

平成25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 | 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 | 115人 |

平成26年 3月
豊川市産業部商工観光課

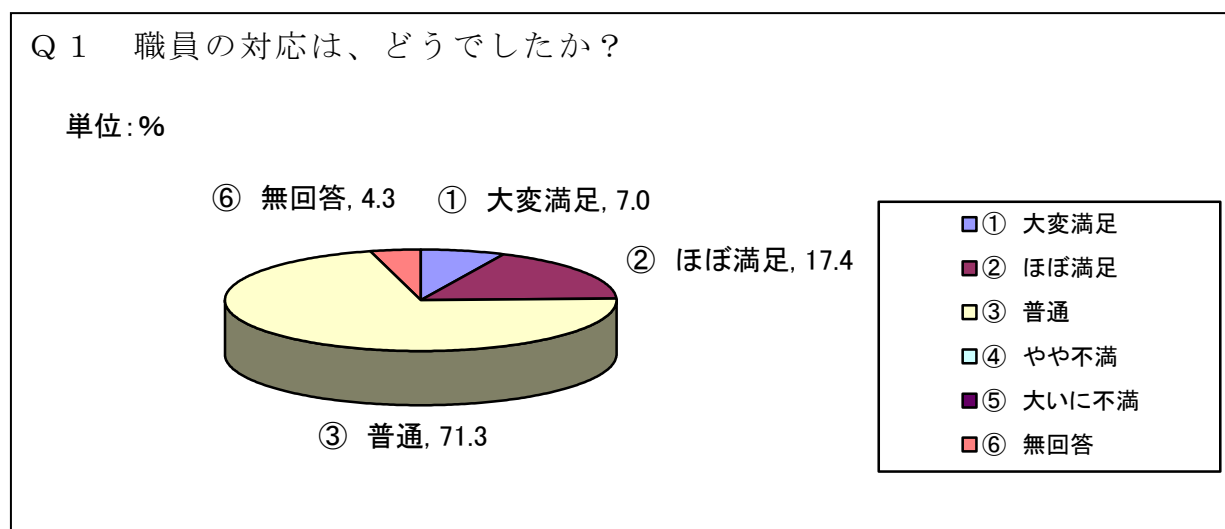
1 調査項目

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24.4%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 2 「施設の清潔さは、どうでしたか？」

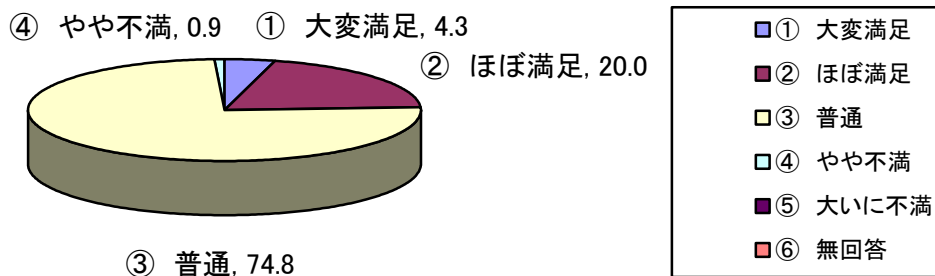
調査回答は次ページのとおりです。全体の24.3%の方しか「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。一方、「やや不満」、「大いに不満」が0.9%でした。

※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？

単位:%



Q 3 「施設の安全対策は、どうでしたか？」

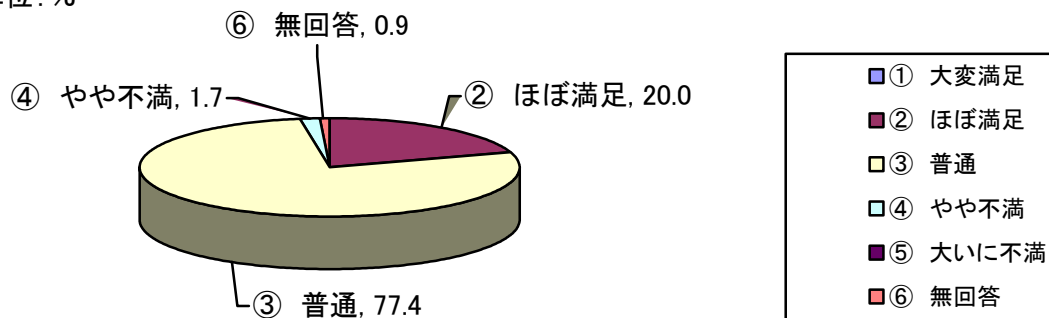
調査回答は下記のとおりです。全体の20.0%の方しか「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。一方、「やや不満」、「大いに不満」が1.7%で、1階の駐車スペースがない場合、2階へ上がれないとのご指摘をいただいています。

※この設問についていただいたご意見

- ・ 1階の駐車スペースがない場合、2階へ上がれない。

Q 3 施設の安全対策は、どうでしたか？

単位:%

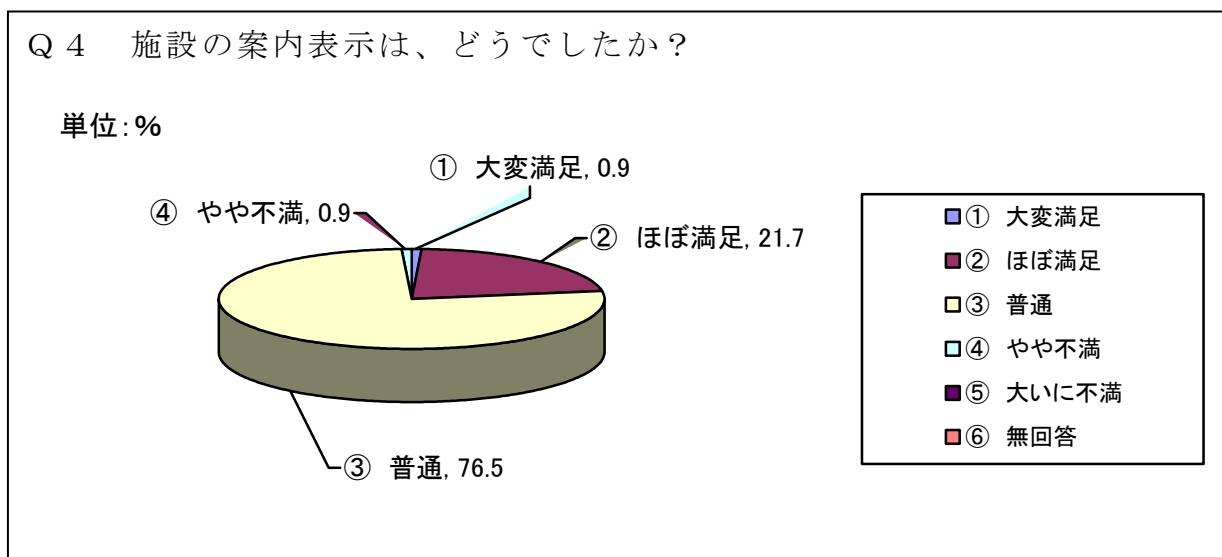


Q 4 「施設の案内表示は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の22.6%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0.9%で、1階で満車表示が出ていないのに駐車スペースがない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

- ・ 1階で満車表示が出ていないのに駐車スペースがない。



Q 5 「施設の使い勝手は、どうでしたか？」

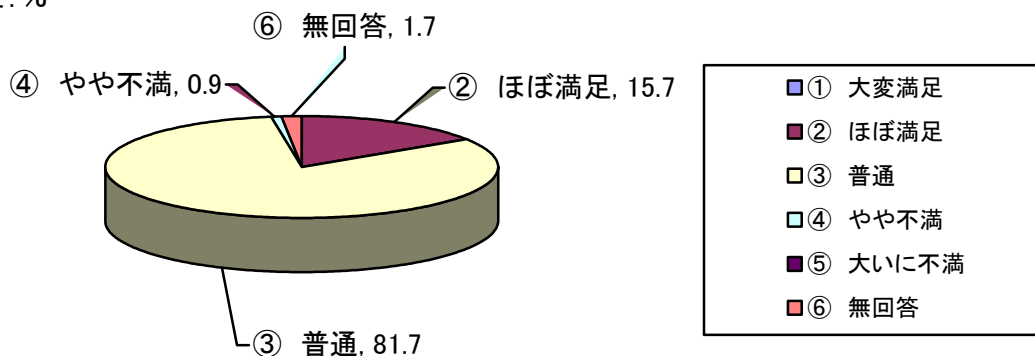
調査回答は次ページのとおりです。全体の15.7%の方しか「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。一方、「やや不満」、「大いに不満」が0.9%で、1階で満車表示が出ていないのに駐車スペースがないのご指摘をいただいています。

※この設問についていただいたご意見

- ・ 1階で満車表示が出ていないのに駐車スペースがない。

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？」

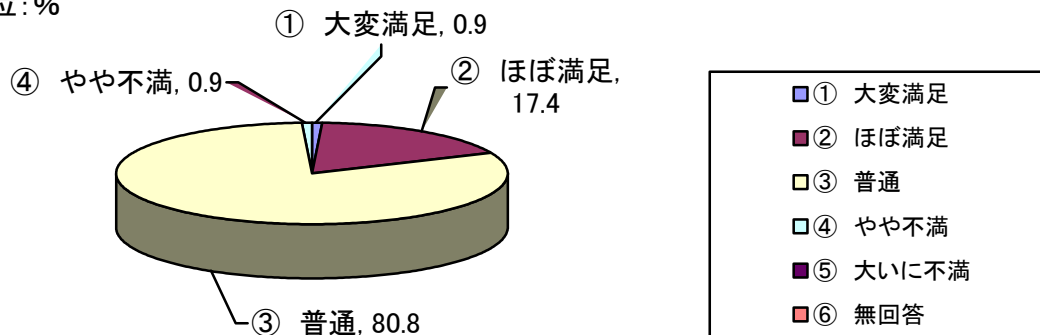
調査回答は下記のとおりです。全体の18.3%の方しか「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。一方、「やや不満」、「大いに不満」が0.9%でした。

※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

- ・記載された意見はありません。

3 昨年度の改善事項について

昨年度は、総合的な利用満足度が9割以上、またその他の質問項目でも8割以上の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただくなど、非常に高い満足度を得ており、引き続き高い満足度を維持できるように取り組んできましたが、結果は各質問項目とも7割から8割の方が「普通」と回答するなど、高い満足度を維持できない結果となってしまいました。

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1.7%と質問項目の中で一番高く、「1階の駐車スペースがない場合、2階へ上がれない。」とご意見もいただいておりますので、駐車場入り口に案内表示をするなどし、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

総合的な利用満足度はじめ、各質問項目で7割から8割の方が「普通」との回答をしており、「大変満足」、「ほぼ満足」と回答した方は、2割程度という結果ですが、「やや不満」、「大いに不満」と回答した方は各項目とも1割以下であり、利用者の満足が得られていない状況ではありません。

今後は総合的な利用満足度をはじめ、各質問項目で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。