

事業評価・事業者評価結果シート

事業名		吹田市コミュニティバス（千里丘地域）運行事業									
事業コンセプト		市内の交通空白・不便地において、高齢者等移動制約者の移動手段の確保等のため、持続可能な交通システム形成の一環としてのコミュニティバスを位置付け、便利で誰もが気軽に利用できるバスを目指す。									
事業概要		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1ドア（定員32名 内訳 正座席17 立席14 乗務員1）									
評価会議の趣旨		継続・見直し基準による評価に加え、利用者アンケートによる事業満足度等の調査、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年毎実施） ③コミバス運行事業者評価（3年毎実施）									
運行事業評価											
事業収支 (単位：円)			R3年度実績	R4年度実績	R5年度実績	R6年度実績	推 移 (R3とR6の差)				
		(1) 運行収入 (運賃収入＋車外広告料)	20,607,424	24,067,946	26,975,428	31,077,478	＋ 10,470,054				
		(2) 運行経費 (人件費、燃料費、事務費等)	47,238,624	45,657,532	46,879,536	51,233,674	＋ 3,995,050				
		(3) 追加支出	4,929,000	65,520	0	0					
		(4) 運行補助金 (2)+(3)-(1)	31,560,000	21,655,000	19,904,000	20,156,000	－ 11,404,000				
		(5) 利用者1人当たり補助金投入額 (運行経費対象分) {(2)-(1)} /(6)	200	136	113	110	－ 90				
事業調査結果		利用実態		評価に用いる項目	R3年度実績	R4年度実績	R5年度実績	R6年度実績	推 移 (R3とR6の差)		
				(6) 利用者数（人）	133,283	159,327	176,530	182,857	＋ 49,574		
				(7) 収支率（％） (1)／(2)	43.6	52.7	57.5	60.7	＋ 17.0		
				(8) 乗車率（％）	104.7	125.3	138.8	143.5	＋ 38.8		
				便当たり平均乗車人員/座席数17席	(17.8人/17席)	(21.3人/17席)	(23.6人/17席)	(24.4人/17席)	＋ 6.6		
		定時性調査		評価に用いる項目	R4年度調査		R7年度調査		推 移		
				(9) 定時性 [平均遅延時間]	5分以内		5分以内				
		利用者満足度調査 (単位:％)		(10) サービス満足度 (※1)		評価に用いる項目	R4年度調査（※2）		R7年度調査（※2）		推 移
						運行便数	31.1		22.4		－ 8.7
						運行ルート	90.4		86.3		－ 4.1
						運賃	87.7		56.9		－ 30.8
						乗務員の運転	81.4		81.7		＋ 0.3
						乗務員の態度	87.2		80.1		－ 7.1
						事業全体	72.1		73.3		＋ 1.2
		環境負荷低減効果 (単位:％)		(11) マイカー 使用の頻度		減少した	48.6		25.3		－ 23.3
						変わらない	35.1		72.5		＋ 37.4
						増加した	5.4		2.3		－ 3.1
						わからない	10.8		-		
		備考		※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。 乗務員の運転・乗務員の態度・事業全体は「良い・やや良い」と回答した割合。							
				※2 調査結果について：調査時間・回答数 R4年度 9時～18時・144件、R7年度 始発～終発・615件							

主な利用者意見	<p>運行便数について（朝・夜運行時間の延長、本数の増加）</p> <p>感謝・継続を望む声</p> <p>運行ルートの変更（茨木駅、岸辺駅、市役所、摂津市方面、エキスポシティ等）</p> <p>乗務員態度・運転（良い対応、安全運転、歩道近くに停車してほしい等）</p> <p>運賃が割高に感じる</p> <p>車内の快適性について（狭い、荷物を置くスペースがほしい）</p>
課題整理 改善案検討	<p>【利用者数】</p> <p>前回の評価会議時から新型コロナウイルス感染症拡大の影響による利用者減から回復傾向にあったが、令和6年度は過去最高の利用者数となった。引き続き今後の利用者の推移を注視していく。</p> <p>【収支率】</p> <p>利用者の増加を受け、収支率も年々増加している。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。</p> <p>【サービス満足度】</p> <p>運行ルート・事業全体に対する満足度は高いものの、運賃の満足度については低くなっている。これは令和6、7年で運賃が50円上昇したことが原因と考えられる。ただし、燃料費・人件費の高騰や市域を運行する他の路線バス路線をご利用されている方々との公平性から市民の方にご理解を頂く必要がある。</p> <p>朝夕の運行時間の延長・増便については、自由記入欄にも多く求める声をいただいているが、様々な課題があることから、ただちに行うことは難しいため、状況等を運行事業者である阪急バス(株)と共有していく。</p> <p>乗務員の運転技術・態度はどちらも高い評価を受けており、引き続き満足度の高い運行サービスを目指して頂く。</p> <p>【マイカー利用頻度】</p> <p>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。</p>
事業者評価	
安全運行 に対する取組	<p>【新任、高齢運転士教育】</p> <p>年齢、経験、職位別に実技と座学教育を組み合わせ実施。</p> <p>特に大型経験のない運転士が増加していることから、新任教育では適性診断に基づき、個々の適性に応じた教習を心掛けていく。配属後にも、3,6,9か月,1年と期間に応じて教習担当者によるフォローアップを実施。また、60歳以上の高齢運転士には実技教育に加え、視機能検査器具を活用し加齢による変化をサポート。</p> <p>【情報の伝達及び共有】</p> <p>毎月、視聴覚教材を活用した面談教育と同種事故防止への危険感受性向上と再発防止対策の共有のための迅速な事故・ヒヤリハット映像の共有を実施。</p> <p>【安全意識、モチベーションの向上】</p> <p>優良運転士やお褒めを頂戴した運転士への表彰等、各種表彰制度を整備し安全意識とモチベーション向上を実施。</p> <p>【健康増進対策】</p> <p>入社時と5年毎に睡眠時無呼吸症候群の検査や脳ドック検査等を実施。アルコール関連については予防対策に取り組むNPO法人認定の飲酒運転防止インストラクターにより定期的な教育を実施。</p> <p>【お客様満足度向上】</p> <p>安全とお客様満足度は一対との考えのもと、お客様からのご意見を分析。場面に応じたお客様対応のための視聴覚教材を活用した教育と障害の社会モデルの考えを基礎としたおもてなし・接遇の体得のため「サービス介助士」資格取得を推進。</p>
まとめ	
評価委員の 意見	<ul style="list-style-type: none"> アンケートの回答属性は高齢者が多いので、年代別のアンケート結果を整理し、若い方のニーズを把握してはどうか。 EV車両の導入については、走行距離等の課題があり今後注視していくべき。
アドバイザー 総 評	<ul style="list-style-type: none"> 現在、車両の受注は時間を要するため、計画的な車両更新が求められる。 運転士をはじめとした従業員の確保が課題であるので、ハローワークと連携した取組等検討頂きたい。 充実した安全運行に対する取り組みが行われている。引き続き安全面と継続的な運行に向けて取り組んで頂きたい。

【担当所管評価】

全 体 評 価	評価会議	
<p>【今後の方向性】</p> <p>・利用者数が順調に伸びており、地域に必要不可欠な事業である。引き続き現行サービス水準の維持・向上に努める。</p> <p>・運行事業者は、引き続き安全運行への取組が図られるよう、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る。</p>	事業の継続	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案が発生しない限り、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>	運行事業者の継続	継続