

第2回 名古屋市交通事業経営計画有識者懇談会 議事録

日時 平成27年3月23日(月) 14:00～16:00

場所 名古屋市役所 第10会議室 (西庁舎12階)

出席者 構成員 石原俊彦座長、加藤博和構成員、加藤義人構成員、神谷紀子構成員、
二村真理子構成員

交通局 三芳交通局長、鬼頭交通局次長、三輪技術本部長、今井安全監理担当部長、
今枝総務部長、前田企画財務部長、山崎経営企画課長、その他交通局職員

傍聴者 1名

資料 (1) 配席図

(2) 懇談会開催予定

(3) 資料

・新たな経営計画策定の基本的な考え方について

・第1回懇談会におけるご意見等に対する交通局の考え方について

(4) 参考資料

・平成27年度予算説明書

【A構成員】

交通局がめざす姿として「SAFETY&CHALLENGE」と掲げているのは、分かりやすさという意味と、わくわく感という意味で支持したいと思います。

そこで、まず簡単な質問なのですけれど、交通局のめざす姿として掲げられた「SAFETY&CHALLENGE」という標語は、私の理解するところでは、この4年間の目標ではなくて、その少し先を見据えた「めざす姿」というとらえ方でよかったですでしょうか。

次に、計画期間というのは、その長期的な姿を踏まえて、当面4年間どういう取り組みをするかということを示すものだというとらえ方でよかったですでしょうか。

そして、この計画期間が終わっても「SAFETY&CHALLENGE」という姿はあまり簡単には変えずに、また次の計画に引き継がれていくというようなイメージでよかったですでしょうか。

仮に、そういう意味合いだとした時に、計画目標がチャレンジャブルな水準になっているのかということがあります。

私はまだチャレンジャブルな水準の目標が掲げられきっていないと思うので、最終的にそういう水準に狙いを定められるのかということをお聞きしたいです。

例えば、「乗車人員を何パーセント増加します」という目標について、今、局内ではぎりぎりの議論をされていると思いますけれども、そこの中に、少しチャレンジャブルな組み立てが入っているだろうかとか、資金不足の解消や債務超過の縮減についても、頑張って実現するというスタンスの目標設定がなされているのかということについて、現在の検討状況をお聞かせいただければと思います。

ただ、地下鉄の「実質経常収支の黒字を拡大します」というところは、先ほどのご説明ですと、収

入には補助金を入れないで目標設定をしますということなので、これはどちらかというとハードルを上げた目標設定をされようとしているなど理解しましたし、そういう意味ではチャレンジャブルな目標設定だと思いますが、全体としてはどうですかということをお聞きしたいと思います。

それから、「CHALLENGEに込めた私たちの思い」について、CからEまでよく考えられたなと思ひながら拝見しました。

これを掲げることによって、今後、交通局は積極的に挑戦的な取り組みをしていくのだというメッセージを与えることができると期待しています。

そして、計画づくりにおいては、4年間という短期間で、今までの延長線上にない取り組みについて何を掲げるかということが、ポイントになってくるのではないかと思います。

それで、私の個人的な考え方は、名古屋市が人口が減少するまで、まだちょっと猶予期間があり、27年度からすぐに人口が減少するという話ではなかったかと思ひます。

一方、私立大学を中心に、名古屋市内への回帰がどんどん進んでいるので、学生定期はむしろ追い風が吹く中でこの計画がスタートしていくのかなと思ひます。

そうすると、学生さんの足として、名古屋市交通局の市バスと地下鉄が、今まで以上に便利になっていくところに、当面4年間重点を置きますという風に言われると、チャレンジャブルで、足元の目標として分かりやすいなと思ひのですが、そのあたりの具体的な考え方について、今議論されているのであれば、お聞かせいただきたいと思ひます。

それから、資料2の4ページの下段に、名古屋市総合計画2018に3つの重点戦略というのがあって、「子育て世代に選ばれるまちをつくとともに、地域の活力を高めまます」とか、「市民・企業・行政の総力で大規模災害へ備えまます」とか、「国際的な都市間競争を勝ち抜く、大きく強い名古屋をつくりまます」とか、これに沿った交通局の施策展開をやるというお話があったかと思ひます。

それで、CHALLENGEの中にも「グローバルな視点」というのが「G」の中に入っていますが、ここは着眼すべき重要なポイントじゃないかなと思ひます。

名古屋市が、これから何をがんばろうとしているのかということを考えてときに、表面的にはリニアがすごく議論される場所だと思ひのですが、今名古屋は次の国際化のステージを強く意識する局面にあるのではないかなと思ひておりまして、そのためには、外国人のご利用をうまく新規の利用増進に取り込んでいけるかというのを、施策の中に明示的に位置づけられると、チャレンジャブルだし、少し新しいターゲッティングがされているかなというふうに映り込むのではないかなと思ひました。

この辺りも、当面4年間という短期間にできることを並べていかななくてはいけないので、大変だと思ひますけれど、何か入れられないかと思ひます。

これまた私案として申し上げますのは、中部運輸局において、中部運輸局管内の主たる観光地に外国人を連れて行って、外国人の方にとって、快適な観光環境があるのかということモニタリング調査されています。

そこで、名古屋にも多くの留学生がいらっしやると思ひますが、留学生をサンプリングして、いくつかの課題をもとに、名古屋市交通局の交通施設を使って、自分たちで乗って回ってらつては

いかがでしょうか。

大したコストにはならないと思いますので、必要なコストは交通局で払えばいいと思います。

そして、どこに問題があるかをレポートしてもらえば、課題が明確に浮かぶ可能性があると思います。

外国人に対して、サービス水準を上げるために何をすればいいのかということ具体的を言ってもらおうと、今後、何に取り組めばいいかということがより明確化していくと思いましたが、申し添えてみました。

【交通局】

最初に、交通局のめざす姿のところの「SAFETY&CHALLENGE」の位置付けについてご説明させていただきたいと思います。

今、私も交通局のめざす姿ということで、計画の基本方針の中で説明をさせていただいております「SAFETY&CHALLENGE」につきましては、交通事業者にとっての恒久的な理念ということではなく、今回の計画を策定していく上で、この4年間で私たちが目指していくものは何かというのを、この「SAFETY&CHALLENGE」に求めていきたいという風に考えておきまして、これはあくまで4年間の目標ということで考えております。

これから先、この計画が終わったら、また次の計画が出てまいります、その時には、また改めて検討して見直していきたいと考えております。

それから、資料1の5ページにある計画目標について、チャレンジablな収支目標の打ち出し方になっているのかというご質問がございました。

例えば、市バスで言いますと、経営健全化計画では資金不足比率を20%未満とすることや、平成32年度までに資金不足を解消するなど、もう少し具体的な物言いをしておりました。

今回、資金不足比率を20%未満にするということについては達成しているところであり、その後の目標に何を定めるのかということについて、いろいろ検討してまいりました。

資金不足の解消について、本来でしたら、今までと同じ会計の整理の仕方をやっておりましたら、この32年度目標達成というのも当然できたところであったのですけれども、だいぶ会計の整理の仕方が変わったところから、これまでの想定通りの解消ということには至らなくなってきたということがありました。

あくまで解消を目指す形で考えていくのですけれども、今の時点では、打ち出し方についてはまだ検討中というところがございますので、縮減という形で表現しているということがあります。

そういった意味で、なかなかチャレンジablではない部分があるかもしれませんが、収支目標については、適正な水準の、我々がCHALLENGEしていくに値するような目標を設定してやっていかなければならないという意識は持っております。

それから、人口減少がこれから進みますけれども、まだ猶予期間があるので、大学の名古屋市内への回帰をターゲットにした利用促進策を打ち出すことについてどのように考えているのかというご質問だったかと思えます。

名古屋市総合計画2018の重点戦略に「子育て世代に選ばれるまちをつくとともに、地域の活力を高めます」ということが掲げられておりますが、交通局の施策として何を打ち出しているのかというと、例えば、市営交通におけるワイヤレスブロードバンドエリアの拡大、要するに、地下鉄車内でのWi-Fiを全線に拡大していくとか、交通局ウェブサイトを見直して、皆さんがもっとウェブサイトを見て交通を利用できるようにするということを考えております。

また、新たな駅の魅力づくりということで、大学連携を図ったりして、魅力のある駅にしていこう、あるいは、駅構内コンサートを実施して、若者だけではないですけども、いろんな人たちを駅に集めていこう、こんなようなことを考えております。

このように、若者たち、学生たちにご利用いただくための施策を掲げることによって、市バス・地下鉄を大いに利用していただけるようにしていきたいと思っておりますので、やはりその辺のところは今回の計画の中でしっかりと施策を打ち出していきたいというふうに考えています。

それから、資料2の4ページで、グローバルな視点ということで、外国人の利用促進をいかに図っていくのかということに関して、大学の留学生のモニタリングというご提案をいただきました。

これからの人口構造というのを考えていった場合に、先ほどお話もございましたが、平成29年度から名古屋市の人口も減っていくというふうに予測されております。

今すでに、65歳未満の人口はずっと減り続けてきている訳ですけども、名古屋市全体としての人口も、平成29年度から減っていくとなると、どうしても乗車人員の観点からすると不利になります。

そうだとすると、やはり他のところの利用層の開拓というのは非常に大事だろうと思っておりますし、今、外国人観光客が多く訪れてきているということがございますので、ここの部分をしっかりと捉えて、手を打っていかねばならないと思っておりますので、次の計画の施策でも、外国人観光客にいかん利用していただけるような施策を打てるのか、あるいは、今お話がございましたような、外国人観光客が何を望んでいるのか、どういうところが今の市バス・地下鉄を利用しにくいのか、こんなような部分をしっかりと調査した上で、施策を打っていくということは大事なのではないかというふうに考えるところでございます。

【B構成員】

計画の基本方針ということで、交通局のめざす姿というものが「SAFETY&CHALLENGE」で、計画の期間があつて、目標があつて、そして具体的に取り組む施策は何かというような形で、資料1をまとめていただいているのですが、この資料を見せていただいて、今CHALLENGEのところは1つひとつ標語を付けていますが、SAFETYはどうしてないのかなと思ったのが1点です。

次に、6ページの取り組む施策というところで、SAFETYに3つ、CHALLENGEに4つの施策が掲げてありますが、なぜSAFETYが3つでCHALLENGEが4つなのかなと思います。

また、先ほどCHALLENGEのところ、アルファベットに1つひとつの意味を書いていたのに、取り組む施策とのつながりの説明が無く、意味が途切れてしまっているように思います。

例えばCのCustomer Firstの取り組みは何かとか、HのHospitalityの取り組みは何かとか、そういうような説明というのが1つもないと感じました。

あと、SAFETYを1から3まで掲げていますが、これらについては、市バス・地下鉄の事業をやっている交通局にとっては、当然やらなければいけないことになってくると思います。

これが1つの施策として基本方針の中に入っていることは当然のことなのですが、これだけ見ると非常に当たり前過ぎるような印象があります。

それから、CHALLENGE1から4というのも、これまでの経営健全化計画でもすでに取り組んできたようなことであり、これを見ただけでは目新しさは感じられなかったというのが、私の正直な印象です。

具体的な取り組みというところで、27年度の事業の内容を見ていくと、「なるほどな」という感じがするのですが、実際にこの計画を実行していただく交通局の職員が見た時に、また同じことをやるという印象を持ってしまうようなことがあってはいけませんので、計画の見せ方というのをもう少し工夫したらいいのかなという印象を強く受けました。

【交通局】

最初に、3ページの「SAFETY&CHALLENGE」のところで、CHALLENGEのところだけアルファベットのものを書き並べて、なぜSAFETYがないのかという質問がございました。

まずCHALLENGEのところ、CからEまでありますのは、我々がチャレンジ精神を持って取り組んでいくにあたっての思いをこちらのところで打ち出したというものでございます。

先ほどのSAFETYという部分につきましては、交通事業者として一番大事な基本的な部分で、私たちの思いを超越した、絶対的な重要案件という部分でございますので、そここのところは、思いとはちょっと別枠の意味合いということから、SAFETYについては入れていないというのが第1点でございます。

それから、SAFETYの1から3、CHALLENGEの1から4ということで、こちらのところにかかれている言葉につきましても、真新しさがないという話と、なぜSAFETYが3つでCHALLENGEが4つなのかという話でございました。

こここのところにつきましては、もともとは数がありきではなく、SAFETYという安全対策としてどういうことに留意していく必要があるのかというところからスタートしております。

安全対策としてまず大事なものは、我々自身が運転していくにあたって、運転手自身がしっかりと安全を確保するというところでございます。

また、災害という観点から、安全を守っていかなければならないということがございます。

それから、今まではそれほど問題ではなかったのですが、施設等の老朽化というのがこれから進んでいきますので、これは重要課題として打ち出した方がいいだろうということがございます。

CHALLENGEにつきましても同様に、まずお年寄りから子ども、あるいは障害者、いろんな方がみえますが、こういう人たちが利用しやすいような市バス・地下鉄とするためにはどうすればいいのかという、我々が施策を進める上での根本の話がございます。

あと、職員自身がもっと能力を高めて、いろいろなサービス精神を発揮できるものにしていかなければならないという観点があります。

それから、まちづくりの観点も大切であるといったように、必要に応じて整理をした結果として、3つ、4つになったというのがあります。

今、B構成員が言われたように、ここに書いてあることというのは、だいたいどの事業者でも掲げるような内容ばかりですし、交通局の経営健全化計画でもこれに近いようなことは、これまでも触れてきております。

ですから、真新しさが無いというところは、市民に対するアピール、それから職員に対するアピールどちらにも弱いという部分はあると思いますので、いかにして計画を打ち出していくのかというのが非常に大事だろうというふうに思っております。

ですから、今回計画を作っていく時でも、施策の打ち出し方について、インパクトがある打ち出し方をするように工夫することによって、新しさというものをを出していきたいというふうに考えております。

【交通局】

実は私たちも今度の計画をつくるにあたって、市民・利用者の皆さまとか、職員にも今までと変わったという形を見せたいという思いはあります。

今までの経営健全化計画は、極めて質素で無味乾燥なものでありましたので、今度の計画はそういうスタイルではダメだろうという思いはありました。

それで、どうするのかという話をしている中で、事務局の若手の職員を中心にいろいろ考えてもらったところ、「SAFETY&CHALLENGE」などの見せ方が出てきました。

こういった打ち出し方自体も、時代遅れの交通局にとっては極めて斬新でして、B構成員がおっしゃったように、職員に対しても見た目はとても大事であると考えておまして、やっぱり変わったという印象は与えたいということで話を進めてきたところ、やっと今現在の到達点に来たということでございます。

先ほどB構成員からご指摘があったように、C、H、A、Lなどそれぞれに英単語と日本語を当てはめ、これに対してどういう施策があるのかということまでは、まだ整理しきれておりませんので、Customer Firstみたいなものに施策を充てられるかどうかということについては、今後の宿題にさせていただきます。

【B構成員】

このCHALLENGEの単語一つひとつに、英語と日本語を当てはめていかれたというのは、これはすごく印象深いと思います。

その中でも特にグローバルという言葉が出てきたというところに対しては、非常にいいなと感じました。

やはり大切なのは見せ方だと思いますので、目標とかやることというのは今までと大きく変わると

ころはないと思いますけれども、見せ方によって、取り組み方、やり方が変わってくる、皆さんの意識も新しくなれるという感じがいたしますので、ぜひそういう形にまとめていただければと思います。

【C構成員】

経営健全化委員会の時と比べて、前向きになったという印象です。

計画目標等は、今までと同じような書き方になるのは仕方がないため、B構成員からも話があったとおり、見せ方が重要になると思います。

これから需要拡大していくときに、国際化という点で外国人に向けた対応も大切ですが、固定客である市民に「変わった」「良くなった」「乗ってみたい」と思ってもらうことも重要だと思います。

私たちは、経営健全化委員会時の資料と今回の資料を見比べているため、交通局が変わったと分かりますが、市民の方が健全化委員会の時の辛さを共有しているわけではありません。

「変わった」「乗ってみたい」と思ってもらうためには、やはり見せ方が大切だと思います。

資料1の7ページ、CHALLENGE3の「魅力を高め」の部分は、今までも一部行っていたことをさらに強化したものと思いますし、今後強化していく上で、規制によりできないこともありそうなため、その見直しも含めてここを重点的に取り組んでほしいです。

東山線の輸送力増強は難しいということですが、昼間でも混雑していますね。一般的に昼間はあまり需要が多くないという印象がありますが、東山線についてはかなり混雑しています。

需要が取れそうな東山線において、これ以上アピールすると混雑し、お客様に不快な思いをさせてしまうということももったいないので、インフラを変えず運行本数を増加する等、輸送力増強の方策を検討してほしいと思います。

SAFETY3の老朽化対策は、喫緊の課題となるような箇所から計画的に進めていっていただき、そのための調査も徹底してほしいと思います。

また、一見地下鉄だけのように思えてしまいますが、直接交通局では対応できない橋梁等、公的なインフラでも老朽化が進んでいるはずであり、市バス運行にも関係してくるため、市とうまく連携して的確な情報を得るようにしてほしいです。

【交通局】

東山線は、ラッシュ時間帯は2分間隔で運行しており、信号設備の関係等でこれ以上の短縮は難しい状況です。

しかし、名古屋駅は名古屋の顔であり、平成39年度にリニア中央新幹線が開通するため、名古屋の魅力を高めるような方策を検討していかなければならないと考えています。

【交通局】

27年度は、予算説明書36ページに「トンネル壁面、天井の改修等」とあるとおり、今まで手が回っていなかった箇所で検査を行います。

調査の結果、改修が必要な場合、工事を行っていきます。

【C構成員】

市民に安心を与える点からも、検査を実施していることについて、打音検査で実際にたたいているところの写真付きで「安全に努めております」というポスターなどにより、市民へアピールしたらどうでしょうか。

【座長】

普段神戸の駅を使っていますが、JR 西日本のディスプレイでそのようなアピールをしているのを見かけるので、C構成員の意見は参考になるのではないのでしょうか。

【D構成員】

資料1の2ページに、計画に掲げる事項が記載されていますが、思い付きで並べている印象が否めません。

名古屋市の総合計画や他計画で掲げられている課題、それに対して求められている対応を俯瞰的にレビューし、その中で、交通事業として求められていることを整理する必要があると思えますし、合わせて、交通事業者として内在する課題も整理が必要です。

その2つを重ね合わせることで、市として、また交通事業者として対応しなければならない課題を整理すべきです。

3ページに「交通局のめざす姿」の記載がありますが、CHALLENGEすることは手段であって、その結果何を手にするかが必要ではないかという気がします。

この4年間でCHALLENGEした結果、CHANGEできるかが大切です。

4年後の姿から考えると、A は魅力的という意味のAttractiveの方がよいのではないかと、Efficientは有効という意味のEffectiveの方がよいのではないかとといった精査も必要です。

CHALLENGE については、6ページに CHALLENGE1から4とありますが、それよりはC の施策、H の施策というように、具体的な取り組みと結びつけた方がよいと思えます。

「時代の変化に対応した」とありますが、公営交通としては、対応するだけでなく、「時代の変化を先取り」してほしいです。

5ページの基本方針について、計画目標に顧客満足度の指標があってもよいのではないかと考えますし、そのためのCS調査やマーケティングをやっていくべきです。

全体の目標については、記載されているとおりに思いますが、高齢者、学生、地区別、路線別、駅別などセグメントごとの目標の積み上げが必要であり、組織としてどのように対象を選んで重点的に施策を行っていくかを、計画内に記載した方がよいと思えます。

今までもマクロ的な視点から全体的な底上げを行っていましたが、弱い部分について一定期間徹底的に取り組み、確実に変わったという結果が出ることで、皆さんのやる気も出ると思えます。

交通事業者は成功体験があると、一気に点火するとよく言われています。

6ページのSAFETY2では、BCP(事業継続計画)やレジリエンス(復元力)というキーワードが出てくるのではと思いますが、どのように書かれるのでしょうか。

前回の懇談会の際に、名古屋駅の浸水時の対応の話聞き、代替バスの運行の基準など事前にマニュアル化しておくべきではないかという意見をしました。

先日、鶴舞線で人身事故があった際にも代替バスを運行されたという話を聞きましたが、今後そのような緊急対応をどれくらい詰めていくか確認したいです。

また、「誰もが利用しやすい」と最初にありますが、利用しやすいには、使いやすいと分かりやすいがあります。

使いやすいについては、例えば増便、接続改善、乗継のバリアフリーなどがあります。

ちなみに増便については、昔は昼間時間帯の本数はもっと多かったのですが、経営改善の観点から減便しているため、増便の余地はあると思います。

分かりやすいについては、駅・路線・路線網がそもそも分かりやすいかがあります。

路線図を発行されていますが、これもマクロ的で、市全体でどのような路線があるかは分かりませんが、具体的な場所への経路は分かりません。

なごや乗換ナビを使えばよいのですが、乗換ナビも改善の余地があります。

以前から京都の例を出していますが、直近では名古屋駅のバスターミナル整備があるため、案内方法について、Novelな(斬新な)挑戦をすることで、分かりやすさの追求をしてほしいです。

CHALLENGE3に「まちの活性化」とありますが、2ページに出ている課題を踏まえ、交通事業が名古屋を支える中で、どうやって存在意義を高めるかを書いてほしいです。

7ページの「平成27年度の主な事業」は、この計画策定前に別途作られたものですが、平成28年度にはCHANGEしたと思われるような事業が並ぶとよいと思います。

次の会議では、具体的なCHALLENGEで、交通局がCHANGEするような施策が出てくると議論ができると思います。

【交通局】

2ページの課題は、将来的な重要課題、交通局に内在する課題を記載しており、これ以外にも日々の運行における課題もあります。

それらの課題以前に、交通局が何を求められ、どのように市バス・地下鉄を運行していくのかを、しっかりと計画で示していく必要があります。

きちんと課題等を整理したうえで、計画の構成に取り込んでいきたいです。

3ページの「交通局のめざす姿」は、検討中の段階であり、「SAFETY&CHALLENGE」という言葉自体は活かしていきたいと考えていますが、そもそもめざす姿として打ち出すべきか、また、「時代の変化に対応した」ではなく「時代の変化を先取りした」という言葉は、市民に打ち出すうえで強い言葉であり、先進的にいこうとする交通局の姿を打ち出せるため、それらも含めて検討していきます。

施策については、精一杯考えて最大限打ち出していきますが、打ち出した施策が全てであって

はいけません。

時代や状況は変わるため、CHALLENGEの気持ちで取り組み、途中でよいアイデアがあれば、プロジェクトチームを活用して活かしていくような道筋も残しておきたいです。

28年度事業については、秋に新しい計画を公表するにあたり、どれくらい打ち出していけるかがこの計画自体の評価の大きな要素となるため、そこを念頭に置いて検討していきます。

【交通局】

計画目標について、顧客満足度のような指標を入れてはどうかというご意見をいただきました。現在記載している内容はこれまでの延長線上にかなり近く、乗車人員を入れたのが初めてかというレベルですが、そういったことを念頭に置きながら今後検討していきたいと思います。

また、SAFETY2でBCP(事業継続計画)が大切という意見をいただきましたが、これまでの局内の議論では、施設整備側に軸足を置いて事業を検討しており、BCP(事業継続計画)をこの計画にどう位置づけるかも含めて議論していきたいと思います。

名古屋バスターミナルについては、平成29年度に完成予定となっており、27年度の計画策定後、実質1年でどこまでできるかという認識はしており、どこまで打ち出せるか検討したいです。

【交通局】

鶴舞線の人身事故時の代行バス運行の件につきましては、本来であれば、名古屋駅浸水時の教訓を活かした対応ができれば良かったのですが、バス路線がない赤池駅まで運行する必要があるなど、代行バス依頼後、速やかに対応することができませんでした。

資料2の10ページにあるように、地下鉄の場合、あらかじめ運休区間も分かっておりますので、これからは、代行バスの運行経路等を事前にパターン化して対応したいと考えています。

【座長】

観光の観点で、外国人対応についてよく出てきています。

その観点でいくと、市全体の観光施策の一部を交通局が担うという点もあり、基本方針には、市の施策との関連でどうするべきかという観点があってもよいのではないのでしょうか。

先週ソウルに行きましたが、ソウルは地下鉄が新設されると、周辺に新しい住宅、新しい都市が出来ています。

名古屋市は充実した交通網があり、市長部局がリーダーシップをとるべきとは思いますが、市の施策と相乗効果が生まれるものを書いた方がよいのではないのでしょうか。

【A構成員】

新しくどういう客層を掘り下げていこうとしているのかということが、読み手に伝わるのが重要だと思います。

CHALLENGEかCHANGEかという議論はありましたが、例えば資料にあるように「誰もが利

用しやすい快適な市バス・地下鉄の環境づくりに挑戦します」について、どういうマーケットを個別において、どういう攻め方をしようとしているかというのが具体的な施策につながっているとよいと思います。

その中で、国内の旅行者、外国人旅行者、あるいは子育て世代、高齢者、子どもというのを、それぞれどのように交通局が捉えて、どう対応していくかということについて議論された成果が出てくることを期待したいと思います。

あと1点、今日の資料にある来年度の取り組みで、市民経済局と連携したパフォーマーライセンス制度を活用したコンサートというのがありますが、これは楽しみだなと思います。

こういう各局と連携してできる取り組みがいろいろと計画に出てくるようだといいなと思います。

例えば、子育て世代に対応した取り組みとして、Wi-Fi環境の整備等の説明がありましたが、子ども青少年局には子育て世代のお母さんたちのニーズがたくさん溜まっていると思います。

その中から、交通局と連携してできることは何かないかという議論をすると、何か計画に書けることも出てくるのではないのでしょうか。

これまでも健康福祉局とは敬老パスの関係で連携してきていますが、他局とキャッチボールをしながら連携をしていくと、交通局も何か変わってきたと映ると思いますので、そういったことも検討テーマにさせていただけたらと思います。

【C構成員】

先ほどD構成員から、路線図について、これもマクロの取り組みですよというお話がありましたが、この路線図はとても立派ですが、立派過ぎて外国の人でなくとも、日本人でも分かりにくいと思うので、もっと簡単にできないのでしょうか。

例えば、外から来られた人向けに、東山公園など観光名所の最寄駅などを分かりやすく案内したA4 1枚くらいの簡単なものがあってもいいのではないのでしょうか。路線図は駅で見えていただければいいと思います。

また、私は東京メトロをよく使いますが、どこどこ駅の乗り換えは、何両目あたりが便利かというのが全駅に書いてあります。

今日、栄で降りたときに、複雑過ぎて全部は書けないかなとは思いましたが、階段のある場所ですとか、乗り換えの便利な場所ですとか、大よそのものが載っている一覧のようなものがあるとよいと思いました。

【交通局】

今お話のありました市バス地下鉄路線図は、全ての路線、市バス停留所を掲げておりまして、おっしゃる通り、何度も折ったり開いたりしているとぼろぼろになってしまいますし、全てを載せるとい趣旨でやっておりますので、なかなか分かりづらいということは、その通りであると思っております。

その中で、観光施設の行き方の案内や一日乗車券での割引施設についても載せているところ

ではありません。

例えば、ひとつのやり方として、観光地については、一日乗車券を使った時に使える割引を紹介した「得ナビ」という冊子がありまして、こちらの中で施設の最寄りの出入口などを地図とともにお知らせしております。

また、4月からですと、基幹バスが30周年になりますので、基幹バスで行ける文化のみちなどを紹介しております。

あるいは、もう少しターゲットを絞って、紅葉や桜の季節には見どころの紹介をしたチラシや、縁日を紹介したチラシなどを試みているところでございます。

先ほど、他都市の例もご紹介いただき、東京メトロでもいろいろな媒体を使って情報発信しておりますので、それらを参考にして、名古屋市交通局でも目的をはっきりとしたチラシというものを作って、名古屋にお越しになる皆さまのお出かけのきっかけとなるようなことをしていきたいと思えます。

【C構成員】

私の周囲の人は、名古屋好きな人が多く、一度来ると、また名古屋にご飯を食べに行きたいと言うようになります。

名古屋に来て、毎回名古屋城に行きたいという人はなかなかいないとは思いますが、ひつまぶしが食べたい、みそかつが食べたいという人はいるわけです。

そういう場合に、こちらから誘導する形で、春はここがいいとか、秋だったらここだというように、情報の出し方によって、その人たちの満足度を高めますし、それによって市バス・地下鉄を使ってもらうきっかけにもなりますので、しっかり頑張ってください。

【座長】

名古屋には「るるぶ」はあるのでしょうか。

3年ほど前に、尼崎市が市の予算で、役所の人や市民の人からいろんな情報を集めて観光情報誌を作りました。

名古屋でも、新幹線から地下鉄で市役所方面に出るのは、桜通線の方が空いているなどの情報を載せていくとか、食ナビなどのインターネットを使っておいしい店の情報を集めて、それを例えば営業統括部で取捨選択してデータベースを作ってみるとか、こんなにも観光資源があつて、市バス・地下鉄も充実していて、観光都市にならない訳がないのです。

それでもそうならないのは、観光だけに苦慮していることが原因としてあつて、暑い名古屋で休める場所がどこにあるとか、奥さんも子どもも喜んで、お父さんはビールが飲めるお店はどこにあるかなどということを含めて情報発信していくことが必要であり、ツーリズムとはそういうことだと思います。

真面目に考えることの重要性は否定しませんが、お酒の飲めるところなど、分別を持って楽しいレジャーについて考えてみてはいかがでしょうか。

先日、岡山県の備前市に行って観光大使になったのですが、人口3万6千人の小さな田舎町の観光を考えるのに比べたら、これだけ市バス・地下鉄も充実した名古屋の観光を考えることはすごく簡単なことだと思います。

それなのに、ここが日本を代表するツーリズムの街になりきれしていないのは、PRというよりも、ミスマッチアンマッチで、利用者がほしい情報を提供しきれしていないのではないかと思います。

来年度に、おもしろいこと、人を集めるイベントを企画するのに長けた人を2名ぐらい配置して、新たなセクションを作ってみてはどうですか。

【交通局】

私どもも、こういった施策を進めていく際に、自分たちが興味を持って楽しんでというのは大事だと思っています。

イベントの実施などをしておりますが、なかなか数字には表れにくいものの、お客様から笑顔をいただくというのがあります。

今回の計画は、経費節減ばかりではなく、前向きで、交通局が変わったというようなものにしたと思いますので、明るく元気な交通局というのを打ち出していきたいと思っています。

また、得ナビなど有効に活用して、いろいろと施策を検討していきたいと思っています。

【座長】

名古屋駅のJRのコンコースの時計のあたりに場所を借りて、地下鉄へ誘導をするような案内をしてみてもどうですか。

若い爽やかな職員で楽しく案内するのもいいのではないのでしょうか。

また、飛行機に乗るとよくノベルティを配っていますが、そういうのはどうですか。

【交通局】

ノベルティについては私どもでも取り組んでおりまして、例えばクリスマスの時期に映画との協賛でスタンプラリーをやった際に、イベント参加者にグッズをプレゼントしたのですが、これが大変好評で、インターネットなどでそういうものがあると話題に上ったこともありました。

そういった意味で、あまり経費の掛かるものではありませんが効果はありますので、今も駅ちかウォーキングなどでもやっておりますが、少ない経費で楽しんでいただけるようなことを考えていきたいと思っています。

【A構成員】

配られた資料の中に桜の見どころを紹介したチラシがありますが、こういったものは、やはり市内の見どころしか紹介できないものではないでしょうか。

例えば、近隣市町村の桜の名所に、名古屋市民の方が行くときに、こんな風に市バス地下鉄を使って行けますよという案内をするのは難しいですか。

それから例えば、市外で、5月の津島の藤まつりや夏の豊田のおいでんまつりなど、マイカーで行くより、公共交通で行く方が便利ですよという案内をするのはNGなのでしょうか。

市内の資源に特化した情報発信になってはいないでしょうか。

【交通局】

今、駅ちかウォーキングは年間14回開催していますが、基本は地下鉄の駅から駅ですが、このうち、名鉄の駅をコースに組み込んで、少し範囲を広げているというものがあります。

また、共同開催という形で、お互いのコースにそれぞれ参加した人に記念品を進呈するというこ
とで、お互いの情報を発信するということにも取り組んでいます。

こういった機会を通じて、市外のお出かけに市バス・地下鉄を利用していただくというご案内を
するということができると思います。

あるいは、リニモのイベントについて、藤が丘駅まではドニチエコキップを使っていただいて、藤
が丘からはリニモに乗ってイベントに行ってくださいという案内がしたいという申し出をいただきまし
て、名古屋市交通局にもメリットがあるので、そういった情報をイベントポスターに入れていただい
て掲出するという、双方にとって効果のあることもやっています。

こういったように幅広に考えて、市外のお出かけにも市バス・地下鉄を使っていだけるよう考え
ていただきたいと思います。

【A構成員】

今のお話も、ディスティネーション(目的地)側の発想が中心かなと思います。

そうではなく、オリジン(起点)側の発想で、近隣市町村は名古屋の人を誘客したいと思っている
はずなので、どうやって市バス・地下鉄を使って送客するかということを考えてほしいなと思いま
す。

【座長】

例えば、地下鉄や市バスは座席のシートを変えられないのでしょうか。

阪急電車は、一部の車両がいいシートになっています。

JR や阪神など競合路線がある中で阪急のイメージがいいのは、そういったところもあるのではな
いでしょうか。

もし、イメージアップということをやるとしたら、1編成だけでもいいのでロイヤルシートみたいな豪華
なシートにするなどできないでしょうか。

地下鉄でこういった取り組みをしているところはあるのでしょうか。

【交通局】

地下鉄ではあまり聞いたことはありません。

ただ、あまりそういった発想もありませんでしたし、これまでは古くなったシートは、同様のもので

新しいものに交換するのが基本的な考えですし、正直申しまして、少し前までは劣化したシートを経費の問題から替えることもできなかったのが、ここ最近ようやく普通のシートにすることができたという状況です。

これまでなかった発想ですが、できないというわけではないので、営業的な集客面の効果など他都市に調査して検討していきたいと思います。

【D構成員】

先ほどの座席の話で広電バスのことを思い出しまして、あそこのバスも椅子がいいのですね。

幹部の方にどうしてこんないい椅子を使っているのかと尋ねましたが、理由は分からないが昔からそうだと言われました。

例えば、名古屋市交通局のこだわりは何かありますか。

考えてみると、地下鉄車内の鏡かなと思います。何かそういうこだわりがあってもいいかなと思います。

交通局の市バスと地下鉄は他と違って、こういういいところがあるというものがあれば教えてください。

あと、計画に入れていただきたいキーワードがいくつかあって、まず、利用者・地域目線ということですが、今の計画そのものの書き方は供給者側の書き方なのかなと思います。

やはり、使っている皆さんがどう思っているかということを中心に考えていただけるような体制づくりは書いてほしいと思います。

それから、前にマナカのデータをどう使うかという話も出ましたが、私はダイヤ・乗継検索データをどう使うかということにすごく興味を持っています。

例えば、なごや乗換ナビのログを調べると、どこからどこに行きたい人が多いのかが分かると思います。

広島県は検索エンジンのデータを利用して、どこからどこは検索が多いのに利用が少ないというところ、つまりお客様が不便に感じているところがどこかを調べました。

そういったところを抽出して、そこを便利にすることで利用を増やすというプロジェクトをやっています。

名古屋市交通局は、乗換ナビを自前で持っているので、そういうデータを取るのはハンドリングしやすいと思います。

マナカで実際に移動したデータもさることながら、移動したいという希望のデータをよく見て見直しを考えるのもいいと思います。

その時に、名古屋市交通局の弱点ですが、バス停留所名が目的地とあまり整合性がない、つまり施設名と観光地名とかに全然なっておらず、これは都営バスなどと全然違うところです。

乗換ナビは施設検索もできるのでいいのですが、やはり施設名が直接停留所名になっていることが一番分かりやすいです。

現在のように、施設名ではなくて、何とか町何丁目では分かりにくいです。

東山線は、東山公園の近くだから東山線というように、路線名や停留所名や駅名をきちんと見直して、この検索時代でも分かりやすくするというのは大事じゃないかなと思います。

また、先ほど紹介のあった桜の名所のチラシで、小さく路線バスから見える桜並木の案内があるのですが、こういうのもっと出していくべきだと思います。

ここに載っている他にも瑞穂区など、市バスで桜並木をくぐっていける場所があります。

こういうのもっと前面に出して、市バスの路線というのは何百キロもあるので、この沿線にはこういう見どころがあるというアナウンスだって車内でしてもいいと思います。

今の路線でもそういう資源がたくさんあるわけですから、関係者の皆さんや地域の皆さんとたくさん話をして、掘り出すべきではないかと思います。

最近、環境局の関係で、低炭素モデル地区という仕事をしていて、中区の長者町地区と、港区役所のすぐ近くの開発地区が選ばれました。

この港区役所の近くに今度大規模商業施設が出来ますが、環境に負荷をかけないように、交通局と連携して、お店に来る人に市バスや地下鉄で来てもらうようなことをしなくてはいけないという提案をしましたところ、どこと話をしていいか分からないと言われました。

そういう時に気軽に対応できるような窓口をきちんと作っておいて、そういった企業などと連携して街づくりをしながら、利用者を増やしていくということも CHALLENGE の施策としてもっと前に打ち出してやらなくてはいけないと思います。

そういったことを含めて、この計画のポイントは、SAFETYを使命としつつ、CHALLENGEして、CHANGEしていくために、どういう組織立てにならなくてはいけないかだと思います。

先ほど、座長からも楽しいことを考える2人ぐらいの新しいチームを作ってはどうかというお話がありましたが、そういう弾力性も大事だと思います。

この計画を実現するために、どういう組織にしていかなければいけないか、安全確保のために安全監理担当部を作ったように、いろいろCHALLENGEしていくためには、組織をどう変えていくか、それによってアウトカムをどう変えていくか、それを計画に盛り込んでほしいなと思います。

【交通局長】

今日はさまざまなご意見をいただき、本当にありがとうございました。

私どもは先ほど部長からも説明させていただいたように、これまでは少し暗いと言いますか、経営に特化して、職員もとにかく黒字を目指す、あるいは脱経営健全化を目指してやってきて、おかげさまで目標をクリアし、給与カットも終えることができました。

これからは先生方からもご指摘がありましたように、私も年末のあいさつで職員に向けて「交通局は変わった、あるいは職員が元気になったと市民・お客様に言われるように取り組んでいこう」と話をしましたし、それを具体化するものがこの計画だと思っています。

我々としてはずいぶん変えたつむりの計画ではありますが、今日、いろんな施策とかPRの仕方を含めて、交通局として気づけなかった、さまざまなご意見をいただきました。

それから、他局との連携については、昨年あたりからずいぶん一緒になって取り組んでいこうと

ということで、かなり積極的に前に出ていくように職員にも指示していますが、今日ご提案いただいた中ではなるほどということがたくさんございました。

夏の計画までにはもうひとひねり、もうふたひねり我々の中で考え、そして議論させていただいて、何よりも職員のほうから声上がるような仕組みというか、元気な交通局を目指して頑張りたいと思いますので、今後ともご支援、ご指導のほどよろしく願いいたします。