

第3回 名古屋市交通事業経営計画有識者懇談会

第2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

平成27年7月24日

名古屋市交通局

1 計画の見せ方・利用者目線の計画づくりについて

ご意見等	交通局の考え方
<ul style="list-style-type: none">・新たなことに取り組んでいくことが市民や職員にしっかりと伝わるように、計画の見せ方を工夫してほしい。・市民に対して、交通局が「変わった」、「良くなった」、「乗ってみたい」と思ってもらうためにも、計画の見せ方を工夫してほしい。	<p>市民の皆さま等に計画内容がより伝わりやすくなるよう、新規事業等を中心に、写真やイラストを使い、これまでとは違った、計画内容を見やすいものとするにより、アピールしていきたいと考えています。</p>
<p>利用者がどう思っているかなど、利用者・地域目線で計画を策定していただきたい。</p>	<p>計画案の検討にあたっては、お客さまからのご意見も参考にし、検討を行い、事業として取り入れるなどしてきました。</p> <p>さらに、パブリックコメントの実施により、市民・利用者の皆さまから計画案についての意見を伺い、計画に反映していきたいと考えています。</p>
<p>利用者の思いを考える体制づくりは計画に書いてほしい。</p>	<p>お客さまの要望などを分析し、どのようにより良い市バス・地下鉄にしていくかを考えていく枠組みとして、「現場職員を交えたチームや女性職員のワーキンググループによる利用促進策の検討」を計画の事業に掲げ、取り組んでいきたいと考えています。</p>

2 計画の理念について

ご意見等	交通局の考え方
<p>計画の理念に「時代の変化に対応した」とあるが、公共交通としては、対応するだけでなく、「時代の変化を先取り」してほしい。</p>	<p>計画の理念の記述を「時代の変化を先取りし」と変更しました。先例がなかったり少ない取り組みについても、交通事業を良くするために必要と考えられる事柄であれば、積極的に検討していきたいと考えています。</p>
<p>CHALLENGE 3の「まちの活性化」では、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について記載してもらいたい。</p>	<p>「名古屋のまちづくりに貢献すること」について計画の理念に取り入れるとともに、施策の中に具体的に記載しています。</p>
<p>「CHALLENGE」に一つひとつ標語があって「SAFETY」にないのはなぜか。</p>	<p>「SAFETY」=安全そのものが交通事業者として一番大事な基本的な部分であるとして、別枠で考えていたものですが、安全を土台としてチャレンジしていくということを明らかにするため、「『SAFETY & CHALLENGE』に込めた私たちの思い」といった図に変更いたしました。</p>
<p>・「CHALLENGE」に込めた私たちの思いについて、CからEまでのそれぞれの思いと施策とを結びつけた方がよいのではないかと。 ・「『CHALLENGE』に込めた私たちの思い」と「取り組む施策」との関連について、この素案では意味が途切れてしまっているように見えるので、つながりについての説明があった方がよいのではないかと。</p>	<p>「CHALLENGE」の一つひとつの私たちの思いは、計画を推進するにあたって常に課題に対して積極的にチャレンジする姿勢を具体的に意識づけるために、「CHALLENGE」というワードを強調するひとつの工夫として、主にどのようなことを念頭において交通局がチャレンジしていくべきかを考えたものです。 ひとつの思いが複数の施策に関係するなどしてそれぞれの施策とは直接には対応しませんが、重点課題に取り組むそれぞれの施策を推進するにあたっては、これらの思いの視点を職員で共有し大切にして取り組んでいきたいと考えています。</p>

3 計画目標について

ご意見等	交通局の考え方
<p>計画目標については、今以上にチャレンジブルな水準の目標設定にしていきたい。</p>	<p>収支目標については、適正な水準の、我々がチャレンジしていくに値するような目標を設定して、目標の達成に向けて計画に取り組んでいかなければならないと考えています。</p>
<p>計画目標について、顧客満足度の指標があってもよいのではないか。 また、そのためのCS調査やマーケティングを行うべきではないか。</p>	<p>顧客満足度については、ネットモニターアンケートにおいて総合的な満足度調査を毎年実施して経年比較しており、また、接客の満足度について毎年場所を変えて聞き取り調査を行っています。 これらは、計画目標として掲げるほどの精緻なデータではないものの、事業の参考とすることを目的として必要な調査を行っているものであり、新計画に掲げる事業の個別の進捗を図る上でも活用していきたいと考えており、今後具体的な方法について検討していきたいと考えています。</p>
<p>高齢者、学生、地区別、路線別、駅別など、セグメント別に目標を積み上げる必要があるのではないか。 また、セグメントごとに重点的な取り組みを行う必要があるのではないか。</p>	<p>今回の計画においては、高齢者、外国人、観光客など、属性ごとの重点的な取り組みを定め、実施していきたいと考えています。 効果検証の方法については今後研究していきます。</p>

4 データの活用について

ご意見等	交通局の考え方
<p>名古屋市内の留学生をサンプリングして、市バス・地下鉄に乗ってもらい、どこに問題があるのかをレポートしてもらえば、今後、利用促進のために何に取り組んでいけばいいかということがより明確になるのではないか。</p>	<p>新たな経営計画においても、外国人観光客にもスムーズにご利用いただける環境づくりとして、情報提供の仕方や案内サインにおける多言語表記の方法について検討していく予定です。そのため、現状の市バス・地下鉄の外国人向けサービスの長所や短所について整理が必要であり、外国人留学生にモニターとしてレポートしていただくのは大変有効であると思いますので、今年度中の実施に向けて現在検討を進めています。</p>
<p>他局との連携の例として、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うので、それらのニーズについて、連携してできないかということを議論すれば、新たに取り組むべきことが見つかるのではないか。</p>	<p>子ども青少年局では、平成25年10月に「子ども・子育て家庭意識・生活実態調査」として、市内在住の子育て世帯から無作為に24,000世帯を抽出しアンケート調査を実施しています。</p> <p>調査の自由意見から収集した交通局への要望は大きく分けて2つあり、ひとつがベビーカー利用のためのさらなるバリアフリー化対応、もうひとつがお子さまおよび同伴する保護者の料金制度に関するものでした。これらの要望については、交通局としては既に実施中のものを含め可能な範囲で対応していきたいと考えており、今後においても子ども青少年局と連携するなど新たなニーズの把握に努めていきます。</p>
<p>検索データの活用として、なごや乗換ナビの検索が多いにもかかわらず、利用が少ない区間について調査し、そこを便利にすることで需要を掘り起こすようなことができないか。</p>	<p>なごや乗換ナビにおける検索データからの需要分析については、交通局としても有効に活用できる可能性があるのではと考えています。しかし、現在のなごや乗換ナビは、検索された区間についてのログデータを取得する機能がありません。平成28年春にウェブサイトのリニューアルを予定しており、現在新たなウェブサイトの構築を進める中で、ログデータを取得する場合の技術面や費用面などの課題を確認していくこととしています。</p>

5 安全について

ご意見等	交通局の考え方
<p>老朽化対策について、調査を徹底するとともに、喫緊の課題となるような箇所から計画的に事業を進めてほしい。</p>	<p>施設・設備は、法令等に基づき点検・検査を実施しています。その結果を踏まえ、平成24年1月に策定した交通局施設等長期維持管理計画に基づいた計画的な老朽化対策を進め、輸送の安全を確保していきます。</p>
<p>安心を与えるという点から、検査を実施していることについて、ポスターなどにより市民へアピールしてはどうか。</p>	<p>打音検査等点検強化については、交通局ウェブサイトに掲出している平成27年度版の交通局事業概要「市バス・地下鉄」の中で紹介し、市民へアピールしています。</p>
<p>SAFETY 2では、BCP（業務継続計画）やレジリエンス(復元力)というキーワードがあると思うが、計画ではどのように記載するのか。</p>	<p>業務継続計画を含めた災害時の対応方策の実効性確保について、SAFETY 2に「災害時の対応方策の訓練・検証」として記載しています。</p>

6 魅力化について

ご意見等	交通局の考え方
<p>市バスや地下鉄の座席シートについて、一部分だけでもいいので、ロイヤルシートみたいに豪華なシートにすることで、イメージアップを図ることはできないか。</p>	<p>バス車両については、国土交通省が策定する標準仕様ノンステップバスに基づいた仕様としていることから、座席シートについては高齢者や視覚障害者にも分かりやすい配色とするため、ブルー系でなければならないという条件があります。しかしながら、限られた条件の中でも、更新などの機会を捉えイメージアップのためのシートデザインについて検討をしていきます。</p> <p>また、地下鉄車両についても、機会を捉えイメージアップを図るデザインなどを検討していきます。</p>
<p>名古屋の市バス・地下鉄について、他には無い設備が備わっているなど、オリジナルなこだわりがあってもいいのではないか。</p>	<p>バス車両については、平成26年度において、796両のバス車両の室内灯及び車外照射灯（降車の際に中扉付近を照らす灯具）を、従来よりも明るいLED照明に交換し、お客さまの乗降時の安全性と、車内環境の向上を図りました。また、平成20年度より、優先席のシート生地にピクトグラム（絵文字）を印字した車両を導入し、優先席であることをより分かりやすくしています。</p> <p>地下鉄車両については、新造している鶴舞線N3000形車両の車内デザインにはシートや床、壁、貫通扉のガラス模様には有松絞りの柄を現代的にアレンジして用いています。</p> <p>市バス・地下鉄の魅力づくりについては、他事業者の事例なども研究して、今後も検討していきます。</p>
<p>昼間でも混雑し需要が取れそうな東山線について、運行本数の増加など、輸送力増強を検討していただきたい。</p>	<p>お客さまの利用状況に基づき、等間隔を基本に運転ダイヤを設定しており、引き続き利用実態を把握し適切な運行本数の設定に努めてまいります。</p>

7 利用促進・PRについて

ご意見等	交通局の考え方
<p>名古屋の美味しいお店やお酒の飲めるお店など、ツーリズムの視点から、観光客が求めている情報を提供する工夫が必要である。 また、観光客を集めるため、新たにイベントを企画するセクションを設けてみてはどうか。</p>	<p>交通局ではこれまで、市内の観光施設や飲食店などで当日使用したドニチエコきっぷなどの一日乗車券を提示すると料金割引などの特典が受けられるサービスを実施しており、特典情報を紹介したガイドブック「なごや得ナビ」を定期的に発行し配布しています。その「なごや得ナビ」を活用し、巻頭特集コーナーで観光客が求めている情報を提供するなど、国内外の観光客向けの情報提供を検討します。また、「web版なごや得ナビ」として日本語版と英語版を提供しており、日本語版ではジャンル別でご覧いただけるようにしています。 イベントの実施については、観光部門と連携するなどして、より効果的な施策を検討していきます。</p>
<p>外から来られた人向けに、観光名所の最寄駅などを分かりやすく案内した、路線図を簡単にしたものがあったらいいのではないかと。</p>	<p>当日利用したドニチエコきっぷ等の一日乗車券の提示により料金割引等の特典が受けられる施設・店舗等を紹介する冊子「なごや得ナビ」を定期的に発行しており、この中で、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います。 また、もう少しターゲットを絞った、紅葉や桜の季節に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も作成しています。 今後も、他都市事例などを参考にして、目的をはっきりとしたチラシを作って、名古屋にお越しになる皆さまのお出かけのきっかけとしていきたいと考えています。</p>
<p>名古屋市内のお出かけPRだけでなく、近隣市町村の観光スポットやまつりなどに行く際に、市バス・地下鉄を積極的にご利用いただくといったPRの方法も検討してもらいたい。</p>	<p>長久手市をメイン会場とする全国都市緑化あいちフェア（平成27年9月12日～11月8日開催）など、近隣市町村で行われる大規模イベントと連携するなど、市バス・地下鉄を積極的にご利用いただくためのよりよいPRの方法を検討していきます。</p>
<p>市バスについて、沿線の見どころ（桜並木など）を、関係者や地域の皆さんと掘り起こし、車内アナウンスなどでPRしていくべきではないかと。</p>	<p>現在、各営業所が行っている利用促進のためのPR活動の実績を踏まえ、掘り起こし・PRの方法について今後検討していきます。</p>

8 わかりやすい案内について

ご意見等	交通局の考え方
<p>今の路線図について、市内の具体的な場所への経路が分かるものに改善してはどうか。</p> <p>また、なごや乗換ナビについても、より分かりやすいものに改善する余地があるのではないか。</p>	<p>路線図については、広く市域全体のご案内をすることを目的として発行しているため、現在の限られたスペースの中でどのような案内ができるのか他都市の例を参考にして、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改善策を検討していきます。</p> <p>なごや乗換ナビについては、平成28年春にウェブサイトのリニューアルをするなかで、検索入力時の入力候補を示すサジェスト機能や出発地・目的地の入替機能、検索結果の一覧表示機能を追加するなど、お客さまがより使いやすいものになるよう改善します。</p>
<p>名古屋駅のバスターミナル整備において、案内方法の分かりやすさの追求をしてもらいたい。</p>	<p>今後検討する新たな案内サインを取り入れ、より分かりやすいものにしていきます。</p>
<p>バス停留所名について、目的地（施設名や観光地名）との整合性を図ることにより、誰にでも分かりやすい停留所名に見直す必要があるのではないか。</p>	<p>市バスは市民の日常生活を支える重要な交通手段であり、停留所名称につきましては、日頃ご利用になる市民にとって分かりやすい名称とすることが最も大切であることから、バス停留所付近にお住いの地域住民にとって分かりやすい町名や広く親しまれている地域を表す名称などを使用するほか、地域の拠点となる公共施設や鉄道駅の名称などを使用することを基本としています。</p> <p>現在も誰もが分かりやすい停留所名称として、観光施設等の名称を市バスの停留所に使用（トヨタ産業技術記念館、ワイルドフラワーガーデンなど）していますが、今後とも地域住民のご意見をふまえつつ、利用者利便の向上など様々な観点から総合的に検討してまいります。</p>