

令和 7 年度
目黒区立自転車等駐車場（グループ B）
利用者アンケート調査実施報告書

芝園開発株式会社

目黒区長 青木 英二 様

2026 年 5 月 1 日
芝園開発株式会社
公共サービス事業部

利用者アンケート調査実施報告書

2025 年 11 月 17 日(月)～2025 年 11 月 30 日(日)の期間にて、目黒区立自転車等駐車場（グループ B）
9 施設をご利用のお客様を対象に、アンケート調査を実施いたしましたので、結果を下記の通りご報告いたします。

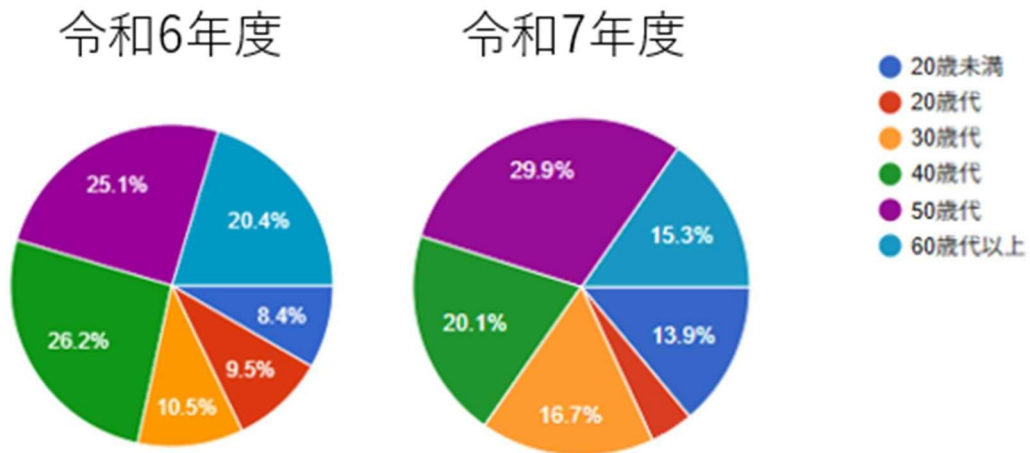
調査の目的	駐輪場利用者の動向および意見、要望等を調査することで、今後の施設運営方法や施設環境の改善、また、駐輪場係員の接遇改善に向けた取り組みを実施するにあたり、検討材料とするため。
調査期間	2025 年 11 月 17 日(月)～2025 年 11 月 30 日(日)
調査対象	目黒区立自転車等駐車場（グループ B）の定期利用者および時間利用者
調査方法	・ WEB アンケート ・ WEB アンケートのQR コードを添付した案内掲示物の掲示 ・ WEB アンケートのQR コードを添付した案内チラシを駐輪場利用中の車両へ貼り付け、配布 ・ 駐輪場係員による WEB アンケートに関する口頭案内の実施
調査結果	・ チ ラ シ 配 布 枚 数 : 800 枚 ・ アンケート回答実績 : 144 件（令和 6 年度は 275 件） ・ 回 答 率 : 18.0%
所感	・ 時間利用駐輪場のキャッシュレス決済、定期利用駐輪場の WEB 決裁導入については、良好な反応をいただきました。 ・ その他、駐輪場係員の現地対応や施設内設備に関するご要望等、多岐に渡る声をいただきました。着手できるものから早急に改善してまいります。 ・ 駐輪場内の施設に関する満足度合を令和8 年度は各施設の改修を行いますので満足度向上へ努めます。
添付資料	・ 利用者アンケート調査実施報告書 ・ 令和 7 年度利用者アンケート調査 集計結果

以上

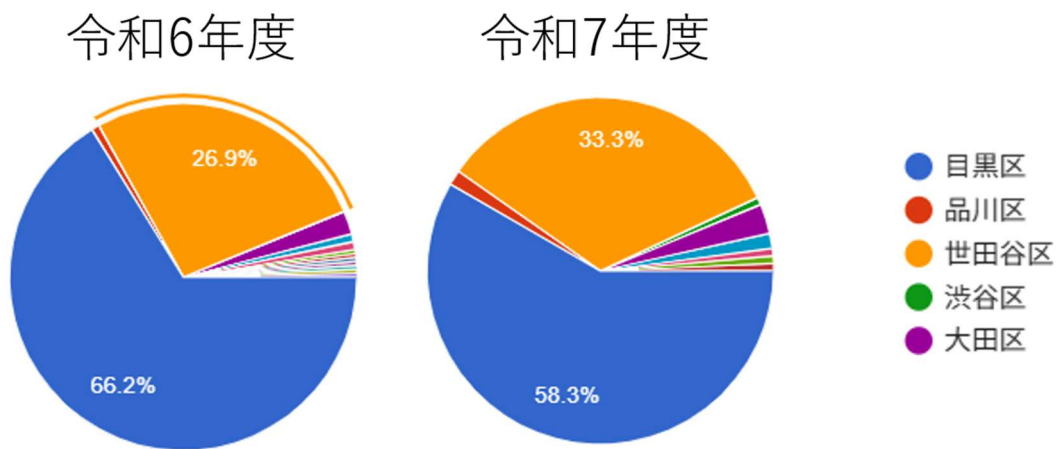
目黒区立自転車等駐車場（グループB）
令和7年度利用者アンケート調査 集計結果

【問 1】 お客様ご自身についてお伺いいたします。

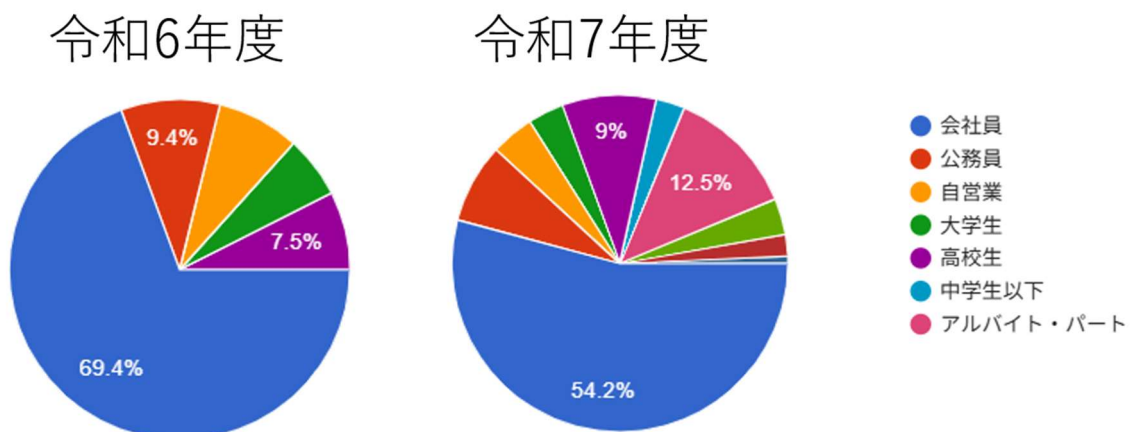
【問 1-1】 ご年齢



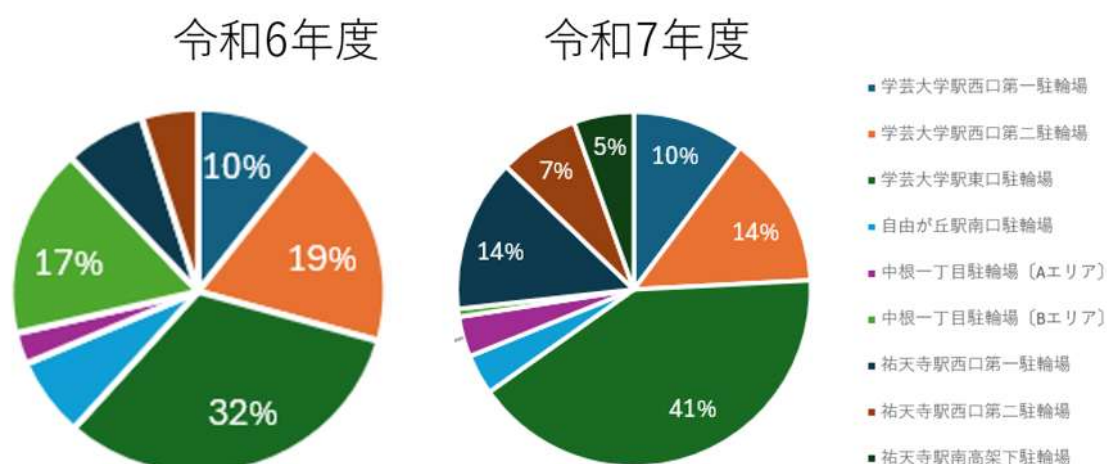
【問 1-2】 お住まい



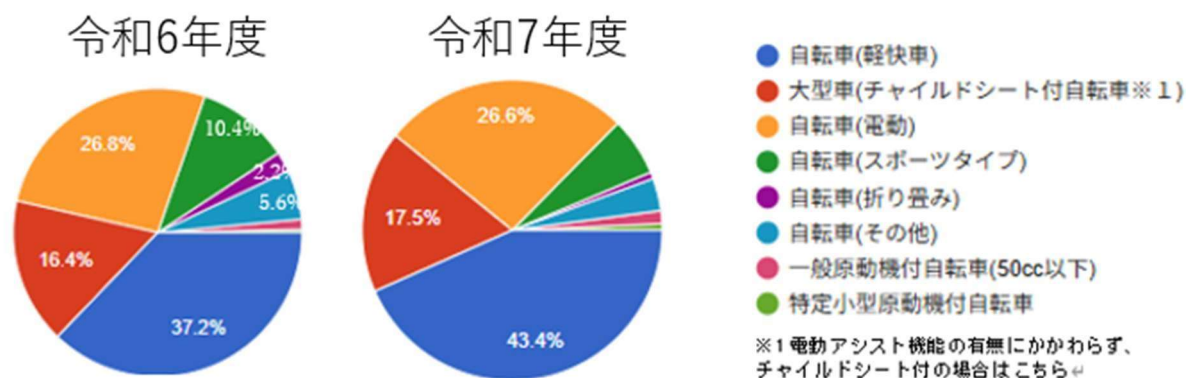
【問 1-3】 ご職業



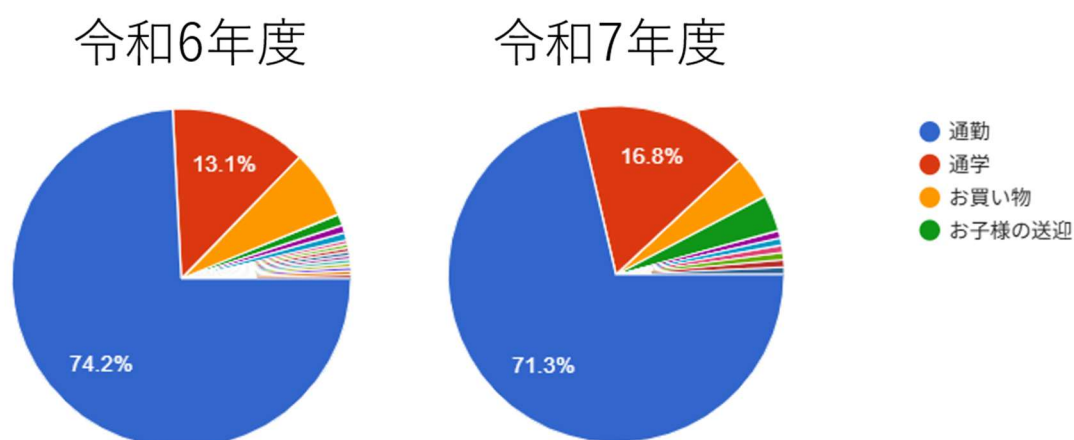
【問 1－4】 ご利用中の駐輪場



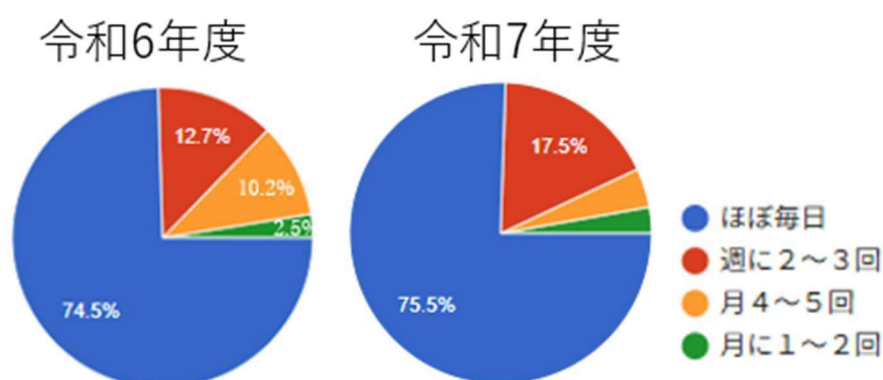
【問 1－5】 ご利用車種



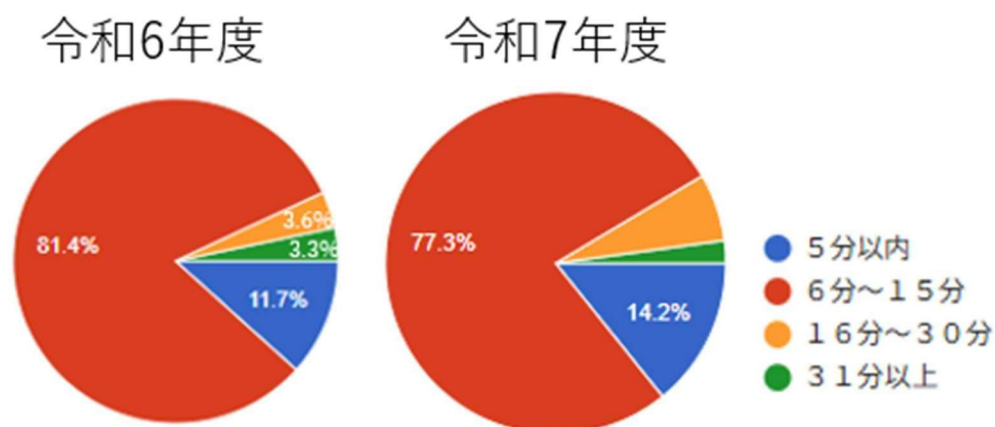
【問 1－6】 ご利用目的



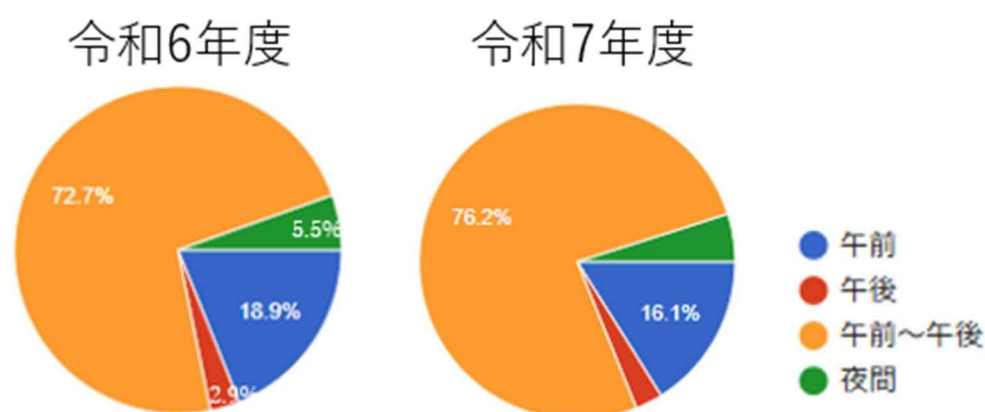
【問 1-7】 ご利用頻度



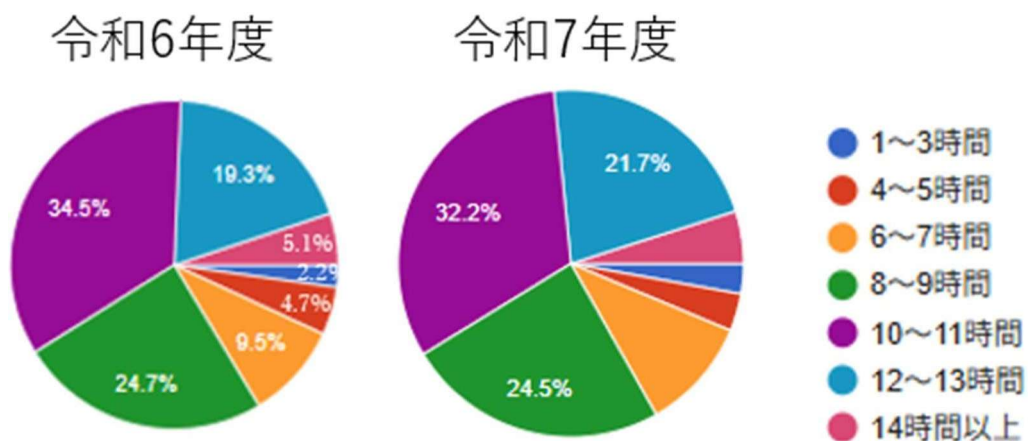
【問 1-8】 駐輪場までの所要時間



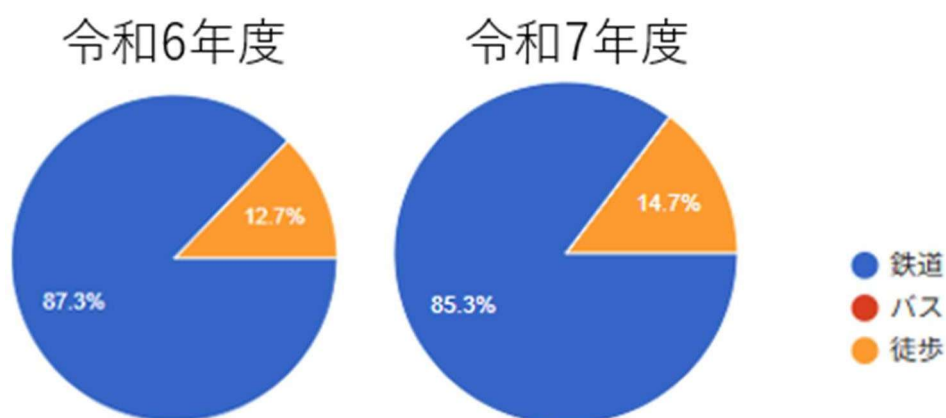
【問 1-9】 駐輪場のご利用時間



【問 1－10】 1 日あたりのご利用時間

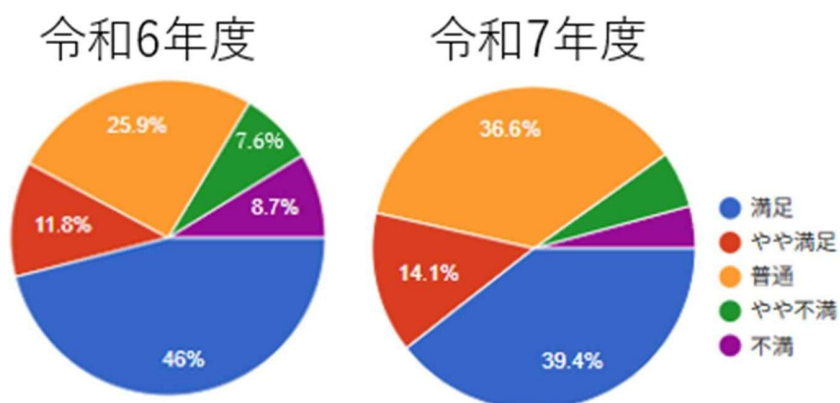


【問 1－11】 駐輪場からの交通手段

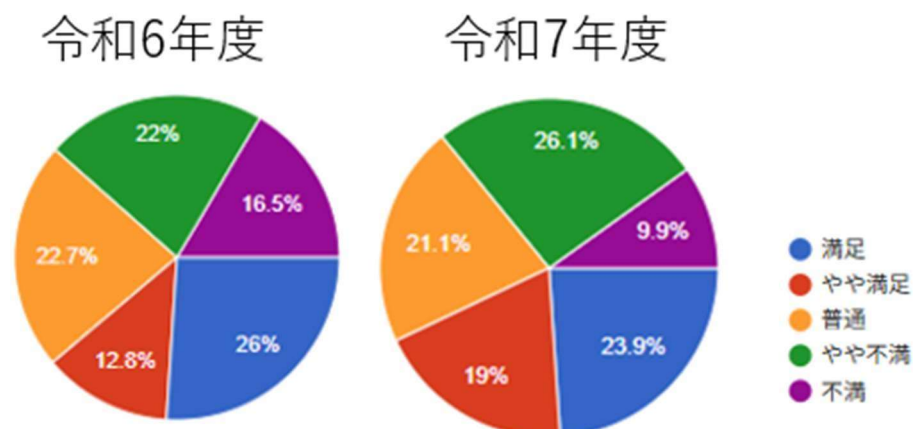


【問 2】 当駐輪場の満足度合いをお伺いいたします。

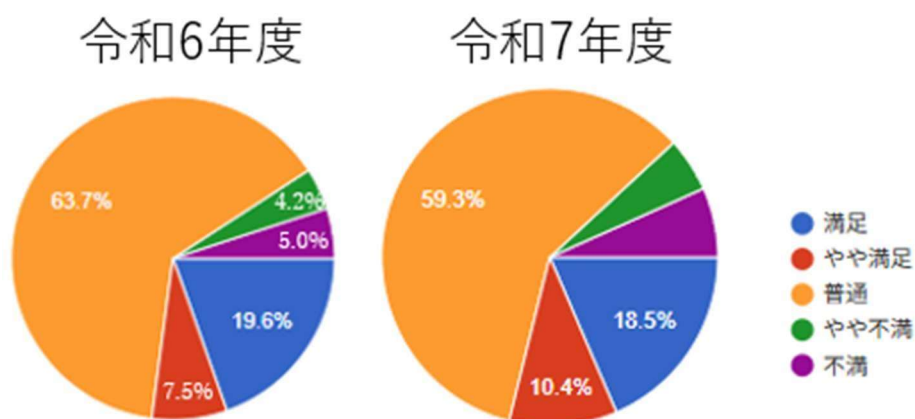
【問 2－1】 駐輪場管理人の態度や言葉遣いはいかがですか？



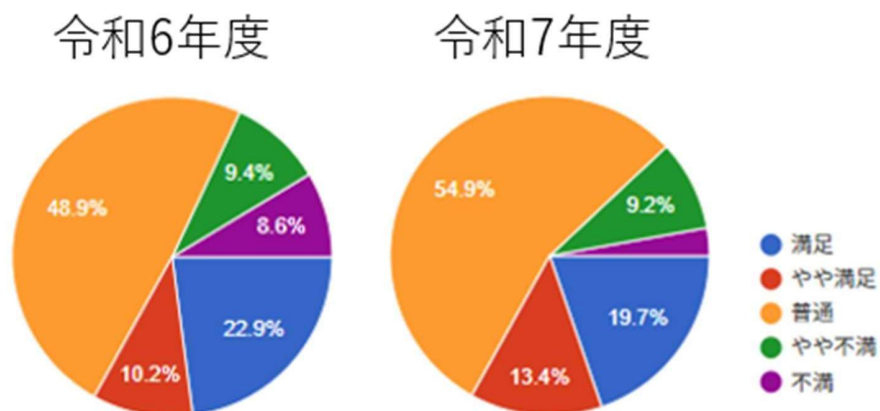
【問 2ー2】 駐輪場内の設備（自転車ラック・入出庫用ゲート・発券機・精算機等）はいかがですか？



【問 2ー3】 コールセンターの対応はいかがですか？

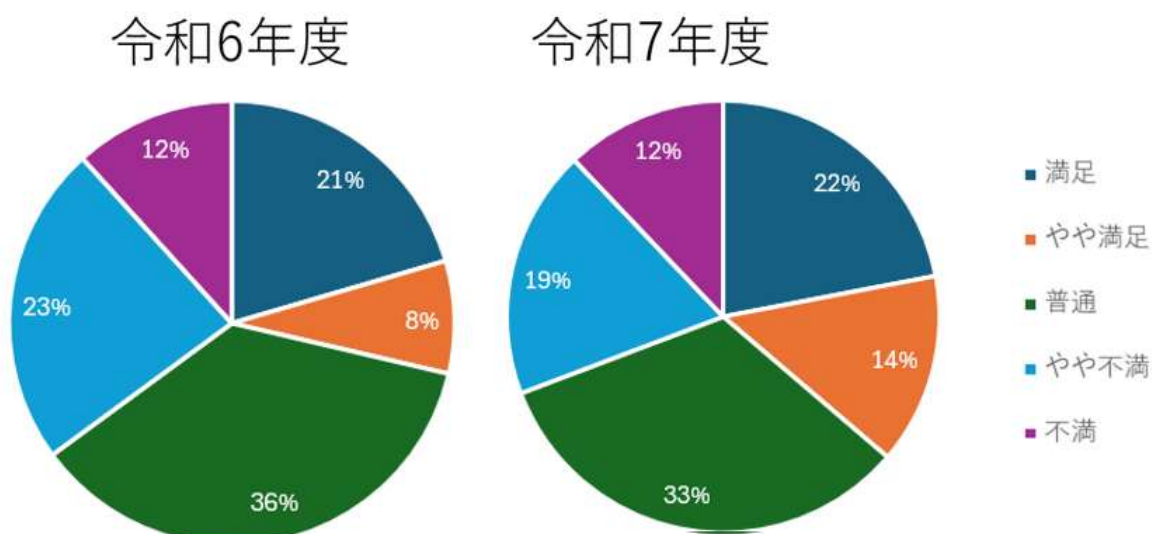


【問 2ー4】 駐輪場内の掲示物・案内に関してはいかがですか？

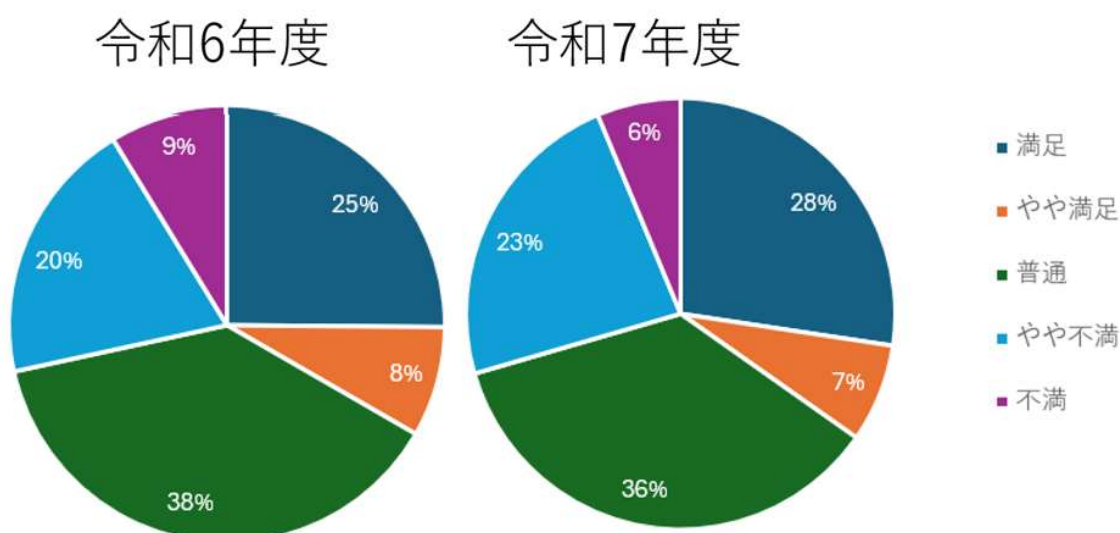


【問 3】 定期利用料金または一時利用料金は適当ですか？

【問 3 - 1】 定期利用料金

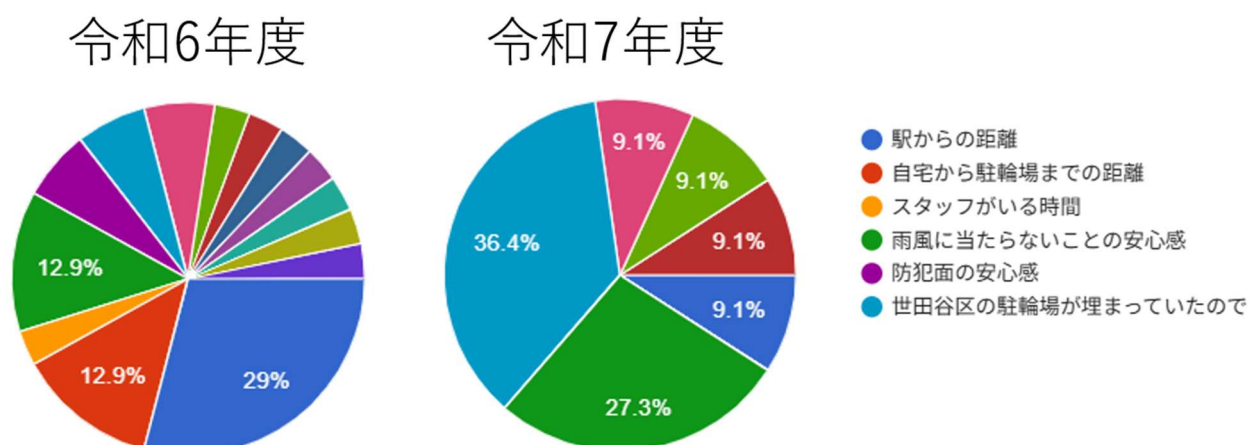


【問 3-2】 一時利用料金

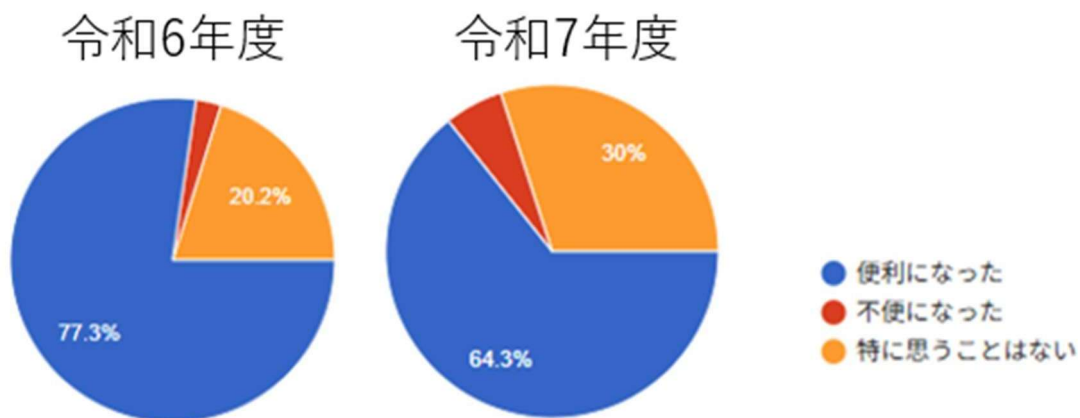


【問 4】 自由が丘駅南口駐輪場をご利用の方にお聞きします。

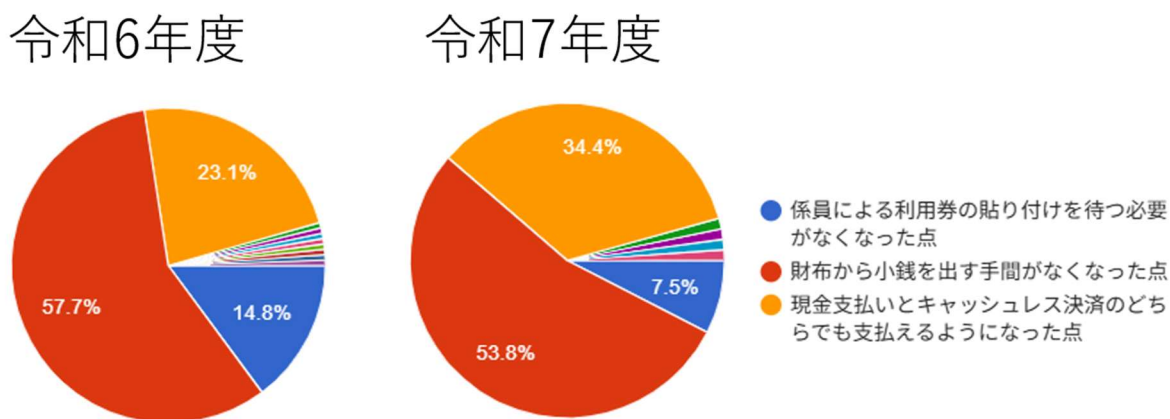
周辺には「世田谷区立自由が丘駅第一自転車等駐車場」がありますが、そちらではなく、当駐輪場を選ぶ理由をお聞かせください。



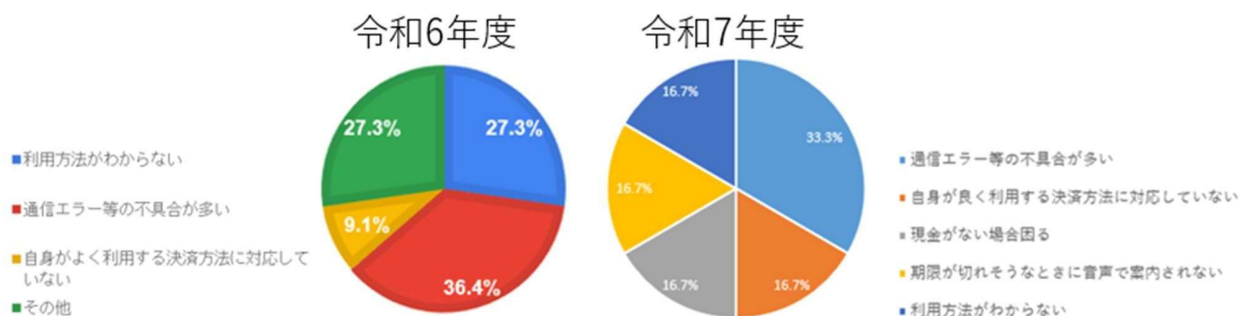
【問 5】時間利用料金のキャッシュレス決済導入についてどのようにお考えですか？



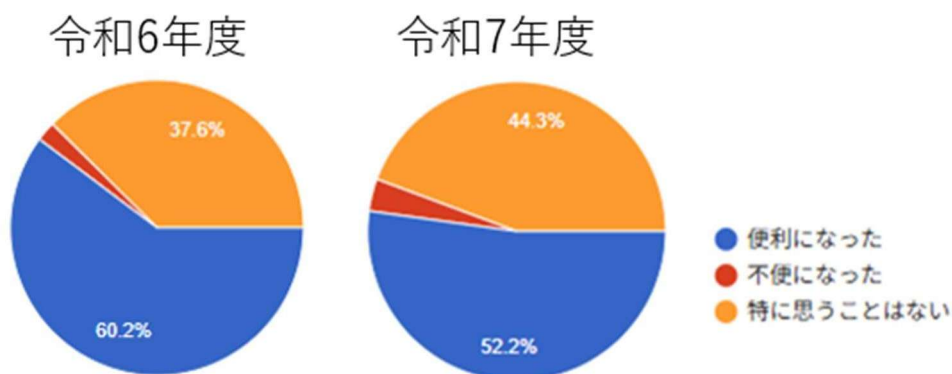
【問 5 - 1】前問で①(便利になった)を選んだ方へお聞きします。どのような点が便利になったとお考えですか？



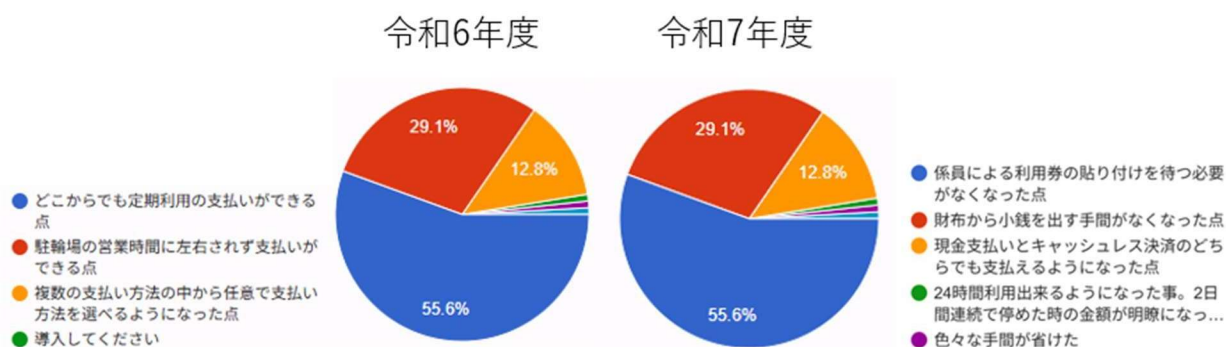
【問 5-2】前問で②(不便になった)を選んだ方へお聞きします。どのような点が不便になったとお考えですか？



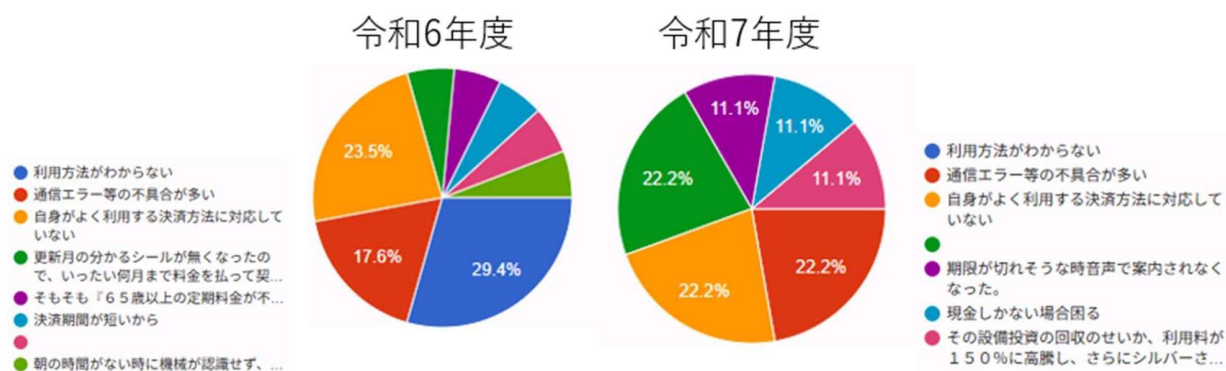
【問 6】 定期利用料金のWEB 決済導入についてどのようにお考えですか？



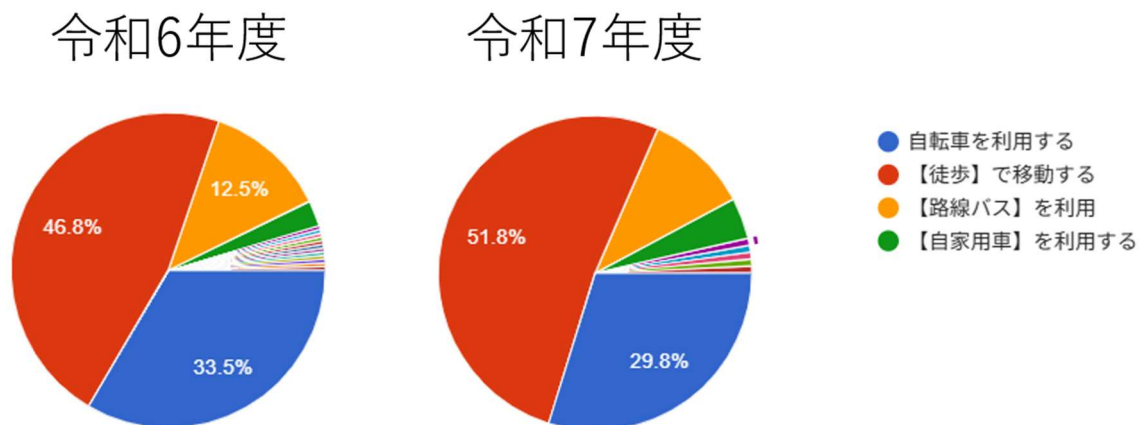
【問 6ー1】 前問で①(便利になった)を選んだ方へお聞きします。どのような点が便利になったとお考えですか？



【問 6ー2】 前問で②(不便になった)を選んだ方へお聞きします。どのような点が不便になったとお考えですか？



【問 7】雨が降った場合、どのような交通手段を利用しますか？



令和7年度の利用者アンケートの回答数は144件（令和6年度は275件）と前年度を下回ったものの、WEB決済やキャッシュレス決済の導入といった利便性向上施策に対し、具体的な評価や課題が浮き彫りとなる結果となりました。

利用者属性については、50代以上が約45%を占め、職業別では会社員が半数以上となるなど、大きな傾向に変化は見られない。利用目的は通勤・通学が約9割と大半を占め、生活基盤としての重要性が改めて確認された。

キャッシュレス決済の導入については、以下のような結果となりました。まず、時間利用のキャッシュレス決済については、令和6年度の77.3%に対し令和7年度は64.3%が「便利になった」と回答した。肯定的回答は依然として高い水準にあるものの、前年度比で13ポイント減少しています。便利と感じる理由の第1位は「財布から小銭を出す手間がなくなった（53.8%）」であり、昨年度（55.9%）と同様に強く支持されている。一方で、不便と感じる理由として「通信エラー等の不具合」を挙げる声が、昨年度の36.4%から本年度は33.3%へと微減したものの、依然として不満の約3分の1を占めています。導入初期の混乱は脱したものの、特に祐天寺駅西口第一と学芸大学駅西口第二に設置されている東海技研製ゲートのシステムの安定稼働に対する利用者の期待値がより高まっていることが伺えます。定期利用のWEB決済についても同様の傾向が見られます。WEB決済を「便利になった」と評価する割合は、昨年度の60.2%から本年度は52.2%へと減少した。便利な点としては「営業時間に左右されず支払いができる（29.1%）」などが挙げられ、昨年度（29.1%）と同水準の利便性を提供できているといえる。

施設全体の満足度については、「満足」「やや満足」を合わせた肯定的な回答が53.5%となったが、令和6年度（57.8%）と比較して微減した。項目別で見ると、特に駐輪場設備（ラック、ゲート、精算機等）への不満（やや不満・不満）が約36%に達しており、前年度（38.5%）から大きな改善が見られない。これは、設備の老朽化（整理用ラックの幅が狭いなど）やチャイルドシート車のスペース不足が背景にあると推察される。さらに先述したゲートのトラブルによる対応を求めめるご意見も見られます。そして自由意見においても同様に施設環境の改善を求める声が多く寄せられており、令和8年度に予定されている各施設の改修を通じて、利用者の不満解消と満足度向上に努める必要性がわかります。引き続き利用者の利便性が向上していけるように、一つでも多くのご意見を参考に運営していけるように努めてまいります。