

基本戦略	個別戦略	具体的取組		実施スケジュール					
				短期		中期			
				令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
1 安全・安心な運行サービスの提供	①安全対策の強化	(1) 安全運転研修の実施	安全に関するスローガンである「輸送の安全確保が最大の使命」を実践するため、従来の運転士の安全運転研修を継続するだけでなく、課題が共通するバス事業者との共同研修の企画等によって、運転技術の向上に努めます。	共同研修等の実施検討・調整	実施				
				【取組結果】 法令に規定されている研修項目に基づく年度計画を立案し、年間3回の運転士研修を実施した。近隣バス事業者等との共同研修については、新型コロナウイルスの感染拡大を踏まえ、令和3年度は見送ることとした。	【取組予定】 これまでの取組を継続することに加えて、新型コロナウイルスの感染状況を見据えながら、近隣バス事業者等との共同研修の実施を検討する。				
		(2) 事業継続計画の整備	現行の事業継続計画(平成28(2016)年度策定)について、新型コロナウイルス等の感染症対策や災害時における車両避難計画、想定を超える風水害に対応する計画運休等、多様化するリスクを踏まえた見直しを進めます。	新たなリスクやシステム関係の不具合発生に対するBCP策定	実施				
				【取組結果】 「台風」、「地震」、「テロ」等に対するBCPIは一定、策定済みであり、近年多発している想定を超えるような水害(淀川の氾濫等)に対するバス車両の避難計画について検討を行った。また、新型コロナウイルスの感染拡大を踏まえ、運転士に感染が拡大した場合のBCPを策定した。	【取組予定】 災害はいつ発生するかわからず、喫緊の課題であることを踏まえ、令和4年度中のBCP策定を検討する。				
		(3) 安全な運行の確保	安全で安心なバス運行を提供するため、運転士に対する睡眠時無呼吸症候群(SAS)チェック等の健康管理や、乗車前のアルコールチェック等に加え、新型コロナウイルスによる感染症等の多様化するリスクへの対策を確実に実施し、安全管理を徹底します。	実施					
				【取組結果】 全乗務員に対して、睡眠時無呼吸症候群(SAS)の検査を実施するとともに、点呼時のアルコール検知器によるチェックを行った。合わせて、新型コロナウイルス対策として、点呼時に検温、体調確認を行った。	【取組予定】 「輸送の安全確保」を踏まえ、令和3年度の取組を継続する。				

基本戦略	個別戦略	具体的取組		実施スケジュール						
				短期		中期				
		名称	概要	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度		
2 快適で質の高いサービスの提供	② 利便性の向上	(1) バス停留所の利便性・快適性の向上	お客様が、より快適にバスを待てるよう、ベンチ・照明設備・バス停留所上屋等の整備を図るとともに、コンビニエンスストア等近隣事業所との共同によるバス待合施設の設置を検討します。また、バス停留所名称の見直しや案内表示の整備に継続して取り組むとともに、バス停台帳のデータベース化を検討します。	バス停留所台帳のデータベース化						
				新たなバス停留所のあり方を検討 情報収集・協議・調整		実施				
				【取組結果】 過去の台風で上屋損壊等の被害があったバス停について、公営交通事業協会からの寄贈も活用して、上屋の再設置を行った。 JR高槻駅北のりば変更に伴うベンチの追加設置、駅ターミナルのりばの上屋清掃を実施した。 バス停の名称変更については、一定のルールに基づく名称変更案を策定した。	【取組予定】 引き続き、バス停上屋等の設置、照明器具のLED化、駅ターミナル等の上屋清掃を実施する。 コンビニエンスストア等近隣事業所との共同バス待合施設設置については、設置基準を定め、該当するバス停の情報収集及び調査を行う。 バス停の名称変更については、今後の収支状況を見据えながら、実施時期を検討するとともに、バス停台帳のデータベース化並びに随時更新を行う。					
(2) キャッシュレス決済の導入	お客様の利便性を向上するため、定期券販売等におけるキャッシュレス決済の導入を検討します。	情報収集・課題整理 カード媒体の選定		既存システムのリプレイスと合わせて導入時期を検討						
		【取組結果】 キャッシュレス決済導入に際してのメリット及びデメリットを把握するため、他公営企業への照会を行った。 市観光協会では「たかつき観光アプリ」内で『高槻市営バス1dayスマート乗車券』を発売し、販売時間の拡大とキャッシュレス決済に対応した。	【取組予定】 キャッシュレス決済に要するシステム導入経費や手数料等を踏まえ、導入の可否や導入時期について検討を行う。							
		情報収集、課題整理、導入可否の検討								
(3) 各種ICカードの統合	お客様の利便性を向上するため、市営バス定期券、市営バス専用ICカード、全国共通交通系ICカード等の統合を関係各所と調整及び検討し、利用者の利便性向上を図ります。	情報収集、課題整理、導入可否の検討								
		【取組結果】 経営改善の観点から、現在運用している各種企画乗車券や割引サービスの再編を検討するとともに、各ICカードの利用者数の割合や利用者数の推移などを分析した。	【取組予定】 スルッとKANSAI協議会での次世代型乗車券の開発状況を見据え、将来の交通業界標準システムへの統合と市営バス独自発券システムの合理化により、お客様の利便性向上と維持コスト削減の両立を検討する。							
		情報収集、課題整理、導入可否の検討								

基本戦略	個別戦略	具体的取組		実施スケジュール					
				短期		中期			
		名称	概要	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
2 快適で質の高いサービスの提供	②利便性の向上	(4) 新たな企画券及び年間定期券の導入検討	お客様の増加に向けて、既存の企画券（一日乗車券等）の積極的な案内・販売や、年間定期券等新たな企画券の導入について検討を進めます。	バスぶら制度変更実施	新たな企画券及び年間定期券の導入検討				
				<p>【取組結果】</p> <p>小・中学生を対象として夏・冬・春の長期休暇期間に全線利用可能な「おでかけパス」を新発売した。市観光協会では「たかつき観光アプリ」内で『高槻市営バス1dayスマート乗車券』を発売し、販売時間の拡大とキャッシュレス決済に対応した。コロナ拡大期に定期券の払い戻しが大量に発生したことなどから、年間定期券等の導入については検討に留めた。</p>	<p>【取組予定】</p> <p>子育て世代の移動支援として運用中の「このとりバス」に加えて、出産後も市営バスをお得に利用できる新たな制度の導入を検討する。市制施行80周年や中核市移行20周年、「高槻城公園 芸術文化劇場」「関西将棋会館」オープン、市営バス開業70周年など、節目での記念乗車券発行を検討する。長期間の定期券導入については今後の収支状況を見据えながら、キャッシュレス決済の導入と合わせて検討する。</p>				
(5) 先進的車両の導入検討（自動運転技術等）	自動ブレーキや対人、対物センサー等を搭載した先進的車両の導入を検討します。また、運転士不足や新技術の進展、法改正等を踏まえ、自動運転技術の導入可能性について研究を進めます。	情報収集共同研究	路線再編と併せて検討						
		<p>【取組結果】</p> <p>令和2年度から実施している建設コンサルタント事業者との自動運転技術に係る共同研究において、先進技術の情報収集、本市の交通まちづくりを踏まえた自動運転技術の導入可能性検討及びロードマップの作成等に取り組んだ。各種先進的車両導入のメリット及びデメリットの整理並びに、導入事例の調査を行った。</p>	<p>【取組予定】</p> <p>令和3年度までの取組結果や法整備などの社会情勢を踏まえ、市営バス山間3路線の再編とも連携しながら、引き続き、本市への自動運転技術の導入可能性について研究を行う。先進的車両の調査研究を進め、車両更新のタイミングを見据えた導入可否を検討する。</p>						

基本戦略	個別戦略	具体的取組		実施スケジュール				
				短期		中期		
		名称	概要	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
2 快適で質の高いサービスの提供	② 利便性の向上	(6) 交通需要や市民生活に即した路線再編及びダイヤ適正化	ODデータに基づく利用実態の分析結果を踏まえ、より利便性が高く効率的な運行経路の検討や運行ダイヤの適正化に取り組めます。	(第1段階) 路線再編, ダイヤ適正化, 代替交通手段等の検討・協議・調整・意見聴取		実施		
				(第2段階) 路線再編, ダイヤ適正化, 代替交通手段等の検討・協議・調整・意見聴取				
			【取組結果】 山間3路線(田能・萩谷・川久保)のうち、ODデータの分析から需要が極端に少ない区間について、市の交通政策担当部局と連携して沿線住民へのアンケート調査を行うとともに、路線バスに代わる新たな交通手段の導入について検討を行った。同じ区域を重複して運行している一部の路線・系統について、ODデータの分析結果を基に利便性の向上と効率的な運行計画を検討した。	【取組予定】 山間3路線における新たな交通手段の導入について、サービスレベル(運行計画)の確定並びに、新たな交通手段の実証運行に向けた協議・調整を行う。市営バス事業の利便性向上と経営の効率化を図るため、全路線において、ODデータの分析結果を基に年間を通じた運行ダイヤの適正化を検討する。				
	③ 接遇サービスの向上	(1) 優良運転士の育成	お客様から高い評価を受けた運転士の表彰や市営バスに関するサービス知識検定を行う等の方法によって、目に見える評価を行うことで、運転士の意識向上やサービスの改善につなげていきます。	制度検討	実施			
				【取組結果】 運転士研修等において、優良運転士の運転技能や接遇サービスを共有し、全運転士の意識の向上を図った。	【取組予定】 引き続き、優良運転士の運転技能や接遇サービスを研修等で共有するとともに、目に見える評価を行うため、サービス知識検定等の導入を検討する。			
	④ 顧客ニーズの的確な把握	(1) アンケート調査等の実施	お客様のニーズを把握し、利用促進やサービスの充実につなげていくために、適切な時期にアンケート調査等を実施します。	実施				
【取組結果】 妊婦特別運賃制度(このとりパス)の交付に合わせて、事前及び事後アンケート調査を行い、利用者ニーズの分析を行った。				【取組予定】 このとりパスについて、アンケート結果に基づく改善策を検討するとともに、その他の施策についてもPDCAによる改善を図るため、アンケート調査の実施を検討する。				
	(2) ODデータの活用検討	ODデータの利活用について、データの可視化、運行ダイヤの効率化、人口、気象等データとの複合的な分析などにより、総合的にお客様サービスの向上を目指す。	ステップ1	ステップ2		ステップ3		
【取組結果】 データの可視化や人口・気象データ等との複合的な分析並びに、集計作業の効率化を図るため、新たなODデータ分析システムの導入を検討した。			【取組予定】 【企画T】 新たなODデータ分析システムの導入について、新型コロナの影響による市営バス事業の収支状況や投資効果を見据えながら、引き続き、検討を行う。					

基本戦略	個別戦略	具体的取組		実施スケジュール				
				短期		中期		
		名称	概要	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
2 快適で質の高いサービスの提供	⑤ 効果的な情報発信とブランド力の向上	(1) さまざまな媒体を通じた情報発信の充実	市営バスホームページのコンテンツの充実やバスご利用ガイドの配布、各種SNSを通じた情報発信を図り、より多くの人が多様な場面で市営バスの情報に接することができるように努めます。	観光MaaSアプリとの連携検討 (令和2年度～)		市営バスHPを活用した新たな情報提供手法の検討		
				感染症対策の取組の情報発信 (令和2年度～)	必要に応じて継続			
				【取組結果】 市営バスホームページでは、新型コロナウイルス感染症対策について、市営バスの取組をYoutube動画として発信し、バス車内では「黙乗ポスター」やLCDモニターの電光メッセージでお客様へのお願いを行うなど、効果的な手段で適切な情報提供を行った。併せて、新型コロナウイルス収束後のお客様の裾野を広げるため、お家で楽しんでいただけるような内容のSNSによる情報発信(市営バス公式Twitter)を行った。	【取組予定】 バスロケーションシステムでの遅延状況データを活用した市営バスホームページでの延着証明書発行について、市営バスの顧客満足度と利便性向上による信頼性回復、ひいてはバスご利用の回復につなげるため、導入に取り組む。 企画券販売での連携を開始した市観光協会の「たかつき観光アプリ」では、市営バスを利用した回遊ルートの提案など誘客に向けた連携を引き続き研究する。			
		(2) 市営バスのファンを増やすためのイベント企画や参画	市営バスのイメージアップを図るためのイベントの企画・開催や各種イベントに積極的に参画し、市営バスのPRやグッズ販売等によって、市営バスにふれあう機会を創出します。	新たな企画立案 企画の実施		市営バス開業70周年事業の実施		
				【取組結果】 新型コロナウイルスの影響で、イベント等の開催はできなかったが、市のふるさと寄附金返礼品に選定された市営バスグッズについて、全国各地から注文をいただくなど、運賃外収入の獲得に努めた。 市の他部署との連携においては、観光シティセールス課による定住促進プロモーション事業の一環として、本市出身の声優による車内アナウンスを担当した「イケボバス」を運行し、市や市営バスへの新たな旅客誘致につなげた。	【取組予定】 市営バス単独でのイベント展開やファンクラブ組織の結成は、時局に鑑み自粛止む無しの状況であるが、他のバス社局や地域で開催される催事等との連携には積極的な展開を行う。 今年度は次年度の「市営バス開業70周年」キャンペーンの準備期間ととらえ、具体的なイベント実施や商品開発の立案に注力する。			

基本戦略	個別戦略	具体的取組		実施スケジュール					
				短期		中期			
		名称	概要	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
3 まちづくりと連携したサービスの提供	⑥ 定住促進・子育て支援との連携	(1) このとりパスの継続	子育て世代に対する移動支援として、妊娠中の方の運賃割引を行う妊婦特別運賃制度(このとりパス)を継続します。	【取組結果】 子ども保健課の協力を得て今年度もこのとりパスの発行を継続した。また、事後アンケートで得られたお客様の声から、新たに新生児を対象とした子育て支援の拡充を検討した(※「新たな企画券及び年間定期券の導入検討」の項参照)。	【取組予定】 新生児を対象とする新たな子育て支援の運用開始に向けて、関係先と協議を行う。				
		(2) モビリティ・マネジメントの体系化	バス乗車体験による小・中学校、自治会、子育て世代等に対する交通環境学習等をはじめとするモビリティ・マネジメントの体系化を検討します。	【取組結果】 新型コロナウイルスの感染予防に配慮した上で、市内の小学4年生を対象とした車庫見学や、観光協会主催の車庫見学(オープンたかつき)を実施した。新型コロナウイルスの影響で、実体験によるモビリティ・マネジメントの機会創出は困難な状況であるため、代替手段として映像コンテンツによるベビーカーご利用でのご乗車方法の作成など、おうちで疑似体験していただけるような手法の開発に取り組んだ。市の他部署との連携においては、都市創造部管理課が制作した幼稚園・保育所の園児向け交通安全啓発絵本に「たかつき ばすお」が出演し、市営バスとのコラボレーション企画を実施した。	【取組予定】 引き続き、小学生や市民を対象とする車庫見学を実施する。その他、実体験の機会創出を基本としつつ、Webや放送など幅広いメディアに対応可能なコンテンツを作成するなど、外部環境の変化に柔軟に対応できるような取組を検討する。				
	(1) 新たな道路整備に伴う交通需要への対応	新名神高速道路・高槻インターチェンジ開通や新規の道路整備に伴う交通需要の変化に応じた路線・ダイヤ等の見直し及び新たな路線設定について検討します。	【取組結果】 (府道)十三高槻線や(市道)南平台日吉台線等の整備並びに新名神高速道路高槻IC周辺(成合地区)におけるを土地区画整理事業等を踏まえ、既存路線の再編や新規路線開設の可能性を検討した。	【取組予定】 市内の道路整備や大規模開発の状況を踏まえ、更なる市営バス路線全体の効率化について検討を行う。					

基本戦略	個別戦略	具体的取組		実施スケジュール						
				短期		中期				
		名称	概要	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度		
3 まちづくりと連携したサービスの提供	⑧ 観光促進との連携	(1) 旅客案内の改善	観光客をはじめとする市外からのお客様に対し、観光施設沿線路線における沿線ガイドや旅客案内表示、印刷物の検討等、よりわかりやすい旅客案内の改善を検討します。	【取組結果】 駅ターミナルの旅客案内表示について、案内表示の確認を行い、修正対応を行った。また、所管外の案内表示について、所管部署への連携を行った。観光シテセールス課が発行する「路線バスで巡る高槻観光ガイドマップ」の増刷・改訂において情報提供を行い、4月ダイヤ改正でのバス停名改称(大阪医科薬科大学(薬学部))への対応等を行った。	【取組予定】 駅ターミナルや各バス停において、現状の案内表記や内容等を精査し、より分かりやすい旅客案内の改善に向け検討する。営業エリアが一部で重複する阪急バスにおいて、営業所のダイヤ改正と同時に管内のバス停名称を鉄道の正式な駅名に改称する取組が行われている(例: 阪急茨木→阪急茨木市駅)。市営バスでも「JR富田駅」「阪急高槻駅」停について、かねてよりお客様等からご指摘をいただいております。改称に向けて検討を行う。	実施				
		(2) 安満遺跡公園等へのバス路線(系統)の設定検討	令和3(2021)年度に全面開園を予定する安満遺跡公園へのアクセスを確保するために、新たな路線(系統)設定について検討します。併せて、市内の主要施設を循環する路線の必要性についても検討します。	【取組結果】 安満遺跡公園の全面開園並びに、アクセス道路となる(市道)高槻駅緑町線の全線供用を踏まえ、同公園前を通る市営バス路線の開設について、検討を行った。	【取組予定】 ODデータや人口分布に基づく新路線開設に係る収支予測を行うとともに、ODデータに基づくダイヤ編成及びバス停設置箇所等について、関係機関並びに地元等との協議を進める。	実施				
		(3) 貸切観光バス事業の拡大	大阪・関西万博の開催等を見据え、国内外の観光需要の取込みを図るため、貸切観光バス事業の拡大を検討します。	【取組結果】 新型コロナウイルスの感染拡大を踏まえ、貸切観光バス事業の拡大は時期尚早と判断し、今後の検討課題とした。	【取組予定】 新型コロナウイルスの感染状況を見据えながら、貸切観光バス事業拡大の可能性を検討する。	営業強化検討 実施				
		(4) 空港リムジンバス事業の参入検討	大阪・関西万博の開催等を見据え、国内外の観光需要の取込みを図るため、空港リムジンバス事業への参入を検討します。	需要予測 費用対効果等検討		実施の可否を検討				
			【取組結果】 空港リムジンバス事業においては、新型コロナウイルス対応による航空便の運休等により各バス事業者とも大きな打撃を受けている。非常事態下のため需要予測が難しく、今後の検討課題とした。	【取組予定】 高槻市内から空港に直結する潜在的な需要はあるものと考えられ、新型コロナウイルス収束後の動向を見越して検討に取り組む。						

基本戦略	個別戦略	具体的取組		実施スケジュール				
				短期		中期		
		名称	概要	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
4 経営基盤の強化	⑨ 人材の確保・育成と組織力向上	(1) 運転士の確保	将来的な担い手の不足を想定し、若年層や女性運転士の確保や定年延長・再雇用制度の充実等によるシニア層の拡充等多様な人員の確保に努めます。	事例収集・課題整理 制度検討				
				実施				
				【取組結果】	【取組予定】			
				年度当初に採用計画を公表し、希望者が受験しやすい環境を整え、採用試験を実施した。	バス運転士の安定的かつ継続的な確保に向け、年間採用試験実施計画を策定して公表し、希望者が受験しやすい環境を整えるとともに、試験実施の広報媒体を拡大するなど、積極的な募集、広報活動の実施に向けた検討を行う。			
(2) 実務経験が不足する運転士に対する育成の強化	熟練運転士の不足を実務経験の少ない運転士で補うため、教習の充実や民間バス事業者との合同研修等によって、お客様が安全・安心・快適にご乗車いただけるよう育成の強化に努めます。(①-(1)と一部重複)	実施						
		【取組結果】	【取組予定】					
		新規採用運転士の教習期間を延長し、教習内容の充実化を図った。	引き続き、教習内容の改善を検討する。					
(3) 運転士グループワークの活性化	運転士を中心とした小グループで行う安全運転や接客に関する研修を継続して実施し、参加者同士でディスカッションを行う中で、組織力の向上と接客サービスの品質向上を図ります。	実施						
		【取組結果】	【取組予定】					
		各班ごとのグループワークの中でヒヤリハットや接客サービスの情報共有に取り組んだ。	引き続き、運転士相互の情報共有や改善に取り組む。					
(4) 運転・整備・ダイヤ編成等の技術の継承	市営バスがこれまでに培った運転、整備、ダイヤ編成等に関する多様な技術を継承し、将来の市営バスを担う人材を育成します。	技術のマニュアル化検討						
		実施						
		【取組結果】	【取組予定】					
		新規採用運転士に対して、運転だけでなく整備に関する教習を行った。今後ダイヤ編成に携わる人材のために必要な知識やシステム等の操作方法のマニュアル内容について、研究した。	整備に関する技術継承はバスの運行上、必要不可欠なことから、引き続き、人材の育成に取り組む。ダイヤ編成についても、技術の継承が急務であることから、引き続き、人材の育成に取り組む。					

基本戦略	個別戦略	具体的取組		実施スケジュール					
				短期		中期			
		名称	概要	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
4 経営基盤の強化	⑩ 効率的な経営・収支の改善	(1) 広告料収入の増加	ネーミングライツや車両ラッピング広告、ターミナルに設置した時刻表内広告の継続実施によって新規スポンサーを開拓するとともに、先進バス事業者の取組等を参考にして新たな広告媒体の検討を進め、広告料収入の増加を図ります。	情報収集・課題整理・実施					
				【取組結果】 市の関係部局にバス広告の案内を行うことで認知度を高め、増収を図った。	【取組予定】 引き続き、新たな広告媒体の設定に向けて広告代理店と調整を進める。広告料収入の増加策において、関係部署とより一層の連携を図る。				
		(2) 市営バス事業運営の効率化	市営バス路線網の効率的な維持を図るための運行業務の一部委託や、各種関連事業の多角的な展開を図るため、関連会社の設立を検討します。	市営バス事業運営の効率化検討			実施		
				【取組結果】 市営バス事業の更なる効率化を踏まえ、他市の事例等を参考にあらゆる事業効率化手法の導入可能性について検討を行った。	【取組予定】 新型コロナウイルスの影響によって、市営バス本体の事業環境が激変している。引き続き市営バス事業が持続可能な形になるよう効率化の検討を進める。				
(3) アセットマネジメントの取組	市営バスの安全な運行に支障を生じないよう、市営バスが所有する施設等の維持管理を確実に実施するとともに、長期的にわたり安定的な事業運営を行っていくために、アセットマネジメント基本方針及び施設の長期維持管理計画の策定について検討します。	経年劣化施設の情報収集及び計画策定		実施					
		【取組結果】 駅ターミナルや各バス停の照明、上屋、ベンチや路面の補修を計画的に実施した。長期的な視点で、大規模な維持管理や車両更新が発生する時期の把握、計画的かつ効率的な維持管理を実現するための計画を策定した。経年劣化による施設や備品の修繕や備品の購入など、施設等の維持管理に努めた。	【取組予定】 引き続き、各バス停の照明、上屋、ベンチ等の計画的な維持管理に取り組む。令和3年度に策定した維持管理計画に基づき、計画上の補修時期が到来する資産について、損傷状態の確認及び補修の要否を検討する。経年劣化による施設や備品の修繕や備品を購入するなど、計画的な維持管理に努める。						
(4) 企業ガバナンス強化の推進	公認会計士等第三者の意見を参考にしながら、より合理的な企業経営と経営改善が遂行できる仕組みを検討します。	ガバナンス強化検討		実施					
		【取組結果】 各種業務におけるリスク領域の特定を行い、具体的な対応マニュアルを策定した。	【取組予定】 令和3年度に策定したリスク領域の対応マニュアルに基づき、業務改善に着手する。						