

令和3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(屋外ラック式),松本駅北(管理事務所・トイレ・屋内ラック式),松本駅アルプス口(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(R2年4月~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~R3年3月利用休止,R4年4月再開)								
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	なし 委託料方式								
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	219台/日	159台/日	72.6%	112.8%				
	松本駅北	2,265台/日	1,674台/日	73.9%	101.0%				
	松本駅アルプス口	433台/日	359台/日	82.9%	116.6%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和3年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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	33,066,000	指定管理料 ハローサイクル電気利用料 消費税	30,060,000 60,653 3,012,065	使用料収入	25,637,880	使用料収入	23,291,530
	計	33,066,000	計	33,132,718	計	25,637,880	計	23,291,530	
	支出 (歳出)	光熱水費	2,250,000	光熱水費	2,447,344	指定管理料	33,066,000	指定管理料	32,440,320
		通信費	636,000	通信費	396,018				
		消耗品	1,080,000	消耗品	1,106,550				
		修繕費	200,000	修繕費	183,360				
		手数料	528,000	手数料	316,000				
保険費		45,000	保険費	45,000					
委託料		9,712,000	委託料	9,525,449					
人件費		14,190,000	人件費	14,528,515					
労務管理費	1,419,000	労務管理費	1,598,137						
消費税	3,006,000	消費税	3,014,637						
計	33,066,000	計	33,161,010	計	33,066,000	計	32,440,320		
損益	0		-28,292		差引	-7,428,120	差引	-9,148,790	
(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を確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0)	不適切な部分を確認されたので、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
66.4

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	B	研修等により従業員の教育を行い、公平性が確保されている。アンケートからも問題は見られない。	
	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により確認したところ、業務従事者の適正な労働条件は確保されている。	
	危機管理対策	3 災害時や緊急時等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	「危機管理マニュアル」や緊急連絡網の作成及び防災訓練の取り組みがされている。	
		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	業務日誌に安全目視点検チェック欄を設け、チェックを行っている。	
	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	個人情報保護方針・規程等を文書化し、抜粋したものを全業務従業員に配布。また年1回の研修等で再教育を実施。	
	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	専用口座で会計帳簿を作成し、会計管理を行っている。	
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	C	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、一部基準値を外れているが改善に向け対応中である。	
		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	有事において、地元事業者のバックアップを常に得られる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	設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業計画となっており、適切に計画が履行されている。	
		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	報告書類も適切に作成され、緊急時の連絡等も密に行われるなど、責任を持って管理運営に携わっている。	
	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共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て、柔軟な勤務体制をとり、サポートセンター等との連携により業務のバックアップ体制が整っている。	
	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	事業計画に基づき、人権研修及び接遇研修等を行っている。	
		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	専用の会計帳簿により、利用料金の収受及び管理経費の収支をスタッフ3名で適切に管理している。
			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、機器保守点検業務について、第三者との契約書を確認した結果、適切に実施されている。
安全管理	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	実績報告書及び事業報告は適正に作成され、期日までに提出されている。		
	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	事故予防や発生時の対応について研修が実施されている。		
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	日常の巡回が適切に行われており、管理区域、業務範囲についての確に把握されている。	
		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対応した業務が計画的に実施されている。	
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	A	利用者ニーズに対応した開場時間の延長を行いつつ、事業計画に基づき適切に事業が実施されている。	
	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	周辺地域で実施される交通安全啓発への参加や自転車駐車場周辺の清掃業務を実施し、環境美化に努めている。	
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	管理員による利用補助や場内の整理整頓を行い、清潔で利用しやすい環境を整え、利用促進を図っている。	
	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	雨合羽の無償提供や応急的な貸出自転車を行っている。	
	障がい者等への配慮	25 障がい者、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	「思いやりゾーン」を設置し、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	A	アンケート調査の年1回実施及びサポートセンターによる苦情等の情報集約・報告により迅速な対応ができています。	
	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いる。	
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	節電や節水について従業員の意識統一が図られている。		
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	経費節減や業務効率化につながる業務フローとなっている。	
	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	事業計画どおりに事業を実施しており、支出総額に問題はない。	

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4年1月17日から令和4年2月20日（アルプス口・お城口広場は、2月25日まで）
	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	別紙の通り	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙の通り	

4 指定管理者による自己評価

令和3年度の 自己評価	<p><自己評価></p> <p>■駅北におけるゲート等管理機器や駐輪ラック等への利用者対応 ・朝夕の利用が集中する時間帯には、管理員が場内に出て、ゲート付近で利用案内や場内誘導等の声掛けを積極的に行い、混雑緩和を実現してまいりました。</p> <p>■アルプス口におけるゲート等管理機器や駐輪ラック等への利用者対応 ・朝の利用が集中する時間帯に合わせて、巡回管理員を配置し、ゲート付近で利用案内や場内誘導等の声掛けを積極的に行い、混雑緩和を実現しました。</p> <p>■お城口広場におけるゲート等管理機器や駐輪ラック等の新設工事における利用者対応 ・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してまいりました。 ・工事期間中の利用制限の伴う移動案内に関しても、アルプス口に人員を増加して対応するなど、非常に円滑に行うことができました。</p> <p>■新年度定期利用受付対応について ・昨年度同様に、学生の受付期間を早めたことにより、私立と県立の受付を分散することができ、非常に効率よく対応することができました。 ・週末や公立高校合格発表日時後に、対応管理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。 ・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。 ・大型案内看板や受付手順掲示物など利用して、受付時のわかりやすい導線誘導に取り組んでまいりました。</p> <p>■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）、お城口広場（平置き）を用意し、利用誘導と利用促進を図ることができました。</p> <p>■スイカ等の交通系ICカードの利用率が、日に日に増加してきており、キャッシュレス化のさらなる促進に尽力してまいります。</p> <p>■場内清掃や設備機器の修繕や点検を迅速・的確に行い、利用者の方々が安心安全に利用できる環境作りに努めてまいりました。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p><要望・苦情への対応について></p> <p>・サポートセンター、提携警備会社と現場管理員が緊密に連携をとり、利用案内やご意見・ご要望等の情報を共有し、的確・迅速に対応してまいりました。こうした中では、大きな苦情やクレームは発生しておりません。</p> <p>・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>
今後の目標	<p>①昨年度に引き続き、定期利用の新年度新規受付対応をさらに円滑に行えるよう、工夫（人員配置、案内手順等）してまいります。</p> <p>②中条自転車駐車場の新設に伴い、利用者誘導や案内を円滑に行えるよう、掲示物を活用して告知強化に努めてまいります。</p> <p>③昨年度に引き続き、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昨年度に引き続き、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お城口広場における管理員の挨拶や対応の評価を上げるように、曜日により異なる集中時間帯に対応した巡回体制を柔軟に対応し、また巡回時には積極的なお声掛けや挨拶を実施するなど、利用者の方々とのコミュニケーションをさらに円滑に行ってまいります。</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】 雨具無償貸与や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】 項目外のため記載なし</p> <p>【総合的な評価】 お城口では、令和3年度にゲートや駐輪ラックの更新が行われたが、利用制限や運用方法の変更等により、指定管理者による案内板の掲示や利用案内等十分な対応により、スムーズに移行することができた。 今後も利用者の声を参考に、更なる利用者満足度の高い施設となるようサービスの向上を図ることを期待したい。</p>
--

配点	評価
10	C
点数	5

合計点数
71.4

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
適正

【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4年1月17日から令和4年2月20日（アルプス口・お城口広場は、2月25日まで）
	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（1,248）、ネット回収数（137）、ネット回収率（11.0%） ・アルプス口……告知短冊貼付数（278）、ネット回収数（41）、ネット回収率（14.4%） ・お城口広場……告知短冊貼付数（194）、ネット回収数（27）、ネット回収率（13.9%） ・合 計…………告知短冊貼付数（1,720）、ネット回収数（195）、ネット回収率（11.3%） <p>②用紙での回答</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駅北……………告知短冊貼付数（1,248）、用紙回収数（7）、用紙回収率（0.6%） ・アルプス口……告知短冊貼付数（278）、用紙回収数（4）、用紙回収率（1.4%） ・お城口広場……告知短冊貼付数（194）、用紙回収数（26）、用紙回収率（13.4%） ・合 計…………告知短冊貼付数（1,720）、用紙回収数（37）、用紙回収率（2.2%） <p>■実施方法総括</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨年度同様に、ネットによる回答を導入したことにより、高いアンケート回収率を実現いたしました。 ・昨年度同様に、QRコード決済コードを活用した告知（短冊及び掲示物）により、アンケートにアクセス及び回答が容易となり、高い回収率を実現できました。 ・告知（告知短冊自転車貼付、掲示物）から、回収（ネット回収、回収BOX活用）まで、非接触で対応することにより、新型コロナウイルス感染対策を十分に配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36.4%、やや満足11.2%、普通43.8%、やや不満3.7%、不満5.0% ・管理員の対応……………満足40.1%、やや満足10.7%、普通36.4%、やや不満8.7%、不満4.1% ・場内の清掃状況……………満足45.5%、やや満足18.2%、普通29.8%、やや不満3.7%、不満2.9% ・駐輪場の使いやすさ…満足23.6%、やや満足21.9%、普通28.9%、やや不満12.8%、不満12.8% ・駐輪場の満足度……………満足29.3%、やや満足27.3%、普通22.3%、やや不満11.2%、不満9.9% 	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>■アンケート内容総括</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駅北やアルプス口のゲート化や駐輪ラックの入替により、従前の使い方と異なったことが原因で、昨年度は駐輪場の使いやすさや駐輪場の満足度が比較的低い数字となっていました。使い慣れたことと、初めてに利用される方々の評価が高く、今年度は全体として、満足度においてかなり高い評価を得ることができました。 ・お城口広場は、ゲート及び駐輪ラックの新設に伴う利用制限や駐輪場所の移動、一時券の運用方法の変更、また運用後は、無人化（巡回管理化）されたことにより、常駐管理員体制でなくなりました。こうしたことが原因となり全体の管理員の挨拶や対応の評価点を少し下げることになったと思われます。 	

【駅北：令和3年度利用者アンケート：ご意見・ご要望】

蜘蛛の巣は払ってほしい
5、6回タッチしなければ反応しません。粗悪品だと思います。相談できませんか？
このアンケートを自転車に貼るのはやめてください。迷惑です。
上の段に自転車を置いてそのまま上げずに帰って人がいて、邪魔な時がある。
いつもありがとうございます。
B棟にもA棟と同じような自動空気入れ課題欲しいです
ゴミがよく落ちていたので常に拾っておいてほしい。(ゴミ箱の設置)隣の自転車をどかす時に壊しそうになる。
空気を入れるスペースは前の場所の方がよかったです。
自転車を借りる際に謎の説教をしないでください
駅北駐輪場で、上段ラックが下がりにくい(下げる時にかなり体重をかける必要がある。)ことがあるので改善して欲しい。
同じ段の自転車と自転車がひっかかることがある。上の段に止めてるので下にたくさん自転車があると、自転車が出しにくい。(しかし解決しにくいと思うのであまり考慮しなくて大丈夫です)
2階の駐輪場で自転車が出る列が2つに別れるところで、どちらか片方の列が一方通行でどちらか片方の列がずっと待っているという状況が混んでいる時はよくおこるからどうにかならないかな。とは思っている
使いにくいし汚い
入口等の目立つ所に、時間が正確なアナログ時計を設置してほしい(携帯を持っている人は多いと思うが、急いでいる時に便利だと思う)。所々に、上段のレール(?)が下がったままになっている所があるので直して欲しい。
入退場のICカードの反応が悪いことがあるので、感度が上がると良い(一時期悪かったが今は良いです)
係員に定期券な更新について質問したが明確な回答なく他に聞くように言われた。簡単な質問には答えて欲しい。・定期券ですがもう少し安いとありがたいです。
出入り口が狭く、出入りしにくいです。
良いと思います
電車の松本駅に着く時間の都合、夜11時30分まで開けて欲しい。
機械管理なのに23時で閉まるのは納得行かない。帰宅時頻繁に自転車が出せなくなる。24時間開けるか、せめて終電車を待つて閉場するべきだと考えます。
空気入れの口がタイヤにあわず、空気が入られません
朝の挨拶元気が出るのでありがたいです。
スライド式の台に自転車を置くようになってから、自転車が置きづらくなった。
朝、管理員さんがいてくれると安心するので、これからも続けてほしいです。いつもありがとうございます。よろしくお願いします。
落とし物をしたさいに届けてくれてありがたかった 高校生もマナーがよい 車が何故か入り口まで入ってくるのと2段目上部がほとんど使われない使いづらいのがネック
挨拶をしてくださる方と、してもしっかりと返して下さらない方がいる。毎日見守っていただいているのにはとても感謝している。また、本来上の段に自転車を置くはずなのに、下に下げたままになっているものをたまに見かけるが、それでは下の自転車を移動させられないため、警告していただけるとありがたい。
スムーズに自転車を出せない
下段がいっぱいで停められない時に上段に停めなければなりません、ラックを下ろす為の下段の自転車を動かすのに一苦労で大変です。
以前は1 2 5 CCまでの原付2種が駐車できたので、また置けるようにして欲しい。
いつもありがとうございます
24時間利用出来るようにして頂きたい
長期に渡って利用させて頂いております。朝の通勤通学時間に職員の方が見守ってくださっており安心です。定期券の継続手続きなど、分からず困ったことがあったときにも優しく対応していただきました。いつもありがとうございます。
24時間開けてください(管理員不在で良いので)
職員がシステムを理解していない
1. 駅北B棟?1階を利用しています。上段の利用数が少ないようですので、一部区間のみ上段を例えば1つおきに間引いていただくと下段利用者にとってアクセスがしやすくなります。上段のラックがちょうど頭の位置に来るので、鍵かけなどで上段ラックが邪魔に感じる事が多いです。 2. A棟と同様にB棟にも自動空気入れを導入していただければと思います。女性の方で手動ポンプの使い方がわからず苦労されているかたをときどき見かけます。昔はA棟にもアクセスできていたのでA棟まで空気入れをするために移動できましたが、現在の定期券は各棟各階専用とうかがっています。
ゲートが入りづらい
もうちょっと料金を安くして欲しい高い泣
使いやすいです ありがとうございます
いつも利用させて頂いております。朝に沢山の係員がいて、ただ挨拶なしでじと一つと見られてることが多く、あまり良い気分ではありません。なんで立っているんだろう?と疑問に思うことが多いです。 車道の近くとかに立っているのはまだわかりますが、配置人数も多すぎでは?と思います。朝は自転車置き場から出るのも人が多くて大変なのに、ただ立たれていても通行の邪魔になると思います。また、駐輪場もあまり綺麗にされておらず、何ヶ月も前のゴミとかが残っていたりしてお金払って停めてるのに清掃くらいして欲しいのが本音です。しかも、止める方にも問題がありますが、全体的に適当でぐちゃぐちゃになってて、止めるのにも余計な労力を使うことが多々あります。人を外に配置するだけでなく、駐輪場の中にも気を遣ってほしいです。ご検討よろしくお願いします。
ウォシュレット付洋式トイレにしてほしい
(用紙)原付バイクを利用しているのだが、たまにバイク置き場だけ明かりが点いていない事があり、暗くてイヤな思いをたびたびしている。同じ利用者なのだから、大変に不便だ。改善してほしい。
(用紙)使いにくくて不便になってしまいました。元に戻してほしいです。

【アルプス口：令和3年度利用者アンケート：ご意見・ご要望】

自転車を入れるのが動いてやりづらく感じる
自転車をとめるところが動くので以前に比べてとても使いづらいです。
料金を下げて欲しい。
自転車の出入口が狭いので、広くしてほしいです。
閉場時間を23:30にしてほしい。電車の時間の関係で。
蜘蛛の巣や、虫の死骸を綺麗にしてくれたら嬉しいです。いつもありがとうございます！
松本駅の終電、始発に合わせて欲しい。
Suicaと駐輪場定期券を連携させてほしいです！ カードケースを出してかざして、というのが手間で、出口付近が混み合う時があります。Suicaで支払いができるなら、定期券利用もSuicaで可能にしてくれると便利かと思います。
空気入れのスペースが狭いと感じます。
自転車に紙を貼り付けしないでください
以前のシステムの方がよかった。改悪でしかない。長野駅はよりサービスの良い駐輪場が無料で使えるのに。。。この使いにくいシステムに予算を使うのであれば、駐輪場を無料にし、シルバー事業者にも割り振れないものか。また、アルプス口にも常駐する要員は必要なのでは？はっきり言って仕事をしてほしい。
狭い 特に自転車と自転車の間が狭すぎて動かすのも大変で、時々隣の自転車に引っかかって動かず、なかなか使いにくいです。
思いやりゾーンは思いやる側の方が優先しないほうがいいですね。JRの優先席の状態と同じでは悲しい。
長野発23時過ぎ着の電車が来るまではシャッターを開けておいてほしい。非常に不便。
松本に到着する電車が遅れることがあります。夜は23時30分まで開いていただけると助かります。
駅から近いスペースが混んでいる。空いているスペースを上手く活用できないか。
アルプス口を24時間にしてほしい。せめて終電くまではあけてほしい。お城も室内にしてほしい。アルプス口にもチャージできる場所がほしい。
夜は23時で閉まってしまうが、電車で通勤してて、23時04分に着く電車があるので、閉める時間を23時15分まで、延長してほしい。
閉場の時間を篠ノ井線の終電まで延長してほしい。アンケートなどの目的で駐輪している自転車に紙を貼るのをやめてほしい。
捨てるのが手間。アンケートの結果がどう反映されたのか結果の案内をあらかじめ示してほしい
Q6回答必須となっていますが、任意に修正してください。
空気入れがあり有難い アンケートのシステムにエラーがある(Q6関係)
いつも学校行く際使わせていただいています。安心して自転車を置けています。ありがとうございます
(用紙) アルプス口を使用しているが、タイヤに空気を入れづらい。(直近に自転車が止めてあるし、歩行者も通るため、空気入れのチェーンが短いので、前輪と後輪一度に入れられない。)
(用紙) どうしても月末に支払えないときがありますが、月の初めごろには遅くなくても更新しますので、よろしくお願いいたします。

以上

【お城口広場：令和3年度利用者アンケート：ご意見・ご要望】

入る時に受け取るバーコード付きの紙が、雨の日に手にしているうちに破れそうになり出られなくなるかとドキドキした。 何か良い方法がないのでしょうか。
カードがたまに反応しない時があるので頑張ってほしいです。
回数券のチャージ場所が遠い
急いでいるのか、思いやりゾーンに普通に停めている人がいる。本当に利用したい人の妨げになるので、指導してほしい。
早朝の忙しい時に鍵をかけるよう言われた。悪いが非常に迷惑。自己責任でやっているのだから必要はない。大体そんな高価な自転車はここに置かない。タダでさえ前より時間がかかるのに、電車で遅れる方が困る。
管理人さんが雑誌を読んでいたりテレビを見ている
サービスとして鍵を設けてくれるとありがたいです。
チケット読み取りが不便 精算の時に混雑することがある 管理員が常駐していないので不安
お城口の原付に屋根必要。喫煙所からのタバコ臭が酷い。
広場でよりいいシステムにはなっていると思いますが、以前の挨拶や人間とのやりとりは寂しいです。そして、スライドで使いやすいのに、荒く自転車を入れる人がまだ多くて残念です。あと、屋根はやはりほしいですね。錆びてしまいます
電子回数券のようなものがあれば、便利になり、将来110円→120円と値上げしやすくなりますよ。
固定式の自転車置き場は自転車が狭く使いづらい。可動式自転車置き場は自分の自転車を取り出したりする時に周りの自転車を雑に扱う人がいるので置きたくない。
近くの飲食店で食事をした場合には、無料で利用できるようなシステムにしてほしい
いつも使わせていただいております。現時点では、入庫の際に駐車券を貰い、出庫時にバーコードで料金を支払うシステムかと思えます。料金をSuicaで支払えるのは大変便利ですが、駐車券が紙なために紛失の虞があり、また一々バーコードを読み取ってSuicaでタッチするにも手間がかかります。そのため、入庫時にSuicaによって入庫を記録し、出庫時はSuicaをタッチするだけで記録から料金を差引けるようなシステムが欲しいです。イメージとしては東京駅にあるような、Suica決済の可能なロッカーを考えております。ご検討の程何卒よろしくお願い致します。
とにかく止めにくい。自転車を持ち上げるのがすごくたいへん。お城口に人が常駐していないこと、チャージができないこと、空気入れポンプがないこと、今のシステムになってからまったく満足していない。カードの読み取りも案内が雑。白いところにタッチするようにとはどこにも案内がない。このアンケートの設問もダメ。
回数券のチャージ箇所を増やして欲しいです
オートメーション化して以前の様なおじさん管理人の様な挨拶が無くなりました。時代ですかね。
不便になった、やはり人に勝るもの無し
スタンドがスライドすることで自転車が隣と接触してガヒガヒになり酷いと思います。前の方が良かったのではありませんか？
お城口広場駐輪場の歩行者出入口がやや狭く、出入りがし難いです。もう少し出入りしやすくなると有り難い。
屋根つけてください。
回数券をお城口でも販売してほしい。また、回数券の読み込みが遅い。ペダルが傷つくので構造の見直しやレールにスパーサーを挟むなど、抜本的な対応をしてほしい。
ラックを乱暴に足で蹴って動かす人を多々見かけた。となりの自転車とぶつかっていた。有転車に傷が付いたり、有料なのに安心して預けられない。管理員の方はいない場合が多いが、なんとかならないか。
初めて利用しましたが、自転車なのに駐車券が原付で発券され、精算時まで気付かずインターフォンで信号を送ってもらいました。 無事に駐車券が返りましたが、なぜ原付と認識されたのでしょうか？ 30分まで無料のようですが、1時間でも1日でも料金100円で同じなのはいいかなものではないでしょうか。3時間まで50円とかなら、次回も利用しようと思いました。
盗難などの不安なく利用できるのがありがたいです。料金にも満足しています。
(用紙)コロナ前は、あふれることが多かった。収容台数が減り、もしまだ以前のようにあふれることになったら、JRの指定列車に乗れなくなる。それは本当に困る。真剣に考えてもらいたい。現行システムになる前の管理員は本当によい人だったが、現行システムになったら急にこわい顔した態度の悪い、上から目線の自分が取締官か何か偉い人になっちゃったかと思っているかのような大きなおっさんが毎朝いて、不愉快になった。しっかり教育してほしい。
(用紙)回数券を購入し利用しているが、残高がわからない。全くわからない。最新の機械にしては、不都合、不満。一度事務員にも市役所にもTelしたが、こたえられない。出庫する際、精算するたびにトラブルが発生する。回数券の機械での取り扱いがヘタ→話がしたい。自転車とバイクの判別がバラバラ。完成された駐輪場システムとは思えない。人減らしに役に立っているのか？
(用紙)仕事のため2~3日とめていく時が、月に3~4回あるが、2~3日とめていただけで撤去の対象になるのは納得がいかない。たかが3日位で撤去では出張時には利用できないことになる。有料なのになんといことか。何のための駅前駐輪場なのか。有料なのに。はなはだ不愉快だ。所詮はお役所仕事ということか。
(用紙)出入口がとても狭くて出し入れがしづらいです。あそこまで狭くする必要はないのでは？料金ゲートの反応が遅すぎます。

以上