

平成 30 年度 報告書

平成 31 年 3 月 11 日

神戸市交通局市バス営業所管理の
委託に関する評価委員会

目 次

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | はじめに | 2 |
| (1) | 評価委員会の設置 | 2 |
| (2) | 管理の受委託の経緯 | 2 |
| 2 | 管理の受委託の評価にどのように取り組むべきか | 3 |
| (1) | 評価対象期間 | 3 |
| (2) | 評価項目 | 3 |
| (3) | 評価方法 | 5 |
| 3 | 管理の受委託の評価結果 | 8 |
| (1) | 「安全・安定運行」に関する評価 | 8 |
| (2) | 「サービス水準」に関する評価 | 9 |
| (3) | 「経済性」に関する評価 | 10 |
| (4) | 「環境保全」に関する評価 | 11 |
| (5) | 今年度の重点項目「外国人の観光客・お客様（居住者）への対応」に関する 評価 | 12 |
| (6) | 評価結果のまとめ | 13 |
| 4 | 今後に向けて | 15 |
| ○ | 交通局市バス営業所管理の委託に関する評価委員会規程 | 16 |
| ○ | 神戸市交通局市バス営業所管理の委託に関する評価委員会委員名簿 | 17 |
| ○ | 評価委員会開催経過 | 18 |

1 はじめに

(1) 評価委員会の設置

神戸市交通局は、危機的な財政状況を抜本的に改善するため平成 16 年 9 月に「神戸市交通事業の経営改革プラン「レボリューション 2004」を策定したが、その中心施策の一つに「市バス営業所の管理の受委託」があった。当該施策の実施の過程において、受託事業者の事業運営を安全・安定運行、サービス水準などの観点から検証及び評価を行うため平成 17 年 10 月に「市バス営業所管理の受委託に関する評価委員会」が設置された。

受託事業者の実績の評価は、神戸市交通局が当然第一義的に行う立場にあるものの外部第三者による評価も併せて不可欠と考えられたからである。この委員会は、最初の評価のまとめを平成 19 年 11 月に公にしたが、同月に神戸市交通事業管理者へ行った報告の中で管理の受委託に関する評価を「一時的なものに終わらせず、恒常的なものとし、絶えず改善・改良を重ねていくことが必要」とした。

報告を受けた神戸市交通局は、「神戸市バス営業所管理の受委託に関する評価委員会」を常設の機関として認め、ここに評価委員会は制度的に定着をみたのであった。平成 20 年 11 月に立ち上げた評価委員会では、従来の評価項目に加えて年度ごとに新たに「重点項目」を設定するものとされた。平成 22 年 1 月の評価委員会の報告書では、さらなる改善に向けて「現行の評価項目や評価方法に甘んずることなく、絶えず自己点検をしつつ、それらを改善していく必要がある」とされた。また、平成 23 年 2 月の報告書では、「調査をより効果的なものとするため各営業所から提出される諸資料や調査項目を更に改善・改良するとともに管理の受委託をより効果的・効率的なものとするため報告書や委員の意見が各営業所に周知され意識向上の礎となることが望まれる」とされた。

この報告書は、これまでの評価委員会での課題も踏まえた常設の委員会として 12 回目の報告書である。

(2) 管理の受委託の経緯

管理の受委託の法的根拠は道路運送法第 35 条によるものであり、神戸市においても「一般乗合旅客自動車運送事業の管理の受委託（高速バス路線に係るものを除く。）について」（自動車交通局長通達 H20. 2. 6 最終改正）の要件を満たす一般乗合旅客自動車運送事業者を対象に平成 16 年 4 月からパイロット事業として有野営業所の神戸交通振興株式会社への委託をもってスタートした。その後、4 営業所（魚崎・松原・落合・西神）を一括して委託に付することとし、提案競技を行い、外部委員を含めた選定委員会の意見を踏まえ、平成 17 年度から魚崎営業所を神戸交通振興株式会社、松原営業所を阪急バス株式会社に委託し、平成 18 年度から落合営業所及び西神営業所を神姫バス株式会社に委託した。

管理を委託されている 5 営業所の受委託体制は、平成 22 年 9 月に行われた提案競技の結果、平成 23 年度から有野営業所の受託事業者は阪急バス株式会社に替わり、他の 4 営

業所については、引き続き従来の事業者が受託を続けた。

なお、平成 25 年 5 月 1 日に有野営業所管内の路線を民間会社に移譲したことにより有野営業所の委託業務を廃止した。そのため、平成 25 年度から 4 営業所について評価を行っている。

平成 28 年度は、従前の受託事業者との契約を 1 年間延長したうえで、平成 29 年度から平成 33 年度までの 5 年間で契約期間(基本契約)とする提案競技を実施し、その結果、引き続き現行の事業者がそれぞれの営業所の受託を続けることになった。

なお、平成 29 年度に実施した提案競技に基づき、民間事業者の営業所を活用した管理委託として中央南営業所を新設した。そのため、平成 30 年 8 月から 5 営業所について評価を行うことになった。

| 営業所 | 委託事業者 | 委託期間 (今年度まで) |
|--------|-------------|----------------------------------|
| 魚崎営業所 | 神戸交通振興 株式会社 | 平成 17 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日 |
| 松原営業所 | 阪急バス 株式会社 | 平成 17 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日 |
| 落合営業所 | 神姫バス 株式会社 | 平成 18 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日 |
| 西神営業所 | 神姫バス 株式会社 | 平成 18 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日 |
| 中央南営業所 | 神姫バス 株式会社 | 平成 30 年 8 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日 |

2 管理の受委託の評価にどのように取り組むべきか

(1) 評価対象期間

第 1 段階の「各種データや資料に基づく調査」に基づく評価は平成 29 年度を対象とし、第 2 段階の「現場での実態調査」(「営業所の視察及び事業者からの直接ヒアリング」並びに「評価委員による委託路線への添乗調査」の略称)については、平成 30 年度を対象とするものである。

(2) 評価項目

評価委員会の初期の評価項目は「安全・安定運行」「サービス水準」「経済性」の 3 本柱であったが、平成 22 年度からは環境問題に対する意識の高まりを踏まえて「環境保全」を柱の一つとして独立させ 4 本柱とした。

また、平成 21 年度からは新たに「重点項目」を設定し、毎年度一つの特定テーマを設定し、重点的に取り上げ検討することにした。今年度は、「重点項目」として「外国人の観光客・お客様(居住者)への対応」をテーマに設定した。

なお、各項目とも評価にあたり定量的評価が可能なものはできる限り客観的指標を用いるよう心がけた。

【評価項目】

| | | |
|---------|----------------------|--|
| 安全・安定運行 | 安全・安定性 | 運転技術（事故の経年比較，運転の丁寧さ） |
| | | 整備管理状況（整備士数・点検整備状況等） |
| | | 営業所の管理業務の実施状況（点呼状況・車両清掃等） |
| | 安全・安定運行の取り組み | 危機管理体制（事故発生時・緊急時の対応等） |
| | | 運輸安全マネジメントに基づく管理運営 （ヒヤリハットの取り組み状況，事故防止の独自の取り組み等） |
| | 教育・研修 | 教育及び研修の実施状況（研修時間・人数の経年変化，特色ある研修，事故を起こした者や苦情対象者への指導等） |
| サービス水準 | 市民サービスの維持 | サービス提供状況 （運行ダイヤ，お客様ニーズ，接客サービス，クレーム対応等） |
| 経済性 | 財政効果 | 委託費用（委託料の推移） |
| | 経営の安定性 | 経営指標の変化 |
| 環境保全 | 環境への取り組み | 環境への配慮（エコドライブ，光熱水費の経年比較） |
| 重点項目 | 外国人の観光客・お客様（居住者）への対応 | |

《参考》これまでの重点項目

- 平成 21 年度 車内事故防止のための取り組み
- 平成 22 年度 温かく心のこもった接客対応の取り組み
- 平成 23 年度 高齢者に配慮した事業経営
- 平成 24 年度 車内事故防止のための取り組み
- 平成 25 年度 交差点・ターミナルにおける安全確保
- 平成 26 年度 営業所における防災・減災への取り組み
- 平成 27 年度 突発的な事故等への対応の取り組み
- 平成 28 年度 乗客の安全確保をより向上させるための取り組み
- 平成 29 年度 お客様の声の業務への反映

(3) 評価方法

評価は、大きく分けて次の3段階により行われた。

ア 第1段階：各種データや資料に基づく調査

例年どおり各受託事業者から提出されるデータや資料などに基づいて調査・検討を行った。

なお、今年度は、2年に1度実施する項目（別表1資料7～12）を除く項目を評価参考対象とした。

【別表1 評価参考資料項目一覧】

| 項 目 | 実施区分 |
|-----------------------------------|-----------|
| 資料1 委託営業所の運営体制について（平成30年8月1日現在） | ○ |
| 資料2 営業所別事故発生件数状況 | |
| （1） 人身／物損，有責／無責の経年比較 | ○ |
| （2） 有責事故の状況 | ○ |
| （3） 市バス安全マネジメントの目標達成状況 | ○ |
| 資料3 走行10万キロ当たり事故件数状況（公営交通事業者との比較） | ○ |
| 資料4 点検等の実施状況 | |
| （1） 整備士1人当たりの車両数 | ○ |
| （2） 点検整備状況 | ○ |
| （3） 車両整備の独自の取り組み・効果 | ○ |
| 資料5 局監査結果等 | |
| （1） 車両整備管理関係 | ○ |
| （2） 点呼実施状況 | ○ |
| （3） 日常管理業務・事故処理対応・安全マネジメント・教育等 | ○ |
| （4） 運転士の健康管理 | ○ |
| （5） 運転士のモチベーションを向上させる取り組み | ○ |
| 資料6 車両清掃状況 | ○ |
| 資料7 事故発生時・緊急時の対応状況 | |
| （1） 事故・異常事態発生時の連絡体制 | ▲(29年度実施) |
| （2） 事故対応の流れ・重大事故対応事例 | ▲(29年度実施) |
| （3） 異常事態処理の流れ | ▲(29年度実施) |
| 資料8 ヒヤリハットの情報収集における活用実績について | ▲(29年度実施) |
| 資料9 事故防止の独自の取り組み等事故防止対策 | ▲(29年度実施) |
| 資料10 一般研修（研修名及び概要） | ▲(29年度実施) |
| 資料11 特色ある研修等 | ▲(29年度実施) |
| 資料12 事故を起こした者や苦情対象者への研修・指導 | ▲(29年度実施) |
| 資料13 お客様の声ハガキ | |
| （1） お客様の声ハガキ種別・営業所別経年比較 | ○ |
| （2） お客様の声ハガキ集計表 | ○ |
| 資料14 クレーム対応 | ○ |
| 資料15 路線新設・変更・臨時増発等の経年比較 | |
| （1） 路線新設・変更，増便等取り組み状況 | ○ |
| （2） 臨時増発本数の経年比較 | ○ |
| 資料16 路線新設・変更等の経年比較（個別表） | ○ |
| 資料17 財務分析結果について | ○ |
| 資料18 委託料 | |
| （1） 営業所委託料 | ○ |
| （2） 自動車事業決算推移 | ○ |
| （3） 経費等の負担区分 | ○ |
| （4） 走行距離1km当たりの委託料比較 | ○ |
| 資料19 エコドライブ・環境に配慮した取り組み状況 | |
| （1） アイドリングストップ等の実施状況 | ○ |
| （2） 環境負荷低減の取り組み | ○ |
| （3） 環境負荷低減に資する車両整備 | ○ |
| 資料20 燃費・光熱水量の経年比較 | |
| （1） 燃費 | ○ |
| （2） 電気・水道・ガス使用量 | ○ |
| 資料21 交通局・事業者間の協議事項 | ○ |
| 資料22 事業者からの提案事項 | ○ |
| 資料23 外国人の観光客・お客様（居住者）への対応 | ○ |

イ 第2段階：現場での実態調査

各営業所の実態調査として、「営業所の視察及び事業者からの直接ヒアリング」並びに「評価委員による委託路線への添乗調査」を実施した。

なお、営業所の視察時には、今年度の重点項目である「外国人の観光客・お客様（居住者）への対応」等について説明を受け、委員との質疑の場も設けられた。

それぞれの結果を受けて、①安全・安定運行、②サービス水準、③経済性、④環境保全、⑤重点項目の5項目について評価した。

(ア) 営業所の視察及び事業者からの直接ヒアリング

| 日 時 | 視 察 | ヒアリング |
|---|----------------|----------------------|
| 平成 30 年 12 月 6 日 | 中央南営業所 ※ | 神姫バス(株) |
| 平成 30 年 12 月 11 日 | 魚崎営業所 松原営業所 | 神戸交通振興(株) 阪急バス(株) |
| 【調査内容】 <ul style="list-style-type: none"> ・重点項目を中心に事業者からの説明，質疑応答 ・営業所内及び車両，整備工場等の視察，質疑応答 | | |

※ 本年度は、新設された中央南営業所の視察を実施し、落合営業所及び西神営業所の視察は省略した。

(イ) 委託路線への添乗調査

| 時 期 | 添 乗 先 |
|------------------------------|-----------------------|
| 平成 30 年 7 ～10 月 | 市バス路線のうち委託路線を各委員が随時添乗 |
| 【調査項目】 別表 2（次ページ）のとおり | |

※ 各委員による添乗調査に加え、交通局が定期的に行っている添乗調査結果を確認した。

ウ 第3段階：評価委員会における意見集約

第1段階及び第2段階に関し、第2回委員会及び営業所調査を経て各委員から提出された評価シートに基づいて第3回委員会において議論を尽くした後、委員全員の意見を集約して各項目で5段階評価（5非常に良好，4良好，3普通，2努力を要する，1かなり努力を要する）を行った。その後、第4回委員会においては、「評価報告書」のとりまとめに努めた。

なお、評価値は営業所間の差異をより詳細に見るため小数点以下第1位まで表現した。

【別表2 添乗調査シート】

平成30年度 添乗調査シート

| | | |
|-------------|---------------------------|----------------|
| 乗車日： 月 日 曜日 | 発車予定 時 分 実際の発車時刻 時 分 | 混雑状況： 混雑 普通 閑散 |
| 系統： | バス停： (乗車)～ (降車) | 天 候： 晴 曇 雨 |
| 運転士名： | 営 業 所： 魚崎 中央南 松原 落合 西神 不明 | |

| チェック項目 | 評 価 | | | コメント |
|--|---------------------------------|--|--|---|
| ① バスターミナル等、長時間停車時にアイドリング・ストップしているか | <input type="checkbox"/> 実施していた | <input type="checkbox"/> 該当なし 車内気温に配慮 | <input type="checkbox"/> 実施しなかった | 実施しなかったが、車内気温等に配慮していたものと評価される場合は、「該当なし」を選択してください。 |
| ② 運転士は服装の規定（別紙参照）を守っているか | <input type="checkbox"/> 守っている | | <input type="checkbox"/> 守っていない | |
| ③ バスの車内・車外が汚れていないか (問題がある場合は備考欄に具体的に記入) | <input type="checkbox"/> 適正 | | <input type="checkbox"/> 問題あり | |
| ④ 乗車扉の開閉は安全だったか また、着席を確認して発車していたか | <input type="checkbox"/> 十分していた | | <input type="checkbox"/> 不十分だった | |
| ⑤ 運転士の車内マイクによる発車停車時の「動きます」「止まります」「止まるまで席を立たないでください」等の注意案内があったか | <input type="checkbox"/> あった | | <input type="checkbox"/> なかった | |
| ⑥ 車内放送(テープによる次のバス停の案内)のタイミングは適切だったか | <input type="checkbox"/> 適切だった | | <input type="checkbox"/> 不適切だった | |
| ⑦ 車内の混雑時に運転面やマイク案内で適切に対応できていたか | <input type="checkbox"/> 適切だった | <input type="checkbox"/> 該当なし | <input type="checkbox"/> 不適切だった | |
| ⑧ 発車時等、歩行者横断に注意を払っているか | <input type="checkbox"/> 払っていた | | <input type="checkbox"/> いなかった | |
| ⑨ 急発進・急停車・過度なスピード・急な割り込み運転はなかったか (もしあれば該当項目に○をつける) | <input type="checkbox"/> なかった | <input type="checkbox"/> 少しあった | <input type="checkbox"/> よくあった | 急発進 急停車 過度なスピード 急な割り込み |
| ⑩ 交差点での安全確認は十分だったか | <input type="checkbox"/> 十分していた | | <input type="checkbox"/> 不十分だった | |
| ⑪ 赤信号での交差点侵入はなかったか | <input type="checkbox"/> なかった | | <input type="checkbox"/> あった | |
| ⑫ 運転士の運賃確認、お客様案内、カード販売など接客マナーは適切か | <input type="checkbox"/> 適切だった | | <input type="checkbox"/> 問題あり | |
| ⑬ 運転士のお客様に対する降車時の挨拶が適切だったか (問題がある場合は備考欄に具体的に記入) | <input type="checkbox"/> 好印象 | <input type="checkbox"/> 普通 | <input type="checkbox"/> 問題あり していない | |
| ⑭ 高齢者や体の不自由な方等に対して配慮がなされていたか | <input type="checkbox"/> していた | <input type="checkbox"/> 該当なし | <input type="checkbox"/> していなかった | |
| ⑮ 全体的に見てバスにご乗車いただき満足いただけただろうか | <input type="checkbox"/> 良かった | <input type="checkbox"/> 普通 | <input type="checkbox"/> 良くなかった | |
| <その他お気付きの点がございましたら御記入ください。> | | | | |
| | | | | 委員・幹事 署名 |

H30

3 管理の受委託の評価結果

(1) 「安全・安定運行」に関する評価

ア 評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所 | 魚崎 | 松原 | 落合 | 西神 | 中央南 |
|----------------|---------------|-------------|---------|-----|-----|
| 受託事業者 | 神戸交通 振興(株) | 阪急バス (株) | 神姫バス(株) | | |
| 1 安全・安定性 | 3.4 | 4.0 | 3.8 | 3.6 | 3.8 |
| 2 安全・安定運行の取り組み | 3.5 | 4.4 | 3.8 | 3.8 | 3.5 |
| 3 教育・研修 | 3.5 | 4.4 | 4.1 | 3.8 | 4.0 |
| 安全・安定運行の評価 | 3.4 | 4.2 | 3.8 | 3.7 | 3.8 |

(評価の区分) 5 非常に良好 4 良好 3 普通 2 努力を要する 1 かなり努力を要する

イ 評価コメント

各営業所の評価は、昨年度と比較して、魚崎が昨年と同点、松原、落合及び西神が0.1点のマイナスとなった。

営業所別の「人身・物損の有責事故件数（以下「件数」という）」は、魚崎25件（前年比 ▲1件）、松原3件（前年比+1件）、落合4件（前年比 ▲3件）、西神4件（前年比 ▲2件）である。

有責事故件数が全体的に減少傾向にある中、昨年度から減少したものの魚崎は際立って多い状況であった。魚崎の「安全・安定運行」面での今後一層の努力が望まれる。

本項目については「事故件数」だけでなく、「危機管理体制」や「運輸安全マネジメント」等の安全・安定運行の取り組みや教育・研修など様々な面から総合的に評価を行うものであるが、今年度は3営業所が評価を下げる結果となった。有責事故件数の差は、それぞれの路線が持つ道路事情（幅員・坂道・カーブ・違法駐車等）、乗客の年齢層及び運転士の経験年数などの様々な要因によることが考えられるが、この面においては、日頃の事故防止に対する取り組みの差や教育・訓練の密度の差に起因するところも大きいと考えられる。

この内で、阪急バス(株)及び神姫バス(株)におかれては、事故防止に向けて全運転士の脳ドック検診を数年かけて全額会社負担で実施されていることは、評価されてよいだろう。

なお、7月の集中豪雨に伴う大渋滞により、長時間労働となる運行事例があったが、その後、改善が図られており、やむを得ない問題と考えられる。

(2) 「サービス水準」に関する評価

ア 評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所 | 魚崎 | 松原 | 落合 | 西神 | 中央南 |
|-----------|---------------|-------------|---------|-----|-----|
| 受託事業者 | 神戸交通 振興(株) | 阪急バス (株) | 神姫バス(株) | | |
| サービス水準の評価 | 3.4 | 4.0 | 3.6 | 3.6 | 3.4 |

(評価の区分) 5 非常に良好 4 良好 3 普通 2 努力を要する 1 かなり努力を要する

イ 評価コメント

各営業所の「サービス水準」の評価は、昨年度と比較して、魚崎及び西神が同点、松原が0.3点のマイナス、落合が0.1点のマイナスであった。

「お客様の声ハガキ」の内訳について、営業所別に全体（おほめ・要望・苦情）のうち「おほめ」と「苦情」の占める割合を比べてみると、魚崎（おほめ16.8%、苦情51.1%）、松原（26.5%、41.5%）、落合（26.1%、37.8%）、西神（23.7%、40.0%）となっており、魚崎は特に苦情の割合が高くなっている。

「添乗調査」については、A（高評価）、B（普通）、C（低評価）の3段階で調査を行ったが、各営業所ともに多くの項目でAの割合が高い結果となった。そのような中で、「混雑時の対応」、「降車時のあいさつ」及び「高齢者への配慮」は、各営業所ともにAの割合が低くなっており、サービス向上に向けてさらなる努力が望まれる。「満足度全般」についてAの割合を見てみると、落合（66.7%）・松原（54.8%）・西神（54.5%）・魚崎（40.0%）の順となっている。

外国人観光客の多い路線を持つ魚崎営業所では、観光地を地図に示した「指差しマップ」を作成し、お客様と運転士のより良いコミュニケーションへの一助となったが、その活用については、工夫・改善の余地があるのではないかと。

また、「お客様の声ハガキ」で寄せられた要望などに基づいて、各営業所においてみられた「路線変更」「増便」「始発の繰上げ」「終発の繰下げ」などは、利用者の利便性を高めてサービス向上につなげるものであり、これらの対応は評価されるべきである。

なお、いくつかの営業所視察の際、委員からバス車内シートの除菌について質問や意見が出された。各営業所の対応は、今のところ定期的な清掃の段階に留まっているようであった。

営業所別の評価の差は縮小したものの、いずれの営業所においてもサービス向上は、運輸業においては安全・安定運行と並んで永遠の課題であることを強く認識してこれからも事業運営にあたってもらいたい。

(3) 「経済性」に関する評価

ア 評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所 | 魚崎 | 松原 | 落合 | 西神 | 中央南 |
|----------|---------------|-------------|---------|-----|-----|
| 受託事業者 | 神戸交通 振興(株) | 阪急バス (株) | 神姫バス(株) | | |
| 1 財政効果 | 3.6 | 3.3 | 3.6 | 3.6 | 4.0 |
| 2 経営の安定性 | 3.6 | 3.9 | 3.7 | | |
| 経済性の評価 | 3.6 | 3.6 | 3.8 | 3.6 | 3.9 |

(評価の区分) 5 非常に良好 4 良好 3 普通 2 努力を要する 1 かなり努力を要する

管理の受委託の評価は営業所ごとに行うことを原則としているが、「経営の安定性」については財務諸表の分析が中心であることから受託事業者ごとに評価を行っている。

イ 評価コメント

「経済性」の各営業所の評価点は、3.6～3.9点となり、新設の中央南営業所を除き、各営業所とも昨年度の評価を下回る結果となった。

「財政効果」においては、走行距離1kmあたりの年間委託料が最も高額である松原が低い評価となった。これに対しては、提出された評価参考資料等のデータを検討する必要があるが、「委託料」そのものの在り方や算出方法において今後さらに理論的・実証的な解明がなされるべきとの意見が出た。

「経営の安定性」については、専門家（公認会計士）の委員が、各受託事業者の直近の財務諸表を分析した結果、「各事業者ともに最近の業況は概ね良好であり、かつ財務内容についても特段の問題はないものと現時点において認められ、短期的には健全であり安定的である」と判断された。

(4) 「環境保全」に関する評価

ア 評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所 | 魚崎 | 松原 | 落合 | 西神 | 中央南 |
|---------|---------------|-------------|---------|-----|-----|
| 受託事業者 | 神戸交通 振興(株) | 阪急バス (株) | 神姫バス(株) | | |
| 環境保全の評価 | 3.7 | 3.9 | 3.8 | 3.8 | 3.8 |

(評価の区分) 5 非常に良好 4 良好 3 普通 2 努力を要する 1 かなり努力を要する

イ 評価コメント

「環境保全」に関しては、新設の中央南営業所を除き、各営業所とも昨年度より評価が下落した。(魚崎▲0.2, 松原▲0.4, 落合▲0.2, 西神▲0.2)

「アイドリング・ストップ」や「エコドライブ」等については、従来から積極的に取り組んできた分野であり各営業所ともに様々な研修や教育を通じて、運転現場への周知が図られている点は評価すべきところであるが、継続した取り組みが望まれる。

添乗調査の結果をみても、「アイドリング・ストップ」については、全体的に評価は必ずしも高いとはいえず、現状をこれによしとするのではなく、今後もなお強い関心が傾けられるべきところであろう。

「アイドリング・ストップ」をはじめとする環境負荷低減の取り組みについては、一方でお客様サービスの向上や安全管理にも十分留意しつつ継続的な取り組みが求められるものといえよう。

(5) 今年度の「重点項目」:「外国人の観光客・お客様（居住者）への対応」に関する評価

ア 評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所 | 魚崎 | 松原 | 落合 | 西神 | 中央南 |
|--------------------------|---------------|-------------|---------|-----|-----|
| 受託事業者 | 神戸交通 振興(株) | 阪急バス (株) | 神姫バス(株) | | |
| 外国人の観光客・お客様（居住者） への対応 | 3.3 | 4.2 | 3.7 | 3.5 | 3.6 |

(評価の区分) 5 非常に良好 4 良好 3 普通 2 努力を要する 1 かなり努力を要する

イ 評価コメント

「重点項目」については、毎年テーマが変更になるため経年での比較はできないが、今年度のテーマ「外国人の観光客・お客様（居住者）への対応」の各営業所の評価は、3.3～4.2となり、営業所別の評価に差が出る結果となった。

各営業所の取り組み状況について、今年度の調査で確認を行った代表的なものを挙げると、魚崎では、外国人観光客向けに「指差しマップ」（英語版・中国語版）を作成し、全車両に設置していた。松原では、「外国人おもてなしブックレット」を作成し、全車両に配置されており、今年の秋に開催されるラグビーワールドカップ2019日本大会を控え、言語翻訳機を利用した対応を準備されていた。落合、西神及び中央南でも各車両に乗車案内チラシとコミュニケーション支援ボードを配置されていた。ただし、落合及び西神では、運転士1人に対して年1件程度の使用に留まっているようである。

国土交通省から平成29年3月に提供された「バス・タクシー事業者における外国人旅行者向けの情報提供マニュアル」及び京都市公共交通ネットワーク会議・外国語案内充実ワーキンググループにおいて策定された取組指針などを参考に、神戸市においても全庁的な外国人利用客に向けた公共交通案内情報の共通化を目指した積極的な取り組みを期待したい。また、外国人観光客が多い路線やエリアに重点を置いて外国人向けの案内表示を求めたい。

「重点項目」は、平成21年度から始まったものであるが、一般的な評価軸で拾いきれない部分を評価し、各営業所へ注意喚起を行うとともに、その時々 of 社会的課題に応じたテーマをピックアップして設定できるなど、非常に意義のある項目である。

(6) 評価結果のまとめ

営業所ごとの評価結果のまとめは以下のとおりとなった。

| 営業所 | 魚崎 | 松原 | 落合 | 西神 | 中央南 |
|--------------------------|---------------|-------------|---------|-----|-----|
| 受託事業者 | 神戸交通 振興(株) | 阪急バス (株) | 神姫バス(株) | | |
| 安全・安定運行 | 3.4 | 4.2 | 3.8 | 3.7 | 3.8 |
| サービス水準 | 3.4 | 4.0 | 3.6 | 3.6 | 3.4 |
| 経済性 | 3.6 | 3.6 | 3.8 | 3.6 | 3.9 |
| 環境保全 | 3.7 | 3.9 | 3.8 | 3.8 | 3.8 |
| 外国人の観光客・お客様 (居住者)への対応 | 3.3 | 4.2 | 3.7 | 3.5 | 3.6 |

(評価の区分) 5 非常に良好 4 良好 3 普通 2 努力を要する 1 かなり努力を要する

(参考 昨年度評価結果)

| 営業所 | 魚崎 | 松原 | 落合 | 西神 |
|--------------|---------------|-------------|---------|-----|
| 受託事業者 | 神戸交通 振興(株) | 阪急バス (株) | 神姫バス(株) | |
| 安全・安定運行 | 3.4 | 4.3 | 3.9 | 3.8 |
| サービス水準 | 3.4 | 4.3 | 3.7 | 3.6 |
| 経済性 | 3.7 | 3.8 | 3.9 | 3.9 |
| 環境保全 | 3.9 | 4.3 | 4.0 | 4.0 |
| お客様の声の業務への反映 | 3.5 | 4.5 | 3.9 | 3.9 |

(評価の区分) 5 非常に良好 4 良好 3 普通 2 努力を要する 1 かなり努力を要する

本報告書は常設の委員会として12回目の報告書であり、それぞれの評価結果の詳細を見ると、委員会による「受託業務に関する検証・評価」の結果は、各委員が共通認識の上に立って、充分議論を重ねた結果を反映したものである。

平成30年度は、新設の中央南営業所を除き、全体的に各評価が下落する結果となった。この結果について、評価委員会として真剣に受け止め、今後、その原因を多面的に見ていく必要がある。

「安全・安定運行」は、市バス運営の根幹にかかわる最も重要な項目であり、今後とも不断の努力が必要である。また、「サービス水準」についても、市民の足である市バスにおいて、接客・サービスの向上への努力は極めて重要であり、これからもさらに市バ

スが市民に親しまれるようより一層の努力を求めたい。

なお、多くの営業所で乗務員や職員に対する「認知症サポート研修」が近年熱心に行われていることが見られた。これは、「安全」にとっても「接客サービス」にとってもきわめて力強いことであり、高く評価したい。

「環境保全」については、引き続きの取り組みを期待したい。

最後に、今年度の「重点項目」として掲げた「外国人の観光客・お客様（居住者）への対応」についても、「サービス水準」向上の一環として、今後も継続した取り組みの深化を要請したい。

4 今後に向けて

- (1) 評価の三大柱である「各種データや資料に基づく調査」、「営業所の視察及び事業者からの直接ヒアリング」、及び「評価委員による委託路線への添乗調査」は、今年度も基本的に堅持された。
- (2) 「各種データや資料に基づく調査」の作成に関し、毎年作成を求める調査項目と二年に一度の作成でよしとするものとの区分し、項目の重要度により濃淡を付するよう平成28年度から改めたが、このルールに基づき今年度は二年に一度の項目を評価参考対象とした。
- (3) 評価の三大柱のうち、なお見直しや改善すべきものとして、昨年度の評価報告書で「添乗調査シート」項目の見直しや改善が次年度の課題として残されていたが、今年度、前述のとおりこの点は実施を見た。残るは、当局が別途実施している「添乗調査」と評価委員会が実施しているものの比較検討(評価項目の違いや調査結果の違い等)であろう。
- (4) また、これまでも再三指摘されたことであるが、評価委員会の報告書が委託営業所並びに受託事業者の評価に留まらず、そこに示された評価の視点や方法が直営部門の実績の評価や分析にも活用されるよう、改めて望みたい。この点で、今年度から新たに加わった中央南営業所が一部を運行する路線を媒介して、直営部門との比較検討を試みてもよいかもしれない。
- (5) 評価項目中、「環境保全」に関しては、運行に限定した狭い「環境」概念のみでなく、将来的には「社会・文化・人権等」をも包括するより広い項目にまで内容を膨らませるような積極的な取り組みを考えていく必要がある。

これに関連して、国連が提唱する「SDGs（持続可能な開発目標）」において17の目標が公表されたが、交通事業者として、この内でどれを採用可能か検討する時期を迎えているように思われる。併せて、各営業所を担う受託事業者の経営状況を判断する尺度として「黒字か赤字か」だけでなく、中長期的には、複数のものさしで評価する試みが必要となるであろう。
- (6) より高いバスサービスの提供は、単にバス事業者のみによってなしうるものではない。日頃のバスの利用者や路線のある地域や住民が協力して自分たちの足であるバスを支えようとする気構えこそが大切である。これからは、バス事業を「街づくり」というより広い枠組みの中で住民とともに取り組んでいくべきであろう。

○ 交通局市バス営業所管理の委託に関する評価委員会規程

(趣旨)

第1条 この規程は、執行機関の附属機関に関する条例(昭和31年11月条例第36号)第2条の規定に基づき、神戸市交通局市バス営業所管理の委託に関する評価委員会(以下「委員会」という。)の組織及び運営その他委員会に関し必要な事項を定めるものとする。

(組織)

第2条 委員会は、委員10人以内をもって組織する。

2 委員は、学識経験を有する者、市民代表その他の者のうちから、交通事業管理者が委嘱する。

(任期)

第3条 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(委員長)

第4条 委員会に委員長を置き、委員の互選により選任する。

2 委員長は、会務を掌理し、委員会を代表する。

3 委員長に事故があるときは、あらかじめその指名する委員が、その職務を代理する。

(幹事)

第5条 委員会に幹事を置く。

2 幹事は、職員のうちから、交通事業管理者が任命する。

3 幹事の任期は、その職にある期間とする。

4 幹事は、委員長の命を受けて、審議事項の調査にあたる。

(議事)

第6条 委員会は、委員長が招集し、委員長がその議長となる。

2 委員会は、委員の過半数が出席しなければ、会議を開き、議決することができない。

3 委員会の議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。

(意見の聴取等に関する協力の要請)

第7条 委員会は、必要があると認めるときは、第三者の出席及び意見の聴取並びに第三者からの資料の提出に関し、協力を要請するものとする。

(除斥)

第8条 議案について直接の利害関係を有する委員は、その議事に加わることができない。ただし、委員会の同意があるときは、会議に出席し、発言することができる。

(会議の公開等)

第9条 委員会の会議は、これを公開する。ただし、委員の発議により、出席委員の過半数で議決したときは、この限りではない。

(庶務)

第10条 委員会の庶務は、市バス運輸サービス課において処理する。

(施行の細目)

第11条 この規程に定めるもののほか、議事の手続その他委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が委員会に諮って定める。

附 則(施行期日)

1 この規程は、平成25年4月1日から施行する。

(交通局市バス営業所管理の委託に関する評価委員会規程の廃止)

2 交通局市バス営業所管理の委託に関する評価委員会規程(平成20年11月交通規程第15号)は廃止する。

○ 神戸市交通局市バス営業所管理の委託に関する評価委員会委員名簿

(順不同・敬称略)

| 役 職 | 氏 名 | 職 業 等 |
|-----|--------|---|
| 委員長 | 橋本 行史 | 関西大学 教授 |
| 委 員 | 佐々木 弘 | 神戸市交通事業審議会 会長 神戸大学 名誉教授 |
| 〃 | 坂本 津留代 | NPO法人ニューいぶき 理事長 |
| 〃 | 平尾 徳一 | 公認会計士 |
| 〃 | 水野 久美子 | 街づくり調査隊 代表 |
| 〃 | 玉森 たりほ | 須磨区連合婦人会 会長 |
| 〃 | 潮崎 孝代 | 神戸市総合インフォメーションセンター センター長 |
| 〃 | 下谷 富雄 | 一般財団法人 近畿陸運協会 安全担当部長 公益財団法人 関西交通経済研究センター 主任研究員 |
| 幹 事 | 角田 裕紀夫 | 神戸交通労働組合 会計 |
| 〃 | 藤崎 眞二 | 神戸交通労働組合 書記次長 |
| 〃 | 内藤 直樹 | 神戸市交通局自動車部長 |
| 〃 | 林田 亨 | 神戸市交通局自動車部 市バス運輸サービス課長 |

○ 評価委員会開催経過

| | |
|-------------------|--|
| 平成 30 年 6 月 15 日 | 第 1 回 評価委員会 ・ 評価方針の決定 ・ 委員会スケジュールの確認 |
| 平成 30 年 9 月 7 日 | 第 2 回 評価委員会 ・ 評価参考資料説明 ・ 営業所調査方法の検討 |
| 平成 30 年 12 月 6 日 | 営業所調査（落合営業所，西神営業所，中央南営業所） ・ 重点項目営業所ヒアリング， 実地調査 |
| 平成 30 年 12 月 11 日 | 営業所調査（魚崎営業所，松原営業所） ・ 添乗調査結果説明 ・ 重点項目営業所ヒアリング， 実地調査 |
| 平成 31 年 1 月 28 日 | 第 3 回 評価委員会 ・ 評価報告書案検討 ・ 営業所評価， 点数まとめ |
| 平成 30 年 2 月 25 日 | 第 4 回 評価委員会 ・ 評価報告書とりまとめ |