

令和2年度

**鹿児島市交通局市営バスの路線に係る
管理の受委託評価報告書**

令和3年2月

**鹿児島市交通局市営バスの路線に係る
管理の受委託評価委員会**

【 目 次 】

I	『管理の受委託』の概要等について	P 1
	(1) 概要	
	(2) 委託の状況	
II	評価委員会の設置について	P 2
III	評価指標の設定について	P 2
IV	評価方法等について	P 3
	(1) 評価対象	
	(2) 評価項目及び評価内容	
	(3) 評価方法について	
	(4) 協議による意見集約	
	(5) 最終評価の基準について	
V	評価結果について	P 6
	(1) 『安全で安定した運行』に関する評価	
	(2) 『接客・接客サービスの水準』に関する評価	
	(3) 『経済性』に関する評価	
	(4) まとめ	
VI	評価委員会最終意見	P 9
	(1) 「管理の受委託」の実施について	
	(2) 南国交通(株)に引き続き委託することについて	
	(3) その他の意見・提言	
VII	資 料	P 1 0
	(1) 鹿児島市交通局市営バスの路線に係る管理の受委託評価委員会設置要綱	
	(2) 委員名簿	
	(3) 委員会経過	

I 『管理の受委託』の概要等について

(1) 概要

本市交通事業は、市民の身近な交通手段として市民生活や経済活動を支え、本市交通体系の一翼を担うとともに、災害時における避難輸送での迅速な対応、低床電車、低公害低床型バスの導入や市電軌道敷緑化など環境・福祉への先進的な取組、観光周遊バスの運行等、公営交通事業者として重要な役割を果たしてきた一方で、交通手段の多様化や少子高齢化の進行等による人口減少や交通手段の多様化による利用者の伸び悩み、他事業者との競争激化などにより、大変厳しい経営状態が続いている。

このような中、交通局では、自動車運送事業における「運行の効率化」、「経費削減」の方策として、道路運送法第35条に基づく国の許可を受け、平成24年4月に北・桜島営業所管内の路線の運行等について南国交通株式会社への委託を開始し、平成29年度にその契約を更新した。

管理の受委託制度とは、免許のキロ又は保有車両数の2分の1（一定の要件を満たせば3分の2）以内の範囲で、他のバス事業者に運転業務、運行管理業務及び整備管理業務を一体的に委託できるもので、その期間は原則5年単位とされ、受託者は委託者のバス車両、営業施設、制服等を使用し、委託者が示すダイヤ、運賃制度に基づき、委託者の名義で業務を行い、第三者に対する経営上の責任は委託者がこれを負っている。

委託業務に伴う乗車料収入等は委託者（交通局）に帰属し、委託者は受託者（南国交通）に委託料を支払っている。

この「管理の受委託」の実施により、バス事業における運行経費の節減が図られるとともに、市営バスの運行業務に民間バス事業者のノウハウを導入することで、運行サービス水準の向上にも繋がることが期待される。

(2) 委託の状況

①受託事業者

南国交通株式会社（委託期間：平成29年4月1日～令和4年3月31日）

②委託営業所名

北営業所、桜島営業所

③委託内容（R2.4.1現在）

委託路線数（系統数）	15路線（42系統）
委託キロ数	82.2km
委託車両数	62両

II 評価委員会の設置について

(1) 設置目的

北・桜島営業所管内の路線に係る管理の受委託について、委託業務の実施状況を客観的に検証・評価し、安全運行やサービス水準の確保・向上を図るとともに、次期契約に関する検討の参考とするため、鹿児島市交通局市営バスの路線に係る管理の受委託評価委員会を設置した。

(2) 委員会の概要

①正式名称 鹿児島市交通局市営バスの路線に係る管理の受委託評価委員会

②設置年月日 平成26年4月30日

③業務内容

- 1) 委託業務の実施状況に関する評価
- 2) 委託業務に関する改善事項等の提言
- 3) その他上記に付随する事項

④構成

- 委員長 交通局次長
- 委員 接客・接客サービスに関する有識者 1名
公認会計士 1名
自動車運送事業の有識者 1名
鹿児島交通労働組合代表者 1名

⑤委員の任期 2年（再任も可）

III 評価指標の設定について

委託業務の実施状況の評価にあたっては、「安全で安定した運行が行われているかどうか」を最優先課題とし、管理の受委託を行う意義である「接客・接客サービス水準が確保されているか」、「経費節減に繋がっているか」という点についても検証・評価する必要があることから、次の3つの大きな観点の評価の指標として設定した。

評価指標	概要
安全で安定した運行	運行の安全性や受託事業者としての信頼性に係る実績や取組に対する評価
接客・接客サービスの水準	お客様へのサービス水準の確保・向上に係る実績や取組に対する評価
経済性	経済的効果に対する評価

IV 評価方法等について

(1) 評価対象

受託者から提出される資料に基づく評価については、原則として平成29年度から令和元年度までの3年間の実績を基に作成された資料を評価対象とした。

また、現場での実地調査（添乗調査、営業所現地調査）については、令和2年度に実施した調査の結果を評価対象とした。

(2) 評価項目及び評価内容

実施状況について具体的な評価を行うため、評価指標を評価項目に、さらに評価項目を評価内容に細分化した。（※評価方法については、(3)を参照）

<評価指標・評価項目・評価内容一覧>

評価指標	評価項目	評価内容	評価方法
安全で安定した運行	安全性	安全・快適な走行がされているか	●
		整備管理業務が適正に実施されているか	○◆
		運転管理業務が適正に実施されているか	○◆
		事故等の発生状況	○
	安全管理体制	事故発生時等の対応、体制は適切か	○◆
	教育・研修	安全運行に係る教育及び研修は適切に実施されているか	○◆
	経営の安定性	経営状況は安定しているか	○
受託者として事業規模・運営実績は適切か		○	
接客・接客サービスの水準	サービスの提供状況	運行ダイヤは守られているか	●
		車内での接客、接客は適切になされているか	●
		接客等に関する苦情への対応、体制は適切か	○◆
	サービス水準向上のための取組状況	サービス水準向上に係る教育及び研修は適切に実施されているか	○◆
		その他サービス水準向上のための取組が実施されたか	○◆
経済性	委託費用	委託費用は適正か	○
	委託による効果	委託によって費用削減の効果があったか	○
	経費節減の取組	燃費向上のための取組が実施されたか	○◆
		光熱水費等の節減に向けた取組が実施されたか	○◆

※ 評価方法の表示について

○：資料調査に基づく評価 ●：添乗調査に基づく評価 ◆：営業所現地調査に基づく評価

(3) 評価方法について

次の3つの方法で、委員ごとに評価点の採点等を行い、結果を評価シートにまとめた。

① 資料調査に基づく評価

受託者等から提出された下記の資料を検証することにより、委託業務の実施状況を把握した。

<調査対象とした資料>

○営業所別事故（有責事故）発生状況	○委託車両の整備実施状況
○営業所別路上故障発生状況	○委託営業所の運営体制及び運行状況
○教育・研修の実施状況	○事故・緊急時の対応方法と連絡体制
○乗務員指導実施状況	○事故報告書（対車両、対人・物）
○受託事業者の事業輸送等の実績	○苦情等処理報告書
○サービス水準向上のための取組	○教育・訓練等実施状況（研修会資料）
○エコドライブ、その他環境に配慮した取組	○受託者の財務諸表
○光熱水使用量の節減に向けた取組	○管理の受委託による効果額
○職員の健康管理のための取組	

② 添乗調査に基づく評価

委託路線の営業車両に委員が任意に乗車し、安全な運行やサービスの提供状況を直接把握して評価を行った。

実施時期	回数、方法等	評価内容
令和2年9月上旬 ～10月上旬	委託路線において 各委員が4回ずつ 実施	○安全・快適な走行がされているか ○運行ダイヤは守られているか ○車内での接客、接客は適切になされているか

③ 営業所現地調査に基づく評価

営業所における運行管理、整備管理等の実施状況を現地調査するとともに、受託者に安全な運行やサービス向上に関する取組状況等をヒアリングして評価を行った。

実施日	調査場所	評価内容
令和2年11月24日	北営業所	○整備管理業務が適正に実施されているか ○事故発生時等の対応、体制は適切か ○接客等に関する苦情への対応、体制は適切か など、9つの内容

(4) 協議による意見集約

評価委員会において各委員から提出された評価シートに基づく協議を行い、各評価内容について検証するとともに、評価指標及び評価項目の評価コメントについて意見を集約した。

(5) 最終評価の基準について

『評価内容』を『評価項目』、『評価指標』に集約した。

評価内容	↓ 集約	5段階評価
評価項目		5段階評価
評価指標		5段階評価

【5：非常に良好 4：良好 3：普通 2：努力を要する 1：改善を要する】

- ① 『評価内容』に係る評価
各委員が内容毎に5段階評価を行い、その評価点の平均を最終評価とした。
- ② 『評価項目』に係る評価
『評価内容』の最終評価を『評価項目』の括りで平均したものを最終評価とした。
- ③ 『評価指標』に係る評価
『評価項目』の最終評価を『評価指標』の括りで平均したものを最終評価とした。



V 評価結果について

(1) 『安全で安定した運行』に関する評価

① 評価結果

評価指標	最終評価	評価項目	最終評価	評価内容	最終評価
安全で安定した運行	3.6 (4.0)	安全性	3.5 (3.9)	安全・快適な走行がされているか	3.2 (4.0)
				整備管理業務が適正に実施されているか	3.8 (4.2)
				運転管理業務が適正に実施されているか	3.7 (4.2)
				事故等の発生状況	3.2 (3.2)
		安全管理体制	3.5 (3.8)	事故発生時等の対応、体制は適切か	3.5 (3.8)
		教育・研修	3.6 (3.8)	安全運行に係る教育及び研修は適切に実施されているか	3.6 (3.8)
		経営の安定性	3.9 (4.3)	経営状況は安定しているか	3.6 (4.2)
				受託者として事業規模・運営実績は適切か	4.2 (4.4)

※ 評価基準【5：非常に良好 4：良好 3：普通 2：努力を要する 1：改善を要する】

※ 「最終評価」欄下段の()は、平成27年度の最終評価

② 各評価項目に関する主な評価コメント

【安全性】

- ◇安全運行については、法令等を順守するとともに車内外での乗客の動向をよく見ながら運行されており、概ね確保されていたが、車内安全確保のための注意喚起のアナウンスがもっと必要と感じられる場合もあった。
- ◇全体的には良かったが、乗客の着席時や降車時の際、乗客の動きに注意するなどの改善が必要と思われる運行があった。
- ◇整備管理業務は計画的に車両の点検を実施するとともに、コロナ対策として空調機の点検を実施するなど概ね良好であった。
- ◇事業所としての事故件数目標を設定し、事故削減に取り組んでいる。
- ◇点呼等において、乗務員のコロナ感染防止対策など適切に実施されていた。
- ◇乗務員不足が懸念されるが、労働時間等を厳守し安全運行に努めている。
- ◇乗合バス特有の事故である車内転倒事故など、総事故件数が増加傾向にあるものの、人身事故や重大事故は少ない。

【安全管理体制】

- ◇交通事故防止等に関する取り組みとして、乗務員毎に指導記録簿を備え、事故の経緯か

ら乗務員の指導まで適切に管理していた。

◇交通局や南国交通からの事務連絡について、営業所内の掲示板を活用して周知が図られていた。

◇事故報告書の一部に、乗務員の指導等の記載もれなどがみられたほか、運行状況一覧への記載基準や事故報告書の作成基準が分かりづらいつと感じた。

【教育・研修】

◇研修に関しては、自動車事故対策機構の外部講習や本社研修を実施するなど充実が図られているが、更に、乗務員の意識改革を進め、研修実施内容が乗務員に浸透するようにしてもらいたい。

◇新人乗務員や、複数の事故・苦情が発生している乗務員への研修には、引き続き注力していただきたい。

【経営の安定性】

◇現在直近の財務諸表では受託事業の継続性に特に問題はないものとするが、将来的に新型コロナウイルスの影響が懸念される。

(2) 『接客・接客サービスの水準』に関する評価

① 評価結果

評価指標	最終評価	評価項目	最終評価	評価内容	最終評価
接客・接客サービスの水準	3.4 (3.6)	サービスの提供状況	3.4 (3.3)	運行ダイヤは守られているか	3.8 (3.6)
				車内での接客・接客は適切になされているか	3.0 (2.8)
				接客等に関する苦情への対応、体制は適切か	3.5 (3.6)
		サービス水準向上のための取組状況	3.3 (3.8)	サービス水準向上に係る教育及び研修は適切に実施されているか	3.3 (3.9)
				その他サービス水準向上のための取組が実施されたか	3.3 (3.7)

※ 評価基準【5：非常に良好 4：良好 3：普通 2：努力を要する 1：改善を要する】

※ 「最終評価」欄下段の()は、平成27年度の最終評価

② 各評価項目に関する主な評価コメント

【サービスの提供状況】

◇一部に多少の遅延はあったものの許容範囲内であり、ほぼ定刻通りの運行でダイヤはよく守られていた。

◇道路状況により遅延することは仕方がない部分もあり、遅延時のアナウンスによって乗客の感情も落ち着くのではと考える。

◇乗客とのコミュニケーションについては、全体として概ね良好であった。

◇マイクでのアナウンスについては、している方、していない方、「発車します」などの最低限のアナウンスのみの方、していても声が小さくて聞こえにくい方など、ばらつきがあり、サービス水準の均一化と底上げが必要だと思われる。

◇苦情に対しては、本人指導のほか全乗務員に対して掲示板を通じて周知を図っており、情報共有が行われているとともに、ドライブレコーダをうまく活用して原因検証や早期解決に繋げていた。

◇複数の苦情を受けている乗務員に対する教育訓練を更に強化してほしい。

【サービス水準向上のための取組状況】

◇苦情等の処理について、個別処理簿に指導日と指導者名を記載してはどうか。

◇平成30年度に接遇研修を実施して以降未実施のため、定期的に接遇研修を実施してほしい。また、半年若しくは年間を通して段階的にレベルアップしていくような研修体系やアナウンス研修もあるといいのではないか。

◇乗務員のモチベーション向上のために、表彰制度や事故防止を図る取組と合わせて任意保険料の減額分を乗務員に還元している。

(3) 『経済性』に関する評価

① 評価結果

評価指標	最終評価	評価項目	最終評価	評価内容	最終評価
経済性	3.9 (3.7)	委託費用	3.8 (3.6)	委託費用は適正か	3.8 (3.6)
		委託による効果	4.2 (3.8)	委託によって費用削減の効果があつたか	4.2 (3.8)
		経費節減の取組	3.7 (3.7)	燃費向上のための取組が実施されたか	3.7 (3.7)
				光熱水費の節減に向けた取組が実施されたか	3.6 (3.6)

※ 評価基準【5：非常に良好 4：良好 3：普通 2：努力を要する 1：改善を要する】

※ 「最終評価」欄下段の()は、平成27年度の最終評価

② 各評価項目に関する主な評価コメント

【委託費用】

◇平成30年度以降の運転管理経費は増加しているが、燃油価格の高騰等によるものであり実績に応じた精算を行っていることから委託費用は適正であると評価できる。

【委託による効果】

◇委託により、直営経費換算額と比較して年間約9千万円程度の節減効果が見られる。

【経費節減の取組】

◇燃費を前年より2%向上させる取り組みの実施や、天候や降灰等に応じた洗車タイミングの調整など、各面から取り組んでおり評価できる。

(4) まとめ

「安全で安定した運行」「接客・接客サービスの水準」「経済性」の3つの評価指標から検証した結果、全ての指標において、その最終評価は3.4から3.9であり、概ね適正に業務が行われているものと評価できる。

ただし、前回評価（平成27年度）と比較した場合、「安全で安定した運行」では0.4ポイント、「接客・接客サービスの水準」では0.2ポイント下がっており、車内安全確保に向けた注意喚起や接客のアナウンスに乗務員による個人差が見られたことなど、研修・教育や苦情処理において、更なる強化と工夫が必要と感じられる点もあったことを指摘する。

VI 評価委員会最終意見

(1) 「管理の受委託」の実施について

管理の受委託については、主たる実施目的である運行経費の削減や民間バス事業者のノウハウ導入について一定の効果を上げており、意義があると考えられる。

今後においても、受託者と更に連携を図り、利用者目線に立ち、ニーズにあった運行経路やダイヤの見直しを行い、サービス全体の向上に努めてもらいたい。

(2) 南国交通㈱に引き続き委託することについて

受託者は、運行管理や整備管理などを適切に実施し、安全運行に努めるとともに、運行ダイヤを適切に守るなど概ね良好な運行状況であり、経費削減にも積極的に取り組んでいると評価できることから、引き続き業務を委託することは妥当と思われる。

なお、今後、交通局と連携の上、事故件数の減少に向けての安全対策に更に取り組んでいただきたい。また、乗客への対応や車内アナウンス等のレベルについて、乗務員による個人差がみられることから、サービス水準の全体的なレベルの底上げに向けて研修等にも取り組んでいただきたい。

(3) その他の意見・提言

自動車運送事業は人口減少等により厳しい状況に置かれている。

交通局においては、公共交通の使命・役割を踏まえ、更なる収支改善及びサービス向上に努めるべく、受託者と密に連携して、事故・苦情などの現場内での情報共有や接客等の各面からの検証に取り組み、安心・安全・快適な輸送サービスの提供に努めていただきたい。

Ⅶ 資 料

(1) 鹿児島市交通局市営バスの路線に係る管理の受委託評価委員会設置要綱

(設置)

第1条 北・桜島営業所管内の路線に係る管理の受委託について、委託業務の実施状況を客観的に検証・評価し、安全運行やサービス水準の確保・向上を図るとともに、次期契約に関する検討の参考とするため、鹿児島市交通局市営バスの路線に係る管理の受委託評価委員会(以下「委員会」という。)を設置する。

(所掌事項)

第2条 委員会の所掌事項は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 委託業務の実施状況に関する評価
- (2) 委託業務に関する改善事項等の提言
- (3) その他上記に付随する事項

(組織)

第3条 委員会は、委員長及び委員4名をもって組織する。

2 委員長は、交通局次長をもって充てる。

3 委員は、次に掲げる者を鹿児島市交通事業管理者が委嘱する。

- (1) 接遇・接客サービスに関する有識者
- (2) 公認会計士
- (3) 自動車運送事業の有識者
- (4) 鹿児島交通労働組合代表者

4 委嘱する委員の任期は2年とし、再任を妨げない。ただし、委員に欠員が出た場合の後任者の任期は、前任者の残任期間とする。

(委員長等の職務)

第4条 委員長は、委員会を代表し、会務を総理し、委員会の会議(以下「会議」という。)の議長を務める。

2 委員長に事故があるとき、又は委員長が欠けたときは、あらかじめその指名する委員が、その職務を代理する。

(会議)

第5条 会議は、委員長が必要に応じて招集する。

2 会議は、委員長及び委員の過半数の出席がなければ開くことができない。

3 会議の議事は、出席者の過半数をもって決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

4 委員長は、必要があると認めるときは、委員以外の者に会議への出席を求め、意見を聴くことができる。

5 会議は、原則非公開とする。ただし、委員会の審議内容及び審議結果の公開を妨げるものではない。

(委員の責務)

第6条 委員は、職務上知り得た情報を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

(庶務)

第7条 委員会の庶務は、交通局バス事業課において処理する。

(その他)

第8条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が別に定める。

付 則

この要綱は、平成26年4月30日から施行する。

(2) 委員名簿

令和3年2月1日現在

役職	氏名	所属等
委員長	岩切 賢司	鹿児島市交通局次長
委員	坂本 亜希子	株式会社九州経済研究所 研究主査
委員	松枝 千鶴	松枝公認会計士事務所 代表
委員	尾堂 喜美俊	一般財団法人九州陸運協会 鹿児島支部 支部長
委員	村山 拓野	鹿児島交通労働組合 自動車支部長

(順不同 敬称略)

(3) 委員会経過

日程	内容
令和2年8月31日	第1回評価委員会の開催 ○委員会の運営及び作業方針等に関する協議 ○資料調査、添乗調査に基づく評価の実施方法等の打ち合わせ
令和2年9月上旬 ～10月上旬	資料調査に基づく評価 ○提出資料について各委員が実施 添乗調査に基づく評価 ○委託路線について各委員が実施
令和2年10月20日	第2回評価委員会の開催 ○資料調査に基づく評価結果、添乗調査に基づく評価結果に関する協議 ○営業所現地調査の実施方法等の打ち合わせ
令和2年11月24日	第3回評価委員会の開催 ○交通局北営業所の現地調査に基づく評価
令和2年12月22日	第4回評価委員会の開催 ○営業所現地調査に基づく評価結果に関する協議 ○各評価指標等に関する評価点、評価コメントに関する協議
令和3年2月1日	第5回評価委員会の開催 ○総括的な評価コメント等に関する協議
令和3年2月	令和2年度評価結果の報告 ○評価結果について報告書を作成 ○交通事業管理者への提出及び受託者への通知