

バス利用者アンケートについて

1 調査の目的

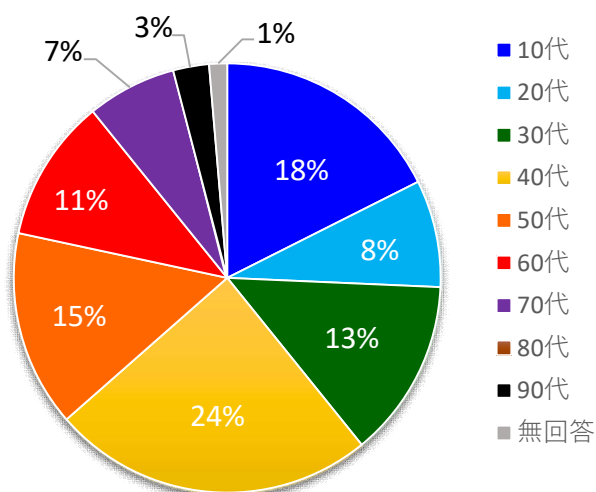
公共交通に対する満足度向上のため、市内で運行されている路線バス利用者に対し「乗り心地」「車両の管理状況」「乗務員の対応」などに関するアンケートを継続的に実施しております。アンケート結果を各事業者にフィードバックすることで、バスの快適性向上を図ります。

2 調査概要

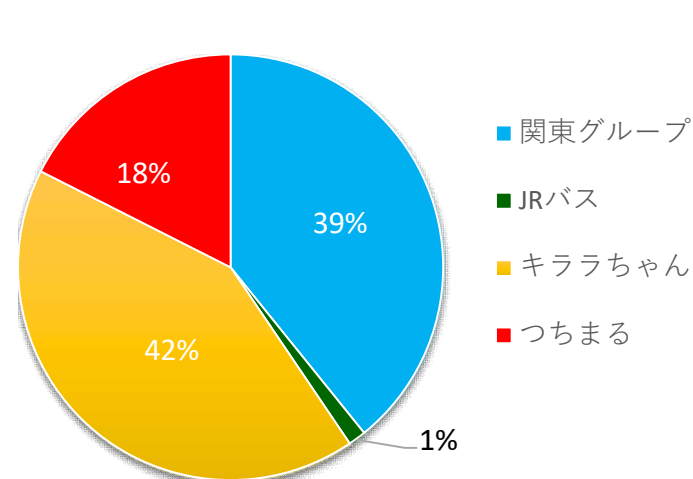
調査対象	市内バス利用者
調査方法	広報紙、市HP、バス車内へ、Webフォーマット入りお知らせ文を掲示 希望者には紙の調査票を配付
調査時期	令和7年4月～令和8年3月31日まで
回答数	74件

3 結果概要

<回答者の年齢>



<利用したバス路線>



5 主な意見

① 運行・ダイヤに関する要望

本数の増加、電車との接続した時刻の要望、運行ルート変更の要望

② 乗車マナー・利用者対応

アナウンス対応向上についての希望

③ 運転・接遇への意見

乗客への声掛けへの苦情

④ 案内・情報提供に関する要望

正月等の特別なダイヤの際の周知方法の改善要望

⑤ 制度・運営・政策への意見

支払手段の追加（電子マネー・交通系IC）

項目		評価	点数	※参考値 昨年度の点数	
車両	車内の掲示物がはがれていない	★★★★☆	4.4	4.3	4.4
	清掃道具や運転手の私物等が見えるところに置かれていない	★★★★☆	4.6		
	窓ガラスに汚れがない	★★★★	4.0		
	車内にゴミが落ちていない	★★★★☆	4.3		
接客	丁寧な言葉づかいをしている	★★★★	3.9	4.0	3.8
	ハッキリと聞き取りやすい話し方である	★★★★	4.1		
	降車時に「ありがとうございます」を言っている	★★★★	4.0		
	無愛想な態度を取っていない	★★★★	3.9		
案内	(乗車するバス停に) バスが到着した時に行き先の音声アナウンスがある	★★★★	3.9	3.8	3.7
	発車時、降車時等に適切に危険防止の注意をしている	★★★★	3.9		
	各バス停へ到着する時に、バス停名の案内を行っている	★★★★	3.9		
	遅れた場合、お詫びのアナウンスをしている	★★★☆☆	3.2		
	マイクの音量は適当な大きさである	★★★★☆	4.1		
運転	時間調整を行い、定刻通りに運行している	★★★★	3.7	4.0	3.9
	バス停では乗降のしやすいところに適切に停車している	★★★★	3.9		
	急発進、急停車を行っていない	★★★★	3.9		
	不必要にクラクションを鳴らしていない	★★★★☆	4.4		
	乗客が安心して乗れる運転ができています	★★★★	3.8		

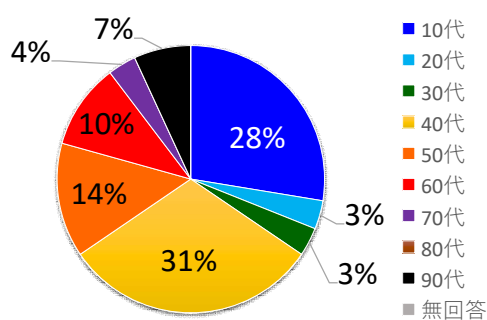
【車内の様子で気づいた点】（主な意見抜粋）

- ・運転手によってアナウンスの程度が違う
- ・混んでいて乗れないことがある
- ・外国人に対して命令口調でかなり横柄な態度をとっていた

【その他意見】（主な意見抜粋）

- ・高校生のスクールバスを増やしてほしい
- ・最終便が早すぎる、22時台に1本は走らせてほしい
- ・運転頻度の増加やオンデマンド運行をしてほしい
- ・正月ダイヤ等はバス停に貼りだすだけでなくアプリにも反映されるようにしてほしい

【回答者年代構成】 回答総数 29件



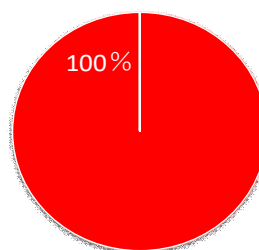
【主な乗車路線】 土浦駅～つくばセンター
土浦駅～荒川沖駅

項目		評価	点数	※参考値 昨年度の点数	
車両	車内の掲示物がはがれていない	★ ★ ★ ★ ★	5.0	5.0	4.6
	清掃道具や運転手の私物等が見えるところに置かれていない	★ ★ ★ ★ ★	5.0		
	窓ガラスに汚れがない	★ ★ ★ ★ ★	5.0		
	車内にゴミが落ちていない	★ ★ ★ ★ ★	5.0		
接客	丁寧な言葉づかいをしている	★ ★ ★ ★ ★	5.0	5.0	4.5
	ハッキリと聞き取りやすい話し方である	★ ★ ★ ★ ★	5.0		
	降車時に「ありがとうございます」を言っている	★ ★ ★ ★ ★	5.0		
	無愛想な態度を取っていない	★ ★ ★ ★ ★	5.0		
案内	(乗車するバス停に) バスが到着した時に行き先の音声アナウンスがある	★ ★ ★ ★ ★	5.0	5.0	4.5
	発車時、降車時等に適切に危険防止の注意をしている	★ ★ ★ ★ ★	5.0		
	各バス停へ到着する時に、バス停名の案内を行っている	★ ★ ★ ★ ★	5.0		
	遅れた場合、お詫びのアナウンスをしている		-		
	マイクの音量は適当な大きさである	★ ★ ★ ★ ★	5.0		
運転	時間調整を行い、定刻通りに運行している	★ ★ ★ ★ ★	5.0	5.0	4.5
	バス停では乗降のしやすいところに適切に停車している	★ ★ ★ ★ ★	5.0		
	急発進、急停車を行っていない	★ ★ ★ ★ ★	5.0		
	不必要にクラクションを鳴らしていない	★ ★ ★ ★ ★	5.0		
	乗客が安心して乗れる運転ができている	★ ★ ★ ★ ★	5.0		

【意見】

・乗降客の減少など顕在化した課題はあるにせよ、交通インフラの維持は不可欠な要素です。営業実績のみで評価せず、各自治体、政府の関わりが重要です。地域の破壊につながらない運営を望みます。

【回答者年代構成】 回答総数 1件



- 10代
- 20代
- 30代
- 40代
- 50代
- 60代
- 70代
- 80代
- 90代
- 無回答

【乗車路線】石橋（稲敷市佐倉）～土浦駅

項目		評価	点数	※参考値 昨年度の点数	
車両	車内の掲示物がはがれていない	★ ★ ★ ★ ★	5.0	4.8	4.7
	清掃道具や運転手の私物等が見えるところに置かれていない	★ ★ ★ ★ ☆	4.5		
	窓ガラスに汚れがない	★ ★ ★ ★ ★	4.7		
	車内にゴミが落ちていない	★ ★ ★ ★ ★	4.9		
接客	丁寧な言葉づかいをしている	★ ★ ★ ★ ★	4.7	4.6	4.2
	ハッキリと聞き取りやすい話し方である	★ ★ ★ ★ ☆	4.6		
	降車時に「ありがとうございます」を言っている	★ ★ ★ ★ ☆	4.5		
	無愛想な態度を取っていない	★ ★ ★ ★ ★	4.7		
案内	(乗車するバス停に) バスが到着した時に行き先の音声アナウンスがある	★ ★ ★ ★ ☆	4.2	4.3	3.6
	発車時、降車時等に適切に危険防止の注意をしている	★ ★ ★ ★ ☆	4.2		
	各バス停へ到着する時に、バス停名の案内を行っている	★ ★ ★ ★ ☆	4.2		
	遅れた場合、お詫びのアナウンスをしている	★ ★ ★ ★ ☆	4.3		
	マイクの音量は適当な大きさである	★ ★ ★ ★ ☆	4.6		
運転	時間調整を行い、定刻通りに運行している	★ ★ ★ ★ ☆	4.3	4.6	4.4
	バス停では乗降のしやすいところに適切に停車している	★ ★ ★ ★ ★	4.8		
	急発進、急停車を行っていない	★ ★ ★ ★ ☆	4.6		
	不必要にクラクションを鳴らしていない	★ ★ ★ ★ ★	4.8		
	乗客が安心して乗れる運転ができています	★ ★ ★ ★ ☆	4.6		

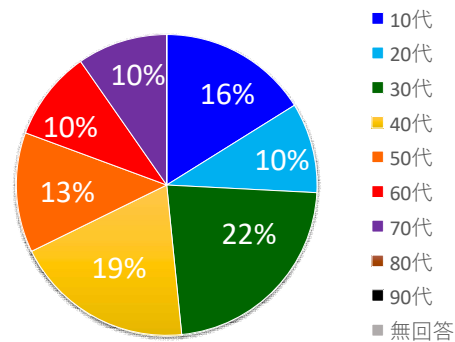
【車内の様子で気づいた点】 (主な意見抜粋)

- ・ 掲示物が色々あり、土浦の催しがよく分かってよかった。まちづくり活性化バスの名前の通りだと思った。
- ・ 手すりや窓枠の埃を小まめに掃除してほしい
- ・ 混んでいて座るのに手間取っている人に対して早く座るよう急かしていた。

【その他意見】 (主な意見抜粋)

- ・ 常磐線の時間に合わせたダイヤにしてほしい。毎回でなくとも、朝、夕など部分的に接続がよければ、利便性が高まると思う。
- ・ 車社会、人口減少で利用者は減っていると思うが福祉サービスとしてこれからも運営を続けて欲しい
- ・ 17時からの本数を一本でも増やしていただくと嬉しい
- ・ スマホでバスの場所がわかるシステムはとても良い
- ・ キララバスだけではないが終バスが早すぎる。街の活性化には22時までは必要。

【回答者年代構成】 回答総数 31件



【主な乗車路線】 土浦駅～ピアタウン
土浦駅～土浦三高

つちまるバス

項目		評価	点数	※参考値 昨年度の点数	
車両	車内の掲示物がはがれていない	★ ★ ★ ★ ★	4.8	4.7	4.9
	清掃道具や運転手の私物等が見えるところに置かれていない	★ ★ ★ ★ ★	4.8		
	窓ガラスに汚れがない	★ ★ ★ ★ ☆	4.6		
	車内にゴミが落ちていない	★ ★ ★ ★ ☆	4.6		
接客	丁寧な言葉づかいをしている	★ ★ ★ ★ ☆	4.3	4.3	4.6
	ハッキリと聞き取りやすい話し方である	★ ★ ★ ★ ☆	4.1		
	降車時に「ありがとうございます」を言っている	★ ★ ★ ★ ☆	4.5		
	無愛想な態度を取っていない	★ ★ ★ ★ ☆	4.2		
案内	(乗車するバス停に) バスが到着した時に行き先の音声アナウンスがある	★ ★ ★ ★	3.8	3.6	4.7
	発車時、降車時等に適切に危険防止の注意をしている	★ ★ ★ ☆	3.5		
	各バス停へ到着する時に、バス停名の案内を行っている	★ ★ ★ ☆	3.3		
	遅れた場合、お詫びのアナウンスをしている	★ ★ ★	3.0		
	マイクの音量は適当な大きさである	★ ★ ★ ★ ☆	4.2		
運転	時間調整を行い、定刻通りに運行している	★ ★ ★ ★ ☆	4.4	4.3	4.6
	バス停では乗降のしやすいところに適切に停車している	★ ★ ★ ★ ☆	4.4		
	急発進、急停車を行っていない	★ ★ ★ ★ ☆	4.2		
	不必要にクラクションを鳴らしていない	★ ★ ★ ★ ★	4.7		
	乗客が安心して乗れる運転ができている	★ ★ ★ ★ ☆	4.2		

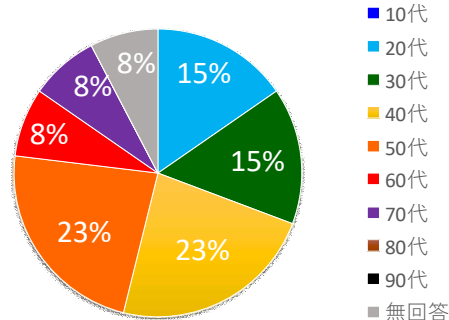
【車内の様子で気づいた点】 (主な意見抜粋)

- ・ 清掃が行き届いており清潔感がある
- ・ 手前からではなく奥から座らせてほしい
- ・ 現金だけでなく電子マネー・交通系ICも使えるようにしてほしい

【その他意見】 (主な意見抜粋)

- ・ 荒川沖駅から6号経由で土浦駅までいくバスが欲しい
- ・ 1時間1本に増便してほしい
- ・ 乗車定員数を増やしてほしい
- ・ 運転手さんや他の利用客の安全も考慮してもっと幅の広い道を走った方が良くと思う

【回答者年代構成】 回答総数 13件



【主な乗車路線】 荒川沖駅～ファミリーマート中村
 県南病院～霞ヶ浦医療センター