

令和5年度 指定管理者報告書・評価票

| | | |
|-----------------|---|---|
| 施設名称 | 有料自転車等駐車場 (西国分寺駅南口・第2、西国分寺駅北口・第2、国分寺駅南口、国分寺駅南口原付、殿ヶ谷戸庭園西, 国分寺駅北口、国分寺駅北口地下) | |
| 指定期間 | 令和5年4月1日から 令和10年3月31日まで | |
| 単独施設・ 複合施設の別 | 単独施設 | |
| 選定方法 | 公募 | |
| 担当課名称 | 交通対策課 | |
| 指定管理者 名称 | 株式会社ソーリン | |
| 委員会日程 及び順番 | 令和6年7月18日(木) 10:40~11:10 | 7 |

※は複合施設における評価時の代表課

指定管理者評価票(評価対象年度：令和5年度)

| | | | |
|---------|-------------------------------|------|---------------------|
| 施設名 | 西国分寺駅南口自転車駐車場他8場 | 所属名 | 建設環境部交通対策課 |
| 指定管理者名 | 株式会社 ソーリン | 指定期間 | 令和5年4月1日～令和10年3月31日 |
| 施設の設置目的 | 自転車等利用者の利便の増進を図り、交通の円滑化に資するため | | |
| 事業概要 | 自転車駐車場の管理運営 | | |

単位：円

| | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 | 累計 | |
|-------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-----------|
| 収入 | 112,553,425 | 117,628,793 | 206,006,885 | 436,189,103 | |
| 収入内訳 | 指定管理料 | 112553425 | 115400483 | 206006885 | 433960793 |
| | 利用料金 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | その他 | 0 | 2228310 | 0 | 2228310 |
| 支出 | 109,089,139 | 120,302,010 | 183,639,331 | 413,030,480 | |
| 収支差額 | 3,464,286 | -2,673,217 | 22,367,554 | 23,158,623 | |

※評価欄は、「5. 市の要求水準を大幅に上回っている」「4. 市の要求水準を上回っている」「3. 市の要求水準を満たしている」「2. 改善が必要である」「1. 抜本的見直しが必要である」のいずれかを記載すること。

| 指標 | 評価項目 | 評価 | 理由 | 前年度 | 前々年度 |
|------------------------|----------------------------------|----|---|-----|------|
| の収 適支 確計 性画 | 収支計画に基づき適正に執行されたか | 3 | 手数料については、一時利用における電子マネー決済手数料が、想定よりも高く129.2%となったが、概ね適正に執行された。 | 3 | 3 |
| 業務の 履行 状況 の評価 | 協定等に基づき業務が実施されていたか | 3 | 協定書に基づき業務が実施されていた。 | 3 | 3 |
| | 開館予定日数・開館時間は守られていたか | 3 | 規則や仕様書に基づき運用されていた。 | 3 | 3 |
| | 業務遂行に必要な従業員数が確保され、執行体制が明確になっていたか | 3 | 業務遂行に必要な従業員数は確保され、統括責任者を中心とした執行体制が明確になっていた。 | 3 | 3 |
| | 管理運営に必要な有資格者(防火管理者等)が確保されていたか | 3 | 必要な防火管理者は確保されていた。 | 3 | 3 |
| | 書類は適正に保管され、必要な報告がされていたか | 3 | 書類は、各施設で鍵付きキャビネットに適正に保管されていた。また、定期的な月次報告や日常的な報告も適正にされていた。 | 3 | 3 |
| | 施設全体が清潔に保たれていたか | 3 | 各施設とも、清潔に保たれていた。 | 3 | 3 |
| | 法定点検や検査等は確実に実施されていたか | 3 | 各種点検については、仕様書のとおり適切に実施されていた。 | 3 | 3 |

| | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 | 3箇年平均 |
|---------------------|----------------|----------------|------------------|----------------|
| 利用者数 利用件数 利用率 | 388,292 | 421,075 | 1,667,638 | 825,668 |
| 利用者満足度(%) | 91% | 95% | 93% | 93% |

※利用件数は、利用台数集計表の合計。利用満足度は、利用者アンケート「管理人の接客・対応」の非常に良いと良いの人数÷アンケートの総数(全施設の上期・下期の平均)。

※評価欄は、「5. 市の要求水準を大幅に上回っている」「4. 市の要求水準を上回っている」「3. 市の要求水準を満たしている」「2. 改善が必要である」「1. 抜本的見直しが必要である」のいずれかを記載すること。

| 指標 | 評価項目 | 評価 | 理由 | 前年度 | 前々年度 |
|----------------------------|-----------------------------------|----|--|-----|------|
| サービスの質に関する評価 | 利用者の満足度はどうであったか | 4 | アンケート結果の「管理人の接客・対応」項目で高評価(9割)を得ている。 | 4 | 4 |
| | 利用者の声を施設の運営やサービスの向上に反映しているか | 4 | アンケートで寄せられた要望等を反映し、場内マナーの注意喚起掲示をしている。 | 4 | 4 |
| | 担当者のマナー、言葉づかい、服装等は適切であったか | 3 | モニタリング調査や現場確認時に、適切な対応がなされていたことを確認している。 | 3 | 3 |
| | クレーム等に対して適切に対処していたか | 3 | 現場を直接管理する統括責任者と副統括責任者の2名体制により、迅速かつ適切に対処されている。 | 3 | 3 |
| | 個人情報適切に取り扱われていたか | 3 | モニタリング調査時に個人情報等の書類が、鍵付きキャビネットで適切に保管されていることを確認している。 | 3 | 3 |
| | 業務に必要な研修を実施していたか | 3 | 毎月全管理員対象で研修を実施し、10月には集合型研修実施した。また、冬季は応急救命救急の研修を実施し、新人研修も現場で適宜実施している。 | 3 | 3 |
| | 合理的配慮等、障害者への対応は適切であったか | 3 | モニタリング調査時に、思いやりスペースの確保・運営に努めて、適切に対応していることを確認した。 | 3 | 3 |
| | 業務の改善が図られていたか(※改善の指摘事項があった場合のみ記載) | 3 | アンケート結果を掲示している横に、持ち帰り用のアンケート結果を準備して利用者にフィードバックできるように改善を図っている。 | - | - |
| 施設の特성에 応じた 水準の 評価 | | | | | |
| | | | | | |

※指定管理者の選定時に、提案書において市の募集要項等を上回る水準の市主催事業の提案又は自主事業の提案があった場合の実施状況について、総合評価への加点の参考とすること(提案内容と実施状況の詳細は別紙確認票に記載すること)。

| 指標 | 評価項目 | 有無 | 実施状況 | 有無 | 前年度 | 前々年度 |
|--------------------|---|----|--|----|----------------------------|----------------------------|
| 提案内容の 状況の 評価 | 指定管理者の選定時に、提案書において市の募集要項等を上回る水準の市主催事業の提案があったか | あり | 当該年度において、提案内容の実施があったか(一部実施及び内容を見直しして実施した場合を含む) | あり | 提案 有無 あり 実施 有無 | 提案 有無 あり 実施 有無 |
| | 指定管理者の選定時に、提案書において自主事業の提案があったか | あり | 当該年度において、提案内容の実施があったか(一部実施及び内容を見直しして実施した場合を含む) | あり | 提案 有無 あり 実施 有無 | 提案 有無 あり 実施 有無 |

主管課長の評価

| 総合評価 | 評価の理由等 | 前年度 | 前々年度 |
|------|---|-----|------|
| 3 | 令和5年度から新たな指定管理期間が開始されたが、事前に綿密な打合せを行ったことで、初日からスムーズに業務が引継がれた。また、突発的な問題には、統括・副統括責任者を中心に迅速に対応し、市への報告も滞りなく行われた。よって、総合的に市の要求水準を満たしていると判断する。 主管課長 : 建設環境部交通対策課 氏名 : 古谷 隆之 | 3 | 3 |

指定管理者評価委員会の評価

| 総合評価 | 評価の理由等 | 前年度 | 前々年度 |
|-------|--------|-----|------|
| FALSE | | | |

モニタリングチェックシート

実施施設名：西国分寺駅南口自転車駐車場(株ソーリン)

作成年月日：令和5年8月17日

| 指標 | チェックポイント | 確認方法 | 判定 | 確認した内容及び指示内容等 |
|--|--|--|----|--|
| の収 適支 確計 性画 | 収支計画に基づき維持管理費、人件費等が適正に執行されているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | ヒアリング時に、収支計画に基づき維持管理費、人件費等が適正に執行されていることを確認した。また、シフト表や出勤簿も確認をした。 |
| 業務の 履行 状況 の確認 | 協定等に基づき業務が実施されているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 協定書に基づき、人員配置・開閉時間・使用料徴収等が実施されていることを確認した。併せて開閉時の手順の確認もした。 |
| | 開館予定日数・開館時間は守られているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 施行規則に基づき運用され、開館予定日数や開館時間は守られている。また、終電遅延時は、鉄道事業者より連絡が入り、終電を待ってから閉場することを確認した。モニタリング時、緊急時の対応・連絡体制も確認した。 |
| | 業務遂行に必要な従業員数が確保され、執行体制が明確になっているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 人員配置は協定を遵守しつつ確保されている。また、執行体制は統括責任者のもと明確化された運営状況を確認した。 |
| | 管理運営に必要な有資格者(防火管理者等)が確保されているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 防火管理者は確保されている。 |
| | 書類は適正に保管され、必要な報告がされているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 書類は整理整頓され、適正に保管されている。定例報告は月次報告でなされ、緊急性が高いものは統括責任者を通じてその都度報告がされている。 |
| | 施設全体が清潔に保たれているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 清掃は毎朝一番で実施している。その後は、見回り時に適宜ごみ等を拾うので清潔に保たれている。 |
| | 法定点検や検査等は確実に実施されているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 協定に規定している点検が実施されているのを確認した。点検終了後、速やかな結果報告等の提出と併せて、点検結果の適正な保管についても確認をした。 |
| サー ビス の質 に 関 する 確 認 | 利用者の満足度はどうか(※アンケート調査を実施した場合は資料を添付すること) | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | モニタリング時は、利用者に対し適切な対応がされていた。前期アンケートを8月21日～9月3日まで実施のため事前周知がされていた。 |
| | 利用者の声を施設の運営やサービスの向上に反映しているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 前回アンケートの意見を反映するよう努力をしている。利用者のことを考えて、安心・安全の取り組みがなされている。 |
| | 担当者のマナー、言葉づかい、服装等は適切であるか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 市民対応する時は、市職員同様にマスク着用でマナーに協力いただき、適度な距離を保ち言葉使いや服装、利用者への対応も適切になされていた。 |
| | クレーム等に対して適切に対処しているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | クレーム発生時は、現場管理員が初動対応を行い、その後は統括責任者を中心とした対応を確認した。 |
| | 個人情報適切に取り扱われているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 個人情報に関する書類は、鍵のかかるキャビネットに適切に保管されていることを確認した。 |
| | 業務に必要な研修を実施しているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 毎月全管理員対象に、業務に必要な研修を書面研修にて実施している。(内容:4月仕様書、5月公金管理、6月個人情報、7月接客・接遇、8月苦情対応) |
| | 合理的配慮等、障害者への対応は適切であるか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 障害者に配慮した思いやりスペースの設置や優先案内を実施。また、困っている方等には、駐輪補助や声掛け等有人管理ならではの対応が成されている。 |
| 業務の改善が図られているか(※改善の指摘事項があった場合のみ記載) | <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 | | | |
| 応施 設 の 特 性 に 関 する 確 認 | 募集要項や仕様書等で示した具体的なサービス水準等から確認すべき項目を設定してください。 | <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 | | |

※確認方法欄は該当する項目をチェックすること。

※判定欄は、「適合○」「一部不適合△」「不適合×」「該当なし—」を記載すること。

※改善が必要な場合は指示書を指定管理者へ送付し、改善計画書の提出を求めること。

モニタリングチェックシート

実施施設名：西国分寺駅北口自転車駐車場(株ソーリン)

作成年月日：令和 5年 8月 22日

| 指標 | チェックポイント | 確認方法 | 判定 | 確認した内容及び指示内容等 |
|--|--|--|----|--|
| の収 適支 確計 性画 | 収支計画に基づき維持管理費、人件費等が適正に執行されているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | ヒアリング時に、収支計画に基づき維持管理費、人件費等が適正に執行されていることを確認した。また、シフト表や出勤簿も確認をした。 |
| 業務の 履行 状況 の確認 | 協定等に基づき業務が実施されているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 協定書に基づき、人員配置・開閉時間・使用料徴収等が実施されていることを確認した。併せて開閉時の手順の確認もした。 |
| | 開館予定日数・開館時間は守られているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 施行規則に基づき運用され、開館予定日数や開館時間は守られている。また、終電遅延時は、鉄道事業者より連絡が入り、終電を待ってから閉場することを確認した。モニタリング時、緊急時の対応・連絡体制も確認した。 |
| | 業務遂行に必要な従業員数が確保され、執行体制が明確になっているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 人員配置は協定を遵守しつつ確保されている。また、執行体制は統括責任者のもと明確化された運営状況を確認した。 |
| | 管理運営に必要な有資格者(防火管理者等)が確保されているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 | — | 防火管理者を必要とする施設ではない。 |
| | 書類は適正に保管され、必要な報告がされているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 書類は整理整頓され、適正に保管されている。定例報告は月次報告でなされ、緊急性が高いものは統括責任者を通じてその都度報告がされている。 |
| | 施設全体が清潔に保たれているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 清掃は毎朝一番で実施している。その後は、見回り時に適宜ごみ等を拾うので清潔に保たれている。 |
| | 法定点検や検査等は確実に実施されているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 | — | 指定管理者が行わなければならない法定点検等はない。 |
| サー ビス の質 に 関 する 確 認 | 利用者の満足度はどうか(※アンケート調査を実施した場合は資料を添付すること) | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | モニタリング時は、利用者に対し適切な対応がされていた。前期アンケートを8月21日～9月3日まで実施のため事前周知・アンケート配布がされていた。 |
| | 利用者の声を施設の運営やサービスの向上に反映しているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 前回アンケートの意見を反映するよう努力をしている。利用者のことを考えて、安心・安全の取り組みがなされている。 |
| | 担当者のマナー、言葉づかい、服装等は適切であるか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 市民対応する時は、市職員同様にマスク着用でマナーに協力いただき、適度な距離を保ち言葉使いや服装、利用者への対応も適切になされていた。 |
| | クレーム等に対して適切に対処しているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | クレーム発生時は、現場管理員が初動対応を行い、その後は統括責任者を中心とした対応を確認した。 |
| | 個人情報適切に取り扱われているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 個人情報に関する書類は、鍵のかかるキャビネットに適切に保管されていることを確認した。 |
| | 業務に必要な研修を実施しているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 毎月全管理員対象に、業務に必要な研修を書面研修にて実施している。(内容:4月仕様書、5月公金管理、6月個人情報、7月接客・接遇、8月苦情対応) |
| | 合理的配慮等、障害者への対応は適切であるか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 障害者に配慮した思いやりスペースの設置や優先案内を実施。また、困っている方等には、駐輪補助や声掛け等有人管理ならではの対応が成されている。 |
| 業務の改善が図られているか(※改善の指摘事項があった場合のみ記載) | <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 | | | |
| 応施 設 の 特 性 に 関 する 確 認 | 募集要項や仕様書等で示した具体的なサービス水準等から確認すべき項目を設定してください。 | <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 | | |

※確認方法欄は該当する項目をチェックすること。

※判定欄は、「適合○」「一部不適合△」「不適合×」「該当なし—」を記載すること。

※改善が必要な場合は指示書を指定管理者へ送付し、改善計画書の提出を求めること。

モニタリングチェックシート

実施施設名：国分寺駅南口自転車駐車場(株ソーリン)

作成年月日：令和 5年 8月 17日

| 指標 | チェックポイント | 確認方法 | 判定 | 確認した内容及び指示内容等 |
|----------------------------------|---|--|----|---|
| の収 適支 確計 性画 | 収支計画に基づき維持管理費、人件費等が適正に執行されているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | ヒアリング時に、収支計画に基づき維持管理費、人件費等が適正に執行されていることを確認した。また、シフト表や出勤簿も確認をした。 |
| 業務の 履行 状況 の確認 | 協定等に基づき業務が実施されているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 協定書に基づき、人員配置・開閉時間・使用料徴収等が実施されていることを確認した。併せて開閉時の手順の確認もした。 |
| | 開館予定日数・開館時間は守られているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 施行規則に基づき運用され、開館予定日数や開館時間は守られている。また、終電遅延時は、鉄道事業者より連絡が入り、終電を待ってからの開場することを確認した。モニタリング時、緊急時の対応・連絡体制も確認した。 |
| | 業務遂行に必要な従業員数が確保され、執行体制が明確になっているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 人員配置は協定を遵守しつつ確保されている。また、執行体制は統括責任者のもと明確化された運営状況を確認した。 |
| | 管理運営に必要な有資格者(防火管理者等)が確保されているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 | — | 防火管理者を必要とする施設ではない。 |
| | 書類は適正に保管され、必要な報告がされているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 書類は整理整頓され、適正に保管されている。定例報告は月次報告でなされ、緊急性が高いものは統括責任者を通じてその都度報告がされている。 |
| | 施設全体が清潔に保たれているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 清掃は毎朝一番で実施している。その後は、見回り時に適宜ごみ等を拾うので清潔に保たれている。 |
| | 法定点検や検査等は確実に実施されているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 協定に規定している点検終了後、速やかな結果報告等の提出を確認した。併せて、点検結果の適正な保管についても確認をした。 |
| サー ビス の質 に関 する 確認 | 利用者の満足度はどうであるか(※アンケート調査を実施した場合は資料を添付すること) | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | モニタリング時は、利用者に対し適切な対応がされていた。前期アンケートを8月21日～9月3日まで実施のため事前周知がされていた。 |
| | 利用者の声を施設の運営やサービスの向上に反映しているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 前回アンケートの意見を反映するよう努力をしている。利用者のことを考えて、安心・安全の取り組みがなされている。 |
| | 担当者のマナー、言葉づかい、服装等は適切であるか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 市民対応する時は、市職員同様にマスク着用でマナーに協力いただき、適度な距離を保ち言葉使いや服装、利用者への対応も適切になされていた。 |
| | クレーム等に対して適切に対処しているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | クレーム発生時は、現場管理員が初動対応を行い、その後は統括責任者を中心とした対応を確認した。 |
| | 個人情報適切に取り扱われているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 個人情報に関する書類は、鍵のかかるキャビネットに適切に保管されていることを確認した。 |
| | 業務に必要な研修を実施しているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 毎月全管理員対象に、業務に必要な研修を书面研修にて実施している。(内容:4月仕様書,5月公金管理,6月個人情報,7月接客・接遇,8月苦情対応) |
| | 合理的配慮等、障害者への対応は適切であるか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 障害者に配慮した思いやりスペースの設置や優先案内を実施。また、困っている方等には、駐輪補助や声掛け等有人管理ならではの対応が成されている。 |
| | 業務の改善が図られているか(※改善の指摘事項があった場合のみ記載) | <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 | | |
| 応施 じ設 の認 水特 準性 のに | 募集要項や仕様書等で示した具体的なサービス水準等から確認すべき項目を設定してください。 | <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 | | |

※確認方法欄は該当する項目をチェックすること。

※判定欄は、「適合○」「一部不適合△」「不適合×」「該当なし—」を記載すること。

※改善が必要な場合は指示書を指定管理者へ送付し、改善計画書の提出を求めること。

※管内他2箇所の自転車等駐車場・・・国分寺駅南口原動機付自転車駐車場、殿ヶ谷戸庭園西自転車駐車場

モニタリングチェックシート

実施施設名：国分寺駅北口自転車駐車場(株ソーリン)

作成年月日：令和 5年8月 16日

| 指標 | チェックポイント | 確認方法 | 判定 | 確認した内容及び指示内容等 |
|--|---|--|----|--|
| の収 適支 確計 性画 | 収支計画に基づき維持管理費、人件費等が適正に執行されているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | ヒアリング時に、収支計画に基づき維持管理費、人件費等が適正に執行されていることを確認した。また、シフト表や出勤簿も確認をした。 |
| 業務の 履行 状況 の確認 | 協定等に基づき業務が実施されているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 協定書に基づき、人員配置・開閉時間・使用料徴収等が実施されていることを確認した。併せて開閉時の手順の確認もした。 |
| | 開館予定日数・開館時間は守られているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 施行規則に基づき運用され、開館予定日数や開館時間は守られている。また、終電遅延時は、鉄道事業者より連絡が入り、終電を待ってから閉場することを確認した。モニタリング時、緊急時の対応・連絡体制も確認した。 |
| | 業務遂行に必要な従業員数が確保され、執行体制が明確になっているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 人員配置は協定を遵守しつつ確保されている。また、執行体制は統括責任者のもと明確化された運営状況を確認した。 |
| | 管理運営に必要な有資格者(防火管理者等)が確保されているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 | — | 防火管理者を必要とする施設ではない。 |
| | 書類は適正に保管され、必要な報告がされているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 書類は整理整頓され、適正に保管されている。定例報告は月次報告でなされ、緊急性が高いものは統括責任者を通じてその都度報告がされている。 |
| | 施設全体が清潔に保たれているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 清掃は毎朝一番で実施している。その後は、見回り時に適宜ごみ等を拾うので清潔に保たれている。 |
| | 法定点検や検査等は確実に実施されているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 協定に規定している点検終了後に、速やかな結果報告等の提出を確認した。併せて、点検結果の適正な保管についても確認をした。 |
| サー ビス の質 に 関 する 確 認 | 利用者の満足度はどうか(※アンケート調査を実施した場合は資料を添付すること) | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | モニタリング時は、利用者に対し適切な対応がされていた。前期アンケートを8月21日～9月3日まで実施のため事前周知がされていた。 |
| | 利用者の声を施設の運営やサービスの向上に反映しているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 前回アンケートの意見を反映するよう努力をしている。利用者のことを考えて、安心・安全の取り組みがなされている。 |
| | 担当者のマナー、言葉づかい、服装等は適切であるか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 市民対応する時は、市職員同様にマスク着用でマナーに協力いただき、適度な距離を保ち言葉使いや服装、利用者への対応も適切になされていた。 |
| | クレーム等に対して適切に対処しているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | クレーム発生時は、現場管理員が初動対応を行い、その後は統括責任者を中心とした対応を確認した。 |
| | 個人情報適切に取り扱われているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 個人情報に関する書類は、鍵のかかるキャビネットに適切に保管されていることを確認した。 |
| | 業務に必要な研修を実施しているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 毎月全管理員対象に、業務に必要な研修を書面研修にて実施している。(内容:4月仕様書、5月公金管理、6月個人情報、7月接客・接遇、8月苦情対応) |
| | 合理的配慮等、障害者への対応は適切であるか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 障害者に配慮した思いやりスペースの設置や優先案内を実施。また、困っている方等には、駐輪補助や声掛け等有人管理ならではの対応が成されている。 |
| | 業務の改善が図られているか(※改善の指摘事項があった場合のみ記載) | <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 | | |
| 応 施 設 設 確 水 認 特 準 性 性 に | 募集要項や仕様書等で示した具体的なサービス水準等から確認すべき項目を設定してください。 | <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 | | |

※確認方法欄は該当する項目をチェックすること。

※判定欄は、「適合○」「一部不適合△」「不適合×」「該当なし—」を記載すること。

※改善が必要な場合は指示書を指定管理者へ送付し、改善計画書の提出を求めること。

モニタリングチェックシート

実施施設名：国分寺駅北口地下自転車駐車場(株ソーリン)

作成年月日：令和5年8月16日

| 指標 | チェックポイント | 確認方法 | 判定 | 確認した内容及び指示内容等 |
|--|---|--|----|--|
| の収 適支 確計 性画 | 収支計画に基づき維持管理費、人件費等が適正に執行されているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | ヒアリング時に、収支計画に基づき維持管理費、人件費等が適正に執行されていることを確認した。また、シフト表や出勤簿も確認をした。 |
| 業務の 履行 状況 の確認 | 協定等に基づき業務が実施されているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 協定書に基づき、人員配置・開閉時間・使用料徴収等が実施されていることを確認した。開閉の手順・国分寺駅南口駐車場の開場についても確認をした。 |
| | 開館予定日数・開館時間は守られているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 施行規則に基づき運用され、開館予定日数や開館時間は守られている。また、終電遅延時は、鉄道事業者より連絡が入り、終電を待ってから開場することを確認した。モニタリング時、緊急時の対応・連絡体制も確認した。 |
| | 業務遂行に必要な従業員数が確保され、執行体制が明確になっているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 人員配置は協定を遵守しつつ確保されている。また、執行体制は統括責任者のもと明確化された運営状況を確認した。 |
| | 管理運営に必要な有資格者(防火管理者等)が確保されているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 防火管理者は確保されている。 |
| | 書類は適正に保管され、必要な報告がされているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 書類は整理整頓され、適正に保管されている。定例報告は月次報告でなされ、緊急性が高いものは統括責任者を通じてその都度報告がされている。 |
| | 施設全体が清潔に保たれているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 清掃は毎朝一番で実施している。その後は、見回り時に適宜ごみ等を拾うので清潔に保たれている。 |
| | 法定点検や検査等は確実に実施されているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 協定に規定している点検終了後、速やかな結果報告等の提出を確認した。併せて、点検結果の適正な保管についても確認をした。 |
| サー ビス の質 に 関 する 確 認 | 利用者の満足度はどうか(※アンケート調査を実施した場合は資料を添付すること) | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | モニタリング時は、利用者に対し適切な対応がされていた。前期アンケートを8月21日～9月3日まで実施のため事前周知がされていた。 |
| | 利用者の声を施設の運営やサービスの向上に反映しているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 前指定管理者実施の前回アンケート意見に対して改善できるように取り組んでいる。 |
| | 担当者のマナー、言葉づかい、服装等は適切であるか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 市民対応する時は、市職員同様にマスク着用でマナーに協力いただき、適度な距離を保ち言葉使いや服装、利用者への対応も適切になされていた。 |
| | クレーム等に対して適切に対処しているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | クレーム発生時は、現場管理員が初動対応を行い、その後は統括責任者を中心とした対応を確認した。 |
| | 個人情報適切に取り扱われているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 | — | 一時使用専用の施設で、個人情報の収集はしていない。 |
| | 業務に必要な研修を実施しているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 毎月全管理員対象に、業務に必要な研修を書面研修にて実施している。(内容:4月仕様書、5月公金管理、6月個人情報、7月接客・接遇、8月苦情対応) |
| | 合理的配慮等、障害者への対応は適切であるか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 障害者に配慮した思いやりスペースの設置や優先案内を実施。また、困っている方等には、駐輪補助や声掛け等有人管理ならではの対応が成されている。 |
| | 業務の改善が図られているか(※改善の指摘事項があった場合のみ記載) | <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 | — | |
| 応施 設 の 確 認 水 準 性 に | 募集要項や仕様書等で示した具体的なサービス水準等から確認すべき項目を設定してください。 | <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 | | |

※確認方法欄は該当する項目をチェックすること。

※判定欄は、「適合○」「一部不適合△」「不適合×」「該当なし—」を記載すること。

※改善が必要な場合は指示書を指定管理者へ送付し、改善計画書の提出を求めること。

モニタリングチェックシート

実施施設名：西国分寺駅南口自転車駐車場(株ソーリン)

作成年月日：令和6年1月27日

| 指標 | チェックポイント | 確認方法 | 判定 | 確認した内容及び指示内容等 |
|---------------------------------------|---|--|--|--|
| の収 適支 確計 性画 | 収支計画に基づき維持管理費、人件費等が適正に執行されているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 収支計画に基づき維持管理費、人件費等が適正に執行されていることを確認し、シフト表や出勤簿も確認をした。 |
| 業務の 履行 状況 の確認 | 協定等に基づき業務が実施されているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 協定書に基づいた、人員配置・開閉時間や開閉場時の手順・使用料徴収等が実施されていることを確認した。 |
| | 開館予定日数・開館時間は守られているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 施行規則に基づき、日数や時間は守られている。終電遅延時は、終電を待って閉場していることと併せて、緊急対応時の連絡体制や開閉場時はコールセンターへ連絡することを確認した。 |
| | 業務遂行に必要な従業員数が確保され、執行体制が明確になっているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 協定の人員配置を遵守しつつ人数の確保がされている。また、執行体制は統括責任者のもと明確化された運営状況を確認した。 |
| | 管理運営に必要な有資格者(防火管理者等)が確保されているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 防火管理者は確保されている。 |
| | 書類は適正に保管され、必要な報告がされているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 整理整頓された書類は、適正に保管されている。定期報告は、月次報告でなされ、緊急性が高い場合は統括管理者を通じてその都度報告がされている。 |
| | 施設全体が清潔に保たれているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 清掃は、チェックリストを活用し朝一番で実施しその後、巡回時には適宜ごみ等を拾い清潔に保たれている。 |
| | 法定点検や検査等は確実に実施されているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 協定に規定している点検の終了後は、速やかな結果報告等の提出を確認した。また、点検結果の適正な保管についても確認した。 |
| サー ビス の質 に関 する 確認 | 利用者の満足度はどうか(※アンケート調査を実施した場合は資料を添付すること) | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | アンケート調査の結果で、管理人の接客・対応について、良い等の回答が98.3%である。モニタリング時も、利用者対応は適切な接客がなされていた。 |
| | 利用者の声を施設の運営やサービスの向上に反映しているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 前回アンケートによる意見を反映するよう努力をしている。利用者のことを考えて、安心・安全の取り組みがなされている。 |
| | 担当者のマナー、言葉づかい、服装等は適切であるか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 市職員同様に接客時にマスク着用で、利用者と適度な距離を保ち、言葉使いや服装等が適切である。 |
| | クレーム等に対して適切に対処しているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | クレームの初動対応は、現場管理員が行う。その後、統括責任者を中心とした対応を確認した。 |
| | 個人情報適切に取り扱われているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 個人情報に関する書類は、鍵付きの棚に適切に保管されているのを確認した。 |
| | 業務に必要な研修を実施しているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 毎月全管理員対象で研修を実施。また、10月30日から31日で全員対象の管理員研修を実施し、12月から3月の期間に国分寺消防署で救命救急の研修実施中を確認した。 |
| | 合理的配慮等、障害者への対応は適切であるか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 障害者へ配慮して思いやりスペースへ優先的に案内をしている。また、困っている方等には、駐輪補助や声掛け等で適切に対応をしている。 |
| 業務の改善が図られているか (※改善の指摘事項があった場合のみ記載) | <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 | — | | |
| 施設 確認 した 水 準 性 に | <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;"> 募集要項や仕様書等で示した具体的なサービス水準等から確認すべき項目を設定してください。 </div> | | <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 | |
| | | <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 | | |

※確認方法欄は該当する項目をチェックすること。

※判定欄は、「適合○」「一部不適合△」「不適合×」「該当なし—」を記載すること。

※改善が必要な場合は指示書を指定管理者へ送付し、改善計画書の提出を求めること。

モニタリングチェックシート

実施施設名：西国分寺駅北口自転車駐車場(株ソーリン)

作成年月日：令和 6年 1月25日

| 指標 | チェックポイント | 確認方法 | 判定 | 確認した内容及び指示内容等 |
|--|---|--|----|--|
| の収 適支 確計 性画 | 収支計画に基づき維持管理費、人件費等が適正に執行されているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 収支計画に基づき維持管理費、人件費等が適正に執行されていることを確認し、シフト表や出勤簿も確認をした。 |
| 業務の 履行 状況 の確認 | 協定等に基づき業務が実施されているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 協定書に基づいた、人員配置・開閉時間や開閉場時の手順・使用料徴収等が実施されていることを確認した。 |
| | 開館予定日数・開館時間は守られているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 施行規則に基づき、日数や時間は守られている。終電遅延時は、終電を待って閉場していることと併せて、緊急対応時の連絡体制や開閉場時はコールセンターへ連絡することを確認した。 |
| | 業務遂行に必要な従業員数が確保され、執行体制が明確になっているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 協定の人員配置を遵守しつつ人数の確保がされている。また、執行体制は統括責任者のもと明確化された運営状況を確認した。 |
| | 管理運営に必要な有資格者(防火管理者等)が確保されているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 | — | 防火管理者を必要とする施設ではない。 |
| | 書類は適正に保管され、必要な報告がされているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 整理整頓された書類は、適正に保管されている。定期報告は、月次報告でなされ、緊急性が高い場合は統括管理者を通じてその都度報告がされている。 |
| | 施設全体が清潔に保たれているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 清掃は、チェックリストを活用し朝一番で実施しその後、巡回時には適宜ごみ等を拾い清潔に保たれている。 |
| | 法定点検や検査等は確実に実施されているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 | — | 指定管理者が行わなければならない法定点検等はない。 |
| サー ビス の質 に 関 する 確 認 | 利用者の満足度はどうか(※アンケート調査を実施した場合は資料を添付すること) | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | アンケート調査の結果で、管理人の接客・対応について、良い等の回答が99.4%である。モニタリング時も、利用者対応は適切な接客がなされていた。 |
| | 利用者の声を施設の運営やサービスの向上に反映しているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 前回アンケートによる意見を反映するよう努力をしている。利用者のことを考えて、安心・安全の取り組みがなされている。 |
| | 担当者のマナー、言葉づかい、服装等は適切であるか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 市職員同様に接客時にマスク着用で、利用者と適度な距離を保ち、言葉使いや服装等が適切である。 |
| | クレーム等に対して適切に対処しているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | クレームの初動対応は、現場管理員が行う。その後、統括責任者を中心とした対応を確認した。 |
| | 個人情報適切に取り扱われているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 個人情報に関する書類は、鍵付きの棚に適切に保管されているのを確認した。 |
| | 業務に必要な研修を実施しているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 毎月全管理員対象で研修を実施。また、10月30日から31日で全員対象の管理員研修を実施し、12月から3月の期間に国分寺消防署で救命救急の研修実施中を確認した。 |
| | 合理的配慮等、障害者への対応は適切であるか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 障害者へ配慮して思いやりスペースへ優先的に案内をしている。また、困っている方等には、駐輪補助や声掛け等で適切に対応している。 |
| | 業務の改善が図られているか(※改善の指摘事項があった場合のみ記載) | <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 | — | |
| 施設 の水 準性 に 関 する 確 認 | 募集要項や仕様書等で示した具体的なサービス水準等から確認すべき項目を設定してください。 | <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 | | |

※確認方法欄は該当する項目をチェックすること。

※判定欄は、「適合○」「一部不適合△」「不適合×」「該当なし—」を記載すること。

※改善が必要な場合は指示書を指定管理者へ送付し、改善計画書の提出を求めること。

モニタリングチェックシート

実施施設名：国分寺駅南口自転車駐車場(株ソーリン)

作成年月日：令和6年1月29日

| 指標 | チェックポイント | 確認方法 | 判定 | 確認した内容及び指示内容等 |
|--|--|--|----|--|
| の収 適支 確計 性画 | 収支計画に基づき維持管理費、人件費等が適正に執行されているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 収支計画に基づき維持管理費、人件費等が適正に執行されていることを確認し、シフト表や出勤簿も確認をした。 |
| 業務の 履行 状況 の確認 | 協定等に基づき業務が実施されているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 協定書に基づいた、人員配置・開閉時間や開閉場時の手順・使用料徴収等が実施されていることを確認した。 |
| | 閉館予定日数・開館時間は守られているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 施行規則に基づき、日数や時間は守られている。終電遅延時は、終電を待って閉場していることと併せて、緊急対応時の連絡体制や開閉場時はコールセンターへ連絡することを確認した。 |
| | 業務遂行に必要な従業員数が確保され、執行体制が明確になっているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 協定を遵守しつつ人員確保がされていた。執行体制は統括責任者のもと明確化された運営状況を確認した。管内他2箇所の自転車駐車場(※)は巡回で適正管理されていた。 |
| | 管理運営に必要な有資格者(防火管理者等)が確保されているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 | — | 防火管理者を必要とする施設ではない。 |
| | 書類は適正に保管され、必要な報告がされているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 整理整頓された書類は、適正に保管されていた。定例報告は、月次報告でなされ、緊急性が高い場合は統括管理者を通じてその都度報告がされている。 |
| | 施設全体が清潔に保たれているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 清掃は、チェックリストを活用し朝一番で実施しその後、巡回時には適宜ごみ等を拾い清潔に保たれている。 |
| | 法定点検や検査等は確実に実施されているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 協定に規定している点検の終了後は、速やかな結果報告等の提出を確認した。また、点検結果の適正な保管についても確認した。 |
| サー ビス の質 に 関 する 確 認 | 利用者の満足度はどうであるか(※アンケート調査を実施した場合は資料を添付すること) | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | アンケート調査の結果で、管理人の接客・対応について、良い等の回答が96.1%である。モニタリング時も、利用者対応は適切な接客がなされていた。 |
| | 利用者の声を施設の運営やサービスの向上に反映しているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 前回アンケートによる意見を踏まえ情報交換をしながら、市と協力して利用者へのサービス向上につなげている。 |
| | 担当者のマナー、言葉づかい、服装等は適切であるか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 市職員同様に接客時にマスク着用で、利用者とは適度な距離を保ち、言葉使いや服装等が適切である。 |
| | クレーム等に対して適切に対処しているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | クレームの初動対応は、現場管理員が行う。その後、統括責任者を中心とした対応を確認した。 |
| | 個人情報適切に取り扱われているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 個人情報に関する書類は、鍵付きキャビネットに適切に保管されているのを確認した。 |
| | 業務に必要な研修を実施しているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 毎月全管理員対象で研修を実施。また、10月30日から31日で全員対象の管理員研修を実施し、12月から3月の期間に国分寺消防署で救命救急の研修実施中を確認した。 |
| | 合理的配慮等、障害者への対応は適切であるか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 障害者へ配慮して思いやりスペースへ優先的に案内をしている。また、困っている方等には、駐輪補助や声掛け等で適切に対応をしている。 |
| 業務の改善が図られているか(※改善の指摘事項があった場合のみ記載) | <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 | — | | |
| 施設 の水 準 性 に 関 する 確 認 | 募集要項や仕様書等で示した具体的なサービス水準等から確認すべき項目を設定してください。 | <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 | | |

※確認方法欄は該当する項目をチェックすること。

※判定欄は、「適合○」「一部不適合△」「不適合×」「該当なし—」を記載すること。

※改善が必要な場合は指示書を指定管理者へ送付し、改善計画書の提出を求めること。

※管内他2箇所の自転車等駐車場・・・国分寺駅南口原動機付自転車駐車場、殿ヶ谷戸庭園西自転車駐車場

モニタリングチェックシート

実施施設名：国分寺駅北口自転車駐車場(株ソーリン)

作成年月日：令和6年1月25日

| 指標 | チェックポイント | 確認方法 | 判定 | 確認した内容及び指示内容等 |
|--|---|--|----|--|
| の収 適支 確計 性画 | 収支計画に基づき維持管理費、人件費等が適正に執行されているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 収支計画に基づき維持管理費、人件費等が適正に執行されていることを確認し、シフト表や出勤簿も確認をした。 |
| 業務の 履行 状況 の確認 | 協定等に基づき業務が実施されているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 協定書に基づいた、人員配置・開閉時間や開閉場時の手順・使用料徴収等が実施されていることを確認した。 |
| | 開館予定日数・開館時間は守られているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 施行規則に基づき、日数や時間は守られている。終電遅延時は、終電を待って閉場していることと併せて、緊急対応時の連絡体制や開閉場時はコールセンターへ連絡することを確認した。 |
| | 業務遂行に必要な従業員数が確保され、執行体制が明確になっているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 協定の人員配置を遵守しつつ人数の確保がされている。また、執行体制は統括責任者のもと明確化された運営状況を確認した。 |
| | 管理運営に必要な有資格者(防火管理者等)が確保されているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 | — | 防火管理者を必要とする施設ではない。 |
| | 書類は適正に保管され、必要な報告がされているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 整理整頓された書類は、適正に保管されている。定期報告は、月次報告でなされ、緊急性が高い場合は統括管理者を通じてその都度報告がされている。 |
| | 施設全体が清潔に保たれているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 清掃は、チェックリストを活用し朝一番で実施しその後、巡回時には適宜ごみ等を拾い清潔に保たれている。 |
| | 法定点検や検査等は確実に実施されているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 協定に規定している点検の終了後は、速やかな結果報告等の提出を確認した。また、点検結果の適正な保管についても確認した。 |
| サー ビス の質 に 関 する 確 認 | 利用者の満足度はどうか(※アンケート調査を実施した場合は資料を添付すること) | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | アンケート調査の結果で、管理人の接客・対応について、良い等の回答が96.8%である。モニタリング時も、利用者対応は適切な接客がなされていた。 |
| | 利用者の声を施設の運営やサービスの向上に反映しているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 前回アンケートによる意見を踏まえ情報交換をしながら、市と協力をして利用者へのサービス向上につなげている。 |
| | 担当者のマナー、言葉づかい、服装等は適切であるか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 市職員同様に接客時にマスク着用で、利用者と適度な距離を保ち、言葉使いや服装等が適切である。 |
| | クレーム等に対して適切に対処しているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | クレームの初動対応は、現場管理員が行う。その後、統括責任者を中心とした対応を確認した。 |
| | 個人情報適切に取り扱われているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 個人情報に関する書類は、鍵付きの棚に適切に保管されているのを確認した。 |
| | 業務に必要な研修を実施しているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 毎月全管理員対象で研修を実施。また、10月30日から31日で全員対象の管理員研修を実施し、12月から3月の期間に国分寺消防署で救命救急の研修実施中を確認した。 |
| | 合理的配慮等、障害者への対応は適切であるか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 障害者へ配慮して思いやりスペースへ優先的に案内をしている。また、困っている方等には、駐輪補助や声掛け等で適切に対応をしている。 |
| | 業務の改善が図られているか(※改善の指摘事項があった場合のみ記載) | <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 | — | |
| 応 施 じ 設 確 た の 水 特 準 性 に | <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> 募集要項や仕様書等で示した具体的なサービス水準等から確認すべき項目を設定してください。 </div> | <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 | | |

※確認方法欄は該当する項目をチェックすること。

※判定欄は、「適合○」「一部不適合△」「不適合×」「該当なし—」を記載すること。

※改善が必要な場合は指示書を指定管理者へ送付し、改善計画書の提出を求めこと。

モニタリングチェックシート

実施施設名：国分寺駅北口地下自転車駐車場(株ソーリン)

作成年月日：令和6年1月29日

| 指標 | チェックポイント | 確認方法 | 判定 | 確認した内容及び指示内容等 |
|--|--|--|--|--|
| の収 適支 確計 性画 | 収支計画に基づき維持管理費、人件費等が適正に執行されているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 収支計画に基づき維持管理費、人件費等が適正に執行されていることを確認し、シフト表や出勤簿も確認をした。 |
| 業務の 履行 状況 の確認 | 協定等に基づき業務が実施されているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 協定書に基づいた、人員配置・開閉時間や開閉場時の手順・使用料徴収等が実施されていることを確認した。 |
| | 開館予定日数・開館時間は守られているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 施行規則に基づき、日数や時間は守られている。終電遅延時は、終電を待って閉場していることと併せて、緊急対応時の連絡体制や開閉場時はコールセンターへ連絡することを確認した。 |
| | 業務遂行に必要な従業員数が確保され、執行体制が明確になっているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 協定の人員配置を遵守しつつ人数の確保がされている。また、執行体制は統括責任者のもと明確化された運営状況を確認した。 |
| | 管理運営に必要な有資格者(防火管理者等)が確保されているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 防火管理者は確保されている。 |
| | 書類は適正に保管され、必要な報告がされているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 整理整頓された書類は、適正に保管されていた。定期報告は、月次報告でなされ、緊急性が高い場合は統括管理者を通じてその都度報告がされている。 |
| | 施設全体が清潔に保たれているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 清掃は、チェックリストを活用し朝一番で実施しその後、巡回時には適宜ごみ等を拾い清潔に保たれている。 |
| | 法定点検や検査等は確実に実施されているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 協定に規定している点検の終了後は、速やかな結果報告等の提出を確認した。また、点検結果の適正な保管についても確認した。 |
| サー ビス の質 に 関 する 確 認 | 利用者の満足度はどうか(※アンケート調査を実施した場合は資料を添付すること) | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | アンケート調査の結果で、管理人の接客・対応について、良い等の回答が93.6%である。モニタリング時も、利用者対応は適切な接客がなされていた。 |
| | 利用者の声を施設の運営やサービスの向上に反映しているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 前回アンケートによる意見を踏まえ情報交換をしながら、市と協力をして利用者へのサービス向上につなげている。 |
| | 担当者のマナー、言葉づかい、服装等は適切であるか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 市職員同様に接客時にマスク着用で、利用者と適度な距離を保ち、言葉使いや服装等が適切である。 |
| | クレーム等に対して適切に対処しているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | クレームの初動対応は、現場管理員が行う。その後、統括責任者を中心とした対応を確認した。 |
| | 個人情報適切に取り扱われているか | <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 | — | 一時使用専用の施設で、個人情報の収集はしていない。 |
| | 業務に必要な研修を実施しているか | <input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 毎月全管理員対象で研修を実施。また、10月30日から31日で全員対象の管理員研修を実施し、12月から3月の期間に国分寺消防署で救命救急の研修実施中を確認した。 |
| | 合理的配慮等、障害者への対応は適切であるか | <input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地 | ○ | 障害者へ配慮して思いやりスペースへ優先的に案内をしている。また、困っている方等には、駐輪補助や声掛け等で適切に対応をしている。 |
| | 業務の改善が図られているか(※改善の指摘事項があった場合のみ記載) | <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 | — | |
| 応施 確 認 の 水 準 性 に | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 募集要項や仕様書等で示した具体的なサービス水準等から確認すべき項目を設定してください。 </div> | | <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 <input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地 | |

※確認方法欄は該当する項目をチェックすること。

※判定欄は、「適合○」「一部不適合△」「不適合×」「該当なし—」を記載すること。

※改善が必要な場合は指示書を指定管理者へ送付し、改善計画書の提出を求めること。

国分寺市長
井澤 邦夫 殿



令和5年3月31日

東京都足立区六町四丁目12番25号
株式会社ソーリン
代表取締役 野村 一也

令和5年度 国分寺市有料自転車駐車場指定管理業務事業計画書

国分寺市有料自転車等駐車場の管理に関する協定書第24条に基づき、令和5年度の事業計画書を提出致します。

目 次

| | | |
|---|-------------------------------|----|
| 1 | 管理業務等の体制及び実施計画(管理業務及び自主事業) | 5 |
| | (1) 基本理念 | 5 |
| | (2) 本業務のテーマ | 6 |
| | (3) 実施体制 | 7 |
| | (4) 主な成果品 | 14 |
| | (5) 各種マニュアル配備計画 | 14 |
| | (6) 自主事業計画 | 14 |
| 2 | 予算に係る計画 | 15 |
| 3 | 従事者育成に係る研修計画 | 17 |
| | (1) 入社時(新入社員)研修の実施 | 17 |
| | (2) 学習資料の配布と業務確認 | 17 |
| | (3) 3か月ごとに場長研修を開催 | 17 |
| | (4) 年1回の管理員全体研修の実施 | 17 |
| | (5) 公金管理研修・教育について | 17 |
| | (6) 研修参加の出欠確認 | 18 |
| | (7) 金銭取扱い保管責任者を1名配置 | 18 |
| | (8) 法令等の遵守について(健康診断) | 18 |
| | (9) 高齢者の雇用状況(とうきょう認知症ナビの活用) | 18 |
| 4 | 利用者意見及び自己評価に係る計画(透明性と公平性について) | 19 |
| | (1) アンケート調査の結果を公表 | 19 |
| | (2) メールによる意見・要望・苦情等の受付 | 19 |
| | (3) 個人情報保護方針を駐車場とホームページに掲載 | 19 |
| 5 | 苦情対応に係る方針(接遇について) | 20 |

| | | |
|---|--------------------------------------|----|
| 6 | その他管理等に係る必要な計画（施設の特徴に応じた具体的なサービス水準等） | 21 |
| | (1) 一時利用の混雑緩和 | 21 |
| | (2) 階段通路の洗浄 | 21 |
| | (3) 不正利用に対する利用案内 | 21 |
| | (4) キャンセル待ち状況の掲示 | 21 |
| | (5) 子供乗せ自転車エリアの新規設置 | 22 |
| | (6) 雨天時の雨具装着スペースの確保 | 22 |
| | (7) シャッター開場の効率化でコストを削減 | 22 |
| | (8) ピーク時の安全誘導と人員配置 | 23 |
| | (9) 管理員のスムーズな誘導 | 23 |
| | (10) 満車時の大型車の誘導方法について | 23 |
| | (11) 施設管理の安全性について | 23 |
| | (12) 基本構想に沿った計画修繕 | 24 |
| | (13) 管理員による点検業務 | 24 |
| | (14) 有資格者の常駐 | 24 |
| | (15) 個人情報保護対策状況 | 25 |
| | (16) 環境への配慮 | 25 |
| | (17) 災害時の対応 | 26 |

1 管理業務等の体制及び実施計画（管理業務及び自主事業）

（1）基本理念

| 運営理念 | |
|--|--|
| 自転車等駐車場の安心・安全を重要視した管理体制と利用者満足度の高いサービスの提供により、駐車場の利用促進を図り、放置自転車の無い住み良い街づくりの実現を目指す。 | |

| 基本方針 | |
|---|--|
| 本業務の仕様書に準拠すると共に国分寺市マスタープラン、国分寺市総合ビジョンに沿った業務運営を実施する。 | |

| 業務運営体制 | |
|----------|--------------------------------------|
| 業務実施体制 | 国分寺市の条例遵守および仕様書に準拠した適正な管理・運営を実行する。 |
| 公金管理体制 | 公金管理マニュアルを配備し、厳正な取扱いで着服・横領等を確実に防止する。 |
| 個人情報管理体制 | 個人情報の適切な取扱いにより、漏えい・流出・紛失等を確実に防止する。 |
| 危機管理体制 | 危機管理マニュアルの配備と自衛消防訓練の実施により不測の事態に備える。 |
| 緊急連絡体制 | 災害発生時の緊急連絡体制を確立し、国分寺市との迅速な連携を実現する。 |
| 人員配置体制 | 接客サービスと接客力の向上に重点を置いた管理員研修を実施する。 |

| 人権擁護 | |
|--|--|
| 「すべての人を大切にするまち宣言」に基づき、利用者の平等利用の確保に努める。 | |
| 障害者差別解消法に準拠し、従事者の不当な差別を禁止し合理的配慮の提供を推進する。 | |

| 市民（利用者）サービス | |
|--|--|
| 豊かなコミュニケーションを通じて、駐車場に温かな雰囲気のあるコミュニティー空間を創し、付加価値の高い公共施設を実現する。 | |
| 利用者の視点に立ったきめ細かいサービスを提供し、利用者満足度の向上を目指す。 | |
| 駐車場設備における利便性の向上を図り、快適で利用しやすい環境整備を推進する。 | |
| 防犯対策の強化を図り、夜間利用における安心感と安全性の向上に寄与する。 | |

利用者ニーズ

苦情・クレームは貴重な情報資産と受け止め業務改善に役立てます。

意見・要望およびアンケート調査結果を分析し、利用者の声を業務に反映します。

駐車場の整理整頓と清掃により、衛生的な利用環境を整備します。

効果的な自主事業によって新たな利用者ニーズに応えます。

施設の長寿命化対策

機械設備等の修繕計画を策定し、安心・安全を重要視した施設管理を実現します。

機械設備等の適切なメンテナンスによって経年劣化による故障や不具合の早期発見に努めます。

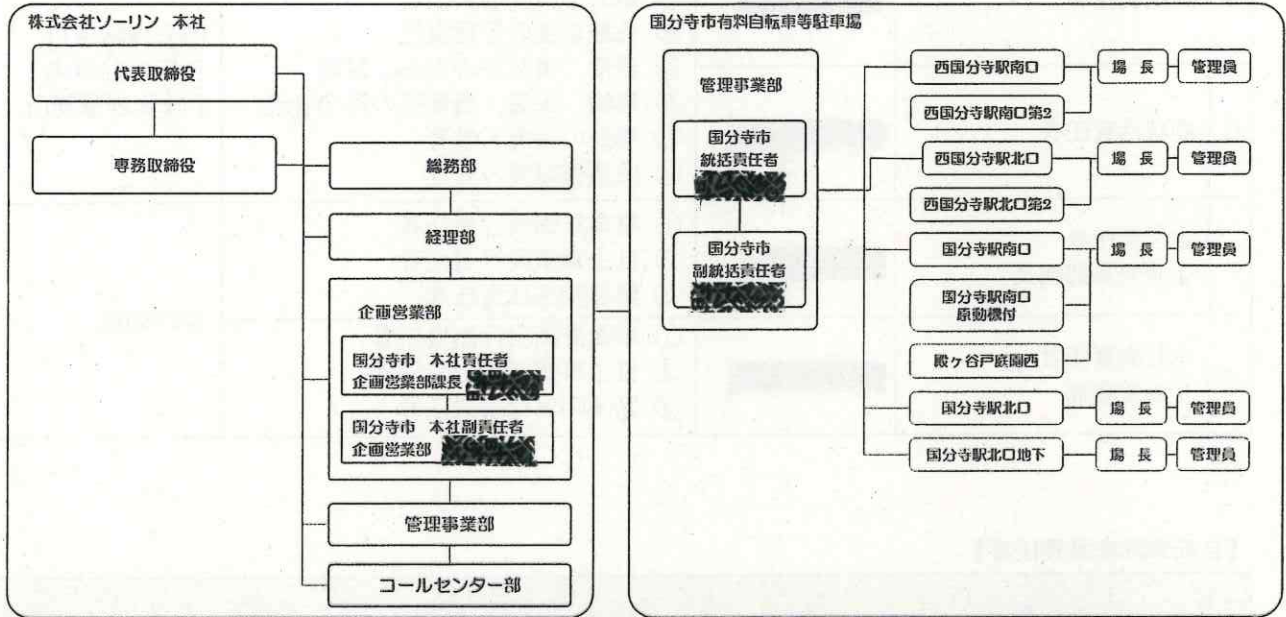
(2) 本業務のテーマ

利用者の誰もが
安心・安全を実感する
“ハートフルな駐輪場”

(3) 実施体制

【管理・運営体制】

国分寺市有料自転車等駐車場 管理・運営体制



【自転車駐車場一覧】

| | 駐車場名 | 管理状況 | 有人管理時間 |
|---|------------------|-----------------------|----------------------|
| 1 | 西国分寺駅南口自転車駐車場 | 有人管理 | 午前5:30～翌午前1:00 |
| 2 | 西国分寺駅南口第2自転車駐車場 | 巡回管理 (西国分寺駅南口より巡回) | 終日無人 (受付は西国分寺駅南口) |
| 3 | 西国分寺駅北口自転車駐車場 | 有人管理 | 午前5:30～翌午前1:00 |
| 4 | 西国分寺駅北口第2自転車駐車場 | 巡回管理 (西国分寺駅北口より巡回) | 終日無人 (受付は西国分寺駅北口) |
| 5 | 国分寺駅南口自転車駐車場 | 有人管理 | 午前5:30～翌午前1:00 |
| 6 | 国分寺駅南口原動機付自転車駐車場 | 巡回管理 (国分寺駅南口より巡回) | 終日無人 (受付は国分寺駅南口) |
| 7 | 殿ヶ谷戸庭園西自転車駐車場 | 巡回管理 (国分寺駅南口より巡回) | 終日無人 (受付は国分寺駅南口) |
| 8 | 国分寺駅北口自転車駐車場 | 有人管理 | 午前5:30～翌午前1:00 |
| 9 | 国分寺駅北口地下自転車駐車場 | 有人管理 | 午前5:30～翌午前1:00 |

【本業務責任者】

| | 責任職 | 氏名 | 主な業務内容 | 配置場所 |
|---|------------------|-------|--|-----------------------------|
| 1 | 統括責任者 | ■■■■■ | ① 金銭取扱い保管責任者 ② 個人情報管理責任者 ③ 各駐車場の管理責任 ④ 苦情、事故等の対応と対策 ⑤ 建物、設備、機器等の保守管理 ⑥ 場長の指導・教育 ⑦ 帳票書類等の管理 | 国分寺駅南口 自転車駐車場 1階管理事務所 |
| 2 | 副統括責任者 | ■■■■■ | | |
| 3 | 本社責任者 企画営業部課長 | ■■■■■ | ① 事業計画実行責任者 ② 自主事業実行責任者 ③ 緊急時本社責任者 | 本社勤務 |
| 4 | 本社副責任者 企画営業部 | ■■■■■ | | |

【自転車駐車場責任者】

| | 責任職 | 西国南 | 西国北 | 国南 | 国北 | 国北地下 |
|---|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1 | 自転車駐車場 場長 | ■■■■■ | ■■■■■ | ■■■■■ | ■■■■■ | ■■■■■ |
| 2 | 金銭取扱い保管責任者 | ■■■■■ | ■■■■■ | ■■■■■ | ■■■■■ | ■■■■■ |
| 3 | 個人情報取扱い担当者 | ■■■■■ | ■■■■■ | ■■■■■ | ■■■■■ | ■■■■■ |
| 4 | 防犯カメラ取扱い責任者 | ■■■■■ | ■■■■■ | ■■■■■ | ■■■■■ | ■■■■■ |
| 5 | 防火管理者 | ■■■■■ | — | — | — | ■■■■■ |

〈西国分寺駅北口自転車駐車場〉

①平日(月曜日～金曜日)

| 勤務時間 | | 配置時間 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------|------|------|-------------------------------|---|-----|-----|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|---|---|--|
| | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 1 | 2 | 3 | |
| 開場時間(0:00～24:00) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5:30～10:00 | A | 4.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | B | 4.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6:30～11:30 | C | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10:00～15:00 | D | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11:30～17:00 | E | 5.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15:00～20:00 | F | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17:00～22:30 | G | 5.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20:00～25:00 | H | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 時間帯別人数 | | 人 | | 0 | 0,2 | 2,3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2,1 | 1 | 1 | 0 | |
| 合計 | 40.0 | h | ※ A～G番は西国分寺駅北口第2の巡回管理を随時行います。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

②土曜日 ③日曜日・祝日【共通】

| 勤務時間 | | 配置時間 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------|------|------|-------------------------------|---|-----|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|--|
| | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 1 | 2 | 3 | |
| 開場時間(0:00～24:00) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5:30～10:00 | A | 4.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5:30～10:30 | B1 | 5.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10:00～15:00 | D | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11:00～16:30 | E1 | 5.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15:00～20:00 | F | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16:30～22:00 | G | 5.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20:00～25:00 | H | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 時間帯別人数 | | 人 | | 0 | 0,2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | |
| 合計 | 36.0 | h | ※ A～G番は西国分寺駅北口第2の巡回管理を随時行います。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | 配置人数 | 備考 |
|------------|------|-----------|
| 場長 | 1人 | 管理員より1名選任 |
| 管理員 | 13人 | ローテーション勤務 |
| 金銭取扱い保管責任者 | 1人 | 場長が兼任 |
| 個人情報管理責任者 | 1人 | 場長が兼任 |

〈国分寺駅南口自転車駐車場〉

①平日(月曜日～金曜日)

| 勤務時間 | | 配置時期 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------|------|------|---|-----|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|
| | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 1 | 2 | 3 | |
| 開場時間(4:00～25:00) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5:30～10:00 | A | 4.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | B | 4.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6:30～12:00 | C | 5.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10:00～15:00 | D | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12:00～17:30 | E | 5.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15:00～20:00 | F | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17:30～23:00 | G | 5.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20:00～25:00 | H | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 時間帯別人数 | 人 | 0 | 0,2 | 2,3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | 40.5 | h | ※開場は国分寺駅北口地下の管理員が行います。※A～G番の管理員は国分寺駅南口原付、殿ヶ谷戸公園西の巡回管理を随時行います。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

②土曜日 ③日曜日・祝日 【共通】

| 勤務時間 | | 配置時期 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------|------|------|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|
| | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 1 | 2 | 3 | |
| 開場時間(4:00～25:00) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5:30～10:00 | A | 4.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5:30～10:30 | B1 | 5.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10:00～15:00 | D | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11:00～16:30 | E | 5.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15:00～20:00 | F | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16:30～22:00 | G | 5.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20:00～25:00 | H | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 時間帯別人数 | 人 | 0 | 0,2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | 36.0 | h | ※開場は国分寺駅北口地下の管理員が行います。※A～G番の管理員は国分寺駅南口原付、殿ヶ谷戸公園西の巡回管理を随時行います。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | 配置人数 | 備考 |
|------------|------|-----------|
| 場長 | 1人 | 管理員より1名選任 |
| 管理員 | 13人 | ローテーション勤務 |
| 金銭取扱い保管責任者 | 1人 | 場長が兼任 |
| 個人情報管理責任者 | 1人 | 場長が兼任 |

〈国分寺駅北口自転車駐車場〉

①平日(月曜日～金曜日)

| 勤務時間 | | | 配置時間 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------|---|-----|------|------|-----|-----|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|----|---|---|---|--|--|
| | | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 1 | 2 | 3 | | |
| 開場時間(6:00～25:00) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5:30～10:00 | A | 4.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | B | 4.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6:30～11:30 | C | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10:00～15:00 | D | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11:30～17:00 | E | 5.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15:00～20:00 | F | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17:00～22:30 | G | 5.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20:00～25:00 | H | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 時間帯別人数 | | | 人 | 0 | 0,2 | 2,3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2,1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | | |
| 合計 | | | | 40.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

②土曜日 ③日曜日・祝日 【共通】

| 勤務時間 | | | 配置時間 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------|----|-----|------|------|-----|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|--|--|
| | | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 1 | 2 | 3 | | |
| 開場時間(6:00～25:00) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5:30～10:00 | A | 4.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5:30～10:30 | B1 | 5.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10:00～15:00 | D | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11:00～16:30 | E1 | 5.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15:00～20:00 | F | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16:30～22:00 | G | 5.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20:00～25:00 | H | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 時間帯別人数 | | | 人 | 0 | 0,2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | | |
| 合計 | | | | 36.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | 配置人数 | 備考 |
|------------|------|-----------|
| 場長 | 1人 | 管理員より1名選任 |
| 管理員 | 13人 | ローテーション勤務 |
| 金銭取扱い保管責任者 | 1人 | 場長が兼任 |
| 個人情報管理責任者 | 1人 | 場長が兼任 |

〈国分寺駅北口地下自転車駐車場〉

①平日(月曜日～金曜日)

| 勤務時間 | | | 配置時間 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------|------|-----|------|---|-----|-----|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|--|--|--|--|
| 開場時間(4:00～25:00) | | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 1 | 2 | 3 | | | | | |
| 5:30～10:00 | A | 4.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | B | 4.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | C | 4.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | D | 4.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6:30～11:00 | E | 4.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | F | 4.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10:00～14:30 | G | 4.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | H | 4.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | I | 4.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | J | 4.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14:15～19:15 | K | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | L | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | M | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | N | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19:00～24:00 | O | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | P | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Q | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 23:45～5:45 | R | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | S | 6.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | T | 6.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 時間帯別人数 | 人 | | | 2 | 2,4 | 4,6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | |
| 合計 | 97.0 | h | | ※ S、T番の管理員が当駐車場の開場後、国分寺駅南口自転車駐車場の開場を行います。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

②土曜日 ③日曜日・祝日 (共通)

| 勤務時間 | | | 配置時間 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------|------|-----|------|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|--|--|--|--|--|
| 開場時間(4:00～25:00) | | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 1 | 2 | 3 | | | | | |
| 5:30～9:00 | A1 | 3.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | B | 4.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | C | 4.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | D | 4.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7:00～11:00 | E1 | 4.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | F | 4.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10:00～14:30 | H | 4.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | I | 4.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | J | 4.5 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | K1 | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14:15～19:15 | L | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | M | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | N | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | O | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19:00～24:00 | P | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Q | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | R | 5.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 23:45～5:45 | S | 6.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | T | 6.0 | h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 時間帯別人数 | 人 | | 2 | 2,4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | | |
| 合計 | 85.5 | h | | ※ S、T番の管理員が当駐車場の開場後、国分寺駅南口自転車駐車場の開場を行います。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | 配置人数 | 備考 |
|------------|------|-----------|
| 場長 | 1人 | 管理員より1名選任 |
| 管理員 | 29人 | ローテーション勤務 |
| 金銭取扱い保管責任者 | 1人 | 場長が兼任 |
| 個人情報管理責任者 | 1人 | 場長が兼任 |
| 防火管理者 | 1人 | 管理員から選任 |

(4) 主な成果品

| | 項目 | 内容 | 対象先 | 事業計画及び 企画提案書 |
|---|--------------|----------------|--------|-----------------|
| 1 | 清掃状況報告書 | 階段通路の洗浄 | 西国分寺南口 | P 27 |
| 2 | 公金管理研修・教育報告書 | 学習資料内容、レポート提出 | 管理員 | P 42 |
| 3 | 計画的修繕箇所実施報告書 | 基本構想に沿った計画修繕 | 各駐車場 | P 44 |
| 4 | 点検チェック表 | 日常点検、始業・閉場時、清掃 | 各駐車場 | P 45 |
| 5 | 管理員研修会報告書 | 学習資料内容、レポート提出 | 管理員 | P 51 |
| 6 | 個人情報保護研修報告書 | 学習資料内容、レポート提出 | 管理員 | P 52 |
| 7 | 自衛消防訓練実施報告書 | 各種訓練・AED講習の受講 | 管理員 | P 63 |
| 8 | 緊急連絡網 | 緊急時の連絡体制 | 各駐車場 | P 65 |

(5) 各種マニュアル配備計画

| | 項目 | 内容 | 対象先 | 事業計画及び 企画提案書 |
|---|---------------|---------------|------|-----------------|
| 1 | 公金管理マニュアル | 安全管理、盗難防止対策 | 各駐車場 | P 7・P 42 |
| 2 | 接客マニュアル | 接客サービス・接客力向上 | | P 47 |
| 3 | 危機管理マニュアル | 危機管理意識の向上・強化 | | P 51 |
| 4 | 災害等緊急時対応マニュアル | 災害時・緊急時の適切な対応 | | P 63 |

(6) 自主事業計画

| | | 内容 | 事業計画及び 企画提案書 |
|---|----------------|------------------------------|-----------------|
| 1 | レインコートの販売 | 傘差し運転の防止を推進 | P 54・P 55 |
| 2 | 不要自転車引取りサービス | 放置自転車の防止と環境活動に貢献 | |
| 3 | 防犯ネットの販売 | ひったくり被害の防止 | |
| 4 | ワイヤーロックの販売 | 自転車盗難の防止 | |
| 5 | 混雑・空き情報の実況サービス | 駐車場空き情報を検索サービス | |
| 6 | 自動空気入れ機の設置 | 利用者サービスの向上 | |
| 7 | 清掃活動の実施で利用を促進 | 植栽剪定、スチーム洗浄等の実施 | |
| 8 | LED照明の新規入替 | 節電対策とCO2の削減を図り環境に配慮した取り組みを実施 | |

2 予算に係る計画

収支計画書

(令和5年度)

令和5年4月1日 から 令和6年3月31日

| | |
|--------|------------------------|
| 施設名 | 国分寺市有料自転車等駐車場 |
| 指定管理者名 | 株式会社ソーリン |
| 指定管理期間 | 令和5年4月1日 から 令和10年3月31日 |

【指定管理業務に係る決算報告】

1. 収入の部

(単位:円)

| 科目 | 予算額 | 摘要 |
|-----------|-------------|----|
| 指定管理料 | 206,006,885 | |
| 利用料金収入 | 0 | |
| 事業収入(市指定) | 0 | |
| その他の収入 | 0 | |
| 収入合計 | 206,006,885 | |

2. 支出の部

(単位:円)

| 科目 | 予算額 | 摘要 |
|----------------|-------------|----|
| 人件費 | | |
| 統括責任者 | | |
| 賃金 | 6,236,000 | |
| 法定福利費 | 1,047,000 | |
| 管理員 | | |
| 西国分寺駅南口 | 17,668,512 | |
| 西国分寺駅北口 | 17,527,896 | |
| 国分寺駅南口 | 17,668,512 | |
| 国分寺駅北口 | 17,527,896 | |
| 国分寺駅北口地下 | 42,161,643 | |
| 法定福利費 | 1,140,000 | |
| 各種手当 | 938,000 | |
| 研修費 | 412,800 | |
| 事務費 | | |
| 福利厚生費 | 2,706,000 | ※ |
| 交通費 | 8,616,000 | ※ |
| 消耗品 | 5,850,000 | ※ |
| 水道光熱費 | 18,770,500 | ※ |
| 通信費 | 1,046,000 | ※ |
| 保険料 | 160,000 | ※ |
| 雑費 | 1,150,000 | ※ |
| 手数料 | 2,914,000 | ※ |
| 管理費 | | |
| 保守点検費 | | |
| 管理シャッター | 248,160 | ※ |
| 空調等 | 277,200 | ※ |
| 空調等清掃 | 132,000 | ※ |
| 電気工作物保安 | 703,780 | ※ |
| 自家用発電機 | 605,000 | ※ |
| サイクルコンベア | 792,000 | ※ |
| 夜間機械警備及び巡回警備 | 513,600 | ※ |
| エレベーター | 927,960 | ※ |
| 防犯カメラ | 635,800 | ※ |
| オートサイクルゲートシステム | 1,188,000 | ※ |
| オートサイクルゲート監視警備 | 858,000 | ※ |
| 簡易修繕費 | 650,000 | ※ |
| 租税公課 | 14,296,626 | |
| 一般管理費(本社経費) | 20,638,000 | |
| 支出合計 | 206,006,885 | |

【注意】

科目については、必要に応じて適宜追加修正すること。

消費税課税対象経費については、摘要欄(※印)を表示すること。

指定管理業務に係る収支と自主事業に係る収支は分けて記載すること。

【自主事業に係る収支計画】

1. 収入の部

(単位:円)

| 科目 | 予算額 | 摘要 |
|--------------|--------|-------------------------|
| レインコート | 13,750 | |
| 不要自転車引取りサービス | 13,200 | 自転車駐車場に持ち込まれたものを対象とします。 |
| 防犯ネット | 12,100 | |
| ワイヤーロック | 17,600 | |
| 収入合計 | 56,650 | |

2. 支出の部

(単位:円)

| 科目 | 予算額 | 決算額 |
|----------------|-----------|-----|
| レインコート | 13,750 | |
| 防犯ネット | 12,100 | |
| ワイヤーロック | 17,600 | |
| 混雑・空き情報の実況サービス | 466,400 | |
| 自動空気入れ機 | 649,000 | |
| 清掃活動 | 55,000 | |
| LED照明の新規入替 | 220,000 | |
| 租税公課 | -125,200 | |
| 実質収益 | | |
| 支出合計 | 1,308,650 | |

【注意】

科目については、必要に応じて適宜追加修正すること。

消費税課税対象経費については、摘要欄(※印)を表示すること。

指定管理業務に係る収支と自主事業に係る収支は分けて記載すること。

3 従事者育成に係る研修計画

(1) 入社時（新入社員）研修の実施

雇用契約の締結後は、入社初期の個別研修を行い仕様書と就業規則に準拠した業務遂行を指導します。業務については、当社規定の「接客マニュアル」、「危機管理マニュアル」をもとに、接客・接遇と危機管理について研修を行います。

(2) 学習資料の配布と業務確認

統括責任者は月に1回、毎月の学習テーマに沿った学習資料を配布し、管理員は接客マニュアルや仕様書に沿って正しく業務を実行できているかセルフチェックを行います。セルフチェック表は統括責任者が確認し、管理員のスキルアップの向上に役立てます。

【年間研修計画】

| | 内容 | | 内容 |
|----|--------|-----|---------|
| 4月 | 仕様書配布 | 10月 | 危機管理対策 |
| 5月 | 公金管理 | 11月 | 労災防止 |
| 6月 | 個人情報保護 | 12月 | 施設の安全管理 |
| 7月 | 接客・接遇 | 1月 | サービス向上 |
| 8月 | 苦情対応 | 2月 | 接客・接遇 |
| 9月 | 防災対策 | 3月 | 苦情対応 |

(3) 3か月ごとに場長研修を開催

統括責任者が研修内容を企画し、場長研修を行います。実際にあった事例や体験、対策などのテーマをもとに座談会形式で行います。主な研修内容は、接遇力の向上を中心に、報告・連絡・相談、緊急時の対応、電話対応、PCや機器等の操作方法の向上について実施します。

(4) 年1回の管理員全体研修の実施

毎年6月に「年間教育計画書」を作成し、年1回、全員参加の集合研修を開催します。

研修内容は、接遇、個人情報保護、コンプライアンス、現場で実際に発生した事例を紹介し、統括責任者が解説をしながら職員が解決方法を答えます。その他、確認テストを行い、理解不足者や欠席者に対しては再教育を行い、適時、個別研修を実施します。

現在弊社では、コロナ禍に対応したオンデマンド研修（映像視聴）を実施しています。本業務においても感染状況によっては引き続きオンデマンド研修を実施します。

(5) 公金管理研修・教育について

月1回、学習資料を配布して公金の取り扱いについて危機管理意識の強化を図ります。

年1回、管理員研修の中でコンプライアンス研修を行い、公金管理の重要性について学習します。

(6) 研修参加の出欠確認

不参加者には後日、個別研修を行います。

(7) 金銭取扱い保管責任者を1名配置

各駐車場に金銭取扱い保管責任者を1名配置し、徹底した管理で無事故の管理・運営を実施します。

(8) 法令等の遵守について（健康診断）

労働安全衛生法第66条では労働者に対して、医師による健康診断の実施義務があります。

弊社では、管理員の健康管理のために年1回の健康診断（深夜勤務労働者は年2回）の義務付けを行い、労働基準に準拠した適切な労務管理を行います。

(9) 高齢者の雇用状況（とうきょう認知症ナビの活用）

東京都では「自分でできる認知症の気づきチェックリスト（全10問）」を活用したセルフチェックを推奨しています。回答後は進行具合によって専門機関に相談することができます。

管理員においても早期発見によって認知症を未然に防止できるよう、年に2回のセルフチェックを励行してまいります。

【とうきょう認知症ナビ チェックリスト】

5 「自分でできる認知症の気づきチェックリスト」をやってみましょう!

自分でできる認知症の気づきチェックリスト

誰もあてはまるところに○をつけてください。

| チェック | まったくない | ときどきある | 頻繁にある | いつもそうだ |
|---|--------|--------|-------|--------|
| チェック1 財布や鍵など、物を置いた場所がわからなくなることがありますか | 1点 | 2点 | 3点 | 4点 |
| チェック2 5分前に聞いた話を思い出せないことがありますか | 1点 | 2点 | 3点 | 4点 |
| チェック3 周りの人から「いつも同じ事を聞く」などのもの忘れがあるとされますか | 1点 | 2点 | 3点 | 4点 |
| チェック4 今日が何月何日かわからないときがありますか | 1点 | 2点 | 3点 | 4点 |
| チェック5 言おうとしている言葉が、すぐに出てこないことがありますか | 1点 | 2点 | 3点 | 4点 |

4 利用者意見及び自己評価に係る計画（透明性と公平性について）

（1）アンケート調査の結果を公表

現在、透明性と公平性が保てるよう、アンケート集計結果や、意見・要望等のコメント内容を掲示しています。アンケート調査は年に2回各駐車場で実施します。この他にも意見箱を設置し、公平性のある取り組みを行います。

| | 内 容 | 実施日 |
|------------------|---|-----|
| アンケート調査 (1回目) | 【自転車駐車場ご利用者アンケート】 目的：サービス向上を目的としたアンケート調査 | 8月 |
| アンケート調査 (2回目) | 【アンケート調査結果を踏まえた意識調査】 目的：利用者を実施状況を告知すると共に感想を募るアンケート調査 | 3月 |

（2）メールによる意見・要望・苦情等の受付

駐車場の管理員へ苦情や意見が言いにくい利用者に対しは、メールによる受付と回答を行います。

（3）個人情報保護方針を駐車場とホームページに掲載

弊社はプライバシーマークを取得し、適切な個人情報保護に取り組んでいます。利用者が安心して駐車場を利用できるよう、個人情報保護方針を各駐車場とホームページにて掲載します。

①駐車場への掲示

- 個人情報保護方針の掲示

内容が改定された時はその都度、最新版を掲示します。

②ホームページ上に掲載する個人情報に関する開示事項

- 個人情報保護管理者の氏名、連絡先、メールアドレス
- 利用者本人の個人情報確認方法（氏名・住所・定期利用番号・契約期間）
- 開示等の依頼の手続き、使用する様式（個人情報開示等依頼書のダウンロード）
- 個人情報の取扱いに関する苦情受け窓口（責任者氏名、連絡先、メールアドレス）

5 苦情対応に係る方針（接客について）

当社規定の接客マニュアルには、接客の基本方針として以下の5つの基本方針を定めています。この他、電話対応の姿勢や、苦情対応について明記しています。統括責任者および管理員は、利用者に満足感を実感していただけるよう接客の基本を身に付け苦情を未然に防止します。

【接客の基本方針】

（ア）身だしなみ

- 利用者への対応は接客業であると捉え、制服の汚れや身だしなみには特に気を配り、第一印象で利用者には不快感を与えないよう清潔な身なりを維持する。

（イ）あいさつ

- 管理員のあいさつは国分寺市のイメージにつながるため、明るく爽やかなあいさつを心掛ける
- 利用者を見送る際は、「風が強いのでお気をつけください」、「足元が滑りやすいのでご注意ください」など、一言そえる配慮を大切にする。

（ウ）言葉づかい

- 言葉の語尾には必ず「です・ます」を付けて丁寧な口調で分かりやすい説明を心掛ける。
- お待たせする時・・・「少しお待ちください」 お待たせした時・・・「お待たせしました」
- 駆けつける時・・・「ただいまお伺いたします」

（エ）節度ある態度

- 威圧的で横柄な態度をとらないよう十分に気を付けます。
- 利用者の自転車に手や肘をつくことや、勤務中に壁などに寄りかかる行為、ポケットに手を入れたまま勤務する行為は厳禁とする。

（オ）機敏な動作

- 利用者優先を意識し、忙しいからと言って対応を後回しにしない。
- 利用者から呼ばれたときは、だらだらと歩かず、キビキビとした姿勢で対応する。

6 その他管理等に係る必要な計画（施設の特性に応じた具体的なサービス水準等）

（1）一時利用の混雑緩和

現在、西国分寺駅南口ではキャッシュレス端末は1台のため、朝の繁忙時に電子マネー決済の利用者が続くと、受付前が混雑してしまいます。

混雑緩和の対策として、管理員を受付に2名配置して電子マネーと現金対応の2つの窓口を設けます。当駐車場では現金決済の需要もあるため、円滑でスムーズな対応によって混雑を緩和し、一時利用の促進を図ります。

（2）階段通路の洗浄

駐車場には歩行者用の階段通路が設置されています。利用者はこの通路を使って駅に行き来するため掃き掃除はしていますが、利用者がより快適に利用できるよう、通路の床や壁の汚れを定期的に洗浄します。

実施回数：年2回（6月・12月）

使用機器：高温スチームクリーナー

清掃方法：排水溝がないため高温スチームで汚れ浮かせて拭き取ります。除菌効果もあります。

（3）不正利用に対する利用案内

巡回時に不正利用があった場合は、注意札を取り付けると共に利用案内を添付し、駐車場利用を促進します。利用案内は貴市の承認を得て弊社が作成します。

（4）キャンセル待ち状況の掲示

現在、西国分寺駅南口第2と西国分寺駅北口第2では定期利用のキャンセル待ちが発生しており、申請から利用開始まで2年以上待機しなければならない状況が続いています。この待機期間中は、西国分寺駅南口および西国分寺駅北口を利用しながらキャンセル待ちをしているため、管理室窓口に下表の「空き待ち状況」を掲示し、予約状況を確認できるよう掲示します。

予約者から申請の問合せや、順番待ちの状況確認を受けた際は利用開始連絡を行う時は、ミスのない円滑な業務手順によってスムーズな手続きを実施してまいります。

【空き待ち状況のお知らせ（例）】

| | 待ち人数 | 待機期間 |
|-------|------|-------|
| 西国南第2 | 15人 | 2年2か月 |

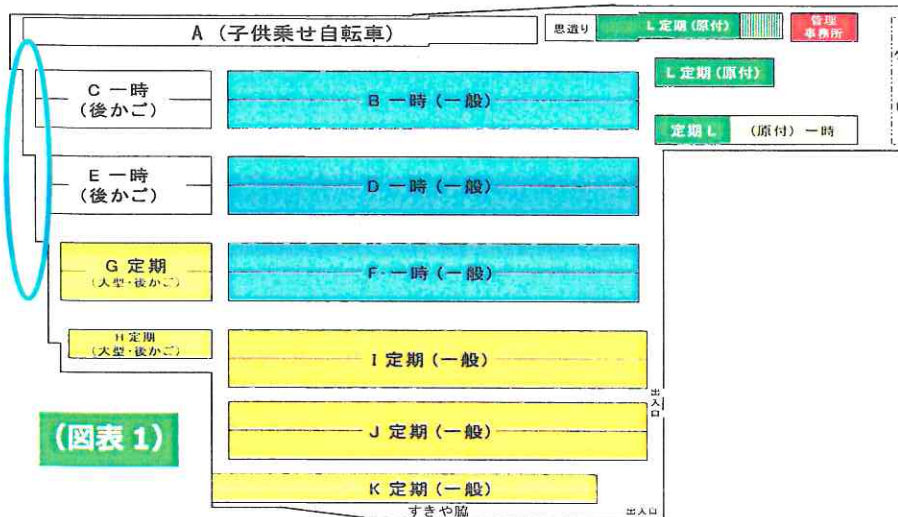
| | 待ち人数 | 待機期間 |
|-------|------|-------|
| 西国北第2 | 20人 | 2年0か月 |

※空き待ち状況のお知らせは、令和5年5月20日より掲示します。

(5) 子供乗せ自転車エリアの新規設置

西国分寺駅北口自転車駐車場の子供乗せ自転車は、平日 120 台ほどの利用があり年々増加傾向がみられます。子供乗せ自転車は車高が高く、2 段式駐輪ラックには収容することができないため、専用置場を新たに増設することで利用者ニーズに応えます。

図表左側の青色で囲ったエリアに 10 台分の子供乗せ自転車を設置できるスペースを設置します。



(6) 雨天時の雨具装着スペースの確保

西国分寺駅北口自転車駐車場には、雨除けの屋根が設置されていないため、雨天時に利用者は雨に濡れながら雨合羽を着替える現状があります。

屋根の設置については検討しましたが、屋根本体の価格と設置工事費などの導入コストが非常に高く、工事期間中の臨時置場もないことから、設置は見送りました。このような現状のため、少しでも不快な思いを解消したいとの考えから、管理室付近に設置する屋根付きの空きスペースを雨具装着用のスペースとして確保し、荷物を置けるテーブルや合羽の水滴を拭き取るタオルを設置します。



現在の空きスペース

(7) シャッター開場の効率化でコストを削減

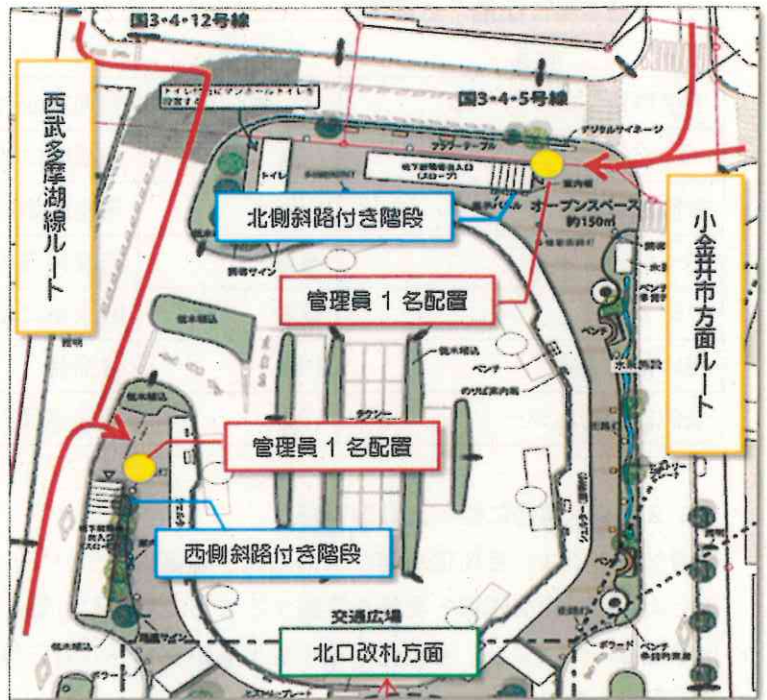
国分寺駅南口自転車駐車場の有人管理時間は、午前 5 時 30 分から開始していますが、シャッター開場については始発電車に乗車する利用者ニーズに合わせて午前 4 時に開場しています。

シャッター開場について、従前は警備会社に委託していましたが、開場作業の委託費が発生するため、国分寺駅北口地下の宿直勤務の管理員がシャッター開けを行い、コスト削減を実現します。

管理員によるシャッター開けは令和 5 年 4 月 1 日より実施します。

(8) ピーク時の安全誘導と人員配置

国分寺駅北口地下自転車駐車場は、平日朝 8 時のピーク時は、800 台ほどの自転車が駐車場に入っており、午前 9 時代には大型車（子供乗せ自転車等）のピークを迎え、午前 10 時頃には満車状態となります。この間、スピードを落とさず広場に乘入れる利用者もいるため大変危険です。そのため、右図表のように、それぞれの斜路付き階段に管理員を 1 名ずつ配置し、自転車（利用者）への安全走行の呼びかけと、適切な誘導によって市民の安全確保に努めます。



(9) 管理員のスムーズな誘導

国分寺駅北口地下自転車駐車場の場内は広いので、利用者に対してスムーズに駐輪スペースを案内できるよう、インカム付スピーカーを活用し、適切な案内・誘導を行います。

(10) 満車時の大型車の誘導方法について

大型車が満車になり満車表示を出す場合には、「混雑・空き情報の実況サービス（自主事業計画書参照）」によって、大型車の混雑状況を事前確認できるサービスを提供します。

(11) 施設管理の安全性について

(ア) リスク回避

金融機関で公金を入金するときは、ひたたくり防止のために必ずショルダーバックを使用し、万一に備えて動産総合保険に加入してリスク回避を図ります。

(イ) 新型コロナウイルス感染症防止対策

1) 体温測定については下記のルールを厳守します。

- 発熱時の出勤は厳禁とする。
- 37.5度以上の場合には統括責任者に報告し欠勤する。
- 37.0度～37.4度の場合には自己判断で出勤せず統括責任者の判断を仰ぐ。
- 平熱でも咳・のどの違和感・怠さ・頭痛・風邪症状等のある時は統括責任者へ連絡する。
- 全従事者は必ず検温をしてから出勤する。
- 駐車場では出勤時に体調チェックシートに体温と体調を記入する。
- 勤務の途中で体調が悪くなった時は、統括責任者に報告をして早退する。

2) 各駐車場に配備する備品については下記の通りです。

| 物品 | 数量 | 用途 |
|------------|------|-------------------------|
| 手指消毒用アルコール | 12 本 | 管理室受付に設置 |
| サージカルマスク | 1 箱 | 破損時に使用 |
| 非接触式温度計 | 1 台 | 業務開始前の検温時に使用（出勤前にも検温する） |
| ペーパータオル | 適量 | 施設消毒用 |
| ウェットティッシュ | 適量 | 断水時に使用、除菌 |
| 使い捨て手袋 | 1 箱 | 清掃用 |
| 飛沫感染防止シート | 1 枚 | 管理室受付窓口に設置 |

(1 2) 基本構想に沿った計画修繕

国分寺市では、老朽化が進む公共施設や建築物について、大規模改修や更新には多額の費用が予測されるため、計画的な修繕・更新を実施することで時期の分散を図ることが明記されています。また、長寿命化の推進についても、老朽化対策や少子高齢社会への対応等を踏まえた公共施設等の総合的な検討を進める方針があります。

本施設においても国分寺市の基本構想に沿った計画修繕を策定し、施設全体の状況を把握すると共に機器設備等の経年劣化による予期せぬ故障や不具合を未然に防止してまいります。

計画修繕については実績報告書として国分寺市に提出します。

(1 3) 管理員による点検業務

駐車場の利用者が安全で安心して利用できるよう、日常点検を実施し、国分寺市の資産を預かっているとの意識と責任をもって大切に取り扱い、適正管理に努めます。

- 日常点検回数は1日に4回実施します。(始業時点検 午前の点検、午後の点検、閉場前点検)
- 管理員が日常点検・清掃を実施することで、汚れによる故障や些細な劣化をいち早く発見し、常に良好状態の維持に努め、重大な事故につながる原因を未然に防ぎます。

(1 4) 有資格者の常駐

現在、本業務には下記の有資格を保有する管理員が在籍しています。施設の機器・設備または利用者および従事者の安全管理を実施する上で技術や知識を役立てることが出来ます。

場内の電気設備のトラブルや異常があった場合、電気工事士が配線修理等の応急処置ができます。また、サービス接遇実務資格者は、接客・接遇の知識や応用力を活用し、他の管理員の模範となることができます。この他の有資格者についても技術やノウハウを本業務に活用してまいります。

| 駐車場名 | 氏名 | 資格名称 | 業務担当 | 有資格による効果 |
|------------|------|------------|-------|--------------|
| 国分寺駅 南口 | 管理員① | 刈払機取扱作業者 | 植栽剪定 | 刈払機の安全運転 |
| | | サービス接遇実務3級 | 接客・接遇 | 接遇力向上・率先垂範 |
| | 管理員② | 防火管理者 | 防災 | 防火管理・予防・消防活動 |

| | | | | |
|-------------|------------|--------------|-----------|--------------|
| 国分寺駅 北口 | 管理員③ | 防火管理者 | 防災 | 防火管理・予防・消防活動 |
| | 管理員④ | 安全衛生推進者養成 | 施設安全管理 | 感染症・労災の防止知識 |
| 西国分寺駅 南口 | 管理員⑤ | 電気工事士 第1種・2種 | 電気機器修理 | 電気設備機器等の修理 |
| | 管理員⑥ | 救急救命士 | 救護 | 人命救助・応急手当 |
| | | 作業主任者技能 | 施設安全管理 | 感染症・労災の防止知識 |
| | 管理員⑦ | 防火管理者 | 防災 | 防火管理・予防・消防活動 |
| 管理員⑧ | 1級電気施工管理技士 | 電気機器修理 | 施設の電気設備修理 | |
| 西国分寺駅 北口 | 管理員⑨ | 防火管理者 | 防災 | 防火管理・予防・消防活動 |
| | 管理員⑩ | 電気工事士 第1種 | 電気機器修理 | 電気設備機器等の修理 |

(15) 個人情報保護対策状況

(ア) 各種マニュアルの遵守

- 個人情報保護方針・個人情報保護規定・取り扱いに関する手順書・開示に関する手順書・安全管理措置規程・監査規程に従い、個人情報の保護に努めます。

(イ) 個人情報保護研修の実施

- 社員教育の実施（年2回）
- 個人情報保護方針に沿った学習
- 関係法令の遵守
- コンプライアンスの遵守
- プライバシーマーク効果測定の実施

(ウ) 内部監査の実施

- 内部監査は、年一回実施する。
- 各監査員が、監査責任者の計画の基、各事業場を監査する。

(エ) 管理室の鍵の管理

- 鍵の管理については、入社時に鍵の預かり誓約書と鍵管理台帳を作成し適正に管理します。
- 管理員が退職した時は管理室の鍵を回収します。但し、本人と連絡が取れず鍵の回収が困難な場合はシリンダーごと交換し、鍵を新しく交換します。

(16) 環境への配慮

(ア) グリーン商品の購入

本業務では、「国分寺市グリーン購入基本方針」、「国分寺市グリーン購入ガイドライン」に基づき、グリーン購入法の第6条に基づく商品や、エコマーク認定の環境負荷の少ない製品を購入します。

グリーン商品調達率：R2年度 52.6% R3年度 56.5%

(イ) コスト削減の取り組み

①電力コストの削減

- 地下駐車場は夜間消灯、業務開始 10 分前に点灯します。
- パソコン・OA 機器は、使用時以外はスリープモードに設定します。

②節水によるコスト削減

- 蛇口付近に節水シールを貼り、手洗い時は水を止めて節水します。
- 節水コマを蛇口に取り付け、節水対策を行います。



③消耗品コストの削減

- コピー用紙、事務用品、トイレットペーパーなどの日用品を節約します。
- パソコン・OA 機器は、使用時以外はスリープモードに設定します。
- ペットボトルや缶など、管理員による“持ち込みごみ”はゼロにします。(ごみ処理券削減)

(17) 災害時の対応

(ア) 消防計画

防火対象施設に防火管理者を選任し、消防計画は「国分寺市地域防災計画」に沿って見直し・変更を行い、国分寺消防署に提出します。防火管理者は、国分寺駅北口地下については新任、西国分寺駅南口については再任のため変更します。

| 防火対象施設 | 防火管理者（消防計画作成担当者） | 選任方法 |
|----------------|---|------|
| 西国分寺駅南口自転車駐車場 |  | 変更 |
| 国分寺駅北口地下自転車駐車場 |  | 継続 |

(イ) 災害等緊急時における対応マニュアル

下記の各マニュアルを駐車場管理室に完備し勤務時に確認するほか、従事者教育や研修会においても活用します。

- 東京消防庁地震防災マニュアル
- 国分寺消防署自衛消防訓練マニュアル（基本編・総合編）
- 当社規定の危機管理マニュアル

(ウ) 自衛消防訓練の実施（消火訓練・避難訓練・通報訓練・救命訓練）

- 自衛消防訓練を年間 2 回（9 月・2 月）実施します。講師は国分寺消防署の署員を招き、災害発生時に落ち着いて適切な行動が取れるよう実施します。
- 9 月開催：消火訓練・避難訓練・通報訓練
- 2 月開催：救命訓練・AED 講習
- 普通救命救急講習の受講

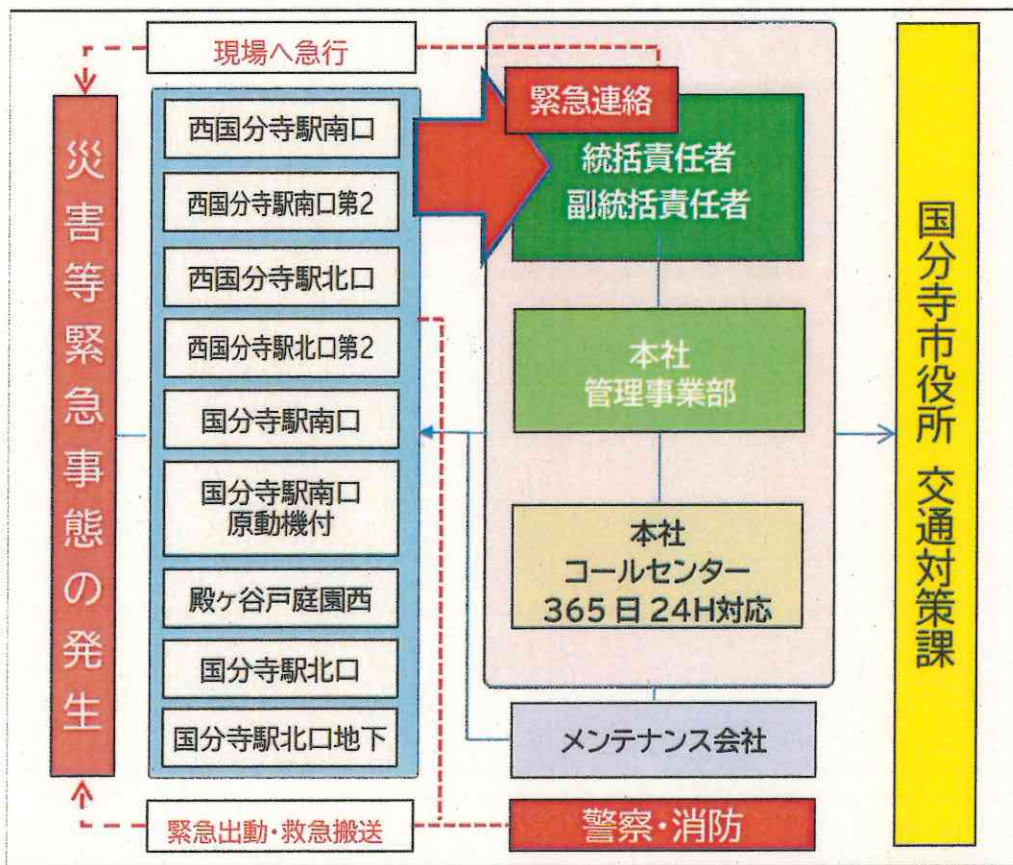
各駐車場には AED が設置されています。利用者や管理員の心室細動時（心臓がけいれんし血液を送る機能を失った状態）に適切に AED を操作できるよう、普通救命救急講習を受講します。

【受講計画】

| 実施 | 対象者 | | 受講場所 | 実施日 ※実施期間中に順次受講 | | |
|----|--------|----------|-----------------------|-----------------|--------------------|--|
| | | 本業務の全従事者 | | 国分寺消防署 | 令和5年7月1日～令和5年8月31日 | |
| 講習 | 講習種別 | 講習時間 | 講習内容 | 認定証 | 有効期限 | |
| | 普通救命講習 | 3時間 | 心肺蘇生、AED使用方法、止血方法等の学習 | 救命技能認定証 | 3年間 | |

(エ) 国分寺市への連絡体制

災害等緊急事態に備えて各駐車場に緊急連絡網を配備し、災害・事件・事故等が発生した際は、統括責任者が責任をもって貴市へ速やかに、緊急連絡を行います。



(オ) 地震発生に備えた事前準備

- 一番安全な場所を決めておく。※例) 駐車場エントランス付近
 - 避難経路の確認と避難経路までの複数ルートの考案。
 - 避難経路に障害になるものを置かない。
 - 備蓄品の準備
- ・救急箱、ヘルメット、懐中電灯、ラジオ、災害用保存水
 ※備蓄品は居合わせた利用者へも配布します。



駐車場エントランス付近



令和6年5月31日

国分寺市長
井澤 邦夫 殿

東京都足立区六町四丁目1番25号
株式会社ソーリン 
代表取締役 野村

令和5年度 国分寺市有料自転車駐車場指定管理業務事業報告書

国分寺市有料自転車等駐車場の管理に関する協定書第26条に基づき、令和5年度の事業報告書を提出致します。

目 次

| | | |
|-----|----------------------------|----|
| 1 | 管理業務等の体制及び実施計画(管理業務及び自主事業) | 4 |
| (1) | 管理業務等の体制 | 5 |
| (2) | 管理業務等の実施状況 | 6 |
| (3) | 自主事業の実施状況 | 12 |
| 2 | 決算状況等及び施設の利用実績 | 13 |
| 3 | 従事者育成に係る研修計画 | 13 |
| (1) | 入社時の研修 | 13 |
| (2) | 学習資料による業務確認 | 14 |
| (3) | 場長研修 | 14 |
| (4) | 管理員研修 | 15 |
| 4 | 利用者意見及び自己評価 | 17 |
| (1) | 利用者アンケート調査(上期) | 17 |
| (2) | 利用者アンケート調査(下期) | 18 |
| (3) | 利用者意見 | 19 |
| (4) | 自己評価 | 19 |
| 5 | 苦情対応に係る記録 | 20 |
| (1) | 苦情発生件数 | 20 |
| (2) | 苦情内容 | 20 |
| 6 | 事業計画書に掲載した計画の実施状況 | 21 |
| (1) | 主な事業計画 | 21 |
| (2) | 自衛消防訓練実施状況 | 22 |
| (3) | 緊急連絡網 | 23 |

1. 管理業務等の体制及び実施状況（管理業務及び自主事業）

はじめに

弊社は、平成 30 年 4 月 1 日より、国分寺市有料自転車等駐車場の指定管理者として業務を受託しました。思い返してみると、この 5 年間は新型コロナウイルス感染症によって様々な困難に見舞われ、未だかつて経験したことのない試練が続きました。しかし、その一方で利用者に対する配慮や、従事者に対する健康管理を重視するきっかけになりました。また、全従事者が一丸となって指定管理業務を遂行できたことは、かけがえのない業務経験となり大きな自信にも繋がりました。

このような思いから、今年度から始まる新たな 5 年間では、「安心・安全」と「利用者満足度の高いサービス」を取り入れ運営理念として掲げました。

令和 5 年度の事業報告について以下の通りご報告申し上げますと共に、これまでの経験を当社の強みとして、新たな熱意と意欲をもって本業務に取り組んでまいります。

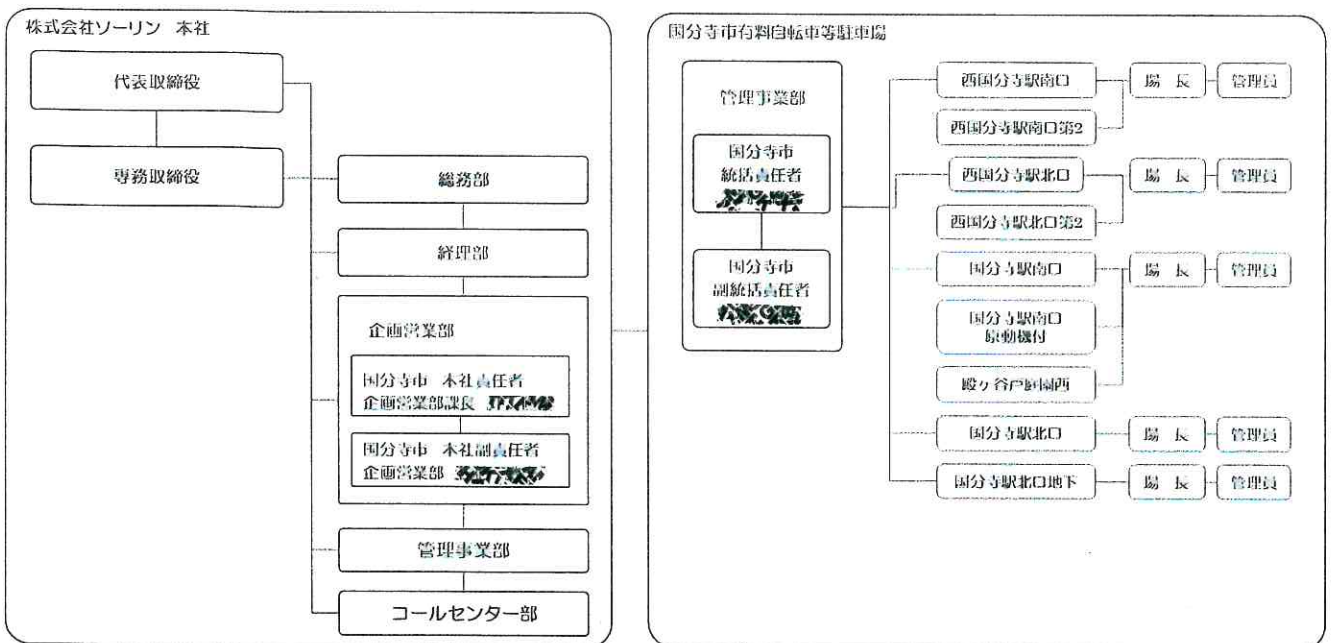
【運営理念】

「自転車等駐車場の安心・安全を重要視した管理体制と利用者満足度の高いサービスの提供により、駐車場の利用促進を図り、放置自転車の無い住み良い街づくりの実現を目指す。」

今年度は国分寺駅北口地下自転車駐車場が新たに加わり、駐車場の管理件数は合計 9 か所となりました。本業務の管理・運営体制は下表の通りです。

本社社員と現場に常駐する統括責任者および副統括責任者は常に最新情報の共有に努め、国分寺市交通対策課との緊密な連携によって業務を滞りなく推進しました。

国分寺市有料自転車等駐車場 管理・運営体制






(1) 管理業務等の体制

ア 自転車駐車場一覧

| | 駐車場名 | 管理状況 | 有人管理時間 |
|---|----------------------------------|-----------------------|----------------------|
| 1 | 西国分寺駅南口自転車駐車場 (略称：西国南) | 有人管理 | 午前 5:30～翌午前 1:00 |
| 2 | 西国分寺駅南口第 2 自転車駐車場 (略称：西国南第 2) | 巡回管理 (西国分寺駅南口より巡回) | 終日無人 (受付は西国分寺駅南口) |
| 3 | 西国分寺駅北口自転車駐車場 (略称：西国北) | 有人管理 | 午前 5:30～翌午前 1:00 |
| 4 | 西国分寺駅北口第 2 自転車駐車場 (略称：西国北第 2) | 巡回管理 (西国分寺駅北口より巡回) | 終日無人 (受付は西国分寺駅北口) |
| 5 | 国分寺駅南口自転車駐車場 (略称：国南) | 有人管理 | 午前 5:30～翌午前 1:00 |
| 6 | 国分寺駅南口原動機付自転車駐車場 (略称：国南原付) | 巡回管理 (国分寺駅南口より巡回) | 終日無人 (受付は国分寺駅南口) |
| 7 | 殿ヶ谷戸庭園西自転車駐車場 (略称：殿ヶ谷戸庭園西) | 巡回管理 (国分寺駅南口より巡回) | 終日無人 (受付は国分寺駅南口) |
| 8 | 国分寺駅北口自転車駐車場 (略称：国北) | 有人管理 | 午前 5:30～翌午前 1:00 |
| 9 | 国分寺駅北口地下自転車駐車場 (略称：国北地下) | 有人管理 | 午前 5:30～翌午前 1:00 |

イ 統括管理業務実施体制および本社体制

| | 責任職 | 氏名 | 主な業務内容 | 配置場所 |
|---|--------------------|---|--|-----------------------------|
| 1 | 統括責任者 |  | ① 金銭取扱い保管責任者 ② 個人情報管理責任者 ③ 各駐車場の管理責任 ④ 苦情、事故等の対応と対策 ⑤ 建物、設備、機器等の保守管理 ⑥ 場長の指導・教育 ⑦ 帳票書類等の管理 | 国分寺駅南口 自転車駐車場 1階管理事務所 |
| 2 | 副統括責任者 |  | | |
| 3 | 本社責任者 (国分寺市担当) |  | ① 事業計画実行責任者 ② 自主事業実行責任者 ③ 緊急時本社責任者 | 本社勤務 |
| 4 | 本社副責任者 (国分寺市担当) |  | | |

ウ 自転車駐車場責任者

| | 責任職 | 西国南 | 西国北 | 国南 | 国北 | 国北地下 |
|---|-------------|-----|-----|----|----|------|
| 1 | 自転車駐車場 場長 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |
| 2 | 金銭取扱い保管責任者 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |
| 3 | 個人情報取扱い担当者 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |
| 4 | 防犯カメラ取扱い責任者 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |
| 5 | 防火管理者 | 〇 | — | — | — | 〇 |

(2) 管理業務等の実施状況

ア 人員体制

| | 駐車場名 | 場長 (現場責任者) | 管理員 | 夜勤管理員 | 合計 |
|----|------------------|---------------|-----|-------|-----|
| 1 | 西国分寺駅南口自転車駐車場 | 1人 | 11人 | 2人 | 14人 |
| 2 | 西国分寺駅南口第2自転車駐車場 | | | | |
| 3 | 西国分寺駅北口自転車駐車場 | 1人 | 12人 | 2人 | 15人 |
| 4 | 西国分寺駅北口第2自転車駐車場 | | | | |
| 5 | 国分寺駅南口自転車駐車場 | 1人 | 11人 | 2人 | 14人 |
| 6 | 国分寺駅南口原動機付自転車駐車場 | | | | |
| 7 | 殿ヶ谷戸庭園西自転車駐車場 | | | | |
| 8 | 国分寺駅北口自転車駐車場 | 1人 | 10人 | 3人 | 14人 |
| 9 | 国分寺駅北口地下自転車駐車場 | 1人 | 26人 | 4人 | 31人 |
| 合計 | | 5人 | 70人 | 13人 | 88人 |

イ 西国分寺駅南口自転車駐車場

(ア) 勤務シフト

「巡」 = 巡回業務

| 平日 勤務時間 | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | |
|-------------|-------------|------|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|
| A | 05:30~11:30 | 6h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| B | 10:30~16:30 | 6h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| C | 15:00~21:00 | 6h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| D | 05:30~09:30 | 4h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| E | 07:00~11:00 | 4h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F | 11:00~15:30 | 4.5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| G | 16:00~20:00 | 4h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| H | 20:00~25:00 | 5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 西国分寺駅南口第2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 土・日・祝日 勤務時間 | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | |
| A | 05:30~11:30 | 6h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| B | 10:30~16:30 | 6h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| C | 15:00~21:00 | 6h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| D1 | 05:30~11:00 | 5.5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F | 11:00~15:30 | 4.5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| G | 16:00~20:00 | 4h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| H | 20:00~25:00 | 5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 西国分寺駅南口第2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

※西国分寺駅南口第2の巡回業務は1日4回実施しました。

(イ) 勤務体制

| 勤務時間 | | 配置人数 | 待機人数 | 備考 | |
|------|-------------|------|------|---|----|
| A 番 | 05:30~11:30 | 6H | 1人 | ・5人体制によるローテーション勤務。 | |
| B 番 | 10:30~16:30 | 6H | 1人 | | |
| C 番 | 15:00~21:00 | 6H | 1人 | | |
| D 番 | 05:30~09:30 | 4H | 3人 | ・7人体制によるローテーション勤務。 【人員配置の最適化】 土・日・祝日は来場者数に合わせて管理員の配置人数を縮小しました。具体的には、E番を削減しD番からD1番へと勤務時間を延長することで平日に対して3.5H分を削減しました。 来年度においても休日については管理体制の縮小化を図り、人員配置の最適化に取り組んでまいります。 | |
| D1 番 | 05:30~11:00 | 5.5H | | | 1人 |
| E 番 | 07:00~11:00 | 4H | | | 1人 |
| F 番 | 11:00~15:30 | 4.5H | | | 1人 |
| G 番 | 16:00~20:00 | 4H | 1人 | ・2人体制によるローテーション勤務。 | |
| H 番 | 20:00~25:00 | 5H | 1人 | | |
| 合計 | | 8人 | 6人 | 合計 14人体制 | |

ウ 西国分寺駅北口自転車駐車場

(ア) 勤務シフト

「巡」 = 巡回業務

| 平日 勤務時間 | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | |
|-------------|-------------|-------|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|
| A | 05:30~11:30 | 6h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| B | 10:30~16:00 | 5.5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| C | 16:00~21:45 | 5.75h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| D | 16:00~20:00 | 4h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| E | 05:30~10:30 | 5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F | 07:00~11:30 | 4.5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| G | 11:30~16:00 | 4.5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| H | 20:00~25:00 | 5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 西国分寺駅北口第2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 巡回業務 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 土・日・祝日 勤務時間 | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | |
| A | 05:30~11:30 | 6h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| B | 10:30~16:00 | 5.5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| C | 16:00~21:45 | 5.75h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| E1 | 05:30~11:00 | 5.5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F1 | 11:00~15:30 | 4.5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| G1 | 15:30~20:00 | 4.5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| H | 20:00~25:00 | 5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 西国分寺駅北口第2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 巡回業務 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

※西国分寺駅北口第2の巡回業務は1日4回実施しました。

(イ) 勤務体制

| 勤務時間 | | 配置人数 | 待機人数 | 備考 | |
|---------------|----------------------------|--------------|------|--|--------------------|
| A 番 | 05:30~11:30 | 6H | 1人 | ・6人体制によるローテーション勤務。 | |
| B 番 | 10:30~16:00 | 5.5H | 1人 | | |
| C 番 | 16:00~21:45 | 5.75H | 1人 | | |
| D 番 | 16:00~20:00 | 4H | 1人 | ・7人体制によるローテーション勤務。 【人員配置の最適化】 土・日・祝日は来場者数に合わせて管理員の配置人数を縮小しました。具体的には、D番を削減してE1番の出勤時間を延長し、F番、G番の出勤時間をそれぞれF1番、G1番へと繰り下げることで3.5H分を削減しました。 来年度においても休日については管理体制の縮小化を図り、人員配置の最適化に取り組んでまいります。 | |
| E 番 (E1 番) | 05:30~10:30 05:30~11:00 | 5H 5.5H | 1人 | | |
| F 番 (F1 番) | 07:00~11:30 11:00~15:30 | 4.5H 4.5H | 1人 | | |
| G 番 (G1 番) | 11:30~16:00 15:30~20:00 | 4.5H 4.5H | 1人 | | |
| H 番 | 20:00~25:00 | 5H | 1人 | 1人 | ・2人体制によるローテーション勤務。 |
| 合計 | | | 8人 | 7人 | 合計 15人体制 |

エ 国分寺駅南口自転車駐車場

(ア) 勤務シフト

「巡」=巡回業務

| 平日 勤務時間 | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
|----------|-------------------|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| A | 05:30~11:00 5.5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| B | 10:00~16:00 6h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| C | 16:00~21:45 5.75h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| D | 05:30~10:00 4.5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| E | 07:30~12:00 4.5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F | 12:00~16:00 4h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| G | 12:00~17:00 5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| H | 16:00~20:00 4h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| I | 20:00~25:00 5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 国分寺駅南口原付 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 殿ヶ谷戸庭園西 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| 土・日・祝日 勤務時間 | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
|-------------|-------------------|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| A | 05:30~11:00 5.5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| B | 10:00~16:00 6h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| C | 16:00~21:45 5.75h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| D1 | 05:30~11:30 6h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F1 | 11:30~15:30 4h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| G1 | 11:30~16:30 5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| H | 16:00~20:00 4h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| I | 20:00~25:00 5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 国分寺駅南口原付 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 殿ヶ谷戸庭園西 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

※国分寺駅南口原付および殿ヶ谷戸庭園西の巡回業務はそれぞれ1日4回実施しました。

(イ) 勤務体制

| 勤務時間 | | 配置人数 | 待機人数 | 備考 |
|-------------|------------------------------------|------|------|--|
| A番 | 05:30~11:00 5.5H | 1人 | 2人 | ・5人体制によるローテーション勤務。 |
| B番 | 10:00~16:00 6H | 1人 | | |
| C番 | 16:00~21:45 5.75H | 1人 | | |
| F番 (F1番) | 12:00~16:00 4H 11:30~15:30 4H | 1人 | — | ・2人体制による交代勤務(曜日固定) ・それぞれの配置人数は常にどちらか1人が勤務。 |
| G番 (G1番) | 12:00~17:00 5H 11:30~16:30 5H | | | |
| D番 (D1番) | 05:30~10:00 4.5H 05:30~11:30 6H | 1人 | 2人 | ・5人体制によるローテーション勤務。 【人員配置の最適化】 土・日・祝日は来場者数に合わせて勤務時間を縮小することで人員配置の最適化を図りました。具体的には、E番を削減して、D1番の勤務時間を延長することで3H分を削減しました。 |
| E番 | 07:30~12:00 4.5H | 1人 | | |
| H番 | 16:00~20:00 4H | 1人 | | |
| I番 | 20:00~25:00 5H | 1人 | 1人 | ・2人体制によるローテーション勤務。 |
| 合計 | | 8人 | 5人 | 合計 13人体制 |

オ 国分寺駅北口自転車駐車場

(ア) 勤務シフト

| 平日 勤務時間 | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | |
|---------|-------------|------|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|
| A | 05:30~11:30 | 6h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| B | 10:30~16:00 | 5.5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| C | 16:00~22:00 | 6h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| D | 05:30~10:30 | 5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| E | 07:00~11:00 | 4h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F | 11:00~15:30 | 4.5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| G | 15:30~20:00 | 4.5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| H | 20:00~25:00 | 5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| 土・日・祝日 勤務時間 | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | |
|-------------|-------------|------|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|
| A | 05:30~11:30 | 6h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| B | 10:30~16:00 | 5.5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| C | 16:00~22:00 | 6h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| D1 | 05:30~11:00 | 5.5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F | 11:00~15:30 | 4.5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| G | 15:30~20:00 | 4.5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| H | 20:00~25:00 | 5h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(イ) 勤務体制

| 勤務時間 | | | 配置人数 | 待機人数 | 備考 |
|---------------|----------------------------|------------|------|------|---|
| A 番 | 05:30~11:30 | 6H | 1人 | 2人 | ・5人体制によるローテーション勤務。 |
| B 番 | 10:30~16:00 | 5.5H | 1人 | | |
| C 番 | 16:00~22:00 | 6H | 1人 | | |
| D 番 (D1 番) | 05:30~10:30 05:30~11:00 | 5H 5.5H | 1人 | 2人 | ・6人体制によるローテーション勤務。 【人員配置の最適化】 土・日・祝日は来場者数に合わせて勤務時間を縮小することで人員配置の最適化を図りました。具体的には E 番を削減し、D1 番の勤務時間を延長することで 3.5H 分を削減しました。 |
| E 番 | 07:00~11:00 | 4H | 1人 | | |
| F 番 | 11:00~15:30 | 4.5H | 1人 | | |
| G 番 | 15:30~20:00 | 4.5H | 1人 | | |
| H 番 | 20:00~25:00 | 5H | 1人 | 2人 | ・3人体制によるローテーション勤務。 |
| 合計 | | | 8人 | 6人 | 合計 14人体制 |

カ 国分寺駅北口地下自転車駐車場

(ア) 勤務シフト

| 平日(月曜日～金曜日) | | | 配置時間 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------|---|--------|------|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|--|--|--|--|
| 勤務時間 | | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 1 | 2 | 3 | | | | |
| 開場時間(4:00～25:00) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5:30～9:30 | A | 4.0 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | B | 4.0 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6:00～11:30 | C | 5.5 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | D | 5.5 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8:00～12:00 | E | 4.0 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | F | 4.0 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9:00～13:00 | G | 4.0 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | H | 4.0 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11:30～17:00 | I | 5.5 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | J | 5.5 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12:30～16:30 | K | 4.0 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | L | 4.0 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16:30～20:30 | M | 4.0 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | N | 4.0 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17:00～22:30 | O | 5.5 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | P | 5.5 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 22:30～6:00 | Q | 6.75 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | R | 6.75 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| 土・日・祝日 | | | 配置時間 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------|---|--------|------|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|--|--|--|--|
| 勤務時間 | | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 1 | 2 | 3 | | | | |
| 開場時間(4:00～25:00) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5:30～9:30 | A | 4.0 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | B | 4.0 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6:00～11:30 | C | 5.5 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | D | 5.5 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8:00～12:00 | E | 4.0 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | F | 4.0 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9:00～13:00 | G | 4.0 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | H | 4.0 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11:30～17:00 | I | 5.5 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | J | 5.5 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12:30～16:30 | K | 4.0 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | L | 4.0 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16:30～20:30 | M | 4.0 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | N | 4.0 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17:00～22:30 | O | 5.5 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | P | 5.5 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 22:30～6:00 | Q | 6.75 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | R | 6.75 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 合計 | | 86.5 h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(イ) 勤務体制

| 勤務時間 | 配置人数 | 待機人数 | 備考 |
|------------------------|------|------|---------------------|
| C・D番 06:00～11:30 5.5H | 2人 | 5人 | ・11人体制によるローテーション勤務。 |
| I・J番 11:30～17:00 5.5H | 2人 | | |
| O・P番 17:00～22:30 5.5H | 2人 | | |
| A・B番 05:30～09:30 4H | 2人 | 6人 | ・16人体制によるローテーション勤務。 |
| E・F番 08:00～12:00 4H | 2人 | | |
| G・H番 09:00～13:00 4H | 2人 | | |
| K・L番 12:30～16:30 4H | 2人 | | |
| M・N番 16:30～20:30 4H | 2人 | 2人 | ・4人体制によるローテーション勤務。 |
| Q・R番 22:30～06:00 6.75H | 2人 | | |
| 合計 | 18人 | 13人 | 合計 31人体制 |

令和5年4月当初は人員不足のため事業計画で予定していた配置人数を下回りました。そのため、人員不足が長期化しないよう協定書に定められている配置人数(※1)に従って勤務体制を見直した結果、上記ローテーション勤務によって業務を実施しております。

※1 午前5時30分～10時まで4名、10時から帰宅時のピークまで3名、閉場までは2名の配置

(3) 自主事業の実施状況

ア 自主事業一覧

| | 項目 | 内容 |
|---|----------------|------------------------------|
| 1 | レインコートの販売 | 傘差し運転の防止を推進 |
| 2 | 不要自転車引取りサービス | 放置自転車の防止と環境活動に貢献 |
| 3 | 防犯ネットの販売 | ひったくり被害の防止 |
| 4 | ワイヤーロックの販売 | 自転車盗難の防止 |
| 5 | 混雑・空き情報の実況サービス | 駐車場空き情報を検索サービス |
| 6 | 自動空気入れ機の設置 | 利用者サービスの向上 |
| 7 | 清掃活動の実施で利用を促進 | 植栽剪定、スチーム洗浄等の実施 |
| 8 | LED照明の新規入替 | 節電対策とCO2の削減を図り環境に配慮した取り組みを実施 |

イ 実施状況

| 商品名 | 販売額 | | 西国分寺駅南口 | | 西国分寺駅北口 | | 国分寺駅南口 | | 国分寺駅北口 | | 国分寺駅北口地下 | | 合計 | |
|-----------|-------|-------|---------|------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|---------|-----|---------|
| | | | 件数 | 金額 | 件数 | 金額 | 件数 | 金額 | 件数 | 金額 | 件数 | 金額 | 件数 | 金額 |
| レインコート | 4月・5月 | 110円 | 1 | 110円 | | | 1 | 110円 | | | --- | --- | 2 | 220円 |
| | 6月～ | 110円 | 1 | 110円 | 1 | 110円 | 7 | 770円 | | | 23 | 2,530円 | 32 | 3,520円 |
| | 小計 | | 2 | 220円 | 1 | 110円 | 8 | 880円 | | | 23 | 2,530円 | 34 | 3,740円 |
| 自転車廃棄サービス | 4月・5月 | 300円 | | | 1 | 300円 | 1 | 300円 | 2 | 600円 | --- | --- | 4 | 1,200円 |
| | 6月～ | 330円 | | | 4 | 1,320円 | 3 | 990円 | 6 | 1,980円 | 70 | 23,100円 | 83 | 27,390円 |
| | 小計 | | | | 5 | 1,620円 | 4 | 1,290円 | 8 | 2,580円 | 70 | 23,100円 | 87 | 28,590円 |
| 防犯ネット | 4月・5月 | 110円 | | | | | | | | | --- | --- | | |
| | 6月～ | 110円 | | | | | | | | | | | | |
| | 小計 | | | | | | | | | | | | | |
| カゴカバー | 4月・5月 | 1000円 | | | | | | | | | --- | --- | | |
| | 6月～ | 1100円 | | | | | | | | | 1 | 1,100円 | 1 | 1,100円 |
| | 小計 | | | | | | | | | | 1 | 1,100円 | 1 | 1,100円 |
| ワイヤーロック | 4月・5月 | 110円 | | | | | | | 1 | 110円 | --- | --- | 1 | 110円 |
| | 6月～ | 110円 | | | | | 2 | 220円 | | | 14 | 1,540円 | 16 | 1,760円 |
| | 小計 | | | | | | 2 | 220円 | 1 | 110円 | 14 | 1,540円 | 17 | 1,870円 |
| シリンダー錠 | 4月・5月 | 1500円 | | | | | | | | | --- | --- | | |
| | 6月～ | 1650円 | | | | | | | | | | | | |
| | 小計 | | | | | | | | | | | | | |
| 合計 | 4月・5月 | | 1 | 110円 | 1 | 300円 | 2 | 410円 | 3 | 710円 | --- | --- | 7 | 1,530円 |
| | 6月～ | | 1 | 110円 | 5 | 1,430円 | 12 | 1,980円 | 6 | 1,980円 | 108 | 28,270円 | 132 | 33,770円 |
| | 合計 | | 2 | 220円 | 6 | 1,730円 | 14 | 2,390円 | 9 | 2,690円 | 108 | 28,270円 | 139 | 35,300円 |

2. 決算状況等及び施設の利用実績

別紙資料 収支決算報告書 参照

3. 従事者育成に係る研修計画

(1) 入社時の研修

本年度は本業務に国分寺駅北口地下が加わったことで4月の新規雇用では16人を採用しました。雇用後は下記の日程で新人研修会を実施しました。

| 日 時 | | 研修会場 | プログラム | 講師 |
|-------------|-----------------|---------------------|--|---------------|
| 5月8日 (月) | 10:30～ 11:30 | 国分寺市立 アクティ・ココブンジ | <ul style="list-style-type: none"> ・会社紹介 ・本業務の趣旨 ・接客・接遇 ・利用者とのコミュニケーション ・苦情対応（初動対応） | 本社社員 統括責任者 |
| | 13:30～ 14:30 | | | |
| 5月9日 (火) | 10:30～ 11:30 | | | |
| | 13:30～ 14:30 | | | |

【研修風景（国分寺駅北口地下 新人研修会）】



業務全体としては、令和5年4月から令和6年3月までの間に33人の新規雇用を行い、それぞれ下記の通り新人研修を実施しました。

| 日 時 | 研修会場 | プログラム | 講師 |
|---------|-----------------|--|-------|
| 採用後随時実施 | 国分寺駅南口 管理事務所 | <ul style="list-style-type: none"> ・会社紹介 ・本業務の趣旨 ・接客・接遇 ・利用者とのコミュニケーション ・苦情対応（初動対応） | 統括責任者 |

(2) 学習資料による業務確認

本年度は下記の内容に沿って適切な業務履行の実施に取り組みました。学習資料は各駐車場に1部配布し、管理員は就業時に資料を読んでから業務に就いています。また読み終えた資料はファイルに綴じていつでも確認できるように保管しています。


| | 内 容 | | 内 容 |
|----|-------------------|-----|------------------|
| 4月 | 仕様書に準拠、業務実施手順等の確認 | 10月 | 危機管理能力の向上について |
| 5月 | 公金の取り扱い及び適正管理 | 11月 | 出退勤時および勤務中の労災防止 |
| 6月 | 個人情報の適切な取り扱いについて | 12月 | 日常点検と施設の安全管理 |
| 7月 | 接客・接遇について | 1月 | コミュニケーションとサービス向上 |
| 8月 | 苦情対応、初動対応の重要性 | 2月 | 接客・接遇について |
| 9月 | 防災対策、日頃の意識向上 | 3月 | 苦情対応、初動対応の重要性 |

(3) 場長研修

場長研修は下記の通り年間4回実施しました。

| | 日 時 | 参加者 |
|-----|--------------------------|---|
| 第1回 | 令和5年6月23日(金) 12:00~13:00 | <ul style="list-style-type: none"> ・統括責任者 ・副統括責任者 ・各駐車場場長 5名 ※第2回には国分寺市役所交通対策課担当者が出席 |
| 第2回 | 令和5年9月21日(木) 12:00~13:00 | |
| 第3回 | 令和5年12月5日(火) 12:00~13:00 | |
| 第4回 | 令和6年3月13日(水) 12:00~13:00 | |

【主な議題】

| | 内 容 | |
|-----|---|---|
| 第1回 | <ul style="list-style-type: none"> ・利用者のご意見及び苦情報告について ・5年度に予定する月報報告改訂について ・電動キックボード(特定小型原動機付自転車)について |  <p>【開催風景(第二回場長研修)】</p> |
| 第2回 | <ul style="list-style-type: none"> ・インボイス制度開始に伴う領収書の発行方法について ・自転車搬送コンベアの保守点検について ・自主事業「廃棄自転車」の回収について | |
| 第3回 | <ul style="list-style-type: none"> ・消防設備修繕計画について ・駐輪ラックの修繕について ・受変電設備および灯具の修繕について | |
| 第4回 | <ul style="list-style-type: none"> ・雇用契約兼労働条件通知書の締結について ・令和5年度 防災訓練講習の実施について ・認知機能の自己診断調査の実施について | |

(4) 管理員研修

ア 年間教育計画

| | |
|--------------------|---|
| 教育計画 (令和5年6月作成) | プログラム |
| | 1. コンプライアンスと個人情報について 2. 接遇について 3. 環境活動について 4. 危機管理について 5. その他質疑応答 |

イ 研修資料 (スライドで上映)

個人情報について
個人情報とは?
 個人を特定し、識別できる手掛かりとなる「情報」を言います。
 【基本情報】○住所 ○氏名 ○年齢 ○性別 ○生年月日 ○電話番号
 ○学歴 ○職歴 ○勤務先 ○クレジット番号 ○マイナンバーや防犯カメラの画像なども重要な個人情報です。

危機管理について
危機管理とは?
 危機管理とは、「Crisis Management (クライシスマネジメント)」と呼ばれ、一般的に、自然災害や事故、事件などに備えて、あらゆる対応ができるように準備しておくことをいいます。
リスク管理とは?
 リスク管理とは、「Risk Management (リスクマネジメント)」のことです。このリスク管理とは、まだ発生していないリスクを先回りして探し出し、どうすればそれらのリスクを回避できるのかを事前に考えておくことをいいます。
駐車場で起こり得る危機とは?

ウ 研修日程

| 日 時 | | 研修会場 | 講師 | 来賓 |
|---------------|-------------|---------------------|-------------------------|------------------------------------|
| 10月30日 (月) | 09:30~10:30 | 国分寺市立 アクティ・ココブンジ | 本社社員 統括責任者 副統括責任者 | 国分寺市役所 交通対策課 係長 1名 担当者 1名 |
| | 11:00~12:00 | | | |
| | 13:00~14:00 | | | |
| | 14:30~15:30 | | | |
| 10月31日 (火) | 09:30~10:30 | | | |
| | 11:00~12:00 | | | |
| | 13:00~14:00 | | | |
| | 14:30~15:30 | | | |

【開催風景】



エ 個人情報保護理解度テストの実施

各自転車駐車場において全管理者を対象とした個人情報理解度テスト(設問 10 問)を実施しました。

80 点以上が合格で不合格者には再研修・再テストを行います。本年度の理解度テストでは不合格者はいませんでした。

【個人情報保護理解度テスト 記入シート】

| 所属部署名 | 実施年度 | 年 | 月 | 日 |
|---|----------|----------------------|-----------------------|---------------------|
| 氏 名 | | | | |
| 問1 当社の個人情報保護方針を熟知しておりますか? ご不明な点があればお問い合わせください。 | 問1 回答 | ○ ある | ○ ない | |
| 問2 当社の個人情報保護管理者は誰でも次の中から選んでください。 | 問2 回答 | ○ 野村社長 | ○ 西上専務 | ○ 各地区の総務課長 |
| 問3 個人情報保護を守るのが第一で法令を守らなければならない。業務は関係ない。正しいか、正しいか分からないか、誤りか記入してください。 | 問3 回答 | ○ 正しい | ○ 正しいか分からない | ○ 誤り |
| 問4 万一、個人情報漏えいがあった場合、上のような影響が実際に起こるとは考えられないので、上記の下の選択肢のうち正しいか記入してください。 | 問4 回答 | ○ 特に問題はない | ○ 社会的信用を失ってしまう | ○ 業績が下がってしまう |
| 問5 万一、ある人が当社の個人情報を漏えいしてしまった場合、どのような影響が実際に起こることが考えられるでしょうか。以下の選択肢の中から、2つ選んでください。 | 問5 回答 | ○ 当社の信頼度が低下する | ○ 法令違反のリスクがある | ○ 業務が滞る |

| | | | | |
|---|-----------|--------------|--------------------|-------------|
| 問6 総務課が保管している個人情報は、正確なままでいるように常に確認する必要があります。 | 問6 回答 | ○ 正しい | ○ 正しいか分からない | ○ 誤り |
| 問7 列車からの騒音を軽減するために騒音の発生を抑制する対策を実施したが、効果は認められなかったため、効果測定を実施して評価を確認した。 | 問7 回答 | ○ 正しい | ○ 正しいか分からない | ○ 誤り |
| 問8 適切な仕事をしていないと、個人情報を適切に扱えない可能性がある。正しいか、正しいか分からないか、誤りか記入してください。 | 問8 回答 | ○ 正しい | ○ 正しいか分からない | ○ 誤り |
| 問9 総務課で個人情報を扱うのは総務課の仕事で、他の部署には関係ない。正しいか、正しいか分からないか、誤りか記入してください。 | 問9 回答 | ○ 正しい | ○ 正しいか分からない | ○ 誤り |
| 問10 列車からの騒音を軽減するための個人情報は、自衛隊からの情報で、適切に扱われている。正しいか、正しいか分からないか、誤りか記入してください。 | 問10 回答 | ○ 正しい | ○ 正しいか分からない | ○ 誤り |

4. 利用者意見及び自己評価

(1) 利用者アンケート調査（上期）

ア アンケート調査概要

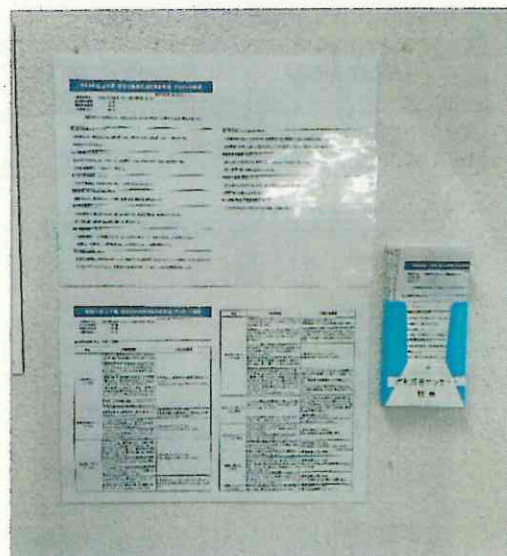
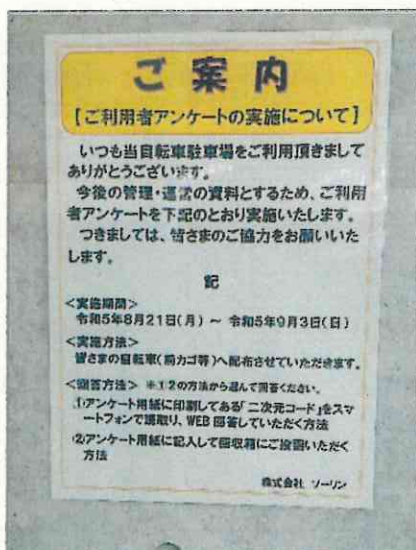
(ア) 実施期間：令和5年8月21日（月）～令和5年9月3日（日）

(イ) 実施場所：西国分寺駅南口自転車駐車場、西国分寺駅南口第2自転車駐車場
西国分寺駅北口自転車駐車場、西国分寺駅北口第2自転車駐車場
国分寺駅南口自転車駐車場、国分寺駅南口原動機付自転車駐車場
殿ヶ谷戸庭園西自転車駐車場、国分寺駅北口自転車駐車場
国分寺駅北口地下自転車駐車場

(ウ) 実施方法：アンケート用紙に印刷された二次元バーコードを読み取り、WEBによる回答
アンケート用紙に記入して投函による回答

イ アンケートの回答状況（下期）

| 駐車場名 | 配布件数 | WEB 回答者数 | 用紙回答者数 | 回答者合計 | 回答率 |
|----------------------|---------|----------|--------|-------|-------|
| 西国分寺駅南口・第2 | 700 枚 | 55 人 | 62 人 | 117 人 | 16.7% |
| 西国分寺駅北口・第2 | 1,300 枚 | 109 人 | 72 人 | 181 人 | 13.9% |
| 国分寺駅南口・原付 殿ヶ谷戸庭園西 | 800 枚 | 47 人 | 54 人 | 101 人 | 12.6% |
| 国分寺駅北口 | 1,200 枚 | 67 人 | 59 人 | 126 人 | 10.5% |
| 国分寺駅北口地下 | 2,000 枚 | 190 人 | 171 人 | 361 人 | 18.1% |
| 合計 | 6,000 枚 | 468 人 | 418 人 | 886 人 | 14.8% |



(2) 利用者アンケート調査 (下期)

ア アンケート調査概要 (回答用紙による手書回答)

(ア) 実施期間：令和6年3月25日(月)～令和6年3月31日(日)

(イ) 実施場所：西国分寺駅南口自転車駐車場、西国分寺駅南口第2自転車駐車場
西国分寺駅北口自転車駐車場、西国分寺駅北口第2自転車駐車場
国分寺駅南口自転車駐車場、国分寺駅南口原動機付自転車駐車場
殿ヶ谷戸庭園西自転車駐車場、国分寺駅北口自転車駐車場

(ウ) 実施方法：回答用紙による手書回答

イ アンケートの回答状況 (下期)

| 駐車場名 | 配布件数 | 用紙回答者数 | 回答率 |
|----------------------|---------|--------|------|
| 西国分寺駅南口・第2 | 700 枚 | 52 人 | 7.4% |
| 西国分寺駅北口・第2 | 1,300 枚 | 77 人 | 5.9% |
| 国分寺駅南口・原付 殿ヶ谷戸庭園西 | 800 枚 | 50 人 | 6.2% |
| 国分寺駅北口 | 1,200 枚 | 45 人 | 3.7% |
| 合 計 | 4,000 枚 | 224 人 | 5.6% |

ウ アンケート調査概要 (WEBによる回答)

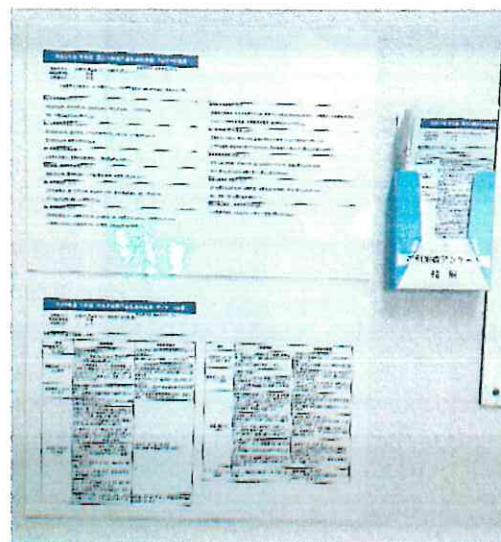
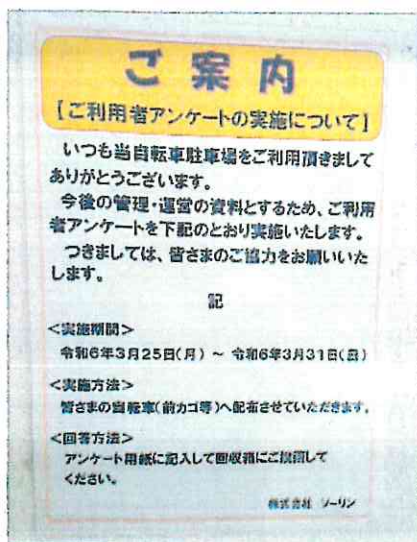
(ア) 実施期間：令和6年3月22日(金)～令和6年3月30日(土)

(イ) 実施場所：国分寺駅北口地下自転車駐車場

(ウ) 実施方法：二次元バーコードを読み取り、WEBによる回答

(エ) アンケートの回答状況 (下期)

| 駐車場名 | 配布件数 | WEB 回答者数 | 用紙回答者数 | 回答率 |
|----------|------|----------|--------|-----|
| 国分寺駅北口地下 | — | 30 人 | — | — |



(3) 利用者意見

別紙資料 令和5年度上期アンケート調査結果 参照
 令和5年度下期アンケート調査結果 参照

(4) 自己評価

ア 事業実施状況自己評価

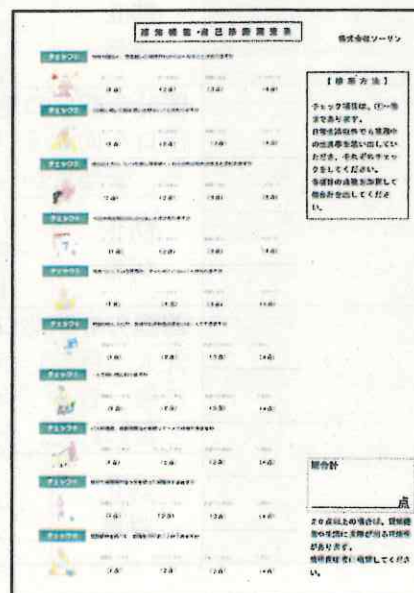
【簡易修繕実績一覧】

| 申請日 | 施設名 | 件名 | 金額(税別) | 承認日 |
|-------|-------------|----------------------|---------|-------|
| 4/25 | 西国分寺駅南口駐輪場 | 自動火災報知機設備の修繕 | 25,000 | 4/25 |
| 4/25 | 国分寺駅北口駐輪場 | 非常警報装置の修繕 | 40,000 | 4/25 |
| 5/9 | 西国分寺駅南口駐輪場 | 給気ファン・排水ポンプの修繕 | 28,300 | 5/10 |
| 8/28 | 西国分寺駅南口駐輪場 | スロープ壁面蛍光灯の取替え | 48,000 | 8/31 |
| 11/10 | 西国分寺駅南口駐輪場 | 駐輪ラックのボルト・ナット締め修繕 | 69,000 | 11/15 |
| 11/20 | 国分寺駅南口駐輪場 | 受変電設備内の過電流継電器の更新 | 50,000 | 11/28 |
| 11/20 | 国分寺駅南口駐輪場 | サイクルベア2号機 ビットカバー取手修繕 | 3,500 | 11/28 |
| 12/21 | 国分寺駅南口駐輪場 | 駐車場エントランス電気設備の修繕 | 56,600 | 12/22 |
| 1/25 | 西国分寺駅南口駐輪場 | 煙感知器(1個)交換工事 | 85,000 | 1/29 |
| 2/9 | 国分寺駅南口駐輪場 | 東側ゲート上部蛍光灯の修繕(交換) | 47,800 | 2/9 |
| 3/11 | 国分寺駅北口地下駐輪場 | 排気ファンVベルトの取替工事 | 50,000 | 3/12 |
| 3/11 | 西国分寺駅南口駐輪場 | 操作盤表示ランプの取替工事 | 17,000 | 3/12 |
| 合 計 | | | 520,200 | |

イ 認知症セルフチェックの実施

都内では、「認知症」の人が46万人を超えており、65歳未満で発症する若年認知症の人は4,000人いるとも言われています。認知症も他の病気と同じように、早期診断と早期対応が非常に大切です。

このため、各自転車駐車場の管理員全員に「認知機能の自己診断調査表」を配布し、自己診断のうえ合計点数が20点以上の場合、統括責任者へ相談するよう指示して実施しました。セルフチェックについては、年2回を計画していましたが、統括責任者による毎日の巡回や管理員同士のコミュニケーションの中で異変や変化に気付くことができるため、チェックは年1回としました。



5. 苦情対応に係る記録

(1) 苦情発生件数

本年度の苦情発生件数は左記の通り各駐車場場合計で6件発生しました。

弊社では学習資料や研修会等において、苦情発生時の初動対応や防止対策について取り組んできました。その上で6名の利用者から寄せられた苦情については、真摯に受け止めて再発防止に努めると共に更なるサービス向上に役立ててまいります。

内容については、下表の(2)苦情内容にまとめました。

| 駐車場名 | 発生件数 |
|-----------|------|
| 西国分寺駅南口 | 0 |
| 西国分寺駅南口第2 | 0 |
| 西国分寺駅北口 | 3 |
| 西国分寺駅北口第2 | 0 |
| 国分寺駅南口 | 0 |
| 国分寺駅南口原付 | 0 |
| 殿ヶ谷戸庭園西 | 0 |
| 国分寺駅北口 | 0 |
| 国分寺駅北口地下 | 3 |
| 合計 | 6 |

(2) 苦情内容

| 日時 | 内容 | |
|----------------|--|--|
| 令和5年 4月29日 | 国分寺駅北口地下で発生 17時10分頃に北側ゲートの精算機(1号機)の搬送ベルト破損により精算機が利用不能となった。このため出口が西側ゲートのみとなり、多くのお客様が滞留して混乱状態が予想されたため出口ゲートの開放を行い対応した。 | |
| | 防止 対策 | <ul style="list-style-type: none"> ・精算機利用不能時の対応マニュアル作成及び対応グッズを各駐車場(国南、国北地下、西国北)に配備した。 ・国分寺駅北口地下の精算機をバーコード式から二次元コード読取り式へ変更した。 |
| 令和5年 5月19日 | 西国分寺駅北口で発生 思いやりエリアにおいて、自転車がパンク(刃物で切られたよう)させられていた事象が発生した。管理体制がなっていない。防犯カメラを設置しろとの苦情があった。 | |
| | 防止 対策 | <ul style="list-style-type: none"> ・緊急対策として管理員による巡回の強化 ・防犯カメラ設置、場内の照度アップを国分寺市役所と協議することを回答した。 |
| 令和5年 6月1日 | 国分寺駅北口地下で発生。 出口へ向かう「と列」に入る際に一つ後ろの人が譲ってくれたので入ろうとしたところ、管理員から「割り込みだから後ろに回って」と指を刺して強い口調で言われた。 | |
| | 防止 対策 | <ul style="list-style-type: none"> ・「と列」の誘導の際には、言葉遣いに注意するよう指導した。 ・割り込みに対しては、毅然とした態度で平等に整然とした態度で臨むよう指導した。 |
| 令和5年 10月26日 | 西国分寺駅北口で発生 友人(男性)が、上段スペースに駐車する際に「自分であげなさい。」と言われた。その後、自分(女性)と交代してあげようとしたところ「女の子はやってあげるから」と言われた。言葉遣いが無礼で横柄ではないか。 | |
| | 防止 対策 | <ul style="list-style-type: none"> ・上段利用の場合の男女差別の解消に向けて取り組む。 ・セクハラと誤解されるような言動について十分注意するように指導した。 |

| | | |
|---------------|--|--|
| 令和6年 1月10日 | 国分寺駅北口地下で発生 上段に駐車していた自転車が、明らかに故意行為により力づくでハンドルが回され、ブレーキワイヤが切られていた。このまま泣寝入りするしかないのか。 | |
| | 防止 対策 | ・防犯カメラの確認により、管理員の誤作業が原因であったことが判明したため、株式会社ソーリンがお客様へ謝罪して修理代を弁償した。 |
| 令和6年 1月12日 | 西国分寺駅北口で発生 「駐輪場内は自転車を引いて歩きましょう。」とっているにもかかわらず、管理員が注意喚起することがない。代わりに注意したところ、管理員からお客様同士のトラブルの原因となるので止めてくださいと言われた。この管理員を指導して欲しい。 | |
| | 防止 対策 | ・お客様全員に呼掛けが出来ない状況を説明し、音声案内装置を設置することを回答した。 ・ゲートに「音声案内装置」を設置して入場・出場の際に音声アナウンスが流れるように改善した。 |

6. 事業計画書に掲載した計画の実施状況

(1) 主な事業計画

| 項目 | 対象 | 実施状況 |
|--------------|-------------|---|
| 実施体制 | 駐車場 | 仕様書2頁に準拠し規定の配置人数にて業務を履行 |
| 清掃状況報告書 | 西国分寺南口 | 令和5年12月・令和5年3月実施 |
| 公金管理研修・教育報告書 | 駐車場 | 研修会や学習資料にて実施 |
| 計画的修繕箇所実施報告書 | 駐車場 | 実施済 |
| 点検チェック表 | 駐車場 | 各駐車場で点検実施（管理室に保管） |
| 各種マニュアル配備計画 | 駐車場 | 各駐車場（有人管理）に完備 |
| 管理員研修会報告書 | 駐車場 | 実施済 |
| 個人情報保護研修報告書 | 駐車場 | 実施済 |
| 自衛消防訓練実施報告書 | 従事者 | 令和5年12月より順次実施中 |
| 緊急連絡網 | 駐車場 | 各駐車場に完備 |
| 各種マニュアル配備 | 駐車場 | 公金管理マニュアル・接客マニュアル・危機管理マニュアル・災害等緊急時対応マニュアルを各駐車場に完備 |
| 認知症セルフチェック | 従事者 | 全従事者実施 |
| 個人情報保護研修の実施 | 従事者 | 研修会とプライバシーマーク効果測定の年2回実施 |
| 防火管理者の選任 | 西国南 国北地下 | 統括責任者（西国南）、場長（国北地下）に選任 |
| 備蓄品の準備 | 駐車場 | ヘルメット、懐中電灯、保存水等を各駐車場に完備 |

(2) 自衛消防訓練実施状況（普通救命救急講習の受講による資格取得

ア 実施日時

- (ア) 第1回 普通救命講習 令和5年12月 2日(土) 9:00~12:00
- (イ) 第2回 普通救命講習 令和6年 1月 6日(土) 9:00~12:00
- (ウ) 第3回 普通救命講習 令和6年 2月17日(土) 9:00~12:00
- (エ) 第4回 普通救命講習 令和6年 3月 2日(土) 9:00~12:00

イ 実施場所 国分寺消防署

ウ 受講者

(単位:人)

| 実施日 | 西国南 | 西国北 | 国南 | 国北 | 国北地下 | 合計 |
|-----------|-----|-----|----|----|------|----|
| 令和5年12月2日 | — | — | 3 | 2 | 6 | 11 |
| 令和6年1月6日 | — | 1 | — | 2 | 3 | 6 |
| 令和6年2月17日 | — | 1 | 3 | 2 | 5 | 11 |
| 令和6年3月2日 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 10 |
| 合計 | 2 | 4 | 8 | 7 | 17 | 38 |

※令和6年度も継続して実施しています。

【訓練風景】



エ 普通救命救急講習の受講による資格取得

(ア) 実施日時 令和5年12月 2日(土) 9:45~11:15

(イ) 実施場所 立川防災館

(ウ) 受講者

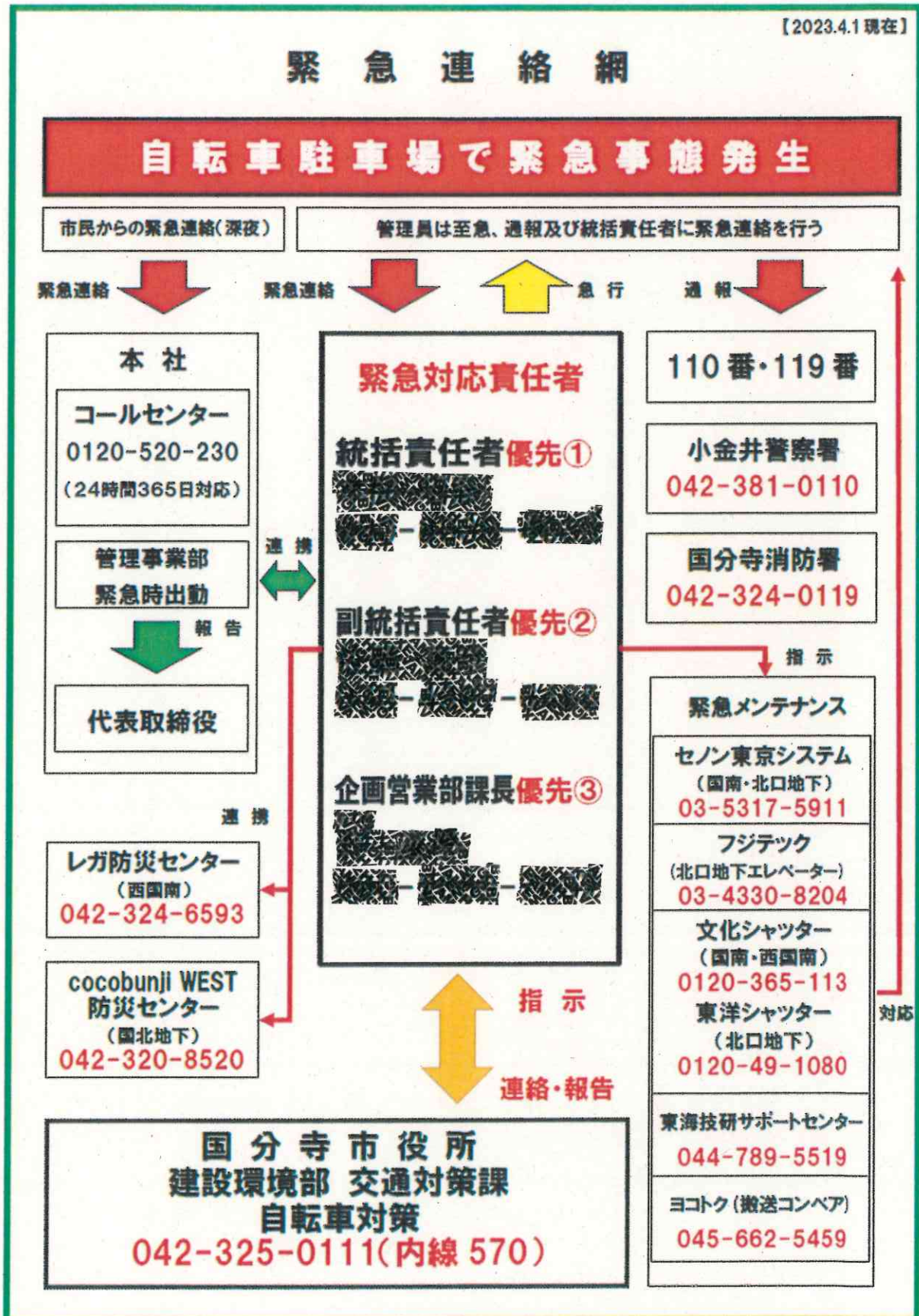
(単位:人)

| 実施日 | 西国分寺駅南口 | 西国分寺駅北口 | 国分寺駅南口 | 国分寺駅北口 | 国分寺駅北口地下 | 統括責任者 | 合計 |
|-----------|---------|---------|--------|--------|----------|-------|----|
| 令和6年3月29日 | — | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 8 |

【訓練風景】



(3) 緊急連絡網




別紙資料

令和5年度

収支決算報告書

国分寺市有料自転車等駐車場

 株式会社ソーリン

収支決算書

令和5年4月1日 から 令和6年3月31日

| | |
|--------|------------------------|
| 施設名 | 国分寺市有料自転車等駐車場 |
| 指定管理者名 | 株式会社ソーリン |
| 指定管理期間 | 令和5年4月1日 から 令和10年3月31日 |

【指定管理業務に係る決算報告】

1. 収入の部

(単位:円)

| 科目 | 予算額 (A) | 決算額 (B) | 予算達成率 (B÷A) | 摘要 |
|-------------|--------------------|--------------------|----------------|------|
| 指定管理料 | 206,006,885 | 206,006,885 | 100.0% | (※1) |
| 利用料金収入 | - | - | - | |
| 事業収入(市指定) | - | - | - | |
| その他の収入 | 0 | 0 | - | |
| 実質損失 | - | - | - | |
| 収入合計 | 206,006,885 | 206,006,885 | 100.0% | |

2. 支出の部

(単位:円)

| 科目 | 予算額 (A) | 決算額 (B) | 予算達成率 (B÷A) | 摘要 | |
|------------------|--------------------|--------------------|----------------|----------------|------|
| 1 統括責任者、副統括責任者 | - | - | - | (※2) | |
| ① 賃金 | 6,236,000 | 5,134,129 | 82.3% | | |
| ② 法定福利費 | 1,047,000 | 779,164 | 74.4% | (※3) | |
| 2 管理員 | - | - | - | | |
| ① 西国分寺駅南口 | 17,668,512 | 16,789,720 | 95.0% | | |
| ② 西国分寺駅北口 | 17,527,896 | 16,626,098 | 94.9% | | |
| ③ 国分寺駅南口 | 17,668,512 | 16,454,033 | 93.1% | | |
| ④ 国分寺駅北口 | 17,527,896 | 16,913,663 | 96.5% | (※4) | |
| ⑤ 国分寺駅北口地下 | 42,161,643 | 37,190,307 | 88.2% | | |
| 3 法定福利費 | 1,140,000 | 1,163,052 | 102.0% | (※5) | |
| 4 各種手当 | 938,000 | 868,000 | 92.5% | | |
| 5 研修費 | 412,800 | 233,802 | 56.6% | | |
| 6 福利厚生費 | 2,706,000 | 875,026 | 32.3% | | |
| 7 交通費 | 8,616,000 | 3,016,338 | 35.0% | | |
| 8 消耗品 | 5,850,000 | 6,181,366 | 105.7% | | |
| 9 水道光熱費 | 18,770,500 | 12,467,062 | 66.4% | | |
| 10 通信費 | 1,046,000 | 662,356 | 63.3% | | |
| 11 保険料 | 160,000 | 58,055 | 36.3% | | |
| 12 雑費 | 1,150,000 | 1,176,482 | 102.3% | | |
| 13 手数料 | 2,914,000 | 3,766,321 | 129.2% | | |
| 14 保守点検費 | - | - | - | | (※6) |
| ① 管理シャッター | 248,160 | 237,600 | 95.7% | | |
| ② 空調等 | 277,200 | 277,200 | 100.0% | | |
| ③ 空調等清掃 | 132,000 | 132,000 | 100.0% | | |
| ④ 電気工作物保安 | 703,780 | 797,698 | 113.3% | | |
| ⑤ 自家用発電機 | 605,000 | 605,000 | 100.0% | | |
| ⑥ サイクルコンベア | 792,000 | 792,000 | 100.0% | | |
| ⑦ 夜間機械警備及び巡回警備 | 513,600 | 409,200 | 79.7% | | |
| ⑧ エレベーター | 927,960 | 927,960 | 100.0% | | |
| ⑨ 防犯カメラ | 635,800 | 255,200 | 40.1% | | |
| ⑩ オートサイクルゲートシステム | 1,188,000 | 1,188,000 | 100.0% | | |
| ⑪ オートサイクルゲート監視警備 | 858,000 | 858,000 | 100.0% | | |
| 15 簡易修繕費 | 650,000 | 647,790 | 99.7% | (※7) | |
| 16 租税公課 | 14,296,626 | 15,518,709 | 108.5% | | |
| 17 一般管理費 | 20,638,000 | 20,638,000 | 100.0% | | |
| 実質収益 | - | 22,367,554 | - | | |
| 支出合計 | 206,006,885 | 206,006,885 | 89.1% | 予算達成率は、実質収益を控除 | |

【注意】

科目については、必要に応じて適宜追加修正すること。
 消費税課税対象経費については、摘要欄(※印)を表示すること。
 指定管理業務に係る収支と自主事業に係る収支は分けて記載すること。
 一般管理費(本社経費)、租税公課は別に算定根拠を示すこと。
 年度途中で予算の補正があった場合は注記すること。

【自主事業に係る決算報告】

1. 収入の部

(単位:円)

| 科目 | 予算額 (A) | 決算額 (B) | 予算達成率 (B÷A) | 摘要 |
|-----------|------------|------------|----------------|----------------|
| レインコート | 13,750 | 3,740 | 27.2% | ※ |
| 防犯ネット・カバー | 12,100 | 1,100 | 9.1% | ※ |
| ワイヤーロック | 17,600 | 1,870 | 10.6% | ※ |
| 自転車廃棄サービス | 13,200 | 28,590 | 216.6% | ※ |
| 実質損失 | - | 21,350 | - | |
| 収入合計 | 56,650 | 56,650 | 62.3% | 予算達成率は、実質収益を控除 |

2. 支出の部

(単位:円)

| 科目 | 予算額 (A) | 決算額 (B) | 予算達成率 (B÷A) | 摘要 |
|-----------|------------|------------|----------------|----------------|
| レインコート | 13,750 | 3,740 | 27.2% | ※ |
| 防犯ネット・カバー | 12,100 | 1,100 | 9.1% | ※ |
| ワイヤーロック | 17,600 | 1,870 | 10.6% | ※ |
| 満空情報サービス | 466,400 | 103,400 | 22.2% | ※ |
| 自動空気入れ | 649,000 | 261,602 | 40.3% | ※ |
| 清掃業務等用具 | 55,000 | 0 | 0.0% | ※ |
| LED照明の入替 | 220,000 | 0 | 0.0% | ※ |
| 租税公課 | -125,200 | -30,583 | 24.4% | |
| 実質収益 | - | 967,521 | - | |
| 支出合計 | 1,308,650 | 1,308,650 | 26.1% | 予算達成率は、実質収益を控除 |

【注意】

科目については、必要に応じて適宜追加修正すること。
消費税課税対象経費については、摘要欄(※印)を表示すること。
指定管理業務に係る収支と自主事業に係る収支は分けて記載すること。

※収支計算に対する総括・自己評価

指定管理業務における予算達成率(実質収益を控除)は、収入:100.0%、支出:89.1%となりました。一部計画通りにならなかった科目もありますが、現場運営に支障なく、概ね計画通りの決算でありました。
自主事業における予算達成率(実質収益を控除)は、収入:62.3%、支出:26.1%となりました。利用者のニーズや施設の適切な保全を目的とした自主事業ができ、計画値との誤差はありながらも適正な決算でありました。

【指定期間中の状況】

(単位:円)

| 指定管理期間 | 令和5年4月1日 から 令和10年3月31日 |
|-----------------|------------------------|
| 指定管理費 収入総合計額(円) | 206,006,885 |
| 指定管理費 支出総合計額(円) | 183,639,331 |

| | |
|-----------------|-------------|
| 指定管理費 総額の上限額(円) | 206,006,885 |
|-----------------|-------------|

(単位:円)

| 指定期間中の 決算の状況 | 収入 | 支出 | 収支 |
|-----------------|-------------|-------------|------------|
| 令和5年度 | 206,006,885 | 183,639,331 | 22,367,554 |
| 令和6年度 | | | |
| 令和7年度 | | | |
| 令和8年度 | | | |
| 令和9年度 | | | |
| 計 | 206,006,885 | 183,639,331 | 22,367,554 |

(単位:円)

| 指定期間中の 自主事業の収支状況 | 収入 | 支出 | 収支 |
|---------------------|--------|---------|----------|
| 令和5年度 | 35,300 | 341,129 | -305,829 |
| 令和6年度 | | | |
| 令和7年度 | | | |
| 令和8年度 | | | |
| 令和9年度 | | | |
| 計 | 35,300 | 341,129 | -305,829 |

差異要因

| | |
|------|--|
| (※1) | 指定管理料は予算額通りとなりました。 |
| (※2) | 仕様通り、統括責任者と副統括責任者の2名を配属しました。しかし賃金(82.3%)及び法定福利費(74.4%)ともに未達となりました。未達となった要因は、予算計画時に賃金の上昇を確実に補える金額で計画を立てたためです。 |
| (※3) | <p>国分寺駅北口地下を除いた4施設の予算達成率は93.1%～96.5%となり、計画通りの人員配置ができました。3.5%～6.9%の未達になったのは、人件費の中に含まれる有給休暇の未取得分や臨時の残業代、引継ぎ等の費用を見込んでいたためです。</p> <p>国分寺駅北口地下が88.2%と未達になった要因は、上記の要因に加え、4月からの約半年間、計画通りの人員配置ができなかったためです。前指定管理者の管理員を継続雇用しましたが、弊社の計画人員数には満たず、不足人員分は統括責任者が補い、確実な運営を行いました。現在は計画した人員配置となっております。</p> |
| (※4) | <p>法定福利費(102.0%)、各種手当(92.5%)は概ね予算通りとなりました。</p> <p>研修費は56.6%と未達になりました。年度末の消防研修に全員が参加することができず、来期への繰り越しになったのが要因です。</p> |
| (※5) | <p>福利厚生費(55.0%)の予算未達の主な原因は、健康診断費用を全管理員対象で計画していたのが、実際には国保等の健康診断を受診した管理員がいたためです。 交通費については見込みより近隣の従事者が多かったため、予算未達(35.1%)となりました。</p> <p>消耗品については概ね予算通りとなりました。 水道光熱費、通信費はともに予算に対し60%台となりました。特に電気代に関しては政府による負担軽減の政策があったのが要因です。 保険料は予算の見立て違い(36.3%)によるのが要因です。 雑費は71.9%となり科目の性質上から概ね許容範囲であると考えます。</p> <p>手数料は主に一時利用における電子マネー決済手数料ですが、想定よりも電子マネーでの精算金額が多かったため、125.7%となりました。</p> |
| (※6) | <p>保守点検費は概ね予算通りとなりました。未達になっている防犯カメラ等は予算計画時に想定していた点検業者を変更したためです。</p> <p>簡易修繕費(85.3%)に関しては科目の性質上、許容範囲であると考えます。</p> |
| (※7) | <p>租税公課は概ね予算額となりました。算定根拠は別紙1を参照ください。 一般管理費(本社経費)は企画提案書の予算額を定額で計上しました(別紙2)。</p> |

別紙1、別紙2を参照ください。

※本社経費，租税公課の科目内訳も記載すること。

【記入例】

| | |
|--------|--------------|
| 当該施設経費 | 20,000,000円 |
| 他施設1経費 | 18,000,000円 |
| 他施設2経費 | 24,000,000円 |
| 他施設3経費 | 24,000,000円 |
| 他施設4経費 | 14,000,000円 |
| 本社経費 | 5,000,000円 |
| 総額 | 105,000,000円 |

(内訳) 人件費，採用費，研修費，租税公課，減価償却費，広告費を計上。

(算定)

- ・ 按分率：当該施設経費20,000,000円 / (総額105,000,000円 - 本社経費5,000,000円) = 0.2
- ・ 当該施設の本社経費：5,000,000円 × 0.2 = 1,000,000円

別紙1 租税公課 根拠

| 科目 | 決算額 | (A) 仮受消費税 |
|-------|-------------|------------|
| 指定管理料 | 206,006,885 | 18,727,898 |

2. 支出の部

| 科目 | 決算額 | 仮払消費税 |
|--------------------------|------------|------------|
| 1 統括責任者、副統括責任者 | - | - |
| ① 賃金 | 5,134,129 | - |
| ② 法定福利費 | 779,164 | - |
| 2 管理員 | - | - |
| ① 西国分寺駅南口 | 16,789,720 | - |
| ② 西国分寺駅北口 | 16,626,098 | - |
| ③ 国分寺駅南口 | 16,454,033 | - |
| ④ 国分寺駅北口 | 16,913,663 | - |
| ⑤ 国分寺駅北口地下 | 37,190,307 | - |
| 3 法定福利費 | 1,163,052 | - |
| 4 各種手当 | 868,000 | - |
| 5 研修費 | 233,802 | - |
| 6 福利厚生費 | 875,026 | 79,547 |
| 7 交通費 | 3,016,338 | 274,212 |
| 8 消耗品 | 6,181,366 | 561,942 |
| 9 水道光熱費 | 12,467,062 | 1,133,369 |
| 10 通信費 | 662,356 | 60,214 |
| 11 保険料 | 58,055 | - |
| 12 雑費 | 1,176,482 | 106,952 |
| 13 手数料 | 3,766,321 | 342,392 |
| 14 保守点検費 | - | - |
| ① 管理シャッター | 237,600 | 21,600 |
| ② 空調等 | 277,200 | 25,200 |
| ③ 空調等清掃 | 132,000 | 12,000 |
| ④ 電気工作物保安 | 797,698 | 72,518 |
| ⑤ 自家用発電機 | 605,000 | 55,000 |
| ⑥ サイクルコンベア | 792,000 | 72,000 |
| ⑦ 夜間機械警備及び巡回警備 | 409,200 | 37,200 |
| ⑧ エレベーター | 927,960 | 84,360 |
| ⑨ 防犯カメラ | 255,200 | 23,200 |
| ⑩ オートサイクルゲートシステム | 1,188,000 | 108,000 |
| ⑪ オートサイクルゲート監視警備 | 858,000 | 78,000 |
| 15 簡易修繕費 | 647,790 | 58,890 |
| 16 租税公課 | 15,518,709 | - |
| 17 一般管理費 | 20,638,000 | - |
| 実質収益 | 22,367,554 | - |
| (B) 仮払消費税 | | 3,206,596 |
| 計算上の租税公課 (10%) (A) - (B) | | 15,521,302 |

| | |
|--|-------|
| 決算の租税公課と上記の差 | 2,593 |
| 【差の要因】 | |
| <p>計算上の租税公課（支払消費税）は一律消費税率10%で計算していますが、実際には福利厚生費の中に「香典代20,000円（0%）▲1,816円、経口補水液45,605円（8%）▲774円」、その他月間の積み上げと年合計からの算出の差▲3円が含まれるため、上記の差となっています。</p> | |

別紙2 一般管理費 根拠

| | 項目 | 概要 | 算出方法 | |
|--------|------------|---------------------|---|-------|
| ① | 役員報酬・給与・賞与 | 役員と企画営業部の社員分の給与を按分 | 按分対象となる費用を、R3年度の「国分寺市の支出/弊社の支出」で比率按分 | 15.0% |
| ② | 経理・労務管理事務費 | 経理・労務管理部門の社員分の給与を按分 | 按分対象となる費用を、「国分寺市の現場職員数/弊社全体の現場職員数」で比率案分 | 12.9% |
| ③ ⑨ | 一般管理費 | 令和3年度の各経費を按分 | ①と同様 | 15.0% |
| ⑩ | 利益 | 弊社が確保したい利益 | 計画した指定管理料に対する割合 | 3.5% |

【一般管理費算出根拠】 1年目

| 一般管理費 | 各算出割合による按分額 |
|---------------|-------------------|
| ① 役員報酬・給与・賞与 | 5,557,000 |
| ② 経理・労務管理事務費 | 1,355,000 |
| ③ 法定福利費・福利厚生費 | 3,470,000 |
| ④ 減価償却費 | 704,000 |
| ⑤ 事務用品費 | 190,000 |
| ⑥ 保険料 | 379,000 |
| ⑦ 水道光熱費・通信費 | 301,000 |
| ⑧ 支払手数料 | 671,000 |
| ⑨ その他本社経費 | 961,000 |
| ⑩ 利益 | 7,050,000 |
| 合計 | 20,638,000 |

2年目以降は、前年度比1.5%の増加を見込みました。

令和5年度

上期利用者アンケート調査結果

令和5年8月21日（月）～ 令和5年9月3日（日）

令和5年度 上半期 西国分寺駅南口自転車駐車場 アンケート結果

指定管理者:株式会社ソーリン

| | |
|---------|--------------------------|
| 実施年月日 | 令和5年8月21日(月)～令和5年9月3日(日) |
| WEB回答者数 | 55名 |
| 用紙回答者数 | 62名 |
| 回答者合計 | 117名 |

※回答率の小数点以下は、四捨五入していますので合計が100%にならない場合があります。

■ご利用者の年代について

40代が24.8%、50代が21.4%、30代が18.8%、60代が15.4%、20代が13.7%、70歳以上が4.3%、
～10代が1.7%でした。

■ご利用者のお住まいについて

国分寺市が48.7%、府中市が41.0%、小平市、小金井市、国立市が共に1.7%、
その他が5.1%でした。

■ご利用者の形態について

ご利用の形態は、定期利用が55.6%、一時利用が44.4%でした。

■駐輪場ご利用後の目的について

通勤が83.8%、その他(買物・飲食・通院等)が12.8%、通学が3.4%でした。

■ご利用頻度について

ご利用頻度は、週5日が53.8%、週3-4日が24.8%、月1-3回が10.3%、週1-2日が6.8%、
その他が4.3%、週2-3日は0%でした。

■ご利用時間について

ご利用時間は、10-12時間が25.6%、8-10時間、12時間-14時間が共に19.7%、6-8時間が15.4%、
4-6時間が8.5%、14時間以上が6.0%、2-4時間が4.3%、0-2時間0.9%でした。

■自転車の車種について

自転車の車種は、普通自転車が63.2%、電動アシスト自転車が20.5%、チャイルドシート付電動アシスト自転車が11.1%、
チャイルドシート付自転車、その他が共に2.6%でした。

■一時利用している理由について

定期利用中と答えた方が56.4%、利用頻度が少ないためと答えた方が21.4%、
定期利用料金の方が割高になるからと答えた方が14.5%、いつでも駐車できるからと答えた方が7.7%でした。

■管理員・場内環境について

良いと答えた方が69.2%、非常に良いと答えた方が29.1%、悪い、非常に悪いと答えた方が共に0.9%でした。

■場内の整理・清掃について

良いと答えた方が67.5%、非常に良いと答えた方が23.1%、悪いと答えた方が7.7%、
非常に悪いと答えた方が1.7%でした。

■その他ご意見・ご要望を寄せられた方

ご回答者117名中、47名の方からご意見・ご要望が寄せられました。

令和5年度 上半期 西国分寺駅南口自転車駐車場 アンケート結果

指定管理者：株式会社ソーリン

実施年月日 令和5年8月21日(月)～令和5年9月3日(日)
 WEB回答者数 55名
 用紙回答者数 62名
 回答者合計 117名

■利用者の声(主なご意見・ご指摘)

| 項目 | ご指摘内容 | 今後の改善策 |
|--|--|---|
| 料金についてのご意見 | 3箇月、6箇月に割引制度を作って欲しい。また、市外の者が差別されているように思う。 | 利用料金は、国分寺市の条例で決められております。ご意見を自治体へ報告させていただきます。 |
| | 回数券を作って欲しい。 6:00～6:30もスイカが利用できるように検討願います。 | 申し訳ございません。6:00～6:30は、中央装置での集計作業のため不可能です。 |
| 定期利用についてのご意見 | 定期の支払い方法を現金以外(キャッシュレス化)でも対応できるようにして欲しい。 土日利用しなかったり、何度も出し入れしないため、一時利用に留まっています。平日用定期、通勤用定期などの設定があれば定期への変更も考えてみます。 | ご意見ありがとうございます。自治体へ伝えさせていただきます。 |
| 営業時間についてのご意見 | 電車が4時に動いているのに6時からの営業というのは不便である。もっと早く開けて欲しい。 | 開場時間は、国分寺市条例施行規則で決められております。ご意見は自治体へ報告させていただきます。 |
| 管理員についてのご意見 | いつも明るく声掛けて下さり有難うございます。お声掛けは元気をもらうような気がします。 | ご意見ありがとうございます。今後も継続して取組んでまいります。 |
| | いつも有難うございます。「行ってらっしゃい」「お帰りなさい」と声を掛けていただき、温かい気持ちになります。 | |
| | いつも挨拶をしてくれて有難うございます。中もゴミが落ちていることもなく非常に綺麗に清掃されていると思います。有難うございます。 | |
| | 毎日利用させて頂いております。管理員の方も感じ良く、娘も毎日利用しています。今後ともよろしくお願いいたします。 | |
| | いつも有難うございます。夏場の地下は、空気が暑く熱中症もあるのでマスクは外しても良いのではないかと思います。 | |
| 一部の管理員は、日中帯に暇なのか足を組んで、腕組して利用者にも挨拶がありません。不愉快です。他の人は親切で交換が持てます。 | ご意見ありがとうございます。マスク対応は、市の公共施設と同様の取扱いにさせていただきます。 | |
| 接客・対応は、取りあえず良いを付けたが、1人とても悪く悪い人がおり、他の人の足を引っ張っています。人がきても座ったままでまともな挨拶もせず接遇していました。何で座っているのか尋ねると、腰痛だからと言っていました。座るなら事務所で座るかしっかり休養して治して欲しいです。 | 申し訳ございません。今後は改善に努めてまいります。なお、対応の悪い管理員は退職いたしました。 | |

| 項目 | ご指摘内容 | 今後の改善策 |
|-----------------|--|--|
| 利用者のマナーについてのご意見 | 隣がキャリアの付いた自転車スタンドを使ってくれないので、左右に倒れ掛かっていることが多い。車体が大きく、重量もあるので寄り掛かりを起こして出し入れするのが大変です。せめてスタンドを使って自転車を自立させて欲しい。 | 当自転車駐車場のラックは、駐車する際にスタンドを立てないで駐車し、隣の自転車の出し入れをする際には、ラックを左右にスイングさせて利用するタイプのラックになっています。今後も駐車マナーの注意喚起に努めてまいります。 |
| | 前回のアンケートにも書いたが、未だにラックに駐輪させる際にスタンドを利用して駐輪している人がいます。きちんとルールを守るようにして欲しい。 | |
| | 車止めにきちんと止めていない利用者がいて、非常に迷惑しています。管理員から注意をしてください。 | |
| | 地下2階のタバコの臭いが無くなると良い。 | |
| 駐車スペースについてのご意見 | 高架下の駐輪場前でタバコを吸っている人がいるので注意をしてください。 | 駐輪場内は全面禁煙になっています。今後も注意喚起を継続いたします。また、弊社が管理している高架下駐車場の柵に路上喫煙禁止地区のポスターを掲出して禁煙を呼び掛けています。 |
| | 駐輪場内の形状的に、かなり狭い箇所があります。管理員さんには頻繁に整理整頓して頂いていますが、一時利用のチャイルドシート付で止められる場所が限定されるので、レイアウトも含め検討いただけると幸いです。 | ご意見ありがとうございます。現在、改修計画等はありませんが、利用状況を確認しながら見直していきたいと思っております。 |
| | 左右の間隔が狭いので、隣の自転車にあたる時があります。直ぐでなくても良いが、改善を検討をお願いしたい。 | ご意見ありがとうございます。駐車スペースに限りがあるため、ご希望の実現は厳しい状況です。 |
| 設備に関するご意見 | 電動アシスト付自転車を地下2階から上げるのが大変なので、高齢者は優先的に地下1階か高架下の駐輪場を優先していただけないでしょうか。 | ご意見ありがとうございます。自転車用のエスカレーターやエレベーターがあると助かります。 |
| | アシスト付自転車は、重いので地下2階から上がる時が大変です。自転車用のエスカレーターやエレベーターがあると助かります。 | 騒音対策で上階の住民との取決めがある事は承知しているが、22時以降にも利用者はいるので、ベルトコンベアーを稼働させてほしい。 |
| | 地下2階のB区域のラックが使えない場所が多すぎる。何とか早めのメンテナンスをお願いします。 | ご意見ありがとうございます。現在修繕計画を立てております。もう少しお待ちください。 |
| 清掃についてのご意見 | 電動空気入れを設置していただき感謝しています。助かります、有難うございました。 | 前回ののご意見により6月に設置しました。今後ともよろしくお願ひいたします。 |
| | 地上に出る階段が汚れていて汚いと思う。ゴミの吹き溜まりになっていたり、虫の死骸があることがあり不快に感ずる。 | 階段清掃は、3月11日に実施しましたが、汚れが染みているため、再度別の方法を考案中です。 |
| 清掃についてのご意見 | 駐輪している場所の上におにぎりのラップが置いたままになっていました。いつ片付けるかと思って観察していたら、何と3週間後でした。本当に何処を見ているのかと思いました。人手不足の言い訳では済ませられない事態です。 | ご意見ありがとうございます。誠に申し訳ございませんでした。ご意見を真摯に受け止め改善してまいります。 |

令和5年度 上半期 西国分寺駅北口自転車駐車場 アンケート結果

指定管理者:株式会社ソーリン

| | |
|---------|--------------------------|
| 実施年月日 | 令和5年8月21日(月)～令和5年9月3日(日) |
| WEB回答者数 | 109名 |
| 用紙回答者数 | 72名 |
| 回答者合計 | 181名 |

※回答率の小数点以下は、四捨五入していますので合計が100%にならない場合があります。

■ご利用者の年代について

50代が27.6%、30代が21.0%、40代が19.3%、60代が17.7%、20代が8.3%、70歳以上が3.9%、
～10代が2.2%でした。

■ご利用者のお住まいについて

国分寺市が89.5%、小平市が3.3%、府中市が2.8%、立川市、小金井市が共に0.6%、
その他(東村山市、江戸川区)が3.3%でした。

■ご利用者の形態について

ご利用の形態は、一時利用が63.0%、定期利用が37.0%でした。

■駐輪場ご利用後の目的について

通勤が90.6%、その他(買物・飲食・通院等)が5.0%、通学が4.4%でした。

■ご利用頻度について

ご利用頻度は、週5日が53.0%、週3-4日が26.5%、週1-2日が10.5%、月1-3日が5.0%、
その他(週6日)が5.0%でした。

■ご利用時間について

ご利用時間は、10-12時間が34.3%、8-10時間が26.5%、12-14時間が17.1%、6-8時間が14.4%、
14時間以上が5.5%、4-6時間が2.2%、0-2時間、2-4時間が共に0.0%でした。

■自転車の車種について

自転車の車種は、普通自転車が66.3%、チャイルドシート付電動アシスト自転車が13.3%、電動アシスト自転車が12.2%、
原動機付自転車、チャイルドシート付自転車が共に3.3%、その他が1.7%でした。

■一時利用している理由について

定期利用中と答えた方が37.0%、定期利用料金の方が割高になるからと答えた方が28.7%、
利用頻度が少ないためと答えた方が18.8%、いつでも駐車できるためと答えた方が15.5%でした。

■管理員の接客・対応について

良いと答えた方が53.0%、非常に良いと答えた方が46.4%、悪いと答えた方が0.6%、
非常に悪いと答えた方が0%でした。

■場内の整理・清掃について

良いと答えた方が50.3%、非常に良いと答えた方が48.6%、悪いと答えた方が1.1%、
非常に悪いと答えた方が0%でした。

■その他「ご意見・ご要望」を寄せられた方

ご回答者181名中、84名の方からご意見・ご要望が寄せられました。

令和5年度 上半期 西国分寺駅北口自転車駐車場 アンケート結果

指定管理者：株式会社ソーリン

実施年月日 令和5年8月21日(月)～令和5年9月3日(日)
 WEB回答者数 109名
 用紙回答者数 72名
 回答者合計 181名

■利用者の声(主なご意見・ご指摘)

| 項目 | ご指摘内容 | 今後の改善策 |
|--------------|---|---|
| 料金についてのご意見 | 市内在住者と市外在住者で定期料金が違い過ぎると思います。利用料の25%増しというのは、非常に不公平感があります。定期利用を割安にして欲しい。IC利用を割安にして欲しい。 駅での買い物など短時間(2時間)利用は、無料の設定が有れば嬉しい。 日によってテレワークなので回数券が有れば嬉しいです。 | 利用料金は、国分寺市の条例で決められております。 ご意見を自治体へ報告させていただきます。 |
| | Suica利用ができて有難いです。ととても助かっています。 | ご意見有難うございます。今後ともよろしく願っています。 |
| 定期利用についてのご意見 | 定期更新が20日～月末までですが、対象月のいつでも出来るように変更してください。 | 定期利用の申請等については、国分寺市の条例施行規則で決まっております。 ご意見は自治体へ報告させていただきます。 |
| | 定期更新が20日以降しかできない。随時更新可能になぜできないのか？ 定期券の購入で現金以外(電子マネーやクレジットカード等)を使えるようにしてください。以前から要望をしているが、一向に改善されてない現状です。 | ご意見有難うございます。 自治体へ報告させていただきます。 |
| | 一時利用から定期利用への変更申請していますが、空きがないため、変更できない状況です。 | 申し訳ございません。 申し込み状況や待ち期間は、事務所窓に掲出しておりますので参考にしてください。 |
| 管理員についてのご意見 | 「おはようございます」「行ってらっしゃい」ととても感じ良く挨拶していただける管理員が多い印象です。朝から気持ち良く出勤できます。いつも有難うございます。 | ご意見ありがとうございます。 今後も継続して取組んでまいります。 |
| | 沢山、止めるスペースがあるので、管理員さんが案内してくれて助かっています。 上段を利用する際には、手伝ったり、空いている場所を教えて貰ったり、いつも良くして頂きありがとうございます。 | |
| | いつも丁寧なご挨拶ありがとうございます。カップの販売を始めたようで便利そうです。次回の雨の際に購入してみようと思います。 | |
| | タイヤの太い自転車に乗ってチャイルドシート付置き場に駐車する人に管理員が駐車券のようなものを渡しているのは何故ですか？ | タイヤが太いため、機械の誤認識で原付自転車の駐車券を発行したため、自転車用の駐車券を渡している場面と思います。 |
| | とても気持ち良く利用しています。皆さんの挨拶がとても素晴らしいです。ただ、百貨あって一利なしのマスクは、取った方がよいと思います。 | ご意見ありがとうございます。マスク対応は、市の公共施設と同様の取扱いにさせていただいております。 |

| 項目 | ご指摘内容 | 今後の改善策 |
|-----------------|--|---|
| 利用者のマナーについてのご意見 | 定期利用しかできない場所に勝手に自転車を止めているのを度々見掛けます。朝・昼・夜とチェックしてください。 | 申し訳ありません。 巡回の際にチェック及び是正をいたします。 |
| | スタンドを立てて駐輪している自転車が、たまに在ります。上段が使えなくなり迷惑なので、見掛けたらスタンドをオフにしてください。 | |
| | 原付の排ガス規制が守られていない。臭いし咳き込んでしまうので非常に困る。場内でのエンジン停止は、当然で入口待機でも確実に守って貰うようゲート付近と停車エリアで監視して注意して欲しい。 朝も帰りも入口が、無人なので原付は、かなりルール無視。貼紙だけでは不十分だと思います。 カギを掛けていない自転車が、出し入れの際に倒れてくるので、鍵掛を呼び掛けてください。 | 申し訳ありません。 今後も継続してルールやマナーを守っていただくようご協力をお願いしてまいります。 |
| 駐車スペースについてのご意見 | チャイルドシート付電動自転車の駐車スペースが全く足りていない。時差出勤やリモートワークが普及する中で8時～9時に行っても空きがない状況です。時代の要請にあてていない。 | 申し訳ありません。 現在、チャイルドシート付自転車などの大型自転車の駐車スペースが不足している現状ですが、ラックの使用状況を検証しながら上段ラックを取外して、下段に駐車スペースを確保できないか検討して少しずつ実施しています。 |
| | 後ろカゴ付自転車を置く場所で、隣に後ろチャイルドシート付自転車があると、自転車のハンドルがチャイルドシートに引っかかり出しにくい。後ろチャイルドシート付自転車は、間隔を空けられる場所に駐車できないでしょうか？ | |
| | レールの設置間隔が狭すぎて、自転車が奥に入っていないことが多々あります。そのためカゴやハンドルがぶつかり何度も破損しています。 | ご意見ありがとうございます。 ラックの間隔は、開場時の設置基準で設置されており、改修工事等の計画はありませんが、自治体へ報告させていただきます。 |
| 設備に関するご意見 | 1台あたりの幅が狭いため、入れる時も出す時も隣同士のハンドルやブレーキがぶつかり利用しづらいです。 | ご意見ありがとうございます。 事務所横に屋根のあるスペースを用意してありますので、雨の際はご利用ください。 |
| | 原付は、現在主流の125CCまで止められるように緩和して欲しい。車両の大きさもほとんど変わらない。周りの自治体は緩和している。 | |
| | 屋根が付いていると有難いです。雨の日は最悪です。カッパを脱ぎながら、びしょ濡れです。どれだけ大変か雨の日に自転車で使用してみてください。 ラックがスライドするタイプに入れ替えていただければかなり改善されると思うので、リニューアルして欲しいです。 | 申し訳ありません。 現在、リニューアル工事等の計画はありませんが、ご意見は、自治体へ報告させていただきます。 |
| その他のご意見 | 駐輪の際に上段へ乗せるのが大変です。国分寺駅北口地下のような設備して欲しい。 | 申し訳ありません。現行のシステムでは改善できません。ご了承ください。 申し訳ありません。定期点検の際に確認いたします。 |
| | タイヤの太いマウンテンバイクで入場する時、原付の駐車券が出るので面倒です。右側の入場ゲートの定期券読み取りが遅いので、整備していただきたい。 | |
| | 雨の日に駐車券が皺くちゃなので紙以外へ | 申し訳ありません。現在は厳しい状況です。 |

令和5年度 上半期 国分寺駅南口自転車駐車場 アンケート結果

指定管理者: 株式会社ソーリン

| | |
|---------|--------------------------|
| 実施年月日 | 令和5年8月21日(月)～令和5年9月3日(日) |
| WEB回答者数 | 47名 |
| 用紙回答者数 | 54名 |
| 回答者合計 | 101名 |

※回答率の小数点以下は、四捨五入していますので合計が100%にならない場合があります。

■ご利用者の年代について

60代が23.8%、40代が20.8%、50代が19.8%、20代が11.9%、30代が10.9%、～10代が7.9%、70歳以上が5.0%でした。

■ご利用者のお住まいについて

国分寺市が36.6%、府中市が21.8%、小平市が19.8%、小金井市が15.8%、国立市が1.0%、その他(武蔵野市、川越市)が5.0%でした。

■ご利用者の形態について

ご利用の形態は、定期利用が71.3%、一時利用が28.7%でした。

■駐輪場ご利用後の目的について

通勤が84.2%、通学が9.9%、その他(買物・飲食・通院等)が5.9%でした。

■ご利用頻度について

ご利用頻度は、週5日が59.4%、週3-4日が22.8%、その他(週6日、ほぼ毎日)が11.9%、月1-3回、週1-2日が共に3.0%、週2-3日は0%でした。

■ご利用時間について

ご利用時間は、10-12時間が28.7%、12-14時間が20.8%、8-10時間が16.8%、6-8時間が14.9%、14時間以上が10.9%、4-6時間が5.0%、2-4時間が3.0%、0-2時間は0%でした。

■自転車の車種について

自転車の車種は、普通自転車70.3%、電動アシスト自転車が15.8%、チャイルドシート付電動アシスト自転車が10.9%、その他(クロスバイク)が2.0%、原動機付自転車が1.0%、チャイルドシート付自転車が0%でした。

■一時利用している理由について

定期利用中と答えた方が70.3%、定期料金の方が割高になるからと答えた方が11.9%、利用頻度が少ないと答えた方が9.9%、いつでも駐車できるためと答えた方が7.9%でした。

■管理員の接客・対応について

良いと答えた方が52.5%、非常に良いと答えた方が43.6%、悪いと答えた方が4.0%でした。
なお、非常に悪いと答えた方は0%でした。

■場内の整理・清掃について

良いと答えた方が63.4%、非常に良いと答えた方が32.7%、悪いと答えた方が2.0%、非常に悪いと答えた方が2.0%でした。

■その他ご意見・ご要望を寄せられた方

ご回答者101名中、47名の方からご意見・ご要望が寄せられました。

令和5年度 上半期 国分寺駅南口自転車駐車場 アンケート結果

実施年月日 令和5年8月21日(月)～令和5年9月3日(日)
 WEB回答者数 47名
 用紙回答者数 54名
 回答者合計 101名

指定管理者:株式会社ソーリン

■利用者の声(主なご意見・ご指摘)

| 項目 | ご指摘内容 | 今後の改善策 |
|--------------|--|---|
| 料金についてのご意見 | 国分寺市の駐輪場なので仕方ない面もありますが、市外者の料金をもう少し安くしてほしい。 | 利用料金は、国分寺市の条例で決められております。 ご意見を自治体へ報告させていただきます。 |
| | 定期料金の市内、市外を同一料金にしてほしい。チャイルドシート付自転車のように場所を取ることもしないので同料金でも良いのではないかと。 | |
| | 6箇月定期は、管理者の負担もシールの使用量も少なく、長期利用も確定しているのだから割引があっても良いのではないかと。 | |
| | 定期を利用していますが、3箇月、6箇月の定期料金を割引にして欲しい。平日のみ使用しているので、平日が少ないと損をしている。 | |
| 定期利用についてのご意見 | 居住地により料金に差をつけるのはやめて欲しい。 これ以上値上げをしないでください。 | ご意見ありがとうございます。 定期更新機の稼働時間は、6時30分～21時30分までで案内掲示と同様です。 |
| | 定期更新機の可動時間が、案内されている時間と異なっているのではないかと？ | |
| | いつもありがとうございます。定期シールを張り替えるのが面倒なので違う方法が生まれたらいいなあと思っています。 | |
| 管理員についてのご意見 | いつもありがとうございます。年末年始も開けてくださり大変助かっています。これからもよろしくお願ひいたします。 | ご意見ありがとうございます。 これからもよろしくお願ひいたします。 |
| | 管理員の方々の挨拶が毎日元気を貰っています。感じの良い管理員も多く、引越して利用できなくなる事を悔やんだ時もありました。直ぐに駆け付けてくれたり、管理員間の連絡の良さにも感心した時がありました。今後ともよろしくお願ひいたします。 | |
| | いつも気持ちの良い接客で有難うございます。これからも皆様お体に気を付けてお仕事なさってください。 | |
| | いつも更新の時に素敵な対応を有難うございます。ゴミが落ちていても、いつの間にか無くなっていて有難うございます。 | |
| 管理員についてのご意見 | この暑さを考えると管理員のマスクは、なしでも良いのではないかと思います。管理員の皆さまの挨拶が嬉しく仕事する気になります。いつもありがとうございます。 | ご意見ありがとうございます。マスク対応は、市の公共施設と同様の取扱いにさせて頂いております。 |

| 項目 | ご指摘内容 | 今後の改善策 |
|-----------------|--|---|
| 管理員についてのご意見 | 管理員の皆さんが同じレベルのサービスをしてけると助かります。人によってバラツキがあるなあと感じます。 | ご意見ありがとうございます。 管理員のレベルアップに努めてまいります。 |
| | 管理員によって言っていることが違う。トンボだから上段とか、ハンドルの形で止める場所が決まるなら、その表示を予めわかるようにして欲しい。 | 当駐車場のラックは、左右にスイングすることで隣の自転車の出し入れがし易いようにしているタイプです。そのためトンボ型ハンドル車は、できる限り上段を利用して頂いております。 |
| | スロープや場内を乗車したまま走行する人がいますが、注意していません。利用者が安心して利用できるようにするのも業務の一つではないでしょうか。 利用者の自転車に手を掛けて休んでいる管理員がいます。利用者の自転車は、貴方が休むためにそこに置いているのではありません。 | ご意見ありがとうございます。 今後は改善に努めてまいります。 |
| | 過去にいつも使う自転車がパンクしたため、1日だけ違う自転車で行き、自分の使用箇所に駐輪した時にどかさされて撤去されたことがあります。契約しているのに撤去代を支払わされ、自転車を取りに行く無駄な時間を使いました。苦情を言おうかと思いましたが、いいませんでした。 次回、同じことがあれば苦情を入れます。 | シールが貼っていない自転車(不法駐輪)でも国分寺市の条例により直ぐには撤去いたしません。 また、管理員が駐車場外へ出す事もいたしません。 このケースは誰かが駐車場外へ出したため、放置自転車扱いとなって撤去されたと思われるます。 |
| 駐車スペースについてのご意見 | ハンドルが幅広の自転車が下段に入ると結構ギチギチになるので、上段に契約して欲しいといつも思っています。 | 現在は、定期利用エリアに多少の余裕がありますので、管理員に相談してみてください。 |
| | 隣の自転車との間隔が狭いため、荷物がある場合は、取り出すのに一苦労する場合があります。もう少し間隔を広げて欲しいと思います。 殿ヶ谷戸庭園は、駐車スペースが狭く入れづらい。特に上段は出し入れしづらい。 | |
| 利用者のマナーについてのご意見 | 殿ヶ谷戸庭園は、不法駐輪が多く、契約者以外が駐車スペースでない場所へ勝手に止めていて困る。 また、その自転車が盗難車の可能性もあり、見回り、撤去はできる限りやって欲しい。 | ご意見有難うございます。 今後も定期的に巡回を実施します。 |
| | 6時30分頃に乗車したまま入口から入ってくる男性がいます。私も注意したが無視、危ないのでやめさせて欲しい。 | |
| 設備に関するご意見 | 支払い方法がSuicaも可能となり大変助かっています。有難うございます。 | ご意見有難うございます。 |
| | チャイルドシート付電動アシスト付自転車の駐車エリアが入口の近くか、遠く遠いかの2拓で、遠く遠い時は大変残念な気持ちになります。もう少し近い場所に一時利用スペースがあればと思います。 | ご意見有難うございます。 今後、エリア見直しの際の参考意見にさせていただきます。 |
| | ベルトコンベアのスピードが遅い。もう少しスピードアップして欲しい。西国分寺駅地下を長く利用していたが、そちらは自分の上がるスピードにぴったりで良かった。 | ご意見有難うございます。 スピードを変えることは難しいと思います。 |
| 清掃についてのご意見 | 殿ヶ谷戸の駐輪場を利用していますが、喫煙ポイ捨て、ゴミが良く捨てられています。 | ご意見有難うございます。 今後も巡回を継続いたします。 |

令和5年度 上半期 国分寺駅北口自転車駐車場 アンケート結果

指定管理者:株式会社ソーリン

| | |
|---------|--------------------------|
| 実施年月日 | 令和5年8月21日(月)～令和5年9月3日(日) |
| WEB回答者数 | 67名 |
| 用紙回答者数 | 59名 |
| 回答者合計 | 126名 |

※回答率の小数点以下は、四捨五入していますので合計が100%にならない場合があります。

■ご利用者の年代について

50代が22.2%、40代が20.6%、20代、60代が共に13.5%、～10代が12.7%、30代が11.1%、70歳以上が6.3%でした。

■ご利用者のお住まいについて

小平市が43.7%、国分寺市が18.3%、小金井市が14.3%、府中市が3.2%、立川市が1.6%、その他(埼玉県、神奈川県、八王子市、23区)が18.3%でした。

■ご利用者の形態について

ご利用の形態は、定期利用が94.4%、一時利用が5.6%でした。

■駐輪場ご利用後の目的について

通勤が75.4%、通学が19.8%、その他(買物・飲食・通院等)が4.8%でした。

■ご利用頻度について

ご利用頻度は、週5日が71.4%、週3-4日が15.9%、その他(ほぼ毎日、毎日)が7.1%、週1-2日が3.2%、月1-3回は2.4%、週2-3日は0%でした。

■ご利用時間について

ご利用時間は、8-10時間、10-12時間が共に25.4%、12-14時間が19.0%、14時間以上が11.9%、6-8時間が9.5%、4-6時間が5.6%、0-2時間、2-4時間が共に1.6%でした。

■自転車の車種について

自転車の車種は、普通自転車が73.8%、原動機付自転車が13.5%、電動アシスト自転車が7.9%、チャイルドシート付電動アシスト自転車が4.8%、チャイルドシート付自転車は0%でした。

■管理員の接客・対応について

良いと答えた方が51.6%、非常に良いと答えた方が45.2%、悪い、非常に悪いと答えた方が共に1.6%でした。

■場内の整理・清掃について

良いと答えた方が54.8%、非常に良いと答えた方が41.3%、悪いと答えた方が3.2%、非常に悪いと答えた方が0.8%でした。

■その他ご意見・ご要望を寄せられた方

ご回答者126名中、57名の方からご意見・ご要望が寄せられました。

令和5年度 上半期 国分寺駅北口自転車駐輪場 アンケート結果

指定管理者:株式会社ソーリン

実施年月日 令和5年8月21日(月)～令和5年9月3日(日)
 WEB回答者数 67名
 用紙回答者数 59名
 回答者合計 126名

■利用者の声(主なご意見・ご指摘)

| 項目 | ご指摘内容 | 今後の改善策 |
|--------------|--|--|
| 料金についてのご意見 | 1階を市外料金で利用しています。通勤に利用しているので、週5回、月20回程度利用していますが、仮に毎日、北口地下駐輪場を一時利用した場合よりも割高になっている点に関して改善を希望します。 | ご意見有難うございます。 利用料金は、国分寺市の条例で決まっております。 ご意見は、自治体へ報告させていただきます。 |
| | 定期料金が長期で更新すると安くなるような料金体系にして欲しい。立川市では、6箇月で更新すると金額が安くなる料金体系になっています。長期更新の方が更新回数の手続きが減るので事務処理も減るのではないかと。 | |
| | 市内と市外の料金格差を改善して欲しい。どうせ鼻をくったような回答しか返ってこないでしょうが。 | |
| | 市内と市外で料金が変わるのが不満である。均一にさせていただけると有難いです。 | |
| 営業時間についてのご意見 | 月に何回か初電を使うことがあるので、早い時間も止められると有難いです。 | ご意見有難うございます。 駐輪場の営業時間は、国分寺市の条例施行規則で決まっております。 ご意見は、自治体へ報告させていただきます。 |
| | 何回も同じことを書きますが、利用時間を5時にしたいです。通勤で遠くへ行くことが多いので。カードで管理すれば可能だと思います。 | |
| | 駅の営業時間に合わせていただくか、24時間対応にしたいです。 | |
| 管理員についてのご意見 | 屋外のお仕事で、暑い日も寒い日も有難うございます。 雨の日にシートを拭いてくださったり、いつも声を掛けていただき気持ちよく利用させて頂いています。 | ご意見有難うございます。 今後も継続してまいります。 |
| | いつも気持ちよく利用しています。スタッフの方との挨拶も会話も楽しく元気を頂いています。 | |
| | 本当に場内がこんなに綺麗なものは、スタッフの皆様のお陰と感謝しております。お疲れさまです。 | |
| | いつも管理員の方からの挨拶で清々しい気持ちで出掛けております。 雨の日の帰りに雑巾でさっと拭いて頂き大変感謝しています。助かっています。温かい心遣いに感謝しています。 | |
| | 駐輪場をいつも綺麗にお掃除して頂き有難うございます。 | |

| 項目 | ご指摘内容 | 今後の改善策 |
|-----------------|--|---|
| 管理員についてのご意見 | 駐輪場が出来た当時からお世話になっております。ここ数年の管理員は、壁に寄り掛かって挨拶したり、しなかったり、上から目線の注意であったり、ひどいです。昔は、お帰りなさいとかお疲れさまです。等の温かい言葉がありました。今は、とてもストレスに感じて利用したくないと思っています。人手不足であれば無人に近づけては？とも感じています。良い方向へ向かってくれれば嬉しいです。 | ご意見有難うございます。 今後は、改善してまいります。 |
| | 管理員が入口を塞ぐように突っ立っているのは、やめて頂きたい。 親切な管理員さんが多いですが、上から目線な物言いをする人もいるのが気になります。 | |
| | 先日、3階に上がって直ぐのところ、周りに人がいないのを確認して自転車に乗ろうとしたところ、目の前に立たれて、自転車から降りろという風に脅迫され、前に立たれて通れないようにされました。 言い方も悪く、怒りが込み上げ警察を呼ぼうかと思いましたが、時間がなかったので呼びませんでした。それ以来利用しておりません。次回に同様な行為があった場合は、警察を呼び解決しようと思います。 | |
| 利用者のマナーについてのご意見 | 場内で自転車を押して歩いている人が、後ろから自転車に乗って走る人にあおられます。場内乗車禁止と看板を掲げても全く意味がないようです。防犯効果もあると思うので、管理員の巡回を増やして欲しいです。 通路で自転車に乗る人が多く、危ない事もあります。歩行者とぶつかれば、いわゆる人身事故です。徹底的に取り締まって頂きたい。 | ご意見有難うございます。 今後も継続して場内乗車走行禁止の協力依頼を継続してまいります。 |
| | 場内乗車走行禁止との掲示があるが、膝が悪くて自転車を押して行くのは避けたいです。 そういう人は、私以外でもないのでしょうか？ | |
| | 2階138-168を利用していますが、他の場所よりスペースが狭いため、駐輪しずらく、1台づつずらしてやっと止められる事があるので対応して頂きたい。 | |
| 駐車スペースについてのご意見 | 大型カゴのスペースを利用していますが、止める場所・位置にラインを引いてもらえると停め易いです。 | ご意見有難うございます。 状況を確認させていただきます。 |
| | カードによる入退場システムを2階、3階にも採用して欲しい。 | |
| 清掃状況に関するご意見 | 窓枠とかに濃い埃が溜まっているので、掃除したら綺麗になると思います。 2階の青のゾーンを利用していますが、時々、蜘蛛の巣が通路や自転車に張られていることがあります。 | ご意見有難うございます。 改善するようにいたします。 |

令和5年度 上半期 国分寺駅北口地下自転車駐車場 アンケート結果

指定管理者：株式会社ソーリン

| | |
|---------|--------------------------|
| 実施年月日 | 令和5年8月21日(月)～令和5年9月3日(日) |
| WEB回答者数 | 190名 |
| 用紙回答者数 | 171名 |
| 回答者合計 | 361名 |

※回答率の小数点以下は、四捨五入していますので合計が100%にならない場合があります。

■ご利用者の年代について

40代が26.0%、50代が21.6%、30代が15.5%、60代が12.7%、20代が10.2%、～10代が7.5%、70歳以上が6.4%でした。

■ご利用者のお住まいについて

小平市が57.9%、国分寺市が34.6%、小金井市が6.9%、府中市が0.6%、国立市、立川市、その他は共に0%でした。

■駐輪場ご利用後の目的について

通勤が75.6%、その他(買物・飲食・通院等)が17.7%、通学が6.6%でした。

■ご利用頻度について

ご利用頻度は、週5日が55.7%、週3-4日が26.0%、週1-2日が11.1%、月1-3回が4.7%、その他(週6日、ほぼ毎日)が2.5%、週2-3日は0%でした。

■ご利用時間について

ご利用時間は、8-10時間が28.3%、10-12時間が26.0%、12-14時間が14.1%、6-8時間が13.6%、2-4時間が6.6%、4-6時間が4.7%、0-2時間が4.2%、14時間以上が2.5%でした。

■自転車の車種について

自転車の車種は、普通自転車71.5%、チャイルドシート付電動アシスト自転車が15.0%、電動アシスト自転車が9.7%、チャイルドシート付自転車が3.9%、その他が1.7%でした。

■一時利用施設を利用している理由について

駅に近く便利だからと答えた方が67.9%、定期利用料金の方が割高になるからと答えた方が14.1%、利用頻度が少ないためと答えた方が11.9%、2時間無料の制度があるからと答えた方が6.1%でした。

■管理員の接客・対応について

良いと答えた方が60.1%、非常に良いと答えた方が33.5%、悪いと答えた方が5.0%、非常に悪いと答えた方が1.4%でした。

■場内の整理・清掃について

良いと答えた方が52.4%、非常に良いと答えた方が45.4%、悪い、非常に悪いと答えた方が共に1.1%でした。

■その他ご意見・ご要望を寄せられた方

ご回答者361名中、226名の方からご意見・ご要望が寄せられました。

令和5年度 上半期 国分寺駅北口地下自転車駐車場 アンケート結果

指定管理者: 株式会社ソーリン

実施年月日 令和5年8月21日(月)～令和5年9月3日(日)
 WEB回答者数 190名
 用紙回答者数 171名
 回答者合計 361名

■利用者の声(主なご意見・ご指摘)

| 項目 | ご指摘内容 | 今後の改善策 |
|-------------|---|---|
| 料金についてのご意見 | 近隣エリアの駐輪場よりも安く、管理も良いのでとても助かっています。 駅ビルで買い物する時も2時間無料なのは、とても助かっています。通勤の際にも管理員の方々が挨拶してくれて気持ち良く利用できています。有難うございます。 | ご意見有難うございます。今後もよろしく願います。 |
| 定期利用について | 毎日100円掛かるのが大変なので、定期が欲しいです。ありますか？ 毎日使うので定期が有れば嬉しい。 休日の収容効率が悪くなるので、定期券制度の導入はやめて欲しい。 | ご意見有難うございます。駐車料金、使用区分は、国分寺市の条例で決まられております。ご意見は、自治体へ報告させていただきます。 |
| 管理員についてのご意見 | 管理会社が変わってどうかと思っていましたが、とても親切で朝の忙しい時間もテキパキ誘導して下さるので有難いです。 いつも上段へ停めているのですが、降ろし易いように下段のレールを端に寄せてくれる管理員の方がいて助かっています。有難うございます。 混雑時に空いている場所を教えてください。上段の駐輪を手伝っていただいたり、心遣いが有難いです。声掛けもいつも気持ちいいです。いつも有難うございます。 ほぼ毎日利用させて頂いております。管理員の皆様は、丁寧な対応をしてくださり、安心して駐輪できます。引き続きよろしく願います。 地下は気温が高いので、熱中症には気を付けてください。 チャイルドシート付自転車のスペース(平場)に何人も管理員がいて、邪魔になる場合もある。また、平場が一杯になるとラック式の場所へ停めるが、その場所には誰もいなく、停めるのに苦労する場合があります。その場所には必ず係員がいて手伝って欲しいです。 女性の方が駐車する際に時間が掛かっています。管理員が積極的に手伝ってあげる必要があります。 最近はママチャリが多くなり、駐車スペースが少なくなりつつあります。上段使用と言うが、レバーを降ろさずヘルプもありません。以前は飛んできたが、今の管理員は知らんぷりです。ヘルプして欲しいです。 | ご意見有難うございます。今後も継続してまいります。 お心遣いありがとうございます。 ご意見有難うございます。今後は管理員の教育・指導を徹底し、改善に努めてまいります。 |

| 項目 | ご指摘内容 | 今後の改善策 |
|----------------|--|---|
| 駐車スペースについてのご意見 | 平日の子乗せ電動自転車エリアが午前の早い時間で満車になってしまいます。利用料金を上げてもいいので、確実に利用できるようにして頂きたいです。また、スマホで予約なども出来るようになって欲しいです。 チャイルドシート付自転車の駐車スペースをもっと増やして頂けないでしょうか。 思いやりスペースを多くして欲しいです。 | ご意見有難うございます。ご意見は、自治体へ報告させていただきます。 ご意見有難うございます。今後の運営の参考にさせていただきます。 |
| 設備についてのご意見 | 駐車券が新しくなったが、以前の券の方が捨てる手間が省けて良かった。なぜ、変更したのか。以前のままなら慣れていない人がもたつく事もないと思う。 平日の昼間は、平置きが満車になっていることが多く、上段に置きたいが重量オーバーで不可。もう少し重いものも対応できるように一部だけでも増強いただけると有難い。 場内にエアコンが無いようなので場内が暑い。なんとかして欲しい。 | 以前の駐車券は、印字不良の発生が多く、精算時にトラブルで精算に時間が掛かり混雑の一因となったため、二次元バーコード化をはかりました。 ご意見有難うございます。ご意見は、自治体へ報告させていただきます。 |
| 出庫の混雑についてのご意見 | 夕方の時間帯の出口の長蛇の列を速やかに改善して欲しい。北と南に出口1箇所づつは、設計ミスでは？最低でも2箇所づつにすべき。真ん中のゲートを入口&出口の両面対応への改善を強く求む。 ゲートを改善してくれれば、それほど感じないと思うが長蛇の列に並んでいる人の多さと長時間により、駐車場内の空気が悪く、暑さが激しい。早急の改善をはかって欲しい。 出口の混雑を解消して頂きたい。カードの読み込み、ICカードをタッチしてからゲートの解除までの反応が遅い。現金の場合は早く動作している。 現状を改善するには、出口ゲートの増設が抜本的解決ではないか。 毎日利用させて頂いております。駐車券がQRコードになったことで出庫が多少スムーズになったと感じています。しかし、夕方の混雑は依然として改善されていません。ピーク時のみ現金支払者限定レーンを作ることが出来ないでしょうか？駐車券読み取りゲートとは、違う位置に通路を作り、管理員の方が目視で確認して必要な料金を支払うルートがあると渋滞が緩和されるように思います。 早急に出庫用の機械の増設をお願いしたいです。3,000台強の駐輪台数に対して出庫用の機械が2機しかなく、帰宅ラッシュ時には、長蛇の列で狭いスペースに人と自転車が滞留し、危険を感じます。 入口が4つあるのに出口が2つしかない。帰りにいつも大渋滞している。駐輪スペースが減ってもスムーズに出庫できた方が良く思う。 | ご意見有難うございます。出庫(退場)時の混雑の原因として、駐車券の印字不良による精算機での読取不能があったため、自治体と協議のうえ、下記のとおり駐車券発行機の改善を実施しました。 ①駐車券のプリンターの交換 ②駐車券の印刷基盤交換 ③駐車券の二次元コード化 なお、今後は、ICカード精算時の通信方式の変更も計画しており、混雑緩和に取組んでまいります。 |

令和5年度

下期利用者アンケート調査結果

令和6年3月25日（月）～令和6年3月31日（日）

令和5年度 下半期 西国分寺駅南口自転車駐車場 アンケート結果

指定管理者：株式会社ソーリン

実施年月日 令和6年3月25日(月)～令和6年3月31日(日)
用紙回答者数 52名
回答者合計 52名

※回答率の小数点以下は、四捨五入していますので合計が100%にならない場合があります。

■ご利用者の年代について

40代が28.8%、50代が26.9%、60代が15.4%、30代が11.5%、～10代、20代、70歳以上が共に5.8%でした。

■ご利用者のお住まいについて

国分寺市が51.9%、府中市が40.4%、その他が3.8%、国立市、立川市が共に1.9%、小平市、小金井市は共に0%でした。

■ご利用者の形態について

ご利用の形態は、定期利用が64.7%、一時利用が35.3%でした。

■駐輪場ご利用後の目的について

通勤が76.9%、その他(買物・飲食・通院等)が15.4%、通学が7.7%でした。

■ご利用頻度について

ご利用頻度は、週5日が55.8%、週3-4日が19.2%、その他が11.5%、週1～2日が7.7%、月1-3回が5.8%、週2-3日は0%でした。

■ご利用時間について

ご利用時間は、10-12時間が26.9%、8-10時間が25.0%、12時間-14時間が21.2%、6-8時間が7.7%、2-4時間、4-6時間、14時間以上が共に5.8%、0-2時間1.9%でした。

■自転車の車種について

自転車の車種は、普通自転車67.3%、電動アシスト自転車17.3%、チャイルドシート付電動アシスト自転車が13.5%、チャイルドシート付自転車が1.9%、その他は0%でした。

■一時利用している理由について

定期利用中と答えた方が65.4%、利用頻度が少ないためと答えた方が15.4%、定期利用料金の方が割高になるからと答えた方が13.5%、いつでも駐車できるからと答えた方が5.8%でした。

■管理員の接客・対応について

非常に良いと答えた方が38.5%、良いと答えた方が36.5%、普通と答えた方が25.0%、悪い、非常に悪いと答えた方は0%でした。

■場内の整理・清掃について

良いと答えた方が44.2%、非常に良いと答えた方が28.8%、普通と答えた方が26.9%、悪い、非常に悪いと答えた方は0%でした。

■その他ご意見・ご要望を寄せられた方

ご回答者52名中、28名の方からご意見・ご要望が寄せられました。

令和5年度 下半期 西国分寺駅南口自転車駐車場 アンケート結果

実施年月日 令和6年3月25日(月)～令和6年3月31日(日)
 用紙回答者数 52名
 回答者合計 52名

指定管理者:株式会社ソーリン

■利用者の声(主なご意見・ご指摘)

| 項目 | ご指摘内容 | 今後の改善策 |
|---|--|---|
| 料金についてのご意見 | 府中市民ですが、国分寺市に近いのに金額が違うのが残念です。 府中市民ですが、定期利用料金が国分寺市民より高いのが不満です。 | 利用料金は、国分寺市の条例で決められております。 ご意見を自治体へ報告させていただきます。 |
| | 市外の定期料金も割安になると良いです。 | |
| 定期利用についてのご意見 | 定期利用料金の支払いが何時でも出来るようにして欲しいです。 | ご意見ありがとうございます。 自治体へ伝えさせていただきます。 |
| | 定期更新も現金以外が使えたと便利です。 | |
| 営業時間についてのご意見 | 電車の始発から開場して欲しい。 | 開場時間は、国分寺市条例施行規則で決められております。 ご意見は自治体へ報告させていただきます。 |
| | 開場時間の6時をもう少し早めにしていただけたら有難いです。 もう少し早い時間にシャッターを開けて欲しいです。 | |
| 管理員についてのご意見 | いつも有難うございます。 | ご意見ありがとうございます。 今後も継続して取り組んでまいります。 |
| | 23時頃に帰った来た時に丁寧に挨拶していただき大変嬉しいですよ。 | |
| | いつも有難うございます。このままの対応を続けてください。 | |
| | いつも丁寧な対応ありがとうございます。気持ち良く利用させていただいております。 | |
| | 空気入れを貸して頂いたり、質問すると丁寧に返答していただき快適に利用させていただいております。 | |
| | 前よりも全体的に良い印象です。 | |
| | いつもご苦労様です。今後ともよろしく願います。 | |
| | いつも気持ち良く挨拶して下さり、有難うございます。 | |
| いつも有難うございます。丁寧な対応と話声の大きさも聞き易く助かっております。冬場は場内が冷えるので暖房設備がレベルアップすると良いですね。 | | |
| いつも丁寧に挨拶して下さってありがとうございます。電動自転車が重いので移動する際には大変かと思いますが、お体に気をつけてください。 | | |
| 毎日、朝と帰りに気持ち良く挨拶をしていただき感謝しております。 | | |

| 項目 | ご指摘内容 | 今後の改善策 |
|-----------------|---|--|
| 利用者のマナーについてのご意見 | タイヤが太いためラックに入れない人がいる。隣の場合は、サドルが邪魔で駐車しづらい。 | 今後も駐車マナーの注意喚起に努めてまいります。 |
| | 自転車のスタンドを立てたまま駐車している利用者が出て駐車する際に邪魔で迷惑です。個別に貼紙して注意して欲しいです。 | 駐車する際にスタンドを立てないで駐車するよう今後も駐車マナーの注意喚起に努めてまいります。 |
| | 不法駐輪している自転車は、いち早く見つけて撤去して欲しい。 | 定期的に巡回して確認いたします。 |
| 駐車スペースについてのご意見 | 早朝など閑散とした時間帯に場内で喫煙している方がいます。 また、入口付近や線路沿いも喫煙場所になっており吸い殻が多く落ちています。大きな看板で禁煙と表示して欲しい。 | 駐車場内は全面禁煙になっています。今後も注意喚起を継続いたします。 また、弊社が管理している高架下駐車場の柵に路上喫煙禁止地区のポスター掲示を継続します。 |
| | 自分の隣に電動自転車があると出す時に大変です。何か良いアイデアがあるといいです。 | 間隔が狭いことが一因ですが、今後の改修工事等の参考にしよう自治体に伝えます。 |
| 設備に関するご意見 | 駅への階段が右側通行か左側通行か矢印を付けて欲しい。 | ご意見ありがとうございます。 早急に改善いたします。 |
| | オートスロープの稼働時間制限の撤廃を検討してください。シルバー人材活用もいいですが、もっとオートメーション化をしてください。 | 当駐車場は、上層部が居住エリアとなっているため、騒音防止の観点から稼働時間を22時までの協定を結んでおります。 どうぞご理解をお願いします。 |
| アンケートについてのご意見 | 使用禁止箇所がありますが、修理して使用スペースを増やした方が良いのではないのでしょうか。 | 大型車の駐車スペースを確保するため柱前を大型車専用エリアにしました。このため隣のラックを使用中止にしていますのでご了承ください。 |
| アンケートについてのご意見 | アンケート結果の報告をお願いしたい。アンケートによる今後の対応を報告願いたい。 | アンケート結果は、以前から場内に貼りだしておりますのでご覧ください。 |

令和5年度 下半期 西国分寺駅北口自転車駐車場 アンケート結果

指定管理者:株式会社ソーリン

実施年月日 令和6年3月25日(月)～令和6年3月31日(日)
用紙回答者数 77名
回答者合計 77名

※回答率の小数点以下は、四捨五入していますので合計が100%にならない場合があります。

■ご利用者の年代について

50代が28.6%、60代が22.1%、30代、40代が共に15.6%、20代が11.7%、70歳以上が5.2%、
～10代が1.3%でした。

■ご利用者のお住まいについて

国分寺市が93.5%、府中市が3.9%、小平市が2.6%、小金井市、国立市、立川市、
その他は共に0%でした。

■ご利用者の形態について

ご利用の形態は、一時利用が58.4%、定期利用が41.6%でした。

■駐輪場ご利用後の目的について

通勤が84.4%、その他(買物・飲食・通院等)が10.4%、通学が5.2%でした。

■ご利用頻度について

ご利用頻度は、週5日が49.4%、週3-4日が26.0%、週1-2日が15.6%、その他が6.5%、
月1-3回が2.6%、週2-3日は0%でした。

■ご利用時間について

ご利用時間は、10-12時間が31.2%、8-10時間が29.9%、6-8時間が16.9%、12-14時間が10.4%、
4-6時間以上が5.2%、14時間以上が3.9%、2-4時間が2.6%、0-2時間は0%でした。

■自転車の車種について

自転車の車種は、普通自転車が80.5%、電動アシスト付自転車が9.1%、チャイルドシート付電動アシスト自転車が7.8%、
チャイルドシート付自転車が2.6%、原動機付自転車、その他は共に0%でした。

■一時利用している理由について

定期利用中と答えた方が41.6%、定期利用料金の方が割高になるからと答えた方が26.0%、
利用頻度が少ないためと答えた方が16.9%、いつでも駐車できるためと答えた方が15.6%でした。

■管理員の接客・対応について

良いと答えた方が50.8%、非常に良いと答えた方が47.5%、普通と答えた方が20.8%、
非常に悪いと答えた方が1.6%、悪いと答えた方は0%でした。

■場内の整理・清掃について

良いと答えた方が44.2%、非常に良いと答えた方が37.7%、普通と答えた方が16.9%、
悪いと答えた方が1.3%、非常に悪いと答えた方は0%でした。

■その他「ご意見・ご要望」を寄せられた方

ご回答者77名中、44名の方からご意見・ご要望が寄せられました。

令和5年度 下半期 西国分寺駅北口自転車駐車場 アンケート結果

指定管理者:株式会社ソーリン

実施年月日 令和6年3月25日(月)～令和6年3月31日(日)
 用紙回答者数 77名
 回答者合計 77名

■利用者の声(主なご意見・ご指摘)

| 項目 | ご指摘内容 | 今後の改善策 |
|--------------|---|--|
| 料金についてのご意見 | 駐車時間が3時間以内なら無料になるようなサービスも欲しい。 1800円が1500円になると嬉しい。 | 利用料金は、国分寺市の条例で決められております。 ご意見を自治体へ報告させていただきます。 |
| 定期利用についてのご意見 | 定期利用をしたいのですが、一番駅に近い下段が直ぐに一杯となるので一時利用にしています。 今後は定期利用も考えていきたい。 | ご利用ありがとうございます。ぜひ定期利用をご検討ください。 |
| | 定期更新をいつでもできるようにして欲しい。 | 定期利用の申請等については、国分寺市の条例施行規則で決められております。 ご意見は自治体へ報告させていただきます。 |
| 管理員についてのご意見 | いつも有難うございます。引き続きよろしくお願ひします。 皆さんとても良い方で気持ち良く利用させていただいております。ありがとうございます。 いつも元気に挨拶してくださるので嬉しいです。ありがとうございます。 いつもありがとうございます。いつも温かい挨拶を嬉しく思います。雨の日も暑い日も寒い日も整理・管理ありがとうございます。 ほぼ毎日利用しています。朝早くから夜遅くまで常駐してくださっているお陰で安心して利用できます。ありがとうございます。 寒い日、暑い日、いつもありがとうございます。体に気をつけてください。 いつも挨拶していただきありがとうございます。見回りもしてくれるので安心して使えます。 いつも気持ちの良い挨拶ありがとうございます。上段に駐車する際も手伝ってくださいありがとうございます。 皆様とても優しく挨拶してくださるし、上段へ上げる際には手伝ってください、大変助かります。いつもありがとうございます。係員の方には満足しています。 上段へ停める際も管理員の方が手伝ってくれるので助かっています。マスクをずーっとしていて気の毒ですが今後もお世話になります。有難うございます。 早朝、暗い中で管理員が動き回り危険である。自転車を降りてと注意する前に自分達の行動に気を付けて欲しい。 | ご意見ありがとうございます。今後も継続して取組んでまいります。 |

| 項目 | ご指摘内容 | 今後の改善策 |
|-----------------|---|--|
| 利用者のマナーについてのご意見 | 場内は乗車走行を止めてとアナウンスがされているが、乗っている人多いです。 駐車場内の押し歩きを徹底して欲しい。 未だに場内を乗車して通行する人がいて、こちらまで悲しくなります。 スマホをいじりながら場内を移動している利用者を良く見掛けます。ながら歩きは止めましょう。 場内を押して歩くのは、チャイルドシート付自転車は、遠くにあるので駐車を場所を手前にするとか、自転車走行可能レーンを設けるなどの方法も検討いただけると有難いです。 朝、忙しい時に自転車をのろのろ押して行く間抜けがいるだろうか。現実的でないルールは迷惑じゃないか。 | 場内の乗車走行は、接触事故の発生する危険があるため、自転車を降りて歩くようお願いしております。 ながらスマホも含め、今後ともご協力を継続してお願いしてまいります。 |
| 駐車スペースについてのご意見 | 駐車スペースが狭いため隣の自転車のハンドルがあたり、カゴカバーに穴が開いたことがあった。 自転車の間隔が狭い。ハンドルがあたって止めづらい。 隣の自転車との間隔が狭く感ずる時がある。ハンドルが絡んで引っ掛かり出し入れしづらい。 | ご意見ありがとうございます。 ラックの間隔は、開場時の設置基準で設置されております。 ご意見は、自治体へ報告させていただきます。 |
| 設備に関するご意見 | 自転車レーンのペンキがヘルメットや荷物に付きます。上下の間隔が狭いので頭をぶつけることがあります。意見を書いても要望が通りません。駐車場のメンテナンスをお願いします。 自転車を下段に入れる際に上段の鉄骨に触れると白く汚れます。これが残念です。改修をお願いします。 屋根が欲しいです。 電動空気入れの導入を希望します。 スイカを利用できるようになり便利になった。 常に使い易いように工夫されていて有難いです。 後カゴのあるタイプの自転車を置くスペースが増えて嬉しいです。 | 申し訳ありません。 ご意見は、自治体へ報告させていただきます。 屋外への設置は、故障の原因となるため見合わせております。ご理解をお願いします。 ご意見ありがとうございます。今後ご希望に沿った取組を実践できるように努めます。 |

令和5年度 下半期 国分寺駅南口自転車駐車場 アンケート結果

指定管理者:株式会社ソーリン

実施年月日 令和6年3月25日(月)～令和6年3月31日(日)
用紙回答者数 50名
回答者合計 50名

※回答率の小数点以下は、四捨五入していますので合計が100%にならない場合があります。

■ご利用者の年代について

60代が28.0%、50代が26.0%、40代が14.0%、30代が12.0%、～10代が8.0%、
20代、70歳以上が共に6.0%でした。

■ご利用者のお住まいについて

府中市が34.0%、国分寺市、小平市が共に24.0%、小金井市、その他が共に8.0%、
立川市が2.0%、国立市は0%でした。

■ご利用者の形態について

ご利用の形態は、定期利用が60.0%、一時利用が40.0%でした。

■駐輪場ご利用後の目的について

通勤が92.0%、通学が6.0%、その他(買物・飲食・通院等)が2.0%でした。

■ご利用頻度について

ご利用頻度は、週5日が74.0%、その他が12.0%、週3-4日が8.0%、週1-2日が4.0%、
月1-3回が2.0%、週2-3日は0%でした。

■ご利用時間について

ご利用時間は、12-14時間が26.0%、8-10時間、10-12時間が共に24.0%、14時間以上が14.0%、
6-8時間が10.0%、4-6時間が2.0%、0-2時間、2-4時間は共に0%でした。

■自転車の車種について

自転車の車種は、普通自転車が70.0%、電動アシスト自転車が20.0%、チャイルドシート付電動アシスト自転車が4.0%、
チャイルドシート付自転車、原動機付自転車、その他が共に2.0%でした。

■一時利用している理由について

定期利用中と答えた方が62.0%、定期料金の方が割高になるからと答えた方が18.0%、
いつでも駐車できるためと答えた方が14.0%、利用頻度が少ないためと答えた方が6.0%でした。

■管理員の接客・対応について

非常に良いと答えた方が46.0%、良いと答えた方が40.0%、普通と答えた方が12.0%、
悪いと答えた方が2.0%、非常に悪いと答えた方は0%でした。

■場内の整理・清掃について

良いと答えた方が48.0%、非常に良いと答えた方が38.0%、普通と答えた方が14.0%、
悪い、非常に悪いと答えた方は0%でした。

■その他ご意見・ご要望を寄せられた方

ご回答者50名中、23名の方からご意見・ご要望が寄せられました。

令和5年度 下半期 国分寺駅南口自転車駐車場 アンケート結果

指定管理者: 株式会社ソーリン

実施年月日 令和6年3月25日(月)～令和6年3月31日(日)
 用紙回答者数 50名
 回答者合計 50名

■利用者の声(主なご意見・ご指摘)

| 項目 | ご指摘内容 | 今後の改善策 |
|---|---|---|
| 料金についてのご意見 | 高齢者の利用料金を下げて欲しい。 料金を安くして欲しい。 | 利用料金は、国分寺市の条例で決められております。 |
| 定期利用についてのご意見 | 定期シールを貼りっぱなしでも更新出来たらいいなと思いますが、難しいですか。 | 現在のシステムでは難しいと思われれます。 |
| | ゲート外の駐車スペースへ自転車を置いていますが、期限切れで1ヶ月利用できなかったことがあります。ゲート外の自転車で定期切れになりそうな場合は、注意してくれるとありがたいです。 | ゲート外の駐車スペースを利用されている場合も定期更新時期にはご案内させていただいておりますが、今回はご案内が漏れたかと思われれます。今後はそのようなことが無いように努めてまいります。 |
| 営業時間についてのご意見 | 閉場時間が以前のように1時30分になると助かります。 また、更新機の稼働時間がもっと遅くまでになれば助かります。 | 閉場時間は、国分寺市の条例施行規則で決められております。 また、更新機の稼働時間の延長は、今後の課題として取り組んでまいります。 |
| 管理員についてのご意見 | とても親切なスタッフがいます。その人に逢うと朝から気分が良くなります。 | ご意見ありがとうございます。 今後も継続して取り組んでまいります。 |
| | 自転車が重いので下の段、後カゴが広いので端という希望を管理員さんが覚えてくれて助かっています。有難うございます。しかし、3月31日で転勤となり今日が最後の利用でした。ありがとうございました。 | |
| | 自転車の出し入れに苦心している時に手伝ってくださったり、いつも止め易いように自転車を移動して下さり有難うございます。今後ともどうぞよろしくお願い致します。 | |
| | いつも有難うございます。「行ってらっしゃい。」「お帰りなさい。」と挨拶してくれます。使ったことのある駐車場の中では一番良い駐車場です。 | |
| | いつもとても助かっています。親切でありありがとうございます。 | |
| | いつもありがとうございます。挨拶も作業も丁寧で感謝しております。 | |
| | 皆さん大きな声で挨拶して下さり、優しく声掛けして下さり感謝しています。朝早くから夜遅くまでありがとうございます。 | |
| 夜勤の方でよく寝ている方がいます。なかなか改善されません。早急に改善を希望します。 | 誠に申し訳ございません。管理員指導を徹底し改善いたします。 | |

| 項目 | ご指摘内容 | 今後の改善策 |
|-----------------|---|--|
| 利用者のマナーについてのご意見 | 未だにラッシュ時間帯以外の時間に西側スロープを自転車に乗ったまま下りてくる人がいて怖いです。 防犯カメラを動作させて欲しいです。 | ご意見ありがとうございます。 以前から注意喚起を行っていますが今後も継続いたします。 なお、防犯カメラ設置については自治体と相談いたします。 |
| 駐車スペースについてのご意見 | 平置きが希望です。 | 当駐車場のラックは、左右にスイングすることで隣の自転車の出し入れがし易いようにしているタイプです。 |
| | トンボハンドルは上段、普通ハンドルは下段と言われたが、トンボハンドルの自転車を下段に入れられると出し入れが難しいので徹底して欲しい。 | そのためトンボ型ハンドル車は、できる限り上段を利用して頂いております。今後ともご協力をお願いします。 |
| 設備に関するご意見 | 殿ヶ谷庭園を利用していますが、夜は非常に暗くてとても怖いです。また、裏側のせいかわたしの吸い殻が多く捨てられており、カゴの中にも捨てられたこともありました。何か対策をして欲しいと思います。 | ご意見ありがとうございます。 定期的に管理員が巡回しておりますが今後も継続いたします。 なお、ご意見は自治体へも報告させていただきます。 |
| | 上下段のラックはやめて欲しいです。また、出す時に後ろのスペースが狭いので出しづらいです。 ゲートのバーが重いので軽くて欲しい。 また、携帯の電波が弱いのでチャージしづらい面があります。改善できないでしょうか。 | ご意見ありがとうございます。 限られたスペースの有効活用を考慮した設備です。ご理解ください。 なお、ゲートバーの改善は難しい状況です。また、携帯電話は、NTTdocomoのアンテナが設置してあります。 |
| | 人の出入りする通路が狭すぎる。一人しか通行できない。せめて相互通行ができると思う。 常に管理員がいるので不正はできないと思う。 たまに空気入れを使用するが空気が十分に入らないときがある。空気が入れ易いように整備して欲しい。 | ご意見ありがとうございます。 人の出入り用通路は不正利用防止の観点から現在の幅にさせていただいております。ご理解をお願いします。 なお、空気入れについては、部品の交換等も行い改善しております。 |
| アンケートについてのご意見 | アンケートの結果と対応等について貼りだして欲しい。 | ご意見有難うございます。 アンケート結果は以前から場内に貼りだしておりますのでご覧ください。 |

令和5年度 下半期 国分寺駅北口自転車駐車場 アンケート結果

指定管理者:株式会社ソーリン

実施年月日 令和6年3月25日(月)～令和6年3月31日(日)
用紙回答者数 45名
回答者合計 45名

※回答率の小数点以下は、四捨五入していますので合計が100%にならない場合があります。

■ご利用者の年代について

50代が28.9%、60代が24.4%、20代が22.2%、40代が8.9%、70歳以上が6.7%、
～10代、30代が共に4.4%でした。

■ご利用者のお住まいについて

小平市が40.0%、国分寺市が、その他が共に24.4%、小金井市が11.1%、
府中市、国立市、立川市が共に0%でした。

■ご利用者の形態について

ご利用の形態は、定期利用が100%で一時利用は0%でした。

■駐輪場ご利用後の目的について

通勤が77.8%、通学が20.0%、その他(買物・飲食・通院等)が2.2%でした。

■ご利用頻度について

ご利用頻度は、週5日が80.0%、週3-4日が13.3%、その他が4.4%、週1-2日が2.2%、
週2-3日、月1-3回は共に0%でした。

■ご利用時間について

ご利用時間は、12-14時間が37.8%、10-12時間が24.4%、8-10時間が13.3%、
14時間以上が11.1%、6-8時間が6.7%、0-2時間が4.4%、4-6時間が2.2%、2-4時間は0%でした。

■自転車の車種について

自転車の車種は、普通自転車71.1%、電動アシスト自転車が13.3%、原動機付自転車が8.9%、
チャイルドシート付電動アシスト自転車が6.7%、チャイルドシート付自転車、その他は共に0%でした。

■管理員の接客・対応について

良いと答えた方が57.8%、非常に良いと答えた方が35.6%、普通と答えた方が6.7%、
悪い、非常に悪いと答えた方は0%でした。

■場内の整理・清掃について

良いと答えた方が71.1%、非常に良いと答えた方が24.4%、普通と答えた方が4.4%、
悪い、非常に悪いと答えた方は共に0%でした。

■その他ご意見・ご要望を寄せられた方

ご回答者45名中、29名の方からご意見・ご要望が寄せられました。

令和5年度 下半期 国分寺駅北口自転車駐車場 アンケート結果

指定管理者:株式会社ソーリン

実施年月日 令和6年3月25日(月)～令和6年3月31日(日)
 用紙回答者数 45名
 回答者合計 45名

■利用者の声(主なご意見・ご指摘)

| 項目 | ご指摘内容 | 今後の改善策 |
|--------------|--|---|
| 料金についてのご意見 | 市内と市外の定期利用料金を均一にしたい。 | ご意見有難うございます。利用料金は、国分寺市の条例で決められております。ご意見は、自治体へ報告させていただきます。 |
| | 利用料が高い。市民と市民外で料金の差があるのが理解できない。他の地域では、市民・市外での料金差があったことがない。 | |
| | 国分寺市外者の駐車場代金の差別はやめて欲しい。 | |
| | 居住地により定期利用料金を変えるのは不公平です。 | |
| 営業時間についてのご意見 | 朝の開場時間を早くして欲しい。または、自動閉鎖にできないか。 | ご意見有難うございます。駐輪場の閉場時間は、国分寺市の条例施行規則で決められております。ご意見は、自治体へ報告させていただきます。 |
| | 何時でも利用できるようにして欲しい。 | |
| 管理員についてのご意見 | 施設の清潔さとスタッフの皆様の声掛けに安全と安心感を感じます。いつも有難うございます。 | ご意見有難うございます。今後も継続してまいります。 |
| | 空気を入れるのを手伝ってくださって有難うございます。行ってらっしゃい。と送り出してくれるのが、とても嬉しいです。気持ちよく利用させて頂いております。いつも有難うございます。 | |
| | 4年間お世話になりました。 | |
| | おはようございます。の声掛けでホッとします。 | |
| | 朝の挨拶に元気もらっています。清掃もいつもしっかりしていただき、有難うございます。 | |
| | いつも快適に使わせて頂いております。いつも有難うございます。 | |
| | 夜、お帰りなさい。と声を掛けてくださり、温かい気持ちになりました。 | |
| | いつも快適に使わせて頂いております。いつも有難うございます。挨拶して下さるととても気持ち良い雰囲気です。これからもよろしくお願いします。 | |
| | 気持ち良い挨拶をいただき、元気に一日がスタートできます。 | |
| | 雨の日は、荷物が多いので、1人ゲートを開ける方に立って欲しいです。 | |

| 項目 | ご指摘内容 | 今後の改善策 |
|-----------------|---|---|
| 利用者のマナーについてのご意見 | 平置きで先に止めている人が端に寄せないで止めるので、後から止める人が止めづらいです。 | ご意見有難うございます。場内での乗車走行は危険ですので、自転車を押して歩くようにご協力をお願いしております。今後も継続して取組んでまいりますのでご協力をお願いします。 |
| | 場内は自転車を降りてを案内しているが、未だに乗ったままの人が多いために気になる。 | |
| | 通路を乗ったまま走る人がいるので危ない。 | |
| | 相変わらず場内を当り前のようにスピードを出して走る人がいます。場内を走ったらアラームが鳴るような工夫をしてください。危ないので直ちに対処してください。 | |
| 駐車スペースについてのご意見 | 場内は乗車走行が可能なのでしょうか。職員の方も乗ったままの方に注意していません。 | ご意見ありがとうございます。状況を確認して今後調整してまいります。 |
| | 2階の平置きを利用しているが、区画に鉄柱があるために狭い、7台を6台にして欲しい。 | |
| | 2階の自転車の仕切りが無く止めれないことがある。 | |
| 設備についてのご意見 | 隣同士の幅が狭いので自転車を取り出す時に隣のハンドルが当たって取り出しにくい。 | 申し訳ありません。今後の改修工事の際の参考にするよう自治体へ報告させていただきます。 |
| | 駅側にも自転車の出入口を増やして欲しい。2階に上がる部分に屋根があれば雨の日も助かる。 | |
| 清掃状況に関するご意見 | 27インチの自転車を利用しているが、ラックに前輪が収まりきっていないように思う。今後の設備改良の際は、車輪計が27インチの自転車も適用できるようにご一考ください。 | ご意見ありがとうございます。今後の改修計画の際の参考にするため自治体へ報告させていただきます。 |
| | いつもしっかり清掃していただき有難うございます。設備の清潔さに安心感を感じます。いつも有難うございます。 | |
| アンケートについてのご意見 | いつも快適に使わせていただき有難うございます。アンケートでの読取り回答があると便利かなと思いました。 | ご意見有難うございます。今後の参考にさせていただきます。 |

令和5年度 下半期 国分寺駅北口地下自転車駐車場 アンケート結果

指定管理者：株式会社ソーリン

実施年月日 令和6年3月22日(金)～令和6年3月30日(土)
WEB回答者数 30名
回答者合計 30名

※回答率の小数点以下は、四捨五入していますので合計が100%にならない場合があります。

■ご利用者の年代について

30代、40代、60代が共に20.0%で、～10代、50代、70歳以上が共に13.3%、
20代が0%でした。

■ご利用者のお住まいについて

国分寺市、小平市が共に46.7%で小金井市が6.9%でした。
府中市、国立市、立川市は共に0%でした。

■駐輪場ご利用後の目的について

通勤が70.0%、その他(買物・飲食・通院等)が20.0%、通学が10.0%でした。

■ご利用頻度について

ご利用頻度は、週5日が53.3%、週3-4日が36.7%、週1-2日が10.0%でした。

■ご利用時間について

ご利用時間は、8-10時間が40.0%、12-14時間が23.3%、0-2時間が20.0%、10-12時間が10.0%、
6-8時間が6.7%、2-4時間、4-6時間、14時間以上が共に0%でした。

■自転車の車種について

自転車の車種は、普通自転車が63.3%、電動アシスト付自転車が23.3%、
チャイルドシート付電動アシスト自転車が13.3%でチャイルドシート付自転車、その他が共に0%でした。

■一時利用施設を利用している理由について

定期利用料金の方が割高になるからと答えた方が73.3%、2時間無料の制度があるからと答えた方が23.3%、
利用頻度が少ないためと答えた方が3.3%でした。

■ネコの目.Comの混雑情報配信について

知っていると答えた方が90.0%、知らないと答えた方が10.0%でした。

■ネコの目.Comを利用について

利用していないと答えた方が46.7%、ときどき利用していると答えた方が23.3%、
たまに利用していると答えた方が20.0%、よく利用していると答えた方が10.0%でした。

■管理員の接客・対応について

良いと答えた方が80.0%、悪いと答えた方が13.3%、非常に良いと答えた方が6.7%、
非常に悪いと答えた方が0%でした。

■場内の整理・清掃について

良いと答えた方が90.0%、非常に良いと答えた方が6.7%、悪いと答えた方が3.3%、
非常に悪いと答えた方が0%でした。

自転車駐車場 ご利用者アンケート

日頃より、当自転車駐車場をご利用いただきましてありがとうございます。
 当自転車駐車場の管理運営をしている株式会社ソーリンでございます。
 今後の管理・運営の資料とするため、アンケート調査を実施しております。
 皆様からのご意見により利用し易い自転車駐車場運営を目指したいと思っております。
 つきましては、お忙しいとは存じますが、アンケート調査にご協力をお願いいたします。

アンケートは、

- ①本用紙にご記入後、自転車駐車場内に設置した回収箱にご投函いただく方法
- ②右記の二次元コードをスマートフォンで読み取り、WEBで回答いただく方法があります。

なお、アンケート集計結果は、本調査以外に使用いたしません。
 ご不明点等があれば下記までご連絡ください。

【WEB回答の方】



アンケート実施期間：令和5年8月21日（月）～令和5年9月3日（日）

指定管理者 株式会社ソーリン
 連絡先：03-5856-4665

※該当の項目(1つ)に○印をご記入ください。

問1:ご利用状況について、該当項目をお選びください。

| | | | | | | | |
|-------------|--------------|---------------|---------------------|----------|---------|------|-------|
| 年代 | ①～10代 | ②20代 | ③30代 | ④40代 | ⑤50代 | ⑥60代 | ⑦70歳～ |
| お住まい | ①国分寺市 | ②小平市 | ③府中市 | ④小金井市 | ⑤国立市 | ⑥立川市 | ⑦その他 |
| ご利用形態 | ①定期利用 | | ②一時利用 | | | | |
| ご利用目的 | ①通勤 | ②通学 | ③その他(買物・飲食・通院等) | | | | |
| ご利用頻度 | ①週1日～2日 | ②週3日～4日 | ③週5日 | ④月1回～3回 | ⑤その他() | | |
| 1日あたりのご利用時間 | ①0時間～2時間 | ②2時間～4時間 | ③4時間～6時間 | ④6時間～8時間 | | | |
| | ⑤8時間～10時間 | ⑥10時間～12時間 | ⑦12時間～14時間 | ⑧14時間以上 | | | |
| 車種 | ①普通自転車 | ②チャイルドシート付自転車 | ③チャイルドシート付電動アシスト自転車 | | | | |
| | ④電動アシスト扶付自転車 | ⑤原動機付自転車 | ⑥その他() | | | | |

問2:一時利用の方へお伺いします。(定期利用ではなく)一時利用している理由について最も近いものをお選びください。

- ① 利用頻度が少ないため ② いつでも駐車できるため ③ 定期利用料金の方が割高になるから

問3:管理員の接客・対応はどうですか？

- ① 非常に良い ② 良い ③ 悪い ④ 非常に悪い

問4:駐車場内の整理・清掃状況はどうですか？

- ① 非常に良い ② 良い ③ 悪い ④ 非常に悪い

■ご意見・ご要望がございましたらご自由にお書きください。

.....

.....

.....

.....

ご協力ありがとうございました。アンケート用紙は回収箱にご投函くださるようお願いいたします。

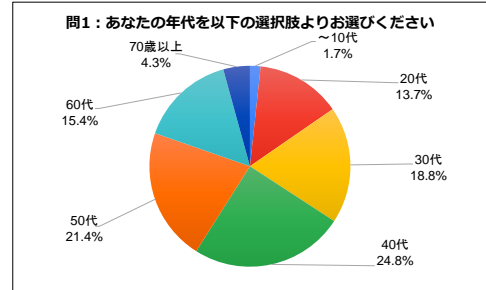
令和5年度上半期 利用者アンケート結果 西国分寺駅南口自転車駐車場

| | |
|--------|----------------------|
| 実施年月日 | 令和5年8月21日（月） 9月3日（日） |
| WEB回答者 | 55 名 |
| 用紙回答者 | 62 名 |
| 回答者数 | 117 名 |

質問回答率（円グラフ） ※回答率の小数点以下は四捨五入

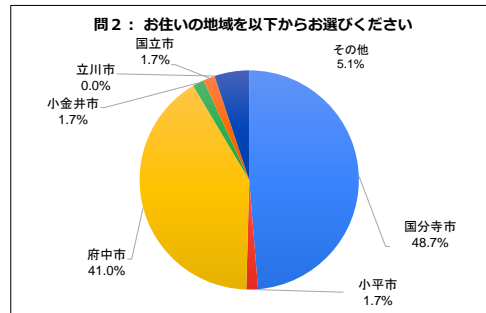
問1：あなたの年代を以下の選択肢よりお選びください

| | | |
|-------|------|--------|
| ～10代 | 2件 | 1.7% |
| 20代 | 16件 | 13.7% |
| 30代 | 22件 | 18.8% |
| 40代 | 29件 | 24.8% |
| 50代 | 25件 | 21.4% |
| 60代 | 18件 | 15.4% |
| 70歳以上 | 5件 | 4.3% |
| 総計 | 117件 | 100.0% |



問2：お住いの地域を以下からお選びください

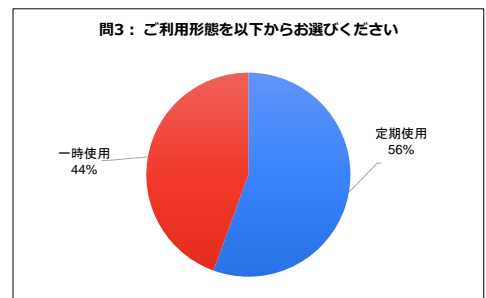
| | | |
|------|------|--------|
| 国分寺市 | 57件 | 48.7% |
| 小平市 | 2件 | 1.7% |
| 府中市 | 48件 | 41.0% |
| 小金井市 | 2件 | 1.7% |
| 国立市 | 2件 | 1.7% |
| 立川市 | 0件 | 0.0% |
| その他 | 6件 | 5.1% |
| 総計 | 117件 | 100.0% |



ご利用形態について

問3：ご利用形態を以下からお選びください

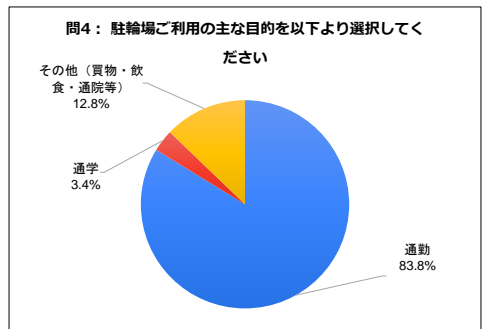
| | | |
|------|------|--------|
| 定期使用 | 65件 | 55.6% |
| 一時使用 | 52件 | 44.4% |
| 総計 | 117件 | 100.0% |



駐輪場利用の目的について

問4：駐輪場ご利用の主な目的を以下より選択してください

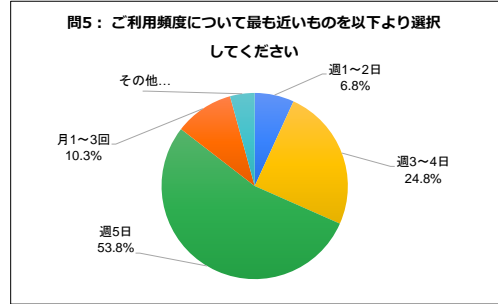
| | | |
|----------------|------|--------|
| 通勤 | 98件 | 83.8% |
| 通学 | 4件 | 3.4% |
| その他（買物・飲食・通院等） | 15件 | 12.8% |
| 総計 | 117件 | 100.0% |



ご利用頻度・時間について

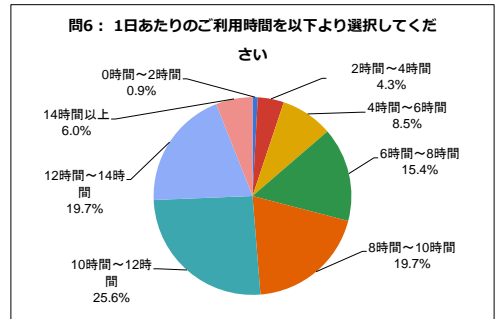
問5：ご利用頻度について最も近いものを以下より選択してください

| | | |
|-------|------|--------|
| 週1～2日 | 8件 | 6.8% |
| 週2～3日 | 0件 | 0.0% |
| 週3～4日 | 29件 | 24.8% |
| 週5日 | 63件 | 53.8% |
| 月1～3回 | 12件 | 10.3% |
| その他 | 5件 | 4.3% |
| 総計 | 117件 | 100.0% |



問6：1日あたりのご利用時間を以下より選択してください

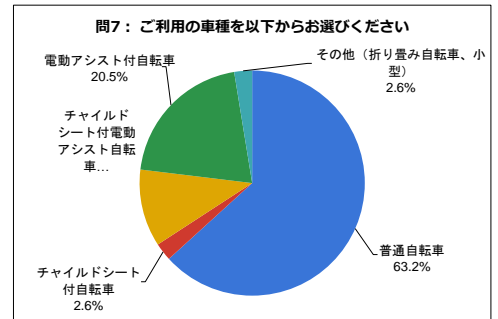
| | | |
|-----------|------|--------|
| 0時間～2時間 | 1件 | 0.9% |
| 2時間～4時間 | 5件 | 4.3% |
| 4時間～6時間 | 10件 | 8.5% |
| 6時間～8時間 | 18件 | 15.4% |
| 8時間～10時間 | 23件 | 19.7% |
| 10時間～12時間 | 30件 | 25.6% |
| 12時間～14時間 | 23件 | 19.7% |
| 14時間以上 | 7件 | 6.0% |
| 総計 | 117件 | 100.0% |



利用車種について

問7：ご利用の車種を以下からお選びください

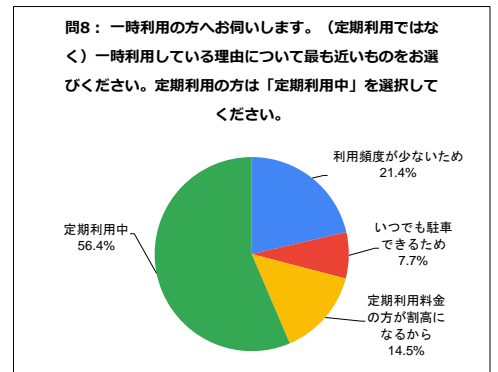
| | | |
|--------------------|------|--------|
| 普通自転車 | 74件 | 63.2% |
| チャイルドシート付自転車 | 3件 | 2.6% |
| チャイルドシート付電動アシスト自転車 | 13件 | 11.1% |
| 電動アシスト付自転車 | 24件 | 20.5% |
| 原動機付自転車 | 0件 | 0.0% |
| その他（折り畳み自転車、小型） | 3件 | 2.6% |
| 総計 | 117件 | 100.0% |



一時利用している理由について

問8：一時利用の方へお伺いします。（定期利用ではなく）一時利用している理由について最も近いものをお選びください。定期利用の方は「定期利用中」を選択してください。

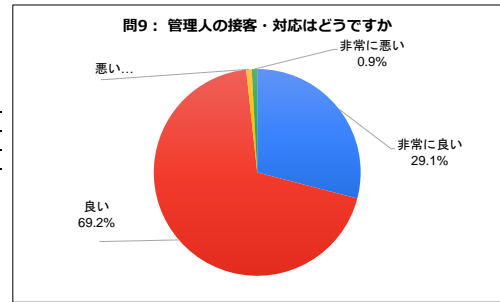
| | | |
|------------------|------|--------|
| 利用頻度が少ないため | 25件 | 21.4% |
| いつでも駐車できるため | 9件 | 7.7% |
| 定期利用料金の方が割高になるから | 17件 | 14.5% |
| 定期利用中 | 66件 | 56.4% |
| 総計 | 117件 | 100.0% |



管理人・場内環境について

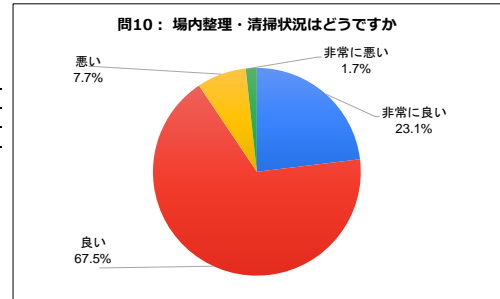
問9： 管理人の接客・対応はどうか

| | | |
|-------|------|--------|
| 非常に良い | 34件 | 29.1% |
| 良い | 81件 | 69.2% |
| 悪い | 1件 | 0.9% |
| 非常に悪い | 1件 | 0.9% |
| 総計 | 117件 | 100.0% |



問10： 場内整理・清掃状況はどうか

| | | |
|-------|------|--------|
| 非常に良い | 27件 | 23.1% |
| 良い | 79件 | 67.5% |
| 悪い | 9件 | 7.7% |
| 非常に悪い | 2件 | 1.7% |
| 総計 | 117件 | 100.0% |



お客様の声の集計

西国分寺駅南口自転車駐車場

| 【料金について】 | | |
|------------|--|----|
| | 6:00~6:30スイカの利用が出来るように検討願います | 1件 |
| | 回数券の設定を作って欲しい。 | 1件 |
| | 3箇月、6箇月に割引制度を作って欲しい。市外の者が差別されているように思う。 | 1件 |
| 【定期利用について】 | | |
| | 定期代の支払い方法をキャッシュレス化してほしい。 システム改修費用などコスト上かかるのはわかりますができれば一時利用でSuica支払いできるが定期でも可能にしてほしい。 | 1件 |
| | 地下1階の定期の枠がいつ空くかわからないので、20年近く一時利用です。朝、地下2階の整理がタイムリーでないため、駐輪スペースを見つけられないことがあります。 | 1件 |
| | 定期の支払いで現金以外でも対応できるようにしてください。 | 1件 |
| | 定期利用もSuicaで更新できるようにして欲しい。 | 1件 |
| | 土日に利用しなかったり、何度も出し入れしないため、一時利用に留まっています。平日用定期、通勤用定期などの設定があれば定期への変更も考えてみます。 | 1件 |
| 【営業時間について】 | | |
| | 電車が4時に動いているのに、6時から営業というのは不便である。もっと早く開けて欲しい。 | 1件 |
| | 早朝出勤があるので、朝のオープンを5:30にして欲しい。 | 1件 |
| | シフト制の早番の時は、5:00のため使えない。 | 1件 |
| | 電車の運転に合わせて開場して欲しい。早い時間の時の利用できない。 | 1件 |
| 【管理人について】 | | |
| | いつも丁寧に笑顔で接していただきありがとうございます。夏の間は地下の空気は暑く熱中症もあるので、マスクは外してもいいのではないかなと思います。 | 1件 |
| | 管理のスタッフが年々新しくなり接客 対応が悪い | 1件 |
| | 気持ち良く利用させていただいています。 | 1件 |
| | 対応が悪すぎる。案内をしないので、どこに止めればいいのか都度確認が必要。朝は特に急ぐのでこのやりとりが時間の無駄。人が来てるのにSuicaの切り替え操作?をやらず、ポーズしてる人が多い。耳が悪い人が多く、会話に時間がかかる。口臭加齢臭もひどい。他の駐輪場でも高齢者スタッフばかりだけこんなひどいスタッフの集まりはここだけではないでしょうか。利便性から我慢して利用していますが、ストレスが溜まった時は他の近隣の駐輪場を利用しています。 | 1件 |
| | 管理人の接客・対応については、とりあえず良いをつけただか、1人どんでもなく悪い人がおり、折角他の人たちの良さを引っ張っています。人が来ても座ったまま、いつ行ってもその人は座ったままで、まともな挨拶もせず接遇していました。サービス業では有り得ない事です。1度、何で座っているのか訊いたら、腰痛だからと、言っていました。とてもそうは見えなかった。座るなら事務所で座って欲しいし、休んで直して欲しいものです。まして、ここは無料では無いのです。椅子は即刻取り外して下さい。 | 1件 |
| | いつも明るく声掛けしてくださり、ありがとうございます。特に夜にいらっしゃる 〇〇さん?のお声掛けは元気をもらうような気がします。 | 1件 |
| | 一部職員の方で、名札をつけておられない方がいらっしゃいます。 | 1件 |
| | 今後も皆のために頑張ってください。 | 1件 |
| | 係員のポロシャツがオレンジ色で、夏はヒーターの色に見えて暑苦しい。 | 1件 |
| | 朝の挨拶が無い管理員が一部にいる。 | 1件 |
| | いつもご挨拶をしていただきそれはとても嬉しいです。 | 1件 |
| | いつもありがとうございます。 | 1件 |
| | いつもありがとうございます。「行ってらっしゃい」「お帰りなさい」と声を掛けていただき、温かい気持ちになります。 | 1件 |

| 【管理人について】 | | |
|---------------|---|----|
| | 皆さん親切で、丁寧で利用し易いです。 | 1件 |
| | 定時開場時間より少し早目に開場してくれるので助かっています。 | 1件 |
| | 一部の管理員は、日中帯に暇なのか足を組んで、腕組して利用者にも挨拶ありません。不愉快です。他の人は親切で好感が持てます。 | 1件 |
| | いつも挨拶をしてくれてありがとうございます。中もゴミが落ちていることもなく非常に綺麗に掃除されていると思います。有難うございます。 | 1件 |
| | 領収書をください。と言わないと出さない。 | 1件 |
| | 地下2階 右側のチャイルドシート付自転車エリアで、管理員が整列させてスペースを作っていたが、最近では自分でやらないといけない。以前のように管理員が整列させてスペースを作って欲しい。 | 1件 |
| | 管理員の方々の朝や帰りに元気に挨拶をしてくださり、気持ち良く利用させて頂いております。 | 1件 |
| | 清掃をごまめをお願いします。 | 1件 |
| | 毎日利用させて頂いております。管理員の方も感じが良く、娘も毎日利用しています。今後もよろしくお願いします。 | 1件 |
| | いつもありがとうございます。暑さ寒さで、管理員さんのお体も気になりますが、地下屋根付きの駐輪場は有難いです。今後もよろしくお願いします。 | 1件 |
| | いつも使わせて頂きありがとうございます。とても快適に使わせて頂いております。 | 1件 |
| | いつもありがとうございます。 | 1件 |
| 【利用者のマナーについて】 | | |
| | 隣がキャリアの付いた電動自転車、スタンドを使ってくれないので、左右に倒れかかっていることが多い。電動+キャリアだと車体が大きく、幅をとるし、重量もあるので、寄りかかりを起こして出し入れするのが大変。せめてスタンドを使って自転車を自立させてほしい。メモを残そうかとも考えたがトラブルになるのも嫌なので今のところ我慢している。 | 1件 |
| | 前回のアンケートにも書いたが、未だにラックに駐輪させる際にスタンドを利用して駐輪している人がいる。きちんとルールを守るようにしてほしい。 | 1件 |
| | 地下2階のタバコの臭いがなくなると良い。 | 1件 |
| | 高架下の駐輪場前でタバコを吸っている人がいるので注意してください。 | 1件 |
| | 車止めにきちんと止めていない利用者がいて、非常に迷惑しています。管理員から注意してください。 | 1件 |
| 【駐車スペースについて】 | | |
| | チャイルドシート付き電動アシスト自転車はスタンドを外す際、前に押し出す必要があるため、前輪が壁にピタリつくように整理されると重い自転車を持ち上げて後ろにずらさないといけないので出庫が大変。10センチ程度前に空間を開けておいてほしい。左右の幅も人が通れるくらい開けておいてほしい。 | 1件 |
| | 駐輪場内の形状的に通路がかなり狭い箇所があります。係員さんには頻繁に整理整頓していただいておりますが、一時利用のチャイルドシート付で止められる場所が限定されるので、レイアウトも含め検討いただけると幸いです。 | 1件 |
| | いつもありがとうございます。左右の自転車に当たる時があり、すぐでなくても良いが、改善を検討願いたい。よろしくお願いします。 | 1件 |
| | 管理室フロアに小型自転車のスペースを増やしてほしい。 | 1件 |
| | 一時利用の際に「黄色い札のところへ」と案内されるが、なんの目印なのか分からない。上段全てではなく、とびとびなので。 | 1件 |
| | チャイルドシート付き特大自転車は駐輪場所を1ヶ所にして割高にすべき | 1件 |
| | 電動アシスト付自転車を地下2階から上げるのが大変なので、高齢者は優先的に地下1階か高架下の駐輪場を優先的にして頂けないでしょうか？ | 1件 |
| | いつもお世話になり有難うございます。今、地下2階を利用していますが、上り下りが厳しいので地下1階に変更できるでしょうか？今度管理員に聞いてみます。 | 1件 |

| 【設備について】 | | |
|----------|--|----|
| | Suica決済する時の動線が悪いのはどうにかありませんか？机を両側に置く、配線を伸ばす、位はできるはず。 | 1件 |
| | アシスト付き自転車は重いので地下3階から上がる時大変。自転車用のエスカレーターやエレベーターかがあると助かります。 | 1件 |
| | 22時以降、係が居るなら、リフトの電源を切らないで欲しいです。 | 1件 |
| | 6時開場なのは理解した上で、5時45分過ぎたらすぐに開場してもらえると助かります。スタンドを使って停車している自転車が通路まではみ出している場合があり通行の邪魔になるため、奥まで入れて欲しい。 | 1件 |
| | 騒音対策で上階の住民と取り決めているとのことだが22時以降！？にも利用者はいるので自動昇降機を稼働してほしい。せめて23時まで。 | 2件 |
| | 電動空気入れの導入は非常にありがたいです。 | 1件 |
| | 自動空気入れの設置は助かりました。 | 1件 |
| | B区域のラックが使えない場所が多すぎます。何とかメンテナンスをしてください。 | 1件 |
| | 地下1階 左奥は、出し入れがしづらいので、斜めにする等の工夫が欲しい。 | 1件 |
| | 給水所があるといいです。 | 1件 |
| 【清掃について】 | | |
| | 前日もお掃除のお願いをしましたが意見は反映されず、残念です。今回はお掃除の件よろしくお願ひします。 特に自転車置き場周辺は埃が多いので定期的なお掃除が必要だと思います。 | 1件 |
| | 地上に出る階段が汚れていて汚いと思う。ゴミの吹き溜まりになっていたり虫の死骸などがあることもあり不快に感じる | 1件 |
| | 掃除ですが、駐輪している場所の上におにぎりを包んでいた、ラップのゴミが置いたままになっておりました。いつ片付けてくれるのかと思ってずっと観察していたら、なんと、片付けられたのは三週間後。本当にどこを見ているのかと思いました。人手不足の言い訳では済まされない事態です。ペーパーでは握り潰されそうでWEBにしました。 | 1件 |

自転車駐車場 ご利用者アンケート

日頃より、当自転車駐車場をご利用いただきましてありがとうございます。
 当自転車駐車場の管理運営をしている株式会社ソーリンでございます。
 今後の管理・運営の資料とするため、アンケート調査を実施しております。
 皆様からのご意見により利用し易い自転車駐車場運営を目指したいと思っております。
 つきましては、お忙しいとは存じますが、アンケート調査にご協力をお願いいたします。

アンケートは、

- ①本用紙にご記入後、自転車駐車場内に設置した回収箱にご投函いただく方法
- ②右記の二次元コードをスマートフォンで読み取り、WEBで回答いただく方法があります。

なお、アンケート集計結果は、本調査以外に使用いたしません。
 ご不明点等があれば下記までご連絡ください。

【WEB回答の方】



アンケート実施期間：令和5年8月21日（月）～令和5年9月3日（日）

指定管理者 株式会社ソーリン
 連絡先：03-5856-4665

※該当の項目(1つ)に○印をご記入ください。

問1:ご利用状況について、該当項目をお選びください。

| | | | | | | | |
|-------------|-------------|---------|---------------|---------|---------------------|------|----------|
| 年代 | ①～10代 | ②20代 | ③30代 | ④40代 | ⑤50代 | ⑥60代 | ⑦70歳～ |
| お住まい | ①国分寺市 | ②小平市 | ③府中市 | ④小金井市 | ⑤国立市 | ⑥立川市 | ⑦その他 |
| ご利用形態 | ①定期利用 | | ②一時利用 | | | | |
| ご利用目的 | ①通勤 | | ②通学 | | ③その他(買物・飲食・通院等) | | |
| ご利用頻度 | ①週1日～2日 | ②週3日～4日 | ③週5日 | ④月1回～3回 | ⑤その他() | | |
| 1日あたりのご利用時間 | ①0時間～2時間 | | ②2時間～4時間 | | ③4時間～6時間 | | ④6時間～8時間 |
| | ⑤8時間～10時間 | | ⑥10時間～12時間 | | ⑦12時間～14時間 | | ⑧14時間以上 |
| 車種 | ①普通自転車 | | ②チャイルドシート付自転車 | | ③チャイルドシート付電動アシスト自転車 | | |
| | ④電動アシスト付自転車 | | ⑤原動機付自転車 | | ⑥その他() | | |

問2:一時利用の方へお伺いします。(定期利用ではなく)一時利用している理由について最も近いものをお選びください。

- ① 利用頻度が少ないため ② いつでも駐車できるため ③ 定期利用料金の方が割高になるから

問3:管理員の接客・対応はどうですか？

- ① 非常に良い ② 良い ③ 悪い ④ 非常に悪い

問4:駐車場内の整理・清掃状況はどうですか？

- ① 非常に良い ② 良い ③ 悪い ④ 非常に悪い

■ご意見・ご要望がございましたらご自由にお書きください。

.....

.....

.....

.....

ご協力ありがとうございました。アンケート用紙は回収箱にご投函くださるようお願いいたします。

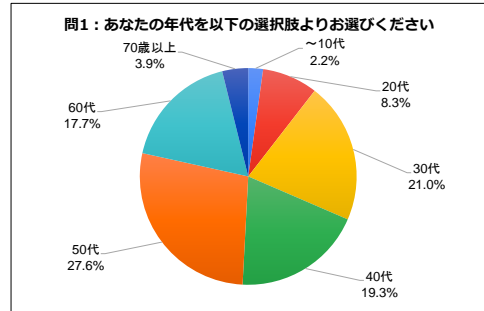
令和5年度上半期 利用者アンケート結果 西国分寺駅北口自転車駐車場

| | |
|--------|----------------------|
| 実施年月日 | 令和5年8月21日（月） 9月3日（日） |
| WEB回答者 | 109 名 |
| 用紙回答者 | 72 名 |
| 回答者数 | 181 名 |

質問回答率（円グラフ） ※回答率の小数点以下は四捨五入

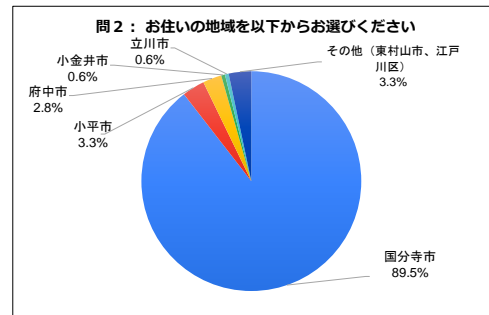
問1：あなたの年代を以下の選択肢よりお選びください

| | | |
|-------|------|--------|
| ～10代 | 4件 | 2.2% |
| 20代 | 15件 | 8.3% |
| 30代 | 38件 | 21.0% |
| 40代 | 35件 | 19.3% |
| 50代 | 50件 | 27.6% |
| 60代 | 32件 | 17.7% |
| 70歳以上 | 7件 | 3.9% |
| 総計 | 181件 | 100.0% |



問2：お住いの地域を以下からお選びください

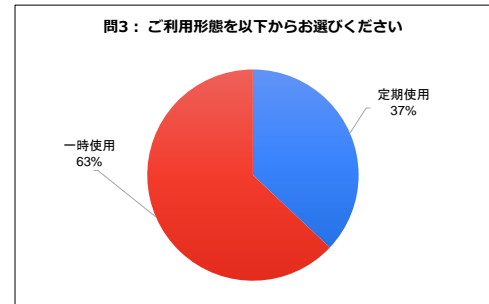
| | | |
|----------------|------|--------|
| 国分寺市 | 162件 | 89.5% |
| 小平市 | 6件 | 3.3% |
| 府中市 | 5件 | 2.8% |
| 小金井市 | 1件 | 0.6% |
| 国立市 | 0件 | 0.0% |
| 立川市 | 1件 | 0.6% |
| その他（東村山市、江戸川区） | 6件 | 3.3% |
| 総計 | 181件 | 100.0% |



ご利用形態について

問3：ご利用形態を以下からお選びください

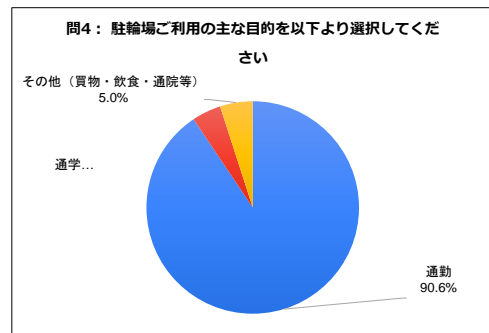
| | | |
|------|------|--------|
| 定期使用 | 67件 | 37.0% |
| 一時使用 | 114件 | 63.0% |
| 総計 | 181件 | 100.0% |



駐輪場利用の目的について

問4：駐輪場ご利用の主な目的を以下より選択してください

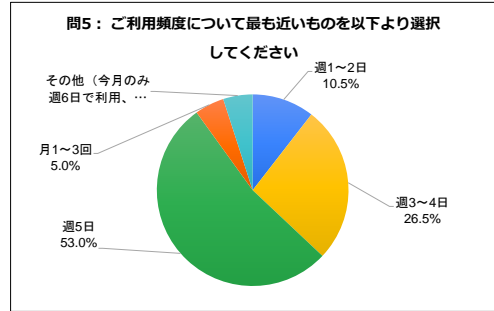
| | | |
|----------------|------|--------|
| 通勤 | 164件 | 90.6% |
| 通学 | 8件 | 4.4% |
| その他（買物・飲食・通院等） | 9件 | 5.0% |
| 総計 | 181件 | 100.0% |



ご利用頻度・時間について

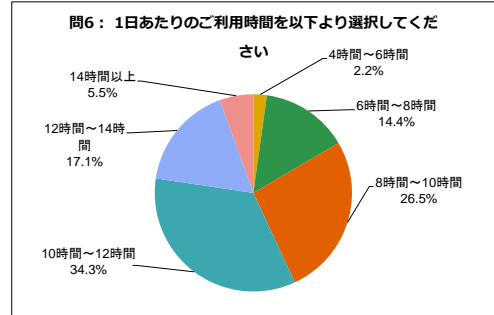
問5：ご利用頻度について最も近いものを以下より選択してください

| | | |
|---------------------|------|--------|
| 週1～2日 | 19件 | 10.5% |
| 週2～3日 | 0件 | 0.0% |
| 週3～4日 | 48件 | 26.5% |
| 週5日 | 96件 | 53.0% |
| 月1～3回 | 9件 | 5.0% |
| その他（今月のみ週6日で利用、週6日） | 9件 | 5.0% |
| 総計 | 181件 | 100.0% |



問6：1日あたりのご利用時間を以下より選択してください

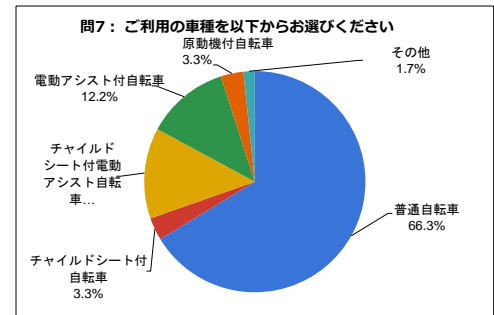
| | | |
|-----------|------|--------|
| 0時間～2時間 | 0件 | 0.0% |
| 2時間～4時間 | 0件 | 0.0% |
| 4時間～6時間 | 4件 | 2.2% |
| 6時間～8時間 | 26件 | 14.4% |
| 8時間～10時間 | 48件 | 26.5% |
| 10時間～12時間 | 62件 | 34.3% |
| 12時間～14時間 | 31件 | 17.1% |
| 14時間以上 | 10件 | 5.5% |
| 総計 | 181件 | 100.0% |



利用車種について

問7：ご利用の車種を以下からお選びください

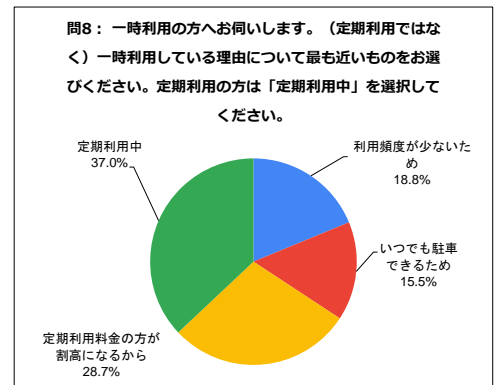
| | | |
|--------------------|------|--------|
| 普通自転車 | 120件 | 66.3% |
| チャイルドシート付自転車 | 6件 | 3.3% |
| チャイルドシート付電動アシスト自転車 | 24件 | 13.3% |
| 電動アシスト付自転車 | 22件 | 12.2% |
| 原動機付自転車 | 6件 | 3.3% |
| その他 | 3件 | 1.7% |
| 総計 | 181件 | 100.0% |



一時利用している理由について

問8：一時利用の方へお伺いします。（定期利用ではなく）一時利用している理由について最も近いものをお選びください。定期利用の方は「定期利用中」を選択してください。

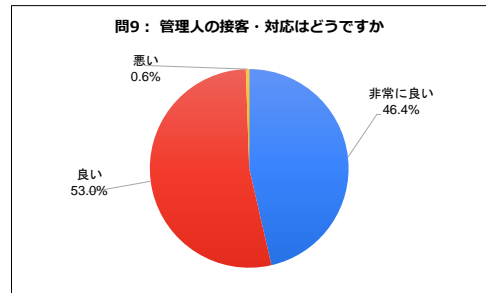
| | | |
|------------------|------|--------|
| 利用頻度が少ないため | 34件 | 18.8% |
| いつでも駐車できるため | 28件 | 15.5% |
| 定期利用料金の方が割高になるから | 52件 | 28.7% |
| 定期利用中 | 67件 | 37.0% |
| 総計 | 181件 | 100.0% |



管理人・場内環境について

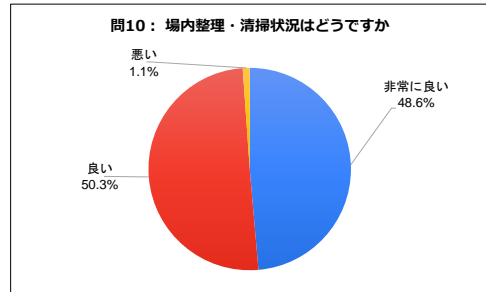
問9： 管理人の接客・対応はどうか

| | | |
|-------|------|--------|
| 非常に良い | 84件 | 46.4% |
| 良い | 96件 | 53.0% |
| 悪い | 1件 | 0.6% |
| 非常に悪い | 0件 | 0.0% |
| 総計 | 181件 | 100.0% |



問10： 場内整理・清掃状況はどうか

| | | |
|-------|------|--------|
| 非常に良い | 88件 | 48.6% |
| 良い | 91件 | 50.3% |
| 悪い | 2件 | 1.1% |
| 非常に悪い | 0件 | 0.0% |
| 総計 | 181件 | 100.0% |



お客様の声の集計

西国分寺駅北口自転車駐車場

【料金について】

| | |
|---|----|
| 市内在住者と市外在住者で、定期料金が違い過ぎると思います。利用料の25%増しというのは非常に不公平感があります。 | 1件 |
| 日によってテレワークなので回数券があるとうれしいです。 | 1件 |
| スイカ対応はととてもありがたい！ | 1件 |
| 駅での買い物時など短時間利用の際は無料とするなどしてほしい | 1件 |
| 支払いがスイカでできるようになってとても良かったです。あと、管理人さんがいてくれるので、安心して使えます。いつもありがとうございます。 | 1件 |
| Suicaが使えるようになったことは助かります。 | 1件 |
| 2時間以内無料の設定があると嬉しいです。 | 1件 |
| 定期利用料金が市外2400円、市内2000円は、納得できません。不公平だと思います。僕は他を利用していますが、市内・市外とも2000円の同額にすべきです。 | 1件 |
| 定期利用を割安にして欲しい。IC利用を割安にして欲しい。 | 1件 |

【定期利用について】

| | |
|---|----|
| 定期がすぐに埋まってしまう。。 | 1件 |
| 以前にもアンケートで記載しましたが、定期券の購入で現金以外の方法（電子マネーやクレジットカード等）を使えるようにして下さい。今時代遅れであり、昨年から改善されていない現状は全く評価できません。できないのであれば、その理由も公にすべきかと思えます。 | 1件 |
| 定期利用料金を下げて欲しい | 2件 |
| 市内在住者は月額定期利用を割安にする定期利用用にスマホのアプリで決済するなど検討してほしい | 1件 |
| 定期カードの読み取りの反応が悪い。 更新手続きが直前10日の20日以降しかできない。随時更新可能になぜできないのか？ | 2件 |
| 一時使用から定期利用にできないか申請していますがその後空きがない状況です。 | 1件 |
| 定期更新が20日～月末までですが、対象月のいつでも出来るように変更してください。 | 1件 |
| 定期更新手続きが面倒になった。 | 1件 |
| 事務手続きがもう少し短時間で出来ると有難いです。 | 1件 |
| 定期券購入でキャッシュレスができれば良い。 | 1件 |
| クレジットカードを利用できるようにしてほしい。 | 1件 |

【管理人について】

| | |
|---|----|
| おはようございます、行ってらっしゃいととても感じ良く挨拶していただける管理人様が多い印象です。朝から気持ちよく出勤できています。いつもありがとうございます。 | 1件 |
| 2段目になることもありますが、管理人の方が自転車を預かってくれるので急いでいる時も安心です。いつも気持ち良い挨拶ありがとうございます | 1件 |
| たくさん停めるスペースがあり、管理員さんも空いている所を案内してくれて、とても親切です。 | 1件 |
| 管理人が挨拶してくれるのが防犯などに関係してくると思います。これからも挨拶は続けて頂きたいと考えます。 | 1件 |
| 通路に立って、自転車に気づかず、進路の邪魔になる事が多い。立ち位置を考えてほしい。自転車の出し入れに戸惑っていてもじーっとみてるだけの時がある。できるかどうか様子見てののかもしれないが積極的に手伝って欲しい。以前に比べてスタッフの方が、ただいるだけ、と言うか活気がないように感じる。 | 1件 |
| 朝の管理の方は、挨拶が丁寧で素晴らしい。 | 1件 |

| 【管理人について】 | |
|---|----|
| 管理人の方々がいっつも優しく対応してくださるのがとても良いです。 | 1件 |
| この駐輪場のスタッフの方たちは、みなさん優しく、行ってらっしゃいとか、ありがとうございますなどいつも声をかけてくださいます。利用する人の中にはその声かけが逆に煩わしいと感じる人もいかもしれませんが、私はみなさんに声をかけてもらえるのが嬉しいので、ぜひ続けていただきたいです。 | 1件 |
| 全体的に皆さん 気持ちよく挨拶してくださるし、快く声掛けてくれたり手助けしてくださるので、ありがたく利用させていただいています。 特に■■■さんには何度もお世話になっています。 暑い中、皆さんいつもありがとうございます。お体に気をつけて。 | 1件 |
| いつも丁寧なご挨拶ありがとうございます。カップの購入を始めた様で便利そうなので、次回の雨の際な購入してみようと思います。 | 1件 |
| 西国分寺駐輪場を利用しています空きスペースを案内してくれたり行ってらっしゃいの声掛けなど気持ちよく出発できて感謝しております | 1件 |
| 職員の方のご挨拶がいっつも気持ちが良いです。 | 5件 |
| 「行ってらっしゃい」と声をかけていただくと、今日も頑張ろうと元気が出ます。暑い日が続きませんが、本当にご苦労様です。 いつも丁寧に対応いただきありがとうございます！ | 1件 |
| ■■■という係員が、態度が大きく言葉遣いも悪い。偉そう接客に向いていない。すぐにでも、辞めてもらいたい。 | 1件 |
| 昨年までいらした方は、とても気の利く方が多く、朝電車の時間を気にしながら自転車を駐輪場に入るとすぐに空きのあるところをご案内して下さり、助かっていましたが、4月以降はどこに入れて良いかわからない事が多くなりました。教えてもらえるのが当たり前では無いので、自分で探せば良いのですが時間がかかってしまうこともあります。 | 1件 |
| 季節柄、管理人の皆さま、体調を崩さないようにお気をつけてください。 いつもありがとうございます。 | 6件 |
| いつも元気に挨拶いただいて有難うございます。 | 1件 |
| 管理員の方々には、良く対応して頂いております。 | 1件 |
| 朝の挨拶も多くの管理員から声を掛けられるようになり良くなりました。 | 1件 |
| 重宝して使用させて頂いております。今後も宜しくお願いします。 | 1件 |
| いつもありがとうございます。 | 1件 |
| いつも優しい笑顔で対応して頂き朝から良い気持ちで仕事に向かえます。皆さまお体に注意してください。 | 1件 |
| 上段を利用する際には、手伝ったり、空いている場所を教えて貰ったり、いつも良くして頂き有難うございます。 | 1件 |
| 雨で濡れるのが残念ですが、いつもありがとうございます。 | 1件 |
| 便利に利用させて頂いております。高齢の方が毎朝見守っているのも、何事も起こらずゴミなどもなく、管理が行き届いていると思います。 | 1件 |
| いたずら防止に努めてください。 | 1件 |
| 管理体制がしっかりしていていつも有難うございます。言い方が怖い管理員がいて嫌だった。 | 1件 |
| いつもありがとうございます。 | 1件 |
| 熱暑の日、雨の日も毎日駐輪場に立ち続けてくださる係員の方々に感謝します。 | 1件 |
| タイヤの太い自転車に乗って、チャイルドシート付置き場に駐車する人に係員が駐車券のようなものを渡しているのは、なぜですか？ | 1件 |
| 疲れて帰宅した際に「ご苦労様」「お疲れさま」と声を掛けていただけるのが嬉しいです。 | 1件 |
| 空いている場所の案内や上段に上げる場合に手伝ってくれたり、とても親切に対応頂いております。いつも有難うございます。 | 1件 |
| いつもありがとうございます。暑い中、対応して下さり感謝しています。お体大切になさってください。 | 1件 |

| 【管理人について】 | | |
|---------------|---|-----|
| | ハンドルが引っかかって出せない時に声を掛けてくれ、手伝ってくれて有難い。 | 1件 |
| | どの管理員の方もとても親切で丁寧に対応して頂いています。朝の挨拶も気持ち良く、癒された気持ちで職場へ向かっています。 | 1件 |
| | とても気持ち良く利用しています。皆さんの挨拶がとても素晴らしい。ただ、百害あって一利なしのマスクは、取った方が良いと思います。 | 1件 |
| | 管理員の方々もいつも丁寧で親切です。 | 1件 |
| 【利用者のマナーについて】 | | |
| | 定期利用しか出来ない場所に、勝手に自転車を停めているのを度々見掛けます。朝昼夕とにチェックして頂きたい。 | 1件 |
| | 原付の排ガスがまもられてない。臭いし咳き込んでしまうので非常に困る。 エンジン停止を場内は当然で、入口待機でも確実に守ってもらうようゲート付近と停車エリアで監視して必ず注意してほしい。 朝も帰りも入口が無人なので原付はかなりのルール無視。貼り紙だけでは不十分だとおもう。 | 1件 |
| | カギを掛けていない自転車が出し入れの際に倒れてくるので、鍵掛けを呼び掛けてください。 | 1件 |
| | スタンドを立てて駐輪している自転車が、たまにあります。上段が使えなくなり迷惑なので、見掛けたらスタンドオフにしてください。 | 1件 |
| 【駐車スペースについて】 | | |
| | チャイルドシート付きの電動自転車を置けるスペースが全く足りていない。時差出勤やリモートワークが普及する中で、8:00~9:00に起きに行っても空きがない様な状況は時代に全くあっていない。 | 1件 |
| | 後ろかご付自転車を置く場所で、隣に後ろチャイルドシート付自転車があると、自転車のハンドルがチャイルドシートに引っかかって出しにくく、苦勞します。よく自転車が足にあたって青あざができます。後ろチャイルドシート付自転車は間隔を空けられる場所に駐輪できないでしょうか。 | 1件 |
| | ・レールの設置間隔が狭すぎて、自転車が奥に入っていけないことが多々あります。そのため、かごやハンドルが部分がぶつかり、何度も破損しています。 | 2件 |
| | いつも下段に停めていますが、自転車の鍵を開ける時に上段の装置に頭をよくぶつけてしまいます。また、上段の装置にハンドルの部品が擦れて傷だらけになっています。上段まで全一杯になっているのはあまり見たことがありませんので、上段の数は減らしてもよいのではないのでしょうか。 | 1件 |
| | 原付は、現在主流の125ccまで止められるように緩和して欲しい。車両の大きさはほとんど変わらない。周りの自治体は緩和している。 | 2件 |
| | 自転車の間隔が少し狭く感じます。 | 1件 |
| | 1台あたりの幅が狭いため、入れるときも出すときも隣同士のハンドルやブレーキがぶつかって利用しづらいです。 | 1件 |
| | 駐車スペースが狭い。前カゴ付自転車だと出せない。またキズが多くつく。 | 1件 |
| | Tハンドルは、分けて欲しい。大型車も出し入れが大変なので別にして欲しい。 | 1件 |
| 【設備について】 | | |
| | 手動では無い空気入れの導入 | 1件 |
| | ミストを出して欲しい | 1件 |
| | 屋根がついていると有り難いです。 | 11件 |
| | 右側の入場ゲートが、定期券の読み取りが遅いので、整備していただきたい。 | 1件 |
| | 入場時のカードの読み込み感度が悪い。 | 1件 |
| | 西国分寺駅北口の駐輪場に、屋根を取り付けていただきたいです。雨の日、自転車がずぶ濡れの為。 | 1件 |
| | やはり、屋根が欲しい。雨の日は、最悪です。カップを脱ぎながら、びしょ濡れです。市の方に、どれだけ大変なのか、雨の日に自転車で使用してもらいたい。 | 1件 |

| 【設備について】 | | |
|----------|---|----|
| | ラックがスライドするタイプに入れ替えていただけるとかなり改善されると思うのでリニューアルしてほしいです。 | 1件 |
| | タイヤの太いマウンテンバイクで入場する時、原付の券が出るのが面倒です。 | 1件 |
| | ベルの金属部分が2回盗まれたことがある。1度目は係員に話したが、2度目も盗まれた。防犯カメラ等を付けて適切に対応してほしい。 | 1件 |
| | 駐輪の際に上段へ乗せるのが大変です。国分寺駅北口地下のような設備にならないか？ | 1件 |
| | 自転車の固定レールがガタついている所がある。車輪のゆがみの原因となるので、しっかり固定して欲しい。 管理員は自転車の位置を常に注意して欲しい。上段のレールが出ている場合がある。 | 1件 |
| | ラックが使いづらい。上段が狭くて置きたくない。 | 1件 |
| | 経年劣化と思われますが、上段ラックの動きが重いことが多いです。グリス切れかローラーの摩耗が原因と思われるので改善してください。 | 1件 |
| 【その他】 | | |
| | 雨の日に無理やり封筒を入れたり直接自転車に封筒を貼るのは不快です。 | 1件 |
| | 民間企業の商用利用はあり得ないんじゃないですか？ | 1件 |
| | 雨の日に駐車券がしわくちゃになるので紙でない駐車券にして欲しい。 | 1件 |
| | 駅前であるので、とても助かります。 | 1件 |

自転車駐車場 ご利用者アンケート

日頃より、当自転車駐車場をご利用いただきましてありがとうございます。
 当自転車駐車場の管理運営をしている株式会社ソーリンでございます。
 今後の管理・運営の資料とするため、アンケート調査を実施しております。
 皆様からのご意見により利用し易い自転車駐車場運営を目指したいと思っております。
 つきましては、お忙しいとは存じますが、アンケート調査にご協力をお願いいたします。

アンケートは、

- ①本用紙にご記入後、自転車駐車場内に設置した回収箱にご投函いただく方法
- ②右記の二次元コードをスマートフォンで読み取り、WEBで回答いただく方法

なお、アンケート集計結果は、本調査以外に使用いたしません。
 ご不明点等があれば下記までご連絡ください。

【WEB回答の方】



アンケート実施期間：令和5年8月21日（月）～令和5年9月3日（日）

指定管理者 株式会社ソーリン
 連絡先：03-5856-4665

※該当の項目(1つ)に○印をご記入ください。

問1：ご利用状況について、該当項目をお選びください。

| | | | | | | | |
|-------------|-------------|---------|---------------|---------|---------------------|------|----------|
| 年代 | ①～10代 | ②20代 | ③30代 | ④40代 | ⑤50代 | ⑥60代 | ⑦70歳～ |
| お住まい | ①国分寺市 | ②小平市 | ③府中市 | ④小金井市 | ⑤国立市 | ⑥立川市 | ⑦その他 |
| ご利用形態 | ①定期利用 | | ②一時利用 | | | | |
| ご利用目的 | ①通勤 | | ②通学 | | ③その他(買物・飲食・通院等) | | |
| ご利用頻度 | ①週1日～2日 | ②週3日～4日 | ③週5日 | ④月1回～3回 | ⑤その他() | | |
| 1日あたりのご利用時間 | ①0時間～2時間 | | ②2時間～4時間 | | ③4時間～6時間 | | ④6時間～8時間 |
| | ⑤8時間～10時間 | | ⑥10時間～12時間 | | ⑦12時間～14時間 | | ⑧14時間以上 |
| 車種 | ①普通自転車 | | ②チャイルドシート付自転車 | | ③チャイルドシート付電動アシスト自転車 | | |
| | ④電動アシスト付自転車 | | ⑤原動機付自転車 | | ⑥その他() | | |

問2：一時利用の方へお伺いします。(定期利用ではなく)一時利用している理由について最も近いものをお選びください。

- ① 利用頻度が少ないため ② いつでも駐車できるため ③ 定期利用料金の方が割高になるから

問3：管理員の接客・対応はどうですか？

- ① 非常に良い ② 良い ③ 悪い ④ 非常に悪い

問4：駐車場内の整理・清掃状況はどうですか？

- ① 非常に良い ② 良い ③ 悪い ④ 非常に悪い

■ご意見・ご要望がございましたらご自由にお書きください。

.....

.....

.....

.....

ご協力ありがとうございました。アンケート用紙は回収箱にご投函くださるようお願いいたします。

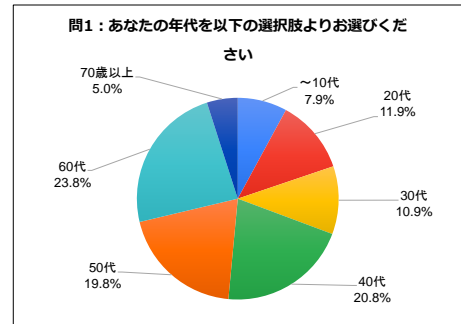
令和5年度上半期 利用者アンケート結果 国分寺駅南口自転車駐車場

| | |
|--------|----------------------|
| 実施年月日 | 令和5年8月21日（月） 9月3日（日） |
| WEB回答者 | 47 名 |
| 用紙回答者 | 54 名 |
| 回答者数 | 101 名 |

質問回答率（円グラフ） ※回答率の小数点以下は四捨五入

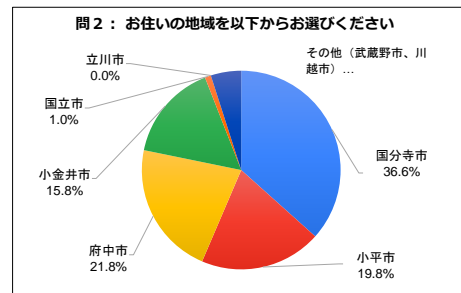
問1：あなたの年代を以下の選択肢よりお選びください

| 年代 | 件数 | 割合 |
|-------|------|--------|
| ～10代 | 8件 | 7.9% |
| 20代 | 12件 | 11.9% |
| 30代 | 11件 | 10.9% |
| 40代 | 21件 | 20.8% |
| 50代 | 20件 | 19.8% |
| 60代 | 24件 | 23.8% |
| 70歳以上 | 5件 | 5.0% |
| 総計 | 101件 | 100.0% |



問2：お住いの地域を以下からお選びください

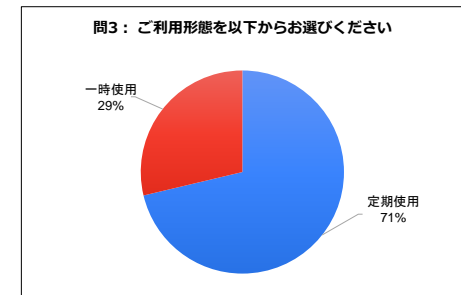
| 地域 | 件数 | 割合 |
|---------------|------|--------|
| 国分寺市 | 37件 | 36.6% |
| 小平市 | 20件 | 19.8% |
| 府中市 | 22件 | 21.8% |
| 小金井市 | 16件 | 15.8% |
| 国立市 | 1件 | 1.0% |
| 立川市 | 0件 | 0.0% |
| その他（武蔵野市、川越市） | 5件 | 5.0% |
| 総計 | 101件 | 100.0% |



ご利用形態について

問3：ご利用形態を以下からお選びください

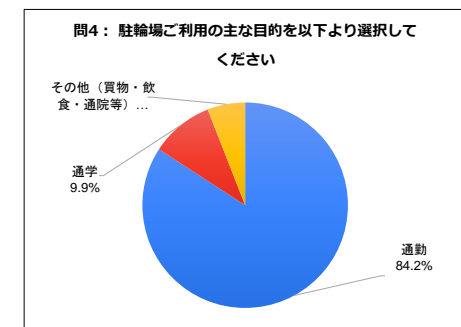
| 形態 | 件数 | 割合 |
|------|------|--------|
| 定期使用 | 72件 | 71.3% |
| 一時使用 | 29件 | 28.7% |
| 総計 | 101件 | 100.0% |



駐輪場利用の目的について

問4：駐輪場ご利用の主な目的を以下より選択してください

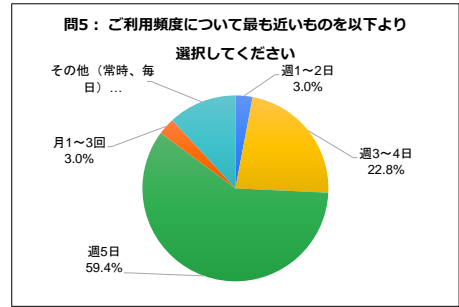
| 目的 | 件数 | 割合 |
|----------------|------|--------|
| 通勤 | 85件 | 84.2% |
| 通学 | 10件 | 9.9% |
| その他（買物・飲食・通院等） | 6件 | 5.9% |
| 総計 | 101件 | 100.0% |



ご利用頻度・時間について

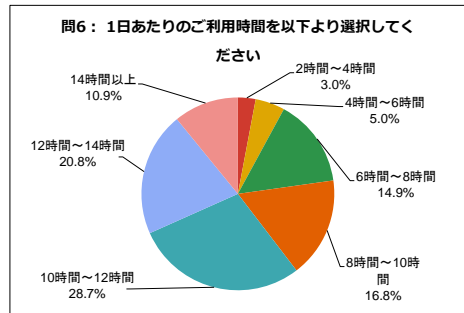
問5：ご利用頻度について最も近いものを以下より選択してください

| | | |
|------------|------|--------|
| 週1～2日 | 3件 | 3.0% |
| 週2～3日 | 0件 | 0.0% |
| 週3～4日 | 23件 | 22.8% |
| 週5日 | 60件 | 59.4% |
| 月1～3回 | 3件 | 3.0% |
| その他（常時、毎日） | 12件 | 11.9% |
| 総計 | 101件 | 100.0% |



問6：1日あたりのご利用時間を以下より選択してください

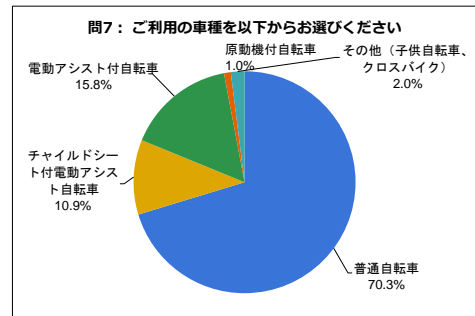
| | | |
|-----------|------|--------|
| 0時間～2時間 | 0件 | 0.0% |
| 2時間～4時間 | 3件 | 3.0% |
| 4時間～6時間 | 5件 | 5.0% |
| 6時間～8時間 | 15件 | 14.9% |
| 8時間～10時間 | 17件 | 16.8% |
| 10時間～12時間 | 29件 | 28.7% |
| 12時間～14時間 | 21件 | 20.8% |
| 14時間以上 | 11件 | 10.9% |
| 総計 | 101件 | 100.0% |



利用車種について

問7：ご利用の車種を以下からお選びください

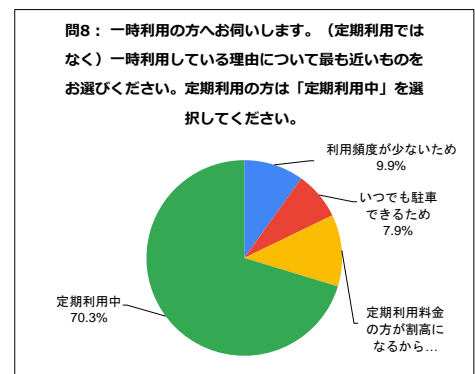
| | | |
|--------------------|------|--------|
| 普通自転車 | 71件 | 70.3% |
| チャイルドシート付自転車 | 0件 | 0.0% |
| チャイルドシート付電動アシスト自転車 | 11件 | 10.9% |
| 電動アシスト付自転車 | 16件 | 15.8% |
| 原動機付自転車 | 1件 | 1.0% |
| その他（子供自転車、クロスバイク） | 2件 | 2.0% |
| 総計 | 101件 | 100.0% |



一時利用している理由について

問8：一時利用の方へお伺いします。（定期利用ではなく）一時利用している理由について最も近いものをお選びください。定期利用の方は「定期利用中」を選択してください。

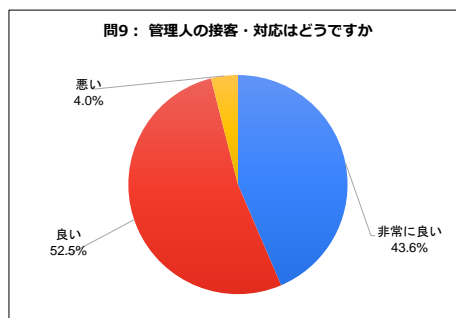
| | | |
|------------------|------|--------|
| 利用頻度が少ないため | 10件 | 9.9% |
| いつでも駐車できるため | 8件 | 7.9% |
| 定期利用料金の方が割高になるから | 12件 | 11.9% |
| 定期利用中 | 71件 | 70.3% |
| 総計 | 101件 | 100.0% |



管理人・場内環境について

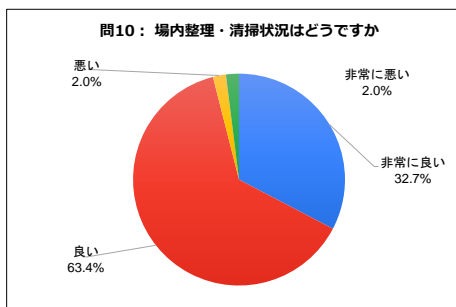
問9： 管理人の接客・対応はどうですか

| | | |
|-------|------|--------|
| 非常に良い | 44件 | 43.6% |
| 良い | 53件 | 52.5% |
| 悪い | 4件 | 4.0% |
| 非常に悪い | 0件 | 0.0% |
| 総計 | 101件 | 100.0% |



問10： 場内整理・清掃状況はどうですか

| | | |
|-------|------|--------|
| 非常に良い | 33件 | 32.7% |
| 良い | 64件 | 63.4% |
| 悪い | 2件 | 2.0% |
| 非常に悪い | 2件 | 2.0% |
| 総計 | 101件 | 100.0% |



お客様の声の集計

国分寺駅南口自転車駐車場

| 【料金について】 | | |
|------------|---|----|
| | 国分寺市の駐輪場なので仕方ない面はありますが、市外者をもう少し安くして欲しいです | 1件 |
| | 定期使用料を市内、市外を同一料金にしてもらいたい。チャイルドシート付き自転車のように場所を取る等しないので同一料金でも良いのではないかな。 | 1件 |
| | 6ヶ月定期は管理者の負担もシールも使わないし、長期利用が確定しているのだから割引きがあってもよいのではないかな。 | 1件 |
| | 住まい別料金に差をつけることは止めて欲しい。バス料金は、何処に住もうが同額である。 | 1件 |
| | これ以上値上げしないでください。 | 1件 |
| | 利用料金を下げてもらえると助かる。 | 1件 |
| | 定期利用割引があると嬉しいです。 | 1件 |
| | 毎月、2400円払っているが2000円にして欲しい。 | 1件 |
| | 定期利用していますが、3箇月、6箇月の定期料金を割引価格にして欲しい。平日のみ使用しているので、平日が少ないと損している。 | 1件 |
| 【定期更新について】 | | |
| | 定期券更新機械の稼働時間帯が案内されているものと異なる？ | 1件 |
| | いつもありがとうございます。定期シールを貼り替えるのが面倒なので、違う方法が生まれるといいなあと思っています。 | 1件 |
| 【営業活動について】 | | |
| | 年末年始も営業してくれて有難く思います。 | 1件 |
| | いつも有難うございます。年末年始も開けてくださり大変助かっています。これからも宜しくお願いします。 | 1件 |
| 【管理人について】 | | |
| | 管理人によって言っている事が違う。トンボだから上だとか、特に一人対応が悪い人がいる。ハンドルの形で止める場所が決まるなら、その表示を予めわかるようにして欲しい。 | 1件 |
| | 管理者は一時利用者の方には至れり尽くせりですが、定期利用者は自分で隣をよけて入れたり出したりしている。管理者は一時利用のところで、見ていても見ているだけ。 | 1件 |
| | 管理人の皆さんが同じレベルのサービスをしてけると助かります。人によってバラツキがあるなあと感じます。 | 1件 |
| | 電動自転車を入れるのを手伝っていただき、ありがたくおもっています。 | 1件 |
| | 以前西国を使用していましたが、南口のスタッフさんはみんな感じがよく、丁寧に対応してくださるので、とてもありがたいです。毎日挨拶をしてくださるので、一日頑張ろうと思えます。 | 1件 |
| | いつも挨拶をしてくださり、親切にしてください、感謝しています。 | 1件 |
| | 管理人の方々が挨拶してくれるのが良いと思います。 | 1件 |
| | いつも更新の時に、素敵な対応をありがとうございます。ゴミが落ちていてもいつのまにかなくなっていて、ありがとうございます。 | 1件 |
| | 働いている方は、とても感じ良く挨拶もして下さって癒されます。 | 1件 |

| 【管理人について】 | | |
|---------------|---|----|
| | 過去にいつも使う自転車がパンクして、1日だけ違う自転車を置いた時に、駐輪場の自分の使用箇所からどかさされて、撤去されたことがあったので、契約してるか確認をしていただきたい。契約してるのに撤去代を支払わされ、撤去された自転車を取りに行くのに無駄な時間を使いました。市議会議員に知り合いがいるので、訴えようかと思いましたが、しませんでした。次回同じことがあったら、苦情入れます。 | 1件 |
| | この夏の暑さを考えると管理員のマスクは無しでも良いのではないかと思います。管理員の皆さまの挨拶が嬉しく仕事する気になります。いつもありがとうございます。 | 1件 |
| | スロープや場内を乗車したまま走行する人がいるが、注意していません。利用者が安心して利用できるようにするのも業務の一つではないでしょうか。利用者の自転車に手を掛けて休んでいる管理員がいます。利用者の自転車は、貴方が休むために其処に置いているのではありません。 | 1件 |
| | 停める時、出す時にサポートしていただき感謝しています。挨拶もしっかりしていただき気持ちが良いです。 | 1件 |
| | 深夜の管理員が親切に対応して下さって安心です。 | 1件 |
| | 管理員が通路を塞いでいることがあるので留意していただければと思います。 | 1件 |
| | 同じ料金を支払っているのに上へ止めろとか下に止めろとか、人によって違うし何で区別するのか？もし統一するなら、この型のハンドル車は、ここに入れるようにとの表示をすべき！ | 1件 |
| | スタッフの皆様もいつも挨拶してくれて気持ち良いです。ありがとうございます。 | 1件 |
| | 無断駐車を厳しく取り締まって欲しい。お金を払っている場所に無断で止めたら犯罪です。逮捕を念頭に行動してください。 | 1件 |
| | 夜勤の方でよく寝ている方があり、挨拶もない。毎回アンケートに記入しているが改善が見られない。対応する気がない。という事でしょうか？ | |
| | 管理員の方々が丁寧にご対応してくださり、いつも安心して利用することが出来ています。今後も利用させていただきます。いつも有難うございます。 | 1件 |
| | 管理員の方々の挨拶に毎日元気を貰っています。感じの良い管理員も多く、引越して利用できなくなる事を悔やんだ時もありました。直ぐに駆けつけてくれたり、管理員間の連絡の良さに関心した時もありました。今後もよろしくお願いします。 | 1件 |
| | いつも気持ちの良い接客で有難うございます。これからも皆さまお体に気を付けてお仕事なさってください。 | 1件 |
| 【利用者のマナーについて】 | | |
| | 殿ヶ谷戸は不法駐輪が多いので取り締まりをしっかりして欲しい。 | 1件 |
| | 殿ヶ谷戸の自転車置き場のため、契約者以外が置き場を利用していない場所に勝手にとめていて困っている。また、その自転車が盗難車の可能性もあり、見回り、撤去はできる限りやってほしい。 | 1件 |
| | 6時30分頃に乗車したまま入口から入ってくる男性がいる。私も注意したが無視。危ないので辞めさせて欲しい。 | 1件 |
| 【駐車スペースについて】 | | |
| | 南口 地下に行かずに短い間止められる場所が欲しいです。 駐輪場遠いし不便を感じます。 | 1件 |
| | 殿ヶ谷: 台数が少ない、隣の間隔が狭く入れづらい、上段出し入れづらい 国分寺南口 殿ヶ谷方面が 一時利用がしづらい | 1件 |
| | ハンドルが幅広の自転車(隣)が下段にあると、結構ギチギチになるので、上段に契約して欲しいといつも思っています。 | 1件 |
| | 使っているとは思えないところが沢山ある。実態を調査して空きスペースを作って欲しい。 | 1件 |

| 【駐車スペースについて】 | | |
|--------------|---|----|
| | 電動アシストのリモコンがハンドルに付いているので、横の自転車にあたり壊れた。荷台の間隔をもっと広げて欲しい。 | 1件 |
| | 隣の自転車との間隔が狭いため、荷物がある場合は取り出すのに一苦労する場合があります。もう少し間隔を広げて欲しいと思います。 | 1件 |
| 【設備について】 | | |
| | 駐輪場すぐ側、殿ヶ谷戸庭園前の道路に大きな穴があり、タイヤをとられて転びそうになった。埋めて欲しい | 1件 |
| | 支払い方法がSuicaも可能となり大変助かっています。ありがとうございました。 | 1件 |
| | 場内が狭い。 | 1件 |
| | チャイルド付電動自転車の駐車場所が、入口の近くかすごく遠いかの2拓で、すごく遠い時は大変残念な気持ちになります。もう少し近い場所に一時利用スペースがあればと思います。 | 1件 |
| | 番号をもう少し見やすくして欲しい。 | 1件 |
| | ベルトコンベアのスピードが遅い。もう少しスピードアップして欲しい。西国分寺駅地下を長く利用していたが、そちらは自分の上るスピードをぴったりで良かった。 | 1件 |
| 【清掃状況について】 | | |
| | 殿ヶ谷戸の駐輪場を利用しているが、よくゴミが捨てられて汚くなっていることが多いので。 | 1件 |
| | 喫煙ポイ捨て ゴミが非常に多くて不快 | 1件 |

自転車駐車場 ご利用者アンケート

日頃より、当自転車駐車場をご利用いただきましてありがとうございます。
 当自転車駐車場の管理運営をしている株式会社ソーリンでございます。
 今後の管理・運営の資料とするため、アンケート調査を実施しております。
 皆様からのご意見により利用し易い自転車駐車場運営を目指したいと思っております。
 つきましては、お忙しいとは存じますが、アンケート調査にご協力をお願いいたします。

アンケートは、

- ①本用紙にご記入後、自転車駐車場内に設置した回収箱にご投函いただく方法
- ②右記の二次元コードをスマートフォンで読み取り、WEBで回答いただく方法があります。

なお、アンケート集計結果は、本調査以外に使用いたしません。
 ご不明点等があれば下記までご連絡ください。

【WEB回答の方】



アンケート実施期間：令和5年8月21日（月）～令和5年9月3日（日）

指定管理者 株式会社ソーリン
 連絡先：03-5856-4665

※該当の項目(1つ)に○印をご記入ください。

問1：ご利用状況について、該当項目をお選びください。

| | | | | | | | |
|-------------|-------------|---------|---------------|---------|---------------------|------|----------|
| 年代 | ①～10代 | ②20代 | ③30代 | ④40代 | ⑤50代 | ⑥60代 | ⑦70歳～ |
| お住まい | ①国分寺市 | ②小平市 | ③府中市 | ④小金井市 | ⑤国立市 | ⑥立川市 | ⑦その他 |
| ご利用形態 | ①定期利用 | | ②一時利用 | | | | |
| ご利用目的 | ①通勤 | | ②通学 | | ③その他(買物・飲食・通院等) | | |
| ご利用頻度 | ①週1日～2日 | ②週3日～4日 | ③週5日 | ④月1回～3回 | ⑤その他() | | |
| 1日あたりのご利用時間 | ①0時間～2時間 | | ②2時間～4時間 | | ③4時間～6時間 | | ④6時間～8時間 |
| | ⑤8時間～10時間 | | ⑥10時間～12時間 | | ⑦12時間～14時間 | | ⑧14時間以上 |
| 車種 | ①普通自転車 | | ②チャイルドシート付自転車 | | ③チャイルドシート付電動アシスト自転車 | | |
| | ④電動アシスト付自転車 | | ⑤原動機付自転車 | | ⑥その他() | | |

問2：管理員の接客・対応はどうか？

| | | | |
|---------|------|------|---------|
| ① 非常に良い | ② 良い | ③ 悪い | ④ 非常に悪い |
|---------|------|------|---------|

問3：駐車場内の整理・清掃状況はどうか？

| | | | |
|---------|------|------|---------|
| ① 非常に良い | ② 良い | ③ 悪い | ④ 非常に悪い |
|---------|------|------|---------|

■ご意見・ご要望がございましたらご自由にお書きください。

.....

.....

.....

.....

ご協力ありがとうございました。アンケート用紙は回収箱にご投函くださるようお願いいたします。

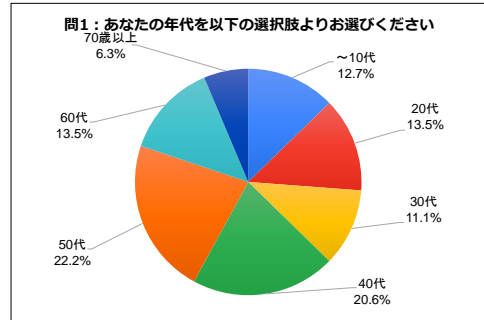
令和5年度上半期 利用者アンケート結果 国分寺駅北口自転車駐車場

| | |
|--------|----------------------|
| 実施年月日 | 令和5年8月21日（月） 9月3日（日） |
| WEB回答者 | 67 名 |
| 用紙回答者 | 59 名 |
| 回答者数 | 126 名 |

質問回答率（円グラフ） ※回答率の小数点以下は四捨五入

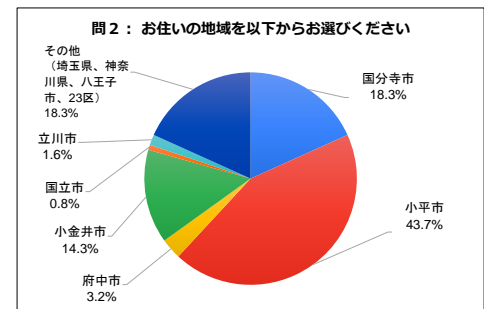
問1：あなたの年代を以下の選択肢よりお選びください

| | | |
|-------|------|--------|
| ～10代 | 16件 | 12.7% |
| 20代 | 17件 | 13.5% |
| 30代 | 14件 | 11.1% |
| 40代 | 26件 | 20.6% |
| 50代 | 28件 | 22.2% |
| 60代 | 17件 | 13.5% |
| 70歳以上 | 8件 | 6.3% |
| 総計 | 126件 | 100.0% |



問2：お住いの地域を以下からお選びください

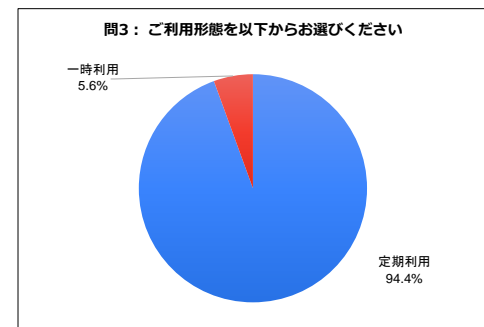
| | | |
|----------------------------|------|--------|
| 国分寺市 | 23件 | 18.3% |
| 小平市 | 55件 | 43.7% |
| 府中市 | 4件 | 3.2% |
| 小金井市 | 18件 | 14.3% |
| 国立市 | 1件 | 0.8% |
| 立川市 | 2件 | 1.6% |
| その他 (埼玉県、神奈川県、八王子市、23区) | 23件 | 18.3% |
| 総計 | 126件 | 100.0% |



ご利用形態について

問3：ご利用形態を以下からお選びください

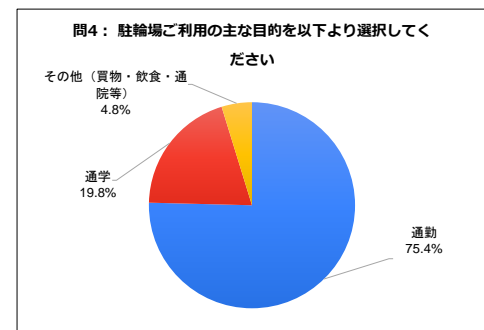
| | | |
|------|------|--------|
| 定期利用 | 119件 | 94.4% |
| 一時利用 | 7件 | 5.6% |
| 総計 | 126件 | 100.0% |



駐輪場利用の目的について

問4：駐輪場ご利用の主な目的を以下より選択してください

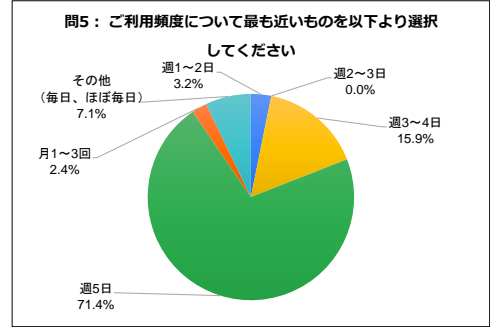
| | | |
|----------------|------|--------|
| 通勤 | 95件 | 75.4% |
| 通学 | 25件 | 19.8% |
| その他（買物・飲食・通院等） | 6件 | 4.8% |
| 総計 | 126件 | 100.0% |



ご利用頻度・時間について

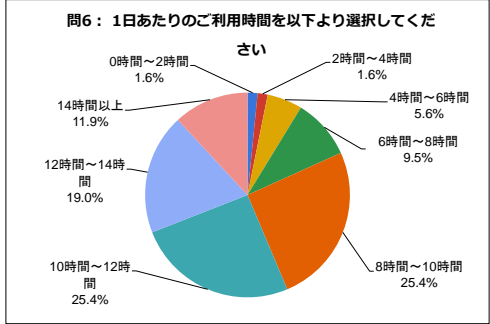
問5：ご利用頻度について最も近いものを以下より選択してください

| | | |
|--------------------|------|--------|
| 週1～2日 | 4件 | 3.2% |
| 週2～3日 | 0件 | 0.0% |
| 週3～4日 | 20件 | 15.9% |
| 週5日 | 90件 | 71.4% |
| 月1～3回 (毎日、ほぼ毎日) | 3件 | 2.4% |
| その他 (毎日、ほぼ毎日) | 9件 | 7.1% |
| 総計 | 126件 | 100.0% |



問6：1日あたりのご利用時間を以下より選択してください

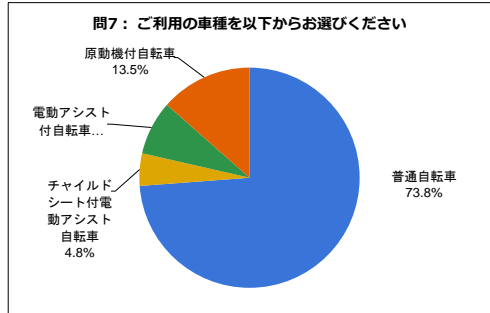
| | | |
|-----------|------|--------|
| 0時間～2時間 | 2件 | 1.6% |
| 2時間～4時間 | 2件 | 1.6% |
| 4時間～6時間 | 7件 | 5.6% |
| 6時間～8時間 | 12件 | 9.5% |
| 8時間～10時間 | 32件 | 25.4% |
| 10時間～12時間 | 32件 | 25.4% |
| 12時間～14時間 | 24件 | 19.0% |
| 14時間以上 | 15件 | 11.9% |
| 総計 | 126件 | 100.0% |



利用車種について

問7：ご利用の車種を以下からお選びください

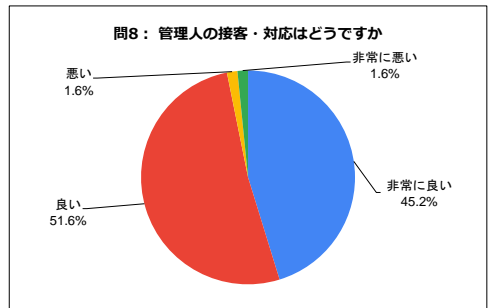
| | | |
|--------------------|------|--------|
| 普通自転車 | 93件 | 73.8% |
| チャイルドシート付自転車 | 0件 | 0.0% |
| チャイルドシート付電動アシスト自転車 | 6件 | 4.8% |
| 電動アシスト付自転車 | 10件 | 7.9% |
| 原動機付自転車 | 17件 | 13.5% |
| その他 | 0件 | 0.0% |
| 総計 | 126件 | 100.0% |



管理人・場内環境について

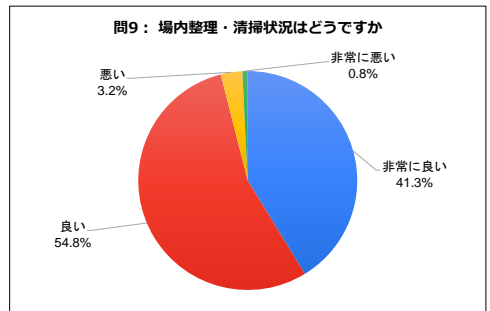
問8：管理人の接客・対応はどうか

| | | |
|-------|------|--------|
| 非常に良い | 57件 | 45.2% |
| 良い | 65件 | 51.6% |
| 悪い | 2件 | 1.6% |
| 非常に悪い | 2件 | 1.6% |
| 総計 | 126件 | 100.0% |



問9：場内整理・清掃状況はどうか

| | | |
|-------|------|--------|
| 非常に良い | 52件 | 41.3% |
| 良い | 69件 | 54.8% |
| 悪い | 4件 | 3.2% |
| 非常に悪い | 1件 | 0.8% |
| 総計 | 126件 | 100.0% |





お客様の声の集計

国分寺駅北口自転車駐車場

| 【料金について】 | | |
|------------|---|----|
| | 市内、市外料金を均一にしていただけると、大変ありがたいです。 | 1件 |
| | 1階市外料金で利用しています。通勤に利用しているので週5回、月20回程度利用していますが、仮に毎日北口地下駐輪場を一時利用した場合よりも割高になっている点に関して改善を希望します。 また北口地下駐輪場は市外料金を設定しておらず北口駐輪場も市外料金の撤廃を希望します。 よろしくをお願いします。 | 1件 |
| | 定期利用で長期の場合安くしてほしい | 1件 |
| | 定期利用料金が長期で更新すると安くなるような料金体系にして欲しい。立川市は6ヶ月で更新すると 月あたりの金額が安くなる料金体系になっている。そのほうが長期で更新し、更新回数の手続きが減るので更新忘れや事務処理が減るのではないかと。 | 1件 |
| | 市内と市外の料金格差を改善してほしい。鼻をくくったような回答しか返って来ないでしょうが。 | 1件 |
| | 国分寺市以外で料金が変わるのが不満。 | 1件 |
| 【定期更新について】 | | |
| | 更新は、月末までという紙を自転車に付けなくても良いと思います。期限を過ぎた自転車にだけ付ければ良いと思います。 | 1件 |
| 【営業活動について】 | | |
| | 他市民も今後も使えると助かります。宜しくお願いいたします。 | 1件 |
| | 駅直結で便利に利用させていただいております。一か月でも長くこの状態のまま運営を続けていただけることを希望します。 | 1件 |
| 【管理人について】 | | |
| | 管理人は、入口を塞ぐように突っ立つのは、止めていただきたい。 | 1件 |
| | 親切な管理人さんが多いですが、上から目線な物言いをする人もいるのが気になります。（雨なので階段下に停めたら「そこに停めたって大して変わらないよ」というような私語がこちらに聞こえたり、不快な思いをしたこともあります） | 1件 |
| | とても良い対応をしてくださる管理人さんと、ゴミカス対応の管理人がいます。 | 1件 |
| | 駐輪場が出来た当時からお世話になっています。ここ数年の従業員は壁によっかかり挨拶したりしなかったり注意喚起しかできないのを上から注意したりひどいです。昔はお帰りなさいとかお疲れ様です等の温かい言葉がありました。現状はとてもストレスで辞めたくないですが辞める方向で考えています。人手不足であれば無人に近づけては？良い方向になれば嬉しいです。 | 1件 |
| | 自転車走行をせず歩いて移動しているのですが、全くこいでもいなく降りよつとしていてところで注意を受けたりしたことがあります。こちらは毎日書かれているとおりに歩いて移動しているのにその前後をいく自転車はものすごいスピードで追い越していきます。なぜそのような自転車は注意されずいつも守っているこちらが注意されなければならないのでしょうか。 注意しやすく見えるからでしょうか。男性には言えないのでしょうか。少し理不尽で不愉快な気持ちになります。 | 1件 |

| 【管理人について】 | | |
|-----------|---|----|
| | 場内自転車での走行をしつこく言う管理人がいるが、誰もいないのに押して歩く必要あるのか？ ちょっとやりすぎ感があります。 | 1件 |
| | 先日、3階に上がってすぐのところで周りに人がいないのを確認して自転車に乗ろうとしたところで目の前に立たれて自転車から降りろとゆうふうに脅迫され、前に立たれて通れないようにされました。言い方も悪く怒りが込み上げ警察を呼ぼうと思いましたが時間が無かったため呼びませんでした。それ以来使っておりません。次言われたら動画に取り警察を呼び解決しようと思います。 | 1件 |
| | バイクの鍵を抜き忘れた際、抜いて保管して下さりありがとうございました。 降雨時にシートを拭いていただけたのも嬉しかったです。 | 1件 |
| | いつもお世話になり、タイヤの空気入れをお手伝いいただいたり助かっています。ありがとうございます。 | 1件 |
| | いつもありがとうございます。これからも宜しくお願いします。 | 1件 |
| | いつも丁寧にご対応ありがとうございます。 | 1件 |
| | いつも管理など、ありがとうございます。 | 1件 |
| | いつもありがとうございます。 | 1件 |
| | いつもありがとうございます。挨拶をしてくださるのがとても嬉しいです。 | 1件 |
| | いつも気持ちよく利用させていただいています。必ず挨拶してくださって嬉しいです。今後ともよろしく願いいたします。 | 1件 |
| | ご苦労様です。 | 1件 |
| | 管理員の方で一人だけ（夜の勤務者）元気に挨拶して下さる方がいます。そのような方がもう少し増えたら活気が出て、お客様も気持ち良く利用できると思います。 | 1件 |
| | 毎日ご苦労様です。 | 1件 |
| | 駐車をいつも綺麗にお掃除して頂きありがとうございます。 | 1件 |
| | 朝から夜までお疲れさまです。有難うございます。 | 1件 |
| | 皆さんは利用者のために努力していると思います。 | 1件 |
| | 皆さんとても気持ちの良い方ばかりです。 | 1件 |
| | いつもありがとうございます。管理員さんはみんな親切だと思います。 | 1件 |
| | 屋外のお仕事で暑い日も寒い日も有難うございます。雨の日にシートを拭いてくださったり、いつも声を掛けていただき気持ち良く利用させていただいています。 | 1件 |
| | いつも気持ち良く利用しています。スタッフの方との挨拶も会話も楽しく元気を頂いています。早朝の出勤が多いので、時間前に開けて下る事に大変感謝しています。新しく入ったスタッフの方も慣れて明るく接して下さるともっと楽しいです。 | 1件 |
| | 本当に場内がこんなに綺麗なのは、スタッフの皆様のお陰と感謝しております。お疲れさまです。 | 1件 |
| | いつも笑顔で挨拶してくださり有難うございます。 | 1件 |
| | 2階の窓が空いている場合があり、風が通って気持ち良く、有難うございます。 | 1件 |
| | いつもありがとうございます。 | 1件 |
| | 雨に日の利用していますが、カップを着ていたり、バックを袋から出して定期券を出すのに時間が掛かる場合があるので、係員が替わってタッチしてゲートを開けてくれればと思います。 | 1件 |
| | いつも管理員の方からの挨拶で清々しい気持ちで出かけております。雨の日の帰りに雑巾でさっと拭いて頂き大変感謝しています。助かっています。温かい心遣いに感謝しています。 | 1件 |
| | 文句なし。ご対応よろしく、ずうっと継続したい。 | 1件 |

| 【利用者のマナーについて】 | |
|--|----|
| 場内を自転車を押して歩いていますか、後ろから自転車に乗って走る人にあおられます。朝は特にひどいですし、歩いていると睨まれることもあります。場内乗車禁止と看板を掲げても全く意味がないようです。係の方が見回りをしてもらえないのでしょうか。 | 1件 |
| 前後左右に用意停めている方に、鍵部分を壊されたこともあります。狭いので仕方ないのでしょうか…防犯効果もあると思いますので、見回りをお願いします。 | 1件 |
| 利用者で、自転車乗ってこられる方に声掛けをして欲しい。たまに子どもと並んで歩いている時に後ろから乗ってこられて怖い。 | 1件 |
| 駐車場内の自転車走行が頻繁にありすぎて危ないと感じる人が多い。 | 1件 |
| 場内で自転車に乗ったまま移動している人がいて危険 | 1件 |
| 膝が悪くて、自転車を押して行くのは避けたいです。 そういう人も私以外にいるのではないのでしょうか。 | 1件 |
| 駐輪場を自転車で走行しているいる人がいて危険 | 1件 |
| 通路で自転車に乗る人が多く、危ない事もあります。歩行者とぶつかれば、いわゆる人身事故です。警察官にも立っていただき、徹底的に取り締まって頂きたいです。 | 1件 |
| 場内走行禁止なら禁止。解禁なら解禁で徹底して欲しい。注意される利用者と黙認される利用者があるのはなぜでしょうか？ダブルスタンダードです。 | 1件 |
| 場内の自転車走行、中にはスマホを見ながら走っている人がいる。歩いている人がどけて歩かないといけないのは？ | 1件 |
| 乗車走行する人が多い。子供とぶつかりそうになった時、思わず子供を叱ったが、自転車を降りて歩く習慣を身に付けて欲しい。 | 1件 |
| 【営業時間について】 | |
| 月何回か初電を使うことがあるが、早い時間も停められるとありがたい。 | 1件 |
| 駅営業時間に合わせて開けておいていただきたいです。 | 1件 |
| 朝の開場時間をもっと早くしてください。 | 1件 |
| 何回も同じことを書きますが、利用時間を5:00にして欲しいです。通勤で遠くへ行くことが多い為、カードで管理すれば可能と思います。 | 1件 |
| 始発に合わせて入出庫できる方法があると有難い。 | 1件 |
| 最終出庫時間を延長して欲しい。 | 1件 |
| 24時間対応にして欲しい。 | 1件 |
| 【駐車スペースについて】 | |
|  大型車専用ゾーンに置いてるのですがキヤハ台数に対して置いてある台数が多いと思います。新年度以降に増えたと思うのですが以前は、そんなことなかったのですが毎朝、すぐに止められず他の自転車を寄せて止めています。一部の利用者が詰めて止めないのもあると思うのですが朝から他の自転車をずらすのは大変です。特に電動自転車が多いので重いです。 改善を希望します。 | 1件 |
|  を利用していますが、他の場所よりスペースが狭い為、駐輪しずらく1台づつずらしてやっと止められる事があるので対応して頂きたい。 | 1件 |
| 原付定期利用のスペースを広げて欲しい。 | 1件 |
| 大型カゴのスペースを利用していますが、止める場所・位置にラインを引いてもらえると止めやすいと思います。 | 1件 |
| 【設備について】 | |
| 原付駐輪場を雨をしのぐために建物内に移設してほしい。 | 1件 |
| 仏式の空気入れを置いてほしいです。 | 1件 |
| カードによる入退場を2階、3階も採用して欲しい。 | 1件 |

【清掃状況について】

| | | |
|--|---|----|
| | 窓側とかすごい埃が溜まってるので、掃除したら綺麗になると思います。 | 1件 |
| | 時々、蜘蛛の巣が通路や自転車に張られていることがあります。 難しいと思いますが、対策していただくと大変嬉しいです。2階の青のゾーンです。 | 1件 |
| | 駐車場内の整理、清掃をしているところを一度も見たことがありません。綺麗になっている箇所が特にありません。 | 1件 |

自転車駐車場 ご利用者アンケート

日頃より、当自転車駐車場をご利用いただきましてありがとうございます。
 当自転車駐車場の管理運営をしている株式会社ソーリンでございます。
 今後の管理・運営の資料とするため、アンケート調査を実施しております。
 皆様からのご意見により利用し易い自転車駐車場運営を目指したいと思っております。
 つきましては、お忙しいとは存じますが、アンケート調査にご協力をお願いいたします。

アンケートは、

- ①本用紙にご記入後、自転車駐車場内に設置した回収箱にご投函いただく方法
- ②右記の二次元コードをスマートフォンで読取り、WEBで回答いただく方法

があります。
 なお、アンケート集計結果は、本調査以外に使用いたしません。
 ご不明点等があれば下記までご連絡ください。

【WEB回答の方】



アンケート実施期間：令和5年8月21日（月）～令和5年9月3日（日）

指定管理者 株式会社ソーリン
 連絡先：03-5856-4665

※該当の項目(1つ)に○印をご記入ください。

問1:ご利用状況について、該当項目をお選びください。

| | | | | | | | |
|-----------------|-------------|---------|---------------|---------|---------------------|------|----------|
| 年代 | ①～10代 | ②20代 | ③30代 | ④40代 | ⑤50代 | ⑥60代 | ⑦70歳～ |
| お住まい | ①国分寺市 | ②小平市 | ③府中市 | ④小金井市 | ⑤国立市 | ⑥立川市 | ⑦その他 |
| ご利用目的 | ①通勤 | | ②通学 | | ③その他(買物・飲食・通院等) | | |
| ご利用頻度 | ①週1日～2日 | ②週3日～4日 | ③週5日 | ④月1回～3回 | ⑤その他() | | |
| 1日あたりの ご利用時間 | ①0時間～2時間 | | ②2時間～4時間 | | ③4時間～6時間 | | ④6時間～8時間 |
| | ⑤8時間～10時間 | | ⑥10時間～12時間 | | ⑦12時間～14時間 | | ⑧14時間以上 |
| 車種 | ①普通自転車 | | ②チャイルドシート付自転車 | | ③チャイルドシート付電動アシスト自転車 | | |
| | ④電動アシスト付自転車 | | ⑤原動機付自転車 | | ⑥その他() | | |

問2:定期利用施設でなく、一時利用施設を利用している理由について、最も近いものをお選びください。

- ① 利用頻度が少ないため
- ② 駅に近く便利だから
- ③ 2時間無料の制度があるから
- ④ 定期利用料金の方が割高になるから

問3:管理員の接客・対応はどうか？

- ① 非常に良い
- ② 良い
- ③ 悪い
- ④ 非常に悪い

問4:駐車場内の整理・清掃状況はどうか？

- ① 非常に良い
- ② 良い
- ③ 悪い
- ④ 非常に悪い

■ご意見・ご要望がございましたらご自由にお書きください。

.....

.....

.....

.....

.....

ご協力ありがとうございました。アンケート用紙は回収箱にご投函くださるようお願いいたします。

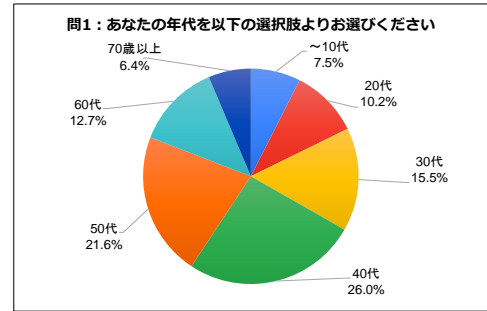
令和5年度上半期 利用者アンケート結果 国分寺駅北口地下自転車駐車場

| | |
|--------|----------------------|
| 実施年月日 | 令和5年8月21日（月） 9月3日（日） |
| WEB回答者 | 190 名 |
| 用紙回答者 | 171 名 |
| 回答者数 | 361 名 |

質問回答率（円グラフ） ※回答率の小数点以下は四捨五入

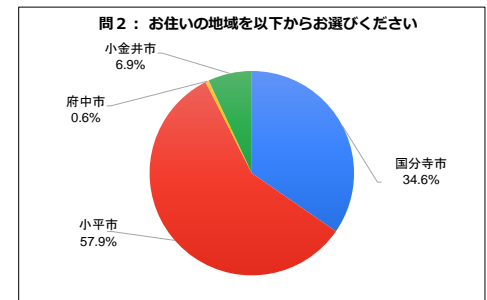
問1：あなたの年代を以下の選択肢よりお選びください

| | | |
|-------|------|--------|
| ～10代 | 27件 | 7.5% |
| 20代 | 37件 | 10.2% |
| 30代 | 56件 | 15.5% |
| 40代 | 94件 | 26.0% |
| 50代 | 78件 | 21.6% |
| 60代 | 46件 | 12.7% |
| 70歳以上 | 23件 | 6.4% |
| 総計 | 361件 | 100.0% |



問2：お住いの地域を以下からお選びください

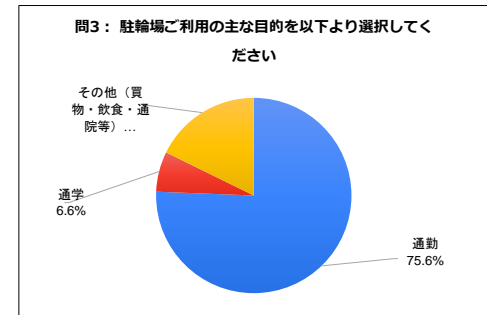
| | | |
|------|------|--------|
| 国分寺市 | 125件 | 34.6% |
| 小平市 | 209件 | 57.9% |
| 府中市 | 2件 | 0.6% |
| 小金井市 | 25件 | 6.9% |
| 国立市 | 0件 | 0.0% |
| 立川市 | 0件 | 0.0% |
| その他 | 0件 | 0.0% |
| 総計 | 361件 | 100.0% |



駐輪場利用の目的について

問3：駐輪場ご利用の主な目的を以下より選択してください

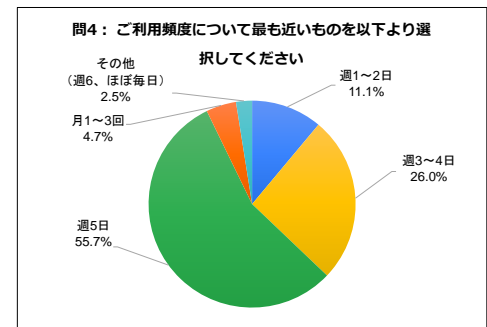
| | | |
|----------------|------|--------|
| 通勤 | 273件 | 75.6% |
| 通学 | 24件 | 6.6% |
| その他（買物・飲食・通院等） | 64件 | 17.7% |
| 総計 | 361件 | 100.0% |



ご利用頻度・時間について

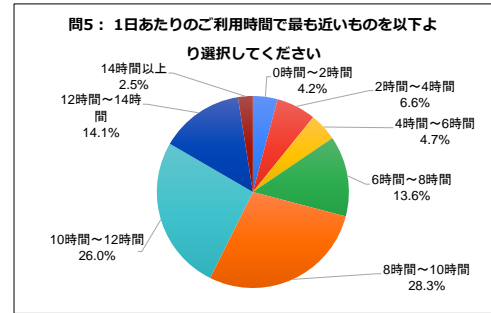
問4：ご利用頻度について最も近いものを以下より選択してください

| | | |
|--------------|------|--------|
| 週1～2日 | 40件 | 11.1% |
| 週2～3日 | 0件 | 0.0% |
| 週3～4日 | 94件 | 26.0% |
| 週5日 | 201件 | 55.7% |
| 月1～3回 | 17件 | 4.7% |
| その他（週6、ほぼ毎日） | 9件 | 2.5% |
| 総計 | 361件 | 100.0% |



問5： 1日あたりのご利用時間で最も近いものを以下より選択してください

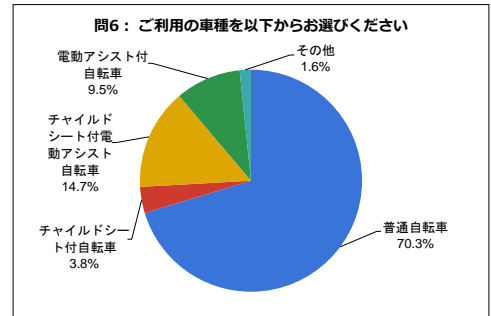
| | | |
|-----------|------|--------|
| 0時間～2時間 | 15件 | 4.2% |
| 2時間～4時間 | 24件 | 6.6% |
| 4時間～6時間 | 17件 | 4.7% |
| 6時間～8時間 | 49件 | 13.6% |
| 8時間～10時間 | 102件 | 28.3% |
| 10時間～12時間 | 94件 | 26.0% |
| 12時間～14時間 | 51件 | 14.1% |
| 14時間以上 | 9件 | 2.5% |
| 総計 | 361件 | 100.0% |



利用車種について

問6： ご利用の車種を以下からお選びください

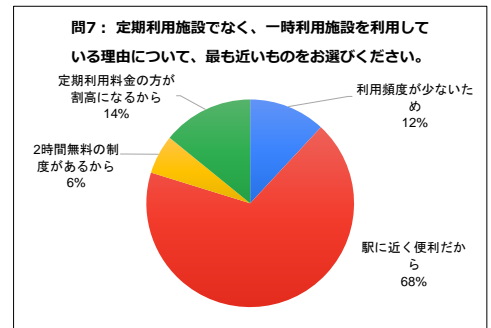
| | | |
|--------------------|------|--------|
| 普通自転車 | 258件 | 71.5% |
| チャイルドシート付自転車 | 14件 | 3.9% |
| チャイルドシート付電動アシスト自転車 | 54件 | 15.0% |
| 電動アシスト付自転車 | 35件 | 9.7% |
| 原動機付自転車 | 0件 | 0.0% |
| その他 | 6件 | 1.7% |
| 総計 | 361件 | 100.0% |



一時利用施設を利用している理由について

問7： 定期利用施設でなく、一時利用施設を利用している理由について、最も近いものをお選びください。

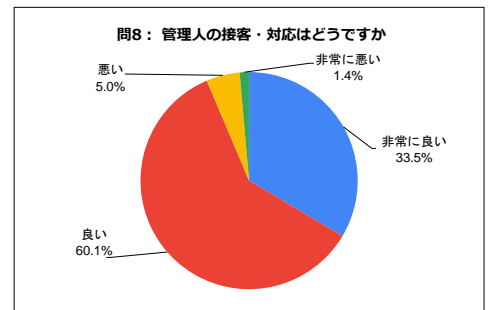
| | | |
|------------------|------|--------|
| 利用頻度が少ないため | 43件 | 11.9% |
| 駅に近く便利だから | 245件 | 67.9% |
| 2時間無料の制度があるから | 22件 | 6.1% |
| 定期利用料金の方が割高になるから | 51件 | 14.1% |
| 総計 | 361件 | 100.0% |



管理人・場内環境について

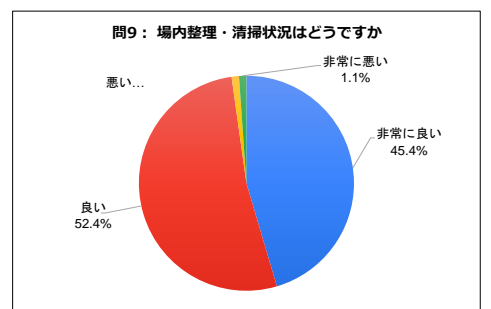
問8： 管理人の接客・対応はどうか

| | | |
|-------|------|--------|
| 非常に良い | 121件 | 33.5% |
| 良い | 217件 | 60.1% |
| 悪い | 18件 | 5.0% |
| 非常に悪い | 5件 | 1.4% |
| 総計 | 361件 | 100.0% |



問9： 場内整理・清掃状況はどうか

| | | |
|-------|------|--------|
| 非常に良い | 164件 | 45.4% |
| 良い | 189件 | 52.4% |
| 悪い | 4件 | 1.1% |
| 非常に悪い | 4件 | 1.1% |
| 総計 | 361件 | 100.0% |



お客様の声の集計

国分寺駅北口地下自転車駐車場

【料金について】

| | |
|---|----|
| 近隣エリアの駐輪場より安く、管理も良いのでとても助かっております | 1件 |
| 駅ビルで買い物する時にも2時間無料なのはとても助かっています。通勤の際にも警備の方々が挨拶してくれて気持ちよく利用できています。ありがとうございます。 | 1件 |
| 料金が安いのはありがたい。 | 1件 |
| 駅周辺の商業施設と提携して購入金額に応じて割引サービスがあれば更に利用し易いです。 | 1件 |

【定期券について】

| | |
|----------------------------------|----|
| 毎日100円かかるのが大変なので、定期が欲しいです。ありますか？ | 1件 |
| 毎日使うので定期があれば良い | 4件 |
| 定期券制度の導入はやめてほしい。休日の収容効率が悪いから。 | 1件 |
| 毎日利用しているので、定期利用も可能となれば嬉しい。 | 1件 |

【ICカード決済について】

| | |
|--|----|
| 出口のゲートで交通系ICカード決済の時、決済ができた確認音がもう少し大きいといいのですが（簡単に言うとSuicaをタッチした時のピピッの音もう少し大きいと確認しやすい） | 1件 |
| Suicaで支払い後、開扉するまで時間がかかるので、もう少し早く開扉してほしい。（一方、現金で支払ったときはすぐに開扉する。） | 1件 |
| 出口の機械が駐輪券の読み込みからSuicaの認証まで他に比べ遅い気がします。 | 3件 |
| スムーズな出庫のためにIC読み取りの迅速化に期待します。 | 1件 |

【設備について】

| | |
|--|----|
| 出口ゲートのランプ（決済が終わってゲートの通過ができることを示すランプです。赤から緑になるやつ）ですが、ゲートの方にもつけて欲しい。いちいち下を向いて確認するのは面倒な感じがするのですが。 | 1件 |
| 混雑時、空きの箇所がとても分かりづらいので分かりやすくなる工夫をしていただけるとありがたい。 | 1件 |
| 自動空気入れがあって助かります。 | 1件 |
| ゲートを自動開閉にしてほしい。 | 1件 |
| 駐車券何故変更したのか理由が知りたかった。 | 1件 |
| 地下なので、独特のニオイがこもっている気がします。働いている人の体調が気になります。何かニオイを排出できる方法があれば、良いと思います。 | 1件 |
| チャイルドシート付電動自転車なので、ゲートを通る時狭いと感じます。 | 1件 |
| 駐車場の出入り口が危ない | 1件 |
| 空調が暑いのでなんとかしてほしい。 | 1件 |
| 発券式でない、電子を用いた何等かなの方法があればより便利に感じます。 | 1件 |
| スタッフの体調に問題が起きないように、空調を設定してほしい | 1件 |
| 駐輪場の券が新しくなったが以前の券を入れるやつの方が券を捨てる手間が省けて良い。慣れていない人がもたつく事もないと思う。 | 1件 |
| 平日の昼間は、平置きが満車になっていることが多く、上段に置きたいが重量オーバーで不可。もう少し重いものも対応できるように一部だけでも増強頂けると有難い。 | 1件 |
| 空気入れを両方の出入口に設置して欲しい。（手動でも良い。） | 1件 |
| 自転車が重く、上段利用ができないため、混んでいる時は不便である。ラックを改良して欲しい。 | 1件 |
| 上段ラックが使いにくい。 | 1件 |
| 自転車のシ車種によっては、ハンドルが引っかかって取り出すのに苦労する時がある。レールが動くので年を取ると出し難くなりそうです。 | 1件 |

| 【設備について】 | | |
|-----------|---|----|
| | 場内にエアコンが無いようなので心配です。エアコン無くて大丈夫ですか？ | 1件 |
| | ラックが使い難く、出来る限り思いやりゾーンを利用している。ラックは電動自転車には辛い。チャイルドシート付自転車は、平場なので電動自転車にも平場を作って欲しい。 | 1件 |
| | 2次元バーコードになって手間が増えた。券入れをもっと下の方へ設置して欲しい。 | 1件 |
| | 2次元バーコードになって手間が増えた。夕方の帰宅ラッシュは、目に余るものがある。 | 1件 |
| | エレベーターを南側にも増やして欲しい。 | 1件 |
| 【管理員について】 | | |
| | 管理員の人数が多すぎる。突っ立っているだけで意味がない方が多い。何のための管理員なのか？満車の時、きちんと空いている場所を指示して欲しい。 | 1件 |
| | いつもありがとうございます。朝の「行ってらっしゃい」の掛け声が、とても嬉しく仕事を頑張れます。 | 1件 |
| | 管理員の方の「行ってらっしゃい」などの声掛けが気持ちいいです。以前に自転車の鍵を場内で落としたり、事務室への案内をされ紛失した鍵を見つける事が出来ました。有難うございます。 | 1件 |
| | スポーツバイクの時、上段に上げるのを見ているのに手伝ってくれない。 | 1件 |
| | 案内が丁寧でとても良いです。 | 1件 |
| | 管理会社が変わってどうかなーと思っていましたが、とても親切で朝の忙しい時間もテキパキ誘導してくださるので有難いです。 | 1件 |
| | いつも上段に止めているのですが、降ろし易いように下段のレールを端に寄せてくれる管理員の方がいて、助かっています。有難うございます。 | 1件 |
| | いつもありがとうございます。満車の時でもしばらく待つと空く場合があります。満車の看板を出してもらうのは、心の準備というか現状がわかるので良いですが、管理員の嫌な顔をされるのが嫌です。気持ち良く待たせて貰いたいです。 | 1件 |
| | 混雑時に空いている場所を教えてください、上段の駐輪を手伝って頂いたり心遣いがありがたいです。声掛けもいつも気持ちいいです。いつもありがとうございます。 | 1件 |
| | 紛失物を保管していただき有難うございます。 | 1件 |
| | 自転車をラックに入れる時に手伝って欲しい。空いている場所を教えてください。 | 1件 |
| | 安心して駐輪出来ます。いつもありがとうございます。気持ち良く挨拶される方も何人かいらっしやるので、行も帰りも心が和らぎます。お昼頃の利用では、空気がないと標示くださり目安になりますが、空きがある場合がほとんどです。空きがあれば止めたいので入口で断らないで、空気がなかったら他へ行くように案内して欲しいです。 | 1件 |
| | 管理員の数が多。そんなに要らないでしょ。 | 1件 |
| | いつも快適に利用させて頂いております。挨拶をしてくれて凄く嬉しいです。 | 1件 |
| | 案内してくれる人がいると有難い。入れる時や出しにくい時に手伝ってくれる人がいると有難い。 | 1件 |
| | 手伝ってくださる方には感謝です。 | 1件 |
| | いつもありがとうございます。朝夕方と気持ち良く声を掛けてくださり嬉しいです。いつも元気を頂いています。有難うございます。 | 3件 |
| | 以前は10時頃でもなんとか入れましたが、最近は入口で断れる場合が多く、悲しい思いをしています。以前と比べると管理員さんの姿勢が堅く、全体として早く満車になる感じがします。 | 1件 |
| | 上段を利用することが多いですが、ラックを降ろすスペースがない時がある。管理員の方が開けていただけるととても助かります。 | 1件 |
| | チャイルドシート付自転車のスペース（平場）に何人も管理員がいて、邪魔になる場合がある。また、平場一杯になるとラック式の場所へ止めるがその場所には、誰もいなく止めるのに苦情する場合があります。その場所には必ず係員がいて手伝って欲しいです。 | 1件 |
| | いつもありがとうございます。助けてもらう事も感謝しています。 | 1件 |
| | バーコードからQRコードに変更となった時にバーコードが読み取れないのに読み取れると案内された。しっかり見てから案内して欲しい。 | 1件 |

| 【管理員について】 | | |
|---------------|---|----|
| | 女性の方が駐車する際に時間が掛かっています。係員が積極的に手伝ってあげる必要があります。 | 1件 |
| | 混雑時に退場する順番がわかりにくく、しっかり誘導して欲しい。トラブルになりかねない。 | 2件 |
| | 管理員の方、熱中症に気を付けてください。 | 1件 |
| | ほぼ毎日利用させて頂いております。管理員の皆様は、丁寧な対応をしてくださり、安心して駐輪できます。引続きよろしくお願ひします。 | 1件 |
| | 最近ママチャリが多くなり、駐車スペースが少なりつつあります。上段使用と言うがなかなかレバーを降ろせず、ヘルプもありません。以前は飛んできたヘルプしてくれましたが、今の管理員は知らんぷりです。ヘルプして欲しいと思います。 | 1件 |
| | 普通車でも空いている場所を案内して欲しいと思っています。 | 1件 |
| | 管理員の方が周囲を気にしておらず歩きにくい。歩きの利用者もいることを頭に入れて欲しい。 | 1件 |
| 【駐車場スペースについて】 | | |
| | 平日は子供乗せ電動自転車のエリアが午前の早い時間で満車になってしまいます。利用金額を上げてもいいので、確実に利用出来るようにして頂きたいです。また、スマホで予約なども出来るようになってほしいです。 | 1件 |
| | 電動自転車をお昼の時間帯に停めようとするので満車となっているため、もう少し電動自転車の駐車スペースを増やして欲しい。 | 1件 |
| | 電動自転車の平置きができるのが助かっている | 1件 |
| | 上部ラックに自転車が置いてあると下の人が少し出しづらい。 | 1件 |
| | 妊婦ですが通勤でどうしても自転車を使うので利用させていただいています。ヘルプマークの場所に妊婦マークも表示していただき、その点でありがたく思って利用をしています。その反面、置ける台数が少なく置かないことが多いことや、高齢の方からなんで子乗せ自転車があるのかと言われるからと係の人にお話をいただき、違う場所に自転車を置けるよう案内をいただきましたが、 (駅に近めの柱部分に置けるようご配慮もいただきましたので感謝もしております。) 高齢の方の身体が辛いのもわかりますが、妊婦も見えない身体の辛さがある中、高齢の方の意見の方が優先になるんだなあ…という何とも言えない思いと、つわりで辛くてできるだけ歩く距離を減らしたかったり、お腹が大きくなって自転車の出し入れにお腹がつかえてしまったり、スライド式のところではタイヤが滑って重い自転車を支えるのが難しかったりする妊婦の現状があります。妊婦も使える場所を確保してくださっている駐輪場なので、ここの駐輪場に変えたという経緯もあり、一意見として記入させていただきました。妊婦+ヘルプマークも本来持っているチャイルドシート付き自転車を利用している者もいると知ってもらえたらなと思います。 | 1件 |
| | 電動でないチャイルド付自転車の場所を増やして欲しい | 1件 |
| | チャイルドシート付きのような大きな自転車用のスペースが小さすぎる。運用上、専用エリアを増やして対応するなど、広げないと止められない時間帯ができてしまうのでは。 | 1件 |
| | チャイルドシート付きの自転車をとめられるように工夫していただいております。時間のない朝に全員同じところに誘導されると(稼働するレーンのところ)1台とめるのに時間がかかってしまうので、臨機応変に別の場所も案内してもらえるとありがたいです。 | 1件 |
| | チャイルドシート付き電動自転車のスペースがいつも満車です。普通の自転車はもっと2段を使いフラットな場所を増やしてほしいです。 | 1件 |
| | チャイルドシート付きアシスト自転車の駐輪場所が埋まってしまうので、国分寺駅近くの駐輪場を増やしてほしい。 | 1件 |
| | 子乗せ自転車優先(レールのエリア)が空いても普通自転車は他の所に誘導されるのに子乗せエリアが空いても普通エリアに停めているのは不満。平地エリアなど増やせないのか？ 上段に置く人でたまにスタンドが下がったままの人がおり下段から出すときにスタンドが顔に当たりそうになり危なかったことがあるので注意してほしい。 | 1件 |

| 【駐車場スペースについて】 | | |
|-------------------|---|----|
| | チャイルドシート付き自転車で利用しています。近くに止める場所が用意されていますが、電動タイプのようにフラットのところもあると便利なのだと思います。 | 1件 |
| | 駐輪場が、利用者の数に比して狭く、使えない時があり、とても困ります。他の駐輪場も、地下深く奥まわって使いづらく、また駅の近辺には他に自転車が置けず、とても不便です。使い勝手のよい駐輪場を、それも平置きの場所を増やしてください。 駐輪場の機械式は、腕力の無い女性や老人には使いにくいものです。勤務していらっしゃる整備員の方も全て男性なので、女性も入ると、上記のようなことがわかっていただけるように思います。 | 1件 |
| | 思いやりスペースを多くして欲しいです。 | 1件 |
| | チャイルドシート付自転車のスペースをもっと増やして頂けないでしょうか。 | 2件 |
| | 駐輪場のデザインが悪い、街と市民の事を考えているのか疑問の設計 ①駅直結ではあるが、雨の日は屋根が足らず濡れる。一方パチンコ屋は雨に濡れない。 ②料金ゲートの幅が狭い。南口地下駐輪場より狭く不便 ③料金ゲートSuica支払いの時の開くタイミングが遅い。南口はそのような事がない。 新しい施設なのに市民の税金を使用して建設されたのではないか。利用者に不便を強いる面があり残念。加えて夏場の室温が高いように感ずる。 | 1件 |
| | 脚が悪く折角エレベーターで降下しても近くの思いやりスペースが満車で他端まで押していく状況です。エレベーター近くに思いやりスペースを増やしてください。 | 1件 |
| | 下段が一杯の時があるので、もう少し下段の数を増やして欲しい。 | 1件 |
| | 力がないのでラックが使えないので、思いやりスペースを利用することが多いですが、タイヤの太い特殊自転車が多く止まっており、使用できない場合が多いです。特殊自転車を止める場所を別に作って欲しいです。 | 1件 |
| | 思いやりゾーンは年配者が利用しているようですが、明らかに元気な人が利用しているのをよく見掛ける。本当に思いやりゾーンが必要なのか？タイヤの太い自転車等のゾーンを増やして欲しい。 | 1件 |
| | ママチャリを普通自転車置き場に止められていることがあり、邪魔に思う事がある。 | 1件 |
| 【出入口の数と出庫の混雑について】 | | |
| | 夕方の出場がスムーズになるよう工夫してほしい。機械をバーコード読み取り式にしたのはよかった。出口どちらかは出場2台にできませんでしょうか | 1件 |
| | 夕方など出口が大混雑し、出るのに15分以上かかるようなことがあるのは異常だと思う。出口の性能が悪すぎる。数も足りていない。出入り口兼用なゲートなどが望まれるのでは。 | |
| | 19:00前後の出庫が大行列になるので、よりよいシステムを導入してほしい。 | 1件 |
| | 夕方の出庫時に行列となるので出口の増設が望まれる。 | 2件 |
| | 出庫時長蛇の列になることがあり、精算機を増やして欲しい。 | 3件 |
| | 出入り口が少なく退場時の渋滞がひどい。せめて100円を係員に渡してすぐ出られるようにしてほしい。 | 1件 |
| | 出庫の渋滞はなんとかしてほしい 夕方の混雑時の解消方法や清算待ちの整列についてもう少し検討ください | 3件 |
| | 帰宅時間帯の混雑時の際に、整列する場所へ回る動線が分かりにくい。中央に皆が整列すると、1番後まで並ぶための動線に行くことが難しい。 | 1件 |
| | 出庫時のゲートを2基稼働させるような改善希望。 | 2件 |
| | 3基あるゲートを、朝夕の混雑に合わせて真ん中1基を出口入口の切り替えができないでしょうか。現金であれば係員さんの授受でゲートをスムーズに出られないでしょうか。その他は良好です。いつもありがとうございます | 2件 |

| 【出入口の数と出庫の混雑について】 | | |
|-------------------|---|----|
| | 帰宅時間帯の出口混雑を解消して欲しい。 例えば17:30～19:00までの間は入口を1つにし出口を2つに変更出来るようなゲートにして欲しい。利用者のほとんどが同じ時間帯に入出庫していると思われるため | 2件 |
| | 1点言うなれば、帰りの精算ゲートの数を増やすことは出来ないものかと、どうか増設していただきたく思います。特に平日の帰宅ラッシュ時は、列も伸びております。運営が変わってから並び方も変わったのか、以前の半分地点で折り返す方法の方が良かったと思っています。 駐輪場や管理員の皆様のおかげでいつも快適に使っておりますが、仕事で疲れて帰ってきてからあの行列に並ぶのが苦痛です。 どうかご検討いただけると、幸いです。 今後とも、どうぞよろしくお願い申し上げます。 | 1件 |
| | 夕方の帰宅時間の渋滞を改善してほしいです。入るゲートは一つで、出るゲートを二つにすればと思いますが、なぜできないのでしょうか？朝の入庫の方が時間分散していると思うのですが。 | 1件 |
| | 夕方17時頃になると駐輪場を出るのに並ぶので、出口を増やしてもらえると助かります。また出るのに並ぶ列が、停めている場所によっては並びにくいことがあるので、管理人の方が上手く誘導して下さるといいと思います。 電動自転車だと上段に停めることができず、時間帯によっては駐輪できないから出るようにと言われることがあります。駐輪台数に限りがあるのはわかりますが、代わりに駐輪場の案内や空くまで待つことができるようにする、などだと助かります。用事があって駐輪しようとしているので、満車だから無理、では困ります。 管理人の方が空いているスペースに誘導して下さったり、特に子供の駐輪をよく手伝っていただくのですが、この点は非常にありがたく助かっています。 | 1件 |
| | 夕方から夜の時間帯（18時～21時あたり）の出庫時の混雑を改善希望。暑い時には反対側出口方面まで延々と並んでいる。急いでいる時に非常に困る。北側方面出口。 | 1件 |
| | 夜に駐輪場を出る際、混み合って並ぶ時間帯があります。 入庫ゲートはそれぞれ2つありますが、出庫ゲートは1つだけですので、入庫ゲートの1つを双方向対応にさせていただき、夜の出庫ゲートを2つにさせていただけるとありがたいです。 | 1件 |
| | 混雑時には、出るのに長蛇の列ができて、列に入るにも一苦労。なので、混雑時には、退出するゲートを増やしてほしい 決済方法も新しくなりましたが、紙を読み取った後に、捨てるのが手間になった | 1件 |
| | 平日夕方の出口混雑を改善して欲しい。 | 4件 |
| | 出場時の混雑対策をして欲しい。整列とかではなく根本的な対策を望みます。 時間によるゲート進行方向変更や、ゲート増設、ゲート出場時間短縮など。早急をお願いします | 1件 |
| | 夕方の時間帯の出口の長蛇の列を速やかに改善して欲しい。北と南に出口1箇所ずつは設計ミスでは？ 最低でも出口を2箇所ずつにするべき。 真ん中のゲートを入口and出口の両面对応に改善を強く求む。 (朝は入口、夕方以降は出口に改修を早急に求む) ゲート改善してくれればそれほど感じなくなると思うが、長蛇の列に並んでいる時間が長いので、地下の空間が暑い(この時期はもっと涼しくしてほしい、冬は暖かく) | 1件 |
| | 出口が混雑して長蛇の列になることがあります。どうかかならないでしょうか。支払機の領収書のアナウンスは不要と思います。 | 1件 |
| | 出口の数が少ない。急いでいるときに本当にイライラします。 | 1件 |
| | 急いでいるときの出口への列の混雑にウンザリします。 出口の数を増やしてほしいと希望しております。 | 1件 |

| 【出入口の数と出庫の混雑について】 | | |
|-------------------|---|----|
| | 通勤ラッシュの時間帯に自転車を引いた人で長蛇の列となり、駐輪場から出庫に5分以上かかりま す。事前精算機など設置して列の分散を図り、自転車の列での混雑緩和などを検討してほしいで す。 | 1件 |
| | 出る時に混むので、機械式入り口と同じように二つ以上の機械式チケット出口にきてほしい！ | 2件 |
| | 時々、子供乗せ電動自転車で利用する際、出口の精算ゲートに列ができてしまうと回り込んで並ばな いといけなのが大変。軽い自転車ならまだ良いが、通路も狭いので重い電動自転車で方向転換す るのは危ない。誘導して交互に並ぶなどの方法を考えてほしい。 | 1件 |
| | 夕方～夜にかけての退場時の混雑をなんとかしてほしいです。時には反対側の出入口まで列が伸び ることがあります。 現在、機械が入場2台、退場1台になっていますが、1台を可変式にして、朝は入場、夕は退場に切 り替えれば混雑は緩和されると思います。 ご検討よろしくお願ひします。 | 1件 |
| | 夜の18時～20時の帰宅ラッシュの時間が、精算するのにものすごい行列ができる。精算機を増や すことや、精算に時間がかからないようにするなど早急に工夫してほしい。 また、行列が長すぎてどこから並べばいいのかわからなくなる。管理人が的確に誘導し、動線を確認 してあげるべきではないか。 ぜひ検討をお願いしたい。 | 1件 |
| | 管理人の方については、各々に差があり過ぎると思います。コロナ明けで通勤をする方が増えて、 8時の帰り頃はいつも長蛇の列を並んで帰路に着きます。並び方を決めて案内してもらいたいで す。今までの様に真ん中の通路に並ぶが良いと思います。また、出入口の機械が現在3台がありま すが、真ん中は入る時も出る時も使える様に変更してもらえると、かなりスムーズになると思いま す。費用もかかるとは思いますが、駐輪場を使わなくなるということは無いと思ひので是非前向きに 検討お願いします。 | 1件 |
| | 駐車券を廃止して、Suicaだけで入出場管理、支払いを完結できるようにしてほしい。 出場ゲートを2個に増設してほしい。(20時頃の出場が非常に混雑するため。) | 1件 |
| | 夕方6～7時の出庫渋滞が酷いです。通路が通りにくくなり解消方法を検討いただきたいです。 | 1件 |
| | 退場用のゲートがそれぞれ1つしかないので、混雑時はかなり並びます。 今は2つのゲートが入場用になっていますが、そのうち1つを、時間帯によって入場、退場にきりか えるとか、JR国分寺駅の改札にある両方から使える改札のうな感じにできると、退出時の待ち時間 の緩和になると思います。 すぐには難しいかもしれませんが、ご検討よろしくお願ひいたします。 | 1件 |
| | いつも気持ちよく使わせていただいております。 駐車券がQRコードになったことで、出庫が多少スムーズになったと感じています。 ただピーク時には出庫する自転車が渋滞しているようです。 ピーク時のみ現金支払者限定のレーンを作ることはできないでしょうか。 駐車券読み取りの自動ゲートとは違う位置に通路がつけられるようでしたら、 管理人の方が駐車券を目視で確認し、必要な料金を現金で支払うルートがあると、渋滞が緩和され るよう思ひます。 | 1件 |
| | 入る時より出る時の方が時間がかかるので、入口が2つあるより出口が2つあった方がよい。両方2 つあればよりよい。 | 1件 |
| | 出口がそれぞれ1個ずつしかないので出る時に混雑することがありやや不便 | 1件 |
| | 朝、満車気味の時には、管理の方々が空き場所を教えてください大変助かっています。 夕方の帰宅ラッシュ時は、駐輪場のゲートの出口で長い行列ができます。 混み具合に応じて、3つのゲートの入/出を切り替えられたらいいのに、と思います。 暑さ、寒さの中いつもありがとうございます。 | 1件 |

| 【出入口の数と出庫の混雑について】 | | |
|-------------------|---|----|
| | <p>帰宅時 夜7時頃、精算に長蛇の列で時間がかかりすぎる 精算機を増やさないものか？ 管理人は誘導するわけでもなく ぼーっと立っている人が多い 10時頃には駐輪場は満車 空いてるところは聞かない限り教えてくれない こちら空いてますよ、と管理人が率先して誘導するべき 上段は空いているが 手を貸してくれるわけでもなく見てるだけ 気が利かない人が多い きちんと研修してほしい</p> | 1件 |
| | <p>18時50分以降の帰りの混雑どうにかしてほしい。あらかね並んでいるのに対策はないんですか？</p> | 1件 |
| | <p>出口の混雑を解消していただきたいです。カードの読み込み、icカードをタッチしてからのゲート解除までの反応が遅いためなのですが、改善されないのでしょうか。混雑時間だけゲートを追加で開いて係員が現金を受け取るといった工夫があつてしかるべきと思います。駅前の地下で、ある意味独占した営業をされているのですから、是非とも対応いただきたいと思います。</p> | 1件 |
| | <p>駐輪場出入口が2箇所とも出口用の回転扉が一つしかないため、夕方の時間帯はとても混み、駐輪場内で異常なくらいの渋滞になっています。 最近では精算の駐輪券読み取り機が変わりましたが、酷い時は出るのに10分近く並びます。効率が悪く通路も通りにくいので、出口用と入口用で切り替えできるような回転扉にしてほしいです。</p> | 1件 |
| | <p>コロナ禍落ち着いてからの利用者が増えたためか夕方以降の退場の人が多く、ひどいときは出るのに5分以上かかります。これをどうにかしてほしいと常々思っています。</p> | 1件 |
| | <p>出庫の際に混雑する機会が多く、出入口の機械を入出兼務出来るものにした方が良いのでは？</p> | 1件 |
| | <p>帰宅ラッシュのピーク時間の混雑の対策を考えてほしいです。 現状、各出口に改札が1台分しかないので時間がかかります。 例えば、切り替えすることで入り口にも出口にもなる改札機があればスペースを新たに設けることなく実現できると思います。</p> | 1件 |
| | <p>いつも帰宅時間帯に精算機に渋滞ができるため精算機が出口につき1つでは少ないと感じる</p> | 1件 |
| | <p>出庫時の渋滞を緩和して欲しい。 例えば、南側(駅側)の入口を1つにして出庫口を2つに変更してもらえたら、もっとスムーズになるのではと思いました。</p> | 1件 |
| | <p>エレベーターは朝は1階待機、夜は地下1階待機とかにできると良いと思います。 時間帯によっては行列ができていて、出場の機械が足りない気がします。 QRの券を手動で捨てるのは不便になりました。 空気がたくさんあるのに上のラックを案内される不思議な時があります。</p> | 1件 |
| | <p>早急に出庫用の機械の増設をお願いしたいです。3,000台強の駐輪台数に対して出庫用の機械が2機しかなく、帰宅ラッシュ時には長蛇の列で狭いスペースに人と自転車が滞留し、危険を感じます。</p> | 1件 |
| | <p>退場システムの改善を強く希望します。当初計画の失敗を認めて利用者がストレスなく退出できるように改善するのが運営責任者の優先すべき仕事だと思いませんか！ 公共の土地を使い公共のお金で運営している責務を感じてください。</p> | 1件 |
| | <p>帰りのゲートが行列になってしまうので、ゲートを増やして欲しいです。 行列で子供のお迎えの時間が間に合わなくなる時があります。</p> | 1件 |
| | <p>精算機が出口に1台しかないから帰宅ラッシュ時には駐輪場の中央部分くらいまで列が出来ており、重たい自転車を押して行くのも、方向転換させるのも大変で、とても不便さを感じる。</p> | 1件 |
| | <p>入る時は良いのですが、出る時に渋滞するのをなんとかしてほしいです。真ん中の発券機を夕方出口用に切り替えられるものにするとか、混雑時のみ人で対応する出口を設けるとか方法は色々あるはず。せつかく便利な場所の駐輪場なのにものすごくもったいない設計です。検討よろしくお願ひ致します。</p> | 1件 |

| 【出入口の数と出庫の混雑について】 | | |
|-------------------|---|----|
| | 出口の混雑時間帯あり。入口のゲートより出口のゲート増やして欲しい。 | 1件 |
| | 平日の帰宅時間になると混雑しすぎて人が通るのも大変。両出口とも長蛇の列が続いていて危険。いつか怪我人が出ると思うので、もう少し早く人がはけるようにした方が良い。 | 1件 |
| | 出口が一つしかなく、17時頃～20時にかけて出口前に渋滞が発生している。また、入るときに比べてシステムの反応が遅い。出口を増やすか、システムの改善をお願いしたい。 | 1件 |
| | 夕方の出庫に長い時間待たされることがそこそこある。 あの混雑をどうにかしてほしい。 管理人の人は誘導してくれてるので、ソフト面ではなく、ハード面の問題だと思う | 1件 |
| | 夕方から時々、料金所が渋滞します。支払いが、券をかざす方法になりましたが更なる改善を望みます。現金の方がゲートが早く開きます。 | 1件 |
| | 朝入口の紙切れが発生すると、一つしかゲートが使えなくなり結果大渋滞となります。新しい運営会社になってから発生している印象です。そのようなことが起きないように運用を検討いただけると幸いです。 | 1件 |
| | 夕方の出口の混雑を何とかして欲しい。 | 2件 |
| | 出場の際に混雑して長い列となっている。構造上の問題なので対処は難しいと思いますが、出口が1箇所増えると助かります。 | 1件 |
| | 入庫時はスムーズですが、出庫時は長蛇の列となり、列に並べない事もあります。スムーズに並べるよう順路を作り指示していただけると助かります。 | 1件 |
| | 夕方の出口行列をなんとかして欲しい。並ぶのは良いが、夏は暑くて汗だくです。 | 1件 |
| | 退場ゲートの数が足りないため、夕方になると退場待ちの人が中央通路に並ぶため、入場者が中央通路を通れないのでラックに行けない。また、ラックから自転車を出しても通路に出られない。今ある3台のゲートの中央を入退両用に改造して両方で使えるようにするか北側のゲート横のラックを撤去して退場用ゲートを増設すべきである。 | 1件 |
| | 精算機が少なく、夕方には行列ができるので増設して欲しい。 | 1件 |
| | 出入口のゲートを増やして欲しい。帰る際に出口が1箇所しかないため、通路に並んで体解編である。10分以上かかる。 | 1件 |
| | 夕方、退出するのに長蛇の列になる事がしばしばあります。申し少し改善出来ないでしょうか。なお、その際の係員の方の誘導は、どんどん良くなっています。ありがとうございます。 | 1件 |
| | 帰りに混雑は、大問題です。出口ゲートで20分以上待たされる場合が多々あります。明らかに設計ミスではないでしょうか。出口ゲートを1箇所づつ増設するか、ゲートを改修して混雑時は、有人精算にするかの改善が必要です。特段の取組みをお願いします。 | 1件 |
| | 平日18時～21時の間、時間帯によって100人近く並ぶことがあり、凄くストレスに感じる。効率よく自転車をさせる方法を考えて欲しい。QRコードに変えても精算機が早く動くわけじゃなかったのだから、ユーザー側にメリットがない。せめて電子マネーの決済で機械が文章を喋りきらないと先に進まないのをどうにかした方が良くと思う。 | 1件 |
| | 帰宅時の混雑が激しいため、出口ゲートを2つにして欲しい。 | 1件 |
| | 帰宅ラッシュの時の行列を改善を考えて欲しいです。出口を増やすとか精算機の支払いの反応が遅くてバーが解除するのも遅いから、もっと早い操作に変えて欲しいです。 | 1件 |
| | 帰りの時間が混雑して時間が掛かる。せめて混雑時間帯には、人が対応して早く料金所を通して欲しい。 | 1件 |
| | 帰宅ラッシュ時の緩和できる方法があればと思います。混雑時だけ開ける出口を増やす等難しいかもしれませんが。 | 1件 |
| | 入口が2つで助かりますが、出口が1つで長蛇の列に並んで掛けるのが体に堪えます。 | 1件 |
| | 精算ゲートが増えると嬉しいです。 | 1件 |
| | 夕方の出口渋滞を少なくして欲しい。 | 1件 |
| | 夕方のラッシュ時間（19時頃）は、出口を2台にして欲しい。 | 1件 |
| | 夕方の出口の列は、何とかならないか？ | 2件 |

| 【出入口の数と出庫の混雑について】 | | |
|-------------------|--|----|
| | 支払いの出口が少ないので、夕方など長蛇の列になる。 | 1件 |
| | 精算機が各出口に1台しかないため、帰りの時間が凄く混雑する。入口のゲートを帰宅時間帯は、出口に変えるなど検討して欲しい。 | 1件 |
| | 出口が混む時間帯は、長蛇の列になるので保育園の迎え時間に間に合わない事があって困っています。少しでも解消されると有難いです。 | 1件 |
| | 帰宅ラッシュ時なのか、凄く長い列が出来てしまっ出て出庫に時間を要してしまう時があるのが、残念に思っています。改善に取り組んで欲しい。 | 2件 |
| | 北側出口に臨時出口を設置して欲しい。電動エリアにスペースがあるのでは？ | 1件 |
| | 帰宅ラッシュ時の混雑は、目に余るものがある。駅側の出口だけでも出入り口を2箇所にして頂きたい。 | 1件 |
| | 出口ゲートの時間が掛かり過ぎて、ストレスである。出口の数が少なすぎる。混雑時の対応をもっと考えて欲しい。 | 3件 |
| | 夕方の出庫時の混雑を解消して欲しい。各出口に出庫ゲートが1つしかないため、混雑する出庫ゲートを増やすなど。 | 1件 |
| | 帰宅時に出庫ゲートで待つことが多くなりました。出庫ゲートを増やして欲しいです。 | 1件 |
| | 出口の精算機は2台の方が、夕方時の混雑解消になる。 | 3件 |
| | 帰宅時の時間帯に出庫の長い列ができるが、一向に改善の工夫がみられない。急いでいるので自転車を使っているが、かえって時間が掛かる何とかして欲しい。 | 1件 |
| | 精算機に長い列が出来るとの解消できれば最高だと思います。 | 1件 |
| | 帰宅時に並んで出庫に5分~10分掛かり、早く帰っても同じ時間になる。出口が2箇所を3箇所にすれば随分と改善できると思う。 | 1件 |
| | 入口が4つあるのに出口は2つしかない。帰りにいつも大渋滞している。駐輪スペースが減ってもスムーズに出庫できた方が良くと思う。 | 1件 |
| | 出庫するゲートを1つか2つ増やして欲しい。 | 2件 |
| | 夕方の退場渋滞をなんとかしてください。改造してでも出口をそれぞれ2箇所ずつにするようにしてください。 | 1件 |
| | 夕方の出庫時の混雑を解消して欲しいです。ピーク時のみ100円専用出口を設ける等の方法が出来るのではないのでしょうか。何か方法を考えて欲しい。 | 1件 |
| | 清算した後の扉の解除になるまでの時間が長い。あと1秒縮めて欲しい。帰宅ラッシュ時に出庫のために大行列になる時間の解消方法を考えて欲しい。 | 1件 |
| 【アンケートについて】 | | |
| | アンケート用紙（封筒）を見ることはありませんでした。それでアンケートは、ないと思います。 | 1件 |
| 【その他】 | | |
| | 駅のすぐ下にあると雨にも濡れずに済むので助かっています。最近、小平や花小金井からの利用者も増えたように思いますが、これからも利用します。 | 1件 |
| | いつも朝早くから夜遅くまで使わせていただき有難うございます。今後も使わせていただきます。宜しくお願いいたします。 | 1件 |
| | 満車が多く駐輪使用に時間が掛かる。喫茶寄るくらいは出来るが、買物してレストランに行くには、2時間はオーバーする。 | 1件 |
| | 一時利用は皆が利用できるのが有難いです。定期利用にはしないで頂きたいです。 | 1件 |
| | 2時間無料の制度があるのもとても助かります。 | 1件 |
| | 地下の満車の立て看板の立て方が非常に判りにくい。満車になっている通路を塞ぐように立てて欲しい。 | 1件 |
| | 今までは、いつ行っても駐車できたのに今は、10時頃になると止められずに困っています。帰るわけにもいかず何とかして欲しいです。スマホなしで状況がわかりません。 | 1件 |
| | 駅前地下、便利で大変助かっています。 | 1件 |
| | 24時間営業にしてください。 | 2件 |

自転車駐車場 ご利用者アンケート

日頃より、当自転車駐車場をご利用いただきましてありがとうございます。
 当自転車駐車場の管理運営をしている株式会社ソーリンでございます。
 今後の管理・運営の資料とするため、アンケート調査を実施しております。
 皆様からのご意見により利用し易い自転車駐車場運営を目指したいと思っております。
 つきましては、お忙しいとは存じますが、アンケート調査にご協力をお願いいたします。
 なお、アンケート集計結果は、本調査以外に使用いたしません。
 ご不明点等があれば下記までご連絡ください。

アンケート実施期間：令和6年3月25日（月）～令和6年3月31日（日）

指定管理者 株式会社ソーリン
 連絡先：03-5856-4665

※該当の項目(1つ)に○印をご記入ください。

問1：ご利用状況について、該当項目をお選びください。

| | | | | | | | |
|-----------------|--------------|---------------|---------------------|----------|---------|------|-------|
| 年代 | ①～10代 | ②20代 | ③30代 | ④40代 | ⑤50代 | ⑥60代 | ⑦70歳～ |
| お住まい | ①国分寺市 | ②小平市 | ③府中市 | ④小金井市 | ⑤国立市 | ⑥立川市 | ⑦その他 |
| ご利用形態 | ①定期利用 | | ②一時利用 | | | | |
| ご利用目的 | ①通勤 | ②通学 | ③その他(買物・飲食・通院等) | | | | |
| ご利用頻度 | ①週1日～2日 | ②週3日～4日 | ③週5日 | ④月1回～3回 | ⑤その他() | | |
| 1日あたりの ご利用時間 | ①0時間～2時間 | ②2時間～4時間 | ③4時間～6時間 | ④6時間～8時間 | | | |
| | ⑤8時間～10時間 | ⑥10時間～12時間 | ⑦12時間～14時間 | ⑧14時間以上 | | | |
| 車種 | ①普通自転車 | ②チャイルドシート付自転車 | ③チャイルドシート付電動アシスト自転車 | | | | |
| | ④電動アシスト扶付自転車 | ⑤原動機付自転車 | ⑥その他() | | | | |

問2：一時利用の方へお伺いします。(定期利用ではなく)一時利用している理由について
 最も近いものをお選びください。

- ① 利用頻度が少ないため ② いつでも駐車できるため ③ 定期利用料金の方が割高になるから

問3：管理員の接客・対応はどうですか？

- ① 非常に良い ② 良い ③ 普通 ④ 悪い ⑤ 非常に悪い

問4：駐車場内の整理・清掃状況はどうですか？

- ① 非常に良い ② 良い ③ 普通 ④ 悪い ⑤ 非常に歩い

■ご意見・ご要望がございましたらご自由にお書きください。

.....

.....

.....

.....

.....

ご協力ありがとうございました。アンケート用紙は回収箱にご投函くださるようお願いいたします。

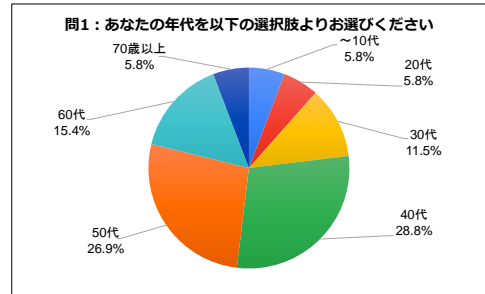
令和5年度下半期 利用者アンケート結果 西国分寺駅南口自転車駐車場

| | |
|-------|---------------------------|
| 実施年月日 | 令和6年3月25日（月） 令和6年3月31日（日） |
| 用紙回答者 | 52 名 |
| 回答者数 | 52 名 |

質問回答率（円グラフ） ※回答率の小数点以下は四捨五入

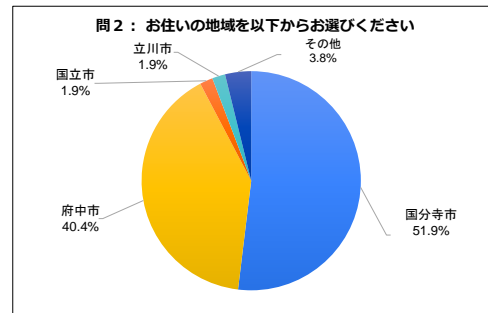
問1：あなたの年代を以下の選択肢よりお選びください

| | | |
|-------|-----|--------|
| ～10代 | 3件 | 5.8% |
| 20代 | 3件 | 5.8% |
| 30代 | 6件 | 11.5% |
| 40代 | 15件 | 28.8% |
| 50代 | 14件 | 26.9% |
| 60代 | 8件 | 15.4% |
| 70歳以上 | 3件 | 5.8% |
| 総計 | 52件 | 100.0% |



問2：お住いの地域を以下からお選びください

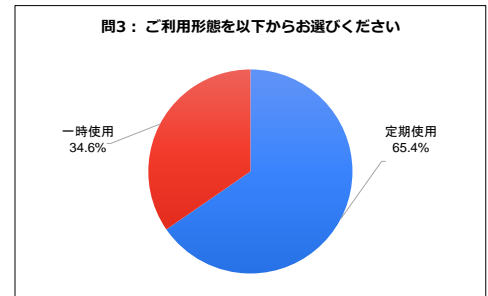
| | | |
|------|-----|--------|
| 国分寺市 | 27件 | 51.9% |
| 小平市 | 0件 | 0.0% |
| 府中市 | 21件 | 40.4% |
| 小金井市 | 0件 | 0.0% |
| 国立市 | 1件 | 1.9% |
| 立川市 | 1件 | 1.9% |
| その他 | 2件 | 3.8% |
| 総計 | 52件 | 100.0% |



ご利用形態について

問3：ご利用形態を以下からお選びください

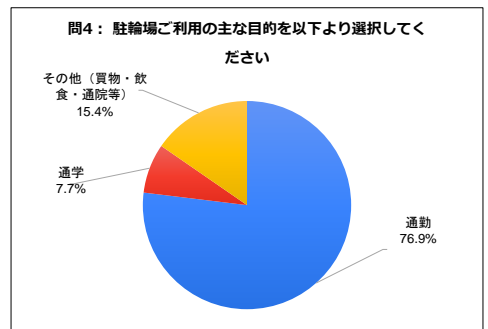
| | | |
|------|-----|--------|
| 定期使用 | 34件 | 65.4% |
| 一時使用 | 18件 | 34.6% |
| 総計 | 52件 | 100.0% |



駐輪場利用の目的について

問4：駐輪場ご利用の主な目的を以下より選択してください

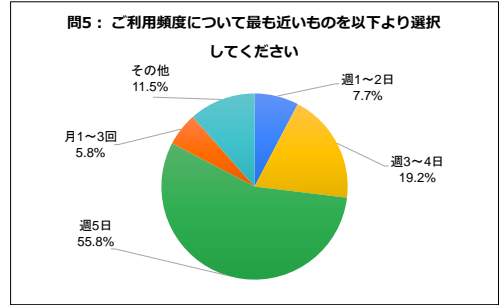
| | | |
|----------------|-----|--------|
| 通勤 | 40件 | 76.9% |
| 通学 | 4件 | 7.7% |
| その他（買物・飲食・通院等） | 8件 | 15.4% |
| 総計 | 52件 | 100.0% |



ご利用頻度・時間について

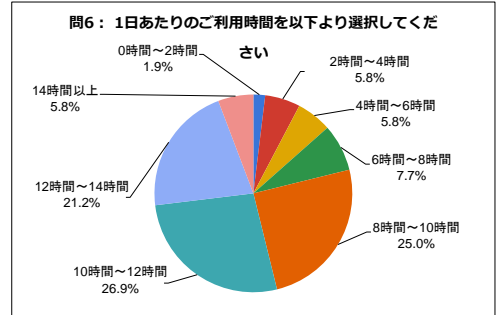
問5：ご利用頻度について最も近いものを以下より選択してください

| | | |
|-------|-----|--------|
| 週1～2日 | 4件 | 7.7% |
| 週2～3日 | 0件 | 0.0% |
| 週3～4日 | 10件 | 19.2% |
| 週5日 | 29件 | 55.8% |
| 月1～3回 | 3件 | 5.8% |
| その他 | 6件 | 11.5% |
| 総計 | 52件 | 100.0% |



問6：1日あたりのご利用時間を以下より選択してください

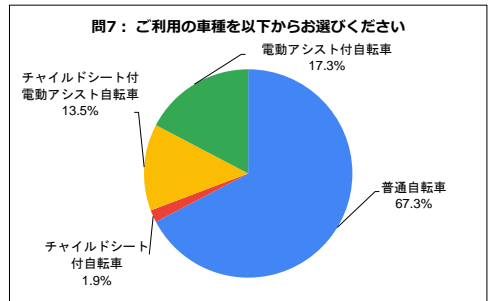
| | | |
|-----------|-----|--------|
| 0時間～2時間 | 1件 | 1.9% |
| 2時間～4時間 | 3件 | 5.8% |
| 4時間～6時間 | 3件 | 5.8% |
| 6時間～8時間 | 4件 | 7.7% |
| 8時間～10時間 | 13件 | 25.0% |
| 10時間～12時間 | 14件 | 26.9% |
| 12時間～14時間 | 11件 | 21.2% |
| 14時間以上 | 3件 | 5.8% |
| 総計 | 52件 | 100.0% |



利用車種について

問7：ご利用の車種を以下からお選びください

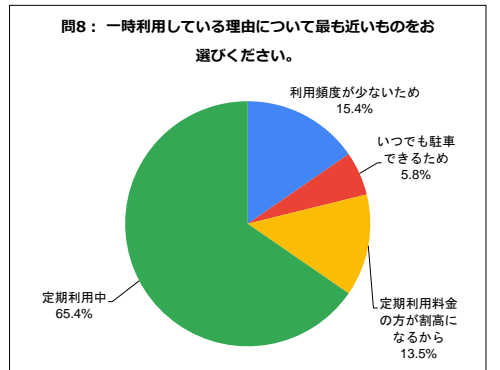
| | | |
|--------------------|-----|--------|
| 普通自転車 | 35件 | 67.3% |
| チャイルドシート付自転車 | 1件 | 1.9% |
| チャイルドシート付電動アシスト自転車 | 7件 | 13.5% |
| 電動アシスト付自転車 | 9件 | 17.3% |
| その他 | 0件 | 0.0% |
| 総計 | 52件 | 100.0% |



一時利用している理由について

問8：一時利用の方へお伺いします。（定期利用ではなく）一時利用している理由について最も近いものをお選びください。定期利用の方は「定期利用中」を選択してください。

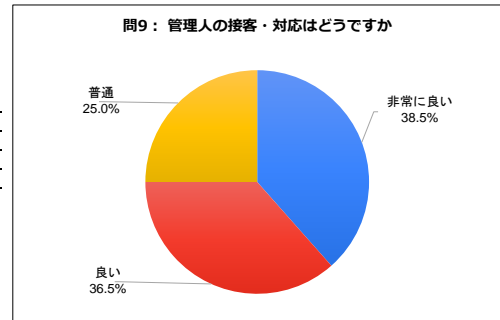
| | | |
|------------------|-----|--------|
| 利用頻度が少ないため | 8件 | 15.4% |
| いつでも駐車できるため | 3件 | 5.8% |
| 定期利用料金の方が割高になるから | 7件 | 13.5% |
| 定期利用中 | 34件 | 65.4% |
| 総計 | 52件 | 100.0% |



管理人・場内環境について

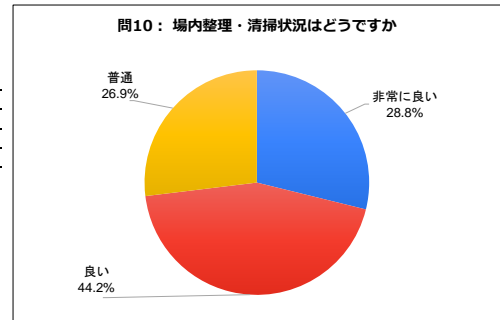
問9： 管理人の接客・対応はどうか

| | | |
|-------|-----|--------|
| 非常に良い | 20件 | 38.5% |
| 良い | 19件 | 36.5% |
| 普通 | 13件 | 25.0% |
| 悪い | 0件 | 0.0% |
| 非常に悪い | 0件 | 0.0% |
| 総計 | 52件 | 100.0% |



問10： 場内整理・清掃状況はどうか

| | | |
|-------|-----|--------|
| 非常に良い | 15件 | 28.8% |
| 良い | 23件 | 44.2% |
| 普通 | 14件 | 26.9% |
| 悪い | 0件 | 0.0% |
| 非常に悪い | 0件 | 0.0% |
| 総計 | 52件 | 100.0% |



お客様の声の集計

西国分寺駅南口自転車駐車場

| 【料金について】 | | |
|---------------|--|----|
| | 府中市民ですが、国分寺に近いのに金額が違うのが残念です。 | 1件 |
| | 府中市民ですが、定期利用料金が国分寺市民より高いのが不満。 | 1件 |
| | 市外の定期料金も割安になると良いです。 | 1件 |
| 【定期利用について】 | | |
| | 定期利用料金の支払いが何時でも出来るようにしてほしい。 | 1件 |
| | 定期更新も現金以外が使えると便利です。 | 1件 |
| | 電車の始発から開場してほしい。 | 1件 |
| 【営業時間について】 | | |
| | 開場時間の6時をもう少し早めていただけると有難いです。 | 1件 |
| | もう少し早い時間にシャッターを開けてほしい。 | 1件 |
| 【管理人について】 | | |
| | いつもありがとうございます。 | 1件 |
| | 23時頃に帰って来た時に丁寧に挨拶していただき大変嬉しいです。いつも有難うございます。このままの対応を続けてください。 | 1件 |
| | まだ話に夢中でろくに挨拶も出来ない人がいるのが残念 | 1件 |
| | いつも丁寧な対応ありがとうございます。気持ち良く利用させて頂いています。 | 1件 |
| | 空気入れを貸して頂いたり、質問すると丁寧に返答していただき快適に利用させて頂いています。 | 1件 |
| | 前よりは全体的に良い印象です。 | 1件 |
| | いつもご苦労様です。今後ともよろしくお願いします。 | 1件 |
| | いつも気持ち良く挨拶して下さりありがとうございます。 | 1件 |
| | いつもありがとうございます。 | 1件 |
| | いつも感じよく挨拶して下さり気分よく利用させて頂いております。これからもよろしくお願ひします。 | 1件 |
| | 毎日、朝と帰りに気持ち良く挨拶をしていただき感謝しております。 | 1件 |
| | いつもありがとうございます。丁寧な対応と話し声の大きさも聞き易く助かっております。冬場は場内が冷えるので暖房設備がレベルアップすると良いですね。 | 1件 |
| | いつも丁寧に挨拶して下さいありがとうございます。電動自転車が重いので移動する際は大変かと思いますがお体に気を付けてください。 | 1件 |
| 【利用者のマナーについて】 | | |
| | タイヤが太いためラックに入れられない人がいる。隣の場合は、サドルが邪魔で駐車しづらい。 | 1件 |
| | 不法駐輪している自転車は、いち早く見つけて撤去してほしい。 | 1件 |
| | 自転車のスタンドを立てたまま駐車している利用者がいて駐車する際に邪魔で迷惑です。個別に自転車に貼紙して注意してほしいです。 | 1件 |
| | 早朝など閑散とした時間帯に場内で喫煙している方がいます。また、入口付近や線路沿いも喫煙場所になっており、吸い殻が多く落ちています。大きな看板で禁煙と表示してほしい。 | 1件 |
| | チャイルドシート付自転車駐輪可と表示されていない柱の所に止めている自転車（黒い箱が荷台にのっているやつ）がずっと気になっている。止めることを許可しているのか、ルールを守るように指導す出来。 | 1件 |
| 【駐車スペースについて】 | | |
| | 自分の隣に電動自転車があると出す時に大変です。何か良いアイデアがあるといいです。 | 1件 |

| 【設備について】 | | |
|-------------|---|----|
| | 駅への階段が右側通行か左側通行か矢印を付けて欲しい。 | 1件 |
| | オートスロープの稼働時間制限の撤廃を検討してください。シルバー人材の活用もいいですが、もっとオートメーション化をしてください。 | 1件 |
| | 使用禁止箇所がありますが、修理して使用スペースを増やした方が良いのではないのでしょうか。 | 1件 |
| 【アンケートについて】 | | |
| | アンケート結果報告をお願いしたい。アンケートによる今後の対応を報告願いたい。 | 1件 |

自転車駐車場 ご利用者アンケート

日頃より、当自転車駐車場をご利用いただきましてありがとうございます。
 当自転車駐車場の管理運営をしている株式会社ソーリンでございます。
 今後の管理・運営の資料とするため、アンケート調査を実施しております。
 皆様からのご意見により利用し易い自転車駐車場運営を目指したいと思っております。
 つきましては、お忙しいとは存じますが、アンケート調査にご協力をお願いいたします。
 なお、アンケート集計結果は、本調査以外に使用いたしません。
 ご不明点等があれば下記までご連絡ください。

アンケート実施期間：令和6年3月25日（月）～令和6年3月31日（日）

指定管理者 株式会社ソーリン
 連絡先：03-5856-4665

※該当の項目(1つ)に○印をご記入ください。

問1：ご利用状況について、該当項目をお選びください。

| | | | | | | | |
|-----------------|--------------|---------------|---------------------|----------|---------|------|-------|
| 年代 | ①～10代 | ②20代 | ③30代 | ④40代 | ⑤50代 | ⑥60代 | ⑦70歳～ |
| お住まい | ①国分寺市 | ②小平市 | ③府中市 | ④小金井市 | ⑤国立市 | ⑥立川市 | ⑦その他 |
| ご利用形態 | ①定期利用 | | ②一時利用 | | | | |
| ご利用目的 | ①通勤 | ②通学 | ③その他(買物・飲食・通院等) | | | | |
| ご利用頻度 | ①週1日～2日 | ②週3日～4日 | ③週5日 | ④月1回～3回 | ⑤その他() | | |
| 1日あたりの ご利用時間 | ①0時間～2時間 | ②2時間～4時間 | ③4時間～6時間 | ④6時間～8時間 | | | |
| | ⑤8時間～10時間 | ⑥10時間～12時間 | ⑦12時間～14時間 | ⑧14時間以上 | | | |
| 車種 | ①普通自転車 | ②チャイルドシート付自転車 | ③チャイルドシート付電動アシスト自転車 | | | | |
| | ④電動アシスト扶付自転車 | ⑤原動機付自転車 | ⑥その他() | | | | |

問2：一時利用の方へお伺いします。(定期利用ではなく)一時利用している理由について
 最も近いものをお選びください。

- ① 利用頻度が少ないため ② いつでも駐車できるため ③ 定期利用料金の方が割高になるから

問3：管理員の接客・対応はどうですか？

- ① 非常に良い ② 良い ③ 普通 ④ 悪い ⑤ 非常に悪い

問4：駐車場内の整理・清掃状況はどうですか？

- ① 非常に良い ② 良い ③ 普通 ④ 悪い ⑤ 非常に歩い

■ご意見・ご要望がございましたらご自由にお書きください。

.....

.....

.....

.....

.....

ご協力ありがとうございました。アンケート用紙は回収箱にご投函くださるようお願いいたします。

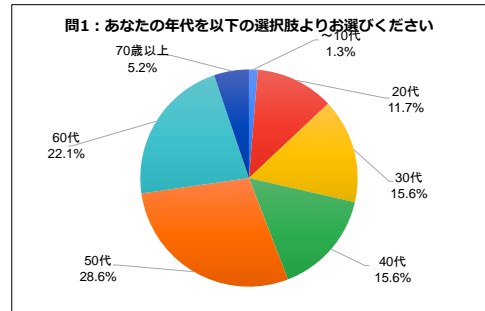
令和5年度下半期 利用者アンケート結果 西国分寺駅北口自転車駐車場

| | |
|-------|---------------------------|
| 実施年月日 | 令和6年3月25日（月） 令和6年3月31日（日） |
| 用紙回答者 | 77名 |
| 回答者数 | 77名 |

質問回答率（円グラフ） ※回答率の小数点以下は四捨五入

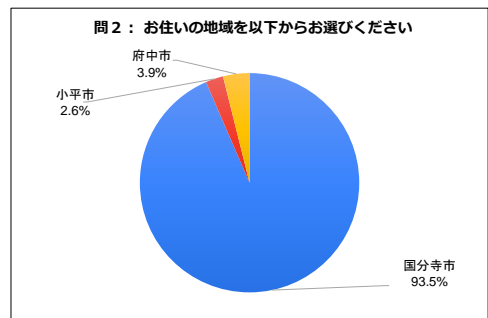
問1：あなたの年代を以下の選択肢よりお選びください

| | | |
|-------|-----|--------|
| ～10代 | 1件 | 1.3% |
| 20代 | 9件 | 11.7% |
| 30代 | 12件 | 15.6% |
| 40代 | 12件 | 15.6% |
| 50代 | 22件 | 28.6% |
| 60代 | 17件 | 22.1% |
| 70歳以上 | 4件 | 5.2% |
| 総計 | 77件 | 100.0% |



問2：お住いの地域を以下からお選びください

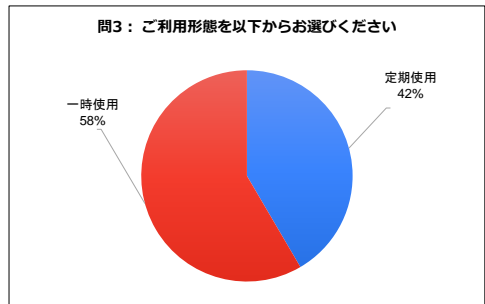
| | | |
|------|-----|--------|
| 国分寺市 | 72件 | 93.5% |
| 小平市 | 2件 | 2.6% |
| 府中市 | 3件 | 3.9% |
| 小金井市 | 0件 | 0.0% |
| 国立市 | 0件 | 0.0% |
| 立川市 | 0件 | 0.0% |
| その他 | 0件 | 0.0% |
| 総計 | 77件 | 100.0% |



ご利用形態について

問3：ご利用形態を以下からお選びください

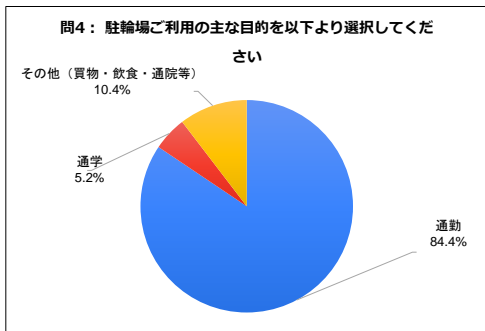
| | | |
|------|-----|--------|
| 定期使用 | 32件 | 41.6% |
| 一時使用 | 45件 | 58.4% |
| 総計 | 77件 | 100.0% |



駐輪場利用の目的について

問4：駐輪場ご利用の主な目的を以下より選択してください

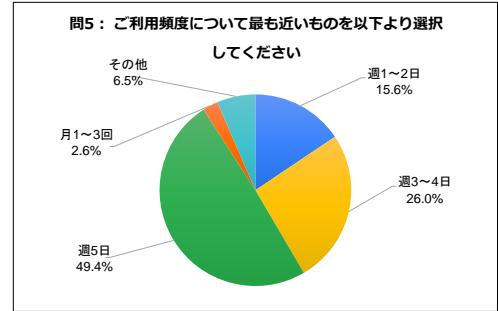
| | | |
|----------------|-----|--------|
| 通勤 | 65件 | 84.4% |
| 通学 | 4件 | 5.2% |
| その他（買物・飲食・通院等） | 8件 | 10.4% |
| 総計 | 77件 | 100.0% |



ご利用頻度・時間について

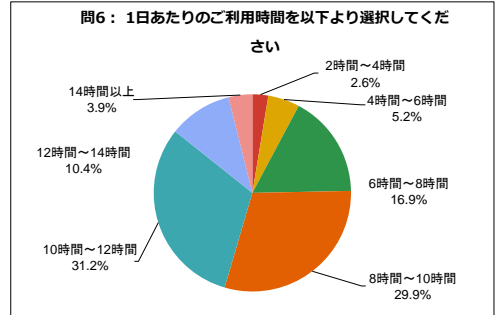
問5：ご利用頻度について最も近いものを以下より選択してください

| | | |
|-------|-----|--------|
| 週1～2日 | 12件 | 15.6% |
| 週2～3日 | 0件 | 0.0% |
| 週3～4日 | 20件 | 26.0% |
| 週5日 | 38件 | 49.4% |
| 月1～3回 | 2件 | 2.6% |
| その他 | 5件 | 6.5% |
| 総計 | 77件 | 100.0% |



問6：1日あたりのご利用時間を以下より選択してください

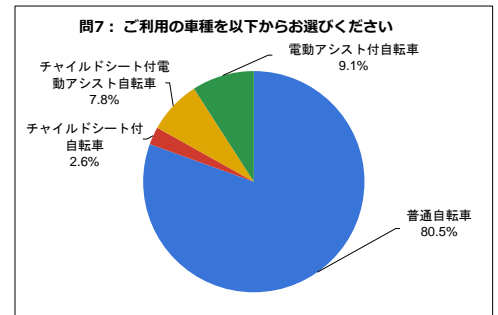
| | | |
|-----------|-----|--------|
| 0時間～2時間 | 0件 | 0.0% |
| 2時間～4時間 | 2件 | 2.6% |
| 4時間～6時間 | 4件 | 5.2% |
| 6時間～8時間 | 13件 | 16.9% |
| 8時間～10時間 | 23件 | 29.9% |
| 10時間～12時間 | 24件 | 31.2% |
| 12時間～14時間 | 8件 | 10.4% |
| 14時間以上 | 3件 | 3.9% |
| 総計 | 77件 | 100.0% |



利用車種について

問7：ご利用の車種を以下からお選びください

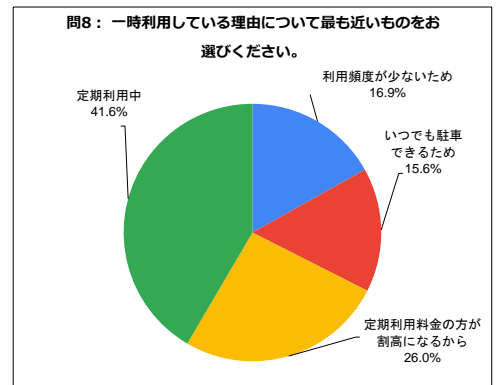
| | | |
|--------------------|-----|--------|
| 普通自転車 | 62件 | 80.5% |
| チャイルドシート付自転車 | 2件 | 2.6% |
| チャイルドシート付電動アシスト自転車 | 6件 | 7.8% |
| 電動アシスト付自転車 | 7件 | 9.1% |
| 原動機付自転車 | 0件 | 0.0% |
| その他 | 0件 | 0.0% |
| 総計 | 77件 | 100.0% |



一時利用している理由について

問8：一時利用の方へお伺いします。（定期利用ではなく）一時利用している理由について最も近いものをお選びください。定期利用の方は「定期利用中」を選択してください。

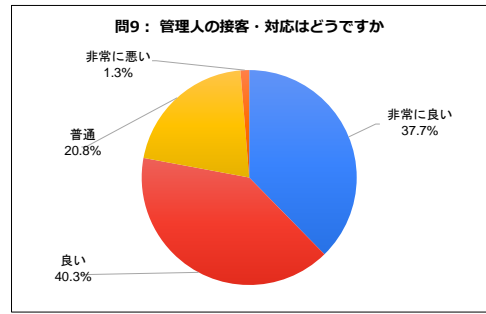
| | | |
|------------------|-----|--------|
| 利用頻度が少ないため | 13件 | 16.9% |
| いつでも駐車できるため | 12件 | 15.6% |
| 定期利用料金の方が割高になるから | 20件 | 26.0% |
| 定期利用中 | 32件 | 41.6% |
| 総計 | 77件 | 100.0% |



管理人・場内環境について

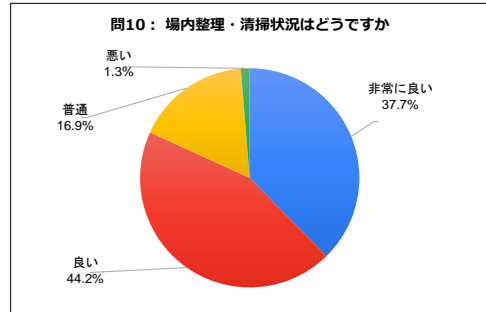
問9： 管理人の接客・対応はどうか

| | | |
|-------|-----|--------|
| 非常に良い | 29件 | 37.7% |
| 良い | 31件 | 40.2% |
| 普通 | 16件 | 20.8% |
| 悪い | 0件 | 0.0% |
| 非常に悪い | 1件 | 1.3% |
| 総計 | 77件 | 100.0% |



問10： 場内整理・清掃状況はどうか

| | | |
|-------|-----|--------|
| 非常に良い | 29件 | 37.7% |
| 良い | 34件 | 44.2% |
| 普通 | 13件 | 16.9% |
| 悪い | 1件 | 1.3% |
| 非常に悪い | 0件 | 0.0% |
| 総計 | 77件 | 100.0% |



お客様の声の集計

西国分寺駅北口自転車駐車場

【料金について】

| | |
|---------------------------------|----|
| 駐車時間が3時間以内なら無料となるようなサービスも欲しいです。 | 1件 |
| 1800円が1500円になると嬉しい。 | 1件 |

【定期利用について】

| | |
|--|----|
| 今後は定期利用も考えていきたい。 | 1件 |
| 定期利用をしたいのですが、一番駅側に近い下段が直ぐに一杯になるので一時利用にしています。 | 1件 |
| 定期更新をいつでも出来るようにして欲しい。 | 1件 |

【管理人について】

| | |
|--|----|
| いつもありがとうございます。引続きよろしくお願いします。 | 1件 |
| 皆さんとても良い方で気持ち良く利用させて頂いております。有難うございます。 | 1件 |
| いつも元気に挨拶して下さるので嬉しいです。ありがとうございます。 | 1件 |
| いつもありがとうございます。いつもの温かい挨拶を嬉しく思います。雨の日も暑い日も寒い日も整理・管理有難うございます。 | 1件 |
| ほぼ毎日利用しています。朝早くから夜遅くまで常駐してくださっているお陰で安心して利用できます。有難うございます。 | 1件 |
| 寒い時、暑い時いつもありがとうございます。体に気を付けてください。 | 1件 |
| いつも挨拶していただき有難うございます。見回りもしてくれるので安心して使えます。 | 1件 |
| いつも気持ちの良い挨拶ありがとうございます。上段に駐車する際も手伝ってくださってありがとうございます。 | 1件 |
| 一時利用の後ろカゴ付コーナーに止めていますが、ハンドル同士が絡み合っ出にくいことがあります。管理員が黙って見ている「随分強引に出すね」と言われたことがあった。文句を言う前に手伝ってくればいいのか。 | 1件 |
| 係員の対応も良く利用者の一人として満足しています。寒い日、暑い日など体に注意してください。引続き宜しくお願いします。 | 1件 |
| 早朝、暗い中で管理員が動き回り危険である。自転車を降りてと注意する前に自分達の行動に気を付けて欲しい。 | 1件 |
| 毎日、お世話になっております。ありがとうございます。 | 1件 |
| いつも気持ち良く挨拶してもらい元気をもらっています。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。 | 1件 |
| いつもありがとうございます。いつもの温かい挨拶を嬉しく思います。雨の日も暑い日も寒い日も整理・管理有難うございます。 | 1件 |
| 管理員さんの接客・対応はこの駐輪場は一番と思います。雨の日も暑い日も気持ち良い挨拶です。 | 1件 |
| いつも寒い中、暑い中有難うございます。 | 1件 |
| いつも親切にいただけるため気持ち良く利用させて頂いております。 | 1件 |
| 今後もよろしくお願いします。 | 1件 |
| 管理員の皆さんが親切で感謝しています。 | 1件 |
| 皆様とても優しく挨拶して下さるし、上段へあげる際には手伝ってくださり、大変助かります。いつもありがとうございます。係員の方には満足しています。 | 1件 |
| 上段へ止める際も管理員の方が手伝ってくれるので助かっています。マスクもずーとしていて気の毒ですが、今後もお世話になります。有難うございます。 | 1件 |
| いつもありがとうございます。管理員の方が丁寧に対応して下さいるので安心して預け、元気に仕事へ行くことができます。これからもよろしくお願いします。 | 1件 |

| 【利用者のマナーについて】 | | |
|---------------|---|----|
| | 場内は乗車走行を止めてとアナウンスがされているが、乗っている人が多いです。 | 1件 |
| | 駐車場内の押し歩きを徹底して欲しい。 | 1件 |
| | スマホをいじりながら場内を移動している利用者を良く見かけます。ながら歩きは止めましょう。 | 1件 |
| | 未だに場内を乗車して通行する人がいて、こちらまで悲しくなります。 | 1件 |
| | 場内を押し歩くのは、チャイルドシート付の自転車は、遠くにあるので駐車場所を手前にする。自転車走行可能レーンを設けるなどの方法も検討していただけると有難いです。 | 1件 |
| | 朝、忙しい時に自転車をのろのろ押して行く間抜けがいるにだろうか。現実的でないルールは迷惑じゃないか。 | 1件 |
| 【駐車スペースについて】 | | |
| | 駐車スペースが狭いため隣の自転車のハンドルがあたり、カゴカバーに穴が開いたことがあった。間隔を広げてストレスなく出し入れできるようにして欲しい。屋根が欲しい。 | 1件 |
| | 自転車の間隔が狭い。ハンドルがあたって止めづらい時がある。 | 1件 |
| | 隣の自転車との間隔が狭く感じる時がある。ハンドルが絡んで引っ掛かり出し入れしづらい。 | 1件 |
| 【設備について】 | | |
| | 屋根が欲しい。 | 2件 |
| | 自転車レーンのベンキがヘルメットや荷物に付きます。上下の間隔が狭いので頭をぶつけることがあります。お意見を書いても要望が通りません。他の市も利用していますが駐車場のメンテをお願いします。 | 1件 |
| | たまに機械が壊れる以外は快適です。 | 1件 |
| | 電動空気入れの導入を。 | 1件 |
| | 自転車を下段に入れる際に上段の鉄骨に触れると白く汚れます。これが残念です。 | 1件 |
| | ゲートのタッチする感度が悪い（時間がかかる）時がある。 | 1件 |
| | スイカが利用できるようになり便利になった。 | 1件 |
| | 車輪の幅を広げて欲しい。カゴが傷つく、パンクがし易くなった。 | 1件 |
| | 常に使い易いように工夫されていて有難いです。 | 1件 |
| | 後ろのカゴのあるタイプの自転車を置くスペースが増えて嬉しいです。 | 1件 |
| 【その他】 | | |
| | アナウンスの声が多く過ぎる。 | 1件 |
| | 帰りに管理員がいない事もあり、上段から自力で降ろさなければならない事もある。今後高齢者は不安である。 | 1件 |
| | 定期利用したいが、以前のように同じ場所へ止められないので定期利用していない。 | 1件 |
| | 此処が無くならないで欲しい。 | 1件 |

自転車駐車場 ご利用者アンケート

日頃より、当自転車駐車場をご利用いただきましてありがとうございます。
 当自転車駐車場の管理運営をしている株式会社ソーリンでございます。
 今後の管理・運営の資料とするため、アンケート調査を実施しております。
 皆様からのご意見により利用し易い自転車駐車場運営を目指したいと思っております。
 つきましては、お忙しいとは存じますが、アンケート調査にご協力をお願いいたします。
 なお、アンケート集計結果は、本調査以外に使用いたしません。
 ご不明点等があれば下記までご連絡ください。

アンケート実施期間：令和6年3月25日（月）～令和6年3月31日（日）

指定管理者 株式会社ソーリン
 連絡先：03-5856-4665

※該当の項目(1つ)に○印をご記入ください。

問1:ご利用状況について、該当項目をお選びください。

| | | | | | | | |
|-----------------|--------------|---------------|---------------------|----------|---------|------|-------|
| 年代 | ①～10代 | ②20代 | ③30代 | ④40代 | ⑤50代 | ⑥60代 | ⑦70歳～ |
| お住まい | ①国分寺市 | ②小平市 | ③府中市 | ④小金井市 | ⑤国立市 | ⑥立川市 | ⑦その他 |
| ご利用形態 | ①定期利用 | | ②一時利用 | | | | |
| ご利用目的 | ①通勤 | ②通学 | ③その他(買物・飲食・通院等) | | | | |
| ご利用頻度 | ①週1日～2日 | ②週3日～4日 | ③週5日 | ④月1回～3回 | ⑤その他() | | |
| 1日あたりの ご利用時間 | ①0時間～2時間 | ②2時間～4時間 | ③4時間～6時間 | ④6時間～8時間 | | | |
| | ⑤8時間～10時間 | ⑥10時間～12時間 | ⑦12時間～14時間 | ⑧14時間以上 | | | |
| 車種 | ①普通自転車 | ②チャイルドシート付自転車 | ③チャイルドシート付電動アシスト自転車 | | | | |
| | ④電動アシスト扶付自転車 | ⑤原動機付自転車 | ⑥その他() | | | | |

問2:一時利用の方へお伺いします。(定期利用ではなく)一時利用している理由について
 最も近いものをお選びください。

- ① 利用頻度が少ないため ② いつでも駐車できるため ③ 定期利用料金の方が割高になるから

問3:管理員の接客・対応はどうか？

- ① 非常に良い ② 良い ③ 普通 ④ 悪い ⑤非常に悪い

問4:駐車場内の整理・清掃状況はどうか？

- ① 非常に良い ② 良い ③ 普通 ④ 悪い ⑤非常に歩い

■ご意見・ご要望がございましたらご自由にお書きください。

.....

.....

.....

.....

.....

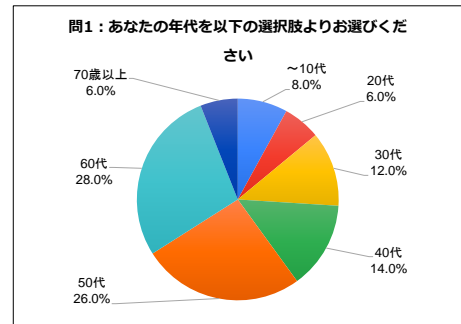
令和5年度下半期 利用者アンケート結果 国分寺駅南口自転車駐車場

| | |
|-------|---------------------------|
| 実施年月日 | 令和6年3月25日（月） 令和6年3月31日（日） |
| 用紙回答者 | 50 名 |
| 回答者数 | 50 名 |

質問回答率（円グラフ） ※回答率の小数点以下は四捨五入

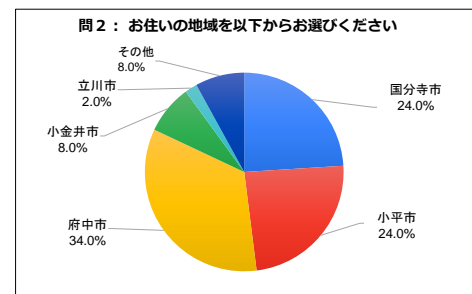
問1：あなたの年代を以下の選択肢よりお選びください

| | | |
|-------|-----|--------|
| ～10代 | 4件 | 8.0% |
| 20代 | 3件 | 6.0% |
| 30代 | 6件 | 12.0% |
| 40代 | 7件 | 14.0% |
| 50代 | 13件 | 26.0% |
| 60代 | 14件 | 28.0% |
| 70歳以上 | 3件 | 6.0% |
| 総計 | 50件 | 100.0% |



問2：お住いの地域を以下からお選びください

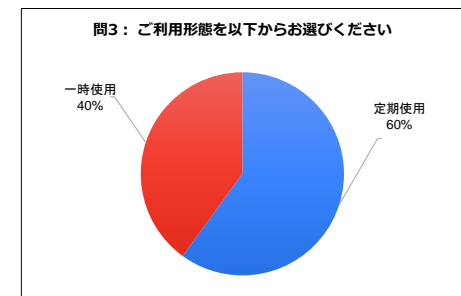
| | | |
|------|-----|--------|
| 国分寺市 | 12件 | 24.0% |
| 小平市 | 12件 | 24.0% |
| 府中市 | 17件 | 34.0% |
| 小金井市 | 4件 | 8.0% |
| 国立市 | 0件 | 0.0% |
| 立川市 | 1件 | 2.0% |
| その他 | 4件 | 8.0% |
| 総計 | 50件 | 100.0% |



ご利用形態について

問3：ご利用形態を以下からお選びください

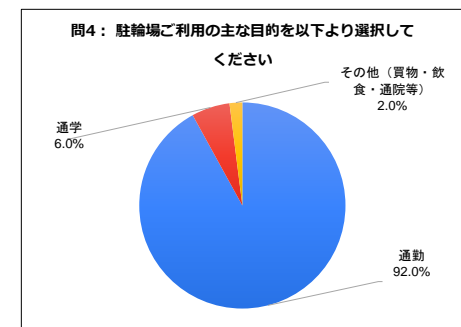
| | | |
|------|-----|--------|
| 定期使用 | 30件 | 60.0% |
| 一時使用 | 20件 | 40.0% |
| 総計 | 50件 | 100.0% |



駐輪場利用の目的について

問4：駐輪場ご利用の主な目的を以下より選択してください

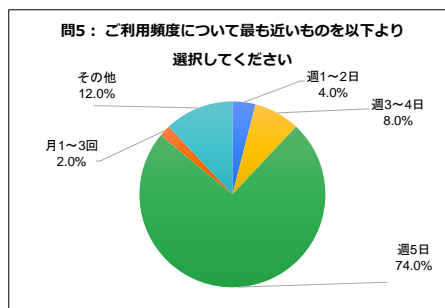
| | | |
|----------------|-----|--------|
| 通勤 | 46件 | 92.0% |
| 通学 | 3件 | 6.0% |
| その他（買物・飲食・通院等） | 1件 | 2.0% |
| 総計 | 50件 | 100.0% |



ご利用頻度・時間について

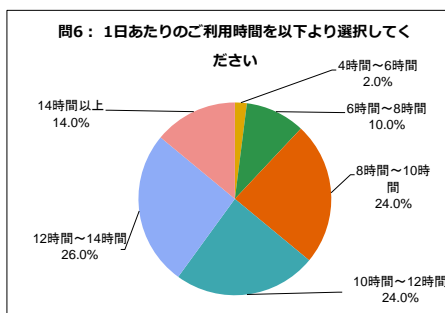
問5：ご利用頻度について最も近いものを以下より選択してください

| | | |
|-------|-----|--------|
| 週1～2日 | 2件 | 4.0% |
| 週2～3日 | 0件 | 0.0% |
| 週3～4日 | 4件 | 8.0% |
| 週5日 | 37件 | 74.0% |
| 月1～3回 | 1件 | 2.0% |
| その他 | 6件 | 12.0% |
| 総計 | 50件 | 100.0% |



問6：1日あたりのご利用時間を以下より選択してください

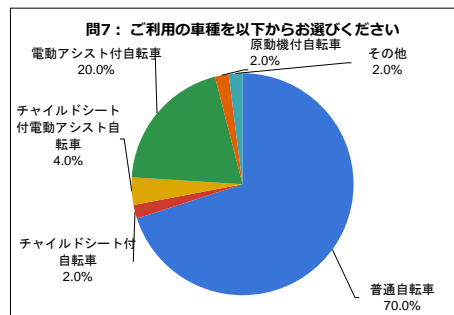
| | | |
|-----------|-----|--------|
| 0時間～2時間 | 0件 | 0.0% |
| 2時間～4時間 | 0件 | 0.0% |
| 4時間～6時間 | 1件 | 2.0% |
| 6時間～8時間 | 5件 | 10.0% |
| 8時間～10時間 | 12件 | 24.0% |
| 10時間～12時間 | 12件 | 24.0% |
| 12時間～14時間 | 13件 | 26.0% |
| 14時間以上 | 7件 | 14.0% |
| 総計 | 50件 | 100.0% |



利用車種について

問7：ご利用の車種を以下からお選びください

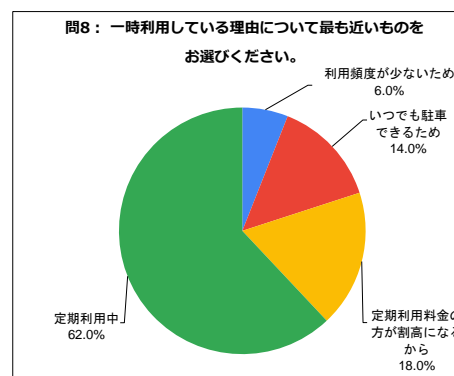
| | | |
|--------------------|-----|--------|
| 普通自転車 | 35件 | 70.0% |
| チャイルドシート付自転車 | 1件 | 2.0% |
| チャイルドシート付電動アシスト自転車 | 2件 | 4.0% |
| 電動アシスト付自転車 | 10件 | 20.0% |
| 原動機付自転車 | 1件 | 2.0% |
| その他 | 1件 | 2.0% |
| 総計 | 50件 | 100.0% |



一時利用している理由について

問8：一時利用の方へお伺いします。(定期利用ではなく)一時利用している理由について最も近いものをお選びください。定期利用の方は「定期利用中」を選択してください。

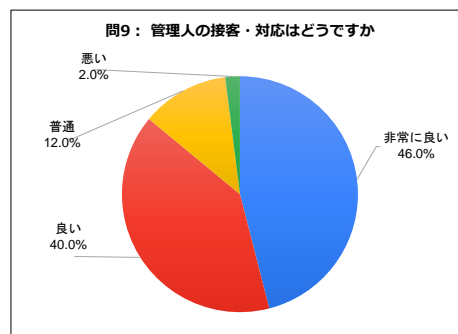
| | | |
|------------------|-----|--------|
| 利用頻度が少ないため | 3件 | 6.0% |
| いつでも駐車できるため | 7件 | 14.0% |
| 定期利用料金の方が割高になるから | 9件 | 18.0% |
| 定期利用中 | 31件 | 62.0% |
| 総計 | 50件 | 100.0% |



管理人・場内環境について

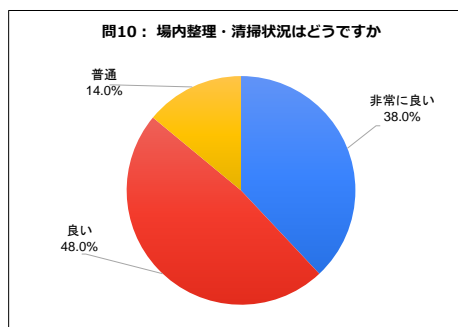
問9： 管理人の接客・対応はどうか

| | | |
|-------|-----|--------|
| 非常に良い | 23件 | 46.0% |
| 良い | 20件 | 40.0% |
| 普通 | 6件 | 12.0% |
| 悪い | 1件 | 2.0% |
| 非常に悪い | 0件 | 0.0% |
| 総計 | 50件 | 100.0% |



問10： 場内整理・清掃状況はどうか

| | | |
|-------|-----|--------|
| 非常に良い | 19件 | 38.0% |
| 良い | 24件 | 48.0% |
| 普通 | 7件 | 14.0% |
| 悪い | 0件 | 0.0% |
| 非常に悪い | 0件 | 0.0% |
| 総計 | 50件 | 100.0% |



お客様の声の集計

国分寺駅南口自転車駐車場

| 【料金について】 | | |
|---------------|--|----|
| | 高齢者の利用料金を下げて欲しい。 | 1件 |
| | 料金を安くして欲しい。 | 1件 |
| 【定期更新について】 | | |
| | 定期シールを貼りっぱなしでも更新出来たらいいなと思いますが、難しいですか。 | 1件 |
| | ゲート外の駐輪場へ自転車を置いていますが、期限切れで1ヶ月利用できなかったことがありました。ゲート外の自転車で定期切れになりそうな場合は注意してくれるとありがたいです。 | 1件 |
| 【営業時間について】 | | |
| | 閉所時間が以前のように1時30分になると助かります。また、更新機の稼働時間が遅くまでになれば助かります。 | 1件 |
| 【管理人について】 | | |
| | とても親切なスタッフがいます。朝、気分が良くなります。名前は■■■さんです。 | 1件 |
| | 自転車が重いので下の段、カゴが広いので端という希望を管理員さんが覚えてくれて助かっています。ありがとうございます。しかし、3/31で転勤になり今日が最後の利用です。ありがとうございました。 | 1件 |
| | 自転車の出し入れに苦心している時に手伝ってくださったり、いつも止めやすいようにして下さりありがとうございます。今後どうぞよろしくお願いいたします。 | 1件 |
| | いつもありがとうございます。 | 3件 |
| | いつもありがとうございます。行ってらっしゃい。お帰りなさい。と挨拶してくれます。使ったことのある駐車場の中で一番良い駐車場です。 | 1件 |
| | いつもとても助かっています。親切でありがとうございます。 | 1件 |
| | いつもありがとうございます。挨拶も作業も丁寧で感謝しています。 | 1件 |
| | 毎日ご苦労様です。お互いに頑張りましょう。 | 1件 |
| | 夜勤の方でよく寝ている方を見ますが、なかなか改善されません。このアンケートに何回も書いていますが。 | 1件 |
| | 皆さん大きな声で挨拶して下さり、優しく声掛けして下さり感謝しています。朝早くから夜遅くまでありがとうございます。 | 1件 |
| | 夜勤の人が寝ているのは止めてください。 | 1件 |
| 【利用者のマナーについて】 | | |
| | 未だにラッシュ以外の時に西側スロープを自転車に乗ったまま下りてくる人いて怖い。防犯カメラを作動させて欲しい。 | 1件 |
| 【駐車スペースについて】 | | |
| | 平置き希望です。 | 1件 |
| | トンボハンドルは、上段普通ハンドルは下段と言われたが、トンボハンドルを下段に入庫されると出し入れが難しいので徹底して欲しい。あと、夜勤の人が寝ているのは止めてください。 | 1件 |

| 【設備について】 | | |
|-------------|---|----|
| | 殿ヶ谷庭園を利用していますが、夜は非常に暗くとても怖いです。また、裏側のせいか煙草の吸い殻が多数捨てられており、カゴの中に捨てられたこともありました。何か対策をして欲しい。 | 1件 |
| | 上下段はやめて欲しい。出す時に後ろとの間隔が狭く出しづらい。バーが重い、軽くして欲しい。携帯の電波が弱く、チャージしづらい。 | 1件 |
| | 人の通行する出入口が狭すぎる。一人しか通行できない。せめて相互通行ができると良いと思う。常に管理員がいるので不正は出来ないと思う。たまに空気入れを使用するが空気が十分に入らない時がある、。空気が入れやすいように整備して欲しい。 | 1件 |
| 【アンケートについて】 | | |
| | アンケート結果と対応を張り出して欲しい。 | 1件 |

自転車駐車場 ご利用者アンケート

日頃より、当自転車駐車場をご利用いただきましてありがとうございます。
 当自転車駐車場の管理運営をしている株式会社ソーリンでございます。
 今後の管理・運営の資料とするため、アンケート調査を実施しております。
 皆様からのご意見により利用し易い自転車駐車場運営を目指したいと思っております。
 つきましては、お忙しいとは存じますが、アンケート調査にご協力をお願いいたします。
 なお、アンケート集計結果は、本調査以外に使用いたしません。
 ご不明点等があれば下記までご連絡ください。

アンケート実施期間：令和6年3月25日（月）～令和6年3月31日（日）

指定管理者 株式会社ソーリン
 連絡先：03-5856-4665

※該当の項目(1つ)に○印をご記入ください。

問1：ご利用状況について、該当項目をお選びください。

| | | | | | | | |
|-----------------|-------------|---------|-----------------|---------|---------------------|------|----------|
| 年代 | ①～10代 | ②20代 | ③30代 | ④40代 | ⑤50代 | ⑥60代 | ⑦70歳～ |
| お住まい | ①国分寺市 | ②小平市 | ③府中市 | ④小金井市 | ⑤国立市 | ⑥立川市 | ⑦その他 |
| ご利用形態 | ①定期利用 | | ②一時利用 | | | | |
| ご利用目的 | ①通勤 | ②通学 | ③その他(買物・飲食・通院等) | | | | |
| ご利用頻度 | ①週1日～2日 | ②週3日～4日 | ③週5日 | ④月1回～3回 | ⑤その他() | | |
| 1日あたりの ご利用時間 | ①0時間～2時間 | | ②2時間～4時間 | | ③4時間～6時間 | | ④6時間～8時間 |
| | ⑤8時間～10時間 | | ⑥10時間～12時間 | | ⑦12時間～14時間 | | ⑧14時間以上 |
| 車種 | ①普通自転車 | | ②チャイルドシート付自転車 | | ③チャイルドシート付電動アシスト自転車 | | |
| | ④電動アシスト付自転車 | | ⑤原動機付自転車 | | ⑥その他() | | |

問2：管理員の接客・対応はどうか？

| | | | | |
|---------|------|------|------|---------|
| ① 非常に良い | ② 良い | ③ 普通 | ④ 悪い | ⑤ 非常に悪い |
|---------|------|------|------|---------|

問3：駐車場内の整理・清掃状況はどうか？

| | | | | |
|---------|------|------|------|---------|
| ① 非常に良い | ② 良い | ③ 普通 | ④ 悪い | ⑤ 非常に歩い |
|---------|------|------|------|---------|

■ご意見・ご要望がございましたらご自由にお書きください。

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ご協力ありがとうございました。アンケート用紙は回収箱にご投函くださるようお願いいたします。

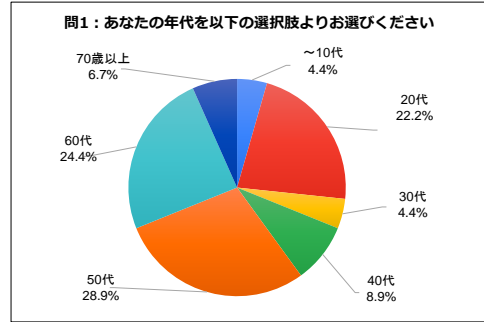
令和5年度下半期 利用者アンケート結果 国分寺駅北口自転車駐車場

| | |
|-------|---------------------------|
| 実施年月日 | 令和6年3月25日（月） 令和6年3月31日（日） |
| 用紙回答者 | 45 名 |
| 回答者数 | 45 名 |

質問回答率（円グラフ） ※回答率の小数点以下は四捨五入

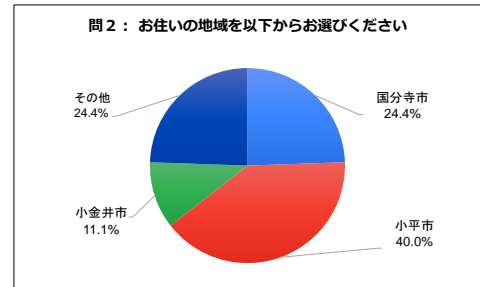
問1：あなたの年代を以下の選択肢よりお選びください

| | | |
|-------|-----|--------|
| ～10代 | 2件 | 4.4% |
| 20代 | 10件 | 22.2% |
| 30代 | 2件 | 4.4% |
| 40代 | 4件 | 8.9% |
| 50代 | 13件 | 28.9% |
| 60代 | 11件 | 24.4% |
| 70歳以上 | 3件 | 6.7% |
| 総計 | 45件 | 100.0% |



問2：お住いの地域を以下からお選びください

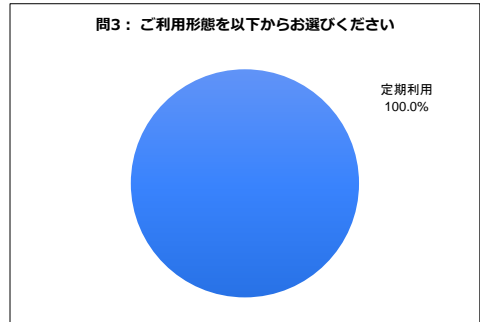
| | | |
|------|-----|--------|
| 国分寺市 | 11件 | 24.4% |
| 小平市 | 18件 | 40.0% |
| 府中市 | 0件 | 0.0% |
| 小金井市 | 5件 | 11.1% |
| 国立市 | 0件 | 0.0% |
| 立川市 | 0件 | 0.0% |
| その他 | 11件 | 24.4% |
| 総計 | 45件 | 100.0% |



ご利用形態について

問3：ご利用形態を以下からお選びください

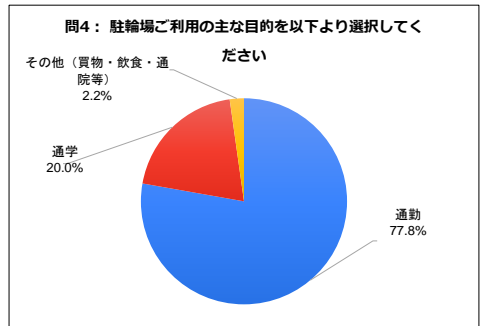
| | | |
|------|-----|--------|
| 定期利用 | 45件 | 100.0% |
| 一時利用 | 0件 | 0.0% |
| 総計 | 45件 | 100.0% |



駐輪場利用の目的について

問4：駐輪場ご利用の主な目的を以下より選択してください

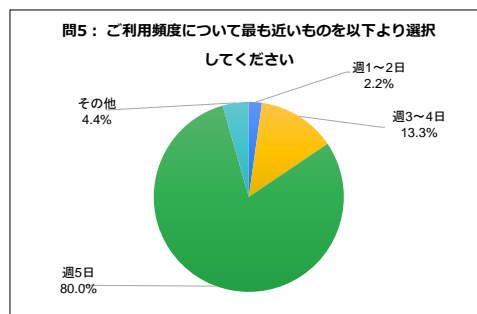
| | | |
|----------------|-----|--------|
| 通勤 | 35件 | 77.8% |
| 通学 | 9件 | 20.0% |
| その他（買物・飲食・通院等） | 1件 | 2.2% |
| 総計 | 45件 | 100.0% |



ご利用頻度・時間について

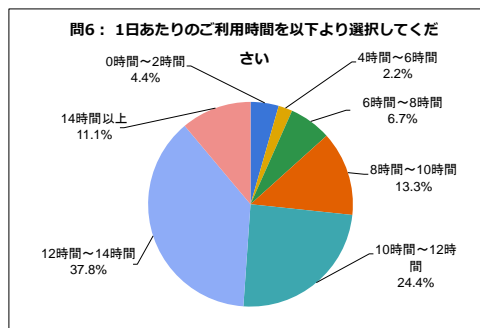
問5：ご利用頻度について最も近いものを以下より選択してください

| | | |
|-------|-----|--------|
| 週1～2日 | 1件 | 2.2% |
| 週2～3日 | 0件 | 0.0% |
| 週3～4日 | 6件 | 13.3% |
| 週5日 | 36件 | 80.0% |
| 月1～3回 | 0件 | 0.0% |
| その他 | 2件 | 4.4% |
| 総計 | 45件 | 100.0% |



問6：1日あたりのご利用時間を以下より選択してください

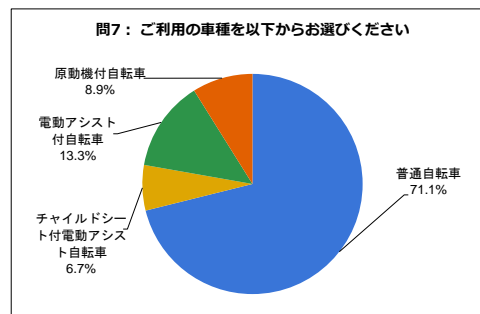
| | | |
|-----------|-----|--------|
| 0時間～2時間 | 2件 | 4.4% |
| 2時間～4時間 | 0件 | 0.0% |
| 4時間～6時間 | 1件 | 2.2% |
| 6時間～8時間 | 3件 | 6.7% |
| 8時間～10時間 | 6件 | 13.3% |
| 10時間～12時間 | 11件 | 24.4% |
| 12時間～14時間 | 17件 | 37.8% |
| 14時間以上 | 5件 | 11.1% |
| 総計 | 45件 | 100.0% |



利用車種について

問7：ご利用の車種を以下からお選びください

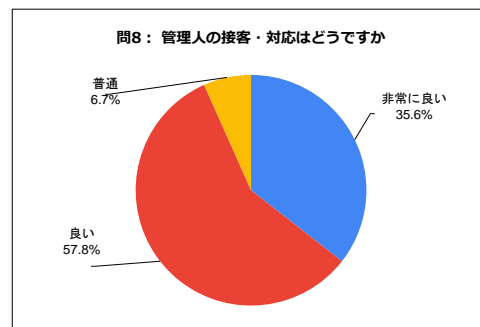
| | | |
|--------------------|-----|--------|
| 普通自転車 | 32件 | 71.1% |
| チャイルドシート付自転車 | 0件 | 0.0% |
| チャイルドシート付電動アシスト自転車 | 3件 | 6.7% |
| 電動アシスト付自転車 | 6件 | 13.3% |
| 原動機付自転車 | 4件 | 8.9% |
| その他 | 0件 | 0.0% |
| 総計 | 45件 | 100.0% |



管理人・場内環境について

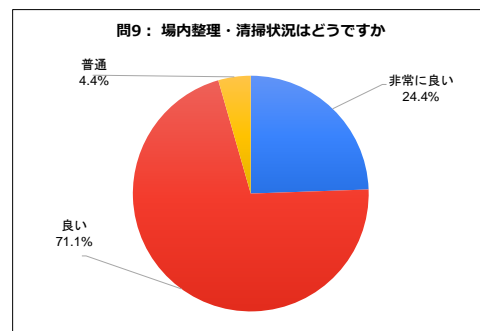
問8：管理人の接客・対応はどうか

| | | |
|-------|-----|--------|
| 非常に良い | 16件 | 35.6% |
| 良い | 26件 | 57.8% |
| 普通 | 3件 | 6.7% |
| 悪い | 0件 | 0.0% |
| 非常に悪い | 0件 | 0.0% |
| 総計 | 45件 | 100.0% |



問9：場内整理・清掃状況はどうか

| | | |
|-------|-----|--------|
| 非常に良い | 11件 | 24.4% |
| 良い | 32件 | 71.1% |
| 普通 | 2件 | 4.4% |
| 悪い | 0件 | 0.0% |
| 非常に悪い | 0件 | 0.0% |
| 総計 | 45件 | 100.0% |



お客様の声の集計

国分寺駅北口自転車駐車場

| 【料金について】 | | |
|---------------|--|----|
| | 市内と市外の定期利用料金を均一にして欲しい。 | 1件 |
| | 利用料が高い。市民と市民外で料金の差があるのが理解できない。他の地域では、市民、市外で料金差があったことはない。 | 1件 |
| | 国分寺市外者の車場代の差別はやめて欲しい。 | 1件 |
| | 居住地により定期料金を変えるのは不公平です。 | 1件 |
| 【管理人について】 | | |
| | 施設の清潔さとスタッフの皆様の声掛けに安全に安心感を感じます。いつもありがとうございます。 | 1件 |
| | 空気を入れるのを手伝って下さってありがとうございます。行ってらっしゃいと送り出してくれるのが、とても嬉しいです。 | 1件 |
| | 気持ちよく利用させて頂いております。いつもありがとうございます。 | 1件 |
| | 4年間お世話になりました。 | 1件 |
| | おはようございます。の声掛けでホットします。 | 1件 |
| | いつもありがとうございます。 | 1件 |
| | 朝の挨拶に元気をもらっています。清掃もいつもしっかりといただき、有難うございます。 | 1件 |
| | いつも快適に使わせて頂いております。 | 1件 |
| | 夜、お帰りなさい。と声を掛けてくださり、温かい気持ちになりました。 | 1件 |
| | いつも挨拶をしてくださってとても気持ち良い雰囲気です。これからもよろしくお願いします。 | 1件 |
| | いつも気持ち良い挨拶をいただき、元気に一日がスタートできます。 | 1件 |
| | お疲れさまです。 | 1件 |
| | 雨の日は荷物が多いので1人ゲートを開ける方に立って欲しいです。 | 1件 |
| 【利用者のマナーについて】 | | |
| | 平置きで先の止めている人が端に寄せて止めない人がいるので後からとめる人が止めずらいです。 | 1件 |
| | 場内は自転車を降りてを案内しているが、未だに乗ったままの人が多いののが気になる。 | 1件 |
| | 通路を自転車に乗ったまま走る人がいるので危ない。 | 1件 |
| | 相変わらず場内を当り前のようにスピードを出して走る人がいます。場内を走ったらアラームが鳴るような工夫をしてください。危ないので直ちに対処してください。 | 1件 |
| | 場内は乗車走行可なのでしょうか。職員の方も自転車に乗ったままの方にまったく注意しません。 | 1件 |
| | 場内を乗車走行している人がいる。 | 1件 |
| 【営業時間について】 | | |
| | 月に数回、6時前に利用したいことがある。5時半ごろに開いている時があり、とても助かっている。 | 1件 |
| | 朝の開場時間を早くして欲しい。または、自動開閉にできないか。 | 1件 |
| | 何時でも利用できるようにして欲しい。 | 1件 |
| 【駐車スペースについて】 | | |
| | 2階の平置きを利用しているが、区画に鉄柱があるため狭い、7台を6台にして欲しい。 | 1件 |
| | 隣同士の幅が狭いので、自転車を取り出す時に隣のハンドルにあたって取り出しにくい。いつもご苦労様です。朝も帰りも挨拶をしてくれ、気持ちよくスタートが出来ます。整理や清掃も有難いです。 | 1件 |
| | 2階の自転車の仕切りが無く止めれない事がある。 | 1件 |

| 【設備について】 | | |
|-------------|--|----|
| | 駅側にも自転車出入口を増やして欲しい。 | 1件 |
| | 2階に上がる部分に屋根があれば、雨の日でも助かる。 | 1件 |
| | 27インチの自転車を利用しているが、ラックに前輪が収まりきって無いように思う。今後設備改良の際は、車輪計が27インチの自転車も適用できるようご一考ください。 | 1件 |
| 【清掃状況について】 | | |
| | 清掃もいつもしっかりといただき、有難うございます。 | 1件 |
| | 施設の清潔さに安心感を感じます。いつもありがとうございます。 | 1件 |
| 【アンケートについて】 | | |
| | QRコードでの読取り回答があると便利かなと思いました。 | 1件 |

ネコの日データシステム

[ログアウト](#)

MENU

- [混雑履歴](#)
- [データ集計](#)
- [アンケート-作成](#)
- [アンケート-集計](#)
- [設定](#)

地域

国分寺市

施設名

国分寺駅北口地下自転車駐
車場

タイトル

アンケート説明

該当の項目から1つを選んで回答してください。

結果説明1

ご協力ありがとうございました。

結果説明2

次回もご協力をお願いします。

質問1

質問

選択肢※単独回答

-
-
-
-
-
-
-

質問2

質問

選択肢※単独回答

-
-
-
-
-

質問3

質問

選択肢※単独回答

| |
|----------------|
| 通勤 |
| 通学 |
| その他（買物・飲食・通院等） |

質問4

質問 ご利用頻度について

選択肢※単独回答

| |
|--------|
| 週1日～2日 |
| 週3日～4日 |
| 週5日 |
| 月1回～3回 |
| その他 |

質問5

質問 1日あたりのご利用時間について

選択肢※単独回答

| |
|-----------|
| 0時間～2時間 |
| 2時間～4時間 |
| 4時間～6時間 |
| 6時間～8時間 |
| 8時間～10時間 |
| 10時間～12時間 |
| 12時間～14時間 |
| 14時間以上 |

質問6

質問 ご利用の車種について

選択肢※単独回答

| |
|----------------|
| 普通自転車 |
| チャイルドシート付自転車 |
| チャイルドシート付電動アシス |
| 電動アシスト付自転車 |
| その他 |

質問7

質問 定期利用施設でなく、一時利用の施設について

選択肢※単独回答

| |
|----------------|
| 利用頻度が少ないから |
| 2時間無料の制度があるから |
| 定期利用料金の方が割高だから |

質問8

質問 ネコの日.comの混雑情報について

選択肢※単独回答

| |
|-------|
| 知っている |
| 知らない |

質問9

質問 ネコの日.comを知っている人について

選択肢※単独回答

| |
|------------|
| よく利用している |
| ときどき利用している |
| たまに利用している |

質問10

質問

選択肢※単独回答

質問11

質問

選択肢※単独回答

 単独回答 複数回答 フリーテキスト

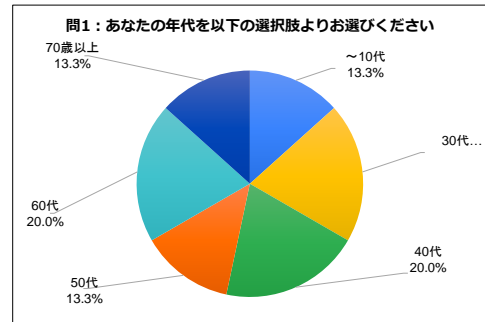
令和5年度下半期 利用者アンケート結果 国分寺駅北口地下自転車駐車場

| | |
|--------|---------------------------|
| 実施年月日 | 令和6年3月22日（金） 令和6年3月30日（土） |
| WEB回答者 | 30名 |
| 回答者数 | 30名 |

質問回答率（円グラフ） ※回答率の小数点以下は四捨五入

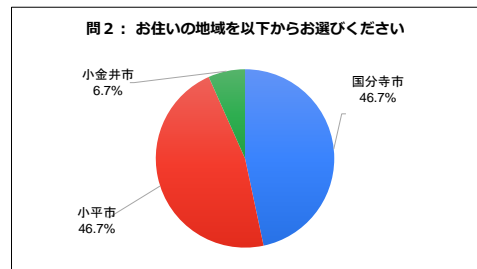
問1：あなたの年代を以下の選択肢よりお選びください

| | | |
|-------|-----|--------|
| ～10代 | 4件 | 13.3% |
| 20代 | 0件 | 0.0% |
| 30代 | 6件 | 20.0% |
| 40代 | 6件 | 20.0% |
| 50代 | 4件 | 13.3% |
| 60代 | 6件 | 20.0% |
| 70歳以上 | 4件 | 13.3% |
| 総計 | 30件 | 100.0% |



問2：お住いの地域を以下からお選びください

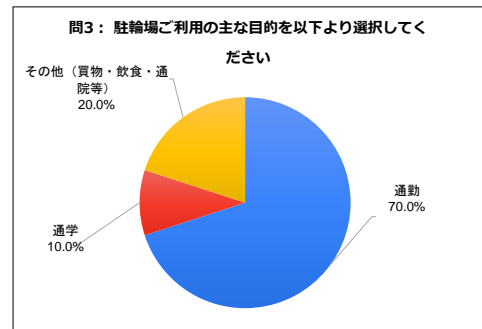
| | | |
|------|-----|--------|
| 国分寺市 | 14件 | 46.7% |
| 小平市 | 14件 | 46.7% |
| 府中市 | 0件 | 0.0% |
| 小金井市 | 2件 | 6.7% |
| 国立市 | 0件 | 0.0% |
| 立川市 | 0件 | 0.0% |
| 総計 | 30件 | 100.0% |



駐輪場利用の目的について

問3：駐輪場ご利用の主な目的を以下より選択してください

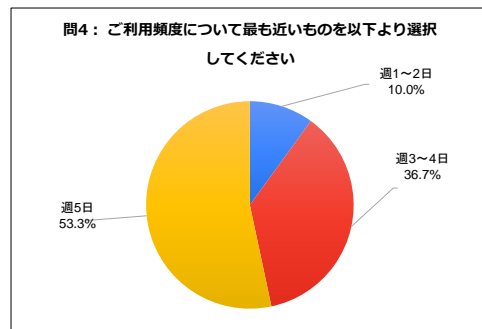
| | | |
|----------------|-----|--------|
| 通勤 | 21件 | 70.0% |
| 通学 | 3件 | 10.0% |
| その他（買物・飲食・通院等） | 6件 | 20.0% |
| 総計 | 30件 | 100.0% |



ご利用頻度・時間について

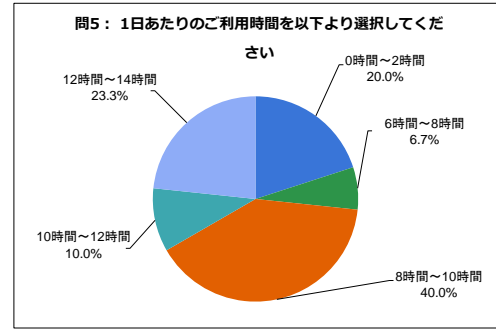
問4：ご利用頻度について最も近いものを以下より選択してください

| | | |
|-------|-----|--------|
| 週1～2日 | 3件 | 10.0% |
| 週3～4日 | 11件 | 36.7% |
| 週5日 | 16件 | 53.3% |
| 総計 | 30件 | 100.0% |



問5： 1日あたりのご利用時間を以下より選択してください

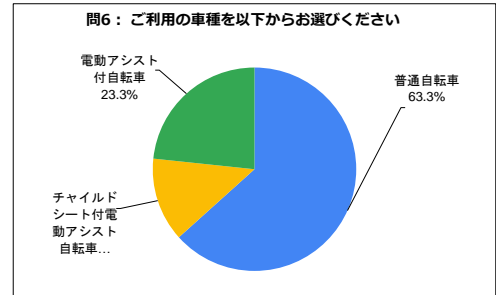
| | | |
|-----------|-----|--------|
| 0時間～2時間 | 6件 | 20.0% |
| 2時間～4時間 | 0件 | 0.0% |
| 4時間～6時間 | 0件 | 0.0% |
| 6時間～8時間 | 2件 | 6.7% |
| 8時間～10時間 | 12件 | 40.0% |
| 10時間～12時間 | 3件 | 10.0% |
| 12時間～14時間 | 7件 | 23.3% |
| 14時間以上 | 0件 | 0.0% |
| 総計 | 30件 | 100.0% |



利用車種について

問6： ご利用の車種を以下からお選びください

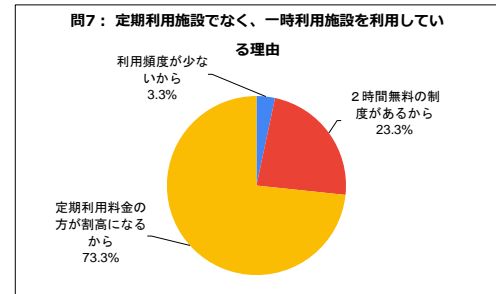
| | | |
|--------------------|-----|--------|
| 普通自転車 | 19件 | 63.3% |
| チャイルドシート付自転車 | 0件 | 0.0% |
| チャイルドシート付電動アシスト自転車 | 4件 | 13.3% |
| 電動アシスト付自転車 | 7件 | 23.3% |
| その他 | 0件 | 0.0% |
| 総計 | 30件 | 100.0% |



定期利用施設でなく、一時利用施設を利用している理由について

問7： 定期利用施設でなく、一時利用施設を利用している理由は何ですか

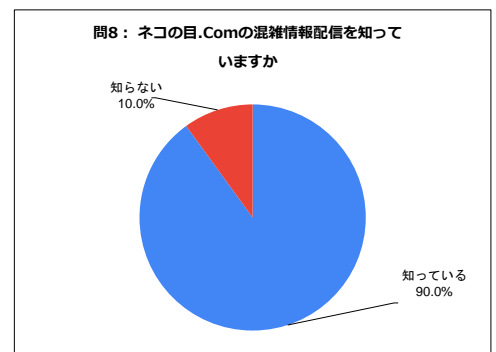
| | | |
|------------------|-----|--------|
| 利用頻度が少ないから | 1件 | 3.3% |
| 2時間無料の制度があるから | 7件 | 23.3% |
| 定期利用料金の方が割高になるから | 22件 | 73.3% |
| 総計 | 30件 | 100.0% |



ネコに目.Comの混雑情報配信について

問8： ネコに目.Comの混雑情報配信を知っていますか

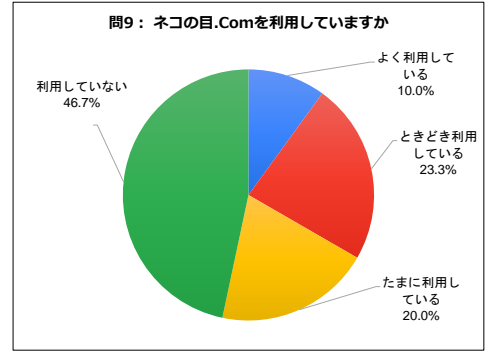
| | | |
|-------|-----|--------|
| 知っている | 27件 | 90.0% |
| 知らない | 3件 | 10.0% |
| 総計 | 30件 | 100.0% |



ネコに目.Comの混雑情報配信について

問9：ネコに目.Comを利用した事がありますか

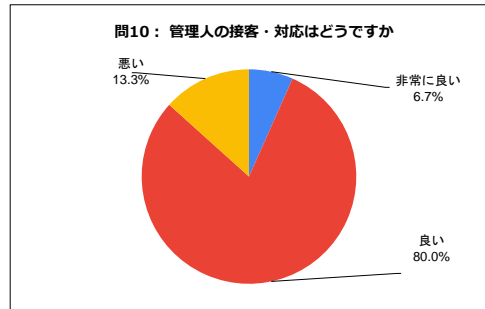
| | | |
|------------|-----|--------|
| よく利用している | 3件 | 10.0% |
| ときどき利用している | 7件 | 23.3% |
| たまに利用している | 6件 | 20.0% |
| 利用していない | 14件 | 46.7% |
| 総計 | 30件 | 100.0% |



管理人・場内環境について

問10：管理人の接客・対応はどうか

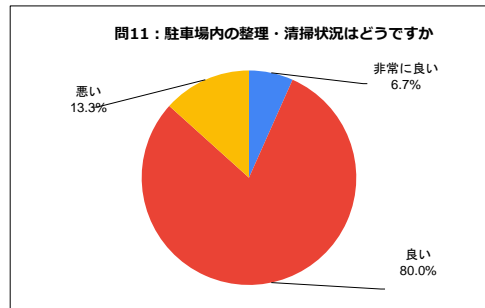
| | | |
|-------|-----|--------|
| 非常に良い | 2件 | 6.7% |
| 良い | 24件 | 80.0% |
| 悪い | 4件 | 13.3% |
| 非常に悪い | 0件 | 0.0% |
| 総計 | 30件 | 100.0% |



駐車場内の整理・清掃状況について

問11：駐車場内の整理・清掃状況はどうか

| | | |
|-------|-----|--------|
| 非常に良い | 2件 | 6.7% |
| 良い | 27件 | 90.0% |
| 悪い | 1件 | 3.3% |
| 非常に悪い | 0件 | 0.0% |
| 総計 | 30件 | 100.0% |



国分寺市有料自転車使用料集計表（令和5年度）

※定期利用解約分除く

| 名称 | 種類 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計 |
|-----------|----|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 国分寺駅北口 | 定期 | 3,566,600 | 2,374,700 | 2,625,300 | 2,330,800 | 2,045,900 | 3,196,300 | 2,994,400 | 2,361,800 | 2,592,600 | 2,066,800 | 1,752,800 | 3,474,600 | 31,382,600 |
| | 一時 | 137,500 | 129,450 | 131,550 | 153,000 | 133,850 | 135,150 | 155,300 | 143,450 | 138,250 | 125,600 | 109,100 | 117,650 | 1,609,850 |
| | 計 | 3,704,100 | 2,504,150 | 2,756,850 | 2,483,800 | 2,179,750 | 3,331,450 | 3,149,700 | 2,505,250 | 2,730,850 | 2,192,400 | 1,861,900 | 3,592,250 | 32,992,450 |
| 国分寺駅南口 | 定期 | 741,200 | 688,800 | 905,600 | 530,000 | 574,000 | 847,600 | 682,800 | 586,800 | 888,800 | 525,600 | 504,000 | 918,800 | 8,394,000 |
| | 一時 | 670,900 | 603,400 | 610,800 | 692,300 | 615,200 | 614,500 | 680,800 | 640,800 | 690,700 | 587,000 | 529,400 | 611,300 | 7,547,100 |
| | 計 | 1,412,100 | 1,292,200 | 1,516,400 | 1,222,300 | 1,189,200 | 1,462,100 | 1,363,600 | 1,227,600 | 1,579,500 | 1,112,600 | 1,033,400 | 1,530,100 | 15,941,100 |
| 殿ヶ谷戸 | 定期 | 428,800 | 272,400 | 407,600 | 388,800 | 234,400 | 414,000 | 474,000 | 255,200 | 436,400 | 445,200 | 294,400 | 446,000 | 4,497,200 |
| 南口原付 | 定期 | 144,000 | 151,800 | 201,000 | 127,800 | 103,800 | 150,600 | 149,400 | 129,000 | 246,000 | 106,800 | 161,400 | 140,400 | 1,812,000 |
| | 計 | 1,984,900 | 1,716,400 | 2,125,000 | 1,738,900 | 1,527,400 | 2,026,700 | 1,987,000 | 1,611,800 | 2,261,900 | 1,664,600 | 1,489,200 | 2,116,500 | 22,250,300 |
| 西国分寺駅北口 | 定期 | 1,240,800 | 978,200 | 1,633,600 | 966,200 | 987,600 | 2,276,400 | 1,133,800 | 948,600 | 1,549,400 | 906,800 | 912,600 | 2,299,800 | 15,833,800 |
| | 一時 | 3,070,350 | 2,769,650 | 2,833,300 | 3,188,950 | 2,918,150 | 2,954,800 | 3,144,950 | 3,119,900 | 3,199,550 | 2,770,550 | 2,427,750 | 2,726,650 | 35,124,550 |
| | 計 | 4,311,150 | 3,747,850 | 4,466,900 | 4,155,150 | 3,905,750 | 5,231,200 | 4,278,750 | 4,068,500 | 4,748,950 | 3,677,350 | 3,340,350 | 5,026,450 | 50,958,350 |
| 西国分寺駅北口第2 | 定期 | 108,900 | 85,500 | 116,700 | 73,500 | 68,400 | 277,200 | 100,500 | 71,100 | 97,500 | 65,100 | 62,400 | 297,000 | 1,423,800 |
| | 計 | 4,420,050 | 3,833,350 | 4,583,600 | 4,228,650 | 3,974,150 | 5,508,400 | 4,379,250 | 4,139,600 | 4,846,450 | 3,742,450 | 3,402,750 | 5,323,450 | 52,382,150 |
| 西国分寺駅南口 | 定期 | 838,400 | 531,300 | 747,000 | 597,200 | 494,300 | 1,017,500 | 715,200 | 526,000 | 717,300 | 533,500 | 514,100 | 1,204,100 | 8,435,900 |
| | 一時 | 579,700 | 555,600 | 578,900 | 652,000 | 596,000 | 609,300 | 675,300 | 646,200 | 622,500 | 566,700 | 497,000 | 551,900 | 7,131,100 |
| | 計 | 1,418,100 | 1,086,900 | 1,325,900 | 1,249,200 | 1,090,300 | 1,626,800 | 1,390,500 | 1,172,200 | 1,339,800 | 1,100,200 | 1,011,100 | 1,756,000 | 15,567,000 |
| 西国分寺駅南口第2 | 定期 | 198,400 | 184,000 | 167,600 | 169,600 | 144,000 | 364,000 | 177,600 | 166,400 | 190,800 | 156,000 | 173,600 | 421,600 | 2,513,600 |
| | 計 | 1,616,500 | 1,270,900 | 1,493,500 | 1,418,800 | 1,234,300 | 1,990,800 | 1,568,100 | 1,338,600 | 1,530,600 | 1,256,200 | 1,184,700 | 2,177,600 | 18,080,600 |
| 国分寺駅北口地下 | 定期 | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — |
| | 一時 | 8,049,400 | 7,632,200 | 7,817,900 | 8,800,400 | 7,849,900 | 8,000,600 | 8,683,800 | 8,475,800 | 8,542,200 | 7,619,900 | 6,557,100 | 7,464,300 | 95,493,500 |
| | 計 | 8,049,400 | 7,632,200 | 7,817,900 | 8,800,400 | 7,849,900 | 8,000,600 | 8,683,800 | 8,475,800 | 8,542,200 | 7,619,900 | 6,557,100 | 7,464,300 | 95,493,500 |
| 合計 | 定期 | 7,267,100 | 5,266,700 | 6,804,400 | 5,183,900 | 4,652,400 | 8,543,600 | 6,427,700 | 5,044,900 | 6,718,800 | 4,805,800 | 4,375,300 | 9,202,300 | 74,292,900 |
| | 一時 | 12,507,850 | 11,690,300 | 11,972,450 | 13,486,650 | 12,113,100 | 12,314,350 | 13,340,150 | 13,026,150 | 13,193,200 | 11,669,750 | 10,120,350 | 11,471,800 | 146,906,100 |
| | 計 | 19,774,950 | 16,957,000 | 18,776,850 | 18,670,550 | 16,765,500 | 20,857,950 | 19,767,850 | 18,071,050 | 19,912,000 | 16,475,550 | 14,495,650 | 20,674,100 | 221,199,000 |
| | | 19,774,950 | 36,731,950 | 55,508,800 | 74,179,350 | 90,944,850 | 111,802,800 | 131,570,650 | 149,641,700 | 169,553,700 | 186,029,250 | 200,524,900 | 221,199,000 | |

国分寺市有料自転車利舞台数集計表（令和5年度）

※定期利用解約分含む

| 名称 | 種類 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計 |
|-----------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 国分寺駅北口 | 定期 | 787 | 564 | 650 | 603 | 538 | 690 | 691 | 607 | 697 | 552 | 520 | 726 | 7,625 |
| | 一時 | 923 | 866 | 877 | 1,020 | 907 | 907 | 1,040 | 959 | 925 | 851 | 729 | 805 | 10,809 |
| | 計 | 1,710 | 1,430 | 1,527 | 1,623 | 1,445 | 1,597 | 1,731 | 1,566 | 1,622 | 1,403 | 1,249 | 1,531 | 18,434 |
| 国分寺駅南口 | 定期 | 191 | 188 | 202 | 148 | 169 | 197 | 198 | 166 | 214 | 160 | 160 | 222 | 2,215 |
| | 一時 | 6,709 | 6,034 | 6,108 | 6,923 | 6,152 | 6,145 | 6,808 | 6,408 | 6,907 | 5,870 | 5,294 | 6,113 | 75,471 |
| | 計 | 6,900 | 6,222 | 6,310 | 7,071 | 6,321 | 6,342 | 7,006 | 6,574 | 7,121 | 6,030 | 5,454 | 6,335 | 77,686 |
| 殿ヶ谷戸 | 定期 | 77 | 59 | 78 | 70 | 57 | 77 | 86 | 60 | 91 | 75 | 65 | 79 | 874 |
| 南口原付 | 定期 | 26 | 22 | 25 | 19 | 23 | 24 | 25 | 21 | 32 | 25 | 24 | 23 | 289 |
| | 計 | 7,003 | 6,303 | 6,413 | 7,160 | 6,401 | 6,443 | 7,117 | 6,655 | 7,244 | 6,130 | 5,543 | 6,437 | 78,849 |
| 西国分寺駅北口 | 定期 | 358 | 323 | 419 | 284 | 318 | 469 | 356 | 337 | 400 | 301 | 303 | 495 | 4,363 |
| | 一時 | 30,368 | 27,367 | 28,005 | 31,558 | 28,890 | 29,236 | 31,119 | 30,921 | 31,691 | 27,452 | 24,045 | 26,992 | 347,644 |
| | 計 | 30,726 | 27,690 | 28,424 | 31,842 | 29,208 | 29,705 | 31,475 | 31,258 | 32,091 | 27,753 | 24,348 | 27,487 | 352,007 |
| 西国分寺駅北口第2 | 定期 | 26 | 22 | 30 | 18 | 20 | 49 | 24 | 19 | 30 | 20 | 22 | 57 | 337 |
| | 計 | 30,752 | 27,712 | 28,454 | 31,860 | 29,228 | 29,754 | 31,499 | 31,277 | 32,121 | 27,773 | 24,370 | 27,544 | 352,344 |
| 西国分寺駅南口 | 定期 | 168 | 137 | 169 | 147 | 126 | 189 | 171 | 136 | 171 | 149 | 145 | 232 | 1,940 |
| | 一時 | 5,797 | 5,556 | 5,789 | 6,520 | 5,960 | 6,093 | 6,753 | 6,462 | 6,225 | 5,667 | 4,970 | 5,519 | 71,311 |
| | 計 | 5,965 | 5,693 | 5,958 | 6,667 | 6,086 | 6,282 | 6,924 | 6,598 | 6,396 | 5,816 | 5,115 | 5,751 | 73,251 |
| 西国分寺駅南口第2 | 定期 | 30 | 32 | 29 | 32 | 30 | 49 | 32 | 33 | 38 | 34 | 37 | 57 | 433 |
| | 計 | 5,995 | 5,725 | 5,987 | 6,699 | 6,116 | 6,331 | 6,956 | 6,631 | 6,434 | 5,850 | 5,152 | 5,808 | 73,684 |
| 国分寺駅北口地下 | 一時 | 80,494 | 76,322 | 78,179 | 88,004 | 78,499 | 80,006 | 86,838 | 84,758 | 85,422 | 76,199 | 65,571 | 74,643 | 954,935 |
| | 一時(無料) | 16,173 | 15,237 | 14,590 | 17,093 | 15,299 | 15,483 | 16,629 | 16,294 | 19,146 | 14,696 | 12,705 | 16,047 | 189,392 |
| | 計 | 96,667 | 91,559 | 92,769 | 105,097 | 93,798 | 95,489 | 103,467 | 101,052 | 104,568 | 90,895 | 78,276 | 90,690 | 1,144,327 |
| 合計 | 定期 | 1,663 | 1,347 | 1,602 | 1,321 | 1,281 | 1,744 | 1,583 | 1,379 | 1,673 | 1,316 | 1,276 | 1,891 | 18,076 |
| | 一時 | 140,464 | 131,382 | 133,548 | 151,118 | 135,707 | 137,870 | 149,187 | 145,802 | 150,316 | 130,735 | 113,314 | 130,119 | 1,649,562 |
| | 計 | 142,127 | 132,729 | 135,150 | 152,439 | 136,988 | 139,614 | 150,770 | 147,181 | 151,989 | 132,051 | 114,590 | 132,010 | 1,667,638 |
| | | 142,127 | 274,856 | 410,006 | 562,445 | 699,433 | 839,047 | 989,817 | 1,136,998 | 1,288,987 | 1,421,038 | 1,535,628 | 1,667,638 | |

国北地下除く 523,311

国北地下のみ 1,144,327

事業実施状況 指定管理者 自己評価票

| | |
|---------|---------------|
| 施設名 | 国分寺市有料自転車等駐車場 |
| 施設指定管理者 | 株式会社ソーリン |

※評価は、「5. 市の要求水準を大幅に上回っている。」「4. 市の要求水準を上回っている。」「3. 市の要求水準を満たしている。」「2. 改善が必要である。」「1. 抜本的見直しが必要である。」のいずれかを記載すること。

| 指標 | 評価項目 | 評価 | 理由 |
|--------------|----------------------------------|---|---|
| 収支計画の適確性 | 収支計画に基づき適正に執行されているか | 3 | 指定管理業務における予算達成率は、収入は100.0%、支出は89.1%となりました。今年度は利用者サービスの向上を目指し施設の適切な保全に努めました。人員配置においては一時的な不足によって支出計画に計画値との誤差はありながらも適正な決算となりました。 |
| 業務の履行状況の評価 | 協定等に基づき業務が実施されているか | 3 | 統括責任者および副統括責任者を中心に協定書に基づき業務実施に努めました。 |
| | 開館予定日数・開館時間は守られているか | 3 | 開場・開場時間の遅延はありませんでしたが、終電が遅延した際はJRと連携して閉場時間を延長して対応にあたりました。 |
| | 業務遂行に必要な従業員数が確保され、執行体制が明確になっているか | 3 | 国分寺駅北口地下では業務開始直後の4月は管理員が不足しましたが、ハローワーク主催の面接会を積極的に行い人員を確保しました。執行体制については緊急連絡網を管理室に掲示しました。 |
| | 管理運営に必要な有資格者(防火管理者等)が確保されているか | 3 | 西国分寺駅南口および国分寺駅北口地下に防火管理者をそれぞれ1名選任しています。 |
| | 書類は適正に保管され、必要な報告を市に行っているか | 3 | 個人情報に関する書類は管理室に設置する鍵の掛かるキャビネット等に適正に保管し、必要事項は国分寺市に適切に報告しています。 |
| | 施設全体が清潔に保たれているか | 3 | 毎日の場内清掃によって清潔な利用環境を維持しました。 |
| | 法定点検や検査等は確実に実施しているか | 3 | 法定点検や検査等は仕様書に沿って適正に実施しました。 |
| サービスの質に関する評価 | 利用者の満足度はどうか | 3 | 本業務のテーマとして「利用者の誰もが安心・安全を実感する“ハートフルな駐輪場”」を掲げています。本年度に実施したアンケート調査では管理員の対応に高い評価をいただきました。今後も利用者満足度の高いハートフルな駐輪場を目指し業務に取り組んでまいります。 |
| | 利用者の声を施設の運営やサービスの向上に反映しているか | 3 | 年に2回アンケート調査を実施し、市と協議を行い利用者サービスの向上を図り、意見・要望については管理員と共有し業務改善に取り組みました。 |
| | 担当者のマナー、言葉づかい、服装等は適切であるか | 3 | 統括責任者による指導・育成や研修会を通じて身だしなみや接客姿勢について適切な指導を行い、管理員のスキルアップを図りました。 |
| | クレーム等に対して適切に対処しているか | 3 | 本年度に発生した苦情については防止策を講じて報告書にまとめて国分寺市に提出しました。また、管理員に対する苦情については丁寧な指導を行い再発防止に努めました。 |
| | 個人情報適切に取り扱われているか | 3 | 個人情報に関する書類はファイルにまとめ、鍵の掛かるキャビネット等に適正に保管しています。また、各駐輪場にはシュレッダーを完備し適切な廃棄処分を行いました。 |
| | 業務に必要な研修を実施しているか | 3 | 管理員研修では、コンプライアンス、個人情報の取扱いに、接客接客、環境活動、危機管理について実施しました。 |
| | 合理的配慮等、障害者への対応は適切であるか | 3 | 研修会では合理的配慮をテーマにした接客研修を実施し、各駐輪場に「おもいやりスペース」を設置して利用者目線にあった利用環境を整備しました。 |
| | 業務の改善を図ったか(※改善の指摘事項があった場合のみ記載) | | |
| 準に施設の特性 | | | |
| | | | |
| | | | |
| 指定管理者の自己評価 | | | |
| 総合評価 | | 評価の理由等 | |
| 3 | 市の要求水準を満たしている | <p>本年度は新型コロナウイルスが5類になったことで通勤・通学の利用者が徐々に増加しました。特に国分寺駅北口地下では一時利用の急増により出庫時の混雑や、機器設備等の摩耗速度の上昇によって様々な故障に見舞われましたが、全従事者が一体となって円滑かつ快適なサービスの提供に努めてまいりました。弊社はこれらの取り組みによって指定管理者として国分寺市の要求水準を低下することなく維持できたことから自己評価を「3」と評価しました。</p> <p>評価者氏名：企画営業部 課長 XXXXXXXXXX</p> | |

選定時の提案内容と実施状況の確認票

令和5年度
実施状況

| | | | |
|--------|---|------|---------------------|
| 施設名 | 自転車駐車場（西国分寺駅南口・南口第2・西国分寺駅北口・北口第2・国分寺駅南口・南口原動機付・殿ヶ谷戸庭園西・国分寺駅北口・国分寺駅北口地下） | 所属名 | 交通対策課 |
| 指定管理者名 | 株式会社 ソーリン | 指定期間 | 令和5年4月1日～令和10年3月31日 |

1. 市主催事業の実施状況

| | | | | | | | | |
|--|------|------------------------|-------------|---------------|--|-------------|---|---------|
| 現指定管理者の選定時に、提案書において市の募集要項等を上回る水準の市主催事業の提案があったか | なかった | (この欄は斜線が入っています) | | | | | | |
| | あった | ○ | 選定時の提案内容 | 令和5年度 | | | | 実施結果と効果 |
| | | | | 1 実施した | 実施状況 | | 実施しなかった理由 | |
| | | 2 実施しなかった | 1 提案内容どおり実施 | 2 提案内容を見直して実施 | | | | |
| | | 国分寺駅北口地下自転車駐車場での宿直勤務体制 | 1 | 実施した | 1 | 提案内容どおり実施した | 実施結果と効果 宿直勤務を導入し、国北地下と国南において、管理員が出勤不能時に開場できないというリスクを回避できるようになった。 | |
| | | 防犯カメラの新規入替、新規導入 | 2 | 実施しなかった | | | 実施しなかった理由 指定管理期間中に、防犯カメラの新規入替・新規導入を完了させるため、次年度からの段階的な実施について市と協議した。 | |
| | | LED照明の新規入替 | 2 | 実施しなかった | | | 実施しなかった理由 指定管理期間中に、LED照明の新規入替を完了させるため、次年度からの段階的な実施について市と協議した。 | |
| 西国分寺駅北口自転車駐車場に雨天時の雨具装着スペースの確保 | 1 | 実施した | 1 | 提案内容どおり実施した | 実施結果と効果 雨具装着スペースを確保し、雨に濡れることなく雨具の着脱が可能となった。 | | | |

市主催事業：市があらかじめ仕様書で示した事業を指定管理費内にて必ず実施するもの

※ 選定時の提案内容は、市が示した要求水準を超えて提案された内容であるため、評価の参考とする場合は提案内容が未実施であることをもって減点せず、実施した内容を加評価のみとして反映することとします（提案された水準の実施がなかったとしても、市が募集要項等で示した管理運営の基準を満たしているはずであるため、マイナス評価とはしない）。

2. 指定管理者による自主事業の実施状況

| | | | | | | |
|---------------------------------|----------|-------------------------|---------------|--|--------------------------------------|--|
| 現指定管理者の選定時に、提案書において自主事業の提案があったか | なかった | (この領域は斜線で塗りつぶされています) | | | | |
| | あった ○ | 令和5年度 | | | | |
| | | 選定時の提案内容 | 1 実施した → | | 実施状況 1 提案内容どおり実施 2 提案内容を見直して実施 | 実施結果と効果 |
| | | | 2 実施しなかった | | ----- | 実施しなかった理由 |
| | | 物品の販売（雨具・防犯ネット・ワイヤーロック） | 1 | 実施した | 1 提案内容どおり実施した | 実施結果と効果 販売実績があり、利用者にも一定程度認識され、利便性に寄与している。 |
| | | 不用自転車引取りサービス | 1 | 実施した | 1 提案内容どおり実施した | 実施結果と効果 多数の利用があり、利用者の利便性に寄与し、放置自転車対策にも有効。 |
| 混雑・空き情報の実況サービス | 1 | 実施した | 1 提案内容どおり実施した | 実施結果と効果 国分寺駅北口地下自転車駐車場利用希望者が、自宅からでも混雑状況を確認できる。 | | |
| 清掃活動（全駐車場） | 1 | 実施した | 1 提案内容どおり実施した | 実施結果と効果 全駐車場で清掃活動を実施。西国分寺駅南口は階段をスチーム洗浄、西国分寺駅北口は植栽剪定を適宜実施。 | | |
| | | | | | | |

自主事業：施設の設置目的に合致し、本来業務を妨げない範囲内で指定管理者の責任と費用により独自に企画し行う事業（実施には市の承諾が必要）