

開催日時	平成31年1月30日(水)13:30~15:00	会場	交通局第2会議室
会次第	1. モニター通信についての報告及び意見交換 2. テーマ「電停・バス停の案内表示」に関する意見交換		

会次第1 モニター通信についての報告及び意見交換

発言者等	協議事項・質疑等・回答等
事務局	モニター通信の内容及びご意見への対応方針を報告
モニター	小学生が下校時にバスを利用する際に乗り合わせた。降車ボタンを探そうと、走行中に車内をうろうろしていて危ないと感じた。降車ボタンを低い位置に設置することはできないか。
バス事業課長	旧型の車両においては、低い位置に降車ボタンがない車両がいるため、位置の変更や増設ができないか、検討していきたい。
モニター	6番線(吉野線)は道幅が狭い上にカーブが多い。運転手によっては、丁寧に運転する方、スピードが速く感じられる方様々で、車内案内も同様に、分かりやすくされる方、一言も発せられない方、様々である。
バス事業課長	特に安全に関わる運転操作については、お客様を安全に目的地までお送りすることができるよう日頃から指導しているところである。また、一言も車内案内をしない運転手がいるとのご指摘もあったが、「発車します」などの、お客様を守るための必要最低限の車内アナウンスは行うよう、今後あらためて指導していきたい。
モニター	運転手の中には、対応の良い方、悪い方がいるということについては同感。モニター通信において指摘あるいは賞賛の声があると思うが、局内での情報の共有はどのような方法でされているのか。
バス事業課長 電車事業課長	<p>いただいたご意見については、当該運転士への聞き取り、ドライブレコーダーでの確認など、まず状況の確認を行う。</p> <p>指摘のあった運転士にはドライブレコーダーの映像を交えながら直接本人を指導するとともに、全員への周知が必要なものは、点呼等において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> <p>賞賛の場合、通信の内容を本人へ直接伝えるようにしている。また、氏名等は伏せたうえで、好事例として掲示板等に掲示している。</p>
モニター	<p>利用中に車両のトラブルに遭遇した。安全な運行は、安全に運行できる車両あってこそだと思う。車両のメンテナンスをしっかりとしてほしい。</p> <p>また、車内の案内板でも「調整中」となって長い期間そのままの車両も見受けられる。その表示をあてにして利用される方もおられると思うので、素早い対応をお願いしたい。</p>
交通局長	電車、バス車両は業務用の車両ということもあり、点検、整備の機会も多く、しっかりと整備しているが、突発的な故障があるのは避けられないのでご理解いただきたい。今後もできる限り故障を未然に防ぐ努力をしていきたい。

会次第2. テーマ「電停・バス停の案内表示」に関する意見交換

発言者等	協議事項・質疑等・回答等
事務局	<ul style="list-style-type: none"> ・電停・バス停の案内表示に対するこれまでの取組みを説明 ・現在の電停・バス停の案内表示、また、今後の多言語対応についてご意見をお願いしたい。
交通局長	<p>交通局では、ロケーションシステムの導入を予定しており、現在実証実験を行っている。これは、スマートフォンを用いて、市電、市バスの運行情報を提供できるものであり、今後、このシステムの導入が進めば、主要なバス停へのデジタルサイネージの導入についても関係機関と検討していきたいと考えている。</p>
モニター	<p>京都を観光したとき、初めてバスを利用するときでも、バスがあと何分で来るなど、バス停の時刻表に表示されていてすごく分かりやすいと思った。鹿児島でもそうなればいい。</p>
モニター	<p>ホームページに時刻表があり、停留所まで行かなくても時刻が分かるので活用している。観光客への対応として、電停の位置が上り下りで交差点の反対側にある箇所があり、のりばを間違えた人が反対に渡ろうとする危ない場面を何度も見かけた。電停の位置に関する案内があればいいと思う。</p>
モニター	<p>マリポートに観光客船が寄港した際、電車を利用している外国人観光客は「タブレット」を用いて調べている。バス停の標識を多言語化するよりも、バス停は英語表記にとどめ、タブレット端末などに対応できるQRコードやクラウドでの対応を考えたほうがこれから先は良いのではないか。</p>
交通局長	<p>現在、全国的にもQRコードの活用について実証実験が行われている。QRコードは費用もそれほど必要が無く、インバウンドへの対応も可能であることから、どのような利用が出来るか現在も情報収集しているところである。今後はタブレットで乗車案内、路線案内ができるような取組みも考えていきたい。</p>
モニター	<p>バス停の時刻表の貼り付け位置が高い箇所があり、見えづらい。 バス停時刻表のバス停名称の文字が小さくて分かりづらい。電停は、「ここは〇〇電停」と表記があるように、大きく表示してほしい。</p>
バス事業課長	<p>適切な高さに貼り付けるよう、関係職員へ周知していきたい。</p>