

令和5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 130件（前年度 320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	0件 (5)	0件 (19)	22件 (69)	46件 (116)	42件 (88)	20件 (23)
マイク 活用	0件 (26)	4件 (44)	36件 (45)	38件 (97)	35件 (81)	17件 (27)
安全運転	0件 (5)	2件 (11)	6件 (33)	50件 (133)	58件 (119)	14件 (19)

●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	14件	声が聞き取りづらかった	10件
	声掛けがあり、親しみのある雰囲気だった	33件	アイコンタクトや声掛けがなかった	5件
	お礼を言っていた	16件	威圧的だった	1件
マイク活用	声が聞き取りやすかった	14件	声が聞き取りづらかった	11件
	丁寧なアナウンスが2箇所以上あった	8件	発進時(停車時)のアナウンスが無かった	6件
	丁寧なアナウンス・声掛けがあった	42件	マイクを全く使っていなかった	21件
安全運転	なめらかな走行だった	83件	着席前の発進があった	1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	4件
	安心して乗車できた	10件	速度等、危なく感じた	0件

●その他意見

①良い評価

- ・乗車時、全員が着席するのを確認してから発車するなど安全運転に配慮していた。
- ・前列に着席したが、横断歩道での一時停止、徐行運転などがきっちりされており、安心して乗車ができた。
- ・一日乗車券を利用しました。はじめて使ったが、丁寧に対応して頂いた。
- ・乗車するバスを間違っていた高齢の乗客に対して、親切丁寧に説明を行っていた。
- ・1000円札を出したので、「10円ありますか？ なければもう一度両替してくださいね」と声をかけてもらった。発車の際に声をかけてくれて、ありがたかった。
- ・高齢者の乗客多い中、停車、発車時など丁寧にアナウンスがされていた。
- ・小さな子供さんが降車する際、「おとなしく乗ってくれてありがとう。バイバイ！」などとても優しくて親しみを感じた。
- ・降車時に「自転車にご注意ください」の声掛けがあり、よかった。

②悪い評価

- ・発車、停車時を含めて全体的に運転が荒っぽく感じた。
- ・停車するよりかなり前で扉を開けるから、少し怖い。
- ・お年寄りの乗客が乗車時に両替して少し乗車に時間が掛かった。乗務員より、「乗車する前に両替してください」と冷たく言い放っており、非常に印象が悪かった。言い方を気を付けるべき。
- ・「次のバスで」と乗客に言い放つような言い方だったため、次のバスに乗った乗客が乗務員に文句を言っていた。乗務員さんもお疲れとは思いますが、なるべく対応は穏やかにお願いしたい

～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すございました。

交通局では、モニターの皆様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おります。

また、令和5年7月のダイヤ改正では、「いたみバスナビ」で収集した乗降客数の動向のデータを活用し、朝夕ラッシュ時間帯の輸送力を維持・増強しながらも、その他の時間帯の運行を均等化する等により、お客様のご利用環境の向上を図っております。

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、よろしくお願い申し上げます。