

環 境 委 員 会 資 料

平 成 2 9 年 1 2 月 8 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

交 通 局

営業所管理委託に係る評価結果について

1 営業所管理委託の評価について

交通局では、直営3営業所、委託2営業所の計5営業所で市バスを運行しています。

局内においては、「運輸安全マネジメント」及び「市バスサービスポリシー」に基づき、輸送安全委員会、サービス向上推進本部会議を定期的を開催して、安全とサービスの確保・向上に取り組んでおります。

更に、管理委託営業所については、管理の受委託運営委員会を毎月開催し、営業所運営における助言や指導を実施しているところですが、安全な運行、サービス水準の確保・向上等をより客観的に評価し、受託事業者に対する事業運営の検証が必要となります。

そのため、学識経験者や利用者代表が委員となって構成する「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「評価委員会」といいます。）」を設置し、評価を行っています。

(1) 評価委員会について

評価委員会の現在における委員は次の表のとおりで、任期は平成29年4月1日から平成31年3月31日までの2年間です。

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	幸区町内連合会 (河原町団地7・8・9号棟自治会長)	
	松崎 キヨエ	高津区全町内会連合会 (高津区全町内会連合会 理事)	
	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)	

(2) 評価対象となる受託事業者及び営業所について

		今回の評価対象営業所		
営業所名	上平間営業所	菅生営業所	井田営業所	
所在地	中原区上平間 1140番地	宮前区犬蔵3丁目 5番1号	高津区明津98番地	
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 (平成28年12月31日迄) 神奈川中央交通東 株式会社 (平成29年1月1日以降)	神奈川中央交通東 株式会社	
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29年4月1日～ 平成34年3月31日 (第3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25日	平成29年3月26日～ 平成34年3月31日 (第1期)	
委託路線数	9路線	4路線	6路線	
委託キロ数	78.30km	38.11km	47.30km	
委託車両数	70両	30両	49両	

※平成29年12月現在

(3) 評価委員会による評価について

ア 対象期間

上平間営業所 平成28年4月1日から平成29年3月31日(1年間)
菅生営業所 平成28年4月1日から平成29年3月25日

イ 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

ウ 評価方法について

(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) 実地調査

利用者代表委員は、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) 意見交換と合議

委員全員による合議により、各評価項目について、次の4段階の区分により評価しています。

- 「◎ 優れている」
- 「○ 適正である」
- 「△ 改善を必要とする」
- 「× 問題がある」

※ 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。

4 評価委員会による平成28年度営業所管理委託に係る評価結果の概要について

平成29年8月18日、評価委員会から、平成28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、全体的には適正な事業運営を行っているとは評価する。

「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。

「サービス水準の確保・向上」は、適正な水準であり、「経済性」も十分な効果を発揮しているが、「安全運行」については、教育や研修を実施しているものの、有責事故件数や静止物接触事故件数が増加しており事故防止やサービス向上につながっていない。

○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5年が経過した。

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い、「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。「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。

一方、「安全運行」については、有責事故件数の増加等が見られ改善を要すると評価した。

教育・研修は適正に行われているとは評価するが、その結果を安全運行やサービス向上につながるよう活かすと共に、改めて安全運行の意識を高めてもらいたい。

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する一方、安全運行について必要な指導や助言を行い、直営営業所と委託営業所が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。

○上平間営業所に対するこれまでの交通局の対応

有責事故件数や静止物接触事故件数が増加したことから、毎月実施している管理の受委託運営委員会で局からの口頭指導に加え、文書で警告を行い、事故防止・安全対策の更なる実施・強化を指導しました。

(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。

「安全運行」「サービス水準の確保・向上」については、適正な水準であり、「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が、「サービス水準の確保・向上」については、慣れなどによる漫然化で前年度から評価を下げた項目のあることが懸念される。

○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6年が経過した。

この間、受託事業者は、「安全運行」「サービス水準の確保・向上」の面で、適正な水準で市バスサービスを継続して提供しており、「経済性」についても継続的に効果を発揮していることから、管理の受委託の目的を達成していると評価できる。

平成29年度から委託先が井田営業所へ変更となって、規模が大きくなり、運行本数も増えて市バスの中に占める比率も高まっている。

このことを自覚し、評価の下がった項目については、改めて初心に戻り、本社と営業所が一丸となって改善されるよう期待する。

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する一方、サービス面について必要な指導や助言を行い、直営営業所と委託営業所が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。

○菅生営業所に対するこれまでの交通局の対応

サービス水準の確保・向上については、毎月実施している管理の受委託運営委員会での指導を継続して行っています。サービス水準の低下は、慣れなどによる漫然化や新人運転手の増加が要因として挙げられるため、運転手の指導・教育の強化・徹底を要請してきました。

(3) 評価を受けての交通局の取組

委託営業所については、本委員会での報告後、評価結果を受託事業者宛てに伝達し、挙げられた指摘事項を改善するべく引き続き指導してまいります。

直営営業所については、一昨年に上平間営業所で発生しました重大事故（自転車接触事故）を他山の石とせず、自転車事故防止対策への考え方を見直しました。見直しの過程として「実際に体感する」ことの重要性を、委託営業所である菅生営業所の研修から見だし、新たに自転車側方通過体験研修を取り入れました。また、「お客様の声」を基に、お客様の満足・不満足をフィードバックし接遇向上につなげる研修の導入を積極的に進めてまいります。

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29年8月18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28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2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	評価区分	評価の視点	項目評価	全体評価
安全運行	安全性	運転技術	A-1 安全な走行がなされているか	△	△
			A-2 事故発生状況		
			A-3 静止物接触事故の発生状況		
			A-4 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		
			A-5 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	A-6 交通局が指定する整備が適切になされているか		
			A-7 路上故障の発生状況		
			A-8 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	A-9 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	○	
			A-10 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	A-11 教育・研修の実施	○	
			A-12 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>安全性については、いずれも10万キロ当たり、防止可能な路上故障は直営営業所:0.03に対して0.04、運行ミス件数は直営営業所:0.14に対して0.15、静止物接触事故は直営営業所:0.07に対して0.15、有責事故発生件数は直営営業所:0.28に対して0.41であり、28年度の8大都市におけるバスの平均有責事故発生件数0.75と比較するとまだ低い水準ではあるものの、改善を要すると評価する(直営はH25～H27までの平均実績値。上平間はH28の実績値)。</p> <p>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って行っており、適正に実施されていると評価できる。</p> <p>教育・研修については、乗務員だけではなく、運行管理者に対しても研修を定期的に行っており、適正に実施されていると評価できる。</p> <p>全体としては、バス事業において最も重要な安全性の評価が昨年度より下がったことから、改善を要すると評価する。今後は改めて安全運行に努めるとともに、教育や研修の結果が安全性の向上につながるよう努力されたい。</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	B-1 運行ダイヤが守られているか	○	○
			B-2 接客サービスが適正になされているか		
			B-3 車内アナウンスが確実に実施されているか		
			B-4 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	B-5 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	○	
			B-6 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、運行ダイヤが概ね守られ、車内も清潔に保たれており、接客サービスに関するお客様アンケート結果も向上していることは適正であると評価できるが、車内アナウンスは直営営業所の平均以下であり、改善を要すると評価する。</p> <p>サービス水準向上のための取組みについては、全従業員を対象に研修を実施しており、適正に実施されていると評価できる。</p> <p>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するが、今後は、教育や研修を通じて車内アナウンスが確実に実施されるよう努めるとともに、サービス水準の更なる向上に継続して取組みを進められるよう努められたい。</p>					

経済性	財政効果	経営改善の状況	C-1	経営改善の状況はどうか	○	○
		環境への配慮	C-2	燃費向上に対する取組みの状況はどうか		
			C-3	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	C-4	経営状況は安定しているか	○	
	(評価の理由) 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、特に問題となる点はないものと評価できる。 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。					

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、全体的には適正な事業運営を行っているとは評価する。
「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。
「サービス水準の確保・向上」は、適正な水準であり、「経済性」も十分な効果を発揮しているが、「安全運行」については、教育や研修を実施しているものの、有責事故件数や静止物接触事故件数が増加しており事故防止やサービス向上につながっていない。

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5年が経過した。
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い、「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。「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。
一方、「安全運行」については、有責事故件数の増加等が見られ改善を要すると評価した。
教育・研修は適正に行われていると評価するが、その結果を安全運行やサービス向上につながるよう活かすと共に、改めて安全運行の意識を高めてもらいたい。
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する一方、安全運行について必要な指導や助言を行い、直営営業所と委託営業所が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

評価年月日：平成29年8月18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28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 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28年4月1日～平成29年3月25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	評価区分	評価の視点	項目評価	全体評価	
安全運行	安全性	運転技術	A-1	安全な走行がなされているか	○	○
			A-2	事故発生状況		
			A-3	静止物接触事故の発生状況		
			A-4	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		
			A-5	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	A-6	交通局が指定する整備が適切になされているか		
			A-7	路上故障の発生状況		
			A-8	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	A-9	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	○	
			A-10	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	A-11	教育・研修の実施	○	
			A-12	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>安全性については、いずれも10万キロ当たり、防止可能な路上故障は優れており、直営営業所:0.03に対して1件も発生させておらず、運行ミス発生件数は直営営業所:0.14に対して0.08、静止物接触事故も優れており直営営業所:0.07に対して1件も発生させておらず、有責事故発生件数は直営営業所:0.28に対して0.25であり、適正に実施されていると評価できる(直営はH25～H27までの平均実績値、菅生営業所はH28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、乗務員に対し月次教育として毎月研修を実施するなど、研修を効果的に行っており、適正に実施されていると評価できる。 全体としては、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。</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	B-1	運行ダイヤが守られているか	○	
			B-2	接客サービスが適正になされているか		
			B-3	車内アナウンスが確実に実施されているか		
			B-4	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	B-5	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	○	
			B-6	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、運行ダイヤが概ね守られ、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、有責事故の惹起の高い入社5年未満の運転士を対象として所長の個別面談を実施して接遇や事故防止を指導するなど、適正に実施されていると評価できる。 全体としては、適正に実施されていると評価できる。平成29年度から委託先が井田営業所に変更となり、配属される職員も増加していることから、昨年度から評価が下がった項目については、本社と営業所が丸となり、慣れによる気の緩みを引き締めながら、改めてサービス向上に取り組まれた。</p>						

経済性	財政効果	経営改善の状況	C-1	経営改善の状況はどうか	○	○
		環境への配慮	C-2	燃費向上に対する取組みの状況はどうか		
			C-3	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	C-4	経営状況は安定しているか	○	
	<p>(評価の理由) 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。 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

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。「安全運行」「サービス水準の確保・向上」については、適正な水準であり、「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が、「サービス水準の確保・向上」については、慣れなどによる漫然化で前年度から評価を下げた項目のあることが懸念される。

5. 今後の事業執行（管理の受委託）に向けた意見

菅生営業所の管理委託を開始して6年が経過した。この間、受託事業者は、「安全運行」「サービス水準の確保・向上」の面で、適正な水準で市バスサービスを継続して提供しており、「経済性」についても継続的に効果を発揮していることから、管理の受委託の目的を達成していると評価できる。平成29年度から委託先が井田営業所へ変更となって、規模が大きくなり、運行本数も増えて市バスの中に占める比率も高まっている。このことを自覚し、評価の下がった項目については、改めて初心に戻り、本社と営業所が一丸となって改善されるよう期待する。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する一方、サービス面について必要な指導や助言を行い、直営営業所と委託営業所が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。