

令和7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 657件（前年度 476件）

●調査項目別集計（6段階選択式）※カッコ内昨年度件数

| | とても悪い | 悪い | どちらか といえば 悪い | どちらか といえば 良い | 良い | とても 良い |
|-----------|------------|--------------|--------------------|--------------------|---------------|-------------|
| 乗車時 挨拶 | 26件 (3) | 83件 (29) | 137件 (109) | 213件 (159) | 113件 (116) | 85件 (60) |
| マイク 活用 | 55件 (6) | 153件 (47) | 108件 (150) | 161件 (111) | 104件 (35) | 89件 (58) |
| 安全運転 | 9件 (2) | 91件 (7) | 60件 (40) | 256件 (180) | 165件 (162) | 76件 (85) |

●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 | 153件 | 声が聞き取りづらかった | 55件 |
| | 声掛けがあり、親しみのある雰囲気だった | 221件 | アイコンタクトや声掛けがなかった | 185件 |
| | お礼を言っていた | 176件 | 威圧的だった | 31件 |
| マイク活用 | 声が聞き取りやすかった | 175件 | 声が聞き取りづらかった | 40件 |
| | 丁寧なアナウンスが2箇所以上あった | 187件 | 発進時(停車時)のアナウンスが無かった | 207件 |
| | 丁寧なアナウンス・声掛けがあった | 202件 | マイクを全く使っていなかった | 226件 |
| 安全運転 | なめらかな走行だった | 382件 | 着席前の発進があった | 109件 |
| | 車いすの乗降操作が丁寧だった | 13件 | 急発進・急ブレーキがあった | 33件 |
| | 安心して乗車できた | 295件 | 速度等、危なく感じた | 48件 |

●その他意見

①良い評価

- ・とても丁寧なアナウンスで、乗っていて快適でした。
- ・バス停で白杖を持つ人が待っていた時アナウンスしていたので親切だなと思いました。
- ・事故無く安全運転していただきましてありがとうございます。
- ・乗車するお客さん一人一人に「どうぞ」とお声がけされていて親しみが持てました。
- ・乗り場の案内を丁寧にされていた。安全運転であった。
- ・運転がとても上手でした。事故無く安全運転していただきありがとうございます。
- ・お客さんの質問に丁寧に返答していたのが、好印象でした。

②悪い評価

- ・荒い運転で早着するより安全運転を優先してほしいです。
- ・挨拶もマイク利用も全く無し、喋りたく無い様に感じました。
- ・狭い道でのスピードを出しすぎがあり、危ないと感じた。
- ・乗って座る前すぐに発車されたので転倒しそうになりました。
- ・前扉から中扉まで立ち客でキツキツですが、後部の座席は5席座れる状態。中途半端な所で止まる乗客も悪いのですが、運転手から一言あれば大分変わると思います。
- ・着座前、つり革も持っていない際、アナウンスもなく発車。
- ・全体的にアナウンス無しが定着している様に思えます。

～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、地域の移動手段、地域の活性化を支えるインフラとしての役割を担うなど、本市において欠かすことのできない社会基盤としての責務を果たすため、事業の基盤強化を引き続き進展させながら、新たな課題へも対応していくことで、お客様のご利用環境の向上を図ってまいります。

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」にご利用いただくため、安全への取組、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いただきますようよろしくお願い申し上げます。