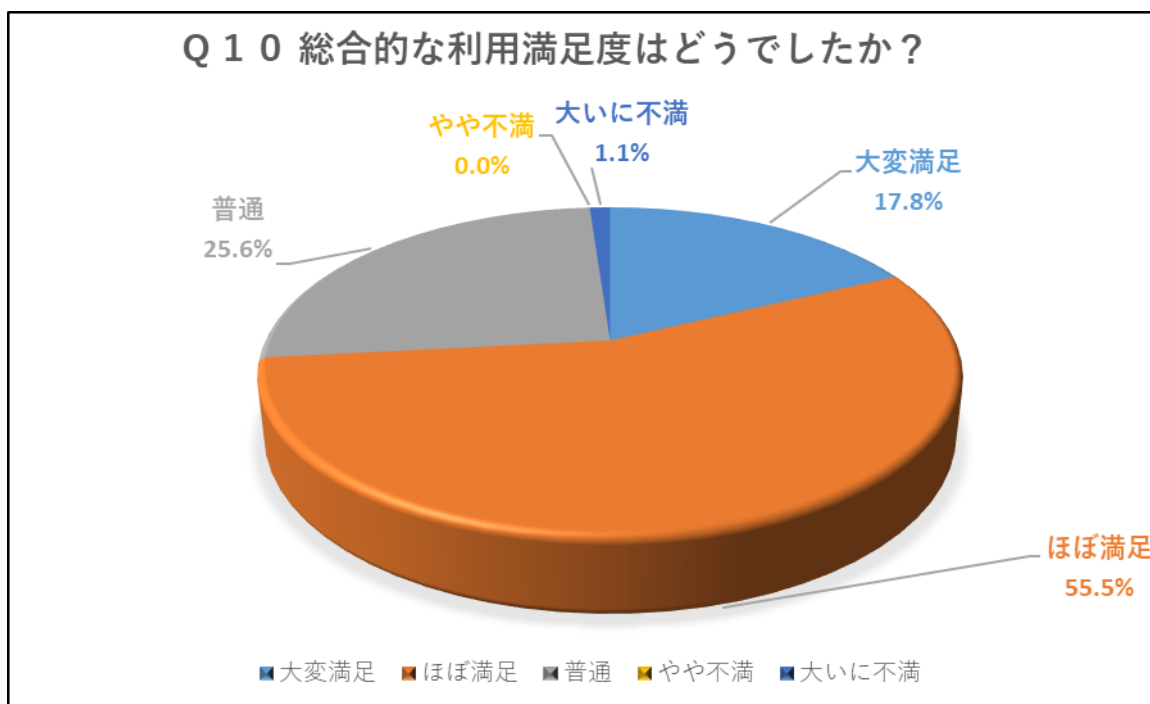


### Q10 「総合的な利用満足度は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の73.3%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答があり、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1.1%あり、更新手続き等についてのご意見をいただきました。

※この設問についていただいた主なご意見

- ・定期券が更新しにくい。  
など



### 3 その他利用者の声

- ・案内表示が分かりにくい。
- ・1人で複数車借りることは制限してもらいたいです。
- ・平面駐車場に街路灯が少ない。夜は暗いので防犯になっていない。カメラをつけるなど対策をしてください。
- ・いつも安心して利用させていただいています。
- ・時間利用できるとよい。(例 1時間100円)
- ・定期更新が便利になった。
- ・管理人巡回時、1人は受付にいてほしい。
- ・定期の更新方法が変わり、不便になった。  
など

### 4 昨年度の改善事項について

昨年の利用者満足度調査では、精算機での定期券の更新方法や決済方法についてご意見をいただきました。これについて、今年度、精算機の更新を行い、ICカードでの支払いも可能になりました。さらに、蛍光灯からLED照明に更新をしました。

また、事務所職員の窓口対応等についてのご意見もいただきました。これについて、事務所職員の窓口対応を改善するよう指示しましたが、今年も同様の意見をいただく結果となりました。

### 5 改善事項と今後の対策方法

今回は精算機についての意見を多くいただきました。今年度、精算機の更新を行いました。全員のほうが満足という結果ではありませんでした。利用者目線に立ち、どうしたら利用しやすいのかを検討していきます。

また、施設の安全対策での意見をいただきました。これについて、来年度、防犯カメラの増設・更新を行うなどの対策をし、さらに安全に利用していただけるよう努めます。

### 6 総合分析

総合的な利用満足度について、「大変満足」、「やや満足」との回答が、前回80.0%から73.3%に減少しました。一方、「やや不満」、「大いに不満」との回答が、前回4.2%から1.1%に減少しました。次回も利用したいと思っただけのような施設になるよう今回いただいた意見を受け止め、来年は安全対策の強化や窓口の接遇向上を図り、多くの利用者に満足していただけるよう努めます。