

# 令和3年度 報告書

令和4年3月8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「通学路や危険個所の安全確保」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 15 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 年度から令和 3 年度までの 5 年間の契約期間（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。

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。

なお、令和 3 年度に交通局が実施した提案競技の結果、魚崎営業所の令和 4 年度以降の受託事業者が阪急バス株式会社に替わることになった。

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 1 日～令和 4 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 4 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 4 年 3 月 31 日
落合営業所		平成 18 年 4 月 1 日～令和 4 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 4 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 4 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 2 年度を対象とし、第 2 段階の「現場での実態調査」については、令和 3 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、今年度からは、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 3 年度の「重点項目」は、「通学路や危険個所の安全確保」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	通学路や危険個所の安全確保	

《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

(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、「隔年ごとに全項目を調査する」という方針に基づき、今年度は、評価参考資料（別表 1）の全項目を確認することにした。

【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3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	通学路や危険個所の安全確保	○
追加	社会・文化・人権等	○

○…毎年 ○※…2年に1度（令和3年度評価項目）

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「通学路や危険個所の安全確保」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。

(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3年11月19日	神姫バス(株)	西神営業所 ※
	山陽バス(株)	清水が丘営業所
令和3年11月25日	神戸交通振興(株)	魚崎営業所
	阪急バス(株)	松原営業所
<b>【調査内容】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・重点項目を中心に事業者からの説明、質疑応答</li> <li>・営業所内及び車両、整備工場等の視察</li> </ul>		

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

(1) 添乗調査

時 期	添 乗 先
令和3年8月～10月	各委員が概ね10路線を添乗
<b>【調査項目】</b> 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。

今年度は、3名の委員が入れ替わったことから第2回評価委員会において、評価点



数の採点基準について意見交換を行い、一定の目安を定めた。具体的には、「3 普通」を中心に置いてほぼ 60%程度、次に「4 良好」「2 努力を要する」をそれぞれほぼ 15%程度、最後に「5 非常に良好」「1 かなり努力を要する」をそれぞれほぼ 5%程度とすることとした。

【別表2 添乗調査シート】

令和3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。 <b>評価対象外</b>
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るときはこの欄にその理由を特記するものとする>

委員・幹事 署名

※ 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	清水が丘
受託事業者	神戸交通 振興(株)	阪急バス (株)	神姫バス(株)			山陽バス (株)
1 安全・安定性	3.3	3.8	3.4	3.7	3.7	3.4
2 安全・安定運行の取り組み	3.4	3.6	3.4	3.5	3.5	3.5
3 教育・研修	3.2	3.8	3.5	3.4	3.6	3.3
安全・安定運行の評価	3.3	3.8	3.4	3.6	3.6	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

##### イ 評価コメント

各営業所の評価は、昨年度と比較して0.2~0.5点下落する結果となった。

6営業所の令和2年度「有責事故件数」の総計は、前年度と比較して、人身事故が7件の増、物損事故が6件の減であり、人身事故件数の増加が評価を落とす結果につながった。人身事故の増加件数7件のうち3件は車内事故であり乗客数の減少にもかかわらず増加していることを考慮すると、より重点的な対策が求められる。

最も評価が高かった松原営業所については、営業所内の整理・整頓が徹底されているとともに、きめ細やかな安全教育が行われていた。

「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）、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。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	松原	中央南	落合	西神	清水が丘
受託事業者	神戸交通 振興(株)	阪急バス (株)	神姫バス(株)			山陽バス (株)
サービス水準の評価	3.4	3.6	3.6	3.6	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

### 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、魚崎及び中央南が±0、松原、落合及び西神がそれぞれ0.2点のマイナスとなった。

「お客様の声」の内訳について前年度と比較すると、新型コロナウイルス感染症対策として実施した減便や現在も実施している最前列席の使用停止、マスクの着用や換気の実施に関連する要望や苦情が増加している。

「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、「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ため、来年度は、抜本的な改善を求めたい。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。

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	松原	中央南	落合	西神	清水が丘
受託事業者	神戸交通振興(株)	阪急バス(株)	神姫バス(株)			山陽バス(株)
1 財政効果	3.1	2.9	3.4	3.3	3.3	3.0
2 経営の安定性	2.8	3.1	3.1	3.1	3.1	2.8
経済性の評価	2.9	3.0	3.3	3.2	3.2	2.9

(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

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、2.9～3.3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った。

『各事業者とも新型コロナウイルス感染症の影響を受け、経営の根幹である運送収益が大きく落ち込み、令和3年2月及び3月の決算では過去に例を見ない損失を計上しているが、阪急バス(株)、神姫バス(株)の両者については、コロナ収束後を見込んだ中長期の施策に取り組んでおり経営は比較的安定しているものとする。

一方で山陽バス(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、経営状況の改善はもう少し時間を要するだろう。

また、神戸交通振興(株)については、令和4年4月に解散予定であり、令和3年度末で一般乗合旅客運送事業を終了予定である。』

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委員の指摘もあった。留意すべきことと考える。

#### (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	松原	中央南	落合	西神	清水が丘
受託事業者	神戸交通 振興(株)	阪急バス (株)	神姫バス(株)			山陽バス (株)
環境保全の評価	3.4	3.6	3.4	3.4	3.5	3.4
社会・文化・人権等	3.0	3.7	3.1	3.5	3.7	3.6
環境等の評価	3.1	3.7	3.2	3.5	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。

「社会・文化・人権等」は、今年度から新たに評価項目に加えられたが、全体としては魚崎営業所と中央南営業所の評価が低く、松原営業所、落合営業所、清水が丘営業所、西神営業所の評価が相対的に高かった。今回、特に注目が向けられた各営業所の「女性職員の休憩室等」を視察した限りでは、多くは、あまり快適であるとは言い難く、今後の改善を見守りたい。西神営業所には、他の営業所に比べて多くの女性運転士が在籍しており、男性・女性の分け隔てなく業務に従事できるよう配慮されている点に好感が持てた。

「社会・文化・人権等」に関しては、各営業所ともその内容は、未だスタートラインに立ったくらいの内容であり、今後この分野がどれくらい深く耕されるか、どのような中味が盛り込まれるかを待ちたいと思う。

## (5) 今年度の「重点項目」:「通学路や危険個所の安全確保」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	清水が丘
受託事業者	神戸交通 振興(株)	阪急バス (株)	神姫バス(株)			山陽バス (株)
通学路や危険個所の 安全確保	3.0	4.0	3.3	3.8	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

### 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<sup>1</sup>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「通学路や危険個所の安全確保」の各営業所の評価は、3.0~4.0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、5つの評価項目中、営業所間において最も差が出る結果となった。

魚崎営業所では、他の営業所の事例を参考に接触事故防止対策を導入している点が評価できる。松原営業所においては、危険個所のハンドブックを作成し、運転士個々に認識させているほか、児童向けに危険個所を注意喚起するDVDを作成・配布していた。落合営業所は、危険個所を再現したペーパークラフトやパネルを用いて運転士に注意喚起を行っていた。清水が丘営業所では、警察と協力して注意喚起の看板を設置するなど交通弱者への配慮に重点的に取り組んでいた。西神営業所では、児童が横断歩道を利用する時間帯に学校と連携した歩行者保護の取り組みが実施されていた。

「交通弱者」の乗降に際しては、他の乗客による声かけなどの手助けも重要になってくるのではないかと感じられた。この点は、今後、十分心に留めておかなければならないことと思われる。

なお、一部の取り組みにおいては、事業者が「本務としての業務」の遂行上実施して当然であると考えられる内容が「重点項目」として報告されていた。しかし、「本務」としての業務の一端と今回の「重点項目」である「通学路や危険個所の安全確保」とをどのようにきちんと定義・区別するのか、改めて考えてみる必要があるのではなからうか。

## (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	清水が丘
受託事業者	神戸交通 振興(株)	阪急バス (株)	神姫バス(株)			山陽バス (株)
安全・安定運行	3.3	3.8	3.4	3.6	3.6	3.4
サービス水準	3.4	3.6	3.6	3.6	3.5	3.5
経済性	2.9	3.0	3.3	3.2	3.2	2.9
環境等	3.1	3.7	3.2	3.5	3.6	3.6
通学路や危険個所の 安全確保	3.0	4.0	3.3	3.8	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

(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	3.5	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

本報告書は常設の委員会として15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。

最後に、魚崎営業所を受託している神戸交通振興(株)は、今年度末をもって営業所委託事業を終了するが、営業所調査時には日々努力されている姿が、再三見受けられた。その姿勢には改めて敬意を表したい。

なお、多くの営業所で乗務員や職員に対して、障害者に対する応対研修に加え「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。

なお、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、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	月日	系統	乗降バス停
やまもと ひろみ 山本 博美 (西神)	8/10 (火)	53	舞子駅前 → 学園都市駅前
むらかみ みつひろ 村上 光弘 (西神)	8/30 (月) 10/ 5 (火)	28 58	春日台 → 西神中央駅前 明舞センター → 伊川谷駅前
あおき ともゆき 青木 伴之 (松原)	9/ 8 (水)	3	吉田町1 → 新開地
やました ゆうや 山下 優也 (松原)	9/14 (火)	11	東山町 → 神戸駅前
きたの よしひさ 北野 佳久 (松原)	9/21 (火)	7	熊野橋 → 中央区役所前
かながわ かずひろ 金川 和裕 (落合)	9/23 (木)	66	病院前 (しあわせの村) → 市役所前
よし い かつ ひこ 吉井 勝彦 (中央南)	10/ 8 (金)	2	三宮センター街東口 → 青谷
たな おか ゆたか 棚岡 豊 (中央南)	10/28 (木)	2	阪急六甲 → 地下鉄三宮駅前



#### 4 今後に向けて：結びに代えて

- (1) 新型コロナウイルス感染症の影響が、今なお継続しており交通事業者への各種のインパクトには看過されないものがある。そのような中、今年度の評価委員会の主な実績は、次の二つであろう。

その1は、「評価項目」の一つである「環境」を「環境保全」「社会・文化・人権等」をも包括する「環境等」と改めたこと。

その2は、「評価点数の採点基準」について、委員間ではじめて意識的に意見交換を行い、一定の目安を明確にしたこと。

後者は、これまで必ずしも明示的にされず、委員間で暗黙の前提あるいは合意があるように考えられていたところであるが、一定の目安を得たことで一歩前進したものと認められる。この基準をこれから数年間続け、なお問題があった場合には、その時点で改善を図ることとする。

これに対し、前者「その1」は、単に国連が提唱した「SDGs」（持続可能な開発目標）に影響されたものと単純に考えられてはならない。なぜなら、これまでも「報告書」で何度も指摘してきたように、バス事業を担う各事業者の経営状況を判断する尺度として、財務情報だけでなく、その「ものさし」をより膨らませて複眼的にもものを見ていこうとする考え方が具体的な形をとったということであり、中長期的には、複数の「ものさし」で評価するべきだとしてきたことが、はじめて明示的に示されたものだからである。

ただ、その内容に何を盛り込むか、実際にバス事業の運営の中でどの程度のものをこの尺度に盛り込みうるかが今後の課題であろう。各営業所を視察した際に幹部の方々から資料をもとに丁寧な説明をいただいたが、この項目に関しては、初年度ということもあり、なお、必ずしも十分といえず、今はスタートラインに立った段階というべきであろう。今後を期待することにしたい。

- (2) 今年度の重点項目であった「通学路や危険個所の安全確保」に関しては、各営業所からは、

- ・「通学路の安全確保」に関して、「通学路における歩行者保護の取り組み」や「歩行者及び乗客誘導と安全の巡視」
- ・「危険個所の安全確保」に関して、「歩行者及び自転車の見落とし防止」「狭隘路対策」及び「バス停の路面凹凸による車両動揺の注意箇所」

等が具体的な問題として指摘された。

しかし、前述したとおり、一部の取り組みにおいて、事業者が「交通サービス」としての本来業務として当然実施すべき業務の一部と、ここで「重点項目」とされるものの内容とが重複するようにみられるものがあり、両者はどう区別されるべきなのか必ずしも明らかでないものが多く、明示的な説明が今後不可欠であるように思われる。

(3) なお、今回の新型コロナウイルス感染症の影響下で、JR各社をはじめ、大手・中小事業者を問わず、かなり大きく「減便」や「ダイヤの見直し」が実施された。われわれの評価の対象とするバス事業者にあっても例外ではない。それは、新型コロナウイルス感染症の影響による減収をより少なくするための対策であるとともに生活スタイルや働き方の変化への対応であるとも説明されていた。

しかし、「減便」は、いつまで続くのか、いついかなる状況下で元に戻されるのか。「減便」により影響を受ける路線の地域住民等との話し合いの機会は持ちうるのか等々、評価委員会としては、重大な関心をもたざるをえない課題であり、ここへの関心は、サービス面への関心とともに今後も持続していかなければならないものと思われる。

(4) 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、一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。

(5) 今年度は、委員による「添乗調査コメント」に関しては、評価委員会の席上で取り上げ、委員間で議論を深める必要がある積極的な意見やコメントは見られなかった。

(6) より高いサービスの提供は、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 政策創造学部 教授
委 員	佐々木 弘	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
〃	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	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
〃	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中央営業所 運行担当

## ○ 評価委員会開催経過

- |              |  |
|--------------|--|
| 令和3年 7月 26日  | 第1回 評価委員会 <ul style="list-style-type: none"><li>・ 委員長の選任</li><li>・ 評価方針の決定</li><li>・ 委員会スケジュールの確認</li></ul>                              |
| 令和3年 9月 9日   | 第2回 評価委員会 <ul style="list-style-type: none"><li>・ 評価参考資料説明</li><li>・ 営業所調査方法の検討</li></ul>  |
| 令和3年 11月 19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)<br>営業所調査 (中央南営業所、落合営業所、清水が丘営業所、西神営業所) <ul style="list-style-type: none"><li>・ 重点項目営業所ヒアリング、実地調査</li></ul> |
| 令和3年 11月 25日 | 営業所調査 (魚崎営業所、松原営業所) <ul style="list-style-type: none"><li>・ 添乗調査結果説明</li><li>・ 重点項目営業所ヒアリング、実地調査</li></ul>                               |
| 令和4年 1月 24日  | 第3回 評価委員会 <ul style="list-style-type: none"><li>・ 評価点数とりまとめ</li><li>・ 評価報告書案検討</li></ul>   |
| 令和4年 2月 21日  | 第4回 評価委員会 <ul style="list-style-type: none"><li>・ 評価報告書とりまとめ</li></ul>   |