

# 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27年10月19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26年度
受託事業者	名称：株式会社相模神奈交バス 代表者：代表取締役社長 柳沼 光久 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"> <li>●五所塚線 登戸駅（生田緑地口）⇄菅生車庫・鷺ヶ峰営業所前</li> <li>●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</li> <li>●西菅線 向丘遊園駅南口・多摩消防署前・菅四丁目⇄西菅団地</li> <li>●有馬線 小杉駅前・新城駅前⇄鷺沼駅、井田営業所前⇄小杉駅前</li> </ul>
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			
<p>(評価の理由)</p> <p>安全性に関しては、10万キロ当たりの有責事故発生件数が直営営業所:0.27に対して菅生営業所0.16であり適正な水準を保っている。また、整備管理業務も適正に行っており、防止可能な路上故障を発生させていない。運行ミスに関しては、10万キロ当たりの運行ミス発生件数が直営営業所:0.12に対して菅生営業所0.08であり、適正な水準と評価できる。さらに、安全管理体制、教育・研修についても適切に実施している。全体として、前年度に引き続き、適正な安全運行を推進しており、継続的な研修体制の充実が着実に成果となって表れていると考える。しかしながら、年度の後半に有責事故が発生しているため、今後においては、1年間を通じて安全運行を徹底し、より高い水準を目指すことを期待する。</p>					
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					
<p>(評価の理由)</p> <p>サービス水準の確保については、運行ダイヤの遅延が少なく、車内アナウンスについても、お客様に十分伝わるアナウンスを実施していることから高く評価する。また、サービス水準向上のための取組み、研修・教育の充実は、体験教育を積極的に実施していることから、当委員会でも以前から高く評価しているところである。お客様サービスは、常に高いレベルで求められるため、引き続き、高いサービス水準を維持するために、現状を再確認し、営業所全体で今一度サービスに関する意識向上を図られたい。</p>					

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)          全体的に適正な経済性が発揮されている。期待する経済効果も表れており、受託事業者の経営安定性も、受託事業者および関連会社の財務諸表等から分析した結果、特に懸念される点もなく健全な経営を続けている。また、環境への配慮についても意識して取り組んでおり、効果が表れている。</p>					

#### 4. 事業執行（管理の受委託）に対する全体的な評価

委託営業所である菅生営業所を、「安全運行」、「サービス水準の確保・向上」、「経済性」の3つの視点から検証した。その結果、いずれの項目も適正な事業執行を行っている。

特に、「サービス水準の確保・向上」については、安定的かつ継続的に、質の高いサービス水準が確立されている。受託事業者においては、今後も、高品質のサービスを提供すべく、市民やお客様が求めるサービス水準やこれまでの市バスの委託業務を再確認し、営業所全体で意識して取り組むことが望まれる。

#### 5. 今後の事業執行（管理の受委託）に向けた意見

菅生営業所の委託を開始してから4年が経過した。この期間、受託事業者は、高品質な安全運行・お客様サービスを委託当初から継続して提供している。また、経済効果も継続的に発揮しており、管理の受委託の目的を達成していると言える。

市民に愛される市バスを目指すためには、安定して高品質なサービスを提供することが必要であるので、交通局・受託事業者ともに、今後も協力して良好な関係を築き、バス事業者として安全運行、サービス水準の向上を推進していくことが望まれる。

菅生営業所の管理委託も5年目を迎える。交通局と受託事業者は、管理の受委託における課題点等を再度確認し、市バスの発展に貢献されたい。