

令和5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。）
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、市バスホームページ及びイベントでのアンケート方式（「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。イベントはかわさき市民祭り（令和5年11月3日（金）～11月5日（日））にてアンケート実施。）
- 実施期間：令和5年7月1日（土）から12月31日（日）まで（184日間）
- 回答数：1,175通（令和4年度1,138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
I 安全	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"> 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。 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。 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。
II 安心・信頼	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"> 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。 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。 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。 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。
III 快適	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"> 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。 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。 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。
IV コミュニケーション	お客様に「感謝の気持ちを伝える市バス」をめざします。	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。

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5年度は、「軽装勤務」への取り組みについて、調査項目に加えました。

1 《安全》について

…

P. 4～5

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. 6～7

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. 8～9

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. 10～11

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 「軽装勤務」への取り組みについて

…

P. 12

質問⑤ 市バスでは、脱炭素社会の実現に向けて、脱帽・ノーネクタイなどの「軽装勤務」に取り組んでいますが、どう思いますか？（一つのみ選択）

「軽装勤務」への取り組みについて

- A.特になし
- B.脱帽・ノーネクタイなどの軽装勤務については理解できる
- C.制服(制帽含む)の着用は必要である
- D.その他

6 市バスサービス全般について

…

P. 13

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	R4回答数	R4回答割合	R5回答数	R5回答割合
20歳未満	58	5.1%	77	6.6%
20～39歳	235	20.7%	274	23.3%
40～59歳	505	44.4%	496	42.2%
60歳以上	326	28.6%	306	26.0%
不明	14	1.2%	22	1.9%
合計	1,138	100.0%	1,175	100.0%

（３）利用目的別（複数回答あり）

区分	R4回答数	R4回答割合	R5回答数	R5回答割合
通勤・通学	513	38.1%	549	36.2%
生活利用	502	37.3%	602	39.7%
仕事・業務	113	8.4%	69	4.6%
余暇利用	167	12.4%	224	14.8%
その他	33	2.5%	54	3.6%
不明	17	1.3%	18	1.2%
合計	1,345	100.0%	1,516	100.0%

（５）在住区別

区分	R4回答数	R4回答割合	R5回答数	R5回答割合
川崎区	160	14.1%	282	24.0%
幸区	156	13.7%	149	12.7%
中原区	99	8.7%	113	9.6%
高津区	144	12.7%	131	11.1%
宮前区	237	20.8%	155	13.2%
多摩区	111	9.8%	92	7.8%
麻生区	43	3.8%	33	2.8%
市外	107	9.4%	115	9.8%
不明	81	7.1%	105	8.9%
合計	1,138	100.0%	1,175	100.0%

（２）利用頻度別

区分	R4回答数	R4回答割合	R5回答数	R5回答割合
週4回以上	622	54.7%	484	41.2%
週1～3回	327	28.7%	344	29.3%
月1、2回程度	175	15.4%	322	27.4%
不明	14	1.2%	25	2.1%
合計	1,138	100.0%	1,175	100.0%

（４）利用時間帯別（複数回答あり）

区分	R4回答数	R4回答割合	R5回答数	R5回答割合
朝・夕方（平日）	747	43.5%	761	41.9%
日中（平日）	433	25.2%	452	24.9%
朝・夕方（土日祝）	233	13.6%	258	14.2%
日中（土日祝）	247	14.4%	285	15.7%
その他	46	2.7%	41	2.3%
不明	13	0.8%	21	1.2%
合計	1,719	100.0%	1,818	100.0%

（６）受付チャネル別

区分	R4回答数	R4回答割合	R5回答数	R5回答割合
WEB	769	67.6%	578	49.2%
郵送	369	32.4%	221	18.8%
イベント	—	—	376	32.0%
合計	1,138	100.0%	1,175	100.0%

- ・「年齢別」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。
- ・「利用頻度別」では、前年度と比較して月1、2回程度が12.0ポイント増加する一方、週4回以上が13.5ポイント減少しました。
- ・「利用目的別」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、前年度と比較して川崎区で回答者数が122件増加する一方、宮前区で回答者数が82件減少しました。
- ・「受付チャネル別」では、WEBでの回答が191件、郵送での回答が148件、それぞれ減少しました。
また、コロナ禍で令和2年度以降中止していたイベント（かわさき市民祭り）でのアンケート受付を再開しました。

※ 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。

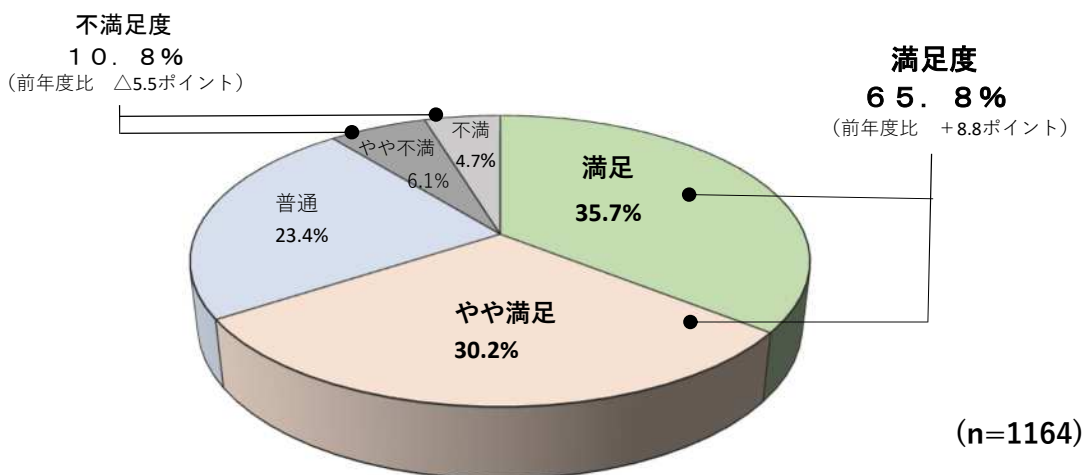
Ⅱ 【アンケート結果について】

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65.8%となりました。「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は10.8%で、サービスポリシーの4つの柱の中では**最も低**くなりました。

質問① 市バスは、安全だと思いますか？



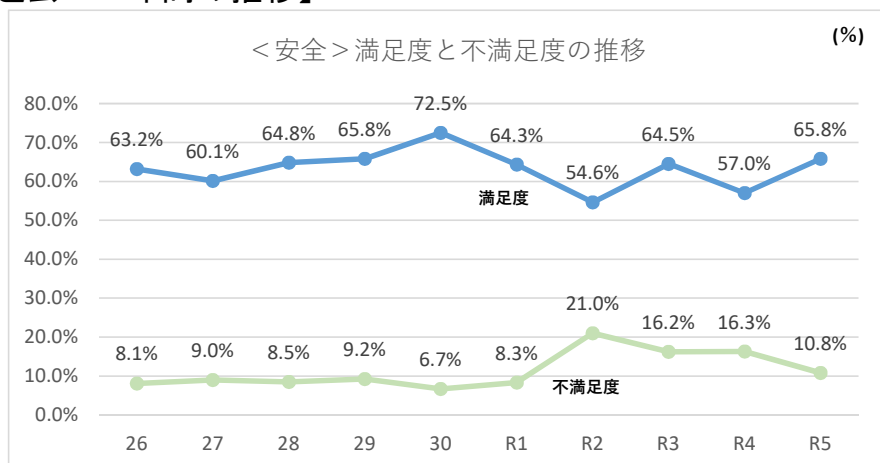
注 各質問に対する有効回答数を「n」で表しています。集計は、小数第2位で四捨五入しているため、数値の合計が100.0%にならないこと等があります。(次項以降のアンケート結果も同様となります)

【前年度との比較】

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
R4 (n=1129)	24.6%	32.4%	26.7%	10.0%	6.3%
	満足度 57.0%			不満足度 16.3%	
R5 (n=1164)	35.7%	30.2%	23.4%	6.1%	4.7%
	満足度 65.8%			不満足度 10.8%	

満足度については、前年度と比較し8.8ポイント増加となり、不満足度については5.5ポイント、普通については3.3ポイント、それぞれ減少しています。

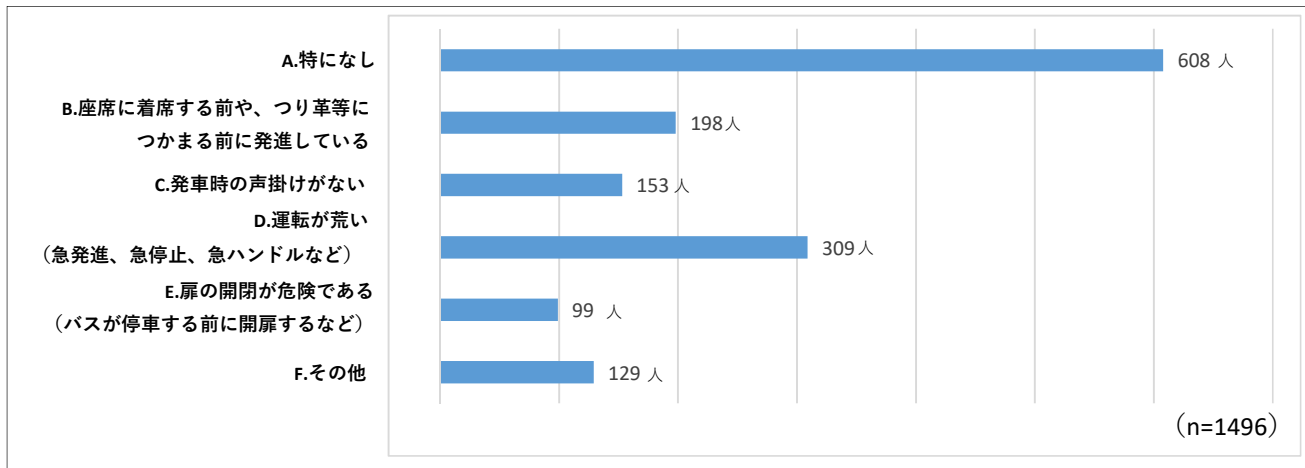
【過去10年間の推移】



(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309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198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）



【前年度との比較】

	A. 特になし	B. つかまる前に発進	C. 発車時の声掛けがない	D. 運転が荒い	E. 扉の開閉が危険	F. その他
R4 (n=1626)	26.9%	16.2%	14.1%	25.8%	7.1%	9.8%
R5 (n=1496)	40.6%	13.2%	10.2%	20.7%	6.6%	8.6%

(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 10人）
- ・運転手により差が大きい（同様の意見 8人）
- ・停留所の縁石に寄せて停車してほしい。（同様の意見 4人）
- ・慎重に走りすぎ、要領よく走って欲しい。（同様の意見 4人）

(4) 《安全》についての分析

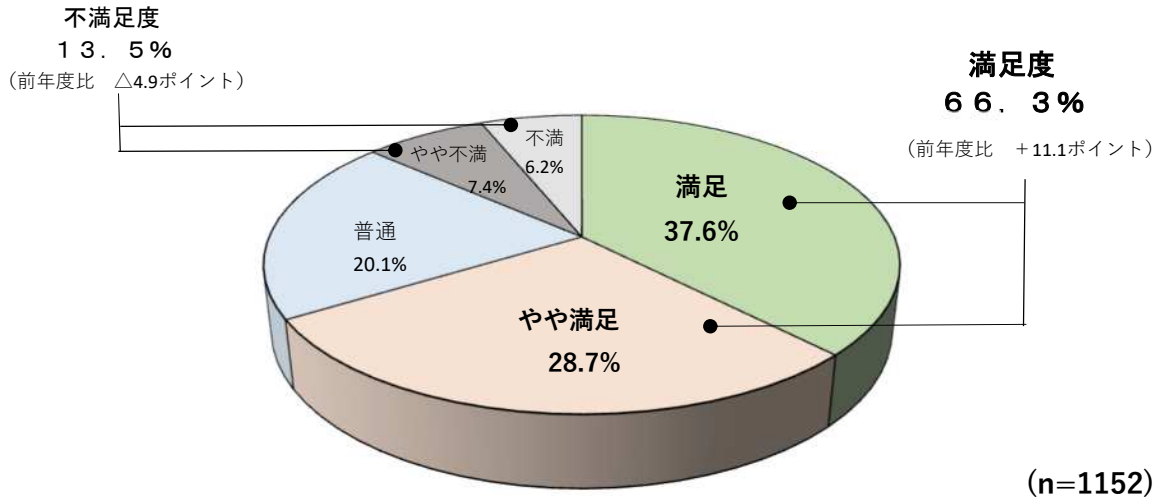
- ・質問①において、《安全》は、サービスポリシーの4つの柱の中で**2番目に高い満足度（最も低い不満足度）**となりました。
- ・質問①-2において、＜B. 座席に着席する前や、つり革等につかまる前に発進している＞について198人、＜C. 発車時の声掛けがない＞について153人、＜E. 扉の開閉が危険である（バスが停車する前に開扉するなど）＞について99人の回答をいただいております。これらについては、バス事業者として改善すべき点でありますので、運転手に対して徹底を図る必要があると考えます。
- ・＜D. 運転が荒い＞について309人の回答をいただいております。人により感じ方が異なる部分もありますが、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映像や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）で得られる運転データを活用した指導を実施していく必要があると考えます。

2 《安心・信頼》について

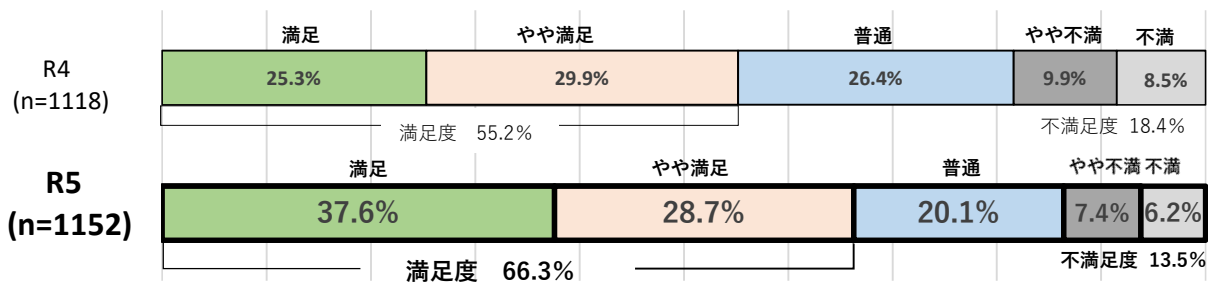
(1) 《安心・信頼》について

「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は66.3%となり、サービスポリシーの4つの柱の中では最も高くなりました。「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は13.5%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？

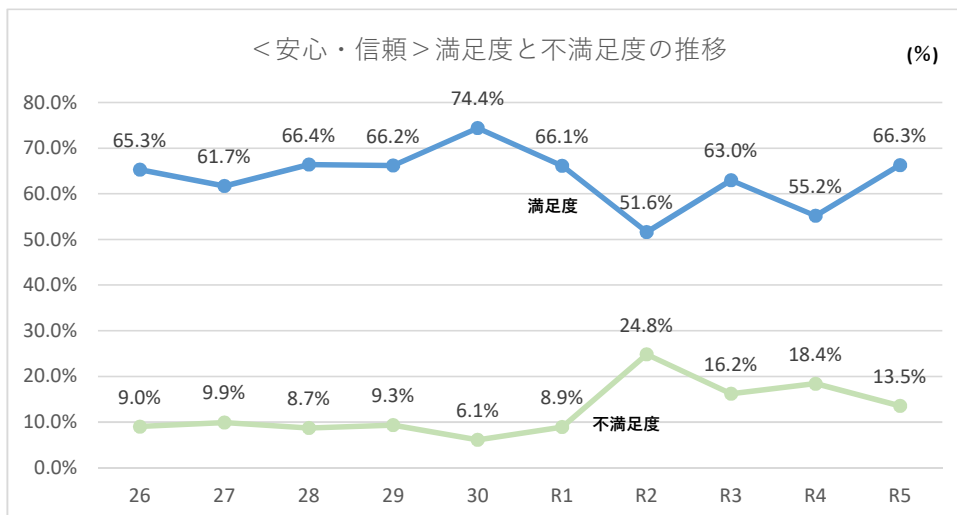


【前年度との比較】



満足度については、前年度と比較し11.1ポイント増加となり、不満足度については4.9ポイント、普通については6.3ポイント、それぞれ減少しています。

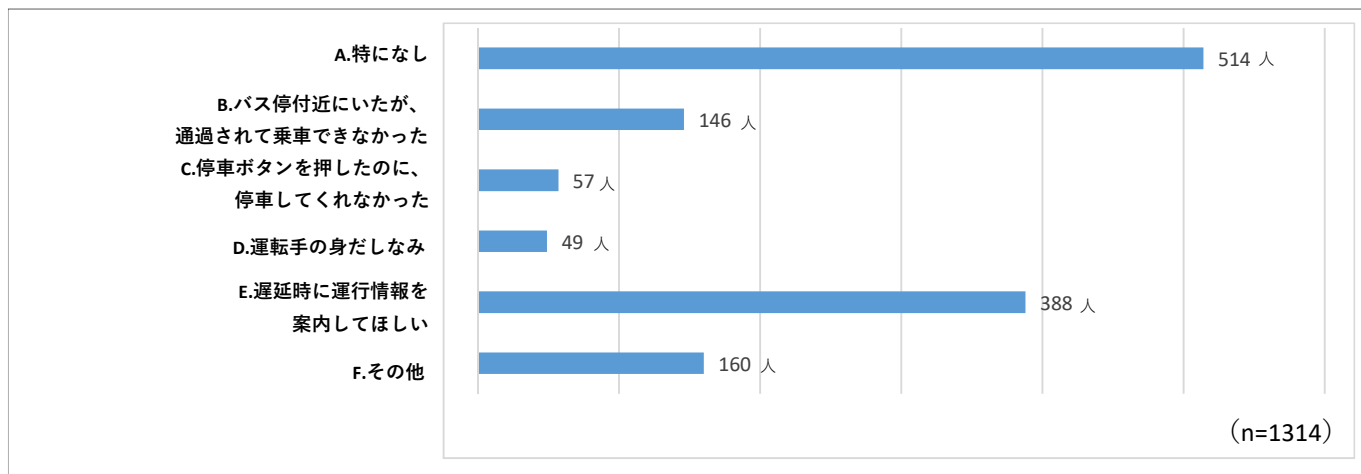
【過去10年間の推移】



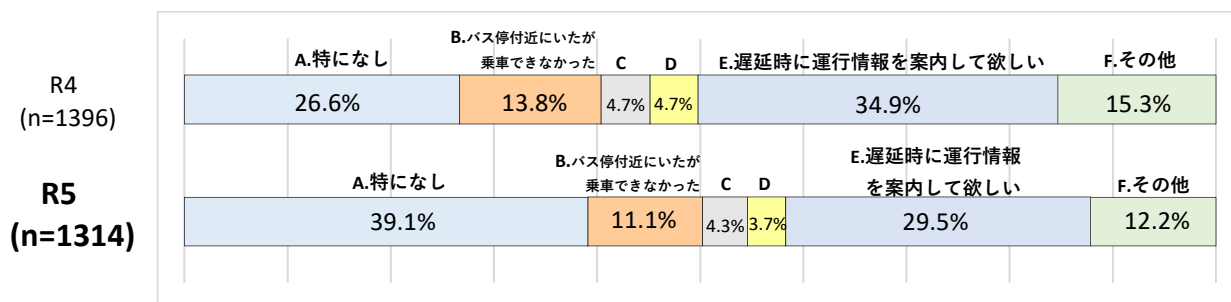
(2) 《安心・信頼》について改善してほしい点

＜A. 特になし＞を除き、＜E. 遅延時に運行情報を案内してほしい＞が388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146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）



【前年度との比較】



(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 19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 6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）
- ・混んでいるときは前扉から降ろして欲しい。（同様の意見 3人）
- ・車内名刺は元に戻して欲しい。（同様の意見 3人）

(4) 《安心・信頼》についての分析

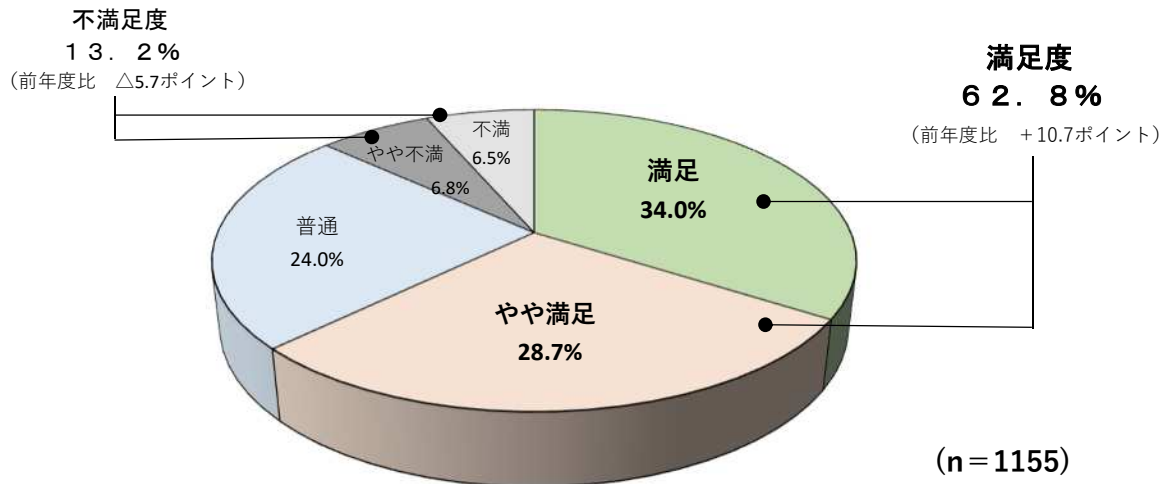
- ・質問②において、《安心・信頼》は、サービスポリシーの4つの柱の中で**最も高い満足度（3番目に低い不満足度）**となりました。
- ・質問②-2において、＜E. 遅延時に運行情報を案内してほしい＞について388人の回答がありました。＜F. その他＞の中でも「バスがいつも遅れてくる」という意見が見られ、バスの遅れに対する強い不満があることを示しています。
道路状況等に左右される路線バス事業にとって難しい側面があり、運転手も必ずしもリアルタイムで道路状況を把握している訳ではありませんが、接遇面や情報提供の充実などに課題があると考えます。
- ・質問②-2において＜B. バス停付近にいたが、通過されて乗車できなかった＞について146人の回答がありました。バス停から離れたところから駆け込んでご乗車しようとする場合、運転手がすでに発車の動作に移っていて乗車扱いできないこともあります。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

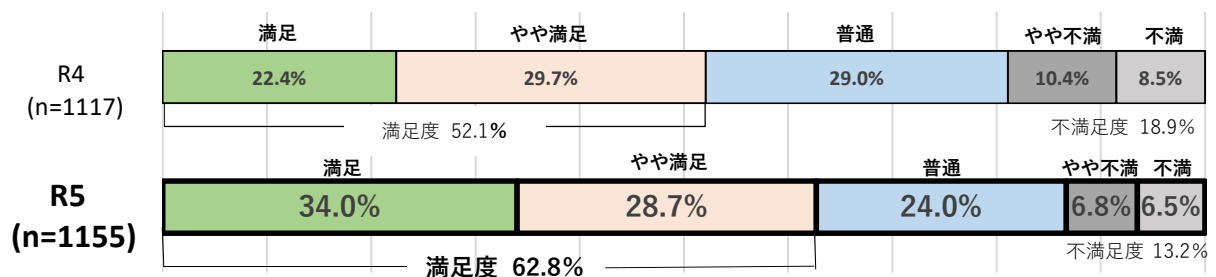
(1) 《快適》について

「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は62.8%となり、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は13.2%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？

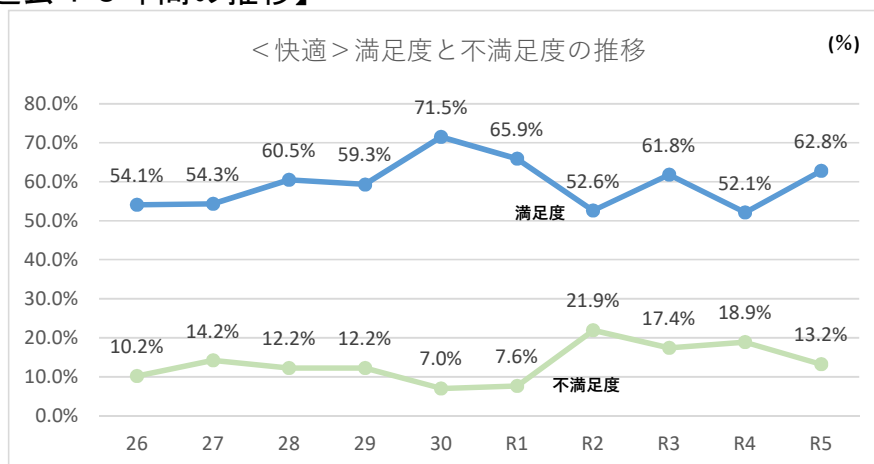


【前年度との比較】



満足度については、前年度と比較し10.7ポイント増加となり、不満足度については5.7ポイント、普通については5.0ポイント、それぞれ減少しています。

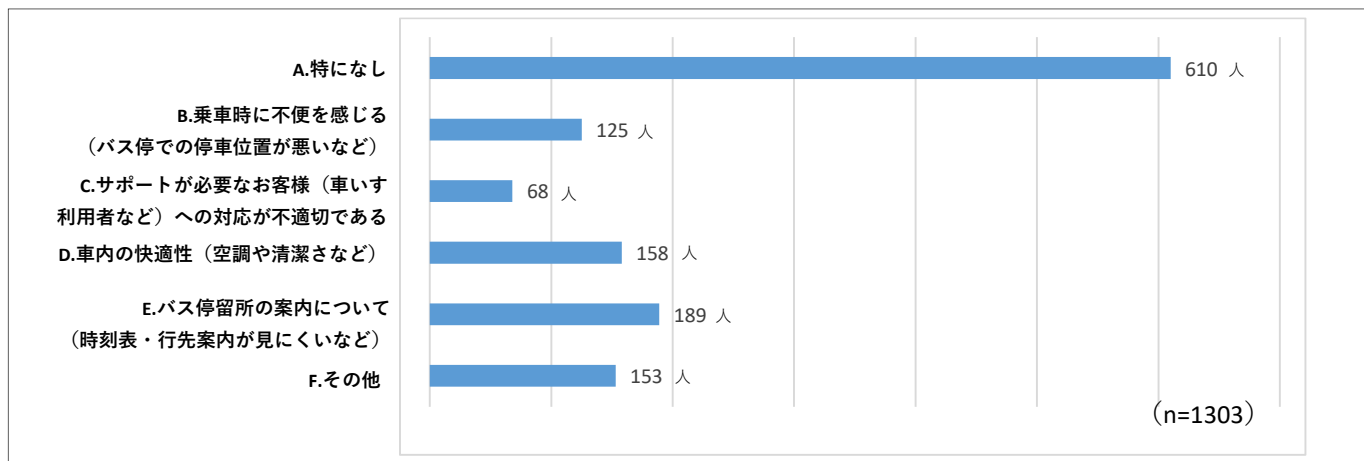
【過去10年間の推移】



(2) 《快適》について改善してほしい点

＜A. 特になし＞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189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158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）



【前年度との比較】

	A. 特になし	B. 乗車時に不便を感じる	C	D. 車内の快適性	E. バス停留所の案内について	F. その他
R4 (n=1377)	33.8%	12.8%	6.1%	14.8%	16.3%	16.2%
R5 (n=1303)	46.8%	9.6%	5.2%	12.1%	14.5%	11.7%

(3) ＜F. その他＞に寄せられた主な意見

- ・車内の温度調整をして欲しい。(同様の意見 10人)
- ・混雑していて快適ではない。(同様の意見 6人)
- ・マナーが悪い乗客がいる。(同様の意見 6人)
- ・座席が汚れていることがある。(同様の意見 6人)
- ・停留所に屋根が欲しい。(同様の意見 5人)
- ・停留所にベンチが欲しい。(同様の意見 5人)
- ・混んでいるときは前扉から降ろして欲しい。(同様の意見 4人)
- ・降車時の停車位置が悪い。(同様の意見 4人)

(4) 《快適》についての分析

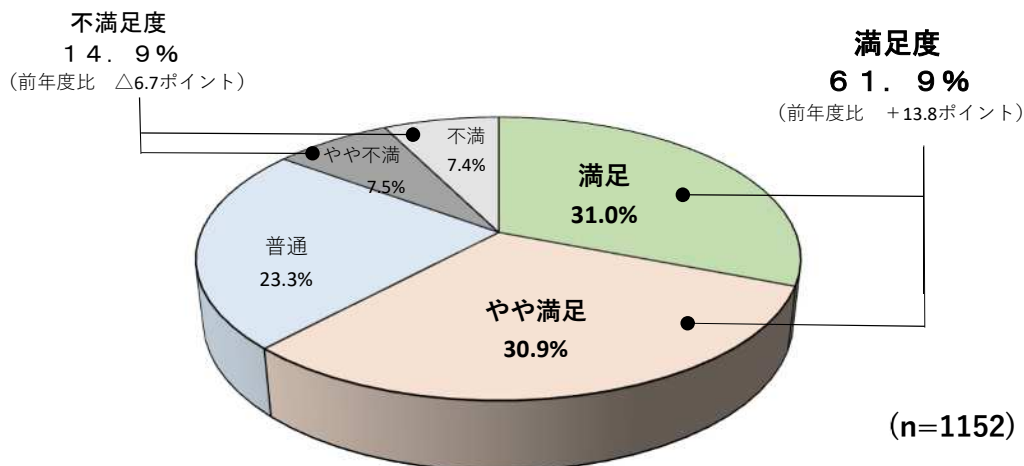
- ・質問③において、《快適》は、サービスポリシーの4つの柱の中で、**2番目に低い満足度（3番目に高い不満足度）**となりました。
- ・質問③-2において、＜E. バス停留所の案内について（時刻表・行先案内が見にくいなど）＞について189人の回答がありました。日頃からいただくお客様の声をもとに、改善に努めてまいります。
- ・質問③-2において、＜D. 車内の快適性（空調や清潔さなど）＞について158人の回答がありました。その他意見を見ると「車内の温度調整をして欲しい」という意見がみられます。感染症防止のための車内換気も行いつつ、適切な温度調整に取り組む必要があると考えます。

4 《コミュニケーション》について

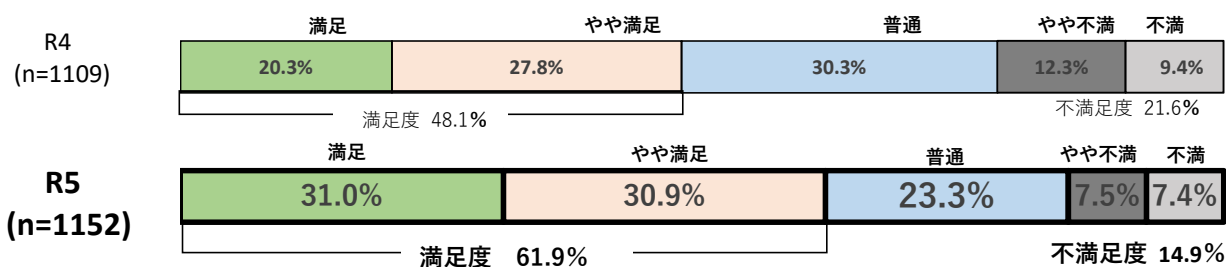
(1) 《コミュニケーション》について

「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は61.9%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14.9%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？

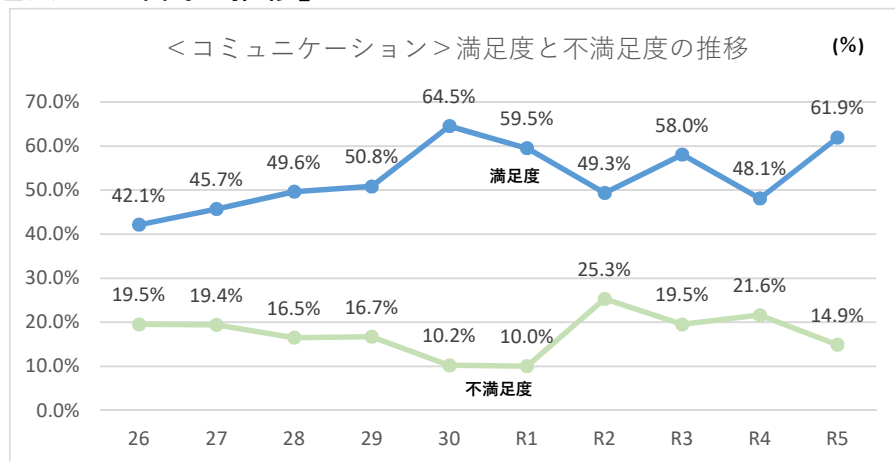


【前年度との比較】



満足度については、前年度と比較し13.8ポイント増加しており、不満足度については6.7ポイント、普通については7.0ポイント、それぞれ減少となっています。

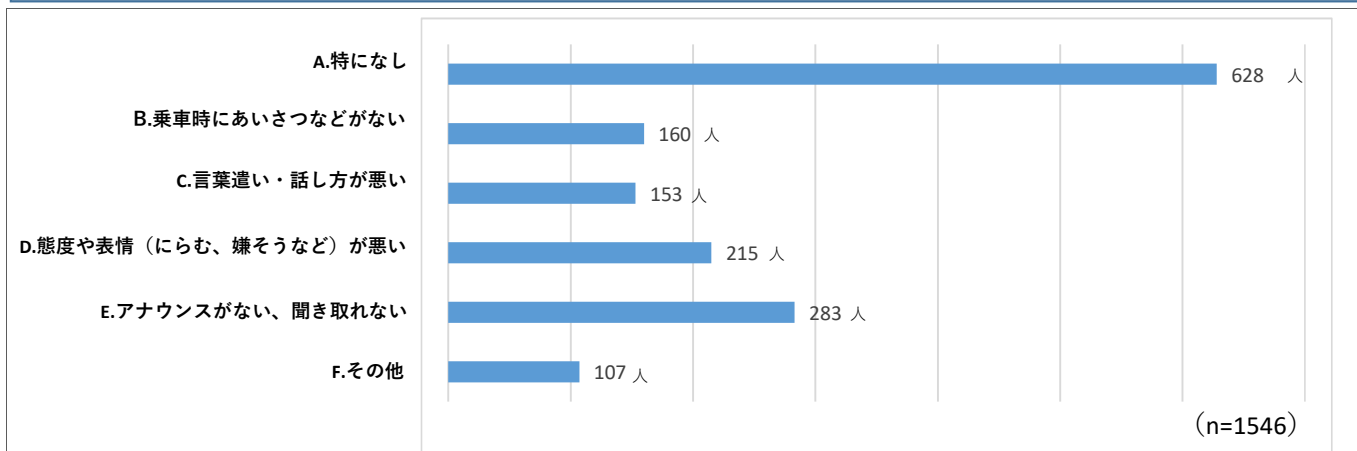
【過去10年間の推移】



(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283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215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）



【前年度との比較】

	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. 態度や表情が悪い	E. アナウンスがない・聞き取れない	F. その他
R4 (n=1698)	27.1%	13.3%	12.8%	17.4%	21.4%	8.1%
R5 (n=1546)	40.6%	10.3%	9.9%	13.9%	18.3%	6.9%

(3) <F. その他>に寄せられた主な意見

- ・運転手により差が大きい。（同様の意見 17人）
- ・アナウンスが聞き取りにくい。（同様の意見 12人）
- ・混雑時の前扉降車に対応してくれない。（同様の意見 5人）
- ・アナウンスの音が大きすぎる。（同様の意見 3人）
- ・バスが遅れても何の挨拶もない。（同様の意見 3人）
- ・機嫌の悪い運転手がいる。（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283人の回答がありました。その他意見でも「運転手により差が大きい」「アナウンスが聞き取りにくい」という声がみられます。

感染症対策でマスクを着用していることにより、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。

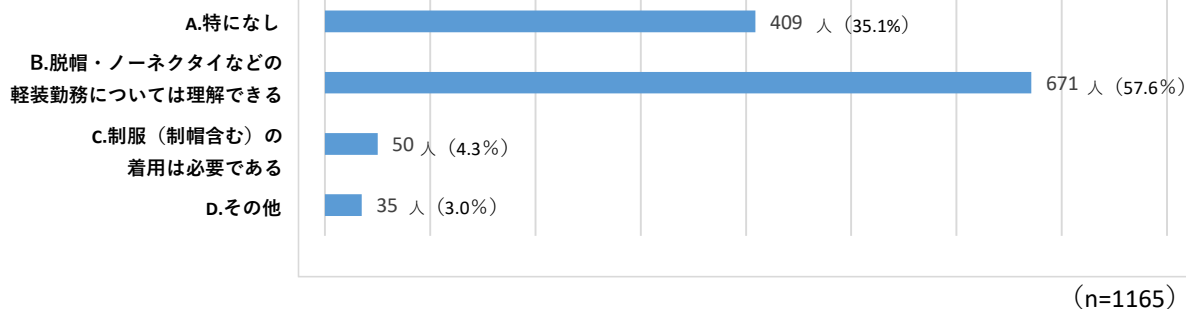
- ・質問④-2においては、<D. 態度や表情（にらむ、嫌そうなど）が悪い>について215人の回答がありました。表情は接客における重要なファクターだと認識した上で、接客に取り組んでいく必要があると考えます。

5 「軽装勤務」について

(1) 「軽装勤務」について

＜B. 脱帽・ノーネクタイなどの軽装勤務については理解できる＞が671人で最も多く、次いで＜A. 特になし＞が409人となっています。

質問⑤ 市バスでは、脱炭素社会の実現に向けて、脱帽・ノーネクタイなどの「軽装勤務」に取り組んでいます。どう思いますか。（一つのみ選択）



(2) ＜D. その他＞に寄せられた主な意見

- ・良い取り組みだと思う。（同様の意見 8人）
- ・全営業所で通年脱帽を行うべき。（同様の意見 3人）
- ・清潔感が大切だと思う。（同様の意見 2人）
- ・快適に運転できるスタイルが良い。（同様の意見 2人）
- ・どちらでも良い。（同様の意見 2人）

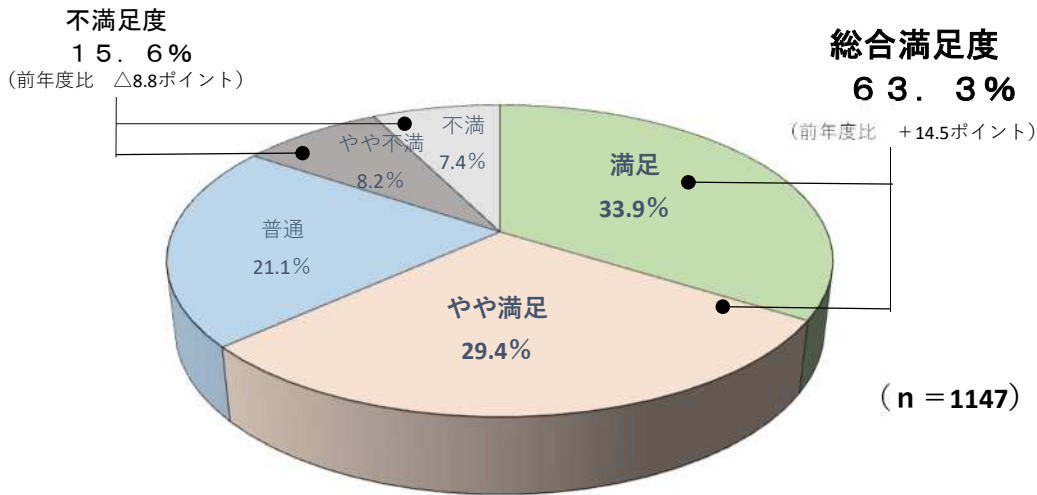
(3) 「軽装勤務」についての分析

- ・市バスでは、脱炭素への取り組みとして、例年夏季（5月1日～10月31日）の期間は、クールビズ（ノーネクタイ）での乗務を行っています。また、塩浜・鷲ヶ峰・上平間営業所の管内において、令和5年度から「通年脱帽」の試行を行っております。
- ・＜B. 脱帽・ノーネクタイなどの軽装勤務については理解できる＞が、全体の57.6%を占めていること等を踏まえると、脱炭素社会に向けた「軽装勤務」に対するお客様の理解は進んでいるものと考えられます。

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63.3%**となり、「不満」と「やや不満」を合わせた**不満足度は15.6%**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？

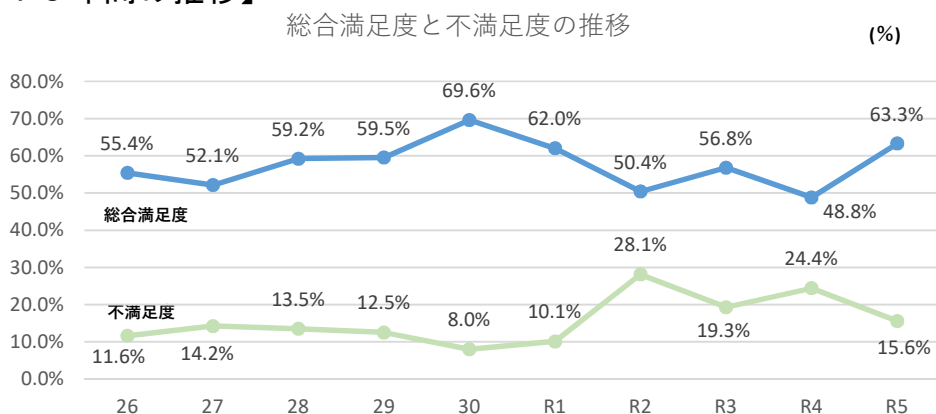


【前年度との比較】

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
R4 (n=1095)	19.8%	29.0%	26.9%	14.8%	8.9%
	満足度 48.8%			不満足度 24.4%	
R5 (n=1147)	33.9%	29.4%	21.1%	8.2%	7.4%
	満足度 63.3%			不満足度 15.6%	

満足度については、前年度と比較し14.5ポイント増加しており、不満足度については8.8ポイント、普通については5.8ポイント、それぞれ減少となっています。

【過去10年間の推移】

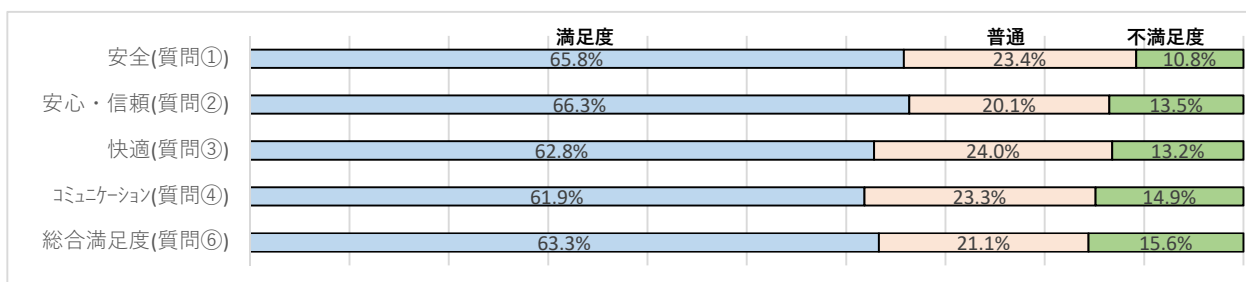


新型コロナウイルス感染症まん延により、令和2年度に総合満足度が大きく減少したところですが、令和5年度において、**総合満足度は令和元年度の水準に戻っています。**

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5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。

満足度・不満足度とも、新型コロナウイルス感染症がまん延した令和2年度に大きく落ち込みました。令和3年度以降、車内換気やバス車両への抗ウイルス・抗菌加工実施などの「感染症対策」、体験型の研修を充実させることによる「安全性向上の取組」、添乗観察の強化やお客様の声の伝達など「接遇向上の取組」など行うとともに、令和5年度は川崎市交通事業80周年に向けたプロモーション活動を実施し、コロナ禍で中止していた市民祭りでのアンケート調査を再開しました。

これらの取組により、令和5年度の総合満足度は令和元年度の水準に戻りました。

今後も「安全性向上の取組」「接遇向上の取組」をさらに充実させていくことで、総合満足度を一層高めるよう取り組んでまいります。

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。

一方で、令和6年は川崎市政100周年・川崎市交通事業80周年にあたります。これからも市バスが市民の皆様とともに身近な公共交通機関として歩み続けていくために、職員一人ひとりが「市バスサービスポリシー」を実践し、さらなるサービス向上に取り組んでまいります。

○安全性向上の取組について

ドライブレコーダーに新たに通信機能を追加します。事故等発生時にバス営業所の運行管理者等が確認し、迅速な対応を行えるようになるとともに、運転データの分析により、運転手への指導・教育に活用し、運転技術と安全性の更なる向上を図ります。

また、ヒヤリハットの情報収集を強化し、収集した映像を「事故防止研修」の場や営業所所内のデジタルサイネージを活用して、運転手教育に生かしてまいります。

体験型の研修である「運転手実技研修」も継続実施し運転技能の向上を図ることで、安全性の向上に取り組んでまいります。

○接遇向上の取組について

「サービス向上研修」において、「お客様の声」の周知や「市バスサービスポリシー」の再徹底を図るとともに、「障害者差別解消法」の周知など、サポートが必要なお客様への対応についても指導してまいります。

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うとともに、結果が不十分な運転手に対しては、継続して指導を行ってまいります。

○その他の取組について

脱炭素社会実現への取組として、クールビズ（5月～10月）期間のノーネクタイ実施や、一部営業所で実施している「通年脱帽」など、軽装勤務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、安全であると思いますか？
(5段階評価)

【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？
(5段階評価)

【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？
(5段階評価)

【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？
(5段階評価)

【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】市バスでは、脱炭素社会の実現に向けて、脱帽・ノーネクタイなどの「軽装勤務」に取り組んでいますが、どう思いますか？(一つのみ選択)

- A. 特になし
- B. 脱帽・ノーネクタイなどの軽装勤務については理解できる
- C. 制服(制帽含む)の着用は必要である
- D. 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？(5段階評価)

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1～4】、【質問6】は、回答欄から該当する評価(5段階評価)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。
(質問1-2～質問4-2は複数回答可、質問5は択一)

【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	
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。)

切り取り線