

令和元年度神戸市バス・地下鉄ネットアンケート結果に対する  
課題対応方針について

【営業推進課】

1. 広告戦略について

対応が必要な意見・課題
問 18-2 「特に印象的に残った広告の掲出場所」で、「三宮駅等に設置してあるデジタルサイネージ」が 6 位 (8.6%) と低調だったこと
課題に対する現状の対応
<p>三宮駅のデジタルサイネージについては、6 本 13 面の液晶がついており目を引きやすいが、他の駅については、面数も少なく連続性がないため、印象に残りにくく、このようなアンケート結果につながっていると思われる。</p> <p>現在は、他の媒体とのセット販売を行い、有償広告を入れることで、投影される映像の偏りが少なく、目をひきやすい媒体となるよう工夫しているところである。</p>
今後の対応方針について
<ul style="list-style-type: none"> <li>・サイネージの中では最も広告料収入が高い三宮駅のデジタルサイネージとのセット販売を検討し、10 月までに販売を開始する。</li> <li>・三宮駅以外のサイネージについては、面数の増設等、広告媒体としての魅力を向上させる方策を検討する。</li> </ul>
取り組み状況について
<ul style="list-style-type: none"> <li>・セット販売については年内の販売開始に向けて、運営事業者等と協議中。</li> <li>・三宮駅以外のサイネージについては、西神中央駅について、複数事業者への相談・見積り内容も踏まえ、増設を検討中。</li> </ul>

2. 沿線活性化にむけたイベント開催・観光案内について

対応が必要な意見・課題
<ul style="list-style-type: none"> <li>・最寄り駅にちなんだイベントがあれば参加してみたいです。</li> <li>・電車好きの子供たちのためのイベントをたくさん企画してほしい。</li> </ul>
課題に対する現時点の対応
<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 30 年度から毎年夏休みと冬休みに神戸市総合児童センター「こべっこランド」と連携し、地下鉄車内でのお遊戯を行ったりや運転席を見学いただいたりする子供向けのイベント「こべっこトレイン」や「おもちゃ箱列車」を開催している。</li> </ul>
今後の対応方針について
<ul style="list-style-type: none"> <li>・例年 10 月ごろに開催している交通フェスティバル「BE-FREE」を令和 2 年度は内容をリニューアルし、鉄道ファンや子供たちがより一層楽しめるよう実施を検討している。既存の子育て世帯に向けたイベントの継続実施だけでなく、地下鉄の魅力をより多くの方に発信できるよう検討していきたい。</li> <li>・自主イベントの開催だけでなく、地下鉄沿線のトップスポーツチーム（オリックス・バファローズ、ヴィッセル神戸、INAC 神戸、コベルコスティーラーズ）や沿線企業、他部局と連携し、エコショッピングや広報協力等、例年に引き続き積極的に取り組んでいく。</li> <li>・北神急行線の市営化に伴い、観光施設、商業施設等と連携して都心から北区・北神地域の交流促進を図る取り組みのほか、北区からのお出かけや観光に便利な企画乗車券「お出かけ乗車券」の発売などを予定している。</li> </ul>
取り組み状況について
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルスの影響により、例年開催している交通フェスティバルやおもちゃ箱列車のような大規模なイベントは中止とした。（バス・鉄道ファン向けに、部品のオンライン販売を新たに実施。）</li> <li>・3 密を回避するため、周遊性を持たせた企画として、沿線で撮影された映画やドラマとタイアップした SNS キャンペーンを実施したほか、現在、山陽電車、山陽バスと連携した、共通のヘッドマークを撮影して投稿する「つながるヘッドマーク SNS キャンペーン」を開催している。また、12 月には、沿線にある駄菓子屋を巡るスタンプラリーの開催を予定している。</li> <li>・来年度に移転するこべっこランドと連携して、12 月にこべっこトレインを実施する予定。</li> <li>・沿線トップスポーツチームとのタイアップでは、車内広告の掲載による広報協力のほか、コベルコスティーラーズ応援エコショッピングの実施について、現在進めているところである。</li> <li>・8 月～10 月にかけて販売した「おでかけ乗車券」は、神戸電鉄販売分は完売し、地下</li> </ul>

様式 1

鉄販売分もほぼ完売となるなど好評だったほか、市街地から有馬温泉などの観光地への誘客を目的とした「有馬グルメ&湯けむりチケット」も新たに作成し、販売は好調である。

【自動車部】

1. お客様サービス向上・接客について

対応が必要な意見・課題
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボソボソといった、明らかに聞き取れないアナウンスがたまにある。</li> <li>・乗務員の案内や運転の丁寧さの個人差が大きい。全体的なレベルアップを。</li> </ul>
課題に対する現状の対応
<p>マイク案内等の接遇に関する指導について、自動車運転士ハンドブック等により注意指導を行っているが、添乗調査の結果や苦情等の事案が発生した場合個々に指導を行っているのが現状である。</p>
今後の対応方針について
<ul style="list-style-type: none"> <li>・継続して、マイク案内等、接遇の向上に努めていく。</li> <li>・これまでの指導に加えて、令和2年度より外部講師による「接遇研修」を実施する等、集合研修を強化し、全体的なレベルアップを図る。</li> </ul>
取り組み状況について
<ul style="list-style-type: none"> <li>・年4回実施している添乗調査の期間のほか、市バス運輸サービス課による添乗を実施し、添乗調査の強化を図っている。</li> <li>・接遇マナーの向上については、次の取り組みを実施した。             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「接客用語例集」のリニューアル 平成14年7月に作成し、以降、更新されていなかったため、これのリニューアルを行った。</li> <li>2. 「車内マイク案内の標準仕様書」の掲出 お客様サービスの向上、車内事故防止の観点から、「車内マイク案内の標準仕様書」を作成。運転席付近で運転士の目につきやすいところ（スタッフの掲出位置付近）に掲出し、お客様に次の案内を行う取り組みを開始した。                 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 「ありがとうございます」（感謝の言葉）</li> <li>(2) 「時間調整のためにしばらくお待ちください」（状況のお伝えが必要な時）</li> <li>(3) 「発車します」（発車時の安全確保が必要な時）</li> </ol> </li> <li>3. 「応対マナー接遇マニュアル」の作成 お客様サービス向上の観点から、市バス運転士に対し「接遇マナーの向上」が強く求められていたことから、接遇に特化した「接遇マナー対応マニュアル」を作成。委託営業所を含め、すべての運転士に配布した。</li> <li>4. 外部講師を招いての研修 上記2の取り組みの、なお一層の浸透を図るため、外部講師を迎え、直営営業所（石屋川・中央・垂水）に所属するすべての運転士を対象として、主に次の項目についての研</li> </ol> </li> </ul>

<p>修を実施した (R2. 10/5～25)。</p> <p>(1) マイクアナウンスの重要性について</p> <p>(2) 心を込めた接客案内の実践について</p> <p>(3) 「心のバリアフリー」、「お身体に障害のあるお客様への対応」などについて</p> <p>なお、研修は「接客用語例集」、「応対マナー接客マニュアル」、をテキストに用いて行った。</p> <p>5. 「運転士ハンドブック」の改訂</p> <p>現在、「自動車運転士ハンドブック (H1. 8/10、H21. 3/10 改訂)」の運用が行われているが、現在の事情には適切に対応できていない箇所が生じている。</p> <p>そのため、先に作成した「応対マナー接客マニュアル」の記載内容を含む「運転士ハンドブック」の改訂に向けた取り組みを行い、来年春に、委託営業所を含め、すべて運転士に配布する予定。</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 2. 安全な運転に向けた取り組みについて

<p>対応が必要な意見・課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・とにかく安全に。事故の影響を理解して運営、運転してほしい。</li> <li>・お年寄りが乗車したときは特に、着席するまで発車しないでほしい。</li> <li>・回送のバスを安全運転で運行してほしい。</li> <li>・お客様にやさしいソフトで安全な運転。</li> </ul>
<p>課題に対する現時点の対応</p> <p>基本動作について見直し作成した「市バス運転士運転操作マニュアル研修」、事故の発生状況を分析した「事故分析研修」等の集合研修の実施や、立番調査及び添乗調査を強化し、繰り返し指導を実施している状況である。また、重大事故を風化させず、常に安全意識の抛り所とするため、4月16日～5月15日を「市バス事故ゼロ・安全安心運転推進月間」に設定し、市バス運行に携わるすべての職員の安全意識の向上を図っている。</p>
<p>今後の対応方針について</p> <p>これまでの取り組みに加えて、令和2年度より各所属における安全運転に係る研修を見直し、全体的なレベルアップを図る。また、事故惹起者については実車を使用した技術指導も実施していく。さらに、バス車両の技術面では、更新予定のドライブレコーダーの運転日報機能（デジタルタコグラフ）の帳票機能（安全運転評価）を活用し、乗務員の安全意識の向上を図る。</p>

<p>取り組み状況について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・12月中に「市バス運転士運転マニュアル」の内容確認テストを乗務員に実施、理解度を確認する。</li> <li>・ドライブレコーダーについては10月末から中央営業所車両に設置中で、12月中旬に全車設置予定である。</li> <li>・有責事故速報で車内事故防止の操作手順の再確認し、乗務員に周知した。</li> </ul>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. 利用時の利便性向上に向けた取り組みについて（バス停環境、ダイヤ、案内表示等）

<p>対応が必要な意見・課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・三宮のバス停留所が分かりにくい。案内板を設置してほしい。</li> <li>・バス停の多言語対応を進めてほしい</li> <li>・バスルートをもっと色々なところに示してほしい</li> <li>・わかりやすい発車予定時刻にしてほしい。</li> </ul>
<p>課題に対する現時点の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・三宮に点在するバス停の一部（MC ドゥコー製）にバス停位置図を貼っている。神戸市総合インフォメーションセンターに、タッチパネル（行先をタッチすれば、バス停の位置とそこまでの行き方が分かる。4か国語の案内が可能）を設置している（平成30年度～、神戸市都市局による設置）</li> <li>・三宮など主要バス停や外国人観光客などが特に多い路線沿線のバス停は4か国語（英語、中国語、韓国語、日本語）のバス停標柱や案内表示を順次進めている。</li> <li>・バス路線は掲示可能なバス停標柱（行灯柱、デジタルサイネージ）に掲示している。また、各バスターミナルには、路線図を掲示している。</li> <li>・系統により、鉄道の発着に合わせた路線や、乗客需要に合わせた路線があり、全路線のわかりやすいダイヤ（パターンダイヤ）の実施は困難であるが、実施が可能な系統については順次導入していきたい。</li> <li>・お客様がより快適にバスをお待ちいただけるようバス停に上屋やベンチの設置を進めており、設置基準（設置後の歩道残幅員が原則2m以上、地先の同意があるかなど）を満たすか調査し、ご利用状況等も考慮しながら、計画的に順次設置している。</li> </ul>
<p>今後の対応方針について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・三宮再整備（クロススクエアの整備）に伴い、令和3年11月頃から三宮地域のバス停の変更が生じる。今後、再整備を進めるにあたり、神戸市都市局と連携し、案内表示の充実を行う。</li> <li>・平成30年度OD調査をもとに、外国人が多い路線の多言語表示は、引き続き整備をす</li> </ul>

<p>る。令和 6 年度までに必要なバス停は整備する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 掲示可能なバス停標柱にはできる限り路線図の掲示をしていく。 路線図が未掲示のバスターミナルには掲示を進めていく。</li> <li>・ わかりやすいダイヤ（パターンダイヤ）の実施については、ダイヤ改正のタイミングで可能な限り実施していく。</li> <li>・ 今年度については、新型コロナウイルス感染拡大の影響により経営状況の悪化が避けられないことから、通常テントの上屋設置についても実施を延期する可能性があるが、広告付き上屋MCドゥコーの 2 基は設置を予定している。 (参考：R2 年度予算での実施予定) <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 通常テント上屋 3 か所設置予定</li> <li>・ 広告付き上屋 10 基設置予定</li> <li>・ ベンチ 10 か所設置予定</li> </ul> </li> </ul>
<p>取り組み状況について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ わかりやすいダイヤ（パターンダイヤ）について、現在 29 路線において、主に中間帯のパターン化を実施している。引き続き、鉄道との乗り継ぎを考慮しながら可能な限り実施していく。</li> <li>・ 三宮駅バスターミナル前 2 番のりば（29 系統、101 系統）の案内表示をコンサルタントの指摘も踏まえ、より利用者に分かりやすくリニューアルした。</li> <li>・ 広告付き上屋バス停は「家庭裁判所前」（北行・南行）に 12 月 24 日までに設置する（現在、準備中）。同バス停には 4 か国表示を行う。</li> </ul>

#### 4. バスロケーションシステムについての改善 調査

<p>対応が必要な意見・課題</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 反映が遅く正確でない</li> <li>② 使い勝手が悪い・検索するまで手間。使い方わからない</li> <li>③ 他社バスとのサービス連携をしてほしい</li> </ol>
<p>課題に対する現時点の対応</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 乗り遅れができるだけなくなるよう、手法について検討中</li> <li>② 表示方法の変更や、使い方の掲載ができないか等、対応策を検討中</li> <li>③ バスロケ機能を有しない、交通振興担当の 7 系統について、市バスと同じシステム導入を検討中。通信機等の手配を開始。</li> </ol>

<p>今後の対応方針について</p> <p>① 今夏までに改善手法を検討、業者とも打合せ、R 3 年度の予算計上につなげる。</p> <p>② 今夏までに改善手法を検討、業者とも打合せ、R 3 年度の予算計上につなげる。</p> <p>③ R 3 年度上半期中に機器を搭載し、交通振興担当の 7 系統も市バスと同じシステムで見られるようにする</p>
<p>取り組み状況について</p> <p>① 予定到着時分の見直しと表示の改善について、R 3 年度予算に計上。</p> <p>② 業者とも調整を凶ったが、現在のシステムにおいては変更が難しく、表示の改善を行うためにはゼロからの構築となるため見送り。</p> <p>③ 交通振興の車両に設置する通信機器の手配を終了し、料金箱の設置等と合わせて、R 3 年度早々から交通振興担当の 7 系統も市バスと同様に表示が可能となる体制。 (なお、バスロケ契約は交通振興が実施)</p>

#### 5. マナー啓発について 客サ

<p>現在の啓発内容</p> <p>・荷物の持ち方・置き方（リュックサックは前に抱える等） 荷物の取扱いについては、「大きな手荷物等をお持ちのお客様は他のお客様のご迷惑とならないようご協力願います」、また、リュックサックをご利用のお客様について、混雑時に、通り抜けできないなど他のお客様のご迷惑になることから、「混雑時にはリュックサックは手にお持ちになるか、前に抱えてご乗車ください」といった放送及び、ステッカーによる掲示を実施している。</p> <p>・座席の座り方（2 人掛けの座席） 座席の座り方については、「お年寄り、お体の不自由な方・妊婦や乳幼児をお連れの方に、席をお譲りくださるよう、ご協力願います」といった放送を行っているが、2 人掛けの座席についてのアナウンスは特に行っていない。</p> <p>・乗降時のマナー（出入口付近） 乗降時のマナーについては、「バス停到着時は、出入口付近を広く空けて頂きますよう、ご協力をお願いいたします」や、「混雑緩和のため、出入口付近では立ち止まらず、ご順に車内の中ほどへお進みくださるようお願いいたします」といった音声案内を行っている。</p> <p>・優先座席の取扱い 優先座席については、「お年寄り・お体の不自由な方・妊婦や乳幼児をお連れの方に、席をお譲り下さる様、ご協力願います」また、お年寄りや障害者の方などに優先的に</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



座りいただくため、一般のお客様に席をお譲りいただくよう、優先座席の後方窓付近にステッカーによる表示を行っている。加えて、妊娠初期のご婦人の方のためのマタニティマークや外見からは分かりにくい身体内部に障害のある方のためのヘルプマークも合わせて掲示している。

・携帯電話

携帯電話の使用については「携帯電話はマナーモードに設定のうえ通話をご遠慮ください。なお、混雑時には電源をお切り下さいますようご協力をお願いします」といった音声案内を行っている。

・ベビーカーの利用

市バスでは、ベビーカーを折りたたまずに乗車できるが、車いすのお客様がご利用の場合や、車内が混雑している場合などにはベビーカーを折りたたんでご乗車いただくようお願いしている。

双子用ベビーカー利用者についての対応については、日本バス協会や他社局の取り組み状況を観察しながら検討する。

今後の対応方針について

マナー啓発の効果については、お客様自身の周囲への思いやり（モラル）によるところが非常に大きいため、今後も各種のマナー啓発を継続的に粘り強く行うことで、すべてのお客様が気持ちよくご乗車いただけるよう、引き続き快適な車内づくりに取り組んでいきたい。

取り組み状況について

・新型コロナウイルス感染症対策の啓発として、現在も次のポスターを継続して掲出し、お客様に呼びかけている。

訴求内容；「マスクの着用」、「時差出勤」、「車内換気」など。

(1) 交通局独自で作成 (R2. 6/17～ )

※ すべての市バス車内と主要停留所に掲出

(2) 兵庫県バス協会との連携 (R2. 7/16～ )

※ すべての市バス車内に掲出

(3) 国土交通省・日本バス協会との連携 (R2. 7/27～ )

※ すべての市バス車内と主要停留所、市バス路線近隣の小・中学校と高等学校、および地下鉄駅構内デジタルサイネージ（西神中央駅、西神南駅、学園都市駅、名谷駅、三宮駅、新神戸駅）

【高速鉄道部】

3. お客様サービス向上・接客について

対応が必要な意見・課題（箇条書きでも可）
車いす利用者や視覚障がい者等への対応について <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 車いす利用者へ乗降時の介助が必要かの確認</li> <li>・ 視覚障がい者への声掛けや見守りの実施</li> </ul>
課題に対する現状の対応
車いす利用者や視覚障がい者等が利用される場合は、駅係員がお客さまに介助が必要かの声かけをしている。お客さまが希望された場合は、ホームへの誘導や列車への乗車介助等の対応を実施している
今後の対応方針について
より一層の接遇・対応技術の向上を目的に、バリアフリー研修や教育訓練等を今後も継続実施していく
取り組み状況について
（地下鉄運輸S課・運転統括所・駅務統括所） バリアフリー研修については、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し次年度に延期 教育訓練については、運転統括所は7月に、駅務統括所は9月に実施済み

4. 安全な運転に向けた取り組みについて

対応が必要な意見・課題
ホーム上での非常電話や通報装置等を含めた安全対策について <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者がホーム上で急病人や事故を発見した場合の駅係員への連絡手段の確保</li> </ul>
課題に対する現時点の対応
各駅のホーム上には駅係員と直接会話ができるインターホンを設置しており、連絡があればすぐに駅係員が対応できるようにしている また、軌道内転落事故等に備え、お客さまが押すことが可能な非常列車停止装置も設置している
今後の対応方針について
利用者の安全に配慮し、西神・山手線、北神線全駅へのホームドアの設置を進める（令和5年度完成予定）
取り組み状況について
（施設課） 現在、入札を終了し、落札業者が決定 今後、年内中に事業者と契約し、設計業務に進んでいく予定

5. 利用時の利便性向上に向けた取り組みについて（ダイヤ、案内表示等）

対応が必要な意見・課題
<p>周辺地図を改札口だけでなく色々な所に表示する事等を含めた分かり易い案内表示について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・周辺地図を改札口だけでなく様々な箇所に設置</li> <li>・地上出入口への周辺地図の設置</li> </ul>
課題に対する現時点の対応
<p>周辺地図を各所に設置するのは予算やスペース的に難しいが、改札口が複数ある駅はホーム上に最寄りの改札口の案内を掲示する等している</p> <p>また、高齢者や障がい者、外国人等誰にでも分かりやすい案内表示のために、多言語案内やピクトグラム等の表示を進めている</p>
今後の対応方針について
<p>今後も更新や改修の時期に合わせ、分かり易い案内表示の整備に取り組んでいく</p>
取り組み状況について
<p>（地下鉄運輸S課・施設課・駅務統括所）</p> <p>今年度は、湊川公園駅のサイン改修を計画しており、今年度末頃の完成を予定</p> <p>現在、入札を終了し、落札業者の事後審査を実施中</p> <p>※改札外に掲示してある周辺地図は妙法寺駅で改修の可能性有り（営業推進課所管）</p>

6. 駅施設・設備について

対応が必要な意見・課題
<p>駅施設整備、駅デザインについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・分かり易い案内・デザインにして欲しい</li> <li>・ユニバーサルデザイン化を進めて欲しい</li> <li>・清潔にして欲しい</li> <li>・明るくしてほしい</li> </ul>
課題に対する現時点の対応
<p>（1）利便性の向上として、分かりやすい案内サインの充実に取り組んでいる</p> <p>①多言語案内やピクトグラム表示を進めるほか、観光客をはじめ誰でも分かりやすい案内表示の整備に取り組んでいる（6駅で完了）</p> <p>②湊川公園駅のサイン改修工事（令和2年度完了予定）</p> <p>（2）人にやさしい公共交通・ユニバーサルデザインの推進として、施設のバリアフリー化に取り組んでいる</p>

<p>①三宮駅東西連絡通路の整備工事中（令和2年度完成予定）</p> <p>②湊川公園駅西口に神戸電鉄への乗換用エレベーター増設工事の実施設計中</p> <p>③新神戸駅の下りエスカレーター設置工事中（令和2年度完成予定）</p> <p>④長田駅のエレベーター3基をバリアフリー対応型へ更新（令和2年度完成予定）</p> <p>（3）駅のイメージアップに取り組んでいる</p> <p>①県外からの玄関口となる新神戸駅において、神戸芸術工科大学と連携し、神戸らしい雰囲気となるようなデザイン改修を実施（平成28年度完成）</p> <p>②照明のLED改修により省エネと明るさUPを実現（13駅で完了）</p> <p>③老朽化した新長田駅の大規模リニューアルの設計中</p> <p>④大規模改修が予定されている新長田駅、名谷駅他において、美装化（リニューアル）に合わせて整備する（令和4～5年度予定）</p>
<p>今後の対応方針について</p>
<p>（1）利便性の向上として、分かりやすい案内サインの充実に取り組む</p> <p>①西神・山手線全駅のサイン改修</p> <p>（2）人にやさしい公共交通・ユニバーサルデザインの推進として、施設のバリアフリー化に取り組む</p> <p>①三宮駅東西連絡通路の供用後に東口エレベーターの更新</p> <p>②湊川公園駅西口に神戸電鉄への乗換用エレベーター増設（令和4年度完成予定）</p> <p>③西神・山手線、北神線全駅のホームドア設置（令和5年度完成予定）</p> <p>（3）駅のイメージアップに取り組む</p> <p>①新長田駅の大規模リニューアル（令和5年度完成予定）</p> <p>②和田岬駅のトイレ改修（令和3年度完成予定）</p> <p>③板宿駅他の老朽駅でのリニューアル検討</p>
<p>取り組み状況について</p>
<p>（施設課）</p> <p>（1）利便性の向上として、分かりやすい案内サインの充実に取り組んでいる</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・湊川公園駅のサイン改修については、今年度末頃の完成を予定</li><li>現在、入札を終了し、落札業者の事後審査を実施中</li></ul> <p>（2）人にやさしい公共交通・ユニバーサルデザインの推進として、施設のバリアフリー化に取り組んでいる</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・三宮駅東西連絡通路については現在整備工事中（令和3年1月まで）</li><li>・湊川公園駅西口の神戸電鉄への乗換用エレベーター増設工事については現在</li></ul>

<p>設計中（令和2年12月まで）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・西神・山手線、北神線全駅ホームドア設置については入札を終了し、落札業者が決定</li> <li>今後、年内中に事業者と契約し、設計業務に進んでいく予定</li> </ul> <p>(3) 駅のイメージアップに取り組んでいる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新長田駅の大規模リニューアル工事については現在設計中（令和3年9月まで）</li> <li>・和田岬駅のトイレ改修については落札業者が決定し、現在12月中の工事着手に向け準備中</li> <li>なお、工事の完成は令和3年5月末頃の予定</li> <li>・板宿駅の大規模改修工事については令和3年度予算で設計業務の予算を要求していたが承認されなかった</li> <li>現在、復活要求中</li> </ul>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### 7. マナー啓発について

現在の啓発内容
<p>車内や駅構内の啓発については、他団体と連携したり地下鉄での利用状況等を考慮しポスターや啓発放送等で定期的に啓発を行っている</p> <p>(※下記はアンケートで意見の多かった項目)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・座席の利用</li> <li>・歩きスマホ</li> <li>・エスカレーターの利用</li> </ul>
今後の対応方針について
<p>マナー啓発については利用者の意識によるところが非常に大きいため、すぐに効果が現れるものではないと考えている。しかし、今後も継続的に実施していくことで、満足度の向上につなげていきたい</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・座席の利用・・・車内及び駅構内でポスター掲出（令和2年3月～8月）</li> <li>・歩きスマホ・・・車内及び駅構内、デジタルサイネージでポスター等掲出（通年） 車内で啓発放送を実施（不定期）</li> <li>・エスカレーターの利用・・・駅構内でポスターを掲出（通年）</li> </ul>
取り組み状況について

(地下鉄運輸 S 課・運転統括所・駅務統括所)

お客さまから特にご意見の多かった項目について、下記の通り啓発を実施

- ・ 座席の利用・・・車内及び駅構内でポスター掲出（令和 2 年 3 月～8 月）
- ・ 歩きスマホ・・・車内及び駅構内、デジタルサイネージでポスター等掲出（通年）  
車内で啓発放送を実施（不定期）
- ・ エスカレーターの利用・・・駅構内でポスターを掲出（通年）