

【所管事務の調査（報告）】

次期営業所管理委託について

交 通 局

次期営業所管理委託について

1 概要

市バスでは、民間事業者を積極的に活用し、サービスの維持・向上とコスト削減を図るため、5営業所のうち、上平間及び井田の2営業所を委託しています。

市バスにおける営業所管理委託は、1期の委託期間を5年間としておりますが、現在の上平間営業所第3期及び井田営業所第1期において、それぞれ3年が経過し、次期管理委託に向けた準備を進めるため、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」という。）」から、営業所の管理委託の評価や今後の委託の方向性について御意見をいただき、令和4年4月1日からの次期営業所の管理委託について、継続していくこととしました。

※ 営業所管理委託とは

「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、原則として5年間委託するものです。

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、委託事業者が定める運賃制度を用いて運行業務を行います。

2 営業所管理委託の評価について

（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31年4月1日から令和3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	湧口 清隆	相模女子大学人間社会学部教授	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	
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)	
	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)	
	小田原 カヲル	中原区町内会連絡協議会 (井田共和会第3町会 婦人部長)	

(2) 評価対象となる受託事業者及び営業所について

営業所名	上平間営業所	井田営業所
所在地	中原区上平間 1140 番地	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	神奈川中央交通東株式会社
委託期間	平成 29 年 4 月 1 日～ 令和 4 年 3 月 31 日 (第 3 期)	平成 29 年 3 月 26 日～ 令和 4 年 3 月 31 日 (第 1 期)
委託路線数	9 路線	7 路線
委託キロ数	79.45 km	61.37 km
委託車両数	71 両	59 両

※令和 2 年 3 月末時点

(3) 評価委員会による評価について

ア 対象期間

年間評価	平成 31 年 4 月 1 日から令和 2 年 3 月 31 日
総括評価	平成 29 年 4 月 1 日から令和 2 年 3 月 31 日 (上平間営業所) 平成 29 年 3 月 26 日から令和 2 年 3 月 31 日 (井田営業所)

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います。

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しています。

(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います。

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います。

(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」

3 評価委員会による営業所管理委託に係る委託営業所の評価

令和2年6月及び7月開催の評価委員会において、各委託営業所の評価・意見等について、次のとおりいただきました。

(1) 上平間営業所の評価

○事業執行（管理の受委託）に対する全体的な評価（年間評価及び総括評価）

・年間評価

「安全運行」については、ここ2年ほど安全性の改善が見られていたが、令和元年度になって有責事故や運行ミスが増えてきており、前年に比べ評価は下がっている。

「サービス水準の確保・向上」については、苦情等の件数に改善が見られない。

「経済性」については、光熱水費等の削減に取り組み、環境に配慮した適正な事業運営がなされていると評価できる。

・総括評価

「安全運行」については、少しの気の緩みによる静止物接触事故や着席確認の不徹底による車内事故が発生しており、改善傾向にあった事故件数が令和元年度は増加している。また、運行ミスについても増加傾向にある。着席確認の徹底など心の余裕を持った運転や、経路確認の徹底なども含め、事故や運行ミスを減らすよう、より一層の努力をしてもらいたい。

「サービス水準の確保・向上」については、大きな改善が見られない。例えば、車内アナウンスの実施は、着座誘導や転倒防止に向けた利用者への注意喚起や運転手自身の経路ミス防止にもつながるなど、サービス水準向上と安全運行とは表裏一体となっている部分もあることにも留意が必要である。また、バス車両の清潔感、保たれており、移動空間としてのバス車内環境の改善の取組については評価できる。一方、サービス水準向上のための研修の成果が、今後、より接客サービスの向上に結びつくよう、教育・研修については、継続的に実効性のある形で実施するよう努力してもらいたい。

「経済性」については、光熱水費等の削減が結果として表れており、これからも継続して環境に配慮した適正な事業運営に取り組んでももらいたい。

○残りの委託期間に対する事業執行に向けた意見

受託事業者は、「安全運行」については、さらなる改善の余地があると言わざるを得ないが、「経済性」については、委託の経済効果を十分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。

「サービス水準の確保・向上」に関しては、運転手一人一人にサービスに対する意識が浸透していないことが見受けられることから、より効果的な対策を講じてもらいたい。

全国的に運転手不足が深刻化し、また、新型コロナウイルスの影響により、事業運営が非常に厳しい中、今後より効果的な管理の受委託を行っていくにはどうしたら良いのか、また、安全面、サービス面のクオリティを保つ方法についても、交通局と受託事業者で議論してもらいたい。

新型コロナウイルスを想定した新しい生活様式において、どれくらいの規模での輸送が今後必要になるのかなど、管理委託における輸送サービスの提供のあり方を含め、再検討しなければならない部分が出てくるので、きちんと意見交換ができ、よりよい形で管理の受委託が行っていきけるような仕組みができることを期待したい。

(参考)

◎上平間営業所の有責事故発生状況

	静止物 接触	車内 人身	自転車 関係	通行人 接触	車両 接触	その他	合計	10万kmあたりの 件数
平成29年度	2	4	1	1	1	0	9	0.34
平成30年度	3	2	0	0	2	0	7	0.26
令和元年度	5	2	1	0	1	1	10	0.40

(2) 井田営業所の評価

○事業執行（管理の受委託）に対する全体的な評価（年間評価及び総括評価）

・年間評価

「安全運行」については、評価については昨年度と変わらず適正ではあるが、事故の発生率が大きく改善していない状況にあることから、改めて安全性の確保に努めてもらいたい。

「サービス水準の確保・向上」、「経済性」についても、評価については昨年度と変わらず適正であり、積極的なマイク活用による接客サービスや、光熱水費等の削減の取組による環境に配慮した事業運営については評価できる。

・総括評価

「安全運行」については、安全性は確保されているが、事故の発生率が大きく改善していないこともあり、事故防止対策を改めて徹底してもらいたい。また、車内事故防止対策として、着座確認を徹底して、ワンテンポ置いて運行するなど、お客様が安心して乗車できる運行を継続してもらいたい。

「サービス水準の確保・向上」については、3年間適正な水準が維持され、特に接客サービスについては、運転手のマイク活用が徹底されている。バスが遅れて到着したときは、こういう理由で遅れたというような一言があり、安心して乗ることができる。そのような環境づくりを、引き続き継続して欲しい。

「経済性」については、燃費の向上や光熱水費等の削減が結果として表れており、これからも継続して環境に配慮した適正な事業運営に取り組んでももらいたい。

○残りの委託期間に対する事業執行に向けた意見

受託事業者は、「サービス水準の確保・向上」については、特に接客サービスにおいて、積極的なマイク活用により、当初より高い水準であり、多いに評価できるところである。

「安全運行」については、適正な評価が続いており、「経済性」についても、委託の経済効果を十分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。

全国的に運転手不足が深刻化し、また、新型コロナウイルスの影響により、事業運営が非常に厳しい中、今後より効果的な管理の受委託を行っていくにはどうしたら良いのか、また、安全面、サービス面のクオリティを保つ方法についても、交通局と受託事業者で議論してもらいたい。

新型コロナウイルスを想定した新しい生活様式において、どれくらいの規模での輸送が今後必要になるのかなど、管理委託における輸送サービスの提供のあり方を含め、再検討しなければならない部分が出てくるので、きちんと意見交換ができ、よりよい形で管理の受委託が行っていきけるような仕組みができることを期待したい。

(参考)

◎井田営業所の有責事故発生状況

	静止物 接触	車内 人身	自転車 関係	通行人 接触	車両 接触	その他	合計	10万kmあたり の件数
平成29年度	4	2	0	0	0	0	6	0.32
平成30年度	5	1	1	0	1	0	8	0.39
令和元年度	3	3	1	1	0	0	8	0.36

4 評価委員会による今後の管理委託についての意見

現在、川崎市交通局は、2つの営業所の管理委託を行っているが、管理委託は、コスト削減による経営改善に寄与するだけでなく、バスの運行路線や運行本数、時刻などについて交通局の裁量で管理できる他、さらなる改善の余地はあるものの、一定のサービス水準が維持されていることから、地域交通の維持や市民の利便性の観点からも、有効な手法であると考えられる。

5 交通局の取組

(1) 委託営業所に対するこれまでの対応

上平間営業所における評価委員会で指摘された「安全運行」の評価については、前年度に比べて有責事故が増えたことや、直営営業所に比べて事故発生率が高いことなどが主な理由であり、また、「サービス水準の確保・向上」の評価については、お客様からの要望、苦情等の件数が直営営業所と比べて多く、車内アナウンスの実施状況についても直営営業所と比べ低いことが主な理由であることから、「安全運行」及び「サービス水準の確保・向上」を図るため、川崎鶴見臨港バス株式会社本社あてに、書面による改善の申し入れを行うとともに、営業所の管理監督者に対して、事故警報の送付など、安全対策の周知徹底を図るよう指導を行いました。また、交通局職員による点呼立会や外部委託による添乗観察を実施し、フォローアップを行っています。

井田営業所については、全体的に「サービス水準の確保・向上」のために努力をし、適正な水準を維持している一方で、事故発生率は直営営業所に比べて若干高い状況であることから、管理監督者に対し、注意喚起や事故発生時の情報共有など運転手への周知徹底を図るよう指導を行うとともに、ヒヤリハット情報の提供を行うなどして、連携を密にし、双方で事故の削減に取り組んでいます。

(2) 評価を受けての交通局の取組について

今般、年間評価及び総括評価がまとまりましたので、評価の中で出された様々な意見等も含め、評価結果については、受託事業者にしっかりと伝えるとともに、指摘事項の改善が図られるよう、引き続き指導を行ってまいります。

また、受託事業者の事業運営が非常に厳しくなる中、安全面、サービス面の水準を保った上で、効果的な管理の受委託を行っていくため、引き続き受託事業者との議論を重ねてまいります。

6 今後の管理の受委託について

評価委員会でも御意見をいただいたとおり、営業所の管理委託制度は、民間事業者のノウハウや低コスト水準の導入による、運行サービス水準の維持・向上とコスト削減を実現し、運行する路線やダイヤの決定に際して地域交通政策を踏まえた市バスによるコントロールが可能であり、地域交通ネットワークの維持・充実にあたって、費用面、安定性それぞれの観点から有効な手法であると考えております。

このため、今後も営業所の管理委託を継続していくこととし、次のとおり上平間営業所第4期及び井田営業所第2期の受託予定事業者を選定してまいります。

(1) 委託営業所

上平間営業所（中原区上平間1140）

井田営業所（高津区明津98）

(2) 委託期間

令和4年4月1日～令和9年3月31日（5年間）

(3) 受託予定事業者の選定

次期受託予定事業者の決定に当たっては、9月の募集開始後、評価委員会において、応募事業者について、安全運行・お客様サービス、受託金額などを総合的に審査したうえで、受託予定事業者を選定します。

その後、評価委員会での選定結果を踏まえて、交通局において、年度内に次期受託予定事業者を決定します。

川崎市交通局営業所管理委託に係る年間評価シート

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 1 1 4 0 番地）	評価対象年度	平成 2 9 年・平成 3 0 年度・令和元年度
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 田中 伸介 住 所：川崎市川崎区中瀬 3 丁目 2 1 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 2 9 年 4 月 1 日～令和 4 年 3 月 3 1 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）	<ul style="list-style-type: none"> ●新城線 井田営業所前（井田病院）⇄上平間 ●神明町線 小杉駅前⇄川崎駅ラゾーナ広場 ●御幸線 小杉駅前⇄川崎駅ラゾーナ広場 ●小倉循環線 江川町⇄川崎駅西口（上平間） ●扇町線 川崎駅⇄扇町 	<ul style="list-style-type: none"> ●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	7 9 . 4 5 k m		
委託車両数	7 1 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	平成 2 9 年度		平成 3 0 年度		令和元年度	
				項目評価	全体評価	項目評価	全体評価	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						
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						
経済性	財政効果	環境への配慮	C-1 経営改善の状況はどうか						
			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	○		○		○	

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

対象営業所	井田営業所（川崎市高津区明津98番地）	評価対象年度	平成29年・平成30年度・令和元年度
受託事業者	名称：神奈川中央交通東株式会社 代表者：代表取締役社長 住吉 利夫 住所：神奈川県藤沢市辻堂新町3丁目4番23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29年3月26日～令和4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（7路線）	●新城線 ●有馬線 ●久末団地線 ●馬絹線 ●久末線	新城駅前⇄川崎駅西口 鷺沼駅⇄小杉駅前 高田町⇄溝口駅南口 宮前区役所前⇄新城駅前 有馬第二団地前⇄溝口駅南口	●市民プラザ線 ●久地線 井田営業所前⇄梶ヶ谷駅 井田営業所前⇄向丘遊園駅南口
委託キロ数	61.37km		
委託車両数	59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	平成29年度		平成30年度		令和元年度		
				項目評価	全体評価	項目評価	全体評価	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						
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						
経済性	財政効果	環境への配慮	C-1	経営改善の状況はどうか						
			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	○		○		○	