

令和6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6年12月2日から令和7年1月31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 | 駐車場内でアンケートを依頼し、回収箱にて回収 |
| 4 回答数 | 188人 |

令和7年2月

豊川市都市整備部市街地整備課

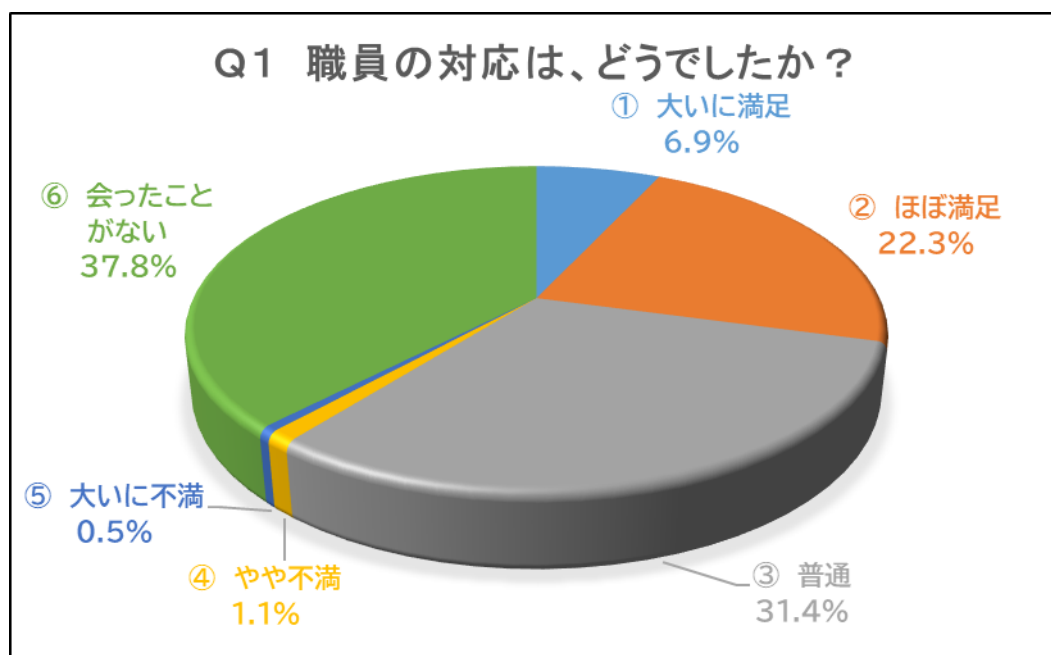
1 調査項目

Q1 「職員の対応は、どうでしたか？」

全体の29.2%の方が「大いに満足」、「ほぼ満足」と回答され、また31.4%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。「やや不満」、「大いに不満」との回答は1.6%ありました。

※この設問についていただいたご意見

- ・駐車場の更新は、時間がかかるという理由で並んでいたのに4人分後回し。
など

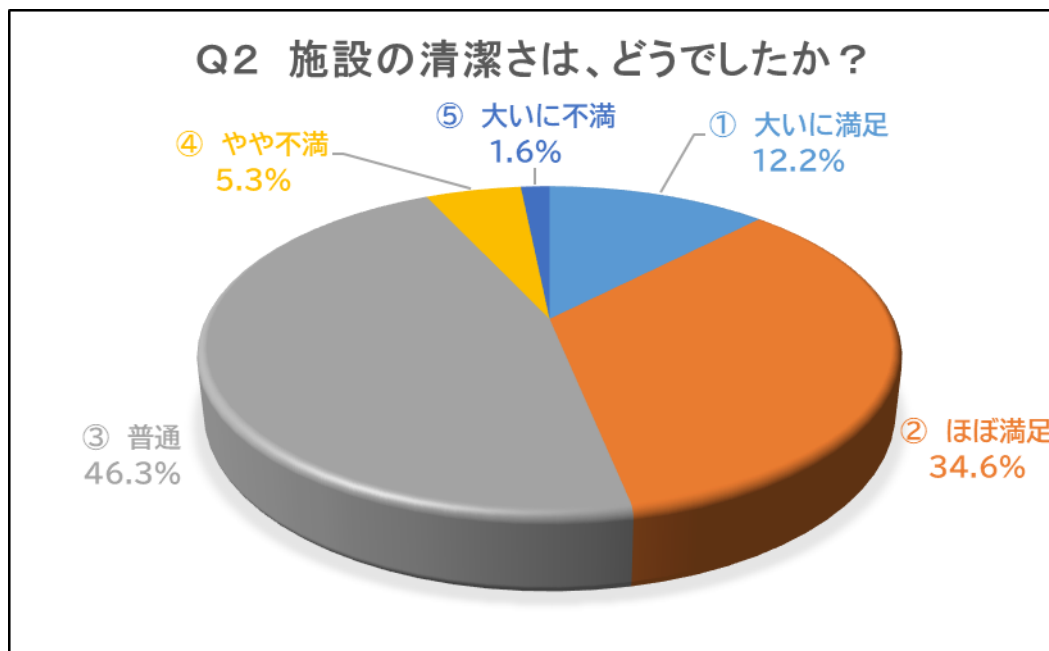


Q2 「施設の清潔さは、どうでしたか？」

全体の46.8%の方が「大いに満足」、「ほぼ満足」と回答され、また46.3%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。一方、「やや不満」、「大いに不満」との回答は6.9%ありました。

※この設問についていただいたご意見

- ・雨の時、滑る音が大きくて怖い。
- ・鳩のフンをなんとかして下さい。
- ・ペンキはがれがある。
- ・ところどころ割れている部分や、電灯の壊れているところがあるので直して欲しい。
- ・トイレを直してほしい。(洋式にしてほしい、便座が冷たい)など

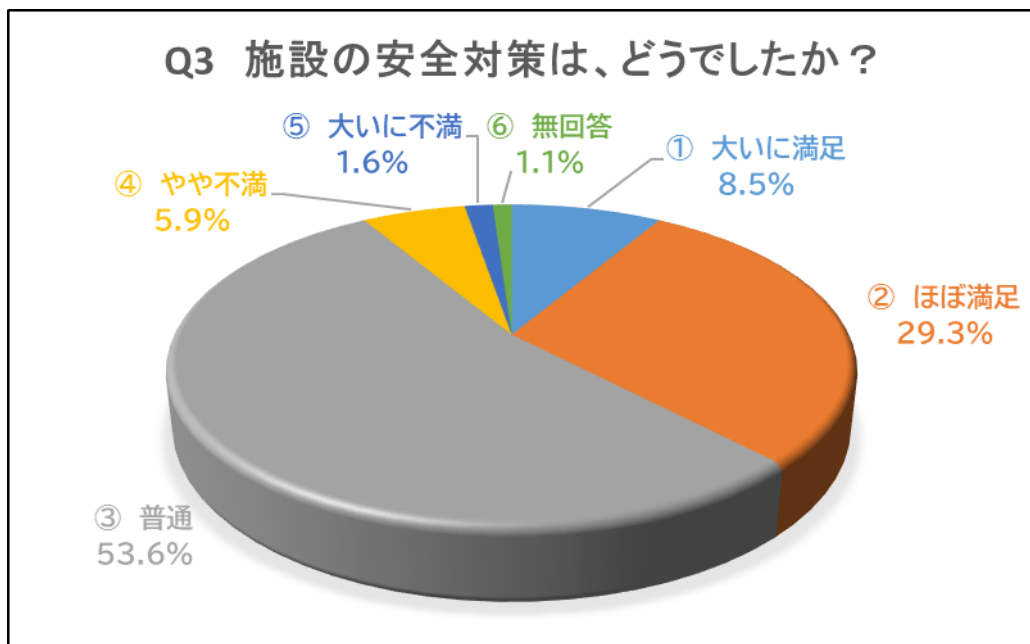


Q3 「施設の安全対策は、どうでしたか？」

全体の37.8%の方が「大いに満足」、「ほぼ満足」と回答され、また53.7%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。一方、「やや不満」、「大いに不満」との回答は7.5%ありました。

※この設問についていただいたご意見

- ・照明が暗い。出入り口や白線が判り難い。
 - ・カーブがきつい。
 - ・進行方向をちゃんと示して欲しい。
 - ・スリップ音がし、床が破れている。
- など

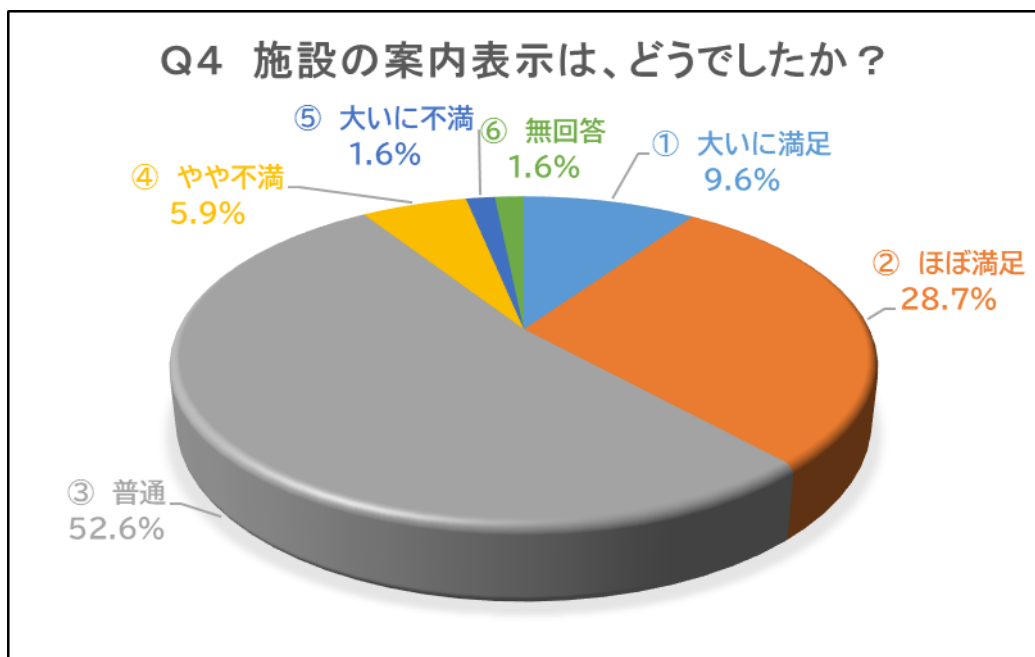


Q4 「施設の案内表示は、どうでしたか？」

全体の38.3%の方が「大いに満足」、「ほぼ満足」と回答され、また52.6%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。一方、「やや不満」、「大いに不満」との回答は7.5%ありました。

※この設問についていただいたご意見

- ・3~4階に上がっていく表示が分かりにくい。
- ・逆走してしまいそうで、判り難い。
- ・ほぼ案内がないのでわかりやすいようにしてほしい。
- ・進路がわかりにくい。(上がるのか下るのか)
など

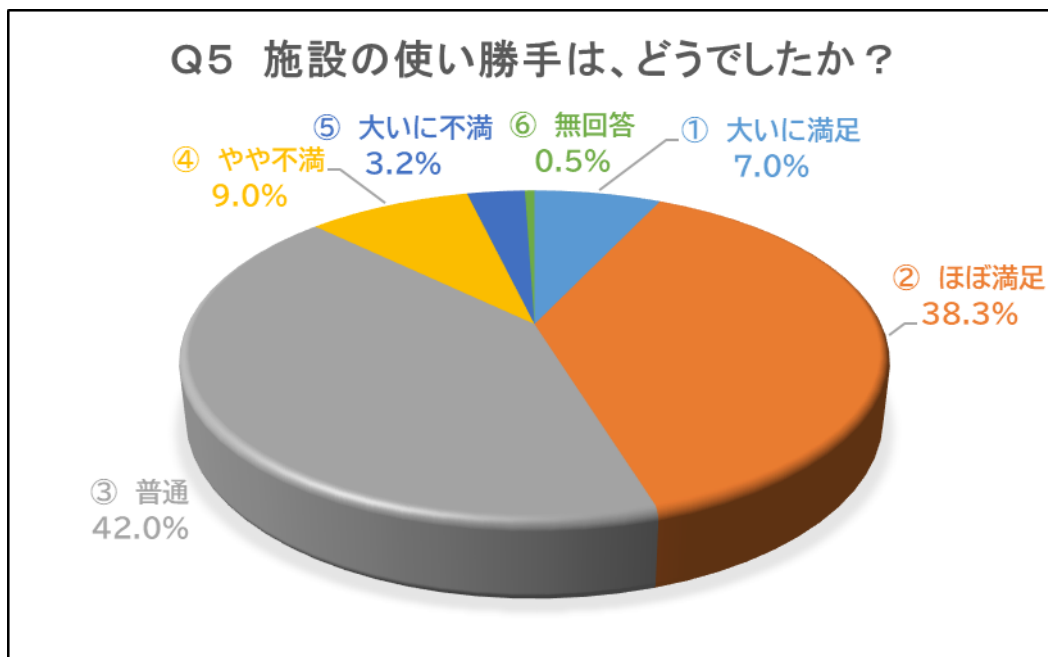


Q5 「施設の使い勝手は、どうでしたか？」

全体の45.3%の方が「大いに満足」、「ほぼ満足」と回答され、また42.0%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。一方、「やや不満」、「大いに不満」との回答は12.2%ありました。

※この設問についていただいたご意見

- ・ 出口が狭い。
 - ・ カーブで床とタイヤの擦れる音。
 - ・ 幅が狭い。
 - ・ 初心者ドライバーに親切でない。
- など

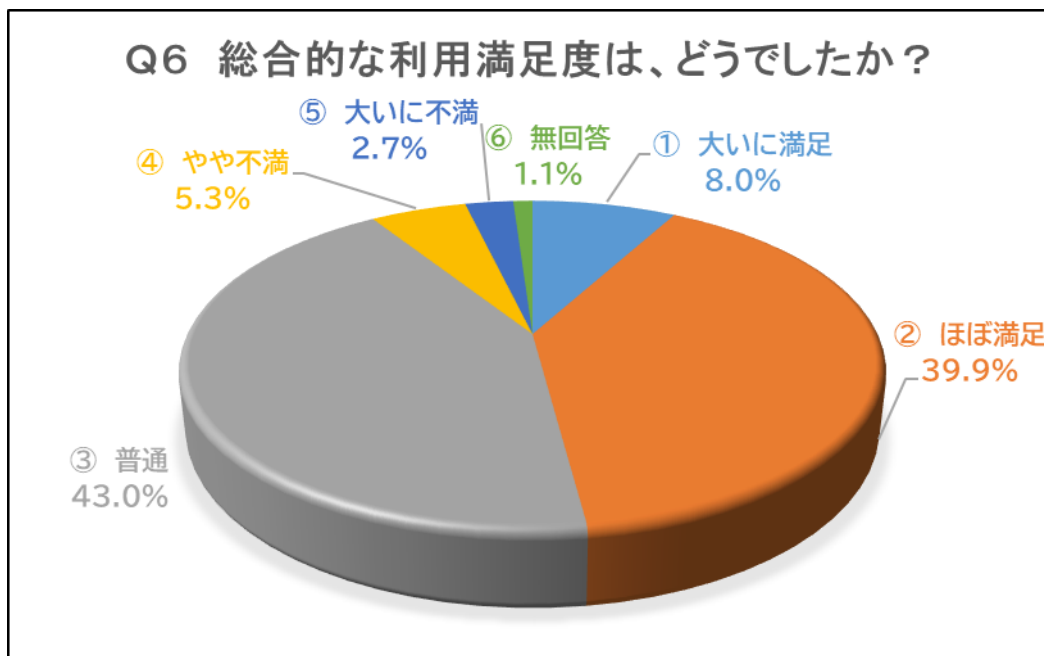


Q6 「総合的な利用満足度は、どうでしたか？」

全体の47.9%の方が「大いに満足」、「ほぼ満足」と回答され、また43.0%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。一方、「やや不満」、「大いに不満」との回答は8.0%ありました。

※この設問についていただいたご意見

- ・駐車場の裏側が黒いので見つけにくい。料金所の照明が暗い。駐車券の投入口が見づらい。
 - ・カートが使いたいののに片付けすぎてカートがないと荷物が多いので大変だし歩くのにカートがあったほうが助かる。
 - ・幅が狭いので、子どもの乗り降りに、周りの車に気を遣う。
 - ・駐車場の床が車で走るとキュルキュルというのが気になる。
- など



2 その他利用者の声

- ・足が不自由なので各階にカートを常備してほしい。時々確認に回ってください。
- ・出口は2つあるものの実質的に1つしか出られない。カーブがきつく上から下へ下りてくると右側しか使えない。(1階の人は左を使う)
- ・無料にしてほしい。入る車が多いとき、すごく時間がかかる。
- ・車をまっすぐに止めていない方や、ラインから大きくはみ出している方が多すぎます。
- ・階を登るときのスベリ止めをどうにかしてほしい。
- ・駐車場出口で、たまに券の不具合がおきるので、無料にしてほしいです。
- ・雨の日、床がすべる。
- ・昨年のアンケートの結果がどう反映されたか教えて欲しい。
- ・駐車場の幅が狭い。出口の案内が分かりづらい。
- ・全体的に暗いのもう少し明るくして欲しい。
- ・4月から更新ができないのであれば説明できる人を置くべき。係の人によって言うことが違い、不安が大きい。
- ・市民は安くしてほしい。住民票を取りにとか市の窓口、MAH や子育て支援センター利用時だけでも。
- ・駐車チケットの矢印をもう少し大きくしてほしい老眼のため見えにくい。
- ・お金を取るならしっかりやってもらえばよいし無料でももっと使いやすくしてほしい。
- ・プリオを利用すると料金がかからないのはとてもありがたいです。

3 昨年度の改善事項について

昨年度、場内の案内表示を見やすいものに検討すると挙げましたが、今年度も同様の意見をいただく結果となりました。来年度は指定管理者と協議し、誰でも見やすい案内表示を検討します。

また、今年度照明設備のLED化工事を実施し、昨年度と比較すると場内が明るくなりました。

4 改善事項と今後の対策方法

場内の案内表示について、昨年度、今年度とご意見をいただいておりますので、来年度は、指定管理者と協議し、誰もが見やすい案内表示を掲示できるよう検討します。

また、来年度は、老朽化した箇所及び故障箇所の工事を行い、利用者の方に満足して利用していただけるよう指定管理者と協力し、努めてまいります。

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「大いに満足」、「ほぼ満足」と答えた人は減少し、「やや不満」、「大いに不満」と答えた人は増加していることから総合的な利用者満足度は低下しております。多くのご意見をいただいておりますので、少しずつ改善できるよう、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。