

総 合

令和5年度 利用者アンケート結果

1. 調査期間 2023年10月16日（火）から23日（月）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	辻堂駅南口自転車等駐車場	550 枚	139 人	25.2%
II	長後駅東口自転車等駐車場	270 枚	70 人	25.9%
III	鵜沼海岸駅自転車等駐車場	850 枚	227 人	26.7%
	総合	1,670 枚	436 人	26.1%

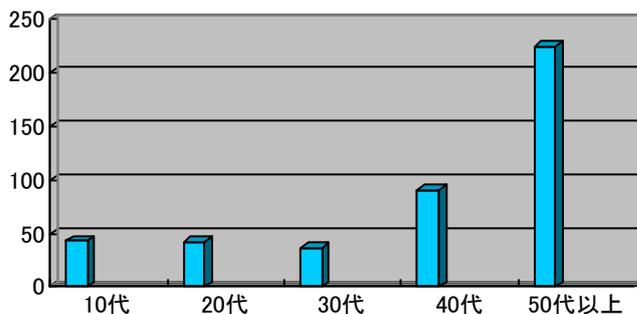
4. 調査項目及び結果

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。

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

※問 1 以下、説明等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	43 人	10%	10%
2	20代	42 人	10%	10%
3	30代	36 人	8%	8%
4	40代	90 人	21%	21%
5	50代以上	225 人	51%	51%
	計	436 人	100%	100%
	無回答	0 人	0%	
	合計	436 人	100%	



回答は、40代、50代以上が半数以上の72%を占めており、人口も多い世代で、利用状況も高めと想定しています。若い世代の回答率が低い状況です。

(2) [1. 市内 2. 市外]

No.	項目	回答人数	割合	有効率
1	市内	393 人	90%	92%
2	市外	32 人	7%	8%
	計	425 人	97%	100%
	無回答	11 人	3%	
	合計	436 人	100%	

殆ど藤沢市民 410 人・92%が利用している状況となっています。辻堂、長後は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ました。

(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	413 人	94%	96%
2	原付自転車	15 人	3%	3.8%
3	自動二輪	1 人	0.2%	0.2%
	計	429 人	97.2%	100%
	無回答	7 人	2.8%	
	合計	436 人	100%	
※	内チャイルドシート付	12 人	2.7%	2.7%

自転車 413 人・96%となっており、多くは、自転車利用であることが判断できます。また、内 12 人・2.7%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ており、利便性の高さから今後さらに増加することも想定できます。自転車の大型化も含め、それぞれの駐車場においては、利用率を高める一つとして、平置きスペースの確保・拡大が重要と考えられます。

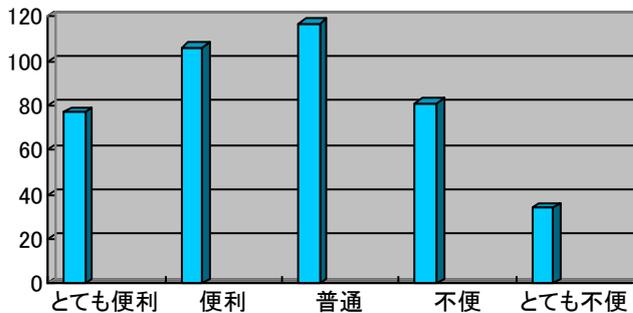
(4) [1. 通勤 2. 通学 3. 買物 4. 仕事 5. その他 ()]

No.	項目	回答人数	割合	有効率
1	通勤	336 人	76%	83%
2	通学	51 人	12%	12%
3	買物	13 人	3%	3%
4	業務	1 人	0.2%	0.2%
5	その他	10 人	2%	1.8%
	計	402 人	93.2%	100%
	無回答	31 人	6.8%	
	合計	436 人	100%	

駅を利用する通勤・通学の回答計で 387 人・95%を占めており、ほぼ使用目的は限定されています。駅近郊型の駐車場として、十分な役割をしていることが伺えました。

問 2. 機械化に伴うゲートからの入出庫、発券機、精算機の使い勝手はいかがですか。

No.	項目	回答人数	割合	有効率
1	とても便利	77 人	18%	19%
2	便利	106 人	24%	26%
3	普通	117 人	27%	28%
4	不便	81 人	18%	19%
5	とても不便	34 人	8%	8%
	計	415 人	95%	100%
	無回答	21 人	5%	
	合計	436 人	100%	



とても便利、便利との回答が 183 人・45%となっており、料金の精算が何時でもできる、現金を準備しなくてよいなどの機械としての機能が評価に結び付いています。一方で、不便、とても不便との回答が 115 人・27%となっており、定期カードの出し入れが面倒、機械の反応が悪いなど、入出庫にカードが必要な仕組みへの戸惑いやゲートの開閉タイミングへの不満等があげられました。

問 3. 自動定期更新機の使い勝手はいかがですか。

No.	項目	回答人数	割合	有効率
1	とても便利	119 人	27%	33%
2	便利	116 人	27%	32%
3	普通	102 人	23%	28%
4	不便	17 人	4%	5%
5	とても不便	7 人	2%	2%
	計	361 人	83%	100%
	無回答	75 人	17%	
	合計	436 人	100%	

とても便利、便利との回答で 235 人・65%、普通まで加えますと、337 人・93%に達し、ほぼ普通以上の評価で占められています。交通系 IC カードなどのキャッシュレス対応において使用はもちろんのこと、時間にかかわらず、自分のペースで何時でも更新が行える点が受け入れられている一つの要因と思われます。

問 4. 交通系 IC カードでの支払い等についてお聞きします。

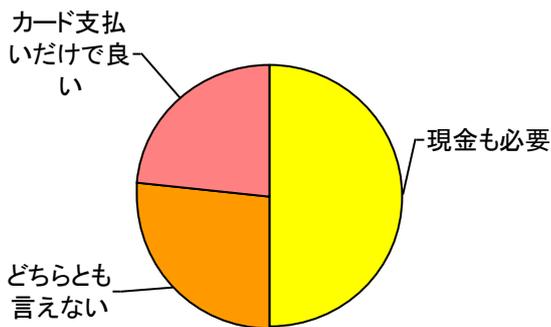
① 同カードでの支払いはいかがですか。

No.	項目	回答人数	割合	有効率
1	とても便利	132 人	30%	35%
2	便利	132 人	30%	35%
3	普通	98 人	23%	26%
4	不便	10 人	2%	3%
5	とても不便	8 人	2%	1%
	計	371 人	87%	100%
	無回答	56 人	13%	
	合計	436 人	100%	

とても便利、便利との回答で 264 人・70%となっており、現金の準備がいらない、ウェアラブルデバイスも使えてスマートな入出庫が出来るなど、大半の利用者が好印象だと判断しています。

② キャッシュレス化についてはどう思われますか。

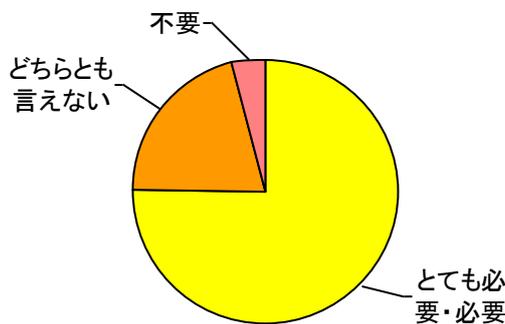
No.	項目	回答人数	割合	有効率
1	現金も必要	205 人	47%	49%
2	どちらとも言えない	112 人	26%	28%
	カード支払いだけで良い	96 人	22%	23%
	計	413 人	95%	100%
	無回答	23 人	5%	
	合計	436 人	100%	



IC カードを持っていないことや残額が心配、現金派などいることから、半数近くの方が完全キャッシュレスには不安を感じている様子。カードと現金の併用が無難なことが伺えました。

問 5. おもいやり駐車スペースは必要と思いますか。

No.	項目	回答人数	割合	有効率
1	とても必要	116 人	26%	27%
2	必要	204 人	47%	48%
3	どちらとも言えない	90 人	21%	21%
4	不要	16 人	4%	4%
	計	426 人	98%	100%
	無回答	10 人	2%	
	合計	436 人	100%	



子育て世代の支援、高齢者への配慮といった、バリアフリー駐車スペースは必要との意見も多く、とても必要、必要との回答で 320 人・73%となりました。

利用者の回答は、当該スペースの設置趣旨と合致しており、必要の高さが伺えました。一方で、通常スペースの減少に繋がるとの意見もありました。

問 6. 自転車等駐車場係員の対応はいかがですか。

No.	項目	回答人数	割合	有効率
1	とても満足	189 人	43%	43%
2	満足	159 人	36%	36%
3	普通	72 人	17%	17%
4	不満	11 人	2.5%	3%
5	とても不満	2 人	0.5%	1%
	計	433 人	99%	100%
	無回答	3 人	1%	
	合計	436 人	100%	

とても満足、満足及び普通まで含めた回答計で 420 人・96%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りました。日頃の取り組み姿勢の向上や接遇研修などの成果が結び付いたものと判断しています。但し、機械化の課題となっていた、接客機会の減少にかかり待機時の過ごし方等の姿勢について不満との回答がありました。

総合所見

今回は、直近に機械化された有人駐車場におけるアンケートを実施し、機械導入にかかり、使い勝手や利便性などの利用者意見を確認しました。

機械化により、入出庫や料金支払いにICカードが使用できること（※一時利用の場合、紙ベース利用券の発行が不要、管理しなくてよい）及び自分のペースで更新が可能となった自動定期更新機等、機械の仕組みと利用者感覚がマッチしたものについては高い評価を得られたものです。

また、完全キャッシュレスについては、ICカードだけでは、普段は現金使用でいることやカード残額不足時に困ることもあり、不安に思うとの意見が見られました。現金と併用が利用者を安心させるものと判断できました。

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、高い割合でとても満足、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来ているものと判断しています。

機械化については、多くのメリット、デメリットがあります。今回の結果を踏まえ、運営側としてメリットの更なる向上やデメリットの縮減に努める等、利用者がそれらを認識し適切に使用できる環境を整えることが役割の一つと考えます。

以上