



第5章

計画の着実な推進に向けて

各戦略に係る横断的な取組を進めるとともに、目標の達成指標を踏まえて計画の進捗管理を行うことにより、4つの戦略に位置付けられる11の施策、22の事業を着実に推進していきます。



1 各戦略に係る横断的な取組

働き方・仕事の進め方改革の推進

本市では、将来にわたり、よりよい市民サービスを安定的に提供することを目的に、「職員一人ひとりがワーク・ライフ・バランスを実現でき、多様な人材が活躍できる職場づくり」を目指して、働き方・仕事の進め方改革に取り組んでいます。

こうした中、交通局においても、業務改善に向けた職員の意識醸成や管理職のマネジメント力の強化に取り組み、業務の効率化や見直しを図ります。

また、本局においては、水曜日や毎月17日の完全定時退庁の実施、午後8時以降の時間外勤務の原則禁止などに引き続き取り組むとともに、時差勤務の推進や本局・営業所間のテレビ会議などについて検討を行います。営業所においては、運転手の勤務体制や事務職員の勤務シフトの見直しなどに取り組み、長時間勤務の是正や時間外勤務の縮減を図り、働く環境の整備により、働き方・仕事の進め方改革を推進します。

お客様の声を反映した事業運営

お客様の声は、市バスの財産です。お客様の声等の変化を的確に把握・分析し、様々な機会を通して周知・共有を行うとともに、事業の経済性を勘案しつつ、事業運営に反映させます。

地域ごとのお客様の評価や御意見を集め、きめ細やかなサービス提供を推進するため、平成31(2019)年度から新たな「市バスお客様アンケート調査」を実施します。また、その調査結果を分析・検証し、さらなるサービス向上の取組に活用します。



経営情報の公開

公営企業として、経営の透明性を確保するため、予算・決算や路線別収支、経営比較分析表など、引き続き、市バスの経営状況について、市民やお客様に分かりやすく公開していきます。

道路運送法及び旅客自動車運送事業運輸規則に基づき、運輸安全マネジメントに基づく実施状況、取組計画など、輸送の安全に関する情報について今後も公表していきます。

適正な料金体系の構築

平成28(2016)年11月の税制改正により、平成31(2019)年10月から消費税率が10%に引き上げられます。国の基本的な考え方として、消費税は、消費一般に負担を求める間接税であり、乗合バスの運賃・料金においてもこれを円滑かつ適正に転嫁し、利用者が公平に負担することが基本とされていることから、消費税率の引き上げの際には、国から発出される処理方針等を踏まえ、消費税率引上げ相当分を乗車料金へ適正に転嫁します。

これまで、経営状況に応じて数次にわたる経営計画を策定し、路線見直し・ダイヤ改正、広告事業の推進などの増収策を推進するとともに、営業所の管理委託、路線の移譲、諸手当の見直し、バス車両使用年数の延長などによる経営の効率化を進め、市民やお客様の大切な交通手段を確保してきました。しかしながら、今後、バス車両更新数の増加や営業所の建替え整備、定年退職者数の増加等への対応など、多くの資金需要が見込まれることから、これらを踏まえた収益の安定的な確保と適切な資金管理を行っていく必要があります。こうした状況においても将来にわたり市バス輸送サービスを維持・充実し、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10月を実施予定として、乗車料金を現行の210円から220円に改定します。

2 目標の達成指標

目標達成に向けた取組を効果的に進めていくに当たり、目標に対する達成度等を確認するための指標として、前期3年間の達成指標を設定します。

本計画の達成指標については、総合計画の分野別計画として、総合計画における成果指標との整合を図り、より細分化した指標を設定します。

本計画と市総合計画の成果指標との関係

川崎市総合計画の施策4-7-4 市バスの輸送サービスの充実

直接目標 安全で快適な市バス輸送サービスを持続的に提供する

主な成果指標

有責事故発生件数
(走行距離10万km当たり)

お客様満足度
(市バスお客様アンケート調査)

市バス乗車人員
(1日平均)

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

経営基盤の充実・強化

本計画(総合計画の分野別計画)



■ 目標の達成指標

目標	達成指標			
	指標	基準値 平成29(2017) 年度実績	目標値 前期3年間	
安全な 輸送サービスの確保	① 静止物接触事故件数	・ 静止物接触事故に係る走行距離10万キロ当たりの有責事故発生件数を目標値（基準値から削減）以下にします。	0.12件	0.09件
	② 車内人身事故件数	・ 車内人身事故に係る走行距離10万キロ当たりの有責事故発生件数を目標値（基準値から削減）以下にします。	0.12件	0.06件
	③ 自転車関係事故件数	・ 自転車関係事故に係る走行距離10万キロ当たりの有責事故発生件数を目標値（基準値の維持）以下にします。	0.04件	0.04件
	④ 通行人接触事故件数	・ 通行人接触事故に係る走行距離10万キロ当たりの有責事故発生件数を目標値（基準値の維持）以下にします。	0.01件	0.01件
	⑤ 車両接触事故件数	・ 車両接触事故に係る走行距離10万キロ当たりの有責事故発生件数を目標値（基準値から削減）以下にします。	0.09件	0.08件
快適で利用しやすい サービスの充実	⑥ 運行系統総長キロ	・ 市バスネットワークの維持・充実に向けて、営業運行を行っている各系統の長さの合計を表す運行系統総長キロを目標値（基準値の維持）以上にします。	1,197km	1,200km
	⑦ お客様からの苦情・要望件数	・ お客様からの苦情・要望件数を目標値（基準値から10%削減）以下にします。	1,065件	960件
	⑧ お客様からの賞詞件数	・ お客様からの賞詞件数を目標値（基準値から10%増加）以上にします。	88件	97件
	⑨ 「コミュニケーション」に係るお客様満足度	・ 市バスお客様アンケート調査における「コミュニケーション」に係る満足度を目標値（基準値から増加）以上にします。	50.8%	68.0%
社会的要請に 対応した事業の推進	⑩ 市バスとしての意義・役割を踏まえた事業運営	・ 定量的指標がなじまないため、定性的指標を設定します。	事業推進	事業推進
経営基盤の 充実・強化	⑪ 事業基盤の充実・強化への投資額（建設改良費）	・ 建設改良費について、計画期間前期3年間の累計額を目標値（事業基盤の充実・強化に必要な投資額）以上にします。	—	40億円
	⑫ 資金不足額	・ 事業基盤を充実・強化しつつ、資金不足額を解消します。	2.2億円	解消

1章 計画の策定に当たって

2章 市バス事業の現状と課題等

3章 計画の基本的な考え方

4章 目標達成に向けた取組

5章 計画の着実な推進に向けて

6章 計画期間中の財政収支計画

資料編

3 計画の進捗管理

総合計画においては、成果指標を設定し、計画の達成状況等を適切に進行管理することで課題や改善点を明確化し、PDCAサイクルが効果的に機能するよう、内部、外部の視点により検証しながら評価を行っています。

このため、総合計画の分野別計画である本計画においても、内部、外部の視点から進捗状況を検証するものとします。また、目標に対する達成度等を確認するための指標として達成指標を設定し、指標に基づいた評価等を実施します。

内部の視点による進捗状況の検証については、交通局における進捗管理体制を整え、取組の実施結果や課題等を明確化することにより、PDCAサイクルを効果的に回していきます。

また、市バス事業の経営上の課題等を検討するために設置している『川崎市バス事業アドバイザー・ボード』を活用し、外部委員による専門的見地や利用者等の視点により進捗状況の確認を行いながら効果的に事業を推進していきます。

主な取組	2019(H31)年度	2020(H32)年度	2021(H33)年度
・進捗管理会議の実施	・年2回実施 (上半期・下半期)	・年2回実施 (上半期・下半期)	・年2回実施 (上半期・下半期)
・市バス事業アドバイザー・ボードの運営	・年1回実施 (取組状況等)	・年1回実施 (取組状況等)	・年3回実施 (前期3年間の取組状況等)