

令和5年度 尾鷲市コミュニティバス モニタリング評価調書

【施設状況】

施設名称	尾鷲市コミュニティバス				
指定管理者名	三重交通株式会社				
所管課	政策調整課				
構成施設	日産キャラバン 1台				
	トヨタハイエース 2台				
	ニッサンセレナ※ 1台				
	※故障や車検などの時に代替として使用。また乗車定員を超える利用者数が予想されたときに使用。				
施設分類	03 基盤施設	施設利用者圏域	01 地域施設	料金方法	02 利用料金制
施設概要	日産キャラバン 定員14人 トヨタハイエース 定員 14人 ニッサンセレナ 定員 8人				
施設設置目的	交通手段の確保を図り、もって市民の福祉の増進に寄与する。				
基本方針等	人口減少社会や地域の実情に対応した持続可能な公共交通網を形成する。				
主な実施事業	ふれあいバス尾鷲地区及び須賀利地区について、(1)車両の運転及び運行管理に関する業務(2)車両の管理及び整備(定期点検を含む)に関する業務(3)車両の自動車保険(任意保険をいう。)に関する業務(4)事故処理及び苦情処理に関する業務(5)停留所の管理に関する業務(バス停表示板(時刻表等)51基の変更を含む)(6)利用料金の徴収に関する業務(7)利用促進に関する業務(8)前号に掲げるもののほか運行管理において市長が必要と認める業務				

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	協定、実施計画の基づく管理運営や事業の実施が期待以上であり、指定管理者のノウハウ、努力等によるところが特に大きい
4 (良い)	協定、実施計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上である。
3 (普通)	協定、実施計画に基づく管理運営や事業が予定どおり実施された。
2 (劣る)	協定、実施計画の一部が予定通り実施されておらず、管理運営の一部において市の指導が必要である
1 (悪い)	協定、実施計画が全く実施されておらず、管理運営の全てにおいて市の指導が必要である。市の指導を受けてもなお、改善が図られない。

【評価項目】

1 指定管理者の健全性

指定管理者名	三重交通株式会社	指定回数	15 回	
指定期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日	1年	管理運営開始日 平成21年7月1日	
指定管理者の健全性	施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自らが提案した内容に沿った管理運営であったか。また、団体の財務状況や組織体制は、管理運営実績のある他施設での管理運営も踏まえ、良好で健全か。			評価
	特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入)	当指定管理者は三重県内を中心に乗合・貸切旅客の輸送他の事業を展開しており、その蓄積された経験を活かし平成21年度からコミュニティバスの運行管理を行っている。		3

2 施設の有効活用

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	R 2 年度	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	対前年比	評価
	利用者数 (尾鷲地区)	人	19,441	20,143	19,542	17,571	90%	
	利用者数 (須賀利地区)	人	1,697	1,419	1,435	1,739	121%	
	(特記事項) コロナ禍がもたらした新しい生活様式の影響を受け、令和5年度尾鷲地区においては、前年度と比較して利用者数が1,971人減少し、大変厳しい状況が続いている。一方、須賀利地区においては、前年度と比較して利用者数が304人増加しており、高齢化が進む中、地域住民の移動手段としての役割を担っているものと推測される。							
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案	追加事業、未実施事業及び未実施の理由					3
	市指定事業	ふれあいバス尾鷲地区及び須賀利地区について、(1)車両の運転及び運行管理に関する業務(2)車両の管理及び整備(定期点検を含む)に関する業務(3)車両の自動車保険(任意保険をいう。)に関する業務(4)事故処理及び苦情処理に関する業務(5)停留所の管理に関する業務(バス停表示板(時刻表等)51基の変更を含む)(6)利用料金の徴収に関する業務(7)利用促進に関する業務(8)前号に掲げるもののほか運行管理において市長が必要と認める業務						
	自主事業							
サービス維持、向上の取組(広報等)		毎年9月20日がバスの日に当たるため、乗車客に対して粗品としてポケットティッシュを提供している。IP無線機を搭載し、緊急地震速報を受信できる体制とした。オフセグを設置しており、電波の届く場所では、放送内容を確認することが出来る。						

3 利用者評価

利用者評価	区分	内 容		評価
	利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法	利用者アンケート調査	
		(2) 調査、会議等の内容 バス停留所及びバス車内における利用者満足度調査		
		(3) 調査、会議等の結果 尾鷲地区満足度 2.92 須賀利地区満足度 4.05 (1~5の5点換算。 5:満足、4:おおむね満足、3:普通、2:やや不満、1:不満) ※2023年5月実施アンケートより		
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価	・尾鷲地区満足度(運賃) 4.0 ・尾鷲地区満足度(バス停の位置) 3.2 ・須賀利地区満足度(運賃) 4.8 ・須賀利地区満足度(バス停の位置) 4.7		
	(2) 苦情・改善等の要望事項	・運行本数を増やしてほしい(尾鷲地区) ・昼の時間帯の運行回数を増やしてほしい(尾鷲地区) ・直行バスを1~2便増やしてほしい(須賀利地区) ・午前の便を増やしてほしい(須賀利地区)		
	《対応措置》	費用対効果を踏まえながら、地域公共交通活性化協議会にて協議検討する。 【尾鷲地区】令和6年4月より実施の、乗車人数が顕著に少ない便の減便や要望の多かった時間帯や地区への増便、また、新たに造成された墓地へのバス停の設置、運行区間の延伸について協議、調整を行った。 【須賀利地区】令和6年10月より、幹線の路線再編されることに伴い、午前と午後1便ずつ増便するため、協議を行う。		

4 事業収支

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支 (R5年度)				市の収支				評価		
	年度計画額		収支実績額		年度決算		年度決算 (前年度)				
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額			
収入	基本料金	15,686,000	基本料金	15,469,151	歳入	国庫補助金	609,000	国庫補助金	1,323,000		
	運賃収入	1,712,000	運賃収入	1,928,849							
	燃料費	2,162,000	燃料費	1,820,878							
	計	19,560,000	計	19,218,878		計	609,000	計	1,323,000		
	支出	人件費	12,800,000	人件費		12,700,990	歳出	指定管理料	17,290,029	指定管理料	17,172,592
		燃料費	1,965,000	燃料費		1,820,878					
		修繕費	900,000	修繕費		899,111					
		車両管理費	600,000	車両管理費		974,375					
		任意保険料	650,000	任意保険料		360,283					
		バス停管理費	600,000	バス停管理費		474,375					
諸経費		267,000	諸経費	245,600							
消費税		1,778,000	消費税	1,743,266							
計		19,560,000	計	19,218,878	計	17,290,029		計	17,172,592		
自主事業	収入		収入								
	支出		支出								
	自主事業損益	0	自主事業損益	0							
損益	0	0	差引	△ 16,681,029	△ 15,849,592						
人件費比率【人件費(賃金等) / 年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								66.09%			

5 管理運営全般 ※すべて☑で、「3」。「4」又は「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載して下さい。

区分	確認内容	チェック欄	評価
職員配置	1 施設の管理運営に必要な人員が適正かつ有効に配置されているか 配置実績 (うち市内雇用職員数) 5名(3名)	☑	5
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
	4 職員の資質・能力の向上を図り、施設を適切に運用するための取組や研修がなされたか		
平等利用	1 特定の団体や個人に偏らず、公平・公正な透明性の高い運営がなされたか	☑	5
	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか		
経理	1 施設の管理運営に係る収支の内容、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか	☑	5
	2 収支内容等を記載した帳簿を整理しているか		
施設・備品の維持管理	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に行われたか	☑	5
	2 備品の管理は適切に行われたか		
セルフモニタリング等	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	☑	5
	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況など定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか		

(別紙)

6 危機管理体制 ※すべて☑で、「3」。1カ所でも空欄の場合は「1」。「4」又は「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載して下さい。

区分	確認内容	チェック欄	評価	
危機管理体制	安全対策	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	☑	4
		2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか		
		3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
	個人情報保護	1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	☑	
	防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか	☑	
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
緊急時対応・体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	☑		
	2 必要な保険に加入するなど、利用者などから損賠賠償請求への対応措置が講じられているか			

7 地域連携

地域連携	協定内容・指定管理者提案	追加された内容、未実施の内容及びその理由	評価
	<p>地域（利用者）の声を聞く体制や協働で地域貢献出来る運営であったか。また、市内雇用や市内事業者からの物品購入する等、地域を活用した管理運営であったか。</p> <p>車検・車両整備等は尾鷲市内の業者（三重日産尾鷲店・三重トヨペット尾鷲店）にて実施している。 令和6年4月1日より実施の尾鷲地区のバスルートの一部変更について協議し、市民説明会において利用者の声を広く聞いた。 須賀利地区は、令和6年度からの改善に向け、協議検討。</p>		4

【総合評価】

評価項目	評価	得点	総合評価
指定管理者の健全化	3	6	
施設の有効活用	3	6	
利用者評価	3	6	
事業収支	3	12	
管理運営全般	5	20	
危機管理体制	4	16	
地域連携	4	8	
評価理由	<p>当指定管理者は三重県内を中心に乗合・貸切旅客の輸送他の事業を展開し、豊富な実績を有しており、それに準じた内容で平成21年度からコミュニティバスの運行管理を行っている。 乗務員への安全運転講習、車両の維持管理、業務の運営管理について適切に実施されている。また、緊急時についてもマニュアルに則り、迅速・柔軟に対応されている。 令和5年度においては、コミュニティバス側に非のない物損事故が1件あったが、その際も迅速な事故対応がなされている。</p>		
取組・改善案等（施設所管課）	前年度からの課題	改善状況	改善案等（改善されていない場合）
	<p>従前からの要望</p> <ul style="list-style-type: none"> 尾鷲市街地への直通便の増便（須賀利地区） 泉地区・北浦地区への乗り入れ（尾鷲地区） 昼の時間帯の増便（尾鷲地区） 	<ul style="list-style-type: none"> 須賀利地区の尾鷲市街地への直通便増便については、幹線路線との調整や協議を行うため、関係機関との認識の共有を図っている。 尾鷲地区の昼の時間帯の増便については、令和6年4月1日からのダイヤ改正実施を目指し、利便性の向上に努めている。 	<p>須賀利地区においては、以前より要望が多い市街地への直通便の増便について、継続して検討を行う。尾鷲地区において要望のある、泉地区・北浦地区への乗り入れについて、新たな移動手段の導入も視野に入れた検討を行う。</p>
次年度の目標・取組等（施設所管課）	<p>令和5年度に新型コロナウイルス感染症が第5類に移行し、生活様式や経済活動がコロナ禍前に戻りつつある中、人口減少の背景もあり、バス利用者については減少の一途を辿っている。このことから、今後も利用者の意見をしっかりと受け止め、利便性の向上につながるような運行ルートや待合環境の整備についての検討、バスの乗り方の分かりやすい周知や乗り方教室を実施し、更なるバスの利用促進に務める。事業者においては引き続き、安全・安心な運行管理に努めていただき、利用促進のために本市とともに取り組んでいただきたい。</p>		