

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27年10月19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26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事業者選定・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⇄向丘遊園駅南口 	<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			
	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・緊急時の連絡・処理は適正に実施されているか	○	
	事故発生時・緊急時の体制	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			
<p>（評価の理由）</p> <p>安全性については、10万キロ当たりの有責事故発生件数が直営営業所:0.27に対して上平間営業所:0.41であり努力を要するが、防止可能な路上故障は、前年度に引き続き発生していないので、良好な整備が継続的に行われていると評価できる。また、運行ミスは、10万キロ当たりの運行ミス件数は、直営営業所:0.12に対して上平間営業所:0.07であり直営水準を上回っている。安全管理体制、教育・研修に関しても適切に実施されており、全体としては、適正な安全運行がなされていると評価できる。今後も、より一層の安全管理・安全指導を徹底していただくよう努力されたい。</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）</p> <p>サービス水準の確保に関しては、起終点を重点とした車内アナウンスに取り組んでいるところだが、未だお客様に十分伝わりきれていないので、特に意識して取り組まれない。一方、サービス水準向上のための取組みについては、車内のお客様に向けて、バスが完全に停車してから席をお立ちいただくよう注意喚起するステッカーを全車両に貼付していること、業務懇談会により乗務員の集合研修を実施しているなど取組み自体は評価できるが、それらの取組みがサービス水準の向上にうまく結びついていない事例もあるため、営業所全体として、サービス向上のための取組みだけでなく、お客様サービスに注意深く対応していただき、フォローアップまで確実に実践していくことを期待する。</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>全体として経済性を発揮できていると評価する。経営改善効果は期待通りに表れており、管理の受委託の目的を達成している。環境への配慮については、光熱水量等の節減の取組みを着実に実施している。また、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、前年度に引き続き、特に経営上の懸念すべき点もなく健全であると判断される。</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」の視点から検証した。その結果、「安全運行」、「経済性」については、適正な事業執行を行っている。

一方、「サービス水準の確保・向上」については、取組み自体は評価するが、成果が確実に表れるように、上平間営業所が一丸となってお客様サービスを意識することを期待する。

受託事業者は、今回の評価に基づいて更なる安全運行に努め、サービス水準の向上を図ることを求める。そして、市バス事業の受託事業者として、質の高い業務を行うことを望む。

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期管理委託を開始して3年が経過した。この期間、受託事業者は安全運行・サービス水準の向上の面で概ね適正な事業執行を行っている。また、費用対効果においても、期待される経済効果が表れている。したがって、管理の受委託の目的は達成されている。

交通局は管理の受委託を通じて、委託営業所と協力して、バス事業者同士、良好な関係を保ちながら、引き続き、お互いに安全運行・サービス水準の向上に努めていくことを期待する。そして市民に愛される市バス事業を推進し、市民サービスの向上に貢献することが望まれる。