

平成 28 年度市バス・地下鉄アンケート 調査結果

調査期間	平成 29 年 1 月 18 日～31 日
対象者数	神戸市ネットモニター登録者 2,965 名
回答者数	1,350 名（回答率 45.5%）

【市バス・地下鉄アンケートについて】

市バス・地下鉄は、1 日約 50 万人の輸送を担う都市基盤として、開業以来、市民の皆様に日々ご利用いただいております。

交通局では、これまでも「市バスお客様の声ハガキ」や「地下鉄お客様アンケート」を実施し、お客様からのご意見・ご要望をお伺いしてきましたが、市バス・地下鉄を普段利用されない方も含め幅広くご意見を伺うため、平成 27 年度より神戸市ネットモニターの皆様に「市バス・地下鉄アンケート」にご協力いただいております。

【28 年度調査結果概要】

○市バス・地下鉄をご利用いただいている方

市バス・地下鉄のサービス全般の満足度について、市バスでは約 4 割の方が「満足」「やや満足」、約 4 割の方が「普通」とご回答されており、地下鉄では約 5 割の方が「満足」「やや満足」、約 3 割の方が「普通」とご回答されました。「満足」「やや満足」の理由としては、市バスでは「運行本数・ダイヤ」、地下鉄では「定時運行・運行本数・ダイヤ」が最も多く挙げられました。

一方で、市バスでは約 2 割、地下鉄では約 1 割の方が「不満」「やや不満」とご回答されており、その理由として、市バスでは「運行本数・ダイヤ」、地下鉄では「料金体系・乗車券種別」が最も多く挙げられました。

○市バス・地下鉄を 1 年以内に利用されていない方

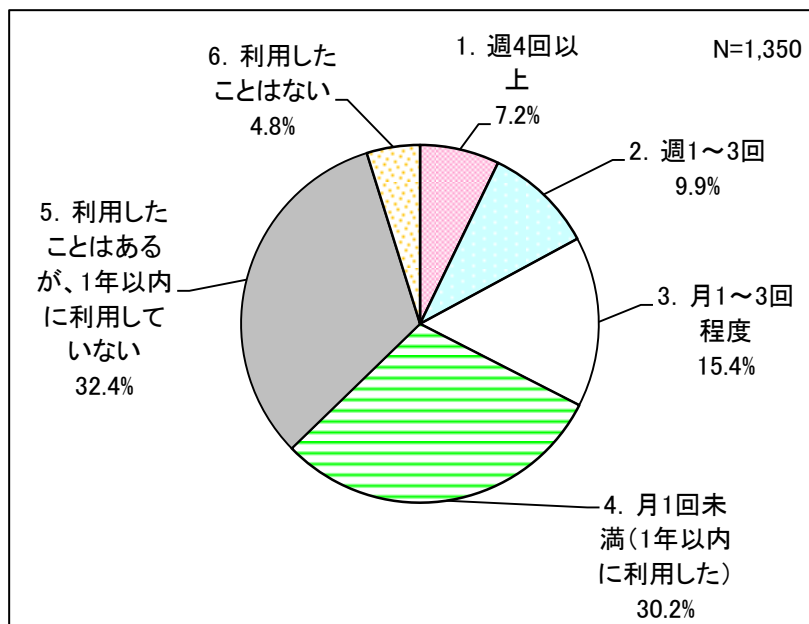
市バス・地下鉄をご利用されない理由について、市バスでは「自家用車や他の交通機関が便利だから」が約 5 割、地下鉄では「地下鉄沿線に住んでいない・用事がないから」が約 8 割となりました。

今回の調査結果やお寄せいただいた多くのご意見を参考に、市バス・地下鉄のさらなるサービスの向上と業務改善に取り組んでまいります。

ご協力ありがとうございました。

<市バスについて>

問1 市バスを利用する頻度について選んでください。

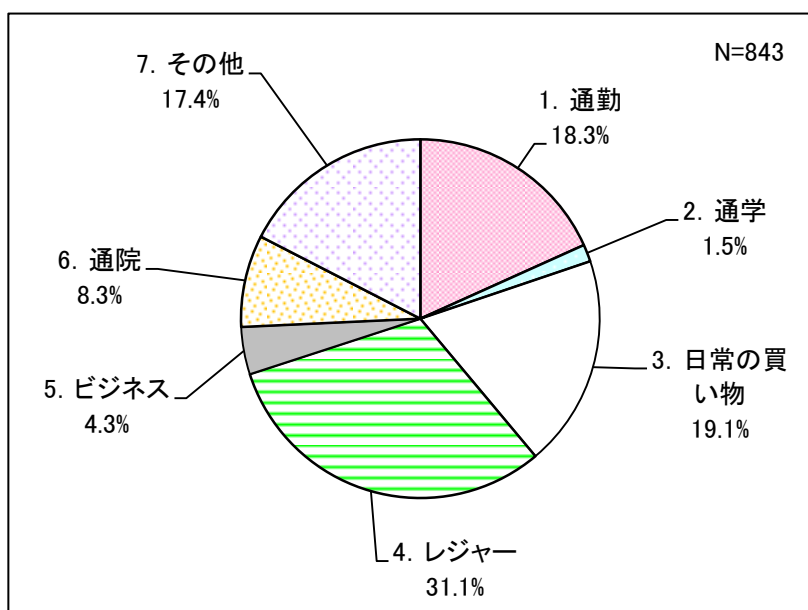


問1-1 <市バスを利用されている方>

利用されている市バスの系統を3つまで入力してください。

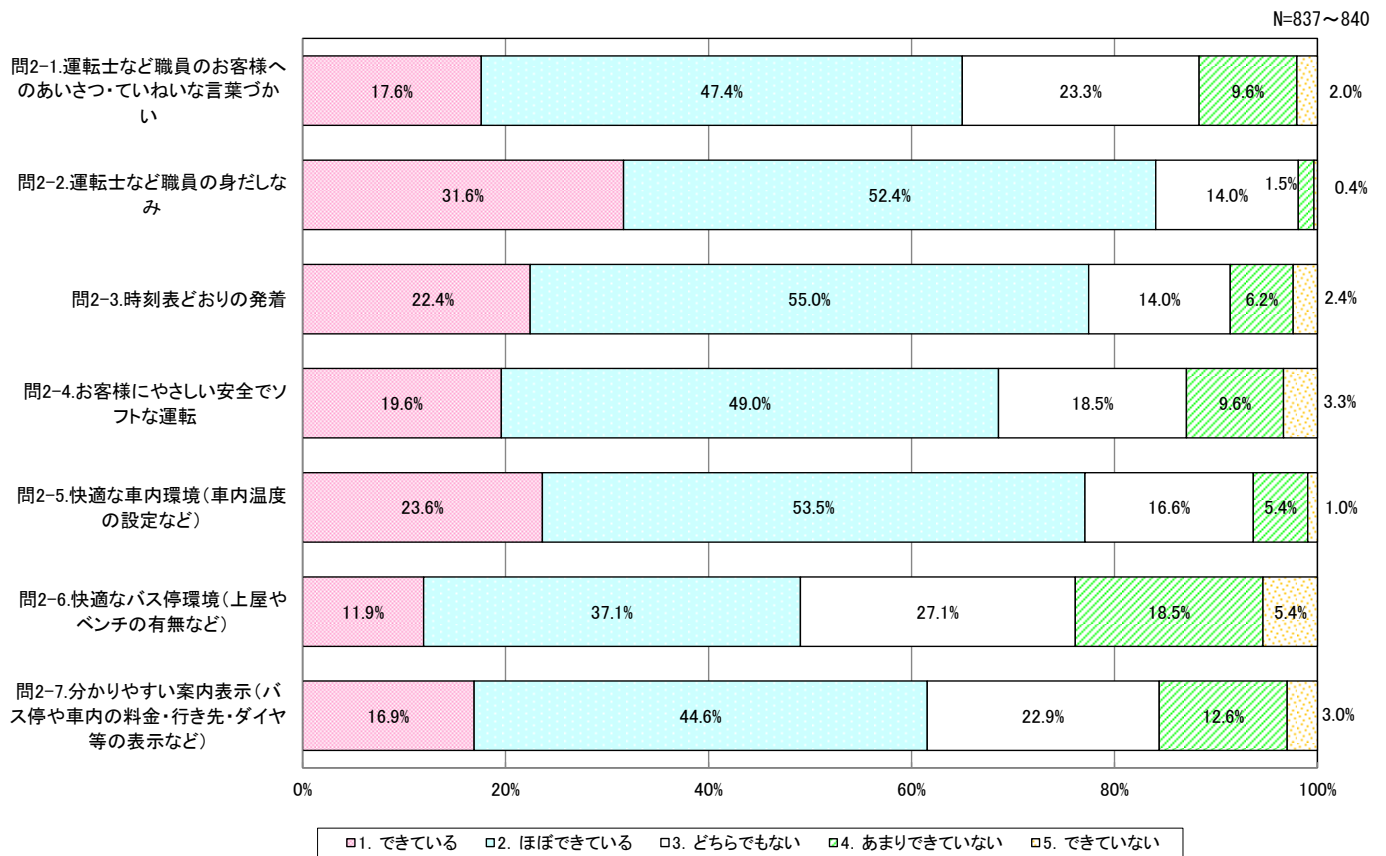
問1-2 <市バスを利用されている方>

市バスを利用されている主な目的は何ですか。



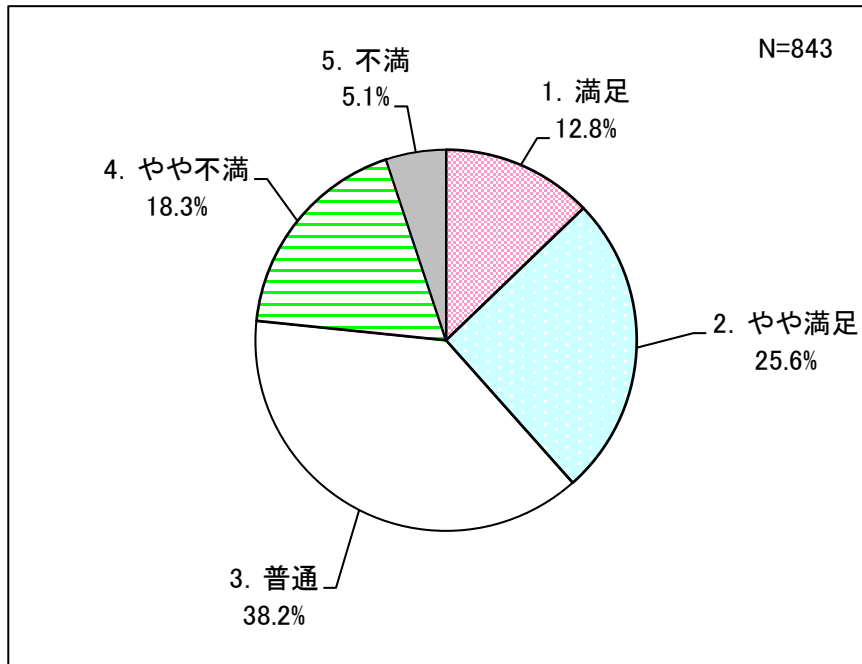
問2 <市バスを利用されている方>

市バスに関する問2-1~7の項目について、あてはまるものを選んでください。



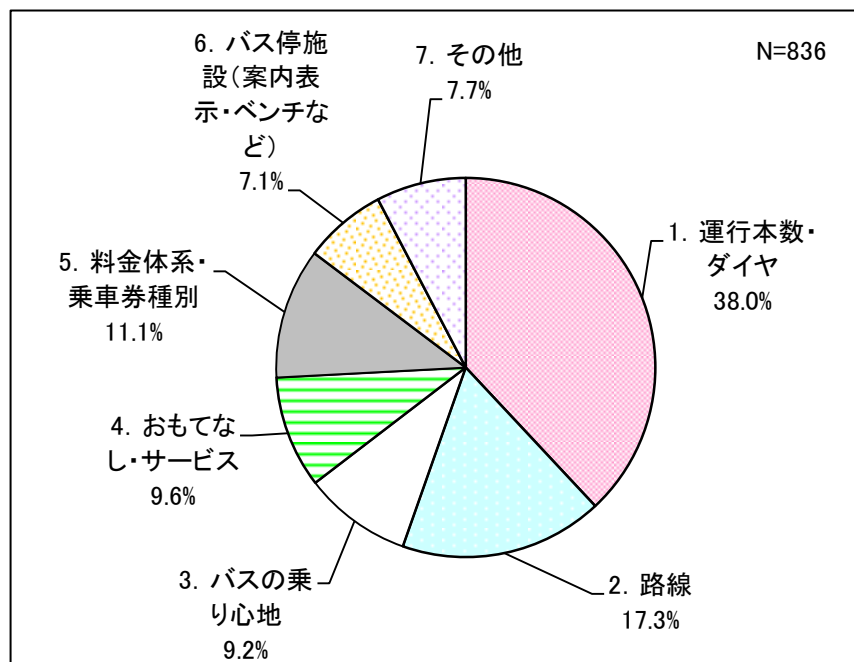
問3-1 <市バスを利用されている方>

市バスのサービス全般の満足度についてどう思われますか。



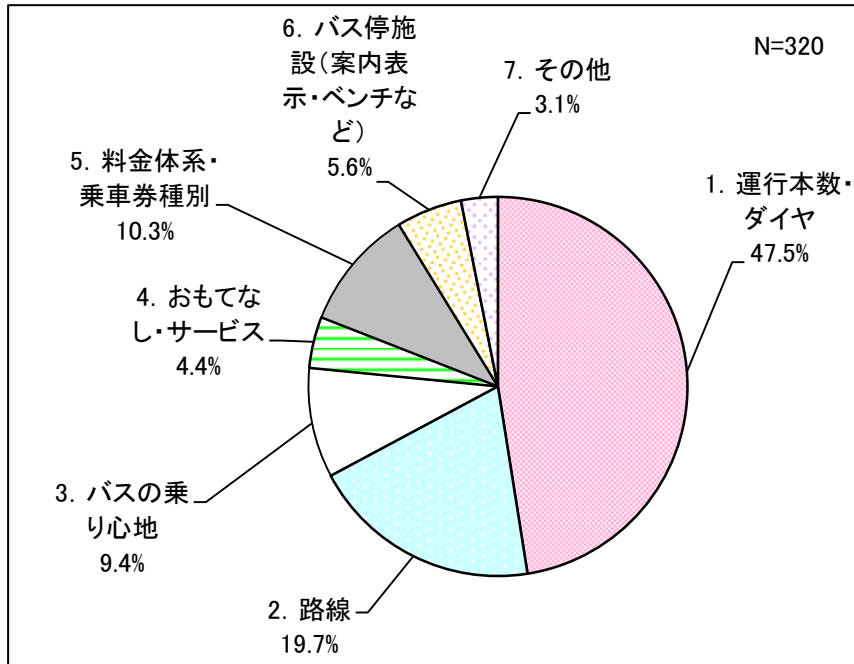
問3-2 <市バスを利用されている方>

問3-1で選択した主な理由は何ですか。



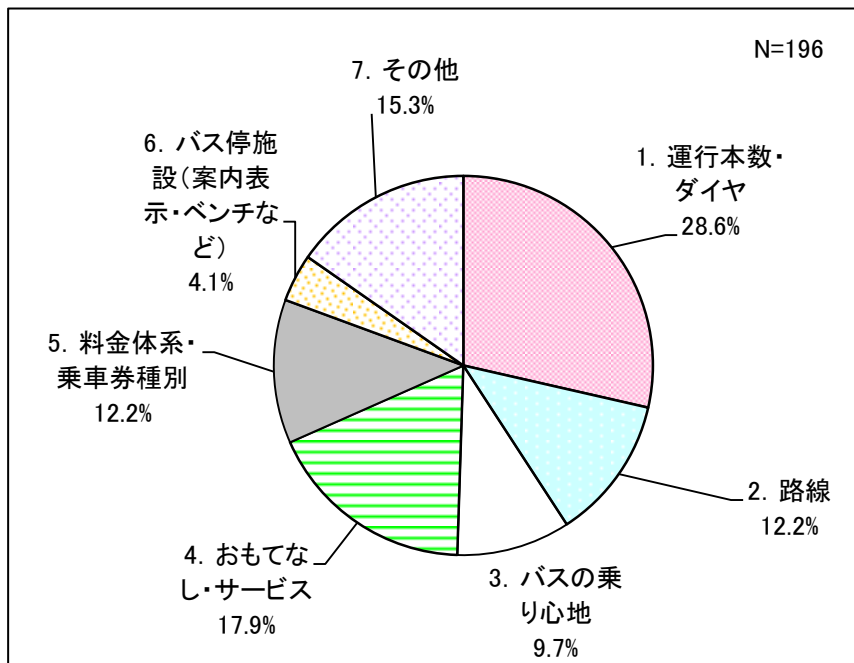
問3-2 <問3-1で「満足」「やや満足」を選択した方>

問3-1で選択した主な理由は何ですか。



問3-2 <問3-1で「不満」「やや不満」を選択した方>

問3-1で選択した主な理由は何ですか。



問3-3 <市バスを利用されている方>

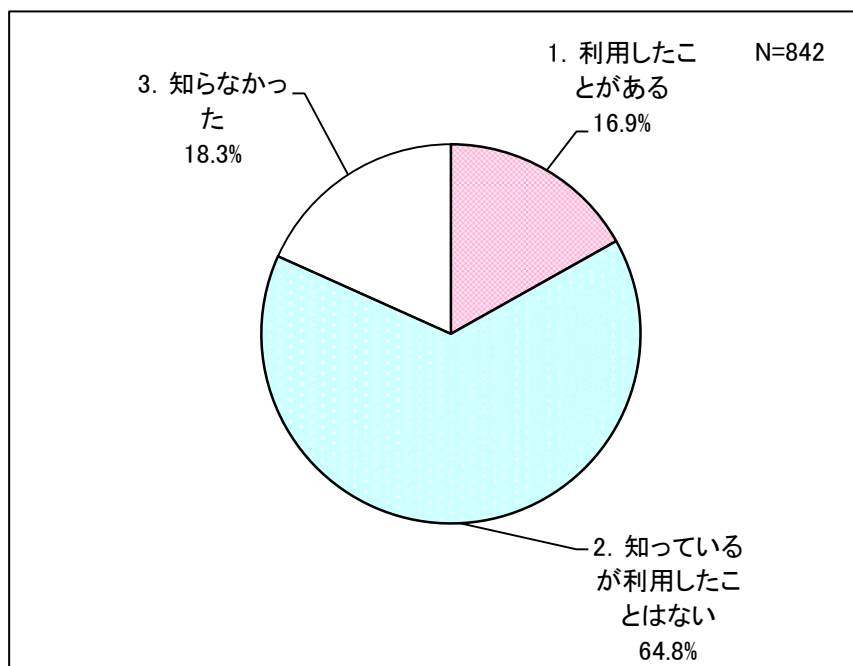
問3-2で選択した主な理由について、具体的なお意見・ご要望があれば、ご入力ください。
(50文字以内)

- ・本数が少なく不便。増便してほしい。
- ・始発・終発時間を延長してほしい。
- ・運転士によって案内や対応に差がある。笑顔で丁寧な接客をしてほしい。
- ・運転が荒い時がある。安全運転してほしい。
- ・近距離の乗車だと高く感じる。運賃を安くしてほしい。
- ・路線を充実してほしい。
- ・案内表示や路線図がわかりにくい。

など計401件のご意見をいただきました。

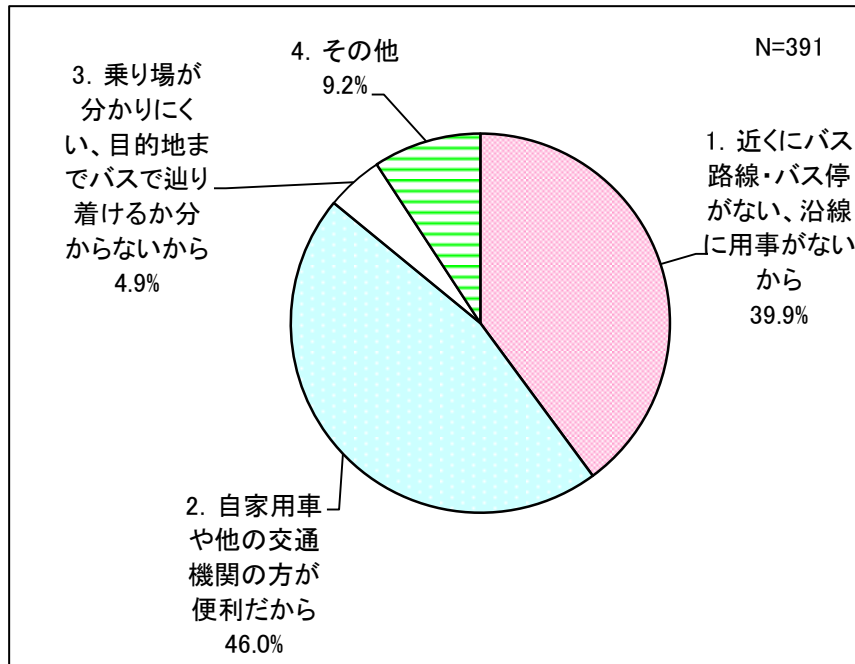
問4 <市バスを利用されている方>

「市バス乗継割引」制度をご存じですか。



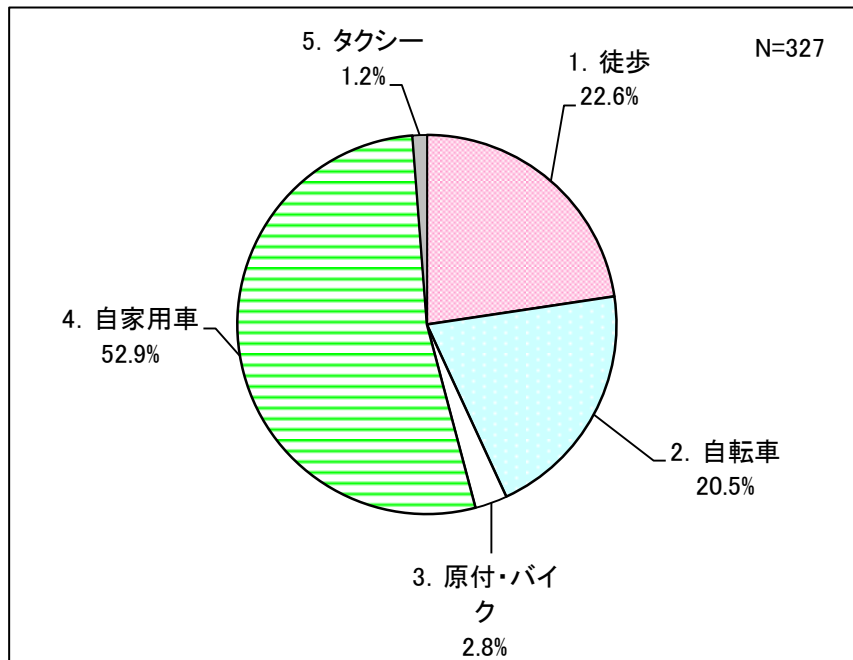
問5 <市バスを1年以内に利用されていない方>

市バスをご利用されない主な理由を選んでください。



問5-1 <市バスを1年以内に利用されていない方>

市バスの代わりに利用している主な交通手段を選んでください。



問5-2 <市バスを1年以内に利用されていない方>

市バスのサービスがどう変われば市バスを利用しようと思うか、ご意見があればご入力ください。(50文字以内)

- ・細やかな路線、南北の路線が充実すれば良い。
- ・料金の値下げ、地下鉄との乗継割引、子連れ割引等があれば良い。
- ・運行本数が増えれば利用したい。
- ・路線や行先、乗り場等がわかりにくいので、わかりやすい路線図や案内があると良い。広報誌に路線図を掲載してはどうか。
- ・次のバスがいつ来るか表示できれば利用しやすくなる。

など計 189 件のご意見をいただきました。

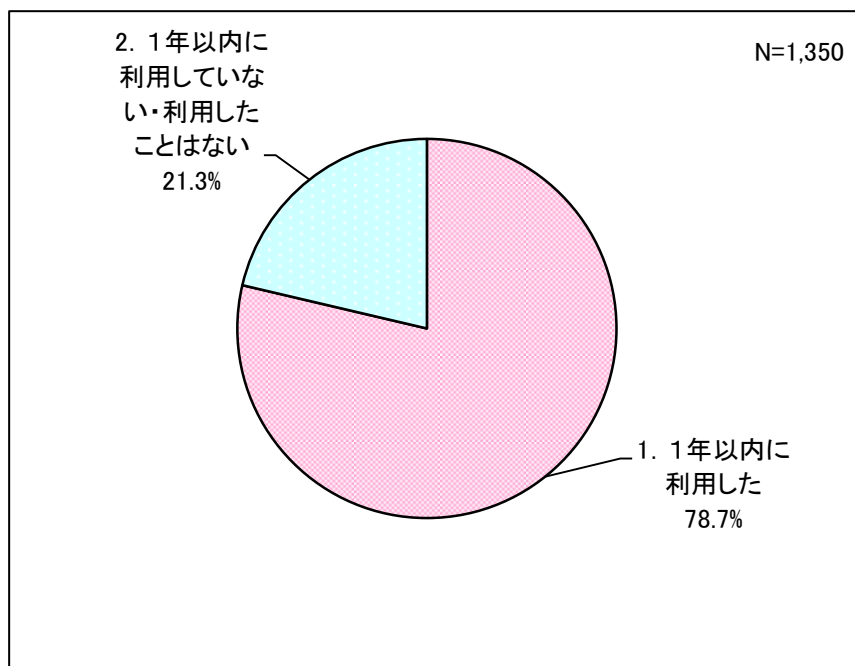
問6 市バスのサービスに関してご意見・ご要望があればご記入ください。(100文字程度でご記入ください。)

- ・乗り慣れていない人にはバス停の場所、路線、行先、料金などわからないことばかりでバスは非常にハードルが高い。もっと分かりやすい案内が必要。
- ・運行本数を増やしてほしい。始発・終発の時間を延長し、電車の時間に合わせてほしい。
- ・料金を安くしてほしい。民間のバスや鉄道との乗継割引や施設と連携した割引などのサービスを充実してほしい。
- ・運転士によってアナウンスや対応に差がある。バスは運転士の方と接する機会が多いので、運転士一人ひとりの接客について定期的に研修等を行ってほしい。
- ・乗っていても歩行者としても運転が荒いと感じることがある。安全運転を心掛けてほしい。
- ・利用客が少なくても市民のニーズがあるところに路線を増やして欲しい。

など計 580 件のご意見をいただきました。

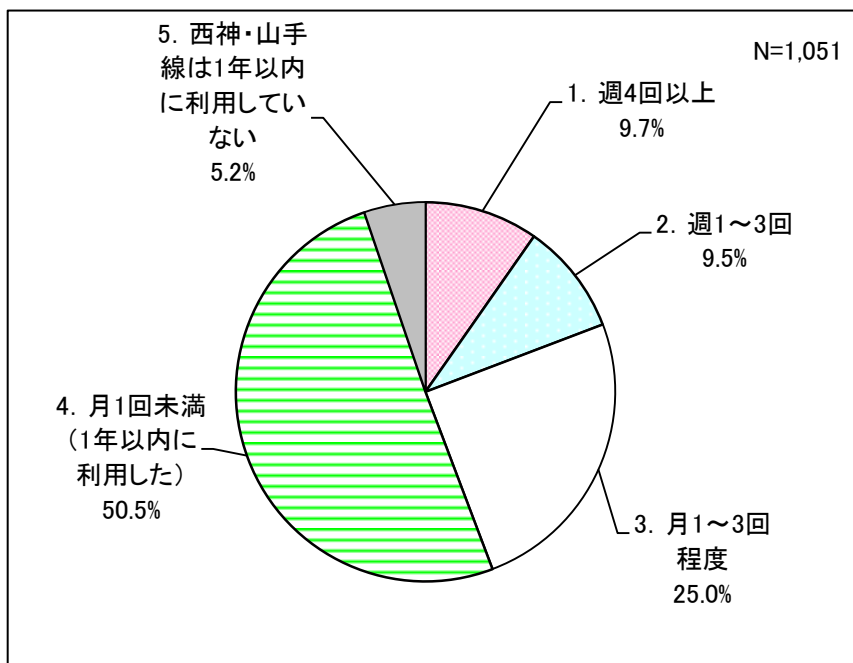
<市営地下鉄について>

問7 市営地下鉄（西神・山手線または海岸線）を1年以内に利用されましたか。



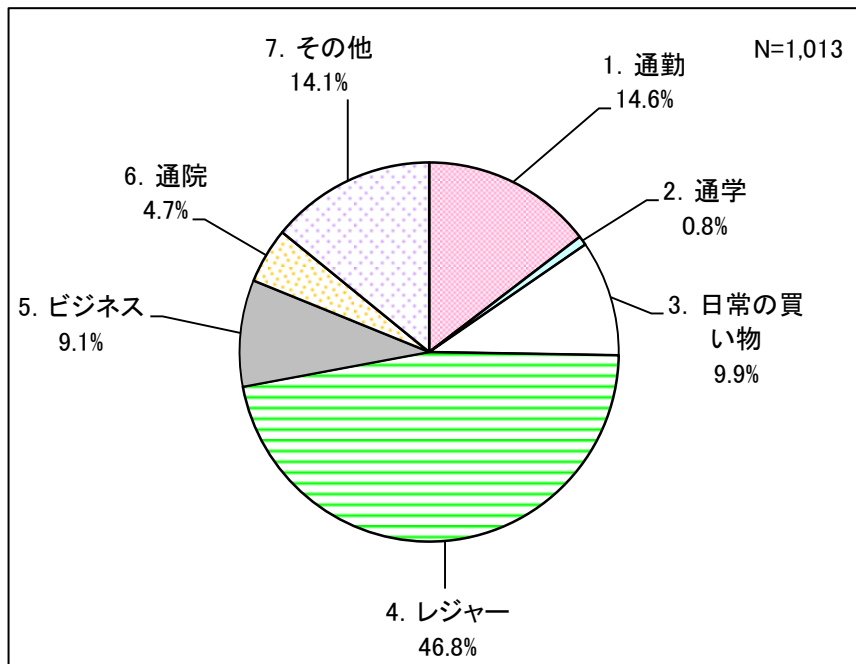
問7-1 <市営地下鉄を1年以内に利用されている方>

西神・山手線を利用する頻度について選んでください。



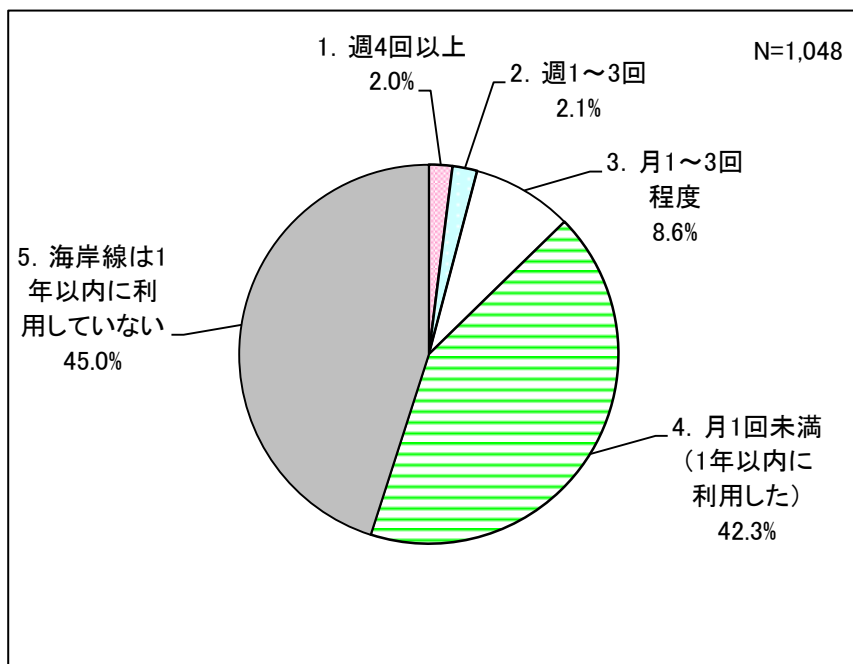
問7-2 <西神・山手線を1年以内に利用されている方>

西神・山手線を利用されている主な目的は何ですか。



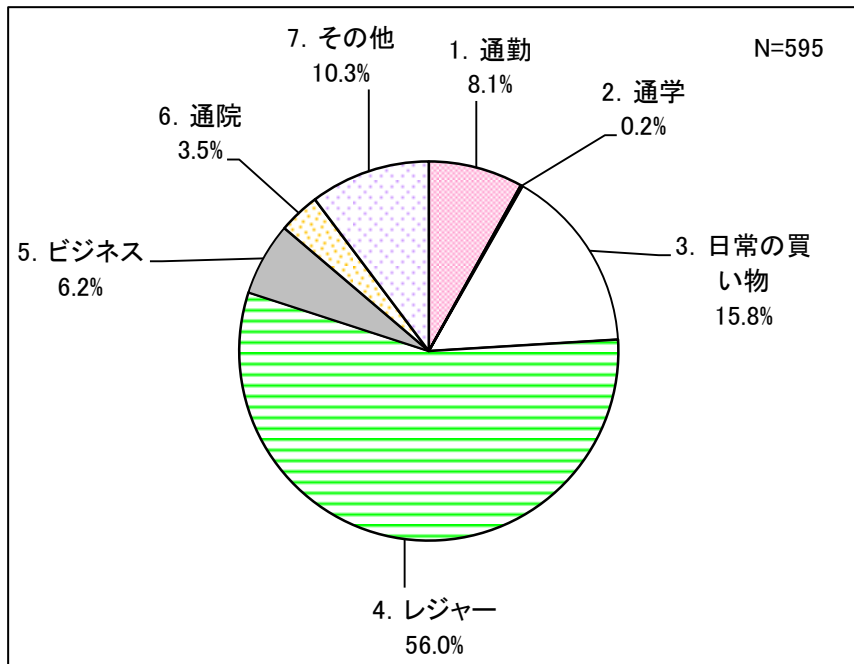
問7-3 <市営地下鉄を1年以内に利用されている方>

海岸線を利用する頻度について選んでください。



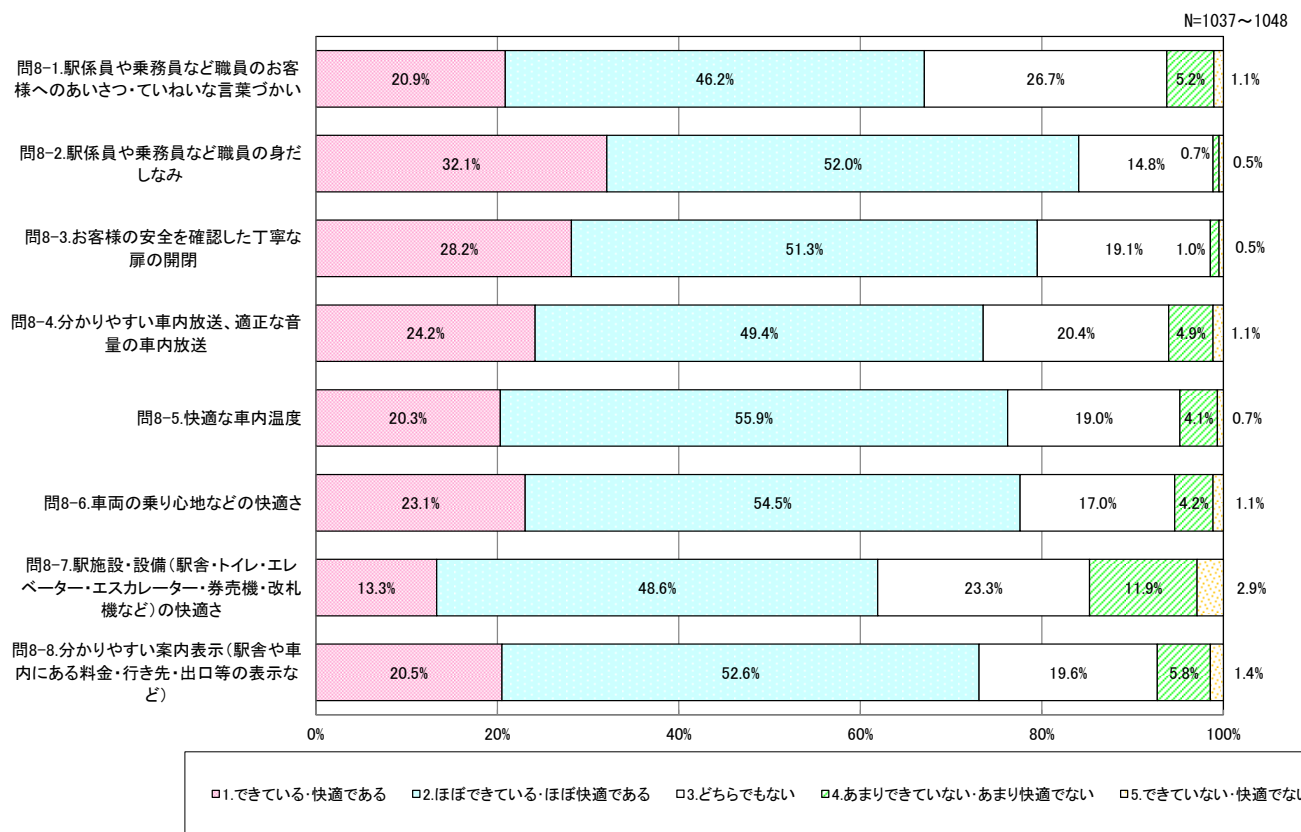
問7-4 <海岸線を1年以内に利用されている方>

海岸線を利用されている主な目的は何ですか。



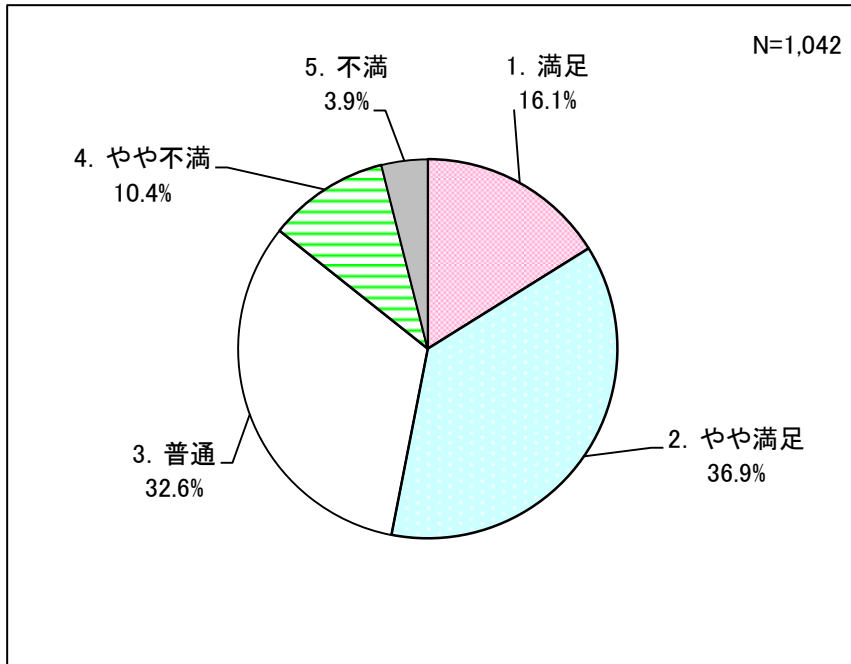
問8 <市営地下鉄を1年以内に利用されている方>

市営地下鉄に関する問8-1~8の項目について、あてはまるものを選んでください。



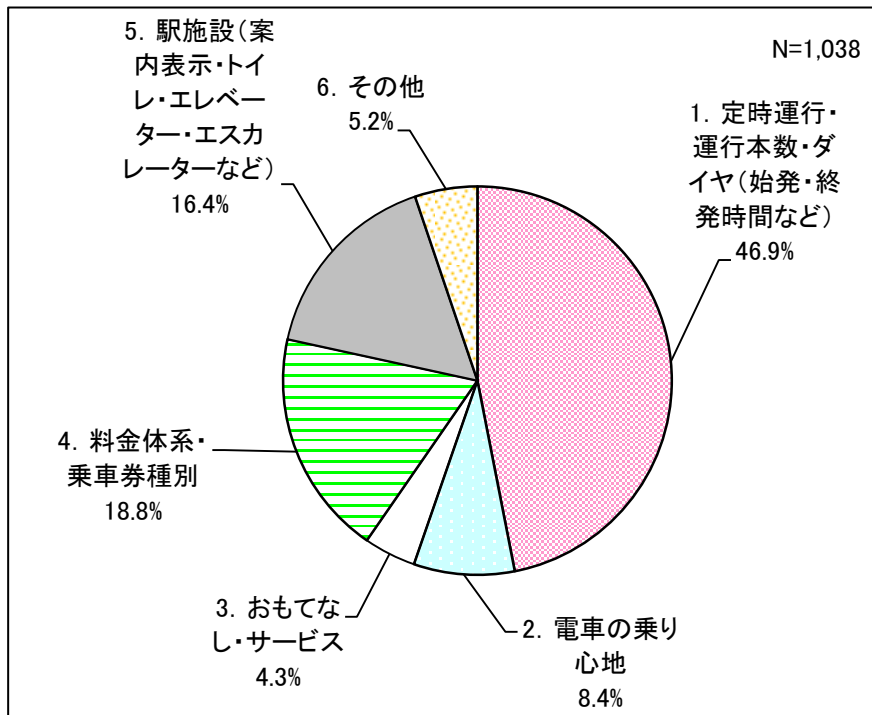
問9-1 <市営地下鉄を1年以内に利用されている方>

市営地下鉄のサービス全般の満足度についてどう思われますか。



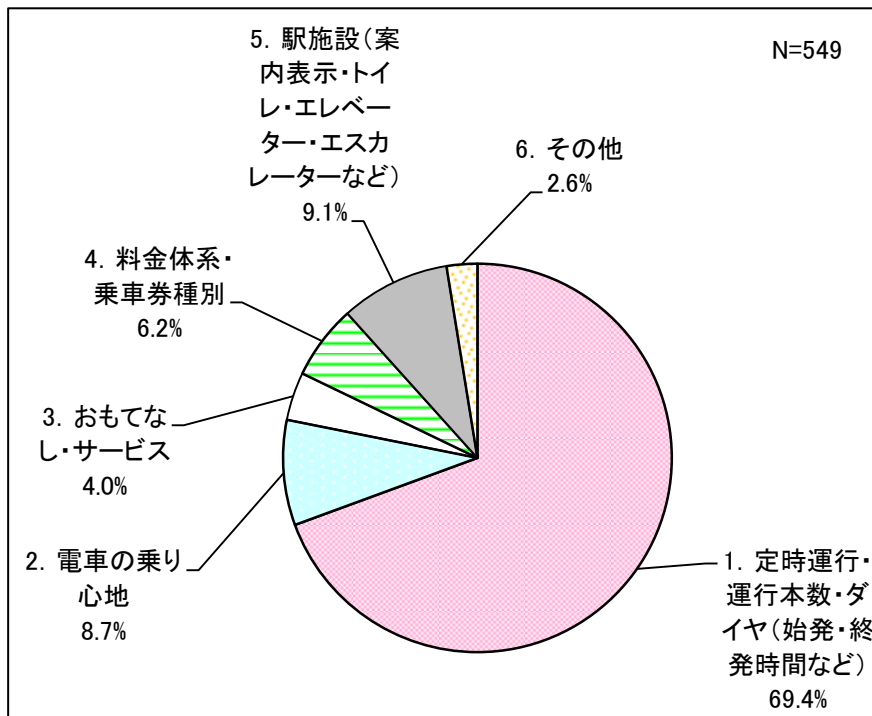
問9-2 <市営地下鉄を1年以内に利用されている方>

問9-1で選択した主な理由は何ですか。



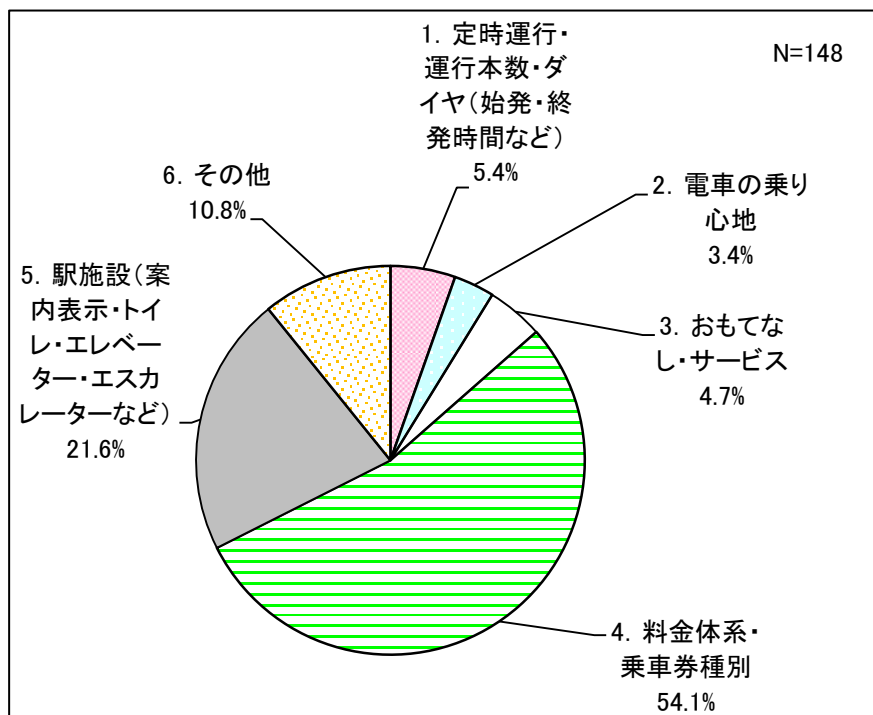
問9-2 <問9-1で「満足」「やや満足」を選択した方>

問9-1で選択した主な理由は何ですか。



問9-2 <問9-1で「不満」「やや不満」を選択した方>

問9-1で選択した主な理由は何ですか。



問 9-3 <市営地下鉄を 1 年以内に利用されている方>

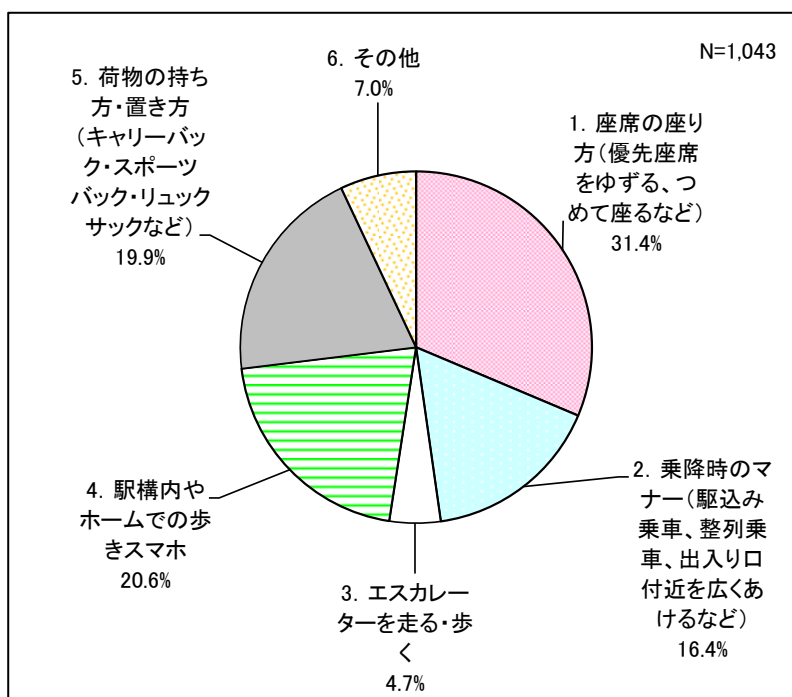
問 9-2 で選択した主な理由について、具体的なご意見・ご要望があれば、ご入力ください(50 文字以内)。

- ・他の交通機関に比べて料金が低い。もう少し値段を下げてほしい。
- ・定刻通りの運行と運行本数に満足している。
- ・トイレや駅舎などの設備が古く、あまり綺麗でない。
- ・出口の場所や案内が分かりにくい。
- ・エレベーター・エスカレーターを増設してほしい。

など計 373 件のご意見をいただきました。

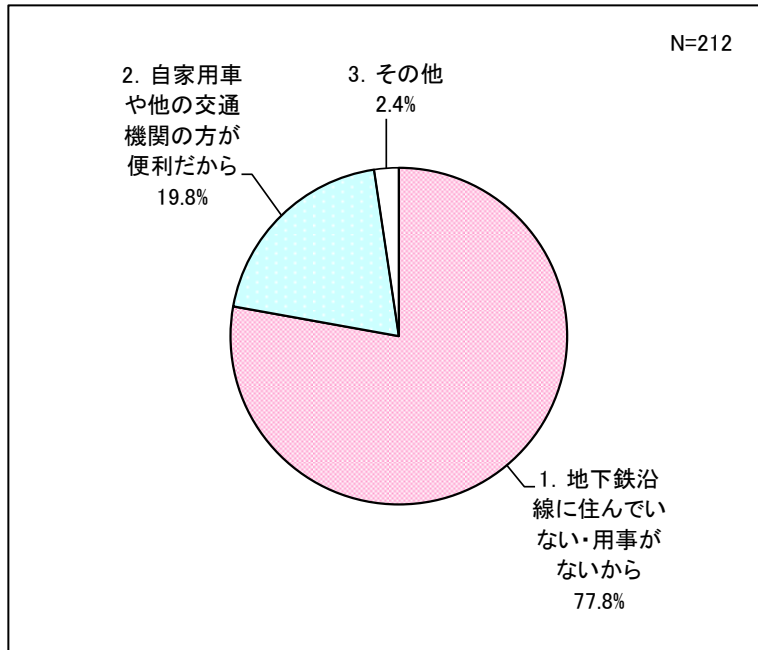
問 10 <市営地下鉄を 1 年以内に利用されている方>

市営地下鉄を快適にご利用いただくために、マナーについて特に呼びかけてほしいことを下記より選択してください。



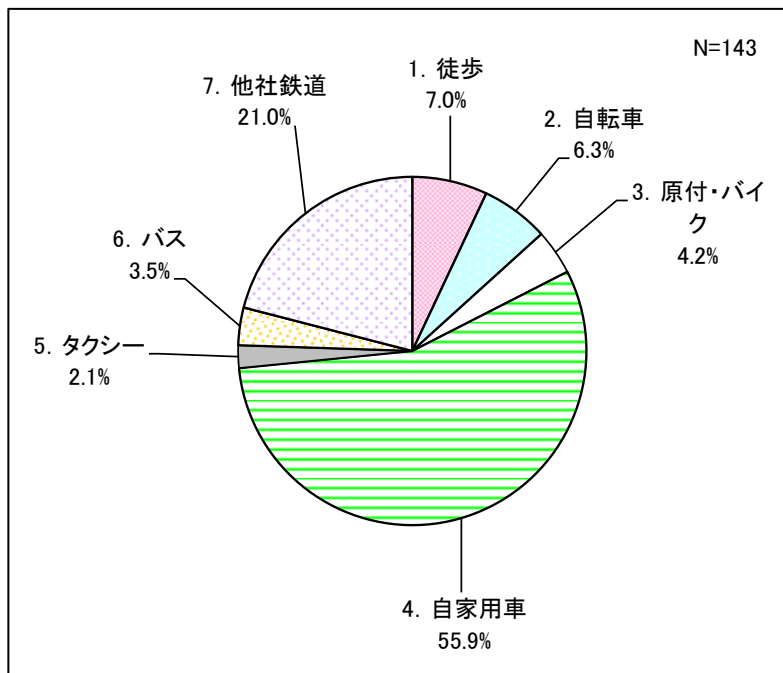
問 11<市営地下鉄を 1 年以内に利用されていない方>

市営地下鉄をご利用されない主な理由を下記より選択してください。



問 11- 1 <市営地下鉄を 1 年以内に利用されていない方>

地下鉄の代わりに利用している主な交通手段を選んでください。



問 11－ 2 <市営地下鉄を 1 年以内に利用されていない方>

地下鉄のサービスがどう変われば地下鉄を利用しようと思うか、ご意見があればご入力ください（50 文字以内）。

- ・ 運賃が安くなれば利用したい。
- ・ 沿線に観光施設や商業施設、魅力的なイベント等があれば利用するかもしれない。

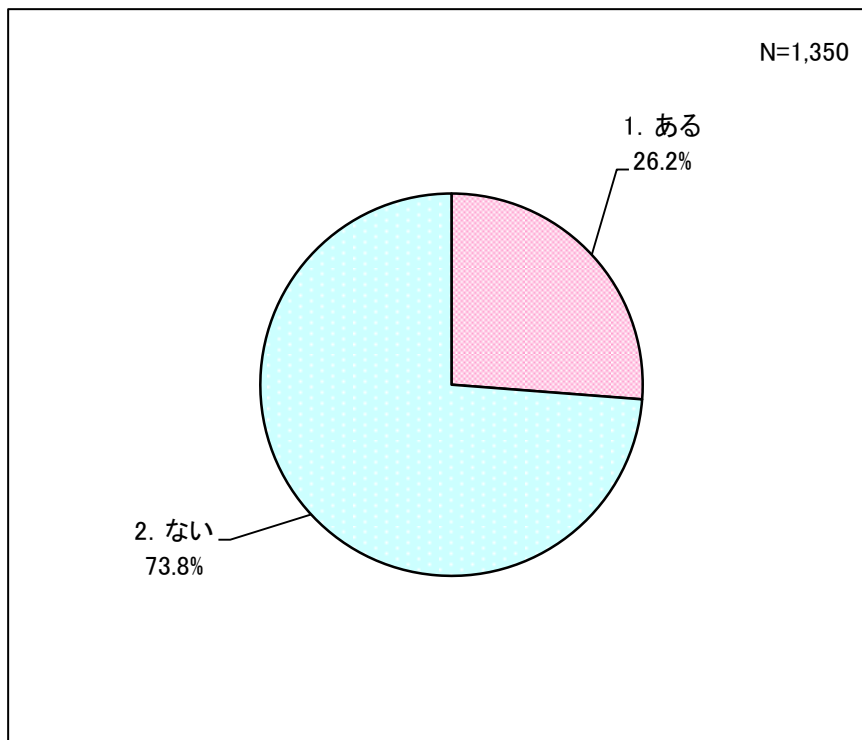
など計 62 件のご意見をいただきました。

問 12 市営地下鉄のサービスに関してご意見・ご要望があればご記入ください。（100 文字程度でご記入ください。）

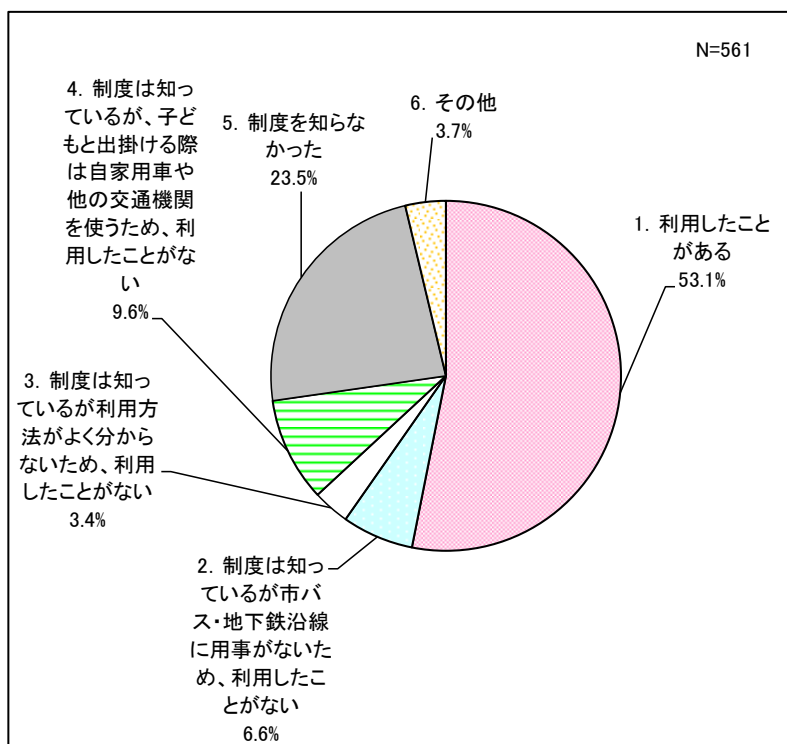
- ・ 料金が高すぎる。安くしてほしい。
- ・ 中学生の割引や、バスや民間の鉄道との乗継割引をしてほしい。
- ・ 乗客のマナーを良くするためにもっと呼びかけを増やしてほしい。
- ・ 駅が全体的に暗い。もう少し明るくなればと思う。
- ・ ホームで駅員の見守り、巡回をしてほしい。
- ・ エレベーターの場所や出口がわかりづらいので案内表示を見直してほしい。
- ・ 主要駅に止まる快速電車を運行してほしい。

など計 391 件のご意見をいただきました。

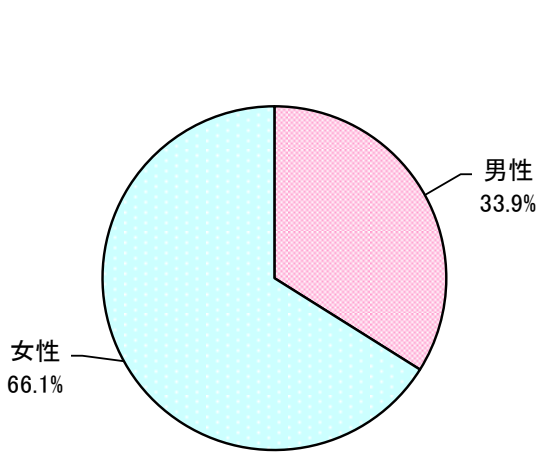
問 13 小学生のお子様と、出掛ける機会がありますか。



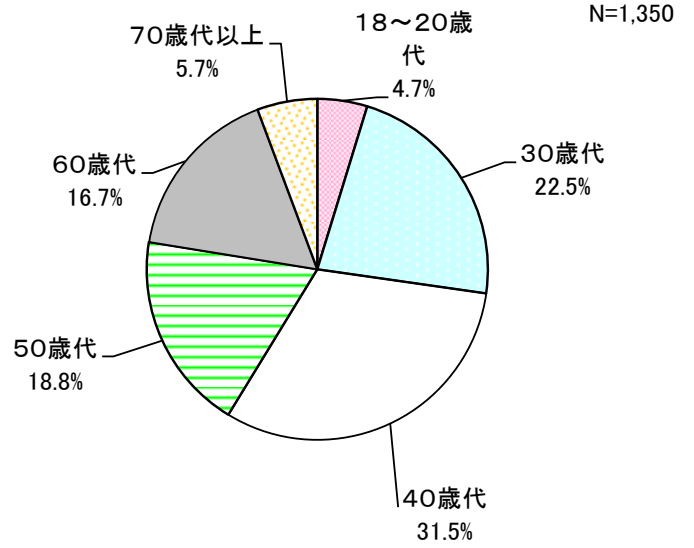
問 13-1 「エコファミリー制度」を利用したことがありますか。



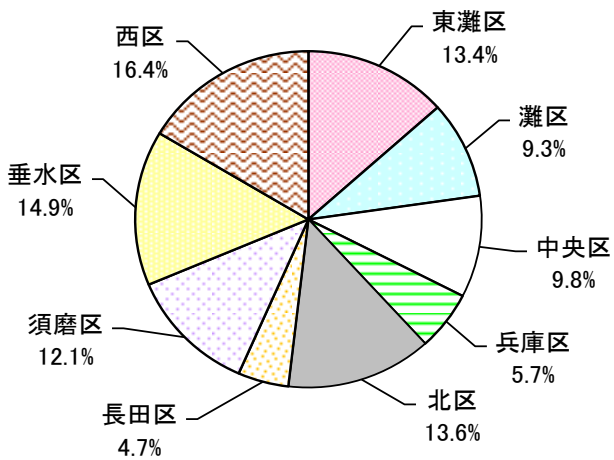
【性別】



【年代】



【居住区】



【職業】

