

## 令和4年度市バス巡回モニター調査集計結果

お客様にモニターとなっていただき、乗務員の運転・接客等を評価して頂く「市バス巡回モニター調査」を、昨年度も実施いたしました。集計結果は下記の通りとなりました。

調査報告件数 320件（前年度 356件）

### ●調査項目別集計（6段階選択式）※カッコ内昨年度件数(昨年度は1～5の5段階評価)

	とても悪い	悪い	どちらか たとえば 悪い	どちらか たとえば 良い	良い	とても 良い
乗車時 挨拶	5件 (21)	19件 (30)	69件 (68)	116件 (84)	88件 (95)	23件 (58)
マイク 活用	26件 (38)	44件 (17)	45件 (61)	97件 (82)	81件 (73)	27件 (85)
安全運転	5件 (1)	11件 (9)	33件 (26)	133件 (83)	119件 (164)	19件 (73)

### ●感想項目集計

	良い評価		悪い評価	
挨拶	笑顔で接客していた	30件	声が聞き取りづらかった	0件
	声掛けがあり、親しみのある雰囲気だった	87件	アイコンタクトや声掛けがなかった	46件
	お礼を言っていた	79件	威圧的だった	3件
マイク活用	声が聞き取りやすかった	71件	声が聞き取りづらかった	7件
	丁寧なアナウンスが2箇所以上あった	81件	発進時(停車時)のアナウンスが無かった	29件
	丁寧なアナウンス・声掛けがあった	98件	マイクを全く使っていなかった	85件
安全運転	なめらかな走行だった	179件	着席前の発進があった	7件
	車いすの乗降操作が丁寧だった	1件	急発進・急ブレーキがあった	13件
	安心して乗車できた	147件	速度等、危なく感じた	12件

## ●その他意見

### ①良い評価

- ・きびきびとしたドライビングで、ストレスが無かった。
- ・年配の方でも若い方でも、椅子に座るまで発車しなかったのは、見ていても安心感があった。
- ・音声装置の声よりも、アナウンス声掛けをされており、朝から気持ちよくバスに乗れた。

### ②悪い評価

- ・高齢者が立っていたら、危ない運転だと感じた。
- ・阪急伊丹駅から JR 伊丹駅まで、どのバスも急ぎ運転だと感じた。
- ・ブレーキがキツ過ぎて、毎回信号で止まるたびに立っている人皆が転びそうになっていた。
- ・とにかく運転が荒かった。加速・減速・右左折・車間距離・扉操作等危険でしかなかった。

## ～交通局より～

この度は、市バス巡回モニターの皆様から貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございました。

交通局では、モニターの皆さまからお寄せいただいたご意見を乗務員と共有するとともに、研修・指導などの取り組み内容の参考にしながら、乗務員全体のレベルアップにつなげてまいりました。

また、交通局では新型コロナウイルス感染症感染拡大の状況下において、お客様に安心してバスをご利用頂けるよう、バス車内の抗菌加工や、「いたみバスナビ」によるバスの位置情報や混雑状況をリアルタイムでお客様に提供するなどの取り組みを行い、お客様のご利用環境の向上を図ってまいりました。

今後も、モニターの皆様をはじめ多くのご乗車いただくお客様からの貴重なご意見をいただきながら、お客様に「安全・安心・快適」にご利用いただけるよう、安全への取り組み、サービス向上への推進を図ってまいりますので、引き続き伊丹市営バスをご利用頂きますよう、よろしく願い申し上げます。