

川崎市交通局営業所管理委託に係る年間評価シート

1. 基本事項

評価年月日：平成25年10月15日

対象営業所	上平間営業所（川崎市中原区上平間1140番地）	評価対象年度	平成24年度
受託事業者	名称：川崎鶴見臨港バス株式会社 代表者：取締役社長 宮沢 和徳 住所：川崎市川崎区中瀬3丁目21番6号	評価者	川崎市交通局営業所管理委託に係る評価委員会
委託期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日	所管課	交通局自動車部管理課

2. 委託内容

委託業務	運転業務、運行管理業務、整備管理業務、車両整備業務（川崎市が実施する車検業務及びエンジン分解整備業務を除く。）、施設管理業務、営業所管理業務（窓口業務、売上金管理業務等）及びこれらの業務に付随する一切の業務		
対象路線 (9路線)	●新城線 井田営業所前(井田病院)⇄上平間 ●神明町線 小杉駅前⇄川崎駅西口北 ●御幸線 小杉駅前⇄川崎駅西口北 ●小倉循環線 江川町⇄川崎駅西口(上平間) ●久地線 井田営業所前⇄向丘遊園駅東口	●宮内線 小杉駅前⇄中原駅前 ●等々力線 小杉駅前⇄溝口駅前 ●小向線 上平間⇄市宮埠頭 ●蟹ヶ谷線 小杉駅前⇄蟹ヶ谷	
委託キロ数	78.30km		
委託車両数	70両		

3. 評価

【評価結果:○優れている ○適正である △改善を必要とする ×問題がある】

分類	項目	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	○	○
		事故発生状況			
		静止物接触事故の発生状況			
		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			
		発進前の着席確認が実施されているか			
	整備管理業務の実施状況	交通局が指定する整備が適切になされているか			
		路上故障の発生状況			
	運行管理業務の実施状況	適正に運行管理業務がなされているか			
	安全管理体制	事故発生時・緊急時の体制	事故発生時・緊急時の連絡・処理は適正に実施されているか	○	
			緊急時等に備え訓練は実施されているか		
教育・研修	教育及び研修の実施状況	教育・研修の実施	△		
		事故惹起者や苦情対象者への指導が適正か			
(評価の理由) 全体としては安全走行がなされていると評価する。特に、防止可能な路上故障が発生していないことから、良好な整備が行われていると評価できる。しかしながら、有責事故や経路誤りに関しては改善を要する。バス事業者の使命として乗客の安全輸送は最も根幹にあり、当然に期待されていることであるので、より一層の安全運行に努めるように教育・研修を適切かつ確実に実施することで従業員を指導し、改善を図るように強く求める。					
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			
		車内アナウンスが確実に実施されているか			
		苦情処理は適正に実施されているか			
	サービス水準向上のための取組み	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	○	
サービス水準の向上のための研修・教育が実施されているか					
(評価の理由) サービス水準向上のための取組みは評価できるが、添乗観察結果を検証すると、サービス水準について昨年度に比べてやや改善しているものの期待する水準には達しておらず、引き続き努力が求められる。特に車内アナウンスは、より一層の改善を求められる。以上のことから、今後、市バスの受託事業者として市民が求めるサービス水準を満たすために、さらなるサービス向上策を検討する必要がある。					

経済性	財政効果	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	○	
<p>(評価の理由)</p> <p>全体的に適正な経済性を発揮していると評価できる。経営改善は期待している効果が表れており、営業所管理委託の目的を達成している。環境への配慮に関して光熱水の使用量から検証した結果、東日本大震災後の節電への意識の高まりが良い効果として引き続き表れており、なお継続した節電への意識と行動を実践することが求められる。経営の安定性に関しては、受託事業者及び関連会社の財務諸表等を分析した結果、受託事業者として特に経営上の懸念すべき点がなく、安定していると判断できる。</p>					

4. 事業執行（管理の受委託）に対する全体的な評価

当委員会において上平間営業所の管理委託を、「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」、「経済性」については概ね適正な事業執行を行っているとは評価するが、有責事故や経路誤りに関しては改善を要する事項も見られたため、より一層の安全運行に努める必要がある。一方、「サービス水準の確保・向上」については、サービス水準向上のための取組みは評価できるものがあるものの、サービス水準向上においてさらなる努力が必要である。

これらの評価を基に、今後、受託事業者は従業員に対して効果が高いと期待できる研修・教育を適切かつ確実に実施することにより、バス事業を営む上で基本となる安全性やサービス水準を高いレベルに引き上げて安定的に供給する必要がある。そして、より安全で正確、快適なバスサービスの提供に努めるよう強く求める。

5. 今後の事業執行（管理の受委託）に向けた意見

営業所管理委託の主要な目的である経営改善効果については引き続き十分に発揮されており、交通局にとっても良い効果が出ていると考える。しかし、それだけでは十分でなく、市バス利用者にとっては安全運行、サービス水準の向上も求めている。安全運行については概ね適正であると言えるが、改善を要すると評価された項目については、改善策を練ってさらなる安全運行を目指すことが求められる。一方、サービス水準の向上は改善を要するという結論となったことから、交通局と受託事業者が今後ますます協調して取り組み、より一層水準を上げていくことが求められる。

営業所管理委託のもう一つの目的は、民間事業者のノウハウを活用することである。平成23年度から、委託営業所が2か所となり管理委託業務も拡大している。今後、交通局が管理の受委託を実施・継続するにあたり、民間事業者からノウハウを吸収するのみでなく、直営営業所と委託営業所が競い合ってお互いが発展できるように、受託事業者と緊張感を持った関係を引き続き維持・構築する必要がある。そして、市民の財政的な負担を軽減し、質の高いバス事業を安定的に提供していくことが望まれる。