

## 令和6年度 第1回熊本市交通事業運営審議会議事録(要旨)

1. 日 時:令和6年4月23日(火) 午前10時00分から
2. 場 所:熊本市交通局 3階会議室
3. 出席委員:5名(50音順)  
新改敬英委員(会長)、高江康明委員、橋本淳也委員(副会長)、福田和歌子委員、吉村尚子委員
4. 事務局  
井芹交通事業管理者、松本交通局次長、吉岡総務課長、松尾運行管理課長、他事務局職員
5. 傍聴者 0名  
※報道機関 3社(熊本日日新聞社・熊本朝日放送・毎日新聞)
6. 次 第
  - I 開会
  - II 管理者挨拶
  - III 議事
    - (1) 令和6年度の主要事業について
    - (2) 経営計画の進捗状況について
    - (3) 利用者アンケートの結果報告について
    - (4) 上下分離の進捗状況について
  - IV 閉会
7. 議事録

事務局より議事(1)(2)について説明	
委員	計画の進捗評価について、△となっているものが7つある。令和5年度未達成の項目など、課題があり令和6年度に引き続き取り組むものがあるが、この課題については、原因が特定できていてその解消のめどもたっているという理解でいいか。
事務局	△の項目についてはいくつか種類があり、工事関係については1年遅れになったもの等については当然やっていくため解消のめどがたっていると言える。また、例えば、資料2—②の P3 で定期券の利便性の向上も△になっている。これについては、6ヵ月定期等の新たな新設について検討することとしているが、今後6ヵ月定期を入れるかどうかは未定のため、新たな支払い手段も含めて検討を進めていきたいと考えている。

委員	<p>インシデントの件について、先ほど担当者に何か資料はあるかと尋ねて資料を頂いた。こういった事故の原因究明に関して、外部委員会を立ち上げるといった内容がどのように進んでいるかが一般市民の方たちが知り得ていない情報だと思われ、今日の資料の中にはこの資料は入ってなかった。細かいところでいくと、アンケートについては資料提示されているが、やはり苦情申し立てやインシデント、ヒヤリ・ハットなどについても、昨年度は複数起きているため、整理して公開可能であれば公開してほしい。数年前の資料ではそういったものもあったと記憶している。</p> <p>また、車両に対する費用のかけ方や、軌道に対する費用のかけ方について、私は上下分離することで改善すると考えているので、そういったことも含めて説明いただくと上下分離についても納得していただけたらと思う。</p>
委員	<p>インシデントに関しては相手もいる話なのでなかなか難しいところかと思う。軌道は右折左折がない中で、わりと分かりやすい運行をされている中でインシデント・アクシデントということで、原因究明についてもどういう風にするのかというのが難しいと思う。しかし、我々も興味がある部分であり、市民の皆さんも安心して使うという意味で非常に興味がある部分だと思うので、ぜひご検討いただきたい。</p>
事務局より追加資料を配布しインシデントについて説明	
委員	<p>今の説明で内容がよく理解できた。事故に関しては、ヒューマンエラーの部分の大きいと感じたが、運転士さんの業務量が以前の業務量と比べて相当増えていると思う。例えば、支払い方法が複雑化することによって運転士さんの気の遣いようが散漫になっているように思う。私も交通系 IC カードのアプリをかざして降りようとしたが、携帯の裏側に入れているクレジットカードの方が反応してしまい、降りるときにエラーが出てしまった。私は一番後ろに並び直してクレジットカードを抜いてやり直したらうまくいったが、そこで何度もやり直す時間も遅れて運転士さんを困らせてしまうと感じた。</p> <p>事故に関しては委員会を立ち上げられるということで、検証等についてはお任せしていきたい。</p>
事務局より議事(3)について説明	
委員	<p>決済手段が多様化しており色々な手段に対応できるようになっているが、例えば QR コード決済については、知らない人・使っていない人も多い状況。その中で、タッチ決済や QR コード決済、顔認証といった決済手段を増やしていくことで、果たしてサービスの利便性向上につながるのか。熊本市として、決済手段を複数整備し、運転士の仕事を複雑にしてまで導入することが行政サービスの向上につながるかどうか分らなくなりました。そのあたりはどうい</p>

	う風に捉えているのか。
事務局	今ご質問いただきました通り、決済手段は一通りできる状況になっているが、決済手段は色々あった方がいいというお声がある一方で、運転士の負担になっている事実もある。例えば、顔認証は実証実験を行ったばかりであり、これを導入するかについては慎重に検討する必要があると考えている。また、今後についても、利用者の声や利用状況、経費面を踏まえ、どういったシステムを残していくべきかは慎重に検討した上で決定していきたい。
委員	市電の運賃にQRコード決済はあまり使わないような気がする。急いで決済したいため私も交通系 IC カードで決済している。QR コード決済は今後も推進する方向で考えているのか、それとも利用が多い決済だけ残していく方向性なのか、そのあたりはどうか。
事務局	今回のアンケート調査とはまた別の話になるが、タッチ決済と QR コード決済を本格導入したのは同じ時期で、導入した当初は同じくらいの利用件数だったが、今では QR コード決済の方が利用者数が伸びている。ただその一方で、まだシステム自体の機能が追いついていないため、利用しづらいという声もあるため、QR コード決済のシステムについては、より利用しやすい新たなシステム等の導入を踏まえて考えていきたい。
委員	<p>いろんな決済手段があるが、どれがおすすめなのか知りたいと思ってしまう。例えば、利用者がすごく並んでいるときに何かあったらいけないと思うと、お金が一番確実だと思って私はお金で払ってしまう。このアンケート結果の中にも、「決済に時間がかかるため利用しづらい」という意見があるが、利用される方も、もし何かあったらと思うと使いづらいと感じているところがあるのではないかと思った。「知っていたが利用したことがない」という回答が半数以上のため、どういう気持ちがあって利用していないのか、そこに深い意味があるのではないかと感じた。</p> <p>運転士は本当に忙しい。一番配慮しないといけないのは安全・安心の部分だと思うが、最近飛び出しなども多い中で気を張っているのに加え、多種多様な決済でトラブルになったり、遅れてしまったりストレスにつながっているのではないかと思う。そのような中で、多種多様な決済手段を広げる意味がどれだけあるのか。利用したことのない人にもっと使ってほしいというのであれば、キャンペーンやおすすめの決済手段について車内に掲示するなどすればいいと思う。私も決済手段の在り方や今後の方向性がよく分からないと思った。</p>
委員	運転士さんの負担が大きくなるコスト、手間取ってしまい後ろの方に迷惑をかけてしまうコスト、それを見て早くしてほしいと思うコストなど、トータルのコストが上回っている状況だと思う。これが今は過渡期のため現状のまま普及

	<p>するのを待つ、もっと精度が上がるのを待つという方針でいくのか、それともいっそのこと、極端な話をすれば交通系 IC カードのみに絞るといった方法があると思うが、その辺はどうなのか。引き続き複数の決済手段を使えるようにし、精度を上げていく方向性でよいか。</p>
事務局	<p>今は QR コード決済等の利用が増えている状況であり、今ある決済手段がすべて必要かどうか慎重な検証が必要。また、市電だけでなく市内の広域交通圏にはバス等もあるため、他の公共交通との連携、分かりやすさも必要な視点。仮にバスと市電で決済手段が異なれば、利用者に混乱を招く恐れもある。今後は利用者の声や公共交通との連携、費用面を踏まえた上で、今後の決済手段のあり方については検討していきたいと考えている。</p>
委員	<p>今朝たまたま熊本駅から市電に乗ってきたが、踏切が降りようとしているのに欧米の方が渡ろうとしていて結構危なかった。日本の常識ではない信号の渡り方等をされるので大変だろうないつも思っている。先日市電に乗った時は、ほとんど車両の中はスーツケースを抱えた観光客の方だった。観光客の方は Suica などを持っていなければクレジットカードを使うと思う。この決済方法はこういう人たちが使うだろうというのを想定しながら、それに合わせた PR をしてはどうかと思う。</p>
委員	<p>このアンケートは、通常使いをされる方で熊本市 HP 等を見た方が回答していると思うので、サンプルの方々が偏っていると思う。例えば、利用目的で通勤通学の比率が少ないが、おそらく若年層の人たちはほぼ通学使用が多いと思う。朝使う人たち、ピーク時に使う人たちの声が拾えていないのではないかな。</p> <p>また、外国人は朝晩のピーク時には乗らないと思うが、大きいスーツケースを持った外国人が、おばあちゃんが座っていて狭そうにしているのを申し訳なさそうにして乗っている姿を見たことがある。大きなスーツケースを持って乗る外国人に対してどう思っているかアンケートを取った方がいいと思った。私は市電は熊本市の資産だと思っており、ケーブルカーで風情があっていいと思うのでどんどん紹介したいが、外国人が乗ることによって熊本の方が乗りにくいと思うのであれば対策をとらないといけないと思うし、観光客との兼ね合いについても皆さんがどう思っているのか興味があるので、そこについてもご検討いただけると個人的には嬉しい。</p>
委員	<p>アンケートの市電の利用頻度のところで、48.6%が年数回、17.6%が月1~2日、全く利用しないが22.9%。週1~4日が5.8%、週5~7日が5.2%で1割ちょっとの人たちが週1日から毎日のように使う人たちだと思う。運賃の満足度について、年に数回や月1回の人は運賃にあまりこだわらないと思うので、利用頻度の多い方に運賃の満足度を聞いてみてもいいと思う。</p>

委員	<p>時間帯で運賃を変えることはできないか。昼間空いている時は安くしてもらって乗ってもらうような。システムの難しかったりルールの難しかったりするの か。</p>
事務局	<p>運賃自体が国の許可をもらって設定するものになっているので、普通運賃 の時間帯料金制は他都市を含めて聞いたことはないが、空いている時間帯に 利用客を呼び込むような施策をタッチ決済などで工夫できないか今後検討し ていきたい。</p>
委員	<p>先ほど私が交通系 IC カードで決済しようとしたら携帯のケースに入れてい たクレジットカードが反応してしまって迷惑をかけたということを話したが、そう いった報告が運転士さんの日報に上がってきているのではないかと思う。運転 士にとってもそのようなことが続くと電車が遅れ、その分を取り戻そうとスピード を上げて事故につながるということもあるかもしれない。決済方法が複雑化し たことで、どれくらい運転士さんの業務負担になっているのか、日報などの報 告を精査の上、決済方法は早急に見直す必要があると思う。</p>
委員	<p>コンビニでも仕事が複雑化して大変なのと同じように感じる。今は SNS で 結構広がるので、なりたい人が減っていくということにもつながりかねない。今 委員が言った話はまさにそうだと思う。</p>
委員	<p>今まで出てきた話に対して、年数回の人とハードユーザーとソフトユーザー の回答の中身がどうかという問題は、集計の仕方の問題だと思う。今あがって きているデータをクロス集計すればいいだけの話なので、アンケートの方法は このままでもいいと思う。一方で、毎年これを調査して報告されているところだ が、バイアスもあるので数字を細かく見てもあまり意味はないかなと思うが、そ の中でどこに着目してどう施策を打っていくかを考えるために取っているのか なと思う。アンケートに答える側からしても、アンケートに答えて何も変わらない なら答えなくていいと思ってしまう。答えた人とアンケートをやった側の対話、こ ういったご意見をいただいてこう反映させましたという形で、アンケート結果と 絡めて今まで取り組んでいる事業をアピールするといったと思った。回答のこの 部分に着目して新たな施策を展開することをアピールすることによって、答える 側としては自分たちの意見が反映されているという実感もわいてくるかなと思 う。例えば徒歩の 54.3%が赤囲みされているが、これをどういう風に捉えてい るか、徒歩が多いで終わってしまうのか。徒歩と対抗する手段としては自転車 があると思うが、電停に行くのに遠ければバスか、そこそこ近ければ徒歩か自 転車かということになる。駐輪場ができて自転車でいけるようになれば、徒歩 だと100~300m、自転車だと1km ちょっとくらいまで勢力圏に入ってくる。面 積にすると3倍・5倍・10倍くらいになってくるので、沿線の人口を増やすのは</p>

	<p>難しいと思うが、市電までのアクセスを増やすとか、そういう風に考えていくといいと思った。</p> <p>利用者を増やし運賃収入を確保しながらというのが大事になってくると思う。ソフトユーザーとハードユーザーどちらも大事だが、どういう風にアプローチするのかはそれぞれ違うと思う。例えば、ハードユーザーを一人増やせば年間300回くらい乗ってくれる。ソフトユーザーを300人増やすのは大変。それぞれ対策は違うと思うので、そういったところにアンケートを活用すればいいと思う。今のままだと計画に定める目標値を確認することが中心となってしまっている。</p> <p>また、10代の回答が低いというのはおそらく実施するタイミングが関係していると思う。若い人たちが交通局のHPやSNSを眺めているとは考えづらく、普段使っている時期に市電が来なかったりするときに見たりすると思う。アンケート実施時期の1月15日～2月2日は、試験が終わって自由登校になっていたりして、あまり学生が市電を使わない時期なので、例えば10月の定期券更新の時にアンケートを案内するなどすると、もう少し普段使いの人たちの回答も得られると思う。定期券のユーザーがどれくらいかということと、利用頻度の割合が合っているかや年代についても偏りがあるかが分かると思うので、そういったところを捉える方法についても検討されてもいいと思う。</p>
事務局	<p>アンケートの集計についてはクロス集計が可能だと思うので、次回ハードユーザーに絞った回答をお見せするなどそういった工夫はさせていただきたい。アンケートの実施時期についても再度検討した上で実施したいと考えており、また、交通政策部に関する部分や、これをもとにこういった風に施策を展開していくかという部分については、市の都市建設局交通政策部と連携をとりながら取り組んでまいりたい。</p>
委員	<p>先ほど委員のお話の中であった自転車の話についてだが、チャリチャリのようなレンタルサイクルとの連携の話は特に出ていないのか。あれが電停の近くにあれば観光客も含めて便利だと思う。普段使いはできないかもしれないが行動範囲が広がると思う。そのあたりはいかがか。</p>
事務局	<p>チャリチャリを所管している都市建設局の自転車利用推進課と話す中で、市電の電停を意識したポート設置をお願いしたいと考えている。</p>
委員	<p>市電はまっすぐ走っているので魚の背骨のようになっており、横骨みたいに自転車を置ければ移動範囲がすごく広がるのですごくいいと思う。</p>
委員	<p>先ほど運賃の話があったが、ピーク・オフピークの話について、もちろん認可運賃なので国の許可がいるが、一時期導入していたところがあったと思う。また、どこかのバス事業者ではハードユーザーに対して値引きをしており、ICカード利用者に限るが1か月に一定回数以上利用するとどんどん安くなるというシステムになっていたと思う。</p>

	<p>単なる支払い方法だけではなく、システムの問題もあり改修の費用もかかるので全部はできないだろうが、この支払方法だとこういう割引が受けれるという形にしてもいいと思う。</p> <p>特に大都市圏の私鉄では、IC カードの場合1円単位で運賃が設定されているので現金よりも若干安くなっており、払い方によって運賃が違うというのあり得る話。</p> <p>例えば月2回、3回、4回と乗ったときに1%引き、2%引きみたいに減らしていくという風に、柔軟な運賃の設定をして利用促進を図ることが可能になりつつあるので、費用面と合わせて検討してもいいと思う。</p>
委員	<p>延べ人数が増えると収入が増える。電車を空っぽで走らせても満員で走らせても多少燃料は違うと思うがコストは同じなので、延べ人数を増やす方法としては委員がおっしゃったように運賃を安くするとか延べ人数を増やすことでトータルの収入を増やし稼働率も上げることができるのでは。すぐには難しいと思うがこういったことを頭に置いた上で議論するといい。</p>
事務局より議事(4)について説明	
委員	<p>先日新聞への投稿で、延伸は不要ではないかという旨の投稿があり、あくまで一つの声として市民の方がご投稿されたものではあるが、まとめサイトでその内容を見た。新聞を見ていない人にもそうやって伝わっている。内容を要約すると、延伸はいらぬ、バスで十分。市電が渋滞の原因になっているのでどうにかしてほしいというもの。このように SNS に載って広がる懸念が十分にある。</p> <p>アンケート結果によると、延伸に賛成の方が40%いらっしゃって、延伸してほしいという人も少なからずいらっしゃる中で、反対意見がこのように出回っている。こうした状況を事務局としてどう考えているか。</p>
事務局	<p>確かに先日そのような声があったということは承知している。ご高齢の方の意見だったと記憶している。市電延伸を行う際には何度もアンケート調査を行ったり沿線の方の利用状況であつたりも詳細に検討を詰めた上で、田崎や南熊本、産業道路、益城方面など市全体で色々な延伸の計画を検討し、その中で優先順位、費用対効果、どれだけお客さんが乗っていただけるかといったようなことを踏まえ、市民病院までの延伸に決定した。</p> <p>令和元年度に調査した結果では、約7割超の方が延伸に賛成だった。これはコロナ前の調査でその後いったん検討を中断し、昨年度から検討を再開したが、昨年度の再度調査をした際も6割以上の方が賛成であつたため今に至っている。当然、賛成反対両方のご意見があると思っているが、私共の発信力が少し足りないのかと改めて反省をしているところ。実際には先ほど説明した</p>

	<p>通り、高度化計画にも載って議決もいただき、いよいよ国と本格的に話をしていくという中で、再度市議会の方でも公共交通の特別委員会というものも立ち上がることになっている。色々な機会を捉えて、市電というものがいかに熊本市の公共交通にとって大事なものなのか、人口減少・超高齢社会という中にあって、車にいつまでも頼れない市民の方がますます今から増えていくので、公共交通の重要性について改めて発信していく必要があると考えている。</p> <p>市民病院だけなのかというご意見もあろうかと思うので、当然市全体として再度どうしていくのかを検討していくことも必要だと思う。都市建設局と交通局が連携して情報発信に努めてまいりたい。</p>
委員	<p>エビデンスがない個人の意見が拡散されるという SNS の怖さがある、正しいことをやっても伝わらなかったら、エビデンスがない情報が独り歩きしてしまうので、情報発信の経路や内容についても気を付けないといけないと思う。今回の件で世論が動くかといえば動かないと思うが、影響力のある方がそれをやった場合に SNS は独り歩きしてしまうので、それも踏まえた情報発信が必要だと思う。上下分離に関してもそうで、私もこの審議会に参加するまでは上下分離という言葉の意味も分からなかったくらいなので、どんな意義のあることをしているのかをご理解いただくことも必要ではないかと思った。</p>
その他	
委員	<p>上熊本駅の交通結節機能強化について方向性が示されたと思うが、その内容についてはこの高度化計画の中に落とし込む予定か。</p>
事務局	<p>荒木合志市長と中島電鉄会社社長から市長に要望を頂いて、3月28日に上熊本の結節について今後検討していこうという協定を結んだところ。上熊本駅の結節については、市長のマニフェストにも載っているので同じ方向性だと思っている。TSMC の影響もあるが、御代志駅周辺では土地区画整理事業も盛んで非常に宅地化されていて、車に乗っているのは周辺の市・町からの通勤の方が多いという側面もあるので渋滞緩和にも繋がるものと考えている。やっと3月の終わりに立ち上がったばかりなので今から検討していくが、市電をどうするのかという話と密接に関わっていくので、適宜こちらの審議会でご報告しご意見も頂戴できればと思っている。いつの審議会でご報告できるのかの具体的なスケジュールについてはまだお示しできないが、きちんとご説明していきたいと思っている。</p>
委員	<p>市電は、ベビーカーを持ったお母さんや重い荷物を持った外国人、お子さんなど誰もが利用しやすい乗り物だ。私も先日市電に乗った時に体がよろけた時に外国人に支えていただいて、お礼の会話を交わしたことがあったが、市電はそんな風にいろんな方と交流ができる場所だと思うので、開業100周年の</p>

	<p>中に、そういう温かな部分をイメージとして盛り込んでいただくといいと思う。</p> <p>また、先ほど委員が危ない状況を見たとおっしゃっていたが、私も危ない状況を何度も見ており、お昼に通町筋の横断歩道がないところを横切って渡っているビジネスマンを見た。そのような中で事故が起きやすいと思う。市電に限らず、いろんな安全対策や交通マナーなどを市電を通して伝えるようなことができればいいと常々思っている。</p>
委員	<p>今の歩行者は何かを聴きながら歩いている人が多いので、市電の接近に気づかず事故になることもあると思うし、電停から軌道を横切っていくようなケースもあると思うので、そのあたりをどこまでこちらが対策しないといけないのかというところはあるが、日頃からそうしたことについて伝えていかなければならないと思う。</p>