

陳 情 文 書 表

(令和7年10月6日)

<p>受 理 番 号 ・ 受 理 年 月 日 及 び 件 名</p>	<p>陳情第161号 (7. 9. 26) 神戸市バスに関する陳情</p>
<p>陳 情 の 要 旨</p>	<p>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。</p>
<p>陳 情 者 の 住 所 及 び 氏 名</p>	<p>神戸市西区 佐 竹 洋 一 郎</p>
<p>送 付 委 員 会</p>	<p>都市交通委員会</p>

陳 情 書

2025年9月26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

9/4の都市交通委員会での陳情については、残念ながら不採択になりました。
神戸市交通局の、その場しのぎの言い訳の方が優っていて残念です。
全く納得できないので再度、陳情いたします。

9/4の陳情に対する神戸市交通局の言い分は

- ① お客さまサービス係は、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。
- ② 利用者からの意見・苦情については、地下鉄三宮駅にある窓口で対応している。
と言うことであったが、いずれも今回の陳情に対応するための、その場しのぎの嘘の言い訳である。

- ① お客さまサービス係をバス営業所に設けている理由・目的について

これまで何度も、このことについて私から交通局へ質問を投げかけていたのに、これまで一度も答えたことがなかったが、今回初めてこのような言い分が出てきた。

お客さまサービス係をバス営業所へ設ける真つ当な理由があるのなら、3年前に移した時点で、その理由は明らかとなり課内で全員がそのことを共有していて、こちらから何度もした質問に対して答えられていたし、2度あった文書での回答においても、その理由で説明できていたはずである。

9/4の陳情に対して考え出した言い訳であるのは明らかである。

お客さまサービス係を中央営業所に「前線基地」として設けていると、もっともらしいことを言っているが、その内容についておかしい点が次の二点

- (1) バス操車場に意見・苦情受付係を設けて、バスを運行する側に対して連絡しやすいことに力点を置くなら、それは「バス運行支援係」であり、そのことで、「お客さまサービス」については大きく後退している。

「お客さまサービス」が大事と言うことで「お客さまサービス係」があるのではないのか？

- (2) 中央営業所(バス操作場)にお客さまサービス係はあるが、市内には合計9ヶ所の営業所があるので、中央営業所の他に以下のとおり8ヶ所の営業所がある。

魚崎・石屋川・中央南・松原・落合・垂水・清水が丘・西神

だから、その8ヶ所の営業所と中央営業所との連絡については、電話・メール・FAX・郵便等で行うしかない。

それなら、以前のようにバス運輸サービス課(兵庫区御崎町)にある時とほとんど変わっていない。

中央営業所との連絡がよくなっただけである。しかし、そのためのマイナスは大きい。

- 利用者が意見・苦情等を伝えるのに不便になっている。
- お客様サービス係については、係長は上司の課長と常に連絡を取りながら業務を進める必要があるし、他の係とも連絡調整することが多くあるのに、それらが大変やりづらくなっている。また、課内の係を離れた別の場所に設ける不自然なことをすれば上記以外にも、いろいろと不便が生じるのは当然のことである。

② 地下鉄三宮駅に相談窓口を設けていると主張していることについて

便利な場所にあるので、現地を見てもらったらよく分かるが、地下鉄三宮駅改札口のすぐ手前の人通りの非常に多い場所にあり、地下鉄・神戸市バスの利用に関して初歩的なことを、立ち話で問い合わせるための案内窓口である。

また対応しているのは若い女性であり、もし、ここで市バスに関しての意見・苦情等を言ったところで対応できないし、他の利用者の迷惑になるだけである。

以上のとおり地下鉄三宮駅にある窓口は全く意見・苦情受付窓口でなく、9/4の陳情に対してのその場しのぎの嘘の言い訳である。

意見・苦情等から、できるだけ逃げよう離れようとして係を別の場所に設けているが、その姿勢は本来の正しい業務のやり方と真逆である。

本来の正しい業務のやり方は、意見・苦情等については貴重なものと捉えて、できる範囲で取り入れて業務内容を常々改善していくものである。

また、常々このように、できることは改善しているのなら、正々堂々と意見・苦情等を受け付けられる。

しかし、それが常々できていないと、正々堂々と意見・苦情等を受け付けられないので、できるだけ逃げる姿勢になり、それにより利用者からの意見・苦情等が届きにくくなり、業務内容の悪いところも放置され改善がなされないで、その業務・組織は悪い方向へ向かうものである。

ビデオ録画について議論に上がっていたので、そのことについて

交通局はビデオ録画について自分らの利益になるためにだけ利用している。

つまり、録画されているビデオが自分らに都合のいいものであれば「このように録画されている。」と利用するが、都合の悪いものについては「録画されてなかった。」としているのである。

これまで交通局と対応してきたが、このことは間違いないと思う。

神戸市役所が市民に対してとる対応として、不誠実で市役所としてあるまじきやり方である。

陳情事項

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。

神戸市バスに関する陳情

陳情第161号

交通局

陳 情 要 旨 等	
陳情者	神戸市西区 佐竹 洋一郎 (第161号)
陳情要旨	<p>「神戸市バスに関する陳情」について</p> <p>【陳情第 161 号】</p> <p>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。</p>
陳 情 に 対 す る 神 戸 市 の 考 え 方	
<p>交通局自動車部市バス運輸サービス課お客さまサービス係は、お客さま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。</p> <p>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・地下鉄お客さまサービスコーナー」、市バス営業所にお客さま窓口を設置している。</p> <p>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さまサービス係にて対応させていただいております。お客さま窓口との分担を図っている。</p> <p>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さまサービス係が担っているものである。</p>	