

コミュニティバス通信

COMMUNITY BUS

Vol.10

【編集】
 龍ヶ崎市総務部交通防災課
 交通政策グループ
 〒301-8611 龍ヶ崎市3710番地
 TEL 0297-64-1111(内線 352)
 FAX 0297-60-1583
 【協力】
 東京工業大学土木工学科 藤井研究室
 筑波大学システム情報工学研究科 谷口研究室

CONTENTS

- バスモニター調査を実施しました
- 「かしこいバスの使い方」Vol.10
- 世界バス紀行

おかげさまで10回目
 コミュニティバス通信

みなさんこんにちは。コミュニティバス通信の第10号をお届けします。今回のコミュニティバス通信では、9月から10月にかけて実施した調査の結果報告と、おなじみの「かしこいクルマの使い方」「世界バス紀行」という内容となっております。

しかし、ここで残念なお知らせがあります。第1回目から、藤井先生による「かしこいクルマの使い方」、中村先生による「世界バス紀行」をみなさんにお届けしてきましたが、今回で最終回を迎えます。お二人には、多忙な中、これまでコミュニティバス通信にご協力をいただきまして、本当にありがとうございました。それでは、コミュニティバス通信第10号どうぞご覧ください。

バスモニター調査を実施しました

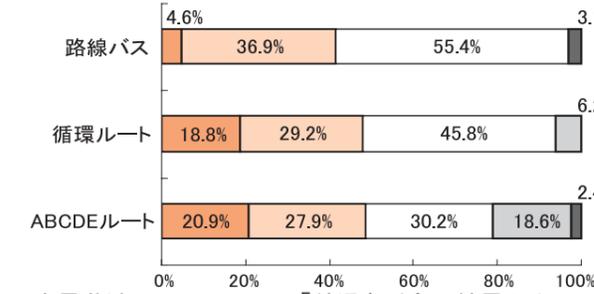
このほど市では、バス運転士の接遇や運転の仕方など、バスサービスの向上を目的とした「バスモニター調査」を実施しました。

公募により選ばれたバスモニター15人の方に、9月上旬から10月下旬までの約1か月半の期間、路線バスやコミュニティバスに、実際に乗車してもらい、運転士の言葉遣いは丁寧か、運転はスムーズかなど、10の項目について、それぞれ5段階で評価していただきました。

また、バスモニターと運行事業者とが意見を交換する場を設け、調査で気づいた点など、直接運行事業者に意見を伝えました。調査の結果は今後、運転士の指導・教育を行う際の参考として活用してもらいます。

乗客からの問い合わせの対応については、A B C D Eルートで評価が分かれる結果となりました。

Q4 乗客の問い合わせの対応は適切か？



言葉遣いについては、「普通」が多い結果となりましたが、「悪い」という評価もありました。

凡例

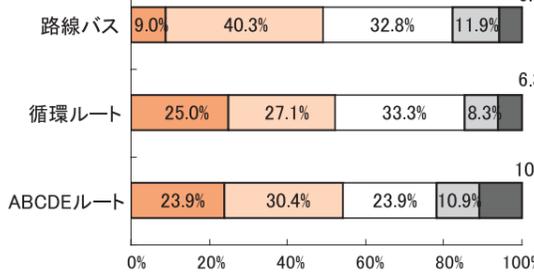
非常に良い 良い 普通 悪い 非常に悪い

Q1 運転手の身だしなみは？



どの路線も「悪い」という評価は無く、「普通」もしくは「良い」という評価が多い結果となりました。

Q3 あいさつはしているか？



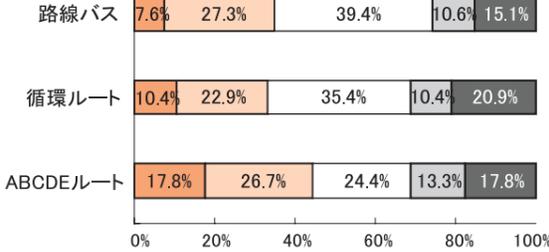
あいさつについては、「非常に悪い」という評価もあり、運転士がまったくしゃべらなかったという意見もありました。

Q2 言葉遣いは丁寧か？



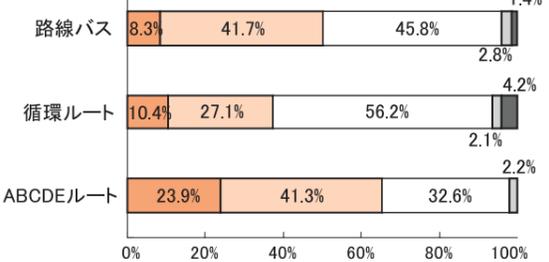
凡例 非常に良い 良い 普通 悪い 非常に悪い

Q5 適切なタイミングでの安全用語は？



安全用語に関しては、どのバスについても約3割ほど「悪い」「非常に悪い」という評価がありました。

Q7 運転速度が適切に感じるか？



運転速度では、A B C D Eルートは「良い」という評価が多い結果となりました。

Q9 車内はきちんと清掃されているか？



A B C D Eルートでは、「非常に良い」が多い一方、「悪い」という評価もありました。

バスモニターからの意見

- 【路線バス】
- コミュニティバスに比べ、対応が事務的に感じる。
 - あいさつを含め、運転士の言葉がほとんど聞かれなかった。
 - お年寄りが席に着くまで時間がかかっていたが、きちんと座るまでバスの発車を待っていた。
 - バスを間違えたが、運転士に「運動公園に行きますか」と尋ねたら、丁寧に答えてくれた。
 - 佐貫駅で、どのバスがどこ行きなのか分からなかった。

【循環ルート】

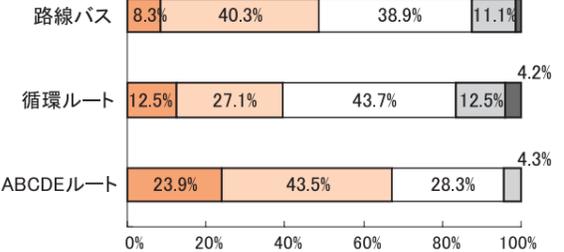
- 全体的に運転の丁寧さが不足。
- 停留所到着時「お待ちどうさま」のあいさつが快く感じた。
- カーブはもう少し減速したほうが良いと思う。
- 「発車します」などの声かけがあつて親切だった。
- あいさつが無く、車内雰囲気暗かった。

【ABCDEルート】

- 車内の通路が狭かった。
- 車内音声案内が低く、聞き取れない。
- お年寄りの乗客に親切だった。
- 停車する時、バス停を過ぎてしまったが、丁寧な謝りの姿勢が見られた。ミスをすることより、その後の対処のほうが大事だと思った。
- ルームミラーで時々車内の様子を見ながらの運転はすばらしいと思った。

※市民モニターによる調査は、今後も実施する予定です。実施の詳細が決まりましたら、市の広報紙などでお知らせいたします。

Q6 発車や停車はスムーズか？



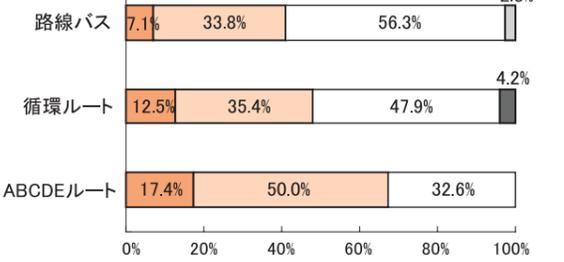
路線バスと循環ルートに比べ、A B C D Eルートはおおむね良い評価となりました。

Q8 ドアの開閉、バスの停車位置は適切か？



路線バスと循環ルートは「普通」が約半数を占め、A B C D Eルートは「良い」が多い結果となりました。

Q10 車内空調は適切か？



季節により違いが出るかもしれませんが、おおむね調節できているようです。