

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25年10月15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24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適切になされているか | ○ | | |
| | | 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、適正に安全運行がなされていると評価する。特に教育・研修に関して、事故惹起者や苦情対象者への指導が徹底していること、また、営業所での体験教育や神奈川中央交通（株）研修センターでの年間計画に基づいた研修体制を確立しており、成果として事故・苦情が少ないことから教育効果も表れている。一方、路上故障について運転操作が原因で発生したケースがあったので、今後、受託事業者は、より一層の日常点検・運転操作を心がけ、故障発生を未然に防ぐことが求められる。そして、さらに高水準な安全性の向上を目指すことが望まれる。 | | | | | |
| 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研修・教育が実施されているか | | | | | |
| (評価の理由) 昨年度に続いて高いサービス水準を維持している。特にサービス水準向上のための取組として新たな教育を取り入れるなど、受託事業者のお客様サービス向上の意識の高さと積極的な姿勢が伺われ、結果として添乗観察結果では高い評価が得られていることから、成果も着実に表れている。今後もサービス水準を維持・向上させ、高品質なサービスを安定的に提供していくことが期待される。 | | | | | |

| | | | | | |
|--|--------|---------|---------------------|---|---|
| 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) 全体的に経済性が発揮されており、概ね適正であると評価できる。経営改善の状況では、営業所管理委託の主な目的であるコスト削減を実現しており、受託事業者の経営の安定性も、受託事業者及び関連会社の財務諸表等から分析して特に懸念される点もなく健全であると判断される。また、環境への配慮においては、光熱水の使用量から判断して、今もなお東日本大震災後の節電意識の効果は続いていると評価でき、引き続き節電への意識と行動を実践することが求められる。 | | | | | |

4. 事業執行（管理の受委託）に対する全体的な評価

当委員会において管生営業所の管理委託を、「安全運行」、「サービス水準の向上」、「経済性」の観点から検証した結果、いずれの項目も概ね適正な事業執行を行っているとして評価する。特に、「サービス水準の向上」に関しては、体験教育などの効果的な教育や研修を行っており、成果として添乗観察結果に高評価として反映されていることが確認できた。また、受託事業者の優れた取組を交通局が学ぶことができているため、営業所の管理委託の効果が着実に表れていることも確認できた。

今後、受託事業者においては、引き続きサービス水準を維持して安全運行や経済性に関してもより一層の向上を目指すことが期待されるとともに、受託事業者が有するノウハウを十分に発揮して、市バス全体に提供する役割も期待される。

5. 今後の事業執行（管理の受委託）に向けた意見

営業所管理委託の目的は、①経営コストを改善すること②民間事業者のノウハウを活用すること、である。

以上の点から評価結果を検証すると、経営改善効果については、昨年度に引き続き同様の効果が表れている。また、民間事業者のノウハウを活用することについては、受託事業者の優れた取組を、交通局が発見して学ぶことができている。したがって、管理の受委託は交通局にとっても良い効果が出ていると考える。

今後、交通局は民間事業者から学んだノウハウを局内でフィードバックするのみならず、委託営業所・直営営業所全体の安全性・サービス水準が向上し、市バス全体のレベルが上がるようにマネジメントを構築することを検討すべきである。そして、市民の財政的な負担を軽減し、質の高いバス事業を安定的に提供していくことが望まれる。