

遠州鉄道株式会社からの一般乗合旅客自動車運送事業の
上限運賃変更認可申請事案に関する公聴会における質問に対する回答

令和5年5月25日

運輸審議会

目 次

○運輸審議会委員からの質問に対する申請者の回答

- ・大石委員からの質問に対する申請者の回答・・・・・・・・・・・・・・・・ 2
- ・二村委員からの質問に対する申請者の回答・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
- ・和田委員からの質問に対する申請者の回答・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
- ・山田委員からの質問に対する申請者の回答・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
- ・三浦委員からの質問に対する申請者の回答・・・・・・・・・・・・・・・・ 7

○一般公述人からの質問に対する申請者の回答

- ・田中将氏からの質問に対する申請者の回答・・・・・・・・・・・・・・・・ 9
- ・遠山信吾氏からの質問に対する申請者の回答・・・・・・・・・・・・・・ 13

運輸審議会委員からの質問に対する申請者の回答

○大石委員からの質問に対する申請者の回答

今回の運賃改定を契機とした合理化策として、「今後も、利便性向上や効率化に向けた運行計画の見直しや、さらなる業務改善に取り組むことで経営改善を図り、持続可能な経営を推進していく」とのことですが、今後の経営改善に向けた取り組みについて具体的にどのようなことを考えているのか。さらに、持続可能な経営ということで、CO2削減などの環境対策等については、どのように考えているのかを説明していただきたい。

今後の経営改善に向けた取り組みについて、コロナ禍において急速に減少した需要に対応するために、営業所の統廃合を含めて路線の合理化を図り収支改善を行ってきた。今後についても、ご利用者の動向を踏まえながらダイヤ改正を継続していく。

また、ICT技術を活用し、近年、新規・継続定期券のネット予約システムや、TV電話を利用した点呼の実施、また点呼前のアルコールチェックや体温測定といった諸業務をデジタル機器により実施するデジタル点呼の導入により、利便性や業務効率、安全性の向上に努めてきた。今後もICT技術を積極的に取り入れ、利便性や業務効率、安全性の向上に努める。

CO2削減などの環境対策について、バスは自家用車よりも輸送量当たりのCO2排出量が少なく、バスの運行を維持することでCO2削減に貢献ができると考えている。また弊社の具体的な取り組みとして、かねてからのアイドリングストップの取り組みに加え、デジタルタコグラフを活用したエコドライブの取り組みを実施している。弊社での実績はないが、バス業界でもEV車両を導入する事業者が出始めているため、将来的にはEVバス導入についても検討をしていく。

○二村委員からの質問に対する申請者の回答

人口減少の影響に加えて、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、現段階で輸送人員は回復していないようですが、今後の需要見通しに関してどのような想定をされているのかうかがいたい。また、その需要見通しを踏まえた、需要創出策等の対応についてお示しいただきたい。

需要見通しと創出策について、直近の令和5年度においても、平日のご利用はコロナ禍以前の75%程度、休日は6割程度と顕著な回復は見られていない。コロナ禍におけるリモートワークの定着等により生活様式が変化し、将来においてもコロナ前の利用状況まで回復するとは捉えていない。本申請においては、大きな需要の回復は織り込まずに収支見通しを立てている。

一方で需要創出の取組は必要であると考えており、今年度は大河ドラマ「どうする家康」の放映、来年度は「浜名湖花博20周年」の記念イベントが開催され、市外からも多くの来訪があることが想定される。来訪客に路線バスをご利用頂けるよう、入場券と路線バスのフリー券をセットにした企画券を販売し、継続して需要を取り込んでいく。

その他、特に土日の需要の戻りが弱いため、今回の改定に併せて、全線利用可能な土日祝1日フリー券を、デジタル乗車券として新たに販売を行う予定。

今回の運賃改定で得た増収分について、事業継続のための資金確保のほか、利用者の利便性向上をどのように図っていくのか。提供予定のサービスメニューを説明していただきたい。

利用者の利便性向上について、お客様を安心・安全に輸送することが路線バス事業の根幹であると認識をしており、弊社では安全を確保するには、車両は20年以内での更新が適正と捉えているため、まずは車両更新を最優先して行っていく。その他の利便性向上として、現在車両で新500円硬貨の使用ができないが、新紙幣発行に併せて、運賃箱を新紙幣・新硬貨対応へと改修をする。その他、弊社では全国共通ICカードに対応していないが、クレジットカードのタッチ決済が全国的に拡がりを見せている中、弊社としてもキャッシュレス決済の手段として、導入の検討を始めていく。

「安全対策の強化のため、コロナ禍で一時中断していた車両更新を再び継続的に行う」とのことですが、今後の車両更新を含め、短期・長期の投資計画についての具体的な施策、または方針についてご提示いただきたい。

投資について、お客様の安全を担保し、永続的に路線バス事業を継続していくためには、毎年最低でも10台程度車両更新を行う必要がある。しかしながら、コロナ禍により令和2・3年度の車両更新台数は0台、令和4年度は2台しか更新ができていない。今後の投資計画については、可能な限り早期に10台の更新ができるよう努力していく。

短期・長期的にも、まずは安全に対する投資を最優先とする方針の元、投資を行っていくことを考えている。

○和田委員からの質問に対する申請者の回答

深刻な運転者不足を解消するための要員確保に伴う人件費の増加を申請理由の一つにあげていますが、従業員の確保について、特に令和6年4月から実施される労働力規制強化への対応に向けて具体的にどのようにして実現していく考えなのかを説明していただきたい。

特に運転者の確保について、事業継続や規制強化への対応として、取り組みを強化している。以前から実施している大型二種免許の取得費用負担に加え、直近においては応募前の方に対する運転体験会の実施、合同企業説明会・求人広告への積極的な展開等により広く募集を受け付けている。

また、それ以上に、処遇を改善し採用競争力を高めていくことも必要と考えているため、この令和5年度より若年層を中心とした賃金改善と年間休日数の増加を行い、今後も採用競争力を高める施策の実施を予定している。また、コロナ禍において、賞与月数の抑制をしているが、運賃改定での収支改善を行う中で、コロナ禍以前の水準に戻していくことを計画している。

運転者の安全教育において、令和4年度最重点実施項目として「車内事故ゼロ」を掲げていますが、毎年度車内事故が数件発生している状況を踏まえ、新たに実施や強化している教育等があればお示しいただきたい。

車内事故防止について、通常実施される教育に加え、防止強化月間を設けて指導・教育を実施している。さらには、弊社グループ社員の中で、バスの通勤者に対してモニターを募集し、車内事故防止のための呼称確認動作5項目の添乗評価を実施することで、その結果に基づく指導を行っている。また、デジタルタコグラフを利用し、急発進、急加速等による車内事故につながりかねない兆候が見られる社員には、個別に指導・教育を行っている。また、車内事故が起こった際には社内で発生状況や再発防止対策について、掲示板を活用した周知と点呼時の指導を行い、再発防止に努めている。

○山田委員からの質問に対する申請者の回答

「地域住民の日常生活と通勤・通学になくはならない交通手段として輸送サービスを提供している」とのことですが、今回の運賃改定にあたり、利用者の理解を得るための周知・広報は十分に行われているのか。今後の予定を含めて説明していただきたい。

利用者への周知・広報について、上限運賃の認可申請を行った時点において、記者会見にてプレスリリースを実施し、弊社HPにおいても情報提供を行っている。また、地域公共交通会議においても報告を行なった結果、改めて改定予定であることが新聞記事に掲載された。

今後、認可を頂ける運びとなった際には、改めてプレスリリースの実施、弊社HPでの情報提供、営業所窓口・バス車内へのポスター掲出、バス車内での運賃表示器サイネージ、車内放送でのご案内、バス停留所へのステッカー掲出を行い、広く周知を行っていく。

○三浦委員からの質問に対する申請者の回答

「地域とともに歩む総合生活産業として社会に貢献する」という経営理念のもと、バス事業において「地域の社会活動を支える公共交通事業者としての責任を果たしていく」とのことですが、自治体からの継続的な支援、不採算路線の廃止等により路線を維持されている状況下において、今後のバス事業のあり方について自治体とどのような議論を行っていく考えなのかを説明していただきたい。

まずは弊社の路線バス事業のあり方についての考え方について述べさせて頂く。

弊社には地域の公共交通を支える使命があり、公共交通事業者として可能な限り路線を維持していきたいと考えている。路線バス事業全体、全路線合計で収支が成り立つ範囲においては、不採算路線についても極力維持をしていくことが必要であると考えている。

しかしながら、弊社は民間企業であり、事業全体で赤字の状態を放置しておくことは問題があると認識しており、やむを得ず路線の合理化に踏み切らざるを得ないこともご理解を頂きたい。

また、将来的にはさらに少子高齢化が進み、人口減少社会が到来することが予想されるため、現在の路線網をそのまま維持することは難しいものと認識をしている。ただし、路線バスは極めて公共性が高いものであるため、路線バスという形態のまま維持するか、代替交通等で賄うか、もしくは廃止せざるを得ないかについて、自治体だけでなく地域住民の方も含め、より長い時間をかけて議論を行い、行政を含めて交通体系の再編を行っていくことが必要であると考えている。

直近では、令和5年1月18日開催の浜松市地域公共交通会議において、10月1日付で大久保線・伊佐見線・早出さぎの宮線・蒲小沢渡線の4路線5系統の路線退出を申し出ているが、浜松市・地元自治会と弊社の協議を進めてきた結果、今回浜松市により新たな路線バスの支援事業が創設・公表された。

事業の内容としては、「事業者が路線廃止を申し出た路線バスについて、地域が主体となって利用者増等の取り組みを行い、2年間の運行を継続するための支援を行う」というもの。これにより、大久保線・伊佐見線・蒲小沢線さぎの宮系統の3路線については2年間の路線バスの運行が継続をされる運びとなり、2年間の運行実績を踏まえ、運行継続等を再検討する。

このように、今まで以上に行政、及び地域の皆様と密接に連携を行い、将来の公共交通のあり方を共に模索していくことを考えている。

地域とともに歩む総合生活産業の観点から、貴社が展開する鉄道事業その他の関連事業との関係におけるバス事業の役割と、その観点からの、今後のバス事業の発展可能性について説明していただきたい。

弊社は創立以来、遠州地域の交通の担い手となる鉄道・路線バス事業を中心に、地域に密着した事業展開を行い、地域社会の発展や生活文化の向上に貢献をしてきた。グループ会社16社（令和5年5月現在、百貨店友の会を除く）を数えるまで成長ができたことは、日々地域住民の生活の足となる鉄道・バスが安全に運行し、培われてきた信頼があったからに他ならない。路線バス事業により培われた安心感は、他の事業の発展性において信頼の源泉となっている。

今後についても、路線バス事業が信頼の源泉であるという観点の上、行政とも今まで以上に連携を取り、安全安心な運行を継続し、地域の公共交通を何とか維持していく。

一般公述人からの質問に対する申請者の回答

○田中将氏からの質問に対する申請者の回答

初乗り運賃を平成10年以前の150円に戻す、という表記をされているが、初乗りが100円に引き下げられてから既に25年が経過している。もともと期間限定の値下げではなく、また既に定着している物に対してこのような解釈・表現は不適切ではないか。現に、平成10年というと私自身未就学児であるし、今バスを利用している旅客でも初乗り150円時代を知らないという若年層や転入者がほとんどだと思われる。

また、初乗り運賃が値上がりしてしまうことにより、駅南方面～ゆりの木通り等の現在では基本的に乗り継ぎを要する区間の利用の際の負担額が跳ね上がってしまうが、鶴見富塚じゅんかん（パークタウンで分割）や浜松駅を跨ぐ系統（例：90掛塚～9医療センター等）を再び直通便主体に戻す事は出来ないのか。

初乗運賃について、平成10年の100円への値下げは利用促進策として実施したが、現下の収支状況では150円に戻さざるを得ないという判断をした。同業他社の一般的な初乗運賃と比較検討した中で、150円の設定はご理解を頂ける範囲であると判断をし、当時の150円に戻す結論に達した。時間がかなり経過しているため、「戻す」という言い方は合っていないかもしれないが、150円から100円に一旦値下げしたという事実を踏まえて「戻す」という表現を使用した。

直通便の設定について、系統が長いほど渋滞等の影響により遅れ時分が累積することから、浜松駅を跨ぐ直通便ゆえ、乗降客が最も多い浜松駅において、定時出発ができないという問題の解消を優先したダイヤ編成を行っているため、ご理解頂きたい。

なお、乗り継ぎの定期券をお持ちのお客様については、割引を適用させて頂いている。

減便や退出等を行う際、単一系統での収支を見すぎではないのか。例えばとある系統が赤字だからと減便や廃止を行った結果、その系統の利用者がバス離れを惹起してしまい、併せて乗り継ぎで利用されている他の系統の利用も減少したり、バス利用から自家用車等の利用に移転してしまったりしているのではないか。

また、和合西山線の48常磐町・下池川町経由は朝等を除き58伝馬町・せいれい病院経由へ全面的に振り替えられてしまい、下池川町周辺は事実上のバス空白地帯となってしまったが、事実上のバス空白地帯を作ったまでせいれい病院経由に振り替える必要はあったのだろうか。これも単一系統収支に固執した弊害ではないのか。ご回答いただきたい。

この他、フリーきっぷである「遠鉄ぶらりきっぷ」において、乗車時に整理券を取る必要がある旨の案内が削除され、現場でも「整理券は任意」といった案内が行われていることもあるようだが、整理券を取らせない事により乗車人員を過小評価して減便や退出を進めやすくするといった恣意性があるのではないか。

減便や路線退出について、モータリゼーションの進展や人口減少により利用者減少が止まらず、その需要の減少に応じ、収支改善を図る目的で実施をしている。

和合西山線について、該当「区間」をご利用頂いていた方にはご不便をおかけして誠に申し訳ないが、運行系統としてではなく、あくまでも該当「区間」のご利用実態を把握した上での経路振替となる。

フリー切符におけるご指摘については、ご指摘頂いたような意図は一切ないため、ご理解頂きたい。

定期便のサービスレベルの低下について、10年程前と比べると1/3程度まで減便されている区間も多い。例えば、館山寺線伊佐見橋以西では毎時2本まで減便され、結果的に休日等には臨時直通便が無告知で多数運行される事態が常態化している。

臨時便自体も、需要が多いときに随時出すという形だと思うが、一切告知はされていない。これ自体は運行があるのかわからないのかもわかりづらいし、途中の富塚、湖東などの利用者にとっても何もメリットがないため、例えば、直通便を出すなら時刻表に載せる、平日ダイヤ・日祝日ダイヤ限定で運行するなどの対策はできないのか。

この他、利便性向上のための積極的な施策を行うことによる収益向上は考えていないのか。例えば、一度浜松駅バスターミナルに出るのは非効率だが、ザザシティ前だと田町中央通りや第一通り駅へのアクセスが悪い。ザザシティ前もかじ町も停車本数が昔より減っているのも、ザザシティ前に停車する系統を全てかじ町にも停車するとかなり利便性が向上すると思うが、これは難しいのか。

また、他社ではバス停での信号待ち中や降車扱い中には常に中扉を開けて利用を促すといった施策を展開している事例も見受けられるが、そのようなソフト面でのコストをかけない利用促進策は考えていないのか。

定期バスのサービスレベルの低下のご指摘、ならびにサービス向上策について、弊社の乗合バスのご利用人員は昭和40年度をピークに減少を続けてきた。浜松市が平成9年にオムニバスタウンに指定され、弊社としても、利便性の向上によりご利用人員の減少に歯止めをかけることを期待して様々な施策を打ち出したが、結果、ご利用人員の減少に歯止めをかけることはできていないのが現状である。

館山寺線の臨時バスが必要となるのは、主に花見・GW・イルミネーション時の多客時が中心であるとの認識で、イベント多客時にのみ対応することが合理的であると考えている。

ザザシティ前とかじ町の停留所を分けているのは、路線が集中する停留所となるため、街中の渋滞回避及び事故防止を目的としている。また、降車扱時の中扉の運用についても、安全面を考慮して現在の運用としている。

コスト削減への取組について、以前はエコドライブに力を入れており、省燃費運転に積極的に取り組んでいた記憶があるが、近年は省燃費運転にあまり力を入れていないように見受けられる。アイドリングストップなども行われていないように感じられるため、乗務員を指導すべきではないか。

コスト削減への取り組みについて、現在は省燃費運転に力を入れていないということはない。お客様のご理解を得ながら社内の運用効率化、合理化を進め、コスト圧縮のために最初に取り組むべきことと認識している。夏場は、アイドリングストップを実施することによりエアコンが効かなくなり、熱中症等を誘発してしまう恐れがあることから、過度にアイドリングストップを行わないよう乗務員を指導している。

○遠山信吾氏からの質問に対する申請者の回答

直近で行われた鉄道線の運賃改定と異なり、本事案によって実施する具体的な事業内容や投資額が示されていないことについて、新車導入や乗務員待遇の改善などに投資すると思われるが、今回の運賃値上げで賄え、また、収支改善できるのか。

収支改善について、ご質問頂いた通り、今回の運賃改定は車両更新や乗務員待遇の改善を目的としている。若年層を中心とした賃金改善と、コロナ禍で一時滞ってしまった車両更新について、最低でも年間10台程度を目標に投資をしていく。今回の運賃改定の効果のみで全てを賄えるわけではないが、収支改善に一定の効果があると考えている。

事業者のHPや時刻表では誤植が散見されるが、管理体制やチェック機能はどのように行われているのか。

管理体制・チェック機能について、担当が作成した時刻表等の制作物は、作成者以外の者がダブルチェックを行い確認することとしているが、チェック体制が甘く、誤植があるのご指摘でお恥ずかしい限り。今後はダブルチェックの体制を徹底し、また、転記ミスを防ぐためのデジタル技術の導入を検討する等、ミスの防止に努めていく。

事業者の運営する路線バスでは、早発が散見されるが乗務員教育・乗務員管理はきちんと行われているのか。

乗務員教育・乗務員管理について、早発は法令違反であり、あってはならないことであると認識をしている。そのため、通常の乗務員教育や、出勤時の運行管理者による乗務員点呼においても、注意事項として指導をしている。また、お客様よりご指摘を頂き、早発が確認された際には個別指導を行うとともに、改めて全乗務員に対しても注意喚起を行っており、今後も継続して指導・教育をしていく。

新型コロナウイルス感染症による乗客が減少し、2021年度の輸送人員は2019年比で74.7%とのことだが、過剰な減便により供給量を絞っていると考えられることもでき、これが輸送人員の回復を阻害しているのではないかと考えるが、どのように考えているか。

ご利用者の減少に応じてダイヤの見直しを行い、コロナ禍以降もご利用実態を把握してダイヤの見直しを実施してきた。令和5年度の直近においても、ご利用者は未だに戻ってきていない状況だが、回復状況に応じては、ご利用の実態にあったダイヤを検討していく。

今年の浜松まつりにおいて、定期路線バスとシャトルバスでは運賃差を設けたことについて。浜松駅バスターミナル中田島線バス乗り場において「～ご注意～バスターミナルからは凧揚げ会場まで発車していません」と、あたかも運賃額が高いシャトルバスでしか凧揚げ会場へ行けないと受け取れるような表現をしていたことについて、どのように考えているか。また、運賃に差を設けたことについて問い合わせたところ、「急行運転をしている。乗務員とは別に人件費がかかっている等が理由」と回答頂いたが、舘山寺シャトルや浜松アリーナシャトル等、他のシャトルバスにおいても急行運転しており、乗務員以外に人を割いているのに定期バスと運賃が同じであるが、このことについてどのように考えているか。

「浜松まつり」について、昼間に開催される、凧あげ合戦における弊社の輸送概要について説明する。「浜松まつり」は、毎年5月3日～5日に浜松市内で開催される祭りであり、凧あげ合戦はJR浜松駅より南に約5kmに位置する中田島砂丘で開催される。浜松駅から中田島砂丘までは定期路線の運行があるが、日中は30分に1本みの運行であることから、「浜松まつり」開催当日は中田島砂丘までの直通シャトルバスを運行している。輸送規模は、浜松駅より中田島砂丘までの往路3日間で約500台、15,000人にのぼる大規模輸送となる。そのため、定期路線の出発地となる浜松駅前バスターミナル内ではシャトルバスをご利用になるお客様の輸送に対処しきれず、輸送の安全が確保できないため、また生活路線としての機能を麻痺させないために、浜松駅のシャトルバス乗り場はアクトシティ南側に設け、路線バスとは別系統として取扱いをしている。

その上で、当日に浜松駅バスターミナル中田島線バス乗り場においての掲出文については、あくまで凧揚げ会場行きのシャトルバス乗り場は別にあることを周知する意図であったが、路線バス自体が運行されていないと受け止められかねない表記となっており、その点は不適切であったこととお詫び申し上げます。

次に、他のシャトルバスは路線バスと運賃が同じであるが、「浜松まつり」において運賃に差を

設けた理由について、改めてご説明させて頂く。

「浜松まつり」シャトルバスは他の輸送とは比較にならないほどの大規模輸送となる。会場のコーン・バー設置のためのレンタル費用、乗り場や乗車券売場の設営費用、また当日の社内・社外の要員は各日90名程度を要し、事前の準備・撤去作業にも費用が発生している。このような状況でも、お客様に快適で安全な輸送を提供するために、この度、運賃差を設けさせて頂いた。