

第5回 川崎市バス事業経営問題検討会

平成20年7月28日(月) 10時00分

ミュージア川崎シンフォニーホール4階 研修室2、3

資料 市バスが取り組む「お客様サービスの向上策と利用促進策」について



市バスイメージキャラクター 「かわさきノルフィン」

川崎市交通局

市バスが取り組む「お客様サービスの向上策と利用促進策」について

1 乗ってもらいやすいバス

- (1) 路線の見直し・ダイヤ改正
 - 需要動向や潜在需要の掘り起こしに向けた路線の見直し
 - 計画的な市バス全路線のダイヤ改正
 - 始終発の改善
 - 深夜バスの運行
 - 駅前広場や道路整備に合わせた路線開設
 - 新規需要による採算性を考慮した路線開設

2 人にやさしいバス

* 高齢者や障害者への配慮
多客対応 など

- (1) バス停留所施設の改善
 - 広告付上屋の拡充
 - 通常上屋の計画的整備
 - 照明付標識の計画的整備
 - 市バスベンチの計画的整備
 - 市バスナビ停留所の拡充
 - バス停留所標識の改善
- (2) バス車両のバリアフリー化
 - ノンステップバスの導入
- (3) バス車両の多客対応
 - バリアフリー新法に適合したワンステップバス等の導入
- (4) 走行環境の改善
 - 走行環境の改善要望
- (5) 輸送の安全性の徹底
 - 運輸安全マネジメントによる事故防止の取組強化
 - コンプライアンス(法令順守)の徹底
- (6) 運行管理の徹底
 - バス運行管理の徹底

3 環境にやさしいバス

* 地球温暖化防止対策

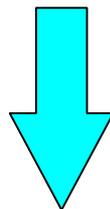
- (1) バス車両の低公害化
 - ハイブリッドバス等の導入や排ガス規制適合車の導入
 - エコドライブ・アイドリングストップの徹底
 - バイオ燃料の検討
- (2) 市の施策との連携・協力
 - 本市の地球温暖化防止対策との連携
 - 川崎駅周辺の放置自転車対策との連携
- (3) 臨海部企業との連携
 - エコ通勤の促進

4 得々バス

- (1) 乗車券制度の改善
 - 昼間時の割引運賃制度の検討
 - 長期間定期券の検討
 - シニア定期券(60歳~69歳)の検討

5 開かれたバス

- (1) 情報ツールの充実
 - 市バスホームページの充実
 - 市バスマップの改善
 - 交通局ニュースの充実
 - 遅延理由等運行情報提供システムの検討
- (2) 職員の意識改革、接客サービスの向上
 - サービスプロバイダとしての意識の確立
 - お客様アンケートを活用した研修・教育
 - 意識向上に向けた人事評価制度の活用
- (3) お客様の声の事業計画への反映
 - お客様アンケート等の実施
 - お客様満足度調査・不満足度調査
- (4) 主要ターミナルでの広報活動
 - 市バス利用の啓発キャンペーン
- (5) 市民やお客様と連携した取組
 - 経営状況や市バスの取組の積極的な情報提供
 - 区役所等との連携による地域との連携・協力
 - 高齢者や子どもを対象とした利用促進施策



市バスサービススタンダードの構築

市民やお客様から信頼され、選ばれる市バスを目指して、「利便性、快適性、安心性の評価指標」を策定し、他事業者よりも質・量ともレベルの高いサービスを提供する。

市バスが取り組む「お客様サービスの向上策と利用促進策」について

取組項目	これまでの取組	今後さらに目指すべき目標
<p>1 乗ってもらいやすいバス</p> <p>(1) 路線の見直し・ダイヤ改正</p>	<p>平成20年3月に、北部の市営住宅接続路線を開設し、利用者利便の向上を図った。 平成20年4月に、川83系統小倉循環線で、回送運行を営業運行に改善し、新川崎駅接続系統を新設した。</p>	<p>JR横須賀線の小杉新駅や小杉駅南口、新川崎駅の各駅前広場の整備、また、都市計画道路の向丘遊園駅菅生線の整備が予定されていることから、整備の進捗に合わせて、既設路線について、お客様ニーズと採算性を十分考慮し、お客様に利用していただけるバス路線に見直す。</p>
<p>～ は既設路線 ～ は新規路線</p>	<p>平成20年3月 市道中野島20号線の拡幅工事完了に伴う、カリタス線のダイヤ改正 平成20年4月 上平間管理委託に伴う新城線の所管営業所変更とダイヤ改正 川73系統埠頭線、杉10系統蟹ヶ谷線及び溝06系統矢ノ口線のダイヤ改正(増回等)</p>	<p>乗降客流動実態調査やお客様アンケートなどにより、お客様ニーズを把握し、また、駅前広場等の整備進捗に合わせて、全路線についてお客様に利用していただけるダイヤ改正を計画的に実施する。 また、需要が著しく少ない路線について、地域住民とその必要性を協議し、見直しを行う。</p>
<p>始終発の改善</p>	<p>平成20年4月 新城線のダイヤ改正により、井田営業所及び新城駅発の川崎駅西口方向、井田病院発の元住吉方向の始発時間の繰上げ 埠頭線の一部変更により川崎駅東口発急行市営埠頭行きの始発時間の繰上げ 矢ノ口線の平日の始発時間の一部繰上げ 平日 溝口駅前発6:05 5:55、 向丘遊園駅東口6:32 6:21</p>	<p>ダイヤ改正を計画的に実施し、始発時刻は利用実態に応じて、現行より最大20分程度の改善(繰上げ)を実施する。 終発時刻については利用実態に応じて繰り下げる。</p>
<p>深夜バスの運行</p>	<p>深夜時間帯における利用者利便の向上を図るため、平成19年度から、市バス6路線目となる川73系統「上平間～川崎駅西口北」線を運行している。</p>	<p>現在、6路線を運行しているが、需要が見込まれる数路線について、深夜バスの運行を検討する。 鉄道駅最終発時刻について、利用実態に応じて繰り下げる。 一方で、非常に利用が少ない路線については廃止も含め見直しを行う。</p>
<p>駅前広場や道路整備に合わせた路線開設</p>	<p>平成19年度に、川崎駅東西の路線整除とJR川崎駅利用者の利便性向上を図るため、川崎駅西口北ターミナルの開設に合わせて、川崎駅東口から3路線を移管した。 また、柿生駅南口暫定広場の整備に合わせて、関係路線を同広場接続とした。 登戸駅前暫定広場の整備に合わせて、駅直近まで乗り入れた。</p>	<p>JR横須賀線の小杉新駅や小杉駅南口、新川崎駅の各駅前広場の整備、また、都市計画道路の向丘遊園駅菅生線の整備が予定されていることから、整備の進捗に合わせて、既設路線の見直しや新規路線の開設について、お客様ニーズと採算性を十分考慮し、お客様に利用していただけるバス路線に見直す。(再掲)</p>
<p>新規需要による採算性を考慮した路線開設</p>	<p>平成19年度に、沿線に大規模マンションが建設された路線について、利便性向上の観点から、既設路線の増回や系統新設を実施した。</p>	<p>沿線に大規模開発が予定されている路線について、需要動向を見極め、既設路線の増回や系統新設によるお客様の利便性の向上を図る。</p>

2 人にやさしいバス
* 高齢者や障害者への配慮
* 多客対応 など

取組項目	これまでの取組	今後さらに目指すべき目標
(1)バス停留所施設の改善		
広告付上屋の拡充	平成19年度までに5基の試験設置を行った。建設局により屋外広告物条例の改正が行われ、バス停留所上屋に広告の掲出が認められ、本格設置が可能となっている。	お客様への充実した快適空間を提供するため、民間設置事業者と協議し、毎年度、計画的に整備する。(毎年20箇所程度)
通常上屋の計画的整備	毎年度、新規及び代替で10基整備している 平成20年4月1日現在の整備数は262基である。	お客様への快適空間を提供するため、毎年度10箇所程度の新規・代替整備を行う。
照明付標識の計画的整備	毎年度、新規及び代替で10基整備している。 平成20年4月1日現在の整備数は337基である。	お客様への安全・安心空間を提供するため、平成20～22年度までは20基ずつの代替とし、その後は毎年度10基程度の新規・代替整備を行う。
市バスベンチの計画的整備	平成19年度から21年度までの3箇年計画で、毎年度100脚の市バスベンチ整備計画の中で、平成19年度は107脚の整備を行った。	お客様への快適空間を提供するため、平成21年度までに計300脚の計画的整備を予定し、整備可能箇所は完了する。その後は、老朽化した市バスベンチの代替を行う。
市バスナビ停留所の拡充	平成17年3月 馬絹神社、溝口駅前6番及び小杉駅6番の3箇所に設置した。 平成19年3月 小杉駅1番及び4番、向ヶ丘遊園入口、生田駅1番及び2番、南平、幸区役所入口の7箇所に設置した。	市バスナビ対応のバス停留所標識について、お客様の多い停留所において拡充していく。(毎年5箇所程度)
バス停留所標識の改善*時刻表の文字の拡大、提供情報の充実	時刻表については、停留所標識の形状と系統・本数等を考慮し、現状ではA3からA5で対応している。 また、啓発及び取組事項についての掲示も併せて行っている。	お客様の利便性向上のため、既設停留所標識の中で、時刻表の文字を大きくするよう工夫する。 広告付き上屋については、原則A3サイズの時刻表を掲示する。

取組項目		これまでの取組	今後さらに目指すべき目標
(2) バス車両のバリアフリー化 * 高齢化対策、障害者対応	ノンステップバスの導入	平成19年度末現在で165両導入し、乗合バス319両に対して導入率は51.7%である。平成20年度は36両(ハイブリッドバス2両を含む)を導入し、今年度末で201両になり、319両に対して導入率は63.0%になる予定である。	既に、バリアフリー新法の基準(平成22年までにノンステップバス約30%)を達成しているが、更新車両は原則ノンステップバスとする。 併せて、国土交通省の標準仕様に基き、市バス独自仕様の見直しなどにより、購入価格の抑制を図る。
(3) バス車両の多客対応	バリアフリー新法に適合したワンステップバス等の導入	多客路線の乗り残し対策として、通常のバスより1mほど長く、乗車定員が3~6名多いロングバスを随時導入し、臨海部及び丘陵部の多需要路線に配置している。 しかしながら、車庫スペースの収容能力から、その導入が難しくなっている。	ノンステップバスは定員が若干少なく、バス後部まで詰めていただけないといった課題があり、北部の多需要路線では、雨天時など乗り残しが発生している状況を踏まえ、バリアフリー新法に適合したワンステップバスの更新を検討する。 臨海部において、一時に大量のお客様を輸送できる連節バスの導入を検討する。
(4) 走行環境の改善	走行環境の改善要望	毎年度、神奈川県バス協会を通じて、関係機関に違法駐車車両の取り締まり、交差点改良、信号現示の調整、バスベいの設置等を要請している。	バス事業の使命である定時性・安全性の確保に向けて、今後とも、継続して、関係機関に違法駐車車両の取り締まり、交差点改良、信号現示の調整、バスベいの設置等を要請していく。 さらに、各営業所が直接、関係機関に要望することで早期解決を図る。
(5) 輸送の安全性の徹底	運輸安全マネジメントによる事故防止の取組強化	平成18年10月から導入された運輸安全マネジメントにより、輸送の安全に関する目標と達成するための計画の策定及び実施等を行い、輸送の安全の確保を図っている。また、運行管理体制の確保として順次、営業所事務職員に運行管理者の資格を取得させている。併せて、運行管理に対する責任の重さを認識させるための事務職員研修を実施している。 ・年間事故防止計画の立案・実施 ・各種乗務員研修の実施 ・事故惹起者に対する安全運転指導教育 ・重大事故発生時の事故警報の発令	有責事故について、運輸安全マネジメントに掲げた平成22年度の目標である20件以下に向けて削減に取り組み、その後は、毎年度前年度比10%削減に取り組み。 従前の研修方法を改善し、サービスレベルの高い民営バス事業者への派遣研修や添乗研修など、サービス業のプロとしての意識改革と市バス職員の誇りを醸成する。 平成19年度に試験導入したドライブレコーダーを拡充し、ヒヤリハット研修等乗務員研修を充実する。
	コンプライアンス(法令順守)の徹底	アルコールチェックシステムの更新を行い、酒気帯び出勤の防止を徹底している。 研修等において法令順守の徹底を指導するとともに、速度超過や信号看過等は事故に直結すると注意喚起の徹底を行っている。	市民やお客様から信頼され、選ばれる市バスを目指して、関係法令の理解及び法令順守の徹底、営業所等への内部監査の実施などにより、職員の意識を向上させる。

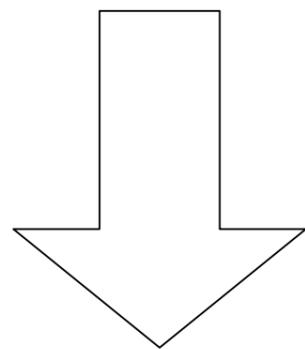
取組項目	これまでの取組	今後さらに目指すべき目標
<p>(6) 運行管理の徹底</p> <p>バス運行管理の徹底</p>	<p>平成18年10月から導入された運輸安全マネジメントにより、輸送の安全に関する目標と達成するための計画の策定及び実施等を行い、輸送の安全の確保を図っている。また、運行管理体制の確保として順次、営業所事務職員に運行管理者の資格を取得させている。併せて、運行管理に対する責任の重さを認識させるための事務職員研修を実施している。(再掲)</p>	<p>運輸安全マネジメントによるPDCAサイクルを活用し、運行管理の徹底を図る。 運行管理者資格の全員取得及びレベルの向上、営業所執行体制の強化、本局と営業所の意見交換、市バスナビによる運行管理の徹底などを図る。</p>
<p>3 環境にやさしいバス * 地球温暖化防止対策</p> <p>(1) バス車両の低公害化 * 地球温暖化防止対策</p> <p>ハイブリッドバス等の導入や排ガス規制適合車の導入</p> <p>エコドライブ・アイドリングストップの徹底</p> <p>バイオ燃料の検討</p>	<p>平成19年度末現在で重量車燃費基準達成車を49両導入している。 平成20年度はハイブリッドバス2両と大型の重量車燃費基準達成車を26両を導入する予定であり、今年度末で重量車燃費基準達成車(ハイブリッドバス2両を含む)は合計77両となる予定である。</p> <p>平成19年度末現在の在籍車324両の排ガス規制適合車の内訳 短期規制適合車 146両 長期規制適合車 44両 新短期規制適合車 28両 新長期規制適合車 82両 低公害車(規制対象外) CNG車19両・ディーゼル蓄圧式5両</p> <p>平成6年の更新車両からアイドリングストップ車両を導入し、未導入の車両については起終点でのアイドリングストップを実施している。 平成17年からは、NPO法人かながわアジェンダ推進センター等との協働により主要駅ターミナルにおいてアイドリングストップキャンペーンを実施している。 エコドライブについては、平成19年のかわさきエコドライブ宣言を受け、エコドライブ事業者登録を行うとともに、全職員にパンフレットを配布するとともに、「交通局エコドライブのすすめ」を作成し、研修等を行いエコドライブの推進を図っている。</p> <p>先進都市の調査及び情報の収集と関係局との打合せを行った。</p>	<p>更新車両は全て、ハイブリッドバスを含む低公害型バスとする。(期間中135両導入予定)</p> <p>改正省エネ法に基き、2011年度までにエネルギー消費原単位を中期的に5%低減が義務付けられていることから、可能な限り早めに目標を達成するよう積極的に対応する。 そのために、エコドライブ・アイドリングストップを徹底し、燃費を向上させる。 また、前年度比削減目標(5年間で、年平均1%削減)を設定し、職員研修等により徹底し、目標を達成していく。</p> <p>地球温暖化防止対策として、CO2の削減効果が高く、食料資源と競合しない第2世代のバイオ燃料の導入について、他都市の先進事例を参考に、関係部署と連携しながら検討する。</p>

		取組項目	これまでの取組	今後さらに目指すべき目標
4 得々バス	(2) 市の施策との連携・協力	本市の地球温暖化防止対策との連携	平成19年度末現在で、重量車燃費基準達成車を49両導入している。 平成20年度に、ハイブリッドバス2両と大型バスの重量車燃費基準達成車を26両を導入し、重量車燃費基準達成車(ハイブリッドバス2両を含む。)は合計77両となる予定である。(再掲)	「川崎市カーボンチャレンジエコ戦略」の一環として、低公害車の積極的導入、アイドリングストップ・エコドライブの徹底、市バス利用促進施策の推進、市バスの地球環境やバリアフリーの取組のPRキャンペーンを実施する。
		川崎駅周辺の放置自転車対策との連携(エコ通勤、エコ買物)	特に実施例なし	川崎駅周辺の放置自転車対策として、通勤・通学の自転車利用者及び買い物の自転車利用者の市バス利用を促進する施策について、本市関係部署等と協議を行い、 通勤・通学の自転車利用者 シャトルバスによる社会実験への協力 買い物の自転車利用者 バス利用に対するインセンティブの導入を検討する。
		エコ通勤の促進	川崎市TDM事業として、臨海部企業の時差出勤の社会実験に協力した。	「川崎市カーボンチャレンジエコ戦略」の一環として、本市の関係部局や臨海部企業との連携により、マイカーから公共交通機関への転換を促進する。
	(1) 乗車券制度の改善	昼間時の割引運賃制度の検討	特に、実施例なし	川崎駅周辺の放置自転車対策として、日中時間帯における買い物の自転車利用者への市バス利用を促進する施策について、駅前商業者と連携したバス利用についてのインセンティブの導入(バス運賃の割引、買い物の値引き)を検討課題とする。
		長期間定期券の検討	特に、実施例なし	定期券は割引率が高く、お客様にとってはお得な乗車券であるが、週休2日制の普及により利用者は減少傾向にある。 今後、市バス利用を促進するため、1、3箇月の定期券の他に、6箇月あるいは1年定期券の導入を検討する。
		シニア定期券(60歳~69歳)の検討	特に、実施例なし	川崎市の高齢者外出支援乗車事業は70歳以上の措置であり、60歳代の団塊の世代を対象とした割安な定期券の導入について検討課題とする。
(3) 臨海部企業との連携				

5 開かれたバス

取組項目	これまでの取組	今後さらに目指すべき目標	
(1) 情報ツールの充実	市バスホームページの充実	ユーザビリティを向上させるため、不要なタグの削除等を行った。視覚障害者用読み上げソフトの構築を行いWEBを充実した。イメージキャラクターやキッズページの活用により、新たなHP利用者層を獲得した。	運行時刻や運賃、経営状況などの情報提供に加えて、お客様目線に立った情報あるいはアクセスしやすくなるような内容に充実させる。また、高齢者や子どもたちがアクセスが容易なように改良する。
	市バスマップの改善	乗り場案内やICカード案内等の情報が掲載できるように型を変更し、利便性を向上させた。掲載内容に変更が見込まれるときは、速やかに対応できるように準備している。	お客様目線に立って使いやすさ、知りたい情報を精査し、改良を図る。発行部数を増加(10,000部→20,000部)し、区役所等公共施設での配布を検討する。
	交通局ニュースの充実	年4回、9,500部ずつ発行した。配布箇所は、市バス車内、市バス各営業所・乗車券発売所及び川崎市各施設で行い、お客様に市バス情報を提供した。	お客様に最も身近な情報提供ツールとして、年6回(隔月)定期的に発行し、掲載内容の充実を図る。お客様アンケートは毎年実施し、お客様の声を事業計画に反映する。
	遅延理由等運行情報提供システムの検討	平成17年3月22日 井田営業所管内に市バスナビ(運行情報提供サービス)の提供開始 平成19年3月26日 上平間・鷺ヶ峰営業所管内にエリア拡充 平成19年10月1日 塩浜営業所管内拡張(全エリア展開完了)	市バスナビ対応のバス停留所標識について、お客様の多い停留所において拡充していく。(毎年5箇所程度)遅延情報(例えば事故、火事、自然渋滞)を提供するシステムを検討する。
(2) 職員の意識改革、接客サービスの向上	サービスプロバイダとしての意識の確立	新規採用、年代別、年次別研修及び車内アナウンス研修を実施している。	従前の研修方法を改善し、サービスレベルの高い民営バス事業者への派遣研修や添乗研修など、サービス業のプロとしての意識改革と市バス職員としての誇りを醸成する。(再掲)
	お客様アンケートを活用した研修・教育	特に事例なし	毎年1回、交通局ニュースで「お客様アンケート」を実施し、お客様が市バスに求めるサービスを集約し、市バスサービスのレベルアップを図るための研修及び教育を実施する。
	意識向上に向けた人事評価制度の活用	人事評価制度の結果を賞与に反映させることによって職員のやる気をアップさせた。	人事評価制度を活用し、市バスの経営に資する努力を行った職員に対し、能力・実績に基づく人事管理を行い、職員のやる気や働きがいを引き出し、全交通局職員の能力開発と意識改革を図る。

取組項目		これまでの取組	今後さらに目指すべき目標
(3) お客様の声の事業計画への反映	お客様アンケート等の実施	交通局ニュース誌上で実施した。	毎年1回、交通局ニュースで「お客様アンケート」を実施し、お客様が市バスに求めるサービスを集約し、市バスサービスのレベルアップを図るための研修及び教育を実施する。(再掲) 新規路線の開設等に当たって、沿線市民の意向を把握し、潜在需要の掘り起こしに努める。
	お客様満足度調査・不満足度調査	交通局ニュース誌上で実施した。	毎年1回、交通局ニュースで「お客様アンケート」を実施し、お客様が市バスに求めるサービスを集約し、市バスサービスのレベルアップを図るための研修及び教育を実施する。(再掲) また、その結果を、交通局ニュースで報告し、お客様の意見を募集する。
(4) 主要ターミナルでの広報活動	市バス利用の啓発キャンペーン	イメージアップキャンペーンとして、停留所修復、清掃やミニ時刻表を配布した。 地球温暖化や大気汚染の防止対策として、アイドリングストップキャンペーンに伴い、うちわの配布などを実施した。	市バスの地球環境やバリアフリーの取組のPR、需要喚起、イメージアップ等を目的として、毎月1回、主要駅頭でキャンペーンを実施し、職員一丸となって、乗車人員増に向けた活動を行う。
(5) 市民やお客様と連携した取組	経営状況や市バスの取組の積極的な情報提供	市バスホームページや交通局ニュースでの情報提供	市バスホームページで、路線開設やダイヤ改正等お客様に身近な情報を着実に提供するとともに、市バスの経営改善に向けた取組を掲載し、市民の理解と協力を得る。 交通局ニュースは年6回定期的に発行し、お客様への身近な情報などの提供を行う。(再掲)
	区役所等との連携による地域との連携・協力	特になし	町内会等に、ダイヤ改正や市バスの地球環境やバリアフリーの取組のお知らせを配布し、市民の理解と協力を得るとともに、市バス利用を促進する。
	高齢者や子どもを対象とした利用促進施策	ノンステップバスの積極的導入 夏休み等に「こども料金50円」を実施	本市施策の高齢者外出支援事業と連携し、ノンステップバスを積極的に導入するとともに、高齢者が利用する公共施設に時刻表等を設置し、一層の市バス利用を促進する。 また、子どもたちに、市バスにおける地球環境やバリアフリーの取組に係る体験授業の開催、警察署と協力した交通安全キャンペーン等を実施する。



市バスサービススタンダードの構築

市民やお客様から信頼され、選ばれる市バスを目指して、「利便性、快適性、安心性の評価指標」を策定し、他事業者よりも質・量ともレベルの高いサービスを提供する。

市バスサービス基準(案)	運行ダイヤ	最低1時間に3回、わかりやすいパターンダイヤ 等
	バス車両	ノンステップバス導入率の向上 等
	バス停留所施設	上屋や照明付標識等の設置箇所数の増 等
	乗務員の接遇改善	車内アナウンスの4大用語実施率100% 等
	安全運行	有責事故件数の削減 等