

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	菅生営業所（川崎市宮前区犬蔵3丁目5番1号）	評価対象年度	平成23年度
受託事業者	名称：株式会社相模神奈交バス 代表者：代表取締役 吉野 茂 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に係る評価委員会
委託期間	平成23年4月1日～平成28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）	<ul style="list-style-type: none"> ●五所塚線 登戸駅（生田緑地口）⇄菅生車庫・鷺ヶ峰営業所前 ●カリタス線 カリタス学園・中野島多摩川住宅⇄新船島橋・登戸駅入口・菅生車庫 ●西菅線 向丘遊園駅東口・多摩消防署前・菅四丁目⇄西菅団地 ●有馬線 小杉駅前・新城駅前⇄鷺沼駅、井田営業所前⇄小杉駅前
委託キロ数	38.11km
委託車両数	30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			
		運行管理業務の実施状況		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	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	○	
			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	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、概ね適正に安全運行がなされていると評価できる。特に安全運行・事故防止に向けた教育・研修に関しては、すべての運転士を対象に月次教育や体験教育を実施しているほか、神奈川中央交通（株）研修センターにおけるフォロー教育を3年毎に実施するなど、優れた取組みを行っている。一方、路上故障の発生状況については改善すべきである。直営営業所で行っている点検等の車両整備に依存する面が大きい。中には運転操作が原因で故障したケースもある。今後、受託事業者は直営営業所と連携し、故障発生を未然に防止できるよう日常点検・運転操作を適切に行うべきである。					
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、高い品質のサービス水準が確保された上で、そのさらなる向上に向け優れた取組みがなされている。車内アナウンス実施状況等に関して、お客様アンケートや添乗観察で高い評価結果が出ている。サービスに係る苦情は1件のみであり、その他の苦情と合わせて月次教育により情報の共有化が図られている。また、接遇向上運動や駅前等におけるお客様への声かけ運動等の取組みを行っており、サービス水準の向上のための教育・研修に関しても、安全運行・事故防止に向けた教育・研修と同様に優れていると言える。					

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	○	
(評価の理由) 営業所管理委託に伴う経営改善については一定の効果が発揮されており、概ね適正であると評価できる。また、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、特に問題となる事項はないものと評価した。一方、環境への配慮に関して、燃費向上に向けた努力がなされている点は認められたが、直営営業所の平均燃費向上率までは至っておらず、さらなる取組みが必要である。					

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、新たに菅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、「安全運行」「経済性」は概ね適正であると評価できる。また、「サービス水準の確保・向上」については、お客様アンケートの結果等から高い品質のサービス水準が確保されていることが確認できたほか、駅前等におけるお客様への声かけ運動や運転士全員を対象とした月次教育・体験教育を実施するなど、サービス水準の向上に向けて優れた取組みを行っている。

受託事業者においては、今回の評価結果と同等以上のサービス水準を維持し、かつ、さらなる安全性・経済性の向上を目指した取組みを進めていくことが望まれる。

5. 今後の事業執行（管理の受委託）に向けた意見

バス事業者における接客サービスは、利用者や市民にとって重要な要素の一つである。その中で、受託事業者は優れた取組みを行っており、特に車内アナウンスの実施状況については高い水準を維持している。今後、交通局は受託事業者が行う取組みを可能な限り直営営業所へフィードバックし、市バス全体におけるサービス向上を図る必要がある。

一方、路上故障防止や燃費向上については運行管理者と整備管理者が共に取組むべき課題であるが、菅生営業所は点検等の車両整備を直営営業所で行っている。そのため、交通局は受託事業者とより一層のコミュニケーションを図り、課題解決に向けた取組みを進めていくべきである。

昨年度から菅生営業所の管理委託を開始したことにより、委託営業所は上平間営業所と合わせて2箇所となった。このような環境の変化に合わせ、交通局は積極的に民間事業者のノウハウを吸収するとともに、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・発展できるよう検討すべきである。