

## 第5回 川崎市バス事業経営問題検討会

(事務局作成)

日 時：平成20年7月28日(月) 10:00～12:00

場 所：ミュージア川崎シンフォニーホール 研修室2・3

出席者：

<委員> 太田委員、佐々木委員【座長】、鈴木委員【副座長】、長田委員、松尾委員  
(欠席：中村委員、野上委員、弾塚委員)

<事務局> 交通局長、企画管理部長、自動車部長、経営企画課長、経営企画課主幹、庶務課長、経理課長、労務担当主幹、管理課長、運輸課長、お客様サービス課長、安全指導課長、その他事務局職員

傍聴者：2名

議 題：次期経営健全化計画におけるサービス向上策など

議 事：1 開会

2 資料説明・・・・・・・・・・事務局から資料について説明

3 質疑応答・・・・・・・・・・以下のとおり

会議録(摘録)：

【座長】 ありがとうございます。用意していただいた資料は以上です。ご意見、ご質問をお願いいたします。

【A委員】 お聞きしたいのですが、市バスの側から乗客の態度とかは観察しているのでしょうか。私はときどき観察しているのですけれども、足の悪い人とか、赤ちゃんを連れている人には後ろから乗るように言ったり、ベビーカーを上げてあげたり、手を貸している運転手さんがいるのですよね。そうすると「ありがとうございます」と言う人もいるし、当たり前顔をしている人もいます。乗客の態度にもちょっと気を使ってみて、お客さんには色々な人がいるのだということを見たほうがよいのではないかと思っているのです。そういうことを運転手さんから聞いたことはないでしょうか。

【座長】 事務局から、どうぞ。

【事務局】 私もたまに乗務員と話をする機会がございまして、色々な情報を伺うのですけれども、確かにA委員がおっしゃられたとおり、色々なお客様がいらっしゃいまして、中にはかなり権利意識の強い方もいらっしゃるのですけれども、こちらといたしましては、

すべてのお客様に親切、丁寧に応接しましょう、ということでやっております。

【座長】 他によろしいですか？

【事務局】 今お話ししたように、乗務員に対しては、ベビーカーの対応ですとか、お体の不自由な方への対応を指導しておりますし、市バスの乗務員が非常によいというご評価をいただきましてありがとうございます。

中には、やはりマナーの悪い方もいらっしゃると思います。ああいった狭い空間で何十分か一緒に共有されますので、極力そういった方には指導というのですかね、我々としても、お客様のマナーを改善できるような、場合によっては方策というのですか、PRといったものも必要かとは思いますが。

【B委員】 なるほど、他のお客さんの迷惑になるでしょうからね。

よく外国でバスに乗っていると、外国の運転手さんというのは、降りるときなど「サンキュー、サンキュー」とか言うのですよね。それは国が違くと、やはり色々違うのかなという感じはしないでもないですけど、川崎市の場合はどうなのですかね。

【A委員】 市バスは降りるときも必ず「気をつけてくださいね」とか言ってくれますね。

【座長】 ありがとうございます。ほかにどうでしょうか。

【C委員】 今のことに関連してなのですけども、アメリカに行ったときに驚いたことがあります、車いすの人たちが乗ってくるときに、運転手さんが色々介助されるのですけれども、車いすに乗っている人が礼を言わないのですよね。

【B委員】 そうなのですか。

【C委員】 これはノーマライゼーションの考え方で、公共交通に乗れるのは権利なのだから当たり前のこととされているような雰囲気がしたのです。なかなかおもしろいなと思いました。ただ、いずれにしても、コミュニケーションは大切だと思いますね。

あと、もう一つ難しいと思うのは、均一運賃だと基本的に乗るときに運賃を払いますよね。そうすると、運転手さんと降りる人が離れているわけで、私も降りるときに「ありがとうございました」とか「お世話さま」とか言うのですけれども、その辺はなかなか難しいですよ。

【B委員】 そうですね。降りるときに運転手さんが近くにいないと、なかなか会話が成立しにくいのですよね。

【C委員】 次に、5ページ目(5) ですが、これは当然、サービス業のプロとして

意識改革と市バス職員の誇りを醸成という話は結構なのですが、前回、E委員からお話がありましたけれども、管理委託をしている場合、委託先の運転手さんは市バスの職員ではないわけで、市バスの職員としての誇りというようなことを、交通局の中での研修で教育できなくなるわけですね。そのところは、もちろん委託先との契約とか、関係なのでしょうけれども、もう少し気配りが必要かと思いました。

【B委員】 それは当然、「委託」の項目の中に盛り込んでいると思いますし、色々とチェックはしているとは思いますが。委託を受けるほうの企業は企業として、当然直営と同じレベルの研修などをやってもらわないと困るわけだし、その指導はやっていると思いますが。

【座長】 事務局からお願いします。

【事務局】 今年度から上平間が全面委託ということになりまして、委託先の事業者とは毎月話をしております。C委員がおっしゃったとおり、直近の実績から見ますと、事故や苦情が多く、残念ながら委託先のほうが色々な面で成績がよろしくないというところがございます。

その辺のところは常に話し合いをしながら、交通局からも申し入れを行っております。せっかく委託をして、逆に言うと民間のよいところを吸収するところも我々がありますので、とにかくよい方向でやってくれというお願いは毎月しております。7月は今のところ、事故がない状況でございますので、少しずつ変わってくるかなという期待もしているところでございます。

【座長】 ということですが。

【C委員】 9ページの最後、「市民やお客様から信頼され、選ばれる市バスを目指して…」というのは、ほかの事業者ではなくて市バスが選ばれるという意識なのでしょうか。

【B委員】 きっとそういう意味なのでしょうね。

【C委員】 内部で「頑張りましょう」ということは言ってよいと思うのですが、交通政策としてはそうではなく、要は「自動車や自転車ではなくバスが選ばれる」という意識のほうが重要だと思うのですよね。それで、他の事業者とは切磋琢磨重要なのですが、他の事業者のお客さんを奪い取ってくるという発想はどうなのかなと思うので、そこは少し整理する必要があると思うのです。

もちろん、今、道路運送法が改正されて、住み分けよりも競争ということに一応なっているのですが、長い目で見ていくと、公共交通全体として盛り上げていくという意

識が必要なので、そのところは若干意識していただきたいと思うのですよね。それが何につながってくるかというと、8ページのところの市バスマップを1万部から2万部にするとありますが、私たちは市バスマップではなく、川崎市のバスマップが欲しいわけです。

【B委員】 「公共交通全体の」ということですね。

【C委員】 やはり他に3社あるわけですから、一緒のバスマップのほうがよいような気がするのですよね。他の事業者に提携を申し入れて、一緒につくって、ある程度費用もシェアされたほうがよいと思うのです。

【B委員】 それはおっしゃるとおりですね。

ついでに申し上げますが、尼崎市では、やはり市バスだけではなくて、広域的な民間のバスも含んだマップをつくりまして、それがとても好評なのです。ですから、今おっしゃったことはそのとおりだと思います。「公共交通全体として乗ってもらおう」ということで、利便性がありますよね。

【座長】 どうぞ、ほかに。

【C委員】 お客様アンケートの使い方ですけれども、アンケートだけもらって、その後対応していないというのはよくないので、「こういうふうに対応しました」というのは、ホームページ等々でも対応がしているのかなと思うのです。

それで、これは処理が難しいので必ずしも何とも言えないのですけれども、ホームページ上では意見を受け付けていないのですよね。

受け付けると量が多くなるから大変だとは思っているのです。アメリカのデンバー空港で話を聞いたときに、アンサーフォン形式で、つまり留守番電話で苦情を受け付けているという話だったのですが、年間約3万件の苦情がくるそうです。

【B委員】 それは大変ですね。

【C委員】 アンサーフォン形式で自由にしゃべってもらうのがよいのかどうかはよくわからないのですが、色々なチャンネルをあけておくことは、ある意味ではよいのかと思います。ただ、処理するのが大変ですからね、少し検討いただければと思います。

それと、職員の考査と言いますか、アンケート等を使ってインセンティブを与えるという話がありましたけれども。

【事務局】 8ページの一番下の意識向上ですか。

【C委員】 そうです。これはただの提案ですけれども、市民からアンケートをとるときに要望だけをとると、どうしても意識が萎縮してしまうので、例えば、ホテル等では「今

月のベスト従業員」みたいな表彰をしていたりしますよね。そういった人気投票みたいなものをやられるのもよいかと思います。ただし、それが給料に結びついてしまうと変なインセンティブが働いてしまうのですけれども。

【B委員】 それはなかなか難しいですね。

【C委員】 ただ、「今月一番評判がよかった運転手」みたいな表彰をしてもよいのではないのでしょうか。

そういうことをやろうとした場合、運転手さんの名前（名札）をもう少し大きくしてもよいのではないかと思います。または、名前ではなく、ニックネームをつけてみるのもよいかもかもしれません。その辺も含めて、運転手さんがお客さんとよい意味でのコミュニケーションをとりたくなるようなものが組み込まれるとよいかと思います。

【B委員】 最後の点はA委員がおっしゃったことにも少し関連するのではないかと思います。おっしゃるとおりで、お客さんからのアンケートとか苦情等々、どちらかというとマイナスイメージというか、批判が多いわけですね。しかし、それをやると、C委員がおっしゃったように萎縮してしまうというか、悪い面ばかりが出て、そういう声ばかり聞かれるというのはあまり それはそれで大事なのですが 好ましくないで、よいところも言ってもらいたいというか、新聞等でも同じですよ。良いニュースも取り上げてもらいたいと思うし、それをお金と結びつけるのは、公務員ということもあるし、非常に難しいわけですがね。

神戸市の場合もそうなのですけれども、「表彰制度」をつくったらどうかという声が評価委員会でも出まして、そういうことは非常に重要だと思います。

欧米の大学の先生などでもありますよね。「ベストプロフェッサー」といった形で選ばれる。そうすると、新聞等々に載ったりしてもものすごい「時の人」ですよ。そういう感じで、うまくそれが機能するようになったらよいのではないかと思いますけれども。

【座長】 事務局からお答えがあればどうぞ。

【事務局】 「選ばれるバス」ですけれども、どうしても我々、事業者サイドから考えになってしまう部分がございます。市内、民間との競合路線が非常に多い中で、まず私どもに乗っていただきたいという部分がございます。お客様が増えることによって乗務員もやる気になる、というのがございます。ただ、C委員がおっしゃったように、総合交通施策の中では、そういった考えもあろうかと思えます。それはバスマップにも通じる話でございます。確かに民間バス等のすべてが入っていれば、お客様、市民の方にとっては利用し

やすいものになりますので、その辺は検討課題という形にさせていただきたいと思っています。

また、お客様アンケートの中では、要望だけでなく、そういった評判ですとか、実際にお褒めの言葉をいただく場合も結構ございますので、そういった場合には表彰制度ですとか、そういったものを活用しながら乗務員の意識を上げていく形をとっておりますし、あと、9ページの上から2番目のお客様満足度調査の中では、アンケートの結果を今度お客様に投げて、実際に改善されたものに対して、あるいはまだ不満足な分についてはキャッチボール的なものもやってみたいと考えておりますので、そういった中でのコミュニケーションというのですか、そういったものも取り組んでいきたいと考えております。

【座長】 よろしいですか？

【C委員】 やはり重要なことは、バスサービスというのは、直接的にお客さんに対応するのは、いわゆる運転手さんだけなので、運転手さんの評判というのは非常に重要で、そのやる気といいますか、働きがいといいますか、そういうものがうまく奨励できるようなものがよいですね。

【座長】 D委員、いかがでしょうか。

【D委員】 サービス向上策の説明を聞いた第一印象として、まず1番目の「乗ってもらいやすいバス」という表現なのですけれども、サービスというものを提供側からとらえて整理していくのか、お客様の目線で整理していくのか、その辺をもう少しブラッシュアップされたほうがよいと思います。「乗ってもらいやすい」というのは市バスの立場としてはよくわかるのですけれども、これがキャッチコピー的にドンと出るのは、いかがなものかと思いました。

【座長】 よいアイデアがありましたら、教えていただけますか。

【D委員】 「利用しやすいバス」とか、「乗りやすいバス」ということでよいと思います。

【座長】 そうですね。

【D委員】 それが1つと、先ほどC委員から出ていましたけれども、サービススタンダードの問題です。スタンダードの構築ということはよいと思いますし、これを内部的に言うにはとてもよい表現になっているのですけれども、選ばれるという問題はともあれ、他事業者よりも云々という表現がございますが、これはサービスを提供する色々な事業者サイドからとりますと、気になる表現だと思います。

交通局はサービスを色々やりたい、レベルアップしたい、他事業者よりも勝っていきたいと、これは重々わかるのですけれども、補助金ですとか、色々な条件が川崎市内の同業他社さんも同じであればわかるけれども、その条件が違った中で、市バスだけが「質・量ともレベルの高いサービス」というのがどうとられるのかと思います。内部的な表現としてはよいと思うのですが、外部に出すときにはどうかと思います。

市バスとしては、スタンダードを自ら求め、お客様にそれを提供して、それが高いサービスの提供を維持していくのだ、という形でご努力される目標というのは否定しませんが、

【座長】 ありがとうございます。

どうぞ。

【E委員】 1つはまず、3ページに「潜在需要の掘り起こし」ということが書いてありますが、ここに書いてある内容自体は、それはそれでよいと思うのです。ただ、川崎市の1つの特徴として、いわゆる丘陵地が多い。つまり坂道がかなりある場所なので、坂道を介している住宅地ですとか、あるいは坂道がある地域の公共交通事業、バス事業というのはそれなりにあるはずなのです。その辺を意識的に開発していく必要がありはしないだろうかと思います。

結局、過去の路線の形態が、どうしても昔からある通りを中心に組まれていて、その後、そこはわりと谷の部分にあって、その両側の丘陵に住宅が広がっていったという中で、本当にニーズに対してカバーできているのかどうかと、その辺を検討することによって、実際に走れる道路の問題とか色々ありますけれども、ただ、その可能性を少し、潜在需要という意味ではもっと突っ込んで見てみる必要があるのではないかと思います。ですから、今後の目標のところ、できればその辺のところも触れていただくとありがたいという気がします。

それから、同ページの「深夜バスの運行」ですけれども、これも深夜バスそのものはこの内容でよいと思うのですが、大都市圏での人の行動パターンというのは、従来夕方に集中していたものが、だんだん遅い時間にシフトする傾向があります。そういう中で深夜バスというのも当然必要なのですけれども、深夜バスになる前の、いわゆる通常運行している夜間のダイヤの充実というのも必要になってくるのではないかと感じています。

次に、5ページに「走行環境の改善」があります。ここでは要望するということでまとめられていますが、要望は要望でよいのですけれども、要望するに当たって、例えば大が

かりなインフラ整備をすると、大がかりな規制を伴うということになりますと、やはり実現までに非常に時間がかかります。ただ、実際には、走行環境の改善というのは、早くできるところから取り組んで、定時運行をしていく必要があるわけで、大がかりなインフラ整備が必要ない、交差点のところを少し改良する程度でできる改善方法というものもあるわけで、そういったところを洗い出して、警察との相互理解というか連携というか、そういうところの中で小さな改善から一つ一つやっていくということが必要かと思います。「どういうところが小さな改善でできるのか」という情報は、おそらく乗務員の方が一番持っておられると思いますので、そういう意味で、先ほども「乗務員の方とのコミュニケーション」という話が出ましたけれども、実際にハンドルを握っている乗務員の方の目に映る交通の状況を営業所の中で吸い上げて、それを本局のほうで風通しよく吸い上げられて、具体的な要望なり、あるいは警察との連携の材料として使えるような仕組みをつくっていく必要があるかと思います。

次に、6ページの「ハード面での低公害化」について、特に問題があるということではないのですが、いわゆる低公害車両というのは非常にコストがかかりますので、やはりコストがかかるということは、どこかに負荷がかかっている恐れがあって、低公害というのがどこかで相殺されていないかということもあるので、なるべくローコストの方法というのも考えていく必要があるかと思います。

特に、バイオ燃料のところ、第2世代のバイオ燃料もコストとの絡みがどうかというあたりの検討は必要かなと。第2世代ではなく、その前の、例えば、廃食用油などを活用したバイオ燃料などについては、逆にこれは安定供給の問題とか、色々課題はあるわけですが、そういう身近な部分というのは市民ぐるみで取り組めるという可能性もあるので、第2世代にこだわらず、第1世代のバイオ燃料についても検討してみる必要があるかと思います。これは各地でかなり本格的に実験に取り組まれておりまして、市民ぐるみという点では滋賀県ですとか、あるいは北海道の帯広ですとか、色々ところで事例が出てきていますので、主力にはなり得ないとは思いますが、第1世代についても検討が必要かと思います。第2世代よりは、多分ローコストでできる方法です。

次に、7ページの「シニア定期券の検討」ですけれども、これは大きく分けて、ある程度の金額を先にいただいてフリーパスにする方式と、その半分ぐらいの金額をいただいておいて1回乗るごとに100円を払うという、この近くでしたら神奈中バスがやっている方式と、こういう高齢者定期券には大きく分けて2通りあるかと思うのですけれども、ど

ちらの方式を考えておられるのでしょうか。先に少し申し上げますと、特に60歳代の方ですと、大半は元気な方ですので、話を直接聞いてみますと、「無料で乗せてもらうよりは、自分で100円を払って乗ったほうがよい」という人の比率が高いことが多いので、その辺がどういうご予定で、どうお考えになるかというあたりを、後でお聞かせいただきたいと思います。

次に、8ページの「情報ツールの充実」で、～ のどこに当てはまるのかちょっとわからない、もしかしたら、もう一つ別な项目的なものになるのかもしれませんが、3つ、大きな問題がございまして、1つは「系統番号」がお客さんに浸透しているのかどうかというところのチェック。例えば、いわゆる首都圏の方式の、駅の頭文字プラス2けた数字の系統番号を交通局では採用しているわけですが、これが本当にお客さんに判別して乗ってもらえているのかというあたりのチェックが必要かと思います。他の地域、例えば東京の多摩地域でいうと、ほとんど系統番号で言っている人がいなくて、「え、そんな番号あるの」というのが普通の市民の意識なのです。結局はみんな「どこ経由のどこ行きのバス」という案内の仕方をして、実はバス会社の方もそういう案内をして、系統番号で案内をしてないのです。ですから、本当にそれが使える番号なのかということのチェックが必要かと思います。

それともう一つは、過去の資料の中で「路線名」というのが出てきました。路線名というのは、例えば交通局で収支などを整理していく際には必要なのですが、これが例えば、お客さんの動向や何かの実態と合っているのかどうか。もしその実態と違っているとすれば、その中で例えば輸送人員であるとか、収支であるとか、そういうのを検討するのが本当に正しいのかなという疑問を、実は以前からも感じてはいたのですけれども、伺ったら、かなり昔の路線が形成されていった中で出てきた路線名であって、実際にお客さんに広報はしてないですね。お客さんに対しては、例えば、路線図や何かは系統番号でやっている。この辺の路線名と系統番号の関係、この辺の実態がどうなのかというところのチェックが必要かと思います。

それともう一つは、車両の「行き先表示」ですが、行き先表示の書き方というか表示の仕方、この辺がお客さんにわかりやすくできているかどうかのチェック。車両前面の行き先表示もそうですし、側面の途中経由地が3カ所ぐらいある表示も、お客さんにとって、その系統をきちんと理解してもらえるような経路で表示されているのかということ。あるいは、「駅前の案内板などに表記されている経由地」と、「車両に表記されている経由地」

が一致しているのかどうか、この辺のチェックが必要ではないかと思います。そういう形でインフォメーションというのはつながっていかないと、わかっている人しかわからないものになってしまうと、結局は「わからないから乗らない」ということになってしまいますので、その辺が必要であると思います。

また、先ほど、C委員のほうから出てきたバスマップの話ですけれども、実は交通局が作っているマップは、他の事業者のものに比べますと、きちんと位置関係のわかる縮尺図上に載っていること、2段階ですけれども比較的本数の多い路線と、本数の少ない派線の路線が分かれていることであるとか、会社の別はないですけれども、民間バスが走っているところに黄色いラインが入っていることなど、優れているマップだと思います。ただ、もう少しその辺で「トータルの交通マップ」としての工夫が必要かというふうにも思います。これは前回の会議のときにも言いましたけれども、今の折り方ですと、大きく広げないと路線図が見えないのです。結局は一番必要なところがすぐに開けるようなスタイルにしたほうがよいだろうと思います。

【座長】 おっしゃるとおりだと思います。

【E委員】 次に、8ページに「職員の意識向上」といったことがありますが、1つは、もっと地元のマスコミなどを活用して、先ほど、お客さんのアンケートの話で「問題点だけでなく、よいことも欲しい」という意見がありましたけれども、マスコミも同じことで、ほうっておけば悪いことばかりが出るわけです。

【座長】 そうですね。

【E委員】 例えば、この資料にはたくさんの改善のメニューが出されているわけで、これをこれから実施していくわけですけれども、どんな細かいことでも実施したらそれをマスコミに投げる。そうすると、全部載るかどうかはわかりませんが、やはり取り上げてくれる部分というのはそれなりにあるはずで、「川崎市バスでは、今度はこのことをやりました」といった記事が次々出ていくことによって、現場で働いている人たちというのは、「自分たちはそういう前向きに進んでいるところで働いているのだな」という気持ちになるはずなのです。

それでさらにお客さんが増えてくれれば、やはり乗務員の方というのは、後ろにたくさんのお客さんが乗っているほうがうれしいのです。私は色々なところの、特に、過疎地のバスの乗務員の方とも話をしますが、普段は数人のお客さんを乗せている乗務員が、たまに大きなイベントなどでシャトルバスの応援にでたとき、「本当に自分はドライバーを

やっていてよかったと思う」という声をよく聞きます。ですから、それでお客さんに乗ってもらってやる気になってもらうというのが、一番の早道だろうと思います。その意味で、マスコミを積極的に活用する必要があると思うのです。

それと、例えば、車内アナウンスの研修等を実施しているという中で、割とマニュアル的にやっている部分というのもあるだろうと思うのですが、実行についてきちんとチェックをする必要がある。というのは、これもよくあることなのですけれども、確かにきちんとマイクを使ってしゃべっているのです。ところが車内で聞き取れない人が結構多い。つまり、それは声が通らないのか、マイクの設定というか、ボリュームとかそういうのも含め、そういったものの仕方が悪いのか、その辺はわかりませんが、実際に走っているときにマイクを通した案内なりあいさつが聞き取れないことが多いのです。ですから、そういったことのチェックもしていく必要があるかと思えます。

それと、先ほど、車内名刺についてC委員のほうから出ましたけれども、私もあれはもう少し名前を大きくわかるような方式、あるいはもっと言うようならば、現在、バス事業者でも、越後交通とか関東鉄道とか幾つかでやっていますけれども、タクシーのように写真を掲出するような方法もあるだろうと思います。

それと、実は台湾などでは義務になっているのですが、車外の後部に名刺を掲出する方法があるのですね。ああいうものを掲出するのも、1つの励みになるのか、または逆効果もあるのかわかりませんが、1つの方法かと思えます。日本の例で言いますと、岡山の宇野自動車、広島のエイチ・ディー西広島がその方式を採用しています。ですから、そういうことも少し考えてもよいのかと思えます。

次に、9ページに「区役所等との連携による地域との連携・協力」とありますが、この中で重点的にやったらどうかと思うことがありまして、町内会などに全戸配布みたいなことをするのも1つのやり方なのですけれども、川崎市はやはりそれなりに転入してくる人がいると思いますので、転入してきた時点で市バスの情報を与えていくということによって、市バスを最初から選択肢に入れてもらうということが必要かと思えます。

区役所に限らず、地域の中に市民活動なり地域活動は色々あると思いますので、そういったところとタイアップして、地域の中のバスマップみたいなものだとか、あるいは周辺のお店といったものと合わせたマップみたいなものを、市民の熱心な方たちと一緒につくっていくような、そういうものもあってもよいかと思いました。

次に、最後の「市バススタンダードの構築」については、私も「他事業者よりも」とい

う語句はとったほうがよいだろうと思います。

最後に、先ほどC委員から管理委託先の話がありましたが、まだ委託が始まって時間が経っていませんから何とも言えない部分もありますけれども、私が京都市や神戸市などで委託先の状況を見た中で、例えば神戸市では、神姫バスという会社が、市バスの2つの営業所の受託をしていますけれども、自分は市バスの乗務員なのだという意識をかなり強く植えつけているという言い方は変ですけれども、そういった教育がされていまして、ターミナルを発車するときには、「今日は市バスをご利用してくださいましてありがとうございます。私は市バス 営業所の です」というような自己紹介をしたり、あるいは最後にも「市バスをご利用くださいましてありがとうございました」というようなアナウンスを徹底するやり方にしているようですので、そういった「市バスのドライバー」という意識を強めていく方法はあるのだらうと思います。ですから、そういった工夫を委託先と相談されればよろしいかと思えます。

数多く申し上げましたけれども、気がついたところは以上です。

【座長】 ありがとうございます。後半部分は非常に細かいご指摘もございましたが、事務局からお答えをいただかなければいけないようなことも幾つかあったのではないかと思います。

【事務局】 1つはシニア定期券の件ですけれども、100円方式ですと、現在の高齢者外出支援事業と似通った形になるので、例えば、現役世代の方の割引率よりも、もう少し割引率を上げた定期券の発行ができないかと思っております。

もう1点、バスマップの話ですけれども、川崎市の場合、転入転出とも大変多い都市でございますので、区役所に配布をして、新しく来た市民の方に市バスマップを渡せば、市バスがお客様を独占できるのではないかなという気持ちがありました。実はE委員がおっしゃった中で、区によっては、既に独自で作っているところがありまして、それを見ると、市バスだけではなく民営バスさんも載っていて、その区全域を網羅しているものがありますので、それでかなりカバーできているのかなという気がしております。

もう1点、マスコミにつきましては、交通局では、なかなか明るいニュースがないということで、庁内的にも「こういうことを取り組んでいますよ」ということをアナウンスするように、庁内で各局長が集まる会議が毎週開かれるのですけれども、その際に積極的に資料を出しております。また、それと同時に、その内容をプレスに投げ込むとか、場合によっては記者会見もやっております。実は先週の土曜日にサッカーの川崎フロンターレ

の市制記念試合がございまして、乗務員にフロンターレのユニフォームを着せたらどうかということで、投げ込みをやったのですけれども、残念ながら記事にはなりませんでした。

【座長】 そうですか。それは残念でしたね。

【事務局】 もう1点は、第1世代のバイオ燃料の件ですけれども、実は既に市民グループで、廃食油を使って洗濯石けんを作っている団体があるのですけれども、営業的に、かなり厳しい状況になっているようです。廃食油の集め方等々の色々な問題があるようですので、少し様子を聞いて検討してみたいと思います。

【座長】 ありがとうございます。どうぞ、ほかに。

【事務局】 まず、丘陵地帯の路線の件ですけれども、E委員がおっしゃったような状況になっておりますが、コミュニティ交通との整理が必要かと思っております。バス事業者としてはなかなか入っていけない部分がございます。一方でそういったコミュニティ交通として、各区、市民の方が率先してやっている部分もございますので、それとの協力を図りながら検討してまいりたいと考えております。

それから、夜間ダイヤの充実ということで、昨年度、北部の柿生線という路線で増強、増回を図りました。今回、深夜バスの1歩手前の時刻につきましても終発の繰り下げ等を図りながら、お客様の利便性の向上を考えています。

走行環境の関係で言いますと、ちょっとした改善ということで、実際、E委員がおっしゃったように、営業所あるいは乗務員が一番情報を持っています。今回、職員提案制度をやった中で、走行環境、ここを直してほしいとか、そういった声も上がっていますので、その辺をもう1回営業所にフィードバックして、できるものからやっていきたいという考えがあります。

それから、シニア定期券ですけれども、先に申しましたように、若干割引が高いというイメージで、横浜市さんでは、65歳以上の方にそういった定期を発行されています。通常の定期よりも少し割引が高いといったものもケースとしてございますので、この辺をちょっと検討してまいりたいと考えております。

それから、系統番号と路線名ですけれども、確かにお客様からは「行き」というお話が確かにありまして、我々としては系統番号という理解がありますので、例えば「川73系統 行きです」というご案内をしているのですけれども、なかなか通じていない部分がありまして、車内掲示の路線図については、一応路線名も入れています。

また、E委員がおっしゃったように、路線名がなかなか実態と合っていないという部分が

ありまして、例えば、矢ノ口線という路線があるのですが、これはかなり昔には矢野口まで行っていたのですけれども、今は矢野口の手前で終わっていると。そういった実際の運行形態に合っていない路線については、局内で検討を始めて、運行区間に適している路線名を設定して、それをまたお客様に対してご説明をしたほうがよいのかなと思います。

それから、バス車両のローコストについては検討課題とさせていただきたいと思っております。

【座長】 どうぞ、ほかに。

【事務局】 L E Dの話が出ましたが、南部地域に葬祭場があるのですけれども、川崎駅からそちらのほうへ行く路線と、ちょうど似たようなところを通るところの系統のL E D表示がうまくいってなかったので書き方を変えまして、やはりそういった工夫もやっておりますので、今後ともそういった行き先表示等は変えていきたいと思っております。

たまたま行き先表示を変えたのが、職員の提案からということでございまして、最近提案制度を募りまして、3件ほど表彰いたしまして、職員の意欲も引き立てるような工夫もしていきたいと思っております。今後ともそういったことで表彰をやっていきたいと思っております。

【B委員】 今お答えいただいた、例えば「シニア定期券の話」とか、「深夜」よりも少し早い時間帯での「夜間バス」の充実とか、既に一部でやっているとおっしゃいましたが、その辺のことも書き込むとよいかもしれませんね。

【E委員】 そういった提案を実現に移すことが、現場の人たちの士気向上につながりますので、実現に移せるような仕組みをぜひつくっていただきたい。そういう中では、例えば、特に道路要件、走行環境などについては、やはり所轄の警察と常に連携がとれるような体制をつくっておく必要があるだろうと思っておりますので、その辺をぜひお考えいただければと思います。

【座長】 どうぞ。

【C委員】 関連してよいですか。今の事務局の話では、転入者にはバスマップを渡しているというお話でしたか？

【事務局】 今はまだ渡しておりません。よく考えますと、1万部で足りないのではないかという気がしております。

【座長】 そんなに多いのですか。

【事務局】 先ほどE委員の話がありましたように、市バスマップには基本的に市バス

の路線しか入っていません。つまり転入者が、市バス路線の近くに住まわれている場合はよいのですけれども、民間バスしか走っていないところに住まわれている場合は、マップを渡しても無駄とは言いませんけれども、実際、生活上役に立つのか、といったことがあります。そういうわけで、1度配付を考えたことはあったのですけれども、現状ではどうかと。先ほどのご意見のとおり、民間、公営含めて載っていれば、転入された方についても「川崎市ではこういう交通体系でご利用できますよ」というアピールにもなりますし、それはそれでよい方向なのかとは思いますが。あとは、先ほど話がありました、各区で独自で民間、公営含めた路線図みたいなものを、あと観光地といいますか、名所等も含めたものを、独自の取組でつくられている区役所もございますけれども、そういう区役所では、おそらく転入者等にお渡ししているのだと思います。

【C委員】 その辺は、ぜひ交通局できちんと情報を収集してほしいですね。私は、以前買ったマンションの資料で今でも一番重宝しているのが何かというと、最寄りのバス停の時刻表が、マンションを買ったときにその冊子がついていたのです。それは3社のバスの時刻表つきで、これが結構便利でして、意外にそういう意味では、マンションのモデルルームか何かに、そこの近くのバス停の時刻表か何かを置いておいてもらえると便利かと思えます。

【座長】 なるほど、不動産業者とのタイアップですね。

【C委員】 それと、先ほどのマスコミの話ですが、別に大手ではなく、意外にミニコミ紙がすごく重要なのですよ。そんなに大々的にやらしてもらわなくても、半ページくらいバスの運転手さんのひとり言みたいなのを、ミニコミ紙か何かに書かせてもらったりすると、よいかもしれないと思いました。

それと、E委員からご指摘のあった5ページの走行環境の改善のところですが、これまでは県バス協会を通じていたものが、ここからは各営業所等が直接要望しましょうという話で、かなり進んでいる話になっているようなのです。これは多摩区の話で、オフィシャルではないらしいのですが、区長や警察署長や駅長やNTTの局長等が、非公式に集まって意思交換をしているという話を聞いたことがあるのですけれども、そこに営業所長さんも行かれてバスの話をしていけば、色々な意味で効果があるような気がしました。

【座長】 人脈ですね。

【C委員】 ええ、そうだと思います。

【座長】 何か事務局からありますか。

【事務局】 先ほど、E委員のほうから丘陵地とか、そちらのほうも隠れた需要があるのではないかというお話がありましたが、なかなか対応できてない部分がありまして、川崎市でそれとは別にコミュニティーバスという動きがあるのですが、先般、南野川という地域で自治会が主体となった運行が始まっているところですが、そういった取り組みに対して、市バスとしても色々な情報の提供であるとか、協力であるとかというようなことをしてきておりますので、そういった連携もできるのかなという、直接、山の上に上がっていくことができない場合もあると思いますけれども、そういった自治会、組織のやる運行と、当然最寄りのバス停にそれが山の上からおりてくると。その辺の連携というのもありますでしょう。色々な形の取り組み、じかに市バスが上がっていくことができない場合でも、そういった取り組みができるのかなというようなことでまたやっていきたいと思います。

【座長】 ありがとうございます。

どうぞ、ほかに。

【D委員】 サービススタンダードの範疇に入れるのがよいかわかりませんが、これは常に明確に打ち出していく必要があるのかなという気がするのですよ。

サービススタンダードというのは一民間事業者でも、当然数値目標は違いこそすれ、目指す方向というのは何ら変わらないわけで、公営としての位置づけといいますか、例えば、民間以上に環境問題に率先して取り組みます、福祉バスにも率先して取り組みます、というような。

それから、市の行政施策とも連携して、色々な行政目的に寄与していきますよ、というような部分も、1つの市バスとしてのサービススタンダードというか、もっと大きいテーマかもしれませんけれども、そういったものもインクルードした中でサービススタンダードとしていかないと、民間企業さんと同じような目線で数だけ先に行くと、それがイコールフットイングで行くのであればまだよいとしても、条件が違うところでその部分だけ走ってしまうのはどうかと思います。ですから、私は公営としての意義を常にサービス面、内部にあっては、生産性をより上げるということが前回の経営効率アップの視点でしたし、今回はお客様のためにどう返していくか。そこが公営として返していくのだという部分も各項目に折々入れながらまとめ上げていくということが大事なことなのかなと思います。

盛り込み方として、もっとそこに光を当てた表現があると、市バスとしての存在価値、

これからの安定性という意味でつながっていく気がしますので、サービススタンダードの構築という、ここを新しくお書きになるのであれば、再掲であってもそこに入れたほうがよいのかなという気がしました。

【座長】 ありがとうございます。

今までの「経営改善策」についても、公営交通としての役割とか意義ということが前提の中にあるわけですね。「お客様サービスの向上策」についても同じ前提があるわけですが、あえて今回それについてあまり議論を喚起しなかったのは、これは3年前の検討会の冒頭で言っているのですね。つまり、「市バス事業の役割」というのを、その「まとめ」の1ページから2ページあたりのところで、「まちづくり」、「福祉環境」、「市全体のネットワーク」、「先駆的施策の協力・連携」、「住民の意向を直接反映した運行の提供」等々を言っているわけで、ここでかなり公営バスの役割とか意義を言っているのに、暗黙のうちに、今回はそれを引き継いでいるものと理解しているので、あえて繰り返さなかったのです。

しかし、D委員がおっしゃったそのことは非常に重要だと思います。今回、「答申」として表に出るときに、必ずしもそれを手にとってくださった方が、前回の検討会の答申を十分存じ上げない方もいらっしゃるかもしれませんから、そういう数値目標等々をうたうところとか、あるいは前回までの「経営改善策」等をやるところでも、あまりくどくなるのもどうかと思いますが、やはり公営交通としての意義とか役割というようなものを、前提のところでは要旨とともにさらりと再度書いておいたほうがよいかもしれないですね。その方がよくわかっていただけるのではないかなと思います。文章化するときに工夫しましょう。

【D委員】 さきほどお話に出ていましたけれども、受託会社との関係で、サービス水準を維持するということが必要なわけですので、ここはそういう文言も「質・量ともレベルの高いサービスを提供する」、切り刻んでいけばそういった委託業者の指導育成、タイアップというのも出てくるのでしょうけれども、そういった公営、市バスとして、1つのヘッド機能といいますか、色々な受委託業者、他の民間事業者にとってもリーダー的立場で、ある意味では行政権限はないけれども、実質的な行政権限に近い形で自主的な指導という意味で束ねていくのだというのも1つの公営としての役割でしょうから。

【B委員】 そうですね。おっしゃるとおりだと思います。

「お客様サービスの向上策」の中でも、例えば、主要ターミナルでの広報活動とありましたが、そこでも「市バスの利用キャンペーン」と書いてあるのですね。そこでも今のD

委員のご発言を考えれば、市バスももちろんリーダーシップをとってほしいけれども、いわゆる公共交通の民営バスも含んで、マイカーに対してのキャンペーンとか、そういう書き方をしたらよいと思います。そのときに2つ中身があって、1つはマイカーから公共交通へのシフトですね。それを促進するような戦略的な広告というか、キャンペーンをする必要が1つあります。

それともう1つは、それを超えて、今のD委員のご発言に乗じて言えば、いわゆる市バスあるいは「公共交通としての社会的責任」というか、今はやりのCSRとして、地球環境の保全とか、あるいは道路の混雑を解消するとか、そういうことも、もちろん書いてよいと思います。そういう面のリーダーシップをとってよいわけですから。

それと、「イベント」の話がありましたが、企業とのジョイント、ああいうところでも、さきほどのサッカーの話も同じでしょうけれども、できるだけマイカーを使わないで公共交通を使ってください、というような。そういう取り組みが必要なのではないのでしょうか。

関西では、テレビで甲子園の野球を見てると、コマーシャルをするのですよ。阪神タイガースにいた元外国人選手が出てきて、「阪神電車を使ってください」「甲子園球場には駐車場はありません」と言うのですが、そういうおもしろい取り組みもあるのです。ですから、イベントなどのときに、「できるだけマイカーを使わないで来てください」というような話をする。そのあたりのことは非常に重要だと思って聞いていました。

今日の資料をまとめるときに、おそらく本文の中にはきっと1ページか2ページしか入らないと思います(横長のもを本文の中には入れかねるでしょうから)。そのときに、一番心配なのは、この2つしか本文の中に入らないとすると、今後さらに目指すべき目標というようなものを、ある程度本文中に入れておきたいということです。簡単でもよいから本文の方に、ある程度の数値の目標を入れて読んでもらえるようにしておいたほうがよいのではないかと思います。詳細については、「資料」として後ろにつければよいと思いますが。

でなければ、せっかく特徴の1つである、「数値目標が何かであらわしたい」という意思が本文の中では十分実現されないことになってしまいますから。そんなところでは

ほかにありますか。

【C委員】 前回の報告書にあるけれども、やはり今回もうたっていくという話ですが。

【座長】 D委員がおっしゃったことですか？

【C委員】 ええ。やはり再度うたっておくことが重要だと思います。やはりしつこく

言うことも重要です。一般会計からの繰り出しの話もありますから。

【座長】　そうですね。関係ありますからね。

【C委員】　言っておかなければいけないと思いました。それで、D委員がおっしゃったことに関連して、やはり若干気になっていたのは、乗車券制度の改善のことで、これがサービス向上なのか増収なのかというような話が、まさに企業性の話と公共性の話があって、シニア定期券というのはおそらく考え方としては、若干社会政策的なところがあるというのと、そこは公営バスだからやるという部分はあるはずなので、そのことはどうしても公営バスとしての意識を常にもちながら組み立てておくことが必要だと思います。

【座長】　そういう意味でも、今回も、「公営バスの意義と役割」をもう1回うたっておいたほうがよいということですね。おっしゃるとおりだと思います。

それでは、他にないようでしたら本日はこれで終わりにさせていただきたいと思います。

どうもありがとうございました。