

令和6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など10問を設定するほか、自由記入欄を設けています。
- 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、川崎市交通事業80周年記念事業のバースデーイベント（令和6年10月14日）及びかわさき市民祭り（同12月7日、12月8日）にてアンケートを実施
- 実施期間：令和6年7月1日から12月31日まで（184日間）
- 回答数：2,638通（令和5年度1,175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

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。

- 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。

- 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。

- 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続ける市バス」をめざします。

- 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6年度は、川崎市交通事業80周年を知った契機を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 市バスサービス全般について

...

P. 12

質問⑤ 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

6 川崎市交通事業80周年について

...

P. 13

質問⑥ 川崎市交通事業は、1944年10月14日に営業を開始し、2024年に80周年を迎えることから、各種イベントや記念グッズの販売を検討しています。80周年を迎えることにつきましては、これまで様々な方法でお知らせしてきましたが、何でお知りになりましたか？（複数回答可）

「川崎市交通事業80周年」について

- A.インターネット(市バスホームページ、Xなど)
- B.バス車両によるPR(市バス外装への80周年ロゴマークやメッセージの掲出)
- C.市民まつりなど各種イベントでの告知
- D.その他()
- E.知らなかった

回答者の属性（前年度との比較）

（１） 年齢別

区分	R5回答数	R5回答割合	R6回答数	R6回答割合
20歳未満	77	6.6%	161	6.1%
20～39歳	274	23.3%	554	21.0%
40～59歳	496	42.2%	1055	40.0%
60歳以上	306	26.0%	631	23.9%
不 明	22	1.9%	237	9.0%
合計	1,175	100.0%	2,638	100.0%

（３） 利用目的別（複数回答あり）

区分	R5回答数	R5回答割合	R6回答数	R6回答割合
通勤・通学	549	36.2%	893	31.6%
生活利用	602	39.7%	1118	39.5%
仕事・業務	69	4.6%	174	6.1%
余暇利用	224	14.8%	467	16.5%
その他	54	3.6%	84	3.0%
不 明	18	1.2%	94	3.3%
合計	1,516	100.0%	2,830	100.0%

（５） 在住区別

区分	R5回答数	R5回答割合	R6回答数	R6回答割合
川崎区	282	24.0%	760	28.8%
幸区	149	12.7%	293	11.1%
中原区	113	9.6%	178	6.7%
高津区	131	11.1%	211	8.0%
宮前区	155	13.2%	252	9.6%
多摩区	92	7.8%	118	4.5%
麻生区	33	2.8%	43	1.6%
市外	115	9.8%	466	17.7%
不 明	105	8.9%	317	12.0%
合計	1,175	100.0%	2,638	100.0%

（２） 利用頻度別

区分	R5回答数	R5回答割合	R6回答数	R6回答割合
週４回以上	484	41.2%	762	28.9%
週１～３回	344	29.3%	646	24.5%
月１、２回程度	322	27.4%	1131	42.9%
不 明	25	2.1%	99	3.8%
合計	1,175	100.0%	2,638	100.0%

（４） 利用時間帯別（複数回答あり）

区分	R5回答数	R5回答割合	R6回答数	R6回答割合
朝・夕方（平日）	761	41.9%	1084	37.9%
日中（平日）	452	24.9%	837	29.3%
朝・夕方（土日祝）	258	14.2%	247	8.6%
日中（土日祝）	285	15.7%	529	18.5%
その他	41	2.3%	70	2.5%
不 明	21	1.2%	90	3.2%
合計	1,818	100.0%	2,857	100.0%

（６） 受付チャネル別

区分	R5回答数	R5回答割合	R6回答数	R6回答割合
ＷＥＢ	578	49.2%	1,437	54.5%
郵送	221	18.8%	314	11.9%
イベント	376	32.0%	887	33.6%
合計	1,175	100.0%	2,638	100.0%

- ・ イベントに複数回参加し、イベントでの回答数が増加したため、前年度と比較し回答数が大幅に増えました。
- ・ 「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１５．５ポイント増加する一方、週４回以上が１２．３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、日中（平日及び土日祝日の計）が７．２ポイント増える一方、朝・夕方（平日及び土日祝日の計）が９．６ポイント減少しました。
- ・ 「在住区別」では、前年度と比較して市外が６．９ポイント増加しました。
- ・ 「受付チャネル別」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が、ＷＥＢ回答１，４３７件のうち９０７件がイベントの日の回答のため、実質的には、イベントでの回答割合が６８．０％となりました。
- ・ 「利用頻度別」、「利用時間帯別」及び「在住区別」の数字の変動は、イベントでの回答が増えたことの影響によるものと考えます。

※ 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。

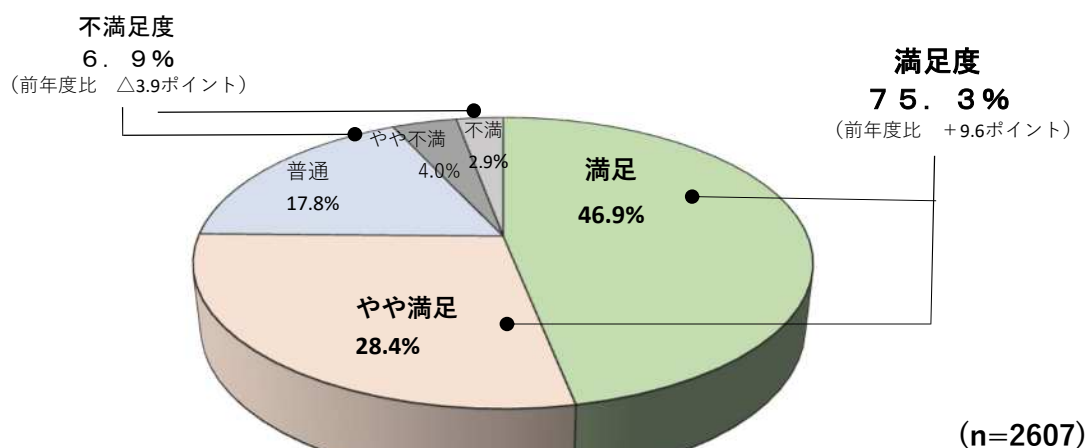
Ⅱ 【アンケート結果について】

1 《安全》について

(1) 《安全》について

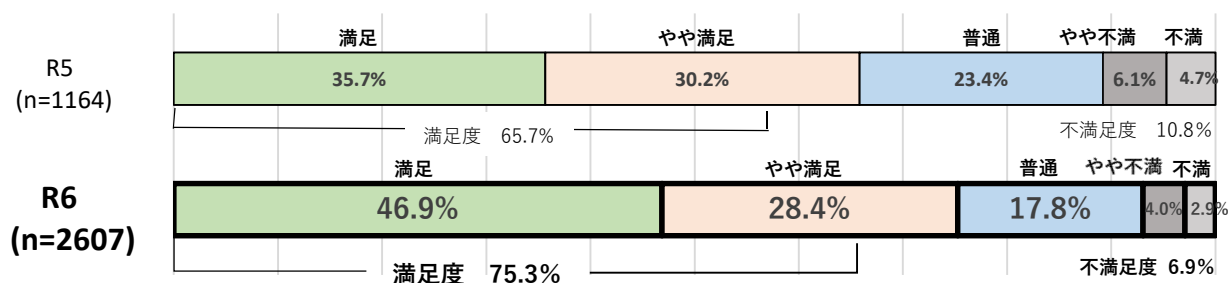
「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は75.3%、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は6.9%となり、サービスポリシーの4つの柱の中で、満足度は2番目に高く、不満足度は**最も低く**になりました。

質問① 市バスは、安全だと思いますか？



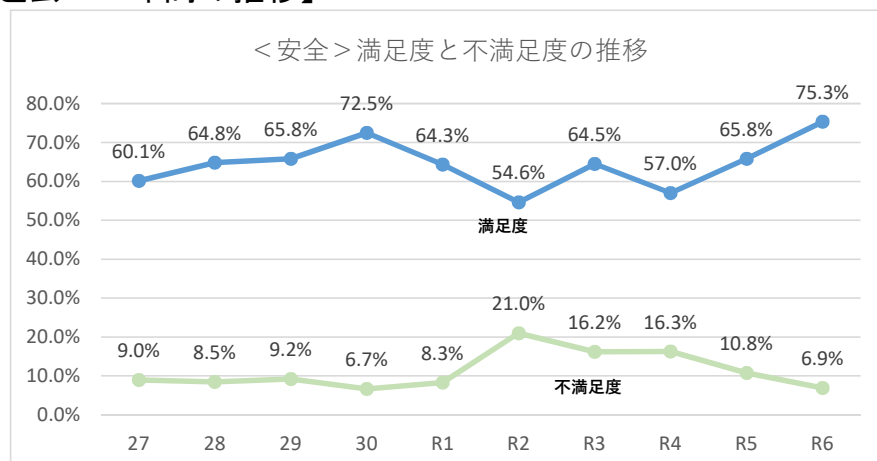
注 各質問に対する有効回答数を「n」で表しています。集計は、小数第2位で四捨五入しているため、数値の合計が100.0%にならないこと等があります。(次項以降のアンケート結果も同様となります)

【前年度との比較】



前年度と比較し、満足度は9.6ポイント増加し、不満足度は3.9ポイント減少しました。

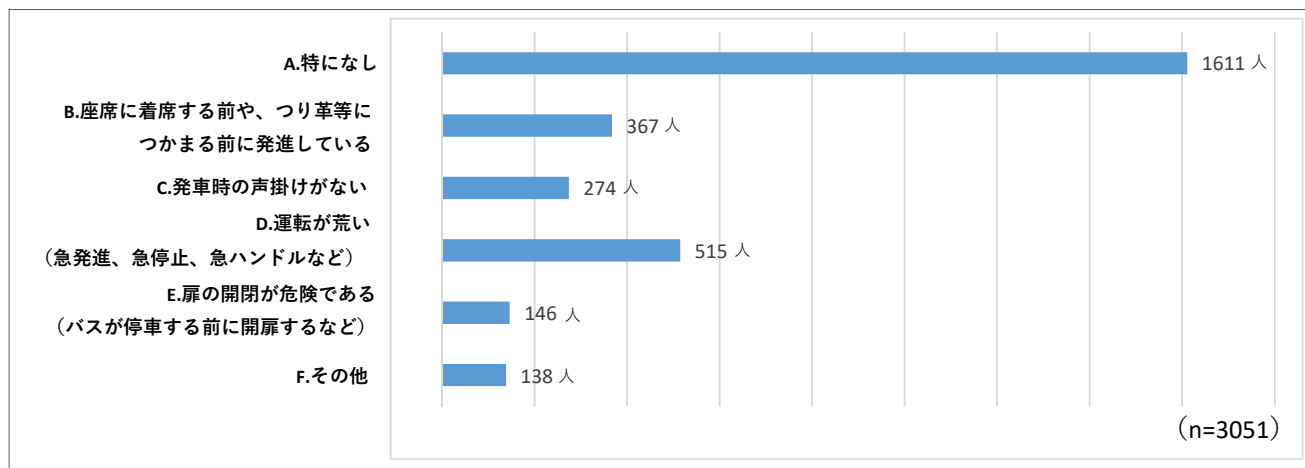
【過去10年間の推移】



(2) 《安全》について改善してほしい点

＜A. 特になし＞を除き、＜D. 運転が荒い（急発進、急停止、急ハンドルなど）＞が515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367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
R5 (n=1496)	40.6%	13.2%	10.2%	20.7%	6.6%	8.6%
R6 (n=3051)	52.8%	12.0%	9.0%	16.9%	4.8%	4.5%

(3) ＜F. その他＞に寄せられた主な意見

- ・急発進・急ブレーキの運転手がいる。（同様の意見 6人）
- ・速度が出すぎているときがある。（同様の意見 5人）
- ・自転車の側方を減速せずに通過する。（同様の意見 2人）
- ・交差点での信号や歩行者の確認不足のときがある。（同様の意見 2人）
- ・降りている最中に扉を閉める。混雑時に扉を閉める際に声掛けがない。（同様の意見 9人）

(4) 《安全》についての分析

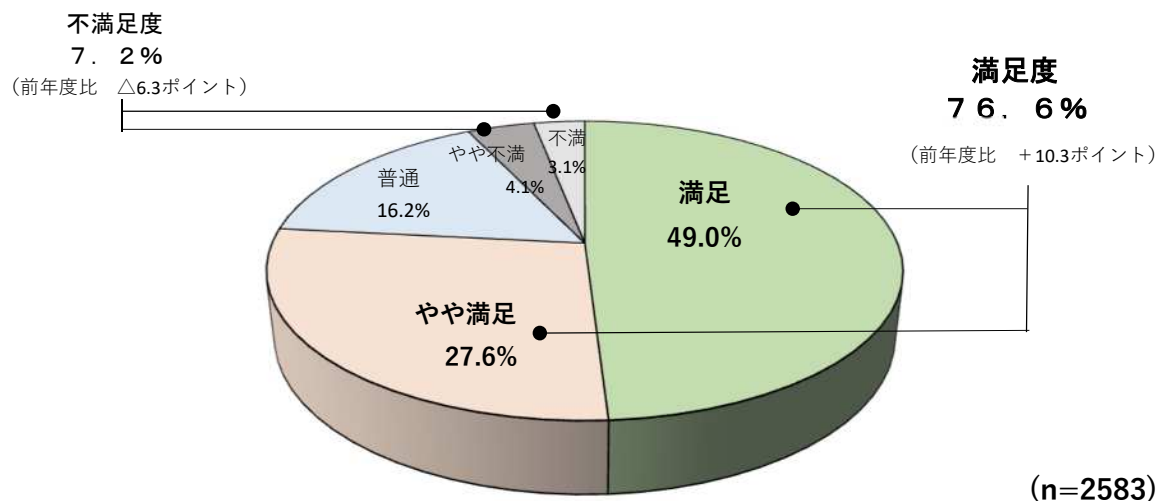
- ・＜D. 運転が荒い＞について515人から回答をいただいております。前年度に引き続き最も多い意見となっています。運転操作については、＜F. その他＞の中でも速度に関する意見をいただいておりますので、ドライブレコーダーの映像やデジタルタコグラフの機能（運転中の発進、加速、減速などのデータを記録する機能）で得られる運転データを活用し、客観的な数値に基づいた指導を実施していきます。
- ・その他の項目については、＜B. 座席に着席する前や、つり革等につかまる前に発進している＞、＜C. 発車時の声掛けがない＞、＜E. 扉の開閉が危険である（バスが停車する前に開扉するなど）＞の順に件数が増えており、順番は前年度と同様になりました。いずれも事故発生につながるおそれがあり、安全を最優先すべきバス事業者として改善しなければならない点です。また、扉の開閉については、＜F. その他＞としても意見をいただいているため、運転手に対し、安全な扉操作の徹底を図っていく必要があると考えます。

2 《安心・信頼》について

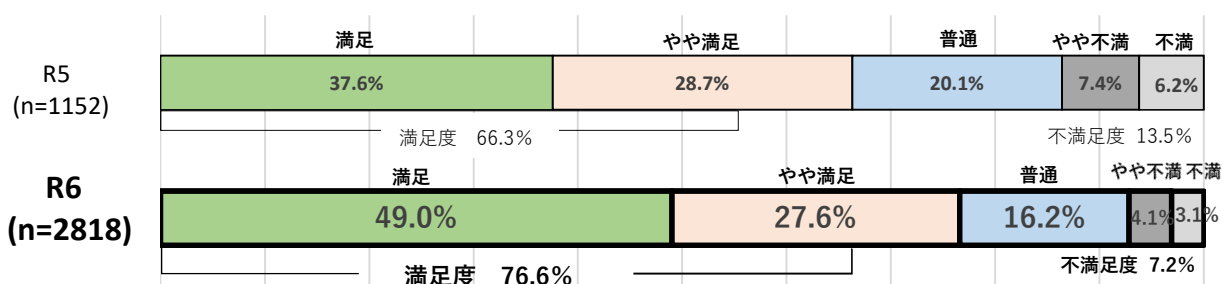
(1) 《安心・信頼》について

「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は76.6%、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は7.2%となり、サービスポリシーの4つの柱の中で、満足度は**最も高く**、不満足度は2番目に低くなりました。

質問② 市バスは、安心・信頼して利用できますか？

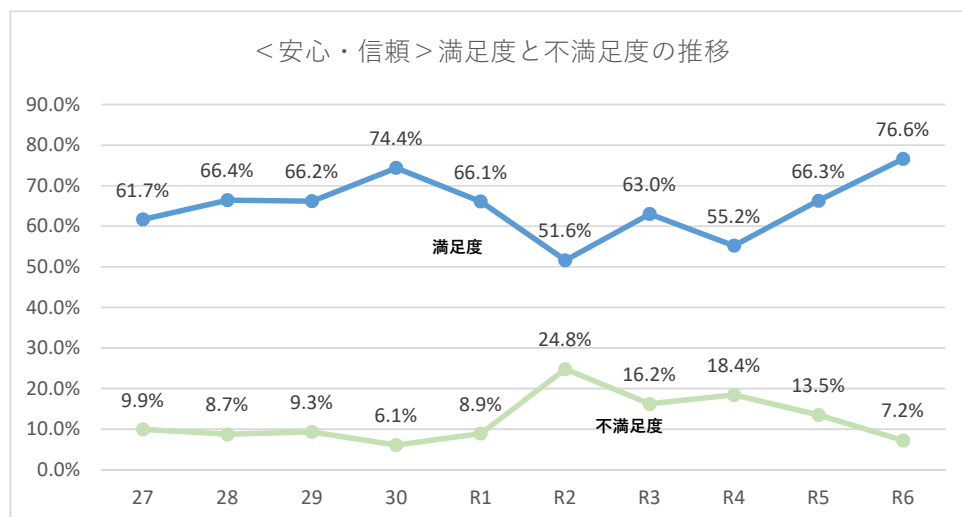


【前年度との比較】



前年度と比較し、満足度は10.3ポイント増加し、不満足度は6.3ポイント減少しました。

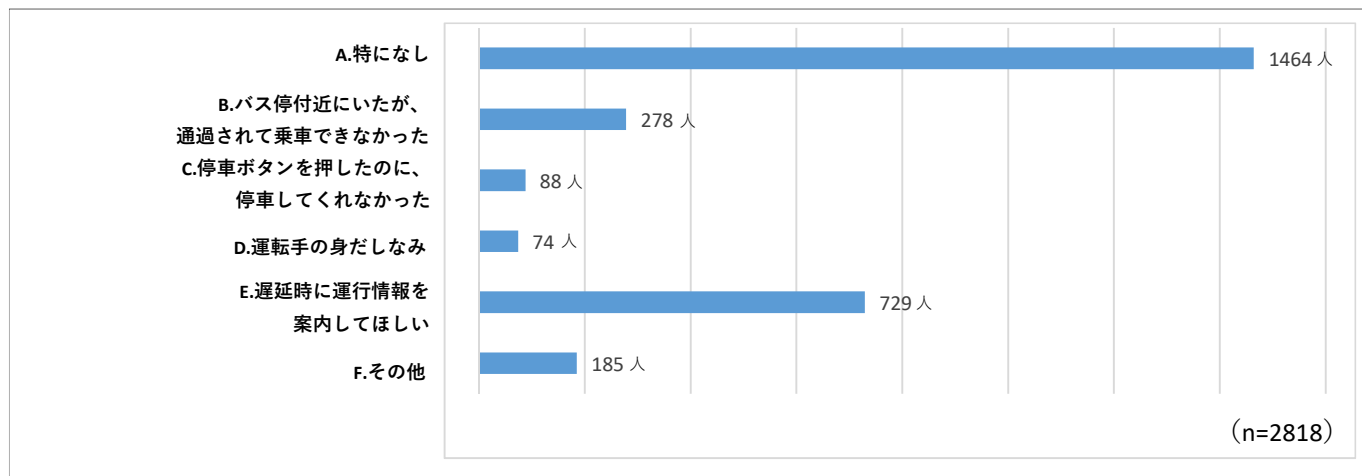
【過去10年間の推移】



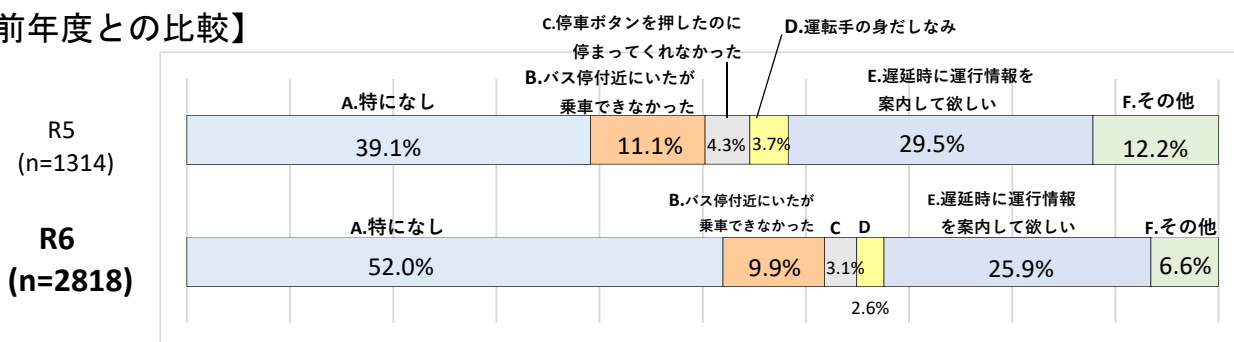
(2) 《安心・信頼》について改善してほしい点

＜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729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278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

- ・奥の方に詰めるようにアナウンスしてほしい。スペースに余裕があるのに通過しないでほしい。（同様の意見 11人）
- ・混んでいるときは前扉から降ろしてほしい。（同様の意見 6人）
- ・バスがいつも遅れてくる。（同様の意見 13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 9人）
- ・もっと本数を増やしてほしい。実態と時刻表が乖離している。（同様の意見 19人）

(4) 《安心・信頼》についての分析

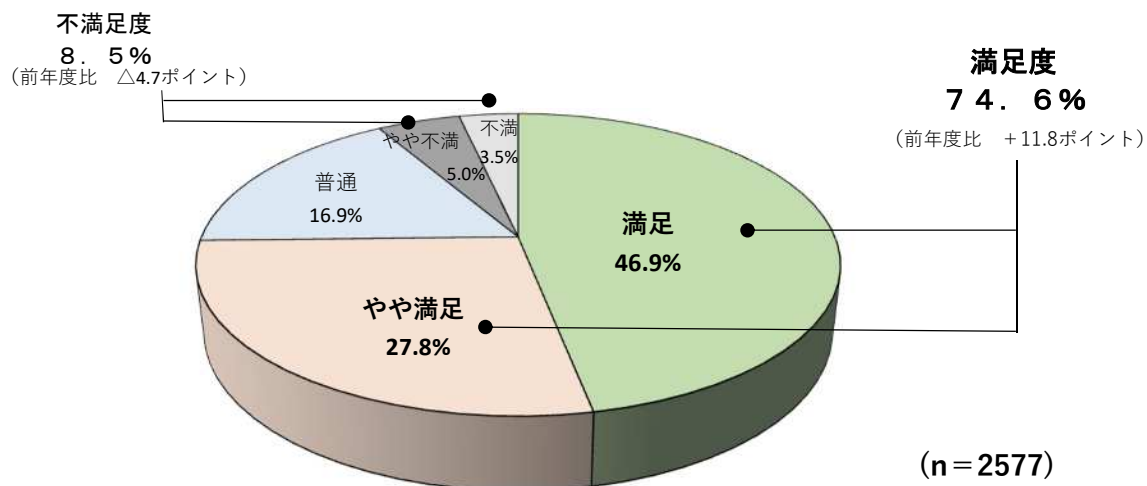
- ・＜E. 遅延時に運行情報を案内してほしい＞について729人の回答があり、前年度に引き続き最も多い意見になっています。また、＜F. その他＞では「バスがいつも遅れてくる」という意見があり、遅延及び遅延時の対応によって信頼度が低下していることが示されています。バスの運行は道路状況等に左右されるため、定刻どおりに運行が難しい場合がありますが、遅延時の謝罪、遅延状況や遅延理由の説明等接遇面や情報提供の充実等で補っていく必要があると考えます。また、定時運行は路線バス事業者として大変重要なことであることから、引き続き状況を注視し、走行環境等に応じて時刻を設定するなど、定時運行の確保に努めていきます。
- ・＜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278人の回答がありました。バス停留所から離れた場所からの駆け寄りや発車の直前・直後等については、事故やお客様の怪我を防止するために乗車扱いできないこともあります。バス停付近では十分に乗客の有無を確認するよう、引き続き指導を行っていきます。一方で、駆け込み乗車等は事故や遅延につながるおそれもありますので、余裕を持った乗車への御協力についてお客様へのお願いを併せて行なっていきます。

3 《快適》について

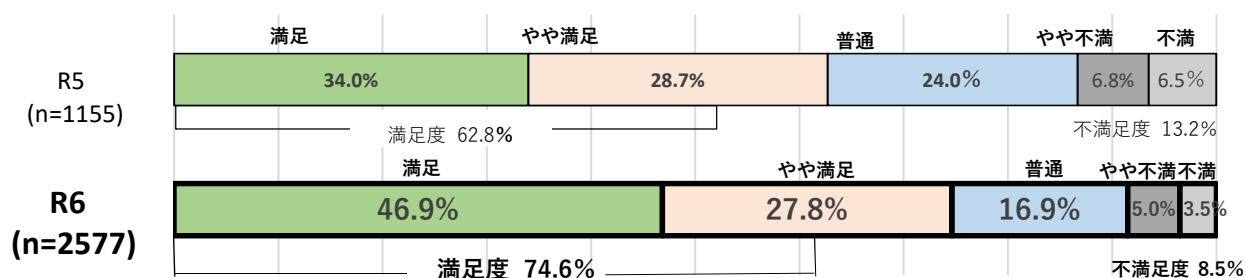
(1) 《快適》について

「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は74.6%、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は8.5%となり、サービスポリシーの4つの柱の中で、満足度は2番目に低く、不満足度は2番目に高くなりました。

質問③ 市バスは心地よく快適に利用できますか？

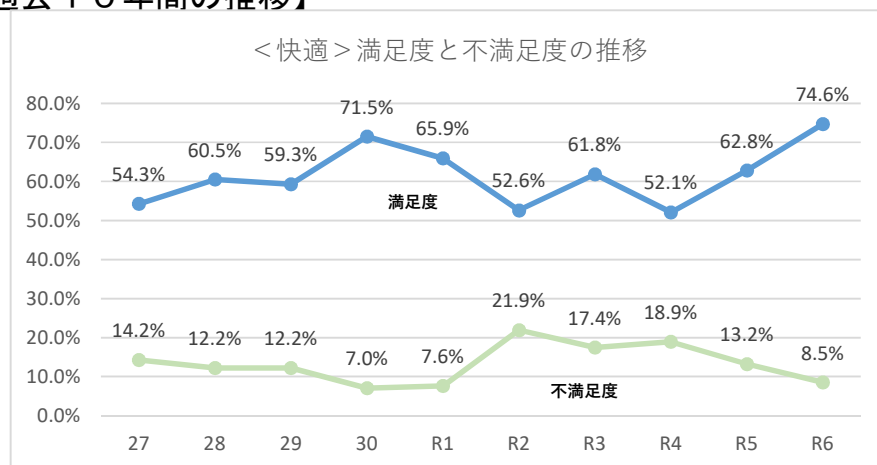


【前年度との比較】



前年度と比較し、満足度は11.8ポイント増加し、不満足度は4.7ポイント減少しました。

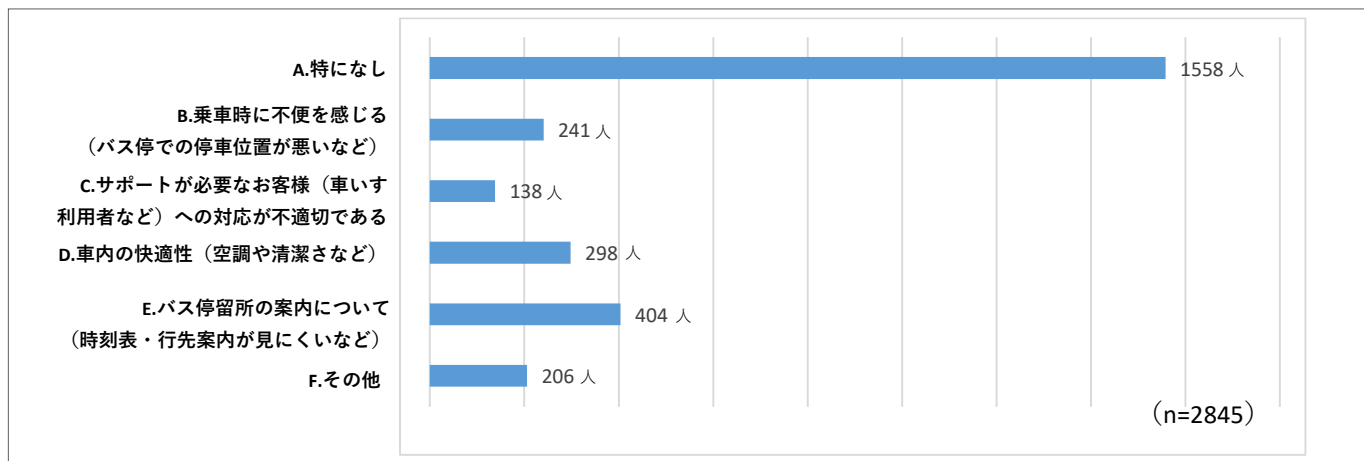
【過去10年間の推移】



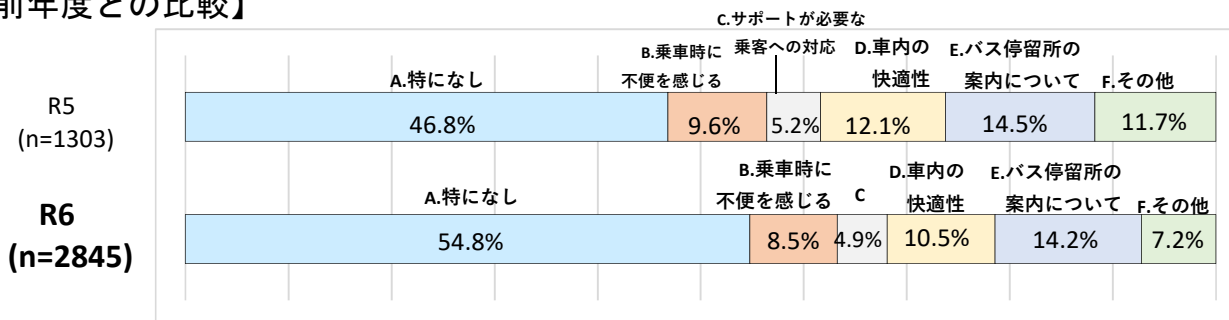
(2) 《快適》について改善してほしい点

＜A. 特になし＞を除くと、＜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404で最も多く、次いで＜D. 車内の快適性（空調や清潔さなど）＞が298人となっています。

質問③ー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) ＜F. その他＞に寄せられた主な意見

- ・本数が少ない。（同様の意見 58人）
- ・車内が暑すぎる、寒すぎる。（同様の意見 18人）
- ・混雑していて快適ではない。乗せすぎで危険（同様の意見 15人）
- ・いつも遅延する。遅延することが多い。（11人）
- ・停留所に屋根やベンチが欲しい。（同様の意見 6人）

(4) 《快適》についての分析

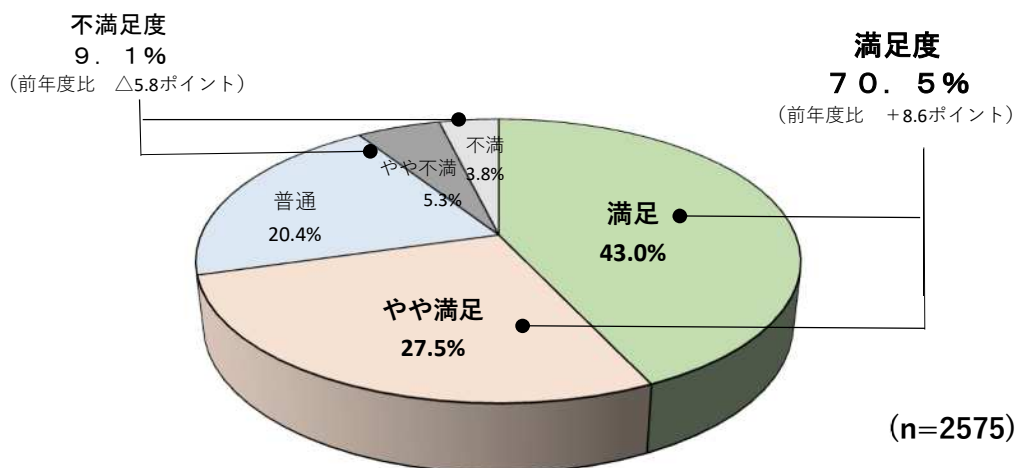
- ・＜E. バス停留所の案内について（時刻表・行先案内が見にくいなど）＞について404人の回答があり、前年度に引き続き、最も多い意見となりました。＜F. その他＞においても「文字が小さい」「バス停の案内板が汚れている」といった意見があり、掲示物の工夫や設備のメンテナンスに努める必要があると考えます。
- ・＜D. 車内の快適性（空調や清潔さなど）＞について298人の回答がありました。＜F. その他＞においても「車内の温度調整をして欲しい」という意見があり、中でも「暑い」という意見が多く寄せられました。昨夏の記録的な猛暑の影響で空調の効きが悪くなったことが原因と考えられ、昨今の気象状況を鑑みると今後も同様の事象が生じる可能性があります。出庫前の確実な機器の点検及びお客様からの要望には可能な限り対応を行うことにより、今後も快適な車内環境の整備に取り組んでいきます。
- ・＜F. その他＞において、バスの本数に関する意見が数多く寄せられました。本数については、前項の《安心・信頼》の＜F. その他＞においても19人から同様の意見をいただいております。本数の充実に関する要望が多いことが示されました。また、前項においては、「奥に詰めるようアナウンスしてほしい」という意見がある一方で、本項では「乗せすぎで危険」という意見があり、全体的にお客様に御満足いただける環境を整えることは難しいことが示されました。

4 《コミュニケーション》について

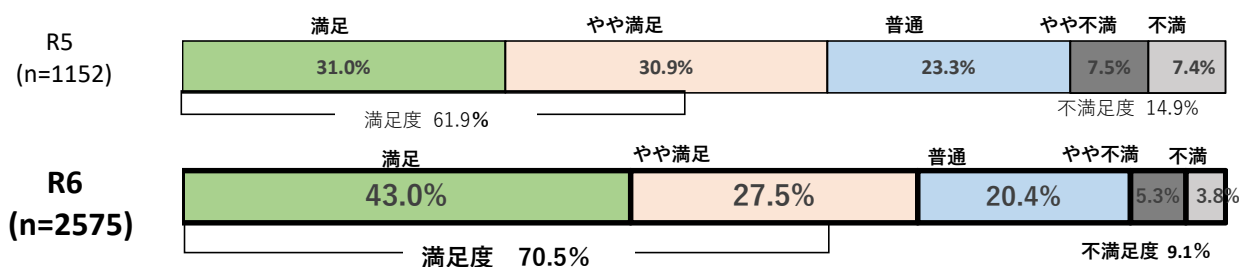
(1) 《コミュニケーション》について

「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は70.5%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9.1%で、4つの柱の中で**最も高**くなりました。

質問④ 市バス運転手の接客態度や案内は適切ですか？

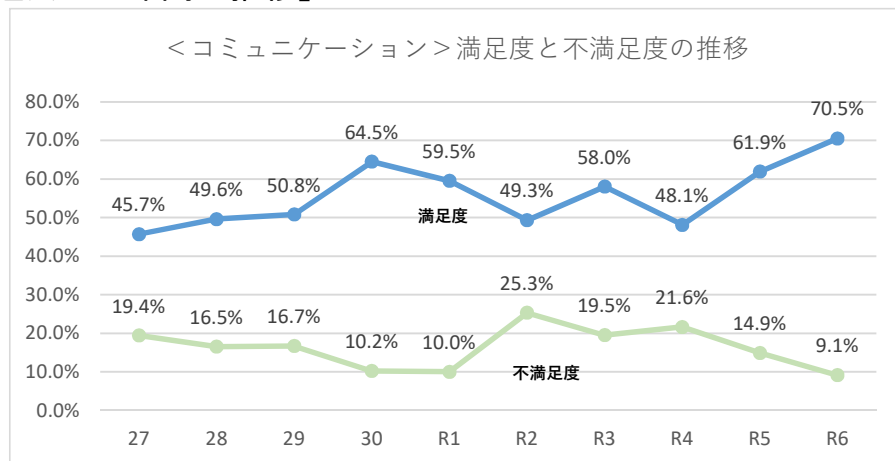


【前年度との比較】



前年度と比較し、満足度は8.6ポイント増加し、不満足度は5.8ポイント減少しました。

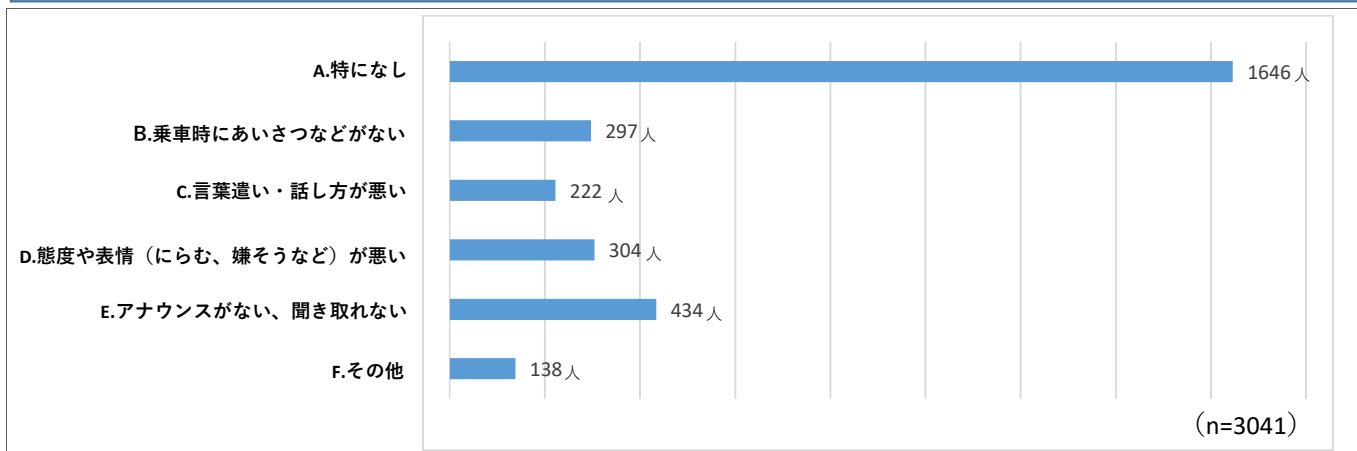
【過去10年間の推移】



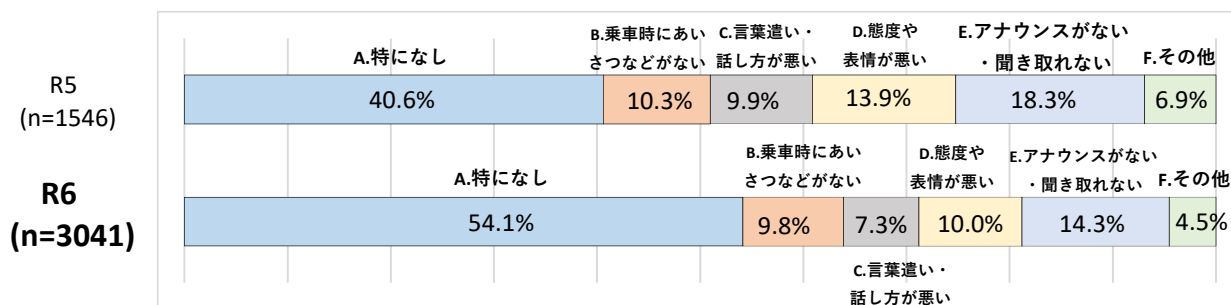
(2) 《コミュニケーション》について改善してほしい点

＜A. 特になし＞を除くと、＜E. アナウンスがない、聞き取れない＞が434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304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】



(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 33人）
- ・ アナウンスが聞き取りづらい。アナウンスが不十分（同様の意見 12人）
- ・ 案内が不親切（同様の意見 6人）
- ・ 混雑時の前扉降車に対応してくれない。（同様の意見 6人）
- ・ 話し方が高圧的（同様の意見 5人）
- ・ 挨拶やお礼など声掛けをしても反応がない。（同様の意見 3人）

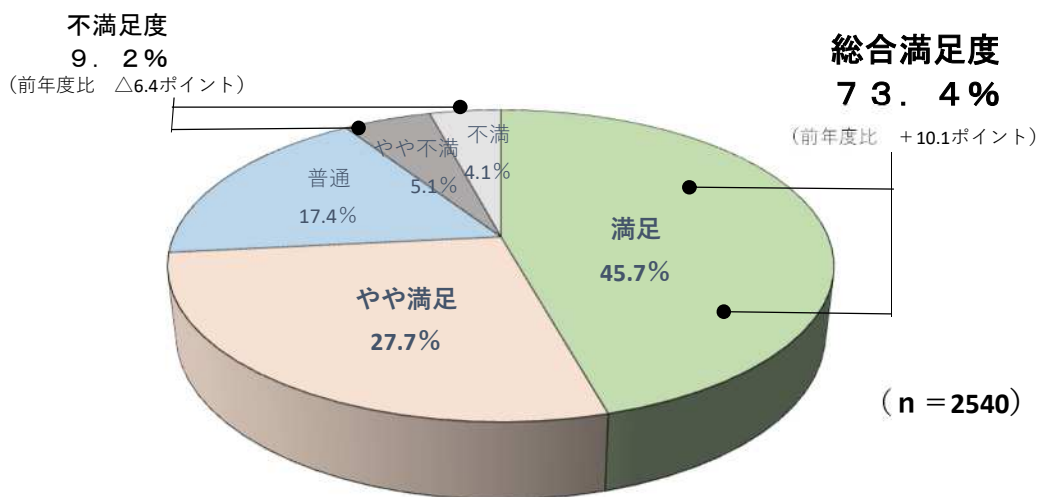
(4) 《コミュニケーション》についての分析

- ・ 《コミュニケーション》は、アンケート開始以来、継続して最も満足度が低くなっています。しかしながら、アンケート開始当初と比べると、他の項目の満足度との差異が小さくなっており、徐々にではありますが、研修等これまでの取組の成果が表れているものと考えます。
- ・ ＜E. アナウンスがない、聞き取れない＞について434人の回答があり、前年度に引き続き最も多い意見になっています。＜F. その他＞としても「アナウンスが聞き取りづらい」という声が寄せられています。アナウンスは、車内事故の防止のため、また、お客様に感謝の気持ちを伝えるための重要な手段であることから、分かりやすくはっきり話すことが大切であり、そのための発声方法やアナウンスの音量について具体的に指導していくことが必要だと考えます。
- ・ ＜D. 態度や表情（にらむ、嫌そうなど）が悪い＞について304人、＜B. 乗車時にあいさつなどがない＞について297人から回答がありました。第一印象が接客における重要な要素であることが示されていますので、このことを認識した上で、接客に取り組むよう指導していきます。
- ・ ＜F. その他＞において、個人によって差があるという意見が最も多く寄せられました。全運転手を対象とした研修に併せ、個人への研修を行い、改善点について具体的に指導を行うことにより、サービス品質の底上げに努めていきます。

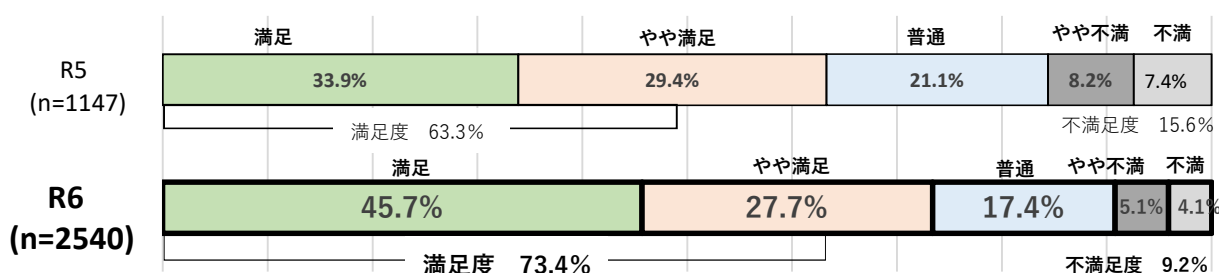
5 市バスサービス全般について

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73.4%**となり、「不満」と「やや不満」を合わせた**不満足度は9.2%**となりました。

質問⑤ 市バスのサービスについて、全体的に満足していますか？

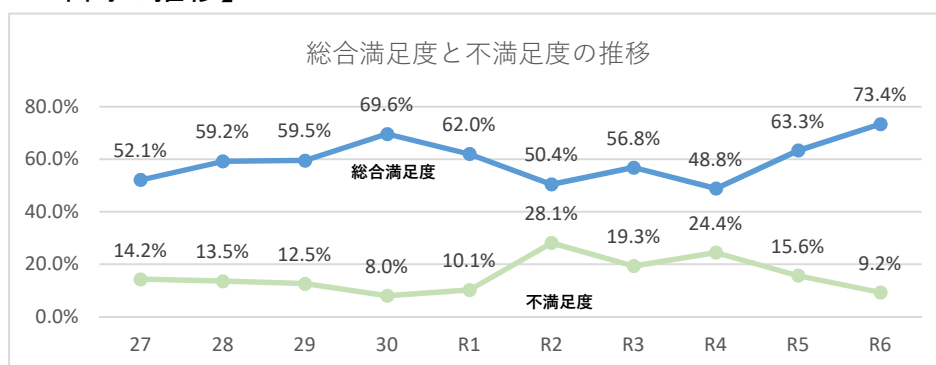


【前年度との比較】



前年度と比較し、満足度は10.1ポイント増加し、不満足度は6.4ポイント減少しました。

【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年度から令和4年度にかけて満足度が大きく低下しましたが、コロナ禍が終息した令和5年度以降は徐々に数字が回復し、**令和6年度の満足度は過去10年で最高の数字**となりました。

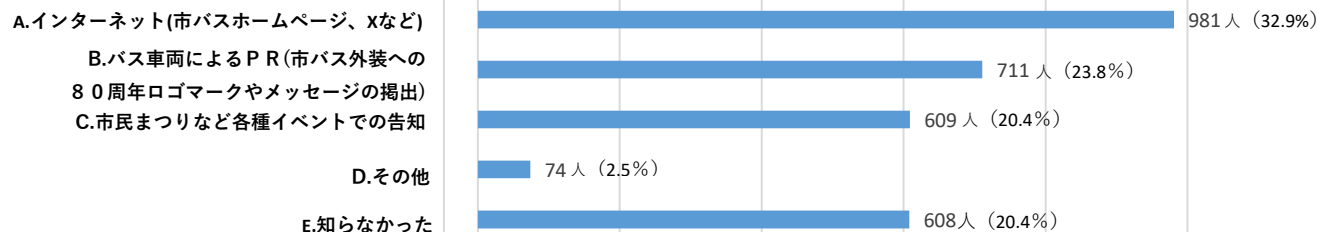
研修等これまでの取組の成果が表れたことに加え、令和6年度は、川崎市交通事業80周年の年であり、バースデーイベントの開催や記念グッズの販売等明るい話題が多かったことから、市バスに対するイメージが向上し、満足度も向上したものと考えます。

6 「川崎市交通事業 80 周年」について

(1) 「川崎市交通事業 80 周年」について

＜A. インターネット(市バスホームページ、Xなど)＞が 981 人で最も多く、次いで＜B. バス車両による P R (市バス外装への 80 周年ロゴマークやメッセージの掲出)＞が 711 人となりました。

質問⑥ 川崎市交通事業は、1944年10月14日に営業を開始し、2024年に80周年を迎えることから、各種イベントや記念グッズの販売を検討しています。80周年を迎えることにつきましては、これまで様々な方法でお知らせしてきましたが、何でお知りになりましたか。（複数選択可）



(n=2983)

(2) ＜D. その他＞に寄せられた主な意見

- ・バス車内のチラシ等交通局の広報物（同様の意見 12人）
- ・家族、知人（同様の意見 11人）
- ・学校（同様の意見 5人）
- ・運転手のアナウンス（同様の意見 6人）
- ・電車内の広告（同様の意見 5人）

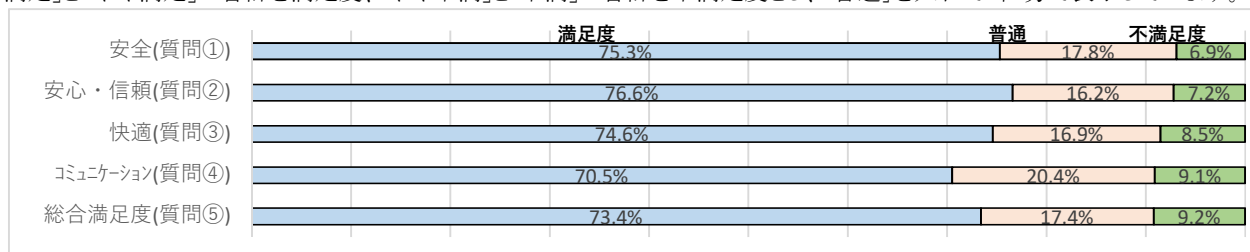
(3) 「川崎市交通事業 80 周年」についての分析

- ・インターネットを活用しての広報が最も効果的であることが分かりました。また、バスの車体による広報は大きくて目につきやすく、かつ情報入手を意図していない人にも情報を伝えることができるため、周知方法として有効であることが分かりました。
- ・＜E. 知らなかった＞が全体の 20.4%あることを踏まえると、周知方法には更なる工夫が必要であると考えます。

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



満足度・不満足度ともに、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が、コロナ禍が終息した令和5年度には回復の兆しが見えました。令和6年度は、総合満足度をはじめ、各サービスポリシーの満足度が全て上昇するとともに、不満足度が低下し、満足度・不満足度ともに、これまでで最も良い結果となりました。このような結果になった要因としては、接客や安全運転に関する研修等これまでの取組の成果が表れたことに加え、令和6年10月14日に交通事業80周年を迎えることに合わせ、バスデーイベントの開催や記念グッズの販売、インターネットやバス車体でのPRを行ったことにより、利用者や市民の方々に市バス事業に親しみを持っていたことができたと考えます。

また、バスデーイベントに加え、かわさき市民祭りでもアンケート調査を行うことにより、幅広く意見が集まったことも結果に影響を及ぼしているものと考えます。

一方で、満足度が高いサービスポリシーの順番や各サービスポリシーにおいて寄せられる件数が多い意見の順番は前年度と変わっていないことから、傾向が固定化しており、利用者の要望への対応がまだまだ十分とは言えないことが示されました。

また、運転手不足による減便等の影響により、バスの本数に関する意見・要望が例年になく多く寄せられ、身近な公共交通機関として多くの方から必要とされていることを改めて認識する結果となりました。

今後も市民の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」を確実に実践し、更なるサービス向上に取り組むとともに、事業の根幹であるバスの運行については、引き続き、利用動向等を注視し、お客様の利便性向上に努めていきます。

Ⅳ【今後に向けて】

今後も次のような取組を推進することで、今年度と同等の満足度の水準の維持に努めていきます。

○安全性向上の取組について

ドライブレコーダーの通信化により、事故やトラブル等発生時に、より迅速な対応を行うとともに、デジタルタコグラフの運転データを活用した運転手への効果的な指導・教育を行い、運転技術と安全性の更なる向上を図ります。

また、事故回避情報（ヒヤリ・ハット情報）の収集を強化し、収集した映像を「事故防止研修」や営業所所内のデジタルサイネージを活用し情報共有を図るとともに、運転手教育に活かしていきます。

体験型の研修である「運転手実技研修」も継続実施し、着座前発進等の危険性について周知を行うとともに、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いきます。

○接客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」の徹底を図るとともに、「障害者差別解消法」の周知や具体的な対応方法の共有など、サポートが必要なお客様への対応についても指導していきます。

また、車いすやベビーカーを利用するお客様に安心して御利用いただけるよう、バス車内において実物を使用して研修を行う等実践的な研修にも引き続き取り組んでいきます。

さらに、外部講師による接客研修の拡充を検討し、経験豊富な専門家の知識や技能をより多くの運転手が習得する機会を設け、個々の運転手の接客スキルの向上に努めていきます。

○その他の取組について

脱炭素社会の実現に向けた取組をより一層推進するため、川崎市市制100周年と川崎市交通事業80周年を迎えた節目である令和6年度に、川崎市バス開業以来初となる「電気バス」を試験導入しました。今後、ランニングコストや運行面での検証等を行い、その結果を踏まえ、電気バスの計画的な導入等を検討し、脱炭素社会の実現に向けた取組を推進していきます。

アンケート調査票

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ない
- 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)

ありがとうございます。

あと少しです。右上に続きます



【質問6】川崎市交通事業は、1944年10月14日に営業を開始し、2024年に80周年を迎えることから、各種イベントや記念グッズの販売を検討しています。

80周年を迎えることにつきましては、これまで様々な方法でお知らせしてきましたが、何でお知りになりましたか？
(複数回答可)

- A.インターネット(市バスホームページ、Xなど)
- B.バス車両によるPR(市バス外装への80周年ロゴマークやメッセージの掲出)
- C.市民まつりなど各種イベントでの告知
- D.その他()
- E.知らなかった

ご協力いただきありがとうございました。

集計結果は、市バスホームページで報告させていただく予定です。

記入方法

◎【質問1～4】、【質問5】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6】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	ⓑ	C	Ⓓ	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				
2	5	4	3	2	1
2-2	A B C D E F				
3	5	4	3	2	1
3-2	A B C D E F				
4	5	4	3	2	1
4-2	A B C D E F				
5	5	4	3	2	1
6	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。)