

■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) | 令和4年度 (2022) | 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 | 24 | 22 | ・令和4年度の有責事故件数については、令和5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 | 3 | 0 | ・令和4年度の運行サービスに関する評価件数については、令和5年1月末時点の数値を示す ・過年度ではこのとりパスに関する評価が多かった。現在は別途このとりパスのご利用後アンケートを行っており、そちらに移行しているものも多いと考えられる。同アンケートでは評価の声も多い |
| | 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 | 56 | 47 | ・令和4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5年1月末時点の数値を示す ・令和4年度はこの傾向で推移した場合、単純計算で56となる見込み |
| | 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 | 2,143 | 2,736 | ・令和4年度のアクセス数については、令和5年1月末時点で2,280(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 |

| 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) | 令和4年度 (2022) | 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 | 53.9 | 48.7 | ・令和4年度のアンケート割合について は、令和4年12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 | (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 | 41.6 | 35.6 | ・乗合での乗車回数を集計 ・令和4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4年12 月末時点の数値を示す ・令和4年度はこの傾向で推移した場 合、単純計算で47.5となる見込み |
| 4 経営基盤の 強化 | 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 | | | | | | | | |
| | 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 | 2.2 | 1.8 | ・令和4年度の離職率については、令和 5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 |
| | 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（経 常収益）に占 める広告収入 額の割合 | 増加 | % | 1.2 | 1.5 | 1.6 | 1.6 | ・令和4年度の広告額収入の割合につい ては、令和4年12月末時点の数値を示す |