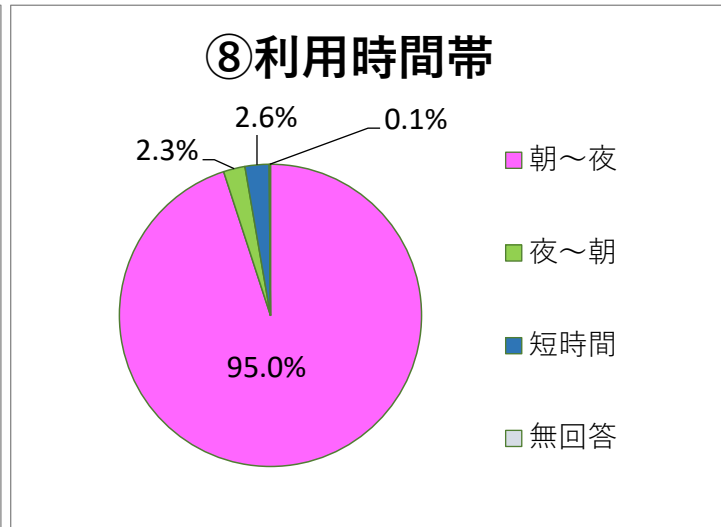
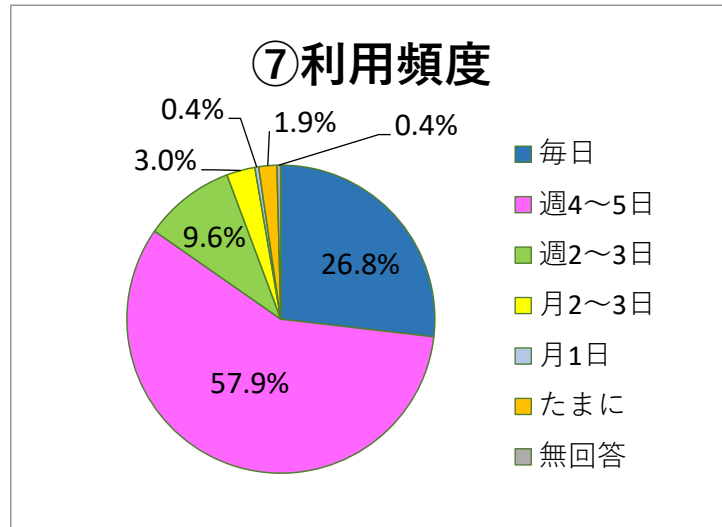
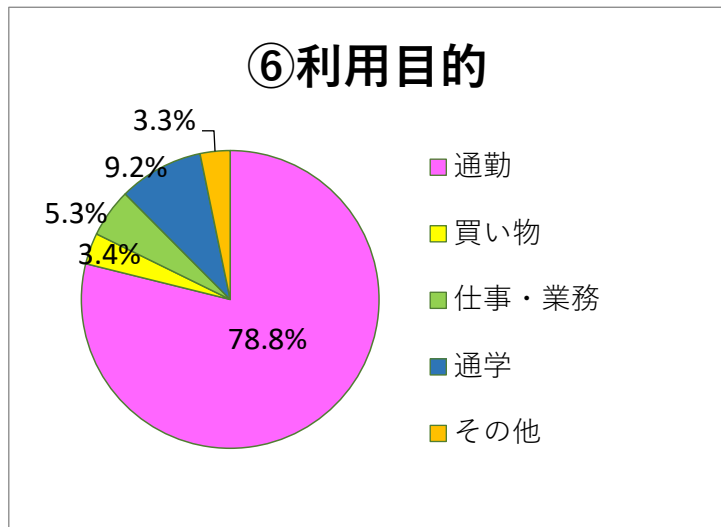
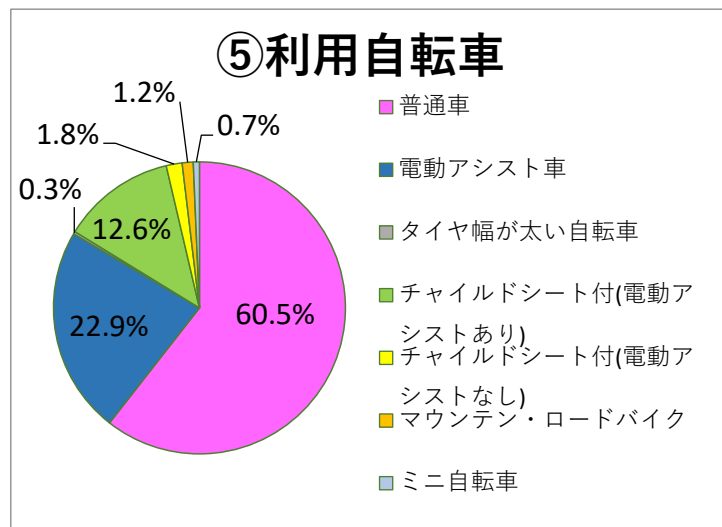
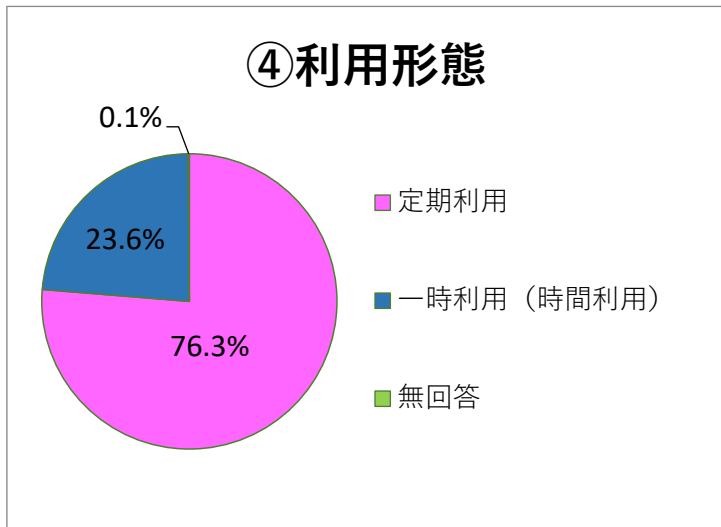
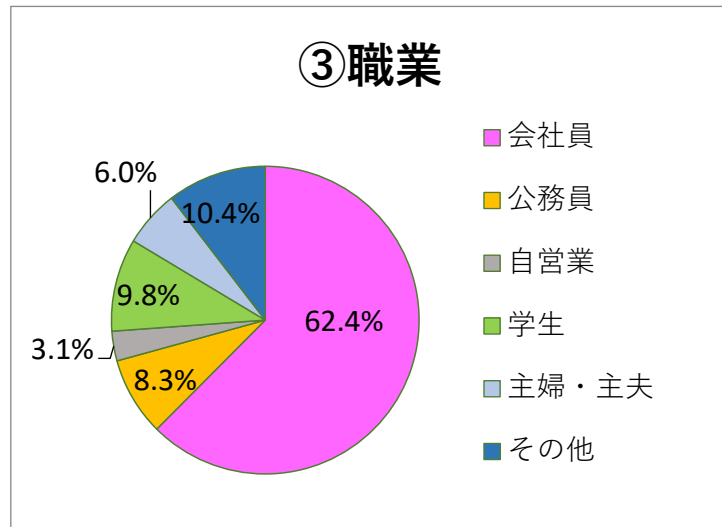
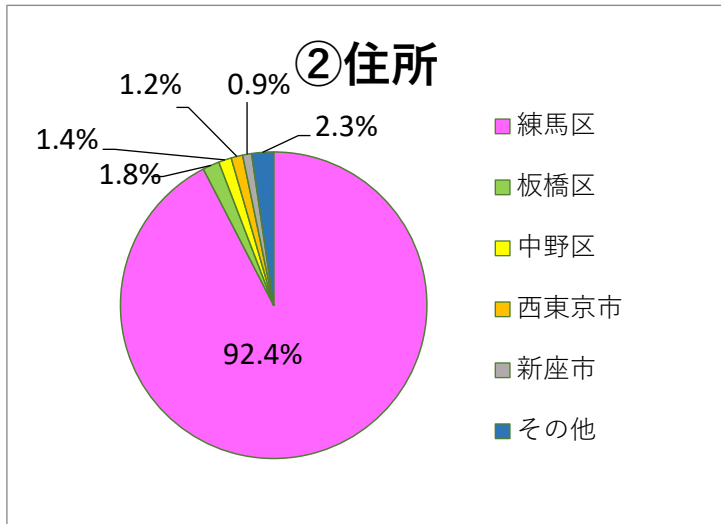
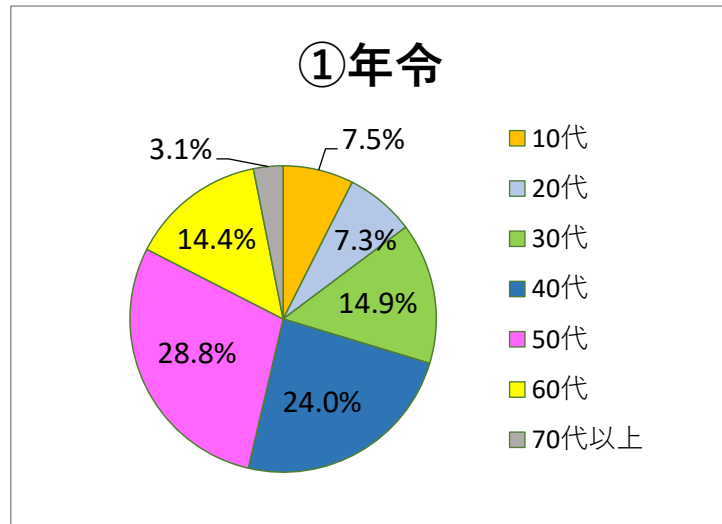


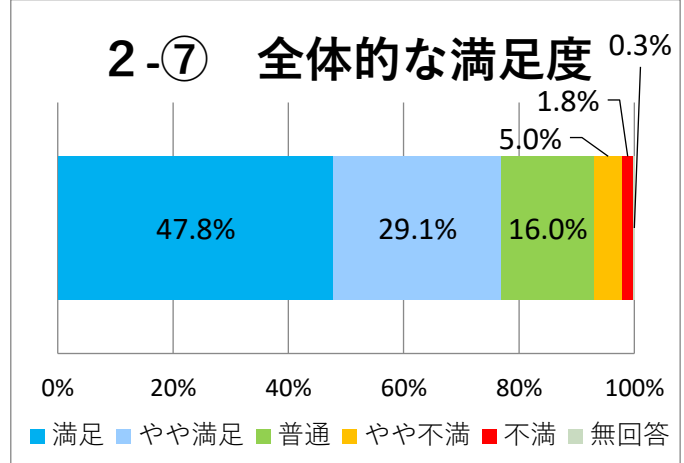
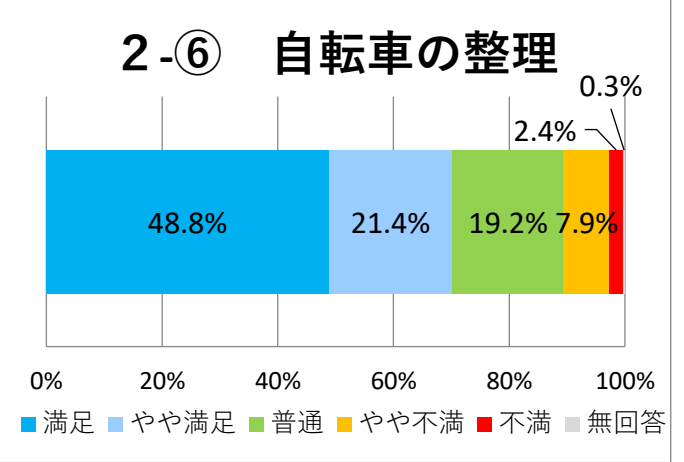
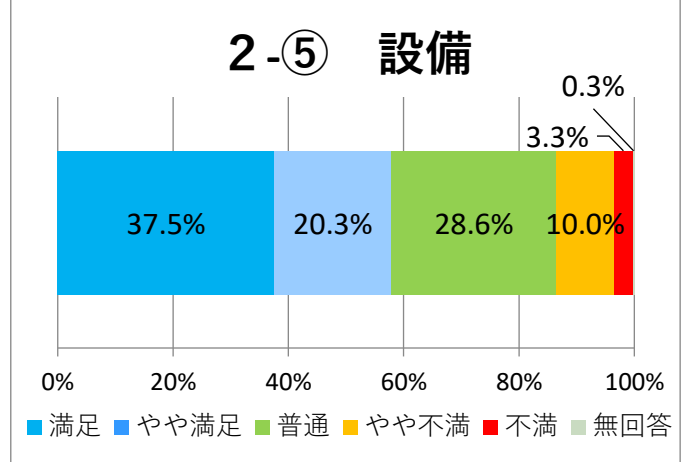
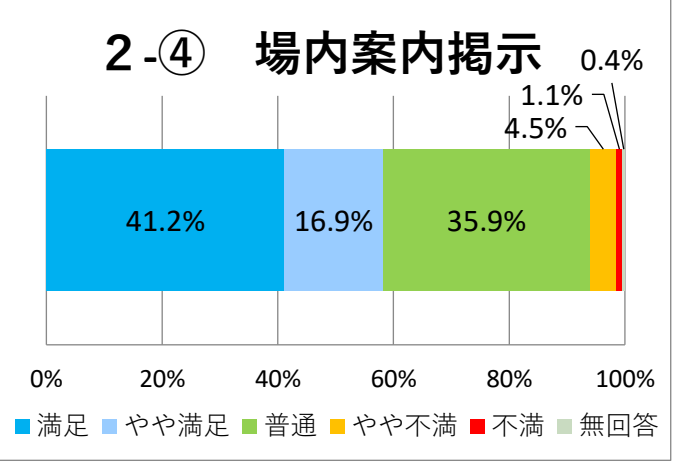
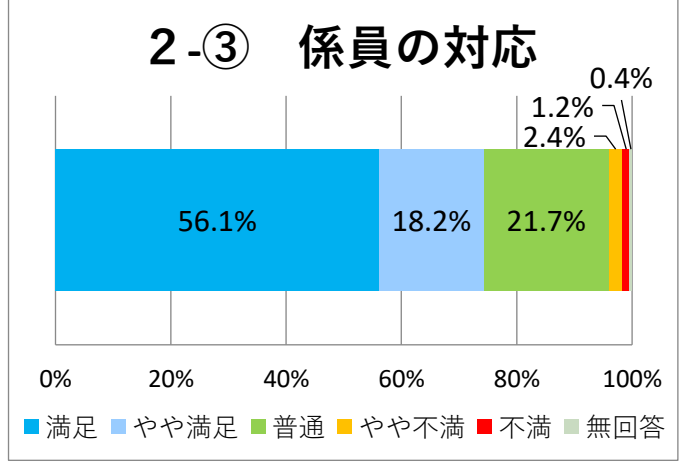
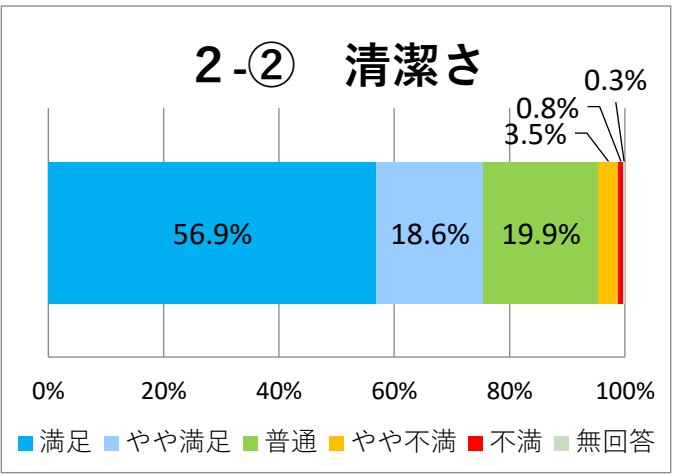
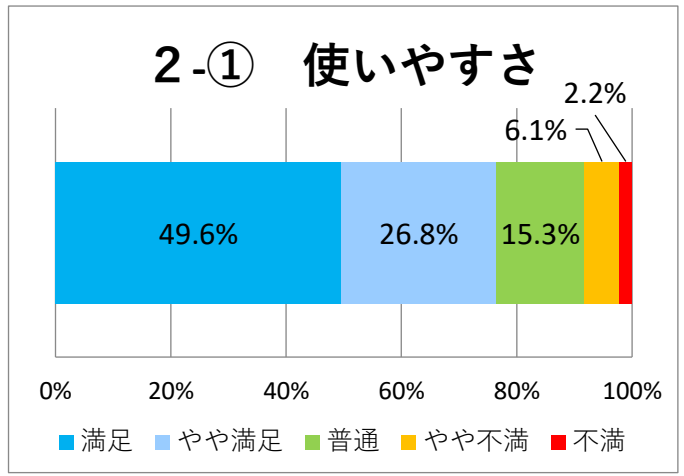
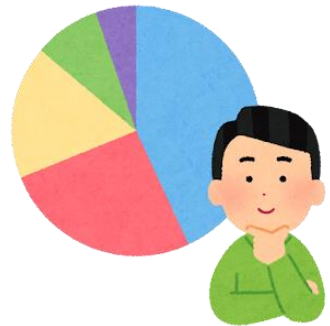
令和5年度 練馬区立等公共自転車駐車場 お客様アンケート集計結果①(アンケート実施期間：令和5年12月8日～12月17日)



いつも自転車駐車場をご利用いただきありがとうございます。令和5年度のアンケート結果についてお知らせいたします。アンケート調査票の質問に対する回答の集計はグラフのとおりです。多くのご意見をありがとうございました。

お客様からいただいた貴重なご意見は、今後の施設改善、業務従事者の意識向上に活用させていただきます。また、アンケートの集計結果は練馬区環境まちづくり公社のホームページでも公表しております。

施設数	74施設
回答数	738通

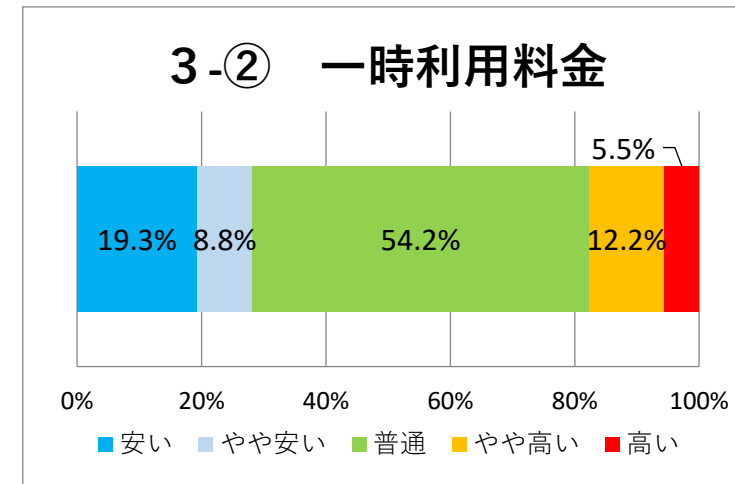
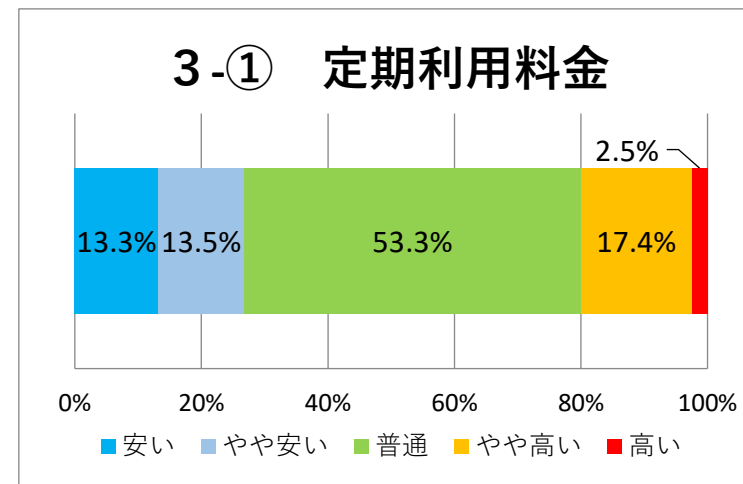


【問い合わせ先】(公財)練馬区環境まちづくり公社 自転車事業課自転車駐車場係  
 03-3993-8011(平日8:30~17:15)  
<https://www.nkm.or.jp/bicycle/>  
 スマートフォン専用  
 ホームページQRコード



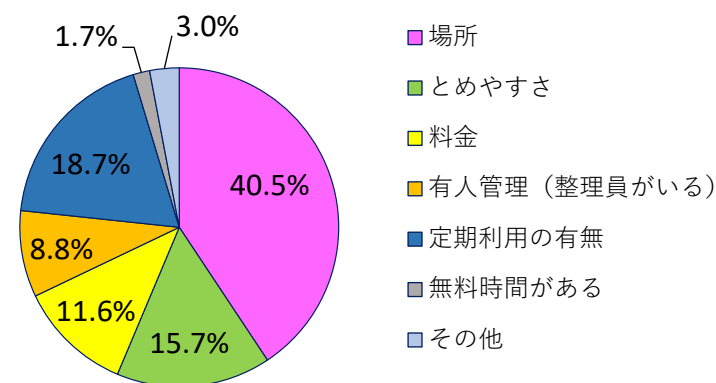
# 令和5年度 練馬区立等公共自転車駐車場 お客様アンケート集計結果②(アンケート実施期間：令和5年12月8日～12月17日)

## 料金について



## 自転車駐車場を選ぶ一番の理由は？

### 4-① 当施設をお選びいただいている理由

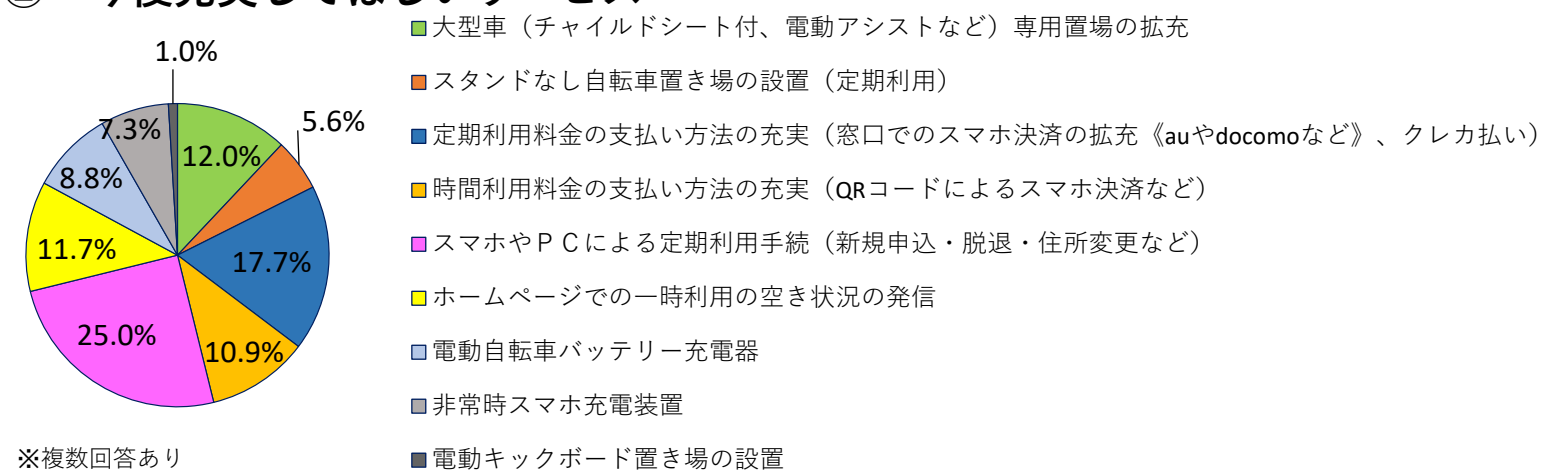


※複数回答あり

一番多かったのは、昨年と同様「場所」でした。駅から近く利便性のよい施設として利用されている方がたくさんいらっしゃいます。つづいて、「定期利用の有無」「とめやすさ」「料金」となっています。お客様の毎日の利用状況を確認し、できるだけ多くの定期利用登録を行っていますが、ご希望に追いついていない状況でもあります。今後とも皆様のご意見を伺いながら「利用しやすい施設」を目指して整備をしてまいります。

## 施設内に欲しいサービスは？

### 4-② 今後充実してほしいサービス



※複数回答あり

#### 「定期利用料金の支払い方法の充実」

管理事務所窓口でのお支払いについて、本年2月から現金およびPayPay払いに加えて、クレジットカードや交通系ICカード、各種QRコードがお使いいただけるようになりました。

#### 「スマホやPCによる定期利用手続き」

令和6年度末までには、スマホで「支払い方法の変更」「住所や氏の変更」のお手続きが可能となるサービスを開始する準備を進めています。

## 自由意見

### 接客について

- いつも丁寧に対応してくれて嬉しいです
- 声かけや駐輪の手伝い等、感謝しています
- 管理員の感じがよく気持ちよく利用できます



- 一部の管理員が挨拶をしても返してくれない
- 管理員の不在時間が多く不明点の問い合わせがしにくい
- マナーの悪い利用者に注意してほしい



管理員の対応への評価のお言葉ありがとうございます。仕事の励みになります。ご批判についても真摯に受け止め、今後の施設運営にいかし、より良いサービスを提供してまいります。

### 主なご質問・ご要望と回答

**「妊婦です。駐輪場の一階にある「お体の不自由な方置き場」を利用できますか」**  
 公共駐輪場の「お体の不自由な方置き場」は、身体外部に障害をお持ちの方だけでなく、妊娠中の方、内部障害をお持ちの方など、降車したあと自転車を移動させることが難しい方なら、どなたでもご利用いただけます。

**「自転車を買替えた際、定期利用のステッカーを張り替えたいのですが」**  
 管理事務所の窓口開設期間・時間にお気軽に係員にご相談ください。

**「忙しいのでなかなか窓口に行つての手続きができません。スマホでの手続きができるようになれば助かります」**

令和6年度末までには現在、定期利用をされている方については、スマホで「支払い方法の変更」「住所や氏の変更」のお手続きが可能となるサービスを開始する準備を進めています。そのほか、補欠待機登録をされている方の利用申し込み手続きがスマホやPCから手軽にできるサービスも令和6年度に開始する予定です。

**「ある施設を利用していますが、電動空気入れがありません。近隣の公共駐輪場の電動空気入れの利用はできますか」**  
 公共駐輪場での電動空気入れは、どなたでもご利用いただけます。お気軽にご利用ください。

今後も利用者や区民の方の利便性向上を目指しサービスの拡充に取り組んでまいります。

### その他ご意見

- 接客、対応、場内整備など、現状で満足しています
- 駐輪場充実に向けた努力が感じられる
- 自転車を詰めすぎず、丁寧に扱ってほしい
- センサーライトで電灯がつくので夜でも安心して利用できます
- 場内に時計、ゴミ箱があるといいと思います
- 自転車での場内走行が多く危険なので何か対応してほしい
- 不正利用の取り締まり、管理の強化をお願いします
- 場内に掲示物が多すぎるので分かりやすく整理してほしい
- 駐輪場の増設をお願いします
- 多様化する自転車利用に対応できるような駐輪場をお願いします
- 管理員がいてくれるのがとても安心です
- 精算機トラブル時の電話対応が親切でスムーズに解決できました
- 電動空気入れが設置され便利になりました
- 発券機、精算機、A'ルトンパ'などの反応がよくない(ご意見をまとめました)

たくさんのご意見を頂戴し、ありがとうございます。全てのご意見を拝読いたしました。今後のサービス向上に役立たせていただきます。これからもお客様にとって「利用しやすい」・「選ばれる」自転車駐車場を目指し、業務従事者一同努力してまいります。これからもアンケートに限らず、お客様からのお声を広く頂戴できればありがたいと思います。

