

環 境 委 員 会 資 料

平 成 2 6 年 1 1 月 1 2 日

【所管事務の調査（報告）】

営業所管理委託に係る評価結果について

資料 1 営業所管理委託に係る評価結果について

資料 2 川崎市交通局営業所管理委託に係る評価委員会について

交 通 局

営業所管理委託に係る評価結果について

1 営業所管理委託の概要について

「営業所管理委託」（営業所の管理の受委託）とは、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、委託事業者（バス事業者）がそのバス事業の経営のすべてを自らの名義で行い、第三者に対する経営上の責任を負担しつつ、バス営業所の管理を受託事業者（他のバス事業者）に委託するものです。

受託事業者は、委託事業者の車両、営業所施設、バス停留所施設等を使用し、委託事業者における現行の運賃制度を用いて運行業務を行います。

特に、公営事業者が民営事業者を受託事業者として営業所管理委託を行う場合、民営事業者のノウハウや低コスト水準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、コスト削減を図ることが期待されます。

2 委託営業所の概要について

営業所名	上平間営業所	菅生営業所
所在地	中原区上平間1140番地	宮前区犬蔵3丁目5番1号
受託事業者	川崎鶴見臨港バス株式会社	株式会社相模神奈交バス
委託期間	平成24年4月1日 ～平成29年3月31日（第2期）	平成23年4月1日 ～平成28年3月31日
委託路線数	9路線	4路線
委託キロ数	78.30km	38.11km
委託車両数	70両	30両

※平成26年10月現在

3 営業所管理委託に係る評価方法について

学識経験者4名及び利用者代表4名の計8名の委員から構成される「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」とします。）により、営業所管理委託に係る評価を実施しています。

評価にあたっては、「安全運行」「サービス水準の確保・向上」「経済性」という3つの分類を設けた上で、それぞれにつき事故発生件数等の客観的な評価基準を設定し、委託営業所における業務実施状況等について検証しています。

※評価委員会の詳細については、資料2を御参照ください。

4 平成25年度 営業所管理委託に係る評価結果の概要について

(1) 事業執行（管理の受委託）に対する全体的な評価

上平間 営業所	「経済性」に関しては特段の問題もなく適正な事業運営を行っており、「安全運行」に関しては一部努力すべき点があるものの、全体的には適正な事業運営を行っている。 一方、「サービス水準の向上」に関しては、改善すべき点があると評価した。サービス水準向上のための取組を効果的に推進し、さらなる改善に取り組まれたい。
菅生 営業所	「安全運行」、「サービス水準の向上」、「経済性」のいずれの項目も適正な事業運営を行っていると思われる。 特に注目すべき点として、「安全運行」に関して、有責事故の減少、経路誤りの撲滅という成果を上げている。「サービス水準の向上」に関しては、車内アナウンスの実施率の高さなど、安定的な高水準のサービスの提供が継続してできていることを高く評価している。

(2) 今後の事業執行（管理の受委託）に向けた意見

上平間 営業所	一定水準の安全運行・接客サービスを提供しているが、交通局と協力してさらなる向上を目指していくことが求められる。また、管理の受委託による経済効果は継続して安定的に表れている。
菅生 営業所	高水準の安全運行・接客サービスを提供できており、市バスのサービス水準を維持できていると評価している。また、市バスのサービス水準の向上に貢献しているとも言える。さらに、管理の受委託による経済効果も安定的に表れている。
両営業所 共通意見	直営営業所・委託営業所という枠に捉われず、市バス営業所全体としてのサービス水準の向上を図るという視点を持つことが求められる。今後、交通局は管理の受委託のメリットを活かして、受託事業者と様々な情報共有に努め、課題の解決に取り組んでいくことが必要である。そして、市民に愛されるバス事業を推進していくことが期待される。

5 営業所管理委託におけるマネジメント手法について

(1) 「管理の受委託運営委員会」の開催

毎月1回、受託事業者の本社・営業所担当者及び当局所管課担当で構成する「管理の受委託運営委員会」を開催し、業務改善に取り組んでおります。平成23年度からは四半期に1回、両委託営業所の受託事業者、及び当局による合同会議を開催し、自由なテーマでの議論を行っています。

(2) 「拡大営業所長会議」の開催

直営営業所及び委託営業所の所長により構成される「拡大営業所長会議」を開催し、事故や運行ミスの防止対策等に取り組んでいます。

(3) 評価委員会によるモニタリングの実施

市バス利用者の視点に基づき、時機を捉えた業務改善を図るため、平成24年度から評価委員会によるモニタリングを四半期ごとに実施しています。

モニタリング結果については、「管理の受委託運営委員会」において検証することとし、年間評価及び業務改善に活用しています。

川崎市交通局営業所管理委託に係る年間評価シート

評価年月日：平成26年10月14日

1. 基本事項

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25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 宮沢 和徳 住所：川崎市川崎区中瀬3丁目21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24年4月1日～平成29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⇄市営埠頭 ●蟹ヶ谷線 小杉駅前⇄蟹ヶ谷	
委託キロ数	78.30km		
委託車両数	70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	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) 全体的に安全運行が行われていると評価する。前年度に比べて、有責事故の発生件数は13件⇒9件に減少し、経路誤りの発生件数は10件⇒2件に激減していることは、日頃において事故・経路誤りの撲滅に向けた取組が効果的であり、成果として表れたと確認できた。また、前年度に引き続き、整備については路上故障の発生が無く、高く評価できる。しかしながら、乗務員個々の安全運行の水準に、ややばらつきが見受けられた。今後は、営業所全体の安全運行の水準を底上げすることで、質の高い運行を目指していくことが望まれる。					
サービス水準の確保・向上	サービス水準の確保	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具体的な取組みがなされているか	○		
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研修・教育が実施されているか				
(評価の理由) サービス向上のための取組は評価でき、前年度に比べると改善されているものもあるが、なお引き続きサービス水準の向上が求められる。特に、車内アナウンスの取組は年々改善されていることは評価できるが、依然として改善の余地があるので、引き続き高い実施率を目指して努力することが望まれる。 受託事業者は、市バスとして運行しており、市民が期待するサービス水準を提供することが求められるため、今後もサービス水準の向上に努めて市民の期待に応える必要がある。					

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	○	
<p>(評価の理由) 前年度に引き続き、管理委託による経済性が発揮されている。管理委託の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経営を続けているため、管理委託の受託事業者として、委託業務の履行に問題はないものと考えられる。 また、環境への取組においては、引き続き環境への配慮を怠らずに業務を行っており、今後も節電への意識と行動を実践していくことが求められる。</p>					

4. 事業執行（管理の受委託）に対する全体的な評価

委託営業所である上平間営業所を、「安全運行」、「サービス水準の向上」、「経済性」の3つの視点から評価した。その結果、「経済性」に関しては特段の問題もなく適正な事業運営を行っており、「安全運行」に関しては一部努力すべき点があるものの、全体的には適正な事業運営を行っている。

一方、「サービス水準の向上」に関しては、改善すべき点があると評価した。サービス水準向上のための取組を効果的に推進し、さらなる改善に取り組まねばならない。

安全運行・接客サービスは、お客様がバス事業者に対して当然のように求めているものである。さらに、公営バスとして市民の評価も受けることになるため、市バス受託事業者としての使命を具え、お客様からの期待に応えられるように、より一層の安全運行・サービス水準の向上を目指していくことを期待する。

5. 今後の事業執行（管理の受委託）に向けた意見

上平間営業所の第2期管理の受委託を開始してから、2年が経過し、第1期からの委託年数を通算すると7年経った。これまで、受託事業者は、一定水準の安全運行・接客サービスを提供しているが、交通局と協力してさらなる向上を目指していくことが求められる。また、管理の受委託による経済効果は継続して安定的に表れている。

現在、交通局は直営営業所3か所、委託営業所2か所の体制で事業運営を行っており、直営営業所・委託営業所という枠に捉われず、市バス営業所全体としてのサービス水準の向上を図るという視点を持つことが求められる。今後、交通局は管理の受委託のメリットを活かして、受託事業者と様々な情報共有に努め、課題の解決に取り組んでいくことが必要である。そして、市民に愛されるバス事業を推進していくことが期待される。

川崎市交通局営業所管理委託に係る年間評価シート

評価年月日：平成26年10月14日

1. 基本事項

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25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）	●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 ●西管線 向丘遊園駅南口・多摩消防署前・菅四丁目⇄西管団地 ●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	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		
	教育・研修	事故発生時・緊急時の体制	◎	
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) 前年度に引き続き、安全運行が行われていると評価する。特に、教育・研修の実施体制の充実が、有責事故の減少や経路誤りの撲滅、苦情件数が少ないことなど、着実に成果として表れているのは非常に高く評価できる。唯一、路上故障について、運転操作が原因で発生しており、再発防止に向けた日常点検・運転操作の再徹底を図ることが求められるが、それ以外の項目については適正な業務を履行している。 今後も、市バスの受託事業者として、質の高い安全運行を市民へ提供することが望まれる。				
サービス水準の確保・向上	サービス水準の確保	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	◎	
サービス水準向上のための取組み	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) 前年度とほぼ同様に、高いサービス水準を維持している。特に、車内アナウンスの高い実施率や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に対する強い意識や積極的な姿勢が見られる。また、年間を通じて安定的に高品質なお客様サービスを提供できていることを高く評価している。 今後もお客様サービスに対する取組を積極的に推進して、引き続き高品質なサービスを提供していくことを期待している。				

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	○	
<p>(評価の理由) 前年度に引き続き、管理委託による経済性が発揮されている。管理委託の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経営を続けているため、管理委託の受託事業者として委託業務の履行に問題はないものとする。 また、環境への取組においては、引き続き環境への配慮を怠らずに業務を行っており、今後も節電への意識と行動を実践していくことが求められる。</p>					

4. 事業執行（管理の受委託）に対する全体的な評価

委託営業所である管生営業所を、「安全運行」、「サービス水準の向上」、「経済性」の3つの視点から評価した。その結果、全体的に適正な事業運営を行っていることと見受けられる。

特に注目すべき点として、「安全運行」に関して、有責事故の減少、経路誤りの撲滅という成果を上げている。「サービス水準の向上」に関しては、車内アナウンスの実施率の高さなど、安定的な高水準のサービスの提供が継続してできていることを高く評価している。

安全運行、接客サービスはバス利用者において当然のように期待されているものである。受託事業者は、市バスの看板を背負うことに強い責任感を持ちつつ、高いサービス水準の提供を意識して、日々努力していると見られる。今後も更なる向上を目指して、質の高い安全運行・サービス水準の提供を行っていくことを期待する。

5. 今後の事業執行（管理の受委託）に向けた意見

管生営業所の管理の受委託を開始してから、3年が経過した。これまで、受託事業者は、高水準の安全運行・接客サービスを提供できており、市バスのサービス水準を維持できていると評価している。また、市バスのサービス水準の向上に貢献しているとも言える。さらに、管理の受委託による経済効果も安定的に表れている。したがって、管理の受委託は成果を上げていると考える。

現在、交通局は直営営業所3か所、委託営業所2か所の体制で事業運営を行っており、直営営業所・委託営業所という枠に捉われず、市バス営業所全体としてのサービス水準の向上を図るという視点を持つことが求められる。今後、交通局は管理の受委託のメリットを活かして、受託事業者と様々な情報共有に努め、課題の解決に取り組んでいくことが必要である。そして、市民に愛されるバス事業を推進していくことが期待される。

川崎市交通局営業所管理委託に係る評価委員会について

1 評価委員会の概要

(1) 設置目的

市民やお客様など外部の視点から、営業所の管理の受委託業務におけるお客様サービスや安全運行、費用対効果等について評価、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月に設置しました。

(2) 委員構成

(敬称略、選出区分毎・五十音順)

選出区分	氏名	役職等	備考
学識経験者	太田 和博	専修大学商学部教授 (交通経済学)	委員長
	鈴木 文彦	交通ジャーナリスト	副委員長
	野上 信泰	公認会計士	
	吉田 家興	元 市バス営業所改革アドバイザー	
利用者代表	豊島 このみ	宮前区青少年指導員連絡協議会 副会長	
	中原 和子	幸区町内会連合会 (大宮町町内会副会長)	
	村上 能立	多摩区町会連合会 常任理事	
	守安 経子	中原区町内会婦人部連絡協議会 推薦	

(3) 任期

平成25年4月1日から平成27年3月31日までの2年間

2 評価委員会による評価

- (1) 対象営業所 上平間営業所 (受託事業者: 川崎鶴見臨港バス株式会社)
菅生営業所 (受託事業者: 株式会社相模神奈交バス)

- (2) 対象期間 前年度1年間

(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」、コスト削減等に係る「経済性」を3本柱として評価項目を設定しております。

分類	項目	
安全運行	安全性	運転技術
		運行管理業務の実施状況
		整備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	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

ア 各種データや資料に基づく検証

委託業務の実施状況について、事故発生・対応状況、車両整備業務実施状況、運行管理業務実施状況、お客様サービス実施状況などのデータや資料を検証することにより、交通局における営業所の管理の受委託が適正になされているか、検証いたします。

イ 委員会による実地調査

委員は、各種データや資料を補完するため、対象営業所の担当路線を無作為に抽出した上で覆面により乗車し、安全運行や車内サービスの実施状況を直接把握しております。

また、対象営業所へ赴き、運行管理業務や整備管理業務等の実施状況を視察するほか、受託事業者へ直接、安全確保やサービス向上に向けた取組の実施状況等についてヒアリングを行っております。

ウ 委員会による意見交換と合議

各評価項目について、評価委員会委員全員による合議の上で「◎優れている」「○適正である」「△改善を必要とする」「×問題がある」の4段階の区分により評価しております。

平成26年度11月12日（水）環境委員会

【営業所管理委託に係る評価結果について】追加資料

交通局

1. 「川崎市交通局営業所管理委託に係る評価委員会」の年間評価における
各種データ・資料一覧

・事故発生状況	・教育・研修・訓練の実施状況
・事故対応状況	・乗務員指導実施状況
・お客様アンケート調査結果	・バス運行状況
・添乗観察調査結果	・お客様サービス実施状況
・路上故障発生状況	・苦情受付・処理状況
・車両整備業務実施状況	・委託料
・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. 平成25年度年間評価に係る委員会の開催実績

委員会名	開催日	主な内容
平成25年度第3回評価委員会	平成25年9月13日	平成25年度第1四半期の モニタリング
平成25年度第4回評価委員会	平成25年11月27日	平成25年度第2四半期の モニタリング
平成25年度第5回評価委員会	平成26年2月17日	平成25年度第3四半期の モニタリング
平成26年度第1回評価委員会	平成26年5月20日	平成25年度第4四半期の モニタリング
平成26年度第2回評価委員会	平成26年7月18日	平成25年度年間評価
平成26年度第3回評価委員会	平成26年9月12日	平成26年度第1四半期のモ ニタリング、平成25年度年間 評価