

# 市民WEBアンケートの結果報告

令和6年3月27日  
神戸市都市局交通政策課

# WEBアンケートの概要

---

1. 単純集計結果（R1～R5の比較）
  - （1）1日のトリップ数
  - （2）外出目的
  - （3）代表交通手段
2. コロナ禍での行動変容に関する設問
  - （1）外出頻度の変化
  - （2）交通手段の変化
  - （3）アフターコロナの公共交通機関利用
3. 市内の公共交通機関に対する満足度
  - （1）単純集計
  - （2）居住地とのクロス集計
  - （3）改善希望とのクロス集計
  - （4）改善希望と居住区のクロス集計
4. まちの活性化に向けた取組の認知度
  - （1）単純集計
  - （2）満足度と施策認知度の関係

# 報告内容（調査結果より抜粋）

## ■調査目的

例年、交通手段別分担率を経年的に把握するために、特定日の移動実態について調査している。R5年度は、「公共交通利用の利用において満足していること・改善してほしいこと」の項目を追加して実施。

## ■調査期間

令和5年10月19日(木)～10月27日(金)

## ■調査対象

特定日（令和5年10月18日(水)）に外出した、15歳以上の神戸市民

## ■サンプル回収数

1,209件

神戸市人口（住民基本台帳R5.7.31時点）

	男性	女性	合計
15～19歳	34,583	33,162	67,745
20～29歳	76,064	78,215	154,279
30～39歳	76,436	78,888	155,324
40～49歳	99,295	105,848	205,143
50～59歳	108,148	114,401	222,549
60歳以上	228,780	298,074	526,854
合計	623,306	708,588	1,331,894

目標サンプル数

	男性	女性	合計
15～19歳	26	25	51
20～29歳	57	59	116
30～39歳	57	59	116
40～49歳	75	79	154
50～59歳	81	86	167
60歳以上	172	224	396
合計	468	532	1,000

回収サンプル数

	男性	女性	合計
15～19歳	31	31	62
20～29歳	68	72	140
30～39歳	72	70	142
40～49歳	93	99	192
50～59歳	100	104	204
60歳以上	208	261	469
合計	572	637	1,209

差

	男性	女性	合計
15～19歳	5	6	11
20～29歳	11	13	24
30～39歳	15	11	26
40～49歳	18	20	38
50～59歳	19	18	37
60歳以上	36	37	73
合計	104	105	209

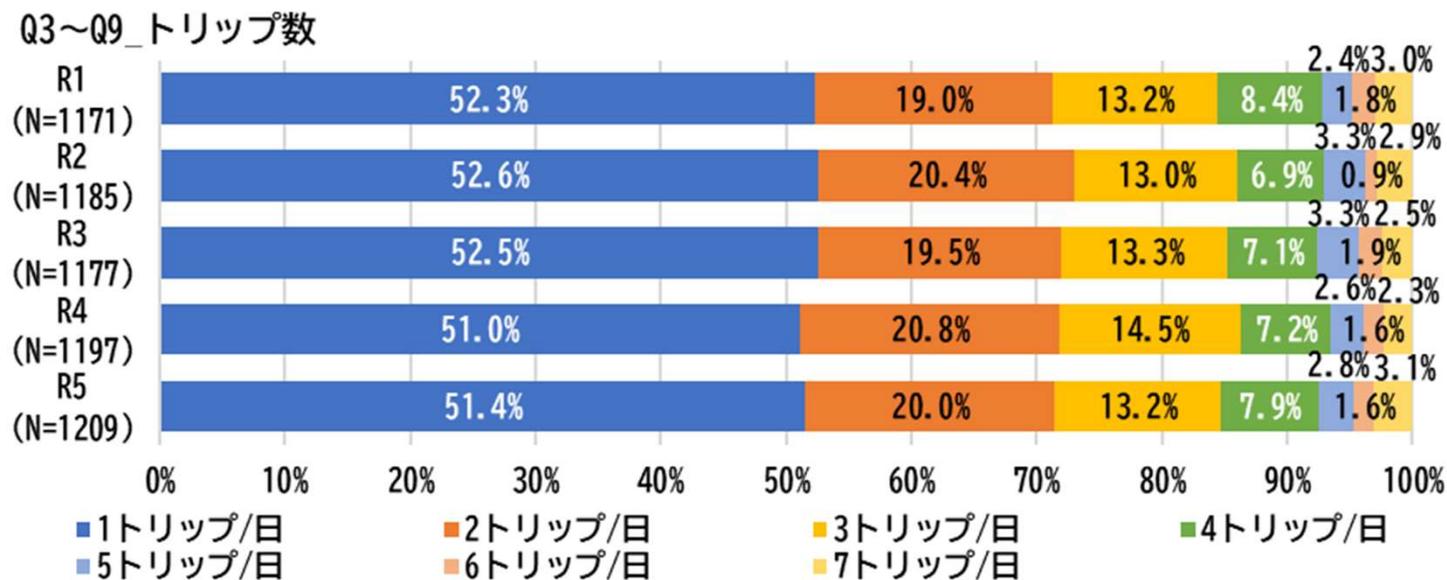
# 1. 単純集計結果（R1～R5の比較）

## （1）1日のトリップ数

特異日のトリップ数について、R1～R5調査を比較すると、ほぼ同程度の推移であった。

1人あたりのトリップ数の平均値で比較すると、R1調査では2.07トリップ/日、R2調査では2.02トリップ/日、R3調査では2.05トリップ/日、R4調査では2.04トリップ/日となっており、R5調査では2.08トリップ/日とコロナ前と同程度となっている。

なお、H22PT調査では2.22トリップ/日、R3PT調査では1.99トリップ/日となっている。



# 1. 単純集計結果（R1～R5の比較）

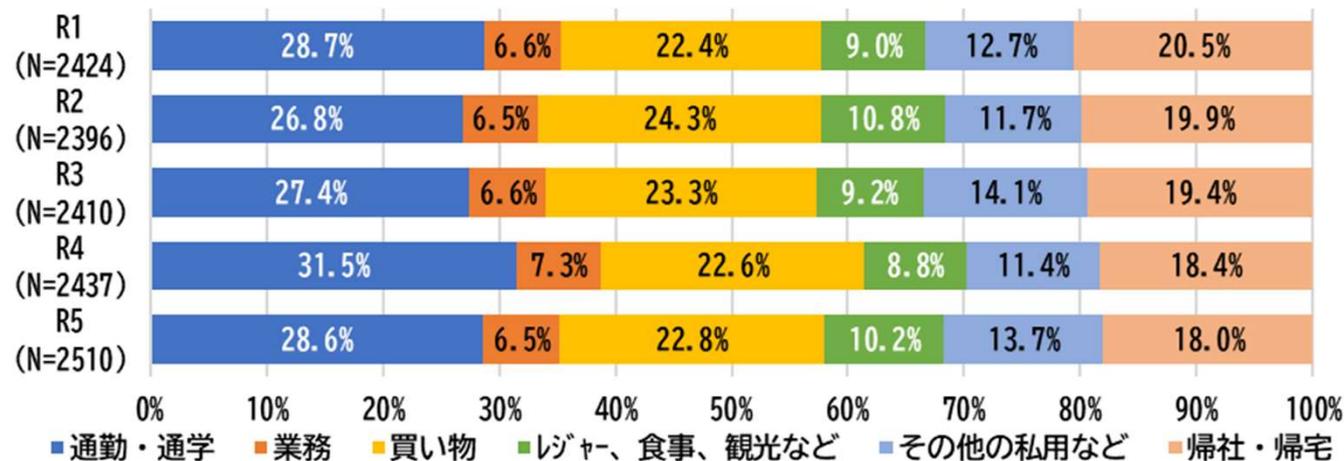
## （2）外出目的

特定日の外出目的について、R1調査とR5調査を比較すると、R5調査は「レジャー、食事、観光など」（+1.2ポイント）の割合が大きくなっており、逆に「帰社・帰宅」（-2.5ポイント）の割合が小さくなっている。

R2調査とR5調査を比較すると、R5調査は「その他の私用（病院、習い事、私的な会合、送迎など）」（+2.0ポイント）の割合が大きくなっており、逆に「帰社・帰宅」（-1.9ポイント）の割合が小さくなっている。

R4調査とR5調査を比較すると、R5調査は「その他の私用（病院、習い事、私的な会合、送迎など）」（+1.4ポイント）の割合が大きくなっており、逆に「通勤・通学」（-2.8ポイント）の割合が小さくなっている。

Q3-3～Q9-3\_目的



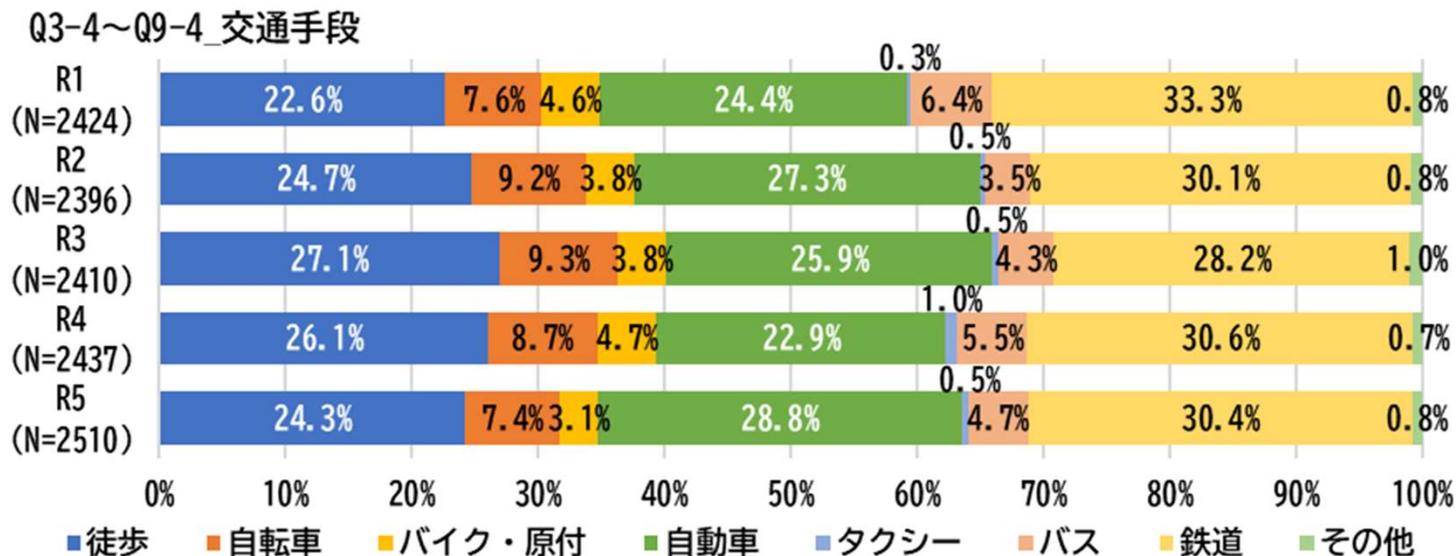
# 1. 単純集計結果（R1～R5の比較）

## （3）代表交通手段

特定日の代表交通手段について、R1調査とR5調査を比較すると、R5調査は「自動車」（+4.5ポイント）の割合が大きくなっており、逆に「鉄道」（-2.9ポイント）の割合が小さくなっている。

R2調査とR5調査を比較すると、R5調査は「自動車」（+1.5ポイント）の割合が大きくなっており、逆に「自転車」（-1.8ポイント）の割合が小さくなっている。

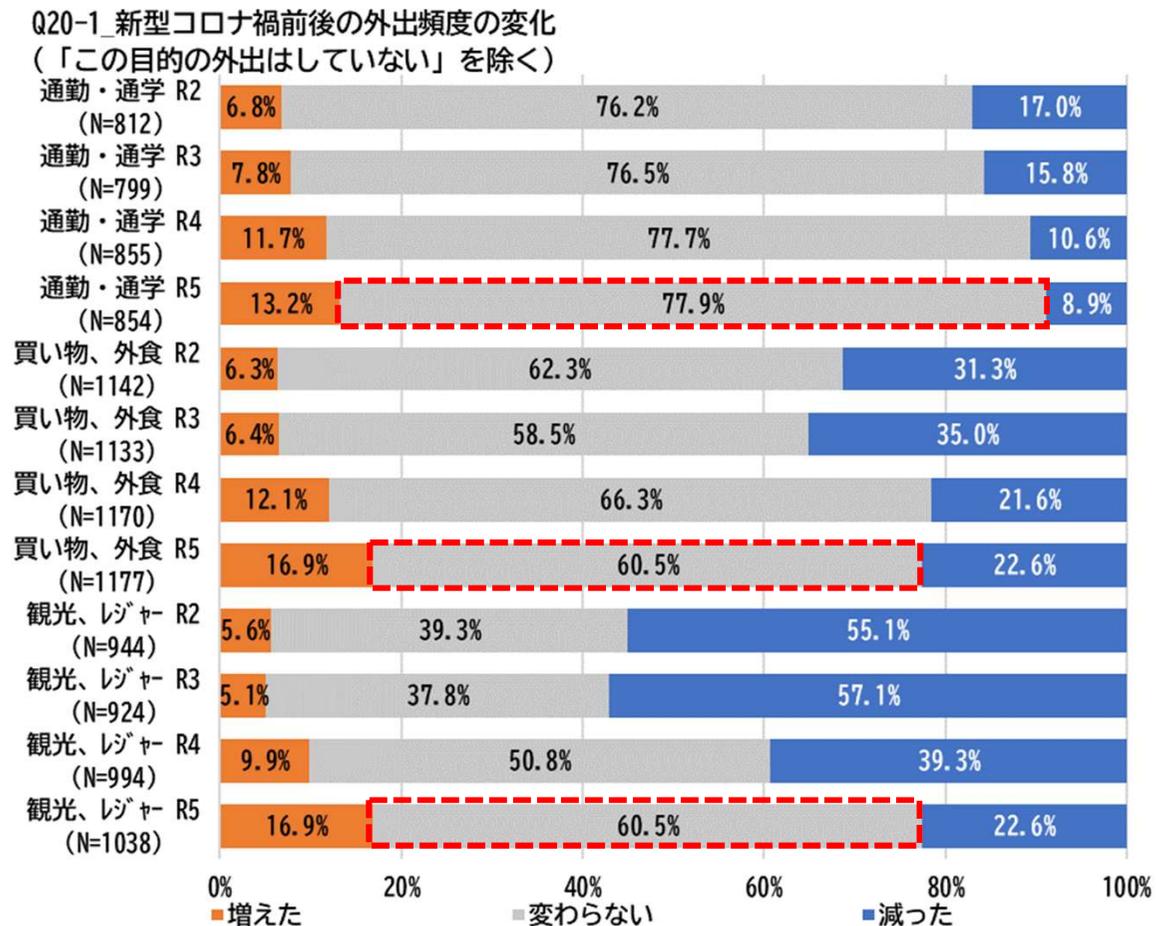
R4調査とR5調査を比較すると、R5調査は「自動車」（+6.0ポイント）の割合が大きくなっており、逆に「徒歩」（-1.8ポイント）の割合が小さくなっている。



## 2. コロナ禍での行動変容に関する設問

### (1) 外出頻度の変化

令和5年10月1日～15日の行動について、R5調査ではいずれの目的でも、「変わらない」が最も多く過半数を占めている。

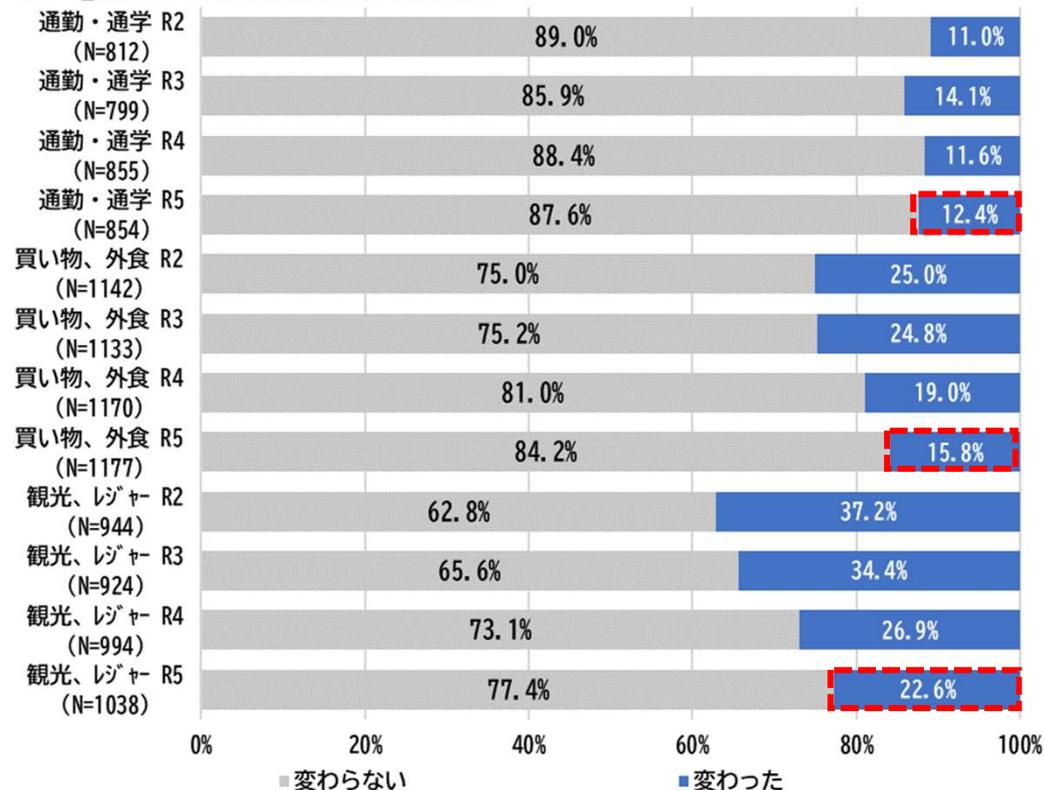


## 2. コロナ禍での行動変容に関する設問

### (2) 交通手段の変化

令和5年10月1日～15日の行動について、R5調査ではいずれの目的でも交通手段は「変わらない」が過半数を占めているが、交通手段が「変わった」割合は『観光、レジャー』（23%）、『買い物、外食』（16%）、『通勤・通学』（12%）の順に多い。

Q20-2\_新型コロナ禍前後の交通手段の変化



## 2. コロナ禍での行動変容に関する設問

### (2) 交通手段の変化

R5調査では、「それぞれの目的ごとの交通手段は何から何に変わりましたか。（前問で、「変わった」と回答した人のみ）」の問いに対し、『通勤・通学』は「徒歩→公共交通」が最も多く、『買い物、外食』は「公共交通→徒歩」が最も多く、『観光、レジャー』は「公共交通→自動車」が最も多くなっている。

いずれの目的でも、新型コロナウイルスの影響により公共交通から別の交通手段に変更した人が多い。

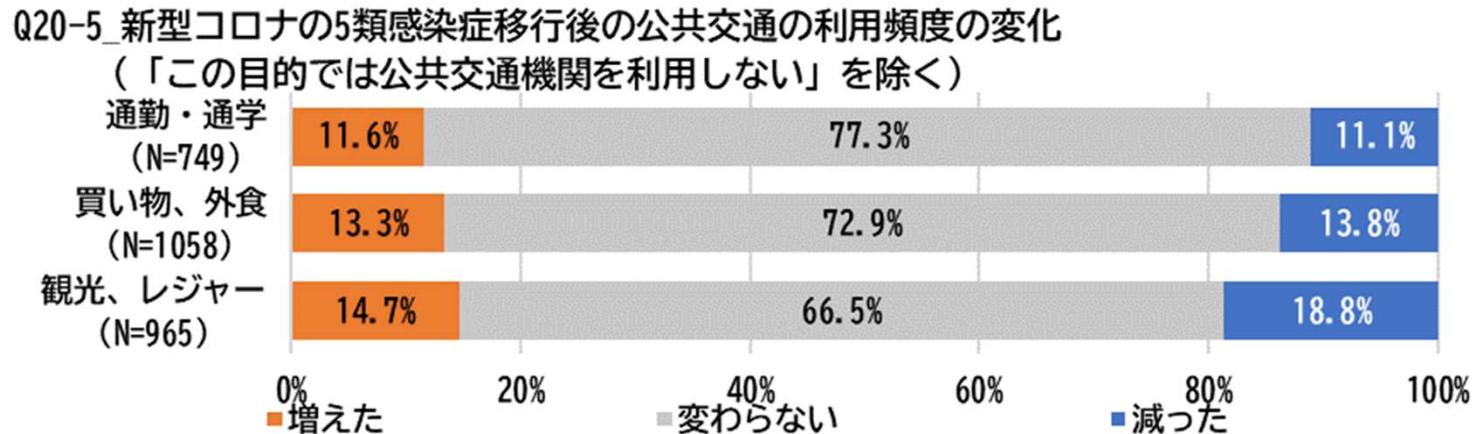
目的	年次	1位	2位	3位
通勤・通学	R2調査	公共交通→徒歩 (28.1%)	徒歩→公共交通 (22.5%)	公共交通→自動車 (20.2%)
通勤・通学	R3調査	公共交通→自動車 (30.1%)	公共交通→徒歩 (27.4%)	徒歩→公共交通 (11.5%)
通勤・通学	R4調査	公共交通→徒歩 (20.2%)	徒歩→公共交通 (20.2%)	公共交通→自動車 (19.2%)
通勤・通学	R5調査	徒歩→公共交通 (31.1%)	公共交通→徒歩 (19.8%)	公共交通→自動車 (13.2%)
買い物、外食	R2調査	公共交通→自動車 (28.0%)	公共交通→徒歩 (23.4%)	徒歩→公共交通 (10.8%)
買い物、外食	R3調査	公共交通→自動車 (26.3%)	公共交通→徒歩 (19.6%)	自動車→徒歩 (10.3%)
買い物、外食	R4調査	公共交通→自動車 (21.2%)	公共交通→徒歩 (13.5%)	自動車→徒歩 (12.6%)
買い物、外食	R5調査	公共交通→徒歩 (19.4%)	公共交通→自動車 (14.0%)	自動車→公共交通 (13.4%)
観光、レジャー	R2調査	公共交通→自動車 (47.6%)	公共交通→徒歩 (16.5%)	徒歩→公共交通 (7.1%)
観光、レジャー	R3調査	公共交通→自動車 (49.1%)	公共交通→徒歩 (17.3%)	自動車→公共交通 (8.8%)
観光、レジャー	R4調査	公共交通→自動車 (40.4%)	自動車→公共交通 (15.4%)	徒歩→公共交通 (10.9%)
観光、レジャー	R5調査	公共交通→自動車 (29.4%)	自動車→公共交通 (23.8%)	公共交通→徒歩 (12.8%)

※ 「徒歩→公共交通」や「自動車→徒歩」、「自動車→公共交通」を選んだ方は、交通手段だけでなく通勤・通学先や買い物先、観光地などの目的地も変わった可能性もある。

## 2. コロナ禍での行動変容に関する設問

### (3) アフターコロナの公共交通機関利用

令和5年10月1日～15日の行動について、R5調査ではいずれの目的でも、「変わらない」が最も多く過半数を占めている。



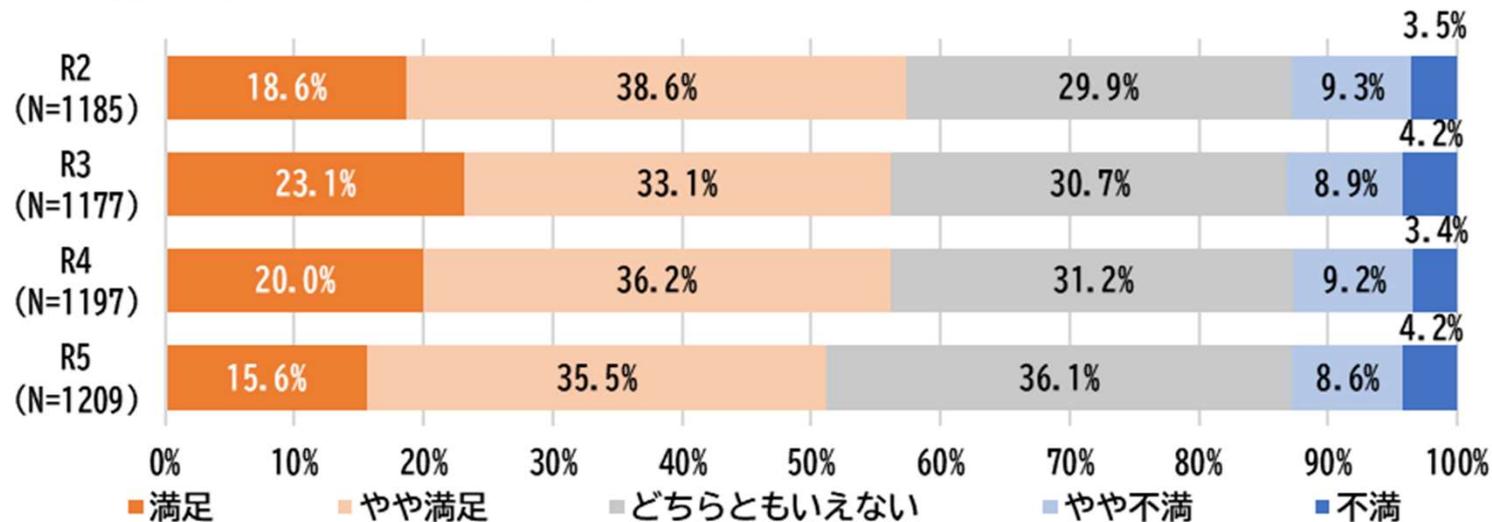
### 3. 市内の公共交通機関に対する満足度

#### (1) 単純集計

R5調査は「どちらともいえない」が36.1%と最も多く、次いで「やや満足」が35.5%、さらに「満足」が15.6%と続いている。

また、「満足」・「やや満足」の回答者割合の合計は、R2調査が57.3%、R3調査が56.2%、R4調査が56.1%、R5調査が51.1%となっており、R5調査は、R2調査より-6.2ポイント小さく、R3調査より-5.0ポイント小さく、R4調査より-5.0ポイント小さくなっている。

Q18-2\_神戸市内の公共交通機関利用の満足度



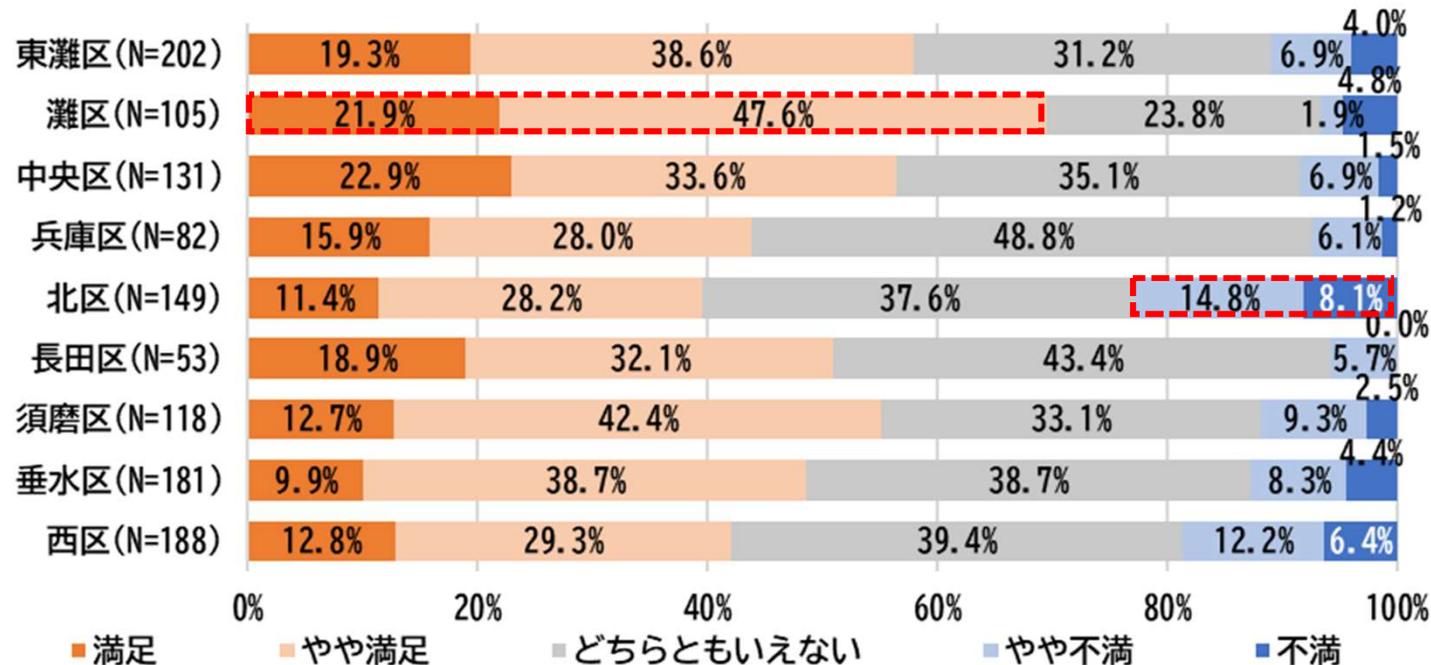
### 3. 市内の公共交通機関に対する満足度

#### (2) 満足度と居住地のクロス集計

「満足」あるいは「やや満足」と回答した割合は『灘区』が69.5%と最も多く、次いで『東灘区』が57.9%、さらに『中央区』が56.5%と続いている。

逆に「不満」あるいは「やや不満」と回答した割合は『北区』が22.8%と最も多く、次いで『西区』が18.6%、さらに『垂水区』が12.7%と続いている。

Q18-2\_神戸市内の公共交通機関利用の満足度×SC2\_居住地



### 3. 市内の公共交通機関に対する満足度

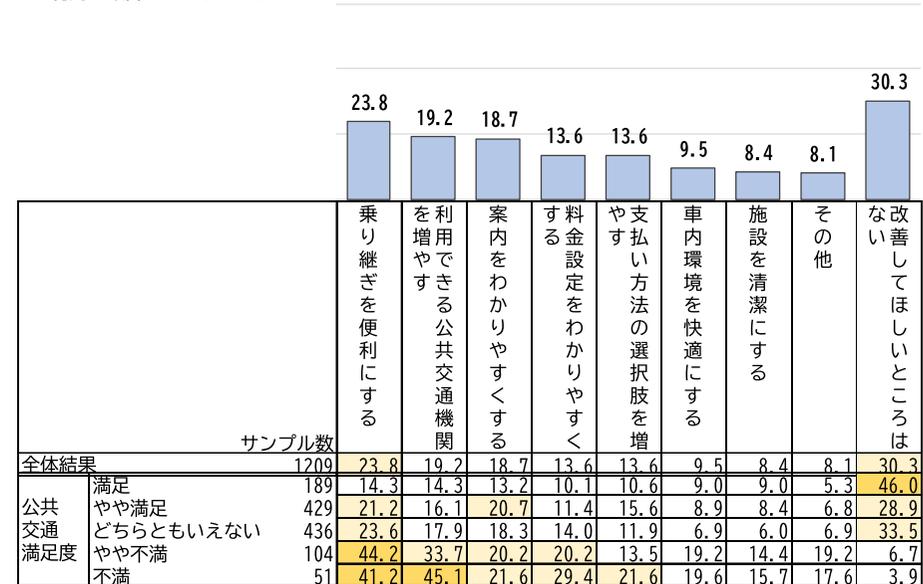
#### (3) 満足度と改善希望のクロス集計

『満足』・『やや満足』・『どちらともいえない』の回答者の改善希望点は、「乗り継ぎを便利にする」となっている。

『やや不満』の回答者の改善希望点は「乗り継ぎを便利にしてほしい」や「利用できる公共交通機関を増やしてほしい」となっている。

『不満』の回答者の改善希望点は「利用できる公共交通機関を増やしてほしい」や「乗り継ぎを便利にしてほしい」となっている。

Q18-4 神戸市内の公共交通機関  
利用で改善してほしいこと



「その他」の具体的な内容は、「料金の維持・値下げ」、「運行本数の増加（ラッシュ時、昼間時間帯など）」などが挙げられた。

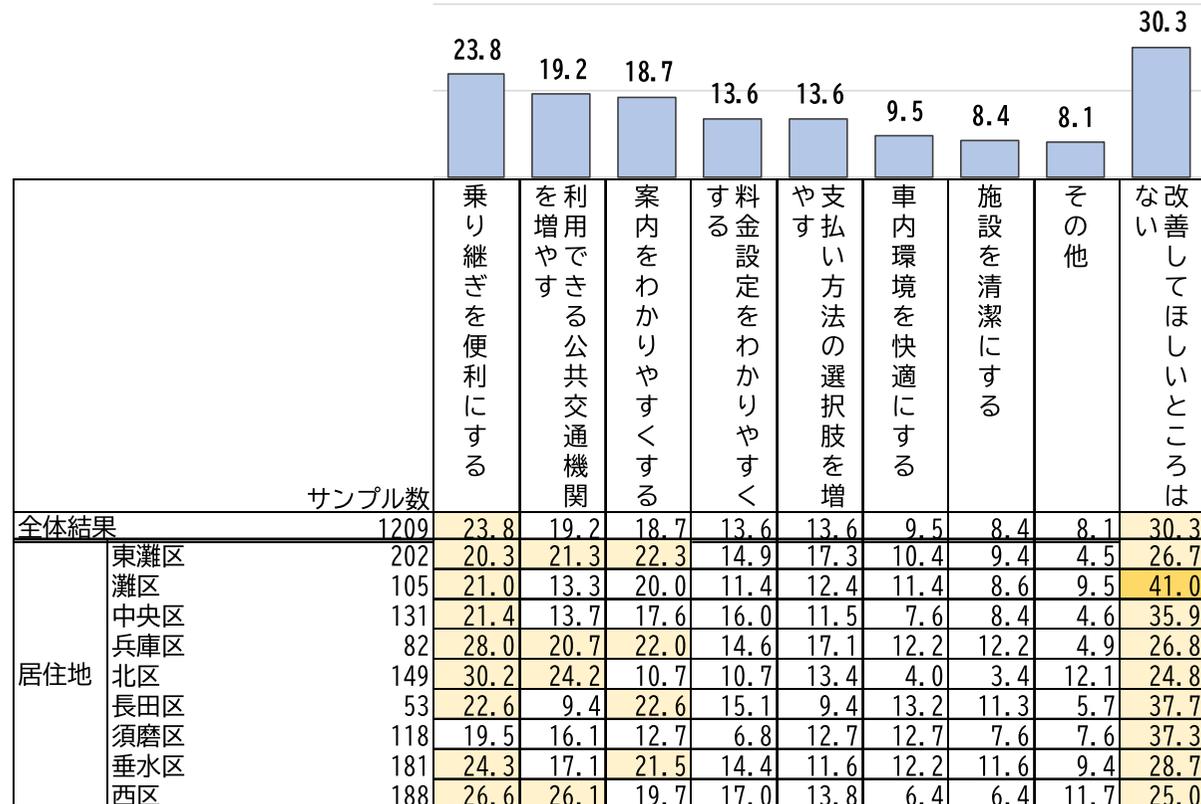
### 3. 市内の公共交通機関に対する満足度

#### (4) 改善希望と居住区のクロス集計

『東灘区』の回答者の改善希望点は「案内をわかりやすくしてほしい」となっている。その他の区では「乗り継ぎを便利にしてほしい」との回答が多かった。

Q18-4 神戸市内の公共交通機関  
利用で改善してほしいこと

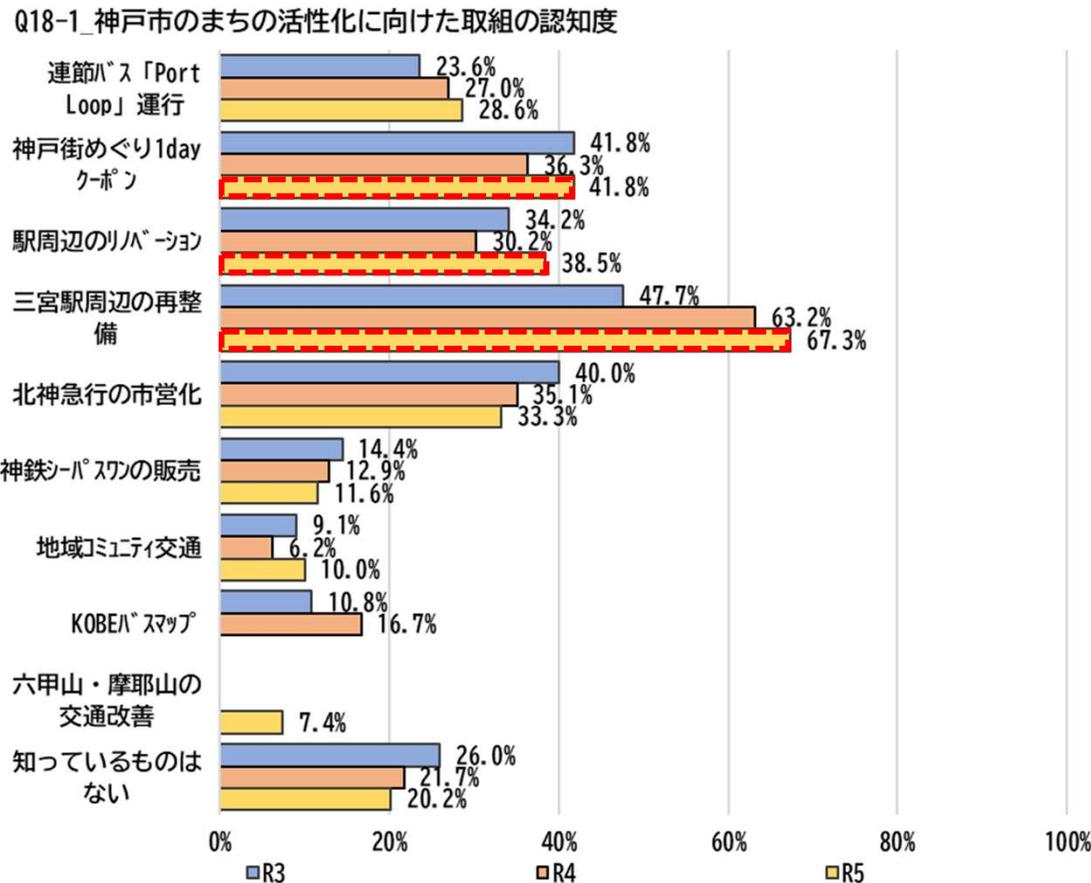
(%)



## 4. まちの活性化に向けた取組の認知度

### (1) 単純集計

まちの活性化に向けた取組の認知度について、R5調査は「三宮駅周辺の再整備」が67.3%と最も多く、次いで「神戸街めぐり1dayクーポン」が41.8%、さらに「駅周辺のリノベーション」が38.5%となっている。



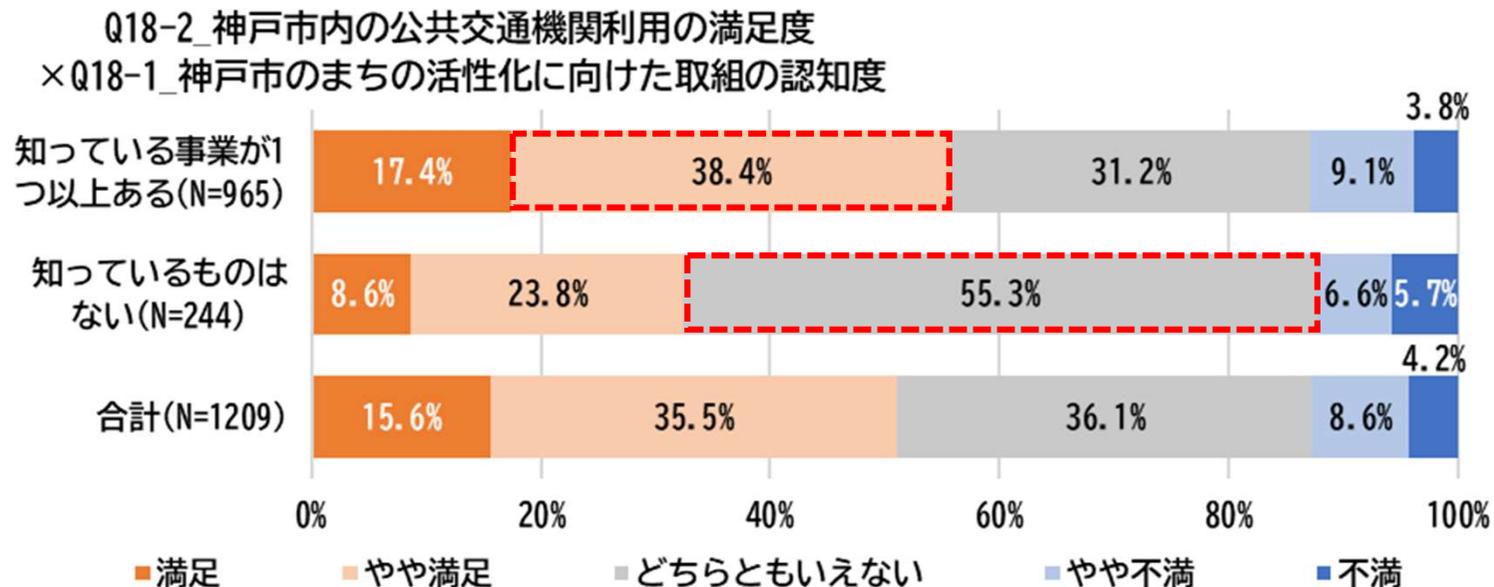
## 4. まちの活性化に向けた取組の認知度

### (2) 満足度と施策認知度の関係

『知っている事業が1つある』では「やや満足」が38.4%と最も多く、次いで「どちらともいえない」が31.2%、さらに「満足」が17.4%と続いている。

『知っているものはない』では「どちらともいえない」が55.3%と最も多く、次いで「やや満足」が23.8%、さらに「満足」が8.6%となっている。

また「満足」・「やや満足」の回答者割合の合計は、『知っている事業が1つある』が55.9%、『知っているものはない』が32.4%となっている。



## まとめ

- ・ コロナ禍での生活様式の変化もあり、一定利用者は回復しているものの、やはり今後も完全には回復しないことが想定される
- ・ 施策認知度は全体的に上がっているが、認知度と満足度に相関関係がみられることから、取り組み施策についての広報をより強化していく必要がある
- ・ 各社バリアフリー料金制度に伴う運賃改定や、運転手不足による減便等が続いている中、市民の満足度を向上させるために、引き続き、事業進捗で述べた事業をはじめ、乗り継ぎや案内に関する利便性向上に向けた施策を展開していく必要がある