函館市交通事業経営計画（第2次）における各対策の評価等一覧（平成25年度）　【案】

対策項目・対策内容		主管課（担当）	前回評価	評価	評価理由	今後の方向性	経営懇話会意見等（会長案）
1　財政収支試算等の計画・実績	P.1 P.2	経理課（経理） 施設課	B	B	計画どおりの実績となった。	今後も引き続き，計画に基づく事業運営を進める。	
2　収入に係る対策							
（1）料金制度について							
(ｱ) 均一料金制度についての検討の継続 ●利用しやすい料金としての均一料金制度導入の可能性について，検討を深める。	P.3	経理課（経理）	B	B	平成26年度からの消費税率改定に伴う認可申請にあたりODデータの収集・分析を行ったことから，均一料金制度の検討材料として活用可能となったほか，運賃改定に伴う函館バスとの協議において，今後，運賃に関する様々な協議を行うことで合意した。	今後もODデータの収集・分析を続けていくとともに，函館バスとも協議を行い，総合的な運賃体系の検討を進めていく。	今後の方向性のとおり進めていくのが望ましい。
(ｲ) 新たな割引体系の検討および定期券等割引率の見直し ●「エコロジー・パス（環境定期券）等」新たな料金割引制度の導入検討および通勤・通学定期等の割引率の見直しについて，検討を進める。	P.4	経理課（経理）	E				
(ｳ) ＩＣカード等新媒体の調査研究 ●ICカード，モバイル等新媒体の調査・研究を行う。	P.5	事業課（営業）	B	B	初期投資に多額の費用を要し交通事業者単独での導入は難しいことから，市・局・函館バスで国の補助制度を活用した導入等の協議を進めるとともに，道内の先行導入事業者（札幌市交通局・旭川電気軌道・道北バス）への導入時および導入後の状況等の調査を行った。また，ICカードシステムの関係業者からの情報収集を行った。	市や函館バスと連携を図り，国の補助制度を活用したICカードシステムの導入について検討を進める。	今後の方向性のとおり進めていくのが望ましい。
（2）乗客サービスについて							
(ｱ) 職員の接遇マナーと企業意識向上の徹底 ●職員全員に対し，乗客接遇マナーの向上を図るとともに，企業意識の徹底に努める。また，利用者の意見等を積極的に伺うための方策を検討する。	P.6	総務課	B	B	職員の接遇マナーの向上について，全乗務員を対象とした研修を行った。	平成24年度から実施している研修は，接遇マナーの向上のみでなく，接遇に関する具体的事例の情報交換および職員間での対応方針の統一化に役立っている。引き続き，このように効果的な接遇向上のための研修を実施していくとともに，市等の研修も活用しながら職員全体の接遇マナーの向上を図っていく。	研修内容を工夫するなどし，一層の接遇マナーの向上に努めてもらいたい。
(ｲ) 乗客需要に見合った営業時間および運行間隔の再構築 ●乗客需要に対する効率・効果的な営業時間，運行時分，本数・間隔等について検討を行い，運行体制の再構築を図る。	P.7	事業課（電車）	B	B	イベントの開催時に増車運行を行うなど，効率的な運行に努めた。 ダイヤ改正等については，これまで実施した増車・間引き運転等の検証を進めるとともに，平成28年3月に予定されている北海道新幹線の開業による乗客動向を見ながら検討することとした。	今後も利用者のニーズに合わせた運転を計画し，利便性の向上を図るとともに，北海道新幹線の開業等による乗客動向等の把握に努め，効率的・効果的な運行ダイヤの改正等について検討する。	今後の方向性のとおり進めていくのが望ましい。
(ｳ) 電車内での市民・観光情報の積極的発信を図る方策 ●電車内の液晶画面や広告スペースを活用して，広く市民向けの市政情報や来訪者向けの地域・観光情報を積極的に発信する方策を図る。	P.8	事業課（営業）	B	B	インターネットに接続できる無線LANの通信事業者が増えたことにより，更に通信サービスの向上が図られた。また，タブレット型端末を利用した情報発信の手法について調査した。 (H23：Hakodate City Wi-Fi，H25：ソフトバンク Wi-Fi)	今後も引き続き，情報端末などを利用した情報発信の手法を検討し，利用者が電車内で情報を収集しやすい場となるように努める。	今後の方向性のとおり進めていくのが望ましい。
(ｴ) 他の交通機関との連携強化 ●乗客の利便性を増やすため，民営バスなど他の交通機関との連携を強化する。	P.9	事業課（営業）	B	B	従前から実施している函館バスとの連携に加え，企業局が12月に実施している深夜便運行（ミッドナイトトラム）に合わせて，函館バスによる新たなミッドナイトバスの運行が開始され，五稜郭での接続運行を行った。また，函館市を含めた5市町でJR北海道・函館バス・函館市電が2日間乗り放題となる「はこだて旅するパスポート」については，本格的に通年で販売されることとなった。	今後も函館バスとの連携による運行を行っていくほか，北海道新幹線開業に向け関係交通機関との連携を強化していく。	利用者への周知方法をさらに工夫しつつ，今後の方向性のとおり進めていくのが望ましい。

函館市交通事業経営計画（第2次）における各対策の評価等一覧（平成25年度）　【案】

対策項目・対策内容		主管課（担当）	前回評価	評価	評価理由	今後の方向性	経営懇話会意見等（会長案）
2　収入に係る対策							
（3）広告料収入について							
(ｱ) 電停ネーミングライツ（電停副呼称）制度の推進 ●電停周辺の企業に対し，電停ネーミングライツ（電停副呼称）制度のPRおよび利用勧誘を積極的に働きかける。	P.10	事業課（営業）	B	C	魚市場通電停（函館信用金庫）は更新されたが，五稜郭公園前電停（野村證券）については，9月で契約が終了した。また，電停周辺企業への制度の周知は図られていると考えるが，利用の申込みが無い状況にある。	電停ネーミングライツ制度の利用促進が図られるよう，PR効果が高いと思われる電停周辺への移転や新規開業した企業を中心とした勧誘に努めるとともに，電停広告などを含めた広告効果などを検討する。	利用促進が図られるよう多方面から検討していくのが望ましい。
(ｲ) 車内・車外使用による新規広告商品の開発・販売 ●車内および車外を利用した，新たな広告商品の開発と市内・市外企業へのホームページ等を活用した販売促進を図る。	P.11	事業課（営業）	B	B	企業等とのタイアップイベントを通じて，新たな手法を試みるなど広告の利用促進が図られた。	電車を利用した広報活動やイベント等での活用について，広告代理店や企業への周知を図りたい。また，低床車両が3両となったことから，この車両を利用した新たな広告商品について検討する。	今後の方向性のとおり進めていくのが望ましい。
(ｳ) 広告料金の改定について検討 ●広告料金の単価等の改定について検討する。	P.12	経理課（経理）	E				
(ｴ) 電車の意匠を活用した新規商品の開発・販売 ●電車の意匠を活用したオリジナルグッズの開発促進と販売を充実・強化し，電車事業のイメージアップと収入増加を図る。	P.13	事業課（営業）	B	B	意匠を活用した100周年記念商品の委託販売を実施したほか，独自の100周年記念商品も販売し，函館市電のイメージアップを図った。 なお，既存のオリジナルグッズについては，需要の高いものなどを継続して販売することで整理を進めた。	今後も引き続き，販売を継続するオリジナルグッズの整理を行うとともに，新規商品の開発や販売促進に努める。	費用対効果と販売の工夫を勘案しつつ今後の方向性のとおり進めていくのが望ましい。
（4）利用促進について							
(ｱ) 全市的なエコ・ライフ推進による公共交通機関の利用促進 ●環境面での社会に対する負荷軽減の観点から，全市的なエコ・ライフ推進を図り，旅客単位輸送量当たりの二酸化炭素排出量が少ない公共交通機関の利用を呼びかける。	P.14	事業課（営業）	B	B	昨年度と同様に，関係機関と協力して環境意識の啓発に取り組み，環境負荷が少ない路面電車の利用を呼びかけた。	今後も引き続き，関係機関との連携を図り，二酸化炭素排出量が少ない公共交通機関として路面電車の利用を呼びかける。	今後の方向性のとおり進めていくのが望ましい。
(ｲ) 路面電車感謝祭等イベント開催による市民への広報活動の実施 ●路面電車の日や路面電車感謝祭等の行事を通じて，市民等の電車に対する関心を高め，利用促進を図る。	P.15	事業課（営業）	B	B	路面電車開業100周年イベントを開催したほか，路面電車感謝祭をはじめとする各種催しなどを継続実施した。	今後も引き続き，イベント開催による広報活動を行い，市民の電車に対する関心を高め，利用促進を図る。	今後の方向性のとおり進めていくのが望ましい。
(ｳ) 街頭キャンペーン等観光客対象の宣伝活動の拡充 ●定期的に利用促進の街頭キャンペーンを行うほか，ゴールデンウィークや夏休み等観光シーズンを中心に函館駅前，湯の川温泉等で観光客に対する電車・観光地案内を実施する。	P.16	事業課（営業）	B	B	函館駅前や湯の川温泉で実施した観光案内において，一日乗車券を利用した観光を勧め，利用促進を図った。また，12月に実施した深夜便運行では，湯の川地区を中心に電車沿線のホテルを訪問し，ポスターの掲出をお願いするとともにPR活動を行った。	電車を利用した市内観光など，積極的にPRを行っていく。	今後の方向性のとおり進めていくのが望ましい。
(ｴ) 沿線地域企業・団体等との連携協力による利用拡大 ●沿線周辺の企業や商店街等と協力し，セール，イベント等の連携など地域ぐるみでの利用拡大を図る。	P.17	事業課（営業）	B	B	電車沿線で開催される各種イベントの実施と連携を図り，利用の拡大に努めたほか，新たに自由市場と協力し，買い物をしたお客様が市電一日乗車券を提示することで，100円のキャッシュバックを受けられるサービスが実施された。また，7月に行われたGLAYのコンサートでは増車運行を行うとともに，オリジナル一日乗車券を作成し，函館空港や市内のホテル・旅館，函館駅前安全地帯などで販売を行ない，利用促進に大きな効果があった。	今後も引き続き，沿線地域企業・団体等が行う各種イベントの実施に協力し，利用の拡大に努める。	今後の方向性のとおり進めていくのが望ましい。
(ｵ) 旅行代理店や観光ｺﾝﾍﾞﾝｼｮﾝ団体等との連携強化による利用促進 ●旅行代理店・観光施設・観光コンベンション団体等との連携を強め，修学旅行の誘致等を行い，また各種パンフレット等に市電に関する内容を掲載し，観光客等に対し情報提供するとともに，市電乗車券を含んだ旅行パック商品等の拡大に努める。	P.18	事業課（営業）	B	B	前年度と同様に，車庫見学を含めたツアーや修学旅行時の市電を利用した社会学習等を提案し，観光客等の利用促進に努めた。また，旅行代理店と連携し，平成26年度に予定されているクルーズ客船の定期寄港に向けて，市電を利用した函館の観光施設を巡るプランが新たに商品化された。 (H25修学旅行 430件，H25ツアー32件)	今後も引き続き，旅行代理店や観光コンベンション団体と連携し，観光客等の利用促進に努める。	今後の方向性のとおり進めていくのが望ましい。
(ｶ) 交通事業等についての情報発信の強化 ●市内公共交通機関との連携や民営バスとの乗継制度等についての周知のため，広報を強化し，地域の交通体系に関する情報発信に積極的に参画する。また，ホームページに，多言語表記による概要やブログ形式記事の登録等内容の充実を図る。	P.19	事業課（営業）	B	B	路面電車開業100周年や毎年実施している記念事業，各種イベントへの取組状況，日常の話題等をフェイスブックで発信し好評を得た。また，交通部独自で運用していた函館市電のホームページについては，JIS規格への対応やページ読み上げ機能等があるシステムを導入し，平成26年度にリニューアルされる市ホームページへの移行作業を進めた。	今後も引き続き，インターネットの活用を図りながら，充実した情報発信に努める。	今後の方向性のとおり進めていくのが望ましい。

函館市交通事業経営計画（第2次）における各対策の評価等一覧（平成25年度）　【案】

対策項目・対策内容		主管課（担当）	前回評価	評価	評価理由	今後の方向性	経営懇話会意見等（会長案）
3　支出に係る対策							
（1）効率化の推進について							
(ｱ) 事務事業の見直しによる効率的な組織の確立 ●毎年度，事務事業の点検･見直しを実施し，状況に応じた効率的かつ機動性に優れた組織体制の確立を図る。	P.20	総務課	B	B	将来にわたって事業を継続していくため，職種変更試験制度の導入による人材確保を図るとともに，水道局と統合したメリットを生かし，今後の円滑な事務引き継ぎや収納業務の効率化に向けた取り組みを行った。	事務事業の見直しを図る中で，更に効率的かつ機動性に優れた組織体制を検討していく。	今後の方向性のとおり進めていくのが望ましい。
(ｲ) 施設整備業務および管理業務の外注化，嘱託化推進による人件費の抑制 ●技術職員，事務職員等の担当業務について，アウトソーシング推進の見地からの評価を行い，外注化･嘱託化を推進し，人件費総額の抑制に努める。	P.21	総務課	E				
(ｳ) 事業経費等の総点検によるコスト縮減 ●事務事業に係る経費について総合的な点検･見直しを行い，経費削減の徹底を図る。	P.22	総務課	B	B	消耗品や電力量の削減のほか，文書の運搬業務の見直し等，事務の見直しによるコスト縮減に取り組んだ。	今後も引き続き，業務に係る様々な経費について，点検･見直しを行い，経費削減の徹底を図る。	経費削減の効果を考えながら，今後の方向性のとおり進めていくのが望ましい。
（2）建設改良について							
(ｱ) 安全運行の確保と将来にわたる事業運営を図るための施設等整備の計画的推進 ●車両，線路，電路等施設について，日々の安全運行の確保と将来にわたる確実な事業運営の継続を担保とするため，改修･更新を進める。	P.23	施設課	B	B	計画していた事業を実施したほか，道路管理者の一部費用負担により交差点改良も実施した。	安全の確保と将来にわたる事業継続を担保するため，計画的な施設の改良･更新を進める。	今後の方向性のとおり進めていくのが望ましい。
(ｲ) 補助制度拡充等についての国に対する要望継続 ●LRTシステム整備費補助金制度について，国に対し，補助率の拡充や補助要件の緩和等を引き続き要望する。	P.24	施設課	B	B	全国路面軌道連絡協議会などを通じて，補助率の拡充や補助メニューの拡大を要請した。	引き続き，積極的な情報収集を行うとともに，各種団体と協力しながら，機会あるごとに国に対して要望を継続する。	今後の方向性のとおり進めていくのが望ましい。

函館市交通事業経営計画（第2次）における各対策の評価等一覧（平成25年度）　【案】

対策項目・対策内容		主管課（担当）	前回評価	評価	評価理由	今後の方向性	経営懇話会意見等（会長案）
4　一般会計からの補助							
(1) 施設改善関係に対する補助について ●安定的な経営を図るための施設改善関係を対象に，一般会計から補助を受ける。	P.25	経理課（経理）	B	B	概ね計画どおりの補助金額となった。	経費節減に努めたうえで，一般会計へ要求していきたい。	今後の方向性のとおり進めていくのが望ましい。
(2) 施設維持保守関係補助に対する補助について ●安定的な経営を図るための施設維持保守関係補助を対象に，一般会計から補助を受ける。	P.26	経理課（経理）	B	B	概ね計画どおりの補助金額となった。	経費節減に努めたうえで，一般会計へ要求していきたい。	今後の方向性のとおり進めていくのが望ましい。
5　累積資金不足額の処理							
（1）計画期間を目途とする累積資金不足額の解消について							
(ｱ) 一般会計補助金による年次的処理 ●市営バス事業に起因し，第1次経営計画から引き継いだ不良債務（累積資金不足額）について，本計画期間を目途とする年次計画により解消を図る。	P.27	経理課（経理）	B	B	平成25年度においては，計画を上回る不良債務の解消が図られている。	今後も一般会計へ計画どおりの要求をしていきたい。	今後の方向性のとおり進めていくのが望ましい。
6　走行環境の改善							
（1）安全性および定時制を兼ね備えた走行環境の整備について							
(ｱ) 電車優先信号設置等に係る関係機関との協議等継続 ●運行の安全性と定時制を確保するため，電車優先信号設置や信号調整等について，引き続き関係機関と協議する。また，一般車両の軌道敷地内乗入規制措置等の強化を国に対し，引き続き要望する。	P.28	事業課（電車）	E				
(ｲ) 軌道敷内の電車優先運行についての自動車運転者等への啓発強化 ●自動車運転免許試験場や自動車学校等を通じて，軌道敷内の電車優先運行啓発リーフレットを継続して配布し，周知徹底を図る。	P.29	安全推進課	B	B	軌道敷内における電車優先運行について，昨年度リニューアルした啓発リーフレットによりドライバーへの周知を図るため，交通安全運動の期間に直接配付したほか，自動車学校の高齢者講習やタクシー会社を通じて配付された。また，一部の交差点や駒場車庫前に設置されている路面電車専用信号の周知を図るため，ホームページに掲載した。	軌道敷内における電車優先運行の啓発リーフレットによる周知活動を継続的に実施する。	今後の方向性のとおり進めていくのが望ましい。

函館市交通事業経営計画（第２次）における局内評価に伴う経営懇話会意見等と企業局の考え方

【 個 別 意 見 シ ー ト 】

2 収入に係る対策

（1）料金制度について

対策項目	(ｱ) 均一料金制度についての検討の継続
対策内容	利用しやすい料金としての均一料金制度導入の可能性について，検討を深める。
担 当 課	☐ 総務課　☐ 経営企画課　☑ 経理課　☐ 安全推進課　☑ 事業課　☐ 施設課

平成 25 年度	
評　価	☐ A. 完了した　☑ B. 計画どおり進んでいる・成果が上がっている　☐ C. 計画に遅れが生じている・あまり成果が上がっていない ☐ D. 計画が滞っている・全く成果が上がっていない　☐ E. 外的要因等により休止･中止する
評価理由	平成26年度からの消費税率改定に伴う認可申請にあたりODデータの収集・分析を行ったことから，均一料金制度の検討材料として活用可能となったほか，運賃改定に伴う函館バスとの協議において，今後，運賃に関する様々な協議を行うことで合意した。
今後の方向性	今後もODデータの収集・分析を続けていくとともに，函館バスとも協議を行い，総合的な運賃体系の検討を進めていく。

局内評価に対する経営懇話会意見等と企業局の考え方		
No.	経営懇話会意見等	意見に対する企業局の考え方
1	整理券方式は利用者にとって負担が大きい。特に旅行者など初めて利用する者には不安の種になる。初乗りを値上げしてでも，均一料金をめざしていただきたい。	均一料金制度は，利用者にとって分かりやすい運賃体系を目指し検討材料とされたところですが，この間，市交通料金助成制度の変更や消費税率の改定など社会情勢に大きな変化があったことから，ＩＣカードシステムの導入検討状況も勘案しながら，今後も引き続き検討してまいります。
2	今後の方向性として，検討を進めていくとあるが，具体的な検討の過程，論点，どのような結果を見据えているのかを示していただきたい。導入の可能性がないのであれば，時間の無駄であり検討を進めるべきではない。	
3	継続的に続けてください。	
4	後半5年間では目標を定め，段階別アプローチにより，その実現を目指す対策内容を考案されたらいかがですか。この進行管理では，10年計画のどの段階にあるのか外部からは良く見えません。	

※「今後の方向性のとおり」等 → 委員 11 名

2 収入に係る対策

（1）料金制度について

対策項目	(イ) 新たな割引体系の検討および定期券等割引率の見直し
対策内容	「エコロジー・パス（環境定期券）等」新たな料金割引制度の導入検討および通勤・通学定期等の割引率の見直しについて，検討を進める。
担 当 課	☐ 総務課　☐ 経営企画課　☑ 経理課　☐ 安全推進課　☑ 事業課　☐ 施設課

平成 25 年度	
評　価	☐ A. 完了した　☐ B. 計画どおり進んでいる ・ 成果が上がっている　☐ C. 計画に遅れが生じている ・ あまり成果が上がっていない ☐ D. 計画が滞っている ・ 全く成果が上がっていない　☑ E. 外的要因等により休止・中止する
評価理由	【参考：平成24年度の記載内容】 格安で電車・バスへ乗ることができるエコロジー・パスについては，交通事業者だけでなく市の支援も必要であるが，市の財政状況が非常に厳しい状況であることや，現在市において総合交通施策の調査を行っていることもあり，当面検討を休止する。 また，定期券等割引率の見直しについても，消費税率改定等により今後の料金収入の動向が把握しづらいことなどから，当面検討を休止する。
今後の方向性	【参考：平成24年度の記載内容】 新たな割引体系検討の一環として，ICカードシステムの導入検討状況と合わせて料金優遇措置などの検討を行うこととする。

局内評価に対する経営懇話会意見等と企業局の考え方		
No.	経営懇話会意見等	意見に対する企業局の考え方
1	Eランクについて，意見を述べられないのは理不尽である。高齢者に対し，年間6千円の補助のみであるが，市電のみであっても，一定の縛りを設けたうえで割引制度を創設すべきである。	新たな割引体系検討の一環として，ＩＣカードシステムの導入検討状況と合わせて料金優遇措置などの検討を行ってまいります。

2 収入に係る対策

（1）料金制度について

対策項目	(ｳ) ICカード等新媒体の調査・研究
対策内容	ICカード，モバイル等新媒体の調査・研究を行う。
担 当 課	☐ 総務課　☑ 経営企画課　☐ 経理課　☐ 安全推進課　☑ 事業課　☐ 施設課

平成 25 年度	
評　　価	☐ A. 完了した　☑ B. 計画どおり進んでいる・成果が上がっている　☐ C. 計画に遅れが生じている・あまり成果が上がっていない ☐ D. 計画が滞っている・全く成果が上がっていない　☐ E. 外的要因等により休止・中止する
評価理由	初期投資に多額の費用を要し交通事業者単独での導入は難しいことから，市・局・函館バスで国の補助制度を活用した導入等の協議を進めるとともに，道内の先行導入事業者（札幌市交通局・旭川電気軌道・道北バス）への導入時および導入後の状況等の調査を行った。また，ICカードシステムの関係業者からの情報収集を行った。
今後の方向性	市や函館バスと連携を図り，国の補助制度を活用したICカードシステムの導入について検討を進める。

局内評価に対する経営懇話会意見等と企業局の考え方		
No.	経営懇話会意見等	意見に対する企業局の考え方
1	ICの利用は時代の流れで，避けては通れない。対応を急いでいただきたい。	一番の問題となっているのが，導入に伴う費用面であることから，現在，市において今年度策定予定としている「生活交通ネットワーク計画」の中での実現可能性について，他の事業者の導入事例を参考にしながら市や函館バスと協議を進めているところで，引き続き導入について検討していきたいと考えております。
2	現時点で導入の可能性があるのか，可能性があるとすればどのような方法を検討されているのか，導入時期をどう考えるのか，具体的な進展を示していただきたい。紛失時の対応や，磁力の影響など，想定されている問題についての具体的なトラブルシュートを，示していただきたい。	
3	多額の設備投資が必要と思われる。今後、初期投資・メンテ費用やこれに伴う効果のとりまとめが必要と思われる。	
4	継続的に続けてください。	
5	新規の活動ですから，情報収集，基本計画立案，詳細計画作成などと活動計画を段階に分けて，現在はどの段階にあるか明らかにすれば，進捗状況が分かって良いと思います。	

※「今後の方向性のとおり」等 → 委員 10 名

2 収入に係る対策

(2) 乗客サービスについて

対策項目	(ｱ) 職員の接遇マナーと企業意識向上の徹底
対策内容	職員全員に対し，乗客接遇マナーの向上を図るとともに，企業意識の徹底に努める。また，利用者の意見等を積極的に伺うための方策を検討する。
担 当 課	☑ 総務課　☐ 経営企画課　☐ 経理課　☐ 安全推進課　☑ 事業課　☐ 施設課

平成 25 年度	
評　　価	☐ A. 完了した　☑ B. 計画どおり進んでいる・成果が上がっている　☐ C. 計画に遅れが生じている・あまり成果が上がっていない ☐ D. 計画が滞っている・全く成果が上がっていない　☐ E. 外的要因等により休止・中止する
評価理由	職員の接遇マナーの向上について，全乗務員を対象とした研修を行った。
今後の方向性	平成24年度から実施している研修は，接遇マナーの向上のみでなく，接遇に関する具体的事例の情報交換および職員間での対応方針の統一化に役立っている。引き続き，このように効果的な接遇向上のための研修を実施していくとともに，市等の研修も活用しながら職員全体の接遇マナーの向上を図っていく。

局内評価に対する経営懇話会意見等と企業局の考え方

No.	経営懇話会意見等	意見に対する企業局の考え方
1	ゴールはありません。改善努力を継続していただきたい。	接遇マナーに関する評価にあたっては，春，夏，秋，冬の特定期間と年末年始の各期間毎に，所属長等が全乗務員に対して複数回添乗（抜打ちで添乗）と指導を繰り返し行うとともに，外部の声としては利用者から直接，電話やＥメールまたは手紙などで寄せられた賞賛や苦情，さらに，市へ投書された「市民の声」などがありますので，これらで判断できるものと考えております。なお，これらの利用者からの声についても，運転技能や勤務態度などと同様の重要な位置づけで評価しているところです。 平成２４年度からは，外部講師による接遇研修を受けた接遇リーダーが乗務員全員にレクチャーしたうえでグループワークを行う，自主性の高い現実的な対応を考慮した接遇研修を毎年度実施することで，接遇の対応方針の統一が図られてきていることから，今後もお客様満足度を一層高めていく方向で研修を実施してまいります。 また，市電は観光都市の公共交通を担っておりますことから，観光協会等の実施する観光関連従事者を対象とした接遇意識向上のための研修等には積極的に参加してまいりたいと考えております。
2	職員のマナーについては，市民から厳しい意見が出るので，より研修を深めてほしい。	
3	接遇マナーの向上を判断する指標はどのようなものであるのか。市民の声，アンケート等で効果測定を行うことが妥当と考える。より多く市民の声を収集するための方策を具体的に講じ，実施すべきである。本項目の評価を，局内評価で判断するのは危険である。	
4	継続する一方で他の公共交通機関も巻き込んだ、観光都市にふさわしいマナー習得に努めて欲しい。	
5	継続的に続けてください。	
6	職員の接遇マナー向上については，外部の評価制度導入はどうか。	
7	この項目は10年間かけて講じる対策と言うよりは，ルーチン業務に近いのでは？　事業再建や活性化をねらう経営計画であれば，もっと焦点を絞り込んだ方が良いように思います。	
8	職員の接遇マナーの向上に関しては，ホテルやデパートでの研修をしてみては如何か。（但し，ホテルは地元資本ではなく，大手系列の方が良いと思います。）	

※「今後の方向性のとおり」等 → 委員 7 名

2 収入に係る対策

(2) 乗客サービスについて

対策項目	(ｲ) 乗客需要に見合った営業時間および運行間隔の再構築
対策内容	乗客需要に対する効率･効果的な営業時間，運行時分，本数･間隔等について検討を行い，運行体制の再構築を図る。
担 当 課	☐ 総務課　☐ 経営企画課　☐ 経理課　☐ 安全推進課　☑ 事業課　☐ 施設課

平成 25 年度	
評　価	☐ A. 完了した　☑ B. 計画どおり進んでいる・成果が上がっている　☐ C. 計画に遅れが生じている・あまり成果が上がっていない ☐ D. 計画が滞っている・全く成果が上がっていない　☐ E. 外的要因等により休止･中止する
評価理由	イベントの開催時に増車運行を行うなど，効率的な運行に努めた。 ダイヤ改正等については，これまで実施した増車・間引き運転等の検証を進めるとともに，平成28年3月に予定されている北海道新幹線の開業による乗客動向を見ながら検討することとした。
今後の方向性	今後も利用者のニーズに合わせた運転を計画し，利便性の向上を図るとともに，北海道新幹線の開業等による乗客動向等の把握に努め，効率的・効果的な運行ダイヤの改正等について検討する。

局内評価に対する経営懇話会意見等と企業局の考え方

No.	経営懇話会意見等	意見に対する企業局の考え方
1	日中の等間隔運転は，市電に対する信頼を大きく高めました。利用者にとって大変評価できることです。これとは別に，花火大会などイベント時の集中的な臨時運行など，もっと柔軟な対応も実現していただきたい。	花火大会やイベント時には計画的に増車対応するほか，日頃より運行状況を見ながら必要に応じて増車対応しておりますが，今後は，新幹線開業等による乗客動向の把握に努めつつ，より効率的・効果的な運行が図られるよう検討を進めてまいります。
2	今後も臨機応変な対応をお願いしたい。	
3	継続的に続けてください。	
4	後半5年間は，段階別タスクを検討すると良いのでは。	
5	平日と土日祝日ダイヤという先入観を捨てて，曜日ごとにダイヤを設定することはどうか。休日ダイヤというのは，サービス提供者側の都合ではないのか。また，年金支給日などに増便する等新たな発想を構築してはどうか。ここでも，住民の意見を反映させる場を持つべきである。	市電のダイヤは，曜日に関わらず日中６分間隔で運行しており，平日と土日祝日の違いは，早朝６時台の運行本数と，冬期間の学生対応（通学方法を自転車から市電へ切り替える学生の対応）のための増便だけで，いずれも利用者からの要望や実際の利用状況を考慮して設定しております。 また，増便についての基本的な考え方は，特定の時間帯に多くの乗客が集中し，運行遅延の発生や乗車率が著しく通常を超えることが想定される場合ですが，今後もこのような状況が見受けられる場合には，必要に応じて増車運行を行ってまいりたいと考えています。

※「今後の方向性のとおり」等 → 委員 10 名

2 収入に係る対策

(2) 乗客サービスについて

対策項目	(ｳ) 電車内での市民・観光情報の積極的発信を図る方策
対策内容	電車内の液晶画面や広告スペースを活用して，広く市民向けの市政情報や来訪者向けの地域・観光情報を積極的に発信する方策を図る。
担 当 課	☐ 総務課　☐ 経営企画課　☐ 経理課　☐ 安全推進課　☑ 事業課　☐ 施設課

平成 25 年度	
評　価	☐ A. 完了した　☑ B. 計画どおり進んでいる・成果が上がっている　☐ C. 計画に遅れが生じている・あまり成果が上がっていない ☐ D. 計画が滞っている・全く成果が上がっていない　☐ E. 外的要因等により休止・中止する
評価理由	インターネットに接続できる無線LANの通信事業者が増えたことにより，更に通信サービスの向上が図られた。また，タブレット型端末を利用した情報発信の手法について調査した。（H23：Hakodate City Wi-Fi，H25：ソフトバンク Wi-Fi）
今後の方向性	今後も引き続き，情報端末などを利用した情報発信の手法を検討し，利用者が電車内で情報を収集しやすい場となるように努める。

局内評価に対する経営懇話会意見等と企業局の考え方		
No.	経営懇話会意見等	意見に対する企業局の考え方
1	方向性は正しいでしょう。後はコストと効果のバランスを考える必要があると存知ます。	今後も費用面を抑えつつ，効果的な情報発信方法について検討してまいります。
2	継続的に続けてください。	
3	後半5年間は，段階別タスクを検討すると良いのでは。	
4	無線LANによる情報収集は車内及び電停を想定されていると思われるが，情報収集は無線LANに限られたものではない。観光客の利便性も大事であるが，市民への配慮も大切である。病院受診に利用する方も多く，車内で携帯端末の使用を促進することは，ペースメーカーの方には悪影響を及ぼす可能性があることに留意していただきたい。端末を持たない利用者に対し，ディスプレー表示など，デジタル弱者に対する配慮が必要ではないか。	当局では，他の交通事業者の対応などを参考に，現在，携帯電話の使用について，優先座席付近での電源オフと車内マナーの観点からの通話禁止を呼びかけておりますが，今後においては，ご意見のとおり携帯端末全体の影響等にも留意しながら進めてまいりたいと思います。 また，従来より情報発信方法として，車内ディスプレーへの表示や車内へのフリーペーパーなどの設置，イベント等と連携した芸能人等による車内アナウンスなども実施しており，今後も，様々な媒体を活用した取組みを継続してまいります。
5	電車内で観光客の会話内容を耳にしてると，地図だけでは不案内のため，混乱している人が多々見受けられる（特に年配者）。 例えば，車内放送で「次は十字街，函館ロープウェー，ベイエリアに行かれるお客様は，ここで降りた方が便利です」等の案内をしてはどうか。	現在，主要な停留場で観光案内の車内放送を行っていますが，ご意見を参考とし，今後の内容等について検討してまいります。

※「今後の方向性のとおり」等 → 委員 10 名

2 収入に係る対策

(2) 乗客サービスについて

対策項目	(ｴ) 他の交通機関との連携強化
対策内容	乗客の利便性を増やすため，民営バスなど他の交通機関との連携を強化する。
担 当 課	☐ 総務課　☐ 経営企画課　☐ 経理課　☐ 安全推進課　☑ 事業課　☐ 施設課

平成 25 年度	
評　価	☐ A. 完了した　☑ B. 計画どおり進んでいる・成果が上がっている　☐ C. 計画に遅れが生じている・あまり成果が上がっていない ☑ D. 計画が滞っている・全く成果が上がっていない　☐ E. 外的要因等により休止・中止する
評価理由	従前から実施している函館バスとの連携に加え，企業局が12月に実施している深夜便運行（ミッドナイトトラム）に合わせて，函館バスによる新たなミッドナイトバスの運行が開始され，五稜郭での接続運行を行った。また，函館市を含めた５市町でＪＲ北海道・函館バス・函館市電が２日間乗り放題となる「はこだて旅するパスポート」については，本格的に通年で販売されることとなった。
今後の方向性	今後も函館バスとの連携による運行を行っていくほか，北海道新幹線開業に向け関係交通機関との連携を強化していく。

局内評価に対する経営懇話会意見等と企業局の考え方		
No.	経営懇話会意見等	意見に対する企業局の考え方
1	方向性は正しいでしょう。 折角の利便性向上の試みですから，市民に周知する方法を工夫していただきたい。	ご意見を参考に，インターネットなどの活用による情報発信方法の工夫について検討してまいります。また，北海道新幹線開業が目前となっていることから，乗客の利便性が高まるよう関係交通機関との連携を強化してまいります。
2	交通機関同士の連携で一定の成果を上げていることは評価できる。さらに観光客だけでなく，市民生活の中で市電の利用促進が出来るもの，イベント（港まつり，グルメサーカス，他）との連携をより強化できるよう発展させることを検討していただきたい。この部分こそ，インターネットを活用したリアルタイムの乗り継ぎ情報などの提供が求められる。	
3	2009年6月の通常国会において「タクシー適正化・活性化特別措置法」が成立し，鉄道・バス等と共に地域公共交通を形成する重要な公共交通機関と位置づけられた。しかし，地域における公共交通連携の輪（協議）に加わっていない感じを受ける。乗継券の扱い等、検討の余地があると思われる。	
4	継続的に続けてください。	
5	後半5年間は，段階別タスクを検討すると良いのでは。	
6	「はこだて旅するパスポート」の販売箇所の開発について，対策が必要と思う。	今後，ＪＲ北海道や関係機関と協議してまいります。

※「今後の方向性のとおり」等 → 委員 ９ 名

2 収入に係る対策

(3) 広告料収入について

対策項目	(ｱ) 電停ネーミングライツ（電停副呼称）制度の推進
対策内容	電停周辺の企業に対し，電停ネーミングライツ（電停副呼称）制度のPRおよび利用勧誘を積極的に働きかける。
担 当 課	☐ 総務課　☐ 経営企画課　☐ 経理課　☐ 安全推進課　☑ 事業課　☐ 施設課

平成 25 年度	
評　　価	☐ A. 完了した　☐ B. 計画どおり進んでいる・成果が上がっている　☑ C. 計画に遅れが生じている・あまり成果が上がっていない ☐ D. 計画が滞っている・全く成果が上がっていない　☐ E. 外的要因等により休止・中止する
評価理由	魚市場通電停（函館信用金庫）は更新されたが，五稜郭公園前電停（野村證券）については，9月で契約が終了した。また，電停周辺企業への制度の周知は図られていると考えるが，利用の申込みが無い状況にある。
今後の方向性	電停ネーミングライツ制度の利用促進が図られるよう，ＰＲ効果が高いと思われる電停周辺への移転や新規開業した企業を中心とした勧誘に努めるとともに，電停広告などを含めた広告効果などを検討する。

局内評価に対する経営懇話会意見等と企業局の考え方		
No.	経営懇話会意見等	意見に対する企業局の考え方
1	乗客にとって，車内で企業名を連呼されるのは，楽しいものではない。その分，料金が安いのだと我慢して乗っているようなものです。	広告収入については，当局の重要な収入源となっておりご理解いただきたい。
2	今後の利用促進を期待したい。	電停ネーミングライツ制度の利用促進が図られるよう，ＰＲ効果が高いと思われる電停周辺への移転や新規開業した企業を中心とした勧誘に努めます。また，ご意見を頂いた電停へのＱＲコードを活用した広告については，地域の活性化にも繋がると思いますので，電停広告を請け負っている広告代理店と実現の可能性などについて検討してまいりたいと考えております。
3	ネーミングライツは駅や停留所によっては，副呼称の場所が離れていて無理のあるところもあり，適正化が必要である。電停に広告を活用するのであれば，例えば，電停に周辺の商業施設等の情報を二次元バーコードで読み込むことが出来る方法で広告収入を得るか，Webサイトとの連動を図ることはどうか。このことにより，画一的な情報提供ではなく，ユーザーニーズに応じた情報提供が可能となる。	
4	企画としては問題ないと思われるが、価格設定について利用者側の声を聞いてみる必要があるのではないか。	ご意見を参考に，価格の見直しについても検討していきたいと思います。

※「今後の方向性のとおり」等 → 委員 11 名

2 収入に係る対策

(3) 広告料収入について

対策項目	(ｲ) 車内・車外使用による新規広告商品の開発・販売
対策内容	車内および車外を利用した，新たな広告商品の開発と市内・市外企業へのホームページ等を活用した販売促進を図る。
担 当 課	☐ 総務課　☐ 経営企画課　☐ 経理課　☐ 安全推進課　☑ 事業課　☐ 施設課

平成 25 年度	
評　価	☐ A. 完了した　☑ B. 計画どおり進んでいる・成果が上がっている　☐ C. 計画に遅れが生じている・あまり成果が上がっていない ☐ D. 計画が滞っている・全く成果が上がっていない　☐ E. 外的要因等により休止・中止する
評価理由	企業等とのタイアップイベントを通じて，新たな手法を試みるなど広告の利用促進が図られた。
今後の方向性	電車を利用した広報活動やイベント等での活用について，広告代理店や企業への周知を図りたい。また，低床車両が３両となったことから，この車両を利用した新たな広告商品について検討する。

局内評価に対する経営懇話会意見等と企業局の考え方		
No.	経営懇話会意見等	意見に対する企業局の考え方
1	「品位」もなくさないで下さい。	ガイドラインに沿ってデザイン規制を行い，景観にあった広告としてまいります。
2	昨今の経済状態を考えると難しいでしょうが，電車１台を2分割，4分割にするなどしてはいかがでしょうか。	カラー電車の要望が多いことから，ご意見を参考に，複数スポンサーによる車体広告についても検討したいと思います。
3	二次元バーコードとの活用による情報発信を提案したい。観光客向けの情報，市民向けのスーパーのチラシとの連携など，企業局と沿線の民間企業のタイアップがもっと必要である。画一的な情報提供ではなく，ユーザーニーズに応じた情報提供が可能となる。	ご意見を参考に，ユーザーニーズの把握に努め，これまで以上に沿線企業や商店街とのタイアップを図れるよう検討してまいります。
4	低床車両の広告については，車椅子や歩行器等の介護用品メーカーに働きかけてはどうか。	
5	後半5年間は，段階別タスクを検討すると良いのでは。	

※「今後の方向性のとおり」等 → 委員 10 名

2 収入に係る対策

(3) 広告料収入について

対策項目	(ｳ) 広告料金の改定についての検討
対策内容	広告料金の単価等の改定について検討する。
担 当 課	☐ 総務課　☐ 経営企画課　☑ 経理課　☐ 安全推進課　☑ 事業課　☐ 施設課

平成 25 年度	
評　　価	☐ A. 完了した　☐ B. 計画どおり進んでいる・成果が上がっている　☐ C. 計画に遅れが生じている・あまり成果が上がっていない ☐ D. 計画が滞っている・全く成果が上がっていない　☑ E. 外的要因等により休止・中止する
評価理由	【参考：平成24年度の記載内容】 計画策定当初はカラー電車などが人気であり，広告料金の値上げをイメージし対策項目としたが，昨今の経済状況から広告料金の値上げについては非常に厳しい状況であるため，広告料金の改定については当面休止する。
今後の方向性	【参考：平成24年度の記載内容】 今後，新幹線の開業などにより，観光客の入り込みや市内経済状況の好転が予想されるため，時期をみて再開する。

局内評価に対する経営懇話会意見等と企業局の考え方		
No.	経営懇話会意見等	意見に対する企業局の考え方
1	現状報告を求める。	現在，ほぼ全ての広告車両が埋まっているものの，広告料金の値上げを検討できる要素はありません。

2 収入に係る対策

(3) 広告料収入について

対策項目	(ｴ) 電車の意匠を活用した新規商品の開発・販売
対策内容	電車の意匠を活用したオリジナルグッズの開発促進と販売を充実・強化し，電車事業のイメージアップと収入増加を図る。
担 当 課	☐ 総務課　☐ 経営企画課　☐ 経理課　☐ 安全推進課　☑ 事業課　☐ 施設課

平成 25 年度	
評　価	☐ A. 完了した　☑ B. 計画どおり進んでいる・成果が上がっている　☐ C. 計画に遅れが生じている・あまり成果が上がっていない ☐ D. 計画が滞っている・全く成果が上がっていない　☐ E. 外的要因等により休止・中止する
評価理由	意匠を活用した１００周年記念商品の委託販売を実施したほか，独自の１００周年記念商品も販売し，函館市電のイメージアップを図った。 なお，既存のオリジナルグッズについては，需要の高いものなどを継続して販売することで整理を進めた。
今後の方向性	今後も引き続き，販売を継続するオリジナルグッズの整理を行うとともに，新規商品の開発や販売促進に努める。

局内評価に対する経営懇話会意見等と企業局の考え方

No.	経営懇話会意見等	意見に対する企業局の考え方
1	コストを考えながら推進してください。	オリジナルグッズについては，現在，フェイスブックやホームページを活用してＰＲしているほか，各種マスメディアにも取り上げてもらっているところで，窓口や販売委託先の商店等で購入出来る以外に，インターネットでも購入出来るようにしているところですが，収益性の低い商品については，需要に応じて販売中止など見直しを図ることで，費用対効果を高めていきたいと考えています。
2	オリジナルグッズについては，全国からWebで通信販売ができるようになっているのであろうか。グッズ販売については，販売ターゲットを子供，マニア向けに絞り込むとか，すごろくやカルタ，トランプなどの玩具との組み合わせ等，市民や，市内の事業者から多くアイデアを募集することも必要である。	
3	オリジナルグッズ自体は魅力的な物が多いと思われるが，PR不足と思われる。	
4	継続的に続けてください。	
5	後半5年間は，段階別タスクを検討すると良いのでは。	

※「今後の方向性のとおり」等 → 委員 10 名

2 収入に係る対策

（4）利用促進について

対策項目	(ｱ) 全市的なエコ･ライフ推進による公共交通機関の利用促進
対策内容	環境面での社会に対する負荷軽減の観点から，全市的なエコ･ライフ推進を図り，旅客単位輸送量当たりの二酸化炭素排出量が少ない公共交通機関の利用を呼びかける。
担 当 課	☑ 総務課　☐ 経営企画課　☐ 経理課　☐ 安全推進課　☑ 事業課　☐ 施設課

平成 25 年度	
評　　価	☐ A. 完了した　☑ B. 計画どおり進んでいる・成果が上がっている　☐ C. 計画に遅れが生じている・あまり成果が上がっていない ☐ D. 計画が滞っている・全く成果が上がっていない　☐ E. 外的要因等により休止･中止する
評価理由	昨年度と同様に，関係機関と協力して環境意識の啓発に取り組み，環境負荷が少ない路面電車の利用を呼びかけた。
今後の方向性	今後も引き続き，関係機関との連携を図り，二酸化炭素排出量が少ない公共交通機関として路面電車の利用を呼びかける。

局内評価に対する経営懇話会意見等と企業局の考え方

No.	経営懇話会意見等	意見に対する企業局の考え方
1	騒音対策も力を入れていただきたい。ヨーロッパでは，車輪にゴムを挟むなど，騒音対策を施した車両もあると聞きます。	当局では騒音対策として，軌道を制震性の高いものに順次改良しているところであり，今後もこの方法を計画的に実施してまいりたいと考えております。
2	呼びかけに対して，効果はどうか。例えば，市電沿線の企業に呼びかけを行い，ノーマイカーデイを設け，市役所職員が率先して取り組んでみてはどうか。市の職員が，実際に公共交通機関を利用することにより，その弱点を実感できるという利点もあるのではないか。また，諸状況の変化を考え，東雲線の復活を視野に入れてはどうか。	北海道運輸局や市の環境部，函館バスと協力し，市内の事業所を個別訪問し，環境負荷が少ない公共交通の利用を呼びかけました。また，毎年１０月に市環境部が中心となってノーマイカーデーを実施し，これに多くの市職員も参加しているところですが，交通事業者としては，今後も引き続き関係機関との連携を図って，路面電車の利用を呼びかけていきたいと考えています。
3	継続的に続けてください。	

※「今後の方向性のとおり」等 → 委員 12 名

2 収入に係る対策

（4）利用促進について

対策項目	(ｲ) 路面電車感謝祭等イベント開催による市民への広報活動の実施
対策内容	路面電車の日や路面電車感謝祭等の行事を通じて，市民等の電車に対する関心を高め，利用促進を図る。
担 当 課	☐ 総務課　☑ 経営企画課　☐ 経理課　☐ 安全推進課　☑ 事業課　☐ 施設課

平成 25 年度	
評　　価	☐ A. 完了した　☑ B. 計画どおり進んでいる・成果が上がっている　☐ C. 計画に遅れが生じている・あまり成果が上がっていない ☐ D. 計画が滞っている・全く成果が上がっていない　☐ E. 外的要因等により休止・中止する
評価理由	路面電車開業１００周年イベントを開催したほか，路面電車感謝祭をはじめとする各種催しなどを継続実施した。
今後の方向性	今後も引き続き，イベント開催による広報活動を行い，市民の電車に対する関心を高め，利用促進を図る。

局内評価に対する経営懇話会意見等と企業局の考え方		
No.	経営懇話会意見等	意見に対する企業局の考え方
1	コストを考えながら推進してください。	当局主催のイベントについては，引き続き実施可能な範囲で費用対効果を勘案しながら継続していきたいと考えております。
2	イベントを行うのであれば，市内民間企業による自由な発想，若者の活躍の場に結びつけるようなことはどうか。市電は貸切ができることがあまり知られていない。特に観光客向けに，函館の名産を味わっていただく市電名所めぐり，アートギャラリーとして出展料を徴収した若手アーティスト等の活躍の場など，イベントの既成概念を取り払って考えてみてはどうか。	
3	継続的に続けてください。	

※「今後の方向性のとおり」等 → 委員 12 名

2 収入に係る対策

（4）利用促進について

対策項目	（ウ）街頭キャンペーン等観光客対象の宣伝活動の拡充
対策内容	定期的に利用促進の街頭キャンペーンを行うほか，ゴールデンウィークや夏休み等観光シーズンを中心に函館駅前，湯の川温泉等で観光客に対する電車・観光地案内を実施する。
担 当 課	☐ 総務課　☐ 経営企画課　☐ 経理課　☐ 安全推進課　☑ 事業課　☐ 施設課

平成 25 年度	
評　価	☐ A. 完了した　☑ B. 計画どおり進んでいる・成果が上がっている　☐ C. 計画に遅れが生じている・あまり成果が上がっていない ☐ D. 計画が滞っている・全く成果が上がっていない　☐ E. 外的要因等により休止・中止する
評価理由	函館駅前や湯の川温泉で実施した観光案内において，一日乗車券を利用した観光を勧め，利用促進を図った。また，12月に実施した深夜便運行では，湯の川地区を中心に電車沿線のホテルを訪問し，ポスターの掲出をお願いするとともにＰＲ活動を行った。
今後の方向性	電車を利用した市内観光など，積極的にＰＲを行っていく。

局内評価に対する経営懇話会意見等と企業局の考え方		
No.	経営懇話会意見等	意見に対する企業局の考え方
1	コストを考えながら推進してください。	今後も費用対効果を勘案し，利用促進が図られるよう継続してまいります。
2	費用対効果の分析が必要である。	
3	継続的に続けてください。	
4	観光案内所と一緒の路面電車に関する展示施設や，利用案内を作ってはどうか。 ※場所としては，駅構内や北洋ビル，アネックス，バス案内所等が考えられる。	

※「今後の方向性のとおり」等 → 委員 11 名

2 収入に係る対策

（4）利用促進について

対策項目	（エ）沿線地域企業・団体等との連携協力による利用拡大
対策内容	沿線周辺の企業や商店街等と協力し，セール，イベント等の連携など地域ぐるみでの利用拡大を図る。
担 当 課	☐ 総務課　☐ 経営企画課　☐ 経理課　☐ 安全推進課　☑ 事業課　☐ 施設課

平成 25 年度	
評　価	☐ A. 完了した　☑ B. 計画どおり進んでいる ・ 成果が上がっている　☐ C. 計画に遅れが生じている ・ あまり成果が上がっていない ☐ D. 計画が滞っている ・ 全く成果が上がっていない　☐ E. 外的要因等により休止・中止する
評価理由	電車沿線で開催される各種イベントの実施と連携を図り，利用の拡大に努めたほか，新たに自由市場と協力し，買い物をしたお客様が市電一日乗車券を提示することで，100円のキャッシュバックを受けられるサービスが実施された。また，7月に行われたGLAYのコンサートでは増車運行を行うとともに，オリジナル一日乗車券を作成し，函館空港や市内のホテル・旅館，函館駅前安全地帯などで販売を行ない，利用促進に大きな効果があった。
今後の方向性	今後も引き続き，沿線地域企業・団体等が行う各種イベントの実施に協力し，利用の拡大に努める。

局内評価に対する経営懇話会意見等と企業局の考え方		
No.	経営懇話会意見等	意見に対する企業局の考え方
1	コストを考えながら推進してください。	今後も，沿線企業や商店街，団体等と連携・協力してまいります。
2	二次元バーコードとの活用による情報発信を提案したい。観光者向けの情報，市民向けのスーパーのチラシとの連携など，企業局と沿線の民間企業のタイアップがもっと必要である。	
3	継続的に続けてください。	
4	後半5年間は，段階別タスクを検討すると良いのでは。	
5	イベント毎に連携を図るのであれば，そのイベントによっては，記念乗車券を発行してはいかがでしょう（枚数限定）。	現在，大規模イベント時においては記念乗車券を発行しておりますが，ご意見を参考に，引き続きイベント毎に判断し，実施してまいりたいと考えています。

※「今後の方向性のとおり」等 → 委員 10 名

2 収入に係る対策

（4）利用促進について

対策項目	（オ）旅行代理店や観光コンベンション団体等との連携強化による利用促進
対策内容	旅行代理店・観光施設・観光コンベンション団体等との連携を強め，修学旅行の誘致等を行い，また各種パンフレット等に市電に関する内容を掲載し，観光客等に対し情報提供するとともに，市電乗車券を含んだ旅行パック商品等の拡大に努める。
担 当 課	☐ 総務課　☐ 経営企画課　☐ 経理課　☐ 安全推進課　☑ 事業課　☐ 施設課

平成 25 年度	
評　価	☐ A. 完了した　☑ B. 計画どおり進んでいる・成果が上がっている　☐ C. 計画に遅れが生じている・あまり成果が上がっていない ☐ D. 計画が滞っている・全く成果が上がっていない　☐ E. 外的要因等により休止・中止する
評価理由	前年度と同様に，車庫見学を含めたツアーや修学旅行時の市電を利用した社会学習等を提案し，観光客等の利用促進に努めた。また，旅行代理店と連携し，平成26年度に予定されているクルーズ客船の定期寄港に向けて，市電を利用した函館の観光施設を巡るプランが新たに商品化された。（H25修学旅行 430件，H25ツアー32件）
今後の方向性	今後も引き続き，旅行代理店や観光コンベンション団体と連携し，観光客等の利用促進に努める。

局内評価に対する経営懇話会意見等と企業局の考え方		
No.	経営懇話会意見等	意見に対する企業局の考え方
1	コストを考えながら推進してください。	市電を利用したツアーや修学旅行時の市電を利用した社会学習等の利用については毎年一定数の利用があることから，今後も引き続き，旅行代理店や観光コンベンション団体と連携し，実施してまいります。
2	市電があるのは，日本でも限られた都市である。旅行代理店には，電車観光ツアーの企画など電車の利用・宣伝をもっと行うとよいと思う。	
3	継続的に続けてください。	
4	後半5年間は，段階別タスクを検討すると良いのでは。	
5	少子化傾向で修学旅行人口も減少するなかで，特に2018年は一段と人員減が見込まれるので，今からの対策が必要。クルーズ対応策として，外国語で対応できる準備について，一度対応策が必要と思われる。	北海道新幹線開業に向けて，仙台や盛岡など東北圏からの修学旅行の誘致について，従来，企業局単独で実施していたプロモーション等を，昨年度から市や市内観光関連の団体等と連携しながら実施しているところであり，今後も継続していく必要があると考えております。また，外国人観光客への対応については，現在も一部実施しておりますが，他事業者の例を参考に，案内表示等の多言語化などをさらに進めてまいりたいと考えております。

※「今後の方向性のとおり」等 → 委員 10 名

2 収入に係る対策

(4) 利用促進について

対策項目	(カ) 交通事業等についての情報発信の強化
対策内容	市内公共交通機関との連携や民営バスとの乗継制度等についての周知のため，広報を強化し，地域の交通体系に関する情報発信に積極的に参画する。また，ホームページに，多言語表記による概要やブログ形式記事の登録等内容の充実を図る。
担 当 課	☐ 総務課　☑ 経営企画課　☐ 経理課　☐ 安全推進課　☑ 事業課　☐ 施設課

平成 25 年度	
評　価	☐ A. 完了した　☑ B. 計画どおり進んでいる・成果が上がっている　☐ C. 計画に遅れが生じている・あまり成果が上がっていない ☐ D. 計画が滞っている・全く成果が上がっていない　☐ E. 外的要因等により休止・中止する
評価理由	路面電車開業１００周年や毎年実施している記念事業，各種イベントへの取組状況，日常の話題等をフェイスブックで発信し好評を得た。また，交通部独自で運用していた函館市電のホームページについては，JIS規格への対応やページ読み上げ機能等があるシステムを導入し，平成26年度にリニューアルされる市ホームページへの移行作業を進めた。
今後の方向性	今後も引き続き，インターネットの活用を図りながら，充実した情報発信に努める。

局内評価に対する経営懇話会意見等と企業局の考え方		
No.	経営懇話会意見等	意見に対する企業局の考え方
1	コストを考えながら推進してください。	引き続き他の交通事業者などを参考に，わかりやすい情報伝達と充実した情報発信に努めてまいります。
2	現状のアクセスに関する情報伝達は，わかりにくい。手段を考えるだけではなく，表記方法など基本からの再構築を望む。	
3	継続的に続けてください。	
4	後半5年間は，段階別タスクを検討すると良いのでは。	

※「今後の方向性のとおり」等 → 委員 11 名

3 支出に係る対策

（1）効率化の推進について

対策項目	(ア) 事務事業の見直しによる効率的な組織の確立
対策内容	毎年度，事務事業の点検・見直しを実施し，状況に応じた効率的かつ機動性に優れた組織体制の確立を図る。
担 当 課	☑ 総務課　☐ 経営企画課　☐ 経理課　☑ 安全推進課　☑ 事業課　☑ 施設課

平成 25 年度	
評　価	☐ A. 完了した　☑ B. 計画どおり進んでいる ・ 成果が上がっている　☐ C. 計画に遅れが生じている ・ あまり成果が上がっていない ☐ D. 計画が滞っている ・ 全く成果が上がっていない　☐ E. 外的要因等により休止・中止する
評価理由	将来にわたって事業を継続していくため，職種変更試験制度の導入による人材確保を図るとともに，水道局と統合したメリットを生かし，今後の円滑な事務引き継ぎや収納業務の効率化に向けた取り組みを行った。
今後の方向性	事務事業の見直しを図る中で，更に効率的かつ機動性に優れた組織体制を検討していく。

局内評価に対する経営懇話会意見等と企業局の考え方		
No.	経営懇話会意見等	意見に対する企業局の考え方
1	不断の努力が必要です。この「協議会」のあり方も当然俎上に載せてよろしいかと存じます。	本計画における職員数については進行管理シート１ページ上段「事業規模」中に記載しており，これに基づき取り組んでおりますが，この間，水道局との組織統合によって単に計画通りの人員削減を図るだけではなく，安全管理体制の強化を図るために新しい課を設置をするなど，組織体制について工夫をしながら取り組んでまいりました。今後においても，企業局全体の事務事業の見直しを図る中で，更に効率的かつ機動性に優れた組織体制を検討してまいります。
2	水道事業，市電事業統合による事務職員の減少数を明示するべきである。また，過去のバス事業廃止に伴う職員（事務職員分を明確に）の減少数を明示するべきである。	
3	継続的に続けてください。	
4	後半5年間は，段階別タスクを検討すると良いのでは。	
5	企業である以上，採算を考慮しなければならないのは当たり前であるが，その為には，将来の事業計画を確立し，それに基づいた組織を作るべきである。	

※「今後の方向性のとおり」等 → 委員 10 名

3 支出に係る対策

（1）効率化の推進について

対策項目	(ｲ) 施設整備業務および管理業務の外注化，嘱託化推進による人件費の抑制
対策内容	技術職員，事務職員等の担当業務について，アウトソーシング推進の見地からの評価を行い，外注化･嘱託化を推進し，人件費総額の抑制に努める。
担 当 課	☑ 総務課　☐ 経営企画課　☑ 経理課　☐ 安全推進課　☐ 事業課　☑ 施設課

平成 25 年度	
評　価	☐ A. 完了した　☐ B. 計画どおり進んでいる・成果が上がっている　☐ C. 計画に遅れが生じている・あまり成果が上がっていない ☐ D. 計画が滞っている・全く成果が上がっていない　☑ E. 外的要因等により休止･中止する
評価理由	【参考：平成24年度の記載内容】 外注化拡大を検討した結果，委託の拡大に当たっては受託者の環境が整備されている必要があり，将来に向けた技術継承をしていく必要もあるため，当面の間，外注を拡大することは難しい。
今後の方向性	【参考：平成24年度の記載内容】 民間事業者への技術継承などを含めて課題解消に向けた働きかけを行っていく。

局内評価に対する経営懇話会意見等と企業局の考え方

No.	経営懇話会意見等	意見に対する企業局の考え方
1	E評価となった理由を明示すべきである。	管理業務は組織統合によって業務の一本化と効率化を図っりましたが，施設整備業務については新たに外注したい業務が，ある意味職人的な技能を必要とする内容でもあるため，受託者側で当局の所有車両や施設に精通した技術者の育成と相応の人員配置が必要となります。また，当該業務は毎日早朝から深夜まで対応する必要がありますが，函館市内でこの業務を行える業者が他にいないため，現在部分委託している業者へ，引き続き課題解消に向けた働きかけを行っていきます。

3 支出に係る対策

（1）効率化の推進について

対策項目	(ウ) 事業経費等の総点検によるコスト縮減
対策内容	事務事業に係る経費について総合的な点検・見直しを行い，経費削減の徹底を図る。
担 当 課	☑ 総務課　☐ 経営企画課　☑ 経理課　☑ 安全推進課　☑ 事業課　☑ 施設課

平成 25 年度	
評　価	☐ A. 完了した　☑ B. 計画どおり進んでいる・成果が上がっている　☐ C. 計画に遅れが生じている・あまり成果が上がっていない ☐ D. 計画が滞っている・全く成果が上がっていない　☐ E. 外的要因等により休止・中止する
評価理由	消耗品や電力量の削減のほか，文書の運搬業務の見直し等，事務の見直しによるコスト縮減に取り組んだ。
今後の方向性	今後も引き続き，業務に係る様々な経費について，点検・見直しを行い，経費削減の徹底を図る。

局内評価に対する経営懇話会意見等と企業局の考え方		
No.	経営懇話会意見等	意見に対する企業局の考え方
1	お役所の経費削減は，とかくピント外れになりがちです。コストには削減する必要があるものと，手をつけられないものがあります。その取捨選択を考えながら実行していただきたい。	事務用品や消耗品などは購入時に必要最小限となるよう職員意識を徹底するとともに，内部事務などの業務に係る様々な経費について点検・見直しを行い，今後においても業務に関連する経費の削減に努めてまいります。 なお，事務用品などは，複数社からの見積りなどでより安価に購入するようにしており，電力量の削減にあたっては，昼休み等の未使用電気機器の電源オフや照明の消灯および照明の間引きなどを徹底しているところで，一つづつの効果は少ないですが，少しでも経費削減が図られるよう努めているところです。
2	実績報告と数値目標の設定が必要。	
3	継続的に続けてください。	
4	後半5年間は，段階別タスクを検討すると良いのでは。	
5	現在，どういう方法をとってるか不明ですが，消耗品や，特に事務用品や備品に関しては，毎年，予算編成前に納入業者の入札を行ってはどうか。	

※「今後の方向性のとおり」等 → 委員 10 名

３ 支出に係る対策

（２）建設改良について

対策項目	(ｱ) 安全運行の確保と将来にわたる事業運営を図るための施設等整備の計画的推進
対策内容	車両，線路，電路等施設について，日々の安全運行の確保と将来にわたる確実な事業運営の継続を担保とするため，改修・更新を進める。
担 当 課	☐ 総務課　☐ 経営企画課　☐ 経理課　☑ 安全推進課　☐ 事業課　☑ 施設課

平成 25 年度	
評　価	☐ A. 完了した　☑ B. 計画どおり進んでいる・成果が上がっている　☐ C. 計画に遅れが生じている・あまり成果が上がっていない ☐ D. 計画が滞っている・全く成果が上がっていない　☐ E. 外的要因等により休止・中止する
評価理由	計画していた事業を実施したほか，道路管理者の一部費用負担により交差点改良も実施した。
今後の方向性	安全の確保と将来にわたる事業継続を担保するため，計画的な施設の改良・更新を進める。

局内評価に対する経営懇話会意見等と企業局の考え方		
No.	経営懇話会意見等	意見に対する企業局の考え方
1	昭和橋の両端で，ゆれが大きい箇所があるなど，線路の整備に不安を感じています。安全に対するコストの削減は慎重にお願いしたい。	ご指摘の箇所は１０月に軌道整正を終えておりますが，ご指摘の箇所以外にも計画的な軌道改良に努めてまいります。
2	高効率新型車両の導入費用と，効果について明示していただきたい。	新型車両につきましては，平成25年度に227,640千円で購入しております。客室内に段差がないことが最大の特徴であり，乗降がスムーズになっております。
3	道路管理者側の中期計画を把握のうえで，効率的な改良・更新計画を策定することが有益と思われる。	主要交差点につきましては，短時間で道路開放できる特殊な工法による軌道改良を実施しており，道路管理者への費用負担を依頼する中で計画を立案しております。
4	継続的に続けてください。	引き続き，計画的な更新を進めてまいります。

※「今後の方向性のとおり」等 → 委員 11 名

3 支出に係る対策

（2）建設改良について

対策項目	(ｲ) 補助制度拡充等についての国に対する要望継続
対策内容	LRTシステム整備費補助金制度（現：地域公共交通確保維持改善事業費補助制度）について，国に対し，補助率の拡充や補助要件の緩和等を引き続き要望する。
担 当 課	☐ 総務課　☐ 経営企画課　☐ 経理課　☑ 安全推進課　☐ 事業課　☑ 施設課

平成 25 年度	
評　価	☐ A. 完了した　☑ B. 計画どおり進んでいる・成果が上がっている　☐ C. 計画に遅れが生じている・あまり成果が上がっていない ☐ D. 計画が滞っている・全く成果が上がっていない　☐ E. 外的要因等により休止・中止する
評価理由	全国路面軌道連絡協議会などを通じて，補助率の拡充や補助メニューの拡大を要請した。
今後の方向性	引き続き，積極的な情報収集を行うとともに，各種団体と協力しながら，機会あるごとに国に対して要望を継続する。

局内評価に対する経営懇話会意見等と企業局の考え方

No.	経営懇話会意見等	意見に対する企業局の考え方
1	努力を継続してください。	引き続き，情報収集を行うとともに要望を継続してまいります。
2	継続的に続けてください。	
3	国の見直された補助制度は活用されているのか，明確な回答をすべきである。	国からの補助制度に関する通知や情報提供などは常に把握し，その中から最適なものをその都度選択しております。このため，現在は，地域公共交通確保維持改善事業補助を最大限活用しておりますが，今後も補助率の拡充や補助メニューの拡大について引き続き国に対して要望していくとともに，より有利な補助制度が創設された場合などは，これを活用してまいります。

※「今後の方向性のとおり」等 → 委員 12 名

4　一般会計からの補助

（1）施設改善関係に対する補助について

対策項目	
対策内容	安定的な経営を図るための施設改善関係を対象に，一般会計から補助を受ける。 ①減価償却費　②企業債償還元利金および一借利息　③LRT関連補助　④基礎年金拠出金ほか
担　当　課	☐ 総務課　☐ 経営企画課　☑ 経理課　☐ 安全推進課　☐ 事業課　☑ 施設課

平成 25 年度	
評　　価	☐ A. 完了した　☑ B. 計画どおり進んでいる・成果が上がっている　☐ C. 計画に遅れが生じている・あまり成果が上がっていない ☐ D. 計画が滞っている・全く成果が上がっていない　☐ E. 外的要因等により休止・中止する
評価理由	概ね計画どおりの補助金額となった。
今後の方向性	経費節減に努めたうえで，一般会計へ要求していきたい。

局内評価に対する経営懇話会意見等と企業局の考え方		
No.	経営懇話会意見等	意見に対する企業局の考え方
1	いわゆる「交通弱者」が一番頼りにするのが市電です。公的助成は，所得再配分の見地からも是非必要です。働きかけを継続してください。	公共交通を独立採算で行うには限界があり，このため，資本費を中心に一般会計から補助を受けております。今後も一般会計へ継続して要求してまいります。
2	公共交通機関として，高齢者が使いやすい市電の存在意識を市側がどう評価しているのか。重要な市民サービスとしての位置づけが求められる。	
3	継続的に続けてください。	
4	資金不足が生じたら，一般会計から補助をもらうという安易な考えではなく，出来るだけ早急に独立採算でやれるような経営計画を作成すべきある。（その為には，水道事業の他市町村の受注も行うような事も考えては如何か。）	

※「今後の方向性のとおり」等 → 委員 11 名

4　一般会計からの補助

（2）施設維持保守関係補助に対する補助について

対策項目	
対策内容	安定的な経営を図るための施設維持保守関係補助を対象に，一般会計から補助を受ける。 ①車両および電路，変電所等施設の維持保守経費
担　当　課	☐ 総務課　☐ 経営企画課　☑ 経理課　☐ 安全推進課　☐ 事業課　☑ 施設課

平成 25 年度	
評　　価	☐ A. 完了した　☑ B. 計画どおり進んでいる・成果が上がっている　☐ C. 計画に遅れが生じている・あまり成果が上がっていない ☐ D. 計画が滞っている・全く成果が上がっていない　☐ E. 外的要因等により休止・中止する
評価理由	概ね計画どおりの補助金額となった。
今後の方向性	経費節減に努めたうえで，一般会計へ要求していきたい。

局内評価に対する経営懇話会意見等と企業局の考え方		
No.	経営懇話会意見等	意見に対する企業局の考え方
1	市電は，町並みの「背骨」です。公費補填は必要と存じます。	今後も公共交通機関として維持できるよう，継続して要求してまいります。
2	公共交通機関として，高齢者が使いやすい市電の存在意識を市側がどう評価しているのか。重要な市民サービスとしての位置づけが求められる。	
3	継続的に続けてください。	

※「今後の方向性のとおり」等 → 委員 12 名

5 累積資金不足額の処理

（1）計画期間を目途とする累積資金不足額の解消について

対策項目	(ｱ) 一般会計補助金による年次的処理
対策内容	市営バス事業に起因し，第1次経営計画から引き継いだ不良債務（累積資金不足額）について，本計画期間を目途とする年次計画により解消を図る。
担 当 課	☐ 総務課　☐ 経営企画課　☑ 経理課　☐ 安全推進課　☐ 事業課　☐ 施設課

平成 25 年度	
評　価	☐ A. 完了した　☑ B. 計画どおり進んでいる・成果が上がっている　☐ C. 計画に遅れが生じている・あまり成果が上がっていない ☐ D. 計画が滞っている・全く成果が上がっていない　☐ E. 外的要因等により休止・中止する
評価理由	平成25年度においては，計画を上回る不良債務の解消が図られている。
今後の方向性	今後も一般会計へ計画どおりの要求をしていきたい。

局内評価に対する経営懇話会意見等と企業局の考え方		
No.	経営懇話会意見等	意見に対する企業局の考え方
1	努力を継続してください。	今後も継続して要求してまいります。
2	継続的に続けてください。	
3	バス事業の不良債務に関しては，一般会計からの補填は当然と思います。今後も，解消するまで要求すべきである。	

※「今後の方向性のとおり」等 → 委員 12 名

6 走行環境の改善

（1）安全性および定時制を兼ね備えた走行環境の整備について

対策項目	(ｱ) 電車優先信号設置等に係る関係機関との協議等継続
対策内容	運行の安全性と定時制を確保するため，電車優先信号設置や信号調整等について，引き続き関係機関と協議する。また，一般車両の軌道敷地内乗入規制措置等の強化を国に対し，引き続き要望する。
担 当 課	☐ 総務課　☐ 経営企画課　☐ 経理課　☑ 安全推進課　☑ 事業課　☑ 施設課

平成 25 年度	
平成 25 年度	☐ A. 完了した　☐ B. 計画どおり進んでいる・成果が上がっている　☐ C. 計画に遅れが生じている・あまり成果が上がっていない ☐ D. 計画が滞っている・全く成果が上がっていない　☑ E. 外的要因等により休止・中止する
評価理由	【参考：平成24年度の記載内容】 併用軌道であることから，法等によって乗入規制が強化されない限り，現状では実現困難と判断した。
今後の方向性	【参考：平成24年度の記載内容】 今後は軌道敷内進入注意の啓発を強化し，走行環境の改善に努めたい。

局内評価に対する経営懇話会意見等と企業局の考え方		
No.	経営懇話会意見等	意見に対する企業局の考え方
1	関係機関との協議の内容について，説明がなされていない。説明を求める。	電車優先信号の設置等について，これまでも北海道警察と協議し電車優先信号（青の延長，赤の短縮）の調整や交通信号との連動など，可能な箇所については実施してもらい，一定の効果を得ておりますが，極端な優先化は一般車両の交通渋滞を招くため，難しいとされております。 一般車両の軌道敷内乗入規制の強化についても協議し，交差点における右折車対策として道路上にマーキング出来るかなど進入抑制策を相談しておりますが，根本的な解決策にならないことから，法等による規制強化について，国に要望しているところです。

６ 走行環境の改善

（1）安全性および定時制を兼ね備えた走行環境の整備について

対策項目	(ｲ) 軌道敷内の電車優先運行についての自動車運転者等への啓発強化
対策内容	自動車運転免許試験場や自動車学校等を通じて，軌道敷内の電車優先運行啓発リーフレットを継続して配布し，周知徹底を図る。
担 当 課	☐ 総務課　☐ 経営企画課　☐ 経理課　☑ 安全推進課　☐ 事業課　☐ 施設課

平成 25 年度	
評　　価	☐ A. 完了した　☑ B. 計画どおり進んでいる・成果が上がっている　☐ C. 計画に遅れが生じている・あまり成果が上がっていない ☐ D. 計画が滞っている・全く成果が上がっていない　☐ E. 外的要因等により休止・中止する
評価理由	軌道敷内における電車優先運行について，昨年度リニューアルした啓発リーフレットによりドライバーへの周知を図るため，交通安全運動の期間に直接配付したほか，自動車学校の高齢者講習やタクシー会社を通じて配付された。また，一部の交差点や駒場車庫前に設置されている路面電車専用信号の周知を図るため，ホームページに掲載した。
今後の方向性	軌道敷内における電車優先運行の啓発リーフレットによる周知活動を継続的に実施する。

局内評価に対する経営懇話会意見等と企業局の考え方		
No.	経営懇話会意見等	意見に対する企業局の考え方
1	道路の維持管理を担う官庁や警察署との連携にも力を入れていただきたい。	自動車運転者に対する啓発活動は，市内の交通安全協会および市民部交通安全課等と連携して交通安全運動の際にドライバーに配付したほか，運転免許試験場や自動車学校，レンタカー会社などにも配付し，掲示や啓発をお願いしております。 なお，リーフレットの製作費用は３万円ほどですが，啓発活動を積極的に実施して以来，軽微な接触事故が半減している事から，一定の効果があると考えております。
2	費用対効果の検証が必要である。	
3	継続的に続けてください。	

※「今後の方向性のとおり」等 → 委員 12 名