

【所管事務の調査（報告）】

川崎市バス事業経営戦略プログラム（後期計画）の策定について

交 通 局

川崎市バス事業 経営戦略プログラム（後期計画）【概要版】

第1章 川崎市バス事業 経営戦略プログラムについて

計画の背景・内容

- 今後の人口増加と高齢化率の上昇、まちづくりの進展、運転手・整備員の確保・育成、営業所施設の老朽化など、事業を取り巻く環境の変化等を踏まえ、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、**令和元(2019)年度を初年度とする経営計画を策定**
- 「**安全な輸送サービス**」、「**快適で利用しやすいサービス**」、「**社会的要請への対応**」及び「**経営基盤**」の4つを計画の基本方向とし、市バスサービスの持続的な提供のため、取組を推進
- 計画の基本方向に基づき「戦略、施策、事業」の施策体系を設定

計画期間

- 計画期間は、令和元(2019)年度から令和7(2025)年度までの7年間（前期3年間、後期4年間）
- 市バス事業を取り巻く環境の変化や前期3年間の取組状況等を踏まえて、**計画の見直しを行い、後期計画を策定**

位置づけ

- 川崎市総合計画の政策や施策を効果的・効率的に推進するため、「**分野別計画**」として**位置づけ**

第2章 市バス事業の現状と課題等

市バス事業を取り巻く環境の変化と課題

新型コロナウイルス感染症の影響

- 感染拡大防止のためテレワークなど人々の行動様式が変容したことから**乗車人員及び乗車料収入の大幅な減少**
- 今後も**感染拡大前の乗車人員への回復は困難**と想定
- 地域の移動手段を確保するため、経営改善を進め、市バス運行の維持が必要

自然災害への対応

- これまでの想定を超える**自然災害が頻発**
- 自然災害を想定した災害時に備えた対応が必要

脱炭素の取組

- 「川崎市地球温暖化対策推進基本計画」と連携したバス車両等の**脱炭素に向けた取組**が必要

社会のデジタル化への対応

- 乗車券のIC化による利便性の向上や普及への取組等が必要



その他の環境の変化

- 燃料費の動向: 軽油価格の急激な変動を見据えた対応が必要
- バス停留所の安全確保: 神奈川県バス停留所安全性確保合同検討会で公表されたバス停留所の安全対策が必要

前期3年間の取組の総括

戦略1 安全な輸送サービスの確保

取組

- 感染防止対策を講じながら研修を実施
- 運転手の業務計画の変更など、運行管理業務の見直しを実施

課題

- 走行環境の変化等により事故件数が増加していることから、研修等の見直しが必要
- 「自動車運転者の労働時間等の改善のための基準」(改善基準告示)改正後に対応する取組が必要

戦略2 快適で利用しやすいサービスの提供

取組

- モバイルPASMOを導入
- サービス向上研修や運転手接遇研修等を実施

課題

- さらなる乗車券のIC化による利便性向上と、モバイルPASMO等の普及に向けた取組が必要
- 市バスお客様アンケート調査における「お客様満足度」が低下していることから、研修等の見直しが必要

戦略3 社会的要請に対応した事業の推進

取組

- CNGバスの代替としてハイブリッドバスを導入
- 令和元年東日本台風時に避難所間の緊急輸送等を実施

課題

- 脱炭素に向けたさらなる取組が必要
- これまでの経験を踏まえた、災害時に備えた取組が必要

戦略4 経営基盤の強化

取組

- 新たに大型自動車第二種免許を取得していない若年層の運転手(養成枠)の採用等を実施
- 管生車庫の一部業務を鷺ヶ峰営業所に統合

課題

- 退職動向を踏まえて、引き続き人材確保が必要
- さらなる営業所業務の見直しによる効率化の検討・実施が必要

第3章 計画の基本的な考え方

● 新型コロナウイルス感染症の影響等により市バスを取り巻く環境は大きく変化する中においても、市バス輸送サービスの持続的な提供に必要となる、「安全な輸送サービス」「快適で利用しやすいサービス」「社会的要請への対応」及び「経営基盤」の**4つの基本方向を維持することで、市民やお客様の大切な交通手段を確保**していく。

● 今後においても公共交通や公営バスとしての意義・役割を果たし、安全かつ快適で利用しやすいサービスを提供するためには、今般の乗車人員・乗車料収入の減少に伴う変化への対応が喫緊の課題であることから、後期計画では、全てのサービス提供の礎となる「**経営基盤の強化**」を**重要課題**と位置付ける。

第4章 目標達成に向けた取組（施策体系）

- 目標を達成するため、**4つの戦略と11の施策、21の事業**を掲げるとともに、各事業に位置付けられる具体的な取組を推進
- 後期4年間の具体的な取組については、市バス事業を取り巻く環境の変化や前期3年間の取組状況等を踏まえて見直し

戦略1 安全な輸送サービスの確保

施策1 運輸安全マネジメントの着実な推進

- 事業1 安全対策の強化
- 事業2 運行管理体制の充実・強化

施策2 安全啓発の推進

- 事業3 輸送の安全に係る啓発活動の充実

戦略2 快適で利用しやすいサービスの提供

施策3 市バスネットワークの形成

- 事業4 人口動態や都市基盤整備に応じた市バスネットワークの形成
- 事業5 走行環境や利用動向に応じた利便性の確保

施策4 バス利用環境の充実

- 事業6 分かりやすい案内サービスの提供
- 事業7 乗車券のIC化の推進

施策5 快適な移動空間の提供

- 事業8 バス車内の快適性の向上
- 事業9 バス停留所施設の整備・維持

戦略3 社会的要請に対応した事業の推進

施策6 川崎市の行政施策との連携

- 事業10 インバウンド等誘客施設への取組
- 事業11 公共交通ネットワークの形成に向けた取組等
- 事業12 公共性の高い路線の維持

施策7 環境対策の推進

- 事業13 バス車両等の脱炭素に向けた取組

施策8 災害時等への対応

- 事業14 危機管理体制の強化に向けた取組

戦略4 経営基盤の強化

施策9 事業基盤の強化

- 事業15 安定的な事業基盤を支える人材の確保
- 事業16 人材育成の推進と組織の活性化
- 事業17 持続可能な事業運営に係る組織体制の構築
- 事業18 営業所の計画的整備

施策10 経営力の強化

- 事業19 収益性事業の推進
- 事業20 持続可能な経営の推進

施策11 プロモーションの推進

- 事業21 プロモーションの推進

※ 前期計画の「事業22 イメージアップ事業の推進」は、各種イベントなど対面式の取組を縮小しつつ、引き続き、市バスイメージキャプチャー「わかさず/ルフィン」を活用した広報活動の推進を図ることから、事業21と統合

各事業の具体的な取組は次のページを御覧ください。

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

- 業務の効率化や見直し、長時間勤務の是正、時間外勤務の縮減を図るなど、**働き方・仕事の進め方改革の推進**
- お客様からの日々の問い合わせや「市バスお客様アンケート調査」の結果の分析・検証するなど**お客様の声を反映した事業運営**
- 市バスの経営状況や輸送安全に関する情報について、市民やお客様に分かりやすく公開
- **乗車料金を現行210円から220円への改定の実現に向けた取組の推進**
- マスク着用やバス車内の換気など感染防止対策を引き続き実施
- 後期計画の収支見直しについて、純損益は、**後期4年間で純利益(黒字)の確保を目指し、資金不足額は、安定的に純利益(黒字)を確保することにより、順次解消**を図る

目標の達成指標

- 目標に対する達成度等を確認する指標として達成指標を設定
- 後期計画において、「安全な輸送サービスの確保」は取組結果等を踏まえて見直し、前期計画の「お客様からの苦情・要望件数」及び「お客様からの賞賛件数」の指標は、コミュニケーションが苦情、要望、賞賛などお客様の声につながるなどから「コミュニケーション」に係るお客様満足度」に統合、「経営基盤の強化」は、乗車料収入の減少等による経営状況の急激な変化により指標を見直し

第6章 計画期間中の財政収支見直し

	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)	R7 (2025)	
収益的収支	収益	87.8	90.2	90.9	92.3
	うち一般会計繰入金(経路別繰入金)	9.3	9.3	9.3	9.3
	費用	93.8	90.2	90.0	91.1
	純損益	▲6.0	▲0.1	0.9	1.2
資本的収支	収入	11.0	9.8	11.3	12.0
	支出	17.7	17.6	19.2	19.5
	うち建設改良費	10.9	10.0	11.6	12.3
	うち企業債償還金	6.7	7.6	7.6	7.2
資金状況	収支差引	▲6.7	▲7.8	▲7.9	▲7.5
	損益協定借入金等	6.0	9.5	5.3	12.1
	資金過不足額	▲6.6	▲5.0	▲6.7	▲0.8
	資金不足比率	8.9%	6.6%	8.6%	1.0%

【主な前提条件】

乗車人員

- 令和4(2022)年度は、これまでの実績値の推移や再び感染患者が増加している直近の状況等を踏まえ、感染拡大前の約78%の乗車人員とし、その後はワクチン接種等による感染収束を見込んで、令和8(2026)年度までの5年間で段階的に年間平均約85%(感染拡大後の月当たり最高値)まで回復することを想定しています。
- ※令和(2021)年4月～11月の実績値の令和元(2019)年度比(料金の記録に基づく集計値)

収支

- 乗車料収入は上記の乗車人員の回復に加えて、令和4(2022)年度中の乗車料金の改定(210円→220円)を見込んで算定
- 一般会計繰入金(基準外繰入金)は令和4(2022)年度予算額と同額

費用

- 人件費は利用動向を踏まえて運行計画の見直しなど、事業規模の適正化に向けた取組等を反映して算定
- 減価償却費はバス車両の更新等に係る償却額を反映して算定

※収益的収支は消費税及び地方消費税抜き、資本的収支は消費税及び地方消費税込み ※端数処理により、収支が一致しない場合がある。

第4章 目標達成に向けた取組

- 目標を達成するため、4つの戦略と11の施策、21の事業を掲げるとともに、各事業に位置付けられる具体的な取組(後期4年間)を推進します。

戦略1 安全な輸送サービスの確保

施策1 運輸安全マネジメントの着実な推進

事業1 安全対策の強化

- 関係法令等の遵守と「川崎市交通局安全方針」の周知徹底
- 事故の発生形態に応じた「形態別目標」の設定と、それに基づく重点的対策の実施
- ドライバー異常時対応システム(EDSS)搭載車の購入など、バス車両のさらなる安全対策に向けた取組【新規】
- 運転技能向上に向けた体験型の運転手実技研修の拡充実施【拡充】
- 添乗観察の実施による安全な運転操作の確認とその結果に基づく改善指導
- デジタルタコグラフを用いた客観的な数値を活用した指導の試行・実施【新規】
- 局長等と現場職員との意見交換会の実施による輸送安全に関する情報共有の確保
- 「貸切バス事業者安全性評価認定制度」の三ツ星認定継続に向けた取組

事業2 運行管理体制の充実・強化

- 適切かつ厳正な点呼執行の実施
- 電子掲示板(デジタルサイネージ)等を活用した情報の共有
- 「自動車運転者の労働時間等の改善のための基準」(改善基準告示)の改正に対応する乗務計画の検討・作成
- 運行ミス防止対策の着実な実施と、運行ミス防止に向けた職員の意識向上

施策2 安全啓発の推進

事業3 輸送の安全に係る啓発活動の充実

- 交通安全・バリアフリー教室の開催や交通安全運動の実施
- 交通安全に関する啓発物の配布による安全啓発の取組
- 自転車関係事故の対策として、主要駅自転車等駐車場への注意看板の継続設置
- 高齢者への十分な配慮、バス車内アナウンスやバス車内床面表示による注意喚起など、車内人身事故防止に向けた取組を推進
- 高齢者が集まる施設での啓発物の配布や高齢者を対象とする交通安全教室の開催

戦略4 経営基盤の強化

施策9 事業基盤の強化

事業15 安定的な事業基盤を支える人材の確保

- 民間求人サイト、SNSの活用など、人材確保に向けた効果的な広報
- 大型自動車第二種免許を保有していない若年層の採用に向けた運転手(養成枠)採用選考の継続実施
- 短時間勤務職員の募集や、女性職員が働きやすい職場環境の整備等により、女性や高齢者等の多様な働き方を推進

事業16 人材育成の推進と組織の活性化

- 輸送安全とサービス向上に向けた人材育成を効果的に進めるため、効果や課題等を検証し、それに基づく研修等の計画的実施
- 職員表彰の実施等により、職員のモチベーションを維持・向上
- 睡眠時無呼吸症候群のスクリーニング検査や脳検診の実施、インフルエンザの感染予防等により、職員の健康管理を維持・充実

事業17 持続可能な事業運営に係る組織体制の構築

- 営業所の業務効率化やダイヤ改正の推進など、職員配置や組織体制の見直しによる効率的な執行体制の整備【拡充】
- 安定的な車両整備の推進に向けたバス車両整備業務における体制の充実・強化

事業18 営業所の計画的整備

- 塩浜営業所について、今後の事業規模に応じ、営業所施設等の再整備、規模及び時期の検討
- 鷺ヶ峰営業所は老朽化が進むとともに市営住宅との合築施設であることから、引き続き、北部地域の輸送需要等に対応するため、老朽化した営業所拠点の再整備について検討

戦略2 快適で利用しやすいサービスの提供

施策3 市バスネットワークの形成

事業4 人口動態や都市基盤整備に応じた市バスネットワークの形成

- 大師橋駅前交通広場の整備に合わせた路線検討
- 登戸土地区画整理事業の進捗に合わせた路線検討【新規】

事業5 走行環境や利用動向に応じた利便性の確保

- 運行区間の所要時間調整など、走行環境の変化に応じたダイヤ改正の実施
- 運行時間帯の変更や増便など、利用動向に対応した利便性の確保

施策4 バス利用環境の充実

事業6 分かりやすい案内サービスの提供

- かわさき市バスマップの継続発行など案内情報の充実の取組
- 白単色LED行先表示器への更新など、より分かりやすい行き先表示への取組【新規】

事業7 乗車券のIC化の推進

- 障害者用PASMOの導入や広報など、さらなる乗車券のIC化を推進【拡充】

施策5 快適な移動空間の提供

事業8 バス車内の快適性の向上

- 添乗観察の実施による接客サービスの確認とその結果に基づく改善指導
- 運転手接遇研修等を活用したお客様に満足いただけるサービスの提供
- ノンステップバスの導入等によるバス車両のバリアフリー化や、誰もが安全、安心、快適に利用できる「心のバリアフリー」を推進

事業9 バス停留所施設の整備・維持

- 停留所施設の劣化調査に基づく必要な整備等により、整備・維持管理費用の抑制に向けた取組推進
- 定期的な清掃や点検・修繕等の実施による安全で清潔なバス停留所施設の提供
- 交通安全上問題と思われるバス停留所の安全確保に向けた取組の推進【新規】

戦略3 社会的要請に対応した事業の推進

施策6 川崎市の行政施策との連携

事業10 インバウンド等誘客施策への取組

- 市バスナビやバス車内の停留所案内表示の多言語表記など訪日外国人旅行者等の利便性向上の取組を引き続き推進

事業11 公共交通ネットワークの形成に向けた取組等

- 地域住民が主体的に取り組むコミュニティ交通について、運行計画に対する助言やノウハウの提供等により、円滑な運営を支援
- 臨海部ビジョンにおけるプロジェクト等と連携した臨海部における路線バスネットワークの形成に向けた取組を推進
- 「川崎市地域公共交通計画」などの関連計画や都市基盤整備と連携し、市民生活を支える公共交通の維持に向けた取組を推進

事業12 公共性の高い路線の維持

- 公共性の高い路線は、適正な公共負担の下で維持し、交通手段を確保

施策7 環境対策の推進

事業13 バス車両等の脱炭素に向けた取組

- 「川崎市地球温暖化対策推進基本計画」と連携した、ハイブリッドバスの増車による脱炭素に向けた取組を推進【拡充】
- 営業所施設等における照明のLED化等のCO₂削減、営業所の再整備に合わせた再生可能エネルギー設備導入等の検討などを推進【新規】
- 次世代自動車など脱炭素につながる取組の導入について、引き続き研究
- エコドライブ指導者研修への派遣など、環境にやさしく安全なエコドライブを推進

施策8 災害時等への対応

事業14 危機管理体制の強化に向けた取組

- 実践的な防災訓練の実施など、災害時に備えた実効性のある取組を推進
- 重大事故通報訓練やテロ対策巡回等によるバス非常時における的確な対応の確保

施策10 経営力の強化

事業19 収益性事業の推進

- 従来の広告媒体に加え、ICTを活用した新たな広告媒体等の検討による広告宣伝事業を推進
- 市内の小・中学校の社会見学や遠足、イベント輸送等による貸切バス事業を推進
- 貸切バスの新たな料金設定等による収入の確保【新規】

事業20 持続可能な経営の推進

- 地域の交通体系を見据えながら、利用動向や乗車料収入等を踏まえた事業規模の適正化に向けた取組を推進【新規】
- 利便性の向上や運行の効率化に向け、利用動向に加えて、路線・系統の状況や民営バスとの路線の重複状況などの要因を踏まえた、運行計画の見直しを推進【新規】
- IC乗車券の普及に伴う乗車券販売窓口の見直し【新規】
- 営業所業務の見直しや職員の再配置など、業務削減による人件費の削減【新規】
- 関係法令に沿った乗務計画等への見直しや計画的な年次有給休暇等の取得、職員の意識改革の推進など働き方・仕事の進め方改革による時間外勤務の縮減を含めた総労働時間の抑制
- 上平間営業所及び井田営業所の管理委託体制を継続

施策11 プロモーションの推進

事業21 プロモーションの推進

- 年間広報計画の作成・実施や、マスメディアを通じた効果的な広報の実施
- SNSを活用した迅速な情報発信

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

1 概要

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、令和元年度に計画期間7年間（前期3年間、後期4年間）とする経営計画を策定し、取組を進めているところです。

この度、市バス事業を取り巻く環境の変化等を踏まえ、後期4年間（令和4年度～令和7年度）の具体的な取組等を記載した「川崎市バス事業 経営戦略プログラム（後期計画）（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、14通37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

意見の募集期間	令和4年2月10日（木）から令和4年3月14日（月）まで
意見の提出方法	電子メール（専用フォーム）、FAX、郵送、持参
募集の周知方法	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市政だより（令和4年3月1日号掲載） ・ 市ホームページ ・ 市バス車内ポスター ・ 紙資料の閲覧 （ <ul style="list-style-type: none"> 交通局安全・サービス課、市バス各営業所・車庫、 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 ）
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 （ <ul style="list-style-type: none"> 交通局安全・サービス課、市バス各営業所、 鷺ヶ峰営業所臨時定期券発売窓口（菅生車庫）、 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 ）

3 結果の概要

意見提出数（意見数）		14通（37件）
内 訳	電子メール	12通（29件）
	郵送	1通（5件）
	持参	1通（3件）

4 意見の内容と対応

主な御意見の内容については、「川崎市バス事業 経営戦略プログラム(後期計画)(案)」の内容に沿った御意見や、市バス事業に関する個別の御意見・御要望等が寄せられたことから、時点修正等の必要な修正を行った上で、「川崎市バス事業 経営戦略プログラム(後期計画)」を策定いたします。

【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) 戦略1 安全な輸送サービスの確保に関すること	0	1	0	0	0	1
(2) 戦略2 快適で利用しやすいサービスの提供に関すること	0	1	4	13	0	18
(3) 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	2	2	1	0	5
(4) 戦略4 経営基盤の強化に関すること	0	1	4	2	0	7
(5) 各戦略に係る横断的な取組に関すること	0	1	0	2	0	3
(6) その他	0	0	0	3	0	3
合計	0	6	10	21	0	37

5 具体的な意見の内容と市の考え方

(1) 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
1	バス車両には、安全面に考慮した最新技術を導入し、より安全、安心な運行になればいいと思う。	市バスでは、車両更新時にドライバー異常時対応システム(EDSS)を搭載した車両を導入するなど、最新技術の導入を行っているところでございます。 本計画の事業1にお示しするように、バス車両のさらなる安全対策に取り組んでまいります。	B

(2) 戦略2 快適で利用しやすいサービスの提供に関すること (18件)

No.	意見の要旨	市の考え方	区分
2	多摩川スカイブリッジ経由の羽田空港行きのバス路線を開設してほしい。	多摩川スカイブリッジの開通に合わせて、民営バス事業者において、京急大師線大師橋駅等から多摩川スカイブリッジを経由して京急空港線天空橋駅に接続する新たなバス路線の運行が開始されます。 路線新設・見直しにつきましては、社会変容による通勤等の輸送需要の変化を見極めつつ取組を進めているところでございます。本計画の計画の基本方向や事業4でお示しするように、引き続き、社会変容による通勤等の輸送需要の変化や本市の都市基盤整備の進捗等を踏まえ、本市関連計画と連携しながら効率的なバスネットワークの形成に向けた取組を進めてまいります。	D

No.	意見の要旨	市の考え方	区分
3	鷹ノ巣橋バス停留所から井田病院行き のバスを運行してほしい。	路線新設・見直しにつきましては、社会変容による通勤等の輸送需要の変化を見極めつつ取組を進めているところでございます。 本計画の計画の基本方向や事業4でお示しするように、引き続き、社会変容による通勤等の輸送需要の変化や本市の都市基盤整備の進捗等を踏まえ、本市関連計画と連携しながら効率的なバスネットワークの形成に向けた取組を進めてまいります。	D
4	交通空白地区への路線新設を検討してほしい。		
5	溝06系統（向丘遊園駅南口～井田営業所前）の朝の時間帯を増便してほしい。	ダイヤ改正につきましては、鉄道ダイヤに合わせた対応や、公共施設等の開館時間に合わせた運行時間の変更など、お客様の利用動向に対応した取組により、お客様の利便性を図ってきたところでございます。 今後も、本計画の計画の基本方向や事業5でお示しするように、社会変容による通勤等の輸送需要の変化など、利用状況や収支状況を把握・分析することにより、お客様の利便性の確保を図ってまいります。	D
6	溝25系統（溝口駅南口～高田町）は、夕方時間帯の運行本数が少ないため、一部のバスに乗客が集中してしまう。狭隘道路の運行で中型バスが運行しているため、車内混雑が酷い様に感じるため、ダイヤの見直しを検討してほしい。		
7	各鉄道路線の始発、終電との接続を考慮したバス運行をしてほしい。		
8	朝夕の混雑により、乗車できないことがある。急行や快速など直通路線の設定を検討して頂きたい。		

No.	意見の要旨	市の考え方	区分
9	<p>バスの行先表示方向幕を白単色 LED 方向幕ではなく、フルカラーLED 方向幕を活用し、利用者に対して分かりやすくしてもらいたい。</p>	<p>フルカラーLED 方向幕は、白色以外を発色できますが、文字の見やすさや、色の識別のしやすさなど、使用可能な色が限定されるため、市バスでは、夜間においても視認性の高い白単色 LED 行先表示器を導入するものです。</p> <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。</p>	C
10	<p>系統番号の漢字表記について、起終点の駅の利用客数を考慮して、表記の見直しを検討してほしい。</p>	<p>系統の表記につきましては、利便性向上のため、行き先や経由地の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と考えております。本計画の事業6では、より分かりやすい行き先表示への改善に取り組むこととしております。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
11	<p>新城駅前南口のりばは、バスが横並びに停車する造りとなっているため、待機列が分かりにくく、危険である。掲示物だけではなく人員を配置してほしい。</p>	<p>新城駅前南口のりばにつきましては、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。</p> <p>今後も、市バスを安心してご利用いただけるよう必要な取組を進めてまいります。</p>	D

12	<p>確定申告時に税務署前を通るバス路線で生じる渋滞など、局所的かつ時間的に発生する渋滞について、遅延証明書等の発行を検討してほしい。</p>	<p>遅延証明書の発行につきましては、現在、お客様の申告に基づき、該当区間の遅延時間を調べた上で、各営業所又は交通局安全サービス課で発行しております。</p> <p>また、利便性の向上に向け、運行情報につきましては市バスナビで情報提供を行っております。</p> <p>本計画では事業6にお示しするように、今後も運行情報に関する情報提供の充実に向けた取組を進めてまいります。</p>	D
13	<p>紙の定期券を廃止し、ICカードの定期券だけにすべきである。</p>	<p>乗車券のIC化につきましては、各種乗車券の利用動向やICカード乗車券の普及等を踏まえ、障害者手帳アプリ「ミライロID」の取り扱いを開始するなど、取組を進めてまいりました。</p> <p>今後も本計画の事業7にお示しするように、各種乗車券の利用動向や情報通信技術の進展等を踏まえ、既存の乗車券の整理統合を検討するなど、ICカード乗車券の利便性向上を図り、お客様にとって利用しやすい乗車券制度に向けた取組を進めてまいります。</p>	B
14	<p>Suica・PASMOなど交通系ICカード以外でキャッシュレス乗車ができるようにしてほしい。</p>	<p>乗車時のキャッシュレス化につきましては、本計画の事業7にお示しするように、今後も進展することが想定されることから、市バスにおいてもその動向を注視し、キャッシュレス化への対応を検討するなど取り組んでまいります。</p>	C
15	<p>交通系ICカードだけではなく、QRコード決済やクレジットカードのコンタクトレス決済などを支払方法に追加してほしい。</p> <p>実現するとポイント還元による利用促進や各媒体を通じて各種乗車券(定期券等)の販売などもできると思ひ、業務効率化や利用促進にも寄与できると思ふ。</p>		

16	定期乗車券に、他の業種とのセット割引など付加してほしい。	市バスの各種乗車券につきましては、本計画の事業7にお示しするように、各種乗車券の利用動向や情報通信技術の進展等を踏まえ、既存の乗車券の整理統合を検討するなど、ICカード乗車券の利便性向上を図り、お客様にとって利用しやすい乗車券制度への改善に向けた取組を推進してまいります。	D
17	乗車券の割引としては、定期券や1日乗車券が推奨されるが、私見では利用しにくいと感じる。例えば、鉄道の乗車券とのセット販売や周辺施設利用を条件とした優待などで、利用促進作用になると思う。		
18	市バス定期券で、民間バスにも乗車できるようにしてほしい。	鷺02系統（小杉駅前～鷺沼駅）などの、民営バス事業者と運行を同一にしている区間の一部において、当該同一区間のみ適用される共通定期券を発行しております。このような特定の区間以外の定期券の共通化につきましては、バス事業者ごとに定期券の種類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。 本計画では事業7にお示しするように、ICカード乗車券の利便性向上を図り、お客様にとって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。	D
19	鷺02系統（小杉駅前～鷺沼駅前）のように市バスと民間バスのどちらにも乗車できる、共通定期乗車券が、他のバス路線でもあれば便利だと思う。		

(3) 戦略3 社会的要請に対応した事業の推進に関すること (5件)

No.	意見の要旨	市の考え方	区分
20	<p>タクシー事業者と連携し、状況に応じて小型車両の運用やドライバーの相互転用で、需要に合った運行が実現すると思う。</p>	<p>「川崎市総合都市交通計画」や「川崎市地域公共交通計画」においては、駅などへのアクセス向上は路線バスにより対応することなどを基本とし、路線バスが利用しづらい地域において、地域主体のコミュニティ交通導入に向けた取組に対し、地域特性に応じた支援を行っていくとしております。市バスにつきましても、公営バス事業者として、地域主体の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、円滑な運営を行うための支援に努めてまいります。</p>	D
21	<p>燃費向上の運転操作講習の実施など、エコドライブ意識を醸成してほしい。</p>	<p>エコドライブ意識の醸成につきましては、本計画の事業13でお示しするように指導的立場にある職長運転手のエコドライブ指導者研修への派遣やその研修内容を他の運転手に情報共有するなどエコドライブ意識の醸成に取り組んでおります。</p> <p>また、今後につきましては、デジタルタコグラフを用いて、数値化された客観的なデータを活用した指導の検討・実施など、運転手の意識を高め、環境に優しく安全なエコドライブを推進してまいります。</p>	B

22	<p>営業所を整備するならば、充電設備を整えて、脱炭素に対応する電動車の運行準備を済ませれば良いと思う。</p>	<p>EV バスなどの次世代自動車につきましては、本計画の事業 13 にお示しするように、脱炭素に向けた取組として技術の進展等を踏まえ研究を行うこととしております。また、営業所の再整備においては再生可能エネルギー設備導入等を検討するなど取組を進めることとしております。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
23	<p>令和元年度東日本台風のときに、市内各地に設置された避難所間の緊急輸送等を実施するなど、有事に備えた取組みを推進していることを知り、市民として安心した。</p>	<p>本計画の事業 14 でお示しするように、利用者の安全確保や市民の安全確保など、災害時に備えた取組を引き続き推進してまいります。</p>	B
24	<p>大きな災害が発生した場合には、避難所間の緊急輸送だけでなく、医療機関との連携も必要になるのではないか。例えば軽症者の搬送など、なにか想定されていることはあるか。</p>	<p>緊急輸送につきましては、避難所間の輸送や帰宅困難者の輸送など、本市災害対策本部として必要な対応等を図ってまいります。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

(4) 戦略4 経営基盤の強化に関すること (7件)

No.	意見の要旨	市の考え方	区分
25	<p>行政の公共負担は地域公共交通の維持・確保の上必要なは当然で、減便(ダイヤ見直し)したら乗車人員が減少するのは当然である。運行が1時間あたり1本以下の不便な路線を増やしそれすら定時運行しないので利用者が離れていった結果である。たとえ1人でも通学、通院等で利用者があるなら乗合バス輸送サービスは必要で、そのための公共負担である。</p>	<p>市バスにおいては、営業所の管理委託の拡大などによる経営改善に取り組んできたところがございます。今後も、将来にわたって安定的な事業運営を行っていくため、さらなる経営改善に取り組んでいくとともに、本計画の事業12でお示しするように、公共施設への交通手段を確保するためや、民営バスでは対応が難しい地域への交通手段を確保するために運行している路線などの公共性の高い路線については、一般会計からの適正な公共負担の下で維持し、市民の大切な交通手段を確保してまいります。</p>	D
26	<p>北部地域における事業用地の確保は、市のまちづくり施策については、将来横浜高速鉄3号線中間駅、鷺沼駅アクセスの市バスネットワークの形成に必要でもあることから、宮前区役所等施設・用地の活用に関する基本方針(案)の策定(市の方針)も視野に入れ注視し、これに事業用地を含む複合施設等加筆、検討した方が良いと思う。</p>	<p>市営住宅や商業施設などと複合した施設への営業所設置につきましては、バス車両が多く出入りすることによる、利用者の安全性の確保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。</p> <p>営業所の計画的整備につきましては、本計画の事業18でお示しするように、今後も北部地域における輸送需要や事業を取り巻く環境の変化等に対応していくためには、将来においても営業所の再整備が必要になることから北部地域における事業用地の確保を検討してまいります。</p>	C
27	<p>車内広告の空きスペースに、何らかの情報を掲示するなど活用してほしい。</p>	<p>車内広告の空きスペースにつきましては、有料広告に支障の出ない範囲で業務広告を掲載するようにしております。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

28	小・中学校への貸切バス事業については、もう少し強くアピールして頂きたい。	貸切バス事業につきましては、市内の小・中学校の社会見学や遠足、イベント輸送などを実施しているところです。今後も、新たな料金体系の設定の検討など、貸切バス事業を推進してまいります。	C
29	市バスのラッピングバスで上下水道局や地元スポーツチームの連携はとてよかったと思う。かつての市電や旧塗装なども検討してほしい。	バス車両のラッピング広告につきましては、インターネット媒体への広告とは異なり、地域に根差した情報発信ができる魅力があると考えております。今後も、従来の広告媒体の活用に加え、ICT を活用した新たな広告媒体等の検討を行うなど、広告宣伝事業を推進してまいります。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。	C
30	市バスは、地元スポーツチームと連携した取組やオリジナルキャラクター「ノルフィン」など、市民として誇らしい取組をしていると思う。	プロモーションの推進につきましては、市バスのイメージアップや利用者の増加にもつながることから、地元スポーツチームと連携した取組等を進めております。 本計画では、事業21にお示しするように、ホームページやSNSでのキャラクター活用等で市バスのイメージアップを推進してまいります。	B
31	コロナ禍でイベントができない状況だが、終息後のイベント企画を検討してほしい。	イベントの実施につきましては、新型コロナウイルス感染症の影響により、地域におけるイベントの多くが中止となりました。今後も、新型コロナウイルスの感染防止等の観点から、イベント等の開催は難しいものと考えております。	D

(5) 各戦略に係る横断的な取組に関すること (3件)

No.	意見の要旨	市の考え方	区分
32	各営業所・車両種ごとの燃費または給油量のデータを毎月公表してほしい。	燃料等のデータにつきましては、毎年度発行している市バスの事業概要で公表しているところがございます。今後も、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するとともに、輸送の安全に関する情報についても公表してまいります。	D
33	来年度、乗車料金の改定を目指しているとのことだが、今回示されたプログラムからは読み取ることができなかったため、市民への説明など、具体的にはどのように取り組んで行くのか。	210円から220円への料金改定につきましては、平成30年度から取組を開始し、早期の実現に向けて取組を進めております。認可後の乗車料金変更などは、バス停留所や車内への掲示、ホームページや報道機関等を通じ、市民やお客様へ適切に周知をしてまいります。	B
34	生活交通の確保、市バス輸送サービスを維持するため、運賃値上げするのは理解できる。	市バスの乗車料金を現行の210円から220円とする料金改定は、バス車両の更新や営業所の再整備、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中、将来にわたり市バス輸送サービスを維持するために実施するとしたものであり、料金改定の実現に向けて、引き続き、取り組んでまいります。	D

(6) その他に関すること (3件)

No.	意見の要旨	市の考え方	区分
35	<p>市バスと民間バスで共同経営会社を設立し、バス路線を維持してほしい。</p> <p>また、共同経営のバス路線は、定期券や1日乗車券も一新してほしい。</p>	<p>独占禁止法特例法に基づくバス事業者の共同経営につきましては、他都市での実施例を参考に、今後の動向を注視し、本市関連計画と連携しながら効率的なバスネットワークの形成に向けた取組を進めてまいります。</p>	D
36	<p>電動の連節バス導入してほしい。連節バスは、切り離し可能な車両開発があれば、効率の良い運用ができると思う。</p>	<p>連節バスにつきましては、令和3年3月に民間バス事業者において試行運行を実施したところでございます。市バスでの運行については、営業所周辺</p>	D
37	<p>通勤時間帯の混雑解消のために、特に工業地帯へ向かう路線で連節バスを導入してもらいたい。</p>	<p>の道路が狭隘で営業所への出入庫が困難であることや、現状の営業所施設では車両の維持管理が困難なことなどの課題があるため、現状において導入は難しいものと考えております。</p>	D