

# 個別行動計画

## ～安全・快適な市バスの実現～

### サービスの向上によるバスの利用促進

#### バスダイヤ等運行に関する施策

#### 乗客ニーズに対応した路線設定とダイヤ編成

バス事業の最大の商品は、路線とダイヤです。現行ダイヤは平成16年11月に改正したものであり、お客様のニーズ等の変化に機敏に対応したダイヤに見直す必要があります。また、平成20年4月に導入するICカードシステムによる乗車時分の短縮と道路環境の変化に伴う所要時分の見直し、さらにお客様ニーズを反映した路線設定・バス停配置等について、平成21年度のダイヤ改正に向け、調査・検討します。

#### ・利用しやすいダイヤ編成

効率性を求めることにより、お客様にとってわかりにくく利用しづらいダイヤが生じていないか検証を行い、昼間時間帯での一定間隔のダイヤの導入や、鉄道ダイヤとの整合性、利用実態に応じた路線の統廃合などについても検討します。

#### ・わかりやすい運行系統図への改善

当市における路線網は細かく、特に駅前については様々な系統が密集していますが、市バスマップの作成などと併せ、お客様にとってわかり易い運行系統図を検討します。

#### ・市バスマップの作成、時刻表の配布等による路線・ダイヤの周知

市内の主要施設などへの移動時に、初めてご利用になられるお客様にもわかりやすい市バスマップを作成するとともに、主なバス停留所からの時刻表を配布するなどPRに努め、バスの利用促進を図ります。

#### 潜在需要の発掘を期待できるバスルート（ならびに料金体系）の検討

#### ・新たな路線及び料金体系の研究

平成20年4月のICカードシステム導入に併せ、短距離路線に対応するサービス及び料金体系の研究と乗客ニーズを反映した路線の再編・従来型にとられないサービスを検討します。

### 定時性の確保（ダイヤの継続的な見直し、よりきめ細かな設定）

#### ・ダイヤの所要時分の調査・分析、ダイヤへの反映

道路環境の変化により運行における実際の所要時分も変化しており、適宜検証を行いダイヤに反映させていきます。

### 定時性の確保（バス優先マナーの実現・徹底）

#### ・バス優先レーンの設置要望

都市計画道路「塚口長尾線」の拡幅に伴い平成18年1月30日からバス優先レーンの運用が開始されました。今後もバスの円滑な走行を図るため、現在設置しているバス優先レーンの維持・周知とともに、主要幹線道路の改良に併せて道路管理者等関係機関へ設置要望を行っていきます。

#### ・PTPSの拡充

現在全国に先駆け全車両にPTPS用光学式車載機を導入し、市内の一定の交差点において朝・夕の時間帯に運用しています。今後も、必要な箇所でのPTPSの導入や稼働時間の延長などについて、関係機関と協議を行っていきます。

#### ・中心市街地等における駐停車対策の充実

安全運行・定時性運行確保のため、違法駐車等への取り締まり強化について、関連部局と連携しながら警察への要望を行っていきます。

### 大阪国際（伊丹）空港への直行サービス

#### ・運行の広域的・継続的PRの検討

県・市とも協力しながら運行のPRについて協議・検討していきます。

#### ・需要・採算性も視野に入れた都市戦略としての役割を検討

PRの協議・検討・実施とともに、採算性も視野にいれながら、都市戦略の中での役割について検討していきます。

### 料金制度の見直し

#### ・乗車券類の見直し・検討

現行の乗車券割引制度をPRするとともにその分析・見直しを行います。また、平成20年4月に導入するICカードシステムを活用した新たな割引制度の導入を図り、新たな顧客の獲得に努めます。

## 現行割引制度 の分析・見直し

- ・ 1人に対し同伴する小学校就学前の乳幼児2人まで無料  
適用乳幼児数の拡大
- ・ 定期運賃（一般・通学）
- ・ 環境定期
- ・ 乗り継ぎ割引

## 新規導入 の検討

- ・ 利用額割引
- ・ 昼間割引
- ・ 65歳以上割引
- ・ 期日指定割引（ノーマイカードーにおけるバス利用促進）
- ・ 短距離利用割引

### バス車両およびバス関連施設に関する施策

#### ユニバーサルデザインおよび環境保護の推進

##### ・ ノンステップバスの導入

平成9年度より、誰もが利用しやすいバスとしてノンステップバスの導入を推進しており、平成18年度末で67両（路線バス車両の76.1%）となります。今後についても、予備車の確保と乗車効率を勘案しながら計画的にノンステップバスの導入を図っていきます。

##### ・ アイドリングストップの継続

環境対策としてのアイドリングストップ装置の導入を図り、平成18年度末で78両（路線バス車両の88.6%）となります。今後も、お客様のご理解のもと継続実行し、環境にやさしいバスを目指します。

##### ・ エコドライブの推進

昨今の軽油価格の高騰は燃料費の増となり、交通事業会計を圧迫している。収支改善を図り持続的な事業運営を行う見地から、また、環境保護を推進する見地から燃料消費量の削減に取り組みます。そのため、エコドライブマニュアルの作成と安全で効率的な運行に向けた職員の意思統一を図り、市バスモニター等によるCS（顧客満足度）調査も活用したエコドライブの推進を図ります。

##### ・ 低公害車の導入検討

環境にやさしいバスである低公害車（天然ガス車両・ハイブリッド車両）導入における課題研究を行っていきます。

## ・環境保護施策（ノーマイカーデー）とのタイアップ

ノーマイカーデーに併せた乗車料の割引の検討と市バス利用の促進PRを行っていくとともに、関係部局にも働きかけながら環境にやさしい市バスを目指します。

### バス停施設の改良

#### ・バス停施設の計画的更新

上屋等停留所施設の維持・改善を計画的に行い、バス待ち時のお客様の快適性を図ります。また、バス停施設の周辺情報等を提供し、お客様の利便性の向上を図ります。

#### ・道路管理者へのバス停環境の改善要望

バス停における快適性・安全性を高め維持するとともに運行の定時性を確保するため、道路環境の改善などについて、道路管理者とも協議を図っていきます。

### 他事業者とのバス停留所・ダイヤなどの調整・共有

#### ・他社局と協議しながら可能な範囲での停留所の共有

お客様の利便性を図るため、バス停の共有やダイヤの調整について働きかけていきます。

### 駅前案内所の改善

#### ・案内体制、営業時間の見直し

阪急伊丹駅前案内所の営業時間および運営体制について、平成18年度より見直しを図りました。今後もニーズの把握に努めるとともに、JR伊丹駅前での案内体制についても検討していきます。

## IT等の活用による情報提供及びサービス向上に関する施策

### 情報提供によるサービスの向上

#### ・ホームページの更なる充実

検索のし易さ、情報の鮮度、双方向のコミュニケーションを重要視し、定期的に検証・改善を行い、さらにご利用しやすいホームページを目指します。

#### ・市バス広報紙等の発行

市バス広報紙により予算・決算・計画などの公開とともに、市バスの現状と今後の方向性などの説明責任を果たすとともに、市バス案内リーフレット等を発行し、最新情報や便利な情報の提供を行っていきます。

### ・ 公用車・バス車両を活用した情報の発信

車両を媒体としてサービスや料金制度、その他ノーマイカーデー等を含めた行政一般情報についても提供していきます。

## ICカードシステムの導入と付加価値の研究

### ・ ICカードシステムの導入

平成20年度にスルッとKANSAIの提供するICカードシステムを導入することにより公共交通を利用したシームレスな移動環境の実現を図るとともに、市バスICカード導入による独自の付加価値（公共施設・店舗との連携）についても研究します。

## バスロケーションシステム（接近情報通知システム）等の導入

### ・ バスロケーションシステムの導入検討

バスロケーションシステムを中心とするバス停でのバス接近情報表示に加え、携帯電話・パソコンでのリアルタイムな情報提供することにより、バス待ち時のストレスの軽減とバス利用促進について検討していきます。

### ・ バス情報案内システムの導入検討

市内全域を網羅する複雑な路線網を持つ本市市バスにおいて、特に初めて利用されるお客様にとってわかりにくい路線となっている。JR伊丹駅や阪急伊丹駅等の主要ターミナルにおける鉄道との乗り継ぎ利用者の利便性を向上させ、バスの利用促進を図る観点から、他事業者との調整を図りながらバス情報案内システムの導入を検討します。

## バス利用促進に関する施策

## MM（モビリティ・マネジメント）活動の推進

高齢化社会における福祉施策、環境保護施策の実施、そしてそのような地域社会における「まち」の活性化を図る観点から、今後、マイカーから公共交通利用へ交通手段の転換を図る必要があります。市バスファンを獲得し、地域における公共交通機関利用促進を図るための活動を行政部局等と協力・連携して行っていきます。

### ・ バス利用推進活動（口コミ・駅前・バスまつり等イベント参加によるPR）

駅前やバスまつり等のイベントを通し、市バス利用の推進活動を行っていきます。また、職員一人一人から、口コミでの公共交通利用を啓発していきます。

・市民参画による市バスキャラクターやラッピングバスの導入

一般公募による市バスキャラクターやラッピングバスのデザイン等を募集し採用することによって、愛着心の向上や市バスファン作りに繋がります。

・ラッピングを利用したこどもの安全対策（啓発ポスターの車内掲示含む。）

関係部局とも協議しながら、こどもの安全に対する啓発のラッピングなども検討していきます。

・環境保護施策とのタイアップ（再掲）

・バス利用促進ポスターの募集及び展示（車内展示）

一般公募により、市バスに関するポスターを募集し、車内展示を行うことにより、親しみやすく楽しい市バスを目指します。

・出前講座・出前社会見学の実施

出前講座を利用し、利用者だけでなく市民の皆様にも広く市バスを知っていただけるよう努めます。また、関係部局と協議しながら学校への車両の出前による社会見学（車いす体験学習・環境学習）なども検討します。

新たなサービスの展開に関する施策

鉄道駅、市内観光施設、中心商業地区との連携

・ＩＣカードを利用した公共施設・店舗等タイアップの検討

市バスＩＣカードの導入に併せ、公共施設や店舗とタイアップした会員証としての活用や割引適用などの導入を検討します。

# ～市民の公共交通を守るために～

## 持続的な経営ができる経営体質の強化

### 事業・制度の見直し

#### 人件費等の抑制

労働集約型産業であるバス事業において、収支改善を図るため乗車料収入の増とともに人件費を含めた事業費の削減に努めます。

#### ・新たな雇用形態の導入

正規職員の採用に代わる新たな雇用形態として、平成18年度に募集した高齢嘱託職員の採用を継続するとともに、雇用年齢の延長や再任用職員の労働条件の見直し等、中長期的な視点で柔軟に対応できる雇用形態を検討し、導入していきます。

#### ・休暇制度・勤務形態の見直し

市長部局の休暇制度見直しの動向に注意を払いながらも、交通局独自の休暇制度・勤務形態について、職員の健康管理と超過勤務抑制の見地から検討していきます。

#### ・給与の抑制

公務員の給与構造改革に沿って、給料・諸手当を見直し、人件費総枠の抑制を図ります。

#### ・事務事業の見直しによる間接部門職員の適正配置

事務事業の見直しによって組織として必要な職員定数を部門ごとに再検討します。目標管理による必要な職員の加配と削減を実施し、職員配置の見直しと組織力の強化を計画的に行っていきます。

### 経費の節減

#### ・予算配当におけるマイナスシーリングの実施

予算の適正配分を実施し、サービス向上に向けた新規事業の財源を確保する見地から経常経費の削減に努めます。

#### ・民間委託等の推進

事業の効率的運営と業務内容の充実を図る見地から事務事業を見直し、整備等の業務の民間委託を推進していきます。

- ・競争原理導入によるコストの削減

事業の透明性を確保し経費の削減を図る観点から軽油の購入に係る入札制度の導入など競争原理による業者選定を行っていきます。

### 収入の確保（多様な増収策の検討）

- ・市バスグッズの作成

市バスに関する楽しいグッズを作成・販売することにより一定の収入確保に努めます。

- ・ラッピングバスの導入促進

広告媒体として、バスボディの全面ラッピングやカットティングシートによる広告の募集を積極的に図り、一定の収入確保に努めます。

- ・HP バナ 広告等の新規広告導入の検討

H P バナ 広告等の新たな広告媒体の導入を検討します。

- ・企業訪問、ダイレクトメールの発送等によるバス利用促進キャンペーンの実施

平成18年4月に施行された改正省エネルギー法により、企業に対し公共交通機関の利用推進等の義務付けがなされました。環境保護と乗車料収入の確保を図る観点から、通勤等にご利用していただける企業への訪問PR、ダイレクトメールなどを通じ、バス利用の促進を図ります。

- ・資産の有効活用による収入確保の検討

現在交通局が保有している土地などの資産について有効活用の方策を検討していきます。

### 市長部局からの適正な財政支援等

- ・高齢者等特別乗車証負担金

今後増加していく高齢者に伴う特別乗車料について、関連部局とのルールの明確化を含めた継続協議を行っていきます。

- ・不採算路線等に係る補助金

不採算路線・生活維持路線に対する補助金のあり方について関連部局との継続協議を行い、責任に応じた一般会計の適正な財政支援を求め、経営基盤の確立と路線の維持を図ります。

- ・市長部局との人事交流

経営の健全化を図るうえでの職員の人員配置等のあり方について、関係部局と協議を行いながら、計画的に行っていきます。

## 組織の活性化に関する施策

### サービス向上を恒久的に考えこれを実施する責任ある体制の確立

#### ・職員提案制度の活用

サービスの向上を図るためには、お客様のニーズを把握し反映させるシステムが必要です。その上で、日々お客様と接する職員からの情報・提案は貴重であると考えます。現在も職員提案制度を導入していますが、その更なる周知と、提案しやすい体制づくりを推進していきます。

#### ・市バスモニター制度の充実

昭和59年度より市バスモニター制度を導入し、市バスを利用する立場でのご意見・ご提案を頂く場として、市バスモニターを公募し、年間数回のモニター会議を実施しています。そのテーマやあり方を検証するとともに、ご意見等をより反映させやすい体制づくりを図っていきます。

#### ・交通施策シンポジウムの開催

本市バス事業が将来にわたって、伊丹市民の重要な交通手段として発展していくには、市民ニーズへの高度な対応が果たせる体制づくり、サービスの向上策による安定的な乗客の確保が不可欠です。市民ニーズを反映した交通施策を実施するため、個々具体の交通施策を広く市民に説明する場として、また幅広い市民からのご意見をいただく場として、「交通施策シンポジウム」を開催します。

#### ・（仮称）伊丹市民交通会議の設置

乗合バスは、地域に密着した交通サービスであり、市民・利用者のニーズに合ったサービスを提供することが公共交通事業者の重要な責務と考えます。そのため、懇話会答申においても、「サービス向上を恒常的に考えこれを実施する責任ある体制の確立」の提言がなされています。

その体制づくりとして、市民（利用者）・行政部局・事業者等の関係者で「地域交通のあり方」を議論する場として、「（仮称）伊丹市民交通会議」を設置し、伊丹市交通施策に対する評価と今後の伊丹市交通施策のあり方について、ご意見を頂戴し、交通サービスの向上施策に反映させる体制づくりを行います。

#### ・市バス意識アンケート調査（配布・HP）の実施

個別のテーマについて、不定期にお客様アンケートの実施及びニーズの把握を行い、量的および質的観点からサービスの改善に活用していきます。

## 自発的な創意工夫が行われる組織風土の育成

### ・お客様へのサービスと接遇の向上

近年の社会情勢の変化から、お客様のニーズも多様化しており職員のさらなる意識改革並びに資質向上が必要です。お客様へのサービス・接遇の重要性を認識し、お客様のニーズに敏感に対応し、日々お客様に接している乗務員からの情報を活用したCS（顧客満足度）の向上を目指す体制づくりを行います。

### ・職員研修制度の充実

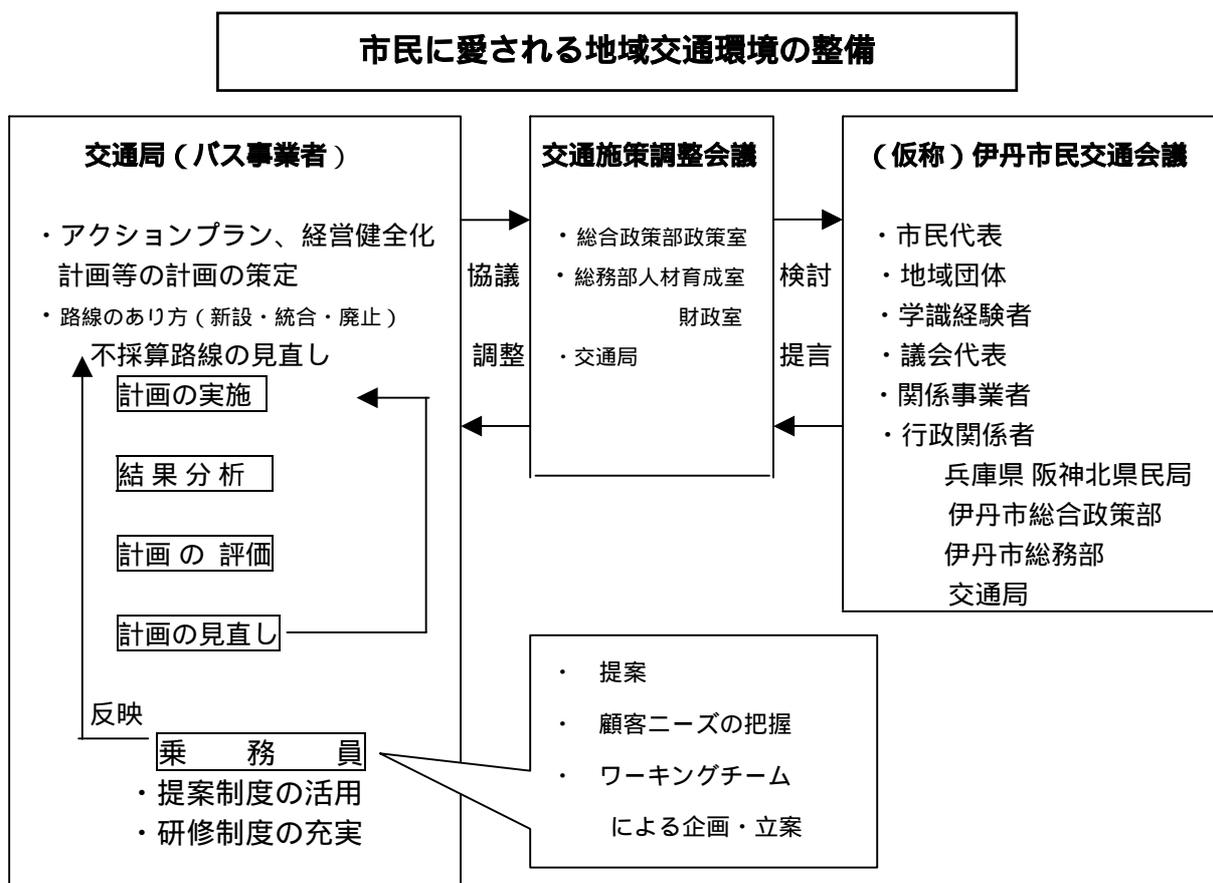
サービスの向上と安全・安心運行を実践するため、少人数制での研修の導入（勤務形態等の制約から年次計画）や、サービス向上月間（4月・10月）での実践等、よりきめ細かな研修・フォローアップを行います。

## 7. アクションプラン推進体制の確立

～ 計画の適切な進行管理と顧客（市民）ニーズが反映されやすい体制づくり

伊丹市交通事業懇話会答申にもあるように、バス事業が将来にわたって、伊丹市民の重要な交通手段として発展していくためには、その経費の削減に努める一方で、安定した収入を確保すべく利用者サービスの向上に資する方策を講じるなど、乗客増に向けた取組みが必要である。乗合バスは、地域に密着した交通サービスであり、市民・利用者のニーズに合ったサービスを提供することが公共交通事業者の重要な責務である。本アクションプランにおいても、市民（利用者）の公益を守り、充実させていく観点から持続的に公営バス事業の経営ができる経営体制の強化とサービス向上のための行動計画を作成した。この行動計画は、現時点での社会的要請、市民ニーズを反映させるための具体策であると考えている。従って、この行動計画の着実な推進を図るとともに、今後の社会環境、市民ニーズの変化に対応した計画とするため、職員資質の向上と提案制度の活用による組織の活性化、そして事業（路線）評価を行うシステムの確立が必要である。

また懇話会答申においては、「サービス向上を恒常的に考えこれを実施する責任ある体制の確立」についても提言がなされている。その体制づくりとして、市民（利用者）、行政部局、事業者等の関係者で「地域交通のあり方」を議論する場として、「（仮称）伊丹市民交通会議」を設置し、伊丹市交通施策に対する評価と今後の伊丹市交通施策のあり方について、ご意見をいただき、交通サービスの向上施策に反映させる体制づくりを提案する。このことにより、本市の地域交通施策を企画立案し、評価する機能とバスを運行する機能を峻別することが可能となり、「公共性」と「効率性」という公営交通サービスの目標が達成できるものとする。



## 不採算路線等の見直しについて

伊丹市営バスは地域交通ネットワークの中心的役割を担う公共交通機関として、地域住民に良質で安定した輸送サービスを提供するよう努めており、地域住民の日常生活にとって必要不可欠な路線については、路線の維持を図っていく必要がある。不採算路線等を評価し、その運行を維持・存続させていくための対象路線の要件として、

- 市民生活に密着した公共施設への路線として市民合意がある路線
- バス以外に代替する公共交通機関のない路線
- 通勤、通学等地域住民の生活維持のための不可欠な路線
- 高齢者、障害者等の交通弱者が多く、バスの運行を必要とする路線
- 市長が地域住民の要望を踏まえ、行政上必要と認めた路線

が考えられる。

その要件を満たすか否かを判断するため、次の9項目について路線・系統毎に路線評価を行い、その路線の見直しを行う。

- (1) 営業計数
- (2) 収支差
- (3) 乗車密度
- (4) キロあたり収入
- (5) 沿線の公共施設等
- (6) 鉄軌道駅との距離
- (7) 高齢者(70歳以上)の乗車率
- (8) 障害者(身体・知的・精神)の乗車率
- (9) 他事業者の運行状況

### 評価に基づく見直し

この見直しは、市民的合意に基づき、原則的に評価点の下位のものから行う。路線の見直しは、次の方法によるものとする。

- (1) 廃止
- (2) 運行回数の見直し
- (3) ダイヤの見直し
- (4) 運行経路の変更
- (5) 路線の整理統合
- (6) 当面、現状維持

また、生活に必要不可欠な路線の維持を図る観点から、上記以外の方法として、

- (7) 運行管理の受委託制度の活用
- (8) 路線の民間事業者への移譲

も視野に入れ、地域ごとの運行形態の検討を行い、より効率的な見直しを行うこととする。

## 8 . おわりに ~ 愛される市営バスを目指して ~

伊丹市営バスは、これまで市民生活を支える都市基盤として、重要な役割を果たしてきた。また、今後も福祉、環境、まちづくり施策との連携のもと、その役割はますます大きくなるものと考ええる。

しかし、モータリゼーションの進展、少子、高齢化による乗客数の減少等公共交通を取り巻く経営環境は厳しいものがあり、伊丹市交通事業懇話会答申においても、今後の「市バスのあり方」について、「経営形態の抜本的改革」を含めた提言をいただいたところである。

本市交通局が、これまでバス路線の担い手として市内全域をカバーする事業運営を行い、市民生活の発展に寄与してきたものと自負している。答申にもあるように、本市のまちの特性上、バスのネットワークがなければ市民生活や経済活動に大きな支障をきたすものと考ええる。今後とも、市民のための交通手段を安定的に確保する観点から、本アクションプランにおいては、当面「改善型直営方式」という経営形態を選択し、「公営」交通の存在意義を重視した行動計画を策定した。

なお、このアクションプランは、現行経営健全化計画の延長線上にあるものであるが、地域交通計画を議論する場を設定するなど、交通局単独ではなく、伊丹市の交通施策の一環としての位置付けを行うとともに、市民の視点での交通サービスを提供することに重点を置いたものとした。

本アクションプランの目標年度は平成22年度となっているが、お客様の利用なくしては、バスサービスの維持は不可能である。本健全化策に取り組んだにも関わらず、経営改善が図られない場合には、中長期的視点から、路線の廃止を含めた事業の見直し又は路線移譲等経営形態の変更を行わざるを得ないものと考ええる。

そのような事態にならないよう、本市交通局は「愛される市営バス」を目指し、バスの利用促進を図るべく、サービスの向上策等プランの着実な遂行とその検証に努めるとともに、市民に本市交通事業の現状等情報の提供を積極的に行い、市民（お客様）本位、お客様重視の立場に立った事業運営を行っていく。市民と協働で事業運営を行っていくという体制づくりを行うことで、本市交通事業の発展を図っていきたいと考える。