

環 境 委 員 会 資 料

平 成 2 7 年 1 1 月 1 3 日

【所管事務の調査（報告）】

営業所管理委託に係る評価結果について

資料 営業所管理委託に係る評価結果について

参考資料 川崎市交通局営業所管理委託事業者選定・評価委員会について

交 通 局

営業所管理委託に係る評価結果について

1 営業所管理委託の概要について

「営業所管理委託」（営業所の管理の受委託）とは、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運送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、委託事業者（バス事業者）がそのバス事業の経営のすべてを自らの名義で行い、第三者に対する経営上の責任を負担しつつ、バス営業所の管理を受託事業者（他のバス事業者）に委託するものです。

受託事業者は、委託事業者の車両、営業所施設、バス停留所施設等を使用し、委託事業者における現行の運賃制度を用いて運行業務を行います。

民営事業者を受託事業者として営業所管理委託を行う場合、民営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、コスト削減を図ることが期待できます。

2 委託営業所の概要について

営業所名	上平間営業所	菅生営業所
所在地	中原区上平間1140番地	宮前区犬蔵3丁目5番1号
受託事業者	川崎鶴見臨港バス株式会社	株式会社相模神奈交バス
委託期間	平成24年4月1日 ～平成29年3月31日 (第2期)	平成23年4月1日 ～平成28年3月31日 ※平成28年4月1日～平成29年3月31日まで延長予定
委託路線数	9路線	4路線
委託キロ数	78.30km	38.11km
委託車両数	70両	30両

※平成27年11月現在

3 営業所管理委託に係る評価方法について

学識経験者4名及び利用者代表3名の計7名の委員から構成される「川崎市交通局営業所管理委託事業者選定・評価委員会」（以下「選定・評価委員会」とします。）により、営業所管理委託に係る評価を実施しています。

※選定・評価委員会の概要については、参考資料を御参照ください。

(1) 対象営業所

上平間営業所（受託事業者：川崎鶴見臨港バス株式会社）

菅生営業所（受託事業者：株式会社相模神奈交バス）

(2) 対象期間

1年間（平成26年4月1日～平成27年3月31日）

(3) 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」、コスト削減等に係る「経済性」を3本柱として評価項目を設定しております。

分類	項目	
安全運行	安全性	運転技術
		運行管理業務の実施状況
		整備管理業務の実施状況
	安全管理体制	事故発生時・緊急時の体制
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
	サービス水準向上のための取組み	サービス水準向上のための取組み
経済性	財政効果	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

(4) 評価方法

ア 各種データや資料に基づく検証

委託業務の実施状況について、事故発生・対応状況、車両整備業務実施状況、運行管理業務実施状況、お客様サービス実施状況などのデータや資料を検証することにより、交通局における営業所の管理の受委託が適正になされているか、検証いたします。

イ 委員会による実地調査

委員は、各種データや資料を補完するため、対象営業所の担当路線を無作為に抽出した上で覆面により乗車し、安全運行や車内サービスの実施状況を直接把握しております。

また、対象営業所へ赴き、運行管理業務や整備管理業務等の実施状況を視察するほか、受託事業者へ直接、安全確保やサービス向上に向けた取組の実施状況等についてヒアリングを行っております。

ウ 委員会による意見交換と合議

各評価項目について、選定・評価委員会委員全員による合議の上で「◎優れている」「○適正である」「△改善を必要とする」「×問題がある」の4段階の区分により評価しております。

4 平成26年度 選定・評価委員会による営業所管理委託に係る評価結果の概要について

平成27年10月19日、選定・評価委員会から、平成26年度の各委託営業所の評価・意見について以下のとおりいただきました。

(1) 上平間営業所

○事業執行（管理の受委託）に対する全体的な評価

「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。

○今後の事業執行（管理の受委託）に向けた意見

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。

(2) 菅生営業所

○事業執行（管理の受委託）に対する全体的な評価

いずれの項目も適正な事業執行を行っている。
特に、「サービス水準の確保・向上」については、安定的かつ継続的に、質の高いサービス水準が確立されている。受託事業者においては、今後も、高品質のサービスを提供すべく、市民やお客様が求めるサービス水準やこれまでの市バスの委託業務を再確認し、営業所全体で意識して取り組むことが望まれる。

○今後の事業執行（管理の受委託）に向けた意見

受託事業者は、高品質な安全運行・お客様サービスを委託当初から継続して提供している。また、経済効果も継続的に発揮しており、管理の受委託の目的を達成していると言える。

市民に愛される市バスを目指すためには、安定して高品質なサービスを提供することが必要であるので、交通局・受託事業者ともに、今後も協力して良好な関係を築き、バス事業者として安全運行、サービス水準の向上を推進していくことが望まれる。

営生営業所の管理委託も5年目を迎える。交通局と受託事業者は、管理の受委託における課題点等を再度確認し、市バスの発展に貢献されたい。

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）	●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	●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	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			
教育・研修	緊急時等に備え訓練は実施されているか	○			
	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) 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。				
サービス水準の確保・向上	サービス水準の確保	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具体的な取組みがなされているか	△		
	サービス水準向上のための研修・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。				

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) 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。				

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。

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	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26年度
受託事業者	名称：株式会社相模神奈交バス 代表者：代表取締役社長 柳沼 光久 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事業者選定・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）	●五所塚線 登戸駅（生田緑地口）⇄菅生車庫・鷺ヶ峰営業所前 ●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 ●西菅線 向丘遊園駅南口・多摩消防署前・菅四丁目⇄西菅団地 ●有馬線 小杉駅前・新城駅前⇄鷺沼駅、井田営業所前⇄小杉駅前
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) 安全性に関しては、10万キロ当たりの有責事故発生件数が直営営業所:0.27に対して菅生営業所0.16であり適正な水準を保っている。また、整備管理業務も適正に行っており、防止可能な路上故障を発生させていない。運行ミスに関しては、10万キロ当たりの運行ミス発生件数が直営営業所:0.12に対して菅生営業所0.08であり、適正な水準と評価できる。さらに、安全管理体制、教育・研修についても適切に実施している。全体として、前年度に引き続き、適正な安全運行を推進しており、継続的な研修体制の充実が着実に成果となって表れていると考える。しかしながら、年度の後半に有責事故が発生しているため、今後においては、1年間を通じて安全運行を徹底し、より高い水準を目指すことを期待する。					
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) サービス水準の確保については、運行ダイヤの遅延が少なく、車内アナウンスについても、お客様に十分伝わるアナウンスを実施していることから高く評価する。また、サービス水準向上のための取組み、研修・教育の充実、体験教育を積極的に実施していることから、当委員会でも以前から高く評価しているところである。お客様サービスは、常に高いレベルで求められるため、引き続き、高いサービス水準を維持するために、現状を再確認し、営業所全体で今一度サービスに関する意識向上を図られたい。					

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が発揮されている。期待する経済効果も表れており、受託事業者の経営安定性も、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な経営を続けている。また、環境への配慮についても意識して取り組んでおり、効果が表れている。</p>					

4. 事業執行（管理の受委託）に対する全体的な評価

委託営業所である菅生営業所を、「安全運行」、「サービス水準の確保・向上」、「経済性」の3つの視点から検証した。その結果、いずれの項目も適正な事業執行を行っている。

特に、「サービス水準の確保・向上」については、安定的かつ継続的に、質の高いサービス水準が確立されている。受託事業者においては、今後も、高品質のサービスを提供すべく、市民とお客様が求めるサービス水準やこれまでの市バスの委託業務を再確認し、営業所全体で意識して取り組むことが望まれる。

5. 今後の事業執行（管理の受委託）に向けた意見

菅生営業所の委託を開始してから4年が経過した。この期間、受託事業者は、高品質な安全運行・お客様サービスを委託当初から継続して提供している。また、経済効果も継続的に発揮しており、管理の受委託の目的を達成していると言える。

市民に愛される市バスを目指すためには、安定して高品質なサービスを提供することが必要であるので、交通局・受託事業者ともに、今後も協力して良好な関係を築き、バス事業者として安全運行、サービス水準の向上を推進していくことが望まれる。

菅生営業所の管理委託も5年目を迎える。交通局と受託事業者は、管理の受委託における課題点等を再度確認し、市バスの発展に貢献されたい。

川崎市交通局営業所管理委託事業者選定・評価委員会について

1 選定・評価委員会の概要

(1) 設置目的

市民やお客様など外部の視点から、営業所の管理の受委託業務におけるお客様サービスや安全運行、費用対効果等について評価、検証を行い、市バスサービスの水準を維持するため、平成21年8月に設置しました。

(2) 委員構成

選出区分	氏名	役職等	備考
学識経験者	鈴木 文彦	交通ジャーナリスト	委員長
	野上 信泰	公認会計士	
	湧口 清隆	相模女子大学人間社会学部教授	副委員長
	吉田 家興	元 市バス営業所改革アドバイザー	
利用者代表	川島 要子	幸区町内会連合会 (河原町団地7・8・9号棟自治会会長)	
	豊島 このみ	宮前区全町内・自治会連合会 (宮前区青少年指導員連絡協議会副会長)	
	守安 経子	中原区町内会連絡協議会 (下小田中5丁目町会副会長)	

(敬称略、選出区分毎・五十音順)

(3) 任期

平成27年4月1日から平成29年3月31日までの2年間