

「川崎市バス事業 経営戦略プログラム（案）」に関する 意見募集の実施結果について

1 概要

市バスでは、平成 26（2014）年度から平成 30（2018）年度までを計画期間とする「川崎市バス事業経営プログラム」に基づき、お客様サービスの向上を図るとともに、持続可能な経営を目指して取組を進めてきたところですが、市バス事業を取り巻く環境は刻々と変化しています。こうした状況を踏まえ、市バス輸送サービスを持続的に提供し、市民やお客様の大切な交通手段を確保するため、平成 31（2019）年度から平成 37（2025）年度までの 7 年間で計画期間とする「川崎市バス事業 経営戦略プログラム」案を取りまとめ、市民の皆様やお客様からの御意見を募集しました。

その結果、26 通 79 件の御意見をいただきましたので、御意見の内容とそれに対する市の考え方を次のとおり公表します。

2 意見募集の概要

| | |
|---------|--|
| 題名 | 川崎市バス事業 経営戦略プログラム（案） |
| 意見の募集期間 | 平成 31 年 2 月 1 日（金）から平成 31 年 3 月 4 日（月）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 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 市政だより ・ 市ホームページ ・ 市バス車内ポスター ・ 紙資料の閲覧 <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-left: 20px;"> 交通局安全・サービス課、市バス各営業所、 川崎乗車券発売所、溝口乗車券発売所、 各区役所市政資料コーナー、かわさき情報プラザ </div> |
| 結果の公表方法 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 市ホームページ ・ 紙資料の閲覧 <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-left: 20px;"> 交通局安全・サービス課、市バス各営業所、 川崎乗車券発売所、溝口乗車券発売所、 各区役所市政資料コーナー、かわさき情報プラザ </div> |

3 結果の概要

| | | |
|------------|-------|------------|
| 意見提出数（意見数） | | 26 通（79 件） |
| 内 訳 | 電子メール | 21 通（60 件） |
| | FAX | 2 通（6 件） |
| | 郵送 | 1 通（2 件） |
| | 持参 | 2 通（11 件） |

4 意見の内容と対応

主な御意見の内容については、市バス事業に関する個別の御意見・御要望のほか、川崎市バス事業 経営戦略プログラム（案）の内容に沿った御意見や、記載内容の明確化に関する御意見などがありました。

このため、「川崎市バス事業 経営戦略プログラム」については、「第5章 計画の着実な推進に向けて」の適正な料金体系の構築及び「第6章 計画期間中の財政収支計画」の前提条件に、乗車料金の改定について追記するなど、一部意見を反映するとともに、必要な時点修正を行った上で策定します。なお、寄せられた御意見については、今後の事業運営の参考としながら、取組を進めてまいります。

【対応区分】

- A：御意見を踏まえ、当初案に反映したもの
- B：御意見の趣旨が案に沿ったものであり、御意見の趣旨を踏まえ、取組を推進するもの
- C：今後の取組を進めていく上で参考とするもの
- D：案に対する質問・要望の御意見であり、案の内容を説明・確認するもの
- E：その他

【意見の件数と対応区分】

| 項目 | A | B | C | D | E | 計 |
|--------------------------------|---|----|---|----|---|----|
| (1) 計画全般に関すること | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 4 |
| (2) 戦略1 安全な輸送サービスの確保に関すること | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| (3) 戦略2 快適で利用しやすいサービスの充実に関すること | 0 | 7 | 4 | 40 | 0 | 51 |
| (4) 戦略3 社会的要請に対応した事業の推進に関すること | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 4 |
| (5) 戦略4 経営基盤の充実・強化に関すること | 2 | 1 | 0 | 6 | 0 | 9 |
| (6) 各戦略に係る横断的な取組に関すること | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| (7) 目標の達成指標に関すること | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 |
| (8) 財政収支計画に関すること | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| (9) その他 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 4 |
| 合計 | 3 | 11 | 6 | 57 | 2 | 79 |

5 具体的な意見の内容と市の考え方

(1) 計画全般に関すること（4件）

| No. | 意見の要旨 | 市の考え方 | 区分 |
|-----|--|---|----|
| 1 | 20ページには、人件費は管理委託実施前の平成18年度と比較して約13.6億円の抑制と記されているが、トレードオフの関係となる管理委託料の増加額と差し引きすると、いくら抑制となったのか教えてほしい。 | <p>管理委託料については、運転業務や車両整備業務、運行管理業務など、営業所の運営に必要な経費が含まれていることから、単純に人件費とトレードオフの関係になるものではなく、本計画においては、経営に関する別の要素として記載しております。</p> <p>本計画では、事業20にお示しするように、時間外勤務の縮減を含めた総人件費の抑制に取り組むなど、持続可能な経営を推進してまいります。</p> | D |
| 2 | 23ページの営業収支比率について、公共性の高い路線を運行しているとしても、それは他の公営企業も同じであり、全国21大都市の中でも3番目に人口密度が高い川崎市において公営企業平均値を下回っているというのは問題であり、大いに課題認識を持つ必要があると考える。 | <p>将来にわたって市バスサービスを安定的に提供するため、持続可能な経営を目指すことは必要であることから、本計画の目標においても、経営基盤の充実・強化を掲げており、その実現に向けて、取組を進めてまいります。</p> | D |
| 3 | 25ページの利用者1回当たりの他会計負担額や他会計負担比率について、公共性の高い路線を運行しているのは他の公営企業も同じであり、全国21大都市の中でも3番目に人口密度が高い川崎市において公営企業平均値より大幅に高いというのはかなり問題であり、是正が必要である。 | | |

| | | | |
|---|--|--|---|
| 4 | 川崎市を取り巻く状況などを踏まえ、市民の重要な交通機関として、プログラムに取り組んでほしい。 | 今後の事業を取り巻く環境の変化に的確に対応し、これからも公共交通や公営バスとしての意義・役割を着実に果たしていくため、お客様に満足いただけるサービスの提供と選ばれる市バスを目指して取組を進めてまいります。 | B |
|---|--|--|---|

(2) 戦略1 安全な輸送サービスの確保に関すること (1件)

| No. | 意見の要旨 | 市の考え方 | 区分 |
|-----|--|---|----|
| 5 | 近年、走行距離10万キロ当たりの事故件数で、目標達成ができない年度が続いているようだが、目標値か対策に問題点はないのか。自転車関係事故はゼロ目標ではなかったか。 | 走行距離10万キロ当たりの有責事故発生件数については、「危険回避のための急操作」による転倒事故等の車内人身事故や、バスターミナル内での駐停車車両との接触事故等の静止物接触事故の増加が、目標達成に至らなかった主な要因です。今後も、自転車の車道走行の増加など、近年の道路走行環境の変化に加えて、高齢化の進展に伴いこれまで以上にバスを利用する高齢者が増加することなどから、安全性の確保に向けた取組が重要となってきます。このため、本計画では、事業1から事業3までにお示しするように、安全対策の強化や、運行管理体制の充実・強化、輸送の安全に係る啓発活動の充実を図るなど、安全な輸送サービスを確保してまいります。なお、自転車関係事故については、重点取組事項として設定し、それに基づく重点的対策に取り組むこととしております。 | D |

(3) 戦略2 快適で利用しやすいサービスの充実にすること (51件)

| No. | 意見の要旨 | 市の考え方 | 区分 |
|-----|---|---|----|
| 6 | <p>運転手のスマートフォンのバス車内への持ち込みは禁止にすべきである。</p> | <p>市バスでは、運転手がバス車内へスマートフォンを含む携帯電話を持ち込むことを禁止しております。今後も、本計画の事業8でお示しするように、「市バスサービスポリシー」を実践し、お客様に満足いただけるサービスを提供してまいります。</p> | B |
| 7 | <p>街路樹の枝が降車の妨げになっているため、臨港警察署前(川崎駅方向)のバス停に広告付き上屋を設置すべきである。</p> | <p>広告付き上屋については、広告事業者が、バスの利用者数や発着回数等を踏まえ、広告掲出に適したバス停留所を選定し、設置・運営しているため、設置場所については、広告事業者の意向に大きく左右されるものでありますが、引き続き、快適なバス待ち空間を提供していくため、取組を進めてまいります。</p> | D |
| 8 | <p>民間バス事業者と定期を共通化すべきである。 (同趣旨 他1件)</p> | <p>定期券の共通化については、バス事業者ごとに定期券の券種や金額が異なっていることなどの課題があるため、実現は難しいものと考えております。</p> <p>市バスでは、本計画の事業7にお示しするように、お客様にとって分かりやすく利用しやすい乗車券制度への改善に向けた取組を進めてまいります。</p> | D |

| | | | |
|----|--|--|---|
| 9 | <p>通勤・通学のバス利用者によるバス停留近の路上駐輪が目立つため、交通局は自転車の駐輪場を整備すべきである。</p> | <p>バス停留所付近の放置自転車等については、歩行者や近隣住民の方の迷惑になるだけでなく、車いすのお客様がバスを乗り降りする妨げにもなることから、市バスでは、対応が必要な停留所において、注意喚起の掲示やバスの車内放送による放置防止の啓発を行うなど、バス事業者としての取組を行ってきたところです。</p> <p>今後も、庁内関係部署と連携しながら、引き続き対策に取り組むとともに、快適なバス待ち空間の整備や安全で清潔なバス停留所施設の提供に取り組んでまいります。</p> | D |
| 10 | <p>羽田連絡道路の整備に合わせて、川崎駅から羽田空港を結ぶエアポートバスを運行すべきである。</p> | <p>路線新設等については、本計画では、計画の基本方向や事業4にお示しするように、安全輸送に必要な道路走行環境、お客様の利便性と利用状況とのバランス、経営資源や経営的観点も考慮しながら、市域全体における輸送需要の変化に対応した効率的・効果的な市バスネットワークの維持・充実を図ることとしていることから、これに基づく取組を進めてまいります。</p> | D |
| 11 | <p>新川崎交通広場から江川町・上平間行き、もしくは、小杉駅東口・横須賀線小杉駅行きの新設を検討してほしい。新川崎交通広場発着の西加瀬・元住吉方面へのバスは、臨港バスのみである。(同趣旨 他1件)</p> | | |
| 12 | <p>産業道路駅前交通広場の整備に合わせた路線の検討は、どの程度の規模なのか。</p> | | |
| 13 | <p>輸送需要に対応するため、連節バスを導入すべきである。(同趣旨 他3件)</p> | <p>連節バスについては、運行に当たって交差点やバス停留所など道路走行環境の整備が必要なこと、バス車両の維持管理に専用施設の整備が必要なこと、導入費用が一般バス車両の約4倍となることなど、物理的にも経営的にも様々な課題がありますので、現状において導入は難しいものと考えております。</p> | D |

| | | | |
|----|--|--|---|
| 14 | 川63系統（新城駅前～川崎駅西口）や川64系統（蟹ヶ谷～川崎駅西口）を減便し、川67系統（横須賀線小杉駅～小杉駅東口～川崎駅西口）を増便することを検討して欲しい。鉄道利用者の利便性が高く、商業施設が集まる武蔵小杉駅へのアクセスの方が需要がある。 | 路線見直しやダイヤ改正について、本計画では、計画の基本方向や事業4にお示しするように、お客様の利便性と利用状況とのバランス、経営資源や経営的観点も考慮しながら、市域全体における輸送需要の変化に対応した効率的・効果的な市バスネットワークの維持・充実を図ることとしていることから、これに基づく取組を進めてまいります。 | D |
| 15 | 川83系統の出庫系統（上平間営業所→江川町）については、新川崎駅までの回送運転とし、新川崎駅から江川町方面への循環運転に改めた方がよい。他の路線の出庫系統についても、利用者の見込める区間での運行に改めることを検討すべき。 | | |
| 16 | 川67系統（横須賀線小杉駅～小杉駅東口～川崎駅西口）を新川崎駅経由にし、夢見ヶ崎動物公園から新川崎駅へのアクセスを向上してほしい。 | | |
| 17 | 溝16系統（聖マリアンナ医科大学前～溝口駅南口）、もしくは、宮05系統（聖マリアンナ医科大学前～宮前平駅）について、朝・夕の運行本数を増やし、長沢から東急田園都市線へのアクセスを向上してほしい。 | | |
| 18 | 溝18系統（溝口駅南口～鷺ヶ峰営業所前）について、鷺ヶ峰営業所前からの始発の時間を繰り上げるとともに、溝口駅南口からの終車の時間を繰り下げ、利便性の向上を図ってほしい。 | | |
| 19 | 川15系統（川崎駅～小田栄～労働会館前～川崎駅）の運行本数を増やしてほしい。 | | |

| | | | |
|----|--|---|---|
| 20 | <p>西長沢周辺の利便性を向上させるため、次のとおり改善してほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生01系統（生田駅～長沢入口～宮前平駅）の増便 ・生02系統（生田駅～鷲ヶ峰営業所前）を長沢入口経由に変更 ・宮04系統（宮前平駅～鷲ヶ峰営業所前）を長沢入口経由に変更 | | |
| 21 | <p>1時間あたり1、2本の運行路線では、分かりやすいパターンダイヤの導入を検討してほしい。</p> | <p>路線見直しやダイヤ改正について、本計画では、計画の基本方向や事業4にお示しするように、お客様の利便性と利用状況とのバランス、経営資源や経営的観点も考慮しながら、市域全体における輸送需要の変化に対応した効率的・効果的な市バスネットワークの維持・充実を図ることとしていることから、これに基づく取組を進めてまいります。</p> | |
| 22 | <p>川崎駅と東扇島を結ぶバス路線について、今後の大型物流倉庫の整備に伴う輸送需要に対応するため、バスルートの再構築を図ってほしい。</p> | | |
| 23 | <p>溝06系統（井田営業所前～溝口駅前～久地駅前～向丘遊園駅南口・登戸駅）について、次のとおり、沿線住民等の利便性向上を図ってほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・溝口駅から向丘遊園駅、登戸駅方面に向かう際、梅林から旧府中街道に入るが、登戸駅行きについては直進する経路にしてはどうか。多摩川沿いの住民は駅も遠く不便である。 ・多摩病院方面へ路線を延伸してほしい。 ・マンション建設に伴い利用者が増えているように思うので、増便してほしい。 | | |
| 24 | <p>城11系統（宮前平駅～新城駅前）の小杉駅延伸を検討していただきたい。</p> | | |
| 25 | <p>田園調布学園大学前～蔵敷間は柿生線・生田線・新ゆり線の3路線を利用できるが、運行時刻に偏りがあるので、運行間隔を均等にしてほしい。</p> | | D |

| | | | |
|----|--|--|---|
| 26 | <p>聖マリアンナ医科大学前から鷺ヶ峰営業所への回送運行を、営業運行に変更してほしい。</p> | <p>路線見直しやダイヤ改正について、本計画では、計画の基本方向や事業4にお示しするように、お客様の利便性と利用状況とのバランス、経営資源や経営的観点も考慮しながら、市域全体における輸送需要の変化に対応した効率的・効果的な市バスネットワークの維持・充実を図ることとしていることから、これに基づく取組を進めてまいります。</p> | D |
| 27 | <p>現在、ICカードは現金に比べて数円安いだけの状況である。現金とICカードで10円程度の価格差を設けるなど、ICカードでの利用をさらに優遇するシステムに変更してほしい。</p> | <p>現金とICカードの運賃の差額については、優遇措置ではなく、現金は10円単位、ICカードは1円単位と定めている国の基準に則った料金設定となっていることから生じているものです。</p> <p>なお、ICカードでのお支払いに対する優遇措置としては、バス利用特典サービス（バス特）を実施しているほか、本計画では、事業7にお示しするように、ICカード乗車券のさらなる利用促進に向けた取組を進めるなど、乗車券のIC化の推進を図ってまいります。</p> | D |
| 28 | <p>高額紙幣でのチャージに対応できるようにしてほしい。</p> | <p>バス車内での高額紙幣の取り扱いについては、料金箱の仕様の問題から、対応は困難ですが、引き続き事前チャージについての周知を図るとともに、本計画の事業7にお示しするように、ICカード乗車券の利便性向上を図るなど、お客様にとって分かりやすく利用しやすい乗車券制度への改善に向けた取組を進めてまいります。</p> | D |

| | | | |
|----|---|---|---|
| 29 | 1 2 か月定期券を発売して欲しい。 (同趣旨 他 1 件) | <p>本計画では、事業 7 にお示しするように、お客様にとって分かりやすく利用しやすい乗車券制度への改善に向けた取組を進めることとしております。</p> <p>1 2 か月定期券の取扱いについては、お客様のニーズや近隣バス事業者の動向等を踏まえて検討していく必要があるものと考えております。いただいた御意見は今後の検討において参考にさせていただきます。</p> | C |
| 30 | 紙定期券や回数券は、特殊料金のあるものを除き、発売を終了し、乗車券の IC 化を推進すべきである。 | <p>本計画では、事業 7 にお示しするように、既存の乗車券を整理統合し、新たな乗車券制度を検討するほか、お客様にとって分かりやすく利用しやすい乗車券制度への改善に向けた取組を進めるなど、乗車券の IC 化を推進してまいります。</p> <p>なお、回数券については、IC カード利用の普及に伴い、その役割を失いつつあることから、平成 31 年 9 月をもって発売を終了することとしております。また、定期券の IC 化の推進についても検討を進めてまいります。</p> | B |
| 31 | 川 8 3 系統（江川町～新川崎駅～川崎駅西口）の江川町行きについては、小倉陸橋には行かないと認識している利用者もいるため、小倉陸橋行きや江川町・小倉下町経由といった行先表示に改めてほしい。 | <p>本計画では、事業 6 にお示しするように、より分かりやすい行き先表示等への改善に取り組むなど、分かりやすい案内サービスの充実を図ることとしております。</p> <p>行き先や経由地については、より分かりやすい表記の検討や、バスマップ等による分かりやすい案内を行っていく必要があるものと考えております。いただいた御意見は今後の検討において参考にさせていただきます。</p> | C |

| | | | |
|----|---|--|---|
| 32 | 市バスナビについて、バスの走行場所や車両番号が分かるようにしてほしい。 | <p>市バスナビについては、平成30年度にリニューアルし、地図上から停留所を選択できる機能や多言語表示に加え、バスの位置情報を表示する機能などを追加し、コンテンツの充実を図っております。</p> <p>本計画では、事業6にお示しするように、ICT技術の進展に合わせて、さらなる利便性の向上を検討するなど、分かりやすい案内サービスの充実を図ってまいります。</p> | D |
| 33 | 運転手の車内名刺について、掲示場所がまちまちなので、バス車内停留所案内表示器の下部に氏名を表示してほしい。 | <p>車内名刺の掲示場所については、バス車内停留所案内表示器横のお客様から見えやすい位置に掲示することとしておりますが、掲示位置の固定枠を設けておらず、運転手によって掲示位置が異なる場合があります。</p> <p>バス車内停留所案内表示器で車内名刺を代替することは、現行機器の仕様上、難しいものと考えておりますが、本計画の事業8でお示しするように、「市バスサービスポリシー」の実践を進める中で、車内名刺の掲示に当たっても、お客様からよく見える位置に掲示するよう、引き続き取り組んでまいります。</p> | D |
| 34 | 輪止めをきちんと所定の位置に格納してほしい。 | <p>市バスでは、各車両の乗車口付近に輪止めの格納場所を設けており、運転手には所定の位置に格納するよう指導しております。</p> <p>今後も、研修等を通じて指導を徹底してまいります。</p> | D |
| 35 | 営業所や乗車券発売所で、定期券等の乗車券をクレジットカードで購入できるようにしてほしい。 (同趣旨 他1件) | 乗車券の発売窓口におけるクレジットカードの利用については、クレジットカード会社への手数料負担等の課題があるため、現状において導入は難しいものと考えております。 | D |

| | | | |
|----|---|--|---|
| 36 | バス車内停留所案内表示器に、鉄道の運行情報を表示してほしい。 | バス車内停留所案内表示器における鉄道の運行情報を表示については、システム改修や鉄道事業者との調整などの課題があるため、現状において対応することは難しいものと考えております。 | D |
| 37 | 新城駅前南口のりばに、乗客整理のための誘導員を配置し、乗客同士のトラブル防止や安全の確保に努めてほしい。バスが3台横並びに停車する造りになっているため、ロータリーの中央でバスを待つ乗客がおり、順番待ちのトラブルの原因となっているほか、バスと接触する恐れがあり危険である。 | 新城駅前南口のりばについては、バス停留所において、お客様に対する注意喚起の案内を掲示するなど、バス事業者としての取組を行ってきたところです。 今後も、市バスを安心して御利用いただけるよう必要な取組を進めてまいります。 | D |
| 38 | 運転手の接遇について、車内アナウンスを含め、良い対応とそうでない対応の人がいる。今後も、市民に愛される市バスであってほしい。 | 運転手の接遇については、感謝の気持ちを持って適切な車内アナウンスを実施し、お客様の立場を理解した親切・丁寧な対応を行うよう、日頃から研修等を通じて指導しております。 今後も、本計画の事業8にお示しするように、「市バスサービスポリシー」の実践により、お客様に満足いただけるサービスの提供を行うなど、バス車内の快適性の向上の取り組んでまいります。 | B |
| 39 | バス車内に「かわさきWi-Fi」を整備してほしい。 | 本計画では、事業8にお示しするように、バリアフリー化の推進など、バス車内の快適性の向上に取り組んでまいります。しかしながら、バス車内への公衆無線LANの整備については、整備・運用に多大な費用を要することなどの課題があるため対応は難しいものと考えております。 | D |

| | | | |
|----|---|---|---|
| 40 | フルカラーのLED行先表示器を導入し、系統ごとに色を分けて表示してほしい。 | 本計画では、事業6にお示しするように、より分かりやすい行き先表示等への改善に取り組むこととしておりますので、いただいた御意見は今後の検討において参考にさせていただきます。 | C |
| 41 | 61ページの「鷺沼駅周辺再編整備の進捗に合わせた路線バスネットワークの充実に向けた検討など、北部地域のさらなる交通機能の強化に向けた取組」を進めることに賛成である。 | 人口動向や都市基盤整備の応じた市バスネットワークの充実に向けて、着実に取組を推進してまいります。 | B |
| 42 | 鷺沼駅周辺再編整備前の先行的な取組として、生田駅や登戸駅から宮前平駅・宮前区役所方面の路線を鷺沼駅まで延伸することを検討してほしい。区民意見でも、現在の宮前区役所等施設へのアクセスに課題があり、また、小田急沿線方面などの路線の新設を望む声が多い。62ページの「鷺沼駅周辺再編整備の進捗に合わせた路線検討」の取組について、平成32年度は「鷺沼駅、区役所等公共施設へのさらなるアクセス向上の検討」、平成33年度は「取組推進」と記載してほしい。 | 鷺沼駅までの路線の延伸については、鷺沼駅バスターミナルが狭隘な上、バス運行が過密状態にあり、運行に必要なバス停留所の確保や、各バス事業者の既存路線の運行に影響を及ぼすことなどの課題があることから、現状においては難しいものと考えております。このため、本計画では、事業4でお示しするように、鷺沼駅周辺再編整備の進捗に合わせた路線の検討を行っていくものとしております。 | D |
| 43 | 専用レーンを備えたBRTの整備をお願いしたい。 | 専用レーンを備えたBRTの整備については、導入空間の確保など物理的な課題が大きいことに加え、費用負担が多くなることから、導入は難しいものと考えております。 | D |
| 44 | バスが交通渋滞の原因や円滑な道路交通の妨げにならないよう、幹線道路のバス停留所には必ずバスベイを設置することを計画してほしい。 | 市バスでは、道路交通の円滑化に向け、交通管理者等の関係機関に対し、右左折車線の設置や道路拡幅など道路走行環境の改善について要望を行っておりますので、今後も引き続き、取組を進めてまいります。 | D |

| | | | |
|----|---|---|---|
| 45 | 横浜市営地下鉄3号線の延伸への対応について、準備を進める時期が近づいていると考える。 | 本計画では、事業4にお示しするように、将来の鉄道ネットワークや道路ネットワークの形成に向けた検討状況を注視しつつ、今後の取組について検討を行ってまいります。 | D |
| 46 | バス総合案内表示板は視覚的に大変分かりやすく、利用のハードルを下げるのに効果があるので、今後増えていくことに期待したい。 | 本計画では、事業6にお示しするように、川崎駅に整備したバス総合案内表示板の効果や課題等の検証を行い、他の主要鉄道駅等への整備に向けた検討を進めるなど、運行情報提供サービスの充実を図ってまいります。 | B |
| 47 | 子供を対象としたバス関連のイベントや教室などは、今後利用する見込みのある世代に大変有用であるので、企画立案を期待したい。 | 本計画では、事業6にお示しするように、「バスの乗りかた教室」を交通安全教室やイベント等に併せて開催するなど、初めての市バスでも安心して御利用いただけるよう取組を進めることにより、市バス利用方法の周知を図ってまいります。 | B |
| 48 | 拡大版バスマップの発行は、高齢者目線に立った、きめ細かな良いサービスである。 | 本計画では、事業6にお示しするように、高齢者等にも見やすい拡大版バスマップを発行するなど、誰にでもわかりやすく、利用しやすいバス利用環境づくりに取り組むことにより、案内情報の充実を図ってまいります。 | B |
| 49 | 分かりやすく利用しやすい乗車券制度への改善とは、どのような変更を行うのか。乗車券制度について、公営交通機関として多様な乗車方法の選択肢を持たせるとともに、新しいものは新しく、古いものは利便性と効率を上げ維持してもよいのではないか。 | <p>本計画では、事業7でお示しするように、既存の乗車券を整理統合し、新たな乗車券制度を検討するほか、ICカード乗車券の利便性向上を図るなど、お客様にとって分かりやすく利用しやすい乗車券制度への改善に向けた取組を進めることとしております。</p> <p>具体的な内容としては、回数券については、IC化の普及に伴い、その役割を失いつつあることから、平成31年9月をもって発売を終了いたします。また、定期券のIC化の推進についても検討を進めてまいります。</p> | D |

(4) 戦略3 社会的要請に対応した事業の推進に関すること(4件)

| No. | 意見の要旨 | 市の考え方 | 区分 |
|-----|--|--|----|
| 50 | 燃料電池バスを臨海部で試験的に導入すべきである。 | 燃料電池バスの導入については、導入費用が一般バス車両の約4倍となることや、バス車両の使用期間が一般バスに比べ短期間であることなど、経営の圧迫要因があります。このため、現状において導入は難しいものと考えておりますが、本計画の事業13にお示しするように、今後の技術の進展等を踏まえ、さらなるバス車両の低炭素化について検討を行ってまいります。 | D |
| 51 | 中原区の井田中学校周辺はバス路線が無いため、今後の高齢化社会を踏まえ武蔵小杉駅、元住吉駅からのコミュニティバスの整備を検討していただきたい。 | 本市では、身近な地域交通の取組については路線バスネットワークの充実を取組の基本としており、路線バスの運行等が困難な場合には柔軟で、きめ細やかな移動が可能となる、地域主体によるコミュニティ交通や、買物等の目的に応じた多様な交通手段など、地域の移動ニーズ等に応じた取組を進めております。 市バスにおいては、本計画の事業11でお示しするように、コミュニティ交通について、運行計画に対する助言、走行上の課題や問題点の指摘といったノウハウの提供など、円滑な運営を図るための支援に努めてまいります。 | D |
| 52 | インバウンド対策として、ホームページの英語版の拡充をお願いしたい。 | 本計画では、事業10でお示しするように、訪日外国人旅行者等の移動円滑化に向け、多言語表記の充実を図ることとしておりますので、いただいた御意見は今後の検討において参考にさせていただきます。 | C |

| | | | |
|----|---|--|---|
| 53 | <p>市内路線図も一枚で理解でき主要停留所と系統に絞った、よりわかりやすいものを川崎市内のすべてのバス事業者で作ってほしい。会社の枠を超えたインバウンド対策をしてほしい。</p> | <p>本計画では、事業10でお示しするように、インバウンド観光を含めた新たなバス需要の可能性について検討を行うなど、インバウンド等の誘客施策への対応を図ることとしておりますので、いただいた御意見は今後の検討において参考にさせていただきます。</p> | C |
|----|---|--|---|

(5) 戦略4 経営基盤の充実・強化に関すること (9件)

| No. | 意見の要旨 | 市の考え方 | 区分 |
|-----|--|--|----|
| 54 | <p>89ページ「時間外勤務の縮減を含めた総人件費の抑制」の主な取組「休暇取得時における時間外勤務の縮減」について、3年目の取組内容が具体的に示されていない。</p> | <p>御意見の趣旨を踏まえ、本計画の89ページ「時間外勤務の縮減を含めた総人件費の抑制」の主な取組「休暇取得時における時間外勤務の縮減」について、2021（H33）年度の取組内容を修正しました。</p> | A |
| 55 | <p>運転席横の仕切棒を、順次、ドア（防護板）に変更してほしい。</p> | <p>市バスでは、運転手に対する暴力行為の発生状況を踏まえ、主に深夜バスで使用する一部の車両に運転席防護板を設置しております。</p> <p>今後も、本計画の事業16にお示しするように、職員が安心して健康に働くことができる職場環境づくりに取り組んでまいります。</p> | D |
| 56 | <p>90ページに、「営業所の管理委託の拡大に当たっては、受託事業者において自らの責に帰する重大事故を発生させていないことや、委託事業者及び受託事業者において管理委託に係る雇用等の労働条件に関して労使間の合意が必要であることなど、制度上の課題があります。」という記述があるが、受託事業者において自らの責に帰する重大事故を発生させていないことが、なぜ、管理委託拡大に当たっての課題なのかよく分からない。</p> | <p>管理の受委託に関しては、道路運送法第35条を根拠とし、その細則については、国土交通省の通達により定められています。通達中には「申請日前1年間及び申請日以降に自らの責に帰する重大事故を発生させていないこと」が受託者の要件としているため、管理委託の拡大に当たっての制度上の課題と認識しております。御意見の趣旨を踏まえ、文章を修正しました。</p> | A |

| | | | |
|----|--|---|---|
| 57 | <p>運転手や整備員の確保・育成について、募集に際して現在、人が集まらないなど問題点があるのか。</p> | <p>運転手については、全国的に大型自動車第二種免許保有者の減少や高齢化が進展していることなどの課題があり、また、整備員については、整備士を目指す人が減少しているなどの課題があります。このような状況において、将来にわたり市バスサービスを安定的に提供するため、本計画では、事業15にお示しするように、人材の確保に向けて積極的に取り組んでまいります。</p> | D |
| 58 | <p>営業所設備等の老朽化に伴う建て替えや維持管理を計画的に行うことは、今後も市バスが持続可能な公共交通として続けるために必要なことであると思う。</p> | <p>本計画では、事業18にお示しするように、営業所施設の計画的な修繕・補修や、営業所の建替え整備に向けた取組など、事業基盤の充実・強化に取り組んでまいります。</p> | B |
| 59 | <p>北部地域の営業拠点の再編は、営業所の改廃を伴う大規模な計画なのか。</p> | <p>北部地域の輸送サービスを支える鷲ヶ峰営業所と菅生営業所の拠点再編等については、今後、人口増加や高齢化の進展、都市基盤整備等、事業を取り巻く環境の変化などを踏まえ検討を行ってまいります。</p> | D |
| 60 | <p>市バスを身近に感じる取組として、イベント参加や様々な企画が実施されていることは評価できる。市バス70周年記念事業では、市民の方に、より市バスを知ってもらうため、キャラクターグッズの発売などの他に、歴代の市バス・市電カラーの復刻ラッピングバスを走らせてほしい。</p> | <p>過去の記念事業では、オリジナルグッズの発売、ラッピングバスの運行、スタンプラリーなどを実施しました。市バス70周年記念事業の具体的な内容については、日頃から市バスを御利用いただいているお客様に感謝するとともに、身近な公共交通機関としての市バスに親しみを持っていただき、これからも多くの方々に御利用いただくため、今後検討を進めてまいります。</p> | D |

| | | | |
|----|--|--|---|
| 61 | 塩浜営業所の建替え整備について、市バスミュージアムを併設し、バス車両や川崎市電、トロリーバスの保存を検討してほしい。 | 市バスミュージアムについては、市バスを身近に親しみを持っていただく取組として一定の効果はあるものと考えられますが、設置場所や費用負担など、物理的にも経営的にも様々な課題があることから、実現は難しいものと考えております。 市バスでは、本計画の事業22にお示しするように、ギャラリーバスの運行や、地域で開催される各種イベントへの参加、オリジナルグッズの開発・販売など、地域に親しまれる取組を進めることにより、市バスのイメージアップを図ってまいります。 | D |
| 62 | 営業所の運営について、定年退職者の再雇用等を活用した外郭団体のような形態で、経営を行っていくことはできないか。 | 市バスにおいては、民間のノウハウによるサービスの維持向上や、低廉なコスト水準による費用削減を図る取組として、営業所の管理委託を活用してきました。 今後も、本計画の事業20にお示しするように、上平間営業所及び井田営業所の2営業所の管理委託体制を継続し、コスト削減やサービス水準の維持・向上を図ることにより、持続可能な経営を推進してまいります。 | D |

(6) 各戦略に係る横断的な取組に関すること (1件)

| No. | 意見の要旨 | 市の考え方 | 区分 |
|-----|--|---|----|
| 63 | 平成31年度に予定されている運賃値上げは致し方ないと感じるが、安全・サービスの向上に役立ててほしい。 | 本計画では、市バスサービスの充実に向けて、「安全な輸送サービスの確保」、「快適で利用しやすいサービスの充実」、「社会的要請に対応した事業の推進」を目標として掲げており、これらを実現するための取組を進めてまいります。 | B |

(7) 目標の達成指標に関すること (3件)

| No. | 意見の要旨 | 市の考え方 | 区分 |
|-----|---|---|----|
| 64 | <p>安全な輸送サービスの確保に向けた各事故件数の目標値については、根拠となる指針や数値があるのか。</p> | <p>本計画の上位計画である川崎市総合計画における主な成果指標では、自転車の車道走行の増加や高齢化の進展など、輸送の安全を取り巻く状況がさらに厳しさを増す中、走行距離10万kmあたりの有責事故発生件数を0.28件(平成21度～平成25度までの平均値0.31件から10%削減)以下に設定しております。このため、本計画における安全な輸送サービスの確保に係る前期3年間の目標につきましては、この指標に基づき、有責事故発生件数を形態別に設定いたしました。</p> | D |
| 65 | <p>快適で利用しやすいサービスの充実について、運行系統総長キロの目標値が今後3年間で3kmの伸びでしかないが、これは路線新設を抑制する考えなのか。または、既存路線の再編と路線新設を行う考えなのか。</p> | <p>本計画では、事業4にお示しするように、人口動向や都市基盤整備に応じた市バスネットワークの充実に向けて、市域全体における輸送需要の変化に対応した路線見直しやダイヤ改正を行い、効率的・効果的な市バスネットワークの維持・充実を図ることとしております。こうした取組の達成指標として、運行系統総長キロの目標値(基準値の維持)を設定いたしました。</p> | D |
| 66 | <p>お客様満足度の目標値については、少し高すぎる気もするが、好感が持てる。現状低いコミュニケーション部分に重点を置き、快適安全なイメージがつけば、決して不可能ではないと思うので頑張ってもらいたい。</p> | <p>本計画では、事業8や事業16にお示しするように、市バスサービスポリシーの実践等によるお客様に満足いただけるサービスの提供や、接遇等に関する研修の定期的な内容の見直し・実施等による人材育成の推進、運転技能コンクール等による職員のモチベーションの維持・向上などに取り組むことにより、「コミュニケーション」に係るお客様満足度を向上してまいります。</p> | B |

(8) 財政収支計画に関すること (2件)

| No. | 意見の要旨 | 市の考え方 | 区分 |
|-----|---|--|----|
| 67 | <p>計画期間中の財政収支計画について、平成31年第1回川崎市議会で上程している運賃値上げについて考慮されているのか。</p> | <p>財政収支計画については、乗車料金の改定を反映しております。このため、御意見の趣旨を踏まえ、本計画103ページ「前提条件」の乗車料収入の説明文及び本計画97ページ「適正な料金体系の構築」の内容を修正しました。</p> | A |
| 68 | <p>財政収支計画について、平成37年度には純利益(黒字)を確保する見込みとあるが、一般会計繰入金による補填を前提とした黒字であり、25ページ記載のとおり、一般会計等の他会計負担が公営企業平均値よりかなり大きい現状からすれば、一般会計繰入金をもっと低減させる目標を入れた上で、収支計画を立てなければ意味がないと考える。</p> | <p>財政収支計画における一般会計繰入金は、市バスが公営バス事業としての意義・役割を果たすための必要経費として、一般会計からの公共負担を見込んで算定しております。</p> <p>本計画では、将来にわたって市バスサービスを安定的に提供するため、持続可能な経営を目指すことが必要であることから、経営基盤の充実・強化を目標に掲げ、その実現に向けて取組を進めてまいります。</p> | D |

(9) その他(4件)

| No. | 意見の要旨 | 市の考え方 | 区分 |
|-----|--|--|----|
| 69 | <p>運転免許証を自主返納した65歳以上の高齢者に対し、市が(仮称)免許自主返納者乗車証明書を発行し、これをバス乗車時に提示することで、70歳以上の方に交付される高齢者特別乗車証明書と同等のサービスを受けられるようにしてはどうか。運転免許証の自主返納の普及を図るため、高齢者のバス利用を促す取組が必要である。</p> | <p>本市の高齢者外出支援乗車事業は、高齢者の社会参加の促進や健康と福祉の増進を図ることを目的に、70歳以上の方を対象に、民間バス事業者を含む市内路線バスへの乗車料負担を、行政が助成しているものです。</p> <p>免許返納者に対する市バス独自の割引制度を設けることは、経営面の課題があることから難しいものと考えておりますが、本計画では、公共施設への交通手段の確保、拡大版バスマップの発行やバスの乗りかた教室の開催、バス車両等のバリアフリー化の推進など、高齢者の利用しやすいバス利用環境の整備を進めてまいります。</p> | D |
| 70 | <p>無人運転の新交通システム(列車)を運行してはどうか。</p> | <p>本計画は、市バス事業の計画であるため、新交通システム(列車)は事業の対象としておりませんが、今後も、利用動向に合わせてバス路線の維持・充実を図ってまいります。</p> | E |
| 71 | <p>営業所の敷地内に屋根付きの駐輪場を整備し、自転車やバイクからバスに乗り継げるようにしてほしい。</p> | <p>市バスでは、車庫スペース等の限られた事業用地を活用して、今後の人口動向や都市基盤整備に応じた市バスネットワークの充実、バス車検整備の自家化の拡充など、市バス輸送サービスの充実に向けた取組を進めることとしております。このため、営業所敷地内に駐輪場を整備することは難しいものと考えております。</p> | D |

| | | | |
|----|--|---|---|
| 72 | <p>4ページに記載されているように、川崎市全体としては「今後についても、人口増加」とのことだが、平成30年3月改定の川崎市総合都市交通計画の18ページに掲載されたバス分担率の高い地域、8%－10%、6%－8%の地域の人口の見通しを教えてください。</p> | <p>川崎市総合都市交通計画に掲載されたバス分担率については、平成20年の東京都市圏パーソントリップ調査より作成しております。なお、バス分担率の高い地域の人口見通しに係るデータはありません。</p> | E |
|----|--|---|---|