

令和元年度市バス・地下鉄アンケート調査結果

調査期間：令和1年12月18日～令和2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：2,619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。

【令和元年度調査結果概要】

○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5分の方が「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

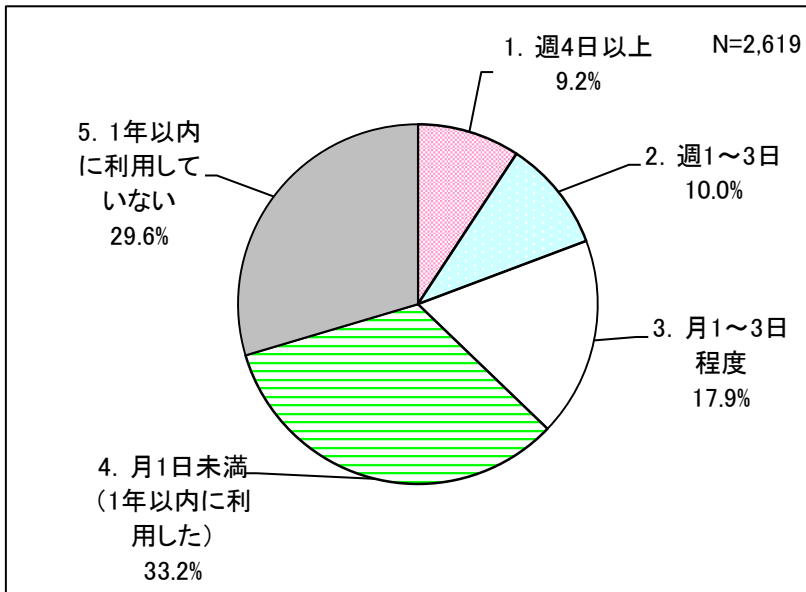
市バス・地下鉄を週に1日以上ご利用されない理由について、市バスでは「自家用車や他の交通機関の方が便利だから」が約4割、地下鉄では「地下鉄沿線に用事がないから」が約4割となりました。

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。

<神戸市バスについて>

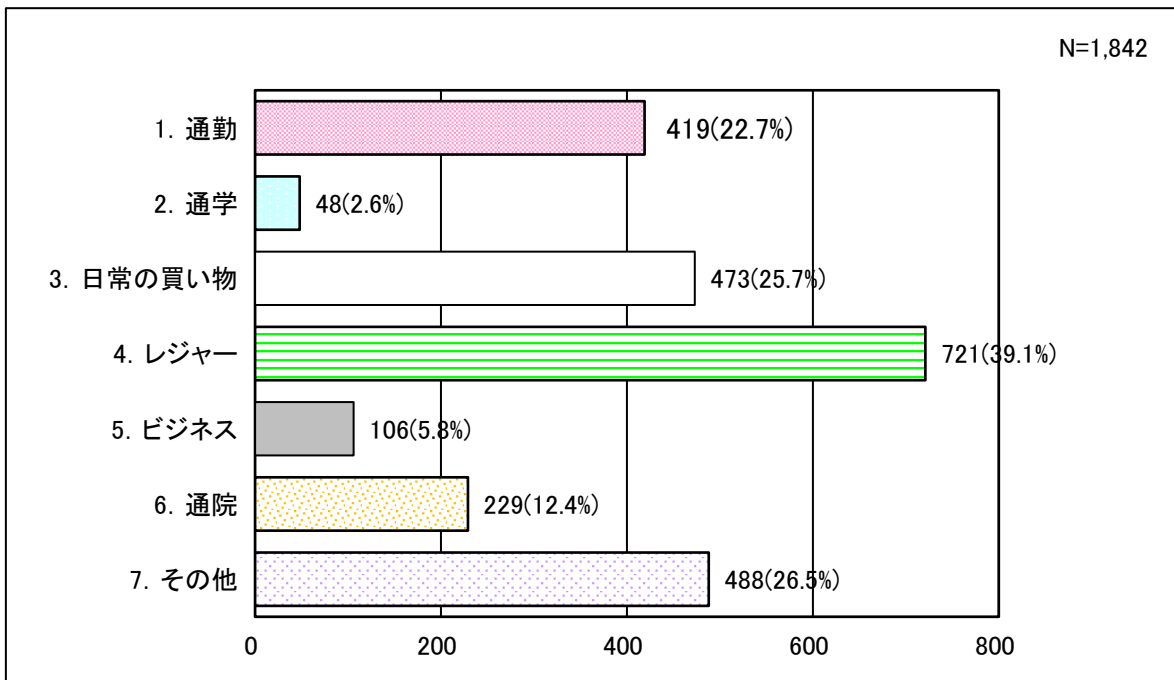
問 1-1 神戸市バスを利用する頻度について選んでください。



「5」を選択した方は、問 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 神戸市バスを利用されている主な目的は何ですか。(最大2つ)

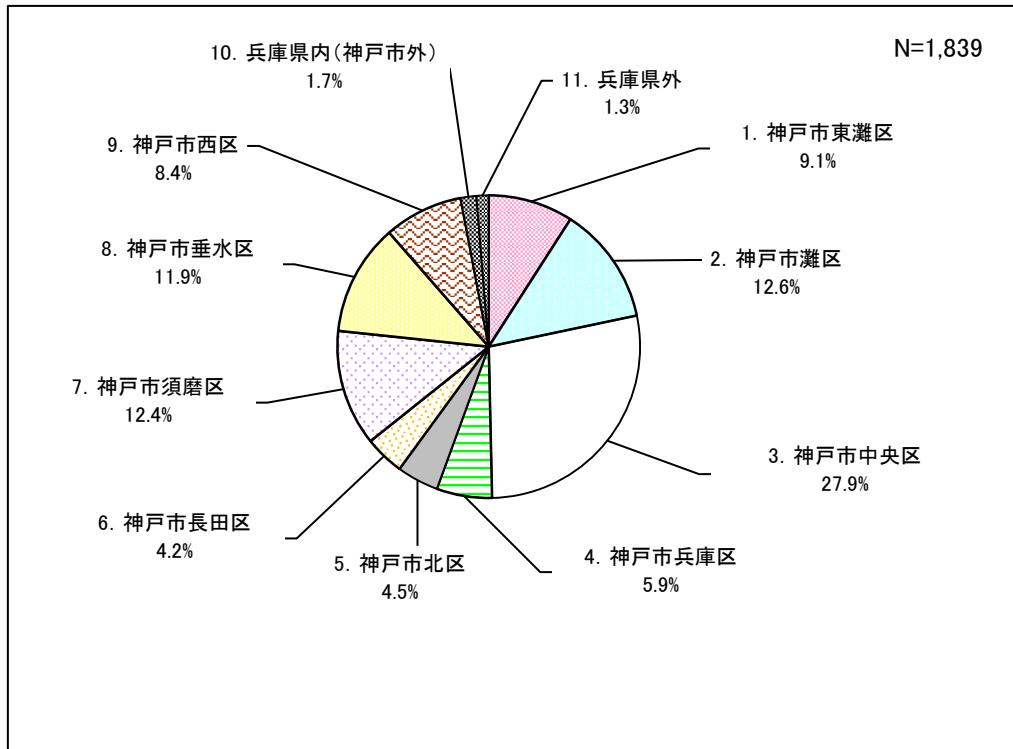


問 1-3 利用されている市バスの主な系統を1つご入力ください。

(上位5つの系統)

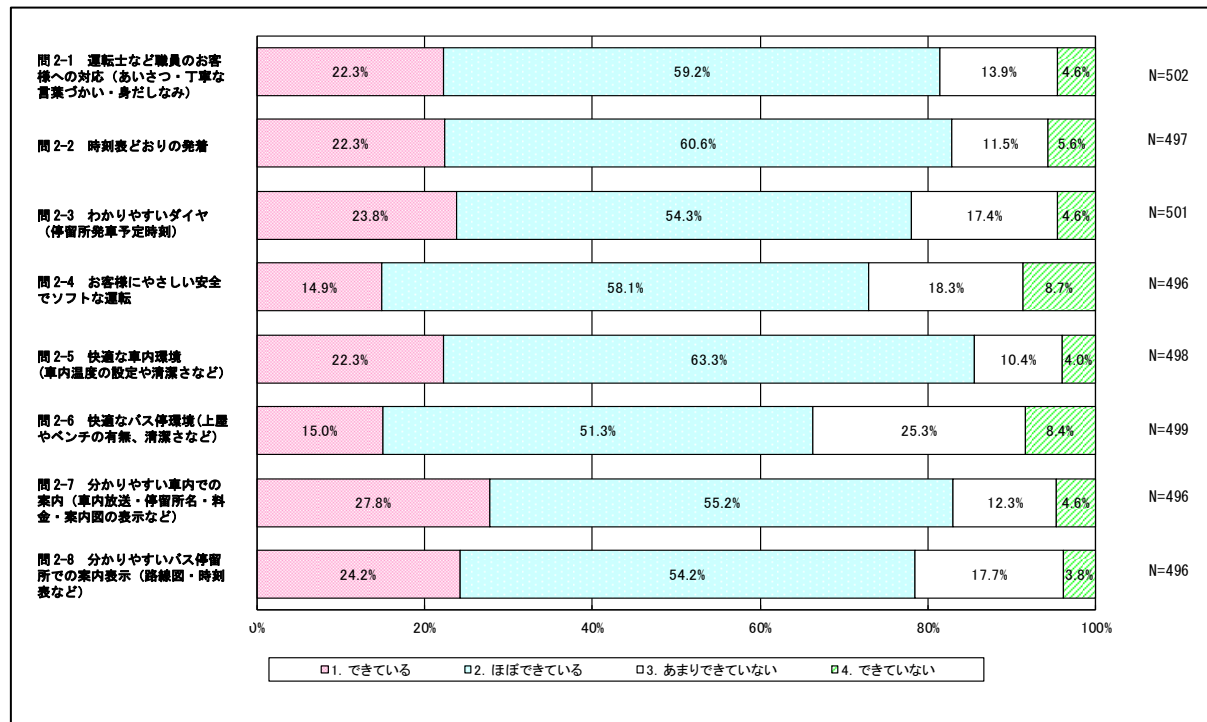
- ・ 2 系統 (JR六甲道・阪急六甲～元町1丁目(三宮神社))
- ・ 7 系統 (市民福祉交流センター前～神戸駅前)
- ・ 92 系統 (石屋川・石屋川車庫前～元町1丁目(三宮神社))
- ・ 64 系統 (三宮駅ターミナル前～新神戸駅前～神戸北町)
- ・ 16 系統 (阪急御影～六甲ケーブル下)

問 1-4 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。

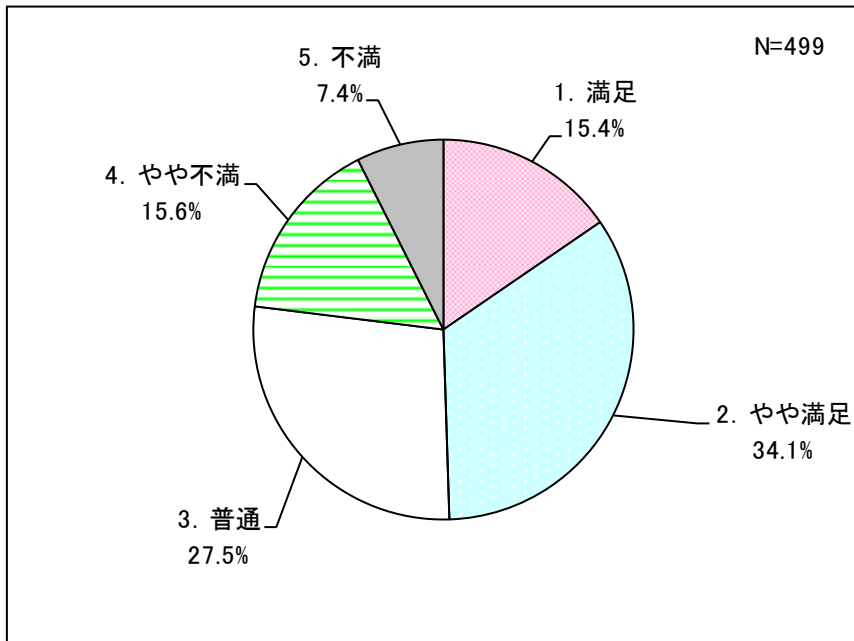


問 1-1 で「1」「2」を選択した方は、問 2～問 6-3 についてお答えください。
「3」「4」「5」を選択した方は、問 7 へお進みください。

問 2 問の 1-3 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。

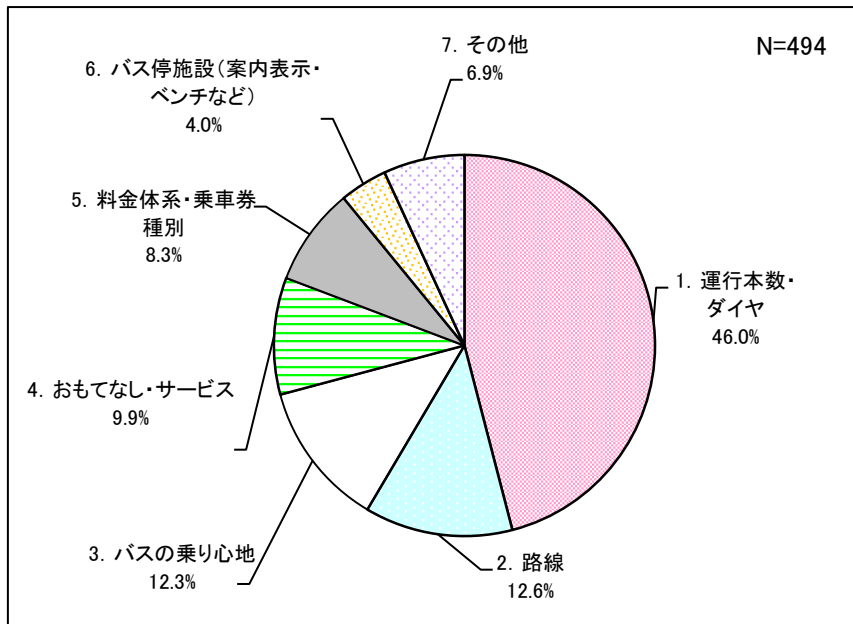


問 3-1 市バスのサービス全般の満足度についてどう思われますか。

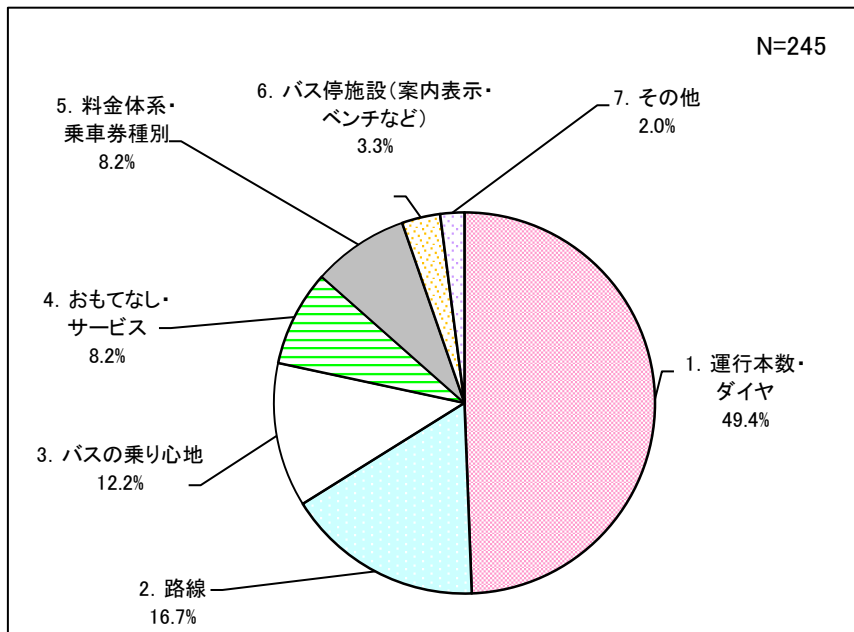


問 3-2 問 3-1 で選択した主な理由は何ですか。

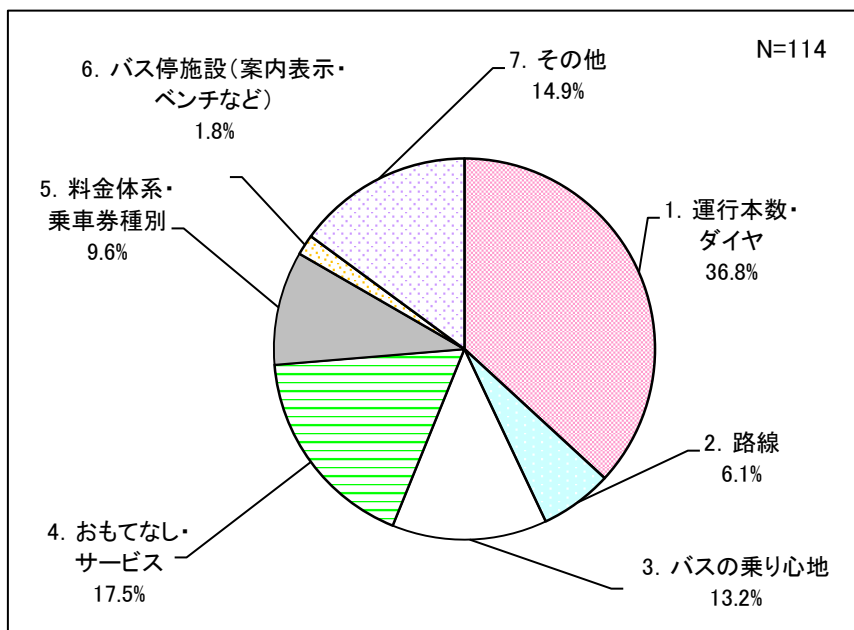
(全体)



(問 3-1 で「1. 満足」「2. やや満足」回答分)



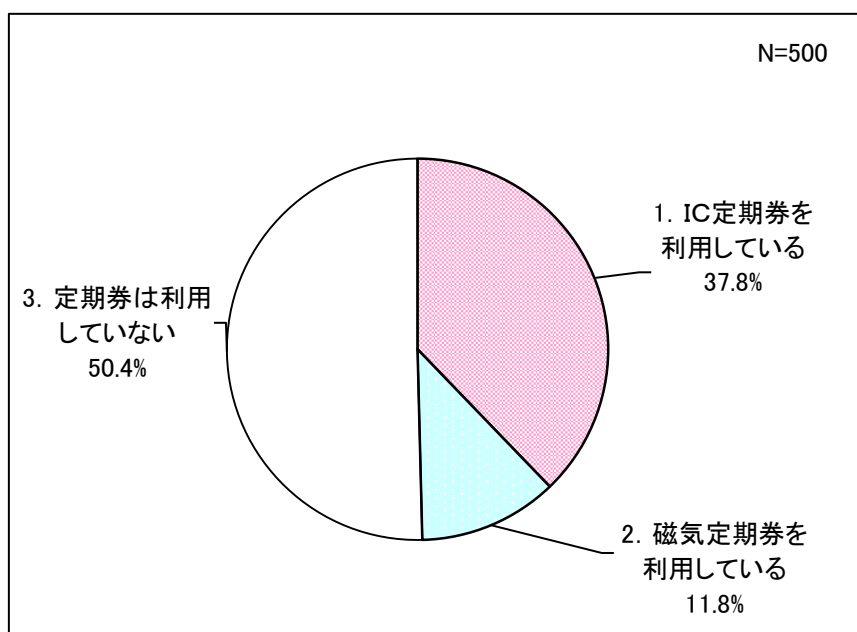
(問 3-1 で「4. やや不満」「5. 不満」回答分)



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、注意を呼びかけてきました。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。

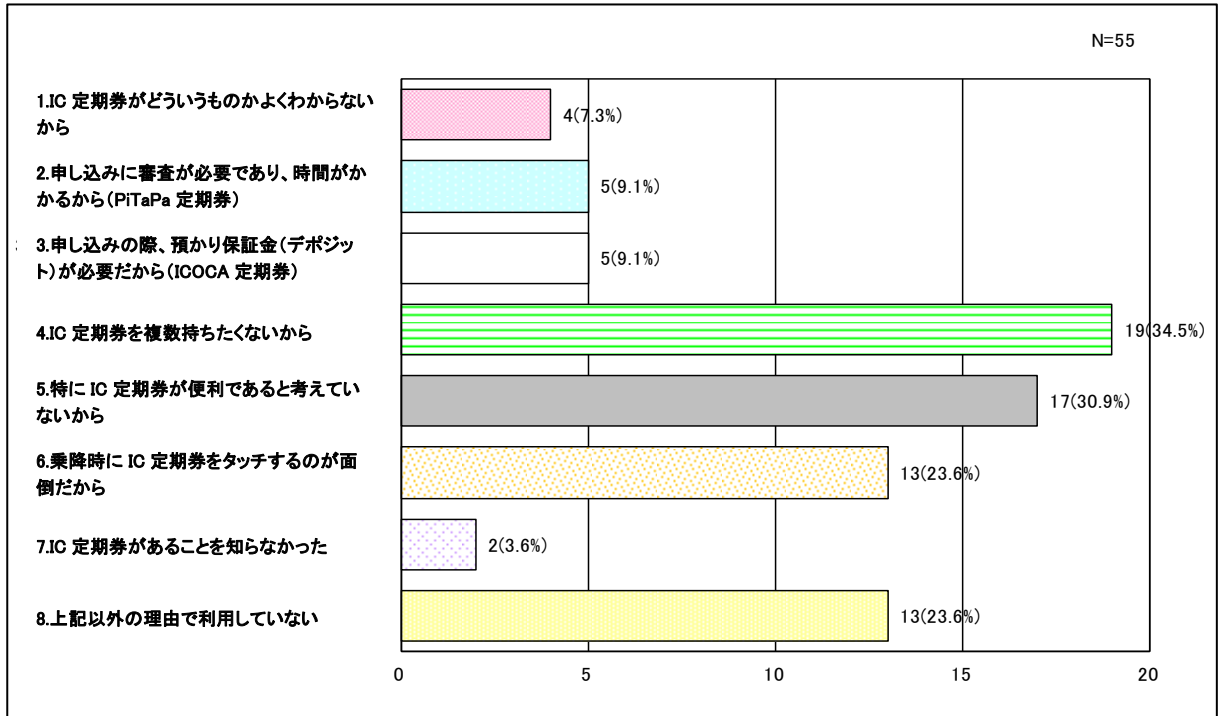
- ・リュックサックは前に抱えて持ってほしい
- ・出入り口付近や通路を広くあけてほしい
- ・二人席を一人で独占しないでほしい など

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。）

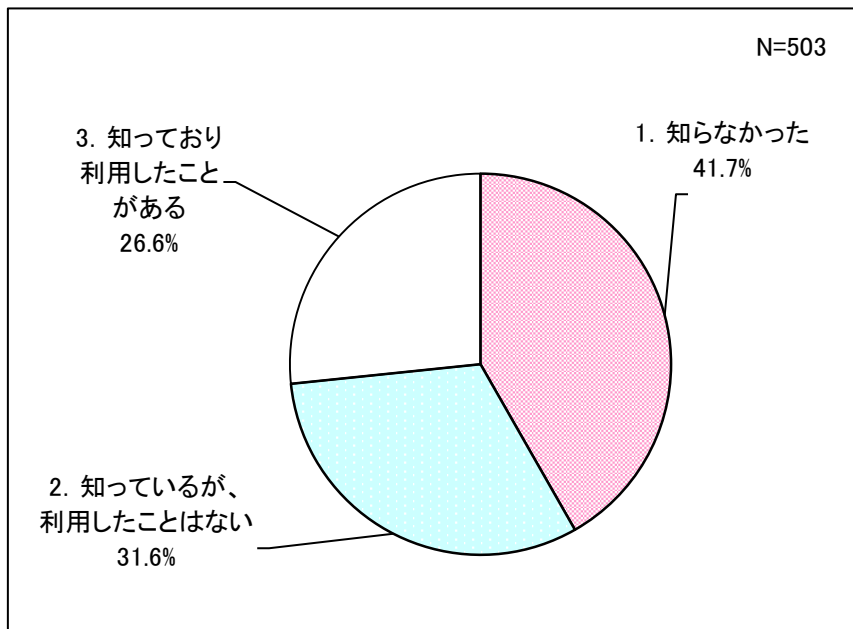


「2」を選択した方は、次の問 5-2 についてお答えください。
「2」以外を選択した方は、問 6 へお進みください。

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)

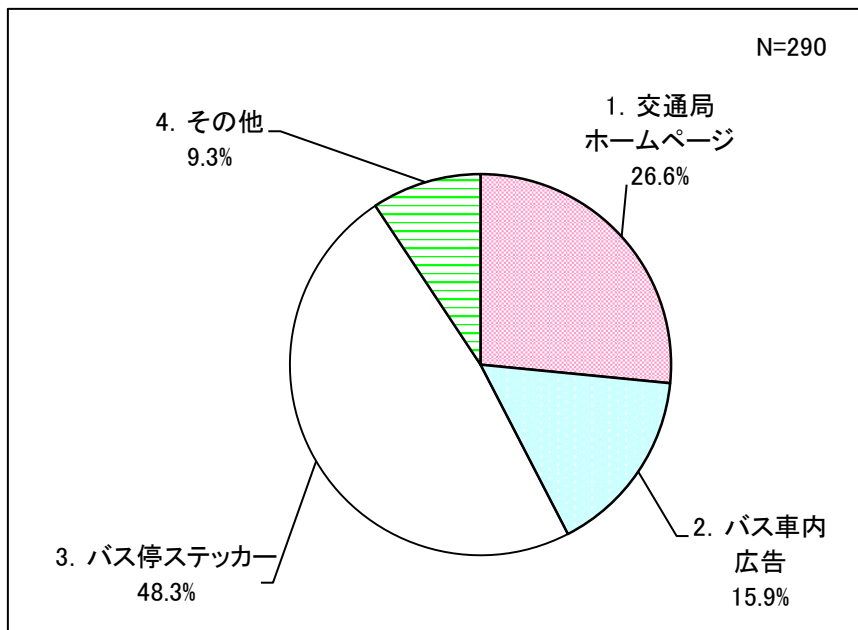


問 6-1 平成 29 年 4 月から市バス全路線でバスロケーションシステムが導入されたことをご存じですか。



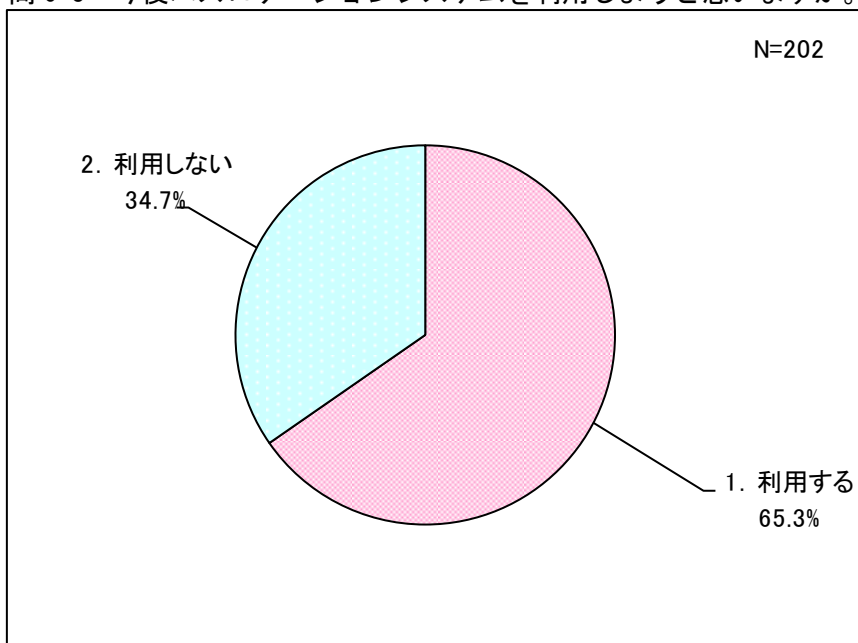
「2」「3」を選択した方は、次の問 6-2 にお答えください。
「1」を選択した方は、問 6-3 へお進みください。

問 6-2 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 8 へお進みください。

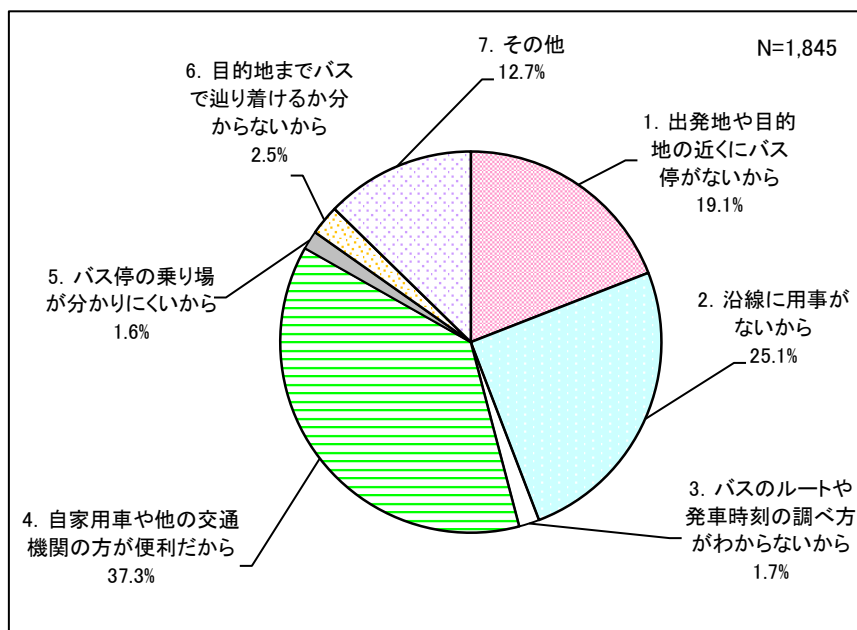
問 6-3 今後バスロケーションシステムを利用しようと思いませんか。



問 8 へお進みください。

問 1-1 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。



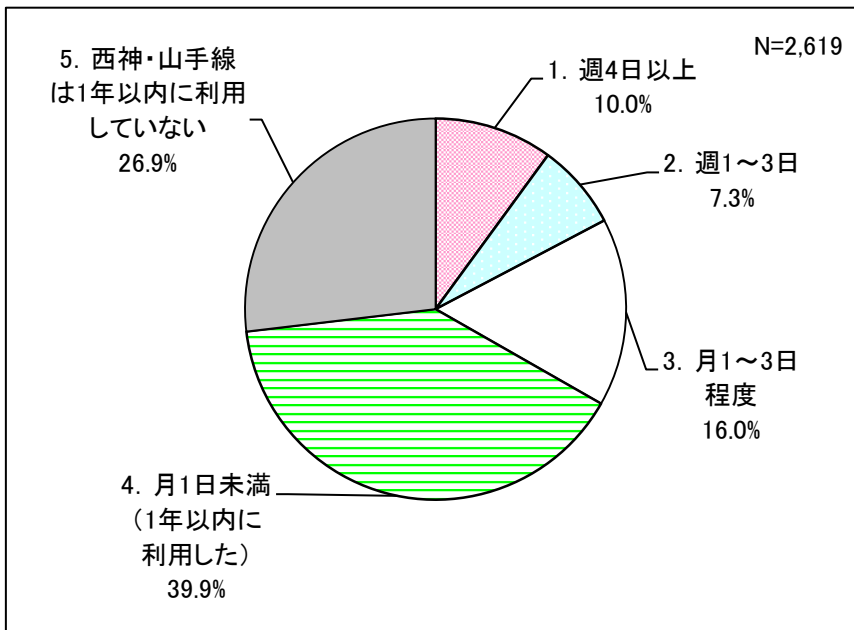
問 8 市バスのサービスに関してご意見・ご要望があればご記入ください。

- ・ 対応や運転が運転士によって差が大きい、丁寧かつ安全な運転をしてほしい
- ・ バスの本数を増やしてほしい
- ・ 料金を安くしてほしい
- ・ 路線図、乗り継ぎ案内などわかりやすい案内表示やマップがほしい
- ・ 最終ダイヤが早いのもう少し遅いバスも出してほしい。 など

計 954 件のご意見をいただきました。

<市営地下鉄について>

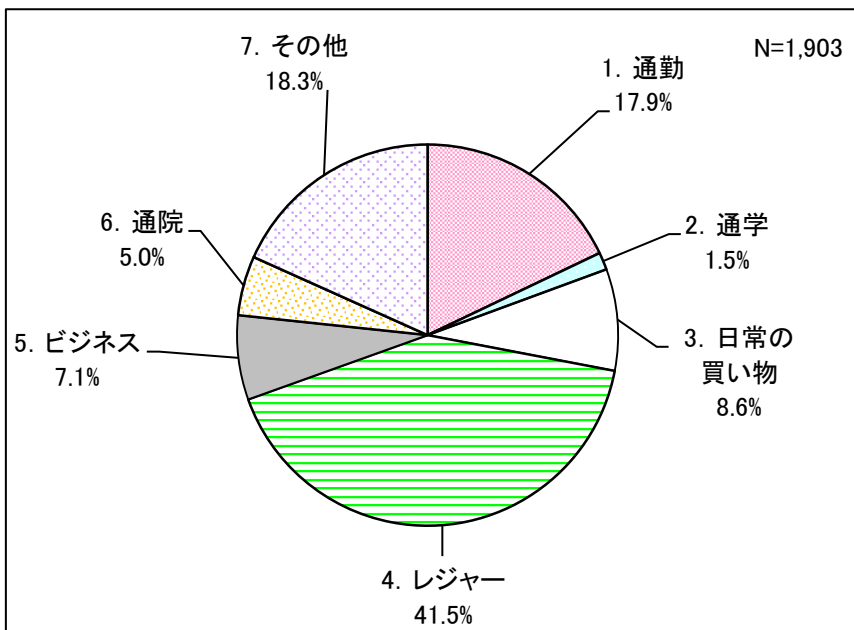
問 9-1 西神・山手線を利用する頻度について選んでください。



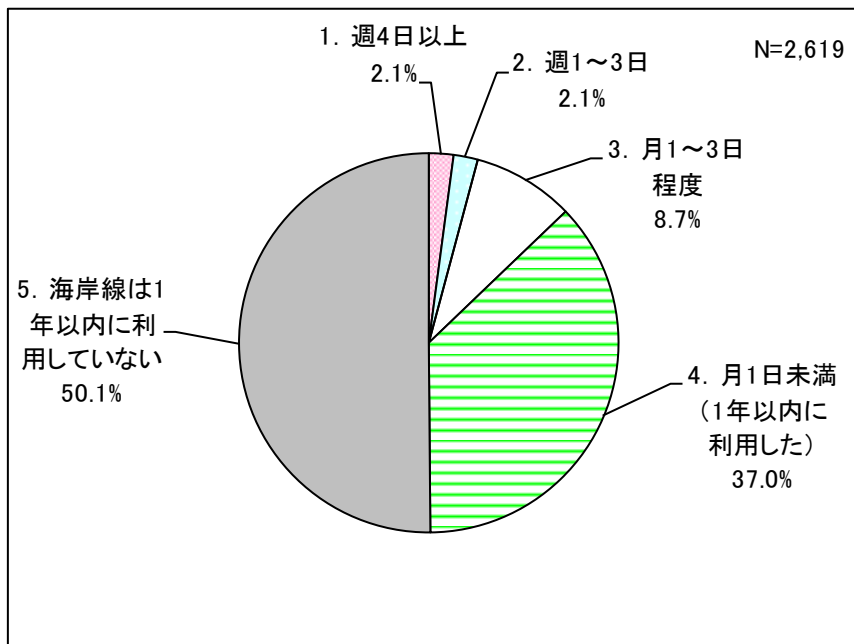
「5」を選択した方は、[問 9-3](#) へお進みください。

「5」以外を選択した方は、次の問 9-2 についてお答えください。

問 9-2 西神・山手線を利用されている主な目的は何ですか。



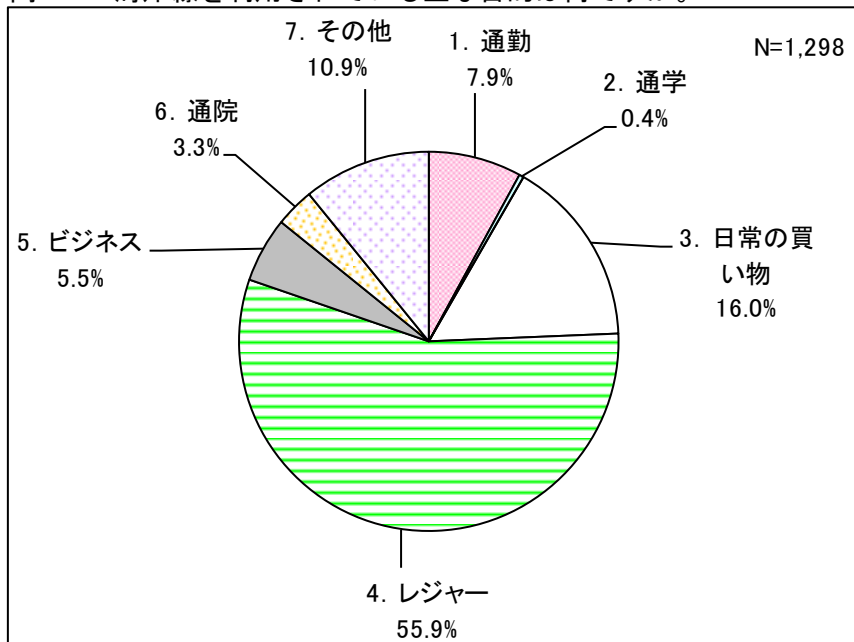
問 9-3 海岸線を利用する頻度について選んでください。



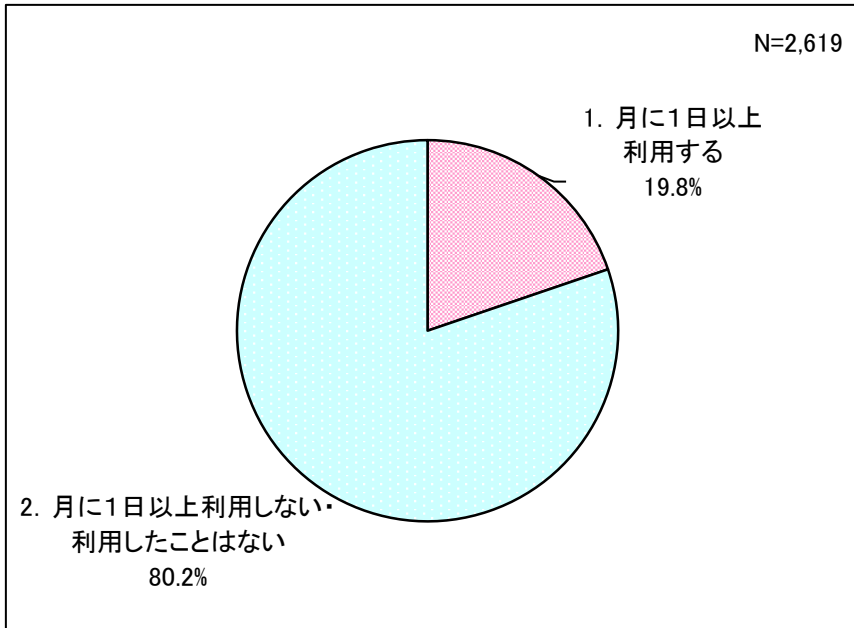
「5」を選択した方は、[問 9-5](#) へお進みください。

「5」以外を選択した方は、次の問 9-4 についてお答えください。

問 9-4 海岸線を利用されている主な目的は何ですか。



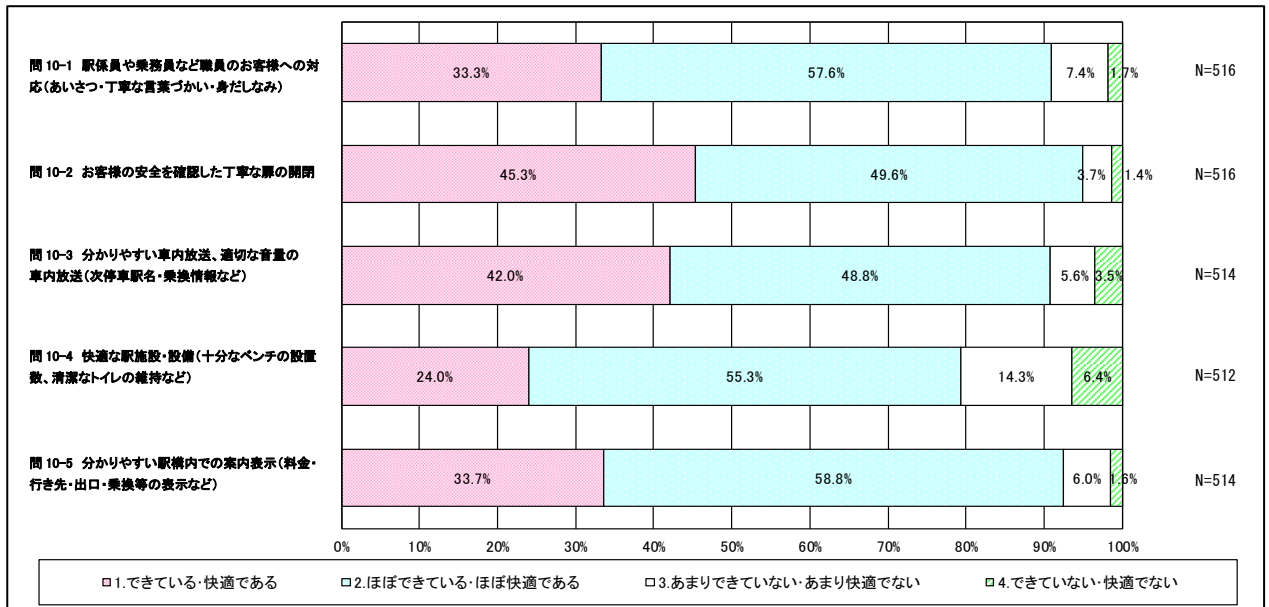
問 9-5 市営地下鉄（西神・山手線または海岸線）を週に1日以上利用しますか。



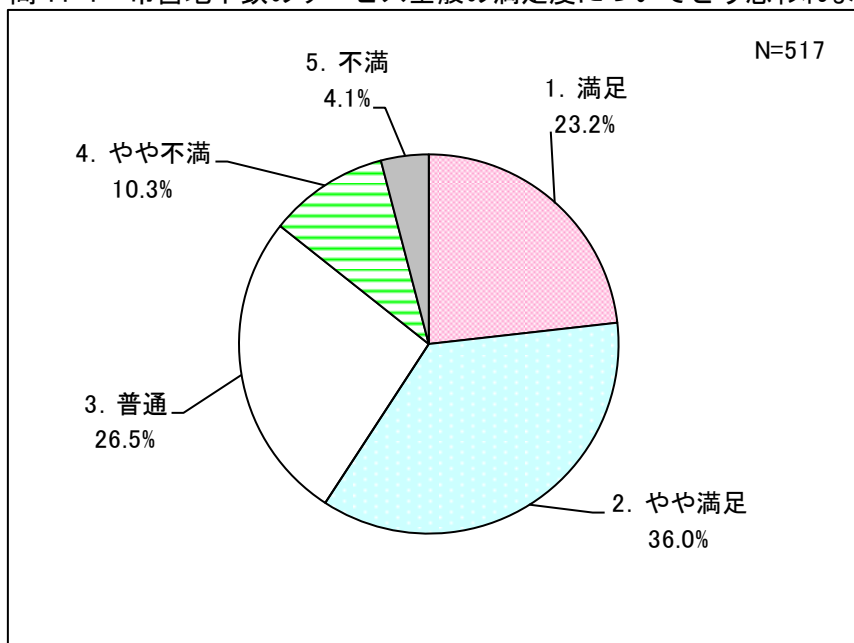
「1」を選択した方は、次の問 10～問 14 についてお答えください。

「2」を選択した方は、問 15 へお進みください。

問 10 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、そう思う具体的な内容や場所をご入力ください。

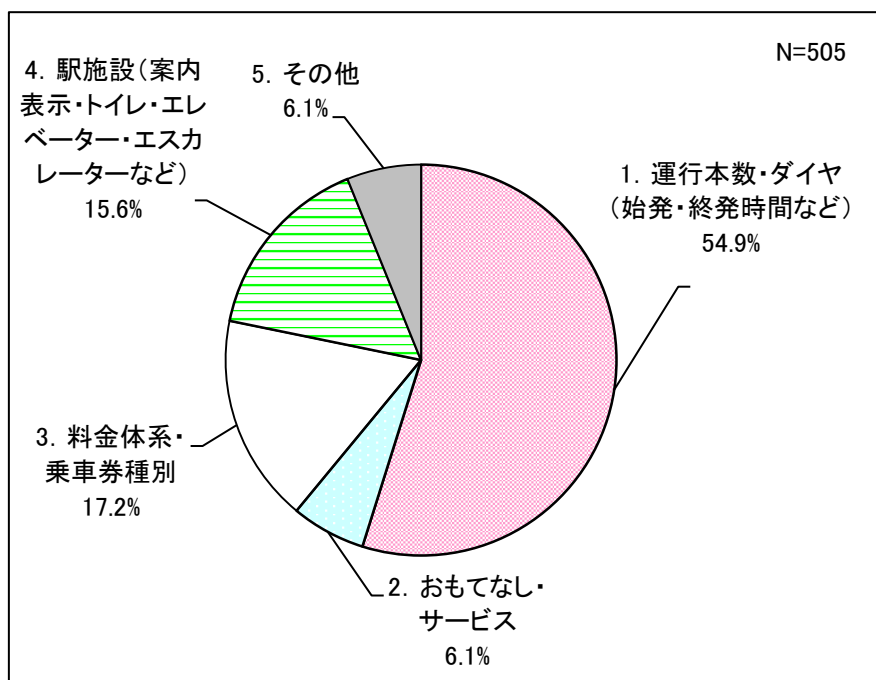


問 11-1 市営地下鉄のサービス全般の満足度についてどう思われますか。

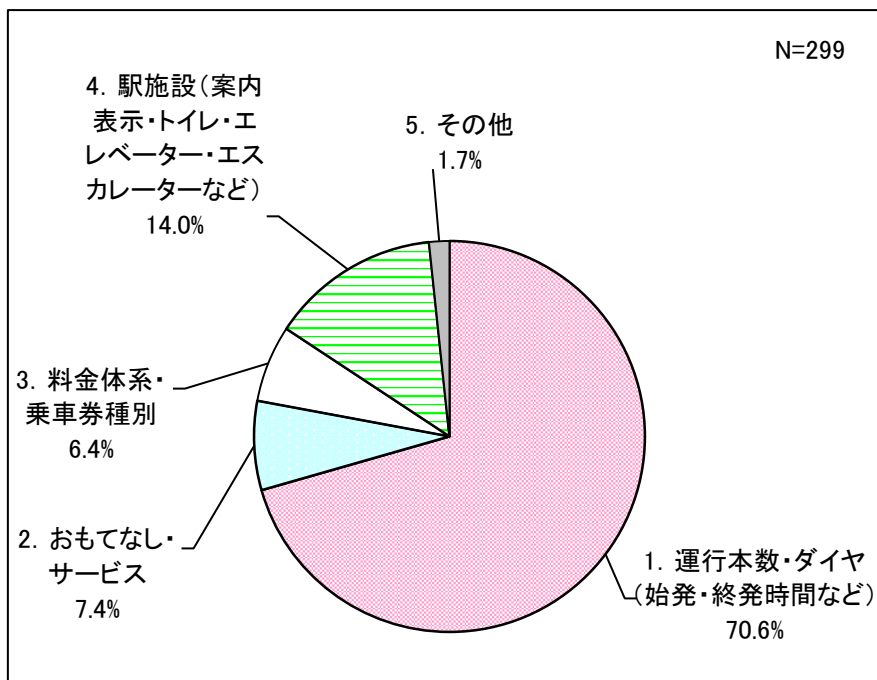


問 11-2 問 11-1 で選択した主な理由は何ですか。

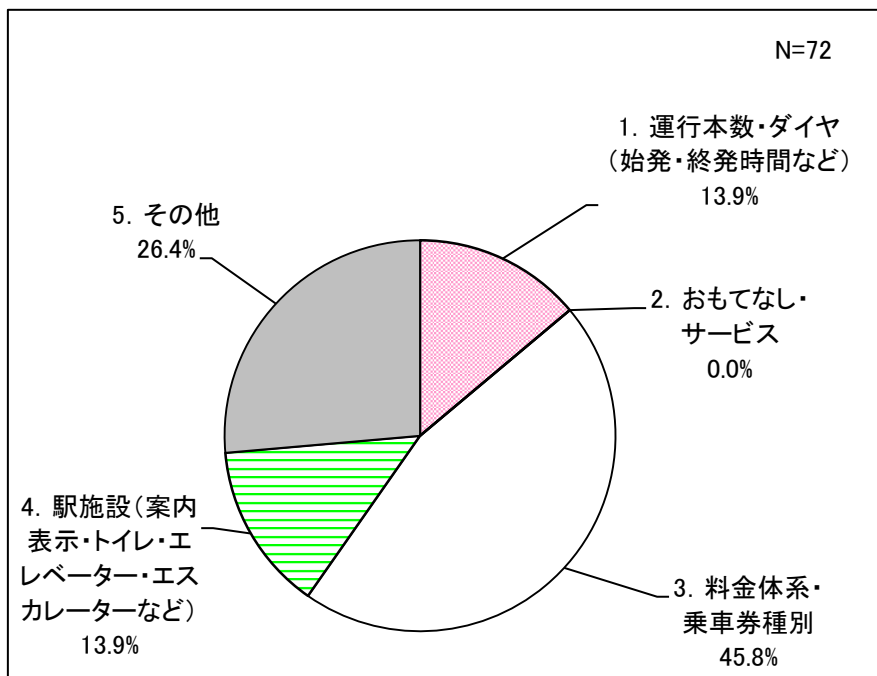
(全体)



(問 11-1 で「1. 満足」「2. やや満足」回答分)



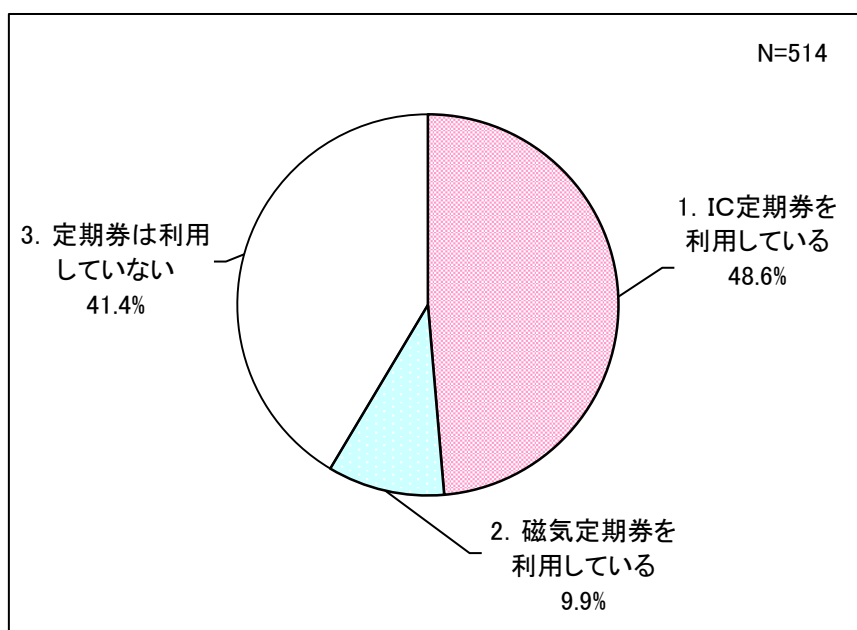
(問 11-1 で「4. やや不満」「5. 不満」回答分)



問 12 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、注意を呼びかけてきました。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）
- ・ 荷物の持ち方・置き方（キャリーバック・スポーツバック・リュックサックを前に抱える、足元に置かないなど）
- ・ 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）
- ・ 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、2列利用の徹底）
- ・ 学生のマナーが良くない
- ・ 乗降時のマナー（割り込みや駆込み乗車しない、整列乗車、出入り口付近を広くあける、降車優先など）
- ・ 大声での会話やイヤホンの音漏れを控えてほしい
- ・ 女性専用車両を男性が利用している
- ・ 傘を歩きながら手を振って持つため、後ろの人に当たり危ない など

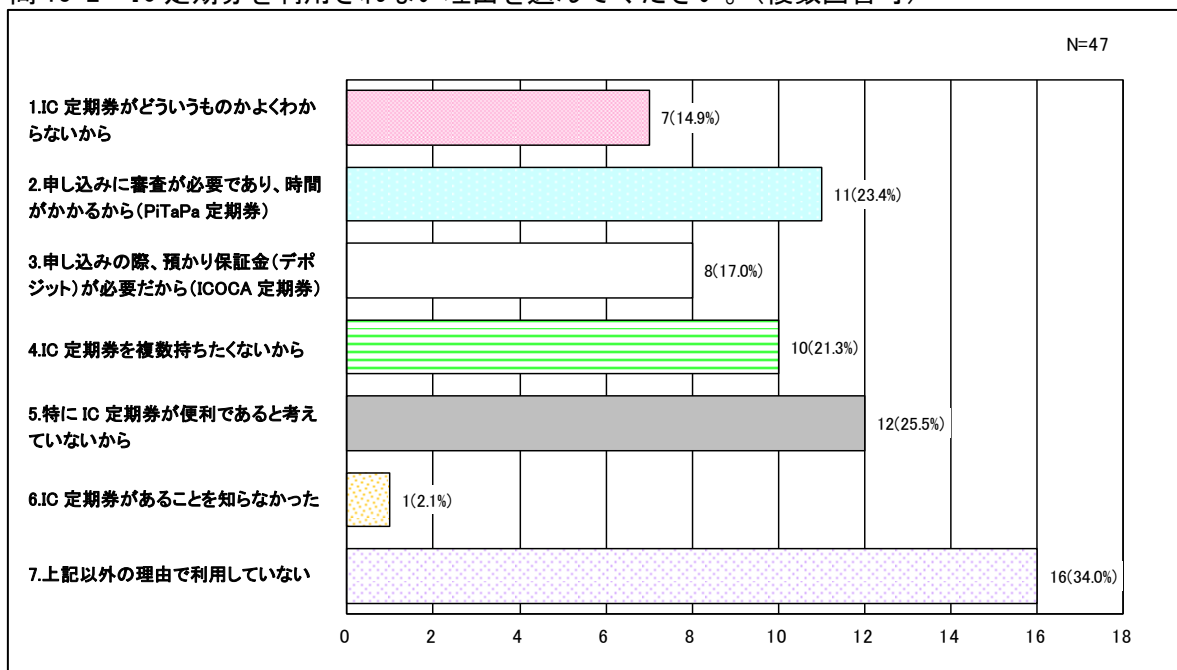
問 13-1 市営地下鉄のご利用に際し、IC 定期券を利用されていますか。（交通局では現在、PiTaPa と ICOCA 定期券を発売しています。）



「2」を選択した方は、次の問 13-2 についてお答えください。

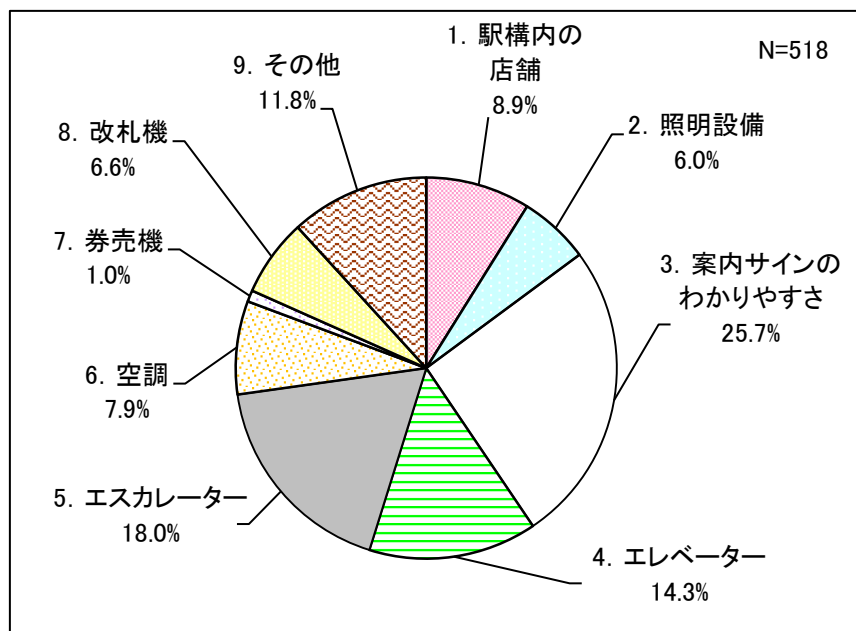
「2」以外を選択した方は、問 14 へお進みください。

問 13-2 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)

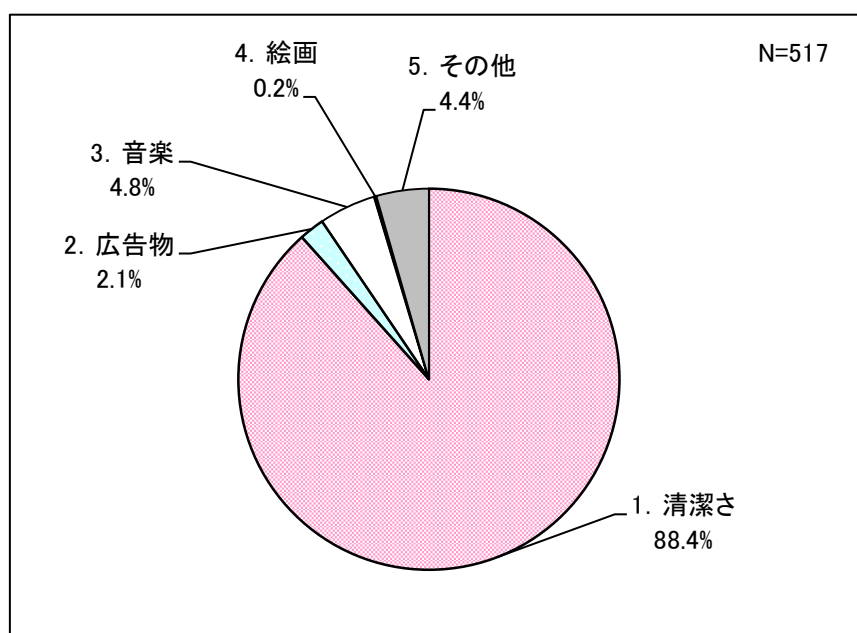


問 14 快適で安全・安心にご利用いただける地下鉄駅とするために、今の神戸市営地下鉄にどのようなことを求めますか。問 14-1 から問 14-3 の各設問について、ご回答ください。

問 14-1 駅施設整備について、一番重要と思う選択肢を一つ選び、その理由を併せてご記入ください。



問 14-2 駅施設の環境について、一番重要と思う選択肢を一つ選び、その理由を併せてご記入ください。



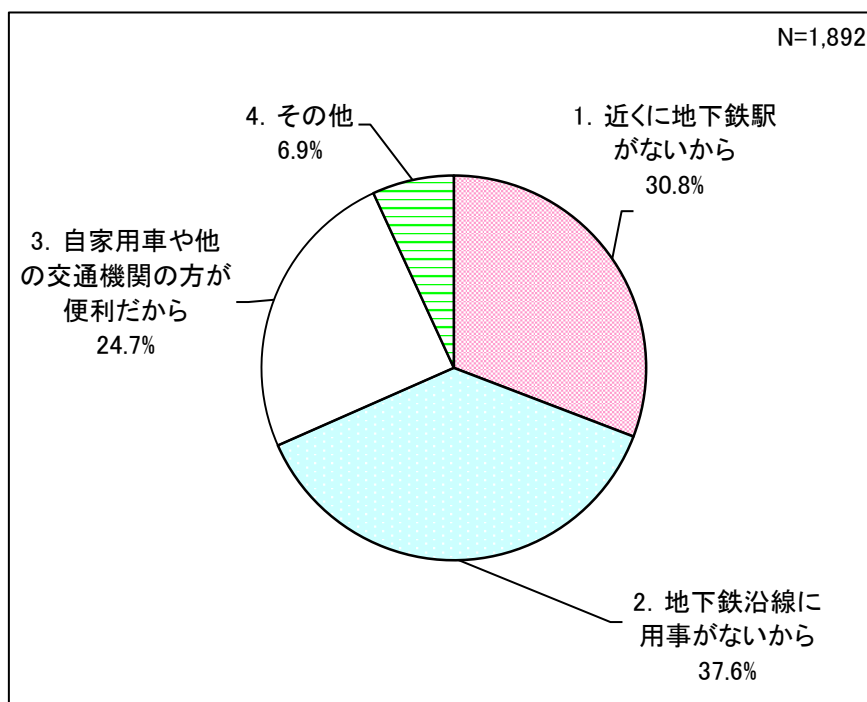
問 14-3 駅のデザインについて、ご意見ご要望等ございましたら、ご記入ください。

- ・無機質で暗いイメージがあるので、明るくしてほしい
 - ・神戸らしく、おしゃれになってほしい
 - ・清潔であってほしい
 - ・各駅にテーマ・個性があればいい。駅ごとの特徴を表すデザインなど
 - ・シンプルで、わかりやすい案内・デザインにしてほしい
 - ・古いイメージがあるので、デザイン都市らしく斬新・スタイリッシュなデザインへ
 - ・ユニバーサルデザイン化をすすめてほしい など
- 他、274 件のご意見をいただきました。

問 16 にお進みください。

問 9-5 で選択肢「2」を選択した方は、次の問 15 についてお答えください。

問 15 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 16 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。)

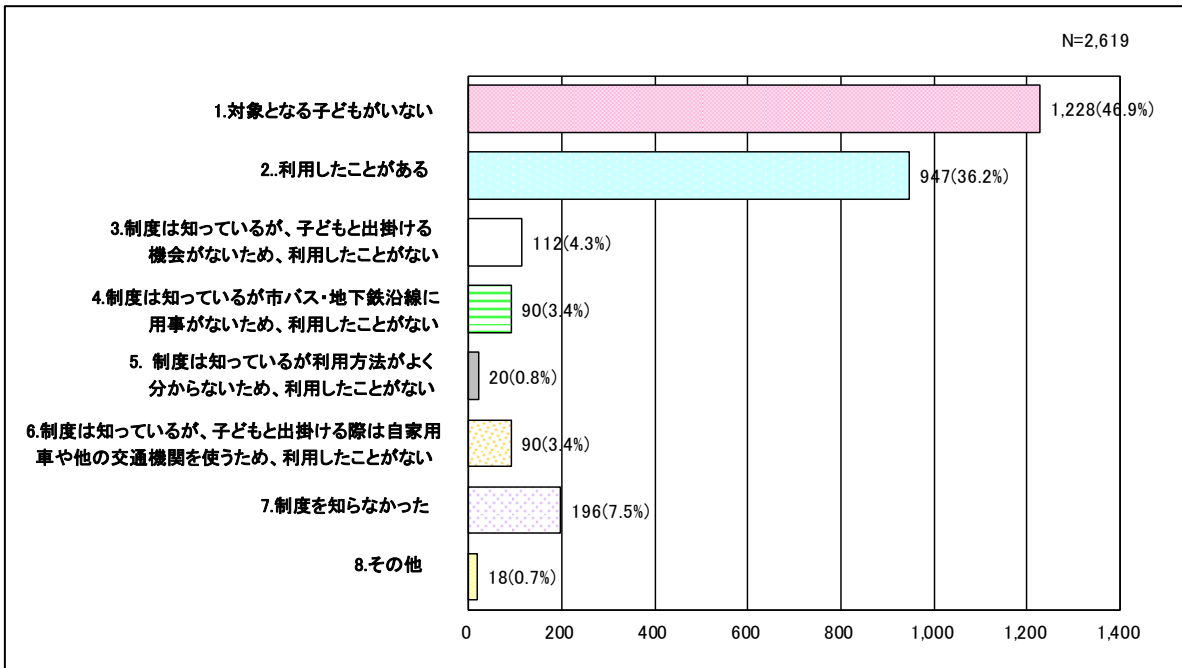
- ・もう少し料金を安くしてほしい
- ・最終電車を遅くして欲しい
- ・市バスとの乗り継ぎ割引の充実
- ・北神急行が地下鉄になるのを楽しみにしています など

他 596 件のご意見をいただきました。

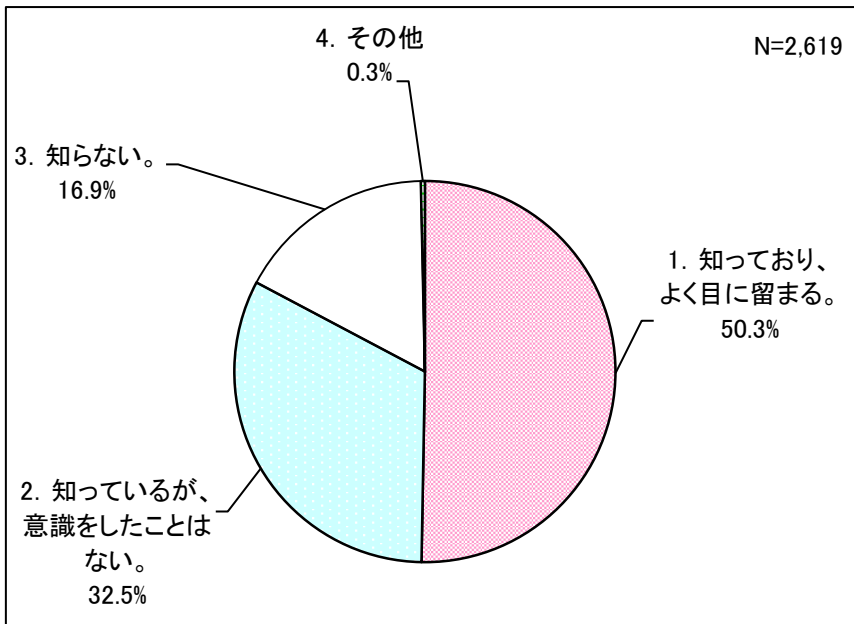
<市バス・市営地下鉄共通>

問 17 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。(複数回答可)

(大人とは、大人料金を支払う中学生以上の方が対象です)



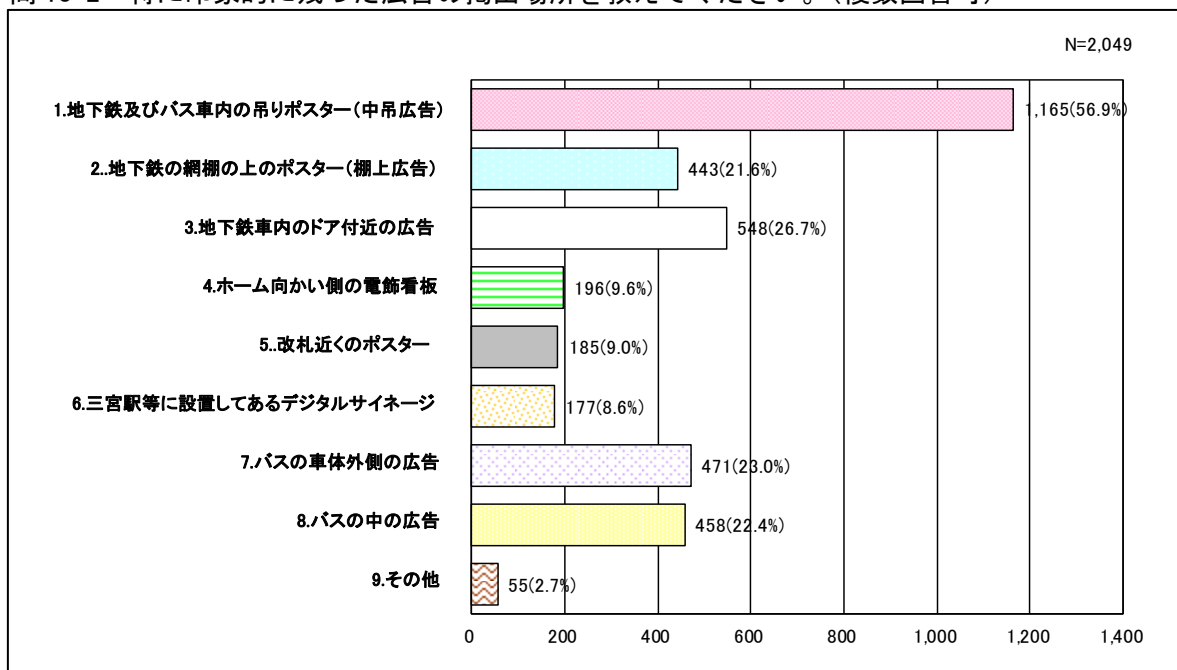
問 18-1 地下鉄及び市バスに広告が掲出されているのをご存知ですか。



問 18-1 で選択肢「3」以外を選択した場合は、次の問 18-2 についてお答えください。

問 18-1 で選択肢「3」を選択した場合は、次の問 18-4 にお進みください。

問 18-2 特に印象的に残った広告の掲出場所を教えてください。(複数回答可)



問 18-2 で選択肢「4」を選択した場合は、次の問 18-3 についてお答えください。

問 18-2 で選択肢「4」以外を選択した場合は、次の問 18-4 にお進みください。

問 18-3 ホーム向かい側の電飾看板をよく見る駅はありますか？

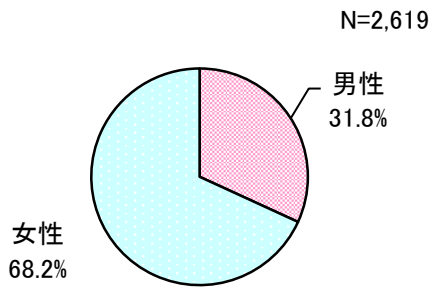
山手線・・・三宮駅、名谷駅、学園都市駅、新長田駅

海岸線・・・ハーバーランド駅、三宮・花時計前駅、中央市場前駅、みなと元町駅

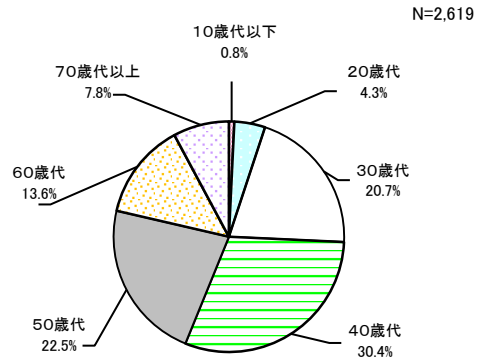
問 18-4 印象的な広告があれば、教えてください。

- ・ ヴィッセル神戸の広告
- ・ オリックスバファローズの広告
- ・ なでしこレディースホスピタルの広告
- ・ 市政情報の広告 など

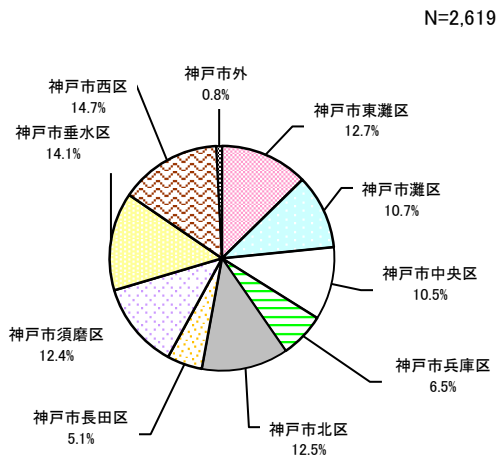
【性別】



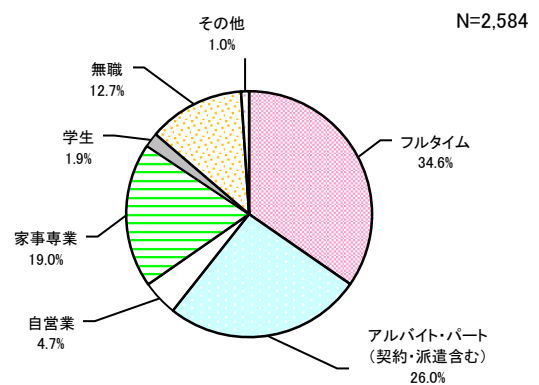
【年齢】



【居住区】



【職業】



【本アンケートを知ったきっかけ】

