

【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・向上等を図るため、受託事業者の管理委託の事業運営について、より客観的に評価することが必要と考えております。

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。

※ 営業所管理委託とは

「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。

（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31年4月1日から令和3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	湧口 清隆	相模女子大学人間社会学部教授	委員長
	鈴木 文彦	交通ジャーナリスト	副委員長
	野上 信泰	公認会計士	
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)	
	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)	
	小田原 カヲル	中原区町内会連絡協議会 (井田共和会第3町会 婦人部長)	

(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～ 令和 4 年 3 月 31 日 (第 3 期)	平成 29 年 3 月 26 日～ 令和 4 年 3 月 31 日 (第 1 期)
委託路線数	9 路線	7 路線
委託キロ数	79.45 km	61.37 km
委託車両数	71 両	59 両

※令和元年 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 30 年 4 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日
井田営業所 平成 30 年 4 月 1 日から平成 31 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」

2 評価委員会による平成30年度営業所管理委託に係る評価結果の概要について

令和元年8月16日開催の評価委員会において、平成30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

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」及び「サービス水準の確保・向上」については、平成29年度と比較して改善が見られる傾向があり、概ね適正に実施されていると評価できる。しかし、まだ一部において、改善が十分ではない項目も見られるので、より一層改善に努めてもらいたい。「経済性」については、電気使用量の目標値を少し上回ったが、ガス・水道の使用料は下がり、CO2排出量も少なくなっており、十分に効果を発揮していると評価した。

○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、年間を通して安全・サービスの向上に向けた教育・研修などの取組を行っている。「安全運行」については、平成29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かつ十分に発揮しており、管理の受委託の目的を達成していると評価できる。「サービス水準の確保・向上」に関しては、以前より改善が見られるが、先に挙げた教育・研修等の受講者が少ないので、全社員で一丸となって取り組んでももらいたい。教育・研修自体は、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ともに、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。

(参考)

◎有責事故発生状況

	静止物 接触	車内 人身	自転車 関係	歩行人 接触	車両 接触	その他	合計	10万kmあたりの 件数
平成29年度	2	4	1	1	1	0	9	0.34
平成30年度	3	2	0	0	2	0	7	0.26

(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

「サービス水準の確保・向上」については、以前から適正な水準であり、「経済性」は、光熱水費等の削減について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。事故が増えたことにより、バス事業者において最重要な「安全運行」についての評価が下がっているので、安全性の確保に努めてもらいたい。特に、バス停止着時の静止物接触事故が増加しているので、停留所の特性を運転手間で情報共有し、お客様が安全かつ快適に乗降できるよう努めてもらいたい。

○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、特に「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提供しており、「経済性」についても、安定的かつ十分に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。

「安全運行」に関する研修・教育が適正に実施されていることは、大きく評価できるが、お客様が容易に乗降できるよう意識するあまり、バス停止着時に構造物に接触するという事故が増えており、せつかくの努力が逆に事故を起こしてしまっていることが非常に残念である。運転手間での情報共有や、危険箇所に対する認識や対策について、営業所全体で取り組んでもらいたい。

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、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。

(参考)

◎有責事故発生状況

	静止物 接触	車内 人身	自転車 関係	通行人 接触	車両 接触	その他	合計	10万kmあたりの 件数
平成29年度	4	2	0	0	0	0	6	0.32
平成30年度	5	1	1	0	1	0	8	0.39

3 交通局の取組について

(1) 委託営業所に対するこれまでの対応

上平間営業所については、特に「サービス水準の確保・向上」に関して、以前よりは改善が見られたものの、十分な改善が見られなかったことから、本年3月に受託事業者である川崎鶴見臨港バス株式会社あてに、書面にて改善の申入れを行いました。併せて、上平間営業所の管理監督者に対し、継続して指導を行うとともに、外部委託による添乗観察を実施し、フォローアップを図っています。

井田営業所については、事故発生率が上昇していることから、改めて管理監督者に対して、注意喚起や事故発生時の情報共有など、全運転手へ周知徹底するよう指導を行いました。

なお、両営業所ともに、事故等惹起者に対して、反省文だけではなく、再発防止策の作成を求めるなど、事故防止に対する意識の向上を図っています。

(2) 評価を受けての交通局の取組

今般、年間の評価がまとまりましたので、評価の中で出された様々な意見等も含め、評価結果については、受託事業者にしっかりと伝えるとともに、指摘事項の改善が図られるよう、引き続き指導を行ってまいります。

また、管理の受委託の効果を発揮するため、交通局で実施している研修等の取組の紹介などを行う一方、受託事業者に対しての指導強化のみならず、直営営業所に対しても、引き続き安全・サービス水準の確保・向上に向けて指導徹底するとともに、参考にすべき事例等については、反映してまいります。

(3) 今後の管理の受委託について

受託事業者を含め、バス事業者全体において、運転手不足という大きな問題を抱えており、他都市のように受託事業者の撤退という事例もある中、交通局においても、当初予定していた委託拡大が進んでいないということからも、委託規模の見直しを含め、市内のバスネットワーク維持のため、検討を進めてまいります。

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：令和元年8月16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30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⇄川崎駅ラゾーナ広場 ●御幸線 小杉駅前⇄川崎駅ラゾーナ広場 ●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	○		
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	△		
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	○		

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」及び「サービス水準の確保・向上」については、29年度と比較して改善が見られる傾向があり、概ね適正に実施されていると評価できる。しかしまだ一部において、改善が十分ではない項目も見られるので、より一層改善に努めてもらいたい。「経済性」については、電気使用量の目標値を少し上回ったが、ガス・水道の使用料は下がり、CO2排出量も少なくなっており十分に効果を発揮していると評価した。

5. 今後の事業執行（管理の受委託）に向けた意見

上平間営業所の管理委託が始まり12年が経過した。受託事業者は、年間を通して安全・サービスの向上に向けた教育・研修などの取組を行っている。「安全運行」については、29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かつ十分に発揮しており、管理の受委託の目的を達成していると評価できる。「サービス水準の確保・向上」に関しては、以前より改善が見られるが先に挙げた教育・研修等の受講者が少ないので、全社員で一丸となって取り組んでもらいたい。教育・研修自体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ともに、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：令和元年8月16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30年度
受託事業者	名称：神奈川県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（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 (6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⇄梶ヶ谷駅
委託キロ数	47.30km		
委託車両数	55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	○	
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	○	
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	○	

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、以前から適正な水準であり、「経済性」は、光熱水費等の削減について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。事故が増えたことによりバス事業者において最重要な「安全運行」についての評価が下がっているため、安全性の確保に努めてもらいたい。特にバス停止着時の静止物接触事故が増加しているため、停留所の特性を運転手間で情報共有し、お客様が安全かつ快適に乗降できるよう努めてもらいたい。

5. 今後の事業執行（管理の受委託）に向けた意見

菅生営業所の管理委託の開始から起算して8年間、平成29年3月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、受託事業者は特に「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提供しており、「経済性」についても安定的かつ十分に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。

「安全運行」に関する研修・教育が適正に実施されていることは大きく評価できるが、お客様が容易に乗降できるよう意識するあまり、バス停止着時に構造物に接触するという事故が増えており、せつかくの努力が逆に事故を起こしてしまっていることが非常に残念である。全体評価にも記述したが、運転手間で情報共有を図ったり、危険箇所に対する認識や対策について営業所全体で取り組んでもらいたい。

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、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。