

交通事業経営ビジョンにおける主要施策の取り組み状況と評価

基本方針	施策目標 (経営ビジョン 該当頁)	主要施策	これまでの取り組み状況 (H29～R元)	評価	これまでの取り組み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
安全で 1 信頼される 公共交通	(1) 安全性の 向上 (P28)	① 施設の 計画的な 改良・更新	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。 (軌道改良延長 L=491m/3年)	B	<p>電車停留場安全地帯が徐々に改修されており安全性の部分で向上していると感じる。また、障がい者や老人への考慮もされており、とてもいいと思う。</p> <p>線路の道路の凸凹が歩行者・自転車・自動車についても危険をいつも感じる。なかなか難しい事は承知しているが改善して欲しい。</p> <p>線路の継ぎ目を通過するときの”ガタン”という音が異常に大きな箇所があります。また季節によっては硬質ゴム部分が凍上と思われる変形が目につきます。安全上問題はないのでしょうか。</p>	<p>道路の凹凸につきましては、軌道改良工事を施工することで解消できますが、予算や業者の施工能力の制約により、工事の進捗に時間を要しております。そのため、随時、アスファルト合材による穴埋補修により、段差等の解消工事を実施しておりますが、積雪寒冷地という条件の下、効率的な施工が図られない状況となっております。今後におきましても、横断歩道を優先的に可能な限り補修を行い安全確保に努めてまいります。</p> <p>レール継ぎ目部の隙間は、可能な限りレール頭頂部の溶接を行っておりますが、完全な凹解消には至りません。また、仮に隙間が開いても、継ぎ目板を締結しており、安全上は問題ありません。近年では鉄道におきまして、「伸縮継目」と呼ばれる技術が開発され振動や騒音の低減が図られていることから、このような新しい技術の開発状況を注視し、導入の検討をしてみたいと考えております。</p> <p>また、硬質ゴムの変形箇所につきましては、毎日の巡回により電車の走行に支障があると判断した箇所について、補修等を行い安全確保に努めております。</p>
		③ 安全管理 体制の強化	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。	B	<p>ここ数年、脱線事故は発生していませんが、安全運行は何物にも勝る最重要の義務です。脱線事故が多発し旧運輸省から特別指導を受けた歴史を忘れず、たとえ日が当たらなくても、地道な努力を継続してください。</p>	<p>今後も、訓練・研修や内部監査の実施等により、安全意識の向上を図り、更なる安全管理体制の強化に努めてまいります。</p>
便利で快適な 2 輸送サービスの 提供	(1) 快適性の 向上 (P30)	① 車両の更新・ 改良	超低床車両1両を導入したほか、8両の車体改良を実施しました。	B	<p>昨年も申し上げたが、古い車両は古い車両で味があり、函館の風景とも合う。新しいものと古いものとそれぞれの良さを生かして欲しい。</p>	<p>古い車両の部品供給が難しく、現状のまま運行をして行くのは難しい状況ですが、車体の形状はそのままに、動力部分をリニューアルして、運行を継続できないか、引き続き、検討してみたいと考えております。</p> <p>また、バリアフリーの観点から今後も超低床電車の導入を進めていきたいと考えております。</p>
		② 職員の 接客マナー の向上	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り組みを進めました。	B	<p>職員の接客マナーはインバウンド対応を含めて、利便性について公共交通の中で先進的に努力していると感じる。</p>	<p>今後も、接客の向上に向けた研修や関係事業者が開催する研修会への参加など、ソフト面でも一層の向上が図られるよう、引き続き取り組みを進めてまいりたいと考えております。</p>
	(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	<p>ICAS-nimocaは交通系ICカードとして全国共通で、カード決済などお買い物にも使えますと利便性をもっとアピールし普及につなげてください。</p>	<p>ICAS-nimocaの導入により、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いますが、今後も、事業者間で連携を取りながら、一層の普及に努めてまいります。</p>

交通事業経営ビジョンにおける主要施策の取り組み状況と評価

基本方針	施策目標 (経営ビジョン 該当頁)	主要施策	これまでの取り組み状況 (H29～R元)	評価	これまでの取り組み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)	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 令和元年度末発行枚数 86,068枚)	B	ICカードのポイント交換機設置場所が増え、利便が向上しました。 シエスタのような市民が立ち寄りやすい場所の一階に設置できた効果は大きいと思います。	今後も、利用状況等も踏まえながら、利便性の向上に努めてまいります。
		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	交通事業は、電停の案内表記や運転手さんの接遇、ICカード導入、コロナ対策など、十分な企業努力をされていると思います。強いて言えば、比較的利用の少ない時間帯の電車について、もう少し減便の余地があるのではないかと感じます。 コロナ禍で、乗客が減少していると思いますが、「密」を避けるためには採算性が低下しても通常通りの運行本数の確保が必要です。	新型コロナウイルス感染症の影響を受け、令和2年度においては、乗車率が大きく落ち込む中、4月から、9時頃から16時頃までの日中時間帯の運行を従前の6分間隔から7分間隔に変更しているところです。一方、混雑が見込まれる通勤・通学時間帯においては、混雑緩和のため増発運行を行っております。 今後も状況に合わせた適宜・適切な運行に努めてまいります。
		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	カードデータは宝の山です。活用はどんどん進めてください。ただし個人情報の保護には十分に配慮し、データの外部提供ないし販売には慎重な判断が必要です。	今後、ICデータ、ODデータの解析により、詳細の利用動向調査を進め、また、乗客のご意見等を踏まえながら、利用拡大に向けてお客様ニーズの把握に努め、引き続き、調査・研究を進めてまいります。
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 取り組みの 推進	地域のイベントなど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り組みを進めました。	B	今年10月貸切り電車のイベントに参加したが、市電と函館の要素を上手に考え当日は別のイベントでもう1台貸切り電車が出ていたが、支障なく楽しめて素晴らしいと思った。学生やサークルや倶楽部等、観光客にもお勧めしたいと感じた。もっと広められると思う。 また、運転手が停留場に停まっている際、少し現場的なガイドをしてくれたのもよかった。 修学旅行等があると湯の川電停に朝早くから誘導員が蛍光色の上着を着て誘導している。他のイベントの際も同様だと思うが、いつも目にするこの光景は、地域のため人のための素晴らしい取り組みとっており、頭が下がる思いで見ている。 現在の路線が、人口分布などの現状に合わなくなってきています。過去に何度も議論されたことではあるのですが、今一度路線延長など積極的な対応を検討してみてもどうですか。	利用する皆様に喜んでいただけるよう接遇の向上に努めるとともに、混雑緩和の立哨案内など、ソフト面におきましても一層の向上が図られるよう、引き続き取り組みを進めてまいりたいと考えております。 また、530号車およびアミューズメントトラム(501号車)でのイベントなどの多目的利用を促進してまいりたいと考えております。 函館市における公共交通網は、鉄道・市電を基軸として、主要な道路にはバス路線が組み込まれたものとなっております。市電の路線延伸については、企業局のみの対応だけでなく、他の事業者や関係機関を含めた市全体としての総合的な協議検討に加え、新たな施設整備等に多大な投資が必要となります。 このような状況の中において、他の公共交通との役割分担や既存事業者に対する影響を考えますと、高いハードルがあるものと考えております。
		② 人にやさしい 公共交通へ 向けた取り 組みの推進	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り組みを進めました。	B	富山市をはじめ、世界的にも二酸化炭素排出量の少ない路面電車は見直されています。路線の充実を重ねてお願いするところで	

交通事業経営ビジョンにおける主要施策の取り組み状況と評価

基本方針	施策目標 (経営ビジョン 該当頁)	主要施策	これまでの取り組み状況 (H29～R元)	評価	これまでの取り組み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
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、新しい乗車券の販売試行や新たな販売方法の開発などの利用促進に向けた取り組みを進めました。	B	<p>市電に関してはいつも利用しているので、目に見えてソフト面・ハード面でも利用促進に対するの努力を感じており、リスペクトに値する。</p> <p>「令和元年度事業概要」(1)増収対策「ア 修学旅行生等乗車券販売の推移(172頁)」と「イ 広告料の推移の表(173頁)」のいずれについても緩やかな減収傾向にあります。さまざまな営業努力を重ねている事について経営懇話会において報告され、評価においても「B」となっております。</p> <p>少子高齢化と自家用車社会の定着という社会情勢の中で、長期にわたる営業努力の成果で「緩やか」になっていることは理解できるが、このままの減収傾向が続く状況には大きな課題がある。</p> <p>収益向上につながるサービス提供の電子化等々、様々な施策について調査を進め、積極的な導入を強化すべきです。</p>	<p>今後も長期にわたり人口の減少が見込まれ、さらには少子高齢化も一層進み、減収傾向が継続することが予想されるため、いつでもどこでも購入可能なデジタルチケットである「スマホ市電24時間券」や「ナイトラムチケット」の試行など、新たな需要創出につながるサービス等の調査研究を進めておりますが、引き続き一層の利用促進を図ることに努めてまいります。</p> <p>また、長期的なスパンで市電利用者の安定的な確保を図るため、沿線における居住人口の確保、また都市機能施設(公共公益施設・企業等)の誘導など、まちづくり施策との連携を進めてまいりたいと考えております。</p>
		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、各課の業務分析の実施など、効率的な組織体制の構築に努めました。	B	<p>車両整備技術を持つ職員の高齢化と技術継承について対策はお持ちですか。</p>	<p>車両整備を担当する職員は、主査以下7名であり、5名が40歳代以上、2名が採用から3年以内の20歳代の若手職員となっております。</p> <p>特別な技能を要する重要な修繕作業は、既に外注化しておりますが、職員が担当すべき検査や故障診断および修繕計画に必要な技術と知識は、専門機関や業界団体による研修、同業他社からの情報収集、先輩職員によるOJTにより継承する方針です。</p>

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