

平成 26 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 26 年 6 月 9 日(月)11:00~12:15

(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26年度鹿児島市交通事業特別会計予算
(2) 経営健全化計画重点取組項目等の平成25年度実施状況

- (配布資料) 資料1 地方公営企業会計基準の見直しについて
資料2 平成26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25年度実施状況
別冊1 平成26年度鹿児島市交通事業特別会計予算書
別冊2 鹿児島市交通事業経営健全化計画(平成25年度見直し)

(協議の概要)

(1) 平成26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>26年度においては、営業収益が増えているというのは、大変好ましいことだと思うが、この要因は何か。</p> <p>(事務局回答)</p> <p>輸送部門においては、対前年度比で2.7%の増となっているが、25年度の決算から見て大体レベルとしたものに、消費税増税分が乗っかってきたということが、増収の一つの要因となっている。</p>

(2) 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25年度実施状況

	委員の主な意見・質疑等
1	<p>一日乗車券の販売について、ホテルとの連携を図るという取組は大変いいと思うが、ホテル側の反応はどのようなものか。 また、鹿児島市内にはまだ多くのホテルがあるが、今後この取組をどのように進めていくのか</p> <p>(事務局回答)</p> <p>25年度においては、契約先が1件増えているが、24年度においては4件増えている。 新しくオープンしたホテルを中心に私どもの方から契約を働きかけているが、一般的にはホテルからの反応も良く、事務的な面の調整で契約までに時間がかかることもあるが、宿泊客へのサービスの向上にも繋がるということで、概ね喜んでこの契約に参加していただいている。 また、元々ある主だったホテルとは、これまでに同様の契約を行ってきた。</p>

委員の主な意見・質疑等	
2	<p>来年度は国民文化祭も予定されており、多くの観光客の方が来ると思うが、市電等を利用する時に便利なラピカや一日乗車券に関する情報は、ネットなどを見れば簡単に辿り着けるようになっているのか。</p> <p>(事務局回答)</p> <p>今現在も、ホームページ上で、一日乗車券の販売を行っているホテルの名称等はアップしている。</p> <p>我々としては見やすい場所にあると思っているが、一般の方々にとって見やすい場所なのか、再度確認させていただきたい。</p>
3	<p>管理の受委託を実施したことによる効果についてぜひ報告していただきたい。</p> <p>また、委託をした路線について、路線の現場で働いている運転士や、委託先の会社からの意見の収集と言うか、現場の状況の取り入れ等、コミュニケーションの取り方をどの様な形でしているのか、お聞きしたい。</p> <p>(事務局回答)</p> <p>昨今事故が増えている絡みもあり、月に1回程度はきちとした形で意見交換会を実施していくことにして、早速前日開催したところである。</p> <p>現在は市営バスの路線をそのまま運行している状況だが、南国交通も南国交通としての運送のやり方、乗務員の割り振り等、交通局とは違う部分があるので、今後そういうことも含め、また、路線も絡めて協議を深めてまいりたい。</p>

	委員の主な意見・質疑等
4	<p>先週仕事で熊本と長崎に行ったが、熊本でタクシーを利用した時には、とても丁寧で気持ちのいい対応をしてもらい、帰りにもタクシーを利用し、会社は違ったが、また同じように丁寧な対応をしていただいた。熊本はタクシーが多くて、競争も大変だと聞いていたが、会社としても運転手に対しての凄く熱心に教育をしているのを感じた。一方長崎で利用したタクシーの運転手は一言も話すこともなく、二度と乗りたくないという気持ちになった。</p> <p>職員や運転手に対する教育を行う際には、市民の方や観光客に対する接客の在り方、声のかけ方として、あと2往復乗っていただく為にはどのようなサービスが必要か、という意識が大事なのではないか。民間のバスと競合している市電・市バスには、まずは安全第一に、できる範囲で他のバス会社に無い案内、対応ができるように、職員や運転手の意識改革を図る中で、お客様をもてなすのだという気持ちの教育に引き続き力を入れて取り組んでいただきたい。</p> <p>(事務局回答)</p> <p>私共も、マニュアルどおりにやればいいという訳ではなくて、相手の立場に立った思いやりの気持ちが根底に無ければ、なかなか言葉として出てこないと感じている。個人差はあるが、たくさんの賞賛のメールや電話もいただいている。勿論お叱りの言葉もあるが、お叱りがあった時にはそのような事例を職員に注意喚起し、賞賛を頂いた時にも具体的な事例を貼り出して知らせることにより、さらに職員の励みになるように努めている。</p>
5	<p>最近、過去に無いくらい女性の表舞台への進出が進んでいるが、ぜひ積極的に女性の感覚や意見を聞き、採用して欲しい。男性では気づかないようなところが、サービスの向上にも繋がると思うので、女性の声を大事にしていきたい。</p>

委員の主な意見・質疑等	
6	<p>4月の事故の時に、一つ先の電停で待っていたが、電車は見えているようなのになかなか到着せず、電光掲示板を見ても「1つ前の電停を出発しました」という表示しかされていなかったため、状況が分からずにいた。何か起きたのでは、と思ったが、交通局の番号も分からなかったため、電停で待っていた若い方に交通局に問い合わせさせていただいたところ、そこで初めて事故が発生したことを知り、次の行動に移ることができた。</p> <p>後になって鹿児島中央駅電停でもずっと待たされたとか、迎えを呼んでも渋滞でなかなか来てもらえなかったといった、色々な話を聞いたが、いざ災害が起きた場合にも、同じような状況が出てくることが予想される。</p> <p>かねて私達は、電停にある電光掲示板を見て、電車がどれ位で到着するかを確認しているが、事故などが発生した時には、電停で待っている人になるべく早く情報を伝える手段として電光掲示板を生かすことができれば、待っている人も次の行動に早く移ることができるのではないかと考えていた。</p> <p>防災の観点から、市バス・市電が動けなくなった時に、利用者に情報をどのように早く伝えるか、ということをご検討いただきたい。</p> <p>(事務局回答)</p> <p>電停に設置している運行情報システムの電光掲示板は、通常は電車の位置を表示して、電車の運行状況を利用者にお知らせしている。</p> <p>事故が発生した時には、電停で待っている方にお知らせするため、「ただ今事故のためご迷惑をおかけします。しばらくお待ちください」という別のテロップが表示されるようになっており、先日の事故の際にもこれが表示されるように対応していた。掲示板は、電車の路線を5ブロックに分けて表示しており、この前の場合は、鹿児島駅から高見馬場と、高見馬場から郡元までの区間に制限をかけて事故のテロップを流すようにしていたが、システム自体が実際に運行している電車の表示を優先するようになっており、途中で中洲電停から郡元電停までの折り返し運転ができるようになったことによって、ブロック内の全部の電停において、電車が運行しているという表示が優先されて流れたようである。</p> <p>このシステムについては、施設移転後にはもっと小刻みにブロックを分けて表示できるようなものに改善できないか、現在検討しているところである。なお、施設リニューアルに際し、運行情報システムについても新しいものに入れ替えることにしているので、事故情報を細かく出すことができるシステムへの改善を図るとともに、今は対応できていない部分についても対応できるように、検討しているところである。</p>
7	<p>システムに頼ってばかりでは、お客様に満足いただけるような情報の発信は難しいと思う。何か起きた場合には、まずはお客様のいる電停に走って行って、詳しい情報を紙で貼りだすといった対応が必要なのではないか。</p> <p>お客様の対応にお任せするといったことでは、システムを改善したとしても、やはり同じような問題が起こるのではないかと懸念している。</p>

	委員の主な意見・質疑等
8	<p>先日TVで、地方の交通事業者で意外と儲かっているバス事業者があるという番組を目にした。番組の内容は、事業を買収して新しく参入した埼玉のあるバス事業者が、路線のハブステーションを作って、そこを中心にスポーク状に路線を構築し、路線の入り口にセンサーを設置して、時刻表と実際の運行時間との差を徹底的に研究して、なるべく時間差が発生しないような時刻表に作り直したところ、乗客が10数%増加するという結果に繋がったというものだった。</p> <p>以前私は審議会の中で、循環状の路線を作り、そこからスポーク状に路線を走らせれば、もっと効率のいい運行ができるのではないか、という話をしたことがあり、そして実際に交通局でも循環路線について研究しているところだという話を聞いたが、鹿児島でも同じような取組ができれば増収に繋がるのではないか、と感じた。</p> <p>現在その事業者には、全国からも凄い数の事業者が視察に訪れるようになっていくらしく、全国のバス事業者が同じような取組をしたかったが、なかなか上手くいかなかったためではないかと思われる。</p> <p>鹿児島の場合は、事業者としても規模が大きく、すぐに取り組むというわけにはいかないが、研究してみてもいい取組ではないかな、と思う。</p>
9	<p>サクラジマアイランドビューの運行については観光客にも評判で、大変喜ばしいことだと思うが、時々運行時間が大幅に遅れる。GWや、最近では3月の三連休の時には予想しない観光客の多さに大渋滞が発生し、最終便が30分くらい遅れたが、バス停で待っていた十数名のお客様は全然状況がつかめない状態で待っていた。</p> <p>せっかく鹿児島に観光に来ていただいたお客様に、なかなかバスが来ないことによって悪いイメージで帰っていただくのは残念なので、最近ではGPSを使った運行情報システムを導入している例もあり、施設間で連絡を取り合うなどのアナログな方法でもいいと思うが、シティビューやサクラジマアイランドビューについて、何らかの形で対応を行っていただくよう検討をお願いしたい。</p> <p>(事務局回答)</p> <p>システムの導入については、他のバス事業者とも連携し、費用対効果等も踏まえながら、全市的に取り組んでいくこととしており、この計画期間内ですぐに取り組むというのは難しいが、将来的にシステムを導入することとなった場合には、サクラジマアイランドビューなどの観光路線から先行して導入することを検討してまいりたい。</p> <p>アナログ的な対応については、観光部局とも協議しながら、どの様な対応が最もいいのか検討してまいりたい。</p>