

## 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	菅生営業所（川崎市宮前区犬蔵3丁目5番1号）	評価対象年度	平成25年度
受託事業者	名称：株式会社相模神奈交バス 代表者：代表取締役 吉野 茂 住所：神奈川県平塚市八重咲町6番18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23年4月1日～平成28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（分解整備作業を伴わない点検整備）、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（4路線）	<ul style="list-style-type: none"> <li>●五所塚線 登戸駅（生田緑地口）⇄菅生車庫・鷺ヶ峰営業所前</li> <li>●カリタス線 カリタス学園・中野島多摩川住宅⇄新船島橋・登戸駅入口・菅生車庫</li> <li>●西菅線 向丘遊園駅南口・多摩消防署前・菅四丁目⇄西菅団地</li> <li>●有馬線 小杉駅前・新城駅前⇄鷺沼駅、井田営業所前⇄小杉駅前</li> </ul>
委託キロ数	38.11km
委託車両数	30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) 前年度に引き続き、安全運行が行われていると評価する。特に、教育・研修の実施体制の充実が、有責事故の減少や経路誤りの撲滅、苦情件数が少ないことなど、着実に成果として表れているのは非常に高く評価できる。唯一、路上故障について、運転操作が原因で発生しており、再発防止に向けた日常点検・運転操作の再徹底を図ることが求められるが、それ以外の項目については適正な業務を履行している。 今後も、市バスの受託事業者として、質の高い安全運行を市民へ提供することが望まれる。					
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) 前年度とほぼ同様に、高いサービス水準を維持している。特に、車内アナウンスの高い実施率やサービス水準向上のための取組として新たな教育を取り入れるなど、受託事業者のお客様サービス向上に対する強い意識や積極的な姿勢が見られる。また、年間を通じて安定的に高品質なお客様サービスを提供できていることを高く評価している。 今後もお客様サービスに対する取組を積極的に推進して、引き続き高品質なサービスを提供していくことを期待している。					

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	○	
	(評価の理由) 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ます。 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。				

#### 4. 事業執行（管理の受委託）に対する全体的な評価

委託営業所である菅生営業所を、「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、全体的に適正な事業運営を行っていると思われる。

特に注目すべき点として、「安全運行」に関して、有責事故の減少、経路誤りの撲滅という成果を上げている。「サービス水準の向上」に関しては、車内アナウンスの実施率の高さなど、安定的な高水準のサービスの提供が継続してできていることを高く評価している。

安全運行、接客サービスはバス利用者において当然のように期待されているものである。受託事業者は、市バスの看板を背負うことに強い責任感を持ちつつ、高いサービス水準の提供を意識して、日々努力していると見られる。今後も更なる向上を目指して、質の高い安全運行・サービス水準の提供を行っ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

菅生営業所の管理の受委託を開始してから、3年が経過した。これまで、受託事業者は、高水準の安全運行・接客サービスを提供できており、市バスのサービス水準を維持できていると評価している。また、市バスのサービス水準の向上に貢献しているとも言える。さらに、管理の受委託による経済効果も安定的に表れている。したがって、管理の受委託は成果を上げていると考える。

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。