

「自転車駐車場に係る利用者満足度アンケート調査」の集計結果

平成 29 年 11 月に実施しました第 1 駐輪場及び第 2 駐輪場の「自転車駐車場に係る利用者満足度アンケート調査」の集計結果は、下記のとおりです。

【第 1 駐輪場】

- ◆アンケート調査用紙の配布枚数 100 枚
- ◆アンケート調査用紙の回収枚数 42 枚
- ◆アンケート調査用紙の回収率 42%

—記—

1. あなたの年齢等は
男性・・・20人 女性・・・22人
20歳未満・・・26人 20歳代・・・3人 30歳代・・・3人 40歳代・・・4人
50歳代・・・4人 60歳代・・・2人 70歳代・・・0人
2. 利用方法は
定期駐車(1ヶ月)・・・6人 定期駐車(3ヶ月)・・・36人 普通駐車・・・0人
3. 普通駐車(日置)
初めて・・・0人 不定期・・・0人 定期的・・・0人
4. 70歳以上の方で駐輪するのに困った時、管理人は手助けを申し出ましたか
はい・・・0人 いいえ・・・0人
5. 管理人のマナー(挨拶、言葉遣い、利用説明等)は
良い・・・35人 やや良い・・・4人 普通・・・3人
どちらかといえば悪い・・・0人 悪い・・・0人
<コメント>
 - ・これからも高校生にはあたたかい目で接して下さい(見てる方も気持ちよいものです)
 - ・いつもお世話になっています。キッチンと管理なさりありがたいです。
 - ・親切、丁寧な説明や、朝の挨拶(いってらっしゃい)帰りの(おかえりなさい)など、とても感じ良くとても気持ち良いです。ぜひこれからも頑張ってください。
 - ・あちらの駐車場のおじさん、腰に手を当て止めるなりやってきて、「困る」とのこと、高齢者・女性と書いてあったからお借りしようと思ったのに、まるで取り締まり風勢。すぐ出たが気持ちがおさまらず。

- ・毎回あいさつしてくれる。
- ・あいさつがうれしい
- ・良く気づかいされています。

※第2駐輪場のことと思われます。初めに置かれた場所は定期ではない普通駐車(日置)の場所であったので、高齢者・障がい者の定期購入者自転車置き場の指定場所に案内しました。

6. 設備面での、利用勝手は

良い・・・30人 やや良い・・・4人 普通・・・7人
 どちらかといえば悪い・・・1人 悪い・・・0人

<コメント>

- ・長期の期限切れの自転車が邪魔
- ・こわれた自転車置きが修理（取りかえ）されていない（数か月）※駅に近い方の駐車場
- ・通路ですれ違いにくいかも？
- ・ただ一つ、自転車を固定する時の上げ下げは、お年を召した方にはつらいと思います。もう少し、普通に置ける場所あったら良いなと思います。
- ・鍵が壊されたり、タイヤにピンがささっているなど経験（7年になりますが1回ずつ）

※定期期限が切れ、7日以内に更新されない場合は、8日目から鎖を掛け所有者に引き取りの連絡をしております。更新、引き取りをされない場合は、所定の期間をもって第1駐輪場の2階に移動します。

※第2駐車場の2階のことと思われます。取り外す方向で検討します。

※自転車の上げ下げが辛いと思われる時は、遠慮なく管理人に手助けを申し出てください。

※利用状況を見て、平置きの場所を増やすかどうか検討したいと思います。

※管理人が午前6時半頃、午前10時頃、午後1時頃、午後4時頃の合計4回、見回りをしております。また、それ以外も可能な限り注意を払っております。

7. 環境面で、清掃など不備な点は

特にない・・・42人 気になる所がある・・・0人

8. 施設の開門(6:30)、閉門(21:00)は、守られているか

守られている・・・41人 朝、開門していなかった・・・1人
 夜、閉まっていた・・・0人

※班長及び管理人の2名が朝6時頃には来て、6時30分になれば正面の門を開けております。該当の方は、開門時間前にお越しいただいた方と思われます。

夜9時から翌日朝6時半の間は、ワシントンホテル側の夜間コーナーの門扉が開いていますのでそちらをご利用してください。

〔第2駐輪場〕

◆アンケート調査用紙の配布枚数	200枚
◆アンケート調査用紙の回収枚数	85枚
◆アンケート調査用紙の回収率	43%

—記—

- あなたの年齢等は
男性・・・22人 女・・・63人
20歳未満・・・60人 20歳代・・・9人 30歳代・・・3人 40歳代・・・4人
50歳代・・・5人 60歳代・・・2人 70歳以上・・・2人
- 利用方法は
定期駐車(1ヶ月)・・・13人 定期駐車(3ヶ月)・・・70人 普通駐車・・・2人
- 普通駐車(日置)
今回初めて・・・0人 不定期・・・1人 定期的・・・1人
- 70歳以上の方で駐輪するのに困った時、管理人は手助けを申し出ましたか
はい・・・0人 いいえ・・・1人
- 管理人のマナー(挨拶、言葉遣い、利用説明等)は
良い・・・66人 やや良い・・・10人 普通・・・8人
どちらかといえば悪い・・・1人 悪い・・・0人

<コメント>

- ・いつも声をかけていただき嬉しいです。
- ・すれ違うたびにあいさつをしてくださって良いと思います。
- ・携帯をつついておられて、あいさつをしても気づいてもらえなかった。
- ・自転車の空気を入れる時に不慣れな為、手伝ってくださるのでありがたいです。
- ・パンクや故障の際の対応が早く、代替車も貸して戴き有難度うございます。
- ・いつも気さくに話しかけてくださり、勉強がなされます。
- ・朝夕の混雑時など、出入口付近でたむろする利用者をさばいてほしい(集団でかたまっていると事故になる)
- ・朝、あいさつしてくれて嬉しい。
- ・あいさつしてくれる。
- ・いつもあいさつしてくさるので気持ちよく利用できています
- ・いつもあいさつして下さって元気の源になります。
- ・あいさつをして下さるのがとても良いと思います！

※就業中は携帯・スマートフォンなどを手にしないように取決めをしておりますが
管理人全員に注意を致します。

しかしながら、緊急でかかってくる場合もあり得ますので、その辺はご理解ください。

※事故が発生しないように注意書きを設置したり、管理人が注意をしたりとできる限りの注意を払っております。ご利用の皆様もマナーを守って、気持ち良く利用できるように協力をお願いします。

6. 設備面での、利用勝手は

良い・・・46人 やや良い・・・18人 普通・・・16人

どちらかといえば悪い・・・4人 悪い・・・1人

<コメント>

- ・ラックが取り外されたことにより置く場所がなくなったため、2階にはラックが2段になっているのにそのまま残されていることに疑問を感じる。1階を全て2段に戻し、2階を全て一段にしてはどうか、(ラックを)2段のラックに不便を感じている人は2階へ置くべきだ。
- ・下に高いラックを取り外したとありますが、取り外しの際に何の説明も掲示もなく変更されたので急に不便になったことも含めて不快だった。
- ・高齢者・女性専用と書いてあるスペースは「高齢の女性」専用スペースなのか、そこがわかりにくい。もしそうであったなら申し訳ないですが、女性もとめられるスペースなら、もっとわかりやすく条件もかいてほしい。(1日とめとまぎってのような)
- ・悪くはないけど、自転車とめる器具を減らしたことで止めやすくなっただけ、少なくなりすぎてとめる場所がない。
- ・駐輪ラックが広くなり駐めやすくなったが、駐輪場所が少なくなり不便なことも多くなった。
- ・上の段にとめる場所が撤去されて、とめる場所が少なくなってしまい、朝とめれずに困っている人を見かける。
- ・最近平面駐輪利用者が多くなってか、たまに入れる場所がないときがあるので広げてほしい。
- ・定期駐車高齢障がい者の位置が多くの利用者の駐車が有りとめにくい、高齢とは何才から(今の時代に合わせて65才以上か?)、車と同じ様にシールにマークをつけて下さい、分かりやすくしてほしい
- ・日置場所高齢女性専用は入口のおきやすいところに有りあまり利用者はない様子定期的に利用している高齢、女性に場所を優先する方法を考えてほしい。
- ・照明が暗い
- ・一階があいていない時がある。
- ・定期券購入に書いたり時間がかかる、毎月同じ事書かなくてはならない。
- ・停める場所が少し減らされすぎと感じます。

※2Fのロープで囲っているラックは取り外す方向で検討します。

※「高齢者及び女性専用置場」は過去のアンケートで、日置で利用される高齢者から入口付近に置けるようにして欲しい、また管理人に直接要望されることが多いといった状況から判断して設定しております。また、多くの方が利用されております。

※毎年2回のアンケート調査を実施しております。

- ・自転車の間隔が狭くて出し入れが困難
- ・自転車がひかかり出し入れが出来ない
- ・指に怪我をした
- ・自転車に傷がつく
- ・カゴが壊れた
- ・ラックが高くて自転車が持ち上げられない
- ・ラックが高くて自転車を降ろす時、怖い

等、過去から毎回いろいろな意見が多くありました。

時代の流れと共にカゴが付き、また大型化してきた結果、自転車間の間隔もなくなってきました。

従いまして、施設所管課と協議、検討した結果、できる範囲内で高いラックを外し、自転車間の間隔を広げ対応しました。

また、日頃の利用者数の調査も実施し対応しておりますので、全体で置き場が不足することはありません。

7. 環境面で、清掃など不備な点は

特にない・・・83人 気になる所がある・・・2人

<コメント>

- ・チリ一つ落ちておらず常に清掃しておられる
- ・照明が暗い

8. 施設の開門(6:30)、閉門(21:00)は、守られているか

守られている・・・84人 朝、開門していなかったことがある・・・0人

夜、閉まっていた・・・1人

※朝の開門、夜の閉門時間は、管理人が責任をもって実施しております。