

# 令和4年度 報告書

令和5年3月9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	9
(1)	「安全・安定運行」に関する評価	9
(2)	「サービス水準」に関する評価	10
(3)	「経済性」に関する評価	11
(4)	「環境等」に関する評価	12
(5)	今年度の重点項目「乗り降りを含めた車内事故対策への取り組み」に関する評価	13
(6)	評価結果のまとめ	14
4	今後に向けて：結びに代えて	16
○	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	18
○	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	19
○	評価委員会開催経過	20

## 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。

規程の改廃に伴い、平成 25 年 4 月 1 日以降は、「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」に改称し、現在に至る。

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 16 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、引き続き従来事業者が受託を続けた。

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年度以降は4営業所について評価を行った。

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年度から令和3年度までの5年間を契約期間（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。

令和3年度は、令和4年度から令和8年度までの5年間を契約期間（基本契約）とする提案競技を実施した結果、令和4年度から魚崎営業所の受託事業者は阪急バス株式会社に替わり、松原、落合、西神の3営業所については、引き続き従来事業者が受託を続けることになった。

さらに、民間事業者の営業所を活用した管理委託として、平成29年度に実施した提案競技に基づき中央南営業所が、令和2年度に実施した提案競技に基づき、清水が丘営業所が新設された。

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～令和4年3月31日
	阪急バス株式会社	令和4年4月1日～令和5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～令和5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～令和5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～令和5年3月31日
清水が丘営業所	山陽バス株式会社	令和2年11月1日～令和5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～令和5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」に基づく評価は令和3年度（一部令和4年度も含む）を対象とし、第2段階の「現場での実態調査」については、令和4年度を対象とするものである。

なお、魚崎営業所に関しては、令和4年度より、受託事業者が神戸交通振興株式会社より阪急バス株式会社に替わったため、評価について、令和3年度（神戸交通振興）に該当する事項と令和4年度（阪急バス）に該当する事項に分けて評価することとした。

### (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、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た。さらに、令和3年度からは、国連が提唱する「SDGs（持続可能な開発目標）」の一部である「社会・文化・人権等」を評価項目の中に取り入れることにし、項目も「環境等」として包括したものに改めた。

また、平成21年度から「重点項目」として、毎年度一つの特定期間を設定し、重点的に取り上げ検討することにした。令和4年度の「重点項目」は、「乗り降りを含めた車内事故対策への取り組み」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（例えば、安全・安定性における有責事故件数、財政効果における営業所委託料、社会・文化・人権等における女性職員数など）、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・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
環境等	環境保全	環境への配慮 (エコドライブ、光熱水費の経年比較)
	社会・文化・人権等	交通弱者への配慮
		女性参画の状況
		地域貢献度
重点項目	乗り降りを含めた車内事故対策への取り組み	

## 《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
- 平成 30 年度 外国人の観光客・お客様（居住者）への対応
- 令和 元年度 運賃收受をめぐるスムーズな乗客対応の取り組み
- 令和 2 年度 交通事業における新しい生活様式について
- 令和 3 年度 通学路や危険個所の安全確保

### (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、調査にあたっては、「隔年ごとに全項目を調査する」という方針であり、一部の項目については隔年での調査としているが、評価委員会において、事故防止の取り組みや事故発生時の対応については、今年度もしっかりと把握すると決定したことから、本来であれば今年度は資料としない項目も含め、評価参考資料（別表1）の全項目を確認することとした。

また、従来、資料としていた項目「路線新設・変更、増便等取り組み状況」および「路線新設・変更等の経年比較」に関しては、交通局が決定し実施する項目であり、各営業所の評価には直接関係しないため、今年度から削除することとした。

【別表1 評価参考資料項目一覧】

項 目	
資料1 委託営業所の運営体制について（令和4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	○※
（2） 事故対応の流れ・重大事故対応事例	○※
（3） 異常事態処理の流れ	○※
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	○※
資料9 事故防止の独自の取り組み等事故防止対策	○※
資料10 一般研修（研修名及び概要）	○※
資料11 特色ある研修等	○※
資料12 事故を起こした者や苦情対象者への研修・指導	○※
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 臨時増発本数の経年比較	○
資料16 財務分析結果について	○
資料17 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18 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19 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20 交通弱者への配慮・女性参画の状況・地域貢献度	○
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 乗り降りを含めた車内事故対策への取り組み	○

○…毎年 ○※…2年に1度

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、「評価委員による委託路線への添乗調査」を実施した。

なお、事業者からの直接ヒアリングの際には、今年度の重点項目である「乗り降りを含めた車内事故対策への取り組み」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環境等、⑤重点項目の5項目について評価した。

(7) 事業者からの直接ヒアリング及び営業所の視察

日程	ヒアリング事業者	視察営業所
令和4年11月30日	山陽バス(株)	清水が丘営業所
	神姫バス(株)	落合営業所 ※1
	阪急バス(株)	魚崎営業所 ※2
<b>【調査内容】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>重点項目を中心に事業者からの説明、質疑応答</li> <li>営業所内及び車両、整備工場等の視察</li> </ul>		

※1 落合営業所のヒアリング時に、中央南、西神営業所についても説明・質疑応答

※2 魚崎営業所のヒアリング時に、松原営業所についても説明・質疑応答

(4) 添乗調査

時期	添乗先
令和4年6月～10月	各委員が10路線以上を添乗
<b>【調査項目】</b> 別表2のとおり	

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き、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位までとした。



【別表2 添乗調査シート】

令和4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 石屋川 中央 中央南 松原 落合 垂水 清水が丘 西神 不明 ※ バス車体側面の「魚」「石」「中」「南」「松」「落」「垂」「清」「西」で判別してください。	

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 <b>※ 評価対象外</b>
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>				
<特に「優良」なドライバーと認めたときはこの欄にその理由を特記するものとする>				
委員・幹事 署名				

※ 新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、車両の窓開けや換気装置の活用を行っており、特に夏季期間における車内環境を保つため、アイドリング・ストップを実施していないため、評価対象外とした。

### 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 (R3)	魚崎 (R4)	中央南	松原	落合	清水が丘	西神
受託事業者	神戸交通振興	阪急バス	神姫バス	阪急バス	神姫バス	山陽バス	神姫バス
1 安全・安定性	3.0	3.7	3.5	3.5	3.6	3.4	3.7
2 安全・安定運行の取り組み	3.4	3.5	3.5	3.6	3.4	3.5	3.5
3 教育・研修	3.4	3.7	3.6	3.6	3.6	3.4	3.6
安全・安定運行の評価	3.2	3.7	3.6	3.5	3.6	3.4	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

各営業所の評価は、昨年度と比較して±0.2点の範囲内となる結果であった。

令和3年度の「有責事故件数」は、魚崎営業所（神戸交通振興）が極めて多かったため、安全・安定性の項目で評価が低い結果となった。なお、令和4年度の魚崎営業所（阪急バス）の評価は、新事業者に変更となってから、「有責事故件数」が大きく改善されているため、良い評価となった。

魚崎営業所（阪急バス）については、事業者の変更に伴い、営業所内のレイアウト変更や整備が行われ、掲示物が見やすくなったことや、研修用モニターが設置されるなど、職場環境が大幅に改善されていたが、これは安全・安定運行にも好影響を与えるものと推察される。

「有責事故件数」は、所属車両数等により営業所ごとに差が生じるが、それ以外にも、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）や乗客の年齢層などの様々な要因によることが考えられる。このため、走行距離10万キロ当たりの事故件数の比較に加えて、日頃の事故防止に対する営業所ごとの取り組みの差や教育・訓練の密度の差を注視していく必要がある。今後さらに努力を積み、人身事故を減少させるための取り組みを期待したい。

本項目は、「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されねばならないものである。

## (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 (R3)	魚崎 (R4)	中央南	松原	落合	清水が丘	西神
受託事業者	神戸交通振興	阪急バス	神姫バス	阪急バス	神姫バス	山陽バス	神姫バス
サービス水準の評価	3.2	3.6	3.4	3.4	3.4	3.1	3.5

(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」の評価については、昨年度と比較し、松原、落合および清水が丘営業所が0.2点以上のマイナスとなった。

「お客様の声」については、魚崎営業所（令和3年度）の苦情が、営業所規模を考慮すると他に比べて突出しており、評価結果にも反映されている。主な苦情の内容は、応対あるいは運転操作となっている。また苦情ではないが、新型コロナウイルスに関わる「マスク着用」「車内の換気」等に関するご要望を、今年度も引き続きいただいている。

「添乗調査」においては、「満足度全般」として、A（高評価）、B（普通）、C（低評価）の3段階で評価を行ったが、魚崎（令和4年度）、中央南、松原、西神営業所において、A評価の割合が高かった。また、委員が「特に優秀」と判断した運転士は添乗調査全体の9.3%となり、昨年度の6.6%から大きく向上していることから、サービス水準の向上が図られている運転士が増加したことが窺えるが、昨年度と比較した今年度の営業所評価には繋がっていない一面もあり、今後も引き続き、営業所全体としてレベルアップが図られるよう期待する。

いずれの営業所においてもサービス面の向上は、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 (R3)	魚崎 (R4)	中央南	松原	落合	清水が丘	西神
受託事業者	神戸交通振興	阪急バス	神姫バス	阪急バス	神姫バス	山陽バス	神姫バス
1 財政効果	3.3	2.7	3.4	2.7	3.3	3.3	3.4
2 経営の安定性	—	3.3	3.1	3.3	3.1	2.7	3.1
経済性の評価	3.3	3.0	3.3	3.0	3.2	3.0	3.3

(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」の各営業所の評価は、3.0～3.3点となったが、財政効果、経営の安定性の各項目で比較すると、ばらつきがみられる結果となった。

「財政効果」においては、走行距離あたりの年間委託料が最も高額である松原営業所が低い評価となった。また、魚崎営業所は受託事業者が変わり、年間委託料が大幅に増加したこともあり、令和4年度の評価が下落する結果となった。

「経営の安定性」については、専門家（公認会計士）の委員から、各受託事業者の直近の財務諸表を分析したうえで、次のとおり報告があった。

『各事業者とも新型コロナウイルス感染症の影響を受け、経営の根幹である運送収益が大きく落ち込み、令和3年2月期決算（山陽バス）及び3月期決算（阪急バス、神姫バス）では過去に例を見ない損失を計上していたが、令和4年2月期決算（山陽バス）及び3月期決算（阪急バス、神姫バス）では前年度から改善されている。

今後については、新型コロナウイルス感染症、人々の行動様式の状況が、経営成績に少なからず影響を及ぼす恐れはある。

阪急バス(株)、神姫バス(株)の両者については、短期的には経営は安定的であるのではないかと考える。

一方、山陽バス(株)については、「抜本的なコスト改善」「収益基盤の強化」を掲げているが、経営状況の改善にはもう少し時間を要すると思われる。』

#### (4) 「環境等」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 (R3)	魚崎 (R4)	中央南	松原	落合	清水が丘	西神
受託事業者	神戸交通振興	阪急バス	神姫バス	阪急バス	神姫バス	山陽バス	神姫バス
1 環境保全	3.3	3.4	3.6	3.4	3.4	3.4	3.6
2 社会・文化・人権等	—	3.3	2.9	3.5	3.7	3.2	3.6
環境等の評価	3.3	3.3	3.2	3.5	3.6	3.3	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

「環境等」の評価は、昨年度と比較し、松原営業所が 0.2 点、清水が丘営業所が 0.3 点のマイナスとなった。

「環境保全」に関しては、新型コロナウイルス感染拡大防止にかかる車両内換気を徹底しており、冷暖房が必要なため、アイドリングストップを今年度も引き続き評価項目から外した。

各営業所とも、安全で燃費の向上につながる運転の方法について運転士に研修を行う等、環境改善に向けて一定の取り組みが行われているが、大きな成果には結びつかないところもあると思われる。今後も一層の工夫を期待したい。

「社会・文化・人権等」は、昨年度から新たに評価項目に加えられたが、落合営業所、西神営業所、松原営業所の評価が相対的に高かった。今年度は、新型コロナウイルスにかかる行動制限が緩和されたこともあり、「地域貢献」の分野において、営業所への幼稚園児の受け入れや地元自治会への参加など、具体的な実施例が報告され、各営業所の取り組み状況がより明らかとなった。また、「女性参画の状況」においては、短期間での採用増は難しいと思われるが、自社での経験を考慮して市バス営業所での採用を検討する記載も見られ、進捗が期待される営業所もあった。そのなかで、西神営業所は引き続き多くの女性運転士が在籍しており、長く働ける環境整備も取り組まれている点に好感が持てる。引き続き各営業所とも、女性職員が働きやすい環境づくりが望まれる。

「社会・文化・人権等」に関しては、新設して間もない評価項目であり、今後この分野でどの程度の広がりを見せられるか、期待したいところである。

(5) 今年度の「重点項目」：「乗り降りを含めた車内事故対策への取り組み」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 (R4)	中央南	松原	落合	清水が丘	西神
受託事業者	阪急バス	神姫バス	阪急バス	神姫バス	山陽バス	神姫バス
車内事故対策への取り組み	3.6	3.6	3.6	3.9	3.4	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

イ 評価コメント

「重点項目」の評価は、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<sup>1</sup>の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。ただし、この項目は、毎年テーマが変更になるため経年での比較は相応しくない。

今年度のテーマ「車内事故対策への取り組み」の各営業所の評価は、3.4～3.9点となり、「比較的良好」の範囲と考えられるが、営業所ごとに個性のある取り組みが認められた。

落合、西神営業所では、発車待ちの車内に管理職が乗り込み、車内事故防止の呼びかけをお客さまに直接声掛けするなど、積極的に行動していることが高く評価できる。清水が丘営業所では、前扉スイッチ誤操作防止ストッパーを設置し、降車中のお客さまを誤って前扉で挟み込むことのないよう、ハード面での対策も検討されている。また、松原営業所、清水が丘営業所では、転倒事故リスクの高いバス停を抽出し、乗務員に注意喚起を行う取り組みが実施されていた。そのほか、落合営業所、清水が丘営業所では、高齢者を対象とした交通安全教室も実施されている。

車内事故防止の対策については、運転士に対する研修や取り組みはもちろん必要不可欠であるが、例えば、バスの停車前に立ちあがってしまう危険性を高齢者の方などにも十分に理解していただくため、お客さまに対して直接働きかけを起こすことも重要になってくるのではないかと感じられた。

なお、今年度の重点項目「車内事故対策への取り組み」において報告された内容には、通常の業務のなかで実施すべきことと重複すると思われる内容もあり、営業所ヒアリング等の場で明示的な説明が不可欠であると思われる。

## (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 (R3)	魚崎 (R4)	中央南	松原	落合	清水が丘	西神
受託事業者	神戸交通振興	阪急バス	神姫バス	阪急バス	神姫バス	山陽バス	神姫バス
安全・安定運行	3.2	3.7	3.6	3.5	3.6	3.4	3.6
サービス水準	3.2	3.6	3.4	3.4	3.4	3.1	3.5
経済性	3.3	3.0	3.3	3.0	3.2	3.0	3.3
環境等	3.3	3.3	3.2	3.5	3.6	3.3	3.6
車内事故対策への取り組み	—	3.6	3.6	3.6	3.9	3.4	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

### [参考 昨年度評価結果]

営業所	魚崎	中央南	松原	落合	清水が丘	西神
受託事業者	神戸交通振興	神姫バス	阪急バス	神姫バス	山陽バス	神姫バス
安全・安定運行	3.3	3.4	3.8	3.6	3.4	3.6
サービス水準	3.4	3.6	3.6	3.6	3.5	3.5
経済性	2.9	3.3	3.0	3.2	2.9	3.2
環境等	3.1	3.2	3.7	3.5	3.6	3.6
通学路や危険個所の安全確保	3.0	3.3	4.0	3.8	3.5	3.5

(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16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。

今年度の評価委員会による添乗調査において、委員が特に「優良」と認めた運転士について、昨年度に引き続き、次のとおりその氏名を表記する。

— 今年度の「添乗調査シート」に「優良」と特記された運転士 —

氏名	営業所	月日	添乗調査	
			系統	区間
すぎ はら よう すけ 杉原 洋輔	魚崎	9/10 (土)	39	阪急御影 → 赤塚山
ふじ た おきむ 藤田 修	魚崎	10/18 (火)	31	J R 本山駅前 → 渦森台 2
すぎ もと とし ひこ 杉本 俊彦	魚崎	8/ 9 (火)	16	六甲ケーブル下 → 阪神御影
こん どう けい いち 近藤 敬一	中央南	8/12 (金)	2	阪急六甲 → 籠池通 3
はし もと しょう いち 橋元 昭市	松原	7/15 (金) 9/13 (火)	7 7	三宮駅前 → 山本通 3 市民福祉交流センター前 → 山本通 3
ま の こう じ 真野 浩司	松原	8/31 (水)	96	新長田駅前 → 神戸駅前
ときよし しんたろう 時吉 慎太郎	松原	7/21 (木)	81	須磨駅前 → 新長田駅前
はし もと さとる 橋本 寛	西神	6/22 (水)	28	西神中央駅前 → かすがプラザ
いな ば ひろ かず 稲葉 博一	西神	10/20 (木)	22	西神中央駅前 → 春日台 4



#### 4 今後に向けて：結びに代えて

- (1) 今年度、特筆すべきは、今年度当初に、魚崎営業所の受託事業者が変更になったことであろう。神戸市バスで営業所の管理委託を開始以来、受託事業者の変更は過去に1回あるが、今回規模の営業所での変更は初めてである。

現事業者への移行に際しては、特に現場での調整において、前事業者（令和3年度）、現事業者（令和4年度）間でのしっかりとした連携が図られ、トラブルなく順調に運行を引き継ぐことができた。このことには、改めて敬意を表したい。

本件は受託事業者変更の一例に過ぎないが、今後起こり得る受託事業者の変更に関して貴重な示唆を与えるものであり、注目すべき事例となった。

魚崎営業所の評価については、前事業者（令和3年度）、現事業者（令和4年度）に分けて実施したところであるが、「安全・安定運行」「サービス水準」においては現事業者が、「経済性」においては前事業者が優れる評価となった。現事業者の評価を次年度以降も続けることによって、両事業者の営業所管理の特長が中長期的にも明らかになり、委託事業者選考の参考になると思われる。

- (2) 今年度の営業所調査からは、参考となるいくつかの新たな取り組みについて報告があった。安全・安定な運行を確保するため、運転士に必要な教育・研修を十分に行うことはもちろんであるが、小学生に対する独自制作のDVD等を用いた安全教育の実施や、高齢の方に対して、車内事故防止などの意見交換の場を設けるなど、幅広い年齢層に対しての直接的な働きかけの例が報告された。これらは、「安全・安定運行」を実現するための積極的な取り組みとして評価できよう。

- (3) 今年度の「添乗調査」の委員コメントには、車内マイクの使い方について多くの意見があった。運転士によるマイク活用の有無だけではなく、活用されている場合でも、声が小さい、ボソボソと聞き取りにくい等の指摘もあった。的確なアナウンスは、車内事故の防止のみならず、お客さまサービスの向上にも欠かせないものであり、原点に戻って徹底していくことが望まれる。

- (4) 昨年度から「評価項目」の一つである「環境」を「環境保全」「社会・文化・人権等」を包括する「環境等」と改めたが、新たに後者の評価項目として加えた「地域貢献」については、新型コロナウイルス感染症における外出制限が緩和されるなか、幼稚園児の営業所への見学受け入れや、福祉センター等への交通安全教室開催を目的とした訪問など、具体的な取り組みがなされていた。「社会・文化・人権等」の評価項目については、まだ始まったばかりであり、今後の内容の充実と取り組みの広がりが期待される。

- (5) 今年度の重点項目であった「車内事故対策への取り組み」に関しては、「発車前のバスに乗り込んでのお客さまへの車内事故防止啓発」「前扉スイッチ誤操作防止ストッパー設置検討」への取り組みがなされていた。このような対策は、事業者が「交通サービス」の受託業務として実施すべき業務から一歩進んだ行動と思われ、前向きに評価できるものであり、今後とも注目していく必要があると思われる。
- (6) 新型コロナウイルス感染症の影響については、外出等の行動制限が一定落ち着きを見せる一方で、リモートワーク等の定着が図られたことから、鉄道・バス利用者は新型コロナ以前の状況には戻っていない。このことから、今年度も、鉄道事業者、バス事業者により利用実態に見合った「減便」や「ダイヤの見直し」が実施されたが、公共交通機関は、市民の生活に密着しており、利用者である市民に説明を丁寧に行う必要がある。また状況が改善し利用者が増加した後も「減便」や「ダイヤの見直し」が続けられたままになっていないかなど、利用実態が適切に把握されているかについては、サービス面への関心として、本委員会も注視していく必要があるだろう。
- (7) 「まちづくり」には、市民の足となる路線バスの充実したネットワークが欠かせない。バスの路線やダイヤの維持は、単にバス事業者のみによってなしうるものではなく、日頃のバス利用者や地域と協力して達成されるものである。今後とも市民の皆さまに路線バスの役割を理解いただき活用してもらうように、受託事業者も神戸市のバス事業に関わるものの一員として取り組んでもらいたい。

## ○ 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 政策創造学部 教授
委 員	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	おんなの目で街を創る会 代表
〃	樋 口 常 子	神戸市婦人団体協議会 理事 兵庫区連合婦人会 会長
〃	松 下 麻 理	神戸フィルムオフィス 代表
〃	中 山 茂	一般財団法人 近畿貸切バス適正化センター 適正化事業指導員
幹 事	大岩根 禎 一	神戸市交通局担当局長
〃	安 藤 義 治	神戸市交通局自動車部市バス運輸サービス課長
〃	岡 田 淳 則	神戸市交通局自動車部市バス運輸サービス課 調査役
〃	松 本 尚 敏	神戸市交通局自動車部石屋川営業所 運転士
〃	佐 藤 秀 樹	神戸市交通局自動車部中央営業所 運行担当

## ○ 令和4年度 評価委員会開催経過

令和4年 6月 2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

令和4年 9月 6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

令和4年 11月 30日 ○ 評価参考資料補足資料説明

- ・ 経営分析結果
- ・ 添乗調査結果

○ 営業所調査

- ・ 重点項目営業所ヒアリング  
(魚崎、中央南、松原、落合、清水が丘、西神営業所)
- ・ 実地調査  
(魚崎、落合、清水が丘営業所)

令和5年 1月 19日 第3回 評価委員会

- ・ 評価点数とりまとめ
- ・ 評価報告書案検討

令和5年 2月 20日 第4回 評価委員会

- ・ 評価報告書とりまとめ