

熊本都市バス 沿線住民アンケート結果

令和3年11月2日



(1) . アンケートの概要

1. 調査内容

バスの利用状況、コロナ禍での利用変化、感染症防止対策について、etc...

2. 調査方法

2021年7月中旬に、沿線にお住まいの世帯へ計5,000部ポストイング配布。

住民の皆様によるアンケート用紙へのご回答後、返信用封筒にて郵送回収。

3. 調査対象選定

熊本都市バス内で輸送人員が最も多く、新型コロナウイルスの影響により減少率も高い

「小峯京塚線」のうち、コロナ禍前より減少率の高いバス停周辺の3エリアを選定。

※バス停から最遠500m以内



4. ポスティング配布エリア

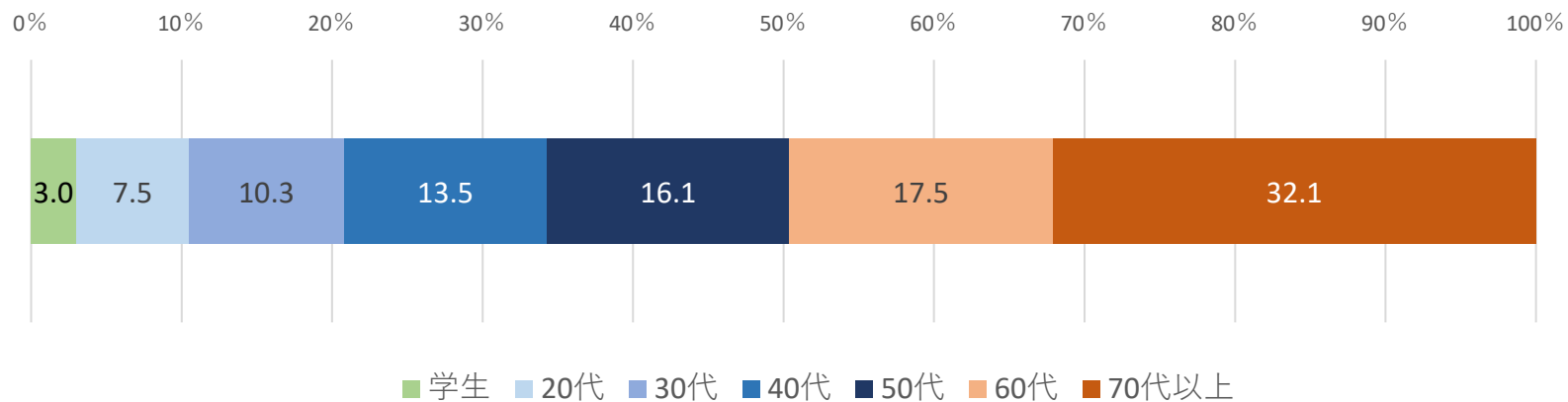
	配布部数
Aエリア：中小峯・西小峯・小峯営業所	1,500
Bエリア：東京塚・灰塚・東灰塚	1,800
Cエリア：北水前寺・競輪場前	1,700
合計	5,000

回収数	972	(回収率19.4%)
-----	-----	------------

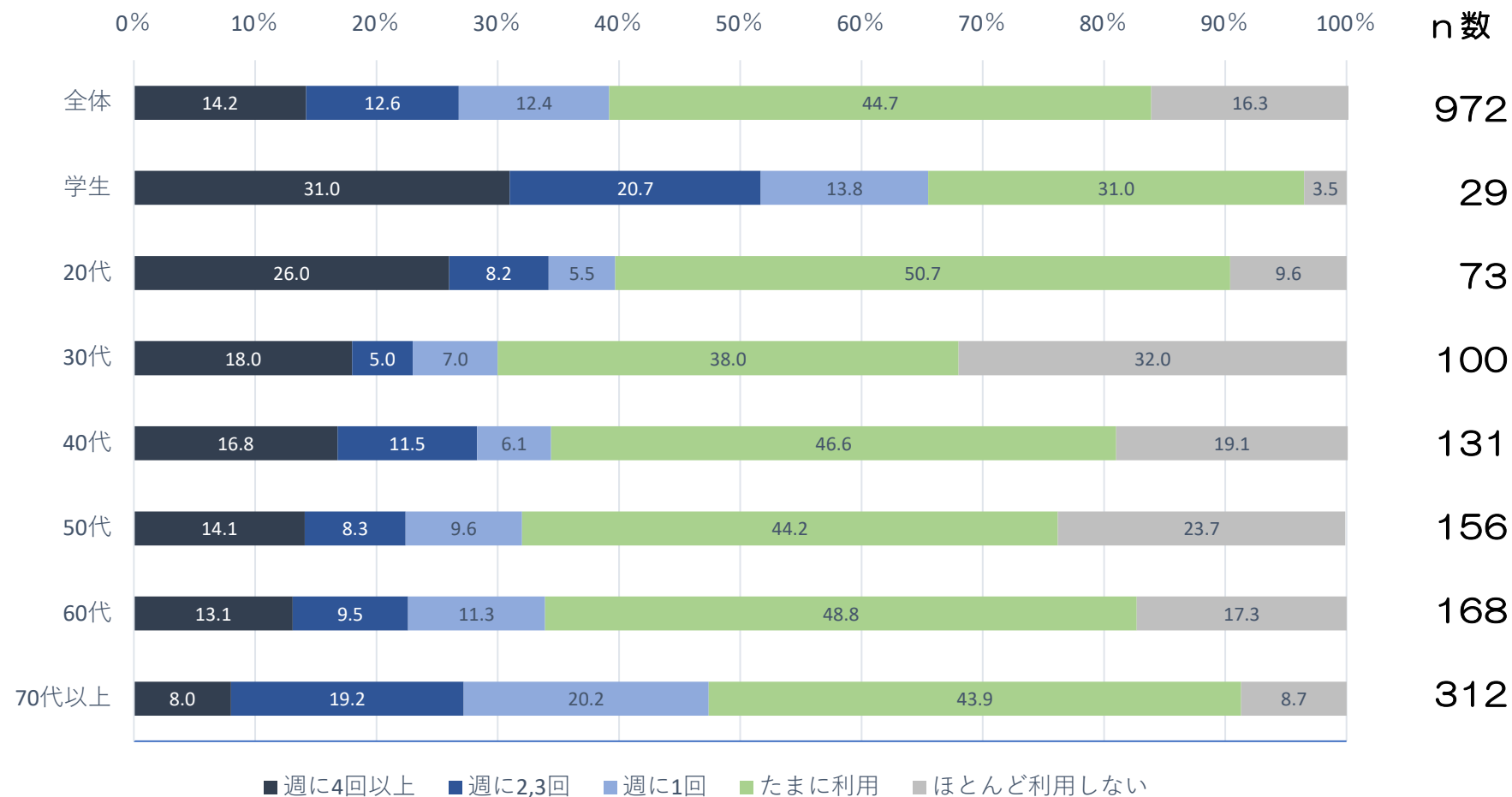


(2) . アンケート集計結果

1. 回答者年齢分布



2. 現在のバス利用状況

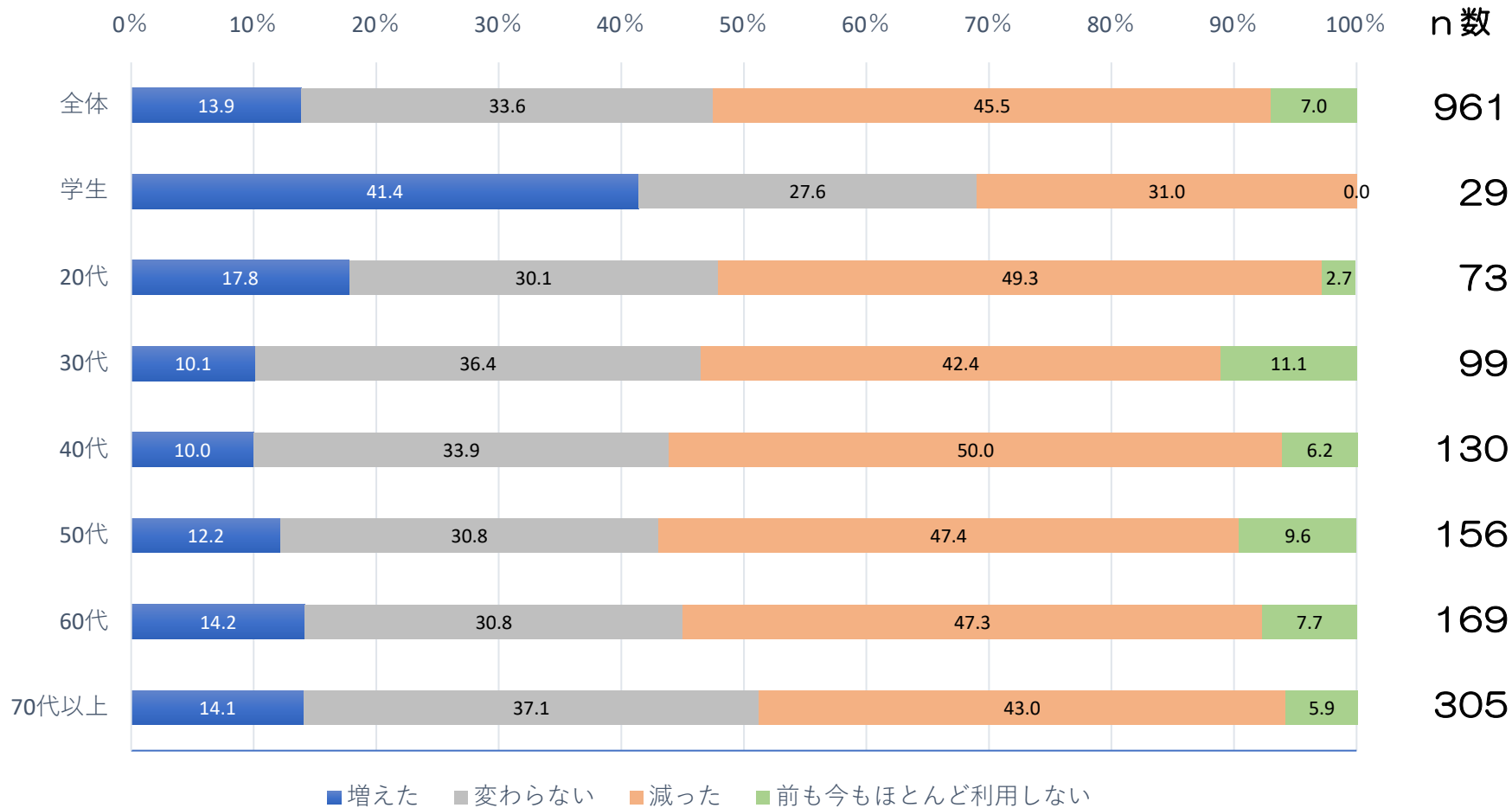


3. 現在のバス利用状況（利用目的）

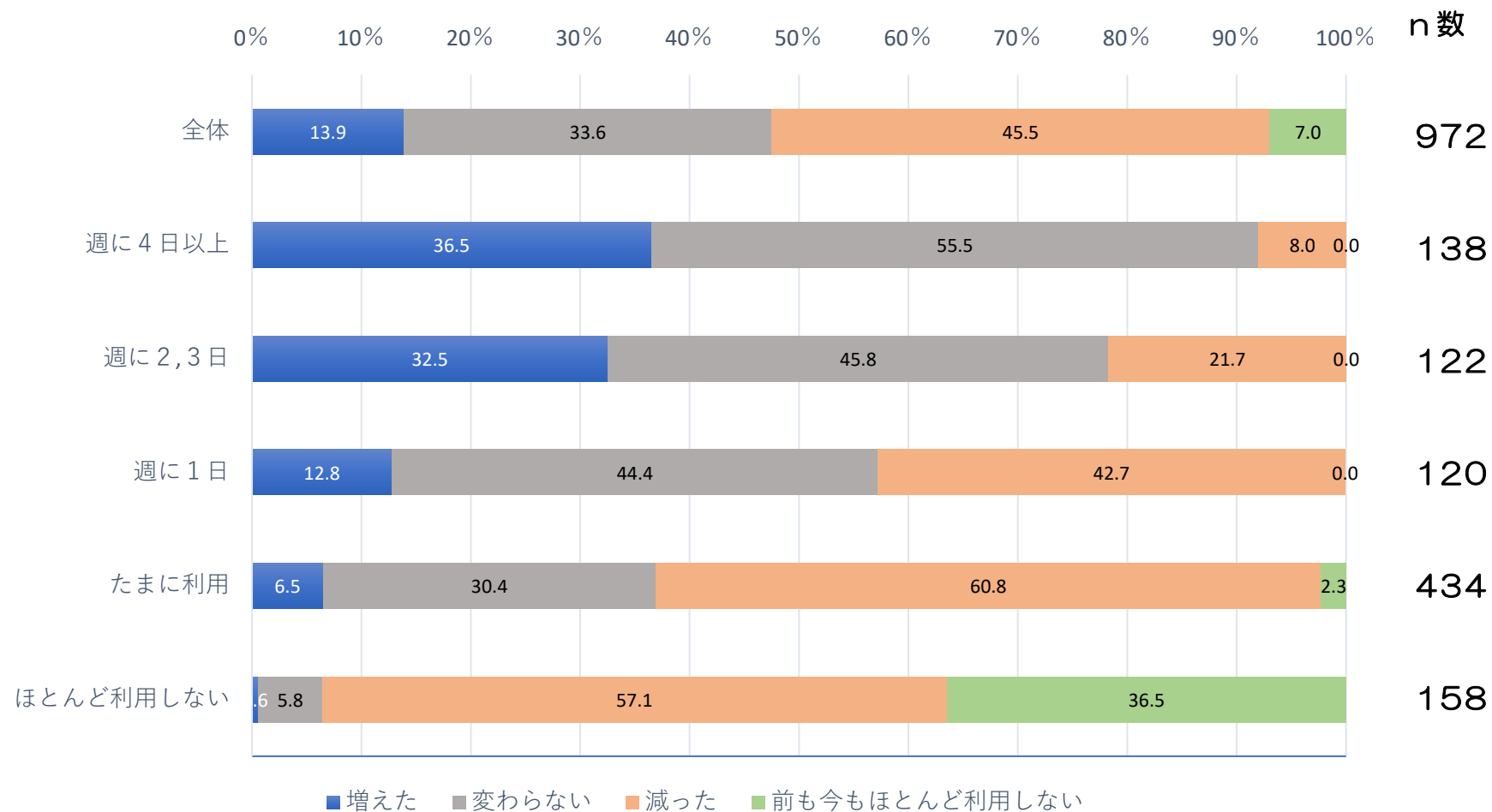
	通勤通学	通院 習い事	買い物 レジャー	友人知人 に会う	その他	n数
全体	20.3%	15.5%	49.3%	11.7%	6.6%	967
週4日以上	83.3%	12.3%	6.5%	2.2%	0.7%	138
週2,3日程度	32.8%	33.6%	34.4%	5.7%	1.6%	122
週1日程度	9.2%	28.6%	61.3%	11.8%	4.2%	119
たまに利用	6.3%	12.8%	64.7%	16.0%	5.6%	431
ほとんど利用しない	1.9%	1.9%	47.1%	12.7%	20.4%	157



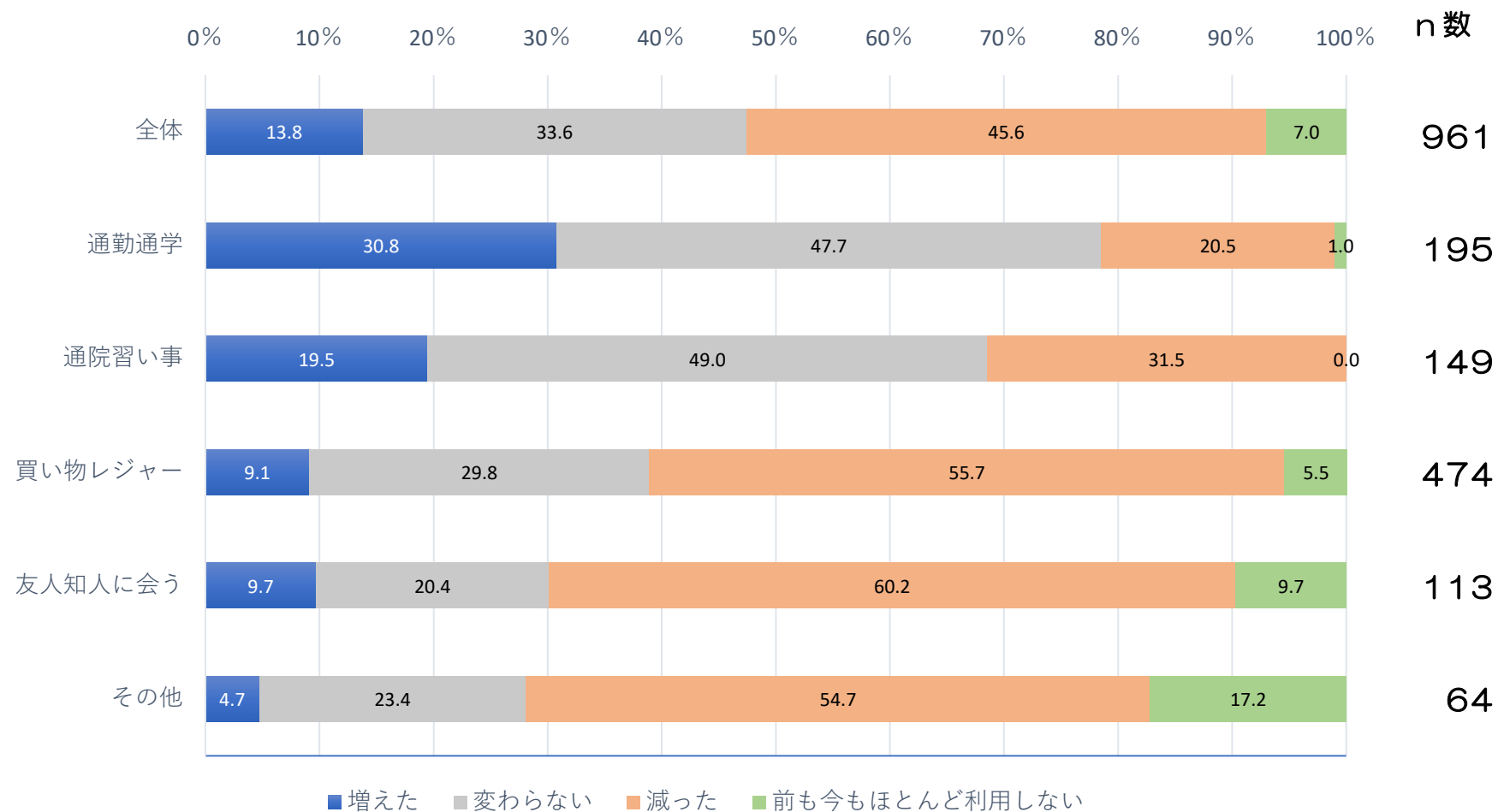
4-①. バス利用変化（対2年前）／年代別



4-②. バス利用変化（対2年前）／現在利用頻度別

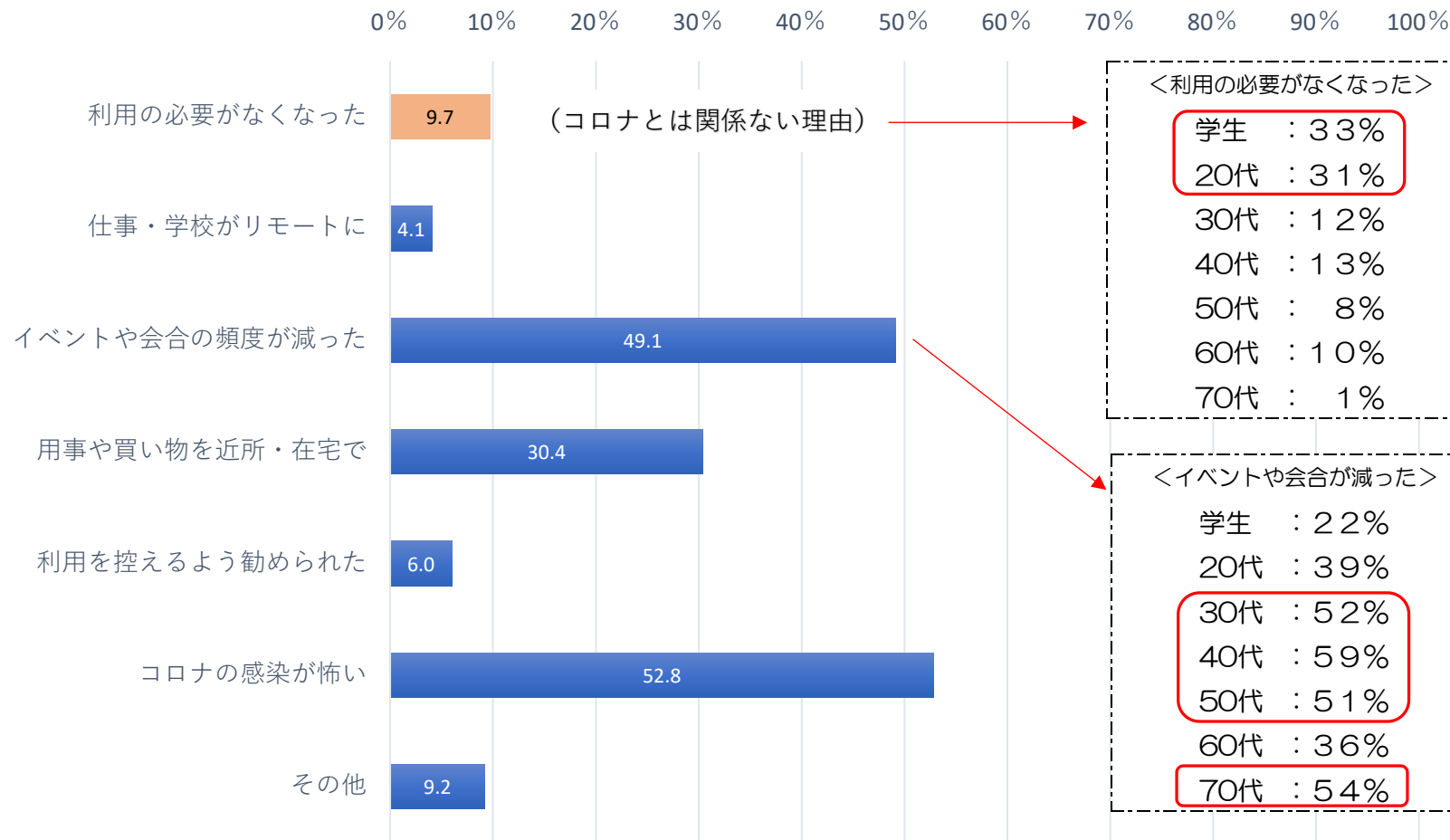


4-③. バス利用変化（対2年前）／現在利用目的別



5. バス利用が減った理由（複数回答可）

利用が減った n=439



＜代替手段＞（複数回答可）

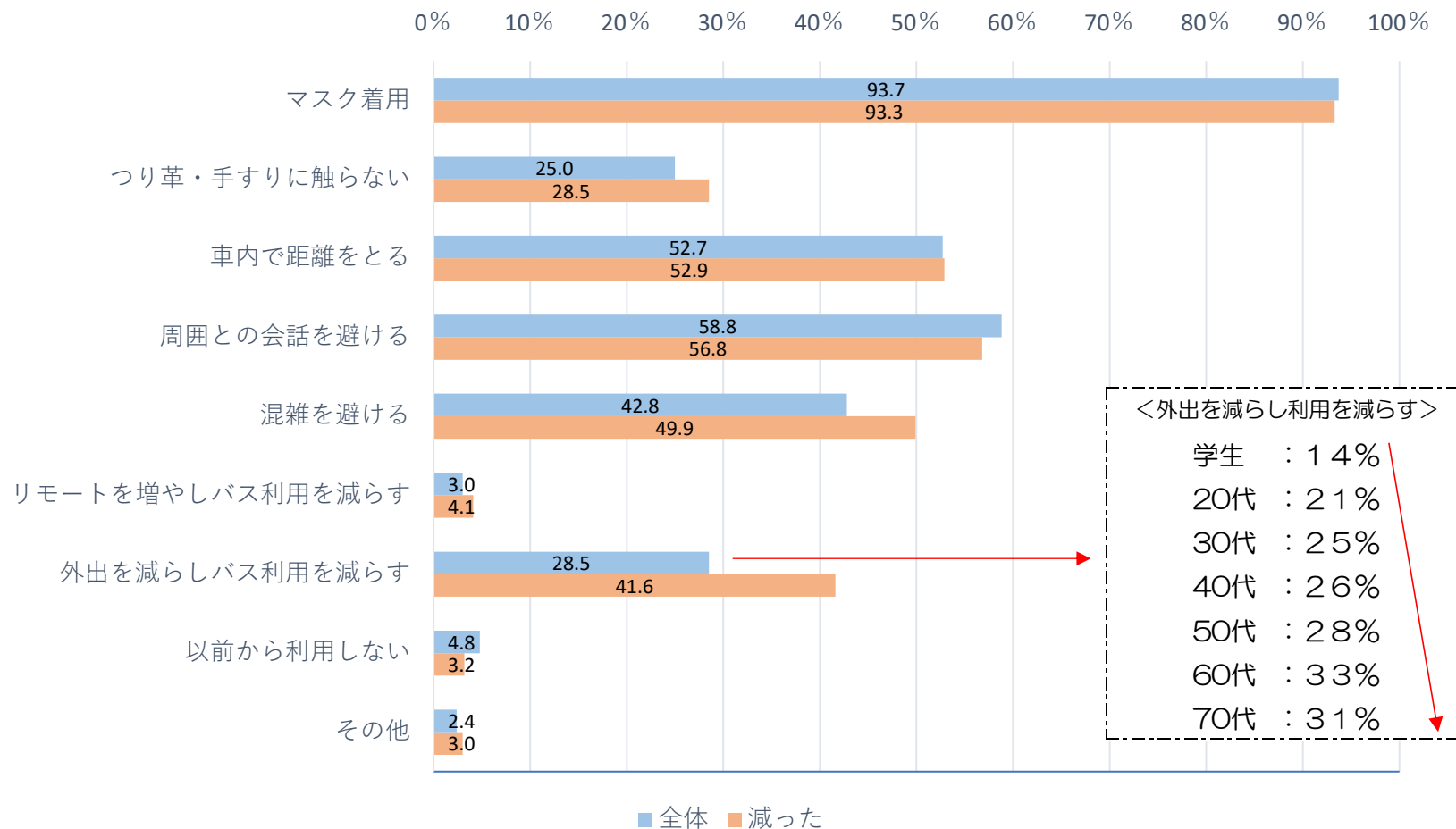
徒歩：15%、自転車17%、バイク：2%、車：46%、タクシー：7%
 市電：2%、JR：1%、その他：1%、ただ減っただけ：34%



6. コロナ禍でのバス利用で注意していること（複数回答可）

有効回答 n=967

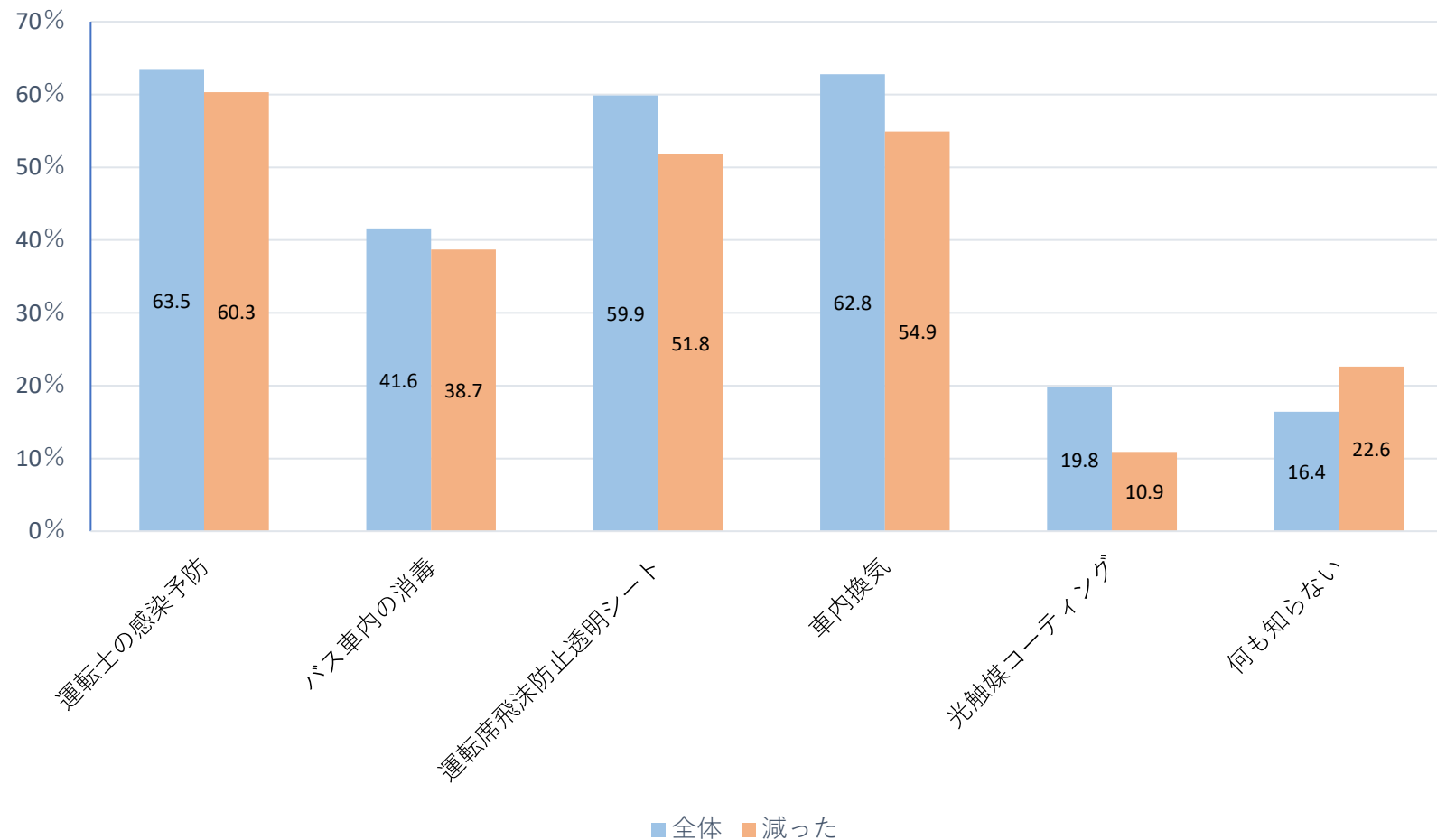
減った n=435



7. バス感染症対策認知（複数回答可）

有効回答 n=939

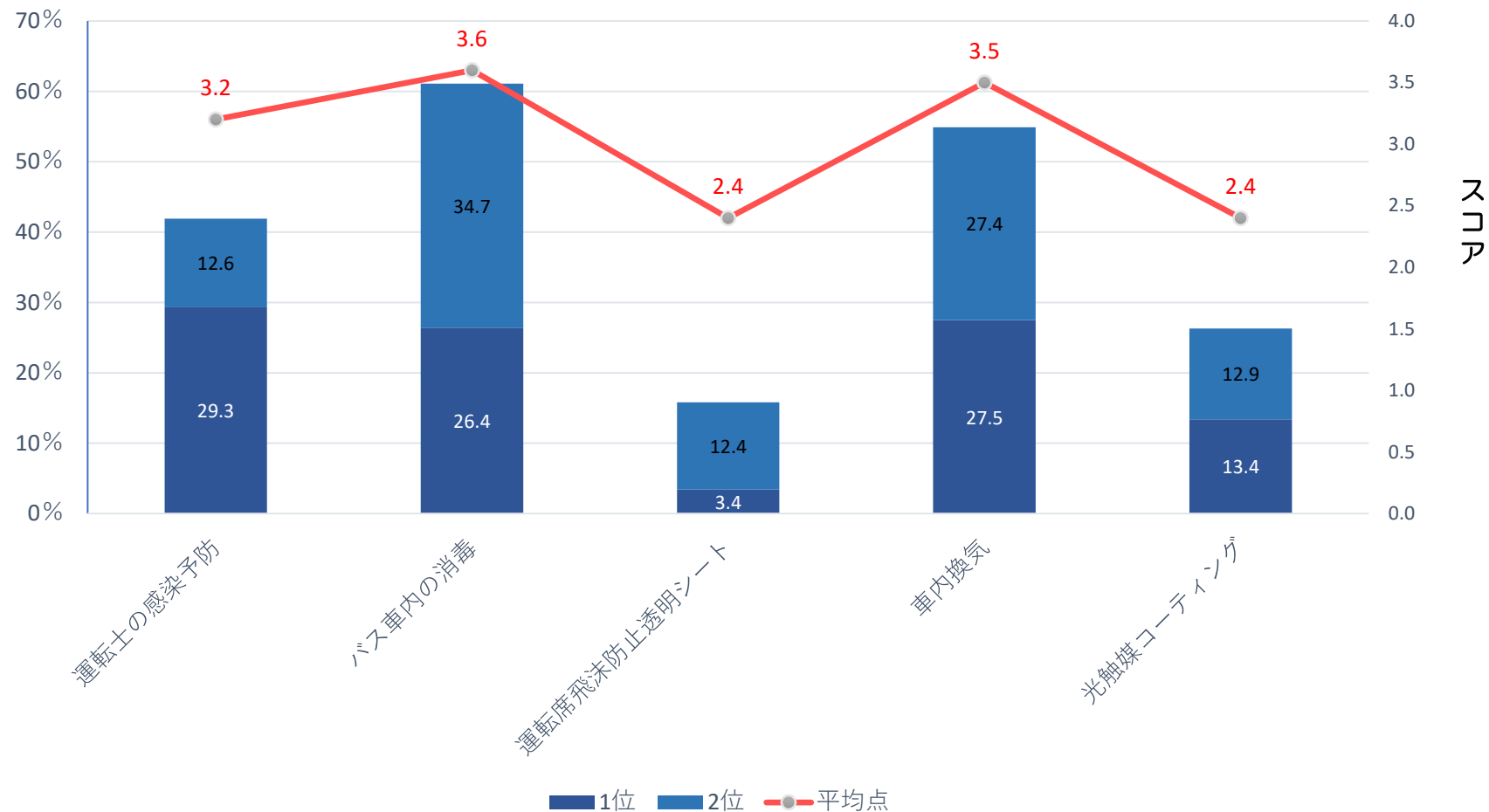
減った n=421



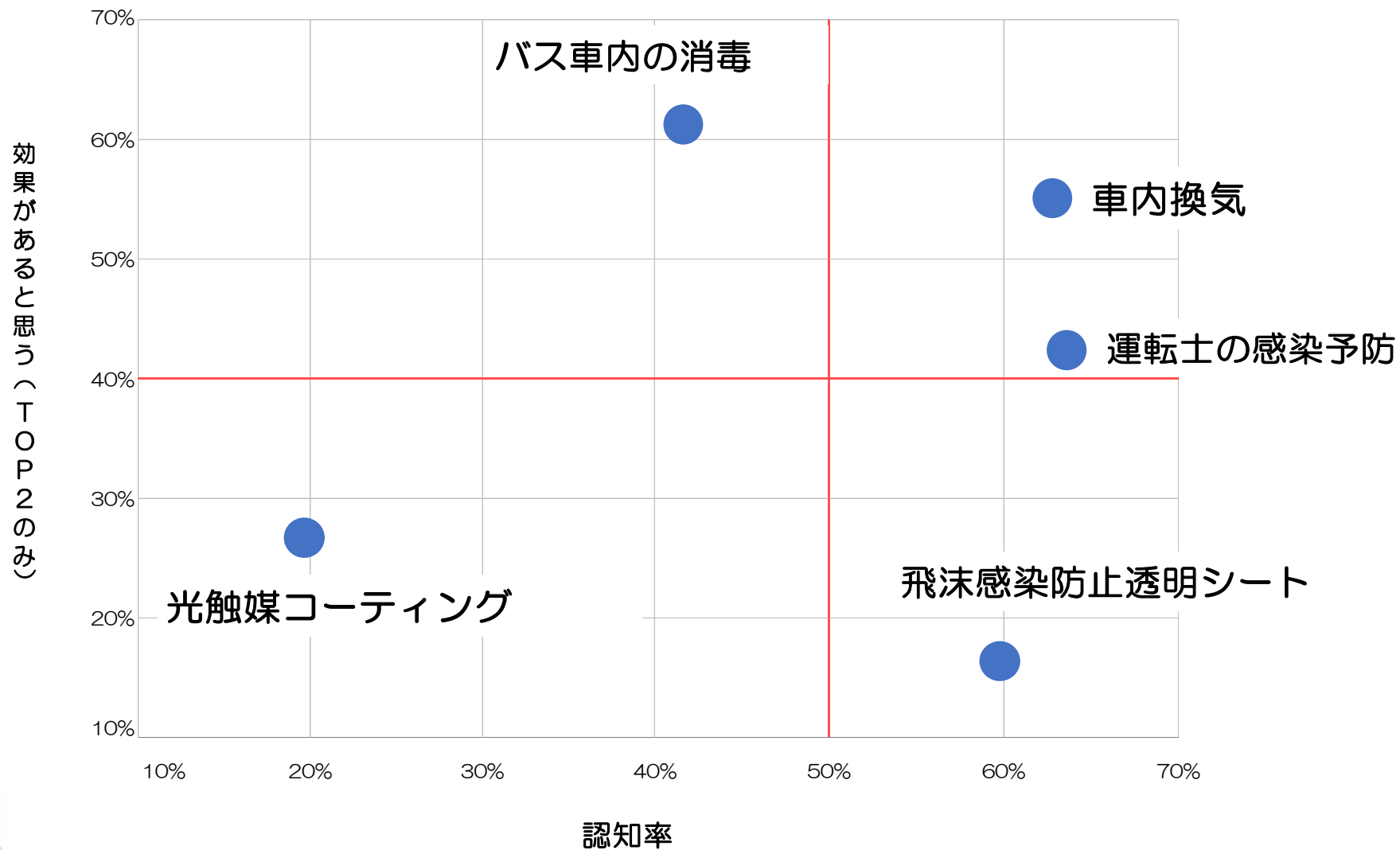
8-①. バス感染症対策に対する効果評価（複数回答可）

有効回答 n=874~926

スコア：順位を（1位：5点～5位：1点）スコア化し平均値にしたもの



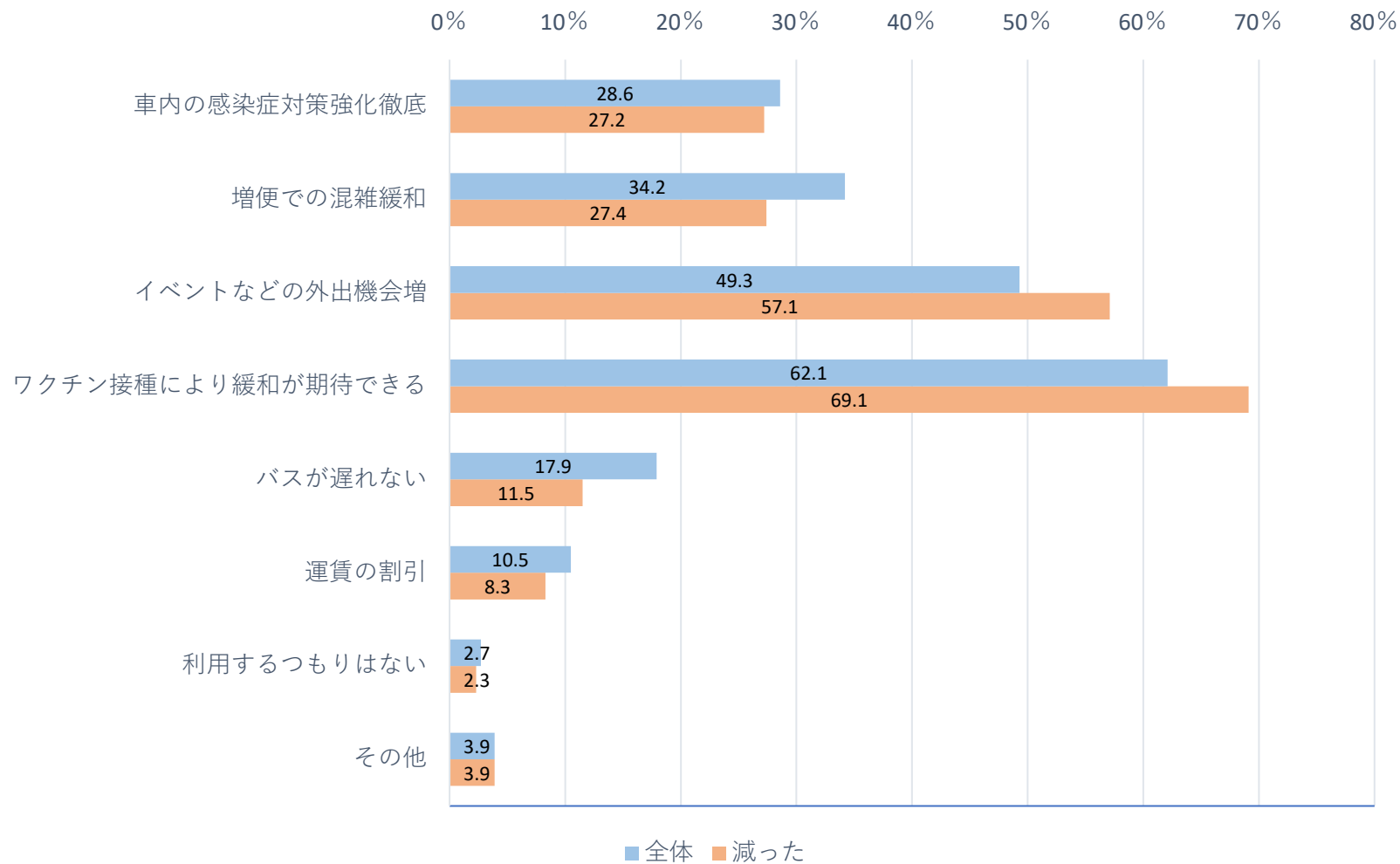
8-②. バス感染症対策の認知vs効果評価



9-①. コロナ禍でのバス利用の可能性（複数回答可）

有効回答 n=952

減った n=434



9-②. コロナ禍でのバス利用の可能性／現在利用目的別

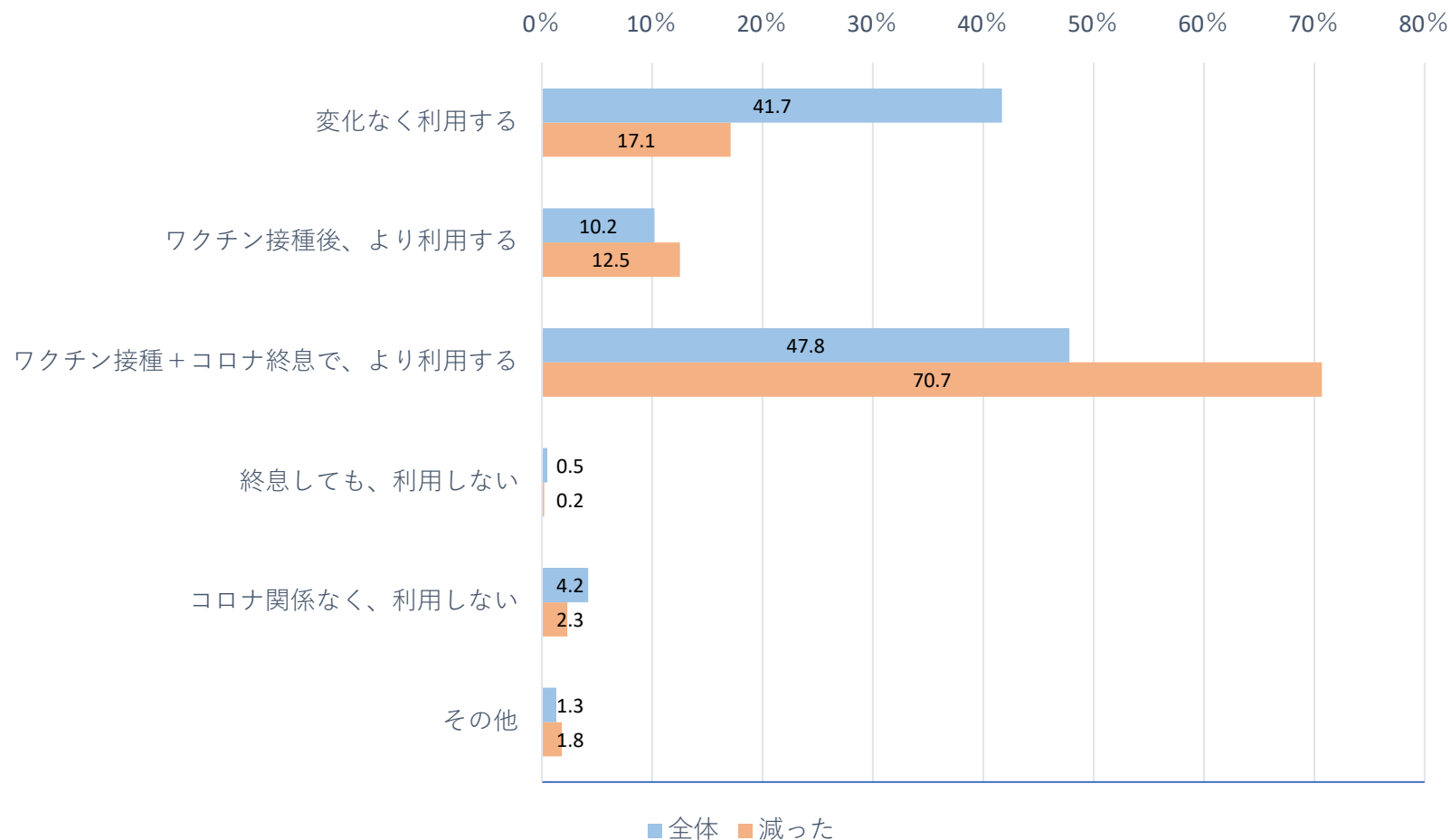
	n数	952	198	148	473	69
	全体	通勤通学	通院 習い事	買い物 レジャー	友人知人 に会う	
車内の感染症対策強化徹底	28.6%	32.3%	33.1%	28.1%	27.6%	
増便での混雑緩和	34.2%	60.1%	37.8%	27.3%	23.3%	
イベントなどの外出機会増	49.3%	32.3%	51.4%	54.3%	51.7%	
ワクチン接種により緩和が期待できる	62.1%	55.1%	69.6%	65.8%	64.7%	
バスが遅れない	17.9%	23.7%	22.3%	15.4%	12.1%	
運賃の割引	10.5%	12.6%	8.1%	9.9%	15.5%	
利用するつもりはない	2.7%	0.0%	0.7%	1.9%	3.4%	
その他	3.9%	4.5%	6.1%	3.2%	4.3%	



10-①. ワクチン接種・コロナ終息後のバス利用の可能性

有効回答 n=963

減った n=433



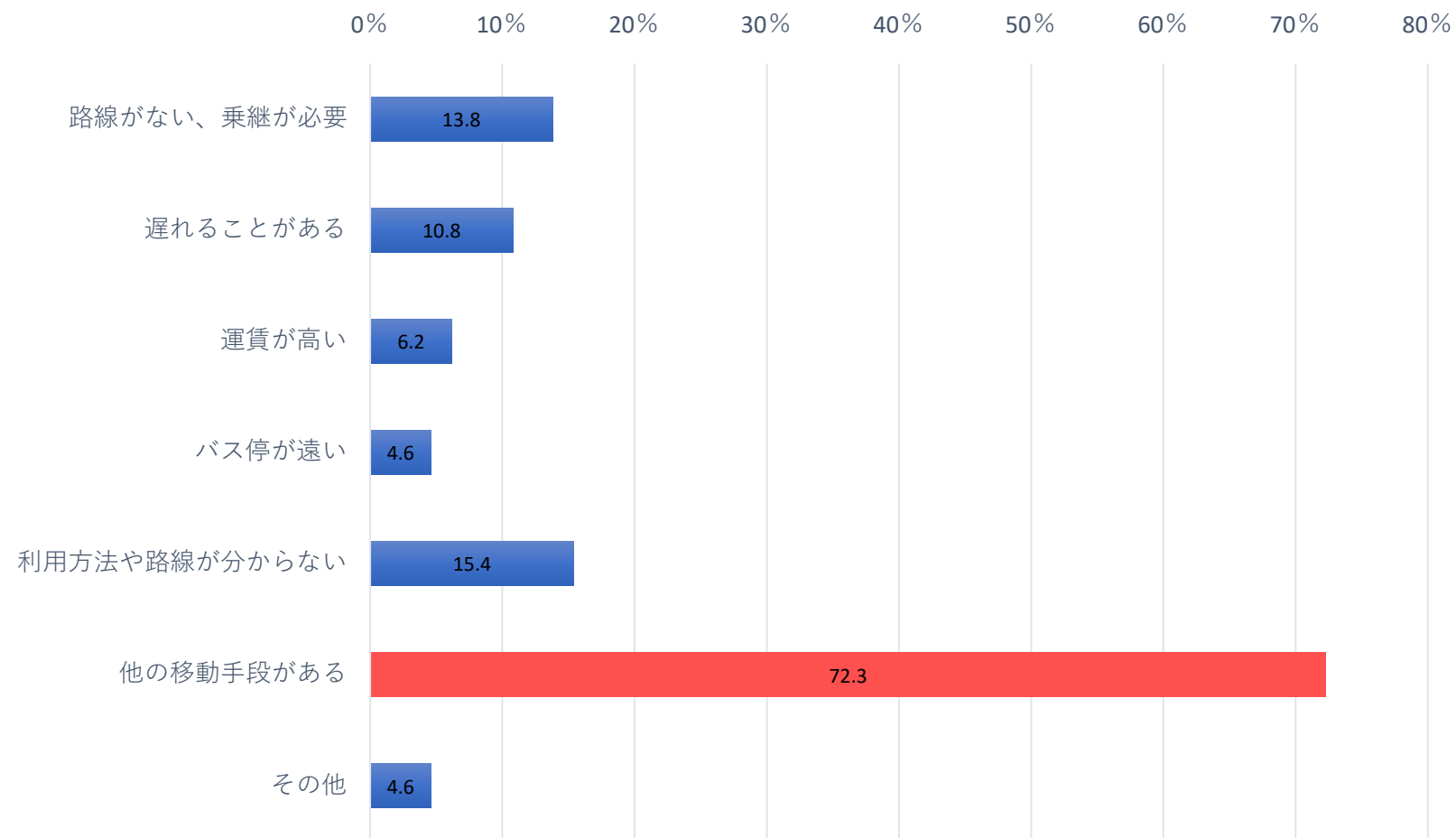
10-②. ワクチン接種・コロナ終息後のバス利用の可能性／現在利用目的別

	n数	963	202	154	476	116
	全体	通勤通学	通院 習い事	買い物 レジャー	友人知人 に会う	
変化なく利用	41.7%	68.3%	50.0%	36.6%	27.6%	
ワクチン接種後、より利用する	10.2%	7.9%	12.3%	11.1%	10.3%	
ワクチン接種＋コロナ終息で、より利用する	47.8%	27.7%	46.8%	54.0%	56.9%	
終息しても、利用しない	0.5%	0.5%	0.0%	0.0%	2.6%	
コロナ関係なく、利用しない	4.2%	1.0%	0.6%	2.3%	6.9%	
その他	1.3%	1.5%	1.3%	1.3%	1.7%	



11. 前も今もバスを利用しない理由（複数回答可）

有効回答 n=65



(3) . アンケート集計結果について

- 沿線では、約40%の方が週1日以上バスを利用している。（14%が週4日以上利用）
- 46%の方がこの2年の間に、“利用が減った”と回答。現在、「週に1日利用」の方で43%、「たまに利用」の方で61%、「ほとんど利用しない」の方で57%。
- 減った理由として、「コロナの感染が怖い」53%、次いで「イベントや会合が減った」49%となっている。（イベント会合減は、30～50代と70代以上の世代が多い）
- コロナ禍行動で、「外出を減らしバス利用を減らす」：30%は、高齢層ほど高い傾向。
- 今後のバス利用については、ワクチン接種のみでの利用意識は低く、「ワクチン接種＋コロナ終息」といった、世の中が落ち着いたら利用するという回答が多かった。
- 「前も今もバスをほとんど利用しない」方の理由として、“他の移動手段（主に車）があるから”という方が圧倒的（72%）



(4) . アンケートにていただいたご意見について

<p>主なご意見の種類</p>	<p>弊社からのご回答</p>
<p>運転士の接客対応 及び運転技術</p>	<p>運転士の対応により不快な思いをされた方々に対し、深くお詫び申し上げます。 運転技術含め、「運転士により差が大きい」とのご指摘が多かったことを受けまして、教育の充実、管理指導員によるバス添乗などを強化し、個々の運転士に対するより細やかな指導をおこなうことで、サービス面の全体的な底上げ・質の向上に取り組んでまいります。</p>
<p>新型コロナウイルス 感染症対策</p>	<p>現在実施中のバス車内での感染症対策を改めて徹底してまいります。車内換気実施（車内空気は約3分で外気と入換）、手すりやつり革などの接触部にも新型コロナウイルス99%非活性化効果のある光触媒コーティング施工の他、バス使用日ごとに清掃員による車内の消毒清掃も実施しておりますので、安心してご利用いただければと存じます。 合わせまして、利用者様ご自身での正しいマスク着用をはじめとする感染症対策も、引き続きお願い申し上げます。</p>



(5) . アンケート結果を受けて

この度ご回答いただいた皆様、誠にありがとうございました。本結果については真摯に受け止め、今後の取り組みに活用させていただきます。

ご回答いただいた皆様からのお褒めの言葉、お叱りの言葉、ご要望など、様々な貴重なお声を563件頂戴し、弊社への期待の表れであると認識したところです。その中で、弊社への激励や応援のお言葉を数多くいただき、弊社全社員の励みとなりました。社員一同、心より御礼申し上げます。

今回のアンケート結果を受けまして、改めて「安全・安心なバスサービスの提供」へ向けて、いただいたご意見について改善していき、お客様に選ばれるバス会社を目指してまいります。

尚、本アンケートについては、時期やエリアは未定ですが定期的にも実施させていただき、皆様の声をお聞かせ願えればと考えておりますので、ご協力のほどどうぞ宜しくお願い申し上げます。

熊本都市バス株式会社