

令和4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】

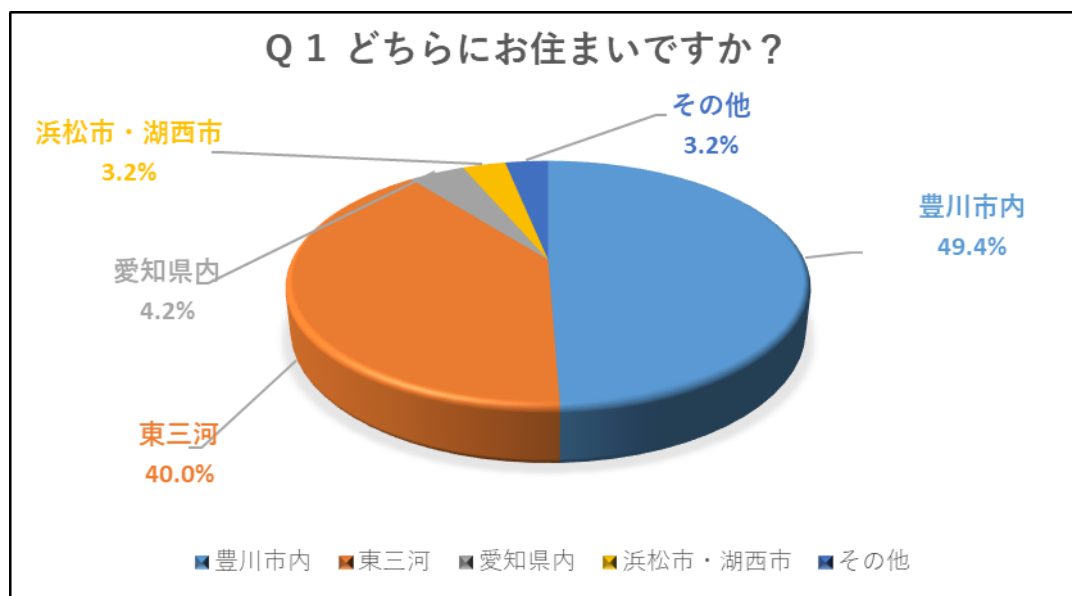
- 1 調査期間 令和4年11月25日から令和4年12月25日まで
- 2 調査対象 豊川市豊川駅東駐車場利用者
- 3 調査方法
 - ・駐車場でアンケート用紙を配布し、回収箱又は事務所若しくはWebにて回答
 - ・QRコードを駐車場に掲示しWebにて回答
- 4 配布数 500人
- 5 回答数 95人

令和5年 2月

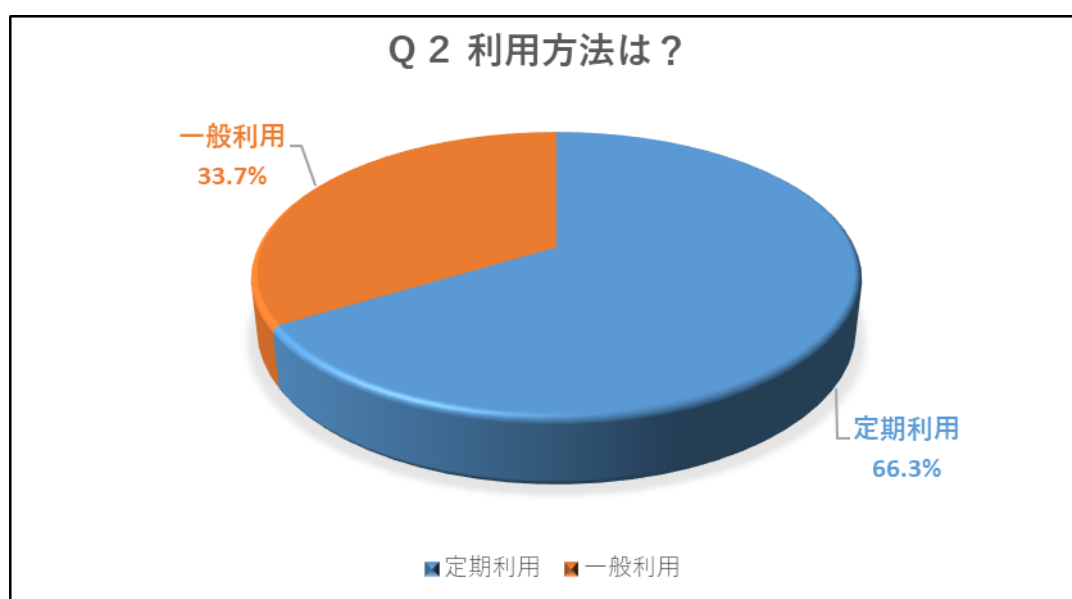
豊川市都市整備部都市計画課

1 回答者の属性

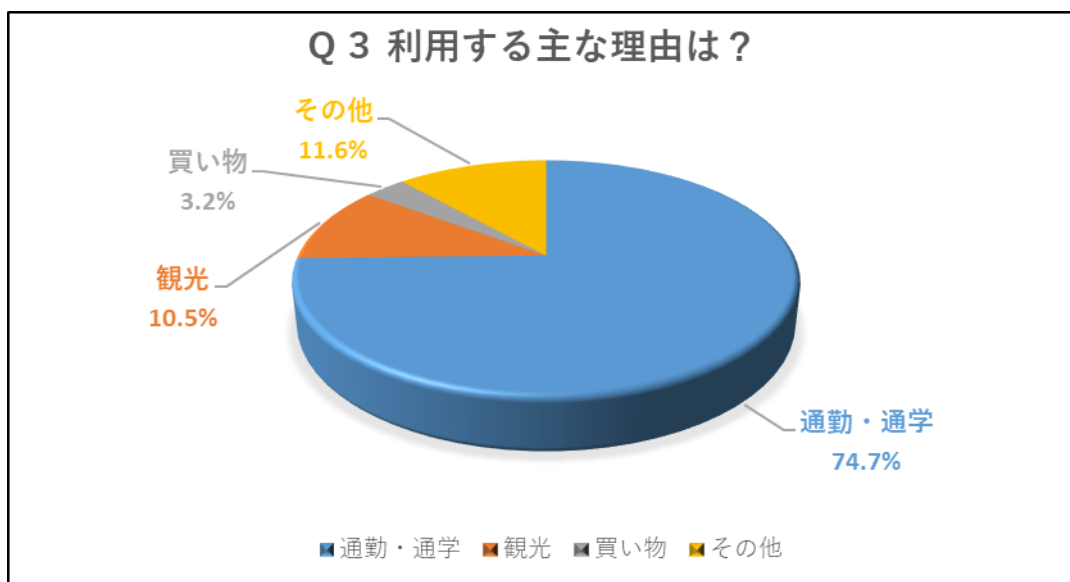
回答者のお住まいは、「豊川市内」が49.4%、「東三河」が40.0%となっています。



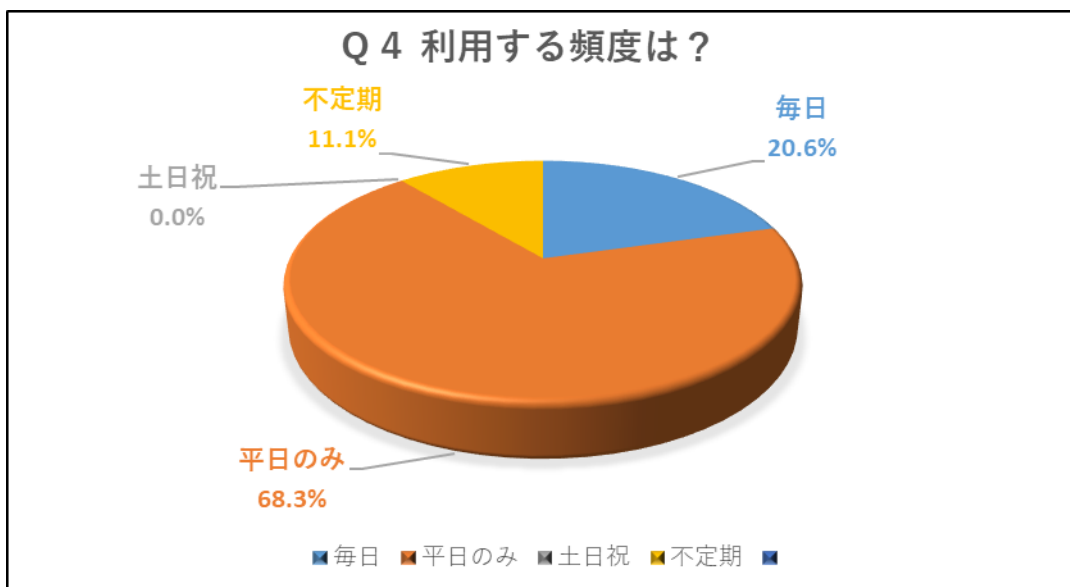
駐車場の利用方法は、「定期利用」が66.3%、「一般利用」が33.7%となっています。



駐車場の主な利用目的でみると「通勤・通学」が74.7%となつています。



駐車場の利用頻度でみると「毎日」が20.6%、「平日のみ」が68.3%となつています。



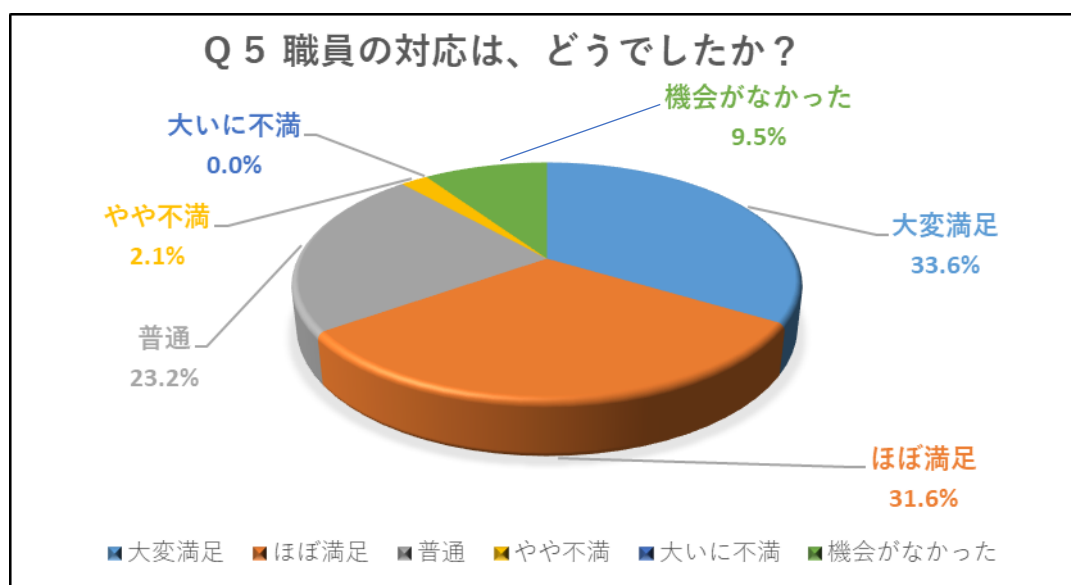
2 調査項目

Q 5 「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65.2%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。一方、「やや不満」との回答が2.1%あり、電話での問い合わせ時の対応や事務所不在時の対応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

- ・電話で問い合わせしたときに冷たい対応だった。
- ・職員によりバラツキがある。清掃等で事務所に不在のときがあるため、連絡が取れるようにしてほしい。

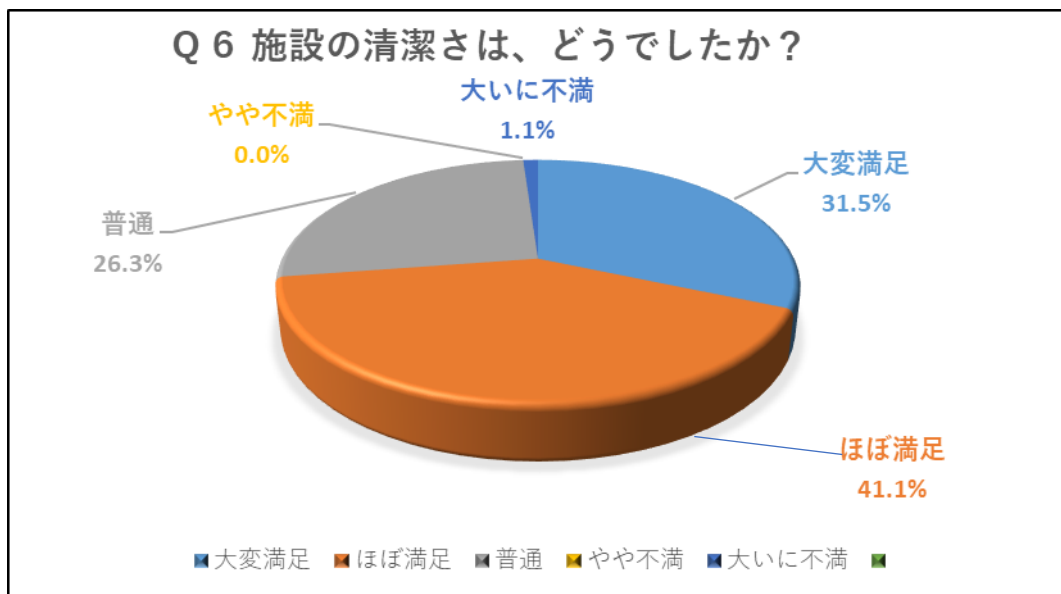


Q 6 「施設の清潔さは、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の72.6%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。一方、「大いに不満」との回答が1.1%あり、長期間駐車されている車両について、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

- ・長期間駐車している使用されていない車両がある。

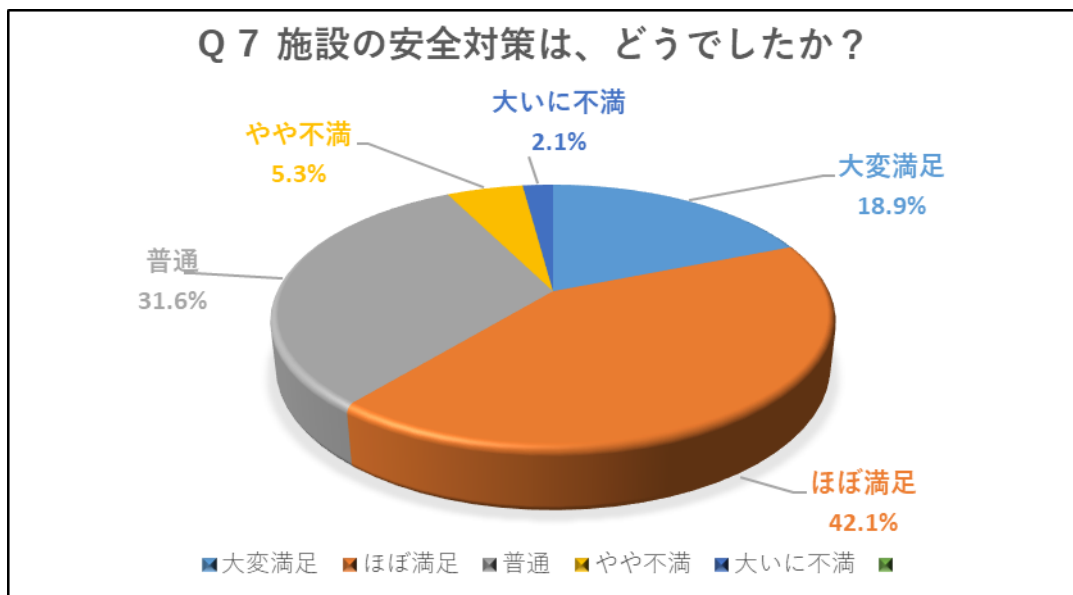


Q7 「施設の安全対策は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の61.0%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。一方、「やや不満」、「大いに不満」との回答が7.4%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

- ・長期放置車両があるため。
 - ・右折禁止と一方通行の案内が分かりにくい箇所がある。
 - ・放置車両が多い。
 - ・深夜にスケボーしている人がいる。
 - ・階段の塗装が悪く、水捌けが悪く、雨天時や降雪時に滑る。
 - ・防犯カメラを増やしてほしい。
- など

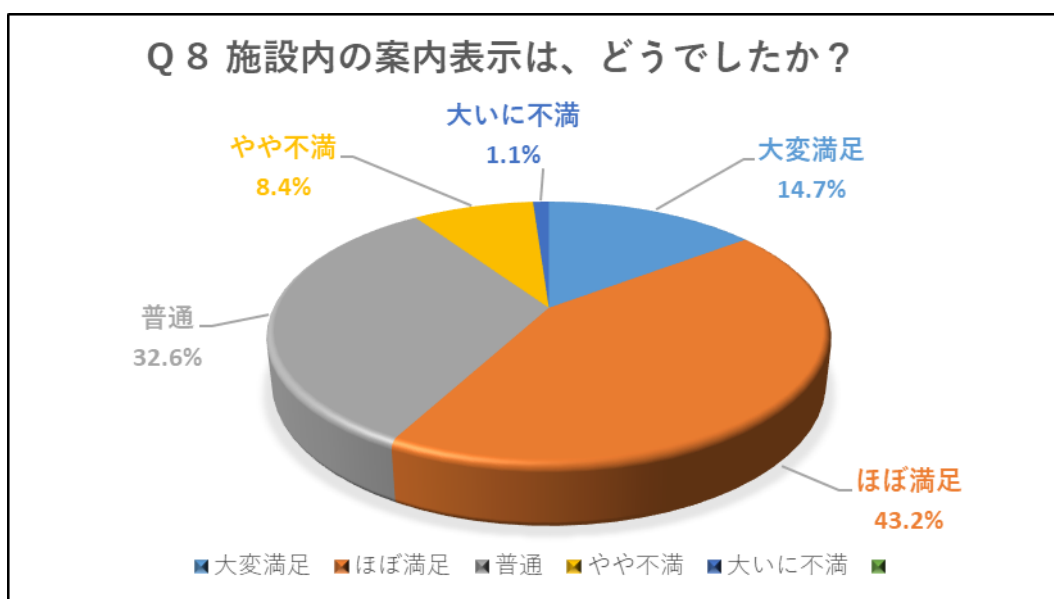


Q 8 「施設内の案内表示は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の57.9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。一方、「やや不満」、「大いに不満」との回答が9.5%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

- ・ 1階から平面に行く案内が分かりづらい。
 - ・ 精算機で利用できる金種の事前案内が少ない。
 - ・ 出口（矢印）や階段等が分かりにくい。
- など

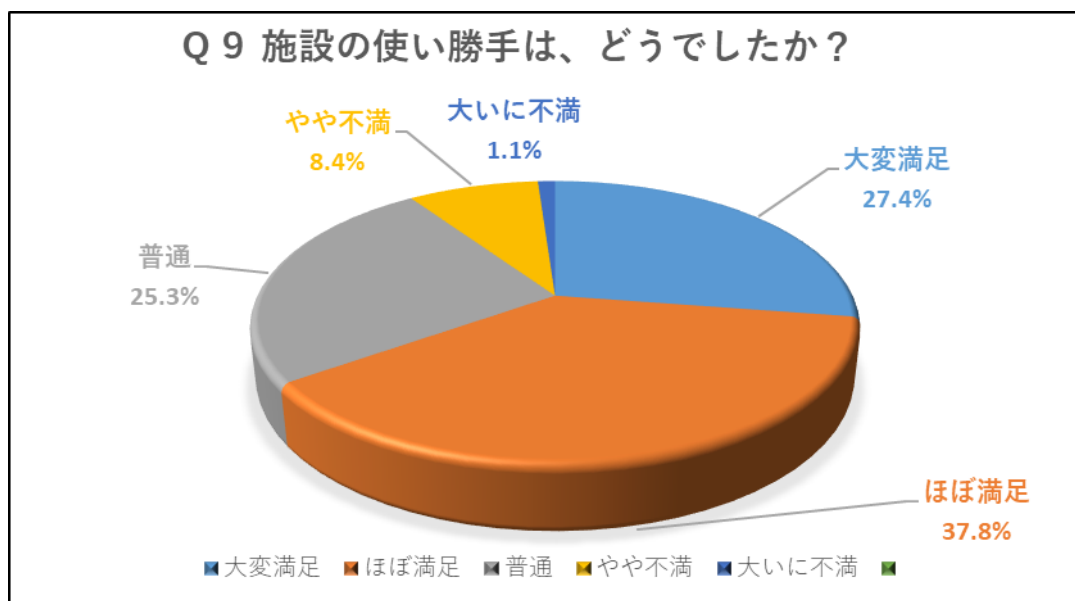


Q 9 「施設の使い勝手は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の65.2%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。一方、「やや不満」、「大いに不満」との回答が9.5%あり、駐車場の使い勝手等について、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

- ・定期券の更新が在庫時以外にもできるようにして欲しい。
 - ・定期更新が不便。
 - ・駐車スペースの白線が消えかけている。
- など

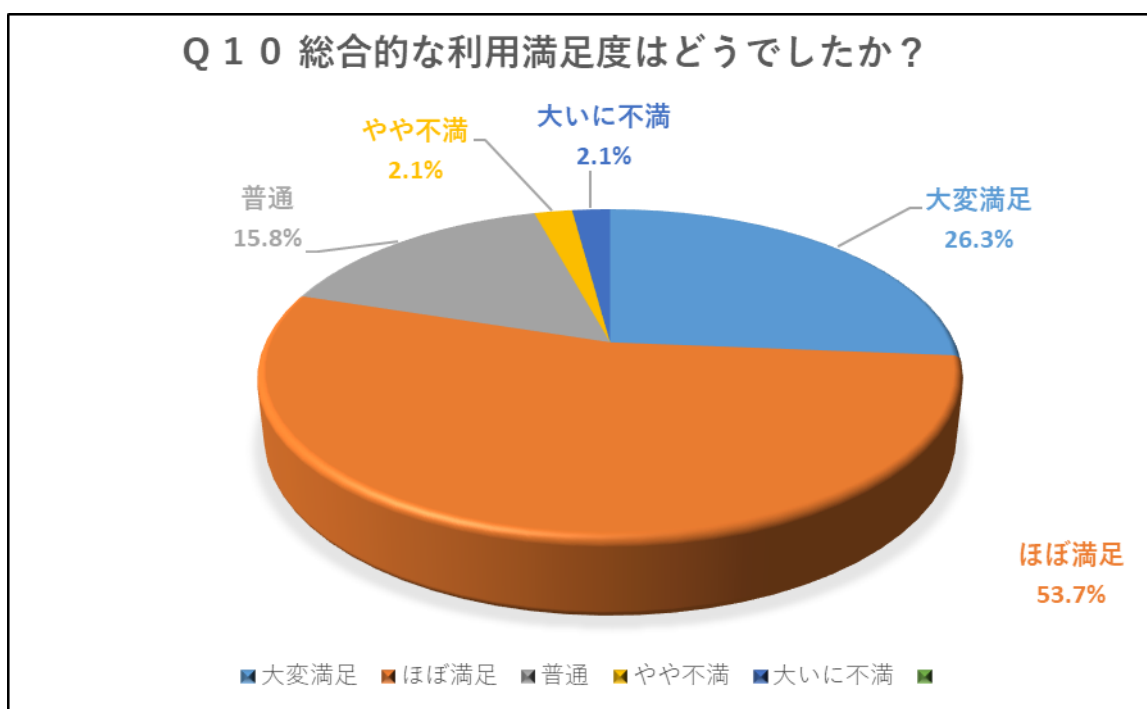


Q10 「総合的な利用満足度は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の80.0%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。一方、「やや不満」、「大いに不満」との回答が4.2%あり、料金設定や設備についてのご意見をいただきました。

※この設問についていただいた主なご意見

- ・柱のクッションカバーを大きくして欲しい。
- ・定期料金の値上げはあったが、一時料金は据え置きだったため、負担を平等にすべき。
- など



3 その他利用者の声

- ・早く I C カード及びクレジットカード対応等をして欲しい。
- ・トイレが綺麗だが、洋式にして欲しい。
- ・いつもとても親切にしてくださって嬉しいです。
- ・昼間に事務所に 1 人はいて欲しい。(巡回中で不在でした。)
- ・出口ではなく、事前に定期券の更新ができるようにして欲しい。
- ・豊川駅を利用する時に大変便利に使わせていただいています。値上がりしないことを願っています。
- ・防犯カメラが少なすぎる。
- ・アンケートの回答が W e b からでもできるようになりとてもありがたいです。
など

4 昨年度の改善事項について

昨年の利用者満足度調査では、放置車両についてご意見をいただきました。これについては、指定管理者との連携による所有者への連絡等の強化や、顧問弁護士と相談し訴訟等法的手続きを取ることで台数を減らすことができました。また、1 階部分の照明設備の改修を行い、駐車場内の安全対策に取り組んでいきます。

5 改善事項と今後の対策方法

昨年の利用者満足度調査に引き続き、放置車両についてご意見をいただきました。顧問弁護士と相談しながら残る放置車両の対応に努めるとともに、放置車両を増やさないよう日々の監視やチェックを強化していきます。

また、引き続き照明設備の改修を検討し、駐車場内の安全対策に取り組んでいきます。

6 総合分析

総合的な利用満足度について、「大変満足」、「やや満足」との回答が、前回 71.1%から80.0%に増加しました。一方、「やや不満」、「大いに不満」との回答が、前回0.8%から4.2%に増加してしまいました。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に取り組んでいきます。