

事業評価結果シート

事業名		吹田市コミュニティバス運行事業						
事業の目的		路線バス等がない公共交通不便地域及び地域内移動の需要が多い地域において、公共交通不便地域の緩和と高齢者・障がい者等の移動手段を確保するため、コミュニティバスを運行する。本市においては、「千里丘地区」において運行している。						
事業評価の趣旨		コミュニティバス運行事業は、運行の継続性を判断する継続・見直し基準(下記)による評価に加え、利用者アンケート調査による事業満足度等の評価、運行事業者による自己評価等を実施し、今後の事業継続の判断や、利用者ニーズに応じた改善等を行うことを目的とする。						
事業評価事業者評価		①継続見直し基準による評価(収支率30%以上、乗車率60%以上)毎年実施 ②コミバス運行事業評価(3年毎開催) ③コミバス運行事業者評価(3年毎開催)						
事業概要(インプット)		運行日 : 毎日(1/1~1/3日を除く)	運行便数 : 平日22便 土日祝日18便(70分間隔)					
		運行時間 : 7:50(発)~19:40(発)	系統数 : 2系統(ひまわりルート・あおばルート)					
		停留所数 : 60か所	車両台数 : 3台(うち予備車1台)					
		使用車両 : 日野ポンチョ/ロングドア(定員32名 内訳 正座席17 立席14 乗務員1)						
事業収支(単位:円)			H30年度報告	R元年度報告	R2年度報告	R3年度報告	推移(R3とH30の差)	
		(1) 運行収入(運賃収入+車外広告料)	21,601,186	21,545,163	18,287,711	20,607,424	- 993,762	
		(2) 運行経費(人件費、燃料費、事務費等)	41,462,851	41,935,441	48,534,031	47,238,624	5,775,773	
		(3) 車両減価償却費	10,808,268	10,808,259	0	0	- 10,808,268	
		(4) 標柱埋め込み工事費	0	0	0	4,929,000	4,929,000	
		(5) 運行補助金	30,669,000	31,198,000	30,246,000	31,560,000	891,000	
		(6) 利用者1人当たり補助金投入額(運行経費対象分) [(2)-(1)]/(6)	140 円	142 円	253 円	200 円	60 円	
事業評価指標評価結果(アウトプット)	項目	評価に用いる指標	H30年度報告	R元年度報告	R2年度報告	R3年度報告	推移(R3/H30)	
	利用実態等	(7) 利用者数	141,591 人	143,176 人	119,331 人	133,283 人	- 8,308 人	
		(8) 収支率(1)/(2)	52.1 %	51.4 %	37.7 %	43.6 %	- 8.5 %	
		(9) 乗車率	111.8 %	112.4 %	93.5 %	104.7 %	- 7.1 %	
		(10) 便当たり平均乗車人員/座席数(17席)	(19.0人/17席)	(19.1人/17席)	(15.9人/17席)	(17.8人/17席)	- 1.2 人	
		(11) 定時性[平均遅延時間] ※バス停での計測(運行事業者)	5分以内	5分以内	5分以内	5分以内		
	利用満足度調査	評価に用いる指標	計測方法	H31年度調査	R3年度調査	増減	評価	
		(12) サービス満足度(※1)	運行便数	H25、H28、R元年度において、住民アンケートを行ってきたが、一定の条件の人に配布できず、単純比較ができないため、R3年度より、利用者アンケートへ変更する。資料5参照。		31.1 %	%	R3年度から住民アンケートから利用者アンケートへ変更したことから、比較できない。
			運行ルート			90.4 %	%	
			運賃			87.7 %	%	
			事業全体			72.1 %	%	
乗務員の運転					81.4 %	%		
乗務員の態度					87.2 %	%		
※1 サービス満足度 : 運行便数・運行ルート・運賃について「現状のままでよい」と回答した割合。 事業全体・乗務員の運転・態度は「良い・やや良い」と回答した割合。								
環境負荷低減効果	評価に用いる指標	計測方法	H31年度調査	R3年度調査	増減	評価		
	(13) マイカー使用の頻度	減少した	H25、H28、R元年度において、住民アンケートを行ってきたが、一定の条件の人に配布できず、単純比較ができないため、R3年度より、利用者アンケートへ変更する。資料5参照。		48.6 %	48.6 %	R3年度では、約5割の方が「減少した」と回答があり、マイカーから公共交通への転換に寄与している。	
		変わらない			35.1 %	- 35.1 %		
		増加した			5.4 %	5.4 %		
		わからない			10.8 %	- 10.8 %		

<p>利用者の意見 (概要)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・便数を増やしてほしい。(1時間に2便、2時間に3便等)</li> <li>・増便に対する運賃の多少の増加はやむを得ない。</li> <li>・運行時間帯の拡大(朝夕ともに1時間長く運行等。)</li> <li>・土曜日の最終便を平日と同じにしてほしい。</li> <li>・千里丘を経由して岸辺方面に行ってほしい。</li> <li>・停留所に椅子と屋根があれば助かります。</li> <li>・遅れた時の対応が丁寧ではない。運転のあらい人がいる。</li> <li>・時間前に通過しないでほしい。</li> <li>・歩道のバス停に直接乗降できる様に注意願いたい。</li> <li>・もう少し広くしてほしい。狭いためすぐにいっぱいになる。</li> <li>・乗務員の方の対応が丁寧。</li> <li>・助かっています。運行廃止にしないでください。便利です。年寄りの足はすいすいバスを頼っています。</li> </ul>
<p>課題整理 改善案検討</p>	<p>【利用者数】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前回の評価会議時から、利用者数が減少している。これは、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、減少している。今後の利用者の推移を注視していく。</li> </ul> <p>【収支率】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、利用者数とともに、収支率は悪化している。今後の利用者の推移を注視するとともに、広告等の収入の確保に努める。</li> </ul> <p>【サービス満足度】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・運行ルート、運賃、事業全体に対する満足度が大きく向上している一方で、便数の満足度については、31.1%となっている。便数については、自由記入欄にも多くの増便を求める声をいただいているが、増便については、様々な課題があることから、ただちに行くことは難しいため、区間毎の車内利用者の状況等を運行事業社である阪急バス(株)と共有していく。</li> <li>・乗務員の運転技術や態度については、ごく一部の人が「やや悪い・悪い」と回答されているが、ほとんどの方から好評をいただいている。今後についても市役所に届く御利用者様の声を真摯に受け止め、運行事業者である阪急バスに伝えていく。</li> </ul> <p>【マイカー利用頻度】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・約5割の方が、すいすいバスを利用することにより、「利用頻度が減少した」と回答されている。現在、市で実施している高齢者運転免許自主返納者に対する、公共交通利用に資する経費補助事業等も公共交通の利用促進に繋がっているものと思われる。引き続き、マイカーから公共交通への転換のPR活動を実施し、環境負荷低減に寄与できるよう努める。</li> </ul>
<p>安全運行 に対する取組</p>	<p>【運転士確保】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大型二種運転免許取得支援制度や待遇・福利厚生を充実させ、月二回を基準とした説明会・採用試験の設定し、経験者はもちろん未経験者からも幅広く採用を行っている。</li> </ul> <p>【運転士の教育体系】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・阪急バスでは、お客様に安心・快適にバスをご利用いただくため、新人運転士への教習をはじめ、若年者教習、事故を起こした人に対する研修など充実の教育体制を整えている。</li> <li>・新人運転士の教習では、社内規程や関係法令等に関する座学講習をはじめ、1か月にわたる運転技能教習や基礎操縦訓練を実施し、オーバーハング、内輪差、反応時間、チェーン脱着、山間走行、市街地走行、狭路走行といった運転技術から高齢者疑似体験、車いす取り扱い教習、救急救命技能講習など、運転士としてあらゆるシチュエーションに対応できる知識をつける。</li> </ul> <p>さらには、お客様への対応の仕方、正しい言葉遣いや発声方法、身だしなみ等、接客接客技能習得の教育実施に加え、マイク活用によるお客様への安全喚起や快適な車内環境のご提供など、包括的な教育プログラムを通じ、バス運転士としての総合的な能力、高い運転技術とサービスマナーを有した運転士を育成している。</p> <p>【サービス面】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・安全とCSは表裏一体と考え、お客様から頂くご意見に対し再発防止に取り組むとともに、場面に応じ作成したお客様対応教育DVDを活用した社員教育に取り組む。さらに高齢のお客様や障がいをお持ちのお客様へ適切に対応できるよう「サービス助手士」の資格取得を推進し、資格取得者の名札にはお客様から分かるよう明記する。併せて、一定の要件を満たしたハンドル形電動車いす(シニアカー)をご利用のお客様に対して試験的にご乗車いただけるように取り組む。</li> </ul>
<p>評価委員の 意見</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運行時間帯の拡大要望は、利用者のアンケートで大きなウェイトを占めている。引き続きの課題であると思う。</li> <li>・すいすいバスを利用していない方にもアンケートをとれば、新たな気づきや改善点を伺える機会となると思う。</li> <li>・バスの更新時には、低燃費車、ハイブリッド車またはEV車の導入を検討いただきたい。</li> <li>・今後の事業評価会議において、継続の可否の審議だけでなく、事業継続する事業者を評価し、強み、弱みを把握した上で、市として何ができるのか、何をしたいのかということを考えていくことが必要かと思う。</li> </ul>
<p>アドバイザー 総評</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・すいすいバスは千里丘地区において、なくてはならないものとなっており、事業者の阪急バスとしても、安全に事業を継続いただいている。今後も継続していただき、地域の皆様の足の確保に努めていただきたい。</li> <li>・評価シートの安全運行に対する取組の部分は、すいすいバスに関する記載が分かるようにしておくと思う。</li> <li>・事業、事業者の評価を行うだけでなく、事業者が事業を継続するために、市としての支援、何ができるのかということを考えることが重要と思う。</li> </ul>

【担当所管評価】

全体評価	良好		評価会議
<p>【今後の方向性】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染拡大の影響により、利用者数等は減少しているが、アンケートによる利用者の意見では廃止しないでほしい等の意見があり、千里丘地区にとってなくてはならないものとなっている。引き続き現行サービス水準を維持するとともに、コロナ前の利用水準の確保に努める。</li> <li>・運行事業者に対しては、より一層安全運行への取組が継続して図られるよう、関係法令の遵守と運輸安全マネジメントの着実な実践を求めていく。</li> </ul>	<p>事業の継続性</p>	継続	○
<p>【運行事業者の継続性】</p> <p>運行事業者との協定は3年毎の見直しとなっているが、重大事故の発生や著しい法令違反など、運行事業者としての適格性を欠く重大事故が発生しない限り、引き続き阪急バス(株)と運行協定を締結する事務局方針を説明。</p>		縮小	
		拡充	
	<p>運行事業者の継続性</p>	異議なし	