

# 令和6年度第19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6年11月22日（金）から12月2日（月）

事業所管課 交通局 総務課

回答者数 1,002人（回答率：21.1%）

【参考】eアンケートメンバー数 4,743人（11月22日時点）

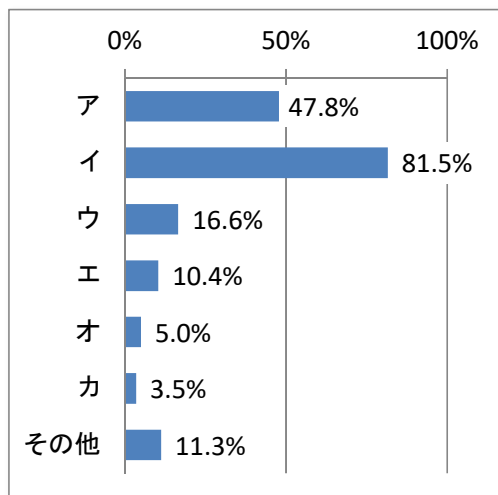
年代別、横浜市内在住・在勤・在学別の回答者構成比

	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%)	13 (1.3%)	57 (5.7%)	134 (13.4%)	275 (27.4%)	300 (29.9%)	216 (21.6%)	996 (99.4%)
横浜市内在勤	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.1%)	3 (0.3%)	1 (0.1%)	1 (0.1%)	6 (0.6%)
横浜市内在学	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
計	1 (0.1%)	13 (1.3%)	57 (5.7%)	135 (13.5%)	278 (27.7%)	301 (30.0%)	217 (21.7%)	1,002 (100.0%)

**Q1** 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 = 1,002

ア	安全・安心	47.8%	479
イ	地域密着・身近	81.5%	817
ウ	親切・やさしい	16.6%	166
エ	真摯・誠実	10.4%	104
オ	洗練・スマート	5.0%	50
カ	先進的	3.5%	35
その他		11.3%	113



その他（抜粋）

厳しい経営状態

市営地下鉄は料金が、市営バスは本数少ない

便利

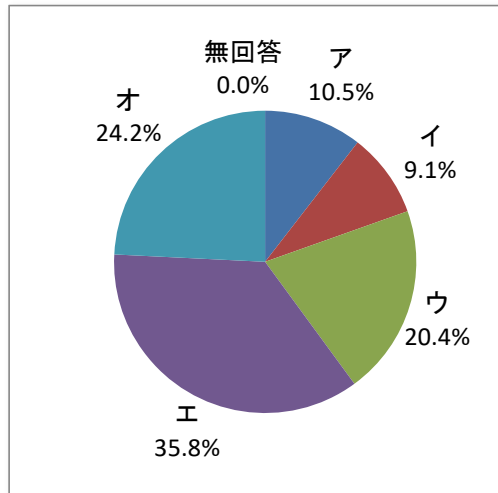
設備が古い

特にイメージはない

**Q2** 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 = 1,002

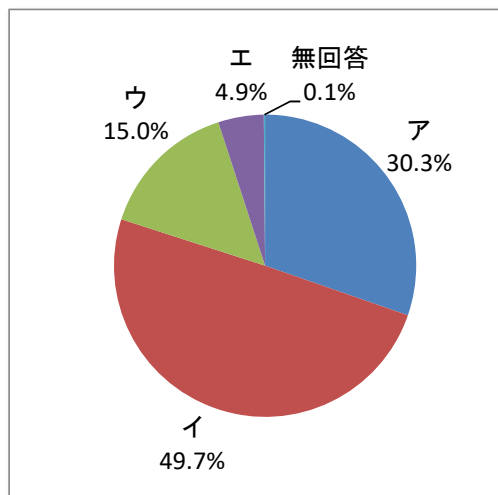
ア	週3回以上 (Q3~6へ)	10.5%	105
イ	週1・2回程度 (Q3~6へ)	9.1%	91
ウ	月数回程度 (Q3~6へ)	20.4%	204
エ	年数回程度 (Q3~6へ)	35.8%	359
オ	利用していない (Q7へ)	24.2%	243
無回答		0.0%	0
		100.0%	1,002



**Q3** Q2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 = 759

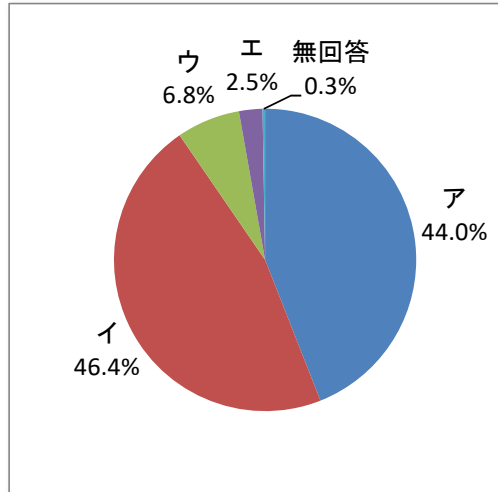
ア	満足	30.3%	230
イ	やや満足	49.7%	377
ウ	やや不満	15.0%	114
エ	不満	4.9%	37
無回答		0.1%	1
		100.0%	759



**Q4** Q2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 = 759

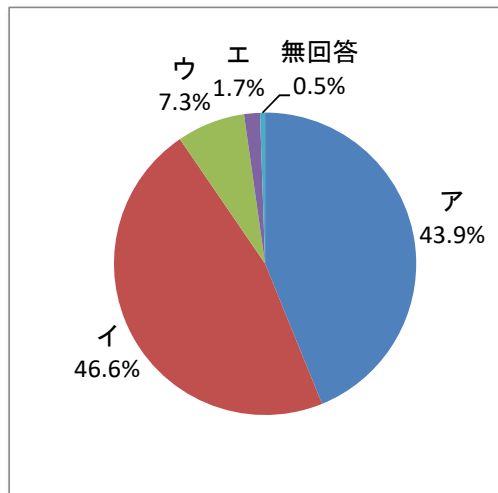
ア	満足	44.0%	334
イ	やや満足	46.4%	352
ウ	やや不満	6.8%	52
エ	不満	2.5%	19
無回答		0.3%	2
		100.0%	759



**Q5** Q2で「ア～エ」を回答された方にお聞きします。  
 あなたは、市営バスの乗り心地(バス運転手の運転操作)についてご満足いただけていますか。  
 (単一選択)

n = 759

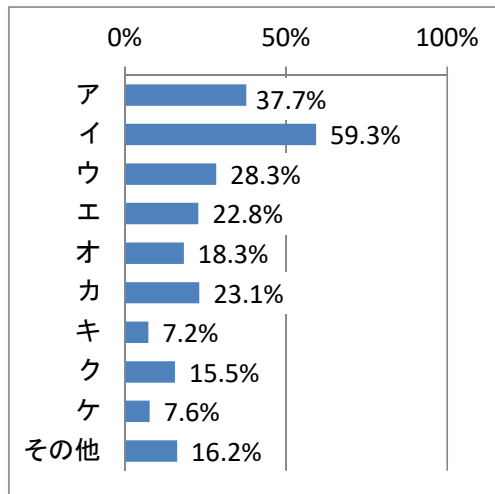
ア	満足	43.9%	333
イ	やや満足	46.6%	354
ウ	やや不満	7.3%	55
エ	不満	1.7%	13
無回答		0.5%	4
		100.0%	759



**Q6** Q2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 = 759

ア	バス車両の清潔さ	37.7%	286
イ	時間どおりに運行すること	59.3%	450
ウ	運転手の身だしなみやお客様対応が丁寧なこと	28.3%	215
エ	バス車内の温度管理	22.8%	173
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	18.3%	139
カ	運賃の支払いのキャッシュレス化(タッチ決済・QRコード決済など)	23.1%	175
キ	ウェブやSNSを活用した情報発信	7.2%	55
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)	15.5%	118
ケ	求めることは特にない	7.6%	58
その他		16.2%	123



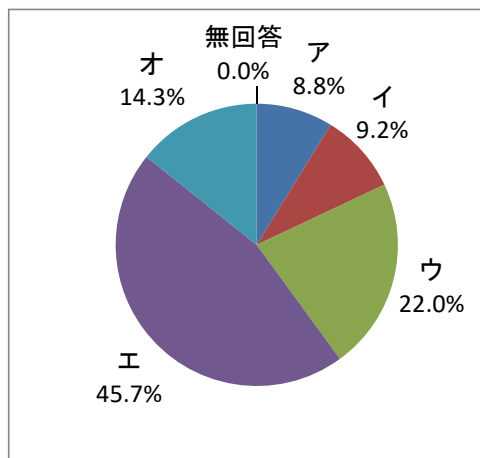
その他(抜粋)

本数の維持
安全運転
ブレーキ、加速などの乗り心地
アプリでの運行情報発信を今後も続けてほしい

**Q7** 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 = 1,002

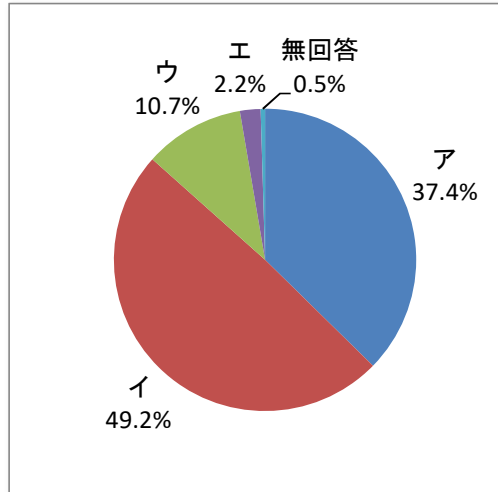
ア	週3回以上 (Q8~11へ)	8.8%	88
イ	週1・2回程度 (Q8~11へ)	9.2%	92
ウ	月数回程度 (Q8~11へ)	22.0%	221
エ	年数回程度 (Q8~11へ)	45.7%	458
オ	利用していない (Q12へ)	14.3%	143
無回答		0.0%	0
		100.0%	1,002



**Q8** Q7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 = 859

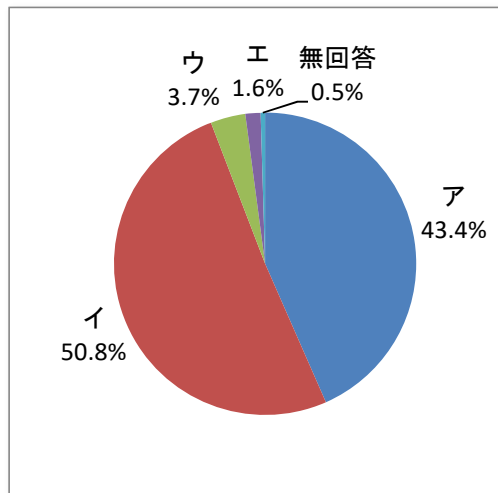
ア	満足	37.4%	321
イ	やや満足	49.2%	423
ウ	やや不満	10.7%	92
エ	不満	2.2%	19
無回答		0.5%	4
		100.0%	859



**Q9** Q7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 = 859

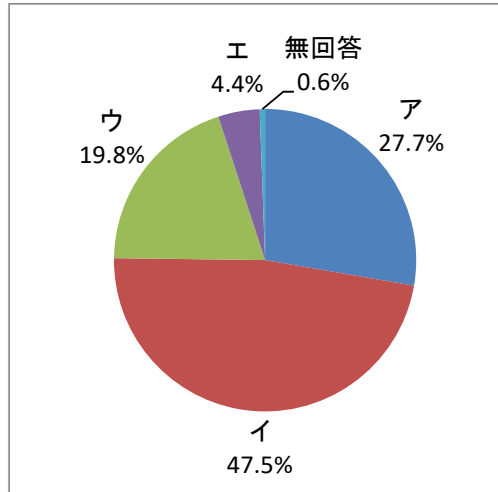
ア	満足	43.4%	373
イ	やや満足	50.8%	436
ウ	やや不満	3.7%	32
エ	不満	1.6%	14
無回答		0.5%	4
		100.0%	859



**Q10** Q7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（トイレ・エレベーター等）についてご満足いただけていますか。  
 （単一選択）

n = 859

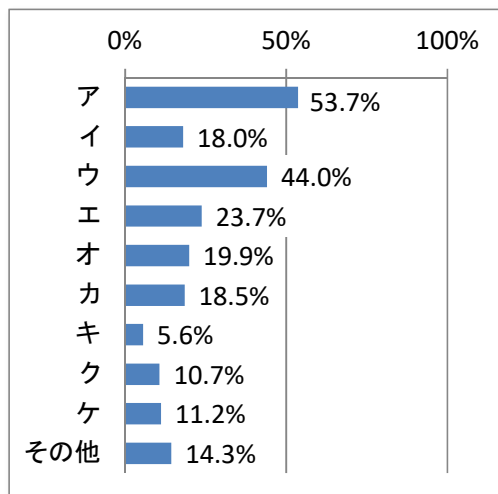
ア	満足	27.7%	238
イ	やや満足	47.5%	408
ウ	やや不満	19.8%	170
エ	不満	4.4%	38
無回答		0.6%	5
		100.0%	859



**Q11** Q7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。  
 ※「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 = 859

ア	車両や駅の清潔さ	53.7%	461
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	18.0%	155
ウ	駅や車内での適切な情報提供	44.0%	378
エ	地下鉄車内の温度管理	23.7%	204
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	19.9%	171
カ	運賃の支払いのキャッシュレス化（タッチ決済・QRコード決済など）	18.5%	159
キ	ウェブやSNSを活用した情報発信	5.6%	48
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）	10.7%	92
ケ	求めることは特にない	11.2%	96
その他		14.3%	123



その他（抜粋）

安全運転
駅構内の照明を明るくしてほしい
地域と密着した情報発信
沿線で大規模イベントがある際の混雑対応（例えば臨時ダイヤ）を柔軟に行ってほしい

Q12

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)

乗務員の不足など色々大変なことも多いと思いますが、利用者の利便性に考慮したダイヤ編成をお願いしたい。特に同じような路線を走る他社のバスとダイヤ調整を行って効率良く運行してほしい。

バス運転手の確保が大変でしょうが、運賃にある程度反映されるのは仕方がないと思うので、運転手の処遇の改善等を図り、バスの安定運用を維持してください。

これからも運転手さんの親切丁寧な対応をお願いします。

駅からは遠かったけれど、市営バスの便がよいという理由で現在の居住地を決めました。日々活用させていただいています。運転手さんも、年々丁寧で親切な方が増えている印象で、概ね快適に使わせていただいています。いつもありがとうございます。収益面など課題もあると聞いたことがあります。現在の路線・便数の維持をぜひお願いしたいです。

バス運転手の担い手不足、コストの増加等、従来通りのサービス提供は難しいとは存じますが、市営交通を欠かすことのできない方々も多くいらっしゃると思います。コストカットだけでなく担い手の方々の働きやすい環境を維持して頑張ってください。

全体に地味で係員と接点がないため、無機質に感じられる。もっと同業他社の良いところを導入して、イメージアップを図ってほしい。

ハード面、ソフト面でのサービスが求められ、更に公共機関であるがゆえにその質のハードルは高いと思います。人員体制の課題はどこも同じだと思いますが、緊急時の対応等、常に安全安心を目標としたサービスであってほしいと願います。

働き方改革や人手不足で大変だと思いますが、地域の交通機関としての機能を維持していただけたらうれしいです。