

# 市電に関するアンケート調査報告書

## 令和2年度

令和3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 電停までの移動手段	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
7 運賃体系について	15
8 その他自由記述意見(一部抜粋・要約)	17

III 調査内容(市電に関するアンケート)	22
-----------------------	----

# I 調査の概要

## 1 調査目的

市電に対するニーズを調査、把握することで、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2年9月29日（火）～令和2年10月28日（水）

### (2) 調査対象者

市電利用の有無、居住地を問わず、幅広い年齢層の市民を対象とする。

### (3) 周知方法（媒体）

熊本市及び交通局HP、熊本市LINE、交通局Twitter、市電車内ポスター等

### (4) 調査方法

熊本市HPのアンケートシステムを活用し、インターネット上で実施。

### (5) アンケート回収数

1,856件

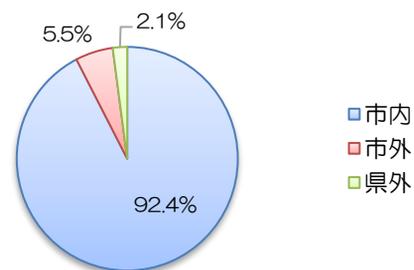
### (6) 備考

昨年度までは街頭及び市電車内での聞き取り形式で調査を実施したが、今年度よりwebアンケート調査方法に変更。

## 3 回答者属性

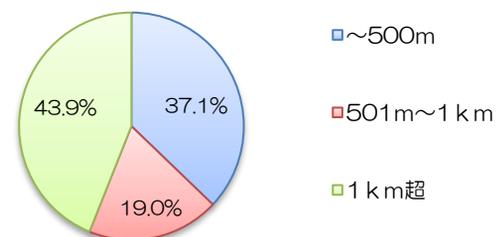
### (1) 居住地

	割合	件数（件）
市内	92.4%	1,715
市外	5.5%	103
県外	2.1%	38
合計	100.0%	1,856



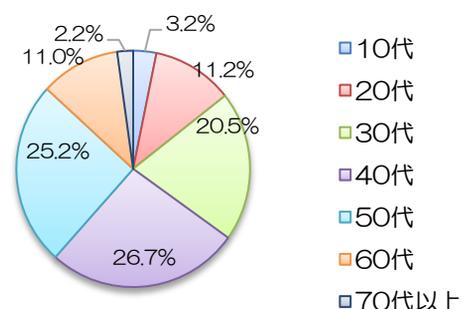
### (2) 居住地から最寄り電停までの距離

	割合	件数（件）
～500m	37.1%	688
501m～1km	19.0%	354
1km超	43.9%	814
合計	100.0%	1,856



### (4) 年代

	割合	件数（件）
10代	3.2%	59
20代	11.2%	207
30代	20.5%	382
40代	26.7%	496
50代	25.2%	468
60代	11.0%	204
70代以上	2.2%	40
合計	100.0%	1,856

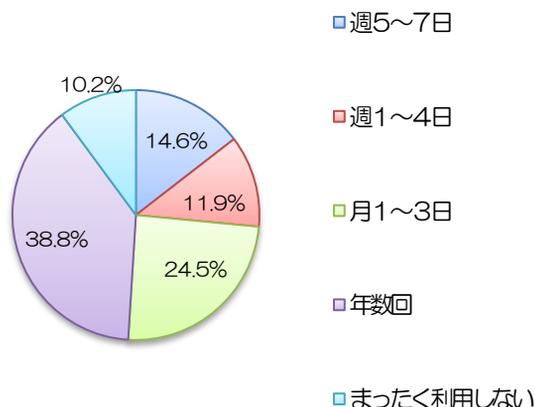


## Ⅱ アンケート調査結果

### 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	14.6%	271
週1～4日	11.9%	221
月1～3日	24.5%	455
年数回	38.8%	720
まったく利用しない	10.2%	189
合計	100.0%	1,856



#### ◆全体結果

市電の利用頻度については、「週5～7日」の割合は14.6%で、「週1～4日」の割合は11.9%、「月1～3日」の割合は24.5%、「年数回」の割合は38.8%、「まったく利用しない」の割合は10.2%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9.7%、県外居住は7.8%と、市内居住者と大差はない。「週5～7日」の割合は、市外居住が22.3%と最も高く、市内、市外、県外居住ではいずれも年数回の利用割合が最も高かった。

#### ◇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40.0%となり、501m～1kmの範囲では「月1～3日」が28.8%と割合が高く1kmを超えると「年数回」の利用が約半数を占める。

#### ◇年代別

年代別でみると、10代は「週5～7日」の割合が44.1%と高く、60代、70代以上の利用率は他の年代より高い。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。

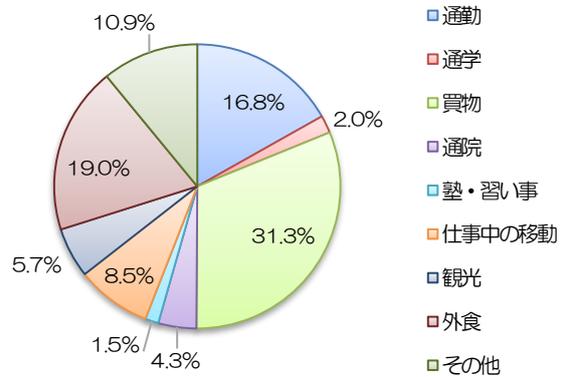
(注)表の見方 男性回答者530名のうち「週1～4日」と回答した人(90名)の割合 $90 \div 530 \approx 17.0\%$	合計件数(件)	週5～7日	週1～4日	月1～3日	年数回	まったく利用しない
<b>■居住地別</b>						
市内	1,715	14.2%	12.1%	25.0%	38.4%	10.3%
市外	103	22.3%	8.7%	21.4%	37.9%	9.7%
県外	38	10.6%	10.5%	13.2%	57.9%	7.8%
<b>■自宅から電停までの距離別</b>						
～500m	688	21.6%	18.4%	30.5%	25.6%	3.9%
501m～1km	354	14.7%	10.2%	28.8%	41.0%	5.4%
1km超	814	8.7%	7.1%	17.6%	48.9%	17.6%
<b>■年代別</b>						
10代	59	44.1%	15.3%	25.4%	15.3%	0.0%
20代	207	24.6%	16.9%	20.8%	31.4%	6.3%
30代	382	14.9%	11.3%	23.3%	38.0%	12.6%
40代	496	12.7%	8.7%	25.0%	40.7%	12.9%
50代	468	11.5%	11.1%	23.9%	42.5%	10.9%
60代	204	7.4%	15.7%	27.5%	44.6%	4.9%
70代以上	40	12.5%	17.5%	40.0%	22.5%	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。

## 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	16.8%	479
通学	2.0%	57
買物	31.3%	894
通院	4.3%	122
塾・習い事	1.5%	44
仕事中の移動	8.5%	243
観光	5.7%	163
外食	19.0%	543
その他	10.9%	311
合計	100.0%	2,856



※「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。

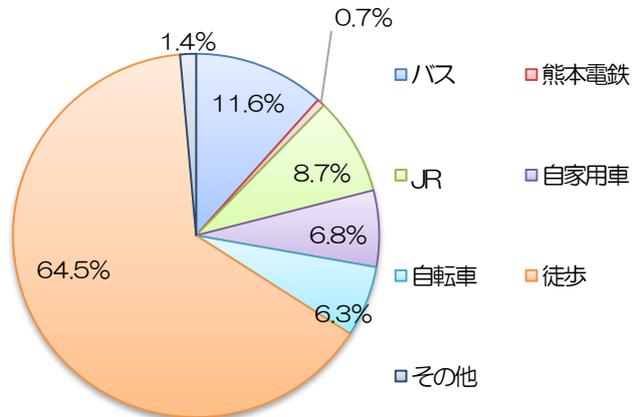
	合計件数 (件)	通勤	通学	買物	通院	塾・ 習い事	仕事 中の 移動	観光	外食	その他
	1,418	18.5%	5.2%	32.9%	5.8%	2.4%	13.1%	3.0%	12.4%	6.7%
■居住地別										
市内	1,164	18.4%	4.5%	33.3%	6.0%	2.5%	13.4%	2.1%	13.0%	6.8%
市外	170	18.8%	10.0%	35.9%	6.5%	2.4%	8.2%	2.9%	8.8%	6.5%
県外	47	10.6%	0.0%	19.1%	2.1%	2.1%	17.0%	27.7%	12.9%	8.5%
■自宅から電停までの距離別										
～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 電停までの移動手段

#### Q3 市電ご利用の際の電停までの移動手段は何ですか。（全く利用しない人除く）

	割合	件数（件）
バス	11.6%	192
熊本電鉄	0.7%	12
JR	8.7%	144
自家用車	6.8%	113
自転車	6.3%	105
徒歩	64.5%	1,065
その他	1.4%	23
合計	100.0%	1,654



#### ◆全体結果

電停までの移動手段については、徒歩の割合が6割以上と最も高く、続いて「バス」「JR」「自家用車」の順となった。※令和2年度より新規追加した項目

#### ◇居住地別

居住地別でみると、市内居住者は7割近くが「徒歩」であり、市外・県外では「JR」が約半数と最も高く、続いて「バス」利用という結果となった。  
市外の方は「自家用車」から市電を利用いただく方が12.2%と最も高かった。

#### ◇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以内にお住まいの方は95%が「徒歩」で市電を利用し、1km以内の方も82%の方が「徒歩」で利用している。  
1km超の方は、「バス」「電車」の割合が高く、乗り継いで利用をされている。

#### ◇年代別

年代別でみると、どの世代も「徒歩」の割合が高いが、10代は「JR」や「自家用車」の割合が高い。70代以上は「徒歩」が78.9%と、割合が最も高い。

#### ◇利用状況別

利用状況別にみると、「年数回」利用される方は「徒歩」の割合が52.8%と低く、「バス」「JR」の割合が高い。「週5～7日」～「月1～3日」の方は「徒歩」の割合が軒並み高い。

#### ◆考察

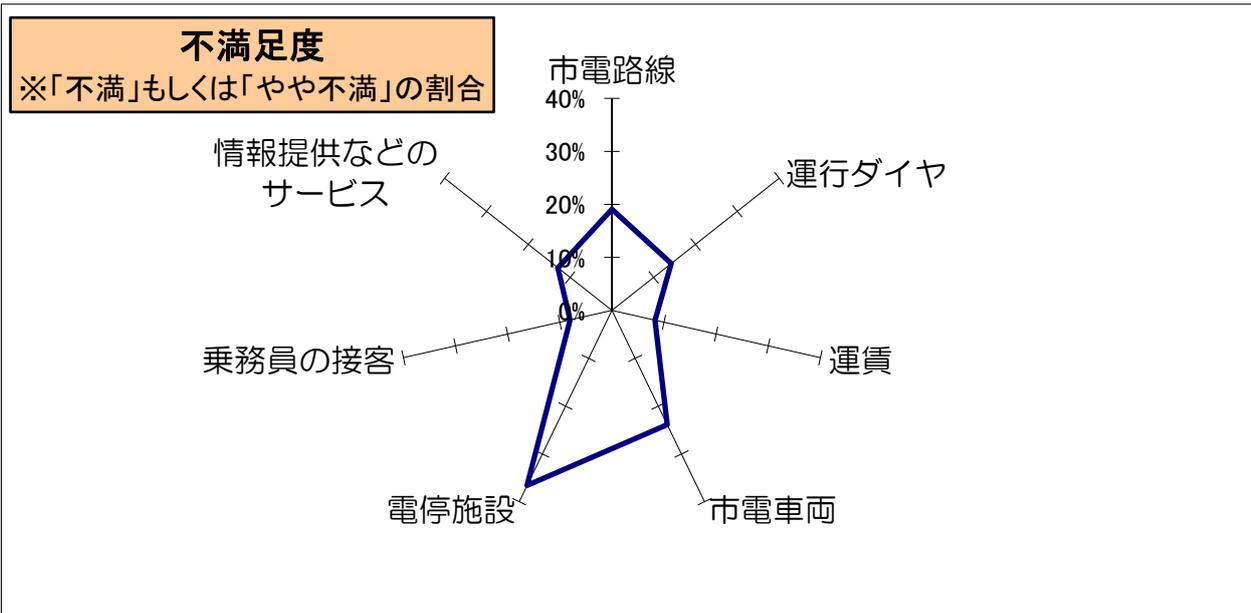
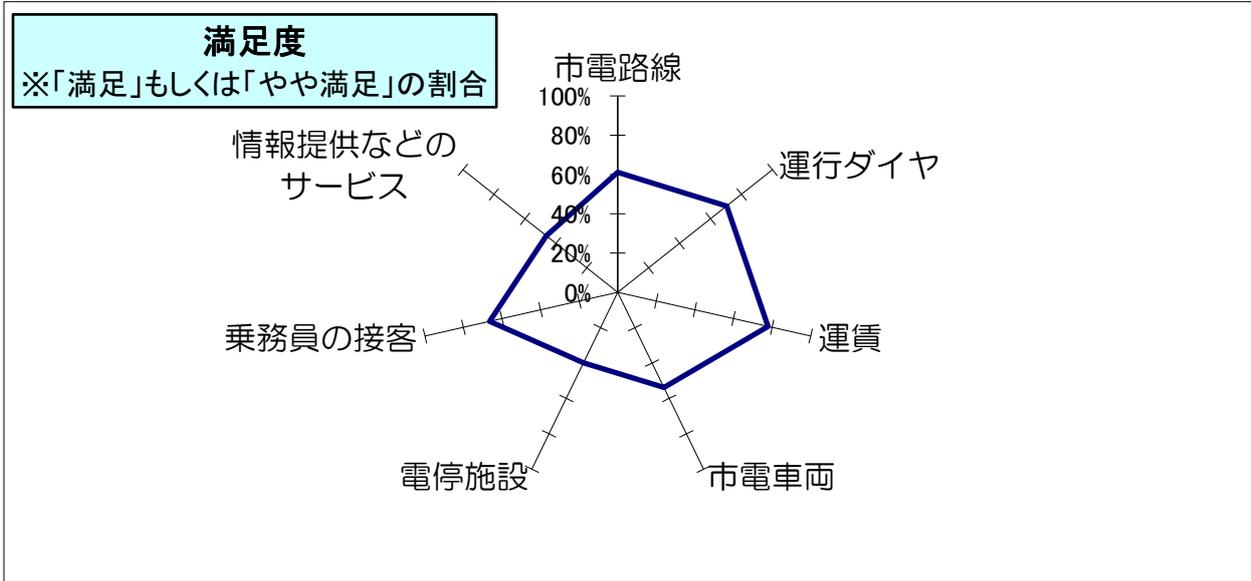
- ・市電を利用する際は大半の方が徒歩で電停まで移動して市電を利用している。
- ・10代は他の年代と比べて他の公共交通機関を乗り継いで市電を利用する人の割合が高い。
- ・70代以上は8割近くの方が徒歩で電停まで移動して市電を利用している。

	合計件数 (件)	バス	熊本電鉄	JR	自家用車	自転車	徒歩	その他
	1,668	11.6%	0.7%	8.6%	6.8%	6.3%	64.5%	1.4%
■居住地別								
市内	1,544	11.1%	0.6%	5.2%	6.6%	6.6%	68.8%	1.1%
市外	90	20.0%	4.4%	53.3%	12.2%	3.3%	5.6%	1.0%
県外	34	11.8%	2.9%	44.2%	2.9%	0.0%	23.5%	14.7%
■居住地別								
～500m	663	0.9%	0.1%	0.9%	0.3%	2.6%	95.0%	0.2%
501m～1km	339	2.9%	0.3%	0.3%	2.9%	10.6%	82.0%	0.9%
1km超	666	26.7%	1.4%	20.6%	15.3%	7.8%	25.2%	2.9%
■年代別								
10代	58	8.6%	0.0%	22.4%	8.6%	19.0%	37.9%	3.4%
20代	193	12.4%	0.0%	14.0%	6.2%	9.3%	57.5%	0.5%
30代	334	14.4%	0.9%	8.4%	6.0%	5.7%	63.5%	1.2%
40代	433	10.2%	0.8%	6.7%	9.2%	4.8%	67.4%	0.9%
50代	419	12.2%	1.0%	7.4%	5.3%	5.5%	66.3%	2.4%
60代	193	9.3%	1.0%	8.3%	6.7%	5.7%	67.9%	1.0%
70代以上	38	10.5%	0.0%	0.0%	5.3%	5.3%	78.9%	0.0%
■利用状況別								
週5～7日	271	3.3%	0.0%	11.9%	3.0%	9.2%	72.3%	0.4%
週1～4日	218	6.0%	0.0%	6.9%	3.7%	6.4%	76.6%	0.5%
月1～3日	454	8.1%	0.4%	8.6%	3.3%	5.5%	72.5%	1.5%
年数回	716	18.7%	1.4%	8.1%	11.5%	5.7%	52.8%	2.0%

## 4 市電についての満足度

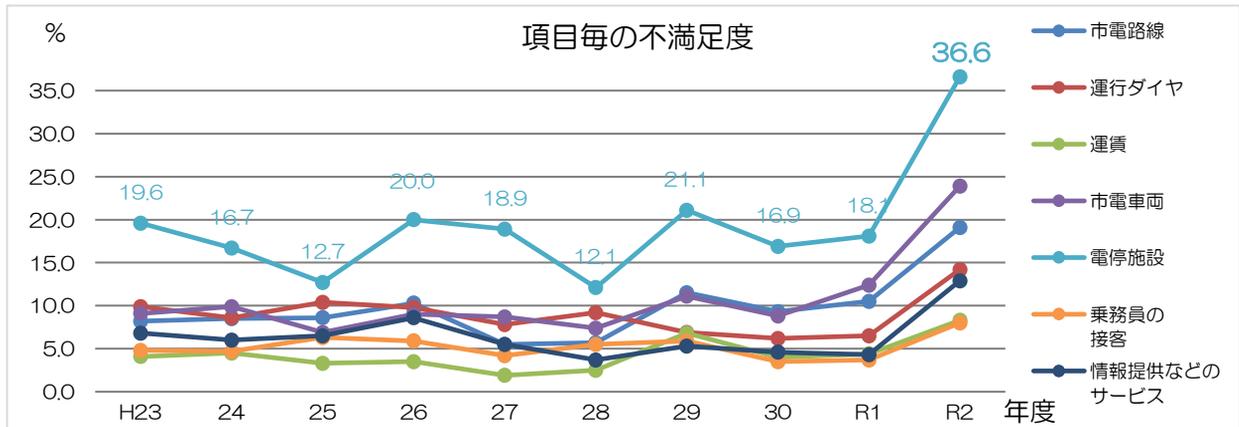
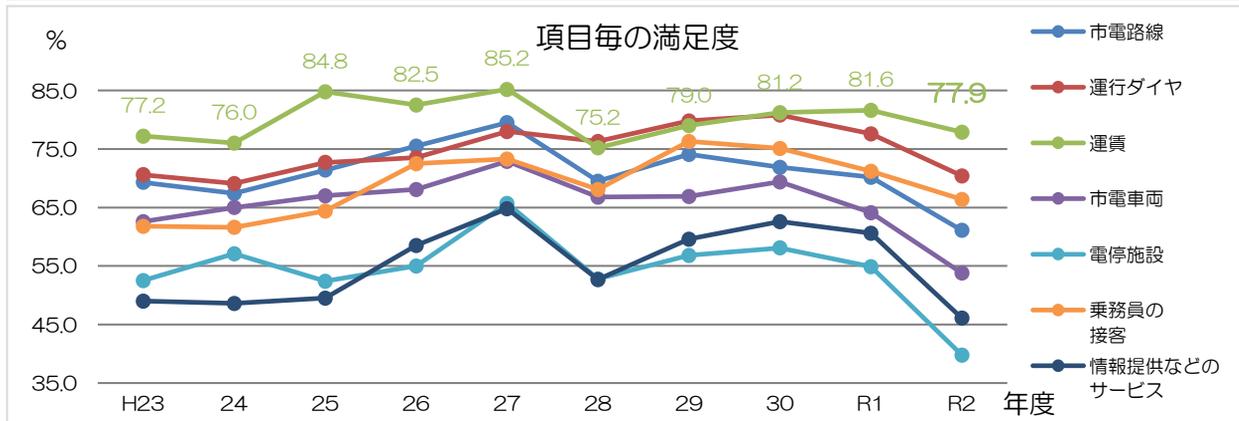
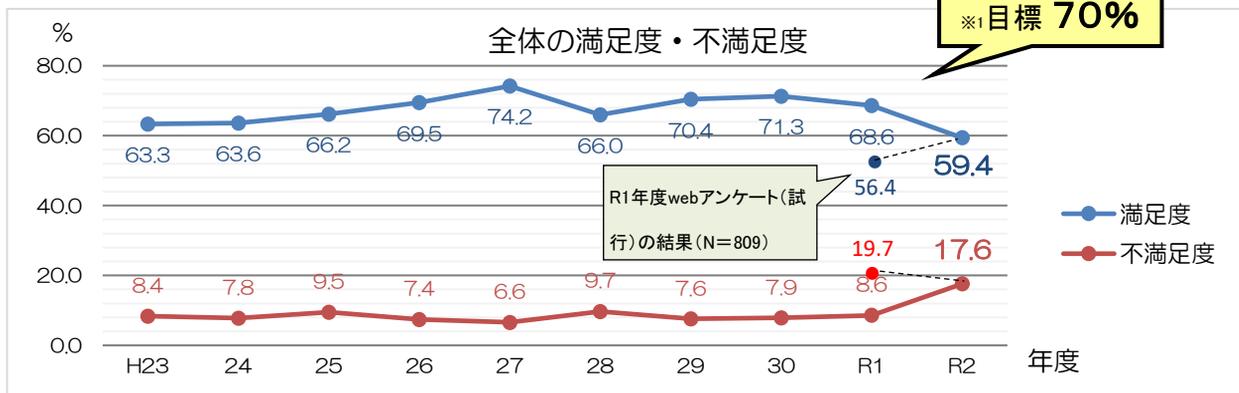
### Q4 市電についてあなたの満足度をお聞かせください。

#### (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	23.4%	37.7%	19.8%	12.6%	6.5%	100.0%	61.1%	19.1%
ii 運行ダイヤ	33.9%	36.5%	15.4%	10.7%	3.5%	100.0%	70.4%	14.2%
iii 運賃	52.1%	25.8%	13.8%	6.7%	1.6%	100.0%	77.9%	8.3%
iv 市電車両	23.0%	30.8%	22.3%	16.4%	7.5%	100.0%	53.8%	23.9%
v 電停施設	13.8%	26.0%	23.6%	25.6%	11.0%	100.0%	39.8%	36.6%
vi 乗務員の接客	32.0%	34.4%	25.6%	5.7%	2.3%	100.0%	66.4%	8.0%
vii 情報提供などのサービス	19.7%	26.4%	41.0%	9.4%	3.5%	100.0%	46.1%	12.9%
全体	28.3%	31.1%	23.0%	12.4%	5.2%	100.0%	<b>59.4%</b>	17.6%

## 過去の回答状況



(単位: %)

項目	区分	H23	24	25	26	27	28	29	30	R1	R2
市電路線	満足度	69.3	67.4	71.4	75.5	79.5	69.5	74.1	71.9	70.2	61.1
	不満足度	8.2	8.5	8.6	10.3	5.5	5.7	11.5	9.3	10.5	19.1
運行ダイヤ	満足度	70.6	69.1	72.7	73.5	78.0	76.3	79.8	80.8	77.6	70.4
	不満足度	9.9	8.6	10.4	9.8	7.8	9.2	6.9	6.2	6.5	14.2
運賃	満足度	77.2	76.0	84.8	82.5	85.2	75.2	79.0	81.2	81.6	77.9
	不満足度	4.1	4.5	3.3	3.5	1.9	2.5	6.8	4.0	4.4	8.3
市電車両	満足度	62.6	65.0	67.0	68.1	72.9	66.8	66.9	69.4	64.1	53.8
	不満足度	9.1	9.9	6.9	9.0	8.7	7.4	11.1	8.8	12.4	23.9
電停施設	満足度	52.5	57.1	52.4	55.0	65.7	52.8	56.8	58.1	54.9	39.8
	不満足度	19.6	16.7	12.7	20.0	18.9	12.1	21.1	16.9	18.1	36.6
乗務員の接客	満足度	61.8	61.6	64.4	72.5	73.3	68.1	76.3	75.1	71.2	66.4
	不満足度	4.8	4.7	6.3	5.9	4.2	5.5	5.9	3.5	3.7	8.0
情報提供などのサービス	満足度	49.0	48.6	49.5	58.5	64.8	52.7	59.6	62.6	60.6	46.1
	不満足度	6.8	6.0	6.5	8.6	5.5	3.7	5.3	4.6	4.3	12.9

### 前年度との比較

◇全体結果  
市電の満足度は9.2ポイント低下し、不満足度も9.0ポイント増加した。

◇項目毎の結果  
すべての項目で満足度及び府満足度が低下した。特に「電停施設」の不満足度は18.5ポイント上昇し、満足度も15.1ポイント低下した。

※1 熊本市交通事業中期経営収支プラン実施プログラム (H28~R1) で掲げた活動量指標の目標値

## ◆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59.4%（昨年比△9.2%）という結果になった。※令和元年度に試験的に実施したweb利用者アンケートの結果と比較すると昨年比+3.0%であった。

### ◇市電路線の満足度

市電路線をみると、満足度が61.1%（昨年比△9.1%）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70.4%（昨年比△7.2%）と低下したが、全体の中では2番目に高かった。

### ◇運賃の満足度

運賃をみると、満足度が77.9%（昨年比△3.7%）と低下したが、昨年度に続き、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53.8%（昨年比△10.3%）と大きく低下し、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39.8%（昨年比15.1%）と半数を割り込み、各項目の中では最も低く、かつ不満足度は36.6%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66.4%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

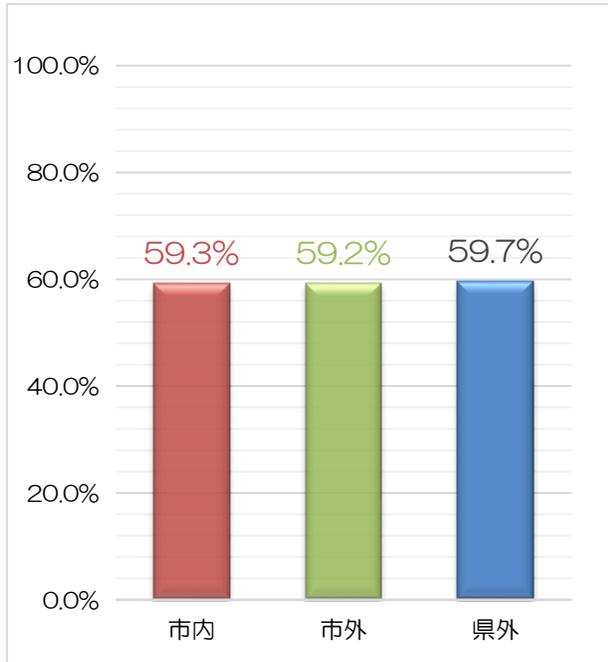
情報提供などのサービスをみると、満足度は46.1%と各項目のなかで電停施設に次いで低いが、不満足度は各項目の中で相対的に低く、どちらともいえないという回答が多かった。

## ◆考察

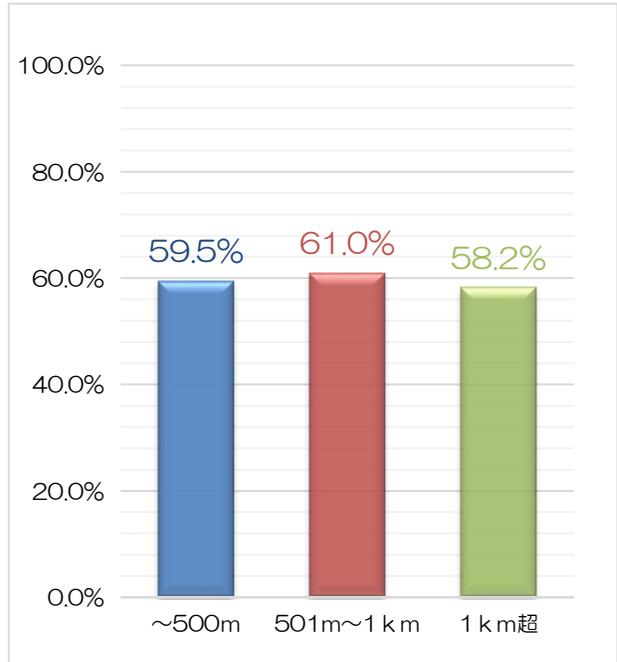
- ・運賃、運行ダイヤの満足度は7割を超えており、乗務員の接客、市電路線の満足度も他の項目より相対的に高い。
- ・電停施設の満足度は最も低く、不満足度も1番高くなっている。
- ・すべての項目で昨年度より満足度が低下しており、特に電停施設の満足度は大きく低下した。
- ・昨年度に試験的に実施したwebアンケートの結果と比べると、全体の満足度は微増していることから、満足度低下にはアンケート方式の変更（対面式→web）も関係していると推測される。

## (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

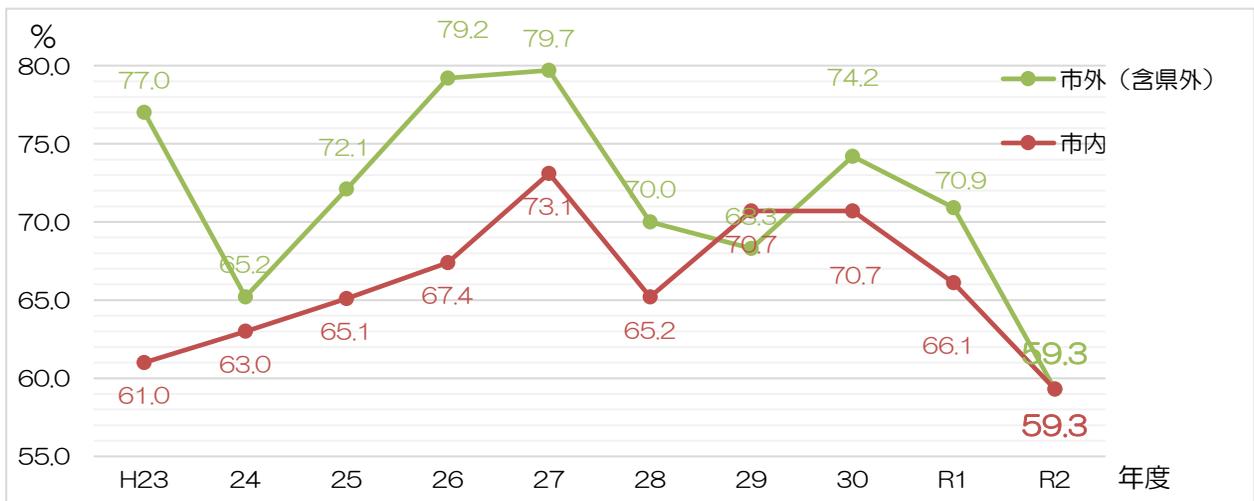


#### 満足度比較

・居住地や電停までの距離別での集計において、満足度の違いはほとんど見られなかった。  
 (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

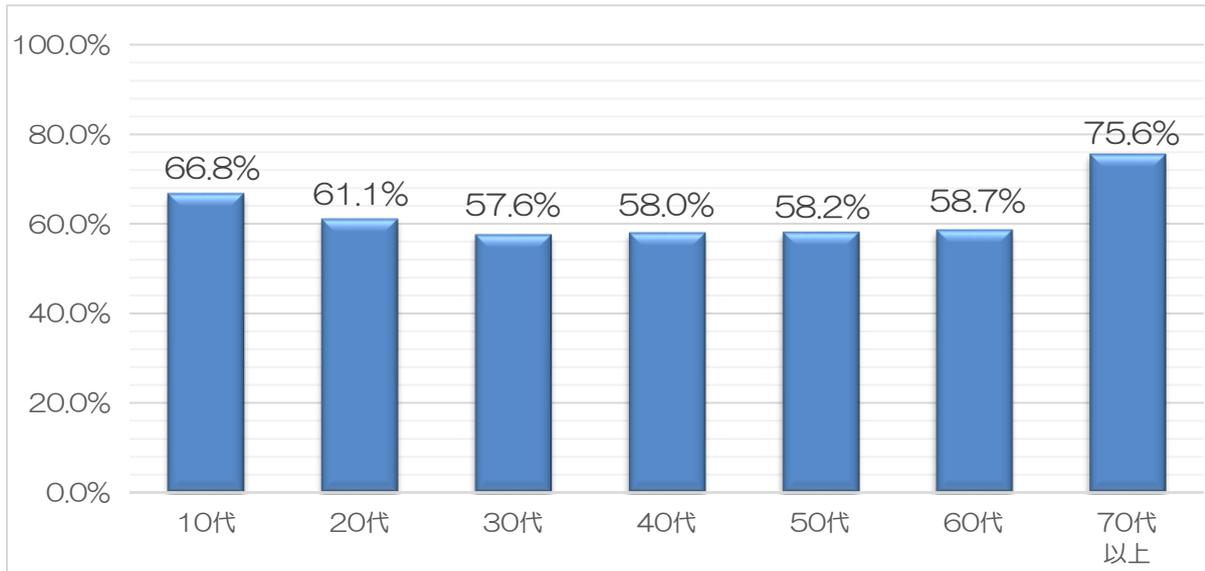
### ◇居住地別満足度 (回答属性「県外」は令和元年度より追加)



#### 前年度との比較

居住地でみると、市内居住者、市外居住者の満足度はともに低下した。  
 特に市外在住者の満足度が低下した。

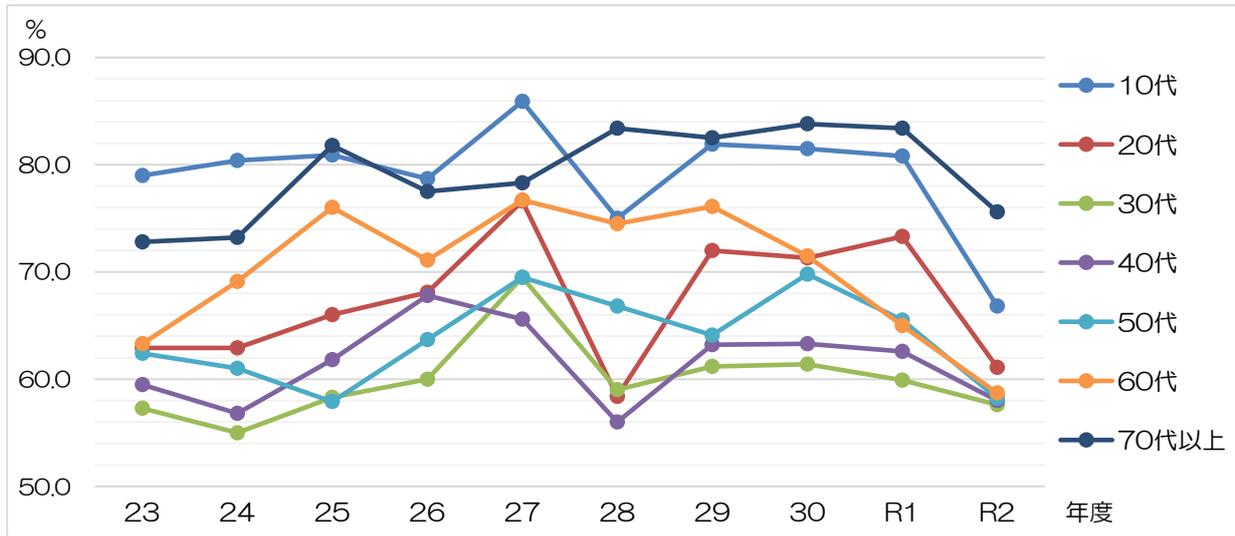
### ◇年代別満足度



#### 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：%)

年度	23	24	25	26	27	28	29	30	R1	R2
10代	79.0	80.4	80.9	78.7	85.9	75.0	81.9	81.5	80.8	66.8
20代	62.9	62.9	66.0	68.1	76.6	58.4	72.0	71.3	73.3	61.1
30代	57.3	55.0	58.3	60.0	69.5	59.0	61.2	61.4	59.9	57.6
40代	59.5	56.8	61.8	67.8	65.6	56.0	63.2	63.3	62.6	58.0
50代	62.4	61.0	57.9	63.7	69.5	66.8	64.1	69.8	65.5	58.2
60代	63.3	69.1	76.0	71.1	76.7	74.5	76.1	71.5	65.0	58.7
70代以上	72.8	73.2	81.8	77.5	78.3	83.4	82.5	83.8	83.4	75.6

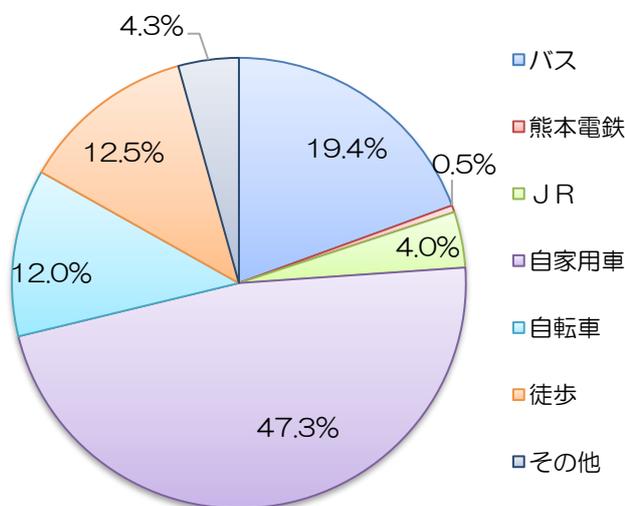
#### 前年度との比較

年代別で見ると、満足度が高い順番に「70代以上」と「10代」が高く、「30代」と「40代」が低い傾向である。「20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	19.4%	73
熊本電鉄	0.5%	2
JR	4.0%	15
自家用車	47.3%	178
自転車	12.0%	45
徒歩	12.5%	47
その他	4.3%	16
合計	100.0%	376



※「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47.3%で最も高く、次いで「バス」の19.4%となった。

### ◆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い。特に自動車は過半数を占め、自動車交通が普及していることが伺える。

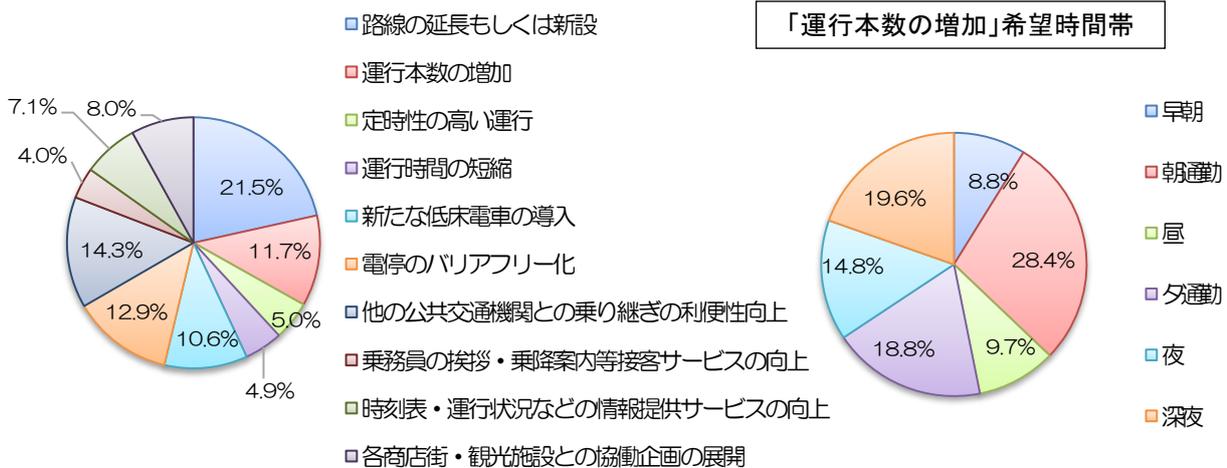
	合計	バス	熊本電鉄	JR	自家用車	自転車	徒歩	その他
全体	376	19.4%	0.5%	4.0%	47.3%	12.0%	12.5%	4.3%

## 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	21.5%	972
運行本数の増加	11.7%	528
定時性の高い運行	5.0%	224
運行時間の短縮	4.9%	223
新たな低床電車の導入	10.6%	478
電停のバリアフリー化	12.9%	581
他の公共交通機関との乗り継ぎの利便性向上	14.3%	648
乗務員の挨拶・乗降案内等接客サービスの向上	4.0%	184
時刻表・運行状況などの情報提供サービスの向上	7.1%	321
各商店街・観光施設との協働企画の展開	8.0%	362
合計	100.0%	4,521



#### ◆全体結果

市電の改善要望としては、「路線の延長もしくは新設」の割合が21.54%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」、「電停のバリアフリー化」、「運行本数の増加」となった。「運行本数の増加」の希望時間帯は「朝通勤」が28.4%で最も高く、次いで「深夜」となった。なお、昨年度は「運行本数の増加」、「他の公共交通機関との乗り継ぎ利便性向上」の順であった。

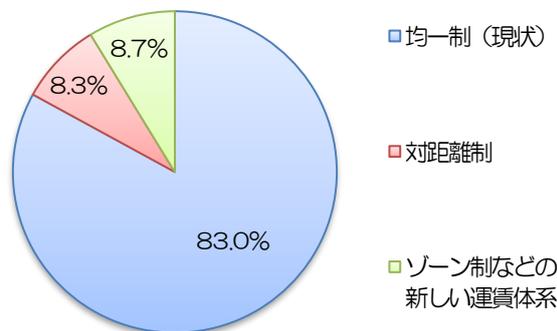
#### ◆考察

- ・要望が多い「路線の延長もしくは新設」については市長事務部局と連携し、「他の公共交通機関との乗り継ぎの利便性向上」の改善については、バス事業者等と連携し、重点的に取り組む必要がある。
- ・昨年度要望の多かった「運行本数の増加」は新型コロナウイルスによる利用者減の影響で改善要望の割合が下がったものと推測される。

## 7 運賃体系について

### Q6-3 市電の運賃について、どのような運賃制度が利用しやすいですか

	割合	件数(件)
均一制(現状)	83.0%	1,474
対距離制	8.3%	148
ゾーン制などの新しい運賃体系	8.7%	154
合計	100.0%	1,776



#### ◆全体結果

市電の運賃制度については、均一制が利用しやすいと回答した方が約8割を占めており、現行の運賃制度が最も高い割合だった。

#### ◇居住地別

居住地別でも、市内・市外・県外問わず、「均一制」の割合が、最も高い。市外居住者は特に「均一制」の割合が高く、92.2%の回答を得た。県外の方は、「ゾーン制などの新しい運賃体系」が11.9%と、相対的に高かった。

#### ◇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以内にお住まいの方は「対距離制」割合が11.0%と相対的に高い。1km超にお住まいの方は「均一制」と答えた方の割合が最も高い。

#### ◇年代別

年代別でみると、どの世代も「均一制」の回答割合が高いが、10代と20代は「均一制」の割合が特に高く、40代は「対距離制」の割合が相対的に高かった。また、60代は「ゾーン制などの新しい運賃体系」の割合が相対的に高い。

#### ◇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「均一制」が9割以上と最も高い。「月1～3日」及び「年数回」利用される方は「ゾーン制などの新しい運賃体系」の割合が比較的高かった

#### ◆考察

- ・利用しやすい運賃支払い方法は現状の「均一制」が8割以上と、とても高い割合となった。
- ・特に10代、20代の若年層に「均一制」が高い支持を得ている。
- ・「ゾーン制などの新しい運賃体系」は県外居住の方の回答割合が比較的高く、すでにゾーン制などの運賃体系を取り入れている地域の方の回答も含まれていると推測される。

	合計件数 (件)	均一制	対距離制	新ゾ ン ン 運賃 体 系 の
	1,776	83.0%	8.3%	8.7%
<b>■居住地別</b>				
市内	1,640	82.4%	8.7%	8.9%
市外	102	92.2%	3.9%	3.9%
県外	34	82.4%	5.9%	11.7%
<b>■居住地別</b>				
～500m	657	80.1%	11.1%	8.8%
501m～1km	339	83.5%	5.9%	10.6%
1km超	780	85.3%	7.0%	7.7%
<b>■年代別</b>				
10代	58	91.4%	1.7%	6.9%
20代	201	90.0%	4.5%	5.5%
30代	363	82.6%	9.1%	8.3%
40代	472	79.7%	11.5%	8.9%
50代	450	81.8%	8.9%	9.3%
60代	195	84.6%	4.1%	11.3%
70代以上	37	83.8%	8.1%	8.1%
<b>■利用状況別</b>				
週5～7日	263	90.9%	6.1%	3.1%
週1～4日	213	86.9%	5.6%	7.5%
月1～3日	439	81.5%	9.1%	9.3%
年数回	695	82.0%	7.9%	10.2%

## 8 その他自由記述意見(一部抜粋・要約)

	年代	居住地
<b>◆運行形態に関すること</b>		
・ 早朝のB系統の市電が少ないので困っています。	( 10代	・ 熊本市内 )
・ A系の朝6時台をもっと増やしてほしい	( 10代	・ 熊本市内 )
・ 帰宅ラッシュ時に人が多く、車内が満員の場合が多いです。 本数を増やす、低床車等の収容人数が多い(2両編成)もので置き換える	( 10代	・ 熊本市内 )
・ 通勤帰宅時間の満員を解消してほしい	( 20代	・ 熊本市内 )
・ B系統はA系統に比べて朝の通勤時は本数が少ないと思う。	( 20代	・ 熊本市内 )
・ Blineをいつも利用していますが、なかなか来なくて30分以上待つ時があります。もっと本数を増やしてほしいです。	( 20代	・ 熊本市内 )
・ 朝の通勤ラッシュ時に超低床電車を走らせるの早めて欲しい。	( 20代	・ 熊本市内 )
・ B系統を利用してます。朝7時台のダイヤを改正してほしいです。	( 20代	・ 熊本市内 )
・ 朝の通勤が本当に密です。二両編成の車両を増やしてほしいです。	( 20代	・ 熊本市内 )
・ 女性優先車両の本数を増やしてほしいです。安心して乗れる。	( 20代	・ 熊本市内 )
・ 忘年会など利用が多い時には、12時前後も臨時で運行してほしい。	( 20代	・ 熊本市内 )
・ B系統の本数をA系統と同じにしてください	( 20代	・ 熊本市内 )
・ いつもベビーカーを使って市電を使っています。乗り換えに20分以内は難しい。もう少し乗り換えのできる時間を増やしてほしい。 女性優先車両は、男性客への冤罪防止にもなるが、前の車両だけ密になるからあまり好ましくない。	( 20代	・ 熊本市内 )
・ 終電時間が早いので23時台も運行していただければ助かります	( 20代	・ 熊本市内 )
・ 私は以前鹿児島に住んでましたが、熊本の市電は本数が少ない気がする	( 30代	・ 熊本市内 )
・ 快速とかできませんか？	( 30代	・ 熊本市内 )
・ 「熊本駅前～辛島町」といった区間電車の本数を増やす	( 30代	・ 熊本市内 )
・ 朝の通勤で雨の日はひどい。利用者の多い停留所にカメラを設置して待っている人数を把握し、臨時便を出すなど工夫してほしい。	( 30代	・ 熊本市内 )
・ 通勤快速の導入を希望する。	( 40代	・ 熊本市内 )
・ 雨の日の通勤時間、なかなか乗ることができない人がおり、乗っていて申し訳ない気持ちになります。何か改善策あれば…と思います。	( 40代	・ 熊本市内 )
・ 金曜・土曜だけでも深夜枠増設希望、コロナ落ち着いてから	( 40代	・ 熊本市内 )
・ 健軍から熊本駅まで行くのが時間がかかります。 特急みたいに、時間短縮できると助かります。	( 40代	・ 熊本市内 )
・ 熊本駅の新幹線始発と最終と連結希望が希望です。	( 50代	・ 熊本市内 )
・ 6時始発からの健軍町から上熊本行きを増やしてほしい。	( 50代	・ 熊本市内 )
・ 通勤時間帯は市街地に近いところから乗ろうとしても満員で乗れない	( 50代	・ 熊本市内 )
・ 市電は遅い。いろいろする。基幹交通にはなり得ない。	( 50代	・ 熊本市内 )
・ スピードアップしてもらいたい。	( 60代	・ 熊本市内 )
・ 健軍町から熊本駅まで、もう少し短時間になるといいなあと思う。	( 60代	・ 熊本市内 )
・ 可能な限りでスピードアップできないか。例えば、無人の電停で降りる人もいなければ停車せず通過。バスよりも速い事を売りに。	( 70代以上	・ 熊本市内 )
・ 8時、9時台は上熊本駅行きと熊本駅行きを交互にってもらいたい。	( 70代以上	・ 熊本市内 )
・ 新水前寺駅でのJRとの接続を重視してほしい。	( 50代	・ 熊本市外 )
<b>◆車両に関すること</b>		
・ もっと車両を増やしてほしい。	( 10代	・ 熊本市内 )
・ 降車ボタンを増やしてほしい。新型車両をもっと導入してほしい。	( 10代	・ 熊本市内 )
・ 二両編成の車両のカーテンが身長が低いと届かない時がある。	( 10代	・ 熊本市内 )
・ 超低床車の通路が狭いので、混雑時は通りづらい。	( 10代	・ 熊本市内 )
・ 降車ボタンが重く、押しにくい。高齢者の方が押せなくて困っていた。	( 10代	・ 熊本市内 )
・ 1車両だとだと密になってしまうので2車両にして欲しい。	( 10代	・ 熊本市内 )
・ COCOROの机が撤去され魅力の一つが失われて残念です…	( 10代	・ 熊本市内 )
・ 極端に車両の外装がポロポロの電車が数台あり、見栄えが悪い	( 10代	・ 熊本市内 )
・ 低床電車が公衆トイレのような臭いがあることがある	( 20代	・ 熊本市内 )
・ 低床車両やフルカラーLED行先表示器の導入が他県より遅れている。	( 20代	・ 熊本市内 )
・ 古い車両は手すりガサガサしていたり、ガサガサしているので不快。	( 20代	・ 熊本市内 )

- ・ 低床車以外の車両で高齢の方が辛そうに乗り降りされている ( 20代 ・ 熊本市内 )
- ・ 子供が喜ぶデザイン性だと親子で楽しく乗れるかなと思います ( 20代 ・ 熊本市内 )
- ・ 二両編成の低床車両は座席が少なくあまり座れない印象がある ( 20代 ・ 熊本市内 )
- ・ 2人が向かい合わせで座るタイプの市電、とても乗りにくい ( 20代 ・ 熊本市内 )
- ・ 時折すごく臭い車両があるのでそこが改善されればほぼ満足です、 ( 20代 ・ 熊本市内 )
- ・ 個人的に現在超低床車の運行が少ないように感じます。 ( 20代 ・ 熊本市内 )
- ・ 車内の照明をLEDにして、明るくして欲しいと感じる。 ( 20代 ・ 熊本市内 )
- ・ 車両を4両編成位に増やして、混雑解消は出来ないものですか？ ( 30代 ・ 熊本市内 )
- ・ 低床車両は進行方向に沿って座席を配された方がおさまりが良い。 ( 40代 ・ 熊本市内 )
- ・ デザイン性の高い低床車両1台より、機能性の高い低床車両を複数 ( 40代 ・ 熊本市内 )
- ・ 車両をもう少し増やすか便数を増やせば乗りやすいです。 ( 50代 ・ 熊本市内 )
- ・ テレビニュースで新たな電車の導入計画を知りました。新車の購入も ( 50代 ・ 熊本市内 )
- ・ よいですがまずは現存している低床電車の修理を行い大切にしてほしい。 ( 50代 ・ 熊本市内 )
- ・ 低床車両について長いベンチ式の座席の方がいいと思う ( 50代 ・ 熊本市内 )
- ・ 車両故障での乗り換えがたまにあり困る。車両点検を徹底して ( 50代 ・ 熊本市内 )
- ・ 先ず車両が古い！リニューアルして新しい車両に全て替えて欲しい。 ( 60代 ・ 熊本市内 )
- ・ 乗降口が高い車両は高齢者は不自由です。 ( 60代 ・ 熊本市内 )
- ・ 対面シートは、知らない人と座りたく無いので改善して下さい。 ( 60代 ・ 熊本市内 )
- ・ 他都市の路面電車に比べ車輛の管理が悪い。 ( 60代 ・ 熊本市内 )
- ・ 座席数が少なく特に朝から座れないのでほとんど利用しません。 ( 60代 ・ 熊本市内 )
- ・ 段差の高い電車は使わないでほしい、足の悪い者に乗り降りは大変 ( 60代 ・ 熊本市内 )
- ・ 雨天時の雨具で濡れない手立て、各駅の雨避けをしてもらいたい。 ( 60代 ・ 熊本市内 )
- ・ 古い車両で現在の運賃を維持し、内装が清潔であれば十分 ( 70代以上 ・ 熊本市内 )
- ・ 二両連結の観光車両を増やして欲しい。 ( 70代以上 ・ 熊本市内 )
- ・ 足が悪いので段差の低い車両を選んで乗っています。 ( 70代以上 ・ 熊本市内 )
- ・ 乗り降りのステップが高すぎて、とても辛いことが多いです。 ( 70代以上 ・ 熊本市内 )
- ・ 5000形をベースにした超低床車両の導入を希望します。 ( 20代 ・ 熊本市外 )
- ・ 降車ボタンが、押しにくい箇所がありました。 ( 40代 ・ 熊本市外 )

#### ◆電停・線路に関すること

- ・ 電停の椅子や手すりなどの高齢者・障害者に使いやすくなってほしい。 ( 20代 ・ 熊本市内 )
- ・ 雨天時や日差し避けの為に全ての電停に屋根や壁を設置してほしい。 ( 20代 ・ 熊本市内 )
- ・ 雨の日に乗り降りが不便なので全ての電停に屋根をつけて欲しい。 ( 20代 ・ 熊本市内 )
- ・ 子連れでベビーカー利用の際も乗りやすい電停になってほしい ( 20代 ・ 熊本市内 )
- ・ 新水前寺電停で、どのように並ぶのが正解が分かりません。 ( 20代 ・ 熊本市内 )
- ・ 辛島町電停は乗降客の多さに非常に狭く危険。広く改修を。 ( 30代 ・ 熊本市内 )
- ・ 神水電停のレールのサイドのガタガタを補修してほしいです。 ( 30代 ・ 熊本市内 )
- ・ 安全性向上のため、電停の幅を可能な限り広げてほしい。 ( 30代 ・ 熊本市内 )
- ・ 電停が場所によっては屋根などがなく、雨天時は利用頻度が下がる。 ( 40代 ・ 熊本市内 )
- ・ 電停を減らし、バスとのすみわけをしてください。 ( 40代 ・ 熊本市内 )
- ・ 横断歩道と電停が繋がっていないところがあり、危ない。 ( 40代 ・ 熊本市内 )
- ・ 健軍電停は利用者数に対してスペースが狭い。早急に改善を。 ( 40代 ・ 熊本市内 )
- ・ 電停が狭く、ベビーカーでの利用がしにくい。 ( 40代 ・ 熊本市内 )
- ・ 市電の電停近くに駐輪場を増設してほしい ( 40代 ・ 熊本市内 )
- ・ 電停の幅が狭い。Bラインの本数を増やしてほしい。 ( 50代 ・ 熊本市内 )
- ・ 場所によってかなり揺れるところがある。早期に改善して欲しい。 ( 50代 ・ 熊本市内 )
- ・ 健軍電停で降りる客がいる度に渋滞になる。 ( 50代 ・ 熊本市内 )
- ・ 雨の日、電停で傘をさして待っていると大型車両に触れそうで大変危険。 ( 50代 ・ 熊本市内 )
- ・ また、車による雨水・泥撥ねが足元にかかる。 ( 50代 ・ 熊本市内 )
- ・ 政令指定都市にふさわしい電停設備であって欲しいです。 ( 50代 ・ 熊本市内 )
- ・ 電停の幅が狭すぎて、混雑する時は電停からはみ出そうになり危険 ( 60代 ・ 熊本市内 )
- ・ 国府電停などは、乗降スペースが狭く 直ぐ横を車が通るので怖い。 ( 60代 ・ 熊本市内 )
- ・ 傘さし時、車線と路線の間に挟まれ接触等不安。 ( 60代 ・ 熊本市内 )
- ・ 新水前寺電停で陸橋からの乗車で混雑がひどい。 ( 60代 ・ 熊本市内 )
- ・ 停留所の幅が狭く車道に接近しているので、年配者は危険を感じる ( 70代以上 ・ 熊本市内 )
- ・ 電停のスペースが狭いので、乗客が多い時ははみ出して危険 ( 70代以上 ・ 熊本市内 )
- ・ 電車線路でガタガタ走行の場所があり、騒音や振動の激しい所があるので、線路の整備をして欲しい。 ( 70代以上 ・ 熊本市内 )
- ・ 辛島町の安全地帯の幅をもっと広くした方が安全面で良い ( 30代 ・ 熊本県外 )

#### ◆路線に関すること

- 終点は健軍のままの方がありがたいです寝れるので ( 10代 • 熊本市内 )
- 健軍町に来る時のA系統B系統の切り替わりを早くして欲しいです。 ( 10代 • 熊本市内 )
- 熊本城付近から熊本電鉄の藤崎宮前駅までの約500mを延伸 ( 20代 • 熊本市内 )
- 他の交通機関との乗り継ぎ等が改善されれば市民だけでなく観光や ( 20代 • 熊本市内 )
- 仕事等で熊本市に訪れた方にとっても非常に便利となるのではないか。
- 廃線となった川尻線が今あったらとても便利なのにな…と思いました。 ( 20代 • 熊本市内 )
- 東区の渋滞が激しい日赤付近にも市電を開通し渋滞緩和をしてほしい ( 20代 • 熊本市内 )
- 路線や路線の延長ありましたら大変助かります！ ( 20代 • 熊本市内 )
- 東町はバスが少なく不便なので、延伸が現実化して欲しいです。 ( 20代 • 熊本市内 )
- 黒髪の方にも市電を伸ばしてほしいです。 ( 20代 • 熊本市内 )
- 昔の路線が復活すれば便利 ( 40代 • 熊本市内 )
- 最寄電停が健軍町だが徒歩で20分かかるので、車移動になってしまう。 ( 40代 • 熊本市内 )
- 公共の交通機関の充実を図るため路線の延長を望みます。 ( 40代 • 熊本市内 )
- 熊本電鉄やJR九州との総合乗り入れ。せめて、熊本電鉄との総合 ( 40代 • 熊本市内 )
- 乗り入れを行うと、もっと利便性も良くなる。
- 熊本市内を1周できるような環状線を造るべきである。 ( 40代 • 熊本市内 )
- 延長、新設は望まない。 ( 40代 • 熊本市内 )
- 電停までが遠いから第二空港線まで伸ばしてほしい ( 50代 • 熊本市内 )
- 延線は不要と思います。お金がかかり過ぎる。 ( 50代 • 熊本市内 )
- 市民病院までのが実現するなら線路を左右どちらかに寄せるといい ( 50代 • 熊本市内 )
- 上熊本でJR上りへ乗り換えますが、上下線とも待ち時間が多い ( 60代 • 熊本市内 )
- 環境に優しい市電の路線を延長し市内一円を網羅してほしい。 ( 60代 • 熊本市内 )
- ただただ延伸を望みます。 ( 70代以上 • 熊本市内 )
- 早く、市民病院迄の延長路線を期待しています ( 70代以上 • 熊本市内 )
- 市電の市民病院までの延長計画を最短で具体化してほしい。 ( 70代以上 • 熊本市内 )
- 延伸よりも、JRや熊本電鉄との相互乗り入れや電停等の共有化を ( 20代 • 熊本市外 )
- はません方面へ路線の延長、新設をして欲しいです。 ( 20代 • 熊本市外 )

#### ◆乗務員の運転・接客等に関すること

- 定刻前に電停に着き、定刻を待たずすぐ出発しているのをよく見る。 ( 20代 • 熊本市内 )
- アナウンスがとても丁寧で素敵でした。 ( 20代 • 熊本市内 )
- 親切で丁寧な接客をされる乗務員だと、いくら払ってでもその車両に ( 20代 • 熊本市内 )
- 乗りたいと思えます。乗っていてとても心地が良いです。
- 車内の状況、特に入口付近の状況を見てアナウンスしてほしい。 ( 20代 • 熊本市内 )
- 運転士さんによって、アナウンスや挨拶の差が大きすぎます。 ( 30代 • 熊本市内 )
- 降車ボタン押し忘れなどで怒鳴るように注意される方がいる。 ( 30代 • 熊本市内 )
- 乗客のマナー向上に資するため、どんどん注意してほしい。 ( 40代 • 熊本市内 )
- 例 マスクをしていない 大声で話す 一人で座席を占領するなど
- 車内の温度が不快な事がよくある。改善してほしい。 ( 40代 • 熊本市内 )
- 線路内に進入した車両に対しての警笛がうるさい。特に夜中は響く。 ( 40代 • 熊本市内 )
- 毎日利用していますが、中には平日頃から運転の荒い方がいます。 ( 40代 • 熊本市内 )
- 運転手さんのグレードは、他県も含め他の交通機関と比べても高い ( 50代 • 熊本市内 )
- と思います。これからも安全運転をお願いします。
- リュックのお客さんに対して、もう少しアナウンスをしたほうがよい ( 50代 • 熊本市内 )
- 以前、騒がしいグループにアナウンスで注意され、近づいて丁寧に注意 ( 50代 • 熊本市内 )
- されていて、降車時も立って挨拶をされ、清々しかった。
- 乗務員の方々のお気遣い、すごいです。感謝します。 ( 50代 • 熊本市内 )
- 乗務員さんの接遇の差が大きすぎる。 ( 50代 • 熊本市内 )
- 素敵な声で説明して頂き朝から気持ち良く乗っています。 ( 60代 • 熊本市内 )
- 運転手さんが、信号待ちで待っていてくださるのがとても助かります。 ( 60代 • 熊本市内 )
- 運転手さんによっては、案内の声が聞き取りにくかったりする。 ( 60代 • 熊本市内 )
- 観光の人とかには、不親切に感じられるかもしれない。
- 乗客へのマナー向上をお願いします。リュックサック等の背負い方。 ( 60代 • 熊本市内 )
- 車内アナウンスしても乗降口に人が溜まることがあるので別の方法を ( 30代 • 熊本市外 )
- 英語も話される運転士さんがいるのを拝見し、とても良いと思った。 ( 30代 • 熊本市外 )
- 車掌さんの接客は、素晴らしいと思います。 ( 40代 • 熊本市外 )
- サービス向上には運転手さんの待遇は不可欠とされます。 ( 20代 • 熊本県外 )
- これを十分考慮にした上で、持続的な取り組みをお願いします。
- 車内放送が多すぎる。車内では、もう少し静かに過ごしたい。 ( 50代 • 熊本県外 )

## ◆運賃・乗車券に関すること

- ・ 小銭は少なく済むようにして欲しい。運賃は200円一律が良い。 ( 20代 ・ 熊本市内 )
- ・ 運賃は対距離制にして、範囲の拡大、深夜時間本数の増加を希望します ( 20代 ・ 熊本市内 )
- ・ 車内で電子マネーにチャージしやすくしてほしい ( 20代 ・ 熊本市内 )
- ・ 170円は小銭を用意するのが大変なので、150円か、200円に ( 20代 ・ 熊本市内 )
- ・ 今の料金より上げてほしくはないです。 ( 30代 ・ 熊本市内 )
- ・ チャージを自動でできる機械を置いてほしいです。また、一万円札や ( 30代 ・ 熊本市内 )  
五千円札を使えるようにしてほしいです。
- ・ キッズバスや一日乗車券は今後も継続お願いします。 ( 30代 ・ 熊本市内 )
- ・ 福岡のように都心100円エリアなど短い区間は安い設定にしてほしい ( 40代 ・ 熊本市内 )
- ・ 運賃を距離毎に変えたら、バス利用が増え満員が解消されると思う。 ( 40代 ・ 熊本市内 )
- ・ 利用者に適切な負担を求め、税金の投入は減らすべき。 ( 40代 ・ 熊本市内 )
- ・ 払いやすいよう、大人200円こども100円にしたい。 ( 40代 ・ 熊本市内 )
- ・ 頻繁に利用したいが、近くても遠くても均一料金で利用しづらい ( 40代 ・ 熊本市内 )
- ・ 市電の運賃を、できれば長崎市のように100円均一にほしい ( 40代 ・ 熊本市内 )
- ・ 均一料金なので、料金先払いにして欲しい。乗り降りが早くなる。 ( 40代 ・ 熊本市内 )
- ・ 他の公共交通機関との乗継の際の割引とかをしてもらえると更に利用 ( 40代 ・ 熊本市内 )  
しようとする人も増えて、交通渋滞緩和にも寄与するのでは？
- ・ ICカードの取扱いが複雑になっている(乗り継ぎ割引等)ので、 ( 40代 ・ 熊本市内 )  
ICカードであれば同じような取り扱いが可能にほしい。
- ・ 料金均一は使いやすいが、短距離移動には向かなくなってしまう ( 40代 ・ 熊本市内 )
- ・ 運賃を200円に上げてもいい。そのかわり、定期の割引率を上げて。 ( 40代 ・ 熊本市内 )
- ・ 乗るときはほとんど近距離で、運賃が均一制なのはちょっと損 ( 50代 ・ 熊本市内 )
- ・ 運賃にメリハリがあった方がいいと思います。 ( 50代 ・ 熊本市内 )
- ・ 通勤・通学定期はもっと割引率を上げてほしいと思います ( 50代 ・ 熊本市内 )
- ・ バスとの連携料金なども郡部からと提携してはどうかと思います ( 50代 ・ 熊本市内 )
- ・ 均一料金のため密になりすぎると思います。 ( 50代 ・ 熊本市内 )
- ・ ICカードへのチャージに千円札しか使えないのがとても不便です。 ( 50代 ・ 熊本市内 )
- ・ 運賃は、150円が良い ( 60代 ・ 熊本市内 )
- ・ イベント運賃など特別の日には百円均一にするとかどうでしょう。 ( 60代 ・ 熊本市内 )
- ・ よりお得な6ヶ月定期を販売してほしい。 ( 10代 ・ 熊本市外 )
- ・ 運賃を大人¥200、子ども¥100にすると両替に¥10、¥50が ( 10代 ・ 熊本市外 )  
不必要になり交通局もいいのでは。
- ・ 運賃値段は均一でいいが170円は高いように感じる。 ( 10代 ・ 熊本市外 )
- ・ 運賃値上げ希望、200円にほしい ( 40代 ・ 熊本市外 )
- ・ 大人料金が170円っていうのが小銭を用意するのが大変です。 ( 40代 ・ 熊本市外 )
- ・ どこから乗っても均一運賃は分かりやすくしてほしい ( 50代 ・ 熊本市外 )
- ・ バスとの連携を強化してほしい。積み残すのはバスと運賃体系が ( 30代 ・ 熊本県外 )  
異なるからと思います。広い視野で公共交通を考えてほしい。
- ・ 期間限定でいいので、nimocaポイントを多く付与するキャンペーン ( 70代以上 ・ 熊本県外 )  
を実施していただけたら、nimocaの利用促進にもつながる。

## ◆情報提供サービスに関すること

- ・ 電車が来てるのかわからないときがあり、少し困ることがあります。 ( 20代 ・ 熊本市内 )
- ・ Twitterでも上げられていた1063号車も5014号車のよう ( 20代 ・ 熊本市内 )  
市電ナビに表示されるようにしてほしいです！
- ・ 市電の車内に案内モニターが設置されたのでわかりやすくて良い ( 20代 ・ 熊本市内 )
- ・ 是非、スマホ決済拡充やSNSなどによる情報発信などサービス向上を ( 30代 ・ 熊本市内 )
- ・ 県外から引っ越して来たばかりの頃、AラインとBラインの違いが ( 30代 ・ 熊本市内 )  
分からず、車内に路線表や料金表がなかったりして苦戦しました。
- ・ モニター等で宣伝広告等がもっとあっていいと思います。 ( 40代 ・ 熊本市内 )
- ・ ヘルプカードの広報について積極的に行ってほしい。 ( 40代 ・ 熊本市内 )
- ・ 市電が走る街熊本のイメージはいいと思っています。しかし、観光で ( 50代 ・ 熊本市内 )  
利用するには分かりにくい気がしています。
- ・ 色んな意味で、もう少し市電の良さをPRした方が良い。 ( 50代 ・ 熊本市内 )
- ・ 車内CM放送が流れているのに重ねて車内案内を乗務員さんがされる ( 60代 ・ 熊本市内 )  
ので、どちらも何と言っているか解らない時が度々あります。
- ・ 初めて乗った時、行先が2つあるのを知らなくて、別の行先に乗って ( 30代 ・ 熊本県外 )  
しまった。行先の表示をわかりやすくしてほしい。
- ・ どの区間をどの電車が運転されているかの情報を公式アプリなどで発信し ( 40代 ・ 熊本県外 )
- ・ 土地勘がないので車内にわかりやすい路線図があればいい。 ( 50代 ・ 熊本県外 )

## ◆その他ご意見

- ・ 市長とドンドン語ろうin市電に参加しました！その際に色々なことを話せたのでよかったです。意見を聞けるような機会をもっと作ってほしい ( 10代 ・ 熊本市内 )
- ・ 市電の鉄道イベントを開いてほしい ( 10代 ・ 熊本市内 )
- ・ いつもご苦労様です。ありがたく利用させて頂いています。 ( 20代 ・ 熊本市内 )
- ・ 難しいとは思いますが、消毒ミストみたいなものが常時降っていたら安心して利用できるかなと思った ( 20代 ・ 熊本市内 )
- ・ 近くに住んでるんですが、どうしても騒音がうるさいです。 ( 20代 ・ 熊本市内 )
- ・ 子供が電車が好きなので車両基地見学が出来たら嬉しい。動かない電車内でご飯を食べるだけの電車、遊べる電車。 ( 20代 ・ 熊本市内 )
- ・ コロナ対策で窓があけてありますが、開ける位置は上にできませんか。下を開けてあると風が吹き散らかし髪がぼさぼさになるのと肩が冷えます。 ( 20代 ・ 熊本市内 )
- ・ いつも快適に利用させて頂いています。 ( 20代 ・ 熊本市内 )
- ・ 自転車専用駐輪場の設置を希望。(12時間で区切るとかの有料駐輪場) ( 30代 ・ 熊本市内 )
- ・ ベビーカーでの利用がとても大変 ( 30代 ・ 熊本市内 )
- ・ 熊本市の景観を作るものの1つなので、ラッピングのデザインは考慮した方がいいと思います。 ( 30代 ・ 熊本市内 )
- ・ アンケートに不満です。利用者向けのアンケートで、沿線沿いに住む人にとってのアンケートではないのが不満。 ( 40代 ・ 熊本市内 )
- ・ バスより電車が好きです。車酔いする人も電車は利用しやすいと思います。何より渋滞がないのが良いです。 ( 40代 ・ 熊本市内 )
- ・ ピアガーデン的な貸切イベントが出来るといいと思う。 ( 40代 ・ 熊本市内 )
- ・ 車両基地の開放等、イベントを開催してほしい。 ( 40代 ・ 熊本市内 )
- ・ 市電はのんびりと安心して乗れるので、好きです。 ( 40代 ・ 熊本市内 )
- ・ 観光プラン(熊本城めぐり+お食事プランなど)や他県の市電とのコラボ、くまモン電車はどうでしょう？ ( 40代 ・ 熊本市内 )
- ・ 花電車、イルミネーションの電車、子供達といつも楽しんでます ( 40代 ・ 熊本市内 )
- ・ 健軍周辺は市電の発着点があるので、何かしら地域と市電が連携して盛り上げる事が出来れば良いと思います。 ( 40代 ・ 熊本市内 )
- ・ 緑のじゅうたんはとても良いと思います。 ( 40代 ・ 熊本市内 )
- ・ 景観上の問題にもっと配慮してほしいです。特に、電停の赤・青系統の色が電停の雰囲気とそぐわないと思います。 ( 40代 ・ 熊本市内 )
- ・ 災害対応、景観の観点から電線を早期に地中化してほしいです。 ( 40代 ・ 熊本市内 )
- ・ 入口に除菌アルコール等の設置があれば、車内の衛生が向上する。 ( 50代 ・ 熊本市内 )
- ・ 市電を廃止して、バス会社を統一し福岡みたいにバス路線網を強化するべき。人の流れが変化している。バスを強化すべきと思う。 ( 50代 ・ 熊本市内 )
- ・ モノレールに代えるべき ( 50代 ・ 熊本市内 )
- ・ 電停近くにレンタサイクルがあるといいなあと思います ( 50代 ・ 熊本市内 )
- ・ 熊本市にマッチする、お洒落なラッピングで、注目を集めて欲しい。ワンピース号、肥後まる号、武将隊バージョンなど ( 50代 ・ 熊本市内 )
- ・ 感染症対策の徹底をしてほしい。空気清浄機などがあると安心。 ( 50代 ・ 熊本市内 )
- ・ マスクを着けていない人は断固として乗車拒否してほしい。持っていないけれど乗りたいという人にはマスクを売れば良いのでは。 ( 50代 ・ 熊本市内 )
- ・ 一定区間(辛島町～水道町等)を歩行者天国にするなど、歩行者と電車が共存する空間を創造してほしい。観光の目玉にもなり得る。 ( 50代 ・ 熊本市内 )
- ・ 利用者に対しての要望です。リュック等の背中に掛けるバックは乗車時に持つか腹側に掛けなおすようにしてほしい。 ( 60代 ・ 熊本市内 )
- ・ 緑のじゅうたんの延長 ( 70代以上 ・ 熊本市内 )
- ・ 運転手の方達が誇りを持って勤務出来るよう又、人命を預かり運行していることを考えると給与をもっとあげてもらいたい。 ( 40代 ・ 熊本市外 )
- ・ ベストミックスのためには市電延伸よりバス(BRT含む)の方がコスト面、ルート変更等で優れると考える。 ( 40代 ・ 熊本市外 )
- ・ 最新型の車輛だけでなく、古い車輛も大事に使っていて好感が持てます。 ( 50代 ・ 熊本市外 )

## 市電に関するアンケート設問原稿

市電のサービス向上及び利用促進の参考とするため、アンケート調査を実施しています。

1 年代	1. 10代	2. 20代	3. 30代	4. 40代	5. 50代	6. 60代	7. 70代以上
2 お住まい	1. 熊本市内	2. 熊本市外（熊本県内）	3. 熊本県外				
3 ご自宅から最寄の電停までの距離	1. ~500m	2. 501m~1km	3. 1km以上				
	(概ね徒歩6分以内)		(概ね徒歩約12分以上)				

Q1 市電の利用頻度を教えてください。

※市電を「まったく利用しない」を選択された方はQ2~Q4の回答は不要です

1. 週5~7日
2. 週1~4日
3. 月1~3日
4. 年数回
5. まったく利用しない →Q5へ進んでください

Q2 市電のご利用目的は何ですか。(複数選択可)

1. 通勤
2. 通学
3. 買物
4. 通院
5. 塾、習い事
6. 仕事
7. 観光
8. 外食
9. その他

Q3 市電をご利用の際の電停までの移動手段は何ですか。

※自宅から出て市電に乗るまでの主な移動手段を教えてください。

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

Q4 市電についてあなたの満足度をお聞かせください。

	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満
i 市電路線	1	2	3	4	5
ii 運行ダイヤ	1	2	3	4	5
iii 運賃	1	2	3	4	5
iv 市電車両	1	2	3	4	5
v 電停施設	1	2	3	4	5
vi 乗務員の接客	1	2	3	4	5
vii 情報提供などのサービス	1	2	3	4	5

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。(複数選択可)

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- (1) 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。(複数選択可)

1. 路線の延長もしくは新設
2. 運行本数の増加 → Q6- (2) へ
3. 定時性の高い運行
4. 運行時間の短縮
5. 新たな低床車両の導入
6. 電停のバリアフリー化
7. 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
8. 乗務員の挨拶・乗降案内等接客サービスの向上
9. 時刻表・運行状況などの情報提供サービスの向上
10. 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
11. その他

Q6- (2) 「運行本数の増加」を選択された方

本数の増加を希望される時間帯を教えてください。(複数選択可)

1. 早朝
2. 朝通勤
3. 昼
4. 夕通勤
5. 夜
6. 深夜

Q6- (3) 市電の運賃について、どのような運賃制度が利用しやすいですか。

1. 均一制(今の市電の運賃制度)
2. 対距離制(バスなどが採用している距離に応じた運賃制度)
3. ゾーン制などの新しい運賃体系

※ゾーン制：中心部から同心円状に複数のゾーンを設定し、ゾーンの通過数で運賃が決まる方式

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。

今後とも、熊本市電をどうぞよろしく願います