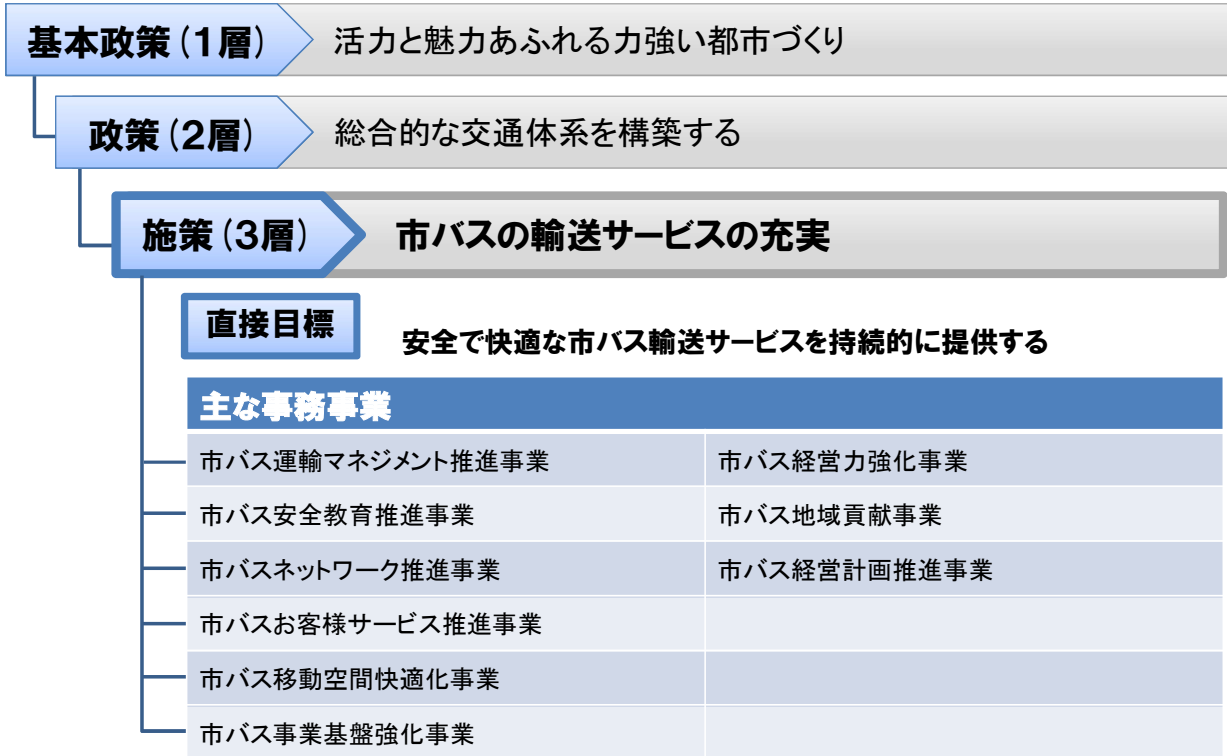




施策の概要

概要 / 背景 / 取組 / 成果 / まとめ



実施計画に位置付けた成果指標

概要 背景 取組 成果 まとめ

成果指標①		有責事故発生件数(走行距離10万kmあたりの有責事故発生件数)			
算出方法	(有責事故発生件数(件)÷走行距離(km))×100,000				
指標の考え方	責任割合1%以上の事故を有責事故発生件数として把握することにより、市バス事業の使命である安全運行について、効果的な事故防止対策や研修等の一定の成果を測る				
指標の目標値	0.29件(H26)	0.28件以下(H29)	0.28件以下(H33)	0.28件以下(H37)	
目標値の考え方	安全運行のより一層の向上を図るため、東京都や横浜市などの大都市公営事業者の中でトップレベルにある安全水準を向上させる必要がある。過去の実績値からの削減をめざすとともに、大都市公営事業者平均0.77(H26)を下回って高い水準にあることから、その水準以下をめざす。				
成果指標②		お客様満足度(市バスお客様アンケート調査)			
算出方法	市バスお客様アンケート調査において市バスのサービス全般を「満足、やや満足、普通、やや不満、不満」の5段階で評価し、「満足」と「やや満足」の合計をお客様満足度として算出				
指標の考え方	市バスサービス全般に対するお客様満足度を把握することにより、今後のサービス向上に向けた取組や研修等について一定の成果を測ることができる。				
指標の目標値	55.4%(H26)	62.5%以上(H29)	68.0%以上(H33)	72.0%以上(H37)	
目標値の考え方	お客様の声や満足度などの変化を踏まえ、お客様に満足いただけるサービスの提供を行い、満足度の向上につなげる。H30までに65%以上の達成をめざすとともに、H31以降は、毎年1%以上の向上をめざす。				

実施計画に位置付けた成果指標

概要 背景 取組 成果 まとめ

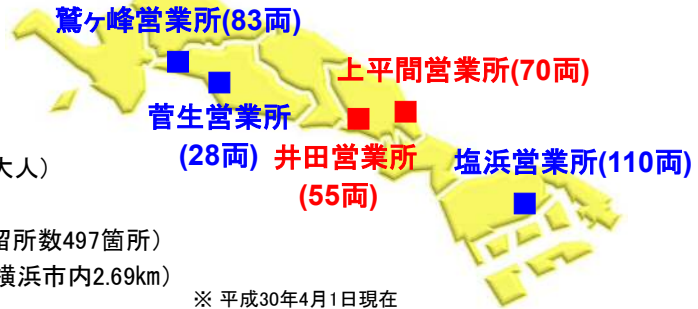
成果指標③		市バスの乗車人数(1日平均)			
算出方法	社会経済状況等の変化により乗車人数(1日平均)の増減の変動が大きいいため、H22からH26の実績値の平均値を現状値として算出				
指標の考え方	乗車人数を把握することにより、サービス向上に向けた取組について、一定の成果を測ることができる。				
指標の目標値	127,993人 (H22～H26平均)	12.9万人 (H25～H29平均)	13.1万人 (H29～H33平均)	13.3万人以上 (H33～H37平均)	
目標値の考え方	乗車人数の増減の変動が大きい中、中長期的なトレンドを踏まえながら、乗車人数の増加をめざす。現状値に過去の増加人数の平均値を加え、各年度の推計値を算出し、それを上回る値を目標値として設定する。				

市バス事業のあらまし

概要 背景 取組 成果 まとめ

- 市バス運行開始日 昭和25年12月15日
- 運行区域 川崎市全域(一部横浜市域乗入)
- 普通乗車料金(市内均一)
 - 現金: 大人210円 小児110円
 - IC: 大人206円 小児103円
 - ※ 川崎病院線は大人・小児とも100円
 - たまプラーザ駅乗降は現金220円、IC216円(大人)
- 車両数 346両(乗合341両、貸切5両)
- 営業路線及び系統数】28路線、192系統(停留所数497箇所)
- 【路線免許キロ】 195.423km(市内192.733km、横浜市内2.69km)

○市バス営業所 ■ 直営営業所 ■ 委託営業所



※ 平成30年4月1日現在

○市内バス事業者の乗車人員(H28年乗合バス)

事業者	乗車人員(人)	シェア
市バス	48,735,911	39.3%
臨港バス	33,742,091	27.2%
東急バス	27,105,088	21.8%
小田急バス	14,470,381	11.7%
合計	124,053,471	100.0%

(資料) 『川崎市統計書』から作成
※ 市バスは年度(4月～3月)、民間バスは年間(1月～12月)

○乗合バス事業運輸実績(H28年度)

区分	数量	1日当たり
延実働車両数	105,563両	289両
実車走行キロ	12,983,946km	35,572km
乗車人員	48,735,911人	133,523人
乗車料収入(税抜)	7,789,487,073円	21,341,060円

市バス事業を取り巻く環境と課題

概要 背景 取組 成果 まとめ

- 道路交通法の改正に伴う自転車の車道走行の徹底などによる道路走行環境の変化や高齢者利用の増加など、**市バスの安全運行を取り巻く状況の変化に対応**するため、**運転手等の安全教育の充実・強化など、輸送安全性の更なる向上**を図る必要があります。
- 臨海部への企業進出等による就業者の増加や北部地域の市バス利用者の増加などによる**輸送需要の高まり、高齢化の進展など、社会経済環境が大きく変化**していることから、**公共交通の役割を踏まえ、利用状況に見合った路線の見直しやダイヤ改正、高齢化への対応として公共施設・病院等へのアクセスを向上させる路線の検討など、市バスネットワークの維持・充実に向けた取組の推進**を図る必要があります。
- 厳しい経営状況の中で、**市バスサービスを安定的に提供する事業運営が必要**であることから、**営業所管理委託の拡大や、老朽化した営業所等の計画的整備など、安定的な事業基盤の構築に向けた取組を推進**する必要があります。



市バス運輸マネジメント推進事業、市バス安全教育推進事業

概要 背景 取組 成果 まとめ

- 輸送の安全を確保するため、国の指針を踏まえ、職員の安全意識の向上、PDCAサイクルの構築による安全管理体制の継続的改善、発生要因を踏まえた効果的な事故防止対策の実施などの取組を行いました。
- 運転手等を対象とした安全教育・研修による人材育成の取組など、運輸安全マネジメントに基く取組を着実に推進し、安全な輸送サービスの確保と安全水準のさらなる向上に取り組みました。

1 市バス運輸マネジメント推進事業

- 輸送安全委員会の開催(4回)
- 効果的な事故防止対策の実施
 - ・ドライブレコーダーの5カメラ化
 - ・車両後面注意表示の整備
 - ・ヒヤリ・ハットマップの更新
 - ・交通安全教室の実施拡充
 - ・ヒヤリ・ハット事例の動画による運転手への周知(附則資料)
- 運行管理体制の充実・強化
- 運行ミス防止対策の実施
- 「貸切バス事業者安全性評価認定制度」一ツ星の評価認定



交通安全・バリアフリー教室



安全性評価認定証

2 安全教育の充実・強化

- 営業所研修(全運転手対象)の実施(営業所:8回)
- 階層別研修、派遣研修の実施(階層別研修・派遣研修25回)



事故防止研修



安全運転技術研修

(附則資料)ヒヤリ・ハット事例の動画による運転手への周知

概要 背景 取組 成果 まとめ

- 各営業所運転手から寄せられる、ヒヤリ・ハット情報を基にマップを作成し、営業所へ掲示するとともに、平成29年度からは、営業所のデジタルサイネージを活用して動画を流し、情報共有と事故防止に努めております。



ヒヤリ・ハットマップを作成し、各営業所や研修センターに掲示



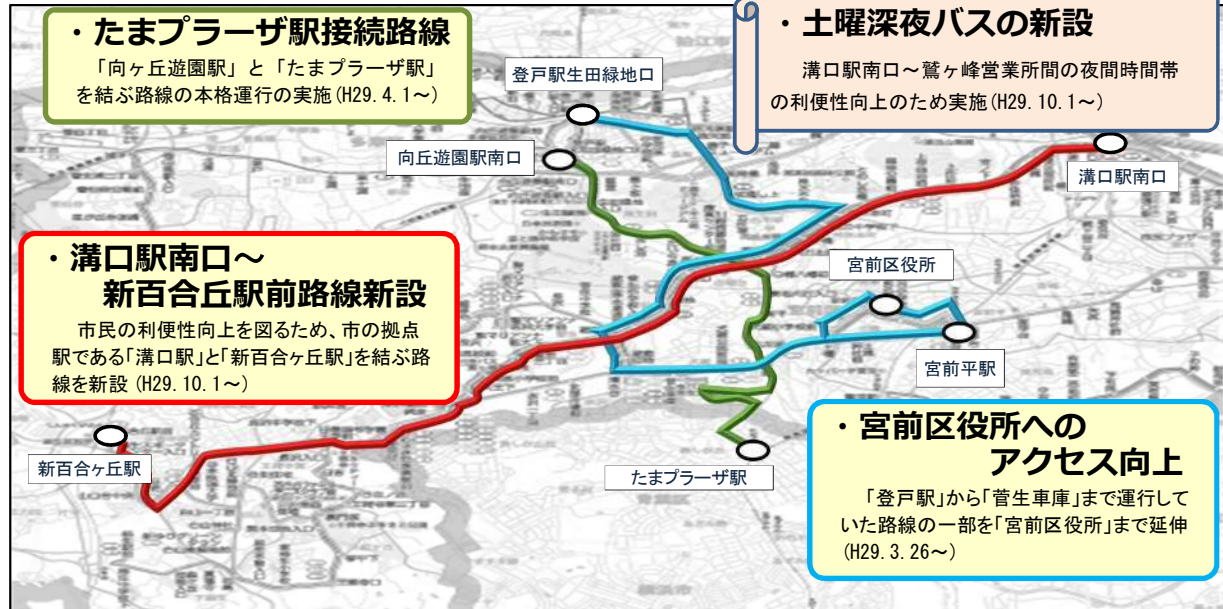
デジタルサイネージ

各営業所で、ドライブレコーダーで撮影したヒヤリ・ハット事例や、実際の事故映像の動画を流し、注意喚起している。

市バスネットワーク推進事業

概要 背景 取組 成果 まとめ

- 主要鉄道駅や公共施設等へのアクセス向上など、市バスネットワークの維持・充実を図りました。
- 平成28年度から平成29年度にかけて、主に北部地域の輸送需要等に対応する路線の見直し、ダイヤ改正等を行いました。



市バスお客様サービス推進事業、市バス移動空間快適化事業

概要 背景 取組 成果 まとめ

- 市バスサービスポリシーの実践を通して、お客様に満足いただけるサービスの提供に取り組みました。
- バリアフリー化の推進や分かりやすい案内サービスの充実などに取り組みました。

1 市バスお客様サービス推進事業

- 「市バスお客様アンケート調査」の実施
調査結果を分析・検証し研修等に活用
- 添乗観察の実施による助言・指導
- サービス向上研修の実施(3回)



2 市バス移動空間快適化事業

- ノンステップバス車両の更新(5両)
- 多言語対応タブレット型運行情報表示器の設置(13基)
※ 過年度設置分10基についても多言語化
- 上屋、標識及びベンチの計画的整備の実施(建替・補修整備)
(上屋8基、標識16基、ベンチ47脚(狭小ベンチ1脚含む))



年度	H26	H27	H28	H29
満足度	55.4%	52.1%	59.2%	59.5%
回答数	1,402	1,653	1,240	1,180



市バス事業基盤強化事業、市バス経営力強化事業

概要 背景 取組 成果 まとめ

- 人材の確保・育成や営業所の計画的整備など、安定的な事業基盤の構築に取り組みました。
- より一層の経営改善などに取り組み、経営力の強化を図りました。

1 市バス事業基盤強化事業

○人材の確保・育成

- ・配属希望営業所での公募非常勤嘱託運転手採用選考を随時実施
- ・市長表彰、職員提案制度、運転技能コンクールの実施

○上平間営業所の計画的整備

- ・実施設計完了、事務所棟建替工事着手



上平間営業所
完成予想図

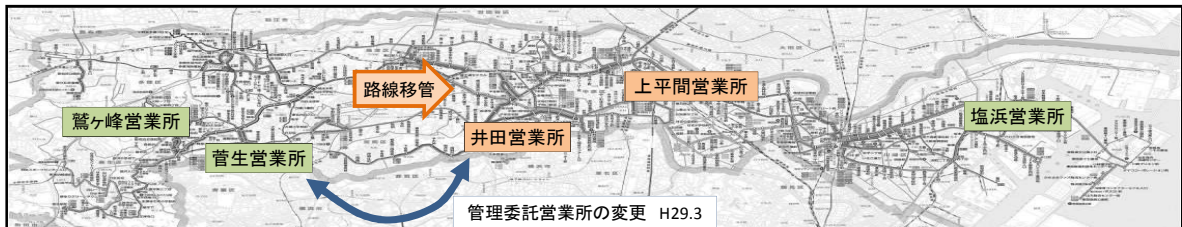


市長表彰

2 市バス経営力強化事業

○上平間、井田営業所の管理委託

○委託営業所に路線を移管し、直営営業所の経営資源による新たな需要への対応を図る



市バス地域貢献事業、市バス経営計画推進事業

概要 背景 取組 成果 まとめ

- 地域社会の一員として、市バスをより身近に感じていただき、市民や地域に親しまれる市バスを目指す取り組みを推進しました。
- 公営バスとしてお客さまに満足いただける利用しやすいサービスの提供に向けて継続的にサービス向上を図り、市民やお客様の足を確保しました。
- 持続可能な経営を図るため、次期経営計画策定の取組を推進しました。

1 市バス地域貢献事業

- ハイブリットノンステップバスの購入(2両)
- 災害時の迅速な対応に向けた取組
- 市バス♥安全・安心フェスタ(来場者数6,000人)
- ギャラリーバスの運行(365日)



ギャラリーバス



市バス♥
安全・安心
フェスタ



車内の絵画



2 市バス経営計画推進事業

- 市バス事業経営プログラムの進捗管理会議の実施
- 次期経営計画策定に向けた取組
 - ・「市バス事業アドバイザー・ボード」の開催(3回開催)
 - ・平成31年度を計画期間の初年度とする次期経営計画を平成30年度中に作成

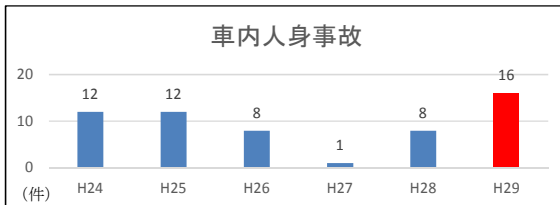
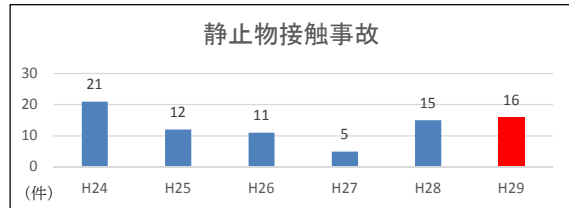
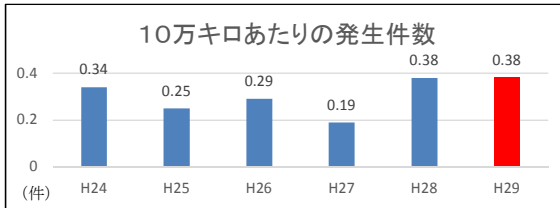
成果指標①の達成状況(目標未達成)

概要 背景 取組 成果 まとめ

有責事故発生件数(走行距離10万kmあたりの有責事故発生件数)

- 走行距離10万kmあたりの有責事故発生件数は、平成29年度は目標の0.28件に対し0.38件となりましたが、大都市公営事業者の中ではトップレベル(2位)の安全性を維持しています。
- 事故の形態別による状況については、静止物接触事故及び、車内人身事故が前年度より増加しています。

	H29
目 標	0.28件
実 績	0.38件
現 状 値	0.29件(H26)



事故種別	静止物接触事故	車内人身事故	車両接触事故	自転車関係事故	通行人接触事故	有責事故発生件数
有責事故発生件数	16件	16件	12件	5件	1件	50件

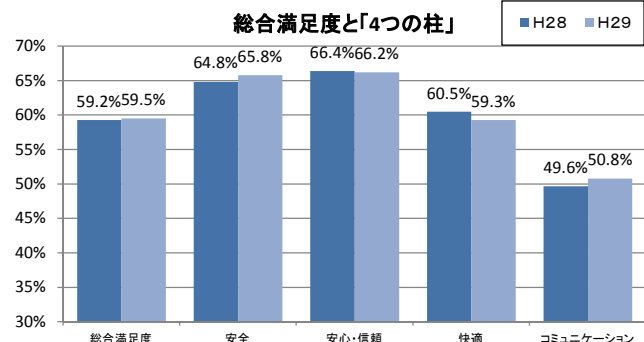
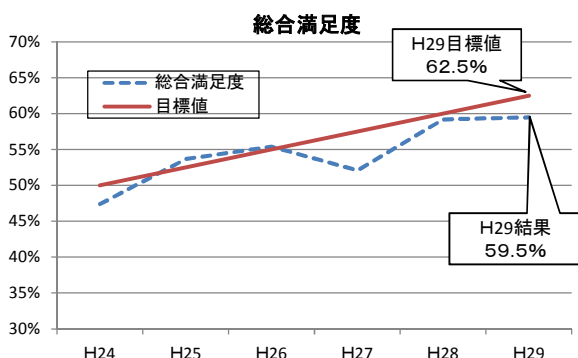
成果指標②の達成状況(目標未達成)

概要 背景 取組 成果 まとめ

お客様満足度(市バスお客様アンケート調査)

- 交通局では、「市バスサービスポリシー」に基づき、お客様満足度を把握して、サービスポリシー実践の参考とするため、「市バスお客様アンケート調査」を実施しています。平成29年度の総合満足度は前年度と比べて増加したものの、目標値62.5%に対し実績値は59.5%となりました。
- アンケート項目ごとの状況については、市バスサービスポリシーに定める「4つの柱」のうち「安全」、「安心・信頼」、「快適」の満足度については60%程度となっており、「コミュニケーション」の満足度は50%程度となっています。

	H29
目 標	62.5%
実 績	59.5%
現 状 値	55.4%(H26)



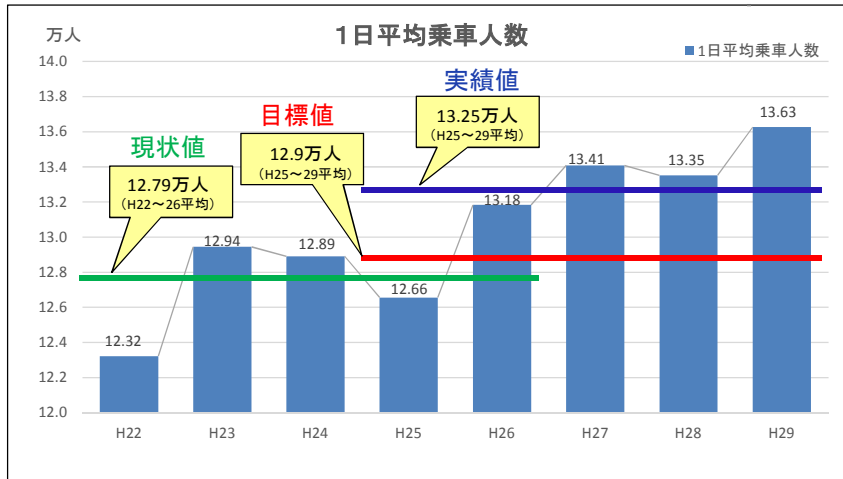
成果指標③の達成状況

概要 背景 取組 成果 まとめ

市バスの乗車人数(1日平均)

- 市バスは、市域全体を営業エリアとして運行し、公営バスとしての意義・役割に応じて市のまちづくりや福祉、環境対策などの行政施策との連携・協力を行い、東扇島循環線の延伸、小杉駅東口接続の路線新設、溝口駅と新百合ヶ丘駅を結ぶ路線の新設などの取組を推進し、地域の大切な交通手段として毎日12～13万人の市民やお客様に利用されています。

	H29
目標	12.9万人 (H25～29平均)
実績	13.25万人 (H25～29平均)
現状値	12.79万人 (H22～26平均)



- 平成22年6月 東扇島循環線の延伸
- 平成23年9月 藤子線新設
- 平成24年2月～平成26年2月 臨海部の輸送強化
- 平成26年3月 北部地域の輸送強化(柿生線等ダイヤ改正)
- 平成26年4月 小杉駅東口接続の路線新設
- 平成29年10月 溝口駅南口～新百合ヶ丘駅前の路線新設

施策の達成状況

概要 背景 取組 成果 まとめ

施策の達成状況

B 一定の進捗があった

(目標未達成のものがあるが一定の進捗があった)

理由

- 施策を構成する事務事業は概ね計画通りに進捗しており、3つの指標のうち、**2つについては前年度実績を上回り、平均の達成率は90.5%**となっています。
- 指標の実績前年度比較及び目標に対する達成率

有責事故発生件数	実績値前年度同率(ー)	達成率 73.7%
お客様満足度	実績値前年度0.3ポイント増(↑)	達成率 95.2%
1日平均乗車人数	実績値前年度0.15万人増(↑)	達成率102.7%

【施策の達成状況区分】 A 順調に推移(目標を達成)、B 一定の進捗があった(目標未達成のものがあるが一定の進捗があった)
C 進捗が遅れた(現状を下回るものが多くあった)、D 進捗は大幅に遅れた(現状を大幅に下回った)

今後の方向性

Ⅱ 概ね効果的な構成である(一部見直し等の余地がある)

理由

- 3つの指標のうち**2つが前年度実績を上回っている**こと、有責事故発生件数は前年度と同率であるものの、**大都市公営事業者の中ではトップレベルの安全水準**にあることから、**施策の構成は効果的である**ものと考えます。
- 一方で、**より一層の安全輸送、快適なサービスの提供の確保に向けては**、**交通安全教室の実施拡充に加え、新たに運転技術向上のための実技研修を実施するとともに**、若年者も含めた幅広い層のお客様からの御意見をサービス向上研修等に活用するなど、事業内容の見直しを図りつつ、**取組を推進していく必要がある**ものと考えます。
- 乗車人員については、運転手や車両等の限られた経営資源を活用しながら、利用状況や需要等に応じたダイヤ改正、お客様の利便性向上に向けた主要駅や公共施設等への路線の拡充を実施し、市民の足を着実に確保することが増加につながるものと考えています。

【今後の方向性区分】 I 効果的な事業構成である(現状のまま継続する)、II 概ね効果的な構成である(一部見直し等の余地がある)
III あまり効果的な事業構成でない(見直し等の余地が大きい)、IV 事業構成に問題がある(抜本的な見直し等が必要である)



Colors, Future!

いろいろって、未来。

川崎市