

令和6年度 報告書

令和7年3月17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	2
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	6
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』	13
(6)	評価結果のまとめ	14
4	今後に向けて：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	48
○	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	50
○	評価委員会開催経過	51

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た。

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」による初めての報告である。

(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 H20. 2. 6 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、引き続き従来の実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、引き続き現行の実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、引き続き従来の実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	今年度末までの委託期間
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5年度（一部令和6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6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、毎年度一つの特定テーマを設定し、重点的に取り上げ検討することにした。令和6年度の「重点項目」は、『「交差点内絶対事故ゼロ」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
		地域貢献度
重点項目	「交差点内絶対事故ゼロ」について	

《参考》これまでの重点項目（直近10年間）

- 平成26年度 営業所における防災・減災への取り組み
- 平成27年度 突発的な事故等への対応の取り組み
- 平成28年度 乗客の安全確保をより向上させるための取り組み
- 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り組み
- 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り組み
- 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

(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	ページ
資料1 委託営業所の運営体制について（令和6年7月1日現在）	1
直営営業所の運営体制について（令和6年7月1日現在）	2
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	3
（2） 有責事故の状況	4～7
（3） 市バス安全マネジメントの目標達成状況	8
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）	9
資料4 点検等の実施状況	
（1） 整備士1人当たりの車両数	10
（2） 点検整備状況	10
（3） 車両整備の独自の取り組み・効果	11～16
資料5 局監査結果等	
（1） 車両整備管理関係	17
（2） 点呼実施状況	17
（3） 日常管理業務・事故処理対応・安全マネジメント・教育等	17
（4） 運転士の健康管理	18～20
（5） 運転士のモチベーションを向上させる取り組み	21～23
資料6 車両清掃状況	24
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	25～29
（2） 事故対応の流れ・重大事故対応事例	30～38
（3） 異常事態処理の流れ	39～48
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	49～57
資料9 事故防止の独自の取り組み等事故防止対策	58～75
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）	76～83
（2） 一般研修（研修名及び概要）	84～92
資料11 特色ある研修等	93～109
資料12 事故を起こした者や苦情対象者への研修・指導	110～120
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	121
（2） お客様の声ハガキ集計表	122・123
資料14 クレーム対応	124～128
資料15 臨時増発本数の経年比較	129
資料16 財務分析結果について	別紙
資料17 委託料	
（1） 営業所委託料推移	130・131
（2） 自動車事業決算推移	132
（3） 経費等の負担区分	133
（4） 走行距離1km当たりの委託料比較	134
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	135～137
（2） 環境負荷低減の取り組み	138～142
（3） 環境負荷低減に資する車両整備	143～147
資料19 燃費・光熱水量の経年比較	148・149
資料20 交通弱者への配慮・女性参画の状況・地域貢献度	150～169
資料21 交通局・事業者間の協議事項	170～178
資料22 事業者からの提案事項	179～187
資料23 重点項目 「交差点内絶対事故ゼロ」について	188～207

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「交差点内絶対事故ゼロについて」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6年12月16日	神姫バス(株)	西神営業所 ※1
	阪急バス(株)	魚崎営業所 ※2
	山陽バス(株)	清水が丘営業所
	神戸市交通局	石屋川営業所
		中央営業所
		垂水支所
【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 西神営業所のヒアリング時に、中央南、落合営業所についても説明・質疑応答

※2 魚崎営業所のヒアリング時に、松原営業所についても説明・質疑応答

(イ) 添乗調査

時期	添乗先
令和6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、第3回委員会及び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。その後、第4回委員会において議論を尽くした上で、「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6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
運転士名：	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かどうか	<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	3.6	3.5	3.5	3.7	3.7	3.8	3.5	3.4	3.3
2 安全・安定運行の取り組み	4.0	3.7	3.9	3.8	3.7	3.6	3.6	3.6	3.6
3 教育・研修	4.2	3.7	4.1	3.8	3.4	3.8	3.5	3.4	3.4
安全・安定運行の評価	3.8	3.6	3.7	3.7	3.7	3.8	3.5	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

※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、清水が丘営業所が0.3点のプラス以外は、昨年度と比較して+0.1点の範囲内となる結果であった。直営営業所の評価は3.4~3.5点と、委託営業所に比べるとやや低い結果となった。

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5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7件の増（委託総計は10件の増、直営総計は3件の減）、物損事故が30件の増（委託総計は15件の増、直営総計は15件の増）であるうえ、人身事故件数26件のうち17件は車内事故であり、4年度の8件から倍増していることから、より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	3.6	3.5	3.6	3.5	3.4	3.5	3.5	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

※対前年度比較は14ページ参照

イ 評価コメント

委託営業所の「サービス水準」の評価については、昨年度と比較し、松原営業所が0.2点のプラス、清水が丘を除く委託4営業所が0.1点のプラスとなった。直営営業所の評価は、3.4～3.5点と、各営業所平均的な結果となった。

「お客様の声」については、前年度と比較すると、全体的に件数が減少しており、中でも苦情については118件の減少となっている。主な苦情の内容は、運転操作あるいは応対となっている。また、遅延等に関する苦情も8件の減少となっており、中央南、松原、落合、清水が丘及び中央営業所については、遅延等に関する苦情が無かった。

「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、松原営業所はA評価が53.3%と高評価であった。また、委員が「特に優秀」と判断した運転士は添乗調査全体の5.9%であった。

一部の直営営業所において接客サービスの改善を求める声もあった。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	3.1	3.3	3.1	3.6	3.4	3.3	—	—	—
2 経営の安定性	3.4	3.6	3.4	3.6	2.7	3.6	—	—	—
経済性の評価	3.3	3.4	3.3	3.6	3.1	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

※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、3.1～3.6点となったが、財政効果、経営の安定性の各項目で比較すると、ばらつきがみられる結果となった。

「財政効果」においては、魚崎、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。

『各事業者とも新型コロナウイルス感染症の影響が発生してから4年が経過し、3社とも収益性を示す指標（総資本事業利益率及び売上高営業利益率）は、前々期、前期より好転している。新型コロナウイルス感染症が5類移行になり、旅客数も回復傾向になったものと思われる。しかし、資源価格の高騰や物価上昇など経済的リスクは高く、今後の先行きは不透明な状況であり、経営成績も少なからず、これらの諸要因により影響を受けるものと思われる。

阪急バス株、神姫バス株の両者については、短期的には経営は安定的であると考えられる。一方、山陽バス株については、令和6年2月期は営業利益、経常利益及び当期純利益とも黒字であるが、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	3.3	3.4	3.3	3.4	3.4	3.4	3.4	3.5	3.4
2 社会・文化・人権等	3.6	3.6	3.6	3.8	3.4	3.9	3.5	3.6	3.5
環境等の評価	3.5	3.5	3.5	3.6	3.4	3.7	3.5	3.5	3.5

(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、±0.1点の範囲内となる結果であった。直営営業所の評価は3.5点と、各営業所平均的な結果となった。

「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、各営業所の評価は、3.4～3.9点と全体的に評価の底上げが見られる。「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。「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。また、「女性参画の状況」においては、魚崎、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。そのなかで、西神営業所は引き続き多くの女性運転士が在籍しており、長く働ける環境整備も取り組まれて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。

「社会・文化・人権等」に関しては、比較的新しい評価項目であるが、今後この分野でどの程度の広がりを見せられるか、引き続き期待したいところである。

(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

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		
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

※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『「交差点内絶対事故ゼロ」について』の各営業所の評価は、3.4～4.0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。

魚崎営業所では、座学教育を実施したのち、交差点での運転についての実技研修、フィードバックまで計画的に活動している点が高く評価できる。

さらに、魚崎営業所と落合営業所は合同で事故防止に関する座学、実技研修を実施しており、他営業所との合同研修会は新たな視点での知見を得られることから、他の営業所への拡大やテーマを変えての実施等、今後も続けてほしい。

松原営業所では、アイマークレコーダーを使用した先進的な研修を実施されており、従来の研修から一歩進んだ指導となっている点が高く評価できる。

魚崎、西神、石屋川、中央営業所及び垂水支所では、管理職等責任者が担当路線の交差点で立番を実施しており、運転士の意識向上に加え、現場における課題の把握が可能となるほか、事故防止への取り組みという趣旨についても、地域住民や利用者に理解していただくうえで効果的であることから、継続的な実施を期待したい。

交差点通行時には多くの死角が発生することから、事故が起こりやすい場所であるため、運転士に対する研修や日々の点呼による注意喚起といった取り組みはもちろんのこと、基本となる確認・運転操作を徹底することにより、市民の生命・財産を守る市バスとして安全・安心な運行を今後も期待したい。

(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	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

[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
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
安全・安定運行	3.8	3.5	3.6	3.7	3.4	3.7
サービス水準	3.5	3.4	3.4	3.4	3.4	3.4
経済性	3.1	3.1	3.2	3.1	2.7	3.1
環境等	3.5	3.4	3.6	3.6	3.4	3.7
停留所での安全速度の徹底	3.8	3.6	4.0	4.0	3.2	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

本報告書は常設の委員会として18回目の報告書であり、それぞれの評価結果の詳細を見ると、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。

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
松原	8/27 (火)	11	新長田駅前 → 湊川公園西口
松原	10/ 16(水)	7	山本通3丁目 → 雲井通
松原	11/7 (木)	7	三宮駅前 → 神戸駅前
落合	9/29 (日)	75	高倉中学校前 → 妙法寺駅前
石屋川	11/8 (金)	92	六甲口 → 地下鉄三宮駅前
中央	10/1 (火)	2	阪急六甲 → 神戸高校前
垂水	10/19 (土)	51	舞子高校前 → 学園都市駅前
垂水	11/8 (金)	51	舞子駅前 → 学園都市駅前

※上記8名において、同一運転士の複数回の選出は無かった。

4 今後に向けて：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」として初めての評価となる。本委員会では、これまでの受託事業者に対する評価に加えて、直営営業所である石屋川、中央営業所、垂水支所を新たに追加した。

評価の連続性を担保する観点から、評価方法として、昨年度と同じく、「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。

(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。特に安全面での取り組みとして、「児童・園児を対象とした安全啓発活動」「高齢者・障害者施設における安全啓発活動」「警察と連携した安全対策訓練」「沿道での立番」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・園児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。

(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。的確なアナウンスは、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る。一方で、高齢者やベビーカー等に対しては、急かすことなく丁寧な対応を行っているといった意見も見られた。運転士に対する研修、教育が引き続き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『「交差点内絶対事故ゼロ」について』に関しては、「ヒヤリハットに基づく危険個所の情報共有」や「ドライブレコーダーを活用したケーススタディ研修」等の多様な工夫や取り組みがなされていた。このような対策が、日々の点呼時における注意喚起と共に行われることで、より安全に対する意識の向上が図られるものと思われる。

(5) 今回新たに評価対象となった直営営業所と従来からの委託営業所の評価結果を比較すると、路線の特性等もあり、「安全・安定運行」面での直営営業所の評価結果がやや低い結果となった。その他の項目については、ほぼ横並びの結果となったが、今後の経過的な観察が必要とされるであろう。

(6) 「まちづくり」には、市民の足となる路線バスの充実したネットワークが欠かせない。バスの路線やダイヤの維持は、単にバス事業者のみによってなしうるものではなく、日頃のバス利用者や地域と協力して達成されるものである。全国的に運転士不足や減便が

続く中であっても、日常生活における市民の足の確保、イベント時における増便など、市民から高い期待が寄せられている。昨年度に引き続き、地域の利用者と協議して目標値を定めるなど住民参加で取り組んだ実証実験の実施などにより、路線バスの利用促進を図っていくことが望まれている。

- (7) 最後に、本評価委員会として初めての報告書となるが、報告書の内容は、これまでの歴年の評価委員会において熟議を重ね、蓄積された評価手法を活かしつつ、各委員による知見が加わったものである。本委員会から新たに直営営業所を評価対象に加え、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されることとなるものである。今回の評価を新たなスタートと位置付け、各営業所における取り組みの向上が期待されるとともに、部会報告と合わせて評価委員会としても今後の取り組み経過を注視していきたい。

【部会編】

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「非常務」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	23
(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	24
(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	25
(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	26
(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）	27
(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）	28
(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）	29
(9) 所属長は、受診勧奨を行っているか	30
(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	31
(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）	32
(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	33
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。	34
(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。	35
(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。	36
(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。	37
(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。	38
(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。	39
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）	40
(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。	41
(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）	42
(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。	43
(23)所属長は、ヒヤリハット事例を集めているか。	44
(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。	45
総括（部会）	46

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から、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。それらを踏まえ、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。

神戸市交通局は、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、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」の部会による初めての報告である。

調査に際しては、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事前に調査に必要な書類を収集した上で、各営業所における視察や管理職へのヒアリング、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。

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	適	特になし
中央営業所	適	特になし
垂水支所	適	特になし

イ 評価コメント（所見）

（石屋川営業所）

「非乗務」自体がないとのことであり問題ない。

（中央営業所）

「非乗務」自体がないとのことであり問題ない。

（垂水支所）

「非乗務」自体がないとのことであり問題ない。

(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	適	特になし
中央営業所	適	特になし
垂水支所	適	特になし

イ 評価コメント (所見)

(石屋川営業所)

打刻忘れ自体はあるが、理由説明書の提出はされており適とした。

(中央営業所)

打刻忘れ自体はあるが、理由説明書の提出はされており適とした。

(垂水支所)

打刻忘れ自体はあるが、理由説明書の提出はされており適とした。

(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	コメントのとおり
垂水支所	適	特になし

イ 評価コメント (所見)

(石屋川営業所)

打刻忘れの職員には個別に指導しているとのことであり適とした。

(中央営業所)

打刻忘れの改善を図るため、令和5年11月から「点呼執行時刻等をもって、遅刻・早退処理を実施」する運用にしているとのことであった。指導する熱意は評価できるが、法的に労働時間に該当するものに対しては、給与を支払う必要があることに留意すること。

(垂水支所)

職員に対し個別に指導しているとのことであり適とした。

(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。

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	適	特になし
中央営業所	適	特になし
垂水支所	適	特になし

イ 評価コメント (所見)

(石屋川営業所)

統括部門において作成した統一ルールについては遵守されているとのことであるが、未だ営業所の独自ルールが残っているということである。可能な範囲で統一を進めるべきと考える。

(中央営業所)

上記のとおり。

(垂水支所)

上記のとおり。

(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。

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	時間外労働及び休日労働（労働基準法第 36 条）
中央営業所	要改善	同 上
垂水支所	要改善	同 上

イ 評価コメント（所見）

(石屋川営業所)

営業所長は、所属職員の長時間勤務の状況について、勤務システムで時間外勤務実績時間数を把握することができ、以後の勤務シフトの管理に活用している。

労働基準法第 36 条に基づき、神戸市交通事業管理者と神戸交通労働組合（「労働組合」）が協定した【時間外労働及び休日労働に関する協定書（「36 協定」）】に定められている内容（延長することができる時間外労働の時間数・限度時間を超える回数、限度時間を超える場合に行われる必要がある事前手続等と事前の勤務シフト調整が必要になる場合があること）が所属職員に周知されておらず、36 協定に基づく事前手続（必要な場合の労働組合との協議及び承認）が遵守されていなかった。

営業所長においては 36 協定を該当職員に周知し、36 協定に定める事前手続を行い、36 協定を遵守する（時間外労働及び休日労働の限度を超えない）勤務シフトを事前に調整するようにしたい。

(中央営業所)

同上

(垂水支所)

同上

(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。)

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	適	特になし
中央営業所	適	特になし
垂水支所	適	特になし

イ 評価コメント (所見)

(石屋川営業所)

事前資料及びヒアリングにより、80 時間を超える勤務がないことを確認した。

(中央営業所)

事前資料及びヒアリングにより 80 時間を超える勤務がないことを確認した。勤務シフトへの協力依頼により時間外勤務が減ってきているとの報告だった。

(垂水支所)

事前資料及びヒアリングにより 80 時間を超える勤務がないことを確認した。職員への口頭指導により時間外勤務の平準化を心掛けているとの報告だった。

(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)

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	適	特になし
中央営業所	適	特になし
垂水支所	適	特になし

イ 評価コメント (所見)

(石屋川営業所)

事前資料及びヒアリングにより「勤務システム」により出力した「時間外勤務実績」と所属長承認済の時間外勤務実績と突合され乖離はないことを確認した。

(中央営業所)

事前資料及びヒアリングにより「勤務システム」により出力した「時間外勤務実績」と所属長承認済の時間外勤務実績と突合され乖離はないことを確認した。

(垂水支所)

事前資料及びヒアリングにより「勤務システム」により出力した「時間外勤務実績」と所属長承認済の時間外勤務実績と突合され乖離はないことを確認した。

(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。)

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	適	特になし
中央営業所	適	特になし
垂水支所	適	特になし

イ 評価コメント (所見)

(石屋川営業所)

事前資料及びヒアリングにより、安全衛生委員会が開催されていること及び理由なく未受診の者がいないことを確認した。

(中央営業所)

事前資料及びヒアリングにより、安全衛生委員会が開催されていること及び理由なく未受診の者がいないことを確認した。

(垂水支所)

事前資料及びヒアリングにより、安全衛生委員会が開催されていること及び理由なく未受診の者がいないことを確認した。

(9) 所属長は、受診勧奨を行っているか。

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	適	特になし
中央営業所	適	特になし
垂水支所	適	特になし

イ 評価コメント (所見)

(石屋川営業所)

健康診断結果の適切な通知により受診勧奨を行っていることを確認した。

(中央営業所)

健康診断結果の適切な通知により受診勧奨を行っていることを確認した。

(垂水支所)

健康診断結果の適切な通知により受診勧奨を行っていることを確認した。

(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。

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	適	特になし
中央営業所	適	特になし
垂水支所	適	特になし

イ 評価コメント（所見）

（石屋川営業所）

面談実施の勧奨等の必要な措置を取っていること及びその体制があることを確認した。

（中央営業所）

面談実施の勧奨等の必要な措置を取っていること及びその体制があることを確認した。

（垂水支所）

面談実施の勧奨等の必要な措置を取っていること及びその体制があることを確認した。

(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)

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	駐輪場での未承認の私物、共用自転車（私物）
中央営業所	適	特になし
垂水支所	適	特になし

イ 評価コメント（所見）

（石屋川営業所）

現地調査により駐輪場で未承認の私物が確認された。所属職員への周知不足が考えられる。承認済の私物と混同しないための「管理シール貼り付け等による見える化」も検討し、定期的な確認・整理（持ち帰り・廃棄等）を行われたい。

共用自転車（私物）について、業務には使用しないこと等の安全管理・使用ルールの作成と所属職員への周知を進められたい。

（中央営業所）

「シール」貼り付け等により適切に管理されていることを確認した。

共用物を含めて今後も定期的な確認・整理（持ち帰り・廃棄等）を行われたい。

（垂水支所）

管理台帳等により適切に管理されていることを確認した。

共用物を含めて今後も定期的な確認・整理（持ち帰り・廃棄等）を行われたい。

(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

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	適	特になし
中央営業所	適	特になし
垂水支所	適	特になし

イ 評価コメント（所見）

（石屋川営業所）

営業所調査時には掲示物自体がなかった。

（中央営業所）

営業所調査時には掲示物自体がなかった。

（垂水支所）

営業所から支所になったため掲示物が減少しているということであった。

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。

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	適	特になし
中央営業所	適	特になし
垂水支所	適	特になし

イ 評価コメント（所見）

（石屋川営業所）

営業所長、副所長の机の目の前に設置されていた。従前の営業所内の風土を考慮したものと思われるが、所内の風土に改善が見られることから、設置場所の変更を検討してよいと考える。

（中央営業所）

設置当初からほとんど入っていないということである。

（垂水支所）

設置当初からほとんど入っていないということである。

(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。

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	適	特になし
中央営業所	適	特になし
垂水支所	適	特になし

イ 評価コメント (所見)

(石屋川営業所)

そもそも通報がないため確認、対応の実績はない。

(中央営業所)

そもそも通報がないため確認、対応の実績はない。

(垂水支所)

そもそも通報がないため確認、対応の実績はない。

(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。

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	適	特になし。
中央営業所	適	特になし。
垂水支所	適	特になし。

イ 評価コメント（所見）

（各営業所共通）

現在の組織運営上において、管理人材の役割の明確化や育成については実施されているものと判断する。

ただし、事務分掌規程においては、所長・副所長以外の担当事務は所長が定めると記されているが、営業所の分掌事務に対してどのような基準で担当事務を決定しているかについてまで確認することができなかった。

配置人員数や業務量が異なる中で共通した基準は困難かも知れないが、職員の意識向上や公平な人事評価に向け、個々の担当事務について何らかの指標は局として明示する必要があるのではないか。

育成については、研修計画等に基づき実施されているものと認識するが、各現場でのOJTについても引き続き適切に実施されたい。

(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。)

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	適	特になし。
中央営業所	適	特になし。
垂水支所	適	特になし。

イ 評価コメント (所見)

(各営業所共通)

各営業所のヒアリングにおいて、所長・副所長のリーダーシップの下、適切に機能しているものと判断する。

しかしながら、所長・副所長の技量により大きく左右される課題であり、今後においても適切な人事配置やスキルアップについて継続実施されたい。

一方で、現在の所長・副所長の勤務体制においては暦の関係上、所長と副所長の両名ともが連続して不在となる日が生じており、管理面での課題もある。

また、所長と副所長のスムーズな引継ぎの観点からも勤務体制については検討を要するが、働き方改革とのバランスを保ちながらより一層スムーズな指揮命令系統が発揮できるように努められたい。

(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。

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	私物持ち込みあり。
中央営業所	適	特になし。
垂水支所	適	特になし。

イ 評価コメント（所見）

（石屋川営業所）

業務上の伝達事項は適切なルートで概ね出来ていたが、私物の持ち込みがある等、徹底されていなかったため「要改善」とした。

営業所訪問時に自転車駐輪場への私物持込が認められたことを踏まえ、さらなる周知徹底に努められたい。

また、営業所調査については、事前に連絡されているにも関わらず、所内の点検（私物持込のチェック）ができていなかった点については、危機管理等の観点からも疑問を感じる。

（中央営業所）及び（垂水支所）

各営業所のヒアリングにおいて、伝達ルートや周知方法については現時点において適切なルートで行われているものと判断する。

（各営業所共通）

今後においても職制の人事異動等により体制の変更が生じた場合においても継続して実施できているか否かについては内部監査などにより継続して検証するシステムを構築されたい。

(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。

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	適	特になし。
中央営業所	適	特になし。
垂水支所	適	特になし。

イ 評価コメント（所見）

（各営業所共通）

人事異動については計画に基づき多少の相違はあるものの、概ね適切に実施されているものと判断する。

相違の背景には、特に運転士において担当系統の入替や受委託との関係により計画どおりに実行することは困難であることが要因と理解する。

今後においても異動対象者の優先順位を明確にし、営業所毎の必要人員に応じた適切な異動となるよう努められたい。

一方で住居に近接した営業所で勤務することは休息面など運転士への負担軽減や営業所運営面などでのメリットも多いことを踏まえ、引き続き適切に実施されることを期待する。

また、定期的な異動の継続により異動に対する抵抗感を払拭できる風土づくりについても取り組まれたい。

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)

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	適	特になし
中央営業所	要改善	
垂水支所	要改善	

イ 評価コメント (所見)

(石屋川営業所)

事前資料により、「適」を確認した。

回数が少ない月もあるので、できるだけ同じ回数の実施ができるよう取り組まれない。

(中央営業所)

事前資料により、「要改善」を確認した。

毎月の添乗調査回数は概ね安定しているが、添乗結果の記録に遅延が見受けられる。遅延なく記録するようにされたい。

(垂水支所)

事前資料により、「要改善」を確認した。

添乗結果の記録に遅延が見受けられる。遅延なく記録するようにされたい。また、回数が少ない月もあるので、できるだけ同じ回数の実施ができるよう取り組まれない。

(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。

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	適	特になし
中央営業所	適	特になし
垂水支所	適	特になし

イ 評価コメント（所見）

（石屋川営業所）

所長・副所長とのヒアリングにより、「適」を確認した。

今後も継続されたい。

（中央営業所）

所長・副所長とのヒアリングにより、「適」を確認した。

今後も継続されたい。

（垂水支所）

支所長・副支所長とのヒアリングにより、「適」を確認した。

今後も継続されたい。

(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)

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	適	特になし
中央営業所	適	特になし
垂水支所	適	特になし

イ 評価コメント (所見)

(石屋川営業所)

【安全管理関係】

事前資料と所長・副所長とのヒアリングにより、「適」を確認した。

今後も更なる指導力向上と充実を図るための取り組みを継続されたい。

【執務・ルール関係】

所長・副所長とのヒアリングにより、「適」を確認した。

今後も継続されたい。

(中央営業所)

【安全管理関係】

事前資料と所長・副所長とのヒアリングにより、「適」を確認した。

今後も更なる指導力向上と充実を図るための取り組みを継続されたい。

【執務・ルール関係】

所長・副所長とのヒアリングにより、「適」を確認した。

今後も継続されたい。

(垂水支所)

【安全管理関係】

事前資料と支所長・副支所長とのヒアリングにより、「適」を確認した。

今後も更なる指導力向上と充実を図るための取り組みを継続されたい。

【執務・ルール関係】

支所長・副支所長とのヒアリングにより、「適」を確認した。

今後も継続されたい。

(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。

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	適	特になし
中央営業所	適	特になし
垂水支所	適	特になし

イ 評価コメント（所見）

（石屋川営業所）

所長・副所長とのヒアリングにより、「適」を確認した。今後も点呼時等を通して、全所員に対する周知を継続されたい。

所内の掲示物について、掲示された時期（年月日）を掲載されたい。

（中央営業所）

所長・副所長とのヒアリングにより、「適」を確認した。今後も点呼時等を通して、全所員に対する周知を継続されたい。

（垂水支所）

所長・副所長とのヒアリングにより、「適」を確認した。今後も点呼時等を通して、全所員に対する周知を継続されたい。

所内の掲示物について、掲示された時期（年月日）を掲載されたい。

また、時期の古い掲示物も見受けられたので、整理をして所員が見やすいように工夫をされたい。

(23) 所属長は、ヒヤリハット事例を集めているか。

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	適	特になし
中央営業所	適	特になし
垂水支所	適	特になし

イ 評価コメント（所見）

（石屋川営業所）

事前資料と現場視察、所長・副所長とのヒアリングにより、「適」を確認した。今後も係員、乗務員から情報が上がってきやすいように創意工夫をされたい。

（中央営業所）

事前資料と現場視察、所長・副所長とのヒアリングにより、「適」を確認した。今後も係員、乗務員から情報が上がってきやすいように創意工夫をされたい。

（垂水支所）

事前資料と現場視察、支所長・副支所長とのヒアリングにより、「適」を確認した。今後も係員、乗務員から情報が上がってきやすいように創意工夫をされたい。

(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。

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	適	特になし
中央営業所	適	特になし
垂水支所	適	特になし

イ 評価コメント（所見）

（石屋川営業所）

現場視察、所長・副所長とのヒアリングにより、「適」を確認した。

交通局として共有しているヒヤリハット事例を分類（右左折編や道路環境編などに分類）し、全営業所で共有をされたい。

（中央営業所）

現場視察、所長・副所長とのヒアリングにより、「適」を確認した。

交通局として共有しているヒヤリハット事例を分類（右左折編や道路環境編などに分類）し、全営業所で共有をされたい。

（垂水支所）

現場視察、所長・副所長とのヒアリングにより、「適」を確認した。

交通局として共有しているヒヤリハット事例を分類（右左折編や道路環境編などに分類）し、全営業所で共有をされたい。

総括（部会）

1 「適」とされた項目について

各評価項目については、「適」とされた項目が多く、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。

もっとも、「適」とはされたものの、改善意欲は認められる一方で他の法的問題を発生しうると評価されるものがあった。[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。]

また、管理運営体制の評価においても、「適」とされつつも、職員の意識向上や公平な人事評価に向け、局として指標を明示する必要があるのではないかな等の改善意見が付されるものもあった。[2

(18) 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。]

神戸市交通局においては、これらの点に留意しつつ、引き続き職場環境及び組織風土の改善に努めて頂きたい。

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（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。」、1（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）」、2（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。」及び3（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）」の4項目であった。

このうち、1（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）」、2（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。」及び3（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）」については、職員への周知、ルール徹底により、比較的容易に改善が可能である。速やかに改善をされたい。

また、1（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。」については、上記3点に比して、改善のための業務方法について検討、調整が必要にはなると思われるが、職員の健康、業務の安全等に係わる重要な部分であるから、やはり速やかに改善をされたい。

3 おわりに

以上のとおり、調査の結果、要改善とされた点、適とはされつつもさらなる改善を検討すべき点は認められるものの、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、この度の不祥事を機に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。

もっとも、このような意欲や努力も時間の経過と共に、日常業務にまぎれてしまい、当初の思いを保ち続けることは容易ではないと思われる。本調査は意欲や努力を保たせるための一つの仕組みであ

り、今後も引き続き当委員会（部会）にて調査はするものの、この仕組みがなくとも自主的に改善を図るとの気持ちを全職員が引き続き持ち、局を挙げて改善に努めて頂きたい。

○ 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
〃	松 下 麻 理	神戸フィルムオフィス 代表
〃	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6年度 評価委員会開催経過

- 令和6年 5月 21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6年 7月 1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6年 10月 28日 ○ 営業所調査（部会）
- ・ ヒアリング・実地調査
(石屋川、中央営業所、垂水支所)
- 令和6年 12月 9日 第3回 評価委員会
- ・ 経営分析結果について
 - ・ 評価参考資料説明
 - ・ 添乗調査結果
- 令和6年 12月 16日 ○ 営業所調査
- ・ 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
(魚崎、清水が丘、西神、石屋川、中央営業所、垂水支所)
- 令和7年 3月 11日 第4回 評価委員会
- ・ 評価点数とりまとめ
 - ・ 評価報告書案検討