

○基本情報

記載日

平成27年10月7日

団体名	神戸交通振興株式会社	所管局名	交通局
設立目的	市営交通事業の経営改善に資する事業と共に、交通事業に関連する事業の経営を行い、その事業を通じて、市民福祉の向上に寄与し、併せて神戸市交通事業の経営基盤の強化と乗客サービスの向上に寄与する。		

M

市が団体として求めたいミッション Mission

長期	市営交通事業の経営改善に資する事業とともに、交通事業に関連する事業の経営を行い、その事業活動を通じて神戸市交通事業の経営基盤の強化と乗客サービスの向上に寄与することを目的とする。
5年	<p>①常に顧客の視点に立ち、利用者に満足してもらえるよう、バス事業の運行及び市バス車両整備等において安全確保を図るとともに、地下鉄駅務・乗車券事業等においてお客様サービスの向上を図ること。</p> <p>【指標例】有責事故件数の減、お客様の声ハガキ</p> <p>②交通事業の経営基盤の強化に資するよう、徹底した効率化に取り組み、ビル経営事業、駅構内営業事業を始め、各種事業において収益性の確保・向上を図ること</p> <p>【指標例】テナント入居率、乗客数、単年度損益</p> <p>※中期経営計画(26~28年度)3年のうちの2年目</p>

V

市民に提供する価値 Value

1	<p>・「市民の足」、「神戸の観光行政」の一翼を担っている自主路線3線の運行、市バス魚崎営業所の管理運営や市バスに関する専門的な技術・知識を持った職員によるバス車両整備により安全を確保されたサービスの提供を受けることができる。</p> <p>・駅務業務、駅ビル管理業務、駅構内営業事業、駅周辺駐車場が一体的に運営されることにより、突発的な事故、災害等にも市と一体となって迅速な対応が行われ、安全が確保される。</p>
2	<p>・交通局から借り受けた各駅ビルや駅構内営業事業等において、地域性や市民ニーズなどを考慮し、駅構内売店型コンビニエンスストアを経営するほか、飲食業、物販、書店、学習塾、医院などを店舗として誘致することで、利用者や近隣住民は利便性の高いサービスの提供を受けることができる。</p>

T

事業目標 Target

A	<p>・「安全・安心運行」の目標として、営業所ごとに、毎年度、運輸安全マネジメントで有責事故件数の削減目標数を掲げ、その達成に取り組む。</p> <p>魚崎営業所：H26有責事故35件⇒H27目標24件以下 PI営業所：H26有責事故5件⇒H27目標3件以下</p> <p>・自動車自主事業：一日平均利用者数 2,551人</p> <p>・安全・安心・快適に駅を利用し、お客様に満足していただけるよう、スピーディかつ正確な対応で、接客マナーの向上に努めるとともに、今後予測される南海トラフ地震による津波に備え、止水板・防潮扉の対応訓練を引き続き行っていく。</p>
B	<p>ビル事業：入居率100%</p> <p>駅構内営業事業：収支差+500万円</p> <p>パーティ事業：来場者数140万人</p> <p>広告事業：取扱高4億1千万円</p> <p>駐車場事業：利用台数 84万9千台</p>

ミッション・価値・目標設定シート(MVTシート)

様式2-1(新)

○基本情報

記載日

平成30年10月5日

団体名	神戸交通振興株式会社	所管局名	交通局
設立目的	市営交通事業の経営改善に資する事業とともに、交通事業に関連する事業の経営を行い、その事業を通じて市民福祉の向上に寄与し、併せて神戸市交通事業の経営基盤の強化と乗客サービスの向上に寄与する。		

M

市が団体に求めるミッション
Mission

長期	市営交通事業の経営改善に資する事業とともに、交通事業に関連する事業の経営を行い、その事業活動を通じて神戸市交通事業の経営基盤の強化と乗客サービスの向上に寄与することを目的とする。
5年	① 常に顧客の批点に立ち、利用者に満足していただけるよう、バス事業の運行及び市バス車両整備等において安全確保を図るとともに、地下鉄駅務・乗車券事業等においてお客様サービスの向上を図ること。 【具体例】添乗調査やドライブレコーダーの活用による指導・研修の実施
年	② 交通事業の経営基盤の強化に資するよう、徹底した効率化に取り組み、ビル経営事業、駅構内営業事業をはじめ、各種事業において収益性の確保・向上を図ること 【指標例】テナント入居率、乗客数、単年度損益 (※第5期中期経営計画(平成29～33年度)との整合を図る)

V

市民に提供する価値
Value

1	<ul style="list-style-type: none"> 「市民の足」、「神戸の観光行政」の一翼を担っている自主路線3線の運行、市バス魚崎営業所の管理運営や市バスに関する専門的な技術・知識を持った職員によるバス車両整備により、高い安全性を伴ったサービスを提供する。 駅務業務、駅ビル管理業務、駅構内営業事業、駅周辺駐車場を一体的に運営することにより、突発的な事故、災害等にも市と一体となって迅速に対応し、利用者等の安全を確保する。 	2	<ul style="list-style-type: none"> 交通局から借り受けた各駅ビルや駅構内営業事業等において、地域性や市民ニーズなどを考慮し、駅構内売店型コンビニエンスストアを運営するほか、飲食業、物販、書店、学習塾、医院などを店舗として誘致することで、利用者や近傍住民に利便性の高いサービスを提供する。
---	---	---	---

T

事業目標
Target

A	<ul style="list-style-type: none"> 事故等の削減、乗客サービスの向上 添乗調査やドライブレコーダーの活用による指導・研修の実施。運転士手帳を用いた諸規定・マニュアルの徹底 自主路線での事業収支の改善 1日平均利用者数 H29年度:2,357人、H30年度:2,383人 H31年度:2,409人、H32年度:2,435人 H33年度:2,462人 市バス車両整備:一層の技術力向上等 	B	<ul style="list-style-type: none"> ビル事業:空室率3%以下 駅構内営業事業 H28～29年度 事業収支の黒字化 H29年度: 493万円、H30年度: 800万円 H31年度:1,700万円、H32年度:1,700万円 H33年度:2,100万円 パーティ事業 来場者数105万人/年 広告事業 毎年度 広告料収入2%UP H29年度:4,764万円/年、H30年度:4,859万円/年 H31年度:4,956万円/年、H32年度:5,055万円/年 H33年度:5,156万円/年 駐車場事業 利用台数:77.9万台/年
---	---	---	--

平成29年度 ミッションの達成評価シート1 [1次評価]

		記載日	平成30年9月11日
団体名	神戸交通振興株式会社	所管局名	交通局

○団体による自己評価[1次評価]

事業No.	1-A	主要事業(様式1-3)との関わり	あり(事業番号:2,6,7)
H29事業目標	<ul style="list-style-type: none"> ・事故等の削減、乗客サービスの向上: 添乗調査やドライブレコーダーの活用による指導・研修の実施 ・自動車自主事業:1日平均利用者数 2,357人 		
H29実績評価	<p>・事故等の削減、乗客サービスの向上 魚崎営業所、PI営業所ともに、事故発生状況について班長会議等を通じて情報共有を図るとともに、事故発生時に事故速報を掲示し、事故の発生状況を「見える化」することで、全ての乗務員に注意喚起を促した。さらに、実際に起こった事故について、ドライブレコーダーを管理職と一緒に確認することで、乗務員自らも原因分析と再発防止策を考える研修を実施するなどにより事故の削減に取り組んだ。有責事故の件数は魚崎営業所では25件/年、PI営業所では6件/年と目標達成には至らなかったが、無事故を目指して今後も取組みを続けていく。なお、継続的に実施している添乗調査において、接客対応や運転技術を確認し、乗務員に向上すべき点を示すなど、お客様へのサービス向上に取り組んだ。</p> <p>・自動車自主事業:1日平均利用者数 2,151人(目標比91.3%) 自主3路線のうち、シティループ線では、平成30年3月19日から交通系ICカード対応を開始し利便性の向上を図った。さらに、訪日旅行者への対応として、SNSを活用して、神戸の魅力を紹介する機能を盛り込んだ外国語版ホームページを立ち上げたほか、当該ホームページと連携した施設・店舗等の広告付外国語版ルートガイドマップを作成した。しかし、1日平均利用者数は、山手線では微増だったものの、ポーアイキャンパス線は増減がなく、シティループ線では減少となり、総計では目標を達成できなかった。</p> <p>・その他 神戸市営地下鉄関連事業として、駅務業務では駅係員のお客様サービスとマナー向上のための教育訓練や各種研修を実施したほか、巨大地震による津波対策として止水板の設置訓練など、社員の防災意識を高めるとともに、お客様に地下鉄を安心して快適に利用していただけるよう取り組んだ。</p> <p>バス事業の運行において、「安全確保を図る」という観点では、事故件数の目標を概ね達成している。ただし、利用者数は目標値に届かなかった。「常に顧客の視点に立ち、利用者にご満足いただく」という観点では、様々な取組みを行った結果として概ね目標を達成した。以上のことから、評価はBであると考え。</p> <p>一方でバス事業の自主路線における今後の課題として、三宮駅周辺などの交通事情の悪い個所での事故防止対策、シティループ線の乗客減の一因となった訪日観光客の個人旅行へのシフトによる行先の分散などに対応すべく、乗客増に向けてPRの充実が必要と考えている。</p>		<p>評価</p> <p>S A B C</p>
H30事業目標	<ul style="list-style-type: none"> ・魚崎営業所および自主路線事業:添乗調査やドライブレコーダーの活用による指導・研修の実施。運転士手帳を用いた諸規定・マニュアルの徹底 ・自動車自主事業:一日平均利用者数 2,383人 		
評価担当者	総務部長 服部 星次		

平成29年度 ミッションの達成評価シート2 [2次評価]

		記載日	平成30年10月5日
団体名	神戸交通振興株式会社	所管局名	交通局

○所管局による総合評価(ミッションの達成評価)[2次評価]

コメント	<p>【ミッション毎の評価】</p> <p>事業No.1 ……評価 B (上記評価の理由) 自動車自主事業において、交通系ICカード対応や訪日旅行者へのPRも行い、利便性の向上が図られたことは評価できるが、有責事故件数は目標値に届いていないため、B評価が相当と考える。</p> <p>事業No.2 ……評価 A (上記評価の理由) 事業の柱であるビル経営事業においては引き続き目標を達成できているほか、未達であるが駅構内営業事業では、コンビニ事業において前年度より大幅な収益改善が図られており、同社に課せられた役割は果たしていると評価できるため、A評価が相当と考える。</p> <p>【総合評価の理由】 目標未達の項目もあるが、乗客サービスの向上及び経営努力への取組みは継続して行われており、事業全体を通じて市営交通事業の経営基盤の強化に資する収益性の確保は図られていると考え、総合評価はA評価が相当と考える。</p>	総合評価
		<p>S</p> <p>A</p> <p>B</p> <p>C</p>
<p>対応方法</p> <p>(総合評価がB又はCの場合は必ず記載)</p>	/	
評価担当者	交通局経営企画部総務課長 山本 圭一	