

# パブリックコメント手続

## 意見募集実施の概要

### 1 公表資料

- ・札幌市交通事業経営計画(案) 本書
- ・札幌市交通事業経営計画(案) 概要版

### 2 意見の募集期間

- ・平成 26 年(2014 年)4 月 1 日(火)～4 月 30 日(水)までの 30 日間

### 3 公表場所

#### (1) 市役所等での配布

- ・交通局本局庁舎 3 階 経営計画課
- ・札幌市役所本庁舎 2 階 市政刊行物コーナー
- ・各まちづくりセンター
- ・路面電車車内(概要版のみ)
- ・電車事業所
- ・各区役所(総務企画課)
- ・地下鉄各駅

#### (2) 札幌市ホームページによる公開

- ・<http://www.city.sapporo.jp/st/keieikeikaku/keieikeikaku.html>

### 4 意見数等

- (1) 提出者数 29 名及び札幌市営企業調査審議会交通部会

#### (2) 意見の受付方法別内訳

提出方法	郵送	FAX	ホームページ	メール	合計
提出者数	9	2	15	3	29
構成比	31%	7%	52%	10%	100%

その他、平成 26 年 3 月 19 日開催の札幌市営企業調査審議会交通部会(7 名出席)で委員から意見を受付。

#### (3) 提出者居住地・所在地別内訳

中央区	北区	東区	白石区	厚別区	豊平区	
9 名	3 名	3 名	2 名	1 名	4 名	
清田区	南区	西区	手稲区	市外	不明	合計
	1 名	2 名		2 名	2 名	29 名

※札幌市営企業調査審議会交通部会の委員を除く。

(4) 意見件数 90 件

・意見の内訳

項目	件数	構成比
第1 基本的な考え方		
策定目的		
位置付け		
札幌市の交通事業を取り巻く状況		
地下鉄事業の現状		
路面電車事業の現状		
経営理念		
経営方針		
財政運営の方向性	2 件	2%
地下鉄事業と路面電車事業の目指す乗車人員	2 件	2%
第2 事業計画		
計画期間の主な取組		
1 安全の確保	3 件	3%
2 快適なお客さまサービスの提供	37 件	41%
3 まちづくりへの貢献	24 件	27%
4 経営力の強化	4 件	5%
収支の見通し	4 件	5%
業績指標		
進行管理		
[参考]		
用語解説	1 件	1%
札幌市営地下鉄事業 10 年経営計画の取組		
その他	13 件	14%
合計	90 件	100%

意見に基づく当初案からの変更点

頁数	修正前	修正後
P. 16 地下鉄事業と路面電車の 目指すべき乗車人員	(記載なし)	【目指す乗車人員のイメージ】 図 (現状) 地下鉄：58.3万人 路面電車：2.2万人 を加筆
P. 24 2 快適なお客さまサービスの提供  ③お客さまがよりご利用しやすくなる取組を進めます。  定期券の利用拡大に向けた取組  類似意見他 1 件有	公共交通機関の利用の促進を図るため、利用回数の制限なく、途中下車も可能な定期券の利便性向上に取り組めます。 また、将来の顧客に結び付く学生の利用増を図るため、地下鉄・路面電車の通学定期券の販売見直しを行います。	公共交通機関の利用の促進を図るため、利用回数の制限なく、途中下車も可能な定期券の利便性向上に取り組めます。 また、将来の顧客に結び付く学生の利用増を図るため、 <u>通学定期券の見直しを行い、これまで通学利用のみに限定していた通学定期券を地下鉄・市電については利用目的を問わず販売します。</u>
P. 25 3 まちづくりへの貢献  ①公共交通の利用促進につながる取組を実施します  バス事業者との連携	(記載なし)	<u>札幌市の公共交通ネットワークは、大量公共交通機関(地下鉄等)を基軸として配置し、後背圏からバスネットワークを各駅に接続させることを基本として、乗継割引制度や IC カードの共通化等により、バス事業者との連携強化に取り組んできました。今後もバス事業者と協力しながら、お客さまサービスの向上や公共交通機関の利用促進に取り組めます。</u>

頁数	修正前	修正後
<p>P. 26</p> <p>3 まちづくりへの貢献</p> <p>① 公共交通の利用促進につながる取組を実施します</p> <p>乗継施設の整備等について</p>	<p>(記載なし)</p>	<p><u>「札幌市総合交通計画」(平成24年1月策定)では乗継施設等について、機能維持を図るとともに改修時には利用者の利便を更に高めるよう検討する必要があるとし、また、新たな整備検討にあたっては、駅の規模、周辺の交通状況、施設整備の実現性等を踏まえて検討する必要があるとしています。</u></p> <p><u>札幌市総合交通計画に基づき、乗継の円滑化等機能向上や交通環境の改善を目指した取り組みの一つとして、平成23年度より東豊線栄町駅近接地に栄町駅交通広場の整備が進められています。</u></p>
<p>P. 26</p> <p>3 まちづくりへの貢献</p> <p>① 公共交通の利用促進につながる取組を実施します</p> <p>◆まちづくりと連携した空間整備</p>	<p>駅前通においては、狸小路停留場の新設及び西4丁目停留場(内回り)の移設により、今まで以上にぎわいを生み出します。また、西15丁目の再開発事業などと連携し、待合スペースの充実を目指します。</p>	<p>駅前通においては、狸小路停留場の新設及び西4丁目停留場(内回り)の移設により、今まで以上にぎわいを生み出します。<u>また、札幌市では南1西14地区における民間事業者による再開発と連携し、建物内部に停留場の待合スペースも兼ねた公共性の高い空間の創出を目指します。</u></p>
<p>用語集</p>	<p>(記載なし)</p>	<p>バス発着施設について記載</p>

第1 基本的な考え方

1 財政運営の方向性について

意見の概要	札幌市及び交通局の考え方
<p>P. 14 路面電車事業について、民営になれば廃止されるおそれがあるので、このまま札幌市が運営してほしい。</p>	<p>路面電車事業については、経常赤字が続いており、将来にわたって事業を継続するためには、これまでの市直営体制の継続は困難であると考えており、市直営体制に替わる経営形態として、市が主体的に路面電車をまちづくりに活用しながら、効率的な運行と利用者サービスの向上を図ることができる上下分離制度が適当と判断したところではあります。</p> <p>路面電車事業を持続可能な経営形態とするため、上下分離制度の導入に当たっては、安全運行の確保をはじめ、運送事業者における効率的運行、その経営体制など、様々な観点から検討を進めていきます。</p>
<p>P. 14 路面電車事業への上下分離制度導入に当たって、運行を担う会社については、行政からの関与に左右されにくい自主的な経営を行うことができ、また、まちづくりにも積極的に関与できる経営体制を目指すべき。</p>	

2 地下鉄事業と路面電車の目指す乗車人員について

意見の概要	札幌市及び交通局の考え方
<p>P. 15 地下鉄事業の目指す1日当たり乗車人員について、目標60万人の算出根拠が乏しく、具体性に欠ける。</p>	<p>この計画の収支見通しでは、地下鉄事業の乗車人員は、今後の人口推移から減少していくものと想定しています。しかし、交通事業者としては、「ゆたかな暮らし」と「まちの発展」を支えていくために、乗車人員の増加に積極的に取り組んでいく必要があると考え、市民と交通局が共有するわかりやすい目標として60万人を掲げています。</p>

## 第2 事業計画

### 計画期間の主な取組

#### 1 安全の確保

#### ② 安全性向上のための取組を推進します

意見の概要	札幌市及び交通局の考え方
各地下鉄における非常用出入口・階段について、利用したことがあれば非常時に役立つと思われるので年に数回開放してほしい。	交通局では、定期的に火災訓練を実施しています。平成25年11月には消防・警察と連携し、一般市民の方も参加していただき、列車火災を想定した訓練を実施しました。 いただいたご意見につきましては今後の訓練内容の参考とさせていただきます。

#### ③ 施設の安全性を強化します

意見の概要	札幌市及び交通局の考え方
地下鉄駅構内における水漏れについて改善すべき。	地下鉄の躯体の防水対策について南北線はアスファルト防水、東西線・東豊線はシート防水で設計しています。 漏水は躯体防水のキズより浸透しているものであり、発生源を特定することは困難であるため、樋による導水を主に行っています。
ホーム柵が設置されてから乗降口に整然と列ができ、乗客の意識・改善に役立っていると思う。	東西線及び南北線への可動式ホーム柵の設置に続いて、平成28年度末までに東豊線全乗降口にホーム柵を設置し、安全性を強化していきます。

## 2 快適なお客さまサービスの提供

#### ① スムーズな輸送サービスを提供します。

意見の概要	札幌市及び交通局の考え方
P.22 コスト削減のため自動改札機の更新の際、片側専用の改札機を設置してほしい。 また、ラッシュ時に改札を入場用と出場用と区別できないか。 類似意見他1件有	自動改札機については、改札機を通過できる人数を考慮した台数が必要となることから、各駅や混雑時等の利用状況を踏まえ、片側専用改札機など新たな形態の改札機を設置しても、現状と同数の改札機の設置は必要と考えています。 また、ラッシュ時間帯など混雑が著しい一部の駅において、改札機の一部を一定時間、入場専用または出場専用としてご利用いただく方法が改札口の混雑緩和に有効であると考えており、実施しています。
P.22 早朝の利用者のために、地下鉄の始発時間を繰り上げずべき。	日々、営業終了から始発列車が運行するまでの間は、地下鉄の安全運行に欠かせない車両、線路等の保守・点検作業を行っており、安全水準を維持する観点から、現状においては始発時刻を繰り上げることは難しいものと考えています。 いただいたご意見につきましては、他の事業者の動向や社会情勢等を見極めながら検討してまいります。

意見の概要	札幌市及び交通局の考え方
<p>P. 22</p> <p>バスのダイヤはパターン化され、わかりやすさの向上が図られているが、地下鉄のダイヤはバラバラであり、バス乗継の利便性向上には改善の余地がある。</p>	<p>大量輸送機関である地下鉄の運行ダイヤを作成する際には、各時間帯におけるお客さまの利用状況を考慮して、運行本数及び運行間隔を設定しています。その運行間隔についても、各列車の混雑率の平均化を図るために等間隔運転を基本としています。ご意見のように時刻表を毎時間同じ時刻に揃えますと、等間隔運行が保てなくなり、列車ごとの混雑率に不均衡が生じるため、結果としてお客さまの利便性の低下につながることから、実施は難しいと考えます。</p> <p>なお、バスとの乗り継ぎについては、地下鉄のダイヤを改正するにあたり、事前にバス事業者に対してダイヤを提供し調整を図っている他、各駅に地下鉄接続バスの最終発車時刻を掲示するなど、バス事業者との情報交換を行っています。</p> <p>今後も乗継等の利便性向上に向け改善に努めてまいります。</p>
<p>P. 22</p> <p>路面電車のダイヤを、朝夕を除く日中はすべて5分間隔で運行すると、混雑緩和になるほか、時刻表がシンプルになるため、利用者にメリットがあると思う。</p>	<p>路面電車は、日中約7分間隔で運行しておりますが、この運行間隔を短縮するには、乗務員を増員する必要があるため、今後のお客さまの利用状況等を踏まえながら、慎重に検証させていただきたいと考えます。</p> <p>なお、輸送力をアップした新型低床車両の増車にあわせ、混雑緩和が図れるよう効果的な運用方法を検討していきます。</p>
<p>路面電車の低床車について、朝夕等混雑する時間帯において一部座席を取り払う表示を目にしたことがあるが、現在行われているのか。</p>	<p>朝ラッシュの時間帯の混雑解消のため、当該時間帯は一部車椅子スペースの座席をたたんだ状態での利用についてご協力いただくよう案内表示を行っています。</p>
<p>路面電車の西線では、満員で乗車できない「積み残し」が恒常化しているが、改善点として計画で触れられていないのは問題だと思う。</p>	<p>路面電車の保有車両数と安全性を考慮の上、現在の運行間隔としているところですが、朝ラッシュの時間帯における一部停留場の混雑に伴い、ご迷惑をおかけしていることをお詫び申し上げます。</p> <p>増便については、西4丁目停留場における車両の折り返しに限界があるため、最も混雑が予想される一部停留場において、職員が車内のお客様に乗り残し防止にご協力いただくための声掛けを行う等の対応を行っているところです。今後、輸送力をアップした新型低床車両の増車にあわせて、当該車両の朝ラッシュ時間帯における効果的な運用方法を調査してまいります。</p> <p>また、ループ化後においては、逆回り等の混雑解消に資するご利用案内ができるように努めるとともに、運行ダイヤの改善の余地について慎重に検証していきます。</p>

② 快適な環境を整備します

意見の概要	札幌市及び交通局の考え方
<p>P. 23</p> <p>地下鉄駅のトイレの便座が冷たいのは当たり前前で、贅沢に慣れ過ぎているのではないかと疑問である。</p>	<p>お客さまの更なる利便性向上のため、さまざまな世代の方が、快適、スムーズに利用できるよう階段等の整備やトイレ内の設備について検討しています。その項目の一つとして、各駅の洋式トイレに温水洗浄便座を設置することを計画しています。</p>

③ お客さまがよりご利用しやすくなる取組を進めます

意見の概要	札幌市及び交通局の考え方
<p>P. 24</p> <p>市が助成している福祉乗車券・助成用ウィズユーザーカード・敬老パスを SAPICA に統一したほうが良いと思う。</p> <p>類似意見他 1 件有</p>	<p>保健福祉局において、福祉乗車証と助成用ウィズユーザーカード、敬老パスについて IC カード(助成用 SAPICA)に変更することを検討しています。</p>
<p>P. 24</p> <p>SAPICA 普及のため、10%のポイントに加え 10,000 円チャージすることで、500 ポイント付与するのはどうか。</p>	<p>SAPICA については、札幌市交通局のほか、バス事業者などと「札幌 IC カード協議会」を共同で設立し、ポイントを含めた各種サービス内容に関して協議を行い、事業内容を決定しています。</p> <p>SAPICA ポイントサービスは、乗車料金の 10%が自動的にポイントとしてたまり、乗車料金以上にたまったポイントは、自動的に乗車料金に使用されるもので、お客さまにお手数をかけることなくご利用いただける仕組みとしています。</p> <p>ご提案のありました、10,000 円チャージ時の 500 ポイント付与については、SAPICA はポイントが優先的に使用される仕組みのため、例えばサービス分の 500 ポイントのみ使用した後に、チャージした 10,000 円の払戻しをされますと、結果的に払戻し手数料 200 円のご負担のみで、ポイントによる 500 円分の乗車料金を使用できることとなります。</p> <p>このためチャージ時にポイントの付与は難しいものと認識していますが、SAPICA には、クレジットカードから自動的にチャージされるオートチャージサービスや、紛失時の再発行サービスが可能であるなど、磁気カードにはない利便性がありますので、SAPICA 普及促進に向けて、これらの点の PR に努めていきます。</p>



意見の概要	札幌市及び交通局の考え方
<p>P. 24 共通 1DAY カード等の 1 日乗車券を SAPICA に搭載できないのか。</p>	<p>SAPICA で共通 1DAY カード等のサービスを提供する際には、カードに必要な情報を記録することとなりますが、カードの記憶容量に限りがあるため、運用面及び経費面での課題等について、SAPICA を共同で運用しているバス事業者などと検討する必要があります。いただいたご意見につきましては今後の参考とさせていただきます。</p>
<p>P. 24 地下鉄の旅客案内表示は統一感がなく、広告などと区別がつきづらいほか、張り紙などは美観を損ね情報過多になる例も散見される。 また、未だに英語表記のないものもあるほか、方面・路線図表示など必要不可欠なものが、必要な場所がない。 計画にサインデザインマニュアルの制定などの具体的施策を盛り込み、公共交通優先の街、国際観光都市、創造都市にふさわしい統一された旅客案内表示を実現してほしい。 類似意見他 1 件有</p>	<p>地下鉄の旅客案内表示の配色や表示方法については、開業時からできるだけ統一感を持たせてきましたが、時代の移り変わりの中で、不足する表示内容の追加や補助標識の設置などで、統一感が失われている面もあり、英語表記も含め、ユニバーサルデザインやバリアフリーガイドラインに沿った整理が必要と認識しています。 しかし、全駅の案内表示の改修には多くの費用を要するため、今後、ハード面だけではなく、駅係員による案内などのソフト面も含めて、検討して行きたいと考えています。</p>
<p>P. 24 忘れ物センターについて、忘れ物ほどのくらの期間保管しているのか知りたい。</p>	<p>忘れ物センターでは 3 か月間保管しています。ただし、現金や高額なものなどは、忘れ物センターで 10 日間前後保管し、その後警察での保管となります。</p>
<p>P. 24 どサンこパスを年末年始も使えるようにしてほしい。</p>	<p>計画の本文にもあるとおり、どサンこパスにつきましては利用日を拡大し、年末年始にもご利用いただけるよう見直しを行いました。</p>
<p>P. 24 ドニチカキップ、どサンこパスをゴールデンウィークやお盆の期間にも使えるようにしてほしい。 類似意見他 1 件有</p>	<p>ドニチカキップ、どサンこパスは利用者の少ない土曜、日曜、祝日の利用促進を目的として発売しているため、ゴールデンウィークやお盆の期間の平日については、平日ダイヤで運行していることもあり対象日としていませんが、平成 26 年度より 12 月 29 日から 1 月 3 日までの期間も対象日として利用範囲を拡大する予定です。いただいたご意見は今後のサービス向上の参考とさせていただきます。</p>

意見の概要	札幌市及び交通局の考え方
<p>P. 24</p> <p>ドニチカキップは、割引のしすぎではないか。SAPICA 限定価格と通常価格の 2 本立てはできないのか。</p>	<p>SAPICA については現在、乗車料の 10%分をポイントとして付与していますが、SAPICA 限定価格として、例えば SAPICA でドニチカキップのサービスを提供するには、カードの記憶容量に制限があるため、運用面や経費面での課題等について、SAPICA を共同で運用しているバス事業者などと検討する必要があります。また、土日祝限定の割引率アップなどについては、経営への影響に加え、技術面や機器改修に係る経費など多くの課題があるため、難しいと考えられますが、いただいたご意見につきましては今後の参考とさせていただきます。</p> <p>なお、ドニチカキップは地下鉄の利用者数が少ない土曜、日曜、祝日に利用促進を図ることを目的とした 1 日中乗り放題の企画乗車券であるため、通常の日乗車券よりも割引率を高く設定しています。</p>
<p>P. 24</p> <p>料金の値下げや企画乗車券の新規発売について検討してほしい。</p> <p>類似意見他 2 件有</p>	<p>料金の値下げや企画乗車券の新規発売についてはサービス向上や需要喚起につながる取組ですが、市営交通事業の経営は依然として厳しい状況が続いていることから、今後の経営状況を勘案しつつ、慎重に判断していかなければならないと考えています。</p> <p>いただいたご意見につきましては今後の参考とさせていただきます。</p>
<p>P. 24</p> <p>北海道旅客鉄道株式会社（以下「JR 北海道」という。）との連絡定期・乗車券を販売してほしい。SAPICA が JR でも利用可能になれば 1 つの IC カードで乗車できて便利だと思う。</p> <p>類似意見他 1 件有</p>	<p>JR 北海道との連絡定期については、定期券の制度が異なることや、機器の導入・改修に多くの費用を要するため、課題が多い状況ではありますが、連絡乗車券については、平成 25 年 6 月 22 日から札幌市営地下鉄や市電においても Kitaca を始めとする他の交通事業者などが発行する 10 種の IC カードが利用いただけるようになっています。</p> <p>SAPICA の JR エリアでの利用については、当面は地域の公共交通ネットワークの重要な役割を担う JR 北海道との相互連携を図るため、Kitaca エリアにおける SAPICA の利用を目指しています。その実現に向けては、Kitaca エリア側の改札機などの駅務機器を改修する必要もあるため、JR 北海道の経営判断となる部分もありますが、今後も JR 北海道と協議を継続していきますので、ご理解をお願いします。</p>

意見の概要	札幌市及び交通局の考え方
<p>P. 24</p> <p>乗継割引とウィズユーカードのプレミアムが同時に適用になる二重割引は制度の不備であり、これらの是正をしないまま、市民議論も無く、明確な根拠も示さずウィズユーカードを廃止することは納得できない。</p> <p>きっぷが残るのであれば、今の改札で使用できるウィズユーカードは残すべき。</p> <p>類似意見他2件有</p>	<p>地下鉄、バス及び路面電車の乗継割引の制度は、郊外の方が都心まで来る際の負担軽減や地下鉄を基幹とする公共交通ネットワークの維持を目的に昭和48年に導入しております。一方、プレミアム付きウィズユーカードは、平成7年にカードの普及促進や、サービス向上を図るために導入し、利便性を損なうことがないよう1枚のカードで乗継割引を適用したものであり、導入目的が異なることから、ご理解をお願いします。</p> <p>なお、ウィズユーカードは、平成26年2月20日に路面電車・バスにおけるSAPICA定期券サービスが始まるなどSAPICAでの交通系サービスが出揃ったことに伴い、繰り返し使えるSAPICAへの移行による、年間約15トンの使い捨てカードの削減といった環境負荷の低減や、年間約3億円のカード作成経費の削減、そのほかSAPICAとの二重コスト解消のため、ウィズユーカードの廃止及びSAPICAへ一本化を決めさせていただいたところです。</p> <p>この決定にあたっては、SAPICAの導入検討と合わせて、議会において様々な議論をいただいた上で進めてきたものであり、また、平成25年度札幌市行政評価外部評価においても、SAPICAの普及促進や導入効果発現の観点から、早期にウィズユーカードからSAPICAに切り替えていくべきとのご指摘をいただいています。</p>
<p>P. 24</p> <p>SAPICAは手続きが面倒で乗車の記録も出ない。乗車以外の機能は不要であり、交通機能を第一に考えてKitacaと一本化すべき。</p> <p>また、ICカードの開発経緯や相互利用できない理由の説明がない。</p> <p>類似意見他2件有</p>	<p>SAPICAの導入経緯ですが、交通局では老朽化した磁気改札機などの機器更新が平成16年度以降に必要となることから、更新費用の低減が図られるICカードの導入について検討を行い、その結果、お客さまサービス（オートチャージ、紛失した際の再発行など）の向上だけでなく経営の効率化にも寄与し、さらに環境への配慮として、ウィズユーカード等の廃棄物を削減できるICカードの導入を決定しました。また、札幌市としても、ICカードの特長である多機能性を活用し、「公共交通事業の活性化」、「市民の利便性向上」、「地域経済の活性化」、「環境負荷の低減」を図ることを掲げ、公共交通を基盤として市民生活をより豊かにするICカードの導入を札幌市全体として決定したものです。</p> <p>JRエリア等でのSAPICAの利用については、当面、地域の公共交通ネットワークの重要な役割を担うJR北海道との相互連携を図るため、Kitacaエリアにおける利用を目指し、今後もJR北海道と協議を継続してまいりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。</p> <p>なお、SAPICAについては、地下鉄駅の券売機などで購入や入金することが可能で、地下鉄駅の券売機ではSAPICAの利用履歴を直近20件分まで表示・印字することが可能となっています。</p>

意見の概要	札幌市及び交通局的考え方
<p>公共交通を利用した人にメリットがあるシステムを構築してほしい。</p>	<p>交通局では、公共交通をご利用いただくお客さまにメリットがあるシステムとして、地下鉄・市電・バスとの乗継割引制度を設けているほか、バス事業者と共同で運用している SAPICA では、乗車料として利用された金額の 10%がポイントとしてたまり、乗車料として利用できるようになっており、ご利用いただいたお客さまにメリットのあるシステムとなっています。</p> <p>他にも、交通局主催の利用促進イベントで SAPICA をご提示いただいた場合に特典を設けるなど、様々な形で市営交通の利用促進の取組を行っていますが、いただいたご意見も参考にしながら、引き続き市営交通をご利用いただいたお客様にメリットを感じていただけるような仕組みを検討していきます。</p>
<p>各世帯に路線図や時刻表を配布するなど、バス、市電、地下鉄の利用促進に努めるべき。</p>	<p>市内の公共交通の時刻表や乗継経路、運賃等の情報をインターネットで配信する「えきバス・ナビ」を運営しているほか、コールセンターによる電話案内サービス(えきバス・テル)などのサービスがあります。今後も配信サービスの充実を図るほか、ご利用方法等の周知について改善してまいります。</p>
<p>さっぽろ駅に案内機能の拠点を整備し、外国人対応のみならず、他地域からの来訪者への対応、定期券販売やグッズ・企画券販売を行うスペースを確保すべきである。</p>	<p>札幌駅付近の観光案内機能として、札幌市と北海道、JR 北海道の 3 者が連携して、JR 札幌駅 1 階西側コンコース北口に『北海道さっぽろ「食と観光」情報館』を整備しています。ここでは英語・中国語・韓国語に対応可能なスタッフを配置し、観光客や札幌市民への「観光案内」及び「食の魅力」を発信するとともに、グッズ販売も行っています。</p> <p>また、定期券発売については、ジェイ・アール北海道バスのバスチケットセンターアピア店で取次発売を行うとともに(磁気券のみ)、地下鉄の緑色の券売機では地下鉄や市電の SAPICA 定期券(一部の定期券を除く。)を購入することが可能です。</p>
<p>ホーム電光掲示板の表示を時刻表示に変えてほしい。</p>	<p>機器の更新に合わせて発車時刻の表示となるよう改修を予定しており、東豊線は平成 27 年度、南北線は平成 36 年度、東西線は平成 39 年度の計画としています。</p>
<p>学生定期券の料金が高すぎる。中学生、高校生、大学生の料金を分けて設定すべき。</p>	<p>通学定期券の金額については、他の公営地下鉄事業者の平均的な割引率である 60%の割引率(1 か月定期)により算定しています。今後とも経営状況を踏まえながら適正な料金設定をしてみたいと考えています。</p> <p>なお、平成 26 年 4 月からは地下鉄の通学定期券の利用可能範囲を拡大しているところであり、今後も利便性の向上に努めてまいります。</p>

### 3 まちづくりへの貢献

#### ① 公共交通の利用促進につながる取組を実施します

意見の概要	札幌市及び交通局の考え方
<p>P. 25</p> <p>地下鉄駅とバスターミナルの構造について、通路が長く動線が複雑等使いづらい点が多々見られる。また、バスターミナルの多くは専用ターミナルと考えられるが使いやすくするための改善対策が行われた箇所はあまり見られない。</p>	<p>バスターミナルの今後の在り方について、札幌市全体で検討していく予定となっています。いただいたご意見につきましては今後の参考とさせていただきます。</p>
<p>P. 25</p> <p>麻生バスターミナルは発車後に右折信号を4回以上通過する等、無駄な停車が多く時間を要する。また、石狩方面への中央バス停留所は屋外の公道上にあり、乗継割引も使えない。一方で大型イベント時だけに使われ、通常は使われないことがない臨時バスレーンがあり、無駄である。</p>	<p>バスターミナルでの発着は、バスの経路等を考慮したバス事業者の判断によりますが、バス事業者にお客さまの声としてお伝えいたします。</p> <p>なお、ご指摘のあった大型イベント時に使用されている臨時バスレーンについては、普段通学専用バスの降車場として使用しています。</p> <p>また、乗継割引については、原則として札幌市内までとなっています。ご理解をお願いします。</p>
<p>P. 25</p> <p>宮の沢バスターミナルは一度地下を経由しなければいけない構造となっているため、バスの待ち時間を有効活用して買い物等する際には不便である。横断歩道を使えない構造は利用者の動線を見逃している。</p>	<p>宮の沢バスターミナルは、乗降客と発着するバスとの事故の防止及びバスの定時性確保の観点から、歩行者が施設内の車路を横断することができない構造となっています。</p> <p>ご不便をおかけしますが、ご理解をお願いします。</p>
<p>P. 26</p> <p>路面電車の現在の路線や環状化の計画は、一部の住民にしか便益が寄与せず、全く利益を享受できない市民も多い。路面電車は環状通に軌道を敷設し、地下鉄と連携しなければ、整備効果は低いのではないかと。</p>	<p>札幌市では路面電車のまちづくりへの活用を目的に路線を延伸すべきと考え、将来の人の動き、地域特性、まちづくりの状況などを総合的に検証し、「都心地域」「創成川以東地域」「桑園地域」の3地域を延伸検討地域としています。</p> <p>また、現在は幅広い市民議論も踏まえ、札幌駅周辺、大通、すすきのを結ぶ路線の延伸に向け、まずは駅前通でのループ化を先行して整備することとしています。</p>
<p>P. 26</p> <p>路面電車のループ化をやめてほしい。</p>	<p>今後、札幌市は、超高齢・人口減少社会の到来が予測されており、暮らしや産業、低炭素社会を支える都市整備が必要となります。</p> <p>路線のループ化については、人や環境にやさしく、魅力や賑わいを創出する特性を持つ路面電車を都心のまちづくりに大きく貢献させていくための都市整備であると考えています。</p>
<p>P. 26</p> <p>路面電車のループ化について、対外的にPRしていくべき。</p>	<p>路面電車の取組については、平成25年5月の新型低床車両のデビューイベントをはじめとして市民の方々へPRを行っています。</p> <p>平成27年にはループ化の開業を予定しているため、いただいたご意見を参考にしながら今後も様々な機会を設けてPRを行いたいと考えています。</p>

② 地下鉄駅周辺などの機能向上を促進します

意見の概要	札幌市及び交通局の考え方
<p>P. 28</p> <p>さっぽろ駅及び札幌駅前通地下歩行空間の混雑緩和のため、地下鉄さっぽろ駅の連絡通路を撤去してほしい。</p>	<p>さっぽろ駅の連絡通路の柵撤去については、まちづくりにおける位置づけや財源確保等、内部検討を行っているところであり、引き続き実施時期なども含め、関係部局も交えながら検討を進めていきます。</p>

③ 環境対策に取り組みます

意見の概要	札幌市及び交通局の考え方
<p>P. 29</p> <p>節電で改札機を止めるより、地下鉄駅の照明を削減すべき。</p>	<p>地下鉄駅の照明については、お客さまの安全を最優先に考え、視覚障がいのある方に配慮しつつ、安全上支障のない明るさが確保される範囲で節電しています。</p> <p>なお、節電による改札機の一部停止については、お客さまの利用に支障が出ないように、各駅における利用者数の増減や時間帯等を考慮し実施していますので、ご理解をお願いします。</p>
<p>大通駅の東西線のりばの階段に掲げている路線図をコスト削減のために電光式をとりやめて東豊線と同様の非電光式に見直してほしい。</p>	<p>ご意見のあった路線図についてですが、電照広告と一体構造となっており、路線図のみを非電照化することは難しい状況にあります。ご理解をお願いします。</p>
<p>環境対策として市電中心の交通体系を実現してほしい。</p>	<p>札幌市では、路面電車をはじめとした各交通モードの連携により、公共交通を軸とした交通体系の実現を目指しています。</p> <p>その中で、環境にやさしい路面電車は、交通機関としてだけでなく、まちづくりへの活用が新たな役割として求められており、札幌市では、「都心地域」「創成川以東地域」「桑園地域」を延伸検討地域として路線の延伸に関する検討を行うこととしています。</p>
<p>路面電車について VVVF 車両が数両あるようだが、回生ブレーキを使用していないように感じている。回生が利用できない機構なのかは不明であるが、庁舎の太陽光発電よりは交通事業者として優先的に取り組むべき。</p>	<p>ブレーキ時にモーターで発電した電力を架線に戻す回生ブレーキシステム付きの VVVF インバーター制御装置を 8500 形車両 6 両、新型低床車両 A1200 形車両 3 両の計 9 両で採用しています。</p>

④ すべての人にやさしい施設整備を行います

意見の概要	札幌市及び交通局の考え方
<p>P. 31</p> <p>路面電車の新車導入の際に、レトロ調車両(3300 形なみの 2 ステップ)を導入してほしい。</p>	<p>路面電車の車両については、交通バリアフリー法により、新車導入にあたっては、車両の床面と停留場の段差をできる限り平らにするなど、バリアフリー化基準への適合義務が定められています。</p> <p>このため新車はバリアフリー対応の低床車両を導入しています。</p>
<p>P. 31</p> <p>路面電車の新型低床車両導入の際は、座席数の増設と席配置の見直し(従来のような横向き座席等)、入口位置を後方に変更するなど、利用者の意見を取り入れた上で検討してほしい。</p> <p style="text-align: right;">類似意見他 2 件有</p>	<p>新しく車両を製造する際には、バリアフリーの観点から低床車両の導入が求められています。新型低床車両ポラリスについてもバリアフリーを基本とし、路線や運行・施設面の条件を加味し設計・製作しています。</p> <p>低床車両は通路を車輪と車輪の間に設けるため限られた通路幅になること、また、先頭車では座席を車輪上部に設けるため座席配置が対面になるなど構造的な制約がありますことについて、ご理解をお願いします。</p> <p>今後の車両導入にあたっては、いただいたご意見を参考に、誰にでも利用しやすい低床車両となるよう検討を進めていきます。</p>
<p>P. 31</p> <p>北 24 条駅は公共施設が多いため、ホームにエスカレーターを設置してほしい。公共施設側の出入り口には動線の妨げになるためエレベーターは不要。</p>	<p>エレベーター及びエスカレーターについては、適切な設置の考え方や増設の必要性、優先順位を整理した上で、関係部局と連携しながら、計画を策定し、順次増設していきます。</p>
<p>路面電車のステップについて、補助ステップが付いていない車両は段差が高く、乗りづらいため、全車に補助ステップをつけてほしい。</p>	<p>平成 21 年度に乗車口が 2 段となっていた車両について、乗車口の段差解消のため、全車補助ステップを設置しました。その他の車両は乗車口が 3 段になっており、比較的段差がゆるく、また、段差のスペースの関係上、更に補助ステップを設置することは困難な形状となっています。ご理解をお願いします。</p>
<p>白石区複合庁舎移転整備事業との連携協力の際に、駅駐輪場の整備は利用者の利便性を考慮した設計としてほしい。</p> <p>現在地下鉄白石駅駐輪場は容量が十分に放置自転車も少なく、良い状態を保っている。しかし、その駐輪容量の大半は白石区複合庁舎移転先にあるため、白石区複合庁舎建設中に代替の駐輪場も確保しなければならないことや、白石区複合庁舎完成時の地下駐輪場の容量と利便性も十分考慮する必要がある。</p>	<p>白石複合庁舎の駐輪場については、駐輪環境と乗継利便性に配慮することを前提に計画しています。また、建設中の代替駐輪場においても、利便性等が著しく低下しないよう関係機関と調整していきます。</p>





意見の概要	札幌市及び交通局の考え方
<p>P. 33</p> <p>平成 15 年と平成 25 年度を比較した際に、なぜ平成 25 年度に管理職の人員数が増加しているのか。管理職を減らし、はじめて市民は交通局のやる気を理解すると思う。</p>	<p>交通局では、平成 4 年以降、経営健全化に向けた取組を進める中で、管理職についての見直しを進めてきており、平成 25 年度までに 50 名の削減を行ってきました。(係長以上の役職者 平成 3 年度 115 名→平成 25 年度 65 名)。</p> <p>役職者数については、業務量の変化などから年度ごとに若干の増減はありますが、今後とも効率的な組織体制の維持を目指しながら、安全で確実な輸送サービスの提供、さらには、お客さまサービスの向上やまちづくりへの貢献を果たしてまいります。</p>

## ② 人材育成・技術継承を計画的に進めます

意見の概要	札幌市及び交通局の考え方
<p>路面電車の運転手について、旅客対応が以前よりも良くなっている感じを受けている。時間で動いている、神経を使う大変な仕事だが、サービス業と自覚し継続してほしい。</p>	<p>地下鉄及び路面電車の両事業で、毎年定期教育訓練を実施しています。路面電車については、小集団教育に取り組んでおり、いろいろなテーマで研修を行っています。待遇については、お客様にどのように心配りをすればいいのか等話し合っています。今後もよりよい待遇ができるよう努力していきます。</p>

## ③ 関連事業を推進し、増収を図ります

意見の概要	札幌市及び交通局の考え方
<p>P. 35</p> <p>地下鉄駅売店の業態等を含め駅構内・ターミナルでの関連事業・収益事業のあり方を再検討すべき。</p>	<p>駅構内・ターミナル施設の活用のあり方については、お客様の利便性やニーズを踏まえた業種業態の店舗等の設置を第一に考え、民間事業者を主とした募集を継続し、附帯収入の確保に努めています。</p>

### 収支の見直し

#### 1 地下鉄事業

#### ② 個別項目の見直し

意見の概要	札幌市及び交通局の考え方
<p>P. 36</p> <p>収支の見直しを見ると一般会計補助で黒字を確保していることがわかる。民営的手法を検討願いたい。</p>	<p>計画本文にもあるとおり、平成 25 年度までは地下鉄建設時の資本費負担の一部について財政支援を受けてきましたが、今後は資金収支を見通しながら出来る限り財政支援を受けずに自立した経営を行います。いただいたご意見につきましては今後の参考とさせていただきます。</p>

## 2 路面電車事業

### ① 乗車人員の見通し

意見の概要	札幌市及び交通局の考え方
P. 40 路面電車の乗車人員の見通しについて、沿線の生産年齢人口をどのように見込んだ上で算出しているのか。路面電車沿線では、生産年齢人口は平成 35 年程度まで増加するのではないかな。	路面電車の乗車人員は、路面電車沿線のほか、全市の人口推計を加味したうえで、ループ化などの特殊要因を考慮して推計しています。 なお、乗車人員の推計では、平成 27 年度以降、利用者に占める生産年齢人口の割合は減少していくものと見込んでいます。

### ② 個別項目の見通し

意見の概要	札幌市及び交通局の考え方
P. 40 路面電車の乗車料金が 200 円は少々高いと思う。消費税が 10%と仮定したとしても 180～190 円がいいところなのではないかな。	路面電車事業は将来にわたり安全で確実な輸送サービスや時代に合ったサービス等への対応を限られた経営資源の中で計画的に行っていく必要があるため、本計画においては運賃水準の検討を行い、平成 27 年 10 月に 200 円の運賃改定を想定しています。 いただいたご意見につきましては今後の参考とさせていただきます。
P. 40 路面電車の料金を 200 円に値上げすることにより利用率の低下が懸念される。潜在需要の掘り起こしのため、市内の行事等に合わせて 1 か月間 100 円に値下げしてみてもどうか。	料金の値下げや企画乗車券の新規発売についてはサービス向上や需要喚起を図る取組ですが、路面電車事業の経営は依然として厳しい状況が続いていることから、今後の経営状況を勘案しつつ、慎重に判断していかなければならないと考えています。 いただいたご意見につきましては今後の参考とさせていただきます。

その他

意見の概要	札幌市及び交通局の考え方
<p>地下鉄・市電を交通の拠点として民間バスと連携をとった交通計画が必要であり、市民が利用しやすい公共交通網を作成してほしい。</p> <p>類似意見他 1 件有</p>	<p>札幌市では、将来的な人口減少、少子高齢化の急速な進展などの課題に対応するため、将来交通に対する基本的な考え方及び 10 年間の短・中期に実施する交通施策を取りまとめた「札幌市総合交通計画」を平成 24 年 1 月に策定し、現在、これに基づく様々な施策を推進しております。今後市内各地域から地下鉄駅などの拠点にアクセスするバスネットワークの確保など、各交通機関が相互に連携した市民にとって使いやすい公共交通ネットワークの構築に努めていきます。</p>
<p>市民に公共交通機関を利用してほしいというならば、まず札幌市職員はやむを得ない事情を除き自家用車通勤を自粛すべきだ。</p> <p>特に学校の職員は中学校や小学校の狭い敷地内に自家用車を駐車しているが公共交通機関での通勤が面倒だということなのだろう。市職員の自家用車通勤を禁止し、代わりに使い勝手の悪い公共交通機関が強化されれば、自家用車通勤が減り、利用者も増えるはずだ。</p>	<p>札幌市職員は、勤務場所や勤務時間などの状況が多岐に渡るため、一律に自家用車による通勤を制限することは困難ではありますが、日常生活における積極的な公共交通機関の利用について、市職員に対し呼びかけていきます。</p>
<p>西岡や澄川から南 30 条西 12 丁目付近に移動する際に遠回りしなければならないのは、ミュンヘン大橋ができる前の交通体系を見直していないためではないか。</p> <p>南回りの環状のバス路線がないのは、市の政策のミスではないか。札幌市全体のバス路線を見直してほしい。</p>	<p>バス路線の見直しについて、公共交通として維持していくだけの需要が見込まれることが必要であり、バス事業者としての経営上の観点からの判断となります。札幌市としては、利用者のニーズや利用実態などの地域特性に応じて、効率的で使いやすい地域公共交通ネットワークを構築するための検討を交通事業者と連携しながら進めていきます。</p>
<p>JR や路面電車との相互乗り入れのため、地下鉄をゴムタイヤから鉄車輪に変更してほしい。</p> <p>類似意見他 1 件有</p>	<p>JR 等と相互乗り入れのためにゴムタイヤから鉄車輪に変更することについては、車両を新たに製作しなければならないことや線路設備等の大規模改修が必要となり、莫大な費用がかかります。また、複数年営業休止した上での改修工事が必要となるため非常に難しいものと判断しています。</p>
<p>観光利用の視点が欠落している。市民以外の利用も乗車人員増のためには重要な要素であることから、札幌市の考え方を記載してほしい。</p>	<p>乗車方法や乗車券の購入方法、料金の支払い方法や乗継方法などの周知について見直し、市外からの利用者や観光客にも対応した、よりわかりやすい内容・表示を行い、利用方法の周知に努めます。</p> <p>また、札幌市では北海道新幹線の札幌延伸効果を波及させるため、市民生活や経済・観光などを支える円滑な交通ネットワークの強化・構築を目指しています。</p>

意見の概要	札幌市及び交通局の考え方
<p>今回のパブリックコメントの告知方法が不明確で不徹底、わかりにくく、市民や利用者からの意見聴取をしようとしているのか、その積極性がほとんど感じられない。地下鉄駅や車内でのポスター掲示が無く、きっぷ売場に概要版が置かれていてようやく判明した。また、計画案「本編」の配布を拒否する駅員も存在した。これらについて強く改善を求める。</p>	<p>今回パブリックコメントを実施するにあたり、札幌市のホームページや広報さっぽろ4月号にて意見を募集している旨掲載したほか、各報道機関への情報提供や札幌市市民自治推進室が行っているメールマガジンに掲載するなどしてお知らせいたしました。いただいたご意見を参考に、駅の対応を含め、改善に努めていきます。</p>
<p>記載内容が市営交通や札幌市だけに限定されており、札幌市と北海道庁の関係やJR北海道や各バス事業者との連携など市営交通と外部との関係について記載がない。特に市営交通はJR北海道とどのように連携していくつもりか項目を設けて記載すべきである。</p> <p>また、本計画が交通局限定であるというなら、市長部局の総合交通部局との整合性や道央交通圏との関連性についての章もおこして、記載すべきである。</p>	<p>本計画については、札幌市の交通に関する個別計画等を策定・実施するうえでの指針である「札幌市総合交通計画」の趣旨を踏まえた計画となっています。</p>
<p>将来像の指摘も不明確。例えば札幌市が市政重点施策と位置付け積極誘致する北海道新幹線延伸時の対応等についての記載や目標について記述すべきである。</p>	<p>北海道新幹線延伸時の対応については「札幌市まちづくり戦略ビジョン(戦略編)」にて札幌延伸効果を道内に波及させるため、交通ネットワークの強化などにより、市民生活や経済・観光などを支える円滑な交通ネットワークの構築を目指すとして整理しており、交通局としても関係部局とともに交通ネットワークの強化に努めていきます。</p>
<p>市営企業審議会等での議論が不徹底である可能性が高い。外部委員の委嘱方法が不適切であり、本計画についても根本的問題を積み残しするような記載になっている。これまでの利用者の不満がどこにあってどのように改善すべきか議論がなされていない。このような点の是正のためには審議会の運営や人選の有り方等根本的な見直しが必要と考える。</p>	<p>札幌市における市営企業調査審議会の委員は学識経験層、経営者層、世論代表、利用者層など、広く各界各層の人材により構成されており、総務局で委嘱し、市の要綱に従って運営しています。本計画策定にあたっては、各委員の方々にはそれぞれの観点でご審議をいただき、ご意見をいただいています。</p>

意見の概要	札幌市及び交通局の考え方
<p>路面電車において両替ができなくなった場合に運転手の判断で、客を無料で降車させていることがあるが、その件数を教えてほしい。</p>	<p>高額紙幣の両替が出来ない場合は、次回ご乗車の際に、今回の料金と合わせてお支払いいただくようご案内しています。このような対応を行っている件数は把握していませんが、ごく少数であると認識しています。現状においては、高額紙幣の両替機を車載することは経費的に困難であるため、乗務員の手持ち紙幣のみでは両替に限界がある旨ご理解いただき、ご乗車の前に小銭をご用意いただきますようご協力をお願いします。</p> <p>なお、事前にチャージしておけば、札幌圏の地下鉄・バス・路面電車の改札機や運賃箱のカード読み取り部にタッチするだけでご乗車いただける SAPICA を発売しておりますので、こちらのご利用もご検討いただければ幸いです。</p>