

「神戸市営交通事業 経営計画2025」(案)の 市民意見募集の結果について

○募集期間

令和3年2月1日(月)～令和3年3月2日(火)

○意見件数

計27件(4通)

○「神戸市営交通事業 経営計画2025」(案)に対する市民意見の概要及び神戸市の考え方

※ご意見は、同様の趣旨のものをまとめて掲載しております。また、趣旨を損なわない程度に要約しておりますので、ご了承ください。

お寄せいただいたご意見を踏まえ、更なる安全・安心・信頼の確保や快適で質の高いサービスの提供などを実行していくことにより、これまで以上にお客様や市民の皆様にご信頼いただけるよう取り組んでいきます。

意見の概要	意見に対する市の考え方
経営方針1 安全・安心・信頼の確保	
事業戦略1 安全運行の徹底	
1 他のお客様が運行するバスに乗車した際、発車時にマイクを使用し、乗客にも伝わるよう指差し確認を行っていた。安全に対する意識を高めるため、同様の取り組みを実施した方がよいと考える。	お客様が安全にご乗車いただけるよう、市バス運転士には発車の際にマイク放送で注意喚起するように指導を徹底しています。
2 北神線において、谷上駅進入前の開扉や、新神戸駅での降車側と逆側の扉を開くなど、運転士にあってはならないミスが生じており、安全意識の向上と事故防止に向けた方策を導入すべきである。	北神線の運行を委託している神戸電鉄株式会社に対して、全社を挙げて基本動作の確認・徹底に取り組むよう申し入れを行いました。 また、基本動作の確認・徹底を実施するとともに業務改善に取り組むことを明確にするために、業務改善報告書の提出を求め、本年2月24日に受領しました。 これまでも定期的な監査を実施してきましたが、今後は再発防止に重点を置いた監査も随時実施し、安全・安心な運行の確保に努めていきます。
3 以前中央営業所にて事故の報告遅れについて指導されたことがあったが、公営交通である市バスは、事故を起こした際には直ちに報告すべきである。	交通局では、事故が発生した場合、直ちに警察を含め関係各所に報告しています。また、事後においてお客様から被害を申し出られた場合、事実を確認次第、警察に報告しています。
事業戦略2 安全運行を支える基盤の構築	
4 市バス車両の運転台に進路を画面表示できるナビシステムを導入してはどうか。	市バス車両設備の更新により、令和3年度から運転台に設置のモニターにて、バスが現在運行している停留所と、これから経由する3つ先までの停留所を、運転士が随時確認できることとします。

意見の概要		意見に対する市の考え方
5	老朽化した地下鉄車両の更新にあたって、新造車両でなく、中古車両を導入・活用してはどうか。	列車の運行に必要な車両設備及び地上設備は事業者によって異なっており、他社で使用された中古車両を導入する際には、神戸市交通局の規格、環境等に合わせた改造が必要です。また、中古車両であることから老朽化対策工事や、現時点で求められる安全性、快適性、バリアフリー等に対応する改造工事が必要となります。 これらの費用は、現在運行している既存車両を延命し使用し続ける場合に必要な工事施工費用と同等以上と思われ、当該費用と新造車両の導入を耐用年数やコストパフォーマンスなどの観点から総合的に比較した場合、新型車両に更新する方が優位であると考えています。
6	新神戸トンネルは阪神高速道路の一部であることから、同区間を走行する車両には、シートベルトの着用率が100%となるよう整備をすすめるべきである。	新神戸トンネルは平成24年に神戸市道路公社から阪神高速道路株式会社に移管し、阪神高速32号新神戸トンネルとして運用されていますが、道路法に基づく自動車専用道路ではないため、路線バスや小型自動二輪車(原付二種)の運行が可能となっています。 路線バスは高速道路の走行を前提としていないため、乗客のシートベルト装着を考慮した設計となっておらず、現時点でシートベルトを搭載した路線バスは販売されていませんが、お客様に安全にご乗車いただけるよう、安全運行を行うよう指導を徹底しています。
経営方針2 快適で質の高いサービスの提供		
事業戦略3 快適なサービスの提供		
7	Uラインカードなどの磁気券の廃止に伴い、ICカードの利用によるポイント制度を導入してはどうか。	令和3年6月末に市バスカード・市バス昼間専用カードといった磁気カードの発売終了(廃止)を予定しており、その代替サービスとして、令和3年4月より、市バスのICカードでのご乗車をご利用可能なポイントサービスを導入します。 なお、Uラインカードについては、現時点では引き続きご利用いただけますが、今後ICカードの更なる活用やポイント制度の導入について検討していきます。
8	市バスの早発を防ぐため、出発時間まで発車できないような仕組みを導入してはどうか。	市バス車両設備の更新により、令和3年度から運転台に設置のモニターにて、各停留所での所定運行時刻に齟齬が生じた際には運転士に警告が表示されるようになり、早発等不適切運行の防止を図っています。 引き続き、公共交通機関の使命である安全かつ正確な運行を日々実現すべく、指導並びに環境整備を進めていきます。

意見の概要		意見に対する市の考え方
9	順次導入を進めている地下鉄6000形車両のシートが硬すぎて長時間座っていると腰やお尻が痛い。また、シートの硬さと相まってか、床からの座面高も高くなったように感じる。従来の車両のシートを流用するなど改善を求める。	既存車両のシートはくぼみの無いロングシートであったため一部のお客様が座席を広く専有されるケースがあり、これに対する苦情が多くあったことから、6000形には着座位置を明確にするくぼみを成型するため、既存車両と比べて硬めの材質のシートを採用しています。 座席面高さについては、既存車両と概ね同じ高さとしていますが、既存車両よりも硬い材質を用いているため、着座しても沈み込みが少なく、このことが既存車両よりも高く感じられることにつながっていると考えられます。 より多くのお客様に座席をご利用いただけるよう採用しているものであり、何卒ご理解のほど、お願いします。
10	直営営業所の運転士は運転が荒く、また、過去に暴言を浴びせられたことがある。直営営業所による運行は廃止し、安全意識の高い民間バス会社への路線移譲や運行委託の拡大を進めた方がよい。	運転士のサービス・マナーの向上に向けて、添乗調査等を強化するなど、指導監督に努めていきます。民間バス会社への委託拡大等については、経営の観点も含めて、継続的に検討していきます。
事業戦略4 「わかりやすさ・使いやすさ」の提供／追求		
11	神戸駅のバスターミナルは円状になっており、バス乗り場はわかりやすいが時刻表が見づらい。複数の路線が神戸駅を出発後しばらく同様のルート通るので、どのバスが先発するかがわかればありがたい。以前は神戸駅にも置かれていた、名谷駅に設置されているえきバスビジョンのような案内の再設置を検討してほしい。	交通局ではスマートフォン等で検索できる「KOBE乗継検索」を整備しており、加えて、ダイヤの情報を路線検索ツールを提供する民間事業者へ提供することにより、一般の路線検索ツールでも目的地への先発バスを調べることができるようになっていますが、それらwebサービスに加えて、お客様に「わかりやすさ」を提供できるよう引き続き検討していきます。
経営方針3 「市民の足」の確保		
事業戦略5 「市民の足」の確保・維持		
12	西神中央・西神南周辺の運行エリアは、神姫バスや神姫ゾーンバスでまかなえるため、地域の交通機関維持の効率化を図るべく民間事業者への転換を進め、余剰となった車両・設備を他の営業所に供出すべきである。	西神地域の路線の民間移譲については、現在のところ検討していません。引き続き市バスの運行により「市民の足」を確保していきたいと考えています。
13	谷上、権現、北町などの三宮方面へ向かわないローカル路線は市街地と同じ形態では利用者の増加は見込めないと思うので、収支改善のため、コミュニティバスへの転換を図るべきである。	市バス2タッチ化により取得する乗降データをもとに路線の乗降状況を把握するとともに、令和3年度中に策定される「データに基づく持続可能な路線バス網の構築に関する考え方」を基に、地域住民のご意見なども踏まえ、地域の実情に応じた移動手段への転換の可能性を関係部局と共に検討していきます。
14	落合営業所は多くの路線を運行しており、運行距離も長いため、名谷駅や妙法寺駅周辺の短距離路線は、駅に乗り入れる他の事業者を活用してはどうか。	名谷駅、妙法寺駅周辺の短距離路線は、落合営業所から距離も近く、運行効率がよいため、落合営業所で運行することが望ましいと考えています。

意見の概要		意見に対する市の考え方
15	谷上駅での神戸電鉄との接続について、入線時に度々遅れて到着することがあり、地下鉄に乗り換える乗客がホームを走らされており、接続にもっと余裕を持たせるべきである。	西神・山手線、北神線は谷上駅だけではなく新神戸駅や三宮駅、湊川公園駅等複数の駅で他鉄道と接続しており、ダイヤの編成は利用者の動向や他鉄道との接続等複数の要因を検討する必要がありますが、今後のダイヤ改正の際には神戸電鉄に確認させていただきたいと考えています。
16	西神中央の始発(5:23谷上行)が新神戸の始発新幹線(6:10東京行のぞみ)に連絡しているが、地下鉄からの乗換え客が多く切符の購入等に時間を要するため、始発時間を早められないか。	地下鉄を安全に運行するため、終電から始発までの限られた時間を活用し、列車や施設等の維持管理業務を行っています。これ以上の始発の繰り上げは難しいのが実情ですが、今後ダイヤの改正を実施する際には参考とさせていただきます。
事業戦略6 もっと乗っていただける公営交通の実現		
17	利用者の少ない95・96系統は経路を整理し統合を図り、他の路線も活用のうえ、乗り換えにて利用できるようにするべきである。	令和6年度に予定されている新長田駅前広場の改修(バスロータリー設置)にあわせて、お客様のご利用状況等も踏まえながら検討していきます。
18	少子高齢化の進展やコロナ禍による通勤・通学需要の減少を踏まえ、バスの運行ダイヤを見直すべきである。	コロナ禍によるお客様のご利用状況等を見極めながら慎重に適切なダイヤ編成に努めていきます。
19	市バス161系統沿線人口の増加に伴い、バス停の新設や増便を行うべきである。	令和3年秋頃に市バス161系統の運行経路の変更及びバス停の増設を予定しています。増便については、今後のご利用状況を地域の皆さんと共有しながら検討していきたいと考えています。
経営方針4 神戸のまちづくりへの貢献		
事業戦略7 公営交通としてまちづくりに貢献		
20	観光者向けの路線として、夜間に新神戸や三宮からビーナスブリッジへ運行するバス路線を新設してはどうか。	ビーナスブリッジ周辺にバスの転回場所がないことや、採算が取れるだけの需要が見込まれないことから実施は難しいと考えています。
経営方針5 安定的な経営基盤の確立		
事業戦略9 次世代を支える人材の確保・育成		
21	民間委託や人員削減を過度に進めるのではなく、これからは積極的に市バスや地下鉄の職員を定期的に採用し、神戸の雇用を維持して欲しい。	職員採用については、採用要件の見直し等を行い、幅広い人材確保に努めていきます。一方で、民間人材をはじめとした多様な人材活用についても、重要と考えています。今後も市営交通として安定的な運行を続けられるよう、人材の確保策等について引き続き検討していきます。

意見の概要	意見に対する市の考え方
事業戦略10 安定的な経営を支える基盤の構築	
22	<p>神戸市交通局は他の地方都市と比較するとバス車両の耐用年数を短く設定していると思うが、より丁寧に長い期間使用してはどうか。</p> <p>平成25年度から市バスの使用年数を基本12年から18年に延長しています。また、使用年数が18年を超えるバスについても、故障が少なく、車両部品の安定供給が見込め、整備に問題のない車両は使用を継続しています。なお、近隣都市の使用年数も18年前後が多く、全体的にも使用年数を延長する動きが見られます。 今後も安心・安全輸送を最優先に考え、車両状態に応じた適切な使用年数を検討していきます。</p>
23	<p>元北神急行の7000形車両はリニューアル後間もないため長期間にわたって大切に使用し、廃止時には先頭車両を残し、谷上地区に保存するべきである。</p> <p>7000系車両は今後実施する西神・山手線、北神線のワンマン運転化に対応するためには改造が必要となります。 改造等の費用と、新造車両の導入を耐用年数やコストパフォーマンスなどの観点から比較した結果、新型車両へ置き換えた方が優位であると判断しました。 なお、車両の保存については現時点では決まっていますが、いただいたご意見も参考にさせていただきます。</p>
24	<p>地下鉄の廃止車両を他の地方鉄道に譲渡してはどうか。</p> <p>車両の譲渡についても検討しましたが、他の事業者で使用する場合、老朽化対策や設備、構造等の違いにより、車両に大規模な改造及び改修を行う必要があることから、実現に至りませんでした。しかしながら、一部車両については、車両設備の一部譲渡など、引き続き有効活用について検討しています。</p>
その他	
25	<p>地下鉄開業から運行している1000形車両は震災時にも活躍した、長く愛された車両であり、廃止に伴いさよなら運転を実施してはどうか。</p> <p>1000形車両廃止に伴う「さよなら運行」等イベント企画の実施について検討します。</p>
26	<p>京都市バスを参考に、市バス均一料金を210円から230円に値上げするべきである。</p> <p>現時点で値上げの予定はありません。</p>
27	<p>連節バスを導入予定であるが、コロナ禍では需要が見込めないため、通常の車両に変更し、当該車両の導入は見送るべきである。</p> <p>連節バスについては、神姫バス株式会社の経営判断のもと導入されたと聞いています。 交通局では、現在のところ連節バスの導入予定はありません。</p>