

令和7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、かわさき市民祭り(同11月1日～11月3日)にてアンケートを実施)
- 実施期間：令和7年7月1日から12月31日まで(184日間)
- 回答数：1,891通(令和6年度2,638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7年度は、車内マナーの啓発に関する質問項目を加えました。

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 車内マナーの啓発について

…

P. 13

質問⑥ 市バスでは、車内マナーの啓発を実施しています。今後、特に啓発してほしい項目はどれですか。（複数回答可）

「車内マナーの啓発」について

- A. 話し声や音（車内での通話、大声での会話、イヤホンからの音漏れ等）
- B. 飲食（匂いの強いもの、こぼれやすいもの等）
- C. 座席の座り方（手荷物での占有等）
- D. 荷物の持ち方など
- E. その他（ ）

回答者の属性（前年度との比較）

（１） 年齢別

区分	R6回答数	R6回答割合	R7回答数	R7回答割合
20歳未満	161	6.1%	86	4.5%
20～39歳	554	21.0%	458	24.2%
40～59歳	1,055	40.0%	672	35.5%
60歳以上	631	23.9%	490	25.9%
不 明	237	9.0%	185	9.8%
合計	2,638	100.0%	1,891	100.0%

（３） 利用目的別（複数回答あり）

区分	R6回答数	R6回答割合	R7回答数	R7回答割合
通勤・通学	893	31.6%	760	38.2%
生活利用	1,118	39.5%	783	39.4%
仕事・業務	174	6.1%	97	4.9%
余暇利用	467	16.5%	253	12.7%
その他	84	3.0%	47	2.4%
不 明	94	3.3%	49	2.5%
合計	2,830	100.0%	1,989	100.0%

（５） 在住区別

区分	R6回答数	R6回答割合	R7回答数	R7回答割合
川崎区	760	28.8%	504	26.7%
幸区	293	11.1%	264	14.0%
中原区	178	6.7%	163	8.6%
高津区	211	8.0%	166	8.8%
宮前区	252	9.6%	268	14.2%
多摩区	118	4.5%	108	5.7%
麻生区	43	1.6%	46	2.4%
市外	466	17.7%	232	12.3%
不 明	317	12.0%	140	7.4%
合計	2,638	100.0%	1,891	100.0%

（２） 利用頻度別

区分	R6回答数	R6回答割合	R7回答数	R7回答割合
週４回以上	762	28.9%	728	38.5%
週１～３回	646	24.5%	494	26.1%
月１、２回程度	1,131	42.9%	626	33.1%
不 明	99	3.8%	43	2.3%
合計	2,638	100.0%	1,891	100.0%

（４） 利用時間帯別（複数回答あり）

区分	R6回答数	R6回答割合	R7回答数	R7回答割合
朝・夕方（平日）	1,084	37.9%	907	44.2%
日中（平日）	837	29.3%	580	28.3%
朝・夕方（土日祝）	247	8.6%	159	7.7%
日中（土日祝）	529	18.5%	314	15.3%
その他	70	2.5%	55	2.7%
不 明	90	3.2%	37	1.8%
合計	2,857	100.0%	2,052	100.0%

（６） 受付チャネル別

区分	R6回答数	R6回答割合	R7回答数	R7回答割合
WEB	1,437	54.5%	1,305	69.0%
郵送	314	11.9%	340	18.0%
イベント	887	33.6%	246	13.0%
合計	2,638	100.0%	1,891	100.0%

- ・前年度開催したイベントの実施がなく、イベントへの参加回数が減少したため、前年度と比較し回答数が減少しましたが、令和５年度以前と比較すると、多くのお客様から回答いただくことができました。
- ・「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、週４回以上及び週１～３回が合わせて１１．２ポイント増加した一方、月１、２回程度が９．８ポイント減少しました。
- ・「利用目的別」、「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、川崎区以外の各区でポイントが増加した一方、市外が５．４ポイント減少しました。
- ・「受付チャネル別」では、WEB回答が１４．５％と増加した一方、イベントが２０．６％減と減少しました。なお、WEB回答中５４３件がイベントでの回答のため、実質上、イベントでの回答が４１．７％となり、依然として大きな割合を占めますが、同割合が６８．０％だった前年度比較すると、イベントでの回答割合は大きく減少しました。
- ・「利用頻度別」、「在住区別」及び「受付チャネル別」の数字の変動は、イベントでの回答が減少し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。

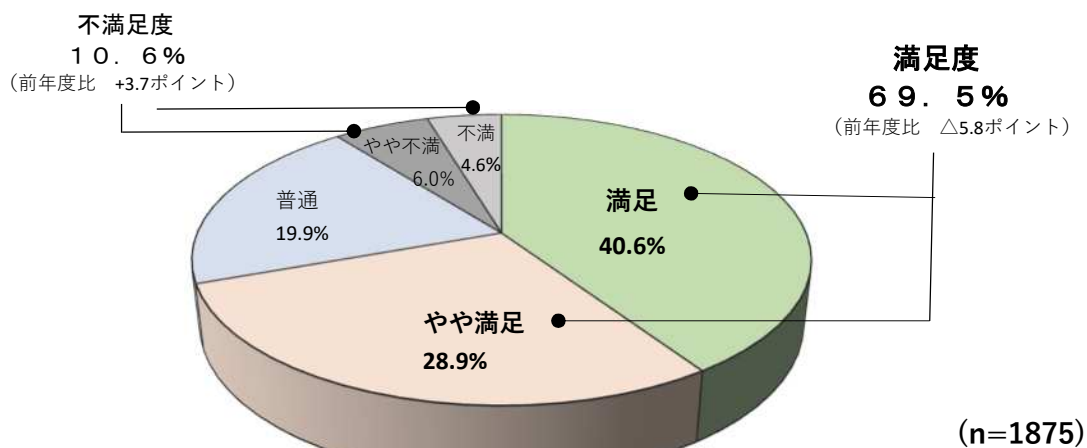
Ⅱ 【アンケート結果について】

1 《安全》について

(1) 《安全》について

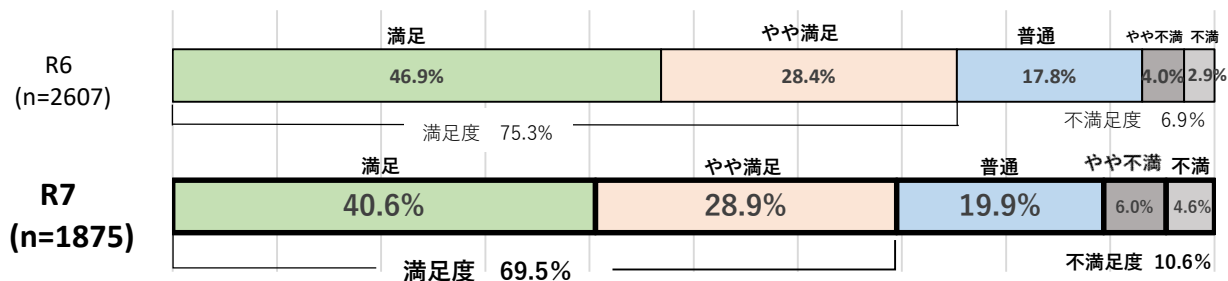
「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は69.5%、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は10.6%となり、サービスポリシーの4つの柱の中で、満足度は最も高く、不満足度は最も低くなりました。

質問① 市バスは、安全であると思いますか？



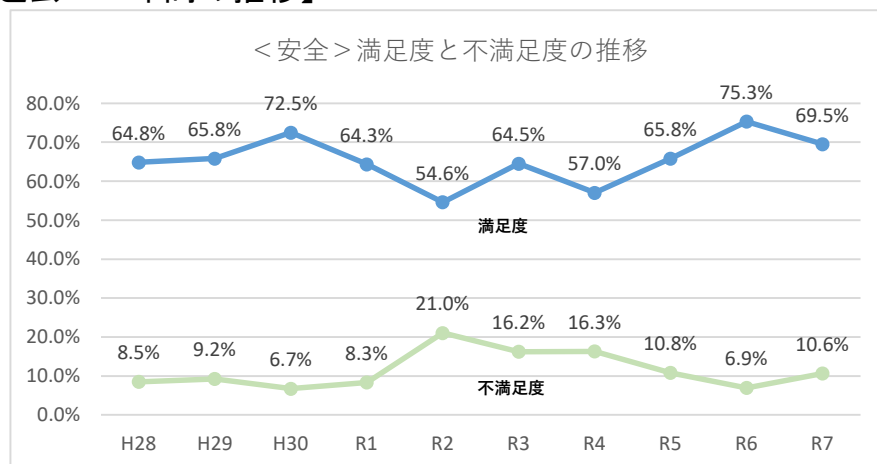
注 各質問に対する有効回答数を「n」で表しています。集計は、小数第2位で四捨五入しているため、数値の合計が100.0%にならないこと等があります。(次項以降のアンケート結果も同様となります)

【前年度との比較】



前年度と比較し、満足度は5.8ポイント減少し、不満足度は3.7ポイント増加しました。

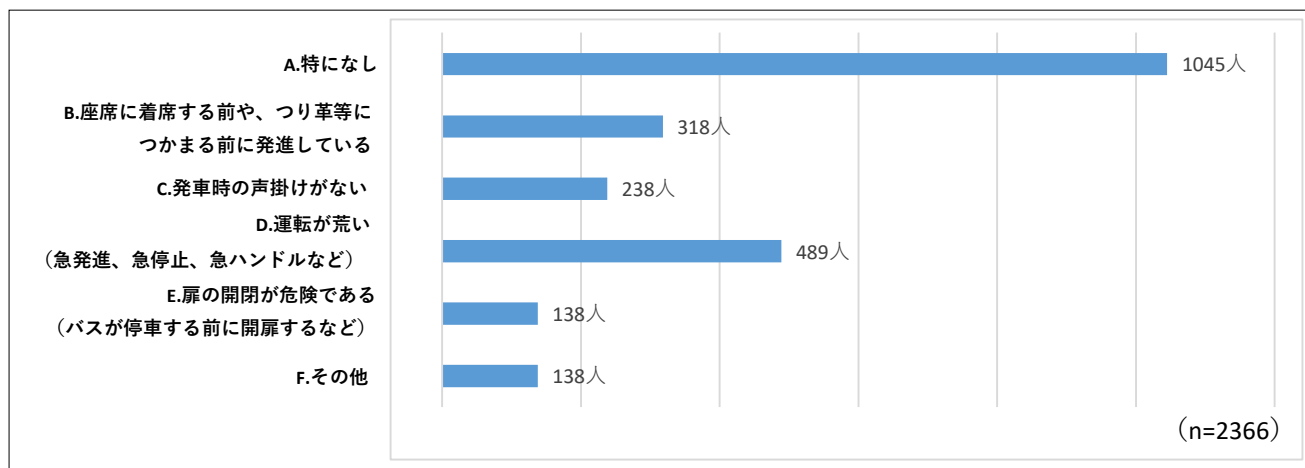
【過去10年間の推移】



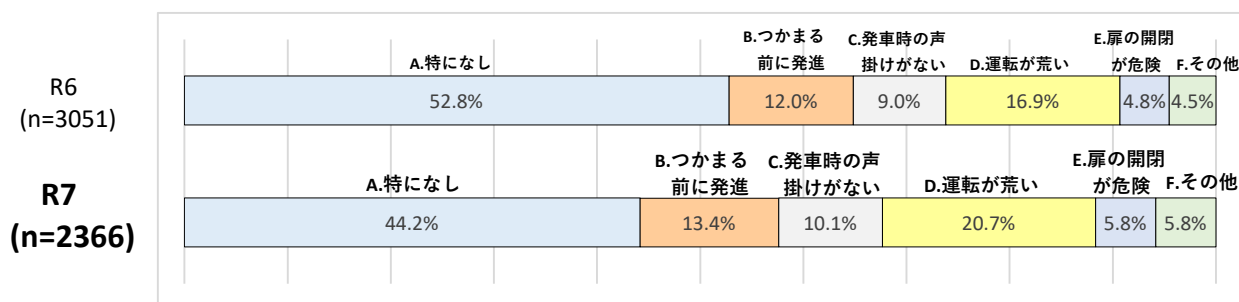
(2) 《安全》について改善してほしい点

＜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489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318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】



(3) ＜F. その他＞に寄せられた主な意見

- ・個人差が大きい。人による。（同様の意見 12人）
- ・速度が出すぎているときがある。（同様の意見 5人）
- ・信号の確認が不足しているときがある。（同様の意見 5人）
- ・自転車との距離が近すぎる。（同様の意見 4人）
- ・降りている最中に扉を閉める。（同様の意見 4人）

(4) 《安全》についての分析

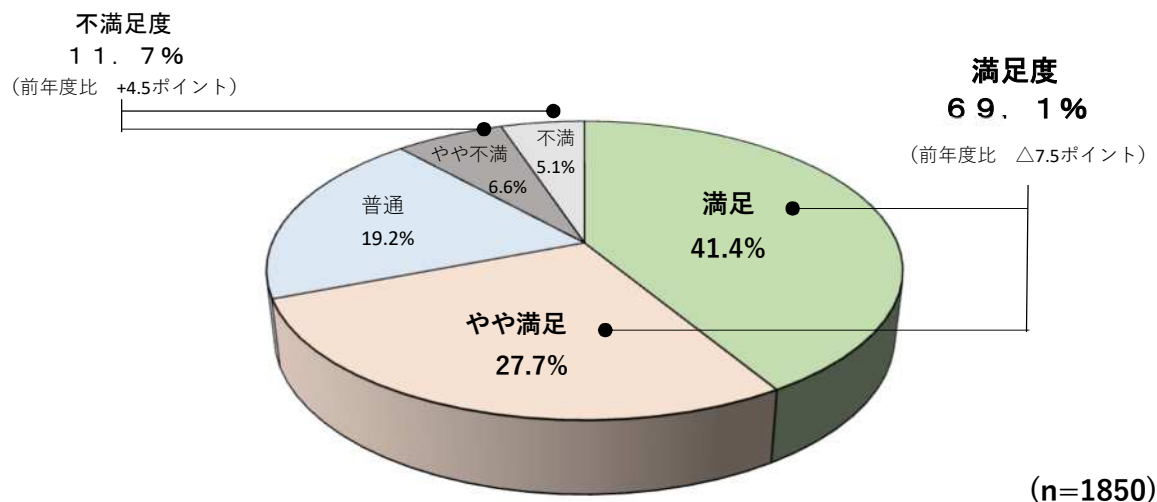
- ・＜D. 運転が荒い＞について489人から回答をいただいております、最も多い意見になりました。運転操作については、例年、最も多い意見となっておりますので、ドライブレコーダーの映像やデジタルタコグラフの機能（運転中の発進、加速、減速などのデータを記録する機能）で得られる運転データを活用し、客観的な数値に基づいた指導を実施するとともに、指導者がデータを活用する能力の向上にも取り組んでいきます。また、＜F. その他＞において、個人差が大きいとの御意見を複数いただいたことを踏まえ、実車を用いた実技研修の拡充等により、運転技術の向上や均質化に取り組んでいきます。
- ・その他の項目については、＜B. 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早急な改善が必要です。市バスでは、車内人身事故防止のため、乗車中はつり革や手すり等にお掴まりいただくようお客様に御協力をお願いしており、また、運転手による対策として、着席・掴まり確認の徹底に取り組んでいる中、着席前やつり革に掴まる前に発進しているとの御意見があることを重く受け止め、全体研修や個別研修等様々な機会を通じて運転手による対策の浸透に取り組んでいきます。

2 《安心・信頼》について

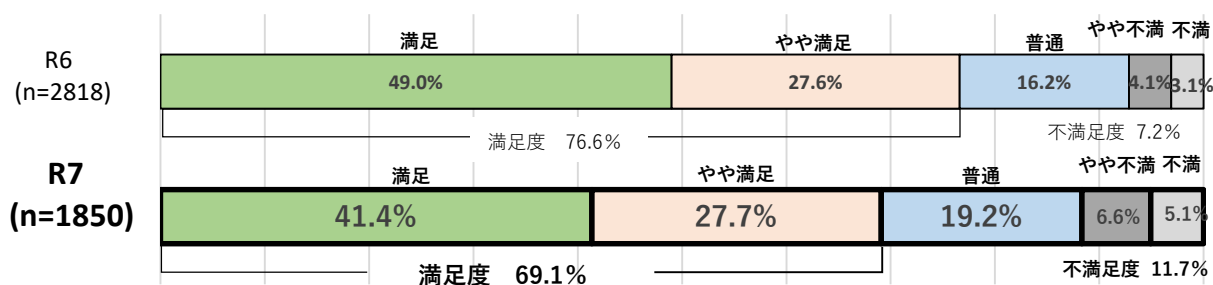
(1) 《安心・信頼》について

「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は69.1%、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は11.7%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？

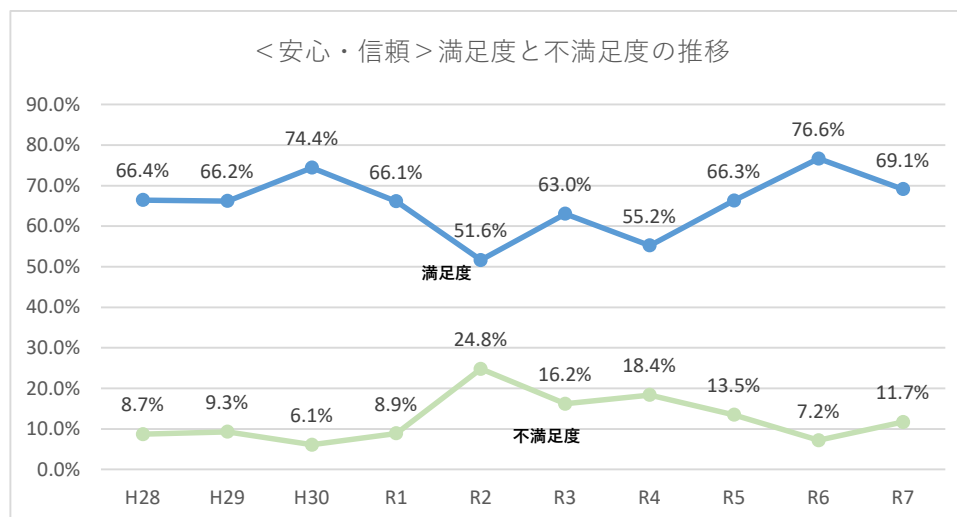


【前年度との比較】



前年度と比較し、満足度は7.5ポイント減少し、不満足度は4.5ポイント増加しました。

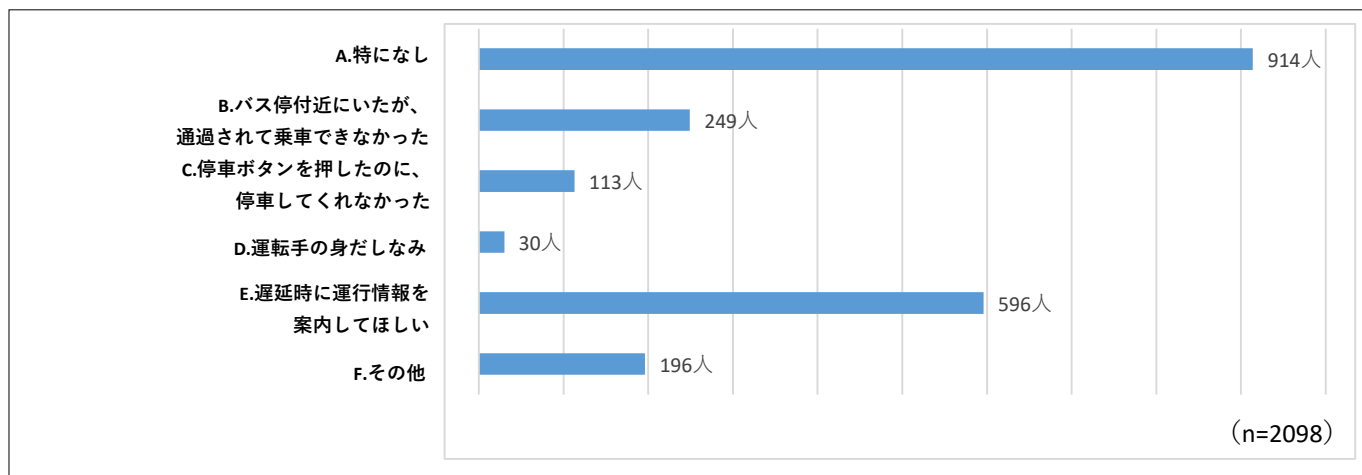
【過去10年間の推移】



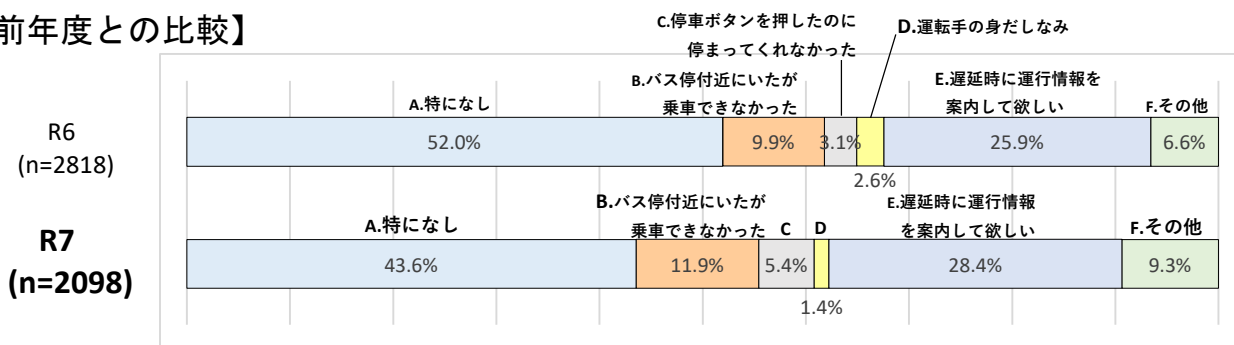
(2) 《安心・信頼》について改善してほしい点

＜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596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249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

- ・本数が少ない。雨天時など乗客が多いときには適宜増便してほしい。（同様の意見 15人）
- ・車内の停留所案内放送が間違っていることがある。（同様の意見 13人）
- ・いつも遅延する。遅延することが多い。（同様の意見 13人）
- ・定刻よりも早く発車してしまうことがある。（同様の意見 9人）

(4) 《安心・信頼》についての分析

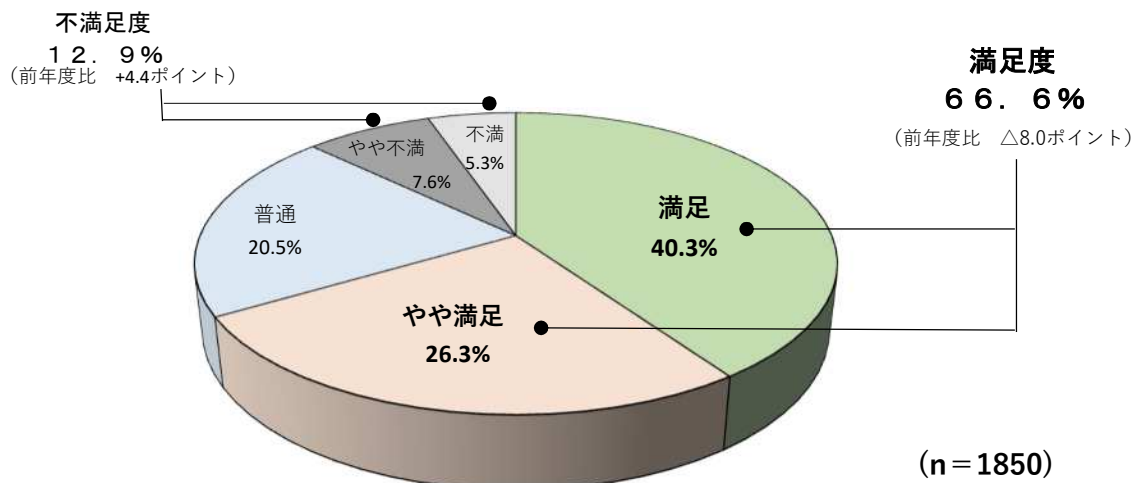
- ・＜E. 遅延時に運行情報を案内してほしい＞について596人の回答があり、前年度に引き続き最も多い意見になっています。また、＜F. その他＞では「バスがいつも遅れてくる」という回答が13人からあり、遅延及び遅延時の対応が信頼度に影響を及ぼしていることが示されました。バスの運行は道路状況等に左右されるため、定刻どおりの運行が難しい場合がありますが、その分、遅延状況や遅延理由の説明等接遇面や情報提供を適切に行う必要があると考えます。
- ・＜B. バス停付近にいたが、通過されて乗車できなかった＞について249人の回答がありました。停留所から離れた場所からの駆け寄りや発車の直前・直後等については、事故やお客様の怪我を防止するために御乗車いただけ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、駆け込み乗車は事故や遅延につながるおそれもあります。余裕を持った乗車への御協力については、これまでもホームページ等でお客様へお願いしてきたところですが、引き続き周知に努めていきます。
- ・＜C. 停車ボタンを押したのに、停車してくれなかった＞について113人から、また、＜F. その他＞において、車内の停留所案内放送の誤りについて13人から回答があり、降車に関する対応について多くの意見が寄せられました。停車ボタンが押された際に確実に停車することは当然のことであり、また、案内放送は、御乗車されているお客様が降りたい停留所で降りるために必要不可欠なものであるため、運行中には常に緊張感をもって乗務に当たるよう改めて、運転手に指導していきます。

3 《快適》について

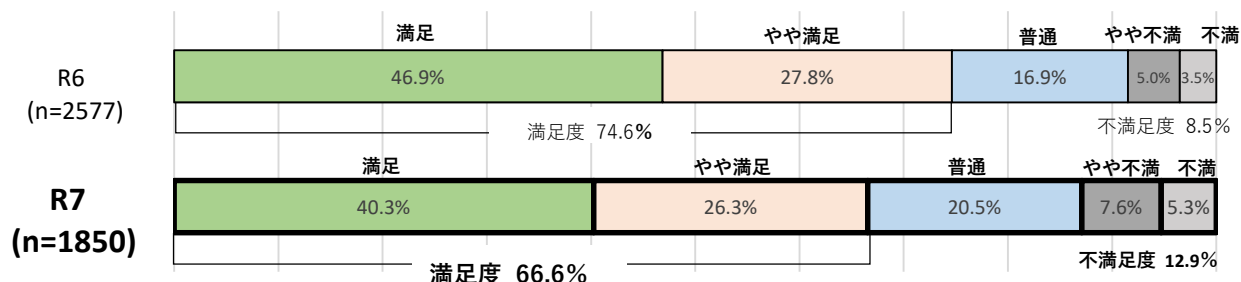
(1) 《快適》について

「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は66.5%、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は12.9%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？

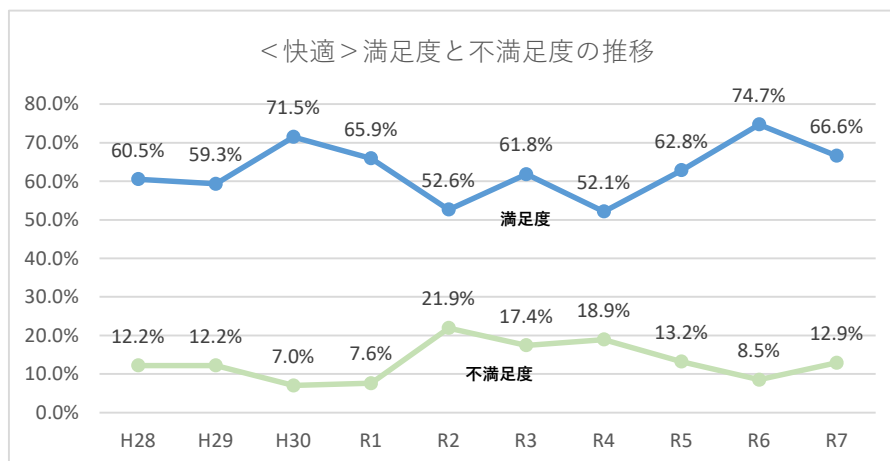


【前年度との比較】



前年度と比較し、満足度は8.0ポイント減少し、不満足度は4.7ポイント増加しました。

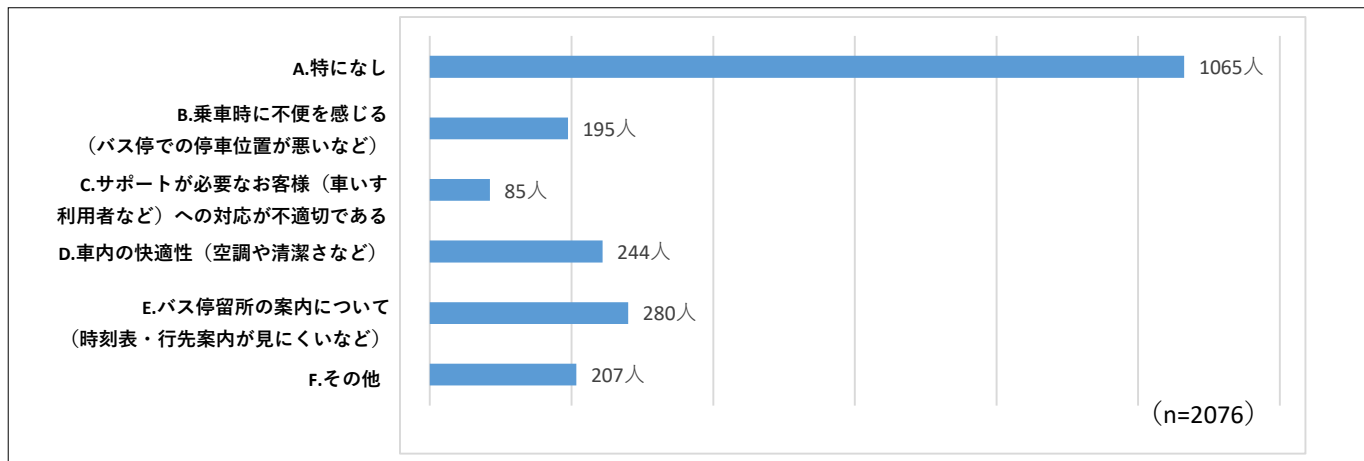
【過去10年間の推移】



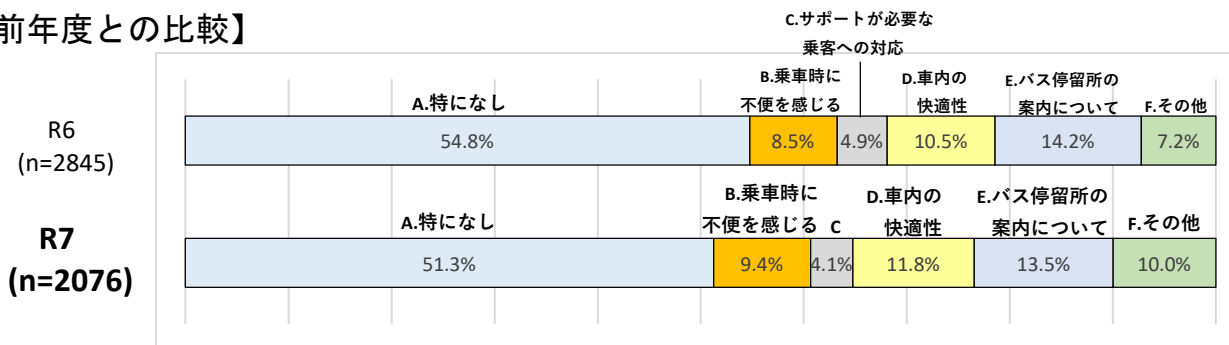
(2) 《快適》について改善してほしい点

＜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280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244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。利用実態に合わせた本数にしてほしい。（同様の意見 36人）
- ・車内が暑すぎる、寒すぎる。発車寸前まで空調を入れていない。（同様の意見 16人）
- ・混雑していて快適ではない。乗せすぎで危険。満員通過される。（同様の意見 14人）
- ・いつも遅延する。遅延することが多い。（同様の意見 10人）

(4) 《快適》についての分析

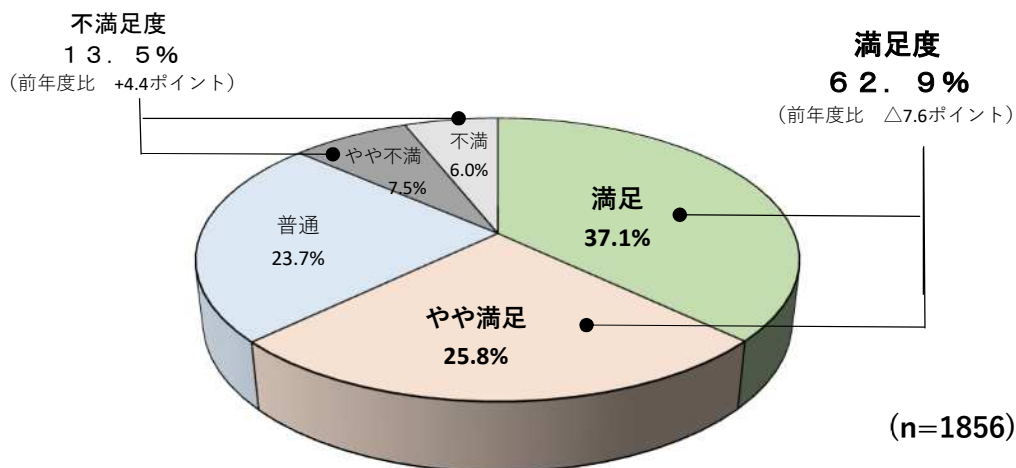
- ・＜E. バス停留所の案内について（時刻表・行先案内が見にくいなど）＞について280人の回答があり、前年度に引き続き、最も多い意見となりました。＜F. その他＞においても「文字が小さい」「雨の日はバスナビのQRコードが読み取りづらくなる」といった意見があり、掲示物の工夫や設備のメンテナンスに努める必要があると考えます。また、停留所以外の案内についても、車両中央へのモニターの設置、市バスナビの仕様変更、駅ロータリーへの案内板の設置等について意見がありました。早急な対応が難しいものもありますが、お客様の利便性向上のため、今後の参考にしていきます。
- ・＜D. 車内の快適性（空調や清潔さなど）＞について244人の回答がありました。＜F. その他＞においても、車内温度について「暑い」「寒い」双方の御意見をいただいています。体感温度は個人差があるため、全ての方にとって適温とすることは難しいですが、出庫前の機器点検や可能な範囲での温度調整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。また、座席の汚れについては、起終点での車内点検により早い段階で汚れに気付けるよう取り組むとともに、お客様にも、万が一、座席を汚してしまった際にはその場でお申し出いただくよう呼び掛けていきます。
- ・＜F. その他＞において、バスの本数や遅延に関する意見が数多く寄せられました。本数や遅延については、前項の《安心・信頼》の＜F. その他＞においても同様の意見を多数いただいております。本数の充実や定時運行がお客様の快適性につながることを示されました。また、「できるだけ多くの人が乗れるよう奥に進むよう促してほしい」という意見がある一方で、「乗せすぎで危険」、「混雑時には次のバスを案内してほしい」という意見があり、全てのお客様に御要望にお応えすることの難しさが示されました。「奥に進みたいが、掴まる場所がない」といった意見もありましたので、車両の仕様を検討する際の参考にしていきます。

4 《コミュニケーション》について

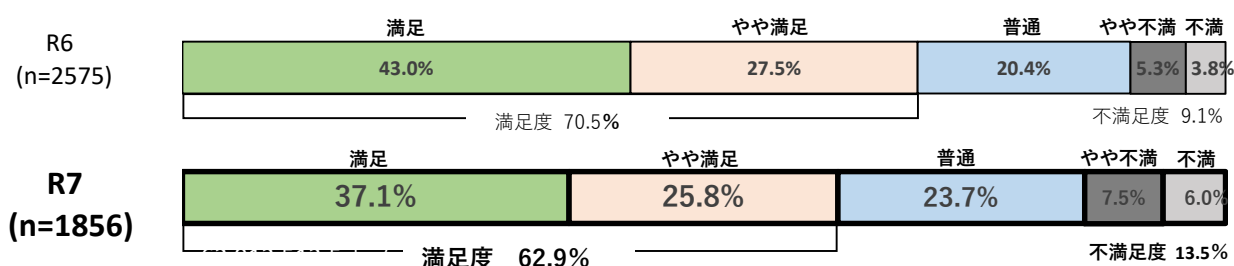
(1) 《コミュニケーション》について

「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は62.9%、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は13.5%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低く、不満足度は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？

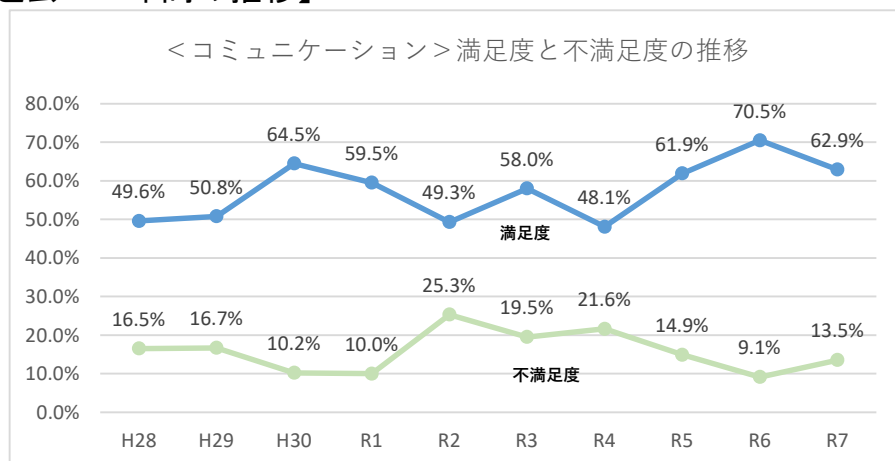


【前年度との比較】



前年度と比較し、満足度は7.6ポイント減少し、不満足度は4.4ポイント増加しました。

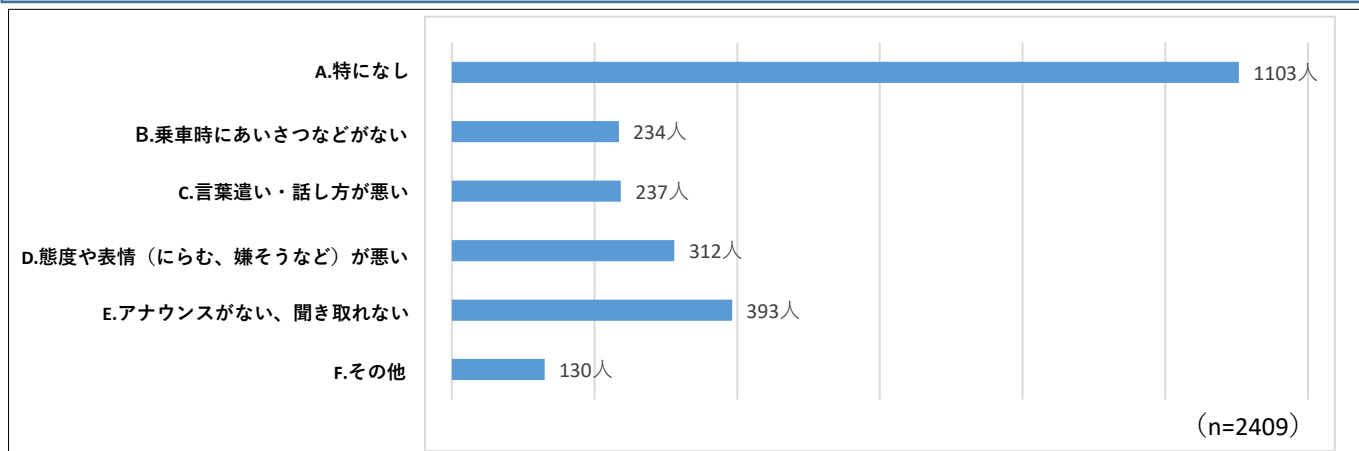
【過去10年間の推移】



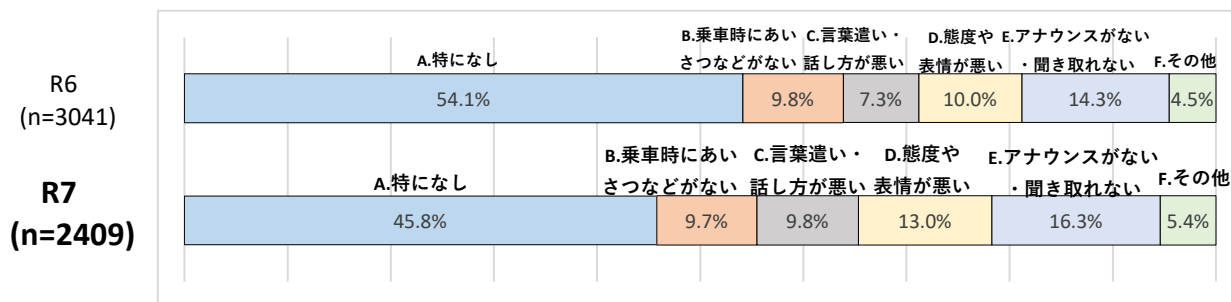
(2) 《コミュニケーション》について改善してほしい点

＜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393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312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 35人）
- ・アナウンスが聞き取りづらい。話し方に癖がある。（同様の意見 10人）
- ・挨拶やお礼など声掛けをしても反応がない。乗車券を見せても無視する。（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 4人）
- ・話し方が高圧的、ぶっきらぼう。（同様の意見 4人）

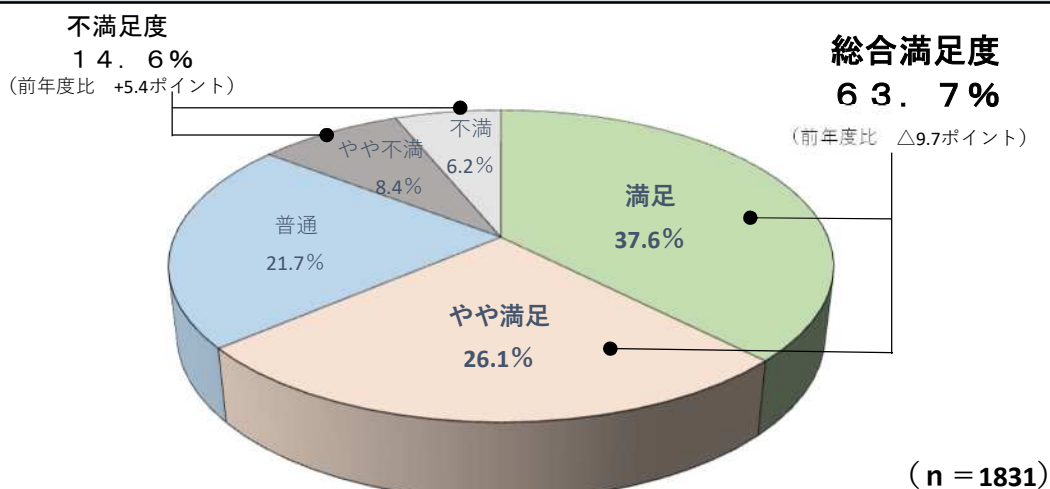
(4) 《コミュニケーション》についての分析

- ・《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。研修等これまでの取組の成果により、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いますが、＜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ており、中には「ほとんどの運転手の対応はよいが、一部の運転手の対応の悪さにより全体のイメージが低下している」という指摘があることを鑑みると、対応が不十分な運転手に特化した対応が必要だと考えます。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、サービス品質の均質化に努めていきます。また、運転手に求められる内容が多様化していることを踏まえ、外部講師による接客研修を継続実施し、様々な要望に対する接客スキルの向上をサポートしていきます。
- ・＜E. アナウンスがない、聞き取れない＞について393人の回答があり、前年度に引き続き最も多い意見となっています。＜F. その他＞としても、同内容の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、相手に伝わるように話さなければ効果が半減することから、発声方法やアナウンスの音量、また、車両ごとに異なるスピーカーの特性等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237人、＜B. 乗車時にあいさつがない＞について234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を認識した上で、接客に取り組むよう指導していきます。

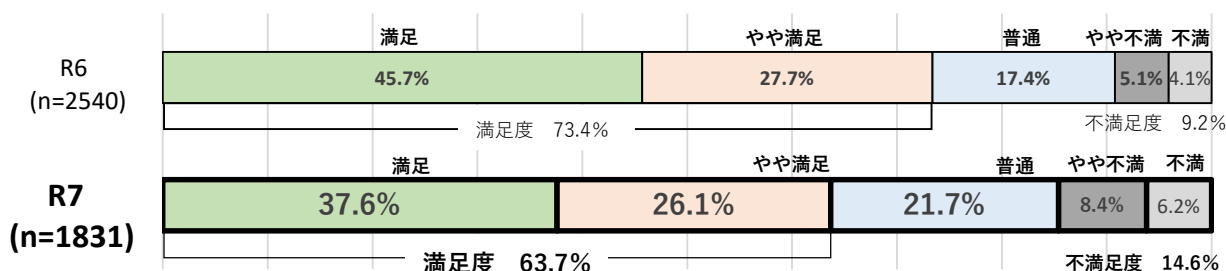
5 市バスサービス全般について

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63.7%**となり、「不満」と「やや不満」を合わせた**不満足度は14.6%**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？

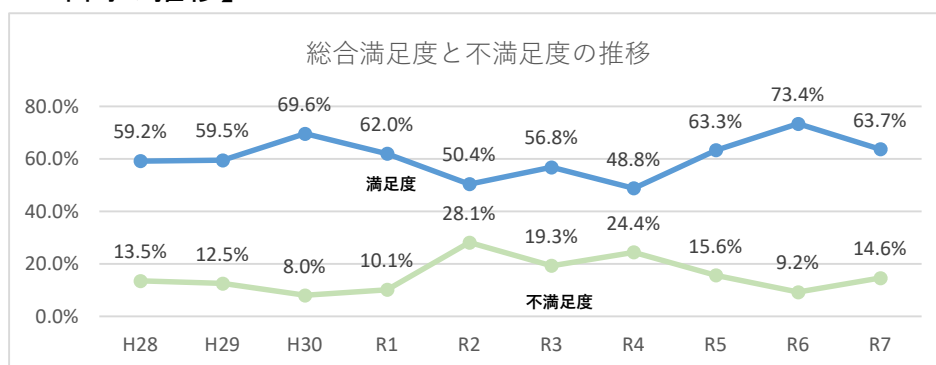


【前年度との比較】



前年度と比較し、満足度は9.7ポイント減少し、不満足度は5.4ポイント増加しました。

【過去10年間の推移】



新型コロナウイルス感染症のまん延により、令和2年度から令和4年度にかけて満足度は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、満足度が徐々に回復し、令和6年度は、川崎市交通事業80周年の節目でイベントの開催や記念グッズの販売等明るい話題が多く、市バスへのイメージが向上し、過去10年で最も高い水準となりました。

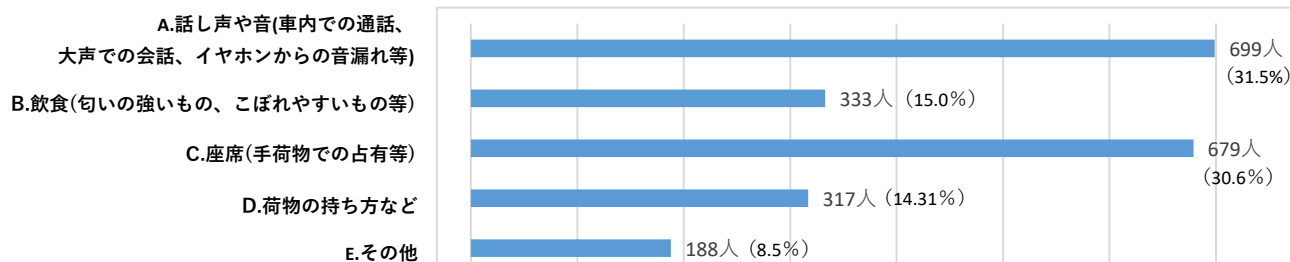
一方、令和7年度はイベントの開催等がなく、市バス事業に親しみをいただける機会が少なかったことに加え、令和6年度に実施した運転手不足による減便やそれに伴う混雑、恒常的な遅延等の影響により、満足度が低下したものと考えます。

6 市バスにおける車内マナーの啓発について

(1) 「車内マナーの啓発」について

＜A. 話し声や音(車内での通話、大声での会話、イヤホンからの音漏れ等)＞が699人で最も多く、次いで＜C. 座席(手荷物での占有等)＞が679人となりました。

質問⑥ 市バスでは、車内マナーの啓発を実施しています。今後、特に啓発してほしい項目はどれですか。複数選択可)



(n=2216)

(2) ＜D. その他＞に寄せられた主な意見

- ・乗車したら奥に進んでほしい。(同様の意見 17人)
- ・荷物が置いてあって座席に座れないことがある。(同様の意見 3人)
- ・車内での大きな話し声(同様の意見 2人)
- ・乗車中の通話(同様の意見 2人)

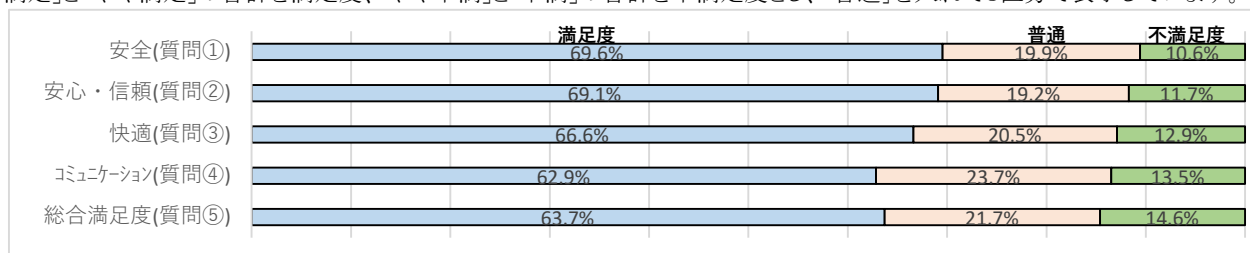
(3) 「車内マナーの啓発」についての分析

- ・＜A. 話し声や音(車内での通話、大声での会話、イヤホンからの音漏れ等)＞について699人から、＜C. 座席(手荷物での占有)＞について679人から回答がありました。両項目については、＜F. その他＞においても複数の意見が寄せられており、改善要望が多いことが示されました。
- ・＜F. その他＞において、「乗車したら奥に進んでほしい」という意見が多く寄せられました。朝夕のラッシュ時等多くのお客様に御利用いただく際には、奥にお進みいただくよう運転手からお声掛けしていますが、バス後方の状況を正確に把握することは難しく、車内にまだ若干の余裕がある状況でも、次のバスを御案内せざるを得ないことがあります。バスに御乗車になりたいお客様に可能な限り御乗車いただくため、車内の状況の正確な把握に努め、適宜お声掛けするよう、引き続き運転手に指導するとともに、乗車後の車内後方への移動について、お客様へ御協力をお願いしていきます。
- ・啓発方法としては、ポスター等車内掲示物、車内での案内放送、運転手によるアナウンス、ホームページ等様々ものがあります。車内掲示物については、市バス利用者の目に触れる機会が必ずあるという長所がありますが、乗車後は携帯電話をご覧になる方が多いため、そもそも車内の掲示物には注意を払わない、また、乗車位置によっては目に入らないといった短所があります。また、車内での案内放送や運転手によるアナウンスは、車内全体に働きかけることができるという長所がありますが、昨今イヤホンをしている方が多いため聞こえていない、また、頻度が多いと耳障りになってしまうという短所があります。各媒体の長所、短所を踏まえ、効果的な周知方法を検討していきます。

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・不満足度は、令和6年度は、交通事業80周年を迎えたことに合わせて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ことによりこれまでで最も良い結果となりましたが、令和7年度は、そのような機会がなく、全ての項目において満足度が低下しました。

アンケート開始当初と比較すると、全体的に満足度は向上しており、これは接客や安全運転に関する研修等これまでに取組の成果が表れているものと考えます。しかしながら、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が固定化していることを踏まえると、積年の課題が解決できておらず、課題解決のためには従来とは異なる指導方法等を検討していく必要があるものと認識しています。

また、運転手不足による減便を実施した昨年度に引き続き、今年度もバスの本数や等に関する意見・要望が多く寄せられ、市バスが身近な公共交通機関として多くの方の生活に根付き、必要とされていることが示されました。生活に根付き、必要とされている分、本数や遅延等に対する不満が市バス全体の印象に影響を及ぼしたものと考えます。

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」を確実に実践するよう、研修の充実や見直し等により更なるサービス向上に取り組んでいきます。また、全国的に運転手不足は深刻であり、川崎市バスにおいても依然として厳しい状況にはあるものの、バスの運行は事業の根幹であるため、引き続き利用動向等を注視し、ダイヤの維持に努めていきます。

Ⅳ【今後に向けて】

次のような取組を実施することで、満足度の向上に努めていきます。

○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を活用し、事故やトラブル等発生時に、迅速かつ的確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、運転技術及び安全性の更なる向上を図ります。

また、実際の映像を活用した研修は分かりやすく、効果的であるという運転手からの意見を踏まえ、収集した事故回避情報の映像を「事故防止研修」や営業所所内のデジタルサイネージにおいて積極的に情報共有を図り、運転手教育に活かしていきます。

実車を用いた実技研修を拡充し、運転技術の向上及び均質化を図るとともに、危険予知トレーニング等を行うことにより、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、今年度拡充した外部講師による接客研修を継続し、経験豊富な専門家の知識や技能をより多くの運転手や運行管理者が習得する機会を設け、個々の職員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、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し、脱炭素社会の実現に向けた取組を推進していきます。

また、川崎市が取り組んでいる自動運転バスにつきましては、適宜情報を収集するとともに課題を整理し、今後の方針を検討していきます。

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】市バスでは、車内マナーの啓発を実施しています。
今後、特に啓発してほしい項目はどれですか。
(複数回答可)

- A.話し声や音(車内での通話、大声での会話、イヤホンからの音漏れ等)
B.飲食(匂いの強いもの、こぼれやすいもの等)
C.座席の座り方(手荷物での占有等)
D.荷物の持ち方など
E.その他()

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きます予定で



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	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
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。)