

## ■個別戦略に対する指標（市営バス経営戦略）

基本戦略	個別戦略	具体的取組	指標・目標	目標	単位	令和元年度 (2019)	令和2年度 (2020)	令和3年度 (2021)	考察
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 (2)事業継続計画の整備 (3)安全な運行の確保	有責事故件数	逓減	件	31	29	18	【目標達成○】 ・令和3年度の有責事故件数については、令和4年1月末時点の数値を示す
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・快適性向上 (2)キャッシュレス決済の導入 (3)各種ICカードの統合 (4)新たな企画券及び年間定期券の導入検討 (5)先進的車両の導入検討（自動運転技術等） (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	お客様からの運行サービスに関する評価件数	増加	件	6	5	7	【目標達成○】 ・令和3年度の運行サービスに関する評価件数については、令和4年1月末時点の数値を示す
	③接客サービスの向上	(1)優良運転士の育成	お客様からの接客サービスに関する評価件数	増加	件	35	30	46	【目標達成○】 ・令和3年度のお客様からの接客サービスに関する評価件数については、令和4年1月末時点の数値を示す
	④顧客ニーズの的確な把握	(1)アンケート調査等の実施 (2)ODデータの活用検討	-	-	-	-	-	-	-
	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 (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HPへのアクセス数	増加	千回	2,217	2,912	2,137	【目標未達×】 ・令和3年度のアクセス数については、令和4年1月末時点で1,781(千回)であり、12箇月換算値を示す ・令和2年度は特定のコンテンツ（お客様の声）への一過性のアクセスによって大幅に増加している ・令和3年度の目標未達の要因は、新型コロナウイルス感染拡大に伴う利用者の減少が影響していると考えられるが、今後は、SNS（Twitter等）との連携等による情報提供の拡充に取り組む

基本戦略	個別戦略	具体的取組	指標・目標	目標	単位	令和元年度 (2019)	令和2年度 (2020)	令和3年度 (2021)	考察
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 (2)モビリティマネジメントの体系化	(a)このとりパ スの使用後アン ケートにおける 市営バスを「ほ ぼ利用していな い」と回答した 人の割合	減少	%	57.6	56.9	<b>54.4</b>	<b>【目標達成○】</b> ・令和3年度のアンケート割合については、令和 4年1月末時点の数値を示す
	⑦拠点整備との 連携	(1)新たな道路整備に伴う交通需要へ の対応							
	⑧観光促進との 連携	(1)旅客案内の改善 (2)安満遺跡公園等へのバス路線（系 統）の設定検討 (3)貸切観光バス事業の拡大 (4)空港リムジンバス事業の参入検討	(b)市民1人あた り年間市営バス 乗車回数	維持	回/人	56.0	39.8	<b>41.7</b>	<b>【目標達成○】</b> ・令和3年度の市民1人あたりの年間市営バス乗 車回数については、令和3年12月末時点の数値を 示す
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 (2)実務経験が不足する運転士に対す る育成の強化 (3)運転士グループワークの活性化 (4)運転・整備・ダイヤ編成等の技術 の継承	運転士の離職率	減少	%	2.5	1.3	<b>1.8</b>	<b>【目標未達△】</b> ・令和3年度の離職率については、令和4年1月 末時点の数値を示す ・離職率の算出においては、各年度ともに、全運 転士数（正規職員＋会計年度任用職員）のうち自 己都合退職者数（定年退職者を除く）とする ・入社4年時点離職率の全国平均との比較 → 全国平均：約50%、高槻市営バス：約13% ・過去3箇年以内に採用した運転士の離職率では 目標を達成 → R1：11.1%、R2：13.0%、R3：8.3%
	⑩効率的な経 営・収支の改善	(1)広告料収入の増加 (2)市営バス事業運営の効率化 (3)アセットマネジメントの取組 (4)企業ガバナンス強化の推進	全収入額に占め る広告収入額の 割合	増加	%	1.2	1.5	<b>1.6</b>	<b>【目標達成○】</b> ・令和3年度の広告額収入の割合については、令 和4年1月末時点の数値を示す