

平成31年1月8日 配布

環境委員会資料

平成30年12月7日

営業所管理委託に係る評価結果についての追加資料

資料1 管理委託営業所に係る評価結果について

資料2 平成29年度年間評価に係る評価委員会の摘録

交 通 局

管理委託営業所に係る評価結果について

平成29年度お客様の声

(件)

項目	委託営業所	上平間営業所	井田営業所
		川崎鶴見臨港バス（株）受託	神奈川中央交通東（株）受託
安全		64	17
安心・信頼		64	21
快適		20	11
コミュニケーション		60	19
その他		4	4
計		212	72

主な内容（お客様の声）

受託事業者	上平間営業所	井田営業所
安全	<ul style="list-style-type: none"> ・運転が荒い（急発進、急停止、急ハンドル）。 ・警音器（威嚇）を使用された。 ・扉操作が危険であった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・幅寄せ・あおり・進路妨害等の運転がみられる。 ※道路形状、駐車車両の影響による場合もある。 ・交差点の通過時の確認が適切ではない。 ・運転が荒い（急発進、急停止、急ハンドル）。
安心・信頼	<ul style="list-style-type: none"> ・バス停を通過された（バス停付近にいた又は駆け寄った）。 ※お客様が停留所にいない場合もある。 ・バス停を早発された。 ※時刻表の誤認等含む。 ・降車ボタンを押したのに止まらない。 ※通過後の押下もある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・バス停を通過された（バス停付近にいた又は駆け寄った）。 ※お客様が停留所にいない場合もある。 ・バスが時刻表どおり来ない。 ※道路混雑、事故等での遅延運行が大半
快適	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者・障がい者への対応が不適切だった。 ※過剰な対応が苦情となる場合もある。 ・バス停への停車が適切ではない。 ※道路形状、駐車車両等の影響による事案もある。 ・バス車内の適切な温度管理がされていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・バス車内の適切な温度管理がされていない。 ・マナーの悪い乗客に対して、バス車内でのマナー啓発を行っていただきたい。
コミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> ・態度・表情が不適切 ・アナウンスが不足している。 ※アナウンスが過剰との意見もある。 ・ことば遣いや話し方が不適切である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ことば遣いや話し方が不適切 ・謝罪・感謝のことばや気持ちがない。 ※声質、声の大きさにより相手に伝わらない場合もある。 ・挨拶や案内が不適切
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・大量の排気ガスを出して運行している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・井田営業所のゴミ置き場がいつも散らかっていて困っている。

平成 29 年度年間評価に係る評価委員会の摘録（概要）

開催日時 平成 30 年 8 月 20 日（月） 14:00～17:00

開催場所 交通局会議室

出席者 評価委員 鈴木委員長、湧口副委員長、野上委員、吉田委員、
川島委員、守安委員、松崎委員

交通局側 自動車部長、管理課長、運輸課長、安全・サービス課長
管理課担当係長、運輸課課長補佐、
運輸課課長補佐・車両係長、
安全・サービス課担当係長（安全管理）、
安全・サービス課担当係長（安全指導）、
安全・サービス課担当係長（お客様サービス）、
管理課職員

◎ 評価委員会での評価委員の発言内容（摘録）

（評価項目 A-1 について）【事故発生状況】

～事務局からの説明～

～評価委員からの意見は特になし～

（評価項目 A-2 について）【有責事故発生件数】

～事務局からの説明～

- ・（有責事故の）発生件数は少し上がってきていることは注意した方がよい。

（評価項目 A-3 について）【静止物接触事故の状況】

～事務局からの説明～

- ・普通に起こりうるぐらいの事故やトラブルで評価が下がったとしても、決して安全に問題があるとは言えないのではないか。

（評価項目 A-4 について）【苦情処理（安全面）の状況】

～事務局からの説明～

～評価委員から意見は特になし～

（評価項目 A-5 について）【発信前の着席確認】

～事務局からの説明～

- ・井田営業所には 100 点を付けたいくらいちゃんとやっている。座るまでち

やんと動かない。

- ・(井田は) 座ってくださいと促している。

(評価項目 A-6 について) 【受託者の整備状況】

～事務局からの説明～

～評価委員からの意見はなし～

(評価項目 A-7 について) 【路上故障の発生状況】

～事務局からの説明～

～評価委員からの意見はなし～

(評価項目 A-8 について) 【運行ミス発生状況】

～事務局からの説明～

- ・河原町循環については、経路ミスが何回かあったので、(停留所に) 確認という札を付けてくれているようだ。そのようなことは大事だと思う。

(評価項目 A-9 について) 【事故発生時等の緊急時の連絡状況】

～事務局からの説明～

～評価委員からの意見は特になし～

(評価項目 A-10 について) 【緊急時の訓練状況】

～事務局からの説明～

～評価委員からの意見は特になし～

(評価項目 A-11 について) 【教育・研修の実施】

～事務局から説明～

～評価委員からの意見は特になし～

(評価項目 A-12 について) 【事故惹起者、苦情対象者への指導】

～事務局からの説明～

～評価委員からの意見は特になし～

(評価項目 B-1 について) 【運行ダイヤの順守】

～事務局からの説明～

～評価委員からの意見は特になし～

(評価項目 B-2 について) 【接客サービスの実施】

～事務局からの説明～

～評価委員からの意見は特になし～

(評価項目 B-3 について) 【車内アナウンスの実施】

～事務局からの説明～

～評価委員からの意見は特になし～

(評価項目 B-4 について) 【苦情処理（接遇面）の状況】

～事務局からの説明～

～評価委員からの意見は特になし～

(評価項目 B-5 について) 【サービス水準向上の具体的取組】

～事務局からの説明～

- ・ コミュニケーションの項目は上平間が高い。
- ・ お客様の期待というか、要求水準が違うのかもしれない。
- ・ 取り組み内容が（各社で）違うような気がする。
- ・ お互いを視察するとか、そのようなことはないのか。必要だと思うが。
- ・ 自分たちのやっていることが決していいとは思わないときもあるので、そうゆうのはした方が良いのでは。
- ・ 上平間と井田の両方に乗ったら、大きく違う。
- ・ 何を基準にしているのか。基準が違う気がする。
- ・ 1つの営業所での取り組みは、それまでの経験が基準になっていることもあるのでは。
- ・ 西武バスなどは、進んでいると言われているところを見に行くということをやっている。
- ・ (臨港バスも神奈中東も) もう少しお互いを知った方が良いのでは。
- ・ 降りますよとボタンを押して、何も言わないのは寂しい。
- ・ (上平間は) 無言でバスを動かして、しゃべらない。
- ・ 応答をすることによって安心できるから、立ち上がったりしないで済む。
- ・ アナウンスを元気にやってくれれば、運転手の元気度もわかる。
- ・ そのようなアナウンスがあると、安心するから安全ということにつながる。

(評価項目B-6について)【サービス水準向上の研修・教育の実施状況】

～事務局からの説明～

～評価委員からの意見はなし～

(評価項目C-1について)【経営改善状況】

～事務局からの説明～

～評価委員からの意見はなし～

(評価項目C-2について)【燃費向上に対する取組】

～事務局からの説明～

- ・燃費が悪くなったのは、車両構成の変化によるということをおいた方が良いのでは。
- ・車両構成による燃費効率は対して影響がないように思う。むしろ、接客面でお客様が扉を開けてからの対応というところが燃費には大きく影響するように思う。

(評価項目C-3について)【光熱水費の節減】

～事務局からの説明～

- ・井田は（光熱水費が）すごく下がっている。
- ・事務所の管理体制の違いだろう。

(評価項目C-4について)【受託事業者の経営状況】

～評価委員（会計関係）からの説明～

～評価委員からの意見はなし～

(「安全運行」全体の項目評価について)【上平間】

- ・28年度よりも有責事故は改善されているが、不注意や確認不足による事故は起きているので、一層の事故防止に努めてほしい。

(「安全運行」全体の項目評価について)【井田】

- ・有責事故発生率は全営業所の中で最も低いですが、拠点営業所の変更に伴う環境変化が影響しているのでは。

(「サービス水準の確保・向上」全体の項目評価について)【上平間】

- ・アナウンスについては、(車内)放送があるからしない人もいて、そのようなものかなと思っていると、それでいいように思う。

- ・安心という面で考えれば、ドライバーが言った方が安心する。
- ・井田と比較すると、アナウンスについて力を入れた方が良いのでは。
- ・教育は実施されているのだろうけど、マンネリ化しているのかもしれない。
- ・ちょっと違う教育をしてくれると良いかもしれない。
- ・(臨港バスは) 車両をすごく大切にしているので、車内はきれいだと思う。
- ・サービスという言葉を使わず、お客様とのコミュニケーションという観点でもっと力を入れてもらいたい。
- ・(28年度と比較し) アナウンスなどに関しては、あまり改善されていない。

(「サービス水準の確保・向上」全体の項目評価について) 【井田】

- ・(菅生と比較し) 営業所の規模が大きくなっているが、サービス水準の維持に努めていることは評価すべき。

(「経済性」全体の項目評価について) 【上平間】

～評価委員からの意見は特になし～

(「経済性」全体の項目評価について) 【井田】

- ・事務所の光熱水費の取組は評価したほうがよい。
- ・事務所管理なのか、管理体制が良いと思う。
- ・ある程度までいってしまうと、(減少は) 頭打ちになると思う。
- ・省エネの意識を(評価に) 反映したほうが良い。

(事業執行に対する全体的な評価について) 【上平間・井田】

- ・今までの議論の中で出た意見を集約して記載する。
- ・表現については、事務局と委員長に一任する。