

おりひめバスモニター 実施結果

○実施方法：10名のバスモニターを選出（公募8名、推薦2名）し、実際におりひめバスに乗車（1人あたり10回程度）してもらい、中立的な視点から気付いた点を報告してもらう。

○モニター選出者：別紙「モニター一覧」のとおり

○実施期間：令和6年1月13日（土）から3月13日（水）まで

○実施状況

・モニター回数：98回

路線	中央幹線 (市)	中央幹線 (群)	梅田線	川内線 (幹線)	川内線 (支線)	広沢線	境野線	菱線	相生線	計
回数	9	13	22	16	1	5	9	10	13	98

・共通評価項目

項目／回答数	良い (3点)	普通 (2点)	悪い/異常あり (1点)	合計 各回答数×点数	平均 合計点/回答数
乗務員の接遇	49	41	8	237	2.4
利用者のマナー※	34	59	1	221	2.4
バス関連設備	12	83	3	205	2.1

※ 利用者のマナーについては、他の利用者の同乗がなかった4件を除く94件で集計

○提出された意見

◇バス乗務員の接遇に関すること

- ・年配の方への声掛けや、行先などを利用者に伝えていて全体的に好感が持てた。
- ・乗客に配慮した対応をしている乗務員が増えたように感じる。運賃を値上げして増収分を乗務員の給与に上乘せすることも必要と感じる。
- ・優しい方が多いという印象だが、疲れているようにも感じられた。以前の接遇は随分ひどかったと聞くと、改善されていると感じる。
- ・車内アナウンスについて、録音によるバス停案内の他にもマイクで細かく丁寧に説明する方と、まったくしない方に分かれている。個人的にはマイクで声掛けをする方に好感を持った。
- ・運転士により安心感のある運転と穏やかな挨拶をする方もいれば、スピードを出したり急ブレーキが多かったり、荒っぽい運転をする方もいた。
- ・厚生病院の敷地内など一般の車両に配慮した運転をされている一方で、スピードを出す運

転士も見受けられた。

- ・乗降時のアナウンスをしてくれる乗務員が少ない。注意だけはするが、降車時のあいさつがない。
- ・あいさつをしても返答してくれない乗務員がいる。その方が運転していると乗りたくない。
- ・運転士の研修をしていたようで、もう1人乗務員が乗っていたが、一番後ろの席で着席したままで指導する様子がみえず、不快に感じた。
- ・始発は出発前についているのがマナーだと思う。

◇利用者のマナーや乗り方に関すること

- ・他の利用者のどの方もバスに乗り慣れていて、私自身も快適にバスに乗ることができた。
- ・若い人がお年寄りに席を譲っていた。(複数)
- ・利用者のほとんどが降車の際、「ありがとうございます」など言葉を添えていた。(複数)
- ・バス停に禁煙の旨の掲示や、乗務員による注意など、バス停留所での喫煙行為を防止する必要性を強く感じた。
- ・特に問題は見受けられなかった。(複数)

◇バス関連設備に関すること

- ・キャッシュレス決済が非対応なのは不便。個人店が導入しているシステムなど研究してみるのはいかがでしょうか。(複数)
- ・バス停が白で目立たず、普段利用しない場所だと見つけにくかった。(複数)
- ・車体ラッピングを動物園とコラボしたかわいいものなど、子どもが喜びそうなバスがあると良い。(複数)
- ・両替機が新500円硬貨非対応で困った。
- ・一律料金なので問題ないが、発券機が稼働していないバスもあった。
- ・停留所に日差し除けがあると暑い日でも快適になる。
- ・バス停の時刻表が分かりにくい、文字が消えかかっている。
- ・すべての車両がノンステップバスになるとお年寄りも乗りやすくなる。
- ・バス予報が通信障害で機能していない時がある。
- ・乗降場所によっては、路肩が狭く、バス待ちが危ない所もある。
- ・乗務員の荷物やペットボトル、車内清掃用のモップが見えるのが気になった。
- ・車内は清潔に保たれていた。

◇バスの運行経路、ダイヤに関すること

- ・駅、病院、買い物施設など人の乗り降りの多い所にバスが停まる回数が多くて便利。
- ・買い物利用時に、帰りのバスが到着してから長いか短いかわからなく、1時間後にまたバスが来るようなダイヤだと理想的。
- ・車両を小型バスのみであるなら、厚生病院入口停留所を廃止し、厚生病院停留所に統一し

たらどうか。(複数)

- ・土日祝を除いた平日日中のみ東邦病院行きを増やす、土日祝の日中のみ梅田ふるさとセンター行きを増やすなど、特定の利用者を狙ったダイヤ編成はどうか。
- ・人の流れを考えた路線を作成することでバス利用者が増え、市民の健康維持と生活向上に繋がると思う。
- ・桐生駅北口を同時刻に発車する複数の路線があり、とても間違えやすい。
- ・川内線支線について、利用したときほかの乗客はいなかった。5月の改正で廃止になるとのことだが、支線を設定することになった経緯について検証も必要だと思う。
- ・午前中～昼頃の川内線幹線は混み合い、高齢者も座れないほどなので増便した方がよい。
- ・菱線や境野線など、曜日ごとの運行に不便さを感じた。運行に時間を要しても毎日同じダイヤである方が利便性が高いのではないか。
- ・交通事情によるものと思うが、恒常的に遅れが生じている箇所については、ダイヤも遅らせた方が乗客は安心すると思う。
- ・梅田線⇄菱線、境野線は接続がしにくいと感じた。
- ・乗り継ぎの改善
 - …JR 桐生駅、東武新桐生駅とバス
 - 広沢線上り 6 便→中央幹線(市)上り 14 便 など

◇その他利用時に感じられ、バス利用促進に有効と思われること

- ・ポイントカード制で貯まると商品を贈呈する。
- ・買い物、レジャー施設などを絡めた路線図の作成。
- ・市内小学生は現行でバスの運賃が無料だが、あえて無料の定期券を交付することでバス利用を意識してもらう。
- ・敬老パスポートは1か月500円なのに、通学、通勤定期券はそれぞれ5,000円、6,000円と高すぎるのではないか。
- ・敬老パスポートの対象を65歳に引き下げて、早い時期からバスに関心をもってもらった方がよい。
- ・時間限定でバス乗り継ぎ券を導入してはどうか。
- ・バス時刻表が改正ばかりで作り直した方がよい。
- ・利用者への声掛けや、運転がとても丁寧な運転士がいるが、こういう運転士がもっと増えるとよい。
- ・高齢化が進む市の特性上、臨機応変で丁寧な取り組みを永続的に展開してほしい。
- ・行きは下り坂だが、帰りは上り坂の地区も多くあるので、バスに自転車を積めるようになるとよい。

○いただいた意見への対応

◇バス乗務員の接遇に関すること

車内アナウンスや運転士の接遇、バス車内の物品管理など即改善できる点については、運行事業者へ情報共有し、改善を求めました。

また、多くの運転士が好印象であった一方、一部の運転士の接客の悪さや運転の粗さが指摘され、こうした一部の運転士により、おりひめバス全体のイメージが損なわれてしまうことを改めて運行事業者に伝えました。

◇利用者のマナーや乗り方に関すること

他の利用者がマナーよく乗車することで、快適に利用していただけることが改めて把握できました。運転士のアナウンスも重要な要素となってまいりますので、丁寧なアナウンスの心がけについて、運行事業者へ伝えました。

◇バス関連設備に関すること

バス車内は清潔に保たれていたという意見があった一方、乗務員の手荷物や清掃用のモップが気になったという意見もありましたので、運行事業者へ車内整理の徹底を求めました。

また、バス車両や両替機、バス停等の設備については、順次、更新を進めており、快適なバス環境の整備に努めます。

◇バスの運行経路、ダイヤに関すること

バス運行について利用者に安心して乗車していただけるよう、大幅な遅延などが生じないよう管理を徹底するとともに、やむを得ず生じてしまった際は、丁寧な説明をするよう運行事業者へ求めました。

また、ダイヤの調整や始発停留所での早めのバス待機については、バス路線全体に及ぶ調整や変更にあたり協議会での審議、運輸局への申請等必要になるため即時の変更はできかねますが、今後、見直しを行う際の調整項目とさせていただきます。

◇その他利用時に感じられ、バス利用促進に有効と思われること

運賃や利用促進に関する提案については、将来にわたってバス路線を維持していくために非常に有益な内容であり、今後の施策の検討に活用させていただきます。

○おりひめバスモニター委嘱者一覧

No.	職 種	年 齢	住 所
1	団体職員	47	桐生市宮本町
2	公務員	50	桐生市天神町
3	会社員	37	桐生市広沢町
4	自営業	54	桐生市境野町
5	無職	60	桐生市相生町
6	無職	67	桐生市元宿町
7	高校生	18	桐生市川内町
8	無職	65	桐生市菱町
推薦	障がい者関係団体職員	74	桐生市相生町
推薦	自営業	33	桐生市梅田町

※公募申込者数：17名

応募理由及び応募者の年齢、住所、職業等のバランスを
考慮し事務局で選出

※職種・年齢はモニター選出当時のもの