

第5回 川崎市バス事業経営問題検討会会議録（摘録）

日 時：平成25年8月9日（金） 14：00～

場 所：川崎フロンティアビル2階 川崎商工会議所 会議室4

出席者：〔委 員〕大森委員、鈴木委員、竹内委員、寺田委員、野上委員、金子委員、
川島委員、橋本委員

〔事務局〕交通局長、企画管理部長、自動車部長、経営企画課長、
経営企画課担当課長、庶務課長、経理課長、労務担当課長、管理課長、
運輸課長、お客様サービス課長、安全指導課長、塩浜営業所長、
井田営業所長、鷲ヶ峰営業所長、その他事務局職員

傍聴者：なし

会議録：

1 開会

2 議事

《議事 答申素案について》

（事務局から資料〔前半〕について説明）

【寺田座長】 答申素案の前半部分について、質問、確認事項はあるか。

【竹内委員】 1点目として、「重点施策1 安全・安心な輸送サービスに向けて」（資料 6 ページ）について、「安全」ということに関しては記述があるが、「安心」ということが少し弱い気がする。「安心」が「安全」に含まれているような内容になっており、あまり重点的に見られてない。「安心」に対する取組や評価が「安全」と同じぐらいの比重で書かれているわりには見えてこないと感じた。

2点目として、「社会的要請への取組」（資料 9 ページ）、「増収策の推進」（資料 10 ページ）について、取組の部分に「課題」という言葉が出てきて、「今後の検討課題等」を見ると、このことについては書かれてない。資料の構成を見たとき、「今後の検討課題等」が後にある以上、前に課題と書くことは、混乱を招くのではないかと感じる。

3点目として、「(2) 目標の総括」(資料 13 ページ) について、総括の4行目を見ると、数値目標を設定したという記述があり、それだけで終わりという感じになっている。つまり、数値目標の設定があつて、それについてどれだけ取り組んだのか、どう評価するのかということまで書くことが本当の総括だと思うため、少し書き方を工夫する必要があると思う。

【事務局】 1点目「重点施策1 安全・安心な輸送サービスに向けて」(資料 6 ページ) について、ご指摘のとおり、「安全・安心」で一括りという形となっていることから、次回に示す答申(案)の中で検討したいと考える。

2点目の構成については、取組の後に「今後の検討課題等」があるため、書き方を検討したいと考える。

3点目の「(2) 目標の総括」(資料 13 ページ) について、委員のご指摘のとおり、ステージアップ・プランにおいては、数値目標を設定しただけではないため、書き方を検討したいと考える。

【大森委員】 1点目として、「(2) 目標の総括」(資料 13～14 ページ) について、結語に概ね目標を達成したというような書きの方がわかりやすいと思う。

2点目として、「(2) 目標の総括 【目標1】」(資料 13 ページ) について、「高めるように努めます」という努力することを目標にしているが、「高める」でとめた方が明確であり、今後の目標設定に当たっては、書き方を改めたほうが良いと思う。

3点目として、「重点施策2 お客様満足度の向上に向けて」(資料 7～8 ページ) について、第3回の検討会でも、具体的なお客様アンケート調査の結果などは確認したが、このアンケートを、性別や年齢別、利用路線別の情報もあるのであれば、その辺も分析することによって、より具体的な改善点が把握できると思う。既に分析されている結果があり、今後、改善できるものがあれば、教えてもらいたい。

また、今後の検討課題等に「お客様に満足いただけるサービスを提供するための取組」と書いてあるが、具体的にどんなことをすることが満足の向上させることにつながるという点について、分析結果が出ていれば教えてもらいたい。

【事務局】 お客様アンケート調査の属性について、年齢、利用頻度、在住区、利用目的はとっているが、性別に関しては、とっていない。今後のお客様アンケートについては、より改善点が把握できる属性等を検討していきたいと考える。

【大森委員】 個人属性だけではなく、例えば運行本数や路線、運転手の対応などについて、利用者が何を一番向上してもらいたいと思っているのかを把握することが重要であると思う。

【事務局】 平成24年度のアンケート自体が、はがき形式のアンケートになっているため、そこまで詳しい状況を確認できていないが、前回の検討会で金子委員から提案があったように、モニター制度などにより、詳細な調査ができればと考えている。

【寺田座長】 大森委員の1点目の指摘について、答申には、目標の達成度が形容詞でわかるような表現をしてもらいたいと思う。

【金子委員】 「サービス向上に向けた取組」(資料 8ページ)について、大森委員からも指摘があったが、具体的に何か改善点を見つける上では、やはりアンケートの仕方を工夫していく必要があると思う。

【野上委員】 「川崎市バス事業ステージアップ・プランの概要」(資料 5ページ)について、ステージアップ・プランに掲げられている取組は、重点施策だけではなく、「川崎市バス事業アドバイザー・ボードの設置」や、「一般会計繰入金の見直し」といった項目もあるが、触れられていない。特に「一般会計繰入金の見直し」については、一般市民が税負担している部分もあり、経営としても本業の乗車料収入で費用を賄いきれてない状況であるため、しっかり評価する必要があると思う。

今後、能率的な経営を目指すという意味では、本業の乗車料収入でどれだけ費用を賄えるようになってきたかという点を評価した上で、次の計画につなげていく視点が必要であると思う。

【事務局】 重点施策以外の取組の評価等について、次回に示す答申(案)中で整理したいと考える。

【鈴木副座長】 1点目として、「運輸安全マネジメントに基づく取組の充実」(資料 6ページ)について、「自転車の車道通行原則の徹底など、道路走行環境の変化による接触事故の増加」、「高齢化の進行に伴う車内人身事故が増加」、これが直接、事故の原因となってしまうという書き方には違和感があるので変えた方が良いと思う。

2点目として、「増収策の推進」(資料 10ページ)について、増収というのは、基本

は利用者が増えて、運賃収入が増加することだと思う。しかし、この部分では、利用者を増やして収入を上げるということに触れられておらず、取組が不足していると感じる。つまり、この書き方だと、不用品の売却、広告料収入だけが増収のようなイメージにとられてしまうと思う。

【事務局】 1点目の「運輸安全マネジメントに基づく取組の充実」(資料 6ページ)の事故との因果関係について、書き方を検討したいと考える。

2点目の「増収策の推進」(資料 10ページ)について、増収という取組の表現については、答申に向けて調整したいと考える。

【寺田座長】 「路線再編・ダイヤ改正」(資料 7ページ)について、「19路線については需要等に適切に対応し」と記述があるが、実際には増便もあれば減便もあるわけで、これだけ読むと、何か全部増便して、利便性の向上と定時性の確保につながったというように読めてしまう。市域全体の路線を見て、経営資源を大事なところに配分するのは当然のことだと思うので、そういう表現にした方が良いと感じる。

《議事 答申素案について》

(事務局から資料〔後半〕について説明)

【寺田座長】 答申素案の後半部分について、質問、確認事項はあるか。

【竹内委員】 1点目として、答申の論理構成について、「目指すべき事業運営」(資料 20ページ)の基本的考え方①は、「持続可能な経営の推進」という下に基本的な考え方の記述があるが、その考え方から目標を設定するというところで眺めてみると、23ページに、「労働の生産性の向上」、「運行の効率性の向上」というほぼ同じ文章がある。基本的な考え方の中に、すでに目標である結論が書いてあると混乱のもとになると思う。

基本的な考え方②も同じで、考え方に基づく目標が書いてあり、考え方に基づいて何が出てくるかというところの論理的な一貫性がなくなってしまうため整理した方が良いと思う。

2点目として、「達成水準の考え方③」(資料 29ページ)のお客様アンケート調査における総合満足度について、ランダム・サンプリングでの調査においては、個人個人の基準が異なる中、信頼が置けない満足度の数字が出る可能性がある。これがパネルデータで

あるなら何%ということに価値があると思うが、ランダム・サンプリングで行っているこの調査による満足度の数字については、信頼性という点で疑問を感じる。

3点目として、かなり哲学的なことなので、回答は不要だが、市バスというのは、「市民」のためのものなのか、「利用者」のためのものなのか。この答申素案に中では、例えば、お客様アンケート、これは「利用者」となっており、ところが、今後の市バス事業の方向性を見ると、「市民」の足の確保となっている。この点がダブルスタンダードになっていることから、一貫性があつたほうが良いと感じる。

【事務局】 1点目の「目指すべき事業運営」（資料 20ページ）については、竹内委員の指摘のとおり、基本的な考え方①では「労働の生産性及び運行の効率性の向上」、基本的な考え方②では「快適な移動空間の充実」という、後で出てくる手法を前に出しているという部分があり、ここで今後の方向性のポイントを表現したいという気持ちがあつた。次回に示す答申（案）に向けて検討したいと考える。

2点目の「達成水準の考え方③」（資料 29ページ）のお客様アンケート調査における総合満足度について、現在のお客様アンケート調査は、任意回答という形をとっているため、今後、モニター制度などにより、総合満足度の信頼性を上げていく取組も検討していきたいと考える。

【寺田座長】 調査することが目標になってしまうのは良くない。他のバス事業者の比較をしたいのであれば、他のバス事業者のアンケートと同じような設問をつくらせると比較ができるのではないかと思う。

【鈴木副座長】 1点目として、「【目標②】 安全・安心な輸送サービスの確保」（資料 24ページ）について、「安全・安心」と並んでいるこの「安心」というのは、「安全」に伴う「安心」の部分しか見ていない感じがする。「安心」というのは、例えば、確実にバスが走っている信頼性であるとか、あるいはどの市バスに乗ってもすべて同じレベルのサービスを提供してくれることであるとか、そういうようなことが、「安心」という意味の中には本来は入ってくるべきだろうと思う。そういう点から見ると、「快適な移動空間」（資料 28ページ）に記述されている取組のほうが、利用者の信頼性につながる内容であると思うため、「快適な移動空間の提供」に「安心」という言葉を入れても良いのではないかと思う。

2点目として、「分かりやすい案内サービスの充実」（資料 29ページ）について、市

バスの運賃や乗車方法など、基礎的なインフォメーションの提供を充実させる必要もあると思う。

3点目として、「市バスネットワークの維持・充実」(資料 27ページ)について、「運行エリア、運行・利用実態及び収支状況を踏まえた需要に応じた路線の強化・見直し」という非常に漠とした書き方になっている。例えば、今後5年間の中で、沿線環境が大きく変化することが予想されるところもあり、当然それに応じたことも取り組まなければならない。具体的に見えていることもあると思うが、その辺が少し具体性に欠けるところがあるなど、全体を見ると、取組内容によって書き方の疎密に差があるように感じる。

【事務局】 1点目として、「【目標②】 安全・安心な輸送サービスの確保」(資料 24ページ)については、指摘のとおり、「安心」が「安全」に引っ張られている点があることから、「快適な移動空間」(資料 28ページ)の中に「安心」を含めることについて、検討したいと考える。

2点目の「分かりやすい案内サービスの充実」(資料 29ページ)について、基礎的なインフォメーションという内容の記述を検討したいと考える。

3点目として、「市バスネットワークの維持・充実」(資料 27ページ)について、この表現としては、「川崎市バス事業路線検討委員会」からの報告を受け、今後のダイヤ改正に当たっての基本方針を定め、その方針をもとに市バスネットワークを維持・充実したいと考えている。しかしながら、鈴木委員の指摘のとおり、取組内容によって濃淡があるため、表現方法について検討したいと考える。

【寺田座長】 「市バスネットワークの維持・充実」(資料 27ページ)について、今後5年間に大きな路線の見直しの予定があるのであれば、その辺りを匂わせておくことで良いのではないかと思うので、表現の検討をお願いしたい。

【大森委員】 1点目として、「今後の市バス事業の方向性」(資料 21～33ページ)の目標の書き方について、そもそも目標というのは目指すことであるため「何々を目指す」ではなく、「何々をする」のほうが良いと思う。

2点目として、「重点施策3 社会的要請への対応と地域貢献について」(資料 9ページ)の今後の検討課題に「ベビーカー利用者の増に伴う車内ルール・マナーなどの取組の重要性」があるため、「バリアフリー化の推進」(資料 28ページ)の「心のバリアフリー」の部分に、ベビーカー利用者の表現もあったほうが良いと思う。

【事務局】 1点目の目標の表現については、調整したいと考える。

2点目の「バリアフリー化の推進」(資料 28ページ)について、ベビーカー利用の表現も検討したいと考える。

【野上委員】 一般会計からの繰入れについては、削減努力のみだけではなく、より明瞭なものにするため、仕組みを整理し、対外的にしっかり説明できるようにしていくことも今後の方向性だと思う。行政路線補助金や公共施設接続路線負担金は、路線の補助金であるため、どの路線にどれだけ補助金が入っているのか、また、どの程度削減されたのかを明瞭に説明できるようにするべきだと思う。

【事務局】 各路線に対する補助金額等については整理できているが、市民の皆様に分かりにくい部分もあるため、そういった点をしっかり説明できるようにしたいと考えている。また、削減という点について、行政路線補助金等は、市民の足を確保するための路線を維持するに当たり、その運行に係る必要経費を一般会計が負担するという考えから整理されており、はじめに削減が目的ではないと考えている。市民の足を確保するという前提のもとで、運行に係る必要経費の算定方法、対象路線などを次期計画に向けて、関係局と調整していくところである。

【野上委員】 「今後の収支見通し」(資料 32ページ)について、消費税率の引上げは、前提条件に含まれていないが、最終的な答申を出すまでに、税率引上げについて確定した場合、答申に反映させていくのか。

【事務局】 消費税率の引上げが実施された場合、単純転嫁という考えで仮定すると、収入と費用の増加分については相殺されるため、今後の収支見通しの前提条件から外している。このことから、最終的な答申においても消費税率引上げの影響等は反映しない方向で考えている。

【野上委員】 消費税率引上げの影響等は反映しない場合、資料に消費税率の引上げは見込まないことを明記する必要があると思う。

【金子委員】 経営改善を進めていくときに、収入の面と支出の面の両面からアプローチしていくというのが普通の方法であり、市バスの場合、収入の面というと、何といても利用者の増加だと思う。この答申の方向性の中では、利用者を増やしていく取組が少し弱いと感じる。例えば、まちづくりに合わせて、新たな路線の新設、あるいはより効率的

な運行によって乗車効率を高め、利用者を増やしていくような余地はないのかと思う。川崎市の場合は、地形の問題や民間バス事業者が3社も入っているなど、難しい面があると思うが、今後の方向性に利用者を増やしていく表現が入ると良いと感じる。

【事務局】 利用者の増加という点については、「労働の生産性の向上」（資料 23ページ）や「運行の効率性の向上」（資料 23ページ）など効率的な事業運営に向けてしっかり取り組み、「市バスネットワークの維持・充実」（資料 27ページ）の考え方にに基づき、ダイヤ改正や路線の見直しを行い、資源の再配分を行うことで利用者の需要に応じていきたいと考えている。

【事務局】 鈴木委員や金子委員から指摘のあった「市バスネットワークの維持・充実」（資料 27ページ）について、具体性のある取組や利用者の増加に向けた取組は資源の再配分という点を踏まえて、しっかり表現したいと考える。

【大森委員】 利用者の増加という点については、川崎市総合都市交通計画にも触れられていると思うが、バスの非利用者から新たな利用者になってもらうというような取組も重要であると感じる。

【事務局】 市バス営業所の駐車スペースのキャパシティから、車両を増やすということが難しい状況であり、積極的に車両を購入して、路線を拡大していくというスタンスはとれないため、経営資源の再配分という形で、「市バスネットワークの維持・充実」（資料 27ページ）に利用者の増加という部分をしっかり書いていきたいと考える。

【寺田座長】 意見が集中したところをまとめると、「達成水準の考え方③」（資料 29ページ）の総合満足度について、現状の満足度調査では達成水準の設定について少し気を付けたほうが良いという意見があったため、表現を検討してもらいたい。

「安全・安心を最優先事項とした取組の徹底」（資料 25ページ）の「安心」については、信頼性という意味で「快適で利用しやすいサービスの充実」（資料 26ページ）の取組に近いのではという意見があった。また、運行情報に関しては、経路表示の改善なども「安心」という点で重要であると感じた。

最後に、答申全体として、何か具体的な方向性があってもよいのではないかという意見もあり、特に、「市バスネットワークの維持・充実」（資料 27ページ）について、利用者を増やすという表現を検討してもらいたい。

3 閉会

【寺田座長】 次回の第6回では、本日議論した内容を踏まえて、答申素案をベースに説明を加えた、答申案について審議する予定である。

事務局から補足はあるか。

【事務局】 次回の第6回検討会の日程は9月3日（火）、最終回となる第7回は10月7日（月）を予定している。第6回での議論を踏まえて答申案を修正し、第7回で答申を確定したいと考えている。後日、座長から市長宛てに答申する予定である。

【寺田座長】 なお、本日の内容について追加で意見があれば、事務局に連絡いただきたい。

—— 以上 ——