

陳 情 文 書 表

(令和7年9月4日)

受 理 番 号 ・ 受 理 年 月 日 及 び 件 名	陳情第135号（7. 8. 25） 神戸市バスに関する陳情
陳 情 の 要 旨	1. 市バスの運行に関することは、神戸市交通局市バス運輸サービス課が担当しているが、そのうち苦情相談等を担当するお客さまサービス係が全く別の場所にある。市民の利便を考慮し、通常のように同じ課内に設けること。 2. 市バスの発車時刻は□時△分00秒であるが、利用者のことを考慮し、□時△分59秒にすること。
陳 情 者 の 住 所 及 び 氏 名	神戸市西区 佐 竹 洋 一 郎
送 付 委 員 会	都市交通委員会

陳 情 書

2025 年 8 月 25 日

神戸市会議長 様

陳情者

神戸市西区

佐竹 洋一郎

神戸市バスに関する陳情

陳情趣旨

神戸市バス運転手の対応が悪く、乗ろうとしているのにドアを閉めて体にあたったり、ドアを閉めて乗れないことがあったので、市役所へ苦情を伝えたところ、その対応が酷いものであった。

苦情を伝えに神戸市交通局(兵庫区御崎町)へ行ったところ、担当課は市バス運輸サービス課であるが、苦情受付担当係であるお客様サービス係は、そこにはなくて全く別の場所にある。

そこはバス操車場(震災復興公園南側)の中にあり、市民が全く利用する場所ではなく、大変、不便なところである。

そこまで電車・徒歩で行ったが、行きづらいところなので、大変、酷い目にあった。

また、市バスの発車時刻についても利用する側のことを考慮していない。

例えば 10 時 10 分発の市バスは 10 時 10 分 00 秒に発車する。

デジタル時計で、まだ発車時刻で間に合うと思っていても、大抵は既に発車している。

10 時 10 分なら 00 秒から 59 秒まで幅があるので、利便を考慮して 59 秒の発車にすべきである。

00 秒に発車することなど、ほとんどの市民は知らない。

陳情事項

1. 市バスの運行に関することは、神戸市交通局市バス運輸サービス課が担当している。
そのうち苦情相談等は、お客様サービス係が担当しているが、全く別の場所にある。
市民の利便を考慮して、通常のように同じ課内に設けるべきである。
2. 市バスの発車時刻は□時△分 00 秒であるが、利用者のことを考慮して、□時△分 59 秒にしてほしい。

神戸市バスに関する陳情

陳情第135号

交通局

陳 情 要 旨 等	
陳情者	神戸市西区 佐竹 洋一郎（第135号）
陳情要旨	「神戸市バスに関する陳情」について 【陳情第 135 号】 1. 市バスの運行に関することは、神戸市交通局市バス運輸サービス課が担当しているが、そのうち苦情相談等を担当するお客さまサービス係が全く別の場所にある。市民の利便を考慮し、通常のように同じ課内に設けること。 2. 市バスの発車時刻は□時△分 00 秒であるが、利用者のことを考慮し、□時△分 59 秒にすること。
陳 情 に 対 す る 神 戸 市 の 考 え 方	
陳情項目 1 について 交通局自動車部市バス運輸サービス課お客様サービス係は、お客様サービス観点での営業所業務支援、連絡調整や情報収集を図る観点で中央営業所内に配置しており、市バス運輸サービス課の前線拠点として機能している。 市バスは日々多くのお客様に御利用いただいております。これに伴って様々なお問い合わせやご意見を頂戴する。これらをお寄せいただく箇所として地下鉄三宮駅構内の「市バス・地下鉄お客様サービスコーナー」、市バス営業所にお客様窓口を設置している。 加えて、お手紙やお電話、メールは市バス運輸サービス課お客様サービス係にて対応させていただいております。お客様窓口との分担を図っている。 頂戴したお客様のお声は市バスサービスをより向上させる貴重なものと位置付けており、調査や是正・指導対応を主にお客様サービス係が担っていることから、営業所内に配置しているものである。 陳情項目 2 について 路線バスは、その運行時刻について旅客自動車運送事業運輸規則（昭和三十一年運輸省令第四十四号）に停留所への時刻掲示並びに早発の禁止が定められており、発車時刻は分単位で表示している。発車時刻の「分」は一般的に「何分 0 秒」と解されているところであり、神戸市バスまた同業他社において同様である。広く公共の用に供する市バスにおいて停留所に掲示する発車時刻は「バスが現に出発する時刻」を示しており、余裕をもって安全にご乗車いただく観点、また定時運行の観点からも、ご乗車のお客様には発車時刻前に停留所にお越しいただくよう、お願いしている。	