

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26年10月14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25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）	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●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	78.30 km		
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			
	安全管理体制	事故発生時・緊急時の体制	適正に運行管理業務がなされているか	○	
			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		
	教育・研修	教育及び研修の実施状況	緊急時等に備え訓練は実施されているか	○	
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			
<p>（評価の理由） 全体的に安全運行が行われていると評価する。前年度に比べて、有責事故の発生件数は13件⇒9件に減少し、経路誤りの発生件数は10件⇒2件に激減していることは、日頃において事故・経路誤りの撲滅に向けた取組が効果的であり、成果として表れたと確認できた。また、前年度に引き続き、整備については路上故障の発生が無く、高く評価できる。 しかしながら、乗務員個々の安全運行の水準に、ややばらつきが見受けられた。 今後は、営業所全体の安全運行の水準を底上げすることで、質の高い運行を目指していくことが望まれる。</p>					
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					
<p>（評価の理由） サービス向上のための取組は評価でき、前年度に比べると改善されているものもあるが、なお引き続きサービス水準の向上が求められる。特に、車内アナウンスの取組は年々改善されていることは評価できるが、依然として改善の余地があるので、引き続き高い実施率を目指して努力することが望まれる。 受託事業者は、市バスとして運行しており、市民が期待するサービス水準を提供することが求められるため、今後もサービス水準の向上に努めて市民の期待に応える必要がある。</p>					

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>前年度に引き続き、管理委託による経済性が発揮されている。管理委託の目的であるコスト削減を実現しており、受託事業者の経営の安定性も、受託事業者および関連会社の財務諸表等から分析した結果、特に懸念される点もなく健全経営を続けているため、管理委託の受託事業者として、委託業務の履行に問題はないものと考えられる。</p> <p>また、環境への取組においては、引き続き環境への配慮を怠らずに業務を行っており、今後も節電への意識と行動を実践していくことが求められる。</p>					

4. 事業執行（管理の受委託）に対する全体的な評価

委託営業所である上平間営業所を、「安全運行」、「サービス水準の向上」、「経済性」の3つの視点から評価した。その結果、「経済性」に関しては特段の問題もなく適正な事業運営を行っており、「安全運行」に関しては一部努力すべき点があるものの、全体的には適正な事業運営を行っている。

一方、「サービス水準の向上」に関しては、改善すべき点があると評価した。サービス水準向上のための取組を効果的に推進し、さらなる改善に取り組まれない。

安全運行・接客サービスは、お客様がバス事業者に対して当然のように求めているものである。さらに、公営バスとして市民の評価も受けることになるため、市バス受託事業者としての使命を果たし、お客様からの期待に応えられるように、より一層の安全運行・サービス水準の向上を目指していくことを期待する。

5. 今後の事業執行（管理の受委託）に向けた意見

上平間営業所の第2期管理の受委託を開始してから、2年が経過し、第1期からの委託年数を通算すると7年経った。これまで、受託事業者は、一定水準の安全運行・接客サービスを提供しているが、交通局と協力してさらなる向上を目指していくことが求められる。また、管理の受委託による経済効果は継続して安定的に表れている。

現在、交通局は直営営業所3か所、委託営業所2か所の体制で事業運営を行っており、直営営業所・委託営業所という枠に捉われず、市バス営業所全体としてのサービス水準の向上を図るという視点を持つことが求められる。今後、交通局は管理の受委託のメリットを活かして、受託事業者と様々な情報共有に努め、課題の解決に取り組んでいくことが必要である。そして、市民に愛されるバス事業を推進していくことが期待される。