

## 令和3年度 青森市自動車運送事業経営戦略フォローアップ～取組について～

施策	区分	内容	R3実績	今後の取組方針	R4 主な取組
1 安心で信頼のあるサービスの提供	(1) 安全運行の推進	<p>交通事業者の最大の使命である輸送の安全確保に向けて、お客様が安心して目的地まで移動できるように、下記事項に取り組み、安全運転の徹底を図ります。</p> <p>①安全運転マネジメントの強化 ②エコドライブの推進 ③運転研修の充実</p>	<p>①安全運転マネジメントの強化 ○運輸マネジメント委員会を年3回開催し、事故やヒヤリハット事例の情報共有や分析による事故防止対策の検討等を行い、安全対策の強化に努めました。 ○健康起因に係る事故防止を図るため、保健師による生活習慣病対策や禁煙の指導を行うなど、乗務員の健康管理に努めました。 ○新型コロナウイルス感染症感染拡大防止を図るため、産業医によるワクチン接種の勧奨や出勤点呼時の検温実施等、感染防止対策を徹底しました。</p> <p>②エコドライブの推進 ○ふんわりアクセルによる緩やかな発進など、ゆとりある安全運転を实践する「エコDE安心ドライブ」を推進するため、エコドライブ強化月間（8月）を実施したほか、日常的な乗務指導等を行いました。</p> <p>③運転研修の充実 ○令和2年11月に導入したドライブレコーダーを活用し、実際の映像による乗務員研修や乗務指導を実施するなど、運転研修の充実に努めました。</p>	<p>①安全運転マネジメントの強化 ○ドライブレコーダーの映像等を活用し、安全運転マネジメントを更に強化します。 ○全国的に、疾病により事業用自動車の運転を継続できなくなる事例が増加していることから、健康起因事故を防止するための取組を強化します。 ○引き続き、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策を徹底します。</p> <p>②エコドライブの推進 ○ドライブレコーダーの映像等も活用しながら、引き続き「エコDE安心ドライブ」の推進に取り組みます。</p> <p>③運転研修の充実 ○実際の映像等を使用した研修を実施し、乗務員の安全意識の向上等が図られたことから、引き続き、ドライブレコーダーを活用した運転研修の充実に努めます。</p>	<p>①安全運転マネジメントの強化 <b>○【拡充】安全運転マネジメントの強化</b> 運輸マネジメント委員会（年3回開催）において、ドライブレコーダーに記録された実際の事故等の映像等を活用し、事故原因の分析及び事故防止対策の検討等を行い、安全対策の強化を図ります。 <b>○【新規】脳血管疾患検査料助成の実施</b> 乗務員の脳血管疾患に関する健康管理のため、検査費用を助成し、必要な検査や治療につなげることにより、健康起因事故の防止を図ります。 ○感染症拡大防止対策の徹底</p> <p>②エコドライブの推進 ○「エコDE安心ドライブ」の推進</p> <p>③運転研修の充実 ○ドライブレコーダーを活用した運転研修の充実</p>
	(2) バリアフリー化の推進	<p>高齢化やノーマライゼーションの進展にあわせ、バスの乗降に不安を抱えている高齢者や障がいのある方などが、安全・安心にご利用できるように、以下の事項に取り組み、ハード・ソフト一体となったバリアフリー化をより一層推進します。</p> <p>①ノンステップバスの拡充 ②車椅子対応の向上 ③サービス介助知識等の習得</p>	<p>①ノンステップバスの拡充 ○バスの乗降に不安を抱えている方が、より利用しやすいよう、車両更新にあたって、ノンステップバス11台を導入しました。 ※低床バス導入割合：83.6%</p> <p>②車椅子対応の向上 ○車椅子対応の向上を図るため、スキルアップ研修を実施するとともに、支援団体と意見交換等を行いました。</p> <p>③サービス介助知識等の習得 ○高齢者や障がいのある方がより安全・安心にご利用できるように、乗務指導担当職員2名がサービス介助士の資格を取得し、おもてなしの心と実践的な介助技術の指導を行う体制を整備しました。</p>	<p>①ノンステップバスの拡充 ○バスの乗降に不安を抱えている方が、全ての車両で利用しやすいよう、ノンステップバス導入の拡充を図ります。</p> <p>②車椅子対応の向上 ○引き続き、関係者との意見交換等を行いながら、車椅子対応の向上を図ります。</p> <p>③サービス介助知識等の習得 ○おもてなしの心と実践的な介助技術を習得した乗務員の育成に取り組みます。</p>	<p>①ノンステップバスの拡充 ○ノンステップバスの拡充（11台導入予定） ※低床バス導入割合：91.4%</p> <p>②車椅子対応の向上 ○引き続きこれまでの取組を実施するほか、新型コロナウイルス感染症収束後、障がいのある方が参加した研修の実施を検討します。</p> <p>③サービス介助知識等の習得 ○サービス介助士の資格を習得した職員の指導により、介助等の専門知識を習得した乗務員等の育成を推進します。</p>

## 令和3年度 青森市自動車運送事業経営戦略フォローアップ～取組について～

施策	区分	内容	R3実績	今後の取組方針	R4 主な取組
1 安心で信頼のあるサービスの提供	(3) 危機管理対応の強化	新型コロナウイルス感染症をはじめ、地震、風水害などの自然災害、テロや悪質・危険運転などによる事件・事故の発生など、リスクの多様化に対応し、乗客・乗務員の安全確保と、公共交通機関としての事業継続を図るため、以下の事項に取り組み、危機管理対策の強化を図ります。 ①事故・交通トラブル発生時の安全確保 ②災害時の対応強化 ③非常時の対応強化	①事故・交通トラブル発生時の安全確保 市営バス全車両にドライブレコーダーを導入し車内の防犯性を高めるとともに、乗務員マニュアルの見直しを行ったほか、救命救急講習会への参加などを行いました。 ②災害時の対応強化 改めて、地震・風水害時の対応や連絡体制を見直したほか、災害時対応の訓練や研修等を実施し、災害時への備えを行いました。 ③非常時の対応強化 新型コロナウイルス感染症感染拡大を受け、感染症等非常時の対応や連絡体制を再構築したほか、テロ対策の訓練に参加するなど、非常時への備えを行いました。	①事故・交通トラブル発生時の安全確保 ○引き続き、ドライブレコーダーを活用した車内の防犯性向上に取り組むなど、事故・交通トラブル発生時の安全確保に努めます。 ②災害時の対応強化 ③非常時の対応強化 ○新型コロナウイルス感染症をはじめ、近年激甚化している地震、風水害などの自然災害、降雪による災害、テロや悪質・危険運転などのリスクの多様化に対応するため、危機管理体制の強化を図ります。	①事故・交通トラブル発生時の安全確保 ○引き続き、ドライブレコーダーを活用して車内の防犯性向上などに取り組めます。 ②災害時の対応強化 ③非常時の対応強化 <b>○危機管理マニュアルの改訂</b> <b>○【新規】浸水対策訓練の実施</b> 大雨で野内川が増水したことによる東部営業所への浸水発生を想定し、バス車両の避難等の訓練を実施します。 ○テロ対策訓練やバスジャック訓練への参加
	(4) 定時性の確保	季節等による交通環境の変化に対応し、信頼できる公共交通機関としての役割を果たせるよう、以下の事項に取り組み、定時性の確保に努めます。 ①雪国あおもりのダイヤ編成 ②遅延運行の改善 ③交通関係機関との連携	①雪国あおもりのダイヤ編成 ○雪国としての地域特性を踏まえた冬ダイヤの設定など、季節毎の環境変化に対応した「2シーズン制(夏・冬)ダイヤ」を実施しました。 ※夏ダイヤ：137ダイヤ、871便、冬ダイヤ：146ダイヤ、882便 ②遅延運行の改善 ○遅延便に係る運行を検証し、見直しを行いました。 ③交通関係機関との連携 ○バス路線の除排雪の充実を促進するため、道路管理者等に対し降雪状況の情報提供体制等について、交通関係機関との連携を強化しました。	①雪国あおもりのダイヤ編成 ②遅延運行の改善 ○遅延などのデータ分析・検証・見直しを行ったうえでダイヤを編成し、定時性の確保に努めます。 ③交通関係機関との連携 ○昨シーズンの記録的降雪を踏まえ、特に冬期間における定時性の確保に向け、交通関係機関と連携して取り組みます。	①雪国あおもりのダイヤ編成 ②遅延運行の改善 ○引き続き、遅延などのデータ分析・検証を行いながら、昨年度と同様の運行規模で2シーズン制ダイヤを実施するなど、定時性の確保に努めます。 ※夏ダイヤ：137ダイヤ、871便 冬ダイヤ：146ダイヤ、882便 ③交通関係機関との連携 ○道路管理者と連携して、冬期間、スタック等により走行不能となったバスを救出する体制を構築するなど、交通関係機関との連携により、運行体制や定時性の確保に努めます。
	(5) バス待ち・乗車環境の向上	お客様がより快適な環境で安心してバスを利用できるよう、バス待ち・乗車環境の向上を図るため、以下の事項に取り組み、これまで以上に利用しやすい環境整備に努めます。 ①バス待ち環境の整備 ②接遇マナーの向上	①バス待ち環境の整備 ○お客様を風や雨雪から守るためのバス待合所等の整備を行いました。 ※バス待合所整備(沖館仲通り) バス停標識整備(幸畑団地) ②接遇マナーの向上 乗務員研修や苦情発生時において、ドライブレコーダーの映像を活用した指導を行うなど、接遇向上に努めました。	①バス待ち環境の整備 ○引き続き、バス待合所の改築等を進めるほか、新たに、デジタル技術を活用したバス待ち環境整備を進めます。 ②接遇マナーの向上 乗務員研修や苦情発生時において、ドライブレコーダーの映像を活用した指導を行うなど、接遇向上に努めます。	①バス待ち環境の整備 ○バス待合所等の整備 ※バス待合所整備(岡造道1丁目) バス停留所整備(新城駅前) <b>○【新規】デジタルサイネージの設置</b> 市役所本庁舎、駅前庁舎及び青森駅前発売所にバスの発車時刻や遅延等の情報を表示するデジタルサイネージを設置し、市庁舎利用者や観光客等のバス待ち環境の向上を図ります。 ②接遇マナーの向上 乗務員研修や苦情発生時において、ドライブレコーダーの映像を活用した指導を強化し、接遇マナーの向上に取り組めます。

## 令和3年度 青森市自動車運送事業経営戦略フォローアップ～取組について～

施策	区分	内容	R3実績	今後の取組方針	R4 主な取組
2 ニーズに対応したサービスの提供	(1) 利用状況に応じたダイヤ編成	お客様の利用状況や多様なニーズの把握に努め、より利便性が高く効率的な運行を実施するため、以下の事項に取り組み、運行の適正化を図ります。 ①通勤・通学ダイヤの強化 ②買い物・通院ダイヤの強化 ③観光・レジャーへの対応強化 ④交通結節点等との連携強化	①通勤・通学ダイヤの強化 ②買い物・通院ダイヤの強化 ③観光・レジャーへの対応強化 ○通学ダイヤについて、市内高校に利用状況や希望を調査するなど、潜在的なニーズの把握に努めました。 ④交通結節点等との連携強化 ○青森駅西口駅前広場の整備に合わせ、路線やダイヤ見直しについての検討を開始しました。	①通勤・通学のダイヤ強化 ②買い物・通院ダイヤの強化 ③観光・レジャーへの対応強化 ○運行効率と利便性の向上を図るため、新型コロナウイルス感染症の状況等の環境変化を見据えながら、お客様の利用状況や多様なニーズの把握に努めます。 ④交通結節点等との連携強化 ○青森駅西口駅前広場が令和5年3月下旬から供用開始されることを踏まえ、西口駅前広場の交通ターミナル機能を活かしたダイヤ編成を検討します。	①通勤・通学のダイヤ強化 ②買い物・通院ダイヤの強化 ③観光・レジャーへの対応強化 ○引き続き、通勤・通学ダイヤや通院ダイヤについて、利用動向の調査を実施するなどニーズの把握に努めます。 ④交通結節点等との連携強化 <b>○【新規】青森駅西口駅前広場への乗り入れ</b> 青森駅西口駅前広場の交通ターミナル機能を活かし、北部方面・西部方面の利便性の高いダイヤを編成します。 ※令和5年夏ダイヤから実施予定
	(2) ICTを活用したサービス向上	情報通信技術の進展等に伴い、交通サービスへの活用が活発化しており、お客様がより安心して、便利にバスを利用できるよう、以下の事項に取り組み、情報通信技術の活用によるサービスの利便向上を図ります。 ①キャッシュレス化の推進 ②運行情報の充実 ③情報のオープン化	①キャッシュレス化の推進 ○新型コロナウイルス感染症予防対策と収束後の観光需要回復に向けた受入環境整備として、令和4年3月に、市営バス・市バス・ねぶたん号の全路線に地域連携ICカード「AOPASS」を導入し、サービスを開始しました。 ②運行情報の充実 ○web時刻表や経路検索サービスの提供等、インターネット等を通じた運行情報の充実を図りました。 ③情報のオープン化 ○インターネット等の経路検索サービスを通じた情報提供に対応し、国の「標準的なバス情報フォーマット（GTFS）」による時刻表等の運行情報のオープン化を進め、地域公共交通の利便性向上を図りました。	①キャッシュレス化の推進 ○新型コロナウイルス感染症予防対策等のため、「AOPASS」の普及促進を図ることにより、車内におけるキャッシュレス化を推進します。 ②運行情報の充実 ○ICT（情報通信技術）の進展に伴い、デジタル技術を活用した運行情報の更なる充実を図るため、新たな取組を実施します。 ③情報のオープン化 ○地域公共交通の更なる利便性向上を図るため、オープン化する運行情報を拡充します。	①キャッシュレス化の推進 ○ホームページ、広報あおり等のほか、イベントへの参加等様々な機会を通じ、「AOPASS」の普及促進を図ります。 ②運行情報の充実 <b>○【新規】バスロケーションシステムの導入</b> バス利用者の利便性向上を図るため、スマートフォン等を使用して乗車予定のバスの位置や遅延などの運行状況がリアルタイムで把握できるバスロケーションシステムを導入します。 ※令和4年12月5日 試験運用開始 令和5年3月下旬 本格運用開始（予定） ③情報のオープン化 <b>○【拡充】バスロケーションデータのオープン化</b> バスロケーションシステムのデータを活用し、新たにバスの位置や遅延等のデータのオープン化に取り組みます。
	(3) 料金のあり方の検討	利用者の確保やサービス向上に向け、利用に応じてポイントを付与する新たなサービスの導入を進めるとともに、運賃制度の見直しなど、料金のあり方について検討します。 ①利用ポイント制の導入 ②運賃制度などの検討	①利用ポイント制の導入 ○地域連携ICカード「AOPASS」のサービス開始を契機に、利用促進等を図るため、新たな交通ポイント制度を導入しました。 ・乗れば乗るほどお得な交通ポイント（最大17%） ・学生の生活をサポートする交通ポイント（毎回20%） ②運賃制度などの検討 ○地域連携カード「AOPASS」のサービス開始を契機に、利用促進等を図るため、学期定期的新設等、多様なニーズに対応した新たなサービスを導入しました。 ・学期単位で購入できる「学期定期」の新設 ・定期券区間外を休日1回100円で利用できるサービス「エコ100」を各種学生定期にも拡充 ・市営バス、市バス、ねぶたん号共通の休日周遊券「AOPASSワンデーバス」「AOPASSツーデーバス」の新設	①利用ポイント制の導入 ○利用促進を図るため、引き続き「AOPASS」の交通ポイント制度を周知するための活動に取り組みます。 ②運賃制度などの検討 ○利用促進を図るため、引き続き「AOPASS」の新サービスを周知するための活動に取り組みむとともに、利用者のニーズに対応した運賃制度などの見直しについて、検討を進めます。	①利用ポイント制の導入 ○ホームページ、広報あおり等のほか、イベントへの参加等、様々な機会を通じ、「AOPASS」及び利用ポイント制度の周知を図ります。 ②運賃制度などの検討 ○「AOPASS」の利用状況や他事業者の動向等を調査するとともに、「AOPASS」の機能を活用したサービスの導入可能性について調査・検討を進めます。

## 令和3年度 青森市自動車運送事業経営戦略フォローアップ～取組について～

施策	区分	内容	R3実績	今後の取組方針	R4 主な取組
3 効率的で持続性のある経営基盤の構築	(1) 経費の抑制	厳しい経営環境を踏まえ、一層の経営効率化を図るため、以下の事項に取り組み、経費の抑制に努めます。 ①人件費の適正化 ②車両・施設管理マネジメントの推進 ③運行の効率化	①人件費の適正化 ○正職員の退職者不補充を継続するとともに、外部への委託運行を推進し、人件費の適正化に努めました。 ②車両・施設管理マネジメントの推進 ○中古車両による車両更新や新500円硬貨に対応した運賃箱の改修、「AOPASS」の導入に伴う運賃表示器や音声合成装置の更新等、中長期的な視点を踏まえながら、計画的な更新・改修などを行いました。 ③運行の効率化 ○利用動向を踏まえた効率的なダイヤ編成に努めるとともに、「エコDE安心ドライブ」の推進等により運送コストの抑制に努めました。	①人件費の適正化 ○厳しい経営環境を踏まえ、引き続き、人件費の適正化に努めるための取組を進めます。 ②車両・施設管理マネジメントの推進 ○引き続き、中長期的な視点を踏まえ、計画的に更新・改修等を行います。 ③運行の効率化 ○青森駅西口駅前広場の供用開始に合わせ、効率的なダイヤ編成に向けた見直しを行うなど、運行の効率化に向けた取組を進めます。	①人件費の適正化 ○正職員の退職者不補充を継続するとともに、委託運行を推進します。 ②車両・施設管理マネジメントの推進 ○中古車両による車両更新等、中長期的な視点を踏まえ、計画的に更新・改修等を行います。 ③運行の効率化 ○青森駅西口駅前広場の供用開始に合わせ、西口駅前広場のターミナル機能を活用し、効率的なダイヤ編成に取り組みます。
	(2) 広告事業等の強化	安定した収入の確保を図るため、以下の事項に取り組み、広告収入などの運送収益以外の収入の増加を図ります。 ①広告事業の強化 ②保有資産の有効活用	①広告事業の強化 ○新型コロナウイルス感染症感染防止対策に十分留意したうえで、広告営業活動を行ったほか、「AOPASS」の導入に伴い、新たな広告媒体の活用に向けた検討を進めました。また、Instagramにおいて広告掲出者のPRを行うなど、広告掲出者の満足度を高めるための取組を実施しました。 ②保有資産の有効活用 ○保有資産の利用状況を点検し、短期的な使用許可を行うなど有効活用に努めました。	①広告事業の強化 ○広告収入を確保するため、新たな広告媒体を活用した広告事業の実施に取り組みます。 ②保有資産の有効活用 ○引き続き、社会環境の変化等を注視しながら、資産の有効活用を図ります。	①広告事業の強化 ○ <b>【新規】運賃表示器及びデジタルサイネージを活用した広告事業の実施</b> 「AOPASS」のサービス開始に伴い更新した運賃表示器及びバスロケーションシステムの試験運用開始に合わせ導入したデジタルサイネージを活用し、来年度からの本格的な事業開始に向け、試験的に広告掲出を行います。 ②保有資産の有効活用 ○引き続き、保有資産の利用状況を点検し、資産の有効活用に取り組みます。
	(3) 民間活力の活用推進	公共交通の維持と効率的で持続性のある経営基盤の構築のために、民間活力の活用を推進します。 ①委託運行の推進 ②市バス等との連携	①委託運行の推進 将来の効率的で安定した運行体制の構築に向け、地域の民間交通事業者と連携し、委託運行を推進しました。 ※委託ダイヤ数 (夏) 20ダイヤ (冬) 28ダイヤ ②市バス等との連携 地域連携ICカード「AOPASS」の導入に際し、市営バス、市バス、ねぶたん号の全線で利用可能としたほか、新たに休日共通周遊券の販売を開始するなど、公共交通利用者の利便性が向上するよう努めました。	①委託運行の推進 引き続き、民間活力を活用して、効率的で安定した運行体制の構築を目指します。 ②市バス等との連携 市営バスが新たに導入する予定のバスロケーションシステムについて、市バスやねぶたん号と連携した運用について検討を進めます。	①委託運行の推進 引き続き、地域の民間交通事業者との連携により、委託運行を推進します。 ※委託ダイヤ数 (夏) 30ダイヤ (冬) 31ダイヤ ②市バス等との連携 今年度に本格運用を開始する予定のバスロケーションシステムについて、市バスやねぶたん号と連携した運用の実現可能性について、関係機関等と協議を行い、検討を進めます。
	(4) 人材確保の強化	全国的にバス運転乗務員等の人材不足が課題となっている中、安定した運行体制を維持していくため、以下の事項に取り組み、人材確保等の強化を図ります。 ①新たな雇用形態の実施 ②若年・女性人材の確保・育成	①新たな雇用形態の実施 会計年度任用職員の採用にあたり、パートタイムでの雇用を実施するなど、多様な雇用形態の実施に取り組みました。 ②若年・女性人材の確保・育成 新たな人材を確保し定着を図るため、女性休憩所の環境充実を図るなど、女性人材の確保・育成に取り組みました。	①新たな雇用形態の実施 ②若年・女性人材の確保・育成 全国的にバス乗務員等の人材不足が課題となっている中、安定した運行体制を維持していくため、引き続き、労働力の確保に向け検討を進めます。	①新たな雇用形態の実施 ②若年・女性人材の確保・育成 引き続き、女性や障がいのある方など多様な人材の勤務環境改善に取り組むとともに、国や他事業者等の動向を調査しながら、新たな雇用形態の実施や多様な人材の確保について、研究を進めます。

## 令和3年度 青森市自動車運送事業経営戦略フォローアップ～取組について～

施策	区分	内容	R3実績	今後の取組方針	R4 主な取組
4 市民に支えられる社会性の向上	(1) まちづくり施策との連携	<p>公営の交通事業者としての役割を踏まえ、市内の公共交通の大半を占めるバス事業者としての利点を活かしながら、以下の事項に取り組み、まちづくり施策との連携に努めます。</p> <p>①都市づくり施策との連携強化 ②観光・産業施策との連携強化 ③福祉・定住施策との連携強化 ④環境施策との連携強化</p>	<p>①都市づくり施策との連携強化 ○「立地適正化計画」や「地域公共交通網形成計画」等、都市づくりの方向性を連携した交通網の維持に取り組みました。</p> <p>②観光・産業施策との連携強化 ○「AOPASS」のサービス開始に合わせ、観光・産業施策と連携して、観光客の利便性を高めるための新たなサービスを実施しました。</p> <p>③福祉・定住施策との連携強化 ○「AOPASS」のサービス開始に合わせ、定住施策と連携して新たな学生サービスを実施したほか、福祉施策と連携したサービスの実施に向け検討を進めました。</p> <p>④環境施策との連携強化 ○地球温暖化の要因となっているCO2の排出抑制に寄与するため、公共交通の利用促進を図る「スマートムーブ」の取組など環境施策との連携強化を図りました。</p>	<p>①都市づくり施策との連携強化 ○引き続き、環境変化等を注視しながら、都市づくり施策との連携を強化し、公共交通の維持に努めます。</p> <p>②観光・産業施策との連携強化 ○引き続き、観光における公共交通の利便性を高める等、観光・産業施策との連携を強化しながら、取組の検討を進めます。</p> <p>③福祉・定住施策との連携強化 ○「AOPASS」の機能を活かし、福祉施策と連携したサービスの実施に向け取り組みます。</p> <p>④環境施策との連携強化 ○引き続き、環境施策との連携を強化し、公共交通の利用促進に向け取り組みます。</p>	<p>①都市づくり施策との連携強化 ○青森市の「地域公共交通網形成計画」の中間見直しで示される方向性に基き、都市づくり施策と連携した交通網の形成に取り組みます。</p> <p>②観光・産業施策との連携強化 ○「AOPASS」や今年度導入する予定のバスロケーションシステム等を活用した公共交通の利便性を高める等の取組について、関係機関等と協議を行いながら、検討を進めます。</p> <p>③福祉・定住施策との連携強化 ○「AOPASS」の交通ポイントをボランティアポイントの交換品にするなど、福祉施策と連携したサービスを実施します。</p> <p>④環境施策との連携強化 ○引き続き、スマートムーブなど環境施策と連携した取組を実施します。</p>
	(2) 利用者ニーズの把握・喚起	<p>お客様に便利で利用しやすいサービスを提供するため、以下の事項に取り組み、利用者ニーズの把握・喚起に努めます。</p> <p>①広聴機会の創出 ②要望・意見対応の強化 ③効果的な情報発信</p>	<p>①広聴機会の創出 ○企業関係者やモニター等から意見を聴取し、ニーズの把握に努めました。</p> <p>②要望・意見対応の強化 ○お客様から寄せられた要望や意見について、新たにドライブレコーダーを活用した原因の調査や改善策の検討を行うなど、対応の強化に努めました。</p> <p>③効果的な情報発信 ○ホームページやSNS等、ICT（情報通信技術）を活用し、効果的な情報発信に努めました。</p>	<p>①広聴機会の創出 ○新型コロナウイルス感染症の感染動向を注視しながら、新たな広聴機会を創出して、ニーズの把握に努めます。</p> <p>②要望・意見対応の強化 ○引き続き、改善度や満足度の強化が図られるよう取組を進めます。</p> <p>③効果的な情報発信 ○新たな情報発信の手法を検討しながら、引き続き、効果的な情報発信に取り組みます。</p>	<p>①広聴機会の創出 ○「AOPASS」のサービス開始や学期定期的の新設に合わせ市内高校やイベント等でのアンケート調査やバス利用者調査を実施します。</p> <p>②要望・意見対応の強化 ○ドライブレコーダーを活用した対応とともに、遅延などの問い合わせの対応に、新たに導入するバスロケーションシステムを活用するなど、ICTを活用した対応の強化に取り組みます。</p> <p>③効果的な情報発信 ○新たにアオモライブによる情報発信を実施するなど、多様な媒体を活用し、効果的な情報発信に取り組みます。</p>
	(3) モビリティマネジメントの推進	<p>厳しい経営状況にある市営バスが、継続して「市民の足」としての役割を担っていくためには、一人でも多くのお客様に市営バスを利用していただくことが必要であることから、以下の事項に取り組み、自家用車からバス利用への自発的な行動変化を促すモビリティマネジメントを推進します。</p> <p>①学校教育との連携 ②企業等との連携 ③市営バスへの愛着醸成</p>	<p>①学校教育との連携 市内高校においてバスの乗り方教室を実施するなど、学校教育と連携したバス利用の意識醸成に取り組みました。</p> <p>②企業等との連携 「AOPASS」の導入時や広告営業時に意見を伺うなど、企業等と連携したバス利用の意識醸成に努めました。</p> <p>③市営バスへの愛着醸成 障がいのある方や保育園児に、実際のバスを使用した乗り方教室を実施するなど、市営バスへの愛着醸成に取り組みました。</p>	<p>①学校教育との連携 市内小・中学校の協力によりイベントを開催するなど、学校教育との連携を強化した取組を進めます。</p> <p>②企業等との連携 引き続き、企業等と連携した職場等のモビリティマネジメントの普及に努めます。</p> <p>③市営バスへの愛着醸成 より一層市民に親しまれる市営バスとなるよう、イベント等を通じて市営バスへの愛着醸成に努めます。</p>	<p>①学校教育との連携 <b>○【新規】バスロケーションシステムワークショップの開催</b> 市内小学生にバスロケーションシステムに実際に使用するGPS車載器の製作を行うワークショップを開催し、学びの機会を通じバス利用の意識醸成に取り組みます。</p> <p>②企業等との連携 引き続き、様々な機会を創出し、企業等を連携したバス利用の意識醸成に取り組みます。</p> <p>③市営バスへの愛着醸成 ○県、市、放送局等から成るコンソーシアムが実施する「ジョブキッズあもり」に参加し、市営バスの就業体験を実施するなど、様々な機会を通じ市営バスへの愛着醸成に向け取り組みます。</p>