

平成 2 1 年度

川崎市交通局上平間営業所管理委託評価報告書

平成 2 2 年 5 月

川崎市交通局上平間営業所の管理委託に係る評価委員会

目 次

管理の受委託の概要	
1	経過 1
2	意義 1
3	現状 1
評価委員会の設置目的 1	
評価指標の設定について 2	
評価の内容について	
1	評価対象期間 2
2	評価項目 2
3	評価方法 2
評価結果について	
1	安全運行に関する評価 5
2	サービス水準の確保・向上に関する評価 5
3	経済性に関する評価 6
4	評価結果のまとめ 6
まとめと今後について 6	
資料	
川崎市交通局営業所管理委託に係る評価委員会設置要綱 7	
川崎市交通局上平間営業所管理委託に係る評価委員会 委員名簿 8	
評価委員会経過 9	

管理の受委託の概要

1 経過

川崎市においては、平成17年度から平成21年度までの5カ年間で集中改革期間とする「川崎市バス事業ニュー・ステージプラン」に基づき、川崎市バス事業のなお一層の経営改善を図り、自立した経営を可能とする財務体質の確立を目指してきた。その一つの方法として、道路運送法第35条及び国土交通省自動車交通局長通達「一般乗合旅客自動車事業の管理の受委託（高速バス路線に係るものを除く。）について」に基づき、上平間営業所の業務について平成19年4月からその一部を、平成20年4月からその全部の委託を開始したところである。

時 期	路線数	委託キロ数	委託車両数
H.19.4.1	4 路線 (26 路線)	33.17 km (197.32 km)	33 両 (319 両)
H.20.4.1	9 路線 (26 路線)	78.10 km (198.99 km)	72 両 (319 両)

路線数の（ ）内は全路線数

委託キロ数の（ ）内は認可キロ数

委託車両数の（ ）内は在籍乗合バス車両数

2 意義

管理の受委託とは、川崎市が市バス事業の経営の全てを川崎市の名義で行い、第三者に対する経営上の責任を川崎市が負担しつつ、その営業所の管理を民間バス事業者に委託するものである。

受託事業者は、市バスの車両、営業所施設、バス停留所施設等を使用し、現行の市バス運賃制度を用いて運行業務を行うことになる。

また、民営バス事業者のノウハウや低コスト水準を導入することにより運行サービス水準の維持・向上を図りながら、市バス事業におけるコスト削減を図るものである。

3 現状

営業所	受託事業者	受委託の期間
上平間営業所	臨港グリーンバス(株)	平成19年4月1日～平成24年3月31日

路線数	全路線数	委託キロ数	認可キロ数	委託車両数	在籍乗合バス 車 両 数
9 路線	26 路線	78.10 km	198.99 km	72 両	319 両

評価委員会の設置目的

上述した市バス上平間営業所の管理の受委託について、安全運行、サービス水準の確保・向上などの観点から、受託事業者の事業運営について評価を行うため、川崎市交通局上平間営業所の管理委託に係る評価委員会を設置した。

評価指標の設定について

評価にあたっては、コスト削減効果のみでなく、安全で快適なお客様サービスの提供が十分確保されているかを検証・評価するため、次の3つの観点を大きな柱とする評価指標を設定した。

- ・ 「安全運行」
- ・ 「サービス水準の確保・向上」
- ・ 「経済性」

評価の内容について

1 評価対象期間

受委託の期間のうち平成20年度における受委託を対象に行った。

2 評価項目

市バス事業に求められる「安全運行」、お客様サービスの維持・向上のための「サービス水準の確保・向上」、コスト削減等に関わる「経済性」を3本柱として、評価項目を設定した。

分類	項目	
安全運行	安全性	運転技術
		整備管理状況
		営業所の管理業務の実施状況
	安全管理体制	事故発生時
		緊急時等
教育・研修	教育及び研修の実施状況	
サービス水準の確保・向上	サービス水準の確保	サービス提供状況
	サービス水準の向上	サービス水準向上のための取組み
経済性	財政効果	委託費用
		経営改善の状況
		環境への配慮
	経営の安定性	経営指標の変化

3 評価方法

(1) 各種データや資料に基づく調査

次の項目について、各種の既往データや資料により、委託業務の実施状況を把握した。

・ 事故発生状況	・ 車両整備状況
・ 事故対応状況	・ 燃費
・ お客様アンケート調査結果	・ 緊急時の対応状況
・ 添乗調査集計結果	・ 教育・研修の実施状況
・ 苦情受付状況	・ 受託者の経営状況
・ 苦情対応状況	・ 光熱水使用量の状況

(2) 委員会による実地調査

各種データを補完するために、次の2種類の実地調査を行った。

添乗調査

ア 目的

評価委員が営業車両への添乗調査を覆面で行い、安全運行及びサービスの状況を直接把握して評価を行う。

イ 実施方法

(ア) 実施時期

平成21年11月14日～12月11日

(イ) 調査対象

委託営業所の担当路線を評価委員が無作為に抽出し、任意に乗車して実施。

(ウ) 調査項目

車内アナウンス、安全対策、アイドリングストップを中心にチェックを行なった。

営業所視察

ア 目的

営業所における運行管理、整備管理等の実施状況を視察するとともに、営業所の安全確保やサービス向上に関する取り組み状況等を受託事業者にヒアリングして評価を行う。

イ 実施方法

(ア) 実施日

平成21年12月10日

(イ) 視察項目

点呼状況、掲示物等の整理状況、整備工場の整理状況

(ウ) ヒアリング

営業所長及び所員

〔点呼状況の視察の様子〕



〔ヒアリングの様子〕



(3) 委員会による意見交換と合議

次の評価シートに基づき、評価委員全員による合議で、「優れている」「適正である」「改善を要す」「×問題がある」の4段階の区分で評価した。

分類	項目		細目(評価の視点)	項目評価	全体評価
安全 運 行	安 全 性	運 転 技 術	・安全な走行がなされているか ・お客様が安心して快適に乗車できる走行がなされているか		
		整 備 管 理 状 況	交通局が指定する整備がなされているか		
		営業所の管理業務の実施状況	適正に業務がなされているか		
	安全管理体制	事 故 発 生 時	連絡・処理体制は確立・維持されているか		
		緊 急 時 等	自然災害時等の体制は確立・維持されているか		
	教育・研修	教育及び研修の実施状況	・教育・研修の実施状況 ・事故惹起者や苦情対象者への指導が適正か		
サー ビス 水 準 の 確 保 ・ 向 上	サービス水準の確保	サービス提供状況	・運行ダイヤが守られているか ・接客サービスが適正になされているか ・苦情への対応方法が確立されているか		
	サービス水準の向上	サービス水準向上のための取組み	サービス水準の向上のための具体的な取組みがなされているか		
経 済 性	財 政 効 果	委 託 費 用	営業所経費の節減はどうか		
		経営改善の状況	経営改善の状況はどうか		
		環 境 へ の 配 慮	・燃費向上に対する取組みの状況はどうか ・光熱水費等の節減に対する取組みはどうか		
	経営の安定性	経営指標の変化	経営状況は安定しているか		

評価結果について

1 安全運行に関する評価

(1) 評価結果

項目	評価
安全性	
安全管理体制	
教育・研修	
全体評価	

(評価の区分) 優れている 適正である 改善を要す ×問題がある

(2) 評価コメント

整備管理状況、営業所の管理業務の実施状況、事故発生時や緊急時等の安全管理体制、教育・研修の実施について、いずれも「適正である」であった。

なお安全性に関連して、駅前広場において停止車両に接触する事故を複数回発生させていることは、いずれも重大なものではなかったとはいえ、安全な運行を確保するうえで留意すべき点であり、この場所を重点地区と位置づけ、より一層安全に配慮した丁寧で慎重な運転の実施が必要と考える。また、お客様からの苦情や今回行った添乗調査の結果等から、発進前の着席確認の実施が不十分な事例が見受けられることから、今後も引き続き、お客様の安全を第一に考え、車内転倒事故防止の観点から、発進前の着席確認の実施・指導の徹底が必要と考える。

2 サービス水準の確保・向上に関する評価

(1) 評価結果

項目	評価
サービス水準の確保	
サービス水準の向上	
全体評価	

(評価の区分) 優れている 適正である 改善を要す ×問題がある

(2) 評価コメント

安定的なダイヤ運行、苦情への対応状況、サービス水準向上のための取組みについて、いずれも「適正である」であった。

バス車内及び車外の清掃について、お客様への快適な乗車環境の提供を目的として、委託者から指示された以外の対策をも講じている点は、サービス水準の向上に積極的に努めていると評価できる。

しかし、お客様アンケートによると、上平間営業所においても、接客態度に関する指摘があり、添乗調査の結果にも乗降時のお客様へのお声がけが不十分な事例が見受けられる。また、非常に気分のよい接客を受けたという意見がある一方、接客がなっていないという意見も見受けられた。接客態度や言葉づかいに関して複数回指摘を受けている乗務員の存在は、上平間営業所のみならず市バス事業全般のサービス水準の維持・向上にとっての一つの障害として認識し、早急に改善すべき点である。

管理委託を行う目的は、コスト削減のみではなく、民間バス事業者のノウハウを活用した委託者自身のサービス向上をも期待している。このため、受託事業者においてはサービス水準の維持・向上に向けた、乗務員の教育・指導に関する更なる取組みが重要であり、むしろ直営営業所の手本となり、啓発を促すような存在となることを期待する。

3 経済性に関する評価

(1) 評価結果

項目	評価
財政効果	
経営の安定性	
全体評価	

(評価の区分) 優れている 適正である 改善を要す ×問題がある

(2) 評価コメント

経費の節減、経営改善の状況について、「優れている」であり、その他については「適正である」であった。なお、受委託の実施により、平成20年度は約4億円の経費節減効果を生み、さらに局全体で取り組んだ光熱水使用量の削減や燃費の向上が図られた。

また、受託事業者及びその属する企業集団の財務データを分析したところ、現時点(平成21年3月末時点)において業況は概ね良好であり、かつ財務内容にも特段の問題が無いものと評価した。

4 評価結果のまとめ

「安全運行」「サービス水準の確保・向上」「経済性」の観点から検証した結果、「安全運行」「サービス水準の確保・向上」ともに適正に行われていると評価できた。また、「経済性」については、受委託の効果として財政効果を発揮するとともに、受託事業者においては受委託を安定的に実施できる「経営の安定性」が確保されていると評価できた。

しかし、受託事業者においては、車内アナウンスの確実な実施と併せて、確実な発進前の着席確認の実施を徹底するなど、お客様の安全を最重要視した乗務員の教育・研修を交通局と連携し、実施することが望ましい。また、受託事業者は、委託者の手本となるような、民間のノウハウを活用した更なるサービス水準の向上を図りたい。

まとめと今後について

管理の受委託の運営状況について、「安全運行」「サービス水準の確保・向上」「経済性」の面から検証したところ、概ね適正に運営されているものと評価できる。

受託事業者においては、これらの評価結果を基に継続的な改善に努め、より安全で快適なバスサービスの提供に努める必要がある。

交通局は、今回の評価結果を受託者に通知し、改善すべき事項が速やかに改善されるよう要請し、その確実な実行を確認するとともに、受託事業者との連携を図り、市バス事業の運行サービス水準の維持・向上や一層のコスト削減に取り組んでいく必要がある。

なお、本委員会による評価は、平成22年度においても継続して実施するところであり、今後、委員会の運営にあたり、評価項目及び評価方法について改善を重ねる必要があると考えている。

川崎市交通局営業所管理委託に係る評価委員会設置要綱

(目的及び設置)

第1条 市バス営業所の管理委託について、その実施状況を的確に把握し、安全運行、サービス水準の確保・向上などの観点から受託事業者の事業運営について、評価を行うため、川崎市交通局営業所管理委託に係る評価委員会(以下「委員会」という。)を設置する。

(任務)

第2条 委員会の任務は次の各号に掲げる事項とする。

- (1) 管理委託業務の実施状況についての評価
- (2) 管理委託業務に関する改善事項等の提言
- (3) その他上記各号に付随する事項

(組織)

第3条 委員会は、学識経験者、市民の代表、市職員など10名以内の委員をもって組織し、交通局長が委嘱する。

(任期)

第4条 委員の任期は、委嘱の日から平成23年3月31日までとする。

(委員長)

第5条 委員会に委員長を置く。

- 2 委員長は委員の互選により選出し、副委員長は委員長の指名する委員とする。
- 3 委員長は会務を総理し、会議の議長となる。
- 4 委員長に事故があるとき、または委員長が欠けたときは、副委員長がその職務を代理する。

(会議)

第6条 委員会の会議は、委員長が招集し、その議長となる。

- 2 委員会は、委員の半数以上が出席しなければ開催することができない。
- 3 委員会の議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。
- 4 会議は、原則非公開とする。ただし、委員会の審議内容及び審議結果の公開を妨げるものではない。

(委員の責務)

第7条 委員は、職務上知り得た情報を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

(庶務)

第8条 委員会の庶務は交通局自動車部管理課において行う。

(雑則)

第9条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は委員長が定める。

附則

(施行期日)

- 1 この要綱は、平成21年8月12日から施行する。

(経過措置)

- 2 この要綱の施行後最初の委員会は、交通局長が招集する。

川崎市交通局上平間営業所管理委託に係る評価委員会 委員名簿

役職	氏 名	職 名 等	選出区分
委員長	オオタ カズヒロ 太田 和博	専修大学商学部教授	学識経験者
副委員長	スズキ フミヒコ 鈴木 文彦	交通ジャーナリスト	
委員	ノガミ ノブヤス 野上 信泰	公認会計士	
委員	オサダ ハツノ 長田 はつの	川崎市地域女性連絡協議会 理事	利用者代表
委員	ナカハラ タカコ 中原 和子	幸区町内会連合会（大宮町町内会副会長）	
委員	マツノ ジュンイチ 松野 順一	幸区町内会連合会 常任理事	
委員	オオムラ ケンイチ 大村 研一	総務局行財政改革室長	行政
委員	カネコ ヒロシ 金子 弘	まちづくり局計画部長	
委員	モリシタ カズコ 森下 和子	幸区役所副区長 区民協働推進部長兼務	
委員	ミシバ ノブオ 三柴 信雄	交通局企画管理部長	

（平成22年3月現在）

評価委員会経過

日程	内容
平成21年9月2日(水)	第1回委員会
	評価委員会立上げ 市バス事業・管理委託の概要説明 評価手法(案)の説明
平成21年11月13日(金)	第2回委員会
	評価項目(案)の検討 評価方法の検討 評価の実施
平成21年12月10日(木)	第3回委員会
	評価の実施 営業所の視察 受託者との面談
平成22年1月14日(木)	第4回委員会
	評価の実施
平成22年3月25日(木)	第5回委員会
	報告書(案)の検討 報告書のとりまとめ