

令和4年12月20日

令和4年度 赤穂市立駐車・駐輪場「お客様アンケート」改善報告書

★改善した事例

- ・ 空気入れを設置してほしい。
⇒空気入れは設置しておりますが、利用者からもっと目立つ位置に設置し、POP を掲示しました。

- ・ 安全面から駐輪場内は降りて利用するようにしてほしい。
⇒駐輪場ゲートに POP を掲示するとともに、施設管理員の立哨時に注意喚起を促すようにしました。

- ・ タクシーが入り口付近に駐車している時があるので、自転車の往来が不便であるとともに、ドア開閉や車両走行時に危険を感じる。
⇒タクシー会社によると、洗車用の水道が駐輪場入口付近にあり、タクシーを洗車しているときに駐輪場の往来を妨げる場合があり、今後は駐輪場の往来を妨げない時間帯に洗車するよう従業員に徹底するとのことでした。

- ・ 1F 出入口の精算機がたまに定期券を読みとらず困る（2件）。
⇒カードリーダーがほこり等で汚れていることが考えられ、定期メンテナンス時にカードリーダーの清掃を強化しました。

- ・ 駐車利用の料金表がわかりにくい。
- ・ 駐輪場を初めて利用した時に、最初に券を買うことがわかりにくかった。
- ・ サービス券の使い方がわかりにくい。
⇒上記3項目については、案内表示をしていますが、わかりにくい個所があったので、分かりやすい表示に更新しました。

★今後改善に向けての検討事例

- ・ 2F 店舗入口のミラーの角度が見にくい。
⇒ミラー本体もかなり老朽化しており、令和5年度に修繕予定です。
- ・ 新500円玉を使えるようにしてほしい（2件）。
⇒2024年度上半期に新紙幣が発行される予定です。それに合わせてユニットを更新する予定です。
- ・ 入り口側の発券機が使いにくい。車を寄せにくい。
⇒次回の発券機更新時（時期未定）には、発券機の設置場所を検討します。
- ・ 施設職員の対応
冷たい。
機嫌が悪くても態度に出さないでほしい。
メガネの男性の愛想がない。
⇒アンケート内容の回覧を行い、職員、警備員、清掃員に改善の動機付けを行っております。
- ・ 警備員の対応
何か質問しても分かりませんだけで、調べようともせず、役に立ってない。
⇒新人の警備員配置時には、研修日数を増やすことを警備会社に要望しました。
能力にもよりますが、現状は1週間前後です。

★残念ながら改善できない事例

- ・ 駐車場3Fの出入口ドアが車いすでは通りにくい（重くて勝手に閉まる）。
⇒3Fの出入口ドアは駐車場と商業施設を区分する防火ドアとなっております。ストッパーで開けっ放しにすることはできますが、消防法に違反します。大規模改修時に検討いたします。

- ・始発に合わせて南駐車場を開けてほしい。
 - ⇒北駐車場は始発に合わせて開けております。南駐車場より、駅に近く料金も安いので、始発時は北駐車場をご利用ください。なお、北駐車場は早朝5時半迄の入庫は月間10台前後ですので、今のところコスト面で南駐車場を始発に合わせて開ける計画はございません。
- ・時々、屋根のあるところがいっぱい屋上に止めている。屋根のあるスペースを広くできないのか？
 - ⇒屋根のあるスペースを広げるには大規模改修が必要です。今のところ、大規模改修の計画時に検討します。
- ・定期券に利用期限表示があるとわかりやすい。
 - ⇒定期券に利用期限表示を掲載すると、自動精算機での更新ができません（未設定）。
また、更新時に定期券を新しくする必要がないので、コスト削減にもなっております。
利用期限は、自動精算機で確認できますので、そちらをご利用ください（新規契約時に利用期限の確認方法を説明している）。
- ・映画を見る際に、駐車料金を無料にしてほしい（2件）。
 - ⇒映画館では駐車券提示で、映画料金を400円引するというパーキング割引をしております（実質2時間30分無料）。映画館では駐車サービス券を発行すると2重割引になるので、実施しておりません。
- ・新規定期券の販売時間が短い（8：30～17：15）。
- ・通勤時間に合わせて新規定期券を購入できない。
 - ⇒新規定期券の販売は、管理事務所にて年中無休で対応していますが、新規契約時の際に連絡先等必要事項を申請用紙に記入していただく必要があり、それを基に定期券を発行しています。従って、新規定期券販売時は、営業時間内に管理事務所に来ていただく必要があります。定期券の更新は、駐車・駐輪場とも精算機にて稼働時間内（早朝6時～深夜0時迄）に更新できます。

- ・北精算機は千円札しか使えない（2件）。
 - ⇒北精算機は屋外仕様となっております。精算機内紙幣等の盗難防止として、千円札のつり銭を準備しておりません。精算機メーカーによれば、原則屋外仕様の精算機は、高額紙幣は使用できない仕様になっているとのことです。
出庫迄にお手数ですが、小銭を準備して頂くか、警備員に両替依頼をお願いします（POP 掲示済）。
- ・事前精算機が2階にしか無い。
 - ⇒2階の事前精算機は、映画上映終了時に1階精算機混雑防止を目的に設置しております。
1階精算機が混雑するのは1年に数日であり、今のところ、事前精算機を増設する予定はございません。
- ・駅南駐輪場の再開を望む。北側だけでは、止めるのに狭い時がある（3件）。
 - ⇒駅南駐輪場の閉鎖は、機器の老朽化、関西福祉大シャトルバス運行による利用者減、更には少子化による将来的な利用者減が主な閉鎖理由です。従いまして、駅南駐輪場の再開の計画はございません。駅北駐輪場がご不便のようでしたら、駅南2軒の民間駐輪場をご利用ください。
- ・定期券の方を3階、プラット赤穂を利用される方は2階を使えるようにできないのかと使用するたびに思う。
 - ⇒都会の高層階の駐車場では、1フロアを定期専用のフロアとしているところもありますが、プラット赤穂は駐車台数も少なく、今のところ、定期専用スペースを設置することは考えておりません。テナント従業員で定期契約をされている人には、映画繁忙期や義士祭のときは、3階に駐車していただくよう連絡をしております。
- ・定期の期限をJRのように購入日からの1ヶ月単位にしてほしい。
 - ⇒JR定期は、日を跨いでの利用が無いため、1日単位で期限を定められます。駐車場の場合は、日を跨いで利用する場合がありますので、期限切れ以降の利用日数管理が不可能となりますので、月末期限での発行となります（駐車・駐輪場は全国的にこの設定）。

- ・ 2F の駐車場がいつも一杯（8：30以降）。同じ車が止まっているのが不思議。
⇒JR 利用の定期契約車は7時台の入庫が多く、平日の9時前には2階から満車になります。2階満車時は3階のご利用をお願いします。
- ・ 駐車場の定期料金を安くしてほしい（6件）。
- ・ 駐車料金が少しやすくなると助かります（周辺は12時間300円～）（2件）。
- ・ いつも北駐車場を利用しているが、時々満車の時がある。その時は南駐車場を利用しているので、南の料金を下げてほしい。
⇒料金設定は、近隣同業者の料金等を調査して決めております。近隣同業者に対しては、民業圧迫にならないよう基本的に同額以上で料金設定しています。また、北と南の料金差額は、屋外か屋内の違いであり、南の料金を下げることは、考えておりません。
- ・ 無料時間を40分にしてもらえるとありがたいです。
⇒今のところ、無料時間の延長は考えておりません。
- ・ 回数券のカード残数が精算機でしか確認できないので、ゲートで分かるようにしてほしい。
⇒ゲート通過時に回数券残数がわかるように設定しておりません。精算機で確認するようお願いいたします。

以上