

環 境 委 員 会 資 料

平 成 2 8 年 1 2 月 9 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 営業所管理委託に係る評価結果について

参考資料 川崎市交通局営業所管理委託事業者選定・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。

営業所管理委託では、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・向上とコスト削減を図ることを目的としております。

2 委託営業所の概要について

営業所名	上平間営業所	営生営業所
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 平成28年4月1日～平成29年 3月31日までの1年間延長
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28年12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3名の計7名の委員から構成される「川崎市交通局営業所管理委託事業者選定・評価委員会」（以下「選定・評価委員会」という。）により、営業所管理委託に係る評価を実施しています。

※選定・評価委員会の概要については、参考資料を御参照ください。

(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

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、選定・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。

4 平成27年度 選定・評価委員会による営業所管理委託に係る評価結果の概要について

平成28年7月29日、選定・評価委員会から、平成27年度の各委託営業所の評価・意見について以下のとおりいただきました。

(1) 上平間営業所

○事業執行（管理の受委託）に対する全体的な評価

上平間営業所の管理委託について、「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、それぞれ評価を行った。その結果、「安全運行」「サービス水準の確保・向上」については、適正な水準となっており、「経済性」についても、十分な効果を発揮していることから、全体的には適正な事業運営を行っているとは評価できる。

「サービス水準の確保・向上」については、前年度と比べて改善しており、サービスの取組みの効果が表れているものと考えられる。今後は、これらの取組みを1回限りで終わらせることなく継続的に実施するとともに、取組みの効果が実際の市バス運行にさらに反映されることを期待する。

受託事業者は、今回の評価に基づいて、安全運行に一層努めていただくとともに、サービス水準のさらなる向上に継続して取り組んでいただくことを期待したい。

○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期管理委託を開始して4年が経過した。この間、受託事業者は、教育・研修、停留所への行先案内の掲示など、安全・サービス向上に向けた独自の取組みを行っており、「安全運行」「サービス水準の確保・向上」の面で、適正な事業執行を行っている。また、「経済性」についても、管理委託による経済効果は安定的に発揮しており、管理の受委託の目的を達成していると評価できる。

交通局に対しては、管理の受委託のメリットを最大限活用し、委託営業所との良好な関係を維持していくとともに、直営営業所と委託営業所でお互いに切磋琢磨していくことを求めたい。そして、市バスの安全運行やサービスの水準を全体的に底上げしていき、より質の高い市バス運行を提供することで、市民サービスの向上に資することを期待したい。

(2) 菅生営業所

○事業執行（管理の受委託）に対する全体的な評価

菅生営業所の管理委託について、「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、それぞれ評価を行った。その結果、「安全運行」「サービス水準の確保・向上」については、適正な水準となっており、「経済性」についても、十分な効果を発揮していることから、全体的には適正な事業運営を行っているとして評価できる。特に「サービス水準の確保・向上」に関しては、前年度と同様に、非常に質の高いサービスが安定して提供されているものと評価できる。

受託事業者においては、今後も気を緩めることなく、質の高いサービスの提供に向けて、営業所全職員が一丸となって取り組むことを期待したい。

○今後の事業執行（管理の受委託）に向けた意見

菅生営業所の管理委託を開始して5年が経過した。この間、受託事業者は、委託開始当初と比べて一部の気の緩みは見られるものの、「安全運行」「サービス水準の確保・向上」の面で、非常に質の高い市バスサービスを継続して提供すると同時に、「経済性」の面でも継続的に効果を発揮しており、管理の受委託の目的を達成していると評価できる。

交通局に対しては、管理の受委託のメリットを最大限活用し、委託営業所との良好な関係を維持していくとともに、直営営業所と委託営業所でお互いに切磋琢磨していくことを求めたい。そして、市バスの安全運行やサービスの水準を全体的に底上げしていき、より質の高い市バス運行を提供することで、市民サービスの向上に資することを期待したい。

5 その他

(1) 平成29～33年度上平間営業所管理委託について

川崎鶴見臨港バス株式会社へ委託予定

⇒平成29年4月1日継続更新

(2) 平成29～33年度井田営業所管理委託について

神奈川中央交通東株式会社（神奈川中央交通グループ再編に伴い平成29年1月1日発足予定）へ委託予定

⇒平成29年4月1日日本格運行

（平成29年度からの委託営業所変更に伴うダイヤ改正によるお客様への影響を考慮して、平成29年3月26日（日）から切替）

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28年7月29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27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事業者選定・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⇔向丘遊園駅南口	●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	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） 安全性については、10万キロ当たりの有責事故発生件数が直営営業所0.28に対して上平間営業所0.15、10万キロ当たりの防止可能な路上故障が直営営業所0.04に対して上平間営業所0.04、10万キロ当たりの運行ミス件数が直営営業所0.25に対して上平間営業所0.11であり、適正に実施されていると評価できる（直営はH24～H26までの平均実績値。上平間営業所はH27の実績値）。安全管理体制については、緊急時に備えた訓練を複数回にわたり行っており、適正に実施されていると評価できる。教育・研修については、苦情対象者への個別指導を適切に行っており、適正に実施されていると評価できる。 全体としては、適正な安全運行がなされていると評価できる。今後も引き続き、発進前の着席確認の徹底など、より一層の安全運行の確保に向け不断の努力を期待したい。					
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研修・教育が実施されているか					
（評価の理由） サービス水準の確保については、接客サービスに関するお客様アンケート結果が向上しており、適正に実施されていると評価できる。サービス水準向上のための取組みについては、教育及び研修の実施状況が向上しており、適正に実施されていると評価できる。 全体としては、適正な水準でサービスが提供されていると評価できる。今後は、車内アナウンスの確実な実施とともに、サービス水準の向上のための取組みを進めていただき、サービス水準のさらなる向上に継続して努めていただくことを期待したい。					

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)</p> <p>財政効果については、十分な経営効果額が表れており、光熱水費等の節減を着実に実施していることから、適正であると評価できる。経営の安定性については、関連会社も含めた受託事業者の財務諸表等を分析したところ、前年度と同様に、特に問題となる点はないものと評価できる。</p> <p>全体としては、前年度に引き続き、十分な経済性が実現できているものと評価できる。</p>					

4. 事業執行（管理の受委託）に対する全体的な評価

上平間営業所の管理委託について、「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、それぞれ評価を行った。その結果、「安全運行」「サービス水準の確保・向上」については、適正な水準となっており、「経済性」についても、十分な効果を発揮していることから、全体的には適正な事業運営を行っているとは評価できる。

「サービス水準の確保・向上」については、前年度と比べて改善しており、サービスの取組みの効果が表れているものと考えられる。今後は、これらの取組みを1回限りで終わらせることなく継続的に実施するとともに、取組みの効果が実際の市バス運行にさらに反映されることを期待する。

受託事業者は、今回の評価に基づいて、安全運行に一層努めていただくとともに、サービス水準のさらなる向上に継続して取り組んでいただくことを期待したい。

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期管理委託を開始して4年が経過した。この間、受託事業者は、教育・研修、停留所への行先案内の掲示など、安全・サービス向上に向けた独自の取組みを行っており、「安全運行」「サービス水準の確保・向上」の面で、適正な事業執行を行っている。また、「経済性」についても、管理委託による経済効果は安定的に発揮しており、管理の受委託の目的を達成していると評価できる。

交通局に対しては、管理の受委託のメリットを最大限活用し、委託営業所との良好な関係を維持していくとともに、直営営業所と委託営業所でお互いに切磋琢磨していくことを求めたい。そして、市バスの安全運行やサービスの水準を全体的に底上げしていき、より質の高い市バス運行を提供することで、市民サービスの向上に資することを期待したい。

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28年7月29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27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）	●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 向丘遊園駅南口・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) 安全性については、10万キロ当たりの有責事故発生件数が直営営業所0.28に対して菅生営業所0.25、防止可能な路上故障は1件も発生させておらず、10万キロ当たりの運行ミス発生件数が直営営業所0.25に対して菅生営業所0.08であり、適正に実施されていると評価できる（直営はH24～H26までの平均実績値。菅生営業所はH27の実績値）。安全管理体制については、緊急時に備えた訓練を複数回にわたり行っており、適正に実施されていると評価できる。教育・研修については、苦情対象者への教育を効果的に行っており、非常に高い水準で適正に実施されていると評価できる。 全体としては、前年度と同様に、適正な安全運行がなされており、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評価できる。今後も引き続き、安全運行の確保に取り組み、より高い水準を目指すことを期待したい。					
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) サービス水準の確保については、車内アナウンスの実施率が高いことなどから、適正に実施されているものと評価できる。サービス水準向上のための取組みについては、苦情惹起者に対してこまめな指導を実施し、同一事例の苦情を発生させないなど、非常に高い水準で適正に実施されていると評価できる。 全体としては、前年度と同様に、非常に高い水準でサービスが提供されていると評価できる。今後も営業所の全職員が一丸となって、慣れによる気の緩みを引き締めながら、さらなるサービスの向上に取り組むことを期待したい。					

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)</p> <p>財政効果については、十分な経営効果額が表れており、光熱水費等を一定程度節減していることから、適正であると評価できる。経営の安定性については、関連会社も含めた受託事業者の財務諸表等を分析したところ、前年度と同様に、特に問題となる点はないものと評価できる。</p> <p>全体としては、前年度に引き続き、十分な経済性が実現できているものと評価できる。</p>					

4. 事業執行（管理の受委託）に対する全体的な評価

当生営業所の管理委託について、「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、それぞれ評価を行った。その結果、「安全運行」「サービス水準の確保・向上」については、適正な水準となっており、「経済性」についても、十分な効果を発揮していることから、全体的には適正な事業運営を行っているものと評価できる。特に「サービス水準の確保・向上」に関しては、前年度と同様に、非常に質の高いサービスが安定して提供されているものと評価できる。

受託事業者においては、今後も気を緩めることなく、質の高いサービスの提供に向けて、営業所全職員が一丸となって取り組むことを期待したい。

5. 今後の事業執行（管理の受委託）に向けた意見

当生営業所の管理委託を開始して5年が経過した。この間、受託事業者は、委託開始当初と比べて一部に気の緩みは見られるものの、「安全運行」「サービス水準の確保・向上」の面で、非常に質の高い市バスサービスを継続して提供すると同時に、「経済性」の面でも継続的に効果を発揮しており、管理の受委託の目的を達成していると評価できる。

交通局に対しては、管理の受委託のメリットを最大限活用し、委託営業所との良好な関係を維持していくとともに、直営営業所と委託営業所でお互いに切磋琢磨していくことを求めたい。そして、市バスの安全運行やサービスの水準を全体的に底上げしていき、より質の高い市バス運行を提供することで、市民サービスの向上に資することを期待したい。

川崎市交通局営業所管理委託事業者選定・評価委員会について

1 選定・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

選出区分	氏名	役職等	備考
学識経験者	鈴木 文彦	交通ジャーナリスト	委員長
	野上 信泰	公認会計士	
	湧口 清隆	相模女子大学人間社会学部教授	副委員長
	吉田 家興	元 市バス営業所改革アドバイザー	
利用者代表	川島 要子	幸区町内会連合会 (河原町団地7・8・9号棟自治会会長)	
	豊島 このみ	宮前区全町内・自治会連合会 (宮前区青少年指導員連絡協議会副会長)	
	守安 経子	中原区町内会連絡協議会 (下小田中5丁目町会副会長)	

(敬称略、選出区分毎・五十音順)

(3) 任期

平成27年4月1日から平成29年3月31日までの2年間