

令和5年1月10日

いわくにバス株式会社  
代表取締役 上田 純史 様

岩国市長 福田 良彦



法令順守の徹底と利用者対応の改善について（改善要請）

いわくにバス株式会社は、定款にありますように、岩国市において公共交通の中核的役割を担っているバス事業サービスを市民に安定的に提供する目的で、平成27年4月に、市が100パーセントの出資をして設立した第三セクター等に当たります。

本市の関与の在り方としては、令和元年5月の「第三セクター等の経営健全化等に関する指針」にありますように、原則として、出資額等に応じた範囲において責任を負うものと考えております。

本市は出資者として、出資比率を踏まえた適切な指導、監督、要請といった関与を行う必要があります。いわくにバスに対し、公共交通を所管する部長を取締役として就任させ、担当課職員をオブザーバーとして役員会等に出席させているところです。

これまで本市に寄せられる、いわくにバス利用者からの苦情の多くは、主に代表取締役一人が担当している利用者対応にあります。利用者の人権を侵害するおそれがある行為などは決して許されるものではなく、市民が安心してバスを利用できない可能性が生じている状況を看過することはできません。

本市としましては、いわくにバスに対し、法令順守の徹底と利用者対応の改善を強く要請します。代表取締役は、本市の指導に従い、次回の取締役会並びに株主総会までに、改善報告書（①利用者対応体制の現状と問題点、②具体的な改善方法、③改善により見込める効果、④改善に必要な経費やスケジュール、等を明記のこと）を提出してください。