

第6回 川崎市バス事業経営問題検討会

平成20年8月4日(月) 10時00分

川崎市教育文化会館3階 第5会議室

資料 答申の骨子(案)



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

答申骨子（案） 目次

1	はじめに	1
2	「公営」バス事業としての市バス事業の意義・役割	2
3	川崎市バス事業「ニュー・ステージプラン」の評価	2
	(1) バス運行の改善策	3
	(2) 給与水準の見直し	3
	(3) サービス向上・増収策	4
	(4) 経費負担区分の明確化	5
4	市バス事業を取巻くその後の環境の変化	5
	(1) 先行き不透明な乗車人員の動向	5
	(2) 厳しさを増す市バス事業に対する川崎市の取組み	5
	(3) 市バス事業の経営を考える上で看過できない国の動向	6
	① 財政健全化法（総務省）	6
	② 管理の受委託の要件緩和（国土交通省）	6
	(4) 今後の原油価格の高騰がもたらすバス事業の経営への影響	6
5	今後の収支見通し	6
6	新たな経営改善策	7
	(1) 増収策のさらなる推進	7
	(2) コスト削減	7
	① 事業運営手法の見直し	7
	ア 管理の受委託	7
	イ 路線の委譲	8
	ウ 本局管理部門の見直し	8
	② 経営の効率化	8
	ア 人件費の見直し	8
	イ 嘱託職員等の活用	8
	ウ その他経費の削減	8

7	お客様サービスの向上策	9
(1)	輸送の安全性の徹底	9
(2)	少子高齢化や地球温暖化対策	9
(3)	お客様ニーズへの対応	9
①	路線の見直し	9
②	バス停留所施設の改善	10
③	乗車券制度の改善	10
④	情報提供の充実	10
⑤	市バスサービスのスタンダードの構築	10
(4)	職員の意識改革の推進	11
8	次期経営健全化計画における収支見通しと市バス事業の方向性	11
9	公共負担のあり方	12
10	総合交通政策の策定	12
11	まとめ	13

答申骨子（案）

1 はじめに

- ・ 川崎市のバス事業は、昭和 25 年 12 月 15 日の営業開始より、臨海部における工業地帯の発展や企業進出、内陸部や丘陵部における宅地化に伴う人口増など本市の発展に伴い、路線エリアを市内全域に拡大
- ・ 現在においても、公営バスとしての意義・役割に応じて、本市のまちづくりや福祉、環境対策などの行政施策との連携・協力
- ・ 市立病院や区役所など公共施設への接続、民営バス事業者が参入しない地域への大切な交通手段として多くの市民やお客様が利用
- ・ マイカー等の普及による交通手段の多様化や、低迷する景気動向・少子高齢化などの要因から、平成 4 年度以降、市バス利用者の減少傾向
- ・ 本市の敬老パス制度における応益性の導入に伴う見直し等により、市バス事業の経営状況の悪化が想定されたことから、平成 16 年度に、学識経験者や利用者・事業者の代表からなる「第 1 次川崎市バス事業経営問題検討会」を設置
- ・ 市バス事業の経営について、経営改善策と利用者サービスの向上策など幅広い、様々な議論がなされ、川崎市では、同検討会の答申を踏まえ、平成 17 年度に経営健全化計画「川崎市バス事業 ニュー・ステージプラン」を策定し、経営改善とお客様サービスの向上に取り組むことにより、一定の成果を達成
- ・ 平成 20 年度からスタートした川崎市の新行財政改革プランにおいて、公営企業はさらなる経営改善の推進を求められている
- ・ 昨今の原油価格の高騰による燃料費の激増など市バス事業を取巻く企業環境は大きく変化
- ・ 今後とも、市民やお客様の大切な交通手段を確保し、持続可能な市バス事業の運営を目指して、新たな経営改善策やお客様サービス

向上策などについて様々な観点から幅広い意見を聴取するために本検討会を設置

- ・ 本検討会では、「市バス事業における今後の方向性と新たな経営改善策及びお客様サービスの向上策」について、各委員の様々な意見を踏まえ、十分な審議を行い、とりまとめたので、ここに答申する

2 「公営」バス事業としての市バス事業の意義・役割

公営バス事業として運営されている市バス事業は、地方公営企業法により「経済性の発揮」と「公共の福祉の増進」を経営の基本原則としているが、その意義と役割については、「第1次川崎市バス事業経営問題検討会」の答申において概略、次のように整理されていることを今回の答申に当たり、確認しておく

- (1) 市域全体のバス「ネットワーク」の維持・補完を第一義的な目的として、安定的なサービス提供により地域交通環境の形成に貢献
- (2) まちづくり・福祉・環境対策などの一般行政施策との連携、「先駆的」施策への積極的な協力、取組みなど
- (3) 民間事業者の参入が見込めない不採算路線や生活路線のサービス提供

3 川崎市バス事業 ニュー・ステージプランの評価

- ・ 川崎市では、「第1次川崎市バス事業経営問題検討会」の答申を踏まえ、経営健全化計画「川崎市バス事業 ニュー・ステージプラン」を策定
- ・ 平成17年度から21年度の5箇年間を集中改革期間として経営改善を行い、「赤字補てん的な補助金」に頼らずに単年度収支均衡を図り、計画期間後の安定的かつ自立した経営の確立が目標
- ・ 以上において、ニュー・ステージプランを、(1)バス運行の改善、(2)給与水準の見直し、(3)サービス向上・増収策及び(4)経費負担区分の明確化の4つの視点から検証・評価

(1) バス運行の改善策

① 実施できた項目

ア 路線の委譲

平成 18 年度に 2 路線の委譲（小杉線及び梶ヶ谷線）

イ 営業所の管理委託

上平間営業所を平成 19～20 年度の 2 箇年で段階的に委託し、一定の成果を達成

ウ 職員の削減

退職動向に合わせて、平成 17～20 年度の 4 年間で 96 人削減
平成 17 年度予算定数 684 人→平成 20 年度実人員 588 人

② 不十分だった項目

ア 路線・ダイヤの見直し

サービス改善と運行の効率化を図るため、平成 18 年度に検討を行い、19 年度以降、深夜バスの運行、大規模マンションの建設に伴う系統の新設、始終発の改善などに計画的に取り組んだが、市民サービスの観点から、なお一層の取組が必要

(2) 給与水準の見直し

① 実施できた項目

ア 職種別の給料表の新設・適用

従来、職種に関係なく同一の給料表を適用してきたが、平成 19 年度に職種別に 3 つの給料表を新設・適用

イ 特殊勤務手当の廃止及び見直し

平成 18 年度に不規則勤務手当、教習手当及び年末年始特別勤務手当を廃止し、平成 19 年度から 20 年度で中休手当を段階的に引き下げ

② 不十分だった項目

ア 運転手など技能職の給料削減

職種別給料表を新設したが、段階的に引き下げることにしたため、削減効果が十分ではない状況

イ 新たに採用する運転手など技能職への新給料表の適用

今後新たに採用する運転手など技能職に対しては、国の行政職俸給表（二）に準じた新たな給料表を適用することとしているが、未実施

(3) サービス向上・増収策

① 実施できた項目

ア コンプライアンス（法令順守）の推進

- ・ 平成 18 年度の運輸安全マネジメントの導入に伴い、安全性の一層の向上と事故防止に取り組むため組織改正を行い、19 年度に「安全指導課」を新設
- ・ 運転手の研修メニューに「高齢者疑似体験研修」や「車内転倒防止研修」などを新たに加え、事故防止の取組みを推進
- ・ 市民やお客様の信頼に応えるため、新アルコールチェックシステムの導入による酒気帯び出勤の防止やドライブレコーダーの試験導入によるヒヤリハット研修を実施

イ サービスの向上

- ・ 市バス事業はサービス業であるという原点に立ち帰り、平成 19 年度に「お客様サービス課」を新設し、接遇向上に向けた様々な研修を実施
- ・ 人と環境にやさしい取組みとして、バス車両のバリアフリー化や低公害化
- ・ バス停留所施設の整備として、広告付き上屋の試験設置や通常の上屋、照明付標識及びベンチの計画的整備、拡充などを実施
- ・ 乗車券制度の改善として、鉄道とバスの相互利用が可能な IC カード「PASMO」の導入による利便性の向上
- ・ バス運行情報提供システム「市バスナビ」の全路線への拡充、市バスホームページの充実

ウ お客様の声の反映・職員提案制度の改善

- ・ お客様アンケートを実施し、お客様の意見や要望を聴取
- ・ 職員の意識改革と業務改善を図るための職員提案制度を平成 20 年度から再開

② 不十分だった項目

ア コンプライアンス（法令順守）の推進

運輸安全マネジメントの導入に伴い、毎年度の事故削減目標を設定したが、平成 18、19 年度とも未達成

イ サービスの向上

平成 19 年度に実施したお客様アンケートで「車内アナウンス」の実施率が低いことが判明したことから、一層の接遇改善が不可欠

(4) 経費負担区分の明確化

① 実施できた項目

ア 市バス事業が民間事業者並のコスト水準によってもなお赤字となる不採算路線を公営バスの意義・役割に基づいて担っているサービスについては、市の一般会計が「公共として補償」するものとして整理

イ 従来の赤字補てん的な補助金については、計画期間内で廃止

4 市バス事業を取巻くその後の環境の変化

(1) 先行き不透明な乗車人員の動向

市バスの事業運営の根幹である乗車人員は平成 4 年度以降、減少傾向が続いたが、17 年度から微増傾向に転じている。

しかしながら、景気動向等により今後の見通しは不透明な状況

(2) 厳しさを増す市バス事業に対する川崎市の取組み

① 本市の newRow 財政改革プラン

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一般会計からの基準外繰入金の廃止・縮減への取組をさらに進め、経営の効率化が必要

② 市バス特別乗車証

平成 20 年度から一部見直しの実施

③ 基準外繰入金の大半を占める行政路線等補助金

ニュー・ステージプラン最終年度の平成 21 年度までの措置であり、22 年度以降については、本市の厳しい財政状況を踏まえて、行財政改革プランにおける一般会計からの基準外繰入金のさらなる見直し

(3) 市バス事業の経営を考える上で看過できない国の動向

① 財政健全化法（総務省）

平成 19 年度決算から、資金不足額が営業収益の 20%を超えた場合は、経営健全化計画の策定が義務づけ

② 管理の受委託の要件緩和（国土交通省）

平成 20 年 2 月から、管理の受委託について、安全に関する一定の制限のもと要件が緩和され、委託範囲が車両数あるいは路線キロの $1/2$ から $2/3$ となり、委託の可能性が拡大

(4) 原油価格の高騰がもたらすバス事業の経営への影響

平成 20 年度予算に占める燃料費の割合は、費用総額（3 条予算）の約 5.7%であるが、直近の契約価格は 19 年度平均契約額の約 1.5 倍となっており、収支に与える影響が懸念

5 今後の収支見通し

現行「計画」をさらにステップアップすることなしに、もしこのような「市バス事業を取巻く環境変化」に対応しなければならないとしたとき、平成 21 年度から 25 年度の収支を単純に見通してみると次のようになる。 ＊ 資料参照

- ・ 平成 21 年度は約 4 億 1,300 万円の赤字（現行「計画」では約 1 億円の黒字）、25 年度も約 1 億 3,800 万円の赤字
- ・ 資金不足額は平成 25 年度に財政健全化法による経営健全化計画の策定が義務づけられる水準に達し、極めて厳しい経営状況

- ・ そこで、現行の「経営健全化計画」を1年前倒して、よりステップアップした「新たな経営改善策」と「お客様サービスの向上策」とを善処策として積極的に導入すべき

6 新たな経営改善策

(1) 増収策のさらなる推進

- ・ 市バスの乗車人員は平成17年度以降微増傾向にあり、その取組次第によっては、さらに増やすことも可能
- ・ 今後、高齢化の進展に伴い、公共交通のニーズが高まる中で、いかに、お客様に乗っていただくか、また、潜在需要を掘り起こして増収につなげるかの方策を検討し、実施すべき
- ・ 路線別の乗車人員の分析や、既設路線利用者とともに、現在市バスを利用されていない方への意向調査などを実施して、利用者向けのサービス（市バスが利用者に近づく）を考えるべき
- ・ バス車両や停留所施設などを広告媒体として、さらに活用し、増収策を講じるべき
- ・ その他交通局が所有する経営資源を有効に活用すべき

(2) コスト削減

① 事業運営手法の見直し

ア 管理の受委託

- ・ 管理の受委託については、経営改善策の一つの手法
- ・ 平成20年2月から安全に関する一定の制限のもと要件が緩和され、委託範囲が車両数あるいは路線キロの1/2から2/3となり委託の可能性が拡大
- ・ 実施に当たっては、既に実施している上平間営業所の管理委託における問題点の整理が必要
- ・ 昨今の社会情勢を勘案し、近隣事業者における乗務員の採用動向等を慎重に見極め、新たな管理委託の手法も合わせた検討が必要

- ・ 委託した業務が正確に、確実に実施されているのかどうかについて、委託者によるチェックだけではなく、利用者や市民など外部の第三者から成る評価委員会的なものを設置し、評価・分析・情報公開を行うことも提言しておきたい

イ 路線の委譲

- ・ 路線の委譲に当たっては、収支改善効果の検証とともに、市バスのネットワークの維持を前提に、お客様の利便性を損なわないよう配慮すべき

ウ 本局管理部門の見直し

- ・ 管理の受委託の拡大に伴い、本局管理部門については、業務量の増減を見極め、コスト削減の観点から職員数の削減の検討が必要
- ・ 総務部門における定型業務については、アウトソーシングも検討課題

② 経営の効率化

ア 人件費の見直し

地方公営企業法により、民間同業種の給与水準や市バス事業の経営状況を勘案して、自立した経営が達成できる給与体系のあり方についての検討が必要

イ 嘱託職員等の活用

事業運営の安定性を考慮しながら、コスト削減の観点から、一定数の嘱託職員を採用し、朝夕ラッシュ時間帯における活用など、運行の効率化を図るべき

ウ その他経費の削減

その他の経費についても、徹底したコスト意識のもと、最小の経費で最大の効果を達成するように、事業の効率化や委託化などを推進するとともに、その緊急性や必要性を検証して、コスト削減を徹底すべき

7 お客様サービスの向上策

市バス事業が、これからも公営バスとして、市民やお客様の大切な交通手段であり続けるためには、市バスのネットワークを維持するとともに、さまざまな社会的要請に対応し、民営バスではできない公営交通ならではのサービス水準（市バスサービススタンダード）の構築と市民やお客様の信頼を得ることが必要

(1) 輸送の安全性の徹底

- ・ お客様がバス事業に求めるものは輸送の安全性であり、お客様アンケートでも、市バスに望むものの第1位
- ・ 交通事業は、お客様の大切な生命を預かる事業であり、コンプライアンス（法令順守）の面から安全性の確保が最優先
- ・ 運輸安全マネジメントに基づく運行管理の徹底や事故防止に向けた職員研修の充実が必要

(2) 少子高齢化や地球温暖化対策

- ・ これまでも人と環境にやさしい取組として、積極的に、バス車両のバリアフリー化や低公害化に努めているが、今後も計画的に、ノンステップバスや低公害型バスの導入を推進していくことが必要
- ・ 喫緊の課題として、地球温暖化の防止に向けて、積極的に取組み、ハイブリッドバスの導入や、エコドライブ・アイドリングストップの励行

(3) お客様ニーズへの対応

今後、高齢化の進展や環境問題の議論の中で、公共交通のニーズやその期待が高まると思われ、いかに、お客様ニーズに対応し、お客様目線に立ったサービスが提供できるかが問われる

① 路線の見直し

- ・ 路線については、公営バスとして、市バスのネットワークを維持しながら、運行の効率化及び利用者ニーズの観点から、見直しあるいは再編について計画的な取組が必要

- ・ 平成 17 年度以降、乗車人員は微増傾向にある中で、需要動向にあわせた路線の見直しやダイヤ改正、始終発時刻の改善等への取組
- ・ 公営バスとして、地域の行政路線や公共施設への接続路線の確保や、駅前広場等の整備に係る本市のまちづくり施策と連携したバス路線の整備の計画的な実施
- ② バス停留所施設の改善
 - ・ 快適で安全なバス待ち空間として、よりグレードの高い広告付き上屋の整備も含めた計画的な推進
- ③ 乗車券制度の改善
 - ・ 従前の乗車券制度の枠を超えた市バスの乗車券のあり方として、定期券利用者の利便性向上や新たな需要の掘り起こしに向けた長期間定期券や団塊世代等を対象とした割引定期券の導入も検討課題
- ④ 情報提供の充実
 - ・ お客様への情報提供は、経営上重要な施策
 - ・ 一方的なお客様への情報発信ではなく、利用されるお客様目線に立って、市バスホームページやバスマップ等情報ツールの改善が必要
 - ・ 交通局ニュースにより「お客様アンケート」を行い、利用者ニーズの把握と、その声を事業計画に反映するシステムを整備すべき
- ⑤ 市バスサービスのスタンダードの構築
 - ・ 公営バスとしての市バスならではのサービス水準を構築し、民営バスとは異なる市バスの独自性の明確化
 - ・ 本市における公共交通としての最低運行回数の確保やノンステップバスの導入率やバス停留所施設の上屋設置率など目標数値を設定し、量的・質的向上を目指した取組
 - ・ 市民やお客様に説明し、市バスの取組を積極的にアピールす

ることも必要

(4) 職員の意識改革の推進

- ・ 市バス事業は、お客様あつてのサービス業であることは言うまでもなく、そのために、お客様目線に立ったサービスに努めること
- ・ 交通局職員はサービス業のプロであることを自覚し、そのための意識改革に向けた研修や教育を徹底すべき
- ・ 職員の経営参加の意識を向上させるために、職員提案制度等を活用し、職員全員が意識の醸成を図るべき

なお、これらのお客様サービスの向上策について体系的に整理すると、別紙資料のとおり

今後、さらに目指すべき目標については可能な限り、目標数値を設定し、鋭意取り組むこと

8 次期経営健全化計画における収支見通しと市バス事業の方向性

6 に掲げた「新たな経営改善策」を実施した場合の今後の収支見通し
＊資料参照

- ・ 最終年度の平成 25 年度は約 1 億 900 万円の経営改善効果により約 2,900 万円の赤字
- ・ 資金不足額は約 12 億 7,700 万円となり、財政健全化法が適用されない見込み
- ・ この収支見通しでは、企業体としての財政の健全性は十分だとは言えないが、さらなる増収努力とコスト削減を図ることを前提に、本検討会では、川崎市のバス事業は現行の「第 2 類型」を踏襲し、「改善型地方公営企業」として今後も運営していくことを期待

＊公営バス事業の経営のあり方として、「公営バス事業のあり方に関する研究会報告書」（社団法人公営交通事業協会、平成 12 年 12 月）は三つの類型を

示している。

「第1類型」：「公営（基本的には直営）」を維持しつつ、内部経営努力で今後の事業環境の変化に対応しようとする考え方

「第2類型」：内部経営努力に加え、大幅な管理「委託」を進めることを前提にして、なお、基本的には「公営」を維持しようとする考え方

「第3類型」：段階的あるいは全面的に民営バス事業者に路線を委譲する考え方（究極的には「民営化」につながる）

9 公共負担のあり方

- ・ 公共負担のあり方については、市バス事業が民間並みのコスト水準によってもなお赤字となるような不採算の路線など、公営バス事業の意義・役割に基き、市バス事業が実施するサービス相当額については「公共として補償すべき路線」として整理されている
- ・ 市バスという市民の大切な交通手段が経営的に持続可能となるように、行政路線の位置づけや公共交通のバス路線の定義づけを改めて明確にすることが必要
- ・ そのためには、本市において総合交通政策の策定が欠かせない

10 総合交通政策の策定

- ・ 「第1回川崎市バス事業経営問題検討会」答申の「まとめ」でも述べたが、市バス事業は、一バス事業者としての側面とともに、公営バスとして川崎市の総合交通施策の一翼を担っており、まちづくりや福祉、環境施策などと密接な関係
- ・ 総合交通施策における公共交通としての市バスの位置づけを明確にし、公営バスとしての意義（単純に、赤字だから悪いのではなく、お客様の信頼など非経済的な要素）に応じて、今後、どのような役割を演じていくのかが非常に重要
- ・ 市バス事業の経営改善の方向性や、持続可能な経営体制の確立
- ・ 本市においては、市内における交通体系を整理するために、早急

に、「総合交通政策」あるいは「総合交通計画」を策定することが望ましい

11 まとめ

本検討会では、「市バス事業における今後の方向性と新たな経営改善策及びお客様サービスの向上策」について、幅広い観点から議論を重ね、検討し、以下のような結論を得た

川崎市の市バス事業は、

- ・ 「川崎市バス事業 ニュー・ステージプラン」の主な経営改善策とお客様サービスの向上に鋭意、取り組むことにより、一定の成果を達成
- ・ 平成 25 年度までの収支見通しでは、プラン策定時には想定していなかった種々の環境の変化により、毎年度純損失が発生し、資金不足額も累積されることにより、大変厳しい経営状況になる
- ・ しかし、管理の受委託などの経営改善策を確実に実施することなどにより、収支が改善される見込みがあることから、当面、現行の経営形態を維持しつつ、持続可能な「改善型地方公営企業」を目指すべき
- ・ 次期経営健全化計画については、現行の「川崎市バス事業 ニュー・ステージプラン」を 1 年前倒して策定し、平成 21 年度から概ね 5 箇年程度の計画が望ましい
- ・ 計画期間中においても、進捗状況の検証・評価を絶えず行い、さらなる修正・見直しを適切に実施すべき
- ・ 次期経営健全化計画における経営改善策の柱である管理の受委託の拡大については、はじめに管理委託ありきではなく、慎重に事業計画を策定し、仮に実現が困難な場合には、別の方策も併せ

て検討しておくことが必要

- ・ 市バス事業はお客様あつてのサービス業であり、経営改善にだけ傾注し、お客様サービスの低下を招くことがあってはならない
- ・ 経営改善策とサービスの向上策は、市バス事業における「車の両輪」であり、2つの施策を両立することにより、市バス事業の健全経営が構築され、市民やお客様に、安全・正確・快適なバスサービスを提供できる
- ・ 「川崎市バス事業 ニュー・ステージプラン」では、主に経営改善策に重きを置き、取り組んできたが、次期経営健全化計画では、市バスの「お客様サービスの向上策」にも等しく重点を置いてサービススタンダードを構築し、民営バスではできない公営交通ならではのサービス水準を構築し、市民やお客様の信頼を得るよう努めることが不可欠
- ・ それが、公営バスとして市バスが存続する意義であることを認識すべき
- ・ 「お客様サービスの向上策」の具体化においては、可能な限り数値目標を設定し、その達成に向けて、職員一丸となって取り組むとともに、「計画→実施→点検→見直し」のPDCAサイクルを構築し、市民やお客様への説明責任を果たすべき
- ・ 管理の受委託に関し、外部の第三者委員から成るチェック機関の必要なことを提言したが、最後にバス事業の経営の重要事項について情報をたえず外部に公開し、審議するものとして常設の「経営審議会」の必要なことも併せて提言しておきたい
- ・ 本市においては、市内における公営バスとしての市バスの果たすべき役割を明確にし、交通体系を整理するために早急に「総

合交通政策」あるいは「総合交通計画」を策定することが急務であると今回も再び強調しておきたい

- ・ これからも、川崎市のバス事業が、公営バスとして、その意義・役割に応じて、市民やお客様の大切な交通手段であることを期待
- ・ 本検討会の答申を踏まえて、経営改善策の着実な実施とともに、市バス事業はサービス業であるという原点に立ち返り、お客様サイドに立ったサービスの提供を実践し、市民の信頼を得ること
- ・ 市バス利用者が微増傾向にあることに慢心せずに、追い風と捉えさらなるサービス向上を目指して、持続可能な市バス事業の運営に努めること

今後の収支見通し

1 現行ベース

(単位 百万円)

			H21	H22	H23	H24	H25
収益的収支	収入	営業収益	7,738	7,795	7,835	7,875	7,916
		うち運輸収益	7,531	7,588	7,628	7,668	7,709
		営業外収益	1,436	1,436	1,436	1,436	1,436
		うち一般会計繰入金	1,301	1,301	1,301	1,301	1,301
		特別利益	1	1	1	1	1
		計	9,176	9,232	9,272	9,313	9,354
	支出	営業費用	9,490	9,632	9,454	9,300	9,398
		うち退職給与金	575	675	379	258	481
		営業外費用	95	98	102	101	91
		特別損失	4	4	4	4	4
		計	9,589	9,734	9,560	9,405	9,492
	純損益		-413	-502	-288	-92	-138
資金不足額		-251	-825	-1,179	-1,385	-1,815	

＊表示単位未満四捨五入のため計数が一致しない場合がある。

2 コスト削減策を反映したもの

(単位 百万円)

			H21	H22	H23	H24	H25
収益的収支	収入	営業収益	7,738	7,795	7,835	7,875	7,916
		うち運輸収益	7,531	7,588	7,628	7,668	7,709
		営業外収益	1,436	1,436	1,436	1,436	1,436
		うち一般会計繰入金	1,301	1,301	1,301	1,301	1,301
		特別利益	1	1	1	1	1
		計	9,176	9,232	9,272	9,313	9,354
	支出	営業費用	9,490	9,594	9,170	9,194	9,288
		うち退職給与金	575	675	379	258	481
		営業外費用	95	98	102	101	91
		特別損失	4	4	4	4	4
		計	9,589	9,697	9,276	9,299	9,383
	純損益		-413	-464	-4	14	-29
資金不足額		-251	-787	-857	-956	-1,277	

＊表示単位未満四捨五入のため計数が一致しない場合がある。

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

今後さらに目指すべき目標

1 利用しやすいバス

(1) 路線の見直し・ダイヤ改正

- ① 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
- ② 計画的な市バス全路線のダイヤ改正
- ③ 始発発の改善
- ④ 深夜バスの運行
- ⑤ 駅前広場や道路整備に合わせた路線開設
- ⑥ 新規需要による採算性を考慮した路線開設

お客様ニーズと採算性を考慮したバス路線の見直し
全路線の計画的ダイヤ改正と需要僅少路線の見直し
始発時刻の繰上げと終発時刻の繰下げ
新規路線の運行検討、鉄道駅終発時刻の繰下げ等
お客様ニーズと採算性を考慮したバス路線見直し(再掲)
需要動向による既設路線の増回や系統新設

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

- ① 広告付上屋の拡充
- ② 通常上屋の計画的整備
- ③ 照明付標識の計画的整備
- ④ 市バスベンチの計画的整備
- ⑤ 市バスナビ停留所の拡充
- ⑥ バス停留所標識の改善

毎年度計画的整備
毎年度新規・代替整備
平成22年度まで代替整備、その後は新規・代替整備
平成21年度までに整備完了、その後は代替整備
お客様の多い停留所への拡充
時刻表の文字の拡大等

(2) バス車両のバリアフリー化

- ① ノンステップバスの導入

計画的導入と購入価格の抑制

(3) バス車両の多客対応

- ① 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

多客路線への導入と連節バスの導入検討

(4) 走行環境の改善

- ① 走行環境の改善要望

定時性・安全性の確保に向けた関係機関への要望

(5) 輸送の安全性の徹底

- ① 運輸安全マネジメントによる事故防止の取組強化
- ② コンプライアンス(法令順守)の徹底

有責事故の削減、プロ意識等の醸成、乗務員研修の充実
法令順守の徹底、内部監査等による職員の意識向上

(6) 運行管理の徹底

- ① バス運行管理の徹底

PDCAサイクルの活用による運行管理の徹底等

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

- ① ハイブリッドバス等の導入や排ガス規制適合車の導入
- ② エコドライブ・アイドリングストップの徹底
- ③ バイオ燃料の検討

低公害型バスの計画的導入
改正省エネ法に基く目標の早期達成
エコドライブ・アイドリングストップの徹底による燃費の向上
第2世代バイオ燃料の検討

取組項目

- (2) 市の施策との連携・協力
 - ① 本市の地球温暖化防止対策との連携
 - ② 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
 - ① エコ通勤の促進

今後さらに目指すべき目標

市バスエコ戦略の実施
自転車利用者の市バス利用促進施策の検討

本市や臨海部企業等との連携によるマイカーから
公共交通機関への転換促進

4 得々バス

- (1) 乗車券制度の改善
 - ① 昼間時の割引運賃制度の検討
 - ② 長期間定期券の検討
 - ③ シニア定期券(60歳～69歳)の検討

買い物自転車利用者の市バス利用促進施策の検討
6箇月あるいは1年定期券の導入
60歳代を対象とした割安定期券の導入検討

5 開かれたバス

- (1) 情報ツールの充実
 - ① 市バスホームページの充実
 - ② 市バスマップの改善
 - ③ 交通局ニュースの充実
 - ④ 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
 - ① サービスプロバイダとしての意識の確立
 - ② お客様アンケートを活用した研修・教育
 - ③ 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
 - ① お客様アンケート等の実施
 - ② 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
 - ① 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
 - ① 経営状況や市バスの取組の積極的な情報提供
 - ② 区役所等との連携による地域との連携・協力
 - ③ 高齢者や子どもを対象とした利用促進施策

掲載内容の充実とアクセスの改良
使いやすさへの改良と増刷、公共施設への配布の検討
定期的発行と掲載内容の充実、お客様アンケートの実施
お客様の多い停留所への拡充(再掲)と遅延情報の提供

研修方法の改善、プロ意識等の醸成
お客様アンケートの実施とレベルアップ研修、教育
全交通局職員の能力開発と意識改革

お客様アンケートの実施とレベルアップ研修、教育(再掲)
沿線住民の意向調査、潜在需要の掘り起こし
レベルアップ研修、教育の結果に対する意見の募集

主要駅頭でのキャンペーンの実施

市バスホームページの活用、交通局ニュースの定期的発行
町内会等への市バスのお知らせ配布
公共施設への時刻表の配布や体験授業等の開催

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、質・量ともレベルの高いサービスを提供する。