

令和3年度市バス巡回モニター調査集計結果

お客様にモニターとなっていただき、乗務員の運転・接遇等を評価して頂く「市バス巡回モニター調査」を、昨年度も実施いたしました。集計結果は下記の通りとなりました。

調査報告件数 356件（前年度 562件）

●調査項目別集計（6段階選択式）※カッコ内昨年度件数(昨年度は1～5の5段階評価)

	とても悪い	悪い	どちらかといえば悪い	どちらかといえば良い	良い	とても良い
乗車時 挨拶	21件	30件 (154)	68件 (66)	84件 (72)	95件 (83)	58件
マイク 活用	38件	17件 (189)	61件 (42)	82件 (72)	73件 (77)	85件
安全運転	1件	9件 (13)	26件 (35)	83件 (117)	164件 (82)	73件

●感想項目集計（選択式：3項目まで選択可）※カッコ内昨年度件数

良い評価		悪い評価	
丁寧なアナウンスが 2箇所以上あった	119件 (96)	無愛想・威圧的な態度だった	6件 (15)
車イスの乗降操作が 丁寧にできていた	11件 (20)	着席前の発車で危なかった	8件 (10)
乗車時の挨拶は積極 的であった(新項目)	78件	急発進・急ブレーキ	14件 (23)

●その他意見

①良い評価

- ・ブレーキがとても優しく、バス停を通過するときも減速していた。
- ・時間を少し過ぎていたのに、走っていたら待っていてくれたのが有難かった。
- ・雨の日で人身事故があった際、ただでさえバタバタしているにもかかわらず、アナウンスできちんと説明し、乗客全員に丁寧に挨拶していた。

②悪い評価

- ・急ブレーキ・急加速するバスが何台かあった。
- ・扉を閉めると同時に発車され、つり革を持つ時間も無くアナウンスも無かった。
- ・挨拶をしているのに乗務員に完全に無視をされて、気分が良くなかった。

～交通局より～

この度は、市バス巡回モニターの皆様にご貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございました。

交通局では、平成28年度から「市バス巡回モニター制度」として再スタートし、モニターの皆様からお寄せいただいたご意見を乗務員に伝えるとともに、指導などを行いながら、乗務員全体のレベルアップを図るべく日々運行を行っております。

昨今、事故や苦情が後を絶たない中、この事故や苦情を1件でも減らすためにも、日頃からモニターの皆様をはじめ多くのご乗車いただくお客様からの貴重なご意見をいただきながら、お客様に「安全・安心・快適」にご利用いただけるよう、安全への取り組み、サービス向上への推進を図ってまいりますので、今後ともご協力・ご尽力賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。