

令和6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 476件（前年度 130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	3件 (0)	29件 (0)	109件 (22)	159件 (46)	116件 (42)	60件 (20)
マイク 活用	6件 (0)	47件 (4)	150件 (36)	111件 (38)	104件 (35)	58件 (17)
安全運転	2件 (0)	7件 (2)	40件 (6)	180件 (50)	162件 (58)	85件 (14)

●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	48件	声が聞き取りづらかった	27件
	声掛けがあり、親しみのある雰囲気だった	155件	アイコンタクトや声掛けがなかった	80件
	お礼を言っていた	105件	威圧的だった	5件
マイク活用	声が聞き取りやすかった	102件	声が聞き取りづらかった	24件
	丁寧なアナウンスが2箇所以上あった	122件	発進時(停車時)のアナウンスが無かった	102件
	丁寧なアナウンス・声掛けがあった	136件	マイクを全く使っていなかった	120件
安全運転	なめらかな走行だった	239件	着席前の発進があった	9件
	車いすの乗降操作が丁寧だった	7件	急発進・急ブレーキがあった	23件
	安心して乗車できた	275件	速度等、危なく感じた	12件

●その他意見

①良い評価

- ・メリハリある運転が良かった。
- ・途中、前方に危ない運転のバイクがいたが、うまく回避された。
- ・混んでいたのに、途中から乗る人に降車口から乗車するようにとの適切なアナウンスがあった。
- ・アナウンスや笑顔等よりも、安全運転と時間の正確さが第一優先事項だと思う。今回の運転手さんは、その点、余計な気遣いがなく、時刻表通りに到着し、スムーズだった。
- ・朝から気持ちよく乗車できました。やはり、運転手さんの肉声があると、とても安心できます。
- ・たくさんの運転手さんを見てきましたが、いろんな方がいらっしゃるというのが率直な感想です。車内には音声ガイドがあるので、アナウンスは無くてもいいように思いますが、やはり肉声で気遣いのあるお声がけは嬉しくて親しみも持てます。

②悪い評価

- ・早く乗り降りしてほしい雰囲気があったので怖かった。
- ・高齢者への配慮が足りない。
- ・曲がり角でスピードをあまり落とさず勢いよく曲がった。
- ・停留所での停車がやや乱暴。また、ドアを閉めるタイミングが早い。
- ・停留所にとめる際はソフトなブレーキが望ましい。
- ・降車時も喋る気配が全く無かった。
- ・とりあえずマイクを使っていたが、何を喋っているか不明。
- ・遅い時間のバスで、乗客も少なかったのですが、全く無言の運転手さんで寒々しかった。
- ・待っていた乗客は数名だったが、時刻表よりも4分遅れで到着した。運転手さんは疲れているのか、省エネなのか、何も言わずに運転だけしていた。
- ・高齢者が乗車、降車時にしきりにお礼を言われていたが、反応がなかった。
- ・夕方の時刻は混み合っているのに、少しでも奥に詰めて頂くようなアナウンスは必要だと思う。
- ・混み合うバスで、乗客の後ろへの誘導は大切だと思います。全ての運転手さんにやって頂きたいと思います。
- ・阪急伊丹で満員になり、積み残された方がありました。通路の奥にはまだ少し余裕があり、アナウンスされればもう少し乗れたと思います。以前、市バスで「あと〇人ですの、もう少し詰めて頂けますか？」と具体的にアナウンスされた運転手がおられ、とてもいいアナウンスだと思いました。

～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6年12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。