

# 総合

## 令和4年度 利用者アンケート結果

1. 調査期間 2022年6月27日（月）から7月3日（日）まで
2. 調査方法 アンケート用紙を駐車車両に配布し、意見・要望箱に投函してもらい回収した。
3. 配布枚数等

No.	場所	配布枚数	回答人数	回答率
I	藤沢駅北口市役所前第1、第2	652枚	183人	28.0%
II	藤沢駅北口第2	1,045枚	224人	21.4%
III	藤沢駅南口第2	150枚	27人	18.0%
	総合	1,847枚	434人	23.4%

### 4. 調査項目及び結果

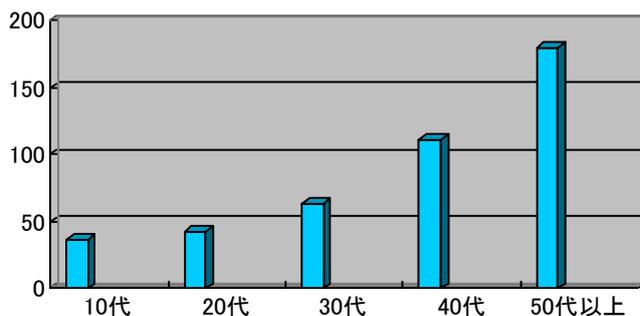
問1. ご利用者様の(1).年代、(2).お住まい・(3).利用車種・(4).利用目的をお答えください。

(あてはまるもの1つを選び○でお困みください)

(1) [ 1. 10代以下 2. 20代 3. 30代 4. 40代 5. 50代以上 ]

※問1以下、グラフ、説明においては有効率を使用。また回答項目数により、グラフは未設定。

No.	項目	回答人数	割合	有効率
1	10代以下	37人	9%	9%
2	20代	43人	10%	10%
3	30代	63人	15%	15%
4	40代	111人	25%	25%
5	50代以上	180人	41%	41%
	計	434人	100%	100%
	無回答	0人	0%	
	合計	434人	100%	



利用している年齢層は、藤沢市においても人数の多い世代である40代、50代以上が半数以上の66%を占めています。若い世代ほど有料施設の利用の低さが見受けられた。

(2) [ 1. 市内 2. 市外 ]

No.	項目	回答人数	割合	有効率
1	市内	410 人	94%	94%
2	市外	24 人	6%	6%
	計	434 人	100%	100%
	無回答	0 人	0%	
	合計	434 人	100%	

殆ど藤沢市民 410 人・94%が利用している状況となっている。市境地域の駐車場でもあることから、他市からも若干数の利用が見受けられた。

(3) [ 1. 自転車 2. バイク ]

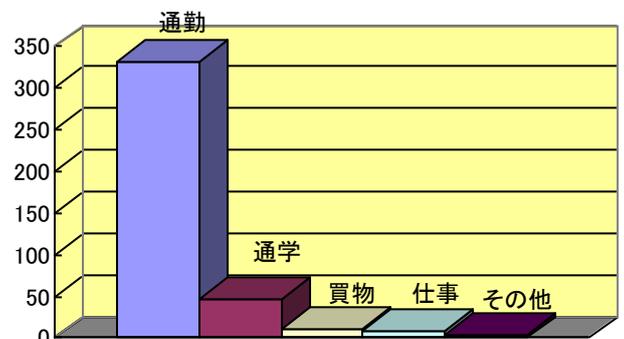
※補助椅子付き電動アシスト自転車をご利用の方は□に✓を記入してください。⇒ □

No.	項目	回答人数	割合	有効率
1	自転車	382 人	88%	88%
2	バイク	52 人	12%	12%
	計	434 人	100%	100%
	無回答	0 人	0%	
	合計	434 人	100%	
※	補助椅子付	32 人	7%	7%

自転車 382 人・88%となっており、回答を得た多くの利用者は、自転車による施設利用であることが判断できる。また、内 32 人・7%が補助椅子付（チャイルドシート）電動アシスト自転車利用と回答を得たが、駐車されている同様自転車の状況を見てももう少し多い感があり、より平置きスペースの確保・拡大が必要と考えられる。

(4) [ 1. 通勤 2. 通学 3. 買物 4. 仕事 5. その他 ( ) ]

No.	項目	回答人数	割合	有効率
1	通勤	331 人	76%	82%
2	通学	47 人	11%	12%
3	買物	11 人	3%	3%
4	仕事	9 人	2%	2%
5	その他	4 人	1%	1%
	計	402 人	93%	100%
	無回答	32 人	7%	
	合計	434 人	100%	

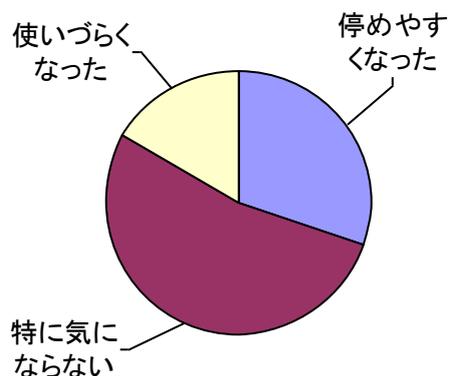


駅近くの施設でもあり、通勤、通学の回答計で 378 人・94%となっている。自転車等を利用した通勤・通学に伴う駐車場を確保する役割を担っていると判断できる。

問2. 機械化による無人駐輪場の使い勝手はいかがですか。(あてはまるものを○でお囲みください)

[ 1. 止めやすくなった 2. 特に気にならない 3. 使いづらくなった ]

No.	項目	回答人数	割合	有効率
1	止めやすくなった	124 人	29%	30%
2	特に気にならない	216 人	50%	53%
3	使いづらくなった	68 人	16%	17%
	計	408 人	94%	100%
	無回答	26 人	6%	
	合計	434 人	100%	

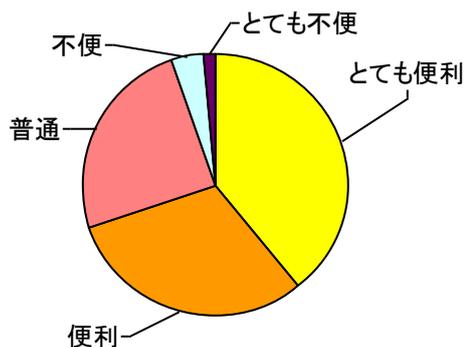


多様な理由により止めやすくなったとの回答 124 人・30%との一方で、このような施設に慣れ親しんでいるのか、特に気にならないとの回答が 216 人・53%及び駐車券の管理が煩わしい、人気が無くて不安などを理由として、68 人・17%の利用者が使いづらくなったと回答している。

問3. 交通系 IC カード決済の使い勝手はいかがですか。(あてはまるものを○でお囲みください)

[ 1. とても便利 2. 便利 3. 普通 4. 不便 5. とても不便 ]

No.	項目	回答人数	割合	有効率
1	とても便利	151 人	35%	39%
2	便利	118 人	27%	31%
3	普通	97 人	22%	25%
4	不便	15 人	3%	4%
5	とても不便	5 人	1%	1%
	計	386 人	89%	100%
	無回答	48 人	11%	
	合計	434 人	100%	

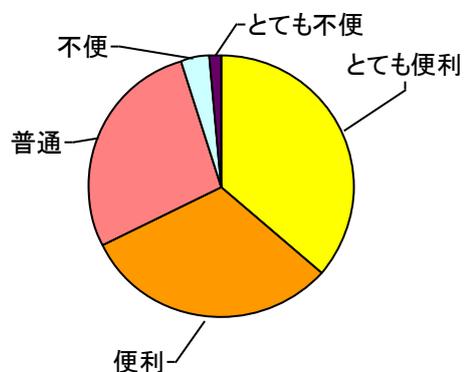


キャッシュレス化の浸透によりとても便利及び便利との回答計で 269 人・70%となっており、ICカード決済手法は、多くの方に受け入れられ、必須であるものと判断できます。

問4. 自動定期更新機の使い勝手はいかがですか。(あてはまるものを○でお困みください)

[1. とても便利 2. 便利 3. 普通 4. 不便 5. とても不便]

No.	項目	回答人数	割合	有効率
1	とても便利	135 人	31%	36%
2	便利	115 人	26%	31%
3	普通	102 人	24%	27%
4	不便	14 人	3%	4%
5	とても不便	5 人	1%	1%
	計	371 人	85%	100%
	無回答	63 人	15%	
	合計	434 人	100%	



とても便利及び便利との回答計で 250 人・67%となっており、利用者自身の都合・時間帯で更新作業が出来ることから好評を得ていると判断できます。

問5. コールセンターを利用したことはありますか。(あてはまるものを○でお囲みください)

[ 利用したことが、 1. ある 2. ない ]

No.	項目	回答人数	割合	有効率
1	ある	50 人	12%	12%
2	ない	379 人	87%	88%
	計	429 人	99%	100%
	無回答	5 人	1%	
	合計	434 人	100%	

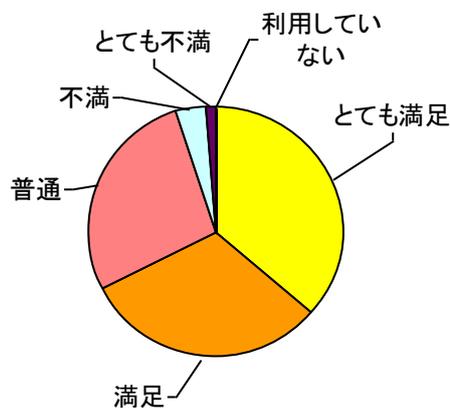
あるとの回答が 50 人・12%となっており、駐車券の紛失、I Cカード未作動等のトラブルとなっている。また、ないとの回答は 379 人・88%であり、利用者の多くはトラブルに問わず円滑な施設利用が出来ていると想定されます。

問6. 自転車等駐車場係員の対応はいかがですか。(あてはまるものを○でお囲みください)

※係員が配置されている駐車場をご利用された際、お気づきの点をご回答ください。

[ 1. とても満足 2. 満足 3. 普通 4. 不満 5. とても不満  
6. 係員が配置されている駐車場を利用していない ]

No.	項目	回答人数	割合	有効率
1	とても満足	160 人	37%	38%
2	満足	119 人	27%	28%
3	普通	78 人	18%	19%
4	不満	12 人	3%	3%
5	とても不満	5 人	1%	1%
6	利用していない	46 人	11%	11%
	計	420 人	97%	100%
	無回答	14 人	3%	
	合計	434 人	100%	



とても満足、満足及び普通まで含めた回答計で 357 人・82%となっており、多くの利用者が係員の対応について、満足度が高い結果となった。但し、人により態度の異なる対応をすることや私語が多い等を主な理由とした不満との回答もあった。

#### 総合所見

今回は、主に機械化施設を中心にアンケートを実施し、機械化による利便性など、取り組む側と利用する側のマッチングを確認した。

機械化により、料金支払いに I C カードが使用できることや自動定期更新機の導入については、高い評価を得ており、機械化の効果が見て取れた。また、接客等のサービス向上に資するため、係員の対応について確認したところ、高い割合で満足しているとの回答を得ることができ、係員の多くは適切な対応が出来ているものと判断する。

この結果を踏まえ、藤沢市の進める施設機械化の取り組みにかかり、指定管理者として、機械化により適した運用及び人員配置などに努めるものです。

以上