

平成27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28年1月16日から平成28年2月15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 | 117人 |

平成28年 3月
豊川市産業部商工観光課

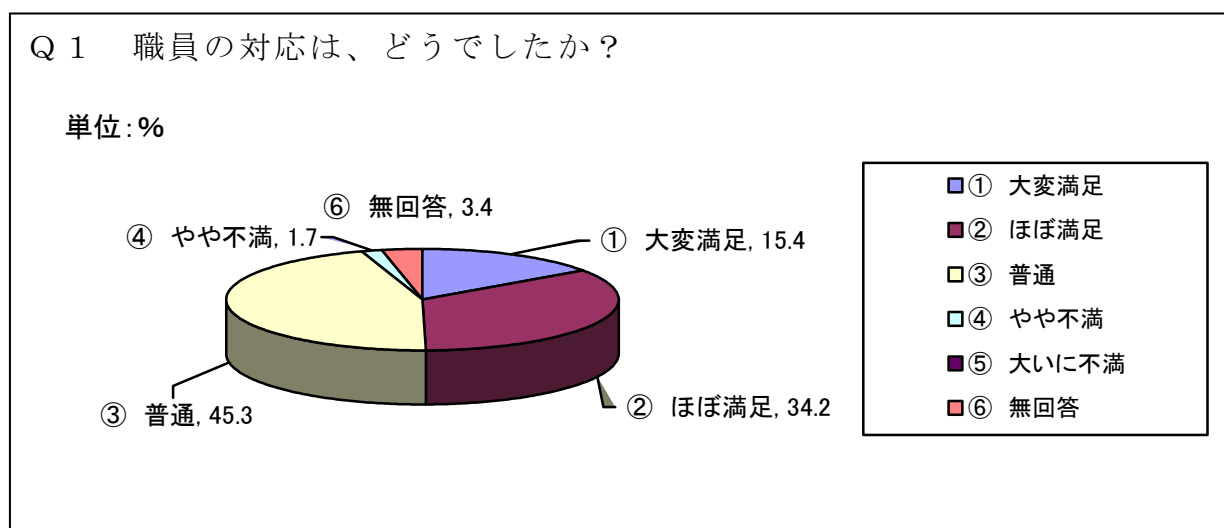
1 調査項目

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49.6%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」が1.7%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？」

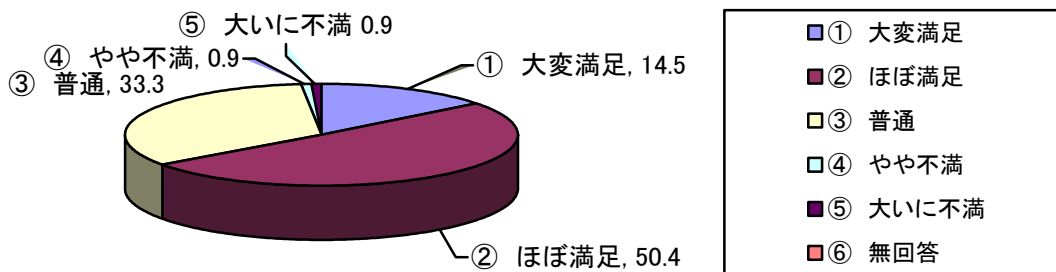
調査回答は次ページのとおりです。全体の64.9%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。一定の評価を得ています。一方、「やや不満」、「大いに不満」が1.8%で、清掃についてのご指摘をいただいております。

※この設問についていただいたご意見

- ・新しくて使いやすい
- ・トイレが汚い
- ・何日か連続して停めていた時に車の周りにゴミがたまっていた

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？」

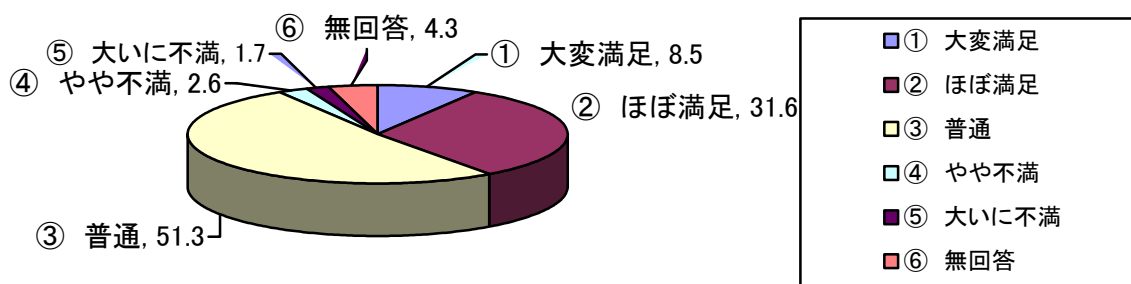
調査回答は下記のとおりです。全体の40.1%の方しか「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。一方、「やや不満」、「大いに不満」が4.3%で、駐車場内の安全対策、防犯対策についてご指摘をいただいています。

※この設問についていただいたご意見

- ・矢印のとおり走らず逆走する車がある
 - ・夜間屋上が暗くて怖い
- など

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？」

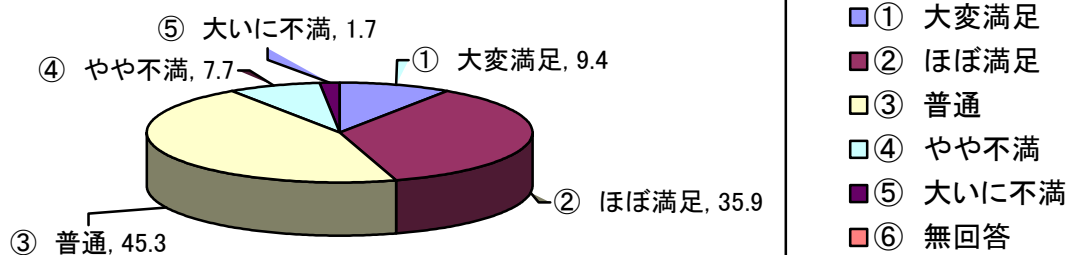
調査回答は下記のとおりです。全体の45.3%の方しか「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。一方、「やや不満」、「大いに不満」が9.4%で、施設内や施設から目的地への案内表示についてご指摘をいただいています。

※この設問についていただいたご意見

- ・もう少し色分けしたほうがよいのではないか
 - ・どの方向に行くと目的の場所（豊川稲荷）かわからない
 - ・駅への矢印が小さい
- など

Q 4 施設の案内表示は、どうでしたか？

単位:%



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51.3%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」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6.0%で、駐車スペースなどについてご指摘をいただいております。

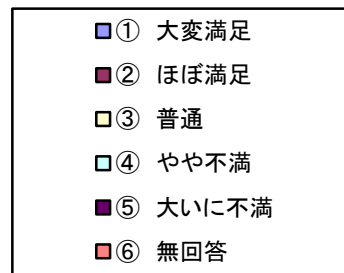
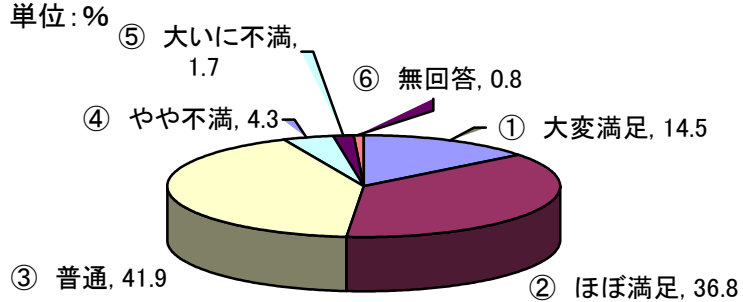
※この設問についていただいたご意見

- ・立体駐車場の1台1台のスペースが狭く停めにくい

- ・ SUV の車幅に対応出来ていない
- ・ 駅側出口で出庫の際定期券返却が遅い
など

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？」

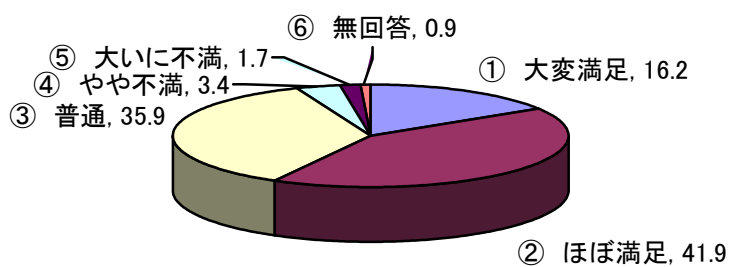
調査回答は下記のとおりです。全体の 58.1%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただいております。一定の評価を得ています。一方、「やや不満」、「大いに不満」が 5.1%でした。

※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

- ・階段の雨漏りも直していただき、特に問題はありません
- ・車椅子、ベビーカーの貸出し案内がわかりにくいなど

3 昨年度の改善事項について

昨年度は、「Q4 施設の案内表示は、どうでしたか？」の満足度の「やや不満」、「大いに不満」が23.6%と質問項目の中で最も高く、「満車表示が正確ではない」とのご意見もいただいたため、車両通過センサーを取替えるとともに、新たに案内看板を設置するなど実施した結果、「やや不満」「大いに不満」が9.4%となり、14.2%減少することができました。

4 改善事項と今後の対策方法

駐車場内に新たに案内看板を設置するなど対応してきましたが、未だに逆走や駐車場から目的地への案内表示についてご意見をいただいているため、案内看板を再度見直します。また、清掃についてもご意見をいただいているため、今後は今以上に徹底させ、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

昨年度は、総合的な利用満足度の設問で47.2%の方からしか「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただけなかったため、今年度は利用者の満足が得られるよう取り組んできました。今年度は58.1%と昨年度より10.9%増加したため、今後も引き続き利用者の満足が得られるよう指定管理者と協力していきます。