
ご意見・ご要望に対する取り組み ～神戸市営地下鉄～

2024年12月

貴重なご意見誠にありがとうございました。
今後更なるサービス向上に向けて取り組んでまいります。



2023年度 ご意見・ご要望件数（市営地下鉄）



いつも
移動に感動を

	ソフト面 接客・サービス	ハード面 施設・車両	ダイヤ	その他	計
ご意見	169件	71件	38件	153件	431件
ご要望	34件	121件	40件	197件	392件
お褒め	37件	4件	0件	11件	52件
その他	69件	26件	17件	124件	236件
計	309件	222件	95件	485件	1,111件

01 駅係員の接遇について（神戸市営地下鉄）



いつも
移動に感動を

ご意見（抜粋）

- ・ 駅員（若い男性）分からないことがあり相談した際、アドバイス一つなく不満な態度をとられた。
- ・ 早く降りろ、早く乗れ、と駅員がマイクパフォーマンスするので毎朝通勤時とても不快です。

【駅係員の接遇について】

- お客様からのご意見に対して、可能なものについては確認、検証するとともに、職員個人が特定できる場合は個別に指導を行っております。また、接遇における課題を全体で共有するため、職員研修や職員教育訓練の場で都度共有し、改善に努めております。
- 朝ラッシュ時の駅係員による放送については、お客様の乗り降りをスムーズにおこなっていただき、定時運行に努めるために実施していることを、ご理解ください。なお、お客様が不快と感じるような放送とならないよう、放送等の仕方について改善していきます。
- また、2023年度より、外部機関による駅係員接遇調査を実施しており、その調査結果を駅係員の指導に活用することで、接遇の向上に努めております。

02 駅舎内トイレについて（神戸市営地下鉄）



いつも
移動に感動を

ご意見（抜粋）

- ・地下鉄のトイレが古い（汚い、臭い）
- ・トイレは臭いが気になるので緊急時以外は利用しないようにしている。
- ・洋式化・温水洗浄便座（シャワー便座）、擬音装置（音姫）を設置してほしい
- ・便座消毒がなかったり、ハンドソープが1箇所だけであったりします。（便座の消毒液、全洗面台への石鹼の設置）
トイレの石鹼を、洗面台ごとに設置してほしい

【駅トイレについて】

- 駅トイレについては、駅のリニューアル時期等を考慮しながら順次改修を実施しており、最近では、三宮駅東口（2024年10月）、名谷駅（2024年11月）、西神中央駅（2024年11月）において、リニューアル改修を実施しました。
- また、和式便器についても、洋式化・温水洗浄便座する工事を、旅客数の多い駅から、順次、実施しております。

【トイレの日常管理】

- 2024年7月からトイレ清掃の実施内容を見直し、また駅係員が清掃状況をより確認するように変更することで、トイレの美観維持に努めております。

【便座の消毒液、洗面台への石鹼の設置】

- 便座の消毒液については、全駅のトイレに設置済みです。
液体石鹼については、今後実施していくトイレリニューアル工事にあわせて、順次洗面台に設置していきます。

03 6000形車両の座席幅について（神戸市営地下鉄）



いつも
移動に感動を

ご意見（抜粋）

- ・旧型車両に比べて6000形車両の座席幅が狭いため広くしてほしい。

【6000形の座席幅について】

- 旧型車両の座席は、区切りがないベンチシートであったことから、隣のお客様との間を詰めずに広く座席を利用する方がおられ、座席定数よりも少ないお客様しか利用できていないとのご指摘をいただきました。
- そのため、6000形の導入に際しては、より多くのお客様に座席をご利用いただけるよう、着座位置を明確にしたバケットシートを採用しました。なお、一人当たりの座席幅については、旧型車両に比べて約4cm広くなっております。

参考

[神戸市：6000形～快適な車内～ \(kobe.lg.jp\)](https://www.city.kobe.lg.jp/a16680/kurashi/access/kotsukyoku/subway/syaryou/type6000/type6000-kaiteki.html)

<https://www.city.kobe.lg.jp/a16680/kurashi/access/kotsukyoku/subway/syaryou/type6000/type6000-kaiteki.html>

04 列車の遅延・接続・乗継について（神戸市営地下鉄）



いつも
移動に感動を

ご意見（抜粋）

- ・ダイヤ改正してから遅延が酷すぎる
- ・ホーム柵が設置され安心感が増したが、軽微な遅れが目立つようになった
- ・谷上での神鉄への接続が悪い
- ・朝の谷上の乗換(三宮行)が不便。ホーム上での乗換時間が数秒しかない
- ・デertime、早朝深夜は平日休日合わせて欲しい

【ダイヤ編成について】

- ダイヤ改正後に遅延が生じていることについては課題であると認識しており、解消に向けた対応策の検討を行っているところであり、次のダイヤ改正において改善したいと考えております。
- また、谷上駅での接続については、市営地下鉄の列車運行間隔と神戸電鉄の列車運行間隔に違いがあることから、すべての列車においてスムーズな接続とすることは難しいことをご理解いただきたいと思いますと考えておりますが、接続がより円滑になるよう、継続的に、神戸電鉄と協議を行っております。

【平日、土・休日ダイヤについて】

- 平日と土・休日の乗降数を踏まえて効率的なダイヤ編成を行っていることから、異なるダイヤとなることをご理解いただきますようお願いいたします。

05 特別清掃を実施した結果による地下鉄の印象について（市営地下鉄）



いつも
移動に感動を

ご意見（抜粋）

- ・定期的に実施してほしい。
- ・頻繁に掃除をお願いします。
- ・清掃が終わった後にまた汚くなっている。

【駅舎清掃について】

- 開業以来の蓄積した汚れを取り除くため、2023年度に、駅全体を丸洗いする「駅舎特別清掃」を実施し、駅的美観を回復させました。
- 駅舎特別清掃実施後の美観を維持していくために、日々行う清掃業務について清掃の質を評価できる仕組みにより事業者を選定するようにしており、提案を受けた清掃計画に則って、従来よりお客様からのご意見をいただいている「トイレ清掃」を重視した清掃など、適切に清掃を実施していただいております。今後も、交通局職員による清掃後の検査を確実に行っていくことにより、清掃の質を担保できるよう、駅舎特別清掃により回復した美観維持に努めてまいります。

これからも、神戸市営地下鉄・神戸市バスをよろしくお願いします。



いつも
移動に感動を

神戸市交通局

