

# 令和3年度川崎市バスお客様アンケート調査結果について

## I 【アンケートについて】

### 調査概要

- 調査目的：市バスでは、平成24年9月に「市バスサービスポリシー」を策定し、職員が日々の業務の中で、「サービスポリシー」の実践を通してサービス向上に取り組んでおり、本アンケートを通じてお客様の意見を伺うことで、今後のサービス向上に役立てるため
- 調査項目：「サービスポリシー」の4つの柱ごとの満足度や、市バスについて改善してほしい点など、計11問を設定
- 評価方法：質問ごとに「10点～1点」の10段階で評価(一部を除く。)
  - 10-9点を「満足」、8-7点を「やや満足」、6-5点を「普通」、4-3点を「やや不満」、2-1点を「不満」として集計。「満足」と「やや満足」の小計を「満足度」とし、「不満」と「やや不満」の小計を「不満足度」としています。
- 実施方法：「アンケートはがき」の返送方式と市バスホームページでのWEBアンケート方式  
(「アンケートはがき」は市バス車内、各営業所、各乗車券発売所において配布)
- 実施期間：令和3年7月1日(木)から12月31日(金)まで(184日間)
- 回答数：948通(令和2年度784通)

### 「市バスサービスポリシー」について

#### ○「市バスサービスポリシー」とは

「サービスポリシー」は、市民やお客様の声に応え、満足をいただくために、市バスが取り組むサービスについて市民やお客様に約束するものです。「サービスポリシー」は、「安全」、「安心・信頼」、「快適」、「コミュニケーション」の4つの柱からなり、それぞれに市バス職員の「行動基準」を定め、市バス職員は、これに基づいてサービス向上に取り組めます。

#### ○「サービスポリシー」の実践について

市バス職員の「行動基準」は、市バス職員がサービス業務を行うに当たっての価値や行動判断の基準となるものです。それぞれの「行動基準」には「具体的な取組例」が示されており、市バス職員は、これを活用して日々の業務を行います。

### 「サービスポリシー」の4つの柱

### 行動基準

<b>I 安全</b>	どのようなときも安全最優先で行動し、お客様や周囲の人が「安全を実感できる市バス」をめざします。	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 お客様は大切な家族であると思い、安全最優先で運転しましょう。</li> <li>2 車内のお客様はもちろん、周囲の一般車や自転車、歩行者等にも、危険や不快感を与えない運転をしましょう。</li> <li>3 お客様が乗っていないときや遅れているときでも、バス運転手としてのルール・マナーを守りましょう。</li> </ul>
<b>II 安心・信頼</b>	お客様の立場を理解して親切丁寧に行動し、お客様が「安心・信頼してご利用できる市バス」をめざします。	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 自分がバスを利用したときの経験から「されてうれしいこと。」に進んで取り組み、お客様の安心と信頼に応えましょう。</li> <li>2 停留所手前では、「お待ちのお客様がいる」「急に降車ボタンを押される」と予測し、必ず減速しましょう。</li> <li>3 運賃制度を正しく理解するとともに、初めてのお客様にも分かりやすく案内しましょう。</li> <li>4 公営バスの担い手であることを自覚し、公務員としてふさわしい言動や身だしなみを心がけましょう。</li> </ul>
<b>III 快適</b>	お客様が「心地よく快適にご利用できる市バス」をめざします。	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 すべてのお客様が心地よくご利用できるよう、優しい運転と接遇を心がけましょう。</li> <li>2 お客様の安全かつ快適な乗降のため、状況に応じた気配りのある対応を心がけましょう。</li> <li>3 お客様が乗車してから降車するまで、快適な車内環境を保持しましょう。</li> </ul>
<b>IV コミュニケーション</b>	お客様に「感謝の気持ちを伝える市バス」をめざします。	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 市バスの顔として、表情や態度、言葉づかいなどによって積極的に感謝の気持ちを伝えましょう。</li> <li>2 大切なお客様のため、感謝の気持ちを込めてあいさつや案内をしましょう。</li> </ul>

## アンケート調査項目

調査項目として、サービス全般について質問しています。また、「サービスポリシー」の4つの柱ごとに、満足度と改善してほしい点を調査項目として設定しています。令和3年度は、新型コロナウイルス対策の取組についての意見及び「新しい生活様式」の定着などによる利用頻度の変化を調査項目に加えました。

### 1 市バスサービス全般について …… P. 5

質問① 市バスのサービス全般について採点をお願いします。 市バスの総合満足度・不満足度

### 2 《安全》について …… P. 6～7

質問② 市バスは、安全であると思いますか？ 《安全》の満足度

質問②-2 市バスの安全性に関して、改善してほしいことはありますか？（複数回答可） 《安全》について改善してほしいこと

- A.特になし
- B.座席に着席する前や、つり革等につかまる前に発進している
- C.発車時の声掛けがない
- D.運転が荒い(急発進、急停止、急ハンドルなど)
- E.扉の開閉が危険である(バスが停車する前に開扉するなど)
- F.その他

### 3 《安心・信頼》について …… P. 8～9

質問③ 市バスは、安心・信頼して利用できますか？ 《安心・信頼》の満足度

質問③-2 市バスへの安心感及び信頼性に関して、改善してほしいことはありますか？（複数回答可） 《安心・信頼》について改善してほしいこと

- A.特になし
- B.バス停付近にいたが、通過されて乗車できなかった
- C.停車ボタンを押したのに、停車してくれなかった
- D.服装が乱れている
- E.サングラスを着用していて、イメージが悪い
- F.その他

### 4 《快適》について …… P. 10～11

質問④ 市バスは、心地よく快適に利用できますか？ 《快適》の満足度

質問④-2 市バスの快適性に関して、改善してほしいことはありますか？（複数回答可） 《快適》について改善してほしいこと

- A.特になし
- B.乗車時に不便を感じる(バス停での停車位置が悪いなど)
- C.サポートが必要なお客様(車いす利用者など)への対応が不適切である
- D.車内が汚れている
- E.停留所施設が汚れている
- F.その他

### 5 《コミュニケーション》について …… P. 12～13

質問⑤ 市バス運転手の接客態度や案内は適切ですか？ 《コミュニケーション》の満足度

質問⑤-2 市バス運転手の接客態度などに関して、改善してほしいことはありますか？（複数回答可） 《コミュニケーション》について改善してほしいこと

- A.特になし
- B.乗車時にあいさつなどが無い
- C.言葉遣い・話し方が悪い
- D.態度や表情(にらむ、嫌そうなど)が悪い
- E.アナウンスがない、聞き取れない
- F.その他

### 6 新型コロナウイルス関連について …… P. 14

質問⑥-1 車内換気のために実施している「窓を開けての運行」について、どのようにお考えですか？ 新型コロナウイルス関連:「運行中の窓開け」

- A.実施してほしい B.実施しないでほしい C.どちらでもない

質問⑥-2 「新しい生活様式」の定着などにより、市バスの乗車回数に変化はありましたか？ 新型コロナウイルス関連:「利用頻度の変化」

- A.変わらない
- B.減った(週4回以上→週1～3回)
- C.減った(週4回以上→月1・2回程度)
- D.減った(週1～3回→月1・2回程度)
- E.増えた

## 回答者の属性（前年度との比較）

### （1）年齢別

区分	R2回答数	R2回答割合	R3回答数	R3回答割合
20歳未満	44	5.6%	49	5.2%
20～39歳	186	23.7%	224	23.6%
40～59歳	368	46.9%	381	40.2%
60歳以上	178	22.7%	281	29.6%
不明	8	1.0%	13	1.4%
合計	784	100.0%	948	100.0%

### （2）利用頻度別

区分	R2回答数	R2回答割合	R3回答数	R3回答割合
週4回以上	422	53.8%	517	54.5%
週1～3回	226	28.8%	280	29.5%
月1、2回程度	126	16.1%	138	14.6%
不明	10	1.3%	13	1.4%
合計	784	100.0%	948	100.0%

- ・「年齢別」では、前年度と比較して40～59歳の回答者が約6.7ポイント減少した一方、60歳以上の回答者が6.9ポイント増加しました。
- ・「利用頻度別」では、前年度と比較して回答割合に大きな変化はありませんでした。
- ・集計は、小数第2位で四捨五入しているため、数値の合計が100.0%にならないことがあります。

## 質 問

【質問1】市バスのサービス全般について採点をお願いします。

【質問2】市バスは、安全であると思いますか？

【質問2-2】市バスの安全性に関して、改善してほしいことはありますか？(複数回答可)

- A.特になし
- B.座席に着席する前や、つり革等につかまる前に発進している
- C.発車時の声掛けがない
- D.運転が荒い(急発進、急停止、急ハンドルなど)
- E.扉の開閉が危険である(バスが停車する前に開扉するなど)
- F.その他( )

【質問3】市バスは、安心・信頼して利用できますか？

【質問3-2】市バスへの安心感及び信頼性に関して、改善してほしいことはありますか？(複数回答可)

- A.特になし
- B.バス停付近にいたが、通過されて乗車できなかった
- C.停車ボタンを押したのに、停車してくれなかった
- D.服装が乱れている
- E.サングラスを着用していて、イメージが悪い
- F.その他( )

【質問4】市バスは、心地よく快適に利用できますか？

【質問4-2】市バスの快適性に関して、改善してほしいことはありますか？(複数回答可)

- A.特になし
- B.乗車時に不便を感じる(バス停での停車位置が悪いなど)
- C.サポートが必要なお客様(車いす利用者など)への対応が不適切である
- D.車内が汚れている
- E.停留所施設が汚れている
- F.その他( )

【質問5】市バス運転手の接客態度や案内は適切ですか？

【質問5-2】市バス運転手の接客態度などに関して、改善してほしいことはありますか？(複数回答可)

- A.特になし
- B.乗車時にあいさつなどが無い
- C.言葉遣い・話し方が悪い
- D.態度や表情(にらむ、嫌そうなど)が悪い
- E.アナウンスがない、聞き取れない
- F.その他( )

質問6-1、6-2では、新型コロナウイルスに関して伺います。

【質問6-1】車内換気のために実施している「窓を開けての運行」について、どのようにお考えですか？(1つ選択)

- A.実施してほしい
- B.実施しないでほしい
- C.どちらでもない

【質問6-2】「新しい生活様式」の定着などにより、市バスの乗車回数に変化はありましたか？(1つ選択)

- A.変わらない
- B.減った(週4回以上 → 週1~3回)
- C.減った(週4回以上 → 月1~2回程度)
- D.減った(週1~3回 → 月1~2回程度)
- E.増えた

ご協力いただきありがとうございます。  
集計結果は、市バスホームページなどで報告させていただきます。



## 記 入 方 法

- ◎【質問1】~【質問5】は、回答欄から該当する点数(10点満点)を1つ○で囲んでください。
- ◎【質問2-2】~【質問5-2】は、該当する項目のアルファベットを○で囲んでください。(複数回答可)
- ◎【質問6-1】【質問6-2】は、該当する項目のアルファベットを1つ○で囲んでください。

【記入例】

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
10	9	8	7	6
5	4	3	2	1
その他記入欄				
(A) (B) (C) (D) (E) (F) [ ]				

## 回 答 欄

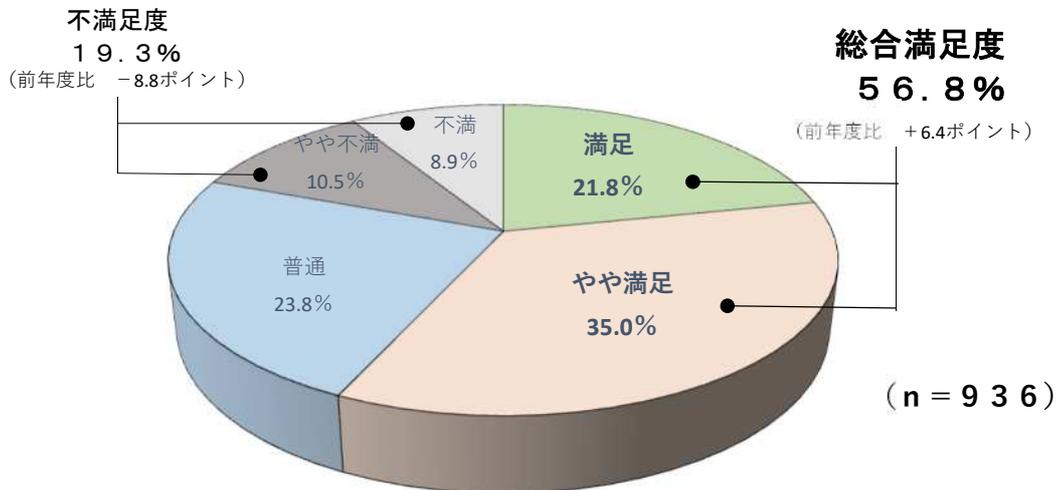
質問	満足	やや満足	普通	やや不満	不満					
1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
2	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
2-2	A B C D E F					その他記入欄				
3	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
3-2	A B C D E F					その他記入欄				
4	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
4-2	A B C D E F					その他記入欄				
5	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
5-2	A B C D E F					その他記入欄				
6-1	A B C									
6-2	A B C D E									

自由記載欄(市バスへのご意見・ご要望を記入してください。)

## Ⅱ 【アンケート結果について】

### 1 市バスサービス全般について

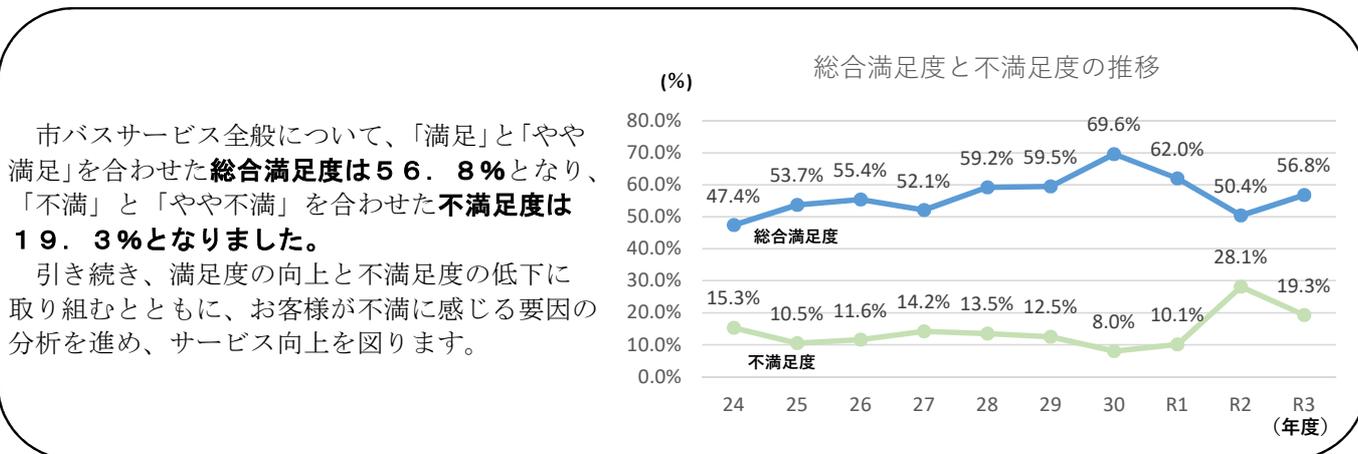
質問① 市バスのサービス全般について採点をお願いします。



#### 【前年度との比較】

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
R2 (n=779)	20.3%	30.2%	21.4%	12.1%	16.0%
	満足度 50.4%			不満足度 28.1%	
R3 (n=936)	21.8%	35.0%	23.8%	10.5%	8.9%
	満足度 56.8%			不満足度 19.3%	

注 各質問に対する有効回答数を「n」で表しています。集計は、小数第2位で四捨五入しているため、数値の合計が100.0%にならないこと等があります。(次項以降のアンケート結果も同様となります)

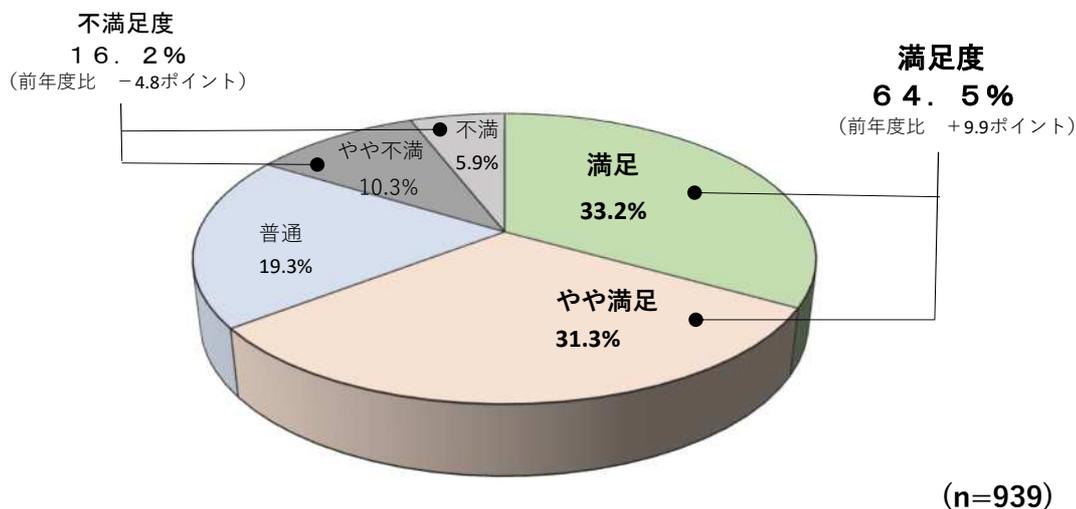


## 2 《安全》について

### (1) 《安全》について

「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は64.5%となり、サービスポリシーの4つの柱の中では**最も高く**、「やや不満」と「不満」を合わせた不満度は16.2%で、4つの柱の中で「安心・信頼」と並び、**最も低く**なっています。

#### 質問② 市バスは、安全であると思いますか？



#### 【前年度との比較】

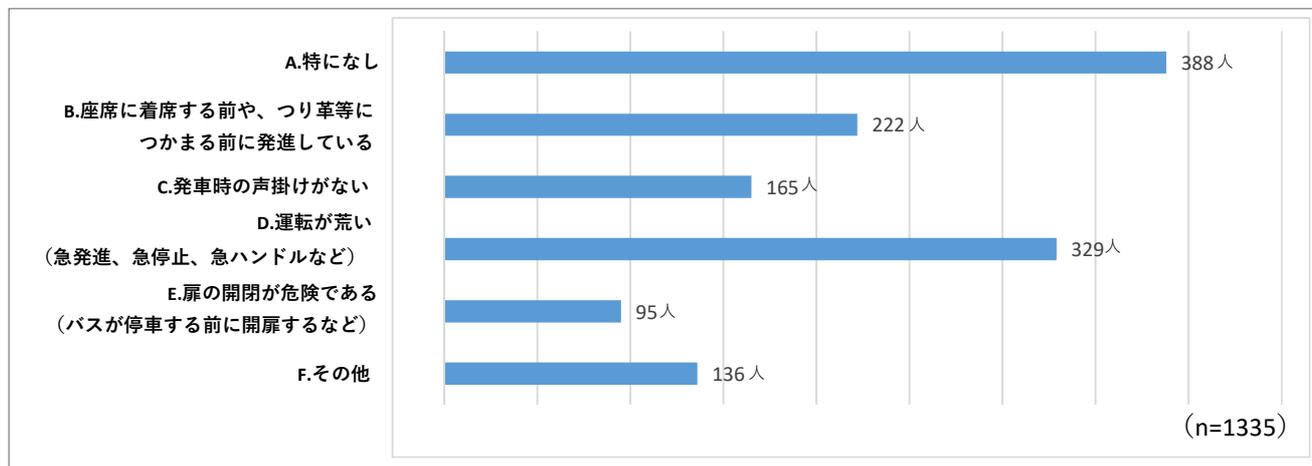
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
R2 (n=776)	25.1%	29.5%	24.4%	11.6%	9.4%
	満足度 54.6%			不満度 21.0%	
R3 (n=939)	33.2%	31.3%	19.3%	10.3%	5.9%
	満足度 64.5%			不満度 16.2%	

満足度については、前年度と比較し9.9ポイント増加となり、不満足度については4.8ポイント減少しています。

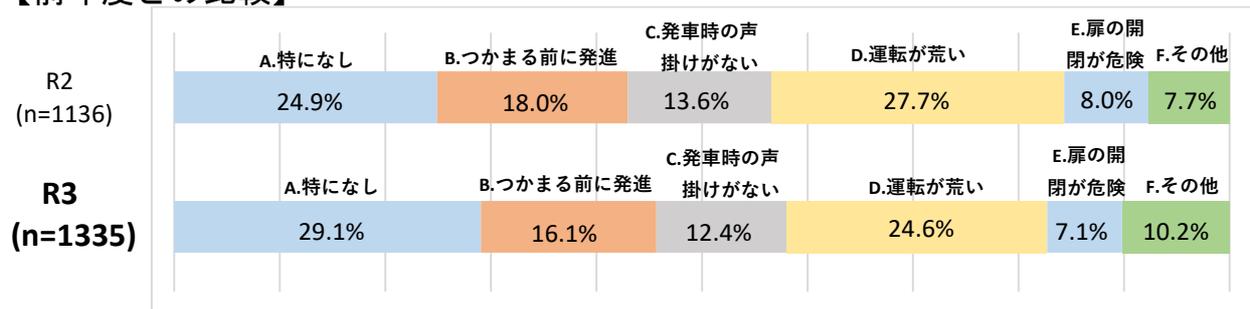
## (2) 《安全》について改善してほしい点

＜A. 特になし＞を除けば、＜D. 運転が荒い（急発進、急停止、急ハンドルなど）＞が329人で最も多く、次いで＜B. 座席に着席する前や、つり革等につかまる前に発進している＞が222人となっています。

### 質問②-2 市バスの安全性に関して、改善してほしいことはありますか？（複数回答可）



### 【前年度との比較】



## (3) 《安全》についての分析

- ・質問②において、《安全》は、サービスポリシーの4つの柱の中で**最も高い満足度（「安心・信頼」と並んで最も低い不満足度）**となりました。
- ・質問②-2において、＜A. 特になし＞と回答した方が、昨年度比で4.2ポイント増となっています。また、昨年度は＜D. 運転が荒い＞が一番多かったのですが、**今年度は＜A. 特になし＞が一番多くなっています。**
- ・質問②-2において、＜B. 座席に着席する前や、つり革等につかまる前に発進している＞＜C. 発車時の声掛けがない＞＜E. 扉の開閉が危険である（バスが停車する前に開扉するなど）＞という回答を多くいただいております。これらについては、バス事業者として当然改善すべき点でありますので、運転手に対して周知徹底を図る必要があると考えます。
- ・＜D. 運転が荒い＞という回答を多くいただいております。人により感じ方が異なる部分もありますが、ドライブレコーダーのデータなどを活用した運転手指導を充実させるとともに、実技指導についても取り組む必要があると考えます。

## (4) <F. その他>に寄せられた主な意見

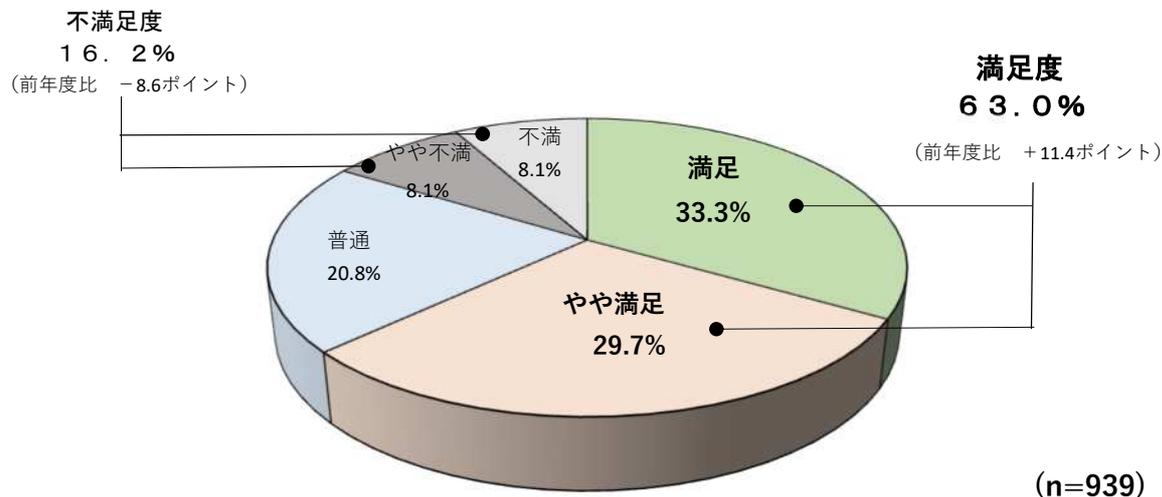
- ・運転手によって差がある。（同様の意見 33人）
- ・スピードを出し過ぎている。（同様の意見 8人）
- ・ゆっくり走りすぎて遅い。要領よく走ってほしい。（同様の意見 4人）
- ・歩行者がいるのに横断歩道で停まらない時がある。（同様の意見 2人）

### 3 《安心・信頼》について

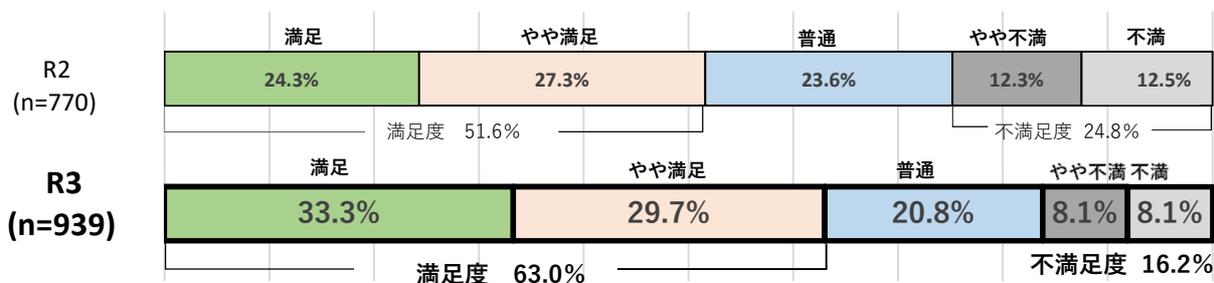
#### (1) 《安心・信頼》について

「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は63.0%となり、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は16.2%となりました。

#### 質問③ 市バスは、安心・信頼して利用できますか？



#### 【前年度との比較】

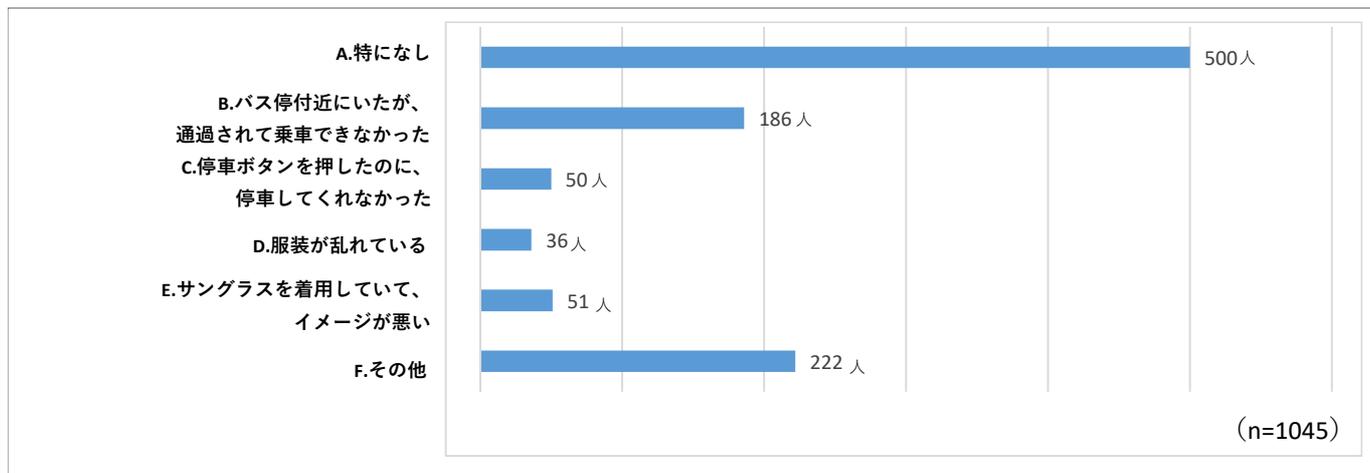


満足度については、前年度と比較し11.4ポイント増加となり、不満足度については8.6ポイント減少しています。

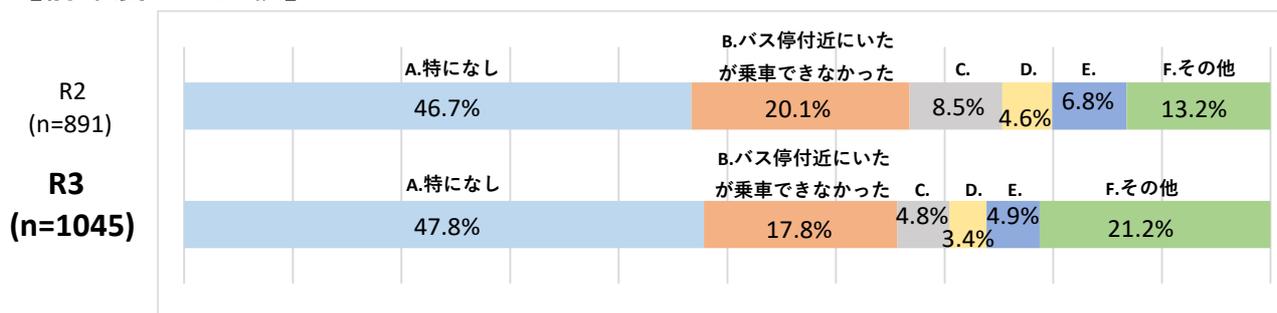
(2) 《安心・信頼》について改善してほしい点

＜A. 特になし＞を除けば、＜B. バス停付近にいたが、通過されて乗車できなかった＞が186人で最も多く、次いで＜E. サングラスを着用していて、イメージが悪い＞が51人となっています。

質問③-2 市バスへの安心感及び信頼性に関して、改善してほしいことはありますか？（複数回答可）



【前年度との比較】



(3) 《安心・信頼》についての分析

- ・質問③において、《安心・信頼》は、サービスポリシーの4つの柱の中で**2番目に高い満足度（「安全」と並んで最も低い不満足度）**となりました。
- ・質問③-2において、＜A. 特になし＞と回答した方が、昨年度と同様、5割弱を占めています。
- ・質問③-2において、＜B. バス停付近にいたが、通過されて乗車できなかった＞という回答が多くあります。バス停後方から駆け込んでご乗車しようとする場合、ミラーの死角になり運転手から確認できない場合もありますが、今後もバス停接近時の乗客確認を徹底する必要があると考えます。

(4) ＜F. その他＞に寄せられた主な意見

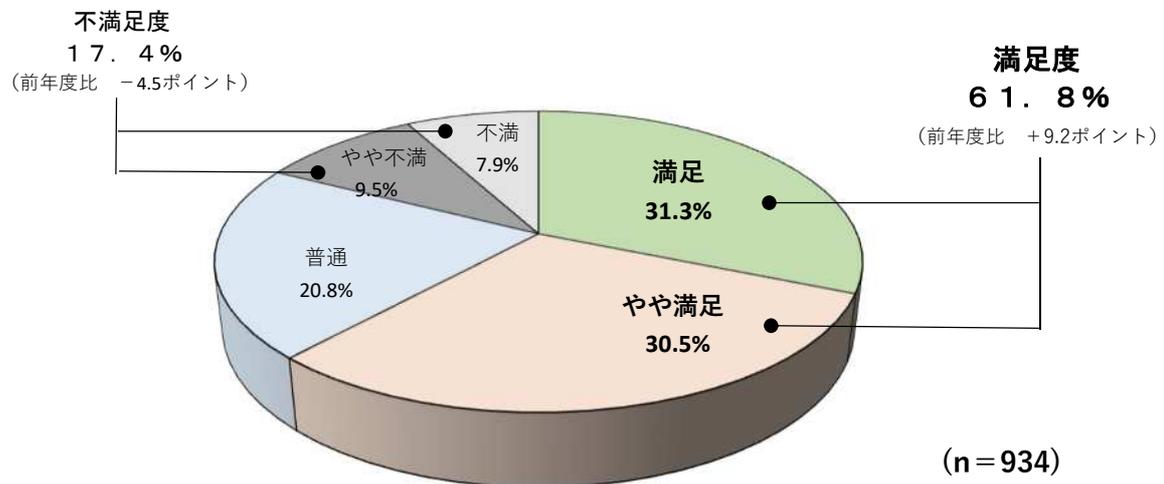
- ・時刻表通りに来ない。（同様の意見 26人）
- ・予定時間よりも早く出発してしまうことがある。（同様の意見 11人）
- ・車内のバス停名の表示ががずれていることがある。（同様の意見 6人）
- ・市バスナビや電光掲示板が実際と違う時がある。（同様の意見 6人）

## 4 《快適》について

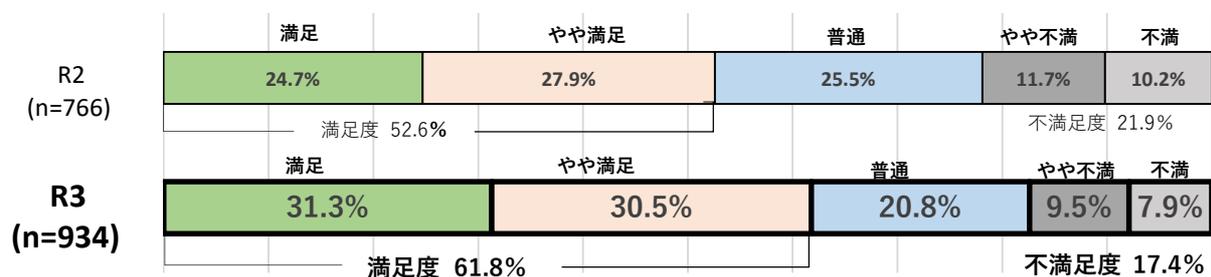
### (1) 《快適》について

「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は61.8%となり、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は17.4%となりました。

#### 質問④ 市バスは心地よく快適に利用できますか？



#### 【前年度との比較】

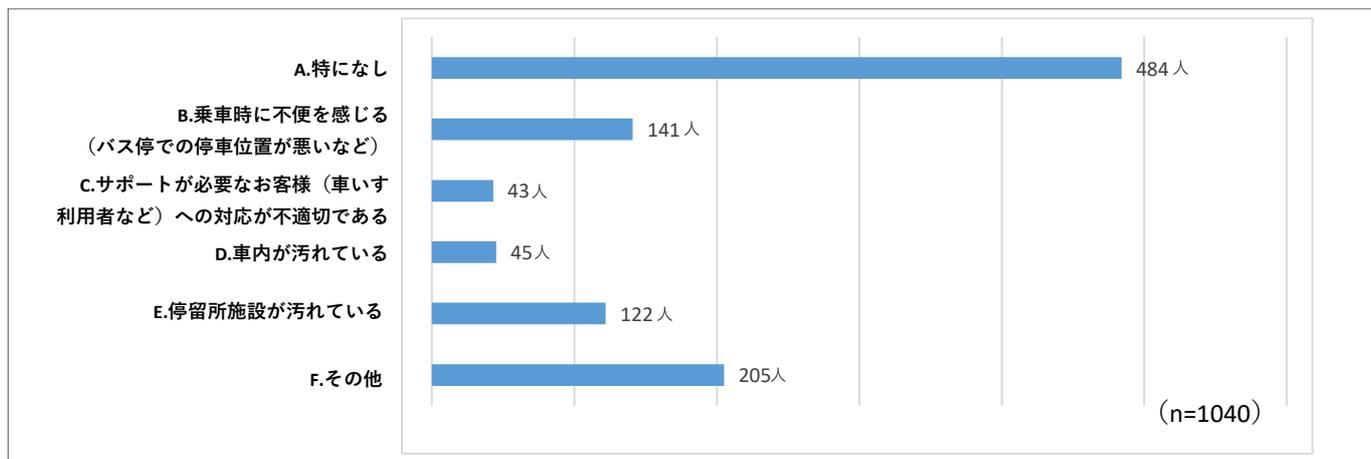


満足度については、前年度と比較し9.2ポイント増加となり、不満足度については4.5ポイント減少しています。

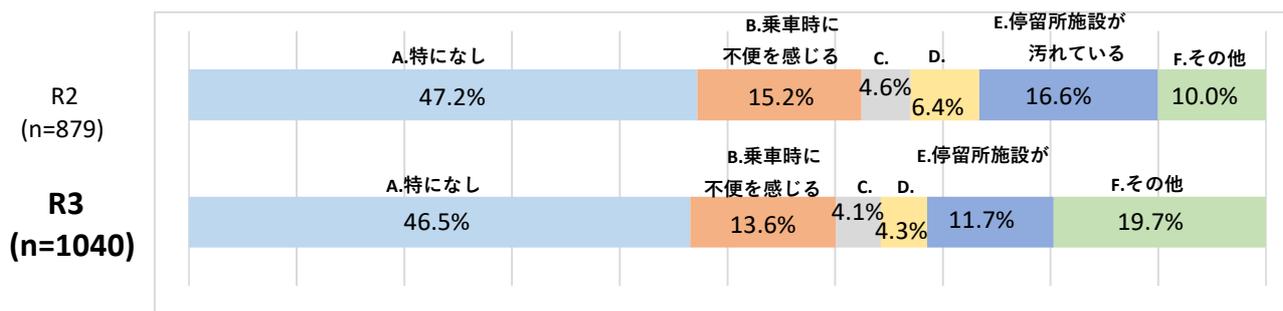
## (2) 《快適》について改善してほしい点

＜A. 特になし＞を除けば、＜B. 乗車時に不便を感じる（バス停での停車位置が悪いなど）＞が141人で最も多く、次いで＜E. 停留所施設が汚れている＞が122人となっています。

### 質問④-2 市バスの快適性に関して、改善してほしいことはありますか？（複数回答可）



### 【前年度との比較】



## (3) 《快適》についての分析

- ・質問④において、《快適》は、サービスポリシーの4つの柱の中で、**2番目に低い満足度（2番目に高い不満度）**となりました。
- ・質問③-2において、＜A. 特になし＞と回答した方が、昨年度と同様、5割弱を占めています。
- ・質問④-2において、＜B. 乗車時に不便を感じる＞という回答が最も多くなっています。お客様が乗車しやすくするために停留所に寄せて停車するよう周知徹底を図る必要があると考えます。
- ・質問④-2において、＜E. 停留所施設が汚れている＞と回答した割合が、昨年度比で4.9ポイント低下しており、停留所施設の定期清掃について実施している効果が表れていると考えます。

## (4) ＜F. その他＞に寄せられた主な意見

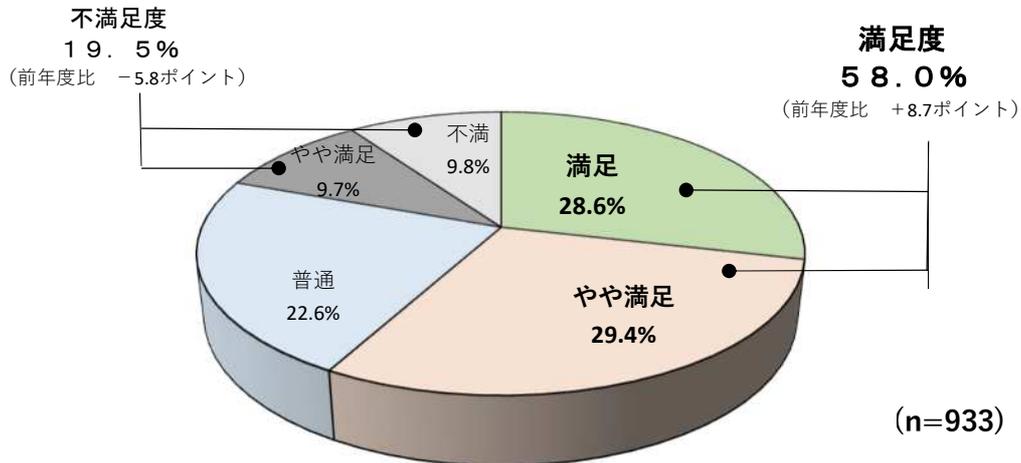
- ・エアコンが効いていない。／エアコンが効きすぎている。（同様の意見 18人）
- ・停留所に屋根をつけてほしい。（同様の意見 14人）
- ・混雑していて快適ではない。（同様の意見 12人）
- ・停留所にベンチを設置してほしい。（同様の意見 4人）

## 5 《コミュニケーション》について

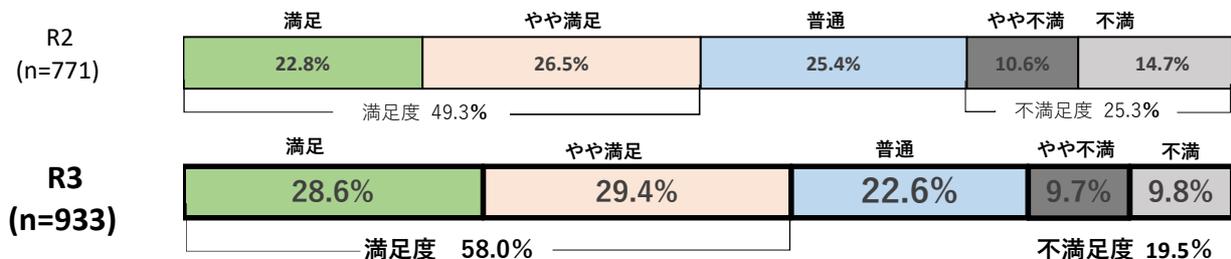
### (1) 《コミュニケーション》について

「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は58.0%で、サービスポリシーの4つの柱の中で**最も低く**、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は19.5%で、4つの柱の中で**最も高くな**っています。

#### 質問⑤ 市バス運転手の接客態度や案内は適切ですか？



#### 【前年度との比較】

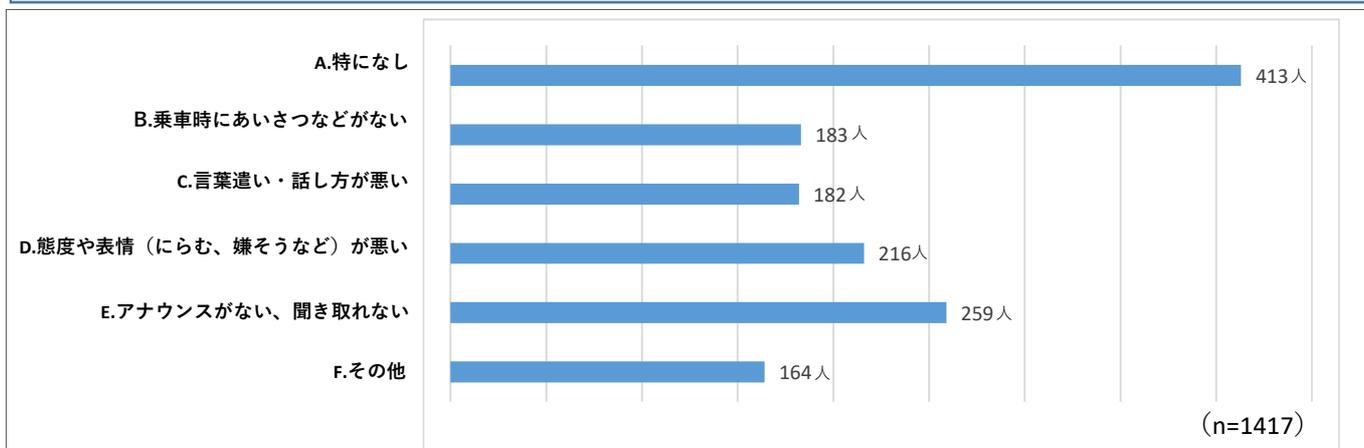


満足度については、前年度と比較し8.7ポイント増加となり、不満足度については5.8ポイント減少しています。

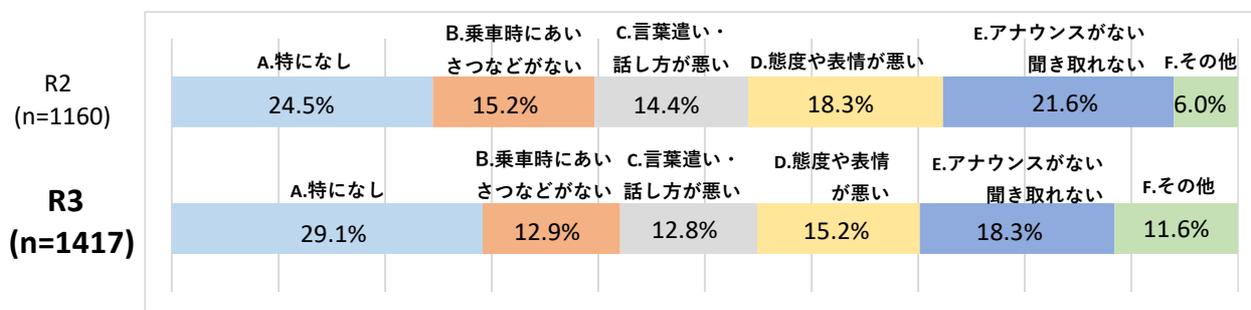
## (2) 《コミュニケーション》について改善してほしい点

＜A. 特になし＞を除けば、＜E. アナウンスがない、聞き取れない＞が259人で最も多く、次いで＜D. 態度や表情（にらむ、嫌そうなど）が悪い＞が216人となっています。

### 質問⑤-2 市バス運転手の接客態度などに関して、改善してほしいことはありますか？（複数回答可）



### 【前年度との比較】



## (3) 《コミュニケーション》についての分析

- ・質問⑤において、《コミュニケーション》は、サービスポリシーの4つの柱の中で**最も低い満足度（最も高い不満足度）**となりました。
- ・質問⑤-2において、＜A. 特になし＞と回答した方が、昨年度比で4.6ポイント増となっています。
- ・質問⑤-2においては、＜E. アナウンスがない、聞き取れない＞という回答が多くなっています。新型コロナウイルス感染症対策でマスクを着用していることによってアナウンスの声が届きにくい状況ではありますが、分かりやすくはっきり話すことでお客様に届く車内アナウンスを徹底することが重要であると考えます。

## (4) <F. その他>に寄せられた主な意見

- ・運転手によって差がある。（同様の意見 53人）
- ・アナウンスが多すぎる。（同様の意見 17人）
- ・フリーパスを出すと態度が冷たくなるように感じる。（同様の意見 5人）
- ・降車時にお礼を言っても返事がない。（同様の意見 5人）

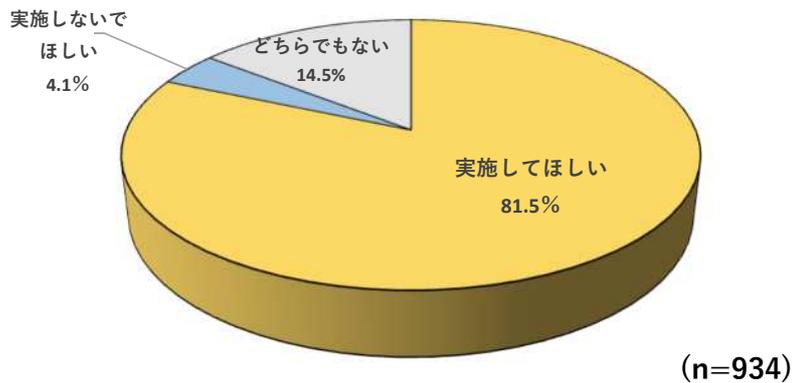
## 6 市バスの新型コロナウイルス関連について

### (1) 『運行中の窓開け』について

市バスが新型コロナウイルス対策の取組として行っている『運行中の窓開け』について、81.5%のお客様が「A. 実施してほしい」と回答しています。一方「実施しないでほしい」「どちらでもない」と回答している方も2割弱いらっしゃいます。

今後も「運行中の窓開け」については協力をお願いしていく必要があると考えます。また、路線バス車内は換気装置を使用しており、約3分で車内の空気の入替えが完了するといわれていますので、この点についても周知する必要があると考えます。

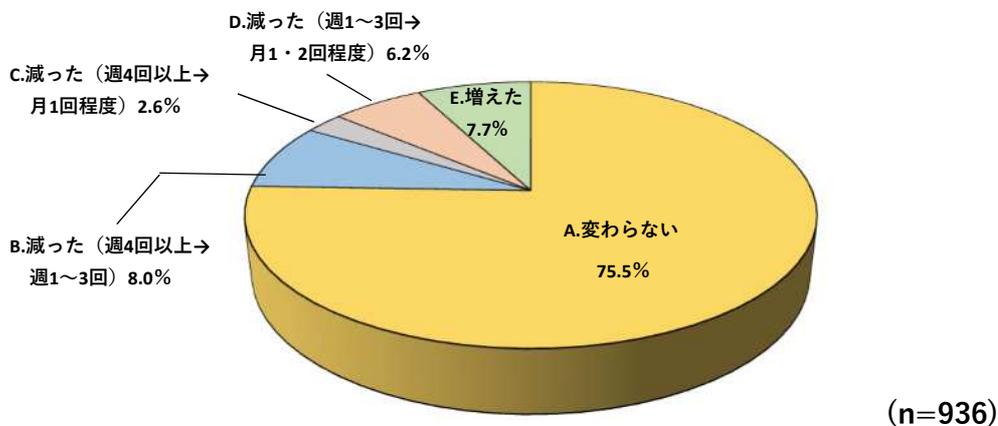
質問⑥-1 車内換気のために実施している「窓を開けての運行」について、どのようにお考えですか？(1つ選択)



### (2) 『利用頻度の変化』について

「新しい生活様式」の定着などによる利用頻度の変化については「A. 変わらない」が75.5%と最も多く、「B~D. 減った」が16.8%、「E. 増えた」が7.7%となりました。

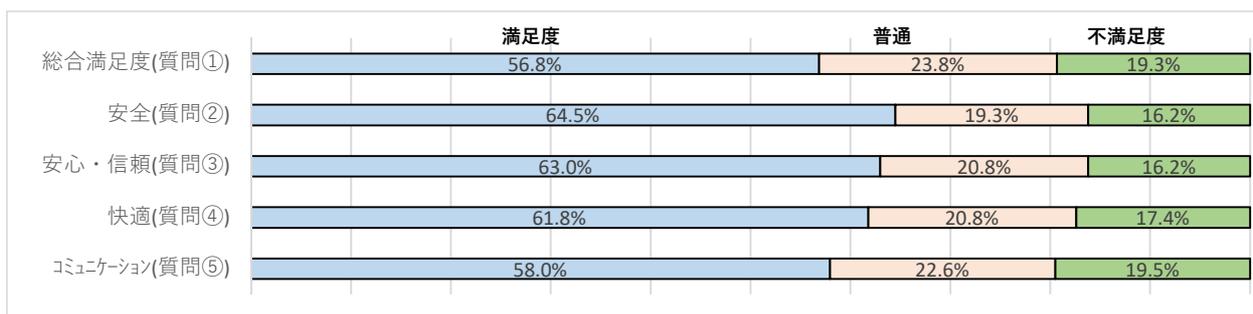
質問⑥-2 「新しい生活様式」の定着などにより、市バスの乗車回数に変化はありましたか？(1つ選択)



## Ⅲ【アンケート結果の総括】

### 市バスのサービスの総合満足度とサービスポリシーの4つに関する設問ごとの満足度

「満足」と「やや満足」の小計を満足度、「やや不満」と「不満」の小計を不満足度とし、「普通」を入れて3区分で表示しています。



令和3年度は、総合満足度をはじめ、全てのサービスポリシーごとの満足度が上昇するとともに、不満足度が低下しました。総合満足度において、不満をお持ちという回答は19.3%（昨年度比8.8ポイント減）という結果になりました。

令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響による不満が反映していた面がありましたが、令和3年度については「新しい生活様式」が社会に浸透するとともに、車内換気やバス車両に抗ウイルス・抗菌加工実施などの対策を講じてお客様に安心感を持っていただいたこと、サービス面については交通局安全サービス課職員（指導担当など）による添乗観察を強化するなどの指導の充実や、職員へお客様の声を伝えるための掲示機会の拡大など情報伝達の取組により少しずつ接遇が向上してきていることが、満足度の上昇につながったものと考えます。

## Ⅳ【今後に向けて】

日頃、お客様からいただいている御意見や御要望、お客様アンケート結果を反映するとともに、「新しい生活様式」への対応等も踏まえて、令和4年4月に「市バスサービスポリシー」を改正しました。今後は改正後の「市バスサービスポリシー」の4つの柱「安全」「安心・信頼」「快適」「コミュニケーション」の満足度向上に向けて、職員一人ひとりがさらなるサービス向上に取り組んでまいります。

### ○運転手研修の実施について

民間の教習所施設において、実車等を用いて行う「運転手実技研修」の対象者を拡大することで、お客様の乗車態様や自転車の走行態様について理解を深めるとともに、体感だけでなく数値に基づく指導を行うことで、お客様により一層安心・快適な運転を提供できるよう、運転技能の向上に取り組んでまいります。

営業所で実施する「事故防止研修」「サービス向上研修」において、事故の発生状況、ヒヤリハット映像などを用いるとともに、今回のアンケート結果や、直接お客様からいただいている苦情・要望を周知してまいります。また、サポートが必要なお客様への対応として、車いすの確実な固定などについても研修を行ってまいります。

今回改正した「市バスサービスポリシー」については、各種研修や職場の掲示や配付物などを活用して周知徹底を図り、着実な実践に取り組んでまいります。

### ○添乗観察の実施について

調査員（民間委託）や職員（指導担当など）がバスに同乗し、安全面やサービス面に関する基本的な事項などについて、運転手が適切に行っているかどうかを調査する「添乗観察」を実施し、結果に基づいて個別指導を行います。「乗車時の感謝の気持ちを込めた接客」「発車前の注意喚起」の重点取組項目を設定し、アナウンス実施の定着を図るとともに、アナウンスの質の向上に取り組みます。また、着座・つかまわりを確認してからの発車について徹底を図ってまいります。

### ○その他の取組について

運行管理者への研修、停留所施設の定期的な清掃、新型コロナウイルス感染症対策等について、引き続き取り組んでまいります。