

令和2年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市愛知御津駅前公共駐車場

【調査概要】

- | | | |
|---|------|--------------------------|
| 1 | 調査期間 | 令和2年11月16日から令和2年12月20日まで |
| 2 | 調査対象 | 豊川市愛知御津駅前公共駐車場利用者 |
| 3 | 調査方法 | 定期利用者にアンケート用紙を郵送し、返送にて回収 |
| 4 | 配布数 | 24人 |
| 5 | 回答数 | 17人（回答率 70.8%） |

令和3年 3月

豊川市都市整備部都市計画課

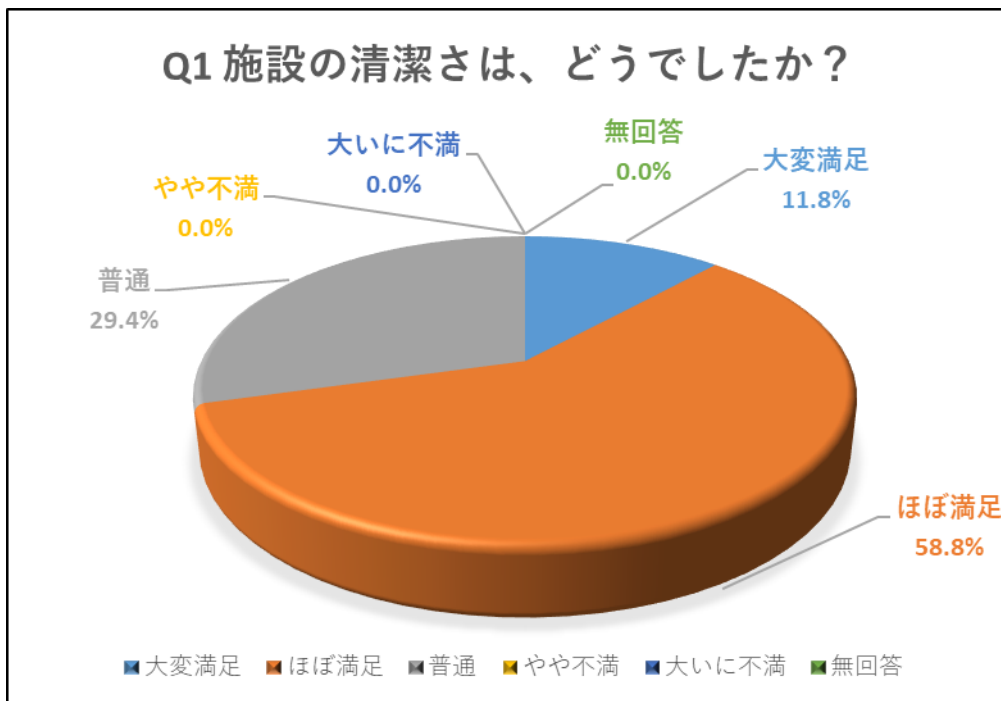
1 調査項目

Q 1 「施設の清潔さは、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の70.6%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答があり、一定の評価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

・特になし。

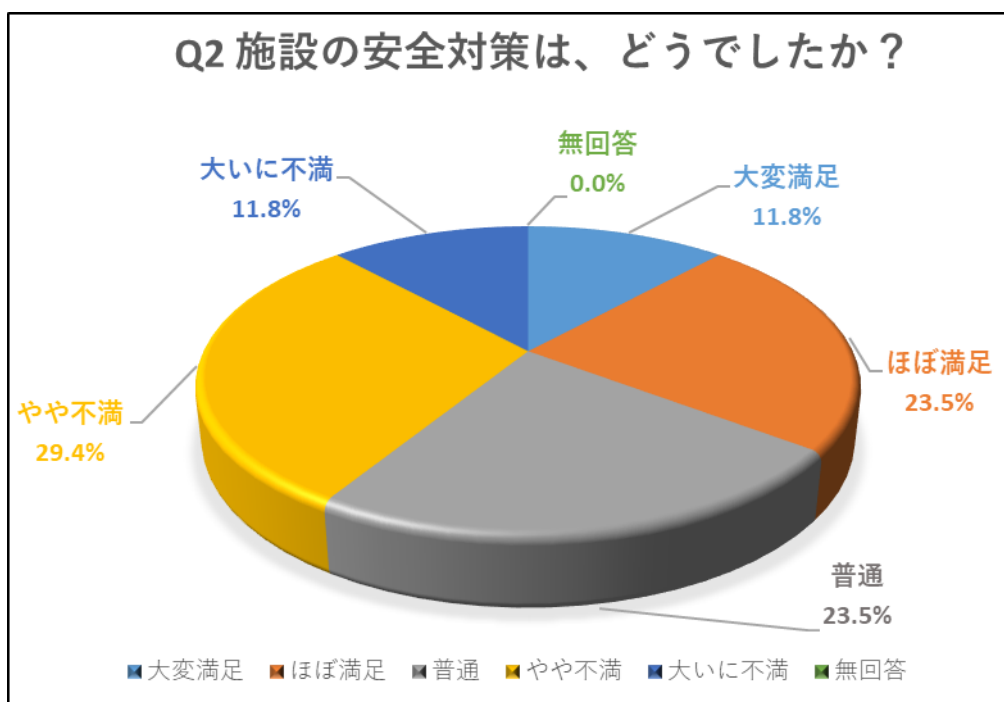


Q2 「施設の安全対策は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の35.3%の方からしか「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。また、「やや不満」、「大いに不満」との回答が41.2%であり、駐車場内の安全対策等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主なご意見

- ・ 駐車場内に利用者ではない歩行者、自転車の往来が多い。
 - ・ 駐車場内の立入禁止看板が剥がれている。
 - ・ 防犯カメラがついているか分からない。
- など

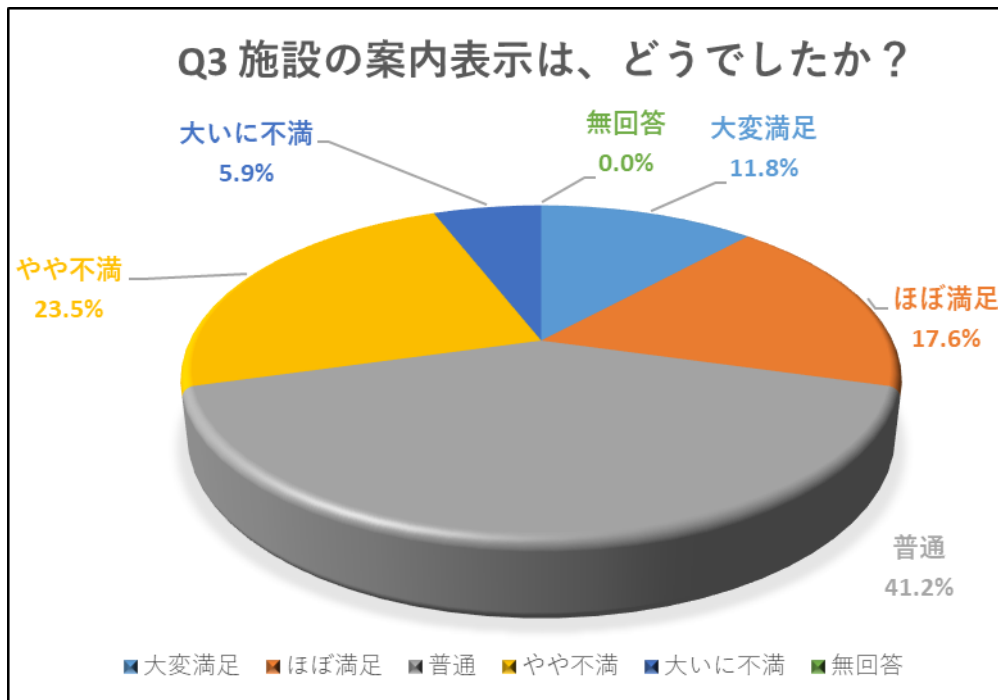


Q3 「施設の案内表示は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の29.4%の方からしか「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。また、「やや不満」、「大いに不満」との回答が29.4%であり、駐車場内の案内表示等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主なご意見

- ・誘導看板がどこにあるか分かりません。
 - ・駐車場内は利用者以外通行禁止の看板を大きく表示してほしい。
- など

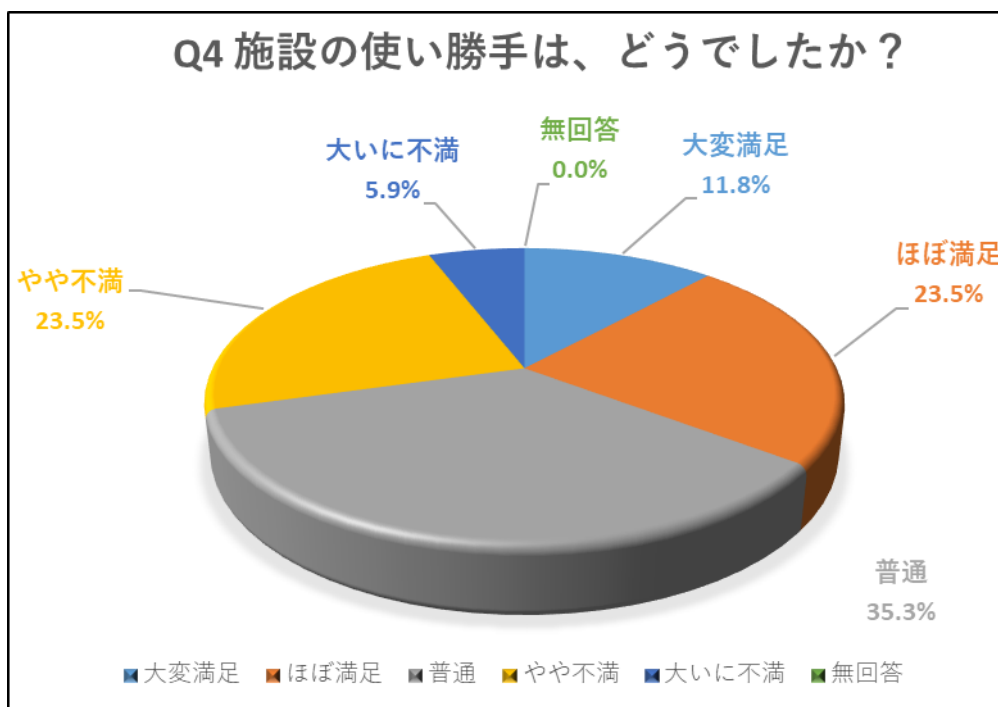


Q 4 「施設の使い勝手は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の35.3%の方からしか「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。また、「やや不満」、「大いに不満」との回答が29.4%であり、駐車場内の駐車スペース等についてご意見をいただいています。

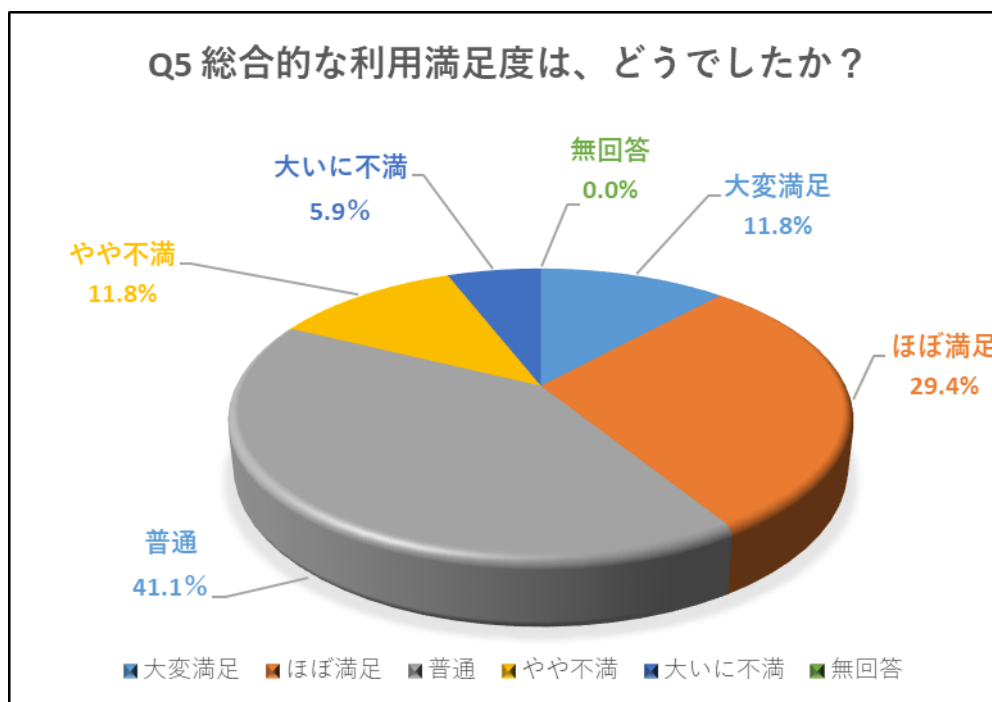
※この設問についていただいた主なご意見

- ・ 契約者以外の送迎目的の車が駐車場を利用していることがある。
 - ・ 駐車スペースのネームプレートが剥がれている。
- など



Q 5 「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41.2%の方からしか「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。また、「やや不満」、「大いに不満」との回答が17.7%でした。



2 その他利用者の声

- ・ 駅の送迎目的の車が、駐車場内に停車していることがある。
 - ・ 歩道があるにもかかわらず、駐車場内を自転車や歩行者が通行しており危険に感じることもある。
- など

3 昨年度の改善事項について

昨年の利用者満足度調査において、駐車場の安全対策についてのご意見を多くいただいたため、対策として監視カメラを増設しました。

4 改善事項と今後の対策方法

今回の利用者満足度調査でも、昨年に引き続き駐車場内の安全対策についてご意見をいただきました。中でも駐車場内の契約者以外立入禁止の看板や契約者様のネームプレートが剥がれているというご意見をいただいたため、現地を確認し、新しいものを設置しました。今後も定期的に巡回し、場内の表示物の適切な管理に取り組んでいきます。

5 総合分析

昨年に引き続き、定期利用者に利用者満足度調査を実施し、総合的な利用満足度について、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいたのは41.2%であり、前回より15.9ポイント下落しました。また、「やや不満」、「大いに不満」との回答が17.7%であり、前回より3.4ポイント下落しました。今回の利用者満足度調査では、特に駐車場内の安全対策についてご意見を多くいただきました。更なる利用者の満足度向上のための課題として駐車場内の安全対策に取り組み、多くの利用者に満足していただけるよう、指定管理者と協力して改善を行っていきます。