

平成27年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市諏訪第1公共駐車場

【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 | 豊川市諏訪第1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 | 220人 |

平成28年 3月
豊川市産業部商工観光課

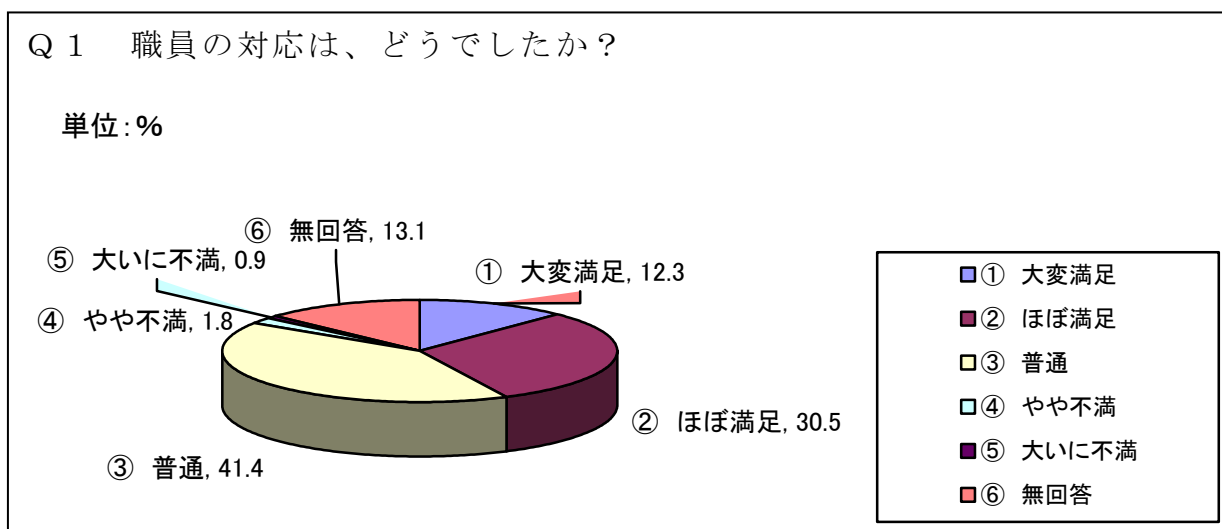
1 調査項目

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42.8%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」が2.7%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？」

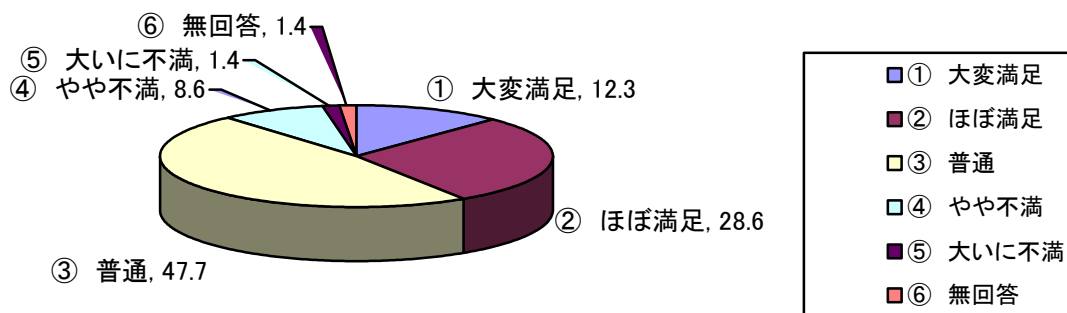
調査回答は次ページのとおりです。全体の40.9%の方しか「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。一方、「やや不満」、「大いに不満」が10.0%で、清掃などについてご指摘をいただいています。

※この設問についていただいたご意見

- ・ゴミが落ちていた
- ・ハトのフンが落ちているところがあり気になる
- ・ショッピングカートが駐車スペースに置いたままになっているなど

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？」

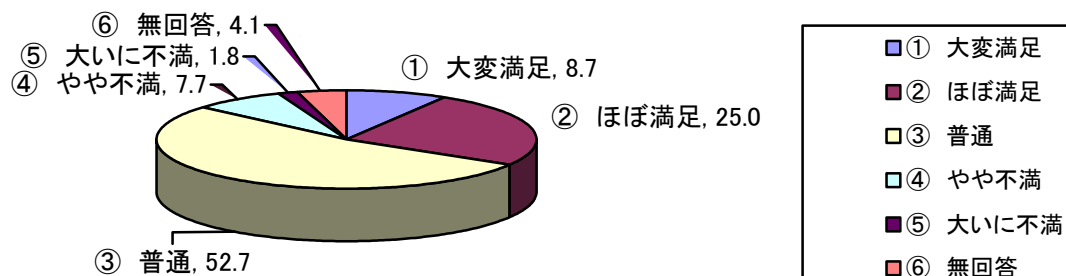
調査回答は下記のとおりです。全体の33.7%の方しか「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。一方、「やや不満」、「大いに不満」が9.5%で、駐車場の設備などについてのご指摘をいただいています。

※この設問についていただいたご意見

- ・黄色のライトが切れていたことがあった
 - ・螺旋階段が錆びていてちょっと不安である
- など

Q 3 施設の安全対策は、どうでしたか？

単位：%

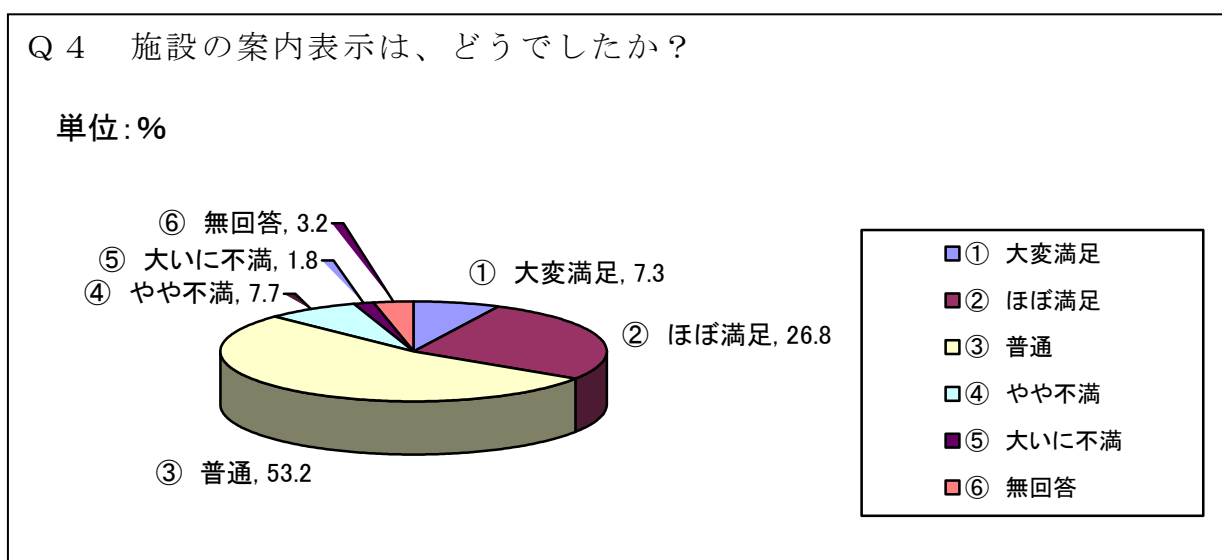


Q 4 「施設の案内表示は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の34.1%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9.5%で、駐車場内の案内表示について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

- ・案内表示が見にくいので、もっと大きい看板・案内表示にしてほしい
 - ・上り下りを逆走しそうになったことがある
- など



Q 5 「施設の使い勝手は、どうでしたか？」

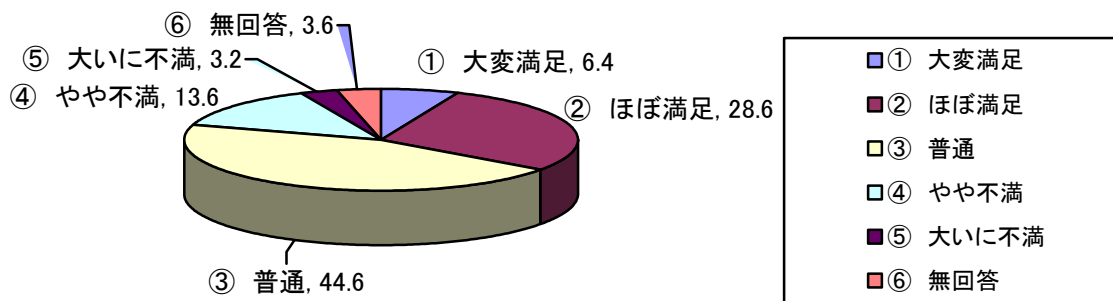
調査回答は次ページのとおりです。全体の35.0%の方しか「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。一方、「やや不満」、「大いに不満」が16.8%で、駐車スペースについてのご指摘をいただいています。

※この設問についていただいたご意見

- ・駐車スペースの幅が狭い
 - ・場所によっては柱があり、ドアが十分開かない
- 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？」

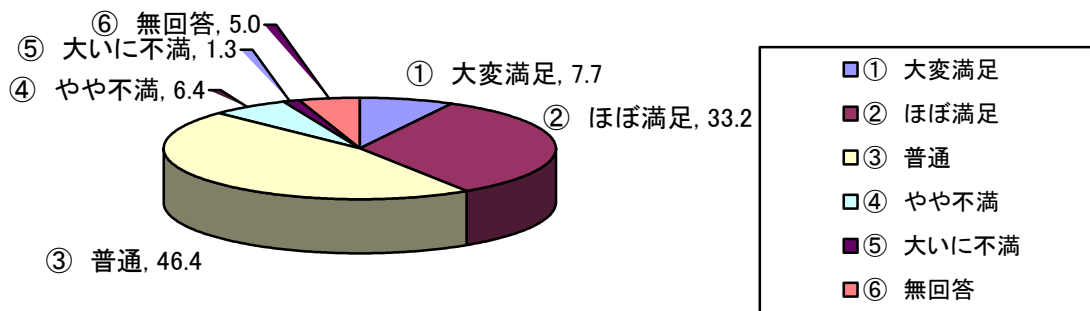
調査回答は下記のとおりです。全体の40.9%の方しか「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。一方、「やや不満」、「大いに不満」が7.7%でした。

※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 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

- ・雨が降っても連絡通路より直接入店できるのはとてもよい
- ・雨が降ると駐車場内に水たまりができる所がある
など

3 昨年度の改善事項について

駐車場内の清掃、案内表示の見直しを行った結果、それぞれの質問項目において「大変満足」、「ほぼ満足」が増加し、「やや不満」、「大いに不満」が減少しました。ただし、まだ「ゴミが落ちていた」、「案内表示が見にくい」などのご意見をいただいておりますので、今後も引き続き徹底していく予定です。

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？で、「螺旋階段が錆びていてちょっと不安である」とのご意見をいただき、螺旋階段の改修を行う予定です。また、「黄色のライトが切れていたことがあった」とのご意見もいただいております、駐車場内の巡回を今まで以上に徹底していく予定です。

5 総合分析

総合的な利用満足度について、昨年度と比較すると「大変満足」、「ほぼ満足」が26.3%から40.9%に増加し、「やや不満」、「大いに不満」が15.3%から7.7%に減少しました。まだ利用者の満足を十分得ている状況ではありませんが、今後も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を得られるよう指定管理者と協力をしていきます。