

令和元年度「市バス・地下鉄お客様満足度調査」

報告書

< WEB & 窓口調査編 >

令和2年9月



京都市交通局

# 目次

<b>I 調査概要</b>	2
<b>II 回答者構成</b>	3
<b>III 調査結果</b>	
<b>1 市バス</b>	
調査結果概要	6
項目別評価	
① 安全な運転操作（乗り心地等）	8
② バス運転士のお客様への感謝表明・挨拶	9
③ バス運転士の身だしなみ	10
④ 次の停留所の案内など、バス運転士の車内アナウンスの聞き取りやすさ	11
⑤ お客様からの問い合わせ時など、バス運転士の接客・接客対応	12
⑥ バス車内の清潔さ（清掃状況など）	13
⑦ 時刻表どおりの運行（ダイヤの正確さ）	14
⑧ バス停における時刻表の見やすさ・分かりやすさ	15
⑨ 車内モニター等、車内の案内表示の見やすさ・分かりやすさ	16
⑩ 交通局ホームページ上の市バスダイヤ(時刻表)の見やすさ・分かりやすさ	17
市バスに求めるサービスの充実	18
市バスに求めるサービス内容	19
自由記入欄の主な御意見	22
<b>2 地下鉄</b>	
調査結果概要	24
項目別評価	
① 安全な運転操作（乗り心地等）	26
② 駅員のお客様への感謝表明・挨拶	27
③ 駅員の身だしなみ	28
④ 次の駅の案内など、乗務員のアナウンスの聞き取りやすさ	29
⑤ お客様からの問い合わせ時など、駅員の接客・接客対応	30
⑥ 駅トイレの清潔さ（清掃状況など）	31
⑦ 駅構内（トイレを除く）・ホームの清潔さ（清掃状況など）	32
⑧ 車内の清潔さ（清掃状況など）	33
⑨ 駅構内の時刻表や案内表示の見やすさ・分かりやすさ	34
⑩ 車内モニター等、車内の案内表示の見やすさ・分かりやすさ	35
⑪ 交通局ホームページ上の地下鉄ダイヤ(時刻表)の見やすさ・分かりやすさ	36
地下鉄に求めるサービスの充実	37
地下鉄に求めるサービス内容	38
自由記入欄の主な御意見	41
<b>IV 調査票</b>	43

# I 調査概要

<b>1 調査目的</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 交通局では、平成31年3月に策定した「市バス・地下鉄事業経営ビジョン」において、市バス・地下鉄に対するお客様のニーズを把握し、更なる利便性・サービスの向上等につなげることを目的に、令和元年度以降、毎年、「お客様満足度調査」を実施することを掲げており、今回第1回目の調査を実施したものです。</li><li>■ お客様から頂戴した御意見を今後の事業運営にいかし、次年度以降のお客様満足度の向上を目指してまいります。</li></ul>
<b>2 調査対象</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 1年以内に市バス・地下鉄を利用したことがある人</li></ul>
<b>3 調査期間</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 令和2年1月8日（水）～14日（火）</li></ul>
<b>4 調査方法</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ ウェブを用いたアンケート調査</li><li>■ 各区役所窓口にて調査票（アンケート用紙）を配布し郵送で回答</li></ul>
<b>5 調査項目等</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 「安全・安心」，「お客様接遇」，「利便性・快適性」等の観点から設定した質問項目について、5段階（満足・やや満足・どちらでもない・やや不満・不満）で評価していただきました。</li></ul>
<b>6 回答数</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 市バス 2,238件（回答率：97.2%）</li><li>■ 地下鉄 2,395件（回答率：97.6%）</li></ul>

## II 回答者構成

(%)

### 居住地

	京都市	京都市以外
市バス (対象者数=2,238人)	63.4	36.6
地下鉄 (対象者数=2,395人)	61.1	38.9

### 年代

#### 《全体》

	20代 以下	30代	40代	50代	60代	70代 以上
市バス (対象者数=2,338人)	8.9	17.5	24.8	24.8	17.2	6.7
地下鉄 (対象者数=2,395人)	8.9	17.4	24.9	24.9	17.4	6.5

#### 《うち、京都市在住》

	20代 以下	30代	40代	50代	60代	70代 以上
市バス (対象者数=1,419人)	7.4	17.1	24.0	25.8	17.8	7.9
地下鉄 (対象者数=1,464人)	7.4	17.1	23.7	26.2	17.9	7.8

#### 《うち、京都市外在住》

	20代 以下	30代	40代	50代	60代	70代 以上
市バス (対象者数=819人)	11.6	18.2	26.3	23.2	16.2	4.5
地下鉄 (対象者数=931人)	11.2	17.9	26.7	23.0	16.6	4.5

### 利用頻度

#### 《全体》

ほぼ毎日    週に2~3日    週に1日    月に2~3日    月に1日以下

市バス  
(対象者数=2,338人)



地下鉄  
(対象者数=2,395人)



#### 《うち、京都市在住》

ほぼ毎日    週に2~3日    週に1日    月に2~3日    月に1日以下

市バス  
(対象者数=1,419人)



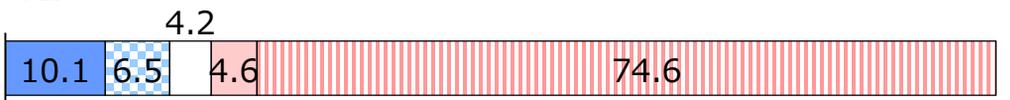
地下鉄  
(対象者数=1,464人)



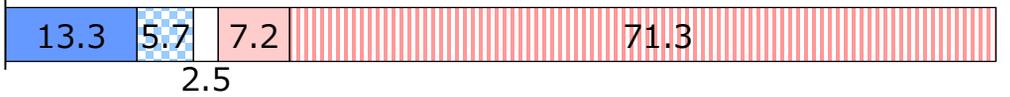
#### 《うち、京都市外在住》

ほぼ毎日    週に2~3日    週に1日    月に2~3日    月に1日以下

市バス  
(対象者数=819人)



地下鉄  
(対象者数=931人)



### 利用目的

#### 《全体》

通勤    通学    業務・仕事    買物    通院    観光・レジャー    その他

市バス  
(対象者数=2,338人)



地下鉄  
(対象者数=2,395人)



#### 《うち、京都市在住》

通勤    通学    業務・仕事    買物    通院    観光・レジャー    その他

市バス  
(対象者数=1,419人)



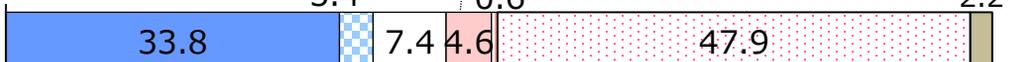
地下鉄  
(対象者数=1,464人)



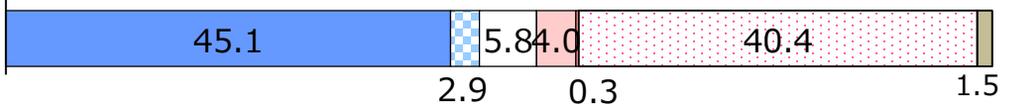
#### 《うち、京都市外在住》

通勤    通学    業務・仕事    買物    通院    観光・レジャー    その他

市バス  
(対象者数=819人)



地下鉄  
(対象者数=931人)



### Ⅲ－１ 調査結果（市バス）

【総合評価】

満足度

不満度

評価

42.0%

15.5%

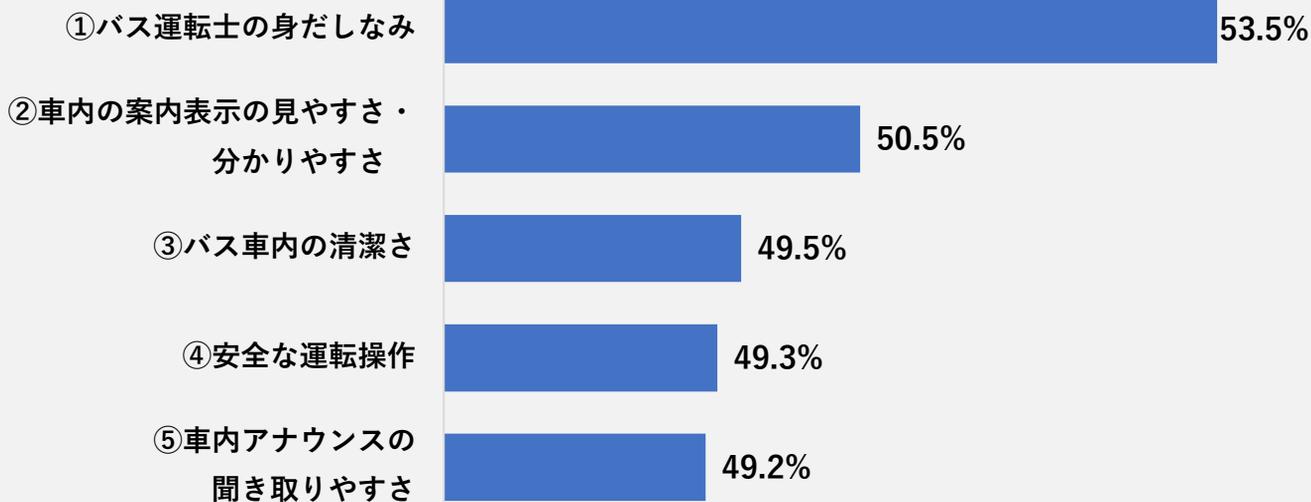
3.32点/5点

※満足度は「満足」又は「やや満足」と回答された割合の合計、不満度は「やや不満」又は「不満」と回答された割合の合計

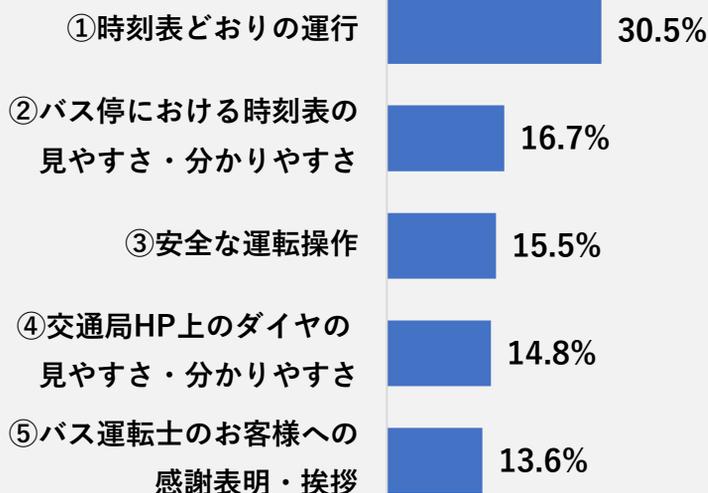
※評価点は、5段階評価の満足度を、「満足=5点」、「やや満足=4点」、「どちらでもない=3点」、「やや不満=2点」、「不満=1点」として点数化した数値を合計し、回答総数で割り戻して算出

	(%)	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	満足度	不満度
全体		8.8	33.2	42.5	11.9	3.6	42.0	15.5

### ▶ 満足度上位5項目



### ▶ 不満度上位5項目



(再掲)

満足度	不満足	評価
42.0%	15.5%	
		3.32点 /5点

## 【結果】

- ・年齢別では、「70代以上」の方の満足度が最も高く(59.0%)、「50代」の方の不満足度が最も高かった(18.7%)。
- ・利用頻度別では、「週に2~3日」の方の満足度が最も高く(54.6%)、「週に1日程度」の方の不満足度が最も高かった(16.5%)。
- ・利用目的別では、「通院」の方の満足度が最も高く(43.8%)、「その他」の方の不満足度が最も高かった(19.6%)。

## 【属性別評価】

	(%)	サンプル数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	満足度	不満足度
全体		2,238	8.8	33.2	42.5	11.9	3.6	42.0	15.5
居住地	京都市在住	1,419	7.8	33.6	41.7	12.5	4.3	41.4	16.8
	北区	115	10.4	36.5	36.5	8.7	7.8	46.9	16.5
	上京区	94	7.4	39.4	29.8	18.1	5.3	46.8	23.4
	左京区	150	10.0	32.0	42.7	10.7	4.7	42.0	15.4
	中京区	132	9.1	41.7	34.8	9.8	4.5	50.8	14.3
	東山区	37	8.1	29.7	27.0	24.3	10.8	37.8	35.1
	山科区	113	5.3	34.5	48.7	8.8	2.7	39.8	11.5
	下京区	98	7.1	29.6	45.9	17.3	0.0	36.7	17.3
	南区	95	2.1	47.4	35.8	11.6	3.2	49.5	14.8
	右京区	180	7.2	29.4	46.1	11.1	6.1	36.6	17.2
	西京区	158	7.0	27.8	46.8	15.2	3.2	34.8	18.4
	伏見区	247	9.3	30.0	44.9	12.6	3.2	39.3	15.8
	京都市以外	819	10.4	32.4	44.0	10.9	2.4	42.8	13.3
年齢	20代以下	200	10.5	38.0	35.5	12.5	3.5	48.5	16.0
	30代	392	9.4	33.4	40.1	12.5	4.6	42.8	17.1
	40代	556	8.3	30.2	46.6	11.2	3.8	38.5	15.0
	50代	556	7.7	28.1	45.5	14.7	4.0	35.8	18.7
	60代	385	8.6	36.1	42.6	9.9	2.9	44.7	12.8
	70代以上	149	10.7	48.3	32.2	7.4	1.3	59.0	8.7
	利用頻度	ほぼ毎日	213	13.6	36.6	33.3	10.3	6.1	50.2
週に2~3日		174	14.4	40.2	30.5	10.9	4.0	54.6	14.9
週に1日程度		158	8.9	41.1	33.5	13.3	3.2	50.0	16.5
月に2~3日		299	9.0	33.4	44.5	11.0	2.0	42.4	13.0
月に1回以下		1,394	7.2	30.8	46.1	12.3	3.6	38.0	15.9
利用目的	通勤・通学	551	10.0	33.6	40.7	11.1	4.7	43.6	15.8
	業務・仕事	196	12.2	29.6	39.8	15.3	3.1	41.8	18.4
	買物	527	7.2	35.9	41.9	12.1	2.8	43.1	14.9
	通院	80	8.8	35.0	38.8	12.5	5.0	43.8	17.5
	観光・レジャー	777	8.1	31.9	45.7	11.3	3.0	40.0	14.3
	その他	107	8.4	31.8	40.2	13.1	6.5	40.2	19.6

満足度

不満度

評価

49.3%

15.5%

3.46点  
/5点

## 【結果】

- ・年齢別では、「70代以上」の方の満足度が最も高く(63.1%)、「20代以下」の方の不満足度が最も高かった(19.5%)。
- ・利用頻度別では、「週に2~3日」の方の満足度が最も高く(63.2%)、「ほぼ毎日」の方の不満足度が最も高かった(17.4%)。
- ・利用目的別では、「通勤・通学」の方の満足度が最も高く(53.0%)、「通院」の方の不満足度が最も高かった(21.3%)。

## 【属性別評価】

		(%)	サンプル数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	満足度	不満度
全体			2,238	15.5	33.8	35.3	11.9	3.6	49.3	15.5
居住地	京都市在住		1,419	13.6	34.0	35.5	12.8	4.2	47.6	17.0
	北区		115	14.8	36.5	33.0	9.6	6.1	51.3	15.7
	上京区		94	9.6	38.3	25.5	19.1	7.4	47.9	26.5
	左京区		150	14.7	33.3	36.7	13.3	2.0	48.0	15.3
	中京区		132	16.7	34.8	31.8	15.2	1.5	51.5	16.7
	東山区		37	13.5	37.8	27.0	13.5	8.1	51.3	21.6
	山科区		113	8.8	32.7	46.9	9.7	1.8	41.5	11.5
	下京区		98	12.2	32.7	34.7	18.4	2.0	44.9	20.4
	南区		95	14.7	38.9	33.7	9.5	3.2	53.6	12.7
	右京区		180	14.4	31.1	35.0	11.7	7.8	45.5	19.5
	西京区		158	14.6	36.1	36.7	8.9	3.8	50.7	12.7
伏見区		247	13.4	30.4	38.5	13.8	4.0	43.8	17.8	
	京都市以外		819	18.7	33.5	34.8	10.5	2.6	52.2	13.1
年齢	20代以下		200	19.0	36.5	25.0	14.5	5.0	55.5	19.5
	30代		392	18.1	32.4	31.4	13.0	5.1	50.5	18.1
	40代		556	14.6	32.9	39.7	8.6	4.1	47.5	12.7
	50代		556	12.1	32.2	38.3	14.2	3.2	44.3	17.4
	60代		385	14.0	35.1	35.8	13.8	1.3	49.1	15.1
	70代以上		149	23.5	39.6	29.5	4.7	2.7	63.1	7.4
利用頻度	ほぼ毎日		213	24.4	33.8	24.4	12.2	5.2	58.2	17.4
	週に2~3日		174	24.1	39.1	24.7	8.6	3.4	63.2	12.0
	週に1日程度		158	20.3	38.0	25.3	12.7	3.8	58.3	16.5
	月に2~3日		299	15.1	36.5	33.8	11.4	3.3	51.6	14.7
	月に1回以下		1,394	12.6	32.1	39.7	12.3	3.4	44.7	15.7
利用目的	通勤・通学		551	19.4	33.6	31.6	11.4	4.0	53.0	15.4
	業務・仕事		196	16.3	31.6	36.2	12.2	3.6	47.9	15.8
	買物		527	12.9	36.2	34.3	13.7	2.8	49.1	16.5
	通院		80	10.0	36.3	32.5	13.8	7.5	46.3	21.3
	観光・レジャー		777	14.9	33.2	37.8	11.1	3.0	48.1	14.1
	その他		107	14.0	29.0	40.2	10.3	6.5	43.0	16.8

満足度	不満足	評価
44.1%	13.6%	3.39点 /5点

## 【結果】

- ・年齢別では、「70代以上」の方の満足度が最も高く（57.1%）、「30代」の不満足度が最も高かった（17.6%）。
- ・利用頻度別では、「週に2～3日」の方の満足度が最も高く（56.9%）、「週に1日程度」の方の不満足度が最も高かった（18.4%）。
- ・利用目的別では、「通勤・通学」の方の満足度が最も高く（48.1%）、「通院」の方の不満足度が最も高かった（17.5%）。

## 【属性別評価】

(%)	サンプル数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	満足度	不満足度	
全体	2,238	11.4	32.7	42.2	10.2	3.4	44.1	13.6	
居住地	京都市在住	1,419	10.6	32.9	41.7	11.0	3.7	43.5	14.7
	北区	115	13.0	34.8	38.3	7.8	6.1	47.8	13.9
	上京区	94	6.4	37.2	35.1	12.8	8.5	43.6	21.3
	左京区	150	11.3	34.7	42.0	8.7	3.3	46.0	12.0
	中京区	132	14.4	32.6	37.9	12.9	2.3	47.0	15.2
	東山区	37	8.1	45.9	18.9	27.0	0.0	54.0	27.0
	山科区	113	6.2	26.5	56.6	8.8	1.8	32.7	10.6
	下京区	98	8.2	31.6	41.8	15.3	3.1	39.8	18.4
	南区	95	14.7	35.8	38.9	10.5	0.0	50.5	10.5
	右京区	180	13.3	28.9	42.2	10.6	5.0	42.2	15.6
	西京区	158	7.6	31.6	44.3	10.8	5.7	39.2	16.5
	伏見区	247	10.5	33.6	43.3	9.7	2.8	44.1	12.5
		京都市以外	819	12.8	32.4	43.1	8.9	2.8	45.2
年齢	20代以下	200	13.0	32.0	39.0	12.5	3.5	45.0	16.0
	30代	392	11.5	34.7	36.2	11.5	6.1	46.2	17.6
	40代	556	12.1	28.6	46.2	10.3	2.9	40.7	13.2
	50代	556	8.8	31.5	46.0	10.1	3.6	40.3	13.7
	60代	385	11.4	35.8	40.3	10.4	2.1	47.2	12.5
	70代以上	149	16.8	40.3	38.3	4.0	0.7	57.1	4.7
	利用頻度	ほぼ毎日	213	18.8	37.6	33.3	7.0	3.3	56.4
週に2～3日		174	16.1	40.8	30.5	8.6	4.0	56.9	12.6
週に1日程度		158	14.6	36.7	30.4	15.2	3.2	51.3	18.4
月に2～3日		299	13.4	37.8	35.5	11.7	1.7	51.2	13.4
月に1回以下		1,394	9.0	29.4	47.8	10.0	3.7	38.4	13.7
利用目的		通勤・通学	551	14.0	34.1	39.4	8.5	4.0	48.1
	業務・仕事	196	12.2	29.1	43.4	11.2	4.1	41.3	15.3
	買物	527	9.5	34.7	40.6	12.7	2.5	44.2	15.2
	通院	80	8.8	36.3	37.5	12.5	5.0	45.1	17.5
	観光・レジャー	777	11.3	31.0	45.6	9.0	3.1	42.3	12.1
	その他	107	9.3	31.8	42.1	12.1	4.7	41.1	16.8

満足度

不満度

評価

53.5%

3.6%

3.66点  
/5点

## 【結果】

- ・年齢別では、「70代以上」の方の満足度が最も高く（68.5%）、「30代」の方の不満度が最も高かった（5.1%）。
- ・利用頻度別では、「週に2～3日」の方の満足度が最も高く（65.0%）、「週に1日程度」及び「月に2～3日」の方の不満度が最も高かった（4.4%）。
- ・利用目的別では、「買物」の方の満足度が最も高く（55.1%）、「業務・仕事」の方の不満度が最も高かった（6.1%）。

## 【属性別評価】

	(%)	サンプル数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	満足度	不満度
全体		2,238	16.9	36.6	42.9	2.6	1.0	53.5	3.6
居住地									
京都市在住		1,419	17.1	36.8	42.0	2.8	1.3	53.9	4.1
北区		115	18.3	40.0	37.4	2.6	1.7	58.3	4.3
上京区		94	11.7	44.7	38.3	1.1	4.3	56.4	5.4
左京区		150	22.7	34.7	40.7	0.7	1.3	57.4	2.0
中京区		132	21.2	39.4	37.1	2.3	0.0	60.6	2.3
東山区		37	16.2	40.5	32.4	10.8	0.0	56.7	10.8
山科区		113	10.6	37.2	49.6	2.7	0.0	47.8	2.7
下京区		98	13.3	34.7	45.9	6.1	0.0	48.0	6.1
南区		95	22.1	40.0	34.7	3.2	0.0	62.1	3.2
右京区		180	16.7	35.0	43.3	3.3	1.7	51.7	5.0
西京区		158	13.9	34.2	46.8	2.5	2.5	48.1	5.0
伏見区		247	18.2	34.0	44.1	2.4	1.2	52.2	3.6
京都市以外		819	16.5	36.4	44.3	2.2	0.6	52.9	2.8
年齢									
20代以下		200	29.0	33.5	34.5	2.5	0.5	62.5	3.0
30代		392	17.1	35.7	42.1	3.1	2.0	52.8	5.1
40代		556	14.6	34.9	47.1	2.3	1.1	49.5	3.4
50代		556	13.3	36.0	47.5	2.3	0.9	49.3	3.2
60代		385	16.4	39.5	40.0	3.6	0.5	55.9	4.1
70代以上		149	23.5	45.0	30.2	0.7	0.7	68.5	1.4
利用頻度									
ほぼ毎日		213	28.6	32.9	34.3	2.3	1.9	61.5	4.2
週に2～3日		174	25.9	39.1	31.0	2.9	1.1	65.0	4.0
週に1日程度		158	22.8	38.6	34.2	3.8	0.6	61.4	4.4
月に2～3日		299	22.1	38.5	35.1	3.7	0.7	60.6	4.4
月に1回以下		1,394	12.2	36.3	48.3	2.2	1.0	48.5	3.2
利用目的									
通勤・通学		551	20.7	33.0	41.4	3.4	1.5	53.7	4.9
業務・仕事		196	16.8	33.7	43.4	4.1	2.0	50.5	6.1
買物		527	15.6	39.5	41.9	2.3	0.8	55.1	3.1
通院		80	16.3	33.8	46.3	2.5	1.3	50.1	3.8
観光・レジャー		777	14.9	38.6	43.9	1.9	0.6	53.5	2.5
その他		107	18.7	34.6	43.9	1.9	0.9	53.3	2.8

満足度

不満度

評価

49.2%

12.6%

3.47点  
/5点

【属性別評価】

## 【結果】

- ・年齢別では、「70代以上」の方の満足度が最も高く（57.0%）、「30代」の方の不満度が最も高かった（15.6%）。
- ・利用頻度別では、「週に2～3回」の方の満足度が最も高く（60.4%）、「週に1日程度」の方の不満度が最も高かった（15.8%）。
- ・利用目的別では、「通勤・通学」の方の満足度が最も高く（53.2%）、「通院」の方の不満度が最も高かった（21.3%）。

	(%)	サンプル数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	満足度	不満度
全体		2,238	12.2	37.0	38.2	10.3	2.3	49.2	12.6
居住地	京都市在住	1,419	12.4	36.6	37.1	11.1	2.8	49.0	13.9
	北区	115	13.9	40.0	31.3	11.3	3.5	53.9	14.8
	上京区	94	10.6	37.2	28.7	13.8	9.6	47.8	23.4
	左京区	150	14.7	40.0	34.0	8.7	2.7	54.7	11.4
	中京区	132	12.1	50.0	25.0	12.1	0.8	62.1	12.9
	東山区	37	21.6	29.7	35.1	10.8	2.7	51.3	13.5
	山科区	113	5.3	40.7	48.7	4.4	0.9	46.0	5.3
	下京区	98	11.2	38.8	37.8	12.2	0.0	50.0	12.2
	南区	95	17.9	36.8	29.5	12.6	3.2	54.7	15.8
	右京区	180	14.4	28.9	42.8	10.6	3.3	43.3	13.9
	西京区	158	8.9	33.5	42.4	10.8	4.4	42.4	15.2
	伏見区	247	12.1	31.6	41.3	13.4	1.6	43.7	15.0
	京都市以外	819	11.8	37.7	40.0	9.0	1.3	49.5	10.3
年齢	20代以下	200	16.0	40.0	28.5	13.0	2.5	56.0	15.5
	30代	392	12.0	36.5	36.0	12.0	3.6	48.5	15.6
	40代	556	11.9	34.2	42.4	10.1	1.4	46.1	11.5
	50代	556	10.3	35.1	42.3	9.4	3.1	45.4	12.5
	60代	385	12.5	41.3	35.1	9.6	1.6	53.8	11.2
	70代以上	149	15.4	41.6	33.6	8.7	0.7	57.0	9.4
	利用頻度	ほぼ毎日	213	20.2	38.5	30.5	8.9	1.9	58.7
週に2～3日		174	19.0	41.4	25.3	10.9	3.4	60.4	14.3
週に1日程度		158	15.2	41.1	27.8	10.1	5.7	56.3	15.8
月に2～3日		299	14.7	39.8	32.1	12.0	1.3	54.5	13.3
月に1回以下		1,394	9.3	35.2	43.4	10.1	2.0	44.5	12.1
利用目的	通勤・通学	551	14.2	39.0	34.8	10.0	2.0	53.2	12.0
	業務・仕事	196	14.8	31.1	39.3	12.2	2.6	45.9	14.8
	買物	527	11.8	37.6	37.4	10.4	2.8	49.4	13.2
	通院	80	3.8	42.5	32.5	17.5	3.8	46.3	21.3
	観光・レジャー	777	11.2	37.5	41.2	8.6	1.5	48.7	10.1
	その他	107	13.1	28.0	39.3	15.0	4.7	41.1	19.7

満足度

不満度

評価

42.0%

10.8%

3.40点  
/5点

## 【結果】

- ・年齢別では、「70代以上」の方の満足度が最も高く（56.4%）、「20代以下」の方の不満足度が最も高かった（17.0%）。
- ・利用頻度別では、「ほぼ毎日」の方の満足度が最も高く（52.6%）、「週に1日程度」の方の不満足度が最も高かった（15.9%）。
- ・利用目的別では、「通勤・通学」の方の満足度が最も高く（44.7%）、「通院」の方の不満足度が最も高かった（16.3%）。

## 【属性別評価】

		(%)	サンプル数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	満足度	不満度
全体			2,238	11.0	31.0	47.1	8.2	2.6	42.0	10.8
居住地	京都市在住		1,419	10.0	30.9	46.4	9.7	2.9	40.9	12.6
	北区		115	13.0	29.6	41.7	11.3	4.3	42.6	15.6
	上京区		94	9.6	31.9	42.6	12.8	3.2	41.5	16.0
	左京区		150	10.0	33.3	47.3	5.3	4.0	43.3	9.3
	中京区		132	14.4	33.3	40.9	10.6	0.8	47.7	11.4
	東山区		37	13.5	32.4	24.3	24.3	5.4	45.9	29.7
	山科区		113	5.3	29.2	54.0	10.6	0.9	34.5	11.5
	下京区		98	8.2	33.7	48.0	8.2	2.0	41.9	10.2
	南区		95	8.4	36.8	43.2	10.5	1.1	45.2	11.6
	右京区		180	12.2	28.9	43.9	11.7	3.3	41.1	15.0
	西京区		158	7.0	30.4	50.6	8.2	3.8	37.4	12.0
	伏見区		247	9.7	27.5	52.2	7.3	3.2	37.2	10.5
		京都市以外		819	12.8	31.0	48.4	5.6	2.2	43.8
年齢	20代以下		200	14.0	31.5	37.5	13.5	3.5	45.5	17.0
	30代		392	11.2	28.1	46.7	8.7	5.4	39.3	14.1
	40代		556	11.2	28.2	50.0	9.0	1.6	39.4	10.6
	50代		556	8.8	29.3	52.2	7.2	2.5	38.1	9.7
	60代		385	11.9	34.8	43.6	7.8	1.8	46.7	9.6
	70代以上		149	12.1	44.3	40.9	2.0	0.7	56.4	2.7
利用頻度	ほぼ毎日		213	20.2	32.4	35.2	9.4	2.8	52.6	12.2
	週に2~3日		174	14.9	34.5	36.2	12.1	2.3	49.4	14.4
	週に1日程度		158	12.7	34.8	36.7	10.8	5.1	47.5	15.9
	月に2~3日		299	12.4	36.5	42.1	7.7	1.3	48.9	9.0
	月に1回以下		1,394	8.7	28.7	52.6	7.4	2.7	37.4	10.1
利用目的	通勤・通学		551	14.0	30.7	44.1	7.8	3.4	44.7	11.2
	業務・仕事		196	14.3	29.1	43.4	10.7	2.6	43.4	13.3
	買物		527	9.5	31.3	47.1	10.6	1.5	40.8	12.1
	通院		80	5.0	32.5	46.3	13.8	2.5	37.5	16.3
	観光・レジャー		777	9.9	31.1	51.0	5.4	2.6	41.0	8.0
	その他		107	10.3	31.8	43.0	10.3	4.7	42.1	15.0

満足度

不満度

評価

49.5%

8.6%

3.52点  
/5点

## 【結果】

- ・年齢別では、「70代以上」の方の満足度が最も高く（65.8%）、「30代」の方の不満度が最も高かった（12.7%）。
- ・利用頻度別では、「週に1日程度」の方の満足度が最も高く（56.3%）、不満度も「週に1日程度」の方が最も高かった（13.3%）。
- ・利用目的別では、「買物」の方の満足度が最も高く（51.6%）、「通院」の方の不満度が最も高かった（15.0%）。

## 【属性別評価】

		(%)	サンプル数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	満足度	不満度
全体			2,238	12.8	36.7	41.9	7.1	1.5	49.5	8.6
居住地	京都市在住		1,419	12.3	37.1	41.6	7.2	1.8	49.4	9.0
	北区		115	9.6	35.7	46.1	7.0	1.7	45.3	8.7
	上京区		94	9.6	43.6	36.2	4.3	6.4	53.2	10.7
	左京区		150	18.0	32.7	42.0	6.7	0.7	50.7	7.4
	中京区		132	12.9	44.7	36.4	6.1	0.0	57.6	6.1
	東山区		37	18.9	32.4	37.8	8.1	2.7	51.3	10.8
	山科区		113	8.8	31.0	53.1	5.3	1.8	39.8	7.1
	下京区		98	10.2	44.9	36.7	7.1	1.0	55.1	8.1
	南区		95	15.8	35.8	38.9	9.5	0.0	51.6	9.5
	右京区		180	12.8	32.8	41.1	10.0	3.3	45.6	13.3
	西京区		158	9.5	36.1	43.0	8.9	2.5	45.6	11.4
	伏見区		247	12.1	38.9	41.7	6.1	1.2	51.0	7.3
	京都市以外		819	13.8	35.9	42.4	7.0	1.0	49.7	8.0
年齢	20代以下		200	20.0	37.5	33.0	8.5	1.0	57.5	9.5
	30代		392	12.8	34.7	39.8	9.9	2.8	47.5	12.7
	40代		556	11.3	36.5	43.3	7.0	1.8	47.8	8.8
	50代		556	10.8	32.6	47.8	7.2	1.6	43.4	8.8
	60代		385	12.2	40.3	42.1	5.2	0.3	52.5	5.5
	70代以上		149	18.1	47.7	30.9	2.7	0.7	65.8	3.4
利用頻度	ほぼ毎日		213	19.7	35.2	34.3	8.0	2.8	54.9	10.8
	週に2~3日		174	19.0	32.8	36.8	8.6	2.9	51.8	11.5
	週に1日程度		158	19.0	37.3	30.4	10.8	2.5	56.3	13.3
	月に2~3日		299	14.0	41.1	37.8	6.4	0.7	55.1	7.1
	月に1回以下		1,394	10.0	36.4	45.8	6.5	1.2	46.4	7.7
利用目的	通勤・通学		551	14.3	33.9	41.2	8.2	2.4	48.2	10.6
	業務・仕事		196	14.3	35.2	40.8	8.7	1.0	49.5	9.7
	買物		527	13.3	38.3	39.8	7.4	1.1	51.6	8.5
	通院		80	6.3	36.3	42.5	12.5	2.5	42.6	15.0
	観光・レジャー		777	11.6	38.6	43.5	5.3	1.0	50.2	6.3
	その他		107	14.0	31.8	44.9	6.5	2.8	45.8	9.3

満足度

不満度

評価

33.5%

30.5%

3.02点  
/5点

## 【結果】

- ・年齢別では、「70代以上」の方の満足度が最も高く（41.6%）、「20代以下」の方の不満足度が最も高かった（35.0%）。
- ・利用頻度別では、「週に2～3日」の方の満足度が最も高く（43.1%）、「月に2～3日」の方の不満足度が最も高かった（36.8%）。
- ・利用目的別では、「通院」の方の満足度が最も高く（41.3%）、「その他」の方の不満足度が最も高かった（34.6%）。

## 【属性別評価】

		(%)	サンプル数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	満足度	不満度
全体			2,238	7.8	25.7	35.9	21.7	8.8	33.5	30.5
居住地	京都市在住		1,419	6.9	24.9	34.9	22.7	10.6	31.8	33.3
	北区		115	7.0	28.7	31.3	20.9	12.2	35.7	33.1
	上京区		94	8.5	23.4	33.0	19.1	16.0	31.9	35.1
	左京区		150	8.0	26.7	31.3	22.7	11.3	34.7	34.0
	中京区		132	5.3	25.0	31.8	28.0	9.8	30.3	37.8
	東山区		37	10.8	16.2	10.8	45.9	16.2	27.0	62.1
	山科区		113	6.2	22.1	43.4	21.2	7.1	28.3	28.3
	下京区		98	5.1	27.6	32.7	31.6	3.1	32.7	34.7
	南区		95	8.4	20.0	41.1	22.1	8.4	28.4	30.5
	右京区		180	4.4	22.2	35.0	21.1	17.2	26.6	38.3
	西京区		158	5.1	30.4	31.6	21.5	11.4	35.5	32.9
	伏見区		247	9.3	24.7	41.3	17.8	6.9	34.0	24.7
	京都市以外		819	9.4	27.1	37.7	19.9	5.9	36.5	25.8
年齢	20代以下		200	10.0	25.0	30.0	22.0	13.0	35.0	35.0
	30代		392	8.4	31.1	30.6	20.9	8.9	39.5	29.8
	40代		556	8.8	24.8	36.9	20.7	8.8	33.6	29.5
	50代		556	5.9	21.2	40.6	22.7	9.5	27.1	32.2
	60代		385	7.5	25.2	37.7	22.9	6.8	32.7	29.7
	70代以上		149	7.4	34.2	32.2	20.1	6.0	41.6	26.1
利用頻度	ほぼ毎日		213	14.6	24.4	28.2	21.1	11.7	39.0	32.8
	週に2～3日		174	9.2	33.9	25.3	21.3	10.3	43.1	31.6
	週に1日程度		158	7.6	27.8	33.5	20.9	10.1	35.4	31.0
	月に2～3日		299	10.7	21.4	31.1	28.1	8.7	32.1	36.8
	月に1回以下		1,394	6.0	25.6	39.7	20.5	8.1	31.6	28.6
利用目的	通勤・通学		551	9.8	23.6	34.3	21.6	10.7	33.4	32.3
	業務・仕事		196	7.1	23.5	36.2	24.5	8.7	30.6	33.2
	買物		527	7.0	25.8	35.7	22.2	9.3	32.8	31.5
	通院		80	10.0	31.3	31.3	20.0	7.5	41.3	27.5
	観光・レジャー		777	7.2	27.2	38.0	21.1	6.6	34.4	27.7
	その他		107	5.6	26.2	33.6	19.6	15.0	31.8	34.6

満足度

不満足度

評価

43.3%

16.7%

3.35点  
/5点

## 【結果】

- ・年齢別では、「20代以下」の方の満足度が最も高く（52.0%）、「50代」の方の不満足度が最も高かった（18.9%）。
- ・利用頻度別では、「週に2～3日」の方の満足度が最も高く（53.4%）、不満足度も「週に2～3日」の方が最も高かった（18.9%）。
- ・利用目的別では、「通院」の方の満足度が最も高く（46.3%）、不満足度も「通院」の方が最も高かった（21.3%）。

## 【属性別評価】

		(%)	サンプル数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	満足度	不満足度
全体			2,238	11.8	31.5	40.2	13.0	3.7	43.3	16.7
居住地	京都市在住		1,419	11.3	32.8	38.5	13.6	3.7	44.1	17.3
	北区	115		14.8	36.5	31.3	14.8	2.6	51.3	17.4
	上京区	94		14.9	34.0	38.3	8.5	4.3	48.9	12.8
	左京区	150		16.0	29.3	36.0	14.7	4.0	45.3	18.7
	中京区	132		11.4	37.1	37.9	9.8	3.8	48.5	13.6
	東山区	37		13.5	27.0	21.6	27.0	10.8	40.5	37.8
	山科区	113		7.1	25.7	48.7	11.5	7.1	32.8	18.6
	下京区	98		9.2	38.8	36.7	15.3	0.0	48.0	15.3
	南区	95		8.4	34.7	40.0	11.6	5.3	43.1	16.9
	右京区	180		11.1	33.3	43.3	10.0	2.2	44.4	12.2
	西京区	158		7.6	32.3	40.5	13.3	6.3	39.9	19.6
	伏見区	247		11.7	31.2	37.2	18.2	1.6	42.9	19.8
	京都市以外		819	12.5	29.2	43.0	11.8	3.5	41.7	15.3
年齢	20代以下	200		15.5	36.5	30.5	11.5	6.0	52.0	17.5
	30代	392		13.8	31.6	37.0	12.8	4.8	45.4	17.6
	40代	556		11.7	30.0	43.9	11.9	2.5	41.7	14.4
	50代	556		9.5	27.9	43.7	14.6	4.3	37.4	18.9
	60代	385		10.1	34.0	39.5	14.3	2.1	44.1	16.4
	70代以上	149		14.1	36.2	36.2	10.1	3.4	50.3	13.5
	利用頻度	ほぼ毎日	213		19.7	28.6	35.7	11.3	4.7	48.3
週に2～3日		174		17.8	35.6	27.6	12.6	6.3	53.4	18.9
週に1日程度		158		12.7	38.0	34.2	12.0	3.2	50.7	15.2
月に2～3日		299		15.7	30.4	38.5	13.0	2.3	46.1	15.3
月に1回以下		1,394		8.8	30.8	43.5	13.3	3.5	39.6	16.8
利用目的	通勤・通学	551		13.8	29.0	40.8	11.6	4.7	42.8	16.3
	業務・仕事	196		11.7	29.6	37.8	17.3	3.6	41.3	20.9
	買物	527		10.8	34.7	38.5	13.3	2.7	45.5	16.0
	通院	80		13.8	32.5	32.5	17.5	3.8	46.3	21.3
	観光・レジャー	777		10.6	32.3	41.7	11.8	3.6	42.9	15.4
	その他	107		13.1	24.3	43.9	15.0	3.7	37.4	18.7

満足度

不満度

評価

50.5%

9.5%

3.53点  
/5点

## 【結果】

- ・年齢別では、「20代以下」の方の満足度が最も高く（64.0%）、「30代」の方の不満足度が最も高かった（11.2%）。
- ・利用頻度別では、「週に2～3日」の方の満足度が最も高く（65.5%）、「週に1日程度」の方の不満足度が最も高かった（12.1%）。
- ・利用目的別では、「買物」の方の満足度が最も高く（55.0%）、「通院」の方の不満足度が最も高かった（15.0%）。

## 【属性別評価】

		(%)	サンプル数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	満足度	不満度
全体			2,238	13.4	37.1	40.0	8.0	1.5	50.5	9.5
居住地	京都市在住		1,419	13.7	38.5	38.1	8.1	1.5	52.2	9.6
	北区		115	14.8	45.2	32.2	6.1	1.7	60.0	7.8
	上京区		94	17.0	40.4	35.1	5.3	2.1	57.4	7.4
	左京区		150	17.3	39.3	33.3	9.3	0.7	56.6	10.0
	中京区		132	16.7	44.7	30.3	7.6	0.8	61.4	8.4
	東山区		37	21.6	29.7	27.0	13.5	8.1	51.3	21.6
	山科区		113	8.8	33.6	48.7	8.0	0.9	42.4	8.9
	下京区		98	11.2	44.9	39.8	4.1	0.0	56.1	4.1
	南区		95	12.6	38.9	38.9	9.5	0.0	51.5	9.5
	右京区		180	14.4	35.6	41.1	6.7	2.2	50.0	8.9
	西京区		158	11.4	37.3	39.2	8.9	3.2	48.7	12.1
	伏見区		247	11.7	34.8	42.1	10.5	0.8	46.5	11.3
	京都市以外		819	12.7	34.7	43.2	7.8	1.6	47.4	9.4
年齢	20代以下		200	20.5	43.5	25.5	8.5	2.0	64.0	10.5
	30代		392	16.8	39.0	32.9	9.7	1.5	55.8	11.2
	40代		556	13.5	35.6	42.6	7.2	1.1	49.1	8.3
	50代		556	9.5	32.0	47.8	8.5	2.2	41.5	10.7
	60代		385	10.1	40.3	41.8	7.0	0.8	50.4	7.8
	70代以上		149	16.8	40.3	34.2	6.7	2.0	57.1	8.7
	利用頻度	ほぼ毎日		213	23.0	35.7	31.5	7.0	2.8	58.7
週に2～3日			174	21.8	43.7	24.1	8.0	2.3	65.5	10.3
週に1日程度			158	14.6	40.5	32.9	10.8	1.3	55.1	12.1
月に2～3日			299	16.7	37.1	37.1	8.4	0.7	53.8	9.1
月に1回以下			1,394	10.0	36.2	44.7	7.7	1.4	46.2	9.1
利用目的	通勤・通学		551	15.8	35.8	39.0	7.4	2.0	51.6	9.4
	業務・仕事		196	14.3	31.6	41.8	10.2	2.0	45.9	12.2
	買物		527	12.1	42.9	37.2	7.0	0.8	55.0	7.8
	通院		80	10.0	43.8	31.3	12.5	2.5	53.8	15.0
	観光・レジャー		777	12.4	35.8	42.3	8.4	1.2	48.2	9.6
	その他		107	15.0	30.8	44.9	5.6	3.7	45.8	9.3

満足度

不満度

評価

37.8%

14.8%

3.29点  
/5点

## 【結果】

- ・年齢別では、「20代以下」の方の満足度が最も高く（48.5%）、「30代」の方の不満度が最も高かった（17.3%）。
- ・利用頻度別では、「週に2～3日」の方の満足度が最も高く（50.6%）、「月に2～3日」の方の不満度が最も高かった（18.7%）。
- ・利用目的別では、「通院」の方の満足度が最も高く（42.6%）、「業務・仕事」の方の不満度が最も高かった（21.4%）。

## 【属性別評価】

		(%)	サンプル数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	満足度	不満度
全体			2,238	9.9	27.9	47.3	11.0	3.8	37.8	14.8
居住地	京都市在住		1,419	9.7	28.7	45.0	12.4	4.2	38.4	16.6
	北区	115	10.4	33.9	38.3	13.0	4.3	44.3	17.3	
	上京区	94	10.6	29.8	38.3	17.0	4.3	40.4	21.3	
	左京区	150	15.3	26.0	45.3	10.7	2.7	41.3	13.4	
	中京区	132	9.8	32.6	43.2	11.4	3.0	42.4	14.4	
	東山区	37	10.8	35.1	24.3	18.9	10.8	45.9	29.7	
	山科区	113	5.3	25.7	53.1	10.6	5.3	31.0	15.9	
	下京区	98	8.2	30.6	50.0	9.2	2.0	38.8	11.2	
	南区	95	6.3	34.7	45.3	9.5	4.2	41.0	13.7	
	右京区	180	13.3	22.8	42.2	16.1	5.6	36.1	21.7	
	西京区	158	7.0	34.2	39.9	12.7	6.3	41.2	19.0	
	伏見区	247	8.5	23.5	54.3	11.3	2.4	32.0	13.7	
	京都市以外		819	10.3	26.5	51.3	8.7	3.3	36.8	12.0
年齢	20代以下	200	13.5	35.0	36.5	9.0	6.0	48.5	15.0	
	30代	392	11.5	28.1	43.1	12.5	4.8	39.6	17.3	
	40代	556	11.3	24.3	50.2	10.4	3.8	35.6	14.2	
	50代	556	7.0	23.7	53.4	12.2	3.6	30.7	15.8	
	60代	385	9.1	33.5	43.9	11.7	1.8	42.6	13.5	
	70代以上	149	8.7	32.2	48.3	6.0	4.7	40.9	10.7	
利用頻度	ほぼ毎日	213	20.2	28.6	32.9	12.2	6.1	48.8	18.3	
	週に2～3日	174	13.2	37.4	36.8	8.6	4.0	50.6	12.6	
	週に1日程度	158	12.7	32.9	37.3	13.3	3.8	45.6	17.1	
	月に2～3日	299	13.0	27.8	40.5	15.4	3.3	40.8	18.7	
	月に1回以下	1,394	7.0	26.0	53.4	10.0	3.6	33.0	13.6	
利用目的	通勤・通学	551	13.1	28.5	43.2	9.6	5.6	41.6	15.2	
	業務・仕事	196	12.2	24.5	41.8	14.3	7.1	36.7	21.4	
	買物	527	9.3	29.4	46.3	12.3	2.7	38.7	15.0	
	通院	80	8.8	33.8	40.0	15.0	2.5	42.6	17.5	
	観光・レジャー	777	7.7	26.9	52.5	10.3	2.6	34.6	12.9	
	その他	107	9.3	26.2	51.4	8.4	4.7	35.5	13.1	

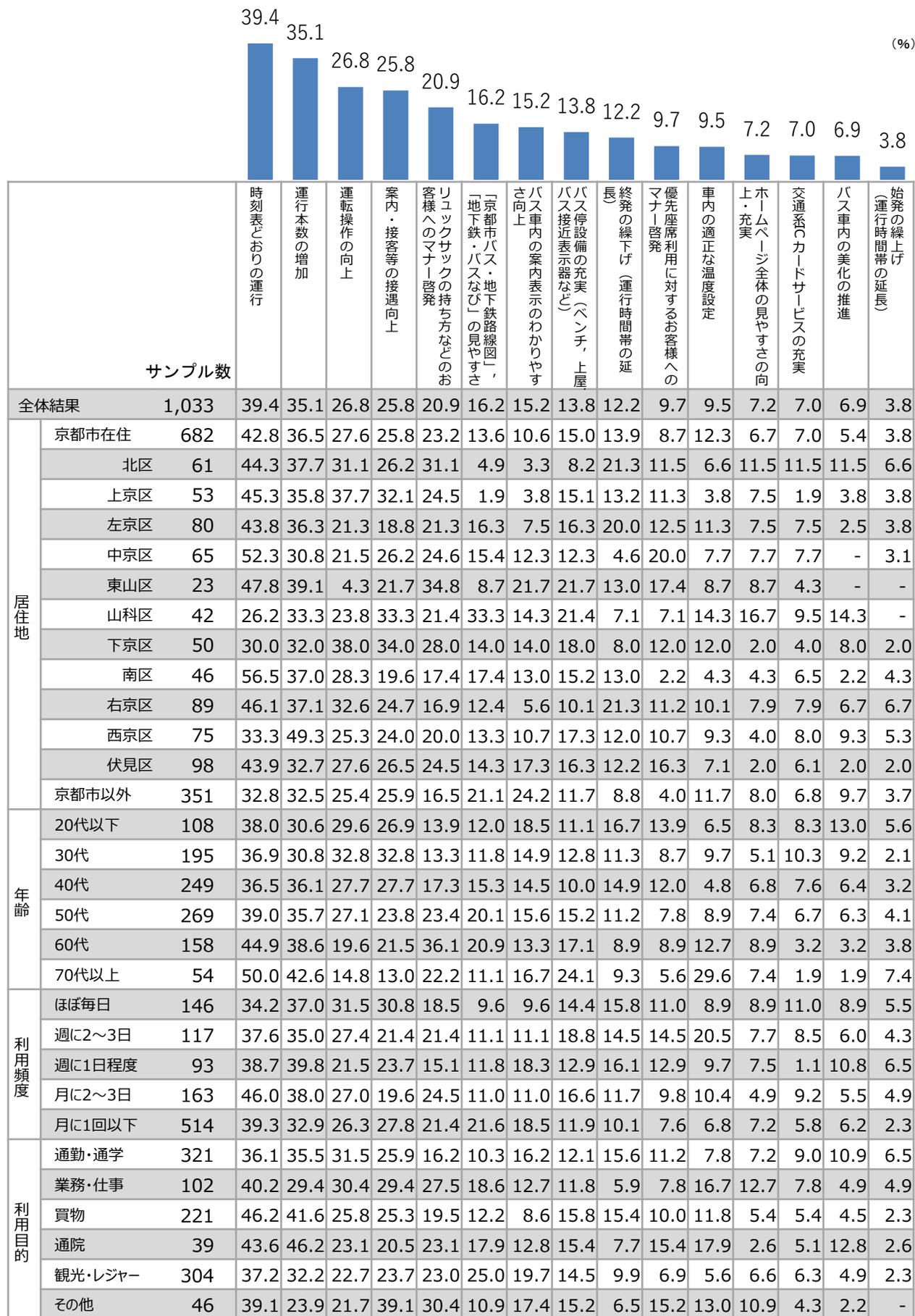
## 【結果】今後求めるサービスがある：46.2%，特にない：53.8%

- ・居住地：「京都市在住」の方が御意見が多い（48.1%）。
- ・年齢：「20代以下」の方が最も御意見が多い（54.0%）。
- ・利用頻度：「ほぼ毎日」の方が最も御意見が多い（68.5%）。
- ・利用目的：「通勤・通学」の方が最も御意見が多い（58.3%）。

## 【属性別御意見の有無】

		(%)	サンプル数	ある	特にない (現状で満足している)
全体			2,238	46.2	53.8
居住地	京都市在住		1,419	48.1	51.9
	北区	115		53.0	47.0
	上京区	94		56.4	43.6
	左京区	150		53.3	46.7
	中京区	132		49.2	50.8
	東山区	37		62.2	37.8
	山科区	113		37.2	62.8
	下京区	98		51.0	49.0
	南区	95		48.4	51.6
	右京区	180		49.4	50.6
	西京区	158		47.5	52.5
	伏見区	247		39.7	60.3
	京都市以外		819	42.9	57.1
年齢	20代以下	200		54.0	46.0
	30代	392		49.7	50.3
	40代	556		44.8	55.2
	50代	556		48.4	51.6
	60代	385		41.0	59.0
	70代以上	149		36.2	63.8
	利用頻度	ほぼ毎日	213		68.5
週に2～3日		174		67.2	32.8
週に1日程度		158		58.9	41.1
月に2～3日		299		54.5	45.5
月に1回以下		1,394		36.9	63.1
利用目的	通勤・通学	551		58.3	41.7
	業務・仕事	196		52.0	48.0
	買物	527		41.9	58.1
	通院	80		48.8	51.3
	観光・レジャー	777		39.1	60.9
	その他	107		43.0	57.0

- 「時刻どおりの運行」が39.4%で最も多く、次いで「運行本数の増加」が35.1%が多い。



## 【居住地別上位項目】

京都市の方（回答数682）	
①時刻表どおりの運行	42.8%
②運行本数の増加	36.5%
③運転操作の向上	27.6%
④案内・接客等の接遇向上	25.8%
⑤リュックサックの持ち方などのお客様へのマナー啓発	23.2%

京都市以外の方（回答数351）	
①時刻表どおりの運行	32.8%
②運行本数の増加	32.5%
③案内・接客等の接遇向上	25.9%
④運転操作の向上	25.4%
⑤バス車内の案内表示のわかりやすさ向上	24.2%

## 【年齢別上位項目】

50代以下の方（回答数821）	
①時刻表どおりの運行	37.6%
②運行本数の増加	33.9%
③運転操作の向上	28.7%
④案内・接客等の接遇向上	27.5%
⑤リュックサックの持ち方などのお客様へのマナー啓発	17.8%

60代以上の方（回答数212）	
①時刻表どおりの運行	46.2%
②運行本数の増加	39.6%
③リュックサックの持ち方などのお客様へのマナー啓発	32.5%
④案内・接客等の接遇向上	19.3%
⑤運転操作の向上	18.4%

## 【利用頻度別上位項目】

週2～3日以上の方（回答数263）	
①運行本数の増加	36.1%
②時刻表どおりの運行	35.7%
③運転操作の向上	29.7%
④案内・接客等の接遇向上	26.6%
⑤リュックサックの持ち方などのお客様へのマナー啓発	19.8%

週1日程度以上，月2～3回以下の方（回答数256）	
①時刻表どおりの運行	43.4%
②運行本数の増加	38.7%
③運転操作の向上	25.0%
④案内・接客等の接遇向上	21.1%
⑤リュックサックの持ち方などのお客様へのマナー啓発	21.1%

## 月1回以下の方（回答数514）

①時刻表どおりの運行	39.3%
②運行本数の増加	32.9%
③案内・接客等の接遇向上	27.8%
④運転操作の向上	26.3%
⑤路線図・バスナビの見やすさ	21.6%

## 【利用目的別上位項目】

## 通勤・通学（回答数321）

①時刻表どおりの運行	36.1%
②運行本数の増加	35.5%
③運転操作の向上	31.5%
④案内・接客等の接遇向上	25.9%
⑤リュックサックの持ち方などのお客様へのマナー啓発	16.2%

## 買物・通院（回答数260）

①時刻表どおりの運行	45.8%
②運行本数の増加	42.3%
③運転操作の向上	25.4%
④案内・接客等の接遇向上	24.6%
⑤リュックサックの持ち方などのお客様へのマナー啓発	20.0%

## 観光・レジャー（回答数304）

①時刻表どおりの運行	37.2%
②運行本数の増加	32.2%
③路線図・バスナビの見やすさ	25.0%
④案内・接客等の接遇向上	23.7%
⑤リュックサックの持ち方などのお客様へのマナー啓発	23.0%

## 業務・仕事・その他（回答数158）

①時刻表どおりの運行	39.9%
②案内・接客等の接遇向上	32.4%
③リュックサックの持ち方などのお客様へのマナー啓発	28.4%
④運行本数の増加	27.7%
⑤運転操作の向上	27.7%

項目	主な御意見
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 時刻表どおりの運行</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電車と違って交通渋滞に巻き込まれることは仕方がないかもしれないが、定刻どおりに来ないことが多い。</li> <li>・観光客の増加に伴い、運行時刻の遅延が以前よりひどくなっている。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 運行本数の増加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・最近の観光客の増加で、車内がとても混みあっている。時間帯によって、本数を増やしたり減らしたりして、調整してもいいのではないかと思う。</li> <li>・昼間の運行本数を増やしてほしい。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 運転操作の向上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・加減・減速を緩やかに運転してほしい。</li> <li>・運転が丁寧でない運転士が時々いる。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 案内・接客等の接遇向上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大半の運転士のマナーは良いが、時々、高圧的で優しさに欠ける運転士を見かける。</li> <li>・以前に比べれば運転士の接客は良くなったが、運転士によって接客レベルの差が激しい。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ マナー啓発</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人観光客向けの車内でのマナー啓発をしてほしい。</li> <li>・大きな荷物の持ち込みを禁止してほしい。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ その他</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・混雑時に乗り降りが困難な場合がある。前乗り後ろ降りを拡大してほしい。</li> <li>・観光客が多すぎる。市民を優先してほしい。</li> <li>・スマートフォンでの決済に対応してほしい。</li> <li>・スマートフォンのアプリで、路線毎のバスの運行状況がわかるようにしてほしい。</li> <li>・バス一日券の値段を上げて、車内混雑を軽減してほしい。</li> </ul>

## III-2 調査結果（地下鉄）

【総合評価】	満足度	不満足度	評価
	58.4%	3.4%	

※満足度は「満足」又は「やや満足」と回答された割合の合計、不満足度は「やや不満」又は「不満」と回答された割合の合計

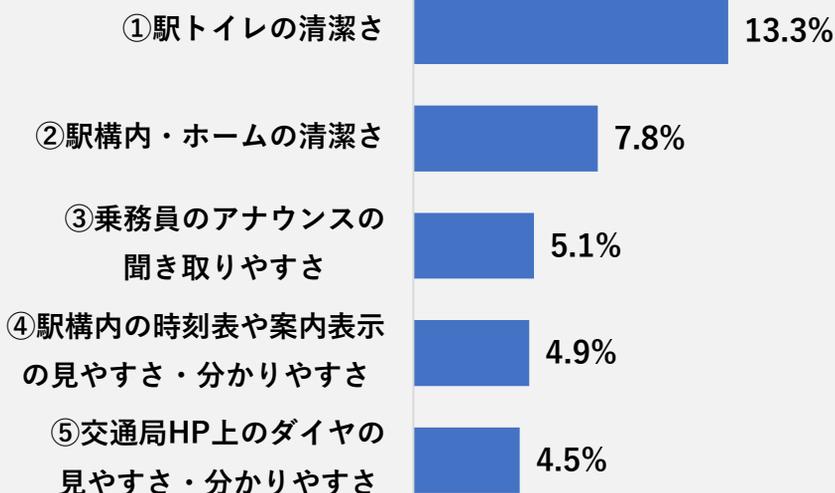
※評価点は、5段階評価の満足度を、「満足=5点」、「やや満足=4点」、「どちらでもない=3点」、「やや不満=2点」、「不満=1点」として点数化した数値を合計し、回答総数で割り戻して算出

(%)	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	満足度	不満足度
全体	16.0	42.4	38.2	2.9	0.5	58.4	3.4

▶ 満足度上位5項目



▶ 不満足度上位5項目



(再掲)



【結果】

- ・年齢別では、「20代以下」の方の満足度が最も高く(66.0%)、「50代」の方の不満足度が最も高かった(4.6%)。
- ・利用頻度別では、「週に1日程度」の方の満足度が最も高く(71.3%)、「ほぼ毎日」の方の不満足度が最も高かった(6.8%)。
- ・利用目的別では、「業務・仕事」の方の満足度が最も高く(61.0%)、「通勤・通学」の方の不満足度が最も高かった(4.7%)。

【属性別評価】

		サンプル数	満足 (%)	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満 (%)	満足度	不満足度
全体		2,395	16.0	42.4	38.2	2.9	0.5	58.4	3.4
居住地	京都市在住	1,464	16.3	43.2	37.4	2.7	0.4	59.5	3.1
	北区	115	17.4	40.9	37.4	3.5	0.9	58.3	4.4
	上京区	97	22.7	38.1	37.1	1.0	1.0	60.8	2.0
	左京区	153	17.6	47.7	32.0	2.0	0.7	65.3	2.7
	中京区	135	20.0	47.4	28.9	3.7	0.0	67.4	3.7
	東山区	35	17.1	40.0	31.4	8.6	2.9	57.1	11.5
	山科区	121	16.5	50.4	31.4	0.8	0.8	66.9	1.6
	下京区	99	10.1	44.4	43.4	2.0	0.0	54.5	2.0
	南区	96	11.5	50.0	34.4	4.2	0.0	61.5	4.2
	右京区	181	17.7	36.5	43.1	2.8	0.0	54.2	2.8
	西京区	164	15.2	39.0	43.9	1.8	0.0	54.2	1.8
	伏見区	268	14.2	42.5	39.6	3.4	0.4	56.7	3.8
	京都市以外	931	15.6	41.1	39.5	3.1	0.6	56.7	3.7
年齢	20代以下	212	23.1	42.9	30.7	2.8	0.5	66.0	3.3
	30代	417	18.5	43.2	34.8	2.6	1.0	61.7	3.6
	40代	596	15.1	42.4	38.8	3.2	0.5	57.5	3.7
	50代	597	11.9	40.5	43.0	3.9	0.7	52.4	4.6
	60代	417	15.1	43.9	38.8	2.2	0.0	59.0	2.2
	70代以上	156	21.2	42.3	35.9	0.6	0.0	63.5	0.6
利用頻度	ほぼ毎日	237	24.9	42.2	26.2	5.1	1.7	67.1	6.8
	週に2~3日	153	18.3	48.4	27.5	4.6	1.3	66.7	5.9
	週に1日程度	157	22.9	48.4	27.4	1.3	0.0	71.3	1.3
	月に2~3日	354	19.5	47.2	30.2	2.8	0.3	66.7	3.1
	月に1回以下	1,494	12.8	40.0	44.3	2.5	0.3	52.8	2.8
利用目的	通勤・通学	664	18.2	39.9	37.2	3.6	1.1	58.1	4.7
	業務・仕事	226	19.0	42.0	34.5	3.5	0.9	61.0	4.4
	買物	550	15.5	42.7	39.6	2.0	0.2	58.2	2.2
	通院	48	14.6	29.2	52.1	4.2	0.0	43.8	4.2
	観光・レジャー	828	13.5	45.7	38.0	2.7	0.1	59.2	2.8
	その他	79	19.0	35.4	41.8	2.5	1.3	54.4	3.8



【結果】

- ・年齢別では、「70代以上」の方の満足度が最も高く（77.5%）、「20代以下」の方の不満足度が最も高かった（3.3%）。
- ・利用頻度別では、「週に2〜3日」の方の満足度が最も高く（81.1%）、「ほぼ毎日」の方の不満足度が最も高かった（5.5%）。
- ・利用目的別では、「業務・仕事」の方の満足度が最も高く（73.4%）、「通勤・通学」の方の不満足度が最も高かった（3.9%）。

【属性別評価】

	サンプル数	満足		やや満足		どちらでもない		やや不満		満足度	不満足度
		(%)									
全体	2,395	28.0	41.8	28.2	1.5	0.5	69.8	2.0			
居住地	京都市在住	1,464	29.6	42.1	27.0	1.0	0.2	71.7	1.2		
	北区	115	26.1	47.8	25.2	0.9	0.0	73.9	0.9		
	上京区	97	33.0	41.2	22.7	2.1	1.0	74.2	3.1		
	左京区	153	35.3	41.8	22.2	0.7	0.0	77.1	0.7		
	中京区	135	33.3	42.2	22.2	2.2	0.0	75.5	2.2		
	東山区	35	25.7	42.9	25.7	5.7	0.0	68.6	5.7		
	山科区	121	26.4	48.8	24.8	0.0	0.0	75.2	0.0		
	下京区	99	28.3	42.4	28.3	1.0	0.0	70.7	1.0		
	南区	96	27.1	41.7	30.2	1.0	0.0	68.8	1.0		
	右京区	181	28.2	39.8	30.9	1.1	0.0	68.0	1.1		
	西京区	164	23.2	45.1	31.7	0.0	0.0	68.3	0.0		
	伏見区	268	32.8	36.9	28.7	0.7	0.7	69.7	1.4		
	京都市以外	931	25.5	41.2	30.1	2.4	0.9	66.7	3.3		
年齢	20代以下	212	38.7	37.3	20.8	1.9	1.4	76.0	3.3		
	30代	417	28.8	40.5	28.5	1.7	0.5	69.3	2.2		
	40代	596	27.0	40.9	30.0	1.7	0.3	67.9	2.0		
	50代	597	24.6	41.2	31.3	2.2	0.7	65.8	2.9		
	60代	417	25.9	46.5	27.1	0.5	0.0	72.4	0.5		
	70代以上	156	33.3	44.2	21.8	0.6	0.0	77.5	0.6		
	利用頻度	ほぼ毎日	237	36.7	39.7	18.1	4.2	1.3	76.4	5.5	
週に2〜3日		153	34.0	47.1	16.3	2.0	0.7	81.1	2.7		
週に1日程度		157	38.2	38.9	21.7	1.3	0.0	77.1	1.3		
月に2〜3日		354	33.6	41.0	23.4	2.0	0.0	74.6	2.0		
月に1回以下		1,494	23.6	42.1	32.9	1.0	0.5	65.7	1.5		
利用目的	通勤・通学	664	29.4	38.7	28.0	2.7	1.2	68.1	3.9		
	業務・仕事	226	33.6	39.8	26.1	0.4	0.0	73.4	0.4		
	買物	550	28.0	43.3	27.3	1.3	0.2	71.3	1.5		
	通院	48	31.3	37.5	31.3	0.0	0.0	68.8	0.0		
	観光・レジャー	828	25.1	44.9	28.7	1.1	0.1	70.0	1.2		
	その他	79	27.8	32.9	35.4	2.5	1.3	60.7	3.8		



【結果】

- ・年齢別では、「20代以下」の方の満足度が最も高く（65.6%）、「30代」の方の不満足度が最も高かった（4.8%）。
- ・利用頻度別では、「ほぼ毎日」の方の満足度が最も高く（66.2%）、不満足も「ほぼ毎日」の方が最も高かった（5.5%）。
- ・利用目的別では、「通勤・通学」の方の満足度が最も高く（56.1%）、「通院」の方の不満足度が最も高かった（6.3%）。

【属性別評価】

		(%)	サンプル数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	満足度	不満足度
全体			2,395	16.7	35.8	44.3	2.4	0.7	52.5	3.1
居住地	京都市在住		1,464	17.4	36.1	43.8	2.1	0.6	53.5	2.7
	北区		115	18.3	38.3	40.0	2.6	0.9	56.6	3.5
	上京区		97	20.6	42.3	34.0	1.0	2.1	62.9	3.1
	左京区		153	19.6	34.0	45.1	0.7	0.7	53.6	1.4
	中京区		135	18.5	42.2	36.3	2.2	0.7	60.7	2.9
	東山区		35	22.9	28.6	40.0	8.6	0.0	51.5	8.6
	山科区		121	16.5	40.5	40.5	1.7	0.8	57.0	2.5
	下京区		99	16.2	38.4	41.4	4.0	0.0	54.6	4.0
	南区		96	13.5	46.9	36.5	2.1	1.0	60.4	3.1
	右京区		181	18.2	28.7	50.3	2.8	0.0	46.9	2.8
	西京区		164	15.9	29.9	53.0	1.2	0.0	45.8	1.2
	伏見区		268	16.0	34.0	47.4	1.9	0.7	50.0	2.6
		京都市以外		931	15.7	35.4	45.2	2.9	0.8	51.1
年齢	20代以下		212	25.0	40.6	32.1	0.5	1.9	65.6	2.4
	30代		417	20.4	34.5	40.3	3.8	1.0	54.9	4.8
	40代		596	15.6	34.9	46.6	2.3	0.5	50.5	2.8
	50代		597	12.2	34.5	50.4	2.0	0.8	46.7	2.8
	60代		417	13.4	38.6	44.6	3.4	0.0	52.0	3.4
	70代以上		156	26.3	34.0	39.1	0.6	0.0	60.3	0.6
	利用頻度	ほぼ毎日		237	25.7	40.5	28.3	4.2	1.3	66.2
週に2~3日			153	19.6	45.8	32.7	1.3	0.7	65.4	2.0
週に1日程度			157	26.8	37.6	32.5	1.9	1.3	64.4	3.2
月に2~3日			354	19.8	39.3	37.0	3.7	0.3	59.1	4.0
月に1回以下			1,494	13.3	33.1	51.1	2.0	0.6	46.4	2.6
利用目的		通勤・通学		664	19.4	36.7	39.8	3.0	1.1	56.1
	業務・仕事		226	19.9	31.4	45.6	2.2	0.9	51.3	3.1
	買物		550	16.7	35.1	45.3	2.5	0.4	51.8	2.9
	通院		48	10.4	29.2	54.2	6.3	0.0	39.6	6.3
	観光・レジャー		828	13.5	38.4	45.8	1.8	0.5	51.9	2.3
	その他		79	22.8	22.8	51.9	1.3	1.3	45.6	2.6



**【結果】**

- ・年齢別では、「20代以下」の方の満足度が最も高く（67.9%）、「40代」及び「50代」の方の不満足度が最も高かった（2.0%）。
- ・利用頻度別では、「週に1日程度」の方の満足度が最も高く（72.6%）、「ほぼ毎日」の方の不満足度が最も高かった（4.2%）。
- ・利用目的別では、「業務・仕事」の方の満足度が最も高く（61.6%）、「その他」の方の不満足度が最も高かった（3.8%）。

		(%)	サンプル数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	満足度	不満足度
全体			2,395	20.3	39.1	39.0	1.4	0.3	59.4	1.7
居住地	京都市在住		1,464	21.3	39.5	37.6	1.3	0.2	60.8	1.5
	北区	115	20.0	41.7	36.5	0.9	0.9	61.7	1.8	
	上京区	97	25.8	44.3	26.8	2.1	1.0	70.1	3.1	
	左京区	153	25.5	35.3	39.2	0.0	0.0	60.8	0.0	
	中京区	135	23.0	43.7	31.9	1.5	0.0	66.7	1.5	
	東山区	35	22.9	34.3	37.1	5.7	0.0	57.2	5.7	
	山科区	121	22.3	38.8	38.8	0.0	0.0	61.1	0.0	
	下京区	99	18.2	41.4	39.4	1.0	0.0	59.6	1.0	
	南区	96	15.6	53.1	28.1	3.1	0.0	68.7	3.1	
	右京区	181	24.9	30.4	43.6	1.1	0.0	55.3	1.1	
	西京区	164	19.5	37.8	42.1	0.6	0.0	57.3	0.6	
	伏見区	268	18.3	39.9	39.6	1.9	0.4	58.2	2.3	
	京都市以外		931	18.8	38.3	41.0	1.5	0.3	57.1	1.8
年齢	20代以下	212	31.1	36.8	30.2	1.4	0.5	67.9	1.9	
	30代	417	23.5	39.3	35.3	1.7	0.2	62.8	1.9	
	40代	596	19.8	37.4	40.8	1.8	0.2	57.2	2.0	
	50代	597	15.1	38.4	44.6	1.5	0.5	53.5	2.0	
	60代	417	17.3	43.4	38.8	0.5	0.0	60.7	0.5	
	70代以上	156	27.6	39.1	32.7	0.6	0.0	66.7	0.6	
利用頻度	ほぼ毎日	237	25.3	41.8	28.7	3.4	0.8	67.1	4.2	
	週に2~3日	153	29.4	38.6	30.1	1.3	0.7	68.0	2.0	
	週に1日程度	157	33.1	39.5	26.1	1.3	0.0	72.6	1.3	
	月に2~3日	354	22.9	41.8	34.5	0.8	0.0	64.7	0.8	
	月に1回以下	1,494	16.7	38.0	43.9	1.2	0.2	54.7	1.4	
利用目的	通勤・通学	664	22.9	37.5	37.5	1.7	0.5	60.4	2.2	
	業務・仕事	226	23.5	38.1	36.3	1.8	0.4	61.6	2.2	
	買物	550	21.1	38.0	39.8	1.1	0.0	59.1	1.1	
	通院	48	18.8	33.3	45.8	2.1	0.0	52.1	2.1	
	観光・レジャー	828	16.4	43.2	39.1	1.1	0.1	59.6	1.2	
	その他	79	26.6	22.8	46.8	2.5	1.3	49.4	3.8	



【結果】

- ・年齢別では、「20代以下」の方の満足度が最も高く（69.8%）、「60代」の方の不満足度が最も高かった（6.2%）。
- ・利用頻度別では、「週に1日程度」の方の満足度が最も高く（71.3%）、「ほぼ毎日」の方の不満足度が最も高かった（7.6%）。
- ・利用目的別では、「買物」の方の満足度が最も高く（60.7%）、「その他」の方の不満足度が最も高かった（11.4%）。

【属性別評価】

		(%)	サンプル数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	満足度	不満足度
全体			2,395	18.7	40.2	36.0	4.3	10.8	58.9	5.1
居住地	京都市在住		1,464	19.5	41.3	34.8	3.6	10.9	60.8	4.5
	北区		115	14.8	47.0	32.2	5.2	10.9	61.8	6.1
	上京区		97	23.7	40.2	28.9	4.1	13.1	63.9	7.2
	左京区		153	22.2	40.5	34.0	3.3	10.0	62.7	3.3
	中京区		135	23.0	48.1	25.2	3.7	10.0	71.1	3.7
	東山区		35	31.4	28.6	31.4	2.9	15.7	60.0	8.6
	山科区		121	17.4	43.0	37.2	0.8	11.7	60.4	2.5
	下京区		99	16.2	47.5	32.3	4.0	10.0	63.7	4.0
	南区		96	14.6	49.0	30.2	5.2	11.0	63.6	6.2
	右京区		181	23.2	30.4	43.1	2.8	10.6	53.6	3.4
	西京区		164	17.7	38.4	42.1	1.8	10.0	56.1	1.8
	伏見区		268	17.5	41.0	35.1	5.2	11.1	58.5	6.3
	京都市以外		931	17.6	38.5	38.0	5.4	10.5	56.1	5.9
年齢	20代以下		212	28.8	41.0	26.4	3.3	10.5	69.8	3.8
	30代		417	22.8	38.4	35.3	2.6	11.0	61.2	3.6
	40代		596	18.5	38.3	38.3	4.4	10.7	56.8	5.1
	50代		597	14.2	40.2	39.9	4.9	10.8	54.4	5.7
	60代		417	15.3	44.1	34.3	5.5	10.7	59.4	6.2
	70代以上		156	21.8	40.4	32.7	4.5	10.6	62.2	5.1
利用頻度	ほぼ毎日		237	25.7	43.0	23.6	5.5	12.1	68.7	7.6
	週に2~3日		153	20.3	49.7	26.1	3.3	10.7	70.0	4.0
	週に1日程度		157	29.3	42.0	24.2	3.2	11.3	71.3	4.5
	月に2~3日		354	22.3	44.4	27.7	4.8	10.8	66.7	5.6
	月に1回以下		1,494	15.5	37.6	42.2	4.2	10.5	53.1	4.7
利用目的	通勤・通学		664	21.2	39.0	34.3	4.5	10.9	60.2	5.4
	業務・仕事		226	22.1	38.1	33.6	5.3	10.9	60.2	6.2
	買物		550	18.2	42.5	36.2	2.2	10.9	60.7	3.1
	通院		48	12.5	31.3	45.8	10.4	10.0	43.8	10.4
	観光・レジャー		828	16.1	42.5	36.6	4.6	10.2	58.6	4.8
	その他		79	24.1	20.3	44.3	7.6	13.8	44.4	11.4



【結果】

- ・年齢別では、「70代以上」の方の満足度が最も高く（59.6%）、「50代」の方の不満足度が最も高かった（4.8%）。
- ・利用頻度別では、「週に1日程度」の方の満足度が最も高く（63.7%）、「ほぼ毎日」の方の不満足度が最も高かった（7.2%）。
- ・利用目的別では、「業務・仕事」の方の満足度が最も高く（51.8%）、「通院」の方の不満足度が最も高かった（6.3%）。

【属性別評価】

		(%)	サンプル数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	満足度	不満足度
全体			2,395	15.9	33.7	46.8	2.8	0.8	49.6	3.6
居住地	京都市在住		1,464	16.1	34.6	45.8	2.7	0.8	50.7	3.5
	北区		115	13.9	37.4	45.2	1.7	1.7	51.3	3.4
	上京区		97	23.7	38.1	34.0	2.1	2.1	61.8	4.2
	左京区		153	17.6	34.6	46.4	0.7	0.7	52.2	1.4
	中京区		135	17.8	34.8	42.2	4.4	0.7	52.6	5.1
	東山区		35	17.1	34.3	45.7	2.9	0.0	51.4	2.9
	山科区		121	13.2	41.3	42.1	1.7	1.7	54.5	3.4
	下京区		99	14.1	34.3	49.5	2.0	0.0	48.4	2.0
	南区		96	13.5	45.8	34.4	5.2	1.0	59.3	6.2
	右京区		181	18.8	30.4	47.0	3.9	0.0	49.2	3.9
	西京区		164	17.1	26.8	54.9	1.2	0.0	43.9	1.2
	伏見区		268	13.1	32.8	50.0	3.4	0.7	45.9	4.1
		京都市以外		931	15.6	32.1	48.4	3.0	0.9	47.7
年齢	20代以下		212	24.1	34.4	36.8	3.8	0.9	58.5	4.7
	30代		417	19.9	33.6	43.2	2.4	1.0	53.5	3.4
	40代		596	15.9	32.0	48.7	2.9	0.5	47.9	3.4
	50代		597	10.6	32.7	51.9	3.5	1.3	43.3	4.8
	60代		417	13.2	35.5	48.4	2.4	0.5	48.7	2.9
	70代以上		156	21.8	37.8	39.7	0.6	0.0	59.6	0.6
利用頻度	ほぼ毎日		237	23.2	34.2	35.4	5.1	2.1	57.4	7.2
	週に2~3日		153	21.6	41.2	31.4	3.9	2.0	62.8	5.9
	週に1日程度		157	25.5	38.2	33.1	1.9	1.3	63.7	3.2
	月に2~3日		354	17.2	36.2	43.5	2.8	0.3	53.4	3.1
	月に1回以下		1,494	12.9	31.7	52.5	2.4	0.5	44.6	2.9
利用目的	通勤・通学		664	17.8	32.4	45.0	3.8	1.1	50.2	4.9
	業務・仕事		226	19.9	31.9	42.9	4.4	0.9	51.8	5.3
	買物		550	15.3	35.1	47.1	2.2	0.4	50.4	2.6
	通院		48	10.4	31.3	52.1	2.1	4.2	41.7	6.3
	観光・レジャー		828	13.9	35.4	48.2	1.9	0.6	49.3	2.5
	その他		79	17.7	22.8	54.4	3.8	1.3	40.5	5.1



【結果】

- ・年齢別では、「70代以上」の方の満足度が最も高く（55.8%）、「20代以下」の方の不満足度が最も高かった（23.1%）。
- ・利用頻度別では、「週に1日程度」の方の満足度が最も高く（59.3%）、「ほぼ毎日」の方の不満足度が最も高かった（21.5%）。
- ・利用目的別では、「業務・仕事」の方の満足度が最も高く（50.0%）、「通院」の方の不満足度が最も高かった（20.9%）。

【属性別評価】

		(%)	サンプル数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	満足度	不満足度
全体			2,395	12.6	31.1	42.9	10.5	2.8	43.7	13.3
居住地	京都市在住		1,464	12.1	31.9	41.9	11.1	3.0	44.0	14.1
	北区		115	11.3	32.2	43.5	9.6	3.5	43.5	13.1
	上京区		97	16.5	25.8	41.2	13.4	3.1	42.3	16.5
	左京区		153	16.3	24.8	45.1	9.8	3.9	41.1	13.7
	中京区		135	15.6	34.1	37.0	11.1	2.2	49.7	13.3
	東山区		35	17.1	34.3	22.9	20.0	5.7	51.4	25.7
	山科区		121	8.3	35.5	39.7	11.6	5.0	43.8	16.6
	下京区		99	11.1	27.3	52.5	8.1	1.0	38.4	9.1
	南区		96	10.4	34.4	37.5	15.6	2.1	44.8	17.7
	右京区		181	12.2	35.9	41.4	8.3	2.2	48.1	10.5
	西京区		164	9.1	36.0	45.1	7.3	2.4	45.1	9.7
	伏見区		268	10.4	30.6	41.4	14.2	3.4	41.0	17.6
	京都市以外		931	13.4	30.0	44.6	9.5	2.6	43.4	12.1
年齢	20代以下		212	18.9	29.2	28.8	16.5	6.6	48.1	23.1
	30代		417	11.0	27.3	41.7	15.8	4.1	38.3	19.9
	40代		596	12.8	29.4	45.5	9.2	3.2	42.2	12.4
	50代		597	9.2	32.2	46.9	9.4	2.3	41.4	11.7
	60代		417	12.7	35.5	43.9	7.2	0.7	48.2	7.9
	70代以上		156	20.5	35.3	37.8	5.8	0.6	55.8	6.4
利用頻度	ほぼ毎日		237	18.6	29.1	30.8	12.2	9.3	47.7	21.5
	週に2～3日		153	15.0	35.3	35.9	9.8	3.9	50.3	13.7
	週に1日程度		157	20.4	38.9	31.2	7.6	1.9	59.3	9.5
	月に2～3日		354	13.3	33.3	37.3	13.6	2.5	46.6	16.1
	月に1回以下		1,494	10.4	29.7	48.1	9.8	1.9	40.1	11.7
利用目的	通勤・通学		664	15.1	28.9	39.8	10.8	5.4	44.0	16.2
	業務・仕事		226	12.4	37.6	38.9	8.4	2.7	50.0	11.1
	買物		550	10.9	31.3	44.5	10.7	2.5	42.2	13.2
	通院		48	12.5	18.8	47.9	14.6	6.3	31.3	20.9
	観光・レジャー		828	11.6	32.0	45.7	10.0	0.7	43.6	10.7
	その他		79	15.2	29.1	38.0	13.9	3.8	44.3	17.7



【結果】

- ・年齢別では、「70代以上」の方の満足度が最も高く(64.7%)、「20代以下」の方の不満足度が最も高かった(14.6%)。
- ・利用頻度別では、「週に1日程度」の方の満足度が最も高く(64.3%)、「ほぼ毎日」の方の不満足度が最も高かった(14.8%)。
- ・利用目的別では、「業務・仕事」の方の満足度が最も高く(54.9%)、「通勤・通学」の方の不満足度が最も高かった(10.7%)。

【属性別評価】

(%)	サンプル数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	満足度	不満足度	
全体	2,395	14.5	36.7	41.0	6.6	1.2	51.2	7.8	
居住地	京都市在住	1,464	14.5	37.8	39.7	6.7	1.3	52.3	8.0
	北区	115	12.2	37.4	43.5	5.2	1.7	49.6	6.9
	上京区	97	18.6	38.1	35.1	6.2	2.1	56.7	8.3
	左京区	153	17.0	38.6	38.6	4.6	1.3	55.6	5.9
	中京区	135	15.6	41.5	35.6	5.9	1.5	57.1	7.4
	東山区	35	17.1	31.4	40.0	8.6	2.9	48.5	11.5
	山科区	121	13.2	39.7	37.2	9.9	0.0	52.9	9.9
	下京区	99	11.1	34.3	43.4	10.1	1.0	45.4	11.1
	南区	96	11.5	46.9	30.2	9.4	2.1	58.4	11.5
	右京区	181	18.2	34.8	43.6	3.3	0.0	53.0	3.3
	西京区	164	12.2	38.4	42.1	6.7	0.6	50.6	7.3
	伏見区	268	13.4	35.4	41.4	7.5	2.2	48.8	9.7
	京都市以外	931	14.5	35.0	43.2	6.3	1.0	49.5	7.3
年齢	20代以下	212	22.2	30.7	32.5	12.7	1.9	52.9	14.6
	30代	417	12.7	32.4	41.7	11.5	1.7	45.1	13.2
	40代	596	13.6	36.4	43.0	5.4	1.7	50.0	7.1
	50代	597	11.6	35.7	46.2	5.4	1.2	47.3	6.6
	60代	417	13.9	45.1	37.4	3.6	0.0	59.0	3.6
	70代以上	156	25.0	39.7	33.3	1.9	0.0	64.7	1.9
利用頻度	ほぼ毎日	237	19.0	33.8	32.5	11.0	3.8	52.8	14.8
	週に2~3日	153	15.7	44.4	32.7	4.6	2.6	60.1	7.2
	週に1日程度	157	22.3	42.0	31.8	3.2	0.6	64.3	3.8
	月に2~3日	354	18.1	41.0	32.2	7.9	0.8	59.1	8.7
	月に1回以下	1,494	12.0	34.9	46.3	6.1	0.7	46.9	6.8
利用目的	通勤・通学	664	16.0	33.1	40.2	8.1	2.6	49.1	10.7
	業務・仕事	226	16.8	38.1	38.9	5.3	0.9	54.9	6.2
	買物	550	12.5	38.2	41.5	6.7	1.1	50.7	7.8
	通院	48	14.6	29.2	47.9	8.3	0.0	43.8	8.3
	観光・レジャー	828	13.3	40.1	40.8	5.7	0.1	53.4	5.8
	その他	79	21.5	22.8	49.4	3.8	2.5	44.3	6.3



**【結果】**

- ・年齢別では、「70代以上」の方の満足度が最も高く(67.9%)、「20代以下」の方の不満足度が最も高かった(9.9%)。
- ・利用頻度別では、「週に1日程度」の方の満足度が最も高く(71.3%)、「ほぼ毎日」の方の不満足度が最も高かった(11.4%)。
- ・利用目的別では、「業務・仕事」の方の満足度が最も高く(61.1%)、「通勤・通学」の方の不満足度が最も高かった(6.6%)。

【属性別評価】

(%)	サンプル数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	満足度	不満足度	
全体	2,395	16.7	40.5	38.5	3.8	0.5	57.2	4.3	
居住地	京都市在住	1,464	16.9	41.7	37.0	3.7	0.6	58.6	4.3
	北区	115	14.8	40.9	40.0	3.5	0.9	55.7	4.4
	上京区	97	20.6	41.2	35.1	2.1	1.0	61.8	3.1
	左京区	153	19.6	44.4	34.0	2.0	0.0	64.0	2.0
	中京区	135	17.0	48.9	30.4	3.7	0.0	65.9	3.7
	東山区	35	17.1	37.1	34.3	8.6	2.9	54.2	11.5
	山科区	121	15.7	43.8	36.4	4.1	1.0	59.5	4.1
	下京区	99	14.1	39.4	41.4	5.1	0.0	53.5	5.1
	南区	96	13.5	50.0	29.2	6.3	1.0	63.5	7.3
	右京区	181	19.9	37.0	40.9	2.2	0.0	56.9	2.2
	西京区	164	16.5	39.6	40.9	3.0	0.0	56.1	3.0
	伏見区	268	16.0	39.2	38.4	4.5	1.9	55.2	6.4
	京都市以外	931	16.3	38.7	40.7	3.9	0.4	55.0	4.3
年齢	20代以下	212	24.5	34.4	31.1	9.0	0.9	58.9	9.9
	30代	417	14.4	42.4	37.6	5.0	0.5	56.8	5.5
	40代	596	16.6	37.1	41.6	4.0	0.7	53.7	4.7
	50代	597	13.1	39.4	44.4	2.7	0.5	52.5	3.2
	60代	417	17.7	47.0	32.6	2.2	0.5	64.7	2.7
	70代以上	156	23.7	44.2	31.4	0.6	0.0	67.9	0.6
利用頻度	ほぼ毎日	237	22.4	33.8	32.5	9.3	2.1	56.2	11.4
	週に2~3日	153	20.9	47.7	26.1	3.9	1.3	68.6	5.2
	週に1日程度	157	24.8	46.5	25.5	3.2	0.0	71.3	3.2
	月に2~3日	354	20.6	44.9	29.9	4.5	0.0	65.5	4.5
	月に1回以下	1,494	13.6	39.2	44.0	2.7	0.4	52.8	3.1
利用目的	通勤・通学	664	18.4	36.3	38.7	5.7	0.9	54.7	6.6
	業務・仕事	226	19.5	41.6	34.1	3.5	1.3	61.1	4.8
	買物	550	15.3	42.4	38.2	3.8	0.4	57.7	4.2
	通院	48	14.6	37.5	43.8	4.2	0.0	52.1	4.2
	観光・レジャー	828	15.1	43.2	39.3	2.3	0.1	58.3	2.4
	その他	79	22.8	34.2	39.2	2.5	1.3	57.0	3.8



**【結果】**

- ・年齢別では、「20代以下」の方の満足度が最も高く（62.3%）、「50代」の方の不満足度が最も高かった（6.2%）。
- ・利用頻度別では、「週に1日程度」の方の満足度が最も高く（72.0%）、「ほぼ毎日」の方の不満足度が最も高かった（7.6%）。
- ・利用目的別では、「業務・仕事」の方の満足度が最も高く（62.4%）、「その他」の方の不満足度が最も高かった（7.6%）。

【属性別評価】

		(%)	サンプル数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	満足度	不満足度
全体			2,395	17.7	39.0	38.4	4.3	0.6	56.7	4.9
居住地	京都市在住		1,464	18.0	40.2	37.0	4.3	0.6	58.2	4.9
	北区	115	18.3	41.7	33.0	5.2	1.7	60.0	6.9	
	上京区	97	20.6	35.1	38.1	4.1	2.1	55.7	6.2	
	左京区	153	22.2	35.9	36.6	4.6	0.7	58.1	5.3	
	中京区	135	21.5	49.6	25.2	3.7	0.0	71.1	3.7	
	東山区	35	17.1	31.4	40.0	8.6	2.9	48.5	11.5	
	山科区	121	15.7	47.1	35.5	1.7	0.0	62.8	1.7	
	下京区	99	13.1	44.4	38.4	4.0	0.0	57.5	4.0	
	南区	96	12.5	42.7	38.5	6.3	0.0	55.2	6.3	
	右京区	181	21.5	33.1	42.5	2.2	0.6	54.6	2.8	
	西京区	164	14.6	39.0	40.9	4.9	0.6	53.6	5.5	
	伏見区	268	17.2	39.9	37.3	5.2	0.4	57.1	5.6	
	京都市以外		931	17.4	37.1	40.6	4.3	0.6	54.5	4.9
年齢	20代以下	212	28.3	34.0	33.5	3.3	0.9	62.3	4.2	
	30代	417	19.9	40.8	33.6	5.0	0.7	60.7	5.7	
	40代	596	17.3	38.6	40.3	3.4	0.5	55.9	3.9	
	50代	597	13.9	37.5	42.4	5.5	0.7	51.4	6.2	
	60代	417	15.6	42.9	37.4	3.6	0.5	58.5	4.1	
	70代以上	156	19.9	37.2	37.8	4.5	0.6	57.1	5.1	
利用頻度	ほぼ毎日	237	24.5	40.5	27.4	6.3	1.3	65.0	7.6	
	週に2~3日	153	24.2	46.4	24.2	4.6	0.7	70.6	5.3	
	週に1日程度	157	26.8	45.2	26.8	0.6	0.6	72.0	1.2	
	月に2~3日	354	20.9	40.7	33.6	4.2	0.6	61.6	4.8	
	月に1回以下	1,494	14.3	36.9	43.9	4.4	0.5	51.2	4.9	
利用目的	通勤・通学	664	20.2	35.7	38.0	5.4	0.8	55.9	6.2	
	業務・仕事	226	23.0	39.4	33.2	3.5	0.9	62.4	4.4	
	買物	550	16.4	42.7	37.1	3.5	0.4	59.1	3.9	
	通院	48	12.5	35.4	52.1	0.0	0.0	47.9	0.0	
	観光・レジャー	828	15.3	40.0	39.9	4.3	0.5	55.3	4.8	
	その他	79	20.3	30.4	41.8	5.1	2.5	50.7	7.6	



【結果】

- ・年齢別では、「20代以下」の方の満足度が最も高く(65.1%)、「30代」の方の不満足度が最も高かった(5.0%)。
- ・利用頻度別では、「週に2~3日」の方の満足度が最も高く(67.3%)、「ほぼ毎日」の方の不満足度が最も高かった(5.5%)。
- ・利用目的別では、「通勤・通学」の方の満足度が最も高く(55.7%)、「業務・仕事」の方の不満足度が最も高かった(7.1%)。

【属性別評価】

		(%)	サンプル数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	満足度	不満足度
全体			2,395	17.0	37.4	41.5	3.5	0.6	54.4	4.1
居住地	京都市在住		1,464	17.5	37.9	40.6	3.2	0.8	55.4	4.0
	北区		115	17.4	37.4	38.3	3.5	3.5	54.8	7.0
	上京区		97	20.6	34.0	41.2	1.0	3.1	54.6	4.1
	左京区		153	21.6	35.9	39.2	3.3	3.0	57.5	3.3
	中京区		135	19.3	45.9	30.4	4.4	4.0	65.2	4.4
	東山区		35	22.9	25.7	42.9	5.7	2.9	48.6	8.6
	山科区		121	14.9	48.8	35.5	0.8	0.0	63.7	0.8
	下京区		99	13.1	37.4	43.4	6.1	3.0	50.5	6.1
	南区		96	13.5	37.5	44.8	4.2	0.0	51.0	4.2
	右京区		181	21.0	34.3	43.1	1.1	0.6	55.3	1.7
	西京区		164	15.2	37.2	43.9	3.0	0.6	52.4	3.6
	伏見区		268	15.7	36.6	43.3	4.1	0.4	52.3	4.5
	京都市以外		931	16.3	36.5	42.9	3.9	0.4	52.8	4.3
年齢	20代以下		212	25.9	39.2	30.7	3.8	0.5	65.1	4.3
	30代		417	20.4	37.4	37.2	4.8	0.2	57.8	5.0
	40代		596	17.3	35.6	43.5	3.0	0.7	52.9	3.7
	50代		597	12.7	36.3	46.2	3.9	0.8	49.0	4.7
	60代		417	13.7	40.8	42.2	2.6	0.7	54.5	3.3
	70代以上		156	20.5	36.5	40.4	1.9	0.6	57.0	2.5
利用頻度	ほぼ毎日		237	24.1	39.7	30.8	4.2	1.3	63.8	5.5
	週に2~3日		153	20.9	46.4	28.8	3.3	0.7	67.3	4.0
	週に1日程度		157	25.5	40.8	31.8	0.6	1.3	66.3	1.9
	月に2~3日		354	19.8	37.0	38.4	4.2	0.6	56.8	4.8
	月に1回以下		1,494	14.0	35.8	46.3	3.5	0.5	49.8	4.0
利用目的	通勤・通学		664	20.0	35.7	39.8	3.9	0.6	55.7	4.5
	業務・仕事		226	21.7	32.3	38.9	5.8	1.3	54.0	7.1
	買物		550	14.9	40.7	41.6	2.4	0.4	55.6	2.8
	通院		48	12.5	29.2	56.3	0.0	2.1	41.7	2.1
	観光・レジャー		828	14.7	39.4	42.1	3.4	0.4	54.1	3.8
	その他		79	20.3	26.6	46.8	3.8	2.5	46.9	6.3



【結果】

- ・年齢別では、「20代以下」の方の満足度が最も高く（53.8%）、「70代以上」の方の不満足度が最も高かった（5.1%）。
- ・利用頻度別では、「週に2〜3日」の方の満足度が最も高く（64.0%）、「ほぼ毎日」の方の不満足度が最も高かった（9.3%）。
- ・利用目的別では、「買物」の方の満足度が最も高く（51.3%）、「その他」の方の不満足度が最も高かった（7.6%）。

【属性別評価】

	(%)	サンプル数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	満足度	不満足度
全体		2,395	14.6	33.2	47.7	3.8	0.7	47.8	4.5
居住地	京都市在住	1,464	14.8	34.4	46.4	3.8	0.6	49.2	4.4
	北区	115	12.2	39.1	42.6	3.5	2.6	51.3	6.1
	上京区	97	15.5	29.9	50.5	2.1	2.1	45.4	4.2
	左京区	153	18.3	30.7	48.4	2.6	0.0	49.0	2.6
	中京区	135	19.3	34.1	42.2	4.4	0.0	53.4	4.4
	東山区	35	17.1	31.4	42.9	5.7	2.9	48.5	8.6
	山科区	121	11.6	48.8	37.2	2.5	0.0	60.4	2.5
	下京区	99	12.1	33.3	49.5	4.0	1.0	45.4	5.0
	南区	96	11.5	35.4	45.8	7.3	0.0	46.9	7.3
	右京区	181	19.9	26.5	49.7	3.9	0.0	46.4	3.9
	西京区	164	11.6	38.4	47.0	2.4	0.6	50.0	3.0
伏見区	268	13.1	33.2	48.9	4.5	0.4	46.3	4.9	
	京都市以外	931	14.4	31.3	49.7	3.8	0.9	45.7	4.7
年齢	20代以下	212	19.8	34.0	41.5	3.8	0.9	53.8	4.7
	30代	417	17.3	32.9	44.8	4.3	0.7	50.2	5.0
	40代	596	14.9	31.7	49.3	3.0	1.0	46.6	4.0
	50代	597	10.2	32.2	52.8	4.2	0.7	42.4	4.9
	60代	417	13.4	37.4	45.6	3.4	0.2	50.8	3.6
	70代以上	156	19.2	31.4	44.2	4.5	0.6	50.6	5.1
利用頻度	ほぼ毎日	237	19.8	33.3	37.6	6.3	3.0	53.1	9.3
	週に2〜3日	153	17.6	46.4	32.0	2.6	1.3	64.0	3.9
	週に1日程度	157	20.4	37.6	39.5	2.5	0.0	58.0	2.5
	月に2〜3日	354	17.8	34.5	41.5	5.9	0.3	52.3	6.2
	月に1回以下	1,494	12.1	31.1	53.3	3.1	0.5	43.2	3.6
利用目的	通勤・通学	664	16.4	30.7	46.5	4.8	1.5	47.1	6.3
	業務・仕事	226	16.8	31.9	46.5	3.5	1.3	48.7	4.8
	買物	550	13.8	37.5	46.2	2.5	0.0	51.3	2.5
	通院	48	8.3	25.0	64.6	2.1	0.0	33.3	2.1
	観光・レジャー	828	13.2	34.2	48.7	3.7	0.2	47.4	3.9
	その他	79	17.7	22.8	51.9	5.1	2.5	40.5	7.6

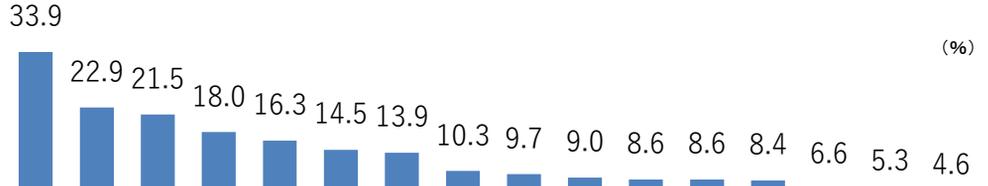
**【結果】 今後求めるサービスがある：22.8%，特にない：77.2%**

- ・ 居住地：「京都市以外」の方が御意見が多い（24.7%）。
- ・ 年齢：「20代以下」の方が最も御意見が多い（28.8%）。
- ・ 利用頻度：「ほぼ毎日」の方が最も御意見が多い（49.4%）。
- ・ 利用目的：「通勤・通学」の方が最も御意見が多い（34.3%）。

**【属性別御意見の有無】**

		(%)	サンプル数	ある	特にない (現状で満足している)
全体			2,395	22.8	77.2
居住地	京都市在住		1,464	21.5	78.5
	北区		115	26.1	73.9
	上京区		97	25.8	74.2
	左京区		153	19.0	81.0
	中京区		135	28.1	71.9
	東山区		35	37.1	62.9
	山科区		121	25.6	74.4
	下京区		99	17.2	82.8
	南区		96	14.6	85.4
	右京区		181	18.8	81.2
	西京区		164	17.1	82.9
	伏見区		268	20.9	79.1
		京都市以外		931	24.7
年齢	20代以下		212	28.8	71.2
	30代		417	26.4	73.6
	40代		596	23.7	76.3
	50代		597	22.3	77.7
	60代		417	18.7	81.3
	70代以上		156	14.1	85.9
	利用頻度	ほぼ毎日		237	49.4
週に2～3日			153	40.5	59.5
週に1日程度			157	28.0	72.0
月に2～3日			354	25.4	74.6
月に1回以下			1,494	15.5	84.5
利用目的	通勤・通学		664	34.3	65.7
	業務・仕事		226	31.4	68.6
	買物		550	16.5	83.5
	通院		48	22.9	77.1
	観光・レジャー		828	15.1	84.9
	その他		79	24.1	75.9

- 全体では「駅構内やトイレの美化の推進」が**33.9%**で最も多く、次いで「運行本数の増加」が**22.9%**が多い。



サンプル数		駅構内やトイレの美化の推進	運行本数の増加	トイレやエレベーター等の設置場所の案内表示のわかりやすさ向上	他の鉄道への乗継案内表示のわかりやすさ向上	案内・接客等の接遇向上	リュックサックの持ち方などのお客様へのマナー啓発	終発の繰下げ（運行時間帯の延長）	交通系ICカードサービスの充実	優先座席利用に対するお客様へのマナー啓発	「地下鉄・バスなび」の見やすさ	「京都市バス・地下鉄路線図」の更新	運転操作の向上	車内の美化の推進	車内の適正な温度設定（冷暖房温度）	駅構内の適正な温度設定（冷暖房温度）	ホームページ全体の見やすさの向上・充実	始発の繰上げ（運行時間帯の延長）
全体評価	545	33.9	22.9	21.5	18.0	16.3	14.5	13.9	10.3	9.7	9.0	8.6	8.6	8.4	6.6	5.3	4.6	
居住地別	京都市在住	315	32.1	23.5	24.1	16.5	15.9	16.2	17.1	11.1	12.7	7.0	5.4	7.6	6.7	4.4	3.5	6.0
	北区	30	36.7	20.0	30.0	6.7	6.7	26.7	20.0	6.7	23.3	16.7	-	6.7	6.7	-	13.3	10.0
	上京区	25	36.0	20.0	16.0	20.0	20.0	16.0	16.0	24.0	8.0	4.0	20.0	8.0	-	-	4.0	12.0
	左京区	29	34.5	31.0	31.0	17.2	13.8	6.9	27.6	6.9	3.4	3.4	3.4	6.9	6.9	3.4	-	10.3
	中京区	38	28.9	21.1	28.9	23.7	13.2	10.5	5.3	10.5	26.3	2.6	7.9	2.6	7.9	5.3	2.6	2.6
	東山区	13	30.8	15.4	23.1	23.1	15.4	15.4	15.4	7.7	7.7	7.7	-	-	15.4	7.7	7.7	7.7
	山科区	31	32.3	19.4	29.0	12.9	32.3	16.1	16.1	12.9	9.7	16.1	6.5	12.9	19.4	19.4	6.5	-
	下京区	17	11.8	17.6	17.6	11.8	11.8	23.5	29.4	17.6	17.6	5.9	-	5.9	11.8	-	-	5.9
	南区	14	64.3	28.6	28.6	21.4	21.4	28.6	7.1	14.3	7.1	-	-	14.3	-	-	-	-
	右京区	34	11.8	35.3	26.5	20.6	23.5	5.9	23.5	8.8	2.9	2.9	5.9	2.9	2.9	2.9	-	2.9
	西京区	28	14.3	28.6	21.4	17.9	7.1	7.1	17.9	14.3	10.7	14.3	3.6	-	-	-	3.6	7.1
	伏見区	56	48.2	21.4	16.1	12.5	10.7	26.8	14.3	8.9	16.1	5.4	5.4	16.1	5.4	5.4	1.8	7.1
	京都市以外	230	36.5	22.2	17.8	20.0	17.0	12.2	2.6	9.1	5.7	11.7	13.0	10.0	10.9	9.6	7.8	2.6
年齢別	20代以下	61	45.9	11.5	21.3	11.5	14.8	8.2	14.8	9.8	4.9	6.6	14.8	19.7	8.2	18.0	4.9	3.3
	30代	110	40.0	19.1	26.4	17.3	15.5	7.3	14.5	10.9	8.2	2.7	9.1	9.1	10.0	3.6	5.5	4.5
	40代	141	36.2	27.0	14.2	14.2	18.4	12.8	12.8	12.1	7.1	11.3	11.3	9.9	8.5	5.7	5.0	3.5
	50代	133	30.8	21.8	20.3	19.5	15.8	15.8	17.3	9.0	9.0	9.8	6.0	3.8	6.8	4.5	6.8	6.8
	60代	78	25.6	26.9	28.2	24.4	15.4	26.9	10.3	10.3	12.8	14.1	2.6	5.1	9.0	6.4	5.1	3.8
	70代以上	22	4.5	40.9	27.3	31.8	18.2	27.3	9.1	4.5	40.9	9.1	9.1	9.1	9.1	9.1	-	4.5
利用頻度別	ほぼ毎日	117	42.7	20.5	20.5	7.7	23.9	11.1	14.5	15.4	5.1	6.0	16.2	12.8	9.4	10.3	9.4	3.4
	週に2~3日	62	25.8	17.7	19.4	16.1	8.1	21.0	9.7	14.5	11.3	9.7	11.3	6.5	9.7	9.7	6.5	9.7
	週に1日程度	44	20.5	29.5	25.0	13.6	15.9	13.6	22.7	6.8	18.2	11.4	6.8	9.1	11.4	2.3	2.3	11.4
	月に2~3日	90	27.8	26.7	27.8	23.3	8.9	16.7	17.8	10.0	11.1	7.8	6.7	11.1	7.8	5.6	3.3	6.7
	月に1回以下	232	36.6	22.8	19.4	22.4	17.7	13.8	11.6	7.3	9.5	10.3	5.2	6.0	7.3	5.2	4.3	1.7
利用目的別	通勤・通学	228	39.9	19.3	19.7	12.3	18.4	12.7	13.6	12.7	5.3	6.1	15.4	11.0	10.5	9.2	7.0	5.3
	業務・仕事	71	28.2	31.0	22.5	19.7	12.7	22.5	21.1	4.2	9.9	9.9	2.8	5.6	2.8	4.2	7.0	5.6
	買物	91	29.7	22.0	25.3	18.7	13.2	8.8	15.4	11.0	13.2	5.5	5.5	7.7	7.7	4.4	3.3	5.5
	通院	11	36.4	45.5	18.2	27.3	18.2	9.1	9.1	9.1	27.3	-	-	9.1	9.1	-	-	-
	観光・レジャー	125	32.0	25.6	21.6	26.4	16.8	12.8	11.2	9.6	5.6	16.8	3.2	6.4	8.0	6.4	4.0	2.4
	その他	19	15.8	10.5	21.1	15.8	15.8	47.4	5.3	5.3	63.2	10.5	5.3	10.5	10.5	-	-	5.3

## 【居住地別上位項目】

京都市の方（回答数315）	
①駅構内やトイレの美化の推進	32.1%
②トイレやエレベーター等の設置場所の案内表示のわかりやすさ向上	24.1%
③運行本数の増加	23.5%
④終発の繰下げ	17.1%
⑤他の鉄道への乗継案内表示のわかりやすさ向上	16.5%

京都市以外の方（回答数230）	
①駅構内やトイレの美化の推進	36.5%
②運行本数の増加	22.2%
③他の鉄道への乗継案内表示のわかりやすさ向上	20.0%
④トイレやエレベーター等の設置場所の案内表示のわかりやすさ向上	17.8%
⑤案内・接客等の接遇向上	17.0%

## 【年齢別上位項目】

50代以下の方（回答数445）	
①駅構内やトイレの美化の推進	36.9%
②運行本数の増加	21.3%
③トイレやエレベーター等の設置場所の案内表示のわかりやすさ向上	20.0%
④案内・接客等の接遇向上	16.4%
⑤他の鉄道への乗継案内表示のわかりやすさ向上	16.2%

60代以上の方（回答数100）	
①運行本数の増加	30.0%
②トイレやエレベーター等の設置場所の案内表示のわかりやすさ向上	28.0%
③リュックサックの持ち方などのお客様へのマナー啓発	27.0%
④他の鉄道への乗継案内表示のわかりやすさ向上	26.0%
⑤駅構内やトイレの美化の推進	21.0%

## 【利用頻度別上位項目】

週2～3回以上の方（回答数179）	
①駅構内やトイレの美化の推進	36.9%
②トイレやエレベーター等の設置場所の案内表示のわかりやすさ向上	20.1%
③運行本数の増加	19.6%
④案内・接客等の接遇向上	18.4%
⑤交通系ICカードサービスの充実	15.1%

週1日程度以上、月2～3回以下の方（回答数134）	
①運行本数の増加	27.6%
②トイレやエレベーター等の設置場所の案内表示のわかりやすさ向上	26.9%
③駅構内やトイレの美化の推進	25.4%
④他の鉄道への乗継案内表示のわかりやすさ向上	20.1%
⑤終発の繰下げ（運行時間帯の延長）	19.4%

## 月1回以下の方（回答数232）

① 駅構内やトイレの美化の推進	36.6%
② 運行本数の増加	22.8%
③ 他の鉄道への乗継案内表示のわかりやすさ向上	22.4%
④ トイレやエレベーター等の設置場所の案内表示のわかりやすさ向上	19.4%
⑤ 案内・接客等の接遇向上	17.7%

## 【利用目的別上位項目】

## 通勤・通学（回答数228）

① 駅構内やトイレの美化の推進	39.9%
② トイレやエレベーター等の設置場所の案内表示のわかりやすさ向上	19.7%
③ 運行本数の増加	19.3%
④ 案内・接客等の接遇向上	18.4%
⑤ 運転操作の向上	15.4%

## 買物・通院（回答数102）

① 駅構内やトイレの美化の推進	30.4%
② トイレやエレベーター等の設置場所の案内表示のわかりやすさ向上	24.5%
③ 運行本数の増加	24.5%
④ 他の鉄道への乗継案内表示のわかりやすさ向上	19.6%
⑤ 終発の繰下げ	14.7%

## 観光・レジャー（回答数125）

① 駅構内やトイレの美化の推進	32.0%
② 他の鉄道への乗継案内表示のわかりやすさ向上	26.4%
③ 運行本数の増加	25.6%
④ トイレやエレベーター等の設置場所の案内表示のわかりやすさ向上	21.6%
⑤ 案内・接客等の接遇向上	16.8%

## 業務・仕事・その他（回答数90）

① リュックサックの持ち方などのお客様へのマナー啓発	27.8%
② 運行本数の増加	26.7%
③ 駅構内やトイレの美化の推進	25.6%
④ トイレやエレベーター等の設置場所の案内表示のわかりやすさ向上	22.2%
⑤ 優先座席利用に対するお客様へのマナー啓発	21.1%

項目	主な御意見
▪ 駅構内やトイレの美化の推進	<ul style="list-style-type: none"><li>・トイレを改装して、きれいにしてほしい。</li><li>・トイレを洋式化して、温水便座にしてほしい。</li></ul>
▪ 運行本数の増加	<ul style="list-style-type: none"><li>・深夜の時間帯の本数を増やしてほしい。</li><li>・東西線の運行本数を増やしてほしい。</li></ul>
▪ 案内表示	<ul style="list-style-type: none"><li>・電車を降りた際、エスカレーター、エレベーターがどちらの方向にあるか迷うので、表示を大きくしてほしい。</li><li>・烏丸御池駅の烏丸線と東西線の乗り換えの案内がわかりにくい。</li></ul>
▪ マナー啓発	<ul style="list-style-type: none"><li>・スマートフォンや混雑時のリュックサックの持ち方など、マナーの悪い乗客に対する啓発をもっと行ってほしい。</li><li>・大きな荷物を持っている乗客から追加料金を徴収してほしい。</li></ul>
▪ その他	<ul style="list-style-type: none"><li>・ホーム柵が増えれば安全性が高くなる。</li><li>・エレベーターやエスカレーターを増設してほしい。</li><li>・駅の券売機で定期券をクレジットカードで購入できるようにしてほしい。</li><li>・全ての車両にデジタル案内表示を設置してほしい。</li></ul>

## IV 調査票



## ■ お客様接遇等

バス運転士の接遇等に関する各項目について満足度をお答えください。

### Q 7 バス運転士のお客様への感謝表明・挨拶

満足 やや満足 どちらでもない やや不満 不満

### Q 8 バス運転士の身だしなみ

満足 やや満足 どちらでもない やや不満 不満

### Q 9 次の停留所の案内など，バス運転士の車内アナウンスの聞き取りやすさ

満足 やや満足 どちらでもない やや不満 不満

### Q 10 お客様からの問い合わせ時など，バス運転士の接客・接遇対応

満足 やや満足 どちらでもない やや不満 不満

## ■ 利便性・快適性

市バスの利便性・快適性に関する各項目について，満足度をお答えください。

### Q 11 バス車内の清潔さ（清掃状況など）

満足 やや満足 どちらでもない やや不満 不満

### Q 12 時刻表どおりの運行（ダイヤの正確性）

満足 やや満足 どちらでもない やや不満 不満

### Q 13 バス停における時刻表の見やすさ・分かりやすさ

満足 やや満足 どちらでもない やや不満 不満

### Q 14 車内モニター等，車内の案内表示の見やすさ・分かりやすさ

満足 やや満足 どちらでもない やや不満 不満

### Q 15 交通局ホームページ上の市バスダイヤ（時刻表）の見やすさ・分かりやすさ

満足 やや満足 どちらでもない やや不満 不満

## ■ 総合評価

### Q 16 市バスにおけるサービス全般の満足度についてお答えください。

満足 やや満足 どちらでもない やや不満 不満

## ■ 今後求めるサービス

Q17 今後、市バスに求めるサービスの充実がありますか。

- ある     特にない（現状で満足している。）

（「ある」にチェックされた方にお伺いします。）

市バスに求めるサービスの充実について、以下の項目の中から3つまで選択してください。

内 容	チェック欄
・ 運転操作の向上	<input type="checkbox"/>
・ 案内・接客等の接客向上	<input type="checkbox"/>
・ バス車内の美化の推進	<input type="checkbox"/>
・ 車内の適正な温度設定（冷暖房温度）	<input type="checkbox"/>
・ バス車内の案内表示のわかりやすさ向上	<input type="checkbox"/>
・ 運行本数の増加	<input type="checkbox"/>
・ 始発の繰上げ（運行時間帯の延長）	<input type="checkbox"/>
・ 終発の繰下げ（運行時間帯の延長）	<input type="checkbox"/>
・ 時刻表どおりの運行（ダイヤの正確性）	<input type="checkbox"/>
・ バス停設備の充実（ベンチ，上屋，バス接近表示器など）	<input type="checkbox"/>
・ 交通系 IC カードサービスの充実	<input type="checkbox"/>
・ 「京都市バス・地下鉄路線図」，「地下鉄・バスナビ」の見やすさの向上	<input type="checkbox"/>
・ ホームページ全体の見やすさの向上・充実	<input type="checkbox"/>
・ リュックサックの持ち方などのお客様へのマナー啓発	<input type="checkbox"/>
・ 優先座席利用に対するお客様へのマナー啓発	<input type="checkbox"/>
・ チェックした項目の詳細や、上記以外で希望する項目について記載してください （自由記述欄）	



## ■ お客様接遇等

地下鉄駅員，乗務員の接遇等に関する各項目について，満足度をお答えください。

### Q 7 駅員のお客様への感謝表明・挨拶

満足 やや満足 どちらでもない やや不満 不満

### Q 8 駅員の身だしなみ

満足 やや満足 どちらでもない やや不満 不満

### Q 9 次の駅の案内など，乗務員のアナウンスの聞き取りやすさ

満足 やや満足 どちらでもない やや不満 不満

### Q 10 お客様からの問い合わせ時など，駅員の接客・接遇対応

満足 やや満足 どちらでもない やや不満 不満

## ■ 利便性・快適性

地下鉄の利便性・快適性に関する各項目について，満足度をお答えください。

### Q 11 駅トイレの清潔さ（清掃状況など）

満足 やや満足 どちらでもない やや不満 不満

### Q 12 駅構内（トイレを除く）・ホームの清潔さ（清掃状況など）

満足 やや満足 どちらでもない やや不満 不満

### Q 13 車内の清潔さ（清掃状況など）

満足 やや満足 どちらでもない やや不満 不満

### Q 14 駅構内の時刻表や案内表示の見やすさ・分かりやすさ

満足 やや満足 どちらでもない やや不満 不満

### Q 15 車内モニター等，車内の案内表示の見やすさ・分かりやすさ

満足 やや満足 どちらでもない やや不満 不満

### Q 16 交通局ホームページ上の地下鉄ダイヤ（時刻表）の見やすさ・分かりやすさ

満足 やや満足 どちらでもない やや不満 不満

## ■ 総合評価

### Q 17 地下鉄におけるサービス全般の満足度についてお答えください。

満足 やや満足 どちらでもない やや不満 不満

## ■ 今後求めるサービス

Q18 今後、地下鉄に求めるサービスの充実がありますか。

- ある     特にない（現状で満足している。）

（「ある」にチェックされた方にお伺いします。）

地下鉄に求めるサービスの充実について、以下の項目の中から3つまで選択してください。

内 容	チェック欄
・ 運転操作の向上	<input type="checkbox"/>
・ 案内・接客等の接遇向上	<input type="checkbox"/>
・ 駅構内やトイレの美化の推進	<input type="checkbox"/>
・ 車内の美化の推進	<input type="checkbox"/>
・ 駅構内の適正な温度設定（冷暖房温度）	<input type="checkbox"/>
・ 車内の適正な温度設定（冷暖房温度）	<input type="checkbox"/>
・ トイレやエレベーター等の設置場所の案内表示のわかりやすさ向上	<input type="checkbox"/>
・ 他の鉄道への乗継案内表示のわかりやすさ向上	<input type="checkbox"/>
・ 運行本数の増加	<input type="checkbox"/>
・ 始発の繰上げ（運行時間帯の延長）	<input type="checkbox"/>
・ 終発の繰下げ（運行時間帯の延長）	<input type="checkbox"/>
・ 交通系 IC カードサービスの充実	<input type="checkbox"/>
・ 「京都市バス・地下鉄路線図」、「地下鉄・バスナビ」の見やすさの向上	<input type="checkbox"/>
・ ホームページ全体の見やすさの向上・充実	<input type="checkbox"/>
・ リュックサックの持ち方などのお客様へのマナー啓発	<input type="checkbox"/>
・ 優先座席利用に対するお客様へのマナー啓発	<input type="checkbox"/>
・ チェックした項目の詳細や上記以外で希望する項目について記載してください （自由記述欄）	

質問は以上です。御協力ありがとうございました。