

# 令和2年度 利用者満足度調査結果報告書

## 豊川市西小坂井駅前公共駐車場

### 【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 | 豊川市西小坂井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  | 23人                      |
| 5 | 回答数  | 11人（回答率：47.8%）           |

令和3年 3月

豊川市都市整備部都市計画課

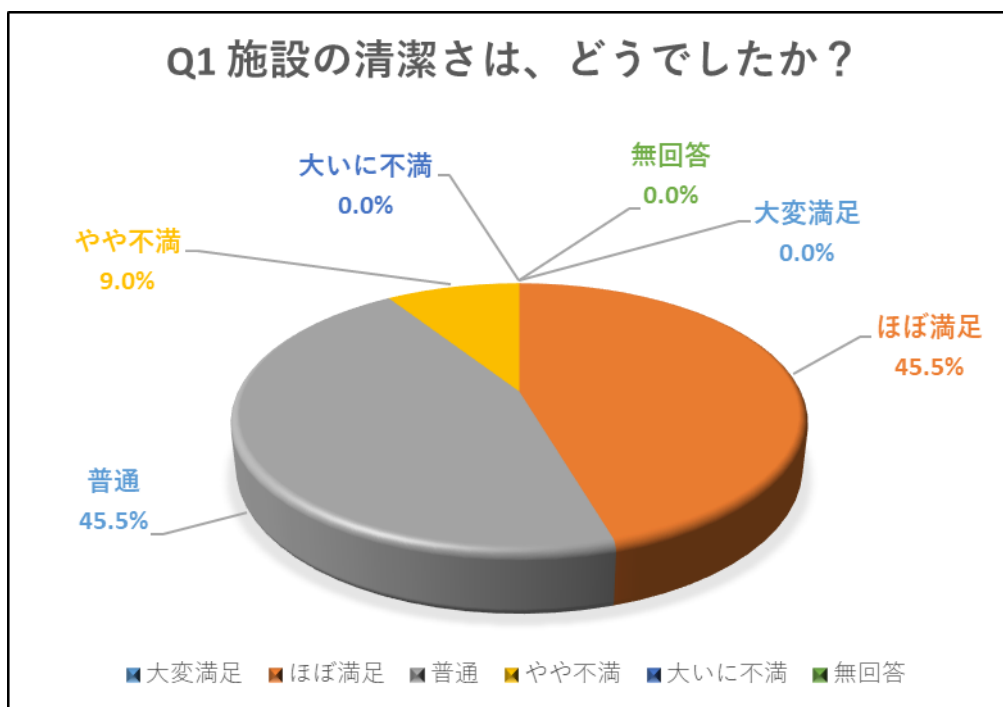
## 1 調査項目

Q1 「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45.5%の方からしか「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。また、「やや不満」との回答が9.0%であり、駐車場内の清潔さ等についてご意見をいただきました

※この設問についていただいたご意見

- ・精算機に蜘蛛の巣が張っていたことがあった。

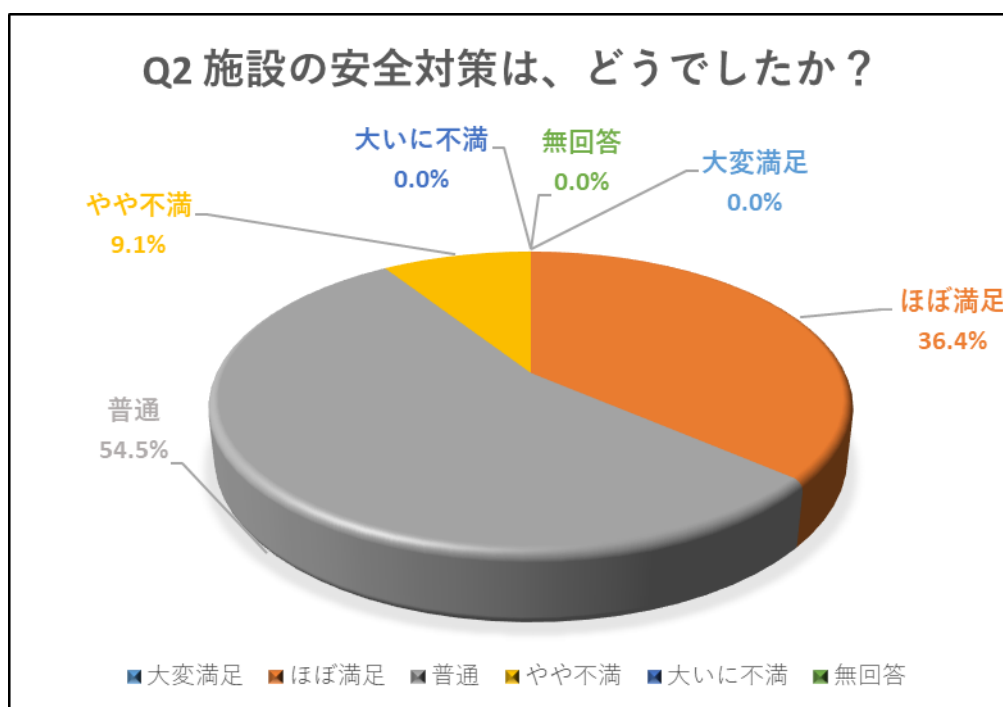


## Q 2 「施設の安全対策は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の36.4%の方からしか「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。また、「やや不満」との回答が9.1%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ご意見

- ・ 出庫の際、歩行者、自転車が見えにくい。

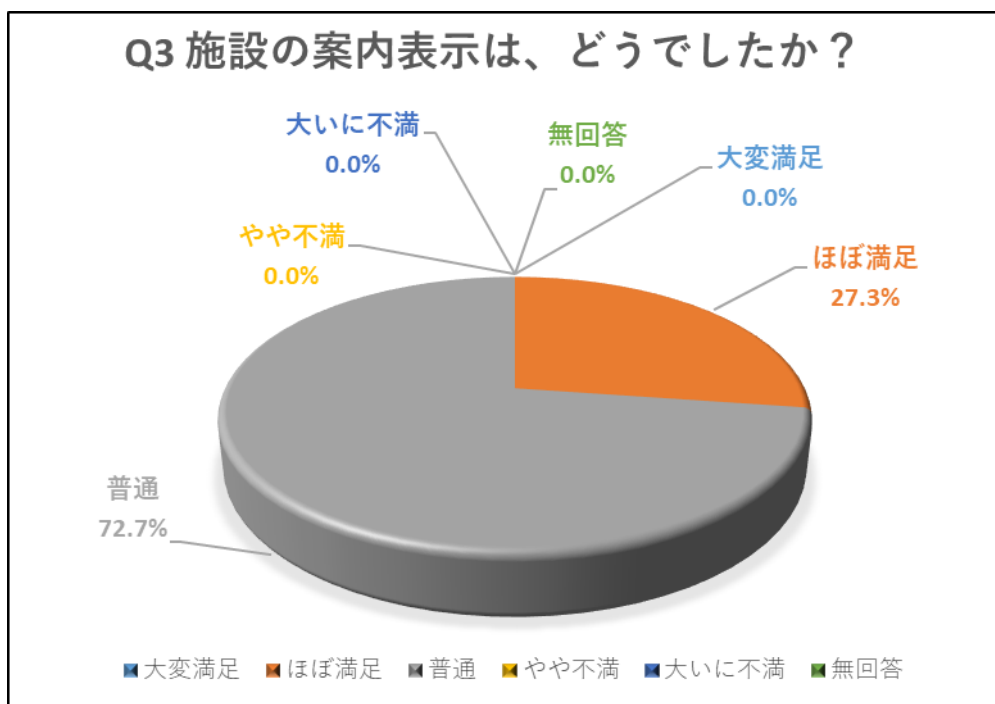


### Q3 「施設の案内表示は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の27.3%の方からしか「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。

※この設問についていただいたご意見

・特になし。



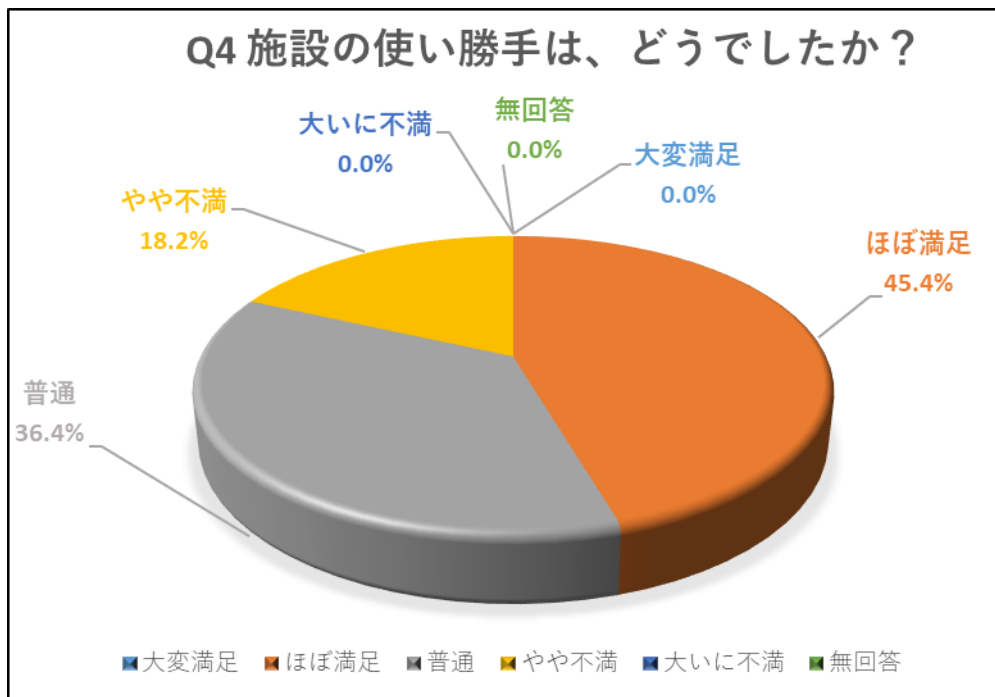
#### Q 4 「施設の使い勝手は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の45.4%の方からしか「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。また、「やや不満」との回答が18.2%であり、駐車場内の駐車スペース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

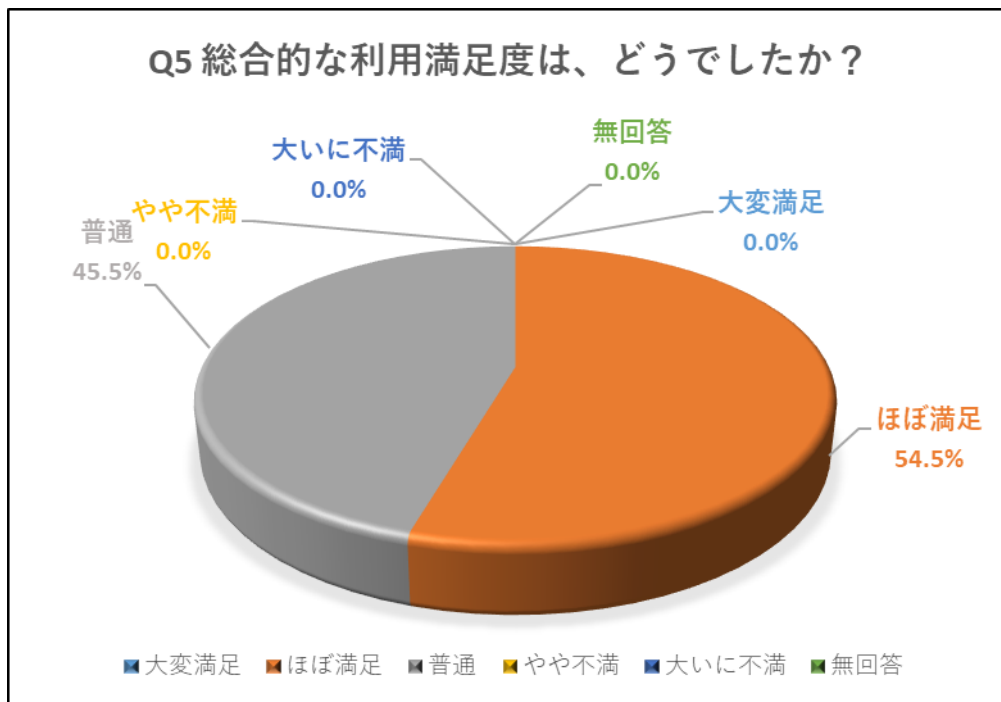
- ・ 駐車スペースが狭い。

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54.5%の方から「ほぼ満足」との回答があり、一定の評価をいただいております。



## 2 その他利用者の声

- ・精算機の係員呼び出しボタンを押した際の、電話対応が酷い。
- ・駐車場南出口のアスファルトが陥没しており、雨が降ると水が溜まる。  
など

### 3 昨年度の改善事項について

前回の利用者満足度調査で、駐車場内の防犯対策に対しご意見をいただきました。これについては防犯カメラの増設を行いました。

### 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、駐車場内の駐車スペースについてご意見をいただきました。利用者が安心してご利用できるように、指定管理者と協力して安全性の向上に努めます。

また係員呼び出しボタンを押した際の対応について、指定管理者にご意見いただいたことを伝え、丁寧な対応に努めるよう指示しました。

### 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54.5%であり、前回より10.7ポイント向上しました。また、「やや不満」、「大いに不満」との回答が0.0%であり、前回に引き続き維持できています。今後も更なる利用者の満足度向上のための課題として施設の使い勝手向上に取り組み、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。