



2022年度 市バス・地下鉄アンケート 調査結果報告書

貴重なご意見誠にありがとうございました。
今後更なるサービス向上に向けて取り組んでまいります。

調査の概要について

1 調査の目的 神戸市及び神戸市への通勤・通学者に幅広くご意見をいただき、今後のサービス向上に役立てることを目的としております。

2 調査対象 神戸市及び神戸市への通勤・通学者

3 調査期間 2023年3月3日から3月24日

4 調査方法 インターネット調査

5 回答者数 4,761人

6 調査項目

1. 属性・アンケートについて
2. 神戸市バスについて
3. 神戸市営地下鉄について
4. 三宮・エリア110（サンノミヤ・エリアイチイチマル）について
5. 市バスご利用状況の見える化について
6. 市バス・地下鉄のサービスについて
7. 参考 過去との比較（神戸市バス、神戸市営地下鉄）

- ※・記述での回答は、抜粋したものを掲載しております。
- ・回答者数とアンケート数の合計が無回答に等より一致しない場合があります。

7 調査結果（要旨）

市バス・地下鉄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。

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」と回答されております。

市バスサービス全般において「不満」、「やや不満」とご回答いただいた中には、「運転が荒いと感じることがやや多い」、「運行本数が少ない」、「行き先、乗り場が非常に分かりにくい」等といったご意見をいただいております。

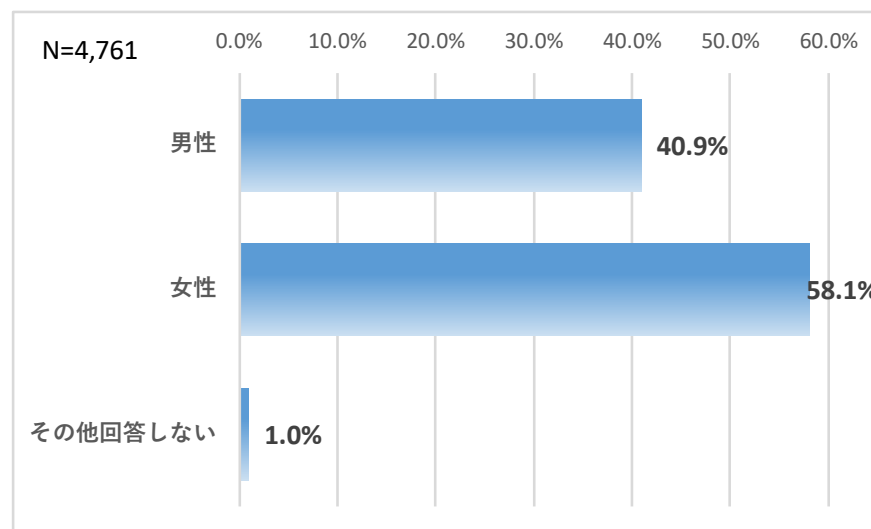
市営地下鉄サービス全般において「不満」、「やや不満」とご回答いただいた中には、「乗車料金が高い」、「トイレが汚い」、「案内表示が小さく、少ないので分かりにくい」等といったご意見をいただいております。

1. 属性・アンケートについて

問 1 - 1 あなたの性別を教えてください。

「男性」が40.9%、「女性」が58.1%、「その他回答しない」が1%となっています。

回答者数	4,761
男性	1,949
女性	2,765
その他回答しない	47

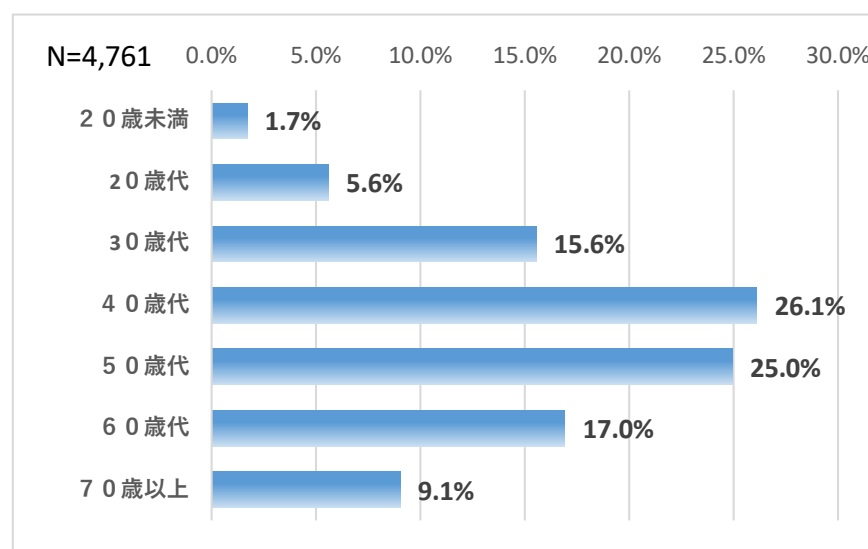


1. 属性・アンケートについて

問1-2 あなたの年齢を選択してください。

「40歳代」が最も多く26.1%、続いて「50歳代」が25.0%、「60歳代」が17.0%、「30歳代」が15.6%、「70歳以上」が9.1%、「20歳代」が5.6%、「20歳未満」が1.7%となっています。

回答者数	4,761
20歳未満	82
20歳代	268
30歳代	741
40歳代	1,244
50歳代	1,188
60歳代	807
70歳以上	431

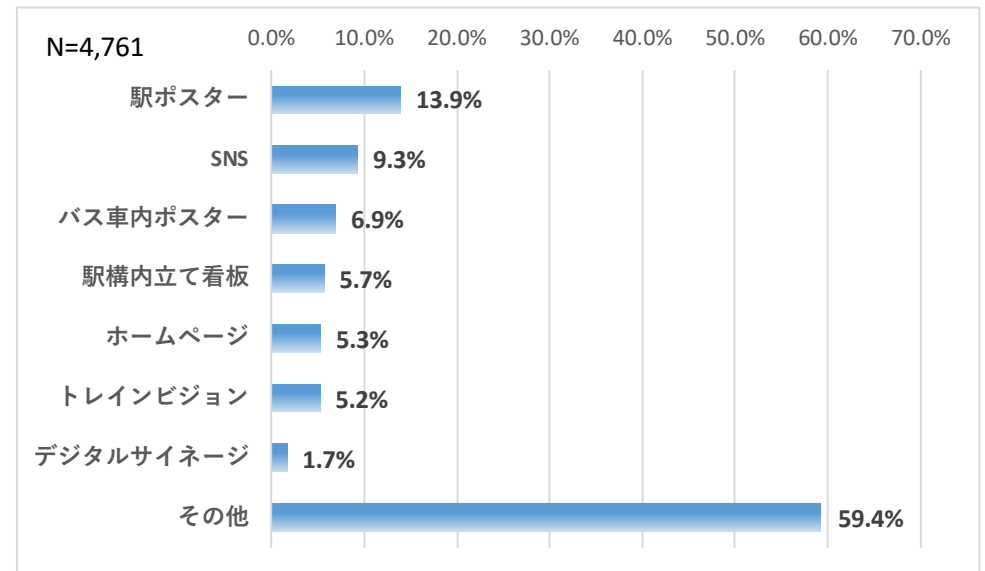


1. 属性・アンケートについて

問1-3 このアンケートをどこで知りましたか。（複数回答可）

「駅ポスター」が13.9%、「SNS」が9.3%、「バス車内ポスター」が6.9%、「駅構内立て看板」が5.7%、「ホームページ」が5.3%、「トレインビジョン」が5.2%、「デジタルサイネージ」が1.7%、「その他」が59.4%となっています。

回答者数	4,761
駅ポスター	661
SNS	441
バス車内ポスター	329
駅構内立て看板	269
ホームページ	251
トレインビジョン	248
デジタルサイネージ	79
その他	2,826

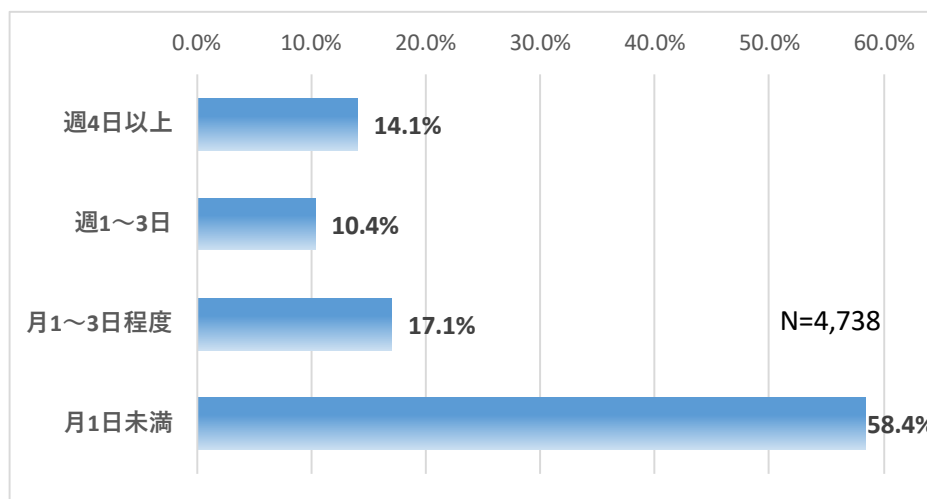


2. 神戸市バスについて

問2-1 神戸市バスのご利用頻度について選んでください。

「月1日未満」が最も多く58.4%、続いて「月1～3日程度」が17.1%、「週4日以上」が14.1%、「週1～3日」が10.4%となっています。

回答者数	4,738
週4日以上	669
週1～3日程度	494
月1～3日程度	810
月1日未満	2,765

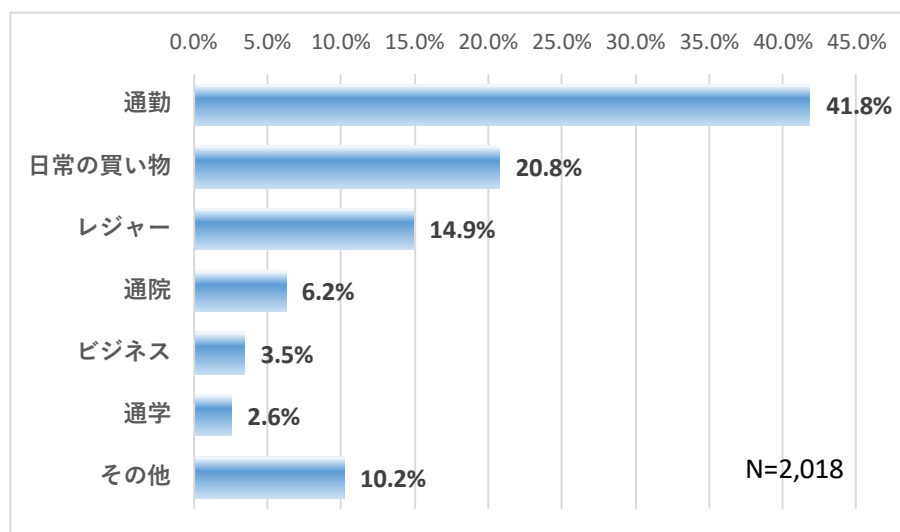


2. 神戸市バスについて

問2-2 神戸市バスご利用の主な**目的**は何ですか。

「通勤」が最も多く41.8%、続いて「日常の買い物」が20.8%、「レジャー」が14.9%、「通院」が6.2%、「ビジネス」が3.5%、「通学」が2.6%、「その他」が10.2% とご回答いただいております。

回答者数	2,018
通勤	844
日常の買い物	419
レジャー	301
通院	126
ビジネス	70
通学	52
その他	206

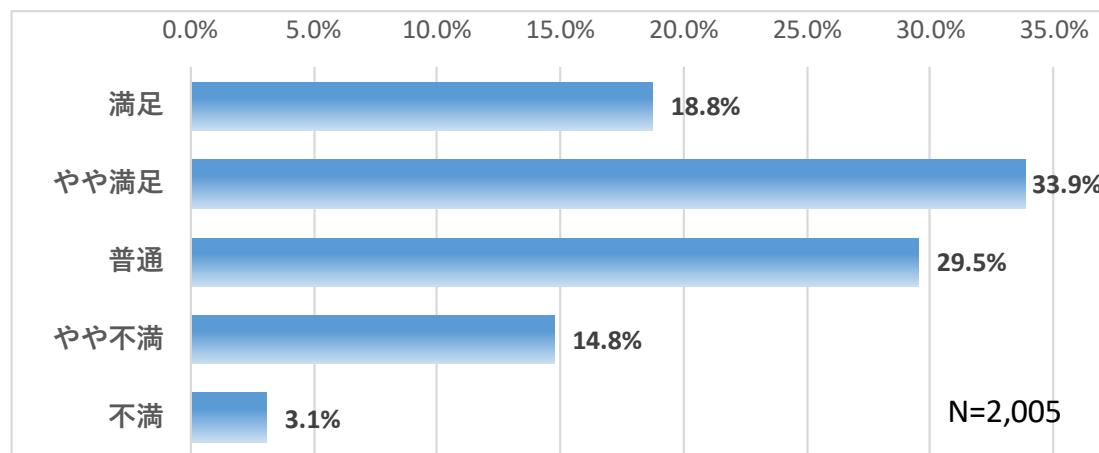


2. 神戸市バスについて

問2-3 市バスの**サービス全般**についてどう感じですか。

「やや満足」が最も多く33.9%、続いて「普通」が29.5%、「満足」が18.8%、「やや不満」が14.8%、「不満」が3.1%とご回答いただいております。

回答者数	2,005
満足	376
やや満足	679
普通	592
やや不満	296
不満	62

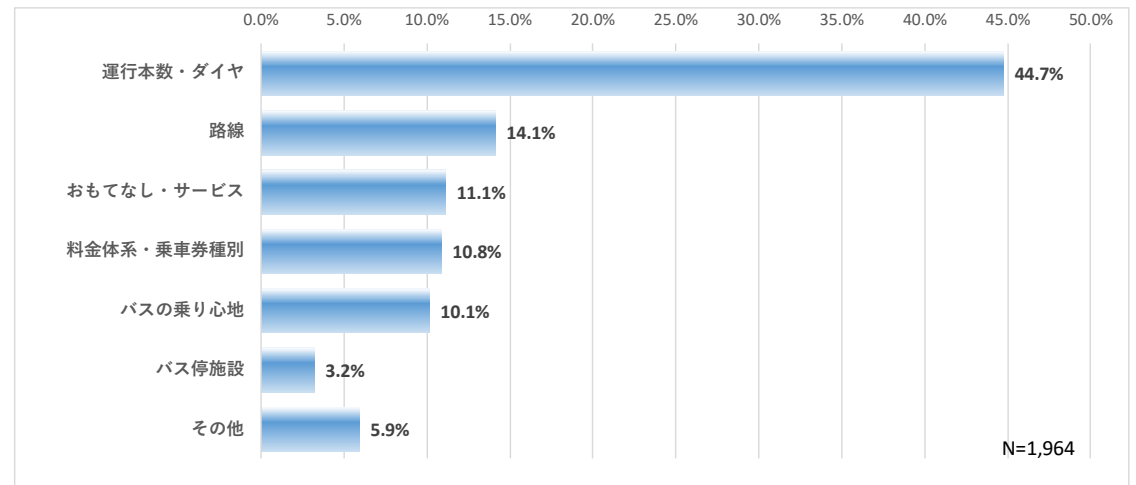


2. 神戸市バスについて

問2-4 問2-3でご回答いただいた市バスの**満足度**について、一番の理由は何ですか。

「運行本数・ダイヤ」が最も多く44.7%、続いて「路線」が14.1%、「おもてなし・サービス」が11.1%、「料金体系・乗車券種別」が10.8%、「バスの乗り心地」が10.1%、「バス停施設」が3.2%、「その他」が5.9%とご回答いただいております。

回答者数	1,964
運行本数・ダイヤ	878
路線	277
おもてなし・サービス	218
料金体系・乗車券種別	213
バスの乗り心地	199
バス停施設	63
その他	116



2. 神戸市バスについて

問2-3・問2-4ともにご回答いただいた方の市バスの**満足度**に関する選択別回答

「**満足**」にご回答いただいた方で「運行本数・ダイヤ」が最も多く38.3%、続いて「路線」が20.4%、「おもてなし・サービス」が14.0%となっています。

「**やや満足**」にご回答いただいた方で「運行本数・ダイヤ」が最も多く46.1%、続いて「路線」が16.1%、「料金体系・乗車券種別」が11.9%となっています。

「**普通**」にご回答いただいた方で「運行本数・ダイヤ」が最も多く45.1%、続いて「路線」が12.7%、「料金体系・乗車券種別」がともに10.8%となっています。

「**やや不満**」にご回答いただいた方で「運行本数・ダイヤ」が最も多く49.2%、続いて「その他」が10.8%、「バスの乗り心地」、「おもてなし・サービス」がともに10.5%となっています。

「**不満**」にご回答いただいた方で「運行本数・ダイヤ」が最も多く41.0%、続いて「おもてなし・サービス」が23.0%、「その他」が14.8%となっています。

	回答者数	運行本数 ・ダイヤ	路線	バスの 乗り心地	おもてなし ・サービス	料金体系 ・乗車券種別	バス停施設	その他
満足	358	38.3%	20.4%	11.5%	14.0%	10.1%	1.1%	4.7%
やや満足	666	46.1%	16.1%	9.9%	10.7%	11.9%	2.3%	3.2%
普通	576	45.1%	12.7%	10.6%	9.0%	10.8%	5.4%	6.4%
やや不満	295	49.2%	5.4%	10.5%	10.5%	9.5%	4.1%	10.8%
不満	61	41.0%	8.2%	0.0%	23.0%	11.5%	1.6%	14.8%

2. 神戸市バスについて

問2-4 「**1. 満足**」「**2. やや満足**」とご回答いただいた方のご意見（抜粋）

- エコファミリー制度でバスが使いやすかった。
- ノンステップで乗りやすい。
- ほぼ時刻通りに運転しているので、信頼できる。
- 運転士のアナウンスが丁寧で配慮が行き届いているから。

問2-4 「**4. やや不満**」「**5. 不満**」とご回答いただいた方のご意見（抜粋）

- 運転が荒いと感じることがやや多い。
- 運行本数が少ない。
- 行き先、乗り場など非常に分かりにくい。

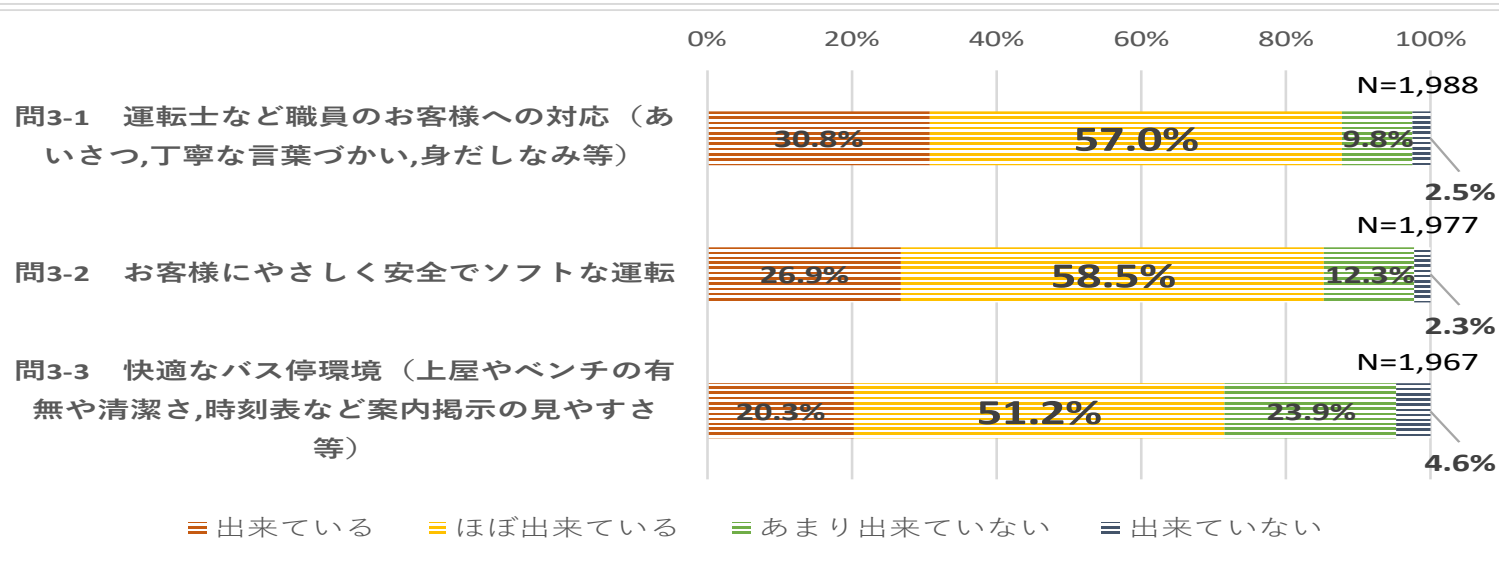
2. 神戸市バスについて

問3-1～3 お客様へのサービスについて

「お客様への対応」について「ほぼ出来ている」が最も多く57.0%、続いて「出来ている」が30.8%、「あまり出来ていない」が9.8%、「出来ていない」が2.5%となっています。

「お客様にやさしく安全でソフトな運転」について「ほぼ出来ている」が最も多く58.5%、続いて「出来ている」が26.9%、「あまり出来ていない」が12.3%、「出来ていない」が2.3%となっています。

「快適なバス停環境」について「ほぼ出来ている」が最も多く51.2%、続いて「あまり出来ていない」が23.9%、「出来ている」が20.3%、「出来ていない」が4.6%となっています。



	回答者数	出来ている	ほぼ出来ている	あまり出来ていない	出来ていない
問3-1	1,988	612	1,133	194	49
問3-2	1,977	531	1,157	244	45
問3-3	1,967	399	1,007	470	91

2. 神戸市バスについて

問3-1 **お客様への対応**について「4. できていない」とご回答いただいた方のご意見（抜粋）

- 言葉遣いが悪い運転士もいる。
- アナウンスで何を言っているかわからない運転士もいる。

問3-2 **お客様にやさしく安全でソフトな運転**について「4. できていない」とご回答いただいたご意見（抜粋）

- 急発進・急カーブ・急停車をする運転士もいる。
- 危険ではないが他のバス会社に比べ、発車・停車などの運転が少々荒い運転士もいる。

問3-3 **快適なバス停環境**について「4. できていない」とご回答いただいた方のご意見（抜粋）

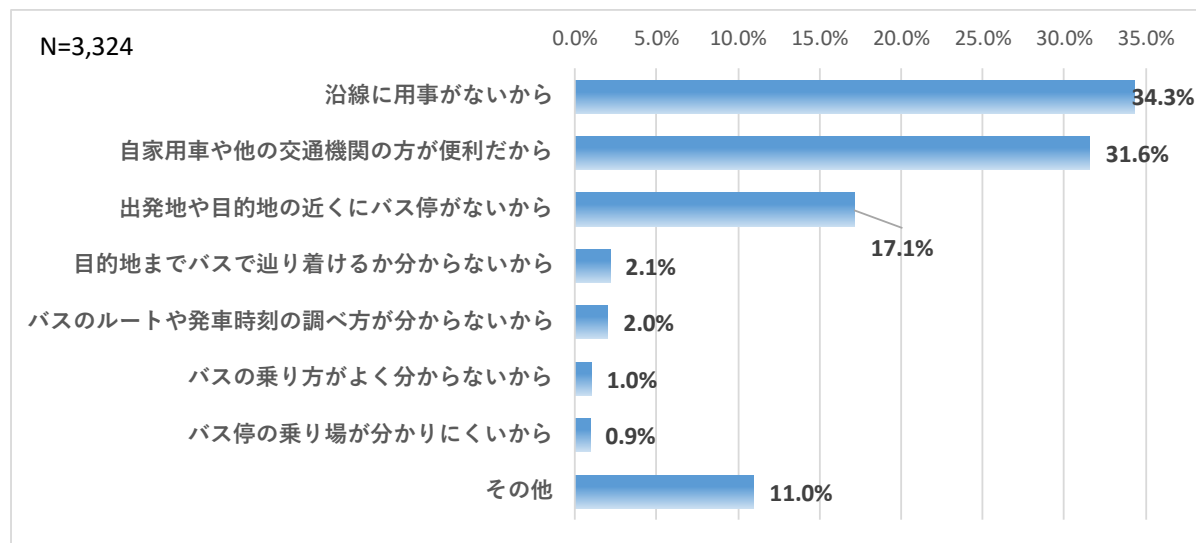
- 夜に照明がなく時刻表が見えないバス停がある。
- 時刻表まわりが汚いバス停がある。シールやテープを汚く貼っているため、どんどん汚くなっている。
- 時刻表が大きな文字や数字で表示されていないので見辛い。外国語表記が少ない。

2. 神戸市バスについて

問4 **市バスを利用されない**(または、あまり利用されない)一番の**理由**を選んでください。

「沿線に用事がないから」が最も多く34.3%、続いて「自家用車や他の交通機関の方が便利だから」が31.6%、「出発地や目的地の近くにバス停がないから」が17.1%、「目的地までバスで辿り着けるか分からないから」が2.1%、「バスのルートや発車時刻の調べ方が分からないから」が2.0%、「バスの乗り方がよく分からないから」が1.0%、「バス停の乗り場が分かりにくいから」が0.9%、「その他」が11.0%とご回答いただいております。

回答者数	3, 3 2 4
沿線に用事がないから	1, 1 4 0
自家用車や他の交通機関の方が便利だから	1, 0 4 9
出発地や目的地の近くにバス停がないから	5 7 0
目的地までバスで辿り着けるか分からないから	7 1
バスのルートや発車時刻の調べ方が分からないから	6 7
バスの乗り方がよく分からないから	3 3
バス停の乗り場が分かりにくいから	3 0
その他	3 6 4



2. 神戸市バスについて

問4 「8. その他」とご回答いただいた方のご意見（抜粋）

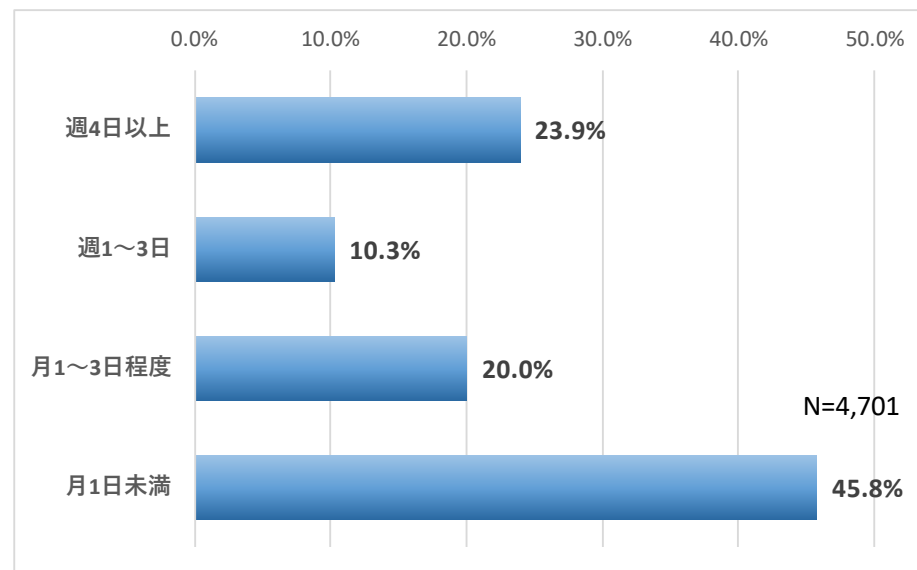
- 住んでいる場所に市バス路線がないため。
- 最寄りの駅まで徒歩圏内のため。
- 車通勤で休日あまり遠出しないため。
- バイクや車を利用することが多いため。
- 在宅勤務が多く乗車機会が減ったため。
- ベビーカーで乗りにくいいため。

3. 神戸市営地下鉄について

問5-1 市営地下鉄の**ご利用頻度**について選んでください。

「月1日未満」が最も多く45.8%、続いて「週4日以上」が23.9%、「月1～3日程度」が20.0%、「週1～3日」が10.3%となっています。

回答者数	4,701
週4日以上	1,124
週1～3日程度	484
月1～3日程度	942
月1日未満	2,151

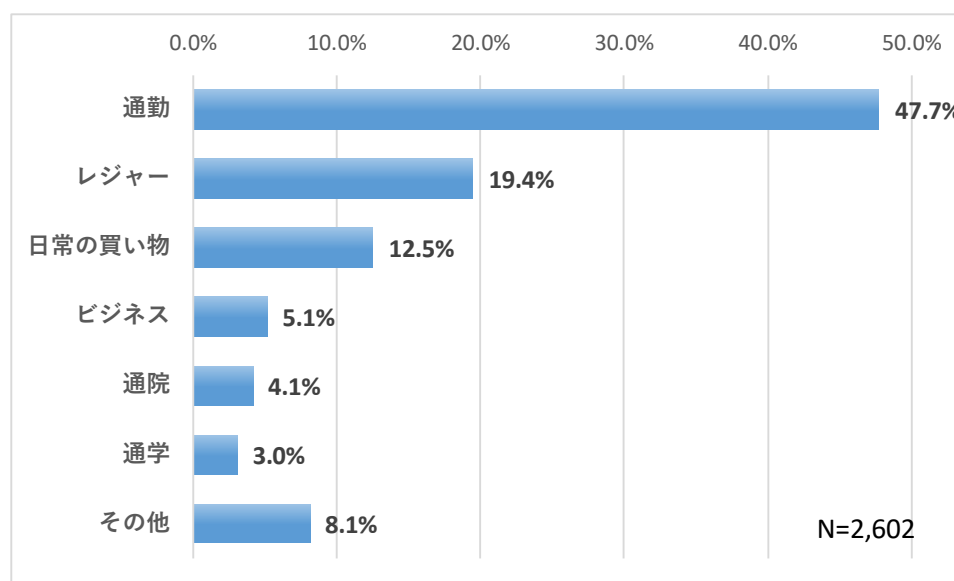


3. 神戸市営地下鉄について

問5-2 市営地下鉄ご利用の主な**目的**は何ですか。

「通勤」が最も多く47.7%、続いて「レジャー」が19.4%、「日常の買い物」が12.5%、「ビジネス」が5.1%、「通院」が4.1%、「通学」が3.0%、「その他」が8.1%とご回答いただいております。

回答者数	2,602
通勤	1,242
レジャー	506
日常の買い物	325
ビジネス	133
通院	107
通学	79
その他	210

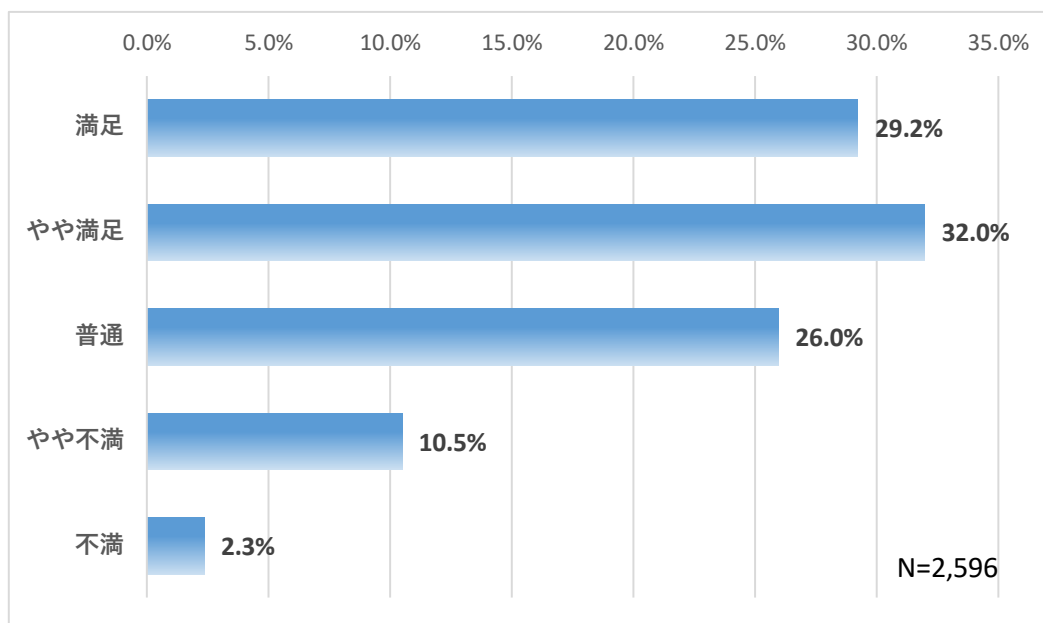


3. 神戸市営地下鉄について

問5-3 市営地下鉄サービス全般についてどう感じですか。

「やや満足」が最も多く32.0%、続いて「満足」が29.2%、「普通」が26.0%、「やや不満」が10.5%、「不満」が2.3%とご回答いただいております。

回答者数	2,596
満足	759
やや満足	830
普通	674
やや不満	272
不満	61

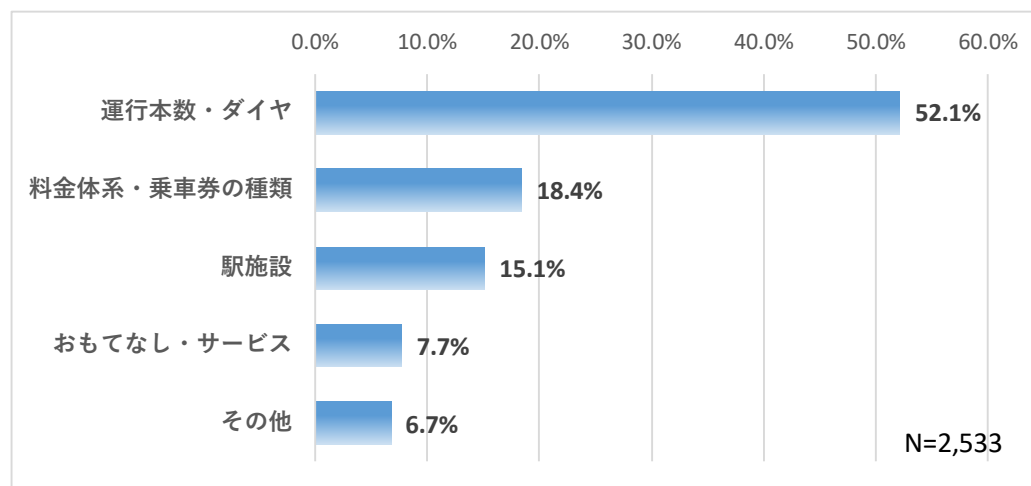


3. 神戸市営地下鉄について

問5-4 問5-3でご回答いただいた市営地下鉄の**満足度**について、一番の理由は何ですか。

「運行本数・ダイヤ」が最も多く52.1%、続いて「料金体系・乗車券種別」が18.4%、「駅施設」が15.1%、「おもてなし・サービス」が7.7%、「その他」が6.7%とご回答いただいております。

回答者数	
運行本数・ダイヤ	1,320
料金体系・乗車券の種類	466
駅施設	382
おもてなし・サービス	195
その他	170



3. 神戸市営地下鉄について

問5-3・問5-4ともにご回答いただいた方の市営地下鉄の**満足度**に関する選択別回答

「**満足**」とご回答いただいた方で「運行本数・ダイヤ」が最も多く71.1%、続いて「駅施設」が11.2%、「おもてなし・サービス」が7.1%となっています。

「**やや満足**」とご回答いただいた方で「運行本数・ダイヤ」が最も多く58.9%、続いて「料金体系・乗車券種別」が15.8%、「駅施設」が13.7%となっています。

「**普通**」とご回答いただいた方で「運行本数・ダイヤ」が最も多く39.1%、続いて「料金体系・乗車券種別」が23.6%、「駅施設」が19.9%となっています。

「**やや不満**」とご回答いただいた方で「料金体系・乗車券種別」が最も多く42.5%、続いて「駅施設」が18.3%、「運行本数・ダイヤ」が17.2%となっています。

「**不満**」とご回答いただいた方で「料金体系・乗車券種別」が最も多く34.4%、続いて「運行本数・ダイヤ」が24.6%、「駅施設」が14.8%となっています。

	回答者数	運行本数 ・ダイヤ	おもてなし ・サービス	料金体系 ・乗車券種別	駅施設	その他
満足	734	71.1%	7.1%	6.5%	11.2%	4.1%
やや満足	812	58.9%	5.9%	15.8%	13.7%	5.8%
普通	649	39.1%	9.7%	23.6%	19.9%	7.7%
やや不満	268	17.2%	9.0%	42.5%	18.3%	13.1%
不満	61	24.6%	13.1%	34.4%	14.8%	13.1%

3. 神戸市営地下鉄について

問5-4 「**1. 満足**」「**2. やや満足**」とご回答いただいた方のご意見（抜粋）

- 遅延が少なく、本数が多い。
- 谷上までの運賃が安くなったので、北区へのアクセスが便利になった。
- 駅構内のアナウンスが行き届いている。

問5-4 「**3. やや不満**」「**4. 不満**」とご回答いただいた方のご意見（抜粋）

- 乗車料金が高い。
- トイレが汚い。
- 案内表示が小さく、少ないので分かりにくい。

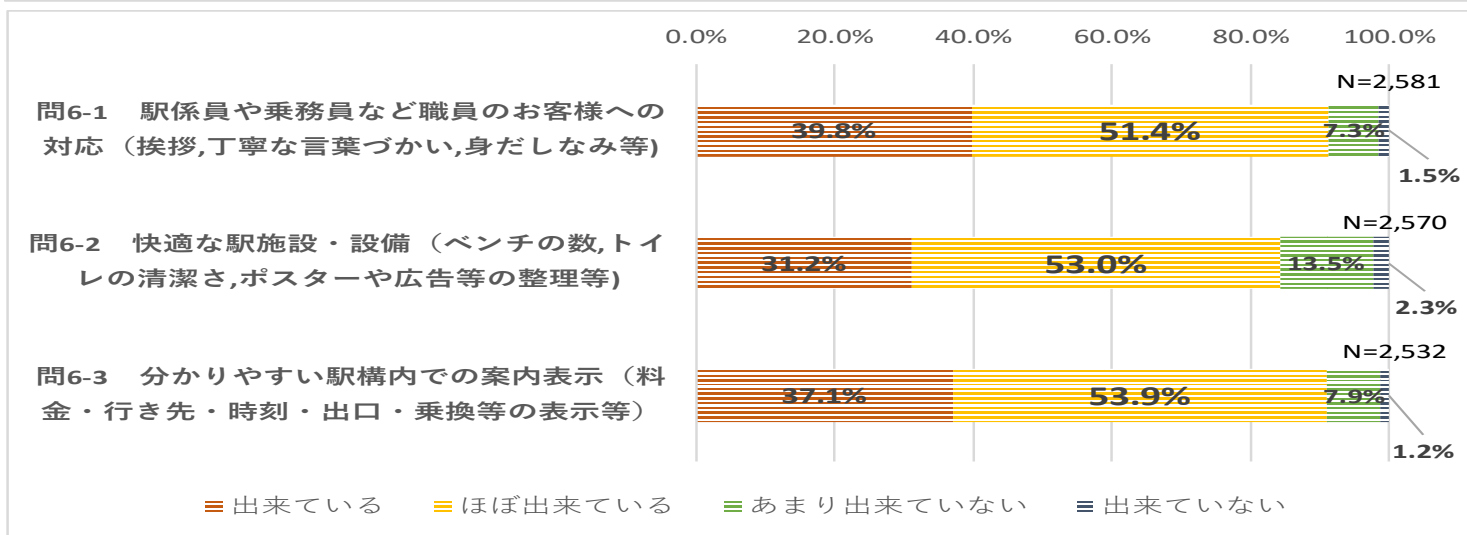
3. 神戸市営地下鉄について

問6-1～3 お客様へのサービスについて

「お客様への対応」について「ほぼ出来ている」が最も多く51.4%、続いて「出来ている」が39.8%、「あまり出来ていない」が7.3%、「出来ていない」が1.5%となっています。

「快適な駅施設・設備」について「ほぼ出来ている」が最も多く53.0%、続いて「出来ている」が31.2%、「あまり出来ていない」が13.5%、「出来ていない」が2.3%となっています。

「分かりやすい駅構内での案内表示」について「ほぼ出来ている」が最も多く53.9%、続いて「出来ている」が37.1%、「あまり出来ていない」が7.9%、「出来ていない」が1.2%となっています。



	回答者数	出来ている	ほぼ出来ている	あまり出来ていない	出来ていない
問6-1	2,581	1,027	1,327	188	39
問6-2	2,570	801	1,363	346	60
問6-3	2,532	939	1,364	199	30

3. 神戸市営地下鉄について

問6-1 **お客様への対応**について「4. できていない」とご回答いただいた方のご意見（抜粋）

- 言葉遣い、身だしなみの悪い運転士もいる。
- アナウンスで何を言っているかわからない運転士もいる。

問6-2 **駅施設・設備**について「4. できていない」とご回答いただいた方のご意見（抜粋）

- トイレがあまり綺麗でない駅がある。
- 駅施設の清掃ができていない。壁面・床面の汚れがひどい駅がある。

問6-3 **駅構内での案内表示**について「4. できていない」とご回答いただいた方のご意見（抜粋）

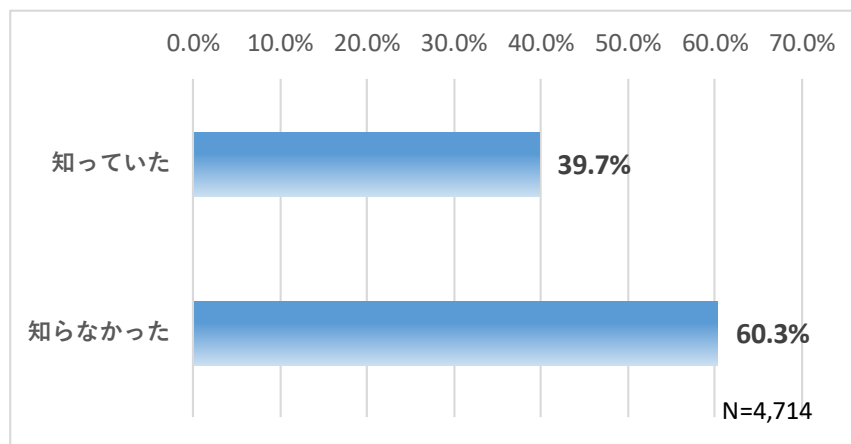
- 電光掲示板の文字が見辛い。
- 遅延していてもどれくらい遅れているのか分からない。

4. 三宮・エリア110 (サンノミヤ・エリアイチイチマル) について

問7-1 「三宮・エリア110」を実施していることを知っていましたか。

「知っていた」が39.7%、「知らなかった」が60.3%となっています。

回答者数	4,714
知っていた	1,873
知らなかった	2,841

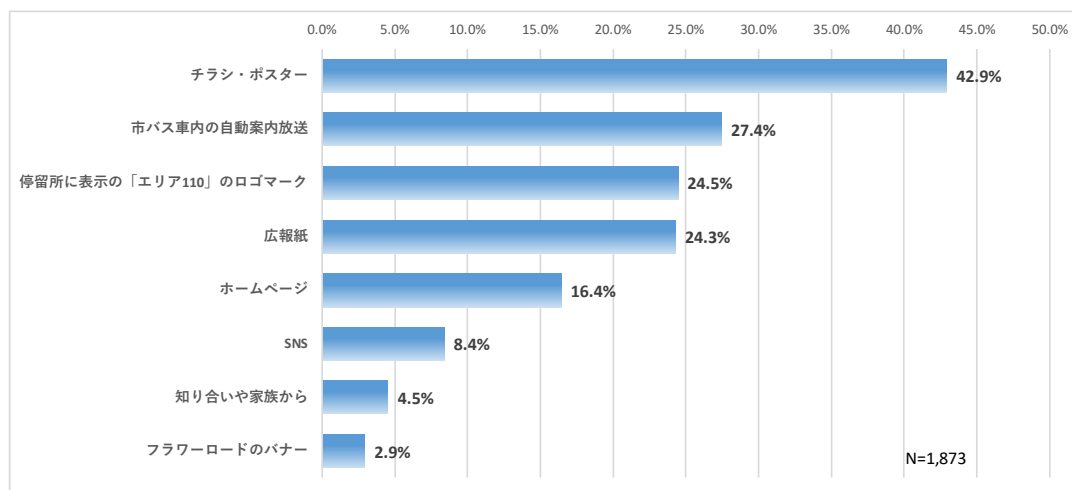


4. 三宮・エリア110 (サンノミヤ・エリアイチイチマル) について

問7-2 問7-1で「1. 知っていた」を選択した方で、「三宮・エリア110」を何で知りましたか。
(複数選択可)

「チラシ・ポスター」が最も多く42.9%、続いて「市バス車内の自動案内放送」が27.4%、「停留所に表示の『エリア110』のロゴマーク」が24.5%、「広報紙」が24.3%、「ホームページ」が16.4%、「SNS」が8.4%、「知り合いや家族から」が4.5%、「フラワーロードのバナー」が2.9%となっています。

回答者数	1, 873
チラシ・ポスター	804
市バス車内の自動案内放送	514
停留所に表示の「エリア110」のロゴマーク	458
広報紙	455
ホームページ	308
SNS	157
知り合いや家族から	85
フラワーロードのバナー	55

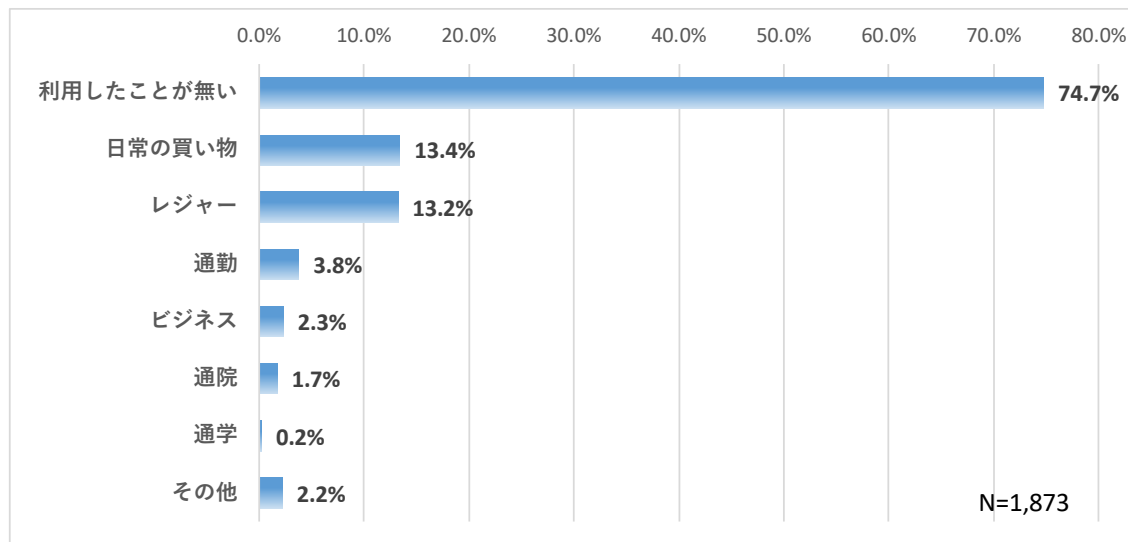


4. 三宮・エリア110 (サンノミヤ・エリアイチイチマル) について

問7-3問7-1で「1. 知っていた」を選択した方で、「三宮・エリア110」の**ご利用目的**は何ですか。
(複数選択可)

「利用したことが無い」が最も多く74.7%、続いて「日常の買い物」が13.4%、「レジャー」が13.2%、「通勤」が3.8%、「ビジネス」が2.3%、「通院」が1.7%、「通学」0.2%、「その他」が2.2%とご回答いただいております。

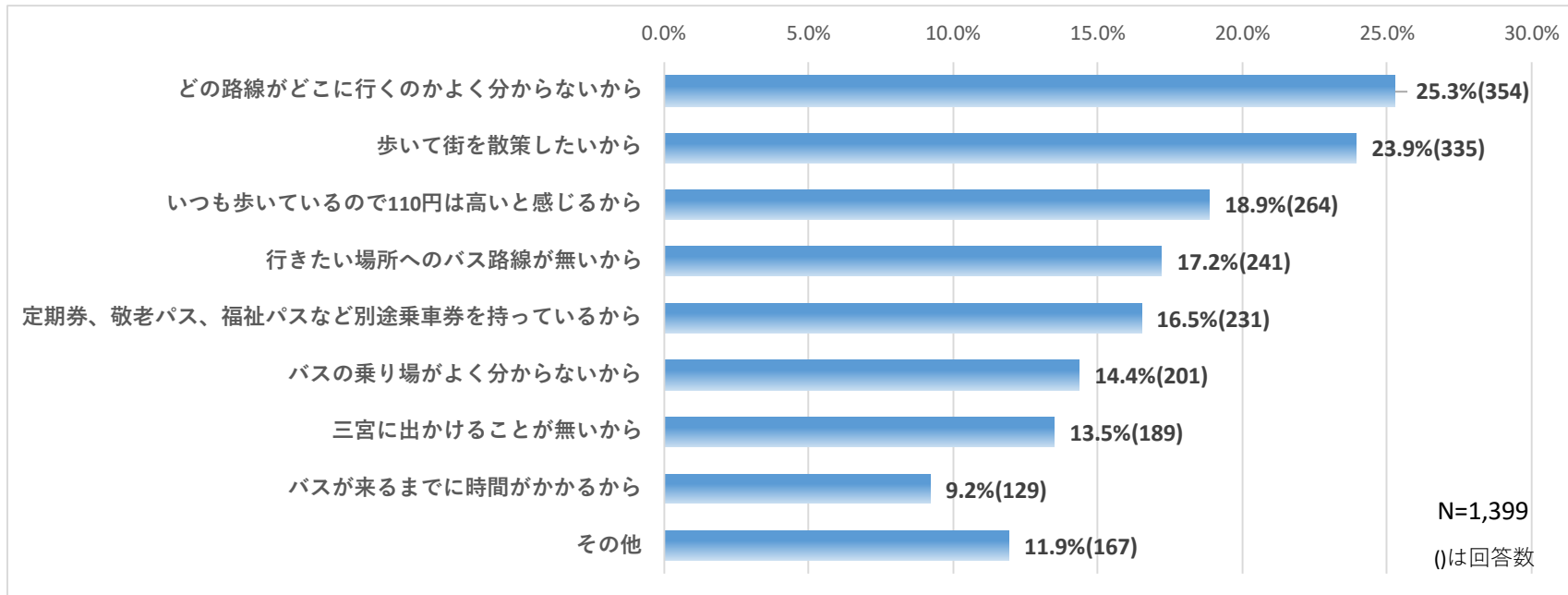
回答者数	1, 8 7 3
利用したことが無い	1, 3 9 9
日常の買い物	2 5 1
レジャー	2 4 7
通勤	7 1
ビジネス	4 3
通院	3 2
通学	4
その他	4 1



4. 三宮・エリア110(サンノミヤ・エリアイチイチマル)について

問7-4 問7-3の「8. 利用したことが無い」を選択した方で、**利用しなかった一番の理由**は何ですか。
(複数選択可)

「どの路線がどこに行くのかよく分からないから」が25.3%、「歩いて街を散策したいから」が23.9%、「いつも歩いているので110円は高いと感じるから」が18.9%、「行きたい場所へのバス路線が無いから」が17.2%、「別途乗車券を持っているから」が16.5%、「バスの乗り場がよく分からないから」が14.4%、「三宮に出かけることが無いから」が13.5%、「バスが来るまでに時間がかかるから」が9.2%、「その他」が11.9%となっています。

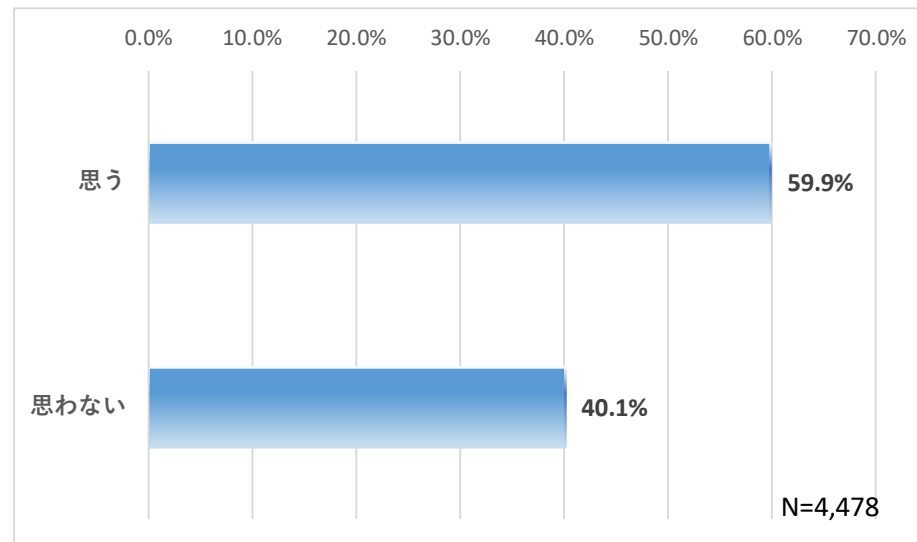


4. 三宮・エリア110 (サンノミヤ・エリアイチイチマル) について

問7-5 今後、「三宮・エリア110」を利用したいと思いますか。

「思う」が59.5%、「思わない」が40.1%となっています。

回答者数	4,478
思う	2,682
思わない	1,796

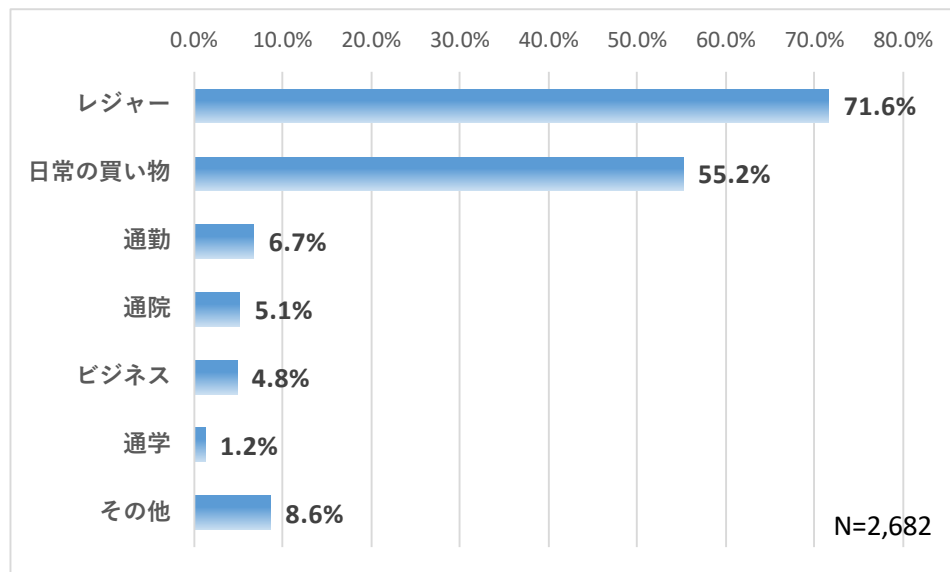


4. 三宮・エリア110 (サンノミヤ・エリアイチイチマル) について

問7-6 問7-5の「1. 思う」を選択した方で、「三宮・エリア110」の**ご利用目的**は何ですか。
(複数選択可)

「レジャー」が最も多く71.6%、続いて「日常の買い物」が55.2%、「通勤」が6.7%、「通院」が5.1%、「ビジネス」が4.8%、「通学」が1.2%、「その他」が8.6%となっています。

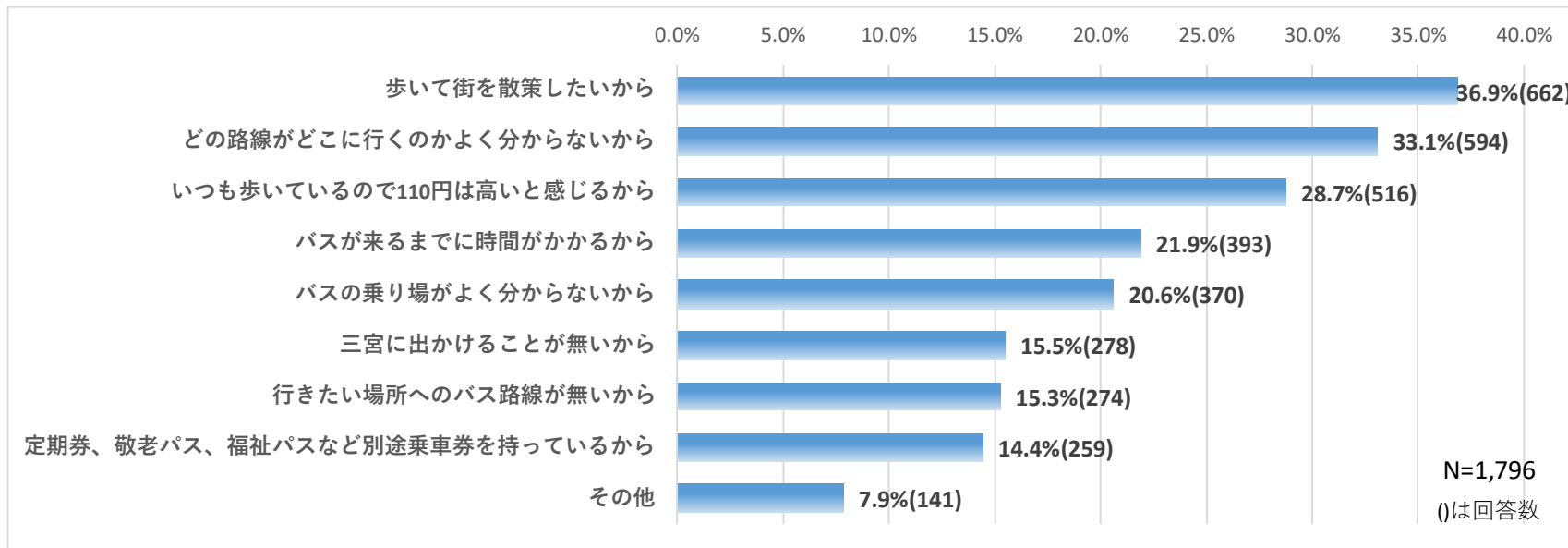
回答者数	2,682
レジャー	1,921
日常の買い物	1,480
通勤	179
通院	137
ビジネス	128
通学	32
その他	230



4. 三宮・エリア110 (サンノミヤ・エリアイチイチマル) について

問7-7 今後、「三宮・エリア110」を**利用したいと思わない理由**は何ですか。(複数選択可)

「歩いて街を散策したいから」が36.9%、「どの路線がどこに行くのかよく分からないから」が33.1%、「いつも歩いているので110円は高いと感じるから」が28.7%、「バスが来るまでに時間がかかるから」が21.9%、「バスの乗り場がよく分からないから」が20.6%、「三宮に出かけることが無いから」が15.5%、「行きたい場所へのバス路線が無いから」が15.3%、「別途乗車券を持っているから」が14.4%、「その他」が7.9%となっています。



4. 三宮・エリア110 (サンノミヤ・エリアイチイチマル) について

問7-8 どのようなサービスがあれば、「三宮・エリア110」が使いやすくなると思うか
ご意見・ご要望があれば教えてください。

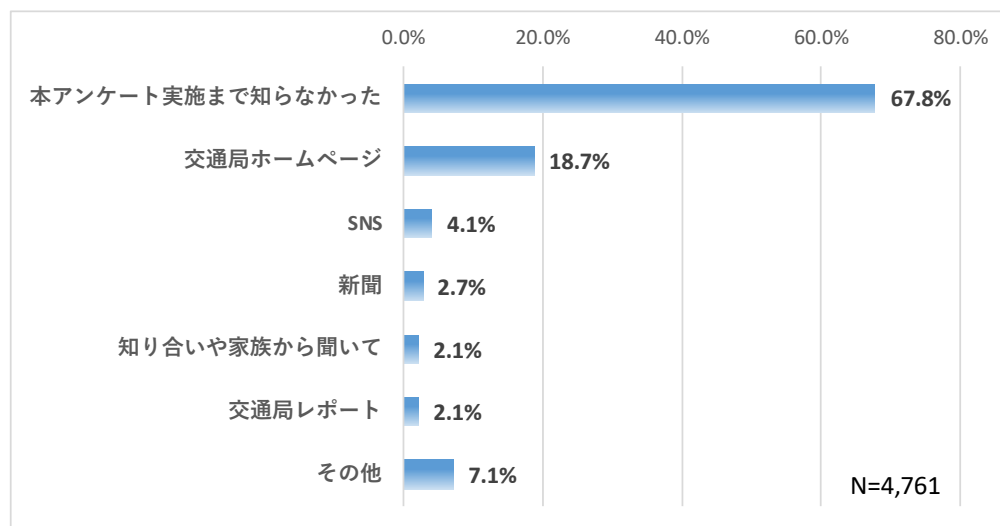
- 具体的な利用方法を漫画のようなイラストで記載があれば分かりやすいと感じた。
- 「三宮・エリア110」で行ける先のおすすめカフェやお店、スポットなど興味を引き出す広告を掲載すればより乗りたいと感じた。
- バスの種類が多くよく分からないので、ここに行くならこの乗り場など、分かりやすい地図や案内がほしい。
- 本数を増やしていただけたら有難い。
- エリアを拡大してほしい。

5. 市バスご利用状況の見える化について

問 8 - 1 市バスご利用状況を現在ホームページに掲載していますが、この取り組みについてどこで知りましたか。（複数選択可）

「本アンケート実施まで知らなかった」が最も多く67.8%、続いて「交通局ホームページ」が18.7%、「SNS」が4.1%、「新聞」が2.7%、「知り合いや家族から聞いて」が2.1%、「交通局レポート」が2.1%、「その他」が7.1%と回答しております。

回答者数	
本アンケート実施まで知らなかった	3, 2 2 6
交通局ホームページ	8 9 2
SNS	1 9 5
新聞	1 3 0
知り合いや家族から聞いて	1 0 2
交通局レポート	1 0 2
その他	3 4 0

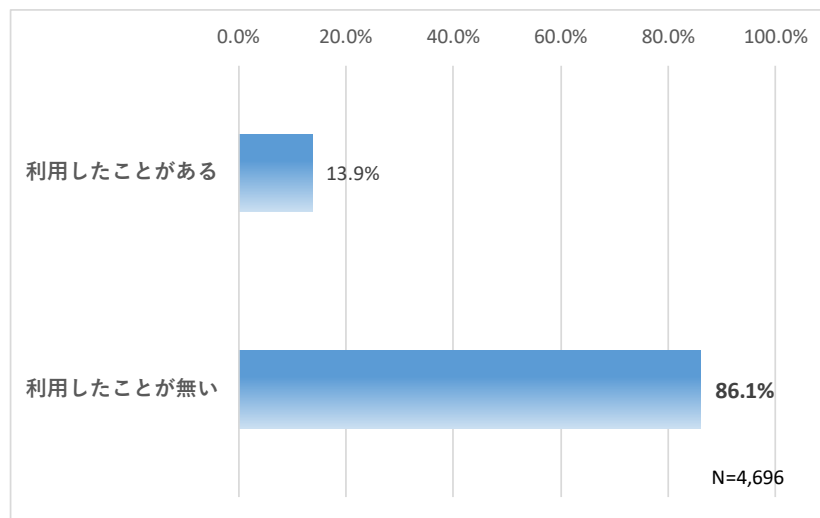


5. 市バスご利用状況の見える化について

問 8 - 2 市バスご利用状況を利用したことはありますか。

「利用したことがある」が13.9%、「利用したことが無い」が86.1%となっています。

回答者数	4, 6 9 6
利用したことがある	6 5 2
利用したことがない	4, 0 4 4

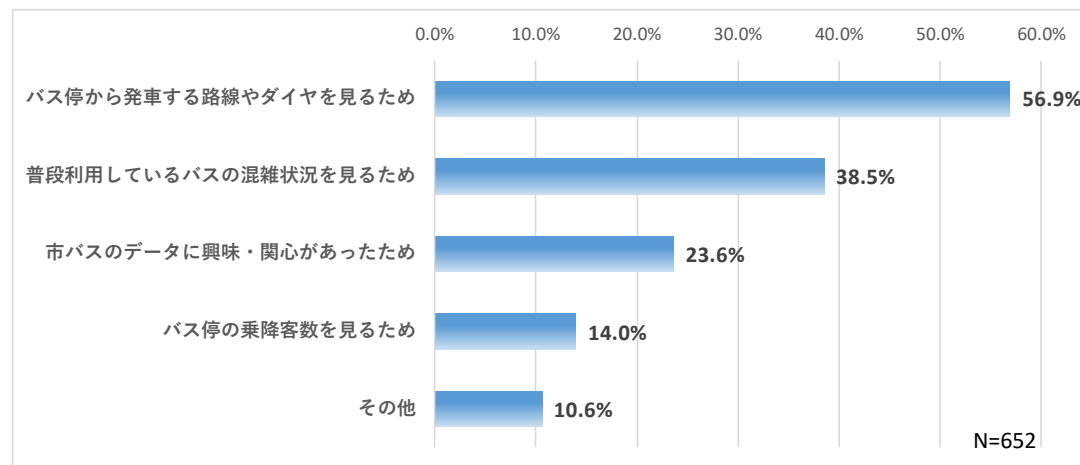


5. 市バスご利用状況の見える化について

問8-3 どのような**目的**で利用しましたか。（複数選択可）

「利用するバス停から発車する路線やダイヤを見るため」が56.9%、「普段利用しているバスの混雑状況を見るため」が38.5%、「市バスのデータに興味・関心があるため」が23.6%、「バス停の乗降客数を見るため」が14.0%、「その他」が10.6%となっています。

回答者数	652
バス停から発車する路線ダイヤを見るため	371
普段利用しているバスの混雑状況を見るため	251
市バスのデータに興味・関心があったため	154
バス停の乗降客数を見るため	91
その他	69

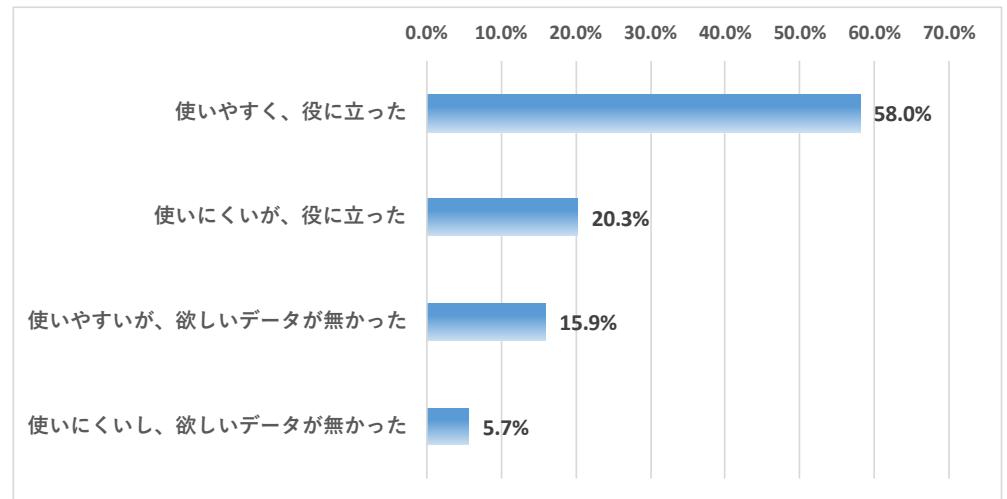


5. 市バスご利用状況の見える化について

問8-4 利用してどのように感じましたか。

「使いやすく、役に立った」が58.0%、「使いにくいが、役に立った」が20.3%、「使いやすいが、欲しいデータが無かった」が15.9%、「使いにくいし、欲しいデータが無かった」が5.7%となっています。

回答者数	646
使いやすく、役に立った	375
使いにくいが、役に立った	131
使いやすいが、欲しいデータが無かった	103
使いにくいし、欲しいデータが無かった	37



5. 市バスご利用状況の見える化について

問 8 - 5 **使いにくい点、改善点**があればご記入ください。

- 表示される項目が多すぎて選択し辛い。パソコンでも見辛いと感じる。スマホではより操作し辛い。

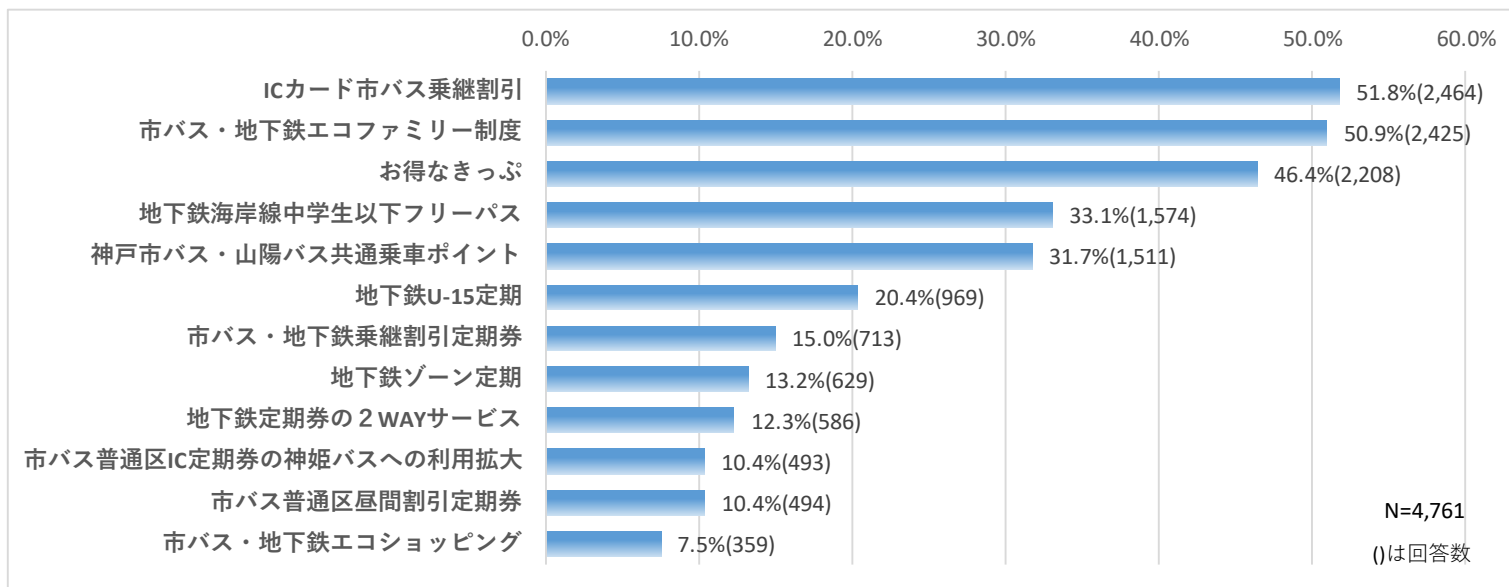
- スマホでは、表を見るのに何回も時間帯と人数の場所をスクロールしなければならないので、少し見にくく感じた。

- スマホで見るには文字が小さい。

6. 市バス・地下鉄のサービスについて

問9 市バス・地下鉄では様々なサービスを行っていますが、ご存じのサービスについて教えてください。（複数選択可）

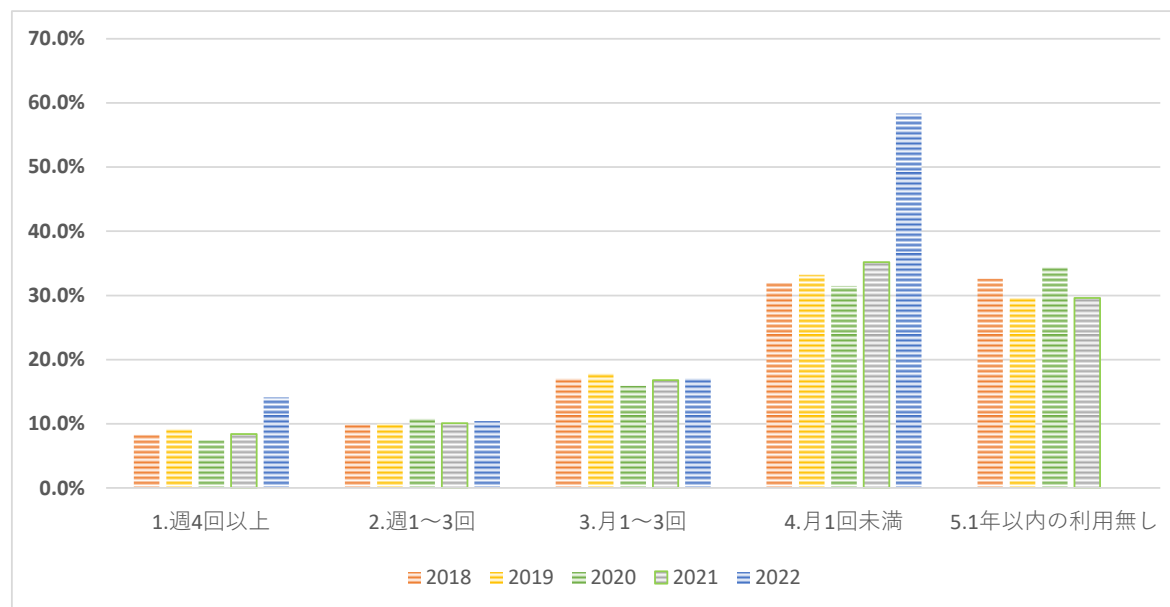
「ICカード市バス乗継割引」が51.8%、「市バス・地下鉄エコファミリー制度」が50.9%、「お得なきっぷ」が46.4%、「地下鉄海岸線中学生以下フリーパス」が33.1%、「神戸市バス・山陽バス共通乗車ポイント」が31.7%、「地下鉄U-15定期」が20.4%、「市バス・地下鉄乗継定期券」が15.0%、「地下鉄ゾーン定期」が13.2%、「地下鉄定期券の2WAYサービス」が12.3%、「市バス普通区IC定期券の神姫バスへの利用拡大」が10.4%、「市バス普通区昼間割引定期券」が10.4%、「市バス・地下鉄エコショッピング」が7.5%となっています。



7. 参考（過去との比較（神戸市バス））

問2-1 市バスの利用頻度

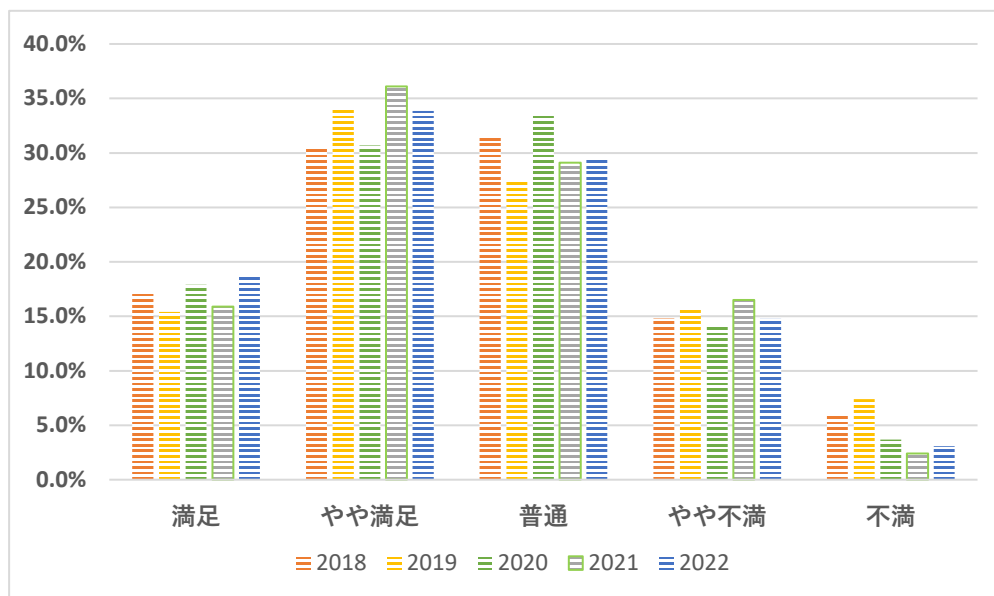
	2018	2019	2020	2021	2022
回答者数	2, 1 5 5	2, 6 1 9	2, 5 5 3	2, 9 6 2	4, 7 3 8
週4回以上	8.3%	9.2%	7.4%	8.4%	14.1%
週1～3回	9.9%	10.0%	10.8%	10.1%	10.4%
月1～3回	17.1%	17.9%	15.9%	16.8%	17.1%
月1回未満	32.1%	33.2%	31.5%	35.2%	58.4%
1年以内の利用無し	32.6%	29.6%	34.4%	29.6%	



7. 参考 (過去との比較 (神戸市バス))

問 2 - 3 市バス全体の満足度

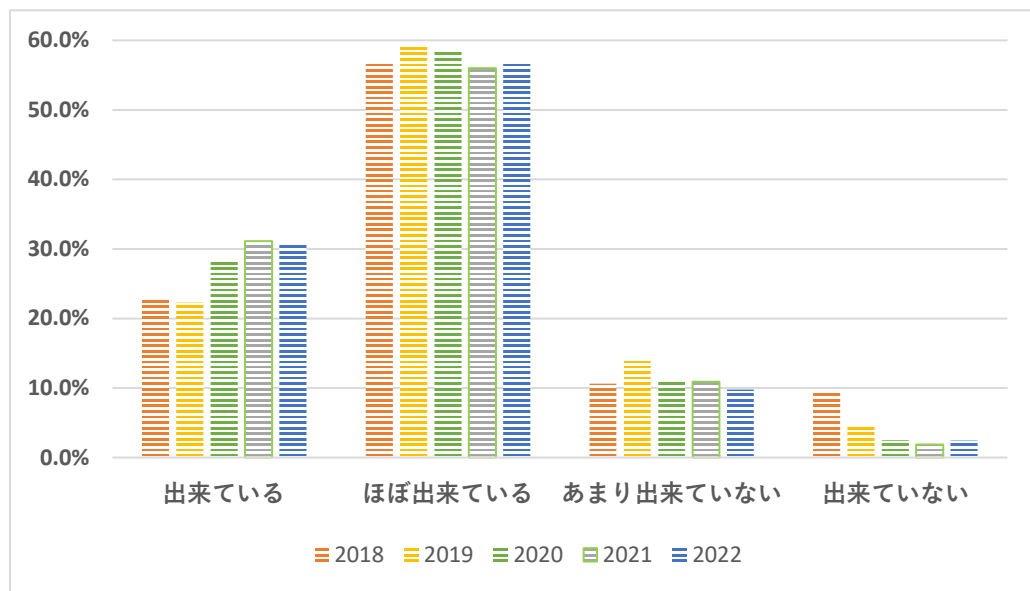
	2018	2019	2020	2021	2022
回答者数	4 5 9	4 9 6	1, 5 6 1	1, 0 4 3	2, 0 0 5
満足	17.2%	15.4%	17.9%	15.9%	18.8%
やや満足	30.5%	34.1%	30.7%	36.1%	33.9%
普通	31.6%	27.5%	33.6%	29.1%	29.5%
やや不満	14.8%	15.6%	14.1%	16.5%	14.8%
不満	5.9%	7.4%	3.7%	2.4%	3.1%



7. 参考（過去との比較（神戸市バス））

問3-1 お客様への対応

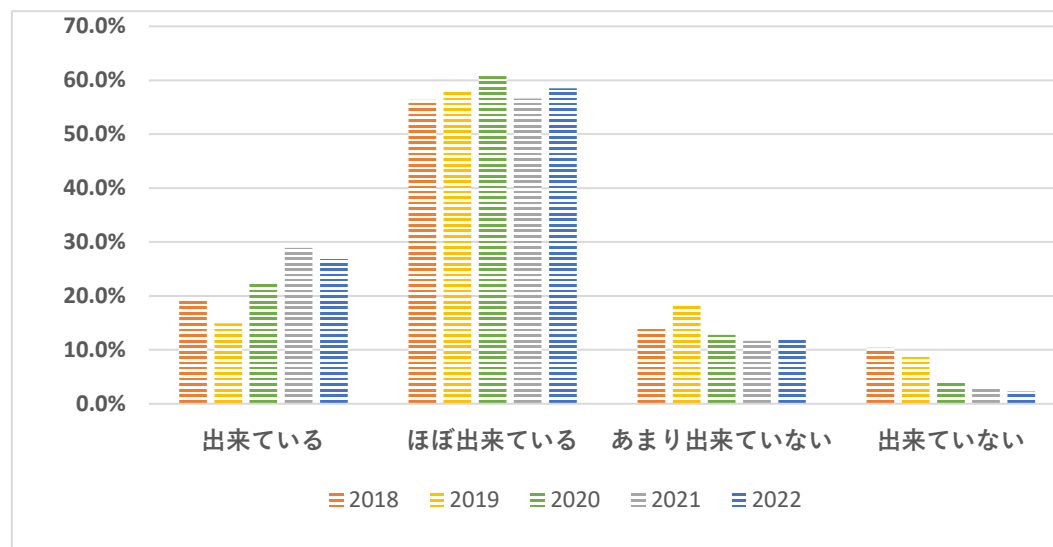
	2018	2019	2020	2021	2022
回答者数	4 5 2	5 0 2	1, 5 5 2	1, 0 3 5	1, 9 8 8
出来ている	23.0%	22.3%	28.2%	31.1%	30.8%
ほぼ出来ている	56.9%	59.2%	58.4%	56.0%	57.0%
あまり出来ていない	10.6%	13.9%	10.9%	10.9%	9.8%
出来ていない	9.5%	4.6%	2.5%	1.9%	2.5%



7. 参考 (過去との比較 (神戸市バス))

問3-2 お客様にやさしく安全でソフトな運転

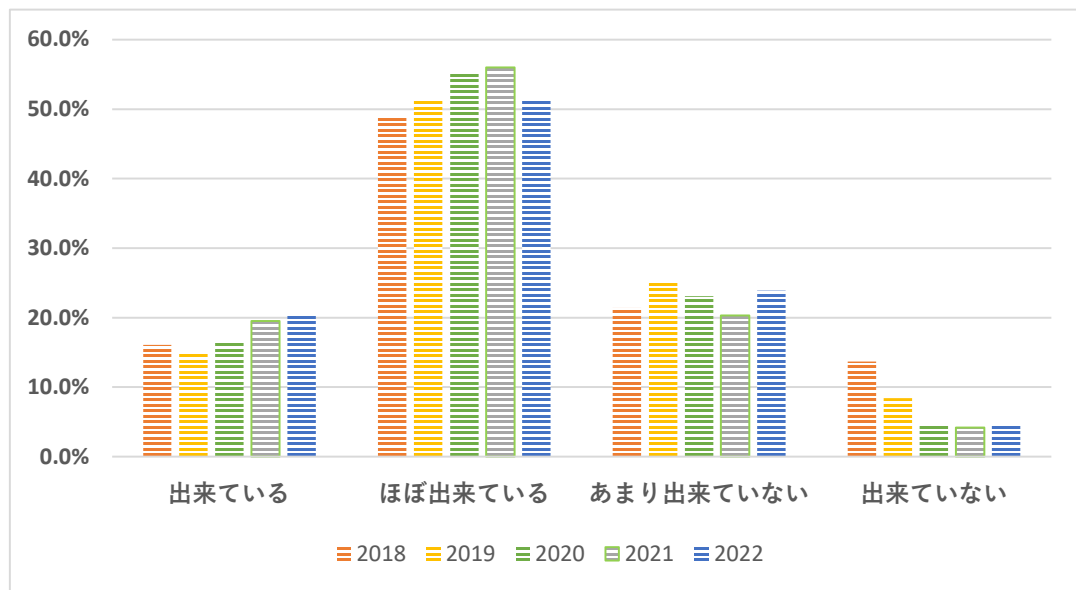
	2018	2019	2020	2021	2022
回答者数	4 5 4	4 9 6	1, 5 3 9	1, 0 2 8	1, 9 7 7
出来ている	19.4%	14.9%	22.4%	28.9%	26.9%
ほぼ出来ている	56.4%	58.1%	60.8%	56.6%	58.5%
あまり出来ていない	13.9%	18.3%	12.8%	11.7%	12.3%
出来ていない	10.4%	8.7%	4.1%	2.8%	2.3%



7. 参考（過去との比較（神戸市バス））

問3-3 快適なバス停環境（上屋やベンチの有無や清潔さ、時刻表など案内掲示の見やすさ等）

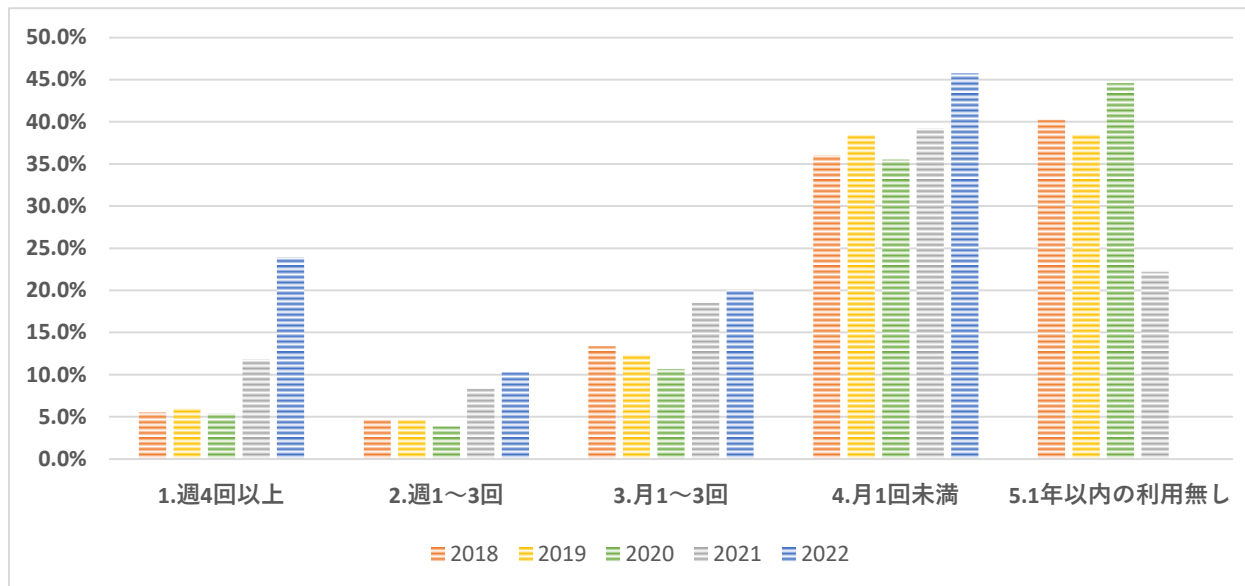
	2018	2019	2020	2021	2022
回答者数	4 5 4	4 9 9	1, 5 5 2	1, 0 2 6	1, 9 6 7
出来ている	16.1%	15.0%	16.6%	19.5%	20.3%
ほぼ出来ている	48.9%	51.3%	55.5%	56.0%	51.2%
あまり出来ていない	21.4%	25.3%	23.1%	20.3%	23.9%
出来ていない	13.7%	8.4%	4.8%	4.2%	4.6%



7. 参考（過去との比較（神戸市営地下鉄））

問5-1 市営地下鉄のご利用頻度

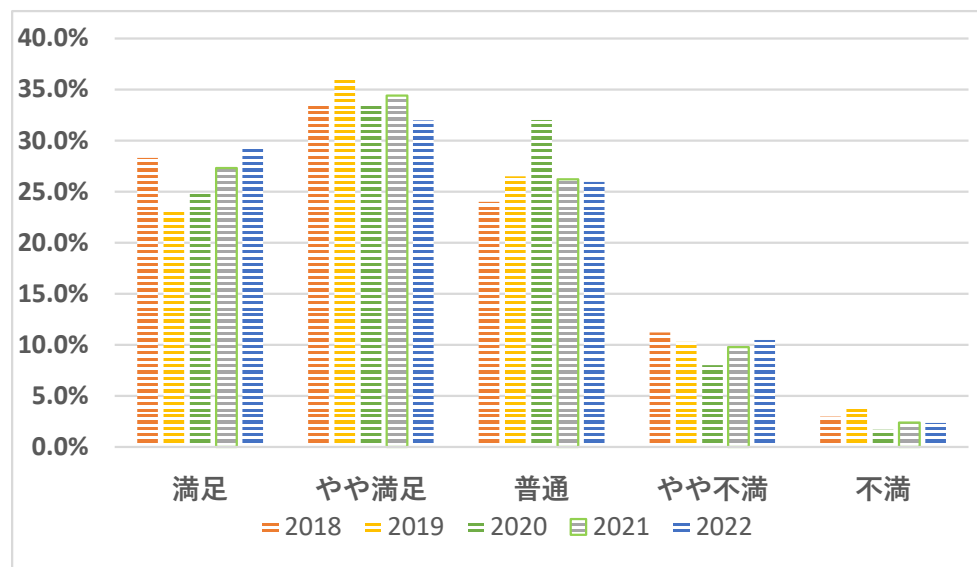
	2018	2019	2020	2021	2022
回答者数	2, 5 6 3	2, 6 1 9	2, 5 5 3	2, 9 6 2	4, 7 0 1
週4回以上	5.6%	6.1%	5.4%	11.8%	23.9%
週1～3回	4.7%	4.7%	3.9%	8.3%	10.3%
月1～3回	13.4%	12.3%	10.7%	18.5%	20.0%
月1回未満	36.1%	38.4%	35.5%	39.2%	45.8%
1年以内の利用無し	40.3%	38.5%	44.6%	22.2%	



7. 参考（過去との比較（神戸市営地下鉄））

問5-3 市営地下鉄全体の満足度

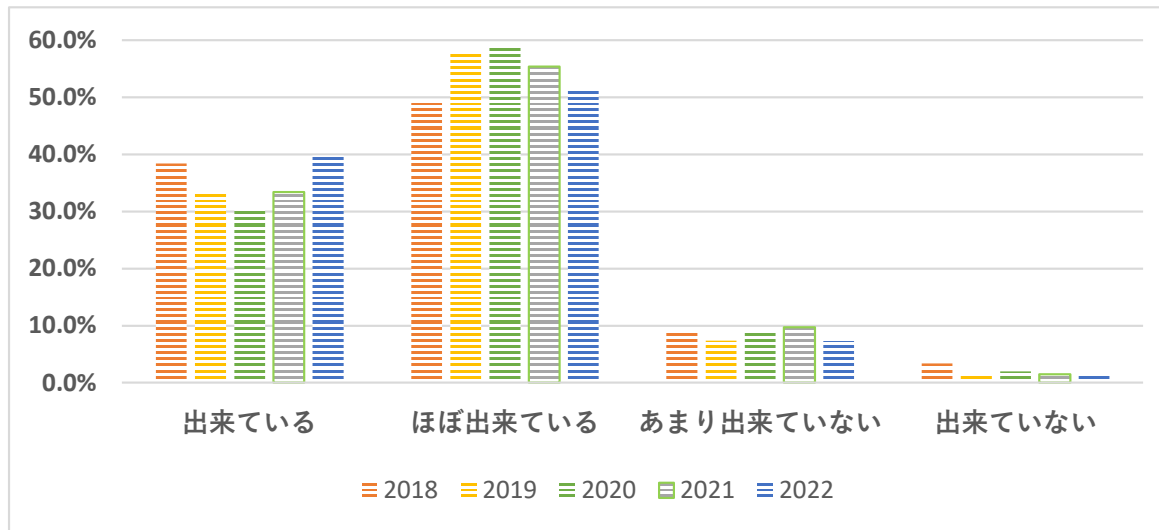
	2018	2019	2020	2021	2022
回答者数	4 6 3	5 1 6	5 8 8	1, 1 3 9	2, 5 8 1
満足	28.3%	23.2%	24.9%	27.3%	29.2%
やや満足	33.5%	36.0%	33.5%	34.4%	32.0%
普通	24.0%	26.5%	32.0%	26.2%	26.0%
やや不満	11.2%	10.3%	8.0%	9.8%	10.5%
不満	3.0%	4.1%	1.7%	2.4%	2.3%



7. 参考（過去との比較（神戸市営地下鉄））

問6-1 駅係員や乗務員など職員のお客様への対応（あいさつ、丁寧な言葉づかい、身だしなみ等）

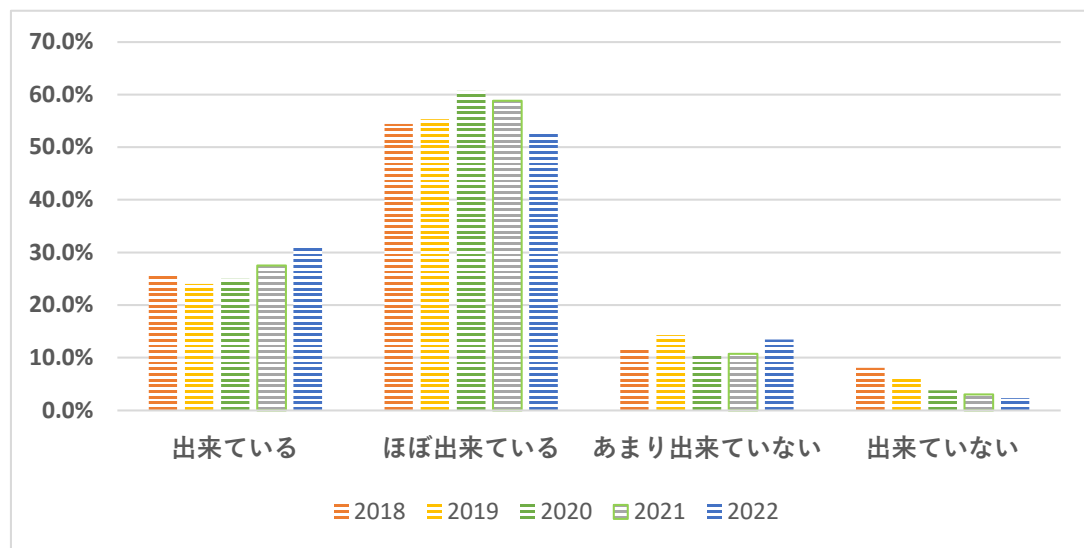
	2018	2019	2020	2021	2022
回答者数	4 6 4	5 1 6	5 8 8	1, 1 3 9	2, 5 8 1
出来ている	38.4%	33.3%	30.3%	33.4%	39.8%
ほぼ出来ている	49.4%	57.6%	58.8%	55.4%	51.4%
あまり出来ていない	8.8%	7.4%	8.8%	9.7%	7.3%
出来ていない	3.4%	1.7%	2.0%	1.5%	1.5%



7. 参考（過去との比較（神戸市営地下鉄））

問6-2 快適な駅施設・設備（ベンチの数、トイレの清潔さ、ポスターや広告等の整理等）

	2018	2019	2020	2021	2022
回答者数	8 5 6	5 1 2	5 8 0	1, 1 3 6	2, 5 7 0
出来ている	25.7%	24.0%	25.0%	27.5%	31.2%
ほぼ出来ている	54.4%	55.3%	60.7%	58.8%	53.0%
あまり出来ていない	11.8%	14.3%	10.5%	10.7%	13.5%
出来ていない	8.1%	6.4%	3.8%	3.0%	2.3%



7. 参考（過去との比較（神戸市営地下鉄））

問6-3 分かりやすい駅構内での案内表示（料金、行き先、時刻、出口、乗換等の表示など）

	2018	2019	2020	2021	2022
回答者数	4 6 2	5 1 4	5 7 9	2, 2 3 6	2, 5 3 2
出来ている	36.8%	33.7%	31.4%	34.3%	37.1%
ほぼ出来ている	53.0%	58.8%	59.9%	57.8%	53.9%
あまり出来ていない	7.1%	6.0%	7.4%	6.7%	7.9%
出来ていない	3.0%	1.6%	1.2%	1.1%	1.2%

