

令和2年度 報告書

令和3年3月10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	10
(1)	「安全・安定運行」に関する評価	10
(2)	「サービス水準」に関する評価	11
(3)	「経済性」に関する評価	12
(4)	「環境保全」に関する評価	13
(5)	今年度の重点項目「交通事業における新しい生活様式について」に関する評価	14
(6)	評価結果のまとめ	15
4	今後に向けて：結びに代えて	17
○	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	20
○	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	21
○	評価委員会開催経過	22

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 月に立ち上げた評価委員会では、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 14 回目の報告書である。

(2) 管理の受委託の経緯

管理の受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営業所の受委託体制は、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年度から平成33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。

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。

営業所	委託事業者	委託期間(今年度まで)
魚崎営業所	神戸交通振興 株式会社	平成17年4月12日～令和3年3月31日
松原営業所	阪急バス 株式会社	平成17年4月1日～令和3年3月31日
中央南営業所	神姫バス 株式会社	平成30年8月1日～令和3年3月31日
落合営業所		平成18年4月12日～令和3年3月31日
清水が丘営業所	山陽バス 株式会社	令和2年11月1日～令和3年3月31日
西神営業所	神姫バス 株式会社	平成18年4月1日～令和3年3月31日

2 管理の受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元年度を対象とし、第2段階の「現場での実態調査」(「評価委員による委託路線への添乗調査」の略称)については、令和2年度を対象とするものである。

なお、清水が丘営業所については、令和3年度に評価を実施することとし、今年度は営業所視察のみを行った。

(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年度からは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4本柱とした。

また、平成21年度からは新たに「重点項目」を設定し、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。今年度は、「重点項目」として「交通事業における新しい生活様式について」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）
		営業所の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	教育及び研修の実施状況（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
環境保全	環境への取り組み	環境への配慮（エコドライブ，光熱水費の経年比較）
重点項目	交通事業における新しい生活様式について	

《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

(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。

ただし、今年度は、本来であれば評価対象項目外である2年に1度の評価項目（別表1資料7～12）のうち、以下の3項目、「一般研修」、「特色ある研修等」、「事故を起こした者や苦情対象者への研修・指導」（別表1資料10～12）について、昨年度の重大事故を鑑み、今回は、「評価参考資料」に組み込むことにした。

【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2年6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）	▲ ☆
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	路線新設・変更・臨時増発等の経年比較	
	(1) 路線新設・変更，増便等取り組み状況	○
	(2) 臨時増発本数の経年比較	○
資料16	路線新設・変更等の経年比較（個別表）	○
資料17	財務分析結果について	○
資料18	委託料	
	(1) 営業所委託料	○
	(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19	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20	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	交通事業における新しい生活様式について	○

○…毎年 ▲…2年に1度 ☆…令和2年度特別評価項目

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。

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「交通事業における新しい生活様式」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環境保全、⑤重点項目の5項目について評価した。

(7) 事業者からの直接ヒアリング及び営業所の視察

日 時	ヒアリング	視 察
令和2年11月20日	神姫バス(株)	落合営業所 ※
	—	清水が丘営業所
令和2年11月26日	神戸交通振興(株)	魚崎営業所
	阪急バス(株)	松原営業所
【調査内容】 ・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		

※ 落合営業所でのヒアリング時に、中央南営業所及び西神営業所の職員が同席し、質疑応答を行った。

(1) 委託路線への添乗調査

時 期	添 乗 先
令和2年7月～10月	委託路線を中心に各委員が随時添乗
【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、第3回委員会において議論を尽くした後、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回委員会においては、「評価報告書」のとりまとめに努めた。

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位まで表現した。

「評価点数」に関し、昨年度に続き、評点のあり方で気になることがあった。

- ・一部の委員において、評点「5」が9項目について付されていた。
- ・一部の委員において、評点「2」が3項目について付されていた。

今後、委員の任期満了等により新たに委員が加わることを考慮すると、いかなるケースに「5」や「2」あるいは「1」を付すべきか、おおよその考え方について、合意形成しておくことが望ましいのではないかと。次期の評価委員会の課題の一つであろう。

また、今年度は、本来であれば評価対象項目から外れる2年に1度の評価項目（p.6別表1資料7～12）のうち3項目を、「評価参考資料」に組み込んだが、2年に1度の評価項目については、改めて検討する余地がある。

【別表2 添乗調査シート】

令和2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 中央南 松原 落合 西神 不明	

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、カード販売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御記入ください> <特に「優良」なドライバーと認めたときはこの欄に特記するものとする>				
				委員・幹事 署名

R02

※ アイドリング・ストップについては、酷暑期間には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	松原	中央南	落合	西神
受託事業者	神戸交通 振興(株)	阪急バス (株)	神姫バス(株)		
1 安全・安定性	3.6	4.1	4.0	4.0	4.0
2 安全・安定運行の取り組み	3.4	4.1	3.8	3.8	3.8
3 教育・研修	3.3	4.1	3.9	4.0	3.9
安全・安定運行の評価	3.5	4.1	3.9	4.0	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

イ 評価コメント

各営業所の評価は、昨年度と比較して、松原、落合が±0、魚崎、中央南及び西神が-0.1点となった。

5つの営業所の令和元年度「有責事故件数」の総計は、前年度と比較して23件減少しており、その内訳は、人身事故が14件、物損事故が9件減少している。

「有責事故件数」は、いうまでもなく営業所ごとに差が生じるが、その差は、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）、乗客の年齢層及び運転士の経験年数などの様々な要因によることが考えられる。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・訓練の密度の差に起因するところも大きいと考えられ、今後さらに努力を積み、より改善がなされることを期待したい。

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ろう。

(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	松原	中央南	落合	西神
受託事業者	神戸交通 振興(株)	阪急バス (株)	神姫バス(株)		
サービス水準の評価	3.4	3.8	3.7	3.9	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

イ 評価コメント

各営業所の「サービス水準」の評価は、昨年度と比較して、中央南が0.1点のプラスとなり、魚崎、松原、落合及び西神が0.1～0.4点のマイナスとなった。

「お客様の声ハガキ」の内訳について前年度と比較すると、大規模営業所において要望・苦情の件数が激減しており、松原が113件減少、落合が48件減少している。

「添乗調査」においては、A（高評価）、B（普通）、C（低評価）の3段階で評価を行ったが、各営業所ともに多くの項目でAの割合が高い結果となった。そのような中で、依然として「降車時のあいさつ」は、各営業所ともにAの割合が低くなっており気になる点である。「満足度全般」についてもAの割合に比してBの割合が相対的に大きく見られるのは、やや心配なところである。

いずれも新型コロナウイルス感染症の影響が予想される場所であるが、乗車時や降車時のあいさつや心がけは、マスクの着用により表情が見えないことから従来にも増して心を込めた対応が必要となる。

なお、「お客様の声ハガキ」で寄せられた要望などに基づいて、各営業所においてみられた「路線変更」「増便」「始発の繰上げ」「終発の繰下げ」などは、いうまでもなく交通局側との協議の結果を反映したものではあるが、利用者の利便性を高めてサービス向上につなげるものであり、これらの対応は評価されるべきである。

いずれの営業所においてもサービス向上は、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	松原	中央南	落合	西神
受託事業者	神戸交通 振興(株)	阪急バス (株)	神姫バス(株)		
1 財政効果	3.6	3.3	3.4	3.4	3.4
2 経営の安定性	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6
経済性の評価	3.6	3.4	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

管理の受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」の各営業所の評価点は、3.4～3.6点となり、各営業所とも昨年度を下回る結果となった。

「財政効果」においては、走行距離1kmあたりの年間委託料が最も高額である松原が低い評価となった。これに関しては、提出された「評価参考資料」等のデータを検討する必要があるが、「委託料」そのものの在り方や算出方法において今後さらに理論的・実証的な解明がなされるべきとの意見が出た。(また、後述4(2)の「包括外部監査の結果報告書」関連の記述も参照のこと)

「経営の安定性」については、専門家(公認会計士)の委員が、各受託事業者の直近の財務諸表を分析した結果、「各事業者とも継続企業としての前提に貸借対照表日(令和2年3月31日)現在、重要な疑義を生じさせるような事象又は状況は生じていないものと判断する」との報告を受けた。加えて、「今後の新型コロナウイルス感染症の状況次第によっては、経営成績に少なからず影響を及ぼす恐れがあり、ひいては財政状態にも影響を及ぼす可能性がある」と付記された。

なお、「経済性」を単にコスト削減という狭い意味で用いられた場合には、事業に携わる者の「働き方改革」や「正当な権利」と衝突する恐れもあるのではないかとする委員の指摘もあった。留意すべきことと思われる。

(4) 「環境保全」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	松原	中央南	落合	西神
受託事業者	神戸交通 振興(株)	阪急バス (株)	神姫バス(株)		
環境保全の評価	3.4	3.8	3.6	3.6	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

イ 評価コメント

「環境保全」に関しては、各営業所とも様々な取り組みが試みられているが、必ずしも環境改善に向けての具体的な成果に結びつかないところも多々あると思われる。今後この分野への一層の努力を期待したい。

(5) 今年度の「重点項目」:「交通事業における新しい生活様式について」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	松原	中央南	落合	西神
受託事業者	神戸交通 振興(株)	阪急バス (株)	神姫バス(株)		
交通事業における 新しい生活様式について	3.3	3.8	3.5	3.8	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

イ 評価コメント

「重点項目」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、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できない。今年度のテーマ「交通事業における新しい生活様式について」の各営業所の評価は、3.3~3.8点となり、「普通」から「良好」の範囲の評価結果となったが、その中³にあって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た。

例えば、魚崎営業所では、顔認証検温システムを設置し、スムーズな点呼時の検温が実施されていた。松原営業所では、車内や営業所施設における消毒や換気方法が徹底されていると感じられた。落合営業所においては、各自が検温した結果を事務所に提出することで、万一の際のウィルス感染時期を推定できるようにしていた。

また、コロナ禍での経営努力の一環として興味深く思えたのは、同業他社との間で相互の応援体制の実践がみられたことである。魚崎営業所の説明によれば、同業他社から運転士の応援を受け入れたとのことであるが、新型コロナウイルス感染症の影響を受けた観光バス運転士の余剰が生じているところで、そのマンパワーを必要としている他社へ派遣するという対応である。このような相互の支援・協力体制の試みは、今後の事業者間のあり方として興味深いことと思われる。

なお、全車両に抗ウィルス・抗菌加工を実施したとのニュースが報じられたが、これもコロナ対応の一つの新しい方策として注目すべきものといえよう。

(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	松原	中央南	落合	西神
受託事業者	神戸交通振興(株)	阪急バス(株)	神姫バス(株)		
安全・安定運行	3.5	4.1	3.9	4.0	3.9
サービス水準	3.4	3.8	3.7	3.9	3.6
経済性	3.6	3.4	3.5	3.5	3.5
環境保全	3.4	3.8	3.6	3.6	3.6
交通事業における新しい生活様式について	3.3	3.8	3.5	3.8	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	松原	中央南	落合	西神
受託事業者	神戸交通振興(株)	阪急バス(株)	神姫バス(株)		
安全・安定運行	3.6	4.1	4.0	4.0	4.0
サービス水準	3.8	3.9	3.6	4.0	3.9
経済性	4.0	3.9	3.9	4.0	4.0
環境保全	3.9	4.2	4.0	3.9	3.9
運賃收受をめぐるスムーズな乗客対応の取り組み	3.8	4.0	4.1	4.3	4.3

(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14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「受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。

なお、多くの営業所で乗務員や職員に対する「認知症サポート研修」への取り組みが熱心に行われていることが認められた。これは、公共交通の利用者の「移動」を確保する上でもきわめて重要なものであり、高く評価したい。

最後に、「評価参考資料」における「サービス水準」の評価に関連して、委員会の場に出されたいくつかの意見の中で、ここでは、次の一点だけを提案しておきたい。

昨年度の「報告書」の中で、「交通局が直営部門で既に実施しているグッドドライバー賞」とは別に評価委員会として、添乗調査の結果を参考にしつつ、独自の優良運転士を表彰する制度を創設してはどうか。実現にはいくつかの課題があると思われるが、一考に値するのではないかと述べたが、それを今回は次のような形で具体化した。すなわち、今年度の添乗調査において、委員が特に「優良」と認めたときに、「添乗調査シート」(p.9 参照)に「優良」と特記するものとされたが、それを参考にして、次のような形式でその運転士の氏名を記すことにした。

— 今年度の「添乗調査シート」に「優良」と特記された運転士 — (乗車月日順)

氏 名	月 日	系 統	乗降バス停
高 橋 雅 晴 (松原)	7/31 (金)	7	三宮町1 → 元町駅前
竹 中 秀 夫 (落合)	8/ 7 (金)	73	妙法寺駅前 → 名谷駅前
高 濱 和 敏 (魚崎)	10/24 (土)	38	J R 六甲道 → 阪神御影
岡 田 正 (落合)	10/25 (日)	76	名谷駅前 → 名谷駅前

4 今後に向けて：結びに代えて

- (1) 今年度、最も特筆すべきは、新型コロナウイルスの感染爆発であろう。これは、交通事業者にとって、「点呼」をはじめ、事業所、事務所、車両内等において、いかに感染の防止に努めるか、さらには、これまでの「働き方」をコロナ禍でどう改めていくべきか、時差出勤や在宅勤務をどのように励行すべきか等、様々な工夫を強いることとなった。

例えば、松原営業所からは、バス車内、休憩室、仮眠室、浴室・洗面室、食堂、点呼席等に関し、詳細な対策を施したことが報告されている。さらには、「安全会議WEB会議」の導入や「産業医研修会」の事例も伝えられている。

しかし、より注意すべきは、「業務外」、すなわち勤務時間外や休日における職員の過ごし方についてまで「不要・不急な外出を自粛」「外出する場合でも人が集まる施設への立ち入り、懇親会や飲食会の禁止の指示」など人々の自由な行動の自粛や制限を求めざるをえなかったこと（中央南営業所や西神営業所の事例）であろう。これは、行き過ぎれば人々の移動の自由や私権の制限にまで関わることであり、基本的には慎重でなければならないものだからである。

基本的には、交通事業の経営や業績にもコロナは大きな影響を及ぼし、営業収入の減少や緊急事態宣言下での減便対応を余儀なくされた。

例えば、テレワーク等による乗客数の減少、時差出勤によるピーク時客の減少、夜の遅い時間帯の乗客の減少等。これに対し、事業者側も減便や終バスの前倒し、さらには、ダイヤの変更を余儀なくされたり、種々の経営上の工夫により対応せざるをえなくなったからである。このことが、ひいては、公共交通のサービス水準にまで少なからざる影響を及ぼすことになりかねない点に注意せねばならない。

- (2) 神戸市交通事業に関する「包括外部監査の結果報告書」が公表され、その中に評価委員会について言及するところがあり、それをめぐり評価委員会の場で一定の時間を費やし、検討した。とりわけ、「委託料の妥当性」及び「今後の委託契約更新時における委託の効果」に関する記述と分析はわれわれ評価委員会の守備範囲と直接かかわらないものの興味深いことであった。しかし、より評価委員会にかかわるところは、次の3点であった。

- ① 評価の評点「2」や「1」を付したときに「改善義務」を事業者を求めるか、あるいは、委託契約更新時に加味すべき云々の記述があった点である。これについて、評価委員会としては、交通局と事業者側の定期協議の際に相対的に低い評点を付けられた事業者に対し、局側から注意喚起や指導をするよう要望することとしたい。
- ② 監査報告書には、評点に関する言及はなされていなかったが、高得点の評点のケースをも含めて、評点の付し方について、委員間で議論の場をもち、一定の合意の形成を図っていくことにしたい。
- ③ もう一つ、評価委員会の報告書に対する事業者側の受けとめ方如何に関し、監査報告書には、なぜ「ある項目の評点が低いのか」納得がいかず、局側に問い合わせ

ることも時にはあることがうかがえるが、このような場合、局側を通して評価委員会に疑問や感想を伝えてほしいと考えるのである。

- (3) 評価項目中、「環境保全」に関しては、運行に限定した狭い「環境」概念のみでなく、将来的には「社会・文化・人権等」をも包括するより広い項目にまで内容を膨らませるような積極的な取り組みを考えていく必要がある。

これに関連して、国連が提唱する「SDGs（持続可能な開発目標）」において17の目標が公表されたが、交通事業者として、この内でどれを採用可能か検討する時期を迎えているように思われる。併せて、各営業所を担う受託事業者の経営状況を判断する尺度として財務諸表だけでなく、中長期的には、複数のものさしで評価する試みが必要となるであろう。この点で、「評価参考資料」にみられるように落合営業所が実施している各種の「社会活動」の試みは、注目されてよいであろう。

中央南営業所、落合営業所及び西神営業所を受託している神姫バスグループでは、「今日の食卓にひょうごの野菜を」をテーマに農家の野菜を都市圏の百貨店や直営店で販売する取り組みが行われている。これも「社会的課題」への一つの公共交通事業者の取り組みの好例といえよう。

- (4) 地球温暖化に伴い、近年わが国の各地は災害に見舞われ、まさに「災害列島」の様相を呈している。重要な社会インフラの一つである交通事業においても、地震、高潮、浸水等々の災害に対し、各営業所・車庫、整備工場、各路線は、十分に安心・安全か。災害への万全な対応策を用意しておくことが求められている。また、新型コロナウイルス感染症対策として、「神戸市交通局新型インフルエンザ対策行動計画」を改定しているが、必要に応じて随時見直しも検討されたい。
- (5) これまでも再三指摘されたことであるが、評価委員会の報告書が委託営業所並びに受託事業者の評価に留まらず、そこに示された評価の視点や方法が直営部門の実績の評価や分析にも活用されるよう、改めて望みたい。この点で、昨年度から新たに加わった中央南営業所が一部を運行する路線を媒介して、直営部門との比較検討を試みてもよいかもしれない。また、神戸市交通事業審議会の近時の「答申」を契機に直営部門への事業評価が一步先へ進む可能性も期待されるものといえよう。
- (6) 今年度の委員による「添乗調査コメント」をみると、いくつか興味深い指摘があった。

例えば、

- ・バス車内の運転士の名を表示した名札が掲げられていなかったケース、掲げられていても表記がかすれていて識別しがたいケース
- ・ベビーカーで乗車を希望するお客様への対応
- ・バス停近くの木の枝が車道にせり出し、車内のお客様からバス停のグリーンのカラントが見にくいケース 等々

このような添乗時に委員から出された意見の中で重要な指摘については、評価委員会の席上で取り上げ、委員間で議論を深めることが必要なのではないか。

- (7) より高いバスサービスの提供は、単にバス事業者のみによってなしうるものではない。日頃のバスの利用者や路線のある地域や住民が協力して自分たちの足であるバスを支えようとする気構えが大切である。バス事業を「街づくり」というより広い枠組みの中で考えていく姿勢こそ期待されているというべきであろう。

○ 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	関西大学 教授
委員	佐々木 弘	神戸市交通事業審議会 会長 神戸大学 名誉教授
〃	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
〃	山下 淑子	神戸市婦人団体協議会 理事 長田区連合婦人会 会長
〃	潮崎 孝代	神戸市総合インフォメーションセンター センター長
〃	下谷 富雄	一般財団法人 近畿陸運協会 安全担当部長 公益財団法人 関西交通経済研究センター 主任研究員
幹事	大岩根 禎一	神戸市交通局自動車部長
〃	安藤 義治	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
〃	角田 裕紀夫	神戸市交通局自動車部中央営業所 運転士
〃	島田 英治	神戸市交通局自動車部垂水営業所 運転士

○ 評価委員会開催経過

令和2年 6月 11日

第1回 評価委員会

- ・評価方針の決定
- ・委員会スケジュールの確認

令和2年 7月 17日

第2回 評価委員会

- ・評価参考資料説明
- ・営業所調査方法の検討

令和2年 11月 20日

評価参考資料補足資料説明(経営分析結果, 添乗調査結果 他)

営業所調査(中央南営業所, 落合営業所, 西神営業所)

- ・重点項目営業所ヒアリング, 実地調査

令和2年 11月 26日

営業所調査(魚崎営業所, 松原営業所)

- ・添乗調査結果説明
- ・重点項目営業所ヒアリング, 実地調査

令和3年 1月 18日

第3回 評価委員会

- ・評価報告書案検討
- ・営業所評価, 点数まとめ

令和3年 3月 3日

第4回 評価委員会

- ・評価報告書とりまとめ