

令和2年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

1 施設の概要

施設名称	松本市自転車駐車場		所管課 TEL	自転車推進課 34-3245(内線:2323)					
所在地	松本市深志1丁目785番地 他		設置年月	昭和50年から平成23年					
施設設置目的	自転車等の秩序ある適正な駐車と安全管理を図るため								
施設概要・設備	【有料】松本駅お城口広場自転車駐車場(管理事務所・平置き)松本駅北自転車駐車場(管理事務所・トイレ・屋内ラック式)松本駅アルプス口自転車駐車場(屋内ラック式) 【無料】北松本(平面式・屋根無)、南松本/島内/島高松(平面式・屋根付)平田(道路高架下平面)村井駅自転車駐車場(R24.1~無料、建物は駅周辺整備のためR2年度に解体し仮設駐輪場)中条(H27年12月~休止中)								
指定管理者名(選定方式)	共同体名称:東海技研グループ(公募) 代表団体名:東海技研株式会社								
指定期間	令和2年4月1日~令和7年3月31日(5年間)								
指定管理者の主な業務	有料自転車駐車場:使用許可に関する業務、施設の維持管理、利用料金の徴収 無料自転車駐車場:自転車の整理及び駐車指導、清掃、植栽の手入れ、除雪等								
利用料金制の導入									
施設の利用状況	利用区分等	利用目標	利用実績	対目標比(%)	対前年比(%)				
	松本駅お城口広場	200台/日	141台/日	70.5%	58.8%				
	松本駅北	2,265台/日	1,657台/日	73.2%	91.4%				
	松本駅アルプス口	433台/日	308台/日	71.1%	90.1%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		指定管理料	32,440,320	指定管理料 ハローサイクル電気使用料 Suica支払収入 消費税	29,491,200 62,272 183,837 2,973,731	使用料収入	23,291,530	使用料収入	32,215,900
	計	32,440,320	計	32,711,040	計	23,291,530	計	32,215,900	
	支出 (歳出)	光熱水費	2,718,000	光熱水費	2,256,919	指定管理料	32,440,320	指定管理料	24,387,881
		通信費	420,000	通信費	324,572			事務費等	6,436,478
		消耗品	1,300,000	消耗品	1,226,288			委託料	1,818,784
		修繕費	200,000	修繕費	170,400				
		手数料	528,000	手数料	528,000				
保険費		45,000	保険費	35,373					
委託料		6,513,000	委託料	6,766,509					
人件費		16,152,000	人件費	16,933,511					
労務管理費	1,615,200	労務管理費	1,496,922						
消費税	2,949,120	消費税	2,973,849						
計	32,440,320	計	32,712,343	計	32,440,320	計	32,643,143		
損益	0		-1,303		差引	-9,148,790	差引	-427,243	
(特記事項)									

2 市(所管課)による評価

指定管理者の事業計画書(提案書)の内容に基づいて、その水準が達成されているかを市が点検・評価するものです。
 評価の手段は、実績報告書(毎月)及び事業報告書(年度終了時)の点検並びに立入検査(随時)等によるものです。

評価の基準	
A	(1.0) 高いレベルで実施されており、高く評価できる。
B	(0.7) 事業計画書(提案書)どおり適切に実施されており、問題は見られない。
C	(0.5) 事業計画書(提案書)どおり概ね実施されていたが、一部に不適切な部分が確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分が確認されたので、改善を指示したが、未対応または改善の見込みがなく、指定管理者の取り消しを含め検討する必要がある。

小計
68.1

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理基準対応	市民の平等利用	1 合理的な理由なく利用者を制限や優遇するなど、市民の平等な利用を妨げていないか	2	A	公平性が確保されており、施設の性質上さらに「思いやりゾーン」を設けるなど、弱者への配慮がなされている。
	職員の労働条件	2 労働関係法令等を遵守し、業務従事者の正当な労働条件を確保しているか	2	B	労働条件モニタリングチェック項目で問題なく条件を確保しており、従事者に対する加算に値する評価も見られる。
	危機管理対策	3 災害時や緊急等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	緊急連絡網が確立され、関係機関との連携も図れており、緊急時を想定した避難訓練等の取組みをされている。
		4 指定管理者の責に帰すべき事由による損害賠償等のリスクに対応しているか	2	B	利用者の安全を一番に考え、リスクが回避できるように業務にあたっており問題はない。
	個人情報保護	5 個人情報等や業務上知り得た秘密の保護について、書類・電子データ等のセキュリティ対策を講じているか	2	B	個人情報の取り扱いは慎重に行われており、セキュリティ対策においても問題は見られない。
	情報公開	6 情報公開や監査請求を理解し、適切な対応を行っているか	2	B	現場ではマニュアルに沿った徴収方法に則り業務が遂行され、経理管理は本部が実施しており問題はない。
管理能力	団体の概要	7 団体の経営状況は良好であり、経営の安定性を欠く点はないか	4	B	財務モニタリングチェック項目において分析した結果、経営状況に問題は見られない。
		8 当該施設管理運営をサポート・バックアップする体制はあるか	2	B	有事の際は、バックアップ体制がとれるように、地元の事業者との連絡体制が確立されている。
	管理運営	9 市が示す設置目的及び施設運営方針を理解し、仕様書に示した業務を適切に行っているか	5	B	市が示す設置目的、管理運営業務に準じた事業計画となっており、適切に業務が履行されている。
		10 市や関係団体等と緊密に連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか	3	B	緊急連絡網の確立と、日々の業務においても関係機関と連絡を密にして責任をもって取り組んでいる。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	事業計画に基づいた職員管理体制となっており、適切である。
		12 現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか	2	B	本部・現場それぞれの責任者が経験とともに業務内容に応じた指揮をとっており責任権限が明確である。
	働き方改革の推進	13 働き方改革に積極的に取り組んでいるか	2	B	従事職員が高齢であることを踏まえた勤務体系となっており、問題はない。
	職員研修・人材育成	14 職員研修計画や業務指導に関し、適切に実施されているか	2	B	事業計画に基づいた職員研修が開催され、接遇研修や安全管理の徹底がなされている。
		経理及び事務処理等	15 会計処理の基準等に基づき、適正に事務処理が行われているか	3	B
	16 業務の第三者委託の範囲、委託先は適切に実施されているか		2	B	警備、機器保諸点検の管理業務について契約書等を確認した結果、問題はない。
	17 業務報告や事業報告を適切に作成し、期限までに報告されているか		3	B	実績報告、事業報告ともに期日まで適切に作成され、提出されている。
	安全管理	18 事故防止等の安全対策は明確で、職員の教育・訓練は実施されているか	4	B	緊急時を想定した避難訓練等を実施しており、業務従事者に徹底されている。
	施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B
20 施設の設置目的を把握し、施設の効用を最大限に発揮する事業運営を行っているか			5	B	設置目的と利用者層に見合った業務が計画的に行われている。
21 年間の事業量が適切に実行されているか			3	A	利用者サービスとして開場時間を延長するなど工夫が見られ、事業計画に基づいて適切に実施されている。
地域との連携		22 地域の住民や団体等との連携に積極的に取り組んでいるか	2	B	周辺住民や団体との関係性を大切にすることを心掛けており、信頼性が築かれている。
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	A	利用者のより多くの声を聴きとるためにQRコードを使ったアンケートを実施した結果、回収率増につながり、業務改善につながっている。
利用者サービス向上		24 利用者の利便性や満足度を高めるため、具体的な方策を講じているか	5	A	雨具の無償提供や応急的な貸出自転車を行っていることは評価できる。
障害者等への配慮		25 障害者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか	3	A	施設の性質上さらに「思いやりゾーン」を設けるなど、弱者への配慮がなされている。
苦情・要望等への対応		26 利用者アンケート等を適切に実施し、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか	3	B	日頃の意見やアンケートで改善できる点は迅速に丁寧に向き合って対応している点は評価できる。
セルフモニタリング		27 セルフモニタリングが適切に行われているか	3	B	月次報告においてセルフモニタリングがされており、問題はない。
環境への配慮	28 エネルギー削減等の具体的な目標を定め、その達成に向けて取り組んでいるか	2	B	施設の管理・防犯上の観点から削減が厳しいところではあるが、従事者個々の意識統一が図られており工夫されている。	
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	経常業務において、常に経費削減や業務の効率化に取り組まれている。
	事業報告及び決算	30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とおり収入が確保できたか(又は、利用者を確保できたか)	4	B	社会情勢により歳入減となったが、支出総額は事業計画とおりに実施されている。

3 利用者による評価

(協定書で指定管理者に実施を義務付けている利用者アンケートの内容)

利用者アンケート	実施時期	令和3年1月15日から令和3年2月28日
	調査対象	自転車駐車場利用者
	調査方法	①ネット上での回答、②用紙での回答
調査結果	別紙のとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙のとおり	

4 指定管理者による自己評価

令和2年度の 自己評価	<p>(1)アルプス口駐輪機器及びゲート等管理機器システム入替工事における管理対応</p> <p>①駐輪場所が集中したり、利用方法がよくわからない方々がいたため、管理員巡回時間を集中時間帯に変更し、北側エリアに誘導したり、利用補助や利用案内等声掛けを行うことにより、そうした状態を改善することができました。</p> <p>②一時利用の精算に交通系ICカードが導入され、利用促進の周知活動により、予想を超える利用(利用者25%以上)で、利便性の向上を図ることができました。</p> <p>(2)駅北駐輪機器及びゲート等管理機器システム入替工事における管理対応</p> <p>①工事施工業者と協力しながら、定期利用者の移動を円滑に行い、事故やトラブルなく入替工事をサポートするとともに、移動案内に関しても非常に円滑に行うことができました。</p> <p>(3)新年度定期利用受付対応について</p> <p>①学生の受付期間を3月11日からと早めたことにより、従来のように集中して混雑することなく、新規学生の受付を分散することができました。</p> <p>②週末や公立高校合格発表日時に、対応管理人員を増員することにより、迅速で的確な受付対応をすることができました。また、事前に新規定期カードを準備することにより、受付時間の短縮と効率化が図られ、受付対応を極めてスムーズに行うことができました。</p> <p>(4)思いやりゾーンの設置に関しては、アルプス口(平置き)、駅北A棟(平置き)、駅北B棟(1Fゲート付近ラック)を用意し、利用の促進を図ることができました。</p> <p>(5)駐輪場内の清掃や管理員の挨拶や声掛け等を積極的に行い、利用者の方々が安心安全に利用できるように努めてまいりました。</p> <p>(6)要望・苦情への対応について</p> <p>①駅北A棟2階のゲートに関して騒音の苦情が上層階の住宅居住者から寄せられましたが、貴庁並びにゲートメーカーと連携しながら、すみやかに改善措置を講じて、早期解決することができました。</p> <p>②その他、各現場において適正場所に駐輪していない利用者に対して、注意札を積極的に取り付けることにより、日々そうした自転車への対応を強化し、改善してまいりました。</p> <p>③駅北、アルプス口、お城口広場において、『ご意見目安箱』を設置し、要望や苦情等を随時受け付ける体制を構築いたしました。現在、こちらに寄せられた苦情や要望等はありません。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>①新年度新規受付対応を今後とも、円滑に行えるよう、さらに工夫(人員配置、案内手順等)を講じてまいります。</p> <p>②お城口広場整備工事の際は、利用者誘導や案内を円滑に行い、事故やトラブルが発生しないように協力してまいります。</p> <p>③アルプス口及びお城口広場で利用できる、回数券カードの利用促進に努めてまいります。</p> <p>④アルプス口及びお城口広場で、交通系ICカードの利用促進に努めてまいります。</p> <p>⑤村井駅仮設自転車駐車場等への移動案内や誘導に関しても、駅周辺に放置自転車が発生しないように、円滑かつ適正に対応してまいります。</p>
今後の目標	<p>①新年度新規受付対応を今後とも、円滑に行えるよう、さらに工夫(人員配置、案内手順等)を講じてまいります。</p> <p>②お城口広場整備工事の際は、利用者誘導や案内を円滑に行い、事故やトラブルが発生しないように協力してまいります。</p> <p>③アルプス口及びお城口広場で利用できる、回数券カードの利用促進に努めてまいります。</p> <p>④アルプス口及びお城口広場で、交通系ICカードの利用促進に努めてまいります。</p> <p>⑤村井駅仮設自転車駐車場等への移動案内や誘導に関しても、駅周辺に放置自転車が発生しないように、円滑かつ適正に対応してまいります。</p>

5 市(所管課)による総合評価

総合評価 (4段階評価) の基準	
A	(1.0) アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等を含め、総合的観点から高く評価できる。
B	(0.7) アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等も含め、総合的観点から標準を満たしていると評価できる。
C	(0.5) アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容等、標準を満たしているが、今後改善を必要とするところがある。
D	(0.2) 改善すべき点が多く、標準に達しないと判断する。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】</p> <p>自主事業として、雨具無償貸与、応急的な貸出自転車等、利用者のニーズに合わせた事業として高く評価できる。</p> <p>【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】</p> <p>項目外のため記載なし</p> <p>【総合的な評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・常に利用者目線に立ち、寄り添った対応を心掛けていることは高く評価できる。 ・運用しながらゲートシステムやラックの大規模改修が行われたが、十分なアナウンス等の結果、トラブルなく完了したことは、指定管理者の成果であり、引き続き丁寧な対応をしていただくことを望みます。 ・新たに設置された設備等に関するご意見を利用者からいただきましたので、管理運用面で改善できることは取組みをお願いします。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
75.1

判断の基準	
75点以上	「良好」
60点以上75点未満	「適正」
45点以上60点未満	「要改善」
45点未満	※「不可」

※「不可」の場合は、指定管理者の取消処分を含め、早急な改善対応の検討が必要

判断結果
良好

【3の別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和3年1月15日から令和3年2月28日
	調査対象	自転車駐車場利用者
	調査方法	①ネット上での回答、②用紙での回答
調査結果	<p>■アンケート実施場所・・・駅北、アルプス口、お城口広場</p> <p>■アンケート回答方法</p> <p>①ネットでの回答</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駅北……………告知短冊貼付数 (1,358)、ネット回収数 (260)、ネット回収率 (19.1%) ・アルプス口……告知短冊貼付数 (198)、ネット回収数 (51)、ネット回収率 (25.8%) ・お城口広場……告知短冊貼付数 (75)、ネット回収数 (33)、ネット回収率 (44.0%) ・合 計…………告知短冊貼付数 (1,631)、ネット回収数 (344)、ネット回収率 (19.1%) <p>②用紙での回答</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駅北……………告知短冊貼付数 (1,358)、用紙回収数 (7)、用紙回収率 (0.5%) ・アルプス口……告知短冊貼付数 (198)、用紙回収数 (4)、用紙回収率 (2.0%) ・お城口広場……告知短冊貼付数 (75)、用紙回収数 (26)、用紙回収率 (34.7%) ・合 計…………告知短冊貼付数 (1,631)、用紙回収数 (37)、用紙回収率 (2.3%) <p>■実施方法総括</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ネットでの回答を採用したことにより、高いアンケート回収率を実現できました。 ・二次元コードを活用した告知（告知短冊、告知掲示物）により、アンケートにアクセス及び回答が容易となり回収率を上げることができました。 ・アンケート告知（告知短冊貼付け等）から、回収（ネット回収、回収BOX活用）まで、非接触で対応し、新型コロナウイルス感染対策を考慮したアンケートを実施することができました。 <p>■利用者満足度及び利用者評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理員の挨拶……………満足37.8%、やや満足14.4%、普通33.8%、やや不満4.2%、不満4.7% ・管理員の対応……………満足40.9%、やや満足32.3%、普通17.1%、やや不満4.5%、不満5.2% ・場内の清掃状況……………満足43.3%、やや満足20.2%、普通29.7%、やや不満3.1%、不満3.7% ・駐輪場の使いやすさ…満足16.3%、やや満足17.3%、普通26.0%、やや不満18.6%、不満21.8% ・駐輪場の満足度……………満足23.1%、やや満足20.5%、普通27.6%、やや不満10.2%、不満18.6% <p>■アンケート内容総括</p> <ul style="list-style-type: none"> ・直接アンケートをお願いする接触型から、ネットを活用した非接触型回答を採用したことにより、より多くの方々から利用者満足度を評価することができました。 ・駅北とアルプス口については、駐輪ラックの入替に伴い、使い方が依然とは異なり、使い方に慣れるまで多少の時間がかかっていたようで、そうしたことが使いやすさへ不満やや満足度の評価に反映しているものと思われます。 ・今年度お城口広場においても、駐輪ラックやゲートが新設されるため、よりきめ細かな対応をし、駐輪場の使いやすさや利用者満足度の向上に努めてまいります。 	
	利用者からの意見 要望・苦情等	<p>■<駅北>（主なご意見等を抜粋）【別紙①】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・システムが変更されてから、とめにくくなったり、場所が指定されていないので時間帯によってはとめる場所がなかったりして、困ります。早い時間帯なら問題ないのですが、どうしても遅くなってしまふ人いるので場所指定をしていただいたり、その他対策をとっていただけたらありがたいです。 ・出入口の新しいシステムのおかげで混むことがなくなってとても快適です。 ・自転車をレールに入れる際、レールが動いて停めるのに時間がかかってしまい電車に乗遅れそうです。 ・管理員の方、朝早くから夜遅くまでいつも本当にありがとうございます。お体にお気をつけてこれからも駐輪場を守ってください！高校生が二階から自転車に乗ったままスロープを降りてくることにイライラしています。管理員さん注意して下さってありがとうございます！負けないで！ ・終電の時間に合わせた閉鎖時間として欲しい。24時30分を希望します。 ・レーンに入っていない自転車があり、横にスライドが出来なかった。 ・なかなか新たな駐車システムになれないところもあるが、以前より快適にはなったと思います。これからも宜しく願います。 ・毎日挨拶してくれるのがとても嬉しいです。毎日お疲れ様です。 ・前までは場所が決まっていたのですが、ごちゃごちゃになってしまっているため、空いている場所が分かりづらくなった。前までの男子が上に停めてくれるというのが有り難かったのですが、今は女子も上に上げることになってしまっているのも大変で苦労しています。 <p>■<アルプス口>（主なご意見等を抜粋）【別紙②】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・下のラックが動くのが使いづらい。 ・無人でも良いので、営業時間を電車の始発終電まで伸ばしてもらえるとありがたいです。 ・ICカードは便利ですが個々に割り振られた駐輪スペースが実質なくなってしまったのが残念です。（忙しいときに空を探すのがなかなか大変です。）エタノールの配置はありがたいです。 ・雨の日の朝の通勤通学時は、カードを利用しなくても通れるようにしてほしい。 ・車輪止めが新しくなりましたが年配の女性には車輪止めが動いてしまい止め難い。女性が苦労して止めている姿を見かけます。一箇所でも良いので従来通り固定してある車輪止めを設置してほしい。 ・利用時間を24時間可能にして頂きたい。 ・アルプス口の空気入れ直して下さりありがとうございました！ <p>■<お城口広場>（主なご意見等を抜粋）【別紙③】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期券の案内を大々的にポスター等で掲示して下さるとありがたい。定期券購入場所、料金など…。 ・お城口広場も23時30分までにしていただきたいです。 ・管理員の皆さん、いつも丁寧、親切にご対応いただきありがとうございます。 ・お城口（用紙）：松本駅という場所で、スイカといった交通系ICカードが自転車駐輪場で使えないのは不便だと思うので、お城口も使えるようにしてほしい。できればQR決済も導入してほしい。

【別紙①】

<駅北>利用者からの意見・要望・苦情等

非接触式は反応がやや遅いのが気になる。また利用者が集中する朝方は、上の階は出るのに時間がかかっているようである。平日朝方に限り開放してもよいのではないか。
時々、入り口の機械がカードでエラーになる時があります。また歩行者が出るゲートがリュックにぶつかることがあります。狭いです。
ゲートが開けづらい
前の、レールが動かない方式の方が正直やりやすかった。あと前みたいに自分の場所を決めておいてほしい。
下段ラックに男子の自転車もかなり多く止めてあるため上段ラックを下ろすために毎回下段の自転車を多く動かさなくてはいけないのは辛いので何か対策をして欲しいです。
勘違いだったら申し訳ありません。去年B棟3階へ移動した後、いつまで経ってもA棟へ戻っていいと言う知らせ(移動の際の紙には12月ごろに知らせると記述されていた)がなかったのですがどう言うことでしょうか？
前よりも自転車を収納しにくくなりました。
システムが変更されてから、とめにくくなったり、場所が指定されていないので時間帯によってはとめる場所がなかったりして、困ります。早い時間帯なら問題ないのですが、どうしても遅くなってしまふ人もあるので場所指定をしていただいたり、その他対策をとっていただけたらありがたいです。
帰りが遅いと停める場所が無くて困ります。電車に乗り遅れそうです。入れる時隣の自電車が邪魔で狭くて入れづらいことがあります。
階段にうんこがずっと落ちてました
自転車を入れる時に、レーンが動いて入れにくいです。
B棟2階の改札の横の通路が狭すぎる
使いづらいと思うので改善して欲しいです
定期の値段が高すぎる
下がぱんぱんなときに上が使いづらい
駅北を利用しているものです。駐輪場の止め方が変わってから、自分が停める場所が決まっているのか、自由に停めていいのかわかりません。シールに番号が書いてあり、そこに止めようとしたこともありますが、違う人のが停まっていたり諦めました。停める場所は決まっているのでしょうか？どんな形式でもいいので、利用者に伝えていただければ幸いです。可能でしたらよろしく願いいたします。
駐輪場から出るときに、混雑していてすごい時間がかかる。以前のシステムの際は、混雑時はゲートを開け放っていたためスムーズに駐輪場から出る事ができたのに、今は、一人一人ちゃんと出なければいけないため、非常時間がかかる。朝などの混雑時、雨や雪の時はゲートを開けておいてほしい。
自転車をレールに入れる際、レールが動いて停めるのに時間がかかってしまい電車に乗遅れそうです。
自転車に傷がつく
管理員に分からないことを聞いただけで 何故か睨まれ舌打ちをされ雑に説明された
二階に上がるのに降りてくる自転車と1階から自転車出す人とぶつかりそうで怖い、
新しい設置スタイルになってから、止める場所が容易に動いてしまうため、使いづらく、自転車どうしの接触が多くなってしまったため不満です。
出入口の新しいシステムのおかげで混むことがなくなってとても快適です。
ゲートの幅が狭いのと、ラックが動きすぎて入れづらい
止める場所を前みたいに指定して欲しい
ゲートが使いづらくてスムーズに出入りができない。
駐輪設備が新しくなったが、以前よりも設備同士の感覚が狭く、使いにくくなった。平置き設備は足で押さえなければ動いてしまうが、足押さえの設置場所が悪い。自転車本体を操作しながら足で押さえることは困難で、結局は自転車本体を両手で抱えて載せざるを得ない。不便になった。B棟1Fの西側の通路は北側からしか行かれないため不便。自転車を止めたあとに回り込んで出口へ行かなければならない。以前よりも通路と設備の利便性が悪化した。固定場所ではないのでいつも違う場所に停めることになるが、毎回場所を覚えておかなければならないので固定場所の方が良い。
上段が使いづらい
自動の空気入れ機会治していただきたいです
2階にも空気入れを置いて欲しい

ゲートが開くときのピーの音が最初に設置された頃より小さくなって聞こえず、開いたのか分からないので戻して欲しいです。
上の段のルール？を下げた時の1番下にある状態でロックをする方法が分からないもう少し分かりやすい説明書きが欲しいです。
変更後駐輪がしにくくなった 定位置がなくなってしまったため、駐輪するのに苦労する
狭すぎる
新しくなったけど使いづらい
管理員の方、朝早くから夜遅くまでいつも本当にありがとうございます。お体にお気をつけてこれからも駐輪場を守ってください！高校生が二階から自転車に乗ったままスロープを降りてくることにイライラしています。管理員さん注意して下さってありがとうございます！負けないで！
挨拶が嬉しいです^^
ラックが新しくなって以降、隣の人の自転車と当たって、自転車が壊れることがあります。(ハンドルが歪みました) 以前のように固定できる方が使いやすいと思います。
今まで通りのエリアで、男子は上、女子は下に統一してほしいです。
終電の時間に合わせた閉鎖時間として欲しい。24時30分を希望します。
いつもありがとうございます
朝の時間(特に8:00頃)は人が多く、長い列ができ混雑するので、カードをかざすゲートを開けてほしい。(カードをかざさず通れるようにしてほしい。)
朝7時および夜19時に利用しているが、管理員さんはほとんど事務室にいて本を読んだりお喋りしていると思う。それが仕事ならばよいが、もう少し利用マナーなどに目を配ってもらえるとうれしい。例えば出入りがある時間帯は外に出て利用者を見回り、声をかけてもらうなどすれば利用マナーの向上や、治安維持にも役立つと思う。
空気入れの場所を2階に作ってください
前みたいに男は上の段女は下の段って言うのを徹底して欲しい。とても入れにくいので。
下の段に駐輪すると次の日に移動しているため、使用しにくいです。工事前の体制の方が使用しやすかったです。
スポーツバイク用の空気入れが欲しいです。
ゲートが出にくくて渋滞してしまいます。
ゲートを通る時にふたつの所から合流してどうしても片方ばかり進んじやって片方が進まなくて混む。1台1台(高速道路の合流地点のように)譲り合ってゲートを通るべきだと思う。そういう風にして欲しい。
新しいゲートが小さい原付では使いづらい。
上段のラックを使った人が上げていない
駐輪場の場所を固定して欲しい
改装前の以前よりも使い勝手が悪くなりました
A棟2階にも手動でいいので空気入れ欲しいです。
場所を決めて欲しいまた、利用頻度が高い人などを近くにしたい方がいい
駐輪場が使いづらくなった。
自転車がつけにくいです。昔の方が使いやすかったです
置く位置を決めて欲しい。男子上、女子下にして欲しい。
しっかりとめてない自転車を罰してほしい
レーンに入っていない自転車があり、横にスライドが出来なかった
バイクは125ccまで駐車出来るように戻してほしい。止められなくなった理由が知りたい。
新しい輪止めが横に動いてしまい、前に比べると使いづらい。
満足してます、暖房があると嬉しいです。いつもありがとうございます。
なかなか新たな駐車システムになれないところもあるが、以前より快適にはなったと思います。これからも宜しくお願いします。
隣の自転車のベルとカゴのがっちゃんこをどうにかして欲しい
感じの良い管理人さんでした。
どんどん使いにくくなっていく

<p>ゲート左右を入れ替えて欲しい。スタンドの関係で自転車の左に多くの人は立ちます。結果、カードタッチが自転車越しになり不便です。新しいラックシステムは満足しています。</p>
<p>指定場所以外に止めてる自転車を、どかしてほしい</p>
<p>前は番号で自分の停める場所が決まっていたのに何故か今は自由。管理人がいるくせに管理してくれないなら、偉そうに契約料をとらないでほしい！</p>
<p>ラックが入れづらい</p>
<p>しっかりと台にのせない人がいるため、利用しにくい</p>
<p>駐輪場を直すのも大事だが、空気入れをどうにかしてほしい。質が悪いもの、破損していて使えないものしかない。自分が使っているのは普通のママチャリと言われる自転車。そんな自転車の空気も入れられないで長期利用者の自転車の安全をどう確保するとか。備え付けるのならもっとそういう部分にも気を配ってもらいたい。尚、自分はこの3月で使わなくなりますが。</p>
<p>今の新しい駐輪場よりも、前の方が使いやすかったです。あと、空気入れが壊れているので直して欲しいです。</p>
<p>毎日挨拶してくれるのがとても嬉しいです。毎日お疲れ様です</p>
<p>前までは場所が決まっていたのですが、ごちゃごちゃになってしまっているため、空いている場所が分かりづらくなった。前までの男子が上に停めてくれるというのが有り難かったのですが、今は女子も上に上げることになってしまっているためとても大変で苦労しています。</p>
<p>2階にも自転車の空気入れを置いて欲しい</p>
<p>ゲートが使いづらいです</p>
<p>ゲートや駐輪スペースが新しくなってからとても使いづらくなった。朝の混んでいる時間や雨の日は以前のようにゲートを開放してほしい。とにかく使いづらい。改修前の方がよかった。</p>
<p>長野の会社への通勤に利用しています。JR篠ノ井線長野発21:51に乗車すると、松本駅に23:03着となり、駐輪場から自転車を出すことができなくなり、非常に不便です。閉場時間を23:30までにさせていただき、または、閉場前に連絡すれば、外に出していただくような対応を是非お願いいたします。</p>
<p>駅北B棟(用紙): 工事中のやり方(決められた場所)が好きだった。今は工事中よりいいですが、やっぱり前が良かった。</p>
<p>駅北B棟(用紙): 歩行者用通路の鉄柵が狭くて、大きな荷物の時など通りにくいです。通路の間隔をもう少し広く設置しても自転車は通れないので、位置を直していただけたら使いやすくなります。Q9.Q10の少し不満はその点です。</p>
<p>駅北B棟(用紙): 125ccの原付二種バイクを停めたい。松本市のナンバーだが停められないか？</p>
<p>駅北B棟(用紙): いつも優しい従業員さんです。ありがとうございます。</p>
<p>以上</p>

【別紙②】

＜アルプス口＞利用者からの意見・要望・苦情等

使いにくいです
アルプス口の空気入れが使い物にならない。新調してほしい。
下のラックが動くのが使いづらい
自転車を出すときに壁に当たって出しにくい
もう少し出し入れしやすくしてほしい。
無人でも良いので、営業時間を電車の始発終電まで伸ばしてもらえるとありがたいです。
炭治郎がほしいです
ICカードは便利ですが個々に割り振られた駐輪スペースが実質なくなってしまったのが残念です。(忙しいときに空を探すのがなかなか大変です。) エタノールの配置はありがたいです。
雨の日の朝の通勤通学時は、カードを利用しなくても通れるようにしてほしい
・管理人の態度が非常に悪い ・閉鎖時間は少なくとも午前0時にして欲しい
始発に間に合うように開場いただいているので大変ありがたい
車輪止めが新しくなりましたが年配の女性には車輪止めが動いてしまい止め難い。女性が苦勞して止めている姿を見かけます。一箇所でも良いので従来通り固定してある車輪止めを設置してほしい。
館内放送が自分のラックを確かめろと言っているもののどこが自分のなのかわからない・ラックに入れにくい
入口が狭い
男女の性の差で使用場所を変更させられることは納得がいかない
利用時間を24時間可能にして頂きたい
利用しにくい
工事する前の方が良かった
アルプス口(用紙):若い人と違い出し入れが大変です。以前の方が使いやすかったと思います。(70代)
アルプス口の空気入れ直してくださりありがとうございました！
以上

【別紙③】

＜お城口広場＞利用者からの意見・要望・苦情等

定期券の案内を大々的にポスター等で掲示して下さるとありがたい。定期券購入場所、料金など…
有料駐車場以外に駐輪場がなさ過ぎて不便。自転車走行レーンにも段差が多過ぎて怖い。自転車を推進するなら先にインフラ整備をしてもらえないと進みません。
新しいゲートは使いづらい。
村井の自転車駐車場は屋根もあるし駐輪設備もしっかりしている。雨ざらしは鍵やブレーキ、変速機の凍結などが発生、自転車も傷む。せめて屋根がつけられないでしょうか？
下のラックが動くのが使いづらいです
駐輪場を1日無料にしてほしい。2日目以降は有料。
頑張ってください
お城口広場も23時30分までにしていただきたいです。
朝の通学ラッシュの時にすぐ出れるようにしてほしい とても待つ時間が長い
管理員の皆さん、いつも丁寧、親切にご対応いただきありがとうございます。
お城口方面は確かに人員がいて迷惑もありましょう。でも、時間外でもお金を払い出していけるのは大変助かっております。お金を払わない輩も多々いるのも知っています。が、人員のおかげで笑顔で行き来できる方もいらっしゃいます。たった一枚の百円であれど、私は色々と助かっております。どうか、人員ありきでやっていただけたらと思います。未払いの件は…大変申し訳ございませんが、対策を考えられませんでした。なにか思い付けば、どこかしらにご連絡できたらと思います。
回数券を購入したとき、自転車を停めた時に購入するとその分は回数券をきらないか今度からそうするといいとアドバイスしてもらった。お得な買い方を教えてもらってよかった
駐輪場の利用者のマナーが良くないです。駐輪場が横断歩道の横にあります、歩行者の中を、自転車のスピードを落とさずに横切り、そのまま駐輪場に入り走行する人がよくいます。危険を感じることも多々あります。自転車利用者のマナー向上の為に、注意喚起と対策が必要だと感じます。ご検討お願いします。
お城口(用紙): 有料なのが毎日なのできつい
お城口(用紙): 1/19夜間の方とてもいい人です。又利用します。
お城口(用紙): いつも利用させていただいておりますが、行ってらっしゃい、気を付けての言葉をいただき、自転車も朝早くから対応してくれます。(AM6:00位) 毎日くる日も変わる変わる担当者の方は変わりますが、どの方も同じ対応してくれます。(気持ちよく通勤させて頂いてます)PS.自転車マナーは守っていますが、車の運転もひどい方が多いです。
お城口(用紙): 1/21朝ありがとうございました。
お城口(用紙): 松本駅という場所で、スイカといった交通系ICカードが自転車駐輪場で使えないのは不便だと思うので、お城口も使えるようにしてほしい。できればQR決済も導入してほしい。
お城口(用紙): 初めて利用しましたが、対応がとても良かったと思います。
お城口(用紙): 雪かきがしてあって気持ちいいです。
お城口(用紙): 3年間ありがとうございました。卒業します。
お城口(用紙): コロナ禍の中、ご苦労さんです。感謝します。
お城口(用紙): 都合よく利用させていただいております。有難うございます。
(用紙)お城口: 身障者用スペースが無いのが良くないと思います。
以上