

令和2年度市バス・地下鉄アンケート調査結果

調査期間：令和2年10月22日～令和2年11月12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：2,553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。

【令和2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・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5分の方が「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。

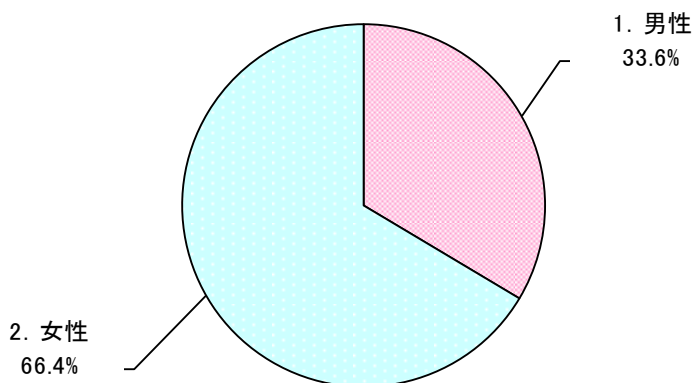
今回の調査結果やお寄せいただいた多くのご意見を参考に、市バス・地下鉄のさらなるサービスの向上と業務改善に取り組んでまいります。

ご協力ありがとうございました。

<属性・アンケートについて>

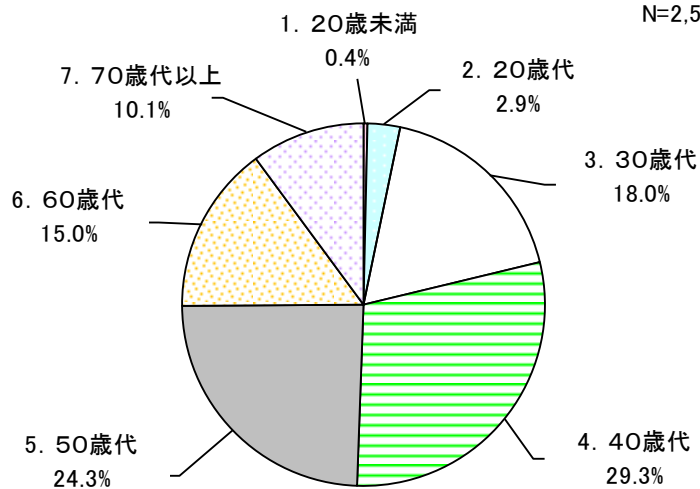
問 1-1 あなたの性別を選択してください。

N=2,553



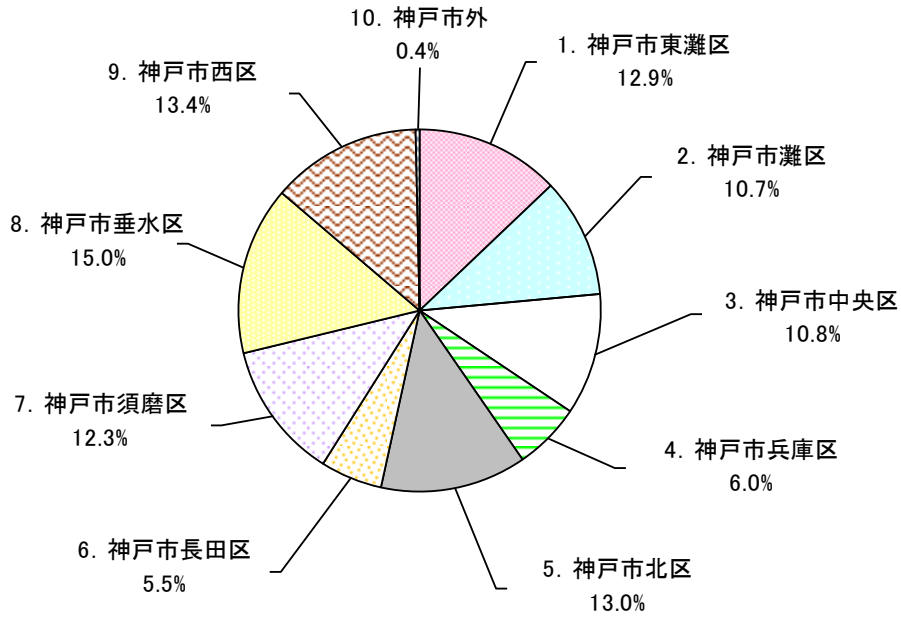
問 1-2 あなたの年齢を選択してください。

N=2,553



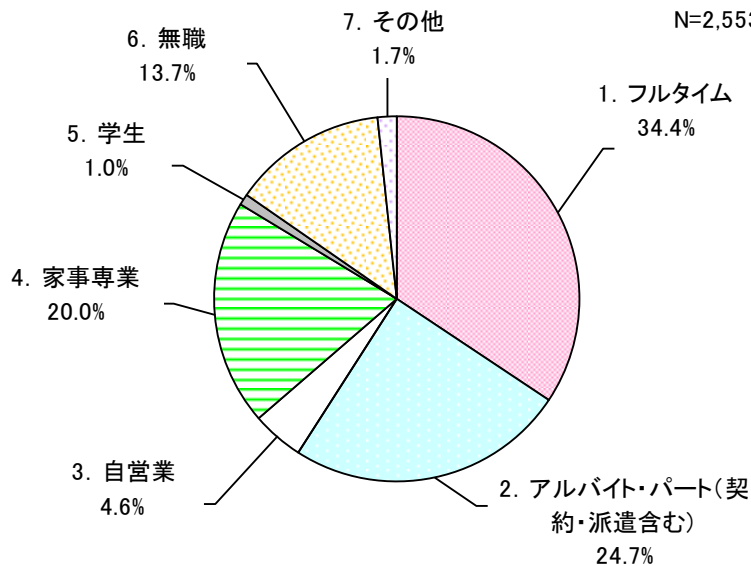
問 1-3 あなたのお住まいを選択してください。

N=2,553



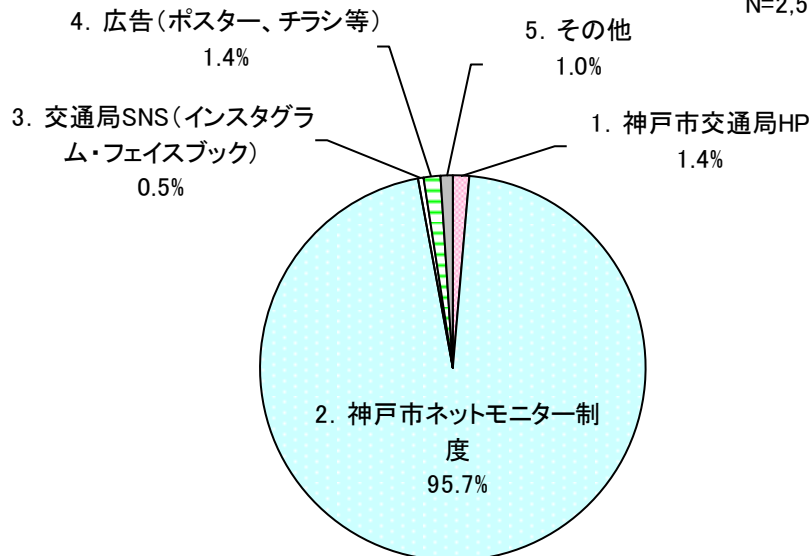
問 1-4 あなたの職業を選択してください。

N=2,553



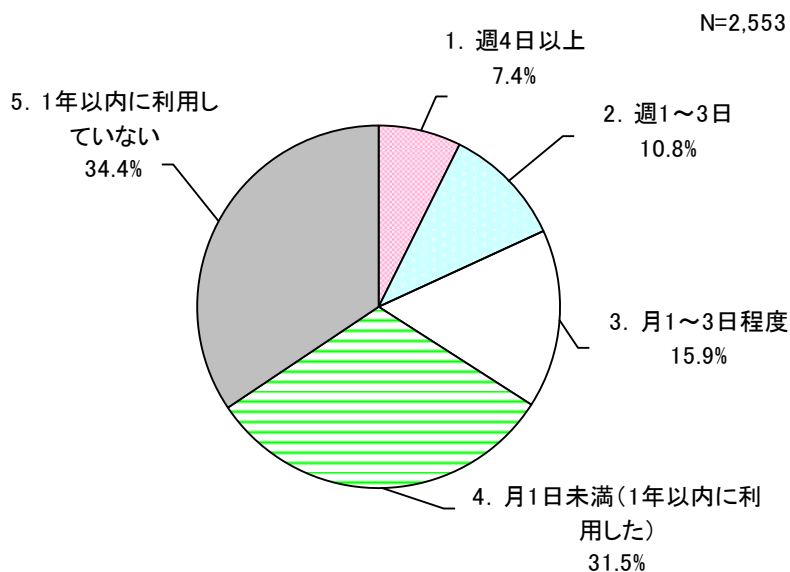
問 1-5 あなたは何でこのアンケートを知りましたか。

N=2,553



<神戸市バスについて>

問 2-1 神戸市バスを利用する頻度について選んでください。

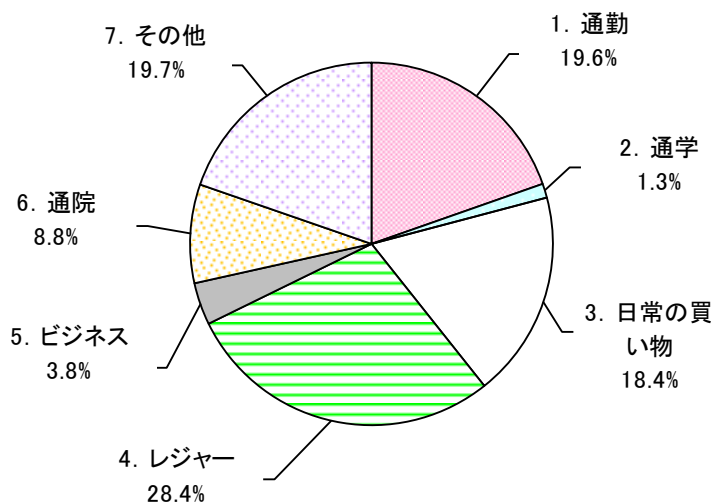


「5」を選択した方は、問 6 へお進みください。

「5」以外を選択した方は、次の問 2-2 へお進みください。

問 2-2 神戸市バスを利用される主な目的は何ですか。

N=1,671



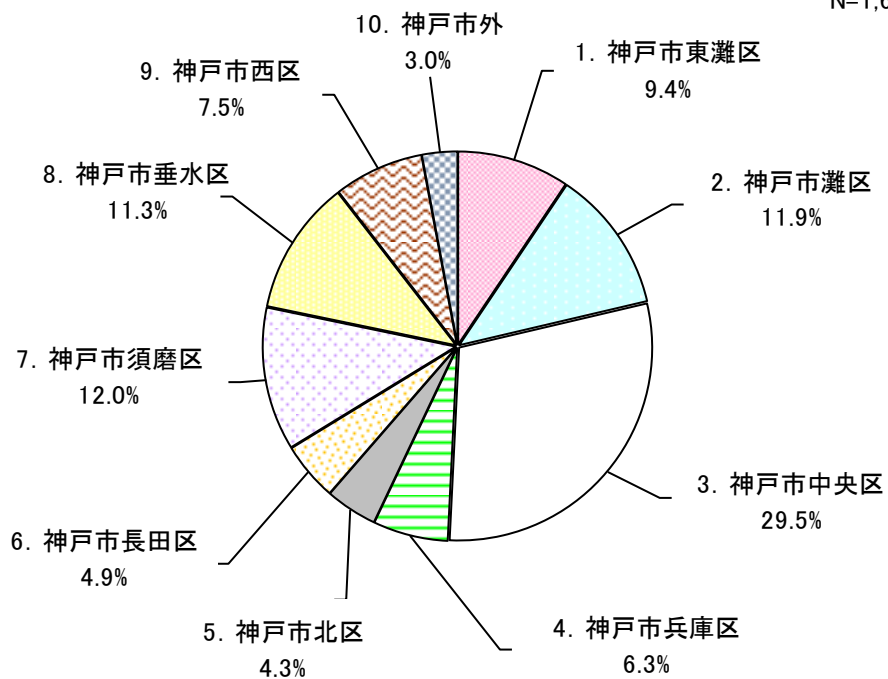
問 2-3 利用されている市バスの主な系統を1つご入力ください。

(記入例) 2系統

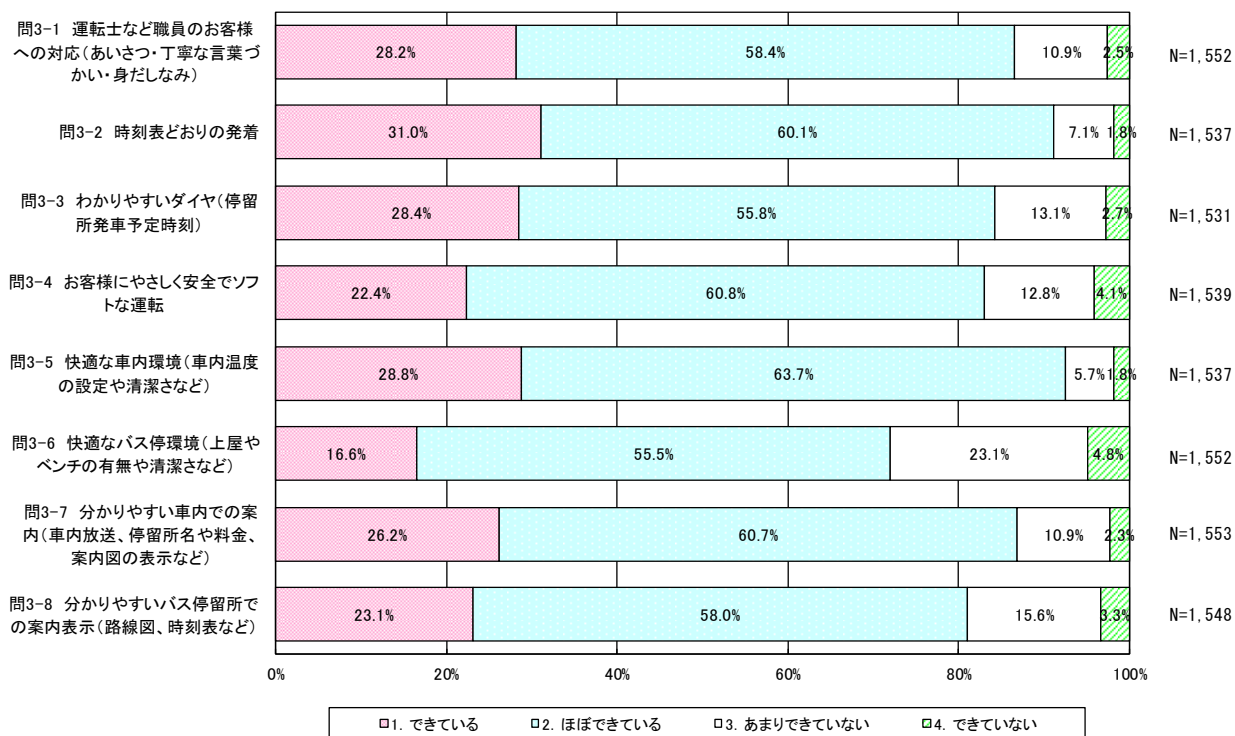
()

問 2-4 神戸市バスを利用する際の主な最終目的地はどこですか。最も行く頻度が高い行き先を選択してください。

N=1,660

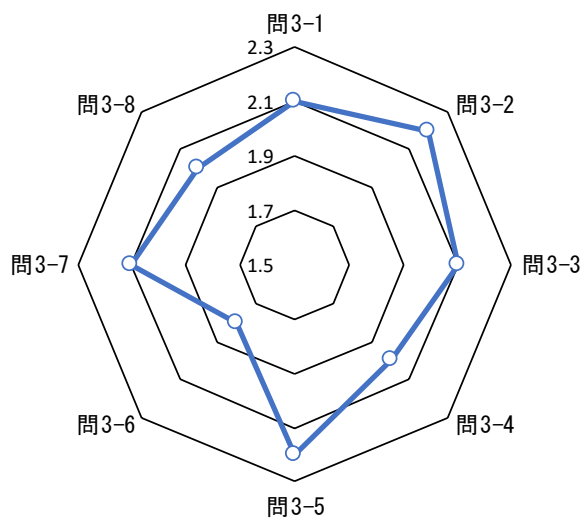


問3 問の2-3で選択した主な系統に関する問3-1～問3-8の項目について、あてはまるものを選んでください。また、「4.できていない」を選択した場合には、そう思う具体的な内容や場所等をご入力ください。

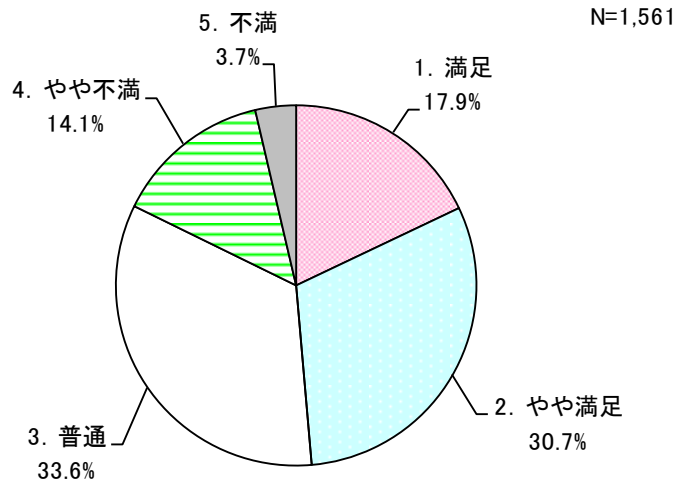


集計例		選択肢(回答数内訳)				点数換算				平均
		1	2	3	4	1	2	3	4	
問題番号	問3-1	437	907	169	39	1311	1814	169	0	2.1
	問3-2	477	924	109	27	1431	1848	109	0	2.2
	問3-3	435	854	200	42	1305	1708	200	0	2.1
	問3-4	344	935	197	63	1032	1870	197	0	2.0
	問3-5	443	979	88	27	1329	1958	88	0	2.2
	問3-6	257	861	359	75	771	1722	359	0	1.8
	問3-7	407	942	169	35	1221	1884	169	0	2.1
	問3-8	357	898	242	51	1071	1796	242	0	2.0

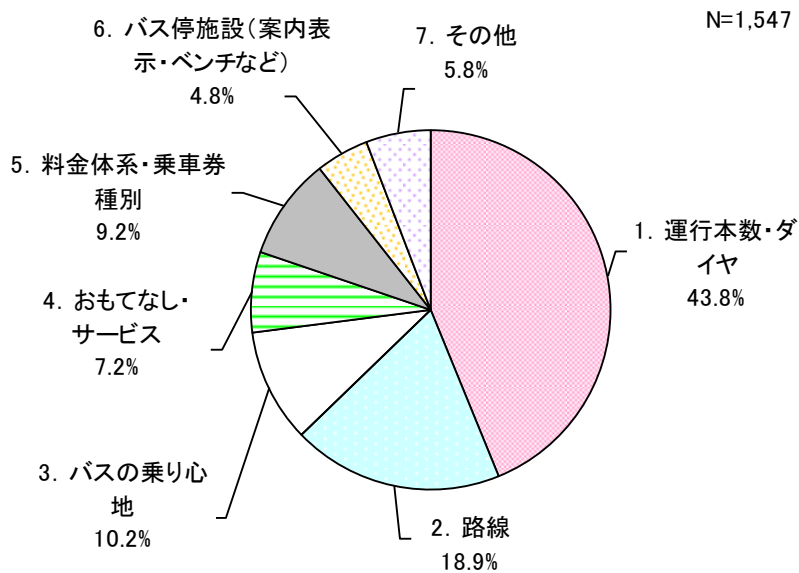
※各門設問の回答に対応する点数換算は以下の通り
 回答1→3点、回答2→2点、回答3→1点、回答4→0点



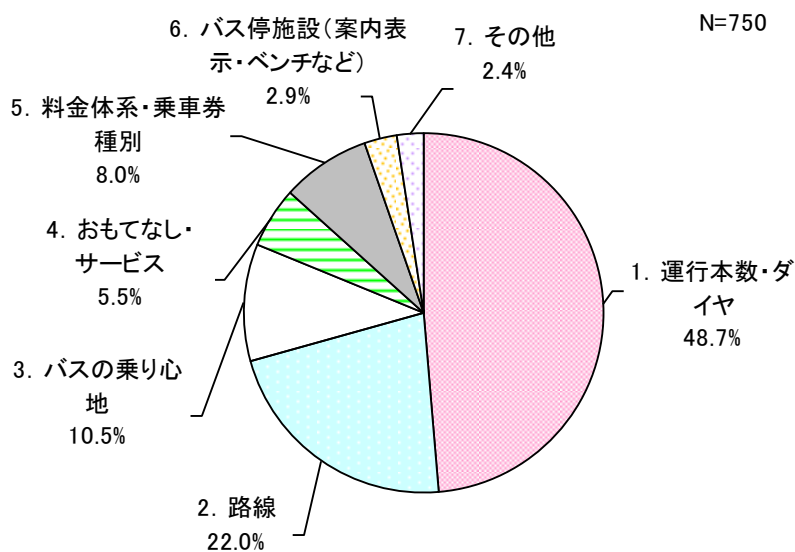
問 4-1 市バスのサービス全般の満足度についてどう思われますか。



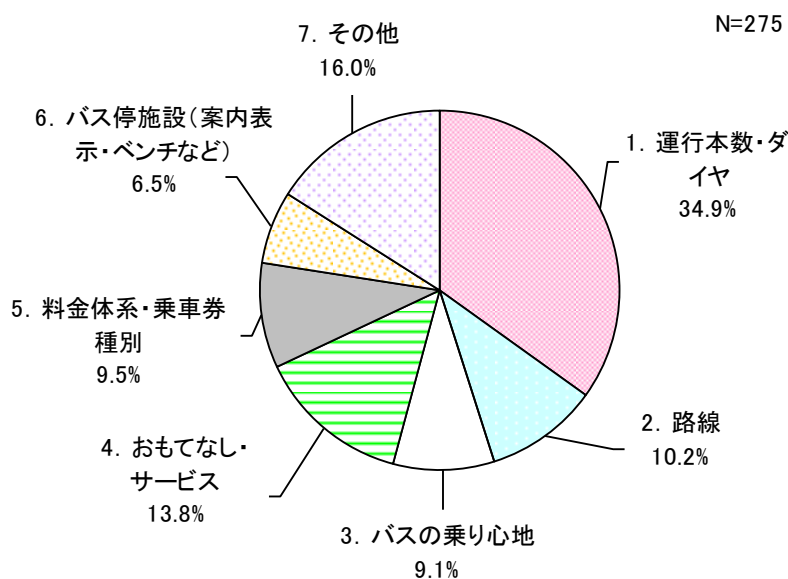
問 4-2 問 4-1 で選択した主な理由は何ですか。



問 4-2 問 4-1 で選択した主な理由は何ですか。(問 4-1 で「1. 満足」「2. やや満足」回答分)



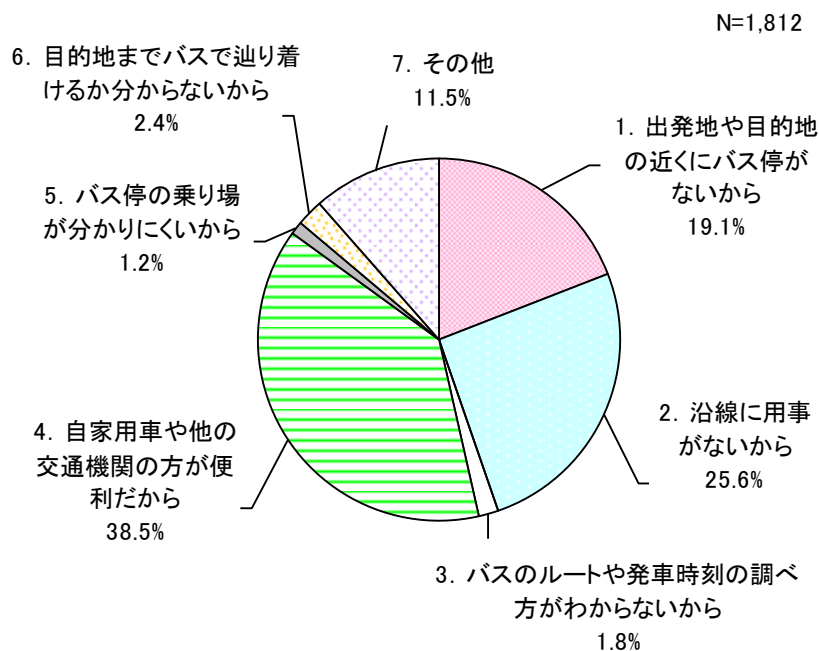
問 4-2 問 4-1 で選択した主な理由は何ですか。(問 4-1 で「4. やや不満」「5. 不満」回答分)



問 5 市バスのご利用マナーについて、神戸市では車内放送やポスターでの掲示により、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、内容をご記入ください。

- ・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文字程度を目安としてご入力ください。)
- ()

問 6 市バスを利用されない(または、あまり利用されない)主な理由を選んでください。

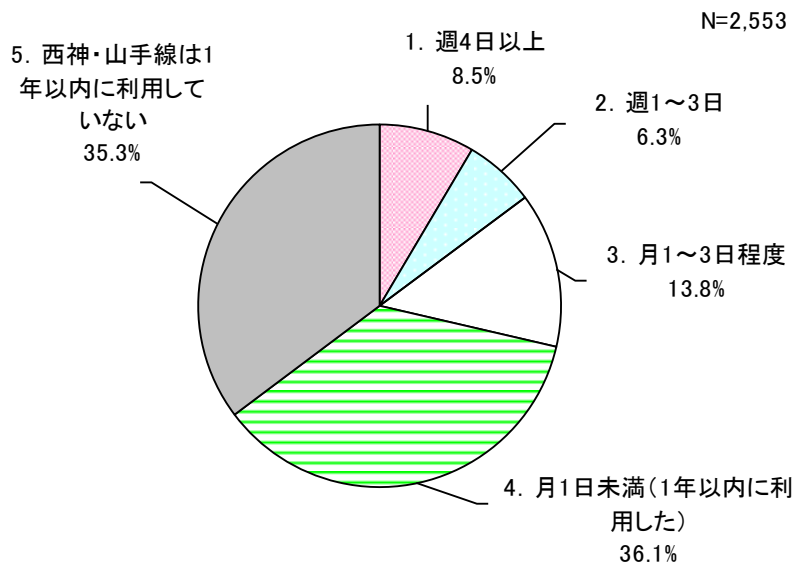


問 7 市バスのサービスに関してご意見・ご要望があればご記入ください。(100文字程度でご入力ください。)

()

<市営地下鉄について>

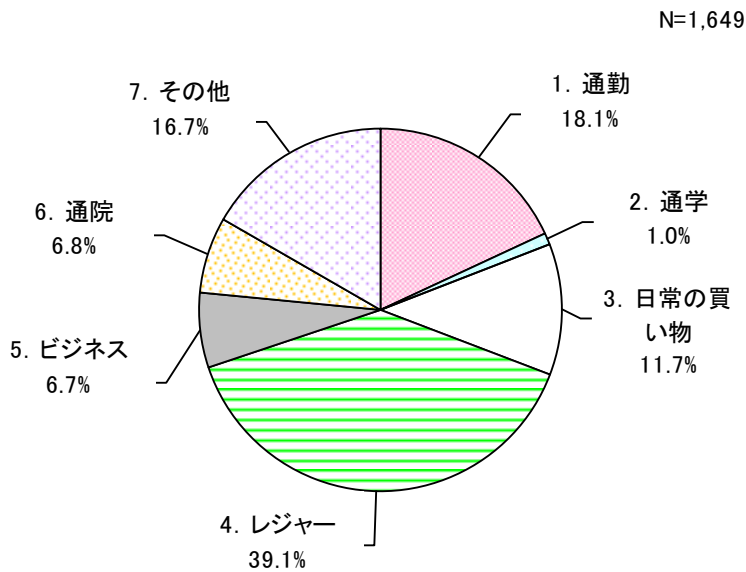
問 8-1 西神・山手線を利用する頻度について選んでください。



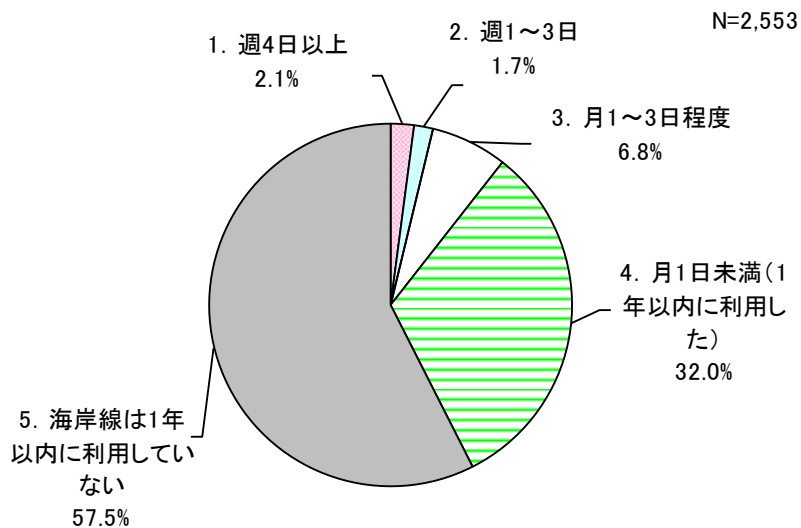
「5」を選択した方は、問 8-3 へお進みください。

「5」以外を選択した方は、次の問 8-2 についてお答えください。

問 8-2 西神・山手線を利用されている主な目的は何ですか。



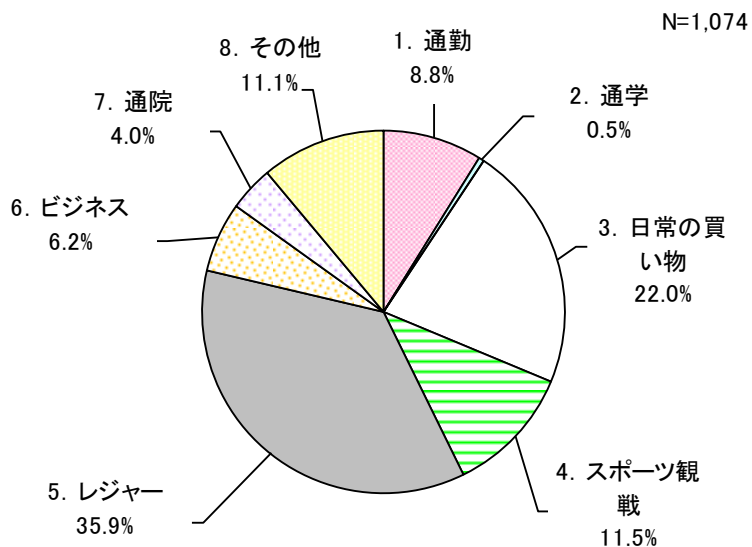
問 8-3 海岸線を利用する頻度について選んでください。



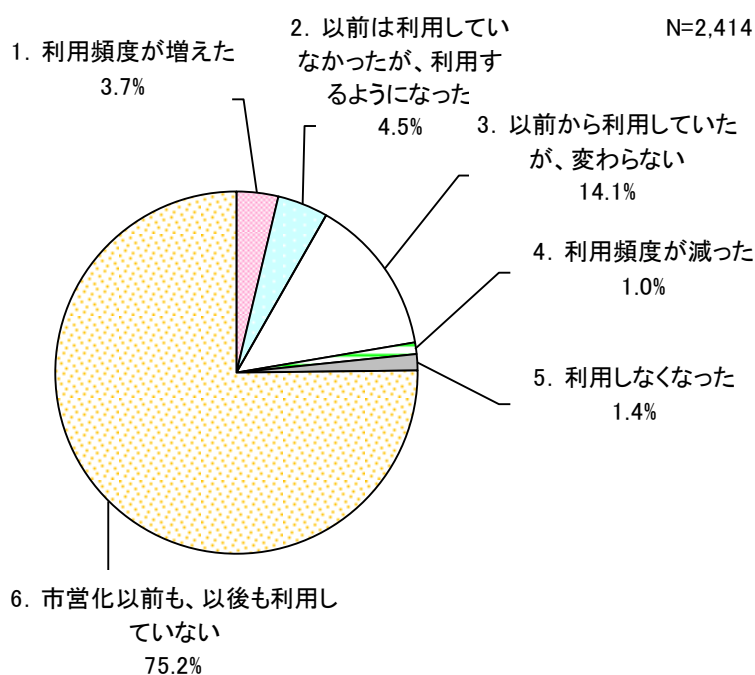
「5」を選択した方は、問 8-5 へお進みください。

「5」以外を選択した方は、次の問 8-4 についてお答えください。

問 8-4 海岸線を利用されている主な目的は何ですか。



問 8-5 令和2年6月1日に北神急行線を市営化し、運賃を値下げしました。北神線の市営化により、利用頻度は変わりましたか。

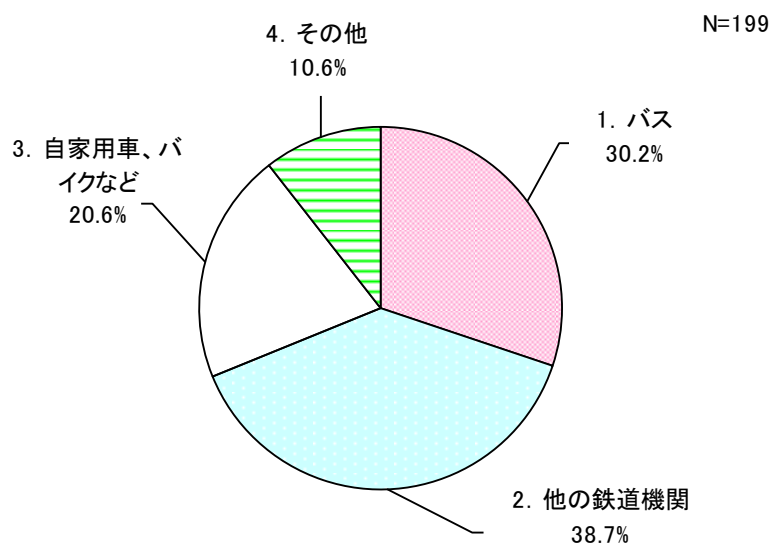


問 8-5 で「1・2」と回答された方は、次の問 8-6 から順にご回答ください。

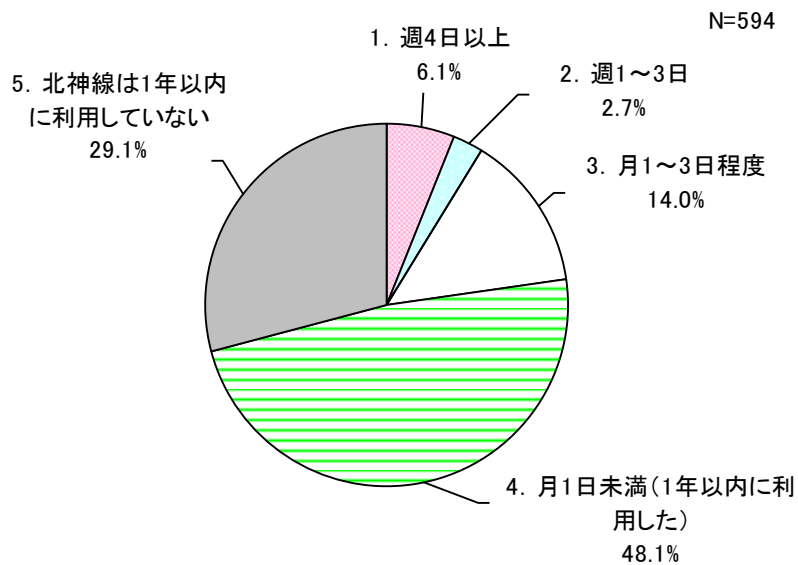
問 8-5 で「3・4」と回答された方は、問 8-7 から順にご回答ください。

問 8-5 で「5・6」と回答された方は、問 9 から順にご回答ください。

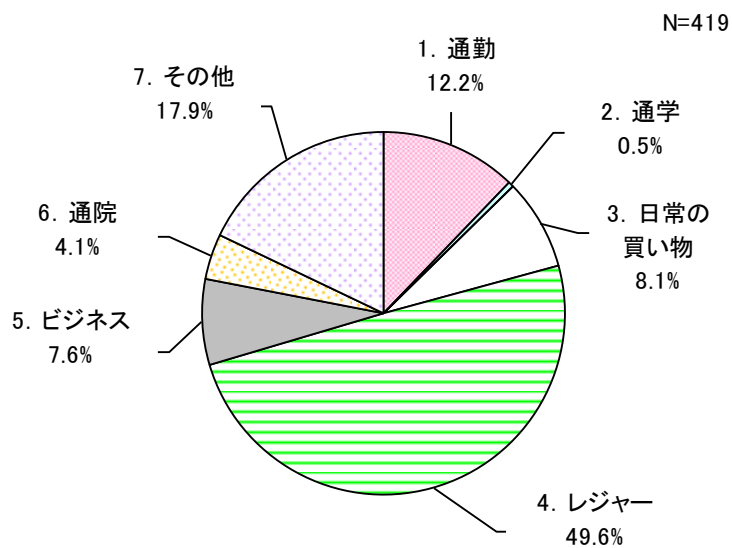
問 8-6 市営化以前は何をご利用になられていましたか。



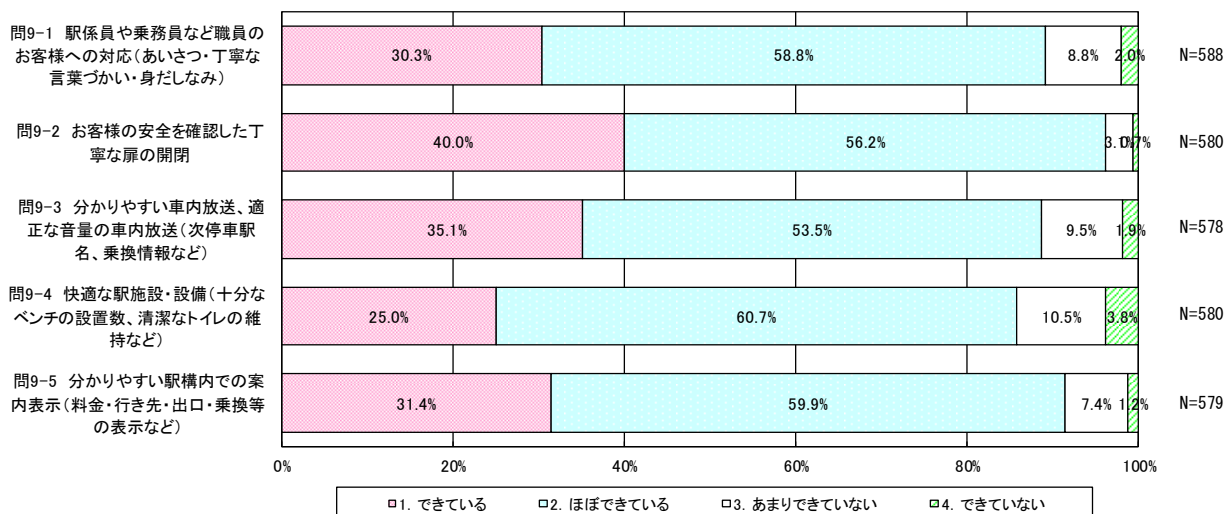
問 8-7 北神線を利用する頻度についてお選びください。



問 8-8 北神線を利用されている主な目的は何ですか。

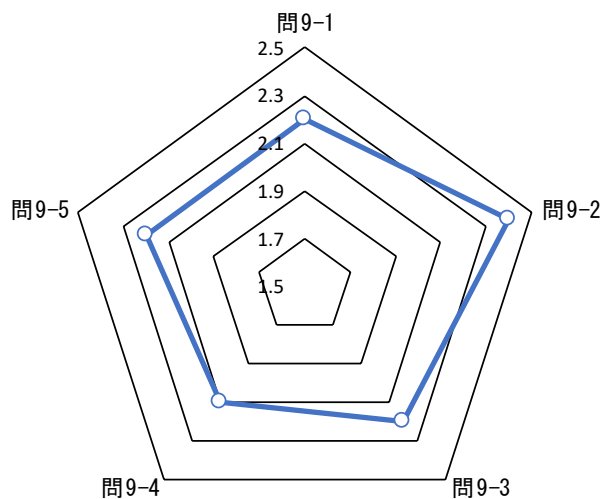


問 9 市営地下鉄に関する問 9-1～5 の項目について、あてはまるものを選んでください。また、「4. できていない」を選択した場合には、そういう具体的な内容や場所等をご入力ください。

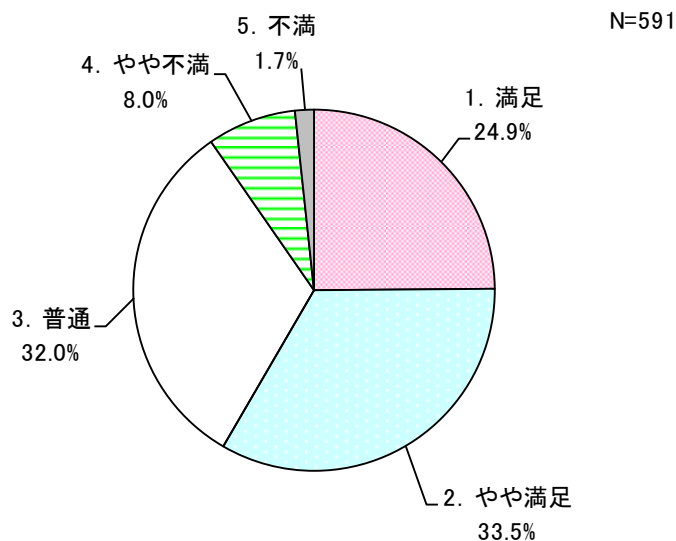


集計例	選択肢(回答数内訳)	点数換算				平均				
		1	2	3	4					
問題番号	問9-1	178	346	52	12	534	692	52	0	2.2
	問9-2	232	326	18	4	696	652	18	0	2.4
	問9-3	203	309	55	11	609	618	55	0	2.2
	問9-4	145	352	61	22	435	704	61	0	2.1
	問9-5	182	347	43	7	546	694	43	0	2.2

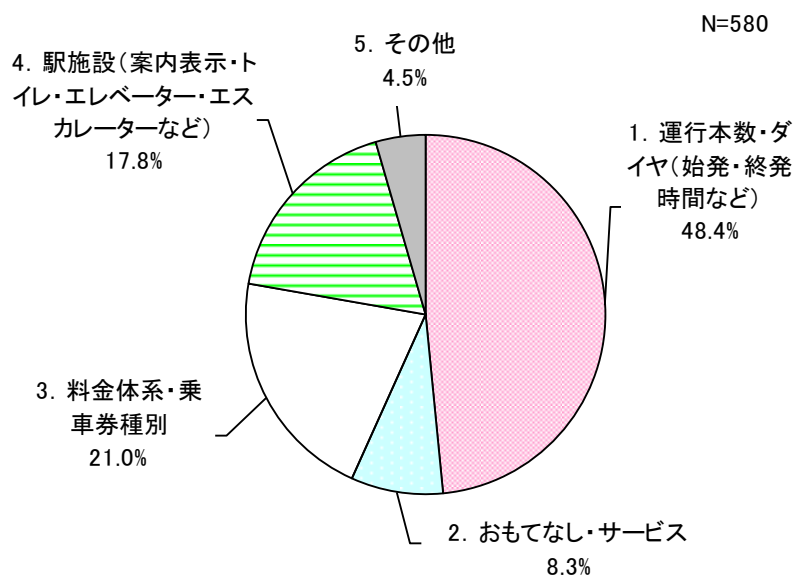
※各門設問の回答に対応する点数換算は以下の通り
 回答1→3点、回答2→2点、回答3→1点、回答4→0点



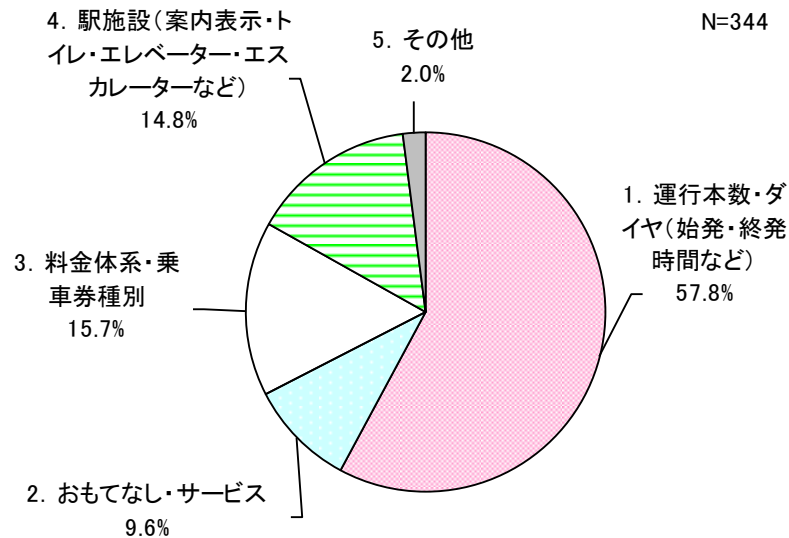
問 10-1 市営地下鉄のサービス全般の満足度についてどう思われますか。



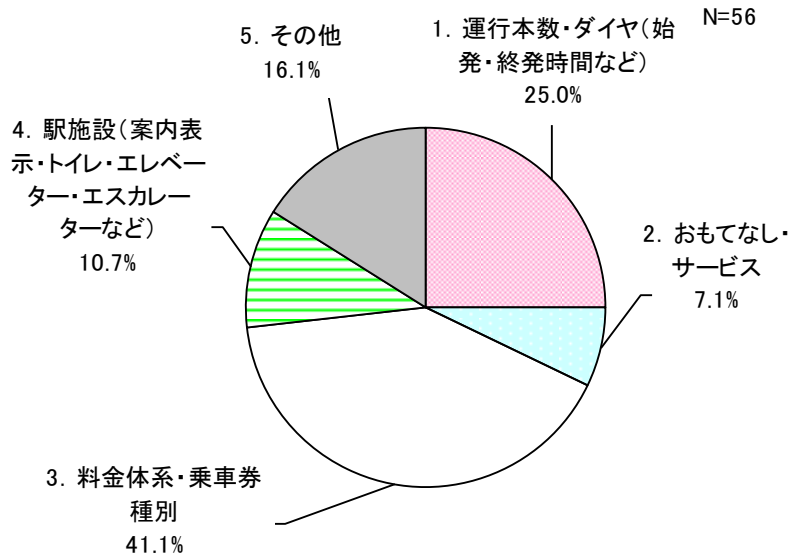
問 10-2 問 10-1 で選択した主な理由は何ですか。



問 10-2 問 10-1 で選択した主な理由は何ですか。(問 10-1 で「1. 満足」「2. やや満足」回答分)



問 10-2 問 10-1 で選択した主な理由は何ですか。(問 10-1 で「4. やや不満」「5. 不満」回答分)

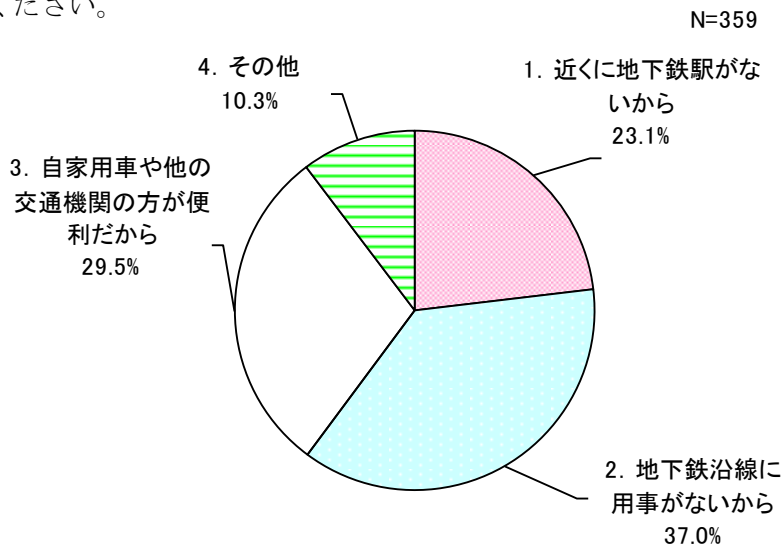


問 11 市営地下鉄のご利用マナーについて、車内放送やポスターでの掲示、ティッシュ配布により、注意を呼びかけて来ましたが、下記以外で気になること（呼びかけてほしいこと）があれば、内容をご入力ください。

- ・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）
 - ・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)

()

問 12 市営地下鉄を利用されない(または、あまり利用されない)主な理由を下記より選択してください。



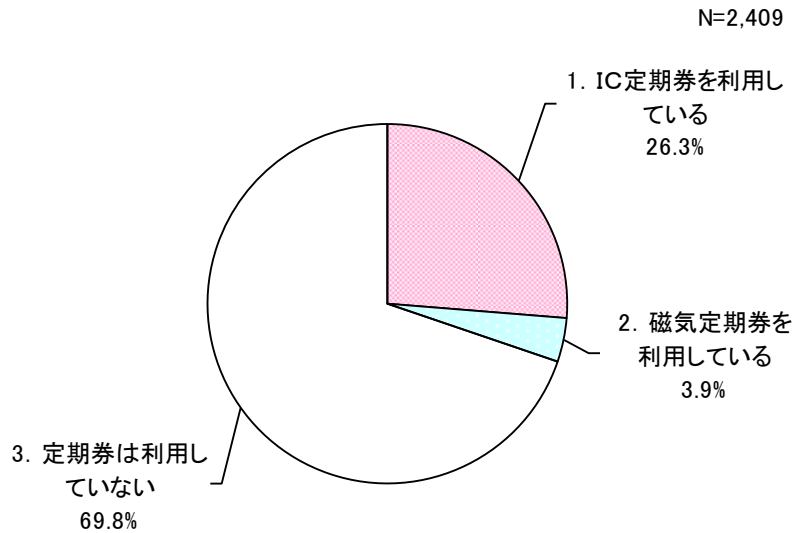
問 13 市営地下鉄のサービスに関してご意見・ご要望があればご入力ください。(100 文字程度でご入力ください。)

()

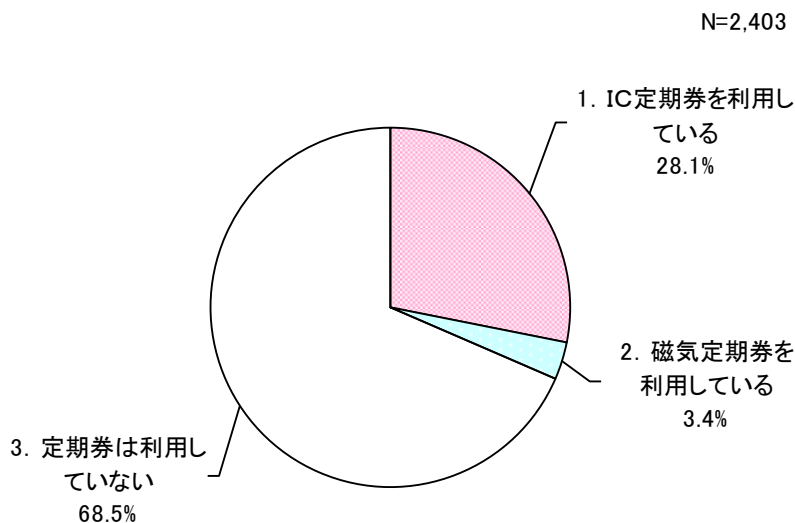
<ICT化について>

問 14 現在、交通局では磁気定期券の廃止、市バスの2タッチ化、ポイントサービス（参考URL：<https://www.city.kobe.lg.jp/a90404/buss2touch.html>）の導入など、快適にご乗車いただくための取組みとして、ICT化への移行を検討しています。つきましては、以下の問14-1～問14-5にお答えください。

問 14-1 市バスのご利用に際し、IC定期券や磁気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。）



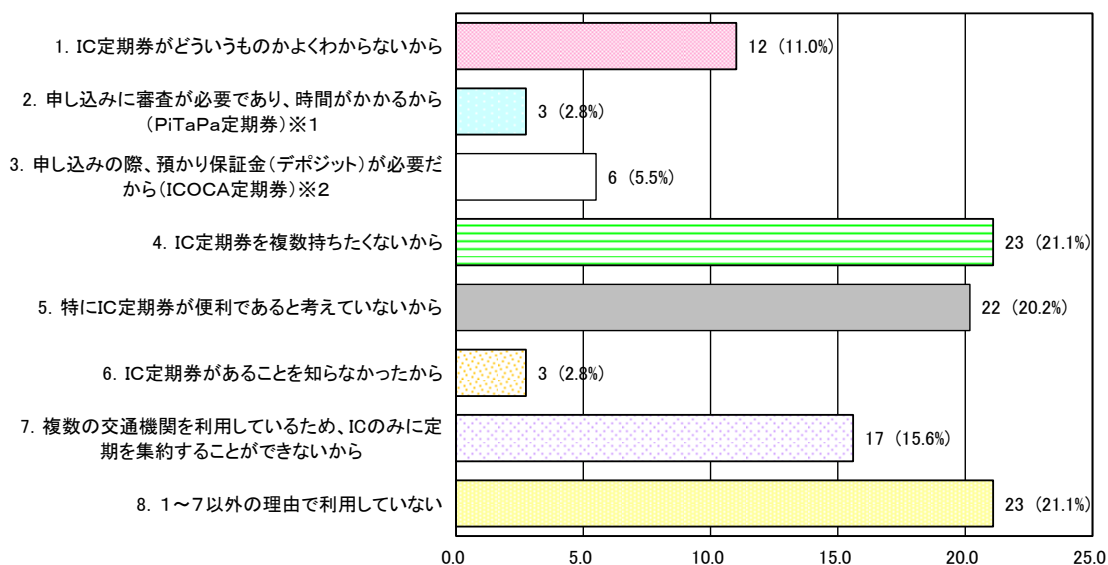
問 14-2 市営地下鉄のご利用に際し、IC定期券や磁気定期券を利用されていますか。（交通局では現在、PiTaPaとICOCA定期券※を発売しています。）



問 14-1, 2 の少なくともどちらかで「2」を選択した方は、次の問 14-3 にお答えください。

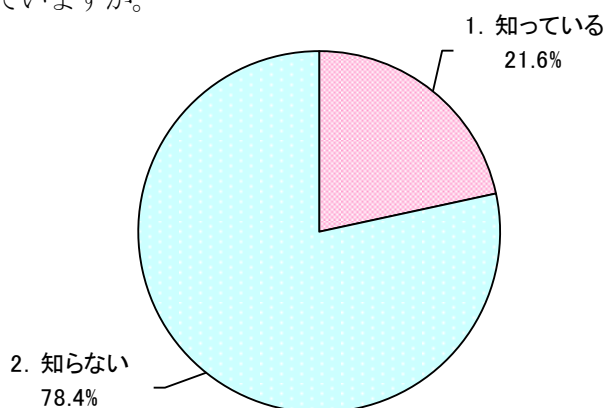
問 14-3 IC定期券を利用されない理由を選んでください。(複数回答可)

N=109



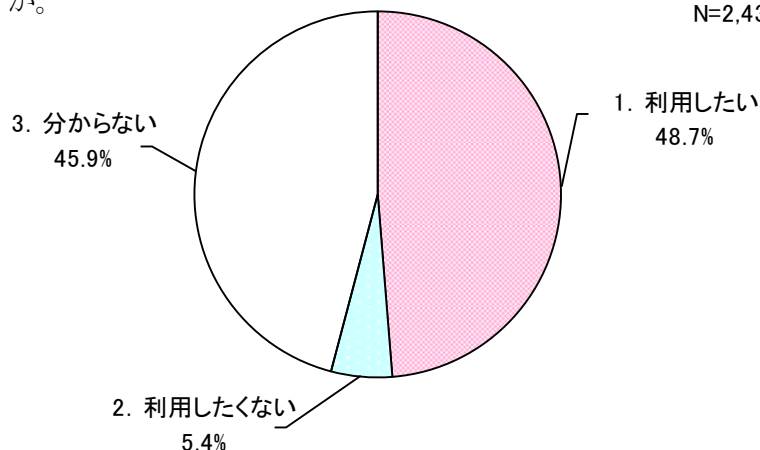
問 14-4 令和3年春から、市バス普通区(均一210円)でも2タッチ(ICカードを利用して乗車する際に、乗車口のIC読み取り機にタッチ(1タッチ目)し、これまでどおり降車時にも料金箱のIC読み取り機にタッチ(2タッチ目)することになる。)となります。このことを知っていますか。

N=2,430



問 14-5 令和3年春から、事前登録したICカード(敬老パス、福祉パスを除く)を利用して市バスにご乗車いただくと、乗車料金に応じてポイントが貯まる制度が始まります。貯まったポイントは市バスの乗車にご利用いただけます。このポイントサービスを利用したいと思いますか。

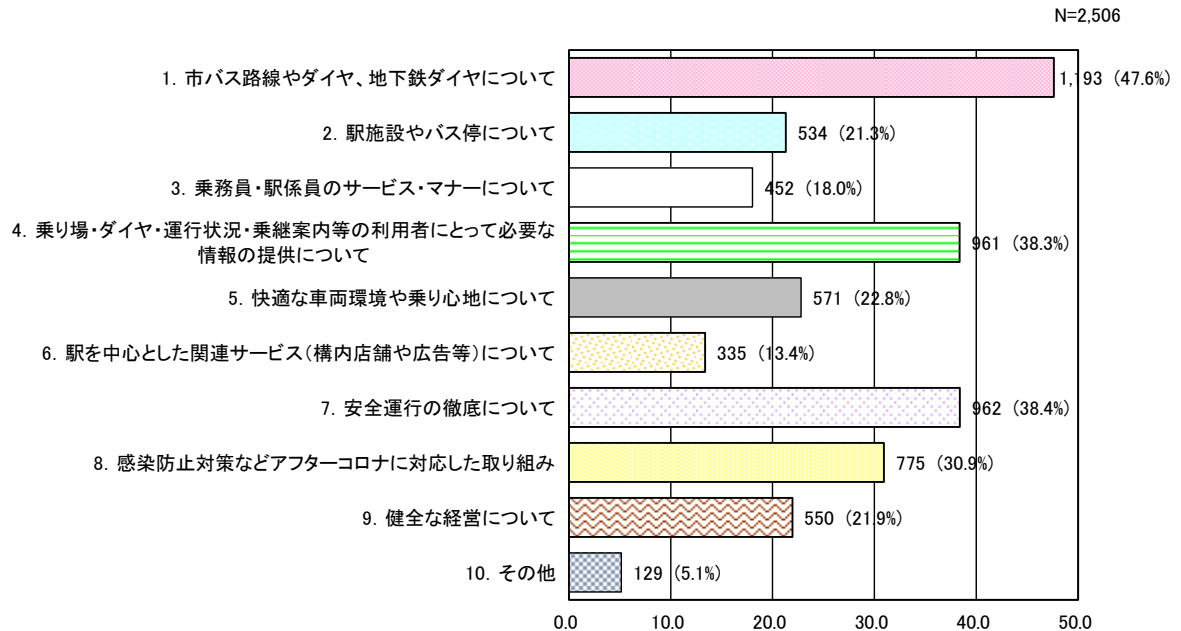
N=2,436



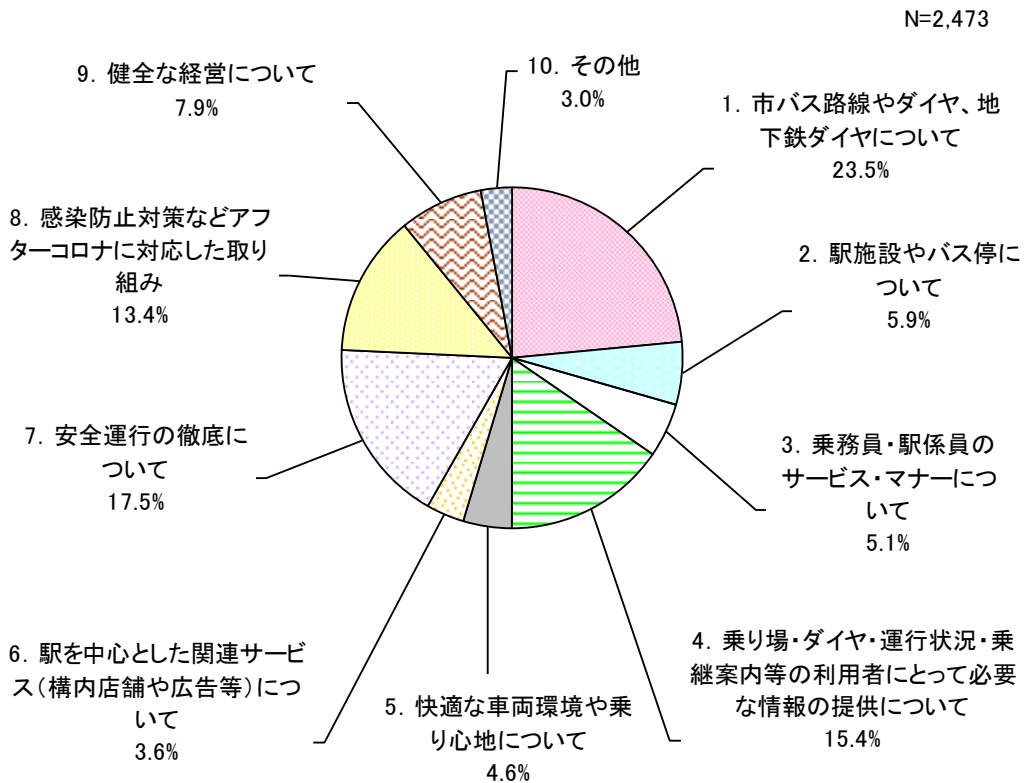
<経営計画について>

問 現在、交通局では今後の交通事業が目指すべき方向性を定める新たな経営計画の策定に向けて準備を進めています。新たな計画策定にあたり、どのようなことを求めますか。問 15-1 から問 15-3 について、ご回答ください。

問 15-1 今後目指すべき方向性や重点的に取り組むべきテーマとして特に重要と思う選択肢を選択してください（複数選択）



問 15-2 問 15-1 で選択した項目のうち、今後取り組むべきテーマとして最も重要と考える選択肢を一つ選び、その理由を併せてご記入ください。

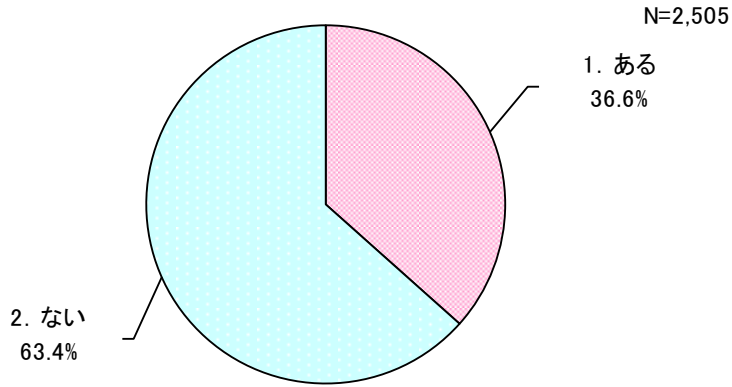


問 15-3 経営計画は R3 年度から 5 か年を予定しています。上記設問以外にご意見があればご記入ください。

<新型コロナウイルス感染症について>

問 新型コロナウイルス感染症の拡大は私たちの暮らしに大きな影響を及ぼしています。この影響等について問 16-1 から問 16-9 について、ご回答ください。

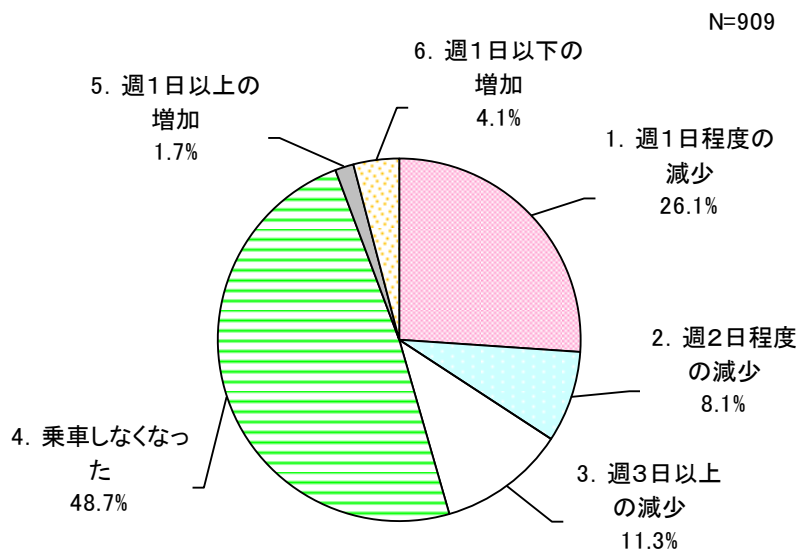
問 16-1 新型コロナウイルス感染症の拡大により市バス・地下鉄の乗車に変化がありましたか。



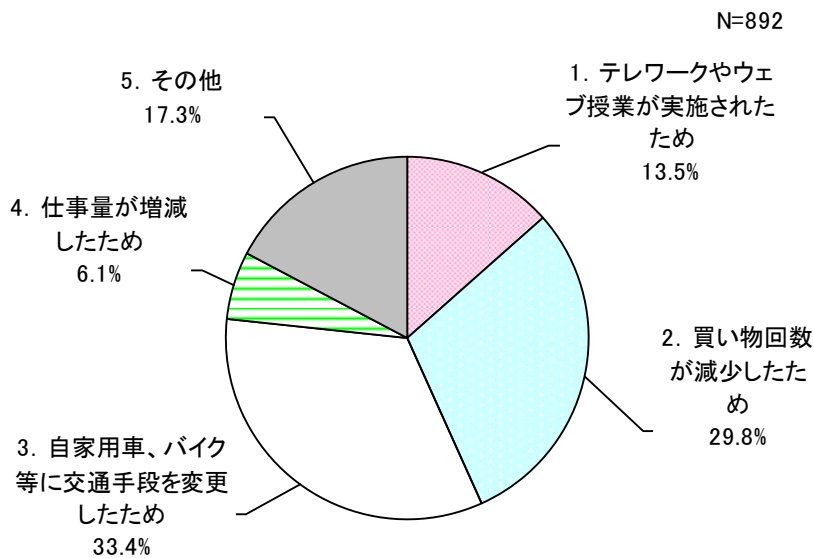
「1」を選択した方は、次の問 16-2 へお進みください。

「2」を選択した方は、問 16-4 へお進みください。

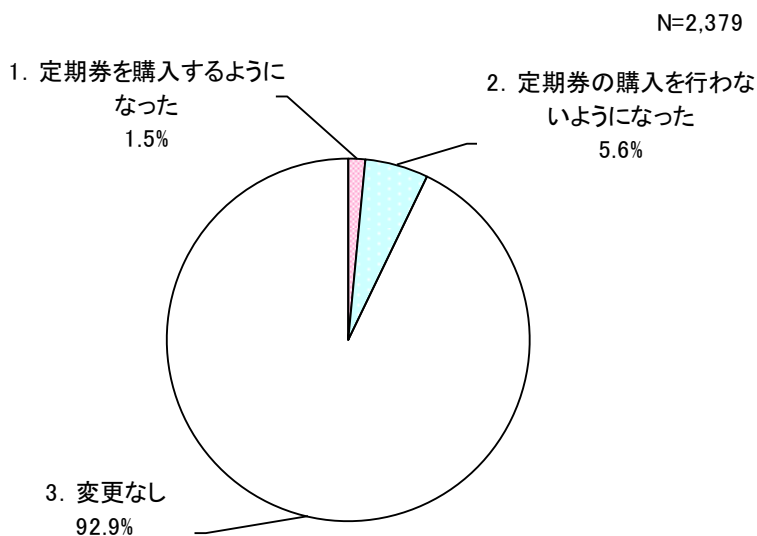
問 16-2 ご利用回数はどの程度変化がありますでしょうか。



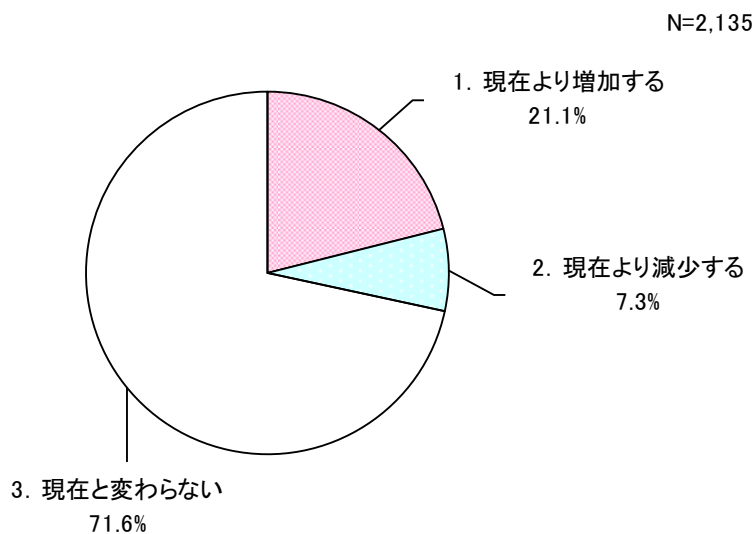
問 16-3 問 16-2 で選択した増減理由は何ですか。



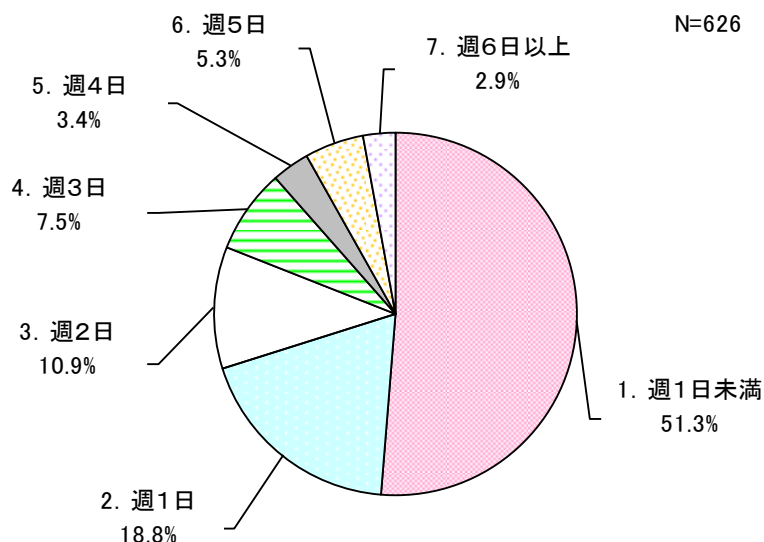
問 16-4 問 16-2 で定期券の購入に変化がありましたでしょうか。



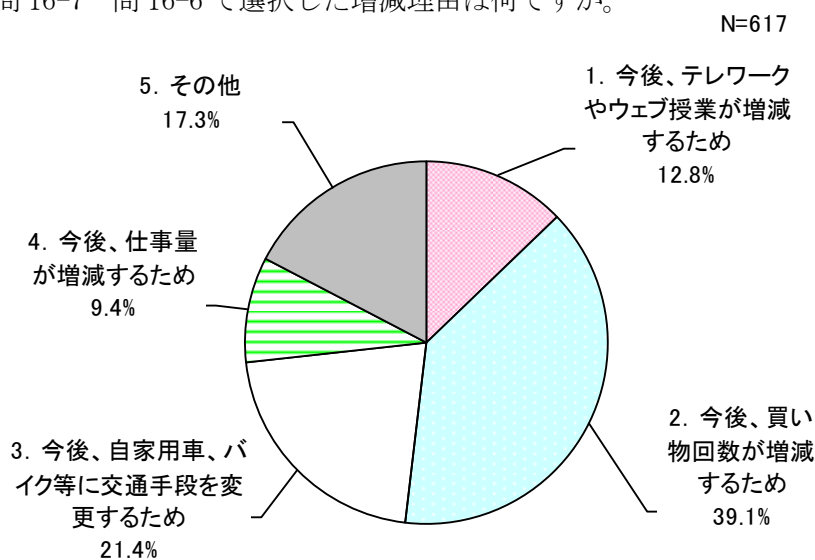
問 16-5 今後、感染症の影響が減少する場合のご利用の見込みはいかがでしょうか。



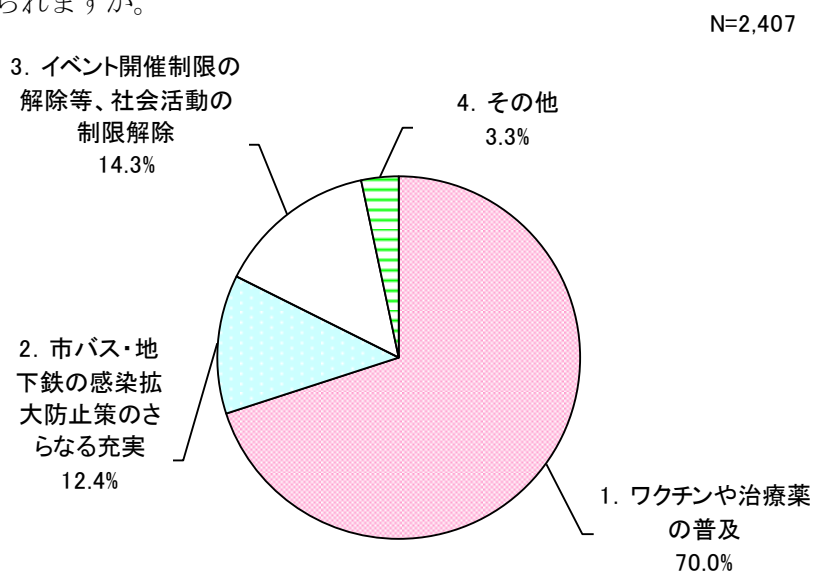
問 16-6 今後のご利用見込みについて、どの程度変化があるでしょうか。



問 16-7 問 16-6 で選択した増減理由は何ですか。



問 16-8 新型コロナウイルス感染症拡大前のご利用状況に戻るためには、どのような場合が考えられますか。



問 16-8 で「2」を選択した方は、次の問 16-9 をご回答ください。

問 16-9 交通局では、新型コロナウイルス感染症対策として、車内の換気や、車両の抗菌・抗ウイルス加工などの感染防止対策を行うこととしています。このほか、交通事業に対して新型コロナウイルス感染症に関連するご意見があればご記入ください。