

ご意見・ご要望に対する取り組み ～神戸市バス～

令和7年5月

貴重なご意見誠にありがとうございました。
今後更なるサービス向上に向けて取り組んでまいります。



2024年度 ご意見・ご要望（神戸市バス）



いつも
移動に感動を

	ソフト面 接客・サービス	ハード面 施設・車両	ダイヤ	その他	計
ご意見	652件	27件	8件	31件	718件
ご要望	227件	304件	236件	163件	930件
お褒め	253件	8件	2件	10件	273件
問い合わせ等	54件	220件	102件	249件	625件
計	1,186件	559件	348件	453件	2,546件

01 ひとにやさしいバスについて（神戸市バス）



いつも
移動に感動を

ご意見（抜粋）

- ・高齢者が市バスに乗車しやすいようにステップを設けるなどの措置を講じて欲しい。
- ・都市型・通勤対応型バスの運行について。このバスの利便性が悪いので外して頂きたい。

- 市バスでは全ての方々がご利用時に乗り降りしやすいように、国土交通省標準仕様であるノンステップバスを導入しており、その車両形状（レイアウト）も標準仕様の基準に沿っています。現在ノンステップバスは全体の約95%となっており、さらに更新を進めています。
- ご意見いただいた都市型・通勤型対応バスは後部座席を1人掛けシートとし乗車時に車両後方へお客様が移動しやすくすることにより、多くのお客様にご乗車頂けることを目的とした車両で、在籍台数464両に対し30両（6%）在籍しています。ただし、座席数が少ないというご意見を頂き、H25年度以降は採用しておりません。導入済みの都市型・通勤対応型バスについては、お客様のご利用が多くかつ、乗り降りの多い路線で有効に活用しております。

02 ベンチ・上屋の整備について（神戸市バス）



いつも
移動に感動を

ご意見（抜粋）

- ・バス停に屋根が欲しいです。
 - ・各バス停にベンチを設けてください。
 - ・バス停のテントが破れています。
-
- ベンチ・上屋の設置は、バス停のご利用状況や周辺状況等を踏まえながら、バスをご利用になるお客様だけではなく、誰にでも気軽にお使いいただけるように、令和5年度からベンチ450基、上屋15基の設置を目指して順次取り組んでいます。
 - 老朽化した既設ベンチの撤去・交換、機能が低下している上屋の補修など、バス停を安全快適にご利用いただくため、日常の維持管理に努めています。

03 運行ダイヤについて（神戸市バス）



いつも
移動に感動を

ご意見（抜粋）

- ・本数を増やしてほしい。
 - ・バスが時間通りに来ないので、ダイヤを見直してほしい。
 - ・鉄道駅からのバスが同時刻発車などで利用しにくい。
-
- 2タッチデータなどのご利用状況やお客様からいただく声を参考に、運行本数の見直しを行っています。
 - 遅れやすい時間帯や区間の所要時分を見直すなど、定時運行率を高めるよう調整をしました。
 - 鉄道駅からのバスの同時発車を改め、分散させることで、より使いやすいダイヤとなるよう見直しを行いました。
 - ダイヤ改正後も利用状況を注視し、必要に応じて再調整するなど使いやすいダイヤを目指してまいります。

04 運転士の運転技術について（神戸市バス）



いつも
移動に感動を

ご意見（抜粋）

- ・運転が荒い。
- ・乗車してから座るまでに発車して転倒しそうになる。

- お客様に「安全・安心・快適」を提供するため、市バス運転士に対し、職員研修等を通じて、「市バス運転士運転操作マニュアル」「乗合自動車運転士ハンドブック」を用いて、基本動作を徹底する教育を行っております。また、実際に添乗調査を行うことなどにより、実際の運転技術や動作などを確認し、必要に応じて指導を行っています。
- 日々の運行状況が記録されているデジタル式運行記録計の運転評価機能を利用し、運転士個々の運転特性を詳細に把握するなど、客観的データに基づく指導教育も行っています。
- これらにより、運転技能や安全意識の向上を図り、「安全・安心・快適」な市バスをご提供できるよう、取り組んでまいります。

05 運転士の接客について（神戸市バス）



いつも
移動に感動を

ご意見（抜粋）

- ・遅延時にマイク放送での案内がなく、サービスの質にはばらつきが見られる。
 - ・お客様と応対している意識が低いためか、横柄と受け止められる言葉づかい（ため口）でお客様と応対する運転士がいる。
-
- 安全運行はもとより、すべてのお客様に安心・快適に市バスをご利用いただけるよう努めることは、重要と考えています。そうした思いをもとに、「移動（いつも）に感動を」という企業理念を掲げ、その理念を日々の業務に浸透させながら、応対やサービスがより一層、安心・快適なものとなるよう取り組んでいるところです。
 - 「安全・安心・快適」にご乗車いただけるよう、座学研修や添乗調査による実地指導を行うなど、接遇マナーの向上を図っております。
 - また、具体的にご意見をいただいた場合には、定例開催しているサービス・マナー向上検討委員会にて、頂戴したご意見の実態をドライブレコーダー等により検証、改善に向けた議論を行うと共に、その改善策については、市バス全営業所へ共有、全体での改善に取り組み、引き続き安全・安心・快適にご乗車いただけるよう努めてまいります。

これからも、神戸市バス・神戸市営地下鉄をよろしくお願いします。



いつも
移動に感動を
神戸市交通局

