

平成25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 | 平成26年1月17日から平成26年2月16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 | 駐車場内でアンケートを依頼し、回収箱にて回収 |
| 4 回答数 | 62人 |

平成26年 3月
豊川市産業部商工観光課

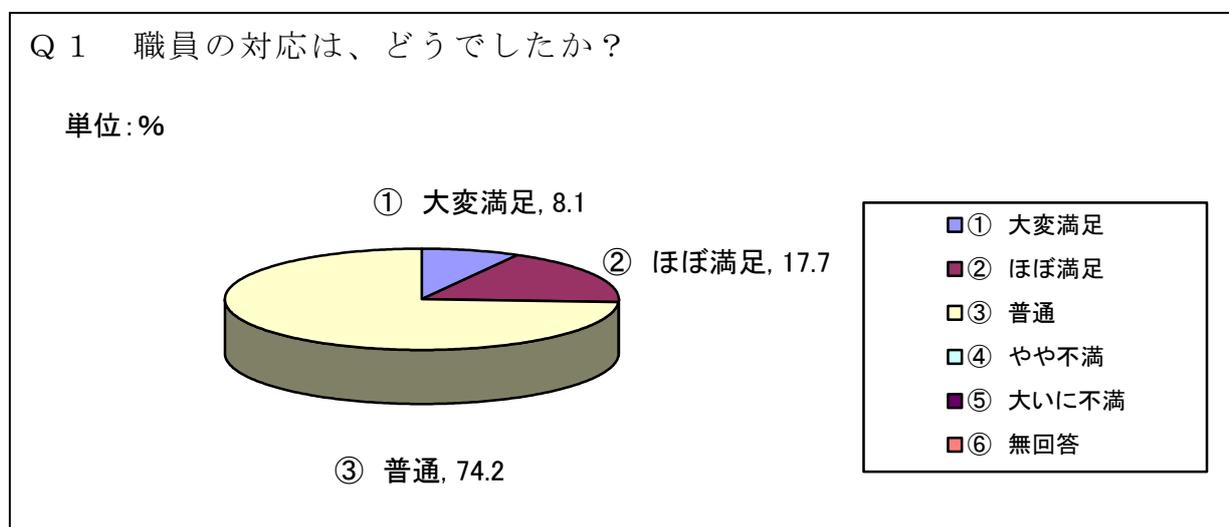
1 調査項目

Q 1 「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25.8%の方しか「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。一方、「やや不満」、「大いに不満」の回はありませんでした。

※この設問についていただいたご意見

- ・記載された意見はありません。



Q 2 「施設の清潔さは、どうでしたか？」

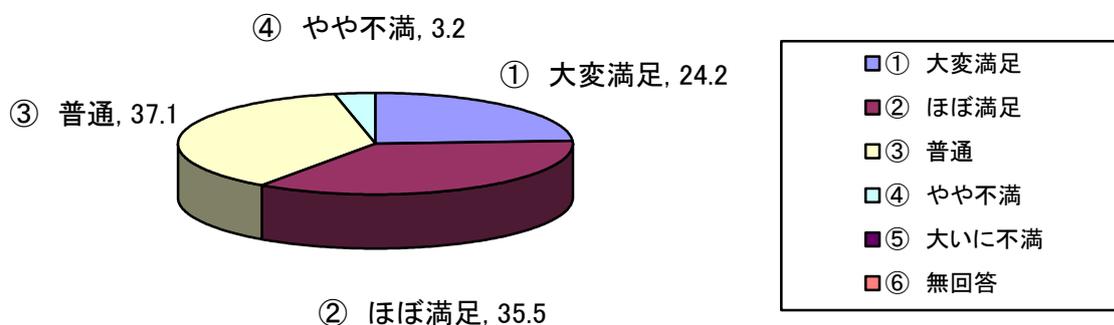
調査回答は次ページのとおりです。全体の59.7%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。一方、「やや不満」、「大いに不満」が3.2%で、ゴミが落ちていたなどのご指摘をいただいております。

※この設問についていただいたご意見

- ・ゴミが落ちていた。
- ・空き缶が落ちていた。

Q 2 施設の清潔さは、どうでしたか？

単位:%



Q 3 「施設の安全対策は、どうでしたか？」

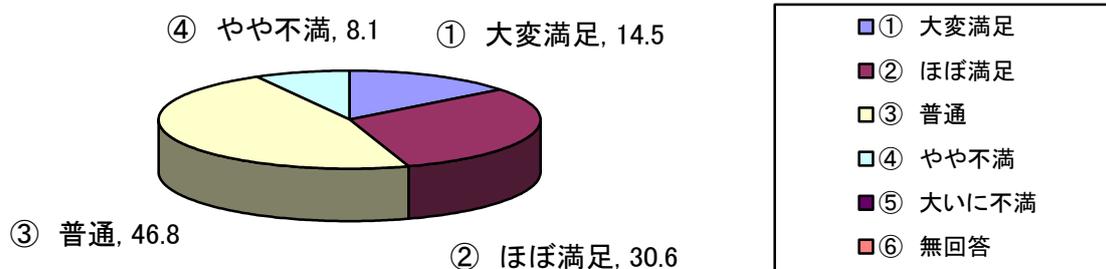
調査回答は下記のとおりです。全体の45.1%の方しか「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。一方、「やや不満」、「大いに不満」が8.1%で、歩行者通路がないなどのご指摘をいただいています。

※この設問についていただいたご意見

- ・歩行者通路がない。
- ・暗い。

Q 3 施設の安全対策は、どうでしたか？

単位:%

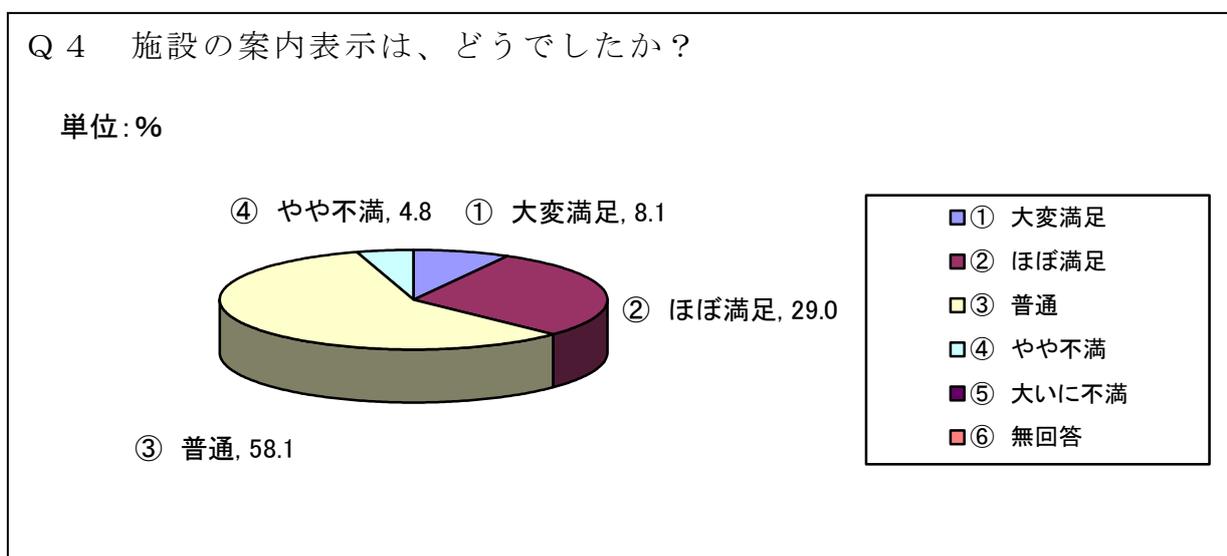


Q 4 「施設の案内表示は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の37.1%の方しか「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。一方、「やや不満」、「大いに不満」が4.8%でした。

※この設問についていただいたご意見

- ・記載された意見はありません。



Q 5 「施設の使い勝手は、どうでしたか？」

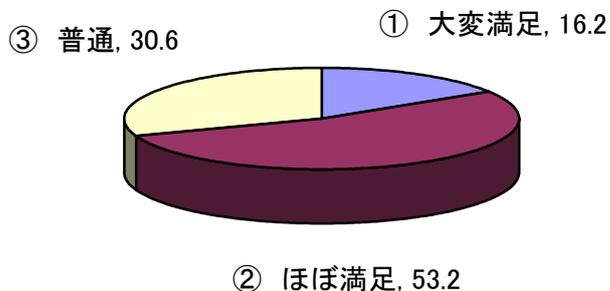
調査回答は次ページのとおりです。全体の69.4%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。一定の評価を得ています。一方、「やや不満」、「大いに不満」の回答はありませんでした。

※この設問についていただいたご意見

- ・記載された意見はありません。

Q 5 施設の使い勝手は、どうでしたか？

単位：%



Q 6 「総合的な利用満足度は、どうでしたか？」

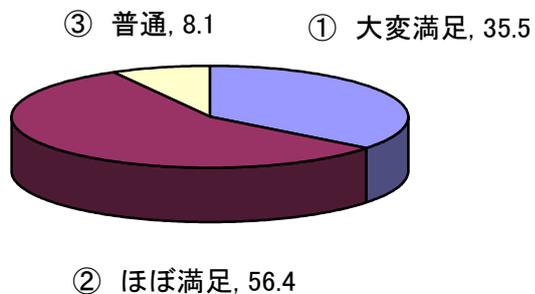
調査回答は下記のとおりです。全体の91.9%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。一方、「やや不満」、「大いに不満」の回答はありませんでした。

※この設問についていただいたご意見

・記載された意見はありません。

Q 6 総合的な利用満足度は、どうでしたか？

単位：%



2 その他利用者の声

- ・発券所の方が親切でした。
- ・トイレがきれいで良かった。

3 昨年度の改善事項について

昨年度は、「トイレをもう少し綺麗にして欲しい。」「洋式トイレがもう少し欲しい、年寄りにはつらい。」など、トイレへの意見が非常に多く、清掃など維持管理だけでは改善が難しいため、今年度はトイレの改修工事を行い、昨年度出ていたご意見を反映できるようにしました。

4 改善事項と今後の対策方法

Q3施設の安全対策は、どうでしたか？の満足度の「やや不満」、「大いに不満」が8.1%と質問項目の中で一番高く、「歩行者通路がない。」とご意見もいただいておりますので、歩行者への安全を促す案内看板などを設置し、利用者の満足が得られるよう改善していく予定です。

5 総合分析

「発券所の方が親切でした。」「トイレがきれいで良かった。」とのご意見をいただいております。また総合的な利用満足度についても9割以上の方から、「大変満足」、「ほぼ満足」の回答を得ており、利用者の満足を得ていると言えます。

ただし、総合的な利用満足度以外の各質問項目での利用者満足度が得られていないので、各質問項目においても利用者の満足が得られるよう指定管理者と協力をしていきます。