

令和6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】

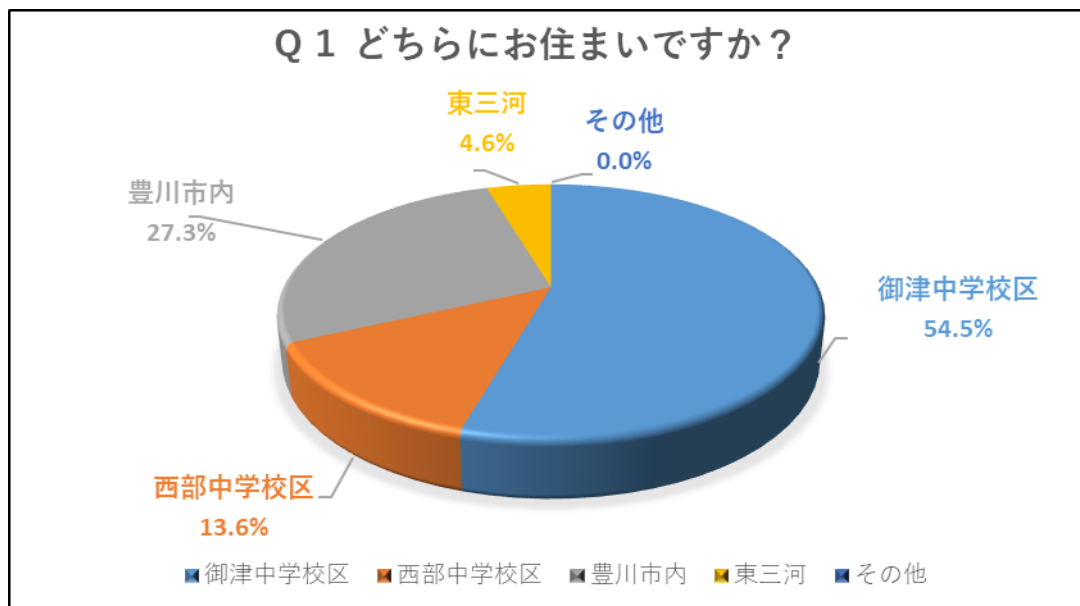
- 1 調査期間 令和6年11月18日から令和6年12月24日まで
- 2 調査対象 豊川市愛知御津駅前公共駐車場利用者
- 3 調査方法 ①定期利用者にアンケート用紙を郵送し、返送又はWebにて回答
②駐車場内にQRコードを掲示し、Webにて回答
- 4 配布数 48人
- 5 回答数 22人

令和7年 2月

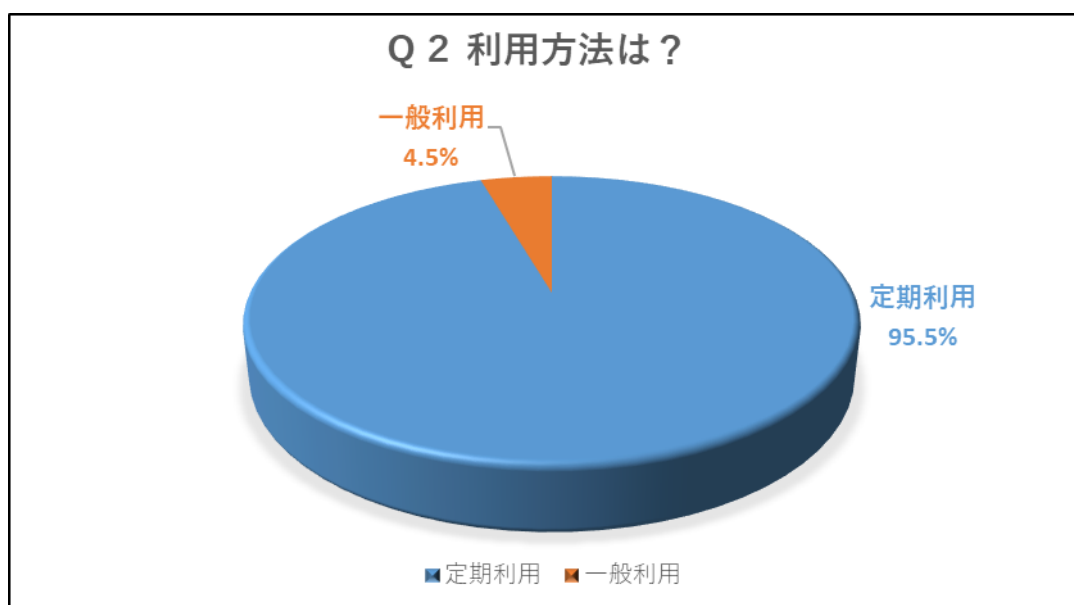
豊川市都市整備部市街地整備課

1 回答者の属性

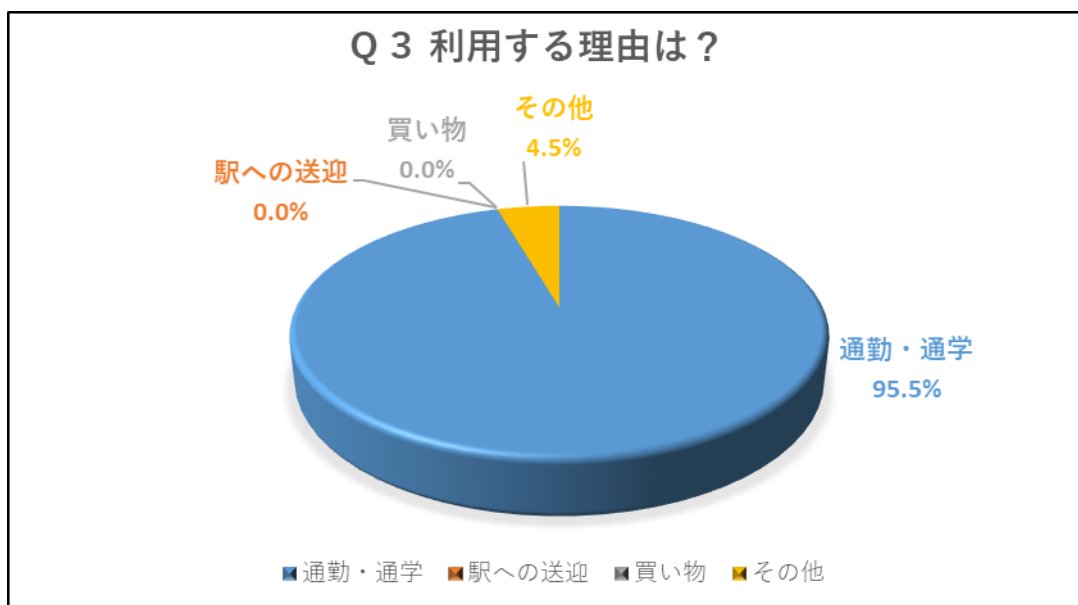
回答者のお住まいは、「御津中学校区」が54.5%、「豊川市内」が27.3%、
3%となっています。



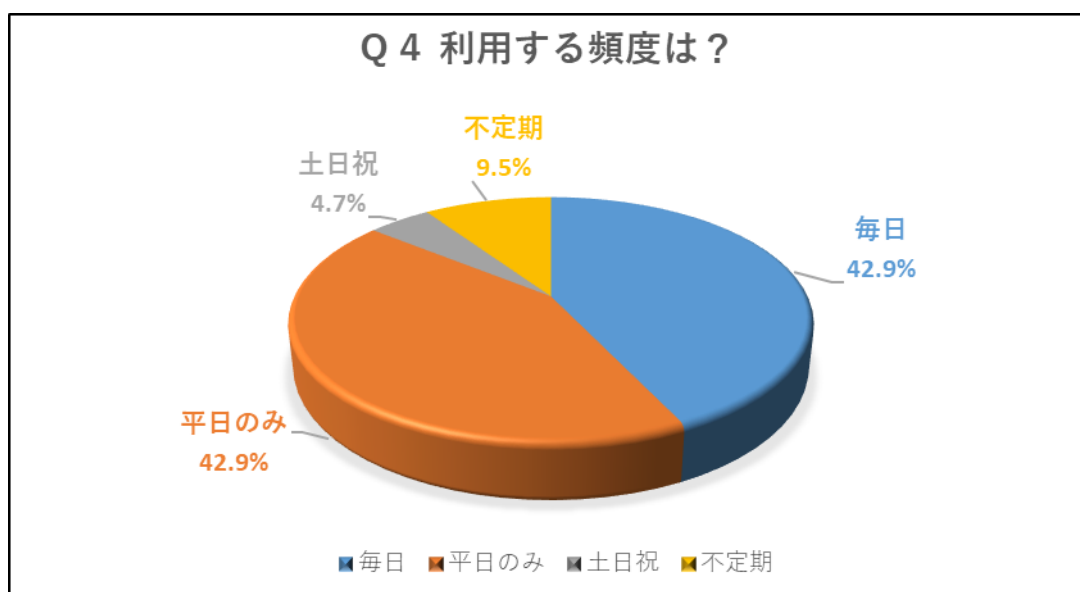
駐車場の利用方法は、「定期利用」が95.5%、「一般利用」が4.5%と
なっています。



駐車場の主な利用目的でみると「通勤・通学」が95.5%となっています。



駐車場の利用頻度でみると「毎日」が42.9%、「平日のみ」が42.9%となっています。



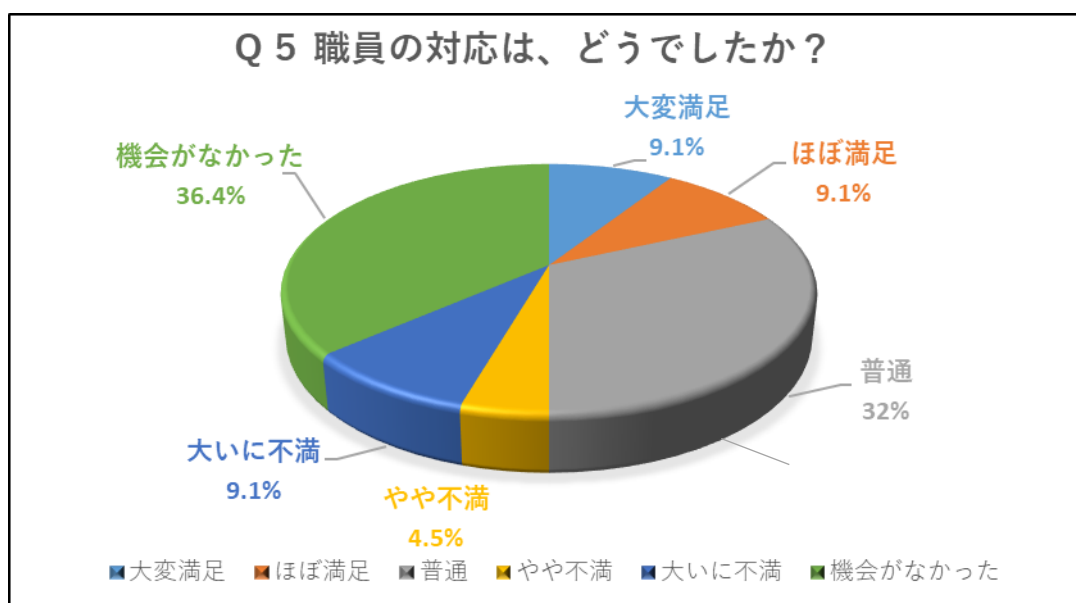
2 調査項目

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18.2%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。一方、13.6%の方から「大いに不満」、「やや不満」と回答があり、電話の対応について、ご意見をいただいております。

※この設問についていただいたご意見

- ・駐車料金の上限を設けてほしいと電話したが聞いてもらえなかった。
 - ・電話をしてもいつも担当者が不在で、折り返しも来ない。
 - ・対応が冷たい。
- など

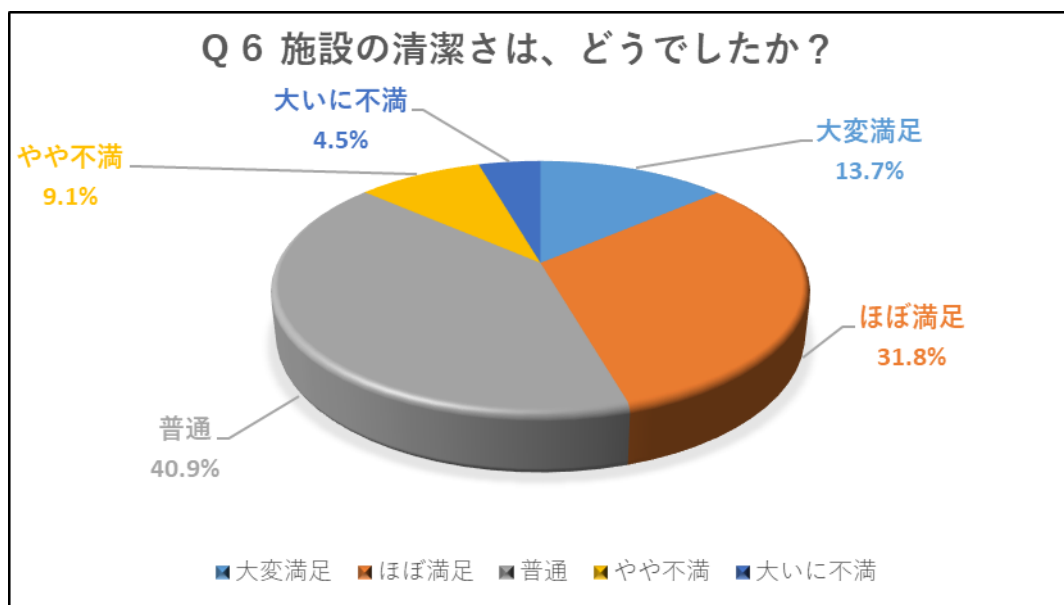


Q 6 「施設の清潔さは、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の45.5%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。一方、13.6%の方から「大いに不満」、「やや不満」と回答があり、施設内のごみや雑草等について、ご意見をいただいております。

※この設問についていただいたご意見

- ・壊れているポールの回収に来ない。
- ・精算機付近の虫がすごい。
- ・雑草が生えている。
- ・たばこの吸い殻を見かける。
- など

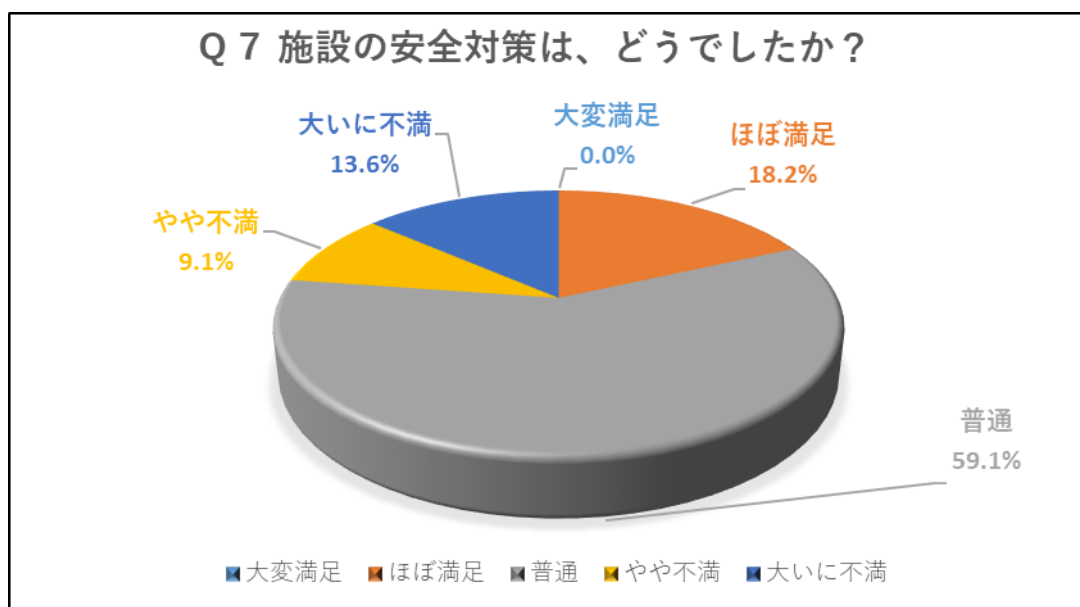


Q7 「施設の安全対策は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の18.2%の方からしか「ほぼ満足」との回答をいただけませんでした。一方、22.7%の方から「大いに不満」、「やや不満」と回答があり、利用者以外の横行等について、ご意見をいただいております。

※この設問についていただいたご意見

- ・通学する子供たちが駐車場内を横断する。
 - ・場内の監視カメラの数が少ない。
 - ・LED照明があると便利。
- など

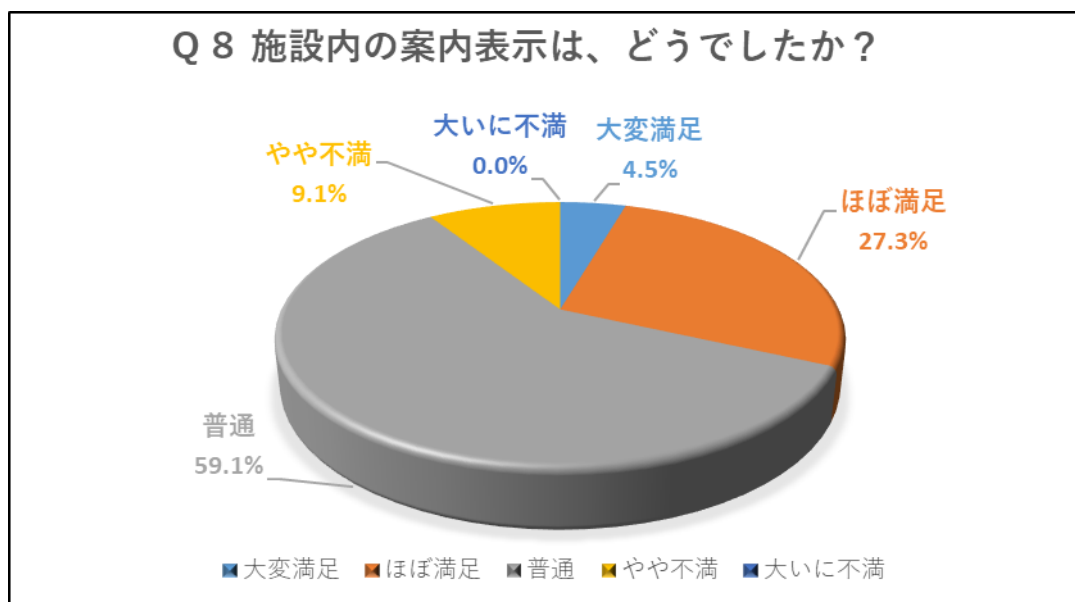


Q 8 「施設内の案内表示は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の31.8%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。一方、9.1%の方から「やや不満」と回答があり、案内表示が分かりにくい等について、ご意見をいただいております。

※この設問についていただいたご意見

- ・歩行者や自転車が通行帯を通るような表示をつけてほしい。
など

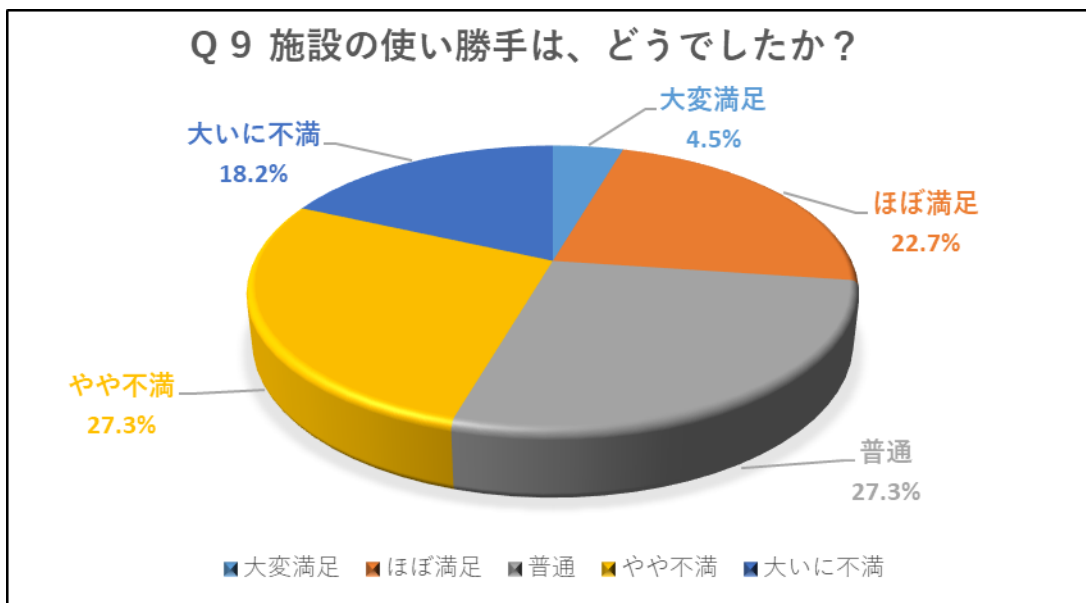


Q 9 「施設の使い勝手は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の27.2%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。一方、「大いに不満」、「やや不満」との回答が45.5%であり、駐車料金等について、ご意見をいただいております。

※この設問についていただいたご意見

- ・ 駐車料金の上限の電話をしたが、話を聞いてもらえなかった。
 - ・ 歩行者が駐車場内を横行する。
 - ・ 場所的に駐車しにくいところがある。
- など

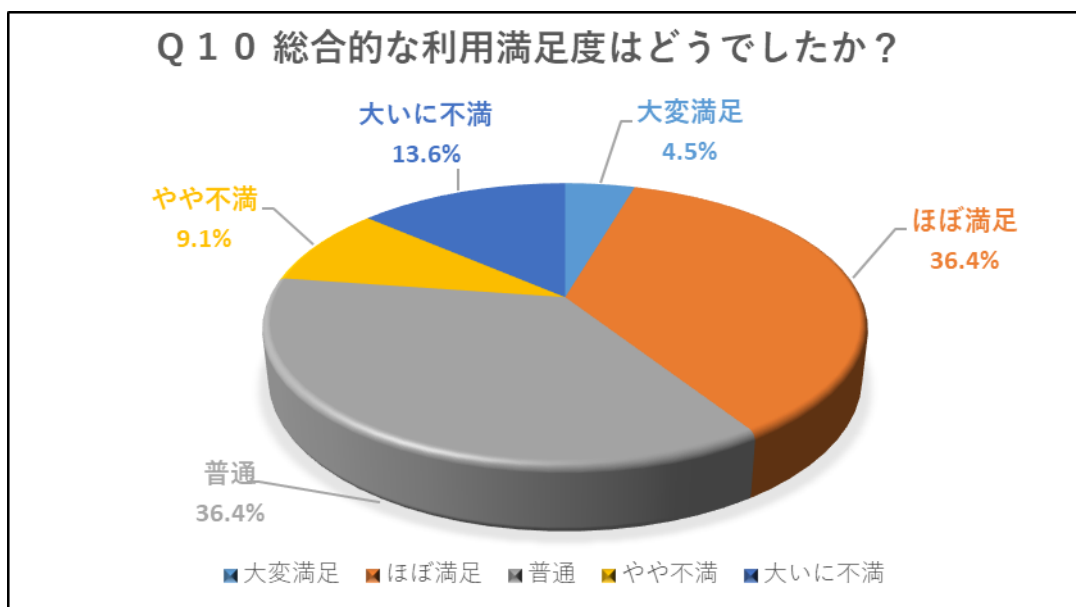


Q10 「総合的な利用満足度は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の40.9%の方からしか「大変満足」、「ほぼ満足」との回答いただけませんでした。一方、22.7%の方から「大いに不満」、「やや不満」と回答があり、料金設定等について、ご意見をいただいております。

※この設問についていただいたご意見

- ・安全面や利用面で配慮が欠けている。
- ・電話対応が悪い。
- ・区画が狭い。
- など



3 その他利用者の声

- ・ No.19 の区画を撤去してほしい。止めにくい。(第1)
- ・ 利用料金の上限を設けてほしい。
- ・ 夏季にアスファルトのつなぎ目からよく草が伸び、車からの乗降がしにくい。
- ・ 雨天時に靴、ズボンが濡れる。照明が足りない。防犯カメラの増設してほしい。
- ・ 管理会社からの請求が忘れていたり、内容が違っていたりしたことが度々ありました。
- ・ 利用者以外が入らないようにしてほしい。
など

4 昨年度の改善事項について

昨年度の利用者満足度調査でいただいた雑草やたばこの吸い殻のゴミについて、指定管理者に清掃時の除草作業について徹底するよう指示し、ポイ捨て禁止の注意喚起の看板を設置するなど施設の清潔さ向上に取り組みました。

5 改善事項と今後の対策方法

今回の利用者満足度調査で、その他利用者の声で様々なご意見をいただきました。電話の対応や請求書の不備等のご意見をいただきましたので、指定管理者に電話対応や事務作業の見直しをするよう指示をします。

また、昨年引き続き、歩行者が歩道を使わず駐車場内を横行していることや料金設定に上限を設けることについてのご意見をいただいているため、利用者の方に満足して利用していただけるよう検討をしていきます。

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41.6%から40.9%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29.1%から22.7%に減少しました。今回の利用者満足度調査では、駐車場内の安全対策や場内の清潔さについてご意見をいただきました。注意喚起の看板の設置場所を見やすい位置にする等の対策をし、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、また、利用料金の上限設定について検討するなど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に取り組んでいきます。