

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24年10月2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23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 谷澤 幹男 住所：川崎市川崎区中瀬3丁目2番6号	評価者	川崎市交通局営業所管理委託に係る評価委員会
委託期間	平成19年4月1日～平成24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⇄向丘遊園駅東口	●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	72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なされているか			
		路上故障の発生状況			
	安全管理体制	事故発生時・緊急時の体制	適正に運行管理業務がなされているか		
			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	教育及び研修の実施状況	緊急時等に備え訓練は実施されているか		
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) 全体としては適正に安全運行がなされていると評価できるが、当方責任割合100%の事故や運転手の運転操作に関する苦情、路上故障の発生状況等、改善すべき事項がある。バス事業の特性として、運転手によって運転技術にバラつきがあることが挙げられるが、今後、受託事業者がこのような特性を踏まえた上で、従業員に対する教育・研修を適切に実施し、これらの事項をより一層改善することを強く求める。					
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教育・研修が実施されているか		
(評価の理由) 全体として、必要最小限度のサービス水準は確保され、サービス水準の向上に向けた取組みがなされていると評価できるが、接客サービスに関する苦情の発生状況や車内アナウンスの実施状況については、改善を要する。委託営業所には、民間事業者のノウハウを活用したサービス水準の向上を図り、さらにはそれを市バス全体へフィードバックする役割が期待される。受託事業者は、さらなるサービス水準の向上に向けた手法を研究かつ実践し、その役割を果たせるように努める必要がある。					

分類	項目		評価の視点	項目評価	全体評価
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) 営業所管理委託の主要な目的である経営改善に関しては、所期に期待していたおりの効果が発揮されており、高く評価できる。しかし、環境への配慮に関して、使用エネルギーの削減に向けた努力がなされている点は認められたが、燃費向上に対する取組みへの評価方法が今年度から直営営業所との相対評価に変わったこと、及び川崎市において地球温暖化対策推進計画や電力不足対策基本方針が策定されたことを受け、昨年よりも厳しい評価となった。</p>					

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、新たに管生営業所を対象とした評価を実施する必要があることから、今回から評価方法を従来よりもより客観的かつ簡素なものに改めた。

その上で、「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、いずれも概ね適正に行われていると評価できる。

しかし、事故・苦情の発生状況、車内アナウンスの実施状況等を見た場合、受託事業者は従業員に対する教育・研修をより一層適切に実施し、運行における安全性や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。

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、快適かつ環境にやさしいバスサービスの提供に努める必要がある。

5. 今後の事業執行（管理の受委託）に向けた意見

営業所管理委託の主要な目的である経営改善効果は発揮されているが、市バス利用者や市民にとってはサービスの向上が重要な要素である。そのような観点から評価結果を振り返ると、概ね適正ではあるものの、改善を要すると評価された項目については、その要因を分析して改善すべきである。特に車内アナウンスの実施状況については、直営営業所とともに改善を図る必要がある。

今後、交通局と受託事業者は、互いにその長所を取り入れるために、より一層のコミュニケーションを図るほか、委託開始から5年が経過し慣れが生じている営業所管理委託に関して、一度初心に立ち返り、切磋琢磨できるよう緊張感を持った関係を再構築する必要がある。

上平間営業所の管理委託は今年度から2期目に入っており、昨年度からは管生営業所の管理委託も開始している。そこから得られる新しい情報やノウハウを基に、交通局においても、営業所管理委託におけるマネジメントの手法をより改良・発展できるように検討すべきである。