

環境委員会資料  
平成30年12月7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

交 通 局

## 営業所管理委託に係る評価結果について

### 1 営業所管理委託の評価について

交通局では、直営3営業所、委託2営業所の計5営業所で市バスを運行しています。

管理委託営業所については、管理の受委託運営委員会を毎月開催し、営業所運営における助言や指導を実施しているところですが、安全な運行、サービス水準の確保・向上等をより客観的に評価し、受託事業者に対する事業運営の検証が必要となります。

そのため、学識経験者や利用者代表が委員となって構成する「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、「評価委員会」という。）」を設置し、評価を行っています。

#### (1) 評価委員会について

評価委員会の現在における委員は次の表のとおりで、任期は平成29年4月1日から平成31年3月31日までの2年間です。

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	幸区町内連合会 (河原町団地7・8・9号棟自治会長)	
	松崎 キヨエ	高津区全町内会連合会 (高津区全町内会連合会 理事)	
	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)	

## (2) 評価対象となる受託事業者及び営業所について

営業所名	上平間営業所	井田営業所
所在地	中原区上平間 1140 番地	高津区明津 98 番地
受託事業者	川崎鶴見臨港バス株式会社	神奈川中央交通東株式会社
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 29 年 4 月 1 日～ 平成 34 年 3 月 31 日 (第 3 期)	平成 29 年 3 月 26 日～ 平成 34 年 3 月 31 日 (第 1 期)
委託路線数	9 路線	6 路線
委託キロ数	78.30 km	47.30 km
委託車両数	70 両	55 両

※平成 30 年 1 2 月現在

## (3) 評価委員会による評価について

### ア 対象期間

上平間営業所 平成 29 年 4 月 1 日から平成 30 年 3 月 31 日(1 年間)  
井田営業所 平成 29 年 3 月 26 日から平成 30 年 3 月 31 日

### イ 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

## ウ 評価方法について

### (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) 実地調査

利用者代表委員は、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) 意見交換と合議

委員全員による合議により、各評価項目について、次の4段階の区分により評価しています。

- 「◎ 優れている」
- 「○ 適正である」
- 「△ 改善を必要とする」
- 「× 問題がある」

## ※ 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。

営業所管理委託では、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・向上とコスト削減を図ることを目的としております。

## 4 評価委員会による平成29年度営業所管理委託に係る評価結果の概要について

平成30年8月20日開催の評価委員会において、平成29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

上平間営業所の管理委託について、全体的には適正な事業運営を行っているとして評価する。「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、それぞれ評価を行った。「安全運行」については、28年度と比較して改善が見られる部分があり、概ね適正に実施されていると評価できる。「経済性」も十分な効果を発揮している。「サービス水準の確保・向上」は、教育や研修を実施しているものの、28年度に指摘があった接客サービス・車内アナウンスへの取組みに改善が見られない。

#### ○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3期管理委託としては初年、通算して11年が経過した。受託事業者は、教育・研修、停留所への行先案内の掲示など、安全・サービス向上に向けた独自の取組みを行っている。「安全運行」については、28年度と比較して有責事故発生率が下がっており改善が見られる。「経済性」についても、管理委託による経済効果は安定的に発揮しており、管理の受委託の目的を達成していると評価できる。一方で「サービス水準の確保・向上」に関しては、先にも挙げたように車内アナウンスの実施率が低く、28年度から改善が見られない。教育・研修は適正に行われていると評価するが、その結果をサービス向上につながるよう活かすと共に、改めてお客様サービスに対する意識を高めてもらいたい。

交通局に対しては、管理の受委託のメリットを最大限活用し、委託営業所との良好な関係を維持する一方、安全運行について必要な指導や助言を行い、直営営業所と委託営業所が互いに切磋琢磨していくことを求めたい。そして、市バスの安全運行やサービスの水準を全体的に底上げしていき、より質の高い市バス運行を提供することで、市民サービスの向上に資することを期待したい。

#### ●上平間営業所に対するこれまでの対応

苦情等のサービスに関する事項に関しては、情報共有を密にすることにより即座に対応できる体制を整えているとともに、管理監督者に対し安全・サービス課担当からの指導を適宜行っています。有責事故及び重大事故発生時には、事故警報を送付し、受託営業所全運転手に周知徹底させています。さらに事故惹起者に対し、反省文・再発防止策の添付を求め、事故防止に対する意識を営業所職員全体に波及させるようにしています。なお、毎月開催の管理の受委託運営委員会において、事故・サービスの両面から指導教育の徹底を指示しています。

## (2) 井田営業所

### ○事業執行（管理の受委託）に対する全体的な評価

井田営業所の管理委託について、「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、それぞれ評価を行った。「サービス水準の確保・向上」については、適正な水準であり、「経済性」については、光熱水費等の削減について大きな効果を発揮しているので適正な事業運営がなされていると評価できる。静止物接触事故の増加により、バス事業者において最重要な「安全運行」について評価が下がってきているので注意されたい。

### ○今後の事業執行（管理の受委託）に向けた意見

29年から受託営業所が井田営業所へ変更となったことにより事業規模が大きくなったが、菅生営業所の管理委託の開始から起算して7年間、受託事業者は、「安全運行」「サービス水準の確保・向上」の面で、継続的に高い水準で市バスサービスを継続して提供しており、「経済性」についても大きな効果を発揮していることから、管理の受委託の目的を達成していると評価できる。研修・教育は適正に行っていると評価できるが、受託営業所の変更による環境の変化が要因と考えられる事故が増えているので、本社と営業所が一丸となって改善されるよう期待する。

交通局に対しては、管理の受委託のメリットを最大限活用し、委託営業所との良好な関係を維持する一方、サービス面について必要な指導や助言を行い、直営営業所と委託営業所が互いに切磋琢磨していくことを求めたい。そして、市バスの安全運行やサービスの水準を全体的に底上げしていき、より質の高い市バス運行を提供することで、市民サービスの向上に資することを期待したい。

### ●井田営業所に対するこれまでの対応

有責事故及び重大事故発生時には、事故警報を送付し、受託営業所全運転手に周知徹底させています。さらに事故惹起者に対し、反省文・再発防止策の添付を求め、事故防止に対する意識を営業所職員全体に波及させるようにしています。なお、毎月開催の管理の受委託運営委員会において、事故・サービスの両面から指導教育の徹底を指示しています。

## (3) 評価を受けての交通局の取組

上平間営業所は第3期、井田営業所は第1期の5年間のうち1年間が経過し、年間の評価を受けた中で多くの意見が挙げられました。この評価結果を受託事業者宛てに伝達し、挙げられた指摘事項を改善するべく引き続き指導をしております。

また、今後につきましては、上平間営業所第3期、井田営業所第1期の残り4年間についても、管理の受委託の効果を発揮するため、受託事業者での研修のみならず、交通局の指導を強化することにより、安全・サービス水準の向上を図ってまいります。

# 川崎市交通局営業所管理委託に係る年間評価シート

評価年月日：平成30年8月20日

## 1. 基本事項

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29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 田中 伸介 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29年4月1日～平成34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⇔市営埠頭 ●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	評価区分	評価の視点	項目評価	全体評価
安全運行	安全性	運転技術	A-1 安全な走行がなされているか	○	○
			A-2 事故発生状況		
			A-3 静止物接触事故の発生状況		
			A-4 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		
			A-5 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	A-6 交通局が指定する整備が適切になされているか		
			A-7 路上故障の発生状況		
			A-8 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	A-9 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	○	
			A-10 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	A-11 教育・研修の実施	○	
			A-12 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、いずれも10万キロ当たり、防止可能な路上故障は直営営業所:0.05に対して発生させていない、運行ミス件数は直営営業所:0.18に対して0.15、静止物接触事故は直営営業所:0.07に対して0.08、有責事故発生件数は直営営業所:0.28に対して0.34であり、概ね適正に実施されていると評価できる。(直営はH26～H28までの平均実績値。上平間はH29の実績値)</p> <p>安全管理体制については、緊急時に備えた訓練を複数回にわたって行っており、適正に実施されていると評価できる。</p> <p>教育・研修については、乗務員だけでなく、運行管理者・事務職等に対しても研修を定期的に行っており、適正に実施されていると評価できる。</p> <p>全体としては、28年度と比較して有責事故発生率が改善されているものの(28年度:0.41)、不注意であったり、確認不足による事故が発生しているため、安全確認を行い一層の事故防止に努められたい。</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	B-1 運行ダイヤが守られているか	△	△
			B-2 接客サービスが適正になされているか		
			B-3 車内アナウンスが確実に実施されているか		
			B-4 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	B-5 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	○	
			B-6 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ついては、運行ダイヤが概ね守られ、車両も清潔に保たれており、お客様アンケート結果も直営営業所より高い評価が得られているため適正であると評価できるが、車内アナウンスの実施状況は、全営業所の中で最下位であり改善を要すると評価する。</p> <p>サービス水準向上のための取組みについては、全従業員を対象に研修を実施しており、適正に実施されていると評価できる。</p> <p>全体としては、サービスの水準が以前より向上していると評価できるが、28年度評価時に指摘したアナウンスの実施状況に改善が見られないため、教育や研修を通じて車内アナウンスが確実に実施されるよう努めるとともに、お客様とのコミュニケーションに力を入れて、サービス水準の更なる向上につながるよう努められたい。</p>					

経済性	財政効果	経営改善の状況	C-1	経営改善の状況はどうか	○	○
		環境への配慮	C-2	燃費向上に対する取組みの状況はどうか		
			C-3	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	C-4	経営状況は安定しているか	○	
	<p>(評価の理由)</p> <p>財政効果については、十分な経営効果額が表れており、光熱水費等の節減を着実に実施していることから、適正であると評価できる。          経営の安定性については、関連会社も含めた受託事業者の財務諸表等を分析したところ、前年度と同様、特に問題となる点はないものと評価できる。          全体としては、前年度に引き続き、十分な経済性が実現できているものと評価できる。</p>					

#### 4. 事業執行（管理の受委託）に対する全体的な評価

上平間営業所の管理委託について、全体的には適正な事業運営を行っているとは評価する。「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、それぞれ評価を行った。「安全運行」については、28年度と比較して改善が見られる部分があり、概ね適正に実施されていると評価できる。「経済性」も十分な効果を発揮している。「サービス水準の確保・向上」は、教育や研修を実施しているものの、28年度に指摘があった接客サービス・車内アナウンスへの取組みに改善が見られない。

#### 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3期管理委託としては初年、通算して11年が経過した。受託事業者は、教育・研修、停留所への行先案内の掲示など、安全・サービス向上に向けた独自の取組みを行っている。「安全運行」については、28年度と比較して有真事故発生率が下がっており改善が見られる。「経済性」についても、管理委託による経済効果は安定的に発揮しており、管理の受委託の目的を達成していると評価できる。一方で「サービス水準の確保・向上」に関しては、先にも挙げたように車内アナウンスの実施率が低く、28年度から改善が見られない。教育・研修は適正に行われていると評価するが、その結果をサービス向上につながるよう活かすと共に、改めてお客様サービスに対する意識を高めてもらいたい。

交通局に対しては、管理の受委託のメリットを最大限活用し、委託営業所との良好な関係を維持する一方、安全運行について必要な指導や助言を行い、直営営業所と委託営業所が互いに切磋琢磨していくことを求めたい。そして、市バスの安全運行やサービスの水準を全体的に底上げしていき、より質の高い市バス運行を提供することで、市民サービスの向上に資することを期待したい。

川崎市交通局営業所管理委託に係る年間評価シート

評価年月日：平成30年8月20日

1. 基本事項

対象営業所	井田営業所（川崎市高津区明津98番地）	評価対象年度	平成29年度
受託事業者	名称：神奈川中央交通東株式会社 代表者：代表取締役社長 平岩 敦 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29年3月26日～平成34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)	●新城線 ●有馬線 ●久末団地線 ●馬絹線 ●久末線	新城駅前⇄川崎駅西口 鷺沼駅⇄小杉駅前 高田町⇄溝口駅南口 宮前区役所前⇄新城駅前 有馬第二団地前⇄溝口駅南口	●市民プラザ線 井田営業所前⇄樋ヶ谷駅
委託キロ数	47.30km		
委託車両数	49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	評価区分	評価の視点	項目評価	全体評価	
安全運行	安全性	運転技術	A-1	安全な走行がなされているか	○	○
			A-2	事故発生状況		
			A-3	静止物接触事故の発生状況		
			A-4	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		
			A-5	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	A-6	交通局が指定する整備が適切になされているか		
			A-7	路上故障の発生状況		
			A-8	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	A-9	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	○	
			A-10	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	A-11	教育・研修の実施	○	
			A-12	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、いずれも10万キロ当たり、防止可能な路上故障は、直営営業所:0.05に対して0.05、運行ミス発生件数は直営営業所:0.18に対して0.05、静止物接触事故は直営営業所:0.07に対して0.21、有責事故発生件数は直営営業所:0.28に対して0.32であり、28年度と比較して若干評価が下がってきており、対策を講じる必要があると考える。(直営はH26～H28までの平均実績値、井田営業所はH29の実績値) 安全管理体制については、緊急時に備えた訓練を複数回にわたり行っており、適正に実施されていると評価できる。 教育・研修については、乗務員に対し月次教育として毎月研修を実施するなど、研修を効果的に行っており、適正に実施されていると評価できる。 全体としては、受託営業所の変更に伴う環境変化などが影響していると考えられる事故が発生しているようなので、効果的な教育や研修を行い安全性の向上に向け、より一層の努力をされたい。						
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	B-1	運行ダイヤが守られているか	○	
			B-2	接客サービスが適正になされているか		
			B-3	車内アナウンスが確実に実施されているか		
			B-4	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	B-5	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	○	
			B-6	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、運行ダイヤが概ね守られ、車内アナウンスの実施率も全営業所中トップであり適正に実施されているものと評価できる。 サービス水準向上のため23年度から数多くの取組みを行っており、有責事故の惹起の高い入社5年未満の運転士を対象として所長の個別面談を実施して接遇や事故防止を指導するなど、実地に即した効果的な取組みが実施されていると評価できる。 全体としては、29年度から受託先が井田営業所に変更となり営業規模が大きくなっている中で、従前と変わらない教育・研修を適正に実施しておりサービス水準の維持に努めていることが大きく評価できる。今後も高いサービス水準の維持、更なる向上に期待したい。						

経済性	財政効果	経営改善の状況	C-1	経営改善の状況はどうか	○	○
		環境への配慮	C-2	燃費向上に対する取組みの状況はどうか		
			C-3	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	C-4	経営状況は安定しているか	○	
	<p>(評価の理由)</p> <p>財政効果については、十分な経営効果額が表れており、直営営業所と比較して光熱水費等の節減に大きく効果が出ていることは、省エネ意識の高さを反映していると、管理体制の正さを表すものとして評価できる。</p> <p>経営の安定性については、関連会社も含めた受託事業者の財務諸表等を分析したところ、前年度と同様に、特に問題となる点はないものと評価できる。</p> <p>全体としては、前年度に引き続き、十分な経済性が実現できているものと評価できる。</p>					

#### 4. 事業執行（管理の受委託）に対する全体的な評価

井田営業所の管理委託について、「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、それぞれ評価を行った。「サービス水準の確保・向上」については、適正な水準であり、「経済性」については、光熱水費等の削減について大きな効果を発揮しているので適正な事業運営がなされていると評価できる。静止物接触事故の増加により、バス事業者において最重要な「安全運行」について評価が下がってきているので注意されたい。

#### 5. 今後の事業執行（管理の受委託）に向けた意見

29年から受託営業所が井田営業所へ変更となったことにより事業規模が大きくなったが、菅生営業所の管理委託の開始から起算して7年間、受託事業者は、「安全運行」「サービス水準の確保・向上」の面で、継続的に高い水準で市バスサービスを継続して提供しており、「経済性」についても大きな効果を発揮していることから、管理の受委託の目的を達成していると評価できる。

研修・教育は適正に行っていると評価できるが、受託営業所の変更による環境の変化が要因と考えられる事故が増えているので、本社と営業所が一丸となって改善されるよう期待する。

交通局に対しては、管理の受委託のメリットを最大限活用し、委託営業所との良好な関係を維持する一方、サービス面について必要な指導や助言を行い、直営営業所と委託営業所が互いに切磋琢磨していくことを求めたい。そして、市バスの安全運行やサービスの水準を全体的に底上げしていき、より質の高い市バス運行を提供することで、市民サービスの向上に資することを期待したい。