

## ■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)	令和5年度 (2023)	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	25	<b>36</b>	・令和5年度の有責事故件数については、令和6年1月末時点の数値を示す
	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	<b>0</b>	・令和5年度の運行サービスに関する評価件数については、令和6年1月末時点の数値を示す ・令和3年度までは「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
2 快適で質の高 いサービスの 提供	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	64	<b>68</b>	・令和5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6年1月末時点の数値を示す ・令和5年度はこの傾向で推移した場合、単純計算で82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	2,781	<b>2,765</b>	・令和5年度のアクセス数については、令和6年1月末時点で2,304(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)	令和5年度 (2023)	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	48.2	<b>49.8</b>	・令和5年度のアンケート割合につ いては、令和5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	46.7	<b>37.8</b>	・乗合での乗車回数を集計 ・令和5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5年12月末時点の数値を示す ・令和5年度はこの傾向で推移した 場合、単純計算で45.3となる見込み
	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									
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	2.2	2.3	<b>1.9</b>	・令和5年度の離職率については、 令和6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	1.5	1.4	<b>1.5</b>	・令和5年度の広告額収入の割合に ついては、令和5年12月末時点の数 値を示す