

市電に関するアンケート調査報告書

令和元年度

令和2年3月
熊本市交通局



～ 目 次 ～

I 調査の概要

1 調査目的	1
2 調査設計	1
3 回答者属性	1

II アンケート調査結果

1 市電の利用状況	2
2 市電の利用目的	4
3 市電の運賃支払い方法	6
4 市電についての満足度	8
(1) 全体の回答状況	8
(2) 属性別の回答状況	11
5 市電をまったく利用しない方の主な移動手段	13
6 市電の改善要望	14
(1) 全体の回答状況	14
(2) 市電をまったく利用されない方の回答状況	16
7 その他自由記述意見(一部抜粋・要約)	17

III 調査表(市電に関するアンケート)	20
----------------------	----

I 調査の概要

1 調査目的

市電に対するニーズを調査、把握することをもって、サービス向上と利用促進に資する取り組みの参考とするとともに、ひいては、熊本市交通局の経営基盤の強化を図ることを目的とする。

2 調査設計

(1) 実施日時

令和元年9月24日（火）～令和元年9月26日（木） 9：20～16：00

(2) 調査対象者

市電利用の有無、居住地を問わず、幅広い年齢層の男女を対象とする。

(3) 調査方法

交通局職員による聞き取り調査

(4) 調査場所

上通、下通、市電車内、通町筋電停・バス停周辺

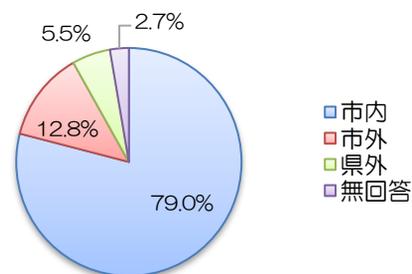
(5) アンケート回収数

1,193件（無効なし）

3 回答者属性

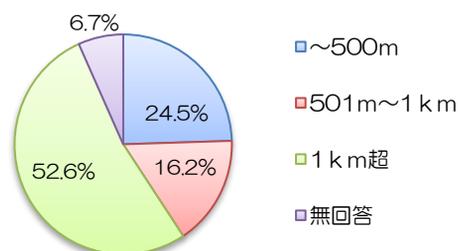
(1) 居住地

	割合	件数（件）
市内	79.0%	943
市外	12.8%	153
県外	5.5%	65
無回答	2.7%	32
合計	100.0%	1,193



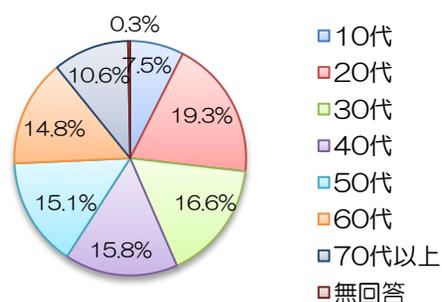
(2) 居住地から最寄り電停までの距離

	割合	件数（件）
～500m	24.5%	292
501m～1km	16.2%	194
1km超	52.6%	627
無回答	6.7%	80
合計	100.0%	1,193



(4) 年代

	割合	件数（件）
10代	7.5%	89
20代	19.3%	230
30代	16.6%	199
40代	15.8%	188
50代	15.1%	180
60代	14.8%	177
70代以上	10.6%	127
無回答	0.3%	3
合計	100.0%	1,193

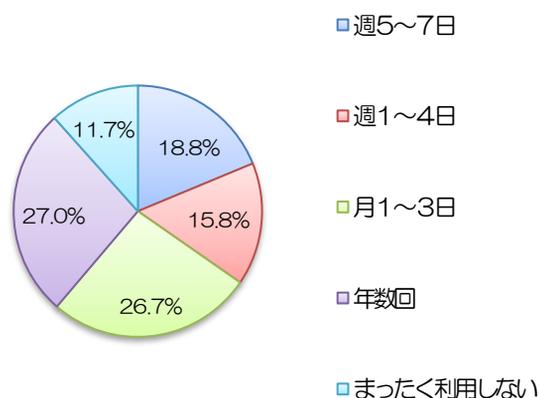


Ⅱ アンケート調査結果

1 市電の利用状況

Q1 市電の利用頻度を教えてください。

	割合	件数(件)
週5～7日	18.8%	223
週1～4日	15.8%	188
月1～3日	26.7%	318
年数回	27.0%	321
まったく利用しない	11.7%	139
合計	100.0%	1,189



◆全体結果

市電の利用頻度については、「週5～7日」の割合は18.8%で、「週1～4日」の割合は15.8%、「月1～3日」の割合は26.7%、「年数回」の割合は27.0%、「まったく利用しない」の割合は11.7%となった。

◇居住地別

居住地別でみると、「まったく利用しない」の割合が、市外居住は13.7%、県外居住は45.9%と、市内居住者に比べ利用率が低い。特に「週1～4日」の割合は、市外居住が7.8%であり、市内居住の18.2%より約10ポイント低い結果となった。

◇自宅から電停までの距離別

自宅から最寄り電停までの距離別でみると、500m圏内では「週5～7日」「週1～4日」合計で62.5%となり、501m～1kmの範囲では「月1～3日」が32.5%と最も高く、1kmを超えると「年数回」の利用になる。

◇年代別

年代別でみると、10代、60代、70代以上は「週5～7日」、「週1～4日」の割合が約50%となり、他の年代より利用率が高い。一方、30代～40代は利用率が低い。

◆考察

- ・市内(最寄りの電停から1km以内)在住の若年層及び老年層に最も多くご利用いただいている。比較して、壮年層の利用頻度は低い。
- ・自宅から電停までの距離が遠いほど、利用頻度が低くなる。

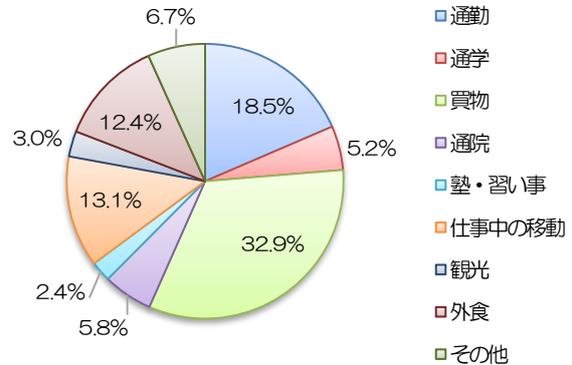
(注)表の見方 男性回答者530名のうち「週1～4日」と回答した人(90名)の割合 $90 \div 530 \approx 17.0\%$	合計件数(件)	週5～7日	週1～4日	月1～3日	年数回	まったく利用しない
■居住地別						
市内	941	19.1%	18.2%	26.5%	27.0%	9.2%
市外	153	19.0%	7.8%	35.3%	24.2%	13.7%
県外	63	3.3%	1.6%	14.3%	34.9%	45.9%
■自宅から電停までの距離別						
～500m	291	34.1%	28.4%	24.1%	8.6%	4.8%
501m～1km	194	18.0%	22.2%	32.5%	23.2%	4.1%
1km超	626	12.0%	8.8%	27.5%	35.7%	16.0%
■年代別						
10代	120	31.7%	19.2%	35.0%	10.0%	4.1%
20代	218	22.9%	17.0%	28.4%	19.3%	12.4%
30代	208	14.4%	20.2%	25.0%	29.8%	10.6%
40代	205	13.2%	16.1%	19.0%	36.1%	15.6%
50代	176	21.6%	17.0%	30.7%	25.0%	5.7%
60代	155	18.1%	34.8%	24.5%	20.0%	2.6%
70代以上	146	17.8%	37.0%	31.5%	9.6%	4.1%

※無回答がある場合は、属性ごとの小計が合計件数と一致しない。

2 市電の利用目的

Q2 市電のご利用目的は何ですか。(複数回答可)

	割合	件数(件)
通勤	18.5%	262
通学	5.2%	74
買物	32.9%	466
通院	5.8%	82
塾・習い事	2.4%	34
仕事中の移動	13.1%	186
観光	3.0%	43
外食	12.4%	176
その他	6.7%	95
合計	100.0%	1,418



※「その他」の回答内容は「買物」以外の商業施設の利用や「帰省」等

◆全体結果

市電の利用目的については、「買物」の割合が32.9%で最も高く、次いで「通勤」18.5%、「仕事中の移動」13.1%となった。

◇居住地別

居住地別でみると、市内居住と市外居住の方どちらにおいても「買物」の割合が最も高く、県外居住者は「観光」、次いで「買物」となっている。市内居住者・市外居住者ともに、「通勤」の割合が、「買物」に次いで高い。

◇自宅から電停までの距離別

自宅から最寄り電停までの距離別でみると、距離に関係なく「買物」の割合が最も高い。電停から1km以内に居住している方は、「通勤」の割合も比較的高く、1kmを超える方は「仕事中の移動」の割合が高くなっている。

◇年代別

年代別でみると、全ての年代で「買物」の割合は高いが、20代～60代では「通勤」、40代～50代では「仕事中の移動」といった仕事関係の割合も高い。10代は「通学」の割合が最も高く、70代以上の方は「通院」の割合も高い。

◇利用状況別

利用状況別でみると、「週5～7日」利用される方は「通勤」の割合が約40%を占め、「週1～4日」、「月1～3日」利用される方は「買物」、「年数回」利用される方は「仕事中の移動」が最も割合が高い。

◆考察

- ・全体的に「買物」で利用される割合は高い。
- ・市内(最寄りの電停から1km以内)居住の20代～60代で利用頻度が高い方は、通勤利用が多い。
- ・通学に利用されている市外居住の10代が多い。
- ・仕事中の移動は、40代～50代に多いものの、普段からの利用頻度は高くない。

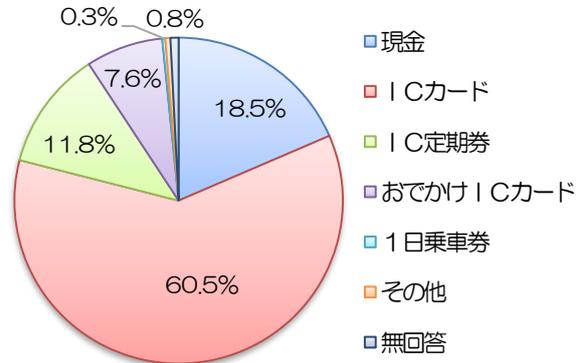
	合計件数 (件)	通勤	通学	買物	通院	塾・ 習い事	仕事 中の移動	観光	外食	その他
	1,418	18.5%	5.2%	32.9%	5.8%	2.4%	13.1%	3.0%	12.4%	6.7%
■居住地別										
市内	1,164	18.4%	4.5%	33.3%	6.0%	2.5%	13.4%	2.1%	13.0%	6.8%
市外	170	18.8%	10.0%	35.9%	6.5%	2.4%	8.2%	2.9%	8.8%	6.5%
県外	47	10.6%	0.0%	19.1%	2.1%	2.1%	17.0%	27.7%	12.9%	8.5%
■自宅から電停までの距離別										
～500m	412	25.5%	5.3%	35.4%	7.3%	1.4%	6.3%	2.7%	11.2%	4.9%
501m～1km	263	18.3%	2.7%	38.3%	6.8%	4.6%	8.4%	1.9%	12.2%	6.8%
1km超	664	14.9%	6.0%	29.7%	4.4%	2.3%	17.8%	3.3%	13.9%	7.7%
■年代別										
10代	112	4.5%	40.2%	32.0%	1.8%	3.6%	3.6%	2.7%	8.9%	2.7%
20代	284	19.7%	9.2%	35.1%	1.8%	1.1%	9.5%	3.9%	15.5%	4.2%
30代	216	26.4%	1.4%	26.0%	2.3%	0.0%	19.4%	2.3%	15.7%	6.5%
40代	199	22.1%	0.0%	27.6%	2.5%	1.0%	24.2%	4.0%	14.1%	4.5%
50代	223	23.3%	0.0%	22.9%	4.5%	3.1%	22.9%	6.3%	13.4%	3.6%
60代	228	19.3%	0.0%	32.0%	9.6%	2.2%	11.0%	4.0%	12.7%	9.2%
70代以上	168	6.5%	0.0%	44.1%	20.2%	7.1%	2.4%	1.2%	6.0%	12.5%
■利用状況別										
週5～7日	326	40.5%	12.6%	21.5%	9.8%	2.7%	3.7%	1.5%	4.3%	3.4%
週1～4日	380	18.4%	5.5%	38.2%	11.3%	5.8%	6.9%	1.3%	10.0%	2.6%
月1～3日	458	6.5%	2.6%	39.5%	7.2%	2.6%	20.1%	3.3%	13.8%	4.4%
年数回	381	5.8%	0.5%	25.5%	4.7%	0.8%	28.1%	10.2%	17.6%	6.8%

※無回答がある場合は、属性ごとの小計が合計件数と一致しない。

3 市電の運賃支払い方法

Q3 市電ご利用の際の主な運賃支払い方法は何ですか。(全く利用しない人除く)

	割合	件数(件)
現金	18.5%	194
ICカード	60.5%	635
IC定期券	11.8%	124
おでかけICカード	7.6%	80
1日乗車券	0.3%	3
その他	0.5%	5
無回答	0.8%	9
合計	100.0%	1,050



◆全体結果

市電の運賃支払い方法については、ICカード全体の割合が約8割を占めており、「現金」の割合は18.5%となった。※昨年度調査時は「現金」が27.1%

◇居住地別

居住地別でも、市内・市外・県外問わず、「ICカード」の割合が、最も高い。市内居住者は次いで「IC定期券」の割合が高く、市外・県外居住者は「現金」の割合が高い。県外の方は、現金割合が44.1%と、市内居住者に比べて27.4%も高い。

◇自宅から電停までの距離別

自宅から最寄り電停までの距離別でも、「ICカード」が最も高く、500m以内にお住まいの方は「IC定期券利用者」の割合も高い。

◇年代別

年代別で見ると、どの世代も「ICカード」の利用率が高いが、10代は「現金」の割合が高い。70代以上は「おでかけICカード」の割合が最も高い。

◇利用状況別

利用状況別にみると、「週5～7日」利用される方は「IC定期券」、「週1～4日」、「月1～3日」及び「年数回」利用される方は「ICカード」の割合が最も高い。

◇利用目的別

利用目的別にみると、「通学」で利用される方だけ「IC定期券」が最も高いが、それ以外の目的では「ICカード」の割合が最も高い。「通院」と「塾・習い事」においては「おでかけICカード」の利用も高い割合となっている。

◆考察

- ・支払い方法はICカードを利用する人の割合がどの区分でも高く、ICカードでの支払いが普及している。
- ・10代は他の年代と比べて現金で利用する人の割合が高い。
- ・通学にはIC定期券を利用する人の割合が高いが、通勤にはIC定期券ではなく、ICカードの利用が多い。

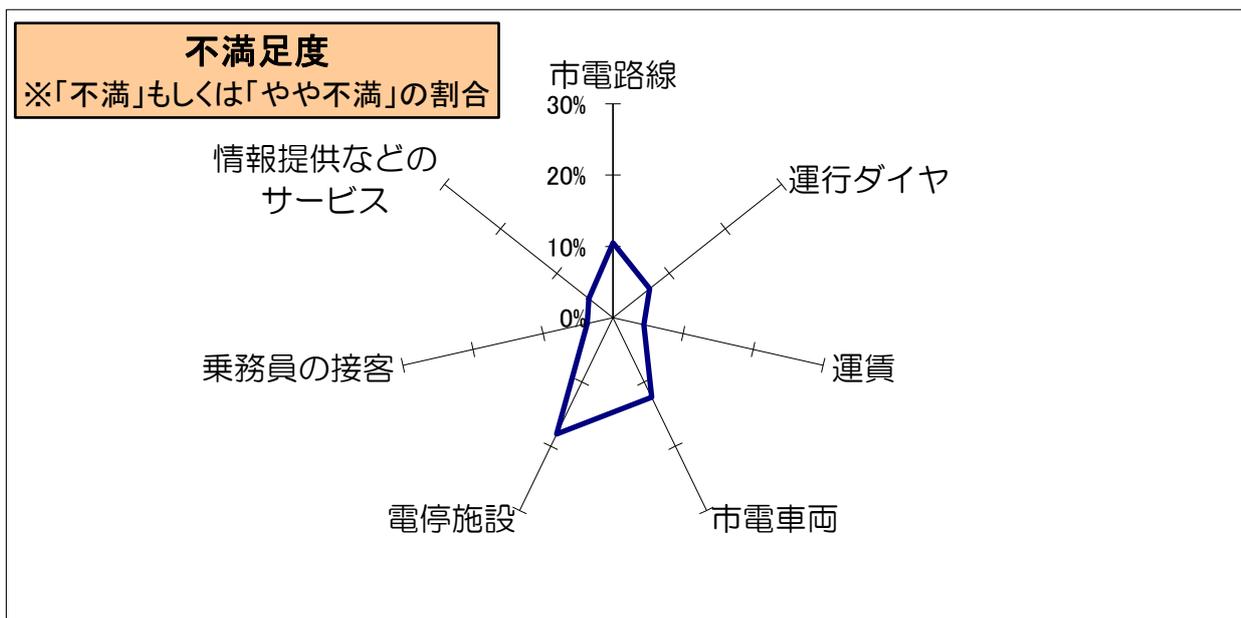
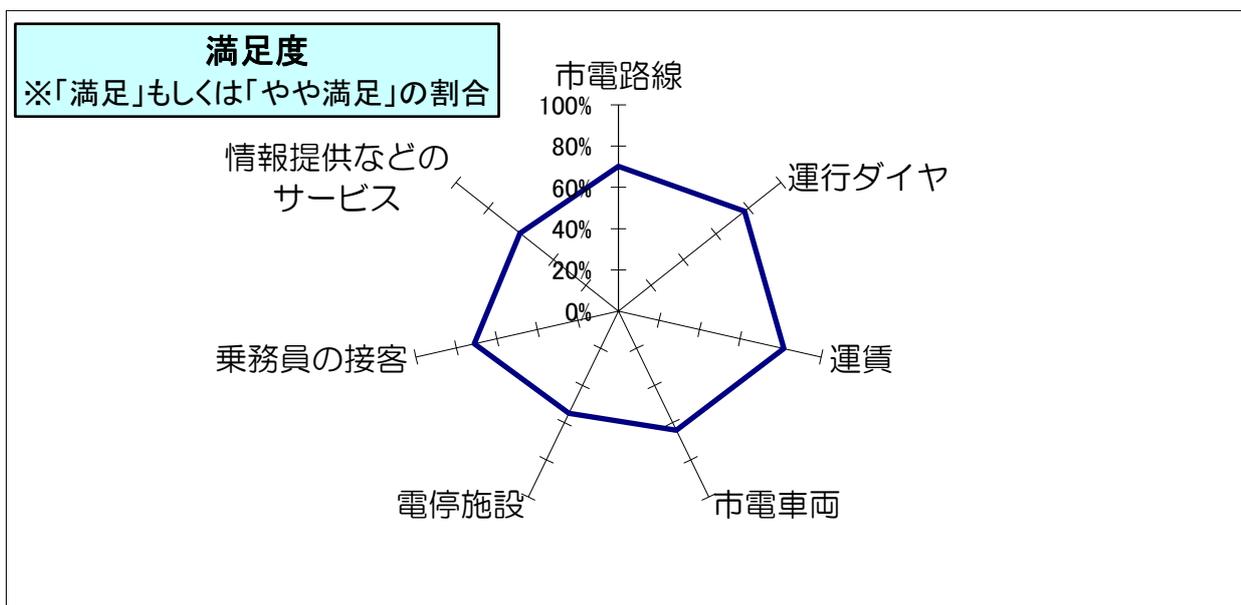
	合計件数 (件)	現金	I C カード	I C 定期 券	I C カード おで かけ	1 日 乗 車 券	そ の 他	無 回 答
	1,050	18.5%	60.5%	11.8%	7.6%	0.3%	0.5%	0.8%
■居住地別								
市内	854	16.7%	61.0%	11.7%	9.4%	0.1%	0.2%	0.9%
市外	132	23.5%	60.6%	12.1%	0.0%	0.8%	2.2%	0.8%
県外	34	44.1%	50.0%	3.0%	0.0%	2.9%	0.0%	0.0%
■居住地別								
～500m	277	16.6%	50.1%	19.9%	12.3%	0.0%	0.0%	1.1%
501m～1km	186	17.2%	60.8%	8.6%	12.4%	0.5%	0.0%	0.5%
1km超	526	19.6%	65.3%	8.9%	4.2%	0.4%	0.8%	0.8%
■年代別								
10代	81	27.2%	39.4%	30.9%	0.0%	0.0%	0.0%	2.5%
20代	202	19.3%	62.4%	16.3%	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%
30代	171	14.0%	73.1%	11.7%	0.6%	0.0%	0.6%	0.0%
40代	154	16.2%	73.5%	8.4%	0.0%	0.0%	1.3%	0.6%
50代	160	16.9%	72.5%	7.5%	2.5%	0.0%	0.0%	0.6%
60代	161	25.5%	58.4%	11.2%	2.5%	0.6%	0.6%	1.2%
70代以上	118	12.7%	24.6%	1.7%	58.5%	0.8%	0.0%	1.7%
■利用状況別								
週5～7日	223	7.2%	34.1%	49.4%	7.2%	0.4%	0.4%	1.3%
週1～4日	188	16.0%	56.9%	6.4%	19.1%	0.0%	0.0%	1.6%
月1～3日	318	21.1%	70.8%	0.3%	6.9%	0.3%	0.3%	0.3%
年数回	321	25.3%	70.7%	0.3%	1.9%	0.3%	0.9%	0.6%
■利用目的別 ※複数回答者あり								
通勤	262	9.5%	55.0%	31.6%	3.1%	0.4%	0.4%	0.0%
通学	74	6.8%	36.5%	55.3%	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%
買物	466	24.0%	56.9%	6.2%	11.6%	0.0%	0.4%	0.9%
通院	82	17.1%	41.5%	7.3%	28.0%	1.2%	1.2%	3.7%
塾・習い事	34	11.8%	55.9%	2.9%	26.5%	0.0%	0.0%	2.9%
仕事中の移動	186	13.5%	81.7%	2.7%	1.6%	0.0%	0.5%	0.0%
観光	43	41.9%	53.4%	0.0%	0.0%	4.7%	0.0%	0.0%
外食時の移動	176	19.9%	65.3%	5.7%	5.7%	0.0%	1.7%	1.7%
その他	95	17.9%	68.3%	1.1%	11.6%	0.0%	0.0%	1.1%

※無回答がある場合は、属性ごとの小計が合計件数と一致しない。

4 市電についての満足度

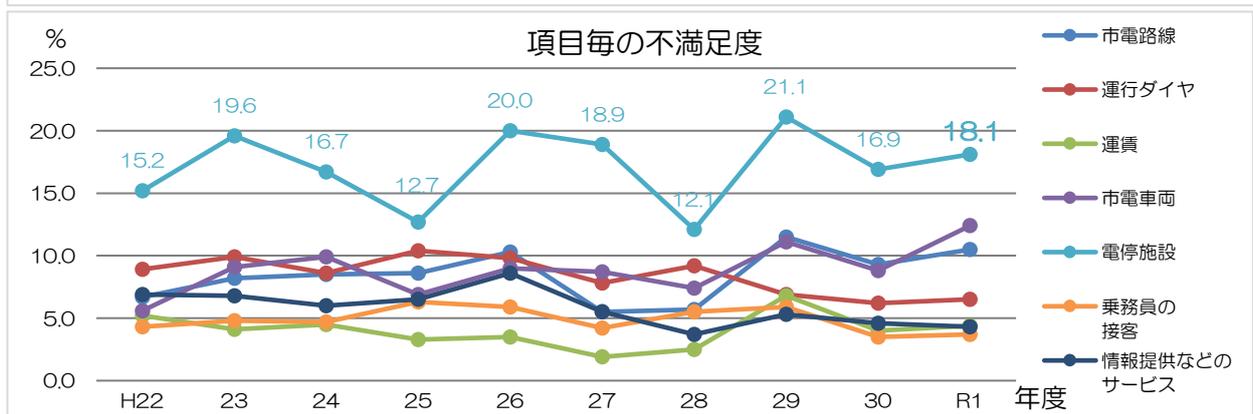
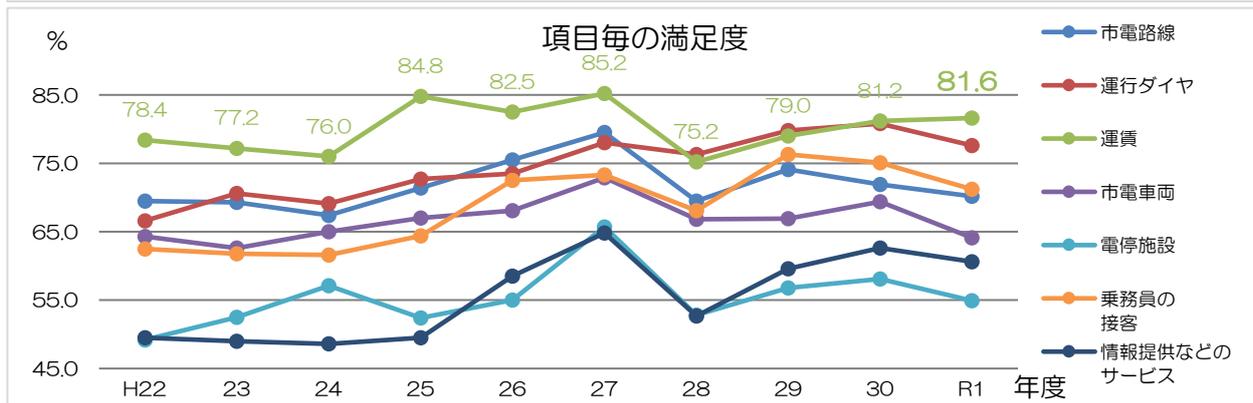
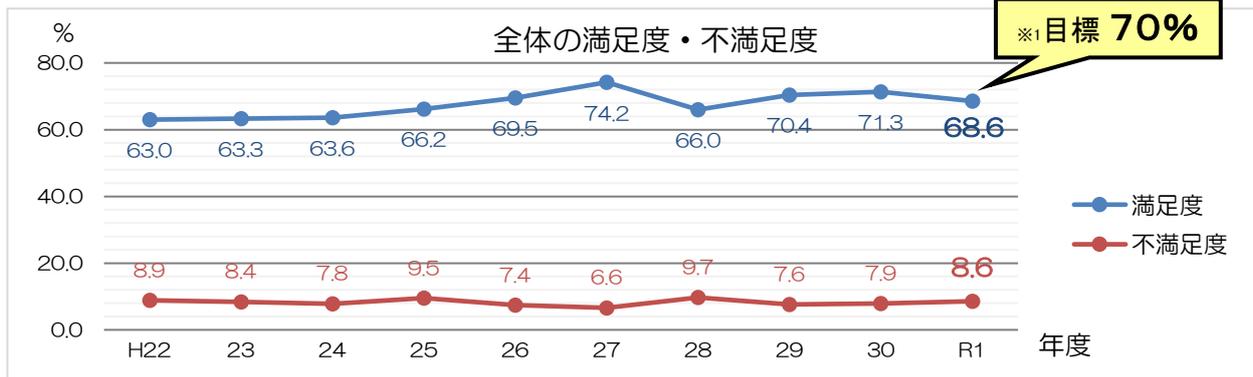
Q4 市電についてあなたの満足度をお聞かせください。

(1) 全体の回答状況



市電	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	合計	「満足」+ 「やや満足」	「不満」+ 「やや不満」
i 市電路線	39.7%	30.5%	19.3%	8.0%	2.5%	100.0%	70.2%	10.5%
ii 運行ダイヤ	43.9%	33.7%	15.9%	5.5%	1.0%	100.0%	77.6%	6.5%
iii 運賃	51.9%	29.7%	14.0%	3.3%	1.1%	100.0%	81.6%	4.4%
iv 市電車両	30.5%	33.6%	23.5%	10.9%	1.5%	100.0%	64.1%	12.4%
v 電停施設	26.6%	28.3%	27.0%	15.0%	3.1%	100.0%	54.9%	18.1%
vi 乗務員の接客	37.6%	33.6%	25.1%	3.2%	0.5%	100.0%	71.2%	3.7%
vii 情報提供などのサービス	31.5%	29.1%	35.1%	3.6%	0.7%	100.0%	60.6%	4.3%
全体	37.4%	31.2%	22.8%	7.1%	1.5%	100.0%	68.6%	8.6%

過去の回答状況



(単位: %)

項目	区分	H22	23	24	25	26	27	28	29	30	R1
市電路線	満足度	69.5	69.3	67.4	71.4	75.5	79.5	69.5	74.1	71.9	70.2
	不満足度	6.7	8.2	8.5	8.6	10.3	5.5	5.7	11.5	9.3	10.5
運行ダイヤ	満足度	66.6	70.6	69.1	72.7	73.5	78.0	76.3	79.8	80.8	77.6
	不満足度	8.9	9.9	8.6	10.4	9.8	7.8	9.2	6.9	6.2	6.5
運賃	満足度	78.4	77.2	76.0	84.8	82.5	85.2	75.2	79.0	81.2	81.6
	不満足度	5.2	4.1	4.5	3.3	3.5	1.9	2.5	6.8	4.0	4.4
市電車両	満足度	64.3	62.6	65.0	67.0	68.1	72.9	66.8	66.9	69.4	64.1
	不満足度	5.6	9.1	9.9	6.9	9.0	8.7	7.4	11.1	8.8	12.4
電停施設	満足度	49.2	52.5	57.1	52.4	55.0	65.7	52.8	56.8	58.1	54.9
	不満足度	15.2	19.6	16.7	12.7	20.0	18.9	12.1	21.1	16.9	18.1
乗務員の接客	満足度	62.5	61.8	61.6	64.4	72.5	73.3	68.1	76.3	75.1	71.2
	不満足度	4.3	4.8	4.7	6.3	5.9	4.2	5.5	5.9	3.5	3.7
情報提供などのサービス	満足度	49.5	49.0	48.6	49.5	58.5	64.8	52.7	59.6	62.6	60.6
	不満足度	6.9	6.8	6.0	6.5	8.6	5.5	3.7	5.3	4.6	4.3

前年度との比較

◇全体結果

市電の満足度は2.7ポイント低下し、不満足度も0.7ポイント増加した。

◇項目毎の結果

「運賃」以外のすべての項目で満足度が低下した。また、「市電車両」「電停施設」の不満足度も上昇した。特に「市電車両」は満足度も-5.3ポイントと、昨年度に比べて大きく低下した。

※1 熊本市交通事業中期経営収支プラン実施プログラムで掲げる活動量指標の令和元年度目標値

◆全体結果

市電全体の満足度（「満足」もしくは「やや満足」の割合）は68.6%（昨年比△2.7%）という結果になった。

◇市電路線の満足度

市電路線をみると、満足度が70.2%（昨年比△1.7%）と低下し、不満足度も上昇した。

◇運行ダイヤの満足度

運行ダイヤをみると、満足度は77.6%（昨年比△3.2%）と低下し、不満足度も低下した。

◇運賃の満足度

運賃をみると、満足度が81.6%（昨年比+0.4%）で各項目の中で最も高かった。

◇市電車両の満足度

市電車両をみると、満足度が64.1%と最も低下（昨年比△5.3%）し、不満足度も上昇した。

◇電停施設の満足度

電停施設をみると、満足度が54.9%と半数を超えているものの、各項目の中では最も低く、かつ不満足度は18.1%と各項目の中で最も高かった。

◇乗務員の接客の満足度

乗務員の接客をみると、満足度は71.2%で各項目の中で相対的に高く、不満足度は各項目の中では最も低かった。

◇情報提供などのサービスの満足度

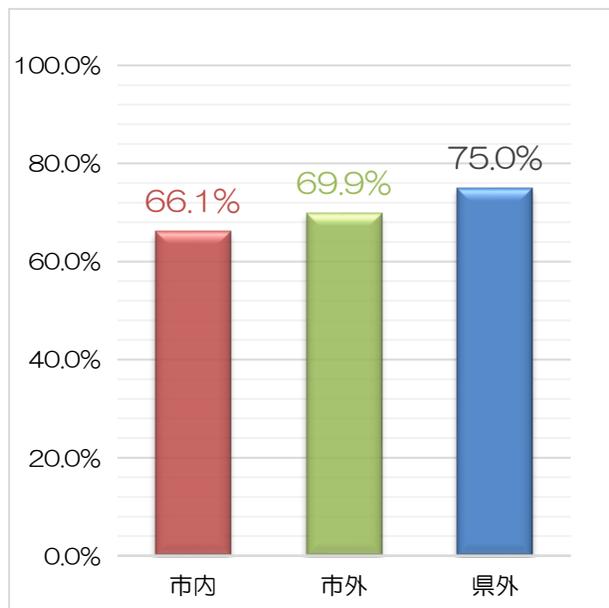
情報提供などのサービスをみると、満足度は60.6%と各項目のなかで電停施設に次いで低いが、不満足度は各項目の中で相対的に低く、どちらともいえないという回答が多かった。

◆考察

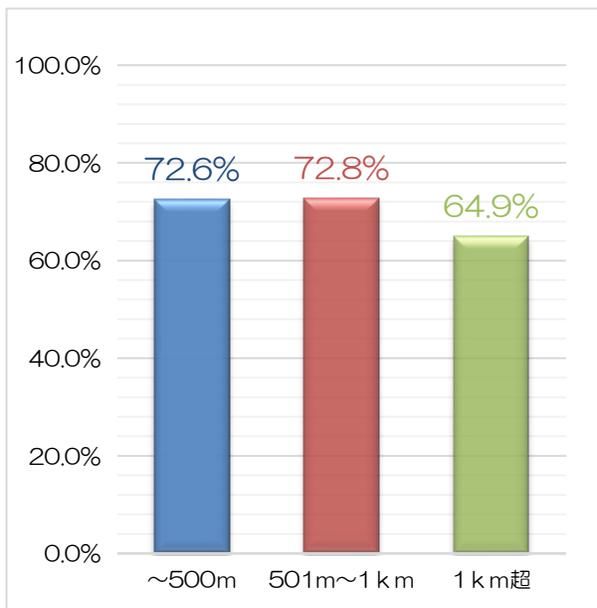
- ・運賃の満足度は8割、運行ダイヤ、乗務員の接客、市電路線の満足度は7割を超えており、他の項目より高い。
- ・電停施設の満足度は最も低く、不満足度も1番高くなっている。
- ・運賃以外の項目での満足度はすべて昨年度より低下しており、特に市電車両の満足度は大きく低下した。
- ・電停及び車両の満足度が低いことは、課題となっている朝の通勤時間帯の乗り残しや車内混雑が関係していると推測される。

(2) 属性別の回答状況

◇居住地別満足度



◇自宅から電停までの距離別満足度

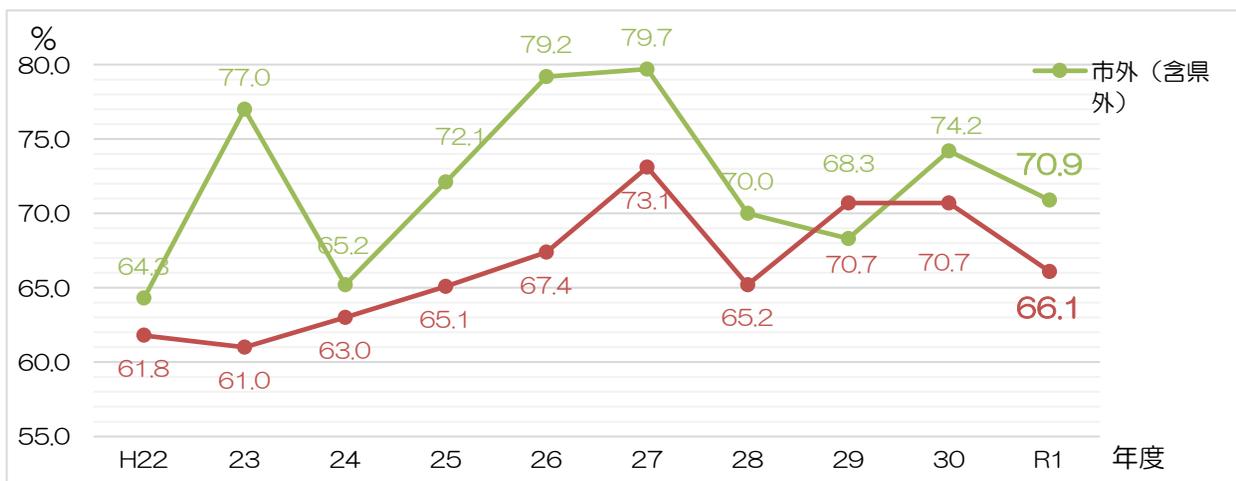


満足度比較

- ・市外及び県外居住者が市内居住者よりも満足度が高い。
- ・最寄りの電停から1kmより離れている方は、1km以下の方よりも満足度が低い。
(自宅から電停までの距離別満足度は平成30年度より追加項目)

■過去の回答状況

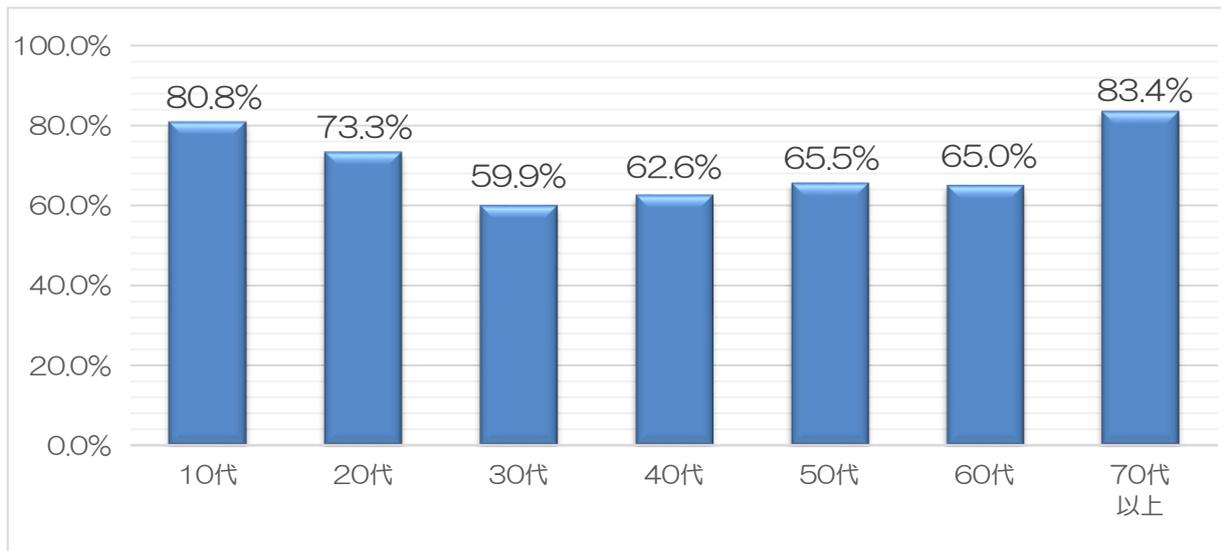
◇居住地別満足度（回答属性「県外」は令和元年度より追加）



前年度との比較

居住地で見ると、市内居住者、市外居住者の満足度はともに低下した。
市内居住者よりも市外居住者の満足度が高い傾向は変わらなかった。

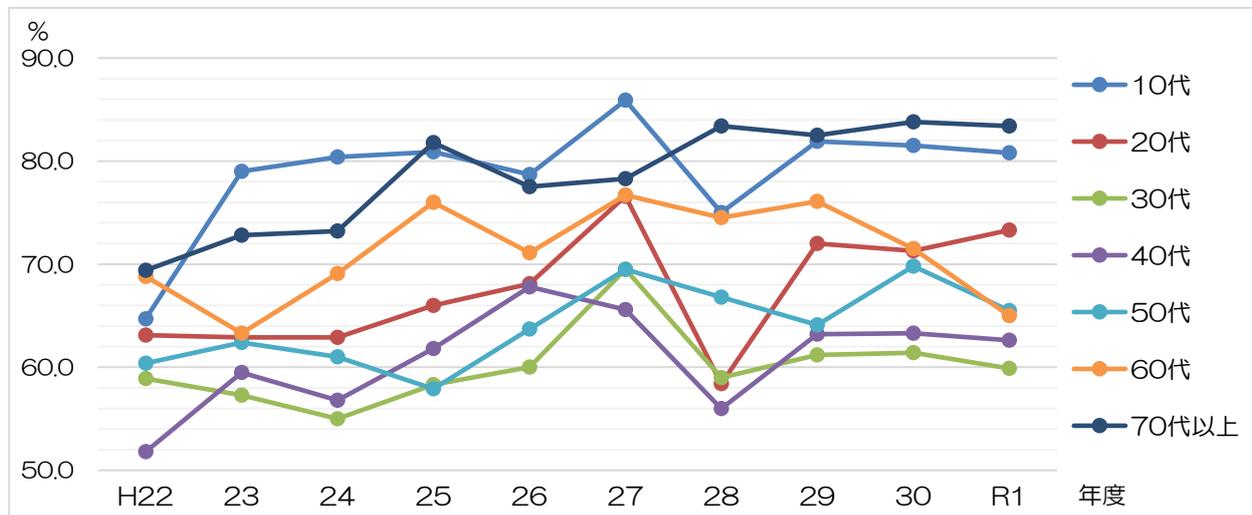
◇年代別満足度



満足度比

相対的に見た場合、30～40代の満足度が低い傾向にある。

■過去の回答状況



(単位: %)

年代	H22	23	24	25	26	27	28	29	30	R1
10代	64.7	79.0	80.4	80.9	78.7	85.9	75.0	81.9	81.5	80.8
20代	63.1	62.9	62.9	66.0	68.1	76.6	58.4	72.0	71.3	73.3
30代	58.9	57.3	55.0	58.3	60.0	69.5	59.0	61.2	61.4	59.9
40代	51.8	59.5	56.8	61.8	67.8	65.6	56.0	63.2	63.3	62.6
50代	60.4	62.4	61.0	57.9	63.7	69.5	66.8	64.1	69.8	65.5
60代	68.8	63.3	69.1	76.0	71.1	76.7	74.5	76.1	71.5	65.0
70代以上	69.4	72.8	73.2	81.8	77.5	78.3	83.4	82.5	83.8	83.4

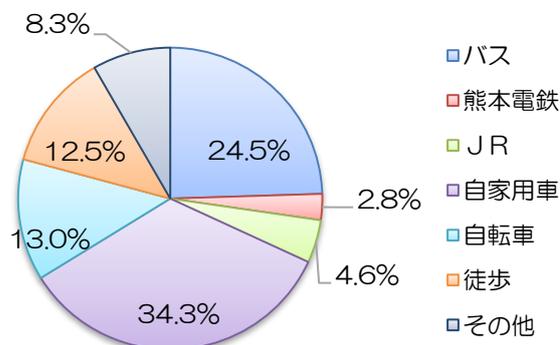
前年度との比較

年代別で見ると、満足度が高い順番に昨年度からの入れ替わりはなく、「70代以上」と「10代」が高く、「30代」と「40代」が低い傾向である。「60代」の満足度は特に低下している。

5 市電をまったく利用しない方の主な移動手段

市電をまったく利用しない方にお尋ねします。
Q5 主な移動手段は何ですか。（複数回答可）

	割合	件数（件）
バス	24.5%	53
熊本電鉄	2.8%	6
JR	4.6%	10
自家用車	34.3%	74
自転車	13.0%	28
徒歩	12.5%	27
その他	8.3%	18
合計	100.0%	216



※「その他」の回答内容は「バイク」等

◆全体結果

市電をまったく利用しない方の主な移動手段については、「自家用車」の割合が36.1%で最も高く、次いで「バス」の27.8%となった。

◇自宅から電停までの距離別

自宅から電停までの距離別で見ると、どの距離でも「自家用車」の割合が高かった。また、市電をまったく利用しない216件のうち、7割近くが最寄りの電停から1kmを超えている。

◆考察

- ・市電をまったく利用しない方は、自家用車やバスの利用割合が高く、最寄りの電停から1kmより遠くにお住まいの方が多い。
- ・電停から自宅までの距離が近い方（～500m）で市電を全く利用しない方は、徒歩での移動の割合が最も高い。

	合計	バス	熊本電鉄	JR	自家用車	自転車	徒歩	その他
全体	216	24.5%	2.8%	4.6%	34.3%	13.0%	12.5%	8.3%
■自宅から電停までの距離別								
～500m	22	13.6%	9.1%	0.0%	22.7%	18.2%	27.3%	9.1%
501m～1km	15	26.7%	0.0%	0.0%	40.0%	13.3%	13.3%	6.7%
1km超	158	25.3%	1.9%	4.4%	37.3%	12.7%	10.8%	7.5%

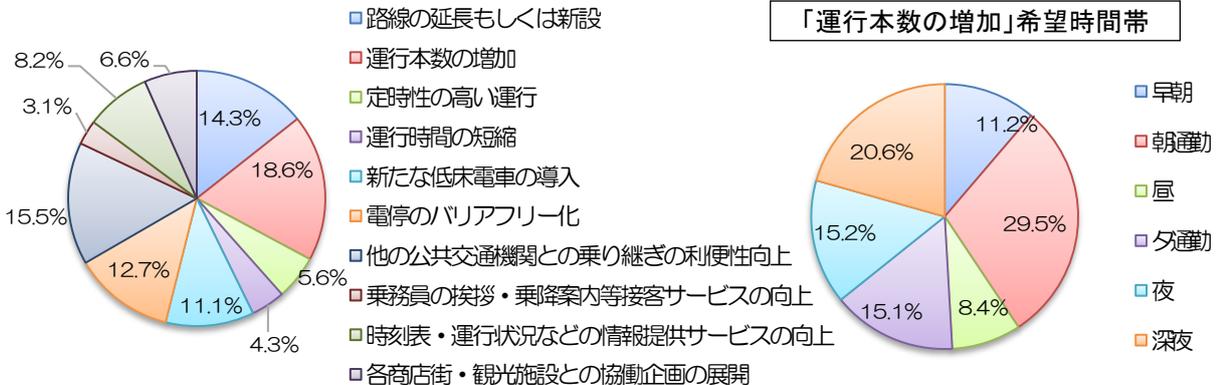
※無回答がある場合は、属性ごとの小計が合計件数と一致しない。

6 市電の改善要望

Q6 市電を利用されない方、利用される方、両方にお尋ねします。
市電に関して今後どのような改善を希望されますか。（複数回答可）

(1) 全体の回答状況

	割合	件数（件）
路線の延長もしくは新設	14.3%	336
運行本数の増加	18.6%	437
定時性の高い運行	5.6%	132
運行時間の短縮	4.3%	102
新たな低床電車の導入	11.1%	262
電停のバリアフリー化	12.7%	298
他の公共交通機関との乗り継ぎの利便性向上	15.5%	364
乗務員の挨拶・乗降案内等接客サービスの向上	3.1%	75
時刻表・運行状況などの情報提供サービスの向上	8.2%	193
各商店街・観光施設との協働企画の展開	6.6%	155
合計	100.0%	2,354



◆全体結果

市電の改善要望としては、「運行本数の増加」の割合が18.6%と最も高く、次いで「他の公共交通機関との乗り継ぎの利便性向上」、「路線の延長もしくは新設」、「電停のバリアフリー化」となった。「運行本数の増加」の希望時間帯は「朝通勤」が29.5%で最も高く、次いで「深夜」となった。「運行本数の増加」は、昨年度に続き、改善要望が1番多かった。

◇居住地別

居住地別でみると、市内居住と市外居住どちらにおいても「運行本数の増加」の割合が最も高い。県外居住者は「他の公共交通機関との乗り継ぎの利便性向上」の割合が高く、次いで「運行本数の増加」の割合が高かった。

◇自宅から電停までの距離別

自宅から電停までの距離別でみると、近距離の方は「運行本数の増加」や「電停のバリアフリー化」の割合が高いが、遠方になるほどそれらは低下し、「路線の延長もしくは新設」や「他の公共交通機関との乗り継ぎの利便性向上」の割合が高くなる。

◇年代別

年代別でみると、全世代で「運行本数の増加」の割合が高いが、10代は「時刻表・運行状況などの情報提供サービスの向上」が高く、70代以上は、「電停のバリアフリー化」の割合が最も高い。

◇利用状況別

利用状況別でみると、利用頻度の高い方ほど「運行本数の増加」の割合が高く、利用頻度が低いほど、「他の公共交通機関との乗り継ぎの利便性向上」の割合が高かった。また、年数回～全く利用しない方は「路線の延伸もしくは新設」の割合も高かった。

◇運賃支払い方法別

運賃支払い方法別でみると、「おでかけICカード」利用の方は他の運賃支払い方法と比べて「新たな低床電車の導入」「電停のバリアフリー化」の割合が高い。

◆考察

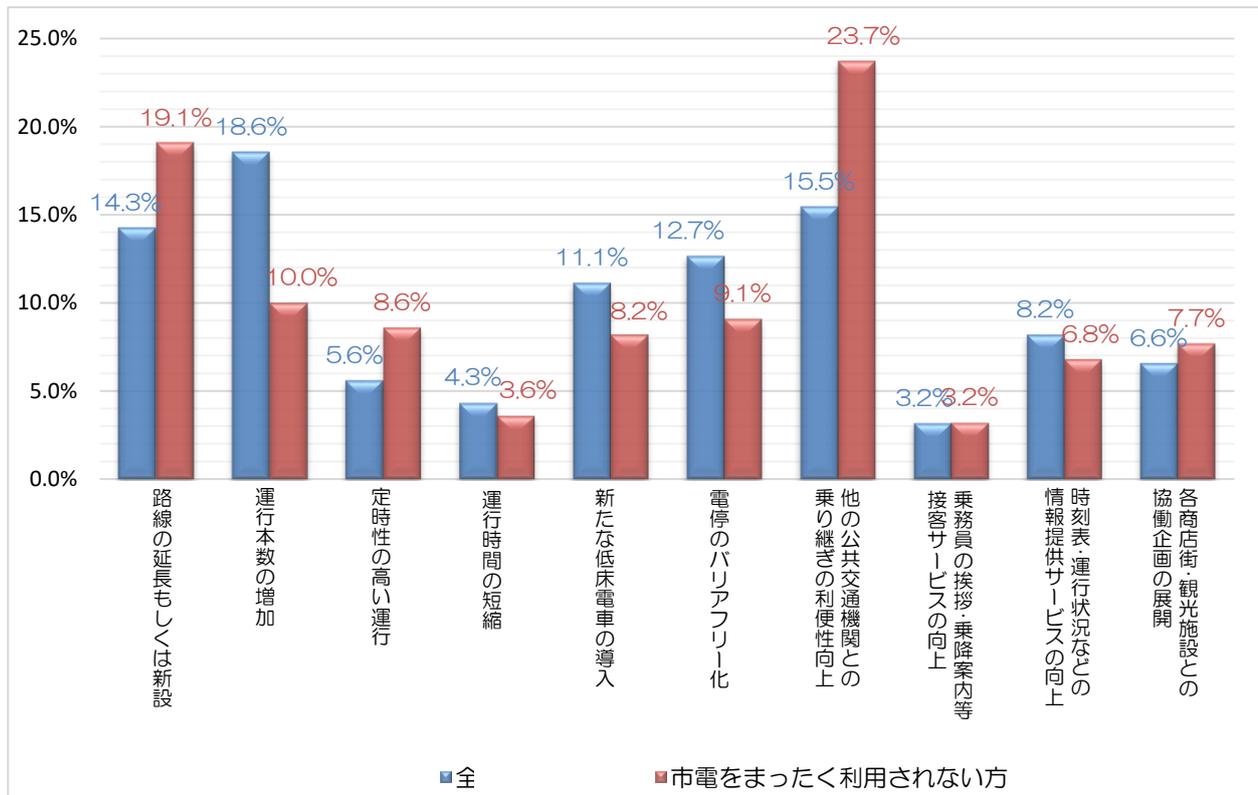
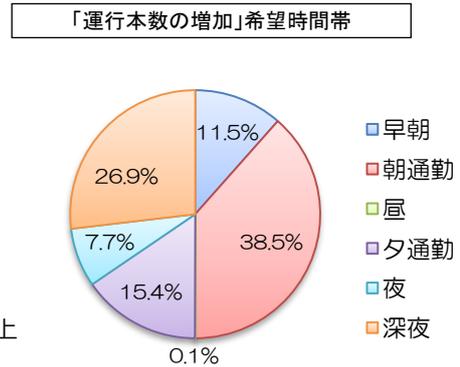
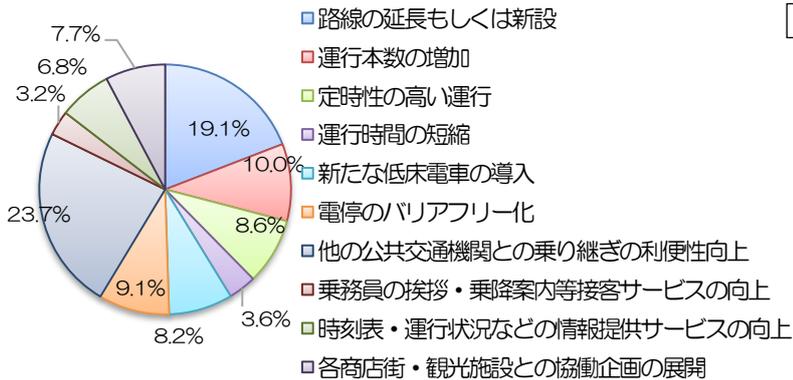
・要望が多い朝通勤時の「運行本数の増加」、「他の公共交通機関との乗り継ぎの利便性向上」の改善に重点的に取り組む必要がある。

	合計件数(件)	路線の延長もしくは新設	運行本数の増加	定時性の高い運行	運行時間の短縮	新たな低床車両の導入	電停のバリアフリー化	他の公共交通機関との 乗り継ぎの利便性向上	乗務員の挨拶・乗降案内等 接客サービスの向上	時刻表・運行状況などの 情報提供サービスの向上	各商店街・観光施設との 協働企画の展開
	2,354	14.3%	18.6%	5.6%	4.3%	11.1%	12.7%	15.5%	3.1%	8.2%	6.6%
■居住地別											
市内	1,928	15.1%	18.1%	5.3%	4.3%	11.5%	13.0%	15.0%	3.1%	7.7%	6.9%
市外	268	9.7%	23.2%	6.0%	4.5%	10.4%	11.9%	15.3%	4.1%	10.8%	4.1%
県外	91	6.6%	13.2%	8.8%	7.7%	9.9%	12.1%	22.0%	1.1%	12.0%	6.6%
■自宅から電停までの距離別											
～500m	588	8.9%	23.6%	6.1%	3.4%	13.9%	15.3%	10.7%	3.1%	8.5%	6.5%
501m～1km	362	16.6%	19.9%	4.1%	4.1%	9.9%	13.5%	13.0%	2.5%	9.7%	6.7%
1km超	1,268	16.2%	16.1%	5.3%	4.9%	10.4%	11.4%	18.1%	3.5%	7.8%	6.3%
■年代別											
10代	169	7.1%	22.5%	5.9%	8.3%	12.4%	9.5%	10.7%	4.1%	15.4%	4.1%
20代	457	11.3%	21.9%	4.2%	5.7%	8.1%	9.2%	16.4%	3.0%	11.4%	8.8%
30代	399	13.3%	17.8%	7.2%	3.0%	8.3%	12.5%	20.1%	4.0%	9.0%	4.8%
40代	410	15.1%	17.0%	6.6%	4.9%	10.5%	12.9%	17.8%	3.2%	5.9%	6.1%
50代	390	17.7%	19.7%	4.6%	3.6%	11.5%	12.3%	14.6%	2.6%	6.4%	7.0%
60代	365	17.3%	15.9%	5.8%	3.8%	14.2%	15.1%	13.7%	1.6%	4.9%	7.7%
70代以上	160	15.6%	13.7%	5.0%	1.3%	18.8%	20.6%	6.3%	5.6%	7.5%	5.6%
■利用状況別											
週5～7日	482	11.0%	24.3%	4.8%	3.3%	12.7%	11.4%	9.5%	5.6%	11.2%	6.2%
週1～4日	328	11.3%	22.3%	3.9%	4.0%	15.2%	14.0%	11.3%	4.0%	7.0%	7.0%
月1～3日	658	14.1%	19.5%	4.9%	5.0%	10.9%	13.7%	15.5%	1.8%	7.9%	6.7%
年数回	656	16.6%	14.3%	6.9%	4.6%	9.3%	13.1%	19.4%	2.4%	7.3%	6.1%
まったく利用しない	220	19.1%	10.0%	8.6%	3.6%	8.2%	9.1%	23.7%	3.2%	6.8%	7.7%
■運賃支払い方法別											
現金	355	14.6%	20.0%	5.6%	5.4%	11.0%	12.7%	12.1%	2.3%	9.3%	7.0%
ICカード	1,331	14.1%	18.2%	5.6%	4.4%	10.7%	13.2%	17.2%	2.7%	7.6%	6.3%
IC定期券	304	10.2%	24.7%	5.3%	3.9%	12.8%	10.5%	9.5%	5.6%	11.2%	6.3%
おでかけICカード	104	16.3%	18.3%	2.9%	1.9%	19.2%	18.3%	5.8%	4.8%	6.7%	5.8%
1日乗車券	7	14.3%	0.0%	0.0%	28.5%	0.0%	14.3%	14.3%	0.0%	14.3%	14.3%
その他	17	23.5%	23.5%	0.0%	0.0%	11.8%	11.8%	11.8%	5.8%	0.0%	11.8%

※無回答がある場合は、属性ごとの小計が合計件数と一致しない。

(2) 市電をまったく利用されない方の回答状況 ※Q1の5選択者

	割合	件数(件)
路線の延長もしくは新設	19.1%	42
運行本数の増加	10.0%	22
定時性の高い運行	8.6%	19
運行時間の短縮	3.6%	8
新たな低床電車の導入	8.2%	18
電停のバリアフリー化	9.1%	20
他の公共交通機関との乗り継ぎの利便性向上	23.7%	52
乗務員の挨拶・乗降案内等接客サービスの向上	3.2%	7
時刻表・運行状況などの情報提供サービスの向上	6.8%	15
各商店街・観光施設との協働企画の展開	7.7%	17
合計	100.0%	220



◆全体と「市電をまったく利用されない方」の回答状況比較

全体と「市電をまったく利用されない方」の回答状況を比較してみると、「市電をまったく利用されない方」は「他の公共交通機関との乗り継ぎの利便性向上」「路線の延長もしくは新設」の割合が高い。

7 その他自由記述意見(一部抜粋・要約)

	年代	居住地
◆運行形態に関すること		
・ 上熊本行きを増やしてほしいです	(10代	・ 市内)
・ 熊本駅までもう少し時間短縮できると嬉しい	(20代	・ 市内)
・ 最終便の時間を遅くしてほしい	(20代	・ 市内)
・ 始発をもっと早めてほしいです。夜も遅い時間まで運行して頂きたい	(20代	・ 市内)
・ JR新水前寺の時間に合わせて終電がもう少し遅めだと助かります	(20代	・ 市内)
・ 利用者がよく降りる場所だけ停まる市電があると助かります	(20代	・ 市内)
・ 朝のラッシュ対策	(30代	・ 市内)
・ せめて朝6時台・深夜23：30すぎの運行を入れて欲しい	(30代	・ 市内)
・ 通勤時の混雑を少なくする様に雨天時の朝は増便してほしい	(30代	・ 市外)
・ 雨など荒天時の臨時運行増	(40代	・ 市内)
・ 無料の日、花火大会などイベント時はもう少し本数を増やしてほしい	(40代	・ 市内)
・ 最終電車の時間をもう少し伸ばして頂けるとありがたいです	(40代	・ 県外)
・ 夜も低床車両を走らせて欲しい	(40代	・ 市内)
・ 観光でもわかりやすい(バスは迷子になった)	(40代	・ 県外)
・ 始発でほぼ満席満員になることがあり、途中の電停で座れない	(50代	・ 市内)
・ 理想はオランダのトラムのように、中心街には自家用車の乗込を規制し 自転車orトラムで通勤できるような環境があれば渋滞緩和につながる	(50代	・ 市内)
・ ピアガーデンの復活運行を希望	(60代	・ 市内)
・ 運行時間は今のままで十分!	(60代	・ 市内)
・ 金・土の夜やイベント時の運行本数も増やしてほしい。	(60代	・ 市内)
・ 運行間隔を短くして欲しい、一杯でのれない時間帯がある	(60代	・ 市外)
・ 女性専用車両の追加	(60代	・ 市外)
・ バスとの乗継ができるようなダイヤにしてほしい	(70代以上	・ 市内)
・ 駅前ですみ時間調整をするので田崎電停を遅く出発し、スムーズに 駅前を発車をお願いします	(70代以上	・ 市内)
・ 朝7:00~の仕事にはぎりぎり。もう一便早い便がほしい	(70代以上	・ 市内)
◆車両に関すること		
・ 2両編成の車両を増やしてほしい	(20代	・ 市内)
・ 8201号と8202号をラッシュ時に連結して使ってみては?	(20代	・ 市内)
・ 車内の臭いが気になります。座席をふやしてほしいです	(20代	・ 市内)
・ 席の数を多くするような車両があったら便利	(20代	・ 市内)
・ 低床車両の座席の改善、座る場所が狭く少ない	(30代	・ 市内)
・ ICカードにチャージしやすいので低床車両を増やしてほしい	(30代	・ 市内)
・ 立って乗る時つかまる所が少ない。	(30代	・ 市内)
・ いろんな車両があり楽しみにしています。お目あての車両を見たり 乗ったりする1日楽しい気分です	(50代	・ 市内)
・ 今日、ステップの段差が高すぎて両手をついて乗られる高齢者の方が いらっしまいました。段差を低くして、のりやすいように!	(50代	・ 市内)
・ 座る人数も立てる人数もなるだけ無理せず、たくさん乗れるよう、 デザインよりも優先してほしいです	(50代	・ 市内)
・ 年配の方が多くなっているので、なるべく早く全ての車両が低床になる といいと思います。予算が大変だとは思いますが・・・	(50代	・ 市内)
・ A系、B系が分かりやすいように座席の配置の工夫が必要でないか。	(60代	・ 市内)
・ 帰りにも低床電車があるかどうかをいつも心配しないといけないので、 もっと低床車両を増やし、乗降できる電停を増やしてほしい	(60代	・ 市内)
・ 低床は意外と人が乗れず故障も多い気がします	(60代	・ 市内)
・ 低床電車をもっと多く、バスの乗りつぎをしやすく	(60代	・ 市内)
・ 熊本駅から満員で通路がふさがる	(70代以上	・ 市内)
・ 冬はあたたかく夏はすずしい 安心してのれてます	(70代以上	・ 市内)
・ 年令を重ねたせいでしょうが乗り降りの階段の段差が大きい	(70代以上	・ 市内)
・ 車両は余りにも立派過ぎなくて良い(今何両かある)昔からの古い車両 をほどほどの良い車両に更新するようになって欲しい	(70代以上	・ 市外)

◆電停・線路に関すること

- 電停に屋根をつけてほしい。ついていない所があり、少し不便です (10代 • 市内)
- 車の運転をしていて、市電の電停付近の道路の幅が一部狭まっているところが事故が多いとききました。実際普通車では通れない幅となっているようです。双方の安全につながると思うので、改善してほしい (20代 • 市内)
- 軌道敷に芝を植えるのは良い取組だと思うが、車やバイクが進入している光景をよく見かけるので、物理的な対策を講じる必要がある (30代 • 市内)
- 市電を右折する際のレーンの確保 (市電というよりは道路) (30代 • 市内)
- 通町筋などは車道に待っている人があふれていて車からすると怖い思いをします。どうか改善していただければありがたいです (30代 • 市内)
- 電停にたっていると車との距離が近く怖いので、広くなると助かります (30代 • 市内)
- 市電の停車位置 (乗車ドア) に目印があってもいいのでは (30代 • 市内)
- 電停の安全性や車体の安全性が不安である (40代 • 市外)
- 電停に屋根を設置してもらいたい (50代 • 市内)
- 国府電停が狭く、荷物を持っていると電車にふれるなどして危険 (60代 • 市内)
- 電停の幅を広げて、出来たら屋根をつけてほしい (60代 • 市内)
- 車を運転中には電停にあふれるように人が居る時があり、危険を感じる (60代 • 市内)
- 低床電車が走っても電停が狭かったり段差があったりで使いにくい (50代 • 市内)
- 電停の幅がせまいので、2階建てにしたい (50代 • 市内)
- 旧市民病院前の電停が細くて緊張します (30代 • 市内)
- 国府電停を降車後の信号待ちの場所に危険を感じる (40代 • 市内)
- 全ての人にやさしい電停、屋根がつくとうれしい (60代 • 市内)

◆路線に関すること

- 上熊本駅から熊本駅方向面に直接行けたらいいなと思います (20代 • 市内)
- 御船までつなげてほしい (20代 • 県外)
- 熊本駅までの本数や新幹線との接続を便利にしてほしい (30代 • 市内)
- 延伸は希望するが工事費用が高額なため反対 (30代 • 市内)
- 市電延伸はコストがかかるため、あまり延伸にお金をかけるのはどうかと思う。特に自分の住所は延伸が望めない場所であるため。 (30代 • 市内)
- 北区方面にもぜひ路線を新設してほしいです (30代 • 市内)
- 世界的にライトレールは見直されているため、路線の延長を希望 (40代 • 市内)
- バスは運行状況が非常に悪く (本数が非常に少ない、時間通りの運行が出来ない)、市電を利用したいが、路線が少なく大変不便 (50代 • 市内)
- 一日も早く市民病院方面への路線延長を願います (50代 • 市内)
- 空港までのばしてく下さい (50代 • 市内)
- 公共交通機関の利用を促進するため、路線の新設を強く希望します。 (50代 • 市内)
- 市電の延伸は必要なし (50代 • 市内)
- 存続出来る様がんばっていただきたい。路線の廃止などない様に。 (50代 • 市内)
- 路線の延長を強く望みます。 (50代 • 市内)
- 沼山津、木山方面も延伸検討してほしい。 (60代 • 市内)
- 新市民病院までの延長を希む。 (60代 • 市内)
- 路線は現状で良い (60代 • 市内)
- 駅とサクラマチを結ぶ線があったらいいと思います (70代以上 • 市内)

◆乗務員の運転・接遇等に関すること

- 1万円、5千円しかもっていない時に対応してほしい (10代 • 市内)
- 安くて丁寧で最高です。 (20代 • 県外)
- 観光客も多く利用するので、感じのよい対応をお願いしたい (30代 • 市内)
- 状況に応じた空調の調整をお願いします (30代 • 市内)
- 運転手さんの運転が人によって荒かったり、挨拶が冷たかったりするのが残念。丁寧に対応されてる方もいらっしゃるのでは。 (30代 • 市内)
- 運転手によってちょっと乱暴な運転の時もある (40代 • 市内)
- 市電の運転士さんは丁寧な対応の方が多いです (40代 • 市内)
- 冷房の効きすぎがたまにあります。 (40代 • 市内)
- 乗車しようとしているのにドアが閉まり発車されたことがあったのでよく周囲を見てから操作してほしいです (40代 • 市外)
- 電停に外国の方がいる時に英語や中国語でアナウンスされ感心した (40代 • 市内)
- 丁寧にお願いしていただいています。ありがとうございます。 (50代 • 市内)
- 広告の放送がうるさい時があります。 (50代 • 市内)
- 乗務員の皆様は親切丁寧に接して下さるので、安心して乗車できる (50代 • 市内)
- 人によりアナウンスやサービスに差がありすぎ (50代 • 市内)

- ・満員の降車時、「真ん中を通して下さい」は避けにくい。(50代 ・ 市内)
- ・運転技術や接客の対応向上をめざして、時々チェックしてはどうか(60代 ・ 市内)
- ・今年度から街中に勤務するようになり、市電で通勤しているが、運転手の丁寧なアナウンスと確認で何とか無事におりることができています(60代 ・ 市内)
- ・車内アナウンスが過度の場合がある(特に低床車両)(60代 ・ 市内)
- ・運転手の方ですごく気持ちいい感じの方2~3人おられます。(70代以上 ・ 市内)
- ・電車乗車口で、まだ下の段に客がいるのに、急にドアが閉まり、非常に危険だと思った(70代以上 ・ 市内)
- ・優先席の案内をもう少ししてほしい(70代以上 ・ 市内)

◆運賃・乗車券に関すること

- ・運賃は均一じゃなくてもいいと思います(20代 ・ 市内)
- ・サクラマチの初日に運賃無料だったかと思いますが、街内に通勤の人が乗れず、タクシー移動を強いられた(20代 ・ 市内)
- ・市電の定期券を買える場所がわかりづらいです。買える場所と時間帯を増やしてほしいです(20代 ・ 市内)
- ・ICカード利用の客に限り、前後どちらからでも乗降できるようにしては(30代 ・ 市内)
- ・運賃の支払い方法に改善の余地があると考えます。(30代 ・ 市内)
- 例：乗車の際に支払い、降り際には何の手続きも無く降りられる
- ・運賃据置で財政的にも厳しくなるかと思いますが、頑張ってください(30代 ・ 県外)
- ・下通交通券配布は継続して、使用エリアも広げてほしいです(30代 ・ -)
- ・サービスセンターやチャージ機の設置(40代 ・ 市内)
- ・運賃が高いので値下げをお願いします(40代 ・ 市内)
- ・上熊本駅で定期が買えない、チャージができない、意味がわからない(40代 ・ 市内)
- ・運賃無料日を月に1~2回設ければ、市街地がにぎやかになるのでは？(40代 ・ 市内)
- ・運賃の更なるキャッシュレス化(40代 ・ -)
- ・170円均一は廃止すべき、距離に応じた運賃制度(50代 ・ 市内)
- ・ICカードを返せる場所をふやしてほしい(交通局以外で)(50代 ・ 市内)
- ・交通局窓口が18:00まで開いていると有難いです(50代 ・ 市内)
- ・営業部の時間外開設(例)水曜だけ10:00~18:45とか(50代 ・ 市外)
- ・さくらカードのおかげでほとんど毎日出かけます(70代以上 ・ 市内)
- ・さくらカードの廃止はしないでほしい(70代以上 ・ 市内)
- ・運賃ダイヤも充分満足している やっぱり便利です(70代以上 ・ 市内)
- ・通勤以外の障がい者料金がやや安過ぎる感じもします(70代以上 ・ 市内)

◆情報提供サービスに関すること

- ・バスきたくまさんみたいに接近情報に車番が出るようにしてほしい(20代 ・ 市内)
- ・バスきたくまさんへ市電も参加してほしい(30代 ・ 市内)
- ・市電ナビが便利です(30代 ・ 市内)
- ・市電ナビで、いつごろ電車が来るのかわかりやすくなりましたが、台風や事故等で運行が止まったときのページが別なので、リンクの表示があれば、ありがたいです(30代 ・ 市内)
- ・各電停に市電ナビをとりつけてほしい(スマホで確認するのが大変)(40代 ・ 市内)
- ・使いたない人でもわかりやすい時刻表が必要(40代 ・ 市内)
- ・利用法・支払方法案内、観光地案内など、県外者にも分かりやすい(40代 ・ 県外)
- ・外人の方への対応をもっと改善する事をおすすめいたします(60代 ・ 市内)

◆その他ご意見

- ・いつも利用させて頂いています。ありがとうございます(10代 ・ 市内)
- ・これからも熊本県民みんなから愛される市電になってほしい！！(20代 ・ 市外)
- ・県外在住のため頻度は高くないが、バスに比べて観光は非常にし易い(20代 ・ 県外)
- ・市電があるので助かっています。いつもありがとうございます。(30代 ・ 市内)
- ・県外出身者ですが、利用者のマナーが悪い点が気にかかっています(30代 ・ 市内)
- ・地下鉄にしましょう(30代 ・ 市内)
- ・地元の人でも観光客の人にも利用しやすいものになるといいです(40代 ・ 市内)
- ・市電を廃止し、代替交通機関の整備、線路の分は車線拡大に利用(40代 ・ 市内)
- ・モノレールであればもっと良いのでは(40代 ・ 市外)
- ・自宅近辺はバスの本数が少なく、自家用車の利用を選んでしまいます(50代 ・ 市内)
- ・西区ではバスの廃線が進み、ますます交通弱者が増加している(50代 ・ 市内)
- ・南区在住ですので年に数回程度の利用だが、たまに乗ると良いものです(50代 ・ 市内)
- ・車内で飲み物は取りたい(60代 ・ 市内)
- ・車両広告をやめて趣のある市電に戻してほしい(60代 ・ 市内)
- ・毎日利用していますが市電のある街でとてもありがたく思っています(60代 ・ 市内)
- ・移動に助かります。ずいぶんと良くなったと思います(70代以上 ・ 市内)
- ・いつも便利に利用させていただいております(70代以上 ・ 市内)

Q5 市電をまったく利用しない方にお尋ねします。

主な移動手段は何ですか。(〇はいくつでも)

1. バス 2. 熊本電鉄 3. JR 4. 自家用車 5. 自転車 6. 徒歩
7. その他()

Q6 市電を利用されない方、利用される方、両方にお尋ねします。

市電に関して今後どのような改善を希望されますか。(〇はいくつでも)

A 運行形態について

1. 路線の延長もしくは新設

(方面:)

2. 運行本数の増加

(時間帯: 1. 早朝 2. 朝通勤 3. 昼 4. 夕通勤 5. 夜 6. 深夜)

3. 定時性の高い運行

4. 運行時間の短縮

5. その他()

B その他の利便性、サービスの向上等について

6. 新たな低床車両の導入

7. 電停のバリアフリー化

8. 他の公共交通機関(鉄道、バス等)との乗り継ぎの利便性向上

9. 乗務員の挨拶・乗降案内等接客サービスの向上

10. 時刻表・運行状況などの情報提供サービスの向上

11. 各商店街・観光施設との協働企画(運賃・入場料割引等)の展開

12. その他()

Q7 どのようなことでも結構です。他にご意見、ご要望等ありましたらご記入ください。

()

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。