

# 箕面市立牧落駐輪場 利用者アンケート

～自由記述ご意見に対する

指定管理者の考え・対応～

令和元年8月

指定管理者

公益社団法人箕面市シルバー人材センター

### 1. スタッフの対応について

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	スタッフの対応が親切・丁寧で挨拶が徹底されている。	ご意見に甘んじることなく、利用者が施設を気持ちよく利用できるよう、今後も取り組みます。	29
2	場内の自転車整理が行き届いている。	ご意見に甘んじることなく、利用者が施設を気持ちよく利用できるよう、今後も取り組みます。	2
3	スタッフによって対応の丁寧さにばらつきがある。	ご指摘いただき、ありがとうございます。改善を図ります。	1

### 2. 総合的な印象について

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	一定のサービス水準は保たれている。	ご意見に甘んじることなく、利用者が施設を気持ちよく利用できるよう、今後も取り組みます。	3
2	駐輪ラック等がなく駐輪しやすい。	利用者が施設を気持ちよく利用できるよう、今後も場内の整理を行います。	3
3	終電まで営業しており便利である。	—	2
4	駐輪料金が少し割高。	利用料金は、他の施設を参考にして設定している為、利用料金の値下げについては、考えておりません。	2
5	6か月定期を販売してほしい。	現在のところ、6か月定期の販売は考えておりません。	1

### 3. 改善すべきことについて

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	建物の老朽化が心配である。	築30年以上が経過していますので、定期的な整備、修繕を行っています。また、耐震性については、耐震診断を実施しており、早急な補強は必要でないという結果を得ていますが、今後も利用者の方に安心してご利用いただけるよう、随時状況を把握し対応していきます。	2

2	自転車の駐輪スペース、通路が窮屈である。	これ以上駐輪スペースを拡大することは困難な為、可能な限りで、場内の自転車の整理を行い、スペースの確保に努めます。	2
3	高齢者の優先スペースをつくってほしい。	駐輪場の利用状況などを調査したうえで今後検討します。	1
4	スロープにタイヤが引っかかりやすい。	平成29年度にスロープの改修工事を行いました。以前、雨天時に滑りやすいという指摘もありましたので、場内の点検を行い、可能な限り改善を図ります。	1
5	混雑時に空いている場所を案内してほしい。	可能な限り窓口スタッフが案内いたしますので、お尋ね下さい。	1
6	定期シールが剥がしにくい。	発注業者へ材質等の優れたものがないか確認します。	2
7	年末年始も営業してほしい。	今後、利用ニーズや状況などを調査したうえで、検討します。	1
8	3階が暑すぎる。	窓を開放し対応しております。ご不便をおかけしますが、ご理解のほど、お願いします。	1
9	入口で定期的確認をしていないように思うことがある。	スタッフが出庫の際に定期駐車券を確認しています。全ての出庫車について確認するよう徹底します。	1
10	電動の空気入れを設置してほしい。	手動式の空気入れを設置しております。現段階では電動の空気入れの設置は考えておりません。	1
11	スタンドの種類によって駐輪スペースを分類してほしい。	駐輪場の利用状況などを調査したうえで今後検討します。	1
12	挨拶や礼儀の研修をした方がよい。	ご指摘いただき、ありがとうございます。改善を図ります。	1

#### 4. 今後の取り組みについて

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	バイクのエンジンを切らずに地下に下りる利用者がある。注意してほしい。	場内での掲示による周知を行うとともに、スタッフによる注意喚起を行います。	1
2	場内のラインをきれいに引き直してほしい。	現状を確認し、市と協議の上、対応について検討します。	1
3	夏になると蚊が多いので対策をとってほしい。	現状を確認し、対応について検討します。	1
4	原付2種の利用を認めてほしい。	原付2種は50ccを超えるバイクであり、消防法上駐輪場への駐車は出来ませんので、駐車される際には駐車場をご利用ください。	1
5	電子マネーの支払いに対応してほしい。	電子マネーでの支払いが可能なレジの導入には、大幅なシステム改修が必要となるため、対応は考えておりません。	1
6	傘の貸出をしてほしい。	施設の本来の目的と異なるため、左記の対応については、現在考えておりません。	1
7	箕面市の担当者が抜き打ちで勤務観察をしてほしい。	現在、指定管理者の担当職員が定期的に行っております。	1

#### 5. その他意見

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	いつもありがとうございます。	ご意見に甘んじることなく、利用者が施設を気持ちよく利用できるよう、今後も取り組みます。	10
2	図書館で借りた本の返却が出来るとありがたい。	施設の本来の目的と異なるため、左記の対応については、現在考えておりません。	1
3	就業会員を利用者の投票により表彰する制度を検討してほしい。	施設の本来の目的と異なるため、左記の制度の導入については、現在考えておりません。	1