

# 平成27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  | 254人                     |

平成28年 3月  
豊川市産業部商工観光課

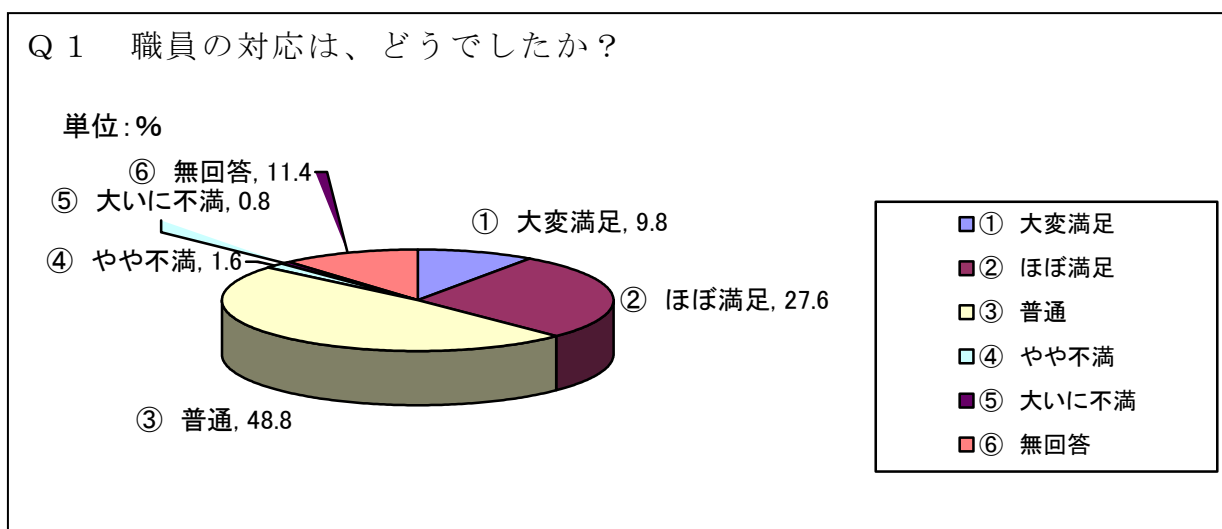
## 1 調査項目

### 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37.4%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」が2.4%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？」

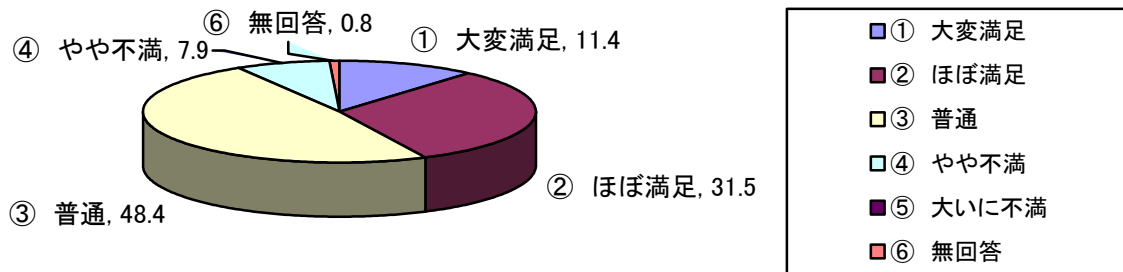
調査回答は次ページのとおりです。全体の42.9%の方しか「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。一方、「やや不満」は7.9%で、清掃や駐車場床面のゴムシートの剥がれについてご指摘をいただいています。

※この設問についていただいたご意見

- ・トイレはとても綺麗に手入れされている
- ・ゴミが落ちている
- ・床のゴムシートの剥がれが気になる
- 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？」

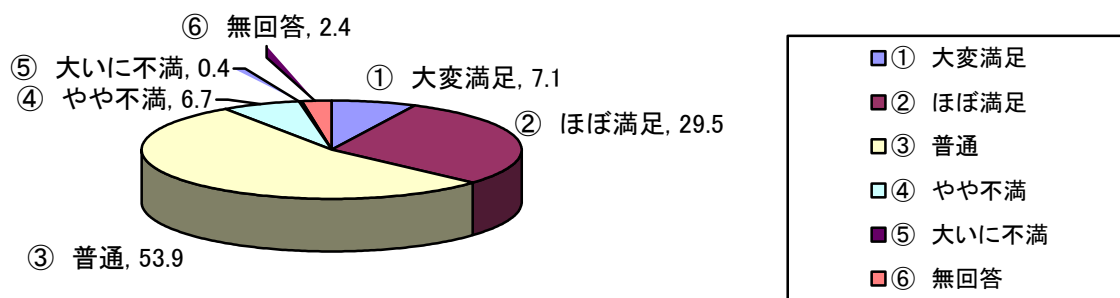
調査回答は下記のとおりです。全体の36.6%の方しか「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。一方、「やや不満」、「大いに不満」が7.1%で、駐車場床面のゴムシートの剥がれについてご意見をいただいています。

※この設問についていただいたご意見

- ・床のゴムシートを巻き込みそうで怖い
- など

Q 3 施設の安全対策は、どうでしたか？

単位：%

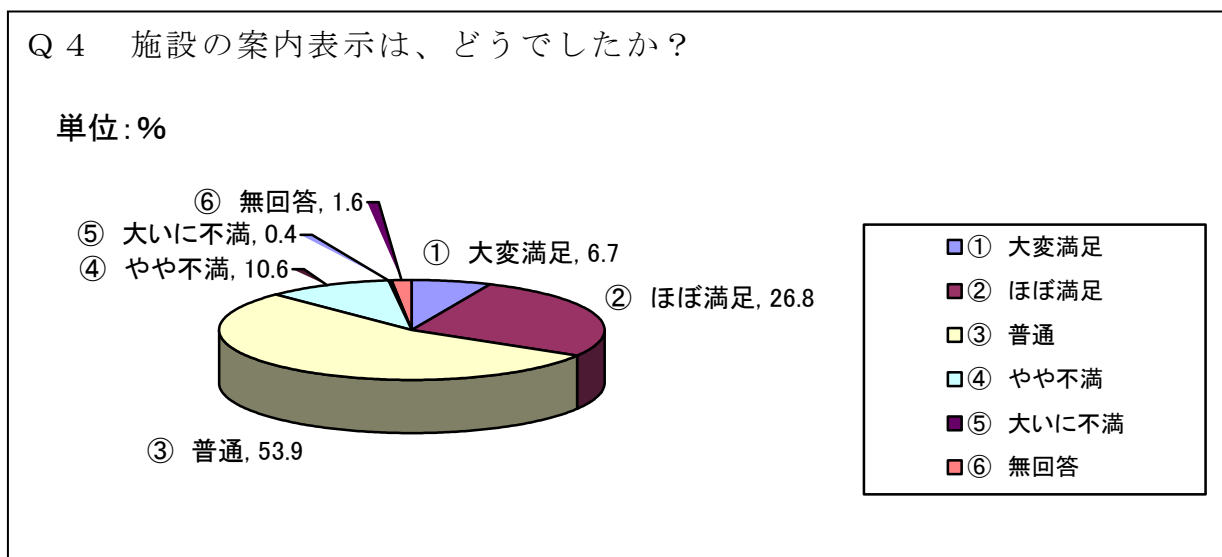


#### Q 4 「施設の案内表示は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の33.5%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11.0%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

- ・上り下りの看板がわかりにくい
  - ・一旦停止に気付かなかった
- など



#### Q 5 「施設の使い勝手は、どうでしたか？」

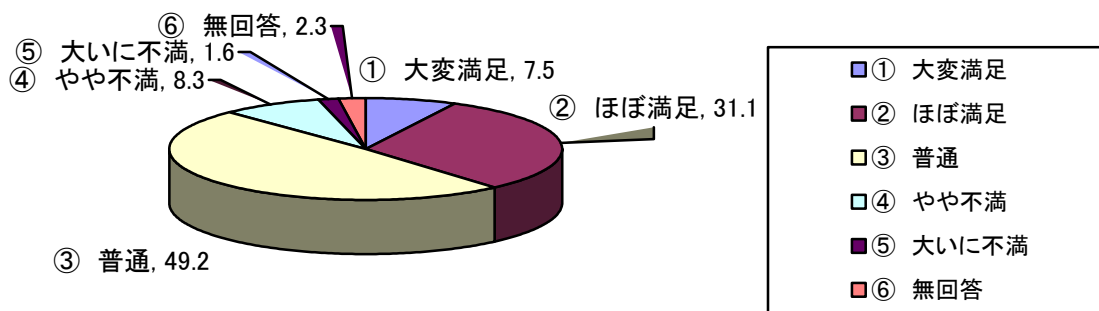
調査回答は次ページのとおりです。全体の38.6%の方しか「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。一方、「やや不満」、「大いに不満」が9.9%で、駐車スペースについてのご指摘をいただいています。

※この設問についていただいたご意見

- ・駐車スペースが狭い
- 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？」

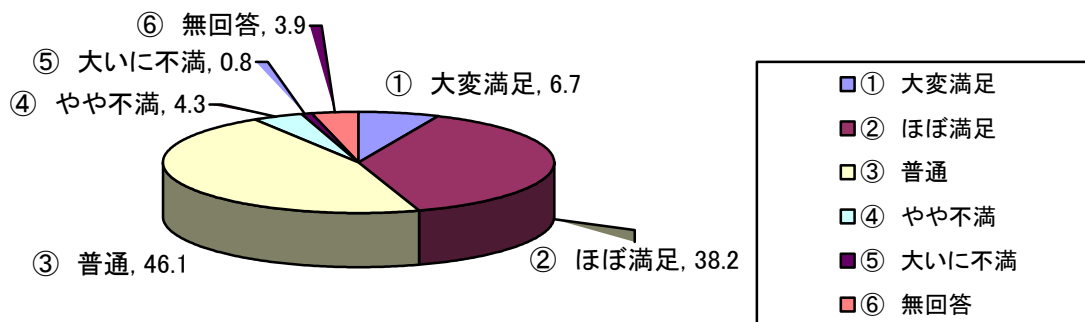
調査回答は下記のとおりです。全体の44.9%の方しか「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。一方、「やや不満」、「大いに不満」が5.1%でした。

※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

- ・ 諏訪第1公共駐車場と諏訪第2公共駐車場の駐車券の色を変えてほしい
- ・ 5階にもショッピングカート置き場がほしい  
など

## 3 昨年度の改善事項について

昨年度は、ショッピングカートの放置によりガラスフェンスを割ってしまう事故が複数発生したため、利用されるお客様にショッピングカートの返却のご協力や、ガラスフェンス前にカラーコーンを設置するなど対策し、駐車場内の事故の減少に努めました。

## 4 改善事項と今後の対策方法

Q4施設の案内表示は、どうでしたか？で、「上り下りの看板がわかりにくい」、「一旦停止に気付かなかった」とのご意見をいただいておりますので、駐車場内の案内表示を見直すとともに、清掃の徹底等を行い、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について、昨年度は「大変満足」、「ほぼ満足」と回答した方は52.6%でしたが、今年度は44.9%と減少し、利用者の満足を得ることができませんでした。

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。