

平成 30 年市バス・地下鉄アンケート調査結果

調査期間：平成 30 年 12 月 18 日～平成 31 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：2,563 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 年度から対象を
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・ご要望をいただいております。

【平成 30 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 2 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・地下鉄とも「運行本数・ダイヤ」が最も多く挙げられていました。

一方で、市バスでは約 2 割の方が、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ていました。

○市バス・地下鉄を週に 1 日以上ご利用されていない方

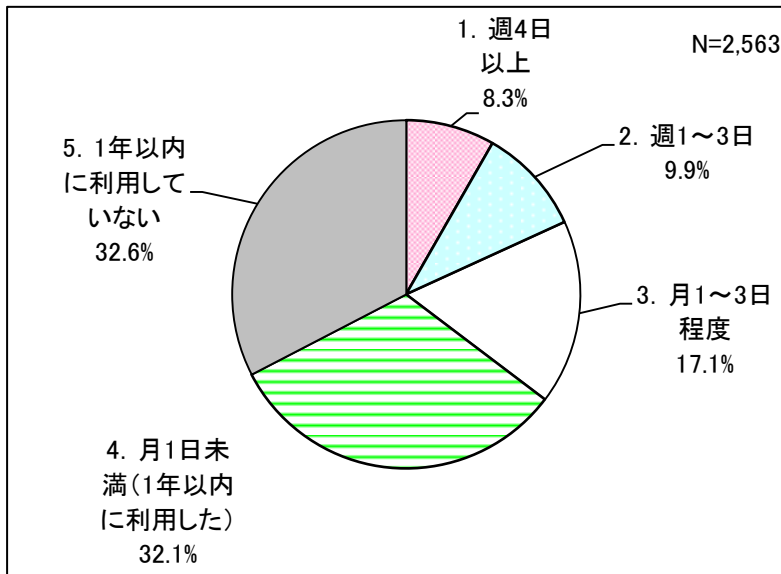
市バス・地下鉄を週に 1 日以上ご利用されない理由について、市バスでは「自家用車や
他の交通機関の方が便利だから」が約 4 割、地下鉄では「地下鉄沿線に用事がないから」
が約 4 割となりました。

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>

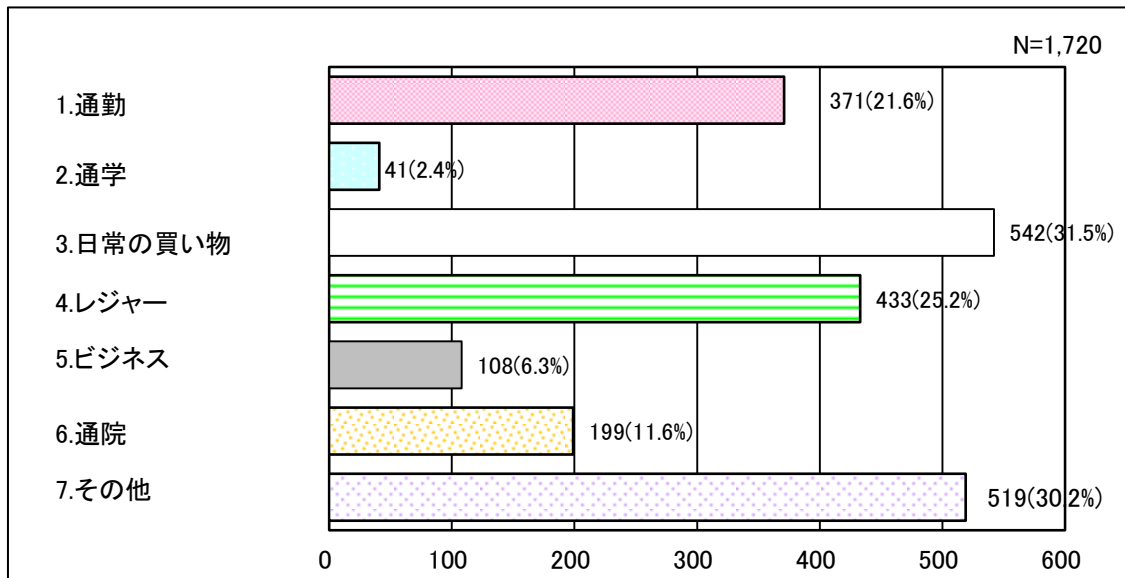
問 1-1 市バスを利用する頻度について選んでください。



「5」を選択した方は、問 7へお進みください。

「5」以外を選択した方は、次の問 1-2 についてお答えください。

問 1-2 市バスを利用されている目的は何ですか。(最大 2 つ)



「4. レジャー」を選択した方は、次の問 1-3 についてお答えください。

「4」を選択しなかった方は問 1-4 へお進みください。

問 1-3 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。

(記入例) 須磨水族園に行くため、市バス八社巡りでの利用

- ・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。

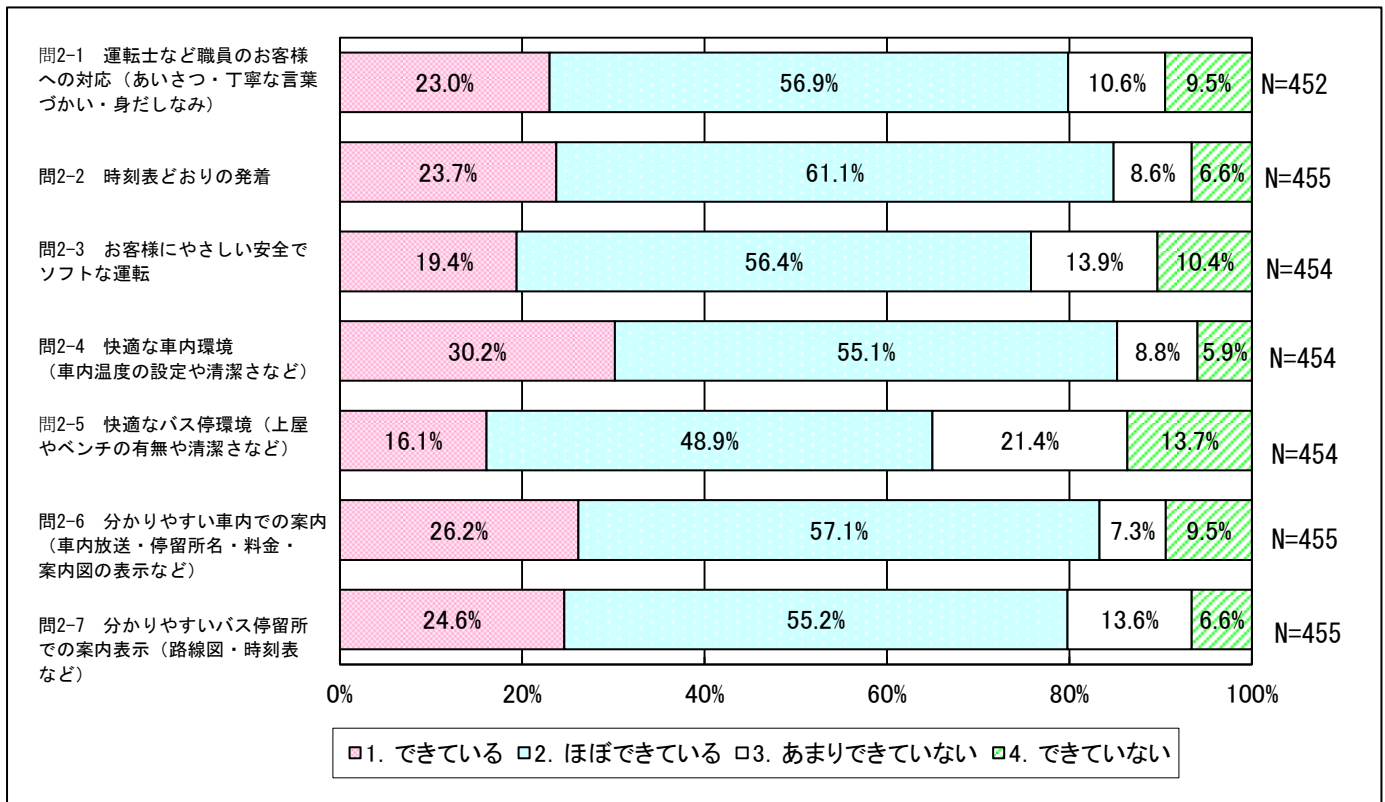
(上位5つの系統)

- ・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))
- ・64系統 (三宮駅ターミナル前～新神戸駅前～神戸北町)
- ・53系統 (舞子駅前～舞子高校前～学園都市駅前)

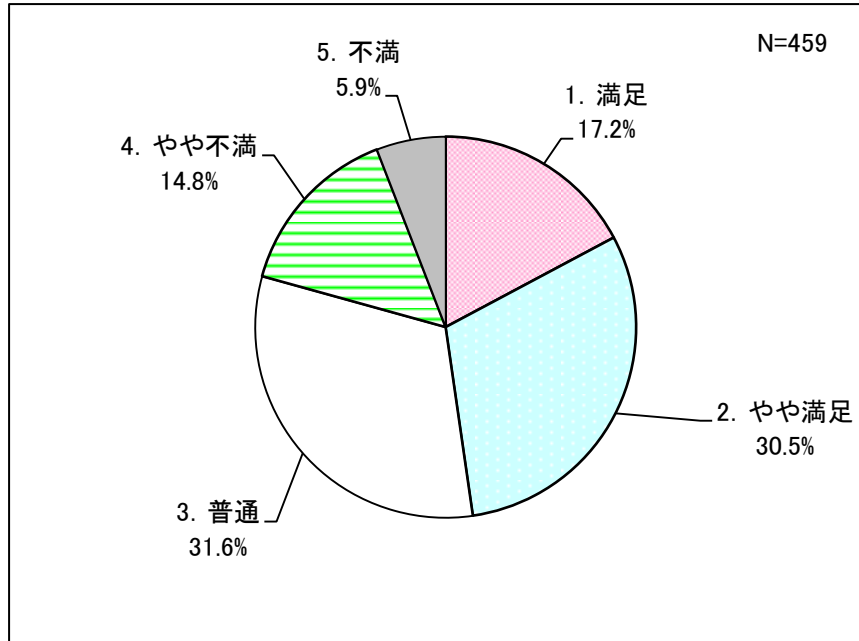
問 1-1 で「1」「2」を選択した方は、問 2～問 6-5 についてお答えください。

「3」「4」を選択した方は、問 7 へお進みください。

問 2 問の 1-4 で選択した主な系統に関する問 2-1～問 2-7 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。

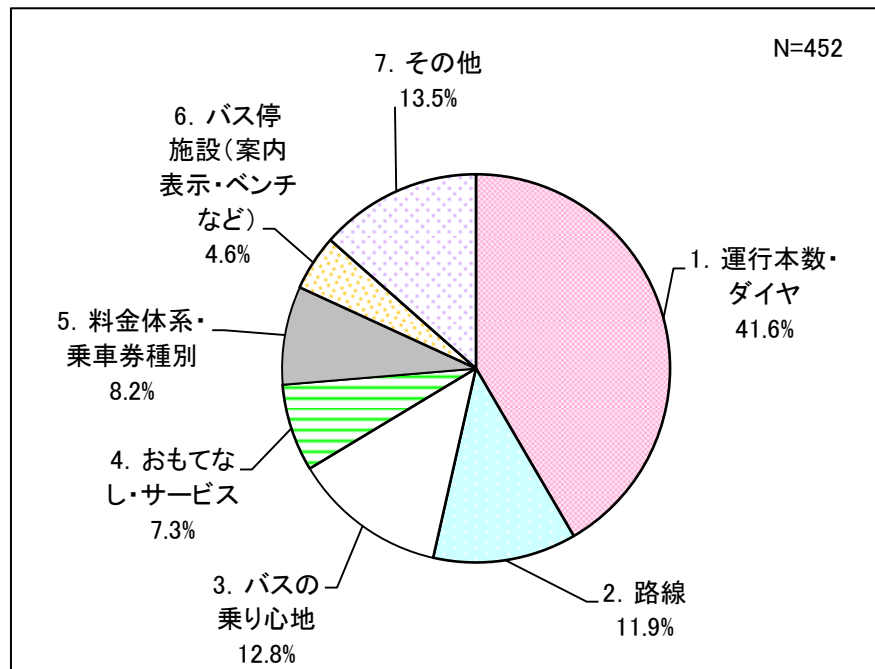


問 3-1 市バスのサービス全般の満足度についてどう思われますか。

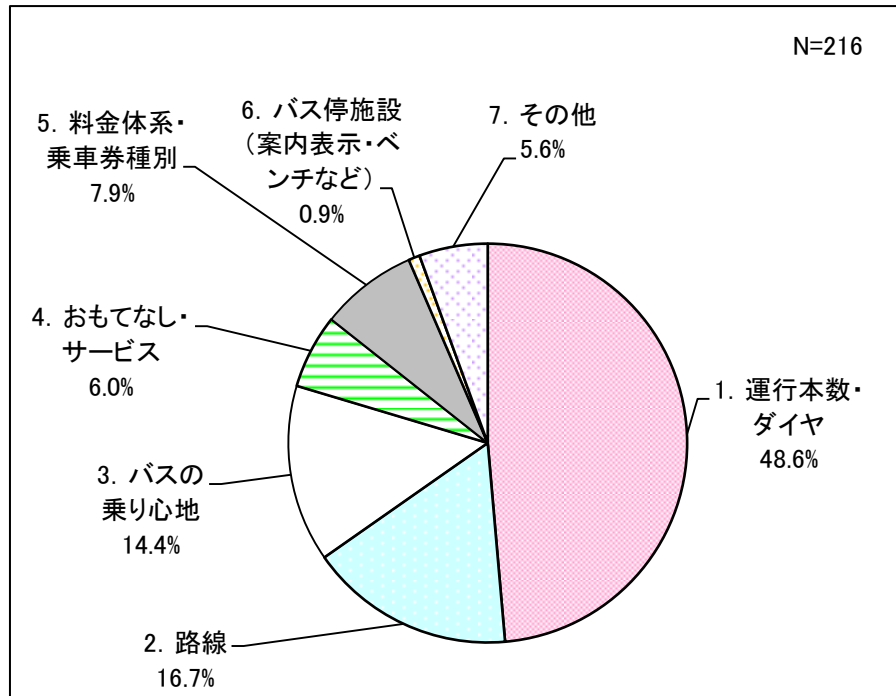


問 3-2 問 3-1 で選択した主な理由は何ですか。

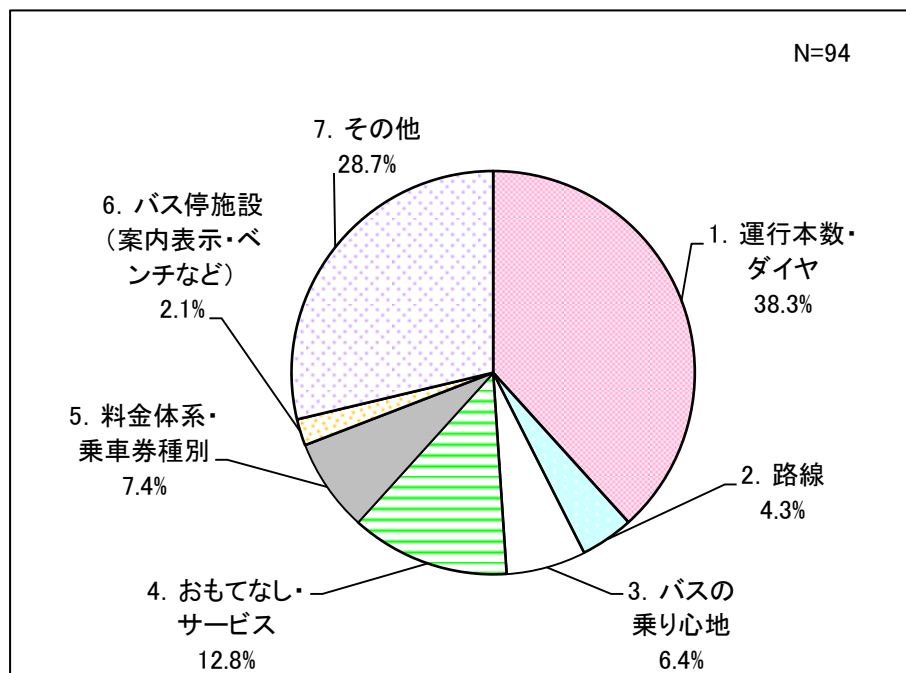
(全体)



(問 3-1 で「1. 満足」「2. やや満足」回答分)



(問 3-1 で「4. やや不満」「5. 不満」回答分)

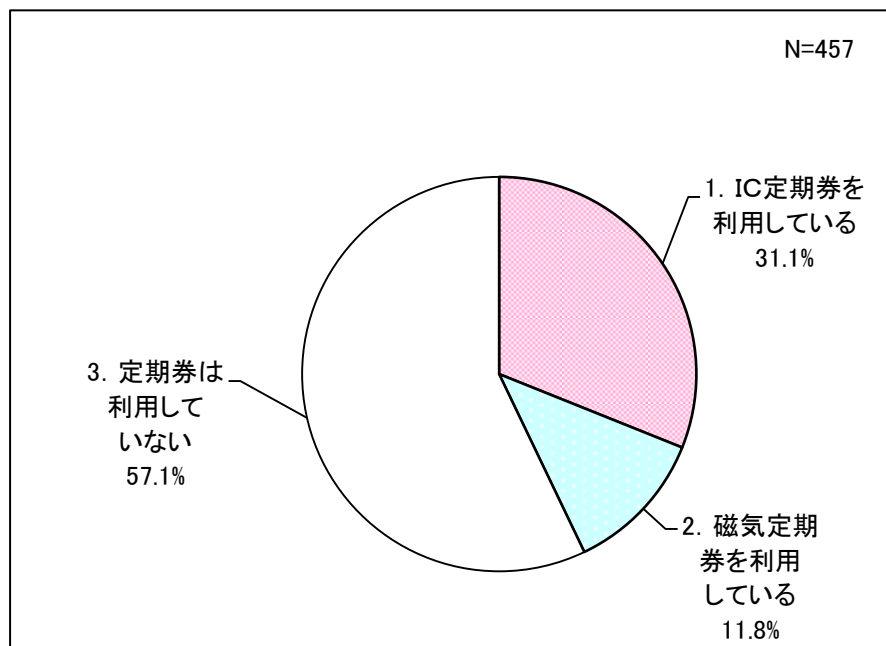


問4 市バスのマナーについて、神戸市では車内放送やポスターでの提示により、注意を呼びかけて来ましたが、下記以外で気になること（呼びかけてほしいこと）があれば、内容をご入力ください。

- ・ 座席の座り方（優先座席をゆずる、つめて座るなど）
- ・ 乗降時のマナー（駆込み乗車しない、整列乗車、出入り口付近を広くあけるなど）
- ・ 車内でのマナー（大声で話さない、飲食を控える、携帯電話の使用）
- ・ 荷物の持ち方・置き方（キャリーバック・スポーツバック・リュックサックなど）
（100文字程度でご入力ください。）
- ・ リュックサックは前にかかえて持ってほしい
- ・ 2人掛けの座席は奥から詰めて座ってほしい
- ・ 車椅子やベビーカーの乗車時はスペースを広く空けてほしい など

問5-1 市バスのご利用に際し、IC定期券を利用されていますか。（交通局では現在、PiTaPaとICOCA定期券※を発売しています。）

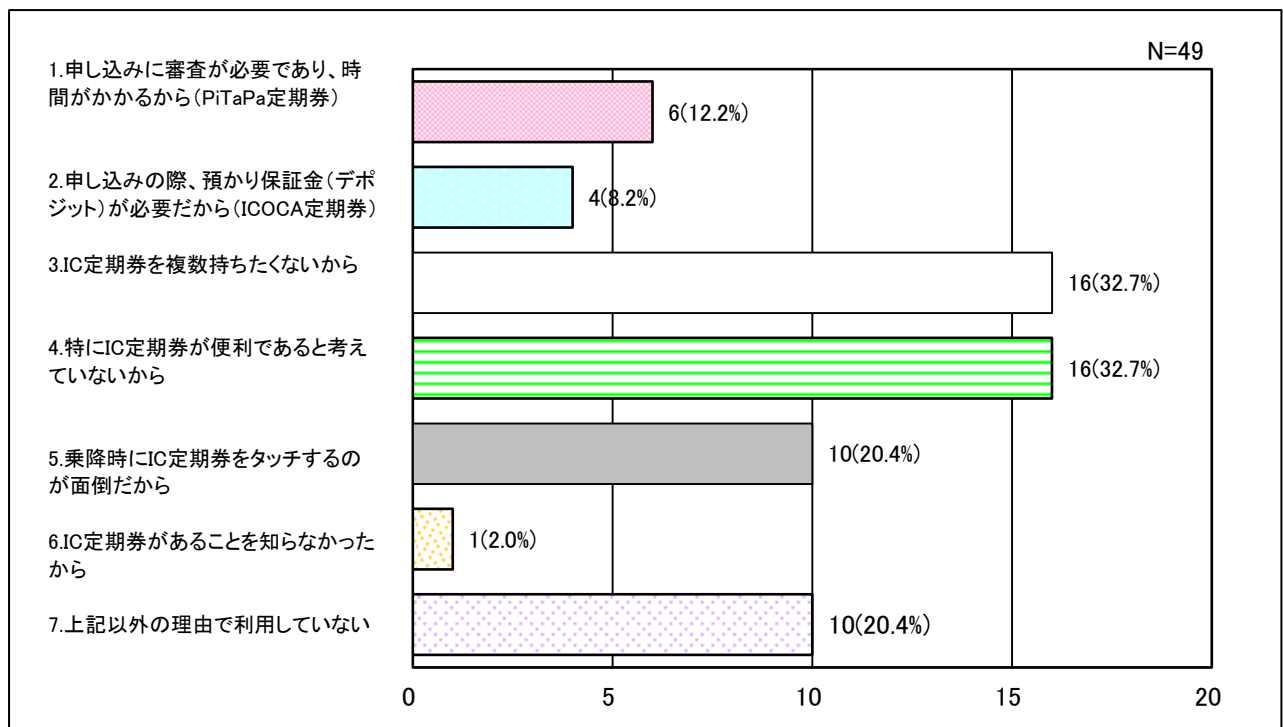
※ICOCA定期券の詳細は[こちら](#)（ページのリンク）



「2」を選択した方は、次の問5-2についてお答えください。

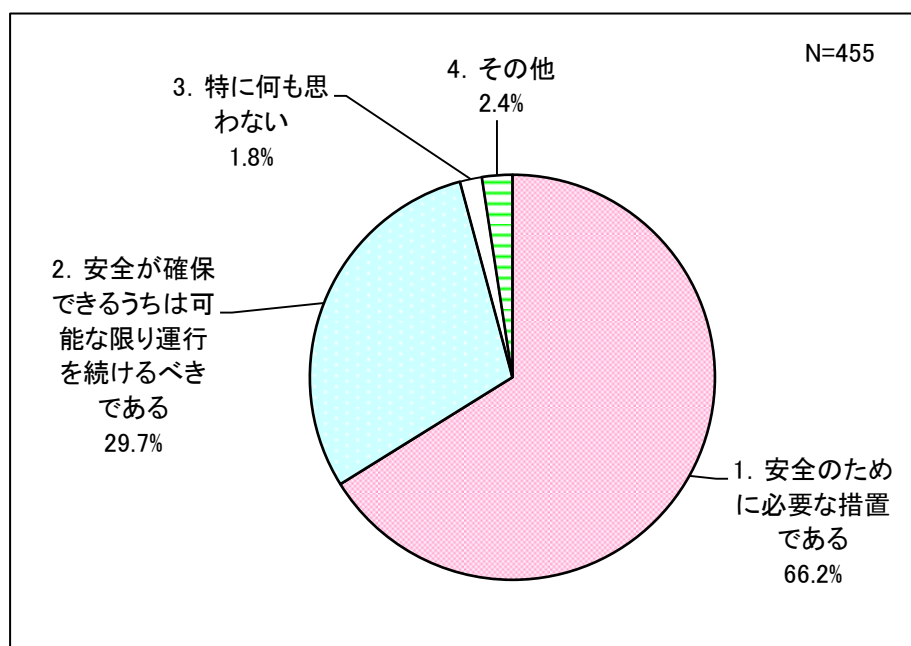
「2」以外を選択した方は、[問6](#)へお進みください。

問 5-2 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)

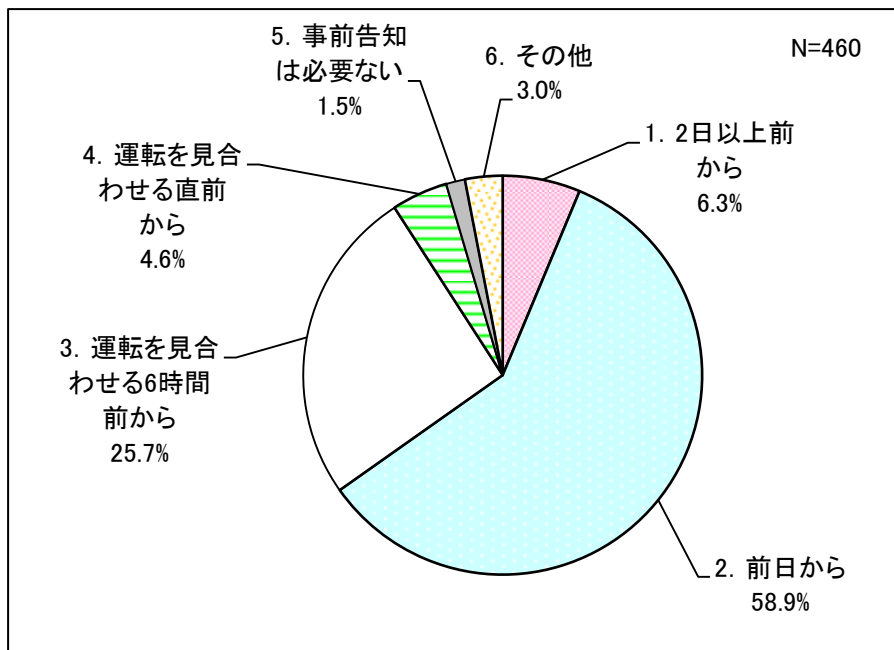


問 6 市バスでは平成 30 年 9 月 4 日の台風 21 号の際、前日から事前告知のうえ、一時運転を見合わせました。台風接近時の事前告知による一時運転見合わせに関して、次の問 6-1 ~5 の項目について、あてはまるものを選んでください。

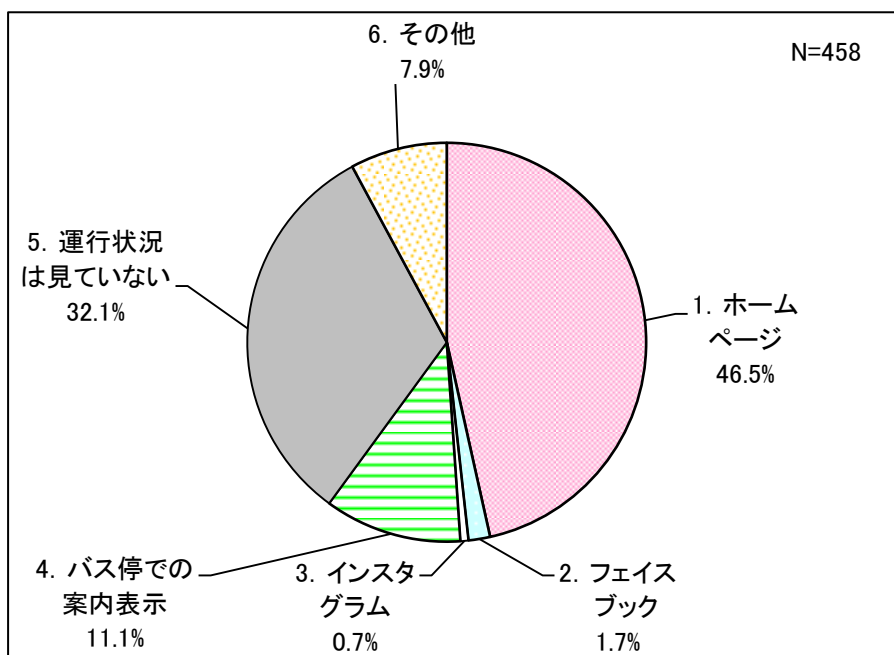
問 6-1 台風接近時の事前告知による市バスの一時運転見合わせについて、どう思いますか。



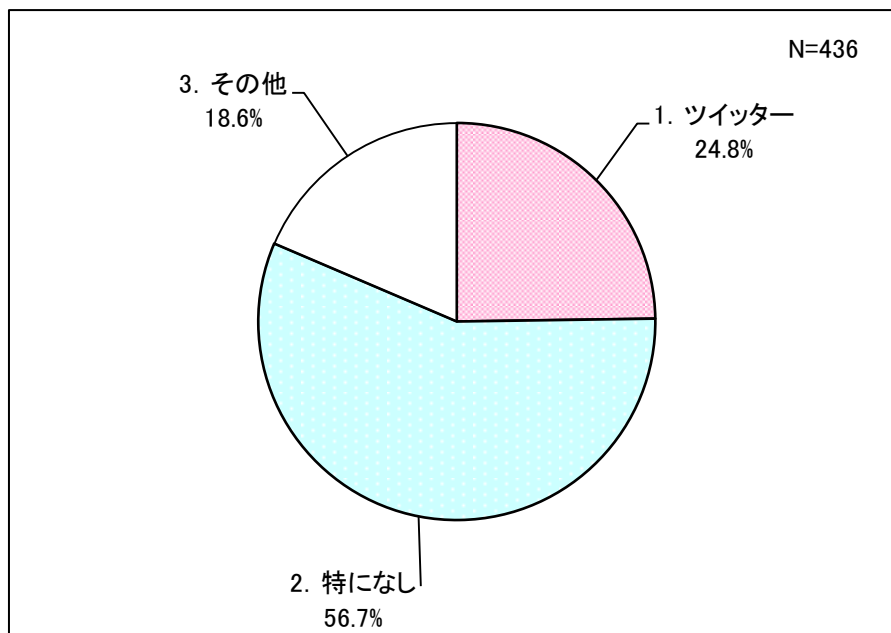
問 6-2 一時運転を見合わせる事前告知の時期について、良いと思われるものを選んでください。



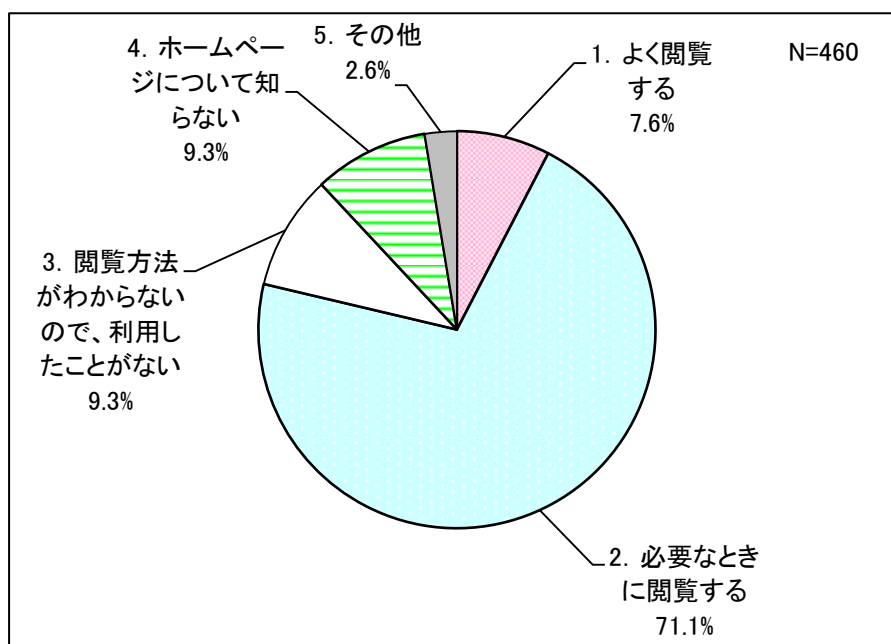
問 6-3 台風接近時の市バスの運行情報について、何で知りましたか。



問 6-4 問 6-3 で挙げたもの以外で、市バスの運行状況を知りたい方法はありますか。



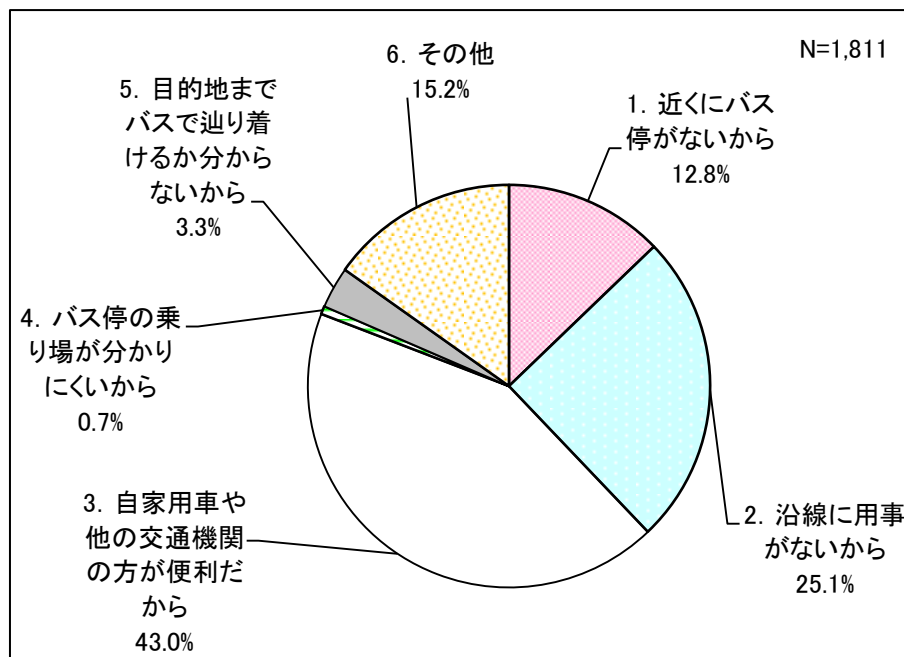
問 6-5 神戸市交通局のホームページ内にある市バス運行状況について、閲覧する頻度を選んでください。



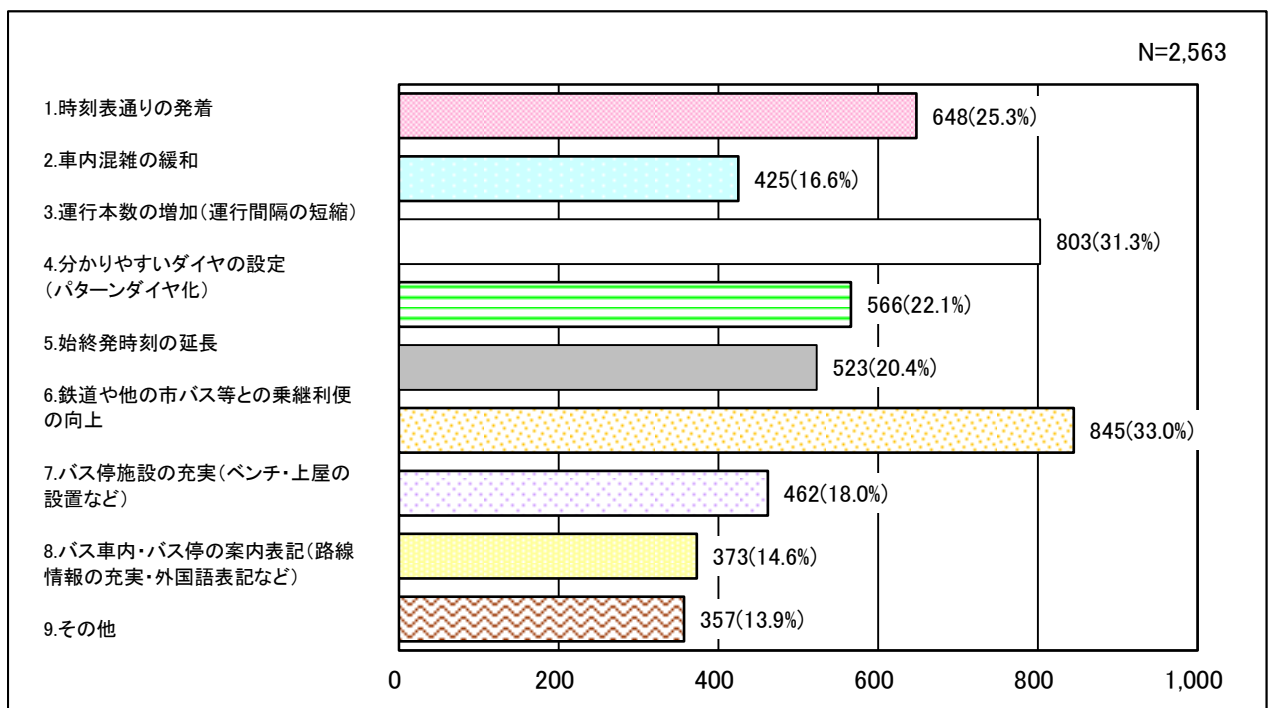
問 8 へお進みください。

問 1 で選択肢「3」「4」「5」を選択した方は、次の問 7 についてお答えください。

問7 市バスをあまり利用されない・または利用されない主な理由を選んでください。



問8 以下の市バスのサービスについて、特に充実してほしいと思う項目を選んでください。
(最大3つ)



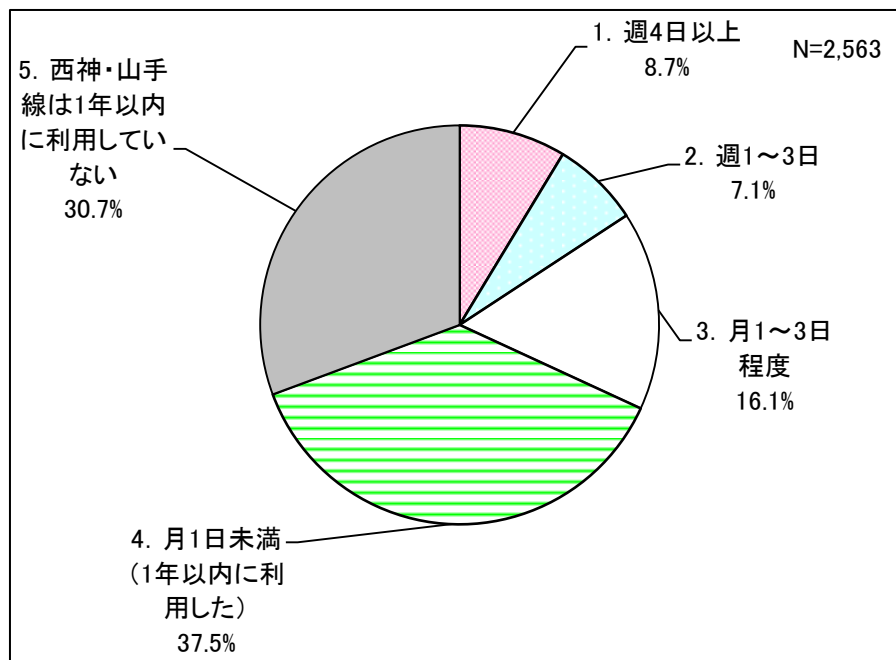
問9 市バスのサービスに関してご意見・ご要望があればご入力ください。

- ・ 運転が荒い、運転士によって対応に差がある
- ・ 運行本数が少ない、始終発の時間を延長してほしい
- ・ 案内表示がわかりにくい
- ・ 路線を新設、延伸、変更してほしい
- ・ 料金を安くしてほしい
- ・ ベビーカーや車椅子の人が乗りやすいよう段差をなくしてほしい

など計 829 件のご意見をいただきました

<市営地下鉄について>

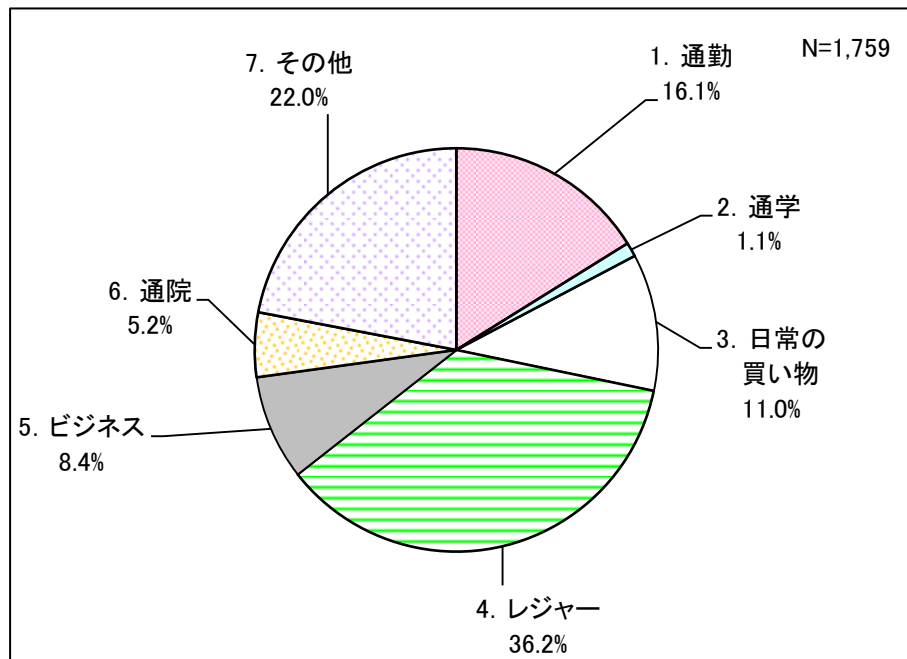
問 10-1 西神・山手線を利用する頻度について選んでください。



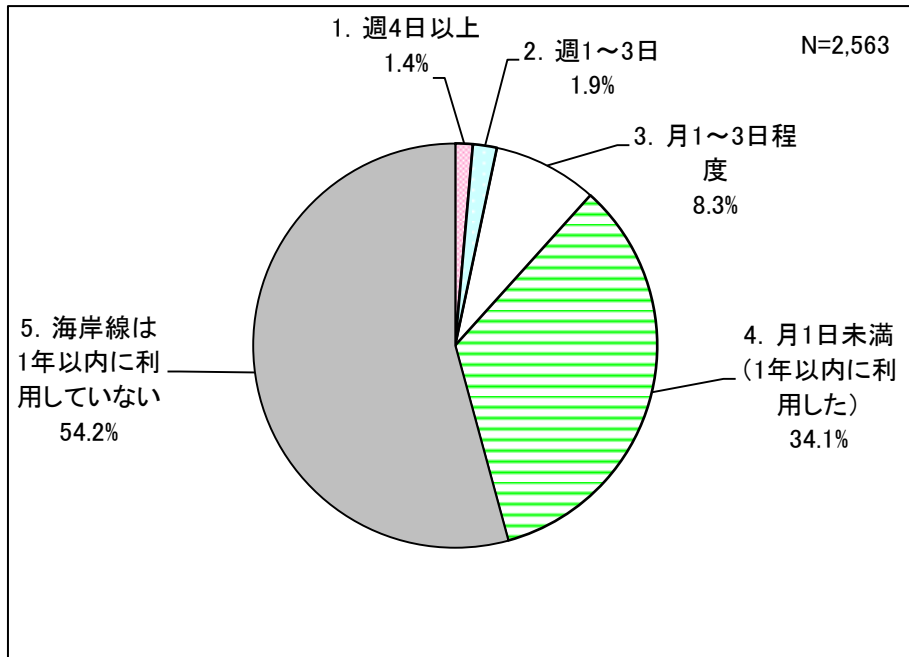
「5」を選択した方は、問 10-3 へお進みください。

「5」以外を選択した方は、次の問 10-2 についてお答えください。

問 10-2 西神・山手線を利用されている主な目的は何ですか。



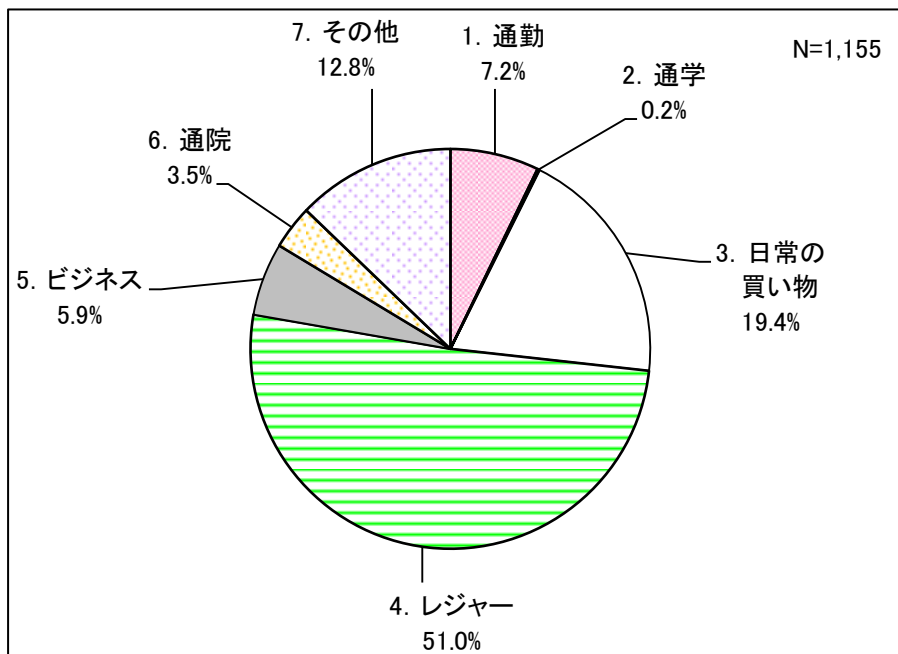
問 10-3 海岸線を利用する頻度について選んでください。



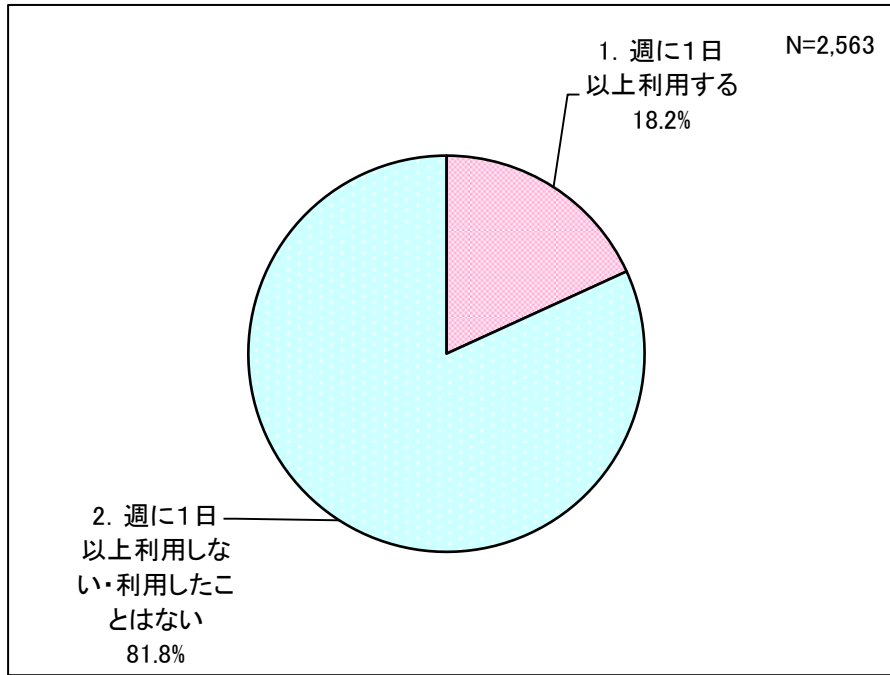
「5」を選択した方は、問 10-5 へお進みください。

「5」以外を選択した方は、次の問 10-4 についてお答えください。

問 10-4 海岸線を利用されている主な目的は何ですか。



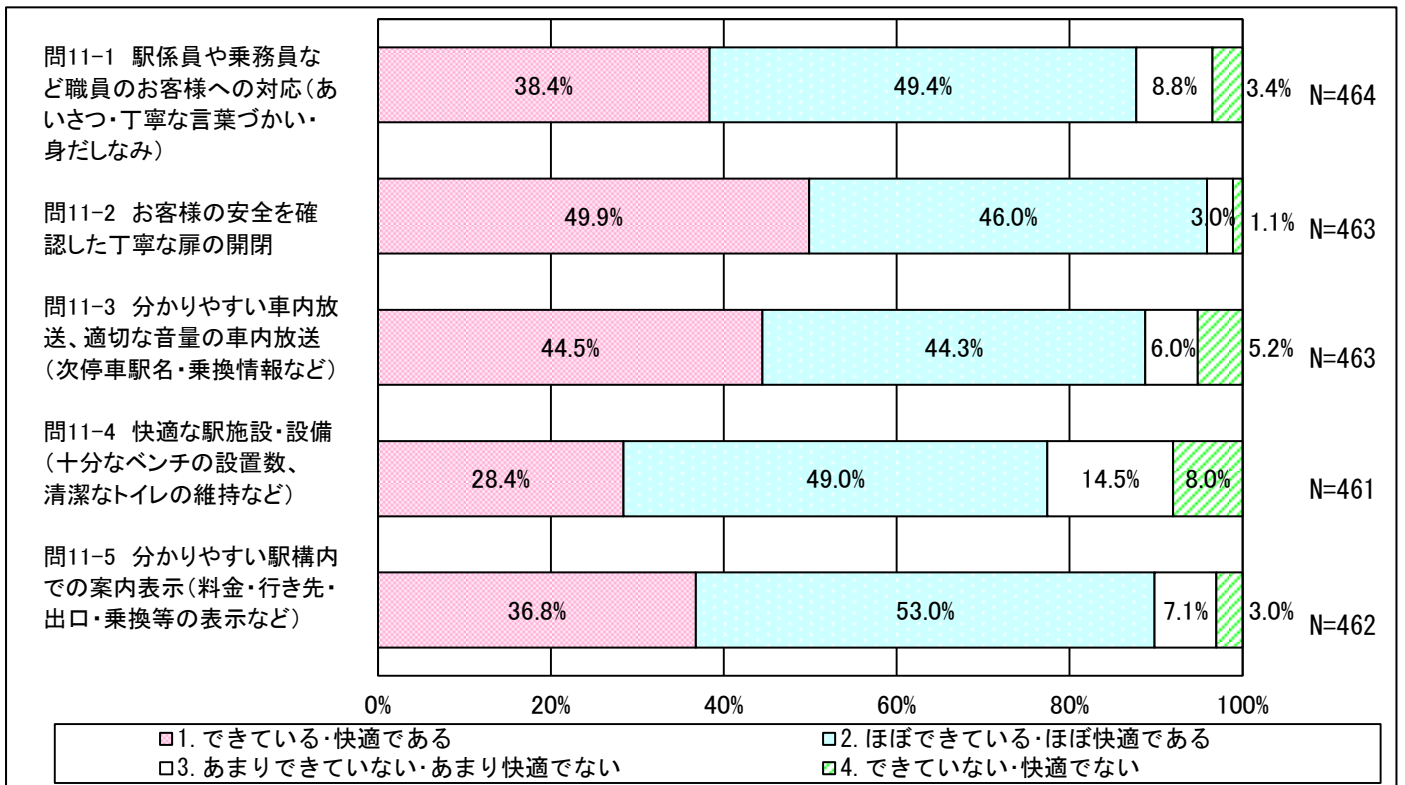
問 10-5 市営地下鉄（西神・山手線または海岸線）を週に1日以上利用しますか。



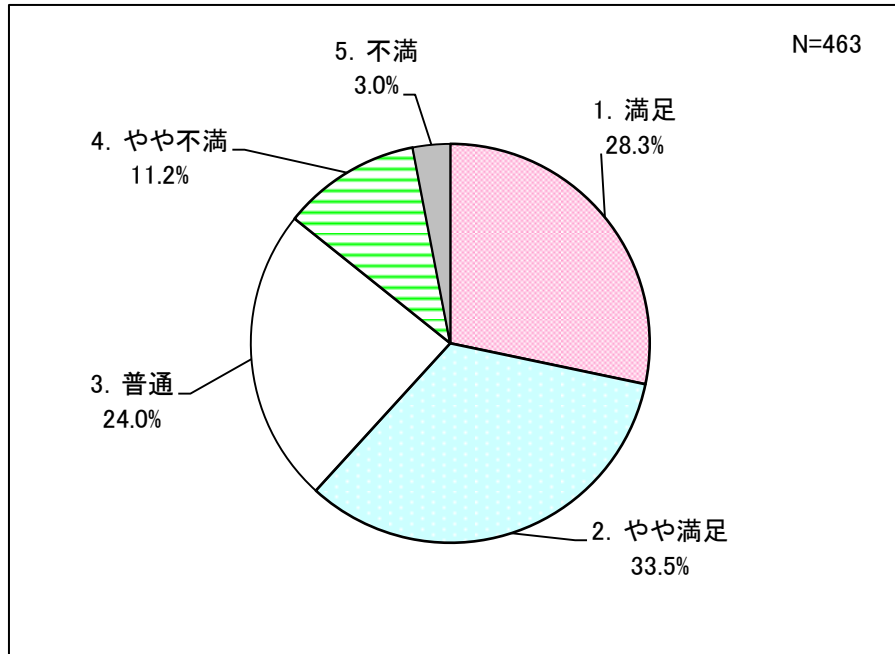
「1」を選択した方は、次の問 11～問 15-5 についてお答えください。

「2」を選択した方は、問 16 へお進みください。

問 11 市営地下鉄に関する問 11-1～5 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。

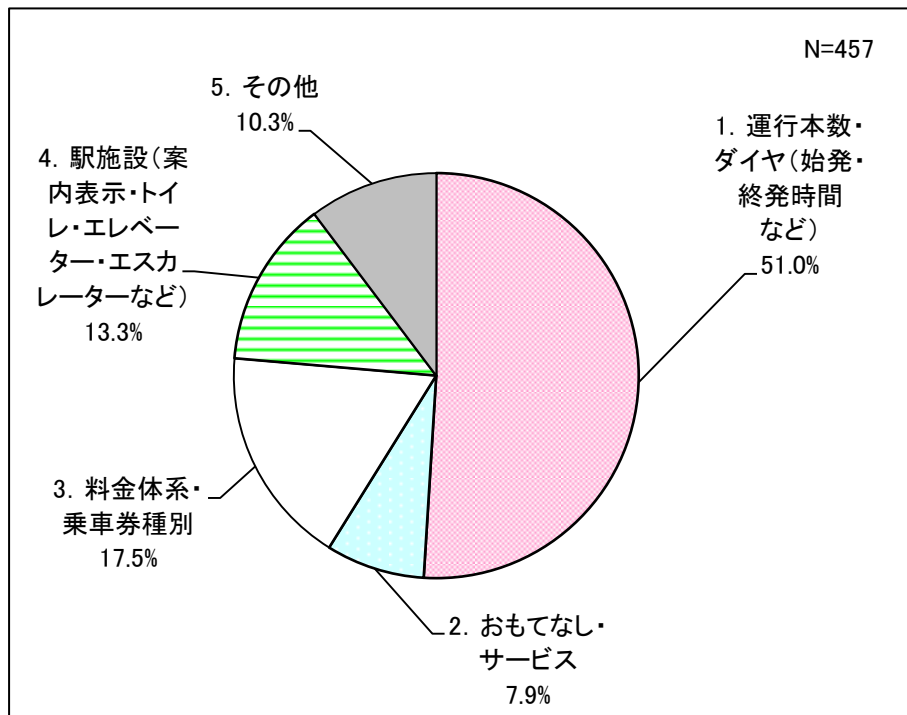


問 12-1 市営地下鉄のサービス全般の満足度についてどう思われますか。

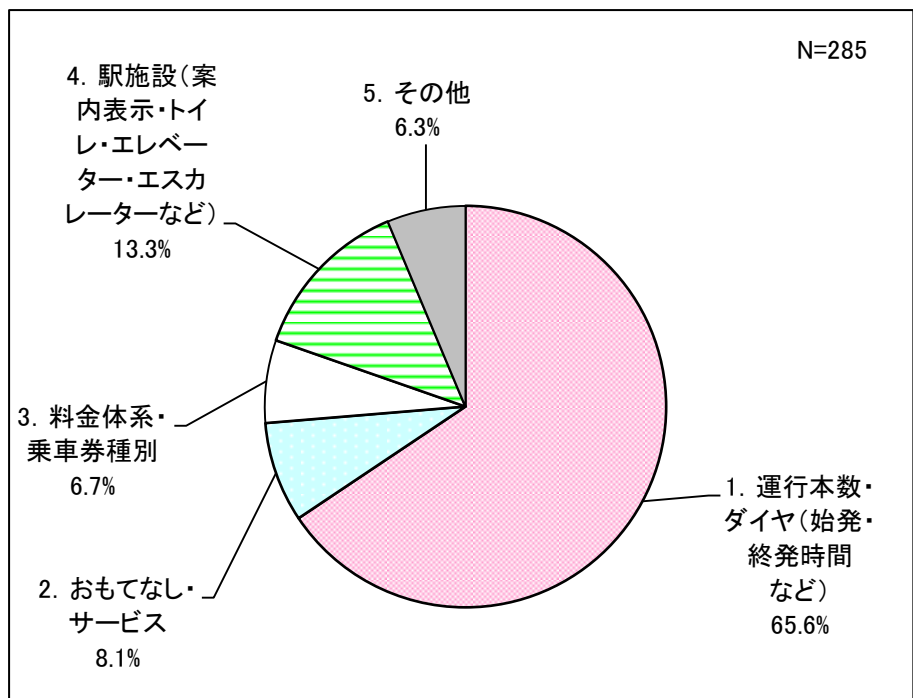


問 12-2 問 12-1 で選択した主な理由は何ですか。

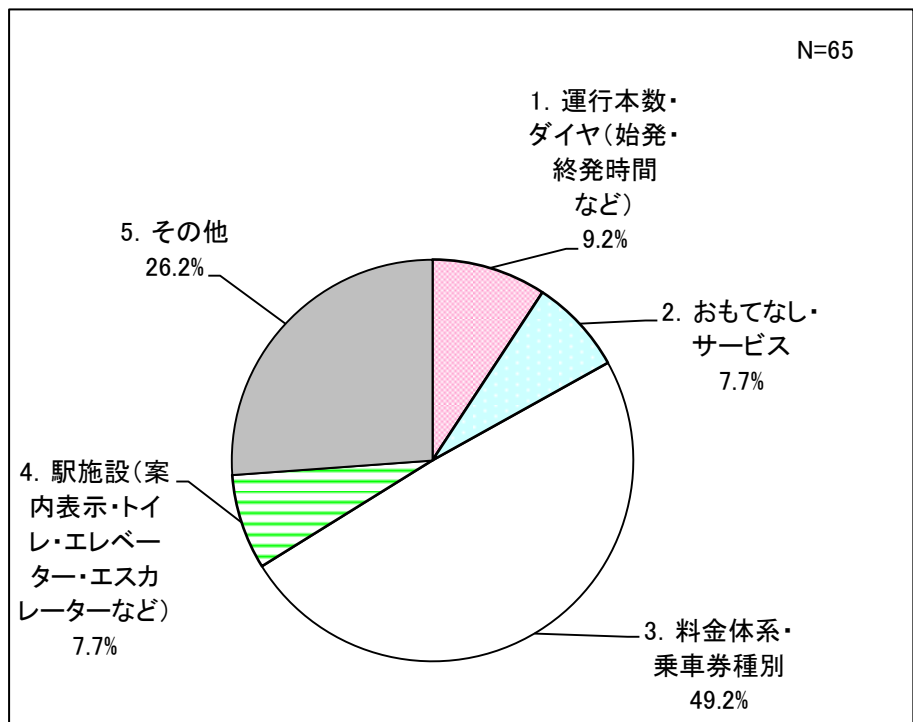
(全体)



(問 12-1 で「1. 満足」「2. やや満足」回答分)



(問 12-1 で「4. やや不満」「5. 不満」回答分)



問 13 市営地下鉄のマナーについて、車内放送やポスターでの掲示、ティッシュ配布により、注意を呼びかけて来ました。下記以外で気になること（呼びかけてほしいこと）があれば、内容をご入力ください。

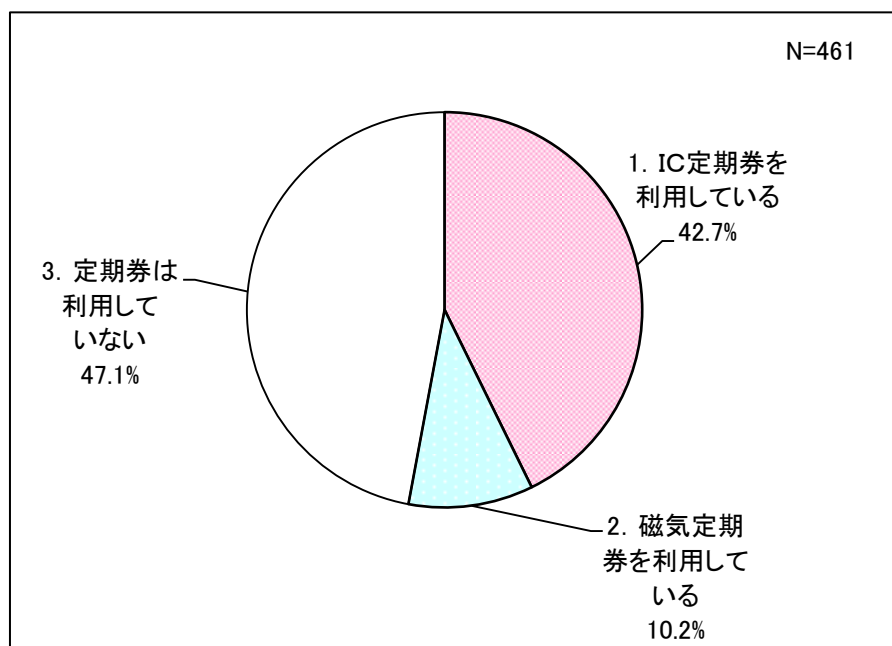
- ・ 座席の座り方（優先座席をゆずる・つめて座るなど）
- ・ 乗降時のマナー（駆込み乗車しない、整列乗車、出入り口付近を広くあけるなど）
- ・ 荷物の持ち方・置き方（キャリーバック・スポーツバック・リュックサックなど）
- ・ エスカレーターの利用（エスカレーター上を走らない、歩かない）
- ・ スマートフォンの利用（駅構内やホーム、乗降時に歩きスマホをしないなど）

（100文字程度でご入力ください）

- ・ 座席をつめて座ってほしい
- ・ 荷物を通路に置かないでほしい
- ・ 出入り口付近に立たないでほしい など

問 14-1 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。（交通局では現在、PiTaPa と ICOCA 定期券※を発売しています。）

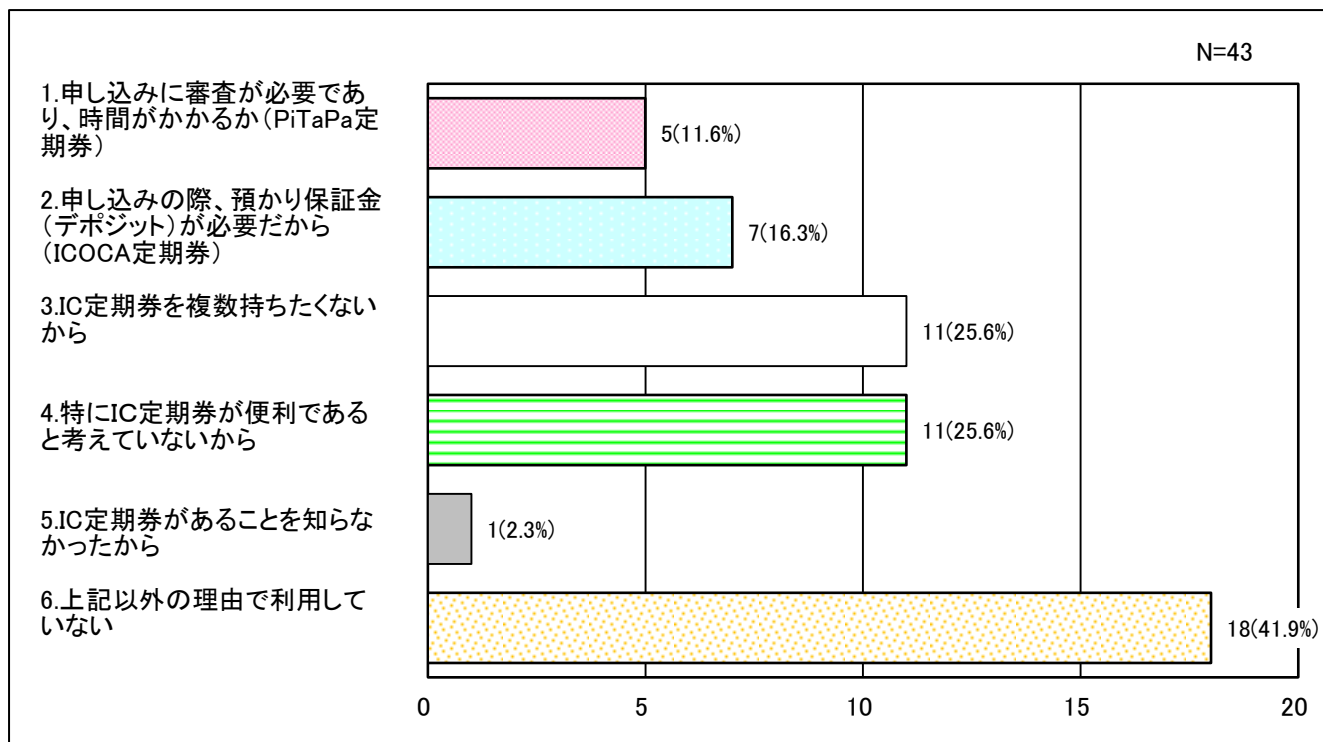
※ICOCA 定期券の詳細は[こちら](#)（ページのリンク）



「2」を選択した方は、次の問 14-2 についてお答えください。

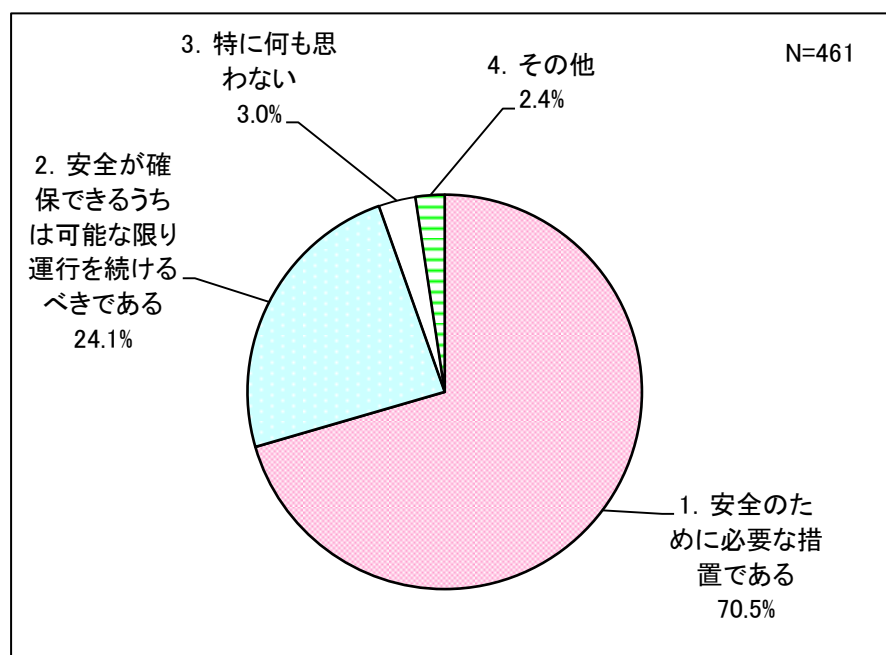
「2」以外を選択した方は、[問 15](#) へお進みください。

問 14-2 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)

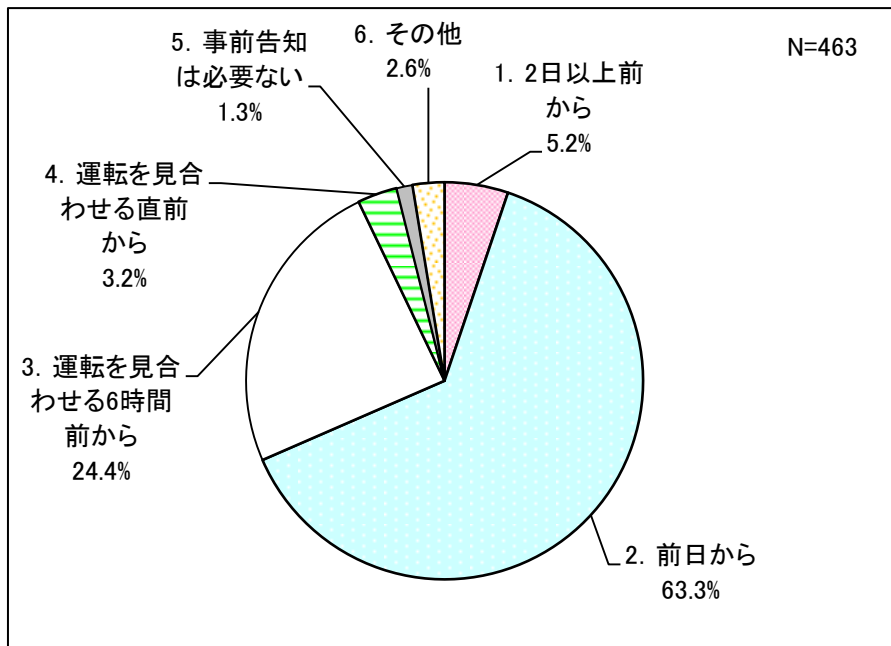


問 15 地下鉄では平成 30 年 9 月 4 日の台風 21 号の際、前日に事前告知の上、西神中央駅から名谷駅間で一時運転を見合わせました。台風接近時の事前告知による一時運転見合わせに関して、次の問 15-1~5 の項目について、あてはまるものを選んでください。

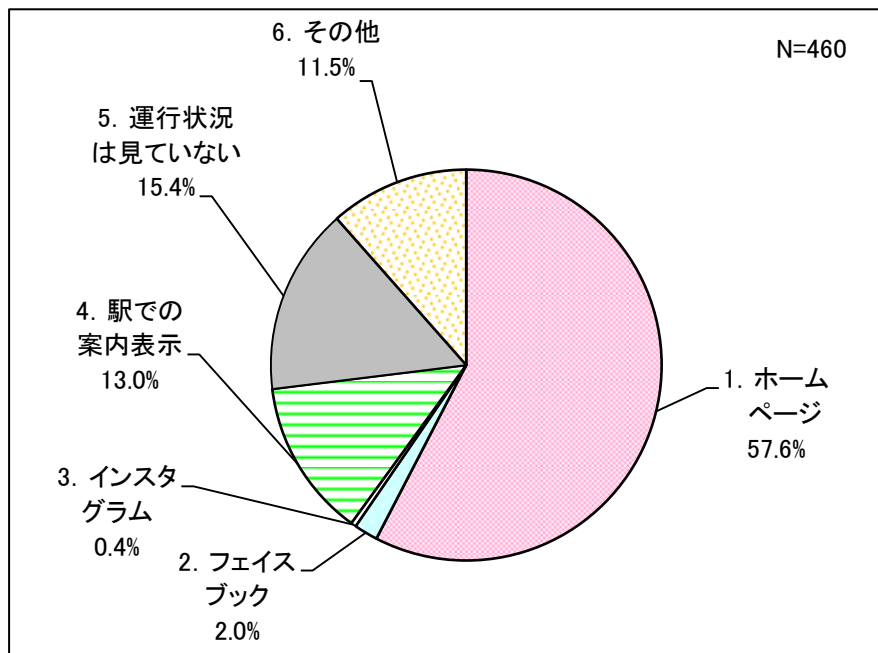
問 15-1 台風接近時の事前告知による西神中央駅から名谷駅間 (地上部) の一時運転見合わせについて、どう思いますか。



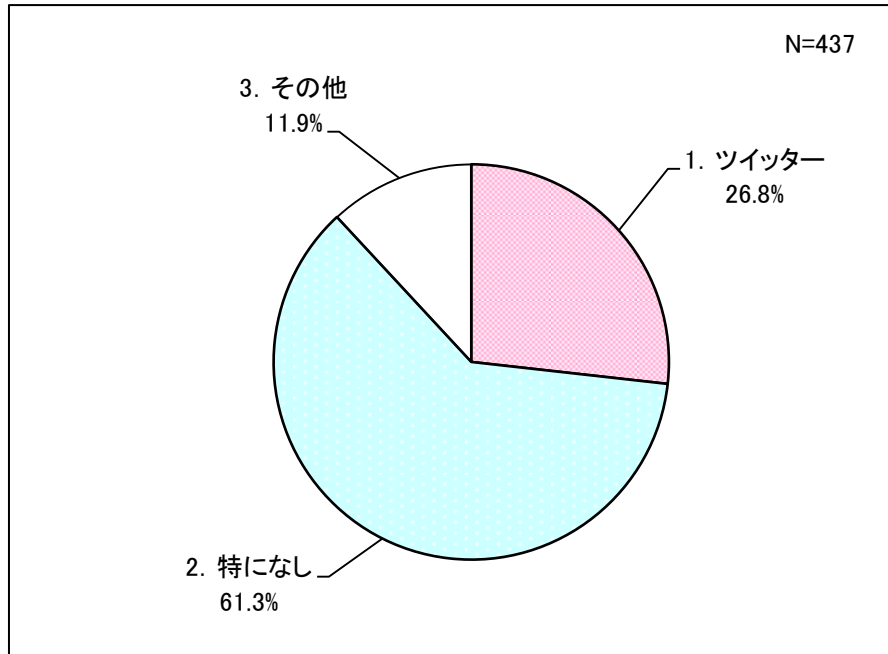
問 15-2 一時運転を見合わせる事前告知の時期について、良いと思われるものを選んでください。



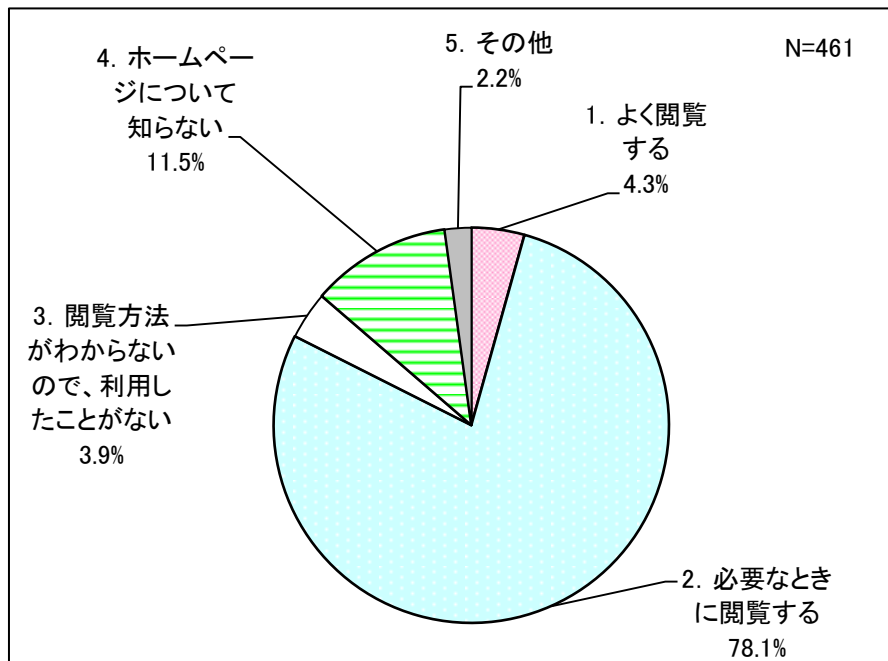
問 15-3 台風接近時の地下鉄の運行状況について、何で知りましたか。



問 15-4 問 15-3 で挙げたもの以外で、地下鉄の運行状況を知りたい方法はありますか。



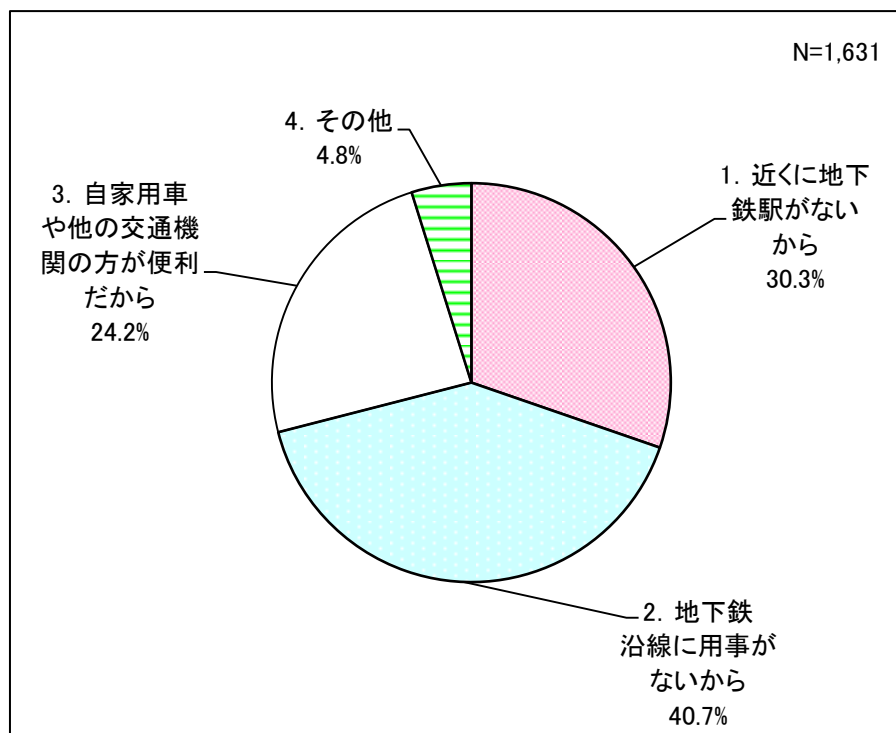
問 15-5 神戸市交通局のホームページ内にある地下鉄運行状況について、閲覧する頻度を選んでください。



問 17 へお進みください。

問 10-5 で選択肢「2」を選択した方は、次の問 16 についてお答えください。

問 16 市営地下鉄をあまり利用されない・または利用されない主な理由を下記より選択してください。



問 17 市営地下鉄のサービスに関してご意見・ご要望があればご入力ください。

- ・料金を安くしてほしい
- ・構内が暗い、トイレをきれいにしてほしい
- ・終電が早い、増便してほしい
- ・明るく対応してほしい、アナウンスが聞き取れない
- ・エコファミリー制度を拡充してほしい

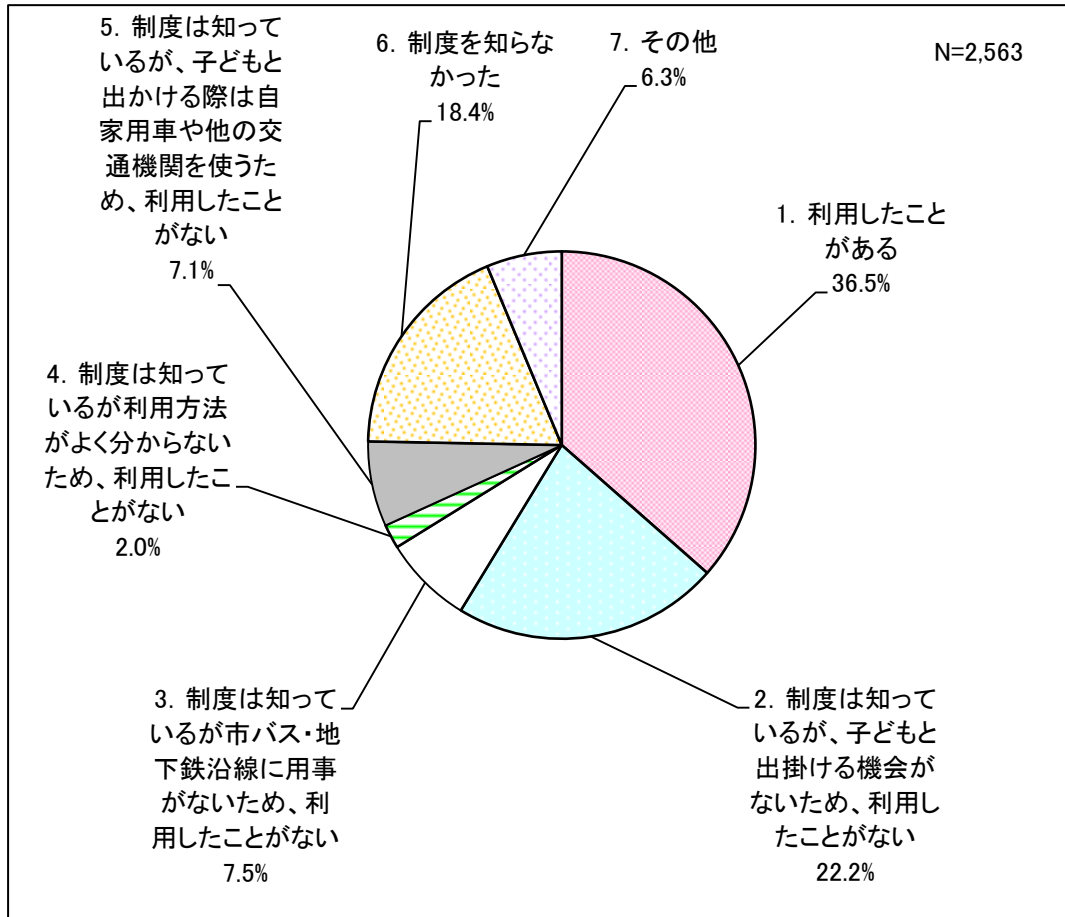
など計 582 件のご意見をいただきました

<市バス・市営地下鉄共通>

問 18 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。

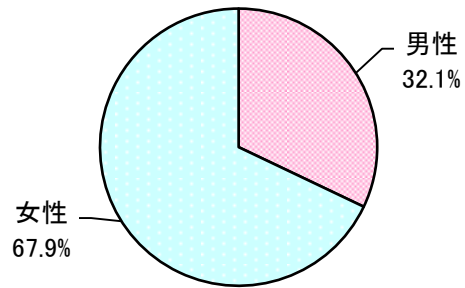
(大人とは、大人料金を支払う中学生以上の方が対象です)

※エコファミリー制度の詳細は[こちら](#) (ページへのリンク)



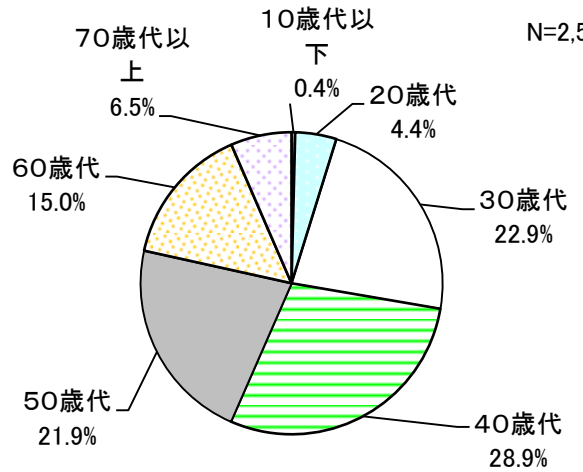
【性別】

N=2,563



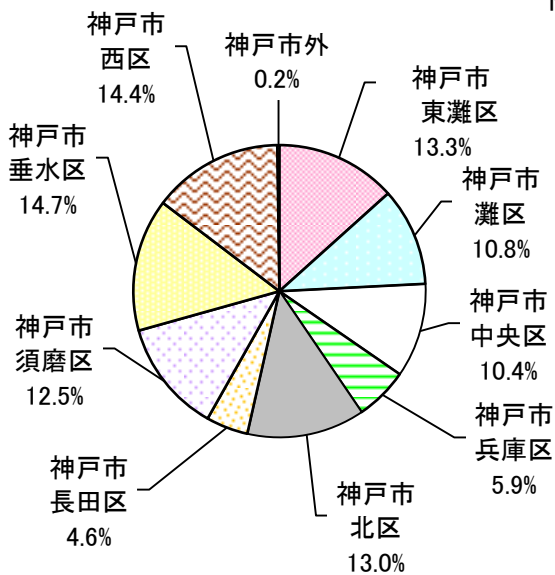
【年代】

N=2,563



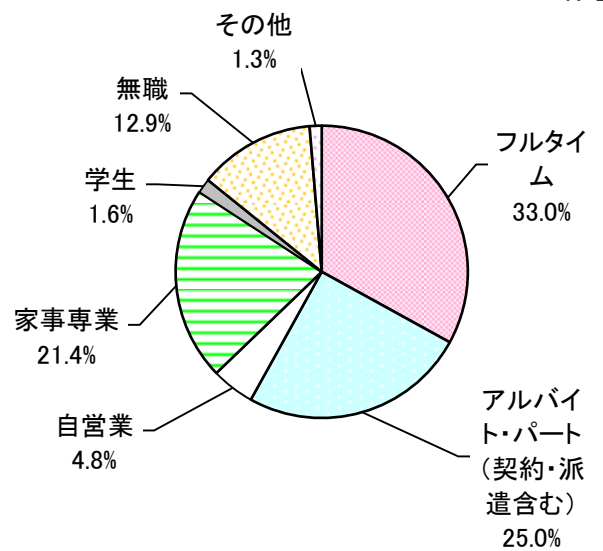
【居住区】

N=2,563



【職業】

N=2,563



【神戸市ネットモニター】

N=2,563

