

平成 2 3 年度

川崎市交通局上平間営業所管理委託評価報告書

平成 2 4 年 3 月

川崎市交通局営業所管理委託に係る評価委員会

## 目 次

管理の受委託の概要について	
1	経 過 . . . . . 1
2	意 義 . . . . . 1
3	現 状 . . . . . 1
評価委員会の設置目的について . . . . . 2	
評価指標の設定について . . . . . 2	
評価の内容について	
1	評価対象期間 . . . . . 2
2	評価委員会の開催期間 . . . . . 2
3	評価項目 . . . . . 2
4	評価方法 . . . . . 3
評価結果について	
1	安全運行に関する評価 . . . . . 5
2	サービス水準の確保・向上に関する評価 . . . . . 6
3	経済性に関する評価 . . . . . 6
4	評価結果のまとめ . . . . . 7
今後について . . . . . 7	
川崎市交通局営業所管理委託に係る評価委員会設置要綱 . . . . . 8	
川崎市交通局営業所管理委託に係る評価委員会 委員名簿 . . . . . 9	
評価委員会経過 . . . . . 10	

## 管理の受委託の概要について

### 1 経 過

川崎市交通局（以下「川崎市」という。）では、交通手段の多様化や道路交通混雑など川崎市バス（以下「市バス」という。）事業を取り巻く大きな変化、高齢化の進展、さらには地球温暖化防止などの社会的要請へ積極的に対応し、より効率的な経営を推進していくことが必要であるため、平成17年度から平成21年度までを計画期間とする「川崎市バス事業 ニュー・ステージプラン」を策定し、鋭意、経営改善とお客様サービスの向上に取り組んできた。

そして、このプランにおける経営改善策の一つとして、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、上平間営業所に関して、平成19年4月からその一部について、平成20年4月からその全部について管理の受委託を開始したものである。

#### 【委託開始年度から評価対象年度までの委託内容】

時 期	路線数	委託キロ数	委託車両数
H.19.4.1	4 路線 (26 路線)	33.17 km (197.32 km)	3 3 両 (319 両)
H.20.4.1	9 路線 (26 路線)	78.10 km (198.99 km)	7 2 両 (319 両)
H.21.4.1	9 路線 (29 路線)	78.10 km (198.99 km)	7 2 両 (319 両)
H.22.4.1	9 路線 (30 路線)	78.10 km (199.77 km)	7 2 両 (324 両)

路線数の（ ）内は全路線数

委託キロ数の（ ）内は認可キロ数

委託車両数の（ ）内は在籍乗合バス車両数

### 2 意 義

「管理の受委託」とは、川崎市がその営業所の管理を民間バス事業者へ委託するが、委託に係る一般乗合旅客自動車運送事業の経営はすべて川崎市の名義で行い、第三者に対する経営上の責任も川崎市が負担するものである。

受託事業者は、川崎市のバス車両、営業所施設、バス停留所施設等を使用し、現行の市バスにおける運賃制度を用いて運行業務を行うこととなる。

また、民間バス事業者のノウハウ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、市バス事業におけるコスト削減を図るものである。

### 3 現 状

#### 【現年度における委託内容】

（平成23年4月現在）

営業所	受託事業者	受委託の期間
上平間営業所	川崎鶴見臨港バス(株) (平成22年3月31日まで 臨港グリーンバス(株))	平成19年4月1日～平成24年3月31日

路線数	全路線数	委託キロ数	認可キロ数	委託車両数	在籍乗合バス 車 両 数
9 路線	3 0 路線	78.30 km	201.13 km	7 2 両	3 2 6 両

### 評価委員会の設置目的について

平成21年度から平成25年度までを計画期間とする新たな経営健全化計画「川崎市バス事業ステージアップ・プラン」に基づき、市民やお客様など外部の視点から、管理の受委託業務におけるお客様サービスや安全運行、費用対効果などについて評価、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「川崎市交通局営業所管理委託に係る評価委員会」(以下「評価委員会」という。)を設置した。

### 評価指標の設定について

評価に当たっては、コスト削減効果のみでなく、安全で快適なお客様サービスの提供が十分確保されているかを検証する必要があるため、次の3つの観点を大きな柱とする評価指標を設定した。

- ・ 「安全運行」
- ・ 「サービス水準の確保・向上」
- ・ 「経済性」

### 評価の内容について

#### 1 評価対象期間

原則として、平成22年度とする。具体的には、平成22年度における各種データを用いて検証、評価を行っているが、受託事業者が実施した教育・研修及び指導の効果を測定するため、一部直近のデータも用いた。また、下記に詳述する実地調査の結果も加味して評価を行った。

#### 2 評価委員会の開催期間

上記評価対象期間に係る評価を行うため、平成23年10月7日から平成24年2月13日までの間に評価委員会を計5回開催した。

このほか、上平間営業所の第2期管理委託に係る受託事業者の選定に向けて、平成23年5月18日に評価委員会を開催し、第1期管理委託(平成19年度～平成23年度)に係る総括評価を行った。

#### 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」、コスト削減等に関わる「経済性」を3本柱として、評価項目を設定した。

分類	項目	
安全運行	安全性	運転技術
		整備管理業務の実施状況
		運行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	委託費用
		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

##### (1) 各種データや資料に基づく調査

次の項目について、各種のデータや資料を検証することにより、委託業務の実施状況を把握した。

・事故発生状況	・東日本大震災対応状況
・事故対応状況	・教育・研修の実施状況
・お客様アンケート調査結果	・乗務員指導実施状況
・添乗観察調査結果	・バス運行状況
・苦情受付・処理状況	・お客様サービス実施状況
・路上故障発生状況	・委託料
・車両整備業務実施状況	・営業成績
・運行管理業務実施状況	・燃費
・運行ミス発生状況	・光熱水使用量
・運行ミス対応状況	・受託事業者の経営状況

##### (2) 委員会による実地調査

各種データを補完するため、次のとおり2種類の実地調査を行った。

###### 添乗調査

###### ア 目的

評価委員会委員が営業車両への添乗調査を覆面で行い、安全運行及びサービスの状況を直接把握することで、評価委員会における各種データの検証に資することを目的とする。

###### イ 実施方法

###### (ア) 実施時期

平成23年10月13日～11月17日

###### (イ) 調査対象

委託営業所の担当路線を評価委員会委員が無作為に抽出し、任意に乗車して実施

###### (ウ) 調査項目

車内アナウンス・安全対策・アイドリングストップの実施状況を中心にチェックを行なった。

###### 営業所視察（上平間営業所）

###### ア 目的

営業所における運行管理、整備管理等の実施状況を視察するとともに、受託事業者に安全確保やサービス向上に関する取組状況等を直接ヒアリングすることで、評価委員会における各種データの検証に資することを目的とする。

###### イ 実施方法

###### (ア) 実施日

平成23年12月6日

###### (イ) 視察項目

点呼執行状況、アルコールチェック実施状況、掲示物等の整理状況、整備工場の整理状況

###### (ウ) ヒアリング対象者

上平間営業所の所長、副所長及びその他の従業員（事務員及び整備士）

(3) 委員会による意見交換と合議

次の評価シートに基づき、評価委員会委員全員による合議により「優れている」「適正である」「改善を要す」「× 問題がある」の4段階の区分で評価した。

分類	項 目		細目 (評価の視点)	項目評価	全体評価
安全運行	安全性	運 転 技 術	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安全な走行がなされているか</li> <li>・事故発生状況</li> <li>・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</li> <li>・発進前の着席確認が実施されているか</li> </ul>		
		整備管理業務の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・交通局が指定する整備がなされているか</li> <li>・路上故障の発生状況</li> </ul>		
		運行管理業務の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適正に業務がなされているか</li> </ul>		
	安全管理体制	事故発生時・緊急時の体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・連絡・処理は適正に実施されているか</li> <li>・緊急時等に備え訓練は実施されているか</li> </ul>		
	教育・研修	教育及び研修の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・効果的な教育・研修の実施</li> <li>・事故惹起者や苦情対象者への指導が適正か</li> </ul>		
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運行ダイヤが守られているか</li> <li>・接客サービスが適正になされているか</li> <li>・車内アナウンスが確実に実施されているか</li> <li>・苦情処理は適正に実施されているか</li> </ul>		
	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・サービス水準の向上のための効果的な教育・研修が実施されているか</li> </ul>		
経済性	財政効果	委 託 費 用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委託費は適正か</li> </ul>		
		経営改善の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経営改善の状況はどうか</li> </ul>		
		環 境 へ の 配 慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>・燃費向上に対する取組みの状況はどうか</li> <li>・光熱水費等の節減に対する取組みはどうか</li> </ul>		
	経営の安定性	経営指標の変化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経営状況は安定しているか</li> </ul>		

## 評価結果について

### 1 安全運行に関する評価

#### (1) 評価結果

項目	評価	前年度の評価
安全性		
安全管理体制		
教育・研修		
全体評価		

(評価の区分) 優れている 適正である 改善を要す ×問題がある

#### (2) 評価コメント

整備管理業務については、川崎市が指定する整備を適切に行っており、路上故障についても、整備員の点検・整備により防止可能なケースの発生件数は直営営業所と同等の水準にある。

また、平成23年3月11日に東日本大震災が発生した際、帰宅困難者のために川崎市と協力して御幸線(川崎駅西口北 - 小杉駅前)を終夜運行しており、その後も通勤電車の運休やガソリンスタンドの給油待ち車両による道路渋滞、計画停電による信号機の停止等が発生する中で通常運行を確保したことは、「市民の足」としてのバスの重要性を考えた場合、評価すべき事柄である。

しかし、上平間営業所では、経路誤り等運行ミスが平成22年度に18件発生しており、そのうち乗務員が運行管理者からの指示によらずに独自の判断で経路復帰したケースが4件あった。経路誤り等運行ミスに関しては、受託事業者も参加し、市バス一丸となって市バス信頼回復緊急対策本部会議を組織し、連携して不祥事の撲滅とお客様の信頼回復に努めているところであるが、今後とも緊急時における連絡を適切に行い、運行管理体制を維持できるよう改善していく必要がある。

また、事故については、発生後の連絡体制や事故防止に向けた安全管理体制を適切に構築しており、有責事故の発生件数も前年度と比較して減少しているものの、内容に着目した場合、乗務員の不注意又は技術不足によるものと思われる「静止物への接触事故」が半数以上を占めている。「静止物への接触事故」が多い点については、前年度の評価においても指摘しているところであり、安全な運行を確保する上で留意すべきである。

さらに、前年度の評価において、発進時のお客様に対するアナウンスの徹底など、お客様の安全確保に対する配慮について改善を行うよう促したところであるが、平成22年度に実施したお客様アンケートの結果では、前年度と同様の状況となっており、未だに改善が不十分であると言わざるを得ない。

このほか、経路誤りから復帰するための回送運行中に携帯電話を使用したケースについて、平成23年1月13日に監督官庁である国土交通省関東運輸局から監査を受け、その結果、平成23年12月20日付けで、運行管理者に対する適切な指導監督を怠っていたことなどを理由に、車両停止処分15日車の行政処分を受けている。上平間営業所においては、多くの乗務員が安全に配慮した運行を行っているが、本案件は看過できない事案である。受託事業者においては、処分理由のとおり運行管理者等に対する指導監督を適切に行い、運転における安全の確保及び適切な運行管理業務の実施に努めなければならない。

## 2 サービス水準の確保・向上に関する評価

### (1) 評価結果

項目	評価	前年度の評価
サービス水準の確保		
サービス水準向上のための取組み		
全体評価		

(評価の区分) 優れている 適正である 改善を要す ×問題がある

### (2) 評価コメント

運行ダイヤについては、上平間営業所が所管する路線の中にJR南武線の踏切を渡るものが多く、また、川崎駅西口北バスターミナル周辺において自家用車による道路渋滞が発生するため、遅延や欠行が生じているが、これらは外部的な要因によるものであり、営業所としては補充車の運行等、可能な限りの対応を行っている。

また、サービス水準の向上に向けた上平間営業所独自の取組みとして、前年度は「さわやかバスストップ運動(停留所標識の点検・清掃作業)」等、特定の月間において特定の取組みを集中的に実施していたものが随時での取組みとなった。しかし、受託事業者全体について見た場合、3月・6月・10月を「サービス向上運動月間」と設定しており、このような取組みは川崎市では実施していないものである。

平成22年度に実施したお客様アンケートの結果では、「4つのことば」のアナウンス実施状況が前年度と同様となっており、サービス水準を高いレベルで安定的に供給できるよう、さらなる取組みが必要である。

こうした中、上平間営業所では業務懇談会や法令講習会等において、乗務員に対してサービス向上に関する指導を実施し、評価委員会委員が平成23年度に実施した添乗調査の結果では、「4つのことば」のアナウンス実施率が前年度よりも向上しており、一定の成果が表れていると評価できる。

一方、苦情件数が前年度から増えているのにもかかわらず、本来3段階のステップで実施する苦情対象者・事故惹起者に対する指導について、経路誤り等運行ミスの防止対策へ優先的に取り組んだ結果、第2段階以降を実施していない。経路誤り等運行ミスの発生が苦情につながる傾向も見受けられるが、サービス水準のさらなる向上に向け、乗務員指導までを含めた苦情処理を適切に実施すべきである。

## 3 経済性に関する評価

### (1) 評価結果

項目	評価	前年度の評価
財政効果		
経営の安定性		
全体評価		

(評価の区分) 優れている 適正である 改善を要す ×問題がある

### (2) 評価コメント

財政効果に関しては、直営で営業所を運営した場合と比較して、前年度と同水準の経費節減効果が生じており、営業所の管理委託は市バス事業の経営改善に資するものと評価できる。

また、平成22年度は7月から9月にかけて厳しい暑さが続いたため、エアコンの使用により前年度と比較して電気使用量が増加したほか、車両の燃費向上率が低下したが、これら

は市バス全体の傾向と一致しており、また、水道使用量が減少していることから、環境配慮に係る取組みを適切に行っているものと評価できる。そのほか、ガス使用量が増加した一方で灯油使用量が減少しているが、これは平成23年3月から営業所において燃料を灯油からガスへ切り替えたためであり、今後、使用量の推移を注視していく必要がある。

さらに、経営の安定性に関しては、受託事業者及びその属する企業集団の財務諸表等を分析したところ、平成23年3月末時点では特に問題となる事項はないものと評価した。

#### 4 評価結果のまとめ

「安全運行」「サービス水準の確保・向上」「経済性」の観点から検証した結果、「サービス水準の確保・向上」は概ね適正に行われていると評価できる。また、「経済性」については、管理の受委託の効果として、財政効果を前年度から引き続き発揮するとともに、受託事業者においては受託を安定的に実施できる経営の安定性が確保されていると評価できる。

しかし、「4つのことば」のアナウンス実施状況について前年度からの改善が見られず、また、苦情対象者等に対する指導も不十分なものとなっているため、受託事業者においては乗務員に対する指導を適切に行い、サービス水準を高いレベルで安定的に供給できるよう努める必要がある。

また、「安全運行」については、改善を要するものと評価した。特に監督官庁である国土交通省関東運輸局から監査を受け、車両使用停止処分を受けたことは、評価委員会として看過できない。

受託事業者においては、これらの評価結果を基に継続的な改善に努め、より安全で正確、快適なバスサービスの提供に努める必要がある。

#### 今後について

今回、路上故障のうち、整備員の点検・整備により防止可能なケースの発生件数については、直営営業所と同等の水準にあると評価したが、路上故障全体の発生件数は上平間営業所を含め、市バス全体で増加傾向にある。電子機器の複雑化が主な原因として挙げられるが、乗客の利便性を低下させないためには、乗務員・整備員共に故障の早期発見に努める取組みが必要である。

川崎駅西口北をはじめとして、道路渋滞による遅延の発生が多く生じているが、渋滞が発生する場所はほぼ特定されており、川崎市は乗客の利便性向上のため、受託事業者と適宜調整しながら実態に合ったダイヤの改正を進めるべきである。

また、平成23年12月20日付けの行政処分では、上平間営業所における「軽微事項に係る運行計画（運行時刻）について事後変更届出を怠っていたこと」を指摘されており、今後、委託者・受託者の枠を超え、監査指摘事項の改善に向けて一体となった取組みがさらに求められる。

川崎市は、今回の評価結果を受託事業者に通知し、改善すべき事項が速やかに改善されるよう要請し、その確実な実行を確認するとともに、受託事業者との連携を図り、市バス事業の運行サービス水準のより一層の向上に努める必要がある。

## 川崎市交通局営業所管理委託に係る評価委員会設置要綱

### (目的及び設置)

第1条 市バス営業所の管理委託について、その実施状況を的確に把握し、安全運行、サービス水準の確保・向上などの観点から受託事業者の事業運営について、評価を行うため、川崎市交通局営業所管理委託に係る評価委員会(以下「委員会」という。)を設置する。

### (任務)

第2条 委員会の任務は次の各号に掲げる事項とする。

- (1) 管理委託業務の実施状況についての評価
- (2) 管理委託業務に関する改善事項等の提言
- (3) その他上記各号に付随する事項

### (組織)

第3条 委員会は、学識経験者、市民の代表など10名以内の委員をもって組織し、交通局長が委嘱する。

### (任期)

第4条 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

- 2 委員は、再任されることができる。

### (委員長)

第5条 委員会に委員長を置く。

- 2 委員長は委員の互選により選出し、副委員長は委員長の指名する委員とする。
- 3 委員長は会務を総理し、会議の議長となる。
- 4 委員長に事故があるとき、または委員長が欠けたときは、副委員長がその職務を代理する。

### (会議)

第6条 委員会の会議は、委員長が招集し、その議長となる。

- 2 委員会は、委員の半数以上が出席しなければ開催することができない。
- 3 委員会の議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。
- 4 会議は、原則公開とする。

### (委員の責務)

第7条 委員は、職務上知り得た情報を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

### (庶務)

第8条 委員会の庶務は交通局自動車部管理課において行う。

### (雑則)

第9条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は委員長が定める。

### 附 則

#### (施行期日)

- 1 この要綱は、平成21年8月12日から施行する。

#### (経過措置)

- 2 この要綱の施行後最初の委員会は、交通局長が招集する。

### 附 則

#### (施行期日)

- 1 この要綱は、平成22年7月1日から施行する。

### 附 則

#### (施行期日)

- 1 この要綱は、平成23年4月1日から施行する。

川崎市交通局営業所管理委託に係る評価委員会 委員名簿

役 職	氏 名	職 名 等	選出区分
委員長	オオタ カズヒロ 太田 和博	専修大学商学部教授	学識経験者
副委員長	スズキ フミヒコ 鈴木 文彦	交通ジャーナリスト	
委 員	ナカムラ フミヒコ 中村 文彦	横浜国立大学大学院教授	
委 員	ノガミ ノブヤス 野上 信泰	公認会計士	
委 員	オサダ 長田 はつの	川崎市地域女性連絡協議会 理事	利用者代表
委 員	ナカハラ タカコ 中原 和子	幸区町内会連合会（大宮町町内会副会長）	
委 員	マツノ ジュンイチ 松野 順一	幸区町内会連合会 常任理事	
委 員	モリヤス ツネコ 守安 経子	中原区町内会婦人部連絡協議会 推薦	

（平成24年2月現在・敬称略）

評価委員会経過

日 程	内 容
平成23年 5月18日(水)	第1回委員会
	評価委員会委員の委嘱 委員長及び副委員長の選任 第1期上平間営業所管理委託に係る総括評価
平成23年10月 7日(金)	第2回委員会
	平成23年度における評価方法 来年度以降における評価方法
平成23年11月 8日(火)	第3回委員会
	評価の実施 来年度以降における評価方法
平成23年12月 6日(火)	第4回委員会
	委託営業所(上平間営業所)の視察 受託事業者からのヒアリング 評価の実施
平成24年 1月18日(水)	第5回委員会
	評価の実施 来年度以降における評価方法
平成24年 2月13日(月)	第6回委員会
	評価報告書(案)の検討 来年度以降における評価方法