



Kumamoto City

News Release

令和8年（2026年）4月1日

「令和7年度市電に関するアンケート」調査結果を公開します。

利用者のニーズを把握し、市電の信頼回復とサービス向上及び利用促進の参考とするため、ひいては、熊本市交通局の経営基盤の強化を図るため、「令和7年度市電に関するアンケート」を実施し、その調査結果を本市交通局ホームページに公開しましたのでお知らせいたします。

- 1 公開資料（別添）
 - ・ 令和7年度アンケート調査結果
 - ・ 【概要版】令和7年度アンケート調査結果

<交通局 HP 公開 URL>
https://www.kotsu-kumamoto.jp/kihon/pub/Detail.aspx?c_id=57&id=1701
- 2 調査実施期間
令和8年（2026年）1月13日（火）～2月13日（金）
- 3 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
- 4 調査方法
熊本市HPのアンケートシステムを活用したWEBアンケートによる実施
- 5 アンケート回答数
2,478件
- 6 その他
取材に関するお問い合わせは下記お問い合わせ先までご連絡ください。

【お問い合わせ先】
交通局総務課
電話：096-361-5211
総務課：課長 北添

【概要版】市電に関するアンケート調査報告書（令和7年度）

1 調査目的・実施方法等

(1) 調査目的

利用者のニーズを把握し、市電の信頼回復とサービス向上及び利用促進の参考とするため、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

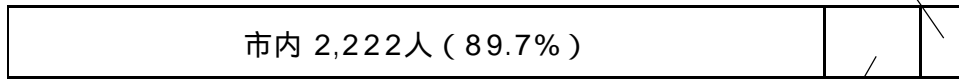
- 調査日時：令和8年1月13日（火）～2月13日（金）
- 調査対象：市電利用の有無、居住地を問わず、幅広い年齢層の方
- 調査方法：熊本市HPのアンケートシステムを活用したWEBアンケートによる実施

(3) アンケート回答数 2,478件

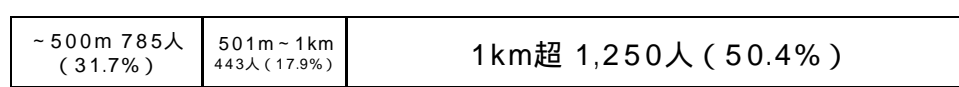
2 回答者属性

- 居住地は市内が89.7%。 ・電停から1km圏内に居住しているのは全体の約5割。
- 年代については、50代が一番多く26.3%で、40代、60代と続く。

(1) 居住地（N = 2,478）



(2) 居住地から最寄り電停までの距離（N = 2,478）



(3) 年代（N = 2,478）



3 調査結果（サービス全般について）

- 市電を月1回以上利用する人は全体の5割弱を占める。
- 市電の利用目的は、買物が最も多く、次いで外食、通勤。（昨年度は買物、通勤、外食の順）
- 電停までの移動手段は62.7%が徒歩。バス・JRの乗継利用者は2割強。
- 市電の改善要望は「安全運行の徹底」が最も高く25.1%。次に路線の延伸が18.6%。
- 市電全体の満足度は**5.5.8%**であり、昨年度の結果と比べて4.5ポイント上昇した。また、不満足度についても昨年度より5.3ポイント低下した。項目別では、全ての項目で満足度が上昇し不満足度が低下しているが、例年同様満足度が最も高いのは「運賃」で、不満足度が最も高いのは「電停施設」となっている。
- 全体の満足度について、昨年度からは上昇したものの、引き続き70%の目標を達成できなかった。このことを真摯に受け止め、引き続き交通局全体で改善に向けて取り組んでいく。

(1) 市電の利用頻度（N = 2,478）

週5～7日 306人 (12.4%)	週1～4日 246人 (9.9%)	月1～3日 593人 (23.9%)	年数回 1,089人 (44.0%)	まったく利用しない 244人 (9.8%)
--------------------	-------------------	--------------------	--------------------	-----------------------

(2) 市電の利用目的（N = 3,508） 複数回答あり

利用目的	割合	件数（件）
通勤	16.6%	582
通学	1.2%	41
買物	32.1%	1,126
通院	4.6%	162
塾・習い事	2.0%	72
仕事中の移動	10.5%	367
観光	4.5%	158
外食	22.7%	795
その他	5.8%	205
合計	100.0%	3,508

(3) 市電を利用する際の電停までの移動手段（N = 2,247）

電停までの移動手段	割合	件数（件）
バス	12.6%	283
熊本電鉄	1.7%	38
JR	9.4%	212
自動車	6.0%	135
自転車（バイク含む）	6.1%	138
徒歩	62.7%	1,409
その他	1.4%	32
合計	100.0%	2,247

(4) 市電の満足度・不満足度 無回答除く

項目	「満足」+「やや満足」	「不満」+「やや不満」	市電利用者満足度
市電路線	54.8%	21.4%	
運行ダイヤ	56.2%	20.8%	
運賃	67.0%	9.6%	5.5.8%
市電車両	52.2%	22.3%	昨年度51.3%
電停施設	40.4%	32.3%	
乗務員の接客	61.4%	8.5%	
情報提供サービス	58.2%	13.7%	
全体	55.8%	18.4%	

(5) 市電の改善要望（N = 2,296）

要望項目	割合	件数（件）
安全運行の徹底	25.1%	622
路線の延伸	18.6%	462
運行本数の増加	14.8%	366
定時性の高い運行	4.4%	108
電停間の運行時間の短縮	2.3%	57
新型車両の導入	8.1%	200
電停の改良（バリアフリー化）	5.3%	131
JRとの乗り継ぎ利便性維持・向上	4.1%	101
バスとの乗り継ぎ利便性維持・向上	3.1%	78
乗務員の挨拶・乗降案内等接客サービスの向上	2.2%	54
時刻表・運行状況などの情報提供サービスの向上	1.5%	37
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	1.1%	28
その他	9.4%	234
合計	100.0%	2,478

3-2 調査結果（市電の走行環境について）

市電に乗っているときに、揺れ、振動、騒音、不安定さなど、気になる点があると答えた方の割合は37.8%となっており、ないと答えた方が62.2%と多くを占めている。

気になる点として最も多く挙げられたのは「揺れや振動」だった。その他の項目等についても、ご意見を真摯に受け止め、より安全で快適な走行環境を目指して交通局全体で改善に向けて取り組んでいく。

市電に乗っているときに、揺れ、振動、騒音、不安定さなど、気になる点はありますか。（N=2,249）

「ある」と回答された方にお尋ねします。気になる点を教えてください。（複数回答可）

（N=1,207）

項目	割合	人数	項目	割合	件数（件）
ある	37.8%	849	揺れや振動が大きくて気になる	40.3%	486
ない	62.2%	1,400	騒音（車輪とレールの接触音）が大きくて気になる	24.3%	293
合計	100.0%	2,249	カーブを曲がるときに不安定に感じる	22.7%	274
			その他	12.7%	154
			合計	100.0%	1,207

3-3 調査結果（新型3両編成車両について）

新型3両編成車両に乗ったことがない方が少し多いという結果となった。

利用したことがある方のうち、「利用しやすい」「とても利用しやすい」と答えた方の割合は合計で78.5%と高い。また、改善してほしい点についても80%の方が「特にない」と回答しており、新型3両編成車両についてご満足いただけている方が多い。

一方で、

令和6年度から計4台の新型3両編成車両を導入していますが、乗車されたことはありますか。（N=2,246）

「ある」と回答された方にお尋ねします。新型3両編成車両の利用しやすいについて、どのように感じますか。（N=1,099）

「ある」と回答された方にお尋ねします。新型3両編成車両で改善してほしい点はありますか。（N=1,063）

項目	割合	人数
ある	48.3%	1,084
ない	51.7%	1,162
合計	100.0%	2,246

項目	割合	人数
特にない	80.0%	850
ある	20.0%	213
合計	100.0%	1,063

項目	割合	件数（件）
とても利用しやすい	35.7%	393
利用しやすい	42.8%	470
どちらともいえない	16.5%	181
利用しにくい	4.0%	44
とても利用しにくい	1.0%	11
合計	100.0%	1,099

3-4 調査結果（市電の利用者数減少について）

令和6年度以降、市電の利用者が減少しているが、この設問への回答者のうち53.5%は「利用頻度は特に変わっていない、もしくは増えた」との結果となったが、46.5%の方は利用が減っていると回答している。

特に、「車内環境に対するストレス（混雑・スーツケース等の持ち込みによる乗降のしにくさ等）により、利用が減った」との回答が多く（13.2%）、その他のご意見も含め改善に努めていく。

令和6年度以降、市電の利用者が減少しています。令和6年度以降のあなたの利用実態と、その理由を教えてください。（複数回答可）（N=2,643）

項目	割合	件数（件）
利用頻度は特に変わっていない、もしくは増えた	53.5%	1,415
2024年以降頻発した事故・インシデントにより、利用が減った	5.5%	144
2024年6月に実施した減便により、利用が減った	8.5%	225
2025年6月に実施した運賃値上げ（180円→200円）により、利用が減った	8.8%	232
車内環境に対するストレス（混雑・スーツケース等の持ち込みによる乗降のしにくさ等）により、利用が減った	13.2%	349
上記以外の理由により、利用が減った	10.5%	278
合計	100.0%	2,643

3-5 調査結果（市電をまったく利用しない方の理由）

市電をまったく利用しない方は、自宅から電停が遠いという理由が57.0%を占めている。次に多いのが、市電より自動車や自家用自転車（バイク）のほうが便利という理由で、14.1%となっている。

「その他」の意見でも、混雑しているから、積み残しが多いから、といった理由も見られた。

市電を利用しない理由を教えてください。（N=425）

項目	割合	人数
電停が自宅の近くにないから	57.0%	242
市電では移動時間がかかりすぎるから	3.3%	14
市電の運賃が高いから	2.4%	10
市電の設備（車両・電停等）に不満があるから	0.9%	4
市電より自動車や自家用自転車（バイク）のほうが便利だから	14.1%	60
市電よりシェアサイクル（チャリチャリ）のほうが便利だから	2.1%	9
市電より他の公共交通機関（バス・JR等）のほうが便利だから	8.2%	35
最近事故や故障が多く、市電を利用することが不安だから	2.1%	9
車いす、ベビーカー等での移動が困難だから	0.7%	3
その他	9.2%	39
合計	100.0%	425

市電に関するアンケート 調査報告書

令和7年度



令和8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（サービス全般について）		
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 市電の走行環境について	・ ・ ・ ・ ・	13
6 新型3両編成車両について	・ ・ ・ ・ ・	14
7 市電の利用者数減少について	・ ・ ・ ・ ・	16
8 市電をまったく利用しない方の理由	・ ・ ・	17
9 市電の改善要望	・ ・ ・ ・ ・	18
10 自由記載欄	・ ・ ・ ・ ・	22

I 調査の概要

1 調査目的

利用者のニーズを把握し、市電の信頼回復とサービス向上及び利用促進の参考とするため、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 調査設計

(1) 実施日時

令和8年1月13日（火）～令和8年2月13日（金）

(2) 調査対象者

市電利用の有無、居住地を問わず、幅広い年齢層の方を対象とする。

(3) 周知方法（媒体）

熊本市LINE、交通局X、交通局HP、市政だより、市電車内ポスター掲示等

(4) 調査方法

熊本市HPのアンケートシステムを活用したWEBアンケートによる実施。

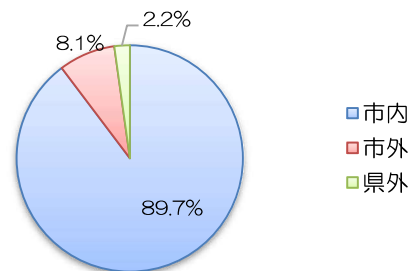
(5) アンケート回答数

2,478件

3 回答者属性

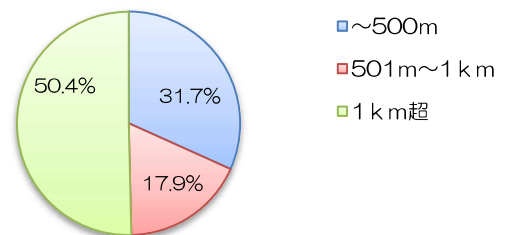
(1) 居住地

	割合	件数（件）
市内	89.7%	2,222
市外	8.1%	200
県外	2.2%	56
合計	100.0%	2,478



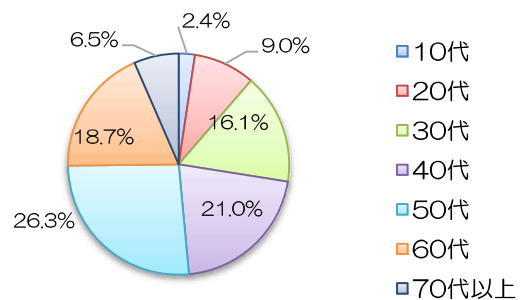
(2) 居住地から最寄り電停までの距離

	割合	件数（件）
～500m	31.7%	785
501m～1km	17.9%	443
1km超	50.4%	1,250
合計	100.0%	2,478



(3) 年代

	割合	件数（件）
10代	2.4%	60
20代	9.0%	224
30代	16.1%	399
40代	21.0%	519
50代	26.3%	652
60代	18.7%	464
70代以上	6.5%	160
合計	100.0%	2,478

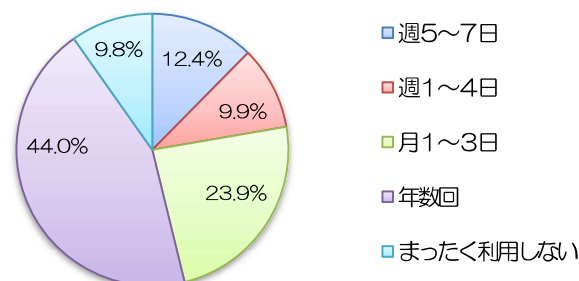


Ⅱ アンケート調査結果(サービス全般について)

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	12.4%	306
週1～4日	9.9%	246
月1～3日	23.9%	593
年数回	44.0%	1,089
まったく利用しない	9.8%	244
合計	100.0%	2,478



◆全体結果

市電の利用頻度については、「週5～7日」の割合は12.4%で、昨年度の16.5%から減少している。「年数回」の割合が44.0%と最も高く、昨年度の39.8%から増加している。

「まったく利用しない」の割合は9.8%と昨年度の11.6%から減少しており、利用頻度の高い利用者からの回答は減ったが、市電を少しでも利用する方からの回答の割合が増えている。

◇居住地別

居住地別でみると、「年数回」の利用割合が、市内・市外・県外ともに最も高い。市内居住者のうち月に1回以上市電を利用している方の割合は昨年度の50.1%より減少し47.5%となっており、半数を切っている。また、市内居住者のうち約1割の方は市電をまったく利用していない。市外（熊本県内）居住者の方が、「週5～7日」の利用割合が16.0%で、市内居住者の12.2%より多くなっており、市内居住者だからといって毎日の通勤・通学などで日常的に市電を利用する割合が必ずしも高いわけではないことがうかがえる。

◇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、昨年度同様、自宅から電停までの距離が近いほど利用頻度が高いことがうかがえる。自宅から電停までの距離が1kmを超えると、「年数回」の利用が55.8%と半数を超えており、「まったく利用しない」方も15.2%と高め。

◇年代別

年代別でみると、10代は「週5～7日」の割合がほかの年代より高く、通勤・通学での利用が多いと思われる。昨年度は20代も「週5～7日」の割合が最も高く30.5%だったが、今年度は23.2%に減少し、「年数回」の割合が最も高く33.0%となっている。

20代～60代は昨年度同様「年数回」の利用割合が最も高くなっている。

70代は、昨年度は「年数回」の利用割合が最も高く42.7%だったが、今年度は「月1～3日」の利用割合が最も高く33.1%となっており、利用頻度が上がっている。

◆考察

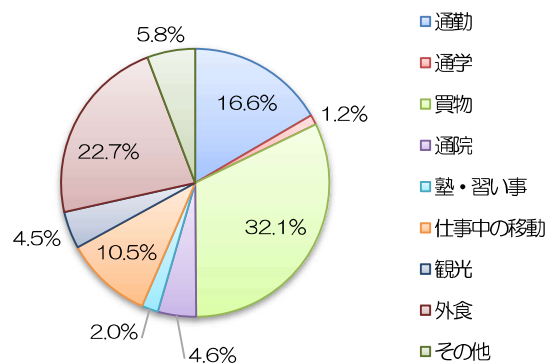
- ・「年数回」の利用割合が、市内・市外・県外ともに最も高い。
- ・自宅から電停までの距離が遠いほど、利用頻度が低くなる。
- ・年代別に見ると、若年層ほど利用頻度が高く、30代～60代は年数回の利用頻度が最多で、70代は月1～3日の利用頻度が最多。これは、自動車の保有率とも関係があると推測。

	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	2,222	12.2%	10.4%	24.9%	42.7%	9.8%
市外	200	16.0%	7.0%	18.5%	49.0%	9.5%
県外	56	3.6%	1.8%	3.6%	76.7%	14.3%
■自宅から電停までの距離別						
～500m	785	20.5%	15.4%	34.4%	27.3%	2.4%
501m～1km	443	13.5%	12.9%	25.5%	40.2%	7.9%
1km超	1,250	6.8%	5.4%	16.8%	55.8%	15.2%
■年代別						
10代	60	35.0%	16.7%	30.0%	18.3%	0.0%
20代	224	23.2%	9.4%	24.1%	33.0%	10.3%
30代	399	17.3%	7.0%	24.8%	40.9%	10.0%
40代	519	10.8%	8.3%	22.9%	48.2%	9.8%
50代	652	8.9%	7.5%	22.1%	48.8%	12.7%
60代	464	9.3%	11.9%	22.8%	48.1%	8.0%
70歳以上	160	4.4%	25.0%	33.1%	31.3%	6.3%

2 市電の利用目的

Q2 市電の主なご利用目的は何ですか。（複数回答可）

	割合	件数(件)
通勤	16.6%	582
通学	1.2%	41
買物	32.1%	1,126
通院	4.6%	162
塾・習い事	2.0%	72
仕事中の移動	10.5%	367
観光	4.5%	158
外食	22.7%	795
その他	5.8%	205
合計	100.0%	3,508



◆全体結果

市電の利用目的については、「買物」の割合が32.1%で最も高く、次いで「外食」の22.7%、「通勤」の16.6%となった。

昨年度は「買物」29.2%、「通勤」20.5%、「外食」20.0%の順番だったので、「通勤」に市電を利用しない方が増えていることがうかがえる。

◇居住地別

居住地別でみると、市内及び県内の市外居住者は「買物」「外食」の割合が高く、昨年度は「通勤」が2番目に高かったが、3番目に落ちている。

県外居住者は「観光」の割合が最も高く、次いで「外食」となっている。

県外居住者は昨年度は「仕事中の移動」が2番目に高かったが、4番目に落ちている。

◇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、昨年度同様、距離に関係なく「買物」の割合が最も高い。昨年度は電停から1 km以内の居住者は「通勤」の割合が2番目に高かったが、今年度は距離に関係なく「外食」が2番目に高くなっている。

◇年代別

年代別でみると、10代以外は「買物」の割合が最も高い。10代では「通学」の割合が最も高く、2番目が「買物」となっている。昨年度は30代では「通勤」の割合が最も高かったが今年度は2番目に落ちている。40代は、昨年度は「通勤」の割合が2番目に高かったが、今年度の2番目は「外食」になっている。

◇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56.5%を占め最も高くなっており、次に「買物」となっている。

「週1～4日」、「月1～3日」、「年数回」利用される方はいずれも「買物」の割合が最も高く、「週1～4日」利用される方は「通勤」が、「月1～3日」、「年数回」利用される方は「外食」がそれに続いている。

◆考察

・全体的に「買物」で利用される割合が最も高い。昨年度は全体で「通勤」が2番目、「外食」が3番目に高かったが、今年度は「外食」が2番目、「通勤」が3番目となっている。

昨年度と回答者が同じではないため単純な比較はできないが、通勤手段が市電から他の手段に移っている可能性も高いと推測される。

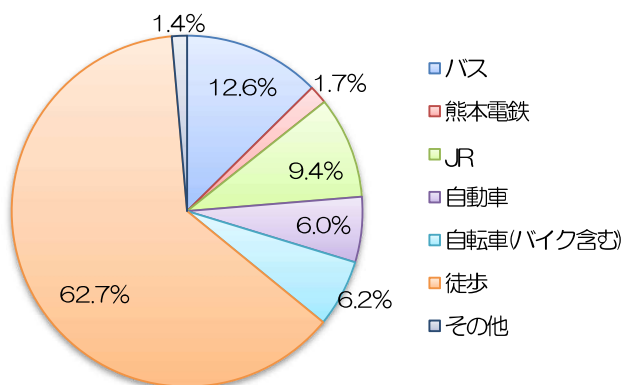
	合計件数 (件)	通勤	通学	買物	通院	塾・習い事	仕事 中の移動	観光	外食	その他
	3,508	16.6%	1.2%	32.1%	4.6%	2.1%	10.5%	4.5%	22.7%	5.8%
■居住地別										
市内	3,182	16.7%	0.9%	33.2%	4.9%	2.2%	10.4%	3.5%	22.6%	5.7%
市外	252	19.0%	4.8%	24.2%	1.6%	0.4%	11.9%	6.7%	25.4%	6.0%
県外	74	4.1%	0.0%	13.5%	4.1%	1.4%	9.5%	39.2%	17.6%	10.8%
■自宅から電停までの距離別										
～500m	1,296	19.4%	0.9%	37.7%	5.9%	3.0%	5.6%	2.8%	20.4%	4.2%
501m～1km	663	17.9%	1.2%	33.7%	5.4%	2.4%	8.3%	4.1%	21.6%	5.3%
1km超	1,549	13.6%	1.4%	26.6%	3.2%	1.0%	15.5%	6.1%	25.0%	7.5%
■年代別										
10代	101	3.0%	26.7%	21.7%	4.0%	5.9%	1.0%	16.8%	11.9%	8.9%
20代	335	21.8%	1.2%	33.9%	3.9%	1.8%	9.6%	6.6%	17.9%	3.3%
30代	557	22.1%	0.7%	31.2%	3.2%	0.9%	12.9%	4.1%	21.2%	3.8%
40代	715	18.0%	0.6%	31.3%	4.2%	1.8%	13.6%	4.2%	21.3%	5.0%
50代	907	16.9%	0.2%	29.5%	3.6%	0.9%	12.1%	4.3%	27.0%	5.4%
60代	643	14.3%	0.0%	34.7%	7.5%	2.2%	7.6%	3.6%	23.5%	6.7%
70歳以上	250	3.6%	0.0%	40.8%	6.4%	8.0%	2.4%	1.6%	22.8%	14.4%
■利用状況別										
週5～7日	492	56.5%	4.9%	18.7%	4.5%	1.5%	4.7%	1.4%	6.9%	0.8%
週1～4日	427	24.8%	1.6%	30.4%	7.0%	6.3%	7.0%	2.8%	16.6%	3.3%
月1～3日	1,022	9.7%	0.8%	38.2%	6.7%	2.6%	8.2%	4.5%	24.3%	5.1%
年数回	1,537	6.4%	0.1%	33.1%	2.7%	0.6%	14.8%	6.0%	28.2%	8.1%

※「まったく利用しない」選択者も回答していたため、利用状況別の合計件数は他項目と一致しない。

3 電停までの移動手段

Q3 市電をご利用の際の電停までの主な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	12.6%	283
熊本電鉄	1.7%	38
JR	9.4%	212
自動車	6.0%	135
自転車(バイク含む)	6.2%	138
徒歩	62.7%	1,409
その他	1.4%	32
合計	100.0%	2,247



◆全体結果

電停まで(市電に乗車するまで)の移動手段については、徒歩の割合が62.7%と最も高く、続いて「バス」「JR」「自転車(バイク含む)」の順となった。

※昨年度は「徒歩」、「JR」、「バス」、「自転車(バイク含む)」の順

◇居住地別

居住地別でみると、市内居住者は68.2%が「徒歩」であり、次いで「バス」が12.3%となった。市外・県外居住者は「JR」を乗り継ぐ方の割合が最も高く、「市外」で46.1%、「県外」で40.1%となっている。

◇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ほとんどの方(96.6%)が「徒歩」で市電を利用し、1km以内の方も8割強が「徒歩」で市電を利用。1km超の方も「徒歩」の割合が最も高い(30.2%)が、「バス」「JR」等を利用をされている方も多い。

◇年代別

年代別でみると、どの世代も「徒歩」の割合が最も高く、20代以上は「徒歩」の割合が半数を超えている。特に70代以上は72.5%が「徒歩」となっている。10代は、「JR」「自転車(バイク含む)」の割合も高くなっている。

◇利用状況及び利用目的別

利用状況別にみると、どの利用状況においても「徒歩」の割合が最も高く、「週5~7日」の方は「JR」の割合も比較的高かった。「年数回」の方は「バス」の割合も比較的高い。また、利用目的別でも、全てにおいて「徒歩」の割合が最も高く、「観光」目的の方は「バス」の割合も比較的高い。

◆考察

- ・全体的に、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が、市外・県外の方は、JRの割合が最も高くなっている。
- ・自宅から電停までの距離が1km超の方は、徒歩に次いでバス、JRの割合も高い。
- ・若年層は他の年代と比べて、JRから市電に乗り継ぐ方の割合が高い。

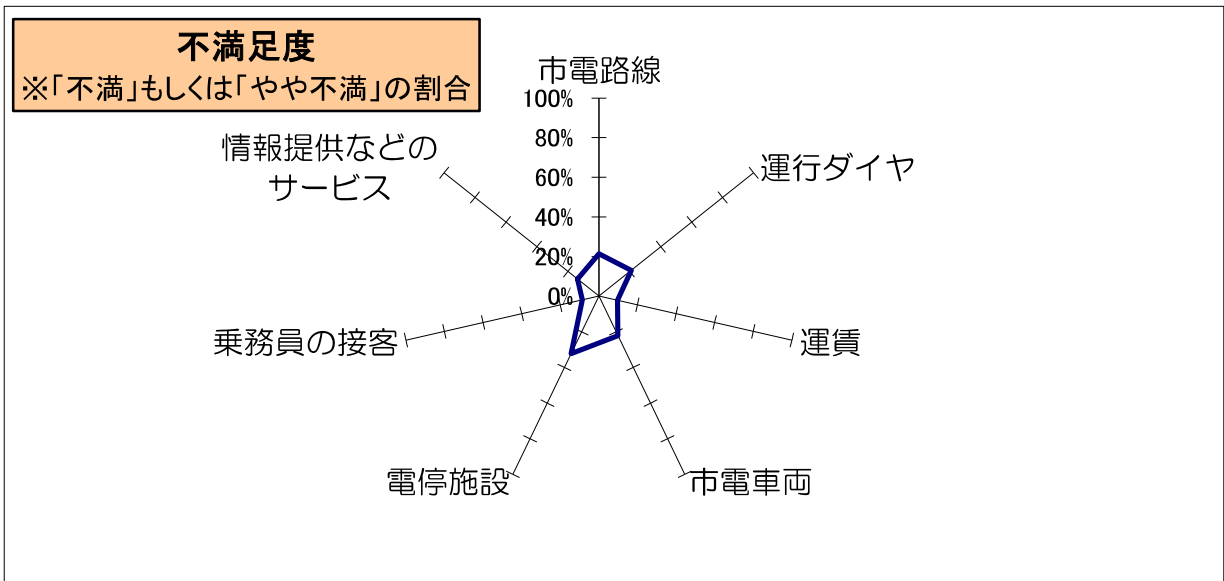
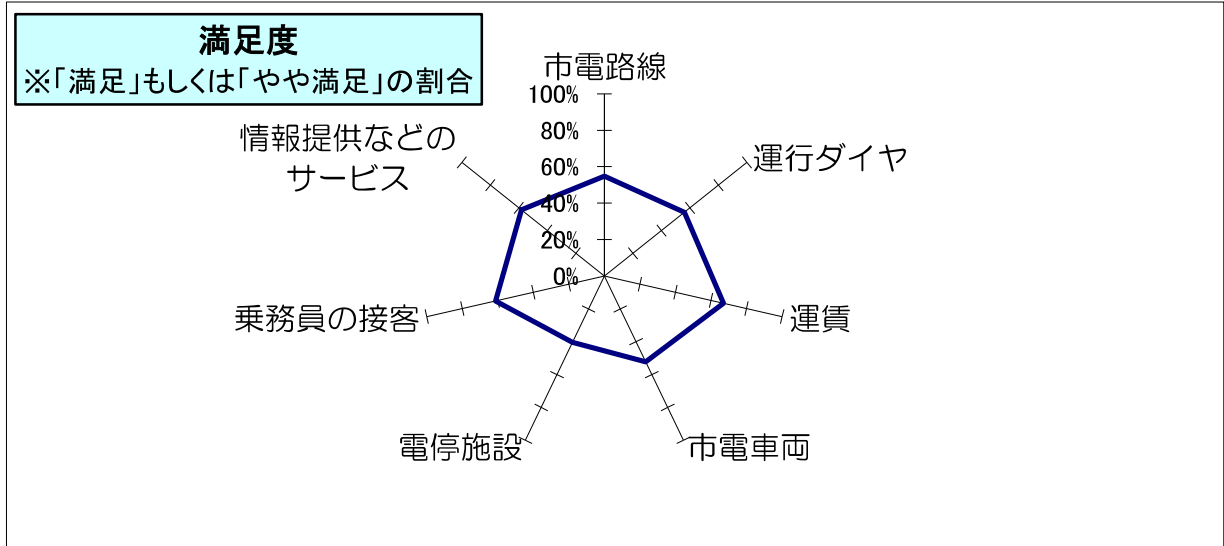
	合計件数 (件)	バス	熊本 電鉄	J R	自動 車	(バイク 含む) 自転 車	徒 歩	そ 他
	2,247	12.6%	1.7%	9.4%	6.0%	6.1%	62.7%	1.4%
■居住地別								
市内	2,017	12.3%	1.0%	5.4%	5.4%	6.4%	68.2%	1.3%
市外	180	17.2%	9.4%	46.1%	13.3%	4.4%	8.3%	1.1%
県外	50	6.0%	4.0%	40.1%	6.0%	0.0%	38.0%	6.0%
■自宅から電停までの距離別								
～500m	763	0.8%	0.0%	0.1%	0.7%	1.7%	96.6%	0.0%
501m～1km	410	2.9%	0.2%	0.2%	2.4%	9.0%	84.9%	0.2%
1km超	1,074	24.7%	3.3%	19.6%	11.2%	8.2%	30.2%	2.9%
■年代別								
10代	60	11.7%	0.0%	31.7%	5.0%	13.3%	38.3%	0.0%
20代	202	11.4%	2.5%	11.9%	7.4%	8.4%	57.9%	0.5%
30代	360	8.9%	1.7%	14.2%	5.0%	6.4%	63.6%	0.3%
40代	469	13.2%	1.3%	9.0%	6.6%	6.8%	61.2%	1.9%
50代	572	13.8%	1.6%	7.9%	8.4%	5.4%	61.4%	1.6%
60代	431	14.4%	2.3%	6.7%	3.5%	3.7%	67.5%	1.9%
70歳以上	153	11.8%	1.3%	1.3%	3.3%	7.2%	72.5%	2.6%
■利用状況別								
週5～7日	305	3.0%	0.7%	14.9%	3.6%	7.2%	70.8%	0.0%
週1～4日	244	4.1%	0.4%	7.0%	3.3%	6.1%	78.3%	0.8%
月1～3日	590	7.6%	0.5%	6.1%	5.4%	5.6%	74.1%	0.7%
年数回	1,086	19.9%	2.8%	10.3%	7.6%	6.2%	51.5%	1.9%
■利用目的別 ※一部抜粋								
外食	793	14.1%	1.3%	8.6%	6.4%	5.2%	62.7%	1.6%
観光	158	20.9%	2.5%	17.0%	6.3%	7.0%	44.9%	1.3%
仕事中の移動	365	14.8%	2.7%	7.1%	7.1%	10.4%	56.4%	1.4%
通勤	581	5.2%	1.0%	11.2%	5.7%	5.9%	70.7%	0.3%
買物	1,124	11.4%	1.2%	5.4%	4.4%	5.4%	71.1%	1.1%

※「まったく利用しない」選択者も回答していたため、利用状況別の合計件数は他項目と一致しない。
 ※利用目的別は複数回答可のため合計件数は他項目と一致しない。

4 市電についての満足度

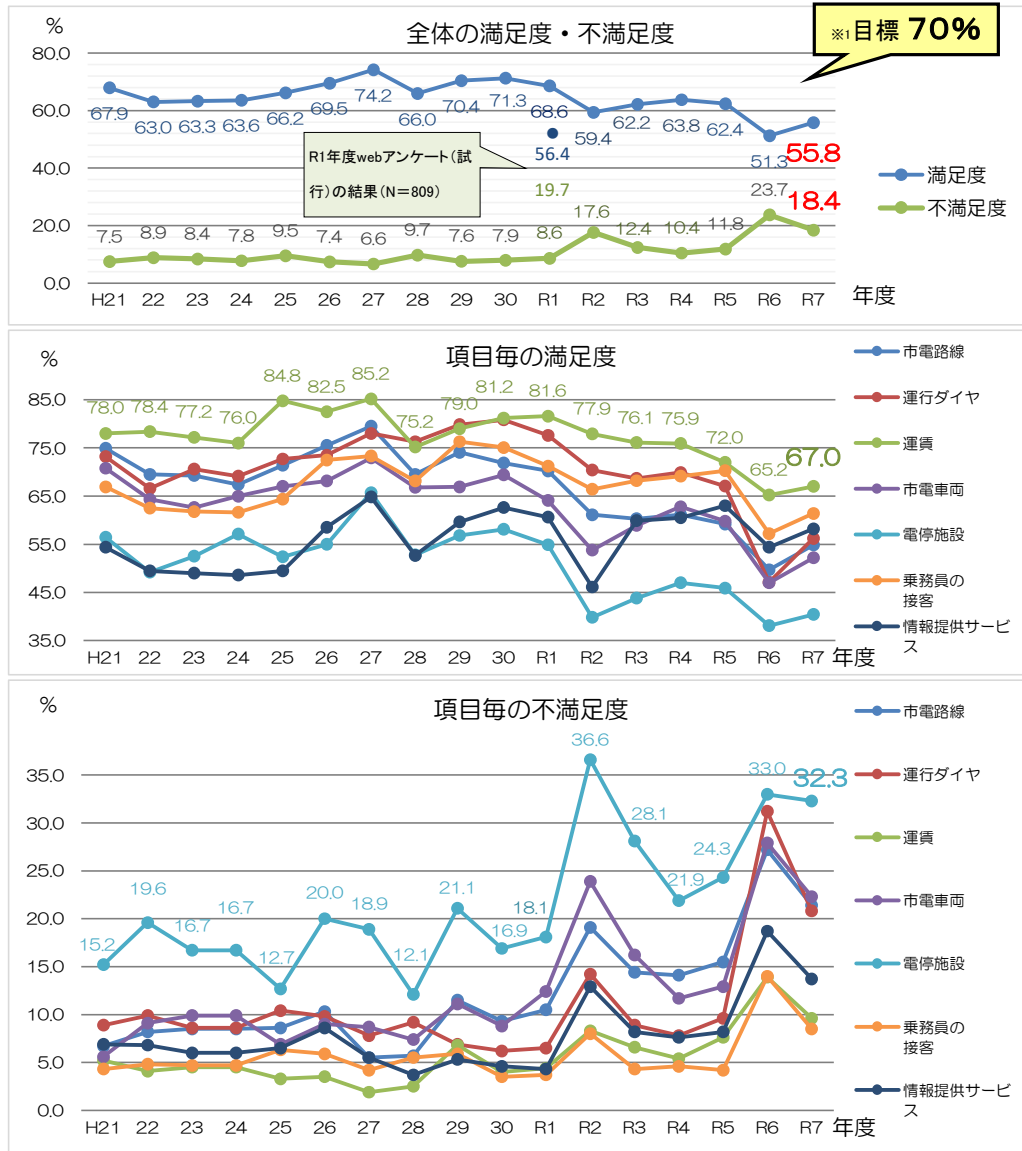
Q4-1 市電についてあなたの満足度をお聞かせください。

(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	「満足」+ 「やや満足」	「不満」+ 「やや不満」
i 市電路線	21.7%	33.1%	23.8%	13.2%	8.2%	54.8%	21.4%
ii 運行ダイヤ	21.0%	35.2%	23.1%	15.0%	5.8%	56.2%	20.8%
iii 運賃	40.5%	26.5%	23.5%	6.8%	2.8%	67.0%	9.6%
iv 市電車両	20.8%	31.4%	25.6%	16.7%	5.6%	52.2%	22.3%
v 電停施設	15.2%	25.2%	27.3%	23.2%	9.1%	40.4%	32.3%
vi 乗務員の接客	28.1%	33.3%	30.1%	5.2%	3.3%	61.4%	8.5%
vii 情報提供サービス	24.7%	33.5%	28.1%	9.2%	4.5%	58.2%	13.7%
全体	24.6%	31.2%	26.0%	12.8%	5.6%	55.8%	18.4%

■過去の回答状況



(単位: %)

項目	区分	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
市電路線	満足度	74.9	69.5	69.3	67.4	71.4	75.5	79.5	69.5	74.1	71.9	70.2	61.1	60.3	61.1	59.2	49.7	54.8
	不満足度	6.7	8.2	8.5	8.5	8.6	10.3	5.5	5.7	11.5	9.3	10.5	19.1	14.4	14.1	15.5	27.2	21.4
運行ダイヤ	満足度	73.2	66.6	70.6	69.1	72.7	73.5	78.0	76.3	79.8	80.8	77.6	70.4	68.7	69.9	67.1	47.1	56.2
	不満足度	8.9	9.9	8.6	8.6	10.4	9.8	7.8	9.2	6.9	6.2	6.5	14.2	8.9	7.8	9.6	31.2	20.8
運賃	満足度	78.0	78.4	77.2	76.0	84.8	82.5	85.2	75.2	79.0	81.2	81.6	77.9	76.1	75.9	72.0	65.2	67.0
	不満足度	5.2	4.1	4.5	4.5	3.3	3.5	1.9	2.5	6.8	4.0	4.4	8.3	6.6	5.4	7.6	13.9	9.6
市電車両	満足度	70.8	64.3	62.6	65.0	67.0	68.1	72.9	66.8	66.9	69.4	64.1	53.8	58.9	62.8	59.8	47.0	52.2
	不満足度	5.6	9.1	9.9	9.9	6.9	9.0	8.7	7.4	11.1	8.8	12.4	23.9	16.2	11.7	12.9	27.9	22.3
電停施設	満足度	56.4	49.2	52.5	57.1	52.4	55.0	65.7	52.8	56.8	58.1	54.9	39.8	43.8	47.0	45.9	38.1	40.4
	不満足度	15.2	19.6	16.7	16.7	12.7	20.0	18.9	12.1	21.1	16.9	18.1	36.6	28.1	21.9	24.3	33.0	32.3
乗務員の接客	満足度	66.9	62.5	61.8	61.6	64.4	72.5	73.3	68.1	76.3	75.1	71.2	66.4	68.2	69.1	70.3	57.2	61.4
	不満足度	4.3	4.8	4.7	4.7	6.3	5.9	4.2	5.5	5.9	3.5	3.7	8.0	4.3	4.6	4.2	14.0	8.5
情報提供サービス	満足度	54.4	49.5	49.0	48.6	49.5	58.5	64.8	52.7	59.6	62.6	60.6	46.1	59.9	60.5	63.0	54.4	58.2
	不満足度	6.9	6.8	6.0	6.0	6.5	8.6	5.5	3.7	5.3	4.6	4.3	12.9	8.2	7.6	8.2	18.7	13.7

◇全体結果

市電の満足度は4.5ポイント上昇し、不満足度は5.3ポイント低下した。

◇項目毎の結果

全ての項目で満足度が上昇し、不満足度が低下した。

項目別では、例年同様、満足度が最も高いのは「運賃」で、不満足度が最も高いのは「電停施設」となっている。

※1 熊本市交通局経営計画(2021-2028)で掲げた成果指標の目標値

◆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55.8%（昨年比+4.5ポイント）という結果となり、平成21年度の調査開始以降最低値となった昨年度からは少し回復した。
※令和2年度よりアンケート調査の方式を「対面聞き取り」から「web」方式に変更

◇市電路線の満足度

市電路線をみると、満足度が54.8%（昨年比+5.1ポイント）と上昇しており、不満足度は21.4%（昨年比△5.8ポイント）と低下している。

◇運行ダイヤの満足度

運行ダイヤをみると、満足度は56.2%（昨年比+9.1ポイント）と上昇しており、不満足度も20.8%（昨年比△10.4ポイント）と低下している。

◇運賃の満足度

運賃をみると、満足度は67.0%（昨年比+1.8ポイント）と上昇しており、不満足度も9.6%（昨年比△4.3ポイント）と低下している。例年同様、各項目の中で最も満足度が高い。

◇市電車両の満足度

市電車両をみると、満足度が52.2%（昨年比+5.2ポイント）と上昇しており、不満足度は22.3%（昨年比△5.6ポイント）と低下している。

◇電停施設の満足度

電停施設をみると、満足度が40.4%（昨年比+2.3ポイント）と上昇しているが、例年同様各項目で最も低い。不満足度も32.3%（昨年比△0.7ポイント）と低下しており、例年同様各項目で最も高い。

◇乗務員の接客の満足度

乗務員の接客をみると、満足度は61.4%（昨年比+4.2ポイント）と上昇しており、不満足度も8.5%（昨年比△5.5ポイント）と低下している。

◇情報提供サービスの満足度

情報提供サービスをみると、満足度は58.2%（昨年比+3.8ポイント）と上昇している。また、不満足度も13.7%（昨年比△5.0ポイント）と低下している。

◆考察

・**全項目において、満足度は上昇し、不満足度は低下している。**

・例年同様、「運賃」の満足度は最も高く、「乗務員の接客」がその次に高い。

昨年度5番目だった「運行ダイヤ」は4番目に上昇した。令和6年6月からの減便以前のダイヤには戻せていないものの、令和7年4月から最終電車の繰り下げを伴う増便を行ったことも一定程度評価していただいたものと考えられる。

・電停施設の満足度は、例年同様最も低く、不満足度も1番高くなっている。

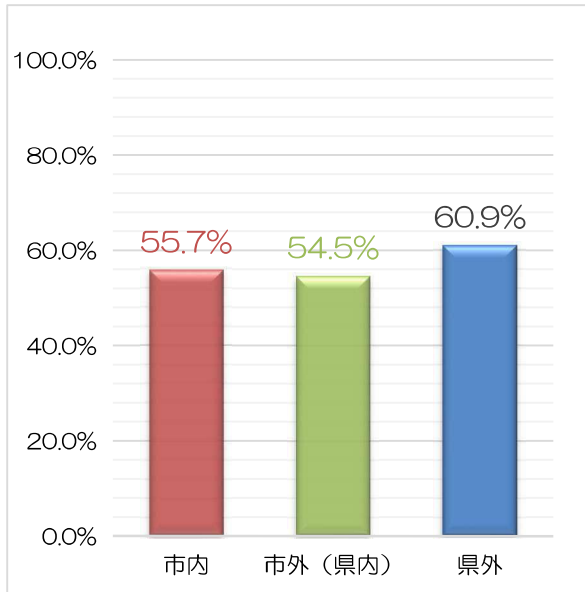
・**全体の満足度について、昨年度からは上昇したものの、引き続き70%の目標を達成できなかった。**

・**令和6年～7年にかけて相次いだ運行トラブルを受け、各種取組を進めてきた成果が少しずつではあるが表れてきていると考えられる。引き続き、交通局全体で、安全対策はもとより、利用者の満足度向上のため必要な施策に取り組んでいく。**

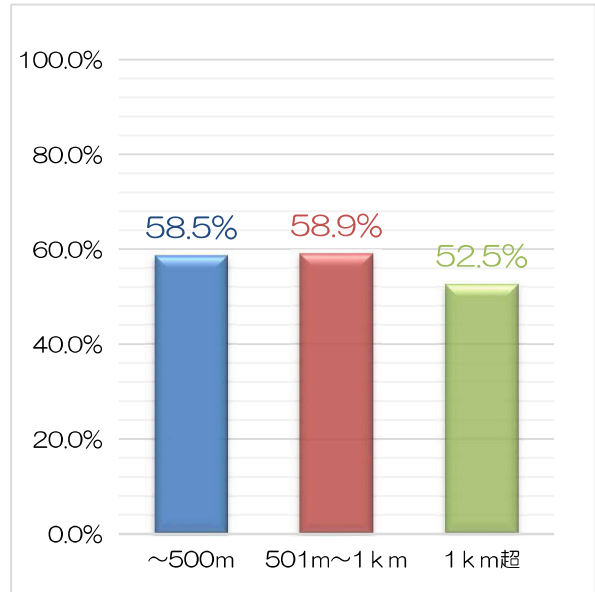
※令和2年度以降の満足度は令和元年度以前とでの比較で低水準であるが、これはR2年度からのアンケート方式の変更（対面聞き取り式→web方式）も関係していると推測される。

(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

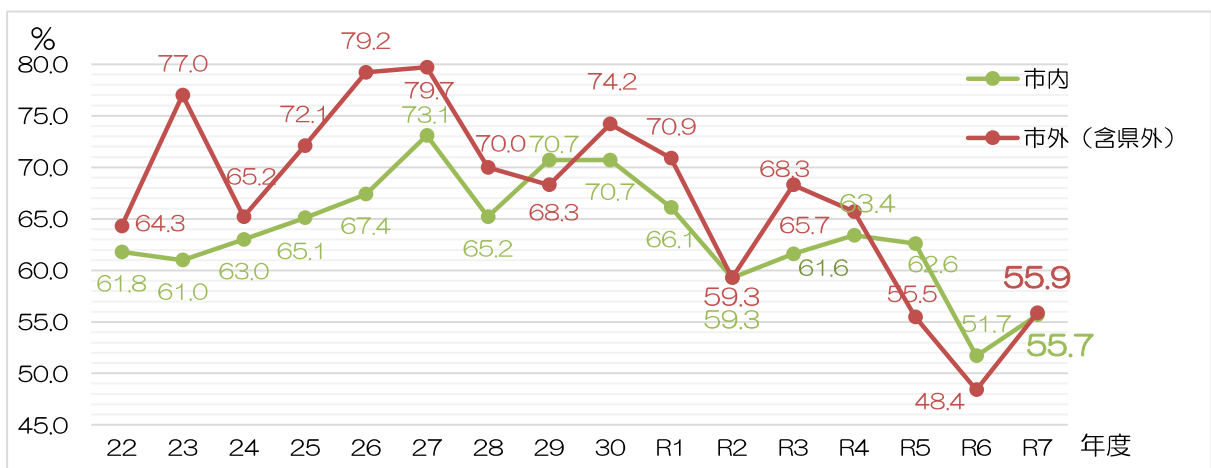


満足度比較

- ・居住地別で見ると、昨年度とは異なり、県外在住者の満足度が市内・市外(県内)居住者に比べてわずかに高いが、大きな差はない。
- ・距離別で見ると、昨年度同様、電停までの距離が1km以内の方が、1km超より満足度は高い結果となった。

■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)



昨年度との比較

- ・全体的に、昨年度と比べて満足度が上昇している。
- ・昨年度50%を切っていた市外(含県外)居住者の満足度が、今年度は55.9%と市内居住者の55.7%をわずかに上回る結果となった。

※H21は居住地別の満足度の集計はなし

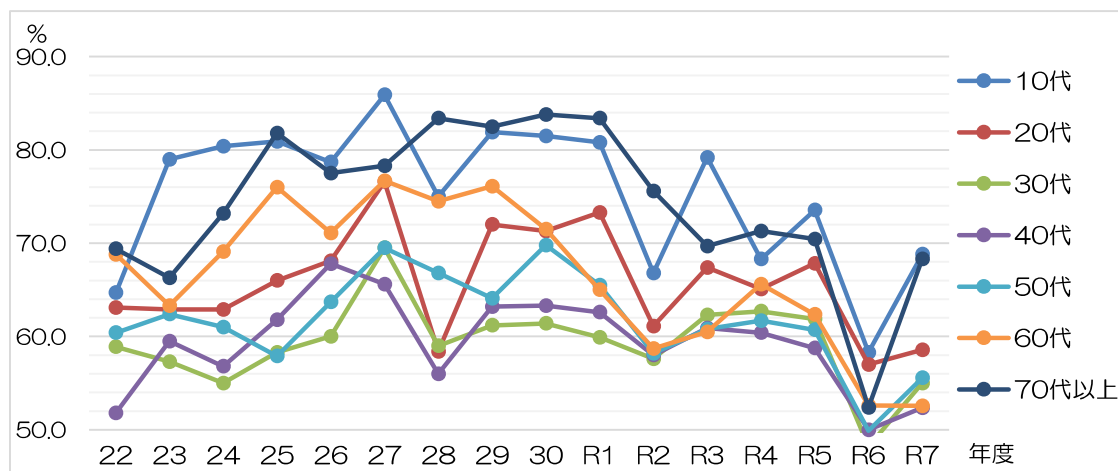
◇年代別満足度



満足度比較

相対的に大きな差はないが、10代の満足度が68.8%で最も高く、次に70代以上の68.3%となっている。40代の満足度が52.4%で最も低い。

■過去の回答状況



(単位: %)

年度	22	23	24	25	26	27	28	29	30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
10代	64.7	79.0	80.4	80.9	78.7	85.9	75.0	81.9	81.5	80.8	66.8	79.2	68.3	73.5	58.3	68.8
20代	63.1	62.9	62.9	66.0	68.1	76.6	58.4	72.0	71.3	73.3	61.1	67.4	65.1	67.8	57.0	58.6
30代	58.9	57.3	55.0	58.3	60.0	69.5	59.0	61.2	61.4	59.9	57.6	62.3	62.7	61.9	48.2	55.0
40代	51.8	59.5	56.8	61.8	67.8	65.6	56.0	63.2	63.3	62.6	58.0	60.9	60.4	58.8	50.0	52.4
50代	60.4	62.4	61.0	57.9	63.7	69.5	66.8	64.1	69.8	65.5	58.2	60.8	61.7	60.7	49.9	55.6
60代	68.8	63.3	69.1	76.0	71.1	76.7	74.5	76.1	71.5	65.0	58.7	60.5	65.6	62.4	52.6	52.6
70代以上	69.4	66.3	73.2	81.8	77.5	78.3	83.4	82.5	83.8	83.4	75.6	69.7	71.3	70.4	52.4	68.3

※H21は年代別の満足度の集計はなし

前年度との比較

60代は昨年度と同じ満足度で、それ以外の年代では満足度が上昇している。

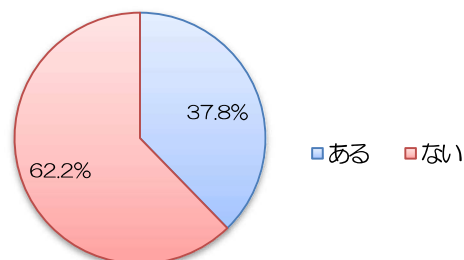
特に、昨年度急落していた70代以上の満足度が大きく上昇している(52.4%→68.3%)。

・引き続き、交通局全体で、安全対策はもとより、利用者の満足度向上のため必要な施策に取り組んでいく。

5 市電の走行環境について

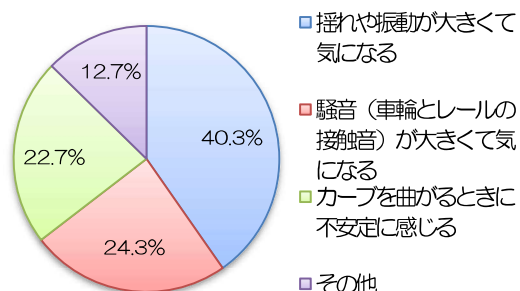
Q5-1 市電に乗っているときに、揺れ、振動、騒音、不安定さなど、気になる点がありますか。

	割合	人数
ある	37.8%	849
ない	62.2%	1,400
合計	100.0%	2,249



Q5-2 Q5-1で「ある」と回答された方にお尋ねします。 気になる点を教えてください。（複数回答可）

	割合	人数
揺れや振動が大きくて気になる	40.3%	486
騒音（車輪とレールの接触音）が大きくて気になる	24.3%	293
カーブを曲がるときに不安定に感じる	22.7%	274
その他	12.7%	154
合計	100.0%	1,207



◆全体結果

市電に乗っているときに、揺れ、振動、騒音、不安定さなど、気になる点が「ある」と答えた方の割合は37.8%となっており、「ない」と答えた方が62.2%と多くを占めている。気になる点が「ある」と答えた方のうち、最も気になる点として挙げられたのが「揺れや振動が大きくて気になる」で40.3%を占めている。

◆考察

市電に乗っているときに、揺れ、振動、騒音、不安定さなど、気になる点が「ない」と答えた方が62.2%と多かったが、それでも「ある」と答えた方も37.8%いることは真摯に受け止めたい。

気になる点として最も多く挙げられた「揺れや振動」についてはもちろん、より安全で快適な走行環境を目指して交通局全体で改善に向けて取り組んでいく。

◆「その他」の意見

・運転の荒さ／急ブレーキ・急発進・速度管理

代表例：「人によって運転が荒く頻繁に急ブレーキで怖い」「急発進や電停の停止が荒く乗れない乗客が出た」「直線や坂で速度が速く不安」など。

・安全への懸念（右折車・軌道内車の進入／接触リスク）

代表例：「車に接触しそうでも減速しない」「軌道内に車が入り急停車」「右折車に対する対応が運転士により差」など。

・車両老朽化・不具合・におい

代表例：「急ブレーキ時に運転席横から煙とにおい」「外装の錆が目立つ」など。

・照明・停電（車内灯が落ちる／明滅）

代表例：「急に電気が消える」「照明が瞬間的に落ちて毎回驚く」「運行中に一瞬切れる」など。

・騒音・ブレーキ音・振動・揺れ

代表例：「左右の揺れが大きく転びそう」「ブレーキ時の金属音が大きい」「電停進入時の揺れが運転士で差」など。乗客が出た」「直線や坂で速度が速く不安」など。

・乗務員の接遇・対応・技量差

代表例：「接客が怖いときがある」「運転や停止の丁寧さに差」「車内トラブル（奇声等）への対応なしで不満」など。

◆「その他」の意見（続き）

- ・混雑・編成・座席・車内の狭さ
代表例：「時間帯と編成のミスマッチで満員／乗れない」「ぎゅうぎゅうで気分が悪くなる」「座席構成や乗降導線が非効率」など。
- ・クラクション／ベルの多用
代表例：「必要以上に鳴らす」「警笛が怖い」「我が物顔での使用でうるさい」など。
- ・アナウンス（音量・過不足・多言語化）
代表例：「音量が大きすぎ／小さすぎ」「過剰でしつこい」「多言語案内が不十分」など。
- ・空調（暑い／寒い／暖房過多）
代表例：「冬に暖房が効かず寒い／逆に足元が熱すぎ」「夏は寒いほど冷える」など。
- ・バリアフリー（段差・車椅子・ベビーカー）
代表例：「段差がきつい」「レールの幅が広く車椅子・乳母車が渡りにくい」「低床車の拡充希望」など。
- ・速度が遅い／定時性
代表例：「速度が遅すぎてストレス」「乗降客がない電停は徐行通過でよいのでは」など。
- ・掲示・サイン（電光掲示板や並び方）
代表例：「電光掲示板が動線を妨げ危険。並び位置・行先の表示を大きく明確に」など。
- ・女性専用車両への意見
代表例：「市電規模では選択肢がなく不公平感。別の対策や男女双方の専用区分を」など。

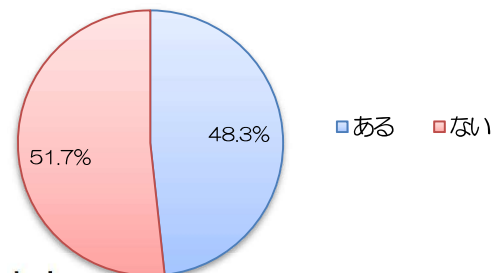
<ポジティブコメント>

- ・乗務員への好意的評価：「非常に礼儀正しく丁寧な運転士が多い」との声
- ・“市電らしさ”を好意的に評価：揺れ・振動・騒音を「味（個性）」「風情」と捉える声
代表例：「揺れ、振動、騒音は逆に市電の味（個性）だと思う」「ガタゴト感が郷愁を誘い、城下町熊本の雰囲気にも合っていてよい」など。
- ・安全評価：ほとんどのの方が安全に運行している

6 新型3両編成車両について

Q6-1 令和6年度から計4台の新型3両編成車両を導入していますが、乗車されたことはありますか。

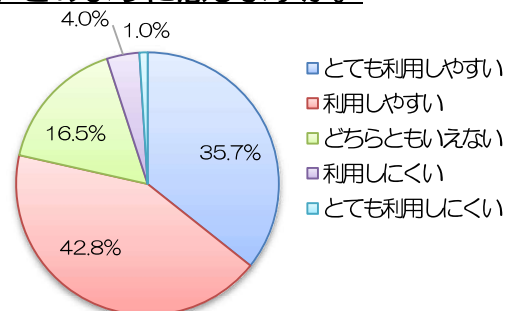
	割合	人数
ある	48.3%	1,084
ない	51.7%	1,162
合計	100.0%	2,246



Q6-2 Q6-1で「ある」と回答された方にお尋ねします。

新型3両編成車両の利用しやすさについて、どのように感じますか。

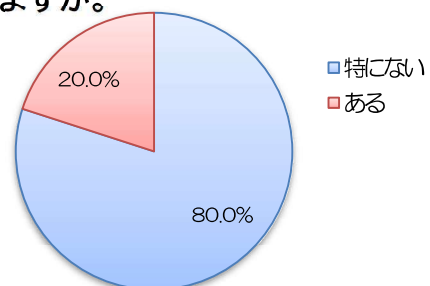
	割合	人数
とても利用しやすい	35.7%	393
利用しやすい	42.8%	470
どちらともいえない	16.5%	181
利用しにくい	4.0%	44
とても利用しにくい	1.0%	11
合計	100.0%	1,099



Q6-2 Q6-1で「ある」と回答された方にお尋ねします。

新型3両編成車両で改善してほしい点がありますか。

	割合	人数
特にない	80.0%	850
ある	20.0%	213
合計	100.0%	1,063



◆「ある」を選んだ方からの意見

①座席・シート関連

- ・座席が少ない・座席幅が狭い
- ・1人席/2人席の区別が不明
- ・対面シートが座りにくい
- ・段差のある席が使いづらい
- ・もっと横並び座席（ロングシート）にしてほしい
- ・椅子が固い

②乗降・ドア・動線

- ・どこから降りられるかわからない
- ・中央ドアで降車できず混雑する
- ・電停の乗り場位置と停車位置が合わず混乱
- ・乗降ルールが運転士・車掌によって違う
- ・支払い動線に難がある（運転士前でしか払えない等）

③混雑・スペース

- ・3両編成なのに広さの割に乗車可能人数が少ない
- ・通路が狭い
- ・奥まで詰めにくい
- ・混雑時に降りにくい

④段差・バリアフリー

- ・高齢者・子どもには段差が危険
- ・車椅子スペースの配置が悪い

⑤つり革・手すり

- ・吊り革が高すぎて届かない
- ・本数が少ない

⑥案内・表示（わかりにくさ等）

- ・どこが開くドアか分からない
- ・優先席が分かりにくい
- ・表示が小さい

⑦その他設備・騒音

- ・匂い
- ・騒音
- ・暖房が弱い

⑧その他

○運用方法への意見

- ・車掌の配置の是非（ワンマン運転化を求める声）
- ・運賃支払い方式の改善（前払い化・IC操作を乗客側で可能にしてほしい、など）
- ・3両編成の運用数が少ないことへの不満（稼働率が低いという指摘）
- ・A系統への3両編成集中運用を求める声

○車両整備・車庫管理

- ・新型3両編成が「雨ざらし」になっているように見えるといった車庫管理への懸念、
- ・車両整備体制への指摘（稼働数が少ない理由への疑問）

○女性専用車両に関する意見

- ・女性専用車両が空いているのに男性車両は満員というアンバランス
- ・出口付近の性別制限への不満
- ・「複数両のときだけ設ける必要があるのか？」という疑問

○新型車両導入プロセスへの批判

- ・「誰がこの車両を選んだのか？」という強い不満
- ・市電の実態に合わない設計という批評
- ・「税金の無駄遣いでは？」という調達プロセスへの疑問
- ・設計思想が利用者ニーズと一致していないとの指摘

○歴史的車両を残してほしい

- ・「歴史ある車両（例：1063、1081など）をもっと走らせてほしい」
- ・「古い車両が元気だと自分も元気になる」という情緒的価値
- ・新型だけでは市電の魅力が足りないという意見

○その他

- ・QRリーダーや機器の活用不足
- ・デザイン面への要望（もっと特徴を出してほしい等）
- ・運行全体への不満（遅い・偏りがある等）

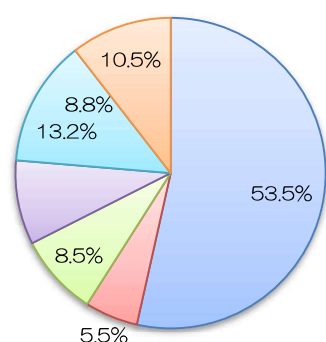
◆考察

- ・新型3両編成車両に乗ったことがない方の方が少し多いという結果となったが、今後も新型車両を計画的に導入していくにつれて、乗ったことがある方が増えていくと思われる。
- ・利用したことがある方のうち、「利用しやすい」「とても利用しやすい」と答えた方の割合は合計で78.5%と高い。また、改善してほしい点についても80%の方が「特になし」と回答しており、新型3両編成車両についてご満足いただけている方が多い。
- ・一方で、一定割合利用しにくいと答えた方や改善してほしい点があると答えた方がいることから、いただいたご意見を受け止め、改善に努めていく。

7 市電の利用者数減少について

Q7 令和6年度以降、市電の利用者が減少しています。令和6年度以降のあなたの利用実態と、その理由を教えてください。（複数回答可）

	割合	人数
利用頻度は特に変わっていない、もしくは増えた	53.5%	1,415
2024年以降頻発した事故・インシデントにより、利用が減った	5.5%	144
2024年6月に実施した減便により、利用が減った	8.5%	225
2025年6月に実施した運賃値上げ（180円→200円）により、利用が減った	8.8%	232
車内環境に対するストレス（混雑・スーツケース等の持ち込みによる乗降のしにくさ等）により、利用が減った	13.2%	349
上記以外の理由により、利用が減った	10.5%	278
合計	100.0%	2,643



- 利用頻度は特に変わっていない、もしくは増えた
- 2024年以降頻発した事故・インシデントにより、利用が減った
- 2024年6月に実施した減便により、利用が減った
- 2025年6月に実施した運賃値上げ（180円→200円）により、利用が減った
- 車内環境に対するストレス（混雑・スーツケース等の持ち込みによる乗降のしにくさ等）により、利用が減った
- 上記以外の理由により、利用が減った

◆「上記以外の理由により、利用が減った」の意見

- ①引っ越し・勤務地/学校の変更
 - ②バス等ほかの手段が便利・快適
 - ③混雑・積み残し・乗降しづらい
 - ④ダイヤ・減便・終電が早い・遅延
 - ⑤外出機会減（飲酒・外食・イベント・コロナ）
 - ⑥自転車・徒歩・チャリチャリに転換
 - ⑦乗務員の対応・アナウンスへの不満
 - ⑧車内・電停でのマナー問題（観光客含む）
- など

◆全体結果

令和6年度以降「利用頻度は特に変わっていない、もしくは増えた」と答えた方の割合が53.5%と半数以上となった。

一方、46.5%の方が利用が減ったと回答しており、最も多い理由が、「車内環境に対するストレス（混雑・スーツケース等の持ち込みによる乗降のしにくさ等）により、利用が減った」で、13.2%となっている。

次いで「上記以外の理由により、利用が減った」が多く10.5%となっており、様々なご意見をいただいた。

◆考察

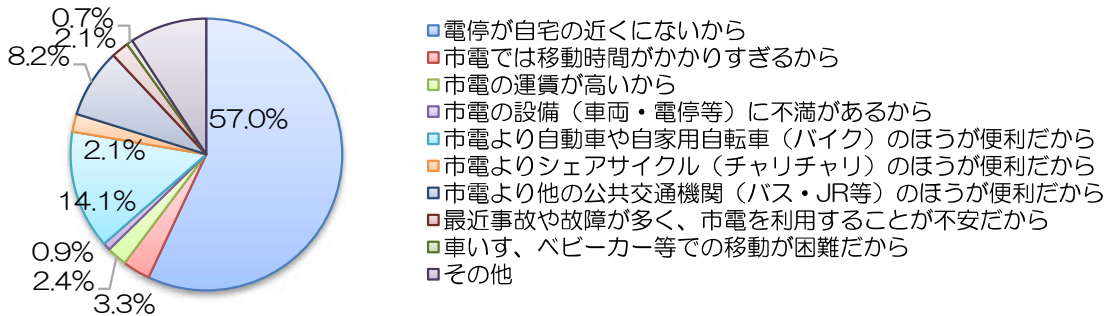
令和6年度以降、市電の利用者が減少しているが、この設問への回答者のうち53.5%は「利用頻度は特に変わっていない、もしくは増えた」との結果となったが、46.5%の方は利用が減っていると回答している。

特に、「車内環境に対するストレス（混雑・スーツケース等の持ち込みによる乗降のしにくさ等）により、利用が減った」との回答が多く（13.2%）、その他のご意見も含め改善に努めていく。

8 市電をまったく利用しない方の理由

■ Q1で「市電をまったく利用しない」と回答された方にお尋ねします。 ■
Q8 市電を利用しない理由を教えてください。
 (最も近い項目を一つ選択してください。)

	割合	件数(件)
電停が自宅の近くにないから	57.0%	242
市電では移動時間がかかりすぎるから	3.3%	14
市電の運賃が高いから	2.4%	10
市電の設備(車両・電停等)に不満があるから	0.9%	4
市電より自動車や自家用自転車(バイク)のほうが便利だから	14.1%	60
市電よりシェアサイクル(チャリチャリ)のほうが便利だから	2.1%	9
市電より他の公共交通機関(バス・JR等)のほうが便利だから	8.2%	35
最近事故や故障が多く、市電を利用することが不安だから	2.1%	9
車いす、ベビーカー等での移動が困難だから	0.7%	3
その他	9.2%	39
合計	100.0%	425



◆全体結果

市電を利用しない理由については主な移動手段については、「電停が自宅の近くにない」が昨年度同様最も多く57.0%となっている。

「自動車やバイクのほうが便利であるから」という回答が14.1%と昨年度同様全体でも2番目に多くなっている。

◆「その他」の意見 ※一部抜粋・要約

- ・県外に住んでいて、利用したことがない
- ・通勤ルートに市電が無いから
- ・積み残しが多いため
- ・バスのほうが混雑しておらず快適だから
- ・バスの定期券を使っているから電車に乗る機会がなくなった
- ・運転が丁寧になりすぎ時間がかかりすぎることもある
- ・最近はなかなか座席に座れない、降りる時も大変時間がかかるのがストレス
- ・電停近くに自動車を置くために月極を借りる事になるので出費がかさむから
- ・歩いての方が早く着くときもある
- ・インバウンド客の増加でストレスを感じてしまう
- ・市内中心地だけの用事なら市電を使ってもいいが、用事が場所違いで複数あることがほとんどなので市電を使うと不便

◆考察

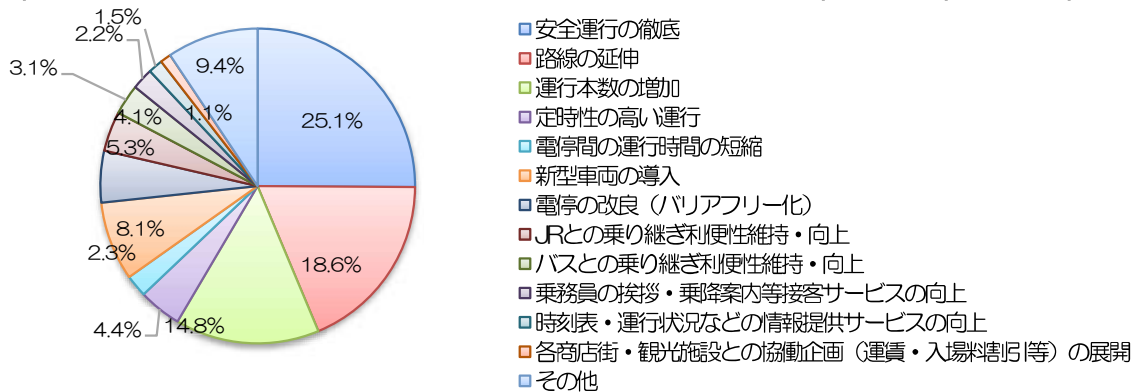
- ・市電をまったく利用しない方は、自宅から電停が遠いという理由が57.0%を占め、「その他」の意見でも、目的地が市電沿線にない、混んでいるからといった理由も見られた。
- ・自動車やバイクのほうが便利と感じている方々にも市電をご利用いただくため、市電の強みを生かした、より魅力的な移動手段を目指すと共に、増便などにも力を入れていく。

9 市電の改善要望

■市電を利用される方、利用されない方、両方にお尋ねします。■

Q9-1 市電に関して今後どのような改善を希望されますか。最も優先度の高い項目を選択してください。

	割合	件数(件)
安全運行の徹底	25.1%	622
路線の延伸	18.6%	462
運行本数の増加	14.8%	366
定時性の高い運行	4.4%	108
電停間の運行時間の短縮	2.3%	57
新型車両の導入	8.1%	200
電停の改良(バリアフリー化)	5.3%	131
JRとの乗り継ぎ利便性維持・向上	4.1%	101
バスとの乗り継ぎ利便性維持・向上	3.1%	78
乗務員の挨拶・乗降案内等接客サービスの向上	2.2%	54
時刻表・運行状況などの情報提供サービスの向上	1.5%	37
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	1.1%	28
その他	9.4%	234
合計	100.0%	2,478



◆全体結果

市電の改善要望としては、今年度から新たに項目に追加した「安全運行の徹底」が25.1%と最も高く、昨年度最も高かった「運行本数の増加」は昨年度の20.5%から14.8%に下がっている。「路線の延伸」は昨年度と同水準の18.6%となり、2番目に高くなっている。

◆「その他」の意見

- ①混雑緩和・輸送力増強
- ②電停の安全・容量・設備(狭い/屋根/バリアフリー/駐輪場等)
- ③車両更新・バリアフリー・車内快適(低床・座席・空調・騒音等)
- ④乗務員の待遇・人員・教育
- ⑤廃止・廃線・撤廃
- ⑥料金・運賃制度(値下げ、均一制の見直しなど)
- ⑦定時性・ダイヤ遵守・運行頻度
- ⑧キャッシュレス・IC・支払い動線(前払い化・どこからでも降車できるようにする)
- ⑨荷物・インバウンド対応(大型スーツケースで乗降阻害。多言語案内/料金案内の不足) など

◆考察

・改善要望で「安全運行の徹底」が最も高くなったのは、令和6年～7年にかけて相次いだ運行トラブルを受けたものと思われる。Q4の結果のとおり、全体の満足度は昨年度より上昇しており各種取組を進めてきた成果が少しずつではあるが表れてきていると考えられるが、引き続き、交通局全体で安全対策に取り組んでいく。

・「その他」でも、混雑緩和や電停の整備、車両更新、料金制度についてなど様々なご意見をいただいた。いただいたご意見を真摯に受け止め、交通局全体で改善に向けて取り組んでいく。

	合計件数(件)	安全運行の徹底	路線の延伸	運行本数の増加	定時性の高い運行	電停間の運行時間の短縮	新型車両の導入	(バリアフリー化) 電停の改良	JRとの乗継利便性維持・向上	バスとの乗継利便性維持・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(運賃・入場料割引等)の 展開	その他
	2,478	25.1%	18.6%	14.8%	4.4%	2.3%	8.1%	5.3%	4.1%	3.1%	2.2%	1.5%	1.1%	9.4%
■居住地別														
市内	2,222	25.7%	18.5%	14.9%	4.3%	2.3%	8.0%	5.5%	3.4%	3.2%	2.2%	1.6%	1.2%	9.2%
市外	200	19.0%	21.5%	13.5%	4.5%	3.0%	9.5%	3.5%	11.0%	3.0%	2.0%	0.5%	0.5%	8.5%
県外	56	25.0%	16.1%	12.5%	5.4%	0.0%	7.1%	3.6%	5.4%	0.0%	0.0%	0.0%	1.7%	23.2%
■自宅から電停までの距離別														
～500m	785	25.4%	9.0%	20.0%	6.1%	3.2%	11.0%	7.6%	2.4%	0.6%	2.8%	1.9%	0.8%	9.2%
501m～ 1km	443	28.7%	16.9%	14.0%	4.3%	2.5%	8.1%	6.1%	2.3%	1.6%	2.5%	2.0%	1.8%	9.2%
1km超	1,250	23.7%	25.3%	11.7%	3.3%	1.7%	6.2%	3.5%	5.8%	5.3%	1.7%	1.0%	1.1%	9.7%
■年代別														
10代	60	16.7%	15.0%	18.4%	8.3%	5.0%	10.0%	3.3%	13.3%	0.0%	5.0%	1.7%	0.0%	3.3%
20代	224	20.1%	18.3%	20.1%	6.7%	4.0%	8.5%	5.4%	3.6%	2.7%	1.8%	2.2%	0.4%	6.2%
30代	399	24.8%	17.0%	15.8%	5.0%	1.3%	11.0%	4.0%	3.3%	3.3%	2.0%	1.5%	1.0%	10.0%
40代	519	23.1%	19.1%	16.4%	4.2%	3.1%	6.1%	5.2%	3.1%	3.1%	2.7%	0.4%	0.6%	12.9%
50代	652	25.3%	18.1%	15.3%	4.0%	2.2%	7.1%	4.0%	4.9%	3.8%	1.5%	1.8%	1.4%	10.6%
60代	464	29.8%	19.8%	10.6%	3.5%	1.7%	7.5%	7.5%	4.1%	2.6%	1.7%	1.5%	1.7%	8.0%
70代以上	160	28.1%	21.9%	8.1%	2.5%	1.3%	11.2%	8.1%	3.1%	3.8%	4.4%	2.5%	1.9%	3.1%
■利用状況別														
週5～7日	306	21.6%	7.8%	21.6%	10.1%	1.6%	10.1%	4.6%	4.3%	1.6%	7.2%	2.3%	0.0%	7.2%
週1～4日	246	19.5%	13.4%	22.4%	6.1%	0.8%	15.1%	7.7%	4.1%	1.2%	2.4%	1.6%	0.8%	4.9%
月1～3日	593	26.1%	17.0%	16.2%	3.6%	2.9%	8.1%	6.9%	4.2%	3.0%	1.7%	1.0%	0.7%	8.6%
年数回	1,089	26.1%	21.5%	11.8%	2.8%	2.6%	7.3%	4.6%	3.9%	3.9%	1.4%	1.7%	1.9%	10.5%
まったく 利用しない	244	28.3%	28.7%	8.2%	4.5%	2.1%	1.6%	2.9%	4.1%	4.1%	0.4%	0.4%	0.4%	14.3%
■利用目的別 ※一部抜粋														
通勤	582	21.5%	10.5%	22.3%	6.7%	2.2%	10.3%	5.0%	4.6%	1.9%	4.3%	1.4%	0.0%	9.3%
通学	41	22.0%	12.2%	14.7%	7.3%	2.4%	2.4%	2.4%	22.0%	0.0%	2.4%	4.9%	2.4%	4.9%
買物	1,126	25.9%	17.5%	14.2%	4.2%	2.7%	8.5%	7.1%	3.7%	2.9%	2.3%	1.5%	1.7%	7.8%
通院	162	32.1%	17.3%	8.0%	6.2%	0.0%	9.3%	7.4%	1.8%	3.1%	4.3%	1.2%	2.5%	6.8%
塾、習い事	72	33.3%	11.1%	5.5%	4.2%	2.8%	11.1%	12.5%	4.2%	5.5%	2.8%	1.4%	1.4%	4.2%
仕事中の移動	367	24.5%	18.8%	12.3%	6.0%	3.3%	9.5%	5.2%	4.1%	3.5%	3.3%	1.1%	0.8%	7.6%
観光	158	26.6%	24.1%	9.5%	3.8%	0.6%	9.5%	2.5%	4.4%	3.8%	1.9%	1.9%	1.9%	9.5%
外食	795	22.9%	22.8%	15.3%	3.4%	2.8%	7.9%	5.2%	2.6%	4.0%	1.5%	1.8%	1.5%	8.3%
その他	205	30.2%	20.5%	9.8%	1.5%	1.5%	8.3%	5.4%	2.9%	2.9%	2.4%	1.9%	0.5%	12.2%

◇居住地別

居住地別でみると、市内居住者と県外居住者は「安全運行の徹底」の割合が最も高い。
市外居住者は「路線の延伸」の要望割合が最も高かった。
市内・市外・県外居住者共通で、「運行本数の増加」の割合が3番目に高い。

◇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、1kmまでの方は「安全運行の徹底」の割合が最も高く、500mまでの方は「運行本数の増加」、501m～1kmまでの方は「路線の延伸」が2番目に高い。1km超の方は「路線の延伸」の割合が最も高く、次に「安全運行の徹底」の割合が高くなっている。

◇年代別

年代別でみると、10代は「運行本数の増加」の割合が最も高く、20代は「運行本数の増加」と「安全運行の徹底」の割合が同率で最も高い。30代以降は「安全運行の徹底」の割合が最も高い。「路線の延伸」も年代に関係なく割合が高い。

◇利用状況別

利用状況別でみると、全体的に「安全運行の徹底」の割合が高いが、週5～7日利用する方は「安全運行の徹底」と「運行本数の増加」が同率で最も高く、週1～4日利用する方は「運行本数の増加」が最も高くなっている。「まったく利用しない」方は、「路線の延伸」の割合が最も高くなっている。

◇利用目的別

利用目的別でみると、全体的に「安全運行の徹底」の割合が高くなっているが、「通勤」利用者は「運行本数の増加」の割合が最も高くなっており、「通学」利用者は「安全運行の徹底」と同率で「JRとの乗継利便性維持・向上」の割合が最も高くなっている。「外食」や「観光」利用者は、「安全運行の徹底」と僅差で「路線の延伸」が2番目に高くなっている。

Q9-2 Q9-1で「JRとの乗り継ぎ利便性維持・向上」と回答された方にお尋ねします。

どのような利便性維持・向上の取り組みを希望しますか。(複数回答可)

	割合	件数(件)
市電、JRが相互に乗り継ぎの運行ダイヤを分かりやすく案内する	33.9%	141
運行ダイヤを合わせ、乗り継ぎの待ち時間を短くする	36.1%	150
乗り継ぎ割引などの運賃割引	22.1%	92
その他	7.9%	33
合計	100.0%	416

◆「その他」の意見

- ・新幹線の熊本駅始発時間や最終到着時に間に合うように始発、最終時間を調整してほしい。
- ・市街地から熊本駅までの市電の終電の時刻が早すぎるため、熊本駅まで繋がらない。
- ・JRの最終便まで、JRからの乗り継ぎが可能なダイヤにして欲しい。
- ・JRとの乗り継ぎ利便性維持・向上も目的とするのであれば、南熊本駅まで市電を延伸するしかないと思うが費用対効果から優先度は低い。
- ・JRに間に合う市電に乗れるよう電停に行っても、市電が遅延していてJRに間に合わなかったことが多々あるため、時刻表通りに運行してほしい。
- ・JRと繋げてほしい。・乗り継ぎがしやすくなるようにホームの位置や動線などを改良してほしい。
- ・プラットフォームがつながっているなど、わざわざ外に出なくてもいい工夫(広島駅のような)。
- ・時期や時間帯による運行車両数の増を行うなど積み残し対策を希望 など

Q9-3 Q9-1で「バスとの乗り継ぎ利便性維持・向上」と回答された方にお尋ねします。

どのような利便性維持・向上の取り組みを希望しますか。(複数回答可)

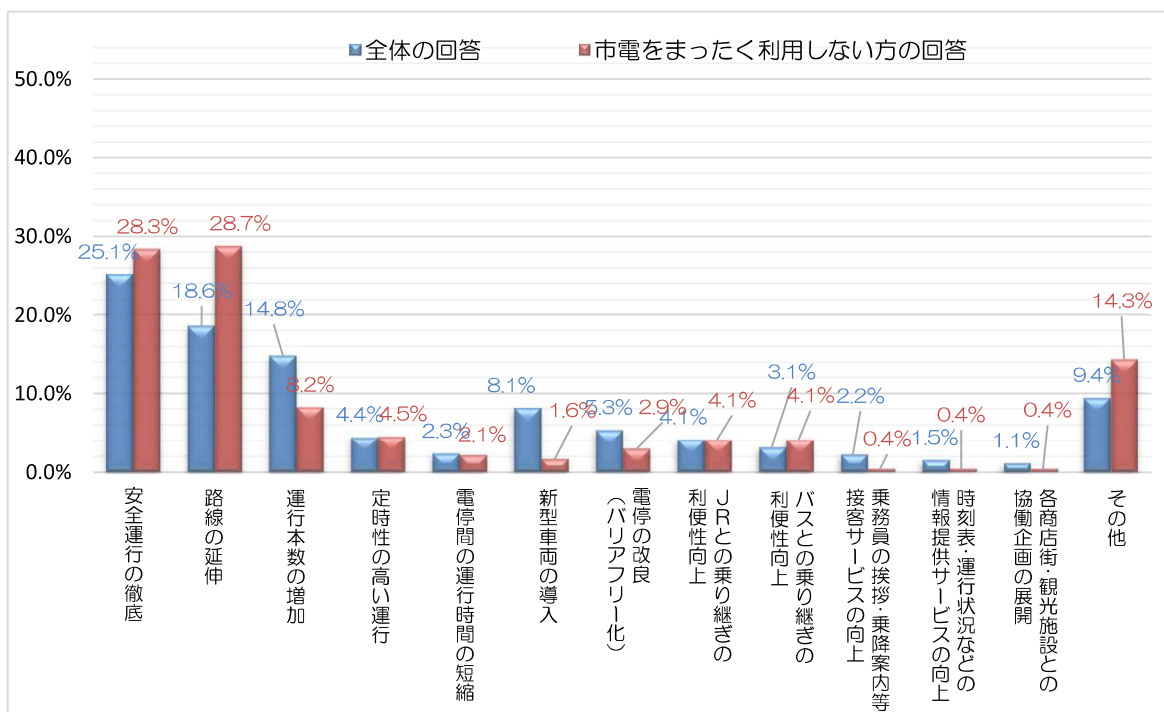
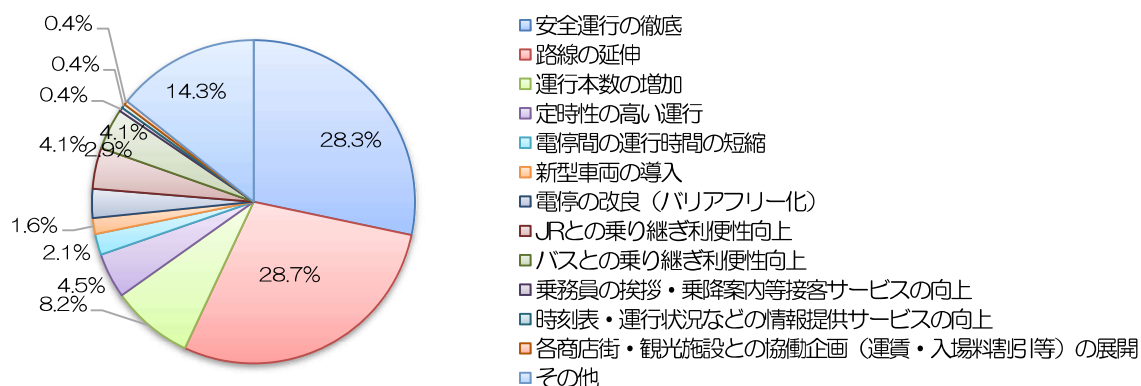
	割合	件数(件)
市電、バスが相互に乗り継ぎの運行ダイヤを分かりやすく案内する	25.9%	107
運行ダイヤを合わせ、乗り継ぎの待ち時間を短くする	22.0%	91
電停とバス停の距離を近くする	20.8%	86
乗り継ぎ割引などの運賃割引	16.5%	68
共通定期券(一定のエリア内で市電にもバスにも乗車可能な定期券)	12.4%	51
その他	2.4%	10
合計	100.0%	413

◆「その他」の意見

- ・桜町バスターミナル内への停車
- ・市電の運行状況もバスきたくまさんに掲載してほしい
- ・全国交通系ICカードをすべての公共交通機関で使えるようにする
- ・そもそも、自宅から電停までのバス路線がない など

◇市電をまったく利用しない方の回答状況 ※Q1で「まったく利用しない」を選択

	割合	件数 (件)
安全運行の徹底	28.3%	69
路線の延伸	28.7%	70
運行本数の増加	8.2%	20
定時性の高い運行	4.5%	11
電停間の運行時間の短縮	2.1%	5
新型車両の導入	1.6%	4
電停の改良 (バリアフリー化)	2.9%	7
JRとの乗り継ぎ利便性向上	4.1%	10
バスとの乗り継ぎ利便性向上	4.1%	10
乗務員の挨拶・乗降案内等接客サービスの向上	0.4%	1
時刻表・運行状況などの情報提供サービスの向上	0.4%	1
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	0.4%	1
その他	14.3%	35
合計	100.0%	244



◆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」の回答状況と比較してみると、「市電をまったく利用しない方」は「路線の延伸」や「安全運行の徹底」の割合が高い。「その他」のご意見も多くいただいた。一方で、「運行本数の増加」や「新型車両の導入」、「電停の改良 (バリアフリー化)」の割合は比較的低い。

10 自由記載欄

Q10 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。

■路線延伸について

<賛成意見>

- 益城町・空港方面・市民病院・東区・南熊本・西区などへ延伸してほしい
- 熊本の交通渋滞解消や観光動線の強化につながる
- 将来の高齢化に備え、公共交通を強化すべき

<反対意見>

- 現状でも混雑や遅延が多く、延伸より本数増・安全性向上が先
- 車線減少による渋滞悪化の懸念
- 工事費・維持費に見合う利用が見込めないのでは
- シャトルバスで十分との声も

■混雑・積み残しについて

- 朝夕ラッシュ時に満員で乗れないという意見が非常に多数
- イベント時は特に「2～3本待つ」「ホームに人があふれる」
- 改善案として、3両編成・大型車両の増備、ラッシュ時の増便、「快速」や「急行」導入、乗車位置の整列ルールの明確化 など

■安全運行・事故対策

- 「事故・インシデントが多すぎる」という強い懸念
- 信号や右折車との接触を減らすインフラ改善(右折禁止・分離信号など)
- 運転士に負担が大きすぎるとの声
- ドライブレコーダーや設備投資を求める意見
- 車が軌道敷に侵入しやすい構造の改善を希望

■運転士・職員の待遇と接遇

- 正規雇用化
- 給与引き上げ
- 勤務時間の適正化
- ワンマン運転の負担軽減
- 接遇については、「とても親切」「感謝している」との声もある一方で、「高圧的」「案内が不親切」、「外国人対応が不十分」という具体的な改善要望も多数

■運賃と支払い方法

- 一律200円への不公平感(短距離は高い、長距離は安いとの指摘、距離別運賃復活を望む声)
- 運賃値上げ容認派も一定数あり(安全・待遇改善のため)
- Suica や SUGOCA など全国交通系IC継続希望が圧倒的多数
- QR決済は「使いづらい」「貼り方が悪い」との声
- 先払い方式(東京式)を導入してほしいという意見も多い

10 自由記載欄（つづき）

■車両・設備に関する不満と要望

- 老朽化車両の更新要望
- 低床車両をもっと増やしてほしい
- 吊り革の数、座席レイアウトへの不満
- 暖房が弱い／冷房が効きすぎるなど空調問題
- スーツケース置き場を設置してほしい
- 保存車両(1063・8202など)の扱いを気にする声

■電停の危険性・利便性

- 「狭い」「車道に近すぎて怖い」という声が非常に多い
- 雨の日に傘が車に当たりそう
- 電停の上屋(屋根)を増やしてほしい
- 車椅子・ベビーカー利用者向けの改善要望
- 電停の並び方や乗車位置が分かりづらい

■運行情報・広報の不足

- 遅延や運休情報が「分からない」「どこに出ているか不明」
- リアルタイム混雑情報の要望
- 市電ナビや交通局サイトの改善
- 「時間通りに来ない」「時刻表と違う」への不満も多い

■マナー問題(乗客・車の双方)

- 入口付近につまって奥に進まない
- 空席があるのに座らず渋滞が起きる
- 荷物マナー・傘・スマホなどへの苦情
- 車側の問題として、右折の強引な車、軌道敷への侵入などの指摘も多い
- 多言語アナウンスの必要性

■市電存続について

<存続賛成派の意見>

- 熊本の象徴であり観光資源
- 渋滞に巻き込まれない定時性の価値
- 将来の高齢化時代の重要インフラ

<廃止派の意見>

- 渋滞の原因
- バス・モノレール・BRTの方が柔軟で効率的
- 老朽化・財政負担が重い

市電に関するアンケート調査報告書
令和7年度

調査・編集・発行
熊本市交通局総務課

〒862-0971 熊本市中央区大江五丁目1番40号
TEL 096-361-5211
<https://www.kotsu-kumamoto.jp/>