

令和6年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

1 施設の概要

施設名称	松本市自転車駐車場		所管課 TEL	自転車推進課 34-3245 (内線:2324)					
所在地	松本市深志1丁目785番地 他		設置年月	昭和50年から令和4年					
施設設置目的	自転車等の秩序ある適正な駐車と安全管理を図るため								
施設概要・設備	【有料】松本駅お城口広場(屋外ラック式),松本駅北(管理事務所・トイレ・屋内ラック式),松本駅アルプス口(屋内ラック式) 【無料】北松本(平面式・屋根無),南松本/島内/島高松(平面式・屋根付),平田/中条(道路高架下平面),村井(建物は駅周辺整備のためR2年度に解体し仮設駐輪場)								
指定管理者名(選定方式)	共同体名称:東海技研グループ(公募) 代表団体名:東海技研株式会社								
指定期間	令和7年4月1日~令和12年3月31日(5年間)								
指定管理者の主な業務	有料自転車駐車場:使用許可に関する業務、施設の維持管理、利用料金の徴収 無料自転車駐車場:自転車の整理及び駐車指導、清掃、植栽の手入れ、除雪等								
利用料金制の導入	なし 委託料方式								
施設の利用状況	利用区分等	利用目標	利用実績	対目標比(%)	対前年比(%)				
	松本駅お城口広場	219台/日	219台/日	100.0%	99.1%				
	松本駅北	2,265台/日	1,521台/日	67.2%	97.0%				
	松本駅アルプス口	433台/日	326台/日	75.3%	104.8%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和6年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和6年度決算		令和5年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		指定管理料 ハローサイクル電気利用料	36,100,912 66,180	指定管理料 ハローサイクル電気利用料	36,203,512 66,180	使用料収入	26,329,710	使用料収入	28,036,060
	計	36,167,092	計	36,269,692	計	26,329,710	計	28,036,060	
	支出 (歳出)	光熱水費	2,749,560	光熱水費	2,487,389	指定管理料	36,203,512	指定管理料	35,212,302
		通信費	480,000	通信費	474,263				
		消耗品	970,000	消耗品	1,172,410				
		修繕費	200,000	修繕費	124,555				
		手数料	264,000	手数料	264,000				
保険費		50,000	保険費	50,000					
委託料		12,228,000	委託料	12,228,000					
人件費		14,400,896	人件費	14,438,392					
労務管理費		1,629,992	労務管理費	1,708,223					
消費税	3,297,244	消費税	3,294,723						
計	36,269,692	計	36,241,955	計	36,203,512	計	35,212,302		
損益	-102,600		27,737		差引	-9,873,802	差引	-7,176,242	
(特記事項)									

2 市(所管課)による評価

指定管理者の事業計画書(提案書)の内容に基づいて、その水準が達成されているかを市が点検・評価するものです。
 評価の手段は、実績報告書(毎月)及び事業報告書(年度終了時)の点検並びに立入検査(随時)等によるものです。

評価の基準		
A	(1.0)	高いレベルで実施されており、高く評価できる。
B	(0.7)	事業計画書(提案書)どおり適切に実施されており、問題は見られない。
C	(0.5)	事業計画書(提案書)どおり概ね実施されていたが、一部に不適切な部分を確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0)	不適切な部分を確認されたので、改善を指示したが、未対応または改善の見込みがなく、指定管理者の取り消しを含め検討する必要がある。

小計
66.4

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理基準対応	市民の平等利用	1 合理的な理由なく利用者を制限や優遇するなど、市民の平等な利用を妨げていないか	2	B	研修等により従業員の教育を行い、公平性が確保されている。アンケートからも問題は見られない。
	職員の労働条件	2 労働関係法令等を遵守し、業務従事者の正当な労働条件を確保しているか	2	B	労働条件モニタリングチェック項目により確認したところ、業務従事者の適正な労働条件は確保されている。
	危機管理対策	3 災害時や緊急時等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	年1回の研修、緊急連絡網の作成及び防災訓練の取り組みがされている。
		4 指定管理者の責に帰すべき事由による損害賠償等のリスクに対応しているか	2	B	業務日誌に安全目視点検チェック欄を設け、チェックを行っている。また管理者賠償責任保険に加入している。
	個人情報保護	5 個人情報等や業務上知り得た秘密の保護について、書類・電子データ等のセキュリティ対策を講じているか	2	B	個人情報保護方針・規程等のマニュアルを作成し運用している。また年1回の研修等で再教育を実施。
	情報公開	6 情報公開や監査請求を理解し、適切な対応を行っているか	2	B	専用口座で会計帳簿を作成し、会計管理を行っている。
管理能力	団体の概要	7 団体の経営状況は良好であり、経営の安定性を欠く点はないか	4	C	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、一部基準値を外れているが改善に向け対応中である。
		8 当該施設管理運営をサポート・バックアップする体制はあるか	2	B	有事において、地元事業者のバックアップを常に得られる体制が確立されている。
	管理運営	9 市が示す設置目的及び施設運営方針を理解し、仕様書に示した業務を適切に行っているか	5	B	設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業計画となっており、適切に計画が履行されている。
		10 市や関係団体等と緊密に連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか	3	B	報告書類も適切に作成され、緊急時の連絡等も密に行われるなど、責任を持って管理運営に携わっている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	欠員があれば、募集を行い事業計画に基づいた職員管理体制となるよう対応している。
		12 現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか	2	B	本部・現場それぞれの責任者が経験と共に業務内容に応じた指揮をとっており、責任権限が明確である。
	働き方改革の推進	13 働き方改革に積極的に取り組んでいるか	2	B	従事職員が高齢であることを踏まえて、柔軟な勤務体制をとり、サポートセンター等との連携により業務のバックアップ体制が整っている。
	職員研修・人材育成	14 職員研修計画や業務指導に関し、適切に実施されているか	2	B	事業計画に基づき、人権研修及び接客研修等を行っている。
		経理及び事務処理等	15 会計処理の基準等に基づき、適正に事務処理が行われているか	3	B
	16 業務の第三者委託の範囲、委託先は適切に実施されているか		2	B	機器保守点検業務について、第三者との契約書を確認した結果、適切に実施されている。
	17 業務報告や事業報告を適切に作成し、期限までに報告されているか		3	B	実績報告書及び事業報告は適正に作成され、期日までに提出されている。
	安全管理	18 事故防止等の安全対策は明確で、職員の教育・訓練は実施されているか	4	B	事故予防や発生時の対応について研修が実施されている。
	施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B
20 施設の設置目的を把握し、施設の効用を最大限に発揮する事業運営を行っているか			5	B	設置目的と利用者層に対応した業務が計画的に実施されている。
21 年間の事業量が適切に実行されているか			3	A	利用者ニーズに対応した開場時間の延長を行いつつ、事業計画に基づき適切に事業が実施されている。
地域との連携		22 地域の住民や団体等との連携に積極的に取り組んでいるか	2	B	自転車駐車場周辺の清掃業務を実施し、環境美化に努めている。
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	管理員による利用補助や場内の整理整頓を行い、清潔で利用しやすい環境を整え、利用促進を図っている。
利用者サービス向上		24 利用者の利便性や満足度を高めるため、具体的な方策を講じているか	5	A	雨合羽の無償提供、鍵の安価販売及び応急的な貸出自転車を行っている。
障がい者等への配慮		25 障がい者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか	3	A	「思いやりゾーン」を設置し、弱者への配慮がなされている。
苦情・要望等への対応		26 利用者アンケート等を適切に実施し、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか	3	A	アンケート調査の年1回実施及びサポートセンターによる苦情等の情報集約・報告により迅速な対応ができています。
セルフモニタリング		27 セルフモニタリングが適切に行われているか	3	B	月次報告においてセルフモニタリングがされている。
環境への配慮	28 エネルギー削減等の具体的な目標を定め、その達成に向けて取り組んでいるか	2	B	節電や節水について従業員の意識統一が図られている。	
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費削減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	業者との十分な事前打ち合わせや指定管理者が対応可能な業務は指定管理者が対応するなど、作業効率の向上や外注経費の削減に努めている。
	事業報告及び決算	30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とおり収入が確保できたか(又は、利用者を確保できたか)	4	B	事業計画どおりに事業を実施しており、支出総額に問題はない。

3 利用者による評価

(協定書で指定管理者に実施を義務付けている利用者アンケートの内容)

利用者アンケート	実施時期	令和7年1月27日～令和7年2月28日
	調査対象	自転車駐車場ご利用者様
	調査方法	ネット上の回答及び用紙の回答
調査結果	別紙のとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙のとおり	

4 指定管理者による自己評価

令和6年度の 自己評価	<p>1 機器の円滑な運用 朝の混雑ピーク時間帯は、係員がゲート周辺での挨拶、お声掛け、誘導などを実践することで混雑緩和を実現しています。 定期更新時期の夕方は、定期更新機のご利用方法をお声掛け、ご説明しながら操作フォローを行っています。</p> <p>2 新年度新規定期受付対応 前年度はスケジュールを細かにチェックし、臨時で人をかなり増強したのですが、前々年に比べピーク日が少なく、やや人員が多すぎの印象でした。 本年、事前準備はソフトの設定変更事前確認や定期カードの書込みもすべて行い、各学校のイベントスケジュールを確認し、前年の実績を踏まえ念密なスケジュールを立て、本社応援も含み人員シフトを組んで臨みました。結果、連日お待たせすることもなく受付を行い、申込完了後は、該当のフロアーへ行き、コンペ動作、ゲート入退場、ラック上段下段の使い方、鍵の二重ロック、ヘルメット着用に係る説明などを一人一人丁寧に細やかな対応を実践いたしました。</p> <p>3 機器回りの劣化に対する意識強化 突発的な機器トラブルの際でも、24時間機械警備及び保守出動において、早期対応を行い、大きな(長期におよぶ)トラブルを未然に防止し、ご利用者のご不便にならないよう日々の管理体制の継続維持を実践しています。(駅北/アルプス口/お城口広場) 場内ラックの動作確認チェックを日々場所を決め順番に行い、軽微な不具合はその場で修正することで動きの悪いラックを極力少なくし、慢性的に発生する経年劣化不具合を軽減しています。(駅北/アルプス口/お城口広場)</p> <p>4 無人駐輪場の利用者サービスの向上 無人駐輪場の管理巡回において、清潔で使いやすい駐輪場維持を心がけ、日々の掃除、定期的な大掃除、ご案内や注意喚起のPOPの定期的な貼替などを実践しています。</p> <p>5 一時使用、キャッシュレス決済の利用促進(電子マネー/回数券) 精算時、小銭でのご面倒な決済が不要であることなどをアピールし、継続的に利用促進の告知物の見直しを行っています。(電子マネー・回数券共) 当年実績は、電子マネー利用頻度は前年とほぼ変わらず横ばい(前年比100.7%)で、電子マネーの一時使用構成比は34.4%。 日々通勤通学で使用する学生/一般の大半が定期をご利用いただいているといたうえて、駅周辺勤務で週数回のご利用の方が多いと考えた場合、構成比上はこの位が限度かもしれません。</p> <p>6 管理員の人的サービス(機械管理+人的管理) 機械化を推進し機械に任せられる部分は機械で、人はその労力を人でしか出来ないサービスを付加価値とし、結果としてご利用者へのサービス向上につながります。管理員は高齢者が多いのですが、朝から元気よく感じの良い挨拶を行い、お困りごとや何かを気がかりな様子のご利用者へのお声掛け、館内での気配りなどご利用者目線での動き、対応、お声がけは、非常に良く出来てきていると自負しております。よって目指すところであり、機械管理+人的管理(人的サービス)の融合が非常に良い形になって実現出来ている、と考えております。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>詳細内容につきましてはアンケートご意見・ご要望及び回答項目をご覧ください。 本項目につきましては駐輪場全体の要望・苦情につきまして抜粋いたします。</p> <p>1 料金が高い 回答：貴庁より回答をいただいています。(他自治体と比べても低い料金設定)</p> <p>2 駐輪場が暗いので明るくしてほしい 回答：貴庁より回答をいただいています。(R7年度LED化)</p> <p>3 閉場時刻を遅くしてほしい、終電まで使えるようにしてほしい、24時間使用可能にしてほしい 回答：貴庁より回答をいただいています。(開場時間延長についてアンケートの実施)</p> <p>4 29インチ以上のタイヤでも駐輪できるスペースを作って欲しい 回答：レイアウト上の課題となる為今後の検討課題 下記は前年に苦情があった課題</p> <p>1 2段ラックが上がらない、下がらない 改善済み 先に記載の日々の軽微な点検、動作確認、改善を実践継続中です。(前年よりかなり使いやすくなっています)</p> <p>2 お城口広場のラックやラックの下が汚い 改善済み 本年は日中巡回業務の中で、ラックの清掃、ラックに下の清掃(砂塵等たまっている)の水を毎日小まめに又丁寧に掃除を実施しています。 現状はかなり綺麗を維持、実現しています。</p>

今後の目標	1 機器の円滑運用 利用者へのお声掛け、ご案内 継続実践
	2 新年度新規定期受付対応 予定や実績などを踏まえ事前計画とより細やかな対応を実現する 継続実践
	3 機器回りの劣化に対する意識を強化（経年劣化が進行）。目と行動で早期予防に努める 継続実践
	4 無人駐輪場の利用者サービスの向上（清潔感、綺麗） 継続実践
	5 キャッシュレス化（便利、お得をキーワードに）電子マネー、回数券、推進実践 継続実践
	6 管理員人的サービスの向上（笑顔、感じがよい、優しい、思いやり、気づかい、親切心、など）。各管理員個々レベルを上げる 継続実践
別途本年課題	
1 小規模駐輪場「ちょこっとパーキング」の巡回管理運営維持、放置違反車両の撤去及び管理（放置業務委託）	
2 村井駅自転車駐車場（東側）本設駐輪場、年度内OPEN、次年度（西側）OPEN	
3 松本駅北自転車駐車場B棟改修計画の事前調査下準備（レイアウト課題も含み）、見積等	

5 市(所管課)による総合評価

総合評価（4段階評価）の基準	
A	（1.0）アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等を含め、総合的観点から高く評価できる。
B	（0.7）アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等も含め、総合的観点から標準を満たしていると評価できる。
C	（0.5）アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容等、標準を満たしているが、今後改善を必要とするところがある。
D	（0.2）改善すべき点が多く、標準に達しないと判断する。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】 自転車鍵の常時販売や雨具の無償提供、応急的な貸出自転車など利用者のニーズに合わせた事業として高く評価できる。</p> <p>【個別施設ごとのテーマに対する評価 設定がある場合】 項目外のため記載なし</p> <p>【総合的な評価】 前回実施した利用者アンケートで指摘のあった事項について適切な改善が図られました。特に接遇面においては利用者から高い評価を得ており、管理運営が良好に行われていることが確認できます。</p> <p>引き続き、更なる利用者満足度の向上を目指し、創意工夫を凝らしたサービスの提供と施設運営に取り組まれることを期待します。市としても必要な支援を行いながら、市民にとって一層利便性の高い自転車駐車場となるよう連携してまいります。</p>	<table border="1" style="background-color: #90EE90;"> <tr> <th>配点</th> <th>評価</th> </tr> <tr> <td>10</td> <td>C</td> </tr> <tr> <th>点数</th> <td>5</td> </tr> </table>	配点	評価	10	C	点数	5
配点	評価						
10	C						
点数	5						
	<table border="1" style="background-color: #90EE90;"> <tr> <th>合計点数</th> </tr> <tr> <td>71.4</td> </tr> </table>	合計点数	71.4				
合計点数							
71.4							

判断の基準	
75点以上	「良好」
60点以上75点未満	「適正」
45点以上60点未満	「要改善」
45点未満	「不可」

「不可」の場合は、指定管理者の取消処分を含め、早急な改善対応の検討が必要

判断結果
適 正

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和7年1月27日～令和7年2月28日																																																																																																																																																																																																																																																															
	調査対象	自転車駐車場ご利用者様																																																																																																																																																																																																																																																															
	調査方法	ネット上の回答及び用紙の回答																																																																																																																																																																																																																																																															
調査結果	<p>令和6年度松本市自転車駐車場利用者アンケート 集計結果 有料自転車駐車場をご利用の方々に対しまして、利用状況や利用特性、管理業務への評価、ご意見・ご要望を調査する為に、令和7年1月27日から令和7年2月28日までの約1ヶ月、アンケートを実施いたしました。</p> <p>アンケート回収実績は、昨年度回収数171に対し当年は140とやや減少いたしました。</p> <p><実施方法> ネット上での回答 (QRコードを記載した案内短冊を各自転車に貼付け、スマホ等からネット上に回答いただき回収) 用紙での回答 (アンケート用紙を各現場に配置し、ご記入後、回収ポストにて回収)</p> <p>集計方法 全体集計 駐輪場別集計</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>アンケート回収状況</th> <th>収容台数</th> <th>定期利用</th> <th>一時利用</th> <th>添付数</th> <th>回収数</th> <th>回収率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>松本駅北自転車駐車場</td> <td>2,265</td> <td>1,432</td> <td></td> <td>1,282</td> <td>102</td> <td>8.0%</td> </tr> <tr> <td>松本駅アルプス口自転車駐車場</td> <td>328</td> <td>241</td> <td>49</td> <td>180</td> <td>22</td> <td>12.2%</td> </tr> <tr> <td>松本駅お城口自転車駐車場</td> <td>219</td> <td></td> <td>187</td> <td>143</td> <td>16</td> <td>11.2%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>2,812</td> <td>1,673</td> <td>236</td> <td>1,605</td> <td>140</td> <td>8.7%</td> </tr> </tbody> </table> <p>定期契約者は令和7年2月契約者数。一時利用は令和7年2月の1日平均利用台数。</p> <p>利用者アンケート満足度及び利用評価</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="6">当年実績</th> <th>満足度</th> <th>不満足度</th> </tr> <tr> <th>R6結果</th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>普通</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> <th>+</th> <th>+</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 管理員の挨拶</td> <td>47.8%</td> <td>11.6%</td> <td>37.0%</td> <td>1.4%</td> <td>2.2%</td> <td>59.4%</td> <td>3.6%</td> </tr> <tr> <td>2 管理員の対応</td> <td>49.2%</td> <td>13.8%</td> <td>29.0%</td> <td>2.2%</td> <td>5.8%</td> <td>63.0%</td> <td>8.0%</td> </tr> <tr> <td>3 場内の清掃状況</td> <td>52.8%</td> <td>25.4%</td> <td>17.4%</td> <td>2.2%</td> <td>2.2%</td> <td>78.2%</td> <td>4.4%</td> </tr> <tr> <td>4 駐輪場の使いやすさ</td> <td>44.9%</td> <td>25.4%</td> <td>17.4%</td> <td>7.2%</td> <td>5.1%</td> <td>70.3%</td> <td>12.3%</td> </tr> <tr> <td>5 駐輪場の満足度</td> <td>48.6%</td> <td>25.4%</td> <td>18.1%</td> <td>3.6%</td> <td>4.3%</td> <td>74.0%</td> <td>7.9%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>78.2%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>344.9%</td> <td>36.2%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>4.9%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>69.0%</td> <td>7.2%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="6">前年実績</th> <th>満足度</th> <th>不満足度</th> </tr> <tr> <th>R5結果</th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>普通</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> <th>+</th> <th>+</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 管理員の挨拶</td> <td>42.7%</td> <td>15.3%</td> <td>34.7%</td> <td>4.0%</td> <td>3.3%</td> <td>58.0%</td> <td>7.3%</td> </tr> <tr> <td>2 管理員の対応</td> <td>46.0%</td> <td>14.7%</td> <td>34.7%</td> <td>3.3%</td> <td>1.3%</td> <td>60.7%</td> <td>4.6%</td> </tr> <tr> <td>3 場内の清掃状況</td> <td>56.0%</td> <td>17.3%</td> <td>23.3%</td> <td>2.7%</td> <td>0.7%</td> <td>73.3%</td> <td>3.4%</td> </tr> <tr> <td>4 駐輪場の使いやすさ</td> <td>41.4%</td> <td>22.7%</td> <td>19.3%</td> <td>13.3%</td> <td>3.3%</td> <td>64.1%</td> <td>16.6%</td> </tr> <tr> <td>5 駐輪場の満足度</td> <td>48.0%</td> <td>25.3%</td> <td>17.3%</td> <td>6.7%</td> <td>2.7%</td> <td>73.3%</td> <td>9.4%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>73.3%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>329.4%</td> <td>41.3%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>65.9%</td> <td>8.3%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">前年比較(%差)</th> <th colspan="3">青=改善(+ポイント)</th> <th colspan="2">青=改善(-ポイント)</th> <th>満足度</th> <th>不満足度</th> </tr> <tr> <th>R6%-R5%</th> <th>結果</th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>普通</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> <th>+</th> <th>+</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>1 管理員の挨拶</td> <td>5.1%</td> <td>-3.7%</td> <td>2.3%</td> <td>-2.6%</td> <td>-1.1%</td> <td>1.4%</td> <td>-3.7%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>2 管理員の対応</td> <td>3.2%</td> <td>-0.9%</td> <td>-5.7%</td> <td>-1.1%</td> <td>4.5%</td> <td>2.3%</td> <td>3.4%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>3 場内の清掃状況</td> <td>-3.2%</td> <td>8.1%</td> <td>-5.9%</td> <td>-0.5%</td> <td>1.5%</td> <td>4.9%</td> <td>1.0%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>4 駐輪場の使いやすさ</td> <td>3.5%</td> <td>2.7%</td> <td>-1.9%</td> <td>-6.1%</td> <td>1.8%</td> <td>6.2%</td> <td>-4.3%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>5 駐輪場の満足度</td> <td>0.6%</td> <td>0.1%</td> <td>0.8%</td> <td>-3.1%</td> <td>1.6%</td> <td>0.7%</td> <td>-1.5%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>3.1%</td> <td>-1.0%</td> </tr> </tbody> </table>						アンケート回収状況	収容台数	定期利用	一時利用	添付数	回収数	回収率	松本駅北自転車駐車場	2,265	1,432		1,282	102	8.0%	松本駅アルプス口自転車駐車場	328	241	49	180	22	12.2%	松本駅お城口自転車駐車場	219		187	143	16	11.2%	合計	2,812	1,673	236	1,605	140	8.7%	当年実績						満足度	不満足度	R6結果	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	+	+	1 管理員の挨拶	47.8%	11.6%	37.0%	1.4%	2.2%	59.4%	3.6%	2 管理員の対応	49.2%	13.8%	29.0%	2.2%	5.8%	63.0%	8.0%	3 場内の清掃状況	52.8%	25.4%	17.4%	2.2%	2.2%	78.2%	4.4%	4 駐輪場の使いやすさ	44.9%	25.4%	17.4%	7.2%	5.1%	70.3%	12.3%	5 駐輪場の満足度	48.6%	25.4%	18.1%	3.6%	4.3%	74.0%	7.9%			78.2%				344.9%	36.2%			4.9%				69.0%	7.2%	前年実績						満足度	不満足度	R5結果	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	+	+	1 管理員の挨拶	42.7%	15.3%	34.7%	4.0%	3.3%	58.0%	7.3%	2 管理員の対応	46.0%	14.7%	34.7%	3.3%	1.3%	60.7%	4.6%	3 場内の清掃状況	56.0%	17.3%	23.3%	2.7%	0.7%	73.3%	3.4%	4 駐輪場の使いやすさ	41.4%	22.7%	19.3%	13.3%	3.3%	64.1%	16.6%	5 駐輪場の満足度	48.0%	25.3%	17.3%	6.7%	2.7%	73.3%	9.4%			73.3%				329.4%	41.3%							65.9%	8.3%	前年比較(%差)		青=改善(+ポイント)			青=改善(-ポイント)		満足度	不満足度	R6%-R5%	結果	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	+	+		1 管理員の挨拶	5.1%	-3.7%	2.3%	-2.6%	-1.1%	1.4%	-3.7%		2 管理員の対応	3.2%	-0.9%	-5.7%	-1.1%	4.5%	2.3%	3.4%		3 場内の清掃状況	-3.2%	8.1%	-5.9%	-0.5%	1.5%	4.9%	1.0%		4 駐輪場の使いやすさ	3.5%	2.7%	-1.9%	-6.1%	1.8%	6.2%	-4.3%		5 駐輪場の満足度	0.6%	0.1%	0.8%	-3.1%	1.6%	0.7%	-1.5%								3.1%	-1.0%
	アンケート回収状況	収容台数	定期利用	一時利用	添付数	回収数	回収率																																																																																																																																																																																																																																																										
	松本駅北自転車駐車場	2,265	1,432		1,282	102	8.0%																																																																																																																																																																																																																																																										
	松本駅アルプス口自転車駐車場	328	241	49	180	22	12.2%																																																																																																																																																																																																																																																										
	松本駅お城口自転車駐車場	219		187	143	16	11.2%																																																																																																																																																																																																																																																										
	合計	2,812	1,673	236	1,605	140	8.7%																																																																																																																																																																																																																																																										
	当年実績						満足度	不満足度																																																																																																																																																																																																																																																									
	R6結果	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	+	+																																																																																																																																																																																																																																																									
	1 管理員の挨拶	47.8%	11.6%	37.0%	1.4%	2.2%	59.4%	3.6%																																																																																																																																																																																																																																																									
	2 管理員の対応	49.2%	13.8%	29.0%	2.2%	5.8%	63.0%	8.0%																																																																																																																																																																																																																																																									
	3 場内の清掃状況	52.8%	25.4%	17.4%	2.2%	2.2%	78.2%	4.4%																																																																																																																																																																																																																																																									
	4 駐輪場の使いやすさ	44.9%	25.4%	17.4%	7.2%	5.1%	70.3%	12.3%																																																																																																																																																																																																																																																									
	5 駐輪場の満足度	48.6%	25.4%	18.1%	3.6%	4.3%	74.0%	7.9%																																																																																																																																																																																																																																																									
			78.2%				344.9%	36.2%																																																																																																																																																																																																																																																									
			4.9%				69.0%	7.2%																																																																																																																																																																																																																																																									
前年実績						満足度	不満足度																																																																																																																																																																																																																																																										
R5結果	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	+	+																																																																																																																																																																																																																																																										
1 管理員の挨拶	42.7%	15.3%	34.7%	4.0%	3.3%	58.0%	7.3%																																																																																																																																																																																																																																																										
2 管理員の対応	46.0%	14.7%	34.7%	3.3%	1.3%	60.7%	4.6%																																																																																																																																																																																																																																																										
3 場内の清掃状況	56.0%	17.3%	23.3%	2.7%	0.7%	73.3%	3.4%																																																																																																																																																																																																																																																										
4 駐輪場の使いやすさ	41.4%	22.7%	19.3%	13.3%	3.3%	64.1%	16.6%																																																																																																																																																																																																																																																										
5 駐輪場の満足度	48.0%	25.3%	17.3%	6.7%	2.7%	73.3%	9.4%																																																																																																																																																																																																																																																										
		73.3%				329.4%	41.3%																																																																																																																																																																																																																																																										
						65.9%	8.3%																																																																																																																																																																																																																																																										
前年比較(%差)		青=改善(+ポイント)			青=改善(-ポイント)		満足度	不満足度																																																																																																																																																																																																																																																									
R6%-R5%	結果	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	+	+																																																																																																																																																																																																																																																									
	1 管理員の挨拶	5.1%	-3.7%	2.3%	-2.6%	-1.1%	1.4%	-3.7%																																																																																																																																																																																																																																																									
	2 管理員の対応	3.2%	-0.9%	-5.7%	-1.1%	4.5%	2.3%	3.4%																																																																																																																																																																																																																																																									
	3 場内の清掃状況	-3.2%	8.1%	-5.9%	-0.5%	1.5%	4.9%	1.0%																																																																																																																																																																																																																																																									
	4 駐輪場の使いやすさ	3.5%	2.7%	-1.9%	-6.1%	1.8%	6.2%	-4.3%																																																																																																																																																																																																																																																									
	5 駐輪場の満足度	0.6%	0.1%	0.8%	-3.1%	1.6%	0.7%	-1.5%																																																																																																																																																																																																																																																									
							3.1%	-1.0%																																																																																																																																																																																																																																																									
<p>アンケート総括</p> <p>全体的に非常に高い評価をいただきました。</p> <p>昨年度も高評価をいただきましたが、本年もそれ以上の評価をいただきました。</p> <p>評価全体で見ますと</p> <p>満足度 = + (満足 + やや満足 普通は除く)は、当年69.0%昨年65.9%と満足度は3.1%増</p> <p>不満足度 = + (やや不満 + 不満 普通は除く)は、当年7.2%昨年8.3%と不満足度は 1.0%減</p> <p>項目別に見ますと</p> <p>1管理員の挨拶、2管理員の対応、4駐輪場の使いやすさの順で改善ポイントが高いです。</p> <p>3場内の清掃状況、満足 3.2%が気になりますが、満足 + やや満足で対比しますと、本年78.2%(前年73.3%)の +4.9%となります。</p>																																																																																																																																																																																																																																																																	
利用者からの意見 要望・苦情等	3シートに記載済みです。																																																																																																																																																																																																																																																																

【松本駅北自転車駐車場】

Q13 (ご意見/ご要望)	対応可否	回答
料金が高い	×	定期使用料金を徴収している人口規模が同等の他自治体の平均と比較すると、一般・高校生以下の自転車及び一般の原動機付自転車は低い料金設定となっております。管理運営費の財源確保のため、ご理解願います。
空気入れがイギリス式のものだけでなく、アメリカ式や、フランス式タイヤにも対応するものを設置して欲しい。	○	アメリカ式やフランス式にも対応する空気入れはハンディタイプの為管理室にございます。ご入用の際は管理員迄お申し付けください。
毎日2階に行くのがしんどいので1階に移動できませんか？	×	抽選で決めさせていただいています。ご理解をお願いいたします。
駐輪場が暗いので、照明を付けて明るくして欲しいです	○	ご不便をおかけして申し訳ございません。令和7年度中にLED化の施工を予定しております。
止め方に注意を貰ったが、理由が分からず暫く混乱した。理由と一緒に説明して欲しかった	○	大変申し訳ございません。今後は自転車の止め方と共にラックのご使用方法などをご説明させていただきます。
毎朝ありがとうございます。	○	こちらこそ、いつもご利用いただきありがとうございます。
騒がしい人がたまにいる	○	駐輪場内では今以上に気を配りご利用者の皆様に安心してご利用いただける環境づくりを心がけると共に管理室内の事であれば今一度管理員の対応改善を行います。
松本駅北自転車駐車場の平日朝6時50分~7時頃にいつもイライラしている若い男性(学生?)がいます。出勤のため自転車置き場ですれ違うのですが、先日、自分の自転車に引っかかっていたらしい自転車から奥までの自転車をすごい勢いで蹴飛ばしていました。大きな音でとても恐怖を感じました。その後も自転車を蹴ったりしているのを目撃します。足で押すぐらいなら分かるのですが、本当に引き倒すぐらいの勢いですので、他の自転車もそのうち壊れかねません。警備の方に見てもらうようにするか、少なくとも注意喚起の張り紙をして欲しいです。	○	平日朝6時50分~7時頃までの時間に自転車を出している契約者の方の様子をしばらくの間巡回して見回ります。その場面が見受けられましたら、注意、それでもやめない場合は、駐輪場の使用中止の警告しますのでしばらくお待ち頂きたいと思っております。怖い思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。

【松本駅北自転車駐車場】

Q13 (ご意見/ご要望)	対応可否	回答
駅の駐輪場なのに始発、終電だと利用できないのはいかなものか。23時すぎは徒歩かタクシーになってしまうことがしばしばある。長野駅の駐輪場は古いが無料で24時間利用可能だ。検討願います。	▲	開場時間の延長について、利用者のニーズや動向を把握するため、令和7年度にアンケート調査を実施し、検討いたします。
pm5:30頃には既に止められない思いやりスペースって変でしょなぜ中に一人入って学生やらの指導しないのか実に不思議です。	▲	思いやりスペースの意味を理解されていない方がいらしゃいます。モラルの問題になります、管理員が在中であれば、指導もできますが、時間帯により指導ができない場合がありますのでご了承ください。
いつもありがとうございます。	○	こちらこそ、いつもご利用いただきありがとうございます。
駐輪場は使いやすいし清掃もされていてとても満足しています。ありがとうございます。もし可能なら電動空気入れがあると嬉しいです。	○	電動空気入れは、駅北A棟入口付近に設置しています。どうぞご利用ください。
いつも安全確認や挨拶ありがとうございます。	○	こちらこそ、いつもご利用いただきありがとうございます。

【松本駅アルプス口自転車駐輪場】

Q13 (ご意見/ご要望)	対応可否	回答
アルプス口も24時間利用可能にしてほしい。	▲	開場時間の延長について、利用者のニーズや動向を把握するため、令和7年度にアンケート調査を実施し、検討いたします。
29インチ以上のタイヤでも駐輪できるスペースを作って欲しいです。	×	タイヤの太い自転車や29インチ以上の自転車の駐輪スペースが無いのが現状です、今後の検討課題とさせていただきます。
アンケートの目的を教えてください。放置自転車の確認ですか？	○	アンケートの目的はご利用されている皆様にご意見をお聞きして駐輪場の発展に努めて参ります。放置自転車の確認ではございません。
終電までは使えるようにしていただけるとありがたいです。よろしくお願いいたします。	▲	開場時間の延長について、利用者のニーズや動向を把握するため、令和7年度にアンケート調査を実施し、検討いたします。
駐輪場の時計がずれているので直してほしいです	○	少々お時間をいただけるでしょうか、修繕いたします。
松本行き篠ノ井線の23時台の到着時間が23:06辺りで、電車が遅れたりするとアルプス口の23:15開場に間に合わず徒歩で帰る羽目になってしまいます。ですので、開場時間を23:15から23:45または0:00に延ばしていただきたいです。	▲	開場時間の延長について、利用者のニーズや動向を把握するため、令和7年度にアンケート調査を実施し、検討いたします。
空気ポンプ、大変ありがたいです。もっと周知してよいかと。	○	ありがとうございます。掲示物、ご案内見直します。
毎日長野まで通勤していますが、夜23時過ぎに駐輪場が閉まってしまい、仕事で終電で帰った時には自転車で帰れなくなってしまいます。へトへトな上、徒歩で帰るのはかなりきついです。駅に併設する駐輪場なので、なんとか終電まで、24時過ぎくらいまでは開けていただけると良いと思います。またせっかくSuicaが使えるので、入場の際も紙の駐車券ではなく、Suicaで入場できるようになるとより利便性が上がると思います。	▲	開場時間の延長について、利用者のニーズや動向を把握するため、令和7年度にアンケート調査を実施し、検討いたします。 機器システムのチケットレス化については、令和2年9月に設置した現行機器では対応できないため、次回の機器更新時に検討いたします。
アルプス口の利用時間を、松本駅始発から終電まで対応してもらえるとありがたいです。	▲	開場時間の延長について、利用者のニーズや動向を把握するため、令和7年度にアンケート調査を実施し、検討いたします。

【松本駅アルプス口自転車駐車場】

Q13 (ご意見/ご要望)	対応可否	回答
<p>一時エリアの366に自転車を置くと消火器を出しづらくなるので消火器を移動させるか366を使用不可にした方がよいと思います。</p>	<p>×</p>	<p>ご意見をありがとうございます。消火器の移動を検討しました消防法に基づき設置しているため移動が難しい状況です。駐輪ラック設置位置変更など今後の検討課題とさせていただきます。</p>
<p>いつもアルプス口の駐輪場をつかっています。1時間半無料なのがとてもありがたいです、ありがとうございます。ただ、アルプス口駐輪場の精算機より北側の一時利用の車輪止めが逆向きなのがとても不便です。自転車が入ってくる向きに合わせたのかもしれませんが、実際止めると左となりの自転車のハンドル部分が背中にあたりホントにいれづらくとても出しづらいです。なのでいつもとなりがない所を探してしまいます。普通の向きに直していただけるととてもありがたいです。よろしくお願いします。左となりに置いてなくても自分のをとめたあとふりむきざまに足をレーンにひっかけて転びそうになります。</p>	<p>×</p>	<p>色々ご意見をありがとうございます。ラックのレイアウトにつきましては機器の改修が必要となりますのですぐに変更は出来ません。今後見直しを行う場合の検討課題とさせていただきます。どうぞご理解願います。</p>

【松本駅お城口広場自転車駐車場】

Q13 (ご意見/ご要望)	対応可否	回答
アンケートに回答してもらいたい気持ちは理解するが他人の所有物に無慮に用紙を貼り付けるのはどうかと思う	○	大変申し訳ございません。今後このような場合は用紙を自転車に貼ることはせず短冊状にし巻くことで対応をいたします。
①もっと駐車スペースを増やしてほしい、②券を無くした時に電話対応をちゃんとして欲しい	×	①駅前立地のため、駐輪場のスペースが限られる一方で、多くの方がご利用されております。満車の場合は少し離れますが、中央自転車駐車場・東西2箇所(無料)をご利用ください。
	○	②駐車券を紛失した際の電話対応が不十分で誠に申し訳ございません。お困りの際のご連絡ですので管理員には分かりやすいご案内が出来るよう今一度周知いたします。
レンタル自転車は堂々と歩道を駐輪場にして拡大しているのに、①駐輪場は増やそうとしない。 また②動く駐輪器具は自転車を傷める。 ③回数券を一時駐輪場で買えない。	▲	①市街地へ自転車で気軽に来街できるよう、まちなかの駐輪環境向上を図るため、令和7年度に小規模自転車駐車場の整備に取り組みます。 ③回数券チャージ機器については、駐輪場が無人管理のため、現在のところ設置の予定はございません。ご不便をおかけし申し訳ございませんが、ご理解願います。
	×	②場内のスライド式ラックにつきましては、限られたスペースの中で少しでも多くのご利用者にお使いいただけるように設置しております。どうぞご理解願います。
いつも朝の挨拶で今日も一日頑張ろう！って思えます！ありがとうございます！	○	こちらこそ、挨拶を返していただけるとこちらも元気になります。いつもご利用いただきありがとうございます。
管理人さん不在の時間帯に利用しているので途中の評価は省いてください	○	各項目の未記入欄はカウントせず除外しています。