

令和2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2年11月16日から令和2年12月20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 | 駐車場でアンケートを依頼し、回収箱及び事務所にて回収 |
| 4 配布数 | 400人 |
| 5 回答数 | 102人（回答率 25.5%） |

令和3年 3月

豊川市都市整備部都市計画課

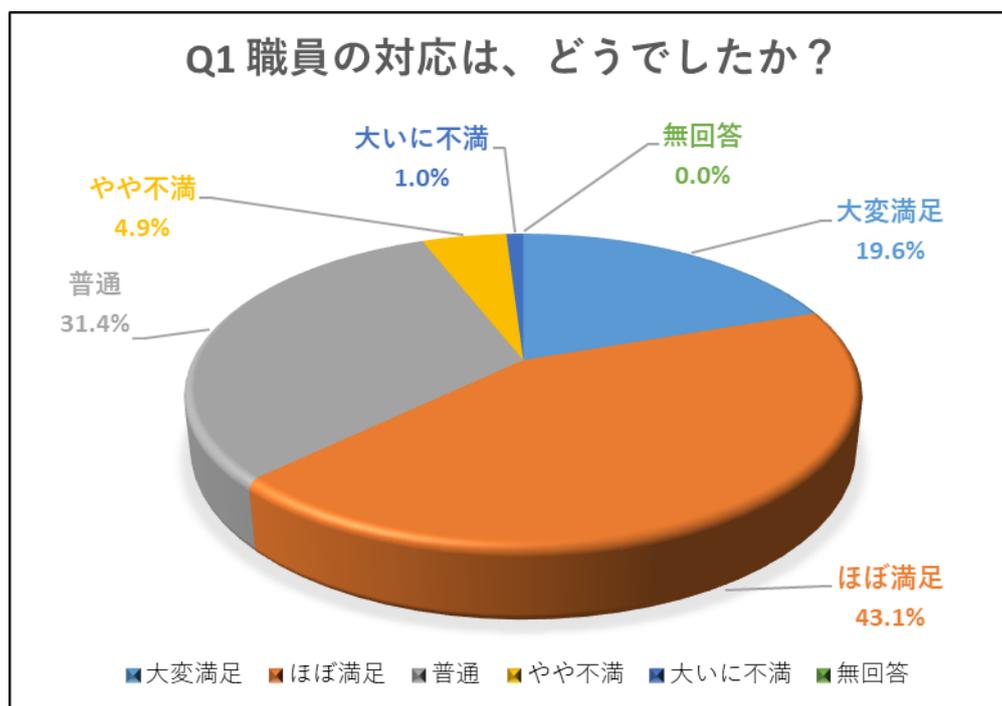
1 調査項目

Q1 「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62.7%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5.9%であり、職員の対応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

- ・優しく案内してくれた。
 - ・事務所に不在な時が多い。無人でも対応できるよう、年更新できる機械の設置を希望。
- など

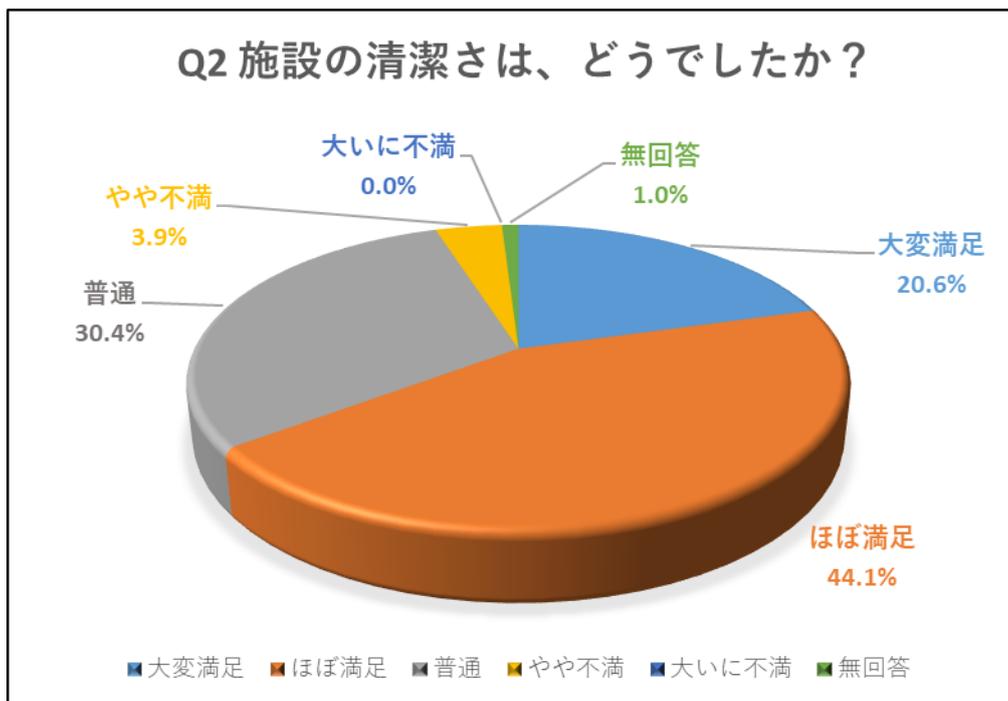


Q2 「施設の清潔さは、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の64.7%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3.9%であり、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

- ・駐車場の隅に汚れている箇所があった。
 - ・置き放しの車がほこりをかぶり不安を感じます。
- など

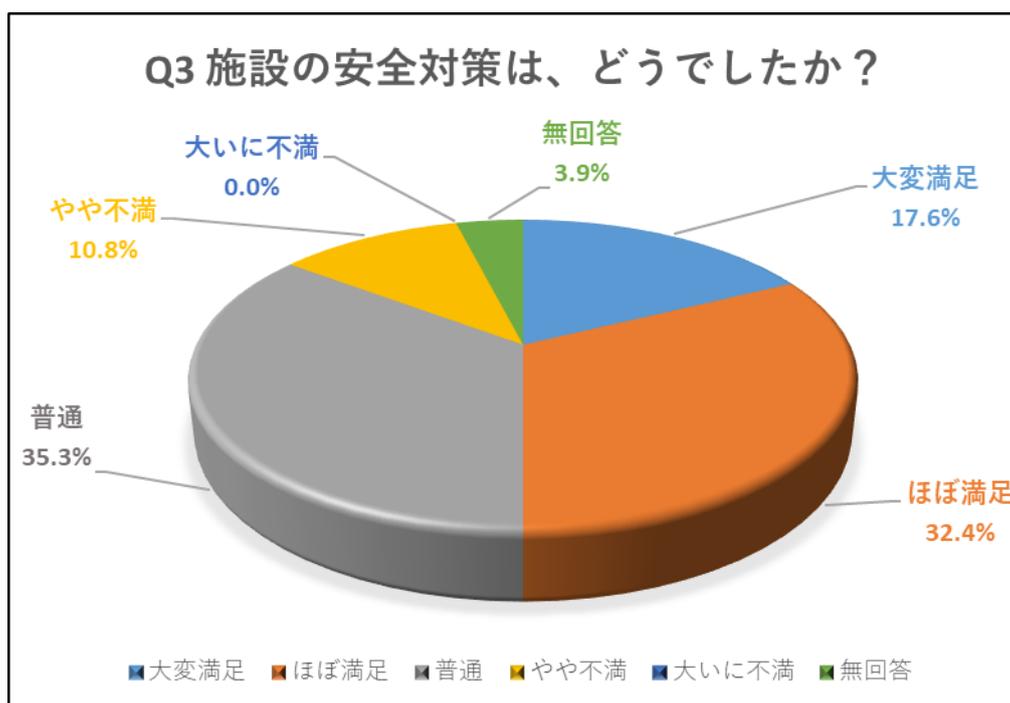


Q3 「施設の安全対策は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の50.0%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10.8%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

- ・逆走する車をたまに見かける。
 - ・一方通行の表示があっても無視する車がいる。
 - ・3Fで夜間スケボーをしている人たちがいた。
 - ・監視カメラが少ない。
- など

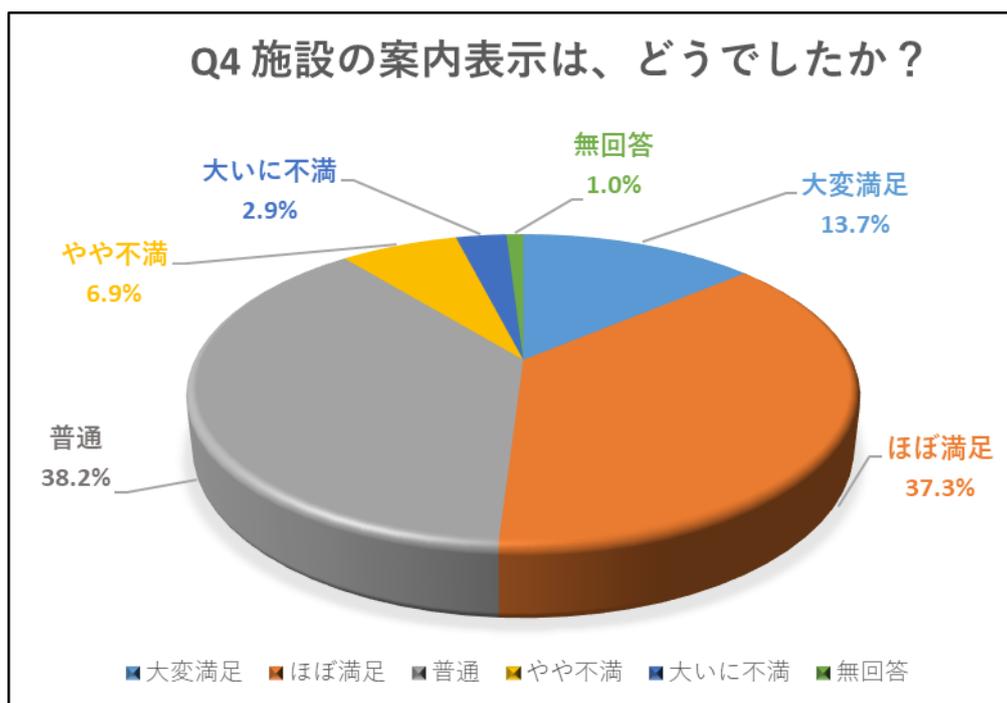


Q4 「施設の案内表示は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の51.0%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9.8%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

- ・一方通行を守らない車が結構多い。
 - ・屋外駐車場への案内が分かりにくい。
 - ・出口にある看板が出庫時に当たりそうに感じる。
- など



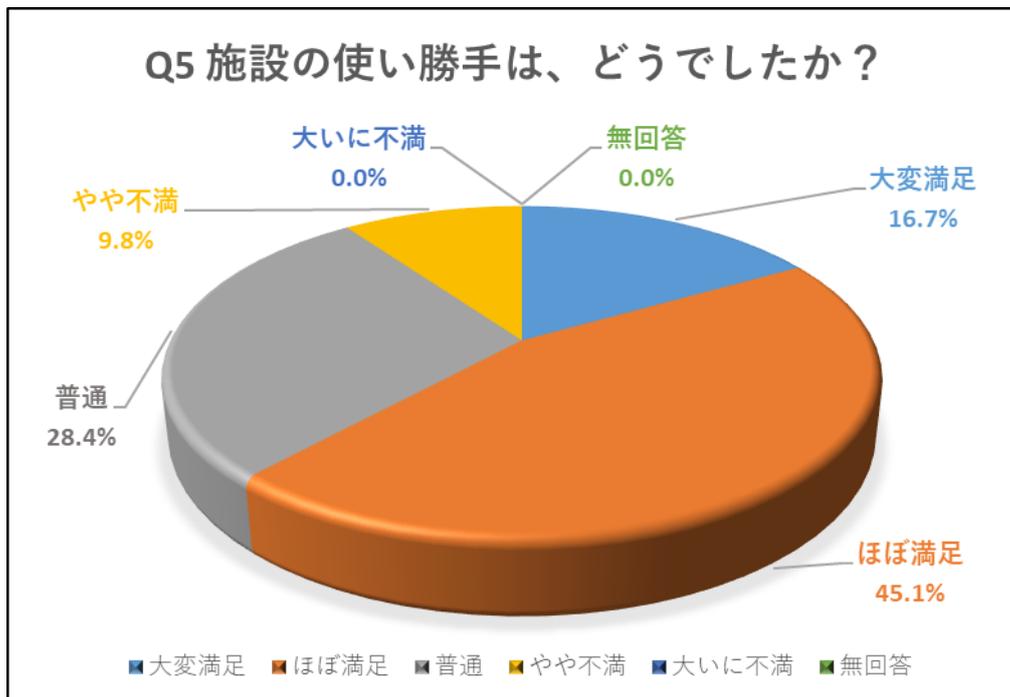
Q5 「施設の使い勝手は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の61.8%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。また、「やや不満」との回答が9.8%であり、駐車場出口やトイレ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

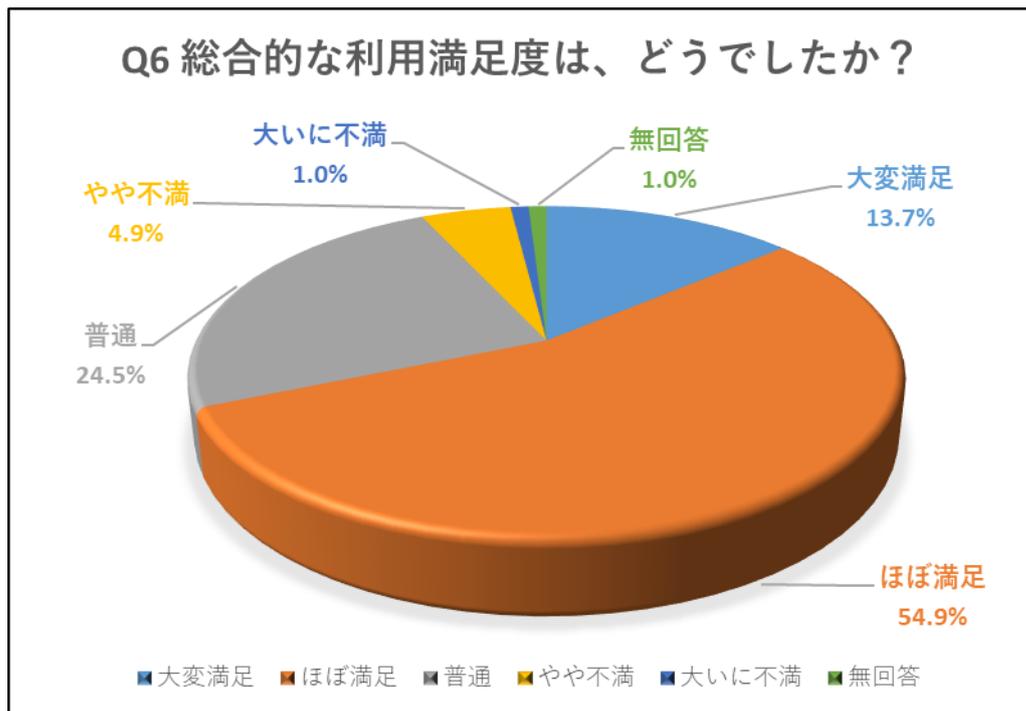
- ・ ICカードが使えるようにしてほしい。
- ・ 出口が狭い。
- ・ 柱が車の扉を開けるときに邪魔に感じる。
- ・ 左ハンドル用の発券機を設置してほしい。
- ・ 1万円札が使えない精算機がある。

など



Q 6 「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68.6%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」との回答は5.9%でした。



2 その他利用者の声

- ・ 放置車両が目につく。
- ・ 6か月定期券があると良い。
- ・ 駐車スペースに一部陥没している所がある。
- ・ 管理の方が場内を見回っている姿を見かけ、安心感がある。
- ・ 支払いをカード決済できると良い。

など

3 昨年度の改善事項について

前回のアンケート実施時にご意見をいただいた施設の誘導案内表示について、改修工事を行い、場内の順路が分かりにくい、逆走する車があるというご意見は減りました。

4 改善事項と今後の対策方法

前回の利用者満足度調査に引き続き、夜間、駐車場でスケボーをしている人がいるという意見があったため、駐車場のスケボー禁止の表示を強化するとともに、今後も引き続き、警察との連携により駐車場でスケボーをしている人達に注意喚起を行っていきます。

また、駐車場の一部が凹んでおり、雨上がりなどに水溜まりができてしまう箇所があることについてのご意見をいただきました。利用者が安心してご利用できるように、指定管理者と協力して安全性の向上に努めます。

5 総合分析

昨年に引き続き、一般利用者及び定期利用者に利用者満足度調査を実施し、総合的な満足度について、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいたのは68.6%であり、前回より5ポイント向上しました。一方、「やや不満」、「大いに不満」との回答が5.9%であり、前回より1.6ポイント下落しました。今回の調査では全項目で、「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただいた割合が前回調査時より向上しました。今後も更なる利用者の満足度向上のための課題として施設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。