

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～

平成30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。 | ご意見に甘んずることなく、利用者の方に快適にご利用いただけるよう今後も取り組みます。 | 47 |
| 2 | 場内の自転車整理が行き届いている。 | ご意見に甘んずることなく、利用者の方に快適にご利用いただけるよう今後も取り組みます。 | 8 |
| 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。 | 7 |
| 4 | 番号札を返却する際、手で受け取らず、トレイを出されることが失礼だと感じる。 | 手渡しで受け取ることにより、落としやすい等のご意見があり、現在トレイを使用しております。 | 1 |
| 5 | スタッフがシフトの交代で引継ぎをする際に対応が疎かになっていることがある。 | ご指摘ありがとうございます。要因を確認し、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 | 駐輪スペースが狭くて駐輪しにくい。 | これ以上駐輪スペースを拡大することは困難な為、適切に駐輪自転車の整理を行い、可能な限りスペースを確保します。 | 21 |
| 2 | 建物が古くて暗い。リニューアルしてほしい。 | 指定管理者としての回答はいたしかねます。 | 9 |
| 3 | スロープの使用が不便。 | 現状施設で可能な限り対応します。ご協力お願いします。 | 6 |
| 4 | スタッフが常駐している為、安心感がある。 | 今後とも安心して駐輪場をご利用いただけるような環境づくりに努めます。 | 5 |
| 5 | 駐輪料金を値下げしてほしい。 | 料金については予め箕面市の承認を得る必要があります。収支状況に応じて検討します。 | 3 |
| 6 | 自転車を整理する際、移動させないでほしい。 | 駐輪スペースを確保するため、やむなく移動させることがあります。ご協力お願いします。 | 1 |

| 項 | ご意見（要約） | 考え | 件数 |
|---|-------------------------|-----------------------------------------------------------|----|
| 7 | 防犯カメラを設置してほしい。 | 箕面市との協議を行い、費用面のことも含めて検討します。 | |
| 8 | 隣の自転車とハンドルが引っかかり出庫しにくい。 | 出来るかぎり気を付けて整理していきませんが、多くの方にご利用いただけるよう整理を行っておりますので、ご了承下さい。 | 1 |

3. 改善すべきことについて

| 項 | ご意見（要約） | 考え | 件数 |
|---|-------------------------------------------|----------------------------------------------------|----|
| 1 | 定期利用者が停める場所を番号で定めてほしい。 | 出来る限り多くの方にご利用いただく為、番号を定め一定のスペースを確保することは難しいと考えています。 | 4 |
| 2 | 正月も営業してほしい。 | 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。 | 2 |
| 3 | 満車を知らせる為のカラーコーンが設置されているが不要ない。 | 利用者の方へ満車をお知らせする為設置しております。今後、お知らせする方法を検討します。 | 2 |
| 4 | 古いスタッフが新しいスタッフを指導する際の言葉使いが乱暴である。聞いていて不愉快。 | ご指摘ありがとうございます。スタッフ間のミーティングなどにより、改善を図ります。 | 2 |
| 5 | 地下駐輪場の水はけが悪い。 | 場内の点検を行い、可能な限り改善を図ります。 | 1 |

4. 今後の取り組みについて

| 項 | ご意見（要約） | 考え | 件数 |
|---|--------------------------|---------------------------------|----|
| 1 | 阪急電車の時刻表を設置してほしい。 | 掲示板内での時刻表の掲示など、可能な限りでの対応を検討します。 | 2 |
| 2 | スロープの上りレーンと下りレーンを決めてほしい。 | 現状施設で可能な限り対応します。ご協力お願いします。 | 1 |

| 項 | ご意見（要約） | 考え | 件数 |
|---|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----|
| 3 | 一時利用の受付方法として、回数券、駐車券を車体に張り付ける方法にしてほしい。 | 90分以内の無料制度を設けており、受付番号によって時間の管理を行う必要がある為、番号札を自転車に付ける方法で対応しております。 | 1 |
| 4 | 学生の駐輪スペースを増やしてほしい。 | 現在2階に学生用の駐輪スペースを設けています。他の利用者との兼ね合いもありますので、学生用スペースとしての増設は現在計画しておりません。 | 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。 | ご意見に甘んずることなく、利用者の方に快適にご利用いただけるよう今後も取り組みます。 | 15 |
| 2 | 鍵を紛失した際の対応が丁寧であった。 | ご意見に甘んずることなく、利用者の方に快適にご利用いただけるよう今後も取り組みます。 | 1 |
| 3 | バイクに乗ったままスロープを下る人がいて危険。 | 利用者の方に注意喚起を促す為、掲示を行います。 | 1 |
| 4 | アンケートを実施し改善しようとする姿勢が素晴らしい。 | いただいたご意見を参考にし、より良い駐輪場の管理を目指します。 | 1 |