

川崎市バス事業経営問題検討会
第3回会議資料

お客様満足度の向上に向けて
(重点施策2)

平成25年2月19日

川崎市交通局



目 次

1.	ステージアップ・プランにおける目標	… P 2
2.	路線再編、ダイヤ改正	… P 4
3.	バス停留所施設の改善	… P 9
4.	乗車券制度の改善	… P 14
5.	情報ツールの充実	… P 18
6.	運行情報の提供	… P 24
7.	市バスサービススタンダードの構築（重点事業）	… P 28
8.	サービス向上に向けた取組	… P 31
9.	今後の方向性	… P 34
10.	次期経営健全化計画における目標水準の考え方	… P 35



1. ステージアップ・プランにおける目標

経営理念に掲げる「安全、正確、快適な輸送を行い、お客様の信頼に応えます」と「より良いサービスを明るい笑顔で提供します」を実現するために、市バスならではの高品質なサービススタンダードを構築します。

1 路線再編、ダイヤ改正

市バスネットワークを維持しながら、お客様ニーズや運行の効率化の観点から、路線の見直しや再編を行うとともに、全路線のダイヤ改正を行い、利便性の向上及び定時性の確保に努めます。

また、定時性の確保や安全運行に必要な道路走行環境の改善に向け、関係機関に働きかけを行います。

さらに、都市計画道路や駅前広場の整備など都市基盤整備の進捗や臨海部の活性化など、本市のまちづくり施策との連携を図りながら、路線の開設などを計画的に行います。

2 バス停留所施設の改善

お客様に、快適で安全なバス待ち空間として御利用していただくために、バス停留所施設について、数値目標を設定して計画的に整備します。

① 広告付き上屋の拡充整備

平成25年度までに70基の設置を目指します。

② 通常上屋の計画的整備

毎年度、10基ずつ代替整備を中心に行います。

③ 照明付標識の計画的整備

老朽化した照明付標識について、平成21、22年度に集中的に、毎年20基ずつ代替を行い、その後は、10基ずつ新設・代替整備を行います。

④ 市バスベンチの計画的整備

平成19年度から3箇年計画で計300脚の集中整備を進めており、平成21年度に100脚整備することにより、整備設置可能停留所への整備が完了します。平成22年度以降は、毎年20脚の代替を行います。

⑤ 市バスナビ対応停留所の拡充

お客様のご利用の多い停留所に、計画的整備を検討します。



1. ステージアップ・プランにおける目標

3 乗車券制度の改善

他の事業者の事例を参考に、通勤定期券利用者の利便性向上などを目指して、新たに6箇月のIC通勤定期券の発売を検討します。

4 情報ツールの充実

利用されるお客様の立場に立った市バスホームページの改良やお客様のニーズを把握し、お客様が市バスに求めているものを、事業計画に反映するシステムを整備します。

- ① 市バスホームページにおける情報の充実と機能の拡充
- ② 交通局ニュースの発行とお客様アンケートの実施

重点事業1 市バスサービススタンダードの構築

お客様の満足度の向上に向けて、市バスならではの高品質なサービスを実現するため、「市バスサービススタンダード」を構築し、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。達成に向けて、計画(Plan)→実施(Do)→点検(Check)→見直し(Act)のPDCAサイクルを構築し、着実に推進します。



2. 路線再編、ダイヤ改正

ステージアップ・プランの計画内容

市バスネットワークを維持しながら、お客様ニーズや運行の効率化の観点から、路線の見直しや再編を行うとともに、全路線のダイヤ改正を行い、利便性の向上及び定時性の確保に努めます。

また、定時性の確保や安全運行に必要な道路走行環境の改善に向け、関係機関に働きかけを行います。

さらに、都市計画道路や駅前広場の整備など都市基盤整備の進捗や臨海部の活性化など、本市のまちづくり施策との連携を図りながら、路線の開設などを計画的に行います。

[路線再編、ダイヤ改正の実施状況]

市バス全31路線について、利用実態や運行状況などの変化を把握するとともに、喫緊の課題への対応(臨海部における大幅な輸送需要や本市施策との連携、大型マンション建設等都市基盤整備)を踏まえ、ダイヤ改正を行う必要性の有無を検証した。

その結果を踏まえ、需要等に適切に対応しているためプラン期間中にダイヤ改正を必要としない路線(9路線)と需要等に適切に対応するためダイヤ改正を必要とする路線(22路線)に整理した。ダイヤ改正を必要とする路線(22路線)のうち、優先順位を付けて計画的にダイヤ改正を実施した路線(19路線)については、走行環境の変化に応じた運行時分に見直すことにより、定時運行の確保に努めるとともに、始終発の改善や曜日や時間帯によってはパターンダイヤを実施し、お客様の利便性向上を図った。また、残りの3路線については、ダイヤ改正の必要性はあるものの都市基盤整備に合わせて実施することにより、効果的かつ効率的に対応できることなどからプラン内のダイヤ改正を見送ることと整理した。



2. 路線再編、ダイヤ改正

<市バス全31路線の検証>

ステージアップ・プランの取組により需要等に適切に対応した路線(28路線)

市バス全31路線の検証結果	理由等	路線数	路線名	
プラン期間中にダイヤ改正を必要としない路線 (9路線)	利用状況や走行環境に対応している路線	8	●宮内線 ●等々力線 ●小向線 ●蟹ヶ谷線 ●久末線 ●久末団地線 ●市民プラザ ●川崎病院線	
	民営バスとの役割分担により委譲する路線	1	●県営埋立線	
プラン期間中にダイヤ改正を必要とする路線	優先順位を付けて計画的に ダイヤ改正等を実施した路線 (19路線)	臨海部における大幅な輸送需要	2	●埠頭線 ●東扇島循環線
		本市施策との連携	1	●藤子・F・不二雄ミュージアム線
		利用実態の変化や運行状況	11	●水江町線 ●扇町線 ●神明町線 ●久地線(新城線) ●西加瀬循環 ●住吉線 ●馬絹線 ●新城線 ●柿生線 ●犬蔵線 ●生田線
		大型マンション建設等都市基盤整備への対応	1	●渡田線
		管理委託路線	4	●有馬線 ●五所塚線 ●西菅線 ●カリタス線
	ダイヤ改正の必要性はあるものの プラン内の実施を見送った路線 (3路線)	駅前広場の整備等都市基盤の整備に合わせて実施することにより、効果的かつ効率的に対応できる路線	2	●小倉循環線 ●御幸線
共同運行路線のため、民営バス事業者との調整に時間を要する路線		1	●新ゆり線	



2. 路線再編、ダイヤ改正

[路線再編、ダイヤ改正等の実施状況]

	路線名	路線再編、ダイヤ改正等の目的						1日1車当たり乗車人員
		運行回数の見直し	始発発の改善	パターンダイヤ	路線再編 (延伸・分岐等)	都市基盤整備等 への対応	路線 新設	
H21年度	① 有馬線	一部変更						H20年比 0.6%増
	② 住吉線	全面的に変更		一部実施	横須賀線小杉駅まで延伸 横須賀線小杉駅接続	横須賀線小杉駅供用開始 横須賀線小杉駅供用開始	○	H23⇒H20比 18.1%減
	③ 西加瀬循環線							皆増
H22年度	④ 埠頭線	全面的に変更	始発の繰り上げ 終発の繰り下げ	日中一部実施	東扇島西公園前まで延伸	東扇島総合物流拠点地区 における第1期企業進出		H23⇒H21比 3.6%増
	⑤ 東扇島循環線							
	⑥ 柿生線	一部変更			おし沼～向丘遊園駅東口延伸	都市計画道路向ヶ丘遊園駅 菅生線の整備		H23⇒H21比 7.8%減
H23年度	① 有馬線	菅生営業所管理委託 開始に伴う時刻変更		日中20分間隔				H23⇒H21比 3.2%増
	⑦ 五所塚線			日中40分間隔				H23⇒H21比 20.2%増
	⑧ 西菅線			一部実施	市立多摩病院接続の増回			H23⇒H21比 8.2%減
	⑨ カリタス線			一部実施				H23⇒H21比 2.8%減
	⑩ 藤子・F・不二雄ミュージアム線						藤子・F・不二雄ミュージアム開館	○
H24年度	⑪ 神明町線	全面的に変更	終発の繰り下げ					—
	⑫ 久地線	発着時刻の変更						—
	⑬ 新城線	発着時刻の変更						—
	③ 西加瀬循環線	全面的に変更	始発の繰り上げ					—
	② 住吉線	出入庫の時刻変更	始発の繰り上げ 終発の繰り下げ					—
	⑭ 水江町線	全面的に変更	始発の繰り上げ 終発の繰り下げ	日中10分間隔				—
	⑮ 扇町線	全面的に変更	始発の繰り上げ 終発の繰り下げ	日中20分間隔				—
	④ 埠頭線	一部変更				東扇島総合物流拠点地区 における第2期企業進出		—
	⑤ 東扇島循環線		始発の繰り上げ					—
	⑯ 馬絹線	全面的に変更	○					—
H25年度	⑬ 新城線	全面的に変更			○			
	④ 埠頭線	全面的に変更	終発の繰り下げ			東扇島総合物流拠点地区 における第2期企業進出		
	⑤ 東扇島循環線				○			
	③ 西加瀬循環線							
	② 住吉線	出入庫の時刻変更						
	⑥ 柿生線	全面的に変更	○	一部				
	⑰ 犬蔵線	全面的に変更	○					
	⑱ 生田線	全面的に変更	○	一部				
	⑲ 渡田線	全面的に変更					大型マンション建設	
	⑦ 五所塚線	一部変更	終発の繰り下げ					

※1日1車当たり乗車人員の比較については、平成22年度はバス共通カードの取扱い終了に伴う払戻しの影響が生じるため直近年度での比較を行っている。

今後の計画





2. 路線再編、ダイヤ改正

[道路走行環境の改善に向けた取組]

毎年度、交通管理者等へ走行環境改善を要望しており、信号改良、交差点の路面標示等が実施されたほか、ラゾーナ川崎周辺道路の違法駐車等の取締りが強化されるなど、定時運行の確保や走行環境の改善に取り組んだ。

主な改善要望

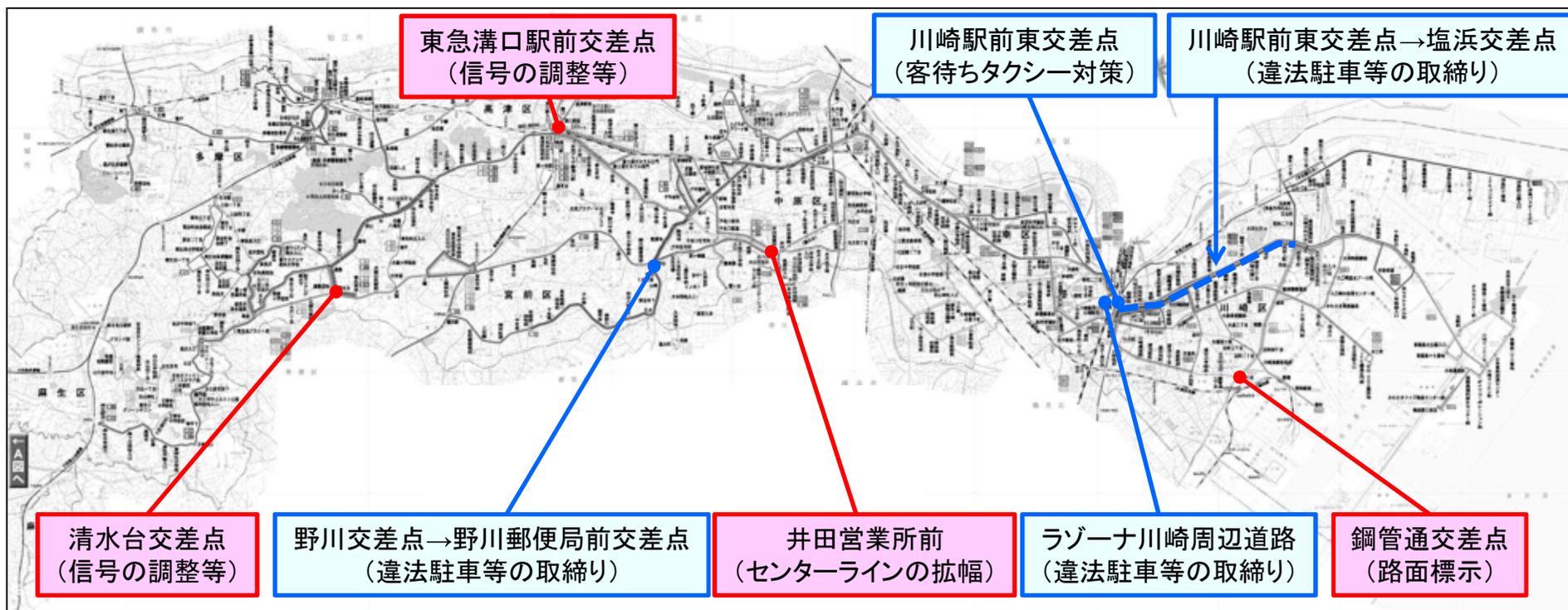


… 改善された要望



… 一部改善された要望 ※

- 要望件数 59件(H21年度～H24年度累計)
- 改善された要望件数 9件(一部改善も含む)



※一部改善された要望については、改善されてきてはいるが、引き続き要望しているもの



2. 路線再編、ダイヤ改正

取組の総括

【路線再編、ダイヤ改正】

- 市バス全31路線について、利用実態や運行状況などの変化を把握するとともに、喫緊の課題への対応を踏まえ、ダイヤ改正の必要性の検証及びその実施により、28路線に対しては、需要等に適切に対応した路線となり、利便性の向上及び定時性の確保を図ったことで目標をほぼ達成することができました。
- 交通管理者等への要望活動による走行環境の改善やダイヤ改正による走行環境の変化に応じた運行時分への見直しにより、定時運行の確保に努め、お客様の利便性向上を図りました。



3. バス停留所施設の改善

ステージアップ・プランの計画内容

お客様に、快適で安全なバス待ち空間として御利用していただくために、バス停留所施設について、数値目標を設定して計画的に整備します。

・広告付き上屋の拡充整備

平成25年度までに70基の設置を目指します。

・通常上屋の計画的整備

毎年度、10基ずつ代替整備を中心に行います。

・照明付標識の計画的整備

老朽化した照明付標識について、平成21、22年度に集中的に、毎年20基ずつ代替を行い、その後は、10基ずつ新設・代替整備を行います。

・市バスベンチの計画的整備

平成19年度から3箇年計画で計300脚の集中整備を進めており、平成21年度に100脚整備することにより、整備設置可能停留所への整備が完了します。平成22年度以降は、毎年20脚の代替を行います。

・市バスナビ対応停留所の拡充

お客様のご利用の多い停留所に、計画的整備を検討します。 ⇒24ページ参照



3. バス停留所施設の改善

[広告付き上屋の拡充整備]

平成20年9月のリーマンショックの影響等長引く不況の影響による広告販売の落ち込みの影響、さらに平成23年3月には未曾有の被害をもたらした東日本大震災の影響による広告媒体等の復旧や広告主側の広告自粛の影響から広告付き上屋の整備が進まない状況であり目標達成には至らなかった。

なお、ステージアップ・プラン期間中では、平成25年3月(見込)、広告付き上屋1基の整備を完了する。

広告付き上屋の設置状況

	停留所	方向	区	使用開始日
1	市役所前	市営埠頭	川崎	平成19年3月
2	藤崎一丁目	川崎駅	川崎	平成19年4月
3	観音一丁目	川崎駅	川崎	平成19年4月
4	銀柳街入口	市営埠頭	川崎	平成19年4月
5	宮前	市営埠頭	川崎	平成19年7月
6	観音一丁目	市営埠頭	川崎	平成20年9月
7	観音二丁目川崎大師口	市営埠頭	川崎	平成20年9月
8	池藤橋	水江町	川崎	平成20年11月
9	河原町団地前	川崎駅	幸	平成20年12月
10	新船島橋	カリタス学園	多摩	平成20年12月
11	白山北緑地前	柿生駅	麻生	平成21年2月
12	白山神社	新百合丘駅	麻生	平成21年2月
13	市立川崎高校前	川崎駅	川崎	平成25年3月

ステージアップ・プラン期間の広告付き上屋設置数 1基 (計13基)

広告付き上屋の設置について

バス停留所上屋を広告会社が製造、設置、維持管理(補修、交換、清掃など)を行い、上屋に添加された広告スペースを販売し、その広告料収入により運営する。



バス事業者は自らの費用負担なしに公共交通のインフラである上屋整備を行うことができる。



※写真 「市役所前」停留所



※写真 「宮前」停留所



3. バス停留所施設の改善

[通常上屋の計画的整備]

上屋の新規・代替整備については、目標50基に対して50基を整備し、目標を達成した。さらに、安全性確保の観点から26基の補修整備を行った。

	H21	H22	H23	H24 (見込)	H25 (見込)	合計
目標(基)	10	10	10	10	10	50
新規・代替設置数 (基)	10	12	12	8	8	50
補修整備(基)	2	5	6	7	6	26
整備費(千円)	16,508	26,341	19,363	18,420	18,621	99,253



※整備費は諸経費含む(税込)

※平成23年度の新規・代替設置数は、藤子・F・不二雄ミュージアム線新設に合わせて整備した特別仕様の上屋2基を含む

[照明付標識の計画的整備]

照明付標識の新規・代替整備については、目標70基に対して100基を整備し、目標を達成した。

	H21	H22	H23	H24 (見込)	H25 (見込)	合計
目標(基)	20	20	10	10	10	70
新規・代替設置数 (基)	20	20	20	20	20	100
整備費(千円)	5,146	5,667	5,341	4,517	5,199	25,870



※整備費は諸経費含む(税込)



3. バス停留所施設の改善

[市バスベンチの計画的整備]

平成19年度から3箇年計画で集中整備した旧タイプのベンチについては、平成22年度以降、屋外での耐久性などを踏まえ、新型の高品質なベンチを導入するように方針を転換して、目標180基に対して260基を整備し、目標を達成した。

	H21	H22	H23	H24 (見込)	H25 (見込)	合計
目標(基)	100	20	20	20	20	180
新規・代替設置数(基)	100	10	50	50	50	260
整備費(千円)	3,122	1,085	6,059	5,985	6,050	19,492

※整備費は諸経費含む(税込)

市バスベンチの改善

屋外の耐久性に優れた高品質なベンチに改善





3. バス停留所施設の改善

取組の総括

【バス停留所施設の改善】

- 広告付き上屋については、リーマンショックの影響等長引く不況の影響による広告販売の落ち込みの影響などにより増設は難しい状況であり、目標達成には至りませんでした。しかし、通常上屋、照明付標識及びベンチは、お客様等への快適なバス待ち空間の提供という観点から、都市景観にも配慮した、全体として統一感のあるバス停留所を整備し、目標を達成しました。

都市景観に配慮した全体として統一感のあるバス停留所を整備





4. 乗車券制度の改善

ステージアップ・プランの計画内容

他の事業者の事例を参考に、通勤定期券利用者の利便性向上などを目指して、新たに6箇月のIC通勤定期券の発売を検討します。

[6箇月IC定期券の導入]

平成22年6月17日、新たなサービスとして、従来の定期券よりも割引率を向上させた6箇月IC定期券を導入した。

6箇月IC定期券発売の経緯

1 ICカード乗車券PASMO導入

平成19年3月18日のPASMO供用開始に合わせて、全車にICカード対応車載機を導入

2 IC定期券(1箇月・3箇月)の導入

平成19年11月26日、お客様の更なる利便性の向上を図るため、1箇月及び3箇月のPASMO定期券を導入

※IC定期券の導入は公営バス事業者では東京都交通局に次いで2番目

3 IC定期券(6箇月)の導入

平成22年6月17日、従来の定期券よりも割引率を向上させた6箇月IC定期券を発売開始

※通勤定期においては、3箇月定期券を2回購入と6箇月定期券1回購入では、2,700円割引(通学は2,160円割引)

	通勤定期乗車券	通学定期乗車券
1箇月	9,000円	7,200円
3箇月	25,650円	20,520円
6箇月	48,600円	38,880円

※6箇月定期券はIC定期乗車券のみ販売

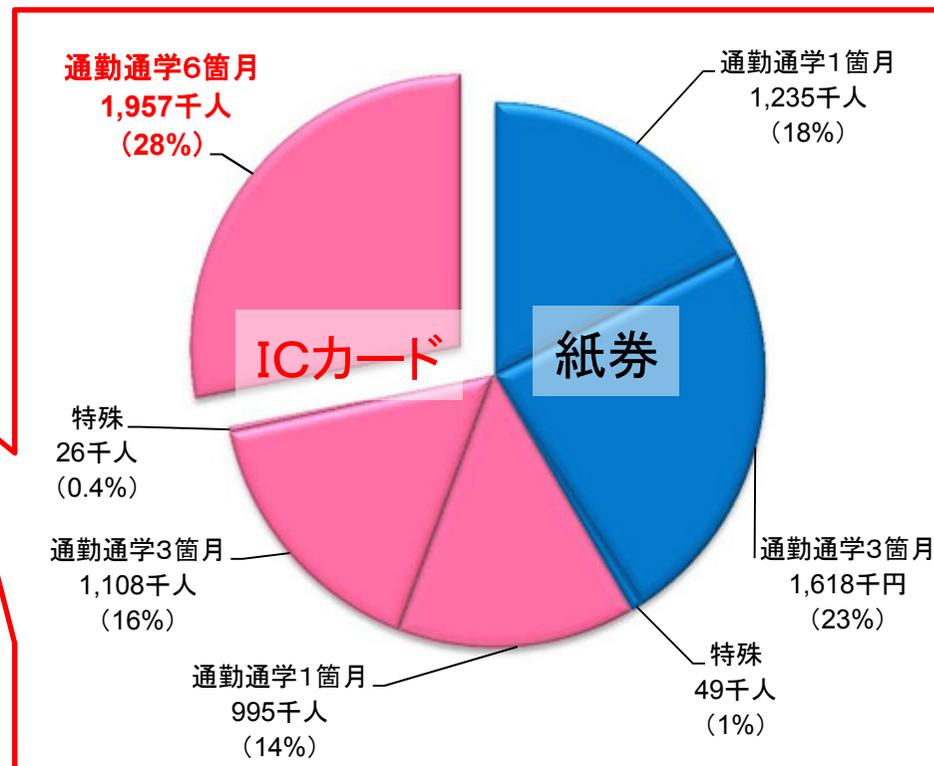
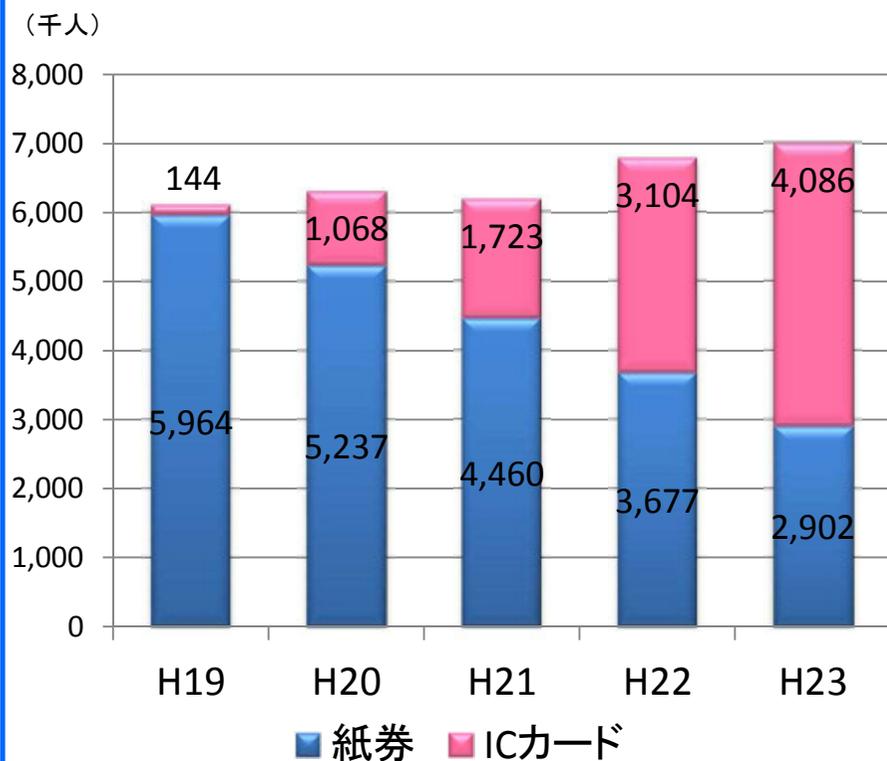


4. 乗車券制度の改善

[IC定期券の利用状況]

平成19年度からのIC定期券の導入以降、ICカードの利用率が高まり、平成23年度の定期乗車券乗車人員においては、ICカード4,086千人、紙券2,902千人となりICカード利用者が紙券利用者を上回った。また、平成23年度定期券種別シェア率では、6箇月IC通勤通学定期券の利用者割合が28%と最も多く、6箇月IC定期券導入による利便性の向上が図られている。

定期券種別乗車人員の推移(千人)





4. 乗車券制度の改善

[企画乗車券の発売]

平成23年9月、「川崎市藤子・F・不二雄ミュージアム」開館及び藤子・F・不二雄ミュージアム線の開通をPRするために記念乗車券を発売した。約4か月間の販売期間で83,965枚を販売した。

藤子・F・不二雄ミュージアム開館記念乗車券の発売

<乗車券の概要>

券種	スクラッチ式1日乗車券
料金	大人400円、小児200円
適用方法	川崎市バス全線をお客様が指定した1日に限り何回でも利用できる
販売場所	市バス営業所、乗車券発売所、OdakyuMART登戸店、市バス全車両
販売期間	平成23年9月3日～平成23年12月31日
通用期間	平成23年9月3日～平成24年3月31日
購入特典	記念乗車券提示により生田緑地内施設である岡本太郎美術館、日本民家園の観覧料・入園料が2割引となる

<乗車券のデザイン>

大人 400円



小児 200円



<販売結果> ※平成23年9月3日～平成23年12月31日

(枚)

	大人	小児	合計
登戸駅バス停	65,609	10,532	76,141
営業所など	6,135	1,689	7,824
合計	71,744	12,221	83,965



4. 乗車券制度の改善

取組の総括

【乗車券制度の改善】

- 6箇月IC定期券については、ICカード乗車券の普及により、その利便性が高まったことから平成22年6月に導入を実施しました。平成23年度については、定期券利用者のうち6箇月IC通勤通学定期券の利用者の割合が28%となり、通勤通学定期券利用者の利便性の向上を図りました。
- 川崎市藤子・F・不二雄ミュージアム開館記念 市バス1日乗車券を発売し、ミュージアム来館者の利便性の向上と生田緑地への回遊性の向上を図りました。販売期間内におけるミュージアム来館者の約6割の方が藤子・F・不二雄ミュージアム線を利用し、そのうち約7割の方が記念乗車券を購入しました。



5. 情報ツールの充実

ステージアップ・プランの計画内容

利用されるお客様の立場に立った市バスホームページの改良やお客様のニーズを把握し、お客様が市バスに求めているものを、事業計画に反映するシステムを整備します。

- ・市バスホームページにおける情報の充実と機能の拡充
- ・交通局ニュースの発行とお客様アンケートの実施

[市バスホームページにおける情報の充実と機能の拡充]

市バスホームページを活用し、お客様に運行情報、企業情報等、最新の情報を提供しているほか、各種コンテンツの追加・更新等を行い情報の充実に取り組んでおり、1日平均約17,000件のアクセス数がある。また、平成24年10月に使いやすく、わかりやすいホームページとすることを目的として、市バスホームページをリニューアルした。リニューアルによって、ウェブアクセシビリティ対応として読み上げ機能、自動翻訳機能等が追加されることにより機能の拡充を図った。

市バスホームページのアクセス数の推移

<市バスホームページ アクセス数>

	アクセス数
H21	574万件
H22	640万件
H23	637万件
H24(上半期)	340万件

1日平均 約17,000件(H23年度)

市バスホームページのリニューアル(H24年10月)

<リニューアルによる充実点>

- アクセス数が多いコンテンツと注目度が高いコンテンツを上段に配置し、使いやすさの向上
- ウェブアクセシビリティ対応として、読み上げ機能、自動翻訳機能等の追加
- スマートフォン対応サイトの公開





5. 情報ツールの充実

[交通局ニュースの発行]

お客様への市バス情報の伝達と、市バスのイメージアップ効果を目的とした紙媒体の広報誌として、年4回発行した。車内マナーや運行情報等、市バスの情報提供を行うとともに、「市バスで出かけよう」などの特集を掲載することにより、川崎市の観光施設のPRを兼ねて市バスの利用促進に取り組んだ。

交通局ニュースの概要

<発行時期、枚数等>

- 発行時期 年4回(各四半期毎に1回) ※第3四半期又は第4四半期に「お客様アンケート」を実施
- 枚数 各9,500部(年間合計 38,000部)
- 費用 年間359千円(平成23年度実績)

<配布場所等>

- 市バス全車両にお客様が自由に取れるよう紐付きチラシとして降車扉付近に配布
- 乗車券発売所、各営業所、区役所などの公共施設に配布
※市バスホームページにもデータ掲載

<主な特集> (平成23年度)

お客様からの要望が多いバス車内でのマナーに関する周知を目的として「車内マナー協力」、「座席ゆずり合いの協力」や年末年始の運行情報として「年末年始運行ダイヤ」などを掲載し、市バスの情報提供を行った。また、市バスを利用した観光情報として「市バスで出かけよう」の特集を掲載し、川崎市の観光施設のPRを兼ねた市バスの利用促進に取り組んだ。



発行月号	主な掲載内容
H23年6月 第20号	■貸切バスに新型車両 1台導入 ■車内マナー協力 など
H23年10月 第21号	■藤子・F・不二雄ミュージアム オープン ■藤子・F・不二雄ミュージアム記念乗車券発売など
H23年12月 第22号	■年末年始運行ダイヤ ■お客様アンケート調査のお願い など
H24年3月 第23号	■座席ゆずり合い協力 ■市バスで出かけよう 生田緑地 など

「市バスで出かけよう」過去の掲載施設(市内観光スポット)

- 平間公園(H21年6月)
- 千鳥橋(H21年10月)
- 江川せせらぎ遊歩道(H21年12月)
- 生田緑地(H22年10月)
- 王禅寺ふるさと公園(H22年12月)
- 生田緑地(H24年3月)
- かわさき宙と緑の科学館(H24年3月)
- エコ暮らし未来館(H24年10月)
- 川崎七福神めぐり(H24年12月)



5. 情報ツールの充実

[バスマップの発行]

市バスの路線網やのりば案内等の情報を提供することを目的として年1回更新を行った。平成24年度については、「初めて市バスを御利用されるお客様にも分かりやすく」をコンセプトに全面リニューアルしたバスマップを発行した。

バスマップの概要

市バス路線網やのりば案内等の情報をより充実したバスマップとするため、年1回の更新の際に特徴の異なるバスマップを発行してきた。

<主な特徴等>

	発行時期	形状	特徴
H21	5月	A1版(16cm×29.5cm)	川崎市全体図を閲覧可能
H22	8月	A2版(8.5cm×14cm)	コンパクトな携帯サイズ
	3月	A0版(A5版ケース)	60周年記念バスマップ 市内全てのバス路線を掲載
H23	9月	A2版(8.5cm×14cm)	コンパクトな携帯サイズ
H24	10月	A5冊子形式 24ページ (14.6cm×20.9cm)	

※平成22年度は、市バス60周年記念事業の一環として記念バスマップを発行

<配布場所等>

乗車券発売所、各営業所、区役所などの公共施設にて配布

バスマップのリニューアル

「初めて市バスを御利用されるお客様にも分かりやすく」をコンセプトに平成24年10月にリニューアルした「市バスマップ」を発行した。



<リニューアル市バスマップの特徴>

- 従来のA2サイズ折りたたみ形式の川崎市2分割マップをA5サイズ24ページの冊子形式に変更
- 市内主要駅(川崎駅、小杉駅、溝口駅、登戸駅)を中心に、路線図、のりば案内及び系統情報を掲載
- 路線図とのりば案内は、従来より「大きく」「見やすく」「分かりやすく」掲載
- 市内観光施設と市バスの利用促進を図るための「市バスで行く観光情報」を掲載



5. 情報ツールの充実

[ミニ時刻表等の配布]

新規路線やダイヤ改正等の周知に合わせ、駅頭での時刻表配布やバス停留所周辺住民を対象にミニ時刻表を配布し、運行情報の提供及び市バスの利用促進に取り組んだ。

年度	対象路線	配布先等	配布数	目的と手法
H21	小倉循環線	<停留所周辺住民> ・日吉小学校前 ・杉山神社入口	約1,000部	大幅減収路線のバス利用促進を目的として、停留所周辺住民を対象に時刻表のポスティングを行った。
	生田線	<停留所周辺住民> ・平野 ・春秋苑入口 等	約2,000部	大幅減収路線のバス利用促進を目的として、停留所周辺住民を対象に時刻表のポスティングを行った。
H22	西加瀬循環線	<停留所周辺住民> ・苜宿 ・西加瀬 ・木月四丁目 等	約10,000部	平成22年3月に新設した西加瀬循環線における利用者数の落ち込みから、路線の利便性の広報を目的として、周辺住民を対象にミニ時刻表のポスティングや停留所へのミニ時刻表の設置を行った。
	東扇島循環線	<川崎駅東口>	約2,000部	東扇島西公園前までの路線延伸の情報提供を目的として、直接お客様へ時刻表を配布した。
	柿生線	<停留所周辺住民> ・下作住宅前 ・宮ノ下 等	約1,500部	溝口駅南口から向丘遊園駅東口までの試験運行路線における利用者数の落ち込みから、路線の利便性の広報を目的として、周辺住民を対象にミニ時刻表のポスティングを行った。
H23	神明町線 西加瀬循環線 久地線	<川崎駅西口> <横須賀線小杉駅> <溝口駅北口>	約6,000部	ダイヤ改正の情報提供を目的として、主要駅において直接お客様へ時刻表を配布した。
H24	水江町線 扇町線	<川崎駅東口>	約8,000部	ダイヤ改正の情報提供を目的として、主要駅において直接お客様へ時刻表を配布した。
	埠頭線 東扇島循環線	<川崎駅東口>	約5,000部	ダイヤ改正の情報提供を目的として、主要駅において直接お客様へ時刻表を配布した。



5. 情報ツールの充実

[バス車内運行情報管理システムの導入]

バス車内の停留所名表示機(車内前方に設置、次の停留所名等を案内する機器)を21インチの液晶大型画面とし、次の停留所の案内などを車内のお客様に視覚的にわかりやすくし、お客様へ新たなサービスを提供した。

停留所名表示機の更新

車内のお客様へ運行情報の提供を充実するためバス車内の停留所名表示機を更新

- 大型画面による視認性の向上
- 次の停留所名を日本語とローマ字で表示することによる案内情報の拡充
- 3つ先までの停留所表示による案内情報の拡充
- 大きな文字でのスクロール表示による視認性の向上
- ローマ字、中国語、韓国語の表示による言語バリアフリーへの対応

(旧)停留所名表示機



(新)停留所名表示機



<21インチ液晶画面>
路線バス事業者で全路線への導入は全国で初めて

平成24年11月7日 全車両設置完了
(327両、更新費用 103百万円)

主な特徴(①~④)



① 次の停留所名を日本語とローマ字で表示



② 3つ先まで停留所を表示



③ 大きな文字でスクロール表示



④ ローマ字、中国語、韓国語の表示
(言語バリアフリーへの対応)



5. 情報ツールの充実

取組の総括

【市バスホームページにおける情報の充実と機能の拡充】

- 運行及び運賃情報、企業情報、市バス利用によるお出かけ情報等、市バスの広報を行い情報の充実に取り組むとともに、平成24年度には、わかりやすいホームページとしてリニューアルを行うなど機能の拡充を図りました。

【交通局ニュースの発行】

- 年4回発行し、車内マナーや年末年始の運行情報等、市バスの情報提供を行うとともに、「市バスで出かけよう」などの特集を掲載することにより、市バスの利用促進を図りました。

【バスマップの発行】

- 年1回更新し、お客様へ市バスの路線網やのりば案内等の情報提供を行いました。平成24年度には、市内主要駅を中心に、路線図、のりば案内及び系統情報を掲載し、従来より「大きく」「見やすく」「分かりやすく」したバスマップとして、初めて市バスを御利用されるお客様にも分かりやすい情報を提供しました。さらに、きめ細やかな路線網をより分かりやすくするための工夫が必要となります。

【ミニ時刻表等の配布】

- 新規路線やダイヤ改正等の周知に合わせ、駅頭での時刻表配布やバス停留所周辺住民を対象にミニ時刻表を配布し、運行情報の提供及び市バスの利用促進を図りました。

【バス車内運行情報管理システムの導入】

- バス車内の停留所名表示機について、21インチの液晶大型画面による視認性の向上、3つ先までの停留所表示による案内情報の拡充、言語バリアフリーへの対応を図り、乗車しているお客様への新たなサービスを提供しました。



6. 運行情報の提供

ステージアップ・プランの計画内容

・市バスナビ対応停留所の拡充

お客様のご利用の多い停留所に、計画的整備を検討します。

[市バスナビ対応停留所等の拡充]

市バスナビ対応停留所については、朝夕のラッシュ時間帯の利用状況を踏まえ、平成24年度(3基整備)、25年度(3基整備)に拡充整備を行い、計画的に取り組みました。

平成24年度、25年度の整備計画

※ラッシュ時間帯における満員通過が発生しやすく、お客様の利用が多い停留所を選定



	整備数	整備停留所
H24	3箇所	東電前、日本触媒前、JX日鉱日石エネルギー前
H25	3箇所	森林公園前、上作団地前、上作延

市バスナビ表示機の種別

埋込式

吊下式

室内用



<表示内容>

溝15 溝口駅入口経由 溝口駅行
約3分で到着します

表示機種別	設置費用
埋込式	約120万円
吊下式	約150万円
室内用	約200万円



6. 運行情報の提供

[市バスナビによる情報提供の充実]

市バスナビは、「バスがいつ来るの？」などのお客様の不満を解消させるために導入し、ホームページ、携帯電話及び停留所等の表示機によりお客様への確かな運行情報の提供に取り組んできた。

平成25年度は、市バスナビホームページのスマートフォン対応などにより、情報提供の充実に取り組んだ。

市バスナビによる情報提供の充実

市バスナビは、「バスがいつ来るの？」などのお客様の不満を解消させるため、平成17年3月から導入した。ホームページ、携帯電話や停留所等の表示機によりお客様への確かな運行情報の提供に取り組んできた。

ホームページ



<市バスナビのスマートフォン対応>

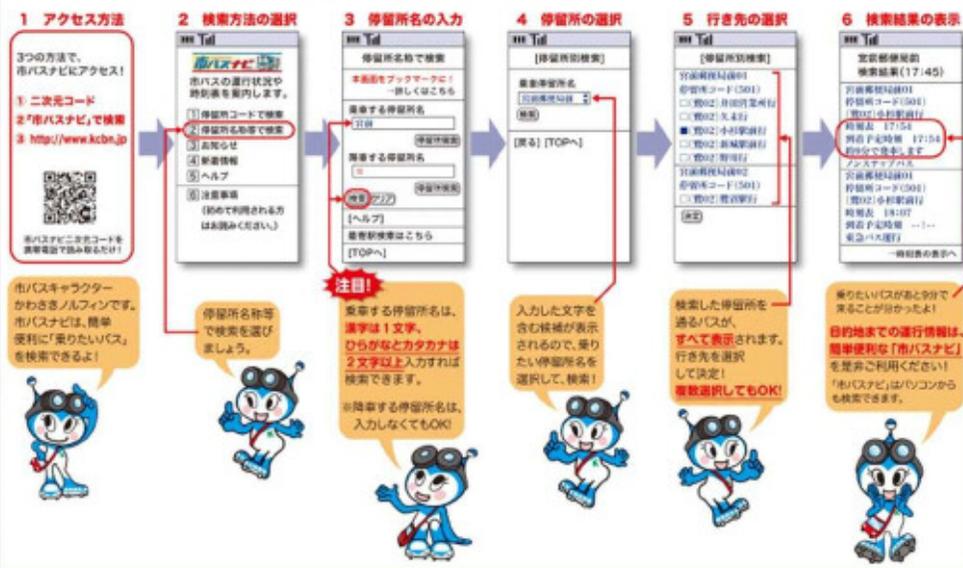
現在、スマートフォンでも、パソコン版や携帯電話版の市バスナビを利用できるが、画面を拡大したりする必要があるので、スマートフォン利用者の利便性向上に十分対応できていないため、スマートフォンの普及に合わせて、平成25年度にスマートフォン対応版のページを作成する。

整備費(見込) 168万円

携帯電話

いつバスが来るのかな?? そんな時は、携帯電話で「市バスナビ」を検索!

バスの到着時間が簡単にわかります! (入力は、ひらがな2文字でもOK!)



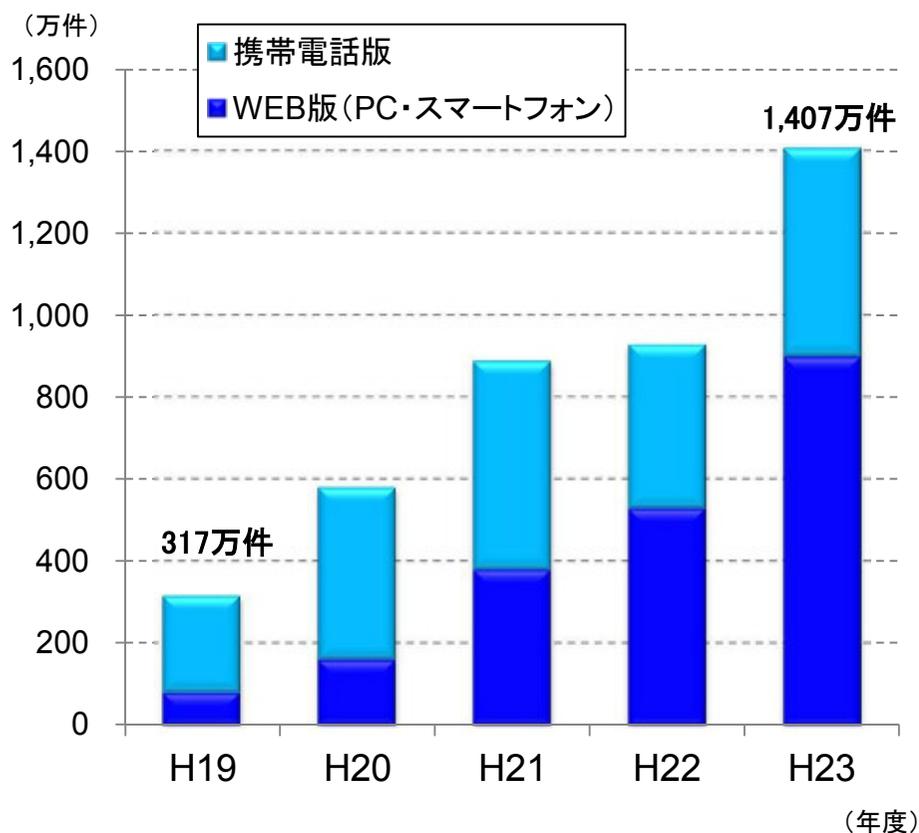


6. 運行情報の提供

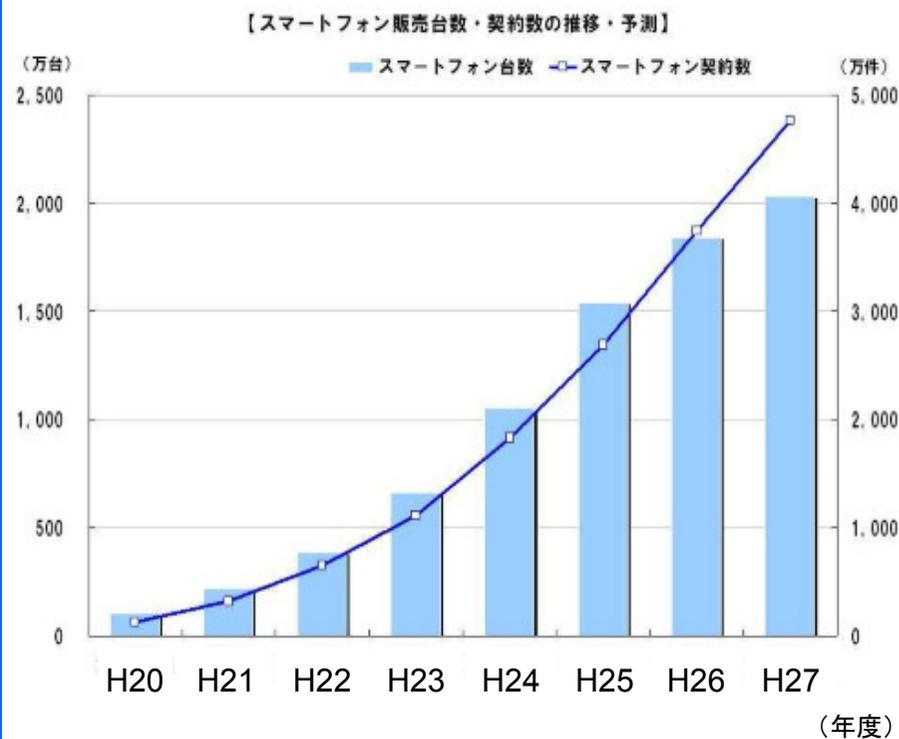
[市バスナビのアクセス数の推移]

平成23年度の市バスナビアクセス数は、1,400万件以上あり、平成19年度(317万件)から約4.5倍に増加している状況である。市バスナビアクセス数のうち、WEB版のアクセス数が伸びており、スマートフォンの普及が市バスナビアクセス数増加の主な要因と考えられる。

市バスナビアクセス数の推移



スマートフォン販売台数等の推移・予測



(出典) (株)MM総研「国内携帯電話およびスマートフォンの市場規模予測」



6. 運行情報の提供

取組の総括

【運行情報の提供】

- 停留所表示機については、朝夕のラッシュ時間帯の利用状況を踏まえ、平成24年度、25年度に拡充整備を行い、停留所における運行情報の提供に取り組みました。
- 市バスナビホームページについては、携帯電話版及びWEB版によるお客様へのスピーディーで的確な運行情報の提供に取り組むとともに、スマートフォンの普及に伴い、WEB版のアクセス数が増加傾向にあることから、平成25年度にスマートフォン対応への機能の拡充を行い、利便性の向上に取り組みました。



7. 市バスサービススタンダードの構築（重点事業）

ステージアップ・プランの計画内容

お客様の満足度の向上に向けて、市バスならではの高品質なサービスを実現するため、「市バスサービススタンダード」を構築し、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。達成に向けて、計画（Plan）→実施（Do）→点検（Check）→見直し（Act）のPDCAサイクルを構築し、着実に推進します。

〔市バスサービススタンダードの取組状況〕

ステージアップ・プランに掲げられているサービスに関わる全事業については、数値目標（定量的目標）又は定性的目標を立て、各年度の目標に対して、四半期ごとに開催するステージアップ・プラン進捗管理会議及び随時開催する市バスサービス向上推進本部会議において取組状況の把握、問題点の抽出・解決方法、今後の取組方法、スケジュール確認などを行い、PDCAサイクルを確立し、サービス向上の取組を推進しました。



7. 市バスサービススタンダードの構築（重点事業）

市バスサービススタンダードの主な取組 ※「川崎市バス事業ステージアップ・プラン」P15から抜粋

お客様がご利用しやすいバス	1 運行ダイヤの改善		
	<ul style="list-style-type: none"> ● お客様が特に少ない路線以外は、1時間に3回の運行を確保 ● お客様が御利用しやすいパターンダイヤへの改正 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 1時間に3回の運行を確保 ➢ 一部パターンダイヤ化を実施 	第3回(資料1)P6
	2 バス運行の定時性の確保		
	<ul style="list-style-type: none"> ● 交通管理者等と協議し、走行環境改善の要望を行う ● ダイヤ改正による定時性の確保 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 走行環境の要望を行い一部改善 ➢ 需要等に適切に対応した路線(28路線) 	第3回(資料1)P7 第3回(資料1)P5
3 乗車券制度の改善			
<ul style="list-style-type: none"> ● 新たに6箇月IC通勤定期券の発売を検討 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 6箇月IC定期券の発売を実施 	第3回(資料1)P14	
4 情報ツールの改善			
<ul style="list-style-type: none"> ● 毎年度、バスマップを発行 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 毎年度、バスマップを更新・発行 	第3回(資料1)P20	
人にやさしいバス	1 バス車両のバリアフリー		
	<ul style="list-style-type: none"> ● バリアフリー化100%を目指す 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ H25年度中にバリアフリー化100%(見込) 	第2回(資料4)P4
	2 快適空間の整備(広告付き上屋などバス停留所施設の整備)		
<ul style="list-style-type: none"> ● 広告付き上屋をH25年度までに70基設置 ● 通常上屋、照明付標識及び市バスベンチを計画的に整備 ● 市バスナビ対応停留所の拡充整備の検討 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 1基設置(H25.3月[見込]) ➢ 計画的に整備を実施 ➢ H24年度、25年度に拡充整備を実施 	第3回(資料1)P10 第3回(資料1)P11 第3回(資料1)P24	
3 職員の意識改革・意識向上			
<ul style="list-style-type: none"> ● どなたにも優しい運転や車内アナウンス、応接に努める ● 特に、お年寄りやベビーカーのお客様をサポートする 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 添乗観察の結果を改善指導に活用 ➢ 市バス運転技能コンクールの開催等 	第4回(予定) 第4回(予定)	
環境にやさしいバス	1 低公害型バスの導入		
	<ul style="list-style-type: none"> ● 低公害型車両の導入を進める 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 重量車燃費基準達成車に更新 	第2回(資料4)P7
2 地球温暖化防止対策			
<ul style="list-style-type: none"> ● ハイブリッドバスを平成25年度までに30両の導入を目指す ● エコドライブ・アイドリングストップを実践し、排出ガスの抑制に努める ● H21年度にバイオディーゼル燃料を試験的に導入し、効果を検証 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ H25年度までにハイブリッドバス30両導入(見込) ➢ H18~H23年度 エネルギー消費原単位5%削減達成 ➢ H21年度に6箇月間の実証実験を行い、効果を検証 	第2回(資料4)P5 第2回(資料4)P8 第2回(資料4)P9	



7. 市バスサービススタンダードの構築（重点事業）

取組の総括

【市バスサービススタンダードの構築】

ステージアップ・プランに掲げられているサービスに関わる全事業については、数値目標（定量的目標）又は定性的目標を立て、ステージアップ・プラン進捗管理会議及び市バスサービス向上推進本部会議において目標管理を行い、PDCAサイクルを確立し、計画的にサービス向上に取り組み、概ね目標を達成することができました。



8. サービス向上に向けた取組

[市バスサービスポリシーに基づくサービス向上]

平成24年9月、より多くのお客様に御利用いただき、かつ、親しまれる市バスとなるため、サービスについての市民やお客様への約束として「市バスサービスポリシー」を確立し、職員一人ひとりが「市バスサービスポリシー」に基づき、日々の業務の中で市民やお客様の声に応え、満足いただける質の高いサービスの向上に取り組んだ。

市バスサービスポリシーの概要

<市バスサービスポリシーの定義と構成>

定義	安全・安心な運行サービスを最優先で提供する市バスの職員全員が、市民やお客様の声に応え、満足いただくために取り組むサービスについての市民やお客様への約束
構成	市バスがこれまでに実施し、培ってきたサービス業務をもとに、4つのテーマに沿って定めた「サービスポリシー」と、それを実現するに当たっての価値判断の基準となる「行動基準」、さらに、市バスの財産である「お客様の声」などを踏まえ、日々の業務の中で実践する「具体的な取組例」で構成

<「サービスポリシー」の内容>

I 安全	どのようなときも安全最優先で行動し、お客様や周囲の人が「安全を実感できる市バス」をめざします
II 安心・信頼	お客様の立場を理解して親切丁寧に行動し、お客様が「安心・信頼してご利用できる市バス」をめざします
III 快適	お客様が「心地よく快適にご利用できる市バス」をめざします
IV コミュニケーション	お客様に「感謝の気持ちを伝え続ける市バス」をめざします

重点取組によるサービス向上

- 年度ごとに「重点取組項目」を設定して効果的に取り組む。
- 平成24年度は、お客様と直接顔を接する最初の機会である乗車時に感謝の気持ちを込めた挨拶の実施に取り組んだ。

継続的なサービス向上に向けた取組

「市バスサービスポリシー」に基づくサービス向上の取組を推進するため、平成19年度から23年度まで実施してきたお客様アンケート調査をお客様満足度を把握するための調査へと改めた。

毎年度、お客様満足度調査の結果や「お客様の声」などから取組の成果やさらに改善すべき点を分析・把握し、次年度の取組に生かすことで、継続的なサービス向上を図る。



8. サービス向上に向けた取組

[平成24年度お客様アンケート調査について]

「サービスポリシー」の実践に向けた参考とするため、お客様満足度調査を実施した。平成24年10月半ばから約1か月半調査を実施し、回答数は1,130通、総合満足度は47.4%という結果となった。

お客様アンケート調査の概要

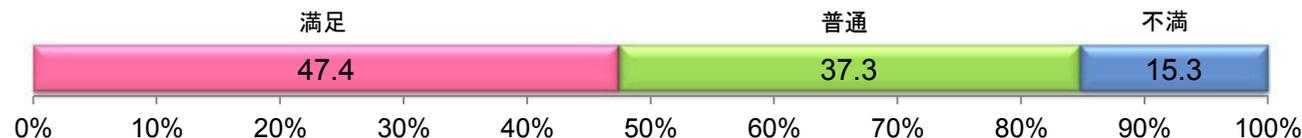
- 目的 : 市バスサービスについてお客様満足度を把握し、今後のサービスポリシー実践の参考とするために実施する。
- 評価方法 : 「満足、やや満足、普通、やや不満、不満」の5段階評価で実施 ※「満足」と「やや満足」の合計をお客様満足度とする。
- 調査方法 : ①市バス広報誌「交通局ニュース」掲載のアンケートはがきの返送 ②市バスホームページ上でのWEBアンケート など
- 調査期間 : 平成24年10月16日(火)～11月30日(金)
- 回答数 : 1,130通

集計結果(速報値)

総合満足度

設問 市バスのサービス全般についてどのように思いますか

満足度は47.4%
不満は約15%



【サービスポリシー別に見たお客様満足度】 (%)

I 安全

- 設問① 市バスは安全であると思いますか
設問② 市バスは交通ルール・マナーを守っていると思いますか



設問①②ともに満足度が60%を超え全設問中で最も高く、不満は10%未満と最も低い

II 安心・信頼

- 設問③ 市バスは安心・信頼して利用できると思いますか
設問④ 市バスは混雑時や遅延時にお客様に丁寧にご案内ができていますか



設問③の満足度は約60%と高く、不満は約12%
設問④の満足度は約30%と全設問中で最も低く、不満は約34%と最も高い

III 快適

- 設問⑤ 市バスは心地よく快適に利用できると思いますか
設問⑥ 市バスは停留所施設や車内は清潔だと思いますか



設問⑤⑥ともに満足度が約45%とやや低く、不満は約16%とやや高い

IV コミュニケーション

- 設問⑦ 市バスは乗車時にお客様に対してあいさつなど「感謝の気持ち」を伝えていますか
設問⑧ 市バスはお客様に分かりやすい・聞き取りやすいアナウンスをしていますか



設問⑦⑧ともに満足度は約40%で5割を下回っており、不満は約20%とやや高い



8. サービス向上に向けた取組

取組の総括

【サービス向上に向けた取組】

- 平成24年9月に「市バスサービスポリシー」を確立し、職員への周知徹底を図るとともに日々の業務の中で取組を実践しました。
- 平成24年度は、お客様と直接顔を接する最初のお機会である乗車時のサービス向上を図るため、「乗車時の感謝の気持ちを込めた挨拶」を重点取組項目に設定し、年度当初からあらゆる機会を通じて指導を徹底するなど、取組を推進しました。
- これまで実施してきたお客様アンケート調査をサービスポリシーに沿ったお客様満足度調査に改め実施しました。今後、調査結果を分析・検証して、次年度の取組に生かすことでサービスの向上を図ります。



9. 今後の方向性

今後の方向性

- ステージアップ・プランに掲げられているサービスに関わる全事業については、数値目標(定量的目標)又は定性的目標を立て、取組を進めており、概ね目標を達成しましたが、サービスポリシーに沿って実施したお客様アンケート調査の結果では、お客様総合満足度が50%に達していない状況にあります。このことから、需要に応じた路線再編、ダイヤ改正の実施など、これまでの事業を継続しつつ、「市バスサービスポリシー」に基づき、お客様が満足いただけるサービスを提供するための取組をさらに推進します。
- 川崎市総合都市交通計画(案)では、路線バス事業者は「運行案内等の情報提供の充実」が求められており、市バスにおいても、お客様一人一人に、的確かつスピーディーに運行情報を提供できる市バスナビを中心に情報提供の充実を図ります。
- 併せて、お客様に安心して市バスを御利用いただけるよう、行き先案内表示を分かりやすくするなど、インフォメーション機能の充実を図ります。



10. 次期経営健全化計画における目標水準の考え方

目標水準の考え方(案)

定量的目標

□ お客様アンケート調査における総合満足度の向上

例) 総合満足度50%以上 ※参考 H24年度 47.4% (速報値)

□ 市バスナビへのアクセス数の向上

例) 年2,000万件(1日約55,000件)

※参考 H23年度 年1,400万件(1日約38,000件)

川崎市バス事業経営問題検討会
第3回会議資料

経営力の強化に向けて
(重点施策4)

平成25年2月19日

川崎市交通局



目 次

- | | |
|--------------------------------|--------|
| 1. ステージアップ・プランにおける目標 | … P 2 |
| 2. 増収策の推進 | … P 5 |
| 3. コスト削減 | … P 13 |
| 4. 経営基盤の強化 | … P 19 |
| 5. 川崎市バス事業アドバイザリー・ボードの設置（重点事業） | … P 24 |



1. ステージアップ・プランにおける目標

企業体として持続可能な経営基盤を確立するため、増収策とコスト削減策の検討、実施に努めます。
また、市バスの事業運営に外部の視点を取り入れるため、有識者から成る(仮称)経営アドバイザリー・ボードを設置します。

1 増収策の推進

① 路線再編、ダイヤ改正

公営バスとして高齢化の進展や環境問題への対応が求められており、公共交通のニーズが高まる中で、潜在需要を掘り起こし、より多くのお客様に御利用していただけるように、お客様ニーズや川崎市のまちづくりに対応した路線再編やダイヤ改正を行います。

② バス車両や停留所施設の活用

ラッピングバスの増車や広告付き上屋の拡充、市バスベンチへの広告掲載の検討などを進め、増収に努めます。

③ 局資産の有効活用

営業所の車庫用地など活用可能なスペースについて、増収に向けた事業を行います。



1. ステージアップ・プランにおける目標

2 コスト削減

① 管理の受委託の拡大等

現在、管理委託を行っている上平間営業所における効果等を検証し、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、新たに井田営業所について管理の受委託を実施します。

また、委託手法については、現行の民間委託方式とともに新たな手法（他都市で先行事例がある子会社方式）について比較検討を行い、より効果的な手法で委託を行います。

なお、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ます。

他方、路線の委譲については、お客様の利便性と地域交通環境の維持を前提として、市バス事業の収支改善効果を踏まえて検討します。

② 嘱託職員の活用

管理の受委託に備えた要員の確保と人件費の抑制を図るため、費用対効果に留意して公募嘱託運転手の活用を推進します。

③ 人件費の抑制

ニュー・ステージプランで取り組んでいる技能職等の給料の段階的引下げが完了する平成22年度において引下げの評価、検証や民営を含めた他のバス事業者との比較などを行うとともに、市バス事業の経営状況や社会一般情勢を勘案し、自立した持続可能な経営が達成できる給与体系のあり方などを改めて検討します。

④ 徹底したコスト削減

全職員がコスト意識を持ちながら経営上の問題点の把握や業務改善などを行い、コスト削減に取り組めます。



1. ステージアップ・プランにおける目標

3 経営基盤の強化

① 効率的な組織体制の構築

管理委託の拡大等に伴う本局業務量を検証し、職員数の削減や定型業務の効率化を検討します。

また、現在、交通局互助会に委託している乗車券発売業務等については、一層の透明性を確保する必要がありますが、バス事業が公益事業であり、業務を安定的かつ確実に実施する必要があることから、これを担保することを前提として新たな委託方法の検討を行います。

② 経営分析の充実

各種の経営指標を用いた経営分析の充実により経営効率化を推進し、環境、バリアフリー等の社会的要請への対応やお客様の立場に立った質の高いサービスの提供など公営バスとしての意義・役割を果たしていくことができるよう市バス事業の経営基盤の強化を図ります。

重点事業1 (仮称)経営アドバイザリー・ボードの設置

経営健全化を着実に推進するとともに、事業運営等に当たって外部の視点を参考とするため、外部有識者で構成する(仮称)経営アドバイザリー・ボードを設置します。

市バス事業は(仮称)経営アドバイザリー・ボードの助言や意見を参考に、民間の経営感覚やノウハウを取り入れるなどして、バス事業者として経営環境の変化に適切に対応するとともに時代の要請などに応じてまいります。



2. 増収策の推進

ステージアップ・プランの計画内容

路線再編、ダイヤ改正

公営バスとして高齢化の進展や環境問題への対応が求められており、公共交通のニーズが高まる中で、潜在需要を掘り起こし、より多くのお客様に御利用していただけるように、お客様ニーズや川崎市のまちづくりに対応した路線再編やダイヤ改正を行います。

[路線再編、ダイヤ改正等の実施状況]

平成21年度に横須賀線小杉駅開業に伴う西加瀬循環線の新設と住吉線のダイヤ改正を実施した。また、平成22年度に東扇島西地区の総合物流拠点地区の企業進出に伴う東扇島循環線(埠頭線)の路線延伸や都市計画道路向ヶ丘遊園駅菅生線整備に伴う柿生線の路線延伸、さらに平成23年度に藤子・F・不二雄ミュージアム開館に伴う路線新設を行うなど、本市のまちづくりに対応した路線再編、ダイヤ改正を行った。



2. 増収策の推進

※第3回検討会資料1 6ページ「路線再編、ダイヤ改正等の実施状況」の再掲

[路線再編、ダイヤ改正等の実施状況]

	路線名	路線再編、ダイヤ改正等の目的					1日1車当たり乗車人員
		運行回数の見直し	始発発の改善	パターンダイヤ	路線再編(延伸・分岐等)	都市基盤整備等への対応	
H21年度	① 有馬線	一部変更					H20年比 0.6%増
	② 住吉線	全面的に変更		一部実施	横須賀線小杉駅まで延伸	横須賀線小杉駅供用開始	H23⇒H20比 18.1%減
	③ 西加瀬循環線				横須賀線小杉駅接続	横須賀線小杉駅供用開始	○ 皆増
H22年度	④ 埠頭線	全面的に変更	始発の繰り上げ 終発の繰り下げ	日中一部実施	東扇島西公園前まで延伸	東扇島総合物流拠点地区 における第1期企業進出	H23⇒H21比 3.6%増
	⑤ 東扇島循環線						
	⑥ 柿生線	一部変更			おし沼～向丘遊園駅東口延伸	都市計画道路向ヶ丘遊園駅 菅生線の整備	H23⇒H21比 7.8%減
H23年度	① 有馬線						H23⇒H21比 3.2%増
	⑦ 五所塚線	菅生営業所管理委託 開始に伴う時刻変更		日中20分間隔			H23⇒H21比 20.2%増
	⑧ 西菅線		日中40分間隔			H23⇒H21比 8.2%減	
	⑨ カリタス線			一部実施	市立多摩病院接続の増回		H23⇒H21比 2.8%減
	⑩ 藤子・F・不二雄ミュージアム線			一部実施		藤子・F・不二雄ミュージアム開館	○ 皆増
H24年度	⑪ 神明町線	全面的に変更	終発の繰り下げ				—
	⑫ 久地線	発着時刻の変更					—
	⑬ 新城線	発着時刻の変更					—
	③ 西加瀬循環線	全面的に変更	始発の繰り上げ				—
	② 住吉線	出入庫の時刻変更	始発の繰り上げ 終発の繰り下げ				—
	⑭ 水江町線	全面的に変更	始発の繰り上げ 終発の繰り下げ	日中10分間隔			—
	⑮ 扇町線	全面的に変更	始発の繰り上げ 終発の繰り下げ	日中20分間隔			—
	④ 埠頭線	一部変更				東扇島総合物流拠点地区 における第2期企業進出	—
	⑤ 東扇島循環線		始発の繰り上げ				—
	⑯ 馬絹線	全面的に変更	○				—
H25年度	⑬ 新城線	全面的に変更			○		
	④ 埠頭線	全面的に変更	終発の繰り下げ			東扇島総合物流拠点地区 における第2期企業進出	
	⑤ 東扇島循環線				○		
	③ 西加瀬循環線						
	② 住吉線	出入庫の時刻変更					
	⑥ 柿生線	全面的に変更	○	一部			
	⑰ 犬蔵線	全面的に変更	○				
	⑱ 生田線	全面的に変更	○	一部			
	⑲ 渡田線	全面的に変更				大型マンション建設	
	⑦ 五所塚線	一部変更	終発の繰り下げ				

今後の計画



※1日1車当たり乗車人員の比較については、平成22年度はバス共通カードの取扱い終了に伴う払戻しの影響が生じるため直近年度での比較を行っている。



2. 増収策の推進

[臨海部における輸送需要増への対応]

殿町三丁目地区及び東扇島総合物流拠点地区での今後の就業者数の大幅な増加に伴う新たな輸送需要に適切に対応するため、県営埋立線の路線委譲(市バス路線の廃止)により生み出された車両等の資源や車両購入等による新たな資源を東扇島地区(東扇島循環線)に充当し、輸送力の増強を行うことで、利用者ニーズに応えるとともに川崎臨海部の活性化に向けた取組を推進した。

臨海部における輸送需要増への対応



殿町三丁目地区と東扇島物流拠点地区の両地区における輸送需要の大幅な増加への対応は、市バスのみでは難しく、民営バスとの連携した対応が必要

<殿町・浮島地区>

殿町・浮島地区で臨港バスと共同運行している県営埋立線の輸送分担割合を見直し、臨港バスに委譲(市バス路線の廃止)することにより、輸送力を確保し、東扇島地区へ充当

- 輸送分担割合の見直し
市バス:臨港バス 5:5 ⇒ 0:10 (市バス路線の廃止)
使用車両▲8両
- 委譲の時期
平成25年5月(予定)

<東扇島地区>

東扇島物流拠点地区は、平成25年2月から26年2月の約1年にわたって、企業が順次、進出予定のため、県営埋立線の路線委譲や車両購入等により、経営資源を生み出し、その資源を東扇島循環線へ充当し、輸送力を増強する。

- 就業者数
約1,800人増(見込) (平成25年2月～平成26年2月まで)
- 輸送力の増
朝ラッシュ時間帯の川崎駅発を27回増回予定(現行11回⇒38回)
使用車両+17両



2. 増収策の推進

[路線別収支の作成と公表]

乗車料収益、OD調査(乗客流動実態調査)データ等をもとに路線別の運輸成績や収益・費用比較等からなる路線別収支を作成している。

また、市民や市バスの利用者に対する市バス経営状況の説明として、平成23年度(平成22年度分)から市バスホームページにおいて路線別収支(路線別の営業収益、営業費用、営業損益、営業係数等)の公表を開始した。

平成23年度 路線別収支

No.	路線名	起点	終点	営業収益 (千円)	営業費用 (千円)	営業損益 (千円)	営業係数	乗車人員 (1日当たり) (人・日)
1	埠頭線	川崎駅	市営埠頭	1,086,818	1,324,404	△ 237,486	121.8	17,895
2	東横島循環線	川崎駅	ダイヤコーポレーション前					
3	小向線	上平橋	市営埠頭	448,286	260,608	187,778	58.1	7,658
4	横宮環立線	川崎駅	浮島バスターミナル	148,838	245,111	△ 96,273	164.7	2,408
5	渡田線	川崎駅	塩浜営業所	363,836	514,130	△ 150,294	141.3	8,065
6	水江町線	川崎駅	水江町	459,371	549,208	△ 89,837	119.6	7,746
7	藤野線	川崎駅	栗町	95,351	197,560	△ 102,229	207.2	1,620
8	神明町線	小杉駅前	川崎駅	266,595	241,398	25,197	90.5	4,565
9	新城線	新城駅前	川崎駅西口	568,403	915,112	△ 346,709	161.0	9,600
10	生吉線	小杉駅前	井田病院	16,802	58,563	△ 41,961	352.9	283
11	西加瀬循環線	横須賀線小杉駅	横須賀線小杉駅	14,873	63,928	△ 49,055	454.3	240
12	小倉循環線	江川町	川崎駅西口	142,817	173,605	△ 30,788	123.6	2,393
13	御幸線	小杉駅前	川崎駅西口北	387,894	312,128	75,766	80.5	6,594
14	等々力線	溝口駅前	小杉駅前	67,142	72,448	△ 5,306	107.9	1,154
15	宮内線	小杉駅前	中原駅前	123,445	108,562	14,883	87.9	2,028
16	蟹ヶ谷線	小杉駅前	蟹ヶ谷	82,814	90,896	△ 8,282	110.0	1,373
17	久末出地線	溝口駅南口	高田町	76,710	116,632	△ 39,922	152.0	1,313
18	馬絹線	新城駅前	宮前区役所前	154,383	179,330	△ 25,167	116.3	2,645
19	有馬線	小杉駅前	鷺沼駅	341,546	348,324	△ 6,778	102.0	5,270
20	久末線	溝口駅南口	有馬第二田地前	47,816	82,584	△ 34,668	172.4	824
21	株生線	第三京浜入口	株生駅前	1,067,270	1,381,007	△ 113,737	110.7	16,026
22	犬蔵線	第三京浜入口	宮前区役所前	670,206	595,452	74,754	88.8	11,607
23	五所塚線	登戸駅(生田線車口)	宮生車庫	195,225	242,609	△ 46,884	124.0	3,403
24	生田線	宮前区役所前	生田駅	346,843	407,343	△ 60,400	117.4	5,844
25	久地線	井田営業所前	登戸駅	111,880	131,484	△ 19,504	117.4	1,840
26	西菅線	西菅団地	南丘公園駅車口	102,860	202,821	△ 99,961	197.2	1,650
27	カリタス線	カリタス学園	登戸駅入口	57,880	109,663	△ 52,583	192.1	944
28	新ゆり線	ゆりがらセンター前	新百合丘駅前	63,890	102,462	△ 38,772	160.9	995
29	市民プラザ線	蟹ヶ谷駅	溝口駅南口	88,051	137,007	△ 48,956	155.6	1,437
30	川崎病院線	川崎駅	川崎病院	22,009	15,416	6,593	70.0	976
31	藤子・F・不二雄 ミュージアム線	登戸駅(生田線車口)	藤子・F・不二雄 ミュージアム	58,501	50,138	8,363	85.7	1,810
合計				7,676,815	9,029,973	△ 1,353,038	117.6	129,445

路線別収支・・・平成23年度(平成24年2月)に市ホームページ上で公表を開始



※平成23年度路線別収支は、平成25年2月1日に市バスホームページに掲載



2. 増収策の推進

ステージアップ・プランの計画内容

バス車両や停留所施設の活用

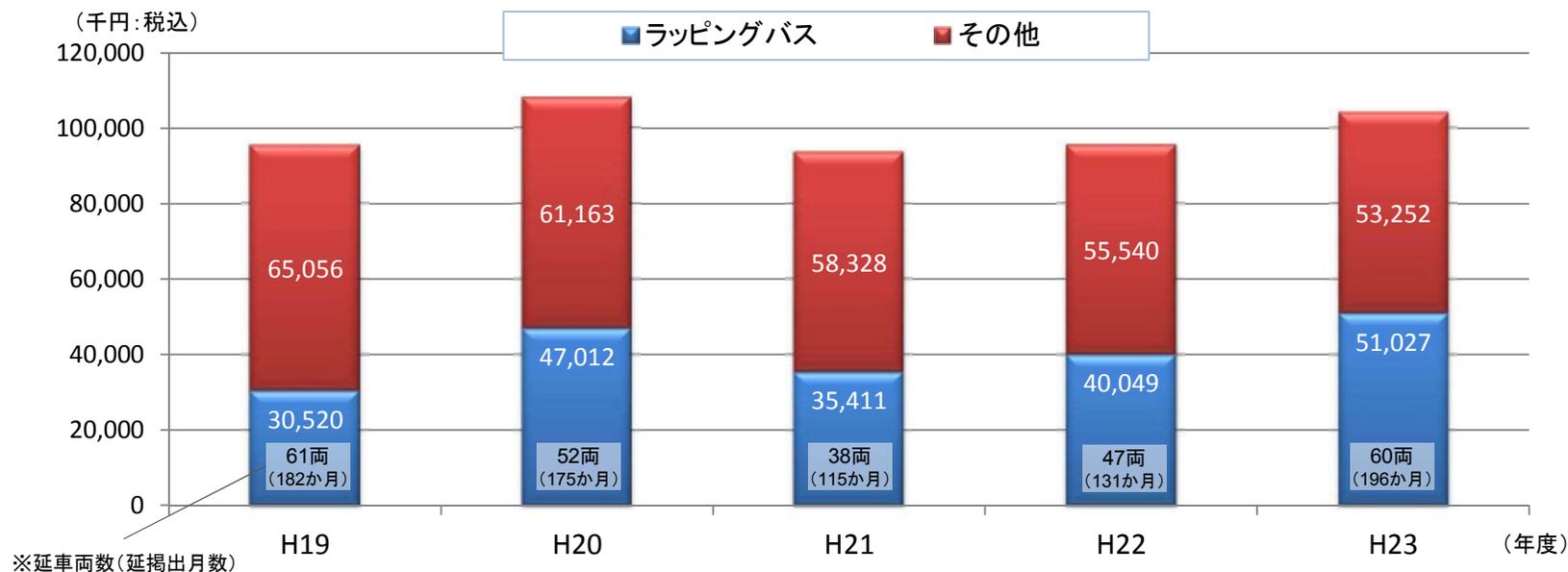
ラッピングバスの増車や広告付き上屋の拡充、市バスベンチへの広告掲載の検討などを進め、増収に努めます。

[バス車両等の活用]

平成20年9月のリーマンショックによる景気後退等を受け、広告料収入の落ち込みはあったものの、最も広告単価の高いラッピングバス広告を中心に広告料収入が増加傾向にあり、景気後退前に戻りつつある。

また、市バスベンチについては、屋外広告物の視点により、ベンチに掲出できる広告面積が限られることから、広告価値が低く導入が難しいという課題が判明した。

広告料収入の推移





2. 増収策の推進

広告種別と収入（平成23年度）

広告種別	掲出場所	広告料収入 (千円:税込)
車内額面	車内窓上	11,995
車外側面標準	車体左右側面	1,155
車外側面大型	車体右側面	429
車外後部	車体後部側面	5,152
停留所名单称	停留所名称	2,234
停留所名併称	停留所名称に併せて音声放送	19,127
ちらし広告	降車口付近	2,382
運転席後部額面	運転席後部の仕切り板	3,200
スタンションポール	運転席後部の仕切り板上部	1,134
停留所標識板	停留所標識	459
ステッカー類	車内窓、中扉内側等	5,120
その他	市バスマップ、交通局ニュース	145
ホームページバナー広告	市バスホームページ	720
小計（ラッピング広告以外）		53,252
ラッピング広告	車体（前面と屋根を除く）	51,027
合計		104,279

ラッピングバス広告（51,027千円）



停留所名併称広告（19,127千円）

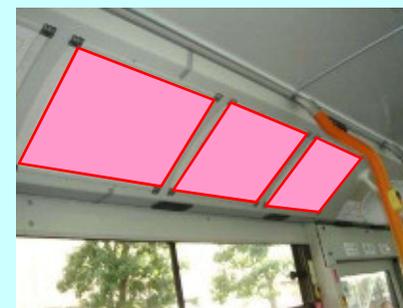
停留所の車内アナウンスに広告を入れます。

次は、市役所前。市役所前。
■■整形外科へは
こちらでお降りください。



車内額面広告（11,995千円）

B3ポスター





2. 増収策の推進

ステージアップ・プランの計画内容

局資産の有効活用

営業所の車庫用地など活用可能なスペースについて、増収に向けた事業を行います。

[局資産の活用状況及び不用品売却状況]

旧線路用地、営業所、バス折り返し所等の資産について、従来、駐車場等としての貸付けや、自動販売機の設置により活用を図ってきたが、自動販売機の増設や使用料算定方法の見直しを行うとともに、不用となった資産の売却により収入を確保した。

局資産の活用状況

(旧線路用地は不課税、自販機及び駐車場は税抜)

		H21	H22	H23	H24 (見込)	H25 (見込)
旧線路用地(千円)		81,484	82,651	81,964	84,150	84,184
自販機	台数	9	13	15	15	15
	金額(千円)	2,420	3,012	4,586	4,540	4,598
駐車場	台数	26	26	26	26	26
	金額(千円)	4,892	4,872	4,914	4,792	4,914
合計(千円)		88,796	90,535	91,464	93,482	93,696

※旧線路用地とは、昭和19年から昭和44年まで営業していた川崎市営電気軌道敷設(市電)の旧線路用地
※自販機の台数は、各年度4月1日時点での設置数

不用品売却状況

(税抜)

		H21	H22	H23	H24 (見込)	H25 (見込)
廃車バス	台数(両)	71	2	72	8	5
	金額(千円)	64,599	1,412	114,290	20,880	10,493
その他※(千円)		100	126	170	136	116
合計(千円)		64,699	1,538	114,460	21,016	10,609

※その他は、廃タイヤ、鉄クズ等

自動販売機に係る使用料算定方法の見直し

使用料については、従来、売上高に還元率を乗じた算定方式としていたが、平成22年度から自動販売機の新規設置及び入れ替えの際に定額方式に切り替え、収入の安定的な確保と増収を図った。



2. 増収策の推進

取組の総括

【路線再編、ダイヤ改正】

- 都市計画道路や駅前広場等の整備、新たな公共施設の整備、臨海部の企業誘致による就業者の増加など、本市のまちづくりに対応した路線再編やダイヤ改正を行うことにより、潜在需要の掘り起こしを図りました。また、毎年、路線別収支を作成し、路線ごとの収支状況の分析を行い、収益力の強化に向けた取組を推進しました。

【バス車両や停留所施設の活用】

- リーマンショックによる景気後退を受け、一定程度の落ち込みはあったものの、最も広告単価の高いラッピングバス広告を中心に広告料収入が増加傾向にありました。なお、市バスベンチについては、屋外広告物の視点により、ベンチに掲出できる広告面積が限られることから、広告価値が低く導入が難しいという課題があります。

【局資産の有効活用】

- 局資産の有効活用については、駐車場等としての貸付けに係る、借受人の常時確保や、自動販売機の増設、使用料算定方法の見直しを図るとともに、不用となった資産についても、売却方法の見直しなどを行いさらなる増収に努めました。



3. コスト削減

ステージアップ・プランの計画内容

管理の受委託の拡大等

現在、管理委託を行っている上平間営業所における効果等を検証し、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、新たに井田営業所について管理の受委託を実施します。

また、委託手法については、現行の民間委託方式とともに新たな手法（他都市で先行事例がある子会社方式）について比較検討を行い、より効果的な手法で委託を行います。

なお、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ます。

他方、路線の委譲については、お客様の利便性と地域交通環境の維持を前提として、市バス事業の収支改善効果を踏まえて検討します。

営業所管理委託の概要

＜第1期上平間営業所＞※H23.4.1時点		＜第2期上平間営業所＞※H24.4.1時点		＜菅生営業所＞※H23.4.1時点	
所在地	中原区上平間1140番地	所在地	中原区上平間1140番地	所在地	宮前区犬蔵3丁目5番1号
受託事業者	川崎鶴見臨港バス株式会社	受託事業者	川崎鶴見臨港バス株式会社	受託事業者	株式会社相模神奈交バス
委託期間	平成19年4月1日～平成24年3月31日	委託期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日	委託期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日
委託路線	9路線(4路線)	委託路線	9路線	委託路線	4路線
委託キロ	78.30km(33.17km)	委託キロ	78.30km	委託キロ	38.11km
委託車両数	72両(33両)	委託車両数	70両	委託車両数	30両

※()内は委託開始時(H19年度)の委託規模



3. コスト削減

[上平間営業所の管理の受委託について]

<第1期(平成19年度～23年度)>

完全委託した平成20年度から23年度までの間、直営で運営した場合と比べ、管理の受委託は18億2千万円のコスト削減効果があった。また、民間事業者のノウハウを活用した迅速なダイヤ改正やお客様サービスの向上に向けた取組がなされており、運行サービス水準の向上に関しても効果があった。なお、川崎市交通局営業所管理委託に係る評価委員会からは、第1期(平成19年4月～24年3月)の総括評価について、「所期の目的を概ね達成できた」とされた。

<第2期(平成24年度～28年度)>

第1期に引き続き、川崎鶴見臨港バス株式会社が受託事業者となった。交通局にとって初めての委託期間更新となるが、委託金額の上昇(7.6%の増額)や競争性の確保(応募事業者が1社のみと限定的)が課題となった。

[菅生営業所の新設及び管理の受委託の実施]

<菅生営業所の新設>

北部地域における輸送需要が増加する中、鷺ヶ峰営業所の耐震補強工事によって車庫スペースが減少し駐車できない車両が発生することから、今後のバス運行を確保するため、新たに5営業所目となる菅生営業所を設置し、その管理を民間バス事業者へ委託することとした。

<第1期(平成23年度～27年度)>

公募方式で受託事業者を募集した結果、株式会社相模神奈交バスに管理を委託することとし、菅生営業所の車庫スペース及び立地条件を最大限に活用するため、鷺ヶ峰営業所及び井田営業所から計4路線を移管した。民間バス事業者の運行ノウハウが発揮され、運行サービス水準の向上及びコスト削減の効果が得られた。



3. コスト削減

[営業所の管理委託の課題]

<競争性の確保>

- 上平間営業所(第1期・第2期)は、近隣の全乗合バス事業者に応募事業者を募集したが、応募は1社のみであった。また、菅生営業所における受託事業者についても応募は1社のみであった。
- 上平間営業所の委託を新たに受託する場合は、120名程度の運転手を確保する必要があるが、バス業界における人材難により応募事業者が限定される。

<余剰人員への対応>

- 今後、営業所の管理委託を行う場合は、余剰人員を発生させると経営改善効果が得られないことから、余剰人員を発生させず、かつ委託する前日まで運行を確保することが課題となる。
 - ⇒ 第1期上平間営業所の管理委託では、他の営業所や市長部局等への異動により対応したが、「川崎市新たな行財政改革プラン(計画期間平成23年度～25年度)」において、約1,000人の職員削減目標を掲げていることから、本市との調整は困難と想定される。
 - ⇒ 菅生営業所の管理委託では、営業所の新設などにより、余剰人員は発生しなかった。

<委託金額>

- 従業員の昇給等があるほか、受託事業者募集時における競争性の確保が困難であることから、委託料が上昇傾向にある。

[上平間営業所]

第1期平均委託金額	約9.3億円
平成24年度委託金額	約10億円 (7.6%の増額)

※平成19年度は一部のみでの委託であったため、平均額の積算に含めていない。



3. コスト削減

ステージアップ・プランの計画内容

嘱託職員の活用

管理の受委託に備えた要員の確保と人件費の抑制を図るため、費用対効果に留意して公募嘱託運転手の活用を推進します。

[取組状況]

受験者数が少なく、かつ離職率が高いことなど人材確保が難しい状況であるが、報酬の増額、通年募集の実施、募集広告等の積極的な活用などに取り組み、人材確保に努めてきた。

公募嘱託運転手(非常勤)の応募条件及び任用条件

<応募条件>

- 大型2種免許を保有(年齢不問)
- 大型自動車の実務経験1年以上

<任用条件>

- 任期:1年(更新は原則2回、最大4回まで)
⇒最大で5年間の任期制
- 勤務時間:1日 7時間45分、週31時間以内
- 報酬月額:204,000円(H24.4.1改定 ※194,000円⇒204,000円)

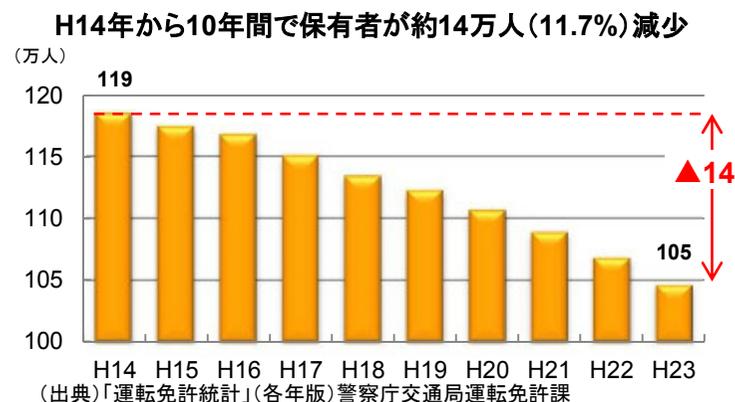
人材確保の取組

- 報酬の増額(H24.4~ 194,000円⇒204,000円)
- 募集広告等の積極的な活用
- 通年募集の実施
- 試験日程の短縮(3日間⇒2日間)

公募嘱託運転手(非常勤)の採用状況

	H21	H22	H23	H24(見込)
募集回数	5回	4回	5回	7回
受験者数	117人	72人	43人	35人
採用者数	29人	18人	12人	14人
離職者数	18人	14人	8人	4人
年度当初在籍者数	25人	25人	35人	38人

大型2種免許保有者数の推移等





3. コスト削減

ステージアップ・プランの計画内容

人件費の抑制

ニュー・ステージプランで取り組んでいる技能職等の給料の段階的引下げが完了する平成22年度において引下げの評価、検証や民営を含めた他のバス事業者との比較などを行うとともに、市バス事業の経営状況や社会一般情勢を勘案し、自立した持続可能な経営が達成できる給与体系のあり方などを改めて検討します。

[給料の評価、検証]

ニュー・ステージプランにおける給与構造改革の初期(平成19年度)と完了時(平成22年度)の基本給(給料・扶養手当・地域手当)の比較では、2.64%減となっている。ニュー・ステージプランで取り組んできた技能職員の給料の段階的引下げは、平成22年度から交通局独自の取組として現給保障を廃止することで完了した。このことによる平成22年度の人件費削減効果は、約3,900万円であった。

給与構造改革の実施と評価、検証

平成19年4月に本市と併せて給与構造改革を実施

- 額の引下げ
 - 昇給カーブの抑制
- } 平成21年度まで現給保障あり

<運転手一人当たり基本給の比較>

	H19	H22
運転手一人当たり基本給	383,120円	372,989円
対H19 増減率	-	▲2.64%

※基本給は、給料・扶養手当・地域手当を含む

平成22年度における削減効果額 約3,900万円



3. コスト削減

取組の総括

【管理の受委託の拡大】

- 平成23年度から北部地域での輸送需要の増加等に合わせて、新たに菅生営業所を設置し、菅生営業所については、市内5営業所のうち2つ目となる民営バス事業者へ管理委託を行い、コスト削減に取り組みました。
- 平成24年度は、「川崎市交通局営業所管理委託に係る評価委員会」(以下「評価委員会」という。)における第1期上平間営業所管理委託に係る総括評価等を踏まえ、第2期上平間営業所の管理の受委託を行いました。

【評価委員会の設置・運営】

- 営業所管理委託に関して、平成21年8月に評価委員会を設置しました。
- 評価委員会においては、上平間営業所及び菅生営業所の管理委託に関して、コスト削減効果やサービス向上効果が評価されました。また、交通局はその評価結果を基に継続的な改善に努め、市バスサービス水準の維持を図りました。

【管理の受委託の課題】

- 応募事業者が1社しかないため競争性が確保できていません。また、委託料は増加傾向にあります。
- 今後、営業所の管理の受委託を行う場合には、余剰人員を発生させない対応が必要です。

【嘱託職員の活用】

- 公募嘱託運転手については、市バスの安定的な運行を維持するために、正規運転手の補完的な役割を担うものとして、運転手の人材不足にある中、報酬の増額や募集広告等の積極的な活用、募集方法の拡充等によって継続的な採用を行っており、必要な人員の確保に努めています。
- 最大5年間までという身分の不安定感から離職率が高く、必要な人員を確保するための取組が必要です。

【人件費の抑制】

- 人件費の抑制については、ニュー・ステージプラン期間における給与構造改革の初期(平成19年度)と完了時(平成22年度)の基本給を比較してみると2.64%減となっており、約3,900万円の人件費削減効果がありました。しかしながら、運転手1人当たり年間平均給与については、近隣民間事業者と比べ高水準となっています。



4. 経営基盤の強化

ステージアップ・プランの計画内容

効率的な組織体制の構築

管理委託の拡大等に伴う本局業務量を検証し、職員数の削減や定型業務の効率化を検討します。

また、現在、交通局互助会に委託している乗車券発売業務等については、一層の透明性を確保する必要がありますが、バス事業が公益事業であり、業務を安定的かつ確実に実施する必要があることから、これを担保することを前提として新たな委託方法の検討を行います。

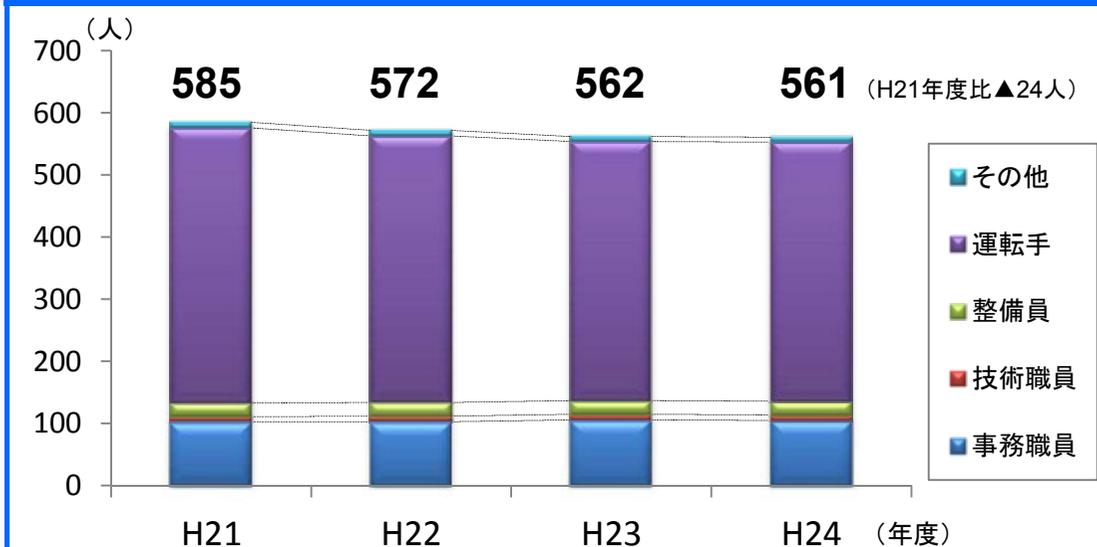
[職員数の削減や定型業務の効率化の検討状況]

法令改正等への対応や経路誤り等運行ミスの防止に向けた運行管理体制の改善を適時実施し、また、あわせて、書類配送業務や一部営業所における庶務、定期券販売業務等の定型業務を非常勤嘱託職員で対応することにより効率化を図るなど、市バスサービスを安定的に提供していくための組織体制の構築に向けた取組を推進した。

取組状況

H21	・鷲ヶ峰営業所の耐震工事等、プラン策定時に想定されなかった案件に対応した営業所管理委託、組織体制の検討など
H22	・営業所の庶務事務及び定期券販売業務を一部非常勤嘱託化など
H23	・管生営業所管理委託の開始や上平間営業所管理委託の更新などへの対応 ・運行管理体制の強化に向けた、営業所事務職員の体制見直しの検討
H24	・係制からスタッフ制への移行による指揮命令系統、職務権限・責任の明確化など運行管理体制の見直しの実施

正規職員数(定数)の推移



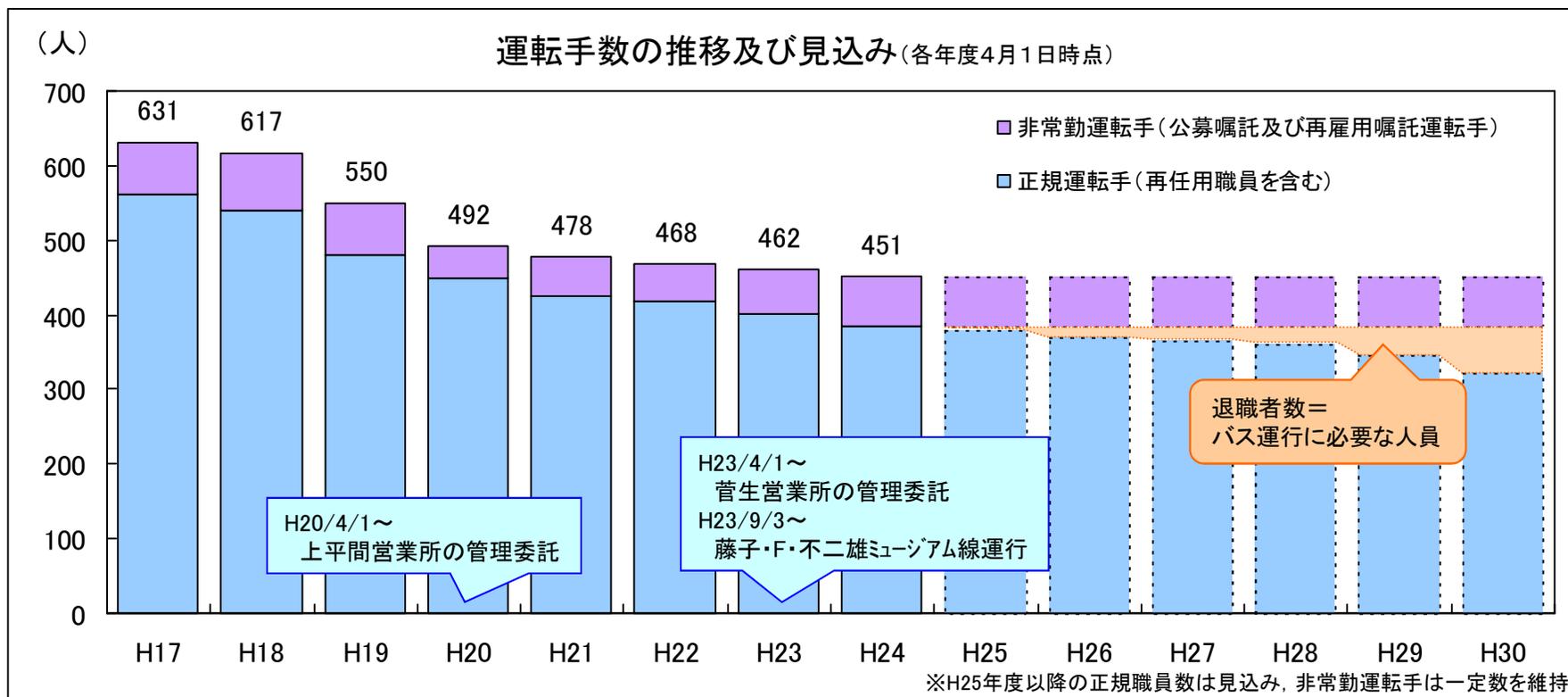


4. 経営基盤の強化

[市バスネットワークの安定的な維持]

上平間営業所の管理委託開始以降、直営3営業所の運転手数は450～490人程度で市バスネットワークを維持しており、この間、運転手の退職者を不補充とし、公募嘱託運転手等で必要人員を補っている。

しかしながら、公募嘱託運転手の人材確保が難しい状況(16ページ参照)や、これまで退職者の不補充という状況の中、平成29年度からは約20人/年の多くの定年退職者が見込まれていることから、今後も安定的なバス運行を確保するためには、運転手の確保が課題である。また、23人(平成25年2月)在籍している整備員(正規)においても平成26年度から定年退職者が順次見込まれており、市バス整備を支える人材の確保と育成が課題である。





4. 経営基盤の強化

[乗車券発売所業務の民間委託化]

乗車券発売所(2箇所)について、平成22年4月から溝口乗車券発売所を、平成24年4月から川崎乗車券発売所を民間委託化したことにより、平成23年度契約金額との比較では、約1,000万円のコスト削減効果があった。

施設	所在地	営業開始	民間委託開始	契約金額 (H24年度:税込)	コスト削減効果 ※
川崎乗車券 発売所	川崎区駅前本町26番地2 (川崎地下街アゼリア西広場)	S29.12.5	H24.4.1	15,635千円	▲6,221千円
溝口乗車券 発売所	高津区溝口1丁目3番1号 (武蔵溝ノ口駅北口ノクティ1 地下1階)	S27.8.1	H22.4.1	12,653千円	▲4,127千円

※コスト削減効果は、H23年度川崎乗車券発売所及び溝口乗車券発売所の契約金額との比較



川崎乗車券発売所



溝口乗車券発売所



4. 経営基盤の強化

ステージアップ・プランの計画内容

経営分析の充実

各種の経営指標を用いた経営分析の充実により経営効率化を推進し、環境、バリアフリー等の社会的要請への対応やお客様の立場に立った質の高いサービスの提供など公営バスとしての意義・役割を果たしていくことができるよう市バス事業の経営基盤の強化を図ります。

[乗車料収益の分析]

現金・IC乗車料収益(路線別・営業所別・券種別乗車料)、紙券種乗車料収益について、毎月1回、月単位で集計するとともにOD調査等の結果を踏まえ、乗車動向の把握・分析を行っている。

これに加え、平成24年度には、料金箱やICカード等から日々の利用実績を的確に把握し、利用動向について詳細な分析を開始した。



4. 経営基盤の強化

取組の総括

【効率的な組織体制の構築】

- 法令改正等への対応や経路誤り等運行ミスの防止に向けた運行管理体制の改善を適時実施し、また、あわせて、書類配送業務や一部営業所における庶務、定期券販売業務等の定型業務を非常勤嘱託職員で対応することにより効率化を図るなど、市バスサービスを安定的に提供していくための組織体制の構築に向けた取組を推進しました。
- 乗車券発売所業務については、民間委託化を実施し、コスト削減効果を発揮しました。

【市バスネットワークの安定的な維持】

- 上平間営業所の管理委託開始以降、直営3営業所の運転手数は450～490人程度で市バスネットワークを維持しており、この間、運転手の退職者を不補充とし、公募嘱託運転手等で必要人員を補ってきました。今後、運転手や整備員で多くの定年退職者が見込まれており、今後も安定的なバス運行を確保するためには、必要人員の確保が課題です。

【経営分析の充実】

- 経営分析の充実については、乗車料収益の集計・分析を行うことにより、経営状況を的確に把握し、経営に役立てています。



5. 川崎市バス事業アドバイザー・ボードの設置（重点事業）

ステージアップ・プランの計画内容

経営健全化を着実に推進するとともに、事業運営等に当たって外部の視点を参考とするため、外部有識者で構成する(仮称)経営アドバイザー・ボードを設置します。

市バス事業は(仮称)経営アドバイザー・ボードの助言や意見を参考に、民間の経営感覚やノウハウを取り入れるなどして、バス事業者として経営環境の変化に適切に対応するとともに時代の要請などに応じてまいります。

[川崎市バス事業アドバイザー・ボードの設置・開催状況]

平成21年7月に外部有識者で構成する川崎市バス事業アドバイザー・ボードを設置し、事業運営に関する課題等を議題とした会議を年2回開催した。学識経験者、民間企業経営者、公認会計士等、多様な分野の外部有識者による専門的見地から、社会情勢を踏まえた意見をいただくことができ、効率的な市バス事業運営やお客様サービスの向上など、事業運営に幅広く活用した。

開催状況

	内 容		内 容
第1回 (H21.7.24)	● バス事業に対するイメージ等	第5回 (H23.8.3)	● 市バス事業における民間活力の活用について
第2回 (H21.11.5)	● 増収に向けた取組みについて	第6回 (H24.2.16)	● 川崎市バス事業ステージアップ・プランの中間総括
第3回 (H22.7.9)	● 組織の活性化と職員の意識改革について	第7回 (H24.7.5)	● 市バスサービススタンダードについて
第4回 (H22.11.22)	● 運転手の意識向上に向けて	第8回 (H25.3) 予定	調整中

取組の総括

- 事業運営に関する課題等について、各委員(外部有識者6人)から幅広く御意見をいただき、効率的な市バス事業運営やお客様サービスの向上など、事業運営に活用しました。

川崎市バス事業経営問題検討会 第3回会議資料

収支構造

平成25年2月19日

川崎市交通局

目 次



1. 収支構造	… P 2
2. 収入	… P 5
3. 費用	… P 11
4. 今後の収支見通しと課題	… P 17



1. 収支構造



1-1. 収支構造の推移

リーマンショックによる景気後退や東日本大震災による影響、バス共通カードの取扱い終了に伴う払戻しや障害者移動支援の見直しによる影響などの減収要因はあったものの経営改善に取り組むことにより、資金不足を発生させることなく事業運営を行ってきた。

収入

- 乗合乗車料収入
- 川崎市ふれあいフリーバス
高齢者外出支援乗車事業
- 行政路線補助金等
- その他

費用

- 人件費(退職含む)
- 管理委託料
- その他

● 特別乗車証や高齢者外出支援乗車事業に係る乗車料収入の増

● 広告料収入の増

● 定年退職者の増による退職手当の増

● 償却費補助金の廃止による補助金の減

● 上平間営業所一部管理委託開始による人件費の減

● 一般会計補助金の返還終了によるその他経費の減

● 特別乗車証(生活保護受給者)の廃止による乗車料収入の減

● 経営安定化補助金の廃止による補助金の減

● 上平間営業所全面管理委託開始による人件費の減

● リーマンショックの影響による乗車料収入の減

● 退職者の減による退職手当の減と軽油価格の安定による燃料油脂費の減

● バス共通カードの取扱い終了に伴う払戻しの影響による乗車料収入の減

● 東日本大震災の影響による乗車料収入の減

● 路線再編に伴う運転手人件費の増

● 藤子線新設等による乗車料収入の増

● 管生営業所の委託化による運転手人件費の減となる一方、管理委託費の増

● 障害者移動支援の見直し(10月~)による乗車料収入の減

● 基礎年金拠出金の交付(平成22年度決算に基づく)による収益増

● 退職手当の減と上平間営業所管理委託料の増

● 障害者移動支援の見直しの平年化による乗車料収入の減

● 基礎年金拠出金の不交付による減収

● 定年退職者の増加による退職手当の増

年度	収入	費用
17年度	9,580	9,577
18年度	9,676	9,765
19年度	9,605	9,259
20年度	9,154	8,965
21年度	8,790	8,595
22年度	8,692	8,954
23年度(決算)	9,163	9,132
24年度(決算見込)	9,146	9,160
25年度(予算案)	8,948	9,491

	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度(決算)	24年度(決算見込)	25年度(予算案)
純損益	3	▲89	345	188	195	▲262	31	▲14	▲543
累積欠損金	13	▲76	255	434	618	356	387	373	▲170
資金不足比率	(3.7%)	(2.7%)	(8.1%)	(10.2%)	(11.9%)	(9.0%)	(9.1%)	(9.2%)	(0.1%)

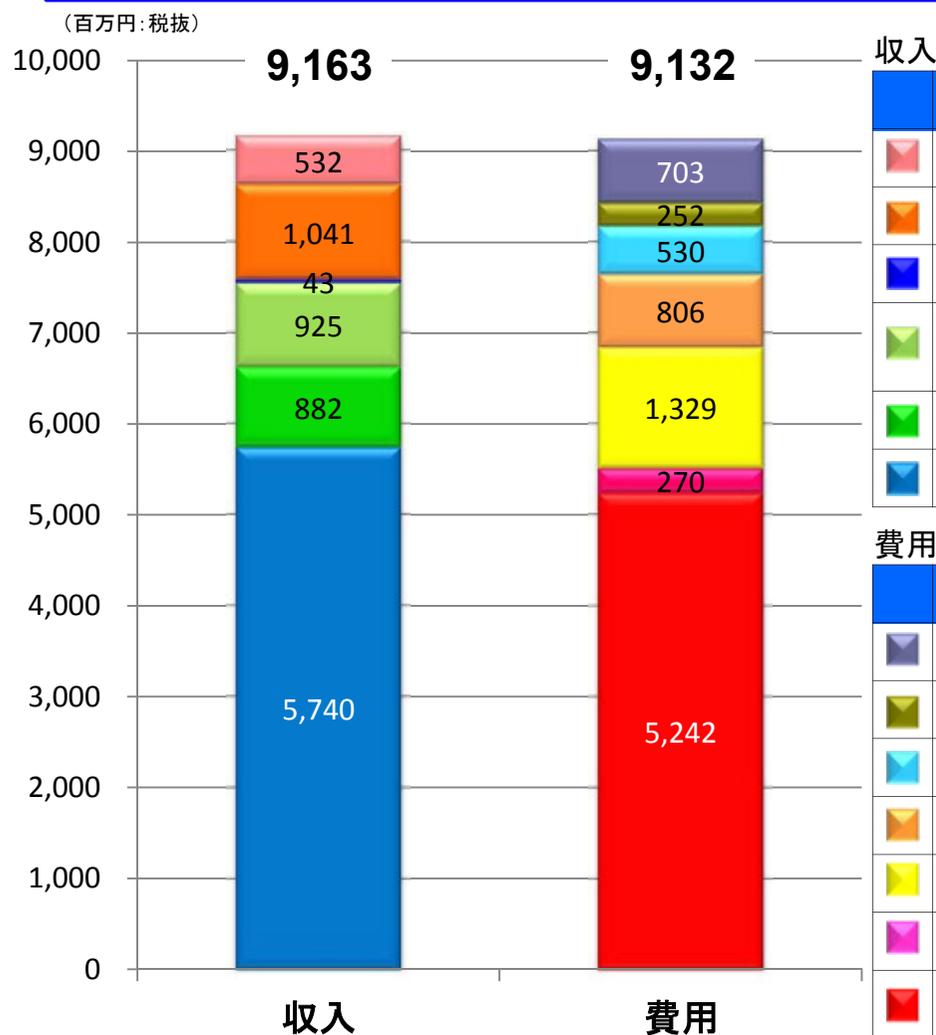
※端数処理により、5ページ以降の収入又は費用の合計値が一致しない場合があります。

3



1-2. 収支構造（平成23年度決算）

収入については、乗合乗車料収入が62.6%を占めており、費用については、人件費（退職手当含む）が60.4%を占めている。また、乗合乗車料収入（約57億円）は、ほぼ人件費（退職手当含む）（約55億円）に相当するため、人件費以外の費用（約4割）については、附帯事業の収入、市の施策等の収入、補助金等の収入を充てている状況である。



収入			
項目	割合	備考	
その他収入	5.8%	広告料、賃貸料、一般会計繰入金等	
行政路線補助金等	11.4%	行政路線補助金、公共施設接続路線負担金	
貸切乗車料収入	0.5%	競輪輸送等	
川崎市ふれあいフリーパス (市バス特別乗車証を含む)	10.1%	身体障害者、精神障害者、 公害病被認定者、児童扶養手当受給世帯等	
高齢者外出支援乗車事業	9.6%	フリーパス、ワンコイン分	
乗合乗車料収入	62.6%	定期・定期外(現金・IC)収入	

費用			
項目	割合	備考	
その他経費	7.7%	営業所維持費、自動車保険料等	
車両修繕費	2.8%	主にバス車両の修理	
燃料油脂費	5.8%	主にバス運行に係る軽油	
減価償却費	8.8%	主にバス車両	
管理委託料	14.6%	上平間営業所、菅生営業所	
退職手当	3.0%	定年退職、勸奨退職	
人件費(退職除く)	57.4%	(参考)期首職員数638人(運転手462人、その他176人)	



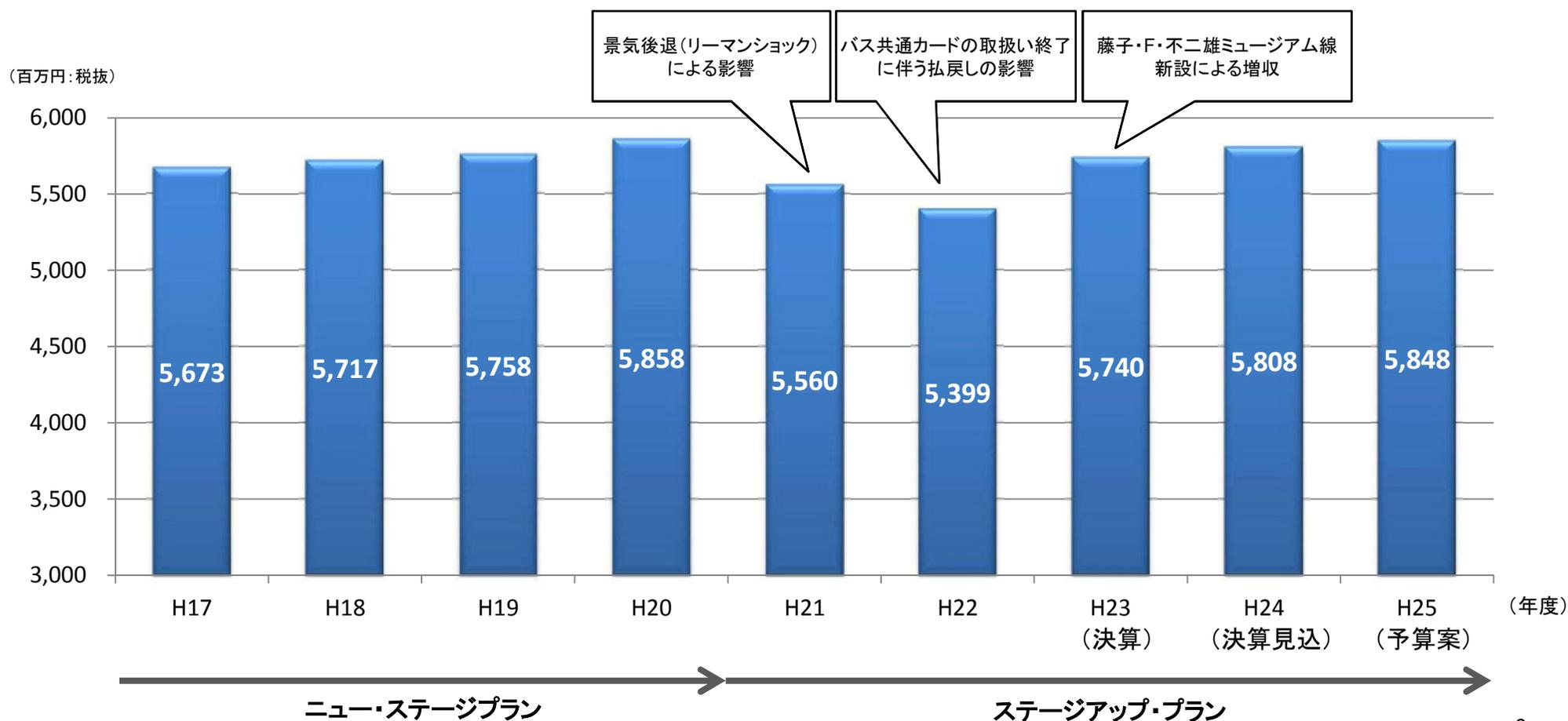
2. 收入



2-1.乗合乗車料収入(定期・現金・IC)の推移

乗合乗車料収入については、平成17年度から平成20年度まで景気の上昇により増加傾向であったが、平成21年度の景気後退(リーマンショック)による影響や平成22年度のバス共通カードの取扱い終了に伴う払戻しの影響などから落ち込みがあった。平成23年度以降は、これらの減収要因が薄らいだことにより、リーマンショック以前まで戻りつつある。

■ 乗合乗車料収入 (川崎市ふれあいフリーパス及び高齢者外出支援乗車事業を除く)



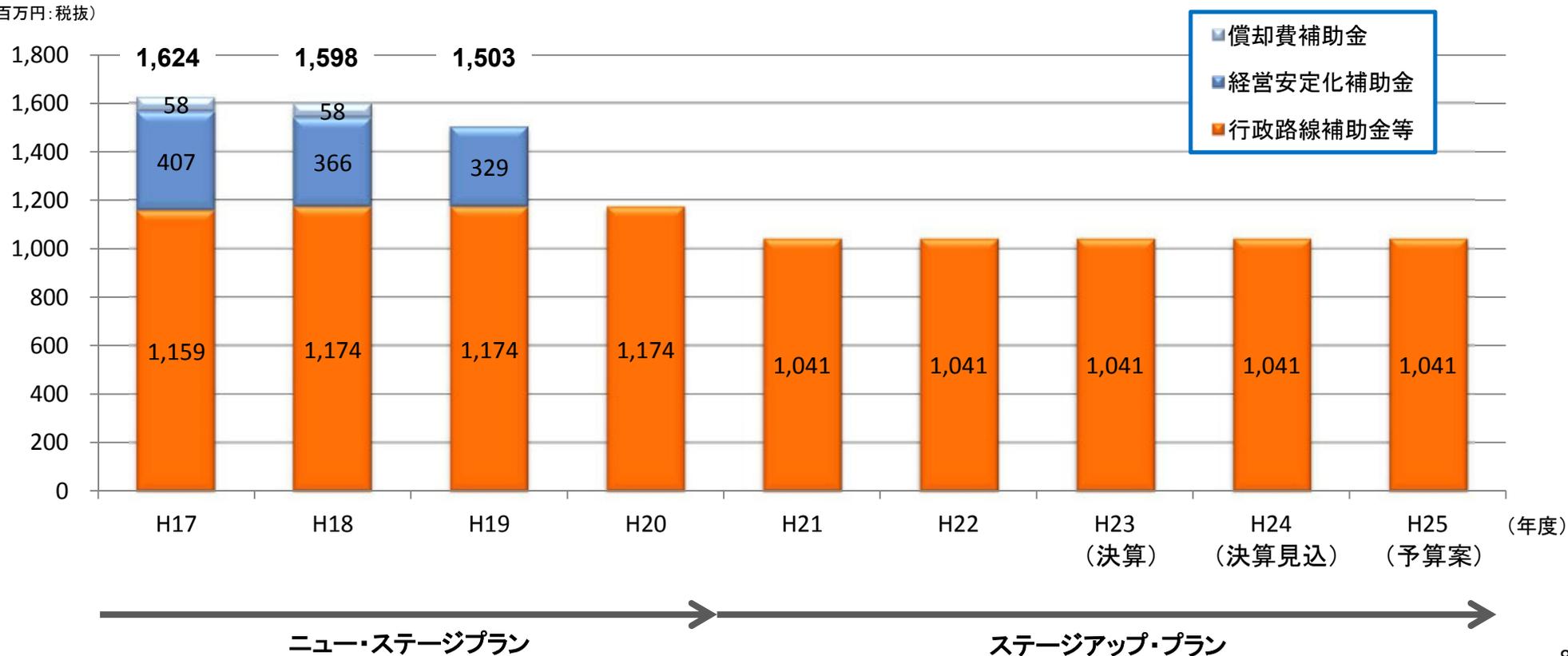


2-3.行政路線補助金等の推移

公営バスの意義・役割に基づいて担っている路線の一部について、その運行に係る経費を市の一般会計が負担するものとして、「行政路線補助金」と「公共施設接続路線負担金」を一般会計から繰り入れている。地域交通手段を確保するための「行政路線」として14路線、公共施設への接続を確保するための「公共施設接続路線」として7施設に接続する8路線の計22路線（重複含む）が対象路線となっている。

行政路線補助金等については、経営改善に取り組むことにより、路線の運行に係る必要経費が変わったことから平成21年度に縮減を行った。なお、「赤字補てん的補助金」である経営安定化補助金については、ニュー・ステージプランで廃止した。

(百万円:税抜)



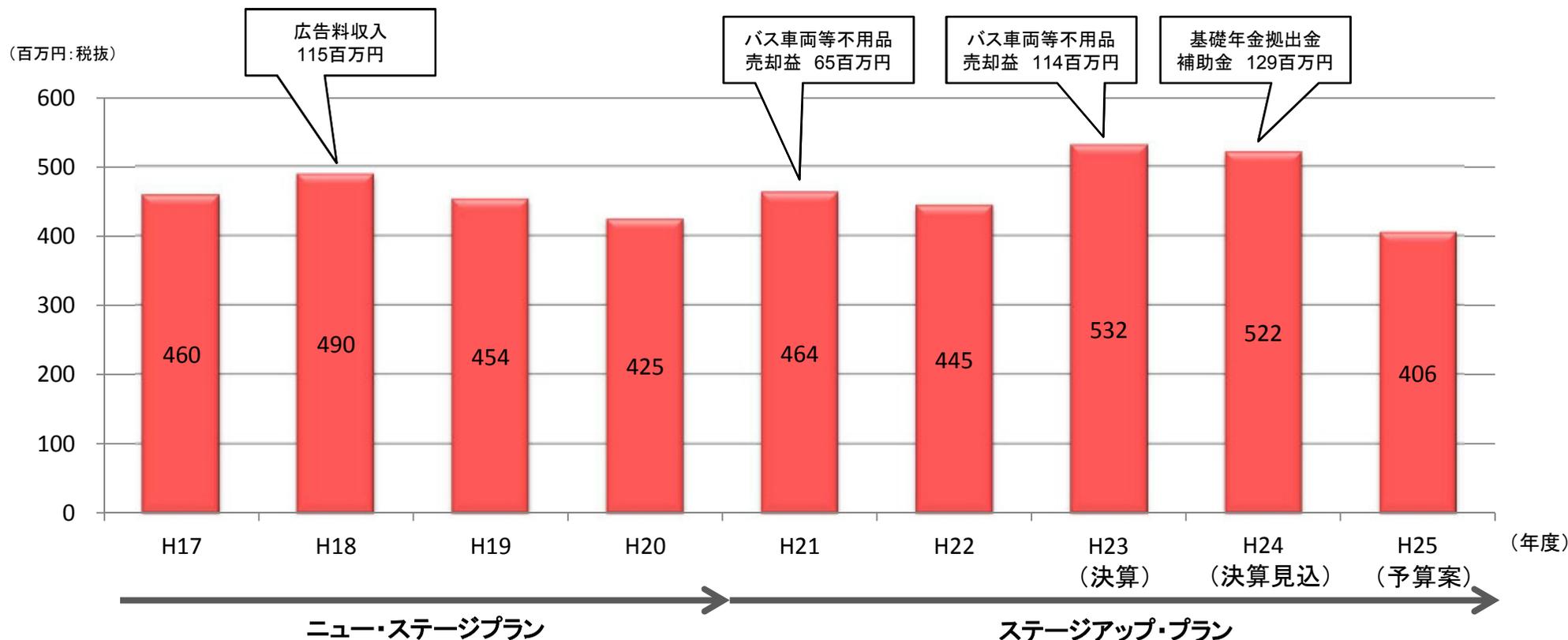


2-4.その他収入の推移

その他収入については、主に広告料収入や賃貸料収入等により約4億円程度で推移しているが、廃車したバス車両等不用品の売却益や収支状況によって一般会計から繰り入れる基礎年金拠出金などにより増減する。

その他収入は、下記が含まれる

- 広告料・・・ラッピングバス、車内広告等(平成23年度決算99百万円)
- 賃貸料・・・旧線路用地、駐車場等(平成23年度決算108百万円)
- 不用品売却・・・廃車バス、廃タイヤ等(平成23年度決算114百万円)
- 基礎年金拠出金補助金・・・前々年度において経常収益の経常費用に対する不足額を生じているもの又は前年度において繰越欠損金がある場合、職員に係る基礎年金拠出金に係る公的負担額(いずれか多い額が限度)





2-5. 貸切バス事業の概要と収支の推移

貸切バス事業については、平成17年3月から事業を再開し、現在は、観光バスは所有せず路線バス仕様等の車両で運営している。平成23年度の収入においては、川崎競輪場の開催時(本場・場外)における川崎駅から川崎競輪場までの競輪輸送を77%(収入33百万円)、その他として、小・中学校の社会見学、遠足、イベント輸送等が23%(収入10百万円)の割合を占めている状況である。

一般貸切旅客自動車運送事業(貸切バス事業)の概要

■ 事業再開 平成17年3月から (S27～S43年まで実績あり)

■ 貸切登録車両 5両※ (平成25年2月現在)

	仕様等	担当営業所
1	中型・路線バス仕様(定員53人、座席25席)	塩浜
2	中型・路線バス仕様(定員60人、座席21席)	井田
3	中型・路線バス仕様(定員60人、座席21席)	井田
4	大型・路線バス仕様(定員75人、座席24席)	鷲ヶ峰
5	大型・ワンロマ型※(定員73人、座席38席)	鷲ヶ峰



※ワンロマ型・・・ワンマンロマンスシート(2人掛けシート)型の略称

※最低車両数:大型車を使用する場合は、営業所を要する営業区域毎に5両

(一般貸切旅客自動車運送事業の許可及び事業計画変更認可申請等の審査基準について(平成12年1月6日・公示))

■ 営業エリア 神奈川県内で、川崎市内の出発または終点となる輸送

■ 料金

(税込)

	大型バス	中型バス
2時間	18,000円	17,000円
3時間	27,000円	25,500円
4時間	36,000円	34,000円

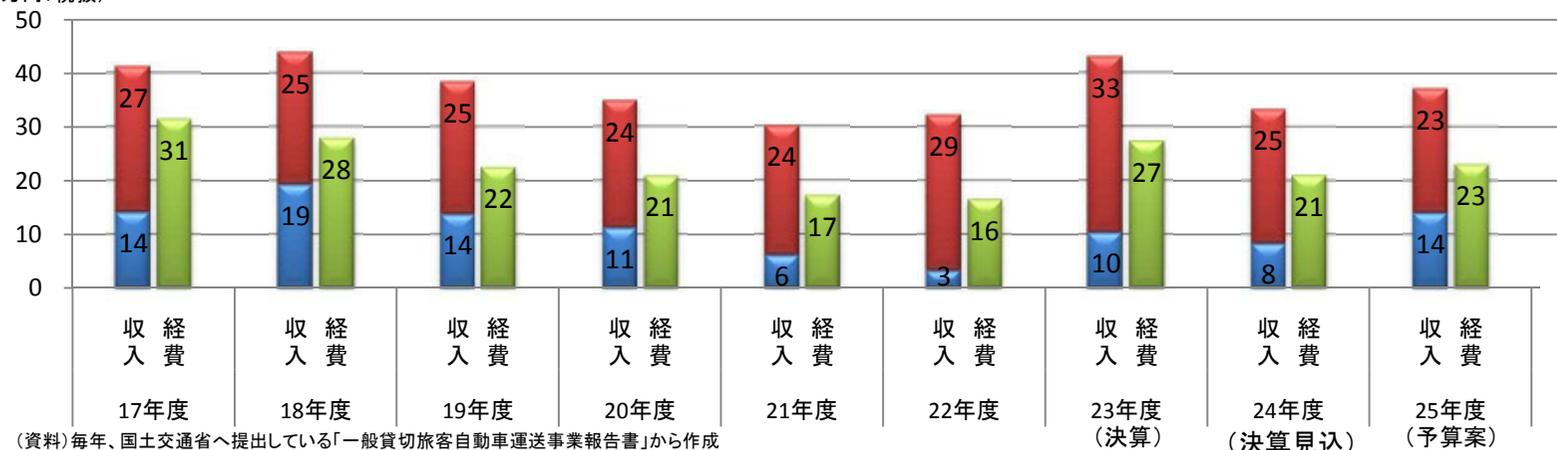
※申込団体によっては、学校割引(2割)、福祉割引(3割)を適用する

■ 運輸成績(H23年度)

区分	数量	1日当たり
営業日数	366日	—
期末在籍車両数	5両	—
延実働車両数	795両	2両
実車走行キロ	38,119km	104km
乗車人員	276,178人	755人
乗車料収入	43,072,220円	117,684円

貸切バス事業における収支の推移 (税抜)

(百万円:税抜)



【収入】

■ 競輪

■ その他

※小・中学校の社会見学、遠足、イベント輸送等

【経費】

※人件費、燃料油脂費、減価償却費、保険料等

(資料)毎年、国土交通省へ提出している「一般貸切旅客自動車運送事業報告書」から作成

※貸切バス事業における経費については、11ページ以降の費用に含まれる(平成24年度以降の経費については、平成23年度の収入と経費の割合から算出)

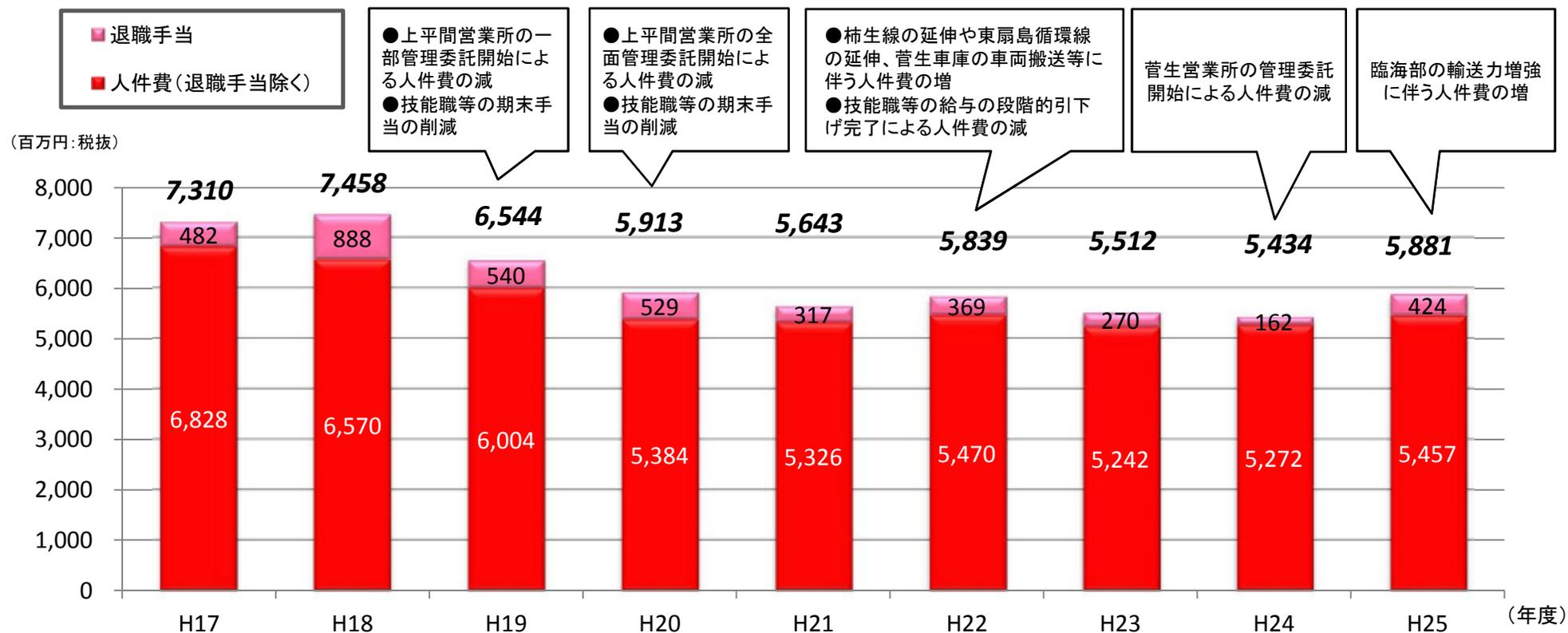


3. 費用



3-1.人件費の推移

ニューステージ・プランにおける上平間営業所管理委託や技能職等の給料の段階的引下げ、期末手当の削減、ステージアップ・プランにおける菅生営業所管理委託等により総人件費の抑制が図られている。
 人件費(退職手当を除く)については、平成17年度と平成23年度で約23%(15.9億円)削減されている。



<参考>

	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23 (決算)	H24 (決算見込)	H25 (予算案)
運転手数	631	617	550	492	478	468	462	451	—
その他職員数	170	170	165	152	153	181	176	178	—
退職者数	20	39	24	24	15	19	15	6	16

※運転手数及びその他職員数は、各年度4月1日時点での職員数(正規・非正規含む)

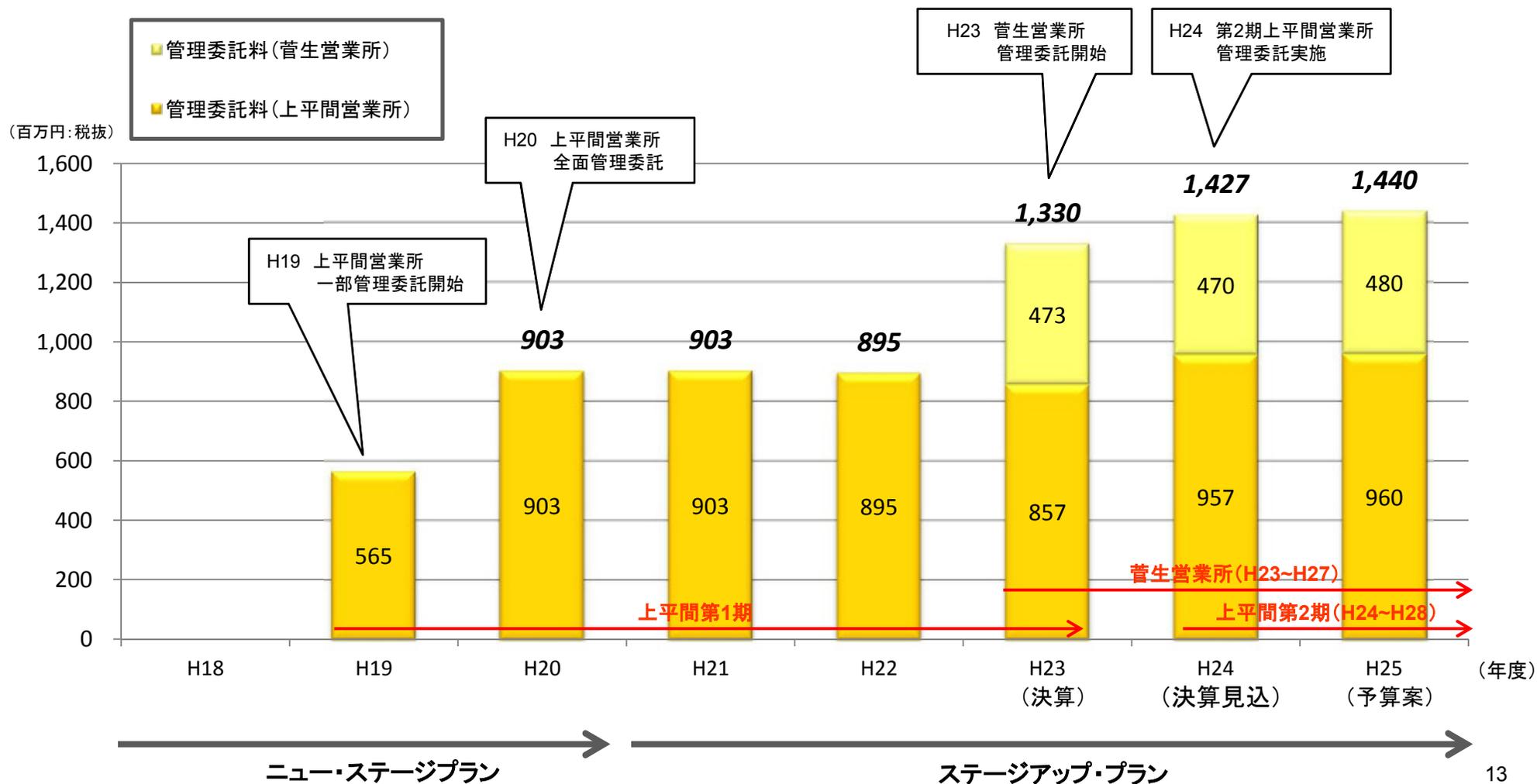
ニュー・ステージプラン

ステージアップ・プラン



3-2.管理委託料の推移

平成19年度からの上平間営業所管理委託開始や平成23年度からの管生営業所管理委託開始により管理委託料が発生している。管理委託については、コスト削減効果はあるものの、受託事業者募集時における競争性の確保や受託事業者の従業員の昇給等による委託料の上昇などの課題がある。

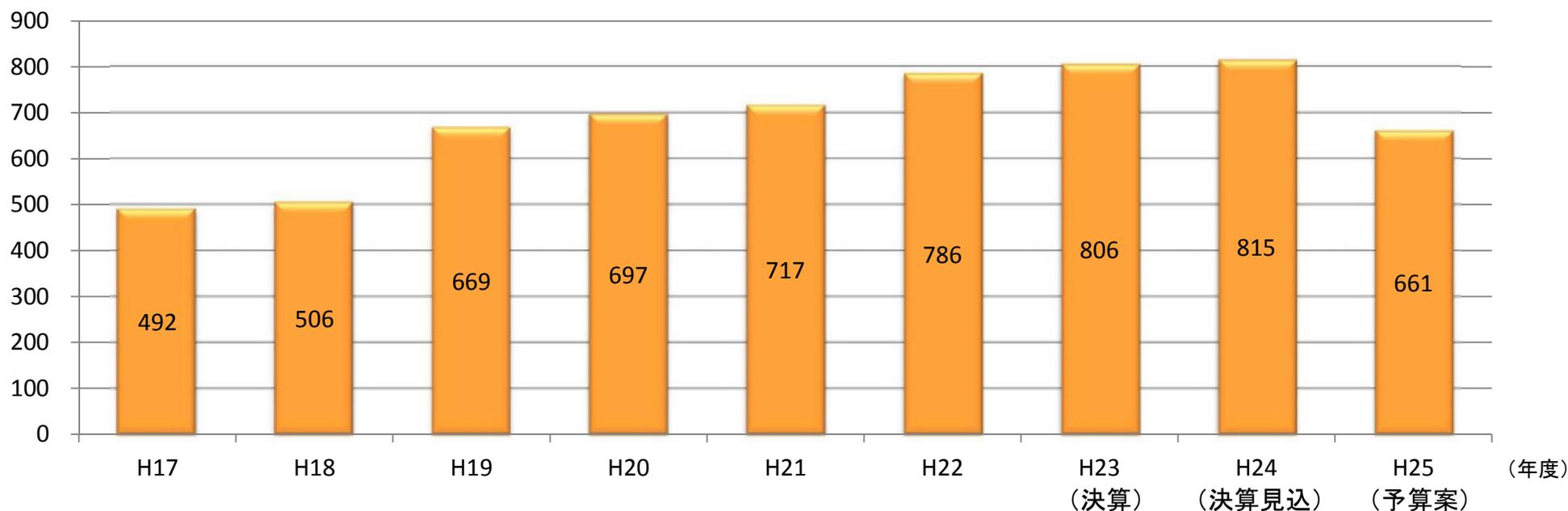




3-3.減価償却費の推移

主にバス車両の更新に係る減価償却費については、平成23年度まで自動車NOx・PM法の規制による大量の車両更新により増加が続いていたが、平成24年度以降、バス車両の延命化(12年⇒18年)を図り、更新車両数を平準化することによる減価償却費の減少が見込まれる。

(百万円:税抜)



車両購入数	35	18	35	38	44	42	36	7	11
その他		IC対応料金箱							

ニュー・ステージプラン

ステージアップ・プラン

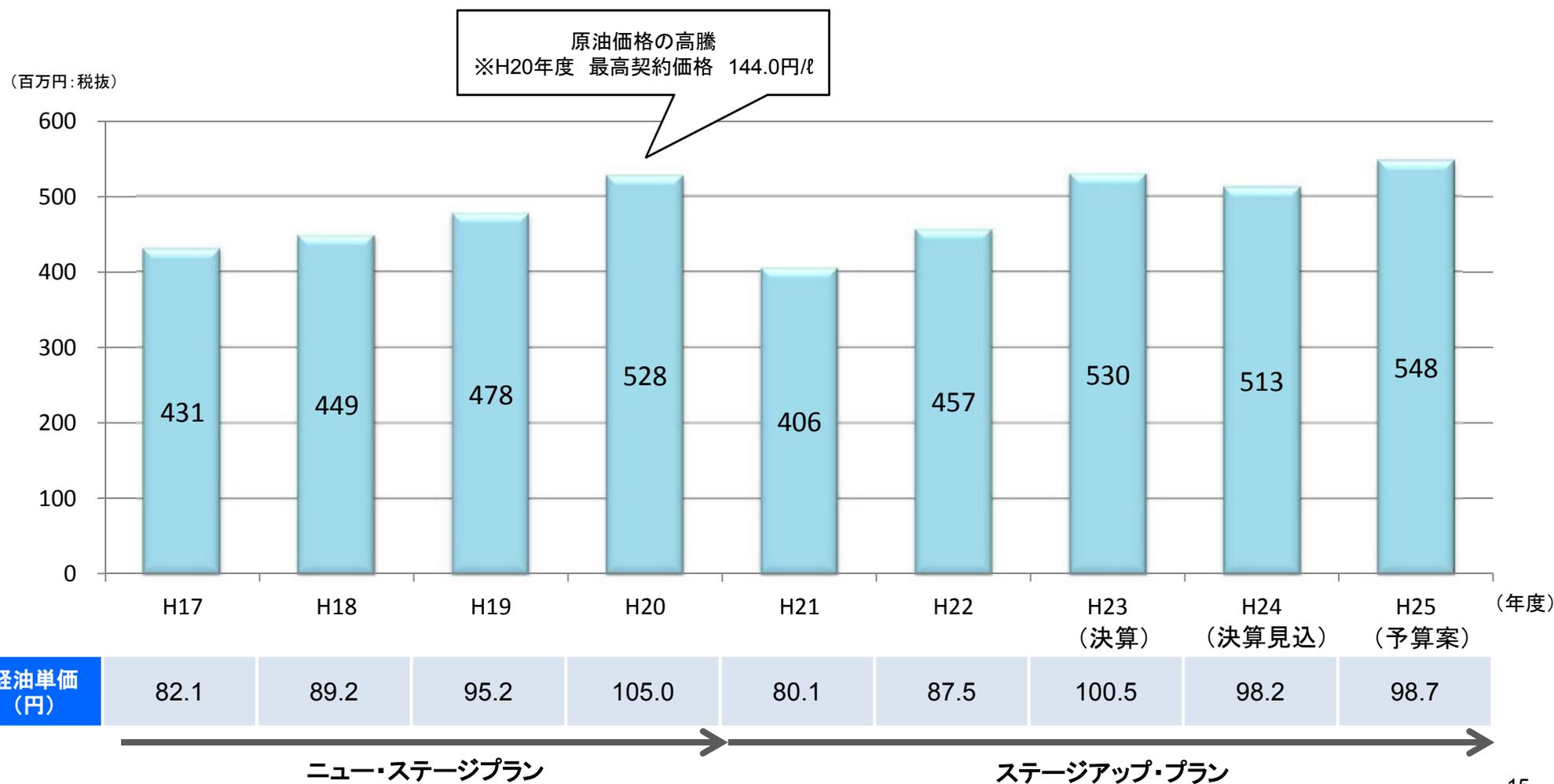
※車両及び料金箱については、取得の翌年度から定率法により減価償却費を算定する(5年間)

※料金箱については、約12年の更新を予定している



3-4.燃料油脂費の推移

燃料油脂費の大半を占める軽油は市況や為替相場などの影響により価格変動が大きく、燃料油脂費を平成21年度と23年度を比較すると約1.2億円の差が生じている。平成24年度については、調達期間や納入時間の見直しにより、調達コストの削減を図った。

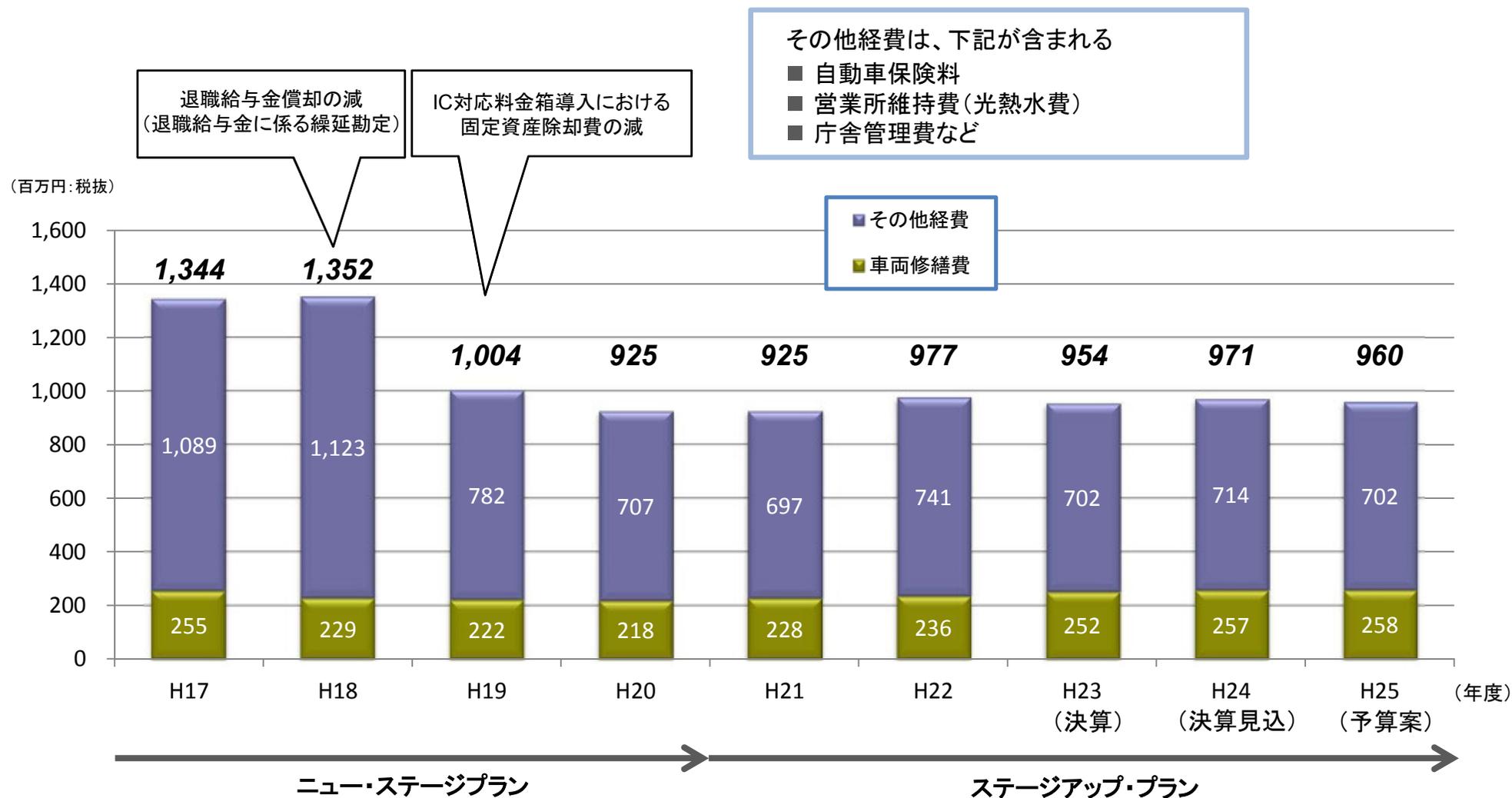


※軽油単価は、年度の平均単価(軽油引取税込み、消費税抜き)



3-5.車両修繕費及びその他経費の推移

平成17年度までの退職給与金償却や平成18年度のIC対応料金箱導入に伴う固定資産除却費等によりその他経費の増加があったものの平成19年度からは、ほぼ同水準で推移している。



※退職給与金の繰延勘定については、地方公営企業会計制度の見直しにおいて廃止とされた



4. 今後の収支見通しと課題



4-1. 収支見通しの前提条件等

(前提条件)

	主な項目	設定条件
収入	乗合乗車料収入	平成25年度予算額で推移
	高齢者外出支援乗車事業	} 平成25年度予算額で推移
	特別乗車証	
	川崎市ふれあいフリーパス	
	貸切乗車料収入	平成25年度予算額で推移
	行政路線補助金・公共施設接続路線負担金	ステージアップ・プラン(平成21年度～平成25年度)における金額と同額で見込む。
基礎年金補助金・共済追加費用補助金	各年度個別に算定	
費用	人件費(退職手当以外)	現在の運行体制に維持に必要な人員(全職種計640人程度)で試算
	退職手当	平成25年1月現在の在籍人員から試算
	管理委託料	委託営業所数を2営業所で据置き。毎年度、人件費の昇給相当分の増加を見込む。
	燃料油脂費	平成24年度決算見込額及び平成25年度予算額の平均額で推移
	減価償却費	各年度個別に算定

※ その他の項目は、平成25年度予算額で推移

(収支見通し上のポイント)

- 消費税率の引上げ(平成26年4月→8%、平成27年10月→10%〔予定〕)による費用増は見込まず
- 平成26年度～地方公営企業会計制度見直しの反映
 - ・退職給付引当金→平成26年度に38億円を一括計上(純損益に影響)
 - ※ 原則として平成26年度に一括計上することとなっているが、平均残余勤務年数の範囲内(最大15年)での分割計上の経過措置もあり
 - ※ 会計間の異動者については全額交通局負担として計上しているが、今後、費用の負担区分については本市との調整が必要
 - ・賞与引当金→平成26年度に2.7億円を計上。資金不足比率への算入は平成29年度から
- 営業所の老朽化に伴う建替えを仮定
 - (次期経営健全化計画内に1箇所を想定)
 - 平成27年度 基本設計、平成28年度 実施設計、平成29年度 着工、平成30年度 完成)



4-2.これまでの収支と今後の収支見通し



(参考)

	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	H32	H33	H34	H35
職員数	801	787	715	644	631	649	638	629	638	638	638	643	642	642	651	648	649	648	643
(うち運転手数)	631	617	550	492	478	468	462	451	460	462	462	467	466	466	475	472	473	472	467
車両数	328	319	319	319	319	324	326	327	339	340	340	340	340	340	340	340	340	340	340

H17年度～H24年度までは各年度4月1日時点での職員数、H25年度以降は各年度4月1日時点での職員数(見込) (いずれも正規・非正規含む)



4-3. 今後の収支の課題等

(ポイント)

● 単年度の事業収支(純損益)

平成25年度に5.4億円、平成26年度に退職給付引当金及び賞与引当金の一括計上により38.3億円の赤字となる。平成27年度以降は、平成26年度の退職給付引当金の一括計上の影響等により、概ね黒字となる見込みである。

● 累積欠損金の発生

地方公営企業会計制度の見直しによる退職給付引当金及び賞与引当金の一括計上により、平成26年度には累積欠損金が約40億円に達する。平成27年度以降は、事業収支が黒字の年度については黒字額のみで累積欠損金が減少する。

● 資金不足比率(負数)の増加

平成26年度に資金不足が発生し、地方公営企業会計制度の見直しにより、賞与引当金の資金不足比率への算入が平成29年度に始まることから、資金不足比率が8.1%に悪化する。その後、平成33年度まで4%前後で推移するものの、平成35年度には10%を超える。

※「地方財政法(昭和23年7月7日法律第109号)」により、
資金不足比率が10%を超えた場合、企業債の発行に当たっては国との協議制から許可制に移行
「地方公共団体の財政の健全化に関する法律(平成19年6月22日法律第94号)」により、
資金不足比率が20%を超えた場合、経営健全化計画の策定義務が発生

(短期的) 資金不足比率の改善

→ 平成29年度の賞与引当金の資金不足比率への算入時、平成35年度の10%超

(中長期的) 累積欠損金の解消

平成26年度は退職給付引当金等の一括計上により大幅な赤字が発生
平成27年度以降の単年度事業収支における黒字の拡大が必要