

## 令和5年度 第108回神戸市交通事業審議会

1 日時 2023年11月21日（火曜） 13:00～15:00

2 場所 神戸市役所1号館26階 第1委員会室

### 3 議事

(1) 開会

(2) 交通事業管理者あいさつ

(3) 議事

- ・答申（案）について
- ・令和4年度神戸市交通局決算の概要について
- ・その他

### 4 出席者（五十音順、「※」はオンライン出席者）

<委員>井料委員、小河委員、奥谷委員※、小野委員、木村委員、寺田委員※  
土井委員、長沼委員、水谷会長、宮田委員、山原委員、和田委員  
<参与>かじ参与、外海参与、松本参与、宮田参与、山下参与

## 5 議事要旨

### - 答申（案）について -

#### ○松本参与

人口減少下の中、公営交通において独立採算制ということ自体に無理があると感じている。ヨーロッパでは、地域公共交通は不採算事業という位置づけで、公的資金をバスや鉄道に充て、無料が継続されている。無料にすることの効果として、自家用車削減による環境汚染の軽減や、近隣の町からの転居により、自治体人口増加も挙げられている。

神戸市では、かつて70歳以上の方々に無料の敬老パスが発行され、公共交通に毎年約46億円ものお金が投入されており、現在も半額負担だが、同程度の公費が投入されていると聞いている。

一般会計からの公費投入で公共交通を支えるということについて、審議会では、乗る人・乗らない人の公平性の議論もあった。

一方で、現在進められている三宮駅前の再開発のほか、神戸市民のほとんどが利用しない神戸空港にも今後140億円以上の一般会計負担が予定されていることから、物価高騰で市民が苦しんでいる今、市バスの値上げは見送るべきではないかという事を意見として述べさせていただく。

#### ○水谷会長

答申は市長からの諮問に対する方向性として示すものであり、今いただいたご意

見については、答申としては反映しないが、ご意見として受け取らせていただく。

○長沼委員

仮に値上げとなった場合、その理由や必要性を市民や利用者に対して、しっかりと広報・情報共有していただくよう交通局に対して要望させていただく。

○水谷会長

実際に運賃改定を行うかどうかは、答申を踏まえ交通局や市議会の皆様に考えていただくことになろうかと思う。ご意見として承った。

○水谷会長

本日説明した答申案について、変更すべき点はないということで、これを交通事業審議会の答申として、交通事業管理者にお渡ししたいと思うが、宜しいか。

- 異議なし -

- 神戸市交通事業審議会 会長から交通事業管理者へ答申手交 -

- 令和4年度神戸市交通局決算の概要について -

○小野委員

もし自分が経営者なら、このままではいけないと思う。

海岸線は赤字であり、乗っていただかないと廃止といった危機的状況になり得る。そこで特別な列車を走らせてはどうか。アニメやスポーツチームの優勝時のような話題性のある特別な列車を定期的に走らせ、全国から人を集めるような取り組みを行い、これを一過性のものにすることなく継続的に取り組んではどうか。

○習田副局長

海岸線については、ランニング収支という日々の運行にかかる経費が賄えていないという状況にある。従前からなんとかする必要がありと考えており、全庁的な議論の中で、黒字化を目標に取り組んでおり、新型コロナ前には黒字化まで2億を切るところまで来ていた。

新型コロナが無ければ、令和3年度には黒字化していたのではないかと考えるが、新たな発想でランニング収支黒字化に向けて引き続き取り組んでまいりたい。

また、現在、七夕列車やおもちゃ箱列車など取り組んでいるが、全国から人を呼べるほどではない。海岸線沿線にはヴィッセル神戸があり、沿線ではないが今後、神戸に新たにプロバスケットチームが来ることから、いただいたご指摘を踏まえ検討していく必要があると考えている。

○井料委員

沿線には商業施設やスポーツチームの本拠地があり、住宅開発や通勤利用など、まとまった需要と連携することが必要。

また、イベントの開催も大事ではあるが、どのように土地を活用していくのかなど、神戸市として長期的なプランを考える必要がある。

沿線にイオンモールがあるが、電車で来ている方が少ないと感じた。公共交通に転換していただけるよう、他部局と連携して取り組む必要がある。

○小河委員

赤字をどうしていくのかについて、収支均衡が図れないことから、あくまでも安全を担保に業務の効率化やDX化が進められているが、まずは働いている人たちが安全で、自分達が市民の足を守っているという意識を持って働けるよう、乗務員への配慮などを第一に考え、収支計画を立てていただきたい。

○長沼委員

海岸線の駅や車内にはこべっこランドの宣伝はあるが、こべっこランド側からも地下鉄利用を促進するなど、連携が必要ではないか。

各施設から地下鉄の利用を促進してもらい取り組みも必要ではないか。

○習田副局長

安全を第一に確保するべきということについて、ご指摘のとおりと認識している。答申においても、安全の確保が前提条件であるとまとめられており、お客様の安全確保は当然ながら、職員が安全で前向きに取り組むことができるという事も、うまく事業継続するための前提条件だと考えている。そういった過程についても、常に意識しながら、取り組んでまいりたい。

海岸線についてもご指摘の通りと認識している。こども家庭局とは連携はしているが、ご指摘の目線ではチェックできていないところがあった。市民に対するPRが弱いとのご指摘もあり、引き続き連携・働きかけをしていきたい。

○山原委員

苦情の件数について、無責のものもあると聞いている。件数が増えているからサービスが悪いというわけではないと思う。件数の出し方も工夫が必要ではないか。

また、職員のやりがいが増えているという事は喜ばしいことだと思う。

こべっこランドへの地下鉄利用の促進について、子どもや親の目につくところに交通局のキャラクターなどを配置して親しみを持ってもらえる工夫があればいいのではないか。

○習田副局長

苦情の件数について、できるだけご意見をいただくという姿勢で取り組んでおり、ご意見が増えているというのは良い傾向でもあると考えている。

見せ方の工夫については、経営計画の指標を変えるのが良いのかという課題はあるが、検討してまいりたい。

キャラクターの件については、駅には装飾を行ったりしているが、駅に来ていただけていない方が多くいるため、ご指摘の内容も踏まえ、今後、こども家庭局とも協議してまいりたい。

#### ○土井委員

海岸線については、もう少し様々なデータを調べる必要があるのではないかと。

過去の調査では、沿線施設への交通手段によって、お店での滞留時間に違いがあり、客単価も変わってくることから、他部局とも連携し、そういった調査をしてはどうか。

どのように公共交通の利用率を伸ばしていくのかといった戦略を持つ必要があり、まずは街一体となって公共交通が使いやすい環境を作るということを、利用者や商業施設の方にも理解いただけるように、調査・分析を行い、データとしてみてはどうか。

また、決算の状況について、コロナ前と比較してバスは約8割、地下鉄は約9割まで戻っているが、現状で頭打ちなのか、更に戻る可能性があるのか分からない。どのような利用方法の方が戻っているのか分析が必要。目的や時間帯別、券種別にデータ分析をしてみてもどうか。

苦情件数の目標値について、実績比で50%減となっているが、利用者の増減によって苦情件数も変わってくる。ミスリードを防ぐため、利用者あたりの苦情件数などにまとめてはどうか。

三宮エリア110について、実証実験開始前に比べ、利用が増えているということが大事。今後、さらに商業施設と連携を進めていくためには、その結果どうだったのか、お店からフィードバックをいただき、それを活かして次の戦略を考える必要がある。

#### ○井料委員

市バス運転士に関する苦情件数について、運転士に原因のないものもあり、定量的項目の実質性を見直しが必要。実質性に問題があるものは見直していく必要がある。定量的項目の置き換え、項目の追加等をし、実質化を図った方がいいのではないかと。

また、定性的項目のうち、定期券WEB予約サービスについても必要に応じて定量的項目への格上げを検討すべき。昨年度末の導入ということで、データを収集している最中だと思うが、何割がWEB予約サービスを通して売れたのかというのは、非常に分かりやすい実質的な効果といえる。

エリア110の実証実験については、本格導入に向けて、増収に繋がっているかと

うかなどの定量評価が必要。

ミエルカについて、オープンデータとして公開していることから、外部で活用した事例を集めておく必要がある。成果があれば報告していただくようにしてはどうか。活用例から交通局としてどう活かせるかという調査をしてもいいと思う。

フリーパスはいい政策だと思うが、運賃負担の公平性は議論しておく必要がある。

水素バスについて、広報という意味で使用されているのか、あるいは技術的な実証実験なのか、活用方法について教えていただきたい。

また、商業施設への交通手段を自家用車から公共交通へ転換を促すことについて、お客さんが商業施設に電車で来たら、ICカードの記録を見て、商品券を渡す実験をしたことがある。大型商業施設では、来訪者の駐車場代を還元するような取り組みを行っているが、商業施設からすると、駐車場にも建設費・維持費がかかっていることから、駐車場代の還元を公共交通利用者の交通費へ還元してもいいという考えは少なからずあると思う。

このように、より積極的に公共交通を使っていただく政策も検討してはどうか。

#### ○習田副局長

海岸線に関する分析について、交通局としてできる分析は行っているが、交通局だけでは難しい部分もあり、都市局とも相談しながら取り組んでいきたい。

乗客の戻りについて、毎月データを確認しており、通勤・通学定期ともに回復割合はほぼ固定となっている。市バスの通学定期の戻りが悪い点については、割引率の問題があると考えている。詳細な分析はできていないが、一部は定期外に移っており、定期外は少しずつ伸びてきている。いただいたご指摘を基に引き続き分析を進めてまいりたい。

苦情の件数について、利用者あたりの記載にしてはどうかという点について、経営計画2025は令和7年度までの計画の為、それまでに見せ方などご相談させていただくことも検討したい。

三宮・エリア110について、令和5年度は6月以降目標を超えており、年々利用者は増えている。今後もしっかりと周知・PRしながら目標を達成できるよう、継続していきたいと考えている。

定性的項目から定量的項目への見直しという点について、計画策定時には、定性的指標しかできなかったという部分もあり、ご指摘を踏まえ、検討させていただきたい。

ミエルカのオープンデータについて、バス路線やバス停の新設、路線再編などにより、どれだけお客様が増えているかという点で、しっかりとデータを活用しないといけないと考えている。お客様にもどれだけご乗車いただけているのかという事を共有しながら進めていくことが必要だと考えており、増収・増客に向け、しっかりとデータを活用してまいりたい。

水素バスについては、市の一般会計から補助を得て導入しており、しっかりと広報しないといけないと考えている。イベントでの活用や、三宮などお客様の目に留まるエリアを走らせている。

積極的に公共交通を使っていただく政策について、エコショッピングなどあるが、目立った取り組みになっていないので、井料委員のご指摘も踏まえ、今後検討してまいりたい。

#### ○和田委員

公共交通手段の違いによる影響調査は重要だと思う。

三宮エリア110について、夏場に利用者が多いとのことだが、曜日の傾向などわかれば教えていただきたい。

また、駅の拠点性高めるということで、神戸らしいイベントを駅で行うということが答申に盛り込まれたが、「神戸のまちづくりへの貢献」という観点で、単に駅をリノベーションするだけでなく、地域や民間事業者と協力し、拠点性を高めるといった取り組みがまちづくりへの貢献に繋がる。その点検討する必要がある。

#### ○寺田委員

「安定的な経営基盤の確立」の定量的項目について、職員のやりがい意識が前年度より向上しているが、やりがいがある状態とはどのような状態なのか。長期的にデータを取り続けないと傾向を把握できない。前年度比だけでなく、長期的なトレンドを把握していただきたい。

市民の理解を得るために、日々どのような仕事をしているのか、仕事の舞台裏を見せて共感を得るなどの切り口で情報発信をしてもいいのではないか。

#### ○習田副局長

三宮・エリア110について、曜日、時間帯ごと、区間毎の分析を行っており、平日は三宮から南、土日は商業地から三宮、三宮から北側が傾向として多い。今後もさらに分析を深め、どのようなPRができるか、PDCAサイクルを回しながら検討していきたい。

駅のリノベーションについて、まずは駅をきれいにするということから始めている。一足飛びに拠点性を高めるという事は難しいところだが、近隣の市場の方にチャレンジショップといった形で出店いただくなど、前向きに取り組んでいる。

駅は拠点であり、皆さんが通られることから、非常に便利であることに加え、発信力も高い場所だと考えている。そういった利点を活用していくべきだと考えている。

職員のやりがいに関して、ご指摘のとおりであり、長期的にデータを取り、トレンドを把握していく必要があると考えている。

職員の裏側については、YouTubeで公開しているところであるが、広報が足りて

いないというご指摘かと思う。職員採用という意味でも、しっかり取り組みを進めていきたい。

#### ○山下参与

交通事業者は日々同じように運行し、お客様を運んでいるが、何らかの要因によって乗客の増減が発生する。バス路線では、近隣の施設と連携・協働して取り組む必要があると以前にも指摘したが、この度の答申でも同じ指摘がされている。

バスは平成30年度に比べ、18.5%減少している。原因は人口の減少だと考えており、神戸市全体として、人口を増やす取り組みを進める必要がある。

#### ○習田副局長

公共交通はいかに乗っていただき、維持していくかという観点が重要であり、既に具体の取り組みも始めているが、今後もそういった視点で取り組みを続けてまいりたい。

コロナの影響をはじめ、人口減少や人口の構成によっても乗客が減っている。

特にバスでは、系統毎に増減は大きく違う。答申でもご指摘いただいているが、都市政策として進める必要があり、交通局だけでなく、全市的な取り組みとして引き続きご指導いただきたい。

#### ○土井委員

バスの利用が減ったことについて。人口減少が関連しているという側面もあるが、人口が減っても公共交通の需要が増えている地域もある。

人口が減ってもサービスを上げていくことで、自家用車から公共交通への転換を図り、公共交通利用者が増やしていくこともできることから、自家用車利用の中でも送迎に注目して、送迎をしなくても公共交通で移動が可能な方策などの分析を行うことが期待できる。パーソントリップ調査のデータを活用することで、こうした転換を図る検討も方法の一つである。

#### ○水谷会長

1点目に、科学的にデータを使って取り組むという点が弱いと感じている。専門家はしっかりと分析を行い取り組むことから、データ分析を行い、そのデータを公開しながら取り組んでいただきたい。

2点目に、交通事業審議会の議題について、自由に議論する場を年1回設けてもいいのではないか。そのような場があれば、市民委員や学識経験者からもさらに様々な意見が出ると思う。

以上