

1 調査目的・実施方法等

(1) 調査目的

市電のサービス向上及び利用促進、車両の新規購入の参考とするため、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) 調査方法

- 調査日時：令和3年11月1日（月）～11月30日（火）
- 調査対象：市電利用の有無、居住地を問わず、幅広い年齢層の方
- 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
また、市電車内にアンケート用紙を吊り下げるなど紙ベースでも実施。

(3) アンケート回収数 5,048 件（うちweb回答4,846件、紙回答202件）

2 回答者属性

- 居住地は市内が9割 ・電停から1km圏内に居住しているのは全体の4割弱
- 年代については若年層の回答数が少ないが、全体としては昨年度（1,856人）を上回る

(1) 居住地（N=5,035）※無回答除く

		県外 80人
市内 4,495人 (89.3%)		1.6%
	市外 460人 (9.1%)	

(2) 居住地から最寄り電停までの距離（N=5,033）

～500m	501m～1km	1km超
1,048人 (20.9%)	812人 (16.1%)	3,173人 (63.0%)

(3) 年代（N=5,039）※20歳未満77人(1.5%)

20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上
268人 (5.3%)	590人 (5.3%)	1,124人 (11.7%)	1,477人 (29.3%)	1,127人 (22.4%)	376人 (7.5%)

3-1 調査結果（市電サービス全般）

- 市電を月1日以上利用する人は全体の約3割を占める。
- 市電の利用目的は、買物が最も多く、次いで、外食、通勤。
- 電停までの移動手段は半数が徒歩。バス・JRの乗継利用者は約4割。
- 改善要望が多い「路線の延長もしくは新設」や「電停の改良」といったハード面の整備や「バス・JRとの乗り継ぎ利便性向上」といった項目に、優先して取り組む必要がある。
- 市電全体の満足度は**62.2%**であり、昨年度の結果と比べて2.8ポイント上昇した。また、不満度についても昨年度より5.2ポイント改善した。
しかし、経営計画に定める目標値70.0%は、昨年度に続き達成できなかった。

(1) 市電の利用頻度（N=5,046）

週5～7日	週1～4日	月1～3日	年数回	全く利用しない
385人 (7.7%)	365人 (7.2%)	862人 (17.1%)	2,418人 (47.9%)	1,016人 (20.1%)

(2) 市電の利用目的（N=4,137）

利用目的	件数	割合
通勤	563	13.6%
通学	55	1.3%
買物	1,589	38.4%
通院	92	2.2%
塾・習い事	33	0.8%
仕事	338	8.2%
観光	206	5.0%
外食	678	16.4%
その他	583	14.1%

(3) 市電を利用する際の電停までの移動手段（N=4,138）

電停までの移動手段	件数	割合
バス	811	19.6%
熊本電鉄	73	1.8%
JR	448	10.8%
自家用車	402	9.7%
自転車（バイク）	282	6.8%
徒歩	2,078	50.2%
その他	44	1.1%

(4) 市電の満足度・不満度（N=4,155）

項目	「満足」＋「やや満足」	「不満」＋「やや不満」
市電路線	60.3%	14.4%
運行ダイヤ	68.7%	8.9%
運賃	76.1%	6.6%
市電車両	58.9%	16.2%
電停施設	43.8%	28.1%
乗務員の接客	68.2%	4.3%
情報提供などのサービス	59.9%	8.2%
全体	62.2%	12.4%

市電利用者満足度
62.2%
※昨年度59.4%



(5) 市電の改善要望（N=5,027）※その他除く

要望項目	件数	割合
路線の延長もしくは新設	1,950	38.8%
運行本数の増加	325	6.5%
定時性の高い運行	107	2.1%
運行時間の短縮（速達性の向上）	235	4.7%
新型車両の導入	322	6.4%
電停の改良（バリアフリー化）	583	11.6%
バスとの乗り継ぎ利便性向上	334	6.6%
JRとの乗り継ぎ利便性向上	222	4.4%
乗務員の挨拶・乗降案内等接客サービスの向上	65	1.3%
時刻表・運行状況などの情報提供サービスの向上	94	1.9%
各商店街・観光施設との協働企画の展開	224	4.5%
スマホで決済可能な乗車券などの新サービス導入	359	7.1%

3-2 調査結果（市電車両について）

■現行の超低床電車に関し最も満足度の高い項目は「車両のデザイン」であり、最も不満足の高い項目は「座席のすわりやすさ」であった。また、「座席のすわりやすさ」の満足度は最も低い。

※満足度：「満足」＋「やや満足」 不満度：「不満」＋「やや不満」

■市電車両に関し最も重視度の高い項目は「乗り心地」であり、最も非重視度の高い項目は「車両のデザイン」であった。また、「車両のデザイン」の重視度は最も低い。

※重視度：「重視する」＋「やや重視する」

非重視度：「重視しない」＋「あまり重視しない」

■現行の超低床電車の座席に関する改善点は「利用者同士が対面にならないよう、進行方向を向いて座る座席のみに変えてほしい」が最も多く、次いで、「座席の向きを、窓を背にして座る横に長い座席（ロングシート）へ変えてほしい」であった。両項目の合計は全体の6割を超えており、現行の対面式座席とは異なる形式への改善要望が多い。

■現行の超低床電車の乗り心地に関する改善点は「特になし」が全体の4割を超えて最も多く、座席等に比べると相対的に改善点は少ない。

■今後配慮してほしいユニバーサルデザインは「立っている人がつかまりやすい手すりの設置」が最も多く、次いで「車イスやベビーカー利用者が共有で使えるスペースの設置」であった。

■今後導入してほしい新たな支払い方法は「QRコード（PayPay・d払い・LINEPay・楽天ペイ等）」が最も多く、次いで、「特になし」であった。

■市電を快適に利用するために必要又は充実してほしい車両設備は「空気清浄機（消臭・除菌）」が最も多い結果となった。

（1）現在運行している超低床電車に関する満足度（N＝5,034～5,041）※無回答除く

項目	「満足」＋「やや満足」	「不満」＋「やや不満」
定員数	51.5%	15.6%
座席のすわりやすさ	46.4%	20.2%
ユニバーサルデザイン	64.1%	8.1%
車両のデザイン	69.3%	3.5%
乗り心地	62.2%	7.4%
車両設備	49.2%	8.1%
省エネ	56.9%	2.6%

（2）市電車両について重視すること（N＝3,129～5,040）※無回答除く

項目	「重視する」＋「やや重視する」	「重視しない」＋「あまり重視しない」
定員数	59.1%	19.4%
座席のすわりやすさ	67.7%	14.7%
ユニバーサルデザイン	62.7%	15.7%
車両のデザイン	38.9%	33.8%
乗り心地	75.3%	9.6%
車両設備	57.5%	19.4%
省エネ	62.4%	13.3%

（3）現在運行している超低床電車の座席に関する改善点（N＝5,054）※無回答除く

項目	件数	割合
座席の向きを、窓を背にして座る横に長い座席（ロングシート）へ変えてほしい	1,464	29.0 %
座席の幅を広げて2人がゆったり座れる座席へ変えてほしい	565	11.2 %
利用者同士が対面にならないよう、進行方向を向いて座る座席のみへ変えてほしい	1,740	34.4 %
座席の生地をもっとクッション性が高いものへ変えてほしい	214	4.2 %
特になし	957	18.9 %
その他	114	2.3 %

（4）現在運行している超低床電車の乗り心地に関する改善点（N＝5,045）※無回答除く

項目	件数	割合
走行音を静かにしてほしい	361	7.2 %
車内をいつも清潔にしてほしい	1,015	20.1 %
車内の温度管理を適切に行ってほしい	795	15.8 %
走行中の振動を減らしてほしい	590	11.7 %
特になし	2,133	42.2 %
その他	151	3.0 %

【概要版】市電に関するアンケート調査報告書

(5) 今後配慮してほしいユニバーサルデザイン (N=9,640) ※ 無回答除く

項目	件数	割合
身長に応じた高さの異なる吊革の設置	915	9.5 %
立っている人がつかまりやすい手すりの設置	2,709	28.1 %
車イスやベビーカー利用者が共有で使えるスペースの設置	2,282	23.7 %
キャリーバックや大きな荷物を置けるスペースの設置	1,370	14.2 %
荷物棚の設置	398	4.1 %
通路幅の拡張	1,293	13.4 %
特になし	600	6.2 %
その他	73	0.8 %

(6) 今後導入してほしい新たな支払い方法 (N=5,052) ※無回答除く

項目	件数	割合
電子マネーカード (楽天Edy・iD・QUICPay 等)	1,032	20.4 %
QRコード (PayPay・d払い・LINEPay・楽天ペイ 等)	1,838	36.4 %
クレジットカード (Visa・JCB・Mastercard 等)	424	8.4 %
特になし	1,686	33.5 %
その他	67	1.3 %

(7) 市電を快適に利用するために必要又は充実してほしい車両設備 (N=10,757) ※無回答除く

項目	件数	割合
無料Wi-Fi	2,132	19.8 %
無料充電設備	736	6.8 %
現金両替機	850	7.9 %
ICチャージ機	2,054	19.1 %
空気清浄機 (消臭・除菌)	2,694	25.0 %
UV/IRカットした窓	1,713	15.9 %
特になし	501	4.8 %
その他	77	0.7 %

3-3 調査結果 (市電を活用したイベントについて)

市電を活用したイベントについて 自由記述からのキーワードによる集計 (N=2,240) ※ 無回答除く

項目	キーワード	件数
飲酒可能なイベント	ビール、ビア、ワイン	448
コンサートなど音楽に関するイベント	コンサート、ライブ	289
レストランやカフェなど飲食に関するイベント	ランチ、カフェ、スイーツ	263
子どもを対象としたイベント	子ども、子供、幼児	192
スタンプラリー	スタンプラリー	85
花の装飾	花 ※花電車を除く	70
観光ガイド、観光電車	観光案内、ガイド	66
アニメなどキャラクターとのコラボ	アニメ、キャラクター、漫画	44
くまモンに会える車両	くまモン、くまもん	43
熊本の特産品や、市電グッズの販売	販売	39

■ 今後実施してほしいイベント内容は「飲食に関すること」が最も多く、次いで、「コンサート」「スタンプラリー」であった。

■ 貸切電車での実施を想定したイベントは「飲食・飲酒」「コンサート」「観光電車」が多く、通常運行での実施を想定したイベントは「スタンプラリー」「花の装飾」が多い。

■ 「スタンプラリー」については、沿線の観光施設、観光名所をめぐる観光型のものと、沿線の飲食店や小売店などの店舗をめぐり、地域の魅力を発見できるようなものに二極化される。どちらも1日乗車券を利用したイベントとしての意見が多数を占める。

■ 「子ども」「親子」を対象としたイベントでは、運転体験、乗り方教室、工場見学などの体験型イベントが多い。

■ イベントの実施車両は、飲食に関することについては特にCOCOROを使用した飲食を望む声が多い一方、コンサートや観光イベントについては旧型車両の活用を望む声も多い。

■ イベントの実施場所については、運行している車両を対象としたものが最も多いが、運転体験など上熊本車両基地でのイベント催行の声もある。