

# 令和4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10問を設定
- 評価方法：質問ごとに「5点～1点」の5段階で評価(一部を除く。) ※ 昨年度の10段階評価から変更  
5点を「満足」、4点を「やや満足」、3点を「普通」、2点を「やや不満」、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、区役所等市施設において配布)
- 実施期間：令和4年7月1日(金)から12月31日(土)まで(184日間)
- 回答数：1,138通(令和3年度948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

「サービスポリシー」の4つの柱		行動基準
<b>I</b> <b>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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 輸送の安全の確保が最も重要であるという意識を徹底し、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、法令、規則等のルール、手順を確実に守りましょう。</li> </ol>
<b>II</b> <b>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。	<ol 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」「急に降車ボタンが押される」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> </ol>
<b>III</b> <b>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。	<ol 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> </ol>
<b>IV</b> <b>コミュニケーション</b>	お客様に「感謝の気持ちを伝え続ける市バス」をめざします。	<ol 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> </ol>

## 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4年度は、令和3年度の自由意見で多く見られた「運転手によって差がある」点について、調査項目に加えました。

### 1 《安全》について

…

P. 5～6

質問① 市バスは、安全であると思いますか？

《安全》の満足度

質問①-2 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

### 2 《安心・信頼》について

…

P. 7～8

質問② 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②-2 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.運転手の身だしなみ
- E.遅延時に運行情報を案内してほしい
- F.その他

### 3 《快適》について

…

P. 9～10

質問③ 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③-2 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.車内の快適性(空調や清潔さなど)
- E.バス停留所の案内について(時刻表・行先案内が見にくいなど)
- F.その他

### 4 《コミュニケーション》について

…

P. 11～12

質問④ 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④-2 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

### 5 「運転手によって差がある」と感じる点について

…

P. 13

質問⑤ 「運転手によって差がある」と感じる点は何ですか？

「運転手によって差がある」と感じる点

- A.差は感じない
- B.安全な運転
- C.適切な言葉遣い、接客態度
- D.サポートが必要なお客様(高齢者、車いす、ベビーカーなど)への適切な対応
- E.アナウンスの聞き取りやすさ
- F.その他

### 6 市バスサービス全般について

…

P. 14

質問⑥ 市バスのサービス全般について全体的に満足していますか？

市バスの総合満足度・不満足度

## 回答者の属性（前年度との比較）

### （１）年齢別

区分	R3回答数	R3回答割合	R4回答数	R4回答割合
20歳未満	49	5.2%	58	5.1%
20～39歳	224	23.6%	235	20.7%
40～59歳	381	40.2%	505	44.4%
60歳以上	281	29.6%	326	28.6%
不明	13	1.4%	14	1.2%
合計	948	100.0%	1138	100.0%

### （３）利用目的別（複数回答あり）

区分	R3回答数	R3回答割合	R4回答数	R4回答割合
通勤・通学	528	44.4%	513	38.1%
生活利用	406	34.1%	502	37.3%
仕事・業務	74	6.2%	113	8.4%
余暇利用	145	12.2%	167	12.4%
その他	24	2.0%	33	2.5%
不明	13	1.1%	17	1.3%
合計	1,190	100.0%	1345	100.0%

### （５）在住区別

区分	R3回答数	R3回答割合	R4回答数	R4回答割合
川崎区	159	16.8%	160	14.1%
幸区	119	12.6%	156	13.7%
中原区	78	8.2%	99	8.7%
高津区	109	11.5%	144	12.7%
宮前区	191	20.1%	237	20.8%
多摩区	98	10.3%	111	9.8%
麻生区	16	1.7%	43	3.8%
市外	102	10.8%	107	9.4%
不明	76	8.0%	81	7.1%
合計	948	100.0%	1138	100.0%

### （２）利用頻度別

区分	R3回答数	R3回答割合	R4回答数	R4回答割合
週4回以上	517	54.5%	622	54.7%
週1～3回	280	29.5%	327	28.7%
月1、2回程度	138	14.6%	175	15.4%
不明	13	1.4%	14	1.2%
合計	948	100.0%	1138	100.0%

### （４）利用時間帯別（複数回答あり）

区分	R3回答数	R3回答割合	R4回答数	R4回答割合
朝・夕方（平日）	600	42.6%	747	43.5%
日中（平日）	374	26.5%	433	25.2%
朝・夕方（土日祝）	215	15.3%	233	13.6%
日中（土日祝）	199	14.1%	247	14.4%
その他	20	1.4%	46	2.7%
不明	1	0.1%	13	0.8%
合計	1,409	100.0%	1719	100.0%

### （６）受付チャネル別

区分	R3回答数	R3回答割合	R4回答数	R4回答割合
WEB	583	61.5%	769	67.6%
郵送	365	38.5%	369	32.4%
合計	948	100.0%	1138	100.0%

- ・「年齢別」では、前年度と比較して40～59歳の回答割合が約4.2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。
- ・「利用目的別」では、前年度と比較して通勤・通学の回答割合が約6.3ポイント減少しました。
- ・「利用時間帯別」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。
- ・「在住区別」では、宮前区で前年度と比較して回答者数が46件増加しました。
- ・「チャネル別」では、前年度と比較して全体の回答が190件、WEBでの回答が186件、それぞれ増加しています。

※ 小計は、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。

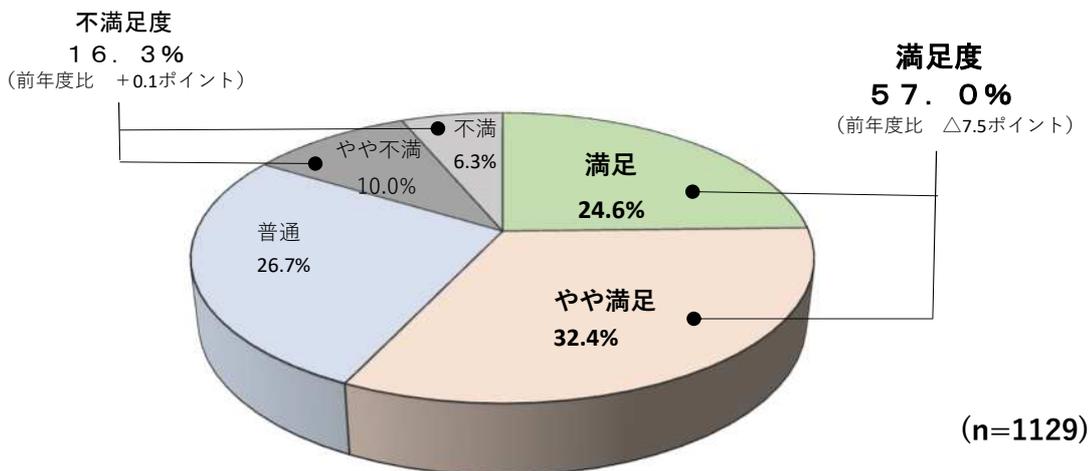
## Ⅱ 【アンケート結果について】

### 1 《安全》について

#### (1) 《安全》について

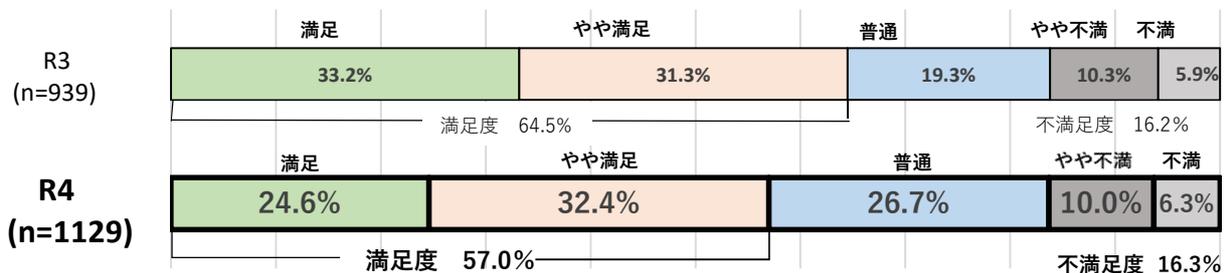
「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は57.0%となり、サービスポリシーの4つの柱の中では**最も高く**、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は16.3%で、4つの柱の中で「安心・信頼」と並び、**最も低く**なっています。

#### 質問① 市バスは、安全であると思いますか？



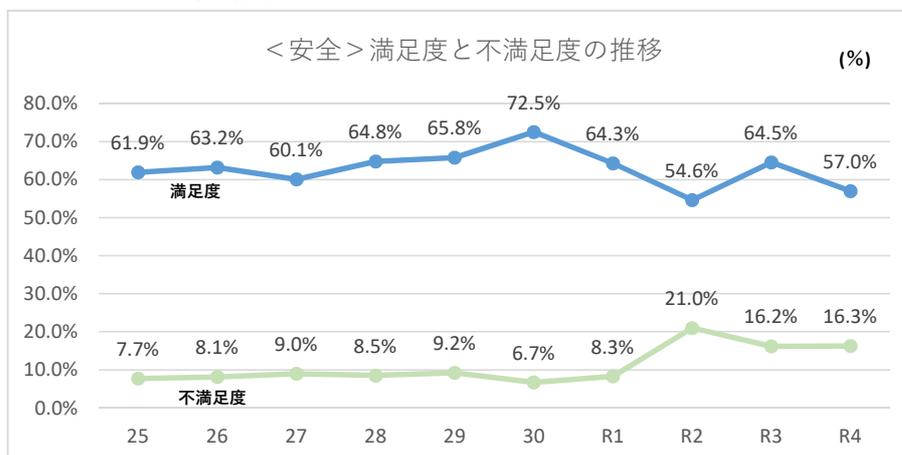
注 各質問に対する有効回答数を「n」で表しています。集計は、小数第2位で四捨五入しているため、数値の合計が100.0%にならないこと等があります。(次項以降のアンケート結果も同様となります)

#### 【前年度との比較】



満足度については、前年度と比較し7.5ポイント減少となり、不満足度については0.1ポイント増加、普通については7.4ポイント、それぞれ増加しています。

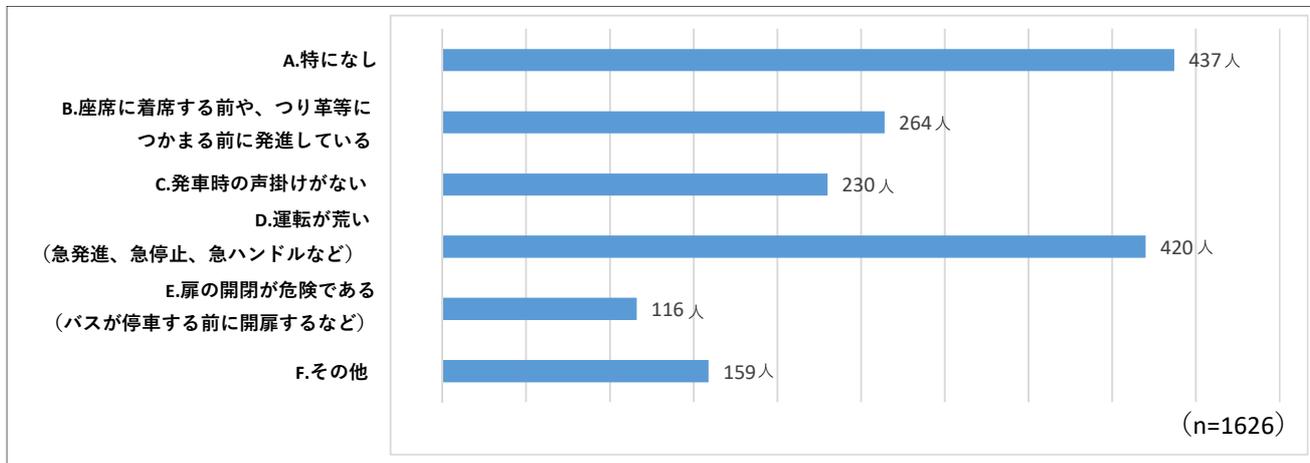
#### 【過去10年間の推移】



## (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420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264人となっています。

### 質問①-2 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）



### (3) ＜F. その他＞に寄せられた主な意見

- ・速度が出すぎている時がある。（同様の意見 9人）
- ・停留所の縁石に寄せて停車してほしい。（同様の意見 8人）
- ・慎重に走りすぎ、要領よく走って欲しい。（同様の意見 6人）
- ・信号を守っていない時がある。（同様の意見 5人）
- ・停留所の停車位置（前後）が悪い。（同様の意見 4人）
- ・停車時に前車との間隔が短い。（同様の意見 3人）

### (4) 《安全》についての分析

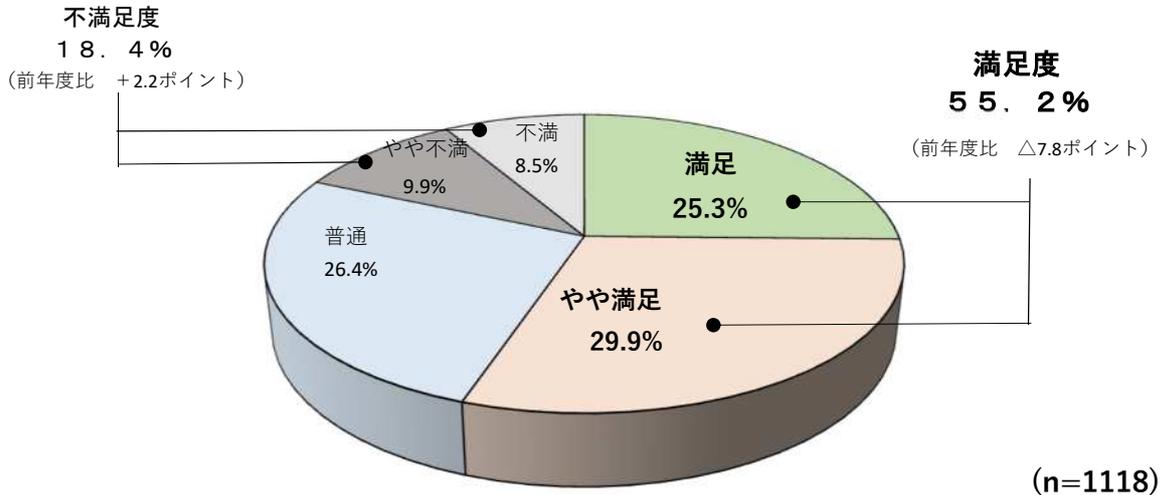
- ・質問①において、《安全》は、サービスポリシーの4つの柱の中で**最も高い満足度（最も低い不満足度）**となりました。
- ・質問①-2において、＜B. 座席に着席する前や、つり革等につかまる前に発進している＞について264人、＜C. 発車時の声掛けがない＞について230人、＜E. 扉の開閉が危険である（バスが停車する前に開扉するなど）＞について116人の回答をいただいております。これらについては、バス事業者として当然改善すべき点でありますので、運転手に対して周知徹底を図る必要があると考えます。
- ・＜D. 運転が荒い＞について420人の回答をいただいております。人により感じ方が異なる部分もありますが、その他として速度が出すぎている時があるとの意見も複数ありますので、ドライブレコーダーのデータを活用した運転手指導を行うとともに、ドライブレコーダーのデジタルタコグラフの機能（運転中の発進、加速、減速などのデータを記録する機能）も活用し、運転手指導を充実させていく必要があると考えます。

## 2 《安心・信頼》について

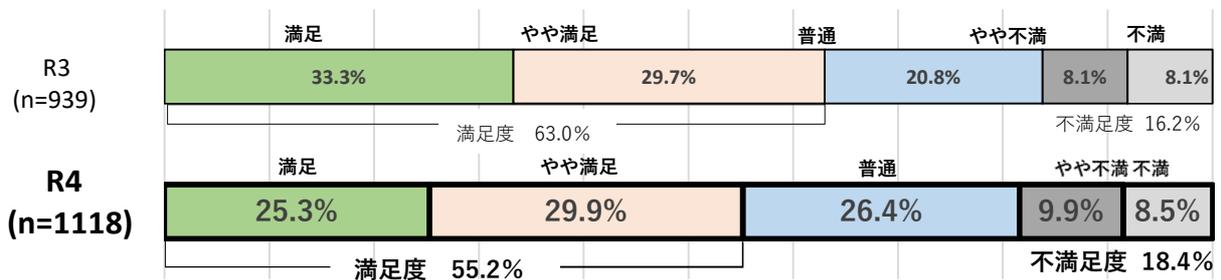
### (1) 《安心・信頼》について

「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は55.2%となり、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は18.4%となりました。

#### 質問② 市バスは、安心・信頼して利用できますか？

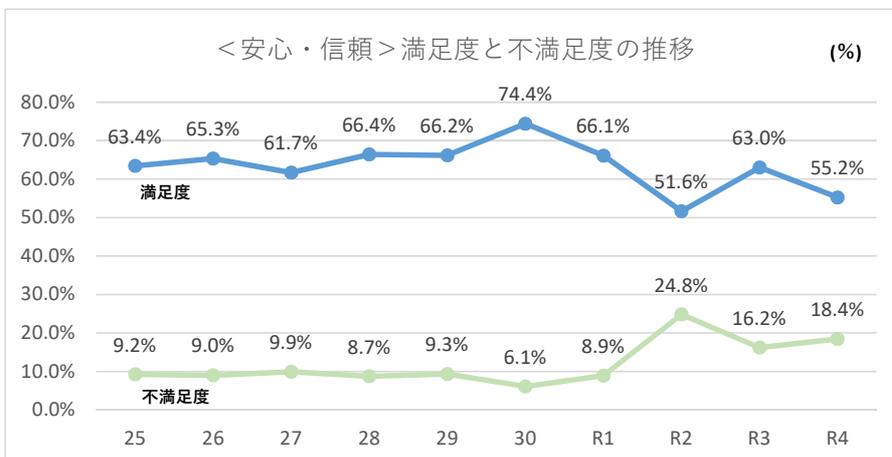


#### 【前年度との比較】



満足度については、前年度と比較し7.8ポイント減少となり、不満足度については2.2ポイント、普通については5.6ポイント、それぞれ増加しています。

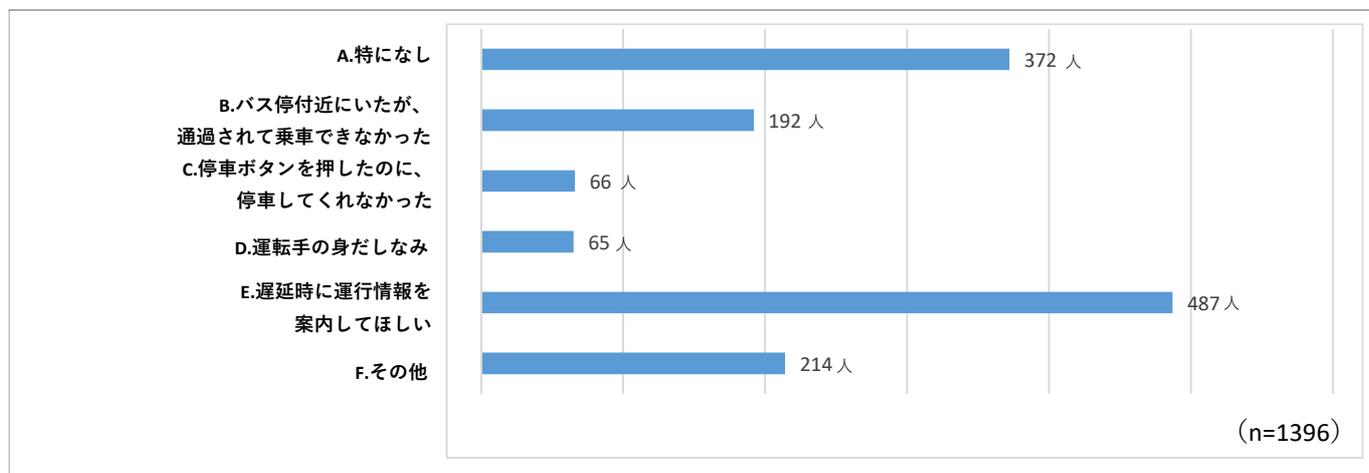
#### 【過去10年間の推移】



## (2) 《安心・信頼》について改善してほしい点

＜A. 特になし＞＜F. その他＞を除き、＜E. 遅延時に運行情報を案内してほしい＞が487人で最も多く、次いで＜B. バス停付近にいたが、通過されて乗車できなかった＞が192人となっています。

### 質問②-2 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）



## (3) ＜F. その他＞に寄せられた主な意見

- ・バスがいつも遅れてくる。（同様の意見 30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）
- ・バス停につく寸前で発車された。（同様の意見 5人）
- ・満員通過された。（同様の意見 8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 4人）
- ・市バスナビの予測が実際と違うことがある。（同様の意見 3人）

## (4) 《安心・信頼》についての分析

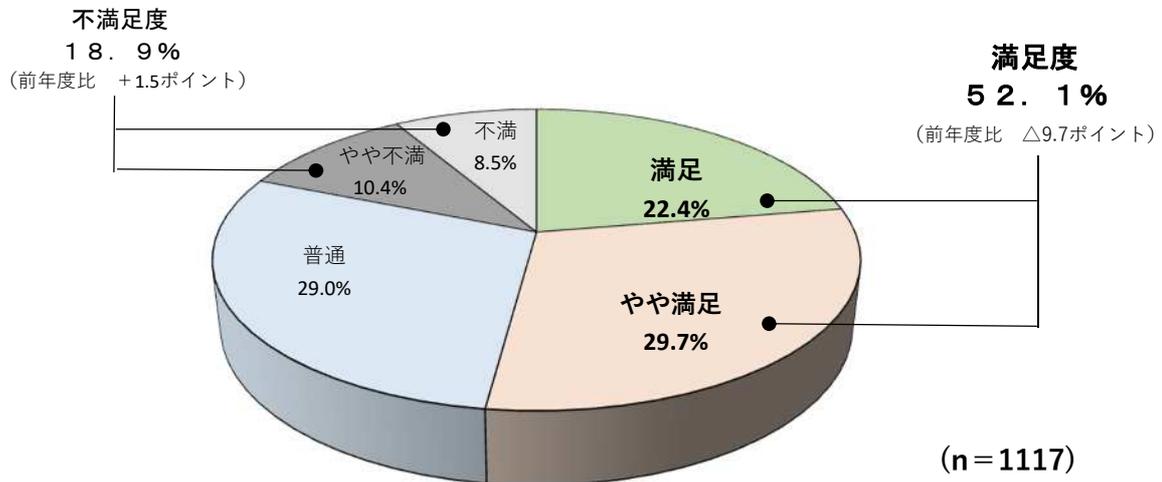
- ・質問②において、《安心・信頼》は、サービスポリシーの4つの柱の中で**2番目に高い満足度（2番目に低い不満足度）**となりました。
- ・質問②-2において、＜E. 遅延時に運行情報を案内してほしい＞について487人の回答がありました。その他の中にも「バスがいつも遅れてくる」「満員通過された」など、バスの遅れに対する不満が根強いことを示しています。  
道路状況等に左右される路線バス事業にとって難しい側面があり、運転手も必ずしもリアルタイムで道路状況を把握している訳ではありませんが、接遇面や情報提供の充実などに課題があると考えます。
- ・質問②-2において＜B. バス停付近にいたが、通過されて乗車できなかった＞について192人の回答がありました。その他としても「バス停につく寸前で発車された。」という意見がみられます。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。

### 3 《快適》について

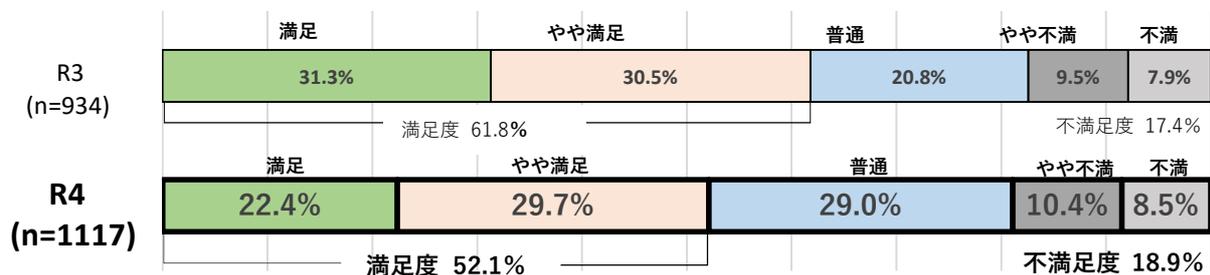
#### (1) 《快適》について

「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は52.1%となり、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は18.9%となりました。

#### 質問③ 市バスは心地よく快適に利用できますか？

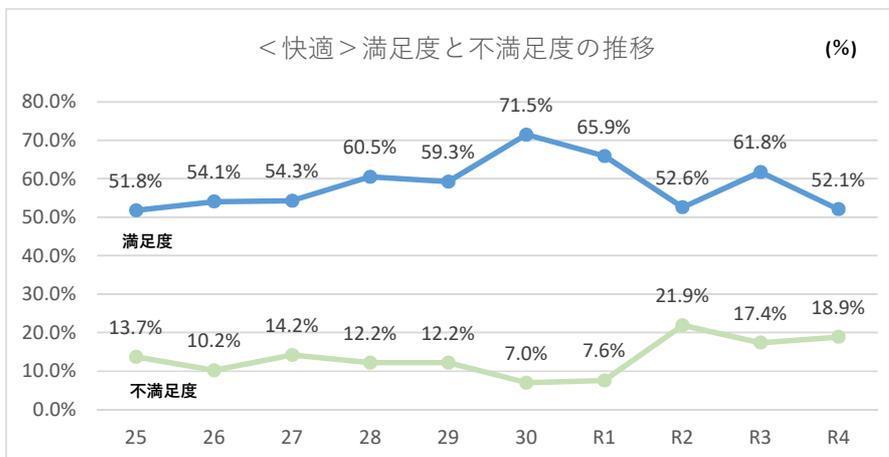


#### 【前年度との比較】



満足度については、前年度と比較し9.7ポイント減少となり、不満足度については1.5ポイント、普通については8.2ポイント、それぞれ増加しています。

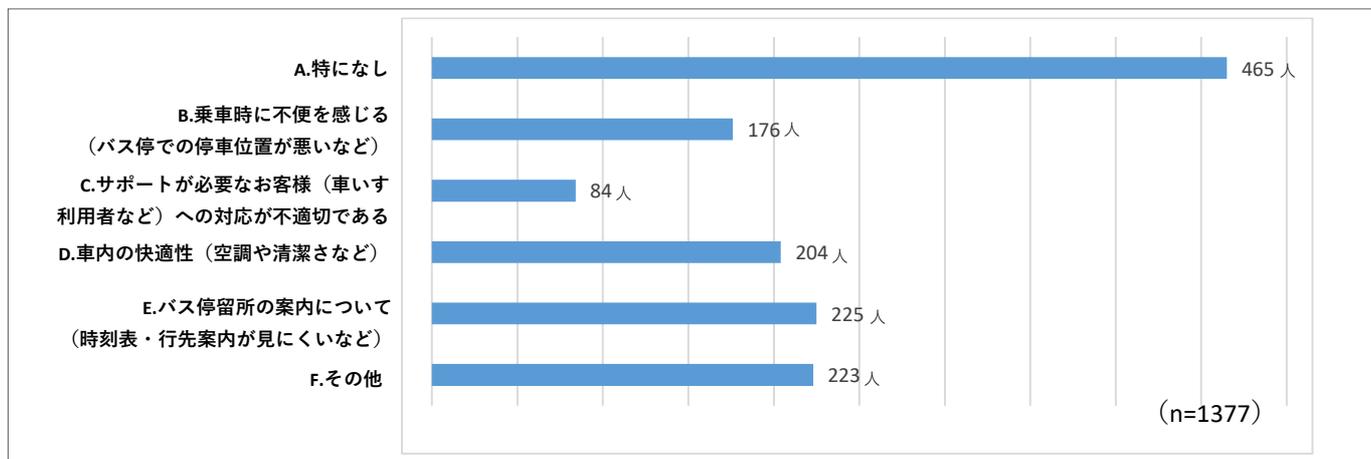
#### 【過去10年間の推移】



## (2) 《快適》について改善してほしい点

<A. 特になし><F. その他>を除けば、<E. バス停留所の案内について（時刻表・行先案内が見にくいなど）>が225人で最も多く、次いで<D. 車内の快適性（空調や清潔さなど）>が204人となっています。

### 質問③-2 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）



## (3) <F. その他>に寄せられた主な意見

- ・混雑していて快適ではない。(同様の意見 11人)
- ・車内の温度調整をして欲しい。(同様の意見 9人)
- ・マナーが悪い乗客がいる。(同様の意見 6人)
- ・換気はしっかりと行ってほしい。(同様の意見 4人)
- ・座席が汚れていることがある。(同様の意見 4人)
- ・バス停に到着予定時間や接近情報を表示してほしい。(同様の意見 4人)

## (4) 《快適》についての分析

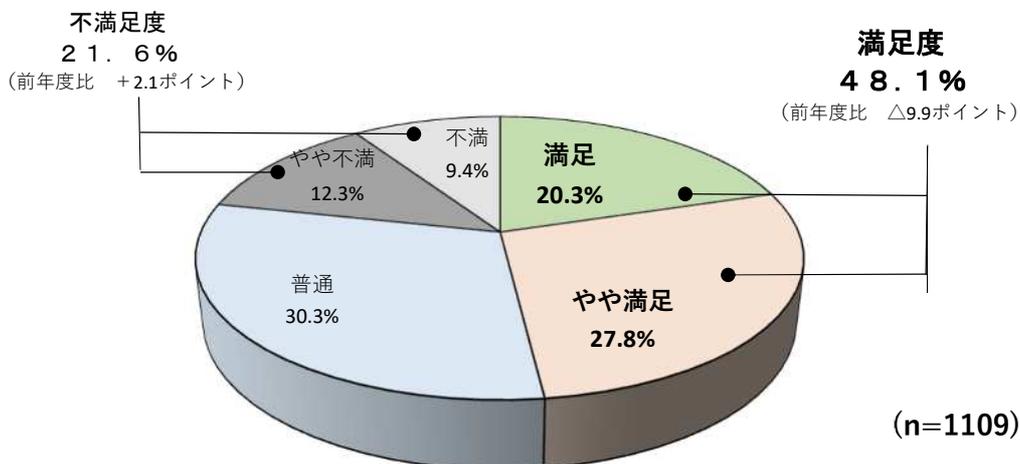
- ・質問③において、《快適》は、サービスポリシーの4つの柱の中で、**2番目に低い満足度（2番目に高い不満足度）**となりました。
- ・質問③-2において、<E. バス停留所の案内について（時刻表・行先案内が見にくいなど）>について225人の回答がありました。その他意見を見ると「バス停に到着予定時間や接近情報を表示してほしい」などの意見がみられます。市バスナビその他インターネットの情報で補完できるものもありますが、停留所の案内についても課題があると考えます。
- ・質問③-2において、<D. 車内の快適性（空調や清潔さなど）>について204人の回答がありました。その他意見を見ると「車内の温度調整をして欲しい」という意見もみられます。新型コロナウイルス感染症防止対策としての「車内換気」が影響しているものと思われます。

## 4 《コミュニケーション》について

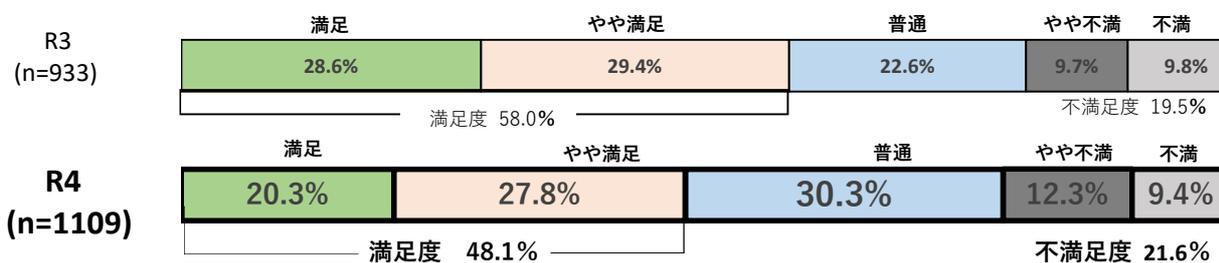
### (1) 《コミュニケーション》について

「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は48.1%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21.6%で、4つの柱の中で**最も高くな**っています。

#### 質問④ 市バス運転手の接客態度や案内は適切ですか？

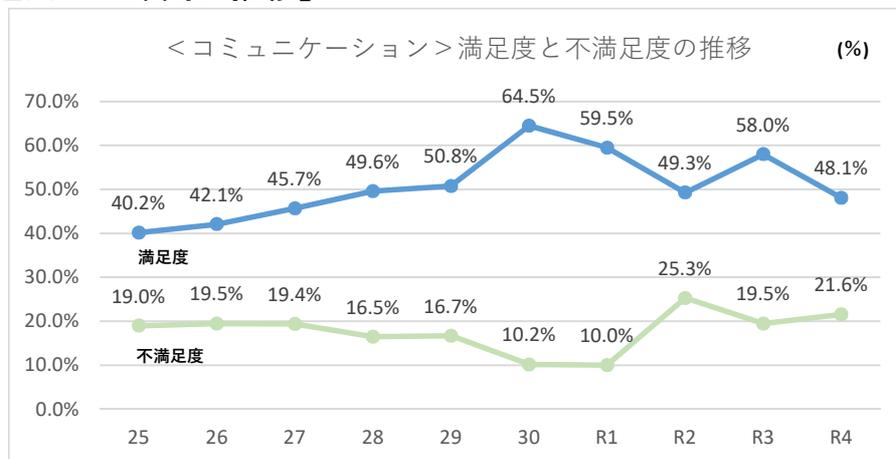


#### 【前年度との比較】



満足度については、前年度と比較し9.9ポイント減少しており、不満足度については2.1ポイント、普通については7.7ポイント、それぞれ増加となっています。

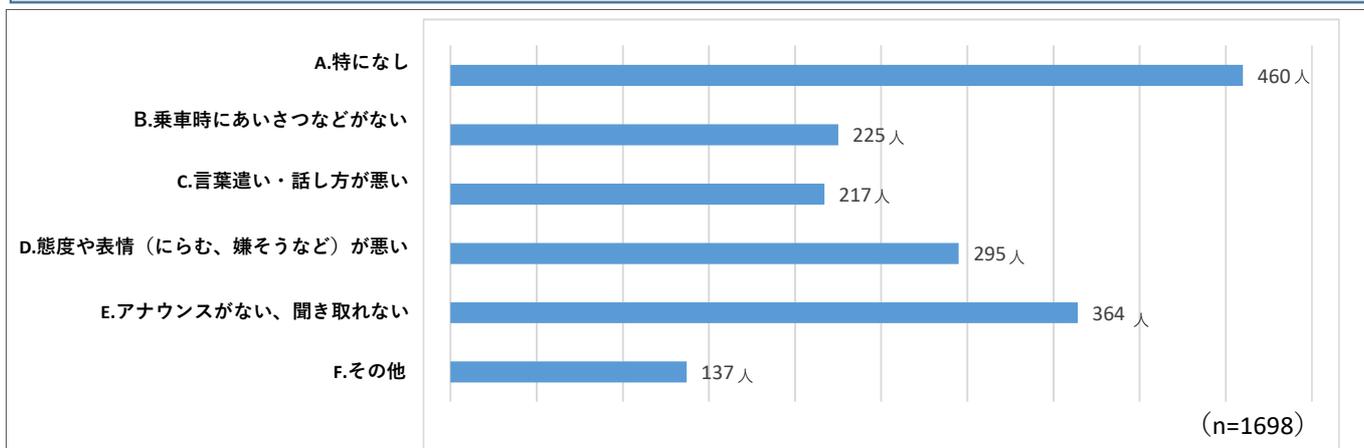
#### 【過去10年間の推移】



## (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364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295人となっています。

### 質問④-2 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）



## (3) <F. その他>に寄せられた主な意見

- ・アナウンスが聞き取りにくい。（同様の意見 12人）
- ・アナウンスが多すぎる。（同様の意見 8人）
- ・混雑時の前扉降車に対応してくれない。（同様の意見 3人）
- ・以前より良くなった。（同様の意見 3人）

## (4) 《コミュニケーション》についての分析

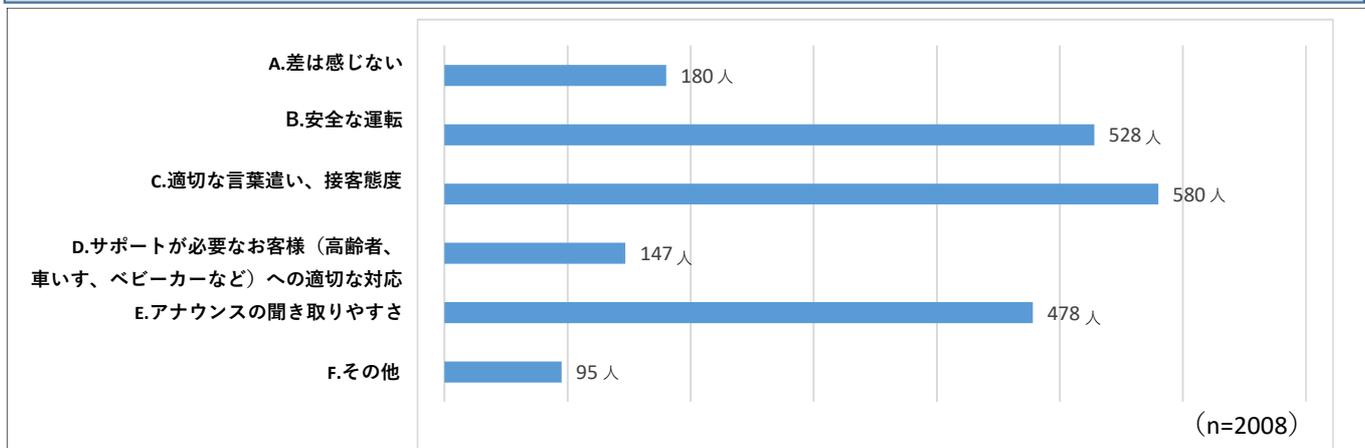
- ・質問④において、《コミュニケーション》は、サービスポリシーの4つの柱の中で**最も低い満足度（最も高い不満足度）**となりました。
- ・質問④-2においては、<E. アナウンスがない、聞き取れない>について364人の回答がありました。その他意見でも「アナウンスが聞き取りにくい」という声がみられます。新型コロナウイルス感染症対策でマスクを着用していることや、「車内換気」の実施によってアナウンスの音が届きにくい状況ではありますが、分かりやすくはっきり話すことでお客様に届く車内アナウンスを徹底することが重要であると考えます。
- ・質問④-2においては、<D. 態度や表情（にらむ、嫌そうなど）が悪い>について295人の回答がありました。表情は接客における重要なファクターだと認識した上で、接客に取り組んでいく必要があると考えます。

## 5 「運転手によって差がある」と感じることにについて

### (1) 「運転手によって差がある」と感じることにについて

＜C. 適切な言葉遣い、接客態度＞が580人で最も多く、次いで＜B. 安全な運転＞が528人、＜E. アナウンスの聞き取りやすさ＞が478人となっています。

### 質問⑤ 「運転手によって差がある」と感じることは何ですか？（複数回答可）



### (2) ＜F. その他＞に寄せられた主な意見

- ・ 運転の速度（遅い人がいる）。（同様の意見 9人）
- ・ 運転手個人の性格。（同様の意見 5人）
- ・ 混雑時の前扉降車に対応してくれるか否か。（同様の意見 5人）
- ・ 所要時間が運転手によって違う。（同様の意見 5人）

### (3) 「運転手によって差がある」と感じることの分析

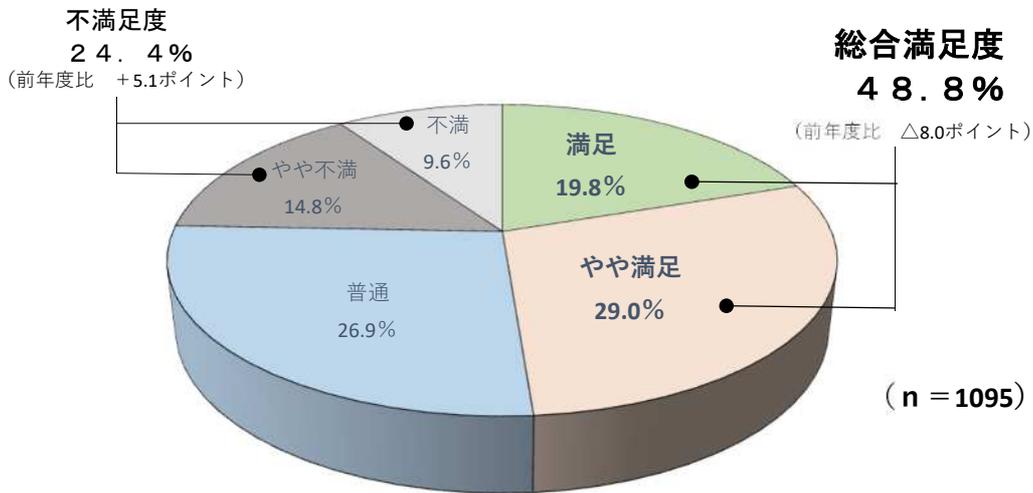
- ・ 「差は感じない」という意見が他の項目と比べて少なく、大多数のお客様は「運転手によって差がある」ということを日々実感されているということが分かります。

＜B. 安全な運転＞＜C. 適切な言葉遣い、接客態度＞＜E. アナウンスの聞き取りやすさ＞の3項目についてまんべんなく回答をいただいております、市バスにおける大きな課題であると考えます。

## 6 市バスサービス全般について

市バスサービス全般について、「満足」と「やや満足」を合わせた総合満足度は48.8%となり、「不満」と「やや不満」を合わせた不満足度は24.4%となりました。

### 質問⑥ 市バスのサービスについて、全体的に満足していますか？

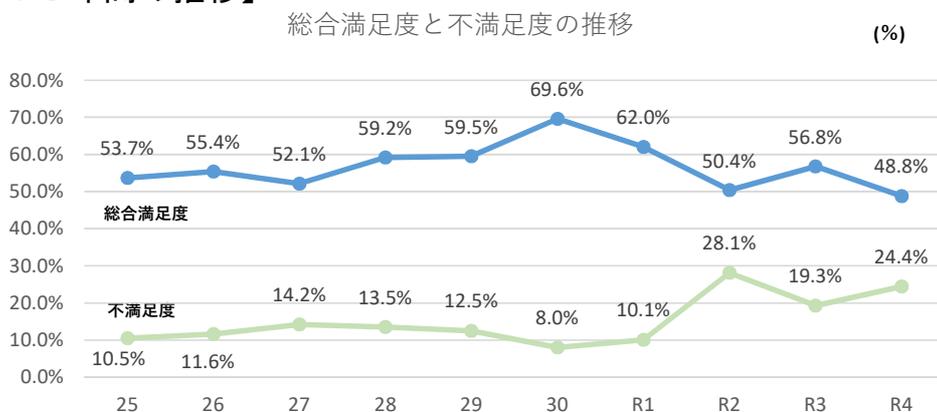


### 【前年度との比較】

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
R3 (n=936)	21.8%	35.0%	23.8%	10.5%	8.9%
	満足度 56.8%			不満足度 19.3%	
R4 (n=1095)	19.8%	29.0%	26.9%	14.8%	9.6%
	満足度 48.8%			不満足度 24.4%	

満足度については、前年度と比較し8.0ポイント減少しており、不満足度については5.1ポイント、普通については3.1ポイント、それぞれ増加となっています。

### 【過去10年間の推移】



過去10年間の総合満足度・不満足度の推移をみますと、**総合満足度は一番低い数値に、不満足度は2番目に高い数値**になっています。

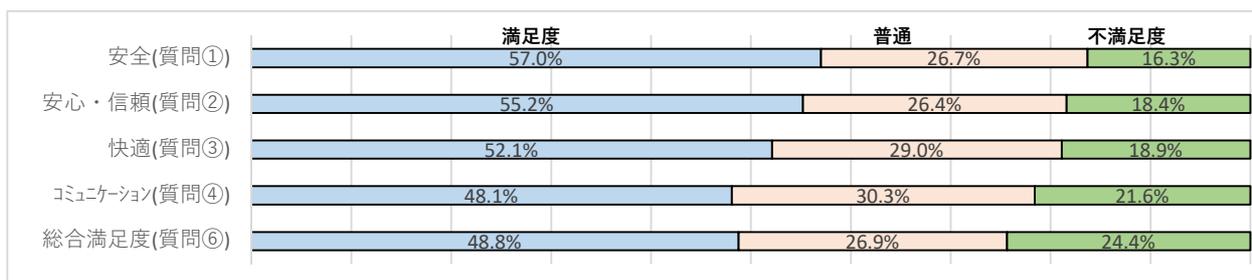
令和2年度に**新型コロナウイルス感染症がまん延して以降**、グラフの推移、特に不満足度の推移が大きく変わっています。令和3年度は総合満足度・不満足度とも一時的に持ち直したものの、**令和4年度の結果を見る限り、傾向としては変わっていなかった**ということが見て取れます。

なお、この傾向は「安全」「安心・信頼」「快適」「コミュニケーション」の各項目でも見られます。

### 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4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低下するとともに、不満足度が上昇**しました。

今回の調査では、アンケートの記入しやすさを考慮して、10段階評価から5段階評価に変更しましたが、そのことが引き金となって「満足度」が低下した分「普通」が増加したものと考えられます。一方、「総合満足度」を除けば「不満足度」は微増となっており、新型コロナウイルス感染症がまん延した令和2年度以降、傾向が変わっていないものと考えられます。

今後の満足度向上に向けては、より一層の安全運転に取り組み、安全に関する満足度を引き続き伸ばしていくとともに、接客面の向上を図ることで、満足度が低いコミュニケーションにかかる満足度を伸ばさせていく必要があると考えます。

また、＜安全な運転＞＜適切な言葉遣い、接客態度＞＜アナウンスの聞き取りやすさ＞といった面で「運転手によって差がある」という結果となったため、改善に取り組んでいく必要があると考えます。

### Ⅳ【今後に向けて】

新型コロナウイルス感染症まん延を契機とした事業環境の変化により、市バス事業の経営は厳しさを増しております。今後も「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。

#### ○「安全方針」の改正について

市バス事業における輸送の安全に関する基本的な方針として、「川崎市交通局安全方針」を定めています。令和5年4月に改正しました。改正により、法令順守のためにルール・手順を十分に理解するとともに、全職員がプロフェッショナルであることを自覚し職務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」において、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、運転手同士で安全やサービスについて話し合う「運転手グループワーク研修」を実施し、運転手同士で安全やサービスについての認識を共有してまいります。

これらの取組により、「安全」「コミュニケーション」に関する満足度を高めていくとともに、運転手の安全・接客に関する水準の底上げを図ってまいります。

#### ○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。「コミュニケーション」の改善を図るとともに、安全性の向上に取り組んでまいります。

#### ○その他の取組について

営業所内に設置してあるデジタルサイネージを活用し、ヒヤリ・ハットの画像や営業所ごとに作成したエコドライブの動画を上映するなど、安全運転への意識付けを行ってまいります。

また、運転手指導の担い手である運行管理者への研修について、引き続き取り組んでまいります。

## 質問

【質問1】市バスは、安全であると思えますか？

【質問1-2】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2】市バスは、安心・信頼して利用できますか？

【質問2-2】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.運転手の身だしなみ
- E.遅延時に運行情報を案内してほしい
- F.その他( )

【質問3】市バスは、心地よく快適に利用できますか？

【質問3-2】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.車内の快適性(空調や清潔さなど)
- E.バス停留所の案内について(時刻表・行先案内が見にくいなど)
- F.その他( )

【質問4】市バス運転手の接客態度や案内は適切ですか？

【質問4-2】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5】「運転手によって差がある」と感じることは何ですか？(複数回答可)

- A.差は感じない
- B.安全な運転
- C.適切な言葉遣い、接客態度
- D.サポートが必要なお客様(高齢者、車いす、ベビーカーなど)への適切な対応
- E.アナウンスの聞き取りやすさ
- F.その他( )

【質問6】市バスのサービスについて、全体的に満足していますか？

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く予定です。



## 記入方法

◎【質問1～4】、【質問6】は、回答欄から該当する点数(5点満点)を1つ○で囲んでください。

◎【質問1-2】～【質問4-2】および【質問5】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)

【記入例】

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
5	4	3	2	1
A B C D E F (その他記入欄)				

## 回答欄

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

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。)