

## 1 施設の概要

|                 |                                                                                                                                                  |              |            |                            |            |            |            |            |            |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|----------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 施設名称            | 松本市自転車駐車場                                                                                                                                        |              | 所管課<br>TEL | 自転車推進課<br>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）<br>【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）<br>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<br>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<br>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       | 221台／日     | 100.9%                     | 109.4%     |            |            |            |            |
|                 | 松本駅北                                                                                                                                             | 2,265台／日     | 1,568台／日   | 69.2%                      | 96.6%      |            |            |            |            |
|                 | 松本駅アルプス口                                                                                                                                         | 433台／日       | 311台／日     | 71.8%                      | 85.7%      |            |            |            |            |
|                 |                                                                                                                                                  |              |            |                            |            |            |            |            |            |
|                 | （特記事項）                                                                                                                                           |              |            |                            |            |            |            |            |            |
| 事業収支<br>（単位：円）  | 指定管理者収支（令和5年度）                                                                                                                                   |              |            |                            | 市の収支       |            |            |            |            |
|                 | 収入<br>（歳入）                                                                                                                                       | 年度計画額        |            | 収支実績額                      |            | 令和5年度決算    |            | 令和4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        | 35,130,000 | 指定管理料                      | 35,212,302 | 使用料収入      | 28,036,060 | 使用料収入      | 26,738,200 |
|                 |                                                                                                                                                  | ハローサイクル電気利用料 | 66,180     | ハローサイクル電気利用料               | 66,180     |            |            |            |            |
|                 |                                                                                                                                                  | 計            | 35,196,180 | 計                          | 35,278,482 | 計          | 28,036,060 | 計          | 26,738,200 |
|                 | 支出<br>（歳出）                                                                                                                                       | 光熱水費         | 2,499,600  | 光熱水費                       | 2,254,025  | 指定管理料      | 35,212,302 | 指定管理料      | 33,790,000 |
|                 |                                                                                                                                                  | 通信費          | 480,000    | 通信費                        | 483,148    |            |            |            |            |
|                 |                                                                                                                                                  | 消耗品          | 952,200    | 消耗品                        | 942,947    |            |            |            |            |
|                 |                                                                                                                                                  | 修繕費          | 200,000    | 修繕費                        | 208,180    |            |            |            |            |
|                 |                                                                                                                                                  | 手数料          | 264,000    | 手数料                        | 264,000    |            |            |            |            |
|                 |                                                                                                                                                  | 保険費          | 50,000     | 保険費                        | 50,000     |            |            |            |            |
|                 |                                                                                                                                                  | 委託料          | 12,182,800 | 委託料                        | 12,182,800 |            |            |            |            |
|                 |                                                                                                                                                  | 人件費          | 13,913,149 | 人件費                        | 13,391,583 |            |            |            |            |
| 労務管理費           |                                                                                                                                                  | 1,469,435    | 労務管理費      | 2,008,737                  |            |            |            |            |            |
| 消費税             |                                                                                                                                                  | 3,201,118    | 消費税        | 3,178,542                  |            |            |            |            |            |
| 計               | 35,212,302                                                                                                                                       | 計            | 34,963,962 | 計                          | 35,212,302 | 計          | 33,790,000 |            |            |
| 損益              | -16,122                                                                                                                                          |              | 314,520    |                            | 差引         | -7,176,242 | 差引         | -7,051,800 |            |
| （特記事項） 収入項目は税込み |                                                                                                                                                  |              |            |                            |            |            |            |            |            |

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  | 「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  | B  | 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。             |
|        | 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  | 欠員があるが、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中である。                          |
|        |            | 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。                                      |
|        |            | 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  | 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。                         |
|        | 経理及び事務処理等  | 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。                                |
|        |            | 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  | 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。                                    |
|        |            | 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る。             |
|        | 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 経費節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6年1月22日～令和6年2月29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<br>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5年度の<br>自己評価  | <p>《自己評価》</p> <p>◇機器の円滑運用</p> <p>■駅北/アルプス/お城口 集中する朝の時間帯は、管理員がゲート周辺に出てお声掛け、誘導を積極的に実施することで混雑緩和を実現しています。又月末の定期更新期間は定期更新機のご利用方法に慣れないご利用者もまあお見受けしますので定期更新期間中の夕方は定期更新機付近でのお声がけを積極的にを行っています。</p> <p>◇新年度新規定期受付対応</p> <p>■当年は昨年に引き続き学生の受付対応を早め私立公立の受付分散、事前の定期書込み、昨年一昨年のデータをもとにシフト配置、又、本社からの応援は昨年にも増して綿密なスケジュール調整を行いながら増員を図り結果として、その場でのスピーディーな対応や効率のよい円滑な運営が出来ました。又人員に余裕が生まれた事で機器のご利用方法や自転車持ち込み時のご案内などご利用者への細やかな対応が実現出来ました。期間中のピーク時期は安全対策として、駅北駐輪場路地入口付近の車の渋滞や車同士の事故防止の為、POP看板や管理員の外でのお声掛けなどを工夫し、渋滞や事故の未然防止を行いました。</p> <p>◇電子マネー、回数券の推進</p> <p>■本年はキャッシュレス化が浸透してきている事もありますが、促進を意識した告知物POP文言の工夫などを行い、結果として成果に結びつきました。電子マネー(売上)前年比122.7% 回数券(回収数)101.7%</p> <p>◇管理員の人的サービス(機械管理+人的管理)</p> <p>■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も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、朝から元気づけの挨拶を行い、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、応対、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きていると考えております。</p> |
| 要望・苦情への<br>対応状況 | <p>《ご要望・苦情》 ※実施アンケートからの要望・苦情の改善状況</p> <p>◇2段ラック上段の不具合(下がらない、使えないところが多い)</p> <p>■A館、B館、アルプス口、お城口を順番にラックの確認検査を実施しています。(台数が多いのでスケジュール化・期間約3カ月予定)現場で修繕可能なものは治す、又修理をするものはリストアップし修理を行います(費用は別途ご相談いたします)。</p> <p>◇23時以降の自転車の出入りを可能にして欲しい</p> <p>■朝の開場、夜の閉場時刻につきましては毎年数名のアンケート要望があります。現状通りの管理員運営シフトでは、これ以上出勤時刻を早める、退勤時刻を遅くする、ことには無理があると考えています(労働条件を悪くし過ぎる)。又このままシャッターを開け24時間営業を行った場合本駐輪場の特性である学生の学校の通学定期利用が多い(逆利用)、夜間は多くの自転車が止まっており盗難車両の増大が懸念されます。</p> <p>《改善提案》</p> <p>・朝始発に間に合う時刻から～6時まで、外注警備を雇い開場する(1.5h～2h) 23時～終電に間に合う時刻まで外注警備を雇い開場する(1.5h～2h)・館内一部または館を決め24h営業とする。</p> <p>※上記今後の検討課題としてください。</p> <p>◇お城口広場、ラックの掃除</p> <p>■お城口広場駐輪場内の清掃は巡回行っておりますが、ラックのレール清掃までは(自転車を一台北外す、巡回時間の制約)なかなか対応できていません。今後巡回清掃時、日々場所を決め(7日間で1クール)レール内側やラック部分を意識してフロアを使い土埃、枯葉などを飛ばすことを実施いたします。お城口広場は松本の玄関先です。屋外であり屋根も無く、雨風雪、土埃、枯葉などの影響を多く受ける環境ですので、「きれい」を維持する為に清掃時間増やす=巡回の滞在時間増やすことも今後検討が必要と考えております。</p>                                                                   |
| 今後の目標           | <p>① 機器の円滑運用・・・ご利用者へのお声掛け、ご案内は引き続き、実践する。</p> <p>② 新年度新規定期受付対応・・・本年データも含めより円滑な運用を実践する。</p> <p>③ 電子マネー、回数券の推進・・・キャッシュレス化(便利、お得をキーワードに)推進実践。</p> <p>④ 管理員の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。</p> <p>⑤ 機器回りの劣化に対する意識を強化(経年劣化が進んでいきます)目と行動で早期予防に努めます。</p> <p>⑥ お城口広場が満車に近い状態となっています、中条のご案内は行っていますが、アルプス口のご案内も含めて強化。</p> <p>⑦ 今後の課題：駅周辺の一時利用駐輪場の検討(新設、駅北の改修など)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

### 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】</p> <p>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】</p> <p>項目外のため記載なし</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>管理員は、常に利用者目線に立ち、寄り添った対応を心掛けており高く評価できる。ラックの不具合や清掃に関する利用者からのご意見に対しては、管理運用面で改善できることは取組みをお願いし、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> | <p>配点</p> <p>10</p> <p>点数</p> <p>5</p> <p>合計点数</p> <p>71.4</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|

| 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6年1月22日～令和6年2月29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                                                                                                                                                                                                                                                  | ■ 令和5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6年1月22日から令和6年2月29日までの約1ヶ月、アンケートを実施いたしました。<br>※アンケート回収実績は、昨年度回収数177に対し当年は150とやや減少いたしました。<br>＜実施方法＞<br>①ネット上での回答<br>(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)<br>②用紙での回答 |       |       |       |       |            |             |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                       | ＜集計方法＞                                                                                                                                                                                                                                |       |       |       |       |            |             |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                       | ■全体集計                                                                                                                                                                                                                                 |       |       |       |       |            |             |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                       | ■駐輪場別集計                                                                                                                                                                                                                               |       |       |       |       |            |             |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                       | 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 | 1,562 |       | 1,228 | 111        | 9.0%        |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                       | 松本駅アルプス口自転車駐車場                                                                                                                                                                                                                        | 433   | 249   | 46    | 221   | 19         | 8.6%        |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                       | 松本駅お城口自転車駐車場                                                                                                                                                                                                                          | 219   |       | 174   | 201   | 20         | 10.0%       |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                       | 合計                                                                                                                                                                                                                                    | 2,917 | 1,811 | 220   | 1,650 | 150        | 9.1%        |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                       | ※定期契約者は令和6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。                                                                                                                                                                                               |       |       |       |       |            |             |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                       | ■ 利用者アンケート満足度及び利用評価                                                                                                                                                                                                                   |       |       |       |       |            |             |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                       | ◇ 当年実績                                                                                                                                                                                                                                |       |       |       |       |            |             |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                       | R5結果                                                                                                                                                                                                                                  | ①満足   | ②やや満足 | ③普通   | ④やや不満 | ⑤不満        | 満足度<br>①+②  | 不満足度<br>④+⑤ |
|                                                                                                                                                                                                                                                       | 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%        |
|                                                                                                                                                                                                                                                       | 計                                                                                                                                                                                                                                     |       |       |       |       |            | 329.4%      | 41.3%       |
|                                                                                                                                                                                                                                                       | 平均                                                                                                                                                                                                                                    |       |       |       |       |            | 65.9%       | 8.3%        |
|                                                                                                                                                                                                                                                       | ◇ 前年実績                                                                                                                                                                                                                                |       |       |       |       |            |             |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                       | R4結果                                                                                                                                                                                                                                  | ①満足   | ②やや満足 | ③普通   | ④やや不満 | ⑤不満        | 満足度<br>①+②  | 不満足度<br>④+⑤ |
|                                                                                                                                                                                                                                                       | 1 管理員の挨拶                                                                                                                                                                                                                              | 40.7% | 12.4% | 40.7% | 2.8%  | 3.4%       | 53.1%       | 6.2%        |
|                                                                                                                                                                                                                                                       | 2 管理員の対応                                                                                                                                                                                                                              | 42.4% | 8.5%  | 41.2% | 5.6%  | 2.3%       | 50.9%       | 7.9%        |
| 3 場内の清掃状況                                                                                                                                                                                                                                             | 49.2%                                                                                                                                                                                                                                 | 16.9% | 27.1% | 4.0%  | 2.8%  | 66.1%      | 6.8%        |             |
| 4 駐輪場の使いやすさ                                                                                                                                                                                                                                           | 37.9%                                                                                                                                                                                                                                 | 25.4% | 20.9% | 11.9% | 4.0%  | 63.3%      | 15.9%       |             |
| 5 駐輪場の満足度                                                                                                                                                                                                                                             | 40.1%                                                                                                                                                                                                                                 | 27.7% | 23.2% | 6.2%  | 2.8%  | 67.8%      | 9.0%        |             |
| 計                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                       |       |       |       |       | 301.2%     | 45.8%       |             |
| 平均                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                       |       |       |       |       | 60.2%      | 9.2%        |             |
| ◇ 前年比較(%差)                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                       |       |       |       |       |            |             |             |
| R5%-R4% 結果                                                                                                                                                                                                                                            | 満足                                                                                                                                                                                                                                    | やや満足  | 普通    | やや不満  | 不満    | 満足度<br>①+② | 不満足度<br>④+⑤ |             |
| 1 管理員の挨拶                                                                                                                                                                                                                                              | 2.0%                                                                                                                                                                                                                                  | 2.9%  | -6.0% | 1.2%  | -0.1% | 4.9%       | 1.1%        |             |
| 2 管理員の対応                                                                                                                                                                                                                                              | 3.6%                                                                                                                                                                                                                                  | 6.2%  | -6.5% | -2.3% | -1.0% | 9.8%       | -3.3%       |             |
| 3 場内の清掃状況                                                                                                                                                                                                                                             | 6.8%                                                                                                                                                                                                                                  | 0.4%  | -3.8% | -1.3% | -2.1% | 7.2%       | -3.4%       |             |
| 4 駐輪場の使いやすさ                                                                                                                                                                                                                                           | 3.5%                                                                                                                                                                                                                                  | -2.7% | -1.6% | 1.4%  | -0.7% | 0.8%       | 0.7%        |             |
| 5 駐輪場の満足度                                                                                                                                                                                                                                             | 7.9%                                                                                                                                                                                                                                  | -2.4% | -5.9% | 0.5%  | -0.1% | 5.5%       | 0.4%        |             |
| 平均                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                       |       |       |       |       | 5.7%       | -0.9%       |             |
| ■ アンケート総括                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                       |       |       |       |       |            |             |             |
| 全体的に非常に高い評価をいただきました。<br>昨年度も高評価をいただきましたが、本年はそれ以上の評価をいただきました。<br>①評価全体で見ますと<br>◇満足度＝①＋②(満足＋やや満足③普通は除く)は、当年65.9%昨年60.2%と満足度は5.7%増<br>◇不満足度＝④＋⑤(やや不満＋不満③普通は除く)は、当年8.3%昨9.2%と不満足度は▲0.9%減<br>②項目別にみますと<br>2管理員の対応、3場内の清掃状況、5駐輪場の満足度、1管理員の挨拶の順で改善ポイントが高いです。 |                                                                                                                                                                                                                                       |       |       |       |       |            |             |             |

|                    |              |
|--------------------|--------------|
| 利用者からの意見<br>要望・苦情等 | 3シートに記載済みです。 |
|--------------------|--------------|

## 令和5年度 松本市自転車駐車場利用者アンケート

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6年1月22日から令和6年2月29日までの約1ヶ月、アンケートを実施いたしました。

※回収実績は昨年度回収数171に対し当年は150とやや減少いたしました。

### ＜実施方法＞

- 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）

### ＜アンケート回収状況＞

| 自転車駐車場名        | 収容台数  | 定期利用  | 一時利用 | 貼付数   | 回収数 | 回収率   |
|----------------|-------|-------|------|-------|-----|-------|
| 松本駅北自転車駐車場     | 2,265 | 1,562 |      | 1,228 | 111 | 9.0%  |
| 松本駅アルプス口自転車駐車場 | 433   | 249   | 46   | 221   | 19  | 8.6%  |
| 松本駅お城口広場自転車駐車場 | 219   |       | 174  | 201   | 20  | 10.0% |
| 合計             | 2,917 | 1,811 | 220  | 1,650 | 150 | 9.1%  |

※定期契約者は令和6年2月契約者数。一時利用は令和6年2月の1日平均利用台数。

### ＜集計方法＞

- 全体集計
- 駐輪場別集計

# 自転車駐車場アンケート

令和6年1月吉日

平素は、当自転車駐車場をご利用いただき、誠にありがとうございます。  
お手数をお掛け致しますが、アンケート回答にご協力の程、宜しくお願い申し上げます。  
このアンケートは、今後の利用者サービスの向上を目的として実施するものであり、結果は統計的に処理されます。  
アンケート結果については、場内やホームページ上で公表いたしますが、特定の個人が識別できる情報として、公開されることはありません。

※回答方法・・・回答の□の欄にシ（チェック）点を入れてください

Q1. 主にご利用の駐輪場をお答えください。

☐ 駅北 ☐ アルプス ☐ お城 ☐ 広場

Q2. 利用形態をお答えください。

☐ 定期契約利用 ☐ 一時利用

Q3. 利用頻度をお答えください。

☐ ほぼ毎日 ☐ 週に2～3回 ☐ 週に1回程度 ☐ たまにしか使わない

Q4. 駐輪場へ来る際の交通手段をお答えください。

☐ 自転車 ☐ 原付 ☐ 電車 ☐ バス ☐ 徒歩

Q5. 利用目的をお答えください。

☐ 通学 ☐ 通勤 ☐ 買い物 ☐ その他

Q6. Q5で、その他と回答された方は、利用目的を記述してください。  
( )

Q7. 管理員の挨拶についてお答えください。

☐ 満足 ☐ やや満足 ☐ 普通 ☐ 少し不満 ☐ 不満

Q8. 管理員の対応についてお答えください。

☐ 満足 ☐ やや満足 ☐ 普通 ☐ 少し不満 ☐ 不満

Q9. 場内の清掃状況についてお答えください。

☐ 満足 ☐ やや満足 ☐ 普通 ☐ 少し不満 ☐ 不満

Q10. 駐輪場の使いやすさについてお答えください。

☐ 満足 ☐ やや満足 ☐ 普通 ☐ 少し不満 ☐ 不満

Q11. 駐輪場の満足度についてお答えください。

☐ 満足 ☐ やや満足 ☐ 普通 ☐ 少し不満 ☐ 不満

Q12. 自転車損害賠償保険に加入していますか？

☐ 加入している ☐ 加入していない ☐ わからない

Q13. ご意見やご要望等があればお書きください。

『長野県内で自転車を使用する場合は、自転車損害賠償保険等への加入が義務です。  
自転車は車両です。交通ルールを守って、安全に利用しましょう。』

ご協力ありがとうございました。

# 【令和5年度ご利用者アンケート・松本駅北自転車駐車場】

| Q13（ご意見/ご要望）                                                                                                                           | 対応可否 | 回答                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 毎朝早くから、ありがとうございます。                                                                                                                     | ○    | いつもご利用いただきありがとうございます。                                                                                                            |
| いつも有難く使わせていただいております。                                                                                                                   | ○    | いつもご利用いただき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。                                                                                                                       | ○    | いつもご利用いただきありがとうございます。                                                                                                            |
| 特にないです！いつもありがとうございます、                                                                                                                  | ○    | いつもご利用いただきありがとうございます。                                                                                                            |
| 23時以降の自転車の出入りを可能にしてほしい。                                                                                                                | ×    | 管理員の勤務シフト調整(深夜の就業、通勤の問題等)やセキュリティ上の課題があるため、現状でご理解願います。                                                                            |
| 上の段のラックが下がらないときがあるので改善してほしい                                                                                                            | ○    | ご不便をお掛けいたします。機器点検の際ラックの確認をさせていただきます。具体的に番号がお分かりでしたら管理員迄お申し付けくださいませ。                                                              |
| すれ違った時の挨拶が嬉しいです！これからもよろしくお願いします！                                                                                                       | ○    | 皆様に、気持ちの良い挨拶を心がけます。                                                                                                              |
| 上に自転車を停めるときに使えないところが多いので直して欲しい                                                                                                         | ○    | ご不便をお掛けいたします。機器点検の際ラックの確認をさせていただきます。具体的に番号がお分かりでしたら管理員迄お申し付けくださいませ。                                                              |
| いつもありがとうございます                                                                                                                          | ○    | いつもご利用いただきありがとうございます。                                                                                                            |
| ゲートがたまに反応しなくて困る 反応しない理由が知りたい。                                                                                                          | ○    | 定期入れやお財布などの中に多くのカードが入っている場合、反応しづらい場合がございます。出来ましたら単独でカードをしっかりと当ててお試しいただけるでしょうか？又、あまりにも反応しない場合は定期券の破損が考えられますのでその際は管理員迄お申し付けくださいませ。 |
| 思いやりスペースを思いやられる側の人が使えない？このスペースに優先して飛び込む若者には、せめて注意くらいはしていただけないと、彼らのために大変良くないと溜め息がでます。                                                   | ○    | ごもっともでございます。管理員の気配り配慮が足らず申し訳ございません。出来る限り改善をさせていただきます。                                                                            |
| 気圧メーターが付いてる空気入れがない                                                                                                                     | ○    | スポーツタイプの空気入れには、圧力ゲージ付きで空気が確認できます。スポーツタイプの空気入れは持ち運び用の小型タイプの為管理室内にあります。ご利用の際は管理員までお申し付けくださいませ（バルブは仏式/米式/英・日本式）。                    |
| B棟にも自動の空気入れが欲しい                                                                                                                        | ×    | 自動空気入れは高額な為、B棟のみとなります。ご理解くださいませ。                                                                                                 |
| ここも同じように必須の質問にしないでください                                                                                                                 | ○    | ご意見ですのご記入いただかなくても結構です。                                                                                                           |
| 満足しているので有りません。                                                                                                                         | ○    | いつもご利用いただきありがとうございます。                                                                                                            |
| これからも元気で過ごしてください。                                                                                                                      | ○    | お気遣いありがとうございます、皆様に負けないよう元気に就業することを心がけます。                                                                                         |
| 上のレバーを押しても下に降りないことがあるのでそこを直して欲しいと思いました。                                                                                                | ○    | ご不便をお掛けいたします。機器点検の際ラックの確認をさせていただきます。具体的に番号がお分かりでしたら管理員迄お申し付けくださいませ。                                                              |
| 松本から長野まで電車通勤しています。残業で帰宅が遅くなり長野駅を21時台に出発する電車で帰宅すると、23時3分に松本駅に到着するため、駐輪場が閉まっています。もう少しだけ開いていると大変助かります。                                    | ×    | 管理員の勤務シフト調整(深夜の就業、通勤の問題等)やセキュリティ上の課題があるため、現状でご理解願います。                                                                            |
| 管理してくださりありがとうございます！                                                                                                                    | ○    | いつもご利用いただきありがとうございます。                                                                                                            |
| ゲートが使いにくい                                                                                                                              | ×    | 安全性や不正利用防止の観点から、現在の構造になっております、ご理解くださいませ。                                                                                         |
| 終電で松本駅につくと2300少し過ぎてしまうため、2300に駐輪場が閉まってしまうと困ってしまいます。何度かあり、歩いて帰りました。アルプス口？は23:15か23:30にしまうので、せめて同じにしたいです。終電で来て、自転車が使えないと不便です。ご検討をお願いします。 | ×    | 管理員の勤務シフト調整(深夜の就業、通勤の問題等)やセキュリティ上の課題があるため、現状でご理解願います。                                                                            |

## 【令和5年度ご利用者アンケート・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                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 入出場のゲートの閉まるタイミングが早くて後輪に当たった時がある。                                                  | ○    | ゲートは手動操作の為、連続入庫且つ早くゲートを回した場合に、ゲートの戻りもやや早く戻ってきます。通過スピードや自転車の長さの問題もありますが、前の自転車がゲートを通過し終わり、ゲートが通常位置に戻りましてからゲート通過をお願いいたします。                                          |
| 自転車を置く時にレールにいれにくい。                                                                | ○    | 自転車をラックレールに沿わせ出来るだけ真っすぐに乗り入れ、ストッパーを踏みますと入れやすくなります。                                                                                                               |
| 使い易さから言うと、以前のように個人別の専用スペースの方が良い。                                                  | ×    | ご利用者様が増え出来る限り多くの方々にお使いいただける様、現在に至っております（下段スライド、二段ラック）。                                                                                                           |
| なぜ松本市の駐輪場はお金がかかるのでしょうか。松本に来て驚きました。無料にしてほしいです。                                     | ×    | 駅周辺駐輪場の利用者、整備環境及び市政運営等が異なり単純な比較は困難ですが、本市は駐輪場使用料を財源の一部として駐輪場の運営や放置自転車等対策業務など実施しております。                                                                             |
| 夏場を中心に快適に使わせていただいています。                                                            | ○    | ご利用ありがとうございます。                                                                                                                                                   |
| 定期自転車置き場と1日自転車置き場分けてほしい。たまに止めることが出来ないことあるから。                                      | ○    | 定期利用と一時利用の区画はわかりやすく分けてございます。又定期利用につきましては上限設定数のラックを設けておりますので満車で止められない事が無いように管理はしております。何かわかりづらいことがございましたら松本駅北管理室管理員又は精算機横のオートフォンでお申し付けくださいませ。                      |
| Q4が意味不明。一般の定期利用料の割引率が低い。                                                          | ×    | Q4は、ご自宅からご利用の駐輪場まで自転車で来られる方以外に、駐輪場に自転車があり駐輪場から通勤通学に自転車で行かれる方も多くそのためのご質問です。一般の定期利用料ですが、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・学生ともに低い料金です。管理運営費の財源確保のため現行の料金体制でご理解願います。 |
| アルプス口は6時～23時までの営業だが、初電や終電利用時は自転車が置けなかったり取り出せなくて不便。24時間営業か終電到着後の閉場にしてください。初電の時も同様。 | ×    | 管理員の勤務シフト調整(深夜の就業、通勤の問題等)やセキュリティ上の課題があるため、現状でご理解願います。                                                                                                            |



## 【令和5年度ご利用者アンケート・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                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 二階に自転車を止めないといけないのに、一階に止めている自転車のサドルに紙を貼ると思うのですが、サドルに貼ってもその人が自転車を出すときに隣の自転車のサドルに貼って、どこかへ行ってしまうということがあります。実際に私は一階に止めている者なのですが、前サドルに「契約は2階なので自転車を移動させてください」という紙が貼られていました。とてもイライラしたので改善していただきたいです。           | ○    | このご質問は松本駅北自転車駐車場のことと思いますが、現在は、A棟、B棟、一階、二階、それぞれの契約定期カードでしか入出庫が出来ないようになっています。但し何かの事情で契約外に自転車が合った場合は「ご契約と違う場所である旨」記載した札を巻き付けさせていただいています。今後は、札を外し違う自転車に再度巻くことが出来ないよう工夫し対応させていただきます。 |
| 上がりにくい台があるので直してほしいです！                                                                                                                                                                                   | ○    | ご不便をお掛けいたします。機器点検の際ラックの確認をさせていただきます。具体的に番号がお分かりでしたら松本駅北管理室管理員又は精算機横にありますオートフォンでお申し付けくださいませ。                                                                                     |
| これからもより良い物になるように 自転車置き場のレーンを綺麗にして頂きたいです。それと精算機械もたまに不調があるので よく調整して欲しいです                                                                                                                                  | △    | 場内の美化につきましては巡回時掃除を行っていますが、ラックのレーンは自転車が止まっていると自転車を外し掃除を行わず、日常清掃ではなかなかそこまで行き届きません（検討事項とさせていただきます）。又、精算機及びゲートシステムにつきましては点検を含め小まめな簡易点検も行っています。                                      |
| 管理者が定期的在中していないからか、自転車を他人に弄られる痕跡が不定期に見られる。（このアンケート札も2つ貼ってあった。）以前のように見回りを含め適正に使用されるよう監視を強めて頂きたい。 今後も気持ち良く駐輪場を利用したい。 管理人の対応の質問があるが、対応を見たこともないので回答は出来ない。駐輪場場所を選ぶと質問が限定するようにして欲しい。 ・回数駐車券チャージもお城口に設置をお願いします。 | ×    | ①無人管理で巡回対応の為監視体制につきましては現状でのご理解をお願いいたします。②アンケートにつきましてはシステムの都合上現状の方法をとらせていただいています（今後検討）。③回数券チャージ機器につきましては現状無人管理となっており、設置が出来ない現状の為ご理解願います。                                         |
| 係りの方がおいでのときはものすごく親切にしてくださ、100円或いは無料などとは申し訳ないくらいです。いつもありがとうございます(*^^*)。                                                                                                                                  | ○    | いつもご利用いただきありがとうございます。                                                                                                                                                           |
| 駐輪場が満車で停められないことがあります。                                                                                                                                                                                   | ×    | 駅前立地の為多くの方がご利用されます。満車の場合は少し離れますが中条自転車駐車場(無料)をご利用くださいませ。                                                                                                                         |
| 回数券のチャージについて お城口でも出来るようにしてほしい。                                                                                                                                                                          | ×    | ご不便をお掛けいたします、現状無人管理となっており、設置が出来ない現状の為ご理解願います。                                                                                                                                   |
| 1時間半無料になったのは大変嬉しいです。                                                                                                                                                                                    | ○    | いつもご利用いただきありがとうございます。                                                                                                                                                           |