

令和4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: 2323)					
所在地	松本市深志1丁目785番地 他		設置年月	昭和50年から平成23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2年4月1日~令和7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(売上)	対目標比(%)	対前年比(%)				
	松本駅お城口広場	219台/日	202台/日	92.2%	127.0%				
	松本駅北	2,265台/日	1,624台/日	71.7%	97.0%				
	松本駅アルプス口	433台/日	363台/日	83.8%	101.1%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和4年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3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	33,191,400 60,168	指定管理料 ハローサイクル電気利用料	33,790,000 60,168	使用料収入	26,738,200	使用料収入	25,637,880
	計	33,251,568	計	33,850,168	計	26,738,200	計	25,637,880	
	支出 (歳出)	光熱水費	2,250,000	光熱水費	2,834,802	指定管理料	33,790,000	指定管理料	33,066,000
		通信費	480,000	通信費	423,020				
		消耗品	1,118,000	消耗品	510,918				
		修繕費	200,000	修繕費	150,600				
		手数料	264,000	手数料	240,000				
保険費		50,000	保険費	50,000					
委託料		11,855,000	委託料	11,740,600					
人件費		12,690,000	人件費	12,903,984					
労務管理費		1,267,000	労務管理費	1,935,598					
消費税	3,017,400	消費税	3,078,952						
計	33,191,400	計	33,868,474	計	33,790,000	計	33,066,000		
損益	60,168		-18,306	差引	-7,051,800	差引	-7,428,120		
(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
66.6

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	「危機管理マニュアル」や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。	
	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	A	個人情報保護方針・規程等を文書化し、抜粋したものを全業務従業員に配布。また年1回の研修等で再教育を実施。プライバシーマーク付与事業者。	
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	事業計画に基づいた職員管理体制となっており、適切である。	
		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、人権研修及び接遇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	専用の会計帳簿により、利用料金の収受及び管理経費の収支をスタッフ3名で適切に管理している。
			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	C	機器保守点検業務について一部不備があるが、第三者との契約に向けて対応中である。
安全管理	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。		
施設の運営	業務内容	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。	
		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	日常の巡回が適切に行われており、管理区域、業務範囲についての的確に把握されている。	
		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。	
	地域との連携	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。	
		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5年1月16日～令和5年2月19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	別紙の通り	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙の通り	

4 指定管理者による自己評価

令和4年度の 自己評価	<p>≪自己評価≫</p> <p>■駅北・ゲート式機器及びラックのご利用者様対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 気持ちよくご利用いただく為、朝は『おはようございます』『行ってらっしゃい』『お気を付けて』など夕方は『お帰りなさい』『お気を付けて』等、挨拶やお声掛けの徹底をまいりました。 ・ 同時にゲート付近、場内ラック付近のご案内誘導補助を行い混雑緩和を実現してまいりました。 ・ 場内の清掃は勿論の事、トイレの清掃も毎日実施し駐輪場全体の清潔感を大切に、安全・安心してご利用いただける環境づくりを心掛け実現してまいりました。 <p>※安全・安心の為の自主事業＝雨具の無償配布。二重ロック推進の為鍵の安価販売。</p> <p>■アルプス口・ゲート式機器及びラックのご利用者様対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 朝の集中して混雑する時間帯には管理員を配置し、誘導の強化を行うことで混雑緩和を実現してまいりました。 <p>■お城口広場・ゲート式機器及びラックのご利用者様対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 土曜日祝日は混雑し満車に近い状態の為、混雑時はスライドラックを出来るだけ均等に広げ入出庫をしやすい状態にすることを心掛けて実践してまいりました。
要望・苦情への 対応状況	<p>■新年度定期受付対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 昨年同様に、学生受付期間を早め私立と公立の受付期間を分散化することで効率よく対応が出来ました。 ・ 週末や公立高校合格発表日時に、対応管理員人数を増員することで迅速で的確な受付対応をすることが出来ました。 ・ 事前に新定期カードを準備することにより受付時間の短縮と効率化が図られ受付対応をスムーズに行うことが出来ました。 ・ 又、臨時増員及び本社からの応援増員により極力お待たせしない迅速な対応を行いました。 <p>■その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 交通系ICカードは、売上額前年比148.9%とキャッシュレス化が進んでいます。今後とも強化します。 <p>≪要望・苦情対応≫</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 現地管理員の常日頃の対応やコールセンターへの入電からの警備員緊急出動等、その場での迅速かつ的確な判断処理を行っていることで大きなトラブル、クレームは発生しておりません。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ① 気持ちよくご利用いただく為の、挨拶、お声掛け、心配りを継続し実践してまいります。 ② 清潔で、安全、安心してご利用いただける環境の実現。 ※安全・安心の為の自主事業＝雨具の無償配布。二重ロック推進の為鍵の安価販売。継続実施。 ③ 混雑時のゲート、ラックへの誘導補助を継続実践してまいります。 ④ お城口広場混雑の為中条のご案内誘導の強化を行います（掲示物も新たに作成予定）。 ⑤ お城口広場、アルプス口共通、回数券のご案内を再度強化（お得な事アピール、掲示物も新たに作成予定）。 ⑥ 出庫精算時に時間を要さない交通系ICカードのご利用案内の強化（硬貨を要せず時間が掛からない事アピール、新たに掲示物作成予定）。

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】 雨具無償貸与や応急的な貸出自転車等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】 令和4年度は無料の中条利用再開と有料のお城口及びアルプス口の一時利用無料時間が30分から1時間30分に延長されたが、指定管理者による案内板の掲示や利用案内等十分な対応により、極端な利用の偏りもなく、各駐輪場収容台数の範囲内で受け入れができています。 今後も利用者の声を参考に、更なる利用者満足度の高い施設となるようサービスの向上を図ることを期待したい。</p>

配点	評価
10	C
点数	5

合計点数
71.6

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5年1月16日～令和5年2月19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4年度松本市自転車駐車場利用者アンケート 集計結果</p> <p>有料自転車駐車場をご利用の方々に對しまして、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、令和5年1月16日から令和5年2月19日までの約1ヶ月、アンケートを実施いたしました。</p> <p>※コロナ感染の影響により、テレワークや在宅学習等により、利用者数も減少しており、昨年度回収数242に対し177と減少しました。</p> <p><実施方法></p> <p>①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し、スマホ等からネット上に回答いただき回収)</p> <p>②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》</p> <p>■全体集計</p> <p>■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>1,550</td> <td></td> <td>1,315</td> <td>105</td> <td>8.0%</td> </tr> <tr> <td>松本駅アルプス口自転車駐車場</td> <td>433</td> <td>297</td> <td>42</td> <td>280</td> <td>38</td> <td>13.6%</td> </tr> <tr> <td>松本駅お城口自転車駐車場</td> <td>219</td> <td></td> <td>167</td> <td>200</td> <td>34</td> <td>17.0%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>2,917</td> <td>1,847</td> <td>209</td> <td>1,795</td> <td>177</td> <td>9.9%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※定期契約者は令和5年2月契約者数。一時利用は令和5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> <p>◇ 当年実績</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>R4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> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 管理員の挨拶</td> <td>40.7%</td> <td>12.4%</td> <td>40.7%</td> <td>2.8%</td> <td>3.4%</td> </tr> <tr> <td>2 管理員の対応</td> <td>42.4%</td> <td>8.5%</td> <td>41.2%</td> <td>5.6%</td> <td>2.3%</td> </tr> <tr> <td>3 場内の清掃状況</td> <td>49.2%</td> <td>16.9%</td> <td>27.1%</td> <td>4.0%</td> <td>2.8%</td> </tr> <tr> <td>4 駐輪場の使いやすさ</td> <td>37.9%</td> <td>25.4%</td> <td>20.9%</td> <td>11.9%</td> <td>4.0%</td> </tr> <tr> <td>5 駐輪場の満足度</td> <td>40.1%</td> <td>27.7%</td> <td>23.2%</td> <td>6.2%</td> <td>2.8%</td> </tr> </tbody> </table> <p>◇ 前年実績</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>R3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> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 管理員の挨拶</td> <td>36.4%</td> <td>11.2%</td> <td>43.8%</td> <td>3.7%</td> <td>5.0%</td> </tr> <tr> <td>2 管理員の対応</td> <td>40.1%</td> <td>10.7%</td> <td>36.4%</td> <td>8.7%</td> <td>4.1%</td> </tr> <tr> <td>3 場内の清掃状況</td> <td>45.5%</td> <td>18.2%</td> <td>29.8%</td> <td>3.7%</td> <td>2.9%</td> </tr> <tr> <td>4 駐輪場の使いやすさ</td> <td>23.6%</td> <td>21.9%</td> <td>28.9%</td> <td>12.8%</td> <td>12.8%</td> </tr> <tr> <td>5 駐輪場の満足度</td> <td>29.3%</td> <td>27.3%</td> <td>22.3%</td> <td>11.2%</td> <td>9.9%</td> </tr> </tbody> </table> <p>◇ 前年比較(%差)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">R4%-R3% 結果</th> <th colspan="3">→青=改善(+ポイント)</th> <th colspan="2">→青=改善(-ポイント)</th> </tr> <tr> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>普通</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 管理員の挨拶</td> <td>4.3%</td> <td>1.2%</td> <td>-3.1%</td> <td>-0.9%</td> <td>-1.6%</td> </tr> <tr> <td>2 管理員の対応</td> <td>2.3%</td> <td>-2.2%</td> <td>4.8%</td> <td>-3.1%</td> <td>-1.8%</td> </tr> <tr> <td>3 場内の清掃状況</td> <td>3.7%</td> <td>-1.3%</td> <td>-2.7%</td> <td>0.3%</td> <td>-0.1%</td> </tr> <tr> <td>4 駐輪場の使いやすさ</td> <td>14.3%</td> <td>3.5%</td> <td>-8.0%</td> <td>-0.9%</td> <td>-8.8%</td> </tr> <tr> <td>5 駐輪場の満足度</td> <td>10.8%</td> <td>0.4%</td> <td>0.9%</td> <td>-5.0%</td> <td>-7.1%</td> </tr> </tbody> </table> <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>駅北、アルプス口は、前々年→前年→本年とゲートやラックの使い方にも慣れてきていただいたことが大きいと思われ非常に高い評価をいただきました。</p>						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	1,550		1,315	105	8.0%	松本駅アルプス口自転車駐車場	433	297	42	280	38	13.6%	松本駅お城口自転車駐車場	219		167	200	34	17.0%	合計	2,917	1,847	209	1,795	177	9.9%	R4結果	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	1 管理員の挨拶	40.7%	12.4%	40.7%	2.8%	3.4%	2 管理員の対応	42.4%	8.5%	41.2%	5.6%	2.3%	3 場内の清掃状況	49.2%	16.9%	27.1%	4.0%	2.8%	4 駐輪場の使いやすさ	37.9%	25.4%	20.9%	11.9%	4.0%	5 駐輪場の満足度	40.1%	27.7%	23.2%	6.2%	2.8%	R3結果	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	1 管理員の挨拶	36.4%	11.2%	43.8%	3.7%	5.0%	2 管理員の対応	40.1%	10.7%	36.4%	8.7%	4.1%	3 場内の清掃状況	45.5%	18.2%	29.8%	3.7%	2.9%	4 駐輪場の使いやすさ	23.6%	21.9%	28.9%	12.8%	12.8%	5 駐輪場の満足度	29.3%	27.3%	22.3%	11.2%	9.9%	R4%-R3% 結果	→青=改善(+ポイント)			→青=改善(-ポイント)		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	1 管理員の挨拶	4.3%	1.2%	-3.1%	-0.9%	-1.6%	2 管理員の対応	2.3%	-2.2%	4.8%	-3.1%	-1.8%	3 場内の清掃状況	3.7%	-1.3%	-2.7%	0.3%	-0.1%	4 駐輪場の使いやすさ	14.3%	3.5%	-8.0%	-0.9%	-8.8%	5 駐輪場の満足度	10.8%	0.4%	0.9%	-5.0%	-7.1%
	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	1,550		1,315	105	8.0%																																																																																																																																																			
	松本駅アルプス口自転車駐車場	433	297	42	280	38	13.6%																																																																																																																																																			
	松本駅お城口自転車駐車場	219		167	200	34	17.0%																																																																																																																																																			
	合計	2,917	1,847	209	1,795	177	9.9%																																																																																																																																																			
	R4結果	満足	やや満足	普通	やや不満	不満																																																																																																																																																				
	1 管理員の挨拶	40.7%	12.4%	40.7%	2.8%	3.4%																																																																																																																																																				
	2 管理員の対応	42.4%	8.5%	41.2%	5.6%	2.3%																																																																																																																																																				
	3 場内の清掃状況	49.2%	16.9%	27.1%	4.0%	2.8%																																																																																																																																																				
	4 駐輪場の使いやすさ	37.9%	25.4%	20.9%	11.9%	4.0%																																																																																																																																																				
	5 駐輪場の満足度	40.1%	27.7%	23.2%	6.2%	2.8%																																																																																																																																																				
	R3結果	満足	やや満足	普通	やや不満	不満																																																																																																																																																				
	1 管理員の挨拶	36.4%	11.2%	43.8%	3.7%	5.0%																																																																																																																																																				
	2 管理員の対応	40.1%	10.7%	36.4%	8.7%	4.1%																																																																																																																																																				
3 場内の清掃状況	45.5%	18.2%	29.8%	3.7%	2.9%																																																																																																																																																					
4 駐輪場の使いやすさ	23.6%	21.9%	28.9%	12.8%	12.8%																																																																																																																																																					
5 駐輪場の満足度	29.3%	27.3%	22.3%	11.2%	9.9%																																																																																																																																																					
R4%-R3% 結果	→青=改善(+ポイント)			→青=改善(-ポイント)																																																																																																																																																						
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満																																																																																																																																																					
1 管理員の挨拶	4.3%	1.2%	-3.1%	-0.9%	-1.6%																																																																																																																																																					
2 管理員の対応	2.3%	-2.2%	4.8%	-3.1%	-1.8%																																																																																																																																																					
3 場内の清掃状況	3.7%	-1.3%	-2.7%	0.3%	-0.1%																																																																																																																																																					
4 駐輪場の使いやすさ	14.3%	3.5%	-8.0%	-0.9%	-8.8%																																																																																																																																																					
5 駐輪場の満足度	10.8%	0.4%	0.9%	-5.0%	-7.1%																																																																																																																																																					
利用者からの意見 要望・苦情等																																																																																																																																																										

【駅北:令和4年度利用者アンケート】

Q13(ご意見・ご要望):回答

回数券あるといいなあ

毎日あざす

松駅のアンケートのQRコード読み取れないですよー！

いつもありがとうございます^^ 松駅前のQRコードが入口のは読み取れるのですが、自転車につけてあるのは読み取れなかったです(一)

安くして欲しいです

安くして広くして

学生は無料に、してほしいですお願い

いつもお世話になっています

特にありません。

とてもきれいに清掃されており気持ちよく使わせてもらっています。ありがとうございます

特に無いです。いつもありがとうございます！

管理人がいるのかわからない

シジミ屋辺りにいつも立っている色マスクの管理人さんに、いつも挨拶して貰えて嬉しいし、いつも頑張ろうと思えます。寒い中ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。

駅北の無料自転車空気入れの挟む部分が 緩くなっていて上手く挟めず空気を入れようとしても隙間から空気漏れしてしまい上手く入れることができません。見直ししていただけたら幸いです。

駐輪場の定期をまわして使っている人が結構いるのですが大丈夫なんですか？(駐輪場のルールをちゃんと理解できてなくてすみません。)

時々、横転している自転車やレールから脱輪している自転車があるのでできれば戻してほしい。

自動空気入れを導入して欲しい

職員の方に会々と、必ず挨拶をしてくださるので、毎朝元気を貰えます。いつもありがとうございます。これからも宜しくお願い致します。

いつもありがとうございます。

カードをなくした時に無料で変えてくれたのが嬉しかったです

前日も書かせていただいたのですが、定期券をモバイルSuicaと紐付けでき、スマホをかざせば入退場できるようにしてほしいです。その方が、電車を使う人にとっても利便性は更に高まるかと思えます。

なぜ横断歩道がないのか不思議。とても不便で危険。

閉場の時間を11:15にして欲しい。この時間1時間に1本の列車間隔。23時前後に到着する列車が2本もあり、利便性の悪さを感じています。バスの運行も終わり帰宅が困難です。

いつも綺麗な駐輪場を使わせていただいています。ありがとうございます♪

ゲートが重い

もっと空気入れをやりやすくして欲しいです

暖房をつけて欲しいです 暗くなると怖いです

1階か2階か選びたい

無料空気入れが、ママチャリ等対応の英式バルブのものしかなく、スポーツバイク対応の仏式バルブのものを置いて欲しい

満足してます

空気入れが2階にも欲しいです！

トイレを洋式にして欲しい！！ 朝見守りに立っているオジサンは本当に「しんせつ」です。ありがとう。

松本市自転車駐車場指定管理者 東海技研グループ

【アルプス口:令和4年度利用者アンケート】

Q13(ご意見・ご要望):回答
一ヶ月の定期代が少し高い気がする。
アルプス口の方は時計がないので設置して欲しいです、いつもありがとうございます、これからもよろしくお願いします！ 開場時間を終電まで延長、駅北の一時利用台数増加希望欲。
申込の場所、時期、方法に制約があり、定期契約が申し込みにくい。定期契約の金銭的メリットが少ない。雨具を入れるためのコンパクトなロッカーがあるとよい。バイク駐輪場は原付以外も駐車可能とした方がよい。一時利用者のための入場券が紙の無駄遣いなので、Suicaやアプリ等による入場を検討した方がよい。
23:15まで駐輪場が空いているという紙を見たのですが、22:50ごろにしまっていたので駐輪場に入らなくて自転車で帰れないことがあったので、駐輪場を閉めるなら時間通りの23:15に閉めていただけたらありがたいです
無料時間を2時間にしてほしい
定期契約駐輪場が少ない。通学、通勤は時間帯は決まっているので、混む。定期と一時契約の場所分ける必要ありますか？
夜は終電まで開いていて欲しい。
人がいるのにも関わらず、場内で自転車に乗って走る人を見かけるのですが、注意喚起やその人に対する対応はしているのでしょうか。
定期使用していますが月で区切らず、1年ならしっかり1年使えたほうが嬉しいです。
自動販売機を設置して欲しいです。コークオンが使えるとさらにいいです。カロリーメイト系もあると嬉しいです。タンパク質系が欲しいです。(ザバスとか)セブンティーンアイスも置いて欲しいです。
定期料金を安くして欲しい。 定期の更新する機会をアルプス口にも置いてほしい いつも利用させていただいています。ありがとうございます。
いいと思います
自動空気入れのはさむところが壊れているのを直して欲しい 夜行けけれども電気が薄暗くて怖い
上のアンケートですが、管理員さんによって、感じの良い人も悪い人もいますので、一概には言えないので普通とつけました。
駐輪場を出る時、北側から行くと出口のところで自転車を一度まっすぐにしなないといけなの少し面倒です。

【お城口広場:令和4年度利用者アンケート】

Q13(ご意見・ご要望):回答
自転車専用のカードのチャージ場所が分かりにくいのを改善して欲しい。出来たら駅なかなか欲しいです いつもありがとうございます
お城口でも回数券が購入できるようにしてください。
出口がひとつしかないので前の人が遅いと信号が変わってしまったりしてイライラした 一回100円は高いとおもう 以前より通路への駐輪が少なくなっているとおもいます。できるだけ長く管理員さんに常駐していただきたいです。 回数件のチャージがお城口広場でも出来るようにしてください。
すべての駐輪場を24時間営業にしてもらいたいです 自転車どうしの距離が近すぎて、自転車が入れづらく取り出しづらい。
隣の自転車に当たったり強く押されていて自転車が傷んでいる。倒れたり落ちてる自転車を直さずパソコン見たり居眠りしてるのは如何なものかと思う。必要以上に話さなくてもいいですが、挨拶ぐらいしたほうがいいですね。料金を取る取らないに関わらず。
カード式回数券の新規購入やチャージが駐輪場内でできず不便。料金精算機でカード式回数券をかざす位置がわかりにくいうえ、反応が鈍い。
お城口の駐輪場を通勤で利用しているが、アルプスロの様に室内で無くてもよいので、せめて屋根を付けて欲しい。無料の駐輪場でも屋根の付いている所が多いと思う。以前駐車券を紛失してしまった時に、管理員と思われる方にどうしたら良いか声を掛けたら、「ほらっ！そのインターホン取って電話して！駐車券は無くさないように！」とキレ気味対応され嫌な気分になった。
間隔が狭すぎて停め難いし出し難い。隣の自転車に引っ掛かったり倒されたりして、カゴが変形した。有料なのだからもっと使いやすくしてほしい。鳥のフンが不潔
なぜ有料なのか？長野駅は無料。自転車の出し入れがしづらくて、通路も狭くて、ゲートを通るにも力がいる。誰にも優しくない。たくさんいるけど何もしない管理員も不要。あんなものために税金や料金をとらないでほしい。
高価なスポーツ自転車にしっかり鍵をかけられるスペースがもう少し欲しい。最近、スポーツタイプのもを持って いる人が多いこと。観光する場合、スポーツ自転車持ってくる人が増えるかと思うため。
普通の日とはともかく、雪の日の朝は係員を配置して、通路の除雪や自転車のサドルの雪を払っておいて欲しい。利用者の利便に気遣いが欲しい。
雨漏りのバケツが狭くてこわい 1時間半無料助かってます。
電動自転車のため、重く持ち上がらないため、思いやりゾーンを使っていますが、やや狭い。この駐輪場をはじめ て直前の駐輪し、おろすときにすべりおちころび、足うちました。以来、思いやりゾーンです。

松本市自転車駐輪場指定管理者 東海技研グループ