平成30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 平成31年1月13日から平成31年2月17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 駐車場内でアンケートを依頼し、回収箱にて回収

4 回答数 57人

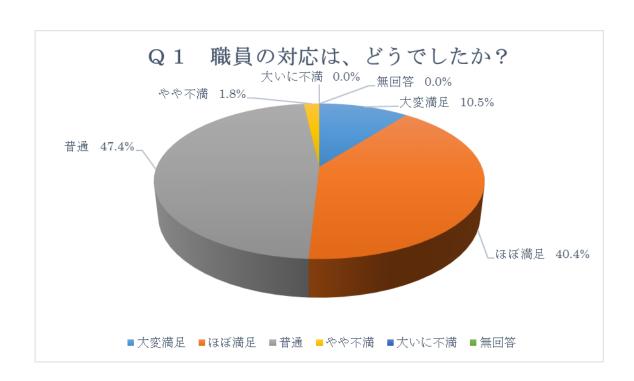
平成31年 3月 豊川市産業部商工観光課

1 調査項目

Q1「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50.9%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との評価をいただいております。一方、「やや不満」に関するご意見は1.8%でした。

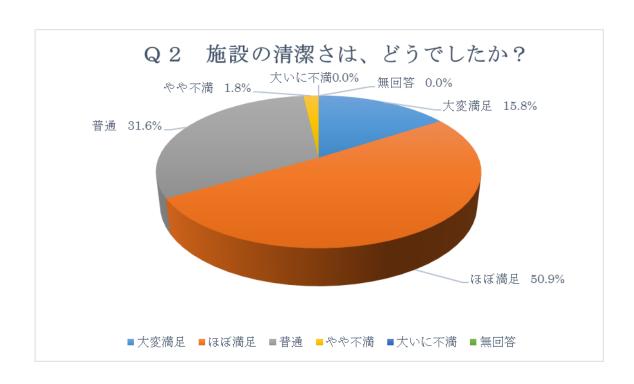
- ※この設問についていただいたご意見
- ・親切さがないように感じた
- いないことがあるなど



Q2「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66. 7%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、一定の評価を得ています。一方、「やや不満」に関するご意見が1.8%で、清掃についてのご指摘をいただいています。

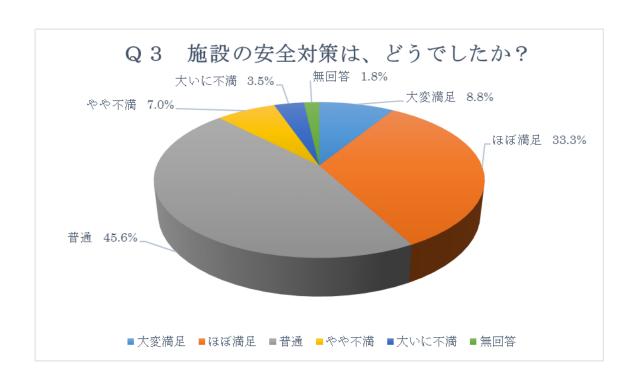
- ・木の葉が落ちていて車に入る
- ・トイレが汚い など



Q3「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42.1%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。一方、「やや不満」、「大いに不満」に関するご意見が10.5%で、駐車場内の安全対策等についてご指摘をいただいています。

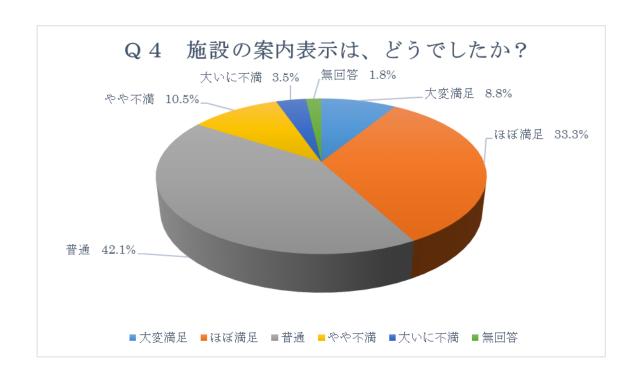
- ・出口の反応が悪い
- ・逆走する車がいる
- ・もう少し照明を明るくしてほしい
- 入口の段差が気になるなど



Q4「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42.1%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。一方、「やや不満」、「大いに不満」に関するご意見が14.0%で、施設内や施設から目的地への案内表示についてご指摘をいただいています。

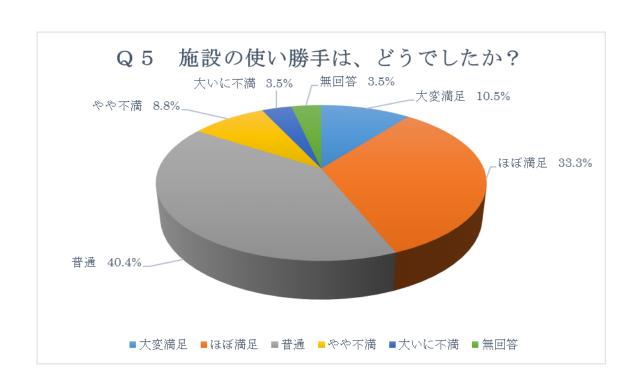
- ・西側出口が出にくい
- ・東側出口にミラーを付けてはどうか
- ・上に行く進入路が分かりにくい など



Q5「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43.8%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。一方、「やや不満」、「大いに不満」に関するご意見が12.3%で、駐車スペース等についてご指摘をいただいています。

- ・車室が狭い
- ・駐車しにくい
- トイレが寒い
- トイレのカバン掛けの位置を低くしてほしい など

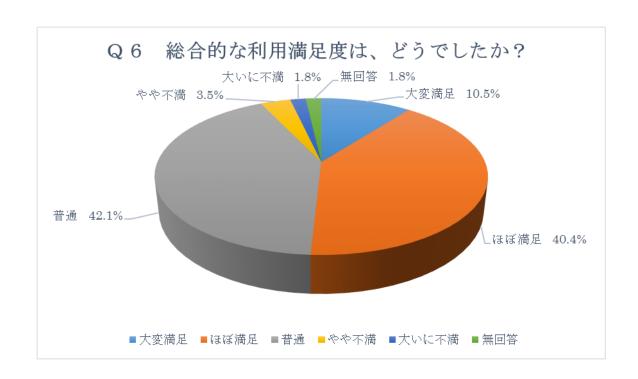


Q6「総合的な利用満足度は、どうでしたか?」

調査回答は下記のとおりです。全体の50.9%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただいております。一方、「やや不満」「大いに不満」に関するご意見が5.3%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



2 その他利用者の声

- ・金額も安く、出張時などに使いやすい
- ・安くて便利
- ・暗くなくて歩きやすい

3 昨年度の改善事項について

前回のアンケート実施後に、ご指摘があった施設内への落葉対策として、立体駐車場横の樹木の剪定を実施した結果、落葉に関するご意見へ減少しました。施設については、劣化していた駐車場屋上の床面及び場内階段の改修工事を行い、利用者の安全性の確保に努めました。また、これまで駐車場内における車の逆走等のご指摘をいただいておりましたので、上記の工事に伴い、駐車場屋上の誘導案内を改修し、安全性の確保に努めました。

4 改善事項と今後の対策方法

駐車場内の表示案内は表示箇所の見直しを行うなど対応してきましたが、 今回も案内表示などのご意見をいただいております。それについては、今年 度実施した屋上床面等の改修工事に伴い、上記のとおり駐車場内の誘導案内 を屋上のみ改修しました。今後、屋上以外でも逆走車が減少するよう、指定 管理者と協力して、誘導案内が不足している箇所をピックアップし、案内表 示を設置するなど安全性の向上に努めます。

5 総合分析

今年度は、屋上及び階段の改修工事、案内表示の改善などに取り組み、利用者満足度の向上に努めましたが、「大変満足」、「ほぼ満足」という回答をいただけたのは、全体の約半分でした。一方で、「やや不満」「大いに不満」と回答されたのは5.3%でした。全体的に見て高い満足度を得ることができておりませんので、今回いただいたご意見を真摯に受け止め、今後さらに利用者の満足が得られるよう指定管理者と協力していきます。