

神戸市営交通事業  
経営計画2020

平成28年3月  
神戸市交通局



# 目 次

はじめに	1
------	---

## I 神戸市営交通を取り巻く事業環境

1 神戸市営交通の現状と課題	2
2 これまでの取り組みと今後の経営の方向性	4

## II 神戸市営交通事業 経営計画 2020

1 経営理念	9
2 経営方針	9
3 計画期間	9
4 財政目標	9
5 経営戦略	10
1 安全でお客様に信頼される公共交通を目指します	12
（1）安全性の強化	12
（2）利便性の向上	14
（3）快適性の向上	15
（4）お客様のニーズに応じた取り組み	16
（5）質の高いサービスの提供	17
2 公共交通として神戸のまちづくりや地域社会に貢献します	18
（6）総合交通体系における取り組み	18
（7）人にやさしい公共交通	19
（8）環境にやさしい公共交通	20
（9）地域との協働	21
3 「市民の足」であり続けるために、経営基盤を強化します	22
（10）収益力の向上	22
（11）経営の効率化	24
（12）公営交通のあるべき姿を目指して	26
指標一覧	27
6 計画実施の効果	28
用語解説	30





## はじめに

神戸市営交通は、1917年の開業以来「市民の足」として皆様に日々ご利用いただきてきました。現在では、市バス・地下鉄は、あわせて一日約50万人の輸送を担う重要な都市基盤となっています。

一方、本格的な人口減少時代の到来、少子・超高齢化の進展、施設の老朽化対策や巨大地震への対応など、本市を含め公共交通を取り巻く環境は急激に変化しており、国においては、こうした時代の要請に的確に応えるため、新たに「交通政策基本法」や「交通政策基本計画」が策定されています。

本市では、これまでも経営環境の変化に適切に対応するため、数次にわたる経営計画を策定し経営改善を積み重ねてまいりましたが、取り巻く環境が複雑化するなかで、国の政策や市の総合交通計画とも整合を図りながら、市民の生活に必要な不可欠な「市民の足」としての役割を果たしていくことが求められています。

こうした状況に対処すべく、神戸市営交通では、有識者からなる神戸市交通事業審議会の答申を踏まえ、次の5か年の経営方針及びその具体的な戦略を「神戸市営交通事業 経営計画 2020」として取りまとめました。

神戸市営交通は、まもなく開業100周年を迎えることとなりますが、今後も皆様に必要とされる「市民の足」であり続けるために、この計画を軸として、職員一丸となって、安全で信頼できるサービスの提供とこれを支えるしっかりとした経営基盤の確立に取り組んでまいります。

平成28年3月

交通事業管理者 **佐藤 一郎**



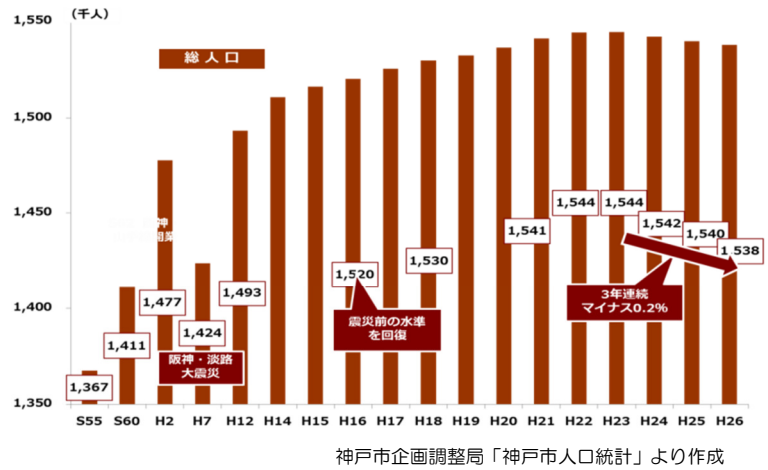
# I 神戸市営交通を取り巻く事業環境

## 1 神戸市営交通の現状と課題

### (1) 少子高齢化の進行と人口減少

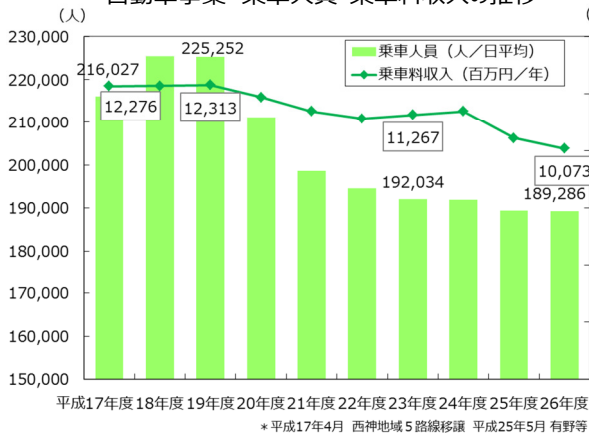
全国的に少子高齢化が進行するなか、神戸市においても、15歳未満の年少人口は減少を続ける一方、65歳以上の老年人口は増加が続き、2010年の高齢化率は23.1%となっています。また、国勢調査結果に基づく推計人口によると、神戸市は人口の減少局面に入ったと考えられます。

神戸市の人口

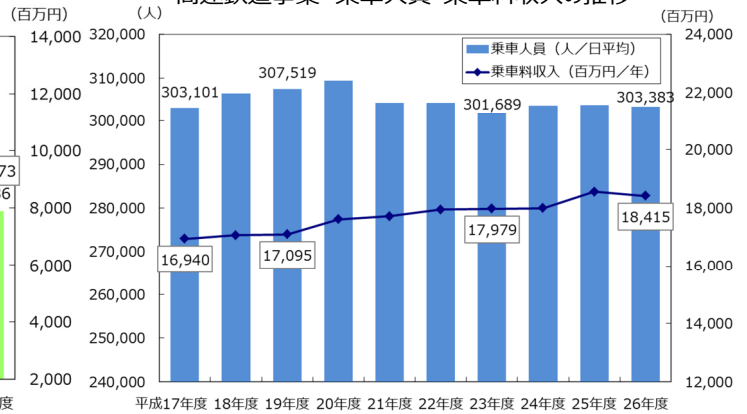


少子高齢化の進行により、公共交通の重要性はこれまで以上に増していくと考えられますが、市営交通の乗車人員は減少傾向にあり大幅な収入増は見込みにくい状況にあります。

自動車事業 乗車人員・乗車料収入の推移



高速鉄道事業 乗車人員・乗車料収入の推移



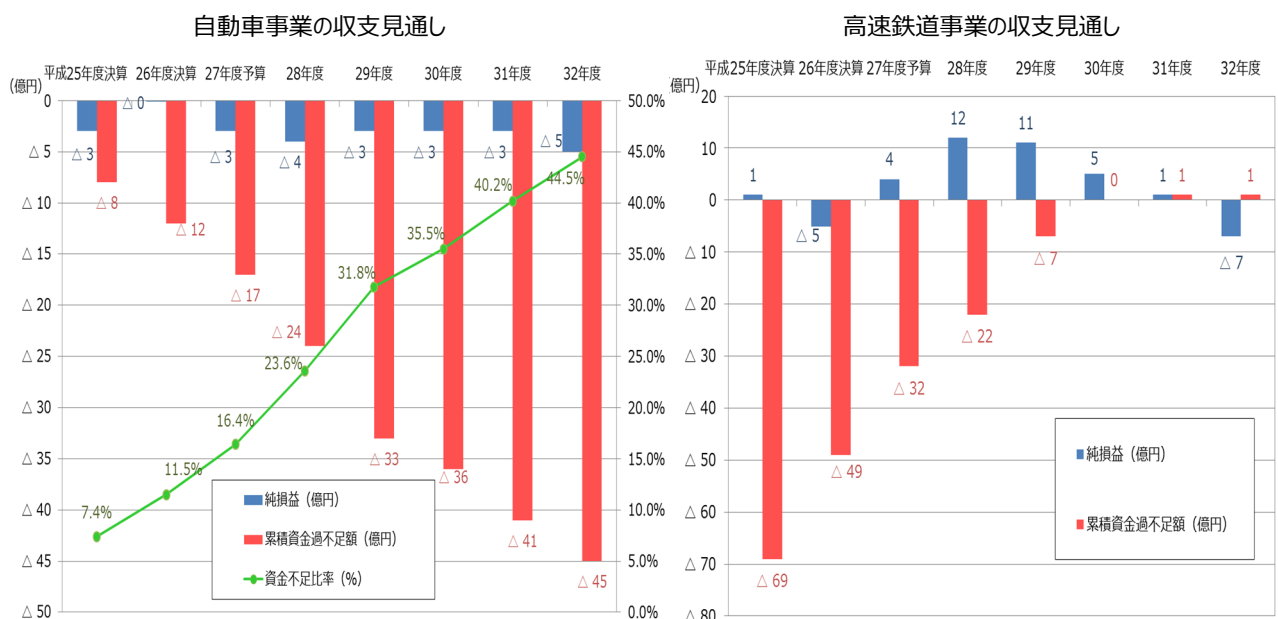
## (2) 神戸市営交通事業の財政状況

神戸市営交通事業は、公営交通として「市民の足」を確保するため、これまでも経営環境の変化に適切に対応しながら、数次にわたる経営計画を策定し経営改善に取り組んできました。

その結果、自動車事業では、平成 18 年度から 24 年度まで 7 年続けて単年度黒字となり、高速鉄道事業では、平成 25 年度に両線あわせて初めての黒字となるなど、一定の成果を挙げてきました。

しかしながら、平成 25 年度に、計画時には想定されていなかった福祉乗車制度の見直しなどにより、自動車事業は、平成 25・26 年度と 2 年連続で赤字となりました。高速鉄道事業では、平成 26 年度決算も営業収支の黒字となりましたが、路線別でみると西神・山手線の黒字で海岸線の赤字を補っている状況であり、依然、多額の債務・累積欠損金を抱えています。

今後の収支見通しは、自動車事業は、有料乗車人員は減少傾向にあるなか、何も対策を講じなければ平成 28 年度には経営健全化団体に陥る恐れがあります。高速鉄道事業では、有料乗車人員は西神・山手線では減少、海岸線では増加していく見込みにありますが、今後、西神・山手線では車両・設備の大規模な更新が控えており、このままでは減価償却費の増嵩等により平成 32 年度に赤字となる見込みにあります。



※平成 26 年度は、会計制度改正に伴う影響額を除く

### (3) 神戸市総合交通計画と市営交通の役割

平成 25 年 9 月に策定された「神戸市総合交通計画」では、「すべての人にやさしくくらしやすいまち、持続可能なさらに魅力・活力あるまちを実現するため、公共交通を中心に自動車、自転車、歩行者などがバランスよく組み合わせられた、安全で快適な交通環境」を目指しています。

神戸市営交通は、市内公共交通の一役を担う社会基盤として、安全で安心な「市民の足」を確保するとともに、地域のくらしを支える交通環境の形成等に向けた取り組みが求められています。

## 2 これまでの取り組みと今後の経営の方向性

### (1) これまでの経営改善の取り組み

神戸市営交通事業は、公営交通として「市民の足」を確保するため、これまでも経営環境の変化に適切に対応しながら、数次にわたる経営計画を策定し、経営改善に取り組んできました。

「神戸市交通事業の経営改革プラン《レボリューション 2004》」（平成 16 年度～18 年度）においては、市バス営業所の 1/2 を民間事業者へ管理委託化、海岸線駅務委託の拡大、市バス運転士の市長部局への配置転換など、抜本的な経営改善に取り組み、自動車事業で 28 億円、高速鉄道事業で 15 億円の収支改善を達成しました。

また、「神戸市営交通ステップアッププラン」（平成 19 年度～22 年度）においては、給与構造の見直し、特殊勤務手当の原則廃止、現行給料表から 20%引き下げた交通局独自の給与水準での新規採用などによる総人件費の抑制など経営の効率化や、乗客増対策、駅ナカビジネスの展開など収益力の向上に取り組み、自動車事業で 43 億円、高速鉄道事業で 43 億円の収支改善を達成しました。



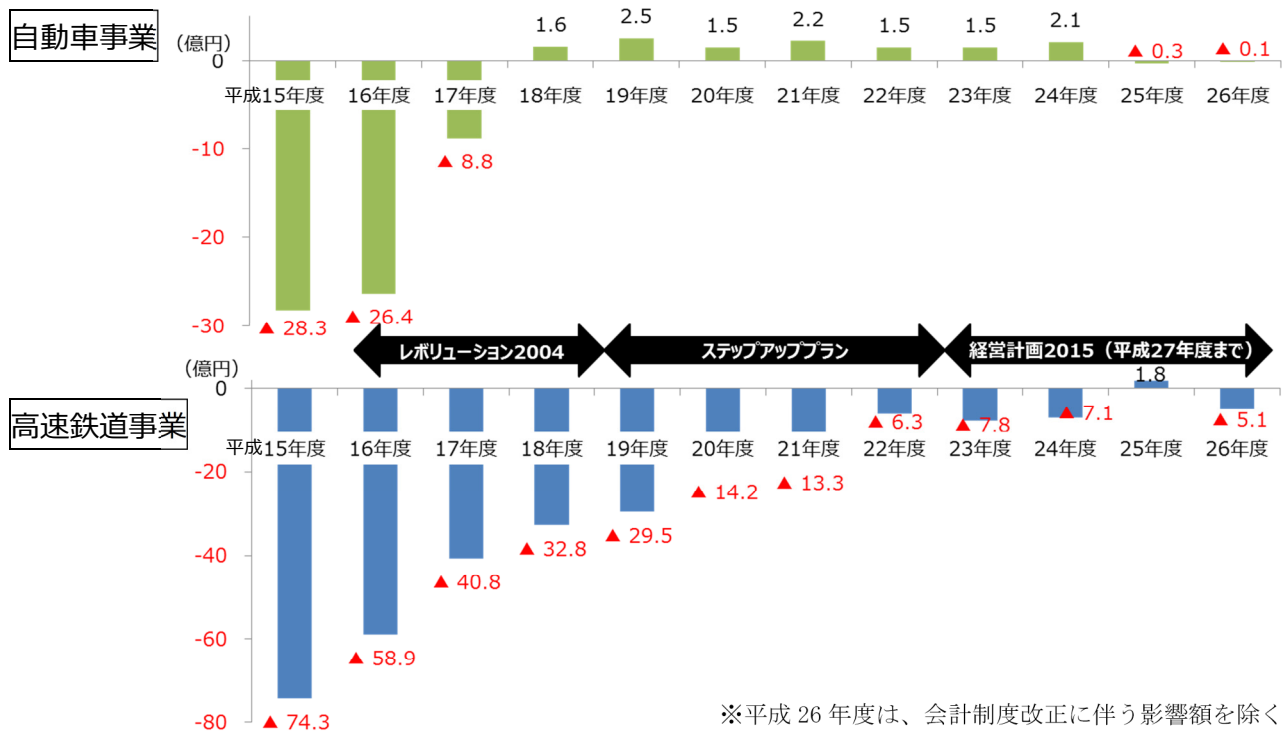
## (2) 「神戸市営交通事業 経営計画 2015」の取り組み状況

平成 23 年に策定した「神戸市営交通事業 経営計画 2015」（平成 23 年度～27 年度）では、リーマンショック以降の景気の低迷に加え、少子高齢化の進展により乗車人員が減少傾向にあるなか、安全で安心な「市民の足」を確保し、厳しい経営環境の中でも安定した経営を維持するため、さらなる経営改善に取り組んできました。

自動車事業では、時間外勤務手当の大幅な縮減や全市的な給与カットなど総人件費や一人あたり人件費の抑制に努めるとともに、引き続き市バス営業所の管理委託を実施したほか、市バス路線の再編や路線移譲、車検業務の一部民間委託化等によるコスト縮減、市バス車両の更新期間の延長（12 年→18 年）や、保有資産の売却などの取り組みを進めました。しかしながら、平成 25 年度に福祉乗車制度の見直しが実施されたことや乗車人員が計画目標に達していないなどのことから、収支改善額累計は目標額を大きく下回っています。

一方、高速鉄道事業では、総人件費の削減と、乗車人員の減少が抑えられたことから、営業収支改善額累計額は目標額を大きく上回る見込みにあります。しかしながら、目標としていた海岸線のランニング収支均衡は、乗車人員が目標には達していないことなどから依然赤字となっており、残念ながら経営計画期間内の目標達成は困難となっています。

### <純損益の推移>



< 「神戸市営交通事業 経営計画 2015」 財政目標の達成状況 >

	指標		H23	H24	H25	H26
自動車	単年度黒字の確保	純損益	1.5	2.0	△0.3	△0.1
	累積資金不足の縮小	累積資金不足	△8.8	△6.5	△7.9	△12
	収支改善額累計 19 億円	累積改善額	6.0 億円			
高速鉄道	営業収支の黒字確保	営業収支	17.0	18.4	27.1	22.8
	海岸線のランニング収支の均衡	海岸線ランニング収支	△5.1	△4.9	△4.7	△5.2
	営業収支改善額累計 15 億円	累積改善額	67.0 億円			

※平成 26 年度は、会計制度改正に伴う影響額を除く

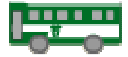
< 「神戸市営交通事業 経営計画 2015」 重点施策 指標の状況 >

指標	評価		H23	H24	H25	H26
<b>指標(1) 有責事故件数の削減</b> 市バスは平成 23 年度は前年度から 8%削減、平成 24~26 年度は平成 23 年度実績から毎年 5%削減、平成 27 年度からは平成 26 年度目標から毎年 5%削減[81 件] 地下鉄は開業以来責任事故ゼロの実績を維持	○	市バス (件)	100	110	91	66
		地下鉄 (件)	0	0	0	0
<b>指標(2) IC カードの利用率の向上</b> 平成 27 年度までに、市バス・地下鉄で、それぞれ乗車人員の 30%	○	市バス (%)	20.3	20.4	31.9	36.5
		地下鉄 (%)	25.6	27.4	35.9	39.4
<b>指標(3) 地域密着型バス路線の乗車人員の増加</b> 平成 27 年度までに、乗車人員を、平成 21 年度から 5%増加 [3,807 人/日]	×	(人/日)	3,682	3,701	3,995	3,748
<b>指標(4) お客様からのご意見の割合の改善</b> 平成 27 年度までに、お褒めの割合を、5 ポイント向上[26%]、苦情の割合を、5 ポイント削減[34%]	×	お褒め (%)	17	24	24	21
		苦情 (%)	42	41	39	44
<b>指標(5) 乗車人員の増加</b> 平成 27 年度までに、改善前見込みよりも市バスで 1%増加[189 千人/日]、地下鉄で 2%増加[297 千人/日]	×	市バス (千人/日)	192	192	189	189
	○	地下鉄 (千人/日)	302	304	304	303
<b>指標(6) CO<sub>2</sub>排出量の削減</b> 平成 27 年度までに、平成 21 年度から 3,400 t 削減[排出量 44,110 t]	×	(t)	44,430	54,668	58,660	60,673
<b>指標(7) 附帯事業等収入の増加</b> 平成 27 年度までに、平成 21 年度から 3%増加[23.0 億円]	○	(億円)	22.6	23.4	24.1	26.3
<b>指標(8) 運行経費の削減</b> 平成 27 年度までに、改善前見込みよりも市バスで 4%改善[114 億円]、地下鉄で 2%改善[110 億円]	○	市バス (億円)	114	112	110	105
		地下鉄 (億円)	103	104	102	107

※[ ]内は計画最終年度における改善後の目標







### (3) 今後の方向性について

次期経営計画の策定にあたっては、平成 26 年 3 月に神戸市長より交通事業審議会に対し、市営交通事業の今後の経営の方向性について諮問を行い、平成 26 年 7 月より 5 回の専門部会及び 2 回の審議会での審議を経て、平成 27 年 3 月に「市営交通事業の今後の経営の方向性について」（答申）を受けました。

この中では、引き続き本来の目的である公共の福祉を増進する「改善型地方公営企業」として経営改善を進めることが確認されるとともに、今後めざすべき経営のあり方と 3 つの大きな方向性について以下のとおり示されています。

平成 27 年 3 月 23 日 神戸市交通事業審議会

#### 「市営交通事業の今後の経営の方向性について（答申）」 要旨

##### 1. 経営状況の検証・経営の見通し・計画期間・経営形態（P3～6）

- ・交通事業については 28 年度以降も過去の実績からみると収支は悪化し、より一層の経営努力・経営改善が必要である（自動車事業は「経営健全化団体」に転落の危険性がある）。
- ・現行の経営形態「改善型地方公営企業」を変える必要は認めず、計画期間は 5 年間とする。

##### 2. 今後めざすべき経営のあり方と方向性

今後めざすべき方向性については 3 つのカテゴリーにまとめることができる。

##### 「その 1」：戦略性を持った経営改善のさらなる高みをめざすべきこと（P7～13）

- ・新たな需要の創出と潜在需要の掘り起し、需要へのフレキシブルな対応が求められる。高齢者、若者、通勤者等のニーズや動向を的確に把握し、それに応じた戦略づくりと様々な対応策の工夫、事業経営に迅速に活かすことが重要である。
- ・交通不便地域への対応については、バスとホテルのシャトルバス等の混載など道路運送法上の運行形態にとらわれず、ニーズに柔軟・的確に対応すべきである。
- ・観光客などの新たな需要の獲得をめざし、外国語標記の充実やバス路線・乗継検索などの情報発信の強化、商店街との連携策などあらゆる角度からの需要喚起策を探るとともに、附帯事業等について市バス営業所の施設・敷地の有効活用、高速鉄道事業における駅ナカ・遊休資産の活用に捉われない多角化展開が重要である。
- ・料金面での工夫として、当面は均一制の課題に対し路線再編や乗継割引制度の活用などで対応するが、中・長期的には「二部料金制度」等の対応の余地がある。また、地下鉄通学定期券の見直しや IC 化の推進とこれを活用した料金施策や利用者サービス等も検討に値する。
- ・現行計画で掲げている「総人件費の抑制」「多様な雇用形態」「効率的な勤務体制の確立」「運行経費の節減」「運営体制・運行管理体制の強化」「経営基盤安定化のための財源確保」等経営効率化策の中で新たな視点での取り組みが求められる。特に一人あたり人件費の削減についてはさらに徹底した取り組みが検討課題となる。
- ・市バス路線は再編等による運行の効率化が効果を発揮しつつあるが、今後も需要・ニーズへの柔軟な対応、路線ごとの状況把握と見直しによる運行の効率化、平成 28 年度には経営健全化団体に転落する恐れがあり、早期の更なる経営改善が必要があるとする交通局が示した対応方針はおおむね合意できるものと考えた。
- ・海岸線の需要喚起は短期的施策とあわせ、都市計画等関係部局と連携を取りまちづくりをからめた長期的な視点から全庁的に検討すべきである。

- ・「サービス・スタンダード（交通におけるサービスの量と質の水準）」は相当程度実現しているが、未達成・要検討のものについては目標設定と実現度合いの可視化・公表等が求められ、この分野におけるリーダーシップの発揮が期待される。
- ・交通不便地域への対応は本市ならではの対応を考えていくべきだが、その前提として公営バスとしてどこまでサービスを提供すべきか、そのサービスを誰がどう負担すべきかが十分明確にされ、ある程度めどが示されなければならない。
- ・人材の確保・育成・技術の継承について他の自治体と共同化・連携や財政的な支援のあり方が求められており、これらの面での国の対応が待たれる。

#### 「その2」：国の政策の流れを理解し、めざすべき経営方針の形成に活かすべきこと（P14～18）

- ・本市交通事業の目指すべき方向性を考えていく際には国が示す種々の施策等のなかで関連が深いとみられるものを拾い上げることが求められる。
- ・国の「交通政策基本法」を踏まえ、交通機関の災害被害とそれによる社会的影響は多大であるため、市全体としての災害・減災対応に加え、交通事業者として独自の対応策を策定し、職員への周知、訓練・研修の徹底が必要である。
- ・国の成長戦略の一環である女性の社会進出の促進や管理職の登用を進める動きについては、働き方の見直しや女性の視点を活かした事業展開などの観点からも、交通局が目標を設定し、実現に向けて取り組んでもらいたい。
- ・利用者・消費者の声を吸い上げ、経営に反映させうる仕組みとして「消費者利益」を代表する諮問機関等の制度化に関しリーダーシップを発揮が望まれる。
- ・公共交通はまちづくりと密接不可分であることから総合交通体系づくりにむけて、市その他自治体や民間事業者と連携協力し真剣に取り組むべきである。
- ・地方創生については計画の進捗管理の中で必要に応じ取り扱う。

#### 「その3」：たんなる経営の収支を超えて、民間企業にできないものを率先してめざすべきこと（P19～20）

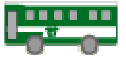
- ・「一般行政部門」との連携や協力体制が得やすいという公営企業にしかない強みを活かし、港湾・空港、観光・農業等産業振興、高齢化対策、健康・子育て支援、環境などの分野において一般行政部門との連携・協力体制を軸に交通事業の新たな方向性を拓き工夫すべきであろう。

### 3. 残されたいくつかの課題

- ・地域の活力を維持し持続可能な交通ネットワークを構築するうえで公共交通の重要性が一層増すとされるなか、①公営交通はどのような基準にもとづいて、どこまでサービスを提供すべきなのか、市民に提供すべき「ミニマム」サービスの量的・質的水準はどの程度に設定されるべきか、②それを地域の交通主体のだれがどう分担し担うべきなのか、③費用はどう負担すべきか、④公営交通として経営改善努力によっても費用を賄うことができない場合、一般会計からの繰入れを是とする論理と一定のルール化が確立されるべきであり、市の効果的な取り組みの展開と国へのフィードバックを期待する。
- ・自動車事業と高速鉄道事業会計を一体として運営しているメリットを活かす方策について国レベルで理論と実証の両面から早急に検討されることが望まれる。







## II 神戸市営交通事業 経営計画 2020

### 1 経営理念

「市民の足」として、安全で信頼されるサービスを提供し、  
ひとの暮らしとまちの発展を支えていきます

神戸市交通局は、今から約 100 年前の市街地路面電車事業の開始以降、市民の生活と神戸の発展を支える基盤としての役割を果たしてきました。

これからも、皆様に必要とされる公共交通であり続けるために、「市民の足」としての役割を積極的に果たし、神戸のひとの暮らしとまちの発展を支えてまいります。

また、そのためには安定した経営基盤の確立が不可欠であることから、今後の厳しい経営環境を踏まえ、神戸市交通局は、「改善型地方公営企業」として、さらなる経営改善に取り組んでまいります。

### 2 経営方針

1 安全でお客様に信頼される公共交通を目指します

2 公共交通として神戸のまちづくりや地域社会に貢献します

3 「市民の足」であり続けるために、経営基盤を強化します

### 3 計画期間

平成28年度～32年度

ただし、経営環境をめぐる大幅な状況変化があった場合は、適宜見直しを行う。

### 4 財政目標

〔自動車事業〕 ①単年度収支の均衡 ②累積資金不足額の縮減  
(目標額) 平成 28 年度～32 年度の収支改善額累計 21 億円

〔高速鉄道事業〕 ①累積欠損金の縮減  
②海岸線ランニング収支の均衡に向けた収支改善  
\*海岸線ランニング収支：営業収益－営業費用（減価償却費除く）  
(目標額) 平成 28 年度～32 年度の累積欠損金縮減額累計 17 億円

## 5 経営戦略

「市民の足」として、安全で信頼されるサービスを提供し、ひとの暮らしとまちの発展を支えていくため、3つの経営方針の下に12の経営戦略を立て、事業に取り組んでいきます。

また、計画の実行にあたっては、PDCAサイクルによる進行管理を実施することにより本計画の着実な目標達成を目指します。

### 1 安全でお客様に信頼される公共交通を目指します

#### (1) 安全性の強化

- ①安全管理体制の強化
- ②安全に配慮した重点的な投資
- ③防災対策等の強化

##### 【主な取り組み】

- ・西神・山手線全駅ホームドア設置に向けた取り組み
- ・海岸線における大容量蓄電池の設置や止水板の改修 など

#### (2) 利便性の向上

- ①分かりやすい案内・サインの充実
- ②ICカードサービスの充実

##### 【主な取り組み】

- ・スマートフォン等での乗継検索サービス
- ・バスや地下鉄の案内の多言語化
- ・ICOCAによるIC定期券の導入、市バスにおける交通系ICカードの全国相互利用等に向けた取り組み など

#### (3) 快適性の向上

快適な利用環境の提供

##### 【主な取り組み】

- ・バス停の快適性の向上  
(上屋やベンチの設置)
- ・地下鉄車両の座席幅の拡張や快適な照明 など

#### (4) お客様のニーズに応じた取り組み

- ①お客様のニーズを把握し、経営戦略に活かす
- ②需要に応じた路線・ダイヤの編成等

##### 【主な取り組み】

- ・高齢者・若者・通勤者など利用主体ごとのきめ細かなニーズ把握
- ・乗り継ぎやすいダイヤの調整 など

#### (5) 質の高いサービスの提供

- ①職員研修の充実と職員の資質向上
- ②お客様の意見を取り入れた業務改善

##### 【主な取り組み】

- ・マナー研修や資質向上研修の充実
- ・グッドドライバー賞など表彰制度
- ・市民モニター制度の導入 など





## 2 公共交通として神戸のまちづくりや地域社会に貢献します

### (6) 総合交通体系における取り組み

- ①地域のくらしを支える交通環境の形成と「地方創生」への貢献
- ②都心・観光地における魅力的な交通環境の形成

【主な取り組み】

- ・子育て世代が住みやすいまちづくりへの貢献(地下鉄通学定期券割引率引き上げの検討等)
- ・都心の回遊性向上に向けた検討 など

### (7) 人にやさしい公共交通

- ①ユニバーサルデザインの推進
- ②お客様へのおもてなし
- ③健康づくりへの貢献

【主な取り組み】

- ・地下鉄車内の車いす・ベビーカースペースの拡大
- ・お客様にやさしいソフトな運転の心がけ
- ・公共交通機関の利用による健康増進の啓発 など

### (8) 環境にやさしい公共交通

- ①環境にやさしい車両・設備の導入等
- ②公共交通機関への利用転換

【主な取り組み】

- ・エネルギー効率の良い地下鉄車両の導入や照明のLED化などの省エネルギー対策
- ・エコファミリー制度 など

### (9) 地域との協働

地域との協働による活性化

【主な取り組み】

- ・エコショッピング制度による市バス・地下鉄の利用促進と沿線地域のにぎわい創出
- ・地域や学校の活動発表の場としての駅スペースの提供 など

## 3 「市民の足」であり続けるために、経営基盤を強化します

### (10) 収益力の向上

- ①乗客増対策
- ②附帯事業等の収入増対策・資産の活用

【主な取り組み】

- ・乗客者数分析や地域の要望などからのニーズや動向の把握
- ・海岸線の需要喚起 など

### (11) 経営の効率化

- ①人件費の抑制
- ②物件費の縮減と計画的な投資
- ③組織力の強化

【主な取り組み】

- ・勤務の効率化等による時間外勤務手当等の縮減
- ・運行効率の向上
- ・人材の育成 など

### (12) 公営交通のあるべき姿を目指して

公営交通のあり方の検討

## 1 安全でお客様に信頼される公共交通を目指します

神戸市交通局は、安全・安心で誰もが利用しやすい市バス・地下鉄として、安全性の強化や利便性・快適性の向上、お客様のニーズに応じた質の高いサービスの提供に努め、お客様に信頼される公共交通を目指します。

### 経営戦略（1）安全性の強化

#### ① 安全管理体制の強化

運転の安全確保に関する綱領・安全方針を遵守するとともに、国の運輸安全マネジメントに基づき、安全管理体制を強化します。職場におけるヒヤリ・ハットや故障・トラブル等の「事故の芽」情報の共有化・分析、内部監査の実施などにより事故等の未然防止に取り組みます。



軌道内重点パトロール  
(施設管理課 保線区)

また、市バス車両のドライブレコーダーなどを活用した安全研修や技術研修、職場訓練を通じて継続的に安全性の向上を図ります。

綱領（運転の安全の確保に関する規程第2条）

- ア 安全の確保は、輸送の生命である。
- イ 規程の遵守は、安全の基礎である。
- ウ 執務の厳正は、安全の要件である。

#### ② 安全に配慮した重点的な投資

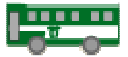
駅ホームからの転落や車両との接触事故を防止するため、西神・山手線全駅へのホームドア設置に向けた取り組みを進めます。

また、開業後 39 年以上を経過し車両・電気等設備の更新時期を迎えた西神・山手線や開業後 14 年を経過して一部の機器などの更新時期を迎えた海岸線において、新型車両の導入や電気設備・軌道など施設・設備を計画的に更新し安全性を確保します。



ホームドア（イメージ）





### ③ 防災対策等の強化

南海トラフ地震などの大規模災害に備え、海岸線において、大容量蓄電池の設置や止水板の改修などの施設整備を行います。また、営業所や駅の地勢に即した行動計画の見直しや、研修・訓練を通じて災害時の即応力を高めます。



止水板(海岸線)

また、不審物や不審者を発見した際の対応など、テロ対策を徹底します。

#### 南海トラフ地震発生に伴う津波警報発令想定訓練



平成26年11月28日(金)深夜の終車後に、南海トラフ巨大地震に伴う津波が発生(80分後に到達)し、列車が駅間で停止したと想定して、実車を使用して約120名が参加する大規模訓練を実施しました。

想定内容は、『震度6強』の巨大地震が発生。その直後、停電が発生し、海岸線東行列車が中央市場前駅～ハーバーランド駅間にて停車、停電の復旧不可のため、列車乗客を次駅までトンネル内を歩行にて避難誘導を行う訓練を行いました。

#### 指標(1)

有責事故件数について、市バスでは、平成26年度目標と比較して毎年5%削減すること、地下鉄では、開業以来、責任事故ゼロの実績を維持することを目指します。



## 経営戦略（2）利便性の向上

### ① 分かりやすい案内・サインの充実

市バスをより多くの方にもっと便利にお使いいただけるよう、スマートフォン等での乗継検索サービスを提供するほか、お客様が必要な情報を得やすいようホームページを充実するとともに、お客様がバスの運行情報を確認できるバスロケーションシステムについて実証実験を行い、本格導入について検討していきます。



「かもめん navi KOBE 乗継検索」の検索画面

また、市バス車内の行先表示やバス停での英字表記、地下鉄での多言語案内やピクトグラム（絵文字）表示を進めるほか、デザイン都市・神戸の一環として進められる全市的な「まちの案内サイン見直しプロジェクト」の取り組みも踏まえながら、観光客をはじめ誰もが分かりやすい案内表示の整備を推進します。

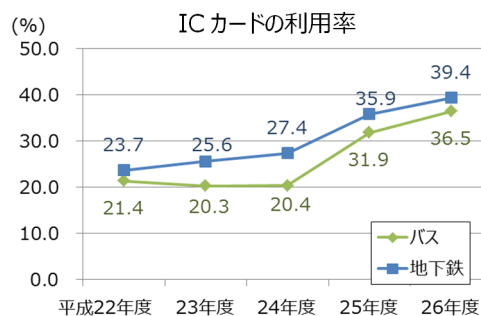


ピクトグラム  
(ベビーカーマーク)

このほか、国外からのお客様に基本的な案内ができるよう、職員への英語研修を実施します。

### ② ICカードサービスの充実

お客様の利便性向上に資するため、新たに「ICOCA」によるIC定期券の導入や、他社連絡IC定期券の拡大、地下鉄に引き続き市バスにおける交通系ICカードの全国相互利用に向けた取り組みを進めます。



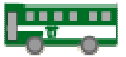
また、ICカードを活用したエコショッピング制度を充実します。

これらの取り組みにより、ICカード利用率の向上を図るとともに、IC利用データ分析による需要把握に取り組みます。

## 指標（2）

ICカードの利用率について、平成32年度までに、市バス・地下鉄で、それぞれ乗車人員の70%にすることを目指します。





## 経営戦略（3）快適性の向上

### 快適な利用環境の提供

お客様にバスを快適にお待ちいただけるよう、バス停の上屋やベンチの設置を推進します。整備にあたっては、民間事業者による広告付き上屋や皆様からの寄付で設置する「ハートフルベンチ」などの様々な手法を活用します。

地下鉄では、車両更新にあわせて座席幅の拡張や照明のLED化など、快適な車内環境を整備します。

職員一人ひとりがお客様への「おもてなし」の心を大切にし、笑顔でのあいさつ・声掛け・親切丁寧な応対や接客業としてふさわしい服装・身だしなみを徹底するなど、お客様に快適にご利用いただけるよう努めていきます。



広告付き上屋



ハートフルベンチ

### 指標（3）

お客様の声ハガキ、メッセージBOXなど、お客様からのご意見について、平成32年度までに、お褒めの件数を、平成26年度から5%増加させることを目指します。

## 経営戦略（４）お客様のニーズに応じた取り組み

### ① お客様のニーズを把握し、経営戦略に活かす

市バスや地下鉄の乗降データや交通調査、各種アンケート、地域やお客様から頂いた要望などを最大限に活用するほか、沿線の学校・企業・団体及び住民を対象にターゲットを絞った営業活動等を行います。これにより、**高齢者・若者・通勤者・通学者**など利用主体ごとのニーズや動向、**地域の特性**を的確に把握するとともに、多様な手法により市バスや地下鉄の新たな需要の創出や潜在需要の掘り起こしを図ります。

さらに、**集客イベントや通学、校外学習等のニーズ**にフレキシブルに対応し、**臨時便の運行や増発**を行います。

### ② 需要に応じた路線・ダイヤの編成等

お客様のニーズや地域特性を踏まえながら、需要に応じた路線編成・ダイヤの設定・見直しを行います。また、市バス・地下鉄・その他の交通機関の乗り継ぎがスムーズに行えるよう、お客様のご要望も踏まえながら、ダイヤの調整等に取り組みます。

さらに、市バスの路線を維持していくためには、より多くのお客様にご利用いただくことが必要であることから、路線別の経営状況をホームページ等のお客様に分かりやすく掲載します。

市バス路線別の収支状況

平成26年度 (80路線)	黒字22路線	赤字58路線
25年度 (81路線)	黒字21路線	赤字60路線
24年度 (89路線)	黒字25路線	赤字64路線
23年度 (89路線)	黒字25路線	赤字64路線
22年度 (85路線)	黒字21路線	赤字64路線

市バス営業係数

	平成22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
営業係数	112	108	106	112	109

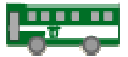
\*「営業係数」とは、100 円の収入を得るために、費用がどれだけかかっているかを示す数値です。例えば、「営業係数 109」は、100 円の収入を得るために 109 円の費用がかかっていることを示します。

### 指標（４）

乗車人員について、平成 32 年度までに、市バスでは改善前見込み（186 千人／日）から 1%増加、地下鉄では平成 26 年度（303 千人／日）から 3%増加させることを目指します。







## 経営戦略（5）質の高いサービスの提供

### ① 職員研修の充実と職員の資質向上

応対マナー研修や職員の資質向上研修の内容を充実し、お客様に気持ち良く乗車していただけるよう質の高いサービスの提供に努めます。

運輸長表彰やグッドドライバー賞など優秀な職員への表彰制度を活用し職員の意識啓発に努めるとともに、職員提案制度を通じて、職員のアイデアや創意工夫を活かし、サービスの向上や業務の改善を図ります。



グッドドライバー賞表彰式

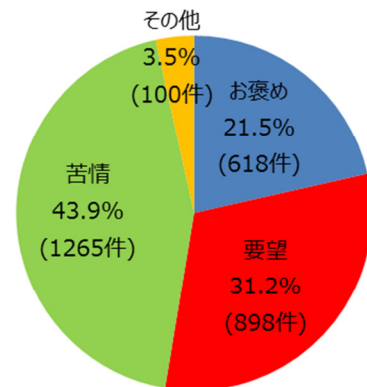
### ② お客様の意見を取り入れた業務改善

市バスの「お客様の声ハガキ」や地下鉄の「メッセージBOX」のほか、自治会や婦人会等の地域の集まりなど、あらゆる機会をとらえてお客様の声を積極的に伺います。

また、新たに**お客様満足度調査**や市民の方に市バス・地下鉄にご乗車いただき、ご意見をいただく「**市民モニター制度**」を導入します。

これらの取り組みによりいただいたご意見・ご要望を、積極的に業務改善につなげるとともに、ホームページの「よくある質問と回答（FAQ）」に分かりやすく掲載します。

お客様からのご意見の種別割合(26年度)



### 指標（5）

お客様の声ハガキ、メッセージBOXなど、お客様からのご意見について、平成32年度までに、苦情の件数を、平成26年度から5%減少させることを目指します。

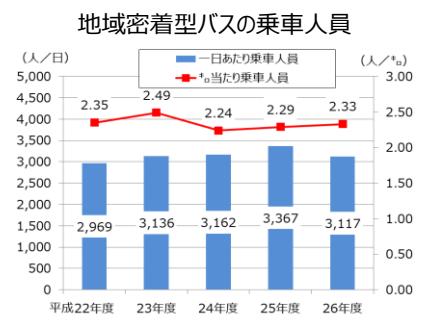
## 2 公共交通として神戸のまちづくりや地域社会に貢献します

神戸市交通局は、総合的な交通環境の整備や地域との協働、環境対策などの分野で公共交通に求められている役割を積極的に果たし、神戸のまちづくりや地域社会に貢献していきます。

### 経営戦略（6）総合交通体系における取り組み

#### ① 地域の暮らしを支える交通環境の形成と「地方創生」への貢献

平成 25 年 9 月に「神戸市総合交通計画」が策定され、交通施策における 3 つの基本方針に基づき、市民・企業・交通事業者・行政の役割が示されました。また、「神戸創生戦略(地方版総合戦略)」では基本目標の 1 つに「時代に合った地域をつくり、安心な暮らしを守るとともに、地域と地域を連携する」ことが掲げられています。



交通局としては、「神戸市総合交通計画」や「神戸創生戦略(地方版総合戦略)」において、生活交通を支援する公共交通という観点から、交通不便地域への対応など一般行政部門(住宅都市局)及び地域が連携・協力するなかで市営交通として果たすべき役割を検討していきます。

地域密着型バスの運行や高齢化等の地域の状況に配慮したバス路線の設定など日常生活を支える交通環境の向上に取り組みます。また、子育て世代が住みやすいまちづくりに貢献するため、地下鉄通学定期券の割引率の引き上げやエコファミリー制度の拡大を検討していきます。

#### ② 都心・観光地における魅力的な交通環境の形成

「神戸の都心の未来の姿 [将来ビジョン]」で示された都心の回遊性の向上に向けて全市的な取り組みが行われるなかで、市バスやシティー・ループが果たす役割を検討していきます。また地下鉄新神戸駅では、新幹線新神戸駅との連絡通路を神戸の玄関口にふさわしいデザインへリニューアルするとともに、動線を分かりやすいサインで表示します。

### 指標（6）

地域密着型バス路線のキロ当たり乗車人員について、平成 32 年度までに、平成 26 年度から 5%増加させることを目指すとともに、エコファミリー制度の利用件数について、平成 32 年度までに、平成 26 年度から 2%増加させることを目指します。





## 経営戦略（7）人にやさしい公共交通

### ① ユニバーサルデザインの推進

誰もが利用しやすい公共交通となるよう、地下鉄車内の車いす・ベビーカースペースの拡大、車両とホームの段差縮小、駅トイレの改修や、バス車両の低床化に伴うバス停点字ブロックの移設など、引き続き車両や施設のバリアフリー化に取り組むとともに、バスでの英字表記や地下鉄での多言語対応、ピクトグラム（絵文字）の表示など分かりやすい案内表示の整備を推進します。また、その取り組みについて積極的に情報を提供します。（一部再掲）



車いす・ベビーカースペース

#### これまで実施してきた ユニバーサルデザインの取り組み

- 市バス車両の低床化 100%
- 駅トイレのオストメイト対応 100%
- 駅の誘導点字ブロックの設置 100%
- 西神・山手線の全駅乗降位置案内の設置 など

### ② お客様へのおもてなし

お客様への丁寧な応対やマイクを使った声掛け、お客様にやさしいソフトな運転を心がけるなど、職員一人ひとりがお客様へのおもてなしの心を常に持ち、お客様に満足いただけるサービスの提供に努めていきます。

### ③ 健康づくりへの貢献

マイカーの利用から公共交通機関の利用へ転換することにより、歩行機会が増加し、健康増進につながることを、一般行政部門（保健福祉局）と連携して啓発します。

#### 指標（7）

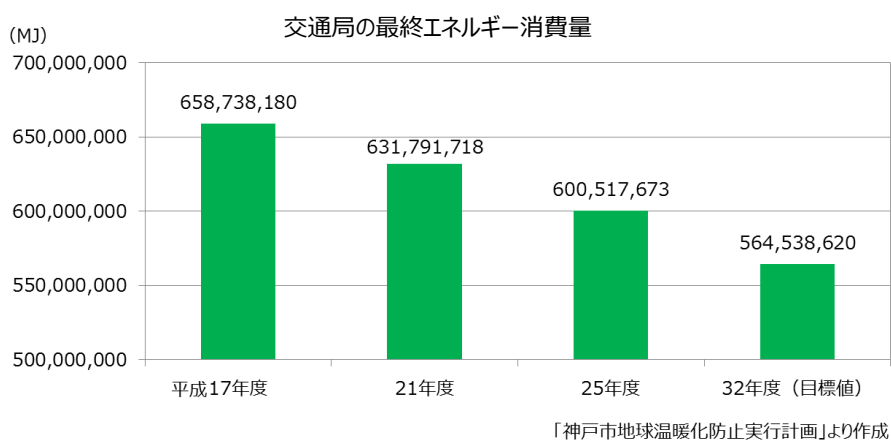
お客様の声ハガキ、メッセージBOXなど、お客様からのご意見について、平成32年度までに、バス停や案内表示等への要望の件数を、平成26年度から5%減少させることを目指します。

## 経営戦略（8）環境にやさしい公共交通

### ① 環境にやさしい車両・設備の導入等

地下鉄車両の更新にあわせたエネルギー効率の良い新型車両の導入や照明のLED化、ハイブリッドバスなど環境負荷の少ないバスの導入やソーラー発電を活用したバス停照明の設置など、省エネルギー対策を推進します。

さらに、KEMS（神戸環境マネジメントシステム）を活用した事業運営に引き続き取り組みます。



### ② 公共交通機関への利用転換

エコファミリー制度やエコショッピング制度を充実・活用することで、モビリティ・マネジメントを推進し、環境にやさしい低炭素社会の実現を目指します。

（一部再掲）



## 指標（8）

神戸市地球温暖化防止実行計画に基づき、平成32年度までに、最終エネルギー消費量を平成26年度から4%削減することを目指します。







## 経営戦略（9）地域との協働

### 地域との協働による活性化

ウェブサイト「交通局沿線 NAVI」や SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を活用した沿線地域の旬なイベント情報の発信、エコショッピング制度の活用により、市バス・地下鉄の利用を促進し、商店街など沿線地域のにぎわいを創出します。また、沿線の地域や学校の活動発表の場として駅スペースを提供します。



このほか、地域を支援する取り組みについて、一般行政部門と連携・協力していきます。（一部再掲）



沿線の幼稚園・保育園の園児が願いごとを書いた短冊などを張り付けた「たなばた列車-織姫号・彦星号-」の運行



駅スペースを活用した沿線の高校の生徒の作品展示

### 指標（9）

エコショッピング制度参加人数について、平成 32 年度までに、平成 26 年度から 10%増加させることを目指します。

### 3 「市民の足」であり続けるために、経営基盤を強化します

神戸市交通局は、厳しい経営環境のなかでも、将来にわたって「市民の足」として必要とされるサービスを提供できるよう安定した経営基盤を確保するため、引き続き経営改善に取り組みます。

## 経営戦略（10）収益力の向上

### ① 乗客増対策

#### 収益力の向上

収益力に直結する乗客者数の動向の把握、これに即応した乗客増対策は、交通事業の経営上極めて重要です。

交通事業管理者をトップとする営業推進会議により、詳細な乗客者数の把握と分析を行い、利用者数の変化を的確に捉えた乗客増対策を打ち出します。

特に、経営状況が厳しい自動車事業では、これまでの集客事業に加え、沿線の学校・企業・団体及び住民といったターゲットを絞った営業活動に取り組み、高齢者・若者・通勤者・通学者など世代別・利用形態別のニーズを取り込みながら乗客増を目指します。また、集客イベントや通学、校外学習等の利用ニーズに応じた臨時便を運行・増発します。（一部再掲）

#### 海岸線の需要喚起



ノエビアスタジアム神戸で行われたイベントの様子

沿線でのイベント開催などにより地域の活性化を図りながら利用促進に努めるとともに、中長期的な視点からの有効な需要喚起策として、まちづくりや沿線プロジェクトを一般行政部門と連携・協力しながら推進していきます。

#### その他営業活動の推進

交通局 100 周年記念事業を通じた市営交通ファンの拡大、ホームページや民間報道・情報誌を活用した積極的な広報の展開、沿線へのコンサートやスポーツ等のイベントの誘致など、多様な営業手法を活用し、乗客増に取り組みます。





運賃・料金施策の検討など

平成26年4月に導入したICカード利用による「市バス乗継割引制度」を活用し市バス利用を促進します。また、魅力的な企画乗車券の開発など、料金施策の面からも新たな需要の掘り起こしを行います。

② 附帯事業等の収入増対策・資産の活用

地下鉄駅のデジタルサイネージなどの広告事業の拡大や、駅施設内への店舗・ワゴンショップの誘致など、活用可能なスペースは最大限活かした駅ナカビジネスを展開し、収入増を図ります。また、交通局が所有する資産(土地・建物)の利用状況を総点検し、売却・賃貸など資産の有効活用を図ります。



デジタルサイネージの設置 (西神中央駅)



駅ナカへのコンビニ誘致 (新神戸駅)

指標 (10)

広告事業や駅ナカビジネスなどの附帯事業収入について、平成32年度までに、平成26年度から3%増加させることを目指すとともに、乗車人員について、平成32年度までに、市バスでは改善前見込み(186千人/日)から1%増加、地下鉄では平成26年度(303千人/日)から3%増加させることを目指します。

## 経営戦略（11）経営の効率化

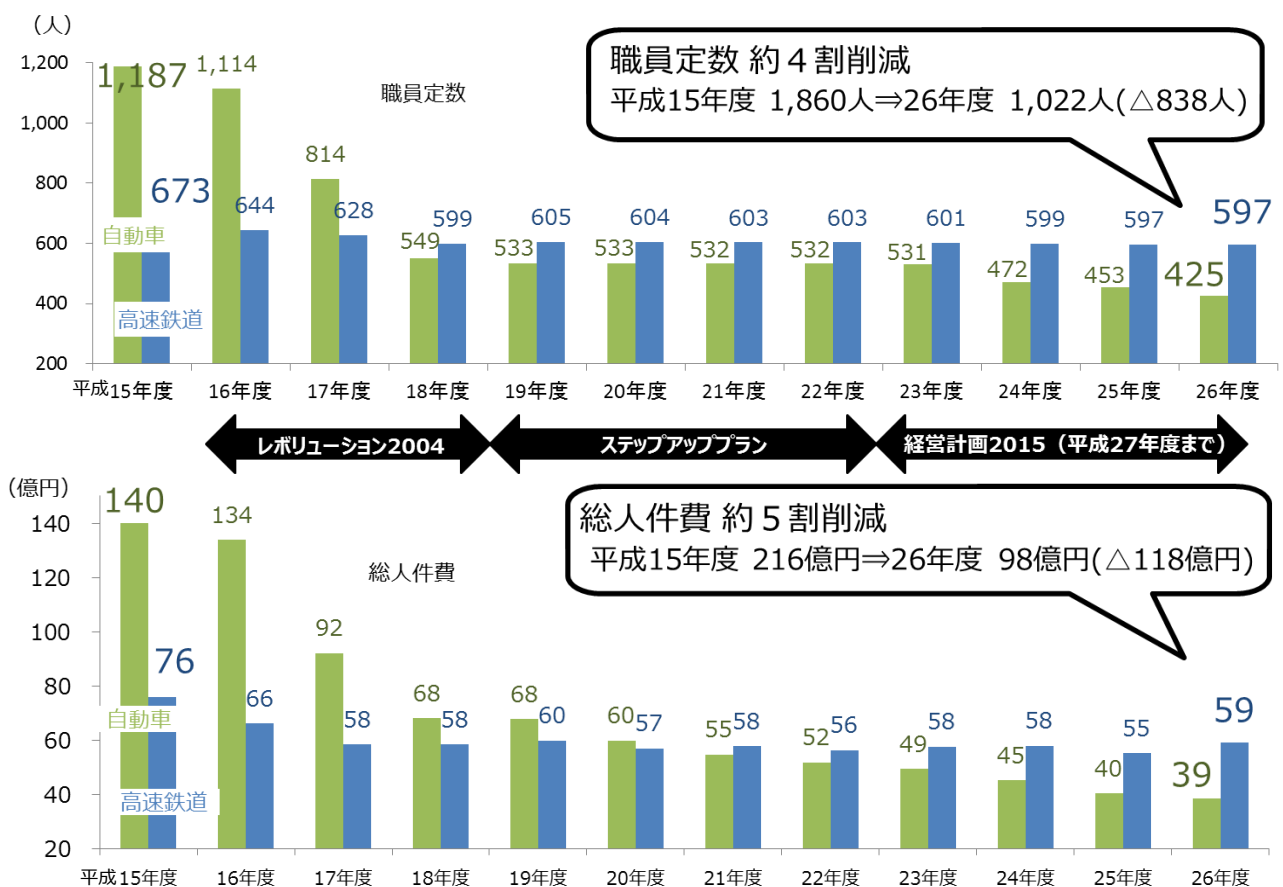
### ① 人件費の抑制

総人件費及び一人あたり人件費を抑制するため、勤務の効率化等による時間外勤務手当等の縮減を図るほか、事務事業の見直しを行い職員定数の見直しを進めます。また、緊急時におけるバスの運転業務について迅速に対応できるよう、柔軟な勤務体制等を検討します。

民間委託の推進として、市バス営業所の管理委託やバス路線の委託、西神・山手線及び海岸線における駅務業務、その他保守・整備業務の民間委託を継続または拡充します。

さらに、本計画期間内に、将来の西神・山手線全駅でのホームドア設置にあわせたワンマン運転化に向けて職員配置計画を検討します。

職員定数・総人件費の推移



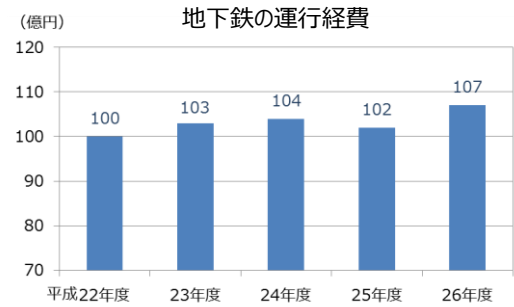
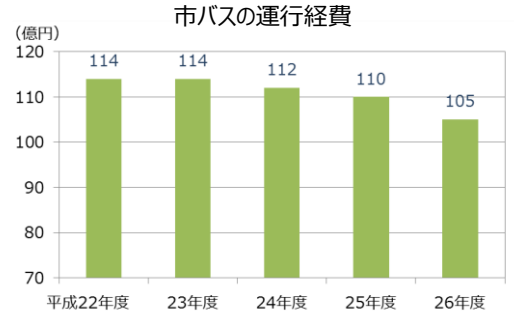




## ② 物件費の縮減と計画的な投資

市バス営業所の管理委託や地下鉄の駅務委託など民間活力を活かした運営手法の継続や事務事業の見直しなどにより運行経費を縮減するとともに、需要に応じた路線・ダイヤの編成により、運行効率を高める取り組みを進めます。

施設・設備の長寿命化を図るとともに、更新投資にあたっては地下鉄の更新車両の一括発注など効率的な投資に努めます。



※運行経費：営業費用から減価償却費を除いたもの

## ③ 組織力の強化

これまで培った技術を継承し将来の市営交通を担う人材を育成します。

運輸現業職員のキャリアパスの選択肢を増やし、将来の管理職候補として幅広く職務を経験させるために、経営管理部門への積極的な登用を図ります。また、女性職員の管理職登用を積極的に進めるなど、組織の活性化を図ります。

職員一人ひとりのコンプライアンス意識の向上や指揮命令系統の徹底などにより、組織風土の意識改革に取り組むほか、職員の健康増進・風通しのいい職場づくりに取り組みます。



技術の継承（添乗指導、転てつ機の点検）

### 指標（11）

運行経費について、平成32年度までに、市バス・地下鉄それぞれで、改善前見込から5億円改善させることを目指します。

## 経営戦略（12）公営交通のあるべき姿を目指して

### 公営交通のあり方の検討

本計画に先立ちまとめられた交通事業審議会の答申には、公営交通としての「経営の収支を超えた取り組みの推進」、さらには、今後の在り方として「公営交通はどのような基準にもとづいて、どこまでサービスを提供すべきなのか」「だれがどう分担し担うべきか」、また「経営改善努力によっても費用負担できない場合の一般会計との負担の在り方」などが今後の検討課題として示されています。

これらの課題はいずれも、短期間では、その答えを容易に見い出すことは難しいですが、答申にも示された一般行政部門との連携・協力を軸に民間企業にはない「公営企業にしかできない強み」を活かしながら、引き続き市営交通のあるべき姿とその方向性について幅広く検討していきます。



指標一覧

経営戦略	指標	市バス	地下鉄
(1)安全性の強化	有責事故件数	平成 26 年度目標と比較して毎年5%削減	開業以来責任事故ゼロの実績を維持
(2)利便性の向上	ICカード利用率	平成 32 年度までに、市バス・地下鉄、それぞれで乗車人員の 70%にする	
(3)快適性の向上 (5)質の高いサービスの提供 (7)人にやさしい公共交通	お客様からのお褒め・苦情・要望の件数	平成 32 年度までに、お褒めの件数を、平成 26 年度から 5%増加 苦情・要望の件数を、平成 26 年度から 5%減少させる	
(4)お客様のニーズに応じた取り組み (10)収益力の向上	乗車人員	平成 32 年度までに、乗車人員を、改善前見込から 1%増加させる	平成 32 年度までに、乗車人員を、平成 26 年度から 3%増加させる
(6)総合交通体系における取り組み	地域密着型バス路線のキロあたり乗車人員	平成 32 年度までに、地域密着型バス路線のキロあたり乗車人員を、平成 26 年度から 5%増加させる	—
	エコファミリー制度利用件数	平成 32 年度までに、エコファミリー制度利用件数を、平成 26 年度から 2%増加させる	
(8)環境にやさしい公共交通	最終エネルギー消費量	神戸市地球温暖化防止実行計画に基づき、平成 32 年度までに、最終エネルギー消費量を平成 26 年度から 4%削減する	
(9)地域との協働	エコショッピング制度参加人数	平成 32 年度までに、エコショッピング制度参加人数を、平成 26 年度から 10%増加させる	
(10)収益力の向上	附帯事業収入	平成 32 年度までに、広告事業や駅ナカビジネスなどの附帯事業収入を、平成 26 年度から 3%増加させる	
(11)経営の効率化	運行経費	平成 32 年度までに、市バス・地下鉄、それぞれで運行経費を、改善前見込みから 5 億円改善させる	

## 6 計画実施の効果

### 〔自動車事業〕

#### (1) 改善前収支見通し

(単位：億円)

年 度	H26 (決算)	H27 (予算)	H28	H29	H30	H31	H32
収益的収入	115	113	109	109	108	108	107
収益的支出	153	116	113	112	111	110	112
純損益	△38	△3	△4	△3	△3	△3	△5
累積損益	5	2	△1	△4	△7	△10	△15
累積資金過不足額	△12	△17	△24	△33	△36	△41	△45

#### (2) 財政目標

単年度黒字の確保と累積資金不足額の縮小

(目標額) 平成 28 年度～32 年度の収支改善額累計 21 億円

#### (3) 収支改善額

(単位：億円)

年 度	H28	H29	H30	H31	H32
経営の効率化	2.3	3.0	3.1	4.7	4.7
収益力の向上	0.2	0.5	0.7	0.9	1.1
単年度改善額累計	2.5	3.5	3.8	5.6	5.8
H28～32 年度改善額累計	21				

#### (4) 改善後収支見通し

(単位：億円)

年 度	H26 (決算)	H27 (予算)	H28	H29	H30	H31	H32
収益的収入	115	113	110	109	109	108	107
収益的支出	153	116	111	109	108	106	107
純損益	△38	△3	△1	—	1	2	—
累積損益	5	2	1	2	3	4	4
累積資金過不足額	△12	△17	△17	△20	△19	△19	△19

※平成 26 年度決算の累積損益は資本剰余金処分後の数値



〔高速鉄道事業〕

(1) 改善前収支見通し

(単位：億円)

年 度	H26 (決算)	H27 (予算)	H28	H29	H30	H31	H32
収益的収入	249	252	252	249	242	239	237
収益的支出	300	248	240	237	238	238	243
純損益	△51	4	12	11	5	1	△7
累積損益	△826	△822	△810	△799	△794	△793	△800
累積資金過不足額	△49	△32	△22	△7	—	1	1
海岸線ランニング収支	△4.8	△7.4	△6.7	△5.3	△4.8	△4.6	△4.8

(2) 財政目標

累積欠損金の縮減と海岸線ランニング収支均衡に向けた収支改善

(目標額) 平成 28 年度～32 年度の累積欠損金縮減額累計 17 億円

(3) 収支改善額 (累積欠損金縮減額)

(単位：億円)

年 度	H28	H29	H30	H31	H32
経営の効率化	1.0	1.9	2.9	3.9	4.7
収益力の向上	0.1	0.3	0.4	0.5	1.7
単年度改善額累計	1.1	2.2	3.3	4.4	6.4
H28～32 年度改善額累計	17				

(4) 改善後収支見通し

(単位：億円)

年 度	H26 (決算)	H27 (予算)	H28	H29	H30	H31	H32
収益的収入	249	252	252	249	243	240	239
収益的支出	300	248	239	235	235	234	239
純損益	△51	4	13	14	8	5	—
累積損益	△826	△822	△809	△795	△787	△782	△782
累積資金過不足額	△49	△32	△21	△4	3	9	15
海岸線ランニング収支	△4.8	△7.4	△6.5	△4.9	△4.2	△3.8	△3.8

※平成 26 年度決算の累積損益は資本剰余金処分後の数値

## 用語解説

あ	い	<small>イコカ</small> ICOCA	JR 西日本がサービスを提供する、きっぷ機能を有する交通系 IC カード。近畿圏では公営交通や私鉄が加盟する「スルッと KANSAI 協議会」がサービスを提供する交通系 IC カード「PiTaPa (ピタパ)」がある。
	う	運輸安全マネジメント	ヒューマンエラーによる事故多発を受け創設された制度で、運輸事業者が、トップから現場まで一丸となり「PDCA サイクル」により安全管理体制を構築して継続的に取組むとともに、事業者が構築した安全管理体制を国が評価する「運輸安全マネジメント評価」の実施により、運輸事業者における輸送安全性の確保と継続的な向上を図るもの。
	え	営業係数	市バス等の経営状況を表す指標であり、100 円の収入を得るために、どれだけ費用が必要かを示す。数値が大きいほど同じ収入を得るのに多くの費用がかかることを表しており、100 を超えると赤字となる。 (算式) 営業係数 = 営業費用 ÷ 営業収入 × 100
		駅ナカビジネス	駅構内の土地に商業施設などを誘致し、賃料収入や乗客増につなげる事業の総称。
		エコショッピング制度	お出かけ時のマイカー利用を公共交通利用へと転換し、環境負荷の軽減を図る仕組みとして神戸市交通局が実施している制度。実施期間中に地下鉄等に乗って対象店舗・対象施設を訪れ利用する場合、特別な優待サービスが受けられる。
		エコファミリー制度	神戸市営バス・地下鉄などで、土曜・日曜・祝日、夏休み、年末年始に、大人 1 人につき同伴する小学生以下 2 人まで市バス・地下鉄等の料金が無料になる制度。
		<small>エスエヌエス</small> SNS (ソーシャル・ネットワークング・サービス)	Social Networking Service の略。登録された利用者同士が交流できる Web サイトの会員制サービスの総称。
		沿線プロジェクト	市街地西部 (兵庫・長田区) 地域の活性化や地下鉄海岸線の乗客増に向け神戸市が実施しているプロジェクト。平成 26 年度からは「地下鉄海岸線・市街地西部活性化プロジェクト」として幅広い視点や発想から効果的な活性化策を創出するため、民間事業者から事業提案を募集し、採択したものを市が支援する官民一体の取り組みが行われている。
	お	オストメイト対応トイレ	人工肛門や人工膀胱 (ぼうこう) 保有する方 (オストメイト) が排せつ物等の処理をしやすい機能を備えたトイレ。
		<small>オーディー</small> O D 調査	人などが移動する起点 (Origin) と終点 (Destination) を一体的に把握する交通量調査のこと。バスや鉄道においては、乗客の乗降に加え、その属性、交通の目的、利用区分 (券種等)、前後の移動状況などを調査することで、現状分析や計画策定の基礎資料とされている。

か	か	改善型地方公営企業	外部委託など民間的経営手法を積極的に導入するなどしつつ、「企業の経済性」を発揮するとともに、本来の目的である「公共の福祉を増進」するように、地方公営企業制度を基本的に維持しつつ、これまで以上の経営健全化を目指すものをいう。
	く	グッドドライバー賞	自動車運転手の意識向上と他のドライバーの手本とするため、優秀なベスト 10 ドライバーを選出し顕彰する制度。
	け	経営健全化団体	「地方公共団体の財政の健全化に関する法律(地方財政健全化法)」に基づき、資金不足比率(資金の不足額を事業規模で除したもので企業の経営状況を示す指標の1つ)が健全化基準(20%)以上となった団体。
		<sup>ケムズ</sup> KEMS(神戸環境マネジメントシステム)	「神戸環境マネジメントシステム」(Kobe Environmental Management System)の略称。神戸市、兵庫県、地元経済団体・企業が協働で開発した環境マネジメントシステムであり、事業活動によって生じる環境負荷を低減し、継続的に環境を改善していく仕組み。
	こ	交通局沿線 NAVI	市営地下鉄・市バス沿線の様々なイベントや催し、おすすめスポット、回遊ルートなどを紹介する沿線情報発信サイト。
		交通系 IC カードの全国相互利用	「Suica(スイカ)」「PASMO(パスモ)」「PiTaPa(ピタパ)」など対象となる交通系 IC カードのいずれか1枚を持てば、様々な地域で本サービスに対応した鉄道やバスを利用できるサービス。
		交通不便地域	市街地において一定の距離内に鉄道駅及びバス停が存在しない地域。
		神戸創生戦略(地方版総合戦略)(計画期間:27~31年度)	「まち・ひと・しごと創生法」の制定(平成26年11月)等を受け、本市が策定した「神戸人口ビジョン(地方人口ビジョン)」を踏まえ、人口減少に対応する今後5か年の具体的な事業とその数値目標などを設定したもの(計画期間:平成27~31年度)。
		コンプライアンス	一般的に、企業などの組織体が法などの社会規範や倫理を遵守し、健全で公正・公平な事業活動を行うこと。神戸市においては、法令等と職務執行・倫理の基本原則を遵守することとされている。
	さ	さ	最終エネルギー消費量
し		シティー・ループ	神戸交通振興(株)が運行している北野町・旧居留地・南京町・メリケンパークなど神戸の観光スポットを巡るレトロな外観の循環バス。
		市バス営業所の管理委託	道路運送法第35条に基づき民間事業者に市バスの運転・運行管理・整備管理を一体的に委託するもの。



		市バス乗継割引制度	市バスから市バスを1乗車目の降車から2乗車目の降車まで60分以内に乗り継いだ場合に、2乗車目の料金を上限210円（小児・敬老は上限110円）割引する制度（平成26年4月～）。
		市民モニター制度	市民の方にバスや鉄道にご乗車いただき、チェック項目の採点やご意見をいただき、運行の改善に活かしていく制度。
		職員提案制度	交通局の事務事業に関する職員の発明、考案、改善、企画等の提案を奨励し、職員の士気の高揚と能率の向上を図るため、職員のからの提案を募集、表彰する制度。
た	た	大容量蓄電池	大量の電力を蓄えておくための装置。海岸線では、津波等による浸水被害が予想される区間で乗客を迅速に避難させるため、災害等による停電時に駅間で停車した列車を次駅まで走行させるために設置する。
	ち	地域密着型バス	高齢者等の利便性向上のため、従来大型バスでは運行ができなかった地域において、小・中型バスにより昼間時間帯を中心に運行し、区役所・病院・商店街等を結ぶ路線（平成12年～）。
	て	デジタルサイネージ	電子看板。ディスプレイに映像や情報を表示する広告媒体。
	と	ドライブレコーダー	車両の走行状況を常時記録し、急発進・急停車など車両に大きな衝撃が加わった際に、その運行データ（時刻、位置、前方映像、加速度、ウィンカー操作、ブレーキ操作等）を記録できる車載カメラ装置。映像や各種センサーを解析し、事故状況等の把握をするもの。
な	な	南海トラフ地震	南海トラフ（駿河湾から遠州灘、熊野灘、紀伊半島の南側の海域及び土佐湾を経て日向灘沖までのフィリピン海プレート及びユーラシアプレートが接する海底の溝状の地形を形成する区域）及びその周辺の地域における地殻の境界を震源とする大規模な地震。
は	は	ハイブリッドバス	複数の動力源を有するバスのこと。一般に、エンジンと電気モーターの2つの動力源を持つ電気式ハイブリッドバスを指す。
		ハートフルベンチ	地域の方々からのお申し出により1口5千円からベンチの寄付を募集する事業。「ふるさと納税」として税の優遇措置を受けることが可能。
	ひ	ピクトグラム	何らかの情報や注意を示すために表示される視覚記号（サイン）の一つ。言語に制約されずに内容の伝達を直感的に行う目的で使用されている。
		ヒヤリ・ハット	ヒヤリとしたり、ハッとするなど、結果として事故には至らなかったものの、事故に直結してもおかしくない危険な事例のこと。
	ふ	福祉乗車制度	市（保健福祉局等）が、市内在住の障害のある方や母子世帯の方などに対して、社会参加の促進と移動支援を図るため、対象区間について無料でご利用いただける福祉バスを交付する制度。





ほ	ホームドア	駅のプラットホームからの転落や列車との接触事故防止等のため、プラットホームの線路に面する部分に設置する可動式の開口部を持った仕切り。	
ま	ま	まちの案内サイン見直しプロジェクト	デザイン都市・神戸の一環として、市で設置しているまちの案内サインを利用者にとって分かりやすくするための取り組み。
	め	<small>メガジュール</small> MJ	ジュール（記号：J）はエネルギー、仕事、熱量、電力量の単位であり、メガジュール（記号：MJ）は、ジュールの $10^6 = 1,000,000$ 倍の大きさを持つエネルギーの単位である。
	も	モビリティ・マネジメント	通勤経路等に対して公共交通機関等に関する情報を提供することで、公共交通利用への転換を自発的に促す施策のこと。
や	ゆ	有責事故	事故の発生原因が、市バス・地下鉄の運行に起因する事故のこと。
ら	る	累積欠損金	営業活動の結果生じた欠損金（赤字）のうち、前年度から繰り越した利益などで処理できなかったものが累積したもの。
		累積資金不足額	累積された資金の不足額。
わ	わ	ワンマン運転化	地下鉄、バスにおいて車掌が乗務せず、運転士のみで行う運行方法に切り換えること。