# 平成30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31年1月13日から平成31年2月17日まで
- 2 調查対象 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 369人

平成31年 3月 豊川市産業部商工観光課

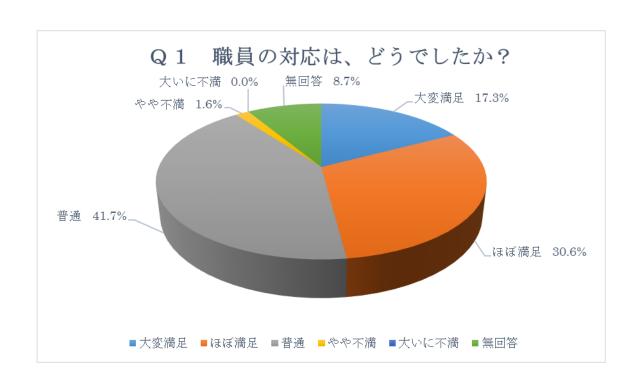
#### 1 調査項目

## 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47.9%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」が1.6%でした。

※この設問についていただいたご意見

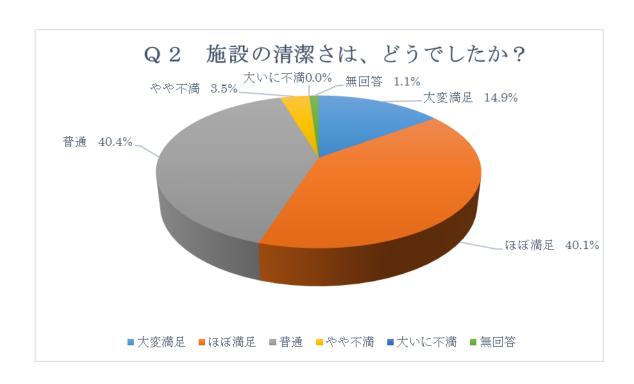
・職員に会ったことがない など



## 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55.0%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただきました。一方、「やや不満」は3.5%で、清掃や駐車場床面の水たまりについてご指摘をいただいています。

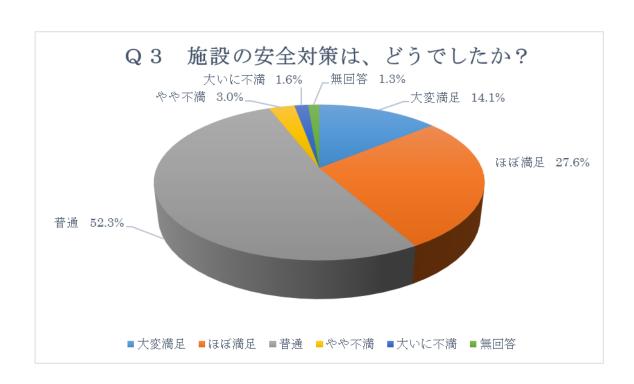
- ゴミが落ちている
- ・雨上がりの水たまりが気になるなど



## 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41.7%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4.6%で、施設内の案内表示と照明についてご意見をいただいています。

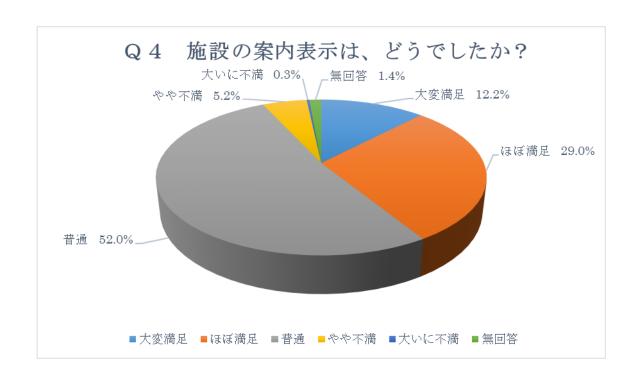
- ・逆走車を見た
- ・暗いので電気をつけてほしい など



## 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41.2%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5.5%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。

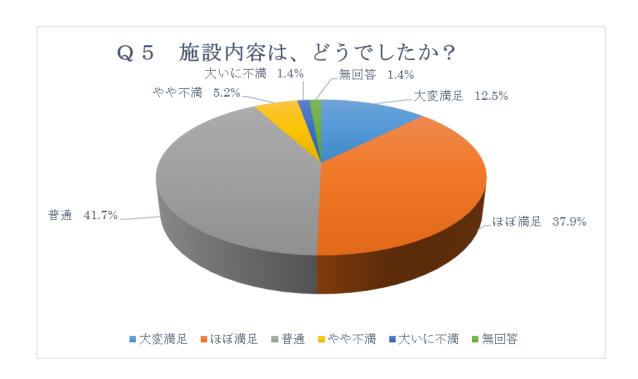
- ・案内を大きな文字にして欲しい
- ・「上り」「下り」の表示がわかりづらい
- ・駐車場路面の矢印が少ないなど



## 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50.4%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただきました。一方、「やや不満」、「大いに不満」が6.6%で、駐車スペースや施設内の照明についてのご指摘をいただいています。

- ・駐車スペースが狭い
- ・施設内が暗くて危ない
- ・以前よりは改善されたが、タイヤの音がうるさいなど

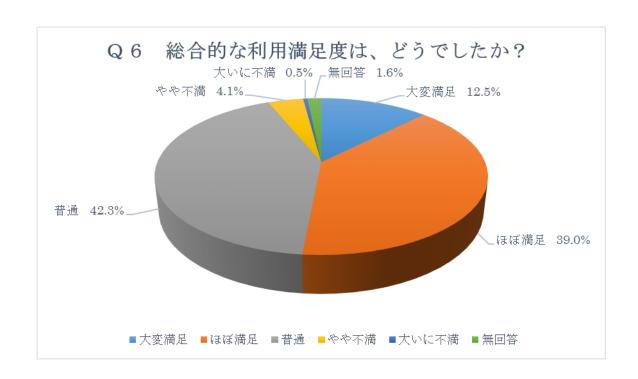


## Q6「総合的な利用満足度は、どうでしたか?」

調査回答は下記のとおりです。全体の51.5%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただきました。一方、「やや不満」、「大いに不満」が4.6%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

- ・トイレが特にいつも綺麗で良いと思う
- 雨の日はタイヤが滑りやすい

#### 3 昨年度の改善事項について

駐車場内の定期的な巡回、点検を行って清掃の強化を図り、また案内表示の設置個所の点検を行うなど、表示案内の改善に努めました。また、出入口の発券機及び精算機の不調に関するご意見をいただいておりましたので、それらの修繕を行い、利用者の利便性の向上に努めました。

#### 4 改善事項と今後の対策方法

施設内の案内表示や、照明に関するご意見を多くいただきました。駐車場内の案内表示については、誘導案内が不足している箇所に、案内表示を設置するなど、安全性の向上に努めます。また、施設内の照明につきましては、来年度に改修工事を予定しておりますので、夜間でもお客様が安全にご利用いただけるよう改善します。

#### 5 総合分析

総合的な利用満足度について、昨年度より満足頂いている方が少し上昇しましたが、不満を感じている方の割合はあまり変化がありませんでした。現状として、施設に対して様々なご意見をいただいておりますので、今後も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度が得られるよう指定管理者と協力していきます。