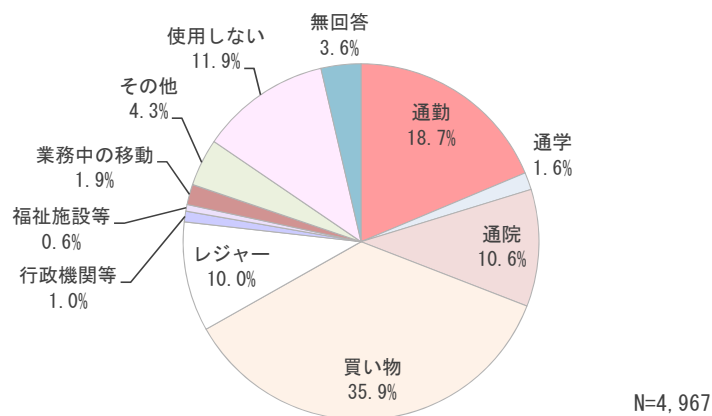


## (7)安全・快適な乗車に向けた利用マナーについて

### 地下鉄を利用する目的

【問1】 地下鉄を利用される主な目的は何ですか。あてはまるもの1つに○をつけてください。

地下鉄を利用する目的は、「買い物」が35.9%。



【対象者全体】 地下鉄を利用する目的は、「買い物」が35.9%、「通勤」が18.7%、「使用しない」が11.9%となっている。

凡 例	0% 20% 40% 60% 80% 100%										
	通勤	通学	通院	買い物	レジャー	行政機関等	福祉施設等	業務中の移動	その他	使用しない	無回答
対象者全体 (n=4967)	18.7	1.6	10.6	35.9	10.0	0.6	1.9	4.3	11.9	3.6	
男 性 (n=1806)	22.4	1.5	9.3	26.6	12.7	0.6	3.2	4.8	13.6	3.7	
女 性 (n=3023)	16.4	1.6	11.4	41.9	8.3	0.6	1.1	4.1	10.8	3.2	
無 回 答 (n=138)	18.8	2.2	11.6	26.8	10.1	0.7	0.7	3.6	12.3	12.3	
18 ~ 19歳 (n=76)	15.8	57.9	2.6	18.4	2.6	1.3					
20 ~ 29歳 (n=413)	32.4	6.5	2.4	35.4	7.7	0.2	1.2	1.7	9.2	2.2	
30 ~ 39歳 (n=655)	26.6	0.2	4.6	35.0	12.1	0.8	1.3	1	14.7	1.7	
40 ~ 49歳 (n=890)	27.5	4.0	35.1	12.0	0.3	3.4	3.5	11.1	2.6		
50 ~ 59歳 (n=813)	24.5	0.1	6.8	36.0	10.0	0.2	2.7	4.8	11.6	2.6	
60 ~ 69歳 (n=1076)	10.5	0.1	12.4	41.0	10.1	1.4	1.5	6.2	12.4	3.7	
70歳 以上 (n=919)	2.8	10.1	27.0	34.4	7.7	1.8	0.9	4.8	12.4	6.9	
無 回 答 (n=125)	20.0	2.4	11.2	27.2	11.2	0.8	0.8	4.0	12.0	9.6	

【性別】 男性は女性と比較し「通勤」が高い。一方、女性は「買物」の割合が41.9%と男性の26.6%と比較し大きな差が見られる。

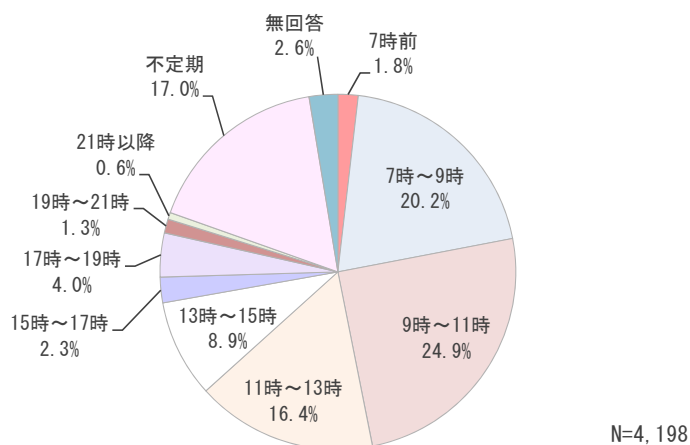
【年代別】 10歳代では「通学」が57.9%と最も高く、その他の年代では「買物」が3割以上と最も高い。60歳代以上では「通院」の割合が高くなり、特に70歳代以上では27.0%と非常に高い。

## 地下鉄を利用する時間帯

《【問1】で「1～9の地下鉄を利用する」を選択した方にお聞きします》

【問1-1】 地下鉄を利用される主な時間帯をお聞かせください。あてはまるもの1つに○をつけてください。

地下鉄を利用する時間帯は、「9時～11時」が24.9%。



【対象者全体】 地下鉄を利用する時間帯は、「9時～11時」が24.9%、「7時～9時」が20.2%、「不定期」が17.0%となっている。

凡 例	7時前	7時～9時	9時～11時	11時～13時	13時～15時	15時～17時	17時～19時	19時～21時	21時以降	不定期	無回答
対象者全体 (n=4198)	1.8	20.2	24.9	16.4	8.9	2.3	4.0	1.3	0.6	17.0	2.6
性別											
男性 (n=1494)	2.7	25.8	19.7	10.5	9.1	2.9	6.8	2.1	1.2	17.1	2.2
女性 (n=2600)	1.3	16.8	28.0	20.0	8.7	2.1	2.3	0.8	0.3	16.9	2.7
無回答 (n=104)	3.8	23.1	22.1	11.5	9.6	1.0	6.7	1.0		16.3	4.8
年代別											
18～19歳 (n=75)	1.3		50.7			12.0	4.0	6.7	2.7		21.3
20～29歳 (n=366)	1.9	28.1	15.8	12.0	9.0	1.4	4.6	3.8	1.1	20.8	1.4
30～39歳 (n=548)	1.8	25.7	19.3	15.9	8.6	1.8	4.4	3.1	1.1	17.0	1.3
40～49歳 (n=768)	1.8	24.7	21.7	13.0	8.6	2.0	5.5	0.9	1.2	19.1	1.4
50～59歳 (n=698)	3.4	23.1	21.1	15.6	7.4	2.6	5.7	1.3	0.4	17.5	1.9
60～69歳 (n=903)	1.3	13.5	30.8	19.9	9.1	3.7	3.2	0.3	0.3	14.8	3.0
70歳以上 (n=742)	0.7	9.3	34.9	21.2	10.5	1.9	1.2	0.3		14.6	5.5
無回答 (n=98)	4.1	22.4	21.4	10.2	10.2	1.0	7.1	1.0		17.3	5.1

【性別】 男性は「7時～9時」が25.8%と女性の16.8%と比較し高い。一方女性は、「9時～11時」、「11時～13時」がそれぞれ10%程度男性と比較し高い。

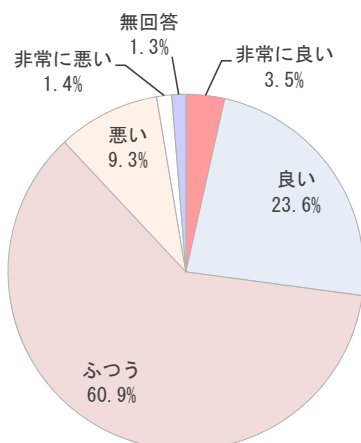
【年代別】 「7時～9時」は10歳代で50.7%と最も高く、年代が高くなるに従って減少していく。一方、「9時～11時」は年代が上がるにつれ上昇する傾向が見られ、70歳代以上では34.9%と最も高い。

## 地下鉄内でのマナー

《【問1】で「1～9の地下鉄を利用する」を選択した方にお聞きします》

【問1-2】地下鉄駅構内や車内でのマナーは良いと思いますか。あてはまるもの1つに○をつけてください。また、マナーについてご意見がありましたらご記入ください。

地下鉄内でのマナーは、「ふつう」が60.9%。



N=4,198

【対象者全体】地下鉄内でのマナーは、「ふつう」が60.9%、「良い」が23.6%、「悪い」が9.3%となっている。

凡 例	0% 20% 40% 60% 80% 100%					
	非常に良い	良い	ふつう	悪い	非常に悪い	無回答
対象者全体 (n=4198)	3.5	23.4	60.4	9.2	1.4	1.3
性別						
男性 (n=1494)	4.1	28.8	54.4	9.0	1.7	1.1
女性 (n=2600)	2.9	20.4	64.0	9.5	1.1	1.4
無回答 (n=104)	8.7	23.1	56.7	6.7	2.9	1.0
年代別						
18～19歳 (n=75)	4.0	22.7	62.7	8.0	1.3	1.3
20～29歳 (n=366)	2.5	22.4	63.9	9.0	0.3	1.9
30～39歳 (n=548)	4.0	22.6	62.0	7.5	1.8	1.8
40～49歳 (n=768)	3.0	21.7	60.7	11.2	1.4	1.6
50～59歳 (n=698)	3.4	22.8	60.9	9.7	1.4	1.1
60～69歳 (n=903)	3.3	24.5	59.4	9.7	1.2	0.7
70歳以上 (n=742)	3.5	25.9	58.4	8.0	1.3	1.1
無回答 (n=98)	9.2	22.4	56.1	7.1	3.1	1.0

【性別】「非常に良い」、「良い」の良い側の回答では、男性が32.9%、女性が23.3%と、男性の方が良い印象を持っている傾向が見られる。

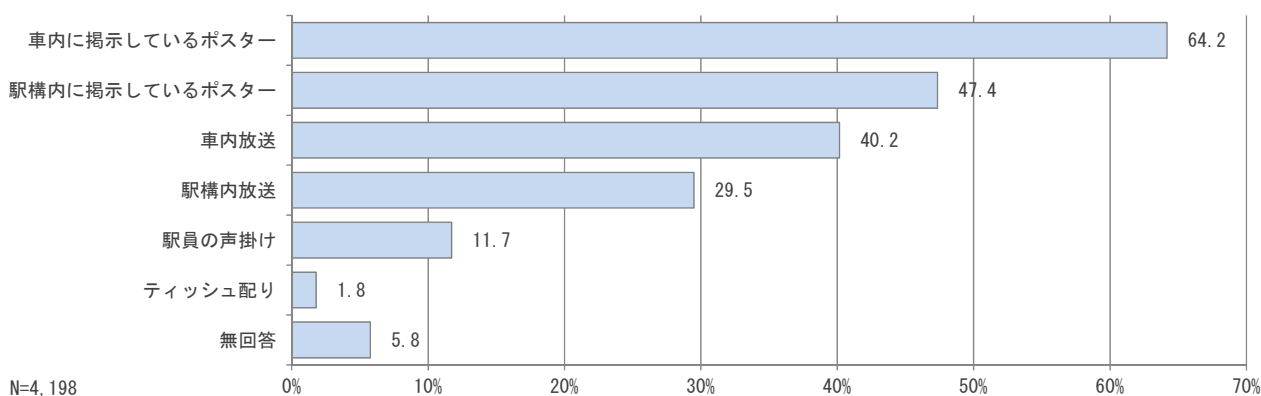
【年代別】全年代で大きな傾向の違いは見られないが、年代が高くなるに従って良い印象となっている傾向が若干見られる。

## マナーや安全に関する啓発活動

《【問1】で「1～9の地下鉄を利用する」を選択した方にお聞きます》

【問1-3】札幌市交通局で行なっているマナーや安全に関する啓発活動を見たことがありますか。あてはまるものすべてに○をつけてください。

マナーや安全に関する啓発活動は、「車内に掲示しているポスター」が 64.2%。



【対象者全体】 マナーや安全に関する啓発活動は、「車内に掲示しているポスター」が 64.2%、「駅構内に掲示しているポスター」が 47.4%、「車内放送」が 40.2%となっている。

		車内に掲示しているポスター	駅構内に掲示しているポスター	車内放送	駅構内放送	駅員の声掛け	ティッシュ配り	無回答
対象者全体 (n=4198)		64.2	47.4	40.2	29.5	11.7	1.8	5.8
性別	男性 (n=1494)	60.6	48.2	38.6	29.5	9.8	2.0	5.7
	女性 (n=2600)	66.5	47.0	41.5	29.5	13.1	1.6	5.4
	無回答 (n=104)	57.7	43.3	30.8	28.8	5.8	2.9	16.3
年代別	18～19歳 (n=75)	70.7	56.0	42.7	41.3	30.7	2.7	2.7
	20～29歳 (n=366)	68.6	56.8	35.8	30.9	20.5	3.6	3.3
	30～39歳 (n=548)	65.5	52.2	30.3	21.9	10.9	1.8	5.7
	40～49歳 (n=768)	66.5	44.3	35.0	24.6	11.5	1.7	5.9
	50～59歳 (n=698)	67.2	46.1	40.4	28.1	9.7	1.3	5.3
	60～69歳 (n=903)	62.5	45.1	46.3	32.1	10.1	1.7	6.0
	70歳以上 (n=742)	58.1	45.8	48.2	36.8	10.8	1.3	5.9
無回答 (n=98)	57.1	43.9	30.6	26.5	7.1	3.1	17.3	

対象者全体スコアと比較して10%以上高い

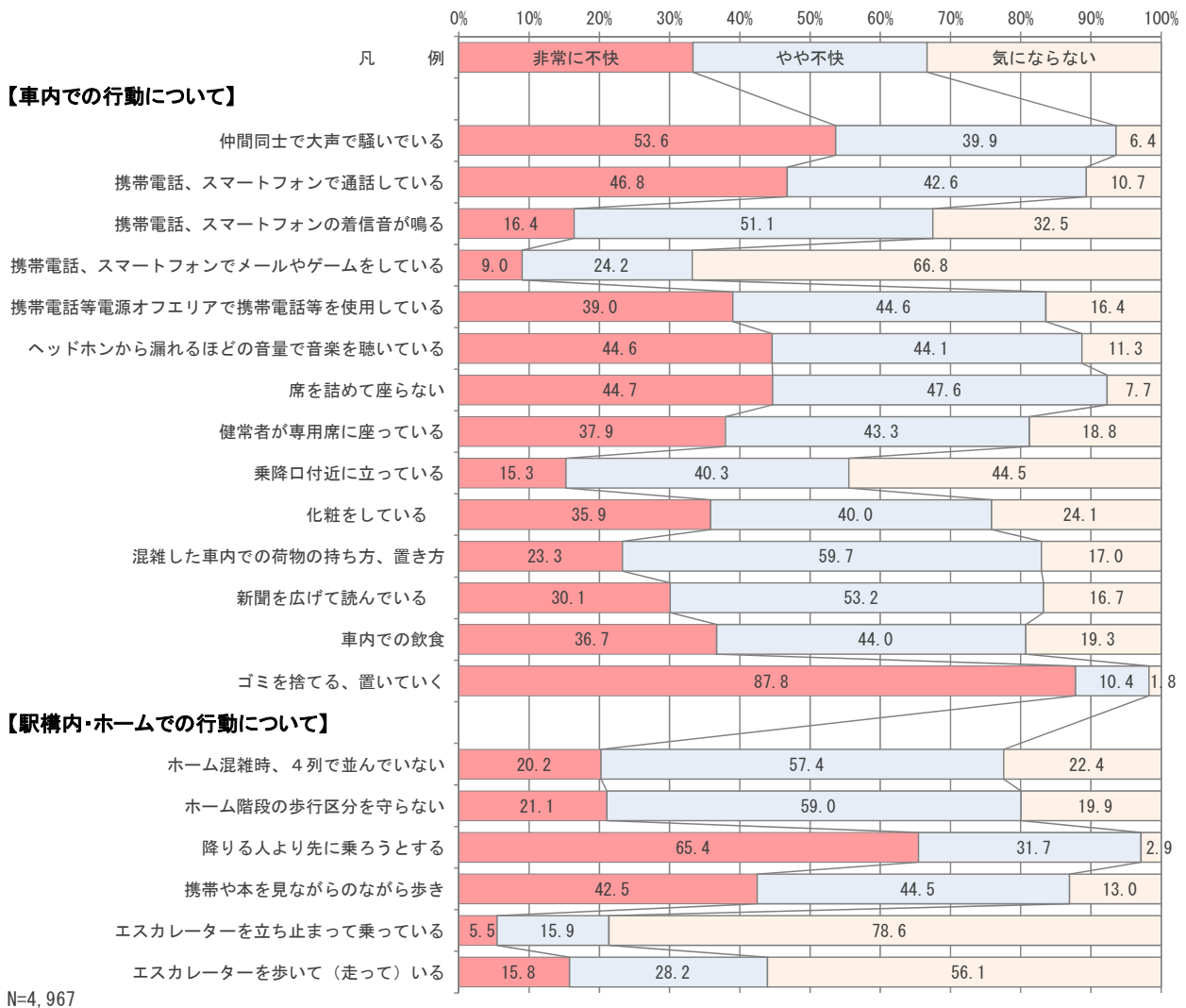
【性別】 車内での啓発活動、「駅員の声掛け」では女性の回答が多く、特に「車内に掲示しているポスター」では、66.5%と男性の 60.6%と比較し 5.9%高い。

【年代別】 「駅構内放送」、「駅員の声掛け」では、10歳代が最も高く、他の年代と比較し 10%以上高い。

## 地下鉄利用時の快・不快状況

【問2】 地下鉄ご利用時に他のお客様の行動について、「非常に不快」・「やや不快」・「気にならない」と感じた時は、どのような行動の時ですか。それぞれ、あてはまるもの1つに○をつけてください。

地下鉄利用時に『非常に不快』と感じる行動は、車内での行動では、「ゴミを捨てる、置いていく」が 87.8%  
 駅構内・ホームでの行動では、「降りる人より先に乗ろうとする」が 65.4%



【対象者全体】 車内での行動で非常に不快と感じる内容については、「ゴミを捨てる、置いていく」が 87.8%と最も高く、続いて、「仲間同士で大声で騒いでいる」が 53.6%、「携帯電話、スマートフォンで通話している」が 46.8%となっている。

駅構内・ホームでの行動については、「降りる人より先に乗ろうとする」が 65.4%と最も高く、続いて、「携帯や本を見ながらのながら歩き」が 42.5%となっている。