

## 「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

令和2年12月に実施しました第1自転車駐車場及び第2自転車駐車場の「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、以下のとおりです。

### 【第1自転車駐車場】

- ◆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 52枚
- ◆アンケート調査用紙の回収率 52.0%

#### 1. あなたの年齢等は

男性	26人	女性	25人	無回答	1人		
学生	39人	会社員	8人	その他	2人	無回答	3人
20歳未満	32人	20歳代	5人	30歳代	5人	40歳代	5人
50歳代	3人	60歳代	1人	70歳以上	0人	無回答	1人

#### 2. 利用方法は

定期駐車(1ヶ月)・・・8人 定期駐車(3ヶ月)・・・36人 定期駐車・・・1人  
普通駐車(日置)・・・7人

#### 3. 普通駐車(日置)

初めて・・・0人 不定期・・・4人 定期的・・・3人 無回答・・・0人  
(初めてと回答された方に施設の利用方法等について、管理人の説明は)  
分かりやすい・・・0名 普通・・・0名 分かりにくい・・・0名

#### 4. 駐輪する際に困った時、管理人は手助けを申し出ましたか

(70歳以上の方に限定した数字)

はい・・・0人 いいえ・・・0人 困った時なし・・・0人 無回答・・・0人

(上記以外の方) はい・・・34人 いいえ・・・8人 無回答・・・10人

※70歳以上の方にお尋ねした項目ですが、他の年代の多数の方から手助けがあったとお答えいただきました。お困りの際は、年齢に関係なく積極的に手助けできるよう管理人が常に目を配るよう努めます。

5. 管理人のマナー(挨拶、言葉遣い、利用説明等)は

良い…34人      やや良い…7人      普通…4人  
どちらかといえば悪い…2人      悪い…3人      無回答…2人

<コメント>

- ・本当に優しい方々たちで朝からすごく嬉しいです。いつもおつかれ様です。  
(20歳未満 女性 学生)
- ・挨拶してくれます。(20歳未満 男性 学生)
- ・親切でとても安心して自転車を置くことができます。ハンドルのブレーキが故障した時もしんせつに対応して下さり助かっています。(40歳代 女性 会社員)  
※利用者様の感謝のお言葉が管理人の日々の励みになります。
- ・言葉使いがエラそうでこわい人がいる。ほとんどの人がていねいでやさしいのにどうしてですか。(20歳未満 男性 学生)
- ・言葉があらい者がいる(50歳代 女性)
- ・居眠りはダメですよ。(20歳代 女性 会社員)
- ・寝ているおじさんがいます(20歳未満 男性 学生)
- ・時々居眠りをしている管理人がいる(30歳代 男性)
- ・人によっていろいろ(女性 学生)
- ・挨拶されない人もいるみたい(50歳代 男性 会社員)  
※利用者様に不快な思いをおかけして申し訳ございません。管理人の教育に関しましては4人の班長と事務局が一体となり管理人の接遇マナーの向上に努めます。
- ・ある人はどこにいつている?どこに住んでいるなど個人的なことをいろいろきいてきますがしつこくていやな気分になります。市はどうしてこのような人を使用しているのですか。すぐにでも人を変えてください。(30歳代 女性 会社員)  
※利用者様には不快な思いをおかけして申し訳ございません。管理人に聞き取りを実施するとともに、今後この様なことがないように厳重に注意しました。万が一このようなことが発生した場合は、大変お手数をお掛けして申し訳ございませんが、事務局 0857-22-0050までご連絡をいただきたいと思います。
- ・人がいないので呼ぶと遠くから出てくる。ジロジロ見る。また、態度が悪い人もいる。市営ならもっと安くしてほしい。(50歳代 男性 会社員)  
※利用者様に不快な思いをおかけして申し訳ございません。管理人の教育に関しましては4人の班長と事務局が一体となり管理人の接遇マナーの向上に努めます。利用料金に関しましては、今後の駐輪場の経営状況を踏まえると利用料金の引き下げは難しいと思われれます。利用者様が気持ちよく利用していただけるよう努めてまいります。

※お褒めの言葉をいただきました一方、一部には管理人の就業姿勢に不快な思いをされている方もあるようですので、管理人全員の更なる接遇マナーの向上に努めてまいります。

6. 施設面での、利用勝手は

良い・・・35人      やや良い・・・4人      普通・・・5人  
どちらかといえば悪い・・・6人      悪い・・・1人      無回答・・・1人

<コメント>

- ・照明が暗い、柱等サビが目につく。(60歳代 男性)  
※改善点のご提案をいただきましてありがとうございます。建物としましても老朽化がすすんでいる状態です。利用者様が気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。
- ・自転車を持ち上げてとめるのが不便(30歳代 女性)  
※ラックに持ち上げる際にご不便をおかけして申し訳ございません。自転車の持ち上げが困難な場合は、管理人が常駐しておりますのでお気軽に申しつけください。
- ・良い人と悪い人がいる(女性 学生)
- ・動きの悪いおじさんがいる(50歳代 男性 会社員)
- ・マナーの悪い人には注意をするがこれも悪い人の気持ちしだいだと思う。  
(30歳代男性)  
※お褒めの言葉をいただきました一方、一部には管理人の就業姿勢に不快な思いをされている方もあるようですので、管理人全員の更なる接遇マナーの向上に努めてまいります。

7. 環境面で、清掃など不備な点は

特にない・・・48人      気になることがある・・・4人      無回答・・・1人

<コメント>

- ・ごみが落ちているのが気になる(60歳代 男性)
- ・不衛生(女性 学生)
- ・ゴミが多い(50歳代 男性 会社員)
- ・年寄りにはダメ(30歳代 男性)
- ※管理人が毎日の清掃により、塗装の劣化や埃だまりはできるかぎりきれいにしていくつもりですが、今後も毎日の清掃を徹底してまいります。

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・・・39人      朝、開門していなかった・・・0人  
夜、閉まっていた・・・1人      無回答・・・12人

<コメント>

- ※日々、朝の開門と夜の閉門は、管理人が責任をもって時間厳守で実施しておりますが、万が一一定時の開閉がされてない場合がございますらお手数をお掛けしますが事務局 0857-22-0050 までご連絡いただきたいと思います。

## 〔第2 自転車駐車場〕

- ◆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 57枚
- ◆アンケート調査用紙の回収率 57.0%

### 1. あなたの年齢等は

男性	27人	女性	30人	無回答	0人		
学生	46人	会社員	6人	その他	3人	無回答	2人
20歳未満	44人	20歳代	4人	30歳代	2人	40歳代	1人
50歳代	1人	60歳代	3人	70歳以上	2人	無回答	0人

### 2. 利用方法は

定期駐車(1ヶ月)・・・8人 定期駐車(3ヶ月)・・・46人 定期駐車・・・0人  
普通駐車(日置)・・・3人 無回答・・・・・・・・・・0人

### 3. 普通駐車(日置)

初めて・・・0人 不定期・・・2人 定期的・・・1人 無回答・・・0人  
(初めてと回答された方に施設の利用方法等について、管理人の説明は)  
分かりやすい・・・0名 普通・・・0名 分かりにくい・・・0名

### 4. 駐輪する際に困った時、管理人は手助けを申し出ましたか

(70歳以上の方に限定した数字)

はい・・・0人 いいえ・・・0人 困った時なし・・・1人 無回答・・・1人

(上記以外の方) はい・・・38人 いいえ・・・5人 困った時なし・・・0人 無回答・・・12人

※70歳以上の方にお尋ねした項目ですが、他の年代の多数の方から手助けがあったとお答えいただきました。お困りの際は、年齢に関係なく積極的に手助けできるように管理人が常に目を配るよう努めます。

### 5. 管理人のマナー(挨拶、言葉遣い、利用説明等)は

良い・・・47人 やや良い・・・2人 普通・・・5人  
どちらかといえば悪い・・・1人 悪い・・・2人

<コメント>

- ・出入りのときにお声をかけていただいていること。(20歳未満 女性 学生)
- ・あいさつを返して下さり、うれしいです。(20歳未満 女性 学生)
- ・タイヤの空気を入れてくださりありがとうございます!!(20歳未満 女性 学生)

※利用者様の感謝のお言葉が管理人の日々の励みになります。

- ・いってらっしゃいに何を返せば良いかわかりません。(20歳未満 女性 学生)

- ・スマホ、本を読んでいる人がいるがそんなにヒマなら人を減らしたらどうですか？駐車代も安くなると思う。(50歳代 男性)
- ・私は高校生ですが管理人から「オネエちゃん」と呼ばれてショックを受けました。それ以来駐輪場をかえたりしてはいますが出合うこともあり、あの時のことが思い出され、ゆううつになります。どうしたらよいですか。

(20歳未満 女性 学生)

- ・高校生だと思って命令的にエラそうに言う人がいる。高校生も利用しているお客ではないですか。市はどのように考えているのですか。(20歳未満 男性)
- ※利用者様には不快な思いをおかけして申し訳ございません。管理人に聞き取りを実施するとともに、今後この様なことがないように厳重に注意しました。万が一このようなことが発生した場合は、大変お手数をお掛けして申し訳ございませんが、事務局 0857-22-0050 までご連絡をいただきたいと思ひます。

6. 施設面での、利用勝手は

良い・・・42人      やや良い・・・5人      普通・・・8人  
 どちらかといえば悪い・・・2人      悪い・・・0人

7. 環境面で、清掃など不備な点は

特にない・・・56人      気になることがある・・・1人      無回答・・・0人  
 <コメント>

- ・暗い(駐車する場所が)いつもいっぱい。(70歳以上 女性 会社員)
- ※費用面の問題もあり、大幅な施設改善は難しい状況です。収容台数は余裕がありますので、空いている場所は管理人に気軽にお尋ねください。第1駐輪場もごございますのでご利用をお願いします。今後も気持ち良く利用していただけるよう努めます。

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・・・38人      朝、開門していなかった・・・0人  
 夜、閉まっていた・・・0人      無回答・・・19人

- ※日々、朝の開門と夜の閉門は、管理人が責任をもって時間厳守で実施しておりますが、万が一一定時の開閉がされてない場合がございますらお手数をお掛けしますが事務局 0857-22-0050 までご連絡いただきたいと思ひます。

以 上