

令和7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】

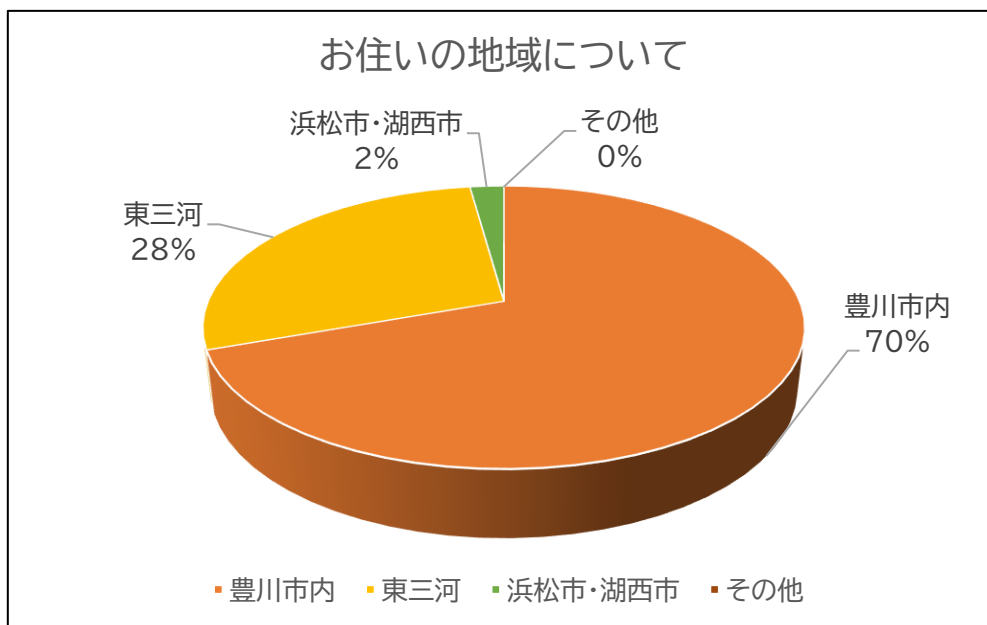
- 1 調査期間 令和7年11月17日から令和7年12月26日まで
- 2 調査対象 豊川市豊川駅東駐車場利用者
- 3 調査方法 二次元コードを駐車場内に掲示し、Webにて回答
- 4 回答数 46人

令和8年2月

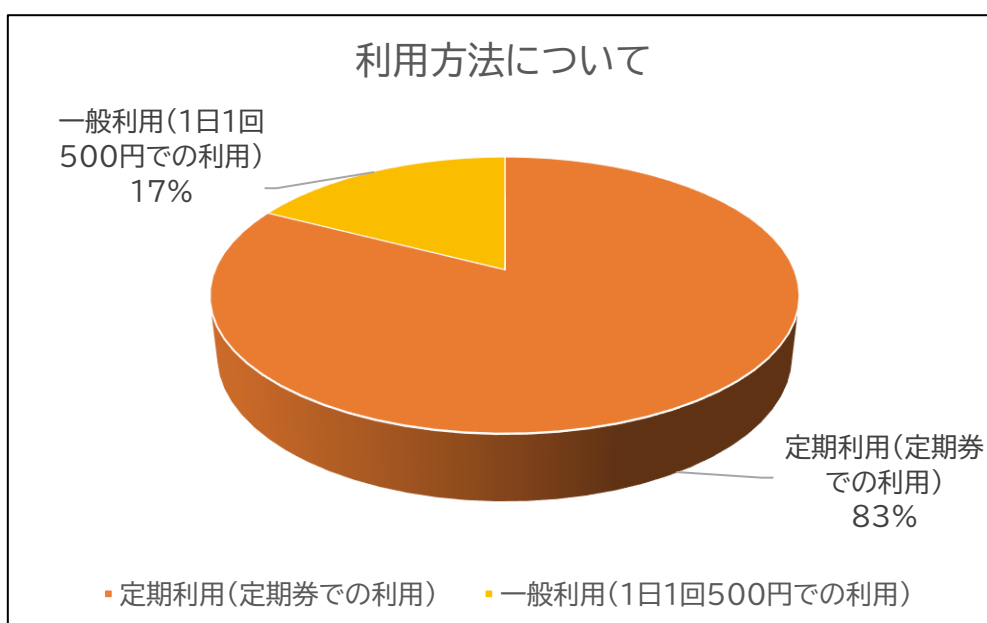
豊川市都市整備部市街地整備課

1 回答者の属性

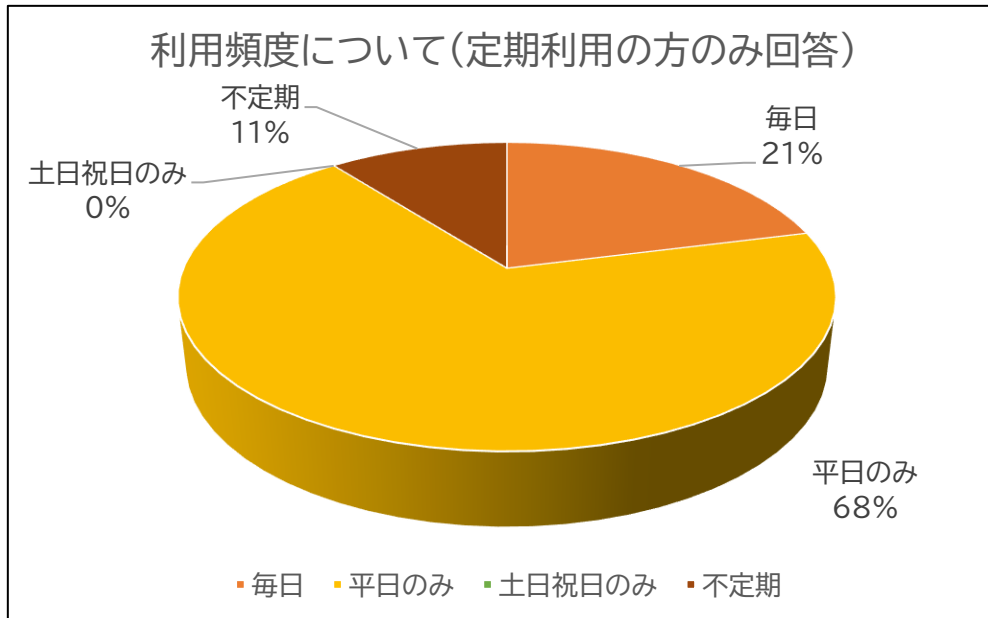
回答者のお住まいは、「豊川市内」が70%、「東三河」が28%となっています。



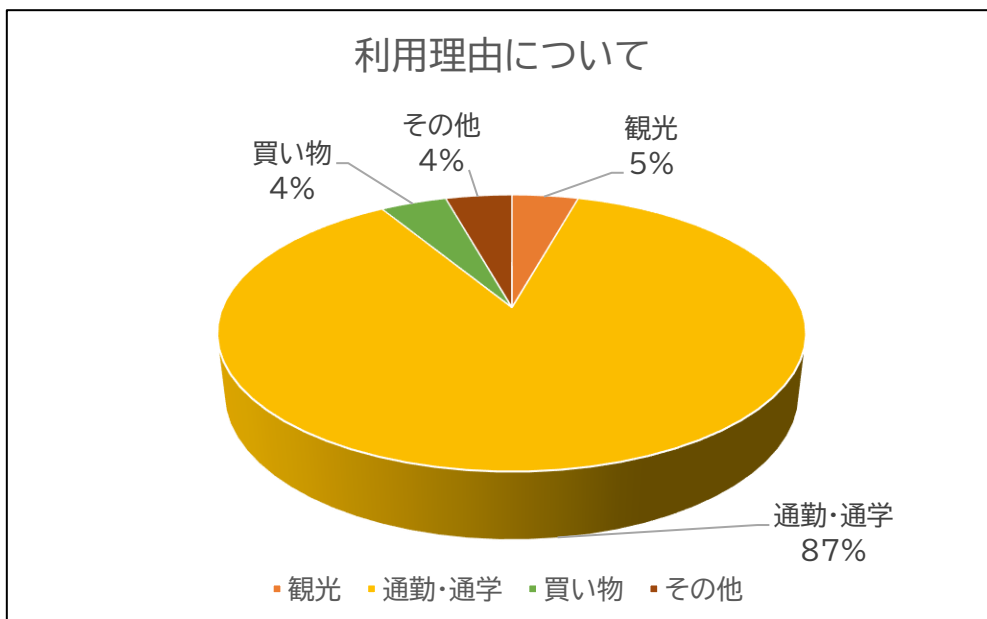
駐車場の利用方法は、「定期利用」が83%、「一般利用」が17%となっています。



駐車場の利用頻度で見ると「毎日」が21%、「平日のみ」が68%となっています。



駐車場の利用目的は、「通勤・通学」が87%、「観光」が5%となっています。



2 調査項目

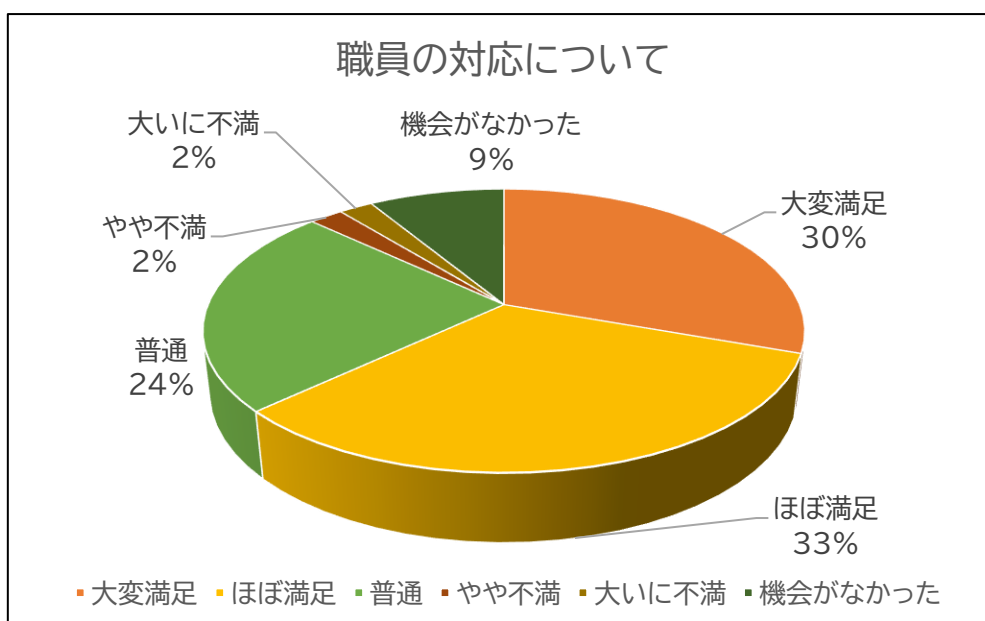
「職員の対応は、どうでしたか？」

63%の方が、「大変満足」又は「ほぼ満足」と回答しており、一定の評価を得られました。

4%の方が、「大いに不満」又は「やや不満」という回答でした。

※この設問についていただいたご意見

- ・ 数名、自分達の立場が上のような言葉遣いをされとても不快。
- ・ 日中でも窓口の係員不在が多く不便。
など



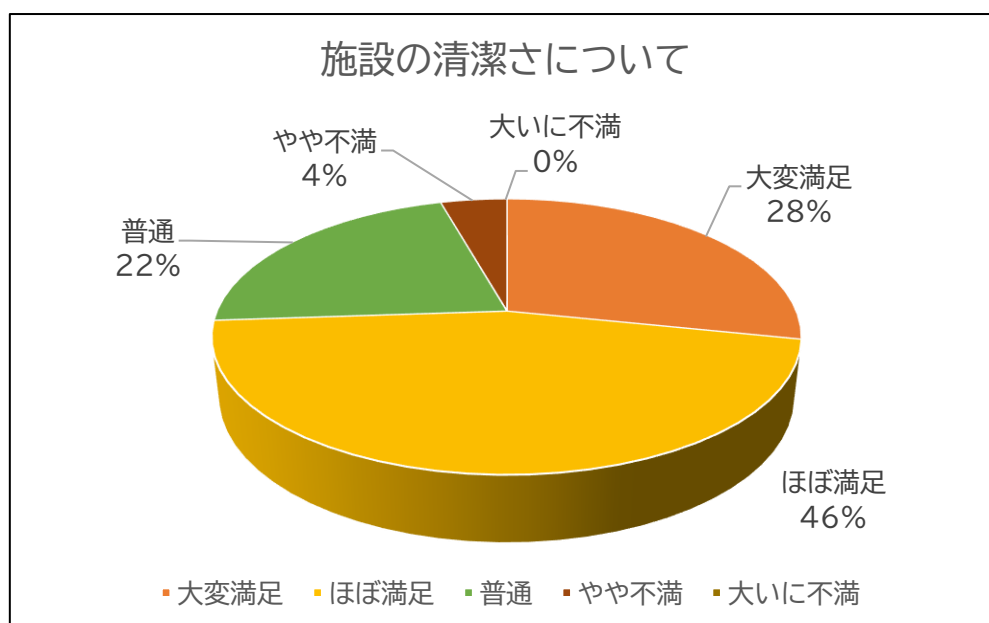
「施設の清潔さは、どうでしたか？」

74%の方が、「大変満足」又は「ほぼ満足」と回答しており、一定の評価を得られました。

4%の方が、「大いに不満」又は「やや不満」という回答でした。

※この設問についていただいたご意見

- ・ 階段の汚れが放置されている。
- ・ 鳥類の死骸、糞が片付けられず何日も放置されていた。



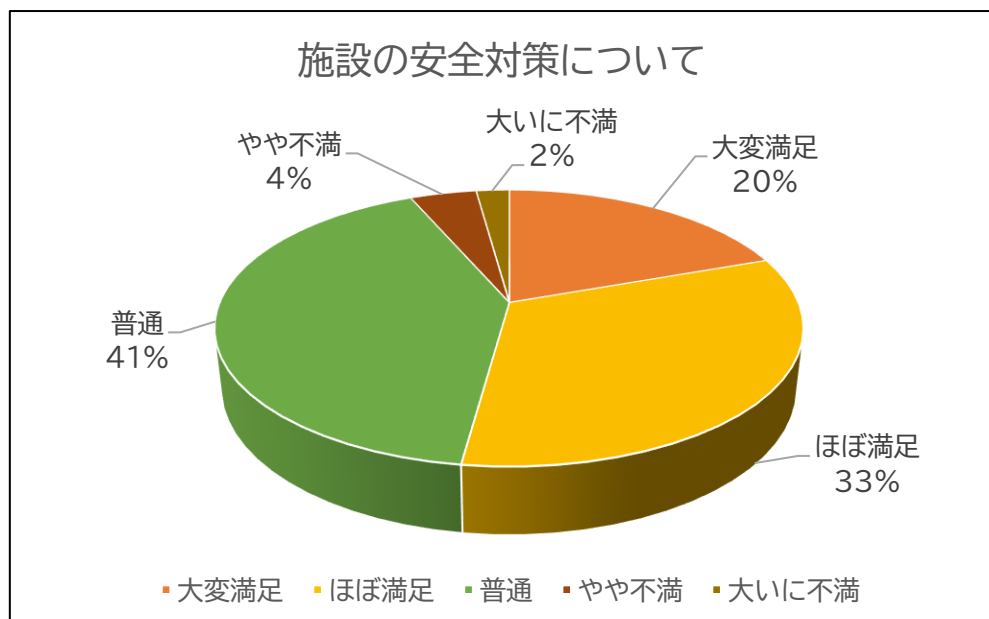
「施設の安全対策は、どうでしたか？」

53%の方が、「大変満足」又は「ほぼ満足」と回答しており、一定の評価を得られました。

6%の方が、「大いに不満」又は「やや不満」という回答でした。

※この設問についていただいた主なご意見

- ・ 防犯カメラの設置。
- ・ 案内表示を守らない。
- ・ 定期更新の際、車両で更新機近くまで行くことを想定されていない。



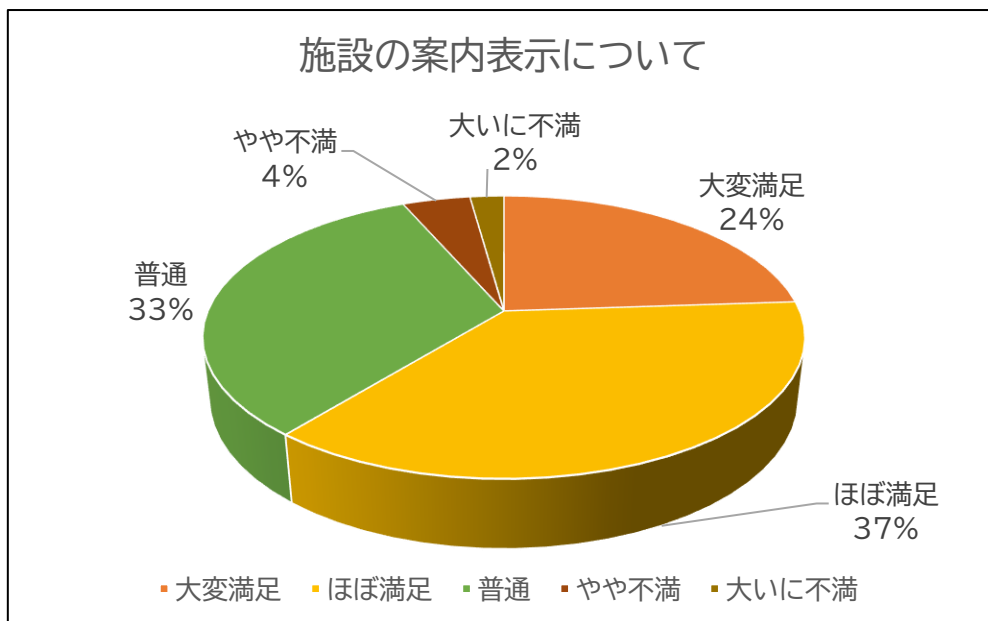
「施設内の案内表示は、どうでしたか？」

61%の方が、「大変満足」又は「ほぼ満足」と回答しており、一定の評価を得られました。

6%の方が、「大いに不満」又は「やや不満」という回答でした。

※この設問についていただいた主なご意見

- ・ 逆走する車がいて危ない。
など



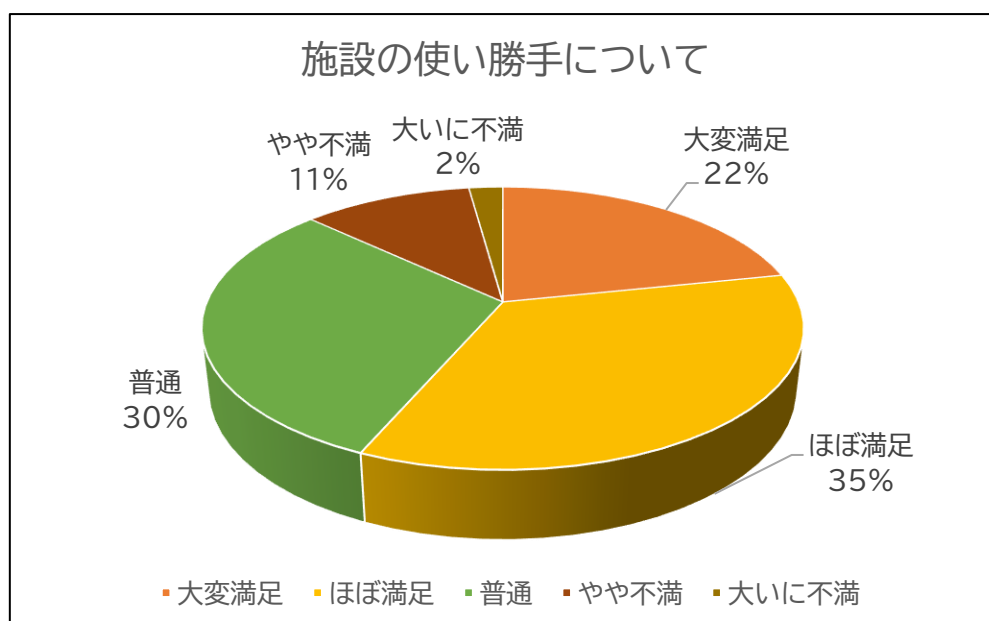
「施設の使い勝手は、どうでしたか？」

57%の方が、「大変満足」又は「ほぼ満足」と回答しており、一定の評価を得られました。

13%の方が、「大いに不満」又は「やや不満」という回答でした。

※この設問についていただいた主なご意見

- ・ 定期の更新場所が退出時にできなくなり不便になった。
- ・ 西側出口、曲がって出庫となるので精算機があの位置だと、操作がしづらい。また、その先、出口の看板が邪魔。
- ・ 駐車区画スペースが狭い。



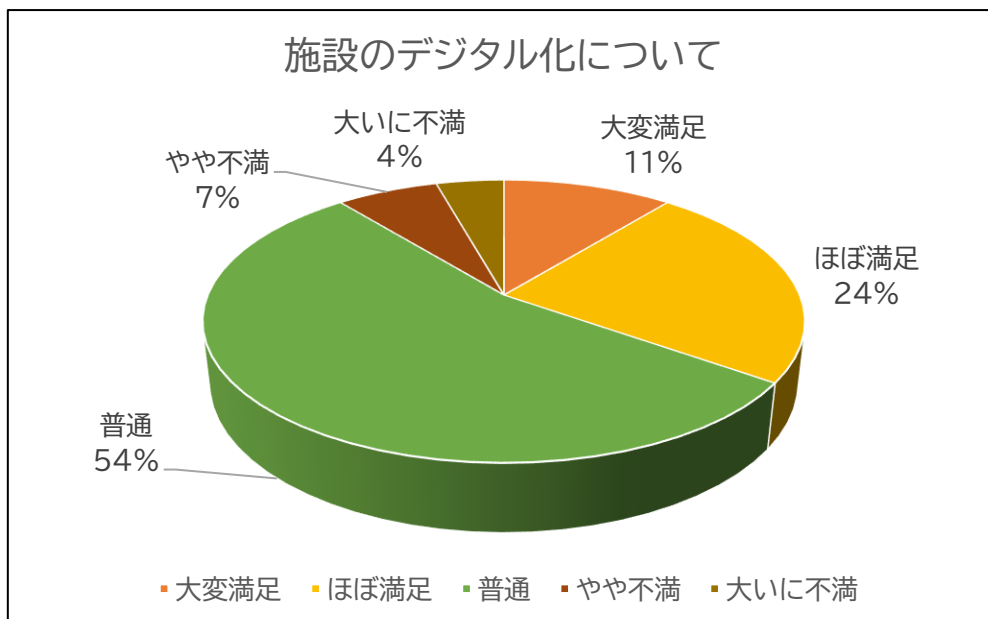
「施設のデジタル化は、どうでしたか？」

35%の方が「大変満足」又は「ほぼ満足」と回答されました。

11%の方が、「大いに不満」又は「やや不満」という回答でした。

※この設問についていただいた主なご意見

- ・ 毎月忘れないようによりかなり気を遣っているため定期は自動更新にして欲しい。
- ・ 支払い方法にバーコード決済やクレジットカードが使えるとよい。
- ・ 当初、従業員に尋ねても適切な回答が得られなかった。記載の電話番号も現地係員に転送されてしまう。



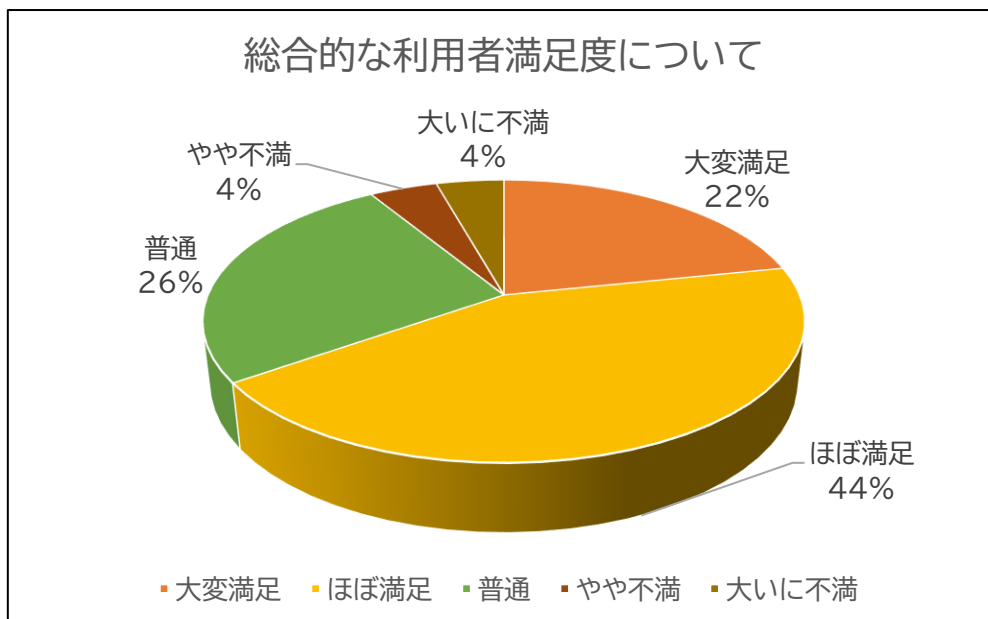
「総合的な利用満足度は、どうでしたか？」

66%の方が、「大変満足」又は「ほぼ満足」と回答しており、一定の評価を得られました。

8%の方が、「大いに不満」又は「やや不満」という回答でした。

※この設問についていただいた主なご意見

- ・ 定期更新の更新が不便。
など



3 その他利用者の声

- ・ 事前精算によるバーの自動解放（豊橋駅の駐車場のよう）を希望。
- ・ 最近、幅の広い車が増えて隣に停められるとドアが開けにくく困る。
- ・ 学生のため、長期休みになると利用しなくなるため、定期が切れてしまった後の買い直しが窓口に行かないと行けないため、手間がかかる。更新のように機械で出来るようにしてほしい。
- ・ 女子トイレはとても綺麗でいいのですが、個室の扉を直してほしい。スカートが引っかかってしまいます。
- ・ トイレは綺麗に保たれているが、ドアの傷みがとても気になる。通気も良くない。
- ・ 定期券の更新時にクレジットカードが使用出来るになって嬉しく思います。
- ・ 駐車場内にゴミがほとんど落ちておらず小まめに清掃されていて気持ちいいです。定期券での出庫時に期限が近くなることを1週間前から教えて欲しい。
- ・ 可能であれば定期券すら不要な状態にしてほしい。ナンバープレート自動読み込み式にしてほしい。都市部などではよく使われている。
- ・ いつも駐車場内の清掃していただいているおかげで、とてもキレイです。ありがとうございます。
- ・ 定期券を毎月更新ではなく、1ヶ月・3ヶ月・6ヶ月など選べると良い。
- ・ 通勤定期の枠を増やしてほしい。7月の異動で岡崎へ通勤することになりましたが、4月まで空きがなかった。
- ・ トイレを和式から洋式にしてほしい。
- ・ 雨の時階段に雨が降りこみ、歩けない。雨よけをして雨水は、他に流して欲しい。
- ・ 定期更新の期間を長く1週間以上にして欲しい。
- ・ 入場出場のシステムが更新されて、利便性が悪くなった事、カード印字も無くなったので、更新日も分かり辛い、IC化してくれれば、まだ手はあったと思います。ただ単に、カード更新時のカード代減らす措置としか思えない。
など

4 昨年度の改善事項について

昨年実施した利用者満足度調査では、精算機の使い勝手についてご意見をいただきました。事前精算機で定期更新及び一般利用の支払いが可能となりました。

また、施設の安全対策についてもご意見をいただきました。この点については、今年度、防犯カメラの更新工事を実施しました。

今後も、利用者の皆様に安心してご利用いただけるよう、引き続き努めてまいります。

5 改善事項と今後の対策方法

今回は、定期利用に関するご意見を多くいただきました。

機器については、現時点ではナンバープレート読み取り式などの新たな機器の導入は難しい状況です。

定期利用期間については、現在1ヶ月のみとなっておりますが、3ヶ月や6ヶ月などの選択肢を設けるなど、指定管理者と協議していきます。

今後も指定管理者と連携し、安全な施設運営に努めてまいります。

6 総合分析

総合的な利用者満足度について、前回の調査では「大変満足」又は「やや満足」との回答が73%だったのに対し、今回は66%に減少しました。一方で、「やや不満」又は「大いに不満」の回答は、前回の1%から8%に増加しました。

いただいたご意見を基に、今後も「利用したい」と思っただけの施設を目指し、利用者の皆様にご満足いただけるよう努めます。