

第2回 川崎市バス事業経営問題検討会

平成20年5月1日(木) 10時00分

川崎市教育文化会館 2階第1会議室

- 資料1 川崎市バス事業 ニュー・ステージプランの取組
- 資料2 次期経営健全化計画の策定及び計画期間
- 資料3 川崎市の取組
川崎市行財政改革プランの概要
川崎市の地域交通への取組
- 資料4 経営状況の比較(市内主要民営バス事業者、主な公営バス)



市バスイメージキャラクター 「かわさきノルフイン」

川崎市交通局

目 次

川崎市バス事業 ニュー・ステージプランの取組

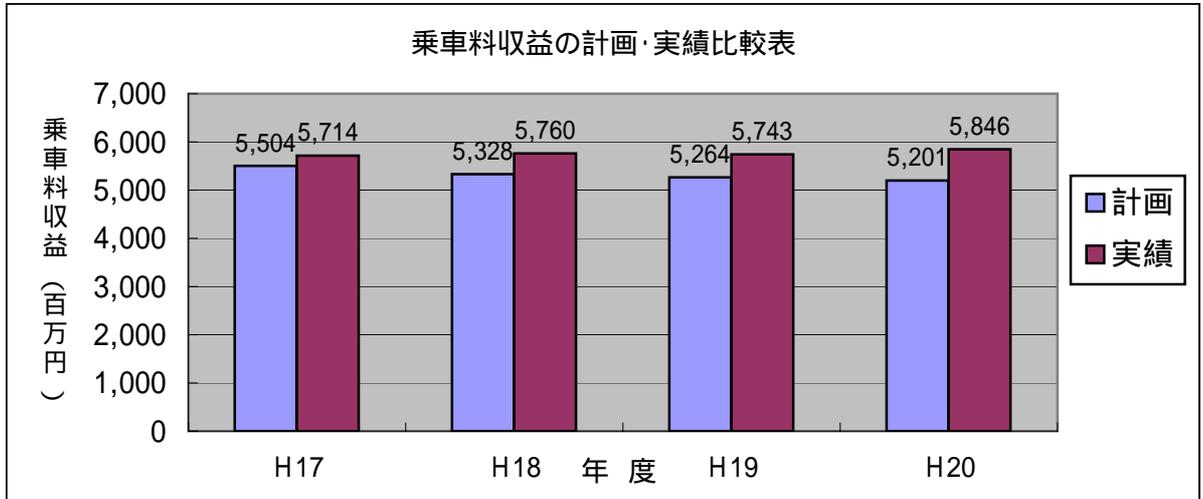
1	川崎市バス事業 ニュー・ステージプランの取組状況	1
2	プランと実績の比較	
	乗車料収益	2
	人件費（退職金除く）	2
	正規職員数	3～4
3	主な経営改善の取組	
	バス路線の委譲	5
	営業所の管理委託	5
	給与水準の見直し	6
4	市バスお客様アンケートの結果（概要版）	7～9
	次期経営健全化計画の策定及び計画期間	10
	川崎市の取組	
1	川崎市行財政改革プランの概要	11
2	川崎市の地域交通への取組	12
	経営状況の比較	
1	市内主要民営バス事業者との比較	13～15
2	主な公営バスとの比較	16～18

1 川崎市バス事業 ニュー・ステージプランの取組状況

前経営問題検討会の答申（平成17年1月19日）		川崎市バス事業 ニュー・ステージプラン			
		平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
1 経営改善策	(1) 増収策の推進 現行路線の需要増や新たなニーズの掘り起こし、利用者の多い路線の維持 多様な経営資源の有効活用	北部の市立病院接続		駅前広場整備に伴う路線接続やのりばの再編 深夜バスの運行 朝ラッシュ時間帯等需要に応じた増回 南部の大規模団地接続、北部の市営住宅接続	始終発の改善
	(2) 経費の節減 人件費の縮減 ・給与水準のさらなる引下げや業務職給料表の作成 ・市バス独自の給与体系への見直し ・成果主義的な要素を取り込んだ人事・給与制度の導入 ・組織再編による人員削減 その他の経費 ・事務の委託化の推進や事業運営手法の見直し等	管理職手当の50%削減（17年10月～） 乗務員の退職者不補充、公募嘱託乗務員の活用	特殊勤務手当の廃止、見直し（18～20年度） 路線委譲や営業所の管理委託に伴う削減（18年度～）	職種別給料表(1)～(3)の新設・適用 技能職（乗務員等）等給料の22年度まで段階的削減 人事評価制度の運用 表彰制度の実施、職員提案制度の運用	上平間営業所の管理委託（19年度一部委託、20年度完全委託）
	(3) 路線の見直し 民営事業者との競合路線、特に競合率が高くかつ輸送分担率が低い路線や長距離路線 需要が著しく少ない路線のダイヤの見直し等		2路線の委譲		
2 利用者サービスの向上策	(1) サービス向上の推進 利用者サイドに立ったサービスや安全・正確・快適な運行 職員の意識改革に向けた研修等の充実 バス車両や停留所施設等の計画的整備 利用者の声を反映する仕組みの構築	年代別研修や人権研修など各種研修の実施 バス車両のバリアフリー化 ノンステップバス（19年度末165両、51.7% 20年度末206両、63.6%） 環境対策への取組 低公害バス（19年度末24両、20年度はハイブリッドバス2両導入） エコドライブ宣言事業者登録、エコドライブ・アイドリングストップ運転 上屋、照明付標識の新設・代替 広告付き上屋の試験設置（18年度1基、19年度4基）	ICカード乗車券PASM O導入 市バスナビの拡充、全路線でのサービス展開 高齢者疑似体験研修、車内転倒防止研修、ヒヤリハット研修等	お客様サービス課新設 ICカード定期券導入 発売窓口営業時間の延長（平日19時～20時） 市バスベンチの計画的整備（19～21年度 計300脚予定） 市バスお客様アンケート実施 電話等によるお客様の声（要望等）受付総合窓口設置	
	(2) サービス標準の設定と公表 コンプライアンス（法令順守）の推進 定時性の確保 接客態度の向上 バスのりばや時刻表の案内等インフォメーションの充実 サービス水準の設定とPDCAサイクルの確立	関係機関に走行環境改善要望の提出 年代別研修や人権研修など各種研修の実施（再掲）	18年度運輸安全マネジメントの導入に伴い安全管理規程策定 新アルコールチェックシステム導入 市バスホームページの充実	安全指導課新設 ドライブレコーダー導入 車内アナウンスの改善、営業所職員等の応接向上に向けた研修	S A S（睡眠時無呼吸症）検査実施
			交通局ニュースの発行、市バスマップのリニューアル サービス向上施策のPDCAサイクル構築（川崎市バスサービス向上推進本部設置）		

2 プランと実績の比較

乗車料収益



(単位 百万円)

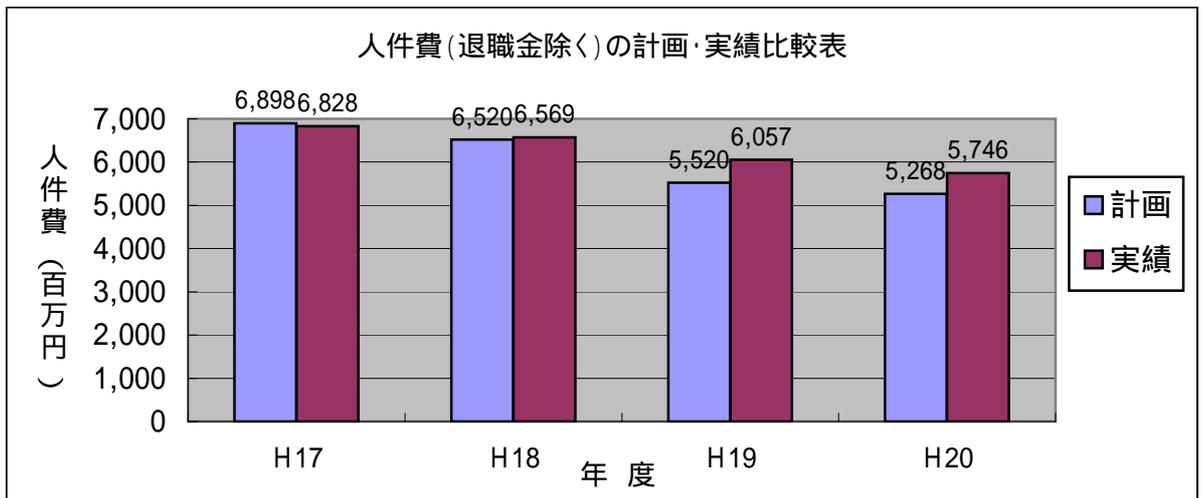
	H17	H18	H19	H20
計画	5,504	5,328	5,264	5,201
実績	5,714	5,760	5,743	5,846
比較	210	432	479	645

* 貸切事業分を含み、高齢者外出支援乗車事業及び特別乗車証分を除く

* 計画のH17～20はプラン

* 実績のH17及び18は決算、H19は決算見込み、H20は予算

人件費(退職金除く)



(単位 百万円)

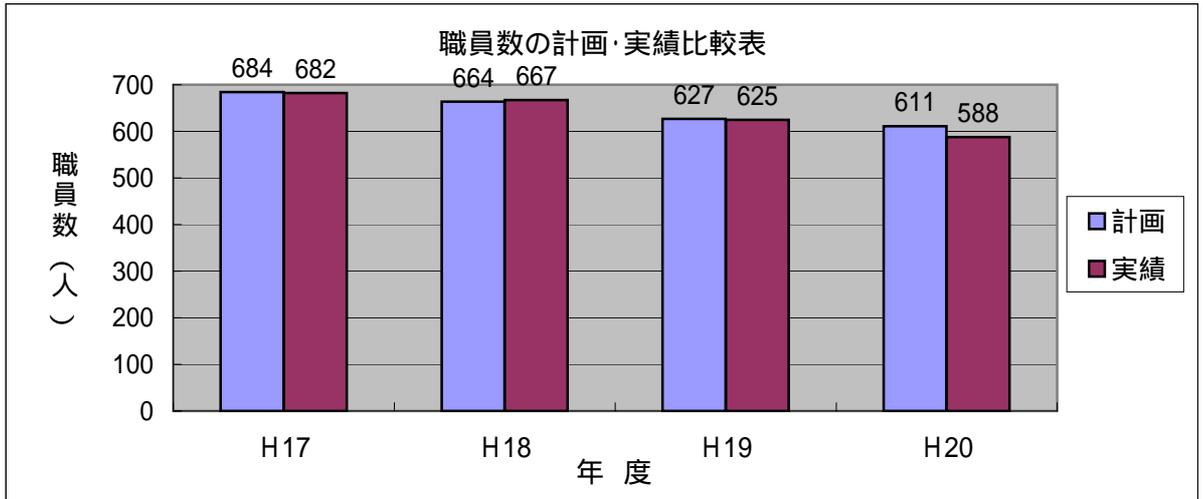
	H17	H18	H19	H20
計画	6,898	6,520	5,520	5,268
実績	6,828	6,569	6,057	5,746
比較	70	49	537	478

* 計画のH17～20はプラン

* 実績のH17及び18は決算、H19は決算見込み、H20は予算

正規職員数

ア 全職員



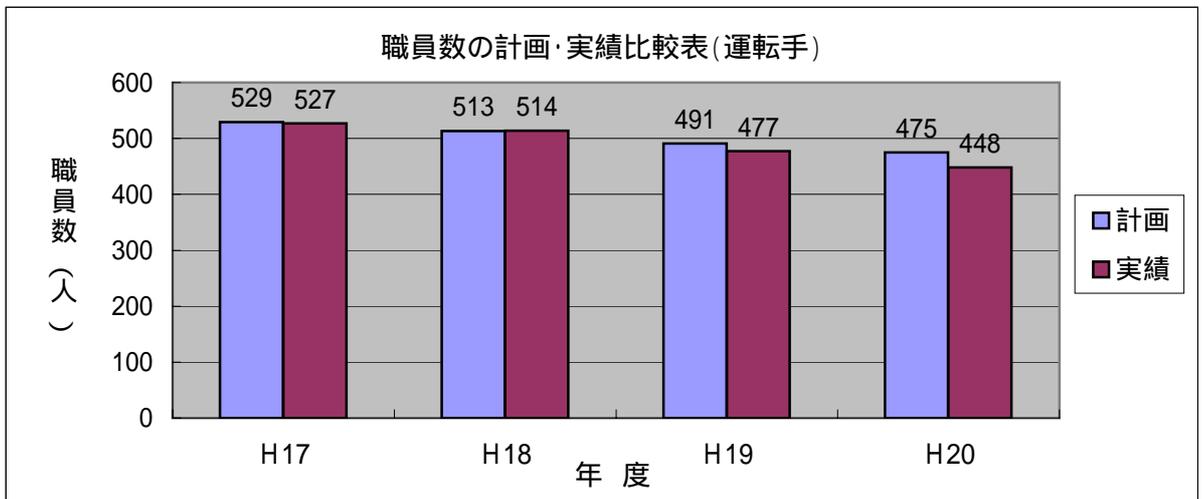
(単位 人)

	H17	H18	H19	H20
計画	684	664	627	611
実績	682	667	625	588
比較	2	3	2	23

* 計画のH17～20はプラン

* 実績は各年度の4月1日現在の実人員(ただし、再任用職員を除く)

イ 運転手



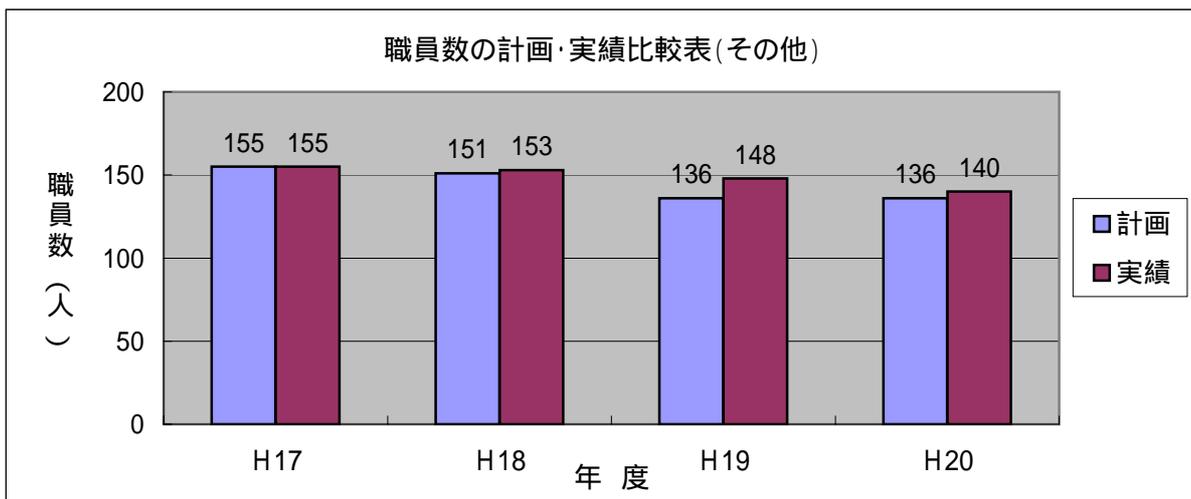
(単位 人)

	H17	H18	H19	H20
計画	529	513	491	475
実績	527	514	477	448
比較	2	1	14	27

* 計画のH17～20はプラン

* 実績は各年度の4月1日現在の実人員(ただし、再任用職員を除く)

ウ 運転手を除くその他の職員



(単位 人)

	H17	H18	H19	H20
計画	155	151	136	136
実績	155	153	148	140
比較	0	2	12	4

* 計画のH17～20はプラン

* 実績は各年度の4月1日現在の実人員(ただし、再任用職員を除く)

3 主な経営改善の取組

バス路線の委譲

1 概要

民営バス事業者との競合路線の中で、特に競合率が高くかつ輸送分担率が低い向 01 系統梶ヶ谷線と溝 03 系統小杉線の 2 路線を民営バス事業者に委譲する。

2 実施状況

平成 18 年 5 月 16 日

向 01 系統梶ヶ谷線「梶ヶ谷駅～神木本町～向丘遊園駅東口」

平成 18 年 9 月 1 日

溝 03 系統小杉線「溝口駅前～宮内～小杉駅前」

3 効果額

項目	効果額
運転手の削減（正規運転手 18 人）	17 千万円
運行経費（走行キロ等の減）	4 千万円
乗車料収益の減	14 千万円
差引き	7 千万円

営業所の管理委託

1 概要

民営バス事業者のノウハウや低廉なコスト水準により、サービスの維持・向上を図りながら、市バス事業のコスト削減を図るため、上平間営業所の管理の委託を、平成 19 年度と 20 年度の 2 箇年で段階的に実施する。

2 実施状況

平成 19 年度 一部実施 4 路線 33 両

平成 20 年度 完全実施 9 路線 72 両

3 効果額

項目	効果額
運転手の削減（正規運転手 48 人）	44 千万円

給与水準の見直し

市内民営バス事業者との給与格差等を勘案し、給与水準の見直しを行う。

1 給料の見直し

(1) 概要

職種別給料表3表を作成、適用し、職種に応じて平成19年度から平成22年度までに給料の段階的引下げ等を実施する。

(2) 実施状況

技能職（乗務員等）

平成22年度の10%削減に向けて段階的引下げを行う。

局採用職員（運輸事務員等）

平成21年度の5%削減に向けて段階的引下げを行う。

2 手当等の見直し

(1) 概要

4種類の特殊勤務手当の廃止あるいは見直しを行う。

(2) 実施状況

平成18年度 変則勤務手当、教習手当、年末年始特別勤務手当の廃止

平成19年度 中休手当の単価の見直し（50円/10分 40円/10分）

平成20年度 中休手当の単価の見直し（40円/10分 25円/10分）

* 平成17年10月から 管理職手当の50%削減を実施

4 市バスお客様アンケートの結果（概要版）

1 アンケートの概要

(1) 実施方法 交通局ニュース掲載「アンケート葉書」の返送方式

(2) 実施期間 平成19年11月2日～同年12月10日

(3) 応募数 839通（うち有効回答数831通）

(4) アンケート内容

ア 市バスの満足度について

(ア) 各項目を「満足している」「やや満足している」「どちらともいえない」「やや不満である」「不満である」の5段階で評価

(イ) 市バス事業に特に望むもの（「ア」での項目から3項目まで選択）

イ 車内アナウンスについて

各項目を「おおむね実施されている」「たまに実施されている」「ほとんど実施されていない」の3段階で評価

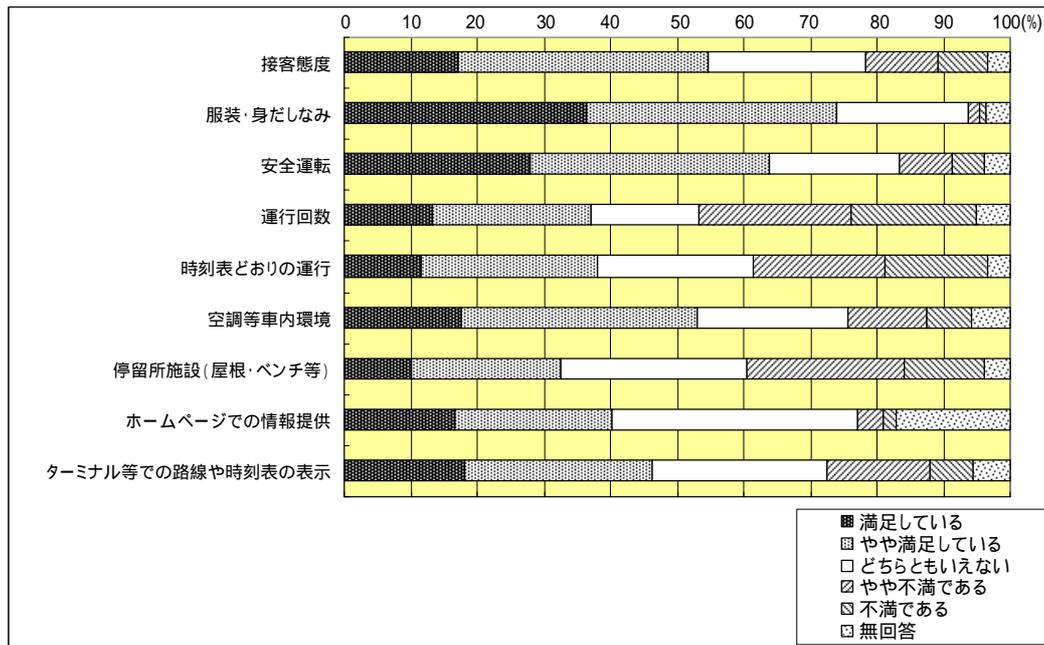
ウ その他自由意見

2 アンケート調査結果

(1) 市バスの満足度について

ア 項目別の満足度

< 図 1 >



「満足度の高いもの」

第1位 服装・身だしなみ（満足・やや満足計 74.0%）

第2位 安全運転（満足・やや満足計 63.8%）

第3位 接客態度（満足・やや満足計 54.7%）

「不満度の高いもの」

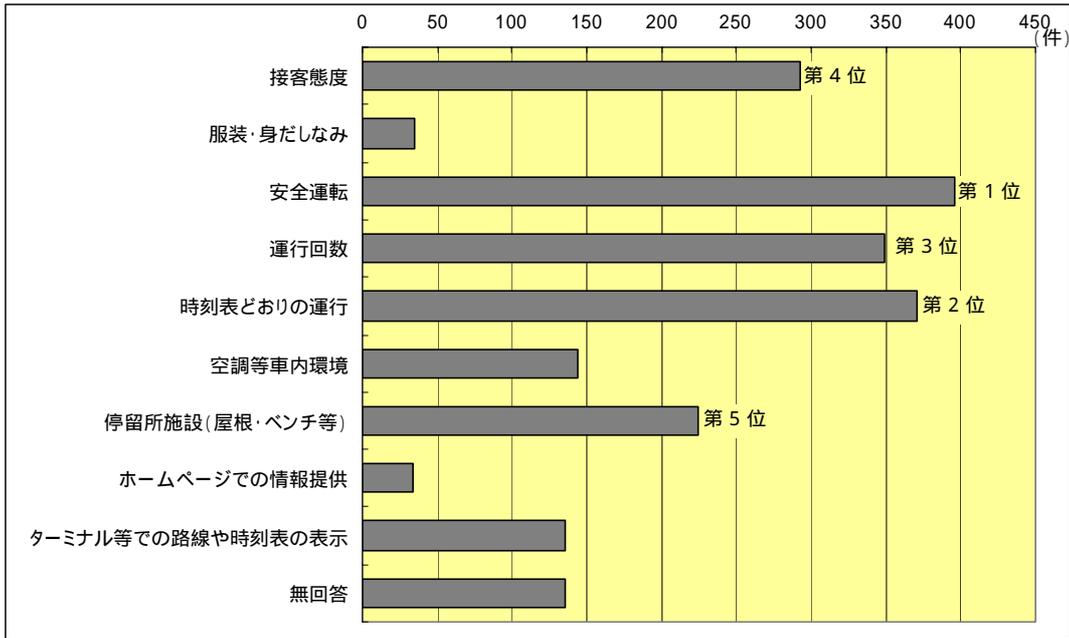
第1位 運行回数（不満・やや不満計 41.8%）

第2位 停留所施設（不満・やや不満計 35.6%）

第3位 時刻表どおりの運行（不満・やや不満計 35.2%）

イ 市バス事業に特に望むもの<要望> 一人3項目まで回答

<図2>

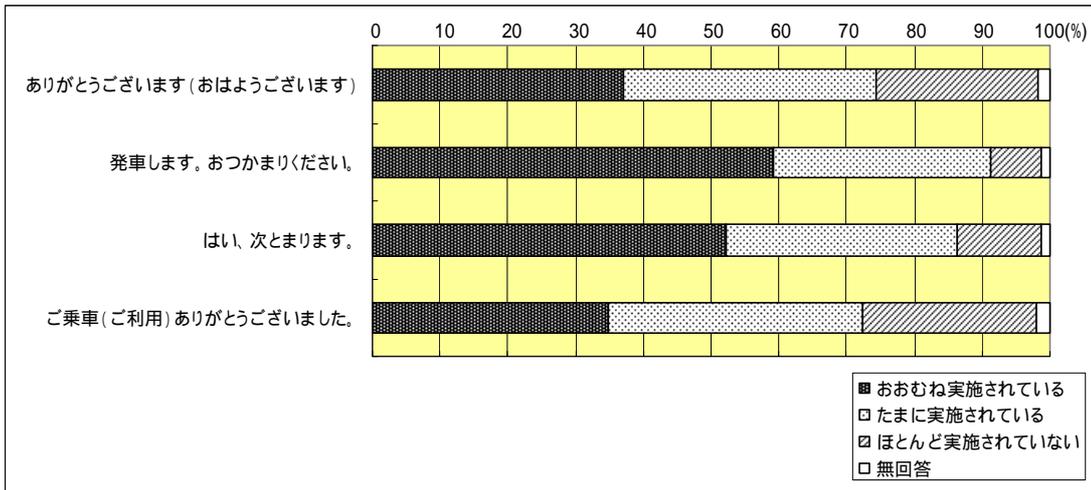


「市バス事業に特に望むもの」

- 第1位 安全運転 ... 396件
- 第2位 時刻表どおりの運行 ... 371件
- 第3位 運行回数 ... 349件
- 第4位 接客態度 ... 293件
- 第5位 停留所施設(屋根・ベンチ等) ... 224件

(2) 車内アナウンスについて

<図3>



- ・ 「おおむね実施されている」4項目平均で45.9%

(3) 主な自由意見

ア 接遇についての要望 ... 157件

- ・ 運転手によって、あいさつ・態度等の差が大きい 47件
- ・ あいさつはあまり聞いたことがない、一言も言わない人がある 28件
- ・ 運転手の態度が悪い、乗せてやっているという態度 21件

イ 安全運転について ... 79件

- ・ 急停止・ブレーキが荒いことが多い 19件
- ・ 運転の荒さが目立つ運転手が多い 15件

ウ 増便の要望 ... 75件

エ 遅延について ... 62件

- ・ ダイヤどおりにバスが来ないことが多い。 24件

オ 停留所施設について ... 61件

3 アンケート調査結果の分析と今後の対応

(1) 安全運転について

お客様が市バスにもっとも望んでいるのが「安全運転」であることがわかりました。

(図2：要望第1位)

満足度では高い評価を得ることができましたが(図1：満足度第2位)、自由意見で多くの御意見をいただきました。

今後、「安全運転」について、さらに強化して取り組んでいく必要があると考えます。

(2) バスの運行について

「運行回数」「時刻表どおりの運行」については、多くの要望をいただきましたが(図2：それぞれ第3位、第2位)、不満度も高い(図1：それぞれ第1位、第3位)という結果でした。

また自由意見でも、増便の要望や遅延について多くの御意見をいただきました。

今後、さらなる改善を目指して取り組んでいく必要があると考えます。

(3) 接客態度について

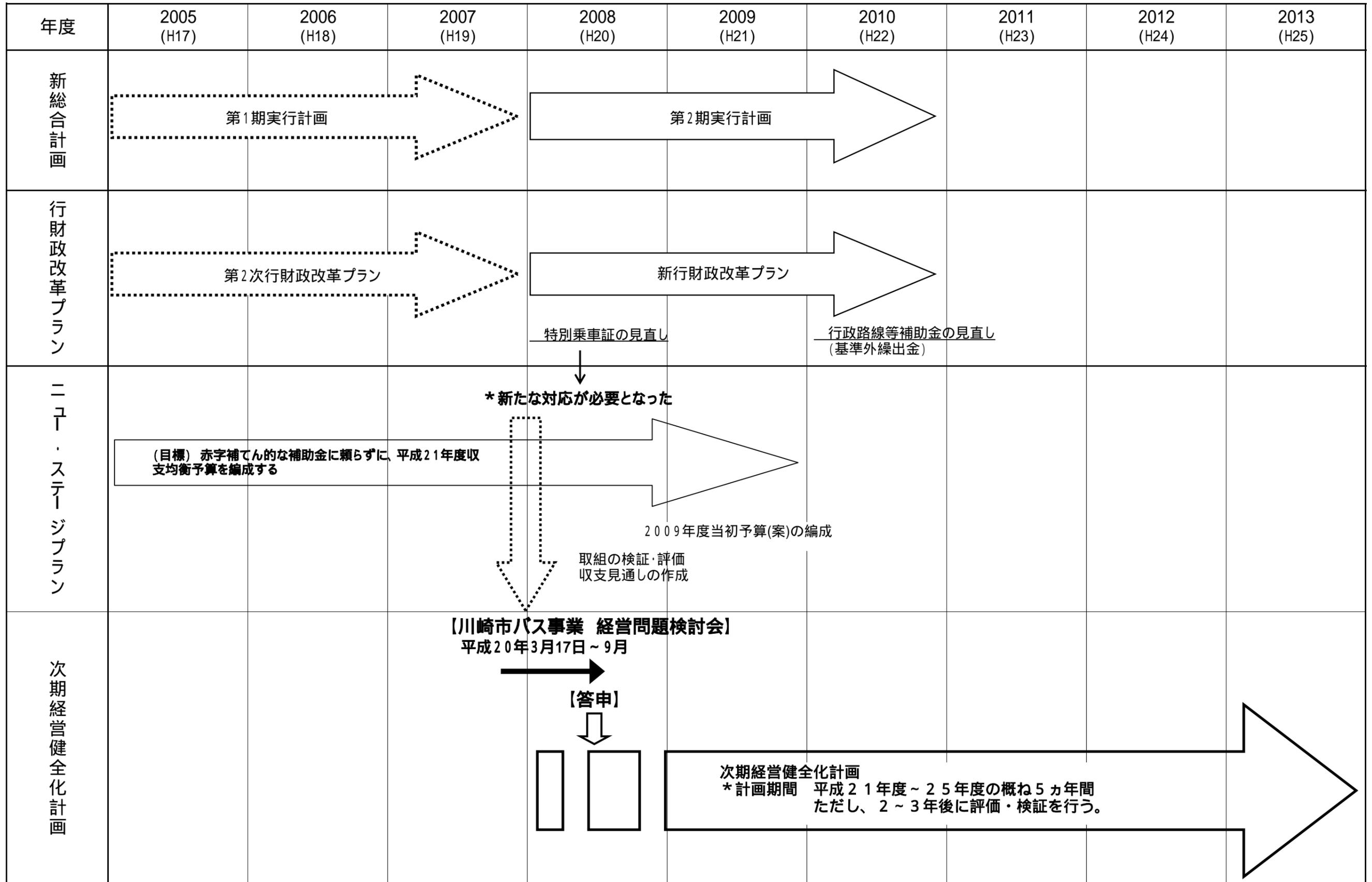
「接客態度」については、多くの要望をいただきました(図2：要望第4位)。

満足度は高かったのですが(図1：満足度第3位)、一方で車内アナウンスの実施率が平均で50%を下回っており(図3)、また自由意見で多くの御意見をいただきました。

今後、車内アナウンスの改善をはじめ接遇の向上に取り組んでいく必要があると考えます。

次期経営健全化計画の策定及び計画期間

資料 2



川崎市新行財政改革プランの概要

新行財政改革プランの内容

効率的・効果的・安定的な行財政運営を目指し、必要となる改革の取組を再構築し、「元気都市かわさき」を実現する都市経営基盤の確立を基本目標として、平成20年度から22年度までの3年間の計画期間とする新行財政改革プランを策定した。

【具体的な取組】

- 1 効率的・効果的な行政を実現するための施策・制度の再構築
 - (1) 市民生活を支えるさまざまな施策・制度の見直し
 - (2) 都市基盤・施設整備事業の効率的な執行と効果の発現
- 2 多様な政策課題に対応する行政体制の確立
 - (1) 効率的・効果的な行政体制の確立
 - (2) 効率的な行政経営基盤の確立
 - (3) 区行政改革の総合的な推進

新行財政改革プランにおける市バス事業の位置付け

行財政改革プランにおいて、企業会計（公営企業の経営）の健全化の推進を図るため、市バス事業においても基準外繰入金の廃止・縮減への取組をさらに進め経営の効率化を進める必要があるとされている。

【取組の概要・方向性】

ニュー・ステージプランの着実な推進と改善効果の検証・評価等を行う。
一般会計からの基準外繰入金のさらなる見直しを図りながら、新たな経営健全化計画を平成20年度を目途に策定し、経営改善を推進する。

(参考)

川崎市新行財政改革プランでは、川崎市財政問題研究会が「企業会計等の経営の健全化を推進するための指標」として示した財政運営上の基準とする指標等を活用し、経営の健全化に向けた取組を進めることが必要としている。

企業会計等の経営の健全化を推進するための指標

財政指標	基準等
基準外繰出金	縮減及び規律の確保
資金不足比率	不足を生じないこと
負債比率	引下げ

*平成19年8月公表「川崎市財政問題研究会 最終報告書」より抜粋

川崎市の地域交通への取組

1 地域交通の対象

地域交通を考える対象は市内の全地域であり、地域住民が日常生活において「移動手段」の必要性を認識し、その確保と活用に向けて主体的な動きがある地域とする。

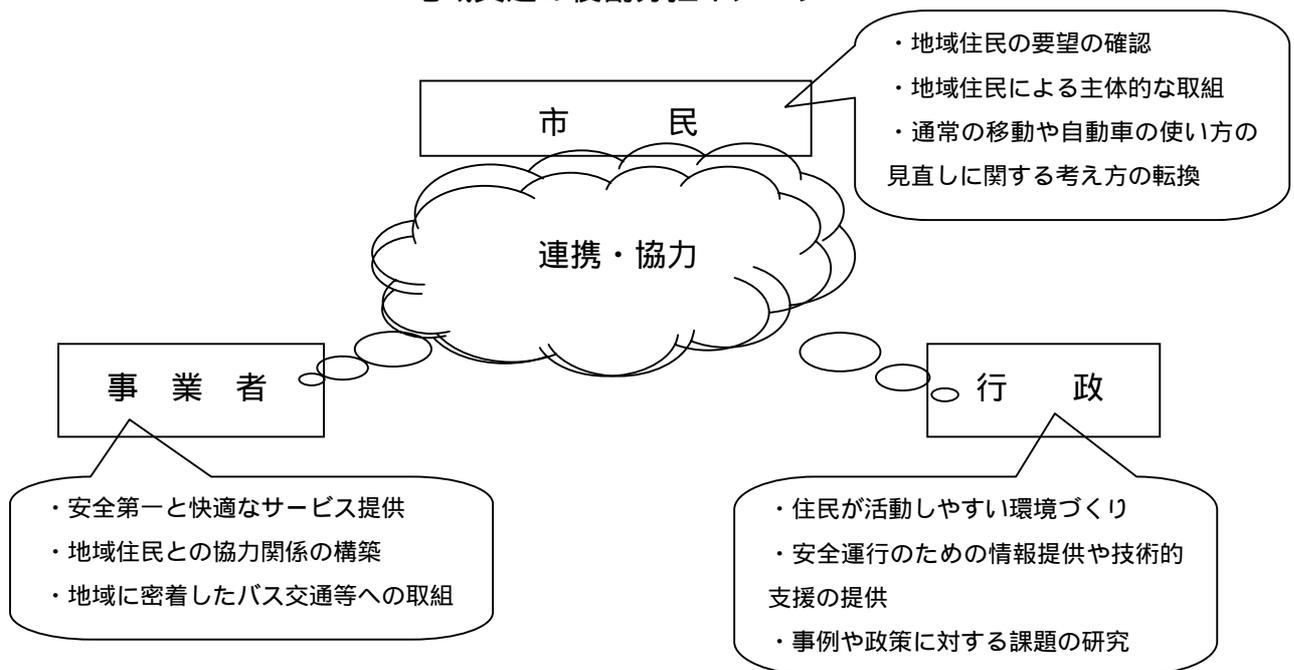
2 役割分担

地域交通の成功には、「行政」、「市民」及び「事業者」の各々が計画 運営 運行の各段階における役割を担いながら、連携・協力して取組む必要がある。

地域の問題を最もよく知る「市民(地域住民)」が主体的に取組むことにより、いつまでも自分たちの地域交通を守り、育て上げていくことが期待でき、市民が守り育てる地域交通は、持続的なまちの発展につながるものとする。

市民が主体的に取組む中で解決できない問題、専門的な事項(法律・制度面、分析方法など)の相談等については、行政や事業者が積極的にサポートする。

地域交通の役割分担イメージ



(参考)

「地域の課題は、地域の主役である住民が主体となり自分たちで議論し決めたいうえで実行する」(第2次行財政改革プランに基づく考え方)

「市民は、地域社会の課題を自ら解決していくことを基本として、その総意によって市を設立し社会における自治の一部を信託していること」(川崎市自治基本条例第1章総則第4条基本理念(1))

*平成19年3月公表「地域交通の手引き」より抜粋

経営状況の比較

1 市内主要民営バス事業者との比較

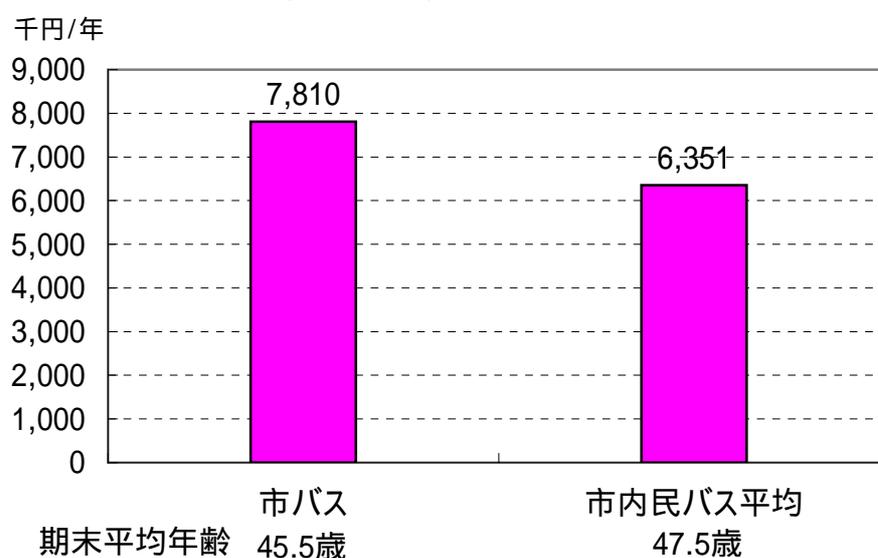
データ出所：「平成18年度一般乗合バス要素別原価報告書(京浜ブロック)」

市内民営バス事業者：市内を営業地域にする主な民営バス事業者3社

(1) 1人当たり年間平均給与

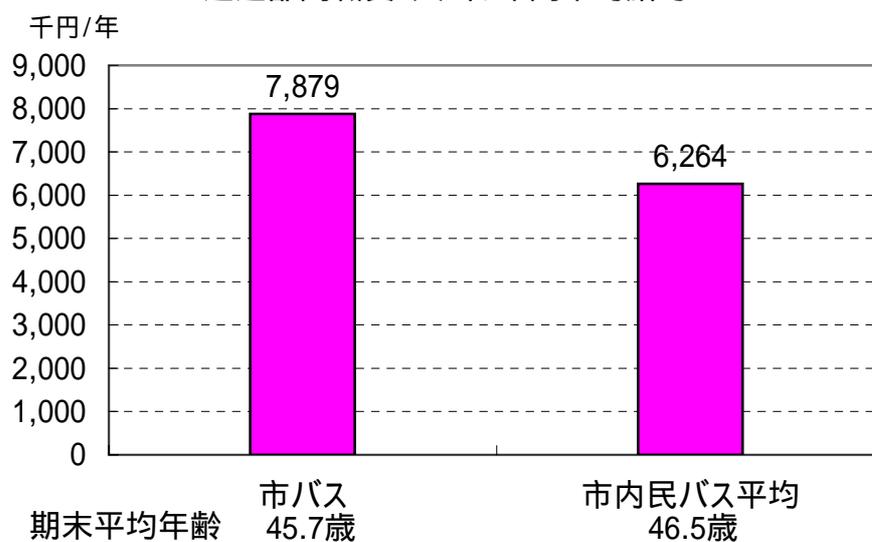
運転手(正規職員)

運転手(正規職員)1人当たり年間平均給与



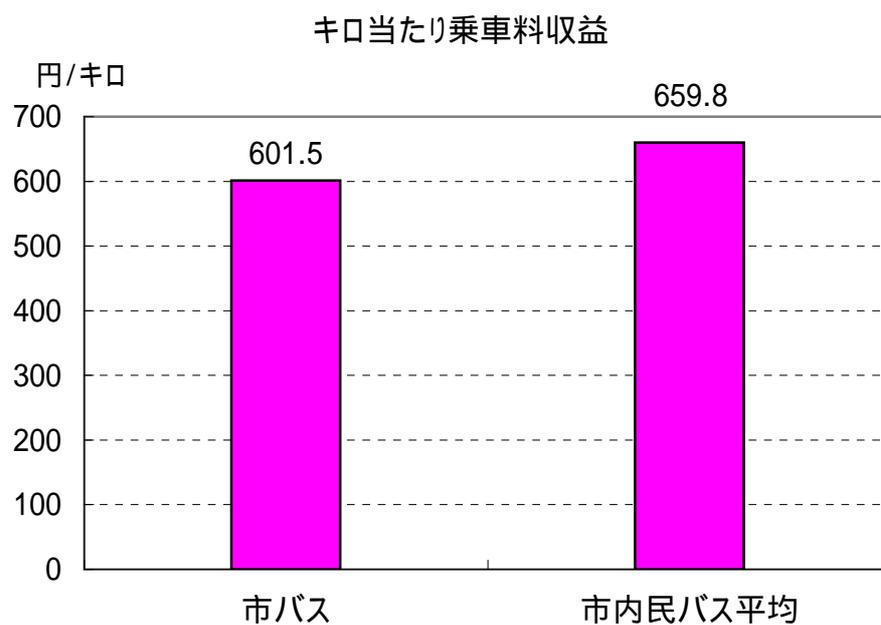
運送部門職員

運送部門職員1人当たり年間平均給与

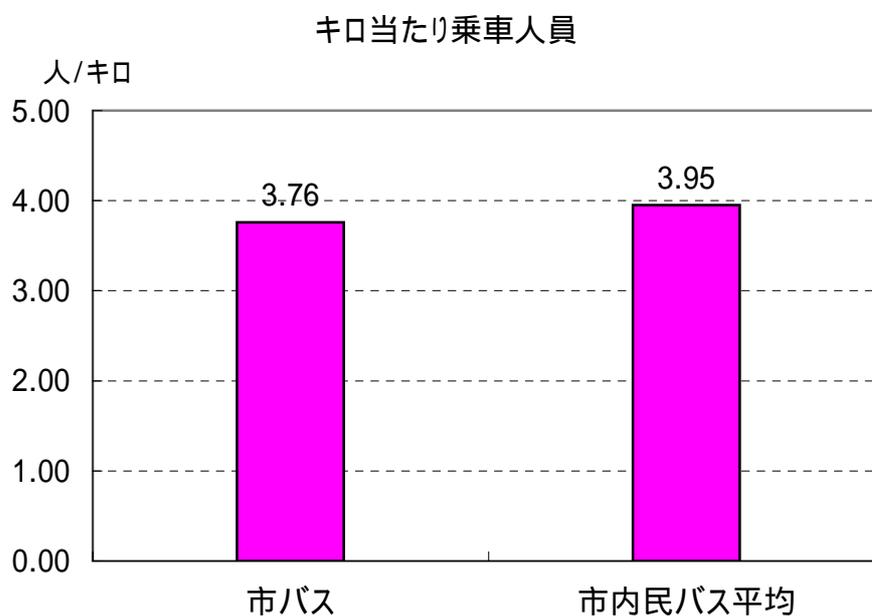


平均給与は給料、手当及び賞与の合計

(2) 乗車料収益



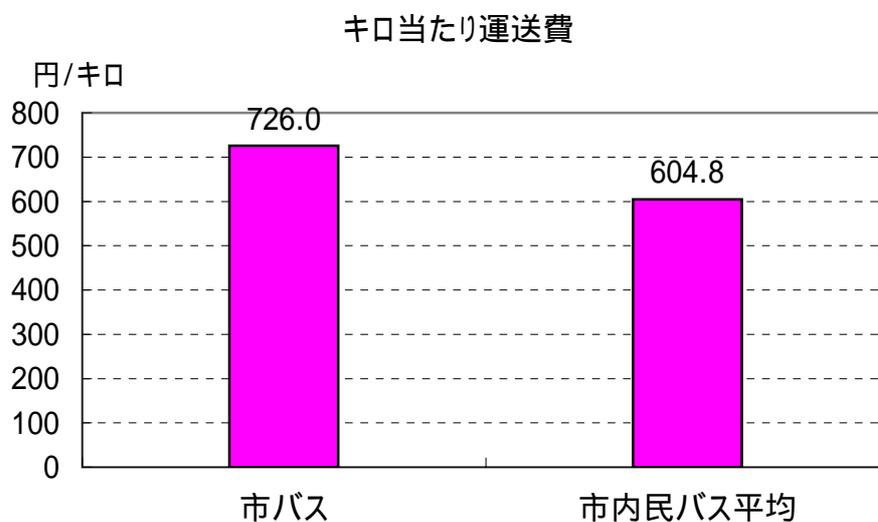
(3) 乗車人員



乗車料収益及び乗車人員は乗合バスのみで高齢者外出支援乗車事業等を含む

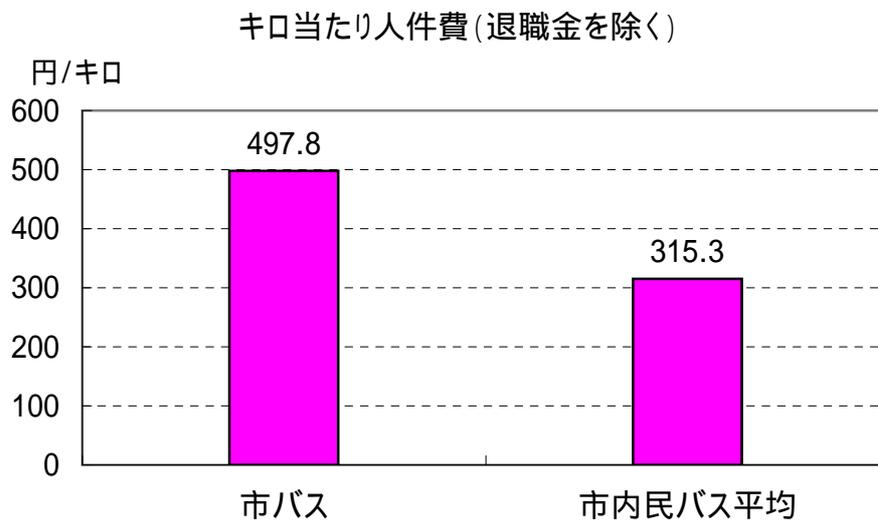
(4) 運送費

キロ当たり運送費



運送費は、営業費用から一般管理費を差し引いたもので、人件費、燃料油脂費、車両修繕費、車両減価償却費など8項目と、その他経費の9項目から構成されている。

キロ当たり人件費(退職金を除く、運送部門)

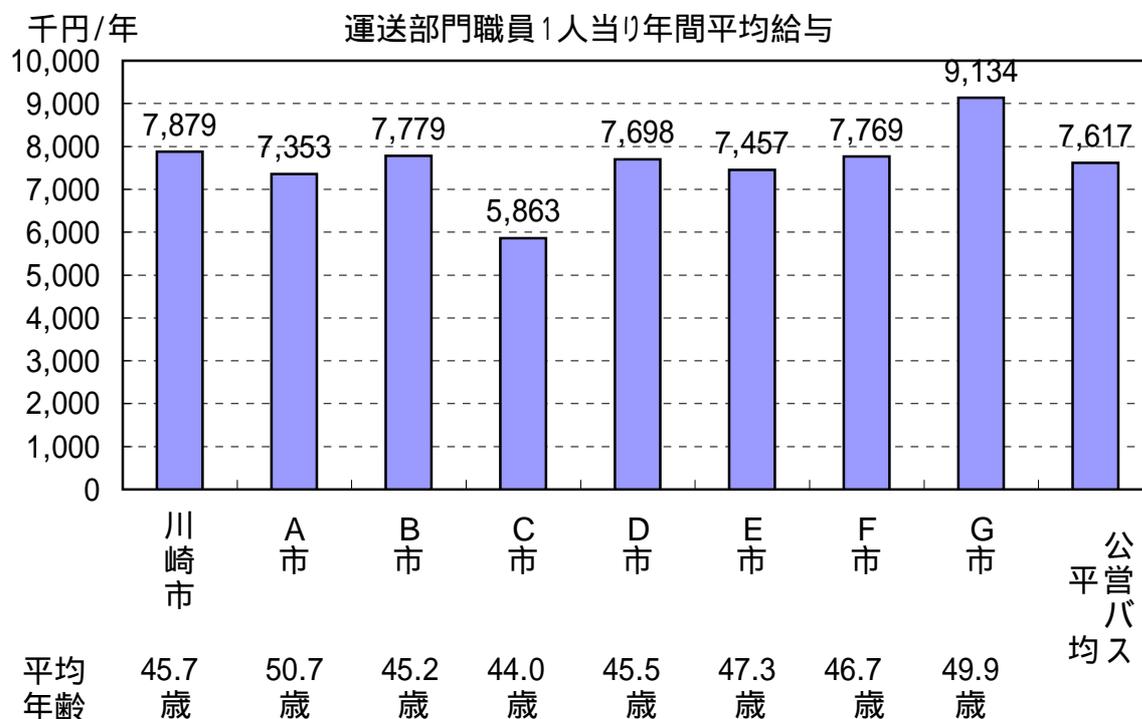


2 主な公営バスとの比較

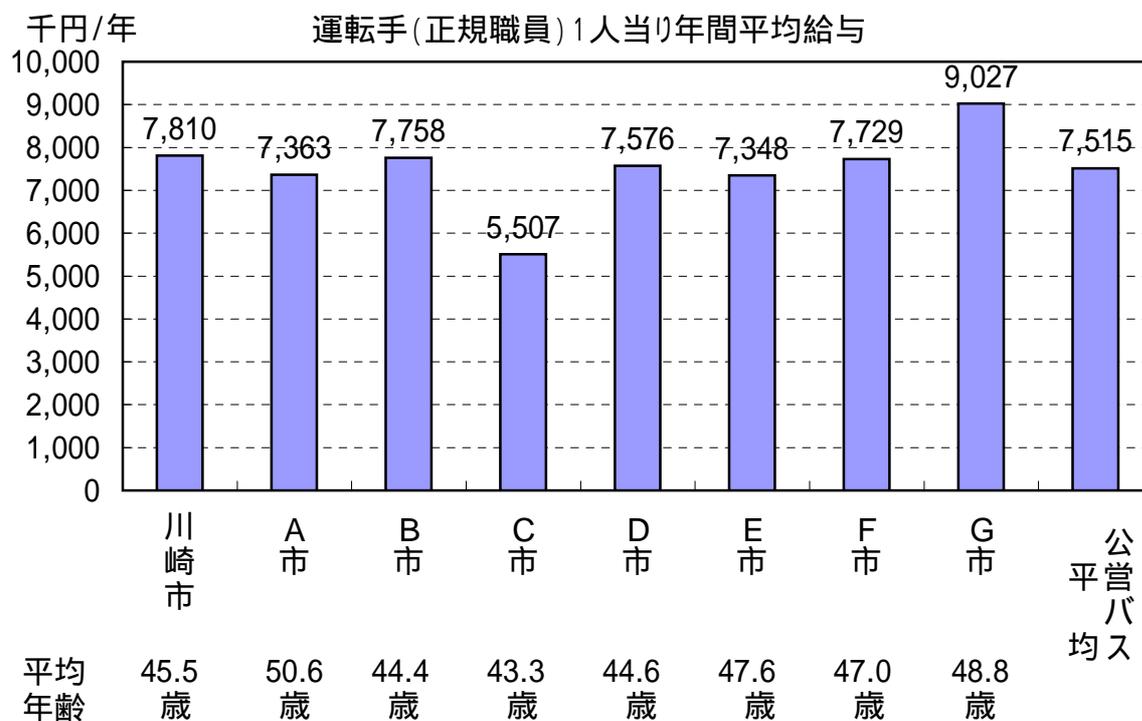
データ出所：「平成18年度一般乗合バス要素別原価報告書」

(1) 1人当たり年間平均給与

運送部門職員

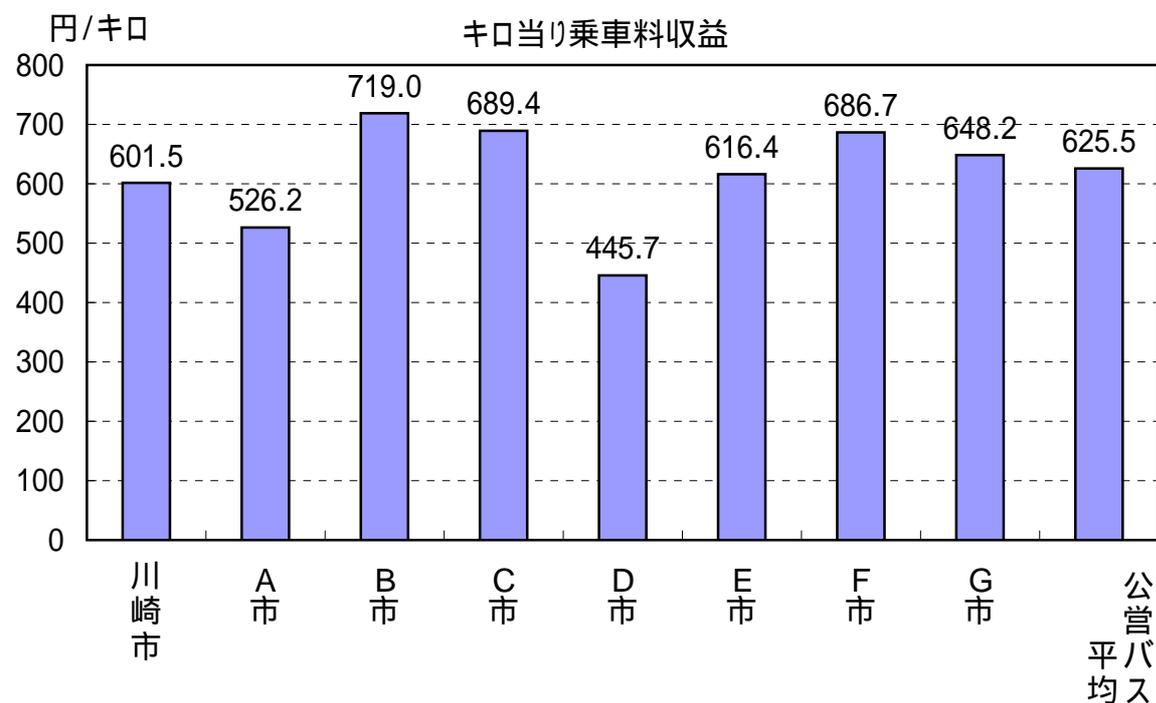


運転手(正規職員)

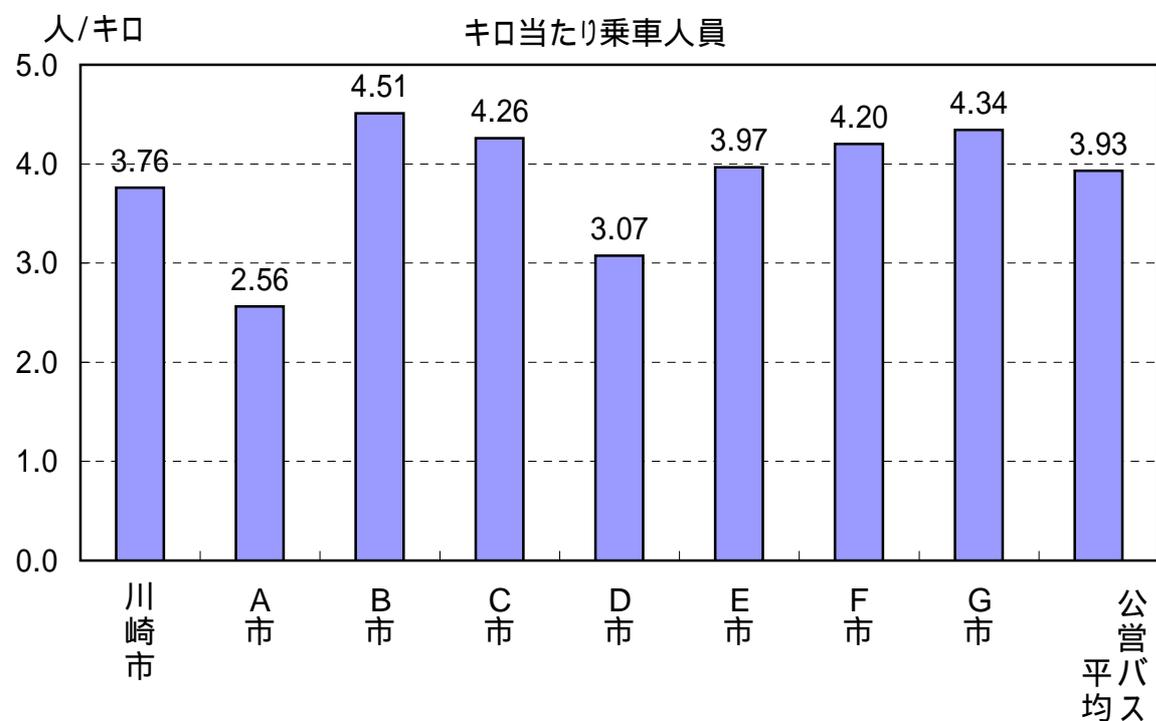


平均給与は給料、手当及び賞与の合計

(2) 乗車料収益



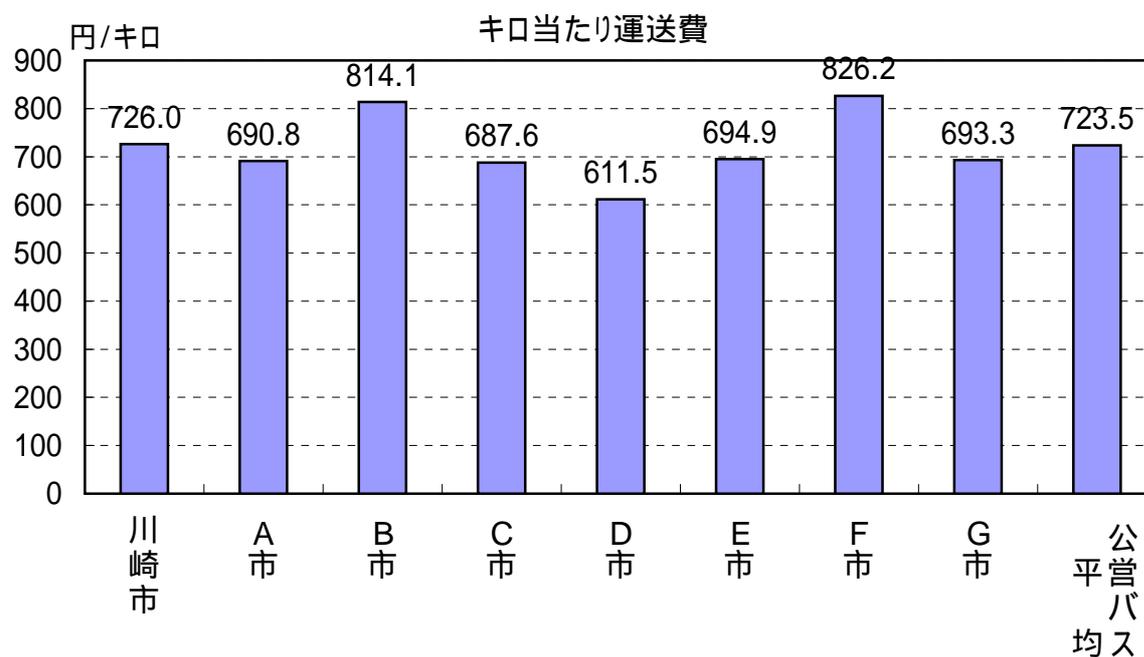
(3) 乗車人員



乗車料収益及び乗車人員は乗合バスのみで高齢者外出支援乗車事業等を含む

(4) 運送費

キロ当たり運送費



運送費は、営業費用から一般管理費を差し引いたもので、人件費、燃料油脂費、車両修繕費、車両減価償却費など8項目と、その他経費の9項目で構成されている。

キロ当たり人件費(退職金を除く、運送部門)

