

神戸市ネットモニターアンケート調査結果

テーマ	市バス・地下鉄について
調査期間	平成 28 年 2 月 16 日～29 日
対象モニター数	3,040 名
回答モニター数	2,583 名（回答率 85.0%）

【調査結果概要】

市バス・地下鉄は、開業以来「市民の足」として皆様に日々ご利用いただき、市バス・地下鉄あわせて 1 日約 50 万人の輸送を担う都市基盤となっています。

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、このたびのネットモニターアンケートでは、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ことができました。

今回、市バス・地下鉄のサービスに対するご意見とその満足度をお聞きしたところ、サービス全般の満足度について、市バスでは約 4 割の方が「満足」「やや満足」、約 4 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、市バスでは「運行本数・ダイヤ」、地下鉄では「定時運行・運行本数・ダイヤ」が最も多く挙げられました。

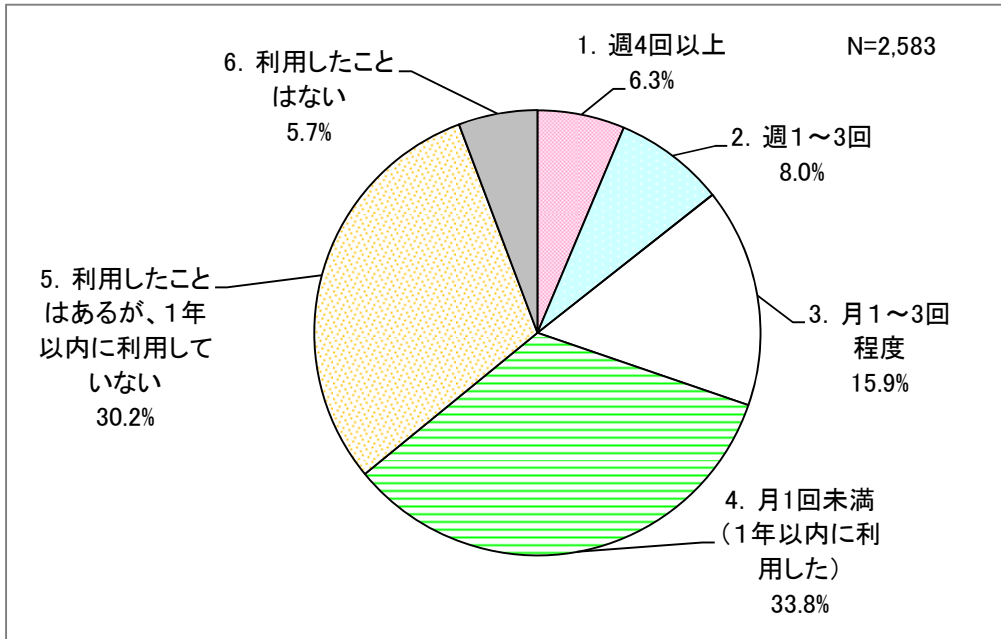
一方で、市バスでは約 2 割、地下鉄では約 1 割の方が「不満」「やや不満」とご回答されており、その理由として、市バスでは「運行本数・ダイヤ」、地下鉄では「料金体系・乗車券種別」が最も多く挙げられました。

また、市バス・地下鉄をご利用されない方に「利用しない理由」をお聞きしたところ、市バスでは「自家用車や他の交通機関が便利だから」が約 5 割、地下鉄では「地下鉄沿線に住んでいない・用事がないから」が約 7 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 市バスを利用する頻度について選んでください。

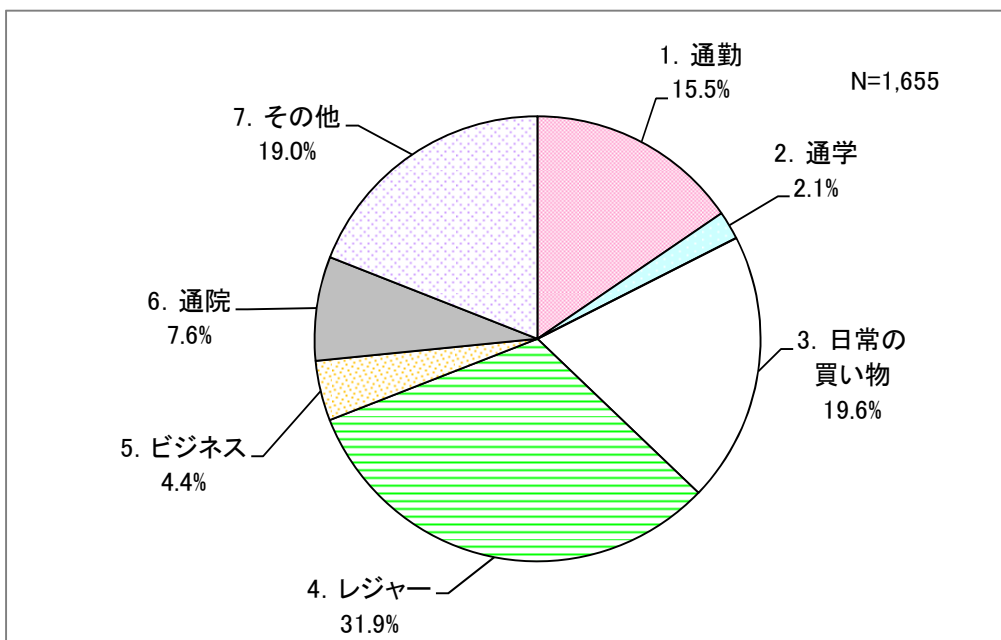


問1-1 <市バスを利用されている方>

利用されている市バスの系統を3つまで入力してください (複数回答可)。

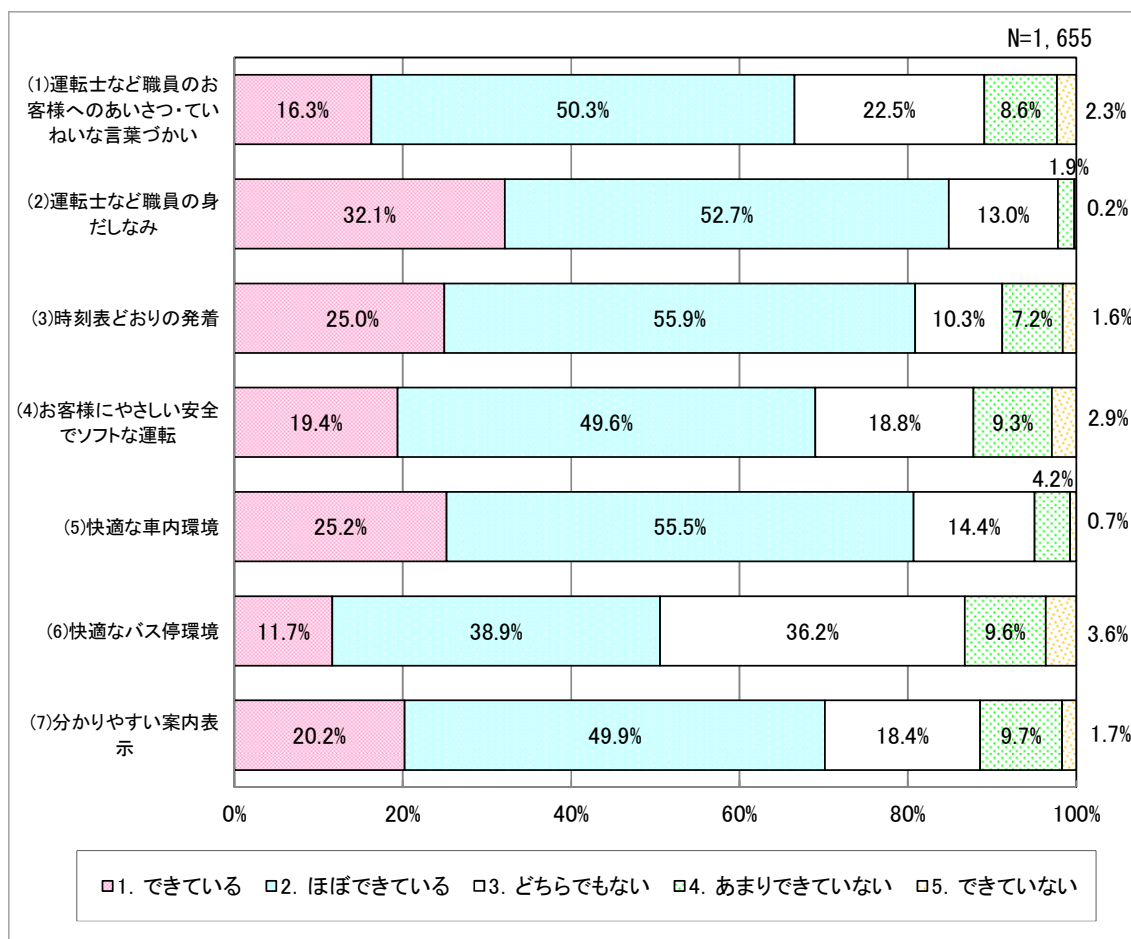
問1-2 <市バスを利用されている方>

市バスを利用されている主な目的は何ですか。



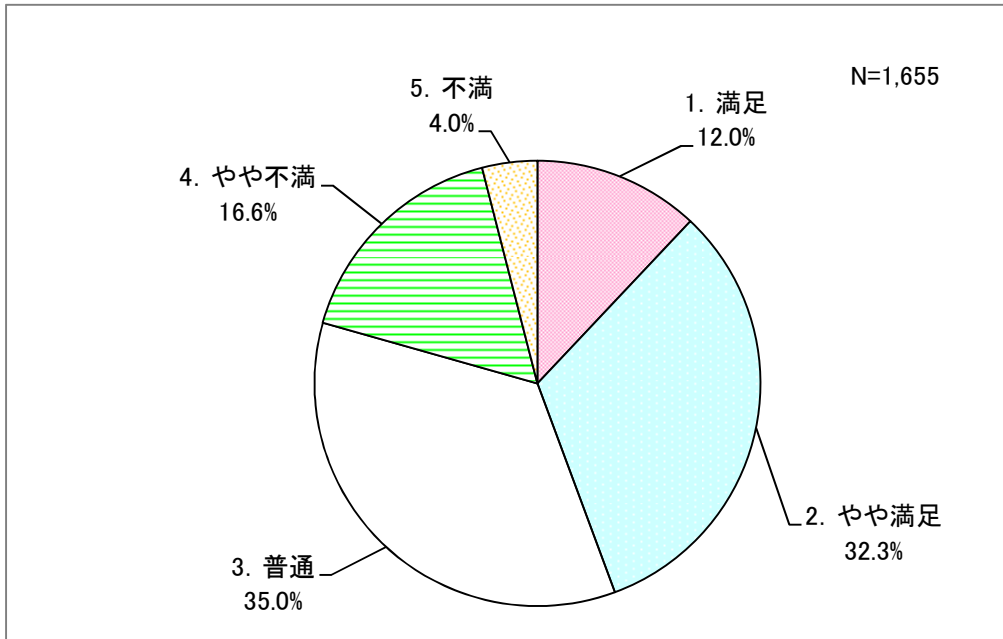
問1-3 <市バスを利用されている方>

市バスに関する(1)～(7)の項目について、あてはまるものを選んでください



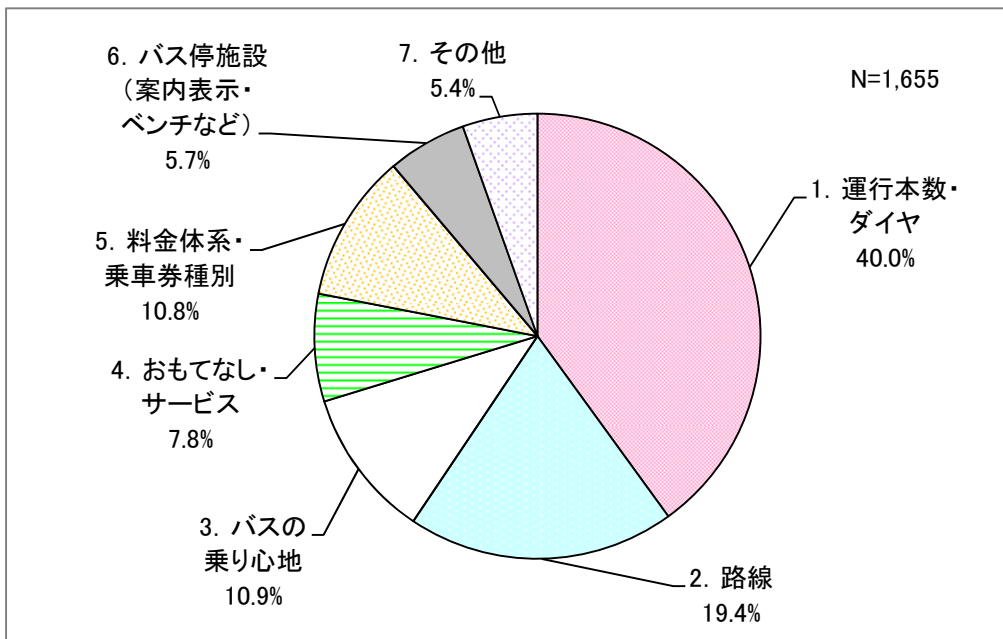
問1-4 <市バスを利用されている方>

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。



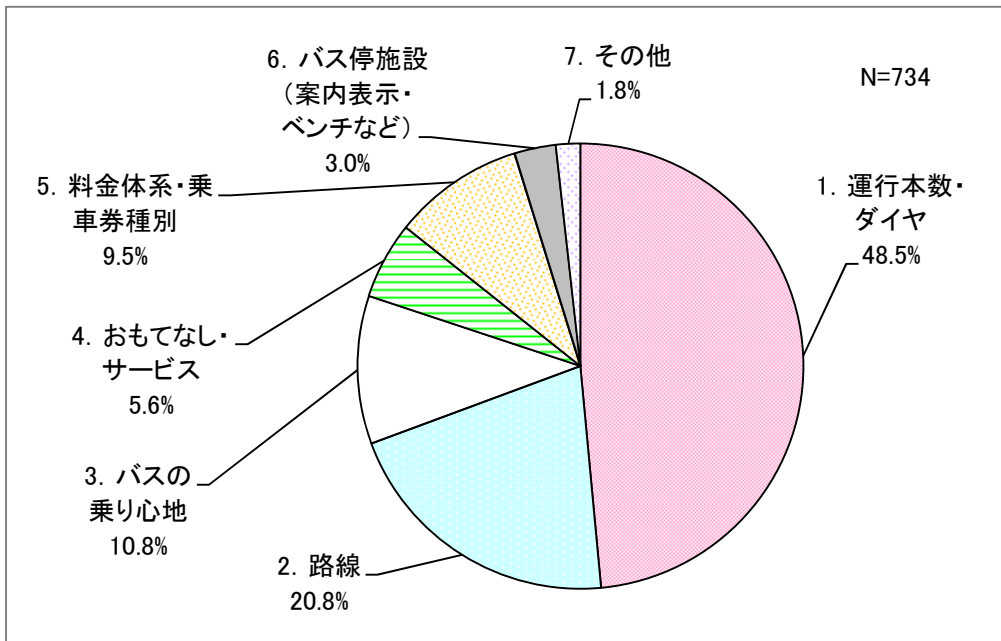
問1-5 <市バスを利用されている方>

問1-4で選択した主な理由は何ですか。



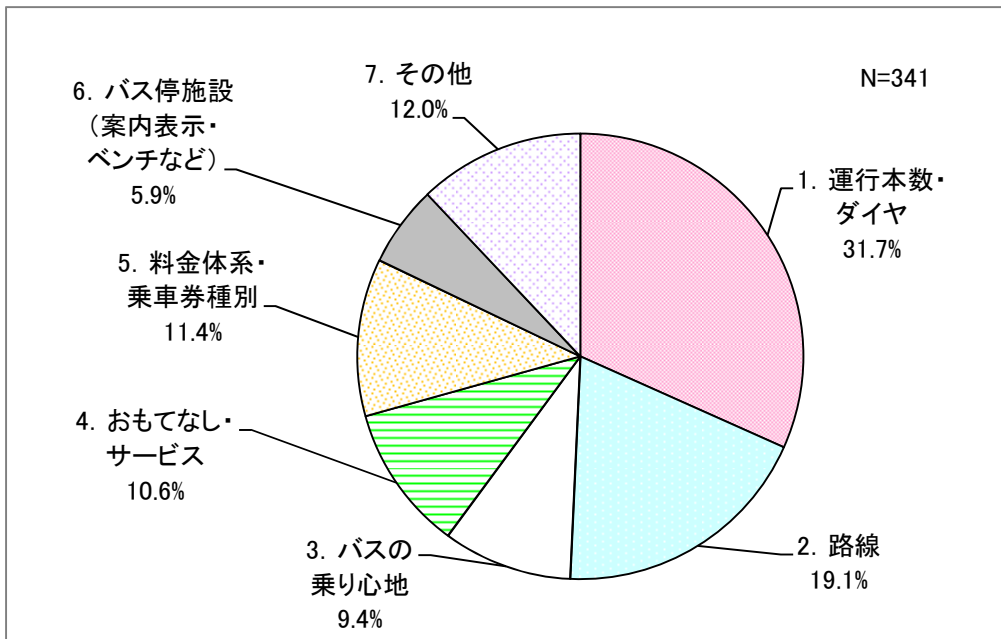
問1-5 <問1-4で「満足」「やや満足」を選択した方>

問1-4で選択した主な理由は何ですか。



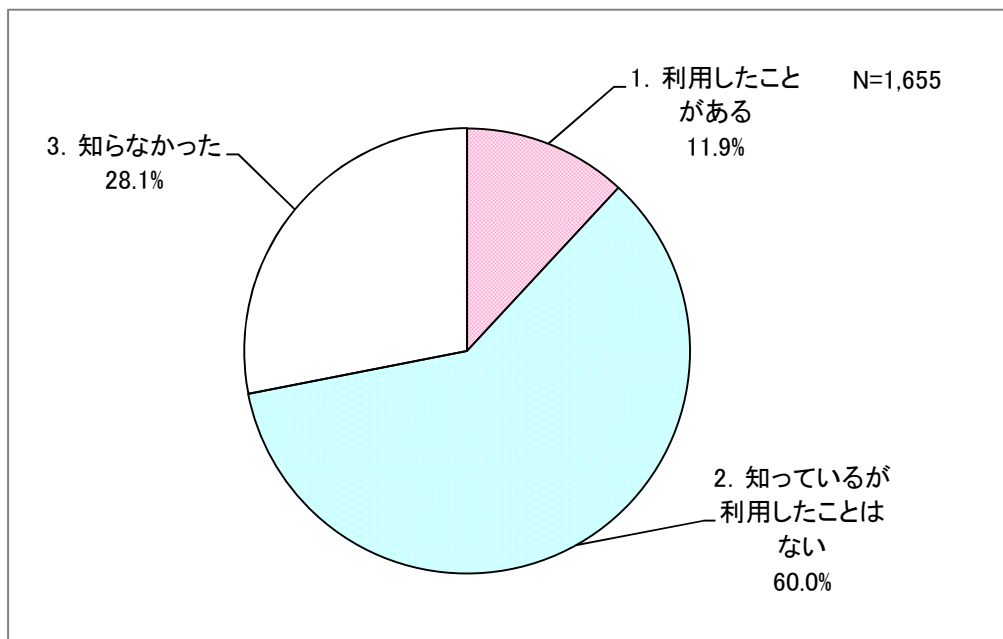
問1-5 <問1-4で「不満」「やや不満」を選択した方>

問1-4で選択した主な理由は何ですか。



問1-6 <市バスを利用されている方>

「市バス乗継割引」制度をご存じですか。



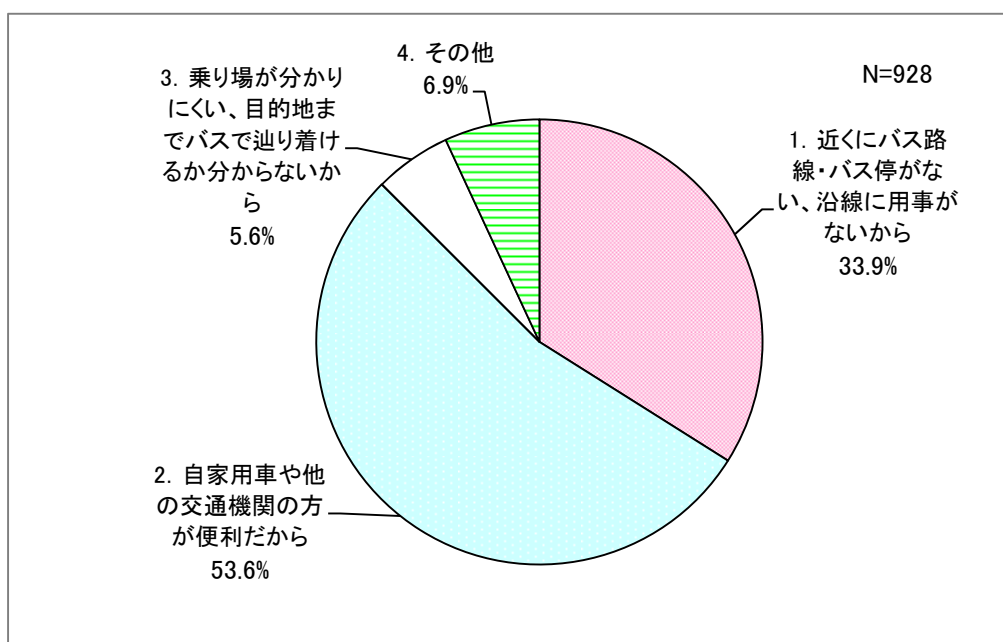
「市バス乗継割引制度」とは

ICカード（ICOCA・Pitapa・敬老ICカード）を利用して、市バスから市バスを乗り継がれた場合、2乗車目の料金が210円まで割引となります。ただし、1乗車目の降車から2乗車目の降車に60分以内で乗り継がれた場合に限りです。

※<http://www.city.kobe.lg.jp/life/access/transport/bus/busnoriwari.pdf>

問1-7 <市バスを1年以内に利用されていない方>

市バスをご利用されない主な理由を選んでください。



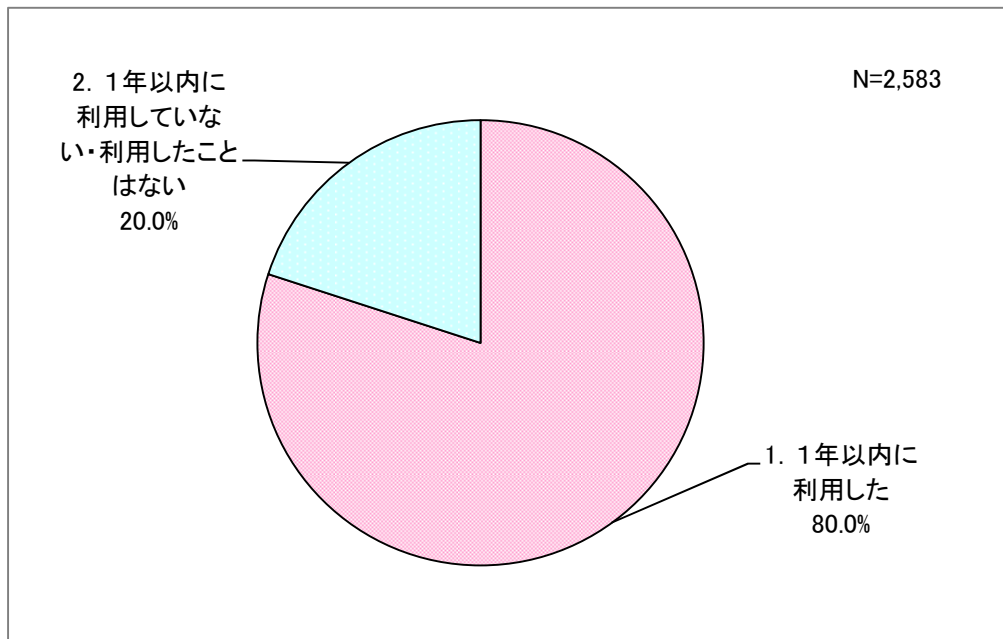
問2 市バスのサービスに関してご意見・ご要望があればご記入ください(100文字以内)。

- ・バスの本数を増やしてほしい
- ・丁寧な対応・運転をしてほしい
- ・最終バスの時間を延長してほしい
- ・停留所でバス到着までの時間がわかると便利だと思う
- ・路線や停留所をわかりやすくしてほしい
- ・子連れやベビーカーでも乗りやすいようにしてほしい
- ・短距離の利用の場合、運賃を安くしてほしい

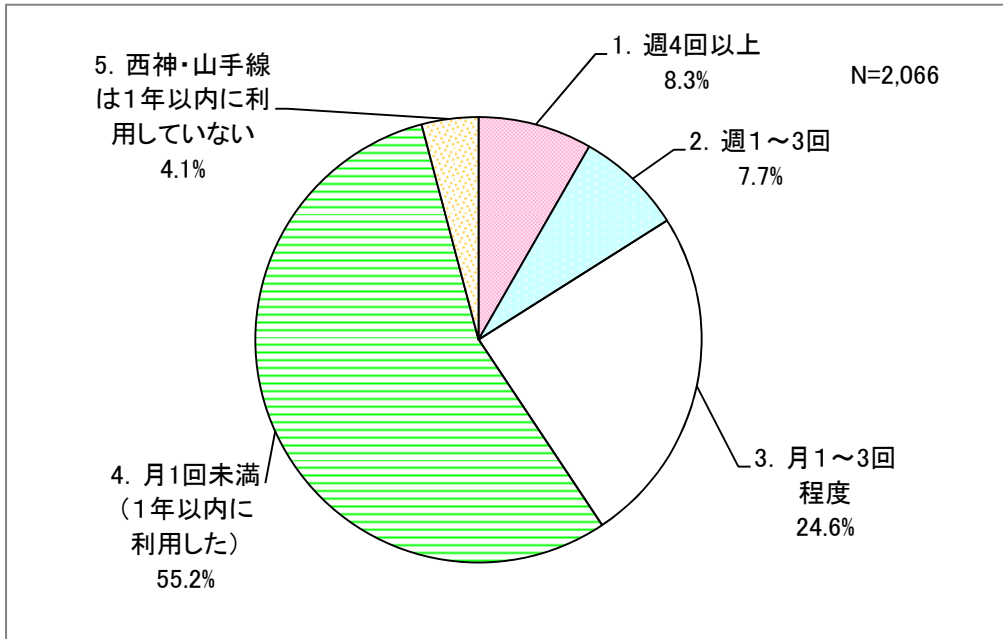
など計 1,492 件のご意見をいただきました。

<市営地下鉄について>

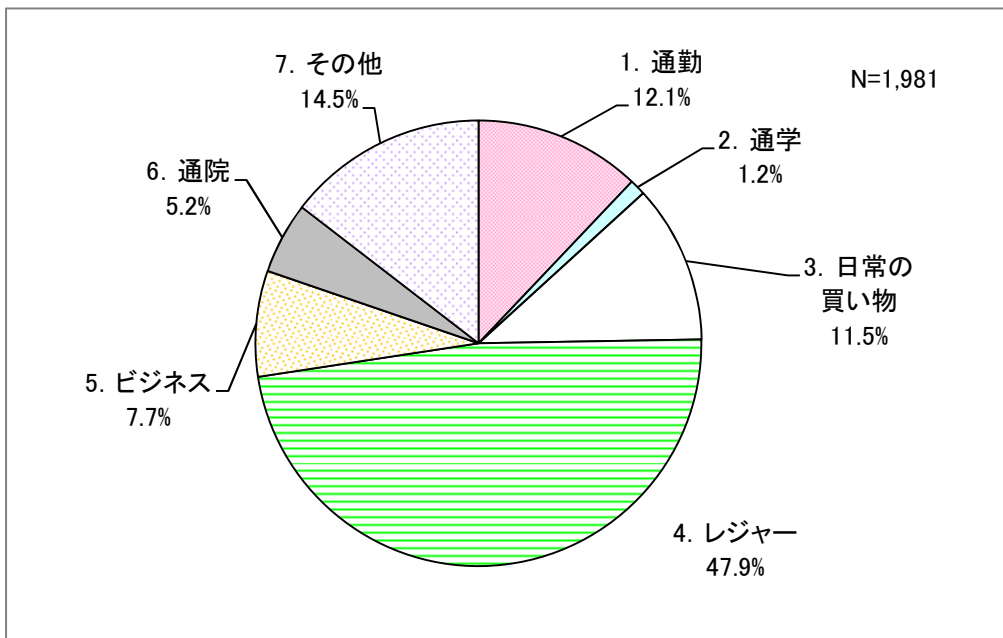
問3 市営地下鉄（西神・山手線または海岸線）を1年以内に利用されましたか。



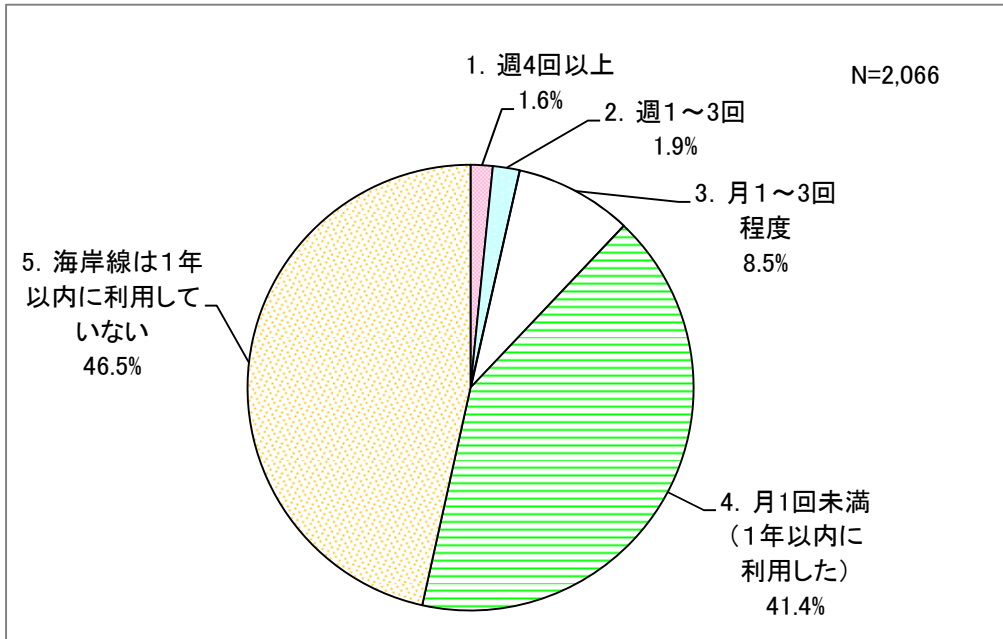
問3-1 <市営地下鉄を1年以内に利用した方>
 西神・山手線を利用する頻度について選んでください。



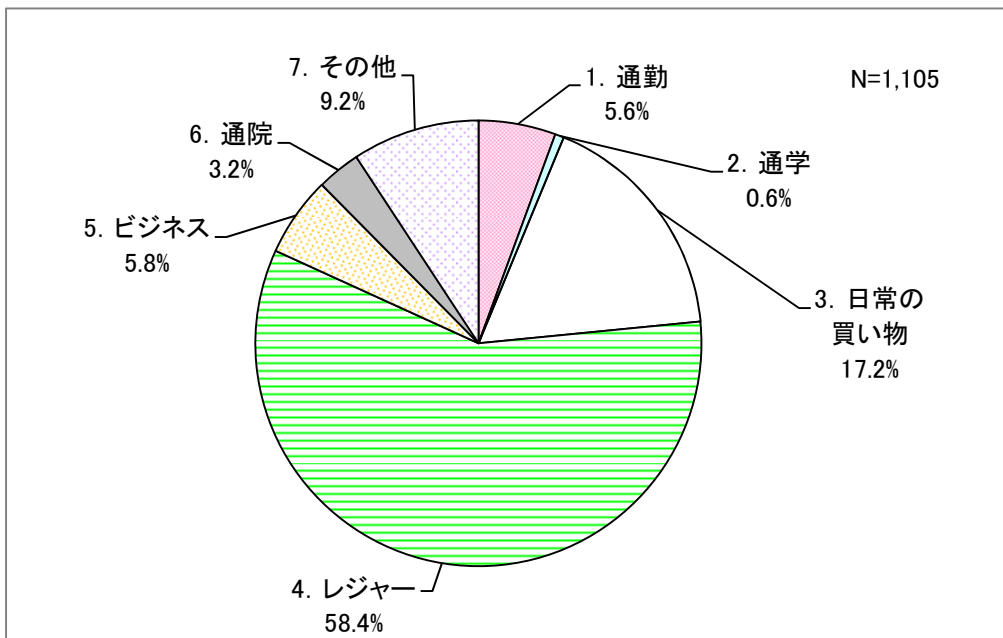
問3-2 <西神・山手線を1年以内に利用されている方>
 西神・山手線を利用されている主な目的は何ですか。



問3-3 <市営地下鉄を1年以内に利用されている方>
 海岸線を利用する頻度について選んでください。

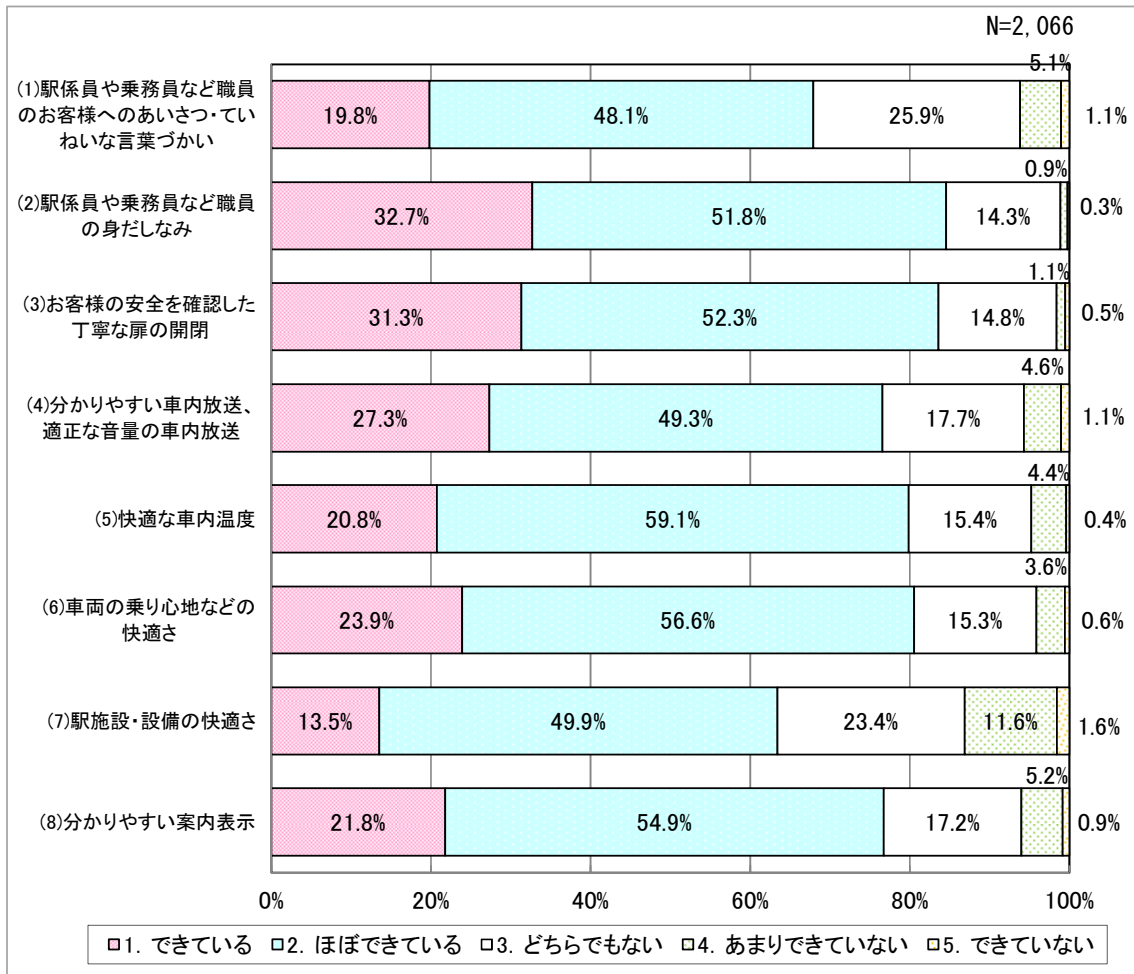


3-4 <海岸線を1年以内に利用されている方>
 海岸線を利用されている主な目的は何ですか。



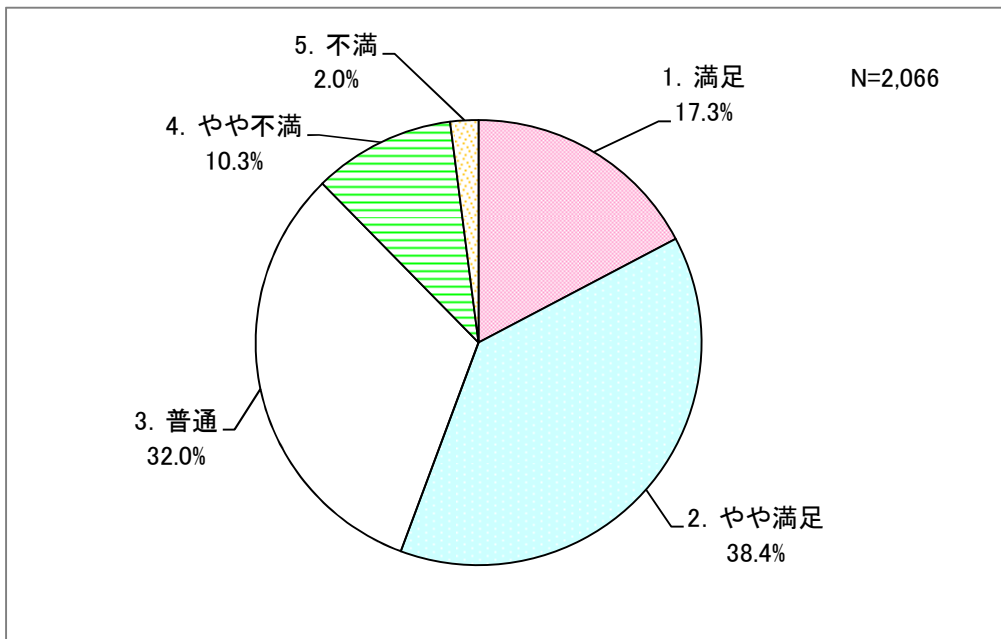
問3-5 <市営地下鉄を1年以内に利用されている方>

市営地下鉄に関する(1)～(8)の項目について、あてはまるものを選んでください。



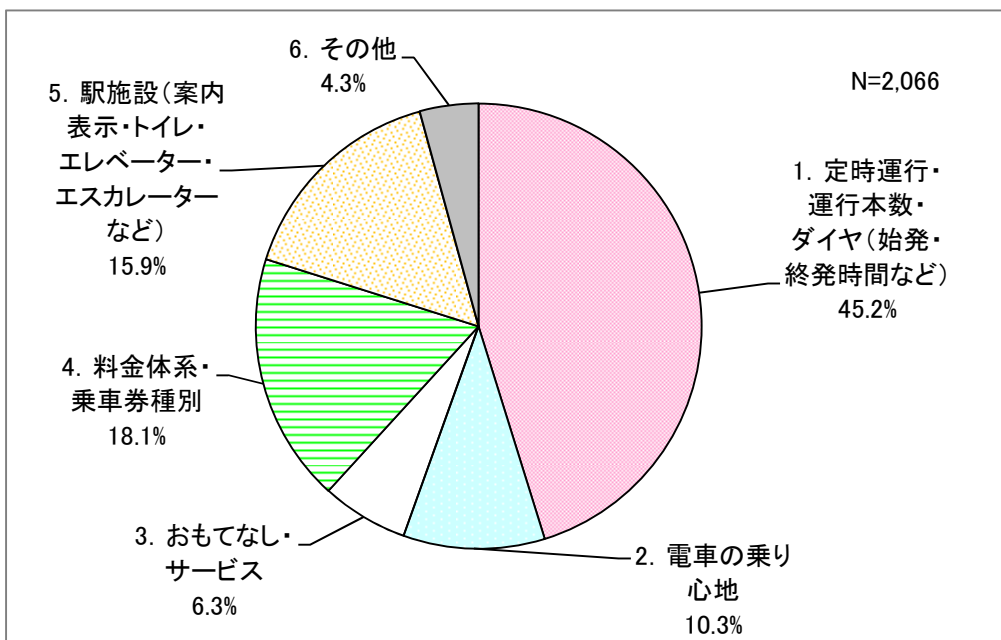
問3-6 <市営地下鉄を1年以内に利用されている方>

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。



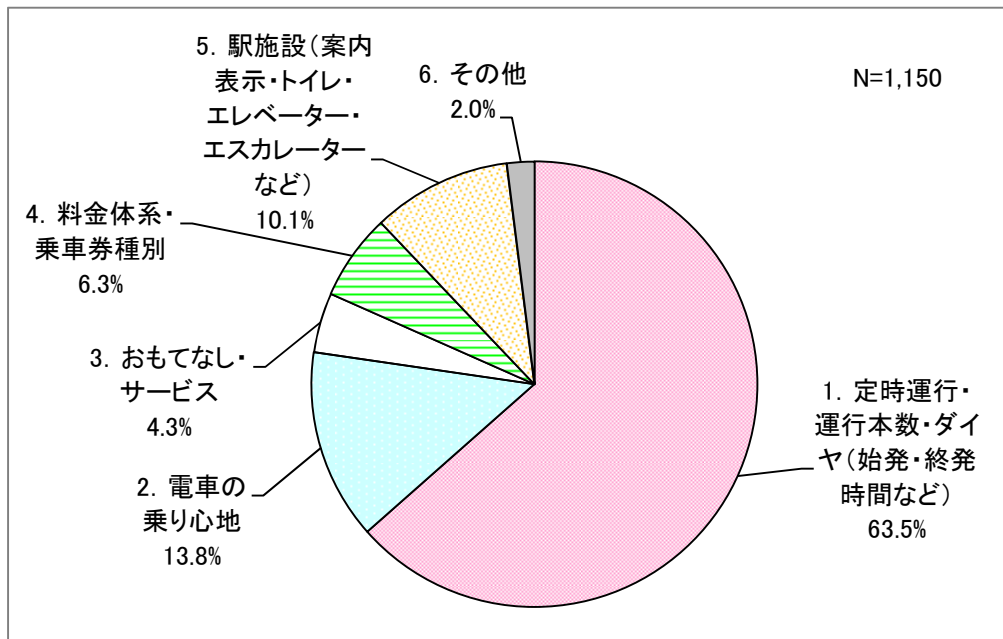
問3-7 <市営地下鉄を1年以内に利用されている方>

問3-6で選択した主な理由は何ですか。



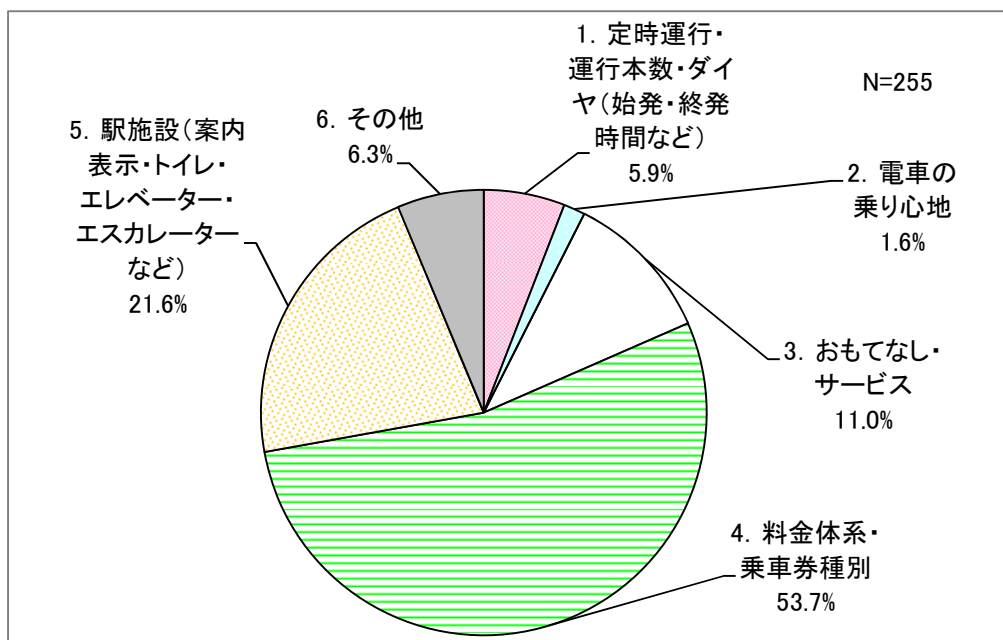
問3-7 <問3-6で「満足」「やや満足」を選択した方>

問3-6で選択した主な理由は何ですか。



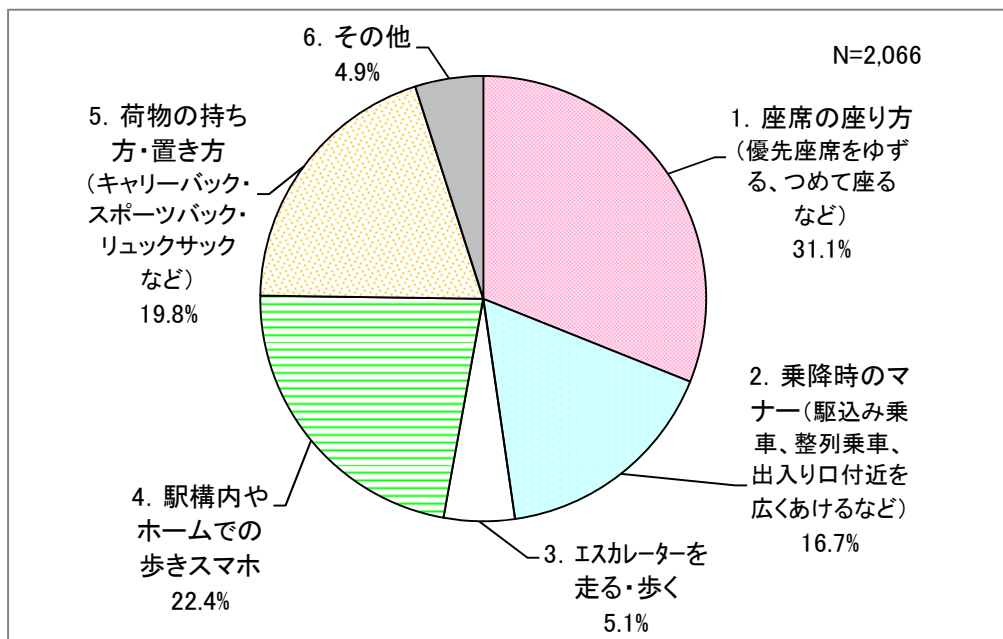
問3-7 <問3-6で「不満」「やや不満」を選択した方>

問3-6で選択した主な理由は何ですか。



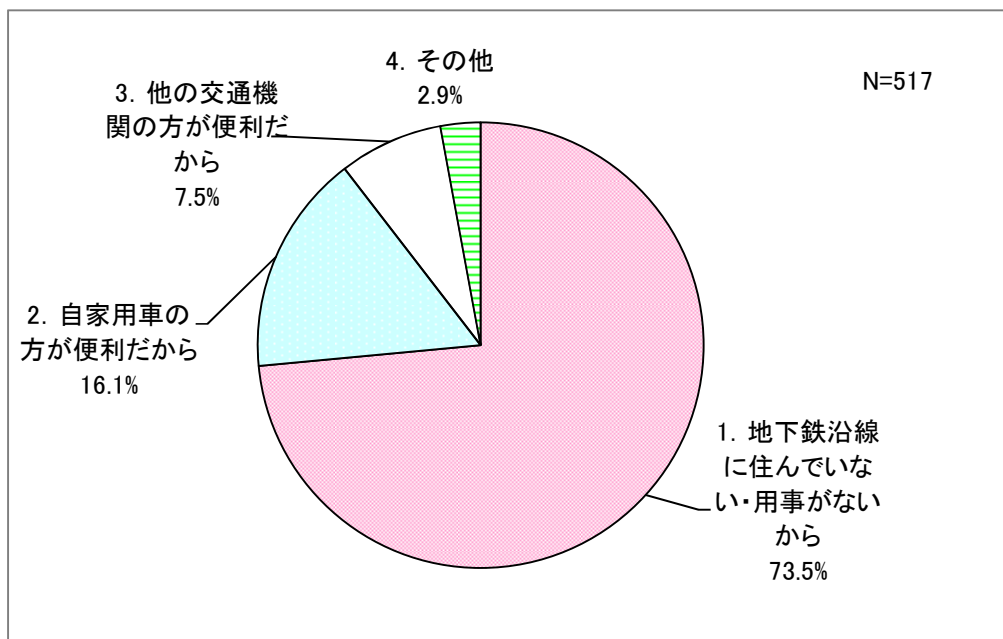
問3-8 <市営地下鉄を1年以内に利用されている方>

市営地下鉄を快適にご利用いただくために、マナーについて特に呼びかけてほしいことを下記より選択してください。



問3-9 <市営地下鉄を1年以内に利用されていない方>

市営地下鉄をご利用されない主な理由を下記より選択してください。



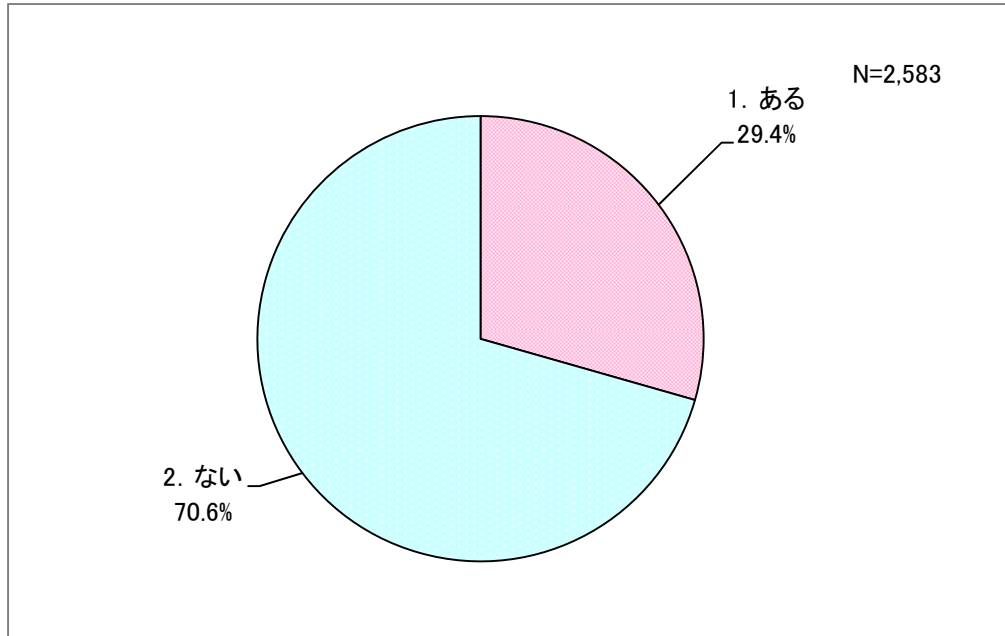
問4 市営地下鉄のサービスに関してご意見・ご要望があればご記入ください (100文字以内)。

- ・ 駅施設を明るくきれいにしてほしい
- ・ エレベーターやエスカレーターを増やしてほしい
- ・ 座席の座り方や荷物の置き方などマナーについて注意喚起をしてほしい
- ・ わかりやすい案内表示をしてほしい
- ・ 運賃を安くしてほしい

など計 858 件のご意見をいただきました。

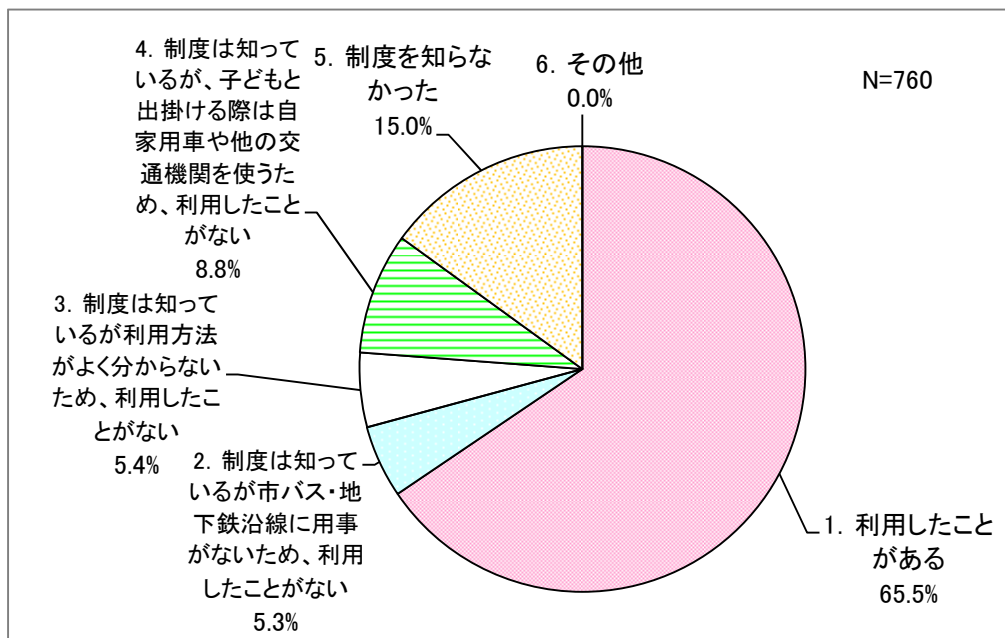
問5

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」について、お聞きします（大人とは、大人料金を支払う中学生以上の方が対象です）。小学生の子どもと出掛ける機会がありますか。

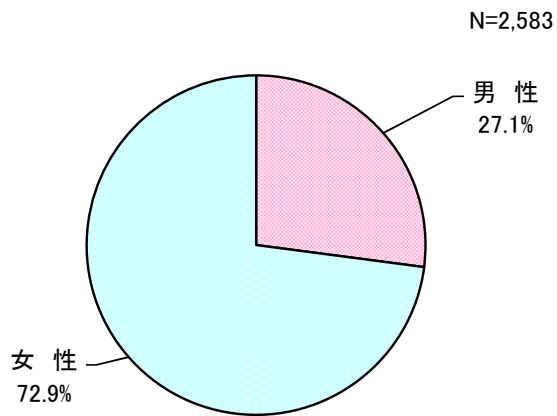


問5-1 <小学生の子どもと出掛ける機会がある方>

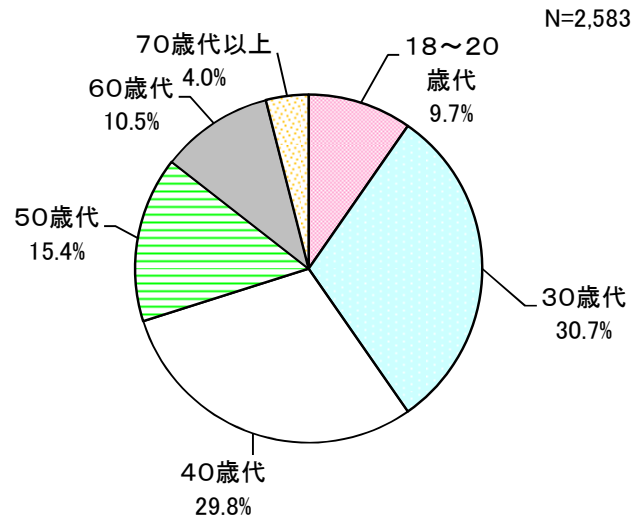
「エコファミリー制度」を利用したことがありますか。



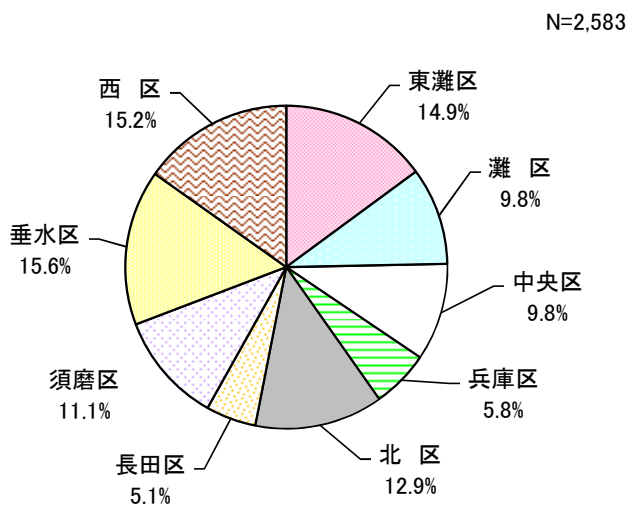
【性別】



【年代】



【居住区】



【職業】

