

## 第104回神戸市交通事業審議会

1 日時 令和4年11月2日（水）午後3時～4時30分

2 場所 神戸市役所1号館28階第4委員会室

3 議事

（1）開会

（2）交通事業管理者あいさつ

（3）議事

①交通局からの報告事項

令和3年度神戸市交通局決算の概要等

4 議事要旨

（1）交通局からの報告事項

令和3年度神戸市交通局決算の概要等

□習田副局長

資料説明

—（質疑応答）—

【資料1】 令和3年度神戸市交通局決算の概要

○井料委員

自動車事業で累積資金不足が増えているという経営状況について、色々取り組んでいることはわかるが、定量的にどうしていくかといった対策の検討が必要だと考える。新型コロナウイルスによる影響は神戸市交だけでなくどこの社局でも起こっていることであり、団結して国へ支援等を働きかけていくことも必要なのではないか。

### ○習田副局長

国への支援の働きかけについて、今日も高速鉄道部長が地下鉄協会と連携して国へ要望活動に行っているが、各種団体と一緒にというほか、市単独でも財政部門と連携しながら行っていきたい。

### ○奥谷委員

自動車事業の資金不足比率が19.6%であり、経営健全化計画を策定する基準である20%目前となっているが、基準を超えた際にはどのような健全化計画を立てるつもりなのか。あるいは基準を超えることは回避できると見込んでいるのか。

### ○習田副局長

経営計画2025を定めた際には20%を超えない水準を維持するための経営努力を盛り込んでいたものの、新型コロナウイルスの影響は想定以上であり、現在は特別減収対策企業債を発行することで資金不足比率を20%以内に維持しているが、仮に来年度発行が認められなくなって、かつ、何もしなければ経営健全化団体への移行となり、市民サービスへの影響が非常に大きくなるため、そういったことのないようにしたいと考えている。

### ○土井委員

奥谷委員の発言と関連するが、資金不足比率が20%を超過しないよう目先の対応として仕方なく特別減収対策企業債を発行していることと思うが、事業スキームそのものが経営的に非常に厳しい部分があると考えます。経営改善という観点では、井料委員の発言にあった国にお願いするという観点とは別に、滋賀県の近江鉄道や、広島市内の路線バスで上下分離が議論されている事例があり、インフラ部分は行政が支え、交通局は事業体として上の部分を運営するという選択肢についても考えてみてはどうか。

## ○習田副局長

具体的に検討するまでは至っていないが、いろいろな選択肢は当然あると思っている。交通局では市バス、地下鉄両方運営しており、まずは両会計の財政状況を健全化していく方向で考えているが、奥谷委員・土井委員両委員からいただいたご指摘も念頭に、どのようなことができるかについて幅広く意識していきたい。

## 【資料２】 最近の主な取り組み

### ○高尾委員

三宮バスターミナルでの64系統の表示が分かりにくく、対応をお願いしていたが、進行方向を指す表示ができて分かりやすくなった。

### ○習田副局長

今後も市民や利用者にわかりやすい表示につとめていきたい。

### ○山原委員

市バストミカについて、「知っていれば買いたかった」という声を聞く。三宮サービスコーナーでは「神戸ノート」の交通局バージョンが販売されているが、交通局のグッズについて、積極的にPRしてはどうか。

「三宮・エリア110」は、いろいろなところでロゴを見かけ、よく周知されていると感じる。

### ○習田副局長

グッズ販売について、お客様にグッズを手にとっていただき、ファンをつくることは非常に大事な観点と考えている。グッズをもっとPRしてはどうか、また、どこで購入できるかがわかりにくい、というご指摘を認識し、PRに取り組んでいきたい。

「三宮・エリア 1 1 0」については P R に力を入れているところ。引き続きしっかりと P R していく。

## ○長沼委員

新長田駅は「鳩」、名谷駅は「春」など、地下鉄各駅にそれぞれテーマがあるが、新長田駅のリニューアルにあたり「鳩」のオブジェがなくなると聞いた。リニューアルに伴って駅のテーマをどのようにしようと考えているのか。また、それをどのように市民や事業者にアピールしようとしているのか。

次に、名谷駅等では地下鉄の改札を出てバス停に向かうまでにバスの発車時刻を表示する「えきバスびじょん。」が設置されているが、長く故障したままである。故障前にはバス停に行くまで発車時刻を知ることができ、改札から乗り場まで距離があることから、非常に有益であった。スマートフォンでは見られるが、スマートフォンを利用していない人もいることからスマートフォンだけの案内では不十分と考える。わかりやすい案内についてどのように考えているのか。

最後に、6月の地下鉄ダイヤ改正に伴い駅時刻表が見つらなくなったと感じている。原因はフォントが細くなったことにあると考えるが、同様の声を聞く。神戸市はいろいろな分野でユニバーサルデザインに力を入れているが、今回ユニバーサルデザインには配慮したのか。地下鉄のダイヤ改正は頻繁にあるものではないが、バス停の表示も含め、次のダイヤ改正のタイミングでは、ユニバーサルデザインを最大限意識してもらいたい。

## ○習田副局長

駅のリニューアルについては、やはり明るく快適にというところを一番に取り組んでいる。その中で、名谷駅は神戸の中心駅として明るく開放的なリノベーションを、また、新長田駅の「鳩」のマークは、リニューアル後もどこかの場所で継続したいと考えている。

「えきバスびじょん。」について、設置している名谷駅と西神中央駅はまさに拠点駅であり、より良いものがないかと考えている。ただ、そうなると市バスだけではなく他のバス事業者にも関わってくるため、全体でしっかりと議論しているところである。いずれにせよ、市民・利用者への情報発信がどうあるべきかという観点でしっかり考えていく必要があると考えている。

地下鉄駅のダイヤ改正後の時刻表については、見づらくなり大変申し訳ないと思っている。確かに大規模なダイヤ改正はしばらく予定していないが、車庫の運用等の関係で今後も多少のダイヤ改正は行うため、その際にはしっかりと検討していきたい。

## ○土井委員

「三宮・エリア110」は大英断であり、三宮や元町周辺の店舗に行く人が多いことを考えると、店舗とうまく連携できればより多くの人に乘ってもらえる可能性がある。バスを運行するだけでなく、面的に地域の方にとって必要なものをつくり、三宮・元町における回遊を促すことで滞留時間を拡大するツールになる。そのためには、この地域の商業施設などとの連携が重要である。さらに、エリア110乗車でバスの利用体験が増えることで、自宅付近でもバスを乗るという発想にも広がっていくのではないかと期待している。

ご利用情報の見える化について、他でもあまり見かけない良い取り組みであり、市民・利用者が見るという情報発信の面だけにとどまらず、バスの運行や計画などの運営面での貴重な情報も得られるのではないかと考える。

参考資料に掲載している交通局レポート等で経営危機を発信しているが、例えば、「市民が追加で1回乗ると、どのくらい営業係数が好転するか。収入がどれくらい上がるのか。」など、訴えたいことを例示してはどうか。単純に「平均的な支払金額×市民の人数」のようなものでもいいので、一度試算すれば大体の目安がわ

かるのではないか。

#### ○習田副局長

「三宮・エリア110」について、利用体験を増やしていくことが大事だということ、おっしゃるとおりである。市バスを知っていただくことと、公益施設等へのPR等を既に行って実施しているが、面的な取り組みも増やすことで、三宮周辺を回遊いただき、まちづくりへの貢献をするという両輪を意識してしっかり取り組んでいきたい。

ご利用情報の見える化について、蓄積された2タッチデータをどのように活用していくかは我々の大きな課題と認識しており、今後も注視していきたい。

交通局レポート等について、確かに100万人の方に平均単価150円で乗車いただければ1億5,000万円の増収となる。こういった出し方をするかも含めて考えていきたい。

#### ○奥谷委員

市バスのご利用状況の見える化について、実際のアクセス数など、どの程度利用されているかといった数値は集計なり分析なりしているのか。そういったことにも活用することで、取り組みを工夫していくチャンスになると考える。

#### ○習田副局長

交通局レポートはひと月あたり1,700件のアクセス数がある。市バスのご利用状況の見える化については、公開後10日間で4,700件のアクセスがあり、思っていたより多いと感じている。これから市民の方やお客様からいろいろなご意見をいただきながら改善していきたい。引き続き、交通局レポートや市バスのご利用状況の見える化など、プッシュ型の発信をしっかり行っていきたい。

#### ○寺田委員

「三宮・エリア110」はどのくらい継続して社会実験をするのか。

また、得られた行動情報を、どのようにサービス改善に活用していくのか。

さらに、駅周辺のリノベーションについて、どの駅も明るい感じで使いやすくなる感じがする。施設の中で安全性は大事な事であり、公共空間の中でどの年代の人でも安全・快適に利用できることをもう少しWebサイト等でアピールしてはどうか。

#### ○習田副局長

「三宮・エリア110」の社会実験については3年間で考えている。

ご利用状況を分析すると、例えば高低差のある区間にご利用いただいている。引き続きどういったところをご利用いただいているか分析し、また、ご利用を提案していくことで、よりご利用いただけるようにする必要がある。

駅のリノベーションについては、ご指摘のとおり、まさに駅を明るい感じで行うといった考えで実施している。また、安全性という面では他にも、地下鉄は開業以来責任事故ゼロを継続しており、安全に運行していることを様々な機会でもどのように知っていただくか、今後検討していきたい。

#### ○井料委員

市バスのご利用状況の見える化について、オープンソースプラットフォームにカジュアルに出していることも含め、よい取り組みだと思うが、具体的なデータの活用例をホームページ等で提案すれば閲覧者ももっと増え、より有益になるのではないか。

#### ○習田副局長

試行錯誤をし、動画で使い方を説明しているところであるが、本当に皆様が動画のとおり操作できるのか、使い方がわからない方への対応のほか、どのようなことが出来るのかについても今後考えていきたい。

## ○西口委員

「職員のやりがい意識の向上」について、今後、改善傾向とできるよう、積極的な取り組みに期待したい。

都市間競争の激化の中、神戸は関西万博や神戸空港国際化などで発展の兆しが見えてきた。その発展に対して、公営交通事業がどのように貢献していくか、ブレイクダウンしてはどうか。中長期的目標としての新たなイメージがあれば職員のやりがいとなり、職員が前向きになることで市バス事業・地下鉄事業の収入増、あるいは持続的な経営につながると考える。

## ○習田副局長

職員への調査において、「適正な評価がされていない」という意見や、「職場の風通しがよくない」といった意見があったことから、やりがいの満足度が低いのではないかと分析している。そういったところを検証しながら、今後の数値の変化と要因を分析していく必要があると考えている。

万博や神戸空港国際化への貢献については、交通局でどのようなことができるかを一度議論する必要があると認識した。そういった中で、ご指摘いただいたように、職員が前向きになるような方法をとることは重要であると考えている。

## ○和田委員

「三宮・エリア110」について、バス停に行けばサインもPRもあって利用しやすくなっていると思うが、例えば、買い物をした際の商業施設でわかるようになるなど、さらなるPRにも努めてはどうか。また、PRしてだんだん浸透していったにもかかわらず、実験期間が切れ、また再開するということになるのもったいないので、切れ目がないように続けてはどうか。

「職員のやりがい意識の向上」について、やりがいがあると答えた52%という数



値が高いのか低いのかわかりにくいいため、目安を定めるなど、判断基準を研究してはどうか。

#### ○習田副局長

「三宮・エリア110」について、現在、商店街等との具体的な動きを徐々に広げているため、そういった取り組みをPRや連携という観点で進めていきたい。また、3年間実施して、やめて、ということではもったいないというご指摘はその通りである。現在、取り組みは1年目であるが、今後、発展していく形にできれば、と考えているため、いただいた意見も踏まえ、どうしていくのかしっかり考えていきたい。

職員のやりがい意識について、民間事業者が提唱している基準で試みた際には良い数値が出たが、本当に良いものなのか確証が持てないところがある。今後、毎年調査していくことで、内容も含め経年的にどう変わっていくかをしっかり見ていく必要がある。

#### ○三古委員

市バスご利用状況の見える化は、これまでなかなか見ることのできなかつた情報であるため興味を持って見ていきたい。

バス停時刻表への営業係数の掲載について、当該年度の分だけでなく数年間分を掲載するとコロナから回復傾向にあるかどうかの比較ができることや、乗って路線を支える意識につながるのではないかと考えている。営業係数に関連し、以前の交通事業審議会で、メッセージが利用者に正しく伝わるかという話があったが、時刻表への掲載後、利用者からどのような声があったのか。

#### ○習田副局長

営業係数掲出へのご意見は、新聞記事に取り上げて頂いたことやSNSに投稿されている方がいたことで、数値の掲載だけでは分かりにくいというご意見や、

赤字であれば今後どうなるか心配というご意見が全体で5件ほどあったが、それほどお声をいただけておらず、市民やご利用者の方々の反応を我々は明確には捉えられていないところではある。ご利用状況の見える化や交通局レポートを含めた情報発信をしていく中で、市民やご利用者の皆様から声をいただき、様々な工夫をしながら、情報発信をすすめていきたい。

### ○門田参与

長沼委員が発言した時刻表が見えにくくなった件について、地下鉄のエレベーターの件もそうだが、リニューアルする際には、ロービジョンの方や車いすの方といった当事者の意見を聞くことがユニバーサルデザインの観点では重要である。

### ○習田副局長

エレベーターの件以降、バリアフリー施設の改修に当たっては、直接障害者の方々のご意見をいただく場を設けることをルール化しており、引き続きしっかり取り組んでいきたい。

その他にも障害者の方々からご意見をいただく手段や様々な場面があると思うので、しっかり勉強しながら取り組んでいきたい。また、交通事業者間での横のつながりは非常に多いため、他事業者との情報交換や情報共有を進めることで、必要とされる対応を行っていきたい。

### ○服部委員

女性運転士について以前の審議会でも意見があったと思うが、女性運転士も採用した方が良いのではないかと考えている。現在、女性運転士は何人いるのか。

### ○習田副局長

地下鉄運転士は2名であるが、バス運転士については残念ながら現在いないた

め、非常に大きな課題と認識している。

#### ○梅永経営企画課長

交通局で採用した女性職員は、他に運輸事務職員 5 名、鉄道の車掌 4 名、駅掌 5 名という状況で、先ほどの地下鉄運転士の 2 名をあわせて合計で 16 名。

### 【資料 3】 市バス営業所の職場環境および組織風土の改善に向けて

#### ○長沼委員

市バスの営業所毎に運用ルールが違っていることはハラスメント行為を生む温床になりかねないとともに、市民や利用者へのサービスにも影響が出ていると考える。今回の件をきっかけに統一したルールで運用するべきではないか。

また、委託営業所でも同様のハラスメント問題が起こっていないか、確認してみてはどうか。

#### ○習田副局長

運用ルールについてはご指摘の通りだと考えている。先ほど説明したように経験の長い現場職員に営業所の運営を依存していた実態があった。その理由として、管理職の事業経験が乏しいことや、管理職への我々のバックアップ体制に問題はなかったのかと考えている。そういったことを検証し今回の件をきっかけに統一したルールの徹底を含めてスピード感を持って取り組んでいく。

委託営業所については、そういった話は聞いておらず、各営業所で業務として委託しているため、各委託先事業者で適切に運営されるべきものと考えている。ただ、市バスの運行に影響があってはならないため、委託営業所であっても当然そういった意識で取り組む必要があると考えている。

#### ○土井委員

非常にショッキングであり、がっかりもした。今回の件は、個々人のハラスメントは大きな問題だが、出退勤記録が残されていないことなど営業所長はわかっていたと思われ、そういう営業所長や管理職を支える仕組みが十分でなかったことによるガバナンス面での問題も大きいのではないか。現場とのコミュニケーションをとることも大事だが、権限のない人に発言力を持たせるのではなく、権限と責任はセットとした仕組みをつくっていくべきではないか。

神戸市交通局の事業を公営で行う意義について、市民の移動を支えることが根底にあると役割を整理してきた。ハラスメント問題の解決は最終的には市民の移動を支えることにつながることを強く意識し、市民の信頼回復と職員の働きやすい環境整備に努めてもらいたい。

#### ○習田副局長

ハラスメントはガバナンス面の問題もあるとのご指摘はその通りだと考えている。営業所長、副所長そして運行管理者の育成ができていなかったのも、育成を行っていくことと、営業所任せにせず本庁部門と一緒に取り組むよう、統括する部門をつくることで進めている。そういったガバナンスや支える仕組みをしっかりと構築していくことが大事だと考えている。

公営の意義・役割については、まさに経営計画策定の際にご議論いただき、整理をしていただいたものである。もちろん職場を健全にするということは、目的として当然必要であるが、その先にある公営の役割として、安全を最重要に置きながら、安全・安心に市民の足としての機能を果たしていくために、職場を健全にしていく視点でしっかり取り組んでいきたいと考えている。

#### ○水谷会長

ハラスメントの問題は、ハラスメントだけであれば審議会にかける問題ではないかもしれないが、資料を読んでいると、組織風土等が背後にあると感じる。その

姿勢はぜひ改善していただいて、市民の方が安心して利用できるような、また、働く側も声をあげやすいような風土を作っていくことが重要である。公営の役割を肝に銘じてやっていただきたいと思います。

#### ○水谷会長

本日欠席されている木原委員のご意見があれば紹介してもらいたい。

#### ○梅永経営企画課長

1点目は、燃料費の高騰で財政が厳しくなっていることについて、JRで行っているような減便は考えていないのか。

2点目は、まちづくりへの貢献として、駅を災害時等の緊急時の避難所として活用することも検討してはどうか。

3点目は、欠員の中でのパワハラにより、受けた人が休んだり辞めたりとなると、さらなる欠員につながるが、運行の安全面から考えれば、欠員は課題。財政危機と運転士不足という大きな背景の中ではあるが、改善に向け取り組んでもらいたい。

4点目は、目安箱や相談窓口に、相談して改善されたという実績が積み重なっていけば、当局が信頼され、相談件数も増えてくると考える。これからの改善の取り組みに期待する。

以上、木原委員より4点のご意見をいただいた。

#### ○習田副局長

地下鉄の減便について、確かにご利用状況や物価の高騰を考えると非常に厳しい状況であるが、減便にあたっては、お客様の利便性をしっかりと考慮する必要があるため、我々としては経営全体を考えた上で慎重に判断する必要があると考えている。

駅の避難所としての活用について、昨年、ミサイル攻撃を受けた場合の緊急一時避難スペースとして地下鉄駅18駅が指定された。一方、津波や洪水の場合には、地下駅は限界があると考えるが、どのようなことができるかについては幅広い視点で考えていく必要があると考える。