

川崎市バス事業 次期経営健全化計画(素案) ～ 川崎市バス事業 ステージアップ・プラン ～ に対する パブリックコメントの実施結果について

1 概要

市バス事業は、現在の経営健全化計画「川崎市バス事業 ニュー・ステージプラン」に基づき、経営改善やお客サービス向上に取り組んでいます。しかしながら、市バス事業を取り巻く環境は大きく変化しており、今後も市民やお客様の大切な交通手段を確保し、市バス事業を取り巻く環境変化に的確に対応するために、持続可能な経営基盤の確立が必要であります。そこで、新たな経営健全化計画「川崎市バス事業 ステージアップ・プラン」(素案)を策定し、市民の皆様やお客様に御意見を募集しました。

その結果、以下のとおり御意見をいただきましたので、御意見の内容と御意見に対する本市の考え方を、次のとおり公表いたします。

2 意見募集の概要

題名	川崎市バス事業 次期経営健全化計画(素案) ～ 川崎市バス事業 ステージアップ・プラン ～
意見の募集期間	平成 21 年(2009 年)2 月 2 日から平成 21 年(2009 年)3 月 3 日まで
意見の提出方法	電子メール、FAX、郵送、持参
募集の周知方法	ホームページ、紙資料の設置(かわさき情報プラザ、各区役所、交通局 お客サービス課窓口、交通局各営業所、各乗車券発売所)
結果の公表方法	募集の周知方法と同じ

3 結果の概要

意見書の提出件数 2 2 名・団体、意見の総数 7 6 件

項目	件数
重点施策 1 安全・安心な輸送サービスに向けて	5 件
重点施策 2 お客満足度の向上に向けて	3 2 件
重点施策 3 社会的要請への対応と地域貢献について	4 件
重点施策 4 経営力の強化に向けて	6 件
重点施策 5 組織の活性化と職員の意識改革について	5 件
その他 市バス事業に関すること	2 2 件
その他	2 件



4 今後の対応

お寄せいただいた御意見は今後の事業運営の参考にさせていただき、市民の皆様やお客様の大切な交通手段として市バスサービスの向上に努めてまいります。

御意見に対する本市の考え方は別紙「パブリックコメント集約表」のとおりであり、川崎市バス事業ステージアップ・プラン(素案)の内容に沿った御意見や、市バス事業に関する御要望であることから、プラン(素案)の修正は行わず、「川崎市バス事業 ステージアップ・プラン」を策定いたしました。

5 問い合わせ先

交通局 企画管理部 経営企画課

電話 044-200-3221

FAX 044-200-3946

川崎市バス事業次期経営健全化計画(素案)に対するパブリックコメント集約表

意見(要旨)	意見に対する本市の考え方
重点施策 1 安全・安心な輸送サービスに向けて【5件】	
ドライブレコーダーは、安全・安心な輸送サービスに使用し、車内監視等で利用しないほしい。	ドライブレコーダーは、事故発生時の状況分析や乗務員研修のほか、車内安全の確保等に使用し、輸送の安全性の向上を目的としております。
ドライブレコーダーを違法駐車摘発に活用し、安全な運行、乗降の一助として警察等と連携するか、路上駐車料のような市税等として徴収し、バス事業の改善等に活かせるような条例制定等を検討いただきたい。	ドライブレコーダーの映像はプライバシーの問題から、警察等の捜査での提供要求など、特別な場合を除き、公開はできません。安全運行のため、路上の違法駐車については、交通管理者へ取締りを要請してまいります。
安全運行に役立つドライブレコーダーを全車に導入すること。	現在、10台のドライブレコーダーを試験導入し、事故発生時の状況分析や乗務員研修、運転技術向上について検証を行っております。今後は、検証結果に基づいて計画的に導入してまいります。
バス停での停車時は、バスベイに車体をきちんと寄せてください。	お客様の安全な乗降と、一般交通の妨げとならないよう、極力バスベイ内に停車いたします。
路上での極端な低速走行は、渋滞を引き起こし交通の妨げとなるのでやめてください。バスベイかバス停で停車して時間調整を行っていただきたい。	制限時速の遵守は安全運行の原則です。運行時間の調整はバス停で行うよう努めております。

重点施策 2 お客様満足度の向上に向けて「路線再編、ダイヤ改正」【15件】	
川13系統(川崎駅～扇町)の朝と16時台を増便し、昼間は1時間に2本程度に減らしてよいのではないかと。	需要に見合った適切な運行本数を基本として、利用実態を見極めながら、今後のダイヤ改正などの際に検討してまいります。
溝21系統(溝口駅南口～有馬第二団地)は朝の運行数が少ない。雨天時は乗り切れず満員通過の場合があり、中原方面のバスと電車を利用するときもある。雨天時だけでも増便をしてもらいたい。城11系統(宮前平駅～新城駅)の運行間隔を30分間隔から20分間隔にしてほしい。	
帰宅時間帯の宮前平駅から清水台方面のダイヤで、時間帯による運行本数のばらつきと運行間隔が平準化できるよう、増便やダイヤ改善をしてほしい。	宮前平駅から清水台方面には、生田方面と鷺ヶ峰営業所方面の路線がございます。鷺ヶ峰営業所方面の路線は、本線(宮前平駅～溝口駅南口)の運行後に営業所へ戻るための路線となっております。運行本数や運行間隔のばらつきは本線での運行状態から生じ、本線の朝夕ラッシュ時間帯の運行本数を増加させると、乗務員の連続運転時間の制限から営業所へ戻さねばならず、このようなダイヤ設定せざるを得ない状況となっております。お客様の利便向上を図ることは、バス事業者として重要なことと考えておりますので、今後のダイヤ改正などの際に検討してまいります。
溝口駅南口の2番のりばは、平日・土曜の夜間は利用客が多い。深夜バスも含めて増便してほしい。また、土曜日深夜バスを運行してほしい。	溝口駅南口のりばの夜間のダイヤについて、運行間隔を短くするなどの混雑緩和策を図っております。需要に見合った適切な運行本数を基本として、利用実態を見極めながら、今後のダイヤ改正などの際に検討してまいります。

意見(要旨)	意見に対する本市の考え方
<p>杉01系統(小杉駅～(元住吉経由)～井田病院)は利用者がほとんどいないのに存続させているのか。同区間には無料シャトルバスがあるから、廃止が相当ではないか。</p> <p>また、井田病院へ乗り入れするバスに、東急田園都市線の急行停車駅の溝口駅、鷺沼駅を発着する系統がない。総合リハビリテーションセンターの乗り入れ便を、上平間や溝口駅などの発着としたらどうか。</p>	<p>公共施設接続は公営交通としての役割と考えておりますが、一方で代替の交通手段が確保されていることを含めて、利用状況等を見極めつつ、路線見直しの際に検討してまいります。</p>
<p>溝口駅南口～柿生駅前を運行するバスで稗原～柿生駅前の利用は少ないと思う。新百合ヶ丘駅発着の民営バスへシフトしているからではないか。溝口駅南口～新百合ヶ丘駅の運行系統を新設してはどうか。</p>	<p>路線新設となることから採算性の確保が前提となります。今後、路線の利用状況等を見極めつつ、路線見直しの際に検討してまいります。</p>
<p>溝21系統(溝口駅南口～有馬第二団地)の路線を鷺沼駅まで延長してほしい。(2件)</p>	<p>鷺沼駅への接続は路線新設のため採算性の確保が前提となります。今後、路線の利用状況等を見極めつつ、路線見直しの際に検討してまいります。</p>
<p>小杉地区へのアクセスが不便な、南加瀬・小倉地区から横須賀線武蔵小杉新駅へバスで行けるようにしてほしい。</p>	<p>小杉新駅への接続につきましては、駅前広場の整備進捗状況を見極めつつ、路線再編などとあわせて検討してまいります。</p>
<p>木月大町近辺にはバス運行がなく、雨が降った時など不便である。駅まで自転車を利用している人も多く、駅前の放置自転車対策にもなると考える。</p>	<p>路線新設は採算性の確保が前提となるため、現状では難しいものと考えております。</p>
<p>たまプラーザ駅(横浜市)への乗り入れはできないのか。横浜市営バスは川崎駅西口に乗り入れている。</p>	<p>横浜市内への運行は、関係バス事業者との調整や横浜市議会の承認などが必要です。市バスは市内の路線充実に努めてまいります。</p>
<p>利便性と経済性を兼ねた路線編成として、幹線路線を軸としながら、地域の奥まで入り込んだ路線設定が可能だと思う。</p>	<p>路線新設は採算性の確保が前提となります。特に地域の奥に入りこむ場合などは、安全性、効率性、道路状況(幅員が足りない)などの各種課題があり、これらの解決は難しいと考えております。</p>
<p>民営バスとの共同運行路線は連携してダイヤを組んでほしい。それが困難なら民間へ委託すべき。</p>	<p>共同運行路線は、お客様の利便性を確保するため、民営バス事業者とダイヤ調整や情報交換などを行っており、今後も継続して行ってまいります。</p>
<p>ダイヤ改正は他の公共交通機関との乗り継ぎを考慮いただきたい。(2件)</p>	<p>鉄道をはじめとする、他の公共交通機関との接続は路線バスの重要な役割ですので、ダイヤ改正時には検討してまいります。</p>

意見(要旨)	意見に対する本市の考え方
重点施策 2 お客様満足度の向上に向けて「バス停留所施設の改善」【8件】	
バス停にゴミや煙草の吸殻等を捨てないよう、根絶対策を考えてほしい。	バス停には禁煙をお願いする表示を行うとともに、車内放送ではバス停での禁煙のお願い及びゴミ・たばこのポイ捨て禁止をPRしております。
民営バスのバス停にも、市バスのベンチを設置すべきである。	他事業者管理のバス停へのベンチ設置の要望があった場合は、当該事業者に要望を伝えております。
幅2m以下の歩道に設置できるベンチを作るべきである。	歩行者等の通行を妨げないため、法令でベンチ設置後の歩道の有効幅員が1.5メートル未満のバス停にはベンチを設置することができません。また、小さなベンチや椅子は風などで歩道や路上に移動し、交通の妨げや事故につながる危険性があるため設置は考えていません。
溝口駅南口のバス停は多くの利用者がいるのに、バス停の上屋が短く、ベンチも短く、バスの発着案内もないなど、サービスレベルが低いので向上していただきたい。	溝口駅南口は暫定駅前広場であるため、駅前広場の整備計画を踏まえて、バス停留所施設の整備を検討してまいります。
市バスナビ対応停留所の拡充やパターンダイヤによってバス待ち時間が減少されるなら、各種バス停の整備を代替整備に抑え、ノンステップバスなどの導入をすべきである。	バス停上屋、照明付標識及び市バスベンチについては、市民ニーズに応えられるよう、計画的に新設・代替整備してまいります。
環境に配慮した緑のあるバス停や、分りやすい表示など、使いやすいバス停づくりを事業者・利用者の意見交換の中で進めていくこと。	使いやすいバス停施設を計画的に整備してまいります。
バス時刻表・路線図・乗り場案内等について、利用者の視点に立った改善を行うこと。	駅前ターミナルの再編整備等に併せて、案内表示のあり方などを検討してまいります。また、市バスマップやホームページ上の案内を引き続き行ってまいります。
広告付きバス停について、他都市では1つの民間会社に権利委譲され不透明な部分が多い。また、メンテナンスもよくない。そうならないようにしてほしい。	広告付きバス停上屋は、設置から維持管理までを設置事業者が行っております。設置に当たっては業者と綿密に調整を行い、維持管理は適切に行われていると考えております。

重点施策 2 お客様満足度の向上に向けて「乗車券制度の改善」【3件】	
市バスの乗り継ぎ料金を無料にしてもらいたい。	1日乗車券を購入されることで、往復分の料金で何回でも御利用することができます。
市バスと民営バスの両方に乗れる1日乗車券がほしい。	1日乗車券は、各社とも自社専用券とし、金額の違いや1日乗車券がない事業者もあります。また、共通乗車券の場合、料金機の改修や精算等の手続きなど、各社とも費用負担が発生し、費用対効果から現状では難しいと考えております。
1日乗車券、乗り継ぎ券など、利用者にとって便利な乗車券の導入。	

意見(要旨)	意見に対する本市の考え方
重点施策 2 お客様満足度の向上に向けて「情報ツールの充実」【3件】	
市バス運行状況を、パソコンや携帯の市バスナビだけでなく、他の情報媒体でもわかるようにしてほしい。	お客様サービス向上のため、市バス運行情報の拡充を引き続き検討してまいります。
バスマップへ千年や犬蔵など主要交差点のバス停の案内や幸町2丁目エレベーター歩道橋の掲載や、乗り継ぎの安全に関する乗客への啓発活動。	市バスマップやホームページ上でのわかりやすい情報案内に、今後も努めてまいります。
ホームページの音声読み上げソフト対応。	音声読み上げソフトの使用に適したホームページ作成に努めております。

重点施策 2 お客様満足度の向上に向けて「市バスサービススタンダード」【3件】	
市バスサービススタンダードにより、今後も市民に広く支持され、サービス水準向上への取組に期待します。	各事業について可能な限り、数値目標を設定して、サービス水準の向上を図ります。
経営的な問題はわかるが、このご時世だからこそ市民の足となってほしいと思う。マイカーからバスを利用する方も増えているはず。民間にはないサービスを是非発揮してほしい。	今後も、公営バスとしての市民サービス、乗務員の接遇を含めた、市バスならではのお客様サービスの向上に努めてまいります。
遅延防止のため、通勤時間は駅前ロータリー周辺の一般車乗入れ禁止を警察等と検討してほしい。	定時運行確保などの観点から、走行環境改善について関係機関等に引き続き働きかけてまいります。

重点施策 3 社会的要請への対応と地域貢献について【4件】	
多客路線に乗車定員の多いワンステップバス導入を検討するとあるが、少子高齢化の進展で輸送需要の増加は見込めないから、同時刻にノンステップバス2台での運行を検討してはどうか。	ノンステップバスは、人に優しいバスとして積極的に導入を進めております。しかし、ラッシュ時間帯は乗車定員の多い車両により混雑緩和を図っております。今後もバリアフリーと混雑緩和に対応した輸送に努めてまいります。
具体的かつ実効的な「エコドライブ」実施計画を策定・実施すること。	エコドライブの取組については、エコドライブ宣言事業者登録を行い、乗務員研修や派遣研修等により指導教育を行っております。今後も、地球温暖化及び大気環境汚染防止、安全運行に有効なエコドライブの徹底に努めてまいります。
アイドリングストップが要請されているが効果は確かか。	アイドリングストップ装置は、新規購入車両に標準装備されております。また、アイドリングストップ装置装着車は燃費が向上するので、大気汚染防止や地球温暖化防止の効果があると考えております。
バイオ燃料だけでなく、DME(ジメチルエーテル)やGTL(ガスツーリキッド)軽油など他の燃料も試験導入してほしい。	現在は研究開発段階の燃料のため、今後、実用化が可能となれば検討してまいります。

意見(要旨)	意見に対する本市の考え方
重点施策 4 経営力の強化に向けて【6件】	
井田営業所の管理委託は、コスト削減から適切な選択肢と思う。	井田営業所の管理委託に当たっては、運行の効率化と市バスのサービス水準の維持が前提であり、より効果的な手法で委託を行ってまいります。
井田営業所管理委託は、安易な人件費削減効果での収支改善は納得できない。委託の前にやることのあるのではないかと。他都市の委託を精査すると必ずしも正解でないと考え。今後の経営を維持する増収策を再検討し、直営基盤を維持して平等なサービス提供と、活気ある直営3営業所としていただきたい。	管理委託は、運行の効率化と市バスのサービス水準の維持を前提としており、コスト削減を図り、今後も持続可能な市バス事業の経営基盤を確立するために実施するものです。委託営業所は直営営業所と同じお客様サービスの提供に努めてまいります。併せて、増収策についても検討、実施してまいります。
ニュー・ステージプランで管理委託した上平間営業所の効果額が出ていない。また、安全運転やサービスが管理委託でどう変わったか出ていない。	上平間営業所の管理委託については、平成20年度に完全委託に移行いたしました。委託業務の実施状況等については、市民やお客様など外部の視点を加えた評価委員会を設置し、お客様サービスや安全運行、費用対効果などについて評価、検証を行い、質の高い市バスサービスを維持してまいります。
管理委託や嘱託職員の活用で、乗務員のサービス水準や安全運行が長期的に低下する懸念がある。アンケートなどを活用して営業所毎に比較分析し、サービス水準の維持を前提とした施策を求め。	
営業所の管理委託を、関西の路線バス会社にも募集をかけてほしい。	緊急時の対応を考慮し、川崎市近隣に事業所があるバス事業者にも募集を行います。
市バスにおいて、市の広報を活かした広告収入や、バス利用を呼びかける広告宣伝への活用	市政や環境問題等の広報による、市からの広告収入での増収について検討してまいります。

重点施策 5 組織の活性化と職員の意識改革について【5件】	
丁寧なアナウンスに感銘した。全員がこうであったならばと思う。	今後も、お客様に優しい、丁寧なアナウンスに心掛け、さらなるお客様サービス向上に取り組んでまいります。
乗務員の大半は終始無言で、サービス業の認識がなく無愛想であり、対応は役所気質「乗せてやっている」の態度が残念である。同じ路線の民営バスは指導と育成がされ、そちらを利用したいと思う。他の利用者も同様の考えであれば、接客改善で顧客流出を回避できると考える。	お客様から信頼され、質の高いサービスを提供しなければならず、そのことを意識付ける研修に取り組んでまいります。市バス事業はサービス業であると職員の意識改革を図り、接客向上に努めてまいります。
市バスには安心して乗っている。運転手の運転技術とマナーの良さが快く、これが大事だと思う。ただバスを動かして時間に正確だからよいということではないと思う。(2件)	輸送の安全が最も重要であることを自覚して事業運営を行っております。今後につきましても運輸安全マネジメントに基づき、安全最優先とコンプライアンス(法令順守)により、輸送の安全性の向上とさらなるお客様サービス向上に取り組んでまいります。
視覚障害者や聴覚障害者に対するサポートを想定した当事者参加研修の実施	高齢者や身体に障害をお持ちのお客様への対応に関する指導や研修を行っております。いただいた御意見は、今後の研修計画の参考にさせていただきます。

意見(要旨)	意見に対する本市の考え方
その他 市バス事業に関すること【22件】	
特別乗車証で市営バスだけではなく民営バスにも乗車できるようにしてもらいたい。	特別乗車証を所管する部署に報告し、参考とさせていただきます。
自転車で乗車できるようにしてほしい。	法令により、事業用自動車の通路、出入口または非常口をふさぐおそれのあるものや、他の旅客の迷惑となるおそれのあるものの物品の持込みが制限されておりますので、自転車の乗車はできません。
広告関連業務を他都市のような協力会のような形にほしい	広告による増収は重要なことですので、様々な手法について検討してまいります。
川崎市を南北でとらず、東西で考えること。	今後も、川崎市の発展と市民の利便性向上のため、市内バス輸送網の維持に努めてまいります。
周辺都市の運賃は210円だが、川崎市は200円のみである。人員やコスト削減で運転手が不足し、無理な運行により危険を招いては本末転倒である。利用者に少し負担してもらい210円としたらどうか。人員やコストのカットを続け、運転手の不平不満が態度に出ているのではないか。運転手のやる気が出て、ゆとりをもたせれば、いい対応やモチベーションも上がるのではないか。市バスに乗って安心していられるようにしてほしい。	持続可能な経営基盤を確立するため経営改善に取り組む必要があり、それらの経営努力を行ったうえで、社会情勢等を勘案し、慎重な検討が必要と考えております。
ステージアップ・プランやニュー・ステージプランの責任は誰なのか。	公営バスとして、市民やお客様の大切な交通手段を確保するため、今後も、全職員が一丸となって経営改善及びお客様サービス向上に取り組んでまいります。
競合区間を除き、10km以上を走るバスについては区間によって普通運賃の10円の値上げを検討すべきであると思う。ただし、高齢者の割引運賃などは据え置くこと。	市内均一料金からキロ制への移行は検討しておりません。
稀にアナウンスマイクのスイッチを切り忘れ、車内放送に雑音流れ耳障りである。スイッチ操作に注意してほしい。	適正音量で運行するよう指示徹底を図ってまいります。
障害者にはやさしいバスになっているが、荷物が多いと1人では乗りにくい。電車みたいな網棚でもあってほしい。	車内の高さなど、車両構造上の問題で網棚は設置していません。
数字合わせの合理化は反対。人件費削減や営業所管理委託を行い、自らの力で増収させ経営を安定させる努力が感じられない。公営だからできること・やらねばならないことを自覚し、民間を真似ても限度がある。市バス存続は増収策と市民サービスの理解から来ることを忘れないでいただきたい。	公営バスとしての意義・役割を踏まえ、市民やお客様の大切な交通手段を確保するため、今後もまちづくりに対応した路線再編やダイヤ改正など増収策に積極的に取り組むとともに、経営改善とお客様サービスの向上に努めてまいります。
上平間営業所の窓口前などの段差解消	営業所施設等のバリアフリー化に向け、今後の検討課題とさせていただきます。
ターミナル等における乗り場の決定にあたってはエレベーター・障害者用トイレ等の設置状況を関係機関と確認すること	バスを利用されるお客様の利便性の確保などの観点から、関係機関等と協議してまいります。

意見(要旨)	意見に対する本市の考え方
市バスの系統番号(例:川66)は必要なもので、利用者にはどう理解されているのか。行先より前に表示するほど重要なものか検討していただきたい。	系統番号は、運行系統ごとに番号を付することで、お客様等の案内を簡明にするとともに、運行管理の容易化を図るため設定しております。 お客様には、簡略な記号でバス路線の起終点や経由地等の判別が可能となり、運行サービスの提供としては効果のあるものと考えております。
典型的なアナウンスを随時発声する機能を装備し、運転手の負担軽減を図ってはどうか。	現在の車内放送装置を、乗務員の車内マイクによる御案内と併せて活用してまいります。
川崎市の総合交通政策を策定し、徒歩・自転車・公共交通の利用促進と「マイカー」利用抑制を明示すること。(2件)	御意見は参考にさせていただきます。 また、関係する部署に報告させていただきました。
市民活動団体とも連携し、経営情報の開示と市民への理解浸透を図ること。	ホームページや交通局ニュースなどを通じて、引き続き市民やお客様に情報を提供してまいります。
バス停を市民有志などで監視する制度を導入してはどうか。	バス停に不具合等があった場合は、乗務員等からの報告により適切に修繕等の対応をしております。また、一部のバス停では、清掃協力者という形で市民に御協力をいただいております。
サービス品質チェックやバス・モニタ制度を導入してはどうか。	お客様アンケートを実施して、お客様の声やサービス水準を確認し、サービス向上に反映しております。新たな手法については今後の検討課題とさせていただきます。
地上横断式のバスターミナル連絡法の推進。	関係する部署に報告させていただきました。
バス優先信号方式の推進。	バス優先信号方式(PTPS)は一部区間で実施しております。走行環境改善に向けて関係機関に働きかけを行っております。
サービス向上、利用促進に向けた意見交換の場の設置。	お客様アンケート等で御意見の把握に努めており、お客様サービス向上に反映しております。新たな手法については今後の検討課題とさせていただきます。

その他【2件】	
パブリックとかなぜ英語を使うのですか。もっと簡単に表現したほうが意見を言いやすいのではないのでしょうか。	本市では意見を公募する手続を「パブリックコメント手続条例」として、平成19年4月に施行し、その名称を使用しています。今後は、市政だよりでのお知らせや市ホームページのバナーの表記を「意見公募」という語に「パブリックコメント」という語を併記するように改めます。
小泉・竹中政権の路線バスの規制緩和は間違いだったことを認めること。	バス事業者といたしましては、現行制度の下で、お客様サービスの向上に努めてまいります。