

ご意見・ご要望に対する取り組み ～神戸市バス～

2024年12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。



2023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	743件	45件	6件	35件	829件
ご要望	162件	300件	165件	117件	744件
お褒め	218件	2件	2件	6件	228件
その他	112件	154件	91件	158件	515件
計	1,235件	501件	264件	316件	2,316件

01 ノンステップバスへの更新について（神戸市バス）



いつも
移動に感動を

ご意見（抜粋）

- ・ノンステップバスを増やしていただけるとありがたい。両親とも足が弱って、杖やカートを持っているので、乗車に時間がかかってしまうため。
 - ・全部ノンステップにして欲しい。
 - ・以前、足の不自由な知人がステップのあるバスにとっても乗りにくいし危険だと困っていた。車両を更新するときは全てノンステップバスにしていただきたい。
-
- 現在、市バスでは、車両更新を進めており、順次ワンステップバスをノンステップバスに置き換えています。（総車両数485台（2024年10月末）のうち、ワンステップバス26台（5%））
また、市バスはワンステップバス含め全てバリアフリー法に適合した車両を導入しています。

02 車内レイアウトについて（神戸市バス）



いつも
移動に感動を

ご意見（抜粋）

- ・バスの型によって人が真ん中に集中して通路が通りにくく降りる時に苦勞する。
 - ・座席数が少なく、座れないことが多い。
 - ・子連れでの利用の際、優先座席が空いていない時は後部座席に座るが乗り降りの際に時間が掛かるため運転手や他の乗客に迷惑ではないかとプレッシャーを感じている。
また、ベビーカーを持っての利用がしにくい。通路の幅が狭いことや、置き場所がわかりにくい。
 - ・ノンステップバスは乗り降りには非常に良いですが1番前の座席に座るための段差が高くて利用しづらい。
-
- 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、その車内レイアウトも標準仕様の基準に沿っています。
 - 頂いたご意見も踏まえ、お客様が慌てることなく安心してご乗車頂けるようなご案内に努めてまいります。

03 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）

- ・ベンチのないバス停もあり高齢化の観点からも全てのバス停にベンチを取りつけることが必要。
 - ・ベンチは劣化している物がある。
 - ・屋根がないバス停が雨の日に不便。
 - ・バス停の屋根が一部水漏れします。
-
- ベンチ・上屋の設置については、お客様のバス待ち環境の向上、またバスご利用者以外の方にも気軽にお使いいただけるよう、設置後の歩道幅員の確保、バス停のご利用状況や周辺状況等を踏まえながら検討し設置を進めています。2023年度からの概ね3カ年間は、ベンチ約450基程度、上屋約15基程度の設置を見込んでいます。
 - また、安全にご利用いただくため、老朽化ベンチの撤去・交換、機能が低下している上屋の補修など、日常の維持管理に努めています。

04 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）

- ・運行本数が少ない。
- ・鉄道（地下鉄・JR）との接続がよくない。
- ・時間通りにバスが来ない。

- 市バスでは、2タッチデータによるご利用状況等に基づいて、ダイヤ編成を行っております。
- ダイヤ編成においては、諸々の要因があり必ず実現できるものではありませんが、均等な間隔による分かりやすさや、鉄道等との円滑な乗継などに配慮したダイヤとなるよう検討を行っています。
- また、ダイヤ変更後ご乗車状況等を精査、必要に応じて、臨時便の運行や追加のダイヤ変更も、適宜行っております。
- なお、定時運行を心がけておりますが、交通渋滞や天候などにより遅れて運行する場合があります。どうかご理解ください。

05 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）

- ・人によりとても運転が荒い
- ・お客様にやさしく安全でソフトな運転

- 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。
- また、デジタルタコグラフの運転評価機能を利用し、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。
- これらの取り組みにより、運転技能の向上や安全意識の向上を図り、「安全・安心・快適」な市バスとなるよう、引き続き取り組んでまいります。

06 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）

- ・ 運転士の個人差の問題だと思うが、マイク放送を活用したお客様への案内など、お客様サービスのレベルの違いが大きい。
 - ・ 「お客様と応対している」との意識が低いのか、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、安心・快適に市バスをご利用いただくことは重要と考えており、企業理念に「移動（いつも）に感動を」を掲げ、日々の業務に邁進しているところです。
 - 「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、接客技術の向上を図っております。
 - また、具体的なお意見をいただいた場合には、市バス部門管理職で構成する月例の委員会にて、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

