

「横浜市の交通ネットワーク充実のための市民アンケート」報告書

1. はじめに

この度、横浜交通労働組合の手で「横浜市の交通ネットワーク充実のための市民アンケート」（「市民アンケート」と略称する）が実施された。アンケート調査に当たっては、横浜交通労働組合の若手組合員の自主的な組織である「横浜交通クリエイション」のメンバーが中心になって企画し、実施された。市民アンケートの調査票は横浜市全域に渡って戸別に18万通配布され、調査票の回収は「郵送」または「ホームページ上での書き込み」でなされた。

時あたかも、「横浜市営交通事業あり方検討委員会」からの答申が出され、市民の間では横浜市営交通事業の今後の展開に対して多大の関心が向けられている折りでもあり、市民アンケートには貴重な意見・データが数多く寄せられた。これらの真摯な市民の意見を反映した「横浜市営交通事業あり方」を考えるのが、本当の意味での「横浜市営交通事業あり方検討委員会」¹になるものとの思いから「横浜市の交通ネットワーク充実のための市民アンケート」から得られたデータを各種の角度から分析をし、それらを踏まえた上での横浜市営交通事業あり方を市民に考えて頂く基礎資料を提示するのが本報告書の目的である。本報告書が提示しているデータが、関係者各位の手で幅広い検討・議論の手助けとなることを願っている次第である。

2. 市民アンケートのデータの素集計

2-1. 回答者の属性の分析

(1). 回答率

横浜市全域に渡って約18万通のアンケート用紙が配布された。それらの内、郵送、または、ホームページ上での書き込みで回収された調査票は**7,812通**であった。回収率は**4.34%**であった。この回収率は、一見低そうであるが、この種のアンケートではかなり高い回収率と言っても差し支えないであろう。市民の間での横浜市営交通事業に対する関心の高さが伺える結果になっている。

(2). アンケートデータの信頼性

今回の市民アンケート調査の一つの特徴は調査用紙に、敢えて回答者の氏名を記入する欄を設けたことである。氏名を記入して貰うことにより、寄せられた意見、回答されたデータの信頼度を高める狙いがあったためである。**5,980人**の

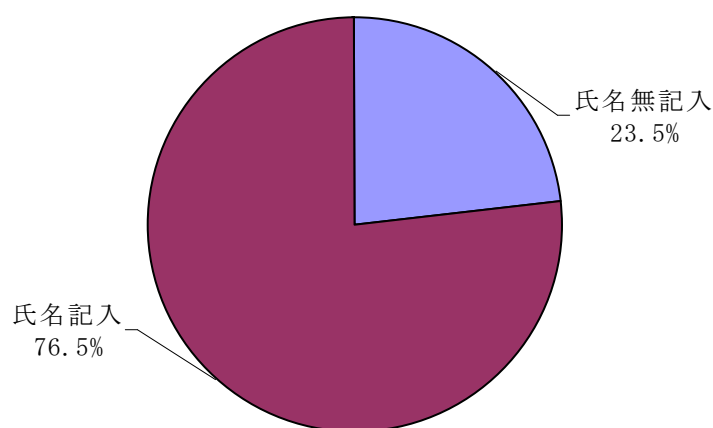
¹ この委員会では、殆ど市民の声に耳を傾けることなく検討が進められてきた点は大変遺憾に思っていました。

方々から氏名記入の回答が得られた。氏名記入率（＝76.5%）は当初の予想を遙かに上回る高い率であった。その意味からも、今回の市民アンケートで得られた結果の信頼性はかなり高いと言える。

表1 調査用紙の氏名記入者数

	人数	割合
氏名記入	5,980人	76.5%
氏名無記入	1,832人	23.5%
総計	7,812人	100%

図1 氏名記入率



(3). 回答者の年代分布

比較的幅広い年齢層からの回答が得られた。回答者の年代分布は次の通りである。その中で、高齢者（60代、70代）からの回答が比較的多く、58.3%を占める結果になった。

表2 回答者の年代分布

年代	人数	割合
10代	70人	0.9%
20代	297人	3.9%
30代	842人	11.0%
40代	766人	10.0%
50代	1,207人	15.8%
60代	2,035人	26.7%
70代以上	2,410人	31.6%
総計	7,627人	100%

図2 回答者の年代分布

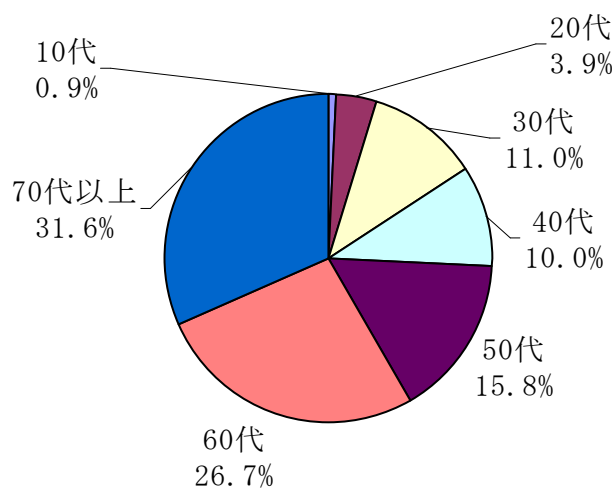
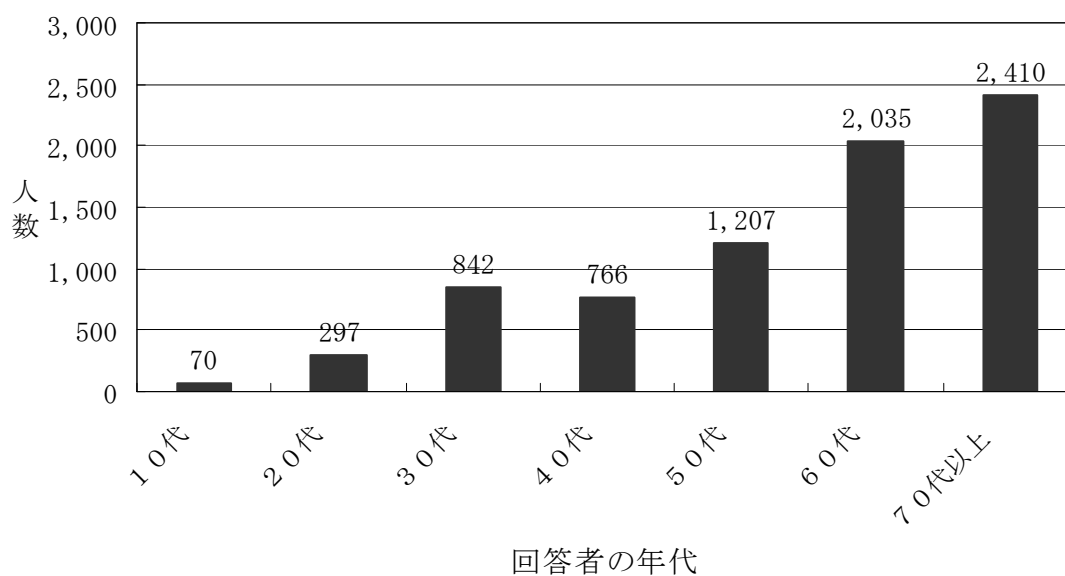


図3 回答者の年代分布



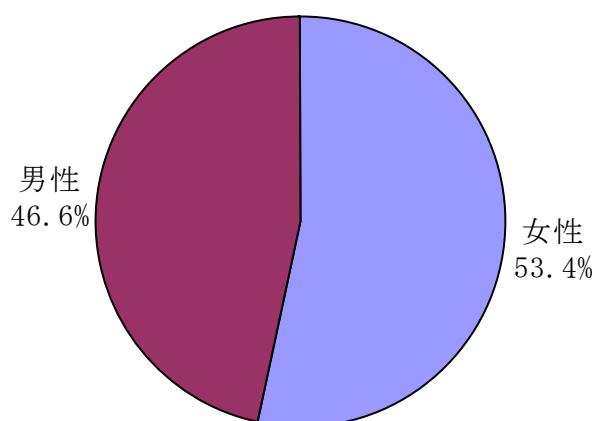
(4). 回答者の性別

回答者の性別は、男性が 46.6%、女性が 53.4%となり、女性のごく僅か多い結果になっているが、ほぼ半々で見なしても良い結果になっている。このように男性・女性的一方に偏することなく、拮抗したデータが得られたことは、分析に適した性別分布になっている。

表3 回答者の性別

性別	人数	割合
男性	3,556人	46.6%
女性	4,079人	53.4%
総計	7,635人	100%

図4 回答者の性的



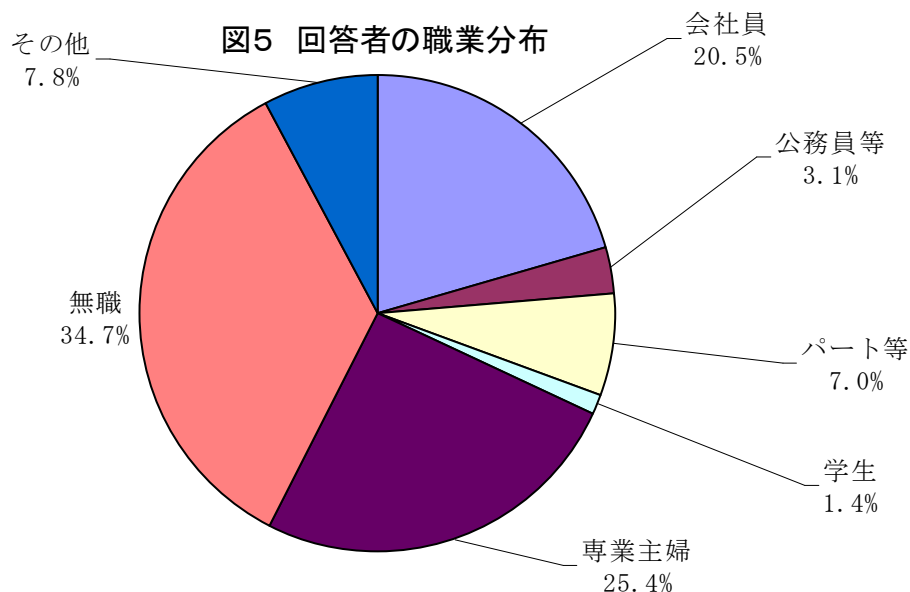
(5). 回答者の職業分布

職業欄には多種多様な職業が記入されていた。それらを次のように集約し、コード化することにより集計した。主婦層、定年退職後の無職の人が比較的多く占める結果になった。

表4 回答者の職業分布

職業コード	職業	人数	割合
1	会社員	1,382人	20.5%
2	公務員等	207人	3.1%
3	パート等	471人	7.0%
4	学生	97人	1.4%
5	専業主婦	1,710人	25.4%
6	無職	2,338人	34.7%
7	自営業・その他	524人	7.8%
	総計	6,729人	100%

- 1：会社員　2：公務員（学校関係者を含む）
 3：パート（アルバイト、ボランティアを含む）
 4：学生（小・中・高校生を含む）
 5：専業主婦　6：無職　7：その他（自由業・自営業を含む）



3. 市民アンケートの各設問に対する素集計

(1). 設問1「自宅付近に走っている路線バス」の素集計

設問1は「貴方のご自宅付近に路線バスは走っていますか？」であり、選択肢は次の三つである。

- ①市営バス　②民間バス　③走っていない

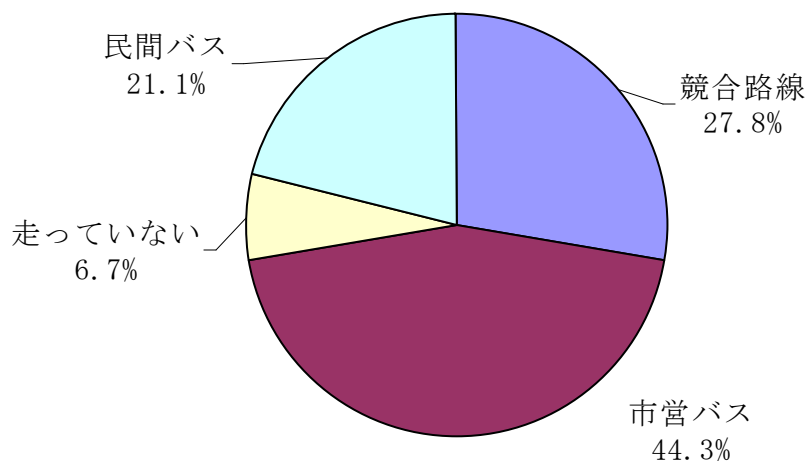
①と②の両方に○印を付けていた方が多かったため、「④競合路線」を追加して集計した。集計結果は次の通りである。市営バスの横浜市内での大凡のシェアは単独路線が44%、競合路線が半分として14%、合計58%と推定される。又、横浜市内での路線バスの空白地域は6.7%（人口比で）と推定される。この数字と大きいと見るか、小さいと見るかは、今後の市民の議論を待たねばならない。

表5 設問1の集計

選択肢	人数	割合
市営バス	3,463人	44.3%
民間バス	1,648人	21.1%
走っていない	525人	6.7%
競合路線	2,175人	27.8%
総計	7,811人	100%

競合路線の回答者を「市営バス」、「民間バス」のそれぞれにカウントすると、「市営バス：5,638人（72.2%）」、「民間バス：3,823人（48.9%）」になる。人口比で言えば、横浜市内の約72%の地域は市営バス走行地域になり、民間バスの走行地域の割合は約50%になる。

図6 設問1：自宅付近の路線バス



(2). 設問2「路線バスは必要ですか」の素集計

設問2は「路線バスは必要ですか？」であり、選択肢は次の三つである。

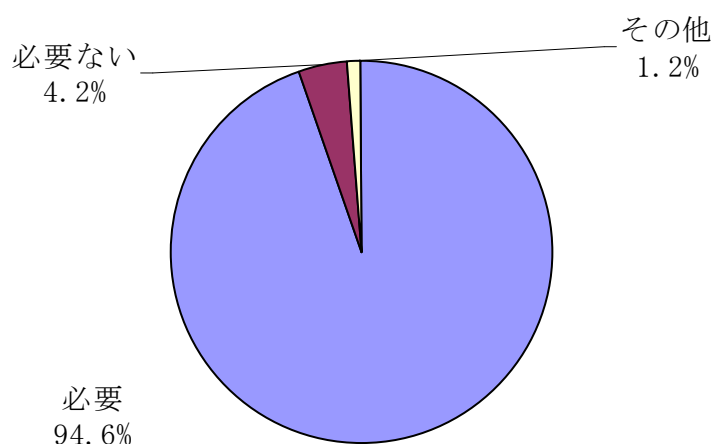
- ①必要 ②必要ない ③その他

集計結果は次の通りである。「必要」と答えた人が約95%と殆どの人であり、「必要ない」、「その他」と答えた人はごく僅かであった。

表6 設問2「路線バスの必要性」の素集計

	人数	割合
必要	7,352人	94.6%
必要ない	324人	4.2%
その他	94人	1.2%
総計	7,770人	100%

図7 設問2:路線バスは必要か



(3). 設問3「最寄り駅への交通手段」の素集計

設問3は「あなたは各手段を利用して、自宅から最寄りの駅まで15分で行けますか?」であり、選択肢は次の五つである。

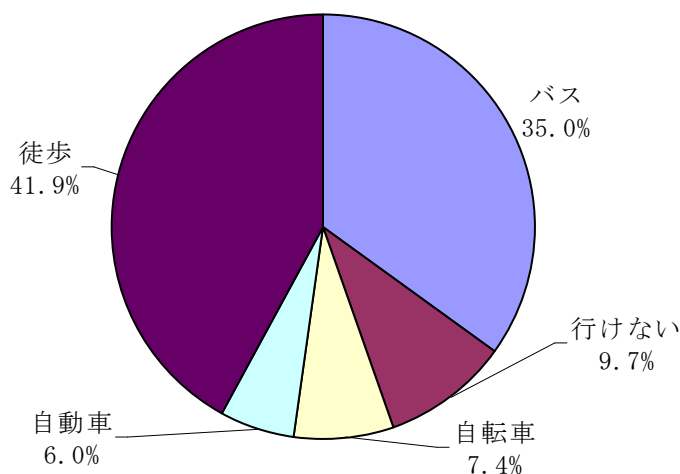
- ①自動車を利用して ②バスを利用して
- ③自転車を利用して ④徒歩で ⑤行けない

集計結果は次の通りである。バスのシェアがかなり高い結果になっているが、この数字は必ずしもバスを利用している人の数ではないことに注意しなければならない。

表7 設問3「最寄り駅への交通手段」の素集計

交通手段	人数	割合
バス	2,716人	35.0%
行けない	752人	9.7%
自転車	575人	7.4%
自動車	463人	6.0%
徒歩	3,252人	41.9%
総計	7,758人	100%

図8 設問3「最寄り駅への交通手段」の集計



これで見ると、横浜市が進めている「15分計画」の人口比での達成率は約90%になる。現在の横浜市企画局から公表されている15分計画達成率は人口比で83%であるため²、この市民アンケートで得られた数字は実情にかなり近い値になっている。仮に、交通手段別に駅からの距離を次のように集約した場合の割合は次のようになる。

- 最寄り駅から近距離の居住者（1 km 以内）：徒歩
- 最寄り駅から中距離の居住者（1 km～2 km 圏内）：バス、自転車
- 最寄り駅から遠距離の居住者（2 km 以遠）：自動車、行けない

表8 駅からの距離別回答者の割合

	人数	割合
近距離	3,252 人	41.9%
中距離	3,291 人	42.4%
遠距離	1,215 人	15.7%
総計	7,758 人	100%

(4) 設問4「最寄り駅の種類」の素集計

設問4は「どちらまでご利用されていますか(よろしければ駅名も)」であり³、選択肢は次の四つである。

² 2001年度時点での公表されている数字である。

³ 質問は自宅の最寄り駅の記入を意図しておりましたが、質問文の曖昧さのため、行き先の駅を記入した方も若干名いました。お詫び申し上げます。

① J R の駅 ② 地下鉄の駅 ③ 民鉄の駅 ④ その他

当然の事ながら、複数に○印の付いている回答が多かった。集計結果は次の通りである。

表 9 設問 4 「最寄り駅の種類」の素集計

	人数(人)	割合
J R の駅	4,130 人	53.8%
地下鉄の駅	2,006 人	26.2%
民鉄の駅	2,931 人	38.2%
その他	332 人	4.3%
回答者総計	7,670 人	

最寄り駅として、J R、地下鉄、民鉄を利用している人の詳しい内訳は次の通りである。

表 10 J R の駅の利用者の内訳

J R	2,923 人	70.8%
J R とその他	34 人	0.8%
J R と地下鉄	404 人	9.8%
J R と地下鉄とその他	8 人	0.2%
J R と民鉄	597 人	14.5%
J R と民鉄とその他	2 人	0.0%
J R と民鉄と地下鉄	162 人	3.9%
総計	4,130 人	100%

表 11 地下鉄の駅の利用者の内訳

地下鉄	1,091 人	54.4%
地下鉄とその他	10 人	0.5%
地下鉄と J R	404 人	20.1%
地下鉄と J R とその他	8 人	0.4%
地下鉄と民鉄と J R	162 人	8.1%
地下鉄と民鉄	331 人	16.5%
総計	2,006 人	100%

表 12 民鉄の駅の利用者の内訳

民鉄	1,830 人	62.4%
民鉄とその他	9 人	0.3%
民鉄と地下鉄	331 人	11.3%
民鉄と J R	597 人	20.4%
民鉄と J R とその他	2 人	0.1%
民鉄と J R と地下鉄	162 人	5.5%
総計	2,931 人	100%

(5). 設問 5 「市営バスの満足度」の素集計

設問 5 は「横浜市営バスをご利用されての満足度についてお伺いします」であり、選択肢は次の四つである。

- ①満足している ②普通
 ③不満に思っている ④利用していない

集計結果は次の通りである。

表 13 設問 5 「市営バスの満足度」の素集計

	人数	割合
満足	2,284 人	29.7%
普通	2,925 人	38.0%
不満	1,305 人	17.0%
利用していない	1,182 人	15.4%
総計	7,696 人	100%

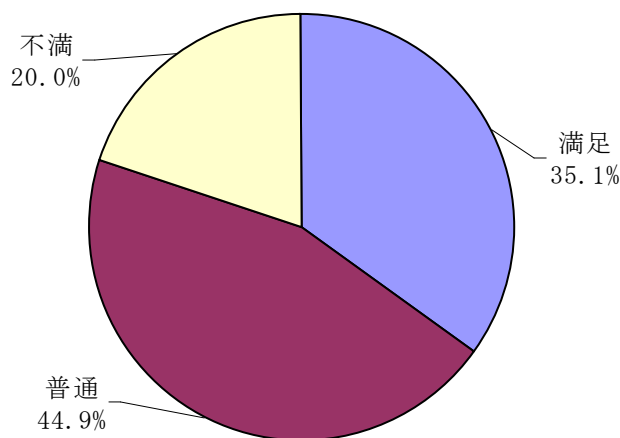
利用している人に絞った時の（「利用していない」を除外する）満足度は次のようになる。

表 14 利用者に絞った時の市営バスの満足度

	人数	割合
満足	2,284 人	35.1%
普通	2,925 人	44.9%
不満	1,305 人	20.0%
総計	6,514 人	100%

この構成比のグラフは次のようになる。

図9 市営バスの満足度



「満足」、「普通」を含めた現状に対する肯定的な意見は8割に達しており、市営バスは市民の足としての機能を充分果たしていると言える。しかし、「不満に思っている」と述べた人が5人に1人になっている結果に対しては、詳しい検討は必要である。この比率を高いと見るか、低いと見るかは意見の分かれるところであるが、後の項で「不満に思っている」と述べた人が記述してくれている理由を詳しく分析し、今後の改善策へのヒントに資する必要がある。

(6) 設問5の選択理由

設問5では各選択肢を選んだ理由として自由意見を記入する欄が設けられた。そこには各種の意見を記入して頂いた。設問5の回答者7,691人の内、自由意見を記入して頂いた方は3,684人にも上り(記入率=47.9%)、この種の調査では、異例のことであり今回の市民アンケートの質の高さが窺える。述べられている理由は多岐に渡る為、それらを上手く整理するため、概略、次のようにコード付けし分類した。

表15 選択理由を仕分けするためのコード表

理由の主な項目	コード表
a 接遇サービスについて	10：良い、11：悪い、12：むらがある
b ダイヤ（運行本数）	20：便利、21：本数が少ない
c 定時性	30：良い、31：当てにならない（改善を）
d 路線要望	40：新規路線の要望
e 運転操作	50：良い（安心）、51：乱暴（良くない）
f 環境対策	60：良い（頑張っている）、61：もっとやって欲しい
g バリアフリー	70：良い（頑張っている）、71：もっとやって欲しい

h 運賃	81：とにかく高い（下げるべき）、82：高い、83：まあまあ
i その他	90：プラス評価の意見、91：改善を求める意見
j 民営化への意見	98：民営化反対、99：民営化賛成
k 地下鉄の全席優先化	1：良いと思う、2：良くないと思う
l 地下鉄の女性専用車	5：良いと思う、6：良くないと思う

表 16 市営バスの設問 5 の選択理由の集計表

	記入者総数	プラス評価	マイナス評価	プラス評価の割合
a 接遇サービスについて	644 人	368 人	276 人	57.1%
b ダイヤ（運行本数）	704 人	149 人	555 人	21.2%
c 定時性	438 人	47 人	391 人	10.7%
d 路線要望	92 人			
e 運転操作	125 人	40 人	85 人	32.0%
f 環境対策	3 人	2 人	1 人	66.7%
g バリアフリー	42 人	24 人	18 人	57.1%
h 運賃	96 人	4 人	92 人	4.2%
i その他	979 人	425 人	554 人	43.4%
j 民営化への意見	1 人		1 人	0%
k 地下鉄の全席優先化	1 人		1 人	0%
l 地下鉄の女性専用車	1 人	1 人		100%

「ダイヤ（運行本数）」、「接遇サービス」、「定時性」については、多くの人から意見が寄せられた。市民の市営バスに対する関心はこの項目に集中している、と言っても過言ではない。マイナス評価の意見よりもプラス評価の意見が多かった項目は「接遇サービス」、「環境対策」、「バリアフリー」であり、市営バスの持っているアドバンテージが如実に出ている。マイナス評価多い項目は「運賃」、「定時性」、「ダイヤ（運行本数）」、「運転操作」であった。これらの項目については、今までも実績を積み、改善努力を重ねてきた項目であるが、更なる改善・努力を要する必要がある、との率直な指摘である。民営化への意見では、1名が賛成しているのみで、殆ど意見が出ていなかった。

（7）. 設問 6 「市営地下鉄の満足度」の素集計

設問 6 は「横浜市営地下鉄をご利用されての満足度についてお伺いします」であり、選択肢は次の四つである。

- ①満足している ②普通
- ③不満に思っている ④利用していない

集計結果は次の通りである。

表 17 設問 6 「市営地下鉄の満足度」の素集計

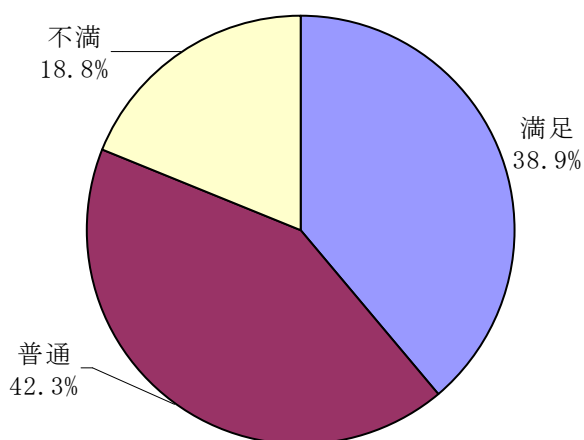
	人数	割合
満足	2,156 人	28.7%
普通	2,349 人	31.2%
不満	1,043 人	13.9%
利用していない	1,971 人	26.2%
総計	7,519 人	100%

利用している人に絞った時の（「利用していない」を除外する）満足度は次のようになる。「満足」、「普通」を含めた現状に対する肯定的な意見は8割強に達しており、市営地下鉄は市民の足としての機能を充分果たしていると言える。しかし、「不満に思っている」と回答している人が5人に1人弱あり、この比率の良否を今後検討していく必要がある。

表 18 利用者に絞った時の市営地下鉄の満足度

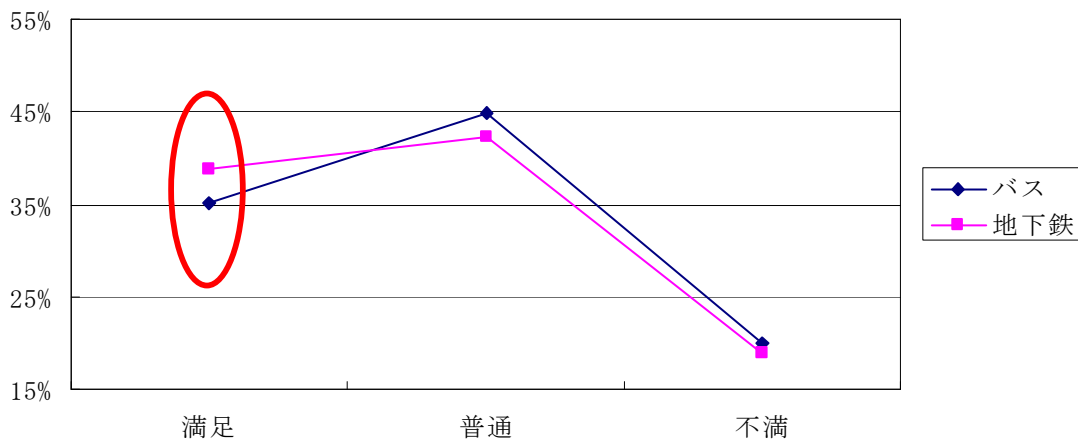
	人数	割合
満足	2,156 人	38.9%
普通	2,349 人	42.3%
不満	1,043 人	18.8%
総計	5,548 人	100%

図10 市営地下鉄の満足度



市営バスと市営地下鉄の満足度を比較したのが次図である。市営地下鉄の方が、若干、「満足」と答えた人の割合が高く、「不満」と答えた人の割合が低い。総体として市営地下鉄の方が満足度は高いようである。

図11 バスと地下鉄の満足度の比較



(8). 設問6の選択理由

設問6でも各選択肢を選んだ理由として自由意見を記入する欄が設けられた。設問6の回答者7,514人の内、自由意見を記入して頂いた方は2,737人(記入率=36.4%)であった。ここでも、多数の人からの貴重な意見が得られた。表15のコード表で集計した結果は次の通りである。

表 19 市営地下鉄の設問 6 の選択理由の集計表

	記入者総数	プラス評価	マイナス評価	プラス評価の割合
a 接遇サービス	189 人	159 人	30 人	84.1%
b ダイヤ（運行本数）	226 人	101 人	125 人	44.7%
c 定時性	103 人	100 人	3 人	97.1%
d 路線要望	31 人			0.0%
e 運転操作	14 人	8 人	6 人	57.1%
f 環境対策	6 人	3 人	3 人	50.0%
g バリアフリー	80 人	21 人	59 人	26.3%
h 運賃	794 人	1 人	793 人	0.1%
i その他	979 人	357 人	441 人	36.5%
j 民営化への意見	4 人	1 人	3 人	25.0%
k 地下鉄の全席優先化	74 人	41 人	33 人	55.4%
l 地下鉄の女性専用車	23 人	15 人	8 人	65.2%

「運賃」、「ダイヤ（運行本数）」については、多くの人から意見が寄せられた。市営地下鉄について言えば、市民の関心は運賃に集中している、と言っても過言ではない。「このままの運賃でよいのか？」への検討は喫緊の課題として提示されている。

マイナス評価の意見よりもプラス評価の意見が多かった項目は「接遇サービス」、「定時性」、「運転操作」、「環境対策」であり、市営地下鉄の持っているアドバンテージが如実に出ている。マイナス評価多い項目は「運賃」、「バリアフリー」、であった。

民営化への意見では「賛成者が 3 名」、「反対者が 1 名」であり、意外とこの項目への記入者が少なかった。現在、横浜交通局が進めている「地下鉄の全席優先化」、「地下鉄の女性専用車」に対しては、何れも、賛成者の方が多かった。

（9）設問 7 の素集計

設問 7 は「福祉・敬老パスご利用のお客様にお伺いします。他にもご希望のサービスはありますか」である。これに対しても多数の方々から各種の意見が寄せられた。意見を記入してくれた人は **1,916 人** であった。色々な意見が述べられていたが、福祉・敬老パスに関連する意見を集約すると次のようになる。

- ・ 記入文は「なし」、「特になし」等であり、福祉・敬老パスを使用しているが、現行の制度に対して余り不満感はない人・・・**357 人**
- ・ 「満足しています」、「感謝しております」等、福祉・敬老パスの制度に対し

- て積極的に感謝なり満足を表現している人・・・235人
- ・「現在の敬老パスへの個人負担額を妥当と思います」、「敬老パス継続のためには、多少の負担はやむを得ない」等、一部有料化への移行に理解を示している人・・・53人
 - ・「利用していません」、「敬老パスは今年から辞退しました」等の答えである。この中には、福祉・敬老パスの制度を知らない人、適用年齢以前の人が若干混じっていた・・・61人
 - ・「現行制度での継続を希望」、「今のままで結構だと思っております」等現状でのこの制度の継続を希望している人・・・53人
 - ・JR、他の私鉄、他の民間バス、みなとみらい線への拡充を希望する意見を記入した人・・・55人
 - ・「廃止もしくは半額負担」、「高齢化社会になりつつあり老人が多くなっている。この様なときに敬老パスが本当に必要なのか疑問」等、福祉・敬老パスの制度の継続に疑問や反対を記入した人・・・9人
 - ・「利用料を無料に戻すべし」、「敬老パスは無料にしてほしい」等、元のように無料に戻してほしいとの意見を記入した人・・・18人

(10) 設問8の素集計

設問8は「その他ご意見ご希望がありましたら自由にお書き下さい」である。これに対しても多数の方々から各種の意見が寄せられた。意見を記入してくれた人は4,634人であった⁴。記入率(4,634人/7,812人=59.3%)は非常に高かった。この種のアンケート調査では例を見ない記入率の高さであり、ここでも今回の市民アンケートが持つ意味の大きさに驚かされた。各種の意見を大まかなテーマ毎に集約したのを別冊で「意見集」に纏めた。合わせて、この「意見集」も参照のこと。

4. 市民アンケートデータが示している見解

ここでは、回答結果のより詳細な傾向を知るために、幾つかの仮説を立て、それに対して市民アンケートデータではどのような結果が出ているかを考察する。

仮説1：“自宅付近にバスが走っていない人の多くが「路線バスは不必要」と答えている？”

路線バスは「不必要」と答えている人の人数は相対的に少ないが、「不必要」と答えている原因を把握するために、それらの人の属性を見ることが切り口を提供してくれる。そのために、設問1の回答結果（自宅付近に路線バスは走っ

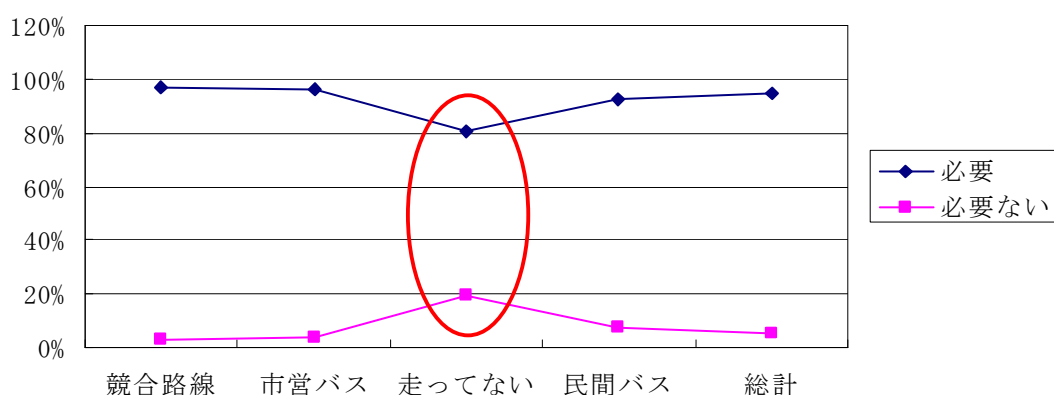
⁴ 「特になし」、「満足してます」等簡単なコメント文を寄せて頂いた人の分は、この数字から除外しています。

ていますか) と設問 2 の回答結果 (路線バスは必要ですか) を組み合わせて検討する。その結果は次のようになる。

表 20 「走っていない」と「不必要」の関係

	競合路線	市営バス	走っていない	民間バス	総計
必要	97.1%	96.2%	80.3%	92.6%	94.6%
必要ない	2.9%	3.8%	19.7%	7.4%	5.4%

図12 仮説1:走っていないと不必要の関係



予想されたように、「走っていない」と答えた人の「不必要」の回答率が「走っている」に比較して高くなっている。しかし、それでも「走っていない」と答えた人の80%以上の人々が「バスは必要」と答えていることから、バスは「都市のまちづくりにとっては必要な装置である」とのコンセンサスは市民の間に十分にあると判断される。

更に、設問1で「競合路線」と答えた人は、「市営バス」や「民間バス」と答えた人よりもバスの利便性が高い人と考えて良いであろう。「競合路線」と答えた人の「不必要」の回答率が一番低いのは、バスの便が良いからだと思われる。

「市営バス」と答えた人の「不必要」の回答率も総計よりも低く出ているのは、利便性がある程度確保されているためと判断される。このように、利便性は、若干ではあるが、「バスは必要」との意見を後押ししている。

仮説2：“バスの非利用者は「不必要」と答えている人が多い？”

設問5では市営バスの満足度を聞いているのであるが、選択肢に「利用していない」がある。これを手掛かりに“バスの非利用者は「不必要」と答えている人が多い？”を検証してみる。

表 21 「非利用者」と「不必要」の関係

	利用者	非利用者	総計
必要	96.7%	83.5%	94.7%
必要ない	3.3%	16.5%	5.3%
総計	100%	100%	100%

ここでも、非利用者の方が「必要ではない」と答えている人の割合がかなり高くなっている。しかし、同様に「利用者ではない人」でも「バスは必要」と答えている率が約 84%ある、と言う点は注目すべきである。バスに対する「必要論」は市民の総意と見て良いであろう。

仮説 3：“「バスは必要」と答えている人のバスへの満足度は高い”

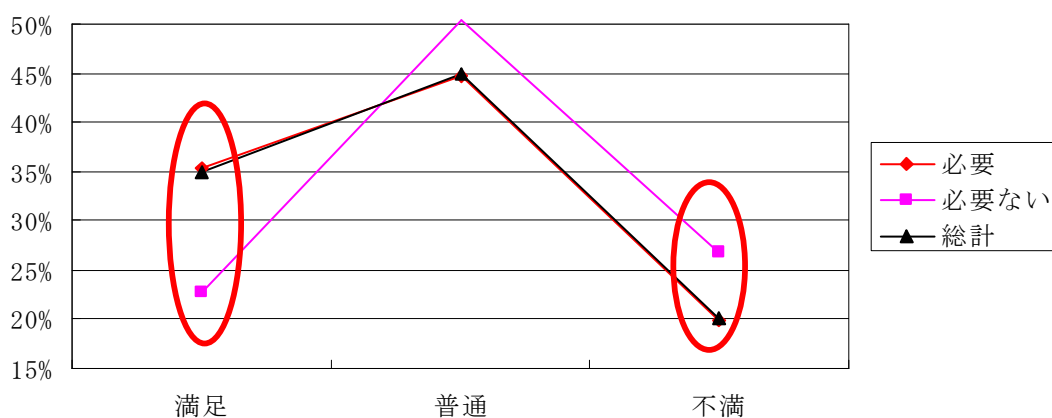
ここでは、「バスは必要と答えている人の市営バスへの満足度は高く、逆に、バスは不必要と答えている人の満足度は相対的に低い」との仮説を見てみる。

表 22 バスの「必要論」と「満足度」の関係

	満足	普通	不満	総計
必要	2,222 人 (35.4%)	2,803 人 (44.7%)	1,245 人 (19.9%)	6,270 人
必要ない	48 人 (22.6%)	107 人 (50.5%)	57 人 (26.9%)	212 人
総計	2,270 人 (35.0%)	2,910 人 (44.9%)	1,302 人 (20.1%)	6,482 人

「バスは必要」と答えている人が「市営バスは不満」と答えている人は **19.9%** である。それに対して、「バスは必要ない」と答えている人が「市営バスは不満」と答えている人は **26.9%** になっている。このことは、「不満」に思っているから「必要ない」との答えになっているのか、「必要ない」と思っているので満足度への答えには余り興味がないのか、の関係は分からない。いずれにしても満足度には大きな差が出ている。当然のことながら、「満足」と答えている人の割合は、「バスは必要」と答えている人の方が高くなっている。

図13 バスの必要・不要論の満足度の差



仮説4：“「地下鉄の利用者」の満足度は高いのか？”

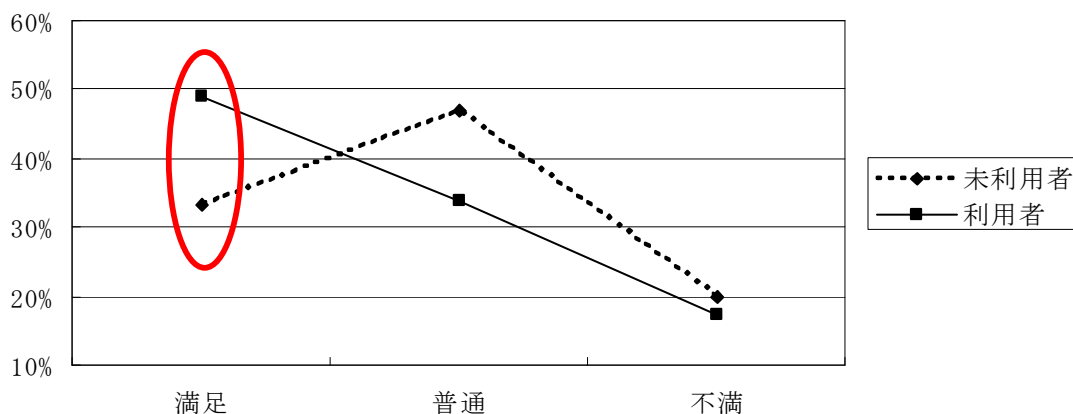
設問4で最寄り駅を訊いている。その中で「市営地下鉄の駅」と答えている人を「市営地下鉄の利用者」（「JR」、「民鉄」、「その他」でも市営地下鉄を最寄り駅に含めて答えている人も「市営地下鉄の利用者」としている）とし、それ以外の人を「市営地下鉄の非利用者」とした。設問6では地下鉄の満足度を訊いている。これにより、“地下鉄の「利用者」の満足度は「非利用者」に比べて高いのか？”を検証する。

表23 地下鉄「利用者」と「満足度」の関係

	満足	普通	不満	総計
非利用者：人数	1,171人	1,652人	695人	3,518人
：%	33.3%	47.0%	19.8%	100%
利用者：人数	944人	655人	334人	1,933人
：%	48.8%	33.9%	17.3%	100%

ここでも、バスと同様の結果が出ている。利用者の満足度は、非利用者に比べてかなり高い、と言える。一方、「不満」と答えた人の割合は、ほぼ同じ率になっている。このことは、地下鉄を「利用」するにせよ、「利用しない」にせよ、共通した不満点があると思われる（後の分析で、共通した不満点は「運賃の高さ」と類推された）。

図14 地下鉄の利用者と非利用者の満足度の違い



仮説5：“年代毎のバスの満足度には差があるのか？”

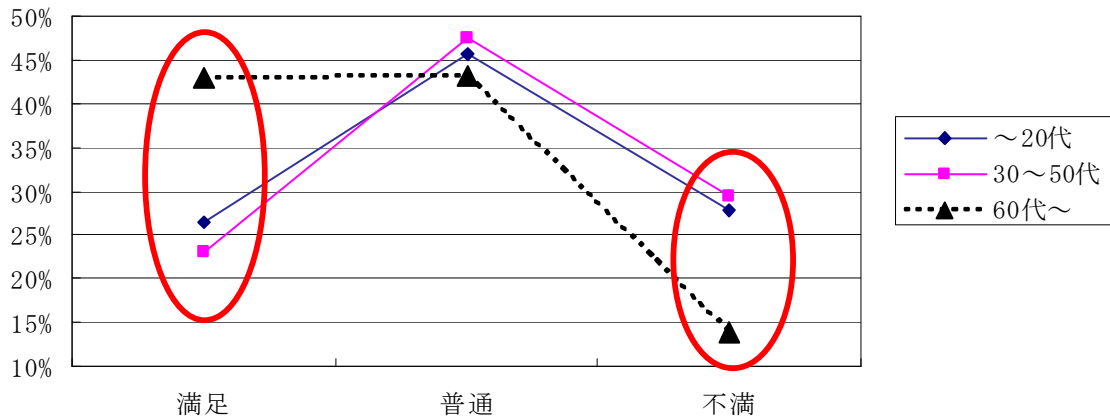
回答者の年代として、先ず「10代」、「20代」、「30代」、「40代」、「50代」、「60代」、「70代～」に区分し、それらを「～20代」、「30～50代」、「60代～」の三つに集約した。次の表はそれぞれの年代での満足度を集計した結果である。

表24 「年代」と「バスに対する満足度」の関係

	満足	普通	不満	総計
～20代：人	76人	131人	80人	287人
：%	26.5%	45.6%	27.9%	100%
30～50代：人	534人	1,107人	686人	2,327人
：%	22.9%	47.6%	29.5%	100%
60代～：人	1,613人	1,621人	518人	3,752人
：%	43.0%	43.2%	13.8%	100%

高齢者層での満足度は非常に高く出ている。これも事前に予想された結果である。気になるのは若い世代（～20代）、働き盛りの世代（30代～50代）での「満足」と答えた人よりも「不満」と答えた人の割合が若干とは言え高い点である。この結果は、一般に言われている「若い世代・働き盛りの世代のバス離れ」を明確に表している。この年代でも、「満足」と答えた人の割合を高くする方策の検討が課題の一つとして提起された。

図15 年代ごとの満足度の比較



仮説6：“60代と70代ではバスの満足度には差があるのか？”

横浜市では70歳代以上の高齢者には優遇措置が実施されている。そのため、同じ高齢者でも、60歳代と70歳代での満足度は当然異なるものと思われる。

表25 60歳代と70歳代の「市営バスの満足度」の関係

	満足	普通	不満	総計
60代：人	488人	854人	302人	1,644人
：%	29.7%	51.9%	18.4%	100%
70代～：人	1,125人	767人	216人	2,108人
：%	53.4%	36.4%	10.2%	100%

結果として、大きく異なり70歳代の高齢者の満足度は非常に高い結果になっているが、60歳代の満足度は若い年代・中年の年代に近い満足度になっている。高齢者バスの優遇措置は70歳代の高齢者に高い満足度もたらしているという政策効果に反映されている、と言える。

仮説7：“市営バスへ「満足」、「不満」と答えている人の理由の比較”

設問5のバスの満足度で「満足」、「不満」と答えている人のその理由を集計してみる必要がある。「満足」と答えた人は2,284人であり、この人達から総計956の理由が寄せられた。複数の理由を記入している方もいる関係で923人の方から理由を記入して頂いた(理由の記入率=40.4%)。「不満」と答えた人は1,305人であり、この人達から総計1,201の理由が寄せられた。二つ、三つの理由を記入してくれた人は40人であり、その点を考慮しても1,161の方が理由を記

入してくれた（理由の記入率＝89％）。注目すべきは、「不満」と答えた人の記入率が大変高い、と言う点である。ただ単に「不満」と答えているのではなく、「・・・だから不満」との意思表示になっている。

「満足」と答えた人から多数の意見が寄せられた項目は「接客サービス」と「ダイヤ」であり、「不満」と答えた人から多く意見が寄せられた項目は「定時性」と「ダイヤ」であった。又、「満足」と答えた人の意見の大多数は「プラス評価」の意見であり、「不満」と答えた人の意見の大多数は「マイナス評価」の意見であった。予想外であったのは、「運賃」についての意見は、「満足」、「不満」とも比較的少なかった点である。民営化についての意見もほとんどなかった。これらの結果から言えることは、次の諸点である。

- ・「接客サービス」についてはある程度成果が出ていて、市民からも一定の評価が得られている
- ・現行の運賃については、許容されているとまでは言えないが、大きな不満点ではない
- ・ダイヤに対しては工夫の余地がある問題として強く提起されている
- ・市営バスの民営化への意見はほとんどなかった

表 26 市営バスに対して「満足」と答えた人の理由

	記入者 総数	プラス 評価	マイナ ス評価	プラス評 価%	マイナス 評価%
a 接客サービスについて	337	326	11	96.7%	3.3%
b ダイヤ（運行本数）	151	137	14	90.7%	9.3%
c 定時性	48	41	7	85.4%	14.6%
d 路線要望	5				
e 運転操作	35	34	1	97.1%	2.9%
f 環境対策	2	2	0	100%	0.0%
g バリアフリー	21	20	1	95.2%	4.8%
h 運賃	5	4	1	80.0%	20.0%
i その他	352	334	18	94.9%	5.1%
j 民営化への意見	0	0	0		
k 地下鉄の全席優先化	0	0	0		
l 地下鉄の女性専用車	0	0	0		
総計	956	898	53	93.9%	5.5%

表 27 市営バスに対して「不満」と答えた人の理由

	記入者	プラス	マイナス	プラス評	マイナス
--	-----	-----	------	------	------

	総数	評価	評価	価%	評価%
a 接遇サービスについて	126 人	3	123 人	2.4%	97.6%
b ダイヤ（運行本数）	380 人	0	380 人	0%	100%
c 定時性	232 人	1 人	231 人	0.4%	99.6%
d 路線要望	43 人				
e 運転操作	57 人	0	57 人	0%	100%
f 環境対策	1 人	0	1 人	0%	100%
g バリアフリー	13 人	1 人	12 人	7.7%	92.3%
h 運賃	63 人	0	63 人	0%	100%
i その他	283 人	2 人	281 人	0.7%	99.3%
j 民営化への意見	1 人	0	1 人	0%	100%
k 地下鉄の全席優先化	1 人	1 人	0	100%	0%
l 地下鉄の女性専用車	1 人	0	1 人	0%	100%
総計	1,201 人	8	1,150 人	0.7%	95.8%

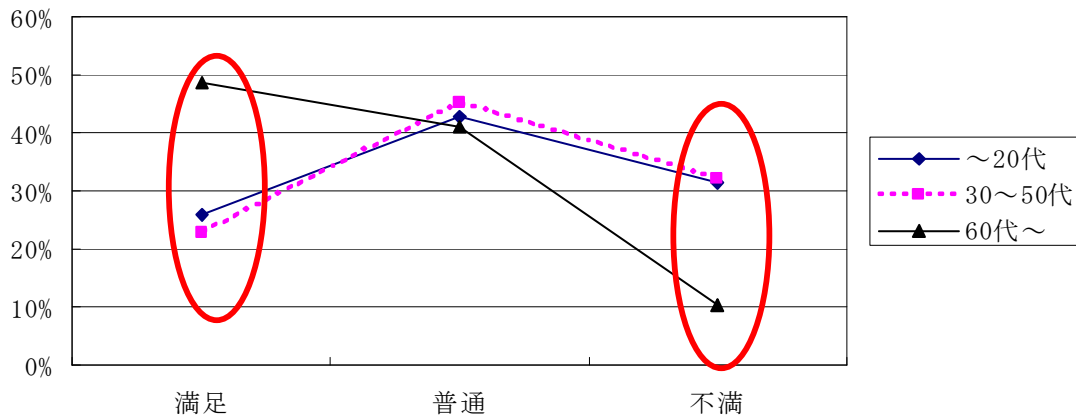
仮説 8 : “年代毎の地下鉄の満足度には差があるのか？”

設問 6 の「地下鉄に対する満足度」の回答分布が年代毎にどのような差異があるかを検討した。年代として、「～20 歳代」、「30～50 歳代」、「60 歳代～」の三つに集約した。次の表はそれぞれの年代での地下鉄に対する満足度を集計した結果である。ここでも、全体的に、市営バスと似たような傾向を示している。高齢者の地下鉄に対する満足度は極めて高い結果になっている。市営バスと比較しても、地下鉄の方が高い満足度を示している。「～20 歳代」、「30～50 歳代」での地下鉄に対する「不満」の回答率は若干高く出ていることが気になる点である。この原因については注意深い検討が必要である。

表 28 「年代」と「地下鉄に対する満足度」の関係

	満足	普通	不満	総計
～20 代 : 人	65 人	108 人	79 人	252 人
: %	25.8%	42.9%	31.3%	100%
30～50 代 : 人	428 人	848 人	600 人	1,876 人
: %	22.8%	45.2%	32.0%	100%
60 代～ : 人	1,606 人	1,349 人	342 人	3,297 人
: %	48.7%	40.9%	10.4%	100%

図16 年代毎の地下鉄に対する満足度



仮説 9 : “60 歳代と 70 歳代では地下鉄の満足度には差があるのか？”

横浜市では 70 歳代以上の高齢者には地下鉄の利用に対しても優遇措置が実施されている。そのため、同じ高齢者でも、60 歳代と 70 歳代での満足度は当然異なるものと思われる。次表でも明らかなように、60 歳代と 70 歳代での地下鉄に対する満足度ははっきりとした差が出ている。優遇措置の政策効果が顕著に具現化している。

表 29 60 歳代と 70 歳代の「地下鉄の満足度」の関係

	満足	普通	不満	総計
60 代 : 人	455	690	231	1, 376
: %	33. 1%	50. 1%	16. 8%	100%
70 代~ : 人	1151	659	111	1, 921
: %	59. 9%	34. 3%	5. 8%	100%

仮説 10 : “地下鉄へ「満足」、「不満」と答えている人の理由の比較”

設問 6 の地下鉄の満足度で「満足」、「不満」と答えている人のその理由を集計してみる必要がある。「満足」と答えた人は 2, 156 人であり、この人達から総計 758 の理由が寄せられた。複数の理由を記入している人もいる関係で 730 人の方が理由を記入した (理由の記入率=33. 9%)。「不満」と答えた人は 1, 043 人であり、この人達から総計 922 の理由が寄せられた。二つ、三つの理由を記入してくれた人は 13 人であり、その点を考慮しても 907 人の人が理由を記入してくれました (理由の記入率=87%)。ここでも、不満と答えた人の記入率が断然高い結果になっている。「満足」と答えた人から多く意見が寄せられた項目は「接

「接客サービス」、「ダイヤ」、「定時性」であり、「不満」と答えた人から多く意見が寄せられた項目は圧倒的に「運賃」であった。地下鉄の大きな課題は「運賃」である、と改めて浮き彫りにされた。又、「満足」と答えた人の意見の大多数は「プラス評価」の意見であり、「不満」と答えた人の意見の大多数は「マイナス評価」の意見であった。民営化についての意見はなかった。これらの結果から言えることは、次の諸点である。

- ・地下鉄に対する不満の大きな核は運賃にある、と言っても過言ではない。
- ・「接客サービス」についてはある程度成果が出ていて、市民からも一定の評価が得られている
- ・ダイヤに対しては工夫の余地がある問題として提起されている
- ・地下鉄の民営化への意見はなかった

表 30 地下鉄に対して「満足」と答えた人の理由

	記入者 総数	プラス 評価	マイナス 評価	プラス 評価%	マイナス 評価%
a 接客サービスについて	145	141	4	97.2%	2.8%
b ダイヤ（運行本数）	101	93	8	92.1%	7.9%
c 定時性	88	87	1	98.9%	1.1%
d 路線要望	0				
e 運転操作	7	7	0	100%	0.0%
f 環境対策	5	3	2	60.0%	40.0%
g バリアフリー	22	20	2	90.9%	9.1%
h 運賃	15	0	15	0.0%	100%
i その他	328	294	34	89.6%	10.4%
j 民営化への意見	2	1	1	50.0%	50.0%
k 地下鉄の全席優先化	35	33	2	94.3%	5.7%
l 地下鉄の女性専用車	10	10	0	100%	0.0%
総計	758	689	69	90.9%	9.1%

表 31 地下鉄に対して「不満」と答えた人の理由

	記入者 総数	プラス 評価	マイナス 評価	プラス 評価%	マイナス 評価%
a 接客サービスについて	15	1	14	6.7%	93.3%
b ダイヤ（運行本数）	75	0	75	0%	100%
c 定時性	1	0	1	0%	100%

d 路線要望	17			0%	0%
e 運転操作	6	0	6	0%	100%
f 環境対策	1	0	1	0%	100%
g バリアフリー	33	0	33	0%	100%
h 運賃	559	0	559	0%	100%
i その他	178	1	177	0.6%	99.4%
j 民営化への意見	0	0	0		
k 地下鉄の全席優先化	28	2	26	7.1%	92.9%
l 地下鉄の女性専用車	9	1	8	11.1%	88.9%
総計	922	5	900	0.5%	97.6%

仮説 11：“駅コード毎の満足度の比較”

設問 4 では最寄り駅の駅名が記入された。これらの駅名を次のようにコード化して集計した（横浜市営バスが乗り入れている駅名のみをコード化した）。

表 32 駅コード表

J R		相鉄		京急		東急		地下鉄	
港南台	35	西横浜	32	追浜	5	反町	39	上永谷	35
洋光台	35	天王町	38	金沢八景	46	東白楽	45	港南中央	35
新杉田	46	星川	38	金沢文庫	5	白楽	1	上大岡	34
磯子	30	和田町	18	杉田	19	妙蓮寺	13	弘明寺	34
根岸	27	上星川	18	屏風ヶ浦	20	綱島	14	蒔田	33
山手	1	西谷	17	井土ヶ谷	21	田名	43	吉野町	28
石川町	1	鶴ヶ峰	10	黄金町	22	青葉台	4	阪東橋	24
東神奈川	44	三ツ境	2	日ノ出町	25	市が尾	6	伊勢佐木長者町	42
新子安	13			戸部	37	江田	6	関内	41
鶴見	31			神奈川	31	たまプラーザ	6	桜木町	26
川崎	13			仲木戸	31	大倉山	48	高島町	40
大口	14			神奈川新町	31			横浜（西）	12
菊名	8			子安	31			横浜（東）	29
小机	16			京急新子安	13			三ツ沢下町	1
鴨居	15			生麦	13			三ツ沢上町	1
十日市場	3			花月園前	13			片倉町	8

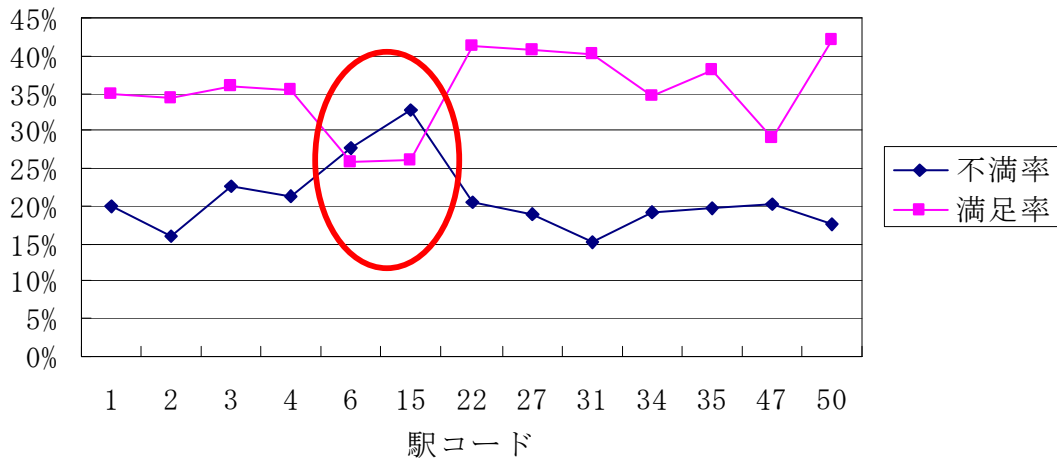
長津田	3			京急鶴見	13			岸根公園	9
東戸塚	36			鶴見市場	13			新横浜	11
保土ヶ谷	22							新羽	7
桜木町	26							仲町台	11
横浜	50							センター南	11
中山	47							センター北	6
								あざみ野	6

駅コードは、市営バスの営業所別にも仕分けできるコードである。これらの駅の内、比較的回答者の多い駅（200人以上）の駅に絞って、駅コード別の市営バスに対する満足度を把握する。結果は次の通りである。

表 33 駅コード別の市営バスの満足度

駅コード	不満	普通	満足	総計	不満率	満足率
1	65人	148人	114人	327人	19.9%	34.9%
2	61人	189人	131人	381人	16.0%	34.4%
3	112人	205人	177人	494人	22.7%	35.8%
4	76人	155人	126人	357人	21.3%	35.3%
6	72人	121人	67人	260人	27.7%	25.8%
15	82人	103人	65人	250人	32.8%	26.0%
22	43人	80人	86人	209人	20.6%	41.1%
27	66人	141人	143人	350人	18.9%	40.9%
31	43人	126人	114人	283人	15.2%	40.3%
34	98人	236人	176人	510人	19.2%	34.5%
35	137人	293人	264人	694人	19.7%	38.0%
47	44人	110人	63人	217人	20.3%	29.0%
50	100人	229人	238人	567人	17.6%	42.0%

図17 駅コード別満足度の推移



満足率、不満率は、それぞれ、「満足」、「不満」と答えた人を総計で割った値である。不満率が満足率を上回った駅コードは「6」、「15」である。これらの駅コードに該当する回答者の設問5（市営バスの満足度）に付記された理由を集計した結果は次の通りである。

表34 駅コード「6」の市営バスの満足度に付記された理由の集計

	記入者総数	プラス評価	マイナス評価
a 接客サービスについて	28人	14人	14人
b ダイヤ（運行本数）	53人	7人	46人
c 定時性	15人	1人	14人
d 路線要望	7人		
e 運転操作	6人	1人	5人
f 環境対策	0		
g バリアフリー	3人	1人	2人
h 運賃	2人	0	2人
i その他	20人	7人	13人
j 民営化への意見	0		
k 地下鉄の全席優先化	0		
l 地下鉄の女性専用車	0		
総計	138人	31人	96人

駅コード「6」の利用者の不満の大きな種は「ダイヤ（運行本数）」と推察される。この地域での運行状態の再検討が必要であろう。「接客サービス」、「定

時性」についても、若干の見直しが必要であろう。

表 35 駅コード「15」の市営バスの満足度に付記された理由の集計

	記入者総数	プラス評価	マイナス評価
a 接客サービスについて	22 人	8 人	14 人
b ダイヤ（運行本数）	36 人	4 人	32 人
c 定時性	28 人	2 人	26 人
d 路線要望	5 人		
e 運転操作	8 人	2 人	6 人
f 環境対策	0		
g バリアフリー	3 人	0	3 人
h 運賃	8 人	0	8 人
i その他	28 人	10 人	18 人
j 民営化への意見	0		
k 地下鉄の全席優先化	0		
l 地下鉄の女性専用車	0		
総計	138 人	26 人	107 人

駅コード「15」の利用者の不満の大きな種は「接客サービス」、「定時性」、「ダイヤ（運行本数）」と推察されるが、駅コード6との差異は、「接客サービス」、「定時性」にあり、この二つの再検討は早急に必要であろう。

5. 市民アンケートの結論

横浜市は「高齢社会への対応」、「都市環境保全への取り組み」、「住みよいまちづくり」に向けて各種の政策的な取り組みを展開中である。交通ネットワークのあり方も、当然、これらの政策的な取り組みの中核的な部分を構成している。特に、交通ネットワークのあり方は市民の日常生活の「足」を支える部分であり「どのような足であるべきか」への回答は「市民がどのような足であれば満足してくれるか」に尽きる。特に、高齢者を支える「足」としての機能が益々重視されている「バス・地下鉄」に対して、「事業効率化」を優先させた議論が優勢になってきている折、「市民がどのような足であれば満足してくれるか」に対する率直なデータを提示している今回の市民アンケートは大きな意味がある。

今回実施された市民アンケートは、今までにない大規模なアンケート調査であり、市民が抱えている横浜市の交通ネットワークに対する思い・期待が如実に表された調査になっている。ただ単に調査規模の大きさに止まらず、調査デー

タが大変高い信頼性を持ったデータであること、多数の市民・多様な市民から色々な真摯な意見が丁寧に、且つ、率直に提起されていることを勘案すると、過去に類のない画期的な調査になっている。これからの横浜市の交通ネットワークの充実を考えていく上で数々の貴重な示唆が得られたことを市民アンケートに快く協力して頂いた市民に感謝すると共に、市民から寄せられたこの貴重な情報を生かして横浜市の交通ネットワークの更なる充実に向かっていかねばならない責務を痛感している次第である。