

平成 25 年度第 1 回鹿児島市交通事業経営審議会 会議概要

○ 日程・場所・出席者

(日 程)平成 25 年 5 月 29 日(水)14:00～15:30

(場 所)別館 4 階第 2 委員会室

(出席者)委員 7 名

(事務局)交通局総合企画課

○ 会議の次第・配付資料

(会次第) (1)平成24年度鹿児島市交通事業特別会計予算繰越事業

(2)平成25年度鹿児島市交通事業特別会計予算

(3)経営健全化計画重点取組項目等の平成24年度実施状況

(4)その他

(配布資料)資料1 平成24年度鹿児島市交通事業特別会計予算繰越(25年度実施)事業

資料2 平成25年度鹿児島市交通事業特別会計予算

資料3 鹿児島市交通事業経営健全化計画重点取組項目等の平成24年度実施状況

資料4 交通事業経営健全化計画の見直しについて

別冊 平成25年度鹿児島市交通事業特別会計予算書

(協議の概要)

(1)平成24年度鹿児島市交通事業特別会計予算繰越事業

(2)平成25年度鹿児島市交通事業特別会計予算

| 委員の主な意見・質疑等 | |
|-------------|---|
| 1 | <p>「継続費」とはどのようなものか。</p> <p>(事務局回答)</p> <p>官庁の予算は単年度主義が原則だが、建設事業費等は単年度で予算を組んでも、工事が2年、3年とかかるものがあり、来年度の予算を約束できないと、業者との間で契約ができないということになるため、例えば2年間にこれだけの費用がかかる、ということ来年度の予算の約束を含めて議会の議決をもらい、契約を進めていくというものである。</p> |
| 2 | <p>バス購入費は、現実的には回収できるような投資になるのか。</p> <p>(事務局回答)</p> <p>定期観光バスの運行は、鹿児島市の観光施策の一つであり、観光都市の顔となっているため、定期観光バスに乗って鹿児島市を観光したい、というお客様が一人でもいれば、必ず走らせることを基本として実施している。</p> <p>定期観光バスの運行に係る費用については、その収入だけで収支を賄うのは難しいため、費用から収入を差し引いた部分を市から繰り入れている状況であり、より多くの方に定期観光バスをご利用いただくことによって、市から繰り入れる額も少なくて済む、という関係になっている。</p> <p>バス購入費については、補助金による収入のほか、起債を充てる部分は減価償却によって平準化し、回収していく、という考え方である。</p> |

(3)鹿児島市交通事業経営健全化計画重点取組項目等の平成 24 年度実施状況

| 委員の主な意見・質疑等 | |
|-------------|---|
| 1 | <p>パークアンドライドについては、実施する方向で進めていくのか。</p> <p>(事務局回答)</p> <p>パークアンドライドについては、民間駐車場の事業者との協議を行っている段階だが、ある程度の広さの駐車場の確保がなかなか難しい、など課題も色々と判ってきたところである。交通局としても、自然に優しく、路面電車の利用促進に繋がるパークアンドライドの実施に向けて前向きに検討を行っており、課題は多いが一つ一つクリアしていかなければならないと考えている。</p> |

| 委員の主な意見・質疑等 | |
|-------------|---|
| 2 | <p>貸切バスのPRはどのように取り組んでいるか。個人的には、市立の小中学校の行事でもっと積極的に活用して頂きたい。</p> <p>(事務局回答)</p> <p>学校関係へのPRについては、小中高校を含め389施設に対しまして案内文を送付している。</p> <p>PRが足りず、なかなか意識に残らない部分もあるが、まずは第一歩として案内文の送付をしているところである。</p> <p>学校行事での活用については、予算の使い方という面では学校としても厳しい状況にあり、学校側も見積もり合わせ等で適正な価格のところをお願いしているため、交通局としても、他の民間バスとの競争しながら精一杯努力させていただいている。</p> <p>随意契約の形をとるのは学校の方としても、経費の節減を図っていかなければならないことから、なかなか難しいところがある。</p> |
| 3 | <p>案内状を送っている施設の中には大学が入っていないが、大学は学校行事で貸切バスを利用する機会も多いと思うので、大学、あるいは専門学校等の教育機関全般にも案内を出された方がいいのではないかと。</p> <p>また、市の施設の利用促進ということも一方では言われているので、市の施設を利用する際に市営の貸切バスを利用する場合には、少し割引を行うことも考えたら、お互いにいいのではないかと思う。</p> <p>それと、案内はもっと強力にきめ細かくすれば、もっと利用が増えるのではないかとも思っている。</p> <p>(事務局回答)</p> <p>すぐにでも対応してまいりたい。</p> |
| 4 | <p>運行の効率化とか、経営の効率化とか、経費の削減等の計画上の施策は、本来ならば末端の職員からの意見等が反映されたものであるべきだと思っている。しかしながら、職員提案の件数が少ないことから、職員一人ひとりが赤字を黒字にするために何か提案しようという雰囲気になっていない、当の職員たちに危機感が足りない、という見方をされてしまうのではないかと。</p> <p>職員一人ひとりが、赤字を黒字にしようという意識を持たないと売り上げも伸びないし、市民サービスを向上させていかなければ、市民の方も市電市バスをもっと利用しよう、という雰囲気にならないのではないかと。</p> <p>また、職員からの提案については、経営の面だけではなく、一度事故が起きれば大きな損失となるので、効率化につながる提案と安全運行に関する提案の両方を定着させ、無理の無いところからペースを上げながら、提案の件数を増やして欲しい。</p> <p>トップダウンで計画を進行させるのではなく、むしろ底辺の方からいろんな意見を上がってきながら取り組んでいく方が、経営の健全化、職員の資質向上につながるのではないだろうか。</p> |

| | 委員の主な意見・質疑等 |
|---|---|
| | <p>(事務局回答)</p> <p>職員が日頃思っていること、利用者が一番近い現場の職員が感じていることを吸い上げることによって、経営というものはより良くなっていくと考えており、今後とも、提案の件数を増やすための努力を続ける、例えば提案の内容について特定の項目を定め、意識付けというか、方向性を示すことにより、職員から提案を出しやすくなるようにする等、工夫したいと考えている。</p> <p>また、接客マナー研修は、単なるテクニク的なものの接客だけでなく、乗務員を含めたすべての職員の意識を変えることが大事だ、という観点から、全ての職員が3年以内に受講するという体制で実施しているが、職員からは、例えば、バス事業の運行に関してこういうことを考えているのだが、そういう話ができる機会を持てるのか、との声も上がってきており、このような意見を大事にしながらやっていきたいと考えている。</p> <p>自分たちで意識を持って再建を図っていくという気持ちが下から盛り上がってこなければ、経営の改善に繋がらないという危機感を持っているので、安全についても、接客についても、お客様からの賞賛の言葉、あるいは苦情でこういうものがあつた、という事例を挙げ、それに対して自分だったらどう対応するのか、と考えさせながら研修を進めるようにしている。</p> <p>このような研修を通して、職員の意識は変わってきているのではないかと感じている。</p> |
| 5 | <p>研修は、話を聞くだけではあまり後に残らず、下手すると意識もしないままその時間が終わってしまうことになると思うが、交通局では、研修の後にはレポートの提出を求めたりしているか。</p> <p>(事務局回答)</p> <p>研修後にアンケート調査をしているが、特に接客マナー研修については、意識が変わったという意見がたくさん出ている。</p> <p>全ての乗務員の方々が等しく意識を持ってやっていくということがとても大事だと考えており、今後ともそのような観点から研修を進めたい。</p> |
| 6 | <p>運行中に問題が発生し、それが利用者の声として届いた時には、事例として皆さんに紹介し、本人に反省させるだけでなく、その後ちゃんと対応ができるようになっているのか、フォローアップもして頂きたい。</p> <p>(事務局回答)</p> <p>様々な苦情等については、運転士本人への個別の指導はもちろんのこと、やはり全員がそれを見られるように、電車・バスそれぞれの事業課の掲示板に掲示し、全員がそのようなケースがあつたことを認識できるように取り組んでいる。</p> |
| 7 | <p>同じ料金を払うのだったら、やっぱりサービスのいい会社のバスを選んで、気持ちよく利用したいと思うのが私たち市民の考えである。</p> <p>以前新聞のひろばに運転士に対するお褒めの言葉が掲載されていたが、運転士全員がそれを自分のこととして捉え、その運転士のようになりたい、そのように取り組んでいきたいという意識を持つことが、赤字への転換に繋がっていくのではないかとと思う。</p> |

| 委員の主な意見・質疑等 | |
|-------------|---|
| 8 | <p>お褒めの言葉や手紙が寄せられているとのことだが、接客する以上当たり前のこと、別に褒められるような事でもないのに、普段から当たり前のことが出来ていないから、出来ている人が目立つのだと感じている。</p> <p>もっとモラルを向上させて、普通の事が普通に出来るようになれば、お客様も気持ちよく利用しながら、一日をスタートさせたり、終わることができるので、努力してほしい。</p> |
| 9 | <p>当たり前のことをやるというのは非常に難しいことで、それは何故かという、当たり前のことを無意識のうちにやってしまう中で、当然そのようにやっていると思いついてしまっているからである。</p> <p>研修等においては、当たり前のことをむしろ意識しながらやって下さい、と伝える方がより効果的であるが、当たり前のことは流してしまうのが人間であり、研修では、そこを意識的にやりましょうよ、と持っていくように取り組んで欲しい。</p> |

(4)その他

| 委員の主な意見・質疑等 | |
|-------------|--|
| 1 | <p>車内に掲示してあるラミネート加工した路線図が、劣化してみっともない状態になっているものが見られるので、早急にリニューアルを進めて頂きたい</p> <p>(事務局回答)</p> <p>電車内の路線図については、速やかに取り替えてまいります。</p> |