

開催日時	平成30年8月7日(火)15:00~16:30	会場	交通局第2会議室
会次第	1. 委嘱状交付式 2. 第1回モニター会議 ① モニター業務の説明及び質疑応答 ② 局内施設の見学		

## 会次第2-①

発言者等	協議事項・質疑等・回答等
事務局	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ モニターの業務、任期、通信の方法についての説明</li> <li>・ 交通局の概要について説明</li> </ul>
モニター	<p>電車の英語案内で「トラム」と「トレイン」の2つが混在して放送される。統一した方が良いのでは。また、市電電停に付されたナンバリングについて、なぜ「I（アイ）システム」と「N（エヌ）システム」なのか。</p>
事務局	<p>平成30年4月からすべての電停で英語案内を始めた。</p> <p>「トラム」と「トレイン」については、以前は「トレイン」を使用していたところであるが、現在は「トラム」で統一している。</p> <p>ナンバリングについては、系統名の頭文字と停留所の順番でナンバリングしている。これは、市民の方々にとっては「1系統」（いちけいとう）、「2系統」（にけいとう）というのが馴染みであることから、それぞれローマ字読みをした時の頭文字を取ったものであり、他都市の事例等も参考にして実施したところである。</p>
モニター	<p>市営バスだけではないが、バスの乗換えが分かりにくいと思う。</p> <p>市内中心部は山手線のような路線にできないか。電車は多いが、バスは空席が目立つ。鹿児島市の施設に行くのに融通が利くような路線はできないものか。</p> <p>乗務員の方は案内して下さるのですが、よく聞こえない場合がある。自分の言っていることが乗客に伝わっているか IC レコーダーなどを用いて確認をする方法もあると思うが。</p>
事務局	<p>バスの路線や、中央駅のバス乗り場が分かりづらいというご意見はありますが、バスは他社も含め様々な地域を運行していることから、路線が複雑になるのは仕方のない部分もありご理解いただきたい。</p> <p>中央駅の乗り場については今後、民間事業者を含めて、案内所を作る動きがあるので、少しは改善されるのではないかと考えている。</p> <p>また、乗務員の案内については、通信等で教えていただければドライブレコーダー等を活用し、確認のうえ具体的な指導ができる。日頃から指導しているものの行き届かない面もあるので、継続的に指導することが必要であると考えている。</p>
モニター	<p>運転手さんの中には、朝「お待たせしました」ではなく「おはようございます」と言ってくれる運転手さんもいる。嬉しいと思った。</p> <p>運転手さんのいいところをお知らせして、いい方向に持っていけたらいいと思う。</p>
事務局	<p>皆様からお寄せいただいたご意見は、内容を問わずに乗務員へ伝えるようにしている。内容により全乗務員へ伝え情報を共有し、サービスの向上に努めている。</p>

発言者等	協議事項・質疑等・回答等
モニター	<p>以前、他都市に住んでいた。公営バスが名称だけ残して、民営バスになっていた。使う側としては、しっかり連携が取れていれば、それで良いと思う。鹿児島も他の行政などの良いところを参考にすればよいと思う。</p> <p>鹿児島の道は厳しいと思う。アップダウンが多く運転する方はすごく大変だと思う。</p> <p>バスから降りる時には、必ず「ありがとうございました」と言って降りている。使う側としても最前線で働いている運転手さんに敬意を持って利用しているので、お伝えいただければと思う。</p>
事務局	<p>交通局でも、平成24年から北営業所と桜島営業所を南国交通(株)に委託して運行している。</p> <p>バス車体は市営バスだが、乗務員は交通局の職員ではなく南国交通(株)の社員。委託した当初は苦情をいただく場合もあったが、交通局の職員を研修等に参加させること等により、最近は改善されてきている。</p>
モニター	<p>吉野線はカーブや坂道が多く運転手さん泣かせの路線だと思うが、ゆっくり走ってほしい。</p>
モニター	<p>乗客が降りる時に「ありがとう」と言う運転手がいる。公の機関であるので「ありがとうございます」の方が利用者としては気持ちよく利用できると思う。言葉の使い方にも気を配ってほしい。</p>
交通局長	<p>今、申し上げられたような率直で建設的なご意見を通信していただきたい。</p> <p>乗車された時の車両番号や乗務員名を教えていただくことで、ドライブレコーダー等を活用した具体的な指導が可能になり、サービスの向上に繋がるものと考えている。</p>

(会議後、局内の施設見学 ～16:35 解散)