

# 「川崎市バス事業経営プログラム（案）」に対する パブリックコメント実施結果について

## 1 策定の経過

市バス事業は、市域全体を営業エリアとして多くの市民やお客様に利用されており、市民生活を支えるサービスを担う重要な役割を果たしておりますが、今後の市バス事業を取り巻く環境は大変厳しい状況が見込まれています。

こうした状況を踏まえ、今後の社会環境の変化に対応したお客様サービスと持続可能な経営に取り組むため、平成26年度から平成30年度までの5箇年間を計画期間とする「川崎市バス事業経営プログラム」を策定することとし、パブリックコメントを実施しました。

お寄せいただいた御意見は、「川崎市バス事業経営プログラム（案）」の趣旨に沿った御意見や、市バス事業に関する個別の御意見・御要望等であったことから、当初案のとおり「川崎市バス事業経営プログラム」を策定することとします。

## 2 パブリックコメント実施結果

### (1) 実施概要

|         |   |
|---------|---|
| 題名      | 川崎市バス事業経営プログラム（案）について   |
| 意見の募集期間 | 平成26年5月29日（木）～平成26年6月30日（月）   |
| 意見の提出方法 | 電子メール、FAX、郵送、持参   |
| 意見の周知方法 | 本市ホームページ、情報プラザ（市役所第3庁舎2階）、<br>各区役所（市政資料コーナー）、市政だより<br>交通局お客様サービス課窓口、<br>交通局各営業所、各乗車券発売所 |
| 結果の公表方法 | 本市ホームページ、情報プラザ（市役所第3庁舎2階）、<br>各区役所（市政資料コーナー）、交通局お客様サービス課窓口、<br>交通局各営業所、各乗車券発売所          |

### (2) 結果概要

|            |         |
|------------|---------|
| 意見提出数、意見総数 | 11通、43件 |
| 電子メール      | 3通      |
| FAX        | 4通      |
| 郵送         | 1通      |
| 持参         | 3通      |



### (3) 御意見の内容と対応

お寄せいただいた御意見に対する市の考え方は別紙「具体的な御意見の内容と市の考え方」のとおりです。今後の事業運営の参考にさせていただき、安全を第一の使命としつつ、お客様に満足いただける利用しやすいサービスの提供に努めてまいります。

① 御意見に対する市の考え方の対応区分

- A 御意見を踏まえ、経営プログラム（案）に反映したもの
- B 経営プログラム（案）の趣旨に沿った御意見や、既に経営プログラム（案）に反映されているもの
- C 今後の参考とさせていただく御意見
- D 経営プログラム（案）に対する御意見・御要望等であり、経営プログラム（案）や施策の内容を説明・確認するもの
- E その他の御意見

② 御意見の件数と対応区分

| 項 目                           | A | B  | C | D  | E  | 合計 |
|-------------------------------|---|----|---|----|----|----|
| (ア) 経営プログラム全体に関する事            | 0 | 0  | 0 | 0  | 1  | 1  |
| (イ) 目標Ⅰ 安全な輸送サービスの確保に関する事     | 0 | 1  | 0 | 0  | 0  | 1  |
| (ウ) 目標Ⅱ 安心・快適なサービスの充実に関する事    | 0 | 5  | 4 | 7  | 3  | 19 |
| (エ) 目標Ⅲ 経営基盤の充実・強化に関する事       | 0 | 4  | 0 | 2  | 5  | 11 |
| (オ) 目標Ⅳ 社会的要請等に対応した事業の推進に関する事 | 0 | 0  | 2 | 1  | 2  | 5  |
| (カ) その他 市バス事業に関する事            | 0 | 0  | 2 | 0  | 3  | 5  |
| (キ) その他                       | 0 | 0  | 0 | 0  | 1  | 1  |
| 合 計                           | 0 | 10 | 8 | 10 | 15 | 43 |

【具体的な御意見の内容と市の考え方】

(ア) 経営プログラム全体に関すること (1件)

| 番号 | 意見内容 (要旨)   | 意見に対する市の考え方  | 反映状況 |
|----|---|--|------|
| 1  | 目標Ⅱの達成水準を早期に達成した場合さらに高い目標を達成するため、新たな施策を実施するための費用等が発生すると考えるが、その費用や人員等を他の目標達成に向けてはどうか。(計1件) | 新たな施策を実施するための費用や人員と、目標達成による効果を勘案しながら、目標全体の達成に向けて効果的かつ効率的に事業を推進してまいります。 | E    |

(イ) 目標Ⅰ 安全な輸送サービスの確保に関すること (1件)

| 番号 | 意見内容 (要旨)                          | 意見に対する市の考え方   | 反映状況 |
|----|------------------------------------|---|------|
| 2  | 高齢者の安全性の確保に向けた取組を施策として掲げてほしい。(計1件) | 高齢者の利用の増加など輸送の安全を取り巻く状況の変化を踏まえ、より効果的な安全対策等を行い、さらなる安全水準の向上を図ります。 | B    |

(ウ) 目標Ⅱ 安心・快適なサービスの充実に関すること (19件)

| 番号 | 意見内容 (要旨)  | 意見に対する市の考え方  | 反映状況 |
|----|--|--|------|
| 3  | 需要や走行環境の情報をきめ細やかに収集する環境を整備して、「バスは遅れるもの、到着時刻がわからないもの」というイメージを一新してほしい。(計1件)  | 需要動向の把握等に努め、需要に見合った路線見直しやダイヤ改正を行い、定時性の確保に努めるとともに、市バスナビを活用して運行情報の提供に努めてまいります。                                 | B    |
| 4  | 「Wi-Fi」の設置場所として、市バス車内を提供してほしい。(計1件)  | 公衆無線LANの整備については、利用者の利便性の向上に資することから、本市の検討会議での進捗状況等を踏まえ、今後検討を進めてまいります。   | C    |
| 5  | 連節ノンステップバスを導入してほしい。(計1件)   | 臨海部の大量輸送の取組として、今後調査・研究を行ってまいります。   | C    |
| 6  | 路線バスを便利に利用できるよう、以下を参考に路線変更や新路線を検討してほしい。<br>1. 主要駅間をつなぐ路線<br>2. 住宅地域と南武線各駅を結ぶ路線で、主路線と交差する乗り換え可能な支線<br>3. 通学やスポーツ施設を結ぶ路線<br>4. 病院や区役所等を結ぶ路線<br>(計1件) | 市バス路線・ダイヤの新設や見直しについては、利用動向や収支状況及び利便性向上の観点を踏まえ検討を進めてまいります。なお、路線の新設については、今後の輸送需要や高齢化等を見据え、検討してまいります。           | C    |
| 7  | 「溝19」向ヶ丘遊園駅南口発着、「登05」登戸駅発着の本数を増やせば、客数も増えると考え。乗客があまり多くないから運行本数を抑えるとは逆の発想で、便利にして客を呼び込もうという考え方があってもよいのではないかと。(計1件)                                    | 市バス路線・ダイヤの新設や見直しについては、利用動向や収支状況及び利便性向上の観点を踏まえ検討を進めてまいります。現状においては、営業所の車庫スペース等の状況を勘案すると、難しいものと考えております。         | D    |
| 8  | 溝口駅南口は改装工事をしているので、溝17、溝19系統と溝18系統は停留所を分けてほしい。(計1件)   | 限られたスペースであることを考慮すると、現状においては停留所を分けることは難しいと考えておりますが、バスターミナルの整備状況を踏まえ、検討してまいります。                                | C    |
| 9  | 利用者のために分かりやすい系統番号にしてほしい。<br>・行先、経由区間は一路線、一系統番号として判りやすくした方がよい。<br>・行先の頭文字をローマ字にし、数字の十の位が0は終点まで行くバス、一の位が偶数は営業所行き等、統一された系統番号にしてほしい。<br>(計2件)          | 現在、検討を進めておりますが、利便性の向上に向けた御意見として、参考にさせていただきます。  | B    |
| 10 | 市バスによる武蔵小杉から等々力緑地を経由して宮前平へ至る(急行)路線、宮前平から医大前・長沢を経由して新百合ヶ丘へ至る(急行)路線を新設して人の流れをつくってほしい。(計1件)   | 市バス路線・ダイヤの新設や見直しについては、利用動向や収支状況及び利便性向上の観点を踏まえ検討を進めてまいります。なお、長大路線の新設については、採算性の確保が前提となることから、現状では難しいものと考えております。 | D    |
| 11 | 隙間需要に着目したバス路線創設も検討してほしい。川崎駅から長距離利用するお客様の需要は非常に大きいと考えている。夜間の川崎駅から川崎北部地区に向かう深夜急行バスの設定も検討してほしい。(計1件)  | 市バス路線・ダイヤの新設や見直しについては、利用動向や収支状況及び利便性向上の観点を踏まえ検討を進めてまいります。現状においては利用動向等を勘案すると難しいものと考えております。                    | D    |
| 12 | 井田病院の無料送迎バスの運行が平日に限られているため、土休日の病院から鷺02系統へのダイヤの見直しをしてほしい。(計1件)  | 市バス路線・ダイヤの新設や見直しについては、利用動向や収支状況及び利便性向上の観点を踏まえ検討を進めてまいります。現状においては利用動向等を勘案すると難しいものと考えております。                    | D    |
| 13 | 京急バス蒲45系統と相互運行をしてほしい。(計1件)   | 市外への運行は、関係バス事業者との調整や当該自治体の議会の承認などが必要となります。市バスにおいては、今後も市内のバス路線の充実に努めてまいります。                                   | E    |

| 番号 | 意見内容(要旨)   | 意見に対する市の考え方   | 反映状況 |
|----|--|---|------|
| 14 | 川崎市の新拠点として宮崎台駅にバス停を新設し、それに伴いルート検討をしてほしい。(計1件)  | 市バス路線・ダイヤの新設や見直しについては、利用動向や収支状況及び利便性向上の観点で踏まえ検討を進めてまいります。路線の新設・変更については採算性の確保や既存利用者への影響、さらにはバス停留所の確保が必要となることから、現状では難しいものと考えています。 | D    |
| 15 | 城11系統のルートを、新城発宮前平行きの場合、矢尻一馬絹間にある馬絹交差点を右折しノンストップで宮崎台駅を経由し、宮崎台駅からは宮前平小、宮前区役所経由で宮前平駅行きとし、朝夜の通勤時間帯は便数を1時間に6本程度としてほしい。(計1件)             |   | D    |
| 16 | 城11系統の井田病院発宮前平行きを、宮崎台駅経由の宮前平駅行きとし、朝夜の通勤時間帯は便数を1時間に6本程度としてほしい。(計1件)   |   | D    |
| 17 | 始発や終点でのあいさつ等、市民とのコミュニケーションを大切にしてほしい。(計1件)  | お客様に感謝の気持ちを伝えられる市バスを目指し、職員がサービス業務を行うに当たっての価値や行動判断の基準を定めており、それに基づいて研修等を行っております。  | B    |
| 18 | 各駅から、バスのネットワーク全体が見える案内と、行き先や乗り場がわかりやすい案内を構築してほしい。(計1件)   | バスネットワーク全体の分かりやすい案内サービスの充実については、関係する部署へ伝えてまいります。市バスとしても分かりやすい案内サービスの充実につとめてまいります。   | E    |
| 19 | バス事業は、安全で正確に旅客を輸送するだけでなく、「思い出や夢や楽しさも運ぶ」付加価値を創造する事業に飛躍してほしい。(計1件)   | 御意見を参考に、安全を第一の使命としつつ、お客様サービスの向上に努めてまいります。   | E    |
| 20 | 川崎駅は、バスロケーションシステムにより、民間バス事業者はバス到着までの時間を表記しているが、市バスでは表記されていない。また、途中バス停においても、市バスのバス停には、バスロケーションシステムが整備されていない状況にあるため、早急に整備してほしい。(計1件) | 分かりやすい案内サービスの充実として、新たにタブレット型停留所運行情報表示器を導入することとしており、計画的な整備を推進してまいります。  | B    |

(工) 目標Ⅲ 経営基盤の充実・強化に関すること(11件)

| 番号 | 意見内容(要旨)   | 意見に対する市の考え方   | 反映状況 |
|----|--|---|------|
| 21 | 営業所の管理委託について、サービス水準の維持・向上と、安全第一を明確にしてほしい。(計1件)   | 管理委託の状況等について、評価委員会において安全運行やお客様サービスなどについて評価、検証を行っており、今後も、その結果等を踏まえ、指導・監督等行ってまいります。   | B    |
| 22 | 路線ごとに運行の効率性を検討することで、経費の削減や増収が期待できると考える。(計1件)   | 今後も路線ごとの分析を行い、ダイヤ改正や路線の見直しを行うとともに、営業所管轄路線の見直しを行い効率化を図ってまいります。   | B    |
| 23 | 「さらなるコスト削減」策として、燃費向上に積極的に取り組んでほしい。(計1件)  | 環境に優しく安全なエコドライブを積極的に推進してまいります。  | B    |
| 24 | 塩浜営業所を民間事業者アウトソーシングをすべきである。(計1件)   | 営業所の管理委託については、現在委託している上平間、菅生営業所についても効率性向上の観点から見直すこととしており、委託車両数の増加などを含め大きな効果が得られる手法を検討してまいります。   | B    |
| 25 | 交通系ICカードに様々な種類のICカードを使用できるようにしてほしい。(計1件)   | 市バスでは、バス事業者、鉄道事業者から構成されるPASMO協議会で承認された各カードを使用可能としていることから、御提案いただいた件については、同協議会の中で意見を伝えてまいります。   | E    |
| 26 | 市バス車内にもう一台液晶モニターを取り付け、無線回線を活用して広告収入を上げるべきである。(計1件)   | 設置費用やランニングコスト等の費用対効果を勘案する必要があり、現状では難しいものと考えております。今後も広告事業の推進により増収につながるよう取り組んでまいります。  | D    |
| 27 | 市内民間事業者と協働し、市内共通IC1日乗車券を検討してほしい。また、1時間以内なら市バス乗り降り自由の時間券を発売してはどうか。(計1件)                     | 市内共通IC1日乗車券は、各事業者ごとに、取扱いの有無や金額が異なることに加え、料金箱の改修や精算手続などの費用負担が発生することから、各事業者の理解を得ることも難しいものと考えております。制限時間内の乗降を自由にする制度の導入については、御意見を参考にさせていただきながら、現行の1日乗車券制度についても広報に努め、お客様の利便性の向上を図ってまいります。 | D    |
| 28 | 組織の体質改善をしてほしい。小さな変化にも弱かった職場を反省するとともに、現場や市民とのコミュニケーションを大切にし、職場と市民に威儀を正し、自らを謙虚に見直してほしい。(計1件) | 御意見を参考にさせていただき、職場内やお客様とのコミュニケーションを図るなど安全な輸送サービスの確保等に向けて、市バスとしてしっかり取り組んでまいります。   | E    |



| 番号 | 意見内容(要旨)  | 意見に対する市の考え方  | 反映状況 |
|----|---|--|------|
| 29 | 誰もが意見を言いやすく、働きやすい職場となっ<br>てほしい。(計1件)  | 御意見を参考にさせていただき、営業所の職場環境の改<br>善や働きやすい職場環境づくりに努めてまいります。  | E    |
| 30 | きびきび(安全安心)、てきぱき(求められる頼<br>もしくて身近な職業人像)、はきはき(明るさ、<br>楽しさ、気持ちよさ)と期待されるイメージを的<br>確にもち、行動をしてほしい。(計1件) | お客様に直接サービスを提供している運転手を対象に、<br>個性や特徴に応じた個別教育などを行うとともに、お客<br>様からの評価が高いサービス面の取組等については、市<br>バス事業全体に展開し、サービス向上に活用しておりま<br>す。             | E    |
| 31 | 現状の営業所外部委託は、問題を抱えていると考<br>える。(計1件)  | 管理委託は、運行の効率化と市バスのサービス水準の維<br>持を前提としており、コスト削減を図り、今後も持続可<br>能な経営を行っていく上で必要な事業と認識しておりま<br>す。また、委託営業所は直営営業所と同じお客様サービ<br>スの提供に努めてまいります。 | E    |

(才) 目標Ⅳ 社会的要請等に対応した事業の推進に関すること(5件)

| 番号 | 意見内容(要旨)   | 意見に対する市の考え方   | 反映状況 |
|----|--|---|------|
| 32 | 水素エンジンバスを試験的に導入してほしい。<br>(計1件)   | 今後の実用化の状況等を注視し、調査・研究を行ってま<br>いります。  | C    |
| 33 | 老人に必要な交通アクセスの整備が必須と考<br>える。宮前区におけるコミュニティバスの計画を実<br>現してほしい。(計1件)  | 市バスとしては、今後の高齢化を見据え、公共施設や病<br>院等へのアクセス向上について検討してまいります。な<br>お、コミュニティバスについては、関係部署へ伝えてま<br>いります。  | E    |
| 34 | バスの運転手は運転だけではなく、市民の交通安<br>全指導も市バスの使命と考え、組織的な発信が必要<br>である。(計1件)   | 市バスでは、安全な輸送サービスを第一の使命とし、お<br>客様に信頼してご利用いただける市バスを目指し、お客<br>様サービスの向上に向けた取組を行っております。今後<br>も、営業所の社会見学、体験学習など、社会的要請等<br>に対応した事業を推進してまいります。 | D    |
| 35 | 区役所まで乗り換えて1時間かかるような地域<br>は、町の高齢化と建物の老朽化、高齢者の孤立な<br>どの危険が増えるため、路線の見直しや新設が必要<br>である。(計1件)                                      | 高齢化等社会環境の変化を見据えて事業を推進してま<br>いります。   | C    |
| 36 | 塩浜営業所の乗客数も伸びているが、駅前のアイ<br>ランド型への改造により、民間事業者も路線を増<br>やせなくて困っている。市役所を建替えるに当<br>たっては、新たに乗り場を増設するなど、先を見<br>据えた総合的な検討が必要である。(計1件) | 御意見については、関係する部署に伝えてまいります。   | E    |

(力) その他 市バス事業に関すること(5件)

| 番号 | 意見内容(要旨)   | 意見に対する市の考え方  | 反映状況 |
|----|--|--|------|
| 37 | 定期券をクレジットカードで買えるようにしてほ<br>しい。市内のコンビニで24時間購入できるように<br>してもらいたい。(計1件)   | 定期券のクレジット購入等については、手数料の発生等<br>の課題があることから、費用対効果を精査し、慎重に検<br>討してまいります。            | C    |
| 38 | 市バスや民営バスでも乗車できる障害者向けのふ<br>れあいフリーバスを社会施設通勤者や勤務先の会<br>社の規定で交通費不支給の障害者に無料で交付<br>し、それ以外の障害者には有料で交付すべきでは<br>ないか。(計1件) | 御意見については、関係する部署に伝えてまいります。  | E    |
| 39 | 市バス無償車内広告の対象にACジャパン(旧公<br>共広告機構)を追加すべきでないか。(計1件)   | 非営利目的の公共又は公益事業に関する広告物は、広告<br>料金を免除できることになっておりますので、ACジャ<br>パンについても個別に検討してまいります。 | E    |
| 40 | 市バスの路線図には、市内民間事業者のバス停が<br>書かれていないので、補完し連携して便利にして<br>ほしい。(計1件)  | 現在、市バスマップには民間バス事業者の路線のみが掲<br>載されております。今後市バスマップを作成する際の参<br>考とさせていただきます。         | C    |
| 41 | 現場の給与体系を一本化して格差の解消を図り、<br>自分と川崎のよいところを言えるようにしてほ<br>しい。(計1件)  | 御意見を参考にさせていただき、地域に親しまれる市バ<br>スを目指します。  | E    |

(キ) その他(1件)

| 番号 | 意見内容(要旨)                         | 意見に対する市の考え方               | 反映状況 |
|----|----------------------------------|---------------------------|------|
| 42 | 川崎駅の西口、東口の乗り換えを改善して欲<br>しい。(計1件) | 御意見については、関係する部署に伝えてまいります。 | E    |