

令和7年度 報告書

令和8年3月30日

神戸市交通局市バス営業所の
管理運営に関する評価委員会

目 次

| | | |
|-----|----------------------------------|----|
| 1 | はじめに | 2 |
| (1) | 評価委員会の設置 | 2 |
| (2) | 管理の受委託の経緯 | 3 |
| 2 | 管理運営の評価にどのように取り組むべきか | 4 |
| (1) | 評価対象期間 | 4 |
| (2) | 評価項目 | 4 |
| (3) | 評価方法 | 5 |
| 3 | 管理運営の評価結果 | 9 |
| (1) | 「安全・安定運行」に関する評価 | 9 |
| (2) | 「サービス水準」に関する評価 | 10 |
| (3) | 「経済性」に関する評価 | 11 |
| (4) | 「環境等」に関する評価 | 12 |
| (5) | 今年度の重点項目『「交差点内絶対事故ゼロ」について』に関する評価 | 13 |
| (6) | 評価結果のまとめ | 14 |
| 4 | 結びに代えて | 16 |
| | 【部会編】 | 18 |
| ○ | 交通局市バス営業所の管理運営に関する評価委員会規程 | 32 |
| ○ | 神戸市交通局市バス営業所の管理運営に関する評価委員会委員名簿 | 34 |
| ○ | 評価委員会開催経過 | 35 |

1 はじめに

(1) 評価委員会の設置

神戸市交通局は、危機的な財政状況を抜本的に改善するため、平成16年9月に「神戸市交通事業の経営改革プラン「レボリューション2004」を策定したが、その中心施策の一つに「市バス営業所の管理の受委託」があった。当該施策の実施の過程において、受託事業者の事業運営を安全・安定運行、サービス水準などの観点から検証及び評価を行うため平成17年10月に「市バス営業所管理の受委託に関する評価委員会」が設置された。

受託事業者の実績の評価は、神戸市交通局が当然第一義的に行う立場にあるものの、外部第三者による評価も併せて不可欠と考えられたからである。この委員会は、最初の評価のまとめを平成19年11月に公にしたが、同月に神戸市交通事業管理者へ行った報告の中で、管理の受委託に関する評価を「一時的なものに終わらせず、恒常的なものとし、絶えず改善・改良を重ねていくことが必要」とした。報告を受けた神戸市交通局は、「神戸市バス営業所管理の受委託に関する評価委員会」を常設の機関として認め、ここに評価委員会は制度的に定着をみたのであった。

平成20年11月に開かれた評価委員会から、従来の評価項目に加えて年度ごとに新たに「重点項目」を設定するものとされた。平成22年1月の評価委員会の報告書では、さらなる改善に向けて「現行の評価項目や評価方法に甘んずることなく、絶えず自己点検をしつつ、それらを改善していく必要がある」とされた。また、平成23年2月の報告書では、「調査をより効果的なものとするため、各営業所から提出される諸資料や調査項目を更に改善・改良するとともに、管理の受委託をより効果的・効率的なものとするため、報告書や委員の意見が各営業所に周知され、意識向上の礎となることが望まれる」とされた。

規程の改廃に伴い、平成25年4月1日以降は、「神戸市交通局市バス営業所管理の委託に関する評価委員会」に改称した。

令和4年3月、市バス営業所における職場内でのハラスメント行為や長期間にわたる時間外勤務手当の不適切な受給が発覚したことにより、第三者委員会による調査を経て、令和5年10月に関係職員に対する処分が実施された。本事案を受け、市バス営業所の職場環境及び組織風土が継続的に適切な状態に保たれているかを確認するため、「神戸市交通局市バス営業所管理の委託に関する評価委員会」を発展的に改称・拡充することとし、令和6年3月の条例改正により「神戸市交通局市バス営業所の管理運営に関する評価委員会」と改め、直営営業所についても評価を実施することとし、現在に至る。

本報告は、改正後の条例に基づく「神戸市交通局市バス営業所の管理運営に関する評価委員会」による報告である。

(2) 管理の受委託の経緯

管理の委託の法的根拠は道路運送法第 35 条によるものであり、神戸市においても「一般乗合旅客自動車運送事業の管理の受委託（高速バス路線に係るものを除く。）について」（自動車交通局長通達平成 20 年 2 月 6 日最終改正）の要件を満たす一般乗合旅客自動車運送事業者を対象に、平成 16 年 4 月から、パイロット事業として有野営業所の神戸交通振興株式会社への委託をもってスタートした。その後、4 営業所（魚崎・松原・落合・西神）を一括して委託に付することとし、提案競技を行い、外部委員を含めた選定委員会の意見を踏まえ、平成 17 年度から魚崎営業所を神戸交通振興株式会社、松原営業所を阪急バス株式会社に委託し、平成 18 年度から落合営業所及び西神営業所を神姫バス株式会社に委託した。

管理を委託されている 5 営業所の受託体制は、平成 22 年 9 月に行われた提案競技の結果、平成 23 年度から有野営業所の受託事業者は阪急バス株式会社に替わり、他の 4 営業所については、引き続き従来事業者が受託を続けた。平成 25 年 5 月 1 日に有野営業所管内の路線を民間会社に移譲したことにより有野営業所の委託業務を廃止した。そのため、平成 25 年度以降は 4 営業所について評価を行った。

平成 28 年度は、従前の受託事業者との契約を 1 年間延長したうえで、平成 29 年度から令和 3 年度までの 5 年間を契約期間（基本契約）とする提案競技を実施し、その結果、引き続き現行の事業者がそれぞれの営業所の受託を続けることになった。令和 3 年度は、令和 4 年度から令和 8 年度までの 5 年間を契約期間（基本契約）とする提案競技を実施した結果、令和 4 年度から魚崎営業所の受託事業者は阪急バス株式会社に代わり、松原、落合、西神の 3 営業所については、引き続き従来事業者が受託を続けることになった。

さらに、民間事業者の営業所を活用した管理委託として、平成 29 年度に実施した提案競技に基づき交通局の営業所として中央南営業所が、令和 2 年度に実施した提案競技に基づき、清水が丘営業所が新設された。令和 4 年度は、中央南営業所について令和 5 年度から令和 9 年度までを契約期間（基本契約）とする提案競技を実施し、その結果、引き続き従前の事業者が担当することとなった。

| 営業所 | 受託事業者 | 委託開始時期 |
|---------|----------|-------------------|
| 魚崎営業所 | 阪急バス株式会社 | 令和 4 年 4 月 1 日 ~ |
| 松原営業所 | 阪急バス株式会社 | 平成 17 年 4 月 1 日 ~ |
| 中央南営業所 | 神姫バス株式会社 | 平成 30 年 8 月 1 日 ~ |
| 落合営業所 | 神姫バス株式会社 | 平成 18 年 4 月 1 日 ~ |
| 清水が丘営業所 | 山陽バス株式会社 | 令和 2 年 11 月 1 日 ~ |
| 西神営業所 | 神姫バス株式会社 | 平成 18 年 4 月 1 日 ~ |

2 管理運営の評価にどのように取り組むべきか

(1) 評価対象期間

第1段階の「各種データや資料に基づく調査」に基づく評価は令和6年度（一部令和7年度も含む）を対象とし、第2段階の「現場での実態調査」については、令和7年度を対象とするものである。

(2) 評価項目

評価委員会の初期の評価項目は「安全・安定運行」「サービス水準」「経済性」の3本柱であったが、平成22年度から、環境問題に対する意識の高まりを踏まえて「環境保全」を柱の一つとして独立させた。さらに、令和3年度からは、国連が提唱する「SDGs（持続可能な開発目標）」の一部である「社会・文化・人権等」を評価項目の中に取り入れることにし、項目も「環境等」として包括したものに改めた。

また、平成21年度から「重点項目」として、毎年度一つの特定期間を設定し、重点的に取り上げ検討することにした。令和7年度の「重点項目」は、『車内マイクを活用したお客様へのご案内の徹底について』をテーマに設定した。

なお、各項目とも評価にあたり定量的評価が可能なものは（例えば、安全・安定性における有責事故件数、財政効果における営業所委託料、社会・文化・人権等における女性職員数など）、できる限り客観的指標を用いるよう心がけた。

【評価項目】

| | | |
|---------|--------------|---|
| 安全・安定運行 | 安全・安定性 | 運転技術 (事故の経年比較、運転の丁寧さ) |
| | | 整備管理状況 (整備士数・点検整備状況等) |
| | | 営業所管理業務の実施状況 (点呼状況・車両清掃等) |
| | 安全・安定運行の取り組み | 危機管理体制 (事故発生時・緊急時の対応等) |
| | | 運輸安全マネジメントに基づく管理運営 (ヒヤリハットの取り組み状況、事故防止の独自の取り組み等) |
| | 教育・研修 | 教育・研修の実施状況 (研修時間・人数の経年変化、特色ある研修、事故を起こした者や苦情対象者への指導等) |
| サービス水準 | 市民サービスの維持 | サービス提供状況 (運行ダイヤ、お客様ニーズ、接客サービス、クレーム対応等) |
| 経済性 | 財政効果 | 委託費用 (委託料の推移) |
| | 経営の安定性 | 経営指標の変化 |

| | | |
|------|---------------------------|------------------------------|
| 環境等 | 環境保全 | 環境への配慮 (エコドライブ、光熱水費の経年比較) |
| | 社会・文化・人権等 | 交通弱者への配慮 |
| | | 女性参画の状況 |
| | | 担い手確保につながる取組み |
| | | 地域貢献度 |
| 重点項目 | 車内マイクを活用したお客様へのご案内の徹底について | |

《参考》これまでの重点項目（直近10年間）

- 平成27年度 突発的な事故等への対応の取組み
- 平成28年度 乗客の安全確保をより向上させるための取組み
- 平成29年度 お客様の声の業務への反映
- 平成30年度 外国人の観光客・お客様（居住者）への対応
- 令和元年度 運賃収受をめぐるスムーズな乗客対応の取組み
- 令和2年度 交通事業における新しい生活様式について
- 令和3年度 通学路や危険個所の安全確保
- 令和4年度 乗り降りを含めた車内事故対策への取組み
- 令和5年度 停留所への接近・発着時における安全な速度について
- 令和6年度 「交差点内絶対事故ゼロ」について

(3) 評価方法

評価は、大きく分けて次の3段階により行われた。

ア 第1段階：各種データや資料に基づく調査

各営業所から提出されるデータや資料などに基づいて調査・検討を行った。

【別表1 評価参考資料項目一覧】

| 項 目 | |
|------|---|
| 資料1 | 営業所の運営体制について(令和7年7月1日現在) |
| 資料2 | 営業所別事故発生件数状況 (1) 人身/物損, 有責/無責の経年比較 (2) 有責事故の状況 (3) 市バス安全マネジメントの目標達成状況 |
| 資料3 | 走行10万キロ当たり事故件数状況(公営交通事業者との比較) |
| 資料4 | 点検等の実施状況 (1) 整備士1人当たりの車両数 (2) 点検整備状況 (3) 車両整備の独自の取り組み・効果 |
| 資料5 | 局監査結果等 (1) 車両整備管理関係 (2) 点呼実施状況 (3) 日常管理業務・事故処理対応・安全マネジメント・教育等 (4) 運転士の健康管理 (5) 運転士のモチベーションを向上させる取り組み |
| 資料6 | 車両清掃状況 |
| 資料7 | 事故発生時・緊急時の対応状況 (1) 事故・異常事態発生時の連絡体制 (2) 事故対応の流れ・重大事故対応事例 (3) 異常事態処理の流れ |
| 資料8 | ヒヤリハットの情報収集における活用実績について |
| 資料9 | 事故防止の独自の取り組み等事故防止対策 |
| 資料10 | 一般研修(研修名及び概要) (1) 一般研修(コンプライアンス研修) (2) 一般研修(研修名及び概要) |
| 資料11 | 特色ある研修等 |
| 資料12 | 事故を起こした者や苦情対象者への研修・指導 |
| 資料13 | お客様の声ハガキ (1) お客様の声ハガキ種別・営業所別経年比較 (2) お客様の声ハガキ集計表 |
| 資料14 | クレーム対応 |
| 資料15 | 臨時増発本数の経年比較 |
| 資料16 | 財務分析結果について |
| 資料17 | 委託料 (1) 営業所委託料推移 (2) 自動車事業決算推移 (3) 経費等の負担区分 (4) 走行距離1km当たりの委託料比較 |
| 資料18 | エコドライブ・環境に配慮した取り組み状況 (1) アイドリングストップ等の実施状況 (2) 環境負荷低減の取り組み (3) 環境負荷低減に資する車両整備 |
| 資料19 | 燃費・光熱水量の経年比較 (1) 燃費 (2) 電気・水道・ガス使用量 |
| 資料20 | 交通弱者への配慮・女性参画の状況・担い手確保につながる取組み・地域貢献度 |
| 資料21 | 交通局・事業者間の協議事項 |
| 資料22 | 事業者からの提案事項 |
| 資料23 | 重点項目「車内マイクを活用したお客様へのご案内の徹底について」 |

イ 第2段階：現場での実態調査

各営業所の実態調査として、「評価委員による担当路線への添乗調査」を実施した。
今年度より、直営営業所も調査対象に加え、営業所毎の調査数を均等化するため、委員1人あたり1営業所につき2路線の添乗を基本とした。

なお、事業者からの直接ヒアリングの際には、今年度の重点項目である『車内マイクを活用したお客様へのご案内の徹底について』等について説明を受け、委員との質疑の場も設けられた。

それぞれの結果を受けて、①安全・安定運行、②サービス水準、③経済性、④環境等、⑤重点項目の5項目について評価した。

(ア) 事業者からの直接ヒアリング及び営業所の視察

| 日程 | ヒアリング事業者 | 視察営業所 |
|---|----------|-----------|
| 令和7年12月8日 | 神姫バス(株) | 落合営業所 ※1 |
| | 阪急バス(株) | 松原営業所 ※2 |
| | 山陽バス(株) | 清水が丘営業所 |
| | 神戸市交通局 | 中央営業所 ※3- |
| 【調査内容】 <ul style="list-style-type: none"> ・重点項目を中心に事業者からの説明、質疑応答 ・営業所内等の視察 | | |

※1 落合営業所のヒアリング時に、中央南、西神営業所についても説明・質疑応答

※2 松原営業所のヒアリング時に、魚崎営業所についても説明・質疑応答

※3 中央営業所のヒアリング時に、石屋川営業所、垂水支所についても説明・質疑応答

(イ) 添乗調査

| 時期 | 添乗先 |
|-----------------------|-------------------|
| 令和7年7月～11月 | 各委員が1営業所あたり2路線を添乗 |
| 【調査項目】 別表2のとおり | |

ウ 第3段階：評価委員会における意見集約

第1段階及び第2段階に関し、営業所調査を経て各委員から提出された評価シートに基づき、委員全員の意見を集約して各項目で5段階評価（5非常に良好、4良好、3普通、2努力を要する、1かなり努力を要する）を行った上で、「評価報告書」のとりまとめを行った。

なお、評価値は営業所間の差異をより詳細に見るため小数点以下第1位までとした。

【別表2 添乗調査シート】

令和7年度 添乗調査シート

| | | |
|-------------|--|----------------|
| 乗車日： 月 日 曜日 | 発車予定 時 分 実際の発車時刻 時 分 | 混雑状況： 混雑 普通 閑散 |
| 系統： | バス停： (乗車)～ (降車) | 天 候： 晴 曇 雨 |
| 運転士番号： | 営業所： 魚崎 石屋川 中央 中央南 松原 落合 垂水 清水が丘 西神 不明 ※ バス車体側面の「魚」「石」「中」「南」「松」「落」「垂」「清」「西」で判別してください。 | |

| チェック項目 | 評 価 | | | コメント |
|--|---------------------------------|--|--|---|
| ① バスターミナル等、長時間停車時にアイドリング・ストップしているか | <input type="checkbox"/> 実施していた | <input type="checkbox"/> 該当なし 車内気温に配慮 | <input type="checkbox"/> 実施しなかった | 実施しなかったが、車内気温等に配慮していたものと評価される場合は、「該当なし」を選択してください。 評価対象外 |
| ② 運転士は服装の規定（別紙参照）を守っているか | <input type="checkbox"/> 守っている | | <input type="checkbox"/> 守っていない | |
| ③ バスの車内・車外が汚れていないか (問題がある場合は備考欄に具体的に記入) | <input type="checkbox"/> 適正 | | <input type="checkbox"/> 問題あり | |
| ④ 乗車扉の開閉は安全だったか また、着席（つり輪・手すりに掴まる）を確認して発車していたか | <input type="checkbox"/> 十分していた | | <input type="checkbox"/> 不十分だった | |
| ⑤ 運転士の車内マイクによる発車停車時の「動きます」「止まります」「止まるまで席を立たないでください」等の注意案内があったか | <input type="checkbox"/> あった | | <input type="checkbox"/> なかった | |
| ⑥ 車内放送(テープによる次のバス停の案内)のタイミングは適切だったか | <input type="checkbox"/> 適切だった | | <input type="checkbox"/> 不適切だった | |
| ⑦ 車内の混雑時に運転面やマイク案内で適切に対応できていたか | <input type="checkbox"/> 適切だった | <input type="checkbox"/> 該当なし | <input type="checkbox"/> 不適切だった | |
| ⑧ 発車時等、歩行者横断に注意を払っているか また、横断歩道上の歩行者・自転車に注意を払っていたか | <input type="checkbox"/> 払っていた | | <input type="checkbox"/> いなかった | |
| ⑨ 急発進・急停車・過度なスピード・急な割り込み運転はなかったか (もしあれば該当項目に○をつける) | <input type="checkbox"/> なかった | <input type="checkbox"/> 少しあった | <input type="checkbox"/> よくあった | 急発進 急停車 過度なスピード 急な割り込み |
| ⑩ 交差点での安全確認は十分だったか | <input type="checkbox"/> 十分していた | | <input type="checkbox"/> 不十分だった | |
| ⑪ 赤信号での交差点侵入はなかったか | <input type="checkbox"/> なかった | | <input type="checkbox"/> あった | |
| ⑫ 運転士の運賃確認、お客様案内など接客マナーは適切か | <input type="checkbox"/> 適切だった | | <input type="checkbox"/> 問題あり | |
| ⑬ 運転士のお客様に対する降車時の挨拶が適切だったか (問題がある場合は備考欄に具体的に記入) | <input type="checkbox"/> 好印象 | <input type="checkbox"/> 普通 | <input type="checkbox"/> 問題あり していない | |
| ⑭ 高齢者や体の不自由な方等に対して配慮がなされていたか | <input type="checkbox"/> していた | <input type="checkbox"/> 該当なし | <input type="checkbox"/> していなかった | |
| ⑮ 全体的に見てバスにご乗車いただき満足いただけただろうか | <input type="checkbox"/> 良かった | <input type="checkbox"/> 普通 | <input type="checkbox"/> 良くなかった | |
| <その他お気付きの点がございましたらご記入ください> | | | | |
| <特に「優良」なドライバーはその理由と、チェック項目①～⑮のうち特に評価できる項目をご記入ください。> | | | | |
| | | | | 委員・幹事 署名 |

※ 感染症対策の観点から、車両の窓開けや換気装置の活用を行っており、特に夏季期間における車内環境を保つため、アイドリング・ストップを実施していないため、評価対象外とした。

3 管理運営の評価結果

(1) 「安全・安定運行」に関する評価

ア 評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所 | 魚崎 | 中央南 | 松原 | 落合 | 清水が丘 | 西神 | 石屋川 | 中央 | 垂水 |
|----------------|------|------|------|------|------|------|--------|-----|-----|
| 事業者 | 阪急バス | 神姫バス | 阪急バス | 神姫バス | 山陽バス | 神姫バス | 神戸市交通局 | | |
| 1 安全・安定性 | 4.0 | 3.4 | 4.0 | 4.1 | 3.6 | 3.7 | 3.5 | 3.4 | 3.6 |
| 2 安全・安定運行の取り組み | 3.9 | 3.8 | 4.0 | 4.1 | 3.7 | 3.6 | 3.8 | 3.7 | 3.9 |
| 3 教育・研修 | 4.2 | 3.6 | 4.1 | 4.2 | 3.8 | 3.8 | 3.6 | 3.7 | 3.6 |
| 安全・安定運行の評価 | 4.0 | 3.6 | 4.0 | 4.1 | 3.7 | 3.8 | 3.6 | 3.5 | 3.6 |

(評価の区分) 5 非常に良好 4 良好 3 普通 2 努力を要する 1 かなり努力を要する

※対前年度比較は14ページ参照

イ 評価コメント

委託各営業所の評価は、昨年度と比較し、落合営業所が0.4点、松原営業所が0.3点、魚崎営業所が0.2点のプラスとなり、その他の営業所は昨年度と同様の結果であった。直営営業所の評価は3.5～3.6点と、昨年度より改善がみられる結果となった。

本項目は、「事故件数」だけでなく、「危機管理体制」や「運輸安全マネジメント」等の安全・安定運行の取り組みや教育・研修など、様々な面から総合的に評価されねばならないものである。

令和6年度「有責事故件数」の営業所の総計は、前年度と比較して、人身事故が12件の減（委託総計は12件の減、直営総計は増減なし）、物損事故が3件の減（委託総計は9件の増、直営総計は12件の減）であり、全体として減少した。人身事故件数14件のうち12件が車内事故であり、令和5年度の17件から減少しているが、引き続き重点的な対策が求められる。

「有責事故件数」は、所属車両数等により営業所ごとに差が生じるが、それ以外にも、それぞれの路線が持つ道路事情（幅員・坂道・カーブ・違法駐車等）や乗客の年齢層などの様々な要因によることが考えられる。このため、走行距離10万キロ当たりの事故件数の比較に加えて、日頃の事故防止に対する営業所ごとの取り組みの差や教育・訓練の密度の差を注視していく必要がある。今後さらに努力を積み、人身事故を減少させるための取り組みを期待したい。

(2) 「サービス水準」に関する評価

ア 評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所 | 魚崎 | 中央南 | 松原 | 落合 | 清水が丘 | 西神 | 石屋川 | 中央 | 垂水 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|--------|-----|-----|
| 事業者 | 阪急バス | 神姫バス | 阪急バス | 神姫バス | 山陽バス | 神姫バス | 神戸市交通局 | | |
| サービス水準の評価 | 3.9 | 3.8 | 3.8 | 3.8 | 3.6 | 3.7 | 3.7 | 3.8 | 3.7 |

(評価の区分) 5 非常に良好 4 良好 3 普通 2 努力を要する 1 かなり努力を要する

※対前年度比較は14ページ参照

イ 評価コメント

各営業所の「サービス水準」の評価は、昨年度と比較し、全ての営業所が0.2点～0.4点のプラスとなり、各営業所において、サービス水準の向上に取り組んでいる効果が見られる結果となった。

「お客様の声」については、前年度と比較すると、全体的に件数が増加しているが、お褒めの言葉が33件の増加、苦情については86件の減少となっている。主な苦情の内容は、運転操作となっている。また、遅延等に関する苦情は2件であり、昨年度と比較して3件の減少となっている。

「添乗調査」においては、「満足度全般」として、A（高評価）、B（普通）、C（低評価）の3段階で評価を行ったが、各営業所ともB評価が多かった。そのなかで、落合営業所はA評価が57.1%（全営業所平均34.1%）と高評価であった。

運転士のアナウンスの音が聞こえにくいという意見の他、適切にアナウンスがおこなわれていないという指摘があった。車内案内やアナウンス、降車時挨拶等、運転士の車内マイク活用を含めた声掛けは、顧客満足度への影響が大きいことから、積極的な活用が望まれる。

いずれの営業所においてもサービス面の向上は、運輸業においては「安全・安定運行」と並んで永遠の課題であることを強く認識して、これからも事業運営にあたってもらいたい。

(3) 「経済性」に関する評価

ア 評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所 | 魚崎 | 中央南 | 松原 | 落合 | 清水が丘 | 西神 | 石屋川 | 中央 | 垂水 |
|----------|------|------|------|------|------|------|--------|----|----|
| 事業者 | 阪急バス | 神姫バス | 阪急バス | 神姫バス | 山陽バス | 神姫バス | 神戸市交通局 | | |
| 1 財政効果 | 3.3 | 2.9 | 2.7 | 4.0 | 3.9 | 3.4 | — | — | — |
| 2 経営の安定性 | 3.9 | 4.1 | 3.9 | 4.1 | 3.0 | 4.1 | — | — | — |
| 経済性の評価 | 3.6 | 3.4 | 3.3 | 4.1 | 3.4 | 3.8 | — | — | — |

(評価の区分) 5 非常に良好 4 良好 3 普通 2 努力を要する 1 かなり努力を要する

※対前年度比較は14ページ参照

管理運営の評価は営業所ごとに行うことを原則としているが、「経営の安定性」については財務諸表の分析が中心であることから、直営営業所の評価は実施せず、受託事業者ごとに評価を行っている。

イ 評価コメント

「経済性」の委託営業所の評価は、3.3～4.1点となり、ばらつきがみられる結果となった。

「財政効果」は走行距離 1km あたりの年間委託料の実績が重要な評価基準となるが、その結果、中央南、松原営業所が低い評価となった。

「経営の安定性」については、専門家（公認会計士）の委員から、各受託事業者の直近の財務諸表を分析したうえで、次のとおり報告があり、委員会として確認した。

『令和7年3月期（山陽バス（株）は2月期）の決算数値は3社とも営業利益、経常利益及び当期純利益は黒字である。

阪急バス（株）は、売上高はコロナ禍以前の水準には戻っていないが、今期にかけ回復している。神姫バス（株）の売上高はコロナ禍以前の水準に戻っている。

短期的には令和7年3月末時点においては、阪急バス（株）、神姫バス（株）とも経営は、安定的であると考えてもいいのではないかと考える。

山陽バス（株）は、令和7年2月期は営業利益、経常利益及び当期純利益は黒字であるが、令和2年2月期から令和5年2月期まで営業利益及び経常利益は、赤字である。

「抜本的なコスト改善」「収益基盤の強化」を掲げており、今後これら戦略の効果が中・長期的にどのように現れるかにより経営成績に影響を与えるものと思われる。財政状態は自己資本比率が低く、また固定比率が大きいので、注視していくべきである。』

(4) 「環境等」に関する評価

ア 評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所 | 魚崎 | 中央南 | 松原 | 落合 | 清水が丘 | 西神 | 石屋川 | 中央 | 垂水 |
|-------------|------|------|------|------|------|------|--------|-----|-----|
| 事業者 | 阪急バス | 神姫バス | 阪急バス | 神姫バス | 山陽バス | 神姫バス | 神戸市交通局 | | |
| 1 環境保全 | 3.8 | 3.9 | 3.9 | 3.7 | 3.8 | 3.8 | 3.9 | 3.7 | 3.8 |
| 2 社会・文化・人権等 | 4.0 | 3.5 | 3.9 | 3.8 | 3.9 | 3.9 | 3.4 | 3.7 | 3.6 |
| 環境等の評価 | 3.9 | 3.6 | 3.9 | 3.7 | 3.9 | 3.8 | 3.6 | 3.7 | 3.6 |

(評価の区分) 5 非常に良好 4 良好 3 普通 2 努力を要する 1 かなり努力を要する

※対前年度比較は14ページ参照

イ 評価コメント

各営業所の評価は、昨年度と比較し、全営業所が0.1点～0.5点のプラスとなる結果となり、全体的に評価が上向き結果となった。

「環境保全」に関しては、感染症対策として車両内換気を継続していることから、冷暖房が必要なため、アイドリングストップを今年度も引き続き評価項目から外した。

各営業所とも、安全で燃費の向上につながる運転の方法について運転士に研修を行う等、環境改善に向けて一定の取り組みが行われているほか、営業所内における環境負荷低減の取り組みも行われている。今後も一層の工夫を期待したい。

「社会・文化・人権等」については、今年度から「担い手確保につながる取組み」を評価項目として追加し、「職場環境の改善」、「人材の集め方」の観点で報告された。

各営業所の評価は、3.4～4.0点となった。「交通弱者への配慮」の分野において、車いす・ベビーカーの利用者や視覚障がい者を対象とする具体的な取り組みが報告された。

「女性参画の状況」においては、魚崎、清水が丘、西神、中央営業所において女性運転士の在籍が確認できた。また、男女別の施設整備といったハード面に加えて、育児休業の制度の周知と積極的な取得に努めている記載が見られた。特に、中央営業所では昨年度より4名増の6名の在籍となり、全営業所の中で最も多くの女性運転士が登用されている。女性専用の休憩室を整備する等、女性が働きやすい環境整備に取り組んでいる点に好感が持てる。引き続き各営業所とも、女性職員が働きやすい環境づくりが望まれる。

「担い手確保につながる取組み」の分野においては、「働きやすい職場認証制度」の認証を取得する等、職場の環境改善や人材確保につなげる具体的な取り組みが報告された。

「地域貢献」の分野においては、地域の学校や社会福祉施設と連携した安全への取り組みなど、具体的な実施例が報告され、各営業所の取り組み状況がより明らかとなった。

(5) 今年度の「重点項目」

『車内マイクを活用したお客様へのご案内の徹底について』に関する評価

ア 評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所 | 魚崎 | 中央南 | 松原 | 落合 | 清水が丘 | 西神 | 石屋川 | 中央 | 垂水 |
|--------------------|------|------|------|------|------|------|--------|-----|-----|
| 事業者 | 阪急バス | 神姫バス | 阪急バス | 神姫バス | 山陽バス | 神姫バス | 神戸市交通局 | | |
| 車内マイクを活用したお客様へのご案内 | 3.6 | 3.4 | 3.7 | 3.9 | 3.4 | 3.3 | 2.9 | 3.1 | 3.1 |

(評価の区分) 5 非常に良好 4 良好 3 普通 2 努力を要する 1 かなり努力を要する

※対前年度比較は14ページ参照

イ 評価コメント

「重点項目」の評価は、平成21年度から始まったものであるが、一般的な評価軸で拾いきれない部分を評価し、各営業所へ注意喚起を行うとともに、その時々¹の社会的課題に応じたテーマをピックアップして設定できるなど、非常に意義のある項目である。ただし、この項目は、毎年テーマが変更になるため経年での比較は相応しくない。

今年度のテーマ『車内マイクを活用したお客様へのご案内の徹底について』の営業所としての取り組みに対する評価は、委託営業所の評価は、2.9～3.9点となり、「普通」から「良好」の範囲であるが、営業所ごとの取り組みには、種々の工夫や差異が認められ、営業所間において差が見られる結果となった。

魚崎および松原営業所では、教育型小集団活動において交通局通知の周知やマイク活用の重要性を教育するとともに、マイクアナウンスを活用したお褒めの事例を紹介することで、運転士が自発的に学習し、自身に活かすための環境が整えられている。さらに、外部モニターによる、マイクアナウンスを含む接客を評価する制度を活用し、マイク案内を向上させる取り組みを行っており評価できる。

落合営業所では、優良なマイク案内事例の動画視聴、案内の実践、運転席での基本案内用語の掲示を通じ、車内マイクの活用に取り組んでいる。今回の調査では、落合営業所が「重点項目」の評価として最も高い3.9点の評価となっている。

直営営業所は、接客用語例集の活用について周知徹底されているものの、車内マイクの活用にかかる積極的な取り組みが見受けられなかった。今後さらなる取り組みを期待したい。

(6) 評価結果のまとめ

営業所ごとの評価結果のまとめは以下のとおりとなった。

| 営業所 | 魚崎 | 中央南 | 松原 | 落合 | 清水が丘 | 西神 | 石屋川 | 中央 | 垂水 |
|------------------------|------|------|------|------|------|------|--------|-----|-----|
| 事業者 | 阪急バス | 神姫バス | 阪急バス | 神姫バス | 山陽バス | 神姫バス | 神戸市交通局 | | |
| 安全・安定運行 | 4.0 | 3.6 | 4.0 | 4.1 | 3.7 | 3.8 | 3.6 | 3.5 | 3.6 |
| サービス水準 | 3.9 | 3.8 | 3.8 | 3.8 | 3.6 | 3.7 | 3.7 | 3.8 | 3.7 |
| 経済性 | 3.6 | 3.4 | 3.3 | 4.1 | 3.4 | 3.8 | — | — | — |
| 環境等 | 3.9 | 3.6 | 3.9 | 3.7 | 3.9 | 3.8 | 3.6 | 3.7 | 3.6 |
| 車内マイクを活用した お客様へのご案内 | 3.6 | 3.4 | 3.7 | 3.9 | 3.4 | 3.3 | 2.9 | 3.1 | 3.1 |

(評価の区分) 5 非常に良好 4 良好 3 普通 2 努力を要する 1 かなり努力を要する

[参考 昨年度評価結果]

| 営業所 | 魚崎 | 中央南 | 松原 | 落合 | 清水が丘 | 西神 | 石屋川 | 中央 | 垂水 |
|------------|------|------|------|------|------|------|--------|-----|-----|
| 受託事業者 | 阪急バス | 神姫バス | 阪急バス | 神姫バス | 山陽バス | 神姫バス | 神戸市交通局 | | |
| 安全・安定運行 | 3.8 | 3.6 | 3.7 | 3.7 | 3.7 | 3.8 | 3.5 | 3.4 | 3.4 |
| サービス水準 | 3.6 | 3.5 | 3.6 | 3.5 | 3.4 | 3.5 | 3.5 | 3.4 | 3.4 |
| 経済性 | 3.3 | 3.4 | 3.3 | 3.6 | 3.1 | 3.4 | — | — | — |
| 環境等 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.6 | 3.4 | 3.7 | 3.5 | 3.5 | 3.5 |
| 交差点内絶対事故ゼロ | 4.0 | 3.4 | 4.0 | 3.9 | 3.4 | 3.9 | 3.6 | 3.4 | 3.4 |

(評価の区分) 5 非常に良好 4 良好 3 普通 2 努力を要する 1 かなり努力を要する

本報告書は常設の委員会として19回目の報告書であり、委員会による「営業所の管理運営に関する検証・評価」の結果は、各委員が共通認識の上に立って、充分議論を重ねた結果を反映したものである。

例年実施する評価項目は相互比較と経年比較の双方が可能であるが、重点項目は年度ごとに内容が変わるため経年比較は相応しくない。

今年度の評価委員会による添乗調査において、委員が特に「優良」と認めた運転士について、限られた添乗調査の結果ではあるが、次のとおり表記する。

— 今年度の「添乗調査シート」に「優良」と特記された運転士 —

| 所属営業所 | 月 日 | 添乗調査 | |
|-------|----------|------|----------------|
| | | 系統 | 区 間 |
| 魚崎 | 11/3 (月) | 16 | 六甲ケーブル下 → 阪急六甲 |
| 中央 | 11/3(月) | 2 | 青谷 → 地下鉄三宮駅前 |

※上記2名において、同一運転士の複数回の選出は無かった。

4 結びに代えて

- (1) 「神戸市交通局市バス営業所の管理運営に関する評価委員会」として二回目の評価となる。今年度も例年と同じく、「各種データや資料に基づく調査」として各営業所から提出のあった評価参考資料による調査、「現場での実態調査」として添乗調査、営業所調査を実施した。

評価結果として、経年での比較になじまない重点項目を除き、昨年度よりも各項目総じて評価点が向上傾向にあり、各営業所の日々の取り組みの成果が表れているものと思われる。

- (2) 営業所調査においては、各営業所とも地域貢献活動の取り組みについて報告があった。特に営業所独自の取り組みとして、「児童を対象とした安全啓発活動」「障害者施設における安全啓発活動」「地域での清掃活動」「営業所見学会の開催」等の報告があった。安全・安定な運行を確保するため、運転士に必要な教育・研修を十分に行うことはもちろんであるが、児童や高齢の方に対して、事故防止のための働きかけを行っていくことも、積極的な取り組みとして評価できる。また、地域に根ざした社会貢献活動に取り組むことで、市バス事業に対する地域の理解が得られる効果も期待できる。

さらに、今年度新たに評価項目とした「担い手確保につながる取り組み」について、職場の環境改善や人材確保に関する様々な施策に取り組んでいることの報告があった。運転士不足については、この業界を取り巻く全国的な課題である中、安定した市バスの運行を支えるべく担い手の確保を進めていることは、積極的な取り組みとして評価できる。

- (3) 「添乗調査」の委員コメントには、昨年度に引き続き車内マイクの使い方について多くの意見があった。運転士によるマイク活用の有無だけではなく、活用されている場合でも、声が聞き取りにくい等の指摘もあった。また、発車・停車時は、利用者が揺れを感じる瞬間であり、高齢者を始めとする利用者に注意を促すことで車内転倒事故を未然に防ぐ安全の観点からも、アナウンスによる案内が重要である。適切なアナウンスは、車内事故の防止のみならず、お客さまサービスの向上にも欠かせないものであり、今後も引き続き運転士に対する研修、教育がしっかりと行われることを期待する。

- (4) 今年度の重点項目であった「車内マイクを活用したお客様へのご案内の徹底について」に関しては、「優良な活用事例に基づく研修」や「モチベーションアップを図る表彰制度」等の多様な工夫や取り組みがなされていた。このような取り組みが、実際の日々の運行における案内時に活用でき、利用者につながることで、より一層、利用者の安心感醸成につながるものと考えられる。

- (5) 直営営業所と委託営業所の評価結果を比較すると、重点項目である「車内マイクを活

用したお客様へのご案内の徹底について」での直営営業所における取り組みに対する評価結果が低くなった。重点項目であるため、経年での比較は叶わないが、取り組みの差が表れた結果となったことから、更なる取り組みが行われることを期待する。その他の項目については、ほぼ横並びの結果となったが、今後も経過的な観察が必要とされるであろう。

- (6) 最後に、本評価委員会では統一された基準・視点のもとで、直営、受託事業者の別を問わず、市バス営業所一体として客観的に評価しているものである。一方で、利用者にとっては直営、受託事業者の区別なく、同じ市バスとして日々乗車するものであるから、それぞれの営業所における取り組みを進めつつ、市バス全体でのさらなるレベルの向上を期待したい。今後とも市民の足として市民の皆さまの理解を得て、その役割を果たしていくことができるよう、直営営業所・受託事業者ともに取り組まれない。

令和7年度 報告書 (部会)

目 次

はじめに・・ 21

[評価結果]

1 「執務・サービス管理」に関する評価

- (1) 運転士による「非乗務」勤務（会議出席等）について、所属長の手続きを経ているか
・・ 22
- (2) カードリーダー認証による出退勤記録は、必ず行われているか。・・・・・・・・ 22
- (3) 所属長は、カードリーダー認証による出退勤記録の取扱いを指導徹底しているか。 23
- (4) 統括部門により作成した3営業所の統一ルールについて、事務取扱いを周知徹底しているか。・・ 24
- (5) 所属長は、改善基準告示を遵守するべく、所属職員の長時間勤務の状況を確認しているか。・・ 24
- (6) 所属長は、長時間勤務の解消・平準化を心がけているか。（特定の人物に偏っていないか。）・・ 24
- (7) 所属長承認済の時間外勤務実績と、支給における時間外勤務実績に乖離はないか。（統括部門の確認実績と突合）・・ 24
- (8) 職員の健康管理は適切に行われているか。（健康診断の未受診者はいないか。）・・・・ 25
- (9) 所属長は、受診勧奨を行っているか。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 25
- (10) 産業医による面談が必要な職員について、面談実施の勧奨等の必要な措置をとっているか。・・ 25
- (11) 職場環境の維持・改善に努めているか。（私物の持ち込み、特定の職員による個室化、組合の物置化等）・・ 26
- (12) 庁舎内の掲示板や配布物が、申請に基づく承認により正しく管理されているか・・・・ 26

2 「管理運営体制」に関する評価

- (13) 職員目安箱が誰でも目の届く場所に設置されており、職員に周知されているか。・・・・ 27
- (14) 目安箱による通報に対し、組織として確認・対応を行っているか。・・・・・・・・ 27
- (15) 管理人材（運行管理者、主任等）の役割が明確化されており、役割に応じた育成が行われているか。・・ 27
- (16) 指揮命令系統が適切に機能しているか。（職制に基づく指揮命令系統にて業務遂行しているか。・・ 28
- (17) 業務上の伝達事項が職制に基づく適切なルートにより所属の全員に周知されているか。・・ 28
- (18) 新たに策定した「交通局自動車部営業所人事・組織運営方針」に基づき、人事異動が適切に行われているか。・・ 28

3 「安全管理・指導教育」に関する評価

(19) 所長・副所長は、所属の運転士について添乗調査を行っているか。(実施記録の有無)
..... 29

(20) 添乗調査での結果について、改善の要不要について判断しているか。..... 29

(21) 改善が必要な運転士がいた場合は、指導教育を行っているか。(指導記録の有無)..... 29

(22) 所属長は、安全に関する方針について、全営業所員に対して掲示のみによらず周知しているか。..... 30

(23) 所属長は、ヒヤリハット事例を集めているか。..... 30

(24) 所属長は、集めたヒヤリハット事例を、運転士に注意喚起・情報共有として活用しているか。..... 30

終わりに (総括)..... 31

はじめに

神戸市交通局は、市バス営業所における職場内でのハラスメント行為や長期間にわたる時間外勤務手当の不適切な受給が発覚したことにより、第三者委員会による調査を経て、令和5年10月に関係職員に対する処分を実施した。また、同局自ら、市バス営業所の職場環境及び組織風土の改善に取り組むとしている。

もともと、市バス営業所の職場環境及び組織風土が適切に改善されたか、また、適切な状態に保たれているかを継続的に確認するため、神戸市交通局は、従前から存した「神戸市交通局市バス営業所管理の委託に関する評価委員会」を改め、「神戸市交通局市バス営業所の管理運営に関する評価委員会」として設置した。

本報告は、「神戸市交通局市バス営業所の管理運営に関する評価委員会」による二度目の報告である。

調査に際しては、昨年同様に調査の着眼点を評価項目として整理した上で、部会委員が本庁及び各営業所から調査に必要な書類を収集した上、各営業所の視察を行うと共に各営業所管理職からのヒアリング、営業所内の書類の確認等を行った。

1 「執務・サービス管理」に関する評価

(1) 運転士による「非乗務」勤務（会議出席等）について、所属長の承認手続きを経ているか。

評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所名 | 評価 | 備考 |
|--------|----|------|
| 石屋川営業所 | 適 | 特になし |
| 中央営業所 | 適 | 特になし |
| 垂水支所 | 適 | 特になし |

(2) カードリーダー認証による出退勤記録は、必ず行われているか。

ア 評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所名 | 評価 | 備考 |
|--------|-----|---------|
| 石屋川営業所 | 要改善 | コメントの通り |
| 中央営業所 | 要改善 | コメントの通り |
| 垂水支所 | 適 | 特になし |

イ 評価コメント（所見）

（石屋川営業所）

記録がされていない事案が、令和7年1月から同年6月までの間で9件あった。うち4件について、作成が義務づけられている不記録の理由書が提出されているか確認をしたところ、不記録時から速やかに作成されていたのは1件のみで、残り3件は同年11月の営業所調査後に作成されたものであった。理由書の作成が徹底されていない。

（中央営業所）

記録がされていない事案が、令和7年1月から同年6月までの間で32件あった。営業所所属職員数が多いことを考慮しても多いと言わざるを得ない。また、求めても提出がないとの理由で、不記録の理由書の提出が全く求められていない。理由書の提出を求めるとの各営業所統一ルールを徹底すべきである。

(3) 所属長は、カードリーダー認証による出退勤記録の取扱いを指導徹底しているか。

ア 評価結果

営業所ごとの評価は以下とおりのとなった。

| 営業所名 | 評価 | 備考 |
|--------|-----|---------|
| 石屋川営業所 | 要改善 | コメントの通り |
| 中央営業所 | 要改善 | コメントの通り |
| 垂水支所 | 適 | 特になし |

イ 評価コメント（所見）

(石屋川営業所)

営業所からは職員に対する指導を徹底しているとの説明がされたが、前項のとおり徹底されていない。

(中央営業所)

営業所からは職員に対する指導を徹底しているとの説明がされたが、前項のとおり徹底されていない。

(4) 統括部門により作成した3営業所の統一ルールについて、事務取扱いを周知徹底しているか。

評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所名 | 評価 | 備考 |
|--------|----|------|
| 石屋川営業所 | 適 | 特になし |
| 中央営業所 | 適 | 特になし |
| 垂水支所 | 適 | 特になし |

(5) 所属長は、改善基準告示を遵守するべく、所属職員の長時間勤務の状況を確認しているか。

評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所名 | 評価 | 備考 |
|--------|----|------|
| 石屋川営業所 | 適 | 特になし |
| 中央営業所 | 適 | 特になし |
| 垂水支所 | 適 | 特になし |

(6) 所属長は、長時間勤務の解消・平準化を心がけているか。(特定の人物に偏っていないか。)

評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所名 | 評価 | 備考 |
|--------|----|------|
| 石屋川営業所 | 適 | 特になし |
| 中央営業所 | 適 | 特になし |
| 垂水支所 | 適 | 特になし |

(7) 所属長承認済の時間外勤務実績と、支給における時間外勤務実績に乖離はないか。
(統括部門の確認実績と突合)

評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所名 | 評価 | 備考 |
|--------|----|------|
| 石屋川営業所 | 適 | 特になし |
| 中央営業所 | 適 | 特になし |
| 垂水支所 | 適 | 特になし |

- (8) 職員の健康管理は適切に行われているか。(健康診断の未受診者はいないか。
熱中症対策を実施しているか。)

評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所名 | 評価 | 備考 |
|--------|----|------|
| 石屋川営業所 | 適 | 特になし |
| 中央営業所 | 適 | 特になし |
| 垂水支所 | 適 | 特になし |

- (9) 所属長は、受診勧奨を行っているか。

評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所名 | 評価 | 備考 |
|--------|----|------|
| 石屋川営業所 | 適 | 特になし |
| 中央営業所 | 適 | 特になし |
| 垂水支所 | 適 | 特になし |

- (10) 産業医による面談が必要な職員について、面談実施の勧奨等の必要な措置をとっているか。

評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所名 | 評価 | 備考 |
|--------|----|------|
| 石屋川営業所 | 適 | 特になし |
| 中央営業所 | 適 | 特になし |
| 垂水支所 | 適 | 特になし |

(11) 職場環境の維持・改善に努めているか。(私物の持ち込み、特定の職員による個室化、組合の物置化等)

評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所名 | 評価 | 備考 |
|--------|----|------|
| 石屋川営業所 | 適 | 特になし |
| 中央営業所 | 適 | 特になし |
| 垂水支所 | 適 | 特になし |

(12) 庁舎内の掲示板や配布物が、申請に基づく承認により正しく管理されているか

評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所名 | 評価 | 備考 |
|--------|----|------|
| 石屋川営業所 | 適 | 特になし |
| 中央営業所 | 適 | 特になし |
| 垂水支所 | 適 | 特になし |

2 「管理運営体制」に関する評価

(13) 職員目安箱が誰でも目の届く場所に設置されており、職員に周知されているか。

評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所名 | 評価 | 備考 |
|--------|----|------|
| 石屋川営業所 | 適 | 特になし |
| 中央営業所 | 適 | 特になし |
| 垂水支所 | 適 | 特になし |

(14) 目安箱による通報に対し、組織として確認・対応を行っているか。

評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所名 | 評価 | 備考 |
|--------|----|------|
| 石屋川営業所 | 適 | 特になし |
| 中央営業所 | 適 | 特になし |
| 垂水支所 | 適 | 特になし |

(15) 管理人材（運行管理者、主任等）の役割が明確化されており、役割に応じた育成が行われているか。

評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所名 | 評価 | 備考 |
|--------|----|-------|
| 石屋川営業所 | 適 | 特になし。 |
| 中央営業所 | 適 | 特になし。 |
| 垂水支所 | 適 | 特になし。 |

- (16) 指揮命令系統が適切に機能しているか。(職制に基づく指揮命令系統にて業務遂行しているか。)

評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所名 | 評価 | 備考 |
|--------|----|-------|
| 石屋川営業所 | 適 | 特になし。 |
| 中央営業所 | 適 | 特になし。 |
| 垂水支所 | 適 | 特になし。 |

- (17) 業務上の伝達事項が職制に基づく適切なルートにより所属の全員に周知されているか。

評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所名 | 評価 | 備考 |
|--------|----|------|
| 石屋川営業所 | 適 | 特になし |
| 中央営業所 | 適 | 特になし |
| 垂水支所 | 適 | 特になし |

- (18) 新たに策定した「交通局自動車部営業所人事・組織運営方針」に基づき、人事異動が適切に行われているか。

評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所名 | 評価 | 備考 |
|--------|----|-------|
| 石屋川営業所 | 適 | 特になし。 |
| 中央営業所 | 適 | 特になし。 |
| 垂水支所 | 適 | 特になし。 |

3 「安全管理・指導教育」に関する評価

(19) 所長・副所長は、所属の運転士について添乗調査を行っているか。(実施記録の有無)

評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所名 | 評価 | 備考 |
|--------|----|------|
| 石屋川営業所 | 適 | 特になし |
| 中央営業所 | 適 | 特になし |
| 垂水支所 | 適 | 特になし |

(20) 添乗調査での結果について、改善の要不要について判断しているか。

評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所名 | 評価 | 備考 |
|--------|----|------|
| 石屋川営業所 | 適 | 特になし |
| 中央営業所 | 適 | 特になし |
| 垂水支所 | 適 | 特になし |

(21) 改善が必要な運転士がいた場合は、指導教育を行っているか。(指導記録の有無)

評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所名 | 評価 | 備考 |
|--------|----|------|
| 石屋川営業所 | 適 | 特になし |
| 中央営業所 | 適 | 特になし |
| 垂水支所 | 適 | 特になし |

(22) 所属長は、安全に関する方針について、全営業所員に対して掲示のみによらず周知しているか。

評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所名 | 評価 | 備考 |
|--------|----|------|
| 石屋川営業所 | 適 | 特になし |
| 中央営業所 | 適 | 特になし |
| 垂水支所 | 適 | 特になし |

(23) 所属長は、ヒヤリハット事例を集めているか。

評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所名 | 評価 | 備考 |
|--------|----|------|
| 石屋川営業所 | 適 | 特になし |
| 中央営業所 | 適 | 特になし |
| 垂水支所 | 適 | 特になし |

(24) 所属長は、集めたヒヤリハット事例を、運転士に注意喚起・情報共有として活用しているか。

評価結果

営業所ごとの評価は以下のとおりとなった。

| 営業所名 | 評価 | 備考 |
|--------|----|------|
| 石屋川営業所 | 適 | 特になし |
| 中央営業所 | 適 | 特になし |
| 垂水支所 | 適 | 特になし |

終わりに（総括）

1 「適」とされた項目について

各評価項目については、「適」とされた項目がほとんどであり、職場環境及び組織風土の改善の成果が現れているといえる。

2 「要改善」とされた項目について

他方、要改善とされたのは、1（2）「カードリーダー認証による出退勤記録は、必ず行われているか。」、1（3）「所属長は、カードリーダー認証による出退勤記録の取扱いを指導徹底しているか。」の2項目であった。

このうち、1（2）「カードリーダー認証による出退勤記録は、必ず行われているか。」については、特に中央営業所においては記録がされていない事案が、令和7年1月から同年6月までの間で32件あった。その上、提出がないとの理由で、営業所職員に対する不記録の理由書の提出が全く求められていない状況にあった。理由書の提出を求めるとの各営業所統一ルールを改めて徹底すべきである。

3 終わりに

以上のとおり、要改善とされた点は認められるものの、昨年度の4項目から2項目に減少しており、本庁職員、市バス営業所管理職、そして市バス営業所の管理職以外の職員それぞれに、さらなる改善をしようという意欲、改善のための努力は窺われるところである。

一方で、令和9年度からの営業所体制の再編に伴い、新体制での運営に向けた取り組みが進められることから、本庁職員、市バス営業所職員ともに一丸となり、市バス営業所の職場環境及び組織風土の改善に対する意識醸成を図り、実行につなげることを期待するとともに、新体制の移行に向け、引き続き評価を行う。

○ 交通局市バス営業所の管理運営に関する評価委員会規程

(趣旨)

第1条 この規程は、執行機関の附属機関に関する条例（昭和31年11月条例第36号）第2条の規定に基づき、神戸市交通局市バス営業所の管理運営に関する評価委員会（以下「委員会」という。）の組織及び運営その他委員会に関し必要な事項を定めるものとする。

(組織)

第2条 委員会は、委員10人以内をもって組織する。

- 2 委員会に、特別の事項を調査審議させるため必要があるときは、臨時委員を置くことができる。
- 3 委員及び臨時委員は、学識経験を有する者、市民代表その他の者のうちから、交通事業管理者が委嘱する。

(任期)

第3条 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

- 2 委員は、再任されることができる。
- 3 臨時委員は、その者の委嘱に係る当該特別の事項に関する調査審議が終了したときは、解嘱されるものとする。

(委員長)

第4条 委員会に委員長を置き、委員の互選により選任する。

- 2 委員長は、会務を掌理し、委員会を代表する。
- 3 委員長に事故があるときは、あらかじめその指名する委員が、その職務を代理する。

(部会)

第5条 委員会は、その定めるところにより、部会を置くことができる。

- 2 部会に属すべき委員及び臨時委員は、委員長が指名する。
- 3 部会に部会長を置き、当該部会に属する委員の互選により選任する。
- 4 部会長は、当該部会の事務を掌理する。
- 5 部会長に事故があるときは、当該部会に属する委員のうちから部会長があらかじめ指名する者が、その職務を代理する。
- 6 委員会は、その定めるところにより、部会の議決をもって委員会の議決とすることができる。

(議事)

第6条 委員会は、委員長が招集し、委員長がその議長となる。

- 2 委員会は、委員及び議事に関係のある臨時委員の過半数が出席しなければ、会議を開き、議決することができない。
- 3 委員会の議事は、委員及び議事に関係のある臨時委員で会議に出席したものの過半数で決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。
- 4 前3項の規定は、部会の議事に準用する。

(意見の聴取等に関する協力の要請)

第7条 委員会及び部会は、必要があると認めるときは、第三者の出席及び意見の聴取並びに第三者からの資料の提出に関し、協力を要請するものとする。

(除斥)

第8条 議案について直接の利害関係を有する委員及び臨時委員は、その議事に加わることができない。ただし、委員会の同意があるときは、会議に出席し、発言することができる。

(会議の公開等)

第9条 委員会の会議は、これを公開する。ただし、委員の発議により、委員及び議事に関係のある臨時委員で会議に出席したものの過半数で議決したときは、この限りではない。

(庶務)

第10条 委員会の庶務は、市バス運輸サービス課において処理する。

(施行の細目)

第 11 条 この規程に定めるもののほか、議事の手続その他委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が委員会に諮って定める。

附 則 (施行期日)

1 この規程は、令和 6 年 4 月 1 日から施行する。

○ 神戸市交通局市バス営業所の管理運営に関する評価委員会委員名簿

(順不同・敬称略)

| 役 職 | 氏 名 | 職 業 等 |
|----------|----------|----------------------------------|
| 委員長 | 橋 本 行 史* | 大阪観光大学 観光学部 教授 |
| 委 員 | 坂 本 津留代 | NPO法人ニューいぶき 理事長 |
| 〃 | 平 尾 徳 一 | 公認会計士 |
| 〃 | 水 野 久美子 | 大人の自由研究倶楽部 代表 |
| 〃 | 小 野 三 恵 | 神戸市婦人団体協議会 理事 灘区連合婦人会 会長 |
| 〃 | 辻 堂 史 子 | 株式会社ティデザイン 代表取締役 |
| 〃 | 中 山 茂* | 一般財団法人 近畿貸切バス適正化センター 適正化事業指導員 |
| 臨時 委員 | 森 川 拓* | ひょうご法律事務所 代表弁護士 |
| 〃 | 山 本 雅 哉* | あるく社会保険労務士法人 代表 特定社会保険労務士 |
| 〃 | 吉 野 隆 三* | 株式会社山城自動車教習所 副センター長 |

* 部会構成員

○ 令和7年度 評価委員会開催経過

- 令和7年 6月 9日 第1回 評価委員会
- ・ 部会委員の選出
 - ・ 今年度スケジュールについて
- 第1回 部会
- ・ 部会評価事項について
- 令和7年 7月 11日 第2回 評価委員会
- ・ 評価方針の決定
 - ・ 添乗調査実施要領について
- 令和7年 11月 4日 ○ 営業所調査（部会）
- ・ 実地調査
(中央営業所)
 - ・ ヒアリング
(石屋川、中央営業所、垂水支所)
- 令和7年 12月 9日 ○ 営業所調査
- ・ 経営分析結果について
 - ・ 重点項目営業所ヒアリング
(魚崎、中央南、松原、落合、清水が丘、西神、石屋川、中央営業所、垂水支所)
 - ・ 実地調査
(松原、落合、清水が丘、中央営業所)
- 令和8年 2月 27日 第3回 評価委員会（書面開催）
- ・ 評価点数とりまとめ
 - ・ 評価報告書案検討