

# 令和 6 年度 指定管理者報告書・評価票

施設名称	<p>有料自転車等駐車場</p> <p>(西国分寺駅南口、西国分寺駅南口第 2、西国分寺駅北口、西国分寺駅北口第 2、国分寺駅南口、国分寺駅南口原動機付、殿ヶ谷戸庭園西、国分寺駅北口、国分寺駅北口地下)</p>	
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	<p>令和 7 年 7 月 4 日 (金)</p> <p>14:45～15:15</p>	3



**指定管理者評価票(評価対象年度:令和6年度)**

施設名	西国分寺駅南口自転車駐車場他8場	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
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4年度	令和5年度	令和6年度	累計
収入	117,628,793	206,006,885	210,119,068	533,754,746
収入内訳	指定管理料	115,400,483	206,006,885	531,526,436
	利用料金	0	0	0
	その他	2,228,310	0	2,228,310
支出	120,302,010	183,639,331	189,719,265	493,660,606
収支差額	▲ 2,673,217	22,367,554	20,399,803	40,094,140

※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	福利厚生費の執行率が14.1%と低くなった要因は、無料の特定健診を受診した人の割合が多かったためである。	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管理運営されていた。	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が確保され、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	必要な施設において防火管理者が確保されていた。	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切にされていた。	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4年度	令和5年度	令和6年度	3箇年平均
利用者数 利用件数 利用率	421,075	1,667,638	1,699,521	1,262,744
利用者満足度(%)	95%	93%	79%	89%

※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	3	過年度より利用者満足度が10%以上減少しているため、前年度より評価を下げた。特に国分寺駅北口地下の利用者満足度が大きく減少している。	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意見等を反映した利用ガイドを新たに作成し、利用者マナーの向上に努めている。	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る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	毎月の座学研修と、8月の集合型研修を実施している。また、年4回の場長研修も実施しており、新人研修も適宜現場で実施している。	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や積極的な声がけに努め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	西国分寺駅南口において、スイカ決済が6時～6時半にも利用できるようになったことを確認した。	3	-
施設の特性に応じた水準の評価					

※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
関連する実施内容の評価	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	有	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)	有	提案有無	提案有無
					有	有
	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	有	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)	有	提案有無	提案有無
					有	有

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	市の要求水準を満たしている	新たに利用ガイドを作成する等、利用者の声を反映させた運営が実施されていた。また、統括・副統括を通じて、現場のトラブルやクレームが速やかに市に共有され、適切な協力体制を築くことができた。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。	3	3
		主管課長：交通対策課長 氏名：古谷 隆之		



# 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（西国分寺駅南口第2自転車駐車場を含む）（株）ソーリン

作成年月日：令和 6 年 5 月 30 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た。また、シフト表や出勤簿から、勤務体制に問題がないことも確認した。
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。あわせて開閉時の手順も確認した。
	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	○	施行規則に基づき運営されており、開・閉場時間が順守されていることを確認した。また、緊急時の連絡体制や協定に基づく終電遅延時の閉場時間延長についても確認した。
	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	○	協定に基づいた人員配置が行われていることを確認した。また、統括責任者をトップに執行体制を明確にし、運営されていることも確認した。
	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	○	防火管理者が確保されている。
	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	○	書類が整理され、適正に保管されていることを確認した。また、定例報告は月次で行われ、緊急性が高いものは統括責任者を通じてその都度報告されていることも確認した。
	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て朝一番に実施している。また、見回り時にゴミ等を拾っているので施設内は清潔に保たれていた。昨年度指摘を受けて以降、床以外にもゴミが落ちていないか見るようにしている。
	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	○	法定点検や検査等が、確実に実施されていることを確認した。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	○	モニタリング時は、利用者に対して適切な対応をしていた。また、前期アンケートの実施日は、モニタリング時には未定であった。
	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	○	前回のアンケートで出た意見を反映するように努力している。また、利用者の安心・安全を第一に心がけ、サービス向上に取り組んでいる。
	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	○	マニュアルに基づき、利用者への対応がなされていた。管理員のマナー、言葉使い、服装についても適切である。
	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	○	クレームが発生した場合、初動対応を現場管理員が行い、その後、統括・副統括責任者に情報共有され、適切に対応する流れが確立されている。
	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 checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	毎月全管理員を対象に、業務上必要な研修を書面で実施している（4月仕様書、5月公金管理）。また、夏頃に座学研修が予定されている。
	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した。また、困っている方等には、駐車補助や声掛け等有人管理ならではの対応がなされている。
	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	—	
施 設 の 特 定 の 認 定 性 に 関 する	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（西国分寺駅北口第2自転車駐車場を含む）（株）ソーリン

作成年月日：令和 6年 5月30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た。また、シフト表や出勤簿から、勤務体制に問題がないことも確認した。
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。あわせて開閉時の手順も確認した。
	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	○	施行規則に基づき運営されており、開・閉場時間が順守されていることを確認した。また、緊急時の連絡体制や協定に基づく終電遅延時の閉場時間延長についても確認した。
	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	○	協定に基づいた人員配置が行われていることを確認した。また、統括責任者をトップに執行体制を明確にし、運営されていることも確認した。
	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	○	書類が整理され、適正に保管されていることを確認した。また、定例報告は月次で行われ、緊急性が高いものは統括責任者を通じてその都度報告されていることも確認した。
	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て朝一番に実施している。また、見回り時にゴミ等を拾っているので施設内は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	—	法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、利用者に対して適切な対応をしていた。また、前期アンケートの実施日は、モニタリング時には未定であった。
	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	○	前回のアンケートで出た意見を反映するように努力している。また、利用者の安心・安全を第一に心がけ、サービス向上に取り組んでいる。
	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	○	マニュアルに基づき、利用者への対応がなされていた。管理員のマナー、言葉使い、服装についても適切である。
	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	○	クレームが発生した場合、初動対応を現場管理員が行い、その後、統括・副統括責任者に情報共有され、適切に対応する流れが確立されている。
	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 checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	毎月全管理員を対象に、業務上必要な研修を書面で実施している（4月仕様書、5月公金管理）。また、夏頃に座学研修が予定されている。
	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した。また、困っている方等には、駐車補助や声掛け等有人管理ならではの対応がなされている。
	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	—	
施 設 の 特 定 性 の 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（国分寺駅南口原動機付自転車駐車場及び殿ヶ谷戸庭園西自転車駐車場を含む）（株）ソーリン

作成年月日： 令和 6年 5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た。また、シフト表や出勤簿から、勤務体制に問題がないことも確認した。
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。あわせて開閉時の手順も確認した。
	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	○	施行規則に基づき運営されており、開・閉場時間が順守されていることを確認した。また、緊急時の連絡体制や協定に基づく終電遅延時の閉場時間延長についても確認した。
	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	○	協定に基づいた人員配置が行われていることを確認した。また、統括責任者をトップに執行体制を明確にし、運営されていることも確認した。
	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	○	書類が整理され、適正に保管されていることを確認した。また、定例報告は月次で行われ、緊急性が高いものは統括責任者を通じてその都度報告されていることも確認した。
	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て朝一番に実施している。また、見回り時にゴミ等を拾っているため施設内は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	○	法定点検や検査等が、確実に実施されていることを確認した。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	○	モニタリング時は、利用者に対して適切な対応をしていた。また、前期アンケートの実施日は、モニタリング時には未定であった。
	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	○	前回のアンケートで出た意見を反映するように努力している。また、利用者の安心・安全を第一に心がけ、サービス向上に取り組んでいる。
	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	○	マニュアルに基づき、利用者への対応がなされていた。管理員のマナー、言葉使い、服装についても適切である。
	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	○	クレームが発生した場合、初動対応を現場管理員が行い、その後、統括・副統括責任者に情報共有され、適切に対応する流れが確立されている。
	個人情報が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 checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	毎月全管理員を対象に、業務上必要な研修を書面で実施している（4月仕様書、5月公金管理）。また、夏頃に座学研修が予定されている。
	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した。また、困っている方等には、駐車補助や声掛け等有人管理ならではの対応がなされている。
	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 確た 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 6年 5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た。また、シフト表や出勤簿から、勤務体制に問題がないことも確認した。
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。あわせて開閉時の手順も確認した。
	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	○	施行規則に基づき運営されており、開・閉場時間が順守されていることを確認した。また、緊急時の連絡体制や協定に基づく終電遅延時の閉場時間延長についても確認した。
	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	○	協定に基づいた人員配置が行われていることを確認した。また、統括責任者をトップに執行体制を明確にし、運営されていることも確認した。
	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	○	書類が整理され、適正に保管されていることを確認した。また、定例報告は月次で行われ、緊急性が高いものは統括責任者を通じてその都度報告されていることも確認した。
	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て朝一番に実施している。また、見回り時にゴミ等を拾っているので施設内は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	○	法定点検や検査等が、確実に実施されていることを確認した。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	○	モニタリング時は、利用者に対して適切な対応をしていた。また、前期アンケートの実施日は、モニタリング時には未定であった。
	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	○	前回のアンケートで出た意見を反映するように努力している。また、利用者の安心・安全を第一に心がけ、サービス向上に取り組んでいる。
	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	○	マニュアルに基づき、利用者への対応がなされていた。管理員のマナー、言葉使い、服装についても適切である。
	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	○	クレームが発生した場合、初動対応を現場管理員が行い、その後、統括・副統括責任者に情報共有され、適切に対応する流れが確立されている。
	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 checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	毎月全管理員を対象に、業務上必要な研修を書面で実施している(4月仕様書、5月公金管理)。また、夏頃に座学研修が予定されている。
	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した。また、困っている方等には、駐車補助や声掛け等有人管理ならではの対応がなされている。
	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	—	
施 設 の 特 性 に 応 じ た 認 定	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 6年 6月10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た。また、シフト表や出勤簿から、勤務体制に問題がないことも確認した。
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。あわせて開閉時の手順も確認した。
	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	○	施行規則に基づき運営されており、開・閉場時間が順守されていることを確認した。また、緊急時の連絡体制や協定に基づく終電遅延時の閉場時間延長についても確認した。
	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	○	協定に基づいた人員配置が行われていることを確認した。また、統括責任者をトップに執行体制を明確にし、運営されていることも確認した。
	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	—	防火管理者が確保されている。
	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	○	書類が整理され、適正に保管されていることを確認した。また、定例報告は月次で行われ、緊急性が高いものは統括責任者を通じてその都度報告されていることも確認した。
	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て朝一番に実施している。また、見回り時にゴミ等を拾っているので施設内は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	○	法定点検や検査等が、確実に実施されていることを確認した。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	○	モニタリング時は、利用者に対して適切な対応をしていた。また、前期アンケートの実施日は、モニタリング時には未定であった。
	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	○	前回のアンケートで出た意見を反映するように努力している。また、利用者の安心・安全を第一に心がけ、サービス向上に取り組んでいる。
	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	○	マニュアルに基づき、利用者への対応がなされていた。管理員のマナー、言葉使い、服装についても適切である。
	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	○	クレームが発生した場合、初動対応を現場管理員が行い、その後、統括・副統括責任者に情報共有され、適切に対応する流れが確立されている。
	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 checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	毎月全管理員を対象に、業務上必要な研修を書面で実施している(4月仕様書、5月公金管理)。また、夏頃に座学研修が予定されている。
	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した。また、困っている方等には、駐車補助や声掛け等有人管理ならではの対応がなされている。
	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	—	
施 設 の 特 性 に 応 じ た 認 定	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（西国分寺駅南口第2自転車駐車場を含む）（株）ソーリン

作成年月日：令和 7 年 2 月 19 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	○	収支計画に基づいた維持管理費・人件費等が適正に執行されていることを確認した。また、シフト表や出勤簿を確認し、勤務体制にも問題がなかった。
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・使用料徴収等が実施されていることを確認した。あわせて開閉手順及び巡回状況も確認した。
	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	○	施行規則に基づいて、開（閉）場時間が順守されていることを確認した。また、緊急時及び終電遅延による閉場時間延長時の連絡体制についても確認した。
	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	○	協定に基づいた人員数が確保・配置されていることを確認した。また、統括責任者をトップとした執行体制の下で運営されていることも確認した。
	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	○	防火管理者が確保されている。
	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	○	書類が適正に保管されていることを確認した。また、定例報告は月次で行われ、緊急性が高いものは現場⇒統括責任者⇒市へその都度報告されていることも確認した。
	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	○	チェックリストを活用し、朝一番に清掃を実施している。また、巡回時にごみ等を拾っているため、施設内は清潔に保たれている。昨年度指摘を受けた、床以外のごみの有無も巡回時に引き続き確認している。
	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	○	法定点検や検査等が確実に実施されていることを確認した。また、結果が適正に保管されていることも確認した。
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は、管理人・場内環境について、良い以上の評価が82.5%あった。モニタリング時の利用者対応も適切であった。
	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	○	アンケートで出た意見を反映するように努力している。また、利用者の安心・安全を第一に心がけ、サービス向上に取り組んでいる。
	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	○	マニュアル・研修内容に基づいた、利用者への対応がなされていた。管理員のマナー、言葉使い、服装についても適切である。
	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	○	クレーム等への対応は、初動対応を管理員が行い、その後、統括・副統括責任者に情報共有され、適切に対応されている。
	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	○	個人情報を含む書類は、鍵のかかるキャビネット内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 checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	毎月全管理員を対象に、業務上必要な知識・接遇を学ぶための書面研修を実施している。また、令和6年8月19日・20日に座学研修が実施された。
	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	○	障害者に配慮した思いやりスペースの設置や優先案内を実施している。また、困っている方等には、駐車補助や声掛け等有人管理ならではの対応がなされている。
	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	—	
施 設 の 特 殊 性 に 応 じ た 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(西国分寺駅北口第2自転車駐車場を含む) (株)ソーリン

作成年月日：令和 7年 2月 19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	○	収支計画に基づいた維持管理費・人件費等が適正に執行されていることを確認した。また、シフト表や出勤簿を確認し、勤務体制にも問題がなかった。
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・使用料徴収等が実施されていることを確認した。あわせて開閉手順及び巡回状況も確認した。
	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	○	施行規則に基づいて、開(閉)場時間が順守されていることを確認した。また、緊急時及び終電遅延による閉場時間延長時の連絡体制についても確認した。
	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	○	協定に基づいた人員数が確保・配置されていることを確認した。また、統括責任者をトップとした執行体制の下で運営されていることも確認した。
	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	○	書類が適正に保管されていることを確認した。また、定例報告は月次で行われ、緊急性が高いものは現場⇒統括責任者⇒市へその都度報告されていることも確認した。
	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	○	チェックリストを活用し、朝一番に清掃を実施している。また、巡回時にゴミ等を拾っているため、施設内は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	—	法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は、管理人・場内環境について、良い以上の評価が85.7%あった。モニタリング時の利用者対応も適切であった。
	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	○	アンケートで出た意見を反映するように努力している。また、利用者の安心・安全を第一に心がけ、サービス向上に取り組んでいる。
	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	○	マニュアル・研修内容に基づいた、利用者への対応がなされていた。管理員のマナー、言葉使い、服装についても適切である。
	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	○	クレーム等への対応は、初動対応を管理員が行い、その後、統括・副統括責任者に情報共有され、適切に対応されている。
	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	○	個人情報を含む書類は、鍵のかかるキャビネット内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 checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	毎月全管理員を対象に、業務上必要な知識・接遇を学ぶための書面研修を実施している。また、令和6年8月19日・20日に座学研修が実施された。
	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	○	障害者に配慮した思いやりスペースの設置や優先案内を実施している。また、困っている方等には、駐車補助や声掛け等有人管理ならではの対応がなされている。
	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 確た 認水 準特 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。



# 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（国分寺駅南口原動機付自転車駐車場及び殿ヶ谷戸庭園西自転車駐車場を含む）（株）ソーリン

作成年月日： 令和 7 年 2 月 19 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	○	収支計画に基づいた維持管理費・人件費等が適正に執行されていることを確認した。また、シフト表や出勤簿を確認し、勤務体制にも問題がなかった。
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・使用料徴収等が実施されていることを確認した。あわせて開閉手順及び巡回状況も確認した。
	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	○	施行規則に基づいて、開（閉）場時間が順守されていることを確認した。また、緊急時及び終電遅延による閉場時間延長時の連絡体制についても確認した。
	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	○	協定に基づいた人員数が確保・配置されていることを確認した。また、統括責任者をトップとした執行体制の下で運営されていることも確認した。
	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	○	書類が適正に保管されていることを確認した。また、定例報告は月次で行われ、緊急性が高いものは現場⇒統括責任者⇒市へその都度報告されていることも確認した。
	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	○	チェックリストを活用し、朝一番に清掃を実施している。また、巡回時にゴミ等を拾っているため、施設内は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	○	法定点検や検査等が確実に実施されていることを確認した。また、結果が適正に保管されていることも確認した。
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は、管理人・場内環境について、良い以上の評価が87.8%あった。モニタリング時の利用者対応も適切であった。
	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	○	アンケートで出た意見を反映するように努力している。また、利用者の安心・安全を第一に心がけ、サービス向上に取り組んでいる。
	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	○	マニュアル・研修内容に基づいた、利用者への対応がなされていた。管理員のマナー、言葉使い、服装についても適切である。
	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	○	クレーム等への対応は、初動対応を管理員が行い、その後、統括・副統括責任者に情報共有され、適切に対応されている。
	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	○	個人情報を含む書類は、鍵のかかるキャビネット内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 checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	毎月全管理員を対象に、業務上必要な知識・接遇を学ぶための書面研修を実施している。また、令和6年8月19日・20日に座学研修が実施された。
	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	○	障害者に配慮した思いやりスペースの設置や優先案内を実施している。また、困っている方等には、駐車補助や声掛け等有人管理ならではの対応がなされている。
	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 確た 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 7年 2月 19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	○	収支計画に基づいた維持管理費・人件費等が適正に執行されていることを確認した。また、シフト表や出勤簿を確認し、勤務体制にも問題がなかった。
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・使用料徴収等が実施されていることを確認した。あわせて開閉手順及び巡回状況も確認した。
	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	○	施行規則に基づいて、開(閉)場時間が順守されていることを確認した。また、緊急時及び終電遅延による閉場時間延長時の連絡体制についても確認した。
	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	○	協定に基づいた人員数が確保・配置されていることを確認した。また、統括責任者をトップとした執行体制の下で運営されていることも確認した。
	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	○	書類が適正に保管されていることを確認した。また、定例報告は月次で行われ、緊急性が高いものは現場⇒統括責任者⇒市へその都度報告されていることも確認した。
	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	○	チェックリストを活用し、朝一番に清掃を実施している。また、巡回時にゴミ等を拾っているため、施設内は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	○	法定点検や検査等が確実に実施されていることを確認した。また、結果が適正に保管されていることも確認した。
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は、管理人・場内環境について、良い以上の評価が89.1%あった。モニタリング時の利用者対応も適切であった。
	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	○	アンケートで出た意見を反映するように努力している。また、利用者の安心・安全を第一に心がけ、サービス向上に取り組んでいる。
	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	○	マニュアル・研修内容に基づいた、利用者への対応がなされていた。管理員のマナー、言葉使い、服装についても適切である。
	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	○	クレーム等への対応は、初動対応を管理員が行い、その後、統括・副統括責任者に情報共有され、適切に対応されている。
	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	○	個人情報を含む書類は、鍵のかかるキャビネット内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 checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	毎月全管理員を対象に、業務上必要な知識・接遇を学ぶための書面研修を実施している。また、令和6年8月19日・20日に座学研修が実施された。
	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	○	障害者に配慮した思いやりスペースの設置や優先案内を実施している。また、困っている方等には、駐車補助や声掛け等有人管理ならではの対応がなされている。
	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	—	
施 設 の 特 定 の 認 定 性 に 関 する	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 7 年 2 月 19 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	○	収支計画に基づいた維持管理費・人件費等が適正に執行されていることを確認した。また、シフト表や出勤簿を確認し、勤務体制にも問題がなかった。
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・使用料徴収等が実施されていることを確認した。あわせて開閉手順及び巡回状況も確認した。
	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	○	施行規則に基づいて、開(閉)場時間が順守されていることを確認した。また、緊急時及び終電遅延による閉場時間延長時の連絡体制についても確認した。
	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	○	協定に基づいた人員数が確保・配置されていることを確認した。また、統括責任者をトップとした執行体制の下で運営されていることも確認した。
	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	—	防火管理者が確保されている。
	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	○	書類が適正に保管されていることを確認した。また、定例報告は月次で行われ、緊急性が高いものは現場⇒統括責任者⇒市へその都度報告されていることも確認した。
	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	○	チェックリストを活用し、朝一番に清掃を実施している。また、巡回時にゴミ等を拾っているため、施設内は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	○	法定点検や検査等が確実に実施されていることを確認した。また、結果が適正に保管されていることも確認した。
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は、管理人・場内環境について、良い以上の評価が69.5%あった。モニタリング時の利用者対応も適切であった。
	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	○	アンケートで出た意見を反映するように努力している。また、利用者の安心・安全を第一に心がけ、サービス向上に取り組んでいる。
	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	○	マニュアル・研修内容に基づいた、利用者への対応がなされていた。管理員のマナー、言葉使い、服装についても適切である。
	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	○	クレーム等への対応は、初動対応を管理員が行い、その後、統括・副統括責任者に情報共有され、適切に対応されている。
	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	○	個人情報を含む書類は、鍵のかかるキャビネット内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 checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	毎月全管理員を対象に、業務上必要な知識・接遇を学ぶための書面研修を実施している。また、令和6年8月19日・20日に座学研修が実施された。
	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	○	障害者に配慮した思いやりスペースの設置や優先案内を実施している。また、困っている方等には、駐車補助や声掛け等有人管理ならではの対応がなされている。
	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 施設 確認 の 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。



国分寺市長  
井澤 邦夫 殿



令和6年3月29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6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6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（施設の特性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	接客サービスと接遇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。

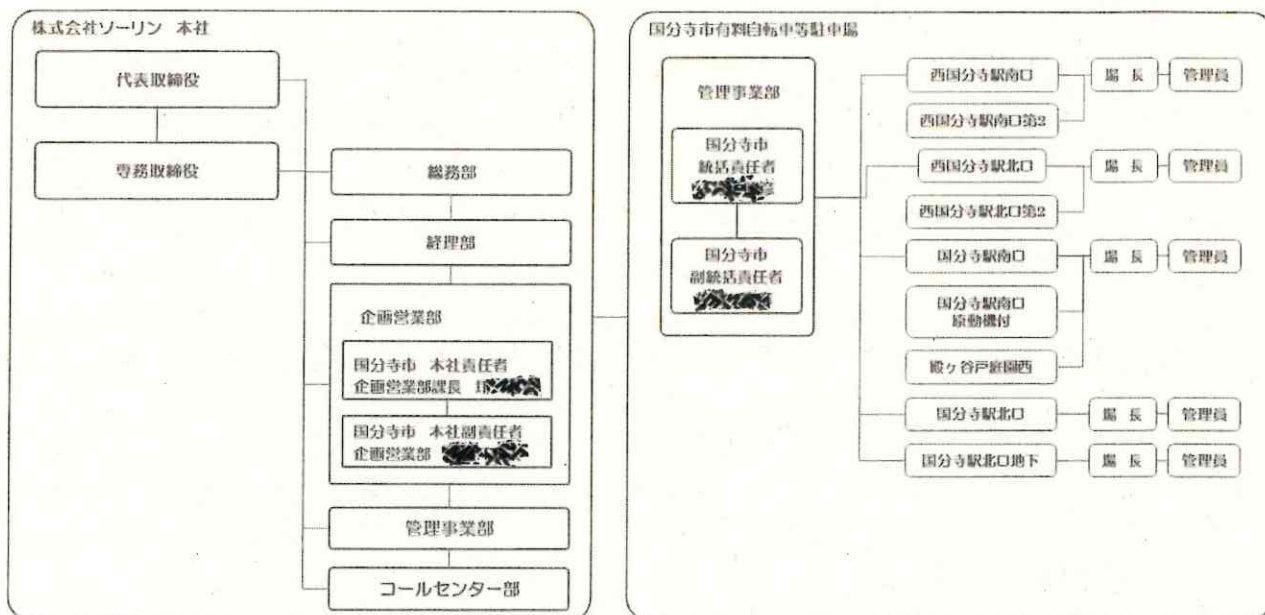
## (2) 本業務のテーマ

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		① 事業計画実行副責任者 ② 自主事業実行副責任者 ③ 緊急時本社副責任者	

【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		—	—	—	

※西国南および西国北の各責任職については、令和5年度までの責任者が定年退職のために、令和6年4月から統括責任者および副統括責任者を暫定的に配置し、新たな責任者を選任次第、報告いたします。



# 【自転車駐車場 人員体制】

〈西国分寺駅南口自転車駐車場〉

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				
5:30~11:30	A	6.0	h																												
10:30~16:30	B	6.0	h																												
15:00~21:00	C	6.0	h																												
5:30~9:30	D	4.0	h																												
7:00~11:00	E	4.0	h																												
11:00~15:30	F	4.5	h																												
16:00~20:00	G	4.0	h																												
20:00~25:05	H	5.08	h																												
合計		39.6	h																												

土・日・祝日

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				
5:30～11:30	A	6.0	h																												
10:30～16:30	B	6.0	h																												
15:00～21:00	C	6.0	h																												
5:30～11:00	D	5.5	h																												
11:00～15:30	F	4.5	h																												
16:00～20:00	G	4.0	h																												
20:00～25:05	H	5.08	h																												
合計		37.1	h	※ 土・日・祝日はE番の配置はなし																											

	配置人数	備考
場長	1 人	管理員より 1 名選任
管理員	1 2 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	統括責任者を専任

〈西国分寺駅北口自転車駐車場〉

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				
5:30～11:30	A	6.0	h																												
10:30～16:00	B	5.5	h																												
16:00～21:45	C	5.75	h																												
16:00～20:00	D	4.0	h																												
5:30～10:30	E	5.0	h																												
7:00～11:30	F	4.5	h																												
11:30～16:00	G	4.5	h																												
20:00～25:00	H	5.0	h																												
合計		40.3	h																												

土・日・祝日

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				
5:30～11:30	A	6.0	h																												
10:30～16:00	B	5.5	h																												
16:00～21:45	C	5.75	h																												
5:30～11:00	E	5.5	h																												
11:00～15:30	F	4.5	h																												
15:30～20:00	G	4.5	h																												
20:00～25:00	H	5.0	h																												
合計		36.8	h	※ 土・日・祝日はD番の配置はなし																											

	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〉

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				
5:30～11:00	A	5.5	h																												
10:00～16:00	B	6.0	h																												
16:00～21:45	C	5.75	h																												
5:30～10:00	D	4.5	h																												
7:30～12:00	E	4.5	h																												
12:00～16:00	F	4.0	h																												
12:00～17:00	G	5.0	h																												
16:00～20:00	H	4.0	h																												
20:00～25:05	I	5.08	h																												
合計		44.3	h																												

土・日・祝日

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				
5:30～11:00	A	5.5	h																												
10:00～16:00	B	6.0	h																												
16:00～21:45	C	5.75	h																												
5:30～11:30	D	6.00	h																												
11:30～15:30	F	4.0	h																												
11:30～16:30	G	5.0	h																												
16:00～20:00	H	4.0	h																												
20:00～25:05	I	5.08	h																												
合計		41.3	h	※ 土・日・祝日はE番の配置はなし																											

	配置人数	備考
場長	1 人	管理員より 1 名選任
管理員	1 4 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〉

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				
5:30~11:30	A	6.0	h																												
10:30~16:00	B	5.5	h																												
16:00~22:00	C	6.0	h																												
5:30~10:30	D	5.0	h																												
7:00~11:00	E	4.0	h																												
11:00~15:30	F	4.5	h																												
15:30~20:00	G	4.5	h																												
20:00~25:05	H	5.08	h																												
合計		40.6	h																												

土・日・祝日

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				
5:30~11:30	A	6.0	h																												
10:30~16:00	B	5.5	h																												
16:00~22:00	C	6.0	h																												
5:30~11:00	D	5.5	h																												
11:00~15:30	F	4.5	h																												
15:30~20:00	G	4.5	h																												
20:00~25:05	H	5.08	h																												
合計		37.1	h	※ 土・日・祝日はE番の配置はなし																											

※ 土・日・祝日はE番の配置はなし

	配置人数	備考
場長	1人	管理員より1名選任
管理員	14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〉

平日(月曜日～金曜日)

勤務時間			配置時間																											
配当時間(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				
5:30～9:30	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																											

土・日・祝日

勤務時間			配置時間																										
勤務時間(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			
5:30～9:30	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																													

	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・接遇力向上		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6年度)

令和6年4月1日 から 令和7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	210,119,068	
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	210,119,068	

##### 2. 支出の部

(単位:円)

科目	予算額	摘要
人件費		
統括責任者		
賞金	6,320,000	
法定福利費	1,061,000	
管理員		
西国分寺駅南口	18,296,711	
西国分寺駅北口	18,152,511	
国分寺駅南口	18,296,711	
国分寺駅北口	18,152,511	
国分寺駅北口地下	43,425,436	
法定福利費	1,176,000	
各種手当	938,000	
研修費	430,000	
事務費		
福利厚生費	1,906,000	※
交通費	8,616,000	※
消耗品	5,850,000	※
水道光熱費	18,959,000	※
通信費	1,057,000	※
保険料	160,000	※
雑費	1,150,000	※
手数料	2,973,000	※
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	14,719,688	
一般管理費(本社経費)	20,948,000	
支出合計	210,119,068	

#### 【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	20,000	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	63,450	

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	118,800	
LED照明の新規入替	220,000	
租税公課	-28,982	
実質収益		
支出合計	353,268	

【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	仕様書確認	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、年間教育計画に基づき統括責任者および副統括責任者が研修プログラムを作成し講師を務めます。欠席者や理解が不十分な管理員に対しては個別研修を実施し能力開発（スキルアップ）の向上を図ります。

#### 【年間教育計画書】

研修プログラム	講 師	実施日
法令遵守（就業規則・服務規律）	副統括責任者	令和6年10月に実施
接客・接遇	副統括責任者	
個人情報保護	統括責任者	
コンプライアンス	統括責任者	

(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) 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。

(7) 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。

(8) 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

最も当てはまるところに○をつけてください。

チェック①	まったくない	ときどきある	頻繁にある	いつもそうだ
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	まったくない	ときどきある	頻繁にある	いつもそうだ
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	まったくない	ときどきある	頻繁にある	いつもそうだ
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	まったくない	ときどきある	頻繁にある	いつもそうだ
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	まったくない	ときどきある	頻繁にある	いつもそうだ
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

透明性と公平性が保てるよう、アンケート調査を年１回全駐車場で実施します。但し、国分寺北口地下自転車駐車場については利用形態が一時利用のみのため、不定期に使用する利用者が多いことからアンケート調査を年２回実施することで、より多くの意見・要望の把握に努めてまいります。

	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
	対象施設：西国分寺駅南口、西国分寺駅南口第２、西国分寺駅北口、 西国分寺駅北口第２、国分寺駅南口、国分寺駅南口原動機 付、殿ヶ谷戸庭園西、国分寺北口、国分寺北口地下	
アンケート調査 (２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	２月
	対象施設：国分寺北口地下	

##### （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（接遇について）

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遇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

西国分寺駅南口では、通勤・通学時の混雑を緩和するために電子マネー決済を導入しています。

現在、管理員2名体制で電子マネーと現金対応の2つの窓口を設けているため、引き続き円滑でスムーズな対応によって混雑緩和に努めてまいります。

### (2) 階段通路の洗浄

西国分寺駅南口では歩行者用の階段通路が設置されおり、利用者はこの通路を使って駅に行き来します。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、駐車場の利用促進を図ります。

### (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】

	待ち人数	待機期間
西国南第2	25人	3年2か月

	待ち人数	待機期間
西国北第2	36人	2年0か月

※空き待ち状況のお知らせは、令和5年4月1日より継続して掲示しています。

### (5) 雨天時の雨具脱衣コーナー

西国分寺駅北口自転車駐車場では、一部の屋根付きスペースを雨具の脱衣コーナーとして利用しています。継続して荷物を置けるテーブルを設置し、雨天時の利用者サービスの向上に努めてまいります。



屋根付きスペース

### (6) シャッター開場の効率化でコスト削減

国分寺駅南口自転車駐車場では始発電車に合わせて午前4時にシャッター開場を行いますが、管理員の出勤時刻は午前5時30分のため、以前までは警備会社に開場業務を委託していました。しかし、国分寺駅には宿直勤務を行う北口地下自転車駐車場があるため、令和5年度から宿直する管理員によって国分寺駅南口のシャッター開場を行い委託費の削減に努めてきました。

前年度に引き続き令和6年4月1日からシャッター開場の効率化を維持し、コスト削減の取り組みを継続してまいります。



### (7) 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乗り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。



### (8) 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ため、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。

### (9) 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。

### (10) 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、万が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等の防止対策

- 1) 利用者対応の際は感染症等の防止対策としてマスクの着用を継続します。
- 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
非接触式温度計	1 台	体調不良時の体温測定として活用
飛沫感染防止シート	1 枚	管理室受付窓口に設置

### (11) 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。

#### (12) 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。

#### (13) 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できます。

場内の電気設備のトラブルや異常があった場合、電気工事事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
西国分寺 駅南口	管理員①	普通救急救命士	救護	人命救助・応急手当
西国分寺 駅北口	管理員①	普通救急救命士	救護	人名救助・応急手当
	管理員②	防火・防災管理者(甲種)	防災	防火管理・予防・消防活動
国分寺駅 南口	管理員①	普通救急救命士	救護	人名救助・応急手当
	管理員⑤	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⑥	防火・防災管理者(甲種)	防災	防火管理・予防・消防活動
国分寺駅 北口	管理員①	普通救急救命士	救護	人名救助・応急手当
	管理員⑧	防火・防災管理者(甲種)	防災	防火管理・予防・消防活動
	管理員⑨	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
国分寺駅 北口地下	管理員①	普通救急救命士	救護	人名救助・応急手当
	管理員⑩	防火・防災管理者(甲種)	防災	防火管理・予防・消防活動
		第一種衛生管理者	衛生管理	労働環境の衛生的改善
	管理員⑫	防火・防災管理者(甲種)	防災	防火管理・予防・消防活動
	管理員⑬	防火・防災管理者(甲種)	防災	防火管理・予防・消防活動



	管理員⑩	防火・防災管理者（甲種）	防災	防火管理・予防・消防活動
		自衛消防技術認定証	防災	防火管理・予防・消防活動
		応急手当指導員認定証	救命	傷病者の応急処置

#### （14） 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。

#### （15） 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。

##### （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。
- 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）

(16) 災害時の対応

(ア) 消防計画

防火対象施設の防火管理者は下記の通りです。

消防計画は「国分寺市地域防災計画」に沿って国分寺消防署に提出しておりますが、法令改正等によって計画内容に変更が生じた時は速やかに届出を行い、国分寺市にも消防計画を提出します。

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	〃	継続
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）

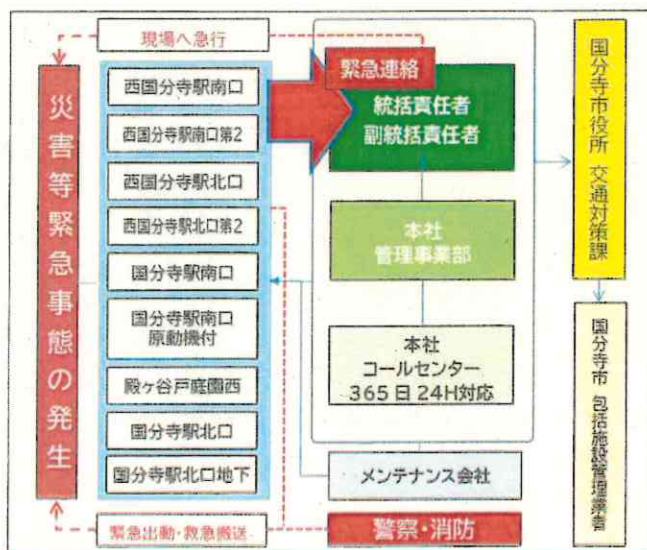
- 自衛消防訓練として立川防災館を利用して防災訓練講習を実施します。
- 各駐車場に設置する AED を適切に操作できるよう、令和 5 年度に実施した「普通救命講習」を引続き実施し管理員の資格取得を図ります。

【受講計画】

訓練内容	対象者	受講場所	実施
消火訓練等	駐車場管理員	立川防災館	年 1 回
救命訓練等		国分寺消防署	3 年に 1 回受講（新規採用者は採用年に実施）

(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

- 大きな揺れを感じた時は駐車場エントランス付近で待機する
  - 避難経路の確認と避難経路までの複数ルートを消防計画に記載する
  - 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



国分寺市長  
井澤 邦夫 殿



令和7年5月30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6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6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 . . . . .	13
	(3) 場長研修 . . . . .	13
	(4) 管理員研修 . . . . .	14
4	利用者意見及び自己評価 . . . . .	16
	(1) 利用者アンケート調査(上期) . . . . .	16
	(2) 利用者アンケート調査(下期) . . . . .	17
	(3) 利用者意見 . . . . .	17
	(4) 自己評価 . . . . .	17
5	苦情対応に係る記録 . . . . .	19
	(1) 苦情発生件数 . . . . .	19
	(2) 苦情内容 . . . . .	19
6	事業計画書に掲載した計画の実施状況 . . . . .	20
	(1) 主な事業計画 . . . . .	20
	(2) 自衛消防訓練実施状況 . . . . .	20
	(3) 緊急連絡網 . . . . .	22



## 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、令和 5 年度には、国分寺駅北口地下自転車駐車場を含む本業務を選定いただき、現在に至ります。

近年、物価高騰の影響による物品や光熱水費の上昇をはじめ、少子高齢化による管理員の人手不足など、様々な試練が続いておりますが、国分寺市指定管理者として公共施設をご利用お客様の目線に立ち、きめ細かなサービスによっ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運営を目指しています。

令和 6 年度の事業について本事業報告書にてご報告すると共に、履行から 3 年目となる令和 7 年度の業務においても、全てのお客様に感謝の気持ちを込めて安心・安全を実感してもらえるよう更なる利用サービスの向上に取り組んでまいります。

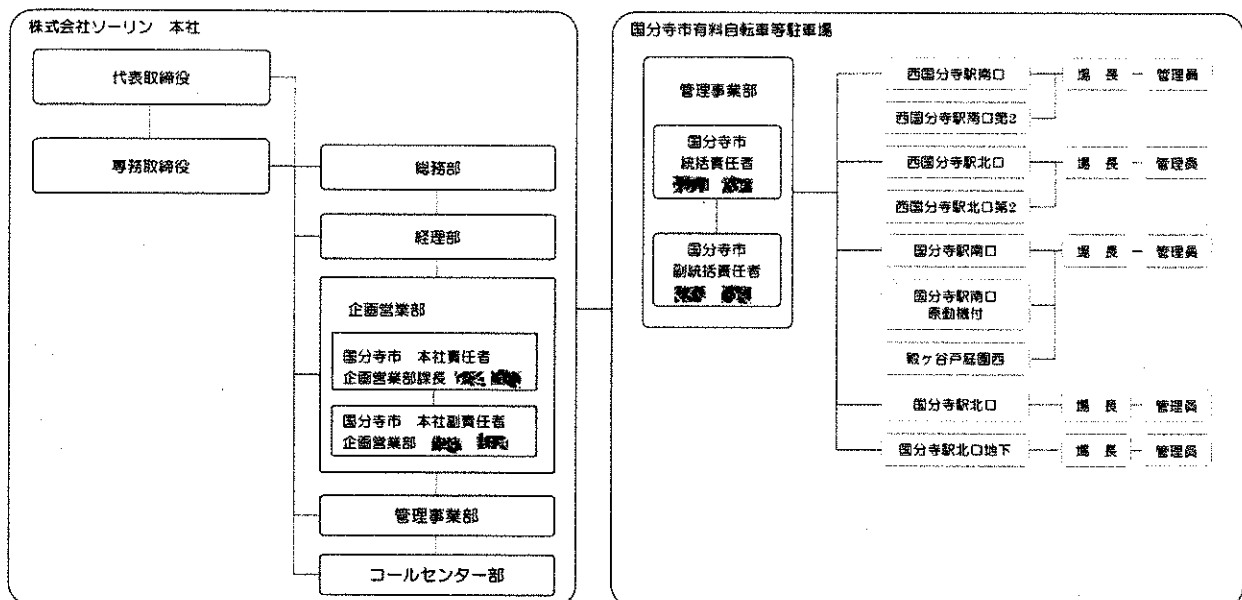
### 【運営理念】

「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。」

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及び副統括責任者は常に情報の共有を図り、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 (西国南より巡回)	終日無人 (受付は西国南)
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 (西国北より巡回)	終日無人 (受付は西国北)
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 (国南より巡回)	終日無人 (受付は国南)
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 (国南より巡回)	終日無人 (受付は国南)
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及び本社体制

	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	国南 1 階 管理事務所
2	副統括責任者		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	
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)		① 事業計画実行副責任者 ② 自主事業実行副責任者 ③ 緊急時本社副責任者	

ウ 自転車駐車場責任者

	責任職	西国南※ 1	西国北※ 1	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		—	—	—	

※西国南及び西国北の責任者は、場長の定年退職により統括責任者と副統括責任者が業務を代行。

(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 (場長含む)		合計
			日勤	夜勤	
1	西国分寺駅南口自転車駐車場	統括が業務代行	10人	2人	12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	統括が業務代行	11人	2人	13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人選任	12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人配置選任	11人	3人	14人
9	国分寺駅北口地下自転車駐車場	1人配置選任	27人	4人	31人
合 計			71人	13人	84人

※ 場長は管理員より 1 人選任

イ 西国分寺駅南口自転車駐車場

(ア) 勤務シフト

「巡」＝※西国分寺駅南口第2巡回業務

平日(月曜日～金曜日)			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						
5:30～11:30	A	6.0	h																													
10:30～16:30	B	6.0	h																													
15:00～21:00	C	6.0	h																													
5:30～9:30	D	4.0	h																													
7:00～11:00	E	4.0	h																													
11:00～15:30	F	4.5	h																													
16:00～20:00	G	4.0	h																													
20:00～25:05	H	5.08	h																													
合計		39.6	h																													

土・日・祝日				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					
5:30～11:30	A	6.0	h																													
10:30～16:30	B	6.0	h																													
15:00～21:00	C	6.0	h																													
5:30～11:00	D1	5.5	h																													
11:00～15:30	F	4.5	h																													
16:00～20:00	G	4.0	h																													
20:00～25:05	H	5.08	h																													
合計		37.1	h	※ 土・日・祝日はE番の配置はなし																												

※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

令和6年度の事業計画に基づき、12人体制にて業務を実施しました。

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	10:30～16:30	6H	1人		
C番	15:00～21:00	6H	1人		
D番	05:30～09:30	4H	1人	1人	5人体制によるローテーション勤務。
D1番	05:30～11:00	5.5H			
E番	07:00～11:00	4H			
F番	11:00～15:30	4.5H			
G番	16:00～20:00	4H	1人	1人	2人体制によるローテーション勤務。
H番	20:00～25:05	5.08H	1人		
合計			8人	4人	合計 12人体制

ウ 西国分寺駅北口自転車駐車場

(ア) 勤務シフト

「巡」＝西国分寺駅北口第2巡回業務

平日(月曜日～金曜日)				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						
5:30～11:30	A	6.0	h																														
10:30～16:00	B	5.5	h																														
16:00～21:45	C	5.75	h																														
16:00～20:00	D	4.0	h																														
5:30～10:30	E	5.0	h																														
7:00～11:30	F	4.5	h																														
11:30～16:00	G	4.5	h																														
20:00～25:00	H	5.0	h																														
合計		40.3	h																														

土・日・祝日				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						
5:30～11:30	A	6.0	h																														
10:30～16:00	B	5.5	h																														
16:00～21:45	C	5.75	h																														
5:30～11:00	E1	5.5	h																														
11:00～15:30	F1	4.5	h																														
15:30～20:00	G1	4.5	h																														
20:00～25:00	H	5.0	h																														
合計		36.8	h	※ 土・日・祝日はD番の配置はなし																													

※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

令和6年度の事業計画に基づき、13人体制にて業務を実施しました。

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	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		
E 番 (E1 番)	05:30～10:30 05:30～11:00	5H 5.5H	1人	2人	5人体制によるローテーション勤務。
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	5人	合計 13人体制

エ 国分寺駅南口自転車駐車場

(ア) 勤務シフト

「巡」＝国分寺駅南口原付及び殿ヶ谷戸庭園西巡回業務

平日(月曜日～金曜日)				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				
5:30～11:00	A	5.5	h																												
10:00～16:00	B	6.0	h																												
16:00～21:45	C	5.75	h																												
5:30～10:00	D	4.5	h																												
7:30～12:00	E	4.5	h																												
12:00～16:00	F	4.0	h																												
12:00～17:00	G	5.0	h																												
16:00～20:00	H	4.0	h																												
20:00～25:05	I	5.08	h																												
合計		44.3	h																												

土・日・祝日				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				
5:30～11:00	A	5.5	h																												
10:00～16:00	B	6.0	h																												
16:00～21:45	C	5.75	h																												
5:30～11:30	D1	6.00	h																												
11:30～15:30	F1	4.0	h																												
11:30～16:30	G1	5.0	h																												
16:00～20:00	H	4.0	h																												
20:00～25:05	I	5.08	h																												
合計		41.3	h	※ 土・日・祝日は在勤の配置はなし																											

※国分寺駅南口原付及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

令和6年度の事業計画に基づき、14人体制にて業務を実施しました。

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		
D番 (D1番)	05:30～10:00 05:30～11:30	4.5H 6H	1人	3人	7人体制によるローテーション勤務。
E番	07:30～12:00	4.5H	1人		
F番 (F1番)	12:00～16:00 11:30～15:30	4H 4H	1人		
G番 (G1番)	12:00～17:00 11:30～16:30	5H 5H	1人		
H番	16:00～20:00	4H	1人	1人	2人体制によるローテーション勤務。
I番	20:00～25:05	5.08H	1人		
合計			8人	6人	合計 14人体制

オ 国分寺駅北口自転車駐車場

(ア) 勤務シフト

平日(月曜日～金曜日)				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				
5:30～11:30	A	6.0	h																												
10:30～16:00	B	5.5	h																												
16:00～22:00	C	6.0	h																												
5:30～10:30	D	5.0	h																												
7:00～11:00	E	4.0	h																												
11:00～15:30	F	4.5	h																												
15:30～20:00	G	4.5	h																												
20:00～25:05	H	5.08	h																												
合計		40.6	h																												

土・日・祝日				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				
5:30～11:30	A	6.0	h																												
10:30～16:00	B	5.5	h																												
16:00～22:00	C	6.0	h																												
5:30～11:00	D1	5.5	h																												
11:00～15:30	F	4.5	h																												
15:30～20:00	G	4.5	h																												
20:00～25:05	H	5.08	h																												
合計		37.1	h	※ 土・日・祝日はE番の配置はなし																											

(イ) 勤務体制

令和6年度の事業計画に基づき、14人体制にて業務を実施しました。

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。
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 : 05	5.08H	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

(ア) 勤務シフト

[illegible][illegible]

令和6年度の事業計画では29人体制で計画しましたが、管理員のローテーション勤務に余裕を持たせるために2名増員し、31人体制にて業務を実施しました。

勤務時間			配置人数	待機人数	備 考
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		
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		
Q・R番	22:30～06:00	6.75H	2人	2人	4人体制によるローテーション勤務。
合 計			18人	13人	合計 31人体制



### (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	110円	2	220円	3	330円	13	1,430円	4	440円	49	5,390円	71	7,810円
自転車廃棄サービス	500円	1	500円	6	3,000円	1	500円	7	3,500円	60	30,000円	75	37,500円
防犯ネット	110円									1	110円	1	110円
カゴカバー	110円												
ワイヤーロック	110円					1	110円	1	110円	12	1,320円	14	1,540円
シリンダー錠	1,650円									1	1,650円	1	1,650円
販売額合計		720円		3,330円		2,040円		4,050円		38,470円		48,610円	

#### ウ LED 照明の新規入替

施行場所：西国分寺駅南口第2自転車駐車場

施行内容：壁面灯具（6灯）のLED化

施行期日：令和6年10月25日（金）



## 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

本年度は全体で12人を新規採用し、雇用後は各駐車場にて新人研修を実施しました。

駐車場名	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
西国南				1									1
西国北				1							2		3
国北												1	1
国北地下	2				1		1	1	1		1		7
合 計	2			2	1		1	1	1		3	1	12

### (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だ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	出退勤時及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6年6月20日（木）12:00～13:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>・統括責任者</li> <li>・副統括責任者</li> <li>・各駐車場場長 5名</li> <li>合計 7名</li> </ul>
第2回	令和6年8月27日（火）12:00～13:00	
第3回	令和6年10月10日（木）12:00～13:00	
第4回	令和7年3月31日（月）12:00～13:00	

【主な議題】

	内 容
第 1 回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和 5 年度 事業報告について</li> <li>・令和 6 年度 事業計画について</li> <li>・今後の修繕工事及び定期点検について</li> </ul>
第 2 回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和 6 年度管理員研修の内容総括</li> <li>・業務に反映できるよう研修資料を配布</li> </ul>
第 3 回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和 6 年度利用者アンケート結果配布</li> <li>・調査結果を基に課題整理</li> </ul>
第 4 回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「新原付基準」施行に伴う駐車場での注意点について</li> <li>・駐車場内掲示の訂正とルールの徹底について</li> </ul>

#### (4) 管理員研修

ア 年間教育計画

<p>教育計画 (令和6年6月作成)</p>	<p>研修プログラム</p>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. コンプライアンスと個人情報について</li> <li>2. 接遇について</li> <li>3. 環境活動について</li> <li>4. 危機管理について</li> <li>5. 防犯対策について</li> </ol>

イ 研修資料（スライドで上映）

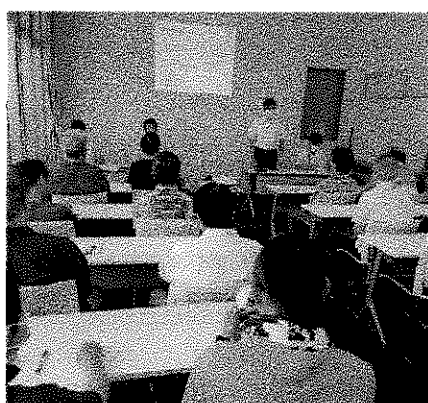
The collage consists of six panels, each representing a different type of corporate document:

- コンプライアンス (Compliance):** A document with a large circular graphic and text about legal and ethical standards.
- 個人情報 (Personal Information):** A document titled "個人情報とは" (What is Personal Information?) with a diagram showing data flow and a small illustration of a person.
- 危機管理 (Crisis Management):** A document titled "危機管理とは" (What is Crisis Management?) with a diagram showing a crisis response process.
- 環境活動 (Environmental Activities):** A document titled "環境方針" (Environmental Policy) with a diagram showing environmental management processes.
- 防犯対策 (Security Measures):** A document titled "防犯対策 (不審物侵入への対応)" (Security Measures (Response to Suspicious Object Intrusion)) with a diagram showing security protocols.
- 接遇 (Reception):** A document titled "接遇" (Reception) with a diagram showing customer service standards and a small illustration of a person in a uniform.

## ウ 研修日程

	日 時	参加者	研修会場	講師	来賓
8月19日 (月)	09:30～10:30	16名	国分寺市立 アクティ・ 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 2名
	11:00～12:00	13名			
	13:00～14:00	7名			
	14:30～15:30	8名			
8月20日 (火)	09:30～10:30	14名			
	11:00～12:00	6名			
	13:00～14:00	11名			
	14:30～15:30	5名			

## 【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】

個人情報保護理解度テスト 記入シート

氏名: \_\_\_\_\_ 職名: \_\_\_\_\_

問1 当社の個人情報保護方針は、個人情報保護法に基づき、個人情報の取り扱いについて定めています。

問2 当社の個人情報保護方針は、個人情報保護法に基づき、個人情報の取り扱いについて定めています。

問3 当社の個人情報保護方針は、個人情報保護法に基づき、個人情報の取り扱いについて定めています。

問4 当社の個人情報保護方針は、個人情報保護法に基づき、個人情報の取り扱いについて定めています。

問5 当社の個人情報保護方針は、個人情報保護法に基づき、個人情報の取り扱いについて定めています。

問6 当社の個人情報保護方針は、個人情報保護法に基づき、個人情報の取り扱いについて定めています。

問7 当社の個人情報保護方針は、個人情報保護法に基づき、個人情報の取り扱いについて定めています。

問8 当社の個人情報保護方針は、個人情報保護法に基づき、個人情報の取り扱いについて定めています。

問9 当社の個人情報保護方針は、個人情報保護法に基づき、個人情報の取り扱いについて定めています。

問10 当社の個人情報保護方針は、個人情報保護法に基づき、個人情報の取り扱いについて定めています。

個人情報保護理解度テスト 記入シート

氏名: \_\_\_\_\_ 職名: \_\_\_\_\_

問1 当社の個人情報保護方針は、個人情報保護法に基づき、個人情報の取り扱いについて定めています。

問2 当社の個人情報保護方針は、個人情報保護法に基づき、個人情報の取り扱いについて定めています。

問3 当社の個人情報保護方針は、個人情報保護法に基づき、個人情報の取り扱いについて定めています。

問4 当社の個人情報保護方針は、個人情報保護法に基づき、個人情報の取り扱いについて定めています。

問5 当社の個人情報保護方針は、個人情報保護法に基づき、個人情報の取り扱いについて定めています。

問6 当社の個人情報保護方針は、個人情報保護法に基づき、個人情報の取り扱いについて定めています。

問7 当社の個人情報保護方針は、個人情報保護法に基づき、個人情報の取り扱いについて定めています。

問8 当社の個人情報保護方針は、個人情報保護法に基づき、個人情報の取り扱いについて定めています。

問9 当社の個人情報保護方針は、個人情報保護法に基づき、個人情報の取り扱いについて定めています。

問10 当社の個人情報保護方針は、個人情報保護法に基づき、個人情報の取り扱いについて定めています。

## 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

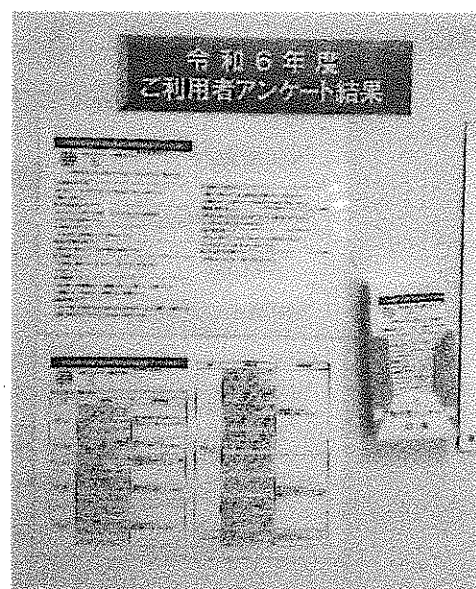
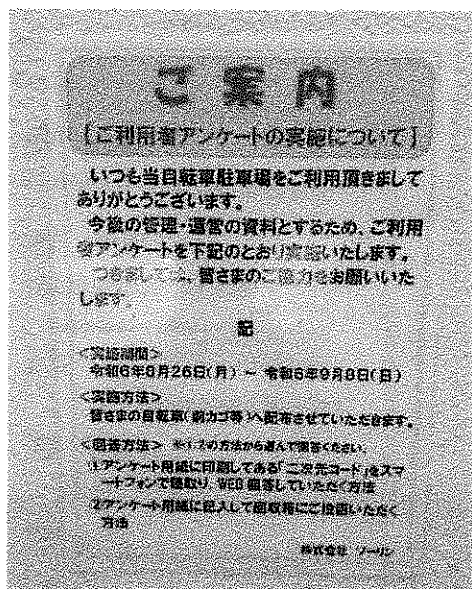
(ア) 実施期間：令和6年8月26日（月）～令和6年9月8日（日）

(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（上期）

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	600 枚	36 人	55 人	91 人	15.2%
西国分寺駅北口・第2	1,000 枚	79 人	47 人	126 人	12.6%
国分寺駅南口・原付 殿ヶ谷戸庭園西	700 枚	40 人	42 人	82 人	11.7%
国分寺駅北口	1,200 枚	58 人	43 人	101 人	8.4%
国分寺駅北口地下	2,000 枚	126 人	139 人	265 人	13.3%
合 計	5,500 枚	339 人	326 人	665 人	12.1%





(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）

令和6年度下期アンケートは、Webアンケートを実施しました。

（ア）実施期間：令和7年2月17日（月）～令和7年3月2日（日）

（イ）実施場所：国分寺駅北口地下自転車駐車場

（ウ）実施方法：Web配信による回答

駐車場内への告知ポスター掲出（二次元バーコード）による回答

イ アンケートの回答状況（下期）

駐車場名	WEB 閲覧数	WEB 回答者数
国分寺駅北口地下自転車駐車場	63 名	31 人

(3) 利用者意見

別紙資料 令和6年度上期アンケート調査結果 参照

令和6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
4/5	国分寺駅南口	自転車搬送コンベア・ピットカバー取手修繕（取替）	10,500	4/11
4/8	国分寺駅北口地下	排気ファン モーター側ブリー修繕（交換）	56,350	4/11
4/15	国分寺駅北口	通路C級 誘導灯（両側）修繕（交換）	72,000	4/17
10/4	西国分寺駅南口第2	スポットライト（人感センサー）修繕（交換）	61,400	10/8
10/17	国分寺駅南口	駐車場排気ガラリ清掃	44,000	10/21
12/20	国分寺駅北口地下	防犯カメラ用 UPS バッテリー交換	81,250	12/25
3/5	国分寺駅北口地下	シャッタースイッチBOXシリンダー錠交換	7,300	3/10
3/14	西国分寺駅南口	操作盤表示ランプ修繕（交換）	17,500	3/17
合 計			350,300	

#### 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点以上の場合は、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。

#### ウ 利用者からの評価

国分寺駅南口自転車駐車場のお客様から感謝の手紙とホッカイロ60個の差し入れが届きました。全従事者へ共有し、励みとさせていただきます。

##### 【感謝の手紙】

駐輪場の職員の方へ へ

いつも、たいへんお世話になっています。

コンクリートから...底冷えして...身体の内まで冷えそうな...冬も。

暑くて...空気が...よどんで酸素が少なく...苦しくなる...暑い暑い夏も...

日々...助けて頂きありがとうございます。

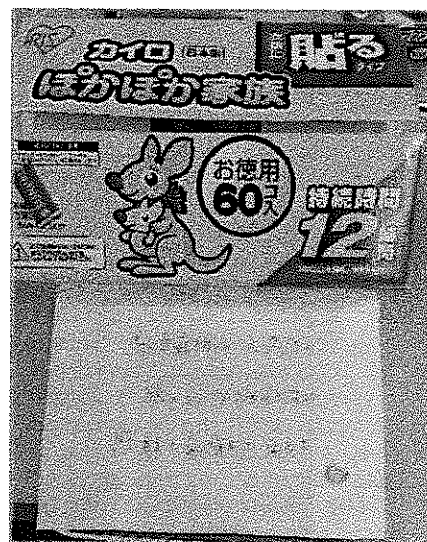
自転車を出し入れする際に...皆さまが...隣の自転車を退けたり...また...私達が自転車を出すのを手伝って頂ける...おかげで...とても...助かります。

ただ...皆さまが...何度も...私達を助けてくださる事で...腰を傷めたり...腕を傷めたりしないか...ちょっと...心配しています...

どうぞ...皆さまが健康で清々しい毎日をお過ごしのように...祈っています。

敬愛と感謝の気持ちを込めて... へ

##### 【ホッカイロの差し入れ】



## 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右記の通り西国分寺駅北口で1件発生しました。

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)苦情内容に記載の通り対応し、再発防止対策を講じました。

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	1
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	0
合 計	1

### (2) 苦情内容

日 時	令和6年11月17日
苦情内容	下段ラックを使用していたところ、上段ラックが自転車にあたり後輪フレームに傷を付けられた。 下段利用者から上段利用者の電話番号を教えて欲しい、防犯カメラも見せて欲しいとの要望があった。
対応記録	管理員は上段利用者の電話番号は個人情報のため教えることが出来ないと回答。また、傷の原因は自転車を上げ下げする際に下段の自転車にぶつけたと思われるが、確証を得ることができないため、上段利用者がつけた傷だと特定できないと説明。 その後も利用者から問い合わせが続いたが統括責任者には報告せず管理員は同様の回答を繰り返し行った。 この対応に利用者は納得がいかず管理員は統括責任者に状況を報告。 統括責任者は上段利用者がいない「 <del>西国分寺駅北口</del> 」を案内し納得してもらった。
原 因	1 利用者の申し出に対して誠意ある対応が出来なかった。 2 旧型ラックの性能上、下段の自転車に接触することがあった。
対 策	1 利用者の申し出には、時間を置かず対処する。 2 旧型ラックを指定する際は、極力上段に利用者がいないラックを優先的に指定する。

## 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
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

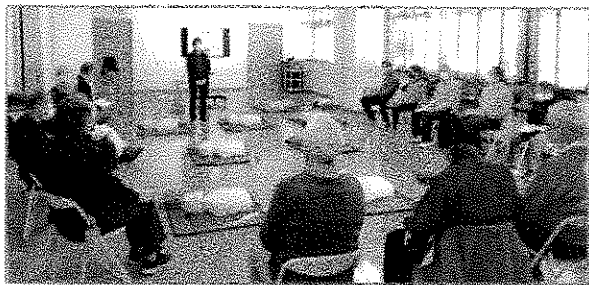
### (2) 自衛消防訓練実施状況（普通救命救急講習の受講による資格取得）

#### ア 実施日時と受講者数

単位：人

実施日	箇所名					合計
	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	
令和6年4月27日	4	1	2	2	3	12
令和6年5月11日	1	1		2	3	7
令和6年6月8日	2	1	2	2	5	12
合計	7	3	4	6	11	31

【訓練風景】



イ 防災訓練

(ア) 実施日時 令和6年11月30日(土)

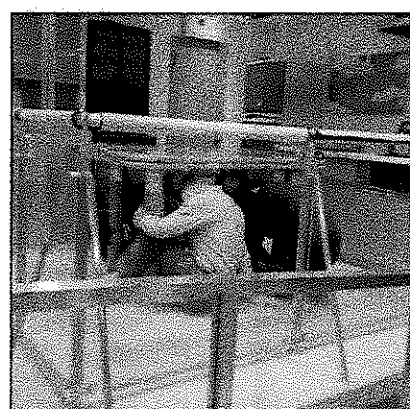
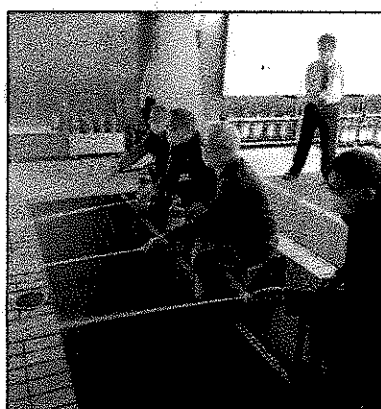
(イ) 実施場所 立川防災館

(ウ) 受講者

(単位：人)

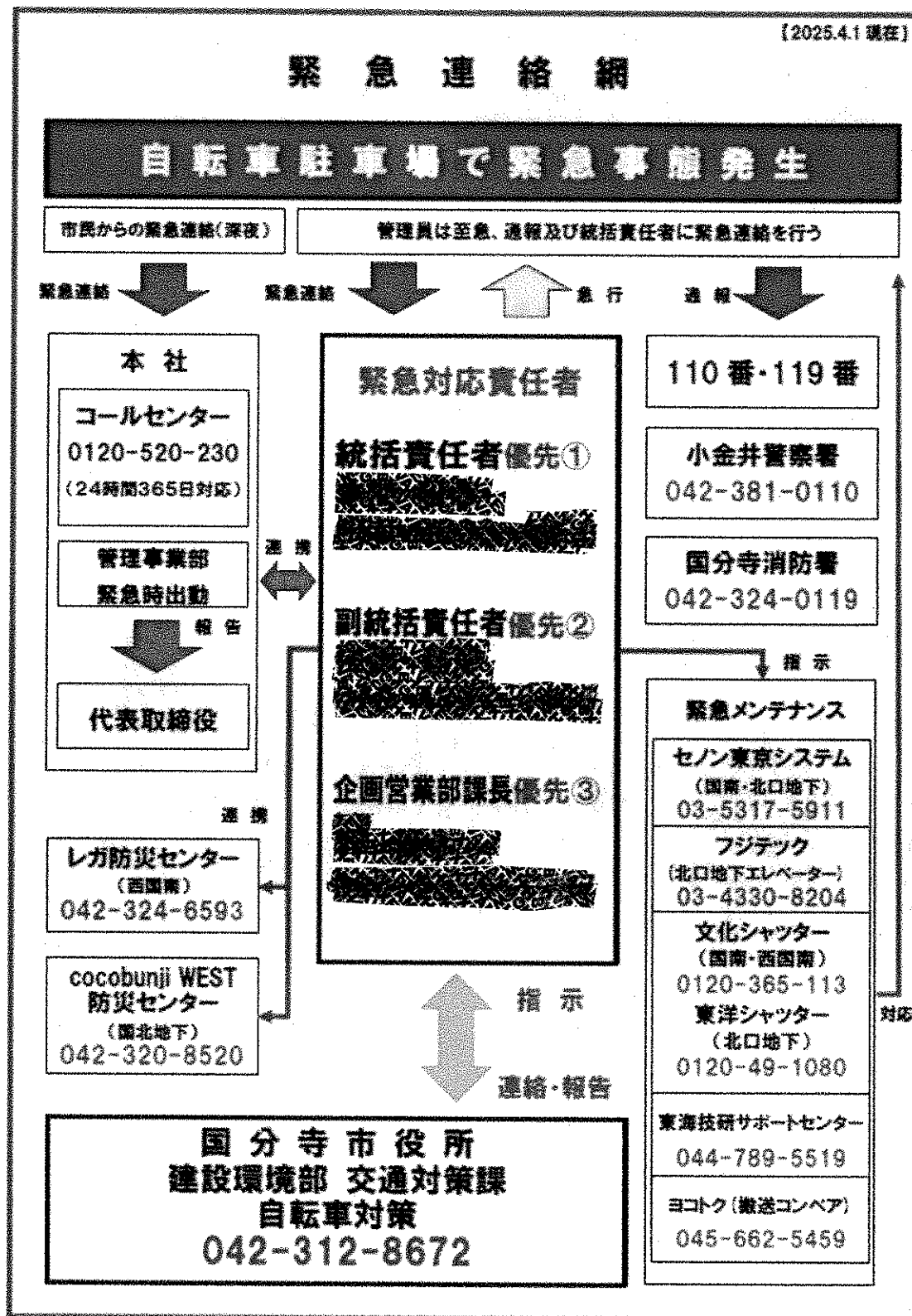
実施日	西国分寺駅 南口	西国分寺駅 北口	国分寺駅 南口	国分寺駅 北口	国分寺駅 北口地下	統括 責任者	合計
令和6年11月30日	—	—	1	3	6	1	11

【訓練風景】






(3) 緊急連絡網



令和6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6年4月1日 から 令和7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	210,119,068	210,119,068	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	210,119,068	210,119,068	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 賞金	6,320,000	5,598,410	88.6%	
② 法定福利費	1,061,000	605,839	57.1%	
2 管理員	—	—	—	(※3)
① 西国分寺駅南口	18,296,711	17,654,416	96.5%	
② 西国分寺駅北口	18,152,511	17,056,457	94.0%	
③ 国分寺駅南口	18,296,711	17,726,870	96.9%	
④ 国分寺駅北口	18,152,511	17,711,018	97.6%	
⑤ 国分寺駅北口地下	43,425,436	39,359,053	90.6%	
3 法定福利費	1,176,000	1,068,783	90.9%	(※4)
4 各種手当	938,000	697,500	74.4%	
5 研修費	430,000	218,590	50.8%	
6 福利厚生費	1,906,000	269,030	14.1%	(※5)
7 交通費	8,616,000	3,218,829	37.4%	
8 消耗品	5,850,000	7,099,774	121.4%	
9 水道光熱費	18,959,000	13,324,108	70.3%	
10 通信費	1,057,000	604,549	57.2%	
11 保険料	160,000	58,610	36.6%	
12 雑費	1,150,000	167,387	14.6%	
13 手数料	2,973,000	3,600,544	121.1%	(※6)
14 保守点検費	—	—	—	
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	734,998	104.4%	
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	406,562	62.5%	(※7)
16 租税公課	14,719,688	15,907,778	108.1%	
17 一般管理費	20,948,000	20,948,000	100.0%	
実質収益	—	20,399,803	—	
支出合計	210,119,068	210,119,068	90.3%	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	7,810	56.8%	※
防犯ネット・カバー	12,100	110	0.9%	※
ワイヤーロック	17,600	3,190	18.1%	※
自転車廃棄サービス	13,200	37,500	284.1%	※
実質損失	-	8,040	-	
収入合計	56,650	56,650	85.8%	予算達成率は、実質損失を控除

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	8,030	58.4%	※
防犯ネット・カバー	12,100	110	0.9%	※
ワイヤーロック	17,600	3,190	18.1%	※
満空情報サービス	118,800	105,600	88.9%	※
自動空気入れ	0	0	-	※
清掃業務等用具	0	0	-	※
LED照明の入替	220,000	323,400	147.0%	※
租税公課	-26,211	-35,610	135.9%	
実質収益	-	-48,681	-	
支出合計	356,039	356,039	113.7%	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%に対して支出は90.3%となり、一部の科目については計画通りにはなりませんでした。現場運営には支障がなく業務全体を通して計画通りの決算となりました。自主事業における予算達成率(実質収益を控除)は、収入の部では85.8%、支出においては113.7%となりました。満空情報サービスの導入や、LED照明の入替により支出が上回っておりますが、利用者ニーズに対応した自主事業を推進することができました。

【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)	1,077,239,638
指定管理費 支出総合計額(円)	1,077,239,638

指定管理費 総額の上限額(円)	1,106,510,000
-----------------	---------------

(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	210,119,068	189,719,265	20,399,803
令和7年度			
令和8年度			
令和9年度			
計	416,125,953	373,358,596	42,767,357

(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	48,610	404,720	-356,110
令和7年度			
令和8年度			
令和9年度			
計	83,910	745,849	-661,939

## 差異要因

(※1)	指定管理料は予算額通りとなりました。
(※2)	仕様書に準拠し、統括責任者と副統括責任者の2名を配置しました。賃金(88.6%)及び法定福利費(57.1%)ともに未達になった要因は、収支計画の立案時に賃金の上昇を確実に補える金額にて計画を立てたためです。
(※3)	国分寺駅北口地下を除いた4施設の予算達成率は94.0%~97.6%となり、計画に近い人員配置となりました。国分寺駅北口地下(90.6%)については、人件費の中に含まれる有給休暇の未取得分や見込んでいた臨時の残業代が発生しなかったことによります。また、土曜・日曜・祝日の利用状況を鑑み、午前8時から午前12時までの4時間の勤務シフトを縮小したことで、他の駐車場と比べて予算達成率が低くなっています。
(※4)	法定福利費(90.9%)については、定年退職等によって管理員が不足することもありましたが、ローテーション勤務によって勤務シフトを補ったことで計画に近い予算となり、各種手当(74.4%)についても概ね予算通りとなりました。 研修費(50.8%)が未達になった要因は、管理員研修や消防研修等に全員が参加することができず、勤務中に個別研修を行ったことで研修費が発生しなかったことによります。
(※5)	福利厚生費(14.1%)の予算未達の主な要因は、計上する健康診断費よりも特定健康診査による無料受診が多数あったことによります。 交通費(37.4%)については、近隣従事者の自転車通勤が多かったため予算未達となりました。 水道光熱費(70.3%)、通信費(57.2%)、保険料(36.6%)については、それぞれ値上げを見込んで算出したことで未達となりました。 雑費(14.6%)については、令和5年度に比べて2年目は国分寺駅北口地下の管理員が定着したことで宣伝広告の活用が少なくなったことで未達となりました。 消耗品(121.4%)と手数料(121.1%)については予算を上回る決算となりました。消耗品は定期券や定期シール等が欠品するタイミングが集中したことで予算を超えており、手数料については一時利用決済時に、現金での支払いから交通系ICカードによる電子決済への移行により決済手数料が増加しました。
(※6)	保守点検費のうち防犯カメラ(40.1%)については、相見積もりを取得したところ、機器メーカーよりも保守点検業者の見積金額が安価であったため、令和5年度に引き続き低予算となっています。点検内容については、仕様書に準拠して適正に実行しております。 簡易修繕費(62.5%)については、国分寺市が指定する維持管理業務受託事業者である、大成有楽・多摩ふるさと共同企業体による修繕によって簡易修繕が少なくなったことが未達の要因となっています。
(※7)	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)。



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	210,119,068	19,101,733

## 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	5,598,410	-
② 法定福利費	605,839	-
2 管理員	-	-
① 西国分寺駅南口	17,654,416	-
② 西国分寺駅北口	17,056,457	-
③ 国分寺駅南口	17,726,870	-
④ 国分寺駅北口	17,711,018	-
⑤ 国分寺駅北口地下	39,359,053	-
3 法定福利費	1,068,783	-
4 各種手当	697,500	-
5 研修費	218,590	-
6 福利厚生費	269,030	24,457
7 交通費	3,218,829	292,620
8 消耗品	7,099,774	645,434
9 水道光熱費	13,324,108	1,211,282
10 通信費	604,549	54,959
11 保険料	58,610	-
12 雑費	167,387	15,217
13 手数料	3,600,544	327,322
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	734,998	66,818
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	406,562	36,960
16 租税公課	15,907,778	-
17 一般管理費	20,948,000	-
実質収益	20,399,798	-
(B) 仮払消費税		3,191,629
計算上の租税公課 (10%) (A) - (B)		15,910,104

決算の租税公課と上記の差	2,326
【差の要因】	
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%）、経口補水液29,827円（8%）」が含まれるため、上記の差となっています。	

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 ⑤ 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
<b>合計</b>	<b>20,638,000</b>

## 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6年8月26日（月）～令和6年9月8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
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6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6年8月26日(月)～令和6年9月8日(日)
WEB回答者数	36 名
用紙回答者数	55 名
回答者合計	91 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24.2%、40代が20.9%、20代、30代が共に17.6%、50代が13.2%、  
～10代、70歳以上が共に3.3%でした。

### ■ご利用者のお住まいについて

国分寺市が47.3%、府中市が45.1%、小金井市が1.1%、その他が6.6%、  
小平市、国立市、立川市は共に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65.9%、一時利用が34.1%でした。

### ■駐輪場ご利用後の目的について

通勤が89.0%、通学が7.7%、その他(買物・飲食・通院等)が3.3%でした。

### ■ご利用頻度について

ご利用頻度は、週5日が63.7%、週3～4日が26.4%、週1～2日が4.4%、その他が3.3%、  
月1～3回が2.2%でした。

### ■ご利用時間について

ご利用時間は、10～12時間が34.1%、8～10時間が24.2%、12時間～14時間が13.2%、6～8時間、  
14時間以上共にが9.9%、4～6時間が6.6%、2～4時間が2.2%、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53.8%、電動アシスト自転車が24.2%、チャイルドシート付電動アシスト自転車が19.8%、  
その他が2.2%、チャイルドシート付自転車は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65.9%、定期利用料金の方が割高になるからと答えた方が17.6%、  
利用頻度が少ないためと答えた方が13.2%、いつでも駐車できるからと答えた方が3.3%でした。

### ■管理員・場内環境について

良いと答えた方が44.0%、非常に良いと答えた方が38.5%、普通と答えた方が17.6%、  
悪い、非常に悪いと答えた方は共に0%でした。

### ■場内の整理・清掃について

良いと答えた方が40.7%、非常に良いと答えた方が31.9%、普通と答えた方が23.1%、  
悪いと答えた方が4.4%、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91名中、53名の方からご意見・ご要望が寄せられました。



## 令和6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6年8月26日(月)～令和6年9月8日(日)  
WEB回答者数 36 名  
用紙回答者数 55 名  
回答者合計 91 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	定期利用の支払いがクレジットカードでの支払いや、電子決済でやれるようになると便利です。	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。
	定期と一時で定期が割高になることから定期利用の特典を明示して更に割引き等があれば定期利用を検討したい。	
	府中市民なので定期利用すると割高になるのが不満です。	
	国分寺市民でないのに、定期利用料金が安い。他の人に定期利用を勧められない。	
営業時間についてのご意見	営業開始時間を5時30分にして欲しい。	ご意見有難うございます。 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。 なお、開場を待つ間は、車に十分注意して車道の端に整列をお願いします。
	電車の始発から利用できるようにして欲しい。	
	朝5:47の電車に乗れるように3分前の5:44に駐輪できるようにして欲しい。条例があるのは、知っていますが、利用者の利便を考え弾力的に駐輪場を運営して欲しい。	
	開場時間が遅いので、早く出社する日は利用できない。もう少し早く開場して欲しい。5時50分を少し過ぎた位でシャッターを開けるので、いつも3台～4台が待っている。列が道路にはみ出すので、事故が起きる可能性がある。	
定期利用について のご意見	定期更新のタイミングが限ってあるのはなぜなのでしょう？それはいつも不思議に思っております。	ご意見有難うございます。 定期更新時期は、国分寺市条例施行規則で決められております。
	いつも利用させていただきありがとうございます。年に1回もしくは半年に1回程度、利用している場所を変更できれば良いと思います。自転車のタイヤが幅があるタイプなので、両隣の方へご迷惑を掛けてしていると存じます。ご検討ください。	
駐車スペースについてのご意見	自転車の間隔が狭すぎて出るのが困難な時があるので、間を詰める間隔を見極めて頂けると助かります。	ご意見有難うございます。 駐車スペースが狭いことが一因ですが、ご意見は今後の改修工事等の参考にしよう自治体へ報告させていただきます。
	チャイルドシート付電動アシスト自転車の駐車スペースがいつも狭く混んでいます。普通の自転車と比べてとても重く、ユーターン等動かしにくいので、なるべく広く、出し入れし易い位置に駐車できると助かります。	
	チャイルドシート付電動アシスト自転車が、もっと多く駐車できると良い。家族が何度も止められず外の駐輪場へ止めたことがあった。	

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	今だに自転車のスタンドを立てたまま駐輪している人がいてとても迷惑です。利用者にマナー周知してもらえないかと前回のアンケートでも同じ苦情を入れているのですが改善されていないようです。	ご意見有難うございます。 早急に周知ポスターの掲示を強化します。
	B2階のスロープ降りて直ぐの柱にチャイルドシート付自転車が駐車している。通路にはみ出して邪魔なので改善して欲しい。	ご意見有難うございます。 早急に確認させていただきます。
設備に関する ご意見	1階の入口からの階段を右側通行の整理をしてください、矢印シールも付けてください有難うございます。1FからB1、B2に降りる際には、矢印マークが見えないので、できれば入口の「踏み面」と「踊り場」にもマークを付けて頂けると分かりやすいです。	ご意見ありがとうございます。 分かり易いように壁面にも矢印を添付させていただきます。
	電動スロープの稼働時間を拡大してほしいです。 電動スロープ停止時間に子乗せ用電動自転車を上階まで運ぶことは、非常に負荷が多く、時に自転車とともに横転しそうになる瞬間があります。利用者の安全確保のためにもご検討ください。	ご意見有難うございます。 自転車用コンベアの稼働時間は、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22時までの協定を結んでいます。 どうぞご理解をお願いします。
	相変わらず出口の階段(B1➡1F)が汚い。汚れの付きにくい塩ビシートに張り替えるべきです。利用禁止のラックが目立ちます。早急に修理して利用可能にしてください。	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。
	毎日あいさつしていただけるのが、うれしいです。 いつも親切な対応ありがとうございます(^-^) 暑い時も寒い時も本当にご苦勞様です。ありがとうございます。 椅子に座って対応していた人も見なくなり、夕方の方は特に愛想がいいですね。ただ朝、お客様が見えても内輪話をしている人がいます。お客様が見えたら話を止めて元気よく朝の挨拶をしてほしいなあ～。一日の始まりだから。	ご意見有難うございます。 今後も継続して取組んでまいります。
管理員について のご意見	一時利用証をブレーキに繋がるチューブに付けないで欲しい。外すときに引っ張る管理員がいて、ブレーキ関係だけに神経質になります。何回もお願いしているのですが、時間が経つと、また引っ張る人がいるので徹底して欲しい。	ご意見有難うございます。 ご意見を真摯に受け止め改善に努めてまいります。
	朝の忙しい時間帯は、2名で入口、料金支払場付近の一時利用者への誘導を常に行ってもらいたい。定期利用者が入れない状態。早朝の時間帯に2名で話しに夢中になり挨拶しない係員がいます。	
その他の ご意見	敷地内で喫煙する人をしっかり注意して貰えないでしょうか？中に入って煙草を吸い、吸殻を捨てていく人を良く見ます。侵入禁止、禁煙の表示をもっと大きく付けてください。	ご意見有難うございます。 喫煙禁止、侵入禁止の掲示強化をはかります。
	アンケートの回答に対する応答を願いたい。	駐車場入口付近に掲示及び配布用を設置しております。

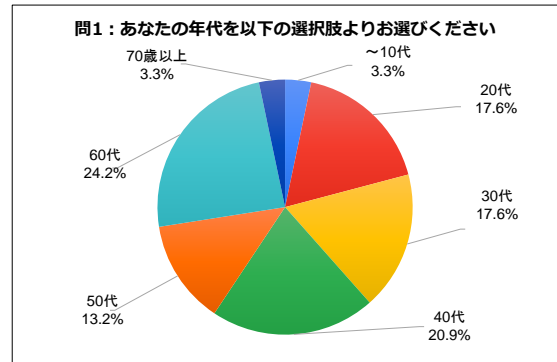
# 令和6年度上半期 利用者アンケート結果 西国分寺駅南口自転車駐車場

実施年月日	令和6年8月26日（月）～ 9月8日（日）
WEB回答者	36 名
用紙回答者	55 名
回答者数	91 名

質問回答率（円グラフ） ※回答率の小数点以下は四捨五入

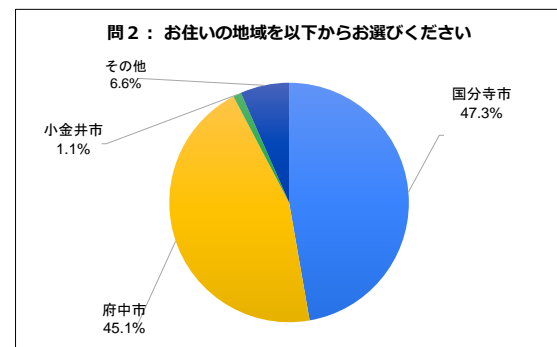
問1：あなたの年代を以下の選択肢よりお選びください

～10代	3件	3.3%
20代	16件	17.6%
30代	16件	17.6%
40代	19件	20.9%
50代	12件	13.2%
60代	22件	24.2%
70歳以上	3件	3.3%
総計	91件	100.0%



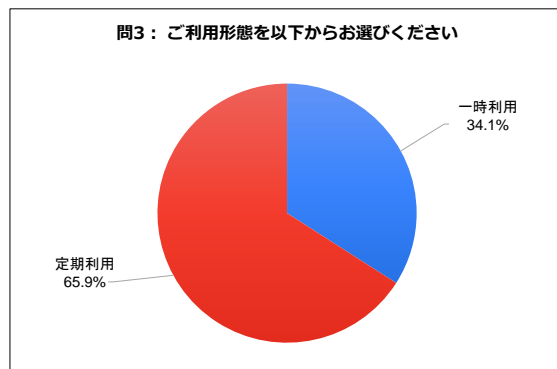
問2：お住いの地域を以下からお選びください

国分寺市	43件	47.3%
小平市	0件	0.0%
府中市	41件	45.1%
小金井市	1件	1.1%
国立市	0件	0.0%
立川市	0件	0.0%
その他	6件	6.6%
総計	91件	100.0%



問3：ご利用形態を以下からお選びください

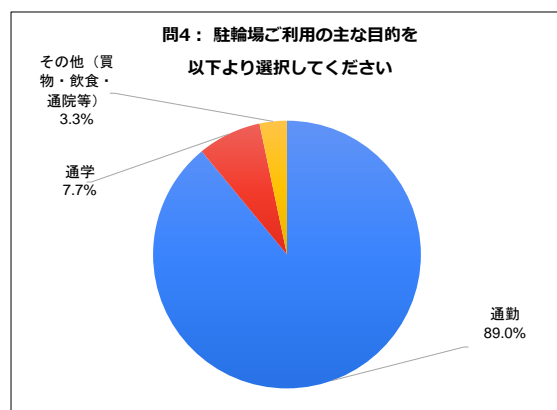
一時利用	31件	34.1%
定期利用	60件	65.9%
総計	91件	100.0%



## 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

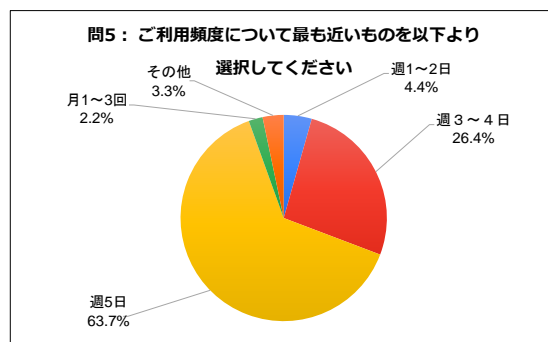
通勤	81件	89.0%
通学	7件	7.7%
その他（買物・飲食・通院等）	3件	3.3%
総計	91件	100.0%



## ご利用頻度・時間について

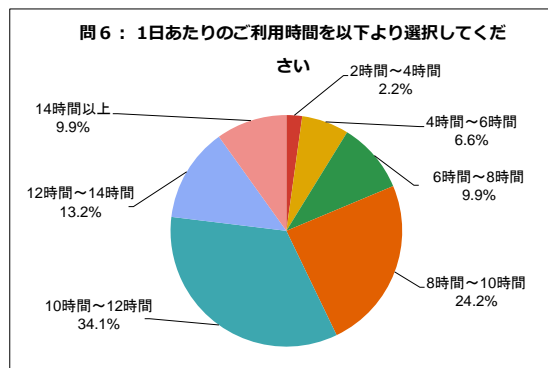
問5：ご利用頻度について最も近いものを以下より選択してください

週1～2日	4件	4.4%
週3～4日	24件	26.4%
週5日	58件	63.7%
月1～3回	2件	2.2%
その他	3件	3.3%
総計	91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

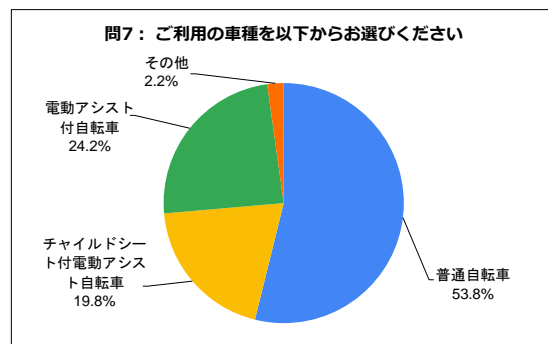
0時間～2時間	0件	0.0%
2時間～4時間	2件	2.2%
4時間～6時間	6件	6.6%
6時間～8時間	9件	9.9%
8時間～10時間	22件	24.2%
10時間～12時間	31件	34.1%
12時間～14時間	12件	13.2%
14時間以上	9件	9.9%
総計	91件	100.0%



## 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

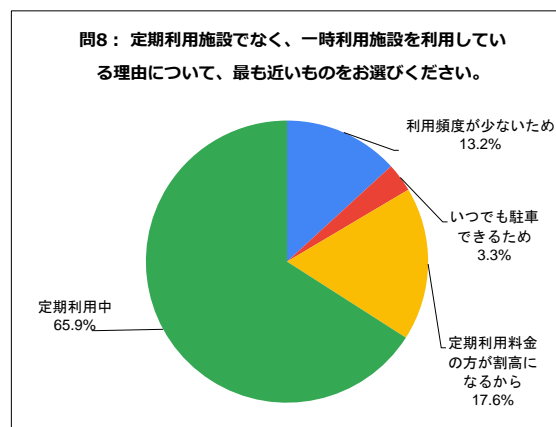
普通自転車	49件	53.8%
チャイルドシート付自転車	0件	0.0%
チャイルドシート付電動アシスト自転車	18件	19.8%
電動アシスト付自転車	22件	24.2%
その他	2件	2.2%
総計	91件	100.0%



## 一時利用施設を利用している理由について

問8：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	12件	13.2%
いつでも駐車できるため	3件	3.3%
定期利用料金の方が割高になるから	16件	17.6%
定期利用中	60件	65.9%
総計	91件	100.0%

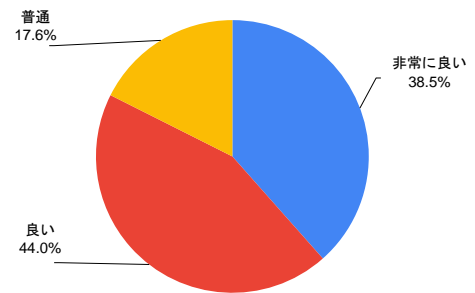


### 管理人・場内環境について

問9：管理人の接客・対応はどうか

非常に良い	35件	38.5%
良い	40件	44.0%
普通	16件	17.6%
悪い	0件	0.0%
非常に悪い	0件	0.0%
総計	91件	100.0%

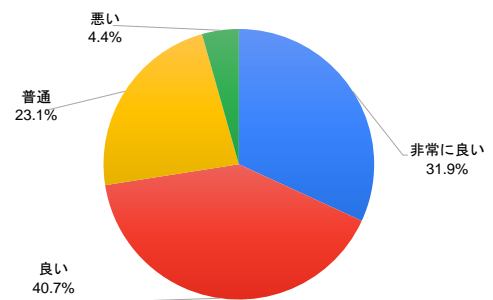
問9：管理人の接客・対応はどうか



問10：場内整理・清掃状況はどうか

非常に良い	29件	31.9%
良い	37件	40.7%
普通	21件	23.1%
悪い	4件	4.4%
非常に悪い	0件	0.0%
総計	91件	100.0%

問10：場内整理・清掃状況はどうか



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】	
もう少し料金が安くなると嬉しいです。	1件
定期利用の支払いがクレジットカードでの支払いや、電子決済でやれるようになると便利です。	1件
チャイルドシート付き電動アシストは場所を決めて料金設定を高くしてください。マナーも守らず酷い。ラックに停めてスタンドを立てるのは月極め禁止にするべきです。誰もが気持ち良く使える駐輪場を守って欲しい。	1件
定期と一時で定期が割高になることから定期利用の特典を明示して更に割引き等があれば定期利用を検討したい。	1件
府中市だけれど西国分寺から近いので、国分寺市内の扱いにして欲しい。	1件
府中市民なので定期利用すると割高になるのが不満です。	1件
国分寺市民でないのに、定期利用料金が高い。他の人に定期利用を勧められない。	1件
【営業時間について】	
営業開始時間を5時30分にしてほしい。	1件
朝5：47の電車に乗れるように3分前の5：44に駐輪できるようにして欲しい。条例があるのは、知っていますが、利用者の利便を考え弾力的に駐輪場を運営して欲しい。	1件
電車の始発から利用できるようにして欲しい。	1件
利用開始時間を5：30に繰り上げて欲しい。	1件
仕事がシフト制なので、使いかたが悪い。早番だと開いていない。夜勤だと2日分支払う。	1件
開場時間が遅いので、早く出社する日は利用できない。もう少し早く開場して欲しい。5時50分を少し過ぎた位でシャッターを開けるので、いつも3台～4台が待っている。列が道路にはみ出すので、事故が起きる可能性がある。	1件
【管理員について】	
毎日あいさつしていただけるのが、うれしいです。	2件
22時以降になるとスロープの電源が消えてしまいあの坂を登るのはとても大変です。ですが22時以降でもこまめに電源を着けてくださる方がいるので助かっています。「おかえりなさい」「行ってらっしゃい」と言っていてとても嬉しいです。いつもありがとうございます。	1件
スタッフのみなさんの対応もよく概ね快適に利用させていただいています。	1件
暑い中、寒い中、嵐の日もいつもいてくださり感謝しております。 あとは駅から滞れずに行けるルートがあったら最高なのですが…屋根無しの駐輪場に比べたら、すでに最高なのでそれほど望むことはありませんが。	1件
いつも親切な対応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
暑い時も寒い時も本当にご苦労様です。ありがとうございます。	1件
椅子に座って対応していた人も見なくなり、夕方の方は特に愛想がいいですね。ただ朝、お客様が見えても内輪話をしている人がいます。お客様が見えたら話を止めて元気よく朝の挨拶をしてほしいなあ。一日の始まりだから。	1件
朝の忙しい時間帯は、2名で入口、料金支払場付近の一時利用者への誘導を常に行ってもらいたい。定期利用者が入れない状態。早朝の時間帯に2名で話して夢中になり挨拶しない係員がいます。	1件
係りの方はいつも親切で気持ち良く利用させていただいております。	1件
いつもお世話になっております。	1件
一時利用証をブレーキに繋がるチューブに付けないで欲しい。外すときに引っ張る管理員がいて、ブレーキ関係だけに神経質になります。何回もお願いしているのですが、時間が経つと、また引っ張る人がいるので徹底して欲しい。	1件
以前より清掃が綺麗になった。	1件



【管理員について】	
いつもありがとうございます。時々、係りの人にお会いすると、お疲れさまでと言ってくれて気持ちがいいです。	1件
契約していない自転車は、見つけ次第に駐輪場の外へ出して欲しい。契約外の自転車が無いかどうか、毎日見回りをして欲しい。	1件
支払い時に現金ですか？スイカですか？パスモですか？と全部聞いてくる人がいて鬱陶しい。電車の時間があるのでスピーディーにやって欲しい。	1件
【駐車スペースについて】	
自転車を隙間なく並べ直しているため、隣の自転車とハンドルがぶつかり、取り出すのが大変な時がある。もう少しゆとりを持って整列させてほしい。	1件
隣の方の駐輪台のタイヤ留めが中途半端な位置なのが気になっています。自転車を出し入れする際、両側に自転車が増えてあると下がっている側の自転車にハンドルがぶつかるのでやりにくいことが多い上に、下がっている自転車も傷めてしまいそうなので困っています。こちらをご一考いただければと存じます。	1件
横幅が広い自転車が増えてきて相互に止めにくなっています。	1件
チャイルドシート付電動アシスト自転車の駐車スペースがいつも狭く混んでいます。普通の自転車と比べてとても重く、ユーターン等動かしにくいので、なるべく広く、出し入れしやすい位置に駐車できると助かります。	1件
自転車は、いつも枠内に入れず外に止めている。狭くて困る。電動自転車のハンドルが大きく枠内に自分の自転車が止められない。ハンドルや付属の座席を付けている自転車は、広い専用スペースを設けて値段をUPした方がよい。	1件
間隔が狭く自転車のハンドル（グリップ横）が壊れました。改善を要望します。	1件
狭いので隣とぶつかってしまう。カゴが支柱に挟まってしまう。係りの方はいつも丁寧で感心しています。	1件
自転車の間隔が狭すぎて出るのが困難な時があるので、間を詰める間隔を見極めて頂けると助かります。	1件
チャイルドシート付電動アシスト自転車が、もっと多く駐車できると良い。家族が何度も止められず外の駐輪場へ止めたことがあった。	1件
【定期利用について】	
あいているところが不透明。定期利用、開始する際に、ここなら大丈夫と言われるがまま。選べないのは不適切だと。改善を望みます。	1件
定期更新のタイミングが限ってあるのはなぜなのでしょう？それはいつも不思議に思っています。	1件
いつも利用させていただきありがとうございます。年に1回もしくは半年に1回程度、利用している場所を変更できれば良いと思います。自転車のタイヤが幅があるタイプなので、両隣の方へご迷惑を掛けていますと存じます。ご検討ください。	1件
【利用者のマナーについて】	
いまだに自転車のスタンドを立てたまま駐輪している人がいてとても迷惑です。利用者にマナー周知してもらえないかと前回のアンケートでも同じ苦情を入れているのですが改善されていないようです。	1件
B2階のスロープ降りてすぐの柱にチャイルドシート付自転車が駐輪されていることが多かったが、通路にはみ出して邪魔です。特に止めて良い貼紙も貼られてないので、どうにかして欲しい。チャイルドシート付自転車置き場を作るなどをしてください。	1件
電動チャリなのですが、駐輪するときは車輪への加重低減のため、スタンドを立てたいです。なぜ立てたらダメなのでしょう？	1件

【設備について】	
隣の置き場の輪止め（シルバー）が歪んでいるため、隣の自転車がいつもこちら側に傾いていて、自転車出し入れの時に不便です。（外の、線路脇の置き場）	1件
電動スロープの稼働時間を拡大してほしいです。 電動スロープ停止時間に子乗せ用電動自転車を上階まで運ぶことは、非常に負荷が多く、時に自転車とともに横転しそうになる瞬間があります。利用者の安全確保のためにもご検討ください。	3件
朝の混雑の時間帯は一時利用の受付がかち合うと通路が塞がってしまい、定期利用の人が通れなくなる時もあり、札の取り付け、という方式を見直した方が良いと感じます。	1件
天井の換気口からの空気がくさいです。	1件
スイカのタッチ出来るまでが、機械の操作が遅くて待つ時間がもったいなくて感じます。	1件
階段の上り下りシールは、とてもわかりやすくて良いアイデアだと思いました。人がぶつかるトラブルが減るといいですね。	1件
置き場の番号が見づらいので大きくして欲しい。	1件
相変わらず出口の階段（B1➡1F）が汚い。汚れの付きにくい塩ビシートに張り替えるべきです。利用禁止のラックが目立ちます。早急に修理して利用可能にしてください。	1件
1階の入口からの階段を右側通行の整理をしてくださり、矢印シールも付けてくださり有難うございます。1FからB1、B2に降りる際には、矢印マークが見えないので、できれば入口の「踏み面」と「踊り場」にもマークを付けて頂けると分かりやすいです。	1件
床が長年の汚れが酷く汚いです。	1件
空調があるといいかと思えます。	1件
南口の階段を降りる際、右側通行の矢印がわからない。	1件
階段の矢印は、入口の段にも必要。電動空気入れがあると良い。	1件
地下2階→1階もエスカレーターにして頂きたい。10時以降も作動させてください。	1件
チャイルドシート付自転車は、非常に重いため地下2階から半フロア引き上げるのが大変。	1件
【その他】	
敷地内で喫煙する人をしっかり注意して貰えないでしょうか？中に入って煙草を吸い、吸殻を捨てていく人を良く見ます。侵入禁止、禁煙の表示をもっと大きく付けてください。	1件
朝7：45頃に駐輪場入口付近にシルバーグレーの軽自動車やセブンイレブンの納品トラックが止まっていて入りづらいです。反対からくる車や自転車が見にくく危険です。八百屋さんの納品車と聞きましたが、許可証も置いてないので路上駐車違反になるのではないのでしょうか？短時間ならわかりますが夕方も止まっています。駐輪場の方にこのような事を書いても違うと思いました が・・・。	1件
アンケートの回答に対する応答を願いたい。	1件
先日、若い男が1台、1台自転車を見ていたので、係りの方ですか？と言いました。変な人が時々駐車場に入っています。	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6年8月26日（月）～令和6年9月8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
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 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6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6年8月26日（月）～令和6年9月8日（日）  
WEB回答者数 79 名  
用紙回答者数 47 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

30代が31.0%、40代が20.6%、50代が19.8%、60代が15.9%、20代が7.9%、70歳以上が4.8%、  
～10代は0%でした。

### ■ご利用者のお住まいについて

国分寺市が92.9%、府中市が3.2%、小平市が2.4%、立川市、その他が共に0.8%、  
小金井市、国立市は共に0%でした。

### ■ご利用者の形態について

ご利用の形態は、一時利用が72.2%、定期利用が27.8%でした。

### ■駐輪場ご利用後の目的について

通勤が87.3%、その他（買物・飲食・通院等）が11.1%、通学が1.6%でした。

### ■ご利用頻度について

ご利用頻度は、週5日が51.6%、週3-4日が24.6%、週1-2日が11.9%、月1-3日が7.9%、  
その他が4.0%でした。

### ■ご利用時間について

ご利用時間は、10-12時間が37.3%、8-10時間が19.8%、12-14時間が15.9%、6-8時間が14.3%、  
14時間以上が5.6%、4-6時間が4.0%、2-4時間が3.2%、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59.5%、チャイルドシート付電動アシスト自転車が25.4%、電動アシスト自転車が11.1%、  
チャイルドシート付自転車が3.2%、原動機付自転車が0.8%、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30.2%、定期利用料金の方が割高になるからと答えた方が29.4%、  
利用頻度が少ないためと答えた方が21.4%、いつでも駐車できるためと答えた方が19.0%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50.0%、良いと答えた方が35.7%、普通と答えた方が12.7%、悪いと答えた方が1.6%、  
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

非常に良いと答えた方が50.0%、良いと答えた方が33.3%、普通と答えた方が16.7%、  
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126名中、74名の方からご意見・ご要望が寄せられました。



# 令和6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6年8月26日(月)～令和6年9月8日(日)  
 WEB回答者数 79 名  
 用紙回答者数 47 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	値上げはしないで欲しいです。朝、出るのが遅くなってしまった時など、距離的に近いのが国立なので、たまに停めるんですが、8時間超えると220円になるのでできるだけ使いたくないと思ってます。 駅に近くて100円なのはありがたいです。得しない定期の意味がわからない	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	定期利用を待っていますが、なかなか空かないので待っています。	申し訳ありません。第2駐車場と思われますが、相当混んでおります。
利用者のマナーについてのご意見	駐輪場内「自転車を押して歩いてください」と書かれていますが、ほとんどの方が乗って移動しています。私は押して歩きますが、乗ってもいいなら乗って移動したくなります。 場内で降車しない利用者が多く、危ないと感じます。 駐輪場内を押して歩くことを今後徹底するのであれば、大型自転車を手前の場所にするなどの調整、あるいは走行可能な場所を確保するなどの調整とセットで対応してほしい。 駐輪場内も広いので、ゆっくりならば乗車OKにして欲しい。	ご意見有難うございます。場内での乗車走行は、事故の原因にもなり危険ですので、今後も皆さまの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なので、狭いスペースに入れる時と出す時、苦労することがあります。隣の自転車のカゴにハンドルが引っかかっていたり、もう少しスペースがあるとありがたいと思うことがあります。 前後にかごのある自転車用の駐輪場を使っていますが、隣の自転車との間が狭く、前かごどうしが絡んだのかベルが壊れていました。取り出す時もぶつかり合って大変なこともあります。 チャイルドシート付電動アシスト付自転車ですが、9時になると満車で不便なので台数を増やして欲しい。「すき屋」前の駐車が大変。 チャイルドシート付き自転車の定期利用の場所が増えると助かります。定期以外にも利用者が増えているので、贅沢なこととは言えませんが、もう少し両サイドに人が入れる幅が確保出来るようになれば良いかと毎日思っています。カゴ付き自転車の一時利用場所を増やしてほしい。	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状況です。ラックの使用状況等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などを検討して少しずつ実施しています。

項目	ご指摘内容	今後の改善策
設備に関するご意見	夜間の照明が暗く、鍵を外しにくい。近隣の迷惑は理解するが、自転車の鍵の位置に明るさを増やす工夫を。 日差し避けがあると良い。高くても良いので、屋根付きゾーンを作っていただきたいです。ご検討よろしく願いいたします。 雨曝しでは自転車が劣化してしまうため屋根付きの駐輪場を拡張して欲しい。 入口ゲートの定期券の反応があまり良くありません。出口の方はすぐに読み込んでくれ問題ありません。	ご意見有難うございます。ご意見は自治体に報告させていただきます。  ご意見有難うございます。定期点検の際に検証させていただきます。
管理員についてのご意見	日々、暑い中、利用者が気持ちよく利用出来るように自転車の管理、整理をしてくださりありがとうございます。今後もよろしくお願いいたします。 今年は、特に大変暑い中、台風、ゲリラ豪雨にも負けず、いつもお疲れさまです。仕事の行き帰りにきちんと挨拶してくれるし、良い方ばかりで心地良いです。これからお体に気を付けてよろしくお願いします。 管理人さんは気持ちよく挨拶してくれる方とそうでない方がいます。その方のモチベーションなどもあると思いますので仕方ないのかも知れませんが、やっぱり朝のその挨拶の有る無し、元気の善し悪しで気持ちの良さが変わるので、笑顔で挨拶してくれると嬉しいです。 声を掛けられれば小さい声でも行ってきますと言ってます。今後も気持ちの良い駐輪場であり続けて欲しいと思います！ 通勤のほか休日のお出かけの際にも利用させていただいております。いつも綺麗に保っていただき助かります。国立駅前よりも気持ちよく利用しております。	ご意見有難うございます。今後も継続して取組んでまいります。
その他のご意見	いつも自転車の整理ありがとうございます。ひとつお願いがあります。整理の際にハンドルを左に向けた状態で駐輪している時がありますが、周囲の自転車との距離が短いので、隣の自転車のハンドルと干渉して、非常に出しにくいことがあります。 スタッフの方に面倒を掛けするのは心苦しく、また周囲の自転車を破損してしまう可能性もありますので、ハンドルを真っ直ぐにして駐車しておいていただけたらと思います。ご検討のほど宜しくお願い申し上げます。 ハンドルロックがかかっているのに、無理やりハンドルを動かすのをやめてほしい。故障の原因になる。 子どもを乗せたりする際に雨がしのげるスペースがあると嬉しいです 後期高齢者なので、空いていたら”思いやり”に入れさせて欲しい。親切な人もいて空いていればいいですよ。と言ってくれる人もいますのですが・・・。	ご意見有難うございます。事務所横の屋根のある場所をご利用ください。  ご意見有難うございます。思いやりコーナーの設置目的をご理解をお願いします。

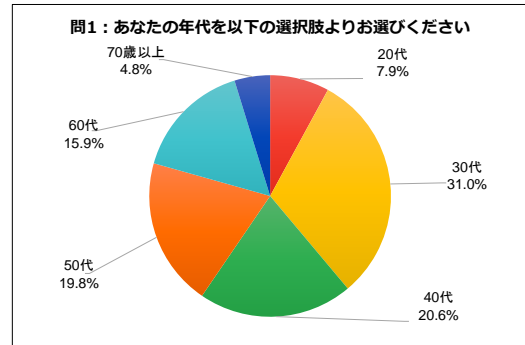
# 令和6年度上半期 利用者アンケート結果 西国分寺駅北口自転車駐車場

実施年月日	令和6年8月26日（月）～ 9月8日（日）
WEB回答者	79 名
用紙回答者	47 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

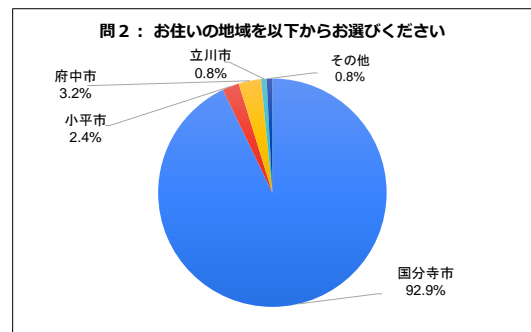
問1：あなたの年代を以下の選択肢よりお選びください

～10代	0件	0.0%
20代	10件	7.9%
30代	39件	31.0%
40代	26件	20.6%
50代	25件	19.8%
60代	20件	15.9%
70歳以上	6件	4.8%
総計	126件	100.0%



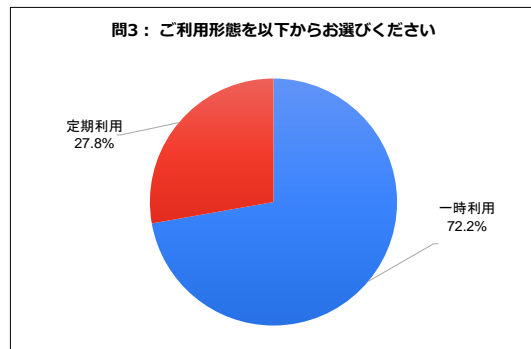
問2：お住いの地域を以下からお選びください

国分寺市	117件	92.9%
小平市	3件	2.4%
府中市	4件	3.2%
小金井市	0件	0.0%
国立市	0件	0.0%
立川市	1件	0.8%
その他	1件	0.8%
総計	126件	100.0%



問3：ご利用形態を以下からお選びください

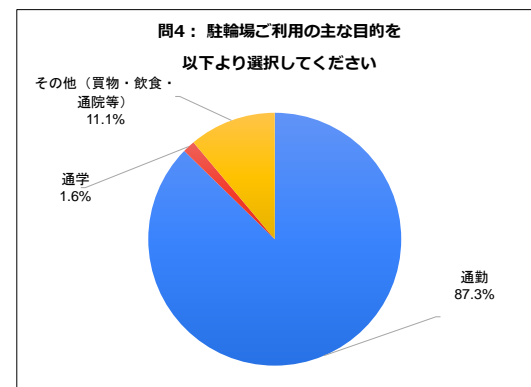
一時利用	91件	72.2%
定期利用	35件	27.8%
総計	126件	100.0%



## 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

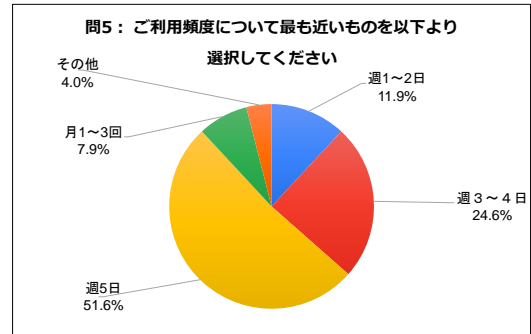
通勤	110件	87.3%
通学	2件	1.6%
その他（買物・飲食・通院等）	14件	11.1%
総計	126件	100.0%



## ご利用頻度・時間について

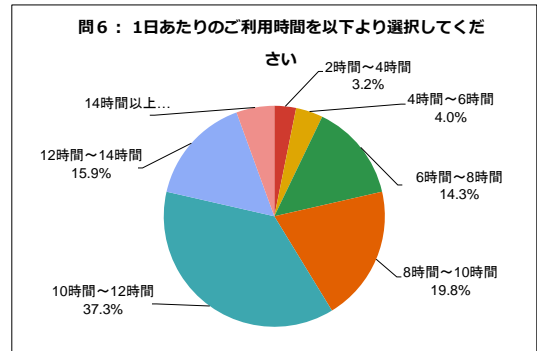
問5：ご利用頻度について最も近いものを以下より選択してください

週1～2日	15件	11.9%
週3～4日	31件	24.6%
週5日	65件	51.6%
月1～3回	10件	7.9%
その他	5件	4.0%
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

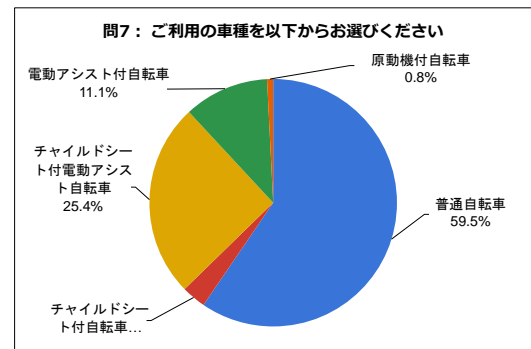
0時間～2時間	0件	0.0%
2時間～4時間	4件	3.2%
4時間～6時間	5件	4.0%
6時間～8時間	18件	14.3%
8時間～10時間	25件	19.8%
10時間～12時間	47件	37.3%
12時間～14時間	20件	15.9%
14時間以上	7件	5.6%
総計	126件	100.0%



## 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

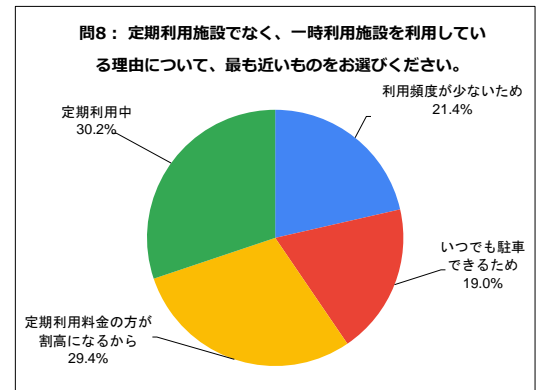
普通自転車	75件	59.5%
チャイルドシート付自転車	4件	3.2%
チャイルドシート付電動アシスト自転車	32件	25.4%
電動アシスト付自転車	14件	11.1%
原動機付自転車	1件	0.8%
その他	0件	0.0%
総計	126件	100.0%



## 一時利用施設を利用している理由について

問8：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。

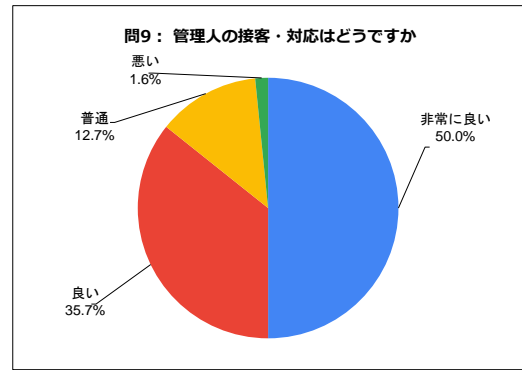
利用頻度が少ないため	27件	21.4%
いつでも駐車できるため	24件	19.0%
定期利用料金の方が割高になるから	37件	29.4%
定期利用中	38件	30.2%
総計	126件	100.0%



# 管理人・場内環境について

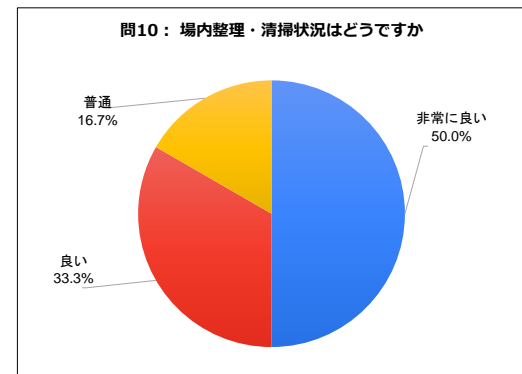
問9： 管理人の接客・対応はどうか

非常に良い	63件	50.0%
良い	45件	35.7%
普通	16件	12.7%
悪い	2件	1.6%
非常に悪い	0件	0.0%
総計	126件	100.0%



問10： 場内整理・清掃状況はどうか

非常に良い	63件	50.0%
良い	42件	33.3%
普通	21件	16.7%
悪い	0件	0.0%
非常に悪い	0件	0.0%
総計	126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】	
得しない定期の意味がわからない	1件
値上げはしないで欲しいです。朝、出るのが遅くなってしまった時など、距離的に近いのが国立なので、たまに停めるんですが、8時間超えると220円になるのでできるだけ使いたくないと思っています。	1件
駅に近くて100円なのはありがたいです。	1件
【定期利用について】	
定期利用を待っていますが、なかなか空かないので待っています。	1件
【管理員について】	
管理員さんの案内が丁寧な方とそうでない方がいらっしゃるの、せっかくなら皆さん感じが良くと朝から気持ちよく利用出来るなぁと感じる。	1件
いつもご丁寧に対応いただきありがとうございます。今後とも宜しくお願いいたします。	3件
管理されてる皆さんが気持ちよく挨拶して下さるのが、ありがたいです。	10件
通勤のほか休日のお出かけの際にも利用させていただいております。いつも綺麗に保っていただき助かります。国立駅前よりも気持ちよく利用しております。	1件
定期利用をしたいが、やり方が分からない。 また、この駅が近く管理人さんの対応が素晴らしい駐輪場以外は止めたくないの、一時利用にしています。	1件
皆さんそうですが、 <del>管理員</del> さんが特に親切にしてください。いい気持ちで利用できます。ありがとうございます。	2件
猛暑や豪雨、大変だと思います、いつもありがとうございます。皆さんお体に気をつけて。	5件
ゴミひとつ落ちていなくて、自転車もきっちり整理管理していただいてみなさん親切で感謝しております。	1件
管理人さんは気持ちよく挨拶してくれる方とそうでない方がいます。その方のその時々モチベーションなどもあると思いますので仕方ないのかも知れませんが、やっぱり朝のその挨拶の有無し、元気の善し悪しで気持ちの良さが変わるので、笑顔で挨拶してくれるとうれしいです。自分も声が小さいので、人のことは言えませんが、それでも掛けられれば小さい声でも行ってきますと言ってます。今後も気持ちの良い駐輪場あり続けて欲しいと思います！	1件
日々、暑い中、利用者が気持ちよく利用出来るように自転車の管理、整理をしてくださりありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。	1件
自転車の事ではありますが、よろしくお願いいたしますと安心して預けられます。	3件
8時半すぎに利用しています。春は混むので、2段目に乗せることが多いのですが小柄なので大変です。皆さん手伝ってくださいますが、もう少し係の方が沢山いると嬉しいです。いつも爽やかな挨拶をしてくださってありがとうございます。	1件
管理員さんの案内が丁寧な方とそうでない方がいらっしゃるの、せっかくならみなさん感じが良くと朝から気持ちよく利用出来るなぁと感じる。	1件
ハンドルロックがかかっているのに、無理やりハンドルを動かすのをやめてほしい。故障の原因になる。	1件
非常に快適に利用させて頂いており、生活にかかせない駐輪場です。いつも有難うございます。	1件
以前利用していた自転車置場よりもたいへん気持ち良く利用させて頂いています	1件
子乗せ自転車が満杯だったときにも、停められる場所を案内していただき助かります。	1件

【管理員について】	
<p>いつも自転車の整理ありがとうございます。</p> <p>ひとつお願いがあります。</p> <p>自転車の整理の際にハンドルを左に向けた状態で駐輪していただいていることがありますが、周囲の自転車との距離が短いために、隣の自転車のハンドルと干渉して、非常に出しにくいことがあります。</p> <p>スタッフの方にご面倒をおかけするのは非常に心苦しく、また周囲の自転車を破損してしまう可能性もあり、可能でしたらハンドルを真っ直ぐにして駐車しておいていただけたらと思います。</p> <p>ご検討のほど宜しくお願い申し上げます。</p>	1件
いつもありがとうございます。暑さが心配です。	1件
いつも朝早い時間から利用していますが、挨拶して下さると、とても元気になります。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。毎日挨拶して下さり嬉しいです。	1件
いつも暑い中、気持ちの良い挨拶をして頂きありがとうございます。熱中症等、健康に気を付けて、これからもお世話になります。	1件
24時間は、本当にありがたくて助かっています。	1件
いつもありがとうございます。使いやすくとても助かっています。	1件
管理員の皆さま、暑い中本当にいつもありがとうございます。	1件
暑い中、寒い中、毎日ご苦労様です。皆様お体に気を付けてお仕事頑張ってください。	1件
暑い中、いつもありがとうございます。お体を大切になさってください。	1件
今後とも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。	1件
車幅をとる自転車が増えている中で、スタンドを立てて止めている方がいて迷惑です。自転車用の留具にまかせて左右に動いて皆駐車しているので、スタンドを立てている人がいれば直しておいてください。	1件
管理員の方々が、いつも親切で気持ち良く利用させていただいています。酷暑の中で外に立ちっぱなしで少し心配になります。労働環境を整えていただくことに重きをおいても、むしろ利用者としては、安心して利用できるかと思います。熱中症にお気を付けてお仕事されてください。	1件
今年は、特に大変暑い中、台風、ゲリラ豪雨にも負けず、いつもお疲れさまです。仕事の行き帰りにきちんと挨拶してくれるし、良い方ばかりで心地良いです。これからもお体に気を付けてよろしくお願いします。	1件
スタッフの方の対応も良く気持ち良く利用できています。これからもよろしくお願いします。	1件
満車の時上げるのがきつい。手伝ってくださる時の方が多くて助かりますが、そうでない時はきついです。	1件
時間によっては上段になってしまいますため、管理員の方が上げる手伝いをさせていただいておりますが、ほとんどの方が快くお手伝いして下さいますが、何歳だと思っているの？70歳だよ～。と言って嫌な顔の方がおりました。上段があるのですから上げるお手伝いをしてくださる方を雇っていただけますと大変助かります。	1件
【駐車スペースについて】	
<p>一時利用の収容台数が少なすぎ。</p> <p>定期利用者を位置指定にすることにより、一般利用の収容台数を増やしてはいかがでしょうか。</p> <p>なお、電動アシスト自転車は振動に弱いので上段の駐輪はできない。</p>	1件
チャイルドシート付電動自転車なので、狭いスペースに入れる時と出す時、苦労することがあります。隣の自転車のカゴにハンドルが引っかかっていたり、もう少しスペースがあるとありがたいなと思うことがあります。	1件



【駐車スペースについて】	
チャイルドシート付電動自転車の場合、前後に付いている自転車も少なくなく、チャイルドシートは幅を取るため隙間なくびっしり駐輪すると自転車を出すのが困難になります。1台ずつ後輪を横にずらし、人が1人入れるスペースを作る必要があります。また出る時に左右の自転車のハンドルに自身のハンドルや電動メーターなどがぶつかり壊れかけたことがあります。また自分の定期利用枠に止められないのか、他の定期利用枠に止められる方が多くいます。本来利用している人が止められなくなります。	1件
普通の電動自転車とチャイルドシート付電動自転車の駐輪場所は別々がいいように思います	1件
定期以外にも利用者が増えているので、贅沢なことは言えませんが、もう少し両サイドに人が入れる幅が確保出来るようになれば良いなと毎日思っています。	1件
前後にチャイルドシートがついておりますので、それらが少しでも優先的に停められるスペースがあると嬉しいですが、スペース的にも難しいと理解しております。	1件
2階には自転車があげずらい。	1件
駐輪が出しにくいことで、ベルの部品が壊れました。	1件
前後にかごのある自転車用の駐輪場を使っていますが、隣の自転車との間が狭く、前かごどうしが絡んだのかベルが壊れていました。取り出す時もぶつかり合って大変なこともあります。難しいかと思いますが、もう少し余裕があるとありがたいです。	1件
レーンとは車種別 利用別になっていますが 表記に気づかず異車種の場所に停めてしまい 帰りに気がつくということが2～3度ありました 色別などにしていただくとわかりやすいかな？と考えます。まあ自分が意識をもって気を付ければ良いことだとも思いますが…。	1件
チャイルドシート付き自転車の定期利用の場所が増えると助かります。	1件
カゴ付き自転車の一時利用場所を増やしてほしい。	1件
G列に駐車しています。ここ数年チャイルドシート付自転車やチャイルドシート付電動アシスト自転車がが増えていきます。自転車の間隔が狭くなるので、ハンドルのグリップとブレーキのグリップが傷つけられました。チャイルドシート付自転車の専用駐輪場を作って区別してもらいたい。	1件
チャイルドシート付電動アシスト付自転車ですが、9時になると満車で不便なので台数を増やして欲しい。「すき屋」前の駐車が大変。	1件
普通自転車でも大きさが違ったり、スタンドが片方だけでバランスが悪く、自転車同士が絡み合い引き出すのに苦労するので、なんとかして欲しいです。	1件
駐輪が出しにくいことで、ベルの部品が壊れました。	1件
【利用者のマナーについて】	
場内で降車しない利用者が多く、危ないと感じます。	1件
場内歩行論外	1件
駐輪場内「自転車を押して歩いてください」と書かれていますが、ほとんどの方が乗って移動しています。私は押して歩きますが、乗ってもいいなら乗って移動したくなります。	1件
駐輪場内を押して歩くことを今後徹底するのであれば、大型自転車を手前の場所にするなどの調整、あるいは走行可能な場所を確保するなどの調整とセットで対応してほしい。	1件
場内を自転車を押して歩くよう、アナウンスが流れますが、朝の忙しい時は無理です。あくまで自己責任にて対処する姿勢でいいです。アナウンスは、不要なので止めてください。	1件
駐輪場内も広いので、ゆっくりならば乗車OKにして欲しい。	1件
【設備について】	
電動の空気入れを導入してほしい。	1件
安全に通行できること、空気入れも置いてあってたすかります！	1件
雨曝しでは自転車が劣化してしまうため屋根付きの駐輪場を拡張して欲しい。	2件
出入り口を増やしてほしい。混雑するときがある。	1件
駐輪場が広いので、手で押して歩くには時間がかかりすぎる	1件
入口ゲートの定期券の反応があまり良くありません。出口の方はすぐに読み込んでくれ問題ありません。	1件

【設備について】		
	日差し避けがあるとよい。高くて良いので、屋根付きゾーンを作っていただきたいです。ご検討よろしく願いいたします。	3件
	チャイルドシート付き電動アシスト自転車はタイヤが太いので、変形しているスタンドなどには入れられなかったり、タイヤカバーが変形してしまったりしています。スタンドをなくしてもらえるとうれしいです。	1件
	屋根が欲しいです。	2件
	夜間の照明が暗く、鍵を外しにくい。近隣の迷惑は理解するが、自転車の鍵の位置に明るさを増やす工夫を。	1件
	入庫時のタッチセンサーが感度が悪いので、もう少し良くして欲しい。出る際は大丈夫です。	1件
	雨避けの屋根があるといいです。	1件
【その他】		
	定期利用を待っていますが、なかなか空かないので待っています。	1件
	後期高齢者なので、空いていたら“思いやり”に入れさせて欲しい。親切な人もいて空いていればいいですよ。と言ってくれる人もいるのですが・・・。	1件
	駅が近くとても便利です。	1件
	子どもを乗せたりする際に雨がしのげるスペースがあると嬉しいです。	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6年8月26日（月）～令和6年9月8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
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6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6年8月26日(月)～令和6年9月8日(日)
WEB回答者数	40 名
用紙回答者数	42 名
回答者合計	82 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29.3%、40代が19.5%、30代が17.1%、60代が14.6%、～10代、20代が共に7.3%、70歳以上が4.9%でした。

### ■ご利用者のお住まいについて

国分寺市が39.0%、府中市、小金井市が共に20.7%、小平市が9.8%、立川市が2.4%、その他が7.3%、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59.8%、一時利用が40.2%でした。

### ■駐輪場ご利用後の目的について

通勤が86.6%、通学が11.0%、その他(買物・飲食・通院等)が2.4%でした。

### ■ご利用頻度について

ご利用頻度は、週5日が74.4%、週3～4日が17.1%、週1～2日、月1～3回が共に2.4%、その他が3.7%でした。

### ■ご利用時間について

ご利用時間は、10～12時間が29.3%、8～10時間が26.8%、12～14時間が22.0%、14時間以上が9.8%、6～8時間が7.3%、4～6時間が3.7%、0～2時間が1.2%、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、普通自転車が61.0%、電動アシスト自転車が25.6%、チャイルドシート付電動アシスト自転車が11.0%、原動機付自転車が2.4%、チャイルドシート付自転車、その他が共に0%でした。

### ■一時利用している理由について

定期利用中と答えた方が61.0%、定期料金の方が割高になるからと答えた方が17.1%、利用頻度が少ないためと答えた方、いつでも駐車できるためと答えた方が共に11.0%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54.9%、良いと答えた方が32.9%、普通と答えた方が12.2%でした。  
なお、非常に悪い、悪いと答えた方は共に0%でした。

### ■場内の整理・清掃について

非常に良いと答えた方が45.1%、良いと答えた方が36.6%、普通と答えた方が14.6%、悪いと答えた方が2.4%、非常に悪いと答えた方が1.2%でした。

### ■その他ご意見・ご要望を寄せられた方

ご回答者82名中、43名の方からご意見・ご要望が寄せられました。

## 令和6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6年8月26日(月)～令和6年9月8日(日) 指定管理者: 株式会社ソーリン  
 WEB回答者数 40 名  
 用紙回答者数 42 名  
 回答者合計 82 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	定期利用金を安くして欲しい。 市外なので高いね。市外でも国分寺に金を落とすので、逆に優遇しても良いのではとも思うが、公務員はそういう思考にならないかって感じで、あきらめてます。 3箇月や6箇月利用に対しての割引制度があると嬉しい。 長期利用者は、2,000円を1,800円に出来ないか？ちなみに港区の駐車代は、すべて1,800円です。	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。
利用者のマナーについてのご意見	場内乗車走行禁止と書いてあるのに、平気で乗車している人を見かける。管理員の目の前を通っても管理員は、まったく注意しないのが意味わかりません。乗って良いならあんな注意書きは、不要と思います。	ご意見ありがとうございます。 今後は注意を徹底し、ご協力をお願いいたします。
駐車スペースについてのご意見	駐車スペースの間隔が狭すぎます。 出入口あたりの駐車は、止めて欲しい。通路をもっと広くとって欲しい。 大型車用の定期利用スペースを広げてください。定期利用したいです。	ご意見ありがとうございます。 駐車間隔の変更は厳しい状況ですが、利用状況を鑑みて検討したいと思います。
設備に関する ご意見	殿ヶ谷戸庭園西自転車駐車場に雨避けの屋根ができれば嬉しいです。 殿ヶ谷戸庭園西自転車駐車場を毎年更新して利用しています。治安防犯のため、24時間防犯カメラの複数設置を希望します。 いたずら対策の防犯カメラ導入をお願いします。 ベルトコンベアのスピードが遅すぎる。歩行速度と合わないため逆に危ない。西国分寺駅の駐輪場のものと同じく位のスピードに上げて欲しい。	ご意見ありがとうございます。 ご意見は自治体へ報告させていただきます。
管理員について のご意見	いつも南口の地下駐輪場を利用させていただいていますが、どの係員さんも欠かさず気持ちの良い挨拶をしてくださるのでとても有難いです。 隣駅の地下駐輪場を利用したこともあります。そちらは挨拶もなく奥の控室で数人おしゃべりしているような雰囲気だったので建物や設備が多少古くてもこちらを利用したいと思わせる判断材料の一つになっております。 いつも自転車を入れたり、出す時もお手伝いをしてくださってありがとうございます。	ご意見有難うございます。 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
管理員について のご意見	朝と帰り際に「お帰りなさい」などいつも優しく声を掛けてくださってありがとうございます。安心して預けることができます。 温かい雰囲気で居心地いいです。これからも利用したいのでよろしくお願いします。 いつも優しい声かけ、気配り、ありがとうございます。気が付いていただける時は、自転車を停める時に、駐輪場所の左右の自転車を避けてくれて、大変助かります。朝の「いつてらっしゃい」と言う声に元気をもらえます。いつもありがとうございます。 今まで利用してきた駐輪場のなかで、一番スタッフさんの対応が親切で心地良いです。いつもありがとうございます。 いつも明るく声を掛けていただき「今日も1日頑張ろう」という気持ちになります。管理員の方々も夏は蒸し暑く、冬は寒い中大変かと思いますが、今後ともどうぞよろしくお願いいたします。 いつも大変お世話になっております。マナーの悪い利用者や挨拶をされても無視する利用者の中で、ブレずにいつも親切に挨拶してくださり、気持ち良く利用させて頂いております。常にスタッフの方がいらっしゃるのて安心して利用できます。感謝しております。	ご意見有難うございます。 今後も継続して取組んでまいります。
その他のご意見	朝、入庫の際に一時利用の場合、管理員は、手を挙げて入庫できる場所を教えてください。朝は急いでいるので出入口から近い場所に止めたいのですが、何処が空いているかわからないので誘導して欲しいです。誘導してくれる人としてくれない人がいます。 いつも挨拶をしてくれたりして気持ち良く利用できます。電動アシスト自転車は、重いので上段に載せるのが大変なので、そのあたりを考えてもらえると助かります。休日は平日より空いているので、その時くらいは下段へ止めたいです。 時々なのですが、まっすぐ停めた自転車の前部分が横に傾いていることがあります。ハンドルの根元がロックさせる自転車なので、無理に動かすと故障するので、整理する際に気を付けて頂きたいです。 出庫時に出し易い様に、他の自転車を傾けて頂けるのはありがたいが、やり方が乱暴なので他の自転車を出す時に自分の新車の自転車が傷だらけになったりパーツが割れたりした。 定期利用(殿ヶ谷)しています。毎回同じ自転車で利用するので必要に応じて、シールを複数枚の発行を認めて欲しい。 暗い感じがするので、高圧洗浄でもしたら明るく綺麗になりそう。	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。

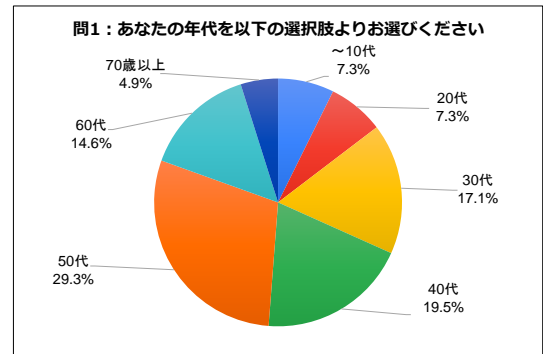
## 令和6年度上半期 利用者アンケート結果 国分寺駅南口自転車駐車場

実施年月日	令和6年8月26日（月）～ 9月8日（日）
WEB回答者	40 名
用紙回答者	42 名
回答者数	82 名

質問回答率（円グラフ） ※回答率の小数点以下は四捨五入

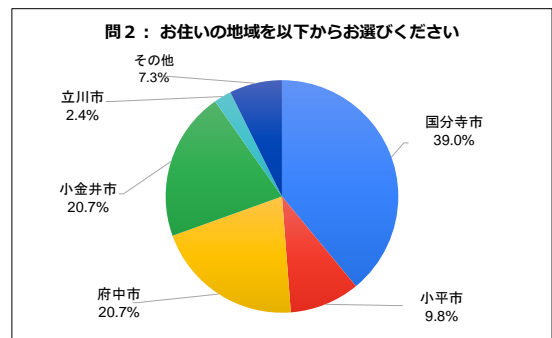
問1：あなたの年代を以下の選択肢よりお選びください

～10代	6件	7.3%
20代	6件	7.3%
30代	14件	17.1%
40代	16件	19.5%
50代	24件	29.3%
60代	12件	14.6%
70歳以上	4件	4.9%
総計	82件	100.0%



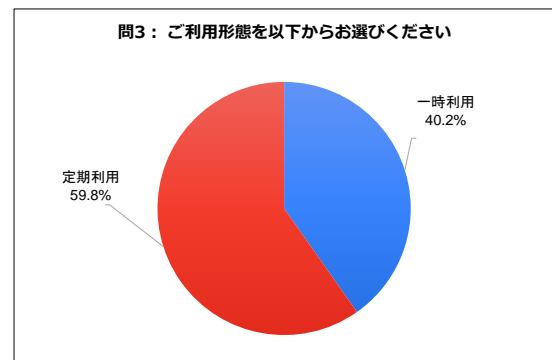
問2：お住いの地域を以下からお選びください

国分寺市	32件	39.0%
小平市	8件	9.8%
府中市	17件	20.7%
小金井市	17件	20.7%
国立市	0件	0.0%
立川市	2件	2.4%
その他	6件	7.3%
総計	82件	100.0%



問3：ご利用形態を以下からお選びください

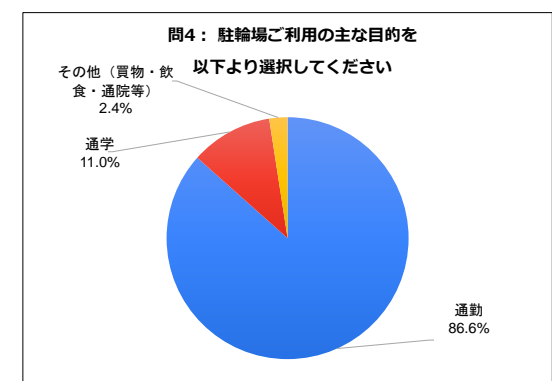
一時利用	33件	40.2%
定期利用	49件	59.8%
総計	82件	100.0%



### 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	71件	86.6%
通学	9件	11.0%
その他（買物・飲食・通院等）	2件	2.4%
総計	82件	100.0%



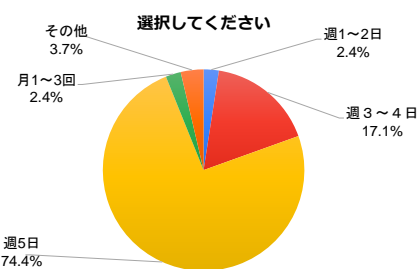


## ご利用頻度・時間について

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	2.4%
週3～4日	14件	17.1%
週5日	61件	74.4%
月1～3回	2件	2.4%
その他	3件	3.7%
総計	82件	100.0%

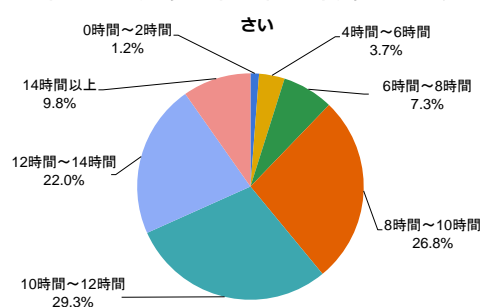
問5：ご利用頻度について最も近いものを以下より



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	1.2%
2時間～4時間	0件	0.0%
4時間～6時間	3件	3.7%
6時間～8時間	6件	7.3%
8時間～10時間	22件	26.8%
10時間～12時間	24件	29.3%
12時間～14時間	18件	22.0%
14時間以上	8件	9.8%
総計	82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

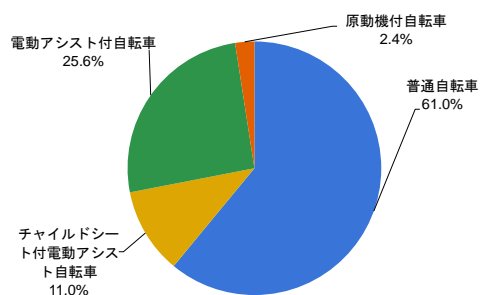


## 利用車種について

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	50件	61.0%
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	9件	11.0%
電動アシスト付自転車	21件	25.6%
原動機付自転車	2件	2.4%
その他	0件	0.0%
総計	82件	100.0%

問7：ご利用の車種を以下からお選びください

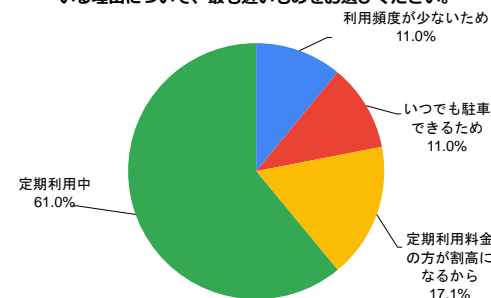


## 一時利用施設を利用している理由について

問8：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	9件	11.0%
いつでも駐車できるため	9件	11.0%
定期利用料金の方が割高になるから	14件	17.1%
定期利用中	50件	61.0%
総計	82件	100.0%

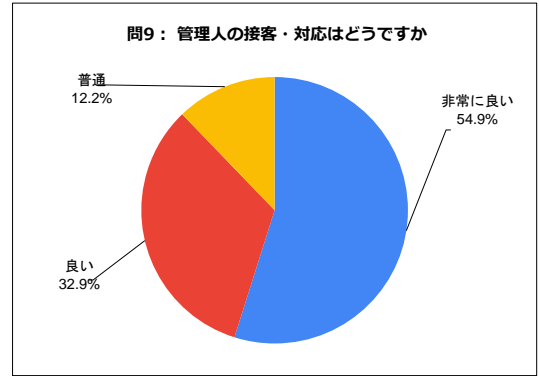
問8：定期利用施設でなく、一時利用施設を利用している理由について、最も近いものをお選びください。



# 管理人・場内環境について

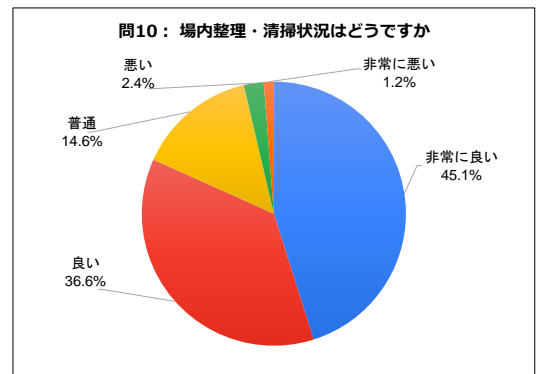
問9：管理人の接客・対応はどうか

非常に良い	45件	54.9%
良い	27件	32.9%
普通	10件	12.2%
悪い	0件	0.0%
非常に悪い	0件	0.0%
総計	82件	100.0%



問10：場内整理・清掃状況はどうか

非常に良い	37件	45.1%
良い	30件	36.6%
普通	12件	14.6%
悪い	2件	2.4%
非常に悪い	1件	1.2%
総計	82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】	
定期の価格を安くして欲しい。	1件
市外なので高いね。市外でも国分寺に金を落とすので逆に優遇しても良いのではとも思うが、公務員はそういう思考にならないかって感じで、あきらめてます。	1件
3ヶ月や6ヶ月利用に対して、割引の制度があるとうれしい。	1件
料金を安くして欲しい。	1件
長期利用者は、2000円を1800円に出来ないか？ちなみに港区の駐車代は、すべて1800円です。	1件
【駐車スペースについて】	
駐車の間隔が狭すぎる。	1件
大型車用の定期利用スペースを広げてください。定期利用したいです。	1件
出入口あたりの駐輪は、やめて欲しい。通路を広くとって欲しい。	1件
【管理員について】	
いつも丁寧な対応ありがとうございます。	1件
上の段に乗せられる幅がないような場所にも案内され、特に何もすることなく見てるだけの時がある。	1件
後輪に輪の鍵をかけているが駐車後に動かされているのか後輪を回され輪の鍵がくい込んでいる時がある。	1件
自転車を取りやすいように手助けしていただけるのはありがたいです。いつもありがとうございます。	3件
いつも南口の地下駐輪場を利用させていただいておりますが、どの係員さんも欠かさず気持ちの良い挨拶をしてくださるのでとても有難いです。 隣駅の地下駐輪場を利用したこともあります。そちらは挨拶もなく奥の控室で数人おしゃべりしているような雰囲気だったので建物や設備が多少古くてもこちらを利用したいと思わせる判断材料の一つになっております。 経営上大変なこともあるかとは思いますが現在の運営を維持していただければ一利用者としては十分ですので今後ともよろしくお願いいたします。	1件
出庫時に出し易い様に、他の自転車を傾けて頂けるのはありがたいが、やり方が乱暴なので他の自転車を出す時に自分の新車の自転車が傷だらけになったりパーツが割れたりした。	1件
朝と帰り際に「お帰りなさい」などいつも優しく声を掛けてくださってありがとうございます。安心して預けることができます。 温かい雰囲気です。これからも利用したいのでよろしくお願いします。	1件
いつも優しい声かけ、気配り、ありがとうございます。気が付いていただける時は、自転車を停める時に、駐輪場所の左右の自転車を避けてくれて、大変助かります。朝の「いってらっしゃい」と言う声に元気をもらえます。いつもありがとうございます。	1件
今まで利用してきた駐輪場のなかで、一番スタッフさんの対応が親切で心地良いです。いつもありがとうございます。	1件
皆さん優しく嬉しいです。いつもありがとうございます。	1件
朝、入庫の際に一時利用の場合、管理員は、手を挙げて入庫できる場所を教えてください。朝は急いでいるので出入口から近い場所に止めたいのですが、何処が空いているかわからないので誘導して欲しいです。誘導してくれる人としてくれない人がいます。	1件
いつも挨拶をしてくれたりして気持ち良く利用できます。電動アシスト自転車は、重いので上段に載せるのが大変なので、そのあたりを考えてもらえると助かります。休日は平日より空いているので、その時くらいは下段へ停めたいです。	1件
いつも大変お世話になっております。マナーの悪い利用者や挨拶をされても無視する利用者がいる中で、ブレずにいつも親切に挨拶してくださり、気持ち良く利用させて頂いております。常にスタッフの方がいらっしゃるので安心して利用できます。感謝しております。	1件

【管理員について】	
いつも安心して自転車を預けることができ感謝です。	1件
いつも自転車を入れたり、出す時も手伝いをしてくださってありがとうございます。	1件
管理員の皆様のお陰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。	1件
早い時間から遅くまで開けてくださりありがとうございます。いつも定期で利用させて頂いております。でも、一時利用と間違えられることがたまにあります。	1件
管理員さんがいつも丁寧で助かっています。いつもありがとうございます。	1件
時々なのですが、まっすぐ停めた自転車の前部分が横に傾いていることがあります。ハンドルの根元がロックさせる自転車なので、無理に動かすと故障するので、整理する際に気を付けて頂きたいです。	1件
いつもご苦労様です。気持ちの良い接客で毎朝気持ち良く会社に向かっています。	1件
上段に誘導されるのは嫌！！	1件
スタッフの〇〇さん、いつもありがとうございます。とても親切にしてくれます。感謝、感謝です。	1件
いつも爽やかに挨拶していただき、元気をいただいております。	1件
基本的にみんな一応いいですが、〇〇さんの対応は、心がこもっていて気分がいいです。	1件
いつも明るく声を掛けていただき「今日も1日頑張ろう」という気持ちになります。管理員の方々も夏は蒸し暑く、冬は寒中大変かと思いますが、今後とも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。	1件
留学などにも対応していただき感謝しています。安心して挑むことができます。駐輪場を利用すると管理員の方が、いらっやととても安心します。今後ともよろしくお願いします。	1件
毎日蒸し暑い中、管理をしてくださりありがとうございます。丁寧な挨拶をしてくださり嬉しいです。	1件
殿ヶ谷戸庭園の駐輪場を使用しているが、半年で3回ライトを盗まれた。パトロール強化して欲しい。	1件
スタッフの方に空気を入れてもらえるサービスがほしいです。自分で入れると手が汚れてしまうのでいつも躊躇してしまいます。希望の場合は スタッフに声をかけて 空気入れをしていただけないかというサービスをぜひ 作ってください。（以前空気入れをお手伝ってくださった スタッフさんがいて すごく助かりました）	1件
【利用者のマナーについて】	
場内乗車禁止と書いてあるのに、平気で乗車している人を見かける。管理員の目の前を通っても管理員はまったく注意しないのが意味がわかりません。乗って良いならあんな注意書きは不要と思います。それかしっかり注意してほしい。	1件
駐輪場内を自転車に乗って移動する人がいて接触しそうなことがあるが、特に注意することがない。	1件
【設備について】	
上りのコンベアが遅すぎて歩行速度と合わないため逆に危ない。	1件
殿ヶ谷戸庭園西自転車駐輪場に、雨除けの屋根が出来たら嬉しいです。	3件
殿ヶ谷戸庭園西自転車駐輪場を毎年更新して利用しています。治安防犯のため、24時間防犯カメラの複数設置を希望！！	1件
ベルトコンベアのスピードが遅すぎる。西国分寺駅駐輪場のものと同じ位のスピードに上げて欲しい。	1件
いたずら対策の防犯カメラ導入をお願いします。	1件
【その他】	
定期利用（殿ヶ谷）しています 毎回同じ自転車を利用しないため、個々が必要に応じて申請したら、一契約につきシールを複数枚発行を認めて欲しい	1件
暗い感じがするので、高圧洗浄でもしたら明るく綺麗になりそう。	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

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6年8月26日（月）～令和6年9月8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6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6年8月26日(月)～令和6年9月8日(日)  
WEB回答者数 58 名  
用紙回答者数 43 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

50代が23.8%、20代が17.8%、40代が16.8%、～10代が15.8%、60代が12.9%、30代が9.9%、  
70歳以上が3.0%でした。

### ■ご利用者のお住まいについて

小平市が47.5%、国分寺市が16.8%、小金井市が11.9%、府中市が3.0%、国立市、立川市が共に0%、  
その他が20.8%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99.0%、一時利用が1.0%でした。

### ■駐輪場ご利用後の目的について

通勤が68.3%、通学が29.7%、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70.3%、週3～4日が14.9%、週1～2日が3.0%、月1～3回が1.0%、  
その他が10.9%でした。

### ■ご利用時間について

ご利用時間は、10～12時間が27.7%、8～10時間が21.8%、12～14時間が18.8%、14時間以上が16.8%、  
6～8時間が6.9%、0～2時間、4～6時間が共に4.0%、2～4時間が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75.0%、チャイルドシート付電動アシスト自転車が10.0%、  
電動アシスト付自転車が9.0%、原動機付自転車は6.0%、その他が1.0%、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

非常に良いと答えた方が49.5%、良いと答えた方が39.6%、普通と答えた方が10.9%、  
非常に悪い、悪いと答えた方が共に0%でした。

### ■場内の整理・清掃について

良いと答えた方が48.5%、非常に良いと答えた方が35.6%、普通と答えた方が14.9%、  
悪いと答えた方が1.0%、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101名中、44名の方からご意見・ご要望が寄せられました。



## 令和6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6年8月26日(月)～令和6年9月8日(日)  
WEB回答者数 58 名  
用紙回答者数 43 名  
回答者合計 101 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	国分寺駅を利用する自転車圏内は、むしろ小平市民の方が多いと思うので、小平市と連携して、小平市民も割引きして欲しいです。小平市民だって国分寺市でご飯も食べるし買い物も沢山するし、国分寺市民だけ割引されるというのは不公平です。	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。
	市内利用者の金額を優遇して欲しい。市税を払っているの。減った分の収益は、市外利用者の金額に上乗せしてください。	
	市外の人に対する料金が安い。ほとんどの人が市外の人でないかと思う。料金を見直しをして欲しい。	
	国分寺市内外で料金が異なるのはどうか。	
営業時間について のご意見	小平(市外)の料金を安くして欲しい。	ご意見有難うございます。 駐輪場の営業時間、使用区分は、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。
	24時間駐輪可能、または4時から駐輪可能にして欲しい。 朝5時から開けて欲しい。 定期更新が出来る時間帯をもう少し延長して欲しい。	
営業方法について のご意見	現在、自転車は契約者のみで、原付も契約者のみにすればゲート管理はカードで出来るはず。当日利用させるなら外を当日利用、室内を契約者にすれば可能だと思いますが検討してください。	
利用者のマナーについて のご意見	相変わらず構内を自転車に乗ったまま、我が物顔で走る人がいます。 厳しく取り締まれないのでしょうか。クレーマーや横柄な利用者もいて、ご苦労も沢山あると思いますが、歩行者の安全のため、宜しく願い致します。たまに警察官の巡回などがあると良いのかと思います。宜しく願い致します。	ご意見有難うございます。 場内の乗車走行は、危険ですので今後も継続して場内乗車走行禁止の協力依頼を行ってまいります。
	場内で乗車禁止とあるのですが、屋上で自転車に乗っている人が多々見受けられます。屋上で自転車を漕ぐのは許容なのでしょうか？	
	歩行中、走ってきた自転車に何度も驚いています。	
	場内走行可能(もちろん徐行)にしてください。自転車から降りている人は、1～2割り位と思う。ルールを守っていると逆に迷惑がられているようで気分が悪い。	

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	以前平置きは、混雑して入るのが大変でしたが、今は緩和されて大変助かっています。	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。
	駐輪スペースの幅が狭く、自転車にキズがついてしまう。隣の自転車が倒れてきたり、前の自転車とはまったりするのが嫌なので改善をお願いします。	
	250CCまでの二輪車の駐輪を可能にしたいだけとありがたいです。	
	子乗せ自転車用の平置き場がもう少し増えると有難いです。	
設備について のご意見	建替えをすると聞きましたが、その後何の情報もなく次の駐輪場所を探るか、契約するか悩んでいます。少しどのような状況なのか明らかにして欲しいと思います。	ご意見ありがとうございます。 ご意見は自治体へ報告させていただきます。 なお、水溜まりは、早急に改善させていただきます。
	2階、3階の階段スロープ下が雨が降ると水溜まりになる。	
	ラックが古く、狭いので極力早期に改修工事をお願いしたい。	
管理員について のご意見	エレベーターをつけて欲しい。子連れで階段が大変なため。	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。
	スタッフの方もとても親切で良くして頂いています。空気を入れてくださったり苦しいことも手伝って頂いて安心して使用できます。	
	管理員の皆様の挨拶にいつも元気をもらっています。対応もとても良く、利用を知人にも勧めています。	
	いつもご苦勞様です。駐輪場内は、いつも綺麗で気持ちよく使用できます。挨拶もして頂け、とても気持ち良くスタート、フィニッシュができます。今後もよろしくお願いします。	
	いつも声をかけていただいたりして、気持ち良く利用しています。	
	空気入れをお借りしたら、ティッシュを使ってくださいと声をかけて頂きました。とても親切でありがたいと感じました。ありがとうございます！	
	暑い日も寒い日もお疲れ様です。	
その他の ご意見	いつも気持ち良く使わせていただいています。ありがとうございます。	限られたスペースを有効活用するため、ご容赦願います。 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。
	いつもありがとうございます。空気入れを借りた際に親切に手伝っていただき助かりました。場内の清潔な状態は、本当に有難く、安心して利用させていただいております。お疲れさまです。	
	自転車の整頓(移動)は、やめてほしい。	
	通勤や買い物に便利に使わせてもらっています。北口駐輪場は、絶対に閉鎖しないでください。	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。
	駐輪場入口に清掃車やJRの工事車両が止まっていることがあり、通り難い時があります。もう少し端に寄って止まるように言って欲しいです。	

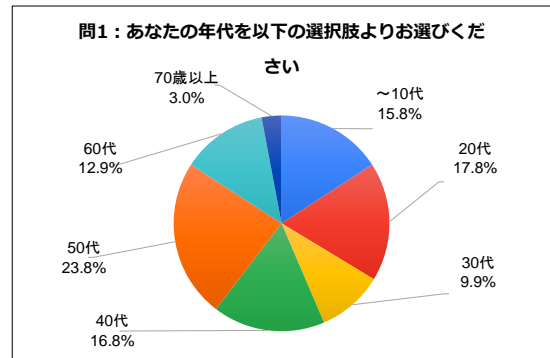
# 令和6年度上半期 利用者アンケート結果 国分寺駅北口自転車駐車場

実施年月日	令和6年8月26日（月）～ 9月8日（日）
WEB回答者	58 名
用紙回答者	43 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

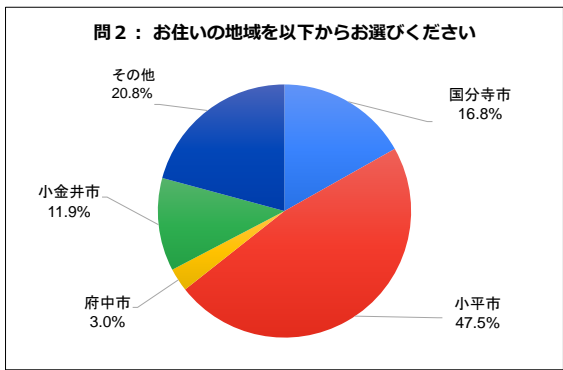
問1：あなたの年代を以下の選択肢よりお選びください

～10代	16件	15.8%
20代	18件	17.8%
30代	10件	9.9%
40代	17件	16.8%
50代	24件	23.8%
60代	13件	12.9%
70歳以上	3件	3.0%
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

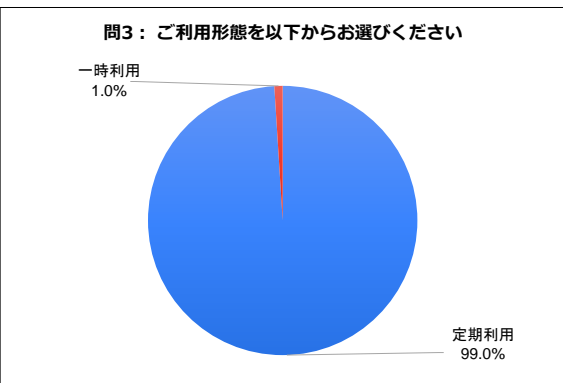
国分寺市	17件	16.8%
小平市	48件	47.5%
府中市	3件	3.0%
小金井市	12件	11.9%
国立市	0件	0.0%
立川市	0件	0.0%
その他	21件	20.8%
総計	101件	100.0%



## 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

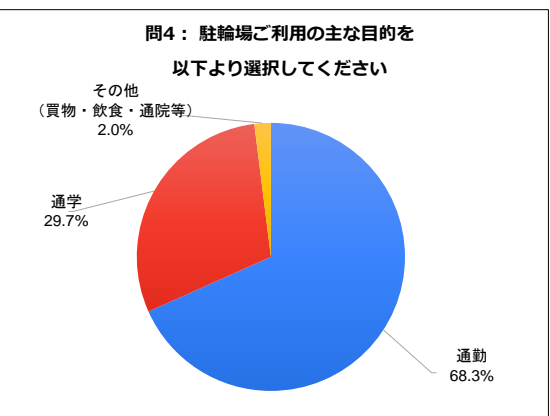
定期利用	100件	99.0%
一時利用	1件	1.0%
総計	101件	100.0%



## 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

通勤	69件	68.3%
通学	30件	29.7%
その他 (買物・飲食・通院等)	2件	2.0%
総計	101件	100.0%

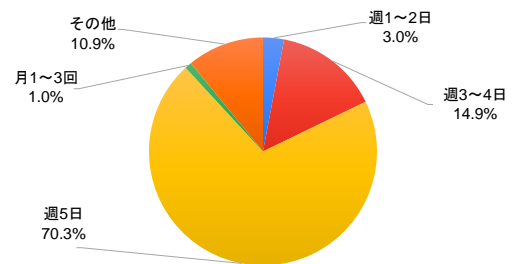


## ご利用頻度・時間について

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3～4日	15件	14.9%
週5日	71件	70.3%
月1～3回	1件	1.0%
その他	11件	10.9%
総計	101件	100.0%

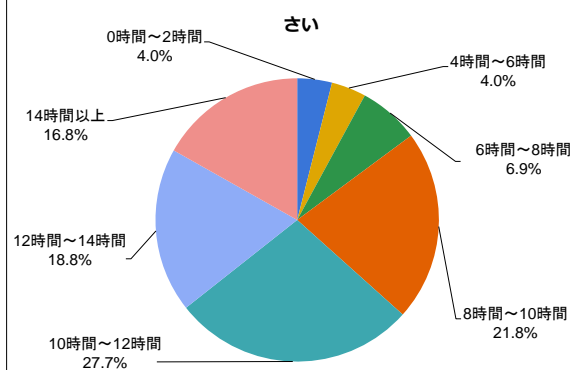
問5：ご利用頻度について最も近いものを以下より選択してください



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	4件	4.0%
2時間～4時間	0件	0.0%
4時間～6時間	4件	4.0%
6時間～8時間	7件	6.9%
8時間～10時間	22件	21.8%
10時間～12時間	28件	27.7%
12時間～14時間	19件	18.8%
14時間以上	17件	16.8%
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

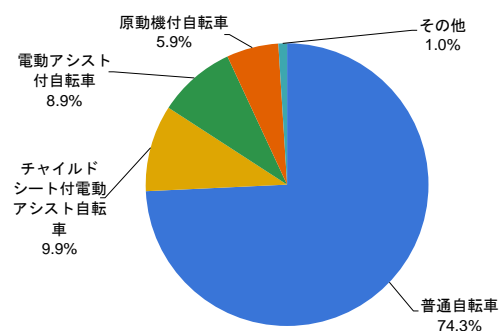


## 利用車種について

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	75件	75.0%
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	10件	10.0%
電動アシスト付自転車	9件	9.0%
原動機付自転車	6件	6.0%
その他	1件	1.0%
総計	101件	100.0%

問7：ご利用の車種を以下からお選びください

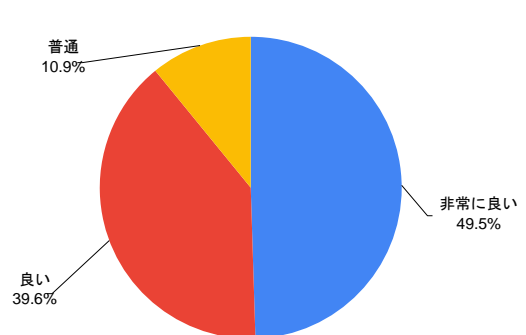


## 管理人・場内環境について

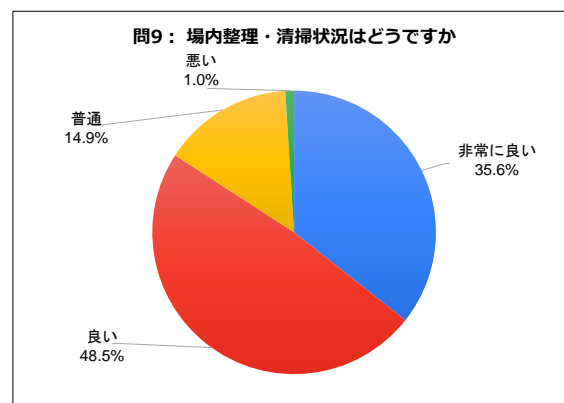
問8：管理人の接客・対応はどうか

非常に良い	50件	49.5%
良い	40件	39.6%
普通	11件	10.9%
悪い	0件	0.0%
非常に悪い	0件	0.0%
総計	101件	100.0%

問8：管理人の接客・対応はどうか



問9：場内整理・清掃状況はどうですか		
非常に良い	36件	35.6%
良い	49件	48.5%
普通	15件	14.9%
悪い	1件	1.0%
非常に悪い	0件	0.0%
総計	101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】	
国分寺駅を利用する自転車圏内は、むしろ小平市民の方が多いと思うので、小平市と連携して、小平市民も割引きして欲しいです。小平市民だって国分寺市でご飯も食べるし買い物も沢山するし、国分寺市民だけ割引されるとするのは不公平です。	1件
小平（市外）の料金を安くしてほしい。	1件
国分寺市内外で料金が異なるのはどうしてか。	1件
市内利用者の金額を優遇してほしい。市税を払っているのだから。減った分の収益は、市外利用者の金額に上乗せしてください。	1件
市外の人に対する料金が安い。ほとんどの人が市外の人でないかと思う。料金の見直しをして欲しい。	1件
【管理員について】	
暑い日も寒い日もお疲れ様です	1件
いつも声を掛けていただいたりして、気持ち良く利用しています。	3件
管理人はピンキリ。いい人は多いが極稀におかしいものもいる。	1件
空気入れをお借りしたら、ティッシュを使ってくださいと声をかけて頂きました。とても親切でありがたいと感じました。ありがとうございます！	1件
いつも気持ちよく使わせていただいています。ありがとうございます。	2件
挨拶、声掛けが丁寧でいらっしゃる。とても感心です。	1件
スタッフの方もとても親切で良くして頂いています。空気を入れてくださったり苦手なことも手伝って頂いて安心して使用できます。ありがとうございます。	1件
いつも挨拶いただき気持ち良く利用しています。	1件
管理員の皆様の挨拶にいつも元気をもらっています。対応もとても良く、利用を知人にも勧めています。	1件
いつもありがとうございます。空気入れを借りた際に親切に手伝っていただき、その後自転車が蘇り本当に助かりました。場内の清潔な状態は、本当に有難く、安心して利用させていただいております。お疲れさまです。	1件
自転車の整頓（移動）は、やめてほしい。	1件
いつもご苦勞様です。駐輪場内は、いつも綺麗で気持ちよく使用できます。挨拶もして頂け、とても気持ち良くスタート、フィニッシュができます。今後よろしくお願いします。	1件
とても優しく声を掛けて頂いています。	1件
【利用者のマナーについて】	
相変わらず構内を自転車に乗ったまま、我が物顔で走る人がいます。厳しく取り締まれないのでしょうか。クレマーや横柄な利用者もいて、ご苦勞も沢山あると思いますが、歩行者の安全のため、宜しくお願い致します。たまに警察官の巡回などがあると良いのかと思います。宜しくお願い致します。	2件
自転車を押して歩いている時に無理やり横を自転車に乗ったまま通っていく人がいて危ない。	1件
場内走行可能（もちろん徐行で）にしてください。自転車から降りている人は、1～2割くらいかと思う。ルールを守っていると逆に迷惑がられているようで気分が悪い。このままなら走行している人を注意して欲しい。	1件
場内で乗車禁止とあるのですが、屋上で自転車に乗っている人が多々見受けられます。屋上で自転車を漕ぐのは許容なののでしょうか？	1件
歩行中、走ってきた自転車に何度も驚いていいます。	1件
【営業時間について】	
24時間駐輪、または4時から駐輪希望	1件
更新が出来る時間帯を延長して欲しい。	1件
もう少し（5：00～）早く開けて欲しい。	1件
朝5時から開けて欲しい。	1件

【営業方法について】		
	現在、自転車は契約者のみで、原付も契約者のみにすればゲート管理はカードで出来るはず。当日利用させるなら外を当日利用、室内を契約者にすれば可能だと思いますが検討してください。	1件
【駐車スペースについて】		
	250CCまでの二輪車の駐輪を可能にいただけるとありがたいです。	1件
	子乗せ自転車用の平置き場がもう少し増えると有難いです。	1件
	駐輪スペースの幅が狭く、自転車にキズがついてしまう。隣の自転車が倒れてきたり、前の自転車とはまっていたりするのが嫌なので改善をお願いします。	2件
	以前平置きは、混雑していて入れるのが大変でしたが、今は緩和されて大変助かっています。	1件
	指定場所でも込み合って止められない事が何度かあります。移動するも重くて動かせない自転車もある。白線か何か位置が決められると思います。	1件
【設備について】		
	エレベーターをつけて欲しい 子連れで階段が大変なため。	1件
	カードをスマホアプリなどに変えて欲しい。	1件
	2階、3階の階段スロープ下が雨が降ると水たまりになる。	1件
	定期券売機を電子マネーも使えるようにして欲しい。。	1件
	建て替えをすると、スタッフの方に聞きましたが、その後何の情報もなく、次の駐輪場所を探すか、契約するか悩んでいて、少し不安に思っています。どのような状況なのか、もう少し明らかにして欲しいと思います。	1件
	自転車を上段に上げるのが大変。	1件
	ラックが古く、狭いので極力早期に改修工事をお願いしたい。	1件
	自転車にいたずらをする方がいます。防止抑制目的として防犯カメラの増設をお願いします。	1件
	雨の雨が濡れるため、屋根の取付けを希望します。	1件
【清掃状況について】		
	いつも綺麗に運用してくださり感謝です。	1件
【その他】		
	特に無いです。	1件
	カラスが駐輪場の中にいる。この前は駅に向かう出口のところにいました。	1件
	通勤や買い物に便利に使わせてもらっています。北口駐輪場は、絶対に閉鎖しないでください。	1件
	駐輪場入口に清掃車やJRの工事車両が止まっていることがあり、通り難い時があります。もう少し端に寄って止まるように言って欲しいです。	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えます。  
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6年8月26日（月）～令和6年9月8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:定期利用施設ではなく、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 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6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6年8月26日(月)～令和6年9月8日(日)
WEB回答者数	126 名
用紙回答者数	139 名
回答者合計	265 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26.0%、40代が22.6%、30代、60代が共に15.1%、70歳以上が9.1%、20代が8.3%、～10代が3.8%でした。

### ■ご利用者のお住まいについて

小平市が57.0%、国分寺市が35.1%、小金井市が7.5%、その他が0.4%、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82.6%、その他(買物・飲食・通院等)が14.7%、通学が2.6%でした。

### ■ご利用頻度について

ご利用頻度は、週5日が50.9%、週3～4日が29.8%、週1～2日が11.3%、月1～3回が6.0%、その他が1.9%でした。

### ■ご利用時間について

ご利用時間は、10～12時間が27.9%、8～10時間が24.5%、12～14時間が17.0%、6～8時間が10.9%、4～6時間が7.9%、2～4時間が5.3%、0～2時間が3.4%、14時間以上が3.0%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71.7%、チャイルドシート付電動アシスト自転車が13.6%、電動アシスト自転車が12.5%、チャイルドシート付自転車が2.3%、その他が0%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63.7%、定期利用料金の方が割高になるからと答えた方が16.0%、利用頻度が少ないためと答えた方が14.9%、2時間無料の制度があるからと答えた方が5.3%、その他が1.1%でした。

### ■管理員の接客・対応について

良いと答えた方が43.8%、非常に良いと答えた方が25.7%、普通と答えた方が24.2%、非常に悪いと答えた方が3.4%、悪いと答えた方が3.0%でした。

### ■場内の整理・清掃について

良いと答えた方が44.5%、非常に良いと答えた方が38.9%、普通と答えた方が共に15.1%、悪いと答えた方が1.5%、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265名中、149名の方からご意見・ご要望が寄せられました。

# 令和6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6年8月26日(月)～令和6年9月8日(日)  
 WEB回答者数 126 名  
 用紙回答者数 139 名  
 回答者合計 265 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	2時間無料となっているが、市営の中で北口地下のみでは、おかしいのではないかと。他も2時間無料とするか、北口地下でも有料とするかで統一すべきである。北口地下では、平日下段満車となっている現状からすると2時間無料は、止めた方がよい。利用者が小平市民が多く、国分寺市の施設で小平市民を優遇していることになる。 2時間無料はありがたいが、平日下段満車状況であること及び他の市営では有料のみであることから、2時間無料は廃止すべきではないか。 電動車両については駐車場所のスペースも多く必要とすることや二段駐車出来ないことから利用料金を上げて欲しい。¥200-など一日100円を死守してください！ 休日などに駅に寄る時も2時間あると長く見る事が出来て、とてもありがたいです。	ご意見有難うございます。 駐車料金は、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。
利用者のマナーについてのご意見	ときどき精算列を割り込みしてくる利用客がいるので、そこは厳しく管理をお願いしたい。他に不満はありません。 チャイルドシート優先エリアの件、大きな表示をされているのに無視して普通自転車を止めていく人がいるので、厳しく警告をしてあげてください。 チャイルドシート付自転車を通路や定められていない場所に駐輪させないでください。とても邪魔です。 自転車を丁寧に扱ってほしい。下段のレーンを力任せに動かす人が多い。自転車が傷だらけになった。人の自転車だという意識を持って動かすよう啓蒙してどうか。管理者が丁寧に扱うことで利用者にも意識させる、など。	ご意見有難うございます。 今後も注意喚起を継続してまいります。
駐車スペースについてのご意見	駅側のチャイルドシート付自転車のエリアが8時には埋まってしまいます。もう一列くらい増やしていただけるとありがたいです。 優先置場の台数が少なすぎ。該当しない人が利用して早いもの勝ちが利用している。 チャイルドシート付自転車置き場が隣同士近く、ハンドルが絡んでなかなか出られない時があるので、ハンドルが絡まない程度に置いてほしいです。	ご意見有難うございます。 スペースが限られています。ご容赦ください。  ご意見有難うございます。 今後は注意いたします。

項目	ご指摘内容	今後の改善策
設備について のご意見	出口が2つになって、行列が短くなったのが嬉しいです。ありがとうございます。 出口が増えて夕方方の渋滞が解消して快適です。 並んだときは、北側出口の手前、停止線を表示してもらってますが、通してくれない方もいるので、案内係がいらっしゃると助かります。(最近では渋滞しないと思いますが) 出口が2つになったのが嬉しく思います。 退場時、大変混雑することが、しばしばありましたが、入退場できる機器の導入により緩和され大変ありがたかったです。 湿気がかなり強いですね。ジメジメします。	ご意見有難うございます。 今後も継続して改善に取り組んでまいります。
管理員について のご意見	管理員の方々が多く、整備くださるので安心して利用できます。丁寧な方、挨拶をきちんとくださる方が多いので、そうでない方が目立ちます。駅直結で綺麗でたくさん停める事が出来て利用し易いです。いつもありがとうございます。 空いている場所があれば誘導してくださり、挨拶をしてくださったりと管理員さん方の対応で、いつも気持ち良く利用させてもらっています。毎日ご苦勞様です。ありがとうございます。 いつも係りの方が親切に対応、声掛けしてくださり、とてもありがたいです。朝の挨拶も気持ち良く一日を始められます。いつもありがとうございます。	ご意見有難うございます。 今後も継続して取り組んでまいります。
	すごい横柄な管理員がいたり、無駄に会話しようとする管理員がいるのでとても不快。管理員全員の態度が悪いわけではなく、一部の管理員が問題あるのでやめてほしい。 人によりけりだが、スタッフ同士で雑談して、客や自転車の混雑具合に全く配慮出来ないことが、しばしばある。 車輪を乗せる場所が左右に動くので安定感が無く、タイヤを乗せるのにかなり苦勞します。手助けをしていただけると助かります。 満車のレーンが多くなる朝の時間帯でスタッフの方々は、挨拶だけで空いている場所への案内などは、まったくしてない。何のためにあれだけ多くのスタッフがいるのか意味があるのかわからない。 出来た当初は、どの管理員の方も挨拶も気持ち良かったが、今は挨拶もない方がほとんど。人が来ているのに気付かず、空いている場所の案内がないのがすごく残念。	ご意見有難うございます。 今後は改善するよう管理員教育に取り組んでまいります。
その他の ご意見	便利に利用させてもらっています。月極ではなく、一時利用で引き続き運営をお願いします。 定期があっても良いと思う。他の定期施設は、屋外にあったり駅から少し離れているために利用しづらい。	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。

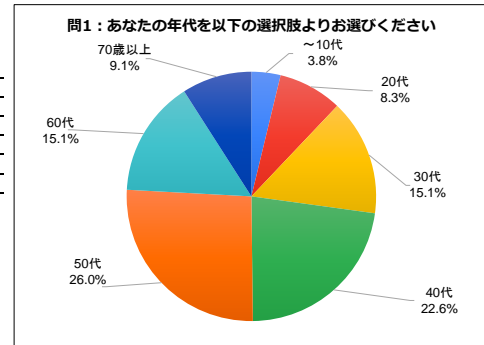
# 令和6年度上半期 利用者アンケート結果 国分寺駅北口地下自転車駐車場

実施年月日	令和6年8月26日（月）～ 9月8日（日）
WEB回答者	126 名
用紙回答者	139 名
回答者数	265 名

質問回答率（円グラフ） ※回答率の小数点以下は四捨五入

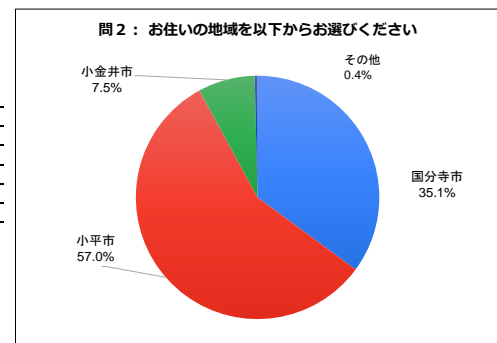
問1：あなたの年代を以下の選択肢よりお選びください。

～10代	10件	3.8%
20代	22件	8.3%
30代	40件	15.1%
40代	60件	22.6%
50代	69件	26.0%
60代	40件	15.1%
70歳以上	24件	9.1%
総計	265件	100.0%



問2：お住いの地域を以下からお選びください。

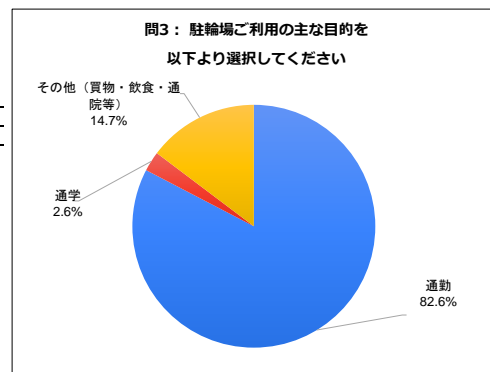
国分寺市	93件	35.1%
小平市	151件	57.0%
府中市	0件	0.0%
小金井市	20件	7.5%
国立市	0件	0.0%
立川市	0件	0.0%
その他	1件	0.4%
総計	265件	100.0%



## 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。

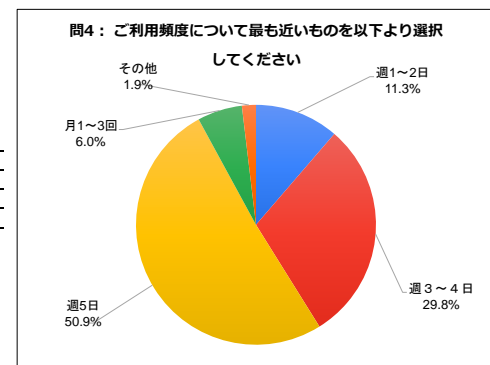
通勤	219件	82.6%
通学	7件	2.6%
その他（買物・飲食・通院等）	39件	14.7%
総計	265件	100.0%



## ご利用頻度・時間について

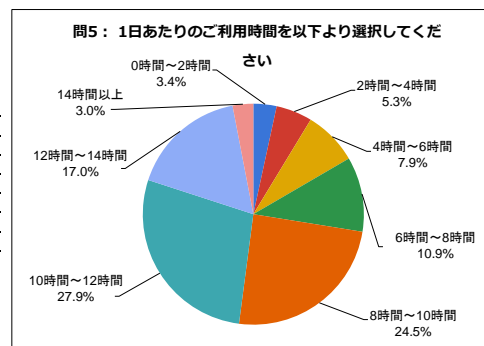
問4：ご利用頻度について最も近いものを以下より選択してください。

週1～2日	30件	11.3%
週3～4日	79件	29.8%
週5日	135件	50.9%
月1～3回	16件	6.0%
その他	5件	1.9%
総計	265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

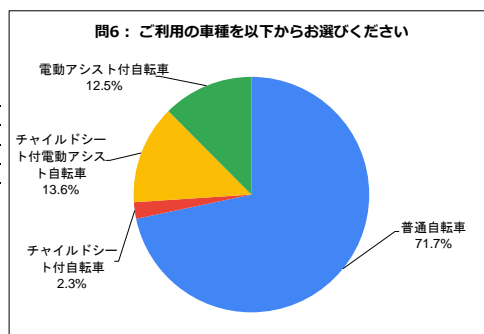
0時間～2時間	9件	3.4%
2時間～4時間	14件	5.3%
4時間～6時間	21件	7.9%
6時間～8時間	29件	10.9%
8時間～10時間	65件	24.5%
10時間～12時間	74件	27.9%
12時間～14時間	45件	17.0%
14時間以上	8件	3.0%
総計	265件	100.0%



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。

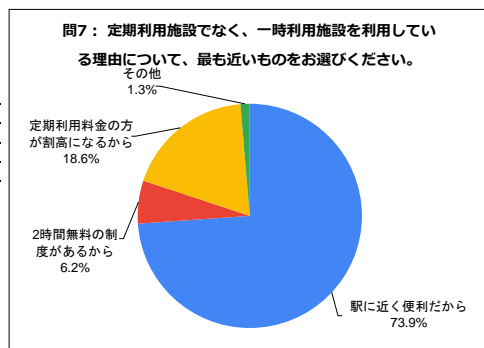
普通自転車	190件	71.7%
チャイルドシート付自転車	6件	2.3%
チャイルドシート付電動アシスト自転車	36件	13.6%
電動アシスト付自転車	33件	12.5%
その他	0件	0.0%
総計	265件	100.0%



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。

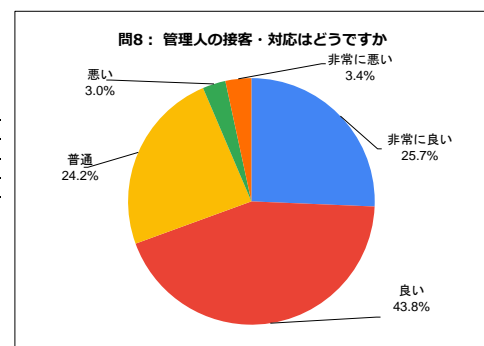
利用頻度が少ないため	39件	14.9%
駅に近く便利だから	167件	63.7%
2時間無料の制度があるから	14件	5.3%
定期利用料金の方が割高になるから	42件	16.0%
その他	3件	1.1%
総計	265件	101.1%



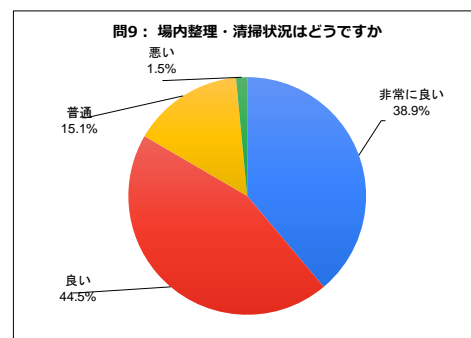
管理人・場内環境について

問8：管理人の接客・対応はどうか

非常に良い	68件	25.7%
良い	116件	43.8%
普通	64件	24.2%
悪い	8件	3.0%
非常に悪い	9件	3.4%
総計	265件	100.0%



問9：場内整理・清掃状況はどうですか		
非常に良い	103件	38.9%
良い	118件	44.5%
普通	40件	15.1%
悪い	4件	1.5%
非常に悪い	0件	0.0%
総計	265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】

	電子マネー決済の不具合の際に、両替も用意してないのは運営側の対応としてあり得ないと思った。しかも、両替対応出来ないことを紙に書いてアナウンスもしていない。運営が下手すぎる。	1件
	電動車両については駐車場所のスペースも多く必要とすることや二段駐車出来ないことから利用料金を上げて欲しい。¥200-など	1件
	2時間無料はありがたいが、平日下段満車状況であること及び他の市営では有料のみであることから、2時間無料は廃止すべきではないか。	1件
	一日100円を死守してください！	1件
	2時間無料は要らない。	1件
	2時間無料となっているが、市営の中で北口地下のみでは、おかしいのではないかと。他も2時間無料とするか、北口地下でも有料とするかで統一すべきである。北口地下では、平日下段満車となっている現状からすると2時間無料は、止めた方がよい。利用者が小平市民が多く、国分寺市の施設で小平市民を優遇していることになる。	1件
	休日などに駅に寄る時も2時間あると長く見る事が出来て、とてもありがたいです。	1件
	定期利用は検討できないですか？	1件
【管理員について】		
	朝5時頃にいるメガネをかけた高齢者の方ですが、自転車を止めるレールみたいなのを足で動かしてうるさいです！！ 特に自転車の整理をしてる訳でもなく、意味のない行動、ほぼ毎朝です！ 駅に近い方の方です！ 他の方は掃除をしたりしてるのに、何をしてるのでしょうか？ 帰りの時はいませんが、帰りは帰りで私語をしてる人がいたり、一部の方はちゃんと仕事してます	1件
	以前息子が券を紛失してしまい、すみません。と伝えたら、ダメだよ！！なくしたら！とかなり強く言われました。失くすことのない様にする事はもちろん大前提ではありますが、言い方はあるかと思います。 もちろんスタッフの方も親切な方もいらっしゃいます。いつもありがとうございます。	1件
	駐輪場で働いてる方の態度が非常に悪い。言葉遣いも悪く、威圧的な態度を取られることが多い。指導して頂きたい。 また、ずっとお喋りをしているだけで、手伝いを求めてもすぐに駆けつけず喋り続けている。なんのためにいるのかと常々感じる。 また、自転車を多く駐輪できるようにとは理解しているが、自転車を無理に押したり、引っ張ったりしている姿をよく見かける。丁寧に扱って欲しい。	1件
	すごい横柄な管理員がいたり、無駄に会話しようとしてくる管理員がいるのでとても不快。管理員全員の態度が悪いわけではなく、一部の管理員が問題あるのでやめてほしい。	1件
	いつも気持ち良く利用させて頂いてます。有難うございます。	4件
	管理員が、何かとしっかり案内をしてほしい	1件
	人により接客にばらつきがある。とても親切な方もいるが、こちらが精算時に間違えてしまった時に謝っているのに嫌な感じで怒る方もいた。こちらが悪いのはわかるが、接客態度としてどうかと思う。	1件
	どのスタッフさんもいつも丁寧に挨拶をしてくださってとても気持ちよく使わせていただいております。また、空いているスペースに駐車しやすいように、あらかじめ自転車を寄せてくださったり、荷物がたくさんある際には手を貸してくださったりと、いつもありがたく使わせていただいております。今後も引き続きよろしくお願いいたします。	1件
	前の受託者の様に、朝時間に地上入口からゲート間でも監視してほしい。 下り階段を段飛ばしで降りてくる方が多数おり、煽られるので、不安しかない。	1件

【管理員について】	
上段利用の際はいつもお手伝いいただきとても助かっています。引き続きお願い致します。	1件
人によりけりだが、スタッフ同士で雑談して、客や自転車の混雑具合に全く配慮できなできないことが、しばしばある。	1件
時間帯が遅いと上段しか空いてない。女性には、まわりの自転車を寄せてレバーを上から下ろすのは、キツイ。手伝う素振りも見せずおしゃべりばかり。自転車が入れ終わるとノコノコくる、市の意見番にも度々クレームかいてるが全く改善されてない。ママチャリしか眼中ないの？腹ただし。あれで時給発生してるのか？抜き打ちで視察してくれ。最近、バスを使うことにしている、腹ただしから。はやく改善してよ。もっとホスピタリティ持たせてよ。	1件
いつも入出庫の際、助けて頂いておりとても助かっています！これからもどうぞ宜しくお願いします。	1件
料金精算の際に戸惑っていたら係員に激怒された。説明してくれた、ではなく激怒された、です。嘘ではありません。やり方が違うんだよー、貸してみろ、的な感じでした。	1件
管理人さんが数人いてくださるおかげで困った時にすぐに対応していただけた、態度の悪い利用者をみたことがないのでありがたいです。いつもありがとうございます。	1件
以前の管理人の方は、声をかけてくださる方が多く、挨拶も、空いているところも、手を貸してくださるにも、コミュニケーションがとれました。 最近、無視はされないものの、見回っていてもサポートはせず素通りされてしまうことがあり、悲しいです。	1件
新しい精算機を導入したことは評価です。一方導入直後はスタッフの方も余裕がなく、イライラを私にぶつけるような対応がありました。焦る気持ちはわかりますが、仕事です。そうならないようマネジメント側も対処すべきですし、スタッフお一人お一人の意識も今一度考えたほうが良いかと思います。	1件
勤務員の方が暇そうにしている時があるので、暇なら休憩室等で休めばいいし、休むのが労働条件に反するのであれば、何かしら業務をする気概を持ったほうが見栄えが良い。	1件
朝の元気な挨拶ありがとうございます。とても元気な気持ちで出社できます。	1件
混雑して空いてるスペースを見つけにくい時、探して案内してもらえると大変助かります。朝9時過ぎに駐輪しているが、ほとんど埋まっているので空いている場所を係員の方が教えてくれるようにしてほしい。 中には親切に指示してくださる方もいますが、ほとんどの方立っているだけのように見えます。何の為に立っているのでしょうか？	2件
車輪を乗せる場所が左右に動くので安定感が無く、タイヤを乗せるのにかなり苦労します。手助けをしていただけると助かります。	1件
置き場が混み合っている時、駐輪スペースを空けるお手伝いをしてくださるのはありがたいのですが、既にとめ置きしてる自転車を移動させる時、もう少し丁寧に扱ってくださると嬉しいです。自転車を強くガチャン！と端へ寄せる動作が傷や故障に繋がらないか心配になる時があります。（公衆の駐輪場なのである程度は仕方ないとは思ってますが…）	1件
管理人の話し方、接し方が横柄で非常に不快である。管理人の人数も多すぎて通行の妨げになり危険。 駐輪した後に管理人が自転車の位置を直しているが直さなくても良いように駐輪しているのに数センチわざわざ動かして意味不明である。動かす際にギアが変わってしまったりコードが外れたり和不具合の原因になっている。触って欲しくない場合どのようにすれば良いのか？ 高齢者の雇用もわかるが改善努力も自浄作用も期待できず非常に残念の施設。	1件
いつもお世話になっております。朝晩明るく声を掛けてくださる方、空いている所を教えてください方、上段使用時等すぐにお手伝いをしてくださる方とただ立っているだけの方(言い方が悪くすみません、)様々だと感じますが感じの悪い方はいませんいつも清潔で安心して利用できとても助かっています。	1件

【管理員について】	
<p>管理人の方々の対応が毎回嫌です。自転車を止めようと、車輪止めを下ろそうとしたら、誘導していた方が親切なのかなんなのかわかりませんが、勝手に下ろしてきて、私はバランスを崩してよろけて、自転車を倒してしまいそうになりました。子供も乗っていたので、非常に危なかったです。電動自転車は重たいので、勝手な事はしないで頂きたいです。本当に。</p> <p>そして、現在妊娠中期なのですが、細身のため妊娠してるかどうか周りの方から見たら分からない体型なのですが、先日利用した際、思いやりゾーンがガラ空きだったので、止めようとしたところ、どこからか管理人の方が現れて、止めようとした私を見るなり、「そこは勘弁して下さい」とだけいってきて、思いやりゾーンではない方へ行くよう言われました。管理人の方々には、これまでも高圧的な態度で嫌な思いをさせられていたので、いちいち説明するのも面倒くさく、移動しましたが、人を見ただ目で判断して間違った対応を行うことをやめて頂きたいです。電動自転車への理解もないので、あのような管理人ばかりいる駐輪場は残念です。せっかく立地もよく利用しやすい駐輪場のはずなのに、毎回毎回残念でなりません。大改善行って頂きたいです。駐輪場の利用の仕方は、利用者は大体分かるので、そもそも、あんなにも多数の管理人は不要なのではないかと思えます。真摯なご対応を切に願います。</p>	1件
<p>挨拶させていただいたら返していただけると気持ちが良いです。無言だと残念。特に仕事に向かう朝は。精算もう少し早くなると良い。電車も混み、精算でも並ぶ。仕方ないのかな。でも便利で助かっています。ありがとうございます。</p>	1件
<p>先日、自転車に寄りかかり休んでいる管理員を見かけた。仮にも預かっている自転車に寄りかかって休むなどあり得ない状況だと思います。大切に扱っているとは思えず”管理してやっている”という態度になっているのだと思います。管理員の平均年齢が高く正常な判断ができない状況を改善しようとする意識が低いと思います。リーダーとなる方にしっかりと現場を統率していただきたいです。電動自転車置き場が少ないのが不満です。改善を必ずお願いします。</p>	1件
<p>管理員の方々が非常に悪いです。そしてあんなにも人数必要ないです。以前、子供を乗せたまま駐輪しようとした際に車両的に重いので自転車から降りて手で押すと不安定になり、更に雨が降っていたので滑る危険があったので、自転車を漕いでおらず両足で跨って状態でゆっくり進んだ際に自転車から降りよう強く言われ、理由を話しても聞いてくれず、そのまま少し進んだら5人の管理員に取り囲まれ「管理員の言うことを聞かないと困ります。」と手で×をされて強制的に下され、その後行く手を拒むので自転車が倒れかけて非常に危なかったです。高圧的な態度が毎回で嫌で仕方ありません。高齢の方は、電動自転車の重さなど理解がないので困ってしまいます。改善しないのでいなくなって欲しいです。無駄に自転車にベタベタ触るのも止めて頂きたい。メーターが壊れかけてしまいました。他人の自転車に寄りかかって休憩しているところも見ました。止めていただきたいです。</p>	1件
<p>満車のレーンが多くなる朝の時間帯でスタッフの方々は、挨拶だけで空いている場所への案内などは、まったくしてない。何のためにあれだけ多くのスタッフがいるのか意味があるのかわからない。</p>	1件
<p>管理員にもう少し笑顔が欲しいです。あくまでも願望です。</p>	1件
<p>自転車をギシギシに詰めすぎで傷ついたりして不快になる。管理員がすれ違っても無言で不気味に歩いているように思う人が数人いる。</p>	1件
<p>管理員さんのオレンジの服が、目立ち安心して歩けます。余計な言葉は不要ですが、おはようございます。こんにちはが有ると明るく印象が良いと思います。</p>	1件
<p>接客対応にバラツキが見られます。出来ている人とそうでない人の差が有りすぎます。</p>	1件
<p>管理員の方々の対応が良く、いつも助かっています。</p>	1件
<p>管理員の対応は、親切丁寧で素晴らしいと思います。高齢にも係わらず真面目に清掃しているのを良く見かけます。</p>	1件
<p>管理員の方々が多く、整備くださるので安心して利用できます。丁寧な方、挨拶をきちんとしてくださる方が多いので、そうでない方が目立ちます。駅直結で綺麗でたくさん停める事が出来て利用し易いです。いつもありがとうございます。</p>	1件

【管理員について】	
空いている場所があれば誘導してくださり、挨拶をしてくださったりと管理員さん方の対応で、いつも気持ち良く利用させてもらっています。毎日ご苦勞様です。ありがとうございます。	1件
自転車同士がくっついていて引き出すのに大変な時があります。そういう時に助けて欲しいなと思います。	1件
以前の係の方達の方が対応が良かったです。挨拶も込んだ時のバーの対応など、今の人達は、ただいるだけな感じがする。	1件
いつもありがとうございます。親切な対応です。	2件
駐車ができた当初は、どの管理員の方も挨拶が気持ち良かったが、今は挨拶もない方がほとんど。清掃を細目してくれるのはとても良いことと思いますが、来ている人に気付かない人多すぎます。空いている場所を管理員の方から案内がないのがすごく残念。何のための人員配置なのか疑問です。	1件
困ったときに気持ち良く対応していただけるのでありがたいです。いつもありがとうございます。	1件
管理員の皆さん、大体の方は親切丁寧です。先日、スイカが使えるゲートのことを聞いた時、言いが強めの方がいて「えっ！！」と思いました。	1件
係りの方が気持ち良く挨拶してくださるのは気持ちいいです。ありがとうございます。	1件
朝、早い時間に利用しています。朝の管理の方は、とても良い接客の方が多いです。帰りの時は、不愉快な思いをした方もいらっしゃいましたが・・・。	1件
電動アシスト付自転車にて利用しています。腕力が少ないためか自転車をストッパーに載せるのも大変です。係員の方は人によっては手伝ってくれる方もいますが、ほとんどの人が見て見ぬふりです。ぼーっと立っている方も多く、なんで立っているのか理解できません。高齢者シールでも作って欲しいです。また、国分寺市民優先の場所も欲しいです。	1件
入庫、出庫に苦勞しているのにそばに居ても気づかない。手伝ってくれない管理員が多すぎる。また、何処が空いているのか案内する気もない。不親切だ。	1件
スタッフの方が親切で対応が良い。いつも空いている場所を探すのが大変です。	1件
一年を通してありがとうございます。	1件
いつも混雑時の整理や声掛けをありがとうございます。駐輪場の券を失くしても優しく対応していただき感謝です。失くさないように気を付けます。	1件
通勤のため、他の市の駐車場も利用していますが、他の所と比べ対応が丁寧でいつも挨拶をしてくれますし、いつも綺麗で感じも良く気持ち良く利用させてもらっています。今後も宜しく願います。	1件
自分は女なのでいつも一人だととても移動する際、重いので手伝ってもらえるので、ずーと管理員の方がいて頂けると助かります。	1件
出入口のトラブルが時々あるが、並んでいる利用者にその旨のアナウンスを早めにして欲しい。やっと自分の番になった時に反対側で出口でないとい出られない事がわかり、また、並び直すということがあった。混雑時には、特に早い対応をするように対策を予め決めておいて欲しい。	1件
いつも管理員の方にはお世話になっています。困った時すぐに助けてくれます。ありがとうございます。	1件
いつも親切な対応ありがとうございます。	1件
入場した際、いつも係員の方が空いている場所に誘導してくださるので、とても助かっています。ありがとうございます。	1件
いつも係りの方が親切に対応、声掛けしてくださり、とてもありがたいです。朝の挨拶も気持ち良く一日を始められます。いつもありがとうございます。	1件
すごく優しい方とそうでない方がいます。マタニティマークを付けていても「なんでこのエリアに停める？」と聞かれた時は悲しかったです。	1件
いつもありがとうございます。帰りに自分の自転車を見つけられず困っていると、すぐに声を掛けてくださり大変感謝しています。暑い中で大変だと思いますがご自愛ください。	1件



【管理員について】		
	いつもありがとうございます。大変助かっております。これからも宜しくお願いします。	1件
	自転車を出している時、周りに誰もいない中、管理員の方が後ろで何も言わず待たれている時がある。出た所を整えたいのはわかるけど怖いので止めて欲しい。	1件
	チャイルドシート付自転車だけに気を使っている。機械が故障したらすぐ直す。自転車の部品が壊れた場合、管理員が白を切る。高齢者等の場所も必要。金を支払っているので心の籠った対応をして欲しい。	1件
	帰宅時間帯は、出口のゲートで長蛇の列ができることが多いため、管理員によるアナウンスや誘導をして頂くなど、列が短時間で解消するように対応をお願いしたい。	1件
【利用者のマナーについて】		
	ときどき精算列を割り込みしてくる利用客がいるので、そこは厳しく管理をお願いしたい。他に不満はありません。	1件
	周りが見えてないのか、動線上に立っていて邪魔な人が多々います。退場ゲート付近や自転車を引いて通路を通る際によく感じます。	1件
	自転車を丁寧に扱ってほしい。下の段の自転車はレールが動くせいで取り出しの際力任せの人が多。管理人も利用者も。自転車が傷だらけになった。人の自転車だという意識を持って動かすよう、啓蒙してはどうか。利用者とのトラブルになるといけないから管理人から無理に指示は出来ないだろうが、管理人が丁寧に扱うことで利用者にも意識させる、など。	1件
	チャイルドシート優先エリアの件、大きな表示をされているのに無視して普通自転車を止めていく人がいるので、厳しく警告をしてあげてください。	1件
	チャイルドシート付自転車を通路や定められていない場所に駐輪させないでください。ととも邪魔です。	1件
【駐車スペースについて】		
	駅側のチャイルドシート付き自転車のエリアが8時には埋まってしまいます。もう一列くらい増やしていただけ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はギュウギュウに詰められているので出す時に余裕がなく、隣の自転車が倒れそうになったことがある。近くに管理人の方もいなくて助けも呼べず、非常に危なかった。隙間が無いほどにギュウギュウに詰めないでほしい。自転車を出すのに少しずらせる程度の隙間はあけてほしい。	1件
	遠くの臨時駐輪場の時の管理施設の方はなんとか隙間作って頑張ってくれてたが、変わった管理人さんたちは、"もう入りません"のみで、どうして良いか困る 私の自転車は、"重い"という理由で高所の駐輪装置に載りません。近所の普通のスーパー(オリンピック)で買った自転車で乗らないので、上が空いてるのに満車とされて困ってる人が多くいると思います 普通の売られている自転車が載せられないなら仕様が悪いと思います。改善して欲しいです。	1件
	チャイルドシートつけた電動自転車を一時利用で置きたいとおもって伺いますが、満車で入れないことが多く一時利用ができないのが残念です。	1件
	チャイルドシート付き自転車置き場が隣同士近く、ハンドルが絡んでなかなか出られない時があるので、ハンドルが絡まない程度に置いてほしいです。	2件
	チャイルドシート付電動自転車などの大型車両が満車の際に枠外の柱の前(管理者側許可で止めさせている場所)などに止めると普通車両が出せないなので駐車を中止して欲しい。	1件
	チャイルド付自転車においては本当に必要としている方に駐車場して頂いたので、子供の乗車が無い大人単独利用は制限して欲しい。	1件
	空いている箇所が有るのに、満車になってる。完全に駐めるスペースが無くなるまでは、出さない方が良し、下のスペースが少なくなったら、誘導して欲しい。	1件
	優先置場の台数が少なすぎ。そして該当しない人が利用しているようです。早いもの勝ちが利用しているようです。	1件
	チャイルドシート付電動アシストの置場を増やしていただきたいです。平日お昼頃になると満車で他を探さなければならず不便に感じます。	1件
	ここの駐輪場は、電動チャイルド付の自転車が、停めやすいため大変助かっています。	1件

【設備について】	
出口レーンが増えたのは嬉しいです。	1件
隣の自転車との間隔が近すぎて、ハンドルやペダルに絡みあうことが多く、以前にチェーンカバーが引っ掛かり曲がってしまったこともありました。	1件
精算機の故障や、反応のしづらさがあり、利用客が多いのであれば尚更まめなメンテナンスはして頂ければと思いました。	1件
出庫する自転車の方が混雑するので、ゲートも出庫の方を多くしていただけたら嬉しいです。	3件
欲を言えば、ICカード可の列と現金のみの列を分けていただけると、現金のみの方の機械があいている状態での行列…ということがなくなるのではないかと思います。料金機を2台設置したのはありがたいが、もう1台が現金のみでは、結局、キャッシュレスの方に行列ができるだけで意味がない。いつになったら、もう片方もキャッシュレス対応になるのか？	2件
出口が2つになって、行列が短くなったのが嬉しいです。ありがとうございます。	20件
毎日利用しています。雨に濡れることなく国分寺駅まで行けるので助かっています。	1件
紙チケットが不便。利用券の発券が不要になるような仕組みに変えてもらいたい。	2件
PASMO精算機が増えると嬉しいです！	1件
北側出口を早くSuica使えるように復旧して下さい。いつ復旧するのですか。大半がSuica利用しているように思われます。せっかく台数を増やしたのに意味がない。	1件
もっと自転車の台数を置けるようにしてほしい。	1件
屋根付きの地上に作って欲しい。（駅近）	1件
以前のアンケートで、入口出口を自動開閉にしてほしい、と要望しました。今回、2つのうち、1つですが、自動になったのでありがたいです。次はぜひ全てを自動に！子供が押せなくて困っている姿もよく見かけます。	1件
退場に時間がかかることが非常にストレス。交通系ICカードがこれだけ普及しているにも関わらず、手間と時間がかかる前時代的な駐車券制度を導入している事は理解に苦しむ。駅の改札のように、Suica（モバイルSuicaを含む）をゲートにタッチすれば入場が記録され、退場時もSuicaをタッチするだけで料金が引き落とされるようにして欲しい。疲れて帰ってきたにも関わらず、混雑時には駐輪場から出るだけで10分も並ばされるのは異常だ。このような異常事態を放置せず、一刻も早く改善して欲しい。改善が見受けられない場合は、市役所や市議会議員に陳情することすら考えている。さらには駐輪場から一旦外に出ないと駅構内にアクセスできないのが大変不便だ。現在パチンコ屋があるスペースに通路を通し、駐輪場と駅構内を地下道から直結できるよう動線を見直すべきだ。	1件
出口が増えて夕方の渋滞解消して快適です。 並んだときは、北側出口の手前、停止線を表示してもらってますが、通してくれない方もいるので、案内係いらっしゃると助かります。（最近は渋滞しないと思いますが）	1件
普通自転車なのに上段に駐輪したところ、下がってきたようで警告札が付いていた。機器の方の不具合と思われるのに点検なしに警告札を付けるのは配慮に欠けるとと思われる。	1件
退場時、大変混雑することが、しばしばありましたが、入退場できる機器の導入により緩和され大変ありがたく良かったです。	1件
湿気がかなり強いですね。ジメジメします。	1件
コード決済可能にして欲しい。	1件
18時30分～19時の出口の渋滞があるので対策をお願いしたい。※2レーンになる前。以前と比べると便利だと思う。	1件
一時、夜の退去の人が多勢で列が長く時間が掛かって嫌だった。また、交通系カードなどが使えず現金のみしか使えないトラブルがあったが、そういう時は駐車場側の責任なので、無料開放して早く出して欲しい。	1件
出口が増えて便利になりました。いつもありがとうございます。	1件
出入口の数（入出庫機）を増やす（現状3基→4基）、通勤の朝夕の混雑緩和するため。	1件
出庫の時間帯に長蛇の列ができるのが辛いです。出入口の改善があったので、今後の経緯を見たいです。比較的どの時間でも駐輪できるので助かります。混雑時に何処が空いているかわかる目印があるといいですね。いつもありがとうございます。	1件



【設備について】	
出口が2つになったのが嬉しく思います。	1件
ゲートも2つにしてくれたお陰で帰宅時の長蛇の列も解消され、とても助かっています。	1件
以前の帰りの長蛇の列には、毎回がっかりしていました。精算機が増えたので改善はされた。タッチ精算した後、回転バーがOKになるまでの時間がもっと短くなると良いです。	1件
いつも思っていますが、自転車の出入りするフラPPERゲートの幅が狭くて通りづらいです。幅を広くして欲しいです。強く願います。	1件
現金のみのゲートは、永遠にスイカは対応しないのでしょうか？	1件
入口、出口を時間帯によって2つ使用できるようになったのは、とてもありがたいです。ただ、真ん中の入口が反応が悪いので、改善されると尚ありがたいです。	1件
早く電子決済できるように直して欲しい。	1件
出口が2つになってスムーズになりました。雨にも濡れず日差しも気にならず、とても綺麗でここしか止めたくないです。	1件
出る時に大変渋滞していて困っていましたが、2箇所出口用になったので改善されるのではないかと期待しています。いつもありがとうございます。	1件
帰りの渋滞のために入退場もできるようになったのはいいですが、両方ともICができないと不便だなと思いました。また、別れる所が狭いので管理員さんが、もっとこっちへ寄せてください。等の誘導をして欲しいです。	1件
出入口ゲートの混雑対応が遅すぎる。精算に時間が掛かるのは、最初からわかっていたはずなのに1箇所しか作らなかったのは、設計時点のミス。こんな設計する業者もアホだが、市の職員も無能と言わざるを得ない。空調も暑すぎる。居だけで気分が悪くなる。ゲートが改善される前、出るのに5分以上掛かって、気持ち悪くなったことがあった。ケチってないで温度を下げないと病人がでる。	1件
ゲートで2台共、スイカと現金を使えるようにして欲しい。	1件
出口の機械が増えたので帰る時の渋滞がなくなってスムーズになりました。ありがとうございました。	1件
最近、出入口が朝夕で変わるようになりました。夕方の混雑がなくなったようで良かった。	1件
出庫時もガーとを複数りようできることが出来るようになりありがとうございました。	1件
出入口がダブルになったのは評価できる。券をとる時1台がボタンを2度押すようになっているが、応答が悪いので1度のものにして欲しい。	1件
新しい機械（スイカ）の動作が遅い、慣れない。	1件
北側にもエレベーターがあると良いですね。	1件
支払い後のゲートバーの開きが遅すぎる。	1件
いつも出る際にかなり混雑していたのが、出入口の機械が変わったことにより、全く並んで待つことが無くなりました。	1件
この度は出入口ゲートの2か所を時間帯に切り替えていただき有難うございました。今まで出口が2箇所しかなかった事により、帰宅時間帯が大変渋滞になって非常にストレスを感じておりました。渋滞する事によって割込みが発生し、それを防ぐための人員の追加という非常に非効率な事態が発生しておりました。これ以上はもう言うことがありません。今後も宜しくお願いします。	1件
帰宅時の出口が混雑するのが嫌でしたが、最近、出口が増えたので良かったです。	1件
出口のタッチ決済が遅すぎる。長蛇の列ができるので対応してほしい。2台になっているが、現金とタッチ決済でゲートがオープンする時間には、依然として差があり改善されたのかは判断しかねる。	1件
夕方以降の精算時の渋滞解消を期待しております。（機械の増設効果）	1件
出る時のゲートが増えて助かりました。工事前は10分～15分待つのが普通でしたが、待ち時間が少なくてスムーズです。ありがとうございました。	1件
帰りの出口が2箇所に増設されたのは、大変ありがたいと思います。	1件

【その他】		
	問7の回答に選択肢がなかったが、できれば定期利用の方が利便性は高いと考えている	1件
	ワイヤーロックを100円で販売してくれるのが良いですね。先日、うっかりワイヤーロックを自宅に忘れて来た時に、大変助かりました！	1件
	このアンケート回収、特定の日封筒配布だけでなく、QRコードを貼り紙していただいたら良いかと思いました。(以前回答できないことあったので)	1件
	このまま定期利用エリアは、作らないで欲しい。	1件
	定期があっても良いと思う。他の定期施設は、屋外にあたり駅から少し離れているために利用しづらい。	1件
	定期利用ゾーンは、作らないで欲しい。必要な時にいつでも使える駐輪場は、公共の財産。	1件
	便利に利用させてもらっています。月極ではなく、一時利用で引き続き運営をお願いします。	1件

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。  
 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。  
**アンケートの回答は、ネコの日WEBでの回答となります。**  
 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。

アンケート実施期間：令和7年2月17日（月）～令和7年3月2日（日）

指定管理者 株式会社ソーリン  
 連絡先： 03-5856-4665

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、お聞かせください。

【複数回答可】

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：「ネコの日.com」の混雑情報配信を知っていますか？

① 知っている	② 知らない
---------	--------

問4：知っていると答えた方にお尋ねします。利用したことはありますか？

① よく利用している	② ときどき利用している	③ 利用していない
------------	--------------	-----------

問5：昨年8月に入出場ゲートの改修を行いました。その後の状況はどうですか？

【複数回答可】

① 夕方の混雑が緩和された	② 朝の入場時に混雑が見られる	③ 入出場にストレスを感じなくなった
④ まだまだ混雑がみられる	⑤ その他	

問6：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7：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 非常に悪い
---------	------	------	------	---------

ご協力ありがとうございました。

## 令和6年度 下半期 国分寺駅北口地下自転車駐車場 ご利用者アンケート結果

指定管理者：株式会社ソーリン

実施年月日 令和7年2月17日（月）～令和7年3月2日（日）  
WEB閲覧者数 63 名  
WEB回答者数 31 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代が22.6%、～10代、50代、60代が共に16.1%、40代、70歳以上が共に12.9%、  
20代が3.2%でした。

### ■ご利用者のお住まいについて

小平市が54.8%、国分寺市が29.0%、小金井市が3.2%、その他が12.9%、府中市は0%でした。

### ■駐輪場ご利用後の目的について

通勤が64.5%、その他（買物・飲食・通院等）が19.4%、通学が16.1%でした。

### ■ご利用頻度について

ご利用頻度は、週3～4日が48.4%、週5日が41.9%、月1～3回が9.7%、  
週1～2日、その他は共に0%でした。

### ■ご利用時間について

ご利用時間は、10～12時間が29.0%、6～8時間が22.6%、0～2時間、4～6時間、8～10時間が共に12.9%、  
12～14時間が6.5%、2～4時間が3.2%、14時間以上は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54.8%、電動アシスト付自転車が25.8%、  
チャイルドシート付電動アシスト自転車が19.4%、チャイルドシート付自転車、その他は共に0%でした。

### ■一時利用施設を利用している理由について（意見全体に対する割合）

駅に近く便利だからとの意見が42.6%、定期利用料金の方が割高になるからとの意見が40.4%、  
利用頻度が少ないからとの意見が10.6%、2時間無料の制度があるからとの意見が6.4%でした。

### ■ネコの目.Com（混雑情報配信）について

知っていると答えた方が80.6%、知らないと答えた方が19.4%でした。

### ■ネコの目.Com（混雑情報配信）の利用について

ときどき利用していると答えた方、利用していないと答えた方が共に38.7%、  
よく利用していると答えた方が22.6%でした。

### ■入出場ゲートの改修工事後の状況について（意見全体に対する割合）

タ方の混雑が緩和されたとの意見が53.8%、入出場にストレスを感じなくなったとの意見が41.0%  
その他が5.1%がでした。  
なお、朝の入場時に混雑が見られる、まだまだ混雑が見られるとの意見は0%でした。

### ■管理員の接客・対応について

良いと答えた方が48.4%、普通と答えた方が41.9%、非常に良いと答えた方が9.7%、  
悪いと答えた方、非常に悪いと答えた方は共に0%でした。

### ■場内の整理・清掃について

良いと答えた方が48.4%、普通と答えた方が45.2%、非常に良いと答えた方が6.5%、  
悪いと答えた方、非常に悪いと答えた方は共に0%でした。

## 令和6年度下半期 ご利用者アンケート結果 国分寺駅北口地下自転車駐車場

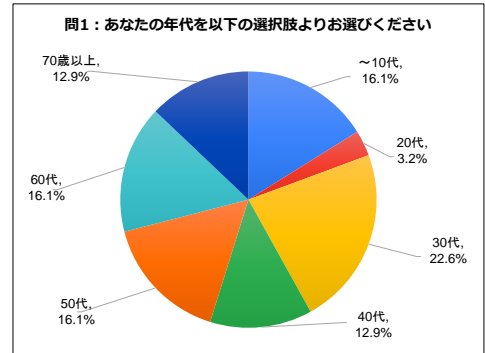
実施年月日	令和7年2月17日（月）～令和7年3月2日（日）
WEB閲覧者数	63 名
WEB回答者数	31 名

質問回答率（円グラフ） ※回答率の小数点以下は四捨五入

### ご利用者の年代について

問1：あなたの年代を以下の選択肢よりお選びください

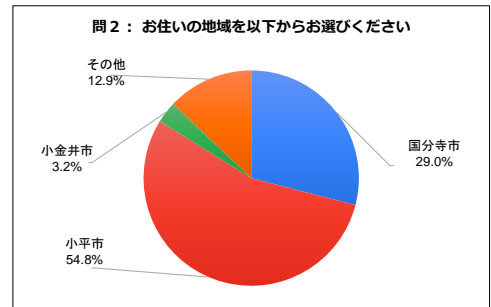
～10代	5件	16.1%
20代	1件	3.2%
30代	7件	22.6%
40代	4件	12.9%
50代	5件	16.1%
60代	5件	16.1%
70歳以上	4件	12.9%
総計	31件	100.0%



### ご利用者のお住まいについて

問2：お住まいの地域を以下からお選びください

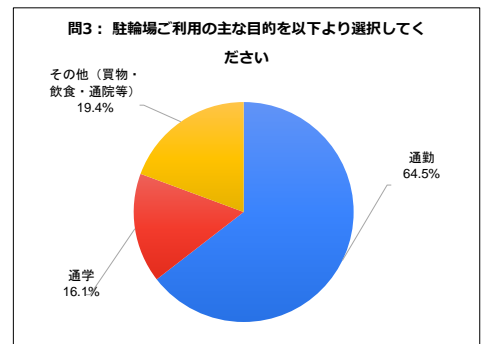
国分寺市	9件	29.0%
小平市	17件	54.8%
府中市	0件	0.0%
小金井市	1件	3.2%
その他	4件	12.9%
総計	31件	100.0%



### 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

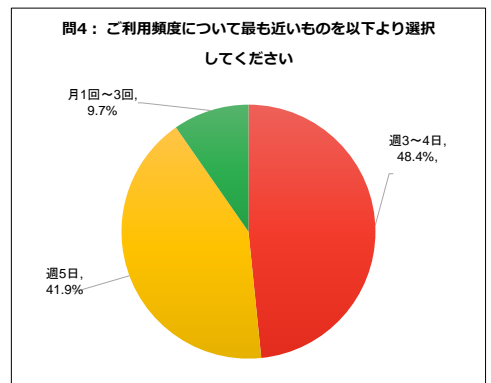
通勤	20件	64.5%
通学	5件	16.1%
その他（買物・飲食・通院等）	6件	19.4%
総計	31件	100.0%



### ご利用頻度・時間について

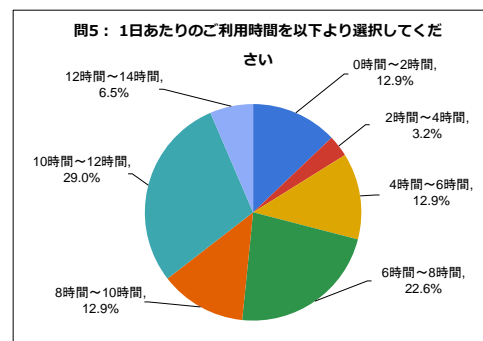
問4：ご利用頻度について最も近いものを以下より選択してください

週1～2日	0件	0.0%
週3～4日	15件	48.4%
週5日	13件	41.9%
月1回～3回	3件	9.7%
その他	0件	0.0%
総計	31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

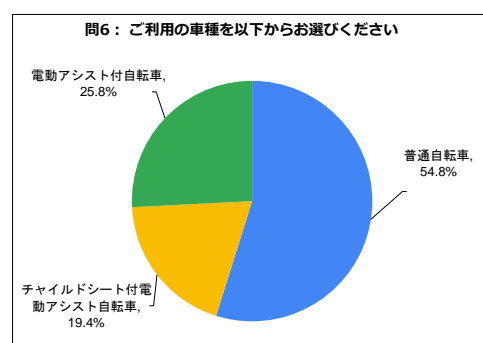
0時間～2時間	4件	12.9%
2時間～4時間	1件	3.2%
4時間～6時間	4件	12.9%
6時間～8時間	7件	22.6%
8時間～10時間	4件	12.9%
10時間～12時間	9件	29.0%
12時間～14時間	2件	6.5%
14時間以上	0件	0.0%
総計	31件	100.0%



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

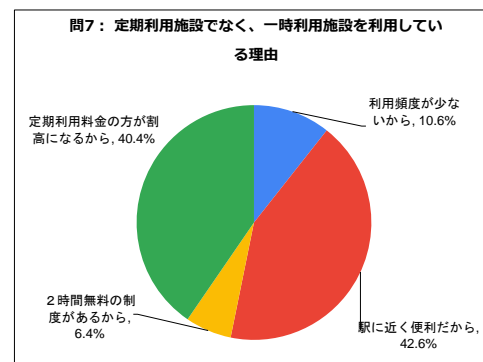
普通自転車	17件	54.8%
チャイルドシート付自転車	0件	0.0%
チャイルドシート付電動アシスト自転車	6件	19.4%
電動アシスト付自転車	8件	25.8%
その他	0件	0.0%
総計	31件	100.0%



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は何ですか【複数回答可】

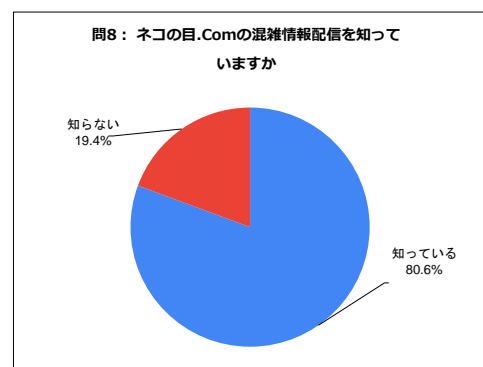
利用頻度が少ないから	5件	10.6%
駅に近く便利だから	20件	42.6%
2時間無料の制度があるから	3件	6.4%
定期利用料金の方が割高になるから	19件	40.4%
総計	47件	100.0%



ネコの目.Com（混雑情報配信）について

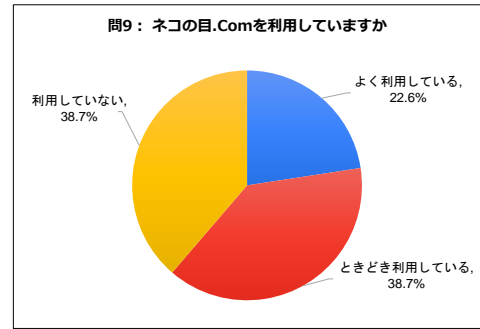
問8：ネコの目.Comの混雑情報配信を知っていますか

知っている	25件	80.6%
知らない	6件	19.4%
総計	31件	100.0%



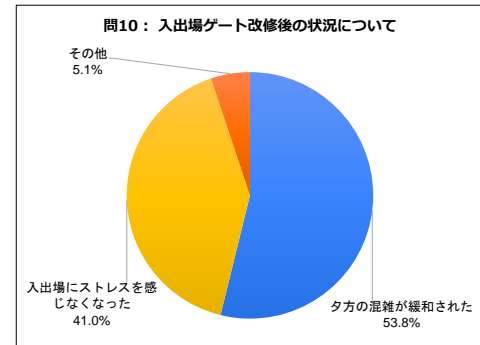


問9：ネコの目.Comを利用していますか			
よく利用している	7件	22.6%	
ときどき利用している	12件	38.7%	
利用していない	12件	38.7%	
総計	31件	100.0%	



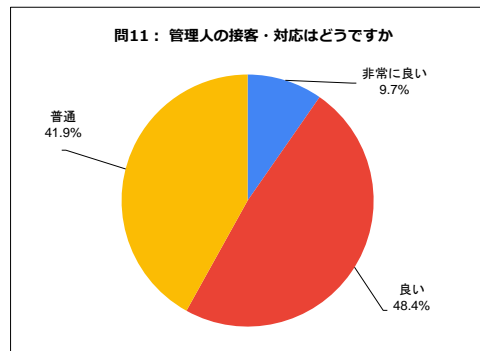
#### 入出場ゲートの改修工事後の状況について

問10：入出場ゲート改修後の状況はどうか【複数回答可】			
夕方の混雑が緩和された	21件	53.8%	
朝の入場時に混雑が見られる	0件	0.0%	
入出場にストレスを感じなくなった	16件	41.0%	
まだまだ混雑が見られる	0件	0.0%	
その他	2件	5.1%	
総計	39件	100.0%	



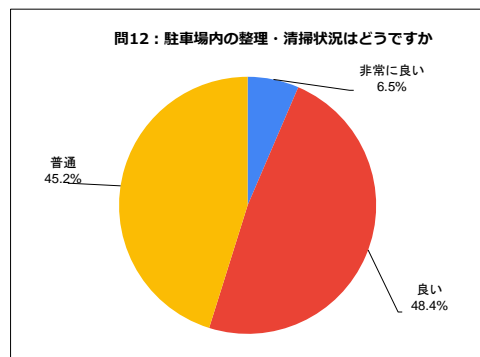
#### 管理人・場内環境について

問11：管理人の接客・対応はどうか			
非常に良い	3件	9.7%	
良い	15件	48.4%	
普通	13件	41.9%	
悪い	0件	0.0%	
非常に悪い	0件	0.0%	
総計	31件	100.0%	



#### 駐車場内の整理・清掃状況について

問12：駐車場内の整理・清掃状況はどうか			
非常に良い	2件	6.5%	
良い	15件	48.4%	
普通	14件	45.2%	
悪い	0件	0.0%	
非常に悪い	0件	0.0%	
総計	31件	100.0%	





## 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	本年度の指定管理業務における予算達成率は、収入が100.0%、支出が90.3%となりました。福利厚生費や雑費などの支出が控えめであったことが、全体の支出を抑える要因となりました。一方で、夏季には熱中症対策として塩分補給や飲料水を適切に配布するなど、必要な支出は計画的に実施しました。また、一部の月において人手不足が見られたものの、事前の計画に基づいた人員配置を行ったことにより、全体として適正な収支を維持することができました。
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として、協定書に基づいた業務の円滑な実施に努めました。
	開館予定日数・開館時間は守られているか	3	開場・閉場時間に関して遅延はありませんでしたが、終電の遅延時にはJRと連携を図り、閉場時間を延長するなど柔軟に対応しました。
	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	従業員の確保に関しては、欠員が生じた際にハローワークを通じて適宜補充を行い、事業計画に基づいた安定的な人員体制の維持に努めました。また、執行体制については、緊急連絡網を管理室に掲示し、明確な連絡体制を整備したうえで、業務を円滑に遂行しました。
	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	4	本年度に実施したアンケート調査では、昨年に引き続き管理員の対応に対して高い評価をいただきました。あわせて、利用者の方から管理員宛てに感謝の手紙も寄せられるなど、日々の業務に対する温かい反応が見られました。今後も、本業務のテーマである「ハートフルな駐輪場」の実現を目指し、利用者の立場に立ったきめ細やかなサービスの提供を通じて、さらなる利用者満足度の向上に努めてまいります。
	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、毎月実施する座学研修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。
	個人情報が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、各駐車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	年1回実施している管理員研修(コンプライアンス、個人情報保護、接客・接遇、環境活動、危機管理、防犯対策)を基軸とし、これに加えて毎月実施している座学研修と併せて、管理員のスキル向上を図りました。
	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遇研修を実施し、各駐車場に「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	本年度は、本業務開始から2年目となる指定管理業務を実施しました。機器設備の修繕やLED照明の設置をはじめ、利用者サービスの向上に重点を置いた取り組みを進めました。特に、国分寺駅北口地下においては出口ゲートを新たに設置したことで、一時利用者の滞留が緩和され、出庫時の混雑も解消されるなど、より円滑かつ快適なサービスの提供に努めました。こうした取り組みにより、指定管理者として国分寺市から求められる業務水準を維持し、低下させることなく遂行できたと考えております。このことを踏まえ、本年度の自己評価は「3」といたしました。	
		評価者氏名：企画営業部 課長	



# 選定時の提案内容と実施状況の確認票

令和6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						
	あった ○	選定時の提案内容	令和6年度				
			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		
		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、管理員が出勤不能で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	1	実施した	1	提案内容どおり実施した	実施結果と効果 国分寺駅北口自転車駐車場の防犯カメラを新規入替した。
		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、段階的な実施について引き続き市と協議した。
		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、実施した内容を加點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						
	あった	○	選定時の提案内容	令和6年度			
				1 実施した →		実施状況	実施結果と効果
						1 提案内容どおり実施 2 提案内容を見直して実施	
		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ており、利便性の向上に寄与している。
		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
							多くの利用実績があり、利用者の利便性の向上に寄与し、放置自転車対策にも有効である。
		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）