

令和4 年度第20回ヨコハマe アンケート

横浜市営交通（市営バス・市営地下鉄）に関するアンケート

実施期間 令和5年1月13日（金）から1月27日（金）

事業所管課 交通局 総務課

回答者数 1,360人（回答率：32.1%）

【参考】eアンケートメンバー数 4,237人（1月13日時点）

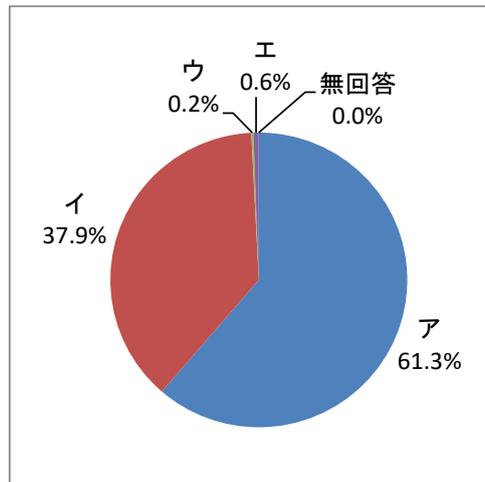
年代別、横浜市内在住・在勤・在学別の回答者構成比

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
横浜市内在住	1 (0.1%)	14 (1.0%)	77 (5.7%)	240 (17.6%)	408 (30.0%)	312 (22.9%)	297 (21.8%)	1,349 (99.2%)
横浜市内在勤	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (0.2%)	4 (0.3%)	3 (0.2%)	0 (0.0%)	10 (0.7%)
横浜市内在学	0 (0.0%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.1%)
計	1 (0.1%)	15 (1.1%)	77 (5.7%)	243 (17.9%)	412 (30.3%)	315 (23.2%)	297 (21.8%)	1,360 (100.0%)

Q1 あなたの性別を教えてください。 (単一選択)

n = 1,360

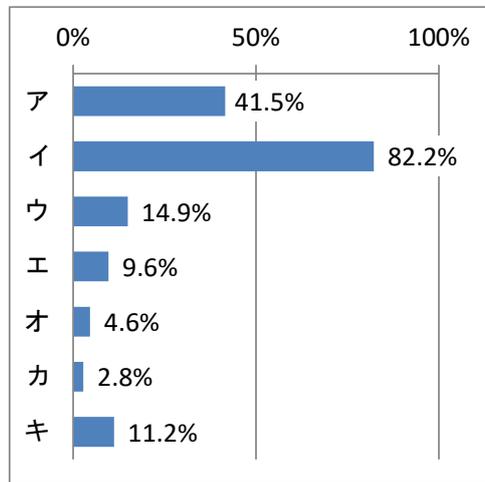
ア	男性	61.3%	834
イ	女性	37.9%	515
ウ	その他	0.2%	3
エ	回答したくない	0.6%	8
無回答		0.0%	0
		100.0%	1,360



Q2 あなたは、横浜市営交通(市営バス・市営地下鉄)にどのようなイメージをお持ちですか。
(複数選択可)

n = 1,360

ア	安全・安心	41.5%	565
イ	地域密着・身近	82.2%	1,118
ウ	親切・やさしい	14.9%	203
エ	真摯・誠実	9.6%	131
オ	洗練・スマート	4.6%	63
カ	先進的	2.8%	38
キ	その他	11.2%	152



その他(抜粋)

不親切、運転が荒い、時間通りに運行されない。

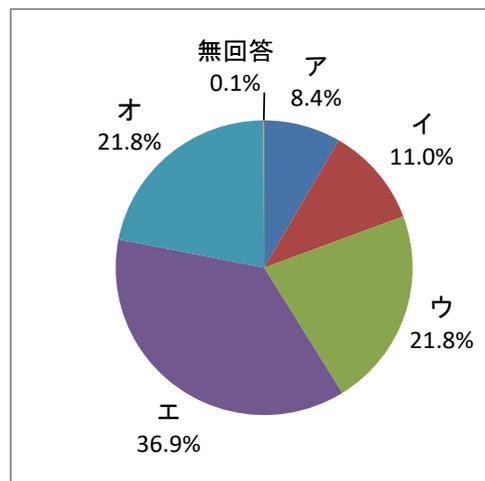
公共交通機関という以外に特段のイメージはない。選択項目として挙げられたものを感じることはまずない。

乗務員や係員によってイメージが大きく異なる。

Q3 あなたは日頃、市営バスをどのくらい利用していますか。
(単一選択)

n = 1,360

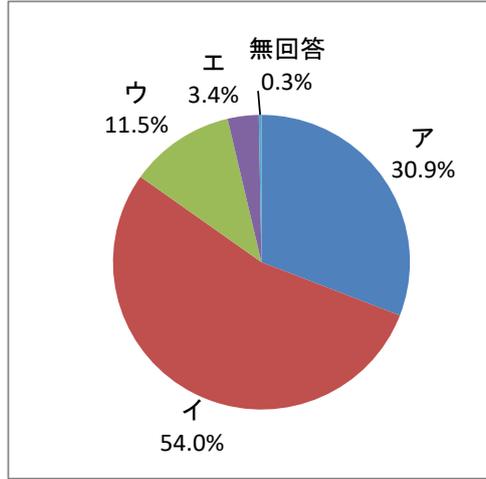
ア	週3回以上 (Q4・5・6・7へ)	8.4%	114
イ	週1・2回程度 (Q4・5・6・7へ)	11.0%	149
ウ	月数回程度 (Q4・5・6・7へ)	21.8%	297
エ	年数回程度 (Q4・5・6・7へ)	36.9%	502
オ	利用していない (Q8へ)	21.8%	297
無回答		0.1%	1
		100.0%	1,360



Q4 Q3で「ア～エ」を回答された方にお聞きします。
 あなたは、市営バスのサービス全般についてご満足いただけていますか。
 (単一選択)

n = 1,062

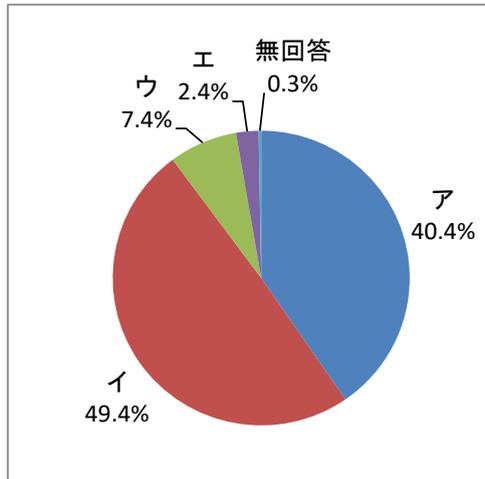
ア	満足	30.9%	328
イ	やや満足	54.0%	573
ウ	やや不満	11.5%	122
エ	不満	3.4%	36
無回答		0.3%	3
		100.0%	1,062



Q5 Q3で「ア～エ」を回答された方にお聞きします。
 あなたは、市営バス運転手のお客様への対応についてご満足いただけていますか。
 (単一選択)

n = 1,062

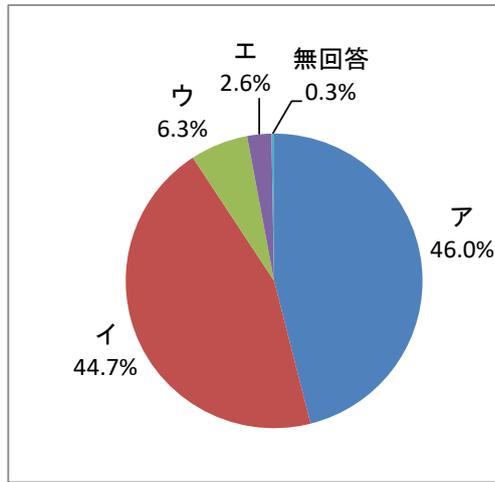
ア	満足	40.4%	429
イ	やや満足	49.4%	525
ウ	やや不満	7.4%	79
エ	不満	2.4%	26
無回答		0.3%	3
		100.0%	1,062



Q6 Q3で「ア～エ」を回答された方にお聞きします。
 あなたは、市営バス運転手のバスの運転操作についてご満足いただけていますか。
 (単一選択)

n = 1,062

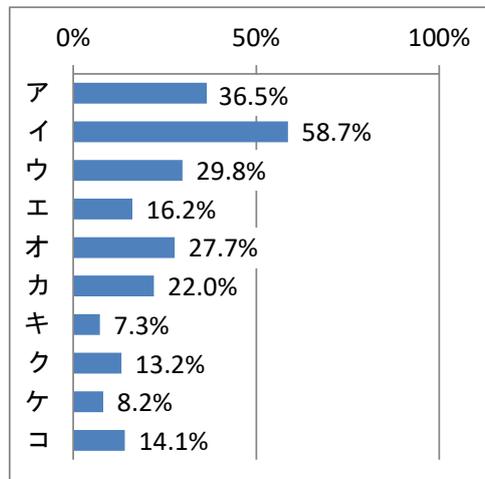
ア	満足	46.0%	489
イ	やや満足	44.7%	475
ウ	やや不満	6.3%	67
エ	不満	2.6%	28
無回答		0.3%	3
		100.0%	1,062



Q7 Q3で「ア～エ」を回答された方にお聞きします。
 あなたが、市営バスのサービスや取組み等の向上について、今後特に求めることを3つまで選択してください。
 ※「ケ 求めることは特にない」を選択された方は、他の回答を選択しないでください。
 (複数選択可)

n = 1,062

ア	車両の清潔さ	36.5%	388
イ	時間どおりに運行すること	58.7%	623
ウ	運転手の身だしなみやお客様対応が丁寧なこと	29.8%	317
エ	バス車内の温度管理	16.2%	172
オ	感染症対策の徹底	27.7%	294
カ	運賃の支払いのキャッシュレス化(Visaタッチ決済・QRコード決済など)	22.0%	234
キ	ウェブやSNSを活用した情報発信	7.3%	77
ク	地球温暖化防止への取組み(脱炭素・カーボンニュートラル)	13.2%	140
ケ	求めることは特にない	8.2%	87
コ	その他	14.1%	150



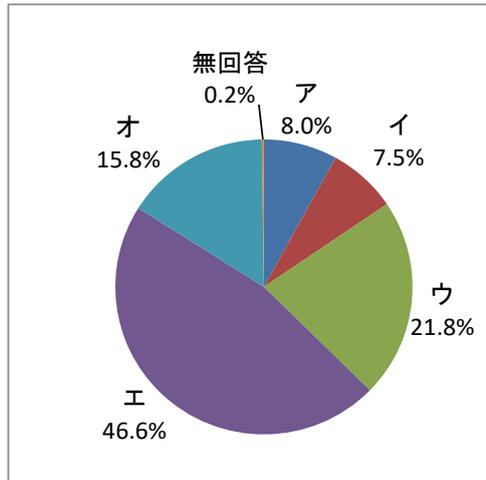
その他(抜粋)

高齢者が乗りやすいようにステップを低くするなどのバリアフリー化
運転技術の向上(揺れの軽減、スピード等)
車椅子やベビーカーの人も利用しやすいこと

**Q8 全員にお聞きします。
あなたは日頃、市営地下鉄をどのくらい利用していますか。
(単一選択)**

n = 1,360

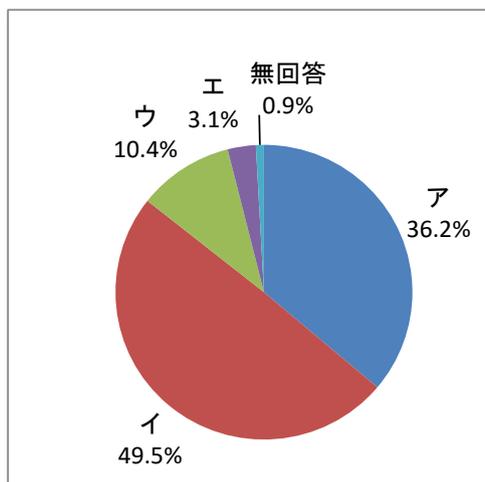
ア	週3回以上 (Q9・10・11・12へ)	8.0%	109
イ	週1・2回程度 (Q9・10・11・12へ)	7.5%	102
ウ	月数回程度 (Q9・10・11・12へ)	21.8%	297
エ	年数回程度 (Q9・10・11・12へ)	46.6%	634
オ	利用していない (Q13へ)	15.8%	215
無回答		0.2%	3
		100.0%	1,360



**Q9 Q8で「ア～エ」を回答された方にお聞きします。
あなたは、市営地下鉄のサービス全般についてご満足いただけていますか。
(単一選択)**

n = 1,142

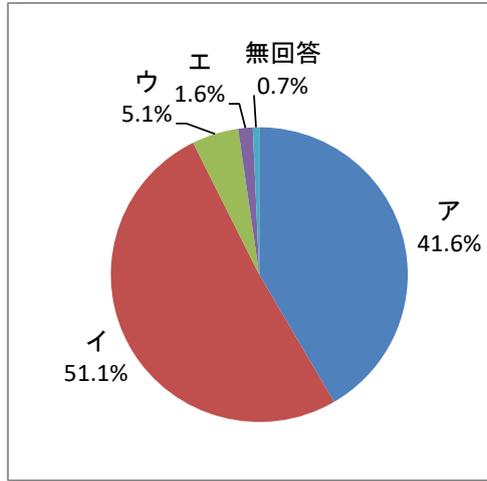
ア	満足	36.2%	413
イ	やや満足	49.5%	565
ウ	やや不満	10.4%	119
エ	不満	3.1%	35
無回答		0.9%	10
		100.0%	1,142



Q10 Q8で「ア～エ」を回答された方にお聞きします。
 あなたは、市営地下鉄の駅係員のお客様への対応についてご満足いただけていますか。
 (単一選択)

n = 1,142

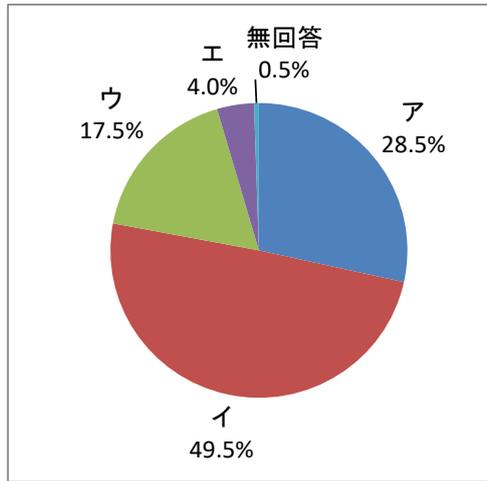
ア	満足	41.6%	475
イ	やや満足	51.1%	583
ウ	やや不満	5.1%	58
エ	不満	1.6%	18
無回答		0.7%	8
		100.0%	1,142



Q11 Q8で「ア～エ」を回答された方にお聞きします。
 あなたは、市営地下鉄の駅の設備についてご満足いただけていますか。
 (単一選択)

n = 1,142

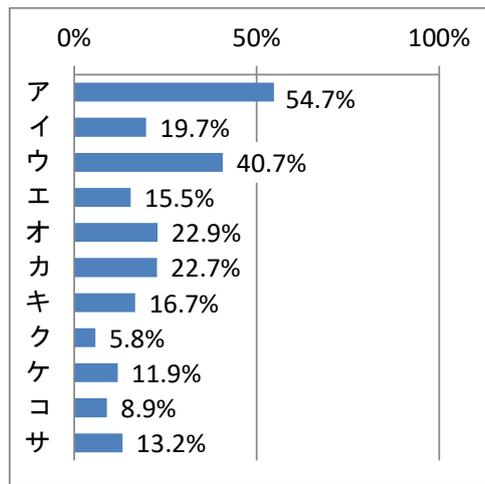
ア	満足	28.5%	325
イ	やや満足	49.5%	565
ウ	やや不満	17.5%	200
エ	不満	4.0%	46
無回答		0.5%	6
		100.0%	1,142



Q12 Q8で「ア～エ」を回答された方にお聞きします。
 あなたが、市営地下鉄のサービスや取組み等の向上について、今後特に求めることを3つまで選択してください。
 ※「コ 求めることは特にない」を選択された方は、他の回答を選択しないでください。
 (複数選択可)

n = 1,142

ア	車両や駅の清潔さ	54.7%	625
イ	運転士・駅係員の身だしなみやお客様対応が丁寧なこと	19.7%	225
ウ	駅や車内での適切な情報提供	40.7%	465
エ	車内の温度管理	15.5%	177
オ	ベビーカーや車いすで利用しやすいバリアフリー対応	22.9%	261
カ	感染症対策の徹底	22.7%	259
キ	運賃の支払いのキャッシュレス化(Visaタッチ決済・QRコード決済など)	16.7%	191
ク	ウェブやSNSを活用した情報発信	5.8%	66
ケ	地球温暖化防止への取組み(脱炭素・カーボンニュートラル)	11.9%	136
コ	求めることは特にない	8.9%	102
サ	その他	13.2%	151



その他(抜粋)

安全・安心、特に無事故に向けた取り組み。

定刻運行と運転の丁寧さ

乗降客が交錯し、極めて危険な箇所が多いので、駅構内の乗客動線の改良。

Q13 全員にお聞きします。
 市営交通(市営バス・市営地下鉄)について、ご意見がございましたらご自由にお書きください。
 (自由意見)

(抜粋)

どの駅も暗い印象なので明るい感じになったら良いと思います。

昼のホームの明かりの消灯や、できる限りの節電(CO2削減)を実施してほしい。駅が変わることで、毎日地下鉄を使う人も、生活スタイルを変える際のきっかけにつながれば良いと思う。

運転手、乗務員の案内や対応について。同じ路線でも利用する車両によって案内の内容にバラツキがあると感じています。必要以上に色々案内する人や、あまり何も言わない人など。乗務員の方たちがお互いに情報共有するなどして、皆さんが同じ内容で案内していただきたいです。

地域密着型の情報発信を積極的にお願したい。市営バス・市営地下鉄を利用する方は、自分も含め横浜市民または周辺にお住まいの方が大半だと思います。居住していても知らないことが多くあるので、地域のことを知って出かけられるよう、情報発信をしてほしいです。

安心・安全な交通機関を提供し続けてほしい。

バス運転手さんや地下鉄運転士さんの業務に関することも情報発信した方が市営交通に対して理解が得られて良いのではないかと思います。

子供が参加できるイベント(車庫見学等)の機会を増やしてほしい。