

## 平成 29 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 12 月 18 日～平成 30 年 1 月 8 日
対象者	神戸市在住の方及び神戸市に通勤、通学されている方
回答者数	2,155 名

### 【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。平成 29 年度は、さら  
に対象を神戸市在住の方及び神戸市に通勤、通学されている方に広げ、より幅広い皆様  
からのご意見・ご要望をいただきました。

### 【29 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 5 割の方が「満足」「や  
や満足」、約 3 割の方が「普通」とご回答されており、地下鉄では約 6 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・地下鉄を月に 1 日以上利用されていない方

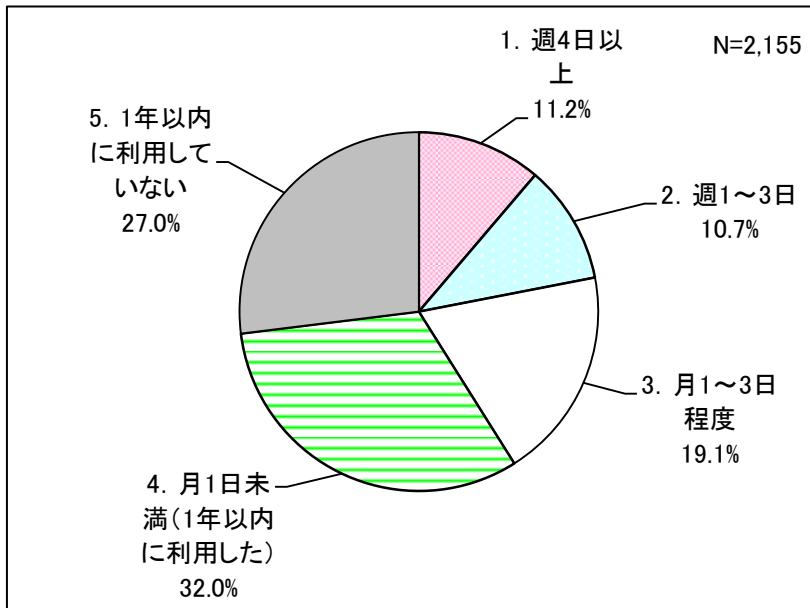
市バス・地下鉄を月に 1 日以上ご利用されない理由について、市バスでは「自家用車や  
他の交通機関が便利だから」が約 5 割、地下鉄では「地下鉄沿線に用事がないから」が約  
4 割となりました。

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。

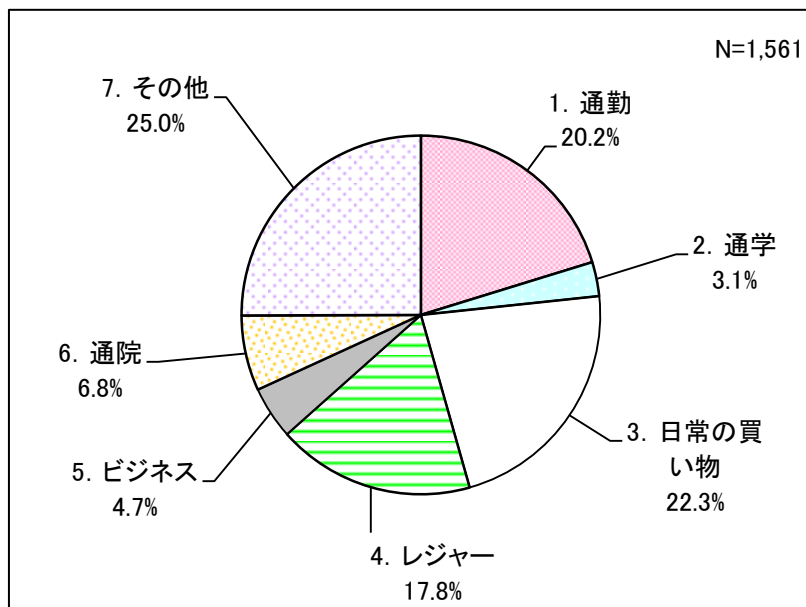
<市バスについて>

問 1-1 市バスを利用する頻度について選んでください。



問 1-2 <市バスを1年以内にご利用した方>

市バスを利用されている主な目的は何ですか。



問 1-3 <市バスをご利用されている主な目的に「レジャー」と答えた方>

観光施設名、イベント名など「レジャー」の内容を具体的にご入力してください。

- ・市街地（三宮で買物等）
- ・六甲・摩耶山等（登山）、
- ・温泉、スポーツクラブ、図書館 など

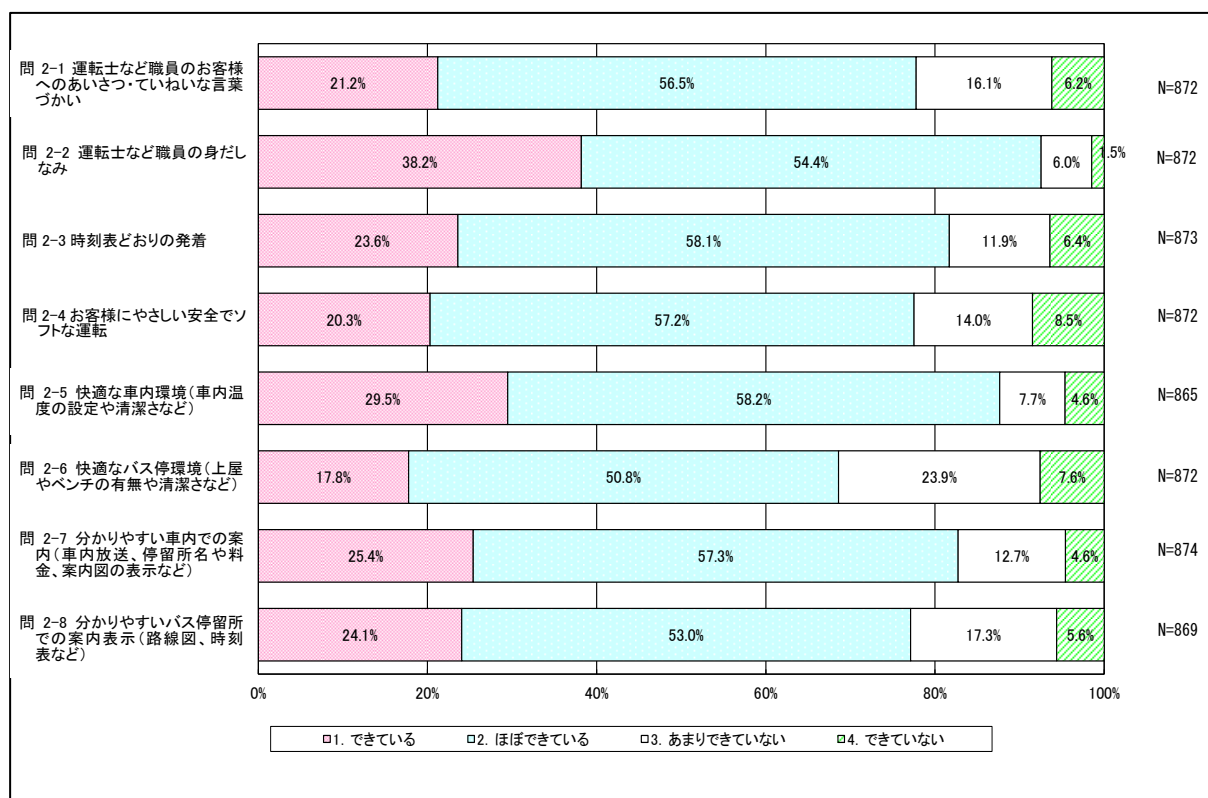
問 1-4 利用されている市バスの主な系統を1つご入力ください。

(上位5つの系統)

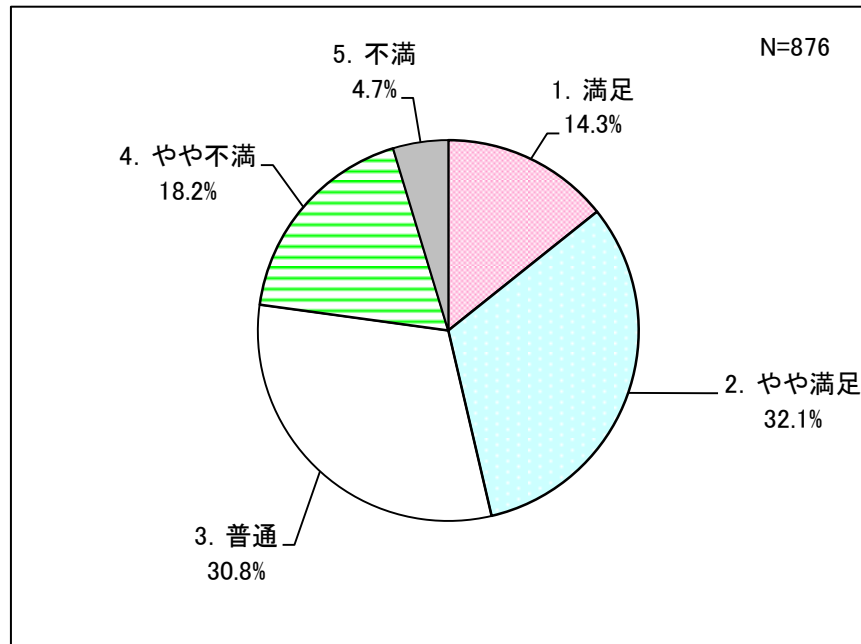
- ・ 2系統 (JR六甲道・阪急六甲～元町1丁目(三宮神社))
- ・ 7系統 (市民福祉交流センター前～神戸駅前)
- ・ 92系統 (石屋川・石屋川車庫前～元町1丁目(三宮神社))
- ・ 53系統 (舞子駅前～舞子高校前～学園都市駅前)
- ・ 16系統 (阪神御影～六甲ケーブル下)

問 2 <市バスを月1日以上ご利用している方>

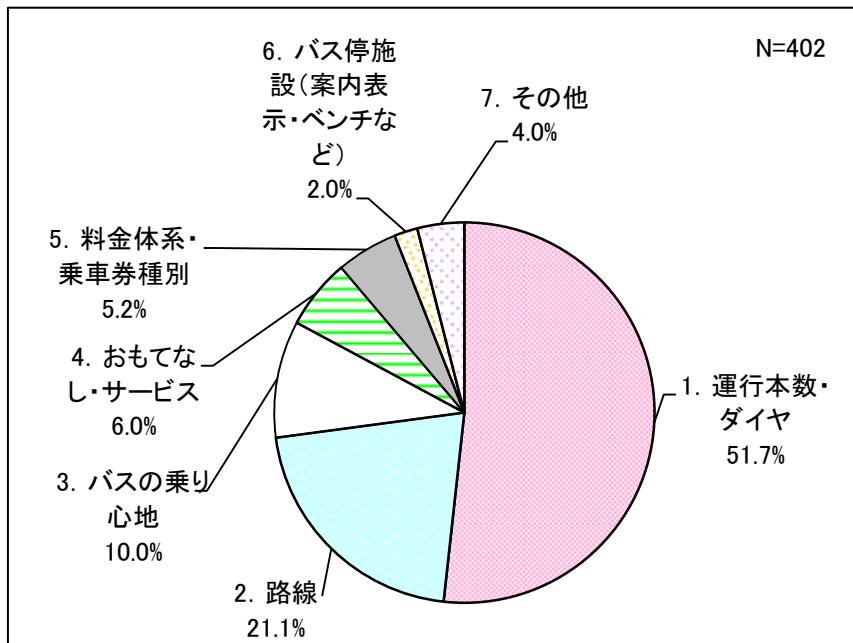
問の1-4で選択した路線のサービスに関する問2-1～問2-8の項目について、あてはまるものを選んでください。また、「4. できていない」を選択した場合には、そう思う具体的な内容や場所をご入力ください。



問 3-1 <市バスを月 1 日以上ご利用している方>  
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。

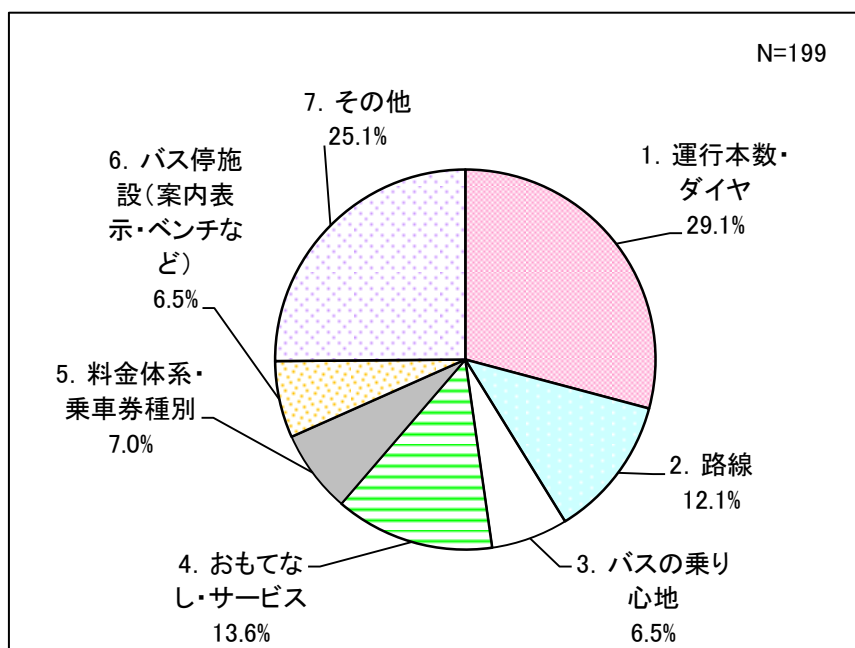


問 3-2 <問 3-1 に「1. 満足」「2. やや満足」と答えた方>  
問 3-1 で選択した主な理由は何ですか。



問 3-2 <問 3-1 に「4. やや不満」「5. 不満」と答えた方>

問 3-1 で選択した主な理由は何ですか。

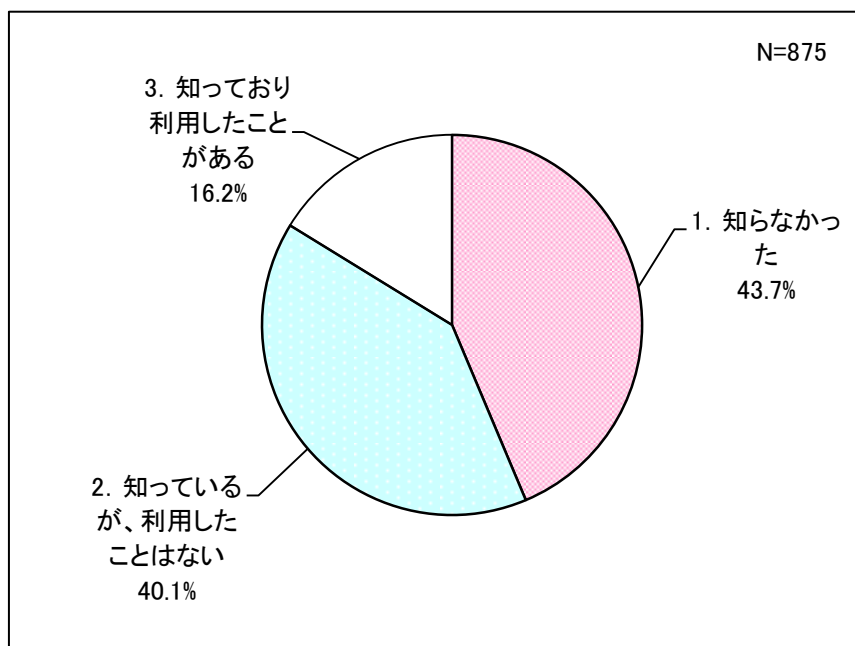


問 4-1 <市バスを月 1 日以上ご利用している方>

平成 29 年 4 月から市バス全路線でバスロケーションシステム※が導入されたことをご存じですか。

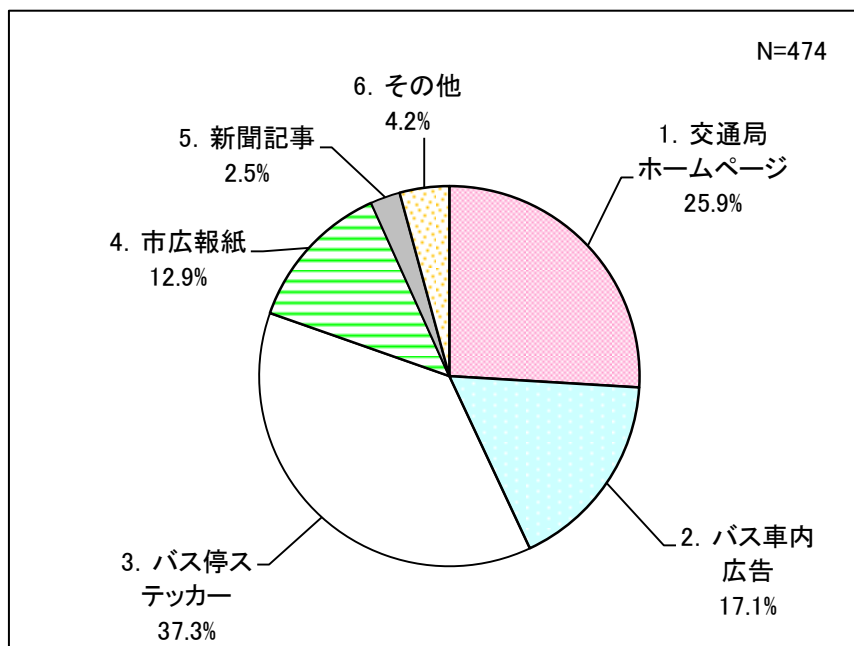
※ バスロケーションシステム

バス停名や系統番号から指定したバス停について、バスの到着時刻を表示するシステム。スマートフォンやパソコンから閲覧が可能です。



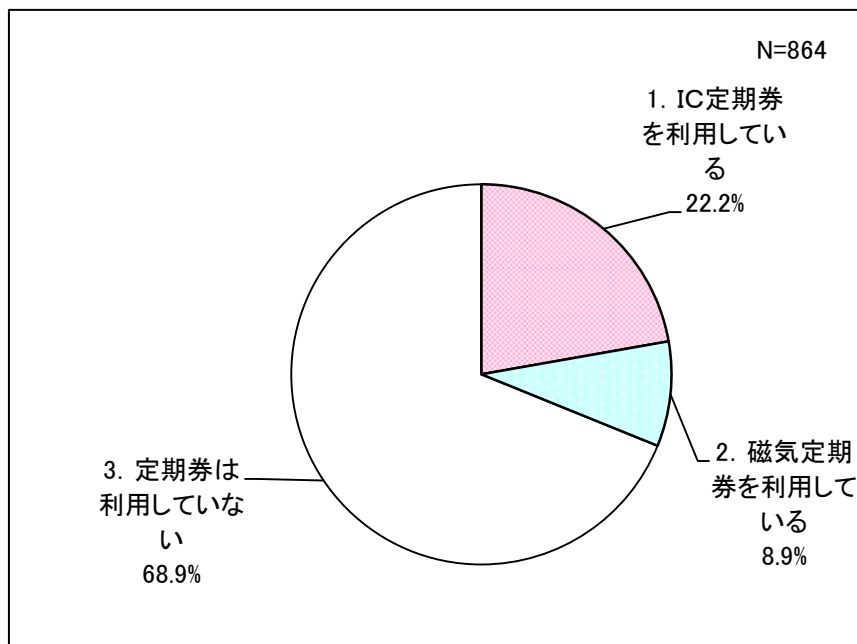
問 4-2 <バスロケーションシステムを知っている方>

バスロケーションシステムを何でお知りになったか選んでください。



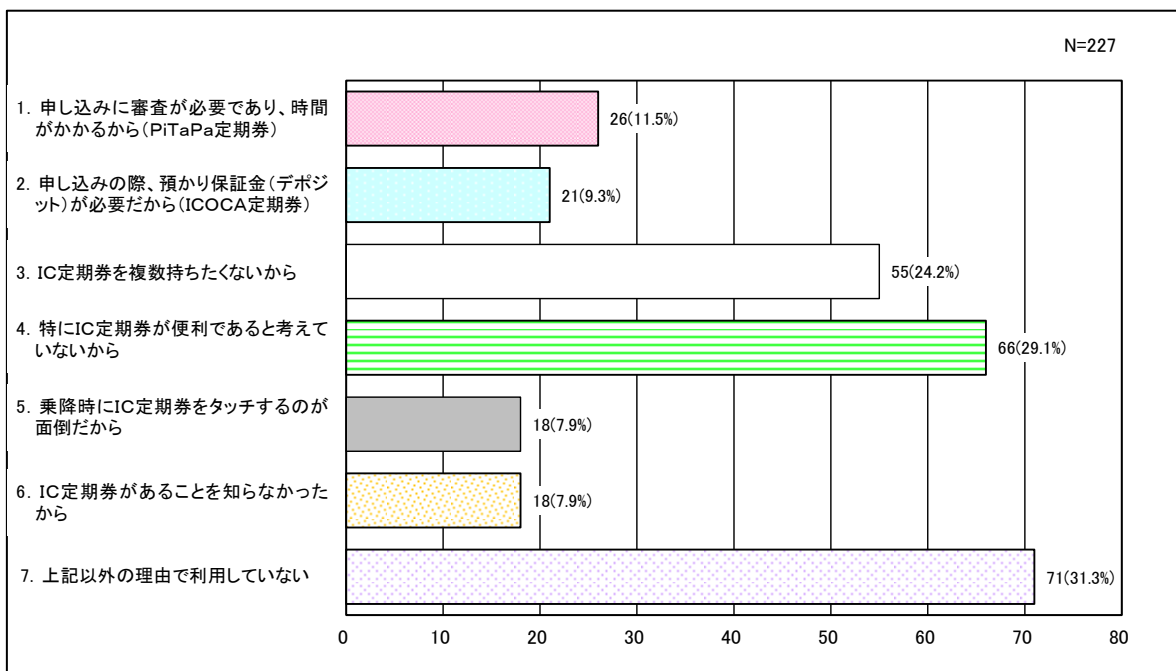
問 5-1 <市バスを月1日以上ご利用している方>

市バスのご利用に際し、IC定期券を利用されていますか。(交通局では、平成 29 年 4 月より、PiTaPaに加え、新たにICOCA定期券も発売しています。)



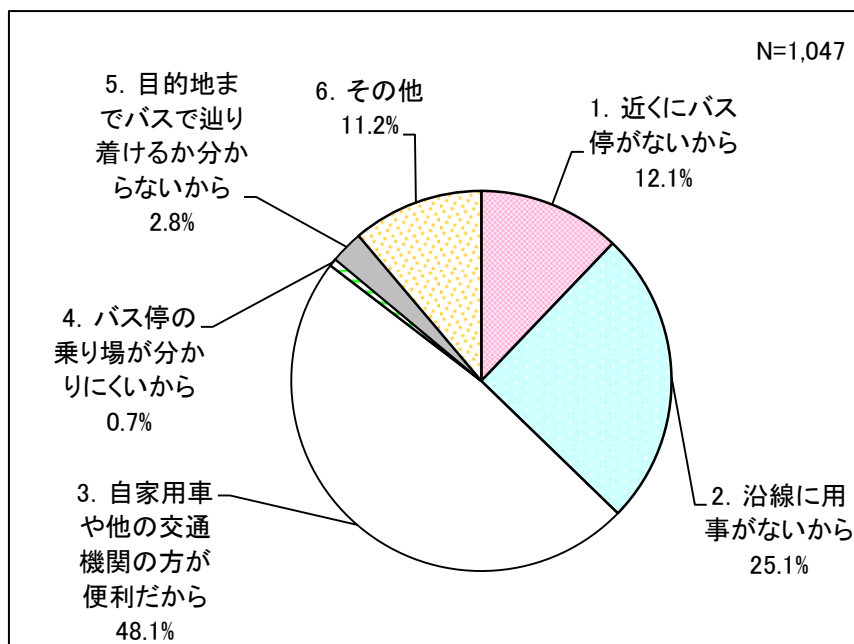
問 5-2 <市バスのご利用に際し、IC定期券をご利用していない方>

IC定期券を利用されない理由を選んでください。(複数回答可)

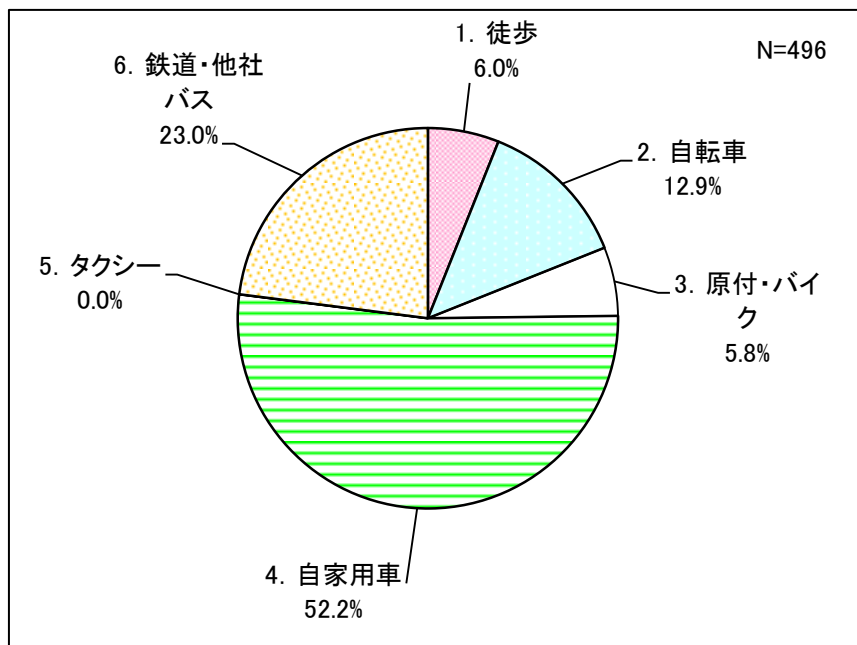


問 6-1 <市バスのご利用が月に1日未満の方>

市バスをご利用されない主な理由を選んでください。

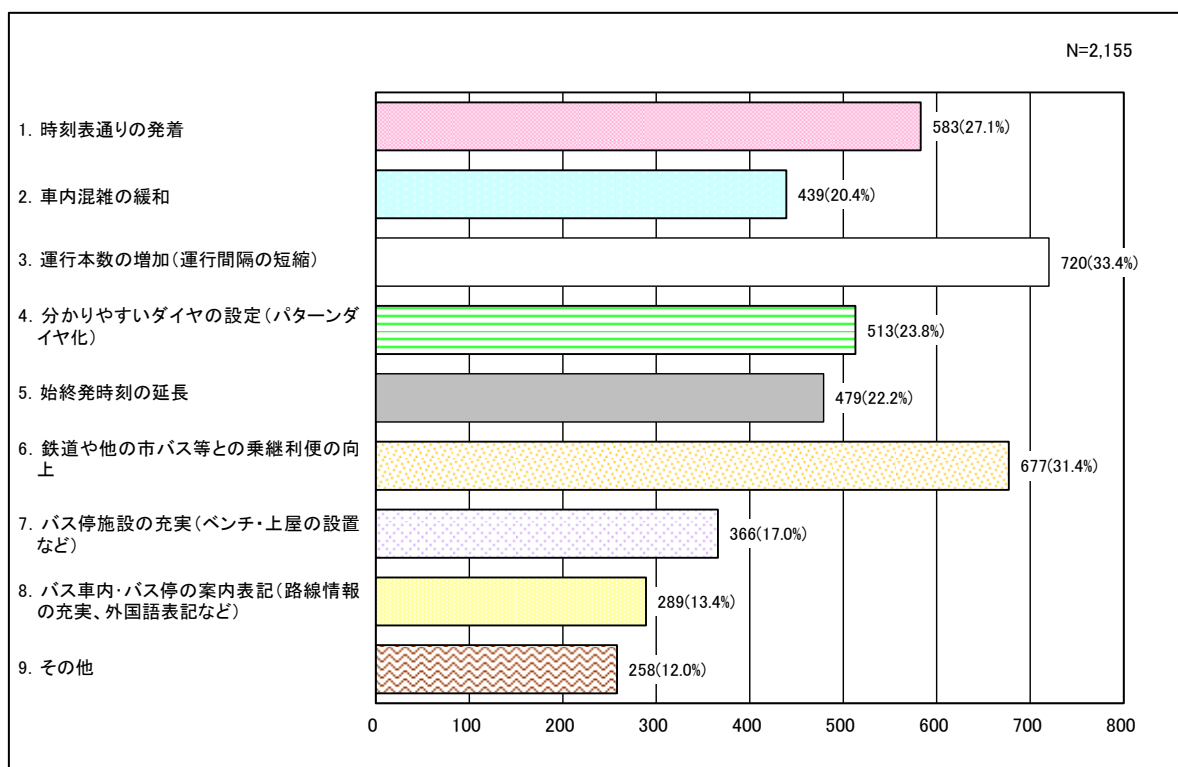


問 6-2 <問 6-1 で「自家用車や他の交通機関の方が便利だから」と回答した方>  
市バスの代わりに利用している主な交通手段を選んでください。





問7 以下の市バスのサービスについて、特に充実して欲しいと思う項目を選んでください。  
(最大3つ)



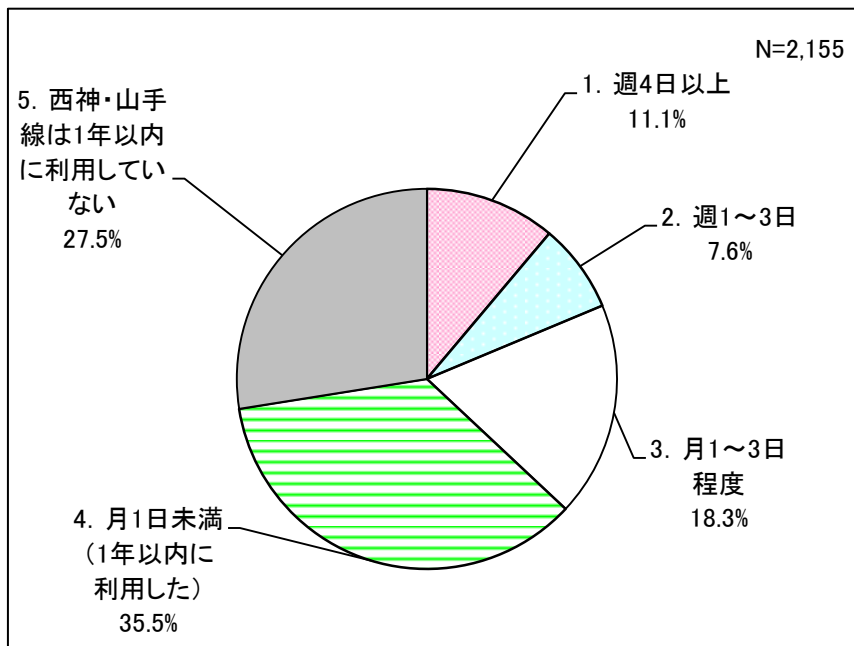
問8 市バスのサービスに関してご意見・ご要望があればご記入ください。

- ・ 運転が荒い、安全運転してほしい
- ・ 案内表示が分かりにくい
- ・ 対応が運転士によって差がある、丁寧な対応をしてほしい
- ・ バスの本数が少なすぎる、増やしてほしい
- ・ 新しく路線をひいてほしい
- ・ 料金を安くしてほしい

など計 696 件のご意見をいただきました。

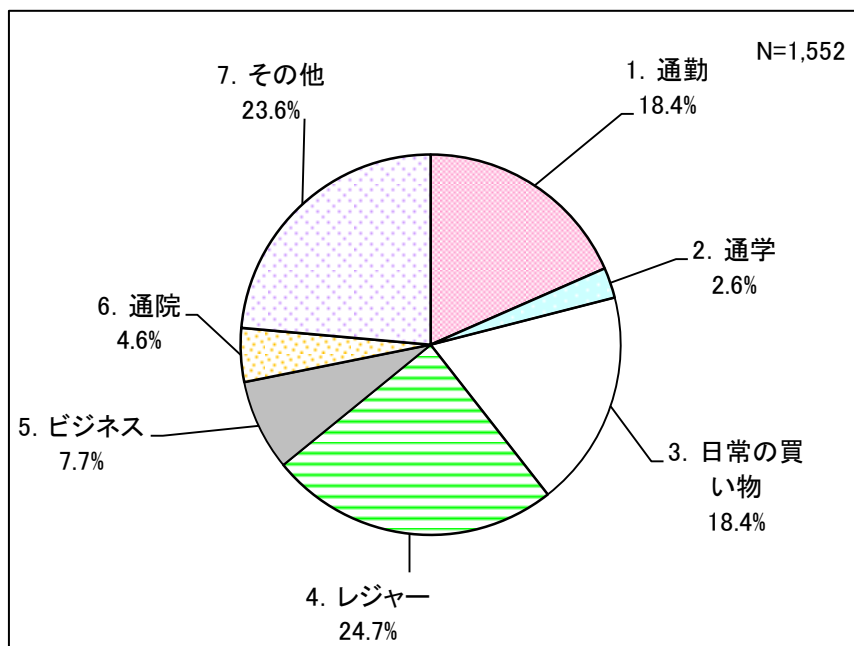
<市営地下鉄について>

問 9-1 西神・山手線を利用する頻度について選んでください。



問 9-2 <西神・山手線を1年以内にご利用した方>

西神・山手線を利用されている主な目的は何ですか。

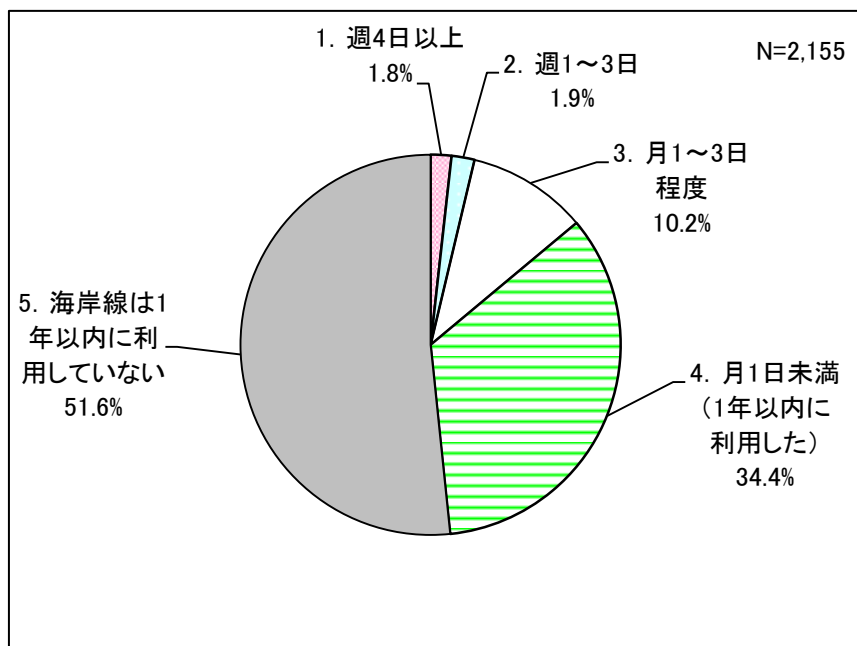


問 9-3 <西神・山手線を利用されている主な目的に「レジャー」と答えた方>

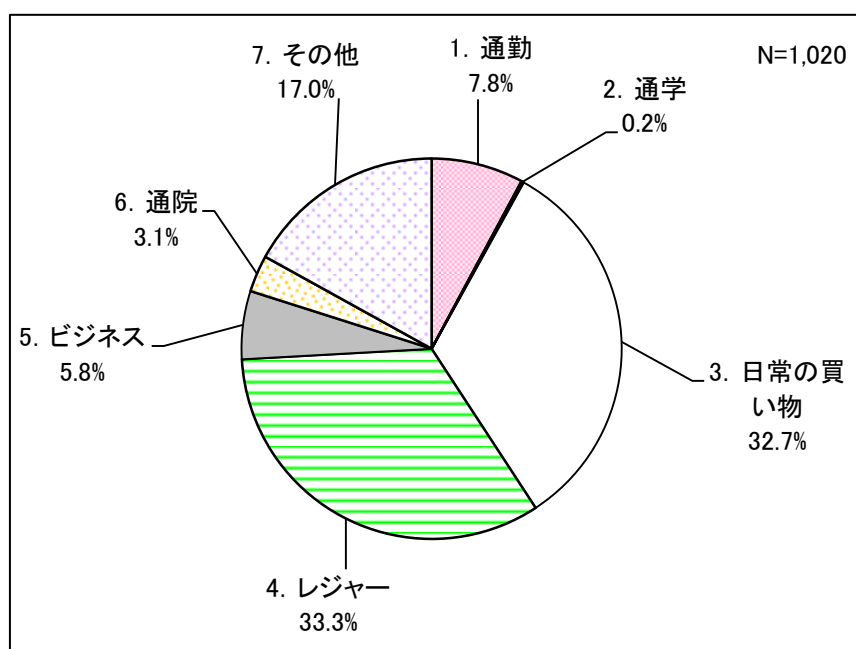
観光施設名、イベント名等レジャーの内容を具体的にお答えください。

- ・総合運動公園、ノエビアスタジアム (スポーツ観戦)
- ・市街地 (三宮で買い物等)
- ・新神戸から新幹線利用
- ・グリコピア など

問 9-4 海岸線を利用する頻度について選んでください。



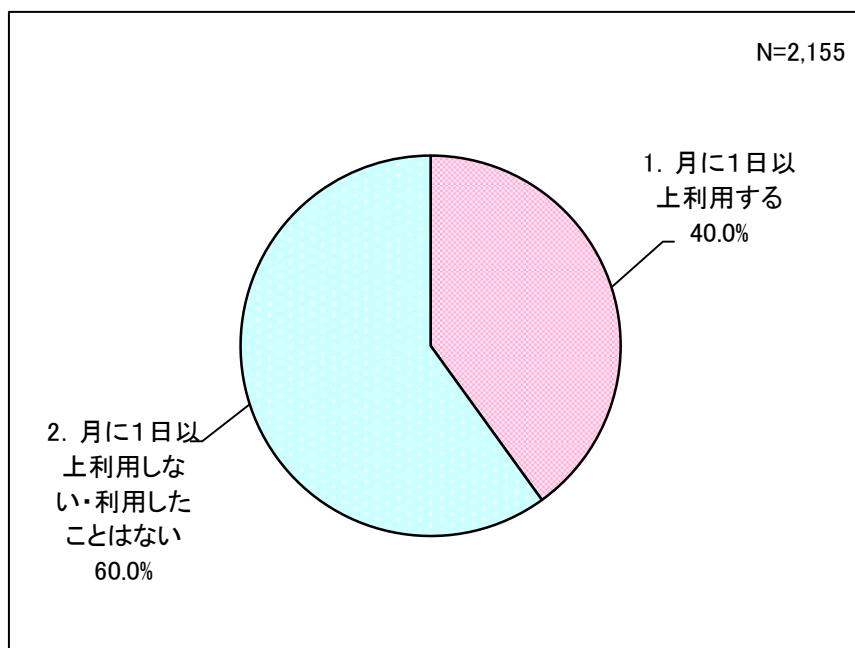
問 9-5 <海岸線を1年以内にご利用した方>  
海岸線を利用されている主な目的は何ですか。



問 9-6 <海岸線を利用されている主な目的に「レジャー」と答えた方>  
観光施設名、イベント名等レジャーの内容を具体的にお答えください。

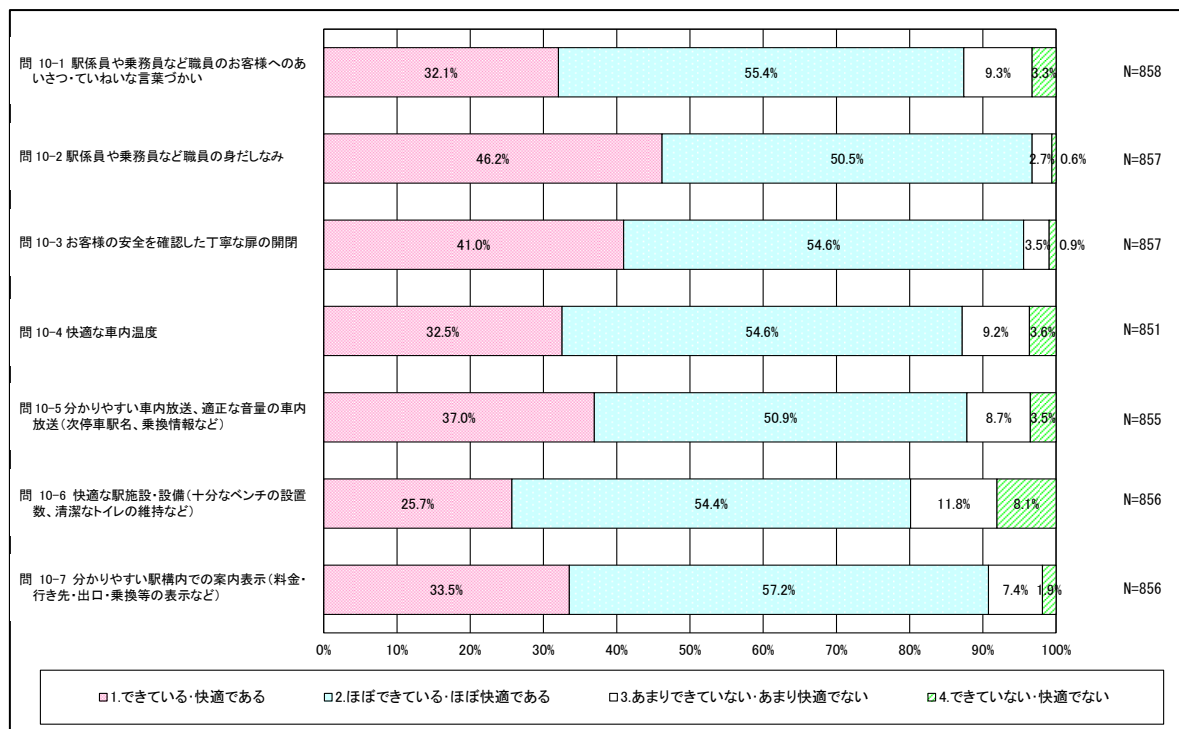
- ・ノエビアスタジアム、総合運動公園（スポーツ観戦）
- ・ハーバーランド
- ・市街地（元町で買い物等）
- ・イオンモール、中央卸売市場 など

問 9-7 市営地下鉄（西神・山手線または海岸線）を月に1日以上利用しますか。

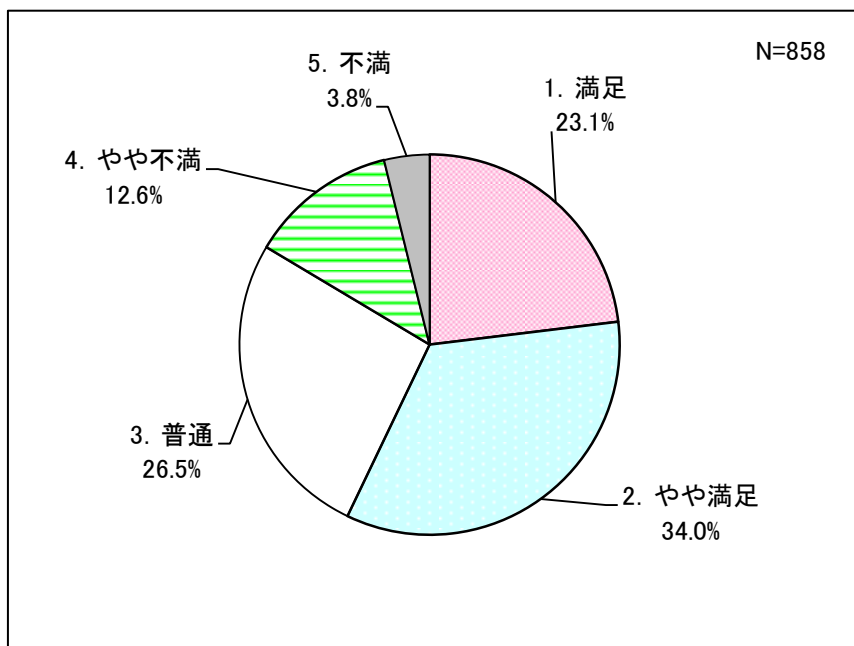


問 10 <市営地下鉄を月に1日以上ご利用している方>

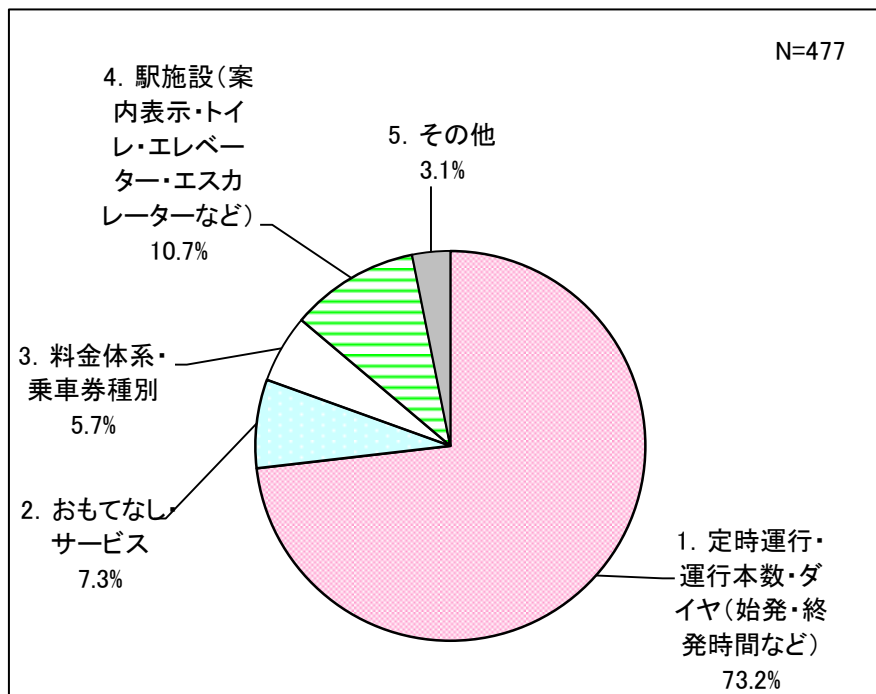
市営地下鉄に関する問 10-1～7 の項目について、あてはまるものを選んでください。また、「4. できていない」を選択した場合には、そういう具体的な内容や場所をご入力ください。



問 11-1 <市営地下鉄を月に1日以上ご利用している方>  
市営地下鉄のサービス全般の満足度についてどうお考えですか。

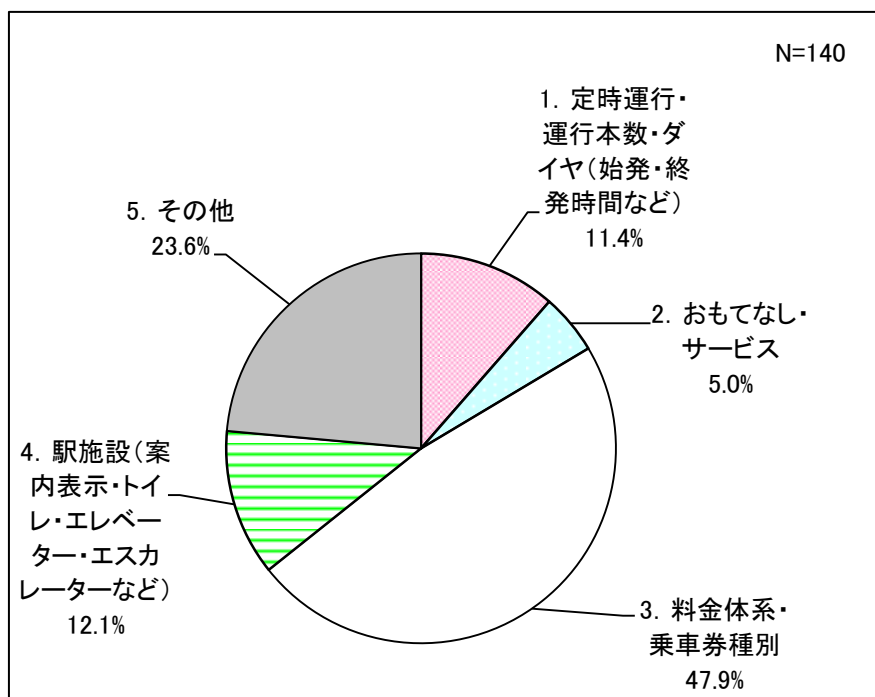


問 11-2 <問 11-1 に「1. 満足」「2. やや満足」と答えた方>  
問 11-1 で選択した主な理由は何ですか。



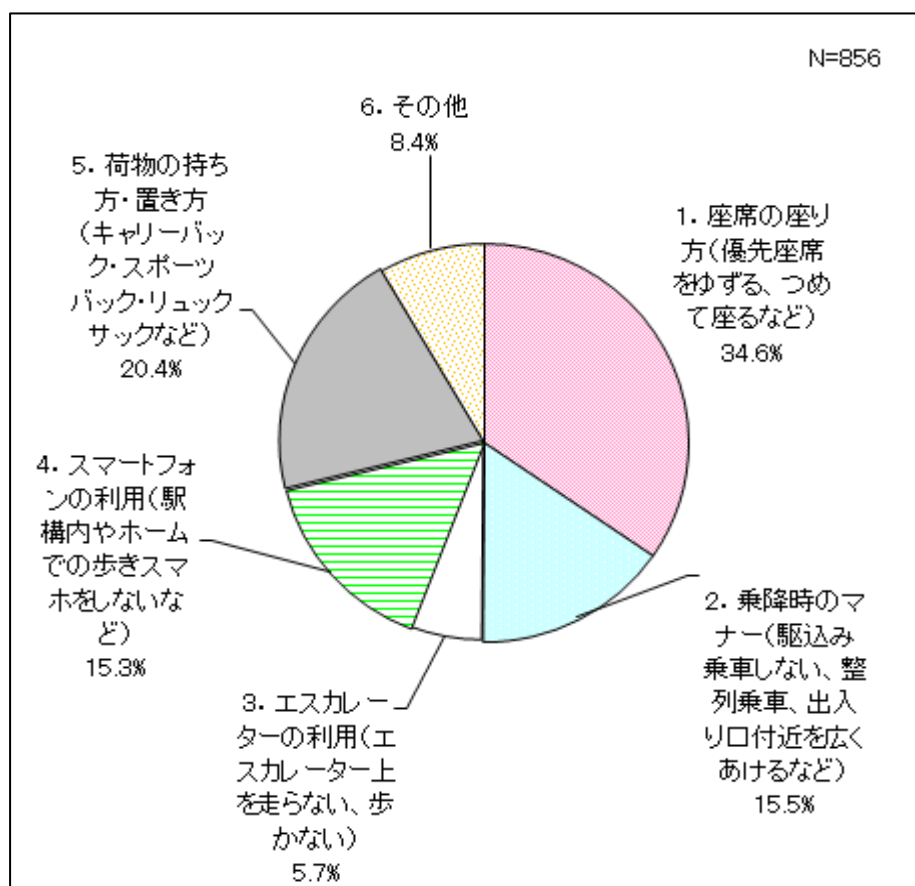
問 11-2 <問 11-1 に「4. やや不満」「5. 不満」と答えた方>

問 11-1 で選択した主な理由は何ですか。



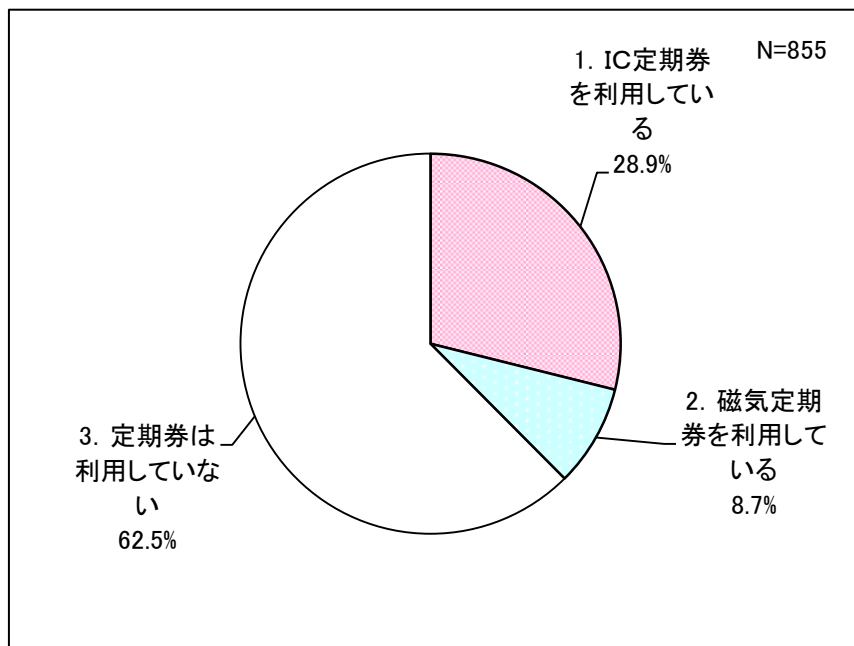
問 12 <市営地下鉄を月に1日以上ご利用している方>

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。



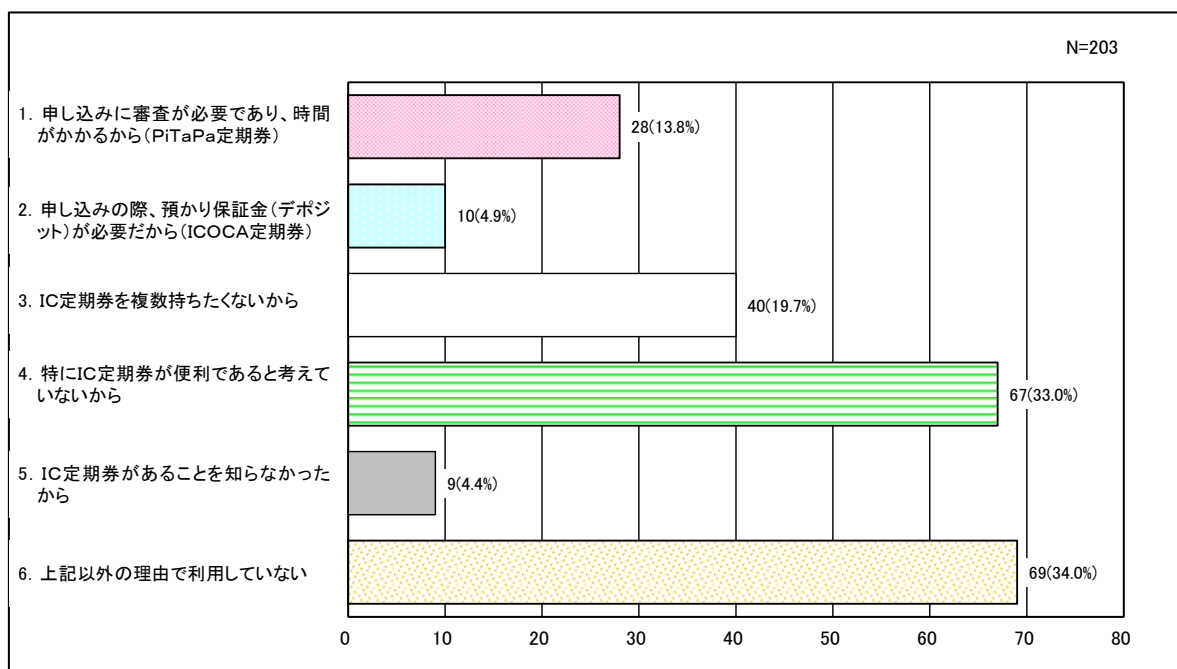
問 13-1 <市営地下鉄を月に1日以上ご利用している方>

市営地下鉄のご利用に際し、IC定期券を利用されていますか。(交通局では、平成 29 年4月より、PiTaPaに加え、新たにICOCA定期券も発売しています。)



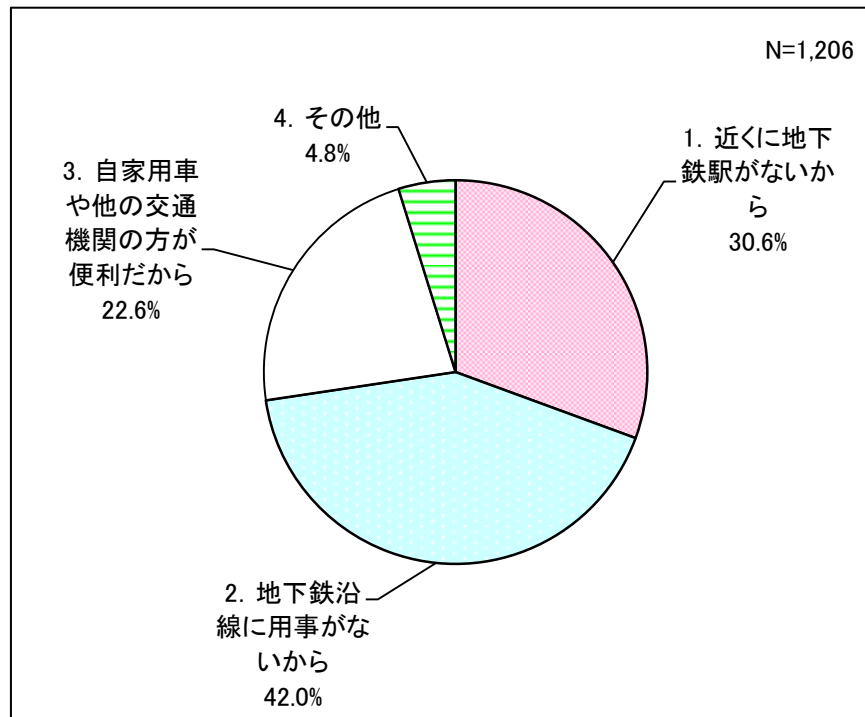
問 13-2 <市営地下鉄のご利用に際し、IC定期券をご利用していない方>

IC定期券を利用されない理由を選んでください。(複数回答可)

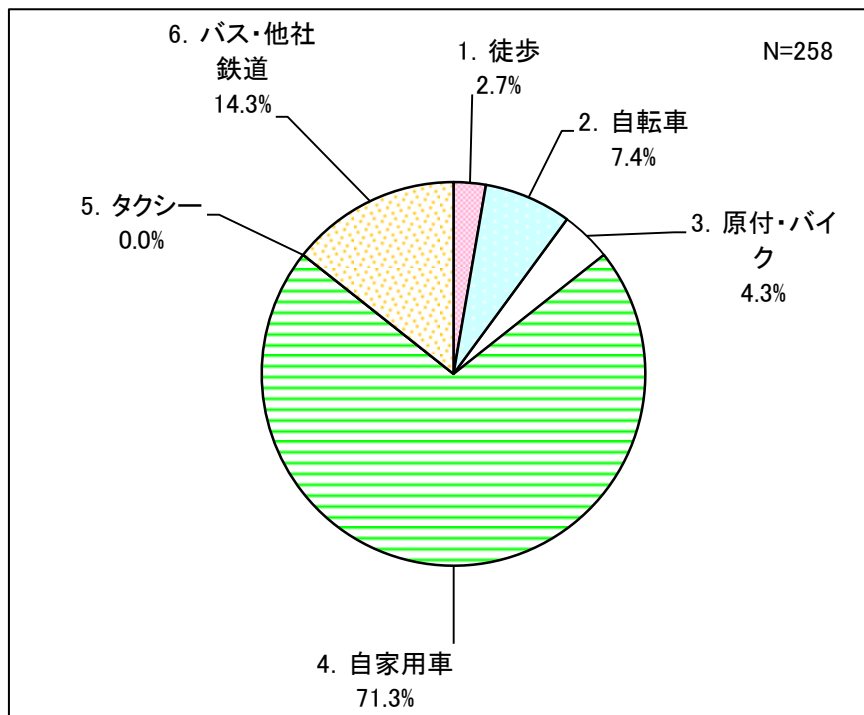


問 14-1 <市営地下鉄のご利用が月に1日未満の方>

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 14-2 <問 14-1 で「自家用車や他の交通機関の方が便利だから」と回答した方>  
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 15 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。)

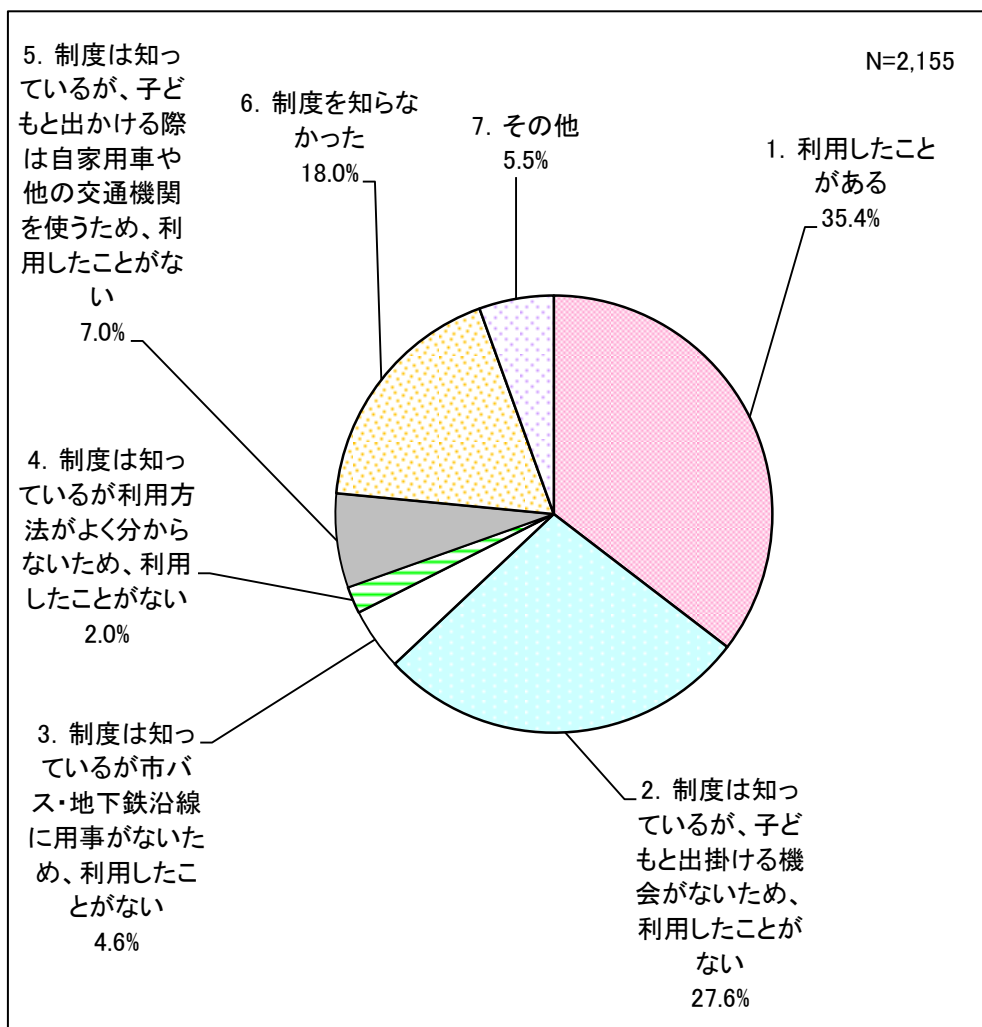
- ・運賃を安くしてほしい
- ・駅施設が暗い、ベンチが少ない
- ・エコファミリー制度を拡大してほしい
- ・エレベーターやエスカレーターを増やしてほしい
- ・乗客マナーについて注意喚起してほしい

など計 610 件のご意見をいただきました。

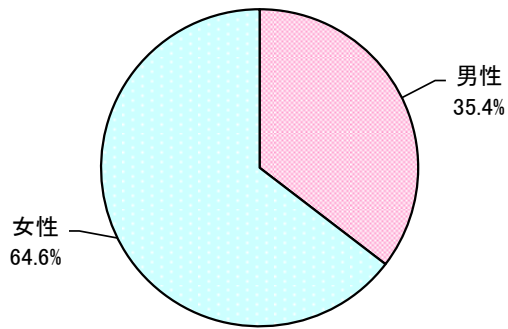
#### <市バス・市営地下鉄共通>

問 16 土・日・祝日などに市バス・地下鉄の料金が大人 1 人につき小学生以下 2 人まで無料になる「エコファミリー制度」を利用したことがありますか。

(大人とは、大人料金を支払う中学生以上の方が対象です)

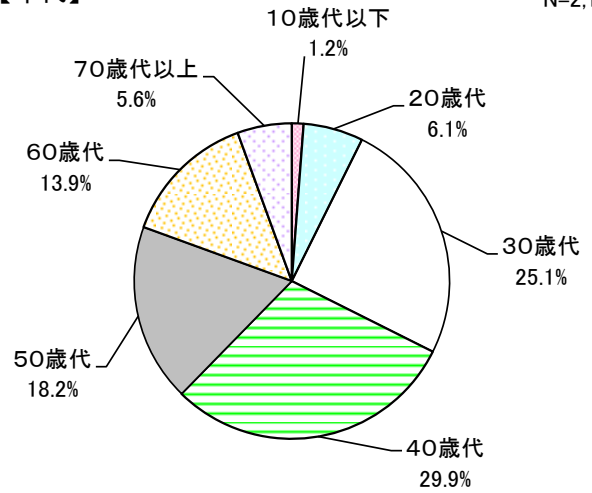


【性別】



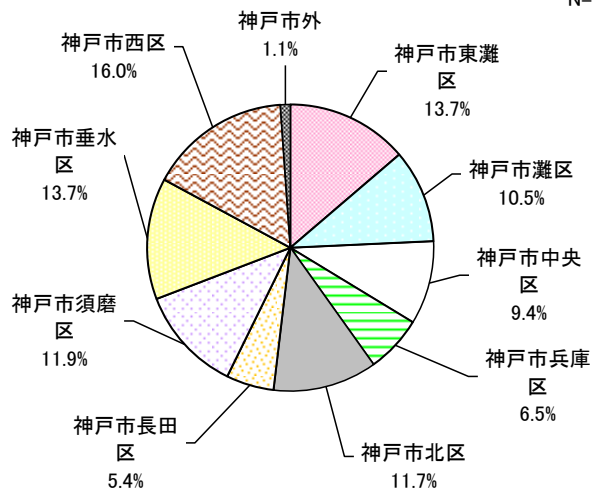
【年代】

N=2,155



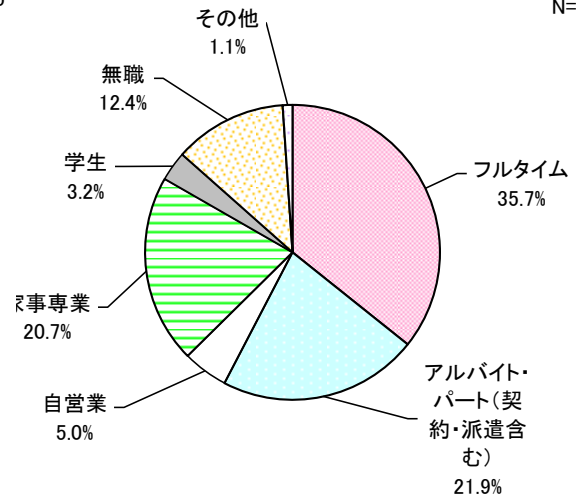
N=2,155

【居住地】



N=2,155

【職業】



N=2,155

【神戸市ネットモニター】

N=2,155

