

令和5年度 報告書

令和6年3月27日

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

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	管理の受委託の評価にどのように取り組むべきか	3
(1)	評価対象期間	3
(2)	評価項目	3
(3)	評価方法	5
3	管理の受委託の評価結果	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「停留所への接近・発着時における安全な速度での運行の徹底について」に関する評価	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
○	交通局市バス営業所管理の委託に関する評価委員会規程	18
○	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委員名簿	19
○	評価委員会開催経過	20

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、現在に至る。

この報告書は、これまでの評価委員会での課題も踏まえた常設の委員会として17回目の報告書である。

(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	今年度末までの委託期間
魚崎営業所	神戸交通振興株式会社	平成17年4月1日～令和4年3月31日
	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 管理の委託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4年度（一部令和5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5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5年度の「重点項目」は、「停留所への接近・発着時における安全な速度での運行の徹底について」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
		地域貢献度
重点項目	停留所への接近・発着時における安全な速度での運行の徹底について	

《参考》これまでの重点項目

- 平成 21 年度 車内事故防止のための取り組み
- 平成 22 年度 温かく心のこもった接客対応の取り組み
- 平成 23 年度 高齢者に配慮した事業経営
- 平成 24 年度 車内事故防止のための取り組み
- 平成 25 年度 交差点・ターミナルにおける安全確保
- 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

(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

例年どおり各受託事業者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。

なお、調査にあたっては、平成 28 年度から一部の項目については隔年での調査としていたが、令和 4 年度の評価委員会において、事故防止の取り組みや事故発生時の対応については、しっかりと把握すると決定したことから、評価参考資料（別表 1）の全項目を確認することとした。

また、評価参考資料項目「一般研修（研修名及び概要）」は、コンプライアンスについての取り組みを把握するため、「コンプライアンス研修」を今年度から小項目として追加した。

【別表1 評価参考資料項目一覧】

項 目	
資料1	委託営業所の運営体制について（令和5年8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・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 『停留所への接近・発着時における安全な速度での運行の徹底について』

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、「評価委員による委託路線への添乗調査」を実施した。
今年度より、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3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「停留所への接近・発着時における安全な速度での運行の徹底について」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5年12月21日	神姫バス(株)	中央南営業所 ※1
	阪急バス(株)	松原営業所 ※2
	山陽バス(株)	清水が丘営業所
【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 ・営業所内及び車両、整備工場等の視察 		

※1 中央南営業所のヒアリング時に、落合、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

(イ) 添乗調査

時 期	添 乗 先
令和5年7月～11月	各委員が1営業所あたり3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2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3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5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	<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				

※ 新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、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 管理の受委託の評価結果

(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
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
1 安全・安定性	3.7	3.4	3.5	3.6	3.5	3.6
2 安全・安定運行の取り組み	3.9	3.7	3.9	3.8	3.5	3.8
3 教育・研修	3.8	3.6	3.6	3.8	3.3	3.8
安全・安定運行の評価	3.8	3.5	3.6	3.7	3.4	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

各営業所の評価は、昨年度と比較して±0.1点の範囲内となる結果であった。

令和4年度「有責事故件数」の6営業所の総計は、前年度と比較して、人身事故が7件の減、物損事故が3件の減であるが、人身事故件数7件のうち3件は車内事故であり、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。

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。

(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
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
サービス水準の評価	3.5	3.4	3.4	3.4	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

各営業所の「サービス水準」の評価については、昨年度と比較し、清水が丘営業所が0.3点のプラス、魚崎および西神営業所が0.1点のマイナスとなった。

「お客様の声」については、前年度と比較すると、魚崎営業所を除く全営業所において件数が増加している。そのうち、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、中央南及び清水が丘営業所については、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評価が多く、特段の差異は見られなかった。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4.3%であった。

コロナ禍以降、運転士の車内マイク活用が抑制されているように見えるが、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
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
1 財政効果	2.8	3.2	3.0	3.2	3.2	3.2
2 経営の安定性	3.4	3.0	3.4	3.0	2.2	3.0
経済性の評価	3.1	3.1	3.2	3.1	2.7	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

〔 管理の委託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」の各営業所の評価は、2.7～3.2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、受託事業者が代わり、走行距離あたりの年間委託料が最も増加した魚崎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3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。しかし、令和2年3月期以前の収益と今年度の収益の状況を比較すると、未だ好転していない状況である。

今後については、新型コロナウイルス感染症、人々の行動様式が、コロナ前に戻ってくるかにかかっていると思われる。

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、「抜本的なコスト改善」「収益基盤の強化」を掲げているが、営業利益、経常利益および当期純利益は赤字であり、経営状況の改善にはもう少し時間を要すると思われる。』

(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
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
1 環境保全	3.7	3.5	3.7	3.5	3.5	3.6
2 社会・文化・人権等	3.3	3.3	3.5	3.6	3.4	3.8
環境等の評価	3.5	3.4	3.6	3.6	3.4	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

「環境等」の評価は、昨年度と比較し、魚崎および中央南営業所が0.2点のプラス、松原、清水が丘、西神営業所が0.1点のプラス、落合営業所は変化なしとなった。

「環境保全」に関しては、新型コロナウイルス感染症の感染防止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」は、令和3年度からの評価項目であるが、各営業所の評価は、3.3～3.8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、車いすの利用者や小学生、高齢者等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、安全講習会・安全教室の実施や地域の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、女性職員の採用増は見られなかったが、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」:「停留所への接近・発着時における安全な速度での運行の徹底について」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
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
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

※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²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「停留所への接近・発着時における安全な速度での運行の徹底について」の各営業所の評価は、3.2~4.0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が、安全な速度での運行は、車内事故の減少に繋がるものであり、さらなる取り組みが求められる。

松原、落合、西神営業所では、点呼時等における注意喚起はもとより、停留所に着車する際の接触防止として上屋支柱に注意喚起の啓発物を設置し、着車速度低下にも繋げている点が高く評価できる。また、魚崎、中央南営業所では、車庫内に研修用停留所を設置し、停留所への接近・発着時における実技研修を実施している点が評価できる。

さらに、魚崎、松原営業所では、停留所発着時の注意点や運行上の注意箇所をまとめた資料を全運転士に事前に配布することで、周知及び確認の徹底を行っている点が独自の取り組みの特色として挙げられる。

停留所への接近・発着時における安全な速度での運行の徹底の対策については、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が欠かせないのはもちろんのことであるが、停留所施設に接触することなく安全に停車することに加え、低速で停車することにより、停留所とバスの間をできる限り近づけることで、お客様にとってバスを乗り降りしやすくするというサービス面に繋がっていく点についても、意識を持ってもらうことが必要と感じられる。

(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
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

[参考 昨年度評価結果]

営業所	魚崎 (R3)	魚崎 (R4)	中央南	松原	落合	清水が丘	西神
受託事業者	神戸交通振興	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	3.2	3.7	3.5	3.5	3.6	3.4	3.7
サービス水準	3.2	3.6	3.4	3.4	3.4	3.1	3.5
経済性	3.3	3.0	3.3	3.0	3.2	3.0	3.3
環境等	3.3	3.3	3.2	3.5	3.6	3.3	3.6
車内事故対策への取り組み	—	3.6	3.6	3.6	3.9	3.4	3.9

(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17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「委託業務に関する検証・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、昨年度に引き続き、次のとおりその氏名を表記する。

— 今年度の「添乗調査シート」に「優良」と特記された運転士 —

氏名	営業所	月日	添乗調査	
			系統	区間
はやせ さとる 早瀬 悟	魚崎	9/28 (木)	16	J R 六甲道 ➡ 高羽町
あおき ともゆき 青木 伴之	松原	9/4 (月)	4	地下鉄長田駅前 ➡ 神戸駅前
まつい おさむ 松井 修	清水が丘	9/17 (日)	51	舞子駅前 ➡ 星陵高校前
いなほ ひろかず 稲葉 博一	西神	9/25 (月)	22	春日台小学校前 ➡ 西神中央駅前

4 今後に向けて：結びに代えて

- (1) 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。

各種調査における新たな実績として、

第一に、「評価項目」の一つである「教育・研修」について、コンプライアンスに関する教育・研修の実施状況を新たに追加したこと。

第二に、添乗調査の回数について、営業所毎での調査回数を新たに定めることで、より評価に適正化を持たせたこと。

の二点が挙げられる。

前者について、社会全体としてコンプライアンスに対する意識が高まっているなか、公共交通の役割を担う運転士や営業所員についても、交通法規に留まらず様々な法令に対するコンプライアンスに関する教育、研修が施される環境の整備状況については、時代の趨勢を鑑みるにお客様の目から見ても当然期待されるものと言えよう。

後者については、各営業所における路線数、走行環境、乗客数等様々な異なる要素がある中で、全てを均一な条件で評価することは不可能なことであるが、その各種条件の下で、個々の路線に適した運行を行っているかどうか、という視点においてはこれまでも全営業所に対して均一に評価しているものであるから、添乗調査の回数について委員間において一定の尺度を設けたことで、一層深化したものと認められる。

- (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。特に安全面での取り組みとして、「小学生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運転講習会」「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、小学生や高齢の方に対して、乗車中あるいは歩行者として事故防止のための働きかけを行っていくことは、「安全・安定運行」を実現するための積極的な取り組みとして評価できよう。

- (3) 今年度の「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り、原点に戻って徹底していくことが望まれる。一方で、高齢者やベビーカーといった交通弱者に対しては、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多く見られ、日頃の運転士に対する研修、教育がしっかりと行われているものとして評価できる。

- (4) 「事業者からの提案事項」の「バス利用促進案」については、営業所における独自の特色ある取り組みや市バス全体に波及していくような、目を見張るような提案は見られなかった。少子高齢化は今後も進んでいくなかで、コロナ禍以前のご利用状況に戻り切らない環境下においては、受託事業者のノウハウを活かしたより一層魅力的な利用促進策の提案がなされることが、期待される。
- (5) 今年度の重点項目であった「停留所への接近・発着時における安全な速度での運行の徹底について」に関しては、「事故事例を教訓とした研修」や「停留所への接近・発着に関する実技研修」への取り組みがなされていた。このような対策は、日々の点呼時における注意喚起と共に行われることで、より運転に対する意識の向上に資するものと思われる。これらの取り組みは、事業者が「交通サービス」の受託業務として実施すべき業務から一歩進んだ行動と思われ、前向きに評価できるものであり、注目していく必要がある。
- (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。その点において、全国的に運転士不足や減便が続く中で、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を経て、増便が実現した事例は、今後の新たな地域とバス事業者との関わり方として、評価されよう。今後とも市民の皆さまに路線バスの役割を理解いただき活用してもらうように、受託事業者も神戸市のバス事業に関わるものの一員として取り組んでもらいたい。
- (7) 最後に、本評価委員会に関連する条例の改正が現在議会にて審議中であり、本評価委員会の名称としての評価報告書は、今回が最後となる見込みである。ただし、それは本評価委員会の解散を意味するのではなく、発展的に拡充していくこととなるものであり、これまで蓄積された評価のノウハウを引き続き継承していくことは当然のこととし、評価委員会の今後の益々の発展を期待するものである。

○ 交通局市バス営業所管理の委託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管理の委託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。

(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。

(幹事)

第5条 委員会に幹事を置く。

2 幹事は、職員のうちから、交通事業管理者が任命する。

3 幹事の任期は、その職にある期間とする。

4 幹事は、委員長の命を受けて、審議事項の調査にあたる。

(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、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。

(意見の聴取等に関する協力の要請)

第7条 委員会は、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、出席委員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、平成25年4月1日から施行する。

(交通局市バス営業所管理の委託に関する評価委員会規程の廃止)

2 交通局市バス営業所管理の委託に関する評価委員会規程（平成20年11月交通規程第15号）は廃止する。

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	おんなの目で街を創る会 代表
〃	樋 口 常 子	神戸市婦人団体協議会 理事 兵庫区連合婦人会 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
幹 事	児 玉 健	神戸市交通局副局長 (自動車部長兼務)
〃	杉 山 博 志	神戸市交通局自動車部市バス運輸サービス課長
〃	岡 田 淳 則	神戸市交通局自動車部市バス運輸サービス課 調査役
〃	松 本 尚 敏	神戸市交通局自動車部石屋川営業所 運転士
〃	佐 藤 秀 樹	神戸市交通局自動車部石屋川営業所 運行担当

○ 令和5年度 評価委員会開催経過

令和5年 7月 13日 第1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5年 11月 2日 第2回 評価委員会

- ・ 経営分析結果について
- ・ 評価参考資料説明

令和5年 12月 21日 ○ 評価参考資料補足資料説明

- ・ 添乗調査結果

○ 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、西神営業所)
- ・ 実地調査
(中央南、松原、清水が丘営業所)

令和6年 2月 13日 第3回 評価委員会

- ・ 評価点数とりまとめ
- ・ 評価報告書案検討