

ご意見・ご要望に対する取り組み ～神戸市営地下鉄～

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・ご要望件数（市営地下鉄）



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	124件	162件	35件	174件	495件
ご要望	12件	131件	21件	121件	285件
お褒め	19件	8件	0件	9件	36件
問い合わせ等	3件	21件	6件	226件	256件
計	158件	322件	62件	530件	1,072件

※「その他」の主な内容は遺留品など

01 駅係員の接遇について（神戸市営地下鉄）



いつも
移動に感動を

ご意見（抜粋）

- ・ホーム監視中のアナウンスの声が高圧的で不快。通勤・通学の時間帯で利用者が多く、イライラする気持ちがアナウンスから伝わる。
- ・改札制限に対し質問した際に攻撃的な対応をされた。嫌そうな態度で対応された。
- ・窓口でまっすぐ立たず壁にもたれて談笑する姿をよく見かける。

【ラッシュ時の放送について】

- お客様が不快と感じるような放送とならないよう、放送の仕方・口調、マイクのボリュームなどを検討し、改善してまいります。

【駅係員の接遇について】

- お客様からいただいたご意見に対して、事案が特定できる場合は該当の係員へ個別に指導を行っております。また、接遇における課題については、研修や教育訓練を通して共有し、改善に努めております。
- さらに、令和5年度より、外部機関による駅係員対応に関する調査を実施しており、その調査結果を駅係員の指導に活用することで、接遇の向上に繋げております。

02 ダイヤ・乗継について（神戸市営地下鉄）



いつも
移動に感動を

ご意見（抜粋）

- ・朝の通勤時間帯は時間通りに到着しないことが当たり前になっている。
- ・ダイヤ通りに運行していた事がないと思うが、なぜ是正しないのか。
- ・神戸電鉄との乗り換え時間が短い。
- ・利便性を高めるのであれば、新神戸止まりをやめていただきたい。

【ダイヤについて】

- 前回のダイヤ改正以降にお客さまからいただいたご意見を参考にし、ダイヤ改正に向け慎重に検討してまいりました。令和7年3月15日にダイヤ改正を実施し、課題となっていた遅延や神戸電鉄との接続について一定の改善を図りました。これからもお客さまのご意見に耳を傾け、利便性向上に努めていきます。

【新神戸折り返しについて】

- ラッシュ時の新神戸止まりについては、需要に応じた列車本数を維持するため、新神戸止まりとし折り返すことで対応しております。日中時間帯については神戸電鉄の運行間隔が15分であることから、地下鉄も15分間隔とすることでスムーズな乗り継ぎとなっています。今後も、ご利用状況を注視しながらダイヤを検討していきます。

03 車内優先座席について（神戸市営地下鉄）



いつも
移動に感動を

ご意見（抜粋）

- ・優先座席に関する掲示や放送をもっとやってほしい。
- ・高齢者や妊産婦などに寄り添った対応をして頂きたいです。

【現在の取り組みについて】

- 毎日、車内で優先座席の利用マナーについての啓発放送を行っております。また、西神・山手線、北神線および海岸線を走行する全車両の優先座席付近には、ピクトグラムを用いた視覚的なマナー啓発も併せておこなっております。
- 優先座席のご利用についてはお客様のモラルやマナーによるものであるため、真に必要とされているお客さまに利用していただけるよう、より効果的な啓発について検討してまいります。

04 駅舎内トイレについて（神戸市営地下鉄）



いつも
移動に感動を

ご意見（抜粋）

- ・トイレをリフォームしてください。老朽化しています。
- ・便座クリーナーを設置してください。
- ・トイレの臭いが酷すぎます。対策してください。

【駅トイレのリニューアルについて】

- 令和6年度は三宮駅東口（10月）、名谷駅（11月）、西神中央駅（11月）において、リニューアル改修を実施しました。また、令和7年度には三宮駅西口のトイレもリニューアルし、板宿駅では駅リニューアルに合わせてイメージアップを図った改修を予定しており、その他のトイレも順次改修を実施予定です。

【駅トイレの洋式化・温水洗浄便座について】

- 市営地下鉄の駅舎内トイレは令和7年度中に完全洋式化および温水洗浄便座の設置完了を予定しております。

【便座クリーナー、トイレの臭いについて】

- 便座クリーナーは、令和6年度に全駅のトイレに設置済みです。
- 令和6年度は、新神戸駅・三宮駅・新長田駅・名谷駅・西神中央駅のトイレにおいて、臭い除去・対策作業を実施しました。令和7年度も上記の取り組みを継続的に実施していきます。

05 イベント時の対応について（神戸市営地下鉄）



いつも
移動に感動を

ご意見（抜粋）

- ・ 出場する人の波が多く、こちらは急いでいるのに入場できなかった。また、早く帰りたいのに出場できない事も多々ある。スムーズに人が流れるように考えてほしい。
- ・ 増発は遅い時間からしかないし、乗ろうとしていた電車で満員で乗り切れなかった。

【イベント時の対応について】

- 改札付近に係員を配置しており、スムーズに入・出場いただけるよう対応させていただきますので、お困りごとがありましたらぜひ係員にお声がけください。

【運行情報について】

- イベント開催においては、開催場所の最寄り駅を普段からご利用いただいているお客さまにはご迷惑をおかけしております。イベント情報および増発列車の運行情報を交通局ホームページ（※）において事前に公開しておりますので、ぜひご参照ください。

参考

※（交通局ホームページ） <https://kotsu.city.kobe.lg.jp/>

これからも、神戸市営地下鉄・神戸市バス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

