

2017.07.21：都市整備建設委員会 本文

○菅原正和委員 説明ありがとうございました。

10ページに、事故防止のための専門家の採用ということなんですけれども、この専門家ってどういう方を採用しているんでしょうか。それと何人ぐらい採用しているのかお尋ねいたします。

○交通局業務課長 宮城県警のOBの方なんですけど、事故捜査をずっと専門にやられていた方で、今回お一人、4月から採用させていただいております。

○菅原正和委員 多分事故の専門家だと思うんですけど、今、佐々木心委員、菊地昭一委員から心の問題ということであったんですけど、事故ばかりはこの方もよくわかっているけれども、心の問題に関して、そちらのほうの専門家というのはいないんですか。

○交通局業務課長 交通局として、そのような心の専門家という方を採用してはおりません。

○菅原正和委員 続きまして14ページのほうに車内アナウンスの未実施、原因のところいろいろ書いてあるんですけど、私、バスに何度か乗ったときに、頻繁に車内アナウンスをする方もいらっしゃるし、ほとんどしゃべらない方もいらっしゃる。よく聞くと、最初、出発のときに、本日の運転手は何々ですと言う方もいらっしゃるということで、サービスにばらつきもあり、そういうこともあるんですけど、あと、余りしゃべり過ぎる運転手の方だと、本当にこの人、安全確認大丈夫なのかと心配になるぐらい頻繁に話すんですね。

私が見ていて、ここで言わなければだめだ、ここで言わなければだめだという心理的なインパクトも多分あるかと思うんですけど、そうすると、やっぱり瞬時に現場でいろいろ変わるんですけど、そのときの対応ってなかなか難しいかと思うんですよ。こちらのほうに未実施だけ書いてありますけれども、しゃべり過ぎるアナウンスに関してもある程度は、安全確認の面ではそういう指導をするのもいいのかなと思うんですが、ただこれは個人差で、やっぱりいろいろしゃべりたいとか何かあるかと思うんです。その人にとっては多分、安全をまず第一義に考えて話しているかと思うんですけど、その辺はどうなんでしょうか。

○交通局業務課長 まず初めに、ばらつきがあるということに関しましてですが、運転操作や接客対応につきましては、直営、委託の区別なく、安全で快適なサービスをお客様に提供すべきものと考えております。

交通局では、できる限り全ての営業所、出張所において同様のお客様サービスとなるよう運転操作関係のマニュアルや接客関係のマニュアル、DVDを作成しております、これを委託事業者にも活用していただいているところでございます。

さらには、お客様への接客サービスや運転操作を評価するために、発進します、何々バス停です、御利用いただきありがとうございました、この三つの用語や接遇態度、言葉遣い、ブレーキ操作等を総合的に評価する市バスモニター制度を委託事業所を含む全営業所に導入し、数値目

標を掲げて全体の底上げを図っているところでございます。

今後とも接客指導の徹底を図るとともに、委託事業所との連携を密にいたしまして、安全運行や接遇の向上に努めてまいりたいと考えております。

二つ目の御質問でございますけれども、しゃべり過ぎるという部分でございますが、乗務員が走行中にマイクを用いて車内アナウンスを行うことにつきましては、お客様サービスにつながることはもとよりですけれども、乗務員にとってはやはり指さし確認、指さし確認ですけれども、それと同様、安全確認にも資することになります。したがって、安全運転を最優先としつつ、お客様の立場に立った車内アナウンスに努めるよう指導を行っているというところでございます。

○菅原正和委員　今の御説明のとおりにしていただくと本当にありがたいと思います。

あと、なおかつ、今、市バスのモニターということがありましたけれども、そのモニターというのはどういう方がなられているのでしょうか。

○交通局業務課長　市バスモニターにつきましては、職員モニターということで、通勤に市営バスを使っている仙台市職員の方を交通局のほうでお願いしているという方と、あと嘱託職員としてモニター専門の職員を2名採用して、毎日バスに乗って確認をしていただくというところ です。

○菅原正和委員　そういうモニターということで、多分これは皆さん、職員だから職員の目線でいろいろ見るかと思うんですけれども、今、レストランとか何かに覆面調査員という突然ぱつと行っているいろいろ調べる方がいらっしゃるんですけれども、バスのほうでは覆面調査員みたいな感じで調べてサービスの向上に当たるという考えはないのでしょうか。

○交通局業務課長　先ほど御説明いたしました職員のモニター、これは仙台市職員も含んでおりまして、交通局職員ではないので、交通局以外の職員ですからわからない人もいますし、あと、さらに採用している嘱託職員2名ですけれども、これは交通局以外からの採用ですので、覆面とならないとは思いますが、一応乗務員的にはわからないという形でのモニターを実施しているところでございます。

○菅原正和委員　さらにサービス向上と、まず一番は安心して乗れる、確実に時間どおりに運行するというのが使命だと思いますので、そのことを守りながら仕事を頑張っていただければと思います。