

## 交通事業経営ビジョンにおける主要施策の取組状況と評価

基本方針	施策目標 (経営ビジョン 該当頁)	主要施策	これまでの取組状況 (H29～H30)	評価	これまでの取組や今後の進め方に対するご意見	ご意見に対する企業局の考え方
<p>安全で 1 信頼される 公共交通</p>	<p>安全性の (1) 向上 (P28)</p>	<p>① 施設の 計画的な 改良・更新</p> <p>② 運転技能 向上への 取組推進</p> <p>③ 安全管理 体制の強化</p> <p>④ 軌道内電車 優先運行に ついての 啓発強化</p>	<p>電車停留場安全地帯へのスロープ設置、電路の改良、軌道の改良、軌道分岐器の更新などを実施しました。</p> <p>立哨、添乗指導や事故防止研修を実施するなど、輸送の安全を確保するための取組を進めました。</p> <p>安全方針や安全重点施策を策定し、訓練や研修を定期的実施するなど、運輸安全マネジメントを推進しました。</p> <p>関係機関への啓発リーフレット配布や広報活動を実施するなど、軌道内電車優先運行についての啓発に努めました。</p>	<p>B</p> <p>B</p> <p>B</p> <p>B</p>	<p>湯の川温泉やアリーナの停留所の改善検討がなされているという ことで、よかったと思っている学生や障がい者、高齢者等全国から 来る方々が比較的多く利用するところであり、ずっと気になってき た安全面について、多くの人たちの利用促進において、函館の市 電の実のよさをわかってもらえるには大切なところと思う。</p> <p>乱暴なノッチの入れ方をする運転手さんがいます。 加速度が大きく乗客は姿勢を保つのに苦勞し、疲れます。</p> <p>なかなか効果が上がらないようですが、引き続き努力を継続してく ださい。</p>	<p>電停の全面改築には、ホームの拡幅が必須条件となっており、 そのため道路が狭くなってしまいますことから、道路交通への影響 なども考慮し、道路管理者や警察と協議することになります。引き 続き、老朽化している電停の改築に向け、関係機関との協議を進 め、順次改築できるよう努めてまいりたいと考えております。</p> <p>運転技術向上に向けて、引き続き添乗指導などを行い、乗務員 の技術力向上に努めてまいりたいと考えております。</p> <p>リーフレットの配布や広報活動を実施していますが、市民に浸透 するまでには、まだ時間が必要だと考えております。 ご指摘のとおり、継続した取組が必要だと考えており、今年度は 市役所の転入窓口や青森のフェリーターミナルでリーフレットを配 布し更なる啓発に努めております。</p>
<p>便利で快適な 2 輸送サービス の提供</p>	<p>快適性の (1) 向上 (P30)</p>	<p>① 車両の更新・ 改良</p> <p>② 職員の 接客マナー の向上</p>	<p>超低床車両1両を導入したほか、5両の車体改良を実施しました。</p> <p>接客研修を実施したほか、インバウンド接客研修会に参加するなど、接客マナーの向上に向けた取組を進めました。</p>	<p>B</p> <p>B</p>	<p>汚れやさびが目立つ車両が少なくありません。特に車内の床付近 は傷みがあると車両全体が汚く感じます。</p> <p>好感の持てる方が増えました。</p> <p>接客マナーの向上が図られていることを実感します。インバウンド 対応についても、どこよりも早く指差し案内表を導入したりして おり、外国人の人たちの利用も増えていて、快適に乗車しているよう に見受けられる。とても嬉しく感じた。</p>	<p>車体は、3年ごとの車両検査時に補修し、再塗装しております が、ラッピングにつきましては、広告スポンサーにも車体の傷み具 合を報告し、可能な限りラッピングの貼り替えを要請しております。 しかしながら、融雪剤の影響により、短期間のうちに腐食が進行 することから、特に室内床については補修が追いつかない状況で す。引き続き、腐食の進行を遅らせる塗料や汚れにくい素材の導 入などに向けて、調査研究してまいります。</p> <p>今後も、接客の向上に向けた研修や、インバウンド研修会への 参加など、ソフト面においても一層の向上が図られるよう、引き続 き取組を進めてまいりたいと考えております。</p>

## 交通事業経営ビジョンにおける主要施策の取組状況と評価

基本方針	施策目標 (経営ビジョン 該当頁)	主要施策	これまでの取組状況 (H29～H30)	評価	これまでの取組や今後の進め方に対するご意見	ご意見に対する企業局の考え方
2 便利で快適な 輸送サービスの 提供	(2) 利便性の 向上 (P31)	① 情報発信の 強化	電車内の液晶ディスプレイを利用した情報発信を実施したほか、車内放送の多言語化の充実を図るなど、情報発信の強化に努めました。	B	交通弱者は情報弱者。そんな方々にも分かりやすい発信をしてください。	今後も、ご意見等を踏まえながら、ご利用いただくお客様に対して、より効果的な情報発信に努めてまいります。
		② ICカード システムの 活用	IC定期券の運用を開始し、更なる利便性の向上を図りました。(ICAS-nimocaカード 平成30年度末発行枚数 68,636枚)	B	交通系ICカードの用途が、乗車料金以外にも広がり、市民生活の利便性向上に一役買ったようで、導入の意義は大きかったと言えます。	公共交通機関での交通系ICカード導入により、商業系での利用にも広がるなど一定程度の寄与はできたものと考えております。
		③ 乗客需要 に見合った 適切な運行 本数の確保	乗客需要の調査を実施したほか、繁忙期に増車運行を実施するなど、適切な運行本数の確保に努めました。	B	夜間の時間帯もお客様が多く混雑しているようです。夜間の運行本数に配慮をお願いしたいところです。	繁忙期など日によっては混雑する時間帯も見受けられ、増車運行や乗客整理員を配置するなどしてきたところですが、引き続き、混雑日の把握やイベント情報の収集に努め、混雑緩和を図ってまいります。
		④ 料金体系 についての 調査研究	乗り継ぎ割引制度を導入したほか、IC定期券導入へ向けて、割引率や期間などの見直しについて検討を進めました。	B	調査研究は続けてください。消費者余剰はまだありそうと思いますが、いかがでしょうか。	新たに6ヶ月定期券の導入や定期券の割引率の拡大などを行ってまいりましたが、引き続き、利用拡大に向けてお客様ニーズの把握に努めてまいりたいと考えております。
		⑤ 交通機関 相互の 連携強化	函館バスと連携しICAS-nimocaカードを導入し、乗り継ぎ割引制度を拡充しました。	B		

## 交通事業経営ビジョンにおける主要施策の取組状況と評価

基本方針	施策目標 (経営ビジョン 該当頁)	主要施策	これまでの取組状況 (H29～H30)	評価	これまでの取組や今後の進め方に対するご意見	ご意見に対する企業局の考え方
3 まちや地域 への貢献	(1) 地域社会 への貢献 (P32)	① 地域を支える 取組の 推進	地域のイベントに協力した増車運行を実施したほか、中心市街地活性化事業により、松風町、千代台の停留場を改良するなど地域を支える取組を進めました。	B	市民生活の土台の役は果していると存じます。  柔軟な対応をしているように思われ、まちや地域とよくコミュニケーションがとれているように思われる。	これまでイベント時の増車運行を行っておりますが、引き続きイベント情報の収集に努め、効率的かつ効果的な運行を行ってまいりたいと考えております。  電車からの騒音はモーター音や走行による振動音が主なものです。モーターは、新車に入れ替えることで静かなものになり、これまで4両の超低床車を購入しております。 また、走行による振動音は軌道改良により抑制することができ、ほぼ毎年約200mの制振軌道化を進めており、今年度は市役所前～魚市場通間を施工したところです。 今後も経営ビジョンに基づき、これらの整備を行ってまいりたいと考えております。
		② 人にやさしい 公共交通へ 向けた取組 の推進	超低床車両を導入したほか、安全地帯へのスロープ設置、停留場をバリアフリー対応に改良するなど、人にやさしい公共交通へ向けた取組を進めました。	B	電車が発する騒音についても、調査研究と努力をお願いしたい。	
		③ 環境負荷の 低減	エネルギー効率の良い車両を導入したほか、ノーマイカーデーなどの啓発活動を実施するなど、環境負荷の低減に努めました。	B		
4 経営基盤の 強化	(1) 収益力の 向上 (P33)	① 市電の 利用促進	旅行代理店への営業を行ったほか、車内放送の多言語化の拡充や利用促進に係るチラシを各戸に配付するなど、市電の利用促進に向けた取組を進めました。	B	もっと積極的な広報をする余地があるのではないのでしょうか。	広告については、申し込みが重なる時期と閑散期があり1年を通して平均化しませんが、HPでの積極的PRや広告代理店と連携するなど、より収益性が高くなる方法について検討してまいりたいと考えております。
		② 広告料収入 の確保	広告料金などについて調査を実施したほか、意匠許諾を行うなど、収入の確保とイメージアップに向けた取組を進めました。	B		
	(2) 経営の 効率化 (P34)	① コスト削減の 取組の推進	新たな防錆塗料の試験塗布や軌道整備基準値を見直すなど、コスト削減の取組を進めました。	B		
		② 効率的な 組織づくり	他都市の民間への委託内容を調査したほか、各課の業務分析を実施するなど、効率的な組織体制の構築に努めました。	B		

A : 完了した・計画を上回っている

B : 概ね計画どおりに進んでいる

C : 計画を下回っている

D : 著しく計画を下回っている